

تأثير بيئة العمل في الاغتراب الوظيفي

دراسة ميدانية على العاملين في مديرية الخدمات الفنية بمحافظة حماة

محمد جهاد طعمه، أ.م.د. جمال بليلو

قسم إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد والإدارة - جامعة إدلب

المستخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير بيئة العمل في مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في مديرية الخدمات الفنية بمحافظة حماة. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، إذ استعملت الاستبانة بوصفها أداة رئيسة لجمع البيانات من عينة بلغت (226) عاملاً من مجتمع الدراسة البالغ (536) عاملاً من الإداريين والمهندسين ومساعدى المهندسين. وتناول البحث بيئة العمل بوصفها متغيراً مستقلاً من خلال أبعادها المتمثلة في: العدالة التنظيمية، والظروف الاجتماعية، والأمن والسلامة المهنية، في حين مثل الاغتراب الوظيفي المتغير التابع. وقد تم تحليل البيانات باستعمال برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) من خلال الإحصاءات الوصفية وتحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد. وأظهرت النتائج وجود تأثير عكسي ذي دلالة إحصائية لبيئة العمل في مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين عند مستوى دلالة (0.05). كما بينت النتائج وجود تأثير معنوي لكل من العدالة التنظيمية، والظروف الاجتماعية، والأمن والسلامة المهنية في مستوى الاغتراب الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: بيئة العمل، الاغتراب الوظيفي، العدالة التنظيمية، الظروف الاجتماعية، الأمن والسلامة المهنية.

The Impact of Work Environment on Job Alienation A Field Study on Employees at the Directorate of Technical Services in Hama Governorate

Mohammad Jihad Ta'meh, Associate Professor Jamal Blilu
**Department of Business Administration, Faculty of
Economics and Administration, Idlib University**

Abstract:

This study aimed to analyze the impact of the work environment on job alienation among employees of the Technical Services Directorate in Hama Governorate. The study adopted the descriptive analytical approach and used a questionnaire to collect data from a sample of (226) employees selected from a population of (536). The work environment was examined as the independent variable through three dimensions: organizational justice, social conditions, and occupational safety and health while job alienation represented the dependent variable. Data were analyzed using SPSS statistics through descriptive statistics and simple and multiple linear regression. The results revealed a statistically significant negative effect of the work environment on job alienation at the significance level (0.05). The findings also showed significant impact of organizational justice, social conditions, and occupational safety on job alienation.

Keywords:

Work Environment, Job Alienation, Organizational Justice, Social Conditions, Occupational Safety and Health.

1. مقدمة

يُعد المورد البشري الركيزة الأساسية لنجاح المنظمات، وتزداد أهميته في المؤسسات الحكومية التي تعتمد بدرجة كبيرة على كفاءة العاملين في تقديم الخدمات العامة. ويُعد الاهتمام بالعنصر البشري مدخلاً مهماً لتحقيق الفاعلية التنظيمية، إذ يمثل العاملون المؤهلون والملتزمون قوة دافعة لتحسين الأداء المؤسسي وتعزيز الاستقرار التنظيمي. وقد تطور مفهوم بيئة العمل عبر الزمن؛ إذ كان التركيز في بداياته على الظروف المادية للعمل، ثم اتسع لاحقاً ليشمل الجوانب التنظيمية والاجتماعية والنفسية المؤثرة في اتجاهات العاملين وسلوكهم الوظيفي. وتتمثل بيئة العمل في مجموعة من الأبعاد، أبرزها: الظروف المادية، والعلاقات الإنسانية، وأساليب القيادة والإشراف، والحوافز، ووضوح المهام والمسؤوليات، وهي أبعاد تسهم في تشكيل رضا العاملين واندماجهم واستقرارهم داخل المنظمة. وقد يؤدي ضعف بيئة العمل أو عدم ملاءمتها إلى ظهور بعض الظواهر التنظيمية السلبية، ومن أبرزها الاغتراب الوظيفي بوصفه المتغير التابع في هذه الدراسة، والذي يعبر عن شعور الفرد بالانفصال وضعف الانتماء وتراجع التفاعل مع المنظمة. وتبرز أهمية دراسة الاغتراب الوظيفي لارتباطه بضعف الدافعية والالتزام وانخفاض جودة الأداء، ولا سيما في المؤسسات الحكومية الخدمية التي يرتبط أداؤها بمستوى الخدمة المقدمة للمواطنين. وفي هذا السياق، تشير بعض الدراسات إلى وجود علاقة عكسية بين جودة بيئة العمل ومستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين، كما بينت دراسة (زاوي وموسي، 2021) وجود أثر معنوي لجودة بيئة العمل في مستوى الاغتراب الوظيفي. وتتبع مبررات اختيار هذا البحث من أهمية دراسة بيئة العمل في المؤسسات الحكومية الخدمية، والحاجة إلى فهم مظاهر الاغتراب الوظيفي في البيئة المحلية، ولا سيما في مديرية الخدمات الفنية بمحافظة حماة. وانطلاقاً من ذلك، تسعى هذه الدراسة

إلى تحليل تأثير بيئة العمل في الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في مديرية الخدمات الفنية بمحافظة حماة.

2. المصطلحات العلمية:

2.1 بيئة العمل (Work Environment):

هي البيئة المحيطة بالعاملين داخل المنظمة والتي يتم فيها أداء العمل، وتشمل طبيعة العلاقات بين العاملين ورؤسائهم وزملائهم إضافة إلى ظروف العمل المختلفة التي تؤثر في سلوكهم واتجاهاتهم نحو العمل (القرشي، 2023، ص 68).

العدالة التنظيمية: هي إدراك العاملين لمدى العدالة في المعاملة داخل المنظمة، من خلال مقارنتهم لما يحصلون عليه من حقوق ومكافآت وبما يحصل عليه الآخرون، وتنعكس الطريقة التي يُعامل بها العاملون من قبل منظماتهم (عبابنة، 2013، ص 19).

الظروف الاجتماعية في المنظمة: تشير إلى طبيعة العلاقات الاجتماعية التي تربط العاملين بعضهم ببعض، وكذلك العلاقة بين العاملين والإدارة داخل المنظمة، والتي تقوم على أساس الاحترام المتبادل والتعاون والالتزام بالتسلسل الإداري والتعليمات التنظيمية، بما يساهم في تعزيز روح العمل الجماعي ورفع الروح المعنوية للعاملين وتحقيق الانسجام بينهم. (زاوي و موسي، 2021، ص 571)

الأمن والسلامة المهنية: تعني توفير الظروف المادية والتنظيمية المناسبة للعمل، مثل توفير الإضاءة المناسبة، ووسائل التدفئة والتبريد، والمحافظة على نظافة مكان العمل، إضافة إلى تطبيق برامج وإجراءات السلامة المهنية التي تهدف إلى حماية العاملين من المخاطر المهنية والحوادث والأمراض الناتجة عن طبيعة العمل. (زاوي و موسي، مرجع سابق، ص 571)

2.2 الاغتراب الوظيفي (Job Alienation): هو شعور نفسي سلبي لدى العاملين تجاه بيئة العمل، ينشأ نتيجة ضعف قدرتهم على التأثير في مجريات العمل وعدم قدرة المنظمة على إشباع احتياجاتهم المهنية، إضافة إلى ضعف التفاعل الاجتماعي داخل العمل، ما يؤدي إلى شعورهم بعدم الانتماء للمؤسسة وانخفاض التزامهم بأداء مهامهم (منتصر، 2023، ص 371).

3. الدراسات السابقة:

1. دراسة (Hussain, 2012):

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي والاغتراب الوظيفي لدى معلمي المدارس الابتدائية. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستُعملت الاستبانة بوصفها أداة رئيسة لجمع البيانات، إذ اختبرت عينة عشوائية مكونة من (250) معلماً. وتمثل المتغير المستقل في الرضا الوظيفي، في حين تمثل المتغير التابع في الاغتراب الوظيفي. وأظهرت النتائج وجود علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والاغتراب الوظيفي، إذ يؤدي ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي إلى انخفاض مستوى الاغتراب الوظيفي لدى المعلمين.

2. دراسة (Cetinkaya & Karayel, 2019):

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين الصمت التنظيمي والاغتراب الوظيفي في المؤسسات الخدمية. اعتمدت الدراسة المنهج الكمي باستعمال الاستبانة بوصفها أداة لجمع البيانات، إذ وزعت على عينة مكونة من (425) موظفاً يعملون في قطاعات خدمية مثل الصحة والسياحة. وتمثل المتغير المستقل في الصمت التنظيمي، في حين تمثل المتغير التابع في الاغتراب الوظيفي. وأظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الصمت التنظيمي والاغتراب الوظيفي، إذ يؤدي ارتفاع مستوى الصمت التنظيمي إلى زيادة شعور العاملين بالاغتراب الوظيفي داخل المنظمة.

3. دراسة (زاوي وموسي، 2021):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة بيئة العمل في مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في مديرية أملاك الدولة بولاية بسكرة. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستُعملت الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات. وتمثل المتغير المستقل في جودة بيئة العمل، في حين تمثل المتغير التابع في الاغتراب الوظيفي. وأظهرت النتائج وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين جودة بيئة العمل ومستوى الاغتراب الوظيفي، كما تبين أن الظروف الاجتماعية داخل المنظمة تُعد من أكثر الأبعاد تأثيراً في مستوى الاغتراب الوظيفي.

4. دراسة (سيرين، 2021):

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر التسويق الداخلي في تخفيف ظاهرة الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء "وكالة بسكرة". اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي، واستخدمت الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات. وتمثل المتغير المستقل في التسويق الداخلي بأبعاده (المنتج الداخلي، السعر الداخلي، التوزيع الداخلي، الترويج الداخلي)، في حين تمثل المتغير التابع في الاغتراب الوظيفي بأبعاده (العجز، اللامعنى، اللامعيارية، العزلة الاجتماعية، واغتراب الذات). وأظهرت النتائج انخفاض مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين إلى أقل من المتوسط، كما بينت وجود أثر ذي دلالة إحصائية للتسويق الداخلي بأبعاده في الاغتراب الوظيفي، باستثناء بعد المنتج الداخلي الذي لم يظهر له أثر معنوي.

5. دراسة (منتصر، 2023):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على المتطلبات الإدارية اللازمة لمواجهة الاغتراب الوظيفي لدى الإداريين في جامعة مدينة السادات من خلال دراسة ميدانية. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي، واستخدمت الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات. وتمثل المتغير المستقل في المتطلبات الإدارية بأبعادها (القيادة

الجامعية، العدالة التنظيمية، المواطنة التنظيمية)، في حين تمثل المتغير التابع في الاغتراب الوظيفي بأبعاده (العجز، فقدان المعنى، العزلة الاجتماعية). وأظهرت النتائج وجود مستويات مرتفعة من الاغتراب الوظيفي، إضافة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متطلبات مواجهته تبعاً لمتغيري الوظيفة وسنوات الخبرة.

6. دراسة (الوريكات والحشوة، 2023):

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين بيئة العمل والاغتراب الوظيفي لدى العاملين داخل المنظمة. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستعملت الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات، كما حُللت البيانات باستعمال برنامج (SPSS). وتمثل المتغير المستقل في بيئة العمل، في حين تمثل المتغير التابع في الاغتراب الوظيفي. وأظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل والاغتراب الوظيفي، حيث يسهم تحسن ظروف بيئة العمل في خفض مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين وتعزيز اندماجهم في العمل.

التعليق على الدراسات السابقة

يتضح من خلال استعراض الدراسات السابقة تنوع المتغيرات التي تم تناولها في تفسير ظاهرة الاغتراب الوظيفي، إذ ركزت بعض الدراسات على بيئة العمل وجودتها، في حين تناولت دراسات أخرى متغيرات تنظيمية مختلفة مثل الرضا الوظيفي، والصمت التنظيمي، والتسويق الداخلي، والمتطلبات الإدارية. ومع ذلك، فقد أظهرت معظم هذه الدراسات وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين هذه المتغيرات ومستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين.

كما بينت نتائج عدد من الدراسات، مثل دراسة (زاوي وموسي، 2021) ودراسة (الوريكات والحشوة، 2023)، وجود علاقة عكسية بين جودة بيئة العمل ومستوى

الاغتراب الوظيفي، إذ يسهم تحسين بيئة العمل في خفض مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي وتعزيز اندماج العاملين في العمل. في حين أشارت دراسات أخرى، مثل دراسة (سيرين، 2021) ودراسة (منتصر، 2023)، إلى أهمية الأبعاد التنظيمية المختلفة في تفسير الاغتراب الوظيفي وسبل الحد منه.

وتتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناولها لموضوع الاغتراب الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات التنظيمية، إلا أنها تختلف عنها في تركيزها على بيئة العمل بأبعادها (العدالة التنظيمية، الظروف الاجتماعية، الأمن والسلامة المهنية) ضمن بيئة تطبيق محلية تتمثل في مديرية الخدمات الفنية بمحافظة حماة، بوصفها مؤسسة حكومية خدمية.

وتتمثل القيمة المضافة للدراسة الحالية في سد فجوة بحثية تتعلق بدراسة تأثير بيئة العمل في الاغتراب الوظيفي ضمن المؤسسات الحكومية الخدمية في البيئة المحلية، وهو مجال لم يحظَ باهتمام كافٍ في الدراسات السابقة، ما يسهم في تعزيز الفهم العلمي لهذه العلاقة، والاستفادة من نتائج الدراسات السابقة في بناء نموذج البحث واختيار أبعاده.

4. مشكلة البحث:

تُعدّ مديريات الخدمات الفنية من المؤسسات الحكومية الخدمية التي تضطلع بدور مهم في تنفيذ المشروعات والإشراف على أعمال البنية التحتية، ويؤدي العاملون فيها وظيفة محورية في تحقيق كفاءة الأداء المؤسسي. ومن خلال عمل الباحث في محافظة حماة وإشرافه المباشر على مديرية الخدمات الفنية، لوحظ وجود بعض المؤشرات التي تعكس ضعفاً نسبياً في مستوى اندماج العاملين، مثل تباين مستويات الرضا الوظيفي، وضعف المشاركة في بعض الأنشطة التنظيمية، إضافة إلى شعور بعض العاملين بعدم وضوح مستقبلهم الوظيفي، ما قد يشير إلى وجود مظاهر للاغتراب الوظيفي. ويمكن تفسير هذه المؤشرات في ضوء بعض النظريات الإدارية

والسلوكية، ولا سيما نظرية العدالة التنظيمية التي ترى أن إدراك العامل لعدالة الإجراءات والتعامل يؤثر في اتجاهاته وسلوكه داخل المنظمة، ونظرية العلاقات الإنسانية التي تؤكد أهمية التفاعل الاجتماعي والدعم داخل بيئة العمل، إضافة إلى نظرية الحاجات التي تبرز أهمية الأمن والاستقرار المهني في تعزيز دافعية العاملين وانتمائهم. ومن ثم فإن ضعف هذه الأبعاد قد يسهم في تنامي مشاعر الاغتراب الوظيفي لدى العاملين. وقد أشارت العديد من الدراسات إلى وجود ارتباط بين بيئة العمل وسلوك العاملين؛ حيث أظهرت دراسة (Hussain, 2012) وجود علاقة سلبية بين الرضا الوظيفي والاغتراب الوظيفي، كما بينت دراسة (زاوي وموسي، 2021) أن تحسين بيئة العمل يسهم في خفض مستوى الاغتراب الوظيفي.

وعلى الرغم من ذلك، لم تحظ المؤسسات الحكومية الخدمية في البيئة المحلية باهتمام بحثي كافٍ لدراسة هذه العلاقة، مما يبرز الحاجة إلى دراستها في مديرية الخدمات الفنية بمحافظة حماة. وفي ضوء ما سبق يمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤل الرئيس الآتي:

هل يوجد تأثير لبيئة العمل بأبعادها: العدالة التنظيمية، والظروف الاجتماعية، والأمن والسلامة المهنية في الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في مديرية الخدمات الفنية بمحافظة حماة؟

وفي ضوء التساؤل الرئيس، يمكن صياغة التساؤلات الفرعية الآتية:

1. هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للعدالة التنظيمية في مستوى الاغتراب

الوظيفي لدى العاملين في مديرية الخدمات الفنية بمحافظة حماة؟

2. هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للظروف الاجتماعية في مستوى

الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في مديرية الخدمات الفنية بمحافظة حماة؟

3. هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للأمن والسلامة المهنية في مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في مديرية الخدمات الفنية بمحافظة حماة؟

5. أهمية البحث:

5.1 الأهمية العلمية

تكتسب هذه الدراسة أهميتها العلمية من تناولها تأثير بيئة العمل بأبعادها المتمثلة في العدالة التنظيمية، والظروف الاجتماعية، والأمن والسلامة المهنية في الاغتراب الوظيفي، وذلك في سياق مؤسسة حكومية خدمية لم تحظَ باهتمام كافٍ في الدراسات المحلية. كما تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات العربية في مجال السلوك التنظيمي من خلال تقديم بيانات ميدانية عن العلاقة بين بيئة العمل والاغتراب الوظيفي، يمكن الإفادة منها في دراسات مستقبلية تتناول مؤسسات حكومية مشابهة.

5.2 الأهمية العملية:

تتبع الأهمية العملية لهذه الدراسة من إمكانية الاستفادة من نتائجها في تشخيص أبعاد بيئة العمل الأكثر تأثيراً في الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في مديرية الخدمات الفنية بمحافظة حماة. كما يمكن أن تساعد نتائجها الإدارة في تحسين العدالة التنظيمية، وتعزيز الظروف الاجتماعية داخل العمل، ورفع مستوى الأمن والسلامة المهنية، بما يسهم في الحد من مظاهر الاغتراب الوظيفي، وتعزيز الاستقرار الوظيفي، وتحسين مستوى الأداء المؤسسي والخدمات المقدمة للمواطنين.

6. أهداف البحث

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. قياس واقع بيئة العمل بأبعادها: العدالة التنظيمية، والظروف الاجتماعية، والأمن والسلامة المهنية لدى العاملين في مديرية الخدمات الفنية بمحافظة حماة.

2. قياس مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في مديرية الخدمات الفنية بمحافظة حماة.

3. تحليل تأثير بيئة العمل بأبعادها في الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في مديرية الخدمات الفنية بمحافظة حماة.

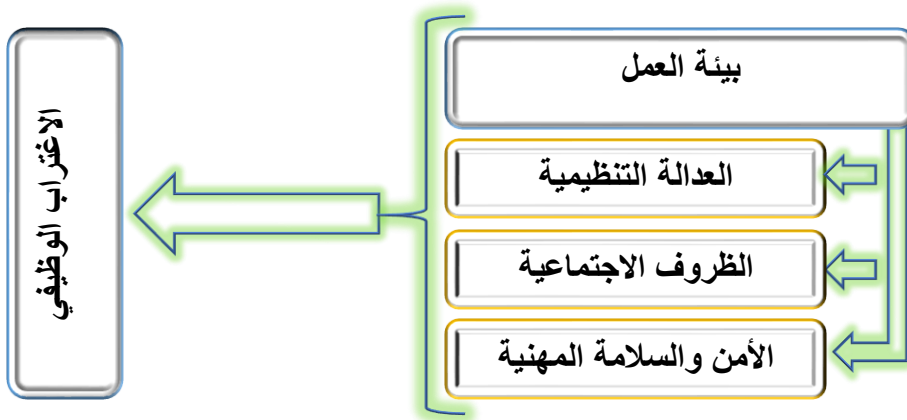
4. تحديد الجوانب الأكثر تأثراً في الاغتراب الوظيفي بما يساعد على تحسين بيئة العمل والحد من مظاهره.

7. متغيرات البحث

المتغير المستقل: بيئة العمل بأبعادها (العدالة التنظيمية، الظروف الاجتماعية، الأمن والسلامة المهنية)، بالاعتماد على دراسة (زاوي و موسي، 2021).

المتغير التابع: الاغتراب الوظيفي، بالاعتماد على دراسة (زاوي و موسي، 2021). وقد تم الاعتماد على هذه الدراسة لارتباطها المباشر بموضوع البحث، وملاءمة مقياسها وأبعاده لطبيعة الدراسة الحالية وبيئتها التطبيقية.

8. نموذج البحث:



المصدر: إعداد الباحث (2026) بالاعتماد على دراسة (زاوي و موسي، 2021).

9. فرضيات البحث:

في سبيل الإجابة عن التساؤلات البحثية يطرح الباحث الفرضيات التالية:

1. الفرضية الرئيسية:

لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل في مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في مديرية الخدمات الفنية بمحافظة حماة.

ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية كما يلي:

1.1 لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للعدالة التنظيمية في مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في مديرية الخدمات الفنية بمحافظة حماة.

1.2 لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للظروف الاجتماعية في العمل في مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في مديرية الخدمات الفنية بمحافظة حماة.

1.3 لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للأمن والسلامة المهنية في مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في مديرية الخدمات الفنية بمحافظة حماة.

10. منهج البحث:

بعد الاطلاع على الأساليب العلمية المستخدمة في الدراسات السابقة وتأسيس الظاهرة المدروسة في ضوء أهداف البحث، توصل الباحث إلى أن المنهج الوصفي التحليلي هو الأنسب لدراسة الظواهر الإدارية والاجتماعية، نظراً لكونه يهدف إلى وصف الظواهر كما هي في الواقع، وجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بها وتحليلها واستخلاص النتائج منها (المحمودي، 2019، ص 30).

وسيتيم الاعتماد على الاستبيان بوصفها أداة رئيسة لجمع البيانات من أفراد مجتمع الدراسة، ومن ثم تحليلها باستعمال برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لاختبار فرضيات البحث والتوصل إلى النتائج.

11. مجتمع وعينة البحث:

يتمثل مجتمع الدراسة في العاملين في مديرية الخدمات الفنية بمحافظة حماة من إداريين ومهندسين ومساعدى مهندسين، والبالغ عددهم (536) مفردة. وقد تم اختيار عينة الدراسة باستخدام أسلوب العينة غير العشوائية (العينة الميسرة)، حيث وُزع الاستبيان إلكترونياً على أفراد مجتمع الدراسة، واعتمد على الاستجابات المتاحة من العاملين. وقد بلغ حجم العينة (226) مفردة، وذلك بما يتوافق مع حجم العينة المناسب وفق جدول مورغان وكريجسي.

ولضمان تمثيل العينة لمجتمع الدراسة بشكل مقبول، وُزع الاستبيان على مختلف الفئات الوظيفية (إداريين، مهندسين، مساعدى مهندسين)، بما يحقق درجة مناسبة من التنوع في خصائص أفراد العينة.

12. حدود البحث:

- **الحدود المكانية:** سيقصر تطبيق هذا البحث على مديرية الخدمات الفنية بمحافظة حماة.
- **الحدود الزمانية:** يشمل البحث الفترة الزمنية الممتدة من تاريخ إقرار خطة البحث وحتى تنفيذ الدراسة الميدانية وتحليل النتائج خلال عام 2026م.
- **الحدود الموضوعية:** تمثلت في دراسة تأثير بيئة العمل بأبعادها (العدالة التنظيمية، الظروف الاجتماعية، الأمن والسلامة المهنية) في الاغتراب الوظيفي.
- **الحدود البشرية:** تتمثل في العاملين في مديرية الخدمات الفنية بمحافظة حماة من إداريين ومهندسين ومساعدى مهندسين.

الإطار النظري:

1. مفهوم بيئة العمل:

تُعد بيئة العمل من المفاهيم المهمة في الدراسات الإدارية والسلوكية لما لها من تأثير مباشر في سلوك العاملين واتجاهاتهم داخل المنظمة. وتشير إلى مجموعة الظروف والعوامل التنظيمية والمهنية التي تحيط بالعامل أثناء أداء عمله، والتي تؤثر في مستوى أدائه وتفاعله مع المنظمة، بما يشمل العلاقات بين العاملين وأساليب الإدارة والظروف التنظيمية المختلفة (بلول، 2023، ص 462). كما تُعد بيئة العمل الإطار التنظيمي الذي تمارس في ظله المنظمة أنشطتها، إذ تتضمن مجموعة من العوامل المؤثرة في سير العمل والمناخ التنظيمي والقيم والعلاقات السائدة داخل المنظمة (الخير والخنساء، 2021، ص 4).

وفي السياق ذاته تُعرّف بيئة العمل بأنها جميع الظروف المحيطة بالعامل أثناء أداء مهامه والتي تؤثر في مستوى رضاه الوظيفي وقدرته على أداء العمل بكفاءة، بما يشمل التجهيزات والمرافق والوسائل الداعمة لأداء العمل (Basalamah & As'ad, 2021, p. 96). وتبرز أهمية بيئة العمل من كونها عاملاً أساسياً في تحسين كفاءة الأداء وزيادة دافعية العاملين وتعزيز تقبلهم لوظائفهم، مما يسهم في تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة، كما يساعد فهمها الإدارة على التعامل مع المتغيرات المحيطة والتحديات المختلفة بما يضمن استمرارية المنظمة ونجاحها (كعيد، 2019، ص 645).

وبناءً على ذلك يمكن القول إن بيئة العمل تمثل مجموعة الظروف التنظيمية والاجتماعية والمادية التي تؤثر في سلوك العاملين ومستوى أدائهم داخل المنظمة.

2. أبعاد بيئة العمل

1. العدالة التنظيمية:

تُعد العدالة التنظيمية من المفاهيم المهمة في مجال السلوك التنظيمي، إذ تعكس مدى إدراك العاملين لعدالة المعاملة داخل المنظمة. ويسهم شعور العاملين بالعدالة في تعزيز انتمائهم التنظيمي ورفع مستوى رضاهم الوظيفي، كما يساعد في تفسير العديد من السلوكيات التنظيمية داخل العمل. ويعود الاهتمام بدراسة العدالة التنظيمية إلى كتابات Adams التي تناولت مفهوم العدالة في العلاقات التنظيمية، حيث تشير العدالة التنظيمية إلى إدراك العاملين لعدالة الإجراءات والأساليب التي تستخدمها الإدارة في التعامل معهم داخل المنظمة (السبوع، 2010، ص 7). كما تسهم العدالة التنظيمية في تعزيز المناخ التنظيمي الإيجابي، وتدعم سلوكيات المواطنة التنظيمية والالتزام الوظيفي، إضافة إلى دورها في تحسين نظم المتابعة والتقييم داخل المنظمة (النجار، 2017، ص 24-25).

2. الظروف الاجتماعية:

تشير الظروف الاجتماعية في بيئة العمل إلى طبيعة العلاقات والتفاعلات الاجتماعية بين العاملين داخل المنظمة، سواء بينهم وبين زملائهم أو مع الإدارة. وتشمل هذه الظروف مستوى التعاون والدعم المتبادل بين العاملين، وما يسود بينهم من احترام وتواصل مهني، الأمر الذي يسهم في تعزيز التفاعل الاجتماعي وتحسين مستوى اندماج العاملين في العمل (السعدية وبوكميش، 2019، ص 15). ويمكن القول إن الظروف الاجتماعية في بيئة العمل تمثل مجموعة التفاعلات والعلاقات الاجتماعية السائدة بين العاملين داخل المنظمة، والتي تؤثر في سلوكهم واتجاهاتهم ومستوى أدائهم في العمل.

3. الأمن والسلامة المهنية:

يشير الأمن والسلامة المهنية إلى مجموعة الإجراءات والتدابير التي تتخذها المنظمة لحماية العاملين من المخاطر والحوادث المهنية أثناء أداء العمل، من خلال توفير بيئة عمل آمنة وصحية تقلل من الإصابات والأمراض المهنية (بلهي، 2025، ص 610). كما تهدف إجراءات السلامة المهنية إلى تحقيق الأداء الآمن وتقليل الحوادث المهنية إلى أدنى مستوى ممكن أثناء ممارسة العاملين لمهامهم المختلفة (زعيترو وقاسمي، 2019، ص 611).

3. مفهوم الاغتراب الوظيفي:

يُعد الاغتراب الوظيفي من المفاهيم المهمة في مجال السلوك التنظيمي، إذ يشير إلى حالة نفسية يشعر فيها الموظف بفقدان الانتماء إلى عمله وضعف الارتباط بوظيفته أو بزملائه أو بالمنظمة التي يعمل فيها، مما يؤدي إلى شعوره بعدم التناغم مع بيئة العمل، وينتج عن ذلك نوع من النفور وعدم الرضا والعجز عن التأثير في القرارات أو التكيف مع الظروف التنظيمية المحيطة به (الشريف، 2021، ص 7). وتبرز أهمية دراسة الاغتراب الوظيفي لما له من آثار سلبية على أداء العاملين وسلوكهم داخل المنظمة، حيث أشارت الدراسات إلى وجود علاقة سلبية بين الاغتراب الوظيفي وأداء العمل، إذ يميل العاملون الذين يشعرون بالاغتراب إلى إظهار سلوكيات تنظيمية سلبية مثل ضعف الالتزام والتأخر في العمل، مما ينعكس على زيادة تكاليف المنظمة وانخفاض مستوى الإنتاجية، إضافة إلى ضعف اندماج العاملين وظهور حالة من اللامبالاة تجاه العمل (Artar & Erdil, 2017, p. 196).

ويمكن الحد من ظاهرة الاغتراب الوظيفي من خلال مجموعة من الإجراءات التنظيمية التي تسهم في تحسين بيئة العمل وتعزيز انتماء العاملين، ومن أبرزها إشباع الحاجات الوظيفية وتوفير الأمان الوظيفي والاجتماعي، والاهتمام بتدريب العاملين وتنمية مهاراتهم المهنية، إضافة إلى تعزيز العدالة التنظيمية وإشراك العاملين

في اتخاذ القرارات. كما يسهم تحقيق الاستقرار والرضا الوظيفي في تقليل الشعور بالاغتراب وتعزيز بيئة عمل إيجابية داخل المنظمة (براجي، 2019، ص 671-672).

4. أبعاد الاغتراب الوظيفي:

- حدد "سيمن" (Seeman) خمسة أبعاد رئيسة للاغتراب الوظيفي تعكس حالة الانفصال التي قد يشعر بها الفرد داخل بيئة العمل، وهي:
- **فقدان السيطرة أو العجز:** ويشير إلى شعور الفرد بعدم قدرته على التأثير في القرارات أو مجريات العمل، مما يجعله يشعر بالعجز عن التحكم في الظروف التي تؤثر في حياته المهنية (بن تونس و أوليل، 2022، ص 703).
 - **فقدان المعنى:** ويعبر عن شعور الفرد بأن عمله يفتقر إلى الهدف أو القيمة، وأن ما يقوم به من مهام لا يحقق معنى واضحاً أو نتائج ملموسة.
 - **اللامعيارية:** وتعني شعور الفرد بضعف القواعد والمعايير التنظيمية داخل المنظمة، أو الاعتقاد بأن تحقيق الأهداف قد يتطلب استعمال وسائل غير مشروعة أو غير مقبولة تنظيمياً (الغامدي، 2022، ص 222).
 - **العزلة الاجتماعية:** وتشير إلى شعور الفرد بالانفصال أو الاغتراب عن زملائه في العمل أو عن المنظمة، ما يؤدي إلى ضعف الانتماء التنظيمي
 - **الاغتراب الذاتي أو النفور من الذات:** ويعبر عن شعور الفرد بعدم الرضا عن ذاته أثناء أداء العمل، وعدم تحقيقه للإشباع أو التقدير الذاتي من خلال نشاطه المهني (فاضل و سعدون، 2021، ص 240).

الإطار العملي:

يعرض الباحث في هذا الجزء بعرض مجتمع وعينة البحث، وأداة البحث، ونتائج التحليل الإحصائي التي أجريت على البيانات التي جُمعت من قوائم الاستقصاء التي أعدها الباحث ونتائج اختبار فرضيات البحث، وذلك على النحو الآتي:

أولاً: مجتمع وعينة البحث

1- مجتمع البحث:

يتكون مجتمع البحث من جميع العاملين الإداريين والمهندسين ومساعدتهم في مديرية الخدمات الفنية في محافظة حماة والمكون من (536) مفردة، وفقاً لبيانات مديرية الموارد البشرية في مديرية الخدمات الفنية بمحافظة حماة لعام 2026.

2- عينة البحث:

حُدّد حجم عينة الدراسة بالاعتماد على جدول مورغان بما يوفر حجم عينة كافٍ للتحليل الإحصائي لمجتمع الدراسة. ووُزِع الاستبيان إلكترونياً على جميع أفراد المجتمع، إذ اعتمد على الاستجابات الواردة، وأُوقِف الاستبيان عند الوصول إلى الحجم المطلوب من العينة وفق جدول مورغان. وتُعد هذه العينة من العينات الميسّرة نظراً لاعتمادها على استجابة الأفراد بشكل طوعي.

ثانياً: أداة البحث

أُعِدَّت قائمة الاستقصاء بالاعتماد على دراسات سابقة محكمة، إذ اعتمد مقياس بيئة العمل ومقياس الاغتراب الوظيفي من دراسة من دراسة (زاوي وموسي، 2021)، مع إجراء تعديلات طفيفة بما يتناسب مع طبيعة الدراسة الحالية. كما عُرض الاستبيان على الدكتور المشرف للاستئناس برأيه وإجراء التعديلات اللازمة، الأمر الذي يعزز من وضوح الفقرات وملاءمتها لبيئة الدراسة.

كما جرى تصميم قائمة الاستقصاء من جزئين أساسيين هما:

- ✓ **الجزء الأول:** يختص بالخصائص الديموغرافية والمعلومات التي تتعلق بعينة البحث من حيث الجنس والعمر والمؤهل التعليمي وسنوات الخبرة وطبيعة الوظيفة.
- ✓ **الجزء الثاني:** يتمثل في أبعاد ومحاور البحث، والتي تحتوي على مجموعة من العبارات والتي تبلغ (26) عبارة، ويتمثل عدد عبارات كل محور كما يأتي:
- **المحور الأول** يتعلق بالمتغير المستقل (بيئة العمل): والذي يشمل ثلاث متغيرات فرعية كالآتي:

- **العدالة التنظيمية:** يبلغ عدد عباراته (5) عبارات من العبارة (1-5).
- **الظروف الاجتماعية:** يبلغ عدد عباراته (5) عبارات من العبارة (6-10).
- **الأمن والسلامة المهنية:** يبلغ عدد عباراته (5) عبارات من العبارة (11-15).
- **المحور الثاني** يتعلق بالمتغير التابع (الاغتراب الوظيفي): يبلغ عدد عباراته (11) عبارة من العبارة (16-26).

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale 5) لقياس استجابات مفردات عينة البحث وتحديد أهمية كل عبارة من عبارات قائمة الاستقصاء، وفقاً للجدول الآتي (الفتاح، 2008، الصفحات 540-541):

الجدول رقم (1) تقدير الإجابات وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي

المجال	1 - 1.79	1.80 - 2.59	2.60 - 3.39	3.40 - 4.19	4.20 - 5
التقدير	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق وبشدة

المصدر: من إعداد الباحث (2026)

ثالثاً: دراسة ثبات متغيرات البحث:

استعملت معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لاختبار ثبات أداة البحث وقياس درجة الاتساق الداخلي بين فقرات الاستبيان، إذ تتراوح قيمته بين (0-1)، وتُعد القيمة (0.70) فأكثر مقبولة في الدراسات الاجتماعية ويمكن الاعتماد عليها (Sekaran & Bougie, 2016). ويوضح الجدول رقم (2) قيمة معامل ألفا كرونباخ لمتغيرات البحث.

الجدول رقم (2) قيمة معاملات الثبات لمتغيرات البحث

المتغير	عدد الأسئلة	معامل ألفا كرونباخ
العدالة التنظيمية	5	0.855
الظروف الاجتماعية	5	0.729
الأمن والسلامة المهنية	5	0.861
الاغتراب الوظيفي	11	0.887
الإجمالي	26	0.833

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

تشير النتائج الواردة في الجدول إلى أن قيم معامل ألفا كرونباخ لجميع متغيرات البحث جاءت أعلى من (0.70)، إذ تراوحت بين (0.729 - 0.887)، كما بلغت القيمة الكلية (0.833)، ما يدل على تمتع أداة البحث بدرجة مرتفعة من الثبات وهذا يؤكد جودة الأداة وإمكانية الاعتماد عليها في التحليل الإحصائي.

رابعاً: الإحصاءات الوصفية لمتغيرات البحث:

يوضح الجدول الآتي نتائج الإحصاءات الوصفية لأبعاد بيئة العمل (العدالة التنظيمية، الظروف الاجتماعية، الأمن والسلامة المهنية) من حيث الوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة.

الجدول رقم (3) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المتغير المستقل (بيئة العمل)

ت	المتغيرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	أشعر بعدالة الأجر والمكافآت التي أحصل عليها مقارنة بنفس العمل في مؤسسات أخرى.	2.74	1.119	محايد
2	يحصل الفرد على الترقيات والمكافآت في المديرية بناءً على الجهد المبذول.	3.19	1.159	محايد
3	تقدم المديرية للعاملين إعانات وإكراميات في المناسبات.	2.95	1.253	محايد
4	تمنح المديرية لكل العاملين دون تمييز فرصة للاستفادة من التدريب.	3.64	.976	موافق

5	تعتمد المديرية على التدريب لتحسين مستوى عاملها.	3.70	937.	موافق
	إجمالي مؤشر العدالة التنظيمية	3.24	871.	محايد
1	تعتبر دورات التدريب التي تقوم بها المديرية فعالة.	3.65	832.	موافق
2	تتوافق وظيفتي مع المهارات والقدرات التي أملكها.	3.74	873.	موافق
3	تسمح لي وظيفتي بالترقية إلى مناصب أعلى.	3.65	777.	موافق
4	أعمل في جو من الاحترام المتبادل مع الزملاء في العمل.	4.25	688.	موافق بشدة
5	أثق بنفس المعاملة التي يتلقاها زملائي من الرئيس المباشر.	4.02	877.	موافق
	إجمالي مؤشر الظروف الاجتماعية	3.86	562.	موافق
1	تربطني علاقة مهنية جيدة مع زملائي في العمل.	4.32	563.	موافق بشدة
2	تهتم المديرية بصحة وسلامة عاملها.	3.82	804.	موافق
3	تحرص المديرية على اتباع العاملين لإجراءات الأمن والسلامة المهنية أثناء العمل.	3.68	851.	موافق
4	تطبق المديرية إجراءات فعالة لحماية العاملين من المخاطر المهنية.	3.58	835.	موافق
5	تتبع المديرية برامج صحية فعالة لضمان صحة عاملها.	3.56	894.	موافق
	إجمالي مؤشر الأمن والسلامة المهنية	3.79	640.	موافق
	إجمالي مؤشر بيئة العمل	3.63	0.691	موافق

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول أن مستوى بيئة العمل في مديرية الخدمات الفنية بمحافظة حماة جاء مرتفعاً بشكل عام، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.63). كما جاء بعد العدالة التنظيمية بمستوى متوسط (3.24)، ما يشير إلى وجود تباين في آراء العاملين حول هذا البعد، في حين سجلت الظروف الاجتماعية (3.86) والأمن والسلامة المهنية (3.79) مستوى مرتفعاً، ما يدل على توفر علاقات إيجابية وظروف عمل مناسبة،

ومن ثم يمكن القول إن بيئة العمل تتسم بالإيجابية مع الحاجة إلى تعزيز العدالة التنظيمية.

2- الإحصاءات الوصفية لعبارات المتغير التابع (الاغتراب الوظيفي):

الجدول رقم (6) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المتغير التابع

ت	المتغيرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	يبدو مستقبلي المهني في المديرية غير واضح.	3.00	1.000	محايد
2	أشعر بالملل أثناء تأدية مهام في العمل.	2.23	.842	غير موافق
3	أشعر بأن لوظيفتي أهمية محدودة في المديرية.	2.62	.970	محايد
4	لا أمارس عملي باجتهاد معظم الوقت.	2.05	.844	غير موافق
5	لا يتحسن وضعي المهني في المديرية.	2.84	1.009	محايد
6	لا أهتم بتنمية مهاراتي في العمل.	1.95	.704	غير موافق
7	لا أشعر أن هذا العمل يحقق طموحاتي المستقبلية.	2.76	1.077	محايد
8	لا أهتم بما يجري في عملي.	1.87	.686	غير موافق
9	أجد صعوبة في مناقشة موضوعات العمل مع زملائي.	2.19	.813	غير موافق
10	لا أشعر بأهميتي في المديرية.	2.24	.908	غير موافق
11	مشاركتي في نشاطات المديرية منخفضة.	2.23	.920	غير موافق
	إجمالي المؤشر	2.36	.614	غير موافق

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول أن مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في مديرية الخدمات الفنية بمحافظة حماة جاء منخفضاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.36) وبدرجة عدم موافقة. كما تراوحت المتوسطات بين (1.87-3.00)، مما يشير إلى أن غالبية العاملين لا يعانون من مظاهر الاغتراب الوظيفي بشكل واضح، وهو ما يعكس مستوى جيد من الاندماج والانتماء داخل بيئة العمل.

خامساً: اختبار فرضية البحث:

لاختبار صحة الفرضية أو نفيها أدخل الباحث البيانات إلى الحاسب الآلي معتمداً في معالجتها على البرنامج الاحصائي SPSS إصدار 23، كما اختبر الباحث فرضيات البحث الفرعية باستعمال نموذج الانحدار الخطي البسيط. ثم اختبر الباحث فرضية البحث الرئيسة باستعمال نموذج الانحدار الخطي المتعدد بطريقة Step Wise.

1- اختبار فرضيات البحث الفرعية:

- الفرضية الفرعية الأولى:

لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للعدالة التنظيمية في الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في مديرية الخدمات الفنية بمحافضة حماة عند مستوى دلالة 0.05

الجدول رقم (8) الانحدار البسيط لمعرفة تأثير العدالة التنظيمية في الاغتراب الوظيفي

البيان	B	R	R		T		F		الدلالة الإحصائية
			Square	القيمة	Sig	القيمة	sig	القيمة	
الحد الثابت	3.378	-	.198	23.851	.000	55.265	.000	معنوي	
العدالة التنظيمية X1	-.314	.445		-7.434	.000				
Y = a + bx Y=3.378 - 0.314 X1									

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي.

يتبين من خلال دراسة تأثير العدالة التنظيمية في الاغتراب الوظيفي أن النموذج معنوي إحصائياً، إذ بلغت قيمة المعنوية (0.000) وهي أقل من (0.05). كما بلغ معامل الارتباط (-0.445) مما يدل على وجود تأثير عكسي، في حين بلغ معامل التحديد (0.198)، أي أن العدالة التنظيمية تفسر (19.8%) من التغير في الاغتراب الوظيفي، وهي قوة تفسيرية ضعيفة، بينما يُعزى باقي التباين إلى عوامل أخرى لم يتم تناولها في هذه الدراسة.

وبناءً على ذلك، يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للعدالة التنظيمية في الاغتراب الوظيفي. ويمكن تفسير ذلك بأن العدالة في توزيع الأجور والحوافز والترقيات تعزز شعور العاملين بالإنصاف والانتماء، ما يقلل من الاغتراب الوظيفي، كما أن ضعف التأثير يُعزى إلى وجود عوامل أخرى أكثر تأثيراً مثل العلاقات الاجتماعية وظروف العمل..

2- الفرضية الفرعية الثانية:

لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للظروف الاجتماعية في الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في مديرية الخدمات الفنية بمحافظة حماة عند مستوى دلالة 0.05

الجدول رقم (9) الانحدار البسيط لمعرفة تأثير للظروف الاجتماعية في الاغتراب الوظيفي

البيان	B	R	R Square	T		F		الدلالة الإحصائية
				القيمة	Sig	القيمة	sig	
الحد الثابت	4.934	-		21.888	.000			
الظروف الاجتماعية X2	-.666	.610	.373	11.533	.000	133.012	.000	معنوي
$Y = a + bx \quad Y = 4.934 - 0.666 X2$								

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي.

يتبين من خلال دراسة تأثير الظروف الاجتماعية في الاغتراب الوظيفي أن النموذج معنوي إحصائياً، إذ بلغت قيمة المعنوية (0.000) وهي أقل من (0.05). كما بلغ معامل الارتباط (-0.610) مما يدل على وجود تأثير عكسي، في حين بلغ معامل التحديد (0.373)، أي أن الظروف الاجتماعية تفسر (37.3%) من التغير في الاغتراب الوظيفي، وهي قوة تفسيرية متوسطة، بينما يُعزى باقي التباين إلى عوامل أخرى لم يتم تناولها في هذه الدراسة.

وبناءً على ذلك، تُرفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للظروف الاجتماعية في الاغتراب الوظيفي. ويمكن تفسير ذلك بأن العلاقات الاجتماعية الإيجابية القائمة على التعاون والاحترام المتبادل تعزز اندماج العاملين وتقلل شعورهم بالعزلة، كما أن متوسط حجم التأثير

يعكس أهمية هذا البعد مع استمرار تأثير عوامل تنظيمية أخرى في الاغتراب الوظيفي.

3- الفرضية الفرعية الثالثة:

لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للأمن والسلامة المهنية في الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في مديرية الخدمات الفنية بمحافضة حماة عند مستوى دلالة 0.05

الجدول رقم (10) الانحدار البسيط لمعرفة تأثير الأمن والسلامة المهنية في الاغتراب الوظيفي

البيان	B	R	R Square		T		F		الدلالة الإحصائية
			القيمة	Sig	القيمة	sig			
الحد الثابت	4.396	-	.312	.000	21.488	.000	101.755	.000	معنوي
الأمن والسلامة المهنية X3	-.536	.559			10.087	.000			
Y = a + bx Y=4.396 - 0.536 X3									

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي.

يتبين من خلال دراسة تأثير الأمن والسلامة المهنية في الاغتراب الوظيفي أن النموذج معنوي إحصائياً، إذ بلغت قيمة المعنوية (0.000) وهي أقل من (0.05). كما بلغ معامل الارتباط (-0.559) مما يدل على وجود تأثير عكسي، في حين بلغ معامل التحديد (0.312)، أي أن الأمن والسلامة المهنية تفسر (31.2%) من التغير في الاغتراب الوظيفي، وهي قوة تفسيرية متوسطة، بينما يُعزى باقي التباين إلى عوامل أخرى لم يتم تناولها في هذه الدراسة.

وبناءً على ذلك، تُرفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للأمن والسلامة المهنية في الاغتراب الوظيفي.

ويمكن تفسير ذلك بأن توفير بيئة عمل آمنة ومستقرة يقلل من الضغوط المهنية ويعزز شعور العاملين بالاطمئنان، كما أن متوسط حجم التأثير يعكس أهمية هذا البعد إلى جانب وجود عوامل أخرى تؤثر في الاغتراب الوظيفي.

2- اختبار فرضية البحث الرئيسية:

لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل (العدالة التنظيمية، الظروف الاجتماعية، الأمن والسلامة المهنية) في الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في مديرية الخدمات الفنية بمحافظة حماة عند مستوى دلالة 0.05
استعمل الباحث تحليل الانحدار المتعدد بطريقة Step wise لاختبار الفرضية الرئيسية، كما هو موضح بالجدول رقم (7).

الجدول رقم (7) الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة أثر أبعاد بيئة العمل في الاغتراب الوظيفي

البيان	B	T	sig	R	R ²	F	
						القيمة	الدلالة الإحصائية
الحد الثابت	5.149	22.824	.000	-0.642	.412	78.185	.000
العدالة التنظيمية X ₁	-.063	-.930	.353				
الظروف الاجتماعية X ₂	-.468	-6.154	.000				
الأمن والسلامة المهنية X ₃	-.259	-3.876	.000				

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي.

يتبين من خلال دراسة تأثير أبعاد بيئة العمل في الاغتراب الوظيفي أن النموذج ككل معنوي، إذ بلغت قيمة F (78.185) بدلالة إحصائية 0.000 وهي أصغر من 0.05، كما بلغ معامل الارتباط ($R = -0.642$)، مما يدل على وجود تأثير عكسي جيد لأبعاد بيئة العمل في الاغتراب الوظيفي، كما بلغت قيمة معامل التحديد (0.412) وهذا يعني أن أبعاد بيئة العمل تُفسر ما مقداره (41.2%) من التغير الحاصل في الاغتراب الوظيفي، وهي قوة تفسيرية جيدة.

كما يتبين من الجدول وجود أثر دال إحصائياً للظروف الاجتماعية، الأمن والسلامة المهنية) فقط في الاغتراب الوظيفي، حيث كانت قيمة الدلالة الإحصائية

T أصغر من 0.05، وبما أن النموذج معنوي ككل ووجود متغيرين من أصل ثلاثة متغيرات دالان إحصائياً، عليه يتم رفض فرضية البحث الصفرية وقبول الفرضية البديلة القائلة بأنه: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل (الظروف الاجتماعية، الأمن والسلامة المهنية) في الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في مديرية الخدمات الفنية بمحافظة حماة.

وبالتالي فإن معادلة نموذج الانحدار الخطي المتعدد تأخذ الصيغة التالية:

$$Y = 5.149 - 0.468 X_2 - 0.259 X_3$$

ويمكن تفسير ذلك بأن تحسين بيئة العمل بأبعادها المختلفة وأهمها الظروف الاجتماعية والأمن والسلامة المهنية، يسهم في تلبية احتياجات العاملين المهنية والنفسية، مما يقلل من شعورهم بالاغتراب، كما أن متوسط حجم التأثير يعكس دور بيئة العمل إلى جانب عوامل أخرى تنظيمية وشخصية مؤثرة.

سادساً: النتائج والتوصيات

توصل البحث إلى النتائج الآتية:

1. أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير عكسي ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل في الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في مديرية الخدمات الفنية بمحافظة حماة، مما يشير إلى أن تحسين بيئة العمل يسهم في خفض مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (زاوي وموسي، 2021) ودراسة (الحشوة والوريكات، 2023).
2. تشير النتائج إلى وجود تأثير عكسي ذي دلالة إحصائية للعدالة التنظيمية في الاغتراب الوظيفي، ما يدل على أن تعزيز العدالة التنظيمية يسهم في تقليل شعور العاملين بالاغتراب الوظيفي، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (زاوي وموسي، 2021).
3. تبين النتائج وجود تأثير عكسي ذي دلالة إحصائية للظروف الاجتماعية في الاغتراب الوظيفي، ما يعكس دور العلاقات الاجتماعية الإيجابية في خفض مستوى

الاغتراب الوظيفي لدى العاملين، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (الحشوة والوريكات، 2023).

4. كما تشير النتائج إلى وجود تأثير عكسي ذي دلالة إحصائية للأمن والسلامة المهنية في الاغتراب الوظيفي، ما يدل على أن توفير بيئة عمل آمنة يسهم في تقليل الشعور بالاغتراب الوظيفي، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (زاوي وموسي، 2021).

التوصيات:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يوصي الباحث بما يأتي:

1. تحسين بيئة العمل في مديرية الخدمات الفنية من خلال تطوير الجوانب التنظيمية والمادية والاجتماعية، وذلك عبر إعداد خطط تطوير دورية بإشراف الإدارة العليا ومديرية الموارد البشرية، وبالاعتماد على أدوات مثل الاستبيانات الدورية وبرامج التطوير التنظيمي وتحسين بيئة العمل المادية.
2. تعزيز العدالة التنظيمية من خلال تبني نظام أجور عادل ووضع نظام حوافز قائم على معايير موضوعية، إضافة إلى اعتماد نظام ترقية يعتمد على الكفاءة، وذلك عبر إعداد دليل سياسات للأجور والترقيات بإشراف الإدارة المالية ومديرية الموارد البشرية، و باستعمال أدوات مثل أنظمة تقييم الأداء واللوائح التنظيمية وقواعد بيانات العاملين.
3. تنمية العلاقات الاجتماعية داخل بيئة العمل من خلال تعزيز ثقافة العمل الجماعي والاحترام المتبادل، وذلك عبر تنظيم أنشطة وورش عمل دورية وتعزيز قنوات التواصل بين الإدارة والعاملين، بإشراف الإدارة المباشرة وقسم الموارد البشرية، وباستخدام أدوات مثل البرامج التدريبية والاجتماعات الدورية ومنصات التواصل الداخلية.
4. تطوير إجراءات الأمن والسلامة المهنية بشكل مستمر من خلال تحديث التعليمات وتنفيذ برامج تدريبية للعاملين، بإشراف قسم السلامة المهنية والإدارة الفنية، وبالاعتماد على أدوات مثل الكتيبات الإرشادية والدورات التدريبية والتجهيزات الوقائية.

سابعاً: المراجع:

العربية:

1. السبوع، سلام محمود. (2010). العدالة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي. رسالة ماجستير غير منشورة، الأردن.
2. القرشي، أشواق سليم رجاء. (2023). التماثل التنظيمي في تحسين بيئة العمل من وجهة نظر معلمات المرحلة الثانوية بمكة المكرمة. المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية، 61-98.
3. النجار، حسن محمد حسن. (2017). أثر تطبيق العدالة التنظيمية على الاستغراق الوظيفي. رسالة ماجستير غير منشورة، غزة.
4. الحشوة، لانا عبد الرزاق عوده، والوريكات، عايد. (2023). أثر بيئة العمل على الاغتراب الوظيفي. المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، 1-69.
5. الشريف، نجاة عبد القادر. (2021). الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالصمت التنظيمي. مجلة كلية التربية، 1-25.
6. الغامدي، صالحة جار الله. (2022). واقع الاغتراب الوظيفي لدى معلمات العلوم. دراسات تربوية ونفسية - كلية التربية، 209-253.
7. الطاهر بن تونس، وليديا ولوناسي سعاد أوبليل. (2022). الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز. مجلة دراسات، 697-716.
8. بلول، أحمد. (2023). التتمر الإلكتروني: أشكاله وأسباب انتشاره في بيئة العمل. مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، 450-468.
9. براجي، سليمان. (2019). الاغتراب الوظيفي: أسبابه وآثاره على الفرد والمجتمع. مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي، 663-675.

10. جبارة، سمية سعيد صديق. (2022). دور التسويق الداخلي في تعزيز الرضا الوظيفي. مجلة ابن خلدون للدراسات والأبحاث، 918-888.
11. جودة، محفوظ. (2006). أساليب البحث العلمي في ميدان العلوم الإدارية. دار زهران للنشر والتوزيع، عمان.
12. حواش، هالة علي منتصر. (2023). المتطلبات الإدارية لمواجهة الاغتراب الوظيفي. مجلة كلية التربية - جامعة عين شمس، 458-359.
13. زعيتر، فاتح، وقاسمي، كمال. (2019). مساهمة أنظمة الأمن والسلامة المهنية في تحسين جودة الخدمة الصحية. مجلة البشائر الاقتصادية، 624-608.
14. زاوي، صورية، وموسي، سهام. (2021). أثر جودة بيئة العمل على مستوى الاغتراب الوظيفي. مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، 580-567.
15. السعدية، بركات حليلة، وبوكميش، ليلي. (2019). الظروف الاجتماعية للمرأة العاملة بالمحلات التجارية وتأثيرها في استقرارها المهني. مجلة المواقف للبحوث والدراسات في المجتمع والتاريخ، 46-9.
16. عبد الفتاح، عز الدين. (2008). مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS. خوارزمية العلمية، جدة.
17. عابنة، أسماء خالد. (2013). مستوى تطبيق العدالة التنظيمية وأثره على الالتزام التنظيمي. رسالة ماجستير غير منشورة، أربد، الأردن.
18. عامر الخير، عمارة محمد علي، والخنساء، يعقوب آدم حامد. (2021). أثر بيئة العمل الداخلية على معدل دوران العمل. مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال، 18-1.
19. فاضل، فايذة، وسعدون، سميرة. (2021). الاغتراب الوظيفي لدى موظفي عقود ما قبل التشغيل. مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، 261-231.

20. كعيد، عباس ناهي. (2019). إسهام بيئة العمل الداخلية على القيادات الإدارية الجامعية. *مجلة كلية التربية*، 662-639.
21. المحمودي، محمد سرحان علي. (2019). *مناهج البحث العلمي*. دار الكتب، صنعاء.
22. مشنة، مريم، وجوحو، محمد بن. (2023). دور التسويق الداخلي في تحقيق الولاء التنظيمي. *مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية*، 160-148.

المراجع الأجنبية:

1. Artar, M., & Erdil, O. (2017). Relationship between job satisfaction, organizational trust and work alienation. *European Proceedings of Social & Behavioural Sciences*, 195-205.
2. Basalamah, M., & As'ad, A. (2021). The role of work motivation and work environment in improving job satisfaction. *Human Resource Management*, 94-103.
3. Cetinkaya, A. S., & Karayel, S. (2019). The effects of organisational silence on work alienation in service enterprises. *International Journal of Economics and Business Research*, 480-498.
4. Hussain, D. M. (2012). Study of correlation between job satisfaction and job alienation of BTC teachers. *Globus Journal of Progressive Education*, 6-11.
5. Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill-building approach* (7th ed.). Wiley.