

التسيب الإداري وأثره على مردودية المنظمات الصحية دراسة تطبيقية على مركز الفلتر صبراتة

عبدالرحمن عبدالحميد شقوارة¹ وليد المبروك أبولجام²

المعهد العالي لتقنيات علوم البحار صبراتة

abdoshegware@gmail.com¹

waleedabuljam@gmail.com²

مستخلص الدراسة :

هدفت الدراسة إلى معرفة التسيب الإداري وأثره على المردودية الصحية- مركز الفلتر صبراتة، استخدم فيها الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم الاعتماد على الاستبانة في الحصول على البيانات اللازمة وبطريقة الحصر الشامل حيث وزعت على كل العاملين الإداريين بالمركز والبالغ عددهم 40 موظف، وتم استعادتها كاملة، وقد تضمن الاستبيان (65) فقرة، بالإضافة إلى المعلومات الديموغرافية، موزعةً على خمس رتب، تم تحليلها باستخدام برنامج "المجموعة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وتوصلت الدراسة الي مجموعة من النتائج أهمها: وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين متغيرات كل من (الوازع الديني والأخلاقي للموظفين، الرضا الوظيفي للموظفين، ضغوط العمل للموظفين، الثقافة التنظيمية للموظفين، ظروف وبيئة العمل للموظفين) وبين التسيب الإداري بالمركز اي كلما زادت المتغيرات المذكورة في المركز كلما قل التسيب الاداري . وعدم وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الثواب والعقاب وبين التسيب الإداري بالمركز، وتوصيات منها: أن يكون للثواب والعقاب بالمركز أثر في الضبط والربط وأن يكون له رادع قوي في الحفاظ على وتيرة العمل بشكل جيد، وأن يؤدي العمل المنوط به بنفسه بدقة وأمانة وأن يحافظ على مواعيد العمل الرسمية وأن يخصص وقت العمل لأداء واجبات وظيفته .

الكلمات الدالة : التسيب، المردودية، المنظمات الصحية .

Abstract:

The study aimed to find out administrative laxity and its impact on health efficiency - Sabratha Filtration Center, in which the researchers used the descriptive analytical method. The questionnaire was relied upon to obtain the necessary data using a comprehensive inventory method, as it was distributed to all the center's administrative workers, who numbered 40 employees, and was retrieved in full. The questionnaire included 65 items, in addition to demographic information, distributed into five categories, which were analyzed using the "Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)" program. The study reached a set of results, the most important of which are: the presence of a statistically significant relationship between the variables of each of the (intentions) Religious and moral employees, job satisfaction of employees, work pressures of employees, organizational culture of employees, working conditions and environment for employees) and between administrative laxity in the center, that is, the more variables mentioned in the center, the less administrative laxity. There is no statistically significant relationship between reward and punishment and administrative laxity in the center. Recommendations, including: that the center's rewards and punishments should have an impact on control and restraint, that it should have a strong deterrent in maintaining a good pace of work, that it perform the work assigned to oneself accurately and honestly, that it maintains official work hours, and that it allocates work time to perform the duties of its job.

Keywords: negligence, cost-effectiveness, health, organizations.

المقدمة:

تعتبر المنظمات الصحية مؤسسات خدمية تقدم خدماتها للمستفيدين، ويزداد الحاجة لخدماتها في حالات تفشي بعض الأمراض والأوبئة الأمر الذي يتطلب منها العمل بشكل دؤوب . إن مستوى الخدمات الصحية التي تقدمها المراكز الصحية قد لا تتناسب مع تطلعات المستفيدين منها بسبب التسبب الإداري الحاصل، الأمر الذي قد يؤدي إلي ازدياد حالات تفشي المرض وزيادة انتشار الوباء . وفي ضوء ما تقدم جاءت هذه الدراسة كمحاولة تعرف معرفة التسبب الإداري وآثره على المردودية الصحية - مركز الفلترة صدراتة.

مشكلة الدراسة :

يعتمد قطاع الصحة بدرجة كبيرة على العنصر البشري في تقديم خدماته للمستفيدين، وبعد ظهور فايروس كورونا (covid-19) زاد الاعتماد على هذا العنصر بدرجة أكبر، والالتزام بتأدية أعمالهم بحرفية عالية في التعامل مع هذا المرض المستجد، غير أن الملاحظ ومن خلال زيارتنا في الآونة الأخيرة لمركز فلترة صبراتة وجود حالات من التسبب الإداري في العمل بالمركز، والانتظار لساعات طويلة حتى يمكن الاستفاضة من الخدمات المقدمة عن المركز والذي يعزوه الباحثان لعوامل اجتماعية وتنظيمية مختلفة، ولهذا يجب التعرف على العوامل المسببة للتسبب الإداري للموظف أثناء عمله، ولدى جاءت هذه الدراسة لتوضيح عوامل المسببة للتسبب، وعلى ضوء ما سبق يمكن تحديد مشكلة الدراسة بالسؤال التالي :

س:- ما العوامل المؤثرة في التسبب الإداري لدى موظفي مركز الفلترة صبراتة ؟

أهمية الدراسة :

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من خلال تناولها للقطاع الصحي باعتباره أحد القطاعات المهمة في البلاد، وما يتبعه من مراكز، تقدم خدماتها للمستفيدين، وجاءت الدراسة كإسهام منها في تذليل الصعاب وإيجاد الحل لها، ونرجو أن تسهم نتائج الدراسة ومقترحاتها في رفع مستوى الخدمات إلي المستوى المطلوب .

أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة للتعرف على الآتي :-

- 1- التعرف على أسباب تفشي ظاهرة التسبب الإداري في مركز الفلترة صبراتة .
- 2- التعرف على العوامل المؤثرة في التسبب الإداري لدى موظفي مركز الفلترة صبراتة .
- 3 - التعرف على الضرر الذي يسببه التسبب الإداري على العاملين أنفسهم والمتعاملين مع مركز الفلترة صبراتة .
- 3- تقديم مقترحات وتوصيات تساعد في الحد من التسبب الإداري والرفع من مردودية المنظمات الصحية .

فرضيات الدراسة :

- 1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين الوازع الديني والأخلاقي للموظفين وبين التسبب الإداري بالمركز .
- 2- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين الرضا الوظيفي للموظفين وبين التسبب الإداري بالمركز .
- 3- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين ضغوط العمل للموظفين وبين التسبب الإداري بالمركز .
- 4- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين الثقافة التنظيمية للموظفين وبين التسبب الإداري بالمركز .
- 5- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين الثواب والعقاب للموظفين وبين التسبب الإداري بالمركز .
- 6- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين ظروف وبيئة العمل للموظفين وبين التسبب الإداري بالمركز .
- 7- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول عوامل التسبب الإداري تعزى إلي كل من متغير (الجنس، العمر، المؤهلات العلمية، الخبرة) .

منهج الدراسة :

اعتمد الباحثان في دراستهما الحالية المنهج الوصفي التحليل، وذلك باستخدام الأسلوب التطبيقي بهدف جمع المعلومات وتحليلها واختبار الفرضيات، وهي طريقة يعتمد عليها الباحثون في الحصول على بيانات وافية تسهم في تحليل الظاهرة للوصول الى المعرفة الدقيقة والتفصيلية حول المشكلة وذلك لكونه من أكثر المناهج استخداما في دراسة الظواهر الاجتماعية والانسانية . فقد تم اعتماد المراجع والكتب العلمية، البحوث العلمية والدوريات، لإنجاز الجانب النظري، أما الجانب العلمي فتم إعداده من خلال جمع البيانات والمعلومات من مركز الفلترة صبراته، اعتمادا على أسلوب صحيفة الاستبيان، وتم إدخال البيانات وفق مقياس ليكارت الخماسي، وتحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (spss).

مجتمع وعينة الدراسة :

تمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين بالقطاع الصحي بمركز الفلتر صبراتة، ونظرا لمحدودية مجتمع الدراسة المتكون من (40) موظف، تم توزيع عدد (40) استبانة وقد تم استلامها جميعا.

حدود الدراسة :

- 1- الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة على مركز الفلتر صبراتة .
- 2- الحدود الزمنية: تم إجراء الدراسة للعام 2022م .
- 3- الحدود البشرية: اجريت هذه الدراسة على العاملين بجميع التخصصات بمركز الفلتر صبراتة.

متغيرات الدراسة :

- 1- المتغير المستقل التسبب الإداري .
- 2- المتغير التابع مردودية المنظمات الصحية .

مصطلحات الدراسة :

التسبب: إن التسبب الإداري هو الحالة التي يتم فيها الأداء الإداري بدون احترام لأي ضوابط أو لوائح أو قوانين منظمة وموضوعة لكي يكون الأداء على الوجه الأكمل¹ .

الموظف : كائن اجتماعي يتفاعل مع معطيات ومواقف (داخلية وخارجية) يؤثر فيها وتؤثر فيه .
البيئة الداخلية : هي كل ما يحيط بالفرد في عمله، ويؤثر في سلوكه وأدائه وميوله تجاه عمله، المجموعة التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها².

الأداء: جهد منسق للقيام بمهام تتضمن تحويل المدخلات إلي مخرجات ذات جودة تتفق مع مهارات العاملين وقدراتهم وخبراتهم، بمساعدة العوامل الدافعة، وبيئة العمل الملائمة على القيام بهذا الجهد بدقة³.

المسؤولية :

عدة عوامل تؤثر في سلوك الموظف منها ما هو داخلي متعلق بالعمل و منها ما هو خارجي يتعلق بحياة الموظف خارج المؤسسة، في جميع الأحوال على العامل أن يركز انتباهه أثناء العمل على ما يقوم به وكذلك الموظفون ذوي المراتب العليا عليهم توفير الظروف الملائمة للعمل .

الفصل الاول :- الاطار النظري للدراسة :

أسباب تفشي ظاهرة التسبب الإداري بالمنظمات الصحية .⁴

مظاهر التسبب الإداري :

تظهر صور التسبب الإداري في الآتي :

ونتيجة لذلك تظهر حالات التسبب الإداري والتي يمكن أن نبين البعض منها وهي:

1 - عدم مراعاة انجاز المعاملات بالسرعة المطلوبة.

2 - عدم تخصيص ساعات الدوام الرسمي لإنجاز الأعمال.

3 - الغياب وترك العمل أثناء الدوام الرسمي.

4 - عدم مراعاة القوانين واللوائح والنظم السارية.

وهذه الحالات تعتبر الأساس الذي يشكل ظاهرة التسبب الإداري والتي تفشت في معظم الأجهزة الإدارية مما تسبب في تعرقل الأعمال الإدارية وعدم كفاءتها وعدم تقديم الخدمات المطلوبة في الوقت المطلوب. ونتيجة لذلك فإن هناك آثار سلبية يمكن أن تتجم عن وجود واستمرار التسبب الإداري.

العوامل المؤثر في التسبب الإداري :

هنالك عوامل عديدة مؤثرة على ظاهرة التسبب الإداري في المؤسسة إما ايجابيا أو سلبيا⁵

1- الرضا الوظيفي : ومن خلال استعراض الجوانب العامة للرضا الوظيفي من حيث أبعاده وعوامله ومسبباته، يتضح الدور الهام للرضا الوظيفي في تسبب العاملين في المؤسسة من عدمه، حيث أن عدم اكتمال الحد الأدنى من عوامل الرضا الوظيفي هو نتيجة لعدم قدرة الوظيفة على إشباع رغبات وحاجات موظفيها .

2- الحوافز :الغاية من توفير الحوافز خلق الدافع للتوجيه نحو سلوك معين يخدم أهداف المنظمة وبذلك فإن قلة أو انعدام الحوافز المادية في المؤسسة قد يجعل موظفيها يهجروا أو يبقون فيها ولكن دون حماس أو دافعية للعمل، وفي كثير من الأحيان يكون هذا سببا في هروب الموظف من أداء واجباته أو عدم إنجازها بالسرعة والإلتقان المطلوبين وهذا يكون سببا في تفشي ظاهرة التسبب الإداري .

3- التدريب: نستنتج مما سبق أن التدريب يضمن التطابق بين قدرات العمال ومعارفهم ويعمل على إحداث احسن سلوك في العمل، ودعم المواقف الايجابية التي تسمح بتخفيض التكاليف والخسائر وكذا تحسين نوعية المنتج وكميته وتدعيم الإحساس بالثقة لكل عامل ولفريق العمل بصفة

عامة وتقوية صلة وانتماء العامل للمؤسسة والأهم تطوير القدرة لدى الموظف على تحمل المسؤولية والمبادرة في الاقتراح وبذلك نلاحظ وجود تأثير لمستوى التدريب وكفاءته على التقليل من مستوى التسبب الإداري في المنظمة أو زيادته من خلال جعل الموظف أكثر اتقانا لعمل

4 - المناخ التنظيمي : نستنتج من ذلك وجود تأثير للمناخ التنظيمي في المنظمة على أداء العاملين، فإذا كان المناخ التنظيمي سي أدى إلى انخفاض أداء العاملين والذي يعتبر شكل من أشكال التسبب الإداري، وعلى النقيض من ذلك كلما كان المناخ التنظيمي مناسباً كلما كان أداء العاملين جيداً وقلت نسبة التسبب الإداري في المنظمة

5 - ضغوط العمل : تلعب العلاقة بين المنظمة والفرد العامل فيها دوراً مهماً في عملية الضغوط، وآثارها المختلفة على أداء الأفراد داخل المنظمات، لذلك فإن إدارة الضغوط بشكل جيد أو سي ، تظهر نتائجها بشكل واضح على الأفراد والانسجام في العمل. والثمن المباشر لسوء إدارة الضغوط يتمثل في الغياب عن العمل، التأخر أو حتى التوقف عن العمل وبذلك فإن ضغوط العمل تؤثر على مستوى التسبب الإداري، فزيادة الضغوط في العمل على الموظف تزيد من نسبة تسببه في عمله وبذلك فإن ضغوط العمل تؤثر على أداء العاملين ومستوى التسبب الإداري.

6 - الثقافة التنظيمية : وجود تأثير للمناخ التنظيمي في المنظمة على أداء العاملين، فإذا كان المناخ التنظيمي سي أدى إلى انخفاض أداء العاملين والذي يعتبر شكل من أشكال التسبب الإداري، وعلى النقيض من ذلك كلما كان المناخ التنظيمي مناسباً كلما كان أداء العاملين جيداً وقلت نسبة التسبب الإداري في المنظمة .

الضرر الناتج عن التسبب الإداري :

طرق علاج التسبب.

يرى الباحثان أن هناك ارتباطاً وثيقاً بين طرق علاج التسبب وبين مسبباته؛ حيث لما كانت العوامل المؤثرة في التسبب الوظيفي متعددة ومتباينة، فإنه لا بد من أن تكون وسائل العلاج متعددة ومتباينة ومنها ما يلي⁶:

- 1- الارتكاز على الشريعة الإسلامية في التربية.
- 2 - ترسيخ مبدأ الرقابة الذاتية.
- 3 - إعداد إحصاءات وتقارير دورية عن مشكلة انحراف السلوك الوظيفي.
- 4 - دعم وإجراء الدراسات في مكافحة الانحراف والخلل الوظيفي لدى الموظفين.

- 5 - تطوير وتفعيل أنظمة الرقابة.
- 6 - التطوير المستمر للموظفين.
- 7 - الموضوعية في تقييم أداء العاملين.
- 8 - إشغال الوظائف بالأجدر والأحق بالوظيفة.
- 9 - إعادة النظر بمستويات الرواتب والأجور الممنوحة للموظفين.
- 10 - تقييم ومكافأة الموظف الأمين، ولا يكون العلاج إلا بدعم وإسناد الموظف وذلك بتقديم الحوافز المناسبة له واعتباره مثالا وقدوة حسنة يمكن أن يقتدي بها الآخرون، ويعدلون عن سلوكهم المنحرف.

الفصل الثاني :- الطريقة والاجراءات :

تتناول الطريقة والاجراءات المتمثلة في التعريف بمجتمع وعينة الدراسة، والاداة المستخدمة لجمع البيانات الأولية في هذه الدراسة، وأساليب المعالجة الاحصائية المستخدمة في تحليل البيانات. ومن ثم يتم تحليل البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة. ومن بعد ذلك التحليل واختبار الفروض التي قامت عليها الدراسة. وفيما يلي وصف الإجراءات :

أولاً:- مجتمع الدراسة وعينتها :

يتألف مجتمع الدراسة من العاملين بقسم الفلتر بصبراتة البالغ عددهم (40) موظف، أما عينة الدراسة فتم اختيار طريقة المسح الشامل حيث كان عدد الذكور 30 ومن الاناث و10 كما في الجدول التالي :-

جدول رقم (1) يوضح توزيع العينة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
75 %	30	ذكور
25 %	10	إناث
100 %	40	المجموع

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن نسبة 75% من حجم العينة ذكور والباقي إناث، وهذا راجع إلي خطورة العمل بهذا المركز الذي تتطلب الزيارات الميدانية ونقل الاجهزة والمعدات وغير ذلك.

جدول (2) يوضح توزيع العينة حسب العمر

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
25 %	10	30 - 20
37.5 %	15	40 - 30
20 %	8	50 - 40
17.5 %	7	50 فأكثر
100 %	40	المجموع

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن أعلى نسبة لتوزيع العينة من فئة الشباب، من ضمن الفئة العمرية (30 - 40) سنة حيث كانت نسبتهم 37.5% من حجم العينة هم الأكبر، ثم من هم ضمن الفئة العمرية (20 - 30) سنة وكانت نسبتهم نسبة 25% من حجم العينة، يليهم من هم ضمن الفئة العمرية (40 - 50) سنة وكانت نسبتهم 20 % ، ثم من هم ضمن الفئة العمرية (من 50 سنة فأكثر) سنة وكانت نسبتهم 17.5 % .

جدول (3) يوضح توزيع العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
40 %	16	دبلوم عالي
45 %	18	بكالوريوس
10 %	4	ماجستير
5 %	2	دكتوراه
100 %	40	المجموع

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن أعلى نسبة لتوزيع العينة هم من حملة البكالوريوس حيث كانت نسبتهم 45% من حجم العينة، ثم حملة مؤهل دبلوم عالي وكانت نسبتهم 40% من حجم العينة، يليهم حملة الماجستير وكانت نسبتهم 10%، ثم حملة الدكتوراه وكانت نسبتهم 5% . وهذا يدل حسب الباحثان لاحتياج المركز أكثر لعناصر التمريض والتمريض المساعدة .

جدول (4) يوضح توزيع العينة حسب سنوات الخبرة

النسبة المئوية	التكرار	سنوات الخبرة
12.5 %	5	أقل من 5 سنوات
62.5 %	25	5 - 10 سنوات
15 %	6	10 - 15 سنة
10 %	4	15 سنة فأكثر
100 %	40	المجموع

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن أعلى نسبة لتوزيع العينة بالنسبة للخبرة كانت 62.5% من حجم العينة؛ وهم يتمتعون بخبرة من 5-10 سنوات، ثم من كانت خبرتهم 10-15 سنة وكانت نسبتهم 15% من حجم العينة، وأقل نسبة كانت لمن خبرتهم تقل عن 5 سنوات وبلغت نسبتهم 7.4% .

ثانياً: - صدق و ثبات أداة الدراسة :

لقياس مدى ثبات محاور الدراسة استخدم الباحثان معادلة (ألفا كرونباخ)، وهذا الاختبار يقيس درجة تناسق إجابات المستقضي منهم على كل الأسئلة الموجودة بالمقياس، وإلى المدى الذي يقيس فيه كل سؤال نفس المفهوم، وتكون قيمة معامل كرونباخ ألفا ما بين (0,1) ويبين

مدى الارتباط بين إجابات مفردات عينة الدراسة، فعندما تكون قيمة معامل كرونباخ ألفا صفرًا، فيدل ذلك على عدم وجود ارتباط مطلق ما بين إجابات مفردات عينة الدراسة، أما إذا كانت قيمة معامل كرونباخ ألفا واحد صحيح، فهذا يدل على أن هناك ارتباط تام بين إجابات مفردات عينة الدراسة، ومن المعروف أن أصغر قيمة مقبولة لمعامل كرونباخ ألفا هي (0.6) وأفضل قيمة تتراوح بين (0.7 إلى 0.8) وكلما زادت قيمته عن (0.8) كان ذلك أفضل، والجدول التالي (5) يبين معامل ثبات محاور الدراسة.

جدول (5) يوضح نتائج اختبار كرونباخ ألفا لمحور الاستبيان			
ر.م	المجال	عدد الفقرات	ألفا كرومباخ
1	الوازع الديني والأخلاقي	8	0.62
2	الرضا الوظيفي	9	0.73
3	ضغوط العمل	8	0.74
4	الثقافة التنظيمية	8	0.65
5	الثواب والعقاب	9	0.708
6	ظروف وبيئة العمل	9	0.71
7	التسيب الإداري	14	0.67

ثالثاً: - المعالجة الإحصائية المستخدمة:

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختيار فرضياتها قام الباحثان باستخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي وذلك باستخدام الرزمة الإحصائية (SPSS) من أجل الإجابة عن أسئلة الدراسة.
رابعاً: - الفرضيات الدراسة

تم الاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات والتي تشمل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع محاور الدراسة والفقرات المكونة لكل محور وقد تم مراعاة ان يتدرج مقياس ليكارت الثلاثي في الدراسة كما يلي (موافق (3)، محايد (2)، غير موافق (1)).
النتائج واختبار الفرضيات

أولاً: - الوازع الديني والأخلاقي :

لوصف مستوى أهمية الوازع الديني والأخلاقي قام الباحثان باستخدام معاملات الارتباط لفقرات محور الوازع الديني والأخلاقي والدرجة الكلية له كما هو موضح بالجدول (6)

جدول (6) يوضح العلاقة بين الفقرات والدرجة الكلية لمحور الوازع الديني والأخلاقي

ر.م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1	يبلغ الموظف فوراً عن المخالفات في المركز، بغض النظر عن مصدره	0.514**	0.01 دال احصائيا
2	يؤدي الموظف عمله بأقصى ما يملك من جهد، وفاء لعهدده بالعمل	0.864**	0.0 دال احصائيا
3	يتسم الموظف بصفة الأمانة عند أدائه لعمله	0.609**	0.0 دال احصائيا
4	يلتزم الموظف بقول الحق ويحرص على الخير ويدل عليه	0.773**	0.0 دال احصائيا
5	يطبق الموظف تعليمات العمل بصورة صحيحة	0.835**	0.0 دال احصائيا
6	ينصح الموظف زملاءه إذا وجد منهم تقصير في العمل	0.751**	0.0 دال احصائيا
7	يتبع الموظف الطرق الدينية والأخلاقية في معاملته مع الآخرين	0.834**	0.0 دال احصائيا
8	يقوم الموظف بإسناد الحق لأصحابه والفضل لأهله.	0.773**	0.0 دال احصائيا

يتضح من الجدول (6) ان مستويات الدلالة تشير الى عدم وجود اختلافات في وجهات نظر أفراد العينة حول العبارات المتعلقة بمحور الوازع الديني والأخلاقي، حيث كانت جميع مستويات الدلالة أقل من 0.05 مما بين ان أثر المحور كانت مرتفعة.

ثانياً :- الرضا الوظيفي :

لوصف مستوى أهمية محور الرضا الوظيفي قام الباحثان باستخدام معاملات الارتباط لفقرات

محور الرضا الوظيفي والدرجة الكلية له كما هو موضح بالجدول (7)

جدول (7) يوضح العلاقة بين الفقرات والدرجة الكلية لمحور الرضا الوظيفي			
ر.م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1	يتقاضى الموظف راتباً يعتبر كافياً للعيش بحياة كريمة	0.712**	0.0 دال احصائيا
2	يتقاضى الموظف راتباً يتناسب مع المهام والمسئوليات الموكلة إليه	0.199	0.2 غير دال احصائيا
3	يتوفر في المركز جو من الانسجام والألفة بين الموظفين	0.903**	0.0 دال احصائيا
4	يدعم المركز العلاقات الإنسانية والاجتماعية بين الرؤساء والمرووسين .	0.681**	0.0 دال احصائيا
5	يمتلك الموظف الصلاحيات الكافية لاتخاذ القرار في حال تطلب موقعه الوظيفي ذلك .	0.22	0.11 غير دال احصائيا
6	يشعر الموظف بالأمان الوظيفي في المركز.	0.753**	0.0 دال احصائيا
7	يتعامل رئيسه المباشر معه بعدالة كافية .	0.337*	0.03 دال احصائيا
8	يشعر الموظف بالولاء تجاه العمل .	0.919**	0.0 دال احصائيا
9	يتلقى الموظف فرصاً لتطوير أدائه وزيادة خبراته العلمية والعملية .	0.919**	0.0 دال احصائيا

يتضح من خلال الجدول (7) ان مستويات الدلالة تشير الى عدم وجود اختلافات في وجهات نظر أفراد العينة حول العبارات المتعلقة بمحور الرضا الوظيفي، حيث كانت جميع مستويات الدلالة أقل من (0.05) عدا الفقرة الثانية يتقاضى الموظف راتباً يتناسب مع المهام والمسئوليات الموكلة إليه، والفقرة الخامسة يمتلك الموظف الصلاحيات الكافية لاتخاذ القرار في حال تطلب موقعه الوظيفي ذلك. مما بين ان أثر محور الرضا الوظيفي كانت مرتفعة .

ثالثاً :- ضغوط العمل :

لوصف مستوى أهمية محور ضغوط العمل قام الباحثان باستخدام معاملات الارتباط لفقرات ضغوط العمل والدرجة الكلية له كما هو موضح بالجدول (8)

جدول (8) يوضح العلاقة بين الفقرات والدرجة الكلية لمحور ضغوط العمل			
م.م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1	يعمل الموظف تحت أجواء تخلو من روح المودة والصدافة	0.949**	دال إحصائيا
2	يتم اتخاذ القرارات دون مشاركة الموظف فيها .	0.782**	دال إحصائيا
3	توجد لدى الموظف روح المنافسة مع زملائه في العمل	0.878**	دال إحصائيا
4	يشعر الموظف بالتعب والإرهاك أثناء العمل.	0.412	دال إحصائيا
5	يقوم الموظف بأعمال روتينية لا جديد فيها.	0.649**	دال إحصائيا
6	يكلف الموظف بأعمال أهدافها غير محددة .	0.396	دال إحصائيا
7	يجهل الموظف كيف يقيم عمله.	0.949**	دال إحصائيا
8	يفتقر الموظف للخصوصية في العمل .	0.321*	دال إحصائيا

يتضح من خلال الجدول (8) ان مستويات الدلالة تشير الى عدم وجود اختلافات في وجهات نظر أفراد العينة حول العبارات المتعلقة محور ضغوط العمل حيث كانت جميع مستويات الدلالة أقل من (0.05) مما بين ان أثر محور ضغوط العمل كانت مرتفعة .

رابعاً :- الثقافة التنظيمية:

لوصف مستوى أهمية محور ضغوط العمل قام الباحثان باستخدام معاملات الارتباط لفقرات الثقافة التنظيمية والدرجة الكلية له، كما هو موضح بالجدول (9)

جدول (9) يوضح العلاقة بين الفقرات والدرجة الكلية لمحور الثقافة التنظيمية			
ر.م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1	يوفر المركز مناخاً ملائماً من القيم والمعتقدات التي تساعد الموظف في تنفيذ مهامه وواجباته .	0.465**	0.03 دال إحصائياً
2	تساعد السياسات والإجراءات المتبعة في تعزيز ثقافة الالتزام لدى الموظف .	0.258	0.10 غير دال إحصائياً
3	يقوم المركز بإنشاء دورات تدريبية لتعريف الموظف بحقوقه وواجباته ومزايا عمله .	0.167	0.3 غير دال إحصائياً
4	يوفر المركز معايير واضحة حول مقدار العمل الواجب إنجازه .	0.421	0.01 دال إحصائياً
5	يوجد اهتمام من قبل الموظف بأهمية عامل الوقت لإنجاز المهام والواجبات في الفترة الزمنية المحددة .	0.48	0.01 دال إحصائياً
6	يلتزم الموظف في المركز بمواعيد العمل الرسمية، حسب النظام الإداري المعتمد .	0.569	0.0 دال إحصائياً
7	يوجد لدى الموظف اعتقاد بأهمية الالتزام وتجسيد روح التعاون والتكامل أثناء تأدية المهام الوظيفية.	0.723**	0.0 دال إحصائياً
8	تتوقع أن يقوم الموظف بكافة مهامه وواجباته طالما أنه يحصل على كافة حقوقه الوظيفية.	0.520	0.02 دال إحصائياً

يتضح من خلال الجدول (9) ان مستويات الدلالة تشير الى عدم وجود اختلافات في وجهات نظر أفراد العينة حول العبارات المتعلقة بمحور الثقافة التنظيمية، حيث كانت جميع مستويات الدلالة أقل من (0.05) عدا الفقرة الثانية تساعد السياسات والإجراءات المتبعة في تعزيز ثقافة الالتزام لدى الموظف، والفقرة الثالثة يقوم المركز بإنشاء دورات تدريبية لتعريف الموظف بحقوقه وواجباته ومزايا عمله، مما يبين ان أثر محور الثقافة التنظيمية كانت مرتفعة.

خامساً :- الثواب والعقاب:

لوصف مستوى أهمية محور ضغوط العمل قام الباحثان باستخدام معاملات الارتباط لفقرات الثواب والعقاب والدرجة الكلية له كما هو موضح بالجدول (10)

جدول (10) يوضح العلاقة بين الفقرات والدرجة الكلية لمحور الثواب والعقاب			
ر.م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1	يحصل الموظف على علاوات وزيادات سنوية بشكل منتظم .	0.209	غير دال احصائيا 0.19
2	تتوفر لدى الموظف فرصة للحصول على مكافأة مالية استثنائية مرتبطة بمستوى أدائه .	0.719**	دال احصائيا 0.0
3	تقدم الإدارة هدايا عينية كنوع من التقدير و الثناء للموظف .	0.657**	دال احصائيا 0.0
4	ترقية الموظف في عمله تتم على أساس الكفاءة و الأداء .	0.340*	دال احصائيا 0.01
5	يسهم العمل الذي يقوم به الموظف في تقدمه الوظيفي	0.877**	دال احصائيا 0.0
6	تقدم الإدارة شهادات الشكر و التقدير للموظف .	0.587**	دال احصائيا 0.0
7	الاهتمام بنتائج تقييم الأداء السنوي للموظف يعتبر معياراً للثواب والعقاب .	0.387*	دال احصائيا 0.01
8	الموظف المقصر في مهام وظيفته يتعرض للعقاب من خلال تقييم أدائه السنوي .	0.835	دال احصائيا 0.02
9	تتبع الإدارة النظام التأديبي للموظف مثل (لفت النظر، الخصم، الحرمان من العلاوة، ...) عند مخالفة الموظف لواجباته الوظيفية	0.657**	دال احصائيا 0.0

يتضح من خلال الجدول (10) ان مستويات الدلالة تشير الى عدم وجود اختلافات في وجهات نظر أفراد العينة حول العبارات المتعلقة بمحور الثواب والعقاب، حيث كانت جميع مستويات الدلالة أقل من (0.05) عدا الفقرة الاولى؛ يحصل الموظف على علاوات وزيادات سنوية بشكل منتظم، مما يبين ان أثر محور الثواب والعقاب كانت مرتفعة.

سادسا :- ظروف وبيئة العمل :

لوصف مستوى أهمية محور ضغوط العمل قام الباحثان باستخدام معاملات الارتباط لفقرات

ظروف وبيئة العمل والدرجة الكلية له كما هو موضح بالجدول (11)

جدول (11) يوضح العلاقة بين الفقرات والدرجة الكلية لمحور ظروف وبيئة العمل			
ر.م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1	يعمل الموظف في مكان يتمتع بإضاءة مناسبة	0.914**	0.0
2	يعمل الموظف في مكان يتوفر فيه الجو الهادئ (قلة الضوضاء)	0.819**	0.0
3	(يعمل الموظف في مكان يتوفر فيه وسائل تحافظ على اعتدال درجات الحرارة	0.926**	0.0
4	يعمل الموظف في مكان تتوافر فيه أماكن للاستراحة	0.392*	0.01
5	يعمل الموظف في بيئة صحية نظيفة	0.466**	0.002
6	ترتيب التجهيزات والأثاث بطريقة تساعد الموظف على أداء العمل بسهولة	0.341*	0.03
7	يستخدم الموظف أدوات وتجهيزات ذات جودة مناسبة لأداء العمل	0.914**	0.0
8	يتوفر لدى الموظف الخصوصية في العمل	0.461**	0.02
9	يتوفر لدى الموظف الأدوات والتجهيزات اللازمة لأداء العمل	0.392*	0.012

يتضح من خلال الجدول (11) أن مستويات الدلالة تشير إلى عدم وجود اختلافات في وجهات نظر أفراد العينة حول العبارات المتعلقة بمحور ظروف وبيئة العمل، حيث كانت جميع مستويات الدلالة أقل من (0.05) مما يبين أن أثر محور ظروف وبيئة العمل كانت مرتفعة .
سابعاً: - التسبب الإداري :

لوصف مستوى أهمية محور ضغوط العمل قام الباحثان باستخدام معاملات الارتباط لفقرات الثواب والعقاب والدرجة الكلية له كما هو موضح بالجدول (12)

جدول (12) يوضح العلاقة بين الفقرات والدرجة الكلية لمحور الثواب والعقاب			
ر.م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1	عدم التزام الموظفين بوقت الدوام الرسمي	0.487**	0.001
2	خروج الموظفين أثناء وقت الدوام الرسمي	0.821**	0.000
3	بطء الموظف في إنجاز المعاملات الرسمية	0.926**	0.0
4	عدم التزام الموظف بأوامر الرؤساء والمدراء	0.347*	0.028
5	قبول الموظف للهدايا من المتعاملين	0.487**	0.001
6	استغلال الموظف للوظيفة في تحقيق مصالح شخصية	0.347*	0.028
7	عدم بذل الموظف للجهد المطلوب لأداء العمل	0.347*	0.028
8	تصفح الموظف للإنترنت فيما لا يفيد في العمل أثناء الدوام	0.631**	0.0
9	استقبال الموظف للمعارف والأصدقاء في مكان العمل	0.723**	0.000
10	إضاعة الموظف لجزء كبير من وقت العمل في تناول طعام الإفطار	0.531**	0.000
11	ترك الموظف للمهام الأساسية والتفرغ لإنجاز معاملات المعارف والأقارب	0.444**	0.004
12	ترك الموظفين للمكاتب والتنقل بين المكاتب الأخرى لتبادل الأحاديث	0.843**	0.000
13	استخدام الموظف للهاتف في مكالمات هاتفية مطولة في غير مصلحة العمل	0.487**	0.001
14	تزيور الموظفين في الأوراق الرسمية، كالتزوير في (زمن الحضور والانصراف - التوقيع في دفتر الدوام بدل موظف آخر)	0.340*	0.032

يتضح من خلال الجدول (12) ان مستويات الدلالة تشير الى عدم وجود اختلافات في وجهات نظر أفراد العينة حول العبارات المتعلقة بمحور التسبب الإداري، حيث كانت جميع مستويات الدلالة أقل من (0.05) مما يبين ان أثر محور التسبب الإداري كانت مرتفعة. اختبار فرضيات الدراسة :

نتناول في هذه الفقرة اختبار فرضيات الدراسة الرئيسية من خلال استخدام معامل الارتباط

الفرضية الأولى :

- 1- الفرضية الصفرية : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين الوازع الديني والأخلاقي للموظفين وبين التسبب الإداري بالمركز .
- 2- الفرضية البديلة : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين الوازع الديني والأخلاقي للموظفين وبين التسبب الإداري بالمركز .

الفرضية الثانية :

- 1- الفرضية الصفرية : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين الرضا الوظيفي للموظفين وبين التسبب الإداري بالمركز .
- 2- الفرضية البديلة : يوجد توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين الرضا الوظيفي للموظفين وبين التسبب الإداري بالمركز .

الفرضية الثالثة :

- 1- الفرضية الصفرية : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين ضغوط العمل للموظفين وبين التسبب الإداري بالمركز .
- 2- الفرضية البديلة : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين ضغوط العمل للموظفين وبين التسبب الإداري بالمركز .

الفرضية الرابعة :

- 1- الفرضية الصفرية : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين الثقافة التنظيمية للموظفين وبين التسبب الإداري بالمركز .

2- الفرضية البديلة : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين الثقافة التنظيمية للموظفين وبين التسبب الإداري بالمركز .
الفرضية الخامسة :

1- الفرضية الصفرية : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين الثواب والعقاب وبين التسبب الإداري بالمركز .

2- الفرضية البديلة : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين الثقافة التنظيمية للموظفين وبين التسبب الإداري بالمركز .
الفرضية السادسة :

1- الفرضية الصفرية : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين ظروف وبيئة العمل للموظفين وبين التسبب الإداري بالمركز .

2- الفرضية البديلة : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين ظروف وبيئة العمل للموظفين وبين التسبب الإداري بالمركز .

التسبب الإداري		معامل الارتباط	المحور
مستوى المعنوية	دال احصائيا		
	0.0	-0.922**	الوازع الديني والأخلاقي
	0.0	-0.895**	الرضا الوظيفي
	0.0	0.732**	ضغوط العمل
	0.0	-0.430**	الثقافة التنظيمية
	0.492	-0.112	الثواب والعقاب
	0.0	-0.896**	ظروف وبيئة العمل

الجدول السابق (13) حيث أظهرت النتائج:

1- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الوازع الديني والأخلاقي للموظفين وبين التسبب الإداري بالمركز حيث كان معامل الارتباط (-0.922) عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) مما يتوجب رفض الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الوازع الديني والأخلاقي للموظفين وبين التسبب الإداري بالمركز ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الوازع الديني والأخلاقي للموظفين وبين التسبب الإداري بالمركز أي كلما زاد الوازع الديني والأخلاقي في المنظمة كلما قل التسبب الإداري .

2- وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الرضا الوظيفي للموظفين وبين التسبب الإداري بالمركز حيث كان معامل الارتباط (-0.895) عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) مما يتوجب رفض الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الرضا الوظيفي للموظفين وبين التسبب الإداري بالمركز ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الرضا الوظيفي للموظفين وبين التسبب الإداري بالمركز؛ فكلما زاد الرضا الوظيفي كلما قل التسبب الاداري .

3- وجود علاقة ذات دلالة احصائية ضغوط العمل للموظفين وبين التسبب الإداري بالمركز حيث كان معامل الارتباط (0.732) عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) مما يتوجب رفض الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين ضغوط العمل للموظفين وبين التسبب الإداري بالمركز ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين ضغوط العمل للموظفين وبين التسبب الإداري بالمركز فكلما زاد ضغوط العمل للموظفين كلما زاد التسبب الاداري .

4- وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الثقافة التنظيمية للموظفين وبين التسبب الإداري بالمركز حيث كان معامل الارتباط (- 0.430) عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) مما يتوجب رفض الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الثقافة التنظيمية للموظفين وبين التسبب الإداري بالمركز ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الثقافة التنظيمية للموظفين وبين التسبب الإداري بالمركز فكلما زادت الثقافة التنظيمية للموظفين كلما قل التسبب الاداري .

5- عدم وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الثواب والعقاب وبين التسبب الإداري بالمركز حيث كان معامل الارتباط (-0.112) عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$) مما يتوجب قبول الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الثواب والعقاب وبين التسبب الإداري بالمركز ونرفض الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الثواب والعقاب وبين التسبب الإداري بالمركز .

6- وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين ظروف وبيئة العمل للموظفين وبين التسبب الإداري بالمركز حيث كان معامل الارتباط (-0.430) عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) مما يتوجب رفض الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين ظروف وبيئة العمل للموظفين وبين التسبب الإداري بالمركز ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين ظروف وبيئة العمل للموظفين وبين التسبب الإداري بالمركز فكلما تحسنت ظروف وبيئة العمل للموظفين كلما قل التسبب الإداري .
الفرضية السابعة :

- 1- الفرضية الصفرية : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول عوامل التسبب الإداري تعزى إلي كل من متغير (الجنس، العمر، المؤهلات العلمية، الخبرة).
- 2- الفرضية البديلة : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول عوامل التسبب الإداري تعزى إلي كل من متغير (الجنس، العمر، المؤهلات العلمية، الخبرة).

التسبب الإداري		معامل الارتباط	المحور
مستوى المعنوية	دال احصائيا		
	0.002	0.485**	الجنس
	0.19	0.27	العمر
	0.032	-0.341*	المؤهلات العلمية
	0.318	0.162	الخبرة

الجدول السابق (14) حيث أظهرت النتائج :-

- 1- وجود أثر للجنس على التسبب الإداري حيث كان معامل الارتباط (0.485) عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) مما يتوجب رفض الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود اثر للجنس على التسبب الإداري ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود اثر للجنس على التسبب الإداري .
- 2- عدم وجود أثر للعمر على التسبب الإداري حيث كان معامل الارتباط (0.27) عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$) مما يتوجب قبول الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود اثر للعمر على التسبب الإداري ونرفض الفرضية البديلة التي تنص على وجود اثر للعمر على التسبب الإداري.

3- وجود أثر للمؤهل العلمي على التسبب الإداري حيث كان معامل الارتباط (0.341) عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) مما يتوجب رفض الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود اثر للمؤهل العلمي على التسبب الاداري ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود اثر للمؤهل العلمي على التسبب الاداري.

4- وجود أثر للخبرة على التسبب الإداري حيث كان معامل الارتباط (0.485) عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) مما يتوجب قبول الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود أثر للخبرة على التسبب الاداري ونرفض الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر للخبرة على التسبب الاداري.

الهوامش والمراجع:

- 1- محمود داود سلمان الربيعي ، التسبب الاداري .. اسبابه .. اثاره .. السبل الكفيلة لتجاوز سلبياته، جامعة بابل - كلية التربية الرياضية
- 2-صلاح الشنواني، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية مدخل الأهداف، مؤسسة شباب الجامعة للطباعة والنشر، الاسكندرية، مصر، 1994م، ص205.
- 34-سهام بن رحمون، بنية العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي، دراسة على عينة من الاداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة، رسالة دكتوراة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2014م، ص16.
- 4-وداد سعدي، ظاهرة التسبب الإداري في القطاع الحكومي الجزائري ، دراسة ميدانية لقطاع الصحة بولاية الجزائر، جامعة الجزائر، كلية العلوم السياسية والإعلام، رسالة ماجستير ،2010م، ص .
- 5- بوشة رحيمة، حاج احمد أكرام، التسبب التنظيمي وعلاقته بالعدالة التنظيمية" دراسة ميدانية بمديرية الشباب والرياضة- ادرار " رسالة ماجستير غير منشورة، 2019-2020م، ص ص20-24.
- 6-أياد بن فؤاد عبدالحى، مظاهر انحراف السلوك الوظيفي لدى موظفي جامعة أم القرى، دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، 2007م، ص74.