

اثر التسكع الاجتماعي وسلوك العمل المنحرف في الكفاءة التنظيمية
دراسة استطلاعية لآراء الممرضين في مستشفى كربلاء التعليمي للأطفال.

The effect of Social Loafing and Deviance work behavior on Organizational Efficiency

An exploratory study of nurses' opinions at Karbala Children Teaching Hospital.

م.م حسين علي عبد الله
Hussein Ali Abd Allah
كلية التربية / جامعة كربلاء
البدنية وعلوم الرياضة
hussein.abdallah@uokerbala.edu.iq

م.م منتظر زهير حسن
muntadhir zuheer Hasan
كلية التربية / جامعة كربلاء
البدنية وعلوم الرياضة
muntadhir.z@uokerbala.edu.iq

م.د ضياء فالح بناي
Dheyaa Falih Bannay
كلية / جامعة وارث الانبياء
الإدارة والاقتصاد
diaa.alwan@uowa.edu.iq

الملخص

ركز الكثير من الباحثين و منظري الادب الاداري على انتاجية المنظمات وبشكل اكثر تركيزاً على الكفاءة التنظيمية، الادبيات ضمت تيار واسع من بحوث ساهمت في بحث اختبار المتغيرات الفردية (الخصائص) والتنظيمية التي تؤثر على الكفاءة التنظيمية ، لذلك يهدف البحث الحالي الى اختبار مدى تأثير التسكع الاجتماعي وسلوك العمل المنحرف في الكفاءة التنظيمية ،بالطبيق على عينة من الممرضين في مستشفى كربلاء التعليمي للأطفال باستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات شملت (١٥٦) مستجيباً، في مختلف شعب المستشفى، واستخدم الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS V.25) في اختبار فرضيات البحث والوصف الاحصائي لعينة البحث ، ومن اهم الاستنتاجات التي توصل اليها البحث ان سلوكيات التسكع الاجتماعي منتشرة بين الممرضين وان كانت غير مرتفعة جدا وكذلك يظهر وجود شبه حياد بين الممرضين على مدى وجود سلوكيات العمل المنحرف في المستشفى، وقد اختتم البحث بعدة توصيات ابرزها، اعطاء اهمية كبيرة لهذا النوع من السلوكيات لما لها من تأثير سلبي واضح على كفاءة المستشفى.

الكلمات المفتاحية: السلوك الفردي ، التسكع الاجتماعي، سلوك العمل المنحرف، الكفاءة التنظيمية

Abstract

Many researchers and administrative literature theorists have focused on the productivity of organizations and more focused on organizational efficiency. The literature included a wide stream of research that contributed to the research of testing the individual (characteristics) and organizational variables that affect organizational efficiency, Therefore, the current research aims to test the effect of Social Loafing and deviant work behavior on organizational efficiency, by applying it to a sample of nurses in (Karbala Teaching Hospital for Children) using the questionnaire as a tool to collect data that included (156) respondents in different department of the hospital, and using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS, V.25) in testing the research hypotheses and the statistical description of the research sample, Among the most important conclusions reached by the research is that social loitering behaviors are common among nurses, albeit not very high, and also shows a quasi-neutrality among nurses on the extent of deviant work behaviors in the hospital. The research was concluded with several recommendations, the most prominent of which is that great importance is given to this type of behavior when It has a clear negative impact on the hospital's efficiency.

المقدمة

تواجه المنظمات المعاصرة تحديات وتهديدات عديدة ومن الامثلة الحالية على تلك التهديدات ما يتعرض له العالم من تأثيرات فايروس COVID-19 ، منها ما يرتبط بالبيئة الخارجية ، الاخر يتعلق بخصائص البيئة الداخلية للمنظمات وما يتطور فيها من ظواهر تؤثر بدورها في قدرتها على تحقيق اهدافها المنشودة ، ومن ضمن الاهداف المهمة الكفاءة التنظيمية التي يمكن تضمينها في أنشطة الافراد و المنظمات اذ حضي هذا المفهوم بالكثير من البحث والاهتمام بين منظري وباحثي حقلنا المنظم والسلوك التنظيمي في السنوات الأخيرة ، اذ تم بحث الكثير من المتغيرات التي من شأنها ان تؤثر على الكفاءة التنظيمية مثل القيادة بأنواعها ، الاداء الوظيفي ، مناخ العمل والهيكل التنظيمي وغيرها .

ايضا هنالك بحوث اختبرت التأثيرات السلوكية على الكفاءة التنظيمية نعتقد ان هنالك متغيرات سلوكية - تنظيمية لها القابلية في التأثير على الكفاءة التنظيمية في ظل بيئة تتسم بالتغير المستمر والتفاعل مثل بيئة العمل الصحية (المستشفيات)، وهذه السلوكيات بدورها تؤثر على تحقيق الاهداف ومن هذا سلوكيات هو التسكع الاجتماعي (Social Loafing) وكذلك سلوك العمل المنحرف (Deviance work behavior) اللذان يعدان من الموضوعات الهامة في حقل المنظمة والسلوك التنظيمي، والتي بدأت تأخذ مؤخرا حيزا كبيرا من كتابات الأكاديميين والباحثين ، لما لهما من تأثيرات سلبية على كافة مستويات المنظمة، ظاهرة التسكع الاجتماعي في الادبيات التنظيمية اثرت كثيرا على خسائر في انتاجية المجموعة وبالمثل سلوكيات العمل المنحرف وهذا يوشر ان المنظمات التي تعتمد على مجموعات العمل مثل المستشفيات قد تؤدي الى انخفاض اكبر بالكفاءة التنظيمية ، وعليه يهدف البحث إلى التحقيق في تأثير سلوكيات التسكع الاجتماعي والعمل المنحرف وتأثيره على ابعاد الكفاءة التنظيمية كفاءة الاداء ، كفاءة الاتصال و كفاءة استخدام الموارد المتاحة ، تم تقسيم البحث الى اربع مباحث ، المبحث الاول يتعلق بالمنهجية وبناء الفرضيات ، المبحث الثاني يستعرض الادبيات والمفاهيم والاهمية ذات الصلة بمتغيرات البحث، في المبحث الثالث نستعرض الادوات والوسائل الاحصائية المستخدمة لاختبار التأثير المباشر للمتغيرات المستقلة بالمتغير التابع، يعرض المبحث الرابع نتائج هذه البحث ويقدم توصيات لمزيد من البحث.

المبحث الاول

منهجية البحث

اولا : مشكلة البحث

لما كان للبحث الحالي اطارين الأول فكري والثاني ميداني ، فقد جاءت مشكلة البحث لتتسجم مع تلك الاطر ولتذهب في اتجاهين الأول يتعلق بالجانب الفكري المرتبط بتطور الدراسات المعاصرة في الفكر الإداري واتجاهه نحو تناول موضوعات متنوعة لمواجهة متطلبات بيئة المنظمات المتجددة خارجية كانت أم داخلية ، والتي كانت متغيرات البحث الثلاثة (التسكع الاجتماعي ، سلوك العمل المنحرف ، و الكفاءة التنظيمية) جزءا من تلك الموضوعات ، ما الاتجاه الثاني لمشكلة البحث فيتعلق بالجانب الميداني الذي يرتبط بطبيعة التحديات والضغوطات التي تواجهها المنظمات وخاصة المنظمات الخدمية (المستشفيات) والتي تتسم بظروف بيئية داخلية غير مستقرة في ظل الطلب العالي على الخدمات الطبية في ظل انتشار فايروس كورونا ، كما ان ضعف التركيز على الممارسات السلبية للعاملين والابتعاد عن اتخاذ اجراءات تسهم في ضعف كفاءة المنظمة وبالتالي التأثير في قدرتها على اداء الخدمة المرجوة منها وعليه شُخصت المشكلة الميدانية للبحث في وجود ضعف من قبل الادارة في المستشفى عينة البحث في مواجهة سلوك التسكع الاجتماعي وتضعيق الوقت من قبل العاملين وكذلك وجود بعض السلوكيات المنحرفة التي تؤثر على طبيعة العمل داخل عينة البحث ، وفي ضوء ما تقدم يمكن ايضا ح مشكلة البحث في تساؤلات تتسجم مع إطاره (الفكري، والميداني) وعلى النحو الآتي

- ١- ما هي طبيعة العلاقة المنطقية بين متغيرات البحث ، وكيف يمكن الاستفادة منها في الجانب الميداني للبحث.
- ٢ - ما مدى ادراك العاملين في المستشفى المبحوثة لمتغيرات البحث الثلاث.
- 3- ما هو مستوى العلاقة التأثيرية للتسكع الاجتماعي وسلوك العمل المنحرف في الكفاءة التنظيمية في المستشفى المبحوثة .

ثانيا : اهداف البحث

يسعى البحث الى تحقيق مجموعة من الاهداف التي جاءت منسجمة مع اطار البحث بجانبه النظري والميداني، وعلى النحو الآتي:

- 1- تشخيص طبيعة العلاقة بين متغيرات البحث الثلاث .
- 2- تشخيص اهمية متغيرات البحث و مدى توافرها ميدانياً على مستوى المستشفى عينة البحث.
- 3- اختبار مستوى العلاقة التأثيرية بين التسكع الاجتماعي وسلوك العمل المنحرف كل على انفراد مع الكفاءة التنظيمية .

ثالثا : اهمية البحث

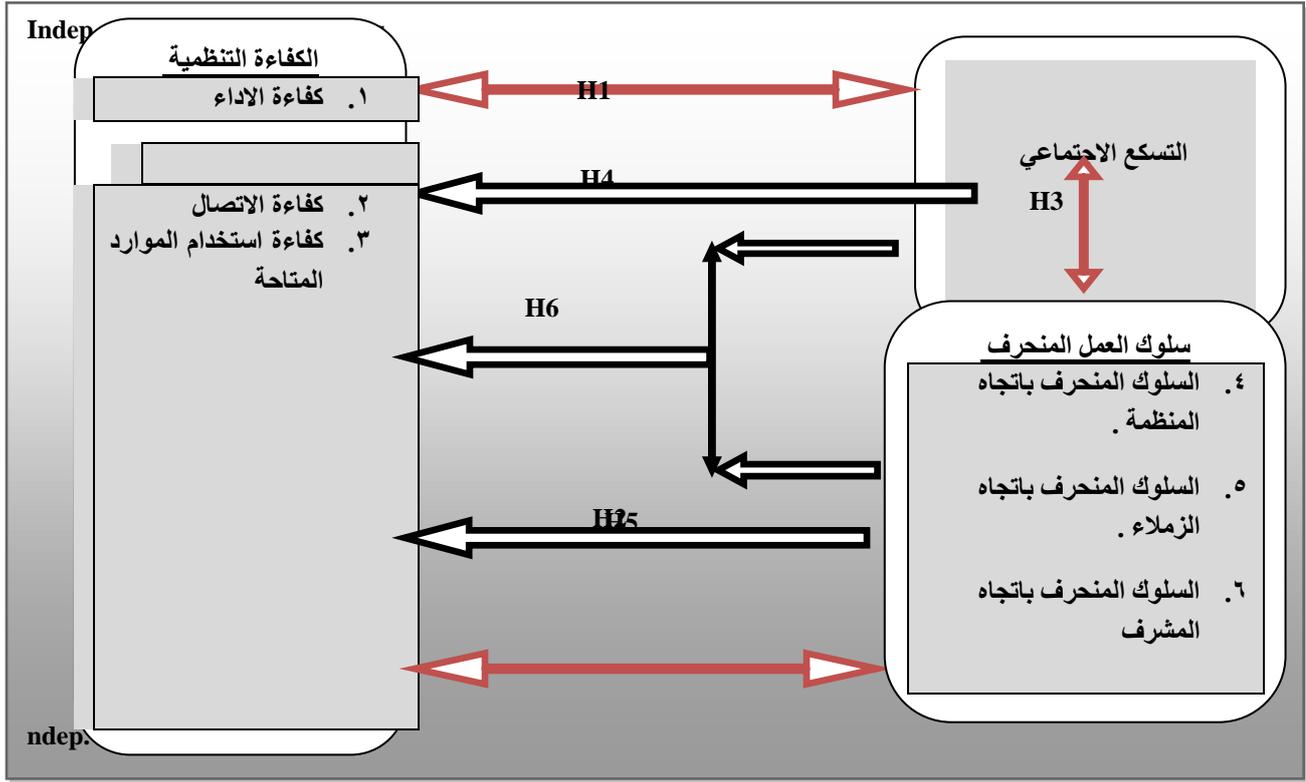
يمكن تلخيص اهمية البحث كما موضح ادناه:

- ١- فحص متغيرات سلوكية لتشكل سوابق مهمة لمساهمة في تحسين الكفاءة التنظيمية .
- ٢ - تناوله لمتغيرات ذات اهمية كبيرة لدى المنظمات لكونها تؤثر في طبيعة تقديم الخدمة للزبائن ومدى انعكاسها على تطوير كفاءة ادائها من خلال الربط بين متغيرات البحث وهي التسكع الاجتماعي و سلوك العمل المنحرف وتأثيرهما في الكفاءة التنظيمية داخل عينة البحث .
- ٣- تطبيق البحث في القطاع الصحي باعتباره من القطاعات المهمة والحيوية المرتبطة بشكل مباشر مع المواطنين لذلك فأن وجود الخلل في عمل المنظمة سينعكس بالسلب على اداء عملها بكفاءة .

رابعا : المخطط الفرضي لمتغيرات البحث

اعتمد الباحثون في تصميم المخطط الفرضي للبحث على الاطار الفكري والمفاهيمي لمتغيرات البحث والتي يمكن بيانها وفقا للشكل رقم (١) الاتي

الشكل رقم (1)



المصدر : من اعداد الباحثون

خامسا : فرضيات البحث

- 1- الفرضية الاولى H1 " توجد علاقة ارتباط معنوي للتسكع الاجتماعي مع الكفاءة التنظيمية "
- 2- الفرضية الثانية H2 " توجد علاقة ارتباط معنوي بين سلوك العمل المنحرف مع الكفاءة التنظيمية "
- 3- الفرضية الثالثة H3 " توجد علاقة ارتباط معنوي بين التسكع الاجتماعي و سلوك العمل المنحرف "
- 4- الفرضية الرابعة H4 " توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين التسكع الاجتماعي - الاجتماعي والكفاءة التنظيمية "
- 5- الفرضية الخامسة H5 " توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين سلوك العمل المنحرف والكفاءة التنظيمية "
- 6- الفرضية السادسة H6 " توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لكل من التسكع الاجتماعي و سلوك العمل المنحرف في الكفاءة التنظيمية "

سادسا : التعاريف الاجرائية لمتغيرات البحث

- 1- التسكع الاجتماعي : هو نوع من الامراض الاجتماعية التي يقوم بها فرد او اكثر داخل المجموعة من اجل الحاق الضرر بفريق العمل وتقويض الروح المعنوية الجماعية للعاملين وبالتالي الحاق الضرر بالمنظمة ككل .
- 2- سلوك العمل المنحرف : هو عملية القيام بتصرفات وافعال تكون خارج السياق المعتمد والتي تكون الغاية منها التأثير في طبيعة عمل المنظمة وهذا الاعمال قد تكون اتجاه العاملين او الرؤساء او المنظمة نفسها :
- أ- سلوك العمل المنحرف تجاه المنظمة : هي السلوكيات السلبية التي يكون الهدف الاساسي منها هو الحاق الاذى بالمنظمة والتأثير على قدرتها في توفير الاحتياجات المطلوبة وكذلك في مصداقيتها داخل السوق .

ب- سلوك العمل المنحرف اتجاه الزملاء : السلوكيات المنحرفة التي يقوم بها العاملون من اجل الحاق الاذى بزملائهم داخل العمل .

ت- سلوك العمل المنحرف اتجاه الرئيس المباشر : ويقصد به السلوك الذي يقوم به العاملين تجاه رئيسهم المباشر وقد يشمل هذا السلوك القيام بالأساءة اللفظية او النميمة او الاستهداف الغير بناء او تشوية السمعة او الهجوم الجسدي وحتى العصيان اثناء العمل .

٣ - الكفاءة التنظيمية : هي قدرة المنظمة على استخدام مواردها البشرية والمادية كفاءة واستغلالها بأفضل طريقة واقل جهد من اجل تحقيق الاهداف التي تسعى اليها :

أ- كفاءة الاداء : هو القدرة العاملين في اداء الاعمال المطلوبة منهم بأفضل طريقة وبأنسب اسلوب وكذلك بأقل موارد والتي تكون متوافقة مع حاجات ورغبات الزبائن .

ب- كفاءة الاتصال : هي عملية التفاهم والتناغم في الاتصال ما بين الرؤساء والمرؤوسين والتي تحقق الرغبة لدى العاملين في اداء الواجبات المكلفين بها وكذلك تشجعهم على تحقيق ما مطلوب منهم دون اي مشاكل .

ت- كفاءة استخدام الموارد المتاحة : هي عملية استخدام موارد المنظمة المادية والبشرية واستغلالها بطريقة صحيحة والمحافظة عليها من غير اي تبذير او هدر والتي تحقق افضل انجاز وبأقل التكاليف .

المبحث الثاني

الاطار النظري

اولا: التسكع الاجتماعي

لقد اعطى الباحثون تفسيرات كثيرة للتسكع الاجتماعي وما زال محط اهتمامهم وذلك لانعكاساته السلبية على اداء المنظمة بمختلف مستوياتها، ويعد مصدر قلق وتوتر داخل اروقة المنظمة ولكون التسكع الاجتماعي ينظر لأداء المنظمة والذي يتولد الجزء الاكبر من اداء موظفيها وهذا يكون نتاج لتفاعل بين فطرة الفرد وبين ما اكتسبه وتعلمه من خبرات نتيجة لوجوده الاجتماعي والمعرفي والاجتماعي وبالتالي يمثل صورة المنظمة النهائية المتمثل بطبيعة اداء الكادر الوظيفي وان انحراف الموظفين نتيجة عدم الالتزام بالقوانين والتعليمات التي تحكم المجتمع والمنظمة، هذه الاسباب وغيرها ستكون لها انعكاسات سلبية على مختلف اقسام المنظمة (الموارد البشرية، التكنولوجية، المالية) وينتج عن ذلك عدم الاستغلال الافضل للموارد المتاحة، وهذا ما يعرف بالتسكع الاجتماعي، ومن النظريات التي ركزت على هذا الموضوع هي نظرية (Ringelman، 1913) الذي قام بملاحظة اداء الفرد وجهده ومقارنته عندما يعمل ضمن المجموعة عما هو عليه عندما يكون بمفرده (العاني، 2008: 303)، فقد فسره بعضهم بأن الموظفين عند العمل الجماعي يبذلون جهدا اقل (Karau et al, 1993: 683)، اذ عرفه (Forsyth، 1936: 2009) بأنه (ميل الموظفين الى بذل جهد اقل عن العمل بالشكل الجماعي عنه بالشكل الفردي)، اما (Williams & Latane، 1981: 304) فقد عرفه بأنه (فقدان الجهد والدافع في موقف من مواقف المجموعة)، وبين (أمين، 2012: 14) بان التسكع الاجتماعي هو " التناقض في اداء الفرد وجهده ويحصل عندما يعمل الموظفون في مجاميع اكثر مما يكونون بمفردهم ". ومن خلال المفاهيم السابقة لمجموعة من الباحثين بشأن التسكع الاجتماعي نرى بان التسكع الاجتماعي يشير الى " ان الموظفين في العمل الجماعي يبذلون جهد اقل عن العمل بالشكل الفردي"

٢- انواع التسكع الاجتماعي و اسبابه

ركز الباحثون على اثنان من اهم انواع التسكع الاجتماعي :

أ. التخصيص : وهو ان بعض الموظفين لا يبذلون جهدا اعتمادا منهم على الموظفين الاخرين الذين يبذلون جهد اكبر (Harkins et al., 1980: 457)

ب. الاستغلال : ويحدث هذا النوع من التسكع نتيجة لما احدثته المجموعة الاولى، حيث يقوم الموظفون بالتسكع كرد من اجل منعهم من استغلال جهودهم (أمين، 2012: 17)

هذه النوع من السلوكيات من قبل العاملين لها تأثيره المباشر وغير المباشر على المنظمة ، مع ذلك قد ترجع الى اسباب مختلفة منها :

١- تأثير الملاحظ: أو (تأثير هارثون) وهو سلوك نفسي حيث يعمل الموظف على الاستجابة لعمله بالشكل الصحيح اذا لاحظ ان هنالك من يتابع معه (هاشم، ٢٠١٩: ١٣٠)

ب - بنية المهمة: وهي مدى وضوح او غموض الاجراءات التنفيذية حيث تتنبأ باستجابات الموظفين (ابراهيم، ٢٠١٥ : ١٢٨).

ت - التقييم: وهي عملية ممنهجة ودورية لتقييم اداء الموظفين بالرجوع لمعايير واهداف المنظمة ويحدث التسكع عند عدم الانصاف في عمل الموظفين ضمن المجموعة (Abu-Doleh & Weir, ٢٠٠٧: ٧٥)

ث - انخفاض القدرات : ان الموظف ذو القدرات والمهارات يؤدي الاعمال بشكل افضل في العمل الجماعي عنه بالشكل الفردي اما الموظف الذي يمتلك قدرات محددة فانه يؤدي العمل بشكل اسوء في الجماعة عن العمل بشكل فردي (Plotnik, ١٩٩٣: ٤٦١)

ج - الحوافز: وتكون على نوعين مادي ومعنوي لإشباع حاجات ورغبات الموظفين وهي مؤشر هام وله تأثير في تحديد الشعور بالإيجابية او السلبية لدى الموظفين مما ينعكس على ادائهم (Chidambarm, ٢٠٠٥: ١٥٢).

٣- اشكال التسكع الاجتماعي

١- التسكع المالي: يؤثر التسكع المالي بشكل سلبي على اداء المنظمة نتيجة استغلاله من قبل بعض المدراء في نفقات تتجه نحو مصالحهم الذاتية بعيدا عن اهداف المنظمة، ويتحقق التسكع المالي بسبب الادارة الغير كفوة للأموال أو بسبب عدم سداد الاموال للغير وموفورات شراء وبيع الاسهم أو بسبب تغيير في النظام المالي للمنظمة الى اخره من الاسباب ويعرف التسكع المالي بحسب الافاضة النقدية قيد الاستخدام للمنظمة ونسبة الديون .

٢- تسكع الموارد البشرية: يعد تسكع الافراد مشكلة سائدة في حياة المنظمات، من خلال ارتفاع معدل الدوران والتأخر المتكرر و الغياب الذي يؤدي الى انخفاض الانتاجية، بالإضافة الى اجراء الاعمال التجارية الشخصية اثناء وقت العمل واضاعة الوقت وتضييع موارد المنظمة والقيام بمكالمات هاتفية في العمل واستخدام جهاز الاستنساخ لأغراض شخصية و قضاء بعض الوقت على الانترنت لأسباب لا تتعلق بالعمل يمكن وضع هذه الامور وغيرها في خانة السلوكيات الغير اصولية والتي تؤثر سلبا في العمل (Appelbaum, ٢٠٠٧: ٥٨٨) كما ان هنالك مجموعة من الممارسات التي تؤدي الى التسكع في حال اهمالها من قبل المنظمة وهي (تطوير مهارات الموظفين، وسياسات التوازن بين العمل و حياة الموظف، والتقييم والمكافأة) (Bibi et al, ٢٠١٢: ٢).

ثانيا: سلوك العمل المنحرف

اهتم باحثي السلوك التنظيمي بموضوع سلوك العمل المنحرف اهتماما كبيرا لاسيما في السنوات الاخيرة لكونه يمثل مشكلة ذات تأثيرا سلبيا على الافراد والمنظمات بمختلف جوانبها الإدارية والاقتصادية والاجتماعية والنفسية مما شجع الباحثين والاكاديميين على تركيز اهتمامهم في دراسة هذا السلوك وايجاد الحلول التي تحد من انتشاره وتتمثل اغلب هذه السلوكيات بعدم احترام قواعد المنظمة وقوانينها مثل التغيب والفساد وعدم الانضباط والسرقة والتخريب والاختلاس والعنف والتنمر .

واستمرت الدراسات الادارية والسلوكية للوصول الى القاعدة المفاهيمية لموضوع سلوك العمل المنحرف لغاية الوقت الحالي، وفي ضوء ما تقدم فقد حدد الباحثون عدة تعريفات إجرائية للسلوك المنحرف حيث يرى

التخريبي الذي يتسم بالعداء السري او العلني والعدوان المتعمد تجاه الاخرين) أما (Lugosi, ٢٠١٩: ٧) فقد عرف سلوك العمل المنحرف بأنه (الانحراف عن المعتاد او معايير السلوك المعتادة او المقبولة) وقد عرفه (Xu et al., 2017: ٤٠٠٤) بأنه(السلوك

غير الطوعي لأعضاء المنظمة الذين ينتهكون المعايير التنظيمية الهامة) وعرفه (Asghar & Ahmad, ٢٠١٧: ٣) بأنه (سلوك متعمد يرتكبه العاملين في المنظمة لانتهاك قواعدها)، ويمكن ان تؤدي هذه المواقف غير المواتية الى تعطيل سلامة المنظمة وتقليل الانتاجية

(Chib, 2018:575.)

١- أنواع سلوك العمل المنحرف

١- انحراف الانتاج: هي سلوكيات تنتهك المعايير المحصورة رسميا التي تحدد الحد الأدنى لجودة وكمية العمل المطلوب انجازهما كالتأخر في العمل والمغادرة مبكرا والتغيب (Everton et al, ٢٠٠٥: ١١٩).

٢- انحراف الممتلكات: وهو اضرار الموظفين بالممتلكات الملموسة او الاصول الخاصة بالمنظمة دون اذن كتخريب المعدات والافصاح عن المعلومات السرية (Everton et al., 2005:121)

- ٣- الانحراف السياسي وهو عبارة عن ارتباطات اجتماعية تؤثر على سلوك الفرد بسبب الشعور بالحرمان ويتضمن المحسوبية والغيبة والنميمة ((Tepper et al., 2001:977))
- ٤- الانحراف العدواني: هو التصرف بطريقة عدوانية تجاه الافراد الاخرين كالتحرش والالفاظ السيئة (Asghar Ahmad, 2017:3).

٢- أبعاد سلوك العمل المنحرف

- تم اعتماد مقياس (Narayanan, 2017) لتوضيح أبعاد سلوك العمل المنحرف وهي كما يلي:-
- ١- سلوك العمل المنحرف تجاه العاملين: يركز هذا البعد على السلوكيات السلبية تجاه العاملين كالتغيب والاعتداء وعصيان تعليمات الادارة والتأخر عن العمل واتلاف المعدات والنميمة والتخريب (Muafi, 2011:124) وهي السلوكيات التي يكون ضررها مباشر على الافراد داخل المنظمة اذ ينتج عن هذا السلوك أضرار جسدية ونفسية (Anwar et al., 2011:194).
- ٢- سلوك العمل المنحرف تجاه المنظمة: أن الانحراف السلوكي تجاه المنظمة مشكلة مستمرة ومكلفة للمنظمات منذ الثورة الصناعية ((Klotz & Buckley, 2013:134)، اذ ان التكاليف السنوية المرتبطة بالانحراف تجاه المنظمة تقدر بالملايين (Harris Ogbonna, 2006:545)، ينشا سلوك العمل المنحرف من انتهاك التقاليد التنظيمية والسياسات واللوائح الداخلية من قبل شخص أو مجموعة من شأنها ان تهدد رفاهية المنظمة (Parks et al., 2013:400) ويمكن تعريف سلوك العمل المنحرف تجاه المنظمة بأنه "انحراف سلوك العاملين بسبب عدم الرضا عن سياسة ومعايير المنظمة"، تتمثل الانحرافات تجاه المنظمة بالتخريب والسرقة (Aksu, 2016:590)، والتغييرات في مواعيد العمل والاداء والتأخر والعديد من السلوكيات الاخرى ((Magyar, 2003:65)، حيث تشير الدراسات الى ان العاملين في المنظمة يظهرون سلوكيات منحرفة عندما يشعرون بمستقبلهم او مستقبل المنظمة في خطر أو عندما يعتقدون أنهم يقومون بعمل شاق.

ثالثا: الكفاءة التنظيمية

يمثل مفهوم الكفاءة التنظيمية في استخدام الموارد المادية والبشرية والمالية والمعلومات المتاحة حيث تطور مفهوم الكفاءة التنظيمية تطورا كبيرا واصبح يستعمل على نطاق واسع على مستوى المنظمات سواء باستخدام الموارد المتوفرة لديها او التي تسعى المنظمة في الحصول عليها من اجل تحقيق اهدافها مستقبلا ، وعليه يتبين ان الكفاءة التنظيمية " مزيج من المعرفة المهنية والقدرات" (Shah, 2016:3) كما عرفت بانها "النسبة بين المخرجات والمدخلات (Papadimitriou, 2018:30) كما عرفت بانها "درجة نجاح المنظمة في استخدام اقل المدخلات الممكنة من اجل انتاج اعلى المخرجات الممكنة" (Nwaneri et al., 2019:6) ومن خلال ما سبق تبين لنا بأن الكفاءة مجموعة بيانات تمثل المهارات التي يتميز بها بعض العاملين في المنظمة أكثر من غيرهم مما يجعلهم أكثر أفاده وعليه يتبين ان الكفاءة التنظيمية هي الاحترافية في اداء الانشطة بالصورة الصحيحة.

١- مراحل تطوير الكفاءة التنظيمية

- ان عملية تطوير الكفاءات التنظيمية لا بد ان تكون هدفا اساسيا لبقاء واستمرار المنظمة في ظل التغير المتسارع في المهام والنشاطات وتساهم في الاستخدام الامثل لهذه الكفاءات ويمكن تلخيص اهم المراحل فيما يأتي:-
- ١- تقدير الحاجة من الكفاءات : تهدف هذه المرحلة الى معرفة الحاجات الفردية والجماعية من الكفاءات التنظيمية والتي تركز على التوقع المرتبط بتطوير المنظمة وتقييم الكفاءات الحالية لديها (Decius & Niclas, 2017:379)
- ٢- اختيار الطرق المناسبة لعملية التطوير: وتتم هذه المرحلة من خلال مجموعة من الطرق الخاصة بتطوير الكفاءات التي تتلاءم مع حاجات وخصائص تلك المنظمة (Tršková, 2016:3).
- ٣- تنفيذ الطرق المطروحة: ان التنفيذ الفعال والكفؤ لعمليات ومهام التطوير يتم بالاعتماد على اساس المشاركة الفعالة لمختلف الجهات المعنية سواء كانوا رؤساء او مساهمين او القائمين على عملية التطوير نفسها (ثابتي، 2005: 8-9)

٤- تقييم نتائج الاداء: في هذه المرحلة نتوصل الى كفاءات جديدة مكتسبة وفعالة في مواجهة التحديات الجديدة التي تواجه المنظمة اثناء عملية تنفيذ المهام تسمح برفع وتمييز اداء الافراد والمنظمة (Decius & Niclas، ٣٧٩:٢٠١٧) .

٢- انواع الكفاءات

١- الكفاءة الفردية والجماعية: تبين معتقدات وسلوكيات المديرين في المنظمة التي تؤثر على سلوك العاملين من خلال ما يمتلكه المدير من القدرة على اتخاذ القرارات وقيادة المرؤوسين بطريقة كفوة بهدف توظيف المواهب وارساء العلاقات الجيدة في بيئة تعاونية تحبب بالمنظمة ككل من اجل زيادة كفاءة العاملين في المنظمة ، ويمكن القول ان هنالك عوامل عديدة تعمل على تطوير الكفاءة داخل المنظمة بدءا بالنظام التربوي كبنية اساسية لتشكيل الكفاءات مروراً بمؤسسات التعليم العالي ومراكز التدريب انتهاءً بالمنظمات بشكل كامل (Decius & Niclas، ٣٧٩:٢٠١٧)

٢- الكفاءة الاستراتيجية: لا تعتبر الكفاءة ذات طابع استراتيجي مالم تساهم في تكليف المنظمة مع بيئتها التنافسية بحيث يكون ذلك الامر مشروطاً بقدرتها على استغلال وتنمية الموارد الداخلية لها حيث يمكن تنمية الكفاءة الاستراتيجية من خلال الموارد المادية والموارد البشرية والموارد التنظيمية المتوفرة لديها والتي تؤدي الى تطوير الادارة العامة من اجل مواجهة تحديات تطوير الاستراتيجية وتنفيذها وبالتالي السعي الى تحسين كفاءة المنظمة وتعزيز ميزة المعرفة الحالية على العوامل الفردية والتنظيمية التي تسهم في كفاءة المنظمة (Yanjun et al., 2016:3)

٣- الكفاءة المستعرضة (الممتدة): هي سلوك يمكن ملاحظته ويرتبط بكل فرد ينتمي الى المنظمة ضمن سياقات تنظيمية مختلفة ، اذ يجب تحديد الكفاءات والقدرات التي يتمتع بها العاملون ومقارنتها مع تلك التي تتطلبها الوصول الى الاهداف الاستراتيجية للمنظمة والكفاءات لا ترتبط فقد بالموارد البشرية لان كفاءة الفرد تتكون من خلال مجموعة الصفات الفردية (المعرفة، المهارة، السلوك) في حين الكفاءات كقدرة تقوم على اليات التعاون ضمن اقامة علاقات التأثير المتبادل داخل المنظمة (Teiha et al، ٥٦٠:٢٠١٦) .

٣- أبعاد الكفاءة التنظيمية

عند استعراض الادبيات وجدنا الكثير الابعاد المتعلقة بالكفاءة التنظيمية التي اشار اليها الباحثين في دراساتهم ولما يتلاءم مع بحثنا الحالي اعتمدنا على ابعاد دراسة (الأسدي، ٢٠١٤) وكما يلي:

- ١- كفاءة الاداء: هو نتيجة عمل محدد بجودة معينة في وقت معين، وقد تتأثر كفاءة الاداء بعدة عوامل منها مهارات الموظفين ومستوى تحفيزهم وظروف العمل (Tršková، ٣:٢٠١٦)
- ٢- كفاءة الاتصال: التبادل الرسمي وغير الرسمي للمعلومات بين المدير والموظفين داخل المؤسسة، وتتمثل اهداف كفاءة الاتصال في بناء الثقة بناءاً على هوية المنظمة الواضحة وتطوير نظام الانتماء وتعزيز معرفة المنظمة وتسهيل ديناميكيات التغيير وتداول المعلومات (Viorica، ٨٥:٢٠١٨).
- ٣- كفاءة استخدام الموارد المتاحة: استخدام موارد البيئة بهدف الحصول على مواد لها قيمة، بأقل التكاليف عن طريق ادارتها بالشكل الجيد والاندماج مع البيئة الخارجية وتحقيق اكبر فائدة لتحقيق استقلال المنظمة (Huysmana et al., 2015:69) .

المبحث الثالث

الاطار العملي

اولاً : وصف عينة البحث .

عينة البحث ضمت الموظفين " الممرضين " في مستشفى كربلاء التعليمي للأطفال بمختلف الشعب، استطعنا الوصول الى (١٨١) ممرض يعملون في شعب المستشفى المختلفة (القسم الفني ، قسم الجراحة ، الباطنية ، الاشعة ، السونار ، الرنين - المفراس ، الصيدلة ، المختبر ، الطوري ، غسلى الكلى ومركز سرطان الاطفال)، وبالتعاون مع قسم الموارد البشرية في توزيع الاستبانات ، كانت فقط (١٥٦) استمارة صالحة للتحليل الاحصائي، والجدول (١) يوضح المعلومات التعريفية التي جمعها بواسطة استبانة البحث

الجدول (١) وصف عينة البحث

ت	البيان	التصنيف	العدد	النسبة المئوية	المجموع	النسبة المئوية
1	النوع الاجتماعي	ذكر	111	71%	156	100%
		انثى	45	29%		
2	العمر	اقل من ٣٠ سنة	57	37%	156	100%
		٣١ - ٤٠ سنة	70	45%		
		٤١ - ٥٠ سنة	23	15%		
		٥١ فأكثر	6	4%		
3	التحصيل العملي	بورج	4	3%	156	100%
		ماجستير	4	3%		
		دبلوم	46	29%		
		بكالوريوس	58	37%		
		اعدادية	40	26%		
		متوسطة	4	3%		
5	سنوات الخدمة في المستشفى	اقل من ١ سنة	7	4.49%	156	100%
		١-٥ سنة	22	14.10%		
		٦-١٠ سنة	38	24.36%		
		١١-١٥ سنة	49	31.41%		
		16-20	35	22.44%		
		٢١ فأكثر	5	3.21%		

المصدر : من اعداد الباحثون بالاعتماد على استبانة البحث .

من خلال الجدول (١) نلاحظ ان نتائج خصائص عينة البحث، غالبية أفراد العينة هم من الذكور اذ بلغت نسبتهم أكثر من نصف أفراد العينة (٧١%) في حين بلغت نسبة الإناث (٢٩%) ونعتقد ان هذه النسبة متوقعة في المستشفيات العراقية ، حصل أفراد العينة ضمن الفئة العمرية (٣١- ٤٠) سنة على النسبة الأكبر إذ بلغت (٤٥%) وما يعادل (٧٠) ممرض من افراد العينة، يليها الفئة العمرية (اقل من ٣٠) بنسبة (٣٧%)، اما الفئات العمرية بين (٤١- ٥٠) سنة كانت نسبته على (١٥%)، بشكل إجمالي فإن الفئات العمرية للأفراد العينة كبيرة مما يشكل دقة في الاجابات على استمارة الاستبيان من جهة ومن جهة اخرى يمكن القول ان النسبة الأكبر من افراد العينة في مرحلة الشباب، وكانت سنوات الخدمة متفاوتة بعض الشيء بين أفراد العينة ، اذ بلغ عدد الافراد الذين كانت سنوات خدمتهم (اقل من سنة) نسبة (٣%) وما يعادل (٧) ممرضين، و يأتي من حيث النسبة الأكبر ، سنوات الخدمة (١١- ١٥ سنة) بنسبة (٣١%) ويليهم (٦-١٠ سنة) بنسبة (٢٤%) في حين بلغت فئة (١٦- ٢٠ سنة) نسبة (٢٢%)، وبشكل عام تدل اغلب هذه النسب ان افراد العينة لديهم سنوات خدمة طويلة نوعا ما وهذا يعد ضروري في المستشفيات الخبرة والاقدمية .

ثانياً : مقياس البحث .

في هذا البحث اعتمدنا على مقاييس يستخدمان بشكل واسع من قبل الباحثين للتسكع الاجتماعي ، سلوك العمل المنحرف والكفاءة التنظيمية، وقد صممت مقاييس البحث بالاعتماد على مقياس (Likert) الخماسي ، في الجدول (٢) يتوضح بشكل مفصل مقاييس البحث .

الجدول (٢) ترميز متغيرات البحث

ت	المتغيرات	البعد	الفقرات	الرمز	المصدر
1	التسكع الاجتماعي	أحادي البعد	11	X	Zhu Min,2013
2	سلوك العمل المنحرف	السلوك المنحرف باتجاه المنظمة	10	Y1	Narayanan,2017
		السلوك المنحرف باتجاه الزملاء	7	Y2	
		السلوك المنحرف باتجاه المشرف	9	Y3	
3	الكفاءة التنظيمية	كفاءة الإداء	4	Z1	الأسدي، ٢٠١٤
		كفاءة الاتصال	4	Z2	
		كفاءة استخدام الموارد المتاحة	4	Z3	

المصدر : من أعداد الباحثون .

ثالثاً : الوصف الاحصائي لمتغيرات وابعاد البحث.

يوضح الجدول (٣) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير التسكع الاجتماعي وهو متغير احادي البعد ، المتوسط العام لمتغير التسكع الاجتماعي بلغ (٣,٥١٦) بانحراف معياري (٤١٧.٠) بأهمية نسبية (٧٠,٣٢%) ، هذا يشير الى ان الوسط الحسابي الموزون مرتفع وفق تصنيف (Dewberry, 2004: ١٥) للفئات الوصف الاحصائي التي تعتمد على مقياس ليكرات الخماسي (Likert Five Point) الموضح في الجدول (٤) :

الجدول (٤) تصنيف فئات الوصف الاحصائي

المستوى	الفئات	تسلسل الفئة
منخفض جداً	1 – 1.80	1
منخفض	1.81 – 2.60	2
معتدل	2.61 – 3.40	3
مرتفع	3.41 – 4.20	4
مرتفع جداً	4.21 – 5.00	5

المصدر: اعداد الباحثون باعتماد على مصدر. (Dewberry, 2004: 15)

وهذا ما يلاحظ ومن خلال اجابات افراد العينة بوجود التسكع الاجتماعي وما يتضمنه من مفاهيم تدلل عليه في بيئة عمل عينة البحث، اعلى المتوسطات كانت لدى الفقرة ٧ بمتوسط حسابي بلغ (4.013) وهذا ما يتوافق مع الوسط الحسابي للفقرة ١ بمتوسط حسابي (2.987) ، والذي يؤشر بوجود اتفاق مرتفع بين افراد العينة اذ ان الكثير من الممرضين لا يؤدون العمل المكلفين به وهناك الكثير من المشاهدات التي تدلل على صدق هذه المؤشر.

الجدول (٣) المتوسطات الحسابية ، الانحرافات المعيارية لمتغير التسكع الاجتماعي ، N=١٥٦

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية
1	يحاول اعضاء المجموعة التي انتمي لها بذل اقصى جهود من اجل انجاز الاعمال المكلفين بها .	2.987	1.147	59.74%
2	بعض اعضاء المجموعة التي انتمي لها يعتمدون على الاخرين من اجل انجاز الاعمال المكلفين بها .	3.891	.927	77.82%
3	يساهم بعض اعضاء المجموعة التي انتمي لها بأقل مما توقعت لإنجاز ما مطلوب منهم .	3.192	1.170	63.84%
4	يقوم اعضاء المجموعة التي انتمي لها ببذل اقصى طاقتهم من اجل تحقيق ما مطلوب منهم .	3.154	1.054	63.08%
5	ارى بعض اعضاء مجموعتي يقومون بتأجيل العمل المكلفين به والاعتماد على الاخرين من اجل انجازه .	3.718	1.052	74.36%
6	ارى بعض اعضاء مجموعتي يبذلون جهداً أقل عندما يكون عملنا معاً في انجاز المهام المكلفين بها .	3.122	1.166	62.44%
7	بعض اعضاء المجموعة التي انا جزءاً منها لا يؤدون عملهم المكلفين بإنجازه .	4.013	.858	80.26%
8	يقوم بعض اعضاء مجموعتي بقضاء وقتاً أقل في العمل الجماعي إذا كان الآخرون حاضرين للتعامل مع الوظيفة .	3.737	.984	74.74%

72.18%	1.211	3.609	9	هنالك بعض اعضاء مجموعتي يتجنبون مساعدة الآخرين في انجاز العمل الذي كلفته به المجموعة قدر الإمكان .
72.30%	1.150	3.615	10	بعض أعضاء مجموعتي يعملون بجهد أقل وينهون الاعمال المناطة بهم داخل المجموعة بجودة منخفضة.
72.70%	.997	3.635	11	من غير المرجح أن يقدم بعض أعضاء مجموعتي مساهمة جوهرية في العمل الجماعي إذا كان الأعضاء الآخرون متاحين للقيام بذلك.
70.32%	.417	3.516		الوسط الحسابي لمتغير التسكع الاجتماعي

المصدر : من اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج برنامج (Spss v 20.0)

يظهر الجدول (٥) الوسط الحسابي ، والانحراف المعياري والاهمية النسبية للمتغير المستقل الثاني (سلوك العمل المنحرف) بأبعاده الثلاثة (السلوك المنحرف اتجاه المنظمة ، السلوك المنحرف اتجاه الزملاء و السلوك المنحرف باتجاه المشرفين)، وقد حقق متغير سلوك العمل المنحرف متوسط عام مقداره (3.175) وهو اكبر من الوسط الحسابي الفرضي (٣) بقليل، وانحراف معياري عام بلغ (403). بأهمية نسبية بلغت (63.50%) ، وهذا يدل ان هنالك نوع من الاعتدال في اجابات افراد العينة حول مدى توافر سلوكيات العمل المنحرف في بيئة العمل ، وهذا الاعتدال قد يرجع الى التزام المرضين الحياد في اجاباتهم و من جهة اخرى هذا لا يعني عدم وجود هذه السلوكيات يمكن القول بوجود تلك السلوكيات ولكن بنسبة معتدلة وفق اراء عينة البحث من المرضين.

على مستوى الابعاد ايضا هنالك نوع من الانخفاض والاعتدال نوعا ما في الاجابات عن اسئلة الاستبيان ، على سبيل المثال حصل بعد السلوك المنحرف اتجاه المنظمة على متوسط حسابي عام بلغ (2.97) ، بانحراف معياري (0.858) ، واهمية نسبية (59.47%) ، وهذا يدل على الاعتدال او الحياد في اراء اغلب المرضين ، والسبب قد يرجع الى وجود اسئلة ضمن هذا البعد تشكل حساسية او صعوبة القيام بهذا النوع من السلوكيات من قبل المرضين في بيئة عمل المستشفيات مثل (اخذ ممتلكات المستشفى ، تزوير الكتب الرسمية من اجل مكاسب مالية ، اخذ الرشوة و عدم الاهتمام بنظافة مكان العمل) ، بالمقابل هنالك مؤشرات تدل على وجود سلوكيات منحرفة باتجاه زملاء العمل اذ حصل البعد الثاني على متوسط حسابي عام بلغ (3.275) ، بانحراف معياري (0.482) ، وشدة اجابة (65.49%) ، تحليل اجابات افراد العينة تدل وجود سلوكيات غير محببه باتجاه زملاء العمل مثل (الانتقاص من قدر الزملاء ، ممارسة الخدع والاحتيال و التكلم بطريقة طائفة او عنصرية اتجاه زملاء العمل)، نعتقد ان هذه المؤشرات متوقعة بسبب الاختلاف بين زملاء العمل من حيث الشخصية والادراك والتثنية الاجتماعية ويعزز ذلك الوضع السياسي المربك ، ايضا يدل تحليل اجابات افراد العينة بوجود سلوكيات منحرفة باتجاه المشرف على العمل، اذ حصلت الفقرة ١٩ على المتوسطات الحسابية اذ بلغ الوسط الحسابي (3.814) ، بانحراف معياري (0.785) وشدة اهمية بلغت (76.28%) ويعني ذلك ان هنالك اتفاق مرتفع بين افراد العينة بقيام المرضين ببث الاشاعات باتجاه المشرف المباشر ، وهذا النوع من السلوكيات شائع في بيئة العمل العراقية غالبا لا يحجب العاملين سلطة المشرف على اعمالهم ، بشكل عام حصل البعد الثالث (السلوك المنحرف باتجاه مشرف العمل) على وسط حسابي موزون بلغ (3.277) ، بانحراف معياري (0.892) ، وشدة اهمية بلغت (65.54%) .

الجدول (٥) المتوسطات الحسابية ، الانحرافات المعيارية لمتغير سلوك العمل المنحرف وابعادها ، N=106

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية
1	الاخذ من ممتلكات المستشفى دون علم المسؤولين.	2.99	1.147	59.74%
2	قضاء الكثير من الوقت في اداء اعمال لا تخص عمل المستشفى	3.05	1.174	61.03%
3	القيام بتزوير كتب رسمية من اجل الحصول على مكاسب مالية	2.85	1.034	57.05%
4	اخذ استراحة بالعمل تزيد عن الوقت المسموح به	3.28	1.064	65.64%
5	الوصول الى العمل بشكل متأخر دون الحصول على موافقة المسؤول	2.66	1.226	53.21%
6	عدم الاهتمام بنظافة مكان العمل	2.71	1.136	54.23%
7	عدم اداء العمل بالشكل المطلوب ومحاولة تأخيرته	3.08	1.242	61.54%
8	القيام بإخراج المعلومات السرية لأشخاص غير مخولين	3.15	1.245	63.08%
9	محاولة اخذ الرشوة	2.79	1.304	55.90%
10	عدم الاكتراف في تنفيذ تعليمات المسؤول المباشر	3.17	1.141	63.33%
	المعدل العام لبعده السلوك المنحرف اتجاه المنظمة	2.97	0.858	59.47%
11	محاولة الانتقاص من قدر زملاء العمل .	3.833	1.040	76.67%
12	يتقوه بكلمات جارحة ومؤذية لزملاء العمل .	3.096	1.294	61.92%
13	يدلي بتصريحات دينية او عنصرية او طائفية اتجاه بعض زملاء العمل.	3.859	0.853	77.18%

51.79%	1.129	2.590	يقوم بشتم بعض زملاء العمل.	14
68.59%	1.255	3.429	يمارس الخدع والحيل اتجاه زملاء العمل.	15
61.03%	1.348	3.051	التصرف بوقاحة اتجاه بعض زملاء العمل.	16
61.28%	1.385	3.064	يحاول احراج زملاء العمل وبشكل علني.	17
65.49%	0.482	3.275	المعدل العام لبعده السلوك المنحرف باتجاه زملاء	
74.36%	.956	3.718	يحاول الانقاص من قدر مسؤولية المباشر .	18
76.28%	.785	3.814	يقوم ببث الاشاعات في العمل اتجاه مشرفه المباشر .	19
73.33%	1.115	3.667	يتلفظ بكلمات تكون جارحة لرئيسة المباشر اثناء العمل .	20
61.41%	1.203	3.071	يحاول احراج مشرفة المباشر وبشكل علني خلال العمل .	21
55.38%	1.158	2.769	يرفض التحدث مع رئيسة المباشر اثناء العمل .	22
54.49%	1.252	2.724	يتصرف بوقاحة اتجاه مشرفه المباشر اثناء فترات العمل	23
62.56%	1.217	3.128	يقوم بتعليقات بذينة اتجاه رئيسة المباشر في العمل .	24
57.95%	1.240	2.897	يقوم بشتم ولعن رئيسة المباشر اثناء العمل .	25
74.10%	1.137	3.705	يدلي بتصريحات طائفية اتجاه رئيسة المباشر في العمل .	26
65.54%	.626	3.277	المعدل العام لبعده السلوك المنحرف باتجاه المشرف	
63.50%	.403	3.175	الوسط الحسابي لمتغير سلوك العمل المنحرف	

المصدر : من اعداد الباحثون بالاعتماد على مخرجات برنامج (Spss v.20).

يوضح الجدول (٦) الاحصاء الوصفي المتعلق بالمتغير المعتمد (الكفاءة التنظيمية) ، بشكل عام هنالك نوع من الاتفاق المعتدل (وان كان غير مرتفع) بين المرضين بوجود الكفاءة التنظيمية لدى المستشفى عينة البحث ، اذ بلغ الوسط الحسابي العام لمتغير الكفاءة التنظيمية (3.179) ، بانحراف معياري (0.762) وشدة اجابة (63.58%) ، ومن حيث ترتيب اهمية ابعاد الكفاءة التنظيمية من وجهة نظر افراد العينة ، احتل بعد كفاءة الاداء بالمرتبة الاولى بوسط حسابي بلغ (3.434) ، وفي المرتبة الثانية بعد كفاءة استخدام الموارد المتاحة (3.218) و المرتبة الثالثة من نصيب بعد (2.885).

الجدول (٦) المتوسطات الحسابية ، الانحرافات المعيارية لمتغير الكفاءة التنظيمية وابعادها ، N=106

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية
1	هناك ثقة لدى ادارة المستشفى بمقدرة العاملين على أداء أعمالهم بكفاءة.	3.404	1.146	68.08%
2	يحظى التدريب باهتمام من قبل المستشفى وذلك لرفع كفاءة عامليها.	3.545	1.204	70.90%
3	يمتلك المستشفى خطة لتطوير أنجاز الكفايات عبر عملية إدارة الأداء.	2.923	1.221	58.46%
4	يلجأ المستشفى إلى إدخال العاملين بدورات تطويرية بين فترة وأخرى لتحسين ادائهم	3.865	1.023	77.31%
	المعدل العام لبعده كفاءة الاداء	3.434	0.864	68.69%
5	المستشفى توفر الأفكار الواضحة بالتوقيت الملائم.	2.942	1.225	58.85%
6	تعتمد المستشفى في تنفيذ الأعمال على استخدام شبكات الاتصال الفعال ما بين أقسامها ووحداتها وما بين مراجعيها الخارجيين.	2.821	1.252	56.41%
7	هناك نظام اتصالات واضح داخل المستشفى للحصول على المعلومات الخاصة بإجراءات العمل .	2.833	1.157	56.67%
8	تحفز المستشفى على التوجه نحو العمل بروح الفريق والمشاركة بين العاملين من خلال الاتصالات المفتوحة .	2.942	1.296	58.85%
	المعدل العام لبعده كفاءة الاتصال	2.885	0.980	57.69%
9	ليس لدى المستشفى مشكلة في الحصول على الموارد البشرية الكفوة التي تسهم في تحسين الخدمة المقدمة .	2.968	1.215	59.36%
10	المستشفى قادرة على الحصول على الدعم الخارجي (مالي، معنوي) وتسهيلات أخرى (من المتبرعين .	2.853	1.269	57.05%
11	المستشفى تدعم إجراءات توزيع الموارد المالية بأنواعها عند تنفيذ المشاريع وفق ضوابط محددة.	3.718	1.052	74.36%
12	تعاني المستشفى من نقص نوعي في مواردها البشرية ذات التخصصات الفنية المؤهلة والمتدربة ميدانيا .	3.333	1.297	66.67%
	المعدل العام لبعده كفاءة استخدام الموارد المتاحة	3.218	0.892	64.36%
	الوسط الحسابي لمتغير الكفاءة التنظيمية	3.179	0.762	63.58%

المصدر : من اعداد الباحثون بالاعتماد على مخرجات برنامج (Spss v.20).

رابعاً: اختبار فرضيات البحث .

هذا المحور يتناول اختبار فرضيات البحث وكما يلي :

١- اختبار فرضية البحث الاولى التي نصت على ان " توجد علاقة ارتباط معنوي للتسكع الاجتماعي مع الكفاءة التنظيمية " تم استخدام مصفوفة معاملات الارتباط (الارتباط البسيط "Pearson") لغرض التحقق من طبيعة و قوة العلاقة بين متغيرات البحث ، يظهر الجدول (٧) مصفوفة الارتباط التي اختبرت الفرضية الرئيسة الاولى بأن هناك علاقات ارتباط سالبة وذات دلالة معنوية عند مستوى (١%) بين التسكع الاجتماعي (X) ، و الكفاءة التنظيمية (Z) اذ بلغ معامل الارتباط بينهما (-.426-) وتدل النتائج المذكورة أنفاً على قبول الفرضية الرئيسة الاولى بمعنى وجود علاقة ارتباط بين التسكع الاجتماعي و الكفاءة التنظيمية ونوع هذه العلاقة سالبة عكسية بمعنى اخر كلما زادت سلوكيات التسكع الاجتماعي الامر الذي يؤدي الى انخفاض الكفاءة التنظيمية وبالعكس ، تظهر المصفوفة كذلك وجود علاقة ارتباط سالبة معنوية بين المتغير المستقل التسكع الاجتماعي (X) و ابعاد المتغير التابع الكفاءة التنظيمية (كفاءة الاداء Z1 ، كفاءة الاتصال Z2 ، ؛ كفاءة استخدام الموارد المتاحة Z3).

الجدول (٧) مصفوفة الارتباط بين التسكع الاجتماعي والكفاءة التنظيمية بإبعاده

Correlations						
		X	Z1	Z2	Z3	Z
X	Pearson Correlation	1	-.325- **	-.300- **	-.446- **	-.426- **
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	156	156	156	156	156

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر : من اعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات برنامج (٢٥.Spss v)

٢- اختبار فرضية البحث الثانية التي نصت على ان " توجد علاقة ارتباط معنوي بين سلوك العمل المنحرف مع الكفاءة التنظيمية "

يظهر الجدول (٨) دعم صحة الفرضية الرئيسة الثانية وجود علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (١%) بين سلوك العمل المنحرف والكفاءة التنظيمية ، اذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط بينهما (-.361-) ، وتشير علامة السالب في قيمة معامل الارتباط الى اتجاه العلاقة بين المتغيرين مما يدل بأنه عندما يدرك الممرضين (عينة البحث) وجود سلوكيات غير ايجابية (سلوك العمل المنحرف) في بيئة عملهم فان ذلك قد يؤدي الى انخفاض الكفاءة التنظيمية بأشكاله المتنوعة، بينما يكون العكس عندما يدركون انعدام او انخفاض سلوكيات العمل المنحرف ، كذلك يظهر الجدول وجود علاقة ارتباط سالبة معنوية بين المتغير المستقل التسكع الاجتماعي (X) و ابعاد المتغير التابع الكفاءة التنظيمية (كفاءة الاداء Z1 (-.٢٥٣-)، كفاءة الاتصال Z2 (-.٢٤٠-) ، ؛ كفاءة استخدام الموارد المتاحة -٤١٥) (Z3).

الجدول (٨) مصفوفة الارتباط بين سلوك العمل المنحرف والكفاءة التنظيمية بأبعاده

Correlations						
		Y	Z1	Z2	Z3	Z
Y	Pearson Correlation	1	-.253- **	-.240- **	-.415- **	-.361- **
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	156	156	156	156	156

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر : اعداد الباحثون اعتماداً على مخرجات برنامج (٢٥.Spss v)

٣- اختبار فرضية البحث الثالثة التي نصت على ان " توجد علاقة ارتباط معنوي بين التسكع الاجتماعي و سلوك العمل المنحرف يتضح من النتائج الواردة في الجدول (٩) ، وجود علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ١%) بين التسكع الاجتماعي و سلوك العمل المنحرف على المستوى الكلي اذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط بينهما (٠.٦٠) ، وهذه النتيجة تدعم صحة الفرضية الرئيسية الثالثة، ويشير الموجب في قيمة معامل الارتباط الى اتجاه العلاقة بين المتغيرين ويعني ذلك كلما توفرت سلوكيات التسكع الاجتماعي لدى المرضين ادى ذلك الى نتائج سلوكيات خارج روية ورسالة المستشفى ، على مستوى الابعاد جاء بعد سلوك العمل المنحرف باتجاه المنظمة (١٧) بالمرتبة الاولى من حيث ارتباطه بالتسكع الاجتماعي اذ بلغ معامل الارتباط بينهما (٠.٧١٨) ، بالمرتبة الثانية بعد السلوك المنحرف باتجاه زملاء (٠.٣٢٧) ، بالمرتبة الاخيرة بعد السلوك المنحرف باتجاه المشرف على العمل (-٠.١١٣) ، النتيجة الاخيرة جاءت بعلاقة عكسية غير متوقعة ، بمعنى كلما يزداد التسكع الاجتماعي تقل السلوكيات غير الايجابية باتجاه مشرف العمل.

الجدول (٩) مصفوفة الارتباط بين التسكع الاجتماعي و سلوك العمل المنحرف بأبعاده

Correlations						
		X	Y1	Y2	Y3	Y
X	Pearson Correlation	1	.718**	.327**	-.113-	.600**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	156	156	156	156	156

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر : اعداد الباحثون اعتماداً على مخرجات برنامج (Spss v.٢٥)

٤- اختبار فرضية البحث الرابعة التي نصت على ان " توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين التسكع الاجتماعي والكفاءة التنظيمية "

من اجل قياس علاقات التأثير بين متغيرات البحث اعتمدنا على تحليل الانحدار البسيط واختبار (F) لتحديد معنوية الانحدار (التأثير) ، كما استعمل معامل التحديد (R^2) لتفسير مقدار التباين الذي يحققه تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع ، وتبين نتائج الجدول (١٠) ان قيمة (F) المحسوبة لأنموذج الانحدار الخطي البسيط بلغت (٣٤,٠٦٤) وهي اكبر من قيمة (F) الجدولية عند مستوى ١%) ، مما يدل على معنوية نموذج الانحدار الخاص بهذه الفرضية، وبلغت قيمة معامل بيتا (-٠.٧٧٩) أي ان تغير مقداره وحدة واحدة في التسكع الاجتماعي يؤدي الى تغير عكسي مقداره (-٠.٧٧٩) في الكفاءة التنظيمية، وايضا يظهر الجدول تأثير التسكع الاجتماعي على ابعاد الكفاءة التنظيمية .

جدول (١٠) المؤشرات التحليلية لأثر التسكع الاجتماعي في ابعاد الكفاءة التنظيمية

المتغيرات	اختبار F	درجة الحرية	Sig.	R ²	□	□
الكفاءة التنظيمية (Z)	34.064	155	.000	.181	5.917	-0.779
كفاءة الاداء (١Z)	18.192	155	.000	.106	5.814	-0.674
كفاءة الاتصال (٢Z)	15.216	155	.000	.090	5.365	-0.750
كفاءة استخدام الموارد المتاحة (٣Z)	38.319	155	.000	.199	6.581	-0.956

المصدر : اعداد الباحثون بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS V.٢٥).

٥- اختبار فرضية البحث الخامسة التي نصت على ان " توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين سلوك العمل المنحرف والكفاءة التنظيمية "

جدول (١١) المؤشرات التحليلية لأثر سلوك العمل المنحرف في ابعاد الكفاءة التنظيمية

□	□	R ²	Sig.	درجة الحرية	اختبار F	المتغيرات
-0.682	5.345	.130	.000	155	23.027	الكفاءة التنظيمية (Z)
-0.543	5.159	.064	.001	155	10.560	كفاءة الاداء (١Z)
-0.584	4.739	.058	.003	155	9.423	كفاءة الاتصال (٢Z)
-0.919	6.137	.127	.000	155	32.046	كفاءة استخدام الموارد المتاحة (٣Z)

المصدر : إعداد الباحثون بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS V.٢٥).

كذلك تظهر النتائج الواردة في الجدول (١١) نتائج تحليل الانحدار هنالك تأثير عكسي ذو دلالة معنوية عند مستوى (١%) للسلوك العمل المنحرف على الكفاءة التنظيمية اذ بلغت قيمة معامل بيتا (-0.682) و قيمة (F) المحسوبة بلغت (٢٣,٠٢٧) وتدل هذه النتائج على معنوية نموذج الانحدار الخاص بهذه الفرضية ، اما معامل التفسير (R²) بلغت قيمته (.130) بمعنى ان سلوك العمل المنحرف يفسر ما نسبته (١٣%) من التغيرات المعاكسة التي تطرأ على الكفاءة التنظيمية .، وهذا يؤدي الى تأكيد صحة الفرضية الرئيسة الخامسة .

٦- اختبار فرضية البحث السادسة التي نصت على ان " توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لكل من التسكع الاجتماعي وسلوك العمل المنحرف في الكفاءة التنظيمية "

من اجل اختبار هذه الفرضية استخدمنا نموذج الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression) والغرض منه معرفة تأثير كل من المتغيرين المستقلين التسكع الاجتماعي (X) وسلوك العمل المنحرف (Y) في المتغير المعتمد الكفاءة التنظيمية (Z) ، يظهر الجدول (١٢) نتائج تحليل الانحدار هنالك تأثير عكسي ذو دلالة معنوية عند مستوى (١%) للمتغيرات المستقلة على المتغير المعتمد (الكفاءة التنظيمية) اذ بلغت قيمة معامل بيتا للمتغيرين (-٠.٥٩٨، -٠.٣١٢) و قيمة (F) المحسوبة بلغت (١٨,٩٤٦) وهي قيمة معنوية مما يدل على ان نموذج الانحدار الخاص بهذه الفرضية معنوي ، اما معامل التفسير (R²) بلغت قيمته (١٩٩٠) بمعنى ان كل من التسكع الاجتماعي وسلوك العمل المنحرف تفسر ما نسبته (١٩%) من التغيرات المعاكسة التي تطرأ على الكفاءة التنظيمية للمستشفى .

جدول (١٢) تقدير معاملات نموذج الانحدار الخطي المتعدد لقياس تأثير كل من التسكع الاجتماعي وسلوك العمل المنحرف في الكفاءة التنظيمية .

□	□	R ²	Sig.	درجة الحرية	اختبار F	المتغيرات
-0.598	6.271	.199	.000	155	18.946	التسكع الاجتماعي (X)
-0.312						سلوك العمل المنحرف (Y)

المصدر : إعداد الباحثون بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS V.٢٥).

المبحث الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

الاستنتاجات

من خلال تحليل الجانب العملي يمكن تقديم جملة من الاستنتاجات منها :

- ١- نلاحظ من خلال اجابات اغلب افراد العينة (الممرضين) ان سلوكيات التسكع الاجتماعي منتشرة بين الممرضين وان كانت غير مرتفعة جدا مع ذلك موجودة في بيئة المستشفى التعليمي للأطفال .
- ٢- كذلك يظهر وجود شبه حياد بين الممرضين على مدى وجود سلوكيات العمل المنحرف في المستشفى ، بشكل عام هناك انخفاض خاص في بعد السلوكيات المنحرف باتجاه المنظمة ، مع ذلك هناك مؤشرات قوية لوجود سلوكيات بين الممرضين غير ايجابية مثل (الانتقاص من زملاء العمل ، التصريحات الطائفية والعنصرية باتجاههم و بث الاشاعات باتجاه المشرف على العمل) .
- ٣- اغلب الممرضين يعتقدون وبشكل معتدل بوجد كفاءة تنظيمية لدى المستشفى ، مع ذلك هناك انخفاض في كفاءة الاتصال داخل المستشفى وفق تصوراتهم .
- ٤- فيما يتعلق بفرضيات الارتباط اظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط سالبة بين سلوك التسكع الاجتماعي والكفاءة التنظيمية ، ايضا وجود علاقة ارتباط موجبة بين سلوك التسكع الاجتماعي و سلوك العمل المنحرف .
- ٥- متغير التسكع الاجتماعي وسلوك العمل المنحرف لهما ارتباط معنوي سالب بالكفاءة التنظيمية للمستشفى ، اذ يؤثر التسكع الاجتماعي والسلوكيات غير الايجابية للمرضين بشكل كبير في كفاءة استخدام الموارد المتاحة وبالتالي التأثير على الكفاءة التنظيمية .

التوصيات

تم تقديم التوصيات بناء على اهم النتائج وكما يلي :

١. على ادارة المستشفى عينة البحث اعطاء اهمية كبيرة لهذا النوع من السلوكيات لما لها من تأثير سلبي واضح على كفاءة المستشفى في تقديم الخدمات الصحية والطبية الى المجتمع .
٢. السعي باتجاه التقليل من سلوكيات التسكع الاجتماعي وبالإمكان القيام بذلك من خلال عدة اجراءات منه على سبيل المثال ، توزيع المهام على الممرضين بشكل واضح ودقيق من اجل تقليل اعتمادية الممرضين على زملائهم والتسكع او بذلهم جهد اقل مقارنة بزملائهم ، مع اعتماد معيار واضح لقياس جهد ومهام كل ممرض وكيفية تنفيذ المهام المطلوبة منه.
٣. التعامل بجدية مع سلوكيات العمل السلبية التي تصدر من الممرضين باتجاه المستشفى والزملاء ومشرفين العمل ويمكن اجراء ندوات او ورش عمل تكون ذات اتجاهين ، الاتجاه الاول توعية يجري التأكيد فيه على اهمية فرق العمل الجماعية وتأثير الجماعة في انجاز الاعمال المطلوبة والتحلي بالسلوكيات الايجابية والعمل على تقليل السلوكيات السلبية بشكل رسمي حتى تصبح ثقافة سائدة في المستشفى ، الاتجاه الثاني يكون باتجاه مشرفي العمل وهنا نؤكد على ادارة المستشفى اختيار المشرفين ذوي الخبرة والتخصص من الممرضين الكفاء الذين يغرزون روح التعاون ويعزز جوهر الفريق بين الممرضين والذي من المحتمل ان تقلل السلوكيات السلبية باتجاه هكذا نوع من المشرفين .
٤. الكفاءة التنظيمية واحدة من اهم الموضوعات الادارية والتي تسعى المنظمات الى التفوق فيه ، لذلك ضرورة العمل على تعزيز كفاءة المستشفى ، وممكن القيام بالخطوات التالية :
- وضع الخطط الاستراتيجية الكفيلة في اختيار ، اعداد ، تدريب وتطوير الممرضين لتحسين ادائهم وبالتالي الاداء العام للمستشفى .
- استخدام او الاستفادة من تجارب المستشفيات العالمية المتخصصة في بناء انظمة اتصال فعالة تضمن وصول الافكار ، الاهداف والتعليمات في الوقت المناسب الى جميع اقسام وشعب المستشفى ، وكذلك تعزز التعاون بين الممرضين .
- العمل باتجاه الوصول الى التمويل الذاتي وكذلك التمويل من قبل منظمات الاعمال كجز من مسؤوليته الاجتماعية ، وايضا بالإمكان الاعتماد على الوحدات الاستشارية التي تقدم الخدمات الطبية والصحية بأجور منخفضة .

المصادر

المصادر العربية

- 1- الاسدي، أفنان عبد علي. (٢٠١٤)، " أثر الدعم القيادي المدرك في اطار ابعاد تمكين العاملين لتعزيز الكفاءة التنظيمية" مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية، المجلد (٨)، العدد (٣١).
- 2- ابراهيم ، أشرف، (٢٠١٥)، " مبادئ علم الادارة والعمل الشرطي، دراسة تطبيقية على اعمال الامن"، المركز القومي للاصدارات القانونية، الطبعة الاولى.
- 3- أمين، نادية عز الدين، (٢٠١٢)، "أثر برنامج ارشادي باسلوب فاعلية الذات في خفض التكاسل الاجتماعي لدى طالبات المرحلة الاعدادية"،(رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة المستنصرية، كلية التربية.
- 4- ثابتي الحبيب، (٢٠٠٥)، "تطوير الكفاءات وتنمية الموارد البشرية التحدي الأساسي للتنمية الجديدة"، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، الجزائر، ٠٨ . ٠٩ . مارس.
- 5- العاني ، زر منير، (٢٠٠٨)، " تأثير بعض المتغيرات في التكاسل الاجتماعي لدى طلبة الجامعة"،(رسالة ماجستير غير منشورة) جامعة بغداد، كلية الاداب.
- 6- هاشم، مصطفى، (٢٠١٩)، " هكذا علمني الطب"، مؤسسة علوم الامة للاستثمارات الثقافية، الطبعة الاولى.

المصادر الاجنبية

- 1- Abu-Doleh, & Weir, (2007). **Dimensions of performance appraisal systems in Jordanian private and public organizations**. International Journal of Human Resource Management, V.(18), N.(1).
- 2- Aksu, Ali, (2016), " **Organizational deviance and multi-factor leadership**" academic journals, Educational Research and Reviews, Vol. 11(8), pp. 589-597.
- 3- Anjum , Muhammad Adeel , Parvez , Anjum ,(2013) , " **Counterproductive Behavior at Work: A Comparison of Blue Collar and White Collar Workers** " , Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences , Vol. 7 (3), 417- 434 .
- 4- Anwar, Muhammad Nadeem, Sarwar,Muhammad , Awan, Riffat-un-Nisa, & Arif,Muhammad Irfan, (2011), (**Genderdifferences in Workplace Deviant Behaviorof University Teachers and ModificationTechniques**), International EducationStudies, Vol. 4, No.(1), PP:193- 197.
- 5- Appelbaum, S., Iaconi, G. and Matousek, A. (2007), "**Positive and negative deviant workplace behaviors: causes, impacts, and solutions**", Corporate Governance, Vol. 7 No. 5, pp.
- 6- Asghar, M. & Ahmad, Z.(2017). **Impact of Abusive Supervision on Workplace Deviance Behavior**; Role of Interactional Justice. Current Economics and Management Research ,Vol.3,No.1,pp:1-11.
- 7- Dewberry, C. (2004). **Statistical methods for organizational research: Theory and practice**. Routledge.
- 8- Bibi, A., Yang, L., & Ahmad, I. (2012). **The Effect of Human Resource Management Practices on Employees' Job Satisfaction in the Universities of Pakistan**. Business Management Dynamics, 1(12), 1.
- 9- Chib, S. (2018). **An analytical study on factor affecting employee deviance behavior at workplace**. Journal of Emerging Technologies and Innovative Research, 5(6), 575-580.
- 10- Chidambaram, L., & Tung, L. L. (2005). **Is out of sight, out of mind? An empirical study of social loafing in technology-supported groups**. Information systems research, 16(2), 149-168.

- 11- Everton, W.J., Jolton, J.A. and Mastrangelo, P.M. (2005), "**Be nice and fair or else: understanding reasons for employees' deviant behaviors**", Journal of Management Development, Vol. 26, No. 2, pp. 117-131.
- 12- Forsyth, (2009), "**Group dynamics**" 5th ed, Pacific Grove, Brooks.
- 13- Harkins Stephen, Latane Bibb, Williams Kipling, (1980), "**Social Loafing: Allocating Effort or Paking it Easy**", Experimental social psychology, v.(16) .
- 14- Harris, L. C., and E. Ogbonna. (2006). "**Service Sabotage: A Study of Antecedents and Consequences.**" Academy of Marketing Science 34: 543-559
- 15- Huysman, S., Sala, S., Mancini, L., Ardenete, F., Alvarenga, R. A., De Meester, S., & Dewulf, J. (2015). **Toward a systematized framework for resource efficiency indicators. Resources, Conservation and Recycling**, 95, 68-76..
- 16- Decius, J., & Schaper, N. (2017). **The Competence Management Tool (CMT)–A new instrument to manage competences in small and medium-sized manufacturing enterprises.** Procedia Manufacturing, 9, 376-383.
- 17- Karau ,Steven ,Others ,(1993), "**Social loafing : research finding's implications and future Directions**". American psychology society V.(4) .N.(5) .
- 18- Klotz, A. C., and M. R. Buckley. (2013). "**A Historical Perspective of Counterproductive Work Behavior Targeting the Organization** ."Journal of Management History 19: 114-132.
- 19- Lugosi Peter " Deviance, deviant behaviour and hospitality management: Sources, forms and drivers" Tourism Management, 74 (2019) 81–98
- 20- Magyar, S.V. Jr (2003), "**Focus on Training, Education & Software**", Occupational Health & Safety, Vol. 72, pp. 64-68.
- 21- Muafi (2011). **Causes and consequences deviant workplace behavior**, Int. J. Innovation, Manage. Technol. 2(2):123- 6.
- 22- Narayanan Kanimozhi,(2017), "**Workplace Destructive and Constructive Deviance Behaviour in India and the USA: Scale Development, Validation, Theoretical Model Development and Testing**", Submitted for the Degree of Doctor of Philosophy ,The University of Edinburgh.
- 23- Nwaneri Emezi, Nnenna Ugorji, Julie Njoku, (2019), "**The new public management (npm) and organizational efficiency**"
- 24- Papadimitriou Maria,2018," **Drivers of Efficiency in Higher Education in England**", Department of Economics, Management School, Lancaster University.
- 25- Parks GS, Jones SE, Hughey MW (2013). **Belief, truth, and positive organizational deviance.** Howard LJ, 56:399.
- 26- Plotnik, (1993), "Introduction to psychology", cole publishing company ,California , 3rd edition.
- 27- Shah Chaitali Riddhish, (2016), "**Competency Mapping and its impact on Organization Effectiveness with special reference to Sales Staff of Pharmaceutical Industry of Ahmedabad Region** " A Thesis submitted to Gujarat Technological University , GUJARAT TECHNOLOGICAL UNIVERSITY, September.
- 28- Sunday Oyeyemi, Oluufemi (2019) "**Effect of Deviant Behaviour on Students' Psycho-Social Involvement in Secondary Schools: A Sociological Perspective**" Education Otto-Awori, Lagos, Nigeria, Departement of Educational Psychology .
- 29- Telha, A., Quintas, M., Páscoa, C., & Tribolet, J. (2016). **Transversal competency concept as a structuring element of the organization.** Procedia Computer Science, 100(100), 658-664.
- 30- Tepper, B.J., Duffy, M.K. and Shaw, J.D., (2001). "**Personality moderators of the relationship between abusive supervision and subordinates**" resistance. Journal of Applied Psychology, 86(5), p.974.
- 31- Tršková, Kristína, (2016) "**MOTIVATION, PERFORMANCE AND EFFICIENCY**" , Conference: International Scientific Conference for Ph.D. students of EU countries

Department of Managerial Theories, Faculty of Management Science and Informatics, University of Žilina, London.

32- VIORICA, FALOPA, (2018)" **EFFICIENT COMMUNICATION IN TERMS OF ORGANIZATION'S MISSION AND OBJECTIVES**" PHD, "LUCIAN BLAGA" UNIVERSITY, SIBIU, PROFESSOR, DOCTOR OF SCIENCES (ECONOMIC).

33- Williams, Harkins, & Latané, (1981) "**Identifiability as a deterrent to social loafing: Two cheering experiments**" Journal of Personality and Social Psychology, v.(40).

34- Xu Feng , Xin (Robert) Luo,(2017), "**Carol Hsu, " Anger or Fear? Effects of Discrete Emotions on Employee's Computer-Related Deviant Behavior**" Proceedings of the 50th Hawaii International Conference on System Sciences .

35- Guan, Y., Yang, W., Zhou, X., Tian, Z., & Eves, A. (2016). **Predicting Chinese human resource managers' strategic competence: Roles of identity, career variety, organizational support and career adaptability.** Journal of Vocational Behavior, 92, 116-124..

36- Zhu Min,(2013)," **PERCEPTION OF SOCIAL LOAFING, CONFLICT, AND EMOTION IN THE PROCESS OF GROUP DEVELOPMENT**" A DISSERTATION SUBMITTED TO THE FACULTY OF THE GRADUATE SCHOOL OF THE UNIVERSITY OF MINNESOTA.

الملحق (١)

م/ استبيان رأي

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.....

نضع بين أيديكم استبانة البحث الموسوم (اثر التسكع الاجتماعي وسلوك العمل المنحرف في الكفاءة التنظيمية) دراسة تحليلية لأراء عينة من الممرضين العاملين في مستشفى كربلاء التعليمي للأطفال شاكرين حضراتكم لتخصيصكم جزء من وقتكم الثمين للإجابة على فقراتها مع ملاحظة أن لا حاجة لذكر الاسم إذ سيكون التعامل مع البيانات بسرية تامة وان البيانات ستستعمل لأغراض البحث العلمي حصراً. راجين الدقة والموضوعية عند الإجابة لبيان وجهة نظركم لكل فقرة من فقرات الاستبانة ومراعاة وضع علامة (✓) أمام اختيار واحد لكل سؤال ترونه يعكس الواقع أو هو اقرب إلى ذلك , وعدم ترك أي فقرة من دون إجابة لغرض تحقيق الأهداف التي نرجوها من هذه البحث .

سائلين الله الخير لبلدنا الحبيب وشاكرين لكم سلفاً تعاونكم معنا

الباحثون

م . م حسين علي عبد الله

م . م منتظر زهير حسن

م . د ضياء فالح بناي

أولاً: معلومات عامة

١- النوع الاجتماعي

٢- العمر

٣٠ سنة فأقل

٣١-

٤١-٥٠

٥١ فأكثر

٣- المؤهل العلمي

بورد

ماجستير

دبلوم

بكالوريوس

اعدادية

متوسطة

٤- سنوات الخدمة

اقل من سنة

١-٥

٦-١٠

١١-١٥

١٦-٢٠

٢١ فأكثر

ثانياً: الفقرات المتعلقة بمتغيرات البحث :

المتغير الأول :- التسكع الاجتماعي : هو نوع من الامراض الاجتماعية التي يقوم بها فرد او اكثر داخل المجموعة من اجل الحاق الضرر بفريق العمل وتقويض الروح المعنوية الجماعية للعاملين وبالتالي الحاق الضرر بالمنظمة ككل .

ت	الفقرات بين المدى الذي ترى به بأن :	بدائل الإجابة			
		أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق
١.	يحاول اعضاء المجموعة التي انتمي لها بئذ اقصى جهود من اجل انجاز الاعمال المكلفين بها .				
٢.	بعض اعضاء المجموعة التي انتمي لها يعتمدون على الاخرين من اجل انجاز الاعمال المكلفين بها .				
٣.	يساهم بعض اعضاء المجموعة التي انتمي لها بأقل مما توقعت لإنجاز ما مطلوب منهم .				
٤.	يقوم اعضاء المجموعة التي انتمي لها ببذل اقصى طاقتهم من اجل تحقيق ما مطلوب منهم .				
٥.	ارى بعض اعضاء مجموعتي يقومون بتأجيل العمل المكلفين به والاعتماد على الاخرين من اجل انجازه .				

٦.	ارى بعض أعضاء مجموعتي يبذلون جهداً أقل عندما يكون عملنا معاً في انجاز المهام المكلفين بها.				
٧.	بعض أعضاء المجموعة التي انا جزءاً منها لا يؤدون عملهم المكلفين بإنجازه .				
٨.	يقوم بعض أعضاء مجموعتي بقضاء وقتاً أقل في العمل الجماعي إذا كان الآخرون حاضرين للتعامل مع الوظيفة .				
٩.	هنالك بعض أعضاء مجموعتي يتجنبون مساعدة الآخرين في انجاز العمل الذي كلفته به المجموعة قدر الإمكان .				
١٠.	بعض أعضاء مجموعتي يعملون بجهد أقل وينهون الاعمال المناطة بهم داخل المجموعة بجودة منخفضة.				
١١.	من غير المرجح أن يقدم بعض أعضاء مجموعتي مساهمة جوهرية في العمل الجماعي إذا كان الأعضاء الآخرون متاحين للقيام بذلك.				

المتغير الثاني : سلوك العمل المنحرف : هو عملية القيام بتصرفات وافعال تكون خارج السياق المعتمد والتي تكون الغاية منها التأثير في طبيعة عمل المنظمة وهذا الاعمال قد تكون اتجاه العاملين او الرؤساء او المنظمة نفسها.

أ- سلوك العمل المنحرف اتجـاه المنظمة : هي السلوكيات السلبية التي يكون الهدف الاساسي منها هوالحاق الاذى بالمنظمة والتأثير على قدرتها في توفير الاحتياجات المطلوبة وكذلك في مصداقيتها داخل السوق .

ت	الفقرات	بدائل الإجابة				
		أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق على الإطلاق
		بين المدى الذي يمارس فيه الموظف أي من السلوكيات التالية :-				
١.	الاخذ من ممتلكات المستشفى دون علم المسؤولين					
٢.	قضاء الكثير من الوقت في اداء اعمال لا تخص عمل المستشفى					
٣.	القيام بتزوير كتب رسمية من اجل الحصول على مكاسب مالية					
٤.	اخذ استراحة بالعمل تزيد عن الوقت المسموح به					
٥.	الوصول الى العمل بشكل متأخر دون الحصول على موافقة المسؤول					
٦.	عدم الاهتمام بنظافة مكان العمل					
٧.	عدم اداء العمل بالشكل المطلوب ومحاولة تأخيره					
٨.	القيام بإخراج المعلومات السرية لأشخاص غير مخولين					
٩.	محاولة اخذ الرشوة					
١٠.	عدم الاكتراث في تنفيذ تعليمات المسؤول المباشر					

ب - سلوك العمل المنحرف اتجاه الزملاء : السلوكيات المنحرفة التي يقوم بها العاملون من اجل الحاق الاذى بزملائهم داخل العمل.

ت	الفقرات	بدائل الإجابة				
		أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق على الإطلاق
		بين المدى الذي يمارس فيه الموظف أي من السلوكيات التالية :-				
١١.	محاولة الانتقاص من قدر زملاء العمل					
١٢.	يتفوه بكلمات جارحة ومؤذية لزملاء العمل					

١٣	يدلي بتصريحات دينية او عنصرية او طائفية اتجاه بعض زملاء العمل				
١٤	يقوم بشتم بعض زملاء العمل				
١٥	يمارس الخدع والحيل اتجاه زملاء العمل				
١٦	التصرف بوقاحة اتجاه بعض زملاء العمل				
١٧	يحاول احراج زملاء العمل وبشكل علني				

ج / سلوك العمل المنحرف اتجاه الرئيس المباشر : ويقصد به السلوك الذي يقوم به العاملين تجاه رئيسهم المباشر وقد يشمل هذا السلوك القيام بالأساءة اللفظية او النميمة او الاستهداف الغير بناء او تشوية السمعة او الهجوم الجسدي وحتى العصيان اثناء العمل .

ت	الفقرات	بدائل الإجابة				
		أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق على الإطلاق
بين المدى الذي يمارس فيه الموظف أي من السلوكيات التالية :-						
18	يحاول الانقاص من قدر مسؤولية المباشر .					
19	يقوم ببث الإشاعات في العمل اتجاه مشرفه المباشر .					
20	يتلفظ بكلمات تكون جارحة لرئيسة المباشر اثناء العمل .					
21	يحاول احراج مشرفة المباشر وبشكل علني خلال العمل .					
22	يرفض التحدث مع رئيسة المباشر اثناء العمل .					
23	يتصرف بوقاحة اتجاه مشرفه المباشر اثناء فترات العمل					
24	يقوم بتعليقات بذينة اتجاه رئيسة المباشر في العمل .					
25	يقوم بشتم ولعن رئيسة المباشر اثناء العمل .					
26	يدلي بتصريحات طائفية اتجاه رئيسة المباشر في العمل .					

المتغير الثالث : الكفاءة التنظيمية : هي قدرة المنظمة على استخدام مواردها البشرية والمادية كفاءة واستغلالها بأفضل طريقة واقل جهد من اجل تحقيق الاهداف التي تسعى اليها .

أ : كفاءة الاداء : هو القدرة العاملين في اداء الاعمال المطلوبة منهم بأفضل طريقة وبأنسب اسلوب وكذلك بأقل موارد والتي تكون متوافقة مع حاجات ورغبات الزبائن

ت	الفقرات	بدائل الإجابة				
		أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق على الإطلاق
يرى الموظف بأن :-						
١	هناك ثقة لدى ادارة المستشفى بمقدرة العاملين على أداء أعمالهم بكفاءة.					
٢	يحظى التدريب باهتمام من قبل المستشفى وذلك لرفع كفاءة عاملها.					
٣	يمتلك المستشفى خطة لتطوير أنجاز الكفايات عبر عملية					

					أدارة الأداء.
					٤. يلجأ المستشفى إلى إدخال العاملين بدورات تطويرية بين فترة وأخرى لتحسين ادائهم

ب : كفاءة الاتصال : هي عملية التفاهم والتناغم في الاتصال ما بين الرؤساء والمرؤوسين والتي تحقق الرغبة لدى العاملين في اداء الواجبات المكلفين بها وكذلك تشجعهم على تحقيق ما مطلوب منهم دون اي مشاكل .

ت	الفقرات	بدائل الإجابة			
		أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق على الإطلاق
					يرى الموظف بأن : -
5.	المستشفى توفر الأفكار الواضحة بالتوقيت الملائم.				
6.	تعتمد المستشفى في تنفيذ الأعمال على استخدام شبكات الاتصال الفعال ما بين أقسامها ووحداتها وما بين مراجعيتها الخارجيين.				
7.	هناك نظام اتصالات واضح داخل المستشفى للحصول على المعلومات الخاصة بإجراءات العمل .				
8.	تحفز المستشفى على التوجه نحو العمل بروح الفريق والمشاركة ببلين العاملين من خلال الاتصالات المفتوحة .				

ج : كفاءة استخدام الموارد المتاحة : هي عملية استخدام موارد المنظمة المادية والبشرية واستغلالها بطريقة صحيحة والمحافظة عليها من غير اي تبذير او هدر والتي تحقق افضل انجاز وبأقل التكاليف .

ت	الفقرات	بدائل الإجابة			
		أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق على الإطلاق
					يرى الموظف بأن : -
9.	ليس لدى المستشفى مشكلة في الحصول على الموارد البشرية الكفوة التي تسهم في تحسين الخدمة المقدمة .				
10.	المستشفى قادرة على الحصول على الدعم الخارجي (مالي، معنوي وتسهيلات أخرى) من المتبرعين .				
11.	المستشفى تدعم إجراءات توزيع الموارد المالية بأنواعها عند تنفيذ المشاريع وفق ضوابط محددة.				
12.	تعاني المستشفى من نقص نوعي في مواردها البشرية ذات التخصصات الفنية المؤهلة والمتدربة ميدانياً .				