

عنوان البحث

**تأثير متطلبات ادارة الجودة الشاملة في الحد من الاغتراب النفسي: دراسة
استطلاعية في الجامعة التقنية الوسطى**

م. نادية عبدالله محمد الجاف¹

¹ الجامعة التقنية الوسطى، الكلية التقنية الهندسية، بغداد، العراق.

بريد الكتروني: nadia.quality@yahoo.com

HNSJ, 2025, 6(8); <https://doi.org/10.53796/hnsj68/22>

المعرف العلمي العربي للأبحاث: <https://arsri.org/10000/68/22>

تاريخ النشر: 2025/08/01م

تاريخ القبول: 2025/07/15م

تاريخ الاستقبال: 2025/07/07م

المستخلص

يهدف البحث الى معرفة تأثير متطلبات إدارة الجودة الشاملة في الحد من الاغتراب النفسي في رئاسة الجامعة التقنية الوسطى، اعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات الخاصة بالبحث، ووزعت على عينة عشوائية بلغت (150) موظف ضمن المستويات الادارية كافة في رئاسة الجامعة، و استخدم البرنامج الاحصائي (SPSS.V.23) لتحليل البيانات ولإستخراج النتائج، توصل البحث إلى العديد من الاستنتاجات من أهمها معاناة الموظفين في رئاسة الجامعة التقنية الوسطى من مستوى ضعيف من الاغتراب النفسي مقابل ارتفاع تطبيق متطلبات ادارة الجودة الشاملة، كما أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط وتأثير ما بين متطلبات ادارة الجودة الشاملة والاغتراب النفسي للموظفين، وكانت العوامل التي تضم متطلب فرق العمل هي الاكثر تأثيراً في الاغتراب النفسي، وخلص البحث إلى مجموعة من التوصيات منها: ضرورة التزام قيادة الجامعة واقتناعها بتبني نهج ادارة الجودة الشاملة وادراج متطلباته ضمن الاستراتيجيات التي تتبناها الجامعة، للارتقاء بجودة العملية التعليمية ومخرجاتها والتحسين المستمر لأداء الجامعة كمنظومة تعليمية شاملة وتحقيق أهدافها و لتلافي مشكلات العمل والحد منها ومن اهمها الاغتراب النفسي.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة، متطلبات ادارة الجودة الشاملة، الاغتراب النفسي.

RESEARCH TITLE

The Impact of Total Quality Management Requirements in Limiting Psychological Alienation-An Exploratory Study in the Middle Technical University

Abstract

The research aims to know of impact the total quality management requirements in limiting psychological alienation in the presidency of the Middle Technical University. The research adopted the descriptive analytical method, The questionnaire was adopted as a tool for collecting data and information for the research, it was distributed to a random sample of (150) employees within all administrative levels in the university presidency, and the statistical program (SPSS. V.23) was used for data analysis and extraction of results, the research reached many conclusions, the most important of which was the suffering of employees in the presidency of the Middle Technical University from a weak level of psychological alienation against the high application of total quality management requirements, and the results showed a correlation and impact between the total quality management requirements and psychological alienation of employees, and the factors that include the requirement of team work are the most influential in psychological alienation, the research concluded with a set of recommendations, the most important: The need for the commitment of the university leadership and its conviction to adopt the total quality management approach and include its requirements within the strategies adopted by the university, to improve the quality of the educational process and its outputs and the continuous improvement of the university's performance as a comprehensive educational system and achieve its goals and to avoid and reduce work problems, the most important of which is psychological alienation.

Key Words: Total quality management, Total quality management requirements, psychological alienation.

المقدمة:

أدركت المنظمات الناجحة أياً كانت أهدافها ومهامها، أن العامل الرئيس في كفاءتها وفعاليتها وبقائها على الأمد البعيد مرهون بما تمتلكه من موارد بشرية كفؤة والمؤهلة تأهيلاً عالياً، وهذا ما قادها للاستثمار الامثل للطاقات والقدرات الكامنة لهذا المورد وجعله يقدم أفضل ما لديه لصالح منظمتها، من خلال قيامها بتحديث اساليبها الادارية الكفيلة بحمايته نفسياً وذهنياً وبدنياً واطلاق قدراته ومهاراته التجديدية التي تحتاجها المنظمة في تقوية قدراتها التنافسية، وتُعد إدارة الجودة الشاملة من أهم الاساليب الادارية التي برهنت على كفاءتها في الارتقاء بأداء المنظمات التي تبنت نهجها، كما انها تُعد المدخل الأكثر اهتماماً بالمورد البشري والمحافظة عليه، عبر تأمين المناخ الوظيفي التشاركي المحفز للعمل لارساء قواعد الجودة في الاداء الوظيفي، وضمان الاستقرار النفسي والصحة النفسية المتحررة من الامراض النفسية ومن اكثرها وضوحاً الاغتراب النفسي الذي يُصنف ضمن اشد الظواهر التي تُثير قلق المنظمات وتُهدد استقرارها، لعواقبها السلبية على اداء الموظفين ونتاجيتهم و تقدمهم وابداعهم ومستوى التزامهم تجاه منظمتهم.

لذا فقد جاء هذا البحث ليلقي الضوء على تأثير تطبيق متطلبات ادارة الجودة الشاملة في الحد من الاغتراب النفسي في رئاسة الجامعة التقنية الوسطى، وفي ضوء ما تقدم تم بناء هيكلية البحث على أربعة مباحث، شمل المبحث الأول منهجية البحث و شمل المبحث الثاني للبحث الجانب النظري، اما المبحث الثالث فقد اشتمل على الجانب التطبيقي و المبحث الرابع فقد شمل الاستنتاجات والتوصيات.

المبحث الأول/ منهجية البحث**أولاً: منهجية البحث****1- مشكلة البحث**

تناولت العديد من الدراسات متغيري ادارة الجودة الشاملة و الاغتراب النفسي كلاً على حدة، الا إننا لم نجد دراسة تناولت العلاقة بين المتغيرين معاً، وفقاً لإطلاع الباحث، وهذا ما يؤكد وجود فجوة معرفية تستدعي البحث ومن هنا ارتأينا ضرورة اجراء هذا البحث للتعرف على طبيعة العلاقة بين متطلبات ادارة الجودة الشاملة و الاغتراب النفسي في ظل غياب الوضوح المعرفي للعلاقة بينهما، وعموماً يمكن صياغة مشكلة البحث عبر التساؤلات الآتية:

أ- ما مستوى اهتمام رئاسة الجامعة التقنية الوسطى بتطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة؟

ب- ما مستوى اهتمام رئاسة الجامعة التقنية الوسطى بتشخيص الاغتراب النفسي للعاملين فيها؟

ت- ما علاقة الارتباط و وعلاقة التأثير بين متطلبات إدارة الجودة الشاملة والاغتراب النفسي في رئاسة الجامعة التقنية الوسطى؟

ث- اي من متطلبات إدارة الجودة الشاملة الأهم تأثيراً في الاغتراب النفسي في رئاسة الجامعة التقنية الوسطى؟

2- أهداف البحث

يطمح البحث الى تحقيق الأهداف الآتية:

أ- تحديد نطاق التطبيق لمتطلبات إدارة الجودة الشاملة في رئاسة الجامعة التقنية الوسطى.

ب- تشخيص درجة الاغتراب النفسي عند العاملين في رئاسة الجامعة التقنية الوسطى، ان وجد.

ت- تحديد طبيعة علاقات (الارتباط و التأثير) بين متطلبات ادارة الجودة الشاملة وابعاد الاغتراب النفسي في رئاسة الجامعة التقنية الوسطى.

ث- تحديد اي من متطلبات إدارة الجودة الشاملة الاعلى تأثيراً في الاغتراب النفسي.

ج- وضع التوصيات لصناع القرار في الجامعة، التي قد تسهم في مراجعة سياساتها واجراءاتها وممارساتها لتقادي مشكلة الاغتراب ونتائجها وتداعياتها الضارة ومخاطرها في المستقبل.

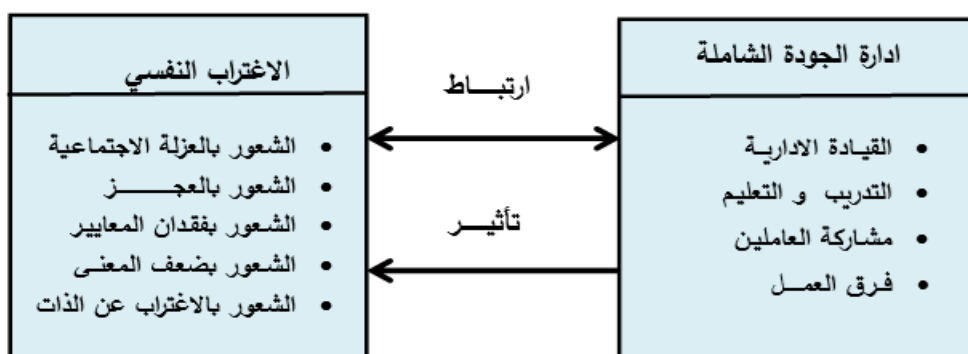
3- أهمية البحث

أ- **الأهمية العلمية:** تتمثل في الاسهام بإثراء موضوع ادارة الجودة الشاملة وتأثيرها في الاغتراب النفسي في البيئة العربية بصفة عامة والبيئة العراقية بصفة خاصة، فمن خلال البحث والاطلاع في قواعد البيانات والمكتبات، اتضح عدم تناول العلاقة بين هذين المتغيرين، وقد يكون البحث الاول من نوعه في البيئة العراقية والعربية، لذا فان هذا البحث يُعد مساهمة في اثراء المعرفة العلمية لموضوعاته.

ب- **الأهمية العملية:** تتمحور حول تطبيق البحث في جامعة عراقية فتية تسعى لتحقيق مواقع عليا في التصنيفات العالمية وترقى بنفسها ضمن الساحة الدولية، كونها تمتلك إمكانات بشرية وخبرات علمية ومهنية تؤهلها لأن يكون لها دور فاعل وقيادي في عمليات الإصلاح والتطوير، مما يتطلب الحاجة الماسة للارتقاء بكفاءة مواردها البشرية، كما يكتسب البحث اهميته في مساعدة صنّاع القرار والمسؤولين في اختيار افضل القرارات لتحسين ادائها وفقاً للنتائج التي افضى اليها البحث والحد من الاغتراب النفسي لدى موظفيها، انطلاقاً من اهمية العنصر البشري ودوره الكبير في انجاز الأهداف وبلوغ الغايات وضمان البقاء والتقدم للجامعة.

4- المخطط الفرضي للبحث

يوضح المخطط الفرضي فكرة البحث المحورية الى جانب بيان علاقات الارتباط و التأثير بين المتغير المستقل (متطلبات ادارة الجودة الشاملة) والمتغير التابع (الاغتراب النفسي)، و كما مبين في الشكل (1):



شكل (1) المخطط الفرضي للبحث

المصدر: من اعداد الباحث

5- فرضيات البحث

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين متطلبات إدارة الجودة الشاملة والاغتراب النفسي. وقد انبثقت عن هذه الفرضية عدة فرضيات فرعية وهي:

- أ- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين متطلب القيادة الادارية و الاغتراب النفسي.
- ب- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين متطلب التدريب و التعليم و الاغتراب النفسي.
- ت- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين متطلب مشاركة العاملين و الاغتراب النفسي.
- ث- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين متطلب فرق العمل و الاغتراب النفسي.

الفرضية الرئيسية الثانية: توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين متطلبات إدارة الجودة الشاملة والاغتراب النفسي. وقد انبثقت عن هذه الفرضية عدة فرضيات فرعية وهي:

- أ- توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين متطلب القيادة الادارية و الاغتراب النفسي.
- ب- توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين متطلب التدريب والتعليم و الاغتراب النفسي.

ت- توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين متطلب مشاركة العاملين و الاغتراب النفسى.

ث- توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين متطلب فرق العمل و الاغتراب النفسى.

6- حدود البحث

أ- الحد البشري: تمثل بعينة من الموظفين (تدريسي، فني، اداري) في رئاسة الجامعة التقنية الوسطى.

ب- الحد الزماني: تمثل بالمدة من (2024/12/1) ولغاية (2025/6/1).

ت- الحد المكاني: تمثل برئاسة الجامعة التقنية الوسطى.

7- منهج البحث

تبني الباحث (المنهج الوصفي التحليلي) في تحليل مشكلة البحث و لتحقيق أهدافه العلمية و العملية و التوصل الى النتائج المرجوة.

8- مجتمع وعينة البحث:

يُجسد مجتمع البحث جميع موظفي رئاسة الجامعة التقنية الوسطى (تدريسي، فني، اداري) لسنة 2024، وأختير منها عينة عشوائية بلغت (150) موظفاً، وجرى توزيع العينة بنسب متعادلة مع المجتمع البحثي، ويعرض الجدول (1) الخصائص الأساسية للعينة بناءً على متغيرات النوع البشري و العمر و سنوات الخدمة و الشهادة.

جدول (1) يوضح الخصائص الأساسية لعينة البحث

المتغيرات	المستوى	التكرار	النسبة المئوية
النوع البشري	ذكر	81	54%
	أنثى	69	46%
المجموع		150	100%
العمر	20-30 سنة	33	22%
	31-40 سنة	69	46%
	أكبر من 40 سنة	48	32%
المجموع		150	100%
سنوات الخدمة	أقل من 5 سنوات	15	10%
	5-10 سنة	36	24%
	11-15 سنة	45	30%
	أكثر من 15 سنة	54	36%
المجموع		150	100%
الشهادة	دكتوراه	21	14%
	ماجستير	30	20%
	بكالوريوس	60	40%
	دبلوم فني	30	20%
	اعدادية	9	6%
المجموع		150	100%

المصدر: من إعداد الباحث استناداً الى استمارة الاستبانة

9- اساليب تحليل و معالجة البيانات

تم الاستعانة بعدد من الأساليب الاحصائية باستخدام برنامج (SPSS. V.23) لأستخلاص النتائج في الجانب التطبيقي، المتمثلة في: (الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، الاهمية النسبية، معامل الاختلاف، معامل ارتباط بيرسون و معامل الانحدار البسيط).

10- ادوات جمع البيانات

أ- الجانب النظري: تضمن مراجعة الدوريات والكتب والأبحاث والدراسات (العربية و الاجنبية)، فضلاً عن ما متوفر على شبكة الـ (Internet) من المصادر التي ناقشت موضوعات البحث.

ب- الجانب التطبيقي: اعتمدت الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات المرتبطة بالجانب العملي، وتم إعدادها بعد مراجعة و دراسة عدد من المصادر السابقة حول موضوعات البحث، وتتكون من جزأين هما:

الجزء الاول- متطلبات ادارة الجودة الشاملة ويضم (20) فقرة مقسمة على أربعة ابعاد وهي (القيادة الادارية، التدريب والتعليم، مشاركة العاملين، فرق العمل) وتم إعدادها بالاعتماد على عدة دراسات وهي دراسة (خضرة، 2016) و دراسة (الربيعي، 2018) و دراسة (جاسم، 2018).

الجزء الثاني: الاغتراب النفسي ويضم (25) فقرة مقسمة على خمسة ابعاد وهي الشعور بـ (العزلة الاجتماعية، العجز، فقدان المعايير، ضعف المعنى، الاغتراب عن الذات)، وتم إعدادها بالاعتماد على عدة دراسات وهي دراسة (عباس، 2016) و دراسة (نسيسة، 2019) و دراسة (عبد اللطيف و فرقاني، 2021).

وَصُمِّمَتِ الاستبانة بحيث يُحدد المستجيب إجابته وفقاً لمقياس (ليكرت) الخماسي والمبين في جدول (2).

جدول (2) يوضح درجات مقياس (ليكرت) الخماسي

الاستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: (الصيرفي، 2002، 136)

إجراء اختبار الصدق و الثبات للاستبانة المستخدمة في جمع البيانات

أ- الصدق الظاهري

عُرِضَتِ الاستبانة على خبراء متخصصين في ادارة الاعمال وعلم النفس لغرض تحكيمها، والذين أبدوا آراءهم ومقترحاتهم حول محاور وفقرات الاستبانة، وتم اجراء التعديلات اللازمة من خلال حذف بعض العبارات وتعديل صياغة العبارات الاخرى وجعلها ملائمة لأهداف البحث.

ب- معامل الثبات

استُخدم مقياس (ألفا كرونباخ) لحساب ثبات الاستبانة واتساقها، ويشير الجدول (3) بأن القيمة الكلية لمعامل الثبات (0.831)، وإن هنالك ثقة مقدارها (0.911) بصلاحية الاستبانة للمقياس وتحليل النتائج.

جدول (3) يوضح نتائج قياس ثبات وصدق أداة البحث

المقياس	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	صدق الاداة
متطلبات ادارة الجودة الشاملة	20	0.753	0.867
الاغتراب النفسي	25	0.788	0.887
جميع فقرات الأداة ككل	45	0.831	0.911

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS. V.23)

المبحث الثاني/ الجانب النظري

أولاً: متطلبات ادارة الجودة الشاملة

1- مفهوم ادارة الجودة الشاملة

تعددت آراء الكتاب و الباحثين في تعريف ادارة الجودة الشاملة وفي مجال التعليم الجامعي، عرفها (Dhlamini, 48, 2009) بأنها "المواصفات والخصائص المتوقعة في المنتج التعليمي وفي العمليات والأنشطة التي تؤدي إلى توفر أدوات وأساليب متكاملة تساعد المنظمات التعليمية"، وعرفها كل من (الطويل و أغا، 2010، 93) بأنها "مدخل فكري وثقافي وإداري وتنظيمي ينبغي تطبيقه في الجامعات عامة لتحقيق التكامل والتنسيق بين جهود منتسبي الجامعة في كلياتها وأقسامها المختلفة"، في حين عرفها (Stevenson, 2012, 390) بأنها "نظام يتم من خلاله تفاعل المدخلات وهي الأفراد لتحقيق مستوى عالٍ من الجودة إذ يقوم العاملون بالإشتراك بصورة فاعلة في العملية التعليمية والتركيز على التحسين المستمر لجودة المخرجات لارضاء المستفيدين وأما المدخلات فتكون من المناهج الدراسية والمستلزمات المادية والأفراد سواء كانوا طلبة ام موظفين ام أعضاء هيئة تدريس ام ادارة وأما المخرجات فتتمثل بالخريجين والمستفيدين من نظام التعليم أي مختلف مؤسسات المجتمع التي تقوم بتوظيف هؤلاء الخريجين"، ويرى (بو زيان، 2015، 44-45) بأنها "عملية إستراتيجية إدارية تركز على مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي تتمكن في إطارها توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيق التحسين المستمر للمنظمة"، اما (سليم، 2018، 33) فيعرفها بأنها "فلسفة إدارية لقيادات الجامعة تركز على إشباع حاجات الطلاب والمستفيدين وتحقيق أهداف الجامعة وتضمن الكفاءة المرتفعة في الحقل العلمي والبحثي من أجل تحقيق التفوق والتميز وتعتبر أيضاً إستراتيجية متكاملة للتطوير المستمر وتحسين المركز التنافسي للجامعة وإرضاء الطلاب وخدمة الأساتذة والمجتمع".

يستخلص الباحث مما تم عرضه، بأن ادارة الجودة الشاملة هي اسلوب اداري متكامل يسعى لتجويد المنتج التعليمي والعملية التعليمية، من خلال المشاركة الفاعلة للادارة والعاملين معاً والتحسين والتطوير المستمرين للعمليات الادارية وانشطة المنظمة وبما يحقق متطلبات ورغبات الخريجين و المؤسسات المستفيدة من التعليم الجامعي.

2- أهمية ادارة الجودة الشاملة

تبرز أهمية التطبيق لادارة الجودة الشاملة في تحقيق ما يأتي: (الترتوري وجويحان، 2006، 38) (الخطيب، 2008، 80) (Stevenson, 2015, 377) (القيسي، 2015، 209) (سليم، 2018، 35)

أ- تنمية ثقافة التعاون والتكاتف داخل المنظمة والعمل كفرق وجماعات لاعمال مشتركة، وتقوية العلاقات والروابط الوظيفية و زيادة الثقة بين العاملين.

- ب- تحسين الاتصالات بين مستويات المنظمة أجمع، لضمان الاسهام الفاعل لأفرادها في التوصل لحلول وبدائل للمشاكلات والصعوبات المؤثرة في اداءهم ونتاجيتهم.
- ت- تُمهد للحصول على سلسلة المواصفات العالمية (ISO 9000) و الاعتماد الأكاديمي.
- ث- دراسة احتياجات و رغبات الزبائن الداخليين و الخارجيين و الايفاء بها.
- ج- تنمية الشعور لدى العاملين بالانتماء للمنظمة وتحسين الروح المعنوية لهم وتحفيزهم نحو الابداع.
- ح- ترشيد التكاليف و تحسين معدلات الإنتاجية ورفع كفاءة المنظمة الإدارية وفاعليتها، وبالتالي نمو حصتها من السوق.
- خ- تحقق للمنظمة مزايا تنافسية تجعلها اكثر جاذبية من قبل الزبائن، في ظل المنافسة والتحديات القائمة.
- د- تغيير طريقة تفكير العاملين وتعزيز الوعي لديهم بمفهوم الجودة وتأثيرها في نجاح واستدامة المنظمة.
- ذ- القيام بمراجعة مستمرة لأداء المنظمة، واتباع منهج للتغيير يشمل جميع القرارات و الاجراءات.

3- متطلبات إدارة الجودة الشاملة

هناك متطلبات أساس لتطبيق نهج ادارة الجودة الشاملة ويجب على المنظمات تحديدها قبل البدء في التطبيق، إذ إن أي خلل في توفير هذه المتطلبات سيؤثر سلباً على نجاحها، ولاغراض بحثنا هذا سيتم الاعتماد المتطلبات الاربعة التالية، لانها حظيت باتفاق اغلب الباحثين، ولأهميتها في تحديد مستوى الاغتراب النفسي في الجامعة المبحوثة: (Foster, 2001, 53) (Krajewski et.al, 2002, 251) (السامرائي، 2012، 80-81) (البياتي، 2018، 47-48) (صالح، 2013، 16) (صباح، 2020، 45)

المتطلب الاول: القيادة الادارية

تؤدي القيادة الادارية دوراً محورياً داعماً لتطبيق ادارة الجودة الشاملة، فالقيادة الفاعلة هي التي تتولى تحفيز العاملين وتشجيعهم حتى تكون لديهم القدرة على تنفيذ الأهداف بفاعلية، بتعزيز التعاون والتكامل فيما بينهم وانشاء فرق العمل والحرص على تحقيق رضا العاملين وتطوير علاقات جيدة معهم، فضلاً عن الاهتمام المتوازن بالموارد البشري والانتاج وتوظيف التكنولوجيا الحديثة وتحسين هيكل المنظمة، ووضع القيم الايجابية والاقتراضات التي تُعزز العمل الجماعي وتعظم النتائج التي تعود بالفائدة على الفرد والمنظمة.

المتطلب الثاني: التدريب و التعليم

يُشكل هذا المتطلب امراً ضرورياً لإدارة الجودة الشاملة، ويتمثل في وضع واختيار الطرائق المناسبة للتطوير المستمر لقدرات العاملين وتزويدهم بالمعرفة المتكاملة عن الجودة نظرياً وتطبيقياً، وضمان تزويدهم بالمعارف والمهارات والخبرات التي تزيد كفاءتهم في الأداء، وبالتالي ضمان التنفيذ الفاعل للخطط والبرامج الحالية والمستقبلية التي تؤدي الى رفع كفاءة وفاعلية المنظمة، فإدارة الجودة الشاملة تنظر الى القيمة الحقيقية والعائدات الايجابية التي سيقققها كل من التدريب و التعليم على المدى الطويل،

ومن اهمها: تقليل الأخطاء، تحسين الجودة والإنتاجية، تقليل معدل الدوران، انخفاض تكلفة العاملين، تحسين الصحة والسلامة، زيادة مرونة العاملين، تقليل الحوادث وتعزيز العلاقة بين العاملين.

المتطلب الثالث: مشاركة العاملين

تُعد مشاركة جميع العاملين من أهم ركائز تنفيذ إدارة الجودة الشاملة لأنها تحقق أمرين، الأول هو وضع وتنفيذ أفضل الخطط والثاني هو تحسين كفاءة وفاعلية اتخاذ القرارات، أن المشاركة الواسعة للعاملين في وضع وتطوير الحلول لصعوبات ومشكلات العمل و اتخاذ القرار الانسب، سيزيد من ولائهم للمنظمة ويُعزز معنوياتهم ويُحسن أدائهم، لذا يجب على المنظمة تهيئة مساحة مناسبة لحرية المبادرة والعمل حتى يتمكن كل عامل من تقديم أفكاره وآراءه ومقترحاته باستمرار ضمن فرق العمل او حلقات الجودة، والسعي الى الاخذ بها وفي المجالات كافة، مثل التصميم الوظيفي، أنظمة تقييم الاداء، اعادة توزيع الادوار، الرواتب، الحوافز والترقية.

المتطلب الرابع: فرق العمل

يُجسد المتطلب هذا احد اهم التوجهات الادارية المعاصرة التي تتبناها منظمات الاعمال بهدف الارتقاء بتنظيماتها وتحسين أدائها وقدراتها التنافسية، فالعمل كفرق وجماعات من الدعائم التي تقوم عليها إدارة الجودة الشاملة والتي اعطت للعمل الجماعي دعماً واسعاً، فالعمل بروح الفريق يُعزز التواصل والتعاون والانسجام بين أعضائه لأنهم متحدون بفريق واحد يدفعهم نحو النجاح والتفوق، مما يحد من الخلافات والصراعات والتنافس الفردي بينهم، كما يُسهم العمل الجماعي بتهيئة بيئة محفزة تُعزز الالتزام المشترك بإنجاز المهام وتدعم المبادرات الفاعلة والافكار الجديدة، مما يقود الى تنمية المهارات بشكل مستدام وتعزيز المواهب الذاتية والقدرات الإبداعية وبرايزها لدى العاملين وينمي الروابط الاجتماعية لديهم ويمنع احساسهم بالوحدة والانفصال عن الآخرين ويجعلهم فخورين وواقعيين بأنجازاتهم.

ثانياً: الاغتراب النفسي

1- مفهوم الاغتراب النفسي

تناول الفلاسفة والمفكرين موضوع الاغتراب منذ القدم كظاهرة قديمة بقدّم الانسان على سطح الأرض، وكانت بداية اهتمامهم تقتصر على الجانب النفسي للانسان، ومع التطور المتسارع لمختلف مجالات الحياة التي نعيش، تعدى الاهتمام بهذه الظاهرة الجانب النفسي ليشمل الجانب الاجتماعي والوظيفي وجوانب اخرى من حياة الانسان (عابد، 2018، 13)، فالاغتراب النفسي من ابرز المشكلات ظهوراً ووضوحاً التي من اهم تجلياتها شعور الفرد بالاغتراب عن ذاته ومحيطه الاجتماعي، الامر الذي ادى الى زيادة اضطراباته النفسية (Daugherty&Linton, 2003, 323)، وتنامى اهتمام الباحثين المتخصصين بالعلوم التربوية وعلوم النفس والاجتماع بدراسة الاغتراب النفسي، لتأثيرها الواضح في حياة الفرد وصحته النفسية والعقلية والادراكية، وللاغتراب النفسي عدة أشكال أهمها الاغتراب الوظيفي إذ يشعر فيه الفرد بأنه مملوكاً لوظيفته وأنه لايشعر بالسعادة مع ما يمارسه من عمل وظيفي كما يشعر بالتهميش والظلم وعدم التقدير، فضلاً عن الشعور بضعف مستوى ادائه وعدم ملائمة عمله مع إمكانياته وتخصصه الوظيفي (عبد الرشيد والسعيد، 2019، 110)، ويعرف كل من (Paik & Michael, 2002, 299) الاغتراب النفسي بأنه "احساس الفرد بالانفصال مع ذاته او مع محيطه الخارجي او كليهما ويكون مصحوباً باعراض كالخوف من مواجهة الآخرين والتوتر والانسحاب والعزلة"، اما (المحمداوي، 2007، 25) فيعرفه بأنه "معاناة نفسية يواجهها الفرد ويشعر معها بعدم التفاعل مع الواقع المعاش وبعد الهوية بينه وبين الآخرين على الصعيدين الاسري والاجتماعي، ما يجعله يميل الى الانزواء وانتقاص من الذات لغياب شعوره بتقدير الأعمال المنجزة، وبالتالي فإنه يعتبر حياته نوع من الهراء المعاش"، اما (نعيسة، 2012، 120) فقد عرفتة بأنه "معاناة الفرد من عدة مظاهر كالشعور بضعف الانتماء، والاخلال بالمعايير والضوابط، وبالعجز، وانعدام الشعور

بالقيمة والهدف، وافتقاد المعنى والتمحور حول الذات"، ويرى كل من (Leonid&Pavel,2016,795) بأنه "عزلة الفرد عن أنشطته المحددة مثل العمل أو التدريب والتواصل والسلوك، دون فقدان الإحساس العام بالحياة". في حين يعرفه (عبدالله، 2020، 177) بأنه "الشعور بالانطواء والانعزال الذاتي واهتزاز ثقة الفرد ومعارضته للمعايير والقيم الاجتماعية السائدة وتعرضه للانكسار النفسي والوهن الداخلي والتدهور بفعل التحولات الثقافية والاجتماعية داخل المجتمع".

ووفقاً لما تقدم يذهب الباحث الى أن هناك اتفاقاً واضحاً بين آراء الباحثين على أن الاغتراب النفسي يُمثل مشكلة انسانية يشعر من خلالها الفرد بالانفصال عن ذاته وعن المحيط الخارجي وعدم الارتباط ببيئة العمل والمسؤوليات الوظيفية، وينتابه شعور بالعجز مصحوباً بقلق وقلق مما هو قادم وبالتالي فقدان الرغبة في تحقيق اهدافه وتطلعاته وإداء المهام والأعمال الموكلة اليه بطريقة ايجابية.

2- عوامل ومسببات الاغتراب النفسي:

تتعدد العوامل والمسببات المؤدية للاغتراب النفسي لدى الأفراد، إذ أنها تعود الى ثلاثة عوامل رئيسية هي: (المحمداوي، 2007، 33) (عباس، 2016، 40-41) (نسيمة، 2019، 78-80) (زاهوي، 2020، 24-25)

أ- **العوامل النفسية:** تظهر نتيجة الصراع ما بين الدوافع الشخصية والرغبات المعارضة وبين الاحتياجات التي لا يمكن تلبيها في آن واحد، الإحباط والشعور بالخيبة والفشل مقترناً بالعجز الكامل في تحقيق الرغبات والحاجات الأساسية للفرد، الحرمان وانعدام الفرصة لتحقيق الدوافع والحاجات النفسية والعاطفية والاجتماعية واشباعها والخبرات الصادمة التي تثير داخل الفرد انفعالات وعقد ودوافع مكبوتة كالحروب و الأزمات الاقتصادية.

ب- **العوامل الاجتماعية والثقافية:** هي انعكاس لضغوط البيئة المجتمعية وصعوبة مواجهتها، بيئة فكرية قائمة على الهدم والتعقيد، التحولات الحضارية والتقنية المتنامية وصعوبة التأقلم الاجتماعي والنفسي معها، سيطرة السلطة وهيمنة الأفكار القائمة على القوة، عدم الموازنة بين مؤهلات الفرد ومتطلبات الوظيفة التي يشغلها، التضخم الاقتصادي الذي يُعيق تأمين متطلبات العصر.

ت- **العوامل الاقتصادية:** تتمثل في تحديات غير ظاهرة للمهام الوظيفية والتي يُمكن أن تتشكل وتتطور الى عقبات حادة في العمل والتي تُحدث حالة من الملل والضجر، ومن اهمها المبالغة في التنظيم للعمل والبيئة التنظيمية من حيث فرض العديد من القوانين واللوائح والأنظمة والإجراءات والاشراف والرقابة الشديدة والصارمة التي تؤدي الى ظهور إعاقات المرهقة والمتعبة للموظف.

3- **ابعاد الاغتراب النفسي:** اجمع الباحثين وجود خمسة ابعاد للاغتراب النفسي تتمثل بالآتي: (المحمداوي، 2007، 40-42) (نسيمة، 2019، 64-68) (زاهوي، 2020، 20-23) (ابراهيم، 2022، 148)

أ- **الشعور بالعزلة الاجتماعية:** يشير الى عزلة الفرد وشعوره بالانفصال والخواء النفسي و افتقاد الامن و العلاقات الايجابية مع الآخرين و شعوره بالغربة عنهم، فيضعف بذلك انتمائه للجماعة التي يعمل معها، وكذلك تنخفض كفاءته وفاعليته في تحقيق النجاح طبقاً لاهداف الشخصية او التنظيمية.

ب- **الشعور بالعجز:** يشير الى فقدان الفرد قدرته عن التأثير في الاحداث و المواقف التي يواجهها، إذ لا يستطيع السيطرة و التحكم في عمله و أفعاله و رغباته ويكون غير قادر على تحديد اهدافه و اتخاذ قراراته المتعلقة بحياته والعجز عن تحقيق ذاته، فيشعر الفرد بالاستسلام والملل تجاه واقعه.

ت- **الشعور بفقدان المعايير:** يشير الى غياب الاهداف وانهيار القيم والاسس الاخلاقية التي تنظم وتوجه تصرف الفرد، إذ أن احساسه بالفشل في ادراكه وفهمه للقيم والمعايير والاعراف الاجتماعية التي يؤمن بها و عدم قدرته على الاندماج معها اثناء عمله يؤدي الى تراجع ثقته بمحيطه الاجتماعي ومنظّمته.

ث- **الشعور بضعف المعنى:** يشير الى شعور الفرد بأنه يفقد الى موجه ومرشد لسلوكه و شعوره بالفراغ الكبير لعدم توافر أهداف واضحة تعطي معنى لحياته وتستوعب اهتماماته وطموحاته، كذلك شعوره بأن وجوده لا معنى له وحياته أصبحت رتيبة، لتراجع احساسه بالارتباط بمسؤولياته الاجتماعية والوظيفية التي يضطلع بها والاهداف الي يطمح لتحقيقها.

ج- **الشعور بالاغتراب عن الذات:** يُعبر عن حالة من الانفصال الذاتي وعدم توافق الفرد مع مشاعره وافكاره كنتيجة لتأثيرات الضغوط الاجتماعية المتمثلة في القيم والمعايير والنظم التي تحكمه داخل بيئة المنظمة والمجتمع، فيفقد ذاته الحقيقية وقدرته على ايجاد المهام التي تلائم قدراته، فيشعر بالضيق وعدم الرضا عن ذاته والرفض لكل ما هو محيط به.

المبحث الثالث/ الجانب التطبيقي

أولاً: وصف وتشخيص متغيرات البحث

1- وصف متغير متطلبات إدارة الجودة الشاملة:

جدول (4) يعرض نتائج تحليل وتفسير فقرات متطلبات إدارة الجودة الشاملة

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الاهمية النسبية %	الترتيب
المتطلب الاول: القيادة الادارية						
1	توفر القيادة الادارية للجامعة دعمها المادي والمعنوي لتطبيق متطلبات الجودة الشاملة .	4.26	0.82	19.25	85.2	5
2	تتبع القيادة الادارية للجامعة المنهجية العلمية في صناعة قراراتها وحل مشكلاتها.	4.32	0.75	17.36	86.4	3
3	توضح القيادة الادارية لموظفيها أهمية تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة في أحداث تحسينات جذرية في الأداء.	4.27	1.09	25.53	85.4	4
4	تشجع القيادة الادارية العاملين المتميزين على تقديم أداء أفضل من خلال منحهم المكافآت والحوافز .	4.33	0.47	10.85	86.6	2
5	تهتم القيادة الادارية بوضع الخطط الكفؤة والتي تؤمن جودة الاداء الوظيفي للعاملين .	4.50	0.50	11.11	90.0	1
	المعدل العام لمتطلب القيادة الادارية	4.34	0.73	16.82	786.	الاول
المتطلب الثاني: التدريب والتعليم						
1	تنظم الجامعة دورات وورش عمل متخصصة بادارة الجودة لتحسين خدماتها التعليمية.	4.37	0.55	12.59	87.4	2

2	تحدد الجامعة وبدقة احتياجاتها التدريبية والتعليمية للتكيف مع المستجدات والتحولات التي تشهدها الجامعة.	84.3	0.52	11.90	87.6	1
3	تسعى الجامعة من خلال برامجها التدريبية الى توثيق العلاقة بين العاملين في جميع المستويات.	4.33	600.	13.86	86.6	4
4	تهدف الدورات التدريبية الى رفع مستويات الاداء للعاملين وتطوير التراكم المعرفي لديهم.	44.3	10.6	14.09	86.8	3
5	تدعم الجامعة التدريب و التعليم من اجل تحقيق رضا العاملين وجعلهم جزء من عملية البناء المستمر .	4.23	790.	18.68	84.6	5
	المعدل العام لبعث التدريب والتعليم	4.33	10.6	2214.	86.6	الثاني
البعد الثالث: مشاركة العاملين						
1	تؤكد الجامعة على تنظيم وإدارة العاملين فيها لانجاز المهام الوظيفية والإفادة من الكفاءات الجوهرية.	4.15	0.69	16.63	83	3
2	يتم دمج العاملين في أنشطة الجودة المؤدية لنجاح الجامعة، كما يؤخذ بأفكارهم واقتراحاتهم في هذا المجال.	4.15	0.75	18.07	83	4
3	تعتمد الجامعة اسلوب عقد الاجتماعات الدورية كونها صيغة للتفاعل مع العاملين.	4.23	0.68	16.08	84.6	1
4	تتوفر الوسائل اللازمة للعاملين من (أفكار، تكنولوجيا و اتصالات) من أجل مساعدتهم في حل مشكلات الجودة.	4.12	0.78	18.93	82.4	5
5	يساهم العاملين في الجامعة في وضع الخطط و اتخاذ القرارات.	4.17	0.71	17.02	83.4	2
	المعدل العام لمتطلب مشاركة العاملين	4.16	0.72	17.35	83.3	الرابع
المتطلب الرابع: فرق العمل						
1	يتفاعل أفراد فريق العمل في الجامعة من أجل نجاح عمل الفريق.	4.18	0.81	19.38	83.6	5
2	تعمل فرق العمل المتخصصة وفق رؤية ورسالة محددة.	4.21	0.78	18.53	84.2	3
3	يشارك كل فرد في الفريق بإعطاء الأفكار لحل مشكلة مطروحة واتخاذ القرار المناسب .	4.29	0.70	16.32	85.8	1
4	يقدم أفراد فريق العمل البيانات والحقائق التقنية والتي تسهم في صنع قرارات فاعلة.	4.19	0.80	19.09	83.8	4
5	يكافئ قائد الفريق أفرادة كافة على جهودهم ومبادراتهم الفاعلة.	4.23	0.73	17.26	84.6	2
	المعدل العام لمتطلب فرق العمل	4.22	760.	18.12	84.4	الثالث
	المعدل العام لمتطلبات ادارة الجودة الشاملة	4.26	0.71	16.63	85.2	

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS. V.20)

يُفسر الجدول (4) أن جميع قيم الأوساط الحسابية للمتغير المستقل (متطلبات ادارة الجودة الشاملة) كانت عالية مقارنة بالوسط الفرضي، إذ بلغ الوسط الحسابي العام لهذا المتغير (4.26) وهو أعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) وبالاختلاف المعياري (0.71) ومعامل الاختلاف (16.63%) وبلغت الاهمية النسبية (85.2%)، وهذا ينسجم مع توجهات الجامعة واهتمامها بادارة الجودة الشاملة وسعيها لتطبيق كافة المتطلبات المستخدمة بالبحث الحالي، وبينت النتائج أن مطلب القيادة الادارية جاء بالمرتبة الاولى وهذا يدل على اهمية هذا المتطلب ودوره الفاعل في دعم نهج ادارة الجودة الشاملة فالقيادة هي المسؤول المباشر عن توجيه المهام والموارد المختلفة (مادية أو بشرية) والتشجيع على اداء الاعمال بشكل صحيح لتحقيق الاهداف الجوهرية والعامية التي تسعى الجامعة الى تحقيقها في الاجل القريب او البعيد، وجاء بالمرتبة الثانية مطلب التدريب والتعليم، ثم مطلب فرق العمل بالمرتبة الثالثة، و المرتبة الرابعة والاخيرة كانت لمطلب مشاركة العاملين.

2- وصف وتشخيص المتغير التابع الاغتراب النفسي:

جدول (5) يعرض نتائج تحليل وتفسير أبعاد الاغتراب النفسي

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الاهمية النسبية %	الترتيب
البعد الاول: الشعور بالعزلة الاجتماعية						
1	أشعر بضعف القدرة على التواصل مع الموظفين.	1.77	80.6	38.42	35.4	4
2	أشعر بالأرتياح عندما ابتعد عن الاعمال الجماعية وافضل الاعمال الفردية.	1.81	0.66	36.46	36.2	3
3	أشعر بعدم الثقة في التعامل مع الموظفين في موقع العمل.	1.84	0.60	32.61	36.8	2
4	أعاني من عدم الرغبة في المبادرة بالحديث مع الموظفين.	1.92	30.6	32.81	38.4	1
5	أتجنب تكوين صداقات عمل جديدة مع الموظفين.	1.67	50.5	32.93	33.4	5
	المعدل العام لبعد العزلة الاجتماعية	1.80	0.62	65.43	36.0	الثاني
البعد الثاني : الشعور بالعجز						
1	أشعر بعدم القدرة على اتخاذ القرارات المتعلقة بوظيفتي.	01.9	0.80	42.10	38	1
2	اجد صعوبة في أداء مهامي الوظيفية وأعتمد في انجازها على زملائي في العمل.	1.68	0.57	33.93	33.6	3
3	أعاني من عدم القدرة على المناقشة وابداء الرأي واقناع الموظفين بأمر العمل.	1.75	0.65	37.14	35	2
4	أتجنب تحمل المسؤولية تجاه مهامي الوظيفية.	01.6	0.52	32.5	32	4
5	أعاني من ضعف القدرة على التخطيط.	1.59	0.53	33.33	31.8	5
	المعدل العام لبعد الشعور بالعجز	1.70	0.61	80.53	34.1	الثالث
البعد الثالث: الشعور بفقدان المعايير						
1	اجد صعوبة الالتزام بالأنظمة والتعليمات الخاصة بالوظيفة.	1.58	0.63	39.87	31.6	2

2	أسعى لتحقيق بعض اهدافي ومصالحي الخاصة بوسائل غير مشروعة.	1.47	0.51	34.69	29.4	4
3	أعتقد أن التحلي بالاخلاق والقيم السامية بمجتمعنا غير ضرورية.	1.53	0.56	36.60	30.6	3
4	أرى ان التسلسل الإداري يضعف إجراءات العمل.	1.59	0.59	37.11	31.8	1
5	الجأ الى التحايل لتجاوز العقبات التي تعترضني في محيط عملي.	1.46	0.53	36.30	29.2	5
المعدل العام لبعد الشعور بفقدان المعايير		1.53	0.56	36.91	30.52	الرابع
البعد الرابع : الشعور بضعف المعنى						
1	أرى أن إقامة علاقات اجتماعية مع الموظفين غير ضرورية.	1.51	0.55	36.42	30.20	2
2	أعتقد أن الأهداف التي تعتمدها الجامعة لتنفيذها ليست مهمة.	1.53	0.56	36.60	30.60	1
3	اشعر بالملل والروتين اثناء قيامي بالمهام الوظيفية المكلف بادائها.	1.49	0.55	36.91	29.8	3
4	أعتقد أن الحياة الوظيفية لا قيمة لها.	1.43	0.52	36.36	28.60	5
5	اشعر بان المهام الوظيفية الموكلة لي مضیعة للوقت ولا تلبي طموحاتي ولاتمكنني من تحقيق ذاتي.	1.45	0.50	34.48	29	4
المعدل العام لبعد الشعور بضعف المعنى		1.48	0.54	36.15	29.6	الخامس
البعد الخامس : الشعور بالاغتراب عن الذات						
1	أشعر بان المهام الوظيفية التي انجزها هامشية ولا اهمية لها.	1.90	0.80	42.10	38	2
2	اشعر بان مهاراتي وقدراتي غير مستغلة بصورة كاملة وصحيحة.	1.99	0.93	46.73	39.8	1
3	اشعر برغبة قوية في ترك العمل في الجامعة.	1.79	0.62	34.64	35.8	5
4	أنقادی الانخراط في الفعاليات الاجتماعية في الجامعة.	1.81	0.56	30.94	36.2	4
5	أشعر بأنني فقدت الاهتمام بكل شيء في الوظيفة.	1.83	0.69	37.70	36.6	3
المعدل العام لبعد الشعور بالاغتراب عن الذات		1.86	0.72	238.4	37.3	الاول
المعدل العام لأبعاد الاغتراب النفسي		1.67	10.6	4.36	33.5	

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS. V.20)

يُفسر الجدول (5) أن جميع قيم الأوساط الحسابية للمتغير التابع (الاغتراب النفسي) كانت منخفضة مقارنة بالوسط الفرضي، إذ بلغ الوسط الحسابي العام لهذا المتغير (1.67) وهو أقل من الوسط الفرضي البالغ (3) والانحراف المعياري (0.61) ومعامل الاختلاف بلغ (36.4%) وبلغت الاهمية النسبية (33.5%)، وهذا يدل على ضعف مستوى الاغتراب النفسي لدى موظفي رئاسة الجامعة التقنية الوسطى، والذي يؤكد المبادرات المتميزة التي توظفها قيادات الجامعة واداراتها في معالجة وسد الثغرات التي يتضمنها هذا المتغير، وممارسة العلاقات الانسانية السوية بين ادارات الجامعة وموظفيها من اجل تحقيق النتائج الإيجابية. وبينت النتائج أن بُعد الشعور بالاغتراب عن الذات جاء بالمرتبة الاولى، مشيراً الى أن بعض الموظفين يشعرون بالانفصال عن الواقع وأن الاشياء من حولهم ليست حقيقية، مما يجلب لهم ردود فعل سلبية وغير متوقعة، وهذا يتطلب من الجامعة إيجاد معالجات حقيقية للواقع القائم ورفع معنويات الموظفين لتحقيق

افضل النتائج في سياق العمل، وجاء بالمرتبة الثانية بُعد العزلة الاجتماعية، ثم بُعد العجز بالمرتبة الثالثة، وبعدها فقدان المعايير في المرتبة الرابعة، وأخيراً بُعد ضعف المعنى بالمرتبة الخامسة.

ثانياً : اختبار فرضيات البحث

1- اختبار فرضيات الارتباط

تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لاختبار علاقة الارتباط بين متغير (متطلبات إدارة الجودة الشاملة) ومتغير (الاغتراب النفسي) استناداً الى الفرضية الرئيسية الأولى والفرضيات الفرعية المشتقة عنها، وكما موضح في الجدول (6)، إذ ظهرت النتائج على النحو الآتي:

جدول (6) نتائج معاملات الارتباط بين متطلبات إدارة الجودة الشاملة و الاغتراب النفسي

القيمة المعتمدة	القيمة المستخرجة	معاملات الارتباط	الاغتراب النفسي متطلبات إدارة الجودة الشاملة
0.05	54.0 0	-0.172	1- القيادة الادارية
0.05	.025 0	-0.367	2- التدريب والتعليم
0.05	0.039	-0.043	3- مشاركة العاملين
0.05	.006 0	-0.792	4- فرق العمل
0.05	0.000	- 0.512	متطلبات إدارة الجودة الشاملة

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS. V.23)

أشرت قيم معاملات الارتباط في الجدول (6) على وجود علاقة ارتباط عكسية وذات دلالة معنوية بين متطلبات إدارة الجودة الشاملة والاغتراب النفسي إجمالاً، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط الكلي بينهما (-0.512) وبذلك يتم قبول الفرضية الرئيسية الاولى والتي تنص على (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين متطلبات إدارة الجودة الشاملة والاغتراب النفسي) لأن القيمة المستخرجة بلغت (0.000) وهي أقل من القيمة المعتمدة والبالغة (0.05).

اما بخصوص اختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الاولى، فكانت النتائج على النحو الآتي:

- أ- اختبار الفرضية الفرعية الاولى: بلغت قيمة معامل الارتباط بين متطلب القيادة الادارية والاغتراب النفسي (-0.172) مما يُشير إلى وجود علاقة ارتباط عكسية وذات دلالة معنوية بينهما، وبهذه النتيجة قبل الفرضية الفرعية الاولى التي تنص على (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين متطلب القيادة الادارية و الاغتراب النفسي) لأن القيمة المستخرجة بلغت (0.045) وهي أقل من القيمة المعتمدة والبالغة (0.05).
- ب- اختبار الفرضية الفرعية الثانية: بلغ معامل الارتباط بين متطلب التدريب والتعليم والاغتراب النفسي (-0.367) مما يبذل على وجود علاقة ارتباط عكسية وذات دلالة معنوية بينهما، وبهذه النتيجة تُقبل الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين متطلب التدريب والتعليم و الاغتراب النفسي) لأن القيمة المستخرجة بلغت (0.025) وهي أقل من القيمة المعتمدة والبالغة (0.05).
- ت- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: بلغ معامل الارتباط بين متطلب مشاركة العاملين والاغتراب النفسي (-0.043) مما يدل على وجود علاقة ارتباط عكسية وذات دلالة معنوية بينهما، وبهذه النتيجة تُقبل الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين متطلب مشاركة العاملين و الاغتراب النفسي) لأن القيمة المستخرجة بلغت (0.039) وهي أقل من القيمة المعتمدة والبالغة (0.05).

ث- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: بلغت قيمة معامل الارتباط بين متطلب فرق العمل والاغتراب النفسي (-0.792) مما يشير إلى وجود علاقة ارتباط عكسية وذات دلالة معنوية بينهما، وبهذه النتيجة تُقبل الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين متطلب فرق العمل و الاغتراب النفسي) لأن القيمة المستخرجة بلغت (0.006) وهي أقل من القيمة المعتمدة والبالغة (0.05).

وفي ضوء ما تقدم من النتائج المرتبطة بتحليل الارتباط بين متطلبات إدارة الجودة الشاملة والاغتراب النفسي، يتضح بأن جميع العلاقات (إجمالاً وفرداً) كانت عكسية وذات دلالة معنوية، وكان لمتطلب (فرق العمل) أقوى قيمة للارتباط وبلغت (-0.792)، أي كلما كان متطلب فرق العمل أكثر فاعلية كلما ضعفت قدرة الاغتراب النفسي كمعدل بكافة أبعاده والعكس صحيح.

2- اختبار فرضيات التأثير

استُخدم معامل الانحدار الخطي البسيط لاختبار علاقة التأثير بين المتغير المستقل (متطلبات إدارة الجودة الشاملة) والمتغير التابع (الاغتراب النفسي) على وفق الفرضية الرئيسية الثانية والفرضيات الفرعية المشتقة عنها، وباستخدام المعادلة الآتية: $Y = \alpha + \beta X$

إذ أن (a) هو مقدار ثابت، و (B) هو لعرض قيم معامل الميل الحدي، وإن الاغتراب النفسي (Y) هو دالة للقيمة الحقيقية لمتطلبات إدارة الجودة الشاملة (X)، واستُخدم معامل التحديد والقيمة المستخرجة والقيمة المعتمدة لتفسير متطلبات إدارة الجودة الشاملة للتغيرات التي تحدث في الاغتراب النفسي، وكما موضح في الجدول (7):

جدول (7) نتائج معاملات التأثير لمتطلبات إدارة الجودة الشاملة في الاغتراب النفسي

الاضطراب النفسي متطلبات ادارة الجودة الشاملة	قيمة الانحدار المطلق	معامل التوضيح R ²	القيمة المستخرجة P-value	القيمة المعتمدة	معادلة الانحدار (التأثير) $Y=a + bx$
1- القيادة الادارية	a) = - 0.464 b) = - 0.52	0.03	0.012	0.05	الاضطراب النفسي = - 0.464 - 0.52 * القيادة الادارية
2- التدريب والتعليم	a) = 9.10 b) = - 1.72	0.14	0.045	0.05	الاضطراب النفسي = 9.10 - 1.72 * التدريب والتعليم
3- مشاركة العاملين	a) = 4.386 b) = - 0.67	0.32	0.038	0.05	الاضطراب النفسي = 4.386 - 0.67 * مشاركة العاملين
4- فرق العمل	a) = 58.2 b) = - 13.6	0.62	0.002	0.05	الاضطراب النفسي = 58.2 - 13.6 * فرق العمل
متطلبات ادارة الجودة الشاملة	a) = - 0.0113 b) = - 0.3988	0.30	0.04	0.05	الاضطراب النفسي = - 0.0113 - 0.3988 * متطلبات الجودة الشاملة

a: الحد الثابت ، b: معامل الانحدار

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS. V.23)

توضح النتائج في الجدول (7) وجود علاقة تأثير عكسية ذات دلالة معنوية لمتطلبات إدارة الجودة الشاملة في الاغتراب النفسي إجمالاً، لأن القيمة المستخرجة بلغت (0.04) وهي أقل من القيمة المعتمدة البالغة (0.05)، أما معامل التوضيح (R^2) فقد بلغت قيمته (0.30) والذي يعني أن مآقاره (30%) من التغيرات الظاهرة في متغير الاغتراب النفسي تُفسر بفعل متطلبات إدارة الجودة الشاملة، وان النسبة الباقية تعود الى عوامل أخرى لم يتم إدراجها في انموذج الانحدار، وبهذه النتيجة يتم قبول الفرضية الرئيسة الثانية والتي مفادها (توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين متطلبات إدارة الجودة الشاملة و الاغتراب النفسي).

اما بخصوص تفسير الفرضيات الفرعية فكانت على النحو الآتي:

أ- اختبار الفرضية الفرعية الاولى: اشترت النتائج وجود علاقة تأثير عكسية ذات دلالة معنوية لمتطلب القيادة الادارية في الاغتراب النفسي، لأن القيمة المستخرجة بلغت (0.012) وهي أقل من القيمة المعتمدة (0.05)، أما معامل التوضيح (R^2) فقد بلغ (0.03) والذي يعني أن ما مقداره (3%) من التغيرات الظاهرة في متغير الاغتراب النفسي هي تغيرات مُفسرة بفعل متطلب القيادة الادارية، وان النسبة الباقية تعود الى عوامل أخرى لم يتم إدراجها في انموذج الانحدار، وبهذه النتيجة يتم قبول الفرضية الفرعية الأولى والتي مفادها (توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين متطلب القيادة الادارية و الاغتراب النفسي).

ب- اختبار الفرضية الفرعية الثانية: بينت النتائج وجود علاقة تأثير عكسية ذات دلالة معنوية لمتطلب التدريب والتعليم في الاغتراب النفسي، لأن القيمة المستخرجة سجلت (0.045) وهي أقل من القيمة المعتمدة (0.05)، اما معامل التوضيح (R^2) فقد بلغ (0.14) والذي يعني أن (14%) من التغيرات الحاصلة في متغير الاغتراب النفسي هي تغيرات مُفسرة بفعل متطلب التدريب والتعليم، وان النسبة الباقية تعود الى عوامل أخرى لم يتم إدراجها في انموذج الانحدار، وبذلك يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية والتي مفادها (توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين متطلب التدريب والتعليم و الاغتراب النفسي).

ت- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: اشترت نتائج التحليل وجود علاقة تأثير عكسية ذات دلالة معنوية لمتطلب مشاركة العاملين في الاغتراب النفسي، لأن القيمة المستخرجة بلغت (0.038) وهي أقل من القيمة المعتمدة البالغة (0.05)، أما معامل التوضيح (R^2) فقد بلغ (0.32) والذي يعني أن ما مقداره (32%) من التغيرات في الاغتراب النفسي هي تغيرات مُفسرة بفعل متطلب مشاركة العاملين، والنسبة المبقية تعود لعوامل أخرى لم تُدرج في أنموذج الانحدار، وبذلك يتم قبول الفرضية الفرعية الثالثة والتي مفادها (توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين متطلب مشاركة العاملين و الاغتراب النفسي).

ث- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: اظهرت النتائج وجود علاقة تأثير عكسية ذات دلالة معنوية لمتطلب فرق العمل في الاغتراب النفسي، لأن القيمة المستخرجة سجلت مقدار (0.002) وهي أقل من القيمة المعتمدة (0.05)، أما معامل التوضيح (R^2) فقد بلغ (0.62) والذي يعني أن ما مقداره (62%) من التغيرات الظاهرة في الاغتراب النفسي هي تغيرات مُفسرة بفعل متطلب فرق العمل، والنسبة المتبقية تعود لعوامل أخرى لم يتم إدراجها في انموذج الانحدار، وبذلك يتم قبول الفرضية الفرعية الرابعة والتي مفادها (توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين متطلب فرق العمل و الاغتراب النفسي).

في سياق ما تقدم من النتائج المرتبطة بتحليل تأثير متغير (متطلبات إدارة الجودة الشاملة) في متغير (الاغتراب النفسي)، يتضح بأن جميع علاقات التأثير (إجمالاً وفرداً) كانت عكسية وذات دلالة معنوية وهي تتفاوت من حيث المعنوية وقوة التأثير، وكان لمتطلب (فرق العمل) أقوى قيمة للتأثير في الاغتراب النفسي إذ بلغت نسبة معامل التأثير (62%).

المبحث الرابع/ الاستنتاجات و التوصيات

أولاً: الاستنتاجات

- 1- تأتي أهمية تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة لضمان بيئة تنظيمية ملائمة للموظفين للارتقاء بأداءهم ومهاراتهم الفردية منها والجماعية، مما يُتجسد بوضوح في تجويد الصحة النفسية للموظفين ومن ثم تخفيف الضغوط وتعزيز الهدوء النفسي، مما يقلل من مشكلات العمل وأهمها الاغتراب النفسي.
- 2- يُعبر الاغتراب النفسي عن الوضع النفسي التي تتميز بمشاعر العزلة لدى الموظف وعدم الانتماء والاحساس بالقلق وفقدان الثقة والمعاناة من الضغوط والصراعات النفسية، والتي تُحدث ضرراً وضعفاً بأداء الموظف والاداء المنظمي، فالاغتراب ظاهرة موجودة ولها أسبابها وإن اختلفت هذه الأسباب من منظمة إلى أخرى.
- 3- أثبتت النتائج إهتمام رئاسة الجامعة التقنية الوسطى بتبني متطلبات إدارة الجودة الشاملة بدرجة عالية، يرجع ذلك إلى قناعة قيادات الجامعة بأن اعتمادها تُعد ضرورة لها وليس خياراً لضمان بقائها واستمراريتها وفعاليتها، وقد جاء ترتيب المتطلبات على التوالي: متطلب القيادة الادارية، متطلب التدريب والتعليم، متطلب فرق العمل واخيرا متطلب مشاركة العاملين.
- 4- أثبتت النتائج ان مستوى الاغتراب النفسي الذي يشعر به منتسبي رئاسة الجامعة التقنية الوسطى كانت بدرجة منخفضة، و يُشير ذلك إلى إهتمام قيادات الجامعة وامكاناتها في تحديد نطاق الاغتراب النفسي لموظفيها من خلال ايجاد البيئة الداعمة لموظفيها والتي تُتيح لهم الافصح عن ارائهم و اقتراحاتهم، فضلا عن دعمها الكامل لتطوير ذاتهم ومهاراتهم واعتبارهم المفتاح الرئيس لتحقيق التفوق والابداع مما أثر بشكل ايجابي في التوازن النفسي والصحة النفسية لهم، وقد جاء ترتيب الابعاد وفقاً لمتوسطاتها الحسابية، على التوالي: الشعور بالاغتراب عن الذات، والشعور بالعزلة الاجتماعية، الشعور بالعجز، الشعور بفقدان المعايير واخيراً يُعد الشعور بضعف المعنى.
- 5- بينت النتائج بوجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية وعكسية بين متطلبات إدارة الجودة الشاملة (القيادة الادارية، التدريب والتعليم، مشاركة العاملين، فرق العمل) والاغتراب النفسي في رئاسة الجامعة التقنية الوسطى على المستوى الإجمالي وعلى مستوى المتطلبات الفرعية وإن هذه العلاقة ناجمة عن تبني متطلبات إدارة الجودة الشاملة بمستوى مرتفع ساهم في انخفاض مستوى الاغتراب النفسي فيها، وإن متطلب (فرق العمل) الأعلى ارتباطاً بالاغتراب النفسي.
- 6- بينت النتائج على وجود تأثير ذات دلالة معنوية لمتطلبات إدارة الجودة الشاملة (القيادة الادارية، التدريب والتعليم، مشاركة العاملين، فرق العمل) في الاغتراب النفسي في رئاسة الجامعة التقنية الوسطى على المستوى الإجمالي وعلى مستوى المتطلبات الفرعية، وهذا يعني انه كلما اعتمدت الجامعة هذه المتطلبات، كلما ساعدت في تقليل مستوى الاغتراب النفسي، وقد كان متطلب (فرق العمل) أكثر المتطلبات تأثيراً في الاغتراب النفسي.

ثانياً: التوصيات

في سياق الاستنتاجات التي توصل اليها في البحث، تم وضع جملة من التوصيات الضرورية للجامعات العراقية عامة والجامعة التقنية الوسطى خاصة، وهي كما يأتي:

- 1- ضرورة التزام القيادة الادارية واقتناعها باعتماد نهج ادارة الجودة الشاملة وقرار متطلباتها ضمن خططها الاستراتيجية التي تتبناها، للارتقاء بجودة العملية التعليمية ومخرجاتها، والتحسين المستمر لأداء الجامعات كمنظومة تعليمية شاملة وتحقيق أهدافها، ولتلافي مشكلات العمل والحد منها ومن أهمها الاغتراب النفسي.

- 2- ضرورة اعتماد الجامعات خطة عمل شاملة لنشر ثقافة الجودة في كافة المفاصل الادارية لتهيئة الموظفين لعملية التغيير للثقافة الجديدة، تمهيداً لعملية التطبيق والالتزام بها ويكون ذلك من خلال تنفيذ الدورات و الندوات و المؤتمرات بشأن مفهوم ادارة الجودة الشاملة وأهميتها في نمو وتقدم الجامعات ونجاحها.
- 3- ضرورة تخطيط وتنفيذ برامج تدريبية متخصصة في نهج ادارة الجودة الشاملة، مستندة على قواعد علمية وتقنية واضحة لتطوير مهارات الموظفين وتأهيلهم للعمل على الطرائق المتغيرة تبعاً لمتطلبات إدارة الجودة الشاملة، لاجراء تحسينات مستمرة للاداء بوصفه جوهر هذا النهج.
- 4- ضرورة الدعم الكامل لاسلوب العمل الجماعي والعمل كفريق عمل قائم على التناسق الفكري والتكامل العالي بين الموظفين، لإرساء روح التعاون والانتماء لبيئة العمل وتعزيز الروابط الانسانية القوية والثقة بالنفس والتقليل من الاضطرابات السلوكية ومظاهر العزلة والانطواء الاجتماعي، ولتطوير مهاراتهم الفكرية والمعرفية ليتحقق لهم الأداء الفاعل.
- 5- ينبغي على قيادة الجامعات ان تحرص على ارساء بيئة مهنية تشجع اندماج موظفيها ومشاركتهم في رسم السياسات واختيار القرارات السليمة، وتسمح بتبادل الافكار والمقترحات وفي حل المشكلات الوظيفية، واعطاءهم الاستقلالية في اداء اعمالهم مما يحقق الانتاجية العالية للموظفين ويُسعرهم بكيونوتهم وذاتهم واهميتهم وقدرتهم في التأثير على العمل.
- 6- يتعين على ادارات الجامعات تتبع حالات الاغتراب النفسي بصورة مستمرة، كما ينبغي تشخيص المصادر والاسباب التي قد تؤدي الى ظهور تلك الحالات لتلافي حدوثها، فضلاً عن اقتراح التدابير والمعالجات الفاعلة في حال ظهورها، نظراً لعواقبها الوخيمة على صعيد الجامعة.
- 7- توجيه مسؤولي الارشاد والتوجيه النفسي والتربوي باعداد برامج ارشادية متخصصة، تعزز قدرات الموظفين وتدعم مهاراتهم في مواجهة الازمات والضغط التي يتعرضون اليها داخل وخارج بيئة العمل، وتقدم لهم تقنيات فاعلة في حل مشكلاتهم النفسية، فضلاً عن تقديم الخدمات والاستشارات النفسية لأجل تدعيم ذاتهم وصحتهم النفسية بمنأى عن الاحساس بالاغتراب النفسي.

المصادر:

أولاً: المصادر العربية

- 1- إبراهيم، جيهان محمد، (2022)، "الاغتراب النفسي وعلاقته بأزمة الهوية الثقافية لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات السعودية/ كليات عنيزة نموذجاً"، مجلة بحوث عربية في مجالات التربية النوعية، العدد (26)، ص (141-164).
- 2- البياتي، محمد ثائر علي، (2018)، "تأثير متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التوجه الاستراتيجي/ دراسة استطلاعية في الشركة العامة للمنتوجات الغذائية- مصنع المأمون"، رسالة ماجستير تقني في تقنيات إدارة الجودة الشاملة، الجامعة التقنية الوسطى، الكلية التقنية الإدارية/ بغداد.
- 3- الترتوري، محمد عوض و جويحان، أغادير عرفات، (2006)، "إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات"، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.
- 4- الخطيب، سمير كامل، (2008)، "إدارة الجودة الشاملة والآيزو: مدخل معاصر"، الطبعة الأولى، مطبعة جعفر العصامي، بغداد.

- 5- الربيعي، مروه مصطفى داود، (2018)، "تأثير نموذج (Senge) للتعلم التنظيمي في تبني مبادئ إدارة الجودة الشاملة/ دراسة استطلاعية في الجامعة التقنية الوسطى"، رسالة ماجستير تقني في تقنيات إدارة العمليات، الجامعة التقنية الوسطى، الكلية التقنية الادارية/بغداد.
- 6- السامرائي، برهان الدين حسين، (2012)، "دور القيادة في تطبيق أسس ومبادئ إدارة الجودة الشاملة- دراسة تطبيقية على مصنع سيراميك رأس الخيمة"، رسالة ماجستير في إدارة الاعمال، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي.
- 7- الصيرفي، محمد عبد الفتاح، (2002)، "البحث العلمي-الدليل التطبيقي للباحثين"، دار وائل للطباعة والنشر، ط1، عمان، الاردن.
- 8- الطويل، أكرم احمد رضا و آغا، احمد عوني احمد عمر، (2010)، "متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي وأثرها في تحقيق التنمية المستدامة-دراسة تحليلية لآراء القيادات الإدارية في جامعة الموصل"، مؤتمر جودة التعليم العالي لتحقيق التنمية المستدامة في صنعاء، اليمن.
- 9- القيسي، بلال جاسم، (2015)، "خلق القيمة المستدامة للزبون عبر تكامل العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وتسويق العلاقة/ دراسة استطلاعية على عدد من المصارف العراقية الخاصة"، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد (21)، العدد (85)، ص (202-239).
- 10- المحمداوي، حسن أبراهيم حسن، (2007)، "العلاقة بين الاغتراب والتوافق النفسي للجالية العراقية في السويد"، اطروحة دكتوراه في علم النفس، الاكاديمية العربية المفتوحة بالدنمارك، كلية الاداب والتربية.
- 11- بوزيان، راضية، (2014)، "إدارة الجودة الشاملة ومؤسسات التعليم العالي"، مركز الكتاب الأكاديمي، ط1، عمان.
- 12- جاسم، حيدر جابر، (2018)، "تأثير مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تحقيق التنمية المستدامة/ دراسة استطلاعية تحليلية في جامعة كربلاء"، رسالة ماجستير تقني في تقنيات إدارة الجودة الشاملة، الجامعة التقنية الوسطى، الكلية التقنية الادارية/ بغداد.
- 13- خضرة، جبار، (2016)، "دور فرق العمل في تحسين جودة الخدمة الصحية العمومية/ دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية الجامعية العمومية ابن باديس-قسنطينة"، رسالة ماجستير أكاديمي في علوم التسيير، إدارة أعمال، جامعة أم البواقي، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير.
- 14- سليم، عديب، (2018)، "دور إدارة الجودة الشاملة في تطوير مؤسسات التعليم العالي/ دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم"، رسالة ماجستير في علوم التسيير، الاستراتيجية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- 15- عابد، موسى لطفي خالد، (2018)، "الاغتراب النفسي لدى معلمي المدارس الحكومية بمحافظة غزة وعلاقته بالمناخ التنظيمي"، رسالة ماجستير في في الادارة التربوية، كلية التربية، الجامعة الاسلامية-غزة.
- 16- عبد اللطيف، احسان و فرقاني، نهال، (2021)، "الاغتراب النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى الأخصائي النفسي العيادي في المراكز الاستشفائية"، رسالة ماجستير في علم النفس العيادي، جامعة يحي فارس، المدينة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- 17- عباس، دانيال علي، (2016)، "الاغتراب النفسي وعلاقته بالتحصيل الدراسي/ دراسة مقارنة بين طلبة المرحلة الثانوية النزلاء في مراكز الإيواء والطلبة المقيمين في محافظة دمشق"، رسالة ماجستير في علم النفس التربوي، جامعة دمشق، كلية التربية.

- 18- عبدالله، عبدالله، (2020)، "الاغتراب النفسي وعلاقته بالصحة النفسية لدى طلاب الجامعة-دراسة ميدانية على عينة من طلاب الجامعة في الجزائر العاصمة-جوان 2009"، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، المجلد (8)، العدد (1)، ص (170-197).
- 19- عبد الرشيد، ناصر سيد جمعة و السعيد، منذر بن خالد مرهون، (2019)، "الاغتراب النفسي في علاقته بدافعية الانجاز لدى المعلمين الوافدين بمدارس محافظة ظفار"، مجلة البحوث التربوية والنفسية، المجلد (16)، العدد (63)، ص (103-145).
- 20- زاهوي، خولة، (2020)، "الاغتراب النفسي لدى الممرضات المناوبات ليلا في المؤسسة الإستشفائية/ دراسة ميدانية في مستشفى كويشي بمعيش سيدي عيسى- المسيمة، رسالة ماجستير في علم النفس"، جامعة محمد بوضياف، المسيمة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- 21- صالح، محمد جاسم محمد، (2013)، "تأثير تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة في الأداء المؤسسي للشركة العامة لموانيء العراق"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
- 22- صباح، أنس سالم أحمد، (2020)، "التخطيط الاستراتيجي وأثره على فاعلية تطبيق متطلبات الجودة الشاملة/ دراسة تطبيقية على جامعة فلسطين"، رسالة ماجستير في القيادة والإدارة، كلية الإدارة والتمويل، جامعة الأقصى.
- 23- نسيم، محرز، (2019)، "الاغتراب النفسي وعلاقته بالإكتئاب لدى المرأة العاملة المتزوجة/ دراسة ميدانية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة"، أطروحة دكتوراه في علم النفس العيادي، جامعة محمد بوضياف المسيلة- كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية.
- 24- نعيمة، رغداء، (2012)، "الاغتراب النفسي وعلاقته بالأمن النفسي- دراسة ميدانية على عينة من طلبة جامعة دمشق القاطنين بالمدينة الجامعية"، مجلة جامعة دمشق للعلوم التربوية والنفسية، المجلد (28)، العدد (3)، ص (113-158).

ثانياً: المصادر الأجنبية

- 1- Daugherty, T. K., & Linton, J. M., (2000), "Assessment of social alienation: Psychometric properties of the SACS-R", Social Behavior and Personality an international journal, Vol. (28), No. (4), pp. (323-328).
- 2- Dhlamini, Joseph Thabang, (2009), "The Role of Integrated Quality Management System to Measure and Improve Teaching and Learning in South African Further Education and Training Sector", PhD Thesis, Education Management, University of South Africa, South Africa.
- 3- Foster, Thomas, JR., (2001), "Managing Quality: An Integrative Approach", printice-Hall, Inc., New Jersey.
- 4- Krajewski, Lee. & Ritzman, Larry & Malhora, Manoj K., (2002) "Operations Management Processes and Value Chains", th Ed., Person Education, Co, Inc., New Jersey.
- 5- Leonid M. Popova and Pavel N. Ustina, (2016), "Psychological Alienation Problem in Moral and Ethical Psychology of Personality", International Electronic Journal of Mathematics Education (IEJME), Vol. (11), No. (4), pp. (787-797).
- 6- Paik, Chie Mastsuzawa & Michael, William B., 2002, "Further Psychometric Evaluation of the Japanese Version of An Academic Self-Concept Scale", The Journal of Psychology, Vol. (136), No. (3), p.p (298-306).
- 7- Stevenson, William, (2012), "Operation Management: Theory and Practice", global, MC graw, hill Irwin.
- 8- Stevenson, William J., (2015), "Operations Management", 12th Ed., McGraw - Hill, New York.