



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم : علم اجتماع

تخصص : علم اجتماع الاتصال



العنوان:

الإدمان الإلكتروني وتأثيره على جودة العمل

دراسة ميدانية بمستشفى الهادي بن جديد الطارف

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع الاتصال

تحت إشراف الدكتورة :

- بوعالية شهرة زاد

من إعداد الطاليتين :

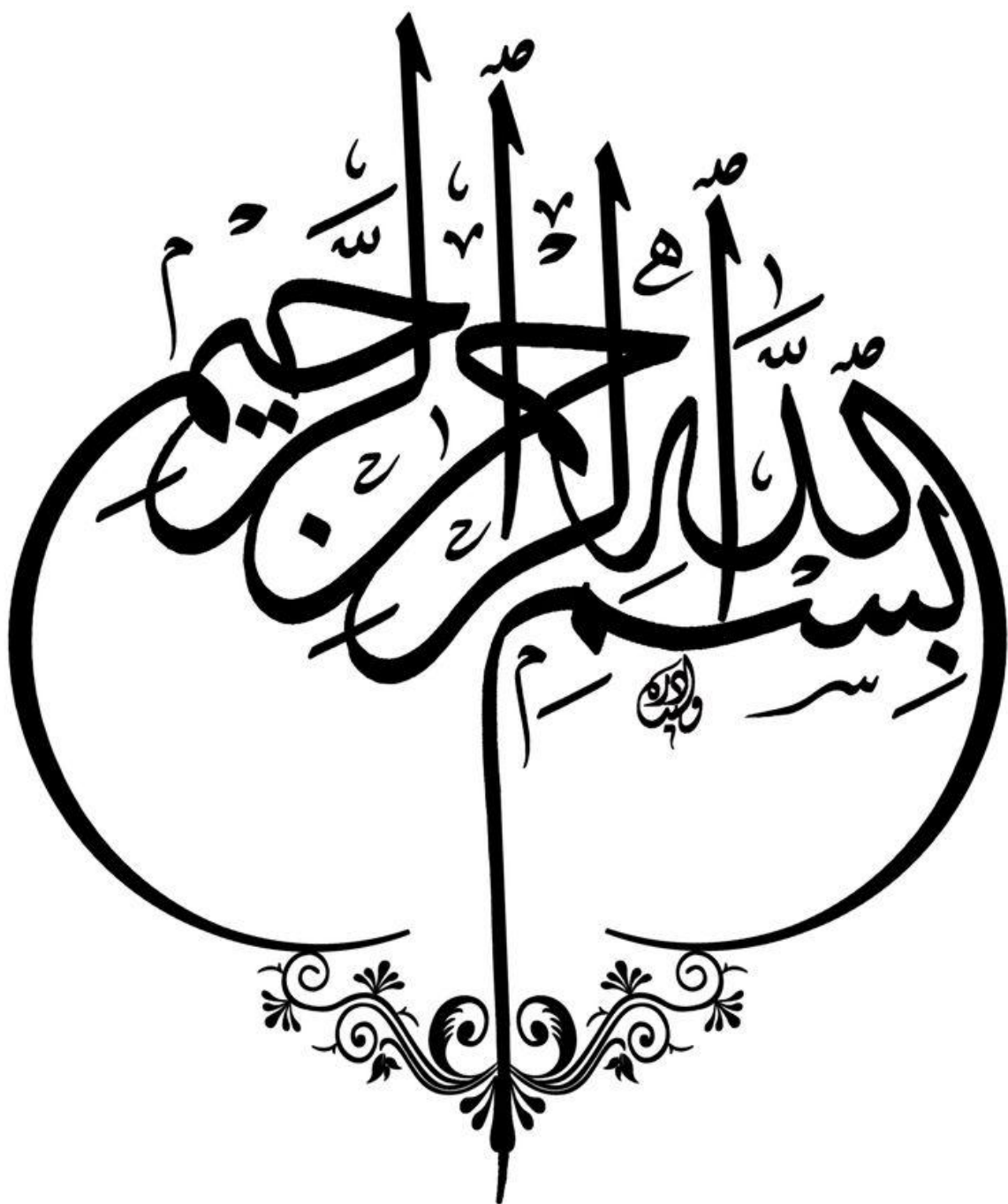
- عجمي بلقيس

- بوخاتم عواطف

لجنة المناقشة:

الصفة	مؤسسة الانتماء	الرتبة	اسم ولقب الأستاذ (ة)
رئيسا	الشاذلي بن جديد - الطارف -	أستاذ محاضر - أ -	لعبيدي إدريس
مشرفا مقرر	الشاذلي بن جديد - الطارف -	أستاذ محاضر - أ -	بوعالية شهر زاد
عضو مناقشا	الشاذلي بن جديد - الطارف -	أستاذ مساعد	عليوش ياقوتة

السنة الجامعية : 2023-2024



شكر

قال الله تعالى:

" قل لو كان البحر مدادا لكلمات ربي لنفذ البحر قبل أن تنفذ كلمات ربي ولو جئنا بمثله مددا

الكهف – الآية 109

كن عالمنا ... فان لم تستطيع فكن معلما، فان لم تستطع فاحب العلماء، فان لم تستطع فلا تبغضهم

بعد رحلة بحث وجهد واجتهادا تكلفت بانجاز هذا البحث تحمد الله عز وجل على نعمة التي منّا بها علينا فهو العلي العظيم.

كما لا يسعنا إلا أن نخص بلسمى عبارات الشكر والتقدير لمشرفتنا على هذا البحث الدكتور بوعالية شهرزاد لما قدمته لنا من جهد ونصح ومعرفة طيلة انجاز هذا البحث

كما نتقدم بالشكر الجزيل لكل من أسهم في تقديم يد العون لانجاز هذا البحث ونخص بالذكر أساتذتنا الكرام الذين أشرفوا على تكوين دفعة علم اجتماع الاتصال وعمل الأساتذة القائمين على عمادة وإدارة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة الشاذلي بن جديد

إلا من زرعو التفاعل في دربنا وقدموا لنا المساعدات والتسهيلات والمعلومات فلهم منا كل الشكر

وأسأل الله العلي القدير أن يجعل هذا العمل في ميزان حسناتنا جميعا " فان أصرابنا من الله وان أخطانا من أنفسنا "



إهداء

"من قال أنا لها نالها"

لم تكن الرحلة قصيرة ولا ينبغي لها أن تكون لم يكن الحلم قريبا ولا الطريق كان محفوفا
بالتسهيلات لكفي فعلتها ونلتها.

الحمد لله حبا وشكرا وإمتنانا على البدء والختام.

أهدي فرحة تخرجي وحزني في أن واحد:

إلى نفسي العظيمة القوية التي تحملت كل العثرات وأكملت الطريق.

إلى من جعل الله الجنة تحت أقدامها وأحتضني قلبها قبل يديها وسهلت لي الشدائد بدعائها.

إلى من تنحني أمام عظمتها الهامات وفي وصفها تخجل وترتجف الكلمات

أمي الغالية "جمع—ة" وأمي الثانية "نسيم—ة".

إلى ذلك الرجل العظيم إلى من كان لي عمودي الفقري الذي دعمني بلا حدود وأعطاني بلا

مقابل أبي الغالي "ق—دور".

إلى أبي الثاني المتوفي الذي ذهب وحمله قلبي بدعاء فقد كنت خير أب وخير فقيد "فري—د".

إلى من كان لي خير عون وخير عوض إلى ضلعي الثابت الذي لا يميل رفيق الدرب وصديق

الأيام شريك الحياة زوجي العزيز "ثابت".

إلى روح الفقيد أخي الغالي "رفي—ق" رحمه الله وطيب ثراه لن أنساك مهما حييت.

إلى سندي وفخري في هذه الحياة أخواتي "هشام، سمير، بلال، فارس".

إلى أختي العزيزة الوحيد "مني—ة".

إلى عائلة الأولى والثانية من كبيرها إلى صغيرها عائلة "بوخاتم، بوقراجة، أحمد مالك".

إلى كناكيت العائلة من كبيرهم إلى صغيرهم .

إلى من حيم يجري في عروقي إلى من سرنا سويا ونحن نشق الطريق معا نحو النجاح إلى من

تكاتفنا بالله وتعلمنا معا إلى صديقاتي عشرة عمري "بلقيس، مروى، دنيا، خلود، سارة"

إلى من حملتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي الذي عرفتهم أحببتهم وأحبوني.

شكرا لكل من ساندي طوال رحلتي الدراسية.

وفي الختام أسأل الله التوفيق والنجاح.

أول خريجة لأهلي "عواطف بوخاتم"



إهداء

(وَأَخِرُ دَعْوَاهُمْ أَنْ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ)

إلى نفسي الطموحة جدا لقد ظننت أنني لأستطيع ولكن من قال أنا لها قد نالها
أهدي هذا النجاح لنفسي أولا ثم إلى كل من سعى معي لإتمام هذه المسيرة
دمتم لي سندا لا عمر له.

إلى من أفضلها على نفسي يا أعظم أسباب نجاحي يا كل الداعمين يا فخري شكرا
يا من لولا الله ثم لولاها لم أصل.

بأمي إنتصرت، بأمي إستطعت، بأمي تخرجت، وفعلت الكثير.

أنا هنا لأن هذا ما بذرتيه فهذا حصادك شكرا.

إليك أُمي جنتي -**عرجون**—ة-

إلى ذلك الرجل العظيم إلى من كان لي عمودي الفقري الذي دعمني بلا حدود

أبي الغالي -**عبد الوهاب** -

إلى مصدر قوتي ونجاحي والداعمين إلى من بذلوا جهدا في مساعدتي

وكانوا عوننا وسندا لي إلى الشموع التي تنير طريقي.

إخوتي (**عبد النور، عبد المجيد، عبد العالي**).

إلى أختي الوحيدة الصغيرة سندي وفخري (**هيبه**).

إلى الكتاكيت الصغار من كبيرهم إلى صغيرهم

إلى (سيلا جنى) حفظك الله لنا.

-إلى زوجات إخوتي (سوسن، فردوس).

إلى أنسى رفقاء الروح والسند الذين شاركوني خطوات هذا الطريق

إلى صديقاتي "عواطف، مروى، دنيا، حياة"

وفي الختام أسأل الله التوفيق والنجاح



خير ليكنم الأولي "بلقيس عبيدي"

/	شكر وعرفان
/	إهداء
/	قائمة المحتويات
/	قائمة الجداول
/	قائمة الأشكال
/	ملخص
أ-ب	مقدمة

الجانب النظري

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة

6-5	أولا : تحديد إشكالية الدراسة
6	ثانيا : التساؤلات
7-6	ثالثا : أهداف الدراسة
7	رابعا : أهمية الدراسة
8-7	خامسا : أسباب اختيار الموضوع
8	سادسا : التعاريف الإجرائية
19-8	سابعا : الدراسات السابقة
20-19	ثامنا : الإستفادة من الدراسات السابقة

الفصل الثاني : مدخل إلى الإدمان الإلكتروني

22	تمهيد
23	أولا: مفهوم الإدمان الإلكتروني
24-23	ثانيا: أعراض الإدمان الإلكتروني

25-24	ثالثا: أسباب الإدمان الإلكتروني
26-25	رابعا: آثار الإدمان الإلكتروني
28-27	خامسا: مجالات الإدمان على الأنترنت
29-28	سادسا: سوء استخدام الموظفين للأنترنت
30	خلاصة الفصل

الفصل الثالث: جودة العمل

32	تمهيد :
34-33	أولاً: مفهوم جودة العمل
35-34	ثانياً: التطور التاريخي لجودة العمل
37-35	ثالثاً: أهداف جودة العمل
38-37	رابعا: أهمية جودة العمل
40-38	خامسا: أبعاد جودة العمل
41-40	سادسا: أساليب قياس جودة العمل
42	خلاصة الفصل

الجانب الميداني

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

45	تمهيد
46	أولاً: مجال الدراسة
47-46	ثانياً: منهج الدراسة

48-47	ثالثا: أداة الدراسة
49-48	رابعا: عينة الدراسة
52-49	خامسا: الأساليب الإحصائية
53	خلاصة الفصل

الفصل الخامس: الإجراءات الميدانية للدراسة

55	تمهيد
56	أولا: عرض النتائج ومناقشتها
69-56	1 - عرض ومناقشة نتائج السؤال الأول
77-69	2 - عرض ومناقشة نتائج السؤال الثاني
87-77	3 - عرض ومناقشة نتائج السؤال الثالث
87	ثانيا: تفسير النتائج على ضوء الدراسات السابقة
88-87	1 - تفسير نتائج السؤال الأول
88	2 - تفسير نتائج السؤال الثاني
89-88	3 - تفسير نتائج السؤال الثالث
89	4 - تفسير نتائج السؤال العام
91-90	ثالثا: نتائج الدراسة
92	رابعا: الاقتراحات والتوصيات
93	خلاصة الفصل
94	خاتمة
97-95	قائمة المصادر والمراجع
/	قائمة الملاحق

فهرس الجداول

<u>الصفحة</u>	<u>رقم الجدول وعنوانه</u>
49	الجدول رقم 01: يوضح أفراد العينة حسب الجنس .
50	الجدول رقم 02: يبين أفراد العينة حسب السن
51	الجدول رقم 03: يوضح أفراد العينة حسب الأقدمية.
56	الجدول رقم 04: يمثل استجابات أفراد العينة حول احترام أوقات الدخول والخروج من المؤسسة.
58	الجدول رقم 05: يمثل استجابات أفراد العينة حول طريقة العمل الجيد في المؤسسة
59	جدول رقم 06: يمثل إستجابات أفراد العينة حول الصعوبات التي تعيق العمل في المؤسسة
60	جدول رقم 07: يمثل استجابات أفراد العينة حول عمل المؤسسة على تحفيزي
61	جدول رقم 08: يمثل استجابات أفراد العينة حول سعي المؤسسة الإستشفائية على منح الراحة الكافية للاستقرار المرضين.
62	جدول رقم 09: يمثل استجابات أفراد العينة حول رضا الممرضين عن الحياة الوظيفية في المؤسسة الإستشفائية.
63	جدول رقم 10: يمثل استجابات أفراد العينة حول الأساس التي تتم من خلاله عملية الترقية داخل المؤسسة.
65	جدول رقم 11: يمثل إستجابات أفراد العينة حول الأخذ بعين الإعتبار
66	الجدول رقم 12: يمثل استجابات أفراد العينة حول قيام المؤسسة
67	الجدول رقم 13: يمثل استجابات أفراد العينة حول التزام المؤسسة
68	جدول رقم 14: يمثل استجابات أفراد العينة حول اهمال الالتزامات
69	جدول رقم 15: يمثل استجابات أفراد العينة حول استخدام الأنترنت

70	جدول رقم 16: يمثل استجابات أفراد العينة حول إشباعات التي تحققها الأنترنت
71	جدول رقم 17: يمثل استجابة أفراد العينة حول تلبية لي الأنترنت رغبتي
72	جدول رقم 18 : يمثل استجابة أفراد العينة حول مواقع التواصل
73	جدول رقم 19: يمثل استجابة أفراد العينة حول أفضل امضاء الوقت على الأنترنت على الذهاب للعمل.
75	جدول رقم 20: يمثل استجابة أفراد العينة حول أقوم بفتح بريد الالكتروني قبل أن أبدا في العمل.
76	جدول رقم 21: يمثل استجابات أفراد العينة حول أجد نفسي متشوقا
77	جدول رقم 22: يمثل استجابات أفراد العينة حول تعرفل الأنترنت
78	جدول رقم 23: يمثل استجابات أفراد العينة حول الوقوع في مشكلة
80	جدول رقم 24: يمثل استجابات أفراد العينة حول الإدمان الأنترنت
81	جدول رقم 25: يمثل إستجابات أفراد العينة حول تأثير الإدمان
82	جدول رقم 26: يمثل إستجابات أفراد العينة حول المخاطر التي
83	جدول رقم 27: يمثل استجابة أفراد العينة معاقبة المؤسسة الاستشفائية في حالة تقصير في العمل
84	جدول رقم 28: يمثل استجابات أفراد العينة حول قياس المؤسسة الإستشفائية الجودة في العمل.
85	جدول رقم 29: يمثل استجابات أفراد العينة حول عند تلقي رسالة
86	جدول رقم 30: يمثل استجابات أفراد العينة حول الشعور بالتوتر والإنزعاج عند معاينة المريض وفكري مشغول بدردشة.

فهرس الأشكال

<u>الصفحة</u>	<u>رقم الشكل وعنوانه</u>
49	شكل رقم 01: يوضح أفراد العينة حسب الجنس .
50	شكل رقم 02: يبين أفراد العينة حسب السن
51	شكل رقم 03: يوضح أفراد العينة حسب الأقدمية.
57	شكل رقم 04: يمثل استجابات أفراد العينة حول احترام أوقات
58	شكل رقم 05: يمثل استجابات أفراد العينة حول طريقة العمل الجيد
59	شكل رقم 06: يمثل استجابات أفراد العينة حول الصعوبات التي تعيق العمل في المؤسسة
60	شكل رقم 07: يمثل استجابات أفراد العينة حول عمل المؤسسة على تحفيزي
61	شكل رقم 08: يمثل استجابات أفراد العينة حول سعي المؤسسة
62	شكل رقم 09: يمثل استجابات أفراد العينة حول رضا الممرضين عن الحياة الوظيفية في المؤسسة الإستشفائية.
64	شكل رقم 10: يمثل استجابات أفراد العينة حول الأساس التي تتم من خلاله عملية الترقية داخل المؤسسة.
65	شكل رقم 11: يمثل إستجابات أفراد العينة حول الأخذ بعين الإعتبار
66	شكل رقم 12: يمثل استجابات أفراد العينة حول قيام المؤسسة
67	شكل رقم 13: يمثل استجابات أفراد العينة حول التزام المؤسسة
68	شكل رقم 14: يمثل استجابات أفراد العينة حول اهمال الالتزامات
70	شكل رقم 15: يمثل استجابات أفراد العينة حول استخدام الأنترنت في أوقات العمل.
71	شكل رقم 16: يمثل استجابات أفراد العينة حول إشباعات التي تحققها الأنترنت
72	شكل رقم 17: يمثل استجابة أفراد العينة حول تلبية لي الأنترنت

73	شكل رقم 18 : يمثل استجابة أفراد العينة حول مواقع التواصل
74	شكل رقم 19: يمثل استجابة أفراد العينة حول أفضل امضاء الوقت
75	شكل رقم 20: يمثل استجابة أفراد العينة حول أقوم بفتح بريد
76	شكل رقم 21: يمثل استجابات أفراد العينة حول أجد نفسي متشوقا
78	شكل رقم 22: يمثل استجابات أفراد العينة حول تعرقل الأنترنت
79	شكل رقم 23: يمثل استجابات أفراد العينة حول الوقوع في مشكلة
80	شكل رقم 24: يمثل استجابات أفراد العينة حول الإدمان الأنترنت في وقت العمل أضعف من القدرات العقلية.
81	شكل رقم 25: يمثل استجابات أفراد العينة حول تأثير الإدمان المفرط
82	شكل رقم 26: يمثل استجابات أفراد العينة حول المخاطر التي يتعرض لها داخل المؤسسة بسبب استخدام الأنترنت
83	شكل رقم 27: يمثل استجابة أفراد العينة معاقبة المؤسسة الاستشفائية في حالة تقصير في العمل
84	شكل رقم 28: يمثل استجابات أفراد العينة حول قياس المؤسسة
85	شكل رقم 29: يمثل استجابات أفراد العينة حول عند تلقي رسالة
86	شكل رقم 30: يمثل استجابات أفراد العينة حول الشعور بالتوتر

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير الإدمان الإلكتروني على جودة العمل ، دراسة ميدانية بمستشفى الهادي بن جديد -الطارف- وقد تمحورت إشكالية الدراسة في السؤال المركزي التالي: هل يوجد تأثير للإدمان الإلكتروني على جودة العمل؟
وانشق منه التساؤلات الفرعية التالية:

- ما مستوى جودة العمل لدى ممرضي قسم الإستجالات في مستشفى الهادي بن جديد الطارف؟
- ماهي دوافع استخدام الموظفين للإنترنت في أوقات العمل؟
- هل للإدمان الإلكتروني تأثير على جودة العمل؟

وأجريت الدراسة الميدانية حول الموسم الدراسي 2023-2024 وتكونت عينة الدراسة من ممرضي قسم الإستجالات واستخدمنا المنهج الوصفي لمناسبته مع نوع الدراسة ومن خلال ظاهرة موضوع الدراسة وتحليل بياناتها وتبيان العلاقة بين مكوناتها. ولتحقيق أهداف الدراسة تم الإعتماد على 1 استبيان يتكون 27 عبارة توزعت على ثلاث محاور أساسيين بالإضافة إلى معلومات خاصة بالبيانات الشخصية والتي تضمنت الجنس، السن، الأقدمية.

- محور خاص بمستوى جودة العمل لدى ممرضي قسم الإستجالات في مستشفى الهادي بن جديد -الطارف- تكون من 11 بند وكانت معظم الإجابة عليه بين (نعم، لا).
- محور خاص بدوافع استخدام الموظفين للإنترنت في أوقات العمل تكون من 7 بنود وكانت معظم الإجابات عليه بالا.
- محور خاص بالإدمان الإلكتروني وتأثيره على جودة العمل تكون من 9 بنود وكانت معظم الإجابات فيه بالا.

ويتم التواصل إلى النتائج التالية :

لقد طرحنا في دراستنا من مجموعة من التساؤلات والتي من خلال إجاباتنا عليها تم
التوصل إلى النتائج التالية :

- من خلال إجابات المرضى في ما يخص التساؤل الفرعي الأول والذي كان نصه :
مستوى جودة العمل لدى مرضي قسم الاستعجالات في مستشفى الهادي بن جديد
"الطارف" .

نستنتج أن البنية التحتية في قسم الاستعجالات مجهزة بشكل جيد وتوفير الأدوات
والمعدات الطبية اللازمة لتقديم رعاية فعالة وسريعة ، وكذلك إذ كانت هناك ثقافة داعمة
للتعلم المستمر وتحسين الجودة، فإن ذلك يعزز من مستوى جودة العمل ويشجع على تطوير
المرضى وتحسين ممارستهم، حيث أغلب المرضى يقرون بأنهم دائما محترمين أوقات
الدخول والخروج من العمل وهذا لأن لديهم الانضباط والجدية في العمل.
وبشكل عام إذا تم توفير الاحتياجات للمرضى بشكل جيد فإن مستوى جودة العمل يسهم في
تقديم رعاية ممتازة وفعالة للمرضى في حالة الطوارئ.

- وفي ما يخص التساؤل الفرعي الثاني والذي كان نصه دوافع استخدام الموظفين للانترنت
في أوقات العمل.

ونستنتج أن للانترنت تم لئن المرضى من استخدامها للبحث عن معلومات طبية
حديثه ومحدثة تساعدهم في تقديم رعاية صحية عالية وجودة للمرضى.
كما أن أغلب المرضى أقرروا بأنهم لا يستخدمون الانترنت في وقت العمل وذلك لأن العمل
له أولوياته، فلهتمامهم مرتبط بالعمل والالتزامات اتجاه المريض والسعي لتحقيق الرعاية
الصحية.

وبشكل عام يمكن أن يكون استخدام الانترنت في أوقات العمل مفيد للمرضى إذ تم
استخدامه بشكل مسؤول وفي إطار تحقيق أهداف العمل وتقديم الرعاية الصحية متميزة
للمرضى.

أما فيما يتعلق بالسؤال الفرعي الثالث والذي نصه الإدمان الإلكتروني وتأثيره على جودة العمل.

نستنتج أن الإدمان الإلكتروني ليس له تأثير على جودة العمل فالاعتماد المفرط على الأجهزة الإلكترونية قد يؤدي إلى الانعزال وضعف التواصل الشخصي، حيث أنه أغلبية المرضى لا يتعطلون عن عملهم عند تلقي الرسائل المهمة وفي حالة تقصيرهم عن عملهم تعاقبهم المؤسسة على ذلك ومن خلال الملاحظات والاستنتاجات نقول أنه لا يوجد تأثير. وأن المؤسسة ملتزمة بالقوانين كما أن البعض أقروا بأنهم لا يشعرون بالقلق والانعراج عند معاينة المريض وفكرهم مشغول بالدردشة وذلك لأنه قطاع حساس وملتزم، كما أنه لا يضيع وقته وملتزم بالمريض إذ أن أغلبية المرضى أقروا بأن الإدمان على الانترنت في وقت العمل لم تضعف من قدراتهم العقلية، فيتطلب الدقة في التركيز، أيضا أكثرهم يقرون بأن للإدمان المفرط لا يؤثر على العمل لأنه قطاع حساس وملتزم بالإجراءات.

Abstract:

The study aimed to identify the effect of electronic addiction on the quality of work, a field study at Al-Hadi Bin Jadid Hospital - Al-Tarf. The problem of the study revolved around the following central question: Is there an effect of electronic addiction on the quality of work?

The following sub-questions emerged from it:

- What is the level of work quality among the nurses in the emergency department at Al-Hadi Bin Jadid Al-Tarf Hospital?
- What are the reasons for employees' use of the Internet during work hours?

Does electronic addiction have an impact on the quality of work?

The field study was conducted during the 2023-2024 academic season, and the study sample consisted of nurses in the emergency department. We used the descriptive approach to suit the type of study and through the phenomenon of the subject of the study, analyzing its data, and demonstrating the relationship between its components.

To achieve the objectives of the study, we relied on a questionnaire consisting of 27 statements divided into three main axes, in addition to information related to personal data, which included gender, age, and seniority.

- An axis related to the level of quality of work among nurses in the emergency department at Al-Hadi Bin Jadid Hospital - Al-Tarf - consisting of 11 items, and most of the answers to it were between (yes and no).

- An axis on the motivations for employees' use of the Internet during work hours, consisting of 7 items, to which most answers were "no."

The following results are communicated:

In our study, we asked a set of questions, and through our answers to them, the following results were reached:

- Through the nurses' answers regarding the first sub-question, which read: The level of quality of work among nurses in the emergency department at Al-Hadi Bin Jadid Hospital "Al-Tarif".

We conclude that the infrastructure in the emergency department is well equipped and provides the necessary medical tools and equipment to provide effective and rapid care. Also, if there is a culture that supports continuous learning and quality improvement, this enhances the level of quality of work and encourages the development of nurses and improving their practice, as most nurses acknowledge that they They always respect the times of entry and exit from work, and this is because they have discipline and seriousness at work.

In general, if the needs of patients are well met, the quality level of work contributes to providing excellent and effective care for patients in the event of an emergency.

- With regard to the second sub-question, which included the motivations for employees' use of the Internet during work hours.

We conclude that the Internet enables nurses to use it to search for current and updated medical information that helps them provide high-quality health care to patients.

Most nurses also admitted that they do not use the Internet during work because work has its priorities, as their interest is linked to work, obligations towards the patient, and the pursuit of health care.

In general, using the Internet during work hours can be beneficial for nurses, as it is used responsibly and within the framework of achieving work goals and providing excellent health care to patients.

As for the third sub-question, which states: Electronic addiction and its impact on the quality of work.

We conclude that electronic addiction has no effect on the quality of work. Excessive reliance on electronic devices may lead to isolation and poor personal communication, as the majority of nurses do not stop working when receiving important messages, and if they fail to do their work, the institution punishes them for that. Through observations and conclusions, we say that no effect. The institution is

committed to the laws, and some admitted that they do not feel anxious or disturbed when seeing a patient while their thoughts are occupied with chatting, because it is a sensitive and committed sector.

He also does not waste his time and is committed to the patient, as the majority of nurses acknowledged that addiction to the Internet during work time did not weaken their mental abilities, as it requires precision in concentration. Also, most of them acknowledged that excessive addiction does not affect work because it is a sensitive sector and adheres to procedures.

يلعب الاتصال دوراً هاماً في الحياة الإنسانية والاجتماعية بالنسبة للفرد في شتى المجالات والميادين فالاتصال ضرورة إنسانية فالحاجة له في مختلف البيئات، حيث إن الإنسان لا يستطيع العيش منعزلاً عن غيره، وقد أصبح الاتصال اليوم أكثر تفقيداً من ذي قبل مع تطور المجتمعات والرقى الحضاري والتكنولوجي مع انفجار المعرفي الذي شهده عالمنا اليوم ولم يعد منحصره بين أفراد المجتمع فقط بل أصبح يوظف أكثر من ذلك ولا شك أيضاً إن الانترنت مثلها مثل أي مخترع آخر لا بد من وجود بعض الجوانب المظلمة ظلاماً وهو الإدمان على الانترنت والدخول إلى العالم السفلي من هذا الفضاء الواسع. وقد مست الانترنت جميع جوانب الحياة الاجتماعية ولاسيما جانب الصحي أو القطاع الصحي، وأثر على جودة الحياة الوظيفية حيث يعتبر الإدمان الإلكتروني يمكن أن يؤثر على جودة العمل بطرق عدة يسبب الإدمان الإلكتروني يمكن أن يؤثر على جودة العمل بطرق عدة يسبب الإدمان على الانترنت تشتت ذهنياً وتقليل التركيز مما يؤثر سلباً على قدرة إنجاز المهام بكفاءة بالإضافة إلى ذلك قد يؤدي الانشغال المفرط بالهواتف الذكية ووسائل التواصل الاجتماعي إلى تقليل الانتباه أثناء العمل مما يؤثر على القدرة على اتخاذ القرارات الصحية وإدارة الوقت بفعالية علاوة على ذلك يمكن أن يؤدي الإدمان الإلكتروني إلى تقليل الرغبة في التواصل مع الزملاء والمرضى مما يؤثر سلباً على بناء العلاقات الاحترافية والتعاون داخل الفريق الطبي.

وبالتالي يمكن أن يكون للإدمان الإلكتروني تأثير سلبي على جودة العمل للممرضات والعاملين في الرعاية الصحية بشكل عام مما يستدعي اتخاذ إجراءات للوقاية.

ولدراسة موضوع الإدمان الإلكتروني وتأثيره على جودة العمل، جاءت هذه الدراسة للبحث عن تأثير الإدمان الإلكتروني على جودة العمل وقد تضمنت الدراسة جانبين جانب نظري وجانب ميداني حيث احتوى الجانب النظري على ثلاثة فصول:

- الفصل الأول: تحت عنوان الإطار المفاهيمي، وقد تم فيه تقديم إشكالية الدراسة، أسباب اختيار الموضوع، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، المفاهيم الإجرائية، والدراسات السابقة، والتعقيب عن الدراسات السابقة.

- أما الفصل الثاني: فكان تحت عنوان الإدمان الإلكتروني وقد تم التطرق فيه إلى مفهوم الإدمان الإلكتروني، أسباب الإدمان الإلكتروني، أعراض الإدمان الإلكتروني، أهداف الإدمان الإلكتروني، آثار الإدمان الإلكتروني، مواقع الأكثر استخداماً، وسوء استخدام الموظفين للانترنت.

- وبالنسبة للفصل الثالث: فكان عنوانه جودة العمل وتم التطرق فيه إلى مفهوم جودة العمل، التطور التاريخي لجودة العمل، أهمية جودة العمل، أهداف جودة العمل، إبعاد جودة العمل، أساليب قياس جودة العمل.

- أما الجانب الميداني فتضمن فصلين وهما: الفصل الرابع الإجراءات المنهجية للدراسة وقد تناولنا فيه عينة الدراسة، منهج الدراسة، مجالات الدراسة، أدوات الدراسة.

- أما الفصل الخامس بعنوان الإجراءات الميدانية للدراسة، حيث تناولنا أولاً عرض النتائج ومناقشتها، وثانياً تفسير النتائج على ضوء الدراسات السابقة، وتليها نتائج الدراسة و من ثم مقترحات والتوصيات.

- خاتمة

- وأخيراً المصادر والمراجع والملاحق.

الجانب النظري :

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة

أولاً : تحديد إشكالية الدراسة

ثانياً : التساؤلات

ثالثاً : أهداف الدراسة

رابعاً : أهمية الدراسة

خامساً : أسباب اختيار الموضوع

سادساً : التعاريف الإجرائية

سابعاً : الدراسات السابقة

ثامناً : التعقيب على الدراسات السابقة

أولا : الإشكالية

يعتبر التطور التكنولوجي السريع في مختلف جوانب الحياة الاجتماعية الاقتصادية والسياسية والثقافية دليل على فتح آفاق وتطلعات جديدة مما جعل العالم قرية صغيرة دون اعتبار الحواجز الزمنية والجغرافية ، وهذا ما تميز به القرن العشرين نتج عن هذا التطور اختراع وسائل تكنولوجية جديدة لم تكن معروفة من قبل مثل الهاتف الذكي والحاسوب... الخ.

هذا التطور الكبير في المجال الإلكتروني واستخداماته المتعددة فتح أبواب كثيرة لعدة أمور منها تسهيل عملية البحث عن المعلومات والاتصال وتبادل المعلومات وتسهيل كذلك عملية الاتصال بين المراكز الطبية ومراكز الأبحاث العلمية عبر الشبكة العنكبوتية للانترنت فهذه الأخير أصبحت تؤمن استخدام عالمي لتكنولوجيا الاتصال وخدمات مستمرة على مدى 24 ساعة في اليوم ، وكذلك تحقق اتصال مباشر بين مختلف شرائح المجتمع التلبية حاجاتهم وخاصة الموظفين وذلك خلال الاعتماد الكلي عليها و إبحارهم في عالم افتراضي من غير قصد أثناء أداء وظيفتهم واعتبروها من ضروريات حياتهم و أخذت اغلب أوقاتهم فالذين يستخدمون الانترنت بكثرة لم يعد ينظرون إليها كأداة تكنولوجية ، فهي دخلت البيوت والمؤسسات التعليمية، نلاحظ أنه لم يكتف بذلك فقط حيث في بيئات عملهم، فأصبح الموظف يعتمد عليها اعتماد كبير سواء كان ذلك في مجال عمله أو في وقت فراغه لتسليته والترفيه ومتابعة برامجه المفضلة، فكانت لهذه التكنولوجيا الجديدة أضرار مباشرة وغير مباشرة على أداء العامل وإيقانهم لعملهم.

بحيث أصبحوا ملتزمين بمواعيد عملهم وأداء وظائفهم على أكمل وجه ، وبالتالي عدم تحقيق إنتاجية ومردودية للمؤسسة، كل هذا راجع إلى الإدمان، فهذا الأخير هو رغبة ووسيلة قهرية للاستمرار في تعاطي المادة المخدرة أو الحصول عليها بلبي وسيلة مثل الإدمان على مواقع التواصل الاجتماعي والذي يعرف بمصطلح الإدمان الإلكتروني إذ هو وسيلة وظاهرة سلبية تتمثل في استخدام مواقع التواصل لفترات طويلة يقضيها الفرد مع مواقع ذات جاذبية خاصة بما تجعل الفرد يستعملها استعمال مفرط، بما يتعارض مع الحياة اليومية المهنية، وقد

تظهر آثار ومشاكل سلوكية مهنية وصحية إلا أنها تعمل على تأثيرات أداء العامل أثناء عمله، فتجعله مدمنا عليها بشكل واسع فوضعها من أولويات حياته خ اصة وقت عمله وذلك من ناحية جودة العمل من خلال تأثير الظاهرة على أداء العامل أثناء وقت عمله إلا أن هذا الأخير ذلك المستوى الذي يلبي ويجاوز توقعات العميل أو المؤسسة بالنسبة للأداء والتنفيذ إذ إن من خلالها يمكن التوصل إلى أن تحسين البرامج نوعية حياة العمل بمثابة الهدرة الأساسي لنجاح الكثير من المنظمات والمؤسسات، إذا طبقت بشكل صحيح من الإدارة والموظف على حد سواء، وتحقيق حاجاتهم التي يلتحقون بالعمل ومن اجل إشباعها ومن اجل تحقيق ذلك كونهم العنصر الأساسي الذي يستخدم في بلوغ وتحقيق أهداف المنظمة واستمرار التعامل معه.

وعليه انطلاقا مما سبق تسعى هذه الدراسة للإجابة على التساؤل المركزي: هل يوجد

تأثير للإدمان الالكتروني على جودة العمل؟

ثانيا : تساؤلات

وهذا الأخير تفرغت منه الأسئلة التالية :

1 ما مستوى جودة العمل لدى ممرضي قسم الاستعجالات بمستشفى الهادي بن جديد

الطارف؟

2 ماهي دوافع استخدام الموظفين للانترنت في أوقات العمل؟

3 هل للإدمان الالكتروني تأثير على جودة العمل؟

ثالثا : أهداف الدراسة

1- التعرف على مستوى جودة العمل لدى ممرضي قسم الاستعجالات بمستشفى الهادي

بن جديد الطارف.

2- التعرف على دوافع استخدام الموظفين للانترنت في أوقات العمل

3- التعرف على تأثير الإدمان الالكتروني على جودة العمل لدى ممرضين قسم الاستجالات بمستشفى الهادي بن جديد.

رابعاً : أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها محاولة علمية تساهم في إثراء البحث العلمي والمكتبي في إطار النظري و الميداني يساعد الطلبة لا حقا في أخذ فكرة عن مدى تأثير الإدمان الالكتروني على جودة العمل.

- وتكمن أيضا أهمية الدراسة في كونها جديرة بالبحث في ظل الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الإدمان الالكتروني وربطه بجودة العمل ، لأهم فئة وهو ممرضين المؤسسات الاستشفائية.

- وبصريغة عامة يمكننا القول أن هذه الدراسة تستمد أهميتها من قيمة الموضوع الذي نحن بصدد دراسته و أهمية البحث تتوقف على أهمية الظاهرة التي يتم دراستها وعلى قيمتها العلمية وما يمكن أن تحققه من نتائج يمكن الاستفادة منها.

خامساً : أسباب اختيار الموضوع

ل كل بحث أو دراسة علمية مجموعة من ال دوافع والأسباب التي تثير فضول الباحث وتجعله يحاول اكتشافه أو وصفه وتحليله ولعل ما أثرنا للقيام بهذه الدراسة مجموعة من الدوافع الذاتية والموضوعية ويمكن إيجازها في مايلي:

✓ الذاتية :

- الميل الشخصي لهذا الموضوع بصفة عامة.
- الرغبة في الحصول على المعلومات.
- ندرة الدراسات التي تجمع بين الإدمان الالكتروني وجودة العمل.
- الرغبة في معرفة اهتمام الموظفين من جراء استخدام الانترنت.

✓ الموضوعية :

- إن موظفين المؤسسات الاستشفائية هم أكثر استخداما للأجهزة الالكترونية في أوقات العمل لا شك انه قد يؤثر ذلك سلبا على جودة العمل أو الأداء الوظيفي.
- اهتمام الموظفين لاستخدامهم المفرط الأجهزة الالكترونية أو مواقع التواصل الاجتماعي هذا ما أثار انتباهنا لدراسة هذه الظاهرة.
- البحث عن سلبيات الإدمان الالكتروني.
- معرفة الأثر الذي تخلفه هذه الوسيلة الإعلامية (الانترنت).
- تسليط الضوء على انعكاسات التي تدركها هذه الوسيلة الانترنت.
- معرفة مدى تأثر الموظفين بهذه الوسيلة (الانترنت).

سادسا : المفاهيم الإجرائية

✓ الإدمان الالكتروني

- إ- جرائي

هو قضاء ساعات طويلة أمام الشبكة العنكبوتية بشكل يتعارض مع أداء المهام اليومية واتخاذ القرارات ويؤدي إدمان الانترنت إلى العزلة وانقطاع العلاقات الأسرية.

✓ جودة العمل

- إ- جرائي

بيئة العمل التي تتوافر فيها جميع العوامل المادية والمعنوية التي تنعكس على الموظف فيشعر بالأمان الوظيفي فينبذل أقصى جهد لخدمة المؤسسة.

سابعا : الدراسات السابقة

الدراسة الأولى: موضوع تأثير الإدمان الالكتروني (إدمان الانترنت على الطالب الجامعي)

أولا: دراسة الباحث: عباد خضراء، معمري فطيمة، 2015

- 1 -عنوان الدراسة: تأثير الإدمان الالكتروني (إدمان الانترنت) على الطالب الجامعي دراسة ميدانية لعينة من الطلبة علوم الإعلام والاتصال. (جامعة قاصدي مرباح، ورقلة).
- 2 -الهدف من الدراسة: الوقوف على آثار استخدام الانترنت على الحالة المزاجية لشخصية الطالب الجامعي.
- 3 -التساؤل المركزي: إلى أي مدى يؤثر الإدمان الالكتروني على الطالب الجامعي.
- 4 - فرضيات الدراسة: يؤثر الإدمان الالكتروني بشكل كبير على الطالب الجامعي.
 - يؤثر الإدمان الالكتروني إلى فشل الطالب في تحصيله العلمي.
 - هناك علاقة بين الإدمان والطالب.
 - هناك حاجات تليها الانترنت للطالب.
- 5 - المنهج المستخدم: اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي.
- 6 - عينة الدراسة: تمثلت عينة الدراسة في طلبة علوم الإعلام والاتصال تمثلت في 80 طالبا من جميع مستويات ليسانس وماستر.
- 7 - أداة الدراسة : تم الاعتماد على الاستمارة كأداة للدراسة المكونة من أربع محاور:
 - محور1: طبيعة علاقة الطالب بالانترنت.
 - محور 2: الإدمان الالكتروني والطالب الجامعي.
 - محور 3: تأثير الإدمان الالكتروني على الطالب الجامعي.
 - محور 4: دوافع استخدام الطلبة للانترنت.
- 8- نتائج الدراسة: أغلبية الطلبة يفرطون في تصفحهم للانترنت خاصة أغلبهم سيخدمونها في مجال التواصل والتعرف على أصدقاء جدد مما جعلها تؤثر على تحصيلهم الدراسي وعلاقتهم الاجتماعية إلى درجة العزلة والانطواء والاغتراب وهذا ما يهددهم بالوصول إلى مرحلة الإدمان.

الدراسة الثانية: الادمان على الانترنت وعلاقته بالصحة النفسية

أولاً: دراسة الباحث: فيصل مذكور 2020

1 -عنوان الدراسة : الادمان على الانترنت وعلاقته بالصحة النفسية لدى طلبة السنة الثانية ماستر، دراسة ميدانية بقسم العلوم الاجتماعية بجامعة العربي بن مهيدي ب أم البواقي 2020/2019.

2 للهدف من الدراسة : التعرف على العلاقة بين الادمان على الانترنت والصحة النفسية لدى العينة.

3 -التساؤل المركزي: هل توجد علاقة بين الادمان على الانترنت والصحة النفسية لدى طلبة سنة ثانية ماستر بجامعة العربي بن مهيدي أم بالبواقي؟

4 -فرضيات الدراسة: توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الادمان على الانترنت والصحة النفسية لدى طلبة السنة الثانية ماستر.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الادمان على الانترنت بتجري المتغير الجنس.

5 -منهج المستخدم: اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي الارتباطي.

6 -عينة الدراسة: تمثلت عينة الدراسة 100 طالب 61 طالبا و 39 طالبة بقسم العلوم الاجتماعية.

7 -أداة الدراسة: تم الاعتماد على استمارتين ، استبيان إدمان الأنترنت، وإستبيان الصحة النفسية، مكونة من ستة محاور :

✓ محاور إدمان الانترنت

محور 1: اعتيادية استخدام الانترنت

محور 2: سلبيات استخدام الانترنت

محور 3: درجة الإدمان

✓ محاور الصحة النفسية

محور 1: التوافق النفسي والاجتماعي

محور 2: قلة المستقبل

محور 3: سوء التوافق والإحباط

نتائج الدراسة : وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين الإدمان على الانترنت والصحة النفسية لدى عينة الدراسة.

- وجود فروق بين الذكور والإناث من الطلبة في درجة إدمان الانترنت لصالح الطالبة الذكور
الدراسة الثالثة: إدمان مواقع التواصل الاجتماعي وأثره على الصحة النفسية لدى طلبة الجامعة.

أولاً: دراسة الباحث: إيهان طيبي، هاجر بوحنان، 2020

- 1 عنوان الدراسة: إدمان مواقع التواصل الاجتماعي وأثره على الصحة النفسية لدى طلبة الجامعة. دراسة ميدانية بجامعة الشهيد عمة لخضر الوادي، 2019، 2020
- 2-الهدف من الدراسة: معرفة اثر مواقع التواصل الاجتماعي على الصحة النفسية لدى الطلبة الجامعة، ومعرفة مستوى الإدمان على مواقع التواصل الاجتماعي ومستوى الصحة النفسية يختلف باختلاف بعض المتغيرات.
- 3 التساؤل المركزي: كيف يؤثر ادمان مواقع التواصل الاجتماعي على الصحة النفسية لدى طلبة الجامعة.
- 4-تساؤلات الدراسة: هل توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين إدمان مواقع التواصل الاجتماعي والصحة النفسية لدى طلبة الجامعة.
- هل توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الصحة النفسية تبعاً لمستويات الإدمان على مواقع التواصل الاجتماعي لدى طلبة الجامعة.

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الصحة النفسية تغري لمتغير الجنس
- 5 - المنهج المستخدم: اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي السببي المقارن.
- 6 - عينة الدراسة: تمثلت عينة الدراسة في عينة عشوائية طبقت على 139 طالبا وطالبة من جامعة الوادي.
- 7 - أداة الدراسة: اعتمدت على الاستمارة كأداة للدراسة، واعتمدت على 6 محاور
- محور 1: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين إدمان مواقع التواصل الاجتماعي والصحة النفسية لدى طلبة الجامعة.
- محور 2: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصحة النفسية تبعا لمستويات الإدمان على مواقع التواصل الاجتماعية لدى طلبة الجامعة.
- محور 3: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصحة النفسية لدى طلبة الجامعة يغري لمتغير الجنس.
- محور 4: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصحة النفسية لدى طلبة الجامعة يغري متغير الحالة الاجتماعية
- محور 5: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى إدمان على مواقع التواصل لدى طلبة الجامعة يغري لمتغير الجنس.

نتائج الدراسة: توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية :

قد ارتفعت إلى 34% بدرجة منخفضة لدى طلبة الجامعة الوادي وان مستوى الصحة ارتفعت إلى 76% بدرجة عالية، كما اتضحت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإدمان على مواقع التواصل الاجتماعي ومستوى الصحة النفسية لدى الطلبة الجامعة تغري لمتغير الجنس والحالة الاجتماعية.

الدراسة الرابعة : جودة حياة العمل في ظل إدارة الجودة الشاملة

دراسة الباحث محمد الأمين احمد فواتيح، بوحفص مبارك، جوان 2016.

- 1 -عنوان الدراسة: جودة حياة العمل في ظل إدارة الجودة الشاملة، دراسة ميدانية كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران 2.
 - 2 -هدف الدراسة: في تحديد طبيعة العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وجودة حياة العمل في المؤسستين محل الدراسة.
 - 3 للتساؤل المركزي: هل يوجد علاقة ارتباطية بين إدارة الجودة الشاملة والمؤشر العام لجودة حياة العمل في المؤسستين محل الدراسة.
 - 4 -تساؤلات الدراسة :
 - هل توجد علاقة ارتباطية بين إدارة الجودة الشاملة وحاجة الصحة والامان في المؤسسين محل الدراسة.
 - هل يوجد علاقة ارتباطية بين إدارة الجودة الشاملة والحاجة المعرفية في المؤسسين محل الدراسة.
 - هل توجد علاقة ارتباطية بين إدارة الجودة الشاملة والحاجة الجمالية والإبداع في المؤسستين محل الدراسة.
 - هل توجد علاقة ارتباطية بين إدارة الجودة الشاملة والحاجات الاجتماعية في المؤسستين محل المؤسسة.
 - 5- المنهج المستخدم : يتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي
 - 6- عينة الدراسة: بلغ عدد الأفراد الدراسة الميدانية 100 فرد من إطارات عليا و إطارات ومتحكمين، تم اختياره بطريقة العينة العشوائية البسيطة من مختلف مصالح المؤسستين محل الدراسة.
 - 7- أداة الدراسة: تمثلت في استبيانين
- محور 1: استبيان إدارة الجودة الشاملة: يحتوي على 83 فقرة ذات اتجاه موجب لقياس متغير الجودة الشاملة.

محور 2: استبيان جودة حياة العمل: يحتوي على 75 فقرة ذات موجب لقياس متغير حياة العمل

8- نتائج الدراسة: وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة وجودة حياة العمل.

- وجود علاقة طردية تدل على أن زيادة تطبيق إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى مستوى أعلى من جودة حياة العمل ، كلما كان خلل في تطبيق إدارة الجودة الشاملة سيؤدي الى مستوى أدنى من جودة العمل.

الدراسة الخامسة : اثر جودة حياة العمل في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية

دراسة للباحث : كنيوة فاطمة الزهرة، يحيايو فاطمة الزهرة 2022

1- عنوان الدراسة: أثر جودة العمل في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية

- دراسة حالة أستاذ كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة جيجل، 2022.

2- الهدف من الدراسة: معرفة أثر جودة حياة العمل في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة جيجل.

3- التساؤل المركزي: هل تؤثر أبعاد جودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية بجامعة جيجل؟

4- فرضيات الدراسة:

- ماهي أهم مكونات جودة حياة العمل؟ وماهي واقعا بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل.

- ماهي أهم الممارسات المرتبطة بسلوك المواطنة التنظيمية ؟ وماهي مستواها لدى أساتذة الكلية بالجامعة؟.

- هل يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة حياة العمل في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية عند مستوى معنوية لدى الأساتذة بكلية العلوم الاق تصادية والتجارية وعلوم التسيير؟

5- المنهج المستخدم: تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي للجانب النظري ومنهج دراسة الحالة للجانب التطبيقي.

6- عينة الدراسة : إجراء دراسة بعينة 5 أستاذ مسحوبة من مجتمع يمثل مجموع الأساتذة الدائمين بكلية العلوم الاق تصادية والتجارية بجامعة محمد الصديق بن يحي جيجل والمقدر عددهم 152 أستاذ.

7- أداة الدراسة: ثلاث محاور بالاعتماد على الاستبيان

محور 1: البيانات الشخصية والوظيفية

محور 2: جودة حياة العمل

محور 3: سلوك المواطنة التنظيمية

8- نتائج الدراسة:

- كلية العلوم الاق تصادية والتجارية وعلوم التسيير توفر مستوى متوسط لجودة حية العمل حسب أفراد العينة.

- أن أساتذة الكلية يمارسون سلوكيات المواطنة التنظيمية بدرجة عالية.

- فيما يخص الأثر فقد توصلت الدراسة إلى أنه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الجودة حياة العمل في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية ، ويعود هذا ا لأثر لهبعدي العلاقات الاج تماعية والتوازن بين الحياة الشخصية الوظيفية.

الدراسة السادسة : جودة حياة العمل وأثرها على تحسين أداء الموارد البشرية

- دراسة البحث: منال خليل وآخرون، 2021

- 1- عنوان الدراسة : جودة حياة العمل و أثرها على تحسين أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية للمؤسسة سونلغاز شهادة ماستر ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة احمد دراية بلدرار.
- 2- الهدف من الدراسة: التعرف على مستوى جودة حياة العمل السائدة في مؤسسة سونلغاز بولاية أدرار.

1 -التساؤل المركزي: ما مدى تأثير جودة حياة العمل على تحسين أداء الموارد البشرية بمؤسسة سونلغاز بلدرار؟.

2 - تساؤلات الدراسة:

- ماهي جودة حياة العمل وما أهميتها بالنسبة لمؤسسة سونلغاز؟
- هل يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لجودة حياة العمل على تحسين أداء المورد البشري بمؤسسة سونلغاز؟

- ما مدى تأثير أبعاد جودة حياة العمل على تحسين أداء المورد البشري بمؤسسة سونلغاز؟.

3 -المنهج المستخدم: تم الاعتماد على المنهج الوصفي، أما الفصل الثاني المنهج التجريبي.

4 -عينة الدراسة: اعتماد مؤسسة سونلغاز على الكفاءات الجامعية وتمثلت 63.3% أما

خارجي المدارس فجاءت 26.5% .(401 موظف).

7- أداة الدراسة : تم الاعتماد على محورين

- محور 1: محور مستوى جودة حياة العمل.

- محور 2: مستوى أداء المورد البشري

8 -نتائج الدراسة : هناك علاقة قوية بين كل من جودة حياة العمل وأداء المورد البشري.

- توفر المؤسسة مستوى عالي من جودة حياة العمل، حيث بلغ متوسط الحساب 3.387.

- بلغ متوسط الحسابي لمحور أداء المولد البشري 3.40، هذا يعني أن المؤسسة توفر مناخ عمل.

- جودة حياة العمل عملية تنظيمية شاملة تتم من خلال تضافر جهود المنظمة من أجل خلق جو يتسم بالعدالة.

الدراسة السابعة : واقع جودة العمل في جامعة تشرين

- دراسة البحث: رمضان درويش، 2011

1- عنوان الدراسة : واقع جودة العمل في جامعة تشرين ، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة الآداب المجلد 33، العدد 5، جامعة دمشق. سوريا.

2- الهدف من الدراسة: التعرف إلى واقع جودة العمل الإداري في جامعة تشرين من خلال الجوانب التالية القيادة الإدارية، التخطيط الاستراتيجي للجودة، ثقافة الجودة.

3- التساؤل المركزي: ما واقع جودة العمل الإداري في جامعة تشرين؟

4- تساؤلات الدراسة:

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة في درجة توافر جودة العمل الإداري تغري لمتغير المستوى الوظيفي.
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة في درجة توافر جودة العمل الإداري تغري لمتغير المؤهل العلمي.
- هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة تغري لمتغير سنوات الخبرة.

5- المنهج المستخدم : تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي

6- عينة الدراسة: تحديد حجم العينة بقيام الباحث بسحب 20% من الإداريين باستخدام عينة عشوائية.

7 - أداة الدراسة: خمسة محاور :

- محور 1 : القيادة الإدارية

- محور 2: التخطيط الاستراتيجي للجودة

- محور 3 : ثقافة الجودة

- محور 4 : الرقابة والتطوير

- محور 5 : المشاركة في اتخاذ القرار

8- نتائج الدراسة: إن واقع جودة العمل الإداري في جامعة تشرين هو واقع مقبول يتوافق بدرجة متوسطة مع متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة ووجود فروق دلالة إحصائية في درجة توافر الجودة في العمل الإداري ت غري لم تغيرات المستوى الوظيفي ، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي.

الدراسة الثامنة : جودة حياة العمل وأثره في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي.

- دراسة الباحث بن خالد عبد الكريم 2017

1- عنوان الدراسة: جودة حياة العمل وأثره في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي.دراسة ميدانية بالمؤسسات الإستشفائية بولاية أدرار.

2- الهدف من الدراسة: الكشف عن مستوى عوامل جودة الحياة في العمل عوامل الثقافة التنظيمية لدى عمال قطاع الصحي.

3- التساؤل المركزي: ماهية معايير وأبعاد جودة حياة ضمن القطاع الصحي ومدى تأثيرها على الثقافة التنظيمية لدى العاملين؟

4- فرضيات الدراسة :

- تتوقع مستوى متوسط في درجة الحياة العمل بالقطاع الصحي محل الدراسة.

- تتوقع مستوى متوسط في درجة الإلتزام بالثقافة التنظيمية لدى الفئات العاملة بالقطاع الصحي محل الدراسة.

- تتوقع تأثير معنوي دال إحصائيا لأبعاد جودة حياة العمل في تنمية الثقافة التنظيمية المتبعة في المؤسسات الصحية.

5- المنهج المستخدم: تم الاعتماد على المنهج الوصفي.

- 6- عينة الدراسة : 312 موظف من العاملين الدائمين من فئات المجتمع الأصلي تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية من الإداريين، أطباء، شبه طبي.
- 7- أداة الدراسة: الاستبيان لجمع المعلومات الأولية حول موضوع الدراسة حيث اعتمد على 06 محاور.
- 8- نتائج الدراسة:
- توفر عوامل جودة الحياة العمل وعوامل الثقافة التنظيمية في المؤسسات قيد الدراسة بدرجة متوسطة.
 - وجود تأثير دال إحصائيا لبعض أبعاد جودة الحياة في العمل.
- ثامنا : التعقيب من الدراسات السابقة
- ✓ (الإدمان الإلكتروني)
- أوجه الاختلاف والتوافق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.
- من حيث الهدف:
- يتضح أن الدراسة الحالية ومعظم الدراسات السابقة قد حاولوا التعرف على مدى تأثير الإدمان الإلكتروني داخل المؤسسة الجزائرية ، حيث اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث الهدف إذ تهدف الدراسة إلى الإدمان الإلكتروني وتأثيره على جودة العمل في المؤسسة الاستشفائية.
- في حين أن هناك بعض الدراسات كان الهدف منها تأثير الإدمان الإلكتروني على الطالب الجامعي، كما جاء في دراسة. (عباد خضراء، ومعمري فاطيمة).
- أما دراسة (فيصل مذكور) تهدف إلى التعرف على العلاقة بين الإدمان الانترنت والصحة النفسية لدى العينة . وبالنسبة لدراسة (إيمان طيبي وهاجر بو عنان) قد ركزت على دور اثر مواقع التواصل الاجتماعي على الصحة النفسية لدى الطلبة الجامعية.
- من حين أداة الدراسة:
- انققت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة لاعتمادهم على الاستمارة كأداة الدراسة

- من حيث عينة الدراسة:

لقد تشابهت هذه الدراسة مع معظم الدراسات السابقة وذلك تحديد عينة من عمال المؤسسة بطريقة عشوائية.

✓ جودة العمل :

● أوجه الاختلاف والتوافق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة :

- من حيث الهدف:

يتضح أن الدراسة الحالية ومعظم الدراسات السابقة قد حاولوا التعرف على جودة العمل وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي العمل. في حين أن هناك بعض الدراسات كان الهدف منها تحديد طبيعة العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وجودة حياة العمل في المؤسسات بولاية وهران، كما جاء في دراسة (محمد الأمين أحمد فواتيح، بوحفص مباركي).

كما هدفت دراسة (يحياوي فاطمة الزهراء، كنيوة فاطمة الزهراء) إلي التعرف على أثر جودة الحياة العمل في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية.

- من حيث أداة الدراسة:

اتفقت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة لاعتمادهم على الاستقارة كأداة دراسة.

- من حيث عينة الدراسة:

لقد تشابهت هذه الدراسة مع معظم الدراسات السابقة مع تحديد عينة من عمال المؤسسة بطريقة عشوائية. لكن اختلفت دراسة الذي اعتمدوا على طريقة المسح كعينة الدراسة (يحياوي فاطمة الزهراء).

- أوجه الاستفادة

- قدمت لنا الدراسات السابقة مصادر حية ومتنوعة للبيانات وجهود بحثية قيمة، تم الإعتماد عليها لإثراء دراساتنا في جانبيها النظري والميداني، حيث استفادت منها في:
- تحديد المحاور الرئيسية للدراسة.
- إثراء الإطار العام للدراسة.
- تحديد وضبط متغيري الدراسة : "الإدمان الإلكتروني وتأثيره على جودة العمل"، والإلمام بالتراث النظري المتعلق بهما والذي كان بمثابة القاعدة التي انطلقنا منها في بناء الإشكالية وكذا في تحديد فصول ومحاور الدراسة في شقيهما النظري والتطبيقي.
- تنمية مهارتنا البحثية والقدرة على تحديد منهجية الدراسة.
- الإعتماد على بعض بنود الاستمارة

الفصل الثاني : مدخل إلى الإدمان الإلكتروني

تمهيد

أولاً: مفهوم الإدمان الإلكتروني

ثانياً: أعراض الإدمان الإلكتروني

ثالثاً: أسباب الإدمان الإلكتروني

رابعاً: آثار الإدمان الإلكتروني

خامساً: مجالات الإدمان على الأنترنت

سادساً: سوء استخدام الموظفين للأنترنت

خلاصة الفصل

تمهيـد:

بعد إتمام الجانب المنهجي والذي احتوى على فصل ننتقل إلى أهم مرحلة من مراحل البحث وهي الجانب النظري ، حيث تحول موضوع استخدام الشبكة يطرح إشكالية الإدمان على الانترنت وهو مادفع مؤخرا على وضع الإدمان على الانترنت ضمن عناصر الإدمان الأخرى حيث تطرقنا في هذا الفصل إلى التعريف الشامل للإدمان الإلكتروني وأسبابه وأهم أعراضه ومن ثم الأهداف وأهم أثاره وإضافة إلى المواقع الأكثر استخداما لها.

أولاً : مفهوم الإدمان الإلكتروني:

هو بروز الظاهرة والاستخدام المفرط ورفض العمل والتوقع ونقص الضبط ورفض الحياة الاجتماعية ، وهو استخدام المرضي والمفرط لشبكة الانترنت مما يؤدي إلى اضطرابات في السلوك (سهام مطشر معيجل، الإدمان على الأنترنت وعلاقته ببعض المتغيرات لدى طلبة الجامعة، 2016، ص7).

إ نه اضطراب التحكم في الاندفاعات في استخدام الانترنت بدون هدف مقصود والذي لا يضمن السكر أو فقدان الوعي، وهو عادة قهرية للانخراط في أنشطة عديدة البصر النظر عن مورد ذلك على حياة الفرد الاجتماعية والروحية والعقلية وعلى السعادة الشخصية (مي موسى، ادمان الأنترنت وعلاقتها بإدارة الذات لدى عينة طلاب الجامعة، ص6).

قضاء الطالب وقت طويلاً في التعامل مع الانترنت لأكثر من 3 ساعات واستخدامها بدون هدف مقصود ، فهي من أنواع الرغبات التي لا تقاوم حتى تؤثر على حياتهم ومستقبلهم. (نور علي سعد درويش، قيم وخصائص مدمني الأنترنت، ص47).

ومنه نستنتج أن الإدمان الإلكتروني هو الاستخدام المفرط للأنترنت بما يتعارض مع الحياة اليومية الطبيعية.

ثانياً : أعراض الإدمان الإلكتروني:

يمكن معرفة مدمني الانترنت حسب الدكتور أسامة أبو سريع إذا ظهرت عليهم 3 من

المظاهر التالية :

- التحمل لزيادة ساعات الانترنت باستمرار.
- الانسحاب اذا انقطع الانترنت يحدث له توتر وقلق شديد جداً.
- استخدام الانترنت بصورة أكثر تكراراً وفشل محاولات الابتعاد عن الانترنت.
- القدر الهائل من الانفاق على الانترنت لتطويره والانشغال الزائد بذلك.
- قطع او تقليص نشاطات اجتماعية ومهنية وترويجية بسبب الانشغال بالانترنت.
- مواصلة استخدام رغم معرفة أخطاره والهروب من الحياة الواقعية.

- الكذب على أفراد الأسرة بشأن عدد استخدام الانترنت (عيادي خضرة، ومعمري فطيمة، تأثير الإدمان الإلكتروني (إدمان الانترنت على الطالب الجامعي، 2015، ص33).

نستنتج أن أهم أعراض الإدمان الإلكتروني هو التوتر والقلق الشديد جدا، والهروب من الحياة الواقعية، والإنفاق بقدر هائل على الانترنت لتطویرها والانشغال بها.

ثالثا : أسباب الإدمان الإلكتروني:

- الشعور بالوحدة.
- الشعور بالحرية والايجابية والشعور بالسعادة والنشاط.
- التفكك الأسري وعدم التوافق الأسري، والبعد عن الأنشطة الاجتماعية وحب النفس، أما الأفراد الذين يج دون مساندة اجتماعية ودعم اجتماعي كافيا لا يستغرقون في إدمان شبكات التواصل الاجتماعي بعكس الأفراد الذين يعانون من محدودية المساندة الاجتماعية فيلج أون للانترنت للتغلب على ذلك والشعور بالوحدة أما سمات الشخصية والجنس فليس له علاقة بإدمان شبكات التواصل الاجتماعي.
- كما أثبتت الدراسة لا توجد علاقة بين التلفزيون وإدمان شبكات التواصل الاجتماعي وتشير نتائج والأبحاث إلى أن إدمان شبكات التواصل الاجتماعي مشكلة واسعة الانتشار وتؤثر على تقويم الحياة الفرد بنسبة تصل الى 10% من مستخدمي الانترنت مما يؤثر على الجانب الاجتماعي للفرد.
- ويمكن تقسيم مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي إلى فئتين أساسيين الأولى تنبغي بلوغ أهداف معلومة محددة بدقة بالغة، أما الثانية لا تهدف وراء استخدامها سوى المتعة والإثارة وشغل أوقات الفراغ، حيث أننا نجد أن أغلبية أفراد الفئة الثانية هم ممن ينتمون إلى الفئات العمرية الصغيرة والمراهقين مما يزيد من إمكانية تأثيرهم السلبي لطوال المدة التي يقضونها امام الشاشات الانترنت وأفادت

الدراسة بان مستخدميها قد سجلوا انخفاضات في التفعل مع الوالدين مما يوضح انخفاض العلاقات الأسرية بصرفق عامة مع الأخذ في الاعتبار الطبيعة الخاصة للمراهقين والتي تجعلهم فر يسهة سهلة للانعزال والاعتراب الاجتماعي ، حيث تنقلص الفترة التي يقضونها مع أسرهم أو مشاركتهم في أنشطة أخرى. (ناير سعد المرواني، إدمان مواقع التواصل الاجتماعي لدى الطلاب والطالبات في مرحلة المراهقة، 2016، ص11).

نستنتج أن أهم أسباب الإدمان الإلكتروني ه و الشعور بالوحدة والشعور بالسعادة والنشاط والتفكك الأسري الذي يعتبر سبب مهم يؤدي إلى الإدمان الإلكتروني وبالتالي هروب الفرد من الحياة الواقعية إلى الحياة الافتراضية.

رابعاً : آثار الإدمان الإلكتروني:

1- آثار على الصحة

- أضرار تصيب الأذنين بالنسبة لمستخدمي مكبرات الصوت.
- أضرار تصيب العمود الفقري والساقين يتسبب فيه نوع من الجلسة والمدة الزمنية لها.
- أضرار تصيب العين فمستخدم جهاز الكمبيوتر مضطر الى ان تكون مسافة عيني قريبة من الشاشة لوقت طويل.

2- الآثار النفسية:

- الدخول إلى عالم وهمي بديل تقدمه شبكة الانترنت مما يسبب آثار نفسية هائلة حيث يختلط الواقع بالوهم.
- حددت توتوات عصبية بالافراز المتزايد لهرمون الكرتوسول (الإجماد والتعب)، وهرمون الادرينالين وهرمون النوار د ادرينالين: يولد سرعة الغضب والعوانية.
- تقليل قدرة الفرد على خل ق شخصية سوية يمكنها التفاعل مع المجتمع والواقع المعاش

3- آثار أسرية اجتماعية:

- ازدياد حالات الطلاق الناتج عن طول الوقت.
- تأثير الهوية الثقافية والعادات والقيم نتيجة هذا الغزو المعلوماتي
- خسارة الأصدقاء ضعف الرقابة الأسرية على الأبناء والتفكيك الأسري.

4- آثار أخلاقية:

- الأخطار الأخلاقية لشبكة الانترنت على الأطفال والشباب تتزايد لأنها أتاحت لهم أبواب الإباحية بجميع أشكالها.
- نشر على أخلاق المراهق والمراهق المدمن للانترنت يصبح مشوها جسديا نفسيا مما يؤثر بالسلب على أسرته ومجتمعه.

وعليه فإن إدمان الانترنت يؤثر على صحة الجسدية للمراهق فيصاب بالوهن الجسدي والنفسي و أيضا يؤثر على حياته الاجتماعية والمهنية وفوق كل هذا يؤثر على أخلاقه. (آمال علي أحمد الحساني، إدمان الأنترنت على عينة من طلاب كلية التربية في ضوء المتغيرات الديمغرافية، 2022، ص274-275).

نستنتج إن للإدمان الإلكتروني آثار كثيرة نذكر منها آثار على الصحة منها التي تصيب ضرر على العمود الفقري والساقين كما تصيب ضرر للعين ذلك لاستخدام الأفراد للكمبيوتر، أما الآثار النفسية تختص بدخول الفرد إلى عالم وهمي وعدم قدرته على خلق شخصية يمكن التفاعل بها مع مجتمع ه، كذلك هناك آثار أخرى وهي آثار أسرية اجتماعية منها زيادة حالات الطلاق والتفكك الأسري، أما الآثار الأخلاقية فالإدمان على الانترنت فتح لهم أبواب الإباحية بجميع أشكالها واثروا على أخلاق المراهق.

خامسا : مجالات الإدمان على الأنترنت:

1 - حجرات الحوارات الحية أو غرفة الدردشة :

يفضل المراهق التعرف على أفراد جدد خاصة من الجنس الآخر ويقضي وقتا طويلا في الحديث معهم عن مشكلاته الشخصية وعن أسرته ويكون الحوار في أكثر الأحيان حسب الدكتور فضيل دليو من جامعة من توري بقسنطينة يدور حول العلاقات الجنسية وتعاطي المخدرات والتشجيع على الإدمان عليها وكيفية اقتنائها.

2 - الموقع الاباحية: التي تعرض الصور الفاضحة فيقبع المراهقون في هاوية الدخول

إليها بدعوى الفضول ودوافع الاستطلاع ، ثم يقع في مصيدة الإدمان عليها حيث تشير الاحصائيات أن 63% من المراهقين يرتدون صفحات وصور إباحية دون علم أوليائهم بطبيعة ما يتصفحون مما يؤثر على سلوكياتهم وتصرفاتهم.

ولقد سلطت كم بولبي يونغ الضوء على موضوع الإدمان الجنسي كنوع فرعي لإدمان الأنترنت، ويؤكد أن واحد من كل خمسة مدمنين على الأنترنت يشتركون بطريقة أو بأخرى في نشاط جنسي أثناء قضائهم الوقت على الأنترنت.

3 - الألعاب الإلكترونية: تعتبر الألعاب الإلكترونية عبر الأنترنت أكثر جاذبية وشعبية في

وسط الأطفال والمراهقين ، نظرا للتطور الهائل الذي تشهده هذه الألعاب والتي توفر للمشاركة منافسة وتحدي حقيقي عبر الشاشة حيث تعطي له لذة في القتل والعنف والشعور بالانتصار والإثارة باقتناء الأسلحة والمتفجرات وركوب الدراجات وصعود الجبل و اختراق الثكنات والتكيتك للاختفاء والهروب ولعل أبرزها Word of warcraft والتي حققت دورا كبيرا على الأنترنت حيث يكمن التخوف أو تصبح هذه الالفة خيالية إلى لذة حقيقية، حيث كشف التقرير السنوي للمنظمة الوطنية للشرطة الأمريكية NOPO زيادة 14.2% من جرائم القتل في الولايات المتحدة الأمريكية منذ سنة 1995، حيث ارجع ذلك إلى أن الكثير من الناس يملكون أمام جواسيسهم في البيوت يحتفظون بكل الجرائم المشاهدة والمحتملة ثم يقومون بممارستها في محيطهم.

4- **نوادي النقاش أو المنتديات Forum**: يقوم كل نادي بتبني قضية معينة أو هواية ويتم عمل مقالات وحوارات بين المشتركين مع حرية التعبير والت نسيق الانفعالي والرغبة في تواصل وتقاسم الاهتمامات والميولات والرغبات وتنظيم اتجاهات مشتركة وتبريها وتدعيمها حيث يتقمص المشترك شخصية معينة دون قدرة الآخر عن الكشف عنها.

5- **عمليات البحث على الانترنت**: تحتوي الانترنت على كم هائل من المعلومات والتي تسبب تدهوي الطلاب الشففيين بالبحث، وقد سمحت محركات البحث من توفير هذه الخدمة وتبويب المعلومات فيها وتنظيمها مثل المحرك الشهير Altavist com – Google cam قهر الانترنت: مثل القمار على الانترنت أو التسويقي على الانترنت (حمود سليمة، الإدمان على الانترنت، اضطراب العصر، 2015، ص219-220).

نستنتج بان الإدمان الإلكتروني هو ان الفرد لا يستطيع مقاومة رغبته في الاتصال بالشبكة العنكبوتية وتظهر عليه أعراض اضطرابية في حالة التوقف عن استخدام الشبكة العنكبوتية.

و من مجالات الإدمان على الانترنت بان هناك عدة مجالات يستخدمونها مدمني الانترنت منها: حجات الحوارات الحية وغرف الدردشة وكذلك المواقع الاباحية، والألعاب الإلكترونية، وأيضا نوادي النقاش أو المنتديات Forum، وعمليات البحث على الانترنت.

سادسا : سوء استخدام الموظفين للانترنت:

- إن الوقاية تتطلب من المدير اتخاذ إجراءات محددة بكل دقة.

- الانتباه الى الإشارات التحذيرية التي تكشف عن وجود مشكلة ومنها انخفاض الإنتاجية وزيادة الأخطاء في العمل وانخفاض مستوى التفاعل مع الزملاء في العمل وقلة تحمل ظروف مكان العمل وإرهاق المستمر و طلب الإجازات المرضية والتأخر عن مواعيد العمل... الخ، نلاحظ كيف يجغل الموظف ويحاول تغيير ما يجري على شاشته ... هذه

الإشارات تفرع جرس ا لإنذار وتستوجب من ا لإدارة تحمل مسؤوليتها لتفادي الكارثة الغريبة.

- اتخاذ إجراءات مساعدة للموظف المدمن والتعامل مع الموضوع بجدية من خلال تثقيف العاملين وليس تهديدهم، وإعطاءه معلومات عن الإدمان على الانترنت في المجتمع.

- ضبط الدخول على الانترنت أثناء العمل ودراسة الحاجة الفعلية لاستعمال الموظفين للانترنت وقد يكون من الأفضل عدم منح الموظفين إمكانية الاتصال بالانترنت من خلال أجهزتهم الخاصة وتحديد أجهزة معينة يمكن للموظفين من خلالها الدخول على الانترنت كلما احتاجوا لذلك.

- توضع الأجهزة الموصولة بشبكة في مكان عام ومكشوف كما يمكن تحديد مجالات الدخول على الانترنت للموظفين بحسب ماتقتضيه أعمالهم وتتوفر أنظمة حجب (فلاتر) فعالة جدا لهذه الغاية.

- وضع لائحة بالقواعد السلوكية الخاصة بالانترنت، توضح ماهو مطلوب من العاملين فيما يتعلق باستخدام الانترنت منذ البداية.(رامي لطفي كلاوي، إدمان وسوء الموظفين للانترنت www.osamabahar.com، ص13).

نستنتج من ادمان وسوء استخد ام الموظفين للانترنت هو انه للوقاية من سوء استخدام يتطلب من المدير اتخاذا عدة إجراءات متمثلة في وضع إشارات تحذيرية تكشف عن وجود مشكلة وكذلك ضبط الدخول على انترنت أوقات العمل، وكذلك اتخاذ اجراءات مساعدة للموظف المدمن وذلك من خلال تثقيف العاملين وليس تهديدهم وإعطاءهم معلومات حول الادمان على الانترنت في المجتمع.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تطرقنا إليه سابقا للإدمان الإلكتروني يمكننا القول بأنه سلوك سلبي يتمثل في استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لفترات طويلة يخضع فيها الفرد مع مواقع ذات جاذبية خاصة دون ضرورة أو أكاديمية، بشكل يضر به وبالعلاقات الاجتماعية ليصبح معتمدا عليها في تلبية حاجاته النفسية وغير قادر على الاستغناء عنها مع الشعور بالضيقة والتوتر عند عدم القدرة على متابعتها ، وهذا ما يجعل الاتصال الإلكتروني يجري في فراغ اجتماعي يؤدي إلى مزيد من التفتت بما يلحق ذلك بتأثيرات سلبية على حياته النفسية.

الفصل الثالث: مدخل إلى جودة العمل

تمهيد

أولاً : مفهوم جودة العمل

ثانياً : التطور التاريخي لجودة العمل

ثالثاً : أهمية جودة العمل

رابعاً : أهداف جودة العمل

خامساً : أبعاد جودة العمل

سادساً : أساليب قياس جودة العمل

خلاصة الفصل

تمهيـد:

إذ تعد جودة حياة العمل السائدة في المؤسسات أحد مصادر الرضا الوظيفي للعاملين ومؤشر للمناخ الخاص الذي تنمي به المؤسسة حيث يساهم تطبيق جودة العمل في المؤسسات في تحسين الرضا الوظيفي وتحسين إنتاجية العاملين.

ثم في هذا الفصل تطرقنا إلى جودة حياة العمل وثم التعرض إلى مفهوم جودة العمل والتطور التاريخي لها وأهمية وأهدافه ومن ثم أبعادها كذلك طرق قياس جودة العمل.

أولاً : مفهوم جودة العمل :

- مجموعة من الأنظمة والبرامج المرتبطة بتحسين وتطوير مختلف الجوانب الخاصة برأس المال البشري للمنظمة والتي من شأنها أن تؤثر على حياة العمل لأفراد وبيئتهم الاجتماعية والثقافية والصحية، والذي بدوره ينعكس ايجابيا على المنظمة والفرد. (محمد عاطف الجمال، جودة حياة العمل، ص10).

- أ ما Glasier فيعتقد أنها مفهومًا متعلقًا بالسلامة والتعويضات الجيدة إزاء العمل والمساواة والعدالة بين جميع العمال.

- أ ما Katzell بعد تحليل الدراسات السابقة حول هذا المفهوم فيمكن القول بأن تقييم العاملين لجودة الحياة يتم عندما يكون هناك شعور ايجابي اتجاه أعمالهم وتفاعل مستقبلي نحو مسارهم مما يحفز الاستمرار في العمل وإحساس ايجابي والتوافق بين حياة العمل والحياة الشخصية مما يؤدي الى إحداث التوازن بين هاذين المتغيين. (عبد الكريم بن خالد، فلسفة إدارة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني، 2015، ص118).

- تشير جودة حياة العمل إلى مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية والذي يسهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها.

- خلق ظروف عمل مرغوبة من خلال تقديم مكافآت وأمان وظيفي وفرض نمو مهني تقود إلى دعم الموظفين . (هدى صالح الشميمري، جودة حياة العمل وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي والسلوك الإبداعي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية، 2022، ص121).

من خلال ما سبق ذكره يمكن القول جودة العمل:

هي استجابة المنظمة لأفضل الأساليب التي تساعد على تحسين بيئة العمل وتخفيض التوتر وضغوط العمل وتمثل الاحتياجات البشرية التي تحقق التنمية الشاملة سواء تنظيم بي اجتماعيا أو صحيا.

ثانيا : التطور التاريخي لجودة العمل

وقال Anderson فان مفهوم جودة الحياة الوظيفية فقد ظهر في الفترة من نهاية الستينات الى بداية السبعينات من القرن الماضي في الولايات المتحدة الأمريكية بسبب انتشار السلوكيات السالبة في بيئة العمل الأمريكية كمعدلات الغياب التخريب كذلك غلبة الاضطرابات كسمة سائدة مما أدى في النهاية إلى ارتفاع تكاليف الإنتاج.

- أما عن أول بدايات تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية فانه يمكن اعتبار تجربة شركة جنرال موتورز في Terry Town بالولايات المتحدة الأمريكية عام 1971 من أوائل البرامج التي تم تطبيقها في هذا الصدد عن طريق تشكيل لجنة مشتركة على مستوى هذه المدينة الصناعية لإنقاذها من البطالة وتدهور كثير من المصانع لها.

- كما طبقته أيضا شركة Xerox والتي عانت من بعض المشاكل كانخفاض حماس الموظفين وصعوبة تنفيذ المهام من جانب الأفراد وكذلك نقص التمويل وانخفاض الإنتاجية مما أدى الى اتجاه الشركة لتطبيق برامج جودة حياة الوظيفية وقد تمثل ذلك في:

- إتاحة أشكال مختلفة لمشاركة العاملين تتفق مع مهاراتهم وقيمهم

- إتاحة الفرصة الفعالة لتدخل النقابة في عمليات المشاركة خاصة عند إحداث التغييرات التنظيمية.

- معالجة مشكلة تخفيض العمالة بنظم إجراءات للأجور تتفق وظروف العاملين.

- وجاءت الفترة من منتصف السبعينات وحتى بداية الثمانيات لتشهد انخفاض الاهتمام ببرامج تحسين العمل نتيجة لعدة عوامل منها زيادة معدلات التضخم و أزمة الطاقة والأمر الذي

جعل المنظمات الصناعية بشكل خاص نقوم بتوجيه معظم خططها لمواجهة ارتفاع تكاليف الصناعة والطاقة.

- وفي الثمانينات وحتى منتصف التسعينات زاد الاهتمام مرة أخرى ببرامج جودة حياة العمل في الشركات والمؤسسات الأمريكية لنفس الأسباب السالفة بالإضافة إلى القوانين الفيدرالية المستحدثة واستجابة للنجاح الذي حققته البيانات وبعض الدول الأوروبية.
- ومنذ التسعينيات قامت الشركات العالمية عديدة في دول العالم بتطبيق برامج جودة حياة العمل كما تزايد الاهتمام بها نتيجة التركيز على إشباع حاجات العميل الداخلي والخارجي وتطبيق أسلوبه نهره الموارد البشرية و إكسابها مهارات متنوعة والنظر إليها ك أحد الاستراتيجيات المهمة للتنافسية. (أحمد محمد الدمرداش، جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي. 2018، ص12).

نستنتج مما سبق ذكره أن لجودة العمل تطور تاريخي، حيث انه ظاهر مفهوم جودة العمل في الفترة من نهاية الستينات وبداية التسعينات في القرن الماضي في الولايات المتحدة الأمريكية ذلك سبب انتشار سلوكيات سلبية في بيئة العمل.

وفي الفترة ما بين منتصف السبعينات إلى بداية الثمانيات شهدت انخفاض باهتمام برنامج تحسين العمل ذلك نتيجة لعدة عوامل منها زيادة معدلات التضخم وأزمة الطاقة.

أما في الثمانيات وبداية التسعينات زاد الاهتمام ببرنامج تحسين جودة العمل في الشركات والمؤسسات الأمريكية.

وفي التسعينات قامت الشركات العالمية بتطبيق برنامج جودة العمل ذلك لاشباع حاجات العاملين الداخلية والخارجية.

ثالثاً : أهداف جودة العمل:

تؤدي جودة العمل إلى تحقيق العديد من الأهداف الفردية والتنظيمية والمهنية والاجتماعية وذلك مايلي:

✓ أهداف فردية :

- تؤدي إلى تحقيق أهداف الفرد ي الشخصية مثل إشباع حاجاته ورغباته وزيادة مستوى رضاه الوظيفي

✓ أهداف تنظيمية :

تساعد المنظمة في تحقيق أهدافها خلال فعالية الفرد وتمثل في :

- إعداد الفرد للتدريب لمواكبة التغيرات السريعة في العمل والمنظمة.
- نقل المعرفة والمهارات للموظفين ، وإعداد الفرد للقيام بمهام أعلى في المستوى الوظيفي
- مساعدة الفرد على العمل بصورة أكثر فعالية عن طريق التقنيات وتطوير المهارات الحديثة التي يحتاجونها في مكان عملهم.

✓ أهداف مهنية :

- تحافظ على مستوى مناسب لاحتياجات المنظمة.

✓ أهداف اجتماعية :

- مسؤولية أخلاقية و اجتماعية تضمنها المنظمة لمواجهة الاحتياجات والتحديات السريعة ويضيف Shefali و Rooma أهداف جودة الحياة الوظيفية تكتمل في مايلي:

- زيادة الإنتاجية الفردية والالتزام.
- تحسين العمل الجماعي والتواصل.
- تقليل الإجهاد التنظيمي.
- تحسين العلاقات داخل وخارج العمل
- توفير البرامج تنمية الموارد البشرية المناسبة.

- تعزيز التعلم في مكان العمل (بوراس وسام، بايع راسو نزهة، دور الأرقولونيا في تحسين جودة حياة العمل لدى العامل في المؤسسة الاقتصادية. (2028، ص54).

نستنتج مما سبق ذكره أن لجودة العمل عدة أهداف منها فردية المتمثلة في أهداف الفرد الشخصية كإشباع حاجته وزيادة مستوى الرضا الوظيفي كذلك هناك أهداف تنظيمية والمتمثلة في تدريب الفرد على مواكبة التغيرات السريعة في العمل ونقل المعرفة والمهارات للموظفين وكذلك هناك مهنية وأخرى اجتماعية والتي تسعى إلى تعزيز التعلم في مكان العمل وتحسين العلاقات داخل وخارج العمل.

رابعاً : أهمية جودة العمل:

لجودة حياة العمل أهمية بالغة بالنسبة للأفراد أو المنظمات حيث توصل Kast إلى أنها عملية أساسية في :

- حل المشكلات جميعها سواء التي تواجه العاملين أو المنظمة بأسلوب المشاركة كما في حلقات النوعية وخلق منظمة متكاملة ديمقراطية ، كما أشار لذلك cherrington.
- تصميم أنظمة أجور ومكافآت يجعل العاملين أكثر رضا عن عملهم.
- تحسين بيئة العمل من خلال تقليل ساعات العمل والحفظ على سلامة العاملين بالمنظمة.
- السعي للإيجاد بيئة عمل آمنة وظيفية عن طريق الاهتمام بحقوق العاملين في المنظمة.
- إعادة هيكلة الأنشطة ليصبح العمل أكثر رضا لهم.
- العمل على تطوير الفكري وزيادة المعرفة.

- تقليل صراعات بين العاملين من خلال تطوير مناخ تنظيمي تسود فيه روح التعاون وتبني علاقات تساعد على زيادة الإنتاجية وتسوية التذمر الواسع الانتشار بين العاملين في المنظمة.
- السعي إلى زيادة تحسينات الايجابية في اتجاهات وسلوك العاملين بما يؤول إلى منافع من قبيل زيادة كفاءة المنظمة وجودة الإنتاجية والتقليل من الحوادث والإصابات التي تحصل بين العاملين جمعهم.
- يمكن التوصل إلى أن تحسين البرامج بوعية حياة العمل يهتل بذرة الأساسية لنجاح الكثير من المنظمات إذا ما طبقت بأسلوب صحيح من الإدارة والعاملين على حد سواء وذلك لسعي لإرضاء كافة الأطراف العاملة في المنظمة اذ من الضروري ان تسعى المنظمة جاهدة للاهتمام بتحسين بوعية حياة عاملها وذلك لما يدر عليها من زيادة الإنتاجية وفي الوقت نفسه تحقيق امال العاملين من خلال إشباع حاجاتهم. (بن خالد عبد الكريم، جودة حياة العمل وآثارها في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي قطاع الصحة، 2017، ص31.30).

نستنتج من أهمية جودة العمل كونها تكمن في حل مشكلات التي تواجه العاملين كذلك تحسين بيئة العمل من خلال تقليل ساعات العمل والحف اظ على سلامة العاملين بالمنظمة وتقليل من الصراعات بين العاملين من خلال تطوير مناخ تنظيمي تسود فيه روح التعاون بين العاملين وتبني علاقات تساعد على زيادة الإنتاجية.

خامسا : أبعاد جودة العمل:

يتناول مفهوم جودة الحياة العمل الجهود المنظمة التي نستخدمها إدارة الموارد البشرية في المنظمة بغرض توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين إشباع احتياجاتهم من خلال توفير بيئة عمل صالحة ومشاركتهم في اتخاذ القرارات ، وتوفير متطلبات الأمن والاستقرار الوظيفي العاطفي لهم و إتاحة الفرص الملائمة لتحسين ا لأداء. بشكل عام تركز الجهود المبذولة لتحقيق جودة حياة العمل على الأبعاد والعناصر التالية :

- توفير بيئة عمل صحية وأمنة.
- إتاحة الظروف البيئية المعنوية المدعمة لأداء العاملين.
- المشاركة الفعلية بمفهومها الواسع.
- توفير متطلبات الاستقرار والأمان الوظيفي.
- إعادة تصميم وإثراء الوظائف لتواكب المستجدات الحديثة وتشبع طموحات العاملين.
- عدالة نظم الأجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية.
- إتاحة الظروف الملائمة لتحسين الإنتاجية والمكافئة.
- توفير فرق عمل متكافئة.
- العدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العاملين وخصوصياتهم

ويرى البعض أن جودة العمل تتمثل في جودة بيئة العمل ممتازة بالنسبة للعمال وبالإضافة إلى تحقيق مركز اقتصادي قوي بالنسبة للمنظمة.

في حين يرى Nadir Lawler أنه لا يوجد تعريف لمصطلح جودة حياة العمل يخطى بالقبول الواسع الذي يخطى بتعريف Ilo. International labour والذي يركز على : - محتوى العمل

- علاقات العمل على (المستوى الشخصي)
- ظروف العمل
- بيئة العمل (أمان محمد زيدان، آثار جودة حياة العمل في مستوى الولاء التنظيمي، 2017، ص77).

نستنتج مما سبق ذكره أن لجودة العمل عدة أبعاد متمثلة في توفير متطلبات العاملين والاستقرار والأمان الوظيفي، وإتاحة الظروف البيئية المعنوية المدعمة لأداء العاملين.

كذلك توفر فرص العمل متكافئة بالإضافة إلى العدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العاملين وخصوصيتهم .

سادسا : أساليب قياس جودة العمل:

اهتمت مجموعة من الدراسات والبحوث في قياس جودة العمل وان كانت اختلفت كل دراسة عن الأخرى في معايير قياس الجودة العمل في منظمات الأعمال، حيث اعتبرت إحدى الدراسات انه يمكن قياس جودة العمل في المنظمة من خلال عوامل هير سيرج الصحية والمتمثلة بالمقاييس التالية :

- معدلات الأداء الوظيفي.
- درجة الرضا الوظيفي للعاملين.
- سياسة الأجور.
- سياسة الشركة.
- مدى نجاح نقابات وانجازات العاملين.

بينما نتى دراسة أخرى أنه يمكن قياس جودة حياة العمل من خلال مقاييس كمية من جانب ومقاييس وصفية من جانب آخر، وكانت المقاييس على النحو التالي:

- معدل دورات العمل .
- معدل الغياب الطويل.
- إنتاجية العاملين.

بينما توصل إلى وجود مستويات عالية لجودة حياة العمل سوف تقلل من المعايير غير المرغوب فيها وبمعظم من المعايير المرغوب صرغتها واشتملت هذه المعايير لقياس جودة حياة العمل على مايلي:

- معدلات الغياب والتغيب
- معدلات الشكاوى

- معدلات الاضطراب وامتناع عن العمل.
- معدلات حوادث العمل.
- معدلات الجزوات.
- معدلات دوران العمل.
- معدلات نمو الاقتصادي والمالي.

نلاحظ ان معايير جودة العمل للوصول اليه والنتائج المراد الحصول عليها. ولطبيعة عمل كل منظمة تجري بها الدراسة حياة العمل من باحث الى اخر طبقا للهدف الذي تسعى دراسة كل باحث. (سليمانى فريدة، دور فرق العمل في تحسين توعية حياة العمل والمؤسسة الجزائرية، 2022، ص50).

نستنتج مما سبق ذكره حول أساليب قياس جودة العمل أن جودة العمل تقاس حسب معدلات الاداء الوظيفي ودرجة رضا الوظيفي للعاملين وكذلك نقاش من خلال مقاييس كمية وأخرى وصفية وذلك على النحو التالي: معدل دوران العمل ومعدل الغياب الطويل وإنتاجية العاملين.

خلاصة الفصل

من خلال الطرق السابق لمفهوم جودة العمل يمكننا القول بأنها تشير في م جملها الى كل ما من شأنه أن يزيد ويعزز رضا الموظفين عن عملهم الذي يقومون به وظروف هذا العمل ويحقق حاجاتهم التي يلحسون بالعمل ومن اجل إشباعها ومن اجل تحقيق ذلك كونهم العنصر الأساسي الذي يستخدم في بلوغ وتحقيق أهداف المنظمة واستمرار التعامل معه.

وذلك بهدف توفير بيئة العمل معنوية ومادية تقضي لحياة عمل أفضل الموظفين بما يقوم إلى رفع الأداء في المؤسسات وبما يحقق إشباع رغبات حاجاتهم فكلما كانت بيئة العمل تهتم بالحاجات ورغبات الموظفين كلما كان ذلك له بتأثير ايجابي على الإنتاج وتحقيقه.

الجانب الميداني :

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

أولاً: مجال الدراسة

ثانياً: منهج الدراسة

ثالثاً: أداة الدراسة

رابعاً: عينة الدراسة

خامساً: الأساليب الإحصائية

تمهيـد

بعد إتمام الجانب النظري والذي احتوى على ثلاثة فصول ننقل إلى أهم مرحلة من مراحل البحث وهي الجانب التطبيقي ، حيث اعتمدنا في هذا الفصل على عرض وتحليل النتائج والتوصيات للحماية من الإدمان الإلكتروني.

أولاً : مجالات الدراسة

ي عتمد في هذا الإطار المنهج الوصفي حيث أننا حددنا مجال الدراسة للسنة الجامعية 2024 والتمثل في :

- 1-المجال المكاني:** أجريت هذه الدراسة بمستشفى الهادي بن جديد الطارف.
- 2-المجال الزماني:** أجريت هذه الدراسة منذ أن تمت الموافقة على الموضوع في جانفي 2024، حيث بدأنا بجمع المعلومات المتعلقة بهذا الموضوع واتبعنا كل الخطوات اللازمة لإنجاح وإتمام موضوع الدراسة.
- أما فيما يخص الدراسة الميدانية انطلقنا في الصياغة الأولية لأسئلة الاستمارة ثم قمنا بعرضها على الأستاذة المشرفة.
- بعد الموافقة عليها من طرف الأستاذة المشرفة "بوعالية شهرزاد"، انطلقنا في توزيع أول استمارة من 2024/04/24 إلى غاية 2024/05/04.
- 3-المجال البشري :** تم تحديد المجال البشري والتمثل في م مرضي مستشفى الهادي بن جديد قسم الاستعجالات، الطارف.
- بلغ عددهم 40 ممرضاً كانوا بين الإناث والذكور.

ثانياً : منهج الدراسة:

- بما أن دراستنا تهدف للتعرف على تأثير الإدمان الإلكتروني على جودة العمل لدى ممرضي مستشفى الهادي بن جديد الطارف ، فلننه نوجب علينا الاعتماد على المنهج الوصفي الذي عرفه فردينان دي سوسير المؤسس الحقيقي للمنهج الوصفي بعد مجهوداته التي كانت علامة بارزة في تحويل البحث اللغوي من المناهج السابقة عليه وبخاصة المنهج التاريخي الذي كان يدرس المادة اللغوية في فترات متعاقبة لبدل على أصلها وصورها لكنه لا يغني عن دراسة الظواهر اللغوية في فترات معينة للتعرف على خصائصها الحاضرة (حامد عباس مضيف المعموري، 2016، ص107).

- لقد قمنا باختيار المنهج الوصفي في هذه الدراسة لأنها توضح ظاهرة الادمان الالكتروني كما يقوم بتفسير الأوجه الظاهرة في هذا الموضوع كما تهتم بوصف أثر الادمان الالكتروني على جودة العمل.

ثالثا : أداة الدراسة:

- يحتاج البحث الاجتماعي إلى الاستعانة بالاستخدام الصحيح وا لأمثل لبعض أدوات جمع البيانات حتى يقف الباحث النتائج الظاهرة وحقائقها يتغذيان بتغذيات منهجية لتداخل في البحث وهذا حتى يكون بحث موضوعيا لكن طبيعة التساؤلات والفرضيات التي تطرح عل الباحث تفرض عليه اقتناء أداة أو التقنية الملائمة:

1- المقابلة :

- ولقد اعتمدنا في دراستنا على المقابلة مباشرة وهي محاولة منهجية يقوم بها الباحث ليكشف عن تفاصيل الظواهر وقد طبقنا هذه الأداة بهدف تكوين فكرة واضحة عن الإدمان الالكتروني التي تأثر على جودة العمل داخل المستشفى الهادي بن جديد الطارف ، حيث يمكن مجموعة البحث من إجراء مقابلة مع مجموعة من الموظفين و إجابة على العديد من الأسئلة المتعلقة بالموضوع.

- وتعرف أنها: عبارة عن محادثة موجهة بين الباحث و شخص أو أشخاص آخرين بهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف معين يسعى الباحث ليعرفه من اجل تحقيق أهداف الدراسة، ومن الأهداف الأساسية للمقابلة الحصول على البيانات التي يريدها الباحث بالإضافة إلى تعرف ملامح او مشاعر او تصرفات المبحوثين في مواقف معينة (محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي، القواعد والمراحل والتطبيقات، 1999، ص70).

2- الاستمارة :

لقد اعتمدنا على الاستمارة في دراستنا كأداة أساسية وكان ذلك لطرح مجموعة من الأسئلة أعدت لهذا الغرض وقدمت لمجموعة من الممرضين لمستشفى الهادي بن جديد -الطارف-

وتعرف الاستمارة بأنها أداة للحصول على البيانات والمعلومات والحقائق المرتبطة بواقع معين أو ظاهرة محددة وذلك في ضوء مجموعة من الأسئلة بطلب من المبحوثين الذين توجه لهم استمارة للإجابة عليها. (المشهداني سعد سلمان، 2019، ص170).

وقد اشتملت الاستمارة على 3 محاور وزعت على ثلاثة محاور من أجل تغطية المتغيرات الموجودة في تساؤلات البحث وتمثلت هذه المحاور في :

المحور الأول: مستوى جودة العمل لدى ممرضي قسم الاستعجالات بمستشفى الهادي بن جديد الطارف.

المحور الثاني : دوافع استخدام الموظفين للانترنت في أوقات العمل .

المحور الثالث: للإدمان الإلكتروني تأثير على جودة العمل.

رابعاً- عينة الدراسة

تعرف العينة على أنها : هي جزء من المجتمع يتم اختيارها وفق قواعد خاصة بحيث تكون العينة مسحوبة ممثلة قدر الإمكان لمجتمع الدراسة.

وتعرف أيضا على أنها مجموعة الوحدات التي يتم اختيارها من المجتمع الإحصائي ولذلك يمكن أن تقسم مجتمع الدراسة إلى مجتمع غير معروف للباحث بحيث يلجأ إلى المسح

الشامل وذلك لمعرفة بأن العينة التي تسحب من مجتمع الدراسة سوف تكون عينة غير ممثلة ولذلك يلجأ الباحث لإتباع طريقة المسح الشامل، أما إذا كان الباحث يملك تصور عن

المجتمع ومفرداته فإن استخدام أسلوب العينات يكون أفضل (محمد عبد العال النعيمي ، 205، ص78).

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية

تم في هذه الدراسة اختيار العينة القصدية حيث تتناسب مع دراستنا لذلك قمنا بلختيار عينة من ممرضين قسم الاستعجالات بالمؤسسة الاستشفائية الهادي بن جديد -الطارف-

خامسا : الأساليب الإحصائية

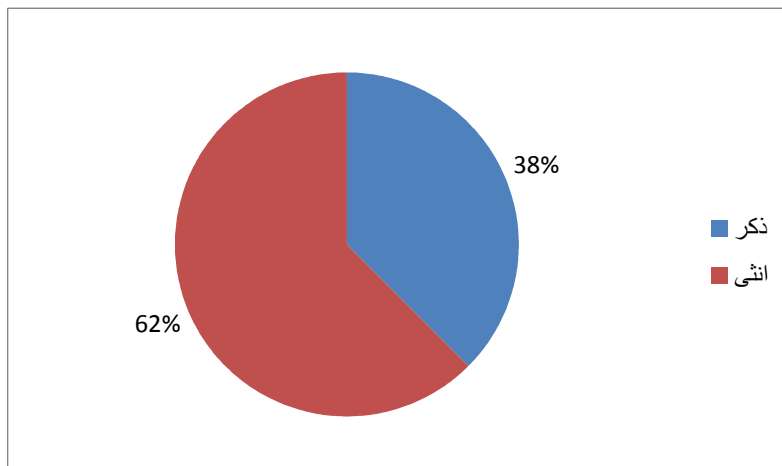
البيانات الشخصية :

الجدول رقم 01: يوضح أفراد العينة حسب الجنس .

النسبة المئوية	تكرار	الجنس
37.5%	15	ذكر
62.5%	25	أنثى
100%	40	المجموع

من إعداد الطالبتين

شكل رقم 01: يوضح أفراد العينة حسب الجنس .



الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية

من خلال الجدول أعلاه والمتعلق بالنسب الإناث والذكور حسب الجنس ، حيث نلاحظ أن نسبة الإناث أكبر بحيث قدرت بـ62.5% في حين أن نسبة الذكور قدرت بـ37.5% وهذا راجع إلى :

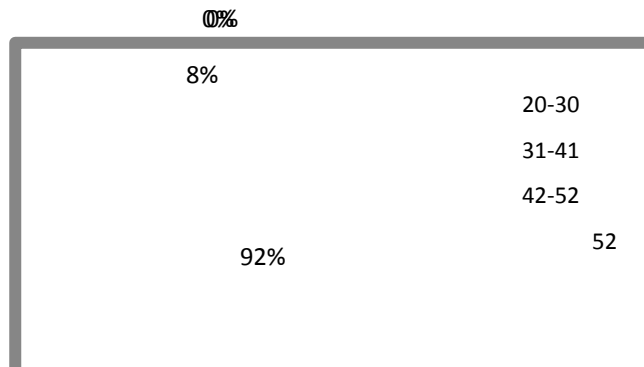
- أن التعامل مع الأنترنيت يتم بشكل أكبر مع الإناث على عكس الذكور وإقبالهم على إستعمال الأنترنيت، وأن الإناث في المؤسسة الإستشفائية أكثر من الذكور.

الجدول رقم 02: يبين أفراد العينة حسب السن

الجنس	تكرار الذكور	النسبة المئوية	تكرار الإناث	النسبة المئوية
30-20	12	80%	23	92%
41-31	02	13.13%	02	08%
52-42	00	0%	0	0
52 فما فوق	01	6.66%	0	0
المجموع	15	100%	25	100%

من إعداد الطالبتين

شكل رقم 02: يبين أفراد العينة حسب السن



الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية

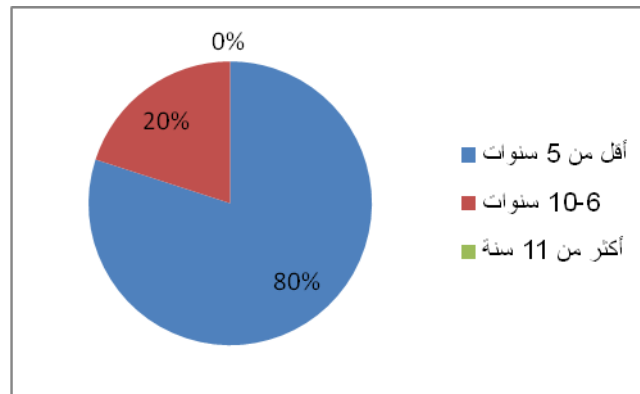
من خلال النتائج الإحصائية للجدول رقم 02 يبين لنا أن فئة الإناث في السن الذي يتراوح من (20-30) هم الأكثر استعمالاً للأنترنت بنسبة 92% مقارنة مع فئة الذكور الأقل استعمالاً بنسبة 80% وذلك راجع إلى، أن الفئة الأكثر هي فئة الشباب أكثر انجذاباً للأنترنت من أجل التعارف والاستكشاف.

أما بالنسبة للسن الذي يتراوح بين (31-41) نلاحظ أن الذكور هم أكثر استخداماً للأنترنت بنسبة 33،13% على عكس فئة الإناث 8% هذا راجع إلى أن هم الفئة الناضجة.

الجدول رقم 03: يوضح أفراد العينة حسب الأقدمية.

الجنس	تكرار الذكور	النسبة المئوية	تكرار الإناث	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	9	60%	20	80%
6-10 سنوات	03	20%	05	20%
أكثر من 11 سنة	03	20%	0	0
المجموع	15	100%	25	100%

شكل رقم 03: يوضح أفراد العينة حسب الأقدمية.



الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية

نلاحظ من خلال الجدول رقم 03 أن أفراد العينة يعملون منذ أقل من 5 سنوات للذكور 60% والإناث 80% ثم تليها من (6-10) سنوات بـ20% للذكور والإناث وأخيرا من 11 سنة فأكثر للذكور 20% وهذا راجع إلى أن أكثر فئة أقل من 5 سنوات هم حديثي التوظيف وليس لهم أقدمية بالمؤسسة، وذلك من أجل نقل الخبرات واكتساب معلومات من الممرضين القدامى ولتكون هذه الفئة التي تمثل قمة هرم المؤسسة.

خلاصة الفصل

نستنتج أن تأثير الإدمان الإلكتروني على جودة العمل لدى ممرضتي قسم الاستعجالات باختلاف جنسهم واختلاف سنهم وأقدمية العمل لديهم من خلال إجابات المبحوثين في الاستمارة والتحليل الكمي والكيفي وبالرغم من النسب المئوية التي كانت قليلة من خلال إجابات المبحوثين إلا أن هذا يعني عدم وجود مدمنين ويظهر ذلك في إجابات المبحوثين من خلال وجود أعراض للإدمان.

الفصل الخامس: الإجراءات الميدانية للدراسة

تمهيد

أولاً: عرض النتائج ومناقشتها

1 - عرض ومناقشة نتائج السؤال الأول

2 - عرض ومناقشة نتائج السؤال الثاني

3 - عرض ومناقشة نتائج السؤال الثالث

ثانياً: تفسير النتائج على ضوء الدراسات السابقة

1 - تفسير نتائج السؤال الأول

2 - تفسير نتائج السؤال الثاني

3 - تفسير نتائج السؤال الثالث

4 - تفسير نتائج السؤال العام

ثالثاً: نتائج الدراسة

رابعاً: الاقتراحات والتوصيات

خلاصة الفصل

تمهيد :

إن أغلب البحوث والدراسات الاجتماعية تحتاج إلى جانب ميداني بدعم الجانب التطبيقي وه ذا ما سيتم ال نظرق له في ه ذا الجزء من خلال قراءة تحليلية لمجموعة من العناصر نحاول من خلالها الإجابة عن تساؤلات الإشكالية التي تندرج تحت ه ذا الإطار وبالتالي فإن تحليل كل البيانات المجمعّة من الميدان وتنظيمها سوف يكون من خلال وجهة نظر الممرضين قسم الاستعجالات مستشفى الهادي بن جديد للإدمان الإلكتروني وتأثيره على جودة العمل من خلال بيانات ميدانية كشفتها الاستمارة.

أولاً : عرض النتائج ومناقشتها

1- عرض ومناقشة نتائج السؤال الأول

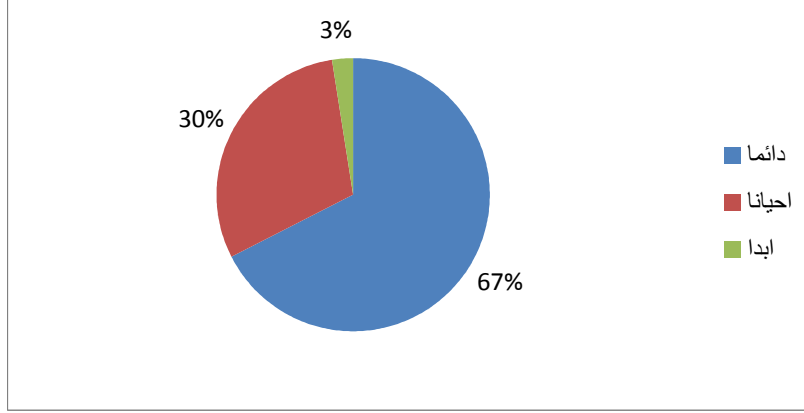
مناقشة النتائج على ضوء السؤال الأول والذي نصه: مستوى جودة العمل لدى ممرضين قسم الاستجالات في مستشفى الهادي بن جديد -الطارف- من وجهة نظر ممرضين قسم الاستجالات لمستشفى الهادي بن جديد لولاية الطارف. وللإجابة عن السؤال استخدام التكرارات والنسب المئوية والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم 04: يمثل استجابات أفراد العينة حول احترام أوقات الدخول والخروج من المؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
67.5%	27	دائماً
30%	12	أحياناً
2.5%	01	أبداً
100%	40	المجموع

(من إعداد الطالبتين)

شكل رقم 04: يمثل استجابات أفراد العينة حول احترام أوقات الدخول والخروج من المؤسسة



من خلال النسب الواردة في جدول أعلاه والمتعلق باستجابات أفراد عينة الدراسة حول إحترام أوقات الدخول والخروج من المؤسسة "أحيانا، دائما، أبدا"، حيث كانت مختلفة من حيث إحترام أوقات الدخول والخروج من المؤسسة حيث كانت استجابات أفراد العينة بنسبة 67% دائما في حين أقل نسبة بـ 2.5% أبدا، وذلك راجع إلى :

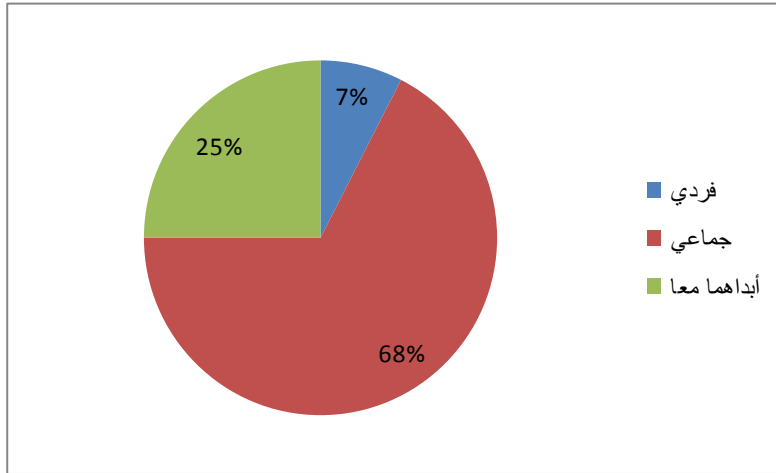
بأن لديهم انضباط وجدية في العمل وملتزم بالإجراءات وقوانين الدخول والخروج من المستشفى، وكذلك أنهم ملتزمين بالمواعيد مما يساهم في تنظيم العمل داخل المؤسسة ويساعد الممرضين والموظفين على تقديم الرعاية الصحية أفضل وأكثر فعالية وأيضا تساعدهم في تجنب الازدحام داخل المستشفى مما يساهم في تقليل التوتر وتحسين بيئة العمل لطاقتهم الطبي.

الجدول رقم 05: يمثل استجابات أفراد العينة حول طريقة العمل الجيد في المؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
7.5%	3	فردى
67.5%	27	جماعى
25%	10	أبدهما معا
100%	40	المجموع

(من إعداد الطالبين)

شكل رقم 05: يمثل استجابات أفراد العينة حول طريقة العمل الجيد في المؤسسة



من خلال النسب الواردة في الجدول أعلاه ومتعلق بإستجابات أفراد عينة الدراسة حول طريقة العمل الجيد في المؤسسة (فردى، جماعى، هما معا) حيث كانت الإجابات مختلفة بين أفراد العينة فلاحظنا أن نسبة العمل الجماعى بلغت 67,5% في حين كانت أقل نسبة 7,5% عمل فردى وذلك راجع إلى: أن العمل الجماعى يلبي الإحتياجات الفردية للأعضاء ويشجع العملية الإتصالية بينهم، ويحافظ على علاقتهم الإيجابية داخل وخارج الفريق، حيث أن العمل

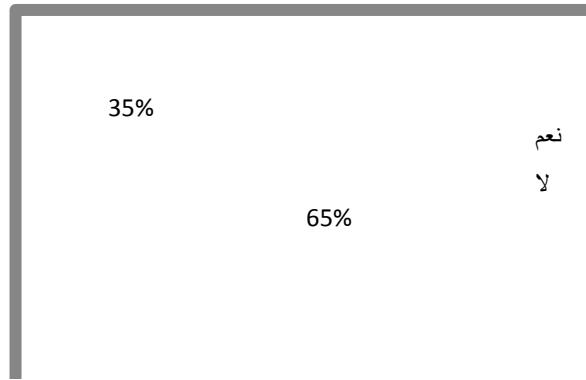
الجماعي يعتبر وسيلة لتبادل الخبرات والمعارف بين الممرضين وبالتالي يحقق أكثر قدرة من الإستفادة.

جدول رقم 06: يمثل إستجابات أفراد العينة حول الصعوبات التي تعيق العمل في المؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
65%	26	نعم
35%	14	لا
100%	40	المجموع

(من إعداد الطالبتين)

شكل رقم 06: يمثل استجابات أفراد العينة حول الصعوبات التي تعيق العمل في المؤسسة



من خلال النسب الواردة في الجدول أعلاه والمتمثل في إستجابات أفراد العينة حول الصعوبات التي تعيق العمل في المؤسسة حيث كانت إجابات مختلفة بين (نعم، لا) حيث نلاحظ أن أكبر فئة أقرت بنعم بنسبة 65% في حين هناك من رفضوا ذلك نسبة 35% وهذا راجع إلى:

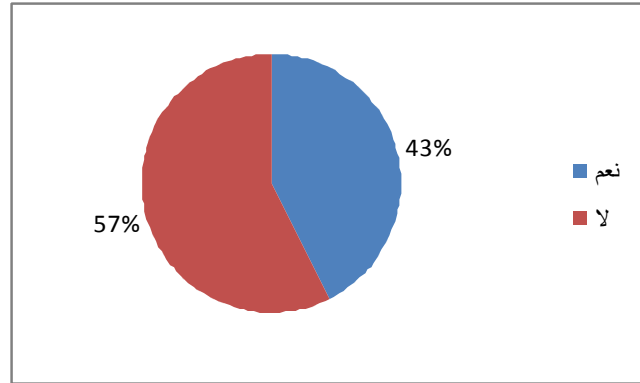
قلة الأدوات والمعدات الطبية أو الموارد البشرية يمكن أن تعيق تقديم الرعاية الصحية بشكل أفضل، كذلك إذ كانت بيئة العمل سيئة مثل نقص النظافة أو عدم وجود مساحات كافية هذا يؤثر سلباً على سير العمل والروح المعنوية للمرضيين.

جدول رقم 07: يمثل استجابات أفراد العينة حول عمل المؤسسة على تحفيزي

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
42.5%	17	نعم
57.5%	23	لا
100%	40	المجموع

(من إعداد الطالبتين)

شكل رقم 07: يمثل استجابات أفراد العينة حول عمل المؤسسة على تحفيزي



من خلال النسب الواردة في جدول أعلاه والمتعلق باستجابات أفراد العينة حول عمل المؤسسة على تحفيز المرضيين، حيث كانت الإجابات مختلفة بين (نعم، لا)، فأغلبهم أجابوا بلا بنسبة 57,5% في حين هناك من أجابوا بنعم بنسبة 42,5% وهذا راجع إلى:

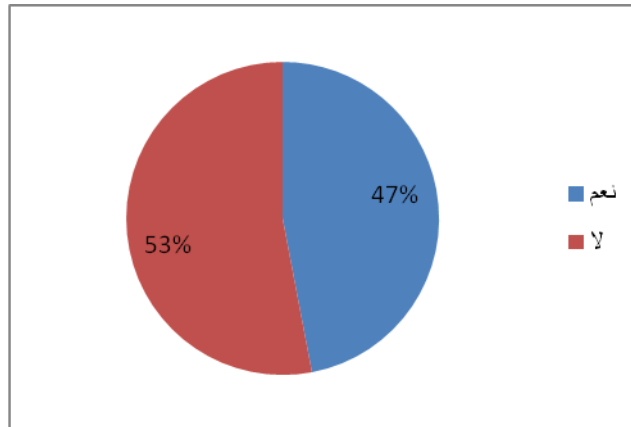
أن عدم تحفيز الممرضين يمكن أن يؤدي إلى انخفاض الروح المعنوية، وتقليل الرضا الوظيفي وكذلك انخفاض جودة الرعاية الصحية وهذا قد يؤثر سلباً على الأداء العام المؤسسة الإستشفائية.

جدول رقم 08: يمثل استجابات أفراد العينة حول سعي المؤسسة الإستشفائية على منح الراحة الكافية للاستقرار المرضين.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
47.5%	19	نعم
52.5%	21	لا
100%	40	المجموع

(من إعداد الطالبين)

شكل رقم 08: يمثل استجابات أفراد العينة حول سعي المؤسسة الإستشفائية على منح الراحة الكافية للاستقرار المرضين.



من خلال النسب الواردة في الجدول أعلاه والمتعلق باستجابات أفراد العينة حول سعي المؤسسة الإستشفائية على منح الراحة الكافية للإستقرار المرضين حيث كانت

إجاباتهم مختلفة بين (نعم، لا) قد قدرت بلا بنسبة 52,5% في حين أن نسبة نعم قدرت ب 47,5% ونرجح ذلك إلى:

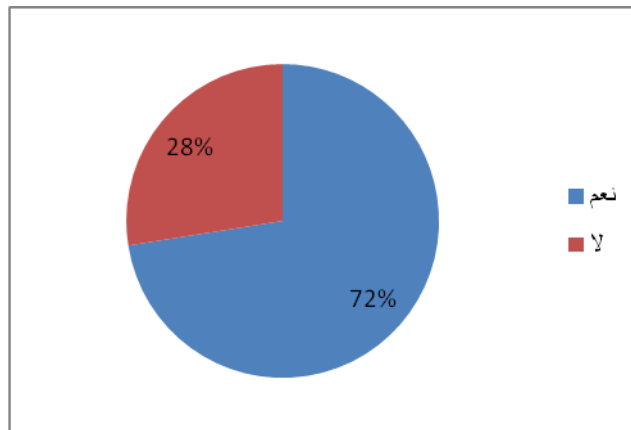
الصعوبات التي تمر بها المؤسسة الإستشفائية والعدد القليل من الممرضين وكذلك التخصص لكل ممرض مهنته الخاصة فقد يؤدي ذلك إلى إنخفاض معنوياتهم مما يؤثر على أداء جودتهم.

جدول رقم 09: يمثل استجابات أفراد العينة حول رضا الممرضين عن الحياة الوظيفية في المؤسسة الإستشفائية.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
72.5%	29	نعم
27.5%	11	لا
100%	40	المجموع

(من إعداد الطالبتين)

شكل رقم 09: يمثل استجابات أفراد العينة حول رضا الممرضين عن الحياة الوظيفية في المؤسسة الإستشفائية.



من خلال جدول أعلاه والمتعلق باستجابات أفراد العينة حول رضا الممرضين عن حياتهم الوظيفية في المؤسسة الإستشفائية، حيث نلاحظ أن إجاباتهم كانت مختلفة بين (نعم، لا) فكانت الإجابة بنعم أكبر بنسبة 72,5% على عكس الإجابة الأقل بلا كانت بنسبة 27,5% ونرجح ذلك إلى:

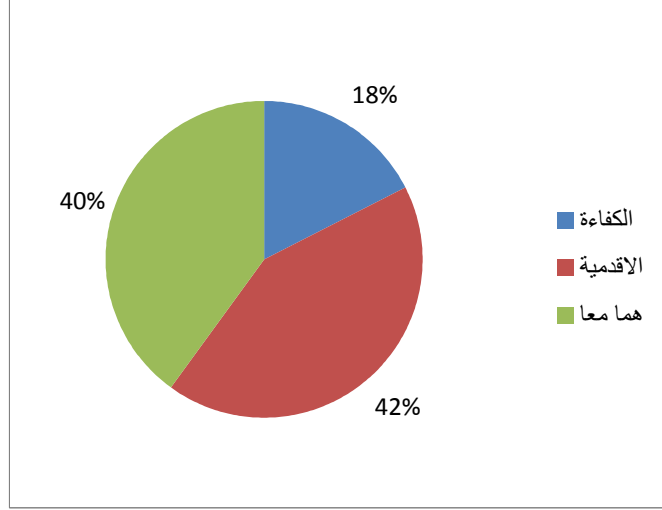
عندما يكون الممرضين راضين عن وظائفهم فأنهم يميلون إلى العمل الجيد بجدية وكفاءة أكبر مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام وجودة الرعاية الصحية، وكذلك الرضا الوظيفي يساهم في خلق بيئة عمل إيجابية، مما يعزز الروح المعنوية ويشجع على التعاون والعمل الجماعي.

جدول رقم 10: يمثل استجابات أفراد العينة حول الأساس التي تتم من خلاله عملية الترقية داخل المؤسسة.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
17.5%	07	الكفاءة
42.5%	17	الأقدمية
40%	16	هما معا
100%	40	المجموع

(من إعداد الطالبتين)

شكل رقم 10: يمثل استجابات أفراد العينة حول الأساس التي تتم من خلاله عملية الترقية داخل المؤسسة.



نلاحظ من خلال جدول أعلاه والمتعلق باستجابات أفراد العينة حول الأساس التي تتم من خلاله عملية الترقية داخل المؤسسة الإستشفائية (الكفاءة، الأقدمية، هما معا)، تتم على أساس (الكفاءة) بنسبة 17.5%، وتتم على أساس (الأقدمية) بنسبة 42،5% ، في حين إجابات البعض الآخر بالنسبة 40% (هما معا) وذلك راجع إلى:

يمكن أن تكون الترقية نظاما عادلا وشفاف حيث يعرف الممرضين أن ترقيةهم تعتمد على مدة خدمتهم وليس على عوامل قد تكون غير موضوعية، وكذلك قد يكافئ الموظفين على ولائهم في العمل على مر السنين مما يمكن أن يعزز الشعور بالإنتماء والرضا الوظيفي.

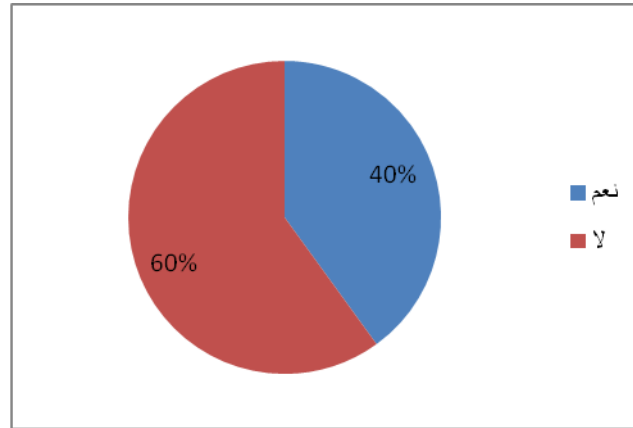
فالموظفون الذين قضوا وقتا طويلا في المؤسسة يكون لهم خبرة ومعرفه عميقة بإجراءات العمل مما يمكن أن يكون مفيدا في المناصب العليا.

جدول رقم 11: يمثل إستجابات أفراد العينة حول الأخذ بعين الإعتبار مقترحات وآراء الممرضين عند أخذ القرارات.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
40%	16	نعم
60%	24	لا
100%	40	المجموع

(من إعداد الطالبتين)

شكل رقم 11: يمثل إستجابات أفراد العينة حول الأخذ بعين الإعتبار مقترحات وآراء الممرضين عند أخذ القرارات.



نلاحظ من خلال الجدول أعلاه والمتعلق بإستجابات أفراد العينة حول الأخذ بعين الإعتبار مقترحات وآراء الممرضين عند أخذ القرارات حيث كانت الإجابات مختلفة بين (نعم، لا) حيث لاحظنا أن أغلب الإجابات كانت بلا بنسبة 60 % على عكس من أقروا بنعم بنسبة 40% وهذا راجع إلى:

عدم إشتراك الممرضين في عملية اتخاذ القرارات يمكن أن يسرع من العملية مما يسمح بتنفيذ القرارات بشكل أسرع.

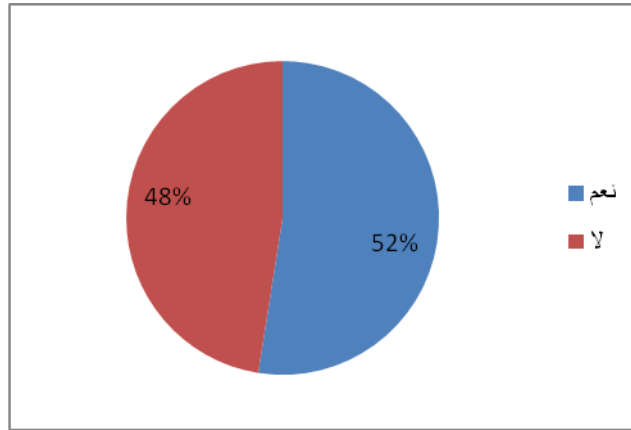
في بعض الحالات قد تكون قرارات تحتاج إلى مستوى عال من السرية وعدم اشتراك
الممرضين يمكن أن يساعد في الحفاظ على هذه السرية.

الجدول رقم 12: يمثل استجابات أفراد العينة حول قيام المؤسسة الاستشفائية ببرامج تدريبية
للموظفين.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
52.5%	21	نعم
47.5%	19	لا
100%	40	المجموع

(من إعداد الطالبتين)

شكل رقم 12: يمثل استجابات أفراد العينة حول قيام المؤسسة الاستشفائية ببرامج تدريبية
للموظفين.



نلاحظ من خلال الجدول أعلاه المتعلق باستجابات أفراد عينة الدراسة حول قيام
المؤسسة الإستشفائية ببرامج تدريبية للموظفين حيث كانت الإجابات مختلفة بين (نعم، لا)
فكانت أكبر نسبة أجابت بنعم 52.5% في حين كانت أقل نسبة هي لا بـ 47.5% ونرجح
إلى:

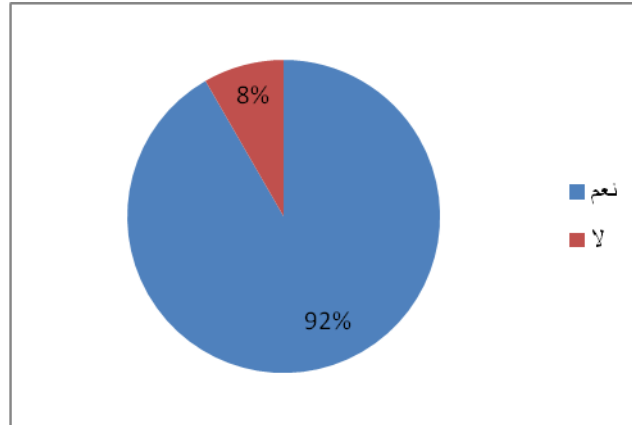
أنه يساهم في تحسين جودة الرعاية الصحية وزيادة كفاءة العمل داخل المؤسسة فتدريب المرضى يساعد على تحسين مهاراتهم في التعامل مع مختلف الحالات الطبية بكفاءة وفعالية مما يقلل من الأخطاء الطبية ويزيد من رضا المرضى.

الجدول رقم 13: يمثل استجابات أفراد العينة حول التزام المؤسسة الاستشفائية بالأنظمة التي لديها صلة بالسلامة والصحة المهنية.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
92.5%	33	نعم
7.5%	07	لا
100%	40	المجموع

(من إعداد الطالبتين)

شكل رقم 13: يمثل استجابات أفراد العينة حول التزام المؤسسة الاستشفائية بالأنظمة التي لديها صلة بالسلامة والصحة المهنية.



نلاحظ من خلال الجدول أعلاه المتعلق باستجابات أفراد العينة حول التزام المؤسسة الاستشفائية بالأنظمة التي لها صلة بالسلامة والصحة المهنية ، حيث كانت الإجابات مختلفة

بين (نعم، لا)، حيث كانت أكبر نسبة نعم قدرت بـ 82.5% أما أقل نسبة كانت بلا قدرت بـ 7.5% وهذا راجع إلى:

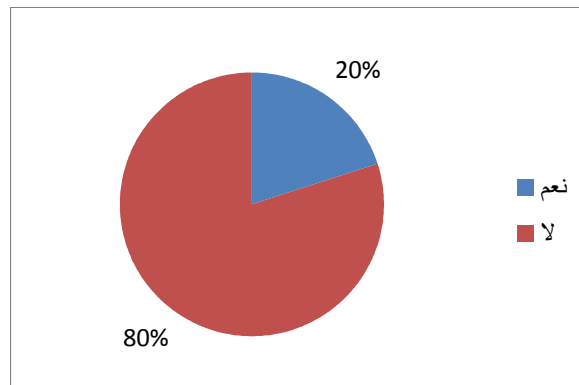
أن المؤسسة الاستشفائية تطبق معايير السلامة والصحة المهنية هذا ما يقلل من مخاطر الإصابة والحوادث مما يضمن بيئة عمل آمنة وصحية للمرضى والمرضى على حد سواء عندما تكون بيئة العمل آمنة وصحية يقل معدل غياب الأمراض والإصابات المهنية مما يحافظ على استمرارية العمل وكفاءته.

جدول رقم 14: يمثل استجابات أفراد العينة حول إهمال الالتزامات الوظيفية بسبب إدمانهم للإنترنت.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
20%	8	نعم
80%	32	لا
100%	40	المجموع

(من إعداد الطالبتين)

شكل رقم 14: يمثل استجابات أفراد العينة حول إهمال الالتزامات الوظيفية بسبب إدمانهم للإنترنت



من خلال الجدول أعلاه والمتعلق ب استجابات أفراد العينة الدراسة حول إهمال الالتزامات الوظيفية بسبب إدماني للانترنت، حيث كانت الإجابات مختلفة (نعم، لا) حيث كانت الإجابة بلا أكبر نسبة قدرت ب80% ونعم أقل نسبة قدرت ب 20% وهذا راجع إلى: إن التزامات الممرضين بالواجبات الوظيفية يعزز من أداء الموظف وتزيد من إنتاجه وتطوير مهاراته المهنية والشخصية، مما يساهم في تحقيق أهداف الممرضين بشكل أسرع وأكثر فعالية.

2- عرض ومناقشة نتائج السؤال الثاني:

مناقشة النتائج على ضوء السؤال الثاني والذي نصه دوافع استخدام الموظفين للانترنت في أوقات العمل ومن وجهة نظر ممرضي قسم الاستعجالات لمستشفى الهادي بن جديد – الطارف-

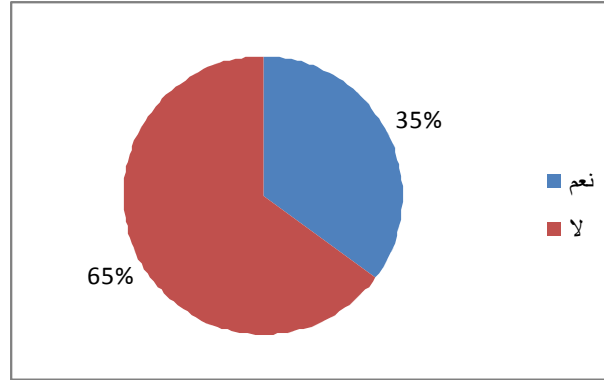
وللاجابة عن السؤال تم استخدام التكرارات والنسب المئوية والجدول الذي يوضح ذلك.

جدول رقم 15: يمثل استجابات أفراد العينة حول استخدام الإنترنت في أوقات العمل.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
35%	14	نعم
65%	26	لا
100%	40	المجموع

(من إعداد الطالبتين)

شكل رقم 15: يمثل استجابات أفراد العينة حول استخدام الانترنت في أوقات العمل.



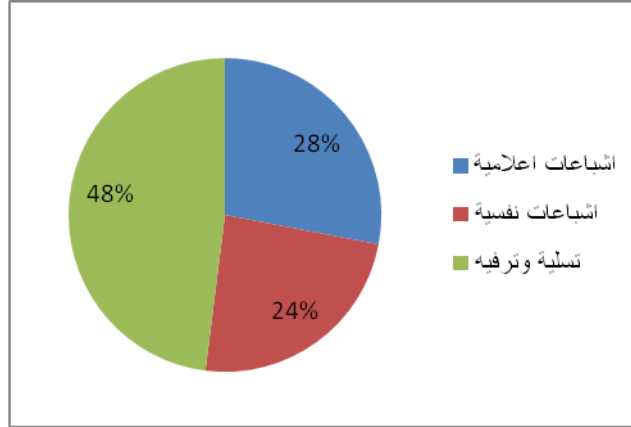
نلاحظ من خلال الجدول أعلاه والمتعلق باستجابات أفراد العينة حول استخدام الانترنت في أوقات العمل حيث كانت الإجابات مختلفة بين (نعم، لا) فقد قدرت الإجابة بلا كأكثر نسبة ب 65% في حين كانت الإجابة بنعم كأقل نسبة ب 35% ونرجح ذلك إلى: يمكن أن يؤدي تقليل التشتت إلى زيادة التركيز بحيث يركز الممرضين على مهامهم بدلاً من الانشغال بالانترنت. كذلك يمكن أن يؤدي التركيز العالي وتقليل التشتت إلى تقليل الأخطاء في العمل خاصة في الوظائف التي تتطلب دقة عالية.

جدول رقم 16: يمثل استجابات أفراد العينة حول إشباعات التي تحققها الانترنت

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
73.5%	15	إشباعات معرفية
17.5%	07	إشباعات إعلامية
15	06	إشباعات نفسية
30	12	تسلية وترفيه
100%	40	المجموع

(من إعداد الطالبتين)

شكل رقم 16: يمثل استجابات أفراد العينة حول إشباعات التي تحققها الأنترنت



نلاحظ من خلال الجدول أعلاه المتعلق بإستجابات أفراد العينة حول الإشباعات التي تحققها الأنترنت، حيث كانت اجابات مختلفة بين (اشباعات معرفية، اعلامية، نفسية تسلية وترفيه)، بحيث نلاحظ أن أكبر نسبة قدرت بـ 37.5% وهي اشباعات معرفية على عكس ذلك أقل نسبة 15% وهي اشباعات نفسية وهذا راجع إلى:

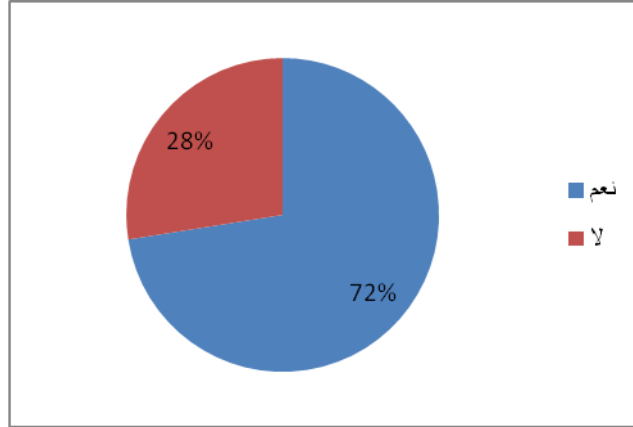
يمكن للأنترنت أن تلعب دوراً في تحفيز الابتكار والابداع من خلال منصات مشاركة الأفكار والمشاريع الإبداعية وتعتبر كذلك مصدراً هاماً للتوعية الصحية والطبية حيث يمكن الحصول على معلومات حول الامراض والعلاجات والنصائح الصحية.

جدول رقم 17: يمثل استجابة أفراد العينة حول تلبية لي الأنترنت رغبتني

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
72.5%	29	نعم
27.5%	11	لا
100%	40	المجموع

(من إعداد الطالبتين)

شكل رقم 17: يمثل استجابة أفراد العينة حول تلبية لي الأنترنت رغبتى



من خلال الجدول أعلاه والمتعلق باستجابة أفراد العينة حول تلبية الانترنت لرغبة المرضين حيث نلاحظ أن أغلب الإجابات يوافقون بنعم نسبة 72.5% بينما 27.5% ينفون ذلك راجع إلى:

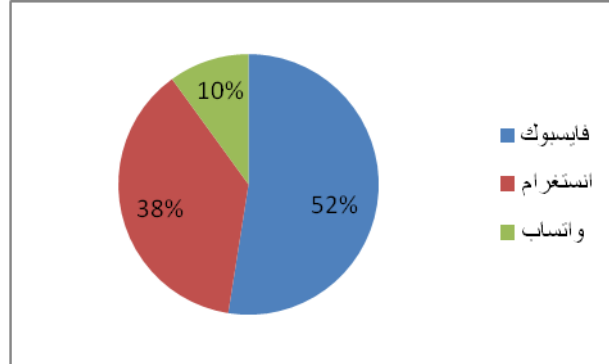
أن الانترنت تلي رغبات المرضين بطرق عدة مثل توفير الوصول الى المعلومات الطبية الحديثة والتواصل مع الزملاء والمخـ تصيين في المجال وتوفير أدوات التعليم المستمر والتطور المهني وهذا يمكن ان يساعدهم في تحسين مهاراتهم وتقديم رعاية أفضل للمرضى.

جدول رقم 18 : يمثل استجابة أفراد العينة حول مواقع التواصل الاجتماعي أكثر استخداما

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
فايسبوك	21	52.5%
أنستغرام	15	37.5%
واتساب	04	10%
المجموع	40	100%

(من إعداد الطالبتين)

شكل رقم 18 : يمثل استجابة أفراد العينة حول مواقع التواصل الاجتماعي أكثر استخداما



نلاحظ من خلال الجدول أعلاه والمتعلق باستجابة أفراد العينة حول مواقع التواصل الاجتماعي أكثر استخداما من طرف فئة الممرضين ، حيث أن أكبر نسبة كانت 52.5% وهو الفاييسبوك، في حين ان الواتساب أقل نسبة قدر ب 10% وهذا راجع إلى:

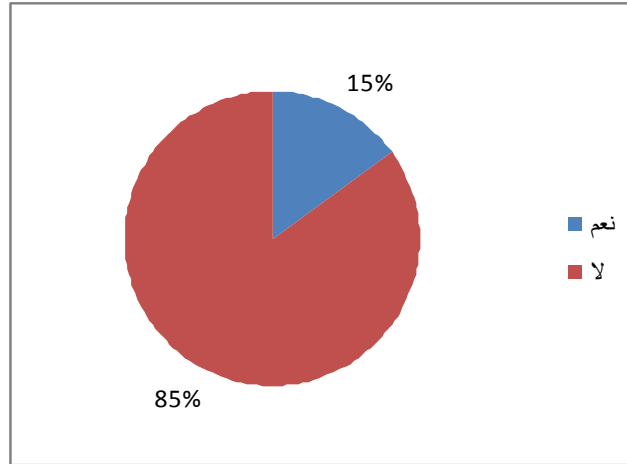
أن الفاييسبوك يساعد الممرضين على اتصال مع زملائهم وتبادل الخبرات والنصائح المتعلقة بالعمل، كذلك يساعدهم في البقاء على اطلاع بلأحدث الأخبار والمستجدات في مجال الرعاية الصحية.

جدول رقم 19: يمثل استجابة أفراد العينة حول أفضل إمضاء الوقت على الانترنت على الذهاب للعمل.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
15%	06	نعم
85%	34	لا
100%	40	المجموع

(من إعداد الطالبتين)

شكل رقم 19: يمثل استجابة أفراد العينة حول أفضل إمضاء الوقت على الإنترنت على الذهاب للعمل.



من خلال النسب الواردة في الجدول أعلاه والمتعلق باستجابة أفراد العينة حول أفضل إمضاء الوقت على الإنترنت بدل الذهاب للعمل فقد كانت إجابات مختلفة بين (نعم ولا)، حيث نلاحظ أن أغلبهم رفضوا ذلك بنسبة 85% في حين هناك فئة قليلة أجابت بنعم بنسبة 15% وهذا راجع إلى:

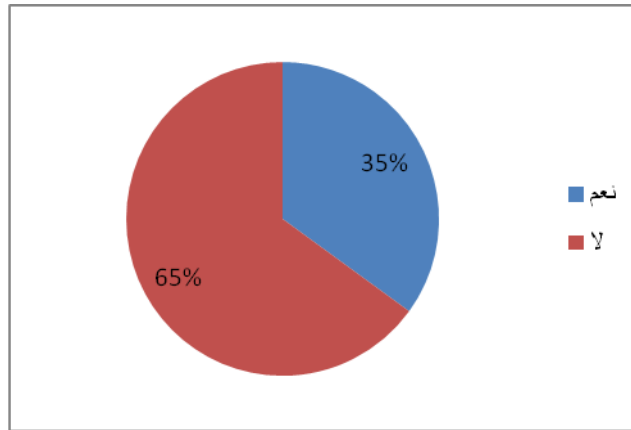
الممرضين الذين يقضون وقتهم في العمل يكونون أكثر استعداد الاستجابة السريعة والفعالة للحالات الطارئ و الابتعاد عن الضغوطات والسلبيات الموجودة على الإنترنت يمكن ان يساعد في تقليل التوتر والقلق مما يؤثر إيجاباً للصحة النفسية.

جدول رقم 20: يمثل استجابة أفراد العينة حول أقوم بفتح بريد الإلكتروني قبل أن أبدأ في العمل.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
35%	14	نعم
65%	26	لا
100%	40	المجموع

(من إعداد الطالبتين)

شكل رقم 20: يمثل استجابة أفراد العينة حول أقوم بفتح بريد الإلكتروني قبل أن أبدأ في العمل.



من خلال النسب الواردة في الجدول أعلاه والمتعلق باستجابات أفراد العينة حول أقوم بفتح بريدي الإلكتروني قبل البدء في العمل حيث نلاحظ اختلاف بين (نعم، لا) فإن أغلبهم رفضوا ذلك بنسبة 65% في حين هناك من أقروا بنعم بنسبة 35% وهذا راجع إلى: قد تحتوي رسائل البريد الإلكتروني على محتوى بسبب القلق والتوتر وبالتالي عدم فتحه قبل العمل يمكن أن يخفف من الضغط النفسي على المرضى، كذلك لهم انضباط في العمل

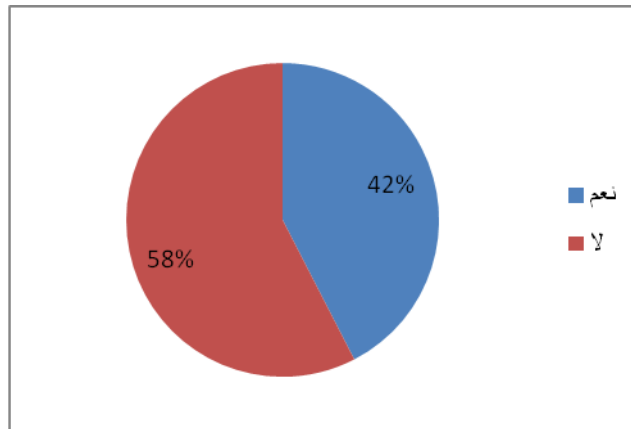
وتحديد الأولويات التي يجب عليهم إنجازها، فإن بدء اليوم بدون التحقق من البريد الإلكتروني يمكن أن يساعد الممرضين في الحفاظ على حدود واضحة بين وقت العمل والوقت الشخصي.

جدول رقم 21: يمثل استجابات أفراد العينة حول أجد نفسي متشوقا للوقت الذي أدخل فيه الانترنت.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
42.5%	17	نعم
57.5%	23	لا
100%	40	المجموع

(من إعداد الطالبتين)

شكل رقم 21: يمثل استجابات أفراد العينة حول أجد نفسي متشوقا للوقت الذي أدخل فيه الانترنت.



من خلال النسب الواردة في الجدول أعلاه والمتعلق باستجابة أفراد العينة حول أجد نفسي متشوقا للوقت الذي أدخل فيه للانترنت، حيث نلاحظ أن أغلب الإجابات كانت مختلفة

بين (نعم، لا) حيث كانت الإجابة بلا لتأثير نسبة قدرت ب57،5% في حين هناك من أجابوا بنعم قدرت ب42،5% وهذا راجع إلى:

انعدام الاهتمام بالانترنت في وقت العمل يمكن أن يؤدي إلى التركيز على المرضى والمهام المحددة إلى جودة عمل أفضل وتحسين الرعاية الصحية.

3- عرض ومناقشة نتائج السؤال الثالث:

مناقشة النتائج على ضوء السؤال الثالث والذي نصه الإدمان الإلكتروني وتأثيره على جودة العمل من وجهة نظر ممرضين قسم الاستعجالات بمستشفى الهادي بن جديد الطارف. وللإجابة عن السؤال تم استخدام التكرارات والنسب المئوية.

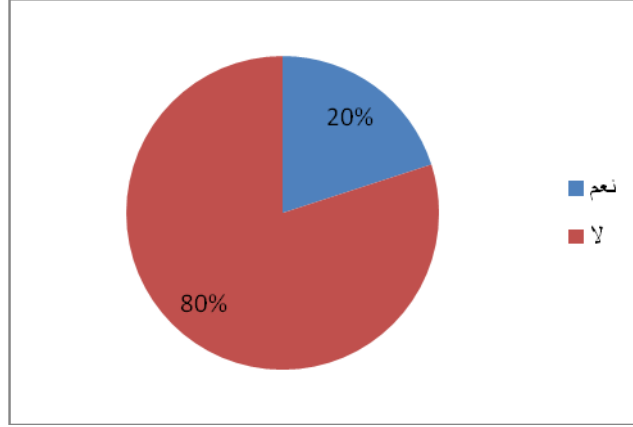
والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم 22: يمثل استجابات أفراد العينة حول تعرق الأنترنت عملي في العمل.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
20%	8	نعم
80%	32	لا
100%	40	المجموع

(من إعداد الطالبتين)

شكل رقم 22: يمثل استجابات أفراد العينة حول تعرقل الأنترنت عملي في العمل.



من خلال النسب الواردة في جدول أعلاه المتعلقة استجابات أفراد العينة الدراسة حول عرقلت الأنترنت عملي في وقت العمل حيث كانت الإجابات مختلفة بين (نعم، لا) فكانت الإجابة بلا أكبر بنسبة 80% في حين كانت الإجابة بنعم أقل نسبة بـ 20% وهذا راجع إلى:

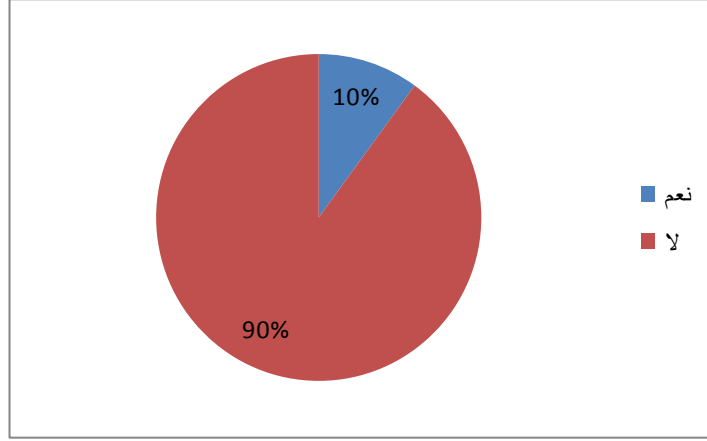
يمكن استخدام الأنترنت للتواصل مع المرضى وعائلاتهم بشكل أفضل، وكذلك لتقديم التعليم والتوعية للمرضى حول حالتهم الصحية، كما أنها يمكن أن تكون مصدرا قيما للبحث في مجال الرعاية الصحية وذلك للوصول إلى أحدث الدراسات والتطورات الطبية.

جدول رقم 23: يمثل استجابات أفراد العينة حول الوقوع في مشكلة وقت العمل بسبب إستعمالي للأنترنت.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
10%	4	نعم
90%	36	لا
100%	40	المجموع

(من إعداد الطالبتين)

شكل رقم 23: يمثل استجابات أفراد العينة حول الوقوع في مشكلة وقت العمل بسبب استعمال الانترنت.



ت مثل النسب الواردة في الجدول أعلاه والمتعلق باستجابة أفراد العينة حول الوقوع في مشكلة وقت العمل بسبب استعمال الانترنت، حيث نلاحظ هناك اختلاف في إجابات بين (نعم، لا) فأغلبهم أجابوا بلا بنسبة 90% في حين فئة قليلة أجابوا بنعم بـ 10% وهذا راجع إلى:

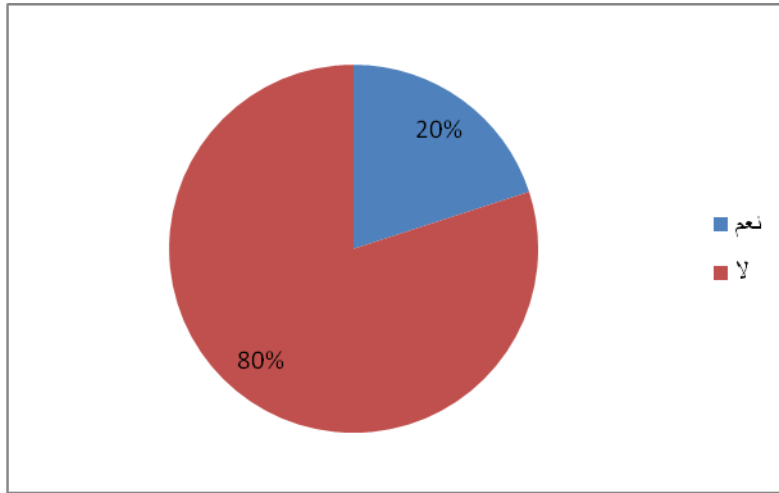
هناك انضباط وجدية في العمل بحيث أن استخدام الانترنت بالنسبة للمرضين لا يوقعهم في مشكلة بل تساعدهم على تحسين أداء وتطوير مهاراتهم والتواصل مع زملائهم في العمل أو المدير لمناقشة أي مشكلة متعلقة بالعمل.

جدول رقم 24: يمثل استجابات أفراد العينة حول الإدمان الانترنت في وقت العمل أضعف من القدرات العقلية.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
20%	8	نعم
80%	32	لا
100%	40	المجموع

(من إعداد الطالبتين)

شكل رقم 24: يمثل استجابات أفراد العينة حول الإدمان الانترنت في وقت العمل أضعف من القدرات العقلية.



يمثل النسب الواردة في الجدول أعلاه والمتعلق باستجابات أفراد العينة حول إدمان الانترنت في وقت العمل أضعفت من القدرات العقلية، حيث نلاحظ اختلاف في إجابات بين (نعم، لا)، بحيث أن أغلب الإجابات كانت بلا بنسبة 82 % في حين أن أقل نسبة كانت نعم ب 20% وهذا راجع إلى:

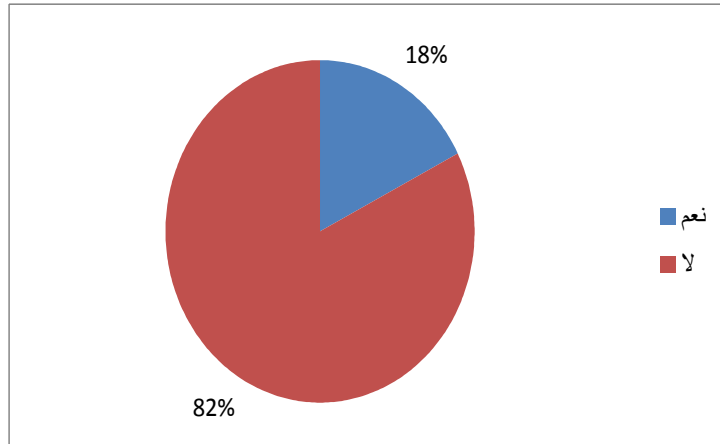
أن الممرضين يغلبوا عليهم الانضباط في العمل، فإن قطاع الصحة جانب حساس ويتطلب قدرات عقلية ودقة في التركيز.

جدول رقم 25: يمثل استجابات أفراد العينة حول تأثير الإدمان المفرط على العمل

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
17.5%	7	نعم
82.5%	33	لا
100%	40	المجموع

(من إعداد الطالبتين)

شكل رقم 25: يمثل استجابات أفراد العينة حول تأثير الإدمان المفرط على العمل



يمثل النسب الواردة في الجدول أعلاه والمتعلقة باستجابات أفراد العينة حول تأثير الإدمان المفرط على العمل، فقد كانت الإجابات مختلفة بين (نعم ولا) حيث نلاحظ أن أغلب الإجابات كانت بلا بنسبة 82% في حين كانت أقل نسبة بنعم بنسبة 17.5%، وهذا راجع إلى تحديد أهداف يومية للعمل والتركيز على تحقيقها مما يساعد في تقليل الوقت الضائع

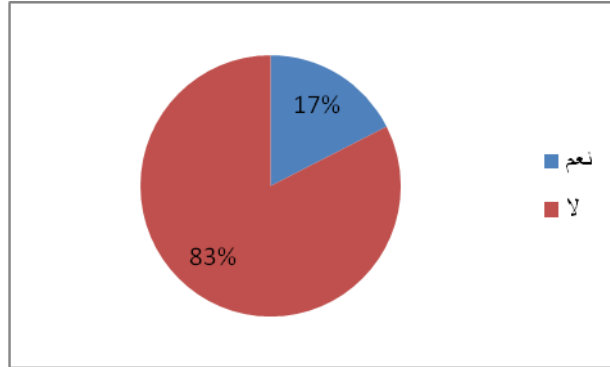
على الانترنت، ووضع أوقات محددة لاستخدام الانترنت خارج ساعات العمل لضمان عدم التشتت أثناء أداء المهام الوظيفية.

جدول رقم 26: يمثل استجابات أفراد العينة حول المخاطر التي يتعرض لها داخل المؤسسة بسبب استخدام الانترنت.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
17.5%	7	نعم
82.5%	33	لا
100%	40	المجموع

(من إعداد الطالبين)

شكل رقم 26: يمثل استجابات أفراد العينة حول المخاطر التي يتعرض لها داخل المؤسسة بسبب استخدام الانترنت



نلاحظ من خلال الجدول أعلاه والمتعلق باستجابات أفراد العينة حول المخاطر التي تتعرض لها داخل المؤسسة بسبب استخدام الانترنت، حيث نلاحظ اختلاف في إجابات بين (نعم، لا) حيث أن أغلب الإجابات كانت لا بنسبة 82.5% في حين أن هناك من صرحوا بنعم بنسبة 17.5% وهذا راجع إلى أن :

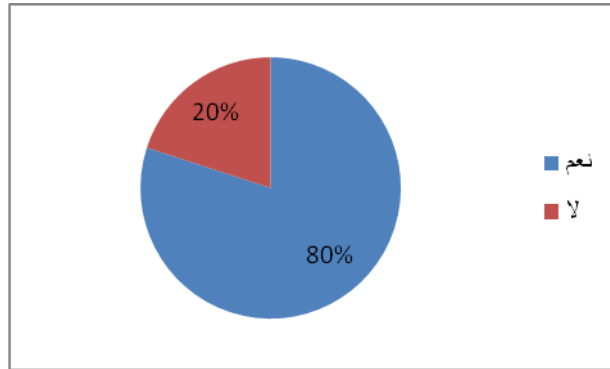
تعزيز ثقافة الاستخدام المسؤول للإنترنت بين الموظفين بحيث يكون الجميع مدركين لأهمية استخدام الانترنت بشكل آمن وفعال دون تأثير على العمل.

جدول رقم 27: يمثل استجابة أفراد العينة معاقبة المؤسسة الاستشفائية في حالة تقصير في العمل

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
80%	32	نعم
20%	08	لا
100%	40	المجموع

(من إعداد الطالبتين)

شكل رقم 27: يمثل استجابة أفراد العينة معاقبة المؤسسة الاستشفائية في حالة تقصير في العمل



يمثل النسب الواردة في الجدول أعلاه والمتعلقة باستجابات أفراد العينة حول معاقبة المؤسسة الاستشفائية في حالة تقصير في العمل بحيث كانت الإجابات مختلفة بين (نعم ولا) حيث أنهم أقرروا بنعم بنسبة 80% في حين هناك من رفضوا ذلك بـ لا بنسبة 20% وهذا راجع إلى:

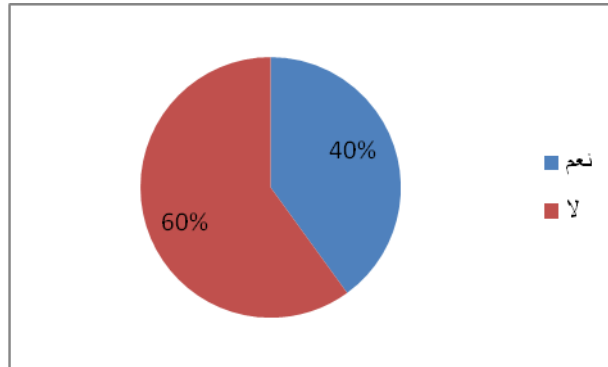
تحفز العقوبات المؤسسات الإستشفائية على تحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة مما يعود بالنفع للمرضى، وتساعد العقوبات على زيادة الإلتزام بالمعايير الطبية مما يقلل من حالات الإهمال والأخطاء الطبية.

جدول رقم 28: يمثل استجابات أفراد العينة حول قياس المؤسسة الإستشفائية الجودة في العمل.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
40%	10	نعم
60%	24	لا
100%	40	المجموع

(من إعداد الطالبتين)

شكل رقم 28: يمثل استجابات أفراد العينة حول قياس المؤسسة الإستشفائية الجودة في العمل.



يمثل النسب الواردة في الجدول أعلاه والمتعلق بـ استجابات أفراد العينة حول قياس المؤسسة الإستشفائية جودة العمل من خلال (الكفاءة، الأقدمية، هما معا) في حين أن أغلب الإجابات كانت هما معا بنسبة 47.5% أما بالنسبة للأقدمية قدرت 22.5% وهذا راجع إلى:

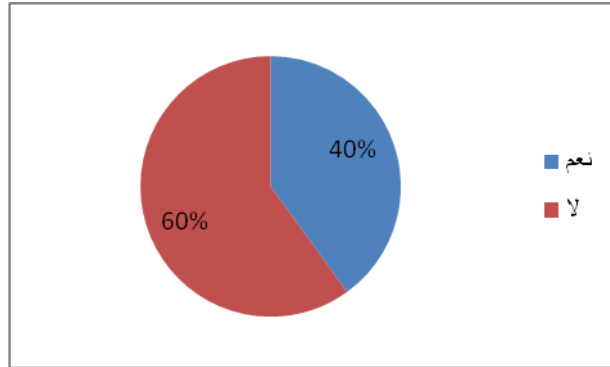
من خلال دمج الكفاءة والاقدمية يمكن تشجيع الموظفين على تحسين أدائهم المستمر مع مكافأة الأقدمية والولاء للمؤسسة، وكذلك عندما يتم تقييم الكفاءة والأقدمية معا يمكن تحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى، حيث يجمع النظام بين الخبرة والمهارات الحديثة.

جدول رقم 29: يمثل استجابات أفراد العينة حول عند تلقي رسالة مهمة أتعتل عن العمل.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
40%	10	نعم
60%	24	لا
100%	40	المجموع

(من إعداد الطالبتين)

شكل رقم 29: يمثل استجابات أفراد العينة حول عند تلقي رسالة مهمة أتعتل عن العمل.



يمثل النسب الواردة في جدول أعلاه والمتعلق بإستجابات أفراد العينة حول تلقي رسالة مهمة أتعتل على عمل، حيث نلاحظ أن هناك اختلاف في إجابات بين (نعم، لا) في حين أن أغلبهم رفضوا ذلك بنسبة 60% على عكس من أجابوا بنعم بنسبة 40% وهذا راجع إلى:

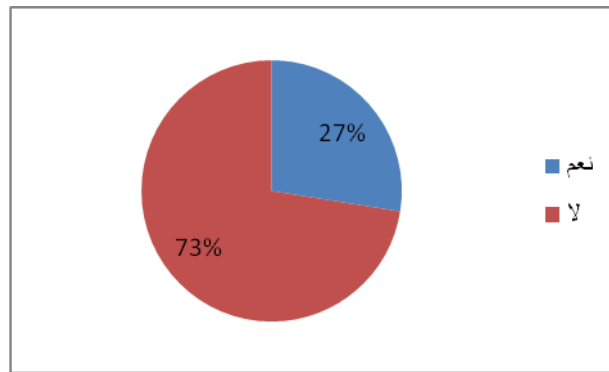
العمل المستمر دون انقطاع يساعد في الحفاظ على التركيز مما يقلل من الأخطاء ويزيد في جودة العمل.

جدول رقم 30: يمثل استجابات أفراد العينة حول الشعور بالتوتر والانزعاج عند معاينة المريض وفكري مشغول بدردشة.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
27.5%	11	نعم
72.5%	29	لا
100%	40	المجموع

(من إعداد الطالبين)

شكل رقم 30: يمثل استجابات أفراد العينة حول الشعور بالتوتر والانزعاج عند معاينة المريض وفكري مشغول بدردشة.



يمثل النسب الواردة في الجدول أعلاه والمتعلق بلستجابات أفراد العينة حول الشعور بالتوتر والانزعاج عند معاينة المريض وفكري مشغول بالدردشة ، حيث نلاحظ هناك اختلاف بين إجابات (نعم، لا) في حين أن أغلب أفراد العينة رفضوا ذلك بنسبة 72.5% على عكس من أجابوا بنعم بنسبة 27.5% وهذا راجع إلى:

عندما يكون الموظف غير متوتر وغير منزعج يمكنه من التواصل بفعالية أكبر مع المريض مما يعزز الثقة والراحة لدى المرضى، وكذلك الحفاظ على التركيز أثناء المعاينة يمكن أن يؤدي إلى اكتشاف أسرع وأدق للمشاكل الصحية وتقديم استجابات أكثر فعالية.

ثانياً: تفسير النتائج على ضوء الدراسات السابقة:

بعد تفرغ الجد اول وتحليل البيانات المتحصل عليها ميدانا نحاول من هذا العنصر تفسير النتائج على ضوء الدراسات السابقة الخاصة بدراستنا هذه كما يلي :

1- تفسير نتائج التساؤل الأول والمتمثل في :

- ما مستوى جودة العمل لدى ممرضى قسم الاستجالات بمستشفى الهادي بن جديد- الطارف؟

- وللإجابة عن هذا التساؤل ومن خلال حساب التكرارات والنسب المئوية قد تبينت لنا النسب المتحصل عليها أن أغلبهم أقرروا بأن المؤسسة الإستشفائية لا تسعى على منح الراحة الكافية والاستقرار وذلك للصعوبات التي تمر بها والعدد القليل للمرضين وتخصص لكل ممرض مهنته، وهذا من خلال الملاحظات والمقابلات لعينة الدراسة فعدم الإهتمام وعدم توفر الراحة للمرضى قد يؤدي إلى انخفاض معنوياتهم مما يؤثر على أداء جودتهم، كما أن أغلب الممرضين لديهم رضا عن حياتهم الوظيفية في المستشفى فعندما يكون هناك رضا وظيفي فإنهم يميلون إلى العمل الجيد والتزام وجدية، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام وجودة الرعاية الصحية، إضافة إلى أن أكثر الموظفين أجابوا بأن التزام بالواجبات الوظيفية وعدم إهمالها بسبب إدمان الأنترنت يعزز من أداء الموظف ويزيد من إنتاجه وتطوير مهاراته المهنية والشخصية وتحقيق هدف الممرض بشكل فعال وأوسع، وبالتالي من المقابلات والملاحظات لأفراد عينة الدراسة إلى وجود مستوى متوسط لجودة العمل لدى ممرضى قسم الإستجالات بمستشفى الهادي بن جديد-الطارف.

وهذا ما اتفقت عليه نتائج هذه الدراسة مع دراسة (بن خالد عبد الكريم 2017).

حيث توصلت نتائج هذه الدراسة إلى أن وجود مستوى متوسط حول توفر عوامل جودة حياة العمل نتيجة لتوفر بعض الأبعاد وعدم توفر أخرى وتوفر عوامل جودة الحياة العمل وعوامل الثقافة التنظيمية والمؤسسات قيد الدراسة بدرجة متوسطة.

2- تفسير نتائج التساؤل الثاني والمتمثل في:

ماهي دوافع استخدام الموظفين لأنترنت في أوقات العمل؟

وللإجابة عن هذا التساؤل من خلال حساب التكرارات والنسب المئوية قد تبيننا لنا المتحصل عليها أن أغلبية الممرضين يقرون بأنهم لا يستخدمون الأنترنت في وقت العمل، وذلك ليساعدهم على تنظيم أوقاتهم بشكل أكثر فعالية والتفرغ للمهام ذات الأولوية العالية، ويزيد من إنتاجية الممرضين فيمكن أن يؤدي التشتيت من الأنترنت إلى زيادة التركيز وزيادة الإنتاجية للممرضين، أما فيما يخص نسبة تلبية الأنترنت رغبتهم وتحققها فأغلب الممرضين صرحوا بأن الأنترنت تلبية رغبتهم بما توفر الوصول السريع والسهل إلى مجموعة كبيرة ومتنوعة والمعلومات المراد بها، مما يجعله مصدر مثالية لتلبية الاحتياجات والاهتمامات الشخصية للفرد وخاصة في العمل حيث تسهم في تحسين أداء جودة الرعاية الصحية، ويوفر العديد من الدورات التدريبية وورش العمل عبر الأنترنت مما يساعد الممرضين على تطوير مهاراتهم، كما أيضا أغلبهم يستخدمون مواقع التواصل الاجتماعي بكثرة وأكثرها الفايسبوك وهذا لأنه يساعد الممرضين على الإتصال مع الزملاء وتبادل الخبرات والنصائح المتعلقة بالعمل فيساعدهم على الإطلاع بأحدث الأخبار والمستجدات الخاصة بالقطاع الصحي.

3- تفسير نتائج التساؤل الثالث والمتمثل في :

- هل للإدمان الإلكتروني تأثير على جودة العمل؟
- وللإجابة عن هذا التساؤل من خلال حساب التكرارات والنسب المئوية قد بيننا لنا المتحصل عليها، أن أغلبهم أقرروا أن الأنترنت تسهم في تحسين الأداء العام للمؤسسة وتعزز رضا الموظفين والعملاء على حد سواء فيمكن أنها تكون مصدر قويا للبحث في مجال

الرعاية الصحية، وذلك للوصول إلى أحدث الدراسات والتطورات الطبية، ومن خلال الملاحظات والإستنتاجات لعينة الدراسة وضح أن أغلبهم صرحوا بأن إدمان الأنترنت في وقت العمل لم تضعف من قدراتهم العقلية وهذا فإن الممرضين يغلب عليهم إنضباط في العمل، وكذلك أن القطاع الصحي من أهم أولوياته فهو قطاع حساس ويتطلب القدرات العقلية والدقة في التركيز كما أن أغلب الممرضين يقرون بأن الإدمان المفرط لا يؤثر على عملهم نظرا إلى أن العمل من أهم أولوياتهم والتركيز على تحقيقها مما يساعدهم في تقليل الوقت الضائع على الانترنت، فمن خلال كل الملاحظات لعينة هذه الدراسة ان تغلب الممرضين لديهم الجدية والانضباط في العمل لأنه قطاع حساس.

- وبالتالي يمكن أن نقول بان للإدمان الإلكتروني ليس تأثير على جودة العمل

4- تفسير نتائج التساؤل العام والمتمثل في:

- هل يوجد تأثير للإدمان الإلكتروني على جودة العمل؟

يظهر لنا من خلال النتائج المتحصل عليها في السؤال العام الذي يدرس الإدمان الإلكتروني وتأثيره على جودة العمل، لدى ممرضي قسم الاستعجالات بمستشفى الهادي بن جديد الطارف أنه يؤدي إلى انعزال الشخص وصعوبة التواصل مع الزملاء، كما يمكن أن ينعكس تأثير الإدمان على صحة الفرد بشكل عام مما يؤثر بدوره على أدائه العملي وقدرته على التعامل مع متطلبات العمل بشكل فعال، ويؤثر على الانضباط في العمل ويمكن أن يتسبب في غيابات متكررة أو تأخير في الحضور، كما يمكن أن يؤدي إلى انخفاض في مستوى الطاقة والاهتمام بالعمل مما يؤثر على الإنتاجية والأداء العام للفرد، وبالتالي فالإدمان الإلكتروني ليس له تأثير على جودة العمل في المؤسسة الإستشفائية لدى ممرضي قسم الاستعجالات الهادي بن جديد الطارف.

ثالثاً: نتائج الدراسة:

لقد طرحنا في دراستنا من مجموعة من التساؤلات والتي من خلال إجاباتنا عليها تم التوصل إلى النتائج التالية :

- من خلال إجابات الممرضين في ما يخص التساؤل الفرعي الأول والذي كان نصه :
مستوى جودة العمل لدى ممرضى قسم الاستعجالات في مستشفى الهادي بن جديد "الطارف".

نستنتج أن البنية التحتية في قسم الاستعجالات مجهزة بشكل جيد وتوفير الأدوات والمعدات الطبية اللازمة لتقديم رعاية فعالة وسريعة ، وكذلك إذ كانت هناك ثقافة داعمة للتعلم المستمر وتحسين الجودة، فإن ذلك يعزز من مستوى جودة العمل ويشجع على تطوير الممرضين وتحسين ممارستهم، حيث أغلب الممرضين يقرون بأنهم دائماً محترمين أوقات الدخول والخروج من العمل وهذا لأن لديهم الانضباط والجدية في العمل. وبشكل عام إذا تم توفير الاحتياجات للمرضين بشكل جيد فإن مستوى جودة العمل يسهم في تقديم رعاية ممتازة وفعالة للمرضى في حالة الطوارئ.

- وفي ما يخص التساؤل الفرعي الثاني والذي كان نصه دوافع استخدام الموظفين للانترنت في أوقات العمل.

ونستنتج أن للانترنت تم إثن الممرضين من استخدامها للبحث عن معلومات طبية حديثة ومحدثة تساعدهم في تقديم رعاية صحية عالية وجودة للمرضى. كما أن أغلب الممرضين أقرروا بأنهم لا يستخدمون الانترنت في وقت العمل وذلك لأن العمل له أولوياته، فلهتمامهم مرتبط بالعمل والالتزامات اتجاه المريض والسعي لتحقيق الرعاية الصحية.

وبشكل عام يمكن أن يكون استخدام الانترنت في أوقات العمل مفيد للممرضين إذ تم استخدامه بشكل مسؤول وفي إطار تحقيق أهداف العمل وتقديم الرعاية الصحية متميزة للمرضى.

أما فيما يتعلق بالسؤال الفرعي الثالث والذي نصه الإدمان الإلكتروني وتأثيره على جودة العمل.

نستنتج أن الإدمان الإلكتروني ليس له تأثير على جودة العمل فالاعتماد المفرط على الأجهزة الإلكترونية قد يؤدي إلى الانعزال وضعف التواصل الشخصي، حيث أنه أغلبية الممرضين لا يتعطلون عن عملهم عند تلقي الرسائل المهمة وفي حالة تقصيرهم عن عملهم تعاقبهم المؤسسة على ذلك ومن خلال الملاحظات والاستنتاجات نقول أنه لا يوجد تأثير. وأن المؤسسة ملتزمة بالقوانين كما أن البعض أقروا بأنهم لا يشعرون بالقلق والانعراج عند معاينة المريض وفكرهم مشغول بالدراسة وذلك لأنه قطاع حساس وملتزم، كما أنه لا يضيع وقته وملتزم بالمريض إذ أن أغلبية الممرضين أقروا بأن الإدمان على الانترنت في وقت العمل لم تضعف من قدراتهم العقلية، فيتطلب الدقة في التركيز، أيضا أكثرهم يقرون بأن للإدمان المفرط لا يؤثر على العمل لأنه قطاع حساس وملتزم بالإجراءات.

- فيما يخص التساؤل العام والذي كان نصه: هل يوجد تأثير للإدمان الإلكتروني على جودة العمل؟

نستنتج أن تأثير الإدمان الإلكتروني على جودة العمل، قد يؤدي إلى الانعزال ويؤثر على الانضباط في العمل ويمكن أن يتسبب في الغيابات المتكررة وأن تأخير في الحضور كما يمكن أن يؤدي إلى انخفاض في مستوى الطاقة والاهتمام بالعمل، فمن خلال الاستنتاجات والملاحظات أغلبهم أقروا بأن المؤسسة الإستشفائية تلتزم بالأنظمة التي لديها صلة بالسلامة والصحة المهنية فالعمل الطبي له أولوياته بشكل كامل ومستمر وأغلبهم كانت إجاباتهم بأن الإدمان المفرط لا يؤثر على العمل لأنه قطاع حساس وجديين في العمل وله أولوياته، التالي نقول بأن الإدمان الإلكتروني ليس له تأثير على جودة العمل.

رابعاً : الاقتراحات والتوصيات :

- من خلال النتائج المتوصل إليها ومن خلال اقتراحات الممرضين التي تم طرحها في استمارة الاستبيان لتصورات الممرضين نحو الإدمان الإلكتروني وتأثيره على جودة العمل دراسة ميدانية بمستشفى الهادي بن جديد -الطارف- تم التوصل إلى المقترحات التالية :
- يجب أن تكون لبنية التحتية في قسم الاستعجالات مجهزة بشكل جيد وتوفير الأدوات والمعدات الطبية اللازمة لتقديم الرعاية فعالة وسريعة.
 - يجب أن تكون هناك ثقافة داعمة للتعلم المستمر وتحسين الجودة.
 - يجب توفير احتياجات الممرضين بشكل جيد، فإن مستوى جودة العمل لدى ممرضين قسم الاستعجالات سيكون عالياً مما يسهم في تقديم رعاية ممتازة وفعالة للمرضى في حالة الطوارئ.
 - يجب أن يكون التواصل بين الزملاء في العمل يسهم في تبادل الخبرات والمعرفة وتحسين التنسيق بين فرق الرعاية الصحية.
 - يجب أن يكون استخدام الانترنت في أوقات العمل مفيد للمرضى إذا تم استخدامها بشكل مسؤول وفي إطار تحقيق أهداف العمل وتقديم رعاية صحية مميزة للمرضى.
 - يجب أن يكون الممرضين مسؤولين وحذرين في استخدامهم للانترنت والوسائل الإلكترونية وأن يسعوا للحفاظ على التوازن الصحي بين حياتهم الشخصية والمهنية لضمان جودة العمل وأداء الوظيفي الجيد.

خلاصة الفصل:

بعد ما تم فرز وتفريغ البيانات وتحليل الجداول وتفسير النتائج التي توصلنا إليها خاصة بموضوع دراستنا المعنون كالآتي: ا لإدمان الالكتروني وتأثيره على جودة العمل، فبعد الإجابة على التساؤلات الفرعية التي طرحناها وتدققنا من صحتها أظهرت تحقق النتائج المطلوبة وحددنا التأثير الذي يحدثه الإدمان الالكتروني على جودة العمل.

وفي الأخير نستنتج من خلال هذه الدراسة أن الانترنت سلاح ذو حدين، فأصبحت نعمة لا نعمة يستفاد منها لأنها فتحت أبواب كبيرة على مستخدميها خاصة المرضى والعاملين، الذين يبحرون فيها دون هدف مما يجعلهم يقعون في مخالب الشبكة العنكبوتية، وهذا يسبب الاستخدام الخاطئ والمفرط للإدمان الإلكتروني، حيث تظهر عليهم آثار ظاهرة في حياتهم العمالية والتي تكمن في تغير تفكيرهم وتشتت عقولهم في قطاع الصحي، حيث أثرت على جودة الحياة الوظيفية إذ أن هذه الأخيرة أن الكثير من المنظمات تسعى إلى توفير بيئة عمل مناسبة و آمنة لا يقوم على تطبيق مشروع جودة حياة العمل فقط، وإنما لابد من الوعي بأهمية هذا الجانب وضرورة إدخال التعديلات والتحسينات على هذا ومعداتنا والتكوين المستمر للتقنيين والقائمين عليها، وما يمكن قوله هو أن السلامة في العمل خاصة الإفراط من استخدام الانترنت في القطاع الصحي هي ثمرة الوعي المشترك، وبالتالي فنجاح هذا الجانب يشترط سلامة معايير التقييم لأن خطأ في تحديدها و استعمالها يؤدي إلى فقد ثقة المرؤوسين في إنتاجهم وعملهم.

أولاً : الكتب :

- 01- أحمد محمد الدمرداس، جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، طبعة الأولى، دار الحكمة للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2018.
- 02- الشهداني سعد سلمان، منهجية البحث العلمي، طبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2019.
- 03- النعيمي محمد عبد العال وآخرون، مناهج البحث العلمي، جامعة الشرق الأوسط، النشر والتوزيع الوراق، عمان، دط، 2015.
- 04- حامد عباس مخيف المعموري و عارف وحيد إبراهيم الخفاجي، مناهج البحث العلمي، طبعة 1، الدار المنهجية لنشر والتوزيع، 2016.
- 05- حنان قصبي محمد الهلالي، في المنهج، دفاتر فلسفية، نصوص مختار، دار توبقال للنشر، طبعة الأولى، المغرب، 2015.
- 06- ضياء عويد حربي العرنوسي، المناهج وتحليل الكتب، كلية التربية الأساسية وزارة التعليم العالي لبحث العلمي، جامعة باتنة، دس، دط.
- 07- محمد سرحان علي المحمودي، مناهج البحث العلمي، مكتبة الوسطية للنشر والتوزيع، دار الكتب، الجمهورية اليمنية صنعاء الطبعة 3، 1441، 2019.
- 08- محمد عاطف الجمال، جودة حياة العمل والمسار الوظيفي، ماجستير، صحة نفسية، دط، 2019.
- 09- محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي (القواعد والمراحل والتطبيقات)، دار وائل للطباعة والنشر، الطبعة الثانية، والعلوم الإدارية، الجامعة الأردنية، عمان، 1999.
- 10- نور على سعد درويش، قيم وخصائص مدمني الأنترنت، طبعة أولى، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، مكتبة طريق العلم، الإسكندرية، 2016.

ثانيا : مذكرات:

11- أماني محمد زيدان، أثر جودة حياة العمل في مستوى الولاء التنظيمي دراسة حالة مستشفى الأسد الجامعي، لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال mba ، جامعة دمشق ، 2016-2017.

12- بن خالد عبد الكريم، جودة حياة العمل وأثره في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي، دراسة ميدانية بالمؤسسات الإستشفائية، لنيل شهادة الدكتوراة في العلوم في علم النفس العمل وتنظيم، جامعة وهران2، 2016.-2017

13- بوراس وسام وبابح راسو نزهة، دور الأرنغوميا في تحسين جودة حياة العمل لدى العامل في المؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية بمؤسسة بلعبيدي للمصيريات الغذائية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، جامعة 8 ماي 1945، قالمة 2022 -2023.

14- سليمان فريدة، دور فرق العمل في تحسين نوعية الحياة العمل في المؤسسة الجزائرية، دراسة ميدانية بثانوية حمزة بن سليمان لعين الذهب، مذكرة لنيل شهادة الماستر الثاني في علم تنظيم وعمل، جامعة بن خلدون تيارت، 2021-2022.

15- عياد خضراء ومعمري فطيمة، تأثير الإدمان الإلكتروني على الطالب الجامعي، دراسة ميدانية لعينة من طلبة علوم الإعلام والاتصال، لنيل شهادة الماستر، تخصص تكنولوجيايات الاتصال الحديثة، جامعة قاصدي مزياح ورقلة، 2014.-2015

16- مي موسى يوسف، إدمان الانترنت وعلاقته بإدارة الذات لدى عينة طلاب الجامعة دراسة إرتباطية، مدرس علم النفس كلية الآداب، جامعة عين شمس دسنة.

ثالثا : مجلات:

17- أمال علي أحمد الحساني، إدمان الانترنت لدى عينة من طلاب كلية التربية في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية، مجلة جامعة جنوب الوادي الدولية للعلوم التربوية، العدد8، (online، issn- 2899-2636) 2022.

- 18-** حمود سليمة الإدمان على الانترنت إضراب العصر، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 21، جامعة قاصدي مرباح ورقلة الجزائر، ديسمبر. 2015.
- 19-** سهام مطسر معيجل، الإدمان على الانترنت وعلاقته ببعض المتغيرات لدى طلبة الجامعة، مجلة أبحاث ميسان، المجلد الثاني عشرة، العدد 24، جامعة بغداد. 2016.
- 20-** عبد الكريم بن خالد، فلسفة إدارة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 20 جامعة أحمد دراية ولاية أدرار الجزائر.
- 21-** ناير سعد المرواني، إدمان مواقع التواصل الاجتماعي لدى الطلاب والطالبات في مرحلة المراهقة، مجلة كلية الأدب العدد 46، أكتوبر. 2016.
- 22-** هدى صالح الشميمري، جودة حياة العمل وعلاقتها بالإستغراق الوظيفي والسلوك الإبداعي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية، مجلة علمية الكلية التربوية إدارة البحوث النشر العلمي، المجلد 38 العدد 4، كلية معتمدة من الهيئة القومية لضمان جودة التنظيم، أبريل 2022، جامعة أسيوط.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشاذلي بن جديد-الطارف-

كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية



قسم علم إجتماع

تخصص: علم إجتماع الإتصال

إستبيان لمذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم الإجتماع الإتصال

موسوعة ب: الإدمان الإلكتروني وتأثيره على جودة العمل

دراسة ميدانية بمستشفى الهادي بن جديد -الطارف-

سلام عليكم: تحية طيبة:

في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر تخصص علم إجتماع الإتصال لتحقيق أهداف الدراسة نرجوا
نكم التكرم بالإجابة على العبارات المتضمنة في هذه الإستمارة بالدقة وللعلم ببيانات هذه الإستمارة
رية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

وفي الأخير تقبلوا منا فائق الإحترام والتقدير

إشراف الدكتورة:

بوعالية شهرة زاد

من إعداد الطلبة:

- عواطف بوخاتم
- عجمي بلقيس

الموسم الجامعي: 2024/2023

الإدمان الإلكتروني وتأثيره على جودة العمل (دراسة ميدانية) (مستشفى)

1) البيانات الشخصية:

الجنس: ذكر انثى

السن: 20-30 من 31-41 من 42-52 من 52 فما فوق

الاقدمية: أقل من 5 سنوات من 06 إلى 10 سنوات من 11 فأكثر

المحور الأول: مستوى جودة العمل لدى ممرضى قسم الإستعجلات في مستشفى الهادي بن جديد الطرف

- 1- أحترم أوقات دخولي وخروجي للمؤسسة: دائما أحيانا أبدا
- 2- طريقة العمل الجيد في المؤسسة حسب رأيك تكون بشكل: فردي جماعي هما معا
- 3- توجد صعوبات تعيق عملي في المؤسسة: نعم لا

في حالة الإجابة بنعم ما نوعها.....

- 4- تعمل المؤسسة على تحفيزي: نعم لا
- 5- تسعى المؤسسة الإستشفائية على منح الراحة الكافية والإستقرار للممرضين: نعم لا
- 6- لدى رضا عن حياتي الوظيفية في المؤسسة الإستشفائية: نعم لا
- 7- تكون عملية الترقية داخل المستشفى: أساس الكفاءة الأقدمية هما معا
- 8- يتم أخذ بعين الإعتبار مقترحات وآراء الممرضين عند أخذ القرارات: نعم لا
- 9- المؤسسة الاستشفائية تقوم ببرامج تدريب الموظفين: نعم لا
- 10- المؤسسة الاستشفائية تلتزم بالأنظمة التي لديها صلة بالسلامة والصحة المهنية: نعم لا
- 11- يحدث إهمال الإلتزامات الوظيفية بسبب إدماني للإنترنت: نعم لا

المحور الثاني: دوافع إستخدام للموظفين للإنترنت في أوقات العمل:

- 1- أستخدم الإنترنت في أوقات العمل: نعم لا
- 2- الإشباع التي تحققها لي الإنترنت: إشباع معرفية إشباع إعلامية إشباع نفسية تسلية وترفيه أخرى تذكر:.....
- 3- تلبى لي الإنترنت رغبتى: نعم لا
- 4- مواقع التواصل الإجتماعي أكثر إستخداما بالنسبة لي: فايسبوك أنستقرام واتساب أخرى تذكر:.....
- 5- أفضل إمضاء وقتي على الإنترنت على الذهاب إلى العمل: نعم لا
- 6- أقوم بفتح بريدي الإلكتروني قبل أن أبدأ في عملي: نعم لا
- 7- أجد نفسي متشوقا للوقت الذي أدخل فيه للإنترنت: نعم لا

المحور الثالث: للإدمان الإلكتروني تأثير على جودة العمل

- 1- تعرقل الإنترنت عملي في العمل: نعم لا
- في حالة الإجابة بنعم كيف يكون ذلك:.....
- 2- سبق لي أن وقعت في مشكلة في وقت العمل بسبب إستعمالي المفرط للإنترنت: نعم لا
- 3- إدماني على الإنترنت في العمل اضعفت قدراتي العقلية: نعم لا
- 4- إدماني المفرط أثر على عملي: نعم لا إذا كانت إجابة بنعم فكيف ذلك: ...
- 5- المخاطر التي أتعرض لها داخل المؤسسة الإستشفائية بسبب إستخدامي للإنترنت: نعم لا
- اذكر منها:.....
- 6- المؤسسة الإستشفائية تعاقبني في حالة تقصيري في العمل: نعم لا
- في حالة الإجابة بنعم أذكر نوع العقوبة.....
- 7- تقيس مؤسستي الإستشفائية جودتي في العمل : من خلال الكفاءة الاقدمية م م
- 8- عند تلقي رسالة مهمة أتعطل على عملي: نعم لا
- 9- أشعر بالتوتر والإنزعاج عند معاينة المريض وفكري مشغول بالدراسة: نعم لا



جامعة الشاذلي بن جديد
UNIVERSITÉ CHADLI BENDJEDID



جامعة الشاذلي بن جديد
UNIVERSITÉ CHADLI BENDJEDID

الطارف في:

المرجع رقم:

السيد/ مدير المؤسسة

الموضوع: تطبيق إذن بدخول المؤسسة لانتجاز بحث علمي ميداني

نحن رئيس قسم علم الاجتماع بجامعة الطارف نلتزم منكم التفضل بالسماح للطلبة الأتية
أسمائهم:

عجوي بلونيس
بوجانم عوالمف

بدخول مؤسساتكم مع الالتزام بنظامها الداخلي و إجراءاتها التنظيمية و القانونية قصد إجراء
بحث ميداني لمذكرة التخرج ماستر علم الاجتماع



- لسانس علم الاجتماع L.M.D

تحت عنوان: الجمان الانتخابي وتأثيره على جودة العمل

دراسة ميدانية بمؤسسة: المستشفات الشاذلي بن جديد الطارف

و ذلك لفترة من 2024/4/24 إلى 2024/5/14 على أن لا تتحمل المؤسسة المستقبلة
أي تبعات مالية

و أخيرا نلتزم منكم في هذا الإطار تسهيل مهامهم ذات الصلة بالبحث العلمي.

تقبلوا منا فائق التقدير و الاحترام

توقيع الطلبة

Bou

AB

رأي و توقيع المؤسسة المستقبلة

معدني توقيع
مدير فرعي مكلف
بالتفويض

- تسليم نسخة الى المؤسسة المستقبلة
- تحتفظ الطالب(ة) بنسخة ثانية

جامعة الشاذلي بن جديد الطارف
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
نائبة رئيس قسم علم الاجتماع
مكلوفة بالتدريس والتعليم
الاستاذة: غياي فاطمة



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة الصحة

المؤسسة العمومية الاستشفائية الطارف
المديرية الفرعية للموارد البشرية
الرقم: 7/م.ع.ا.ط / م.ف.م.ب / 2024

رسالة توجيهية

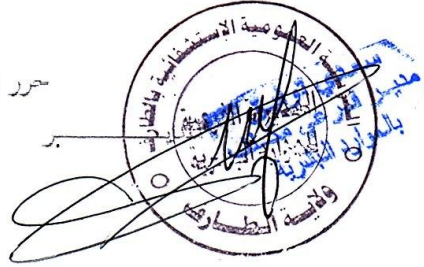
توجه السيد (ة): عجمي بلقيس، بوخاتم عواطف طالبات علم الاجتماع سنة ثالثة **بأساس** بكلية العلوم الانسانية و
الاجتماعية بالطارف بصفتهم مترجمات للقيام ببحث ميداني لمذكرة التخرج حول موضوع الادمان الالكتروني و تأثيره على
جودة العمل.

- ابتداء من : 2024/04/24 الى غاية 2024/05/04

نسخة للإعلام :

- رئيس مصلحة
- المعني (ة) بالأمر
- ملف المعنية

حرر بالطارف في :



تقديم المؤسسة العمومية الاستشفائية

أنشأت المؤسسة العمومية الاستشفائية بالطارف بعد الاستقلال , التي عرفت تطورا ملحوظا و خاصة في الفترة الأخيرة بعد التقسيم على ضوء المرسوم التنفيذي رقم: 140/07 المؤرخ في 2007/05/19 و المتضمن تنظيم و سير المؤسسات العمومية الاستشفائية.

حيث تغطي المؤسسة العمومية الاستشفائية دائرتين وهما:

- دائرة الطارف ، دائرة بوثلجة.

اللتان تقيمان 07 بلديات وهم: بلدية الطارف وسط، بلدية الزيتونة، بلدية عين

العسل ، بلدية بوقوس ، بلدية بوثلجة، بلدية بريحان ، بلدية بحيرة الطيور

تشكل المؤسسة العمومية الاستشفائية من المصالح الآتية:

عدد الأسرة	تعيين المصلحة	
50	مصحة الطب الباطني	01
30	مصحة الجراحة و التوليد	02
30	مصحة الجراحة العامة	03
30	مصحة جراحة العظام	04

20	مصلحة طب الاطفال	05
08	مصلحة حديثي الولادة	06
19	مصلحة الاستعجالات	07
18	مصلحة تصفية الدم	08
10	مصلحة أمراض السرطان	09
	مصلحة الاستشفاء المنزلي	10
215	المجموع	

موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية

العدد	التخصص	الرقم
59	أطباء مختصون	01
42	أطباء عامون	02
341	شبه طبيين	03
02	صيادة	04
108	إداريين	05
182	أعوان متعاقدون	06
734	المجموع	

المدير

الأمانة

خلية الرقمنة

المديرية الفرعية
للمصالح الصحية

مكتب المدخول

مكتب حساب
النفقات

مكتب النظام
التعاقدى

المديرية الفرعية
للمالية و الوسائل

مكتب الميزانية
و المحاسبة

مكتب
الصفقات

المديرية الفرعية
للموارد البشرية

مكتب تسيير
الموارد البشرية

مكتب التكوين

المديرية الفرعية
للتجهيزات و صيانة
العتاد الطبي

مكتب صيانة
العتاد الطبي

مكتب صيانة
الأجهزة
المراقبة

المصالح الاستشفائية

مصاحبة الاستسعالات

مصاحبة الأمراض الباطنية

مصاحبة طب الأطفال

مصاحبة جراحة العظام

مصاحبة الجراحة و التوليد

مصاحبة الجراحة العامة

مصاحبة الاستشفاء المنزلي