مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية

اسم المقال: استخدام شبكات التواصل الاجتماعي وعلاقتها بالاغتراب الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى الحكومية
اسم الكاتب: أحمد فاروق أبو غبن، إســـلام عصـــام هللـــو
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/library/1755
تاريخ الاسترداد: 2025/05/05 13:03 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على
info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

استخدام شبكات التواصل الاجتماعي وعلاقتها بالاغتراب الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى الحكومية

Using Social Networks and Its Relationship to Job Alienation Among Administrative Staff at al- Aqsa University

Ahmed Farouq Abu Ghaben
Assistant Professor/ Faculty of Management and Finance/ Al- Aqsa University/ Palestine
af.ghaben@alaqsa.edu.ps

Eslam Esam Halalu
Assistant Professor/ Faculty of Management and Finance/ Al- Aqsa University/ Palestine.
ee.halalu@alaqsa.edu.ps

أحمد فاروق أبو غبن
أستاذ مساعد/ كلية الإدارة والتمويل/ جامعة الأقصى/ فلسطين

إسـلام عصـام هللـو
أستاذ مساعد/ كلية الإدارة والتمويل/ جامعة الأقصى/ فلسطين

Received: 30/ 10/ 2019, **Accepted:** 15/ 6/ 2020.
DOI: 10.33977/1760-005-014-001
https: //journals.qou.edu/index.php/eqtsadia

تاريخ الاستلام: 30/ 10/ 2019م، **تاريخ القبول:** 15/ 6/ 2020م.
E-ISSN: 2410-3349
P-ISSN: 2313-7592

الملخص:

هدفت الدراسة التعرف إلى استخدام شبكات التواصل الاجتماعي وعلاقتها بالاغتراب الوظيفي بأبعاده (الاغتراب عن الذات – الشعور بالعزلة الاجتماعية) ، وتكوّن مجتمع الدراسة من جميع الموظفين الإداريين أصحاب المناصب الإدارية في جامعة الأقصى وعددهم (90) موظفا، حيث تمّ اختيار عينة طبقية باستخدام أسلوب الحصر الشامل، كما تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسة في جمع البيانات، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: لا توجد علاقة بين استخدام شبكات التواصل الاجتماعي والاغتراب الوظيفي بأبعاده (الاغتراب عن الذات – الشعور بالعزلة الاجتماعية) لدى الموظفين الإداريين أصحاب المناصب الإدارية في جامعة الأقصى الحكومية، وكما توصلت الدراسة إلى وجود مستوى مرتفع لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي لدى الموظفين الإداريين أصحاب المناصب الإدارية في جامعة الأقصى الحكومية. وأوصت الدراسة بضرورة اهتمام إدارة الموارد البشرية في جامعة الأقصى بعمل ورش عمل وتدريب الكادر البشري على الاستفادة من شبكات التواصل الاجتماعي واستخدامها بفاعلية بما يخدم مصلحة العمل، والعمل على تحديث ملفات الموظفين باستمرار لتشمل أسماء حساباتهم الشخصية على مواقع التواصل الاجتماعي.

الكلمات المفتاحية: شبكات التواصل الاجتماعي، الاغتراب الوظيفي، العزلة الاجتماعية، الاغتراب عن الذات.

Abstract:

The study aims at identifying the impact of using social networks and its relationship to the dimensions of job alienation (alienation from human nature - alienation from fellow human beings). The study population consisted of all administrative staff with administrative positions at al - Aqsa University comprising a number of 90 employees. The researcher used a stratified sampling and the complete consensus method. The questionnaire was also used as a main tool for collecting data, and the descriptive analytical approach as a research methodology.

The most important findings of the study revealed that there is no relationship between using social networks and the dimensions of job alienation (alienation from human nature - alienation from fellow human beings) among the administrative employees with administrative positions at al - Aqsa University. The study also found that social networks is used in a high level by administrative employees with administrative positions at al - Aqsa University.

The study recommended that the human resources department at al - Aqsa University should pay attention to conducting workshops and training courses to employees to benefit from social media networks and use them effectively to serve the interest of work. The University should also constantly update employee files to include the names of their personal accounts on social networks sites.

***Keywords**: Social Networks, Job Alienation, Alienation from Human Nature, Alienation from Fellow Human Beings.*

المقدمة:

تشكل وسائل التواصل الاجتماعي مجموعة من الأدوات التي تمكن الناس من التواصل والتعاون من خلال الشبكات الاجتماعية المنظمة ذاتياً والانخراط في التفاعلات الخطابية وردود الفعل الاجتماعية التي بدورها تسهل الثقة والتعاون، ومشاركة المعرفة، وتوليدها داخل المجتمع، كما ويمكن لوسائل التواصل الاجتماعي أن تعزز الإبداع من خلال تسهيل تفاعل واتصال الفرد بالفرد بشكلٍ كبير (Hemsley & Mason, 2012).

وأحدثت شبكات التواصل الاجتماعي تأثيراً كبيراً على المجتمع نتيجة ما تقدمه من سهولة ويسر للتواصل بين أفراد المجتمع، كما اتسعت شهرتها وكثر استخدامها حتى أصبحت الشغل الشاغل لمختلف الفئات العمرية.

من جانب آخر فإن بيئات الأعمال والجامعات تواجه في العصر الحالي منافسة متصاعدة وتحديات كبيرة نتيجة للتغيرات السريعة، والتطول الهائل والمتسارع في التكنولوجيا ووسائل الاتصال والتواصل ما بين الأفراد والمنظمات، إذ إنّ مثل هذه التطورات المختلفة تجعل المؤسسات تفكر في امتلاك اتجاهات فكرية حديثة ومهارات متميزة، تجعلها قادرة على خلق مناخ وأحوال تنظيمية داخل المؤسسة فعّالة تشجع على الترابط والإبداع والابتكار.

وحيث إنّ موضوع الاغتراب الوظيفي ما زال موضوعا حديثا نسبياً في الفكر الإداري، بالرغم من أنه يعد ركناً أساسياً من أركان النجاح والتميز، إذ إنّه كلما شعر الموظف بعدم الانتماء أو عدم الرضا وأنه غريب عن المنظمة التي ينتمي إليها ضعُف أداؤه وقلّ، وبالتالي انعكس على الأداء الكلي للمنظمة وعلى قدرتها على تحقيق أهدافها؛ لذا فإن شعور الموظفين بالاغتراب عن المنظمة أو الوظيفة يعتبر مؤشراً خطيراً ودليلاً على أن المنظمة تمر بمشكلات وأزمات حقيقية من الممكن أن تؤدي بها إلى الانحدار والفشل، وذلك نتيجة للآثار السلبية على أداء العاملين وإنتاجيتهم، لذا يجب على المنظمة تداركها والعمل على علاجها أو الحد من خطورتها.

والاغتراب الوظيفي هو: شعور الموظف بأن المؤسسة التي يعمل بها لم تعد المكان الأمثل للاستمرار بها، لأسباب تتعلق بالمؤسسة، أو زملاء العمل، أو ظروف العمل أكثر مما تتعلق بالموظف نفسه، وإذا كانت مسألة الاغتراب الوظيفي مهمة بالنسبة للأفراد بشكلٍ عام فهي مهمة جداً وبشكل خاص للموظفين الإداريين في الجامعات، لما لهم من أهمية ودور أساسي في تنفيذ البرامج التي تساهم في بناء الأجيال وتكوينها (المطرفي، 2005).

وفي ضوء ما تقدم، ونظراً لعدم وجود دراسات تناولت العلاقة بين هذه المتغيرات في فلسطين والوطن العربي، وجد الباحثان من

المناسب دراسة العلاقة بين شبكات التواصل الاجتماعي والاغتراب الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في جامعة الأقصى الحكومية.

مشكلة الدراسة:

تعتبر شبكات التواصل الاجتماعي من أحدث منتجات تكنولوجيا الاتصالات السلكية واللاسلكية، وعلى الرغم من أن هذه المواقع أنشأت للتواصل الاجتماعي بين الأفراد، إلاّ أن استخدامها قد وصل إلى جوانب أخرى من حياة الأفراد مثل النشاط الإعلامي والتسويقي والسياسي والاجتماعي والتعليمي والثقافي، كما أن مواقع التواصل الاجتماعي أصبحت ذات تأثير واضح في جميع المجالات العلمية والعملية، وخاصة فيما يتعلق بأداء الموظفين ومدى انشغالهم في أوقات الدوام الرسمي وقضاء أوقات ليست بسيطة في استخدام هذه المواقع، مما قد يؤثر على أدائهم المهني والوظيفي ومدى شعورهم بالعزلة والغربة في مكان العمل، وينمو استخدام شبكات التواصل الاجتماعي بسرعة هائلة، حيث بلغ عدد مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي أكثر من ثلاثة مليارات شخص حتى يوليو (2019) ، ويعتبر موقع فيسبوك ثالث مواقع الويب مشاهدة في العالم، حيث احتل موقع (جوجل) المركز الأول، ويحتل موقع (يوتيوب) المركز الثاني (alexa, 2019).

وأظهر تقرير (Studio Social Report, 2017) للإحصائيات الفلسطينية في تقريرها لعام (2017) ، أن عدد الفلسطينيين الذين يستخدمون الانترنت بلغ (4.5) مليون نسمة، بنسبة وصلت إلى (67.9%) من إجمالي عدد السكان، وأن نسبة مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي بلغ (37%) من عدد السكان، حيث بلغت نسبة الذكور (54%) ونسبة الإناث (0.46%) لذلك فإنه وبناءً على هذه الأرقام والتقارير وجد الباحثان أن موضوع شبكات التواصل الاجتماعي موضوعاً مهما يستوجب الدراسة والاستفادة منها.

من هنا جاء التساؤل الرئيس لهذه الدراسة:

ما علاقة استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في الاغتراب الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في جامعة الأقصى الحكومية؟

أسئلة الدراسة:

تسعى الدراسة للإجابة عن الأسئلة التالية:

- ما مستوى استخدام شبكات التواصل الاجتماعي لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى الحكومية؟
- ما مستوى الاغتراب الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى الحكومية؟
- هل يوجد علاقة بين استخدام شبكات التواصل الاجتماعي وبين الاغتراب الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى الحكومية؟

متغيرات الدراسة:

- **المتغير المستقل**: شبكات التواصل الاجتماعي
- **المتغير التابع**: الاغتراب الوظيفي، وأبعاده: (الاغتراب عن الذات – الشعور بالعزلة الاجتماعية)
- **المتغيرات الديموغرافية**: (العمر – الجنس – المؤهل العلمي – سنوات الخدمة).

فرضيات الدراسة:

◀ **الفرضية الرئيسية الأولى**: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استخدام شبكات التواصل الاجتماعي وبين الاغتراب الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى الحكومية.

ويتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استخدام شبكات التواصل الاجتماعي وبين الاغتراب عن الذات لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى الحكومية.

2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استخدام شبكات التواصل الاجتماعي والشعور بالعزلة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى الحكومية.

◀ **الفرضية الرئيسة الثانية**: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول استخدام شبكات التواصل الاجتماعي والاغتراب الوظيفي تعود للمتغيرات الديموغرافية التالية (العمر – الجنس – المؤهل العلمي – سنوات الخدمة).

أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيس للدراسة بالتعرف إلى استخدام شبكات التواصل الاجتماعي وعلاقتها في الاغتراب الوظيفي لدى الموظفين الإداريين أصحاب المناصب الإدارية في جامعة الأقصى الحكومية، **ويتفرع من هذا الهدف الرئيس مجموعة من الأهداف الفرعية، هي:**

- التعرف إلى مستوى استخدام شبكات التواصل الاجتماعي لدى الموظفين الإداريين أصحاب المناصب الإدارية في جامعة الأقصى.
- التعرف إلى مستوى الاغتراب الوظيفي لدى الموظفين الإداريين أصحاب المناصب الإدارية في جامعة الأقصى.
- التعرف على طبيعة العلاقة بين استخدام شبكات التواصل الاجتماعي والاغتراب الوظيفي لدى الموظفين الإداريين أصحاب المناصب الإدارية في جامعة الأقصى.

أهمية الدراسة:

تتمثل الأهمية العلمية لهذه الدراسة في المساهمة في تحسين المعرفة في مجال شبكات التواصل الاجتماعي نظراً لندرة الدراسات في موضوع الدراسة، وأيضاً من المتوقع أن تسهم هذه الدراسة في لفت انتباه الباحثين للقيام بالعديد من الدراسات والبحوث في مجال الاغتراب الوظيفي من خلال استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، نظراً لندرة الدراسات السابقة التي تناولت شبكات التواصل الاجتماعي وعلاقتها بالاغتراب الوظيفي، كما تنبع الأهمية العملية

للدراسة من أهمية الموضوع الذي تناولته، وهو استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، وعلاقته بالاغتراب الوظيفي، كما أنها قد تساعد المؤسسات التعليمية والشركات والمنظمات لمعرفة تدعيم استخدام شبكات التواصل الاجتماعي بالشكل الأمثل، والعمل على الحد من مظاهر الاغتراب الوظيفي.

حدود الدراسة:

1. **الحد الموضوعي**: اقتصرت الدراسة على تناول موضوع شبكات التواصل الاجتماعي وعلاقتها بالاغتراب الوظيفي.
2. **الحد الزماني**: طبقت مفردات هذه الدراسة في الفصل الدراسي الأول من العام الدراسي 2019/ 2020.
3. **الحد البشري**: طبقت مفردات هذه الدراسة على الموظفين الإداريين من أصحاب المناصب الإدارية.
4. **الحد المكاني**: جامعة الأقصى الحكومية – غزة – فلسطين.

مصطلحات الدراسة:

◄ **شبكات التواصل الاجتماعي**: هي عبارة عن منصة على شبكة الإنترنت تسمح لمليارات من الناس التعبير عن أفكارهم ومشاعرهم، ومشاركة الصور ومقاطع الفيديو والانضمام إلى المجتمع الافتراضي، مثل الفيسبوك وتويتر والواتساب (S.K. Sharma et al., 2016, 340).

◄ **الاغتراب الوظيفي**: هو شعور الأفراد العاملين بأنهم غير قادرين على أداء عملهم المباشر، وعلى تطوير الشعور بالانتماء والأهداف وبعلاقتهم بوظائفهم، وغير قادرين في أن يصبحوا منهمكين في نشاط عملهم كأسلوب للتعبير الذاتي (Dose, 1997: 15).

◄ **العزلة الاجتماعية**: وهو انفصال الفرد بأفكاره وقيمه عن الأفكار والقيم السائدة في المنظمة التي يعمل بها، مما يدفعه إلى العزلة التنظيمية التي يعاني فيها الفرد من غياب العلاقة الإيجابية بينه وبين المنظمة (حسنين، 2014: 37).

◄ **الاغتراب عن الذات**: وهو انفصال الفرد العامل عن ذاته، بمعنى عدم القدرة على التواصل مع نفسه وشعوره بالانفصال عمن يرغب في أن يكون عليه وبين إحساسه بنفسه في الواقع (علي، 2008: 519).

الإطار النظري والدراسات السابقة:

أولاً: شبكات التواصل الاجتماعي:

يعتبر التواصل ظاهرة اجتماعية حديثة تقوم على أساس العلاقات المتزامنة أو غير المتزامنة بواسطة وسائل الاتصال الرقمي التفاعلي، ويتم من خلالها إرسال واستقبال المعلومات بين طرفين أو أطراف عدة، ويمكن تعريف شبكات التواصل الاجتماعي بأنها: «منصات تفاعلية للتواصل الاجتماعي تسمح لمستخدميها بالتواصل مع بعضهم البعض في أي وقت وفي أي مكان من العالم، وقد ظهرت على شبكة الإنترنت منذ سنوات عدة، كما يمكن من خلال هذه الشبكات التواصل الصوتي والمرئي وتبادل الصور والملفات والعديد من الوسائط الأخرى التي تعزز العلاقة الاجتماعية بينهم (الدليمي، 2011: 194).

وقد عرّف الباحثان (Boyd & Ellison, 2010: 16) شبكات التواصل الاجتماعي بأنها خدمات تعتمد على الويب، وتسمح للأشخاص بإنشاء ملف شخصي خاص به، من خلال نظام محدد، كما تسمح بإنشاء قائمة من المستخدمين الذين يشتركون مع بعضهم البعض في الاهتمامات والهوايات مما يؤدي إلى تأسيس علاقة، كما يمكن مشاهدة ومراجعة قائمة الأصدقاء الخاصة بالمستخدم وتلك التي تتعلق بالآخرين الموجودة على نفس النظام.

وتعتبر شبكات التواصل الاجتماعي بأنها منصة على شبكة الإنترنت تسمح لمليارات من الناس التعبير عن أفكارهم ومشاعرهم، ومشاركة الصور ومقاطع الفيديو والانضمام إلى المجتمع الافتراضي، مثل (الفيسبوك) و (تويتر) (S.K. Sharma et al., 2016, 340). وفي السنوات الأخيرة أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي عاملاً مهماً في معرفة سلوك المستهلك، والتأثير على مختلف جوانبه بما في ذلك الوعي، واكتساب المعلومات، والآراء، والمواقف السلوكية الشرائية، والاتصال، وتقييم ما بعد الشراء (Mangold & Faulds, 2009: 357).

ويعرّف الباحثان شبكات التواصل الاجتماعي بأنها: "مجموعة من المواقع والتطبيقات على الإنترنت، تربط مجموعة من الأفراد والأشخاص مع بعضهم البعض، وتتيح لهم تبادل المعلومات والملفات والصور من خلال مجموعة من الخدمات كالمحادثات الفورية والتعليقات والاتصال الصورة والمرئي.

◄ **خصائص شبكات التواصل الاجتماعي**:

تتميز الشبكات الاجتماعية بالعديد من الخصائص والتي جعلتها مختلفة عن معظم المواقع والتطبيقات والمدونات على شبكة الإنترنت، مما ساهم في رفع أسهمها هذه لدى المستخدمين، ومن هذه الخصائص:

1. الملفات الشخصية أو الصفحات الشخصية: ومن خلال هذه الصفحات الشخصية يمكن التعرف على اسم الشخص، ومعرفة المعلومات الأساسية عنه، كالجنس، وتاريخ الميلاد، والاهتمامات، والصور الشخصية، بالإضافة إلى غيرها من المعلومات.
2. المجتمع: حيث تسمح الشبكات الاجتماعية للأشخاص بخلق صداقات جديدة مع أصدقاء وأشخاص يبادلونهم الاهتمام والمحتوى (المقدادي، 2013: 27).
3. سهولة الاستخدام: حيث تشتهر وسائل التواصل الاجتماعي بسهولة الاستخدام التي لا تتطلب الكفاءة الفنية العالية أو الدورات الرسمية طويلة الأجل، ونادراً ما توجد أي قيود في الوصول إلى شبكات التواصل الاجتماعي أو استخدام أدواتها (Panahi et al., 2012: 1095).
4. التفاعلية: ويقصد بالتفاعلية هنا التأثير على عملية الاتصال في أدوار المشاركين واستطاعتهم تبادلها، بحيث أن المرسل يرسل ويستقبل في الوقت نفسه، وكذلك المستقبل، وهذه الميزة تكون في بعض الأحيان مباشرة حيث تتيح للزائرين إمكانية عرض آرائهم مباشرة على الموقع، وتتيح تحاورهم المباشر مع مصممي الموقع، ويكون الفرد فيها مستقبل وقارئ في الوقت نفسه فهو كاتب ومرسل ومشارك، وبهذا فهي تلغي الجوانب السلبية

في الإعلام القديم وتحفز المشاركة الفاعلة من المشاهد والقارئ (شيخاني، 2010: 446).

5. العالمية: حيث إنّ بيئة شبكات التواصل الاجتماعي هي بيئة عالمية دولية، فهي تلغي الحواجز الجغرافية والمكانية وتحطم فيها الحدود المكانية بسهولة وبساطة، حيث أصبح بإمكان الفرد أن يتلقى ويرسل المعلومات التي يريدها من وإلى أي مكانٍ في العالم (خلف الله، 2015: 8).

◄ **إحصائيات عن شبكات التواصل الاجتماعي:**

أظهر تقرير (Studio Social Report, 2017) للإحصائيات الفلسطينية في تقريرها لعام (2017) أن عدد السكان الفلسطينيين بلغ (6.64) مليون نسمة داخل فلسطين، وأن عدد الفلسطينيين الذين يستخدمون الإنترنت بلغ (4.5) مليون نسمة، بنسبة وصلت إلى (67.9%) من إجمالي عدد السكان، وأن نسبة مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي بلغ (37%) من عدد السكان، حيث بلغت نسبة الذكور (54%) ونسبة الإناث (46%) ، وبلغ حجم الإنفاق على الإعلانات المدفوعة على فيسبوك مبلغ (2.17) مليون دولار، بزيادة (33.5%) عن العام (2016) ، حيث بلغت قيمة الإعلانات المدفوعة على فيسبوك عام (2016) مبلغ (1.625.000) دولارا.

ثانياً: الاغتراب الوظيفي:

يُلاحظ أن الاغتراب أو الشعور بالغربة داخل العمل، قد أصبح من الظواهر التي شاع تواجدها في المنظمات، فالاغتراب ظاهرة إنسانية قد لا يخلو منها أي مجتمع، لكنها تختلف في أسبابها من مجتمع لآخر، نتيجة لخصوصية كل مجتمع (حسنين، 2014: 43 – 44).

والاغتراب في اللغة يعني اغتراب أو غربة وهي المرادفة للكلمة الإنجليزية Alienation، والاغتراب عبارة عن حالة من الانفصال عن الواقع بكل ما فيه من أفكار ومبادئ وقيم والتزامات اجتماعية عامة (دروزة والقواسمي، 2014: 300).

أما الاغتراب الوظيفي فهو حالة نفسية يعاني منها الموظف داخل عمله، ويشعر معها بعدم الصلة بالواقع الذي يحيط به نتيجة تعرضه لمثيرات، أو عوامل ذاتية أو بيئية، لا يكون قادراً على التكيف معها، بحيث يؤدي هذا الانفصال إلى ركون الفرد للانطواء والعزلة، وتحقير الذات، وذلك لعدم الشعور بأهمية ما يقوم به من أعمال داخل محيط العمل (صبر، 2013: 251).

ويصفه (Dose, 1997: 15) على أنه شعور الأفراد العاملين بأنهم غير قادرين على أداء عملهم المباشر، وعلى تطوير الشعور بالانتماء والأهداف وبعلاقتهم بوظائفهم، وغير قادرين في أن يصبحوا منهمكين في نشاط عملهم كأسلوب للتعبير الذاتي، ويعرف (السالم، 2009: 170) الاغتراب الوظيفي بأنه عبارة عن شعور الفرد بالمشقة وعدم الارتياح والذي ينعكس في ابتعاده أو نفوره الذاتي عن المشاركة الاجتماعية والثقافية، كما أنه إحساس بعدم الانتماء وعدم المساهمة، وإدراك بأنه غير مرحب به من الآخرين.

ويرى الباحثان أن الاغتراب الوظيفي هو إحساس الموظف بالغربة في المنظمة التي يعمل بها، وشعوره بالوحدة والانفصال الذاتي وعدم الاندماج والتفاعل مع زملائه وجماعة العمل، مما يؤدي إلى تدني إنتاجيته وانخفاض ولائه للمنظمة.

◄ **مظاهر الاغتراب الوظيفي:**

ومن خلال اطلاع الباحثين على الأبحاث والدراسات السابقة تبين وجود تباين عند الباحثين في تحديد أبعاد الاغتراب الوظيفي، حيث اعتمد بعض الباحثين على المكونات التالية كأهم أبعاد الاغتراب الوظيفي: (فقدان المعنى، نقص المعايير، العزلة الاجتماعية، الشعور بالعجز، والاغتراب عن الذات) ، ودرس بعضهم الأبعاد التالية: (الشعور بالتشاؤم، الشعور بالعجز، الانعزالية، عدم الرضا) ، وحدد آخرون أبعاد الاغتراب الوظيفي بـ (ضعف القدرة على التأثير، فقدان المعنى، نقص المعايير، ضعف العلاقات مع الآخرين، وغربة الذات).

لذا فقد اعتمد الباحثان على الأبعاد التالية لغرض تحقيق أهداف البحث الحالي، والتي سيتم اختبارها في الجانب التطبيقي لهذه الدراسة، وهي كالتالي:

1. الشعور بالعزلة الاجتماعية: وتشير إلى إحساس الموظف بالوحدة والغربة ومحاولة الابتعاد عن العلاقات الاجتماعية، وعدم شعوره بالانتماء للمنظمة والجماعة التي يعمل معها (Nelson & Donohue, 2006: 10)، ويشعر الموظف بالعزلة الاجتماعية نتيجة عدم تحقيق أهدافه، إذ ينعزل عن زملائه وجماعة العمل بصورة يحاول فيها تحطيم كل العناصر التي وجدها من الاختلاط والتفاعل معهم (Finifter, 1972: 52) ، كما يُقصد بالعزلة الاجتماعية افتقاد الفرد أو الموظف للعلاقات ذات المغزى، أو الدلالة مع الآخرين ذوي الأهمية، سواء مع الإدارة أو مع زملائه في العمل (عبد المنعم، 2010: 34 – 35) ، وتؤدي العزلة الاجتماعية إلى انفصال الفرد العامل بأفكاره وقيمه عن الأفكار والقيم السائدة في المنظمة التي يعمل بها، مما يدفعه إلى العزلة التنظيمية التي يعاني فيها من غياب العلاقة الإيجابية بينه وبين المنظمة (حسنين، 2014: 37).

2. الاغتراب عن الذات: وهو انفصال الفرد العامل عن ذاته، بمعنى عدم القدرة على التواصل مع نفسه، وشعوره بالانفصال عمن يرغب في أن يكون عليه وبين إحساسه بنفسه في الواقع (علي، 2008: 519) ، أي أنه يخلق ذاتاً غير حقيقية مما يؤدي إلى غياب الذات الحقيقية له، وبهذا يكون غير قادر على إيجاد المهام والأنشطة التي تتناسب مع قدراته وامكانياته، مما يؤدي إلى شعوره بالتوتر وعدم الرضا عن نفسه وذاته، ويبعده عن ذاته الحقيقية (المحمداوي، 2007: 34).

الدراسات السابقة:

دراسة (غدير واسماعيل، 2019) : هدفت هذه الدراسة إلى تحديد دور مواقع التواصل الاجتماعي في توفير المعلومات للمستهلكين عند قيامهم بعملية الشراء، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكوّن مجتمع الدراسة من مستهلكين الملابس الجاهزة جميعهم في الساحل السوري، وتم توزيع الإستبانة على عينة عشوائية من مستهلكي الألبسة الجاهزة في الساحل السوري، وبلغ عدد هذه العينة (84) فردا، وخرجت الدراسة بمجموعة نتائج أهمها أن أكثر مواقع التواصل الاجتماعي التي تستخدم في البحث عن المعلومات هو موقع (فيس بوك) وأقلها هو (توتير) ، بالإضافة إلى ذلك توصلت

إلى أنه كلما زاد عمر المستهلك زاد بحثه عن المعلومات التي يرغب بها وتساعده في اتخاذ قرار الشراء المناسب، ومن أهم التوصيات من الضروري أن تتوجه شركات الأعمال إلى استثمار كافة مواقع التواصل الاجتماعي المتوفرة لدى المستهلكين في الترويج لأعمالها، وتقديم المعلومات الكافية التي يحتاجها المستهلكين.

دراسة (Amarat et al. 2018) : هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر المتغير الوسيط وهو الاغتراب الوظيفي في العلاقة بين الوحدة في العمل، والأداء الوظيفي للممرضات، ولتحقيق أهداف الدراسة، تم تصميم استبانة وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكوّن مجتمع الدراسة من الممرضات العاملات في المستشفى الحكومي التركي جميعهن، وتم توزيع الاستبانة على عينة عشوائية عددها (138) ممرضة، وخرجت الدراسة بمجموعة نتائج أهمها أن الشعور بالوحدة في العمل له تأثير سلبي كبير على الأداء الوظيفي للممرضات.

دراسة (حجازي، 2018) : هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى توظيف القادة السياسيين المصريين والمؤسسات السياسية لمواقع التواصل الاجتماعي لتحسين صورتهم الذهنية لدى الشباب، والتعرف على طبيعة المحتوى الذي تقدمه الصفحات الخاصة بالقادة السياسيين والمؤسسات السياسية على مواقع التواصل الاجتماعي، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكوّن مجتمع الدراسة من كافة الشباب المصري وأعمارهم من (18) إلى (35) سنة، وتم توزيعها على عينة عشوائية من الشباب مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي بلغت (400) مفردة كانت تمتاز في التنوع في المستويات التعليمية والاقتصادية والفئات العمرية المختلفة لمرحلة الشباب، وخرجت الدراسة بمجموعة نتائج أهمها: أن أبرز القضايا المثارة على صفحات التواصل الاجتماعي للسياسيين هي قضية الإرهاب، وكانت النصوص من أهم الوسائط المستخدمة في النشر الإلكتروني وبعدها الصور، ومن النتائج أيضاً أن نسبة استخدام الشباب عينة الدراسة لمواقع التواصل الاجتماعي كمصدر رئيس للمعلومات عن السياسيين والمؤسسات السياسية بلغت (73%) ، ومن أهم التوصيات: يحتاج السياسيون والمؤسسات السياسية المصرية إلى بذل مزيد من الاهتمام بمواقع التواصل الاجتماعي؛ باعتبارها من الأدوات المهمة في التسويق السياسي وإصلاح الصورة الذهنية للمجتمع.

دراسة (عدوان، 2018) : هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور شبكات التواصل الاجتماعي في عملية توليد المعرفة وأثرها على الإبداع الوظيفي في مؤسسات التعليم العالي الفلسطيني في قطاع غزة، وتم تصميم استبانة لجمع المعلومات، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكوّن مجتمع الدراسة من (1531) موظفا في جامعات فلسطينيةعدة في قطاع غزة، وتم توزيع الاستبانة على عينة عشوائية طبقية عددها (310) فردا، وخرجت الدراسة بمجموعة نتائج أهمها: أن أكثر شبكات التواصل الاجتماعي استخداماً في مؤسسات التعليم العالي الفلسطيني في غزة هي: (فيسبوك) نسبة (82.3 %) ، واتساب نسبة (61.4%) ، (يوتيوب) نسبة (60.6 %) ، وتبين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية طردية ين استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في عملية توليد المعرفة والإبداع الوظيفي لدى العاملين فيها، وأوصت الدراسة بتوصيات عدة من أهمها تطوير شبكات اجتماعية أكاديمية، تكون عبارة عن منصة خصبة لنشر ومشاركة المعارف والخبرات الأكاديمية والإدارية والأبحاث.

دراسة (الحواس، 2018) : هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر المسؤولية الاجتماعية في الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى مديري المدارس الابتدائية بولاية المسيلة بالجزائر، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكوّن مجتمع الدراسة من مدراء المدارس الابتدائية بولاية المسيلة وعددهم (530) شخصا، وتم توزيع الاستبانة على عينة عشوائية من المديرين عددها (106) ، وخرجت الدراسة بمجموعة نتائج أهمها أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولة الاجتماعية داخل المدرسة وخارجها في الشعور بالاغتراب الوظيفي، وأيضاً لا يوجد أثر للمتغيرات الشخصية في الشعور بالاغتراب الوظيفي، ومن أهم التوصيات ضرورة اعتماد المسؤولية الاجتماعية في الإدارة المدرسية كمفهوم يعتمد على استثمار طاقات مديري المدارس الابتدائية لتفعيل الأداء الوظيفي لديهم.

دراسة (عطا، 2018) : هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر ممارسات القيادة الاستراتيجية على الاغتراب الوظيفي بأبعاده (الشعور بالعجز، ضعف المعنى، اللامعيارية، غربة الذات، العزلة الاجتماعية) ، واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكوّن مجتمع الدراسة من العاملين في الشركة العامة للصناعات الكهربائية في الجزائر جميعهم، وتم توزيع الاستبانة على عينة عشوائية عددها (80) موظفا، وخرجت الدراسة بمجموعة نتائج أهمها وجود تأثير معنوي بين ممارسات القيادة الاستراتيجية، والحد من الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في الشركة، ومن التوصيات ضرورة تبني قادة الشركة المبحوثة ممارسات قيادية فاعلة وواضحة يعتمد عليها في الحد من شعور العاملين بالاغتراب الوظيفي، وذلك من خلال تعزيز ثقة العاملين بهذه الممارسات والعمل على التفاعل والانسجام معها.

دراسة (عليان، 2018) : هدفت هذه الدراسة إلى رصد مسببات الاغتراب الوظيفي وتحديد أعراضه ومراحله ووصفا لتأثيراته ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكوّن مجتمع الدراسة من العاملين في مديرية تربية كركوك جميعهم، وتم توزيع الاستبانة على عينة عشوائية عددها (39) موظفا، وخرجت الدراسة بمجموعة نتائج أهمها شعور العاملين بالاغتراب الوظيفي داخل المنظمة المبحوثة؛ وذلك من خلال تأثير المسببات على العاملين مما يؤدي إلى وجود اغتراب عال لدى العاملين، وبينت النتائج أيضا وجود ضعف كبير في نظام الحوافز من حيث التطبيق والتوزيع مما أدى ذلك ليكون أحد المسببات الأساسية للاغتراب الوظيفي داخل المنظمة.

دراسة (قدورة، 2018) : هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى العلاقة بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي والصحة النفسية وبعض سمات الشخصية لدى طلاب جامعة الجزيرة، ومعرفة الفروق ذات الدلالة الإحصائية في درجة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي نتيجة لتفاعل مستوى الصحة النفسية ونوع السمات الشخصية، وتم تصميم استبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، وتم

استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكوّن مجتمع الدراسة من طلبة جامعة الجزيرة في السودان جميعهم، وتم توزيع الاستبانة على عينة عشوائية من الطلبة بلغت (404) مفردة، وخرجت الدراسة بمجموعة نتائج أهمها أن مستوى استخدام غالبية طلبة جامعة الجزيرة لمواقع التواصل الاجتماعي متوسط حيث بلغ الوزن النسبي (49.2%)، وتوجد علاقة ارتباطية عكسية قوية بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي والصحة النفسية لدى طلاب جامعة الجزيرة، وبعض السمات الشخصية للطلبة، وتوصي الدراسة بضرورة عقد برامج علاجية للطلاب مفرطي استخدام مواقع التواصل الاجتماعي تهدف إلى تخليصهم من إدمانهم عليها، وتعويدهم على الاندماج في الحياة الواقعية.

دراسة (Daniel, Isaac, & Janet, 2017) : هدفت الدراسة إلى دراسة تأثير استخدام (الفيسبوك) على إنتاجية موظفي جامعة ساحل الخليج، واستخدم استبانة صممت خصيصاً للدراسة لجمع البيانات من عينة من 100 مستجيب تم اختيارهم من موظفي جامعة ساحل الخليج، وأظهرت الدراسة نتائج أهمها أن استخدام (الفيسبوك) خلال ساعات العمل له تأثير كبير على إنتاجية الموظفين، ويظهر تأثير (الفيسبوك) بالنسبة للموظفين على مهاراتهم وقدراتهم، ومعارفهم ومؤهلاتهم، وإنتاجيتهم. وقد أوصت الدراسة بتشجيع المنظمات استخدام وسائل الإعلام الاجتماعية من الموظفين من أجل زيادة مشاركة الموظفين، وتعزيز تدفق الأفكار بين الموظفين، والابتكار وزيادة علاقات العملاء من أجل تعزيز إنتاجية الموظفين.

التعليق على الدراسات السابقة:

تم إجراء هذه الدراسات السابقة إما في بيئة عربية أو في بيئة أجنبية، وبالتأكيد إن بيئة التعليم في قطاع غزة تختلف كلياً عن الدول والمجتمعات الأخرى، لذا – وعلى حد علم الباحث – فإن هذه الدراسة تعتبر الأولى من نوعها والتي يتم إجراؤها على قطاع التعليم العالي في قطاع غزة، وذلك من أجل التعرف إلى دور استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في الاغتراب الوظيفي لدى الموظفين الإداريين أصحاب المناصب الإدارية في جامعة الأقصى الحكومية.

حيث تناولت الدراسات السابقة الاغتراب الوظيفي كمتغير وسيط بين الشعور في الوحدة في العمل و الأداء الوظيفي، والبعض الآخر تناول علاقة المسئولية الاجتماعية بالاغتراب الوظيفي، وهناك من الدراسات كان هدفها معرفة دور القيادة الاستراتيجية في الحد من الاغتراب الوظيفي وبعض الدراسات ركزت على التعرف على مسببات الاغتراب الوظيفي، أما فيما يتعلق بشبكات التواصل الاجتماعي فمن الدراسات من ركز على معرفة دور شبكات التواصل على توليد المعرفة، ومعرفة دور شبكات التواصل الاجتماعي في عملية الشراء وعلاقتها بالصحة النفسية، وأخيراً التعرف على دورها في إنتاجية الموظفين.

وامتازت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بمعرفة علاقة شبكات التواصل الاجتماعي في الاغتراب الوظيفي بأبعاده وهي الاغتراب عن الذات والشعور بالعزلة الاجتماعية، بحيث لم تتناول الدراسات السابقة هذين المتغيرين ومحاولة معرفة العلاقة بينهما.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة

1. إثراء الإطار النظري لهذه الدراسة.
2. التزود ببعض المراجع سواء من الدراسات العربية أم الأجنبية.
3. بناء أداة الدراسة بشكل مناسب، وهي الاستبانة وتحديد مجالات وفقرات الاستبانة بشكل جيد.
4. اختيار منهج الدراسة والأساليب الإحصائية.
5. تسهيل الوصول إلى المراجع وتوثيقها.

الفجوة البحثية

أولاً: بالنسبة للدراسات السابقة:

1. شبكات التواصل الاجتماعي وعلاقتها بمتغيرات متعددة وهي الصورة الذهنية للشباب، توليد المعرفة، الإبداع الوظيفي، قرار الشراء، الصحة النفسية، إنتاجية الموظفين.
2. الاغتراب الوظيفي وعلاقتها بمتغيرات متعددة وهي الأداء الوظيفي، المسؤولية الاجتماعية، ممارسات القيادة الاستراتيجية، الحوافز المادية.
3. مجالات تطبيق الدراسات السابقة وهي: القطاع الحكومي، القطاع الخدماتي، الجامعات والمدارس، القطاع الخاص.

ثانيا: الفجوة البحثية:

وحسب علم الباحثين لا يوجد أي دراسة سابقة تطرقت إلى علاقة استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في الاغتراب الوظيفي بأبعاده وهي: الاغتراب عن الذات، والشعور بالعزلة الاجتماعية.

ثالثاً: الدراسة الحالية:

تم التركيز خلال هذه الدراسة على معرفة علاقة استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في الاغتراب الوظيفي لدى أصحاب المناصب الإدارية في جامعة الأقصى الحكومية في قطاع غزة، من خلال النقاط التالية:

- التعرف على مستوى الاغتراب الوظيفي لدى الموظفين الإداريين أصحاب المناصب الإدارية في جامعة الأقصى.
- التعرف على علاقة استخدام شبكات التواصل الاجتماعي والاغتراب الوظيفي لدى الموظفين الإداريين أصحاب المناصب الإدارية في جامعة الأقصى.

الدراسة الميدانية

◄ أولاً: منهج الدراسة: تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي للإجابة عن تساؤلات الدراسة وتحقيق أهدافها، حيث يحاول هذا المنهج وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها، والعلاقات بين مكوناتها، كما يهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها تعبيراً كيفياً أو تعبيراً كمياً، وقد تم استخدام مصدرين أساسيين للمعلومات:

– المصادر الثانوية: حيث تم معالجة الإطار النظري للدراسة من خلال مصادر البيانات الثانوية، والتي تتمثل في المراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة والكتب، والدوريات والمقالات والتقارير، وكذلك الأبحاث والدراسات السابقة.

- المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة، تم جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسة للدراسة، صممت خصيصاً لهذا الغرض.

◄ **ثانياً: مجتمع الدراسة:** تكوّن مجتمع الدراسة من الموظفين الإداريين أصحاب المناصب الإدارية في جامعة الأقصى جميعهم والبالغ عددهم (90) فردا، وتم استخدام أسلوب الحصر الشامل بحيث تم توزيع (90) استبانة، وتم استرداد (70) بنسبة استجابة (77.7 %).

◄ **ثالثاً: الوصف الإحصائي لمجتمع الدراسة وفقاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية:**

جدول (1) :

توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية

المتغير	البند	التكرار	النسبة%
الجنس	ذكر	62	88.5
	أنثى	8	11.4
	الإجمالي	70	100.0
المؤهل العلمي	بكالوريوس	55	78.5
	ماجستير	13	18.5
	دكتوراه	2	2.8
	الإجمالي	70	100.0
الفئة العمرية	أقل من 30 سنة	23	32.8
	من 30 وأقل من 40 سنة	42	60.0
	من 40 وأقل من 50 سنة	5	7.1
	الإجمالي	70	100.0
الخدمة العملية	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	25	35.7
	من 10 وأقل من 15 سنة	37	52.8
	15 سنة فأكثر	8	11.4
	الإجمالي	70	100.0
متوسط استخدام شبكات التواصل بالساعة	أقل من ساعتين	11	15.7
	من 2 إلى أقل من 5 ساعات	33	47.1
	من 5 وأقل من 8 ساعات	22	31.4
	8 ساعات فأكثر	4	5.7
	الإجمالي	70	100.0

يشير الجدول رقم (1) إلى أن ما يقارب (88%) من مجتمع الدراسة هم من الذكور، والباقي من الإناث، وهذه النسبة تتناسب مع الإحصائية الواردة مركز الإحصاء الفلسطيني في قطاع غزة للعام (2018) ، والتي ذكرت أن نسبة الموظفين الذكور الإداريين في جامعة الأقصى هي (79%) ، ويعزو الباحثان هذه النسب إلى طبيعة المجتمعات العربية عامة، وسوق العمل في قطاع غزة بشكل خاص؛ لما يعتمد من طريقة توظيف تركز على الذكور أكثر من الإناث، وبيّن الجدول أيضاً أن حملة البكالوريوس نسبتهم (78%) ، وهذه نسبة مرتفعة، وهذه نتيجة طبيعية أن يكون الموظف الإداري يمتلك مؤهل بكالوريوس؛ لأنه يتناسب مع طبيعة العمل الإداري في الجامعة بعكس العمل الأكاديمي الذي يتطلب شهادات عليا، والفئة العمرية الأكبر هي من (30) إلى أقل من (40) سنة فهي تتناسب مع مجتمع الدراسة الذي يتكون من أصحاب المناصب الإدارية، وهذا السن يعتبر هو سن العطاء في العمل وبذل الجهد، ويوضح الجدول أن ما يقارب (65 %) من مجتمع الدراسة هم من الذين لديهم خبرة عملية أكثر من (10) سنوات، ويعزو الباحثان ذلك؛ لأن الموظف يحصل على المنصب الإداري بعد قضائه سنوات عدة في العمل تؤهله للحصول على المنصب الإداري المناسب، أما متوسط ساعات استخدام شبكات التواصل الاجتماعي فهي أكثر من ساعتين يوميا، ويعزو الباحثان ذلك لسهولة استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، وتوافرها بشكل دائم، ومن الصعوبة الاستغناء عنها في الواقع الحالي الذي يعتبر عصر التكنولوجيا والتواصل الإلكتروني.

◄ **رابعاً: أداة الدراسة:** لتحقيق هدف الدراسة المتمثل في التعرف على علاقة استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في الاغتراب الوظيفي لدى الموظفين الإداريين أصحاب المناصب الإدارية في جامعة الأقصى، تمَّ بناء وتصميم استبانة الدراسة بالاستفادة من الأدبيات السابقة المشابهة وذات الصلة بموضوع الدراسة، واستشارة ذوي الاختصاص والخبرة في هذا المجال في الحقل الأكاديمي والمهني من أجل تحديد أبعاد الاستبانة وفقراتها، وتحديد المجالات الرئيسة التي شملتها الاستبانة، بالإضافة إلى تحديد الفقرات التي تقع تحت كل مجال، وتكوّنت الأداة (الاستبانة) من ثلاثة أقسام رئيسة بالإضافة إلى المتغيرات الشخصية لعينة الدراسة (العمر – الجنس – المؤهل العلمي – سنوات الخدمة) ، وهي:

- الأول، استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، وتتكون من (10) فقرات.
- الثاني/ الاغتراب عن الذات، وتتكون من (10) فقرات.
- الثالث/ الشعور بالعزلة الاجتماعية، وتتكون من (10) فقرات.

واستخدمت الاستبانة مقياس (ليكرت الخماسي) (Likert Scale) المكون من خمس رتب تتراوح بين موافق بشدة إلى غير موافق بشدة، لتحديد درجة الاحتياج، بحيث أعطيت درجة معينة لكل استجابة كما يظهر في جدول رقم (2) :

جدول (2) :

أوزان الخيارات في مقياس ليكرت الخماسي

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

ولتفسير نتائج الدراسة والحكم على مستوى الاستجابة،

اعتمد الباحثان ترتيب المتوسطات الحسابية على مستوى المجالات للأداة ككل ومستوى الفقرات في كل مجال.

◄ **خامساً: صدق أداة الدراسة وثباتها:** للتأكد من صلاحية أداة الدراسة، تم استخدام كلّ من اختبارات الصدق والثبات، وذلك على النحو التالي:

1. صدق المحكمين: تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين المتخصصين في المجالات الأكاديمية، والإدارية، والمهنية، والإحصائية؛ وذلك للاسترشاد بآرائهم في مدى مناسبة فقرات الاستبانة للهدف منها، والتأكد من صحة الصياغة اللغوية ووضوحها، ومدى مناسبة كل عبارة وفقرة للمجال الذي تنتمي إليه، ومدى كفاية العبارات لتغطية كل مجال من مجالات متغيرات الدراسة الأساسية، وتمت الاستجابة لآراء المحكمين من إضافة أو حذف أو تعديل لبعض الفقرات.

2. صدق الاتساق الداخلي: تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة من خلال حساب معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه، وتبين من الجدول رقم (3) أن معاملات الارتباط دالة إحصائيا عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) ، حيث إنّ القيمة الاحتمالية لكل فقرة كانت أقل من (0.05) ، وبذلك تعتبر جميع فقرات الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول (3) :

معاملات ارتباط درجة كل فقرة من الاستبانة مع درجة المجال الذي تنتمي إليه

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
	المجال الأول: استخدام شبكات التواصل الاجتماعي		
	يوجد لدي صفحة شخصية واحدة على الأقل على شبكات التواصل الاجتماعي.	.393	.053
	أتمكن من استخدام شبكات التواصل الاجتماعي جميعها من شبكة الجامعة.	.596	.000
	أستخدم شبكات التواصل الاجتماعي في أوقات الفراغ فقط.	.312	.064
	أستخدم شبكات التواصل الاجتماعي لكسب أصدقاء جدد.	.609	.000
	أستخدم شبكات التواصل الاجتماعي للبحث عن معلومات متعلقة بالعمل.	.485	.003
	أستخدم شبكات التواصل الاجتماعي للتواصل مع زملاء العمل.	.464	.004
	أستخدم شبكات التواصل الاجتماعي لمشاركة (الفيديو) والصور.	.714	.000
	أستخدم شبكات التواصل الاجتماعي للهروب من مشكلات العمل في الجامعة.	.654	.000
	تساهم مواقع التواصل الاجتماعي في عزلتي عن محيط العمل.	.689	.000
	يتسبب استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في إهمال مسؤولياتي ومهامي أثناء العمل.	.427	.009
	المجال الثاني: الاغتراب عن الذات		
	أعاني من ضعف الشعور بالقيمة الذاتية عند أداء العمل.	.760	.000
	لدي رغبة في ترك العمل.	.721	.000
	أعجز عن السيطرة على نشاطي في العمل.	.723	.000
	أتجنب المشاركة في الانشطة الاجتماعية في العمل.	.766	.000
	أشعر بعدم الاهتمام بأي شيء في العمل.	.831	.000
	أشعر بوجود مظاهر اليأس والاستسلام بين العاملين.	.496	.002
	لدي شعور بأن الأعمال التي أقوم بها هامشية ولا قيمة لها.	.767	.000
	اشعر بعدم التوافق بين ما أرغب في أن أقوم به وما أفعله فعليا.	.763	.000
	لدي شعور بأن امكانياتي وطاقتي الكامنة غير مستغلة بصورة صحيحة وكاملة.	.310	.066
	أفضل عدم اللجوء إلى زملائي للاستعانة بهم عندما تواجهني مشكلة في العمل.	.676	.000
	المجال الثالث: الشعور بالعزلة الاجتماعية		
	أرى أن زملائي في العمل لا يثقون بي.	.684	.000
	أعتقد أن العمل الفردي أفضل من العمل الجماعي.	.789	.000
	أشعر بعدم القدرة على الانسجام مع زملائي في العمل.	.735	.000
	أفضل أن تكون علاقاتي مع زملائي رسمية وفي وقت الدوام فقط.	.680	.000
	اعتقد انه لا توجد صداقة حقيقية بين زملاء العمل.	.768	.000
	أشعر بعدم رغبة الموظفين في تطوير وتحسين العمل.	.458	.005
	لا أحب أن أتواجد في مكان يجتمع فيه زملاء العمل.	.705	.000
	بيئة العمل من (تهوية – سعة المكان– الهدوء – إضاءة...إلخ) غير مناسبة.	.615	.000
	عندما ابذل جهود مضاعفة لا أتلقى التقدير من مديري المباشر.	.759	.000
	مديري المباشر يوجه النقد لشخصي أمام زملاء العمل.	.692	.000

3. ثبات أداة الدراسة (Reliability) : يقصد بثبات الاستبانة الاستقرار في نتائج الاستبانة، وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة مرات عدة خلال فترات زمنية معينة، وإعطاء نفس النتائج لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة، وبالتالي كلما زادت درجة الثبات واستقرار الأداة زادت الثقة فيه، وقد تحقق الباحث من ثبات استبانة الدراسة من خلال:

- معامل (ألفا كرونباخ) Cronbach's Alpha Coefficient:

استخدم الباحثان طريقة (ألفا كرونباخ) لقياس ثبات الاستبانة، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (4) :

جدول (4) :

معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

المجال	عدد الفقرات	معامل (ألفا كرونباخ)
استخدام شبكات التواصل الاجتماعي	10	.707
الاغتراب عن الذات	10	.865
الشعور بالعزلة الاجتماعية	10	.874
مجموع الفقرات	30	.896

يتضح من النتائج في الجدول رقم (4) أن قيمة معامل (ألفا كرونباخ) مرتفعة لفقرات الاستبانة جميعها، وهذا يعنى أن معامل الثبات مرتفع.

وبذلك تكون الاستبانة في صورتها النهائية قابلة للتوزيع، ويكون الباحثان قد تأكدا من صدق استبانة الدراسة وثباتها، مما يجعلهما على ثقة تامة بصحة الاستبانة، وصلاحيتها لتحليل النتائج، والإجابة على أسئلة الدراسة، واختبار فرضياتها.

اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات:

تم استخدام اختبار (كولمجوروف – سمرنوف) Kolmogorov Smirnov Test - لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات؛ لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، حيث تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig)لجميع مجالات الدراسة كانت أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ، وبذلك فإن توزيع البيانات لهذه المجالات يتبع التوزيع الطبيعي، حيث سيتم استخدام الاختبارات المعلمية (الطبيعية) للإجابة على فرضيات الدراسة.

عرض النتائج ومناقشتها:

أولاً: تحليل فقرات الاستبانة وإجابة التساؤلات

◄ **المحور الأول: استخدام شبكات التواصل الاجتماعي**

جدول (5) :

المتوسط الحسابي والوزن النسبي والانحراف المعياري لفقرات المحور الأول

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة T	القيمة الاحتمالية	الترتيب
	يوجد لدي صفحة شخصية واحدة على الأقل على شبكات التواصل الاجتماعي.	1.41	.50	28.3	- 19.00	.000	10
	أتمكن من استخدام جميع شبكات التواصل الاجتماعي من شبكة الجامعة.	1.88	1.06	37.8	- 6.27	.000	7
	أستخدم شبكات التواصل الاجتماعي في أوقات الفراغ فقط.	2.13	1.17	42.8	- 4.39	.000	6
	أستخدم شبكات التواصل الاجتماعي لكسب أصدقاء جدد.	2.91	.99	58.3	- .50	.619	4
	أستخدم شبكات التواصل الاجتماعي للبحث عن معلومات متعلقة بالعمل.	1.83	.69	36.7	- 10.04	.000	8
	أستخدم شبكات التواصل الاجتماعي للتواصل مع زملاء العمل.	1.77	.79	35.6	- 9.20	.000	9
	أستخدم شبكات التواصل الاجتماعي لمشاركة (الفيديو) والصور.	2.77	1.17	55.6	- 1.13	.264	5
	أستخدم شبكات التواصل الاجتماعي للهروب من مشكلات العمل في الجامعة.	3.72	088	74.4	4.91	.000	2
	تساهم مواقع التواصل الاجتماعي في عزلتي عن محيط العمل.	3.50	1.02	70.0	2.91	.006	3
	يتسبب استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في إهمال مسؤولياتي ومهامي أثناء العمل.	3.83	1.10	76.7	4.51	.000	1
	جميع الفقرات	2.58	.50	51.6	- 4.97	.000	

يشير الجدول رقم (5) إلى أن المتوسط الحسابي للفقرات المتعلقة بـ (استخدام شبكات التواصل الاجتماعي) تساوي (2.581) ، والوزن النسبي يساوي (51.6) ، والانحراف المعياري بلغ (0.505) ، وقد احتلت المرتبة الأولى الفقرة رقم (10) ، والتي تنص على «يتسبب استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في إهمال مسؤولياتي ومهامي أثناء العمل»، وقد حصلت على وزن نسبي قدره (76.7%) ، وبلغ المتوسط الحسابي للفقرة (3.83) ، وهذا يدل على وجود إجماع بدرجة كبيرة للموظفين المبحوثين بأن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي أثناء العمل يؤدي إلى انشغال الموظف عن مهامه وواجباته، بسبب أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي أثناء العمل يؤدي الى ارتباط الموظف بعالم افتراضي بعيد عن واقعه الوظيفي، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (عدوان، 2018) ، والتي بينت أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي للتواصل مع زملاء العمل هي نسبة متدنية، واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (Daniel & others, 2017) والتي بين أن استخدام (الفيسبوك) خلال ساعات العمل له تأثير كبير على إنتاجية الموظفين، ويؤدي إلى رفع مهاراتهم وقدراتهم، بينما احتلت المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (1) ، والتي تنص على "يوجد لدي صفحة شخصية واحدة على الأقل على شبكات التواصل الاجتماعي"، وقد حصلت على وزن نسبي قدره (28.3%) ، وبلغ المتوسط الحسابي للفقرة (1.41) ، وهذه النتيجة تدل على قلة عدد مستخدمين مواقع التواصل الاجتماعي لدى الموظفين الذين تم استطلاع آرائهم ويعزو الباحثان ذلك إلى انشغال الموظفين في الأعمال الإدارية والمكتبية خلال أوقات الدوام الرسمي وخصوصا أنهم من أصحاب المناصب الإدارية.المحور الثاني: الاغتراب الوظيفي

- **المجال الأول: الاغتراب عن الذات**

جدول (6) :

المتوسط الحسابي والوزن النسبي والانحراف المعياري لفقرات الاغتراب عن الذات

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة T	القيمة الاحتمالية	الترتيب
	أعاني من ضعف الشعور بالقيمة الذاتية عند أداء العمل.	3.72	.970	74.4	4.44	.000	5
	لدي رغبة في ترك العمل.	3.77	1.22	75.6	3.82	0.001	4
	أعجز في السيطرة على نشاطي في العمل.	4.02	.870	80.6	7.02	.000	2
	أتجنب المشاركة في الانشطة الاجتماعية في العمل.	3.88	.970	77.8	5.44	.000	3
	أشعر بعدم الاهتمام بأي شيء في العمل.	3.77	.980	75.6	4.71	.000	4
	أشعر بوجود مظاهر اليأس والاستسلام بين العاملين.	2.77	1.14	55.6	- 1.16	0.254	7
	لدي شعور بأن الأعمال التي أقوم بها هامشية ولا قيمة لها.	4.05	.820	81.1	7.66	.000	1
	اشعر بعدم التوافق بين ما أرغب أن أقوم به وما أفعله فعلياً.	3.50	.970	70.0	3.09	0.004	6
	لدي شعور بأن إمكانياتي وطاقتي الكامنة غير مستغلة بصورة صحيحة وكاملة.	2.25	1.02	45.0	- 4.39	.000	8
	أفضل عدم اللجوء إلى زملائي للاستعانة بهم عندما تواجهني مشكلة في العمل.	3.50	1.02	70.0	2.91	0.006	6
	جميع الفقرات	3.52	.678	70.6	4.66	.000	-

يشير الجدول رقم (6) إلى أن المتوسط الحسابي للفقرات المتعلقة جميعها بـ (الاغتراب عن الذات) تساوي (3.52) ، والوزن النسبي يساوي (70.6) ، والانحراف المعياري بلغ (0.678) ، وقد احتلت المرتبة الأولى الفقرة رقم (7) ، والتي تنص على « لدي شعور بأن الأعمال التي أقوم بها هامشية ولا قيمة لها» ويعزو الباحثان ذلك إلى وجود خلل في توزيع بعض المهام، والأعباء الإدارية لدى الموظفين، وأحياناً، لا يتم مراعاة التخصص الوظيفي، واستخدام المعايير المهنية عند توزيع بعض المناصب الإدارية في الجامعة، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (عليان، 2018) والتي بينت أن العاملين في مديرية تربية كركوك يعانون من عدم المهنية والتخصصية في توزيع الأعمال. بينما احتلت المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (9) ، والتي تنص على «لدي شعور بأن إمكانياتي وطاقتي الكامنة غير مستغلة بصورة صحيحة وكاملة»، وقد حصلت على وزن نسبي قدره (45.0%) ، وبلغ المتوسط الحسابي للفقرة (2.25) ، ويعزو الباحثان هذه النتيجة لعدم التحديث المستمر لبيانات الموظفين الخاصة باكتسابهم مهارات ومعارف جديدة، مما أدى إلى شعور الموظف بأن مهاراتهم وخبراته المكتسبة عبر السنوات لم يتم استغلالها بالشكل الأمثل داخل الجامعة.

- **المجال الثاني: الشعور بالعزلة الاجتماعية**

جدول (7) :

المتوسط الحسابي والوزن النسبي والانحراف المعياري لفقرات المحور الثالث

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة T	القيمة الاحتمالية	الترتيب
	أرى أن زملائي في العمل لا يثقون بي	3.80	.980	76.1	4.93	.000	1
	أرى أن العمل الفردي أفضل من العمل الجماعي	3.55	.96	71.1	3.43	.002	4
	أشعر بعدم القدرة على الانسجام مع زملائي في العمل	3.72	.910	74.4	4.74	.000	3
	أفضل أن تكون علاقاتي مع زملائي رسمية وفي وقت الدوام فقط	3.36	1.07	67.2	2.01	.051	6
	لا توجد صداقة حقيقية بين زملاء العمل	3.55	1.10	71.1	3.01	.005	4
	أشعر بعدم رغبة الموظفين في تطوير وتحسين العمل.	3.25	.960	65.0	1.55	.130	7
	لا أحب أن أتواجد في مكان يجتمع فيه زملاء العمل.	3.75	.990	75.0	4.51	.000	2
	بيئة العمل من (تهوية – سعة المكان– الهدوء – إضاءة... الخ) غير مناسبة.	2.72	1.30	54.4	- 1.28	.209	9
	عندما ابذل جهود مضاعفة لا أتلقى التقدير من مديري المباشر	2.91	1.29	58.3	- .386	.702	8
	مديري المباشر يوجه النقد لشخصي أمام زملاء العمل.	3.50	1.02	70.0	2.91	.006	5
	جميع الفقرات	3.41	.730	68.3	3.38	.002	-

يشير الجدول رقم (7) إلى أن المتوسط الحسابي للفقرات المتعلقة بـ (الشعور بالعزلة الاجتماعية) جميعها تساوي (3.41) ، والوزن النسبي يساوي (68.3) ، والانحراف المعياري بلغ (0.73) ، وقد احتلت المرتبة الأولى الفقرة رقم (1) ، والتي تنص على « أرى أن زملائي في العمل لا يثقون بي»، وقد حصلت هذه الفقرة على وزن نسبي قدره (76.1%) ، وبلغ المتوسط الحسابي للفقرة (3.80) ، وهذا يدل على أن علاقات العاملين في الجامعة ليست بالمستوى المطلوب، وأن هناك فجوة اجتماعية بينهم، ويعزو الباحثان ذلك إلى الظروف السياسية التي يشهدها قطاع غزة من انقسام، وانتماء أغلب الموظفين إلى بعض الأحزاب السياسية المختلفة فيما بينها، بينما احتلت المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (8) ، والتي تنص على «بيئة العمل من (تهوية – سعة المكان– الهدوء – إضاءة... الخ) غير مناسبة»، وقد حصلت على وزن نسبي قدره (54.4%) ، وبلغ المتوسط الحسابي للفقرة (2.72) ، ويعزو الباحثان ذلك إلى سعي إدارة الجامعة الدائم بتوفير بيئة مناسبة وتهيئة المكان الملائم والمريح للموظفين للقيام بأعمالهم بالشكل المناسب.

اختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها:

◄ اختبار الفرضية الرئيسة الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استخدام شبكات التواصل الاجتماعي والاغتراب الوظيفي لدى الموظفين الإداريين أصحاب المناصب الإدارية في جامعة الأقصى الحكومية.

ولإثبات هذه الفرضية تم استخدام اختبار (بيرسون) لإيجاد العلاقة بين المتغير التابع (الاغتراب الوظيفي) والمتغير المستقل (استخدام شبكات التواصل الاجتماعي).

جدول (8)

معامل الارتباط بين استخدام شبكات التواصل الاجتماعي والاغتراب الوظيفي

الفرضية الرئيسية	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية Sig.	الدلالة
العلاقة بين استخدام شبكات التواصل الاجتماعي والاغتراب الوظيفي.	.210	.220	غير دال إحصائيا

توضح نتائج الجدول رقم (8) أنه لا يوجد علاقة بين استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، والاغتراب الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى قطاع غزة. حيث كانت قيمة معامل الارتباط (بيرسون) تساوي (0.210) ، وأن القيمة الاحتمالية تساوي (0.220) ، وهذا غير دال إحصائيا عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) ، وهذا يعني أن زيادة أو نقصان استخدام شبكات التواصل الاجتماعي لا علاقة له بالاغتراب الوظيفي لدى الموظفين الإداريين أصحاب المناصب الإدارية في جامعة الأقصى، وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة (Daniel, Isaac, & Janet, 2017) والتي توصلت إلى أن استخدام (الفيسبوك) خلال ساعات العمل له تأثير كبير على إنتاجية الموظفين، بينما اختلفت هذه النتائج مع دراسة (قدورة، 2018) والتي أثبتت وجود علاقة ارتباطية عكسية قوية بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي والصحة النفسية لدى طلاب جامعة الجزيرة، ويعزو الباحثان ذلك إلى أن هناك وعيا كبيرا لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى، بحيث تمكنوا من الاستفادة من مواقع التواصل الاجتماعي من أجل تبادل المعلومات، ومشاركتها مع زملاء العمل مما أدى إلى عدم وجود اغتراب وظيفي للموظفين عن العمل أثناء استخدام مواقع التواصل الاجتماعي.

ويتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

– اختبار الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استخدام شبكات التواصل الاجتماعي والاغتراب عن الذات لدى الموظفين الإداريين أصحاب المناصب الإدارية في جامعة الأقصى الحكومية.

للإجابة على هذه الفرضية تم استخدام معامل ارتباط (بيرسون) لدراسة العلاقة بين المتغيرين، حيث كانت نتائج الاختبار كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول (9)

معامل الارتباط بين استخدام شبكات التواصل الاجتماعي والاغتراب عن الذات

الفرضية الفرعية الثانية	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية Sig.	الدلالة
العلاقة بين استخدام شبكات التواصل الاجتماعي والشعور بالعزلة الاجتماعية.	.102	.552	غير دال إحصائيا

توضح نتائج الجدول رقم (9) أنه لا يوجد علاقة بين استخدام شبكات التواصل الاجتماعي والاغتراب عن الذات لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى قطاع غزة. حيث كانت قيمة معامل الارتباط (بيرسون) تساوي (0.301) ، وأن القيمة الاحتمالية تساوي (0.074) ، وهذا غير دال إحصائيا عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) ، ويعزو الباحثان ذلك إلى أن مواقع التواصل الاجتماعي لا يؤدي إلى شعور الموظفين بالتوتر أو الانفصال عن الواقع الذي يعمل فيه وهو جامعة الأقصى، وعلى الرغم من قلة استخدام الموظفين لشبكات التواصل الاجتماعي كما ظهر في نتيجة الجدول السابق إلا أن ذلك الوقت لم يكن له أثر سلبي في أن يجعل الموظف في غربة عن ذاته.

– اختبار الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استخدام شبكات التواصل الاجتماعي والشعور بالعزلة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين أصحاب المناصب الإدارية في جامعة الأقصى الحكومية.

جدول (10) :

معامل الارتباط بين استخدام شبكات التواصل الاجتماعي والشعور بالعزلة الاجتماعية

الفرضية الفرعية الأولى	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية Sig.	الدلالة
العلاقة بين استخدام شبكات التواصل الاجتماعي والاغتراب عن الذات.	.301	.074	غير دال إحصائيا

توضح نتائج الجدول رقم (10) أنه لا يوجد علاقة بين استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، والشعور بالعزلة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى قطاع غزة. حيث كانت قيمة معامل الارتباط (بيرسون) تساوي (0.102) ، وأن القيمة الاحتمالية تساوي (0.552) ، وهذا غير دال إحصائياً عند

مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، ويعزو الباحثان ذلك إلى أن الموظفين الذين يستخدمون شبكات التواصل الاجتماعي يتابعون الأخبار والمعلومات التي لها علاقة بمحيطهم فبالتالي لا يتولد لديه شعور بالعزلة الاجتماعي.

◄ الفرضية الرئيسة الثانية: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول استخدام شبكات التواصل الاجتماعي ودوره في الاغتراب الوظيفي تعود للمتغيرات الديموغرافية التالية (العمر – الجنس – المؤهل العلمي – سنوات الخدمة).

جدول (11) :

الفروق - البيانات الشخصية

البيانات الشخصية	اسم الاختبار	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
العمر	التباين الأحادي F	1.52	.139
الجنس	T لعينيتين مستقلتين	1.53	.135
المؤهل العلمي	التباين الأحادي F	3.158	.063
سنوات الخدمة	التباين الأحادي F	2.059	.144
متوسط استخدام شبكات التواصل الاجتماعي بالساعة	التباين الأحادي F	2.255	.101

توضح نتائج الجدول رقم (11) أن القيمة الاحتمالية (.Sig) أكبر من مستوى الدلالة (0.05) لكافة المتغيرات، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول استخدام شبكات التواصل الاجتماعي ودوره في الاغتراب الوظيفي تعزى إلى البيانات الشخصية. ويعزو الباحثان ذلك إلى أن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي لا يرتبط بالصفات الشخصية والوظيفية بالموظفين، وذلك لأن المبحوثين هم من بيئة عمل واحدة فبالتالي يكون هناك تقارب في خصائصهم الشخصية والوظيفية مما أدى إلى عدم وجود فروق تعزى لخصائصهم الشخصية.

النتائج والتوصيات:

1. عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام شبكات التواصل الاجتماعي والاغتراب الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى قطاع غزة.

2. عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، والاغتراب عن الذات لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى قطاع غزة.

3. عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام شبكات التواصل الاجتماعي والعزلة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى قطاع غزة.

4. عدم وجود فروق دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول استخدام شبكات التواصل الاجتماعي ودوره في الاغتراب الوظيفي تعزى إلى البيانات الشخصية (العمر – الجنس – المؤهل العلمي – سنوات الخدمة).

التوصيات:

1. ضرورة أن تقوم إدارة الجامعة بتشجيع الموظفين على التواصل مع بعضهم البعض من خلال شبكات التواصل الاجتماعي، مما يؤدي إلى نشر ثقافة التواصل الاجتماعي الإلكتروني.

2. ضرورة اهتمام إدارة الموارد البشرية في جامعة الأقصى بعمل ورش عمل وتدريب الكادر البشري على الاستفادة من شبكات التواصل الاجتماعي واستخدامها بفاعلية بما يخدم مصلحة العمل.

3. ضرورة قيام إدارة الجامعة بتفعيل الحوافز المادية والمعنوية بشكل أكبر للموظفين المتميزين من خلال مسابقات معلنة للموظفين جميعهم، وهذا يزيد ولاءهم وانتماءهم للجامعة.

4. العمل على تحديث ملفات الموظفين باستمرار لتشمل أسماء حساباتهم الشخصية على مواقع التواصل الاجتماعي، ومعلوماتهم التي لها علاقة بالمهارات المكتسبة سواء بالدورات التدريبية أم بالخبرة من خلال العمل مع مؤسسات المجتمع المدني، وذلك لتتمكن الجامعة من الاستفادة بشكل كبير من مهارات وخبرات الموظفين التي تتغير وتزداد مع مرور الوقت.

5. مطلوب من إدارة الجامعة القيام بالعديد من الأنشطة الاجتماعية والترفيهية المتنوعة والتي تهدف إلى تقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين وشعورهم بالثقة والمحبة، بعيداً عن أجواء العمل.

المصادر والمراجع العربية:

- حجازي، نهاد (2018) : دور مواقع التواصل الاجتماعي في تشكيل الصورة الذهنية للقادة السياسيين والمؤسسات السياسية: دراسة مسحية على الشباب المصري، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة القاهرة، مصر.
- حسنين، أحمد (2014) : الإحباط الإداري – الأسباب والعلاج، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر.
- الحواس، خالدي (2018) : المسؤولية الاجتماعية وأثرها في الاغتراب الوظيفي لدى مديري المدارس الابتدائية، «دراسة ميدانية بولاية المسيلة»، رسالة دكتوراه منشورة، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر.
- خلف الله، محمد جابر، (2015) : مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي، كلية التربية، جامعة الأزهر، مصر.
- دروزة، سوزان، القواسمي، ديما (2014) : أثر مناخ العمل الأخلاقي في الشعور بالاغتراب الوظيفي، دراسة تطبيقية على وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد10، العدد 2، الجامعة الأردنية، الأردن.
- الدليمي، عبد الرزاق محمد، (2011) : الإعلام الجديد والصحافة الإلكترونية، دار وائل للنشر، الأردن.
- السالم، مؤيد (1990) : التوتر التنظيمي: مفاهيمه وأسبابه واستراتيجيات إدارته، مجلة الإدارة العامة، العدد 68، 79 – 91.
- شيخاني، سميرة، (2010) ، الإعلام الجديد في عصر المعلومات، مجلة جامعة دمشق، المجلد 26، العدد الأول، دمشق، سوريا.
- صبر، رنا (2013) : أثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور

بالاغتراب الوظيفي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، عدد 37، ص ص 243–264، كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، بغداد، العراق.

- عبد المنعم، عفاف (2010) : الاغتراب النفسي، مظاهره ومحدداته بين النظرية والتطبيق، ط1، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، مصر.
- عدوان، إياد (2018) : دور شبكات التواصل الاجتماعي في عملية توليد المعرفة وأثرها على الإبداع الوظيفي في مؤسسات التعليم العالي الفلسطيني في غزة، رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- عطا، خالدية (2018) : أثر ممارسات القيادة الاستراتيجية في الحد من الاغتراب الوظيفي (دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في الشركة العامة للصناعات الكهربائية والإلكترونية التابعة لوزارة الصناعة والمعادن، مجلة الدنانير، الجامعة العراقية، المجلد (1) ، عدد (14) ، ص ص 265 – 314، بغداد، العراق.
- علي، بشرى (2008) : مظاهر الاغتراب لدى الطلبة السوريين في بعض الجامعات المصرية، مجلة جامعة دمشق، المجلد (24) ، عدد (1) ، دمشق، سوريا.
- عليان، هشام (2018) : مدى توافر مسببات الاغتراب الوظيفي في المنظمات العامة دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في مديرية تربية كركوك، المجلد (8) ، العدد (1) ، ص ص 13 – 36، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، بغداد، العراق.
- غدير، باسم وإسماعيل، هبة (2019) : دور مواقع التواصل الاجتماعي في مرحلة جمع المعلومات أثناء عملية الشراء دراسة مسحية على مستهلكي الألبسة الجاهزة في الساحل السوري، المجلد (41) ، العدد (2) ، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، دمشق، سوريا.
- قدورة، سوسن (2018) : استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وعلاقته بالصحة النفسية وبعض سمات الشخصية لدى طلاب جامعة الجزيرة، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزيرة، السودان.
- المحمداوي، حسن (2007) : العلاقة بين الاغتراب والتوافق النفسي للجالية العراقية في السويد، رسالة دكتوراه غير منشورة، الأكاديمية العربية المفتوحة، كوبنهاجن، الدنمارك.
- المطرفي، شعيل بن بخيت (2005) ، الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء – دراسة مسحية على العاملين بإدارة جوازات منطقة مكة المكرمة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، الرياض.
- المقدادي، خالد يوسف، (2013) : ثورة الشبكات الاجتماعية، دار النفائس للنشر والتوزيع، الأردن.

المصادر والمراجع العربية مترجمة:

- *Higazy, Nihad (2018). The role of social media in shaping the mental image of political leaders and political institutions: a survey study on Egyptian youth, unpublished PhD thesis, Cairo University, Egypt.*
- *Hasanin, Ahmed (2014). Administrative Frustration- Causes and Treatment, The Arab Group for Training and Publishing, Cairo, Egypt.*
- *Al- Hawas, Khaldi (2018). Social Responsibility and its Impact on Job Alienation among Primary School Principals, "A Field Study in M›sila State», published PhD thesis, University of Mohamed Boudiaf, M›sila, Algeria.*
- *Khalaf Allah, Mohamed Jaber, (2015). The Concept of Social Media, College of Education, Al- Azhar University, Egypt.*
- *Darwazeh, Suzan, Al- Qawasmi, Dima (2014). The impact of ethical work climate on work alienation feelings: an empirical study of the Ministry of Higher Education and Scientific Research, Jordan Journal of Business Administration, Volume 10, No. 2, University of Jordan, Jordan.*
- *Al- Dulaimi, Abdul- Razzaq (2011). New Media and Electronic Journalism, Dar Wael For Publishing, Jordan.*
- *Al- Salem, Moayyad (1990). Organizational Stress: Its Concepts, Causes and Management Strategies, Journal of Public Administration, No. 68, 79- 91.*
- *Sheikhani, Sameera (2010). The New Media in the Information Age, Damascus University Journal, Volume 26, No.1, Damascus, Syria.*
- *Sabr, Rana (2013). The effect of sources of Job stress on the level of feelings of job alienation, journal of Baghdad College of Economic Sciences, No. 37, Pages: 243- 264 Baghdad College of Economic Sciences, Baghdad, Iraq.*
- *Abdul- Moneim, Afaf (2010). psychological alienation, its manifestations and limitations between theory and practice, Dar Al- Marefa Al- Jami'ia, Cairo, Egypt.*
- *Adwan, Iyad (2018). The role of social networks in knowledge Creation Process and Their impact on job creativity in Palestinian institutions of higher education in Gaza, published Master Thesis, Islamic University, Palestine.*
- *Atta, Khalidiya (2018). Impact of strategic leadership practices on reducing employment alienation (An analytical study of the views of a sample of workers in the General Company for Electrical and Electronic Industries of the Ministry of Industry and Minerals, AL- dananeer Journal, Iraqi University , Volume (1) , No. (14) , pp. 265- 314, Baghdad , Iraq.*
- *Ali, Bushra (2008). The manifestations of alienation among Syrian students in some Egyptian Universities, Damascus University Journal, Volume (24) , No. (1) , Damascus, Syria.*
- *Alyen, Hisham (2018). The availability of causes of employment alienation in public organizations (An exploratory study for opinions of a sample of individuals working in Kirkuk Education Directorate) , Volume (8) , No. 1, Pages: 13- 36 journal of kirkuk University for Administrative and Economic Sciences, Baghdad, Iraq.*
- *Ghadeer, Basem and Ismail, Hibah (2019). The role of social Media sites in the stage of searching information during buying process (A survey study about consumers of ready- made clothes in the Syrian coast, Volume (41) , No. (2) , Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies, Damascus, Syria.*
- *Gadoura, Sawsan (2018). Usage of social media Sites and its relation to mental health and some personality traits among students of University of Gezira, Sundan, unpublished doctoral dissertation, University of Gezira, Sudan.*
- *Al- Muhammedawi, Hassan (2007). The relationship between alienation and the psychological compatibility of the Iraqi community in Sweden, unpublished doctoral thesis, The Arab Open Academy, Copenhagen, Denmark.*
- *Al- Matrafi, Shuail Bin Bakhit (2005). Job Alienation and its Relation with Performance- A Survey Study of Employees in Passports Department, Makkah Al- Mukarramah Region, Unpublished Master Thesis, Umm Al- Qura University, Riyadh.*
- *Al- Miqdadi, Khaled Youssef, (2013). The Social Networks Revolution, Dar Al- Nafa›es Publishing & Distribution, Jordan.*

المصادر والمراجع الأجنبية:

- *Amarat, M., Akbolat, M., Ünal Ö., Karakaya, B, (2018). The mediating role of work alienation in the effect of workplace loneliness on nurse›s performance. Journal Of Nursing Management, 112 (9) , (370- 377).*
- *Boyd, D., & Ellison, N. (2010) , Social Network sites: definition, history, and scholarship, IEEE engineering*

management review, 3 (38) , 16- 31.

- *Daniel, E. A., Isaac, E. N., & Janet, A. K. (2017). Influence of Facebook usage on employee productivity: A case of university of cape coast staff. African Journal of Business Management, 11 (6) , 110–116. https:// doi.org/ 10.5897/ ajbm2017.8265*
- *Dose, J.J, (1997) , work values: An integrative framework and illustrative application to organization socialization, Journal of occupational and organizational psychology, 70, 219- 240.*
- *Finifter, Ada, (1972) : Alienation in the Social System, New York: print in the USA.*
- *Hemsley, J., & Mason, R. M. (2012). The nature of knowledge in the social media age: Implications for knowledge management models. Paper presented at the System Science (HICSS45 2012) the Hawaii International Conference on.*
- *Mangold, W. G., & Faulds, D.J. (2009). Social Media: The new hybrid element of the promotion mix. Business horizons, 52 (4) , 357- 365.*
- *Nelson L & O, Donohue, W, (2006) : Alienation psychology and human resource management, Refereed paper proceedings of the 2nd Australian center for Research in Employment a work, ACREW, Prato, Italy.*
- *Panahi, S., Watson, J., & Partridge, H. (2012) , Social Media and tacit knowledge sharing: Developing a conceptual model. World academy of science, Engineering and technology, 64, 1095- 1102.*
- *Sharma, S. K., Joshi, A., & Sharma, H. (2016). A multi-analytical approach to predict the Facebook usage in higher education. Computers in Human Behavior, 55, 340- 353.*
- *Studio Social Report, 2017, https:// socialstudio.me/ digital-and- social- media- report- in- palestine- 2017/*
- *Alexa, 2019, Top Sites in Palestinian Territory, Retrieved 10,July, 2019, from https:// www.alexa.com/ topsites.*
- *The Palestinian Statistics Center, 2018 Retrieved 15,July, 2019, from https:// www.mohe.ps/ home/ cms/ uploads/ 2019/ 01/ %D8%A7%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%A7%D8%A8- %D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AD%D8%B5%D8%A7%D8%A6%D9%8A.pdf*