



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية



قسم العلوم الاجتماعية
شعبة: علم النفس
تخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

الاغتراب الوظيفي وعلاقته بفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال
مؤسسة ميديا
-برج بوعريريج-

إسراف الاستاذ:

من إعداد الطالبات:

- د. عبد المليح نقبيل

- ماضوي ميادة

- بوقرة هدى

السنة الجامعية: 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء

إلى:

انتهت رحلة الخمس سنوات عشتها بخلوها ومرها بجيدها وسيئها، لم أتوقع أن تصلي إلى هذا المكان وهذا المستوى، كانت صعبة جدا وفي كثير من الأحيان أحسست أنك لا تنتمين إلى هذا المكان، لكن بإرادتك القوية ومشينة الله وصلت، وها أنت هنا رغم أنف الجميع ورغم الظروف. سمعت أحدهم يقول لا تنتظر نقطة الوصول بل استمتع بالرحلة، حقا استمتعت بها وكانت رحلة شيقة تعلمت منها الكثير وتعرفت على أناس وصديقات أحببتهم وبادلوك الشعور، نعم بدأت الرحلة وحدك لكن لم تنهيتها وحدك، فكرت خارج الصندوق فتغيرت وجهات نظرك وتغيرت عدة أشياء فيك. وفي الأخير أود شكرك على تعبك وجهدك.

أهدي عملي هذا إلى من تجرع الكأس فارغا ليسقيني قطرة حب إلى من حصد الأشواك
عن دربي ليمهد لي طريق العلم
أبي وأمي

إلى من كانوا سندي وفخري وغروري إخواني وأخواتي
كما أود أن أشكر كل من ساعدني في إنجاز هذا العمل وكل أساتذتي خاصة في الابتدائي
فلهم كل الفضل.

وماذا أقول عن الحياة
الخيار الوحيد هو أن نستمر في المسير
وكل نهاية هي بداية لحياة جديدة

ميادة

إهداء

- أهدي ثمرة جهدي وعملي المتواضع هذا إلى:
- ❖ إلى رمز الجود والكرم، إلى من ذكراه باقية في قلبي كالهرم، إلى والدي الغالي "عبد المجيد بوقرة" رحمه الله... (قدوتي ومفخرتي).
 - ❖ إلى من أرضعتني الحب والحنان، إلى رمز الحب وبلسم الشفاء إلى أمي الحبيبة حفظها الله وأطال في عمرها... (ألمي ومستقبلي).
 - ❖ إلى من شاركوني الألم والأمل، إلى من حبهم يجري في دمي إلى إخواني وأخواتي الأعزاء وأزواجهم وزوجاتهم كل باسمه... (سندي وقوتي).
 - ❖ إلى كل عائلتي الكبيرة "بوقرة" من أعمامي وعماتي، وكل خوالي وخالاتي عائلة "زهارة".
 - ❖ إلى نصفي الآخر "إسلام بلحاج".
 - ❖ إلى صديقاتي ورفيقات دربي كل باسمها.
 - ❖ إلى كل من مد لي يد العون وساعدني في بحثي هذا، وكل من يحب لي الخير.
 - ❖ إلى كل أساتذتي الكرام من المرحلة الابتدائية إلى المرحلة الجامعية كل دون استثناء.
 - ❖ إلى كل طالب علم، إلى طلبة كلية العلوم الاجتماعية.
 - ❖ خاصة طلبة علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية.

هدى

شكر و عرفان

بداية الشكر لله عزوجل الذي أعاننا وشد عزمنا لإكمال هذا البحث، ونشكره راعين، الذي وهبنا الصبر والتحدي لنجعل هذا المشروع علما ينتفع به.

ونتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى الأستاذ الفاضل الدكتور عبد المليح نقبيل على توجيهاته وملاحظاته

كما نشكر جميع الأساتذة و الزملاء الذين قدموا لنا المساعدة مهما كانت طبيعتها

ونتوجه بخالص الشكر لكافة أساتذتنا الكرام بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية خاصة أساتذة قسم علم النفس تخصص تنظيم وعمل وتسيير الموارد البشرية على كل ما قدموه لنا طيلة فترة تكويننا

كما نود أن نشكر مكتبة الرحاب على المجهودات والمساعدة التي قدموها لنا لإنجاز هذا العمل

ملخص الدراسة بالعربية:

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن العلاقة بين الاغتراب الوظيفي وفعالية الأداء الوظيفي ومعرفة الفروق في بين أبعاد الاغتراب الوظيفي وفعالية الأداء الوظيفي تبعا للجنس والسن وسنوات الخبرة، ولتحقيق هدف الدراسة تم إجراء دراسة ميدانية على عينة عشوائية عددها (60) عامل في مؤسسة ميديا بولاية برج بوعريريج، باستخدام المنهج الوصفي، باعتباره المنهج الملائم والذي يستعمل في وصف أبعاد ومكونات الظاهرة من حيث خصائصها وأهميتها، وهو كذلك مناسب لتحقيق أهداف هذه الدراسة. وتم تصميم استبيان مكون من 47 عبارة موزعة على محورين (الاجتراب الوظيفي وفعالية الأداء الوظيفي)، بعد التأكد من خصائصه السيكمومترية، وبعد جمع البيانات وتفريغها تمت المعالجة الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي في العلوم الاجتماعية (spssv25) نسخة 25 خلصت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

- وجود علاقة ارتباطية بين الاغتراب الوظيفي وفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال ميديا ببرج بوعريريج.
- مستوى الاغتراب الوظيفي متوسط لدى عمال مؤسسة ميديا ببرج بوعريريج.
- مستوى الأداء الوظيفي عالي لدى عمال مؤسسة ميديا ببرج بوعريريج.
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين اللامعنى وفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة ميديا ببرج بوعريريج.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى اللامعيارية وفعالية الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس لدى عمال مؤسسة ميديا ببرج بوعريريج.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العزلة الاجتماعية وفعالية الأداء الوظيفي تعزى لمتغير السن لدى عمال مؤسسة ميديا ببرج بوعريريج.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاغتراب عن الذات وفعالية الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الخبرة.
- الكلمات المفتاحية: الاغتراب الوظيفي، فعالية الأداء الوظيفي، الأداء الوظيفي، الفعالية، عمال مؤسسة "ميديا".

باللغة الأجنبية:

Abstract:

The current study aimed to reveal the relationship between job alienation and the effectiveness of job performance and to know the differences between the dimensions of job alienation and the effectiveness of job performance according to gender, age and years of experience.

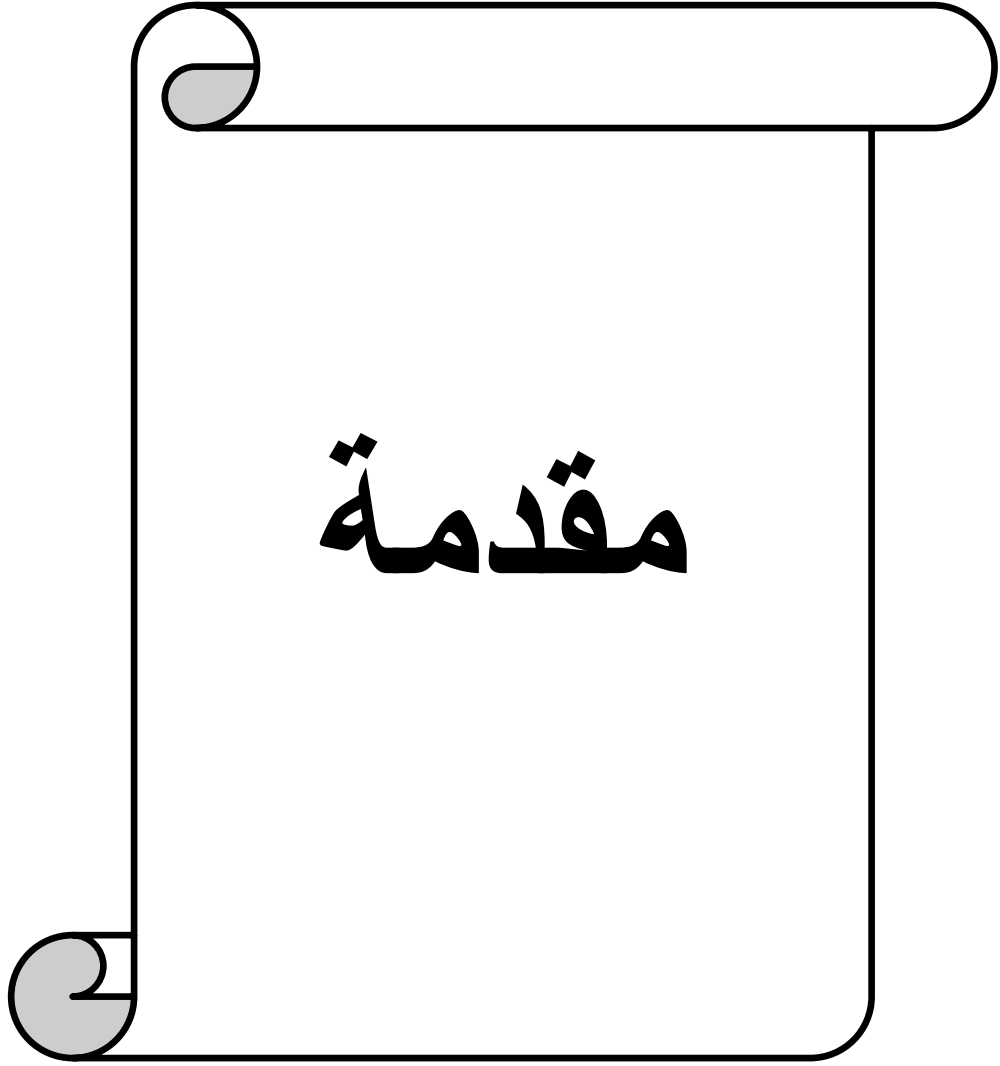
To achieve the goal of the study, a field study was conducted on a random sample of (60) workers in the Media Corporation in the wilaya of Bordj Bou Arreridj, using the descriptive approach, as it is the appropriate approach that is used to describe the dimensions and components of the phenomenon in terms of its characteristics and importance, and it is also suitable to achieve the objectives of this study. A questionnaire was designed consisting of 47 phrases distributed on two axes (job alienation and the

effectiveness of job performance), after confirming its psychometric properties, and after data collection and unloading, statistical processing was carried out using the statistical program in social sciences (spss25) version 25
The results of the study concluded the following:

- There is a correlation between job alienation and the effectiveness of job performance among media workers in Bordj Bou Arrej
- The level of job alienation is average among the workers of the Media Corporation in Bordj Bou Arreridj
- The level of job performance is high among the workers of the Media Corporation in Bordj Bou Arreridj
- There is a statistically significant correlation between meaninglessness and the effectiveness of job performance among the workers of the Media Corporation in Bordj Bou Arreridj.
- There are statistically significant differences in the level of non-standardization and the effectiveness of job performance due to the gender variable among the workers of the Media Corporation in Bordj Bou Arreridj
- There are no statistically significant differences between social isolation and the effectiveness of job performance due to the age variable among the workers of the Media Corporation in Bordj Bou Arreridj

There are no statistically significant differences in self-alienation and the effectiveness of job performance due to the variable of experience
Keywords: School pressures; middle school; covid-19 pandemic.

Keywords: Job Alienation, Job Performance Effectiveness, Job Performance, Effectiveness, Media Workers



مقدمة

مقدمة:

تحظى دراسات إدارة وتسيير الموارد البشرية باهتمام الكثير من المسيرين والباحثين، خاصة بعدما تأكد دورها الكبير في رفع كفاءة وفعالية المنظمات لمواجهة التحديات والمنافسة في ظل ديناميكية البيئة الحالية وتغير النظرة إلى المورد البشري من تكلفة للمؤسسة إلى مصدر يفوق في قيمته المصادر الأخرى (الألات، الأموال، المباني...)

شهدت الحقبة التاريخية الحالية مجموعة من التغيرات تتضح مظاهرها في كافة المجالات الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية، التكنولوجية...، كل هذه العوامل فرضت على المؤسسات تبني سياسات ديناميكية تولى الاهتمام بالموارد البشري وهذا ضمانا للتكيف المستمر مع التغيرات السريعة للبيئة.

ومن منطلق أهمية الموارد البشرية بالنسبة للمنظمات باعتبارها أحد العناصر الحاكمة التي تساعد في تحقيق النجاح للمنظمة المعاصرة وتعزيز قدرتها التنافسية. تعززت قناعة المنظمات بأن الموارد البشرية تعتبر أحد الأسلحة الاستراتيجية في صراعها من أجل البقاء والنمو، وهذا ما أصبح يفرض عليها ضرورة اعتبار هذه الموارد بمثابة شريك استراتيجي له دوره الحيوي ضمن استراتيجية المنظمة وهذا من خلال ربط غايات وأهداف المنظمة مع أنشطة الموارد البشرية.

تسعى المؤسسات الحديثة إلى المحافظة على مكانتها والاستمرارية والبقاء وذلك من خلال توفير موارد بشرية تستخدمها في تحسين الأداء حيث يعتبر هذا الأخير المكون الرئيسي للعملية الإدارية والتنظيمية للمنظمة كونه الجزء الحي منها لأنه مرتبط بالإنسان الذي يدير العملية الإنتاجية.

وقد برزت أهمية الأداء الوظيفي في المنظمة بفعل المنافسة الشديدة التي تعيشها والتطور الهائل في عالم الأعمال حيث تغيرت الفكرة من أداء الأعمال فقط إلى أدائها بفعالية وكفاءة وجودة تسمح للمنظمة بمواكبة التطور والتغلب على مختلف المشكلات التي قد تواجهها، منها الاغتراب الوظيفي.

ويعد الاغتراب الوظيفي أحد الظواهر التنظيمية التي تحد من تقدم العاملين وتطورهم وتؤثر في أداء المنظمة ومنه فإنه يعد من المفاهيم الهامة كونه يركز على المورد البشري، الذي يعد من الموارد التنظيمية الهامة وإن إحساس العاملين باللامعنى أو عدم وجود هدف محدد لهم وكذلك الإحساس بالاختلاف بين الأهداف والوسائل المناسبة لتحقيقها فضلا عن العزلة الاجتماعية والاعتراب عن الذات وهذه جميعها من الظواهر التي قد تؤثر بشكل سلبي في أداء العاملين وبالتالي تؤثر سلبا على أداء المنظمة.

ومن هنا يتضح لنا أن الاغتراب الوظيفي قد يؤثر على فعالية الأداء الوظيفي للأفراد و المنظمة تلعب الدور الأساسي في هذا التأثير حيث يمكنها أن تجعل منه تأثيرا ايجابيا وذلك للوصول إلى الحد المطلوب من الأداء الوظيفي.

وإن الغرض من الدراسة الحالية هو التعرف على الاغتراب الوظيفي وعلاقته بفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة ميديا ببرج بوعريريج وقد قسمت إلى مجموعة من الفصول وهي:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.

تضمن الإشكالية مع عرض جملة من التساؤلات توجت بفرضية أساسية وفرضيات فرعية، ثم تم إيضاح أهداف هاته الدراسة مع تحديد لأهميتها، ثم ذكر المفاهيم الإجرائية للدراسة وبناء على ذلك تم تحديد كل مفهوم من مفاهيم الدراسة على حدى، ثم تم ذكر حدود الدراسة الزمانية والمكانية كما تم عرض مجموعة من الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: الاغتراب الوظيفي

خصص هذا الفصل لعرض جملة من المفاهيم النظرية ذات العلاقة بموضوع الاغتراب الوظيفي وعلى رأسها تقديم تعريف للاغتراب الوظيفي، مع عرض جملة من خصائصه وأنواعه وأبعاده إضافة لأسباب الاغتراب الوظيفي وأهم مراحل الاغتراب الوظيفي كما تم ذكر أهم النظريات المفسرة للاغتراب الوظيفي وأخيرا الآثار السلبية للاغتراب الوظيفي.

الفصل الثالث: فعالية الأداء الوظيفي

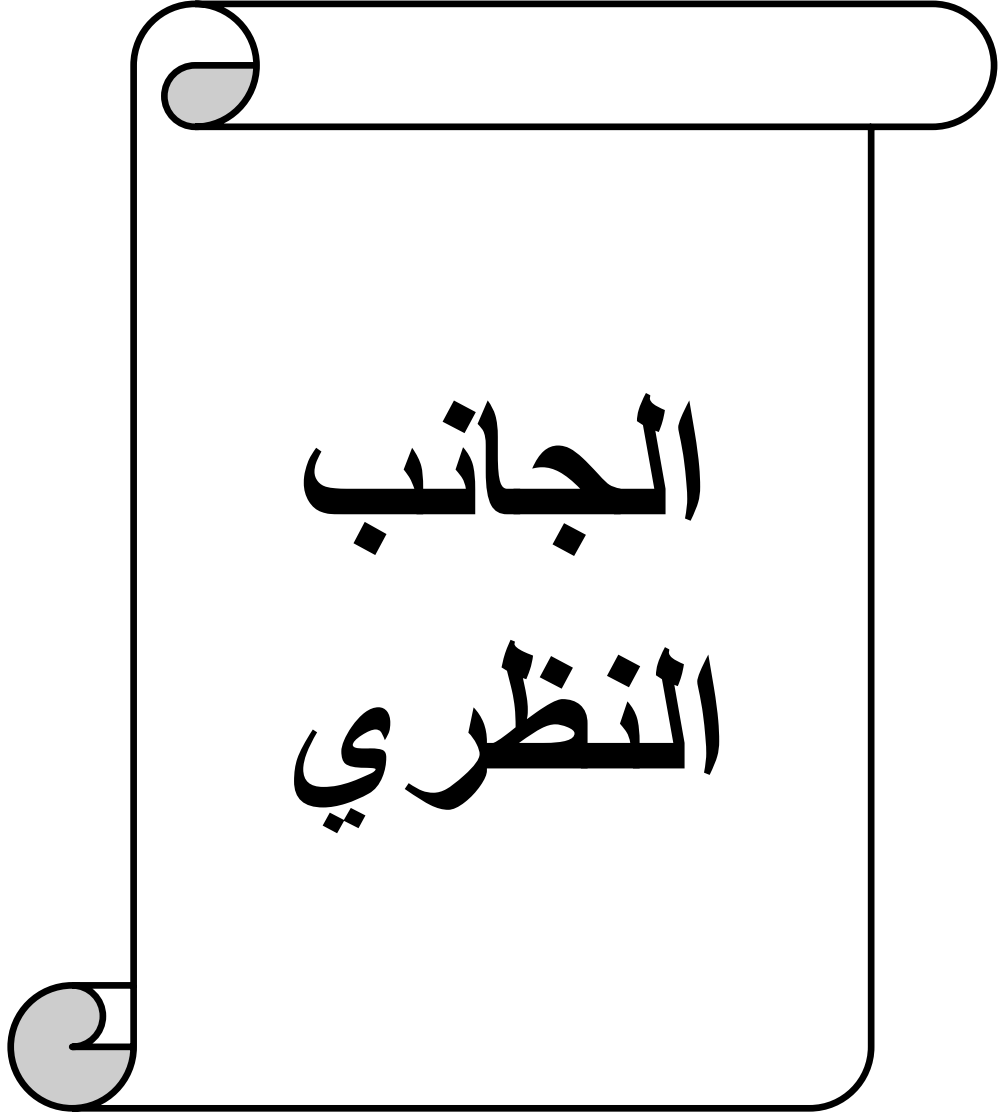
عرض فيه جل ما يتصل بموضوع فعالية الأداء الوظيفي بحيث تم التطرق فيه أولا إلى عدة تعاريف لفعالية الأداء الوظيفي ثم تم عرض أنواعه وأبعاده وأهميته، وأهم عناصره وتم ذكر أهم العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي، وإضافة لطرق قياسه وأخيرا تم التطرق لتقييم الأداء الوظيفي.

الفصل الرابع:

تم التطرق في هذا الفصل إلى منهج الدراسة، والدراسة الاستطلاعية حيث تم ذكر أهدافها وحدودها وأداة الدراسة الاستطلاعية وأخيرا تم ذكر أهم نتائج الدراسة الاستطلاعية، كما تم عرض الدراسة الأساسية ومجتمع وعينة الدراسة وأدوات جمع البيانات ومختلف الأساليب الإحصائية المستعملة في الدراسة.

الفصل الخامس:

تم في هذا الفصل عرض وتحليل البيانات، وتفسير نتائج الدراسة ومناقشتها في ضوء مختلف نتائج الدراسات السابقة.



تمهيد:

- 1- الإشكالية.
- 2- فرضيات الدراسة.
- 3- أهداف الدراسة.
- 4- أهمية الدراسة.
- 5- تحديد المفاهيم الإجرائية للدراسة.
- 6- حدود الدراسة الزمانية والمكانية.
- 7- الدراسات السابقة والتعليق عليها.

خلاصة

تمهيد:

يشكل الإطار النظري في أي دراسة علمية مرحلة الإطار الفعلي لها، وذلك بالنظر للأهمية التي تكتسبها هذه المرحلة، حيث أن الباحث من خلال هذا الإطار يحدد معالم بحثه وأهداف دراسته ونقاط الارتكاز فيها، بدءا بإشكالية البحث التي تعتبر من أهم وأبرز الخطوات في البحث العلمي والتساؤل العام والتساؤلات الفرعية المنبثقة عليه وكذا الفرضيات التي نسعى للتحقق منها، بالإضافة إلى التطرق لأهمية البحث وأهدافه باعتبار موضوع الاغتراب الوظيفي وفعالية الأداء الوظيفي من المواضيع المهمة للفرد والمنظمة.

بالإضافة إلى ضبط وتحديد المفاهيم الأساسية المرتبطة بالدراسة إجرائيا وحدود الدراسة الزمانية والمكانية وينتهي بعرض الدراسات السابقة التي تنطبق مع الدراسة الحالية والتعليق عليها.

1-الإشكالية:

إن ما يحدد نجاح المنظمة أو فشلها هو مدى إدارتها لأحد أهم مواردها وهو رأس المال البشري الذي تمتلكه فهو يعتبر الثروة النادرة التي تتسابق المنظمات لتوفيرها كما وكيفا بالشكل الذي يزيد من أدائها وفعاليتها، فهو وحده العنصر الذي يمتلك قدرات عالية على العطاء المتجدد ويحتوي طاقات كامنة تستطيع المؤسسة استغلالها الاستغلال الأمثل، وتحقيق الاستمرارية في ظل المنافسة الشديدة واتجاهات التغيير المختلفة فقد أصبحت المؤسسات الاقتصادية تواجه عدة تحديات لاسيما تلك المتعلقة بتطوير المهارات والاستراتيجيات من خلال مجموعات الأفراد في مكان العمل، وهو الاتجاه الذي جعلها تركز بالدرجة الأولى على إدارة مواردها البشرية بصفقتها المحدد الأساسي للميزة التنافسية لكسب رهان المنافسة، فالمنظمة نظام مفتوح يتفاعل مع البيئة الخارجية، ونجاح أي منظمة في تحقيق أهدافها المرجوة يرجع بالضرورة إلى كفاءة مواردها البشرية، لأنها العقل المدبر والقوة التي من خلالها يتم استغلال جميع الإمكانيات المادية الموجودة بالمنظمة. وقد أكدت دراسة (ربيع، 2017) أن التسيير الحسن للموارد البشرية في المنظمة ينعكس إيجابا على إنتاجية الفرد العامل مما يساهم في تحقيق أهداف المنظمة، ونجد أيضا دراسة (منصور الشريف، 2013) حيث ترى أن التطوير أيضا له دور في تحسين دور الموارد البشرية في المنظمة باعتبارها الركيزة الأساسية فيها مما يساهم في تطوير الأداء الوظيفي.

فالأداء الوظيفي هو تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها (عصام، 2015، ص74) إذا فالأداء الوظيفي يرتبط بسلوك كل من الفرد والمنظمة ويحتل مكانة داخل أية منظمة باعتباره العامل الأساسي والعمود الفقري الذي تقوم عليه المؤسسات إذ تصب كل التنظيمات جام اهتمامها عليه لرفعه إلى أقصى مستوياته من أجل رفع الإنتاجية وتحقيق الأرباح والوصول إلى الأهداف المسطرة، وقد بينت دراسة (أرفيس، دت، ص481) أن للأداء الوظيفي أهمية كبيرة في أية منظمة وتتجلى في أنه مؤشر من مؤشرات نجاح المنظمة واستقرارها وفعاليتها، فالمنظمة تكون أكثر استقرارا وأطول بقاء حين يكون أداء عاملها كما هو مطلوب. لكن وكما هو حال جميع المنظمات فهي لا تخلو من مشكلات تعيق السير الجيد لها وتؤثر على إنتاجيتها وأدائها ومن بين هذه المشكلات نجد الاغتراب الوظيفي والذي يعد مشكلة عويصة تؤرق المؤسسات ويؤثر على مردوديتها، كما يؤثر على العنصر البشري في المنظمة التي يعمل بها وكذا على تماسك الجماعات الاجتماعية داخل التنظيم، فالعامل أيا كان موقع عمله قد يتعرض لظاهرة الاغتراب الوظيفي، هذا الأخير يعد أحد أهم وأخطر الظواهر التي تصيب العاملين لتدل على مرور المؤسسة بأزمة حقيقية تهدد نجاحها وتميزها. وهذا ما أكدته دراسة (أبو سلطان، عطية بحر، 2013) حيث توصلت إلى أن نسبة الاغتراب الوظيفي مرتفعة لدى عينة الدراسة والسبب الرئيسي هو العلاقة غير الجيدة مع الإدارة. ومما لاشك فيه فإن الأداء الوظيفي قد يتأثر بالاغتراب الوظيفي في المنظمة.

فالاغتراب الوظيفي يعتبر أحد الظواهر التنظيمية التي تحد من تقدم العاملين وتطورهم وتؤثر في أداء المنظمة، ومنه فإنه يعد من المفاهيم الهامة كونه يركز حول المورد البشري الذي يعد من الموارد التنظيمية الهامة هذا الأخير تتملكه مجموعة من المشاعر والأحاسيس التي قد تؤثر على أدائه في المؤسسة خاصة التأثير السلبي، كالشعور بالعجز والفرد المغترب هنا لا يتمكن من تقرير مصيره أو صنع القرارات المهمة، إضافة إلى الشعور باللامعنى حيث يمتلك الفرد شعور أن الحياة فقدت معناها. واللامعيارية حيث يفقد الفرد المعايير التي تنظم وتوجه سلوكاته ويشعر أن الوسائل غير

المشروعة قد تكون مطلوبة لتحقيق أهدافه، كما هناك الاغتراب عن الذات حيث يشعر الإنسان بالضيق وفقدان التواصل مع نفسه والرغبة في الانعزال والهروب. وأصعب أنواع الاغتراب هو العزلة الاجتماعية حيث يشعر الفرد أنه منعزل تماما عن الأهداف السائدة في المجتمع وفي هذه الحالة لا يشعر بالانتماء إلى المجتمع. هذه الأبعاد كلاها قد يكون لها تأثير في فعالية أداء الموظف في المؤسسة خاصة في الوظائف التي تحتاج لنسبة تركيز عالية كتركيب الأجهزة الالكترونية، والكهر ومنزلية التي يقوم بها عمال مؤسسة ميديا.

والتي تعد من الوظائف التي تحتاج أفرادا ذوي تركيز عالي وذوي خبرة وكفاءة عالية تتوفر لديهم الظروف المساعدة على العمل سواء كانت النفسية، الاجتماعية أو التنظيمية. لذلك على إدارة مؤسسة ميديا توفير هذه الظروف للمساعدة على أداء العمل بفعالية وكفاءة وغرس قيم الانضباط والالتزام بالقواعد والقوانين وقيمة العمل الجماعي الذي يرسخ التلاحم والتعاون بين الأفراد وهذا ما قد يولد لديهم الشعور بالنشاط والحيوية والاندماج والتفاعل مع باقي زملاء في العمل، مما قد يخفض لديهم الشعور بالاغتراب الوظيفي.

ومنه فقد جاءت هذه الدراسة لتحاول البحث عن العلاقة بين الاغتراب الوظيفي وفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة ميديا ببرج بوعريريج. وضمن هذا الإطار تبرز معالم إشكالية الدراسة في التساؤل العام التالي:

هل توجد علاقة ارتباطية بين الاغتراب الوظيفي وفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة "ميديا" برج بوعريريج؟

وتندرج تحت هذا التساؤل العام مجموعة من الأسئلة الفرعية:

- 1- ما مستوى الاغتراب الوظيفي لدى عمال مؤسسة "ميديا"؟
- 2- ما مستوى فعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة "ميديا"؟
- 3- هل توجد علاقة ارتباطية بين اللامعنى وفعالية الأداء لدى عمال مؤسسة "ميديا"؟
- 4- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية بين اللامعيارية وفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة "ميديا" تعزى لمتغير الجنس؟
- 5- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية بين العزلة الاجتماعية وفعالية الأداء لدى عمال مؤسسة "ميديا" تعزى لمتغير السن؟
- 6- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية بين الاغتراب عن الذات وفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة ميديا تعزى لمتغير سنوات الخبرة؟

2- فرضيات الدراسة:

1-2 الفرضية العامة:

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاغتراب الوظيفي وفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة "ميديا" برج بوعريريج.

2-2 الفرضيات الجزئية:

- مستوى الاغتراب الوظيفي لدى عمال مؤسسة "ميديا" منخفض.
- مستوى فعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة "ميديا" منخفض.
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين اللامعنى وفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة "ميديا".
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اللامعيارية وفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة "ميديا" تعزى لمتغير الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العزلة الاجتماعية وفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة "ميديا" تعزى لمتغير السن.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الاغتراب عن الذات وفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة "ميديا" تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

3- أهداف الدراسة:

- 1- التعرف على العلاقة بين الاغتراب الوظيفي وفعالية الأداء الوظيفي.
- 2- التعرف على مستوى الاغتراب الوظيفي لدى عمال المؤسسات الاقتصادية.
- 3- التعرف على مستوى فعالية الأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسات الاقتصادية.
- 4- التعرف على العلاقة بين اللامعنى وفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة "ميديا".
- 5- التعرف على الفروق بين اللامعيارية وفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة "ميديا".
- 6- التعرف على الفروق بين العزلة الاجتماعية وفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة "ميديا".
- 7- التعرف على الفروق بين الاغتراب عن الذات وفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة "ميديا".
- 8- التعرف على مفهوم الاغتراب الوظيفي وفعالية الأداء الوظيفي.
- 9- التحقق من صحة الفرضيات لمعرفة الفرضيات المحققة من الفرضيات الغير محققة.

4- أهمية الدراسة:

- 1- التعرف على بعض الدراسات الخاصة بالاغتراب الوظيفي وأسبابه ومدى تأثيره على أداء المؤسسة.
- 2- تعد هذه الدراسة إضافة للبحوث الأكاديمية التي أجريت حول موضوع الاغتراب الوظيفي وعلاقته بفعالية الأداء الوظيفي حيث ستوفر نتائج هذه الدراسة للباحثين نتائج موضوعية وذات مصداقية للاعتماد عليها في إجراء بحوث ودراسات لاحقة.
- 3- تقديم بعض التوصيات والمقترحات التي تساعد على الاستفادة من نتائج الدراسة.

5-تحديد المفاهيم الإجرائية للدراسة:

يشكل الإطار المفاهيمي المسار الذي يحدده مضمون الدراسة وتوجهاتها ويحدد الخلفية النظرية والمنهجية التي تساعد الباحث وتوجهه في تعامله مع المعطيات النظرية والميدانية من بداية الدراسة حتى نهايتها.

وسنحاول توضيح معنى ودلالة المفاهيم التي نستخدمها في الدراسة الراهنة إجرائيا استنادا لمجتمع الدراسة.

- **الاغتراب الوظيفي:** هو شعور عمال مؤسسة "ميديا" بالقطعية ويظهر من خلال ضعف علاقتهم بالمؤسسة وشعورهم أن وظيفتهم ليس لها معنى.
- **اللامعنى:** هو شعور عمال مؤسسة "ميديا" بأن الحياة فقدت معناها ويعجزون عن توجيه سلوكهم سلوكهم نحو أهداف معينة، وأنهم موجودين بدون جدوى.
- **اللامعيارية:** وهي شعور العمال في المؤسسة أنهم بحاجة لاستعمال وسائل غير مشروعة لتحقيق أهدافهم أي عدم وجود ضوابط ومعايير وقيم تنظم وتوجه سلوكهم.
- **العزلة الاجتماعية:** وتعني ابتعاد العمال في المؤسسة عن العلاقات الاجتماعية وعدم الشعور بالانتماء لهذه المؤسسة.
- **الاغتراب عن الذات:** وهو شعور العمال في مؤسسة "ميديا" بتباعدهم عن ذاتهم ولا يستطيع الفرد العامل أن يستمد الرضا من نشاطاته.
- **الفعالية:** هي درجة قدرة العامل في مؤسسة "ميديا" على تحقيق أهدافها.
- **الأداء الوظيفي:** هو ذلك الالتزام من طرف عمال مؤسسة "ميديا" بمتطلبات وظيفتهم وإتمامهم المهام الموكلة إليهم من طرف المؤسسة.
- أو هو كل جهد فكري أو بدني يبذله العامل في المؤسسة لتحقيق أهدافها.
- **عمال مؤسسة "ميديا":** هم العمال الذين يعملون في المؤسسة يقومون بأداء المهام الموكلة إليهم من طرف إدارة المؤسسة.

6-حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: أجريت الدراسة بمؤسسة ميديا ولاية برج بوعريريج.
- الحدود الزمانية: أجريت هذه الدراسة خلال الموسم الجامعي 2022/2021
- الحدود البشرية: اقتصرت هذه الدراسة على عينة من عمال مؤسسة ميديا.

7- الدراسات السابقة والتعليق عليها:

7-1الدراسات الخاصة بمتغير الاغتراب الوظيفي:

الدراسة الأولى: قامت الباحثة نصيرة لمين بدراسة حول الاغتراب الوظيفي في ضوء بعض المتغيرات -دراسة ميدانية بمصنع الاسمنت المسيلة- مقال علمي في مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، (ديسمبر 2015)، وتبلورت إشكالية الدراسة في التساؤلات التالية: هل توجد فروق بين الجنسين في الاغتراب الوظيفي، هل توجد فروق في الاغتراب الوظيفي تعزى لمتغير السن، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي واعتمدت الدراسة على مقياس الاغتراب الوظيفي من إعداد الكرداوي (2018)، وتكونت عينة الدراسة من 32 عامل وتم استخدام صدق المقارنة الطرفية، معادلة ألفا كرومباخ، اختبار الفروق (t test) وتوصلت الباحثة للنتائج التالية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين في الاغتراب الوظيفي، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاغتراب الوظيفي تعزى لمتغير المؤهل العلمي، الأقدمية، السن.

الدراسة الثانية: قامت الباحثة نصيري زهية بدراسة حول الاغتراب الوظيفي لدى عمال سوناطراك مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي علم النفس تنظيم وعمل، (2018)، تبلورت إشكالية الدراسة في التساؤلات التالية: ما مستوى الاغتراب الوظيفي لدى عمال سوناطراك بورقلة، هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الاغتراب الوظيفي لدى عمال سوناطراك بورقلة تعزى لمتغير الجنس... واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي كما اعتمدت على الاستبيان في جمع البيانات، تكونت عينة الدراسة من (120) عامل، أما الأساليب الإحصائية فقد تم الاعتماد على (spss20)، واختبار "ت" و ألفا كرومباخ، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، وتوصلت الباحثة إلى النتائج التالية: مستوى الاغتراب الوظيفي منخفض لدى عمال سوناطراك بحاسي مسعود، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين عمال سوناطراك تعزى لمتغير الجنس في الاغتراب الوظيفي، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين عمال سوناطراك تعزى لمتغير الأقدمية، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاغتراب الوظيفي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية لدى عمال سوناطراك.

الدراسة الثالثة: قامت الباحثة العمري سليمة بدراسة حول دور الاتصال التنظيمي في التخفيف من الاغتراب الوظيفي لدى العامل بالمؤسسة الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل 2019، تبلورت إشكالية الدراسة في التساؤل التالي: ما هو دور الاتصال التنظيمي في التخفيف من الاغتراب الوظيفي لدى العامل بمؤسسة بناء الهياكل المعدنية المصنعة بأم البواقي؟، وقد اعتمدت على المنهج الوصفي، استخدمت الاستبيان والمقابلة في جمع البيانات، تكونت عينة الدراسة من 122 مفردة (24 إطار، 20 عون تحكم، 78 عون تنفيذ)، أما الأسلوب الإحصائي فاستعملت الباحثة الحصر الشامل، وتوصلت إلى النتائج التالية: حرص المؤسسة

على عقد اجتماعات دورية إلا أن المشاركة فيها تبقى غير متاحة لجميع العاملين، لا تهتم المؤسسة بإشراك العاملين في عملية اتخاذ القرار وهذا بالنظر إلى اجتماعاتها الدورية التي يحضرها عدد محدود من العمال، هناك رغبة في تغيير المؤسسة من قبل بعض العاملين بها، الاعتماد على الأسلوب الجماعي في العمل خاصة وأن المؤسسة تعتمد على ورشات وكل ورشة مكلفة بمهام معينة، معاناة عمال التنفيذ من العزلة الاجتماعية كأحد مظاهر الاغتراب الوظيفي مقارنة بغيرهم.

الدراسة الرابعة: قام الباحث رشيد سعادة بدراسة حول الاغتراب الوظيفي لدى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية 2019، تبلورت إشكالية الدراسة في التساؤل التالي: ما مستوى درجة الاغتراب الوظيفي لدى أساتذة جامعة غرداية، تكونت عينة الدراسة من 102 أستاذ ينتمون إلى كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية، اعتمد الباحث في جمع البيانات على الاستبيان، استخدم المنهج الوصفي التحليلي، استخدم النسب المئوية، اختبارات T test وتوصلت إلى النتائج التالية أغلب أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية لجامعة غرداية حوالي 62% لديهم مستوى متوسط في الاغتراب الوظيفي، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية لجامعة غرداية في ظل متغير الجنس، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية لجامعة غرداية في ظل متغير العمر.

الدراسة الخامسة: قامت الباحثتين زاوي صورية وموسى سهام بدراسة حول أثر جودة بيئة العمل على مستوى الاغتراب الوظيفي، دراسة حالة مديرية أملاك الدولة لولاية بسكرة 2021، تبلورت إشكالية الدراسة في التساؤل التالي: ما هو أثر جودة بيئة العمل على مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بمديرية أملاك الدولة ولاية بسكرة؟، اعتمدت الباحثتان على في جمع البيانات على الاستبيان وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث تكونت عينة الدراسة من 34 موظف، وتم استخدام الأساليب الإحصائية التالية: المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، التكرارات والنسب المئوية، معامل الاتساق الداخلي، ألفا كرونباخ، تحليل الانحدار البسيط والمتعدد، وتوصلت إلى النتائج التالية: وجود ارتباط بين جودة بيئة العمل والاغتراب الوظيفي، وجود ارتباط متوسط بين العدالة التنظيمية والاغتراب الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة، وجود ارتباط مرتفع بين بعد الظروف الاجتماعية والاغتراب الوظيفي في المؤسسة، وجود ارتباط متوسط بين السلامة المهنية والاغتراب الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة، وجود أثر بين جودة بيئة العمل والاغتراب الوظيفي، عدم وجود أثر للعدالة التنظيمية في الاغتراب الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة، وجود أثر للظروف الاجتماعية في الاغتراب الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة، عدم وجود أثر للأمن والسلامة المهنية في الاغتراب الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.

7-2 الدراسات المتعلقة بمتغير بالأداء الوظيفي:

الدراسة الأولى: قام الباحثان الزهرة بن بريكة، طارق بن قسبي بدراسة حول محددات الأداء الوظيفي للعاملين بالقطاع الصحي، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات ببريكة 2015، تبلورت إشكالية الدراسة في التساؤل التالي: ما هي أهم العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الاستشفائية الجزائرية؟، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وعلى الاستبيان في جمع البيانات، وتكون عينة الدراسة من 68 موظف (أطباء، مساعد طبي، إداري)،

وإستخدام الأساليب الإحصائية التالية معاملاً ارتباط بيرسون، ألفا كرونباخ، تكرارات، نسب مئوية، متوسطات حسابية، تحليل الانحدار المتعدد، وتم التوصل إلى النتائج التالية: المستشفى يملك ثقافة تنظيمية قوية تكثيفية إيجابية يمكن الموظفين من الالتزام واحترام الوقت والمشاركة في اتخاذ القرارات، مما يؤدي بهم لتحقيق أداء فردي وجماعي متميز يمكن المستشفى من تحقيق أهدافه، مستوى الاتصال التنظيمي في المستشفى مرتفع ويؤثر على الأداء سواء كان هذا الاتصال مكتوباً أو شفويًا، رسمي أو غير رسمي حيث يكون متجهًا نحو تحقيق أهداف وأوليات المستشفى، للتدريب أهمية كبيرة نظرًا لما يوفره للموظف من معارف ومهارات جديدة تتطلبها مهنته، الحوافز المادية في المستشفى من وجهة نظر عينة الدراسة كانت متوسطة، الحوافز المعنوية في المستشفى من وجهة نظر عينة الدراسة هي حوافز معنوية، المتوسطات الحسابية المتعلقة بالأداء الوظيفي مرتفعة وذلك لأهمية القيام بالمهام الوظيفية وأدائها وضرورة العمل باستمرار على تحسين أساليب ومهارات الموظفين في أداء العمل.

الدراسة الثانية: قام الباحث مرح ظاهر شكوي "حسن علي" بدراسة حول الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية الأساسية في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهات نظر المديرين أنفسهم، قدمت هذه الأطروحة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة التربوية بكلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية نابلس-فلسطين 2016، وتبلورت إشكالية الدراسة في التساؤل التالي: ما علاقة الرقابة الإدارية بالأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية الأساسية في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهات نظر المديرين أنفسهم؟، اعتمد على الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، وعلى الاستبيان في جمع البيانات، اشتملت عينة الدراسة 229 مديراً ومديرة، استخدم الأساليب الإحصائية التالية: اختبار T test، اختبار تحليل الانحدار الخطي المتعدد، معادلة ألفا كرونباخ لقياس الاتساق الداخلي بين فقرات الدراسة، معاملاً الارتباط بيرسون، النسب المئوية، متوسطات حسابية، انحراف معياري، وتوصل إلى النتائج التالية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين عملية الرقابة الإدارية والأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية، توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط درجة الرقابة الإدارية لدى مديري المدارس الحكومية الأساسية في محافظات شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير الجنس، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجة الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية الأساسية في محافظات شمال الضفة الغربية تعزى لكل من المتغيرات (المؤهل العلمي، سنوات الخبرة الإدارية، المديرية، موقع الدراسة).

الدراسة الثالثة: قام الباحثان محمد بن سعيد العمري، رندة سلامة اليافي (2017) بدراسة حول أثر عناصر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظف العام، دراسة تطبيقية على موظفي الخدمة المدنية في المملكة العربية السعودية مقال علمي في المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، تبلورت إشكالية الدراسة في هل يوجد أثر في عناصر جودة الحياة الوظيفية للموظفين في الخدمة المدنية للمملكة العربية السعودية؟، استخدم الباحثان المنهج الوصفي المسحي وتم الاعتماد على الاستبانة في جمع بيانات الدراسة، تكونت عينة الدراسة من جميع الموظفين العاملين في الوزارات والمؤسسات العامة والمصالح الحكومية في المناطق الإدارية الثلاثة عشر بالمملكة العربية السعودية، وتم استخدام الأساليب الإحصائية التالية: صدق الاتساق الداخلي، ألفا كرونباخ، معاملاً الارتباط بيرسون، اختبار T، وتم التوصل إلى النتائج التالية: العلاقة الاجتماعية التي تجمع الموظف مع الرؤساء وزملاء العمل

بالأداء كانت موجبة، عناصر جودة الحياة الوظيفية الأقل تأثير في الأداء كانت الحوافز المعنوية وبيئة العمل، وجود فروق في تقييم الأداء وفقا للمرتبة الوظيفية.

الدراسة الرابعة: قام الباحث فيصل خرشي بدراسة حول فعالية الأداء الوظيفي لإدارة الموارد البشرية ودوره في تحقيق الأداء المتميز للأفراد في المؤسسة الرياضية، دراسة ميدانية بمديرية الشباب والرياضة لولاية المسيلة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي 2019، تبلورت إشكالية الدراسة في التساؤل التالي: هل للأداء الوظيفي دور في تحقيق الأداء المتميز للأفراد لإدارة الموارد البشرية للمؤسسات الرياضية، وتم استخدام المنهج الوصفي، تكونت عينة الدراسة من 30 موظف وموظفة بمديرية الشباب والرياضة لولاية المسيلة، استخدم الاستبيان كأداة لجمع البيانات، واستخدم الأساليب الإحصائية التالية: ألفا كرونباخ، معامل الارتباط بارسون، التكرارات والنسب المئوية، اختبار كاري تربيع، وتوصل إلى النتائج التالية: اتجاه موظفي مديرية الشباب والرياضة بالمسيلة يؤكدون على أن لامتلاك القدرات الفردية دورا في تحقيق الأداء المتميز للأفراد لإدارة الموارد البشرية للمؤسسات الرياضية، لأنظمة وإجراءات العمل دور في تحقيق الأداء المتميز للأفراد لإدارة الموارد البشرية للمؤسسات الرياضية، لنمط القيادة دور في تحقيق الأداء المتميز للأفراد لإدارة الموارد البشرية للمؤسسات الرياضية، للأداء الوظيفي دور في تحقيق الأداء المتميز للأفراد لإدارة الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية.

7-3 دراسات جمعت بين الاغتراب الوظيفي والأداء الوظيفي:

الدراسة الأولى: يوسف عبد عطية بحر، مياسة سعيد محمد أبو سلطان بدراسة حول الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة، الجامعة الإسلامية كلية التجارة 2013، تبلورت إشكالية الدراسة تحت التساؤل التالي: ما أثر الاغتراب الوظيفي على الأداء الوظيفي على أداء العاملين الإداريين في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة؟، اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، بلغت عينة الدراسة 302 موظف إرادي من موظفي الوزارة، استعملت الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية، الانحراف المعياري، معادلة سبيرمان براون، ألفا كرونباخ، معامل الارتباط بيرسون، Ttest، كما استخدم الاستبيان في جمع البيانات، وتوصلت إلى النتائج التالية: ظهور الاغتراب الوظيفي بين العاملين في وزارة التربية والتعليم في غزة، وجود علاقة غير جيدة بين الموظف والإدارة المشرفة عليه، الإدارة لا تلبى ما يتوقعه العاملون من علاوات وحوافز، فرص الترقية على تمنح على أسس عادلة ولا يتم تقييم أداء العاملين بطريقة موضوعية مما يشعرهم بالظلم في التقييم، الإدارة لا تهتم بتطوير المسار الوظيفي لعاملها وغير عادلة في توزيع المهام عليهم، هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين الاغتراب الوظيفي والأداء الوظيفي للعاملين في وزارة التربية والتعليم في قطاع غزة.

الدراسة الثانية: قامت الباحثة شخوخ نجوة بدراسة حول تأثير الاغتراب الوظيفي على أداء موظفي جهاز المساعدة على الإدماج المهني كبرنامج تنموي لتشغيل الشباب، دراسة ميدانية لعينة من المتوسطات في برج بوعريريج، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر نظام جديد في علم الاجتماع، تخصص علم الاجتماع التنموية 2013، تبلورت إشكالية الدراسة في التساؤل التالي هل يؤثر الاغتراب الوظيفي على أداء موظفي جهاز المساعدة على الإدماج المهني كبرنامج تنموي لتشغيل الشباب، وقد اعتمدت الباحثة على المنهج الكمي، واستخدمت الاستمارة والمقابلة، تكونت عينة الدراية من 150

موظف ضمن إطار جهاز المساعدة في الإدماج المهني وتم أخذ 20 موظف من كل متوسطة (5متوسطات)، أما الأسلوب الإحصائي فقد اعتمدت الباحثة أسلوب الوصف والتحليل وتوصلت إلى النتائج التالية لا توجد عزلة اجتماعية كبيرة لعينة البحث، العلاقات مع الزملاء تؤثر تأثيرا ايجابيا على المبحوثين، هنالك تشديد في المعاملة من طرف المدير، أغلب المبحوثين يرون أن قوانين المؤسسة غير عادلة وأنها أحيانا ما تخدم تحسن ظروف العمل.

الدراسة الثالثة: قام الباحثين حسام محمود أبو حمور، رانية جعفر قطيشات، محمد عبد الله الريالات، بدراسة حول الاغتراب الوظيفي وأثره على كفاءة وفعالية الأداء التنظيمي في شركات الاتصالات الأردنية، (2018) رماح للبحوث والدراسات مجلة دولية علمية محكمة متخصصة في الاقتصاد والعلوم الإدارية. تبلورت إشكالية الدراسة في التساؤل التالي: ما أثر الاغتراب الوظيفي على كفاءة وفاعلية الأداء التنظيمي في قطاع شركات الاتصالات الأردنية وقد اعتمدت على المنهج الوصفي، وتم استخدام استبانة، تكونت عينة الدراسة من (111) مدير في الإدارات العليا، أما الأساليب الإحصائية فتم الاعتماد على (spss) الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، المتوسطات، الانحرافات المعيارية، تحليل الانحدار الخطي، وتم التوصل للنتائج التالية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الاغتراب الوظيفي مجتمعة على كفاءة وفاعلية الأداء التنظيمي، وجود أثر ذو دلالة إحصائية لعلاقة الموظف بالإدارة المباشرة على كفاءة وفاعلية الأداء التنظيمي، وجود أثر ذو دلالة إحصائية لعلاقة الموظف بزملاء العمل على كفاءة وفاعلية الأداء التنظيمي.

التعليق على الدراسات السابقة:

- أوجه الاستفادة:

- تفيد الدراسات السابقة في التعرف على المساهمات البحثية التي سبقت في دراسة الموضوع.
- المساعدة في اختيار أدوات الدراسة والأساليب الإحصائية الملائمة.
- الاطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة والاستفادة منها في بناء الاستبيان وصياغة الفقرات.
- كان للدراسات السابقة فائدة كبيرة في مساعدة الباحث في تكوين تصور شامل لموضوع الدراسة، الأمر الذي ساهم في صياغة مشكلات وفروض الدراسة.

- أوجه التشابه:

- تشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في الاستعانة على نفس أدوات البحث(الاستبيان).
- تعتمد الدراسة الحالية على المنهج الوصفي وهذا المستخدم في معظم الدراسات السابقة.
- تشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة كونها اعتبرت الاغتراب الوظيفي والأداء الوظيفي كعناصر أساسية ومهمة في المنظمة.

-أوجه الاختلاف:

- هناك اختلاف بنسبة قليلة جدا بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة من خلال أدوات جمع البيانات، حيث أن دراسة (العمرى سليمة،2019) اعتمدت في جمع البيانات على الاستبيان والمقابلة.
- اختلاف الإطار الزمني والمكاني الذي تمت فيه الدراسة الحالية والدراسات السابقة.
- تختلف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في مجتمع الدراسة وحجم العينة.

خلاصة:

قمنا في هذا الفصل بعرض إشكالية البحث وضبط تساؤلاتها وفرضياتها بشكل يوضح المسار الذي سيتم خلاله البحث، كما تطرقنا إلى توضيح الأهداف التي ترمي الدراسة إلى الوصول إليها وكذا أهميتها والفائدة المرجوة منها، بالإضافة إلى ذلك قمنا بتوضيح المفاهيم الإجرائية المتعلقة بالدراسة وقمنا باستعراض جملة من الدراسات التي تتطابق مع الدراسة الحالية، كما قمنا أخيرا بتوضيح أوجه الاختلاف والتشابه والاختلاف بينهما وبين دراستنا الحالية.

تمهيد

- 1- تعريف الاغتراب الوظيفي
- 2- خصائص الاغتراب الوظيفي
- 3- أنواع الاغتراب الوظيفي
- 4- أبعاد الاغتراب الوظيفي
- 5- أسباب الاغتراب الوظيفي
- 6- مراحل الاغتراب الوظيفي
- 7- أهم النظريات المفسرة للاغتراب الوظيفي
- 8- الآثار السلبية للاغتراب الوظيفي

خلاصة

تمهيد:

يعد موضوع الاغتراب الوظيفي من بين المواضيع المهمة التي مازالت قيد الدراسة لما يلعبه الاغتراب من تأثير على الفرد والمنظمة التي يعمل بها، خاصة أن ظاهرة الاغتراب تؤثر تأثيرا واضحا على تكيف العنصر البشري في المنظمة التي يعمل بها، وكذا على تماسك الجماعات داخل التنظيمات الاجتماعية.

ما جعل هذا المصطلح يبقى قيد الدراسة إلى غاية اليوم فالعامل أيا كان موقع عمله يتعرض لظاهرة الاغتراب الوظيفي والذي تساهم فيه العديد من المسببات والعوامل.

ومن خلال هذا الفصل سنتناول الاغتراب الوظيفي والذي يعد من الظواهر التي تؤثر على المنظمة وعوائدها ويؤدي إلى نتائج سلبية.

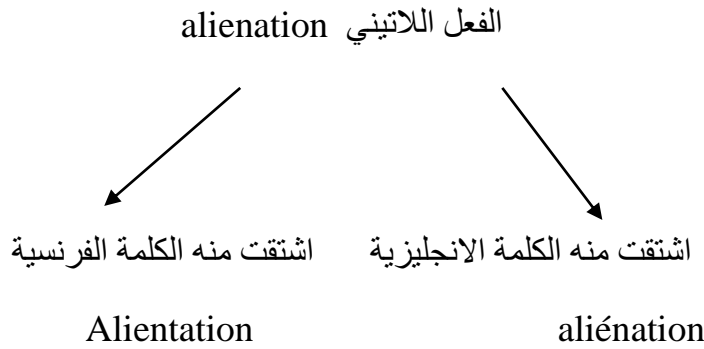
1- تعريف الاغتراب الوظيفي:

1-1-1 التعريف اللغوي للاغتراب:

إن المقابل للكلمة العربية "اغتراب" أو "غربة"، هو الكلمة الانجليزية alientation والكلمة الفرنسية "aliénation" وقد اشتقت كل من الكلمة الانجليزية والفرنسية أصلها من الكلمة اللاتينية "alienatio" وهي اسم ممتد من الفعل اللاتيني "alienare" والذي يعني نقل ملكية شيء ما إلى آخر، أو يعني الانتزاع أو الإزالة، وهذا الفعل مستمد بدوره من كلمة أخرى هي alienus أي الانتماء إلى شخص آخر، أو التعلق به، وهذه الكلمة الأخيرة مستمدة في النهاية من اللفظ "alius" الذي يدل على الآخر سواء كاسم أو كصفة. (خليفة، 2003، ص23)

المقابل للكلمة العربية "اغتراب" أو "غربة" هو:

الشكل رقم(1): الاغتراب لغة.



المصدر: من إعداد الباحثان.

2-1-2 التعريف الاصطلاحي للاغتراب الوظيفي:

1-2-1-1 تعريف الاغتراب:

- في ذخيرة علوم النفس أوضح كمال دسوقي أن الاغتراب يشير إلى: شعور بالوحدة والغربة، انعدام علاقات المحبة أو الصداقة مع الآخرين من الناس. (حسينة، زغير، 2021، ص275)

- الاغتراب حالة من الانفصال عن الواقع وعن كل ما فيه من الأفكار والمبادئ والقيم والعادات والالتزامات الاجتماعية. (صورية، سهام، 2021، ص571)

- كما أن مصطلح الاغتراب في مجال علم النفس يشير إلى انعزال الفرد وتفوقه في ذاته وانطوائه بعيدا عن الآخرين في محيطه الاجتماعي وقد صنفه علماء النفس كمرض، حيث أن هذه الوضعية عكس الطبيعة الإنسانية السوية المنخرطة في المجتمعات البشرية صغيرة كانت أم كبيرة.

(براجي، 2019، ص665-666).

- يوضح ستوكلز **stokls** أن الاغتراب ينشأ من خبرات الفرد التي يمر بها مع نفسه، ومع الآخرين، وهي لا تتصف بالتواصل، ويصاحبها كثير من الأعراض كالعزلة، الإحساس بالتمرد، الانسحاب... (أبو عمرة، 2013، ص51)

مما سبق يمكن القول أن الاغتراب هو شعور بالوحدة والغربة والانفصال عن الواقع وكل ما فيه من قيم وعادات والتزامات وانعزال الفرد بعيدا عن الآخرين، وقد ينشأ من خبرات الفرد التي يمر بها مع نفسه ومع الآخرين وله أعراض كالعزلة والإحساس بالتمرد ونقص التواصل مع الآخرين.

1-2-2 تعريف الاغتراب الوظيفي:

- عرفت رنا صابر الاغتراب الوظيفي أنه: حالة نفسية يعاني منها الفرد ويشعر معها بعدم الصلة بالواقع الذي يحيط به نتيجة تعرضه لمثيرات وعوامل بيئية أو ذاتية لا يكون قادرا على التكيف معها حتى يؤدي هذا الانفصال إلى العزلة والانطواء وتحقير الذات وذلك لعدم الشعور بأهمية ما يقوم به من أعمال داخل محيط العمل. (هزوشي، دت، ص28)

- يعرفه إريك فروم: هو نمط من التجربة يعيش فيها الإنسان كغريب. (حسن فضالة، 2010، ص55)

- يعرف سلطان (2003، 279) الاغتراب الوظيفي أنه: انفصال العامل عن عمله وعدم اهتمامه أو اكتراثه به، بمعنى أن يشعر العامل أن العمل الذي يقوم به بلا معنى ولا قيمة له. وينتج اغتراب العامل عادة من الطبيعة الروتينية المتكررة للعمل الذي يقوم به. (عبد الله حلس، 2016، ص28)

- ويعرفه (إبراهيم، 2015) أنه حالة تنتاب الفرد في العمل تجعله يشعر بالعجز والوحدة وعدم الانتماء لعمله وأن عمله لا معنى له ولا يحقق أهدافه وبالتالي شعوره بالتمرد واللامعيارية.

(مرسى اسماعيل، 2020، ص65)

- الاغتراب الوظيفي هو: شعور العاملين بمؤسسة ما بأن هذه المؤسسة التي ينتمون إليها لم تعد المكان المناسب للاستمرار بها (لمين، 2015، ص157)

- عرفه وليام William بأنه: عدم القدرة على الشعور بالتواصل الاجتماعي المتمثل بالعادات والتقاليد، فضلا عن الميل إلى العزلة عن الناس، وضعف القدرة على تفسير الأحداث بشكل واضح وموضوعي والشعور بأن الحياة لا معنى لها. (بوشلاغم، بوجمعة، 2020، ص252)

مما سبق عرضه يمكن استخلاص تعريف عام للاغتراب الوظيفي:

هو حالة نفسية، نمط من التجربة، انفصال العامل عن عمله، شعور بعدم الانتماء، عدم القدرة على التواصل الاجتماعي أي أن يشعر العامل أن العمل الذي يقوم به لا معنى له وليس له قيمة وشعوره بالعجز وأن عمله لا يحقق أهدافه وأن الحياة لا معنى لها.

2- خصائص الاغتراب الوظيفي:

لقد حدد ماركس أربع خصائص رئيسية للاغتراب الوظيفي وهي: (بوخلوط، لفاط، 2017، ص78)

- الإنسان هو غريب عن الطبيعة البشرية

- هو مغترب من نفسه ومن نشاطاته

- هو مغترب من وجوده

- الإنسان مغترب من غيره من البشر

وهناك خصائص أخرى للاغتراب وهي: (سليمة، 2019، ص154)

- تتباين ظاهرة الاغتراب من حيث الأسباب المؤدية إليها، مظاهرها والنتائج المترتبة عنها من تنظيم لآخر، ومرد ذلك للتنظيم في حد ذاته بما في ذلك طبيعة العلاقات السائدة فيه، الهيكل التنظيمي وغيرها.

- ظاهرة الاغتراب في التنظيم قوامها الانفصال بين ذات العامل والمنظمة وما تتضمنه من عناصر تنظيمية، لذلك يمكننا القول أن الاغتراب ينشأ من طبيعة العلاقة بين الفرد والمنظمة.

- الاغتراب الوظيفي باعتباره ظاهرة اجتماعية، معقدة ومتشابكة تعاني منها الكثير من المنظمات، عند هذه النقطة نشير إلى أنه بالصعوبة بمكان أن نعزوها إلى سبب واحد ومن الصعب أيضا أن نفصل بين العناصر المكونة لها.

3- أنواع الاغتراب الوظيفي:

3-1 الاغتراب الشخصي:

ويمثل شعور الفرد بأن هناك اختلاف أو تناقض بين ما يفعله بشكل يومي من تصرفات وأفعال، وبين شخصيته الحقيقية، بمعنى عدم التوازن بين ذات الفرد وسلوكه اليومي، فالفرد في ذلك يصبح مغتربا عن ذاته في نشاط العمل، وعلى وجه الخصوص عندما يفقد الفرد السيطرة على عمله، والشعور بالروابط الكاملة، وهدف المنظمة، ويكون شعور الفرد بالاغتراب الشخصي نتيجة لإحساسه بالخضوع للضغط الخارجي، وبالتالي فقدان القدرة على التحكم في تسيير أمور حياته، ولعل تلك النتيجة يمكن إرجاعها إلى طبيعة التكوين النفسي للإنسان، حيث أن الفرد غالبا ما يتعرض إلى عدم التوازن بين ذاتيته وسلوكه اليومي، حينما يشعر بأنه لم يصبح له السيطرة على تسيير أمور حياته، وأن كل شيء خارج نطاق تحكمه. (جمانة، 2020، ص25)

3-2 الاغتراب الاجتماعي:

يقصد به شعور الفرد بالانعزال عن الآخرين سواء كان الآخرون زملاء في العمل، رؤساء، أصدقاء، أو الأسرة...، ويرجع الاغتراب الاجتماعي إلى غياب الإجماع على الأهداف العامة فيما بين

الفصل الثاني.....الاغتراب الوظيفي

العاملين وبين الإدارة وقد يرجع ذلك لعدم توفر المعطيات التي تمكن العاملين من مباشرة أعمالهم، ويرجع ظهور الاغتراب الاجتماعي أيضا إلى منهجية التفكير المواقبة للتطور الاقتصادي.

(زهية، 2018، ص28)

3-3 الاغتراب السياسي:

وهو تلك الحالة من التناقض القائم بين ذات الفرد وبين مؤسسات النظام السياسي والقائمين على زمام السلطة بل العملية السياسية ونتائجها والعزلة السياسية هي أحد أبعاد الاغتراب السياسي ويقصد بها رفض قواعد السلوك والأهداف السياسية التي يدين بها كثير من أعضاء المجتمع.

(الشاذلي، 2008، ص15).

3-4 الاغتراب الثقافي:

ويشار به إلى ابتعاد الفرد عن الثقافة الخاصة بمجتمعه، وثقافة المجتمع تتألف من العادات والتقاليد والقيود السائدة في ذلك المجتمع ومخالفة المعايير التي تضبط سلوك أفرادها، حيث تجد الفرد يرفض هذه العناصر وينفر منها ولا يلتزم بها، بل ويفضل ما هو غريب وأجنبي عنها

(زليخة، 2012، ص349).

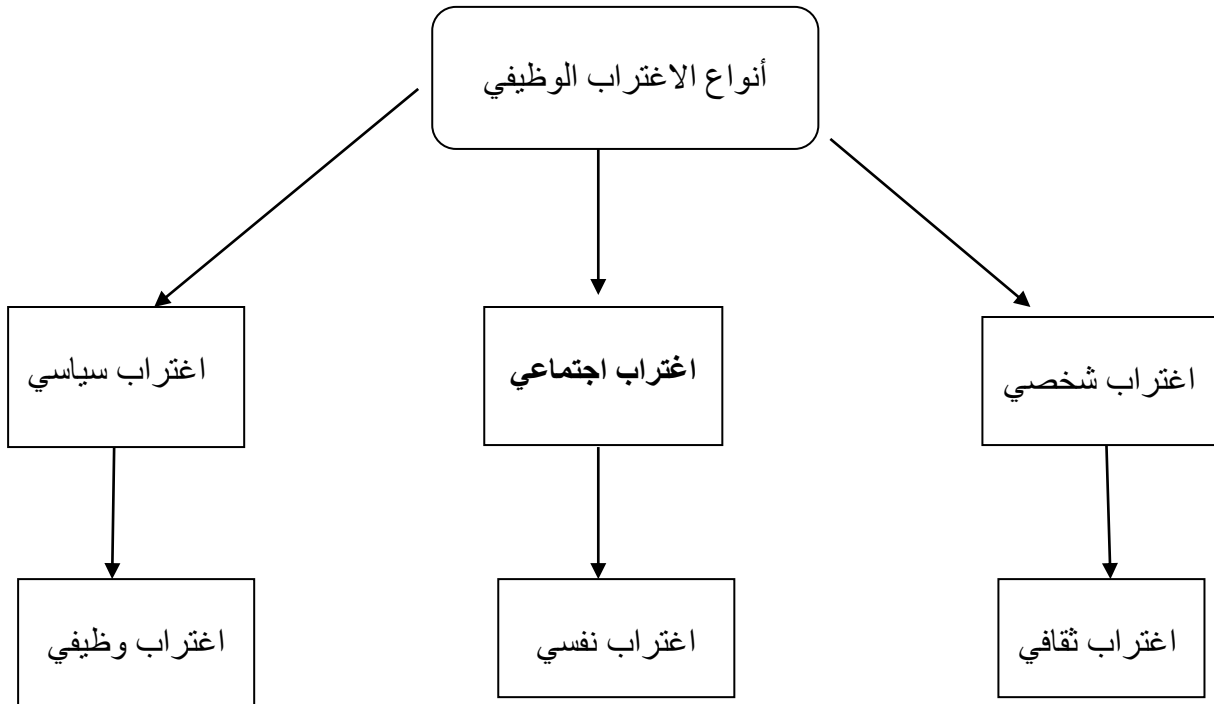
3-5 الاغتراب النفسي:

إن مفهوم الاغتراب في المجال النفسي يشير إلى درجات من الاضطرابات في الشخصية وفي علاقتها بالموضوع. وفي درجة أشد يعد الاغتراب النفسي غربة الذات عن هويتها وبعدها عن الواقع وانفصالها عن المجتمع.. وفي مجال الطب النفسي وعلم النفس اتسع مفهوم الاغتراب ليشير إلى حالة يظهر فيها الأشخاص وتظهر فيها المواقف المألوفة للفرد كموضوعات غريبة عليه، وحالة يشعر فيها الفرد بأن حالته غير حقيقية (عبد الله، ابراهيم، 2017، ص29).

3-6 الاغتراب الوظيفي:

يعتبر الاغتراب الوظيفي ظاهرة خطيرة جدا ومؤشرا على مرور المؤسسة بأزمة حقيقية ربما تسارع بها إلى الانحدار والفشل، فالاغتراب الوظيفي يعني توصل العاملين بالمؤسسة إلى قرار بأن المؤسسة التي يعملون بها لم تعد المكان المناسب للاستمرار في العمل معها لأسباب تتعلق بالمؤسسة ذاتها التي يعمل بها وولاءه لها ويترتب عليه نتائج وخيمة بالنسبة لكلا الطرفين غالبا ما تنتهي بإنهاء العلاقة بينهما نهاية غير مرضية. (بن زاهي، 2007، ص43)

الشكل رقم(2): أنواع الاغتراب الوظيفي



المصدر: من إعداد الباحثان

4-أبعاد الاغتراب الوظيفي:

4-1الشعور بالعجز: يشير إلى افتقاد الفرد القدرة على التحكم في الأحداث المحيطة به أو تأثيره في المنظمة التي يعمل بها، حيث يتوقع الفرد أن سلوكه لن يتأتى بالنتائج المرجوة منه.

(قدي، زروخي، سلام، 2020، ص04).

4-2العزلة: العزلة الاجتماعية تمثل أهم مظاهر الاغتراب، وتستخدم لدى الباحثين بمعنيين.

المعنى الأول: عزلة على المستوى الاجتماعي، وتتمثل في توحيد ناقص أو ضعيف مع جماعات المرجع الخاصة بالأغلبية التي تزود الفرد بما يحتاج إليه من معايير اجتماعية.

المعنى الثاني: عزلة على مستوى العلاقات الشخصية، وتتمثل في افتقاد الفرد للعلاقات ذات المعزى مع الآخرين ذوي الأهمية، كما يتصف صاحب هذه السمة بالعزوف عن الاهتمامات، والنشاطات الاجتماعية ويفضل أن يعمل منفردا. (عبد الله، عبد الله، 2012، ص145)

4-3 فقدان المعنى(اللامعنى): تعني شعور الفرد بفقدانه معنى الحياة وأن وجوده لا معنى له، وحياته أصبحت مملة ورتيبية، وتسير من دون معنى أو هدف محدد. ويحدث هذا الشعور بالعمل عندما يفقد الشخص الإحساس بارتباطه بالأدوار الوظيفية التي يؤديها، ولا يعرف الهدف الذي يسعى إليه.

(التزه، 2018، ص60)

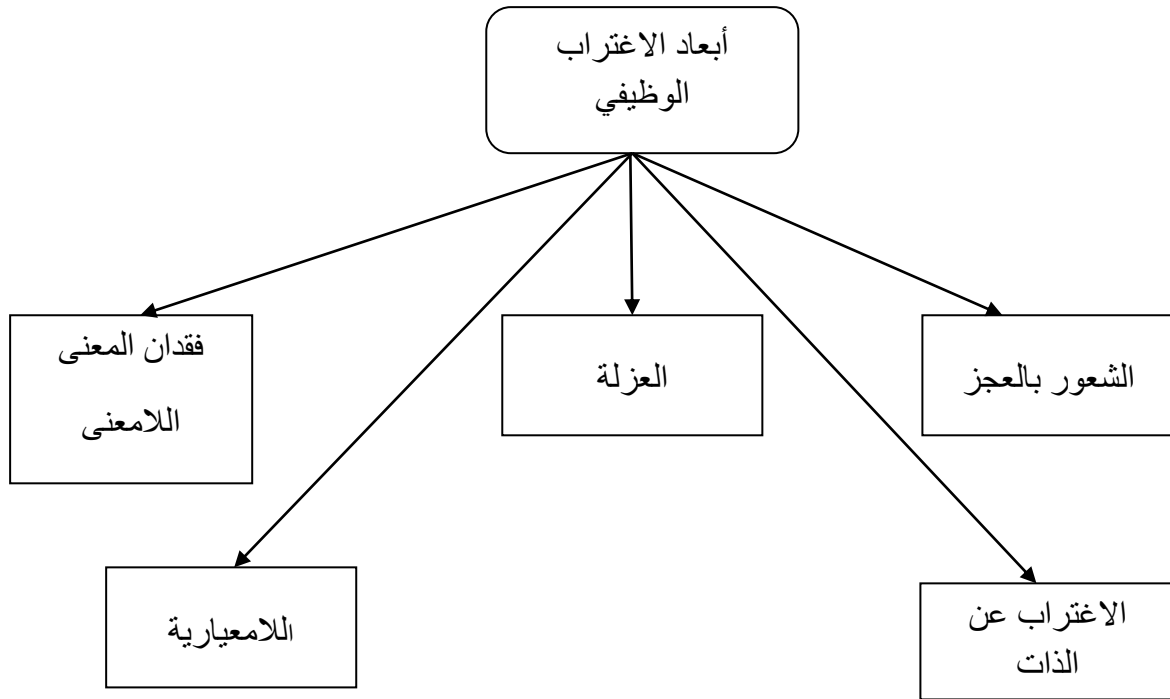
الفصل الثاني.....الاغتراب الوظيفي

4-4 للامعيارية: اشتق (سيمان) هذا المصطلح من وصف دور كايم للحالة التي تصيب المجتمع، وتوصف هذه الحالة بانهايار المعايير التي تنظم السلوك وتوجهه، وتعني شعور الفرد بأن الوسائل غير المشروعة مطلوبة وأنه بحاجة إليها لإنجاز الأهداف، وهذه الحالة تنشأ عند تفكك القيم والمعايير الاجتماعية وتفشل في السيطرة على السلوك الفردي وضبطه. (جمانة،2020،ص26).

4-5 الاغتراب عن الذات: يشير هذا البعد إلى شعور الفرد بعدم القدرة على إيجاد الأنشطة المكافئة ذاتيا، فلا يستطيع الفرد أن يستمد الرضا من نشاطاته، وصلته بذاته الحقيقية، إنه إحساس الفرد وشعوره بتباعده عن ذاته.

والاغتراب عن الذات هو: حالة يدركها الفرد ذاته كمغترب أي أنه أضحي نافرا أو مغتربا عن ذاته وأصبحت الذات أداة مغتربة لا تعرف ماذا تريد، وهي عدم القدرة على تواصل الفرد مع نفسه وشعوره بالانفصال عما يرغب أن يكون عليه وبين إحساسه بنفسه في الواقع. (الحواس،2018،ص130).

الشكل رقم (3): أبعاد الاغتراب الوظيفي.



المصدر: من إعداد الباحثان

5-العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي:

تتنوع العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي بين العاملين في المنظمة وإن كانت في الغالب تعود إلى عاملين رئيسيين هما:

1-5 العوامل التي تعود على المنظمة:

1-1-5 المكننة والأتمتة: إن ثورة التكنولوجيا الحديثة قد ساعدت على انتشار ظاهرة الاغتراب بين العاملين نتيجة لكثرة الأتمتة والأجهزة الحاسوبية، إذ أنه خطر يهدد العلاقات الإنسانية ويثير الأمراض والمشكلات النفسية. (البغلي، 2013، ص379)

2-1-5 الخلل في تقارير كفاية الأداء: تفتقر تقارير الأداء السنوية للموظفين إلى الأسس الموضوعية نظرا لاعتمادها في الغالب على تقديرات فردية من جانب المشرفين مما يجعلها تتأثر بالاعتبارات والأهواء الشخصية، ويؤثر في النهاية على حسن العلاقات الوظيفية التي ينبغي أن تقوم بين الموظفين والإدارة. (العمرى، 2016، ص146)

3-1-5 ضعف الفعالية الإدارية: إن عدم فعالية الإدارة تؤدي إلى عدم قدرتها على أداء المطلوب منها، ومن التفكير بإعادة النظر في العمل الواجب أدائه والمهارات التي يحتاجها لأداء العمل لتصبح قادرة على مواكبة التطور التقني السريع الذي لن يحقق لها إلا إذا مارست وصف العمل بطريقة تسمح لكل موظف بالمشاركة في صناعة القرارات التي تؤثر فيه وتتعلق بمهام عمله، فالإدارة الفعالة هي التي تتبع الخطوات الجيدة للارتقاء بالعمل الإداري للتغلب على مشكلات الأداء الفعال، ومن هذه الخطوات التالية:

- التخطيط الجيد

- متابعة خطوات التنفيذ.

- إتباع نظام توثيق جيد.

- فعالية إدارة الوقت. (عطية بحر، أبو سلطان، 2013، ص182).

4-1-5 ضعف نظام الحوافز: إن عدم وضوح نظام الحوافز أو خضوعه للمجاملات والعلاقات الشخصية بين الموظفين والقيادة العليا والمباشرة يعتبر أحد أهم العوامل المؤدية إلى الاغتراب الوظيفي، لأن الموضوعية في تطبيق نظام الحوافز شرط لنجاحها، فمستوى الاغتراب الوظيفي بشكل عام يتأثر بغياب الحوافز، لاسيما أن هناك عددا من النظريات والدراسات التي سعت لمعرفة العلاقة بين الاغتراب الوظيفي والحوافز، مثال على ذلك مدرسة العلاقات الإنسانية والمدرسة السلوكية:

-مدرسة العلاقات الإنسانية: ترى أن الموظف السعيد هو الموظف منتج وقد تباينت الدراسات حول الاغتراب والإنتاجية.

-المدرسة السلوكية: توصل علماء السلوك إلى أنه ليس هناك علاقة ضرورية بين الاغتراب والإنتاج، وعموما قد لا يكون الاغتراب ناتجا عن العمل بحد ذاته بل قد يكون الاغتراب ناتج عن الظروف المحيطة بالعمل. (دروزة، القواسمي، 2014، ص301).

2-5 عوامل تعود للعاملين بالمنظمة:

1-2-5 سوء التوافق والتكيف: من العوامل التي يواجهها الفرد في سبيل إشباع حاجاته بصورة منتظمة دائمة، سواء كانت معوقات مادية أو معنوية تعرقل الجهود المبذولة لكي يحقق ذاته في إطار المجتمع الذي يعمل فيه وينتهي به الغالب إلى سوء التوافق وعدم التكيف.

(زاوي، موسي، 2021، ص572).

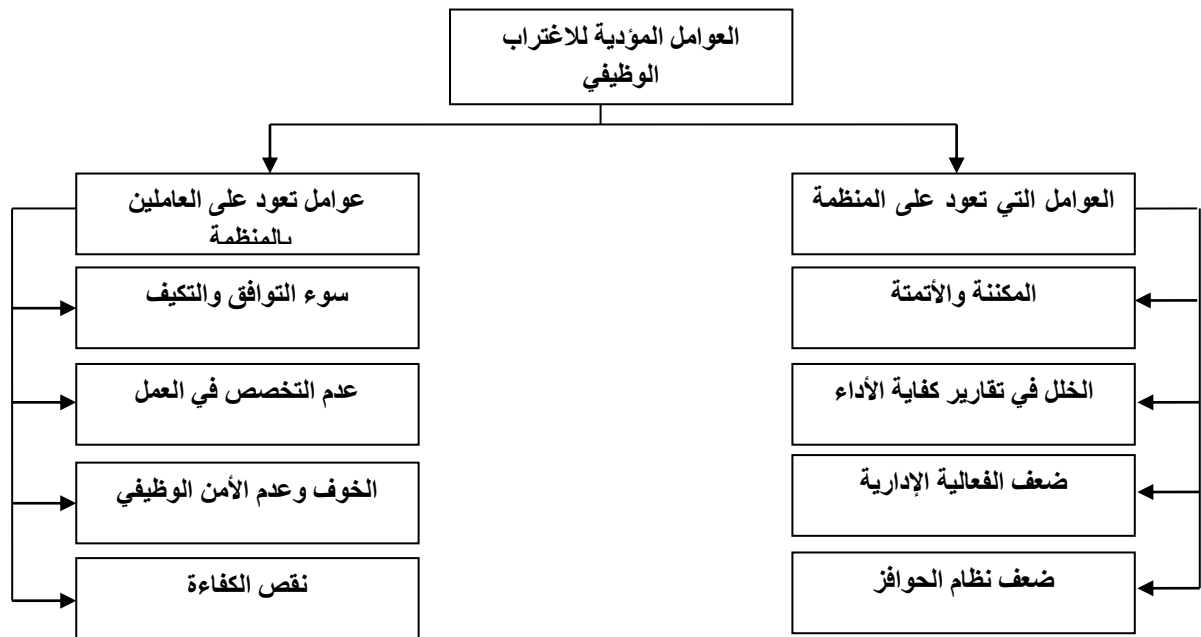
2-2-5 عدم التخصص في العمل: إن المشكلة تكمن في عدم الاستخدام الأمثل لتخصصات العاملين، مما يعني وضع العاملين في تخصصات تختلف عن تخصصها الذي من شأنه التقليل من أداء هؤلاء بسبب بعده عن تخصصه وشعوره أن هذا إحفاف بحقه مما يولد لديه شعور بالاغتراب الوظيفي. (حمودي، 2015، ص13)

3-2-5 الخوف وعدم الأمن الوظيفي: إن شعور العاملين بالخوف وعدم الأمان الوظيفي يؤدي حتما إلى محاولتهم الهروب من تلك المشاعر، كما يؤدي إلى انتشار الاغتراب الوظيفي بين العاملين بالمنظمة. (بن زاهي، تاويريريت، 2017، ص139)

4-2-5 نقص الكفاءة: إن نقص كفاءة العاملين في المنظمة من شأنه أن ينخفض الأداء الوظيفي بين العاملين، حيث يسعى كل منهم إلى إرجاع أسباب ضعف أداءه إلى ظروف خاصة بالمنظمة التي يعمل بها، ونتيجة لنقص الكفاءة فإن بعض العاملين يلجأ إلى الغياب عن العمل، كما ينصرف آخرون منهم قبل نهاية الدوام وقد تكثر المشاجرات مما لا يؤدي إلى الاغتراب الوظيفي.

(الشهراني، 2020، ص286)

الشكل رقم (4): العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي



المصدر: من إعداد الباحثان

6- مراحل الاغتراب الوظيفي:

يمر الاغتراب الوظيفي ب ثلاثة مراحل نوجزها كما يلي:

6-1 مرحلة الاغتراب الوظيفي النفسي:

يشعر الموظف بأن العلاقة بينه وبين المنظمة التي يعمل بها لم تعد طبيعية، وقد أصبح يسودها شيء من التوتر، ويعزو العامل ذلك إلى المنظمة، أو من يقومون بتمثيلها وأنه لم يعد لديه نفس القدر من الأهمية الوظيفية والمنزلة الاجتماعية لديها، إلى أن يدخل في دائرة النسيان، ويستمر الفرد في تكوين المشاعر السلبية تجاه المنظمة فيعزو إليها كل ما يعانیه من مشكل، ويصبح الفرد نتيجة لذلك مهموما مشغولا بالمشاكل. (خليف، 2021، ص9)

6-2 مرحلة الاغتراب الذهني:

هي في الحقيقة امتداد لمرحلة الاغتراب النفسي لكنها أكثر خطرا على المؤسسة والعاملين حيث تتميز هذه المرحلة بالشروود الذهني وعدم القدرة على التركيز لدى العاملين وتبدو على بعضهم مظاهر الحزن والاكتئاب، وتكثر أخطاء الأداء الوظيفي إلى حد ملحوظ، وتتدنى لدى العاملين القدرة على التعلم ويفقدون الرغبة في التدريب على أي مهارات جديدة ويكثر الطلب على الإجازات والبحث عن أي سبب يمكن أن يعطي للموظف مبررا للابتعاد عن جو المؤسسة.

(قبابي، بن كعبيش، 2017، ص38).

6-3 مرحلة الاغتراب الجسدي:

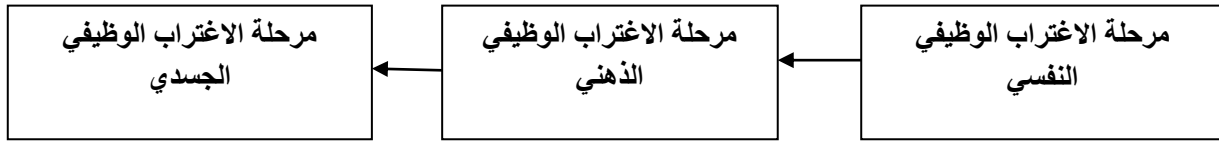
ويصبح فيها الاغتراب الوظيفي اغترابا كليا حيث يكثر الغياب والتأخر عن الدوام والخروج أثناء الدوام والانصراف قبل نهاية الدوام وتكثر الانتقالات الجماعية في المؤسسة وتصبح الصراعات بين العاملين المشرفين واضحة، ويفقد الرؤساء المباشرين القدرة على السيطرة على الأمور.

(الحواس، 2018، ص132).

كما يشعر العامل في هذه المرحلة بالقلق وعدم الارتياح والشعور بالضيق والإحساس باليأس وبعدم الفاعلية والأهمية، والانسحاب والعزلة الاجتماعية والابتعاد عن المشاركة بالإضافة إلى احتقار الذات....(الحرثسي، ربحي، 2020، ص270).

ما يمكن قوله أن ظاهرة اغتراب العامل تمر بثلاث مراحل، كل مرحلة تؤدي إلى المرحلة الأخرى وتصبح العلاقة بين هذه المراحل تراكمية تؤدي في النهاية إلى درجة من الاغتراب الكلي للعامل، وتنعكس نتائج كل مرحلة على المؤسسة حسب درجة خطورتها.

الشكل رقم(5): مراحل الاغتراب الوظيفي



المصدر: من إعداد الباحثان

7- النظريات المفسرة للاغتراب الوظيفي:

يعتبر الاغتراب من المواضيع التي كثر الجدل والنقاش حولها فتعددت بذلك الاتجاهات والنظريات المفسرة له:

7-1: نظرية سمات الشخصية:

تقول هذه النظرية أن الشخصية عبارة عن مجموعة من النظم التي تعمل بآلية وتوافقية للجهاز البيولوجي والنفسي في الآن ذاته وتنتج سمات متفردة ونادرة للتطابق، أو أن تتكرر في أفراد حتى ولو كانوا من نفس الأسرة، وتلك النظم الداخلة تظهر جلوية على سلوك الفرد وتؤثر على فكره ودوافعه الموجهة لأي سلوك منفصل، أو بالمشاركة مع الآخرين حال وجود مقاربات متسقة مع سماتهم الشخصية، ولقد ساهمت تلك النظرية في الإرشاد النفسي ومرحلة التوجيه عبر دراسة السلوك الفردي على حدا مع التركيز على الطرق والمتغيرات التي تلائم شخصية كل فرد، وبناءا عليه فإن الاغتراب ينشأ كمظهر من مظاهر الخلل الذي ينتج عن عدم فهم الفرد لماهية شخصيته ومكوناتها.

(براجي، 2019، ص667).

7-2 نظرية الذات: تعد وظيفة مفهوم الذات وظيفية دفاعية دورها الأساس هو العمل على خلق مناخ من التكامل والتوافق المنظم لبيئة الخبرات والتجارب المنخرط فيها الفرد كعضو من أعضائها، وبناء عليه يقوم الفرد بتنظيم مقومات ذاته الداخلية للتوافق مع ذوات الآخرين في نفس المؤسسة بغية الوصول إلى الغايات المرجوة للخطط، قريبة وبعيدة المدى ومن الافتراضات الأولية لهذه النظرية أن الشخص ينشأ على النضال بغية الوصول إلى المفهوم الملائم لذاته وإظهار سماتها لتبدو جلوية له كرمز للأنا أمام باقي أفراد المؤسسة أو المجتمع، فهي البصمة الجينية التي تمثله ككائن بيولوجي مفكر.(معدن، 2028، ص281).

7-3 نظرية التحليل النفسي: ذهب سارتر إلى أن الاغتراب العام والوظيفي متأصل في الوجود الإنساني حيث أنه يندرج ضمن الصفات الوجودية الأساس، فوجود الإنسان سابق على ماهيته، وهذا يظهر لنا عبر مراحل الإنسان العمرية المختلفة، فقد بزغ الإنسان في صورته الأولى كنطفة ثم جنين، كنتيجة لرغبة غيره(الأبوين) وليس بناءا على رغبته الذاتية، فليس له اختيار لبدء وجوده البيولوجي وليس له أدنى اختيار في الجينومات الوراثية التي سيصطبغ بأغلبها من والديه وأسلافهما، ولم يكن له بالتأكيد رغبة في كل ما سلف، فكل هذا خارج عن إرادته ومفروض عليه، مما يؤكد على سمة الاغتراب الملازمة له منذ البدايات وعبر مسيرة حياته، لذا لا يستطيع أن ينهي هذا الاغتراب حيث أنه حقيقة معاشة في الوعي والعمل الإنساني ومتجذر في ماهية الحرية.

(بن عبد الله، بن عبد الله، 2020، ص143).

فالاغتراب بلا شك ظاهرة تاريخية في كل المجتمعات منذ الأزل، كما أنها أضحت ظاهرة في مجالات العمل المختلفة كنتيجة للصراعات بين القوى المنتجة ووسائل الإنتاج والعاملين الذين أصبحوا فريسة للاغتراب الوظيفي، حيث أن الفرق الوحيد بين الاغتراب الذاتي والاغتراب الوظيفي هو أن الأول تاريخي وحتمي منذ وجود المجتمع الإنساني الأول، في حين أن الاغتراب الوظيفي ناتج عن سياسات بعينها قام بها البعض المتسلط على إدارة المؤسسات العمالية ضد السواد الأعظم من العاملين، أي أنه كرد فعل لفعل يمكن العمل على إدراك مقدماته وفهمه فهما مناسباً يمكننا من تغيير النتائج السلبية التي أخرجت لنا الاغتراب وآفاه لدى العاملين.(بن عبد الله، بن عبد الله، 2020، ص143)

4-7 النظرية السلوكية: تفسر النظرية السلوكية الاغتراب كظاهرة نتجت عن استجابات خاطئة لمثيرات شخصية سبق وأن اكتسبها الفرد ارتكازاً على السلوك الإنساني المكتسب من خلال التعلم أو المحاكاة في البيئات المختلفة التي احتك بها، وقد دعمت هذه النظرية نزوع الفرد إلى تكرار الاستجابات للمواقف المتشابهة التي سلك فيها سلوك معين دعم بالثواب كرد فعل مجتمعي أو عملي، ولذا فالفرد يدخل في دوامة الاغتراب عن ذاته عندما يصبح عضواً داخل مؤسسة عمل ليس له فيها أدنى مستويات حرية الاختيار أو حتى طرح نقاشات في صلب نشاط مؤسسته، أو محاولات طرحه لأفكار إبداعية مما يضطره إلى الرضوخ للسلطة الإدارية العليا والانسلاخ عن ذاته وهويته الخلاقة والمبدعة من ثم الاستغراق في غيابة الاغتراب الوظيفي والاضمحلال.(شتا، 1993، ص200)

ترشدنا هذه النظريات إلى الكشف عن لبس ظاهرة الاغتراب الوظيفي والإفادة منها وفهم وإدراك كافة العوامل المؤدية لها مما يدعم الدور العلمي في العمل على إصلاح الخلل الحاصل وإدراك الحلول الناجعة الأصح لجبر الناتج عن تلك الظاهرة أو القضاء على آثارها السلبية.

8- الآثار السلبية للاغتراب الوظيفي:

للاغتراب الوظيفي العديد من الآثار السلبية في مجال العمل، فشعور الفرد بالاغتراب في مجال عمله يفقده الانسجام والتأقلم مع هذا العمل وهو ما يزيد شعور الفرد بالوحدة وعدم الرضا وفقدان الانتماء التنظيمي، واختفاء روح المبادرة والمسؤولية، ولاشك أن هذه المظاهر تؤثر سلباً على الفرد والمجتمع:

8-1 الآثار السلبية للاغتراب الوظيفي على مستوى الأفراد: أظهرت بعض الدراسات النفسية أن الفرد الذي يعاني من الشعور بالاغتراب يكون مستوى طموحه منخفضاً، وقدرته على الابتكار منخفضة والتوافق عنده بأبعاده الاجتماعي والانفعالي والأسري منخفضاً، وتقديره لذاته منخفضاً حيث يفصل المغتراب عن ذاته ولا يشعر بما يريد أو يسعى إليه، فالشخص ذو التقدير الذاتي المنخفض يعيش في ظروف صعبة ويعجز عن مواجهتها أو التكيف معها، فيفقد إحساسه بمعنى الحياة ويفقد الغرض من الحياة ومن سلوكه، وحينما تزداد حدة ما يشعر به من اغتراب وانفصال عن نفسه فإن حياته النفسية تضطرب ومعاييره تهتز وتظهر عليه مجموعة من المظاهر المصاحبة للاغتراب: العدوان والتقدير السلبي للذات، وسوء التوافق والاكنتاب والانحراف السيكوباتي، لذا من المتوقع أن الشخص الذي يشعر بالاغتراب أكثر عصابية. (مصطفى، 2018، ص158)

ومن وجهة أخرى تتجلى الآثار السلبية للاغتراب الوظيفي على مستوى الأفراد أيضاً في:

8-1-1 عدم الرضا عن العمل: فالفرد يسعى إلى تحقيق نوعية من الرضا أن تحقق ميوله من جهة وأن تحظى بما يريده الآخرون من جهة أخرى، حتى على إشباع حاجاته الاجتماعية فإن أجبر على التخلي عما تميل إليه ذاته في سبيل متطلبات الجماعة له يكون عند ذلك في حالة اغتراب تسبب له عدم الرضا عن العمل.(كرباع، 2020، ص28)

8-1-2 العدوانية والتخريب: الذي يؤدي إلى الإحباط الحاد وإلى ظهور السلوك العدواني تجاه الفرد والأشياء مثل الاعتداء، تعطيل الآلات، أو البطء في إنجاز المهام المكلف بها وهذا يحدث عندما لا يجد وسيلة مقبولة أو مشروعة لمعالجة الإحباط.(بن زاهي، 2007، ص32)

8-1-3 ترك العمل والغياب والضغط: إن الضغط وترك العمل والغياب يعتبران من الأشكال المناسبة للعامل للانسحاب من الوظائف التي يعاني فيها من مستوى عال من الضغط، وتشير نتائج الدراسات المتعددة أن هناك علاقة متوافقة بين الضغط وترك العمل والغياب كوسيلة للانسحاب من العمل، يمثلان أقل العواقب غير المرغوب فيها عند مقارنتها بالبدائل الأخرى مثل العدوانية واستخدام المهدئات وإن كان ترك العمل والغياب يعوقان الإنتاجية.(الحواس، 2018 ص147، 146)

8-1-4 معاناة العامل المغترب من وهن فطري ونفسي وجسدي: حيث يلجأ على إثره إلى الإجازات وهذا في حالة إدخال أدوات أو آلات جديدة أكثر حداثة وتعقيدا، حيث يشعر بأن قدراته وإمكاناته عاجزة عن استيعاب هذه التغيرات والتكيف معها.(غفصي، 2019، ص40)

8-2 الآثار السلبية للاغتراب الوظيفي على مستوى المجتمع: تتمثل النتائج العامة للاغتراب الوظيفي في الغالبية العظمى من المجتمعات، أو حتى فيها جميعا مهما كان موقعها الحضاري وظروفها الاجتماعية في الآتي:

8-2-1 العزلة وتآكل الانتماء: وتبرز غالبا في المجتمعات الحديثة الغربية والتي تكون قائمة على الفردية دون الاهتمام بروح الجماعة، وكذلك ضمور التواصل بين سكان المدن الحضرية وبرز الحواجز النفسية والاجتماعية التي تسبق المسافات التفاعلية بينهم.(بن زاهي، 2007، ص34)

8-2-2 سوء التكيف والتعرض للأمراض النفسية: الأمراض النفس جسمية والانحرافات بشتى اتجاهاتها ومختلف صورها وخاصة منها الخروج على النظام، والتمرد والشذوذ بكل أشكاله وفقد الحس الاجتماعي، والتبذد والسلبية واللامبالاة، وغير ذلك من المظاهر غير السوية التي يابها المجتمع مهما كانت نسبتها في الوضع الاجتماعي.(شخشوخ، 2013، ص53)

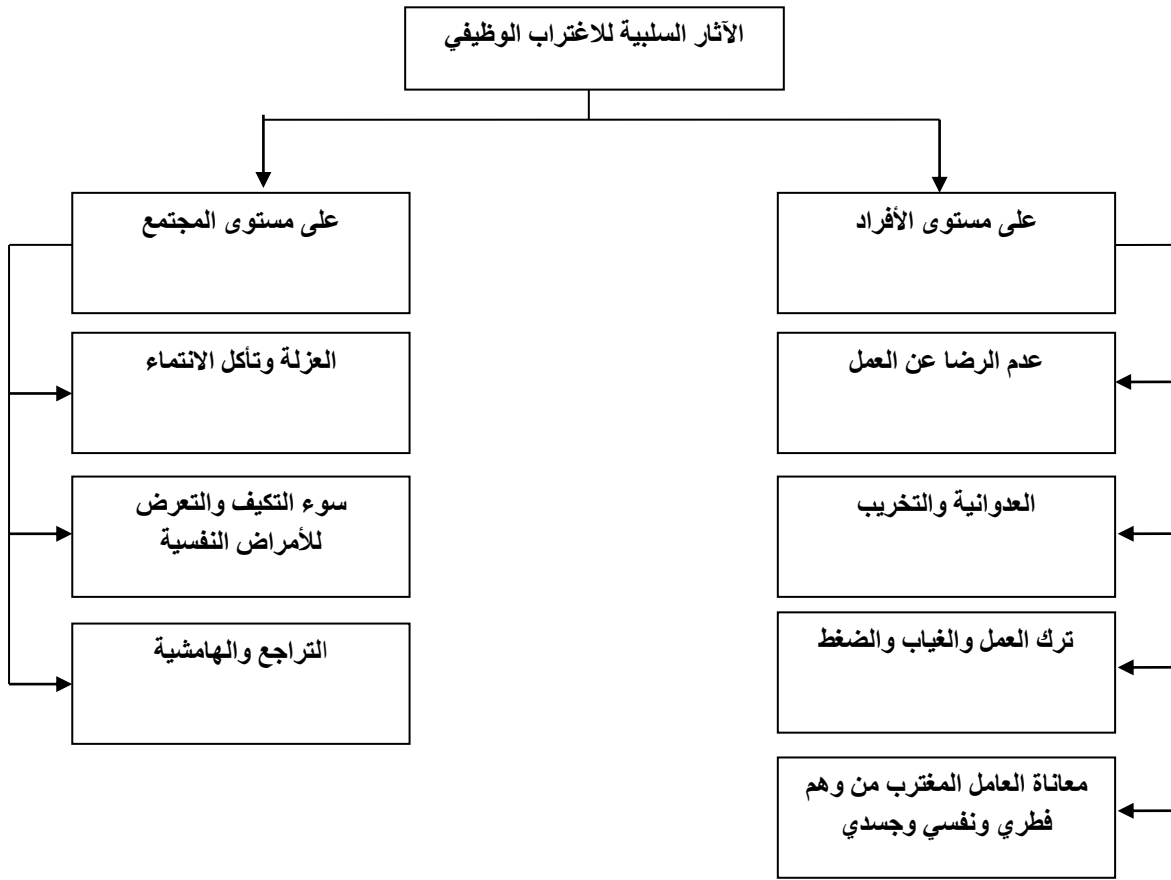
8-2-3 التراجع والهامشية: فهناك الكثير من الناس الذين يعجزون عن التكيف لحركة المجتمع باتجاه مواكبة الاندفاع وراء المغامرات المالية وتحقيق المكانة الاجتماعية الأرفع، ومن أسباب ذلك استمرارهم في التمسك بالقيم التقليدية، مما يعرقل ملائمة سلوكه مع التغيرات الاجتماعية الجارية، وهم كثيرا ما يعانون في تصورهم للأثر الإيجابي لما يفعلون وواقعه الاجتماعي والنفسي في نظر الآخرين، وفي إطار هذه التطورات الكيفية تخف وطأة الإحباط ويتحول الإخفاق المادي إلى نجاح أخلاقي ويتصدر الشرف مختلف الاعتبارات التي ينطلق منها هؤلاء في تبرير مواقفهم الراضية.

(علي، 2018، ص372).

الفصل الثاني.....الاغتراب الوظيفي

على ضوء هذه التوجهات للاغتراب الوظيفي على مستوى الفرد والمجتمع ورغم تباينها واختلافها إلا أن هناك شبه إجماع على وجود ظاهرة عتمة تتمثل في الاضطراب واليأس والإحساس بالعجز والانفصال عن الذات والأفراد والمجتمع، الشيء الذي أثر على مختلف جوانب حياة الفرد الشخصية والعملية على مستوى أدائه في العمل كما ترتبت على ذلك نتائج وخيمة على المجتمع بشكل عام، فتمخض على ذلك نتائج غير مرضية للطرفين مما جعل المهتمين بهذه الظاهرة الخطيرة البحث على أسبابها والأساليب الناجعة لمواجهتها.

الشكل رقم(6): الآثار السلبية للاغتراب الوظيفي



المصدر: من إعداد الباحثتان

خلاصة:

تناولنا في هذا الفصل مفهوم الاغتراب الوظيفي وخصائصه، ولأن هذا الأخير ظاهرة متعددة الأبعاد تتواجد في كل المؤسسات تختلف أسبابه ومظاهره من مؤسسة إلى أخرى، ارتأينا إلى عرض الأبعاد والأنواع الشائعة له وكذلك المراحل المتتالية لهذه الظاهرة، ومن ثم الآثار السلبية المترتبة عنها التي تؤثر على العامل باعتباره المورد الحقيقي للمؤسسة.

من جهة أخرى نجد أن الاغتراب الوظيفي يهدد كيان المؤسسات ويؤثر على استقرارها بغض النظر عن طبيعة نشاطها، حجمها أو حتى أهدافها لذلك قمنا باستعراض بعض النظريات المفسرة لهذه الظاهرة للكشف عن أسبابها والإفادة منها والعوامل المؤثرة فيها من أجل التدخل للتخفيف من حدته.

تمهيد:

تعريف فعالية الأداء الوظيفي.

1-1 تعريف الفعالية

2-1 تعريف الأداء

3-1 تعريف الأداء الوظيفي .

2-أنواع الأداء الوظيفي.

3- أبعاد الأداء الوظيفي.

4-أهمية الأداء الوظيفي.

5- عناصر الأداء الوظيفي.

6- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي.

7-قياس الأداء الوظيفي.

8- تقييم الأداء الوظيفي.

خلاصة

تمهيد:

تعتمد كفاءة وفعالية المنظمة بشكل كبير على الأداء الوظيفي للعاملين فيها، لهذا يستحوذ هذا الأخير على أهمية كبيرة في مجال البحث والدراسة كما حظي باهتمام كبير من قبل الباحثين والدارسين في جميع حقول المعرفة الإدارية كونه الركن الأساسي الذي تقوم عليه المنظمة.

ورغم التطور العلمي الحاصل في هذا المجال إلا أنه لحد الساعة لازالت الكثير من المشاكل تؤرق المهتمين بهذا المجال من باحثين واقتصاديين وإداريين، تستوجب الغوص أكثر والبحث في هذا المفهوم، فمن خلال هذا الفصل سيتم التطرق إلى مفهوم الأداء الوظيفي، أنواعه، أبعاده ثم عناصره كذا أهميته، إضافة إلى عناصره والعوامل المؤثرة فيه أخيرا تقيمه.

1- تعريف فعالية الأداء الوظيفي:

1-1 تعريف الفعالية:

- تعرف الفعالية حسب VincetPlauchet: هي القدرة على تحقيق النشاط المرتقب، والوصول إلى النتائج المرتقبة. (مراكشي، 2012، ص33)

- تعريف الفعالية حسب Ruibert et Walker: تصب وجهة نظر هذين الكاتبين في أن الفعالية ترتبط بالأهداف الإستراتيجية للمؤسسة، ومن ثم الفعالية حسبها تتجسد في قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها المسطرة مقارنة بالأهداف المحققة. (عسلي، 2018، ص145)

- كما تعرف الفعالية على أنها الوصول إلى تحقيق أهداف المؤسسة في الوقت المناسب وعلى أكمل صورة وبأسلوب جيد مع البيئة المحيطة، ولهذا فإن الفعالية تقاس من خلال نسبة الأهداف التي تم تحقيقها فعليا إلى الأهداف المحققة مسبقا، أما على المستوى الفردي فتشير إلى مدى قدرة الفرد على تحقيق الأهداف المطلوبة. (ميلي، بن رجم، منصوري، 2028، ص293)

نستنتج من هذه التعاريف أن الفعالية تتجسد في تحقيق النتائج بغض النظر عن الجهود التي بذلت للوصول إليها، فالمهم فيها هو النتائج وليست الجهود المبذولة، لذلك ينظر إليها من زاوية الأهداف الموضوعية بحيث إذا حققت المؤسسة معدل الأرباح الذي سطرته كانت فعالة، وعليه يمكن القول كلما كانت الأهداف المحققة أقرب من الأهداف المسطرة كلما زادت الفعالية.

1-2 تعريف الأداء:

التعريف اللغوي: هو الطريق التي يتم بها الفعل أو المهمة أو الدور، وهو مقدرة الفرد العامة التي يؤثر بها في مجموعة من المراقبين المتواجدين بصورة مستمرة في مناسبة معينة، وهو كمية العمل التي ينجزها فرد أو مجموعة من الأفراد خلال زمن معين، وهو مصدر الفعل أدى وأدى الشيء أي قام به.

(عطا الله، 2021، ص241)

التعريف الاصطلاحي: هو درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة ما في مؤسسة ما، بشكل قانوني ومسطر مسبقا من طرف السلطات العليا، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الموظف متطلباته الوظيفية، فهو يرتبط بالجهود المبذولة لتحقيق الأهداف الجزئية لتلك الوظيفة والتي تنعكس على الأهداف العامة للمؤسسات وهي تعكس الكمية والجودة المطلوبة في العمل.

(بن عيشي، 2012، ص13)

1-2-3 تعريف فعالية الأداء الوظيفي:

حظي مفهوم الأداء الوظيفي اهتمام العديد من الباحثين على مدار الأعوام الخمسة عشر إلى العشرين الماضية، ويعد أداء الموظف سلوك بشري نتيجة تراكم المهارات والجهود والقدرات التي يتمتع بها جميع الموظفين الذين يساهمون في تحسين الإنتاجية التنظيمية مما يؤدي إلى تحقيق هدفه، فمن وجهة النظر هذه يمكن القول أن نجاح أو فشل المؤسسة يعتمد على الأداء الوظيفي للأفراد في تلك المنظمة. (بلواضح، جلولي، مهدي، 2021، ص505)

ومن تعريفات الأداء الوظيفي نذكر ما يلي:

- يعرف الأداء الوظيفي على أنه: "سلوكيات أو أنشطة يتم تنفيذها لتحقيق أهداف المنظمة".
(بن علي، شهيد، 2019، ص405)
- تعرف "راوية حسن" الأداء الوظيفي على أنه درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع الفرد متطلبات الوظيفة. (المبيضين، جرادات، 2002، ص48)
- عرفه "المير" على أنه: نشاط يمكن الفرد من إنجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح ويتوقف ذلك على القيود ال-عادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة. (عثمان، 2017، ص308)
- يعرفه F W Nicolas على أنه: نتاج السلوك، فالسلوك هو النشاط الذي يقوم به الأفراد، أما نتائج السلوك فهي النتائج التي تمخضت عن ذلك السلوك، مما جعل البيئة أو المحصلة النهائية مختلفة عما كان عليه ذلك السلوك. (حماش، 2020، ص97).
- الأداء الوظيفي حسب "ورايت" هو انعكاس لكيفية استخدام المنظمة لمواردها المادية والبشرية واستثمارها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها. (wright، 1997)
- بينما "دافت" يرى أنه محصلة لكافة العمليات التي تقوم بها المنظمة وأي خلل فيها لا بد أن يؤثره الأداء الذي يعد مرآة المنظمة. (daft، 2001)
- الأداء الوظيفي ما هو إلا مسؤوليات وواجبات وأنشطة ومهام يتكون منها عمل الفرد الذي يجب عليه القيام به على الوجه المطلوب في ضوء معدلات في استطاعة العامل الكفاء المدرب القيام به.
(كافي، 2016، ص86)
- يعرف أيضا على أنه درجة مساهمة الموظف في تحقيق الأهداف التنظيمية من خلال إنجاز مهمة محددة والقيام بواجبات ومسؤوليات معينة، ويعتبر الأداء الوظيفي أحد المؤشرات المهمة في دراسة الأداء التنظيمي بحيث يعبر عن سلوكيات ونتائج يشترك فيها الموظفون ويلتزمون بتحقيقها وهي مرتبطة وتتعلق بالأهداف التنظيمية. (عبد الحميد، محمد، 2015، ص33)
- وفقا لتعريف (Schermerhorn، 1989) فإن الأداء الوظيفي هو الجودة والكمية التي يحققها الأفراد أو المجموعة بعد إنجاز المهمة. (شخي، دحو، برزوق، 2020، ص43)
- نستنتج من التعاريف السابقة للأداء الوظيفي أنه المخرجات والأهداف التي تسعى المنظمة لتحقيقها عن طريق العاملين، وذلك من خلال توفير الوسائل اللازمة لذلك، فهو يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها المنظمات عن طريق مهتم وواجبات أخرى يقوم بها العاملين داخل المنظمة.

2- أنواع الأداء الوظيفي:

بعد التعرف على مفهوم فعالية الأداء الوظيفي يمكننا الانتقال إلى عرض أنواعه، هذا الأخير الذي يمكن تصنيفه وتقسيمه كغيره من الظواهر التنظيمية.

2-1 حسب معيار المصدر: وفقا لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين وهما:

2-1-1 الأداء الداخلي: ويطلق على النوع من الأداء أداء الوحدة، أي أنه ينتج مما تملكه المنظمة من الموارد فهو ينتج أساسا مما يلي: (بوالشرش، 2015، ص90)

- الأداء التقني: ويتمثل في قدرة المنظمة على استعمال استثمارها بشكل فعال.

- الأداء المالي: ويكمن في فعالية تهيئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.

- الأداء البشري: وهو أداء أفراد المنظمة الذين يمكن اعتبارهم موردا استراتيجي قادر على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم.(بوالشرش، 2015، ص90)

2-1-2 الأداء الخارجي: وهو الأداء الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي، فالمنظمة لا تتسبب في إحداثه ولكن المحيط الخارجي هو الذي يولده، فهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تتحصل عليها المنظمة كارتفاع سعر البيع، وكل هذه التغيرات تنعكس على الأداء سواء بالإيجاب أو السلب وهذا النوع من الأداء يفرض على المنظمة تحليل نتائجها، وهذا مهم إذا تعلق الأمر بمتغيرات كمية أين يمكن قياسها وتحديد أثرها.(كافي، 2018، ص36)

2-2 حسب معيار الشمولية: وحسب هذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين هما الأداء الكلي والأداء الجزئي. (بوخمخ، هروم، 2010، ص61).

2-2-1 الأداء الكلي: وهو الذي يتجسد في الإنجازات التي ساهمت فيها جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمنظمة لتحقيقها، ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر من دون مساهمة باقي العناصر.(بوخمخ، هروم، 2010، ص61)

في هذا الحديث من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفيات بلوغ المنظمة أهدافها الشاملة كاستمرارية والشمولية الربح والنمو، كما أن الأداء للمنظمة في الحقيقة هو نتيجة تفاعل أداء أنظمتها الفرعية.(بوخمخ، هروم، 2010، ص61)

2-2-2 الأداء الجزئي: وهو الذي يحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمنظمة والوظائف الأساسية، والأداء الجزئي في الحقيقة هو عبارة عن تفاعل أداء المنظمة الفرعية وهو ما يعزز فكرة أو مبدأ التكامل والتسلسل بين الأهداف والأنظمة.(بوشمال، زرار، 2017، ص15)

2-3 حسب المعيار الوظيفي: حيث يمكن أن يقسم حسب المعيار الوظيفي إلى:

2-3-1 أداء الوظيفة المالية: ويتمثل في قدرة المنظمة على تحقيق التوازن المالي وبناء هيكل مالي فعال، بالإضافة إلى تحقيق المردودية وتعظيم العائد على الاستثمار باعتباره أحد أهم أهداف المنظمة.(هادفي، زهير، 2018، ص717)

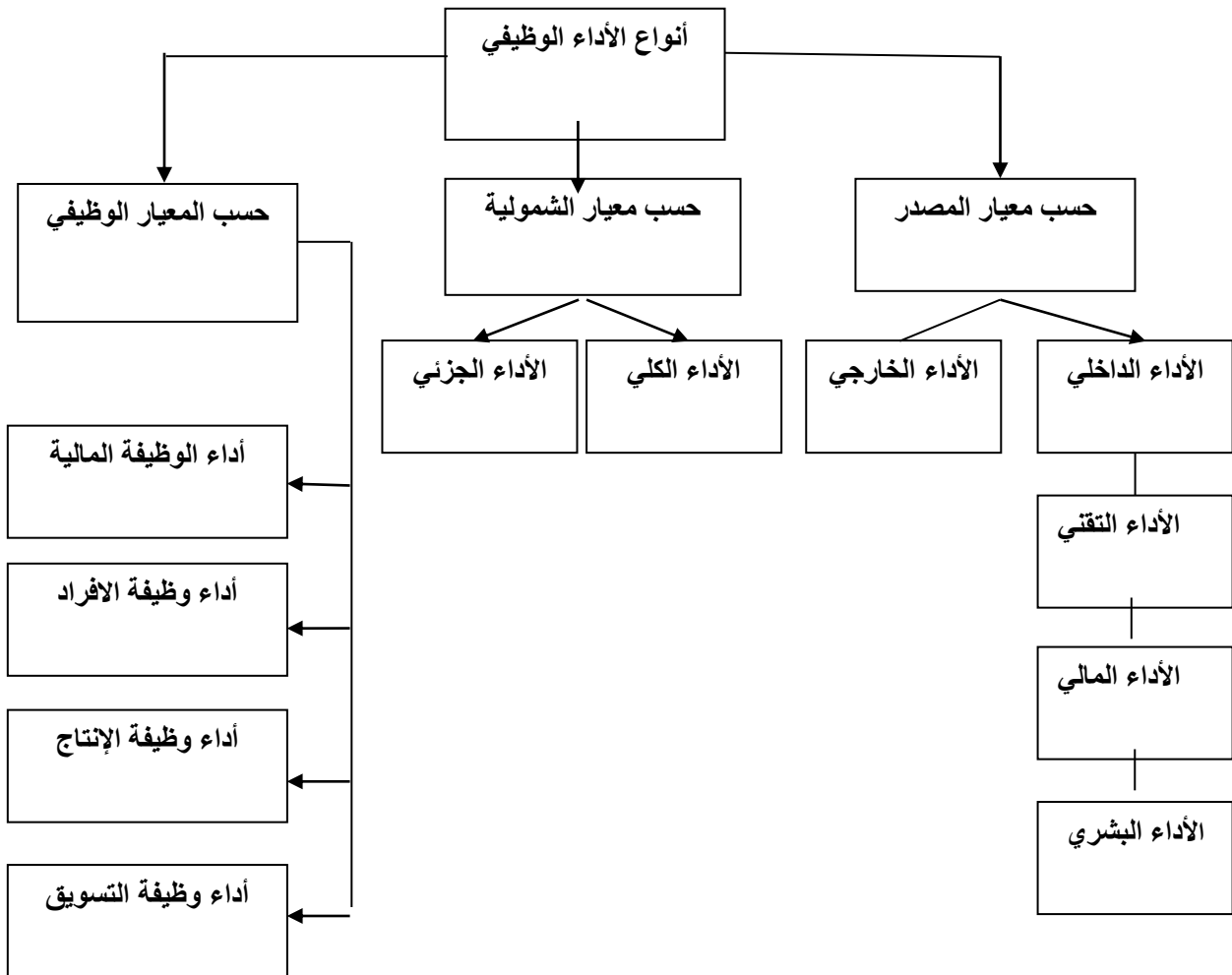
الفصل الثالث.....فعالية الأداء الوظيفي

2-3-2 أداء وظيفة الأفراد: يعتبر المورد البشري أهم عنصر من عناصر المنظمة حيث يعتبر المحرك للموارد الأخرى وتوجيهها بما يسمح بتحقيق أهداف المنظمة، ومنه نرى بأن أداء المورد البشري هو من يحقق استمرارية وبقاء المنظمة لذلك يجب أن يكون هذا الأخير مبني على أفراد ذوي كفاءات ومهارات عالية. (بوشمال، زرزار، 2017، ص15)

2-3-3 أداء وظيفة الإنتاج: يتحقق عندما تحقق المنظمة إنتاجية مرتفعة مقارنة بالمنظمات الأخرى من خلال إنتاج منتجات بجودة عالية وبتكاليف أقل تسمح لها بالمنافسة. (أرفيس، 2017، ص482)

2-3-4 أداء وظيفة التسويق: يتحقق من خلال مؤشرات حجم المبيعات، الحصة السوقية، رضا العملاء، الشهرة. (خيرة، مزياني، 2018، ص270)

الشكل رقم(7): أنواع الأداء الوظيفي



المصدر: من إعداد الباحثان

3- أبعاد الأداء الوظيفي:

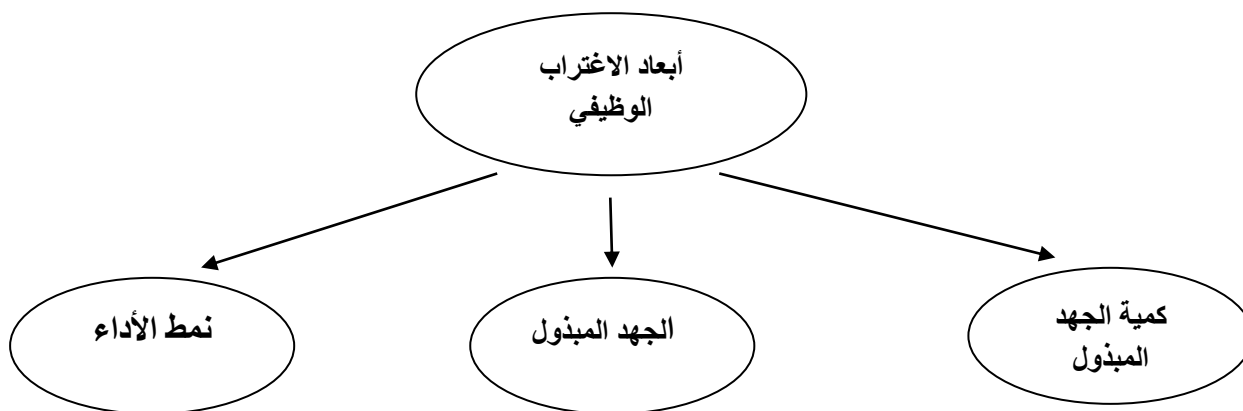
نعني بأداء الفرد للعمل القيام بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، حيث التمييز بين أبعاد للأداء الوظيفي:

3-1 كمية الجهد المبذول: تعبر عن مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الفرد من خلال فترة زمنية وتعتب المقاييس التي تقيس سرعة الأداء وكميته خلال فترة زمنية معينة معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة.(علي، عبد الرزاق، 2020، ص100).

3-2 الجهد المبذول: يعني مستوى بعض أنواع الأعمال قد لا يهتم كثيرا بسرعة الأداء أو كميته بقدر ما يهتم بنوعية وجودة الجهد المبذول ويندرج تحت هذا المعيار النوعي للجهد الكثير من المقاييس التي تقيس درجة مطابقة الإنتاج للمواصفات وإلى درجة خلو الأداء من الأخطاء وتقيس درجة الإبداع والابتكار في الأداء.(بن عبد الرحمان، 2010، ص123)

3-3 نمط الأداء: يقصد بهذا الأسلوب الطريقة التي يبذل بها الجهد في العمل، أي الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل فعلى أساس نمط الأداء يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أنشطة معينة والمزيج منها إذا كان العمل جسمانيا بالدرجة الأولى، كما يمكن أيضا قياس الطريقة التي يتم الوصول بها إلى حل لمشكلة معينة.(بوخلوة، بوخلوة، 2021، ص274)

الشكل رقم(8): أبعاد الأداء الوظيفي



المصدر: من إعداد الباحثان

4- أهمية الأداء الوظيفي:

يحتل الأداء مكانة خاصة داخل أي منظمة كانت باعتبارها الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها، وذلك على مستوى الفرد والمنظمة تكون أكثر استقرارا وأطول بقاء حين يكون أداء العاملين أداء متميز ومن ثم يمكن القول أن اهتمام إدارة المنظمة بمستوى الأداء عادة ما يفوق اهتمام العاملين بها.(توماتية، صادقي، 2019، ص34)

- وعلى ذلك فإنه يمكن القول بأن الأداء على أي مستوى تنظيمي داخل المنظمة وفي أي جزء منها لا يعد انعكاسا لقدرات ودوافع المرؤوسين فحسب بل هو انعكاسات لقدرات ودوافع الرؤساء أيضا.

(مصطفى، 2016، ص 45)

- وترجع أهمية الأداء الوظيفي من وجهة نظر المنظمة إلى ارتباطه بدورة حياتها بمراحلها المختلفة، ومن ثم فإن قدرة المنظمة على تخطي مرحلة من مراحل النمو والدخول في مرحلة أكثر تقدما، إنما يتوقف على مستويات الأداء بها.(نصر الله، 2013، ص197)

- كما تساهم عملية تحسين الأداء الوظيفي في تعزيز وزيادة قيمة المخرجات مقارنة بكلفة المدخلات المستخدمة.(بوخلوة، قمو، 2015، ص215)

- يساهم الأداء الوظيفي في تحديد نقاط القوة والضعف لدى العاملين.(شربي، قوارح، 2021، ص 152)

- يؤدي الأداء الفعال إلى خلق ميزة تنافسية للمؤسسة من خلال الابتكار والإبداع في الأداء، وفي تخفيض التكاليف وترشيد النفقات.(العمر، 2012، ص52)

يمكن القول أن أهمية الأداء الوظيفي تكمن في كونه المكون الرئيسي للعملية الإدارية والتنظيمية للمنظمة، كونه الجزء الحي منها لأنه مرتبط بالإنسان الذي يدير العملية الإنتاجية ويحول موادها الخام إلى مواد قابلة للاستهلاك، كما أن أهمية الأداء الوظيفي لا تتوقف على مستوى المنظمة بل تتعدى ذلك إلى انجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية للدولة.

5- عناصر الأداء الوظيفي:

هنالك عدة عناصر للأداء الوظيفي والتي بدونها لا يمكن الحديث عن وجود أداء فعال في المنظمات وهي:

5-1 المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية، وما يمتلكه الفرد من خبرات في مجال العمل. (ليتييم، مربعي، 2014، ص55)

5-2 بيئة التنظيم: وهي تتكون من عوامل داخلية وعوامل خارجية، وتتضمن العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء الفعال كالتنظيم وهيكله وأهدافه وموارده ومركزه الاستراتيجي، والإجراءات المستخدمة)، أما العوامل الخارجية التي تشكل بيئة التنظيم وتؤثر في الأداء الفعال فهي: العوامل الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية، الحضارية والسياسية والقانونية. (المنتصر، 2020، ص72).

3-5 نوعية العمل: وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء. (خرشي، 2019، ص8)

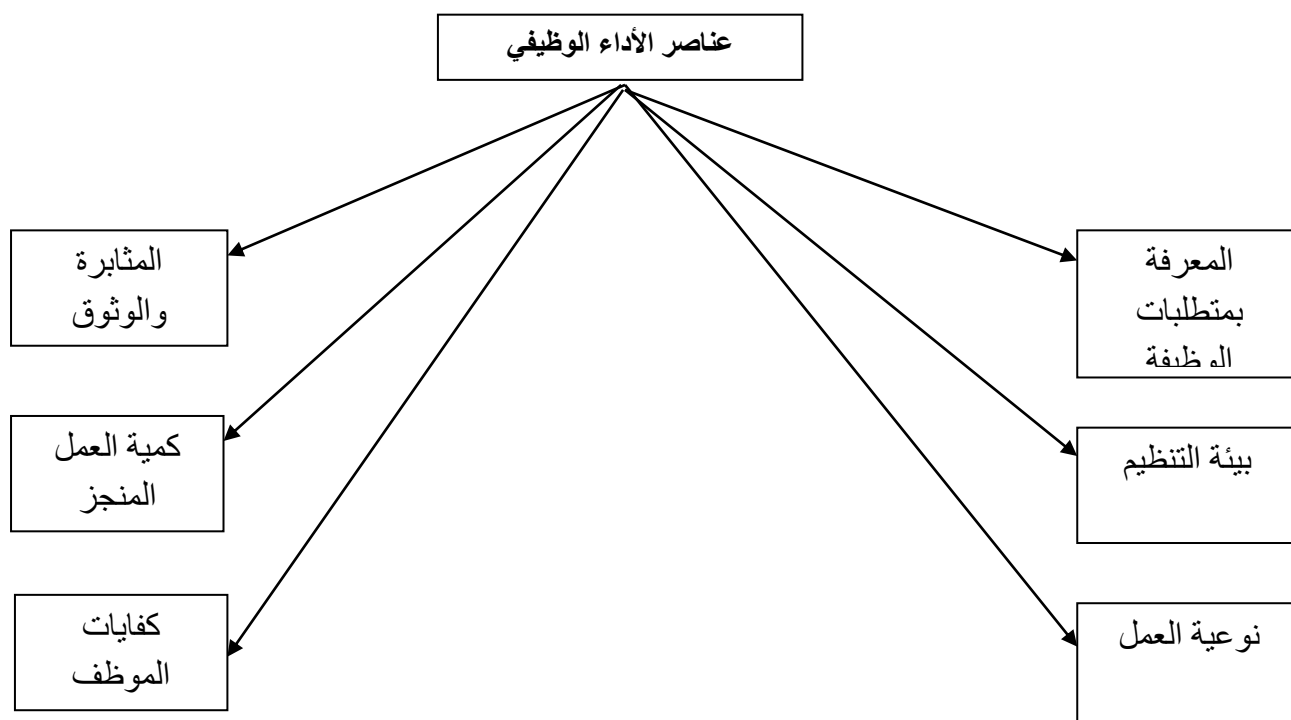
4-5 المثابرة والوثوق: تشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الفرد على تحمل المسؤولية وانجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجته للإرشاد والتوجيه وتقييم عمله من قبل المشرفين. وهناك من يرى أن أداء العامل يتحدد بتفاعل ثلاث عوامل هي الرغبة في العمل (الدافعية)، القدرة على العمل، بالإضافة إلى إدراك الدور الوظيفي. (ليتيم، مربعي، 2014، ص55)

5-5 كمية العمل المنجز: وهي مقدار العمل الذي يستطيع الفرد انجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الانجاز. (خرشي، 2019، ص8)

6-5 كفايات الموظف: ويقصد بها معلومات الموظف ومهاراته واتجاهاته وقيمه، وهي تمثل خصائصه الأساسية التي تقود إلى أداء فعال يقوم به ذلك الموظف. (البساطي، 2021، ص63)

نستنتج مما سبق أن للأداء الوظيفي عدة عناصر تجعل منه فعالاً وتتمثل في المعرفة بمتطلبات الوظيفة حيث تشمل معارف ومهارات فنية ومهنية، أي ما يمتلكه الفرد من خبرات في مجال العمل. بيئة التنظيم والمتمثلة في مجموع العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر على الأداء، ثم هنالك نوعية العمل والمتمثلة في الرغبة في العمل دون الوقوع في أخطاء، المثابرة والوثوق وهي الجدية والتفاني في العمل وأداء الأعمال في الأوقات المحددة، وكمية العمل المنجز، وكفايات الموظف والمقصود بها معلومات الموظف ومهاراته واتجاهاته وقيمه. هذه العناصر لا بد من توفرها لكي يكون أداء الموارد البشرية فعالاً ويحقق الأهداف المسطرة.

الشكل رقم (9): عناصر الأداء الوظيفي



المصدر: من إعداد الباحثتان

6- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي: هنالك عدة عوامل تؤثر على الأداء الوظيفي نذكر منها ما يلي:

1-6 المناخ التنظيمي:

يؤثر المناخ التنظيمي للمنظمات في العديد من الجوانب إذ يؤثر المناخ التنظيمي السليم على العديد من الجوانب بشكل ايجابي مثل: التحفيز، الرضا الوظيفي لدى العاملين، كما يرفع من الأداء الوظيفي في المنظمة. كما يؤثر على الجوانب النفسية والاجتماعية للعاملين داخل المنظمة بشكل ايجابي إذا كان المناخ التنظيمي سليم وصحي بالإضافة إلى تأثيره على سلوك وكفاءة العاملين في المنظمة لأنهم يقضون معظم وقتهم في العمل حيث يحتك مع الرؤساء والمرؤوسين على كافة المستويات ويخضع في سلوكه لتأثيرات المناخ التنظيمي بأبعاده المختلفة. (الحراشة، 2011، ص95)

2-6 الروح المعنوية لدى الموظف:

اتضح أن الروح المعنوية للعاملين تؤثر وبشكل كبير على الأداء الوظيفي حيث خلصت العديد من الدراسات أن القيادة الإدارية لها تأثير وبشكل كبير على معنويات العاملين سواء بالسلب أو بالإيجاب وهذا ينعكس سلباً أو إيجاباً على الأداء الوظيفي فهي علاقة طردية. فالروح المعنوية تعتمد على عدة عناصر قد ترتبط بعملية العلاقات الإنسانية كسلامة الإشراف وأيضاً بعملية التوظيف كالتدريب والترقية. (حناشي، حيون، 2020، ص45)

3-6 القدرة على أداء العمل من خلال فهم الدور:

الأداء الوظيفي لكل موظف يقاس بالاجتهاد والمثابرة ومدى المهارة التي يملكها كل موظف، وجدية الموظف في اكتساب الخبرات عبر الدورات والاستفادة منها، كما أن القدرات التي يملكها الموظف لا بد أن يشغلها بقدر كاف ولا ينظر لجملة الصعوبات التي تكون ناتجة عن عمله فإذا كانت هناك نظرية للأداء في العمل فلا بد أن يعمل بها. (مليكة، عائشة، 2019، ص96)

4-6 العوامل التقنية:

وهي مختلف القوى والمتغيرات التي ترتبط بالجانب التقني في المؤسسة وتضم على الخصوص ما يلي:

- نوع التكنولوجيا المستخدمة في الوظائف وفي معالجة المعلومات.

- نسبة الاعتماد على الآلات بالمقارنة مع عدد العمال.

- تصميم المؤسسة من حيث المخازن، الورشات، التجهيزات والآلات.

- نوعية المواد المستعملة في عملية الإنتاج. (قسوم، 2019، ص48).

وهنالك عوامل أخرى تؤثر في الأداء الوظيفي نذكر منها: (عيسى، عبد القادر، دت، ص135، ص136).

1-4-6 عوامل متعلقة بالعامل:

1-1-4-6 الدافعية: تمثل الدافعية في الحالات الانفعالية للعامل الدافع نحو تحريك قواه للقيام بالعمل والاستمرار فيه والرغبة في الأداء الجيد ولاشك أن الزيادة في شدة هذه الدافعية تؤثر في أداء الموظف في عمله ويمكن القول أنه تساوي الفرد في القدرات والمهارات اللازمة لأداء عمل معين، فإنه يوجد تفاوت بينهم في مستوى الأداء نتيجة لتفاوت درجة الاهتمام والحماس والرغبة في أداء العمل المخول إليهم وهذا ما يمكن أن نطلق عليه التفاوت في الرغبة والقوة الدافعة لأداء العمل.

2-1-4-6 القدرات: إن القدرة تمثل العامل الثاني الذي يتفاعل مع الدافعية في تحديد الأداء حيث يجب أن تكون متناسبة مع الوظيفة التي يؤديها وذلك بالتوافق مع البيئة وما يتطلبه من مهارات ومعرفة من أجل الحصول على أداء أفضل.

3-1-4-6 الغياب: يعتبر أحد العوامل الأساسية التي تؤثر على أداء العامل، سواء كان هذا الغياب في فترات متقاربة أو متباعدة لأن الغياب يشجع على الكسل وتعطيل العمل وكذلك انتشار الفوضى ليؤثر سلبا على أداء العامل ونتائج المؤسسة.

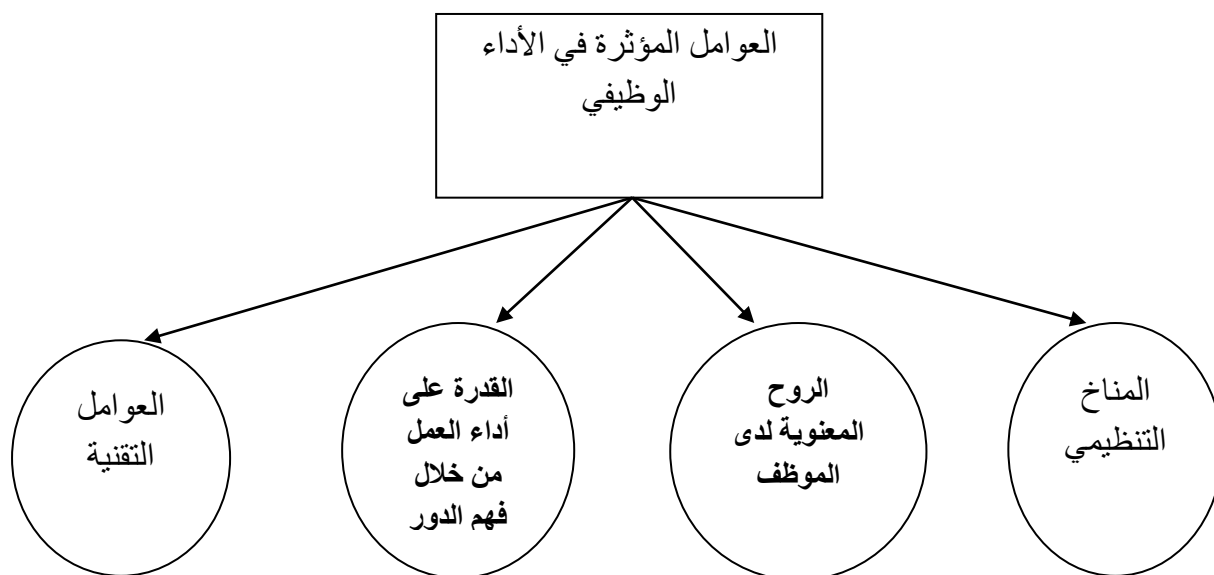
2-4-6 عوامل متعلقة بالوظيفة:

1-2-4-6 القيادة والإشراف: إن اختيار رؤساء الموظفين له تأثير كبير في رفع الروح المعنوية لديهم لذا يجب أن يكون هذا الرئيس متمتعاً بصفات القيادة والاهتمام الطبيعي بالموظفين واستثمار قدراتهم بالشكل الذي يساعدهم على التقدم والتطور، كما أن النقص في التكوين يمكن أن يكون سببا في الاستغلال السيئ للقدرات الموجودة لدى الأفراد.

2-2-4-6 التنظيم: إن التنظيم الجيد والتصميم السليم لمختلف المصالح يوضح سلامة العلاقات بين الأفراد داخل المنظمات، يساهم في حل المشاكل وصعوبات العمل وبالتالي الوصول إلى الفعالية. كما يجب على الإدارة إشراك العمال في اتخاذ القرارات حتى يكون لهم الحق في تسيير التنظيم في الوقت المناسب.

هنالك عدة عوامل تؤثر في الأداء الوظيفي كالمناخ التنظيمي، الروح المعنوية لدى الموظف، القدرة على أداء العمل من خلال فهم الدور، العوامل التقنية، بالإضافة إلى وجود عوامل أخرى مقسمة إلى قسمين وهي: عوامل متعلقة بالعامل كالدافعية، القدرات، الغياب، وعوامل متعلقة بالوظيفة كالقيادة والإشراف، التنظيم. ومما سبق فالأداء الوظيفي له عدة مؤثرات تؤثر على أداء العاملين سواء بالإيجاب أو السلب وتؤثر في رغبتهم في أداء العمل.

الشكل رقم(10) : العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي



المصدر: من إعداد الباحثان

7- طرق قياس الأداء الوظيفي:

قد يرجع البعض قياس مدى تأثير العاملين في تحقيق أهداف المنظمة إلى المقياس الكمي فقط وقد يرجع البعض الآخر المقياس إلى النوعية الناجمة عن العمل، ولكن يجب أن تتوفر في المقياس الجيد جوانب القياس الكمية والنوعية للأداء حتى يمكن التحقق من تميزه. (درويش، 2009، ص45).

تعددت طرق قياس الأداء، وذلك للحصول على بيانات وأرقام تبين مدى ومستوى أداء المورد البشري داخل المنظمة نذكر منها:

7-1 طريقة الترتيب:

تقوم هذه الطريقة على فكرة إنسانية عامة وقديمة مفادها أن الشخص يقيم الأشخاص الآخرين الذي يتعامل معهم في حياته اليومية عن طريق تفضيل شخص على آخر، وتقضي هذه الطريقة أن يقوم الرئيس بترتيب الأفراد ترتيباً عاماً حسب أفضليتهم فيوضع على رأس القائمة الأفضل فالأقل أفضلية وهكذا حتى نصل إلى أسوأ الأفراد الذي يوضع في نهاية القائمة وذلك طبقاً لمدى مساهمته في تحقيق أهداف الوحدة التنظيمية وسلوكه وتعاونه مع زملائه، وتمتاز هذه الطريقة بالبساطة لكن ما يعاب عليها صعوبة استخدامها إذا كان عدد الأفراد المطلوب تقييمهم كبيراً، وأنها لا تعطي صورة دقيقة أو محددة عن أداء الأفراد. (الدمرداش، 2018، ص49)

7-2 طريقة كمية ناتج الأداء:

يمكن الحصول على مقياس موضوعي لكمية ناتج الأداء إن أمكن تحديد ناتج الأداء، وتحديد وحدة قياسه، ومن الأمثلة على هذا النوع عدد الوحدات التي تم إنجازها خلال وقت محدد، عدد الغرف

الفصل الثالث.....فعالية الأداء الوظيفي

المباعة بالنسبة لعامل المبيعات في الفندق، أو عدد الفواتير التي يمكن حسابها ومراجعتها بالنسبة للمحاسب في الفندق. (المعشر، 2009، ص34)

3-7 طريقة التوزيع الإجمالي:

وفقا لهذه الطريقة يطلب من المقيم وضع مجموعة من الموظفين المطلوب تقييمهم في مجموعات مختلفة، من حيث درجة أو مستوى التقييم وعادة ما يتم تقييم الأفراد ووضعهم في فئات التقييم بين ضعيف وأقل من المتوسط ومتوسط وأعلى من المتوسط، وحسن وجيد. ويشترط في هذه الطريقة أن يقوم المقيم بتوزيع الأفراد على فئات التقييم المحددة بنسب مئوية على أساس التوزيع الطبيعي كما يلي: (مجد، زكرياء، 2018، ص56)

- أفضل العاملين (نسبة لا تزيد عن 5%)
- ثاني أفضل العاملين (نسبة لا تزيد عن 20%)
- الأداء المتميز
- الأداء الجيد جدا (نسبة لا تزيد عن 70%)
- الأداء الجيد
- الأداء المتدني (نسبة لا تزيد عن 5%)

(زايد، 2003، ص350)

4-7 طريقة معدلات الأداء الفردية:

وضع معدلات أداء فردية لكل موظف وقياس أدائه الفعلي في ظل ما هو محدد له من أداء، ويمكن استخدام هذا المقياس لقياس مدى تمتع الموظف بصفات معينة، مثل الود في المعاملة والصبر في العمل أو السلوك، مثل الالتزام بإنهاء المهام في التوقيتات المحددة لها.

(درويش، 2009، ص46)

5-7 طريقة المقاييس المتدرجة البيانية:

تقوم هذه الطريقة على أساس حصر مجموعة من السمات أو الخصائص المراد تقييمها كالجودة مثلا ثم تحديد مدى لكل خاصية، ثم يطلب من المشرف اختيار درجة توفر كل خاصية في الفرد المطلوب تقييمه من بين درجات المقياس الذي قد يتكون من 5 أو 7 درجات، قد تبدأ بغير مرضي وحتى فائقة، ثم يقوم المشرف بتقييم كل مرؤوس من خلال وضع دائرة حول الدرجة التي يحصل عليها بالنسبة لكل خاصية، ثم يتم تجميع الدرجات التي حصل عليها الفرد في جميع الخصائص، وقد تلجأ المنظمات إلى تقييم بعض المهام المحددة بدلا من مجرد تقييم سمات أو خصائص عامة.

(الدمرداش، 2018، ص53-54)

6-7 طريقة الأحداث الحرجة:

يقصد بالأحداث الحرجة ذلك السلوك الصادر عن الفرد في المنظمة والذي يعتبر مؤشرا على حسن السلوك أو سوء الأداء وهنا لا يركز المشرف على الأداء بينما على سلوك الفرد وكيفية تصرفه لمواجهة ذلك الحدث. ولكن لهذه الطريقة عيوب وهي:

طول مدة المراقبة

تسجيل المشرف لوقائع غير مهمة في تقييم أداء الفرد

المراقبة في كل وقت مما يولد الملل لدى المرؤوسين. (محمد، زكرياء، 2018، ص63)

7-7 طريقة قياس النتائج:

ترتبط عملية القياس المرتبط بقياس النتائج المتحققة بمفهوم الإدارة بالأهداف والذي يعني مشاركة كافة الأفراد في وضع الأهداف التي تقترحها الإدارة العليا، وتصبح تلك الأهداف هي المقياس اللازم لأداء العاملين، ولذلك تنصف الإدارة بالأهداف بثلاث صفات أساسية، وهي:

1- الأهداف محددة وموضوعية وفيها قدر من التحدي

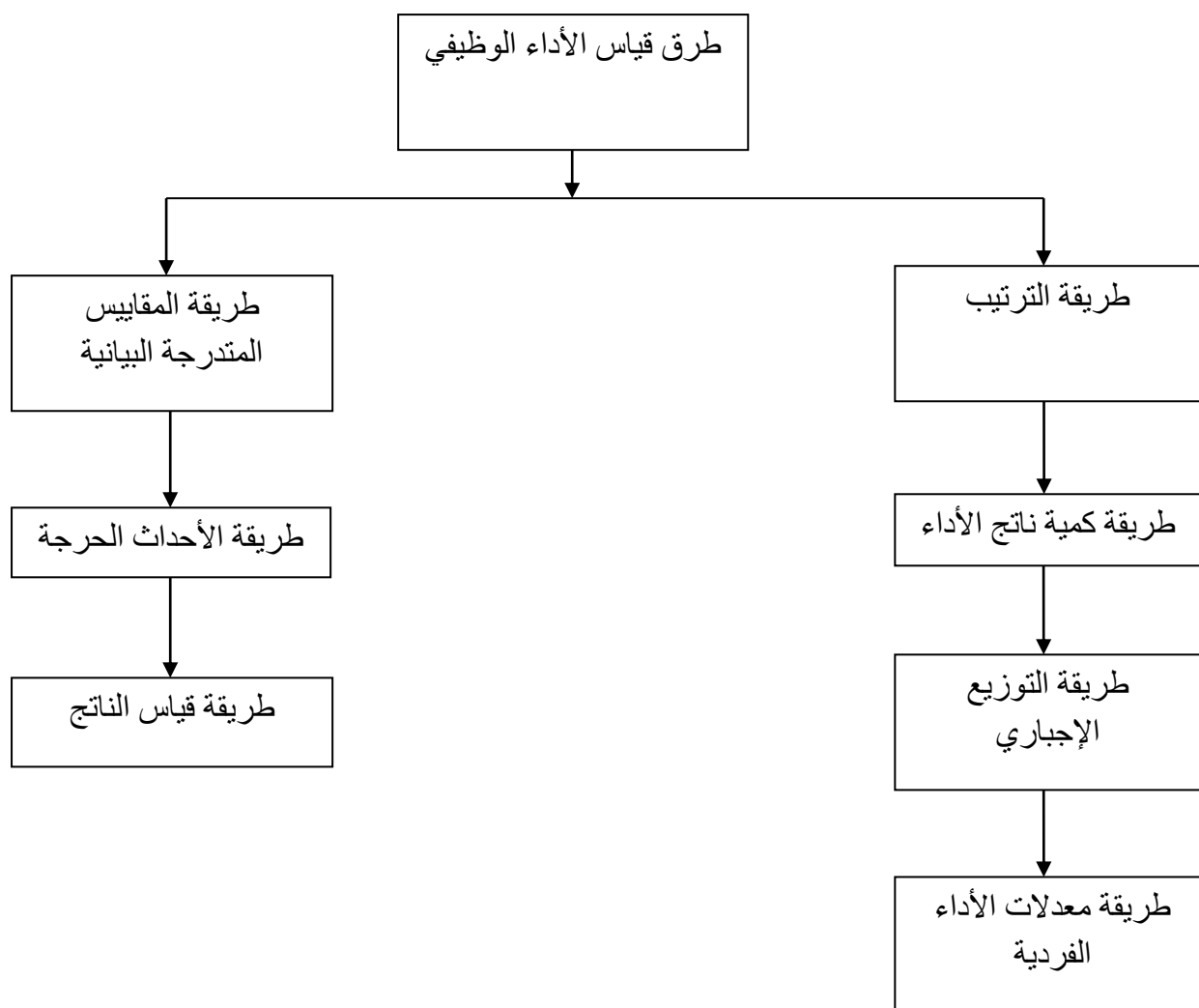
2- يشارك المدراء وعمالهم في وضع تلك الأهداف

3- يقوم المدراء بمد العاملين بتغذية عكسية عن مدى التقدم في تحقيق الأهداف من خلال متابعتهم في فترات متباعدة لتقدمهم نحو أهدافهم.

وفي مجال قياس النتائج لا يتم التركيز على الإدارة بالأهداف فقط لكن يتم قياس مدى تحقق تلك الأهداف من خلال النتائج المترتبة على العمل للموظف الواحد أو لمجموعة العمل.

(درويش، 2009، ص49-50)

الشكل رقم (11) : طرق قياس الأداء الوظيفي



المصدر: من إعداد الباحثان

مما سبق عرضه يتبين لنا أن للأداء الوظيفي العديد من الطرق لقياسه وتتمثل في:

أولاً: طريقة الترتيب: وتتمثل في ترتيب الأفراد حسب أفضليتهم فالأفضل يوضع على رأس القائمة، ثم الأقل تفضيلاً... وهكذا حتى الوصول لأسوأ الأفراد والذي يوضع في نهاية القائمة.

ثانياً: طريقة كمية ناتج الأداء: وتتمثل في الوحدات المنجزة في وقت محدد أي كمية العمل الذي يقوم به الفرد خلال وقت محدد.

ثالثاً: طريقة التوزيع الإجباري: حيث يطلب من المقيم وضع العمال محل التقييم في مجموعات (ضعيف، أقل من المتوسط، متوسط، أعلى من المتوسط، حسن، جيد)، ثم يقوم المقيم بتوزيع الأفراد على فئات التقييم المحددة بنسب مئوية.

رابعاً: طريقة معدلات الأداء الفردية: وفي هذه الطريقة يتم وضع معدلات أداء فردية لكل موظف ثم قياس أدائه الفعلي في ظل ما هو محدد من أداء.

خامساً: طريقة المقاييس المتدرجة البيانية: حيث يتم حصر مجموعة من السمات والخصائص المراد تقييمها كالجودة مثلاً ثم يطلب من المشرف اختيار درجة توفر كل خاصية في الفرد المطلوب تقييمه.

سادساً: طريقة الأحداث الحرجة: ويقصد بها السلوك الصادر عن الفرد في العمل ويعتبر مؤشراً على حسن السلوك، وهنا يركز المشرف على سلوك الفرد وكيفية تصرفه لمواجهة ذلك الحدث.

سابعاً وأخيراً طريقة قياس الناتج: ويتم فيها تحديد مجموعة من الأهداف تقترحها الإدارة العليا وتصبح هذه الأهداف هي المقياس اللازم لأداء العاملين ويتم قياس مدى تحقيق هذه الأهداف من خلال النتائج المترتبة عن العمل للموظف الواحد أو مجموعة العمل.

8- تقييم الأداء الوظيفي:

1-8 تعريف تقييم الأداء الوظيفي:

هنالك تعاريف متعددة لعملية تقييم الأداء تختلف بين الباحثين والمختصين باختلاف وجهات النظر حيث عرفها العقيلي(1996:191) أنها نظام رسمي مصمم من أجل قياس وتقييم أداء الأفراد أثناء العمل، وذلك عن طريق الملاحظة المستمرة والمنتظمة لهذا الأداء ونتائجه، وخلال فترات زمنية محددة ومعروفة. (الحراشة،2010،ص101)

تقييم الأداء هو: الحدث الذي مفاده مراجعة أداء الموظف وينطوي على تقييم رسمي من قبل المدراء. (الزغبى،دت،ص24)

كما عرف الخزامي تقييم الأداء أنه: عملية إدارية للحكم على مدى تقدم هذا الموظف أو ذلك قياساً إلى واجباته وسلوكياته، في فترة زمنية معينة لا تزيد عن سنة، ويصدر عن هذه العملية تقرير في شكل نموذج معين يوضع في ملف العامل أو الموظف. (المانع،2006،ص75)

- هو عملية قياس وتحديد مستوى أداء الأفراد العاملين في المنظمة.(الطائي، العبادي،2015،ص75)
- هو عملية إدارية للحكم وتحديد مستوى أداء الأفراد أثناء العمل عن طريق الملاحظة المستمرة للأداء خلال فترات زمنية محددة تنتهي بتقرير للأداء يوضع في ملف العامل.

8-2 أهمية تقييم الأداء الوظيفي:

- تعتبر نتائج تقييم الأداء وما توضحه من جوانب ضعف وقصور في أداء الموارد البشرية، أداة مقنعة يستخدمها المديرون والرؤساء المقيمون في تبرير توجيهاتهم ونصائحهم لمروسيهم أثناء العمل، من أجل تطوير وتحسين أدائهم بشكل مستمر. (عقيلي،2005،ص376)

- يساعد في تقييم أداء المشرفين وفعاليتهم في تطوير وتنمية مروسيهم (الدمرداش،2018،ص45)

- إنشاء نوع من الحوار المستمر بين الإدارة والموظفين وما ينتج عن ذلك من تأكيد أكبر على احتياجات تطوير الأفراد.(كشواي،2006،ص93)

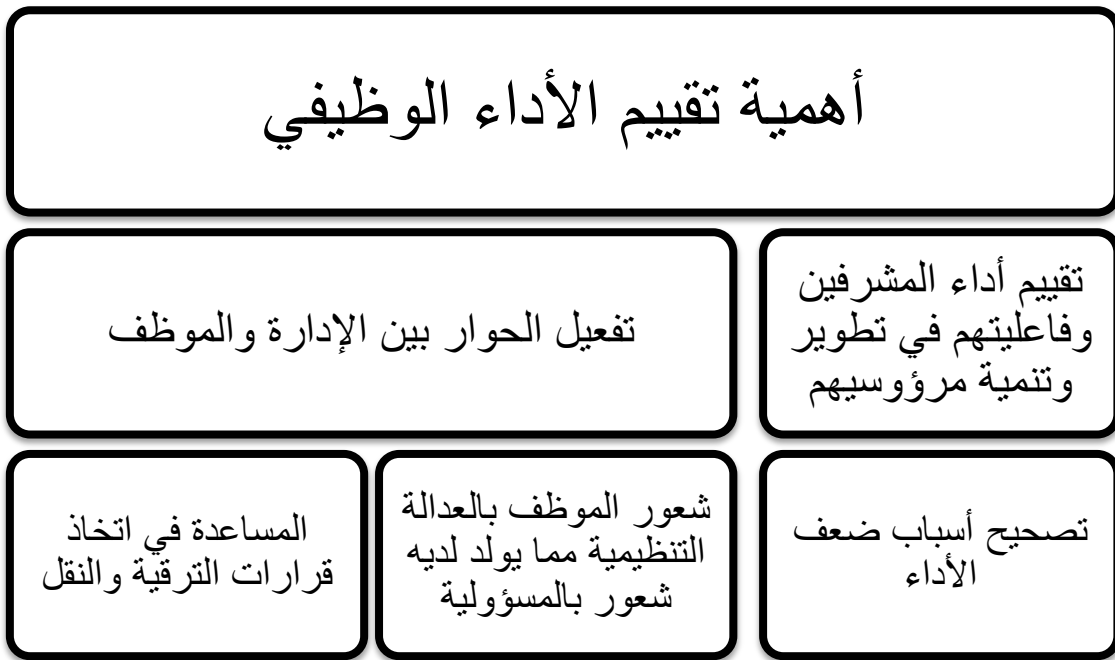
- الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات الخاصة بالترقية والنقل للعاملين

(حسن،2016،ص16)

- تجعل الموظف أكثر شعورا بالمسؤولية، وذلك لزيادة شعوره بالعدالة وبأن جميع جهوده المبذولة تؤخذ بالحسبان من قبل المنظمة. (اللبيدي، 2015، ص18)

- يكون مستندا رسميا يساعد على تحديد وتصحيح أسباب ضعف الأداء (تيم، دت، ص94)

الشكل رقم (12) : أهمية الأداء الوظيفي.



المصدر: من إعداد الباحثان

3-8 طرق تقييم الأداء الوظيفي:

1-3-8 قائمة معايير التقييم:

وتعتبر هذه الطريقة أوسع الطرق انتشارا وأسهلها تصميما، وأبسطها استخداما، وتعتمد هذه الطريقة على تحديد معايير التقييم، وتحديد مدى توافر هذه المعايير في أداء الفرد وذلك من خلال مقياس به درجات تحدد المستويات المختلفة لتوافر المعايير في الأداء، ويجمع الدرجات الخاصة بالتقييم يكون حال الجمع هو مستوى تقييم أداء الفرد. (ماهر،2004،ص296).

2-3-8 النموذج المغلق لتقييم الأداء:

ويرتبط هذا النموذج بالفكر الكلاسيكي الذي ينظر للمؤسسة باعتبارها نظاما مغلقا لا يتأثر بالبيئة المحيطة، ويعتمد على اعتبارات متعددة أهمها: مبدأ الترشيح والمنطق، مبدأ الرجل الاقتصادي، مبدأ رجل الرفاهية، ومن الطرق التي تستخدم وفق هذا النموذج ما يلي: التقييم الاقتصادي للأداء، التقييم القانوني والتشريعي للأداء، تقييم القيم المتعارضة، ومن عيوب هذا النموذج بالإضافة إلى إهمال هذا النموذج للمتغيرات والمؤثرات البيئية، فإنه لا يأخذ المؤثرات السلوكية في الحسبان.

(الفقاوي، 2017، ص46).

3-3-8 الإدارة بالأهداف: وتعد من أحدث الأساليب المتبعة في تقييم الأداء حيث تعتمد صيغة موحدة للأهداف التي يسعى جميع العاملين في المؤسسة إلى تحقيقها خلال فترة زمنية محددة، كما يمكن وفقا لهذه الطريقة إتباع أسلوب التقييم الذاتي. (الشهري، 2020، ص80)

4-3-8 طريقة المقارنة الثنائية: تساهم هذه الطريقة في جعل طريقة الترتيب أكثر دقة، حيث يتم مقارنة كل فرد بالنسبة لكل خاصية بباقي الأفراد. بفرض أن هناك 5 أفراد بحاجة إلى تقييم، ففي ظل هذه الطريقة يجب أن تقوم بعمل خريطة توضح جميع المقارنات الثنائية الممكنة بالنسبة لكل خاصية، وعند كل مقارنة يجب أن نحدد ما إذا كان الفرد أفضل من الآخر بالنسبة لخاصية معينة فيحصل على (+) أما إذا لم يكن كذلك فيحصل على (-)، ثم يتم تجميع عدد المرات التي يكون فيها الفرد أفضل من الآخرين وبناء عليه يتم الحكم على مستوى أدائه. (ديسلر، 2012، ص328)

هنالك طرق متعددة لتقييم الأداء الوظيفي اخترنا منها أربعة طرق، فطريقة قائمة معايير التقييم تتلخص في تحديد مجموعة من معايير للتقييم ثم تحديد مدى توفر هذه المعايير في أداء الفرد.

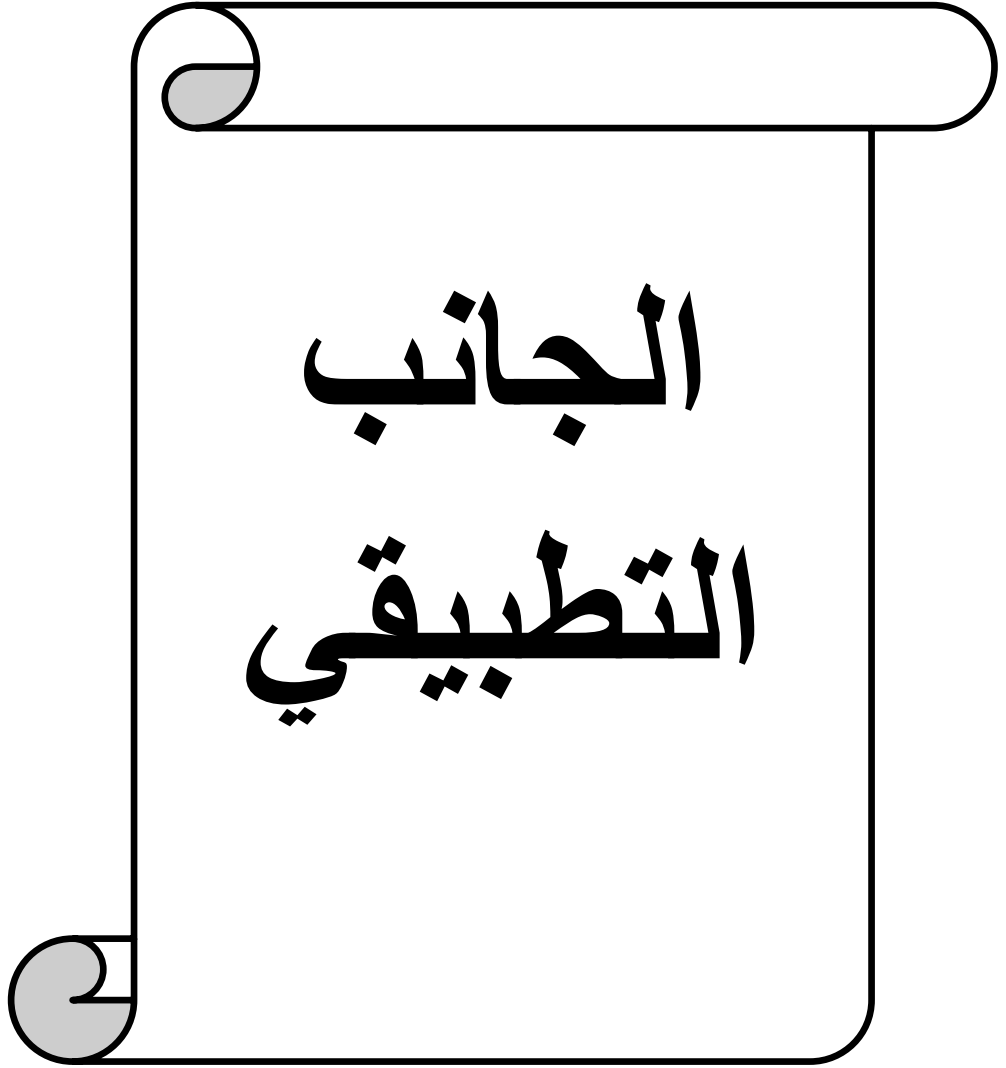
أما الطريقة الثانية وهي طريقة النموذج المغلق لتقييم الأداء تقوم على اعتبار المنظمة نظام مغلق لا يتأثر بالبيئة المحيطة أي أن التقييم يكون فقط اعتمادا على أداء الفرد. والطريقة الثالثة وهي الإدارة بالأهداف فتتمثل في تحديد الأهداف التي يسعى كل العاملين للوصول إليها خلال فترة معينة مثل (زيادة نسبة الأداء في فترة معينة) فيسعى جميع العمال لتحقيق هذا الهدف. وبخصوص الطريقة الرابعة والأخيرة فنقوم على المقارنة بين الأفراد في التنظيم، حيث يضع المقيّم مجموعة من الخصائص ثم يقوم بمقارنة مدى توفرها في الأفراد (مقارنة كل فرد بفرد آخر)

خلاصة:

تم التطرق في هذا الفصل إلى تعريف فعالية الأداء الوظيفي حسب وجهة نظر المفكرين حيث أن فعالية الأداء تتمثل في القدرة على تحقيق أهداف المنظمة من خلال حسن أداء الأنشطة المناسبة فالفعالية تتعلق بدرجة بلوغ النتائج أما الأداء فهو درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة للوظيفة.

كما تطرقنا للأنواع والأبعاد وأهمية الأداء الوظيفي للمؤسسة حيث يعتبر من أهم المواضيع التي تحدد درجة تطور وتنظيم الاقتصاد فمن خلاله تتشكل الركائز المادية للمجتمع، والتي تؤمن انطلاقة نحو الحضارة والرفاه الاجتماعي.

كما تناولنا في الفصل قياس وتقييم الأداء وعناصره وأهم العوامل المؤثر فيه فباعتبار أن تحسين الأداء وفعاليته سواء على مستوى الأنظمة الفرعية أو المؤسسة ككل هو الهدف من وراء أغلب البحوث التي تناولته فإن الباحثين سعوا إلى تحديد هذه العوامل وحصر أهمها على النحو الذي يسمح بتحسين العمل وتطويره، ومنه تطوير المنظمة ورفع إنتاجيتها ومرد وديتها.



الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد:

1- منهج الدراسة.

2- الدراسة الاستطلاعية.

1-2 حدود الدراسة الاستطلاعية.

2-2 تعريف الدراسة الاستطلاعية

2-3 أهداف الدراسة الاستطلاعية.

2-4 أداة الدراسة الاستطلاعية.

2-4-1 الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة (الصدق،

الثبات)

3- الدراسة الأساسية.

4- مجتمع وعينة الدراسة.

5- أداة جمع البيانات.

6- الأساليب الإحصائية.

خلاصة

تمهيد:

يعتبر الجانب النظري الإطار المرجعي في الدراسات والبحوث ومنه ننتقل إلى الجانب الميداني الذي يعد أهم خطوة في البحث العلمي، والذي يتطلب معرفة الإجراءات المنهجية المستخدمة، بدءاً بالمنهج المتبع في الدراسة والدراسة الاستطلاعية وما يتبعها من ميدان الدراسة وتقديم عينة الدراسة بجميع مواصفاتها، وأدوات الدراسة ومدى دقتها بإظهار خصائصها السيكمترية للوصول إلى نتائج صادقة، بعدها التطرق إلى الإجراءات الأساسية للدراسة، والأساليب الإحصائية المستخدمة لعرض وتحليل البيانات المتحصل عليها.

1- منهج الدراسة:

يعرف المنهج الوصفي على أنه عبارة عن طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها. (عبيدات محمد وآخرون، 1999، ص 46)

ويعرف أيضا على أنه طريقة لوصف الظاهرة وتصويرها كميًا وكيفيًا وذلك عن طريق جمع المعلومات النظرية والبيانات الميدانية عن المشكلة وموضوع البحث، ثم تصنيفها وتحليلها والوصول إلى النتيجة (محمد شفيق 1985، ص 80)

وبما أن الدراسة الحالية تعتمد على محاولة الكشف عن العلاقة بين الاغتراب الوظيفي وفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة "ميديا" فإن المنهج الوصفي هو الملائم للدراسة، حيث تعالج البحوث الوصفية موضوعا أو ظاهرة أو وصف العلاقة الموجودة بين متغير وآخر وهو يهتم بتحديد الظروف أو العلاقات التي توجد بين الوقائع، ومن ثم تحليلها وتفسيرها حيث يستخدم في هذا المنهج أساليب القياس والتصنيف والتفسير واستنتاج العلاقات ذات الدلالة بالنسبة للمشكلة المطروحة للبحث وتحليلها للوصول إلى إدراك طبيعتها.

2-الدراسة الاستطلاعية:

1-2 حدود الدراسة الاستطلاعية:

- **المجال الزمني:** تم إجراء الدراسة الاستطلاعية في بداية شهر فيفري 2022.

- **المجال المكاني:** تم القيام بالدراسة الاستطلاعية في مركز مؤسسة "ميديا" ولاية برج بوعريريج حيث سنتطرق لتعريفها في الدراسة الأساسية.

- **المجال البشري:** تكونت عينة الدراسة الاستطلاعية من 15 عامل في مؤسسة "ميديا".

2-2 تعريف الدراسة الاستطلاعية:

إن الدراسة الاستطلاعية تعد مجموعة من الدراسات التي يتم استخدامها في المراحل الأولى من أي بحث علمي يقوم به الباحث لدراسة موضوع البحث حيث تساعد على جمع البيانات والمعلومات حول موضوع الدراسة وتحليلها للوصول إلى تحديد أبعاد متغيرات الدراسة وبناء أداة تناسبها وتقيسها فعلا.

3-2 أهداف الدراسة الاستطلاعية:

باعتبار الدراسة الاستطلاعية هي الخطوة الأولى في الدراسة الميدانية فإنها تهدف أساسا إلى مساعدة الباحث في تحقيق بعض الأهداف منها:

- صياغة مشكلة البحث صياغة دقيقة، تمهيدا لدراسة متعمقة.
- تعرف الباحث على الظاهرة التي يرغب في دراستها، وجمع معلومات وبيانات عنها.

الفصل الرابع.....الإجراءات المنهجية للدراسة

- استطلاع الظروف التي يجري فيها البحث، والتعرف على العقبات التي تقف في طريق إجرائه.
- توضيح مفاهيم المصطلحات العلمية، وتحديد معانيها تحديدا دقيقا، يمنع من الخلط بين ما هو متقارب منها.
- إزالة بعض الغموض عن الجوانب الخلفية للموضوع وبناء أداة الدراسة وتحديدها.

4-2 أداة الدراسة الاستطلاعية:

هو استبيان الاغتراب الوظيفي وفعالية الأداء الوظيفي بالإضافة لمعلومات عامة (السن، الجنس، الخبرة المهنية) من تصميم الباحثان احتوى على (47) بند، كما سيكون موضحا في الملاحق، حيث نبين البنود المعدلة والبنود المحذوفة.

1-4-2 الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة (الصدق والثبات)

أولا الصدق:

إن الصدق له مفهوم واسع وأول معاني الصدق أنه يقيس ما وضع لقياسه، بمعنى الاختبار يقيس الوظيفة التي يزعم أنه يقيسها، ولا يقيس شيئا آخر بدلا منها أو بالإضافة عليها.

(ملحم 2005، ص 270).

صدق المحكمين: لقد تم عرض عبارات الاستبيان على خمسة أساتذة علم النفس الحاصلين على مؤهلات علمية وخبرات في هذا التخصص، حيث تم حساب صدق المحكمين بناء على إجاباتهم فيما يخص بنود الاستبيان حيث كانت الإجابة يقيس أو لا يقيس.

الجدول رقم 01: يمثل تصحيح المحكمين وصدق البنود:

رقم البند	يقيس	لا يقيس	النتيجة	الملاحظة
01	5	0	1	مقبول جدا
02	5	0	1	مقبول جدا
03	5	0	1	مقبول جدا
04	5	0	1	مقبول جدا
05	5	0	1	مقبول جدا
06	5	0	1	مقبول جدا
07	5	0	1	مقبول جدا

مقبول جدا	1	0	5	08
مقبول جدا	1	0	5	09
مقبول جدا	1	0	5	10
غير مقبول	0.2	2	3	11
مقبول جدا	1	0	5	12
مقبول جدا	1	0	5	13
مقبول جدا	1	0	5	14
مقبول جدا	1	0	5	15
مقبول جدا	1	0	5	16
مقبول	0.6	1	4	17
مقبول جدا	1	0	5	18
مقبول جدا	1	0	5	19
مقبول جدا	1	0	5	20
مقبول جدا	1	0	5	21
مقبول جدا	1	0	5	22
مقبول جدا	1	0	5	23
مقبول جدا	1	0	4	24
مقبول جدا	1	0	5	25
مقبول جدا	1	0	5	26
مقبول	0.6	1	4	27
مقبول جدا	1	0	5	28
غير مقبول	0.2	2	3	29
مقبول جدا	1	0	5	30
مقبول جدا	1	0	5	31

مقبول جدا	1	0	5	32
مقبول جدا	1	0	5	33
مقبول جدا	1	0	5	34
مقبول جدا	1	0	5	35
مقبول	0.6	1	4	36
مقبول جدا	1	0	5	37
مقبول جدا	1	0	5	38
مقبول	0.6	1	4	39
مقبول جدا	1	0	5	40
مقبول جدا	1	0	5	41
مقبول جدا	1	0	5	42
مقبول جدا	1	0	5	43
مقبول جدا	1	0	5	44
مقبول جدا	1	0	5	45
مقبول جدا	1	0	5	46
مقبول جدا	1	0	5	47
			43,8	مجوع البنود صدق

المصدر: من إعداد الباحثان اعتمادا على تصحيح المحكمين.

علما انه تم الحساب وفق معادلة لوشي: حساب صدق كل بند وفق القانون التالي:

$$\text{ص.ب} = \frac{\text{لام ع-منعم}}{\text{ن}}$$

- ص ب: صدق البند.

- ع م نعم: عدد المحكمين الذين قالوا نعم.

-ع م لا: عدد المحكمين الذين قالوا لا.

- ن: عدد المحكمين الكلي.

أما حساب الصدق الكلي للاستبيان وفق القانون التالي:

$$0.93 = \frac{43.8}{47} = \frac{\text{ب ص مجموع}}{\text{ن}} = \text{ص.م}$$

- مجموع ص ب: مجموع صدق البنود

- ن: عدد البنود

وبالتالي الصدق الظاهري للاستبيان 0.93 وهو معامل مقبول وبذلك يمكن القول أن الأداة صادقة ويمكن تطبيقها في الدراسة.

- صدق الاتساق الداخلي:

صدق الاتساق الداخلي ووفقا لمعامل الارتباط بيرسون يهدف إلى معرفة مدى قدرة كل مجموعة من عبارات المحور على قياس متغير بوضوح حيث عندما يتم حساب معامل الارتباط بيرسون بين متغيرين فإن هذا المعامل يتراوح في كل الحالات بين (1-) و(1+).

وتكون معاملات الارتباط المحسوبة دالة إحصائية (أي توجد علاقة بين العبارة ومحورها من خلال مقارنة قيمة مستوى القيمة الاحتمالية (sig) لكل معامل ارتباط مع مستوى الدلالة 0.05، فإذا كانت قيمة (sig) المصاحبة لكل معامل ارتباط، أقل من مستوى الدلالة: 0.05، فإن معامل الارتباط ذو دلالة إحصائية. ومنه: توجد علاقة بين العبارة والدرجة الكلية لمحورها ككل، أي بعبارة أخرى أن البعد صادق ومتسق لما وضع لقياسه أي أن مضمون البعد يتلاءم مع مفهوم المراد قياسه: والجدول التالية تبين نتائج حساب صدق الاتساق البنائي لمحاور وأبعاد والاستبيان كما يلي:

صدق الاتساق الداخلي للمحور الأول: الاغتراب الوظيفي من خلال معامل ارتباط بيرسون:

الجدول رقم (02): يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول: الاغتراب الوظيفي.

رقم العبارة	معامل pearson	القيمة الاحتمالية Sig	النتيجة
01	0,707**	0,000	دال
02	0,683**	0,000	دال
03	0,687**	0,000	دال
04	0,765**	0,000	دال
05	0,351**	0,006	دال
06	0,648**	0,000	دال

07	0,583**	0,000	دال
08	0,645**	0,000	دال
09	0,652**	0,000	دال
10	0,727**	0,000	دال
11	0,530**	0,000	دال
12	0,676**	0,000	دال
13	0,459**	0,000	دال
14	0,336**	0,009	دال
15	0,474**	0,000	دال
16	0,448**	0,000	دال
17	0,261*	0,044	دال
18	0,512**	0,000	دال
19	0,477**	0,000	دال
20	0,597**	0,000	دال
21	0,639**	0,000	دال
22	0,512**	0,000	دال
23	0,473**	0,000	دال
24	0,387**	0,002	دال
25	0,218	0,094	غير دال

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V25

التعليق على الجدول أعلاه: من النتائج الارتباطات الثنائية المبينة أعلاه نلاحظ أن: عبارات المتعلقة بالمحور تمتاز بالاتساق الداخلي مع محورها حيث أن علاقة الارتباط بين الدرجة الكلية للمحور وعبارته دالة إحصائياً، إذ أن قيمة SIG (القيمة الاحتمالية) للقيم الإحصائية لمعاملات الارتباط (Spearman) المحسوبة في كل عبارة من عبارات المحور هي أقل من مستوى دلالة 0.05 فمثلاً معامل الارتباط للعبارة رقم 06 مع محورها بلغ قيمة $r=0.648$ وهو دال إحصائياً حيث قيمة $sig=0.000$ وهي أقل من 0.05.

الفصل الرابع.....الإجراءات المنهجية للدراسة

وأيضاً للعبارة رقم 02 مع محورها بلغ قيمة $r=0.683$ وهو دال إحصائياً، حيث قيمة $\text{sig}=0.000$ وهي أقل من 0.05 ونفس المقارنة مع باقي العبارات، لذا لن نستبعد أية عبارة من عبارات المحور من التحليل، الأمر الذي يدل على وجود اتساق داخلي للعبارات.

صدق الاتساق الداخلية للمحور الثاني: فعالية الأداء الوظيفي من خلال معامل ارتباط بيرسون:

الجدول رقم (03): يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني: فعالية الاداء الوظيفي.

رقم العبارة	معامل Pearson	القيمة الاحتمالية Sig	النتيجة
01	0,280	0,122	غير دال
02	0,285*	0,027	دال
03	0,174	0,185	غير دال
04	0,175	0,182	غير دال
05	0,148	0,260	غير دال
06	0,375**	0,003	دال
07	0,211	0,106	غير دال
08	0,388**	0,002	دال
09	0,408**	0,001	دال
10	0,457**	0,000	دال
11	0,289*	0,025	دال
12	0,220	0,091	غير دال
13	0,210	0,107	غير دال
14	0,361**	0,005	دال
15	0,429**	0,001	دال
16	0,589**	0,000	دال
17	0,674**	0,000	دال
18	0,639**	0,000	دال

19	0,611**	0,000	دال
20	0,482**	0,000	دال
21	0,537**	0,000	دال
22	0,594**	0,000	دال

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V25

التعليق على الجدول أعلاه: من النتائج الارتباطات الثنائية المبينة أعلاه نلاحظ أن: عبارات المتعلقة بالمحور تمتاز بالاتساق الداخلي مع محورها حيث أن علاقة الارتباط بين الدرجة الكلية للمحور وعبارته دالة إحصائية، إذ أن قيمة SIG (القيمة الاحتمالية) للقيم الإحصائية لمعاملات الارتباط (person) المحسوبة في كل عبارة من عبارات المحور هي أقل من مستوى دلالة 0.05 فمثلا معامل الارتباط للعبارة رقم 16 مع محورها بلغ قيمة = $R=0.589$ وهو دال إحصائيا حيث قيمة $sig=0.000$ وهي أقل من 0.05 وأيضا للعبارة رقم 21 مع محورها بلغ قيمة = $r=0.537$ وهو دال إحصائيا، حيث قيمة $sig=0.000$ وهي أقل من 0.05.

ونفس المقارنة مع باقي العبارات، لذا لن نستبعد أية عبارة من عبارات المحور من التحليل، الأمر الذي يدل على وجود اتساق داخلي لعبارات فعالية الأداء الوظيفي وبذلك تعتبر عبارات هذا المحور صادقة لما وضعت لقياسه. أي: توجد علاقة بين العبارة والدرجة الكلية لمحورها ككل، أي بعبارة أخرى أن محور صادق ومتسق لما وضع لقياسه أي أن مضمون المحور يتلاءم مع مفهوم المراد قياسه.

الجدول رقم (04): يوضح مدى الاتساق البنائي لأداة الدراسة

محاو الاستبيان		الارتباط مع الدرجة الكلية للاستبيان يساوي =	
النتيجة	القيمة الاحتمالية Sig	معامل الارتباط بيرسون	
دال	0.01	0,433**	الاغتراب الوظيفي
			فعالية الاداء الوظيفي

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS, V 25

التعليق على الجدول أعلاه: يعرض الجدول أعلاه النتائج الارتباطات الثنائية لمعامل ارتباط بين كل من الدرجة الكلية الإجمالي عبارات كل محور مع الدرجة الكلية لإجمالي عبارات الاستبيان، حيث نلاحظ أن: معاملات الارتباط (person Correlation) ذات دالة إحصائية، إذ أن قيمة SIG أقل من مستوى دلالة 0.05، حيث معامل الارتباط بين المحورين مع الدرجة الكلية لإجمالي عبارات الاستبيان بلغ قيمة $r=0.782$ وهو دال إحصائيا حيث قيمة $sig=0.000$ وهي أقل من 0.05 ومنه تعتبر إبعاد أداة الدراسة صادقة ومتسقة، لما وضعت لقياسه.

ثانيا: الثبات

يعرف ثبات الاستبيان على: أنه يعطي نفس النتائج إذا ما أعيد على نفس المجموعة من الأفراد في نفس الظروف ومعنى آخر لو كررت عمليات قياس الفرد الواحد أظهرت نفس الدرجة من الاتساق أي أن درجته لا تتغير جوهريا بتكرار، أي أن مفهوم الثبات يعني أن يكون الاستبيان قادرا على أن يحقق دائما النتائج نفسها في حالة تطبيقه مرتين أو أكثر على نفس المجموعة من الأفراد.

ولتوضيح معنى الثبات نفترض أنه تم إجراء استطلاع معين على مجموعة من الأفراد على استبيان ما، ثم تم رصد درجات كل فرد في هذا الاستطلاع، وبعد فترة تم إعادة إجراء نفس الاختبار (أي توزيع نفس الاستبيان على نفس هذه المجموعة من الأفراد ورصدت أيضا درجات كل فرد فيها، وكانت النتائج تدل على أن الدرجات التي حصل عليها الأفراد في المرة الأولى لتطبيق الاستطلاع، هي نفسها الدرجات التي حصل عليها هؤلاء الأفراد في المرة الثانية. وبناء عليه نستنتج بأن نتائج الاستطلاع ثابتة تماما ولا تتغير كثيرا بإعادة تطبيقها بمعنى أكثر دقة أن ما تضمنه الاستبيان نتائجه تكون ثابتة أنه ثابت.

وهناك عدة طرق لقياس ثبات عبارات ومضمون ومحتوى الاستبيان منها طريقة ألفا كرونباخ حيث تتفق معظم الدراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية وكذا الاقتصادية على أن تكون قيم ثبات مجموعة من العبارات أكبر من العتبة (0.60) وفي دراستنا تم التحقق من ثبات عبارات استبيان الدراسة، من خلال استخدام طريقة Cronbach's Alpha معامل ألفا كرونباخ، حيث يعتبر مؤشر لقياس ثبات الاستبيان وهو أكثر استخداما من طرف الباحثين في الدراسات البحثية حيث يقيس درجة ثبات مجموعة من عبارات الاستبيان، بمعنى ما نسبة الحصول على نفس النتائج أو الاستنتاجات فيما لو أعيد تطبيق نفس الأداة وفق ظروف مماثلة.

جدول رقم (05): قيمة معامل Cronbach's Alpha للاستبيان

Cronbach's Alpha			محاور الاستبيان
النتيجة	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	
ثابت	25	0.940	الاغتراب الوظيفي
ثابت	22	0.784	فعالية الأداء الوظيفي
ثابت	47	0.915	عبارات الاستبيان

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات spss

يعرض الجدول أعلاه النتائج حسب قيم (Cronbach's Alpha) لكل مجموعة من عبارات كل محور من محاور الاستبيان وهذا من أجل معرفة مدى تمنع عبارات كل محور بدرجة الثبات في النتائج فيما لو أعيد توزيع الاستبيان مرة ثانية خلال فترات زمنية مختلفة وفيما يلي تعليق على النتائج الجدول أعلاه حيث نلاحظ أن:

قيمة معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) ذات قيم مقبولة إحصائياً فهي أكبر من العتبة (0.6) حيث قيم محصورة بين أعلى قيمة 0.940 وأدنى قيمة 0.784 وأن القيمة الإجمالية لجميع عبارات الاستبيان بلغت 0.915 والذي يضم 47 عبارة ومنه فإن قيم معامل ألفا كرونباخ المتحصل عليها تدل على ثبات أداة الدراسة وإمكانية الاعتماد على بيانات الاستبيان في قياس متغيرات الدراسة خلاصة نتائج حساب الخصائص السيكومترية (قيم مؤشرات الصدق والثبات) للاستبيان تكون قد تأكدنا من صدق أداة الدراسة وثباتها، مما يجعلنا على ثقة من صحة الاستبانة وصلاحيته لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

التحليل الوصفي للبيانات العامة وإجابات أفراد العينة نحو عبارات الاستبيان

بعد عرض مختلف الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة الميدانية، في هذا المبحث سيتم عرض مختلف نتائج الإحصاء الوصفي عن طريق تحديد اتجاهات إجابات أفراد العينة بالاعتماد على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري. نحو المتغيرات الدراسة وعبارات الاستبيان والتي حازت على أعلى وأقل درجات الموافقة وفقاً لإجابات مفردات العينة وكذا عرض تحليل وصفي للمتغيرات والخصائص الديموغرافية لأفراد العينة.

3-الدراسة الأساسية:

3-1 حدود الدراسة الأساسية:

- المجال الزمني: تم إجراء الدراسة الأساسية من نوفمبر 2021 إلى ماي 2022.

-المجال المكاني: مركز مؤسسة "ميديا" بولاية برج بوعريريج.

- المجال البشري: تكونت عينة الدراسة من عمال مؤسسة ميديا برج بوعريريج(60عامل).

تعريف مؤسسة " ميديا": هي مؤسسة إنتاجية تجارية ذات مسؤولية محدودة تختص في صناعة وتركيب الأجهزة الكهرومنزلية، مديرها السيد رباح داود مقرها الرئيسي في ولاية برج بوعريريج الطريق الوطني رقم 05 لاشبور برج بوعريريج، ولها وحدات تجارية ونقاط بيع على المستوى الوطني.

4-مجتمع وعينة الدراسة:

4-1 مجتمع الدراسة:

المجتمع هو الهدف الأساسي من الدراسة حيث أن الباحث يعمم في النهاية نتائج الدراسة عليه، ويعني جميع مفردات أو عناصر الظاهرة التي يدرسها الباحث، ومجتمع البحث يختلف من مجتمع لآخر، فقد يكون فرداً أو أسرة أو مدرسة أو مصنع...الخ.

فمجتمع الدراسة إذا هو جميع الأفراد أو الأشخاص أو الأشياء الذين يكونون موضوع مشكلة البحث، ويمكن القول أننا لا ندرس عينات، وإنما ندرس مجتمعات، وما العينة التي نختارها إلا وسيلة لدراسة خصائص المجتمع، ولذلك فإن الخطوة الأولى في اختيار العينة هي تحديد مجتمع الدراسة.

(الزبياري، 2017، ص117).

وحسب طبيعة الدراسة فإن مجتمع دراستنا يتكون من عمال مؤسسة "ميديا" برج بوعريبيج الذي بلغ عددهم 494 عامل.

4-2 عينة الدراسة:

تعرف العينة على أنها: مجتمع الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية فهي تعتبر جزءا من الكل بمعنى أنه تأخذ مجموعة من أفراد المجتمع على أن تكون ممثلة للمجتمع لتجرى عليها الدراسة، فالعينة إذن هي جزء معين أو نسبة معينة من أفراد المجتمع الأصلي ثم تعميم نتائج الدراسة على المجتمع كله ووحدات العينة قد تكون أشخاصا كما تكون أحياء أو شوارع أو مدن أو غير ذلك.

(زرواتي 2012، ص 246-247)

حيث تم تطبيق هذه الدراسة على 60 عامل انسجاما مع أهداف الدراسة فقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة ممثلة لمجتمع الدراسة.

كان توزيع عينة الدراسة بناء على الخصائص التالية: السن، الجنس، الخبرة المهنية وفي ضوء هذه المتغيرات نقدم وصف تحليلي من خلال حساب التكرارات والنسبة المئوية % كما هو مدون في الجداول التالية:

بالنسبة لمتغير الجنس.

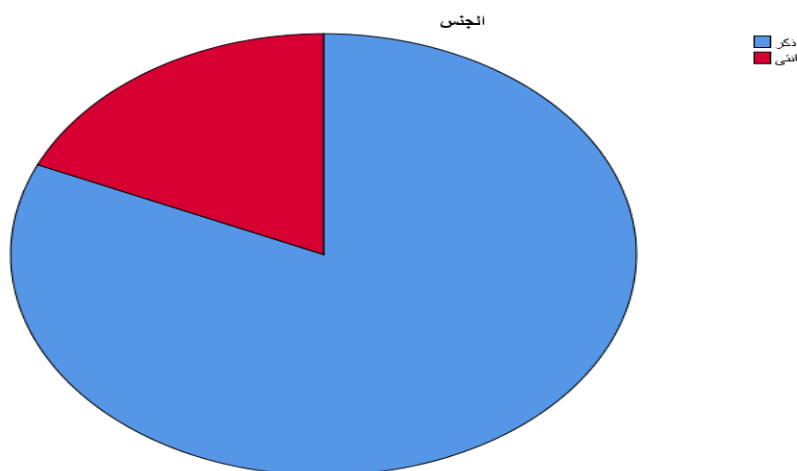
جدول رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

النسبة %	التكرار		
81.7	49	ذكر	الجنس
18.3	11	أنثى	
100	60	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS, V 25

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات العينة البالغ عددها 60 فردا، نلاحظ أن أفراد العينة يتوزعون حسب متغير الجنس بعدد 49 فرد بنسبة 81.7 % لصالح الفئة الذكور وهي أكبر نسبة من الإناث حيث بلغت 18.30 % من إجمالي أفراد العينة الدراسة كما هو مبين في الشكل التالي:

الشكل رقم (13): تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر:
من إعداد

الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25
بالنسبة لمتغير السن.

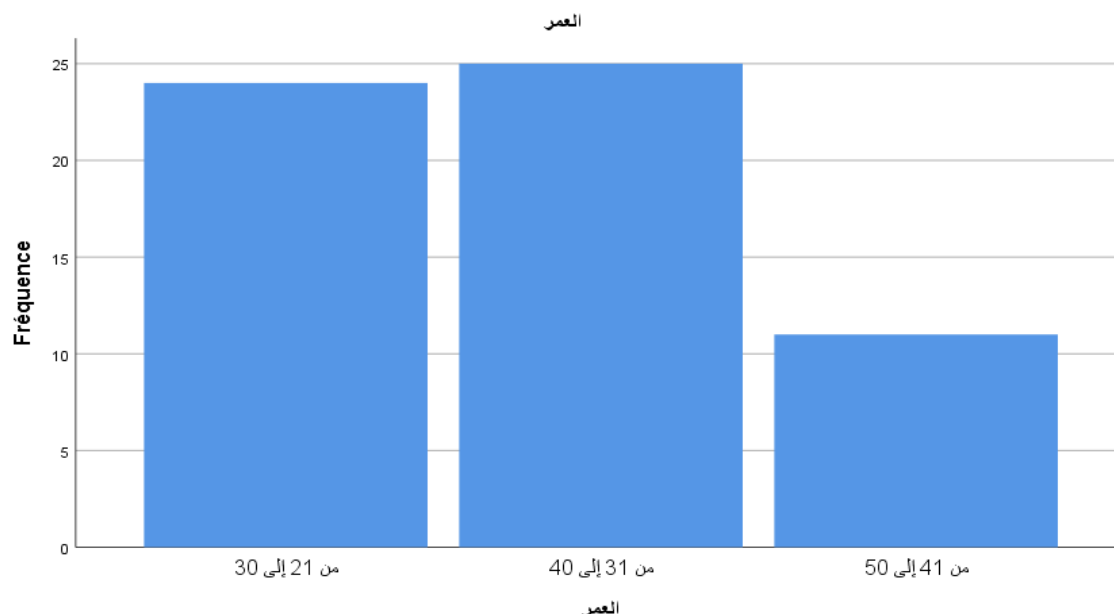
جدول رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب السن

النسبة %	التكرار	السن
40	24	من 20 إلى 30 سنة
41.7	25	من 31 إلى 40 سنة
18.3	11	من 41 إلى 50 سنة
100	60	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS,V 25

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات العينة البالغ عددها 60 فرداً، نلاحظ أن أفراد العينة يتوزعون حسب متغير السن بعدد 25 فرد بنسبة 41.70 % لصالح الفئة العمرية من 31 سنة إلى 40 سنة وبعدد 24 أفراد بنسبة 40.00 % لصالح الفئة من 21 إلى 30 سنة من إجمالي أفراد العينة الدراسة وما نستنتج هنا أن معظم أفراد العينة ينتمون إلى فئة الشباب وباقي الفئات بنسب أقل، كما هو مبين في الشكل التالي:

الشكل رقم (14) : تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن



المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS, V 25 بالنسبة لمتغير الخبرة.

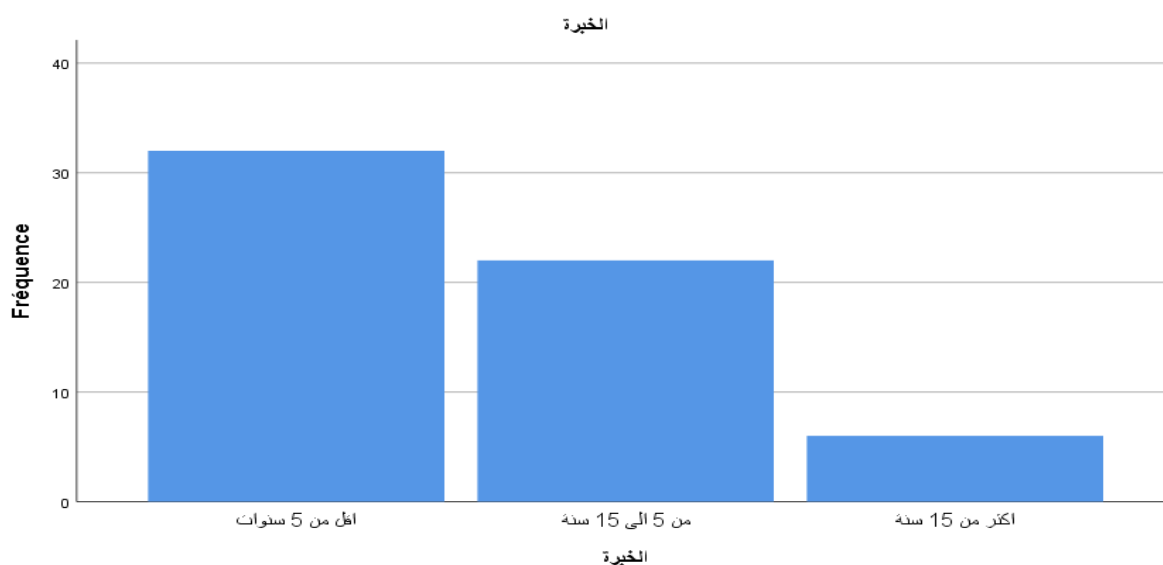
جدول رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة.

النسبة %	التكرار		
53.3	32	أقل من 5 سنوات	الخبرة
36.7	22	من 5 إلى 15 سنوات	
10	6	أكبر من 15 سنة	
100	60	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS, V 25

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات العينة البالغ عددها 60 فرداً، نلاحظ أن أفراد العينة يتوزعون حسب متغير الخبرة بعدد 32 فرد بنسبة 53.30% لصالح الفئة ذات خبرة مهنية أقل من 5 سنوات وهي أكبر نسبة من باقي فئات الخبرة وبنسبة 36.70% لصالح الفئة أكثر من 5 إلى 15 سنة وما نستنتج أن المستجوبين ليس لديهم خبرة مهنية كبيرة مما تساعد على التوصل للنتائج المرجو إثباتها في أداة الدراسة، كما هو مبين في الشكل التالي:

الشكل رقم (15): تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة.



المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS, V 25

5-أداة جمع البيانات(الاستبيان):

تساعد أداة جمع البيانات على جمع المعلومات والبيانات حول موضوع البحث، وحتى تقي بهذا الغرض يجب أن تكون مناسبة لطبيعة الموضوع والمنهج المستخدم، وفي هذه الدراسة تم استخدام أداة الاستبيان لقياس متغيرات الموضوع.

الذي يعتبر أداة أولية من أدوات جمع البيانات التي يحتاجها الباحث في إطار دراسته للظواهر والأحداث النفسية والاجتماعية، ويعتبر من أكثر الأدوات والوسائل المعروفة والمستخدمه لدى الباحثين للحصول على معلومات وبيانات عن الأفراد، ويرجع ذلك لأسباب عديدة منها أن الاستبيان اقتصادي نسبياً، ويمكن إرساله إلى أشخاص في مناطق بعيدة، كما أن الأسئلة أو المفردات مقننة من فرد لآخر، ويمكن ضمان سرية الاستجابات، كما أنه يمكن صياغة الأسئلة لتناسب أغراضاً محددة.

(الزبياري، 2017، ص143).

5-1 خطوات إعداد أداة جمع البيانات(الاستبيان):

من أجل إعداد أداة جمع البيانات تم القيام بالخطوات التالية:

- الاستعانة بالدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث والاستفادة منها في بنائها وصياغة عباراتها.
- كما تم إعداد استبيان أولي من أجل التقييم وتم عرضه على المحكمين وأخذ آرائهم حول صلاحيته ومدى ملائمة عباراته لقياس متغيرات الدراسة.

2-5 مكونات أداة الدراسة (الاستبيان):

قامت الباحثتان بتصميم الاستبيان على النحو التالي: بالاعتماد على

(حميدي 2017، نصري 2018، كرباع 2020، زايد 2020).

تكون استبيان الدراسة من 47 بند قسم إلى جزئين أو محورين حسب متغيرات الدراسة والتي جاءت كالآتي:

1-2-5 المحور الأول (الاغتراب الوظيفي): وزع على 4 أبعاد احتوت على 25 بند تتم الإجابة عليهم باختيار بديل من ثلاثة بدائل (موافق/ غير موافق/ محايد).

جدول رقم (09): ملخص استبيان الاغتراب الوظيفي:

الأبعاد	اللامعنى	اللامعيارية	العزلة الاجتماعية	الاغتراب عن الذات
البند	7-1	14-8	21-15	25-22

2-2-5 المحور الثاني (فعالية الأداء الوظيفي): استبيان الأداء الوظيفي وزع على 3 أبعاد تم تقسيمه إلى 24 بند.

جدول رقم (10) : يوضح ملخص استبيان الأداء الوظيفي:

الأبعاد	إنتاجية العمل	جودة العمل	الابتكار في العمل
البنود	7-1	14-8	47-40

3-5 تصحيح الأداة:

وتم الاعتماد على مقياس ليكرت (LikertScale) الثلاثي، بحيث تقابل كل عبارة قائمة (بدائل) ويرمز لها رقميا خلال إدخال البيانات لبرامج الحاسوب بـ (1،2،3) على التوالي:

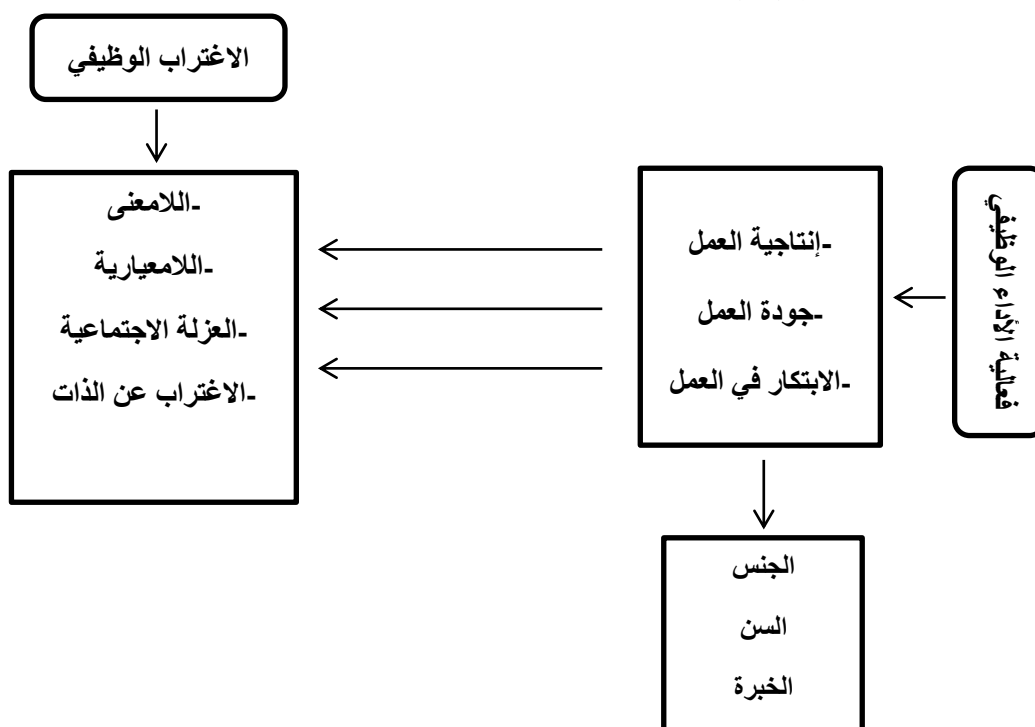
جدول رقم (11): توزيع درجات مقياس ليكرت الثلاثي

بدائل القياس	موافق	محايد	غير موافق
الدرجة/الترميز	03	02	01

المصدر: من إعداد الباحثتان بالاعتماد على مقياس ليكرت (LikertScale)

نموذج الدراسة:

الشكل رقم (16) : نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثان

6-الأساليب الإحصائية المستخدمة:

لقد تم الاعتماد في معالجة بيانات الدراسة على مجموعة من الأساليب الإحصائية بالاستعانة بالبرنامج الإحصائي لحزمة العلوم الاجتماعية والإنسانية spss وهي:

- معامل الارتباط بيرسون للتأكد من صدق الاتساق الداخلي والصدق البنائي لأداة الدراسة، وكذلك لاختبار العلاقة الارتباطية بين متغيرات وأبعاد الدراسة.
- اختبار أنوفا لحساب الفروق في الأداء الوظيفي لكل من سنوات الخبرة المهنية، والحالة الاجتماعية.

كما استخدم في التحليل برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية **SPSS:Statistical Package for the Social Sciences** وهو عبارة عن حزم حاسوبية متكاملة لإدخال البيانات وتحليلها، يستخدم هذا البرنامج عادة في جميع البحوث العلمية التي تشتمل على العديد من البيانات الرقمية، وقد أنشئ خصيصاً لتحليل بيانات البحوث الاجتماعية لكنه لا يقتصر عليها فقط، بل يشتمل على معظم الاختبارات الإحصائية تقريباً، وله قدرة فائقة على معالجة البيانات، كما أنه يتوافق مع معظم البرمجيات المشهورة، ولهذا يرى الباحثون أنه أداة فاعلة لتحليل شتى أنواع البحوث العلمية، كما يستخدم هذا البرنامج في حساب مقاييس النزعة المركزية وفي دراستنا هذه سنستخدم الأساليب الآتية:

رقم نسخة الإصدار البرنامج المستخدم هو: (SPSS: V25)

-التكرارات والنسب المئوية: من أجل التحليل الوصفي لمتغيرات الشخصية لأفراد عينة الدراسة؛

-الأشكال والرسوم البيانية: وهي مخططات بيانية عبارة عن تمثيل مرئي للبيانات لتكون أوضح وأسهل للفهم مثل (الرسم البيان الدائري، الأعمدة البيانية...الخ)

-المتوسطات الحسابية: وهي تعتبر من أهم مقاييس النزعة المركزية حيث تسمح لنا في الحصول على فكرة سريعة على طريقة تمركز البيانات، فعند حساب المتوسط الحسابي يساعد ذلك الرقم في معرفة وتحديد خصائص البيانات، حيث يكفي أن ننظر إلى ذلك الرقم لنعرف الكثير عن خصائص البيانات الإحصائية كمعرفة مدى موافقة أو عدم موافقة أفراد العينة على كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة ويساعد أيضا في ترتيب العبارات واتجاهات الآراء المستجوبين، وكذا تحديد مدى أهمية كل العبارة لدى أفراد العينة وتمركز إجاباتها حول قيمة معينة وتكون المتوسطات الحسابية محصورة تبعا للدرجات المعطاة لبدائل مقياس ليكارت المستخدم في الاستبيان. فمثلا تم استخدام مقياس ليكارت ثلاثي يكون رقم المتوسط محصور بين (01-03 درجات

-الانحراف المعياري: قد نجد أن مقاييس النزعة المركزية تكون غير كافية من أجل الحصول على نظرة متكاملة عن طريقة توزيع البيانات، إذ أنها تعطينا بعض المعلومات عن تمركز البيانات ولكن لا تخبرنا مدى كثافة هذا التمركز لهذه الاسباب نستعمل معايير التشتت لمعرفة تباعد البيانات فيما بينها ومن بين هذه المقاييس هو الانحراف المعياري وأكثرها استخداما في البحوث العلمية حيث يقيس تشتت القيم عن وسطها الحسابي أي قياس مدى تشتت إجابات مفردات عينة الدراسة حول وسطها الحسابي لكل عبارة من عبارات الاستبيان وكذا متغيرات الدراسة.

- معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): وذلك لاختبار مدى موثوقية أداة جمع البيانات المستخدمة في قياس المتغيرات التي اشتملت عليها الدراسة؛ أي تقدير ثبات أداة الدراسة معامل ألفا كرونباخ الذي يعتبر من أكثر مقاييس الثبات استخداما من طرف الباحثين وهو يأخذ قيمة محصورة بين (0) و(1) وكلما كانت قيمة معامل الثبات مرتفعة وتقترب من الواحد فإن هذا يعتبر مؤشرا جيدا على ثبات الاستبانة.

- تحليل الانحدار (Régressionanalysais): أداة إحصائية قوية ومرنة تستعمل لتحليل العلاقة الارتباطية بين متغير تابع واحد أو أكثر من المتغيرات المستقلة ويستعمل: لتحديد ما إذا كان المتغير المستقل قادر على شرح تغيرات معنوية في المتغير التابع: أي هل توجد علاقة؟ لتحديد كمية الاختلاف في المتغير التابع التي يمكن شرحها بواسطة المتغير المستقل: أي ماهي قوة علاقة؟ لتحديد البناء أو شكل العلاقة: أي ماهي المعادلة الرياضية التي تربط المتغير المستقل أو عدة متغيرات مستقلة مع المتغير التابع؟ للتنبؤ بقيمة المتغير التابع، التحكم في المتغيرات المستقلة الأخرى عند حساب مساهمة متغير أو متغيرات محددة.

والهدف من تحليل الانحدار هو التنبؤ بالمتغير التابع بمعلومية المتغير المستقل. وفي حالة وجود متغير مستقل واحد يطلق عليه تحليل الانحدار البسيط، بينما يطلق عليه تحليل الانحدار المتعدد عندما يوجد اثنين أو أكثر من المتغيرات المستقلة.

الفصل الرابع.....الإجراءات المنهجية للدراسة

- إضافة الى انه تم اعتماد على مستوى دلالة 0.05 لاختبار الفرضيات وحساب الدلالة الإحصائية لنتائج المستجوبين حيث يتم اختبار الفرضية على مستوى دلالة محدد ومستوى الدلالة الشائع الاستخدام في الدراسات السابقة هو 0.05 وهو ما يعرف بقيمة ألفا، أي أنه يتم اختبار الفرضية الصفرية على مستوى الدلالة الفا تساوي 0.05 ويعني ذلك أن احتمال الخطأ في المعاينة، يجب ألا يزيد عن 0.05 أو بمعنى آخر يقبل مقدار خطأ في صحة النتائج لا يزيد عن 0.05.

- مستوى المعنوية (Sig) أو (احتمال الخطأ) (P-value): يظهر في مخرجات البرامج الإحصائية مثل Spss، وعلى أساسه يتم اختبار الدلالة الإحصائية للمؤشرات الإحصائية المحسوبة وهذا من خلال مقارنة من خلال قيمة احتمال الخطأ (Sig) المصاحبة لقيم المؤشرات الإحصائية مع مستوى الدلالة 0.05

خلاصة:

لقد حاولنا في هذه الدراسة إتباع الإجراءات المنهجية العلمية التي يقضيها البحث والأهداف التي يتوخاها، فدراستنا جعلتنا نحاول قدر الإمكان انتقاء أحسن وأنجح الطرق والتقنيات المنهجية والأساليب الإحصائية التي تساعد على الحصول على المعطيات النظرية والبيانات الميدانية من أجل الخروج بنتائج علمية دقيقة تعكس واقع هذه الدراسة وواقع عملنا.

**الفصل الخامس: عرض وتفسير ومناقشة
نتائج فرضيات الدراسة**

تمهيد

1- عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

1-1- عرض نتائج الدراسة وتحليلها

1-2- مناقشة نتائج الدراسة وتفسيرها

2- استنتاج عام

3- التوصيات والمقترحات

خلاصة

تمهيد:

في هذا الفصل سوف نتأكد من مدى تحقق فرضيات الدراسة من خلال معالجة البيانات بالطرق والأساليب الإحصائية المناسبة، ثم مناقشة النتائج في ضوء فرضيات الدراسة آخذين بعين الاعتبار الإطار النظري المدرج في هذه الدراسة، الدراسات السابقة وكذا الاحتكاك بالميدان وأفراد العينة.

1- عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

1-1 عرض نتائج الدراسة وتحليلها:

1-1-1 عرض نتائج الفرضية الرئيسية:

نص فرضية: "توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاغتراب الوظيفي وعلاقته بفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة "ميديا" لولاية برج بوعريريج "

تم اختبار فرضية عند مستوى الدلالة 0.05 وعليه نقوم بإعادة صياغتها إلى فرضية صفرية (العدم) وفرضية بديلة كما يلي: نص الفرضية الإحصائية:

الفرضية الصفرية (H0): لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين الاغتراب الوظيفي وعلاقته بفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة "ميديا" لولاية برج بوعريريج من وجهة نظر المستجوبين

الفرضية البديلة (H1): توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين الاغتراب الوظيفي وعلاقته بفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة "ميديا" لولاية برج بوعريريج من وجهة نظر المستجوبين. تتمحور هذه الفرضية في دراسة العلاقة بين المتغير المستقل (الاغتراب الوظيفي وعلاقته بفعالية الأداء الوظيفي) والاختبار هذه: استخدامنا نموذج الانحدار الخطي البسيط لكشف على وجود علاقة بين المتغيرين وكذلك عن مدى تأثير ومساهمة المتغير المستقل في التغيرات التي تحدث في المتغير التابع. ومن بين مخرجات تحليل الانحدار البسيط: قيمة معامل التفسير: ويرمز له بالرمز R^2 ويمثل النسبة المئوية للتباين التي يتم تفسيرها بواسطة المتغير المستقل.

جدول رقم (12): يبين تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية.

تأثير بين المتغيرين		العلاقة بين المتغيرين					دراسة العلاقة بين المتغيرات	
القيمة الاحتمالية (SIG)	(T) T- (Test)	معامل الانحدار للمتغير المستقل B	القيمة الاحتمالية (SIG)	قيمة F المحسوبة	معامل التفسير (R^2)	معامل الارتباط سبيرمان (r)	المتغير التابع	المتغير المستقل
0.000	21.726	3.195	0.013	6.611	0.115	0.339	المتغير التابع	المتغير المستقل
							فعالية الأداء الوظيفي	الاغتراب الوظيفي

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS, V 25

الفصل الخامس..... عرض وتفسير ومناقشة نتائج فرضيات الدراسة

أ- دراسة معنوية العلاقة والتأثير بين المتغيرين (الدلالة الإحصائية عند (0.05) معنوية العلاقة بين المتغيرين: من خلال نتيجة اختبار (F-test) (F) نجد قيمة F المحسوبة بلغت (F_{cal}=6,611) وهي دالة إحصائياً لأن قيمة SIG = 0.000 المصاحبة لقيمة (F) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين عند مستوى الدلالة 0.05.

-معنوية التأثير بين المتغيرين (معنوية قيمة B= 3.195): من خلال نتيجة اختبار (T-Test) نجد قيمة T المحسوبة بلغت (T_{al}=21.726) وهي دالة إحصائياً حيث أن قيمة SIG= 0.000 المصاحبة لقيمة (T) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى وجود تأثير معنوي (دال إحصائياً) الاغتراب الوظيفي وعلاقته بفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة "ميديا" لولاية برج بوعريريج محل الدراسة عند مستوى 0.05.

ومنه نستنتج قرار اختبار الفرضية: أنه توجد علاقة دالة إحصائياً ذات تأثير معنوي بين المتغيرات المدروسة وعليه ترفض الفرضية الصفرية (H₀) ونقبل الفرضية البديلة: (H) توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين الاغتراب الوظيفي وعلاقته بفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة "ميديا" لولاية برج بوعريريج من وجهة نظر المستجوبين.

1-1-2 الفرضيات الجزئية

1-2-1 عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الأولى.

نص الفرضية الجزئية الأولى: مستوى الاغتراب الوظيفي لدى عمال مؤسسة "ميديا" لولاية برج بوعريريج منخفض.

بعد تحديد المدى وطول الفئة لقياس مستوى الاغتراب تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل بند وأبعاد الأداء حسب الجدول:

جدول رقم (13): تحديد الاتجاه حسب قيم المتوسط الحسابي

المدى	مستوى الموافقة	مجال المتوسط الحسابي
2=1-3	درجة منخفضة	من 1 إلى 1.66 درجة
طول الفئة	درجة متوسطة	من 1.66 إلى 2.33 درجة
0,66 = 3÷2	درجة عالية	من 2.33 إلى 3 درجة

المصدر: من إعداد الباحثان

ولتسهيل تحليل ومناقشة آراء المستجوبين نحو مدى موافقتهم أو عدم الموافقة على ما تضمنته عبارات ومحاو الاستبيان فإنه يتم إعداد دليل الموافقة لتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة وقد تم الاعتماد على أدوات الإحصائية التالية: المدى، طول الفئة، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري حيث أن: المدى يستخدم لتحديد مجالات مقياس ليكارت الثلاثي المستخدم في الاستبيان وحسب بالعلاقة:

الفصل الخامس..... عرض وتفسير ومناقشة نتائج فرضيات الدراسة

المدى = (أعلى درجة في مقياس- أدنى درجة في مقياس) وبتطبيق على الاستبيان الدراسة نجد:

المدى = (3-1)=2 وللحصول على طول الفئة وتحديد المجالات الموافقة نقوم بقسمة المدى على عدد درجات المقياس وذلك على النحو التالي: طول الفئة = المدى/ عدد درجات المقياس.

طول الفئة = $2=3/2=0.66$ وبإضافة هذه القيمة في كل مرة للحد الأدنى لدرجة الموافقة نحصل على الحد الأعلى لكل مجال مثلا: $1.66=0.66+1$ فنحصل على مجال [1-1.66] وهو مجال موافقة بدرجة منخفضة. وهكذا مع كل مجالات الموافقة، وتفيد هذه العملية في التعرف على الموقف المشترك لإجمالي أفراد العينة على كل عبارة وعلى كل محور حيث نحصل على المجالات كما يلي:

إضافة إلى تحديد اتجاهات العينة نحو مدى موافقتهم على عبارات الاستبيان فإننا أيضا نقوم بترتيب العبارات من خلال أهميتها في المحور بالاعتماد على أكبر قيمة متوسط حسابي في المحور وعند تساوي المتوسط الحسابي بين عبارتين فإنه يأخذ بعين الاعتبار أقل قيمة للانحراف المعياري بينهما.

جدول رقم (14): مقياس الحكم على مستوى الاعتراض الوظيفي من خلال المتوسط الحسابي لكل بند.

رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
01	1,52	0,854	8	درجة منخفضة
02	1,40	0,785	21	درجة منخفضة
03	1,45	0,790	19	درجة منخفضة
04	1,77	0,890	5	درجة متوسطة
05	2,48	0,873	6	درجة عالية
06	1,73	0,918	3	درجة متوسطة
07	1,45	0,769	22	درجة منخفضة
08	1,52	0,813	12	درجة منخفضة
09	1,48	0,833	8	درجة منخفضة
10	1,55	0,811	14	درجة منخفضة
11	1,90	0,951	1	درجة متوسطة
12	1,95	0,910	4	درجة متوسطة
13	2,02	0,930	2	درجة متوسطة

الفصل الخامس.....عرض وتفسير ومناقشة نتائج فرضيات الدراسة

درجة عالية	10	0,831	2,57	14
درجة منخفضة	16	0,807	1,60	15
درجة منخفضة	20	0,787	1,58	16
درجة متوسطة	9	0,851	2,23	17
درجة متوسطة	7	0,865	1,78	18
درجة منخفضة	23	0,769	1,47	19
درجة منخفضة	18	0,791	1,53	20
درجة منخفضة	13	0,812	1,53	21
درجة منخفضة	15	0,810	1,57	22
درجة متوسطة	11	0,830	1,70	23
درجة منخفضة	24	0,769	1,45	24
درجة متوسطة	17	0,795	1,75	25
درجة متوسطة		0,533	1,71	الاغتراب الوظيفي

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS, V 25

يبين الجدول أعلاه: نتائج حساب قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، لآراء واتجاهات أفراد العينة فيما يتعلق بمدى موافقتهم أو عدم موافقتهم أو محايدين اتجاه عبارات المحور الأول الاغتراب الوظيفي.

وبشكل عام بلغ المتوسط حسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع العبارات قيمة 1.71 وهو ضمن نطاق المجال موافقة متوسطة [1.67 - 2.33] وبانحراف معياري قدره: 0.533، وهذا الأخير قيمة صغيرة وأقل من الواحد مما يشير إلى تقارب آراء أفراد العينة وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام، وبالتالي تعطينا هذه القيم نتيجة إحصائية أنه لا يوجد تشتت كبير في آراء المستجوبين وهذا دعم للنتائج المتحصل عليها فيما أن فالمتوسط الحسابي الإجمالي يمثل مركز البيانات الاتجاهات أفراد العينة أي كلهم موافقون وبنسبة 53.32 % على أنه هناك مستويات متوسطة لمستوى الاغتراب الوظيفي لدى عمال مؤسسة "ميديا" لولاية برج بوعريبيج وهذا ما نلاحظه نحو موافقتهم على عبارات المحور فمعظمها كانت بدرجة موافقة عالية حيث بلغ أعلى قيمة للمتوسط الحسابي لدى العبارة رقم 11 بقيمة (0.951) في حين كانت أدنى درجة موافقة نحو العبارة رقم 24 بقيمة بلغت (0.769) حسب وجهة الموظفين المستجوبين بالمؤسسة محل الدراسة.

الفصل الخامس..... عرض وتفسير ومناقشة نتائج فرضيات الدراسة

ومنه نستنتج أن مستوى الاغتراب الوظيفي بدرجة متوسطة لدى عمال مؤسسة "ميديا" لولاية برج بوعريريج

2-2- عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثانية.

نص الفرضية الجزئية الثانية: مستوى فعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة "ميديا" لولاية برج بوعريريج منخفض.

جدول رقم (15): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات فعالية الأداء الوظيفي.

رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
01	3,00	0,000	22	درجة عالية
02	2,93	0,312	12	درجة عالية
03	2,95	0,220	17	درجة عالية
04	2,97	0,181	19	درجة عالية
05	2,98	0,129	21	درجة عالية
06	2,88	0,415	10	درجة عالية
07	2,97	0,181	20	درجة عالية
08	2,90	0,440	9	درجة عالية
09	2,90	0,339	11	درجة عالية
10	2,85	0,481	8	درجة عالية
11	2,95	0,287	13	درجة عالية
12	2,95	0,287	14	درجة عالية
13	2,97	0,258	15	درجة عالية
14	2,95	0,220	18	درجة عالية
15	2,93	0,252	16	درجة عالية
16	2,77	0,563	6	درجة عالية
17	2,38	0,804	2	درجة عالية

18	2,43	0,810	1	درجة عالية
19	2,78	0,524	7	درجة عالية
20	2,67	0,629	4	درجة عالية
21	2,75	0,654	3	درجة عالية
22	2,68	0,567	5	درجة عالية
				الأداء الوظيفي
				درجة عالية

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS, V 25

يبين الجدول أعلاه: نتائج حساب قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، الآراء واتجاهات أفراد العينة فيما يتعلق بمدى موافقتهم أو عدم موافقتهم أو محايدين تجاه عبارات المحور الثاني: **فعالية الأداء الوظيفي**.

وبشكل عام بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي الإجابات المستجوبين على جميع العبارات قيمة 2.84 وهو ضمن نطاق المجال موافقة عالية [2.67 - 3] وبانحراف معياري قدره: 0.1892، وهذا الأخير قيمة صغيرة وأقل من الواحد مما يشير إلى تقارب آراء الأفراد العينة وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام، وبالتالي تعطينا هذه القيم نتيجة إحصائية أنه لا يوجد تشتت كبير في آراء المستجوبين وهذا دعم النتائج المتحصل عليها فالمتوسط الحسابي الإجمالي يمثل مركز البيانات الاتجاهات أفراد العينة أي كلهم موافقون على أنه هناك مستويات عالية لفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة ميديا لولاية برج بوعريريج وهذا ما نلاحظه نحو موافقتهم على عبارات المحور فمعظمها كانت بدرجة موافقة عالية حيث بلغ أعلى قيمة للمتوسط الحسابي لدى العبارة رقم 18 بقيمة (0.810) في حين كانت أدنى درجة موافقة نحو العبارة رقم 1 بقيمة بلغت (0.000) حسب وجهة الموظفين المستجوبين بالمؤسسة محل الدراسة. ومنه نستنتج أن مستوى فعالية الأداء الوظيفي بدرجة عالية لدى عمال مؤسسة "ميديا" لولاية برج بوعريريج.

2-3- عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

نص فرضية: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين اللامعنى وفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة "ميديا" لولاية برج بوعريريج تم اختبار فرضية عند مستوى الدلالة 0.05 وعليه نقوم بإعادة صياغتها إلى فرضية صفرية (العدم) وفرضية بديلة كما يلي:

نص الفرضية الإحصائية:

الفرضية الصفرية (H0): لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين اللامعنى وعلاقته بفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة "ميديا" لولاية برج بوعريريج من وجهة نظر المستجوبين

الفصل الخامس..... عرض وتفسير ومناقشة نتائج فرضيات الدراسة

الفرضية البديلة (H1): توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين اللامعنى وفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة "ميديا" لولاية برج بوعريريج من وجهة نظر المستجوبين.

تتمحور هذه الفرضية في دراسة العلاقة بين المتغير المستقل (اللامعنى وفعالية الأداء الوظيفي) والاختبار هذه: استخدامنا نموذج اختبار T-TEST لكشف على وجود علاقة بين المتغيرين وكذلك عن مدى تأثير ومساهمة المتغير المستقل في التغيرات التي تحدث في المتغير التابع. ومن بين مخرجات تحليل اختبار T-TEST: قيمة معامل التفسير: ويرمز له بالرمز R^2 ويمثل النسبة المئوية للتباين التي يتم تفسيرها بواسطة المتغير المستقل.

جدول رقم (16): يبين تحليل اختبار T-TEST الفرضية الجزئية الثالثة.

تأثير بين المتغيرين		العلاقة بين المتغيرين					دراسة العلاقة بين المتغيرات	
القيمة الاحتمالية (SIG)	(T) T- (Test)	معامل الانحدار للمتغير المستقل B	القيمة الاحتمالية (SIG)	قيمة F المحسوبة	معامل التفسير (R^2)	معامل الارتباط سبيرمان (r)	المتغير التابع	المتغير المستقل
0.000	40.556	2.830	0.839	0.42	0.001	0.27	الأداء الوظيفي	المعنى

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS, V 25

- دراسة معنوية العلاقة والتأثير بين المتغيرين الدلالة الإحصائية عند (0.05)

معنوية العلاقة بين المتغيرين: من خلال نتيجة اختبار (F-test) (F) نجد قيمة F المحسوبة بلغت ($F_{cal}=0,42$) وهي غير دالة إحصائياً لأن قيمة $SIG=0.839$ المصاحبة لقيمة (F) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين عند مستوى الدلالة 0.05.

-معنوية التأثير بين المتغيرين (معنوية قيمة $B=2,830$): من خلال نتيجة اختبار (T-Test) نجد قيمة T المحسوبة بلغت ($T_{al}=40,556$) وهي دالة إحصائياً حيث أن قيمة $SIG=0.000$ المصاحبة لقيمة (T) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى وجود تأثير معنوي (دال إحصائياً) بين المعنى وفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة "ميديا" لولاية برج بوعريريج محل الدراسة عند مستوى 0.05.

ومنه نستنتج قرار اختبار الفرضية: أنه توجد علاقة دالة إحصائية ذات تأثير معنوي بين المتغيرات المدروسة وعليه نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة: (H) توجد علاقة ارتباطية

الفصل الخامس..... عرض وتفسير ومناقشة نتائج فرضيات الدراسة

ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين اللامعنى وفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة "ميديا" لولاية برج بوعريريج من وجهة نظر المستجوبين.

2-4- عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الرابعة:

نص فرضية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى اللامعيارية وفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة "ميديا" لولاية برج بوعريريج تعزى لمتغير الجنس تم اختبار فرضية عند مستوى الدلالة 0.05 وعليه نقوم بإعادة صياغتها الى فرضية صفرية (العدم) وفرضية بديلة كما يلي: نص الفرضية الإحصائية:

الفرضية الصفرية (H0): لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى اللامعيارية وفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة "ميديا" لولاية برج بوعريريج يعزى لمتغير الجنس من وجهة نظر المستجوبين

الفرضية البديلة (H1): توجد فروق دالة إحصائية في مستوى اللامعيارية وفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة "ميديا" لولاية برج بوعريريج يعزى لمتغير الجنس من وجهة نظر المستجوبين.

التحقق من صدق الفرضية، و بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للجنسين، حيث أسفر اختبار (T) لدلالة الفروق في مستوى اللامعيارية وفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة "ميديا" لولاية برج بوعريريج استخدامنا نموذج تحليل اختبار T-TEST العينتين مستقلتين

جدول رقم (17): تحليل لاختبار T-TEST العينتين مستقلتين

تأثير بين المتغيرين		العلاقة بين المتغيرين		العينة	الجنس	
القيمة الاحتمالية (SIG)	(T) (T-Test)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي			
0,049	-2,015	0,4966	1,78	60	ذكر	المعيارية
		0,8447	2,16		انثى	
0,077	1,800	0,1609	2,86	60	ذكر	فعالية الأداء الوظيفي
		0,2752	2,75		انثى	

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS, V 25

يشير الجدول أعلاه المتعلق بنتائج اختبارات الدلالة الفروق في المستوى العام للامعيارية وفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة "ميديا" لولاية برج بوعريريج يعزى لمتغير الجنس إلى وجود الدلالة الإحصائية و هذا يعني وجود فروق بين الذكور والإناث في مستوى اللامعيارية في حين غياب الدلالة الإحصائية في مستوى فعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة "ميديا" لولاية برج بوعريريج، و عليه نرى أن الجنس على مستوى مؤسسة "ميديا" عامل مؤثر في الرفع من مستوى اللامعيارية

الفصل الخامس..... عرض وتفسير ومناقشة نتائج فرضيات الدراسة

بشكل سلبي وغير مؤثر في الرفع من مستوى فعالية الأداء الوظيفي. فقد جاءت القيمة الاحتمالية sig المساوية 0.049 أقل من قيمة مستوى الثقة المطلوب 0.05 لدى اللامعيارية، في حين جاءت القيمة الاحتمالية sig المساوية 0.077 أكبر من قيمة مستوى الثقة المطلوب 0.05 لدى فعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة "ميديا" لولاية برج بوعريريج لهذا يتم رفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل.

من خلال النتائج المتوصل إليها نستنتج أنه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى اللامعيارية وفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة "ميديا" لولاية برج بوعريريج يعزى لمتغير الجنس، وهذا يعني تحقق فرضية البحث القائلة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اللامعيارية وفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة ميديا برج بوعريريج يعزى لمتغير الجنس.

عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الخامسة:

نص فرضية: لا توجد فروق دالة إحصائية بين العزلة الاجتماعية وفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة "ميديا" لولاية برج بوعريريج يعزى لمتغير السن تم اختبار فرضية عند مستوى الدلالة 0.05 وعليه نقوم بإعادة صياغتها إلى فرضية صفرية (العدم) وفرضية بديلة كما يلي:

نص الفرضية الإحصائية:

الفرضية الصفرية (H_0): لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى العزلة الاجتماعية وفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة "ميديا" لولاية برج بوعريريج يعزى لمتغير السن من وجهة نظر المستجوبين.

الفرضية البديلة (H_1): توجد فروق دالة إحصائية في مستوى العزلة الاجتماعية وفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة "ميديا" لولاية برج بوعريريج يعزى لمتغير السن من وجهة نظر المستجوبين.

التحقق من صدق الفرضية، و بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للجنسين، حيث أسفر اختبار (F) لدلالة الفروق في مستوى العزلة الاجتماعية وفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة "ميديا" لولاية برج بوعريريج يعزى لمتغير السن استخدامنا نموذج تحليل اختبار ANOVA انحدار خطي بسيط.

جدول رقم (18): يبين تحليل اختبار ANOVA انحدار خطي بسيط

تأثير بين المتغيرين		العلاقة بين المتغيرين		السن	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	معامل (F)	القيمة الاحتمالية (SIG)
				30-21	60	1,61	0,513	59	0,803	0,45
العزلة										

الفصل الخامس..... عرض وتفسير ومناقشة نتائج فرضيات الدراسة

			0,503	1,65		40-31	الاجتماعية
			0,804	1,87		50-41	
			0,1383	2,87		30-21	فعالية الأداء الوظيفي
0,43	0,849		0,2245	2,83	60	40-31	
			0,2004	2,78		50-41	

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS, V 25

يشير الجدول أعلاه المتعلق بنتائج اختبارات دلالة الفروق في المستوى العام للعزلة الاجتماعية وفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة "ميديا" لولاية برج بوعريريج يعزى لمتغير السن إلى غياب الدلالة الإحصائية و هذا يعني عدم وجود أي فروق بين الفئات العمرية في العزلة الاجتماعية وفعالية الأداء الوظيفي، و عليه نرى أن السن على مستوى مؤسسة "ميديا" لولاية برج بوعريريج عامل غير مؤثر في الرفع من مستوى العزلة الاجتماعية وفعالية الأداء الوظيفي. فقد جاءت القيمة الاحتمالية sig المساوية 0.803 أكبر من قيمة مستوى الثقة المطلوب 0.05، في حين جاءت القيمة الاحتمالية sig المساوية 0.43 أكبر من قيمة مستوى الثقة المطلوب 0.05 لدى فعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة "ميديا" لولاية برج بوعريريج لهذا يتم قبول الفرض الصفري ورفض الفرض البديل.

من خلال النتائج المتوصل إليها نستنتج أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى العزلة الاجتماعية وفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة "ميديا" لولاية برج بوعريريج يعزى لمتغير السن، وهذا يعني تحقق فرضية البحث القائلة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى العزلة الاجتماعية وفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة "ميديا" لولاية برج بوعريريج يعزى لمتغير السن.

عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية السادسة:

نص الفرضية: توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الاغتراب عن الذات وفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة "ميديا" لولاية برج بوعريريج يعزى لمتغير الخبرة تم اختبار فرضية عند مستوى الدلالة 0.05 و عليه نقوم بإعادة صياغتها إلى فرضية صفرية (العدم) وفرضية بديلة كما يلي نص الفرضية الإحصائية:

الفرضية الصفرية (H0): لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الاغتراب عن الذات وفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة "ميديا" لولاية برج بوعريريج يعزى لمتغير الخبرة عند مستوى الدلالة 0.05 من وجهة نظر المستجوبين.

الفرضية البديلة (H1): توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الاغتراب عن الذات وفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة "ميديا" لولاية برج بوعريريج يعزى لمتغير الخبرة عند مستوى الدلالة 0.05 من وجهة نظر المستجوبين.

الفصل الخامس..... عرض وتفسير ومناقشة نتائج فرضيات الدراسة

التحقق من صدق الفرضية، و بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للجنسين، حيث أسفر اختبار (F) لدلالة الفروق في مستوى الاغتراب عن الذات وفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة "ميديا" لولاية برج بوعريريج يعزى لمتغير الخبرة، استخدامنا نموذج تحليل اختبار ANOVA انحدار خطي بسيط.

جدول رقم (19): يبين تحليل لاختبار ANOVA

تأثير بين المتغيرين		العلاقة بين المتغيرين		العينة	الخبرة	
القيمة الاحتمالية (SIG)	(T-Test) (T)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي			
0,440	0,833	58	0,147	1,53	60	أقل من 5 سنوات
			0,234	1,62		من 5 الى 15 سنة
			0,213	2,00		اكثر من 15 سنة
0,301	1,227	58	0,508	2,86	60	أقل من 5 سنوات
			0,722	2,80		من 5 الى 15 سنة
			1,095	2,86		اكثر من 15 سنة

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS, V 25

يشير الجدول أعلاه المتعلق بنتائج اختبارات الدلالة الفروق في المستوى العام للاغتراب عن الذات وفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة "ميديا" لولاية برج بوعريريج يعزى لمتغير الخبرة إلى غياب الدلالة الإحصائية وهذا يعني عدم وجود فروق بين ذوي الخبرة في مستوى الاغتراب عن الذات وفعالية الأداء الوظيفي، و عليه نرى ان الخبرة على مستوى مؤسسة "ميديا" لولاية برج بوعريريج عامل غير مؤثر في الرفع من مستوى الاغتراب عن الذات وفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة "ميديا" لولاية برج بوعريريج. فقد جاءت القيمة الاحتمالية sig المساوية 0.833 أكبر من قيمة مستوى الثقة المطلوب 0.05، في حين جاءت القيمة الاحتمالية sig المساوية 0.301 أكبر من قيمة مستوى الثقة المطلوب 0.05 لدى فعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة "ميديا" لولاية برج بوعريريج لهذا يتم قبول الفرض الصفري ورفض الفرض البديل.

من خلال النتائج المتوصل إليها نستنتج أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاغتراب عن الذات وفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة "ميديا" لولاية برج بوعريريج يعزى لمتغير الخبرة، وهذا يعني لم تحقق فرضية البحث القائلة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاغتراب عن الذات وفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة "ميديا" لولاية برج بوعريريج يعزى لمتغير الخبرة.

2- تفسير نتائج الدراسة ومناقشتها:

2-1- مناقشة نتائج الفرضية الرئيسية:

بينت نتائج الفرضية الرئيسية وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الاغتراب الوظيفي وعلاقته بفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة "ميديا" برج بوعريريج.

وهذا يتفق مع دراسة (يوسف بن عطية بحر، مياسة سعيد محمد أبو سلطان 2013) حيث توصلت هذه الدراسة إلى أن هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين الاغتراب الوظيفي والأداء الوظيفي للعاملين في وزارة التربية والتعليم في قطاع غزة عند مستوى الدلالة 0,05.

وبمراجعة الوزن النسبي لفقرات المحور المتعلق بالأداء الوظيفي نجده يعكس أن الأداء الوظيفي للعاملين جيد بالرغم من وجود نسبة من الاغتراب الوظيفي لدى عمال مؤسسة "ميديا" برج بوعريريج، وبالتالي مستوى الأداء الوظيفي تأثر بظهور الاغتراب الوظيفي لدى العاملين فلم يرقى إلى مستويات عليا بالرغم من محافظته على مستوى عالي.

و ترى الباحثتان أن العلاقة الايجابية بين العامل والمؤسسة من شأنها أن توفر الأجواء التنظيمية المناسبة لتطوير وتنمية مستوى الأداء الوظيفي للعمال مما يساهم في التخفيض من مستوى الاغتراب الوظيفي ويساعد المؤسسة في تنفيذ مهامها وتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية، كما أن العلاقة السلبية بينهما تؤثر سلبا على فعالية الأداء الوظيفي للعاملين.

2-2 مناقشة نتائج الفرضيات الجزئية:

2-2-1 مناقشة الفرضية الجزئية الأولى:

بينت نتائج الدراسة أن مستوى الاغتراب الوظيفي لدى عمال مؤسسة "ميديا" متوسط وهذا يعني وجود حالة من الاغتراب الوظيفي لدى العمال داخل المؤسسة كعدم المشاركة في الأنشطة الاجتماعية كالحجرات الترفيهية والمشاركة في تنظيم الحفلات التكرمية، والتي من شأنها أن تساهم في توطيد وتقوية العلاقات الاجتماعية بين العمال، وكذا عدم وجود الثقة بين الزملاء وعدم تقدير المسؤولين لانجازاتهم.

حيث توصل علماء السلوك (المدرسة السلوكية) أن الاغتراب الوظيفي لا يكون ناتجا عن العمل بحد ذاته بل قد يكون ناتج عن الظروف المحيطة بالعمل.

وتتشابه نتائج هذه الفرضية مع ما توصلت إليه الباحثة (العمرى سليمة 2019) أن العمال التنفيذيين يعانون من العزلة الاجتماعية كأحد مظاهر الاغتراب الوظيفي، ومع نتائج دراسة (رشيد سعادة 2019) حيث توصلت إلى أن أغلب أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية لجامعة غرداية حوالي 62% لديهم مستوى متوسط من الاغتراب الوظيفي.

وترى الباحثتان أن هناك انسجام كبير في إجابات أفراد العينة مما يفسر أن أفراد العينة يؤكدون أنهم لا يشعرون بأهميتهم في المؤسسة ولا يهتمون بتنمية مهارتهم في العمل، ورغم ذلك كان المستوى العام للاغتراب الوظيفي متوسط وهذا ما يلفت الانتباه أن البند رقم(14) الموسوم بالعبارة التالية:

تفضل دائما مراعاة القيم الأخلاقية في العمل حيث بلغ المتوسط الحسابي 2,57 بمستوى انحراف معياري 0,83 وهذا ما يفسر تبني الأخلاق والقيم في ممارستهم للوظيفة، الشيء الذي يفسر أنهم ينتمون إلى مجتمع مسلم ذو أخلاق عالية من منطقة محافظة، والبند رقم (5) الموسوم بالعبارة: أهدافك واضحة ومحددة في محيط عملك، بلغ متوسطه الحسابي 2,48 بمستوى انحراف معياري 0,87 هذا ما يفسر التخطيط الجيد لتحقيق الأهداف والتنفيذ السليم للخطط وأن الأهداف المسطرة تتوافق مع الإمكانيات المتاحة داخل المؤسسة، حيث يعتمد نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها على مدى فهم العمال لهذه الأهداف والمواءمة بين الأهداف الخاصة والأهداف العامة للمنظمة.

2-2-2 مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الأداء الوظيفي مرتفع لدى عمال مؤسسة: ميديا" برج بوعريريج وهذا ما يفسر التوافق الكبير في إجابات أفراد العينة على بنود استبيان الأداء الوظيفي مما يؤكد لنا أن العلاقات الإنسانية القوية بين الزملاء وحثهم على بذل الجهد في العمل، والسعي لخفض معدل الأخطاء وتحسين مستوى الأداء وبذل الجهد لإتقان العمل من شأنها أن تساهم في تحسين مستوى الأداء الوظيفي داخل المؤسسة.

ويحتل الأداء الوظيفي مكانة خاصة داخل أي منظمة باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها، وذلك أن المؤسسة تكون أكثر استقرار وأطول بقاء حين يكون أداء الموظف أداء متميز، وعل ذلك يمكن القول بأن الأداء في أي مستوى تنظيمي داخل المؤسسة وفي أي جزء منها لا يعد انعكاسا لقدرات ودوافع المرؤوسين فحسب بل هو انعكاس لقدرات ودوافع الرؤساء أيضا كما تجدر الإشارة إلى أهمية العلاقة التي تجمع بين الموظف والرؤساء ودورها في تحسين الأداء الوظيفي، وهذا ما أكدته دراسة (بن سعيد العمري، سلامة اليافي 2017) حيث أكدت نتائج دراستها أن العلاقة الاجتماعية بين الموظف مع الرؤساء وزملاء العمل كانت موجبة، وهذا يدل على أن دعم المشرف لموظفيه، وكذلك لدعم الموظفين بعضهم البعض دورا كبيرا في أداء الموظف.

ومن الجدير بالذكر أن المكافآت المعنوية سواء تلك التي لها علاقة بالعمل نفسه: كأداء المهام التي تتناسب مع قدرات العامل ومهاراته وميوله واهتماماته وطموحه والمكافآت المادية تدفع بالعامل إلى بذل جهد أكبر في العمل الأمر الذي من المفترض أن يعتبر محركا أو باعثا ذاتيا يدفعه نحو المزيد من الأداء المثمر أو ماله من علاقة ببيئة العمل وله أثر قوي في أدائهم وهذا ما يخالف مع ما جاء في دراسة (بن سعيد العمري، سلامة اليافي 2017)، حيث دلت بيانات دراستها أن عناصر جودة الحياة الوظيفية الأقل تأثيرا على الأداء الوظيفي كانت الحوافز المعنوية وبيئة العمل.

كما أن الباحثان من خلال نزولهما إلى الميدان وتعاملهما مع أفراد عينة الدراسة اطلعا على مجموعة من المظاهر السلوكية والاجتماعية السائدة في المؤسسة المعنية (مؤسسة "ميديا" برج بوعريريج) بين العمال على غرار الالتزام والاستغلال الجيد للوقت عند أداء العمل والسعي دائما إلى الوصول إلى الحد المطلوب من الإنتاج والالتزام بالتوقيت المطلوب في أداء الواجبات والمهام، حيث توحى هذه المظاهر إلى وجود مستوى من الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة "ميديا" برج بوعريريج.

2-2-3 مناقشة الفرضية الجزئية الثالثة:

أظهرت نتائج الفرضية الثالثة وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين بعد اللامعنى وفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة ميديا بيج بو عريريج

وهذا ما أكدته دراسة (حسام محمود، رانية جعفر، محمد عبد الله، 2018)، حيث توصلت إلى أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الاغتراب الوظيفي مجتمعة على كفاءة وفاعلية الأداء الوظيفي، ومن خلال ما تم عرضه في الجانب النظري نجد أن بعد اللامعنى هو شعور العامل بفقدانه لمعنى الحياة وفقدانه أيضا الارتباط بالأدوار الوظيفية التي يؤديها ولا يعرف الهدف الذي يسعى إليه، والعوامل الشخصية كسوء التوافق والتكيف، وفقدان الأمن الوظيفي، إضافة لنقص كفاءة العاملين كلها عوامل تؤدي للاغتراب الوظيفي وتظهر جليا في سلوكيات وتصرفات العاملين كالغياب والتأخرات وعدم إتقان العمل.

وتفسر الباحثتان ذلك في هذه الدراسة بأن شعور العمال ينعكس على أدائهم، فشعورهم بعدم جدوى حضورهم وأن عملهم لا يلبى طموحاتهم ولا يحقق ذاتهم، يجعلهم لا يهتمون بمواعيد العمل ولا تحقيق أهداف المنظمة، حيث يشعر العمال بانعدام قيمتهم وأنهم لا يضيفون ما تحتاج إليه المنظمة لتحقيق أداء عالي وذو فعالية.

2-2-4 مناقشة الفرضية الجزئية الرابعة:

بينت نتائج الفرضية الرابعة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى بعد اللامعيارية وفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة ميديا بيج بو عريريج تعزى لمتغير الجنس.

وهذا ما أكدته دراسة (مرح طاهر شكوي حسن علي، 2016) حول الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي حيث توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط درجة الرقابة الإدارية لدى مديري المدارس الحكومية الأساسية في محافظات شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير الجنس، واختلفت مع دراسة (ناصرى زهية، 2018)، والتي توصلت إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين عمال سوناطراك تعزى لمتغير الجنس في الاغتراب الوظيفي، واختلفت كذلك مع دراسة (نصيرة لمين، 2015)، والتي توصلت إلى أنه لا توجد فروق بين الجنسين في الاغتراب الوظيفي.

ويمكن تفسير هذه النتيجة حسب رأي الباحثتان إلى أن عدم ارتياح العامل داخل المؤسسة ونقص شعوره بالرضا عن العمل الذي يقوم به وكذلك شعوره بالانتماء، وقد يرجع كذلك إلى طبيعة الإشراف أي عدم التعامل بطريقة ملائمة من طرف الإدارة والتميز بين الذكور والإناث، مما يجعل العامل لا يشعر بالارتياح وينفذ رغباته في العمل دون الاهتمام لقيم العمل ولا يتجاوب مع ما يفعله زملاؤه لاختلاف القيم والمعايير التي تنظم سلوكياته.

2-2-5 مناقشة الفرضية الجزئية الخامسة:

أظهرت نتائج الفرضية الخامسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى بعد العزلة الاجتماعية وفعالية الأداء الوظيفي تعزى لمتغير السن لدى عمال مؤسسة ميديا ولاية بيج بو عريريج.

الفصل الخامس..... عرض وتفسير ومناقشة نتائج فرضيات الدراسة

وقد توافقت هذه النتيجة مع دراسة (شخشوخ نجوة، 2013)، حيث توصلت إلى أنه لا توجد عزلة اجتماعية كبيرة لعينة دراستها (إطار جهاز المساعدة في الإدماج المهني)، واتفقت كذلك نتيجة هذه الدراسة مع دراسة (رشيد سعادة، 2019)، حيث توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الشعور بالاعتراب الوظيفي لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية في ظل متغير العمر. واختلفت نتيجة الدراسة مع دراسة (نصيرة لمين، 2015)، حيث أكدت وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاعتراب الوظيفي تعزى لمتغير السن.

ومن خلال ما تم عرضه في الجانب النظري نجد نظرية الذات التي تقوم على فكرة أن العامل يعمل على خلق مناخ من التكامل والتوافق مع الآخرين في نفس المؤسسة بغية الوصول للأهداف المرجوة (المخططة)، والعامل يسعى لإظهار سماته أمام باقي أفراد المؤسسة أو المجتمع فهي البصمة التي تمثله ككائن مفكر.

وتفسر الباحثتان ذلك بأن العوامل المؤدية للاعتراب الوظيفي هي نفسها في كل الفئات العمرية (من 21 إلى 50 سنة)، وأن كل الفئات العمرية تسعى لإثبات الذات والتطور في العمل والارتقاء نحو الأفضل مع إعطاء مردود جيد في الوسط المهني حيث تكاد تتشابه أفكارهم وتصرفاتهم وأهدافهم رغم الفرق الواضح في السن، حيث يسعون للاستغلال الجيد للموارد في العمل وبذل الجهد والالتزام بأداء الواجبات والمهام في المؤسسة.

2-2-6 تفسير نتائج الفرضية الجزئية السادسة:

بينت نتائج الفرضية السادسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى بعد الاعتراب عن الذات وفعالية الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الخبرة.

وهذا ما أكدته دراسة (مرح طاهر شكوي حسن علي، 2016)، حيث توصلت إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجة الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية الأساسية في محافظات شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

ومن خلال ما تم تناوله في الجانب النظري نجد أن النظرية السلوكية ترى أن الفرد يدخل في دوامة الاعتراب عن ذاته عندما يصبح عضو داخل مؤسسة عمل ليس له فيها أدنى مستويات حرية الاختيار.

3-إستنتاج عام:

تصنف هذه الدراسة ضمن الدراسات السلوكية في مجال العمل والتنظيم الذي يعنى بدراسة الظواهر السلوكية في بيئة المنظمات، ويقدم هذا العلم الحلول للمشاكل التي تصادف الموظفين والمشرفين على حد سواء في الوسط المهني، وقد سلطنا الضوء في هذا الموضوع على الاغتراب الوظيفي وعلاقته بفعالية الأداء الوظيفي لما له من أهمية بالغة في مجال تسيير الموارد البشرية.

لقد توصلنا من خلال الدراسة الحالية إلى:

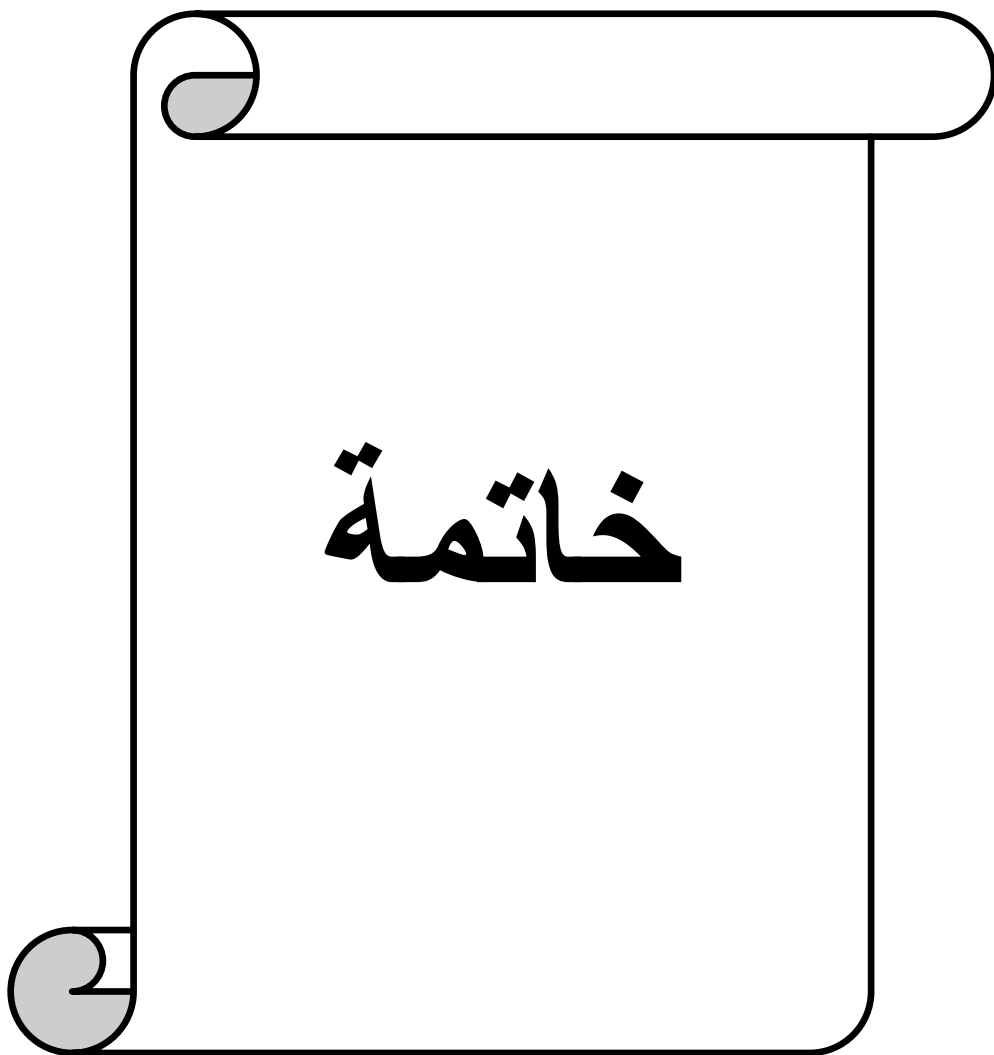
- وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاغتراب الوظيفي وفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة ميديا بروج بوعريريج.
- مستوى الاغتراب الوظيفي متوسط لدى عمال مؤسسة ميديا بروج بوعريريج.
- مستوى فعالية الأداء الوظيفي مرتفع لدى عمال مؤسسة ميديا بروج بوعريريج.
- وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين اللامعنى وفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة ميديا بروج بوعريريج.
- وجود فروق ذات دلالة احصائية بين اللامعيارية وفعالية الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس. لدى عمال مؤسسة ميديا بروج بوعريريج.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين العزلة الاجتماعية وفعالية الأداء الوظيفي تعزى لمتغير السن. لدى عمال مؤسسة ميديا بروج بوعريريج.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الاغتراب عن الذات وفعالية الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الخبرة. لدى عمال مؤسسة ميديا بروج بوعريريج.

مما سبق نستخلص أن الاغتراب الوظيفي وفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال "ميديا"، من المواضيع الهامة التي تجدر أن يجرى حولها المزيد من الدراسات، للوصول إلى حلول للتقليل من هذه الظاهرة لدى هذه الفئة والتي تقدم خدمات لا يمكن الاستغناء عنها، وقد أوضحت هذه الدراسة أن الاغتراب الوظيفي متوسط لدى عمال مؤسسة "ميديا" وهذا يهدد مستقبل المؤسسة.

خلاصة :

من خلال دراسة الاغتراب الوظيفي وعلاقته بفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال ميديا ببرج بوعريريج، وكذا الكشف عن الفروق التي تعزى للمتغيرات التالية (الجنس، السن، الخبرة) وبتطبيق استبيان تم التأكد من خصائصه السيكومترية (الصدق، الثبات)، على عينة مكونة من (60) عامل، وباستخدام الوسائل الإحصائية وبعد التفسير والمناقشة تم التوصل إلى النتائج التالية:

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاغتراب الوظيفي وفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة ميديا بروج بوعريريج.
- مستوى الاغتراب الوظيفي لدى عمال مؤسسة ميديا بروج بوعريريج متوسط.
- مستوى فعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة ميديا بروج بوعريريج مرتفع.
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين اللامعنى وفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة ميديا بروج بوعريريج.
- توجد فروق ذات دلالة احصائية بين اللامعيارية وفعالية الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس. لدى عمال مؤسسة ميديا بروج بوعريريج.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العزلة الاجتماعية وفعالية الأداء الوظيفي تعزى لمتغير السن. لدى عمال مؤسسة ميديا بروج بوعريريج.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الاغتراب عن الذات وفعالية الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الخبرة. لدى عمال مؤسسة ميديا بروج بوعريريج.



خاتمة:

خلصت هذه الدراسة إلى نتيجة مفادها وجود علاقة ارتباطية بين الاغتراب الوظيفي وفعالية الأداء الوظيفي بمؤسسة "ميديا" وهذا يدل على أن الاغتراب الوظيفي يؤثر على الأداء الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة "ميديا".

إن نجاح أي منظمة في تحقيق أهدافها يقاس بمجموعة من المتغيرات، من بينها أداء العاملين بها الذي يعد من الموضوعات الجوهرية التي يركز عليها الباحثين في مجال الإدارة من حيث مستواه وجودته، وما يؤثر فيه على أرض الواقع كالاغتراب الوظيفي باعتباره أحد التحديات التي تواجه المنظمات المعاصرة والتي عليها الاهتمام به بهدف زيادة فعالية المؤسسة وضمان نجاحها واستمرارها.

في إطار العلاقة المهنية التي تربط الفرد بمنظمات العمل تبرز أهمية دراسة المتغير التي الناتجة في بيئة العمل مثل الاغتراب الوظيفي وفعالية أداء العاملين والتي تعتبر حاليا من الموضوعات المهمة في بيئات العمل التي أصبحت أكثر تعقيدا نتيجة توسع المنظمات وزيادة حجمها، وبالتالي تزايدت حاجات العمال وتطلعاتهم، وبطبيعة الحال ربما تتمكن المنظمات من إشباع بعض هذه الرغبات والحاجات أحيانا لكنها قد تعجز عن ذلك أحيانا أخرى، مما سيؤدي في نهاية المطاف إلى تأثير العلاقة بين المنظمة والعمال فيتدنى مستوى رضاهم وولائهم وبالتالي أدائهم، إضافة إلى حالة الضغط التي قد تسود بيئة العمل فينعكس كل ذلك على أدائهم لذلك وجب الاهتمام بالاغتراب الوظيفي في المنظمات من أجل ضمان فعالية أداء العاملين.

التوصيات والمقترحات:

بعد عرض نتائج الدراسة والتي عكست في معظمها نقاط ضعف أو خلل لا بد من وضع توصيات تقترحها الباحثتان من شأنها أن تعالج الضعف الموجود وتدعم نقاط القوة:

- المحافظة على الجو الاجتماعي السائد في المؤسسة وتشجيع تنميته أكثر، خاصة أنه من العوامل المرتبطة بالاغتراب الوظيفي المؤثرة فيه.

- ضرورة الاهتمام أكثر بعدالة توزيع الأجور والمكافآت بين العاملين خاصة وأنها تعتبر من أهم العوامل المؤثرة على أداء العاملين.

- ضرورة اهتمام مدير مؤسسة "ميديا" بتحسين برامج وإجراءات الأمن والسلامة المهنية مما يوفر الجو الصحي السليم.

- تشكيل فرق العمل لتنمية روح العمل الجماعي وحث ثقافة التعاون بين العاملين، الأمر الذي يساعد على خلق مناخ تنظيمي ملائم للعمل والذي بدوره ينعكس إيجابا على التقليل من الاغتراب الوظيفي وزيادة فعالية الأداء الوظيفي وتحقيق الأهداف التنظيمية وحتى الفردية.

- تجاوز ظاهرة الاغتراب الوظيفي بالسعي دوما لتحقيق الفعالية التنظيمية وتحسين أساليب الاتصال وترسيخ بعض القيم داخل المؤسسة كالتعاون، الثقة، المعاملة الحسنة مع الابتعاد عن التمييز بين العاملين لتحقيق العدالة الاجتماعية وتعزيز العلاقات الإيجابية بينهم.

- القيام بإجراء دراسات مشابهة لهذه الدراسة تتناول متغيرات أخرى غير متغيرات الدراسة (الجنس، السن، الخبرة) على علاقة الاغتراب الوظيفي بفعالية الأداء الوظيفي وعلى عينة أخرى غير عينة هذه الدراسة (عمال مؤسسة "ميديا" برج بوعريريج).



قائمة

المراجع

قائمة المراجع:

الكتب:

1. أحمد ماهر، (2004)، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية. جاري ديسلر، (2012)، إدارة الموارد البشرية، دار المريخ للنشر، القاهرة، مصر. يزن تيم، (دت)، إدارة الموارد البشرية (أساليب الإدارة الحديثة).
2. أحمد محمد الدمرداش، (2018)، جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، دار الحكمة للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، مصر.
3. باري كشواي، (2006)، إدارة الموارد البشرية، ط2، القاهرة، مصر عمر وصفي عقيلي، (2005)، إدارة الموارد البشرية المعاصرة بعد استراتيجي، دار وائل للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن.
4. حسين محمد الحراشة، (2011)، إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، ط1، عمان الأردن.
5. حنا نصر الله (2013)، إدارة الموارد البشرية، دار زهران للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.
6. رشيد زرواتي (2012)، مناهج وأدوات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، الجزائر عين مليلة، دار الصدى للطباعة والنشر والتوزيع.
7. سامي محمد ملحم (2005)، منهج البحث في التربية وعلم النفس، الأردن، دار المسيرة. طاهر حسو الزبايري (2017)، أساليب البحث العلمي في علم الاجتماع، جامعة صلاح الدين أربيل.
8. السيد علي شتا (1993)، نظرية الاغتراب من منظور الاجتماع، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية مصر.
9. عادل محمد زايد، (2003)، إدارة الموارد البشرية رؤية استراتيجية، كلية التجارة، جامعة القاهرة.
10. عبد الحميد محمد الشاذلي، (2008)، الاغتراب النفسي لدى الشباب الجامعي، الطبعة 1، مجموعة أجيال لخدمة التسويق والنشر، القاهرة، مصر.
11. عبد الكريم أبو الفتوح درويش، (2009)، إدارة الأداء منظور التميز المؤسسي، مكتبة الشارقة.
12. عبد اللطيف محمد خليفة، (2003)، دراسات في سيكولوجية الاغتراب، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
13. عبيدات محمد وآخرون (1999)، منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل، عمان-الأردن، دار وائل للنشر.
14. عقلة محمد المبيضين، أسامة محمد جرادات (2002)، التدريب الإداري الموجه بالأداء، مصر الجديدة-القاهرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بريد الحرية.
15. -عمار بن عيشي (2012)، اتجاهات التدريب وتقييم أداء الأفراد، الأردن-عمان، دار أسامة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.

16. عمر عبده الزغبى، دت، مبادئ إدارة الموارد البشرية، edraak.org
17. كمال بولشرش(2015)، الثقافة التنظيمية، دار الأيتام للنشر والتوزيع –عمان، الطبعة الأولى.
18. محمد شفيق (1985)، الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي.
19. محمد عبد الغني حسن،(2016)، الجودة في ادارة وتقييم الأداء، ديبك للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، مصر.
20. مصطفى يوسف كافي(2016)، نظام الحوافز والمكافآت وأثره في تحسين الأداء الوظيفي، عمان-الأردن، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.
21. مؤمن عبد العزيز عيد الحميد، محمد سيد بشير(2015)، العدالة التنظيمية وفعالية الأداء الوظيفي لدى العاملين بالهيئات الرياضية، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع.
22. يوسف حجيم الطائي، هاشم فوزي العبادي،(2015)، إدارة الموارد البشرية قضايا معاصرة في الفكر الاداري، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن.

الرسالات والأطروحات:

1. خالد الحواس،(2018)، المسؤولية الاجتماعية وأثرها في الاغتراب الوظيفي لدى مديري المدارس الابتدائية، دراسة ميدانية بولاية المسيلة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم تخصص علم النفس
2. عبد الرحيم محمد حسن فضالة، (2010)، الاغتراب الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين، دراسة ميدانية في المؤسسات الفلسطينية محافظة رام الله والبيرة. أطروحة ماجستير. جامعة دمشق، كلية الآداب والعلوم الإنسانية قسم علم الاجتماع.
3. مازن أكرم عبد الله حلس، (2016)، المناخ التنظيمي وعلاقته بالاغتراب الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية الفلسطينية، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
4. هاني عطية عليان أبو عمرة، (2013)، مستوى الالتزام الديني والقيم الاجتماعية وعلاقتها بالاغتراب النفسي لدى طلاب الجامعات الفلسطينية بغزة، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في علم النفس من كلية التربية بجامعة الأزهر بغزة، فلسطين.
5. لمياء بوخلوط، أحلام لقاط،(2017)، الاتصال الداخلي والاغتراب الوظيفي لعمال المؤسسة الاستشفائية دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية مجدوب السعيد الطاهير-انموذجاً- مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال. جامعة جيجل
6. العمري سليمة،(2019)، دور الاتصال التنظيمي في التخفيف من الاغتراب الوظيفي لدى العمال بالمؤسسة الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل.

7. كرباع جمانة،(2020)، أهمية التمكين الإداري في الحد من الاغتراب الوظيفي دراسة ميدانية في مديرية الحماية المدنية –بسكرة- مذكرة مقدمة لنيل متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير
8. منصور بن زاهي،(2007)الشعور بالاغتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى الإطارات الوسطى لقطاع المحروقات. دراسة ميدانية بشركة سوناطراك بالجنوب الجزائري، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم النفس العمل
9. قبابي عبد الله، بن كعبيش إبراهيم،(2017)، الشعور بالاغتراب الوظيفي وعلاقته بالرضا عن الحياة لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني، مذكرة تخرج للحصول على شهادة الماستر في علم النفس
10. أحمد لمين مراكشي(2012)، دور نظام الحوافز في تحسين الأداء للموارد البشرية، دراسة حالة عينة من المؤسسات الصناعية الجزائرية، أطروحة دكتوراه، جامعة سعد دحلب بالبلدية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير.
11. توماتية صادقي محمد(2019)، فعالية الأداء الوظيفي وعلاقته بتكنولوجيا الاتصال، دراسة ميدانية بمقر بلدية زعفران ولاية الجلفة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، جامعة زيان عاشور، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل.
12. ثائر أحمد حمود العمرو(2012)، العوامل المحيطة بعملية تقييم الأداء وأثرها في الأداء الوظيفي، دراسة حالة الجمارك الأردنية، رسالة مقدمة إلى عمادة الدراسات العليا استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة، جامعة مؤتة عمادة الدراسات العليا، قسم الإدارة العامة.
13. باسم مصطفى علي السباطي، (2021)، أثر التدريب الإداري على الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على العاملين بجمعية تنمية المشروعات الصغيرة ببورسعيد، مذكرة مقدمة لنيل درجة الماجستير المهني في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، جامعة المنصورة
14. بغالية مليكة، خيرات عائشة،(2019)، تخطيط المسار الوظيفي والأداء الوظيفي، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز تيارت-، مذكرة ماستر، تخصص علم الاجتماع، جامعة عبد الرحمان ابن خلدون تيارت-
15. بولودان محمد، عبد اللبوة زكرياء (2018)، دور التدريب في تحسين أداء الموارد البشرية(دراسة حالة مديرية الحماية المدنية لولاية جيجل)، مذكرة ماستر تخصص إدارة موارد بشرية. جامعة محمد الصديق بن يحيى –جيجل-
16. حامد فايز حامد البغلي(2013)، علاقة الاغتراب الوظيفي بالصراعات التنظيمية وضغوط العمل، دراسة ميدانية على قطاع البنوك في دولة الكويت، رسالة ماجستير، جامعة عين الشمس، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال.
17. حيدر حمودي علي (2015)، اختبار العلاقة بين العدالة التنظيمية والاعتراب الوظيفي، دراسة استطلاعية لأراء عينة من العاملين في معمل اسمنت الكوفة، بحث مستل من رسالة ماجستير في إدارة الأعمال مقدم إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال.

18. خالد الحواس (2018)، المسؤولية الاجتماعية وأثرها في الاغتراب الوظيفي لدى مديري المدارس الابتدائية، دراسة ميدانية بولاية المسيلة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم النفس، جامعة محمد بوضياف المسيلة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس تخصص علم النفس.
19. زايد راجح المنتصر(2020)، الأمن النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى ضباط الشرطة اليمينية، دراسة ميدانية في أمانة العاصمة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، قسم العلوم الاجتماعية.
20. سعاد قسوم،(2019)، دور التمكين الإداري في تطوير الأداء الوظيفي، دراسة حالة بمؤسسة سوناطراك محطة الضخ رقم 1 مكرر، تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل.
21. شخشوخ نجوة(2013)، تأثير الاغتراب الوظيفي على أداء موظفي جهاز المساعدة على الإدماج المهني، دراسة ميدانية لعينة من المتوسطات في برج بو عريريج، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاجتماعية، تخصص علم الاجتماع التنموية.
22. العمري سليمة(2019)، دور الاتصال التنظيمي في التخفيف من الاغتراب الوظيفي لدى العامل بالمؤسسة الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل، جامعة العربي بن مهيدي – أم البواقي- كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية قسم العلوم الاجتماعية.
23. عيسى إبراهيم المعشر،(2009)، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم (دراسة ميدانية)، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير قسم إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا.
24. غفصي أسامة (2019)، الاغتراب الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطن التنظيمية، دراسة ميدانية بقسم العلوم الاقتصادية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية، جامعة محمد بوضياف –المسيلة- كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم النفس.
25. فيصل خرشي (2019)، فعالية الأداء الوظيفي لإدارة الموارد البشرية ودوره في تحقيق الأداء المتميز للأفراد في المؤسسة الرياضية، دراسة ميدانية بمديرية الشباب والرياضة لولاية المسيلة، مذكرة ماستر، تخصص تسيير المنشآت الرياضية والموارد البشرية، جامعة محمد بوضياف المسيلة.
26. قبابي عبد الله، بن كعيبش إبراهيم(2017)، الشعور بالاغتراب الوظيفي وعلاقته بالرضا عن الحياة لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم النفس، جامعة عبد الحميد بن باديس –مستغانم-، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، تخصص علم النفس الإرشاد والتوجيه.

27. كرباع جمانة (2020)، أهمية التمكين الإداري للحد من الاغتراب الوظيفي، دراسة ميدانية في مديرية الحماية المدنية، مذكرة مقدمة لنيل متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية قسم علوم التسيير.
28. محمد بن علي المانع(2006)،تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء دراسة تطبيقية على الضباط العاملين بالأمن العام، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
29. منال حناشي، إيمان حيون،(2020)، أثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي دراسة حالة: المؤسسات الوطنية لإنجاز المنشآت الأساسية inerga، مذكرة ماستر، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة لونيبي علي البليدة.
30. منصور بن زاهي(2007)، الشعور بالاغتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى الإطارات الوسطى لقطاع المحروقات، دراسة ميدانية بشركة سوناطراك بالجنوب الجزائري، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم النفس العمل، جامعة منتوري قسنطينة، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، قسم علم النفس والعلوم التربوية شعبة علم النفس وتسيير الموارد البشرية.
31. ميسون إسماعيل محمود الفقعاوي، (2017)، استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي وأثرها على الأداء الوظيفي لدى العاملين في المنظمات الأهلية الفلسطينية في قطاع غزة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة الأزهر.
32. ناصري زهية،(2018)، الاغتراب الوظيفي لدى عمال سوناطراك، دراسة ميدانية على عينة من عمال سوناطراك بحاسي مسعود -ورقلة- مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي تخصص علم النفس عمل وتنظيم.
33. وليد ليتيم، فوزي مربعي،(2014)، أثر سياسات تسيير الموارد البشرية على أداء العاملين -السياسات الوظيفية نموذجًا- دراسة حالة مؤسسة أقمصة "جن جن" -جيجل-، مذكرة ماستر، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة جيجل.

المجلات العلمية:

1. طارق هزرشي، (دت)، أبعاد المناخ التنظيمي وعلاقته بمستوى الاغتراب الوظيفي من وجهة نظر العاملين بالمستشفيات في ولاية الجلفة. جامعة الجلفة. صفحة 22-38
2. نصيرة لمين، (2015)، الاغتراب الوظيفي في ضوء بعض المتغيرات دراسة ميدانية بمصنع الاسمنت بالمسيلة. مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية. مجلة الباحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 6 ديسمبر صفحة 156-164
3. سناء اسماعيل مرسى إسماعيل، (2020)، تأثير جودة حياة العمل على الحد من مستوى الاغتراب الوظيفي دراسة تطبيقية على المستشفيات التعليمية في جامعة أسبوط صفحة 63-78
4. خنشول حسينة، حميد رشيد زغير، (2021)، مصطلح الاغتراب في العلوم الاجتماعية- دراسة وصفية وتحليلية مجلد 17، العدد2، صفحة 265-282

5. زاوي سورية، موسى سهام (2021)، أثر جودة بيئة العمل على مستوى الاغتراب الوظيفي، دراسة حالة مديرية أملاك الدولة لولاية بسكرة صفحة 567-580
6. سليمان براجي، (2019)، الاغتراب الوظيفي أسبابه وآثاره على الفرد والمجتمع، مجلد 6، عدد2، ديسمبر
7. حنان بوشلاغم، بوجمعة كوسة،(2020)، تأثير المناخ التنظيمي على الاغتراب الوظيفي بالمؤسسة الصناعية الجزائرية، مجلد 17، عدد02 صفحة 249-266
8. جديدي زليخة،(2012)، الاغتراب، العدد 8، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، صفحة 346-361
9. عبد المجيد قدي، فيروز زروخي، عبد الرزاق سلام،(2020)، دور العدالة التنظيمية في الحد من الاغتراب الوظيفي-دراسة حالة-، مجلد 14، العدد 3 صفحة 1-11
10. فايزة خير الله ناصر بن عبد الله، عادل خير الله ناصر بن عبد الله،(2020)، ظاهرة الاغتراب الوظيفي (أسبابها، نتائجها، سبل علاجها)، بالتطبيق على المؤسسات التعليمية في دولة الكويت، المجلد7 العدد 37.
11. بسام التزه،(2018) أثر أبعاد المناخ التنظيمي في الاغتراب الوظيفي دراسة ميدانية على العاملين في مستشفى المواساة في دمشق، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد34، العدد1، صفحة 47-78.
12. أبو بكر فكري مصطفى(2018)، إطار مقترح لتفسير العلاقات بين خرق العقد النفسي والاغتراب الوظيفي ومخرجات العمل، دراسة ميدانية على أعضاء هيئة التدريس بجامعة النهضة، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، العدد2، المجلد 32، الصفحات(237،153).
13. أحمد ميلي سمية، بن رجم عبد الغفار، منصور حمزة(2018)، دور الاتصال الداخلي في تطوير الأداء الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، العدد03، الصفحات(304،284).
14. أسماء سعيد عبد الله الشهراني(2020)، الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي لمعلمات رياض الأطفال في منطقة عسير، مجلة جامعة فلسطين للدراسات والأبحاث، العدد الثالث، المجلد العاشر، الجزء الأول، الصفحات(305،277).
15. أمل عثمان خليف(2021)، تأثير أساليب إدارة الانطباعات التنظيمية على الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى العاملين بمصلحة الضرائب، مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية، العدد الرابع، المجلد 58، الصفحات(1، 35).
16. بلواضح أحمد سيف الدين، جلولي محمد، مهدي عمر(2020)، أثر جودة الحياة الوظيفية على التميز في الأداء الوظيفي، دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، الملد8، العدد2ن الصفحات(517،498).

17. بوخلوة باديس، قمو سهيلة(2015)، آثار أنماط القيادة الإدارية على الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية في مؤسسة مطاحن جديع بتقرت ولاية بسكرة، مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، العدد01، الصفحات(207،226).
18. بوخلوة باديس، مريم بوخلوة(2021)، آثار أنماط الاتصال التنظيمي في الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية بمستشفى الأم والطفل بتقرت، مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، المجلد 7، العدد 1، الصفحات(271،284).
19. بوشمال عبد الغاني، زرزار العياشي (2017)، أثر رأس المال الهيكلي على الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية بالمديرية الجهوية الصناعية-سونطراك سكيكدة، مجلة التنظيم والعمل، المجلد 6، العدد4، الصفحات(5،25).
20. حماش علي(2020)، تخطيط المسار الوظيفي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي في المنظمة، جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة2، مجلة القيس للدراسات النفسية والاجتماعية، العدد الثامن، الصفحات(93،110).
21. زاوي صورية، موسى سهام(2021)، أثر جودة بيئة العمل على مستوى الاغتراب الوظيفي، دراسة حالة مديرية أملاك الدولة لولاية بسكرة، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد26، المجلد 17، الصفحات(567،580).
22. سرير الحرتسي حياة، ربحي كريمة(2020)، تأثير أبعاد الثقة التنظيمية على الاغتراب التنظيمي، دراسة تحليلية لآراء العاملين في المعمل الجزائري الجديد للمصبرات "NCA"، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد3، المجلد12، الصفحات(265،282).
23. سليمان براجي (2019)، الاغتراب الوظيفي أسبابه وآثاره على الفرد والمجتمع، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي، المجلد 6، العدد2، الصفحات (664، 675).
24. سوزان صالح دروزة، ديما شكري القواسمي(2014)، أثر مناخ العمل الأخلاقي في الشعور بالاغتراب الوظيفي، دراسة تطبيقية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال العدد2، المجلد 10، الصفحات(297،316).
25. شيخي مليكة، دحو خضرة، سعدي عامر برزوق (2020)، تأثير التمكين النفسي على الأداء الوظيفي للعاملين بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط، دراسة حالة القطاع المصرفي بسعيدة، مجلة التنظيم والعمل، المجلد 8، العدد3، الصفحات(42،60).
26. الطاهر بن عبد الرحمان(2010)، القيادة التحويلية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين، مجلة الأبحاث النفسية والتربوية، العدد 3، الصفحات(119،138).
27. طلال يونس مفتاح علي، أحمد سعد مفتاح عبد الرزاق (2020)، إدارة الجودة الشاملة ومساهمتها في تحقيق كفاءة الأداء الوظيفي، مجلة الاقتصاد الدولي- العولمة، المجلد 3، العدد2، الصفحات(93،108).

28. عبد الرزاق بن علي، هدى شهيد(2019)، مسببات الإجهاد الوظيفي وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة الساورة للإسمنت ببشار، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، العدد02، المجلد 22، الصفحات(401،422).
29. عبد الفتاح بوخمخ، عز الدين هروم(2010)، تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية بمركب المجارف والرافعات (CPG) قسنطينة، مجلة الاقتصاد والمجتمع، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد السادس، الصفحات(51،81).
30. عسلي نور الدين(2018)، دراسة أثر الاندماج الوظيفي على أداء العاملين في المستشفيات العمومية، دراسة ميدانية لعينة في مستشفى الزهراوي ولاية المسيلة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 11، العدد 01، الصفحات(142، 153).
31. عطا الله لحسن(2021)، تأثير الاتصال على الأداء الوظيفي مع وجود الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي كمتغيرات وسيطية، جامعة مولاي الطاهر سعيدة -الجزائر، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية المجلد 16، العدد4، الصفحات(234،253).
32. فائزة خير الله ناصر بن عبد الله، عادل خير الله ناصر بن عبد الله (2020)، ظاهرة الاغتراب الوظيفي(أسبابها، نتائجها، سبل علاجها) بالتطبيق على المؤسسات التعليمية في دولة الكويت، مجلة الأندلس للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 37، المجلد 7، الصفحات(140-204).
33. قدور عثمان (2017)، ضغوط العمل التنظيمية وأثرها على الأداء الوظيفي للعامل الجزائري، مجلة أبحاث نفسية وتربوية، جامعة مولود معمري -تيزي وزو كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 11، المجلد أ.ص، الصفحات(287. 334).
34. لوي محمد علي(2018)، أثر العدالة التنظيمية في الشعور بالاغتراب الوظيفي، دراسة ميدانية على بعض مديريات وزارة الشباب والرياضة العراقية، المجلة العراقية، العدد2، المجلد التاسع، الصفحات(367،383).
35. محمد بن سعيد العمري، رندة سلامة اليافي(2017)، أثر عناصر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظف العامل، دراسة تطبيقية على موظفي الخدمة المدنية في المملكة العربية السعودية. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 13 العدد1 ص(65،94)
36. مريم أرفيس(2017)، الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة، دراسة نظرية مجلة التغيير الاجتماعي، جامعة محمد خيضر بسكرة -الجزائر، العدد السادس، الصفحات(477،498).
37. مزيان فتيحة، حجاب خيرة(2018)، اتجاه العاملين في قطاع العدالة نحو التدريب على التكنولوجيا الحديثة وتأثيرها على الأداء الوظيفي لديهم، مجلة الجامع في الدراسات النفسية في العلوم التربوية، العدد الثامن، الصفحات(268،287).

38. معدن شريفة، العمري سليمة (2018)، الاغتراب الوظيفي في ضوء مقاربات سوسيولوجية، مجلة العلوم الإنسانية، المركز الجامعي علي كافي-تندوف- العدد5، الصفحات(275،291).

39. منصور بن زاهي(2017)، الاغتراب الوظيفي كشكل من أشكال المعاناة في العمل، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، عدد خاص الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل، الصفحات (149، 132).

40. يسرى هادفي، عين أحجر زهير(2018)، أثر النمط القيادي على الأداء الوظيفي في المكتبات الجامعية، دراسة حالة مكتبة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة باجي مختار عنابة، مجلة دراسات وأبحاث، المجلد 10 العدد4، الصفحات(712،721).

41. يوسف عبد عطية بحر، مياسة سعيد محمد أبو سلطان(2013)، الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة، مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات، العدد الخامس، الصفحات(213، 178).

42. مزارة عيسى، ونوقي عبد القادر، (دت)، معوقات عملية تقييم الأداء الوظيفي بالنسبة للأفراد العاملين في المنظمة، جامعة زيان عاشور –الجلفة- الجزائر. صفحة 146-132

43. طعمة بنت عبد الله محمد الشهري، (2020)، أثر رأس المال الفكري على الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على موظفي فرع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في منطقة عسير، المجلة الدولية لنشر الدراسات العلمية، العدد2، المجلد5، 15 أيار، صفحة 99-72

المراجع الأجنبية:

1. Draft richard I **organization theory and design** 7th south western collage publishing. U S A 2001

2. Wright p **strategic Management- concepts and cases** 3rd U S A prentic – hill 1996



الصفحة	العناوين
	الشكر
	الإهداء
	ملخص الدراسة
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	قائمة الملاحق
أب	مقدمة
الجانب النظري	
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.	
5	تمهيد
6	1- إشكالية الدراسة.
8	2- فرضيات الدراسة.
8	3- أهداف الدراسة.
9	4- أهمية الدراسة.
9	5- تحديد المفاهيم الإجرائية للدراسة.
10	6- حدود الدراسة.
10	7- الدراسات السابقة والتعليق عليها
الفصل الثاني: الإغتراب الوظيفي	
18	تمهيد
19	1- تعريف الاغتراب الوظيفي.
21	2- خصائص الاغتراب الوظيفي.
21	3- أنواع الاغتراب الوظيفي .
23	4- أبعاد الاغتراب الوظيفي.
24	5- العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي.
27	6- مراحل الاغتراب الوظيفي.
28	7- اهم النظريات المفسرة للاغتراب الوظيفي.
29	8- الآثار السلبية للاغتراب الوظيفي.
32	خلاصة.
الفصل الثالث: فعالية الأداء الوظيفي	
34	تمهيد
35	1- تعريف فعالية الأداء الوظيفي.
37	2- أنواع الأداء الوظيفي.
39	3- أبعاد الأداء الوظيفي.
40	4- أهمية الأداء الوظيفي.
40	5- عناصر الأداء الوظيفي.
42	6-العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي.
44	7-قياس الأداء الوظيفي.

48	8-تقيم الأداء الوظيفي.
51	خلاصة
الجانب التطبيقي	
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة	
54	تمهيد
55	1- منهج الدراسة.
56	2-الدراسة الاستطلاعية.
64	3-الدراسة الأساسية.
64	4-مجتمع وعينة الدراسة.
68	5-اداة جمع البيانات.
70	6-الأساليب الإحصائية.
73	خلاصة
الفصل الخامس: عرض نتائج الدراسة وتفسيرها	
75	تمهيد
76	1- عرض نتائج الدراسة ومناقشتها
76	1-1 عرض نتائج الدراسة وتحليلها
87	1-2مناقشة نتائج الدراسة وتفسيرها
91	2-إستنتاج عام
93	خلاصة
94	خاتمة
94	التوصيات والمقترحات
97	قائمة المراجع
	قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
56	يمثل تصحيح المحكمين وصدق البنود	1.
59	يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول: الاغتراب الوظيفي.	2.
61	يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني: فعالية الاداء الوظيفي.	3.
62	يوضح مدى الاتساق البنائي لأداة الدراسة	4.
63	قيمة معامل Cronbach's Alpha للاستبيان	5.
65	توزيع أفراد العينة حسب الجنس.	6.
66	توزيع أفراد العينة حسب السن	7.
67	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة.	8.
69	ملخص استبيان الاغتراب الوظيفي	9.
69	يوضح ملخص استبيان الأداء الوظيفي	10
69	توزيع درجات مقياس ليكارت الثلاثي	11
76	يبين تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية.	12
77	تحديد الاتجاه حسب قيم المتوسط الحسابي	13
78	مقياس الحكم على مستوى الاغتراب الوظيفي من خلال المتوسط الحسابي لكل بند.	14
80	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات فعالية الأداء الوظيفي.	15
82	يبين تحليل لاختبار T-TEST الفرضية الجزئية الثالثة.	16
83	تحليل لاختبار T-TEST العينتين مستقلتين	17
84	يبين تحليل لاختبار ANOVA انحدار خطي بسيط	18
86	يبين تحليل لاختبار ANOVA	19

الصفحة	العنوان	الرقم
19	الاغتراب لغة.	-1
23	أنواع الاغتراب الوظيفي	-2
24	أبعاد الاغتراب الوظيفي.	-3
26	العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي	-4
28	مراحل الاغتراب الوظيفي	-5
31	الآثار السلبية للاغتراب الوظيفي	-6
38	أنواع الأداء الوظيفي	-7
39	بعاد الأداء الوظيفي	-8
41	عناصر الأداء الوظيفي	-9
44	العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي	-10
47	طرق قياس الأداء الوظيفي	-11
49	أهمية الأداء الوظيفي.	-12
66	تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	-13
67	تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن	-14
68	تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة.	-15
70	نموذج الدراسة	-16

بسم الله الرحمان الرحيم

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد البشير الإبراهيمي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية

السنة الثانية ماستر: تخصص علم النفس تنظيم وعمل وتسيير الموارد البشرية

استبيان للتحكيم

أستاذي الفاضل السلام عليكم.

الاسم واللقب: الرتبة العلمية:

تجري الباحثات ماضوي ميادة ، بوقرة هدى. دراسة بعنوان: الاغتراب الوظيفي وعلاقته بفعالية الأداء الوظيفي. دراسة ميدانية بمؤسسة ميديا ولاية برج بوعريريج لمتطلب الحصول على شهادة ماستر في تخصص علم النفس تنظيم وعمل وتسيير الموارد البشرية. لذا قامت الباحثات ببناء استبيان لقياس العلاقة بين الاغتراب الوظيفي وفعالية الأداء الوظيفي.

لذا نرجو التكرم بإبداء رأيكم ومقترحاتكم بشأن فقرات الاستبيان فيما إذا كانت تقيس أو لا تقيس ومدى انتماء كل فقرة للمحور الذي تنتمي إليه وسلامتها اللغوية وإضافة أي اقتراحات أو تعديلات ترونها مناسبة لتحقيق أهداف الدراسة الحالية. علما أن بدائل الإجابة على الفقرات هي: دائما، أحيانا، أبدا.

مع خالص الشكر والتقدير

فهرس الجداول والأشكال.....

المحور الأول: البيانات الشخصية:

1/ الجنس:

ذكر أنثى

2/ السن:

3/ الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات

من إلى 15 سنة

أكثر 15 سنة

المحور الثاني: الاغتراب الوظيفي:

البعء	الرقم	العبارة	مدى العبارة	مناسبة	ملاحظات أو تعديل
			تقيس	لا تقيس	
اللامعنى	01	تقدم مصالحك وأهدافك الخاصة على حساب مصالح المنظمة			
	02	ترى أنه لاداعي للاهتمام بمواعيد وأوقات العمل مادام الجميع لا يبالي			
	03	تلجأ إلى التحايل للتغلب على المشكلات التي تصادفك			
	04	تتم الترقية في المنظمة على أسس غير موضوعية			
	05	أهدافك واضحة ومحددة في محيط عملك			
	06	العمل الذي تمارسه حالياً لا يلبي طموحاتك ولا يحقق ذاتك			
	07	لم تحقق شيئاً ذو قيمة في مجال عملك بسبب ضآلة المسؤوليات المكلف بها			
اللامعيارية	08	يصعب عليك الالتزام بالأنشطة والقيم السائدة في محيط عملك			
	09	تنفذ رغباتك في العمل دون الاهتمام لقيم العمل لعدم قناعتك بها			
	10	تشعر أنك غريب بين زملائك حتى في ظل وجودهم			
	11	لا تنسم علاقاتك مع زملائك بالثقة			
	12	مشاركتك في النشاطات الاجتماعية محدودة			
	13	تميل لعدم التجاوب مع ما يفعله الكثير من زملائك لاختلاف القيم			
العزلة الاجتماعية	14	تفضل دائماً مراعاة القيم الاخلاقية في أي سلوك يصدر عنك			
	15	تشعر أنك غريب بين زملائك حتى في ظل وجودهم			
	16	علاقاتك مع زملائك لا تنسم بالثقة			
	17	مشاركتك في النشاطات الاجتماعية محدودة			

			يتجاهل كثير من العاملين خبرتك الوظيفية	18
			تشعر أن الأعمال التي تقوم بها هامشية ولا قيمة لها	19
			لا تشعر بالانتماء للمنظمة التي تعمل بها	20
			لا تشعر بقيمتك الذاتية عند مزاوله عمالك	21

العدد	الرقم	العبارة	مدى مناسبة العبارة		ملاحظات أو تعديل
			تقيس	لا تقيس	
الاغتراب عن الذات	22	تفتقد إلى الشعور بالأمان الوظيفي			
	23	يسيطر عليك شعور بالرغبة في ترك العمل			
	24	لا توجد رابطة قوية بينك وبين العمل المكلف به			
	25	لا تتردد عندما تريد اتخاذ قرار بنفسك			

المحور الثالث: فعالية الأداء الوظيفي:

الرقم	العبرة	مدى مناسبة العبرة	ملاحظات أو تعديل	البعد
		تقيس	لا تقيس	
26	تحرص دائما على الاستغلال الجيد للموارد عند أداء العمل			إنتاجية العمل
27	تشعر بالملل في عملك نتيجة عدم تقدير من رؤسائك			
28	تسهل علاقاتك الإنسانية القوية مع زملائك أدائك لواجباتك			
29	لديك القدرة على الاستغلال الجيد للوقت عند أداء العمل			
30	تلتزم بالتوقيت المطلوب في أداء الواجبات والمهام			
31	تسعى دوما للوصول للحد المطلوب من الإنتاج			
32	تدفعك المكافآت المادية والمعنوية لبذل جهد أكبر في العمل			
33	تلتزم دائما بمعايير جودة العمل عند أداء وظيفتك			جودة العمل
34	تقترح أفكار جديدة لتطوير أداء العمل			
35	لديك القدرة على اكتساب مهارات وخبرات جديدة			
36	تستغل علاقاتك المهنية الخاصة في تطوير نوعية الإنتاج			
37	تحرص على تحسين مستوى الأداء			
38	تبذل جهدك لإتقان عملك			
39	تهمك جودة منتجات المؤسسة التي تعمل بها			
40	تحرص على تقديم أفضل ما لديك من مهارات وابداع من أجل رفع مستوى الأداء			الابتكار في العمل
41	تقوم بابتكار طرق تتلائم مع متطلبات وظيفتك			
42	التصميم الداخلي للمؤسسة يخلق جو من الابداع			
43	توفر المؤسسة ظروف العمل المشجعة للعاملين على الأداء المتميز			

فهرس الجداول والأشكال.....

			تتمتع بالرغبة والدافعية للعمل	44
			تساهم في تقديم الأفكار والمقترحات ذات العلاقة بتطوير الأداء في العمل	45
			تعمل على تحسين مستواك دوما ولو بإمكانياتك الخاصة	46
			يشجع جو العمل في المؤسسة على الحوار وتبادل الأفكار	47

جامعة محمد البشير الإبراهيمي

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس

تخصص: علم النفس تنظيم وعمل وتسيير الموارد البشرية

استمارة استبيان

في إطار إعداد مذكرة تخرج ماستر بعنوان الاغتراب الوظيفي وعلاقته بفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة ميديا بيج بوعريريج. نرجو منكم التكرم بالإجابة عن عبارات الاستبيان بوضع علامة (x) في الخانة التي تعبر عن مدى موافقتكم عليها، مع مراعاة الصراحة والموضوعية، علما بأن المعلومات المقدمة لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي وتبقى في سرية تامة وتتوقف على دقتها صحة النتائج التي سنتوصل إليها.

تقبلوا منا جزيل الشكر والتقدير.

إعداد الطلبة: الأستاذ المشرف:

بوقرة هدى نقبيل توفيق

ماضوي ميادة

السنة الجامعية: 2022/2021

المحور الأول: البيانات الشخصية:

1 / الجنس: ذكر أنثى

2 / السن:

3 / الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات من 5 سنوات إلى 15 سنة أكثر من 15 سنة

الرقم	العبارة	موافق	غير موافق	محايد
01	تقدم مصالحك وأهدافك الخاصة على حساب مصالح المنظمة			
02	ترى أنه لا داعي للاهتمام بمواعيد وأوقات العمل مادام الجميع لا يبالي			
03	لا يمكنك تنفيذ متطلبات عملك لأنها معقدة			
04	تتم الترقية في المنظمة على أسس غير موضوعية			
05	أهدافك واضحة ومحددة في محيط عملك			
06	العمل الذي تمارسه حالياً لا يلبي طموحاتك ولا يحقق ذاتك			
07	لم تحقق شيئاً ذو قيمة في مجال عملك			
08	يصعب عليك الالتزام بالأنشطة الموجودة في محيط عملك			
09	تتفرد رغباتك في العمل دون الاهتمام لقيم العمل لعدم قناعتك بها			
10	تشعر أنك غريب بين زملائك حتى في ظل وجودهم			
11	تلجأ إلى التحايل حتى تتغلب على المشكلة التي تواجهك			
12	مشاركتك في النشاطات الاجتماعية محدودة			
13	تميل لعدم التجاوب مع ما يفعله الكثير من زملائك لاختلاف القيم			
14	تفضل دائماً مراعاة القيم الأخلاقية في أي سلوك يصدر عنك			
15	تشعر أنك وحيد في هذا العالم			
16	علاقتك مع زملائك لا تتسم بالثقة			
17	يسهل عليك الحصول على صديق في عملك			
18	يتجاهل كثير من العاملين خبرتك الوظيفية			
19	تشعر أن الأعمال التي تقوم بها هامشية ولا قيمة لها			
20	لا تشعر بالانتماء للمنظمة التي تعمل بها			

فهرس الجداول والأشكال.....

21	لا تشعر بقيمتك الذاتية عند مزاوله عملك		
22	تفتقد للشعور بالأمان الوظيفي		
23	يسيطر عليك شعور بالرغبة في ترك العمل		
24	لا توجد رابطة قوية بينك وبين العمل المكلف به		
25	تتردد عندما تريد اتخاذ قرار بنفسك		

الرقم	العبارة	موافق	غير موافق	محايد
26	تحرص دائما على الاستغلال الجيد للموارد عند أداء العمل			
27	تبحث زملاءك على بذل الجهد في العمل			
28	تسهل علاقاتك الإنسانية القوية مع زملائك أدائك لواجباتك			
29	لديك القدرة على الاستغلال الجيد للوقت عند أداء العمل			
30	تلتزم بالتوقيت المطلوب في أداء الواجبات والمهام			
31	تسعى دوما للوصول للحد المطلوب من الإنتاج			
32	تدفعك المكافآت المادية والمعنوية لبذل جهد أكبر في العمل			
33	تلتزم دائما بمعايير جودة العمل عند أداء وظيفتك			
34	تقترح أفكار جديدة لتطوير أداء العمل			
35	لديك القدرة على اكتساب مهارات وخبرات جديدة			
36	تسعى لخفض معدل الأخطاء في العمل			
37	تحرص على تحسين مستوى الأداء			

			تبذل جهدك لإتقان عملك	38
			تهمك جودة منتجات المؤسسة التي تعمل بها	39
			تحرص على تقديم أفضل ما لديك من مهارات وإبداع في العمل	40
			تقوم بابتكار طرق تتلاءم مع متطلبات وظيفتك	41
			التصميم الداخلي للمؤسسة يخلق جو من الإبداع	42
			توفر المؤسسة ظروف العمل المشجعة للعاملين على الأداء المتميز	43
			تتمتع بالرغبة والدافعية للعمل	44
			تساهم في تقديم الأفكار والمقترحات ذات العلاقة بتطوير الأداء في العمل	45
			تعمل على تحسين مستواك دوما ولو بإمكانياتك الخاصة	46
			يشجع جو العمل في المؤسسة على الحوار وتبادل الأفكار	47

الملحق رقم: () البنود المعدلة في استبيان الدراسة بعد التحكيم:

العبرة	قبل التعديل	بعد التعديل
03	علاقاتك الإنسانية القوية مع زملائك في العمل تسهل من أدائك لواجباتك	تسهل علاقاتك الإنسانية القوية مع زملائك أدائك لواجباتك
07	لم تحقق شيئاً ذو قيمة في مجال عملك بسبب ضالة المسؤوليات المكلف بها	لم تحقق طموحاتك في العمل
08	يصعب عليك الالتزام بالأنشطة والقيم السائدة في محيط عملك	يصعب عليك الالتزام بالأنشطة الموجودة في محيط عملك
11	لا تتسم علاقاتك مع زملائك بالثقة	تلجأ إلى التحايل حتى تتغلب على المشكلات التي تواجهك
15	تشعر أنك غريب بين زملائك حتى في ظل وجودهم	تشعر أنك غريب في هذا العالم
17	مشاركتك في الأنشطة الاجتماعية محدودة	يسهل عليك الحصول على صديق في عملك
27	تشعر بالملل في عملك نتيجة عدم تقدير من رؤسائك	تحث زملائك على بذل الجهد في العمل
36	تستغل علاقاتك المهنية الخاصة في تطوير نوعية الإنتاج	تسعى لخفض معدل الأخطاء في العمل
40	تحرص على تقديم أفضل ما لديك من مهارات وإبداع من أجل رفع مستوى الأداء	تحرص على تقديم أفضل ما لديك من مهارات وإبداع في العمل
47	جو العمل في المؤسسة يشجع على الحوار وتبادل الأفكار	يشجع جو العمل في المؤسسة على الحوار وتبادل الأفكار

قائمة الأساتذة المحكمين:

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الجامعة
جوهاري سمير	أستاذ محاضر أ	جامعة برج بوعرييرج
عبد العزيز بوبنديرة	دكتوراه علوم	جامعة برج بوعرييرج

.....فهرس الجداول والأشكال

جامعة برج بو عريريج	أستاذ محاضر أ	معوش عبد الحميد
جامعة برج بو عريريج	أستاذ محاضر أ	لفقير علي
جامعة برج بو عريريج	دكتوراه علم النفس	عباس سمير

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	60	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	60	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,940	25

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	60	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	60	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,784	22

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
--	--	---	---

Observations	Valide	60	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	60	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,915	47

ملحق الفرضية رقم :

Corrélations

		فعالية الاداء الوظيفي	المعنى
Corrélacion de Pearson	فعالية الاداء الوظيفي	1,000	,027
	المعنى	,027	1,000
Sig. (unilatéral)	فعالية الاداء الوظيفي	.	,419
	المعنى	,419	.
N	فعالية الاداء الوظيفي	60	60
	المعنى	60	60

ملحق الفرضية رقم

Statistiques

		الاغتراب الوظيفي	1س	2س	3س	4س	5س
N	Valide	60	60	60	60	60	60
	Manquant	0	0	0	0	0	0
	Moyenne	1,7193	1,52	1,40	1,45	1,77	2,48
	Ecart type	,53374	,854	,785	,790	,890	,873

Statistiques

		6س	7س	8س	9س	10س	11س	12س
N	Valide	60	60	60	60	60	60	60
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0
	Moyenne	1,73	1,45	1,52	1,48	1,55	1,90	1,95
	Ecart type	,918	,769	,813	,833	,811	,951	,910

Statistiques

		13س	14س	15س	16س	17س	18س	19س
N	Valide	60	60	60	60	60	60	60
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0
	Moyenne	2,02	2,57	1,60	1,58	2,23	1,78	1,47
	Ecart type	,930	,831	,807	,787	,851	,865	,769

Statistiques

		20س	21س	22س	23س	24س	25س
N	Valide	60	60	60	60	60	60
	Manquant	0	0	0	0	0	0
	Moyenne	1,53	1,53	1,57	1,70	1,45	1,75

Ecart type	,791	,812	,810	,830	,769	,795
------------	------	------	------	------	------	------

ملحق الفرضية رقم

Statistiques

		فعالية الاداء الوظيفي	س26	س27	س28	س29	س30
N	Valide	60	60	60	60	60	60
	Manquant	0	0	0	0	0	0
	Moyenne	2,8432	3,00	2,93	2,95	2,97	2,98
	Ecart type	,18926	,000	,312	,220	,181	,129

Statistiques

		س31	س32	س33	س34	س35	س36	س37
N	Valide	60	60	60	60	60	60	60
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0
	Moyenne	2,88	2,97	2,90	2,90	2,85	2,95	2,95

فهرس الجداول والأشكال.....

Ecart type	,415	,181	,440	,399	,481	,287	,287
------------	------	------	------	------	------	------	------

Statistiques

		38س	39س	40س	41س	42س	43س	44س
N	Valide	60	60	60	60	60	60	60
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0
	Moyenne	2,97	2,95	2,93	2,77	2,38	2,43	2,78
	Ecart type	,258	,220	,252	,563	,804	,810	,524

Statistiques

		45س	46س	47س
N	Valide	60	60	60
	Manquant	0	0	0
	Moyenne	2,67	2,75	2,68
	Ecart type	,629	,654	,567

Statistiques de groupe

	الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
المعيارية	ذكر	49	1,7843	0,49669	0,07096
	انثى	11	2,1688	0,84472	0,25469
الاداء فعالية الوظيفي	ذكر	49	2,8636	0,16097	0,02300
	انثى	11	2,7521	0,27526	0,08300

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes				
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard
المعيارية	Hypothèse de variances égales	12,957	0,001	-2,015	58	0,049	-0,38457	0,19085
	Hypothèse de variances inégales			-1,455	11,598	0,172	-0,38457	0,26439
الاداء فعالية الوظيفي	Hypothèse de variances égales	7,716	0,007	1,800	58	0,077	0,11157	0,06198
	Hypothèse de variances inégales			1,295	11,580	0,220	0,11157	0,08612

ملحق الفرضية رقم

Descriptives

		N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Minimum
						Borne inférieure	Borne supérieure	
العزلة الاجتماعية	من 21 إلى 30	24	1,6131	0,51332	0,10478	1,3963	1,8299	1,00
	من 31 إلى 40	25	1,6514	0,50352	0,10070	1,4436	1,8593	1,00
	من 41 إلى 50	11	1,8701	0,80421	0,24248	1,3299	2,4104	1,00
	Total	60	1,6762	0,56953	0,07353	1,5291	1,8233	1,00
الاداء الوظيفي	من 21 إلى 30	24	2,8769	0,13831	0,02823	2,8185	2,9353	2,59
	من 31 إلى 40	25	2,8345	0,22456	0,04491	2,7419	2,9272	2,27
	من 41 إلى 50	11	2,7893	0,20049	0,06045	2,6546	2,9239	2,50
	Total	60	2,8432	0,18926	0,02443	2,7943	2,8921	2,27

ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
العزلة الاجتماعية	Intergroupes	0,525	2	0,262	0,803	0,453
	Intragroupes	18,613	57	0,327		
	Total	19,137	59			
الاداء الوظيفي	Intergroupes	0,061	2	0,031	0,849	0,433
	Intragroupes	2,052	57	0,036		
	Total	2,113	59			

ملحق الفرضية رقم

Descriptives

			N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne	
							Borne inférieure	Borne supérieure
الاداء الوظيفي	اقل من 5 سنوات	فعالية	32	2,8679	0,14757	0,02609	2,8147	2,9211
	من 5 الى 15 سنة		22	2,8017	0,23412	0,04991	2,6979	2,9055
	اكتر من 15 سنة		6	2,8636	0,21320	0,08704	2,6399	3,0874
	Total		60	2,8432	0,18926	0,02443	2,7943	2,8921
الاعتراب عن الذات	اقل من 5 سنوات		32	1,5391	0,50843	0,08988	1,3558	1,7224
	من 5 الى 15 سنة		22	1,6250	0,72272	0,15408	1,3046	1,9454
	اكتر من 15 سنة		6	2,0000	1,09545	0,44721	0,8504	3,1496
	Total		60	1,6167	0,66458	0,08580	1,4450	1,7883

ANOVA

Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
------------------	-----	-------------	---	------

الاداء فعالية الوظيفي	Intergruppes	0,060	2	0,030	0,833	0,440
	Intragruppes	2,053	57	0,036		
	Total	2,113	59			
الاعتراب عن الذات	Intergruppes	1,076	2	0,538	1,227	0,301
	Intragruppes	24,982	57	0,438		
	Total	26,058	59			

ملحق الفرضية رقم

Corrélations

		الاعتراب الوظيفي	فعالية الاداء الوظيفي
Rho de Spearman	الاعتراب الوظيفي	Coefficient de corrélation	1,000
		Sig. (bilatéral)	0,001
		N	53
	فعالية الاداء الوظيفي	Coefficient de corrélation	-,433**
		Sig. (bilatéral)	0,001
		N	53

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

