



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف -

كلية العلوم الإنسانية الإجتماعية

قسم علم إجتماع



الاغتراب الوظيفي في بيئة العمل وعلاقته بالأداء الوظيفي

دراسة ميدانية بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية

جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف -

مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية

تخصص تنظيم وعمل

إشراف الأستاذة:

• د. عطيل عواطف

اعداد الطالبتين:

• قسم الله فاطمة

• غريب بسمة

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
نورة بن وهيبة	أستاذ التعليم العالي	رئيسا
حورية بن حمزة	أستاذ التعليم العالي	ممتحنا
عواطف عطيل	أستاذ التعليم العالي	مشرفا ومقررا

السنة الجامعية: 2024 / 2023

شكر وعرفان

قال صلى الله عليه وسلم [اللهم اني أعوذ بك من علم لا ينفع ومن قلب لا يخشع ومن نفس لا تشبع ومن دعاء لا يسمع]

الحمد لله والشكر على من يسر بتوفيق

نتقدم بجزيل الشكر إلى أساتذة العلوم الاجتماعية ونخص بالذكر الأساتذة المشرفة عطيل عواطف على نصائحها ومساعدتها لنا في إنجاز هذا العمل.

كما نتقدم بجزيل الشكر إلى كل أساتذتنا كل واحد باسمه الذين وجهونا بأرائهم وأفادونا بأفكارهم القيمة في إنجاز هذه المذكرة

كما نتقدم بخالص الشكر إلى السادة الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة على قبولهم مناقشة هذا العمل، ومن خلال ملاحظتهم وتوجيهاتهم نتشرف بتصويب ما ننجز من عمل ونتعلم المزيد على أيديهم.

وأخيرا نوجه شكرنا إلى كل من ساعدنا من قريب او من بعيد ولو بكلمة طيبة في إنجاز هذا العمل.

لكم منا فائق الاحترام والتقدير



إهداء

اللهم ليس بجهدى وإجتهادى وإنما بتوفيقك وبركتك عليا، الحمد لله عند البدء وعند الختام "اللهم إنفعني بما علمتني وعلمني بما ينفعني وزدني علما".

وها قد انتهت مسيرتي الدراسية كاملة حلوها ومرها وها قد قطفنا ثمار هذا التعب فيها.

أهدي تخرجي هذا إلى من أحمل اسمه بكل فخر إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم "أبي الغالي قسم الله عبد النور" إلى من تحملت كل لحظة أمل مررت بها وساندتني عند ضعفي وهزلي
"أمي الحبيبة: مدلل حدة"

إلى من رافقتني بدعواتها الصادقة والنابعة من القلب "جدتي الحنونة عائشة بضياف" إلى أخوتي المؤسسات الغاليات ليلى، نادية، مبروك، سامية، بسمة، رندة، مريم، أمال، وزوجة أخي وأحفاد العائلة الذين اطلب من الله ان أراهم في أعلى الدرجات، وإلى صديقاتي الذين كانوا كتفا أستند عليه إذا قست الأيام رجاء، روميسة، وأخص بالذكر صديقتي الغالية وزميلتي في هذا المشوار بسمة غريب.

وشكر موصول لكل من نسيه قلبي ولم ينساه قلبي

فاطمة



إهداء

وصلت رحلتي التكوينية إلى نهايتها بعد تعب ومشقة وها أنا إذا أختتم
بحث تخرجي بكل همة ونشاط

وأمتن لكل من كان له فضل في مسيرتي

وساعدني ولو باليسير

فأهدي ثمرة جهدي إلى معلم الناس وقدوتهم "سيدنا محمد صلى الله عليهم
وسلم"

إلى والدي الغالي قدوتي وفخري وملهمي أنه بالعلم نسمو ونرتقي وأن
الحياة طريق عطاء ونجاح.

إلى والدتي الغالية ايقونة الحب والعطاء واللامتناهي وآمالي في دنياي

إلى إخوتي الأحباء منهم استمد القوة والعزيمة وحب الحياة

إلى رفيقة دربي وصديقة طفولتي لسنين "فاطمة قسم الله" والتي بدورها
تشاركني في بحثي هذا حفظها الله ورعاها

وبطبيعة الحال صديقاتي حبيباتي من يدعمونني ويقفون بجاني بود و
اخلاص بومنجل رجاء، مدلل روميسة.

ومحض بجزيل الشكر للأساتذة الفاضلة عطيل عواطف على دعمها
وتوجيهها طيلة عامي هذا.

وأخيرا أوجه شكري إلى كل من ساعدني ودعمني ولو بكلمة من قريب
او من بعيد، كل الاحترام والتقدير

بسمته

هدفت هذه الدراسة للتعرف على الاغتراب الوظيفي في بيئة العمل وعلاقته بالأداء الوظيفي، وكان مقر الدراسة، بجامعة الشاذلي بن جديد كلية العلوم الاجتماعية والانسانية - الطارف -
إشكالية الدراسة تمثلت في الاجابة عن التساؤل الرئيسي التالي: توجد علاقة بين الاغتراب الوظيفي والأداء الوظيفي في بيئة العمل.

وقد كانت لهذه الدراسة، أسباب وأهمية واهداف سندرجها فيما يلي:

فتتمثل أسبابه كالتالي:

- 1- الرغبة في متابعة ما قام به بعض الباحثين حول موضوع الاغتراب الوظيفي
- 2- ميول الطالب لموضوع الدراسة من جهة وارتباطه الوثيق بالتخصص من جهة ثانية.
- 3- كون هذا الموضوع أثار فضول علمي لدى الطلبة

- 1- محاولة إبراز العلاقة بين الاغتراب الوظيفي والأداء الوظيفي للعمال
- 2- محاولة التعرف على واقع المشكلات الاجتماعية داخل المؤسسة
- 3- يمكن لهذه الدراسة ان تفتح آفاق جديدة للباحثين لمواصلة البحث في هذا المجال.
- 4- محاولة التعرف على أهم المشكلات التي أدت إلى ظاهرة الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعمال.

وتتمثل أهميته فيما يلي:

- يعتبر الاغتراب الوظيفي من أهم المتغيرات التي تؤثر في نجاح واستمرار العمل داخل المؤسسة، فإن دراسة كهذه تساهم في تحديد بعض الجوانب المتعلقة للحد من هذه الظاهرة، وهنا نبرز الأهمية العلمية للاغتراب الوظيفي
- الوصول إلى نتائج يمكن ان تفيد في تحديد علاقة الاغتراب الوظيفي بالأداء الوظيفي او عدمه داخل المؤسسة
- التعرف على مدى تأثير الاغتراب الوظيفي على الأفراد بصفة خاصة والمنظمة بصفة عامة

ومجمل الأهداف التي يرمي إليها هذا الموضوع هي:

- التعرف على علاقة الاغتراب الوظيفي بالأداء الوظيفي داخل بيئة العمل
- معرفة الأسباب التي تؤدي إلى ظاهرة الاغتراب الوظيفي بين العاملين.
- تسليط الضوء على نتائج الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي.

وقد إعتدنا في دراستنا هذه على المنهج التاريخي والمنهج الوصفي ولهذا الأخير أدوات تتمثل في الاستمارة والمقابلة، وكان المجال الزمني للدراسة في جانبها النظري والميداني في السنة الجامعية 2023-2024م

- اما بالنسبة لمجتمع الدراسة فقد تم الاعتماد على العينة القصدية بطريقة المسح الشامل، فحجم العينة مكون من 47 استاذ بكلية العلوم الاجتماعية والانسانية لجامعة الشاذلي بن جديد الطارف
- وتم الاعتماد في هذه الدراسة من حيث جمع المعلومات على استمارة استبيان ومقابلة مع عميد الكلية، فبالنسبة للاستمارة فقد احتوت على جزأين، الجزء الأول يضمن البيانات العامة للمبحوثين (شخصية ووظيفية)، اما الجزء الثاني اشتمل على ثلاث محاور رئيسة جسدت الأسئلة الفرعية للدراسة وهي كالتالي:

- هل البناء الهيكلي يساعد على الأداء الوظيفي؟
- هل عدم توفر تكنولوجيا الإعلام والاتصال يسبب الشعور بالاغتراب بالمؤسسة؟
- إل أي مدى تسهم برامج التدريب والتكوين في تحسين جودة الأداء الوظيفي؟
- وفي الأخير توصلنا إلى مجموعة من النتائج أهمها:
- نستنتج من خلال دراستنا لهذا الموضوع أن أغلبية المبحوثين يشعرون بالاغتراب داخل المؤسسة.
- نستنتج من خلال هذه الدراسة ان هذه المؤسسة لا تلبي أغلبية الحاجيات المهنية.
- وكانت النتيجة العامة لهذه الدراسة هي : أن هناك علاقة بين الاغتراب الوظيفي في بيئة العمل والأداء الوظيفي بكلية العلوم الاجتماعية والانسانية لجامعة الشاذلي بن جديد - الطارف -

Summary :

This study aimed to identify job alienation in the work environment and its relationship to job performance. The study was based at the University of Chadli Ben Jadid, Faculty of Social and Human Sciences - Al-Tarf -

The problem of the study was to answer the following main question: There is a relationship between job alienation and job performance in the work environment.

This study had reasons, importance, and objectives that we will list below:

Its reasons are as follows:

- 1- The desire to follow up on what some researchers have done on the subject of job alienation
- 2- The student's inclinations towards the subject of study on the one hand, and its close connection to the specialty on the other hand.
- 3- The fact that this topic aroused scientific curiosity among students
- 1- An attempt to highlight the relationship between job alienation and workers' job performance
- 2- Trying to identify the reality of social problems within the organization
- 3- This study can open new horizons for researchers to continue research in this field.
- 4- Trying to identify the most important problems that led to the phenomenon of job alienation and its relationship to workers' job performance.

Its importance is as follows:

Job alienation is considered one of the most important variables that affect the success and continuity of work within the organization. A study like this contributes to identifying some aspects related to reducing this phenomenon, and here we highlight the scientific importance of job alienation.

- Reaching results that can be useful in determining the relationship of job alienation to job performance or lack thereof within the organization

- Identifying the extent of the impact of job alienation on individuals in particular and the organization in general

The overall objectives of this topic are:

- Identifying the relationship of job alienation to job performance within the work environment
- Knowing the reasons that lead to the phenomenon of job alienation among employees.
- Shedding light on the results of job alienation and its relationship to job performance.

In this study, we relied on the historical approach and the descriptive approach, and the latter has tools represented in the questionnaire and the interview, and the time frame of the study was in its theoretical and field aspects in the university year 2023-2024.

As for the study population, the purposive sample was relied upon using a comprehensive survey method. The sample size consists of 47 professors at the Faculty of Social and Human Sciences at the University of Chadli Benjedid El Tarf.

This study relied on collecting information on a questionnaire form and an interview with the dean of the college. As for the questionnaire, it contained two parts. The first part included the general data of the respondents (personal and job), while the second part included three main axes that embodied the sub-questions of the study, which are as follows. :

- Does structural construction help job performance?

Does the lack of information and communication technology cause a feeling of alienation in the organization?

- To what extent do training and training programs contribute to improving the quality of job performance?

Finally, we reached a set of results, the most important of which are:

Through our study of this topic, we conclude that the majority of respondents feel alienated within the organization.

Through this study, we conclude that this institution does not meet the majority of professional needs.

- The general result of this study was: that there is a relationship between job alienation in the work environment and job performance at the Faculty of Social and Human Sciences at the University of Chedli Ben Jadid - Al-Tarf -

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
	شكر وعرهان
	الإهداء
	ملخص الدراسة
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
أ - ب	مقدمة
	الفصل الأول: الإطار النظري والمفاهيمي للدراسة
5	أولاً: الإشكالية
8	1-أسباب إختيار الموضوع
9	2-اهمية الدراسة
9	3-أهداف الدراسة
10	ثانياً: مفاهيم الدراسة
15	ثالثاً: الدراسات السابقة
15	1-الدراسات الجزائرية
19	2-الدراسات الغربية
24	3-الدراسات الاجنبية
26	رابعاً: المقاربة النظرية
28	الفصل الثاني: الإغتراب الوظيفي
29	تمهيد
30	أولاً: مفهوم الإغتراب الوظيفي
31	ثانياً: فكرة الإغتراب عند كارل ماركس
31	ثالثاً: أسباب الإغتراب الوظيفي
32	رابعاً: أبعاد الإغتراب الوظيفي
33	خامساً: مراحل الإغتراب الوظيفي

فهرس المحتويات

36	سادسا: أنواع الإغتراب الوظيفي
37	سابعا: العوامل المؤدية للإغتراب الوظيفي
41	ثامنا: عواقب الاغتراب الوظيفي
42	تاسعا: سبل مواجهة الإغتراب الوظيفي
46	خلاصة الفصل
47	الفصل الثالث: الأداء الوظيفي
48	تمهيد
49	أولا: مفهوم الأداء الوظيفي
50	ثانيا: أهمية الأداء الوظيفي
51	ثالثا: مكونات الأداء الوظيفي
53	رابعا: محددات الأداء الوظيفي
55	خامسا: العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي
59	سادسا: معدلات الأداء الوظيفي
61	سابعا: الصعوبات والتحديات التي تواجه الأداء الوظيفي
61	ثامنا: علاقة الأداء الوظيفي بالاغتراب الوظيفي
62	خلاصة الفصل
63	الفصل الرابع: الإطار المنهجي والميداني للدراسة
64	أولا: الإجراءات المنهجية
65	1- المنهج المستخدم
67	ثانيا: مجالات البحث
67	أ- المجال المكاني
69	ب- المجال البشري
69	ت- المجال الزمني
70	ثالثا: أدوات جمع البيانات
70	أ- المقابلة
70	ب- الاستمارة

فهرس المحتويات

71	رابعاً: عينة الدراسة
73	خامساً: تحليل وتفسير البيانات الميدانية
74	خاتمة
96	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
73	يوضح الجنس	جدول رقم: (01)
74	يوضح الخبرة المهنية	جدول رقم: (02)
75	يوضح الرتبة العلمية	جدول رقم: (03)
75	يوضح الإقامة	جدول رقم: (04)
76	يوضح الشعور بالاغتراب عن المؤسسة	جدول رقم: (05)
77	يوضح آراء المبحوثين	جدول رقم: (06)
77	يوضح ضعف البناء الهيكلي داخل المؤسسة	جدول رقم: (07)
78	يوضح طبيعة المشاكل المواجهة أثناء العمل	جدول رقم: (08)
78	يوضح العلاقة بين الزملاء	جدول رقم: (09)
79	يوضح آراء المبحوثين	جدول رقم: (10)
79	يوضح ضعف وسائل الاعلام والاتصال في المؤسسة	جدول رقم: (11)
80	يوضح تبريرات المبحوثين	جدول رقم: (12)
80	يوضح دور عملية الرقمنة في التقليل من الشعور بالاغتراب	جدول رقم: (13)
81	يوضح تبريرات المبحوثين	جدول رقم: (14)
81	يوضح الأسباب التي تجعلك تشعر بالاغتراب في العمل	جدول رقم: (15)
82	يوضح قيمة الأستاذ الذاتية داخل المؤسسة	جدول رقم: (16)
84	يوضح تبريرات المبحوثين	جدول رقم: (17)
84	يوضح تقديم المؤسسة للبرامج التدريبية والتكوينية	جدول رقم: (18)
85	يوضح تبريرات المبحوثين	جدول رقم: (19)
86	يوضح رأي المبحوثين في تنفيذ القرارات التي لم يشاركوا في اتخاذها	جدول رقم: (20)
86	يوضح ضرورة البرامج التدريبية في مؤسسات التعليم العالي	جدول رقم: (21)
86	يوضح تلبية المؤسسة للاحتياجات المهنية	جدول رقم: (22)
88	يوضح الحلول المقترحة لمواجهة الاغتراب الوظيفي داخل المؤسسة	جدول رقم: (23)

فهرس الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
73	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس	الشكل رقم (01)
74	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	الشكل رقم (02)
76	يبين الشعور بالاعترااب عن المؤسسة	الشكل رقم (03)
85	يبين آراء المبحوثين في تنفيذ اتخاذ القرارات	الشكل رقم (04)

مقدمة

استقطبت ظاهرة الاغتراب الذي يعاني منها الأفراد في الحياة العامة وما تتركه من انعكاسات سلبية على صحتهم وحيويتهم وتطورهم وأدائهم الوظيفي للعديد من الباحثين في مختلف أنحاء العالم، وهذا ما يدل عليه حجم الدراسات التي صدرت وتصدر عنهم، والتي تناولت موضوع الاغتراب بمختلف أنواعه بالبحث والدراسة، وذلك نتيجة للتطورات التي تواكب هذا العصر، حيث ان المجتمعات العالمية في تسارع مع وتيرة الزمن.

وظاهرة الاغتراب الوظيفي ذات ملامح ومظاهر وأبعاد متعددة شغلت الفلاسفة والمفكرين والباحثين المتخصصين، بوصفها ظاهرة من ظواهر المجتمع الحديث، قد تحدث أو تظهر في أي مجتمع من المجتمعات، وهي تؤثر على أداء العاملين وتحدث خلا مملوسا في آدائهم لوظائفهم وأدوارهم وذلك راجع إلى مرور المؤسسة لظروف أدت إلى الشعور بالاغتراب باختلاف الزمان والمكان وعليه نجد تركيز الاتجاهات الحديثة على ضرورة الاهتمام بالعنصر البشري، وهو الأمر الذي أدى في نهاية المطاف للاهتمام بمسألة تقييم الأداء الوظيفي وذلك رغبة في التقليل من ظاهرة الاغتراب الوظيفي داخل المؤسسة.

وتندرج دراستنا الحالية على أربع فصول موزعة كالتالي:

تطرقنا في الفصل الأول إلى إشكالية الدراسة، أسباب اختبار الموضوع، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، مفاهيم الدراسة.

تناولنا كذلك الدراسات السابقة بداية بالمحلية، العربية، الأجنبية بالإضافة إلى المقاربة النظرية.

أما فيما يخص الفصل الثاني تناولنا الاغتراب الوظيفي بصفة عامة ثم تعمقنا في جميع جوانبه بتنوع من التفصيل: المفهوم، فكرة الاغتراب عند كارل ماركس، الأسباب، الأبعاد، المراحل، الأنواع، العوامل المؤدية للاغتراب، العواقب، سبل المواجهة.

أما الفصل الثاني يخص الأداء الوظيفي: وتناولنا فيه المفهوم، الأهمية، المكونات، المحددات، العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي، الصعوبات والتحديات، وفي الأخير تناولنا الربط بين المتغيرين من حيث العلاقة بين الاغتراب الوظيفي والأداء الوظيفي.

أما في ما يخص الفصل الرابع والأخير وهو الفصل المخصص للجانب المنهجي والميداني، فقد يتضمن الإجراءات المنهجية التي تدرج تحت المنهج المستخدم، مجالات البحث، أدوات جمع البيانات، عرض النتائج للتخلص بعد ذلك لجملة من الاقتراحات.

ولا ننفي أننا واجهنا في دراستنا جملة من الصعوبات التي استطعنا مواجهتها وتجاوزها نتلخص أساسا في ما يلي:

نقص المراجع الخاصة بالمتغير الاغتراب الوظيفي في العديد من المكتبات

الفصل الأول

أولاً: الإشكالية

قد شهد تاريخ البشرية أعراضاً مؤلمة مرت على الإنسان، أضرت بجميع مجالات الحياة خاصة، العلاقات الاجتماعية، فقد ازدادت وتعاضمت التناقضات الاجتماعية، حيث وجد الإنسان نفسه فريسة لكم هائل من المشكلات، لم يستطع أن يصمد أمامها كثيراً حتى انتهت له إلى العزلة، والعجز عن ممارسة السلوك الاجتماعي، ومن بين هذه المشاكل التي واجهت الفرد هي ظاهرة الإغتراب وذلك منذ زمن بعيد إلى يومنا هذا.

ومنه فإن مصطلح الإغتراب له استخدامات متعددة باختلاف مجال كل دراسة، وقد شاع في استخدامه في العديد من المجالات من بينها الفلسفة والقانون، وتعتبر ظاهرة الإغتراب ظاهرة اجتماعية ومشكلة إنسانية شائعة في الكثير من المجتمعات بغض النظر عن النظم والإيديولوجيات والمستوى الاقتصادي والتكنولوجي، كما لأنها تعتبر مشكلة معاناة للإنسان المعاصر وإن تعددت مصادرها وأسبابها، ولقد ازداد إهتمام الباحثين خلال النصف الثاني من القرن العشرين بدراسة الإغتراب كظاهرة إنتشرت بين الأفراد في المجتمعات المختلفة وربما يرجع ذلك إلى ما لهذه الظاهرة من دلالات قد تعبر عن أزمة الإنسان المعاصر ومعاناته وصراعاته الناتجة من تلك الفجوة الكبيرة بين تقدم مادي يسير بمعدل بطيء الأمر الذي أدى بالإنسان للنظر إلى هذه الحياة كأنها غريبة عنه، أو بمعنى آخر الشعور بعدم الإنتماء إليها، فالإغتراب 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 يعبر عن الموارد التنظيمية الهامة وإن إحساس العاملين باللامعنى أو عدم وجود هدف محدد لهم، فضلا عن العزلة الاجتماعية، والإغتراب عن الذات، وهذه جميعها من الظواهر التي تؤثر بشكل سلبي في أداء العاملين وبالتالي تؤثر سلباً على أداء المنظمة.¹

والحقيقة أن ظاهرة الإغتراب ظاهرة مرضية ميزت هذا العصر مع اختلاف المجتمعات البشرية غير أن هذه الظاهرة لم تلقى الإهتمام الكافي من علماء النفس العمل والسلوك التنظيمي مقارنة بالإهتمام الذي لقيته من طرف علماء التربية وعلماء النفس الاجتماعيين، حيث تعددت الدراسات والبحوث التي تناولت ظاهرة الشعور بالإغتراب نذكر على سبيل المثال دراسة جورديون "1972 حول الإغتراب لدى

¹ - كرباع جمانة: أهمية التمكين الإداري للحد من الإغتراب الوظيفي، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2020/2019، ص 18.

طلاب الجامعة"، وقد ركزت هذه الدراسة على كشف العلاقة بين الإغتراب وبعض المتغيرات الشخصية، وكذا دراسة رأفت عبد الباسط 1993 التي تناول فيها علاقة الإغتراب بالجنس، وتليها دراسات عديدة كان الهدف منها إعداد مقاييس لقياس الإغتراب كما إهتمت بعض الدراسات بتحديد أبعاد الإغتراب على غرار دراسة "ملفان سيمان" وإن كنا قد أشرنا إلى أن ظاهرة الإغتراب في بيئة العمل لم تلق الإهتمام من طرف المختصين في علم الاجتماع والسلوك التنظيمي، هذا لا يعني انعدامها بتاتا، بل هناك بعض الدراسات التي حاولت نزع الغطاء عن هذا المصطلح، حيث كانت أول بداية تتناول ظاهرة الإغتراب في بيئة العمل في كتابات "ماركس" الذي أشار إلى إغتراب العامل عن وسائل الإنتاج وذلك لأسباب موضوعية كامنة في علاقات الإنتاج، مما يؤدي إلى انفصالهم عن العمل، والإنتاج كما يؤدي في نفس الوقت إلى إغترابهم عن الطبيعة وعن ذاتهم كذلك.

ثما تليها دراسات عديدة حاولت إعطاء مفهومها للإغتراب الوظيفي من بينها دراسة "ملفان سيمان"، الذي حاول من خلالها تحديد مجموعة من الأبعاد المعبرة عن ظاهرة الإغتراب الوظيفي، حيث حدد خمسة أبعاد للإغتراب وهي (العجز، اللامعنى، الإنعزالية، اللامعيارية والإغتراب عن الذات) وبعد ذلك جاءت دراسات عديدة إهتمت بموضوع الإغتراب الوظيفي منها دراسة "تشيبارد وآخرون" عام 1982 "حول علاقة الإغتراب بالرضى المهني" لدى عينة مكونة من 350 عاملاً أمريكياً يعملون في مصفاة للبتترول، ومصنع للسيارات، و294 عاملاً كوريا جنوبياً يعملون في مصفاة البترول وفي قسم التجميل وفي مصنع للسيارات قرب العاصمة الكورية وقد أكدت هذه النتائج أن العمال في نظام الإنتاج الميكانيكي أكثر إغتراباً، وأقل رضا في عملهم من الآخرين في نظام الإنتاج الحرفي والآلي كما ان العمال الكوريين أكثر إغتراباً، وأقل شعوراً بالرضا من العمال الأمريكيين،¹ هذا ما أكدته الدراسات حول الإغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي.

وإدراكاً لأهمية العنصر البشري في بيئة العمل اهتم علماء الاجتماع لمعالجة المشكلات التنظيمية المتعلقة بالعامل داخل المؤسسة التي يعمل بها، واعتبروا الإغتراب الوظيفي فيها كظاهرة إجتماعية إنتشرت في العشرينات بعهد الاحتلال وفي هذه المرحلة تعرض الشعب الجزائري للعديد من الظروف والأزمات من قبل المحتل من ظلم، تعسف، احتقار، اضطهاد وغيره من ذلك وهذا بطبيعة الحال من أجل

¹ منصور بن زاهي: الشعور بالإغتراب وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى الإطارات الوسطى لقطاع المحروقات، مذكرة تخرج لنيل شهادة دكتوراه في علم النفس العمل، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة منتوري بقسنطينة سنة 2007، ص ص 4، 7.

طرد الشعب العظيم من أراضي واغترابه عن وطنه، علاوة على ذلك أن في السابق بالمؤسسات الجزائرية سببت معاناة كبيرة للعمال واغترابهم في مناصبهم، والذي أدى إلى معاناتهم الدائمة وصراخهم المستدام حول مسؤولياتهم تجاه الاهداف المسطرة من طرف المسيرين وتطلعاتهم الشخصية المختلفة، مما يؤدي إلى تعرض العاملين للعديد من العقبات والمواقف التي قد تحد من قدراتهم وقابليتهم في اشباع ما يطمحون إليه، وكذلك ما يعرقل سعيهم إلى تحقيق تفوق لهم، ما يقلل من مستوى الأداء المتوقع منهم، ويترتب على ذلك نوع من الكسل والتراخي الذي يؤدي إلى نتائج سلبية على العامل والمؤسسة ككل.

ويمكن للاغتراب الوظيفي ان يؤدي إلى حدوث أزمات داخل المؤسسة وبالتالي يمكن ان يهدد استمراريتها ونجاحها خاصة في ظل المنافسة الشديدة من المؤسسات الأخرى، الأمر الذي يتطلب الاهتمام أكثر بالعنصر البشري وعدم تركه يعاني من العزلة، والاغتراب الوظيفي داخل مؤسسة وعدم رضاه على المسؤوليات الموكلة إليه.

وشعور العامل بالإغتراب يتولد نتيجة أسباب عديدة من بينها عدم كفاءة العامل وعدم اختياره للمنصب نظرا للنقص الفادح في مناصب الشغل ما يفسر ايجاد عمال يشغلون مناصب عمل في غير تخصصاتهم، إلى جانب عملية توظيف في حد ذاتها والتي لا تراعي الأسس العلمية للتوظيف.¹

ولا تراعي كذلك الاحتياجات الأساسية للمؤسسة، مما يؤدي إلى عدم رغبة العاملين بالتفاني في أعمالهم وتحقيق أهداف الاستراتيجية المخططة من طرف المؤسسة، وهذا ما أكدته نظرية روبرت تايلور أن "الإغتراب يحدث عندما يكون العمال غير قادر على السيطرة في العمليات المباشرة وغير قادرين على الانتماء للمجتمعات المتكاملة فالشخص او العامل المغترب في نظره عندما يكون موضوعا مسيطرا عليه ومحنكا بواسطة أي نسخ غير شخصي مثل التكنولوجيا، كل هذه العوامل من شأنها أن تسبب في انفصال العامل وما يحيط به، ومن مظاهره العجز عن العمل، فقدان المعنى، والانسحاب عن طريق الميل إلى العزلة الإجتماعية التي تعتبر من سمات العنصر العالي، مما ينعكس سلبا على المؤسسة في اختلاف حجمها ونشاطها واهدافها.²

¹ - دري أميرة، الاغتراب الوظيفي وعلاقته بدافعية الانجاز، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف - المسيلة سنة 2021 - 2022 ص 6 - 7.

² - دري أميرة: الاغتراب الوظيفي وعلاقته بدافعية الانجاز، المرجع السابق ص 7.

علاوة على ذلك أن الإغتراب الوظيفي يعتبر أحد الموضوعات المهمة والحساسة التي تستحق الدراسة والبحث لما لها من تأثيرات سلبية في منظمات الأعمال وبالتحديد على أكثر موجوداتها قيمة وفاعلية ألا وهو المورد البشري، وما ينعكس سلبا على أداء العاملين أو الموظفين في المنظمات الأمر الذي يؤدي إلى تفاقم المشكلة مولدة خلل في عمل هذه المنظمات لكونها ستصبح عائقا أمام موظفيها لتحقيق أعلى مستويات الأداء المطلوب منهم، ويعد موضوع البحث أحد أهم العوامل السلوكية والاجتماعية التي تؤثر في أداء العاملين في المنظمات، إذ أصبح يهدد استقرار المنظمات والعاملين فيها على حد سواء، فهو يزداد بتزايد التكنولوجيا وحجم المنظمات واتساع المهمات والمسؤوليات والإجراءات والنظم الرسمية وما يصاحب هذه المنظمات من تغييرات على المستوى المادي والمعنوي، والعام والشخصي، وتكمن خطورتها في كونها ظاهرة لها جذور قديمة وتبلورت على مدى سنين طويلة.¹

فظاهرة الاغتراب لم تعد تقتصر على افراد الطبقة التنفيذية بالمنظمة فقط بل امتدت لتشمل الطبقة العليا من الإطارات والمديرين ومتخذي القرارات، ونظرا لما تخلفه هذه الظاهرة من سلوكيات سلبية على الأفراد والمنظمة، فإن هذه الأخيرة تسعى للبحث عن السبل الكفيلة بتقليلها أو الحد منها ومن بين هذه السبل للقضاء على ظاهرة الاغتراب وتحسين جودة بيئة العمل.

وتتحدد مشكلة الدراسة في السؤال المركزي التالي:

ما علاقة الإغتراب الوظيفي في بيئة العمل بالأداء الوظيفي؟²

1- أسباب إختيار الموضوع:

أ- أسباب ذاتية:

1- إن أسباب اختيارنا لهذا الموضوع : هو الرغبة في متابعة ما قام به بعض الباحثين حول موضوع الإغتراب الوظيفي

2- ميول الطالب للموضوع الدراسة من جهة، وارتباطه الوثيق بالتخصص من جهة ثانية.

3- كون هذا الموضوع أثار فضول علمي لدى الطلبة.

¹ - بتول رعد ابراهيم: انعكاس الاغتراب الوظيفي على أداء العاملين بتوسيط سلوكيات المواطنة التنظيمية، مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة الماستر في تخصص إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، سنة 2019 ص 1.

² - موسي سهام، أثر جودة بيئة العمل على مستوى الاغتراب الوظيفي، دراسة حالة مديرية أمة الدولة، جامعة محمد خيضر ولاية بسكرة، مجلد 17، عدد 26 سنة 2021 ص 568.

ب- الأسباب الموضوعية:

- 1- محاولة إبراز العلاقة بين الإغتراب الوظيفي والأداء الوظيفي للعمال.
- 2- محاولة التعرف على واقع المشكلات الإجتماعية داخل المؤسسة.
- 3- يمكن لهذه الدراسة ان تفتح آفاق جديدة للباحثين لمواصلة البحث في هذا المجال.
- 4- محاولة التعرف على أهم المشكلات التي أدت إلى ظاهرة الإغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعمال.

2- أهمية الدراسة:

إن لأي دراسة علمية سوسولوجية أهمية تتضح من خلال توافرها مع تطلعات الباحث ومدى إيجابتها عن تساؤلات الدراسة، ومدى إثراءها للبحث العلمي والحياة العملية والعلمية للباحث والطلبة عموماً:

- يعتبر الإغتراب الوظيفي أحد أهم المتغيرات التي تؤثر في نجاح واستمرار العمل داخل المؤسسة، فإن دراسة كهذه تساهم في تحديد بعض الجوانب المتعلقة للحد من هذه الظاهرة، وهنا تبرز الأهمية العلمية للإغتراب الوظيفي.
- الوصول إلى نتائج يمكن أن تفيد في تحديد علاقة الإغتراب الوظيفي بالأداء الوظيفي أو عدمه داخل المؤسسة.
- التعرف على مدى تأثير الإغتراب الوظيفي على الأفراد بصفة خاصة والمنظمة بصفة عامة.

3- أهداف الدراسة:

تكمن الغاية من دراسة الموضوع، أو ظاهرة في البحوث العلمية بالدرجة الأولى في تعويد الباحث على التنقيب عن الحقائق، وإكتشاف آفاق جديدة من المعرفة، في مواضيع يظهر شغفه بها وحببه للتعلم فيها وتبسيط الضوء على الجوانب المراد كشفها، وبصفة عامة نستطيع القول أن مجمل أهدافنا التي نرمي إليها من خلال هذا الموضوع تتلخص فيما يلي:

- التعرف على علاقة الإغتراب الوظيفي بالأداء الوظيفي داخل بيئة العمل.
- معرفة الأسباب التي تؤدي إلى ظاهرة الإغتراب الوظيفي بين العاملين
- تبسيط الضوء على نتائج الإغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي

السؤال المركزي:

- ما علاقة الإغتراب الوظيفي في بيئة العمل بالأداء الوظيفي؟

دراسة ميدانية في جامعة الشاذلي بن جديد كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية

الأسئلة الفرعية للدراسة:

- هل البناء الهيكلي يساعد على الأداء الوظيفي؟
- هل عدم توفر تكنولوجيا للإعلام والاتصال يسبب الشعور بالاعتراب بالمؤسسة؟
- إلى أي مدى تسهم برامج التدريب والتكوين في تحسين جودة الأداء الوظيفي؟

ثانيا: مفاهيم الدراسة

1/ الإغتراب:

لغة: استخدمت كلمة الإغتراب في اللغة العربية ضمن سياقات عديدة ومتنوعة، فقد جاء في "مختار الصحاح للشيخ الإمام" محمد بن أبي بكر عبد القادر الرازي 1992 ما يأتي: الغربة، الإغتراب، نقول: (تغرب وِإِغْتَرَبَ) بمعنى (فهو غريب) (وَعَرَبَ) والجمع (الغرباء) و الغرباء أيضا الأبعاد.

- و(إِغْتَرَبَ) فلان إذا تزوج إلى غير أقاربه و(التغريب) النفي عن البلد و(أغرب) جاء بشيء غريب، أو صار غريبا.

- ولدى مراجعة بعض مناجد اللغة العربية تبين أن الاغتراب يعني التباعد، الغياب، النزوح، الاختفاء، وتتفق على أنها حالة شعورية يمر بها الفرد نتيجة تغيير المكان الذي يعيش فيه.

ويعرف معجم العلوم الاجتماعية الاغتراب بوجه على انه البعد عن الالهل والوطن "ولكن اللفظ استعمل حديثا في العلوم الاجتماعية للدلالة على فقدان الإنسان لذاته واستنكاره لأعماله نتيجة أوضاع يمر بها"

استخدامات كلمة الاغتراب في اللغة العربية "فمن سياقات عديدة ومتنوعة بداء من الشعر والأدب وصولا للتصوف، أن كلمة الاغتراب أو الغربة تعني كما نقول معاجم اللغة العربية "النزوح عن الوطن" أو "البعد

والنوى" أو "الانفصال عن الآخرين وهو معنى اجتماعي بلا جدل غير أن الذي لا جدل فيه كذلك هو أن مثل هذا الانفصال لا يمكن أن يتم بدون مشاعر نفسية، كالخوف أو القلق أو الحنين"¹

إصطلاحاً: لقد عرف (حسن منصور) "الإغتراب في كتابه الإلتناء والإغتراب: بانه حالة من الانفصال عن الواقع، عن كل ما فيه من الأفكار والمبادئ والقيم، والعادات والالتزامات، إجتماعية عامة".

- **مفهوم الاغتراب في عهد "هيجل":** اهتم في معظم مؤلفاته بمصالح ، الاغتراب حتى اطلق عليه أبو الاغتراب، ويعتبر رائدا في مجال الكتابة عن الاغتراب، فالاغتراب عند هيجل واقع متجبر في وجود الإنسان في هذا العالم، فثما انفصام موروث بين الفرد بوصفه ذات مبدعة تزيدان لكون وأن تحقق نفسها، وبين الفرد موضوعا واقعا تحت تأثير الآخرين وقد حدد الوجوديين فكرة الاغتراب عند "هيجل" بنرة شمولية تتجسد في أنه انعكاس لتصدعات وانهيارات في العلاقة العضوية بين الإنسان وتجربته الوجودية، بين الذات - الموضوع، بين الجزء الكل، بين الفرد - المجتمع، بين الحاضر - المستقبل.

ولقد ورد (في بحر 2013) انه أشار "فروم" إلى ان "هيجل" و"ماركس" هما من قاما بإرساء قواعد مفهوم الإغتراب متأثرا بهما، ولذلك حاول أن يطبقا مفهومهما للإغتراب عن المواقف المعاصرة، حيث استخدم "فروم" مصطلح الاغتراب في كافة مجالات الحياة المعاصرة، متناول الاغتراب ضمن علاقة الفرد بالآخرين، وبالمجتمع وبذاته، حيث أرجع "فروم" مفهوم الاغتراب إلى أن الاغتراب يحدث بين الله والإنسان نتيجة سقوط الانسان في الخطيئة أو الوقوع في المعصية، ولذلك أرجع اغتراب الانسان إلى اغترابه عن الله. ووضح (هاري ولامب 1984) في قاموس المعارف السيكولوجية أن الاغتراب يدل على حالة أو عملية يكون فيها شيء ما مفقودا أو غريبا عن الشخص الذي تمتلكه أصلا، فمفهوم ماركس للعمل، المغترب يشير إلى اغتراب العامل عن انتاجه في العلاقات الرأسمالية للإنتاج.

وفيما عرّف جوهان كلارك 1959 الاغتراب بأنه درجة شعور الفرد باللامعنى وفقد القوة والشعور بالوحدة وغربة الذات، حيث اعتمد في تعريفه هذا على درجة شعور الفرد بالعجز نحو الدور المحدد له في أية مؤسسة أو عمل.

¹ - قبابي عبد الله، وبين كعبيش ابراهيم: الشعور بالاغتراب الوظيفي وعلاقة بالرضا عن الحياة لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمعنى، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم النفس، تخصص علم النفس الارشاد، التوجيه والتقييم، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم سنة 2016-2017 ص 15-16.

كما عرفه ولمان (Wolman, 1989) بأنه يعني تدمير وانهيار العلاقات الوثيقة وتمزق مشاعر الانتماء للجماعة الكبيرة، كما في تعميق الفجوة بين الأجيال، أو زيادة القوة الفاصلة بين الجماعات الإجتماعية عن بعضها البعض.

وعرفه أبو زيد بأنه انسلاخ عن المجتمع، العزلة والانعزال التام عن التلاؤم والاختفاق في التكيف مع الأوضاع السائدة في المجتمع، واللامبالاة وعدم الشعور بالانتماء.

كما عرفه حافظ بأنه وعي الفرد بالصراع القائم بين ذاته وبين البيئة المحيطة به والمحيطه له، بصورة تتجسد في الشعور بعدم الانتماء والسخط والقلق والعدوانية وما يصاحب ذلك من سلوك ايجابي، أو الشعور بفقدان المعنى، واللامبالاة، ومركزية الذات والانعزال الاجتماعي وما يصاحبه من أعراض اكلينيكية.

أما كمال دسوقي فقد عرّف الاغتراب بأنه شعور الفرد بالوحدة والغربة، وانعدام علاقات الصداقة والمحبة مع الآخرين، وحالة كون الأشخاص والمواقف المألوفة تبدو غريبة نتيجة للإدراك الخاطيء، وانفصال الفرد عن الذات الحقيقية، بالإضافة إلى كون الاغتراب مرادف للاضطراب العقلي.

ويعرفه مدحت عبد الحميد 1992 بأنه الشعور بالانفصال النسبي عن العمل ببعض متعلقاته او جميعها.

ومن ثما يمكن صياغة الاغتراب هو الحالة التي يكون فيها العامل فاقدا لمعنى العمل، منفردا عن الجماعة التنظيمية التي ينتمي إليها، وكذا فاقدا للسيطرة والتحكم لمهارات داخل المنظمة نتيجة لعدة عوامل داخلية وخارجية.¹

2/ الوظيفية:

لغة: جاء في لسان العرب لابن منظور في مادة (و . ط . ف) "الوظيفة من كل شيء؛ ما يقدر له في كل يوم من رزق أو طعام، أو علف أو شراب، وجمعها الوظائف والوظف، ووظفت الشيء على نفسه ووظفه توظيفا: ألزمها إياه، وقد وظف له توظيفا على الصبي كل يوم حفظ آيات من كتاب الله عز وجل".

نلاحظ في هذا التعريف ان لفظة "الوظيفة" وردت بمعنيين، أحدهما التعيين لأمر حيوي والآخر الوظيفة وجمعها وظف وهي أقرب إلى معنى الدور.

¹ - قباي عبد الله، وبن كعبيش ابراهيم: الشعور بالاغتراب الوظيفي وعلاقته بالرضا عن الحياة، المرجع السابق ص 17- 20 .

اصطلاحاً: لقد واكب استعمال مصطلح الوظيفة مفاهيم مختلفة، وعلى غرار تتبعنا لمعاني هذا المصطلح ومشتقاته في القواميس اللغوية، نجد العديد من اللسانيين أشاروا في دراساتهم لهذا المفهوم. فقد ذهب رومان جاكسون في تعريفه الاصطلاحي للوظيفة ان اللغة تشتمل على عدة وظائف ولخصها كما يلي: "الوظيفة المرجعية او الإحالية"، والوظيفة التعبيرية، والوظيفة التأثيرية والوظيفة الشعرية والوظيفة الاتصالية والوظيفة الميتا لغوية".

نلاحظ من هذا التعريف ان جاكسون بين أن اللغة تشتمل على عدة وظائف داخلها تكون متصلة ومتراصة.

وبذهابنا إلى التعريف الاصطلاحي للوظيفة فهي وحدة من وحدات العمل تتكون من عدة أنشطة مجتمعة ويمكن ان يقوم بها موظف واحد او أكثر، وتتعدد هذه الأنشطة وتختلف.

وقد اتضح لنا أن الوظيفة هي: ما تتصف به من متطلبات وتحديات وما تقدمه من فرص عمل.¹

3/ البيئة:

لغة: استخدمت كلمة "بيئة" في اللغة منذ القديم على انها اسم مشتق من الفعل الماضي "باء" وقد استخدم هذا الفعل في أكثر من معنى لكن أشهر هذه المعاني هو ما كان في أصله اللغوي يرجع إلى الفعل "باء" ومضارعه "يتبأ"، وقد جاء في معاجم اللغة العربية انها تعني المكان او المحيط المستقر فيه والذي يعيش فيه الكائن الحي.

اصطلاحاً: واما المعنى الاصطلاحي للبيئة فقد اختلف حسب اختلاف الباحثين وتخصصاتهم، فهناك من يطلق عليه بانها: "مصطلح عام يدل على كل القوى والعوامل التي تؤثر على الفرد". وقد أكد هذا التعريف على ان البيئة مفهوم ذو طبيعة كلية يشمل الكثير من العوامل الطبيعية والثقافية ... وغير ذلك من العوامل التي تتفاعل مع بعضها البعض وتؤثر على الإنسان.

أما التعريفات التي تركز على الجانب الاجتماعي فقط للبيئة، فمنها تعريف "عاطف غيث" الذي يوضح بأن البيئة هي: "كل ما يثير سلوك الفرد أو الجماعة ويؤثر فيها".

¹ - عبد الحق بوغرارة، سمية نار: أنماط المحمول في ضوء نظرية النحو الوظيفي، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في اللغة والأدب

العربي، تخصص علوم اللسان، كلية الآداب واللغات، جامعة العربي التبسي، تبسة، سنة 2016-2017 ص 9-10

من خلال ما سبق يمكن القول بأن البيئة هي تلك الوسط أو المحيط الذي يعيش فيه الانسان يتأثر به ويؤثر فيه.

4/ العمل:

لغة: هي اللغة لفظ العمل يعني مهنة، شغل أو وظيفة والجمع (أعمال)،

اصطلاحاً: فهو كل جهد جسدي مبذول في مجال النشاط الاقتصادي لكسب الربح وتحقيق الثروة والحصول على المنافع.

من خلال ما سبق ذكره يمكن القول بأن العمل هو كل نشاط انساني عضلي او فكري عاطفي مأجورا أو بدون مقابل هدفه انتاج السلع والخدمات.²¹

5/ الاداء :

لغة: من معاجم اللغة يتضح ان الأداء مصدر الفعل أذى: ويقال أذى الشيء أو صلى، والاسم الاداء: أذى الامانة وأدى الشيء قام به .

اصطلاحاً: هو تنفيذ أمر أو واجب أو عمل ما اسند إلى شخص أو مجموعة للقيام به.

ومن ثما يمكن صياغة الأداء على انه: وهو عبارة عن مجهود يقوم به الفرد داخل المؤسسة التي يقوم فيها بقدرات سلوكيات وذلك بهدف تحقيق متطلباته.³

¹ - ليلي حزمون: المنظور السوسولوجي للتلوث البيئي، دراسات في علم الاجتماع، دكتوراه، جامعة قسنطينة، عدد 13 سنة 2017 ص 206.

² - أفنال منصور: العمل، hyatok.com اطلع عليه يوم 01-11-2023 على الساعة 12:54 سنة 2019 ص 01

³ - كلثوم فونقرا، مريم العابد: الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية والعلوم الاسلامية، جامعة أحمد دراية بأدرار سنة 2020-2021 ص 16.

ثالثا: الدراسات السابقة

يقصد بالدراسات السابقة البحوث والدراسات التي سبق أن أجراها باحثون آخرون في هذا الموضوع أو الموضوعات المشابهة وماهية هذه الدراسات والأهداف التي سعت إلى تحقيقها، وأهم النتائج التي توصلت إليها، ليتمكن في ما يعد من تمييز دراسته الحالية عن هذه الدراسات السابقة وفيما يتعلق بهذه الأخيرة.

فقد تمكنا من الإطلاع على عدة دراسات حيث يمكن ان نقسمها على النحو التالي:

1- الدراسات الجزائرية:

الدراسة الاولى:

دراسة بايزيد خديجة بعنوان الاغتراب الوظيفي وانعكاسه على رضى العمال في الجامعة الجزائرية، رسالة ماستر، قسم علم اجتماع تخصص تنظيم وعمل، أنجزت سنة 2016/2017 دراسة ميدانية بجامعة قاصدي مرياح، ورقلة.

حاولت الباحثة فهم وتفسير ظاهرة الاغتراب الوظيفي وانعكاسه على رضى العمال في المؤسسة الجزائرية الجامعية، حيث بينت أن ظاهرة الاغتراب الوظيفي ترجع لعدة أسباب ومركزية القرار ومن بينها: فقدان العامل لمثاقته داخل المؤسسة خاصة عند وضعه في غير مجال تخصصه، إذ لهذه المظاهر والظروف انعكاسات على استقرار العامل في المؤسسة وقد تم إثباتها من خلال نتائج الدراسات الجزائرية المعنية في السنوات الأخيرة وهذا من اجل البحث عن سبل لتحقيق الاستقرار المهني وتحقيق رضى العامل داخل المؤسسة، وبناءا على تلك المنطلقات تم صياغة السؤال الرئيسي للإشكالية على النحو التالي:

ما هي انعكاسات الاغتراب الوظيفي على رضى العامل في المؤسسة الجامعية؟

وقد اندرج ضمن هذا التساؤل أسئلة فرعية وهي:

1- كيف تؤثر عملية المشاركة في اتخاذ القرار على استقرار العامل في المؤسسة الجامعية؟

2- كيف ينعكس عدم التخصص في العمل على الروح المعنوية للعامل في المؤسسة الجامعية؟

وقد اعتمد في هذه الدراسة على المسح الشامل حيث خصصت الباحثة دراستها على العمال الإداريين الدائمين بمديرية جامعة قاصدي مرباح ورقلة والبالغ عددهم 160 عامل إداري دائم، وتم استبعاد 150 عامل منهم العمال المؤقتين والعمال المهنيين من أصل 310 عامل وقد تم الاستعانة بجمع البيانات أداة الملاحظة بالمشاركة واستمارة الاستبيان وقد تم من خلال هذه الدراسة التوصل للنتائج التالية:

- أغلب المبحوثين يتوافق التخصص الوظيفي مع مجال التخصص نسبة 64.6%، أما المبحوثين الذين تتوافق وظيفتهم في مجال التخصص فقد أجمعوا بعدم خضوعهم لدورة تدريبية.
- أكدت نسبة 64.84% من مجتمع البحث على عدم وجود خطة لتدريب في مجال التخصص.
- المبحوثين الذين عبروا عن رضاهم فيما يخص منصب العمل هم الفئة التي تطابق منصبهم مجال التخصص، أما الباقي هم الذين لم يتم توظيفهم في أماكن العمل الخاصة بمجال عملهم.
- كما يمكن القول ان هذه الدراسة هدفت أساساً للتعرف على انعكاسات الناجمة عن الاغتراب الوظيفي على رضا العاملين.

- التعرف على انعكاسات بيئة العمل والكشف على العلاقة بين الاغتراب الوظيفي ورضى العاملين.

أهمية الدراسة: ومن هنا يمكننا القول أن هذه الدراسة تبليغ أهمية في توضيح العلاقة بين الاغتراب الوظيفي ورضى العاملين في المؤسسة ومدى انتاجيتهم عندما تتوفر كافة الشروط لتحقيق الاستقرار المهني.

التعليق: يمكننا القول أن هذه الدراسة تصب في أحد المتغيرين الذين يخصان بحثنا (الاغتراب الوظيفي) حيث نجد ان الباحثة في هذه الدراسة قد تناولت هذه الدراسة بكل جوانبها، وهذا قد يساعدنا في دراستنا الحالية، إضافة إلى ذلك أن استخدامهم للعينة كان مختلف عن العينة التي سنستخدمها في دراستنا، فقد استخدموا (عينة أعوان الحماية المدنية) في حين دراستنا الحالية (عينة على أساتذة كلية العلوم الاجتماعية)

النقد: لقد وفقت الباحثة في دراستها في موضوع الاغتراب الوظيفي وانعكاسه على رضى العمال لكنها في المقابل فيها عدة نقائص من بينهما:

- عدم توظيف منهج الدراسة
- استخدام المسح الشامل لعينة بلغ عددها 310 عامل

الدراسة الثانية: الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي

- دراسة الطالبتين كلثوم فونقرا ومريم العابد بعنوان الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي في جامعة أحمد دراية ادرار رسالة لنيل شهادة الماستر، في العلوم الإجتماعية، تخصص تنظيم وعمل انجزت سنة 2021/2020 دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية أدرار.
 - تناولت الباحثتين هذه الدراسة بهدف تحديد العلاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي، والتعرف على النوع الاتصال التنظيمي السائد في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بأدرار والتعرف على طبيعة الاتصال التنظيمي المعتمد في المؤسسة العمومية، وذلك التعرف على مستوى الأداء في المؤسسة العمومية .
 - وكذلك تستمد هذه الدراسة اهميتها في التعرف على رأي الموظفين حول الاتصال التنظيمي وعلاقته بأدائهم داخل مؤسستهم.
 - دور وقيمة امتلاك العامل للمعلومة من خلال الاتصال والوصول إلى الأداء الجيد، كما تكمن اهميتها من خلال كونها من المواضيع الحديثة.
 - ومن ثما يتمحور السؤال المركزي لهذه الدراسة في ما يلي إلى أي مدى تساهم طبيعة الاتصال التنظيمي بين سلك الأطباء وشبه الطبيين في تحسين الأداء الفردي والجماعي للعمال؟
- أما الأسئلة الفرعية فهي لم تعتمد عليها وإنما وضفت الفرضيات والتي تدرج في ما يلي:
- يساهم تبادل المعلومات بشكل مكتوب عن طريق (الإعلانات نشرات، رسائل شخصية، اقتراح شكاوي مطبوعة، النقابات والتقارير) في تقليص الأخطاء وتحقيق التفاهم في العمل.
 - يساهم تبادل المعلومات بشكل شفوي (وجه لوجه، استعمال الهاتف، تدوين تسجيل) في تحقيق التنسيق والتفاهم وكذا اختصار الوقت والجهد.
 - ليتبادل الأفكار والاقتراحات ورفع المطالب والشكاوي خارج الاطر الرسمية إسهام بالغ في تجاوز العديد من المشكلات في العمل.
 - وقد اعتمدنا الباحثتين على المنهج الوصفي كونه الانسب والأصلح للدراسات التي ترمي إلى وصف جوانب الظاهرة والتشخيص الدقيق لها، بجميع البيانات والحقائق مع محاولة تفسيرها تفسيراً كافياً، وقد تم الاعتماد على أدوات جمع البيانات التالية: أداة الملاحظة التي تساعد كثير

في بناء تحليل موضوعي يفسر إجابات المبحوثين في بعض المواقف، كما تمكن من استيعاب طريقة عمل البناء الغير رسمي داخل المؤسسة.

- الإستمارة: والتي تمثل الأداة الرئيسية في البحث وأنها تقنية اختبار يطرح من خلالها الباحث مجموعة من الأسئلة على أفراد العينة من اجل الحصول منهم على معلومات يتم معالجتها كميًا في ما بعد وما نقارن بها مع ما تم اقتراحه من الفرضيات، كما انها تساعد على طرح مجموعة من الأسئلة المتعلقة بموضوع البحث من أجل جمع المعطيات عن طبيعة الاتصال التنظيمي الأداء الوظيفي بالمؤسسة، وكان حجم العينة 645 من أطباء وشبه أطباء مع توزيع 36 استمارة.
- وقد توصلت هذه الدراسة إلى اهم النتائج وقد وظفت كالتالي:

- 1- ان نمط الاتصال التنظيمي السائد في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بأردار هو الاتصال الكتابي، وهو ما يثبت النمط البيروقراطي لتسيير هذه المؤسسة.
- 2- يساهم نمط الاتصال السائد داخل المؤسسة بشكل كبير في عدم تضارب في الأدوار.
- 3- يوفر الاتصال التنظيمي الجو الملائم من تعاون وتفاهم وتنسيق بين الأفراد وقلة الصراعات، وعدم تضارب في الأدوار ووجود الانسجام وألفة بين أعضاء الفريق، مما يساعد على تحسين العلاقات بين العمال والمرؤوسين.

التعقيب: يمكن القول أن هذه الدراسة تصب في أحد المتغيرين اللذان يخصان بحثنا وهو (الأداء الوظيفي) فقد وظفت الباحثة في دراستها بعض الجوانب التي تساعدنا في بحثنا الحالي وهي التعمق في مشكلة الدراسة وهذا من اجل تحقيق الأهداف بدقة من خلال صياغة التساؤلات وفرضيات الدراسة بشكل جيد، ويظهر أوجه الاختلاف بين دراستنا والدراسة السابقة في ما يلي في دراستنا الحالية استخدمنا المتغيرين (الاغتراب الوظيفي والأداء الوظيفي) بينما في دراستهم استخدموا (الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي) كما ان العينة تختلف وكذلك ميدان الدراسة والنتائج المتوصل إليها.

- النقد: صحيح ان هذه الدراسة أتت علينا بفائدة وقيمة كبيرة في الأغلب لكن في المقابل اخفقت في عدة نقاط من بينها.
- الإطالة في السؤال المركزي
- الاستغناء عن الأسئلة الفرعية وإهمال أهميتها في الدراسة
- عدم تحديد نوع العينة بشكل دقيق والاعتماد على نوع عينة غير مناسب (الحصص الشامل)

2- الدراسات العربية:

الدراسة الأولى: المتعلقة بالاغتراب الوظيفي

- دراسة عبد الرحيم محمد حسن فضالة العنوان الاغتراب الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين، في جامعة دمشق، كلية الآداب والعلوم الانسانية، قسم علم اجتماع، رسالة ماجستير انجزت سنة 2010 دراسة ميدانية في المؤسسات الفلسطينية محافظة رام الله والبيرة.

- قام الباحث عبد الرحيم "حسن فضالة بدراسة مدى احساس العمال بالاغتراب وأهم مظاهره والتعرف على حجم ظاهرة الاغتراب في المؤسسات الفلسطينية وتأثيراتها والتعرف على أبرز هذه التأثيرات وما تقود إليه من سلبيات ونتائج، كذلك تكتسي هذه الدراسة على مجموعة من الأهداف نذكر منها: معرفة العلاقة بين الاغتراب عن الوظيفة وأداء العاملين في مؤسسات السلطة الفلسطينية، التعرف على حجم ظاهرة الاغتراب عن الوظيفة ودرجة انتشارها في المؤسسات الفلسطينية وإحصائياتها، الربط بين الإغتراب عن الوظيفة عند العاملين في مؤسسة السلطة الفلسطينية الوطنية في محافظة رام الله والبيرة وبين تدني أداء هذه المؤسسات.

تتبع أهمية هذه الدراسة كونها: الأولى في المجتمع الفلسطيني التي تطرق لهذا الموضوع، بعد قيام السلطة الفلسطينية وإنشاء المؤسسات الحكومية التابعة لها الامر الذي من شأنه ان يوفر الفرصة لأصحاب القرار في مستويات مختلفة للوقوف على خطورة هذه الظاهرة وحجمها وبالتالي التعامل معها بكل جدية.

- قد توفر هذه الدراسة الحالية فرصة للعاملين أنفسهم من أجل تطوير العديد من القدرات والمهارات المتعلقة بهم ذاتيا.

- غياب مثل هذه الدراسات على الساحة الفلسطينية رغم وجود العديد من المؤسسات الفلسطينية ذات العلاقة بهذا الشأن لذلك يعد العمل على هذه الدراسة إضافة من نوع جديد، قد يسهم في إلقاء الضوء على موضوع حيوي وضروري.

- ويتمحور السؤال المركزي كالتالي: لم يتم إدراجه في المذكرة

- أما الأسئلة الفرعية فهي تتدرج في ما يلي:

- هل يوجد إغتراب عند العاملين في المؤسسات الفلسطينية؟

- ما هو حجم تأثيره على أداء العاملين في هذه المؤسسات؟ وما هي النتائج المستقبلية على أداء المؤسسات السلطة اتجاه الشعب الفلسطيني؟
- ما هي المتغيرات المختلفة التي تلعب دورا بارزا في تعزيز الاغتراب أو الحد منه؟
- ما هي العلاقة بين الاغتراب وبين أداء العاملين من وجهة نظر العاملين في هذه المؤسسات؟
- استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يسعى إلى دراسة ظاهرة الاغتراب الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين؟ بهدف دراسة وفحص العوامل التي تؤثر على هذه الظاهرة (الاغتراب الوظيفي) وجمع البيانات التي تؤثر في التفاعلات والنشاطات المختلفة والوصول إلى تعميمات عن الواقع الملموس الذي يعيشه هؤلاء العاملون في هذه المؤسسات.
- مما كانت هذه لدراسة على مرحلتين: الأولى: تمثلت في اختيار عينة طبقية عشوائية ممثلة، حيث تم إختيار ثلاثة وزارات من مجموع الوزارات الرئيسية العاملة في محافظة رام الله والبيرة عن طريق استخدام القرعة، وقد جاءت نتيجة القرعة باختيار وزارة الشؤون الاجتماعية، وزارة العمل، وزارة الزراعة.

المرحلة الثانية: قام الباحث بمسح شامل بجميع العاملين في الوزارات الثلاث من خلال استنباه ثم تصميمها لهذا الغرض، بلغت العينة 200 استمارة من مجموع العاملين في الوزارات الثلاث، أي ما يقارب 90% من العاملين في هذه الوزارات الثلاث من مجتمع الدراسة.

كما اعتمد الباحث في دراسته أدوات جمع البيانات على الاستمارة التي شملت 188 استمارة، تم تقسيمها على أفراد العينة من وزارات العمل ووزارة الشؤون الاجتماعية، وزارة الصناعة، وفي ما يخص.

النتائج المتوصل إليها هي :

- بعد تحليل هذه الدراسة توصل الباحث إلى أن المؤسسات الفلسطينية المدنية في محافظة رام الله والبيرة تعاني من حالة من الترهل وقلة بالأداء، وانتشار مشاعر الاغتراب بأشكاله وأنواعه كافة وبحالة من التنافر وعدم الانسجام الاجتماعي بين العاملين في هذه المؤسسات وانتشار سلوكيات التي لا تمت للوظيفة وأساسياتها والتي من أبرز مظاهرها المحسوبية والواسطة وطغيان العلاقات الشخصية كل ذلك أدى إلى ضعف أداء العاملين في هذه المؤسسات، وبالتالي ضعف في الخدمات المقدمة من قبل هذه المؤسسات، لجمهور المنتفعين والذين أغلبهم بأمس الحاجة لهذه

الخدمات، هذا دفعنا إلى التفكير بوضع مقترحات لعل وعسى تساهم في التقليل من ظاهرة الاغتراب بأشكاله المختلفة والمتنوعة وبالتالي تحسين الأداء كما ونوعا.

مرحلة التعقيب:

يمكننا القول بان الدراسة مشابهة لدراستنا الحالية من خلال المتغيرين المستقل والتابع (الاغتراب الوظيفي والأداء الوظيفي للعمال) وحتى من خلال المنهج المستخدم (المنهج الوصفي)

بينما يبرز الاختلاف في: انهم قسموا أفراد العينة إلى مرحلتين:

المرحلة الاولى: تخص الوزارات بينما المرحلة الثانية تخص العاملين ويمكن كذلك الاختلاف في ميدان الدراسة أي أن دراستنا الحالية في الجزائر بينما دراستهم في دمشق.

النقد: لقد وفق الباحث في دراسته لكنه أخفق في عدة نقاط الأولى أنه لم يضع سؤال مركزي، الإطالة في الأسئلة الفرعية (09 أسئلة) والتي من المفروض لا تتجاوز (04) أسئلة .

2/ **الدراسة الثانية:** تناول المؤلف فايز عبد الرحمان الفروخ موضوع حول "التعليم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي" دار الجليس الزمان للنشر والتوزيع عمان، الطبعة الأولى، حيث كان موضوع هذا الكتاب يدور حول الاعتراف بأهمية الدور الذي تؤديه عملية تقييم الأداء في نجاح في المنظمات واعتبارها أساس من أسس العملية الإدارية، حيث كان الهدف من الدراسة، تحليل أثر عملية التعلم التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية وينبثق من هذا الهدف الأهداف الفرعية التالية: تقديم إطار نظري مناسب يوضح مفهوم التعلم التنظيمي وأبعاده والتعرف على درجة ممارسة العلم التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية وتحليل العلاقات الارتباطية بين متغير الدراسة المستقبل (التعلم التنظيمي) وكل بعد من أبعاده والمتغير التابع الأداء الوظيفي كذلك تكتسي هذه الدراسة على أهمية يمكن إدراجها فيما يلي: بما أن عملية التعلم التنظيمي هي عملية متكاملة تجمع بين البعد الاستراتيجي والثقافي والتنظيمي، فإن هذه الدراسة ترتبط بتغيير هام هو الاداء، كذلك تسهم هذه الدراسة في غناء المكتبة العربية بموضوع جديد قد يحظى بإهتمام الباحثين والممارسين، ويعد نقطة انطلاق لدراسات أخرى، أهمية موضوع تقييم الأداء يحظى هذا المفهوم بالأهمية الفائقة فقد كان حتى عهد قريب مهملاً نسبياً وموزعاً بين الوظائف الإدارية المعروفة، وكان السؤال المركزي يتمثل فيما يلي: ما مدى توافر التعلم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسات العامة الأردنية؟ ومن هذا السؤال انبثقت عنه عدة تساؤلات فرعية وهي تتمثل فيما يلي: ما درجة ممارسة التعلم التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية؟

- ما مستوى أداء العاملين في المؤسسات العامة الأردنية؟
- هل هناك علاقة ارتباطية متغير الدراسة المستقل (التعلم التنظيمي)
- وكل بعد من أبعاده والمتغير التابع (الأداء الوظيفي) وكل بعد من أبعاده؟

كذلك اعتمد على مجموعة من الفرضيات والمتمثلة في:

الفرضية الأولى: لا يوجد أثر هام ذو دلالة احصائية للبعد الاستراتيجي للتعلم التنظيمي (الرؤية المشتركة بين أعضاء التنظيم، المتغيرات البيئية، استراتيجية التعلم) في الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة الأردنية.

الفرضية الثانية: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية للبعد التنظيمي للتعلم التنظيمي (العمل من خلال فريق، الهيكل التنظيمي المرن، ايجاد المعرفة في الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة الأردنية) .

الفرضية الثالثة: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية للبعد الثقافي للتعلم التنظيمي (التعلم من الأخطاء البيئية المساندة للتعلم، الجودة الكلية للتعلم) في الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة الأردنية، حيث استخدم في دراسته على المنهج الوصفي والميداني للتحليل، إضافة لاعتماده على أدوات جمع البيانات أهمها الاستبانة أيضا تمثل مجتمع الدراسة في قطاع العاملين في 10 مؤسسات حكومية ومن جميع المستويات الإدارية (العليا، الوسطي، الدنيا) وتمثلت عينة الدراسة في 15% في كل طبقة من المؤسسة وتم سحبها بطريقة عشوائية، تمثلت في توزيع 1025 استبانة على عينة الدراسة، وقد تم توزيع 55 استبانة تمثلها عينة المدراء واستعيدت كاملة وتم توزيع 971 استبانة على عينة العاملين، حيث استرجع 934 استبانة وتم استبعاد 15 استبانة لعدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي ليصبح عدد الاستبانات الصالحة للتحليل 919 استبانة لتشكل ما نسبته 13.5% من مجتمع الدراسة.

الكلية وما نسبته 89.2% من عينة الدراسة الكلية وهي سنة مقبولة لأغراض البحث العلمي، مما توصل إلى النتائج التالية: إلى أن المتوسط العام لدرجة ممارسة التعلم التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية (البعد الاستراتيجي للتعلم التنظيمي، البعد التنظيمي للتعلم الثقافي للتعلم التنظيمي) جاءت بدرجة متوسطة وان المتوسط العام لمستوى أداء العاملين في المؤسسات العامة الأردنية كان مرتفعا وأن هناك أثرا لدرجة ممارسة التعلم التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية (البعد الاستراتيجي للتعلم التنظيمي، والبعد لا التنظيمي والثقافي) في الأداء الوظيفي.

ويطلق على هذا النوع من الجماعات: الجماعات الغير رسمية.

التعليق: تختلف هذه الدراسة عن دراستنا الحالية أنها كشفت عن تأثير الظروف المحيطة بالعمل على أداء العاملين، ولقاء الشبه بينهما هو أن كلا الدراستين تناولتا الأداء، كما أوضحت هذه الدراسة أن أداء العاملين لا يتوقف على الحافز المالي والظروف المحيطة بالعمل بل يتوقف أيضا على نمط الاشراف وقيمة العمال.

النقد:

من خلال ما سبق اتضح ان هذه الدراسة ركزت على الجانب الغير رسمي في تحسين الأداء وخلق روح الجماعة بين العمال ولكن من المفروض ان الأداء داخل أي مؤسسة لا بد من تدخل الجانب الرسمي التسلسلي القائم على الهيكل التنظيمي من الجانب الايجابي بطبيعة الحال.

3/ الدراسات الاجنبية:

الدراسة الاولى:

قام سيد مان بدراسة هدفت إلى فحص العلاقة بين إحساس الطلبة بالاعتراب، وشعورهم بالمسؤولية، وضغوط الحياة اليومية والتحميل الأكاديمي" هدفت الدراسة إلى فحص العلاقة بين إحساس الطلبة بالاعتراب، وشعورهم بالمسؤولية وضغوط الحياة اليومية والتحصيل الأكاديمي.

وتكونت عينة الدراسة من 593 طالب وطالبة من مدارس "سيويان" وكان 76% منهم بيض و 24% منهم زنوج وأجاب المفحوصون على ثلاثة مقاييس: مقاييس الانتماء المدرسية ومقياس أحداث الحياة اليومية، ومقياس إدراك الذات وأشارت النتائج إلى:

أن الطلاب داخل المجموعات الثلاث المنخفضة والمتوسطة والمرتفعة، كان بينهم اختلاف بمتوسط درجاتهم على مقياس الاعتراب، ولم يتبين وجود فروق بالانتماء إلى المدرسة بين الجنس، حيث أدى الذكور ايجابية نحو المدرسة مثل الاناث وكذلك، اوضحت النتائج وجود علاقة ضغوط الحياة اليومية، وزيادة الاعتراب

التعليق:

يمكن القول بان هذه الدراسة مشابهة لدراستنا الحالية في المتغير المستقل (الاعتراب الوظيفي) بينما تختلف عن دراستنا في المتغير التابع. أما بالنسبة للعينة فهناك اختلاف في المبحوثين، حيث نجد ان هذه الدراسة عينة البحث كانوا طلاب بينما دراستنا الحالية أساتذة.¹

النقد:

تبين ان الباحث وفق في دراسته لكن بالمقابل هناك اخفاق في بعض النقاط

¹ - شريهان انور محمود أبو الهيحاء، مظاهر الاعتراب الوظيفي لدى المرشدين التربويين من وجهة نظرهم، رسالة مكملة لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الارشاد النفسي والتربوي، كلية العلوم التربوية والنفسية، جامعة عمان العربية، السنة الجامعية 2013 ص 47.

الدراسة الثانية:

دراسة او تجارب "الهاوثورن" 1927" بحيث أضافت الباحثة إلكترونيك أبعاد جديدة لعملية الإدارة واعتمدت هذه الدراسات على افتراض الإدارة التقليدية الذي ينص على ان الظروف المحيطة بالعمل تؤثر على أداء العمال الذي يتحسن بزيادة مستوى الإضاءة في مكان العمل، وقام فريق من الباحثين يقودهم "التون مايو" من جامعة "هارفارد" باختيار ذلك الافتراض عن طريق عزل عدد من العاملين في إحدى غرف المصنع وهو ما يسمح بملاحظة ردود أفعال هؤلاء العمال إزاء التغيرات في مستوى الإضاءة.

وقد فوجئ الباحثون بان أداء العمال لم ينخفض مع تخفيض مستوى الاضاءة بل زاد بنسبة منخفضة وهو ما سمح باستخلاص العديد من النتائج العامة:

- بروز اهمية روح الجماعة وما يترتب عليها من رفع أداء العاملين كبديل للفردية.
- لقد اتضح للباحثين أداء العاملين لا يتوقف على الحافز المالي والظروف المحيطة بالعمل فقط، بل يتوقف ايضا نمط الاشراف.
- كما توصلت الابحاث إلى ان العامل في المنشأة يعمل داخل جماعة لها عاداتها وتقاليدها وهي غالبا ما تنشأ دون اعتراف أو تقدير من الادارة.¹

¹ - كلثوم فونقرة، مريم العابد، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالاداء الوظيفي، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاجتماعية كلية العلوم الاجتماعية والانسانية والعلوم الاسلامية، قسم العلوم الاجتماعية، تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل، جامعة أحمد دراية ادرار 2020-2021 ص 28-29

رابعاً: المقاربة النظرية:

يقصد بها وضع تصور للموضوع في قالب نظري ومنح الباحث الترسانة المفاهيمية التي يمكن من خلالها رسم مسار البحث وتفسير نتائج في ضوء مسلمات النظرية.¹

ومن خلال ما سبق ذكره يتبين ذكره يتبين أن المقاربة النظرية المناسبة لموضوع بحثنا والذي يندرج تحت عنوان الاغتراب الوظيفي في بيئة العمل وعلاقته بالأداء الوظيفي هي النظرية الماركسية.

فالاغتراب موضوع سوسيولوجي قديم ومن اهم من تناول موضوعه كارل ماركس، وبالتالي يمكن اسقاط هذه النظرية واعتبارها كمقاربة ملائمة لدراسة موضوعنا.

فالماركسية مدرسة من مدارس التاريخ، التي تعتمد في تفسيرها للظواهر التاريخية على النظرة المادية، وقد ظهر هذا الفكر الماركسي الذي اقترن اسمه بالتحليل الاقتصادي، والذي كان يرى ان مجمل الثورات التي عرفها العالم حدثت بسبب مجموعة التغييرات التي طرأت على نظام الانتاج، وقد عرفت هذه المدرسة بانتقادها للرأسمالية، مثلما دافعت في نفس الوقت على الفكر الاشتراكي ومن أهم رواد هذا التوجه نجد عدة فلاسفة ومفكرين أمثال "سانريمون" "أجوستين تيري" وغيرهم، وقد تأثرت هذه المدرسة بعدة عوامل وهي الثورة الصناعية، ونمو البرجوازية في أوروبا.

ويمكن ربط هذه النظرية بموضوع "الاغتراب الوظيفي في بيئة العمل وأثره على اداء العاملين" حيث بين "كارل ماركس" أن اغتراب المورد عن عمله هو اغتراب الذات عن العلاقات الاجتماعية التي تثبت انسانية وبالتالي انخفاض الأداء داخل المؤسسة.

وقد ميز كارل ماركس بين ثلاثة انواع من الاغتراب عن الذات، الاغتراب عن الآخرين الاغتراب عن الطبيعة فالاغتراب عن الذات، يقصد به أن العامل يسيطر عليه نوع من الاضطراب النفسي داخل بيئة عمله، أما الاغتراب عن الآخرين فهو شعور العامل بعدم الانسجام مع باقي العمال مما ينتج عن ذلك انخفاض في الأداء الوظيفي، أما فيما يخص اغتراب العامل عن الطبيعة أي الابعاد عن الوطن وهنا الفرد يحس أنه في معزل عن الأحباب والأقارب والقيم.

¹ - فاكية عزاق، عفاف بعون اشكالية توظيف المقاربة النظرية في البحوث السوسيولوجية، جامعة ورقلة، politics-dz.com
الاطلاع عليها بتاريخ 2024/02/22 على الساعة 10:26.

ومن اهم العوامل المؤدية إلى الاغتراب الوظيفي في بيئة العمل وكيفية تأثيرها على اداء العاملين ما يلي:

- ضعف الفعالية الإدارية والخلل في تقارير الأداء تؤدي إلى الاغتراب الوظيفي، فعدم فعالية الإدارة معناه عدم قدرتها على أداء المطلوب منها ومن ثم عجزها لتفسير بالعمل الواجب أدائه والمعايير التي تحتاجها لأداء عملها، كما أن تقارير الأداء الوظيفي عندما تتأثر بأهواء شخصية للرؤساء تؤدي إلى الاغتراب والانسحاب ما ينعكس في النهاية على حسن سير العلاقات الوظيفية بين العمال والادارة.
- عدم ظهور ردود الفرد: بحيث يتعرض العامل في المؤسسة لنوع من التهميش حيث يعرضه لمجموعة من مثيرات الانفعال كالخوف، الضيق، الغضب هذه العمليات من شأنها تعرقل وظائف الجسم، ثما تقود الفرد إلى الاغتراب النفسي والاجتماعي.
- الخوف وعدم الامن الوظيفي ويمكن اسقاط ذلك على أن المبحوثين يشعرون بنوع من الخوف وعدم الامن وذلك بسبب نقص الكفاءة وعدم التخصص في العمل، وهذا ما يسبب للمبحوثين جملة من الضغوطات تفقدهم الإحساس بالأمان الوظيفي، داخل بيئة العمل.
- بالإضافة إلى ذلك هناك عوامل أخرى تؤدي بالعامل إلى اليأس، الاستسلام للفشل، الكبت، اللاوعي الإنطوائية، والشعور بعدم الانتماء ومنه يبقى السؤال المطروح: هل الاغتراب الوظيفي في المؤسسات الجزائرية يرتبط بالعوامل نفسها التي أشار إليها كارل ماركس سابقا؟
- إن فكرة الاغتراب، تجعلنا ندرك أن الإنسان محكوم عليه منذ القدم، ومستمر معه حتى الآن، وهذه قضية جدلية في طريق البحث عن الهوية الحقيقية، تدخل المرء في مفترق زمني، يعود به إلى الماضي حيننا والحاضر حيننا آخر، وتجاذبه النفس بين الانحياز للذات أو الشعور بالخذلان، أو اللجوء للعزلة، أي أن الإنسان في الماضي كان يعاني من الاغتراب وذلك بصفة خاصة بسبب ظروف العمل غير ملائمة.

الفصل الثاني

تمهيد:

لقد اهتم علماء الاجتماع بدراسة الابعاد التي تؤدي إلى الشعور بالاغتراب لدى الأفراد، وتعتبر ظاهرة الاغتراب ظاهرة اجتماعية ومشكلة انسانية شائعة في كثير من المجتمعات بغض النظر عن النظم والايديولوجيات والمستوى الاقتصادي والتقدم التكنولوجي، كما أنها تعتبر أزمة معاناة للإنسان المعاصر وان تعددت مصادرها وأسبابها.

أولاً: تعريف الاغتراب الوظيفي

هو شعور بالقطيعة من قبل الموظفين، والذي يظهر من خلال ضعف علاقاتهم بالمنظمة وشعورهم بان وظيفتهم ليست ذات معنى وغير مجدية في جوانب حياتهم الاخرى.

الاغتراب الوظيفي هو مجموعة من المظاهر المختلفة مثل فقدان الشعور بالانتماء، أو عدم الالتزام بالمعايير، وكذا العجز، وعدم الإحساس بالقيمة وفقدان الهدف ومركزية الذات.¹

¹ - لمياء بوخلوط، أحلام لقاط، الاتصال الداخلي والاغتراب الوظيفي لعمال المؤسسة الاستشفائية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، السنة الجامعة 2016-2017، ص 17

ثانيا: فكرة الاغتراب عند ماركس

إن فكرة الاغتراب عند "ماركس" تضمنت محتوى مغايرا تماما لذلك فقد لخصها لنا في طبيعة العلاقة بين نشاط الإنسان والمؤسسات والأشياء التي هي نتاج ابداعه الخاص. بحيث ذهب ماركس في تحليله لظاهرة الاغتراب إلى اعطائها بعدا ماديا ذو جذور تاريخية، وهو ما يعرف لديه بالتفسير المادي للتاريخ (المادية التاريخية). إذ يرى أن العامل الاقتصادي أو بالأحرى المادي وحده الذي يمكنه ان يفسر لنا هذه الاخيرة بكل تجلياتها المختلفة.

هذا العامل المادي هو في نظره بمثابة الأساس أو البنية التحتية التي يقوم عليها البناء الفوقي المرتبط عنده أساس بالوعي وأشكاله: كالدين، الأخلاق، الحقوق، الايديولوجيا، السياسة ... الخ

إن إنتاج الأفكار والتمثيلات والوعي يرتبط، قبل كل شيء، بصورة مباشرة وصحيحة، بنشاط البشر المادي وتعاملهم المادي، إنه لغة الحياة الواقعية".

ولقد راح ماركس يبحث عن الجذور الحقيقية لأصل الاغتراب في واقع المجتمعات المتقدمة في التاريخ وانتهى إلى أن ظهور الملكية الخاصة لوسائل الانتاج في الحياة العامة للإنسان هي السبب الرئيسي في ذلك" ... وهكذا فالملكية الخاصة تستنتج من مفهوم العمل المستلب" الإنسان المستلب، العمل المغترب، الحياة المغتربة، الإنسان المغترب ... " وما نجم عن ظهور الملكية الخاصة لوسائل الانتاج في حياة الإنسان هو سيطرة فئة معينة من الأفراد عن عملية الانتاج داخل المجتمع، وهو ما أدى إلى اختلال التوازن على مستوى البنيتين الاقتصادية والاجتماعية، نظرا لانعدام التكافئ المادي بين الفئات الاجتماعية المختلفة.¹

ثالثا: أسباب الاغتراب الوظيفي

يعود شعور الأفراد بالغرابة أو بالاغتراب بالمنظمة لعدة أسباب أهمها: (المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية)

- تقسيم العمل وشعور الفرد بعدم معنى وأهمية العمل الذي يقوم به

¹ - الأستاذة وابل نعيمة، الاغتراب عند كارل ماركس، "دراسة تحليلية نقدية"، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، حي الشمس الضاحكة عمارة (أ) الأبيار - الجزائر، سنة 2013، ص 59 - 64.

- القيادة ونوع الاشراف، فالقيادة المسيطرة وغير المرنة أو القيادة الديكتاتورية والاوتوقراطية مثلا تجعل الفرد يشعر بأنه آلة ينفذ ما يطلب منه. دون وجود فرصة لتحقيق الذات أو تقديم الآراء والاقتراحات؛
- شرح المعلومات وتجنب نشرها بين الأفراد؛
- صراع الأدوار وعدم توافقها مع قدرات الفرد؛
- فقدان مقدرة الفرد على تسيير شؤون حياته الشخصية والوظيفية؛
- البيروقراطية والتمسك باتباع الاجراءات والبطء في انجاز المهام؛
- فقدان إدراك وايمان الفرد بالقيم التنظيمية كالانتماء والولاء للمنظمة.

رابعا: أبعاد الاغتراب الوظيفي:

تتعدد وتتووع مظاهر أو أبعاد الاغتراب الوظيفي، أهمها:

- 1- العزلة الاجتماعية: وتعني شعور الفرد بالوحدة والفراغ النفسي والعاطفي، والانفصال الفكري عن الجماعة حتى وان كان معهم، والتي تنتج عن عدم وجود علاقات ايجابية بين الافراد داخل المنظمة وعدم شعور الفرد بالأمن.
- 2- العجز: وتعني عدم قدرة الفرد على السيطرة والتحكم في سلوكياته وتصرفاته، وشعوره بعدم القدرة على التأثير في المواقف والافراد وبالتالي شعوره بالملل والاستسلام لواقعه.¹
- 3- اللامعني: وتشير إلى عدم إدراك الفرد كما يحدث من حوله، أي شعور الفرد بأنه لا يملك مرشدا أو موجه لسلوكه، فهو لا يتوقع تحسين سلوكه وتغيير أدائه مستقبلا لعدم وجود دافع لذلك.
- 4- التمرد: تعني الابتعاد عن القيم الحضارية والاجتماعية، والتعامل مع الافراد بشكل من العنف والعدوانية، كما قد تجعل الفرد يعيش بمعزل عن الاخرين، والتي تنتج عن عدم رضا الفرد عن قيم وسلوكيات المنظمة، وإدراكه بأنها لا تحقق طموحاته ورغباته.
- 5- الاغتراب عن الذات: وتعني عدم قدرة الفرد على التواصل مع نفسه، وعدم قدرته على أن يكون ما أراد، مما يجعله يشعر بعدم أهميته وأهمية وقيمة وظيفته بالمنظمة، أي أن وظيفته لا تحقق له اشباع ذاتي له، فهو معزول ومستبعد في المنظمة.

¹ - زاوي صورية، موسي سهام: أثر جودة العمل على مستوى الاغتراب الوظيفي، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، جامعة

6- المسايرة: نتيجة لملل الفرد في العمل وافتقار الفرد إلى الرغبة والقدرة للاجتهد، يتجرب إلى المسايرة والتكيف مع أوضاع البيئة التنظيمية للمنظمة، وإلى اتباع القوانين والتعليمات لتفادي النقد من الإدارة أو من الزملاء، وقد تكون المسايرة نتيجة لإكراه وإجبار الإدارة الأفراد على الخضوع واتباع الأوامر.

والملاحظ أن ظاهرة الاغتراب الوظيفي تصب جلها على نتائج أو سلوكيات سلبية سواء على الفرد أو على المنظمة منها: السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية،

- عدم رضا الأفراد وضعف شعورهم بالانتماء للمنظمة؛
- ضعف الروح المعنوية وروح المبادرة والابداع لدى الأفراد؛
- عدم انضباط واحترام الأفراد مواعيد العمل وزيادة تغييبهم؛
- زيادة مشاعر الخوف والقلق والتوتر لدى الأفراد المغتربين وظيفيا؛
- زيادة مشاعر الاحتراق النفسي لدى الأفراد المغتربين وظيفيا؛¹

خامسا: مراحل الاغتراب الوظيفي

إن الاغتراب الوظيفي يمر بثلاث مراحل، كل مرحلة تزداد خطورة على المرحلة التي تسبقها فتكون علاقة تراكمية بين هذه المراحل ويؤول الأمر في النهاية إلى ارتفاع نتائج هذه المراحل.

1- مرحلة الاغتراب النفسي:

تتصف هذه المرحلة بشعور العامل باضطراب العلاقة التبادلية التي تجمعها بمنظمة العمل، ويرجع سبب ذلك من وجهة نظر العامل أن المنظمة لم تعد تحتفظ بقيمة هذا العامل فدوره ونشاطه ليس لديه مشاعر الاستياء والسلبية ويصبح لدى العامل شعور بان المشاكل التي يعانها هي وليدة المنظمة، فبدلاً من ان يهتم بنشاطه الوظيفي يصبح منشغلاً بالمشاكل والصعوبات التي نشأت عن عدم اهتمام المنظمة به، ويزداد هذا الشعور حدة كلما أحس هذا العامل بفقدان المسؤول الذي من شأنه أن يستمع إلى مشاكله، فينبغي إلى ايجاد بديل عنه سواء من داخل المنظمة أو خارجها. فتنقل هذه المشاكل تتوسع دائرتها داخل المنظمة أو حتى خارجها بل تزداد خطورة عندما يصبح معظم العاملين يعيشون نفس الشعور، فينشغلون

¹ - زاوي صورية، موسي سهام، اثر جودة بيئة العمل على مستوى الاغتراب الوظيفي، المرجع السابق، ص 573.

بهمومهم ومشاكلهم التي تواجههم في المنظمة وتتحول إلى شائعات وصراعات وتصبح المنظمة بيئة غير منتجة. ومن أخطر العواقب للاغتراب النفسي فقدان الابداع وروح المبادرة واستفحال ظاهرة اللامبالاة والاهمال بين العاملين.¹

2- مرحلة الاغتراب الذهني:

هي امتداد المرحلة السابقة وأخطر منها على المنظمة والعمال على حد سواء، حيث تنتشر بين العاملين ظاهرة الشرود الذهني والعجز على التركيز، كما تظهر عليهم ملامح الحزن والاكتئاب، وتتميز هذه المرحلة كذلك بكثرة أخطاء الأداء المهني، ونقص القدرة على التعلم وفقدان الرغبة في التكوين واكتساب مهارات جديدة، وزيادة الطلب على العطل والإجازات واختلاف الأسباب التي تجعل العامل يبتعد عن المنظمة.

3- مرحلة الاغتراب الجسدي:

يظهر في هذه المرحلة الاغتراب الوظيفي بشكل كلي وجلي، حيث ينتشر بين العاملين التأخر عن العمل وكثرة الغياب والشكاوي والاستقالات ومغادرة مكان العمل قبل حلول الوقت، وتتغلب الأمور من يد المسؤولين المباشرين، وتزداد حدة هذا الاغتراب عند غياب الإدارة العليا عن الواقع السلبي الذي تعيشه المنظمة نظرا لعدم وصول المعلومات السليمة لها بسبب بعدها عن العاملين، أو استخدامها لسياسة الباب المغلق فلا تستمع إلا للمعلومات والأخبار التي تصب فيصالحها حتى وان كانت غير صحيحة، ان المعلومات الصحيحة التي تصل الإدارة العليا وهي في غنى عنها سيجعلها لا تصدق ما يجري في المنظمة وحينئذ تبدأ مرحلة جديدة من العلاقات المشدودة بين مديري الإدارات والإدارة العليا وهي في غنى عنها سيجعلها لا تصدق ما يجري في المنظمة، وحينئذ تبدأ مرحلة جديدة من العلاقات المشدودة بين مديري الإدارات والإدارة العليا وتنتشر التهم والتصل من المسؤولية فتكثر الاستقالات بين المسؤولين، وما

¹ - سيفي يوسف، المناخ التنظيمي وعلاقته بالاغتراب الوظيفي، دراسة ميدانية على الموظفين بالإدارة الجامعية تلمسان، لنيل شهادة دكتوراه ل. م في علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران 2 سنة 2018-2019، ص 104.

ينعكس ذلك على فشل المنظمة وتشوه سمعتها من جهة، وفقدان الثقة لدى المتعاملين معها من جهة أخرى.¹

¹ - سيفي يوسف، المناخ التنظيمي وعلاقته بالاغتراب الوظيفي المرجع السابق، ص 105.

سادسا: أنواع الاغتراب الوظيفي

1- الاغتراب النفسي: بالرغم من شيوع مفهوم الاغتراب النفسي فإنه من الصعب تخصيص نوع مستقل نطلق عليه الاغتراب وارتباطه بجميع أبعاد الاغتراب الأخرى الثقافي، الوظيفي والسياسي والاجتماعي فالاغتراب النفسي مفهوم عام وشامل يشير إلى الحالات التي تتعرض في وحدة الشخصية للضعف أو الانهيار الناتج للعمليات الثقافية والاجتماعية التي تتم داخل المجتمع مما يعني ان الاغتراب يشير إلى النمو المشوه للشخصية الإنسانية حيث تفقد فيه الشخصية، مقومات الإحساس المتكامل بالوجود، كما أن هذا الاغتراب النفسي يشير إلى صراع أهداف الفرد مع الأهداف الثقافية في الوقت الذي يلتزم فيه بوسائل المنظمة، ومن ثم يكون التفاعل مع النسق الاجتماعي في بعض جوانبه البنائية المتعلقة بالوسائل، أو خارج النسق في الجانب المتعلق بالأهداف.

2- الاغتراب الثقافي: وينعكس هذا النوع من الاغتراب في صورة ضعف الانتماء إلى الأصول الحضارية والثقافية وإلى الغزو الثقافي الأجنبي والحدي الحضاري القادم من الخارج كمحاولة لانتزاع الانسان من أصوله وارتباطاته الثقافية والحضارية. الامر الذي يؤدي إلى تفكك القيم السائدة في مجتمع متلاشي بعض قيم ذلك المجتمع من جهة وإلى الصراع مع هذه القيم الغريبة من جهة أخرى.

3- الاغتراب التعليمي: لا توجد علاقة بين الطالب والأستاذ كلاهما ضحية لعلاقات لا شخصية وإجراءات بيروقراطية وآلاف لا يجيدون لما يتلفونه معنى أو مغزى ولكنه العلم اضطراريا.

4- الاغتراب الديني: الاغتراب الديني هو الانفعال عن الله والغلال والإلحاد فيرى فيورباخ أن الكشف عن الاغتراب لا يتم إلا من خلال فلسفة الدين والاعتراب الديني هو أساس كل اغتراب فلسفي أو اجتماعي أو نفسي أو بدني أما ماركس يرى أن الدين في المجتمعات الرأسمالية باعتباره صورة مصغرة للاغتراب.¹

5- الاغتراب السياسي: يعد واحد من أنواع الاغتراب شيوعا في المجتمع المعاصر بوجه عام وفي المجتمعات العربية بوجه خاص وتبدو مظاهره في العجز السياسي الذي يشير إلى أن الفرد

¹ - فارس أسماء: الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالولاء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي غرداية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم علم النفس، شعبة عمل وتنظيم، جامعة غرداية، سنة 2014 - 2015، ص 42.

المغترب ليس لديه القدرة على أن يصدر قرارات مؤثرة في الجانب السياسي. ويقصد بالاغتراب السياسي أنه شعور بالعجز إزاء المشاركة الإيجابية في الانتخابات السياسية المعبرة بصدق عن رأي الجماهير وكذلك الشعور بالعزلة عن المشاركة الحقيقية الفعالة في صنع القرارات المصيرية المتعلقة بمصالحه واليأس من المستقبل على اعتبار أن رأيه لا يسمعه أحد وإن سمعه لا يهتم به ولا يأخذ به ويرى ان الاغتراب السياسي له خمسة أبعاد: انعدام المعنى السياسي، انعدام المعيار السياسي، اللامبالاة السياسية، فقدان الاهتمام السياسي.¹

سابعاً: العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي:

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

- أ- العوامل المرتبطة بالمنظمة: تتمثل العوامل المرتبطة بالمنظمة فيما يلي:
- المكتبة والامتعة: يمكن القول أن الثورة التكنولوجية الحديثة ساهمت في انتشار ظاهرة الاغتراب بين العاملين في المنظمات الإنتاجية والخدماتية على حد سواء، وذلك نتيجة لهيمنة الامتعة، والأجهزة الحاسوبية والالكترونية عن العمل اليومي، فظهر هذا الخطر التكنولوجي وكأنه مهدد للعلاقات الإنسانية ومثيراً للأمراض والمشاكل النفسية.
- التخصص في تقارير تقييم كفاءة الأداء: تفتقر تقارير الأداء السنوية للموظفين إلى الأسس الموضوعية نظراً لاعتمادها في الغالب على تقديرات فردية من جانب الرؤساء المتخصصين بما يجعلها تتأثر بالاعتبارات والأهواء الشخصية، مما يؤثر في النهاية على حسن العلاقات الوظيفية التي ينبغي أن تقوم بين الموظفين وبين الإدارة.
- ضعف نظام الحوافز: إن عدم وضوح نظام الحوافز أو خضوعه للمجاملات والعلاقات الشخصية بين الموظفين والقيادة العليا والمباشرة يعتبر أحد أهم العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي، لأن الموضوعية في تطبيق نظام الحوافز شرط لنجاحها، ومستوى الاغتراب الوظيفي بشكل عام يتأثر

¹ - فارس أسماء، الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي، المرجع السابق، ص 42 - 43.

بغياح الحوافز لا سيما أن هناك عددا من النظريات والدراسات التي سعت لمعرفة العلاقة بين الاغتراب الوظيفي والحوافز.¹

- الاحتفاظ بالمعلومات والخبرات: إن من أخطر الآثار السلبية في مواقع العمل الاحتفاظ بالمعلومات والخبرات وعدم نقلها للعاملين والصف الثاني من القيادات وكذلك وجود بعض القيادات والمشرفين والعاملين وأصحاب الخبرات الطويلة في العمل ممن يحتفظون بمعلوماتهم ولا يقومون بدورهم التدريبي لمن يعملون معهم، وقد يكون السبب وراء الاحتفاظ بالمعلومات والخبرات خوف صاحب الخبرة من الاستغناء عن خدماته أو نقله إلى مكان آخر إذا وجد من يقوم بعمله، وقد أثبتت جميع التجارب الميدانية أن كل النظم والقوانين والفلسفات لم تنجح في علاج هذه المشكلة وتغيير هذا السلوك.

- كبر حجم المنظمة: إن كبر حجم المنظمة تؤدي إلى آثار سلبية في العاملين، ومن أهم هذه الآثار تشتت جهود المدراء بين العمل الإداري والإشراف على الشؤون الفنية بالمنظمة، ومن ثم يشعر العامل أن الإشراف عليه من قبل الرئيس المباشر أو من ينوب عنه ضعيف، مما قد يؤدي إلى تساوي المجد بغيره من العاملين، ويسهم هذا في أن يود الشعور بعدم العدالة بين العاملين المجتهدين في العمل، وتنتشر حالات الإهمال واللامبالاة وعدم الرضا عن العمل.

- عدم استخدام عوامل التحفيز: من أهم مظاهر الالتزام هو اندفاع العاملين في العمل، والذي يعد مظهرا حيويا من مظاهر العمل الجيد لتحقيق الأهداف المحددة من قبل إدارة المؤسسة، بينما أهم مظاهر الهبوط في المعنويات والإحباط والاستياء لدى العاملين هو عدم وجود الهمة والنشاط في العمل.

- العمل في مواقع منفصلة: عن العمل في مواقع منفصلة لمؤسسة واحدة من شأنه أن يؤدي إلى شعور العاملين بعدم المساواة نتيجة لوجود مميزات لبعض المواقع لا تتوفر للبعض الآخر، مثل الحوافز والبدلات وأوقات الدوام وساعاته الخ، فضلا عن عدم متابعة مشكلات العاملين في

¹ -فايزة حيز الله ناصر بن عبد الله، عادل حيز الله ناصر بن عبد الله ، ظاهرة الاغتراب الوظيفي (أسبابها، نتائجها سبل علاجها) بالتطبيق على المؤسسات التعليمية، كلية الدراسات التجارية - دولة الكويت، سنة 2020 ص 147، 148.

- المواقع البعيدة بنفس درجة الاقران الموجودين بالموقع الرئيسي أو الفروع القريبة منه، وهذه الأسباب من شأنها تؤدي إلى انتشار الاغتراب الوظيفي بين العاملين في المنظمة.¹
- ضعف القيم الدينية ودور المؤسسات الحكومية: إن الأجهزة الحكومية المتخصصة والجامعات والمعاهد التتمية الإدارية ومراكز التدريب وغيرها يمكنها ان تستثمر القيم الدينية الصحيحة للتأثير في قوى العمل بمستوياتها المختلفة لتغيير الاتجاهات وانماط السلوك وغرس الانضباط والمحافظة على وقت العمل واحترامه وتقويته، وإعطاء المال العام النظرة المثلى والعليا ومن ثم أحداث التغيير المنشود. أما ضعف القيم الدينية فقد يؤدي إلى وجود الاغتراب الوظيفي بطبيعة الحال.
 - ضعف مستوى التدريب: إن ضعف مستوى التدريب للموظفين بوجه عام وانخفاض مستوى كفايتهم وانتاجهم من اهم العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي فعلى المؤسسة تدريب وتحفيز العمال لكسبهم خبرة وكفاءة مهنية أكبر.
 - عدم ظهور دور الفرد: فإذا ما شعر العامل أن بعض العاملين يقومون بالتعتيم على دوره في المنظمة التي يعمل بها بقصد او دون قصد، فإن ذلك من شأنه أن يعرض العامل لمجموعة من مثيرات الانفعال التي تتنابه مثل: الخوف، الغضب، الضيق هذه العمليات الفيزيولوجية من شأنها ان تعرقل وظائف الجسم، ومن ثم تساعد على انتشار الاغتراب النفسي.
 - المنافسة الشديدة: فإذا ما خرجت المنافسة بين العاملين عن القواعد الأخلاقية، كأن يتبع العاملون بعض الأساليب غير المشروعة للوصول إلى مكاسب لا يستحقونها، فإن ذلك من شأنه أن يدفع من يجيدون العمل إلى اليأس من الوصول للمكاسب التي يريدونها، ومن ثم تتخفض معدلات أدائهم، مما يؤدي إلى استسلام العاملين بالمنظمة لليأس ومشاعر الإحباط والتي من شأنها أن يؤدي الى اغتراب العاملين وظيفيا عن المنظمة التي يعملون بها.²
- ب-العوامل التي تعود للأفراد:

¹ -فايزة حيز الله ناصر بن عبد الله، عادل حيز الله ناصر بن عبد الله ، ظاهرة الاغتراب الوظيفي (أسبابها، نتائجها سبل علاجها)، المرجع السابق ص 148.

² -فايزة حيز الله ناصر بن عبد الله، عادل حيز الله ناصر بن عبد الله ، ظاهرة الاغتراب الوظيفي (أسبابها، نتائجها سبل علاجها)، المرجع السابق، ص 149.

- الخوف وعدم الامن الوظيفي: إن شعور العاملين بالخوف وعدم الأمن الوظيفي يؤدي حتما إلى محاولتهم الهرب من تلك المشاعر والانفعالات، كما يؤدي أيضا إلى تشتيت الجهود المبذولة أثناء وقت الدوام الرسمي، وهذا من شأنه أن يؤدي إلى انتشار الاغتراب الوظيفي بين العاملين بالمنظمة.
- نقص الكفاءة: إن نقص كفاءة العاملين في المنظمة من شأنه أن يؤدي إلى انخفاض الأداء الوظيفي بين العاملين، حيث يسعى كل منهم إلى محاولة ارجاع أسباب ضعف أدائه إلى ظروف خاصة بالمنظمة التي يعمل بها، ونتيجة لنقص الكفاءة، فإن بعض العاملين يلجؤون للغياب عن العمل، وتكثر المشاجرات بين العاملين، مما يؤدي في النهاية للاغتراب الوظيفي.
- وقت الفراغ: إن وجود وقت فراغ طويل لدى العاملين بالمنظمة من شأنه أن يؤدي إلى كثرة الأحاديث الجانبية، خاصة إذا كانت المشكلة موجودة لدى عدد كبير من العاملين، حيث ينصرف العاملون إلى بحث مشاكلهم الشخصية والتشاور في حلها بدلا من قضاء وقت الدوام الرسمي في انجاز الاعمال الخاصة بالمنظمة.
- عدم التخصص في العمل: ذلك ان وضع الموارد البشرية في مجالات عمل تختلف تماما عن تخصصها غالبا ما يقلل من أداء التخصص في العمل الذي اسند إلى الفرد في حيز مجال تخصصه.
- الانطوائية والانعزالية: ان العامل الانطوائي والانعزالي هو العامل الذي ينتابه شعور بالغربة والانعزال عن التيارات السائدة في المؤسسة التي يعمل بها، ومن ثم فهو لا يشعر بالانتماء إلى هذه المنظمة، ويعاني من الاغتراب النفسي الذي يؤثر في سلوكه داخل المنظمة.¹

¹ -فايزة حيز الله ناصر بن عبد الله، عادل حيز الله ناصر بن عبد الله ، ظاهرة الاغتراب الوظيفي (أسبابها، نتائجها سبل علاجها)، المرجع السابق، ص 150.

ثامنا: عواقب الاغتراب

لا شك في ان حقيقة الاغتراب تفاقمت في عالمنا المعاصر في مجالات الحياة البشرية والمادية والفكرية، وجلبت معها آثار مدمرة لم يكن الانسان سوى ضحية لها، ومع ان هذا الكائن يسمو على جميع الكائنات بعقله، إلا ان الاغتراب جاء ليعلن اخفاقه في اثبات قدراته العقلانية، وفي تحقيق انسانيته المستقلة، ولا مبالغة في القول إن الاغتراب يتصدر جميع أزمان عصرنا الحديث، فهو كما يستشف من الكتابات العلمية العميقة، والناضجة معضلة المعضلات، لأنه يستمد وجوده، وضروا آثاره من سرعة تقدم المجتمعات، وتنامي تعقيدها، واندفاعها وراء الرفاه المادي، دون الانتباه بدرجة مقاربة لما يتمخض عن ذلك من تهديد لمقومات الحياة الروحية والأخلاقية، التي يتركز عليها الرفاه النفسي، ويلخص النوري هذه العواقب في (التراجع والهامشية، وعممة التوقعات، واضمحلال الهوية، والحرمان العاطفي، والعزلة وتآكل الانتماء).

ما يعنينا في هذا الجانب هو اغتراب الموظف في وظيفته وعن وظيفته بمعنى عدم انسجابه مع عمله، وعزلته عن محيطه في العمل، وعدم قيامه بمهام الوظيفة المكلف بها من قبل المؤسسة، وعدم إدراكه للآليات التي من خلالها يتم انجاز هذه المهام/ وعدم التزامه بالأنظمة والقوانين السائدة في هذه المؤسسة، فالمقصود هنا الجانب المهني والإداري للوظيفة، وأبرز مظاهر هذا الاغتراب، العزلة والتوقع على الذات، والغيبات المتكررة بدون عذر، وضعف الأداء، وقلة الإنتاجية، وفقدان الانتماء للوظيفة والمؤسسة، واختفاء روح المبادرة والمسؤولية، والقوانين البيروقراطية الموجودة في هذه المؤسسات، وما ينتج عن ذلك من عمل روتيني ممل، قد يخلق حالة من الإحباط واليأس، أو قد يرجع إلى قلة خبرة الموظف، وعدم امتلاكه للمهارات والخبرات، وقد يكون سبب هذا الاغتراب عدم الرضا بين الموظفين عن الاجر المادي وحوافز المهنة، وذلك ما يؤدي بالشعور بالاغتراب عن الوظيفة.¹

¹ - عبد الرحيم محمد حسن فضالة، الاغتراب الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين دراسية ميدانية في المؤسسة الفلسطينية محافظة رام الله والبيرة، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، قسم علم الاجتماع، جامعة دمشق، 2010، ص 73 - 74.

تاسعا: سبل مواجهة الاغتراب الوظيفي

ترى اجلال سري أن مواجهة الاغتراب يتم عن طريق:

1- تحقيق الانتماء للمنظمة:

- من اهم الإجراءات التي يمكن ان تتخذ من اجل ذلك ما يلي:
- التصدي للأسباب النفسية والاجتماعية للاغتراب ومحاولة الكشف عنها مبكرا وعلاجها
- التغلب على مشاعر الاغتراب، او قهرها والرجوع إلى الذات والتواصل مع الواقع.
- تدعيم مظهر الانتماء الاجتماعي، وتأكيد الهوية الاجتماعية، والتوازن مع الهوية الشخصية
- تصحيح الأوضاع الاجتماعية بما يضمن التفاعل والتواصل
- الابتعاد عن التسلط والقسوة، وكل مظاهر التربية الغير متوازنة
- الاهتمام بالجانب الروحي للإنسان من خلال التعليم الصحيح لمبادئ التربية الدينية.

2- معالجة الجمود الوظيفي:

ويراد بالجمود الوظيفي المستوى الذي يكون عليه الموظف في وضع يصعب عليه نيل الترقية، والتقدم في سلم الوظيفة وتتضاءل امامه هذه الفرض بحيث تخلق لديه اليأس واحتمالات الجمود وتوقف عنه الطموح كلما ارتقى في السلم الوظيفي، ولهذا يتعين على الإدارة أن تنتبه إلى هذه الظاهرة، وتضع المعالجات اللازمة لتعرض بعض الموظفين لمسألة الجمود المذكورة.

ويصنف الموظفين عادة فئات في السلم الوظيفي لكي يسهل على المنظمة التعامل مع كل فئة بما يتلاءم مع متطلباتها وهي:

1- العمل على جعل الموظفين الجدد قادرين على التحرر من مشاعر الجمود الذي قد يظهر عليهم في مرحلة من مراحل عملهم الوظيفي.

2- منع استمرار فئة المعترضين للجمود الوظيفي من التوغل في هذه الظاهرة ومحاولة تحويلهم إلى فئة المتميزين والفعالين في المنظمة.¹

¹ - لمياء بوخلوط، أحلام لقاط، الاتصال الداخلي والاعتراب الوظيفي لعمال المؤسسة الاستشفائية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية مجدوب السعيد الطاهير، انموذجا سنة 2016 - 2017، ص 96.

3- صياغة المتميزين والفاعلين من التحول إلى ظاهرة الجمود الوظيفي
4- التعامل مع أولئك الموظفين ذوي الأداء المتدني وفق قدراتهم وامكانياتهم المنخفضة، والتفكير في اصلاح شأنهم عن طريق برامج خاصة لإعادة مشاعر الحياة الوظيفية لديهم وتخلصهم من الجمود الوظيفي الذي يعانون منه.

3- الارتباط الوظيفي: يمثل نوعا من الشراكة بين المنظمة وموظفيها، بحيث يكون الموظفون مدركين بشكل كامل وملتزمين بتحقيق أهداف المنظمة والتي بدورها تحترم الموظفين وتضمن طموحاتهم، وهو حالة من المشاركة الفكرية والعاطفية داخل المجموعة أو المنظمة.

4- زيادة الرضا الوظيفي: هناك العديد من الإجراءات والسياسات التي من الممكن اتباعها لزيادة الرضا الوظيفي لدى الأفراد ومنها:

- 1- زيادة الأجور والمميزات لتتلاءم مع أسواق العمل الخارجية
- 2- اثناء الوظيفة وجعلها أكثر تشويقا للموظف وذلك عن طريق العمل الجماعي والتنوع في المهمات

- 3- تدريب الموظفين للحصول على مهارات وقدرات جديدة
- 4- تحسين ظروف وبيئة العمل
- 5- العدالة في السياسات والمعايير لكل الموظفين
- 6- إعطاء الفرص للموظفين للتطوير من خلال الترقيات
- 7- زيادة الاتصالات الفعالة وفي المنظمة ما بين الإدارة والموظفين
- 8- الاستخدام الفعال للحوافز المادية.¹

• صفات الموظف الذي يتجلى بالرضا:

- مسرور - مشبع
- راضي - ممتنا
- لا يتغيب كثيرا عن عمله
- لا يترك عمله
- لا يشتغل الموارد والمواد في المؤسسة

¹ - لمياء بولوط، أحلام لقاط، الاتصال الداخلي والاغتراب الوظيفي لعمال المؤسسة الاستشفائية، المرجع السابق ص

• سلوك الموظف الذي يتجلى بالرضا:

- يبني علاقات وشركات مع الآخرين
 - يتوقع احتياجات العملاء
 - يأخذ زمام المبادرة
 - يدعم زملاءه للحصول على مستوى عمل متميز
- 5- تصميم نموذج استقاء الرضا:

تشير الأبحاث إلى أن الموظفين المحفزين يمتلكون قدرا هائلا من الرضا الوظيفين وقادرين على خلق بيئة إيجابية، ورفع مستوى الأداء في المنظمة.

ولتحقيق هذه الغاية تقوم العديد من المنظمات بدراسة وقياس آراء الموظفين، واستمراجهم حول بيئة العمل، وذلك من خلال مسوحات ميدانية، وباعتبار هذا الاجراء من أساسيات الإجراءات التنظيمية.

عندما يتم وضع آلية محددة وثابتة ومتميزة للحصول على التغذية الراجعة من الموظفين فإن المنظمة ترسمي بذلك إحدى دعائم الاستقرار الوظيفي، والقدرة على الاحتفاظ بموظفيها وتطوير أحد موجوداتها الحيوية، ألا وهو العنصر البشري

ان توزيع مثل هذه الاستقصاءات يعود على المنظمة بالنفع الكبير، ويقرع الجرس معلنا وجود مشكلة بحاجة إلى حل.¹

تتناول هذه الاستقصاءات عددا من العناوين الأساسية منها على سبيل المثال لا الحصر

- مناخ العمل - التطوير والتدريب الوظيفي - الإنتاجية - التعويضات والمنافع - قنوات الاتصال
- أسلوب الإدارة - الاشراف علاقات العمل - المسار الوظيفي - صورة المنظمة - الرضا الوظيفي - تقييم الأداء - التقدير المادي والمعنوي - القيم - وضع رؤية رسالة المنظمة - العمل ضمن فريق.²

¹ - لمياء بوخلوط، أحلام لقاط، الاتصال الداخلي والاعتراب الوظيفي لعمال المؤسسة الاستشفائية، المرجع السابق، ص 99.

² - المرجع نفسه، ص 100.

خلاصة الفصل

إن الاغتراب جدلية الوجود فهو من أكثر المشاكل التي تواجه الفرد، إذ هو ظاهرة أمتد وجودها تشمل مختلف أنماط الحياة النفسية، المهنية، الاجتماعية والاغتراب الوظيفي، هو ان يفقد الفرد ذاته أي أن يصبح غريب عنها وغريب عن مجتمعه وفي علاقاته بالآخرين في عمله ويشمل عدة أبعاد اتفق عليها أغلب الباحثين تذكرها العجز، اللامعنى، العزلة الاجتماعية، اللامعيارية والاغتراب عن الذات.

وقد فسرت هذه الظاهرة العديد من النظريات كل حسب رأيه ومنظوره، حيث اتفقوا فيما بينهم، أكثر ما اختلفوا.

الفصل الثالث

تمهيد:

يرتبط ازدياد نمو المنظمات واتساع تطلع عملها من خلال احتلال موضوع الأداء الوظيفي لاعتباره جزء من اهتمام المفكرين والممارسين، وأصبح هذا الموضوع محور عدد من الدراسات الأكاديمية، كما تطورت النظرة إليه باعتباره عملية من العمليات الأساسية ومنه تعد عملية الأداء الوظيفي طريقة من الطرق الإدارية الهامة والمعقدة فهو بمثابة الوسيلة التي تدفع الإدارات والمؤسسات للعمل بحيوية ونشاط ومنه فإن الغرض من هذا الفصل يمثل في القاء الضوء على عملية إدارة العمال بحيث سيتم التعرض إلى مفهوم الأداء الوظيفي، أهمية الأداء الوظيفي مكونات الأداء الوظيفي، محددات الأداء، والأبعاد والعوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي، تقييم الأداء الوظيفي تطوير الأداء الوظيفي

وبالتالي يعتبر الأداء الوظيفي مهم جدا في بيئة العمل بالمؤسسة على اعتباره المحرك الرئيسي لنشاطها فهو المؤشر نحو تقدمها لتحقيق الأهداف الموجودة وإمكانية الاستمرار والمنافسة في ظل الظروف والمتغيرات الداخلية للمؤسسة أو بيئة العمل.

أولاً: مفهوم الأداء الوظيفي

يعرف الأداء الوظيفي بأنه نشاط يمكن الفرد من انجاز المهمة او الهدف المخصص له بنجاح، ويتوقف على ذلك القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة.

كما عرفه معجم مصطلحات العلوم الإدارية: بأنه القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض أداؤه من العامل الكفاء المدرب.

كما يعرف الأداء الوظيفي: بأنه دراسة وتحليل أداء العاملين لعملهم وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل، وذلك للحكم على مدى نجاحهم ومستوى كفاءتهم في القيام بأعمالهم الحالية وأيضا للحكم على إمكانيات النمو والتقدم للفرد في المستقبل وتحمله لمسؤوليات أكبر، أو ترقية لوظيفة أخرى.¹

كما عرفه: **Peter feredinanj jruker**: على أنه التوازن بين رضا المساهمين والعمال، فقد أشار أيضا إلى أن الأداء بدل تأدية عمل أو إنجاز نشاط أو تنفيذ مهمة بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول للأهداف وهناك من عرفه على أنه الأساس الذي من خلاله يتم الحكم عن فعالية الأفراد والجماعات والمؤسسات، ويقصد به من زاوية أخرى، إنجاز أهداف المؤسسة.

المفهوم الإجرائي: هو قيام الموظف بأعماله وجل مسؤولياته ويرتبط ذلك بالمجهود الذي يبذله كل فرد داخل المؤسسة ويعتمد أيضا على مستوى بتحقيق أهداف مسطرة داخل التنظيم بكفاءة عالية.²

¹ - يوسف عبد عطية بحر، أ. مياسة سعيد محمد أبو سلطان: الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة، الجامعة الإسلامية كلية لتجارة.

² - عدة العانس وناس ليلي: أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الاعمال، جامعة أكلي محمد اولحاج، البويرة الجزائر 2016-2017، ص 18.

ثانيا: أهمية الأداء الوظيفي:

للأداء الوظيفي أهمية كبيرة نذكر منها

1. تتألف أي عملية من عدة عوامل ومراحل حتى تخرج للوجود، وتنتج منتجات وتحقيق الأهداف المصممة لها، كما انها تحتاج إلى عدة عوامل تتفاعل مع بعضها البعض تنتج مادة جديدة تحقق أهدافها، وقد تكون العملية ملموسة مثل عملية الانتاج الصناعي أو وغير ملموسة مثل عمليات تقديم الخدمات في المجالات المختلفة.

- والأداء هو المكون الرئيسي للعملية، وهو الجزء الحي منها لأنه مرتبط بالإنسان (العنصر البشري) الذي يدير العملية، ويحول المواد الخام (الموارد) إلى موارد مصنعة ذات قيمة مادية، يتم بيعها للمستهلك بقيمة أعلى من قيمة الموارد التي استخدمت فيها وقيمة الجهد وعمل العنصر البشري وبذلك تحقق الربح وعليه فإن ثبات كلمة الموارد وتفعيل انتاجية العنصر البشري يجعلنا نصل إلى أهداف المنظمة بأفضل فعالية وأفضل قدرة وأقل كلفة وأكثر ربحا.

2. يحتل الأداء الوظيفي مكانة خاصة داخل أي منظمة كانت باعتباره الناتج النهائي المحصلة لجميع الانشطة بها وذلك على مستوى الفرد والمنظمة والدولة، وذلك أن المنظمة تكون أكثر استقرار وأطول بقاء حين يكون أداء العاملين أداء متميزا ومن ثمة يمكن القول بشكل عام أن اهتمام إدارة المنظمة وقيادتها بمستوى الأداء عادة ما يفوق اهتمام العاملين بها، وعلى ذلك فإنه يمكن القول بان الاداء على أي مستوى تنظيمي داخل المنظمة وفي أي جزء منها لا يعد انعكاسا لقدرات ودوافع المرؤوسين فحسب، بل هو انعكاس لقدرات الرؤساء والقادة أيضا.¹

3. كما لا تتوقف أهمية الأداء الوظيفي على مستوى المنظمة فقط بل تتعدى ذلك إلى أهمية الأداء في نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة حسب ما تبين لنا ان الأداء الوظيفي يمتاز بأهمية تحقق أفاق جديد واهداف خادمة له، وتكون أما مادية أو معنوية فالأداء هنا يلعب دورا فعال وعلاقته بالإنسان هي علاقة ترابطية بواسطتها يمكن الوصول إلى معرفة قيمة المؤسسة والعملية الانتاجية التي تقوم بها، باعتباره حوصلة لجميع الأنشطة في كافة المستويات،

¹ - أسيا قرنيط ومريم حسونة: الحوافز وعلاقتها بالأداء الوظيفي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية 2016 - 2017، ص 49

فإن قيام العاملين بأدائهم لواجباتهم على أكمل وجه يحقق استقرار دائم للمؤسسة، كما ان الأداء ما جعله يتميز عن غيره هو تلك المراحل المتعددة التي يقوم عليها نجاح المؤسسات في كافة المجالات المختلفة.

ثالثاً: مكونات الأداء الوظيفي

إذا كان تحقيق أداء فعال في العمل يمثل هدف رئيسي من الأهداف إدارة القوى العاملة، فإن مقاييس لتقييم هذا الأداء وضع قرارات تهدف إلى التأثير على فعالية، يتطلب بادئ ذي بدء توافر معلومات عن ماهية هذا الأداء وماهية مكوناته ومتطلباته وبمجرد معرفة اسم ونوع العمل المطلوب ادائه، ليس كافياً للاستدلال على المحتويات هذا العمل والمواصفات المطلوبة في الفرد الذي يقوم بهز معرفة أن الفرد يقوم بالبيع وان آخر يقوم التشطيب والتجهيز، وأن ثالثاً يقوم بالإشراف على المخازن لا توضع الجوانب السلوكية التي يتضمنها أداء كل من هذه الاعمال ولا تفصح على الخصائص المطلوب توافرها في الفرد الذي يقوم بكل منها.¹

وبالتالي تتمثل مكونات الأداء في الأنشطة والمهام التي يحتويها العمل والارتباط بين هذه الأنشطة والمهام ويمكن تحديد المكونات وفقاً بما يلي:

- الأهداف التفصيلية أو الجزئية للعمل، المراحل المختلفة التي يتكون منها الأداء،² درجة التجانس بين السلوك المطلوب، بيئة العمل التي ينصب عليها الأداء، الأنشطة والمهام التي بدورها تتمثل في جميع علاقة التكامل بين هذه الأنشطة بحيث تساعد هذه العلاقة في إعادة تصميم التنظيم وككل وهذه العلاقة لا تقتصر فقط على الأنشطة والمهام وإنما تتعداها إلى العلاقات بين مختلف الاعمال ومعرفة العلاقات الداخلية والخارجية بين الانشطة.³

¹ - أحمد صقر عاشور: إدارة القوى العاملة الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، ط2 بيروت، المكتبة المركزية، جامعة بغداد، 1979، ص 331.

² - عبد المالك الشريف طلال: الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، السعودية، ص 162.

³ - مليكة بغالية: تخطيط المسار الوظيفي والأداء الوظيفي، رسالة ماستر في علم الاجتماع، تخصص العمل والتنظيم جامعة عبد الرحمان بن خلدون تيارت، الجزائر 2018، ص 37.

ويمكن القول أنه كي يتأثر الإداري الإدارة هو يتربص فيها فعليه وضع مقاييس لجس نبضا وذلك من خلال معرفته لمكوناتها وما يدور حولها من محتويات العمل، حيث تظهر مكونات الأداء الوظيفي في القيام بالأعمال المختلفة داخل الإدارة، كما تبرز هذه المكونات في مجموعة المهام الموجهة للعامل.

فدراسة المكونات تتجلى في النشاط الذي يقوم به الفرد وطبيعة ذلك العمل الذي يميز كل مؤسسة عن المؤسسات الأخرى كما أن النوع الأداء هو الجوهر والأساس في حل كل غموض.

لذلك فإن أيضا دراسة "مكونات الأداء أو مشاعر تسميتها بتحليل العمل تمثل مصدرا أساسا للمعلومات لازمة لقياس فعالية الأداء في العمل، وهي أيضا لازمة لتحديد أسس اختيار الأفراد ومنها تشتق محتويات برامج التدريب وعلى أساسها تقييم الأعمال ويصمم هيكل الأجور والحوافز¹

تعد دراستنا لهذا العنصر هو تحديد بالأخص ماهية الأنشطة والمهام التي يبني عليها الكثير من البرامج القوى العاملة وهذه المعلومات لازمة لقياس فعالية الأداء في العمل وهي أيضا لازمة لتحديد أسس اختيار الأفراد وهذه المكونات هي:

الجهد المبذول: والذي بدوره يعبر مقدار الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد في العمل خلال فترة معينة وبواسطتها نستطيع قياس سرعة الأداء أو كمية خلال فترة زمنية وجيزة للطاقة المبذولة.

نوعية الجهد: هو مستوى الدقة والجودة ودرجة مطابقة الجهد المبذول وسرعة الأداء والكمية ويندرج تحت المعيار النوعي.

للجهد الكثير من المقاييس التي تقيس درجة مطابقة للإنتاج المواصفات ودرجة الإبداع والابتكار في الأداء.

نمط الأداء: والمقصود به هو الأسلوب أو الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل بواسطة يمكن قياس التدريب التي تم الوصول لها إلى حل مشكلة معينة.²

¹ - أحمد صقر عاشور: إدارة القوى العاملة، مرجع سابق ذكره، ص ص 331-334.

² - مرجع سابق، ص 198.

رابعاً: محددات الأداء الوظيفي

إن الأداء الوظيفي هو: الأثر الصافي لجهود الفرد والتي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور و المهام ويعني هذا أن الأداء هو انتاج موقف معين يمكن النظر إليه على أنه نتاج العلاقة المتداخلة بين الجهد والقدرات وإدراك الدور الهام للفرد.¹

ولهذا نجد أن محددات الأداء فتوضح في بما يلي:

- الجهد المبذول من طرف الفرد
- القدرات التي يتمتع بها الفرد لأداء المنظمة.
- مدى إدراكه للمتطلبات وظيفته

أ/ الجهد:

يشير الجهد إلى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته أو وظيفته وذلك للوصول إلى أعلى معدلات عطائه في مجال عمله.

ب/ القدرات:

تشير القدرات إلى الخصائص الشخصية للفرد التي يستخدمها الأداء وظيفته او مهامه

ج/ إدراك الدور:

ويعني به الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله والشعور بأهميته في أداءه.

ولتحقيق مستوى مرض من الأداء لا بد من وجود حد ادنى من الاتقان في كل مكون من مكونات الأداء بمعنى أن الأفراد عندما يبذلون جهوداً قائمة ويكون لديهم قدرات متفوقة ولكنهم لا يفهمون أدوارهم

¹ - كلثوم فونقرا ومريم العابد: الاتصال التنظيمي وعلاقة بالأداء الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاجتماعية تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل جامعة احمد دراية أدرار، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية والعلوم الانسانية، قسم العلوم الاجتماعية، 2020-2021، ص 57.

فإن أدائهم لن يكون مقبول من وجهة نظرا الآخرين، فبرغم من بذل الجهد،¹ الجهد الكبير في العمل فإن هذا العمل لن يكون موجها في الطريق الصحيح وبنفس الطريقة فإن الفرد يعمل بجهد كبير ويفهم عمله ولكنه تنقصه القدرات، فعادة ما يقيم مستوى أدائه كأداء منخفض وهناك احتمال أخير وهو ان الفرد قد يكون لديه القدرات اللازمة والفهم اللازم لكنه كسول ولا يبذل جهدا كبيرا في العمل فيكون أداء مثل هذا الفرد أيضا منخفضا وبطبيعة الحال أن أداء الفرد قد يكون مرتفعا في مكون من مكونات الأداء ضعيف في مكون آخر.²

من خلال كل هذا يمكننا القول ان محددات الأداء الوظيفي هي مزيج بين جهد الفرد المبذول لإنجاز أعماله وما يتمتع به من مهارات، معلومات وخبرات ومدى إدراكه لما يقوم به المنظمة التي ينتمي إليها.

¹ - مرجع نفسه، ص 58.

² - زاوية حسن (ب): إدارة الموارد البشرية، بدون طبعة، المكتب الجامعي الحديث الاسكندرية، 1999، ص 216.

خامسا: العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي

يمكن ايجاز بعض العوامل كما يلي:

العوامل السياسية: وتتمثل في:

الحكومة: وتمثل هذه عنصر السلطة الرئيسي، وعنصر القوة في البيئة الخاصة للمنظمة وتتمثل في الوزارات والمؤسسات والاجهزة والوكالات الحكومية المختلفة، التي تتولى وضع وفرض الأنظمة والقوانين والإجراءات وإجبار المنظمة على الالتزام بها وبالتالي فإن الحكومة تمثل عنصر ضغط فعال على المنظمة من خلال السياسات المؤثرة والإجراءات التي تؤثر بها على فعاليات المنظمة.

السياسة العامة للدولة: حيث تتأثر المؤسسة بالمحيط الخارجي والسياسات اللوائح والقوانين الموضوعة: كارتفاع معدلات الرسوم والضرائب التضخم وارتفاع القدرة الشرائية غير ذلك.

الاتحادات والنقابات: هي انضمام مجموعة منظمة من العاملين إلى بعضهم البعض وتجمعهم لتحقيق أهدافهم ورغباتهم كأجور أعلى، طبيعة عمل وبيئة عمل أفضل وأكثر حيث تسهم النقابات العمالية في حماية العاملين والعمل على إعدادا مهنيا وفتيا، بالإضافة لرعاية مصالحهم المتنوعة (المادية منها والمعنوية) والدفاع عن حقوقهم وتنمية مواهبهم وتشجيع النشاطات المختلفة للعاملين (الرياضة، السياحة، الفنون، الإبداع، الاختراع) بالإضافة لمراقبة ما يتعلق بالأمن الصناعي والصحة والسلامة في بيئة العمل.

طبيعة ومضمون ظروف العمل المحيطة: فوجود قانون عمل وسياسات وتشريعات¹

تحدد طبيعة الأعمال العامة والخاصة يسهم بتحديد نطاق ومضمون العمل حيث يشمل وضوح المهام والمسؤوليات والشروط (القدرات، الاستعدادات المؤهلات) التي تتطلبها والمدى الذي يتيح العمل العادل من إظهار مهاراته ومواهبه وفرص المبادرة والإبداع.

¹ - أحمد رائد محمد صالح العلوان، العوامل المؤثرة على الاداء الوظيفي في المسارف الأهلية العاملة في العراق، رسالة مكملة لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الاعمال، قسم الأعمال، كلية الاعمال، جامعة الشرق الأوسط كانون الثاني، ص، ص 13، 19.

حيث تلعب البيئة السياسية دورا هاما في تشكيل بناء ونمط أداء أجهزة الإدارة العامة على وجه الخصوص حيث أن التغيير الوزاري المستمر، ومراعاة الانتماءات الحزبية عند الاختيار القادة والإداريين، كلها متغيرات مؤثرة على أداء المنظمات وعلى هياكلها، وأساليب عملها.

إن وجود نظام سياسي مستقر يلقى ثقة الموظفين، يعتبر طرفا بيئيا ايجابيا بالنسبة للمنظمات المختلفة.

العوامل الاقتصادية: وتتمثل فيما يلي:

الأجور والتعويضات: يعتبر موضوع الأجور من الموضوعات الهامة التي لاقت ولا زالت تحظى باهتمام كبير من قبل الموظفين في مجال الإدارة ويعود السبب في ذلك لما لها من أثر مباشر على المستوى المعيشي والمركز المادي والنفسي والاجتماعي للعاملين من جهة، وعلى أصحاب الأعمال من جهة ثانية، حيث يسعون باستمرار لتحقيق انتاجية أعلى وتحسين مستوى الأداء، وتقليص معدل الدوران الوظيفي، ونسبة الحوادث والإصابات، ومعدل التغيب على العمل، وتقليص الأخطاء كما على المنظمات أن تمنح قدرا من الاهتمام للعلاوات التي تعتبر ذات اهمية بالغة بالنسبة للأفراد منها:

- **علاوة الكفاءة:** هي زيادة في الأجر أو الراتب بناء على إنتاجية الموظف في عمله، تمنح بعد مدة تقدر بنسبة تقريبا، وحينها يتم إثبات أن إنتاجية الموظف عالية.
- **علاوة الأقدمية:** هي تعويض كامل عن عضوية الموظف في المنظمة والتعبير عن إخلاص لمدة سنة.
- **علاوة الاستثنائية:** تمنح عند وجود أداء ومجهود متميز يتطلب تعويض استثنائي، تتميز جميع العلاوات بأن أثرها تراكمي أي يحصل عليها الموظف وتصبح حق مكتسب له وتضاف على العوائد المستقبلية.
- **نظام المكافآت المالية:** هو نظام للتحفيز المالي، تنظمه إدارة الموارد البشرية من أجل تحفيز من يعمل بجد ونشاط وكفاءة، ويتحدد ذلك من خلال تقييم أداء الموارد البشرية، فالمكافآت التي تمنحها المنظمات على أساس الأداء والأفكار، تسهم بتحسين مستوى الأداء.
- **الحوافز:** تعرف بأنها عملية التحفيز لحركة الدافعية والاستجابة تمثل العلاقة بين المثير والاستجابة، ليتمثل رد الفعل النهائي في السلوك ثم النتيجة، وتتمثل الحوافز في الحوافز المادية والمعنوية كما يلي:

- الحوافز المادية: هي الأجور والعلاوات السنوية والزيادات في الأجر لمقابلة الزيادة في نفقات المعيشة، والمكافآت والمشاركة في الأرباح، والتأمين الصحي، والتعويضات والمزايا العينية ذات القيمة المادية.
- الحوافز المعنوية: الترقية وإحترام وتقدير جهود العاملين، واستقرار العمل والخبرات وتحسين ظروف العمل.
- تساهم الحوافز بكافة أنواعها في تحفيز الموظفين، وتحثهم على زيادة الكفاءة بإنجاز الأعمال المطلوبة منهم، وترفع من مستوى رضاهم عن العمل، حيث تستخدم المنظمات الناجحة أساليب التحفيز المناسبة للموقف، كما يؤثر غياب الحوافز على جوانب عديدة متعلقة بالموظفين ورغبتهم بتنمية مهاراتهم الوظيفية وتقديم أفكار وإنجازات جديدة، مما ينعكس بشكل سلبي على أدائهم، إلا أن إتباع نظام حوافز جيد وملائم يشعر الموظفين بالرضا ويعزز ولائهم لعملهم، بالتالي تخفيض معدل دوران العاملين والذي يعد نقطة ضعف تعاني منها العديد من المنظمات.
- وتكمن أهمية نظام الحوافز في النقاط التالية:
 - 1- زيادة إنتاجية الموظف مما يسهم بزيادة أرباح المنظمة
 - 2- زيادة دخل الموظفين مما يسهم بخلق شعور الأمن والاستقرار الوظيفي.
 - 3- تشجيع الموظفين على تنمية المهارات في أدائهم

العوامل الإجتماعية: ويمكن عرضها كما يلي:

العلاقات مع الزملاء: من الضروري جد وجود نظام اتصالات فعال داخل المؤسسة ذلك من أجل التواصل الجيد داخل المؤسسة بين العاملين والإدارة وبين العاملين بعضهم بعض، وبين مختلف المصالح.

العلاقات مع رؤساء العمل (نمط الإشراف): إن فاعلية الإشراف في تحقيق مستوى مرتفع من الأداء الوظيفي لدى الأفراد تعتمد على قدرة المشرف في أن يجعل الآخرين يؤدون أعمالهم بنفس الكفاءة التي اعتاد أن يؤدي بها العمل شخصيا، فالمشرف الفعال يكون قائدا أو مخططا ومحفزا ومعلما وناصحا وموجها ومدربا في آن واحد.

ويرى الباحث بأن هناك العديد من الصفات التي يجب على الرئيس المباشر (القائد) التحلي بها لكي يكون لديه القدرة على التأثير بالمرؤوسين وتتمثل بـ:

1. أن تتوفر لديه ثقة عالية بنفسه
2. يمتلك مهارات تواصل مميزة
3. يتمتع بشخصية جذابة
4. يمتلك رؤى مستقبلية للرفي بالمنظمة والمرؤوسين

العوامل الشخصية: وتتعلق بالأفراد العاملين أنفسهم من حيث (العمر، الجنس، الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة) كما تندرج تحت هذه العوامل سمات الشخصية التي تميز بها الفرد.

القيم الأخلاقية: القيم عبارة عن معايير للحكم على سلوك الفرد في المجتمع والتي تعمل على توجيه سلوكه وتحديد استجابته في مواقف الحياة المختلفة ويكتسبها الفرد في حياته كما يكتسب المعارف والمهارات والعادات والاتجاهات عن طريق "الخبرة" وهي مجموعة المبادئ والمعايير المحددة من منظور بيئي والتي يهتدي بها الفرد في سلوكياته المختلفة. أن الأخلاقيات هي العنصر الأساسي الذي يتوقف عليها نجاح وتطور المنظمات، وأن الأعمال تفقد فاعليتها بدون وجود درجة من الثقة والامانة والصدق، بالإضافة إلى ازدياد التكاليف القانونية نتيجة التعاملات الأخلاقية، ومما لا شك فيه أن الأفراد الذين يتخذون قرارات متعلقة بالعمل ويعملون بموجبها إنما يعبرون عن اختيارات عقلية أخلاقية سواء كانت ايجابية أو سلبية بل إن تجاهل دور الأخلاق في العمل يعني إنكار أن هناك طرقا صحيحة وأخرى خاطئة لمزاولة العمل.

ويرى الباحث بأن أهمية القيم الأخلاقية تكمن في النقاط التالية:

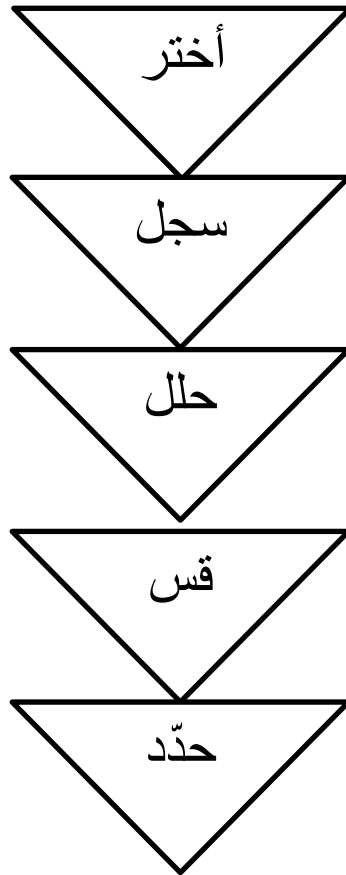
- 1- حسن إدارة الموارد المالية بشكل سليم دون وجود فروق أو تسرب مما ينعكس ايجابا على عملية التنمية الشاملة.
- 2- إن تحلي الموظفين بالنزاهة والعدالة والشفافية يسهم بالقضاء على الظواهر السلبية في بيئة العمل والمتمثلة بالمحسوبيات والرشوة
- 3- تخلق بيئة عمل مريحة اجتماعيا عن طريق التعامل بمحبة ورعاية مدربين بين الموظفين فيما بينهم وبين رئيسهم المباشر، مما سينعكس ايجابا على أداء أعمالهم.

سادسا: معدلات الأداء الوظيفي

تتطلب عملية الحكم على أداء الوظيفي أو تقييمه وصف معدلات الأداء من خلال تحديد القيم المرتبطة بالخطط والتي تقاس على ضوءها النتائج المتحققة، لذا يعتبر معدل الأداء أداة تخطيطية تعبر عن غاية مطلوب بلوغها، وقد يعكس خطة أو طريقة أو إجراء يستخدم أداء نشاط معين ودون تحديد معدلات ومعايير الأداء يصعب قياس الأداء والوصول إلى حكم سليم على مدى كفاءته.

إن وصف معدلات الأداء عملية تتم من خلال عدد من الخطوات كما يوضحها الشكل التالي:¹

الشكل رقم 02 يوضح وصف معدلات الأداء



المصدر: زوليف مهدي حسن: إدارة الأفراد من منظور كمي والعلاقات الإنسانية، دار مهلاوي للنشر والتوزيع، عمان، 1993، ص 288.

¹ - زوليف مهدي حسن: غدارة الأفراد من منظور كمي والعلاقات الإنسانية دار مهلاوي للنشر والتوزيع، عمان 1993، ص 288.

يبين الشكل السابق الخطوات التي لا بد من اتباعها لوضع معدلات الأداء وفيما يلي شرح هذه الخطوات:

1- الاختيار: تشير هذه الخطوة إلى اختيار أنسب الأعمال لقياسها فقد يكون موضوع الأداء عملا جديدا لم يسبق قياسه أو تغيير في طريقة أدائه يتطلب تحديد زمن نمطي جديد أو يسبق قياسه أو شكاوي العاملين من ضيق الوقت المسموح له أداء عمل معين، أو لغيرها من الأسباب، لذا يعتبر الاختيار للخطوة الأولى في توظيف معدلات الأداء.

2- التسجيل: وتشير هذه الخطوة إلى تسجيل الحقائق، المعلومات والبيانات المتعلقة بالظروف التي يتم فيها العمل والأساليب وعناصر النشاط التي يتضمنها العمل، كما تتضمن هذه الخطوة الأجزاء المكونة للنشاط المتجدد في العمل.

3- التحليل الانتقادي: تركز هذه الخطوة على اختيار صحة البيانات المسجلة للتأكد من استغلال الوسيلة والحركة الأكثر فاعلية، وعزل العناصر الغريبة التي لا تساعد على الانتاجية.

4- القياس: وتختص هذه الخطوة بقياس كمية العمل المستغلة في كل عنصر وبالوقت والأسلوب الفني المناسب لقياس العمل.

5- التحديد: يتم في هذه الخطوة تحديد سلسلة النشاطات اللازمة لتشغيل تحديدا دقيقا يشمل الوقت القياسي لأداء النشاط والأساليب والتقنيات المعينة التي تستخدم في أدائه.

علما أن معدلات الأداء تختلف من مجتمع لآخر، ومن منظمة أخرى لتأثرها بالعادات والتقاليد السائدة في المجتمع، وبالظروف البيئة المحيطة بالعمل، وبدرجة التقدم التقني والمعلوماتي في المنظمة.

معدلات الأداء الوظيفي والتي تتطلب عملية الحكم عن الأداء الوظيفي ولوضع معدلات الأداء هي الاختيار تشير هذه الخطوات إلى اختيار أنسب الأعمال لقياسها فقد يكون موضوع الأداء أو التسجيل وهذه الخطوة الإجراء المكونة للنشاط المتجدد في العمل والقياس وتخصص هذه الخطوة لقياس كمية العمل المستقلة في كل عنصر.¹

¹ - مرجع سابق، ص ص 288-289.

سابعاً: الصعوبات والتحديات التي تواجه تقييم الأداء الوظيفي

- أ- عدم موضوعية المشرفين أو الرؤساء الذين يمارسون عملية التقويم أو عدم دقته، وعدم حرصهم على اتمام التقويم بطريقة عادلة وعلمية.
- ب- عدم الاعتماد على معلومات وافية ودقيقة في عملية التقويم
- ت- عدم الإكتراث بنتائج التقويم من جانب الإدارة وعدم تأثير الترقيات والعلوات والإفادات والانجازات والمنح والمكافآت بما يحصل عليه الموظفون من تقديرات ودرجات.
- ث- غياب المعايير والمقاييس والمؤشرات الكمية التي تسهل ترجمة الصفات والمؤهلات وانماط السلوك ووحدات الانجاز إلى درجات وتقديرات تعتمد للتقويم والترتيب والمقارنة.¹

ينطوي الأداء على عدة صعوبات وعراقيل لتقييمه تتمثل في عدم موضوعية المشرفين أو الرؤساء الذين يمارسون عملية التقويم، عدم الاعتماد على معلومات وافية ودقيقة في عملية التقويم إضافة إلى عدم الإكتراث بنتائج التقويم من جانب الإدارة وعدم تأثر الترقيات والعلوات والإفادات والانجازات، كذلك غياب المعايير والمقاييس والمؤشرات الكمية التي تسهل ترجمة الصفات والمؤهلات.²

ثامناً: علاقة الأداء الوظيفي بالاغتراب الوظيفي

إن العلاقة التي تربط الاغتراب الوظيفي بالأداء علاقة قوية وذات تأثير ملحوظ وفعال فكلما زاد الاغتراب الوظيفي عند العاملين كلما قل الأداء، وضعف عند هؤلاء العاملين، والعكس صحيح ومما لا شك فيه ان اغتراب الموظف وعدم رضاه عن عمله له تأثير على العديد من العوامل الخاصة بالعمل مثل نسبة الغياب دوران العمل، العلاقة بين المدير والعاملين وكذا الغياب بمبررات غير صحيحة وبالتالي فإن الاغتراب الوظيفي يؤثر بشكل مباشر وجوهري على أداء الموظفين العاملين في المؤسسات ويقلل انتاجهم الفكري والمعرفي، والخدماتي، والاغتراب له انعكاسات وتأثيرات سلبية وخطيرة على الموظفين والمؤسسات، في شتى المجالات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية وغيرها.

¹ - عامر عطر الكيسي: إدارة الموارد البشرية في الخدمات المدنية، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية بحوث ودراسات، ط3، القاهرة، مصر، 2014، ص 194

² - عامر عطر الكيسي: مرجع سابق، ص 194.

خلاصة الفصل

إن نجاح المؤسسة ووصولها إلى تحقيق أهدافها المرجوة يقوم على مدى قدرتها وتمكنها من تطبيق المعايير والأسس التي يقوم عليها الأداء الوظيفي وتتحدد درجة النجاح، بمدى تحقيقها لهذه الأسس، فكلما كانت هناك جدية في تطبيق معايير الأداء، كلما أدى ذلك إلى زيادة نجاح المؤسسة وذلك بحكم الأهمية، وللدور الذي يحظى به الأداء في تحقيق أهداف المؤسسة.

الفصل الرابع

تمهيد:

تعتمد أي دراسة علمية على الجانب النظري وعلى الجانب التطبيقي العلمي، الذي يكمل بدوره ويجسد في الميدان الجانب النظري، فالجانب التطبيقي يتطلب خطوات مترابطة لجعل الدراسة أكثر تناسقا وتنظيما وذلك بالاعتماد على خطوات البحث العلمي.

إن الجانب الميداني الذي يسمح لنا بتحديد خطوات العمل والمنهج المناسب والتقنيات المستعملة في جمع المادة العلمية في ميدان مجال الدراسة.

سوف نتطرق في هذا الفصل إلى الجانب التطبيقي، الذي يعتبر جانبا هاما في البحث حيث سنتناول فيه مكان الدراسة، مجموعة البحث، المنهج المستخدم بالإضافة إلى تقنيات وأدوات جمع المعلومات المستخدمة في هذه الدراسة.

أولاً: الإجراءات المنهجية

1- المنهج التاريخي:

تم استخدامه باعتباره إعادة للماضي، بواسطة جمع الأدلة وتقويمها، ومن ثمة تمحيصها، وأخيراً تأليفها ليتم عرض الحقائق أولاً عرضاً صحيحاً في مدلولاتها وفي تأليفها وحتى يتم التوصل حينئذٍ إلى استنتاج مجموعة من النتائج ذات البراهين العلمية الواضحة.

وهو أيضاً: ذلك البحث الذي يصف ويسجل ما مضى من وقائع وأحداث الماضي، ويدرسها ويفسرها ويحللها على أسس علمية منهجية ودقيقة، بقصد التوصل إلى حقائق ومعلومات أو تعميمات تساعدنا في فهم الحاضر على ضوء الماضي والتنبؤ بالمستقبل.

كما يعرف بأنه ذلك المنهج المعني بوصف الأحداث التي وقعت في الماضي وصفاً كيفياً يتناول رصد عناصرها وتحليلها ومناقشتها وتفسيرها والاستناد على ذلك الوصف في استيعاب الواقع وتوقع اتجاهاتها المستقبلية القريبة والبعيدة.¹

وتم استخدام المنهج التاريخي باعتباره يساعد في حل مشكلات معاصرة على ضوء خبرات الماضي

يساعد على إلقاء الضوء على اتجاهات حاضرة ومستقبلية.

يؤكد الأهمية النسبية للتفاعلات المختلفة التي توجد في الأزمنة الماضية وتأثيرها يهيئ الفرض لإعادة تقييم المعلومات والبيانات بالاستناد إلى مجموعة من الفروض أو نظريات أو تعميمات معينة قد ظهرت في الزمن الحاضر ولم تعرف في الماضي.²

¹ - هالة طلبات، مناهج البحث العلمي <https://esceea-journals.ekb.eg.article> تم الاطلاع عليها بتاريخ

2024/02/07 على الساعة 10:00

² - عفيف المبارزي، المنهج التاريخي، شبكة الألوكة، قسم الكتب www.alukah.net تاريخ الاسترجاع 2024/02/06

على الساعة 9:44 صباحاً، ص 09.

فيتم استخدام المنهج التاريخي في البحوث الطبيعية والاقتصادية والتربوية وغيرها، كما ان هناك بعض المواضيع التي لا يمكن مواجهتها بالبحث إلا باستخدام هذا النوع من المنهج، ظهر المنهج التاريخي في نهاية القرن التاسع عشر وبداية القرن العشرين.

بالتحدث عن أهم رواد المنهج التاريخي ستجد الكثير من الاعلام الذين برز دورهم كثيرا في هذا المنهج ومن أهم هؤلاء العلماء لاسنون، وقد كان معلمه الاول هو العالم الجليل طه حسين، وكذلك تعلم على يد سانت بوف وغيرهم.

ومن خلال ما سبق أن للمنهج التاريخي دور كبير في الكشف عن الحوادث التاريخية والتأكد من صحتها، وبالتالي إمكانية اسقاط هذه الحوادث على أحداث الزمن الحاضر الذي نعيش ونحيا فيه.¹

2- المنهج الوصفي:

تم استخدام المنهج الوصفي الذي يعتمد على وصف الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفا دقيقا، ويعبر عنها تعبيراً كفيماً وكمياً، كما لا يكتفي هذا المنهج عند جمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة من أجل استقصاء مظاهرها، وعلاقتها المختلفة، بل يتعدى ذلك إلى التحليل والربط والتفسير للوصول إلى استنتاجات معينة.²

ويهدف هذا المنهج إما رصد ظاهرة أو موضوع محدد بهدف فهم مضمونه قد يكون هدفه الأساسي تقويم وضع معين لأغراض علمية.

وعليه فيعرف هذا المنهج بأنه أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة على ظاهرة أو موضوع محدد من خلال فترات زمنية معلومة وهذا من أجل الحصول على نتائج علمية ثم تفسيرها بطريقة موضوعية وبما ينسجم مع المعطيات الفعلية الظاهرة ويمكن إجمال الاهداف الأسلوب الوصفي في البحث بالنقاط الرئيسية التالية:

¹ - عفيف المبارزي، المنهج التاريخي وأهميته في البحث، أكاديمية bts، support@btsacademy.com ، تاريخ الاسترجاع، 2024/04/23، على الساعة 11 صباحا، ص 05.

² - محمود عودة عبد الله سعيد: الاغتراب الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية، قدمت هه الرسالة إستكمال لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في القيادة والإدارة، البرنامج المشترك بين جامعة الأقصى وأكاديمية الإدارة والسياسة للإدارة العليا، "برنامج القيادة والإدارة"، بغزة فلسطين، سنة 2017، ص 118.

- جمع بيانات حقيقية ومفصلة لظاهرة أو مشكلة موجودة فعلا لدى مجتمع معين
- تحديد المشكلات الموجودة وتوضيحها
- إجراء مقارنات لبعض الظواهر أو المشكلات وتقويمها وأبعاد العلاقات بينهما.
- من خلال تبين المنهج الوصفي تم اتباع الخطوات التالية
- الاطلاع على ما كتب من دراسات وموضوعات ذات علاقة بموضوع الدراسة.
- القيام بمقابلات مع بعض المبحوثين.
- بناء استبيان لقياس الاغتراب الوظيفي والأداء الوظيفي
- استخدام الأساليب الإحصائية الملائمة ومحاولة إعطاء التفسيرات المحتملة.
- وقد تم الاعتماد على المنهج لأنه أكثر استخداما في العلوم الاجتماعية
- كما يساعدنا أيضا في تحديد العلاقة الوصفية بين الاغتراب الوظيفي والأداء الوظيفي.
- كما يسمح لنا أيضا في جلب المعلومات الكيفية من خلال الأدوات المنهجية المرتبطة به.
- إضافة إلى ذلك المنهج الوصفي يسمح لنا بترجمة المعلومات الكيفية إلى معلومات كمية.

ثانيا: مجالات الدراسة:

إن الفائدة من البحث العلمي تكمن في تكامل كل من الجانب النظري والميداني، فلا يمكن عرض التصورات الفكرية دون إدراك صلتها بالواقع وربطها به، ولا يمكن جمع المعطيات الميدانية إلا بالرجوع إلى دلالتها النظرية وتكملة لخطوات الدراسة وتنسيقها على ضوء ما تمت مناقشته في الفصول السابقة التي تناولت الاغتراب الوظيفي في بيئة العمل وعلاقته بالأداء الوظيفي، وسيتم من خلال هذا الجانب الميداني التطرق إلى الإطار المنهجي للدراسة الذي يعد محور الدراسة الميدانية في تصميم البحوث العلمية حيث يبرز الباحث من خلاله مجالات الدراسة (المجال المكاني، المجال البشري، المجال الزمني)

أ- **المجال المكاني:** تم اختيار مكان الدراسة، بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة الشاذلي بن جديد ولاية الطارف، حيث تم عرض وتقديم أهم المعلومات عن مكان التريص والمهام التي يقوم بها والأهداف التي تسعى إليها.

نشأة وتطور كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية:

- تم تشكيلها بموجب المرسوم التنفيذي رقم 12-242 في 4 جوان 2012م حيث كان قسم علم الاجتماع ملحقاً بمعهد اللغات والآداب
- تحتوي الكلية حالياً على قسم واحد هو علم الاجتماع يُوّطره مجموعة من الأساتذة عددهم حالياً من مختلف الرتب، أما بالنسبة لعدد الطلاب الإجمالي هو 832 طالب، تسعى هذه الكلية لفتح تخصصات وأقسام جديدة للسنة الدراسية 2019/2018 وذلك في انتظار اعتمادات الندوة الوطنية: قسم علم النفس، الانثربولوجيا.

أهداف كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية:

- تسعى إلى تحضير الطلبة إلى الحياة العلمية والعملية
- تساهم في عملية تسهيل الإدماج المهني للطلبة
- الإعداد الفعلي للطلبة والباحثين لمواجهة مشكلات وقضايا المجتمع.
- توفير الكفاءات المتخصصة الضرورية لتنمية البلاد في ظل انفتاح الجامعة على المحيط الاقتصادي والاجتماعي.

تمر مرحلة الدراسة الجامعية بمرحلتين وهما:

- نيل شهادة الليسانس في علم اجتماع العام - تمر هي الاخرى بثلاث مراحل: السنة اولى: جذع مشترك، السنة الثانية: إختيار الفرع، السنة الثالث: إختيار التخصص
- أما فيما يتعلق بنيل شهادة الماستر يوجد فيها تخصصان هما:

علم اجتماع تنظيم وعمل + علم اجتماع اتصال¹

¹- تم الحصول على هذه المعلومة من طرف عميد كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، بجامعة الشاذلي بن جديد - الطارف - بتاريخ 2024/02/19، على الساعة 11:00.

أما مرحلة ما بعد التدرج تشمل التحضير لشهادة الدكتوراه في علم الاجتماع وينطوي على ثلاثة تخصصات تزاوُل بالقسم وهي: علم إجتماع اتصال، علم إجتماع التنظيم والعمل، علم إجتماع التربية.¹

ب-المجال البشري:

ويقصد به مجتمع البحث الذي حدّده واختاره الباحث إجراء بحثه وأخذ عينة منه لجمع المعطيات والبيانات، وينحصر المجال البشري لهذه الدراسة في جميع أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، والذي يبلغ عددهم 47 أستاذ (عينة قصدية بطريقة المسح الشامل): والتي يعرف على أنها من أكثر العينات استخداما نظرا لسهولة الوصول للمفردات.

ج- المجال الزمني:

ويقصد به المدة الزمنية التي استغرقتها الدراسة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، حيث تتحدد هذه الدراسة زمنيا خلال الموسم الجامعي (2023-2024)، ولقد مرت هذه الدراسة بعدة مراحل، كانت الانطلاقة بقراءة تحليلية حول الموضوع والإحاطة الشاملة بالمصادر والمراجع التي تناولت موضوع الاغتراب الوظيفي في بيئة العمل وعلاقته بالأداء الوظيفي وذلك خلال اوائل شهر أكتوبر، بعد ما تم ضبط الموضوع وقبوله انطلقنا في بناء خطة تمهيدية حول الموضوع ثم قمنا بجمع المعلومات والبيانات المتعلقة بموضوعنا.

وفي منتصف شهر أكتوبر قمنا بإجراء الجانب المنهجي، بعد ذلك في شهر نوفمبر 2023 قمنا بإجراء الجانب النظري المتضمن الاغتراب الوظيفي في بيئة العمل وعلاقته بالأداء الوظيفي ثم في شهر مارس 2024 انطلقنا في الجانب الميداني، ثم اعداد الإجراءات المنهجية المتمثلة في المنهج المستخدم (المنهج التاريخي، المنهج الوصفي) مجالات الدراسة (المجال المكاني، البشري، الزمني) إضافة إلى أدوات جمع البيانات وقد اعتمدنا على الاستمارة وقد تم تحضيرها في 25 مارس 2024 وقد تم تحكيمها من طرف الأستاذة في 22 أبريل 2024 وتم استخراجها وتوزيعها على الاساتذة بداية من 2024/04/27 بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف وقد تم استخراجها في شكلها النهائي في 2024/05/25.

¹- تم الحصول على هذه المعلومة من طرف الأستاذة المشرفة بتاريخ 2024/02/22 على الساعة 9:55.

ثالثاً: أدوات جمع البيانات

يعد اختيار أداة البحث أمر ضرورياً، حيث أن جمع المعلومات يعد أمراً هاماً في البحث، وأهميته مرتبطة باختيار الأداة المناسبة، فبقدر ما توقف الباحث في اختيار الأداة وجمعه لمعلومات بشكل صحيح بقدر ما توصل إلى نتائج جيدة وكافية لمعالجة موضوع الدراسة، وفي بحثنا هذا، اخترنا كل من المقابلة والاستمارة:

أ- تعريف المقابلة:

استبانة شفوية يستطيع الباحث من خلالها جمع المعلومات بأسلوب شفوي، ويتم ذلك من خلال لقاء يتم بين الباحث والذي بدوره يقوم بطرح بعض الأسئلة على الأشخاص المستجيبين وجهاً لوجه، ويقوم الباحث بتسجيل كل المعلومات والاجابات على هذه الأسئلة في استمارات تدعى (استمارة المقابلة).

تعتبر أداة المقابلة بانها من أكثر الأدوات دقة وذلك لقدرة تقديمها وخاصة في المجتمعات الامية، ويجب على الباحث العلمي ان يختار مسبقا الطريقة التي تتناسب مع البحث الخاص به، وأن يكون على دراية كاملة بالأدوات والأساليب المختلفة التي تساهم في جمع المعلومات.¹

ب- الاستمارة:

كأداة لمعالجة موضوع، دراستنا والتي اعتمدنا في إعدادها على تفكيك أسئلة الدراسة بعد إطلاع الأستاذ المشرف عليها، وتم صياغتها في شكلها النهائي وقد احتوت على 18 سؤالاً، وتم توزيعها على أفراد الدراسة.

وقد عرفت الاستمارة على أنها: أكثر أدوات جمع البيانات انتشاراً، وهي عبارة عن مجموعة من الأسئلة حول موضوع معين، بحيث تغطي كافة جوانبه مما يسمح لنا بالحصول على البيانات اللازمة للبحث عن إجابات المبحوثين.

¹ - يحي سعد، المقابلة في البحث العلمي، دراسة الاستنثارات والدراسات والترجمة، drasah.com، تاريخ الاسترجاع 2024-05-03 على الساعة 11:44 صباحاً.

وتعرف كذلك: أداة منظمة ومضبوطة لجمع بيانات الدراسة الحقلية، تعرف بأنها تقنية مباشرة للتقصي العلمي، إزاء الأفراد وتسمح باستجوابهم بطريقة موجهة والقيام بسحب كمي، بهدف ايجاد علاقات رياضية والقيام بمقارنات رقمية.¹

رابعاً: عينة الدراسة

هي جزء معين أو نسبة معينة من أفراد المجتمع الأصلي وقد تم تعميم نتائج الدراسة على المجتمع كله، ووحدات العينة قد تكون أفراد كما قد تكون أحياء أو شوارع أو مدن وغيرها ... إلخ.

حيث استعملنا في هذه الدراسة العينة القصدية التي تعتمد على نوع من الاختيار المقصود حيث يعتمد الباحث أن تتكون العينة من وحدات يعتقد انها تمثل المجتمع الأصلي تمثيل صحيحاً.

ويتم اختيارها على أساس من الخبرة السابقة، فقد يلاحظ الباحث من الدراسات السابقة أن مجموعة من المفردات تمثل فيها من الخصائص ما يجعل نتائجها قريبة من نتائج المجتمع ككل ومن الملاحظ أن "العينة القصدية" هي أكثر العينات استخداماً نظراً لسهولة الوصول للمفردات، بالإضافة إلى اعتقاد الباحث بأن هذه المفردات تحديداً هي الأقدار على تزويده بالبيانات التي يحتاجها في دراسته.²

وقد استخدمنا العينة القصدية بطريقة المسح الشامل على كل أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية لجامعة الشاذلي بن جديد - الطارف - الذي بلغ عددهم 47 أستاذ للعام الدراسي 2023-2024 وذلك نظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة.

¹ - ربيحة تبار، الاستثمارة في البحث العلمي، مجلة الشامل للعلوم التربوية والاجتماعية تصدر من جامعة الوادي الجزائر، العدد 601 المجلد 05، جوان 2022، ص 49.

² - رواية بنت أحمد القحطاني، سعود بن فحيان الفحيان، النمطية، المنهجية في الرسائل الجامعية، دراسة مطبقة على عينة من رسائل الدكتوراه، بجامعتي الملك سعود والامام محمد بن سعود الاسلامية مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 20، جامعة الغيوم، ص 446.

ونقصد بالمسح الشامل: هي المسوحات التي تشمل كافة مفردات مجتمع البحث ويقصد بالمجتمع، مجموع وحدات البحث أو الدراسة التي يراد الحصول على معطيات عنها سواء كانت انسانا او نباتا أو جمادا إلا أن عملية المسح الشامل باهظة التكاليف سواء من الناحية المالية أو الوقت.¹

ملاحظة:

العينة بلغت 47 مبحوث من بينهم أستاذين امتنعا عن الإجابة، فيما لا حظنا اثناء التفريغ أن بعض الاساتذة لم يجيب عن بعض الأسئلة إما قصدا او لعدم الفهم.

¹ - مدحت جمال، المسح الشامل والمسح بالعينة في البحث العلمي، www.maktabtk.com تمت الزيارة بتاريخ 2024/01/10 على الساعة 09:00.

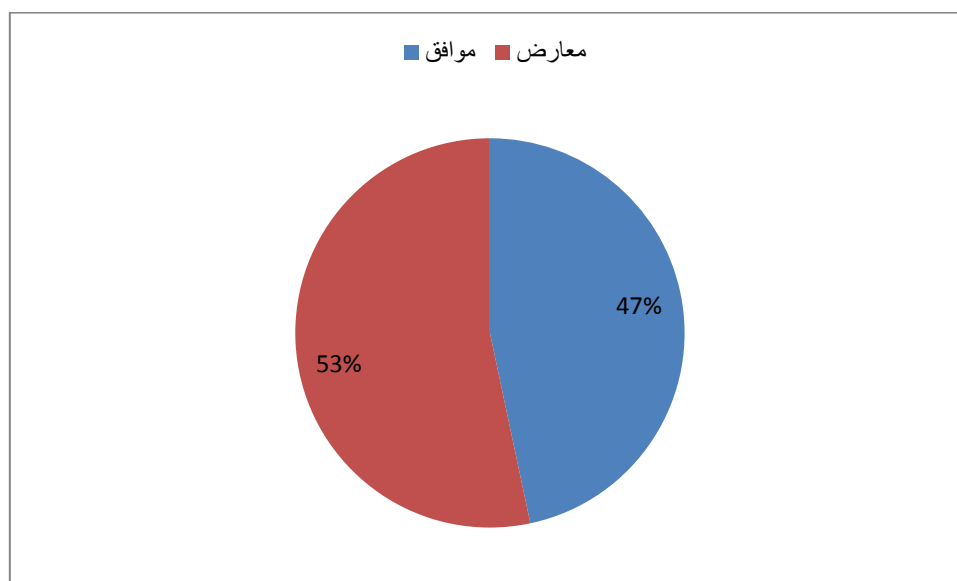
خامسا: تحليل وتفسير البيانات الميدانية

المحور الأول: بيانات أولية

جدول رقم (01): بين توزيع العينة حسب الجنس

الإجابات المبحوثين	ذكر	أنثى	لا إجابة
			2
45	20	25	1%
%100	44%	56%	

يبين الجدول بأن عدد الإناث يفوق عدد الذكور، حيث بلغت نسبة الإناث 56% بينما نسبة الذكور بلغت 44% وهذا راجع إلى أن المرأة هي الأكثر فعالية وكفاءة من الذكور، والمعنى أن المؤسسات التربوية تمثلها فئة الإناث أكثر منها ذكور وذلك يعود أن التعليم لصالح الإناث وتوجه الذكور إلى ميادين عمل أخرى إضافة إلى ذلك هناك 2 من المبحوثين امتنعوا عن الإجابة إما قصد أو عدم فهم للأسئلة.



الشكل رقم 01: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

جدول رقم (02): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

الإجابات المبحوثين	أقل من 10 سنوات	10 سنوا	أكثر 10 سنوات	لا إجابة
45	16	4	23	2
%100	%36	%9	%51	%1

يتضح لنا من خلال الجدول الخاص بتوزيع المبحوثين حسب الخبرة المهنية وأن أعلى نسبة من المبحوثين لهم خبرة مهنية متمثلة في أكثر من 10 سنوات بلغت بنسبة 51% تليها نسبة المبحوثين التي تتمثل خبرتهم المهنية في أقل من 10 سنوات بلغت نسبة 36% في حين تتمثل الخبرة المهنية لباقي المبحوثين التي تراوحت مدة عملهم إلى 10 سنوات والتي تعتبر الأدنى نسبة بلغت 9%، ومن خلال ما سبق يمكن القول بأن أفراد العينة الأكثر من 10 سنوات احتل المرتبة الأولى وهذا يعني أنهم يتمتعون بالخبرة والكفاءة العالية في العمل، مما يجعلهم قادرين على معالجة المشاكل المتعلقة بظروف العمل والتحكم فيها، بينما الفئة التي تتراوح خبرتهم المهنية بين 10 سنوات وأقل من 10 سنوات فهم يعد حديثي النشأة وبالتالي لا يملكون قدرة كافية لمواجهة بعض المشاكل داخل الكلية وبالتالي هم يشعرون بنوع من الاغتراب وبطبيعة الحال هناك مبحوثين امتنعوا عن الإجابة بلغت نسبتهم 1% فهذا راجع أما لعدم فهم الأسئلة أو عدم الإجابة قصداً.



الشكل رقم 02: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

جدول رقم (03): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الرتبة العلمية

الإجابات المبحوثين	استاذ مساعد	استاذ محاضر	استاذ التعليم العالي	لا يوجد إجابة
45	15	15	13	2
%100	% 33	% 33	% 29	% 1

يتضح لنا من خلال الجدول الخاص بتوزيع الرتبة العلمية أن المبحوثين الذين يحتلون المنصب الأعلى هم كل من الأستاذ المساعد والأستاذ المحاضر التي بلغت نسبتهم بـ 33% بينما استاذ التعليم العالي الذي احتل أدنى مرتبة بلغت نسبته 29%، ومن ذلك اتضح لنا أن كل من الاستاذ المساعد والاستاذ المحاضر يحتلون نفس الرتبة داخل الكلية، بحكم أن الاستاذ المحاضر لا يعتبر التدريس مهنة بدوام كامل لكن بحكم أنه لديه خبرات أخرى في مختلف التخصصات، نفس الشيء بالنسبة للأستاذ المساعد لديه عدة التزامات وانشغالات بكل أنواعها وهنا يبقى أستاذ التعليم العالي هو الأقل نسبة، ودائما يبقى 2 من المبحوثين امتنعوا عن الإجابة بلغت نسبتهم 1% وهذا راجع إما لعدم فهم الأسئلة أو عدم الإجابة قصداً.

جدول رقم (04): يبين توزيع أفراد العينة حسب الإقامة

الإجابات المبحوثين	الطارف			عناية	سكيكدة	قالمة	لا يوجد إجابة
45	24			12	2	1	6
	الشط	الذرعان	بن مهيدي	/	/	/	/
	1	1	1				
%100	2%	2%	2%	27%	4%	2%	3%

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه الخاص بالإقامة ان أغلبية المبحوثين يتمركزون بولاية الطارف ومنهم خارجها، بحيث اعتبروا هم اعلى نسبة بلغت 53% في حين تليها الفئة القاطنة بولاية عنابة والتي بلغت نسبتهم 27% بينما كل من سكيكدة 4% وقالمة 2% من المبحوثين ومن هنا يمكننا القول أن الفئة القاطنة بولاية الطارف هي الأكثر نسبة من باقي الولايات، وبالرغم من ذلك تبعد المسافة بين مقر سكنهم ومكان عملهم، تليها الولايات الأخرى المذكورة سابقا أن المبحوثين فيها يعانون من بعد المسافة وهذا يؤثر

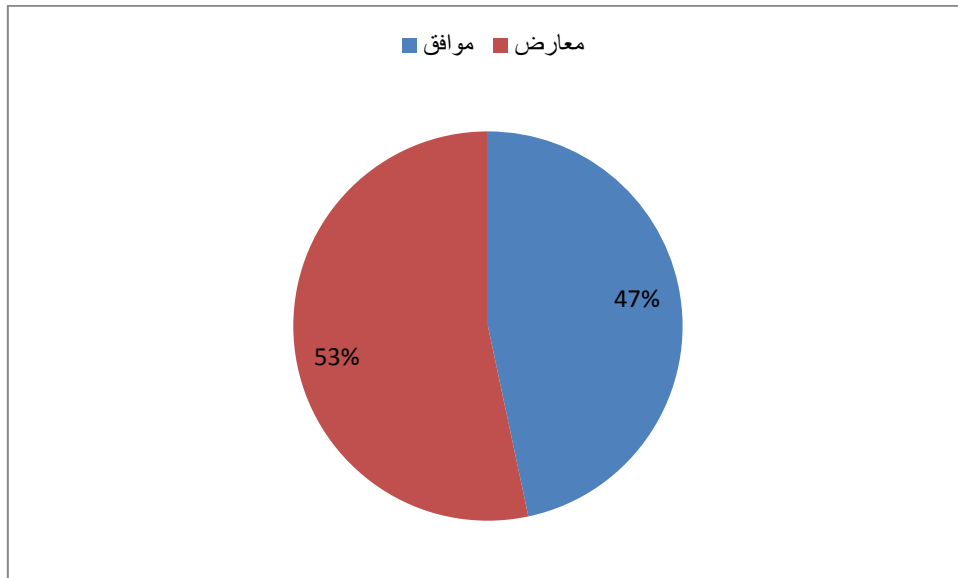
على أدائهم الوظيفي على سبيل المثال التوقيت غير المناسب كل هذه تعتبر عائق يشعرهم بنوع من الاغتراب، إضافة إلى ذلك وجدنا 6 من المبحوثين الذين بلغت نسبتهم 3% امتنعوا عن الإجابة وهذا راجع اما لعدم فهم الأسئلة او قصدا.

المحور الثاني: بيانات خاصة بالبناء الهيكلي الذي يساعد على الأداء الوظيفي

الجدول رقم (05): يمثل الشعور بالاغتراب

الإجابات المبحوثين	نعم	لا	لا إجابة
45	24	21	2
%100	%53	%47	1%

يتضح لنا من خلال الجدول الخاص بالشعور بالاغتراب، أن الفئة الأكبر نسبة هم الذين يوافقون على أنه يوجد اغتراب داخل الكلية بلغت نسبتهم بـ 53% بينما الذين لا يوافقون بلغت نسبتهم بـ 47% وهذا يدل على أن أغلب المبحوثين يشعرون بالاغتراب داخل المؤسسة ويرجع ذلك إلى عدة ظروف بالإضافة إلى امتناع 2 من المبحوثين عن الإجابة اما لعدم فهمها أو قصد وبلغت نسبتهم بـ 1% وهم الأقل نسبة.



الشكل رقم 03: يبين الشعور بالاغتراب عن المؤسسة

الجدول رقم (06): يمثل أسباب الشعور بالاغتراب

الإجابات المبحوثين	التسلط	ظروف غير الملائمة	عدم المرافق	توفر لا إجابة
45	7	8	4	28
%100	16%	18%	9%	13%

يتضح الجدول اعلاه الخاص بأسباب الشعور بالاغتراب أن البعض من المبحوثين يشعرون بالاغتراب مكان عملهم وهذا راجع لعدة أسباب وهي كالتالي: ظروف غير الملائمة، التسلط، عدم توفر المرافق بحيث بلغت نسبة المبحوثين الذين يعانون من ظروف غير ملائمة 18% بينما الذين يمارسون عليهم التسلط وهذا الاخير يعتبر أحد أسباب الاغتراب بلغت نسبته بـ 16% ومنهم من كان سبب اغترابهم هو عدم توفر المرافق الذي بلغت نسبتهم بـ 9% وهذا ان دل على شيء إنما يدل على الظروف غير الملائمة.

هي أكثر سبب أدى بالمبحوثين إلى الشعور بالاغتراب، على خلاف ذلك وجدنا 12% لم يقدموا أي سبب او إجابة تشعرهم بالاغتراب ولا تنسى بطبيعة الحال 28 من المبحوثين امتنعوا عن الإجابة أما لعدم فهم الأسئلة إما قصد بحيث بلغت نسبتهم بـ 13% وهم الأقل نسبة دائما.

الجدول رقم (7): يمثل ضعف البناء الهيكلي داخل المؤسسة

الإجابات المبحوثين	نعم	لا	لا إجابة
45	29	12	6
%100	%64	%27	%3

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه ان المبحوثين الذين يوافقون على أن هنا ضعف في البناء الهيكلي بلغت نسبتهم بت 64% وهي النسبة الأعلى، بينما الذين لا يوافقون على ذلك بلغت نسبتهم بـ 27% وهي أقل نسبة ومن خلال ذلك يمكننا القول أن الفئة الأكثر نسبة هم من يعانون من ضعف البناء الهيكلي داخل المؤسسة وهذا يؤثر على آدائهم الوظيفي ويشعرهم بالاغتراب، إضافة إلى ذلك هناك من امتنع عن الإجابة عن هذا السؤال بنسبة بلغت 3% وهذا راجع لها لعدم فهم الأسئلة أو عدم الإجابة قصدا.

الجدول رقم: (08): يمثل طبيعة المشاكل التي تواجه العمال أثناء عملهم

الإجابات المبحوثين	مشاكل تقنية تتعلق بكيفية انجاز العمل واستخدام تجهيزات العرض		التوقيت غير المناسب	مشكلات متعلقة بنوع العلاقات	
	الاداريين	الزمالة		الاداريين	الزمالة
45	20	14	3	1	09
%100	%44	%31	%7	%2	%4

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه ان أكثر مشكلة تواجه العمال أثناء عملهم هي مشاكل تقنية تتعلق بكيفية إنجاز العمل واستخدام تجهيزات العرض حيث بلغت النسبة 44% ونقص هذه التجهيزات يؤدي إلى التقليل من الأداء الوظيفي ونوع من الشعور بالاعترا ب تليها مشكلة التوقيت غير المناسب وبلغت النسبة 31% وذلك نظرا لبعدها المسافة بين الكلية ومقر سكنهم ثم مشكلة الزمالة وبلغت النسبة 7% ثم الإداريين وبلغت النسبة 2% وهذا يعود إلى مشكلات متعلقة بنوع العلاقات الاجتماعية، اما في ما يخص أفراد العينة الذين امتنعوا عن الإجابة فبلغت النسبة 4% وهذا راجع إلى عدم فهم الأسئلة أو عدم الإجابة قصدا.

الجدول رقم (09): يمثل العلاقات بين الزملاء

الإجابات المبحوثين	جيدة	مقبولة	سيئة	لا إجابة	
				الاداريين	الزمالة
45	28	12	1	6	6
%100	%62	%27	%2	%3	%3

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن طبيعة العلاقات بين الزملاء تختلف فيما بينهم حيث نلاحظ ان البعض منهم كانت علاقاتهم جيدة بلغت نسبتهم 62% تليها من هم علاقاتهم مقبولة بنسبة بلغت 27% في حين لاحظنا ان بعض المبحوثين علاقاتهم سيئة فيما بينهم وبلغت نسبتهم 2% وهي أقل نسبة، ومنه نلاحظ بان معظم العلاقات جيدة ومقبولة بين المبحوثين، وقد بين لنا أن عدد من المبحوثين لم يقوموا بالإجابة على الأسئلة حيث بلغت نسبتهم 3% وهذا راجع إلى عدم فهمهم للأسئلة أو عدم الإجابة عمدا.

الجدول رقم (10): يمثل التبريرات المتعلقة بالعلاقات بين الزملاء

الإجابات المبحوثين	التضامن والاحترام المتبادل	علاقات سيئة	لا إجابة
45	20	5	21
%100	%44	%11	%9

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أنه بالرغم من وجود ضعف في وسائل الاعلام والاتصال إلا أن هناك تضامن واحترام متبادل بين المبحوثين بحيث بلغت نسبتهم بـ 44% بينما ضعف وسائل الاعلام والاتصال داخل المؤسسة خلفت نوع من الاغتراب الوظيفي بين المبحوثين بنسبة بلغت 11% وهذا ما يؤدي إلى نقص الأداء الوظيفي، أما فيما يخص المبحوثين الذين امتنعوا عن الإجابة عن هذا السؤال فقد بلغت نسبتهم بـ 9% وهذا راجع لعدم فهم الأسئلة أو عدم الإجابة عمداً، وهناك احتمال آخر يبين لنا أنهم امتنعوا عن الإجابة لأسباب عاطفية أو أغراض أخرى.

المحور الثالث: بيانات خاصة بعلاقة عدم توفر تكنولوجيا الاعلام والاتصال وعلاقتها بالشعور
بالاغتراب

الجدول رقم (11): يمثل ضعف وسائل الاعلام والاتصال في المؤسسة وتأثيره على الشعور
بالاغتراب الوظيفي

الإجابات المبحوثين	نعم	لا	لا إجابة
45	19	23	5
%100	%42	%51	%2

يتضح لنا من الجدول رقم (11) أن ضعف وسائل الاعلام والاتصال داخل المؤسسة لا تشعر المبحوثين بالاغتراب الوظيفي وحيث نجد من لا يوافقون على ذلك بنسبة بلغت 51% على عكس الذين وافقوا وبلغت نسبتهم 42% وبالرغم من وجود نسبة اعلى توافق على ذلك، لكن لا ننكر بان ضعف وسائل

الاعلام والاتصال تؤدي إلى نقص في الأداء وكذا الشعور بالاعتراب، وبالتالي فهي ضرورية في كل مؤسسة، وقد بلغت نسبة المبحوثين الذين امتنعوا عن الإجابة بلغت 2% وهذا راجع لعدم فهم الأسئلة أو عدم الإجابة قصداً.

الجدول رقم (12): يمثل التبريرات المتعلقة بضعف وسائل الاعلام والاتصال داخل المؤسسة.

الإجابات المبحوثين	الاتصال الايجابي يخلق التفاعل	فعالية الطرق التقليدية	تهميش العمال اداء	لا إجابة
45	06	03	12	26
%100	%13	%07	%27	%12

يتضح لنا من خلال الجدول اعلاه، ان ضعف وسائل الاعلام والاتصال يؤدي إلى تهميش العمال والتأثير على آرائهم حيث تعتبر اعلى نسبة وبلغت 27% أي ان العمال داخل المؤسسة يعانون بنوع من التهميش، على عكس ذلك نجد البعض من المبحوثين يجدون ان الاتصال الايجابي يخلق التفاعل فيما بينهم حيث بلغت نسبتهم 13% وهذا يدل على أنهم نوعا ما لا يجدون إشكال مع وسائل الاعلام والاتصال داخل المؤسسة وتتمثل ادنى نسبة في المبحوثين الذين يطالبون بالرجوع إلى الطرق التقليدية وقد بلغت نسبتهم 7% وهذا يعود إلى رأي كل مبحوث، لكن وحسب ما شاهدناه كباحثين ان الكلية تعاني من نقص وضعف في مختلف الوسائل، إضافة إلى ذلك هناك فئة من المبحوثين لم يتم من طرفهم الإجابة على هذه الأسئلة وبلغت نسبتهم 12% وهذا يعود إما لعدم فهم الأسئلة أو عدم الإجابة قصداً.

الجدول رقم (13): يمثل عملية الرقمنة ودورها في تقليص من الشعور بالاعتراب داخل المؤسسة:

الإجابات المبحوثين	نعم	لا	لا إجابة
45	27	16	4
%100	%60	%36	%2

يتضح لنا من خلال الجدول ان عملية الرقمنة ساهمت في تقليص من الشعور بالاعتراب لدى المبحوثين بحيث بلغت نسبة المبحوثين الذين وافقوا على ذلك بنسبة 60% وهي تعتبر أعلى نسبة، بينما الذين لا يوافقون بلغت نسبتهم بـ 36% وهي أدنى نسبة، بالإضافة إلى المبحوثين الذين امتنعوا عن الإجابة قد بلغت نسبتهم بـ 2% وهذا راجع إما لعدم فهم الأسئلة أو عدم الإجابة عمداً.

الجدول رقم (14): يمثل التبريرات المتعلقة بعملية الرقمنة وعلاقتها بالشعور بالاغتراب:

الإجابات المبحوثين	تحقيق التواصل الاجتماعي	ريح الوقت والجهد	عدم تأثير الرقمنة	لا يوجد إجابة
45	10	10	12	4
%100	%22	%22	%27	%2

يتضح لنا من خلال الجدول اعلاه أن هناك اختلاف في آراء المبحوثين فهناك من يرى ان عملية الرقمنة تساهم في التقليل من الشعور بالاغتراب وهناك من يرى عدم مساهمة وتأثير الرقمنة وقد بلغت أعلى نسبة بـ 27% وهذا يدل على أن عملية الرقمنة لا تتوفر في المؤسسة، وبالتالي زيادة الشعور بالاغتراب وكذا التأثير على الأداء الوظيفي تليها كل من تحقيق التواصل الاجتماعي، وريح الوقت والجهد، والتي بلغت نسبة كليهما 22% وهذا راجع إلى أن عملية الرقمنة لها إيجابيات وتساعد على التقليل من الاغتراب وتحسين الأداء الوظيفي، ولا ننسى المبحوثين الذين يبدو رأيهم في الإجابة على هذا السؤال وقد بلغت نسبتهم 2% وهذا راجع إما لعدم فهم الأسئلة أو عدم الإجابة عمدا.

الجدول رقم (15): يمثل الأسباب التي تجعلك تشعر بالاغتراب في عملك

الإجابات المبحوثين	لا تصلك المعلومات الخاصة بمجال عملك في أوانها	عدم تقديرهم لإنجازاتهم	عدم التفاهم مع الزملاء	تشكيل تكتل خاص مع الزملاء	لا يوجد إجابة
45	14	12	3	1	17
%100	%31	%27	%6	%2	%8

يتضح لنا من خلال الجدول الذي يوضح أسباب الشعور بالاغتراب حيث تبين لنا ان بعض المبحوثين لا تصلهم المعلومات الخاصة بمجال العمل في اوانها وتعتبر أعلى نسبة وقد بلغت 31% وهذا يعني ان المبحوثين قد يواجهون عوائق كثيرة تجعلهم لا يؤدون واجباتهم في أوانها، تليها فئة المبحوثين الذين يعانون من عدم التقدير من طرف المسؤولين لإنجازاتهم بنسبة بلغت 27% وهذا ما يؤدي إلى تهميش المبحوثين وتأثير على أدائهم الوظيفي، مما لاحظنا ان بعض المبحوثين يعانون من عدم التفاهم مع زملائهم وذلك بنسبة بلغت 6%، وهذا راجع إما لأسباب مهنية أو شخصية، ثم النسبة 2%، وبالنسبة

للمبحوثين الذين امتنعوا عن الإجابة بلغت نسبتهم 8% وهذا راجع لعدم فهم الاسئلة أو عدم الإجابة قصداً.

الجدول رقم (16): يمثل القيمة الذاتية للأستاذ الجامعي داخل المؤسسة

الإجابات المبحوثين	نعم	لا	لا إجابة
45	32	12	3
%100	%71	%27	%1

يبين لنا من خلال الجدول أعلاه ان الأساتذة ورغم الظروف التي يواجهونها داخل المؤسسة إلا أنهم يشعرون بقيمتهم الذاتية بلغت نسبة الذين يوافقون على ذلك ب 71% وتعتبر أعلى قيمة، اما الذين لا يوافقون ولا يشعرون بقيمتهم الذاتية كأساتذة جامعيين بلغت نسبتهم 27% وهي أدنى قيمة، لكن لا ننكر بان البعض من المبحوثين لديهم عوائق يواجهونها أثناء عملهم تجعلهم يشعرون بالاغتراب مما يؤثر على أدائهم الوظيفي بطريقة سلبية، وبالنسبة للمبحوثين الذين امتنعوا عن الإجابة إنما لعدم فهم الاسئلة أو عدم الإجابة عمداً، بلغت نسبتهم 1%.

الجدول رقم (17): يمثل التبريرات المتعلقة بشعور الاستاذ الجامعي بقيمته الذاتية داخل المؤسسة

الإجابات المبحوثين	الاحترام المتبادل	عدم تقدير المجهودات	لا إجابة
45	12	13	22
%100	%27	%29	%10

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه ان هناك تناقض في الإجابات، بين الجدول الخاص بالموافقة على قيمة الاستاذ الذاتية داخل المؤسسة، وبين التبريرات حيث وجدنا أن المبحوثين الذين وافقوا على أنهم يشعرون بقيمتهم الذاتية داخل المؤسسة لديهم اعلى نسبة على عكس الذين لا يوافقون على ذلك، ولكن وبعد النظر للتبريرات في الجدول الموالي وجدنا أن الاساتذة يعانون من عدة مشكلات أثناء أدائهم، ومن أبرز هذه المشاكل نجد عدم تقدير هذه المجهودات المبذولة من طرفهم وهي أعلى نسبة وقد بلغت 29% وهذا راجع إما لأسباب عاطفية أو أنهم لم يجيبوا بكل صراحة على خلاف ذلك وجدنا أن أدنى نسبة والتي بلغت 27% لم تواجههم مشاكل أثناء عملهم، ونفس الشيء وجدنا هناك تناقض في الإجابات، إضافة

إلى هذه القيم هناك 10% من المبحوثين امتنعوا عن الإجابة إما عن قصد أو لعدم فهم الأسئلة أو ربما لأغراض أخرى.

المحور الرابع: بيانات متعلقة بمدى مساهمة برامج التدريب والتكوين و دورها في تحسين جودة الأداء الوظيفي

جدول رقم (18): يمثل قيام المؤسسة بتقديم برامج تدريبية وتكوينية

الإجابات المبحوثين	نعم	لا	لا إجابة
45	22	21	4
%100	%49	%47	%2

يتضح لنا من خلال هذا الجدول أعلاه أن المؤسسة تقوم بتقديم برامج تدريبية وتكوينية للأساتذة، حيث نجد أن أعلى نسبة وافقوا على وجود مثل هذه البرامج حيث بلغت نسبتهم 49% على عكس ذلك هناك من لا يوافقون على هذا الرأي وقد بلغت نسبتهم 47% باعتبارها أقل نسبة، إضافة إلى ذلك وجدنا بعض المبحوثين الذين امتنعوا عن الإجابة بنسبة بلغت 2% وهذا راجع إما لعدم فهم الأسئلة أو عدم الإجابة قصداً.

الجدول رقم (19): يمثل تبريرات للبرامج التدريبية والتكوينية الموجودة داخل المؤسسة

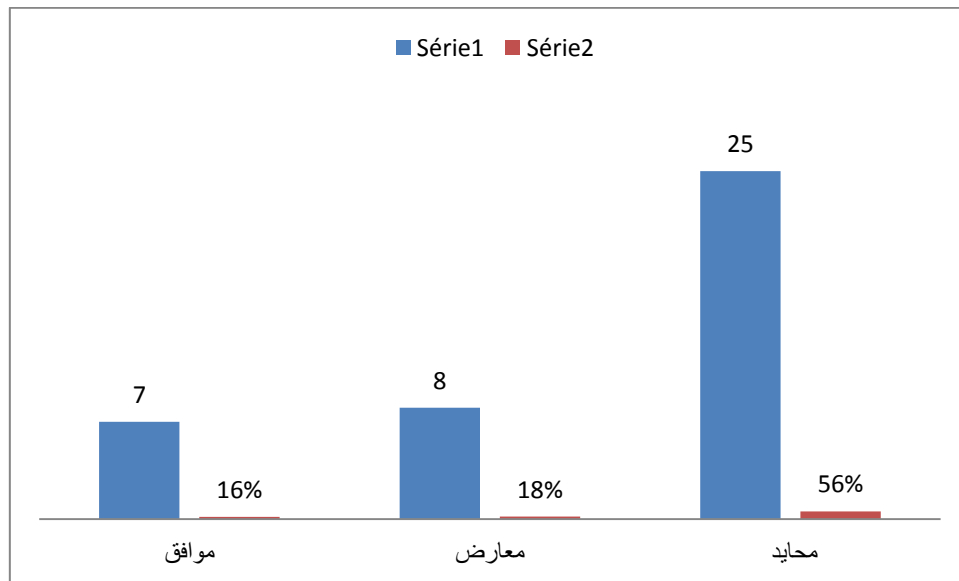
الإجابات المبحوثين	تربصات علمية خارج الوطن	استخدام منصة مودل	وجود برامج شكلية فقط	لا إجابة
45	12	6	1	28
%100	%27	%13	%2	%13

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن المؤسسة تقوم بتقديم برامج تدريبية وتكوينية لصالح المبحوثين ونجد ذلك في إجابات المبحوثين، حيث نجد أن أعلى نسبة تمثلت في 27% يؤكدون على وجود تربصات علمية خارج الوطن، بينما هناك فئة أخرى ترى بان هناك برامج تقدم لهم من بينها استخدام منصة مودل وأدنى نسبة ترى بان المؤسسة لا تقدم برامج تكوينية وإنما هي برامج شكلية فقط وبلغت نسبتهم 2% لا سيما فيما يتعلق بعدد المبحوثين الذين امتنعوا عن الإجابة وبلغت نسبتهم 13% أي 28 مبحوث لم يقدم أي إجابة وهذا راجع إما لعدم فهم السؤال أو لأسباب أخرى قصداً.

الجدول رقم (20): يمثل رأي المبحوثين في تنفيذ القرارات

الإجابات المبحوثين	موافق	معارض	محايد	لا إجابة
45	7	8	25	7
%100	%16	%18	%56	%3

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه ان رأي المبحوثين في تنفيذ القرارات التي يتم اتخاذها يختلف من فئة لأخرى، حيث وجدنا ان بعض المبحوثين والذين يمثلون أعلى نسبة لهم رأي محايد لهذا القرار، حيث بلغت نسبتهم %56 تليهم الفئة الأخرى التي تعارض فكرة اتخاذ القرارات دون مشاركتهم فيها بنسبة بلغت %18، هذا لا يعني ان هناك فئة لم توافق على هذا القرار وإنما هي موجودة وبلغت نسبتها %16 إلا أن هناك فئة دائماً لا تقوم بالإجابة على بعض الأسئلة وذلك إما لعدم فهمهم لها او قصداً. وقد بلغت نسبتهم %3.



الشكل رقم 04: يبين آراء المبحوثين في تنفيذ اتخاذ القرارات

جدول رقم (21): يمثل ضرورة البرامج التدريبية في كل مؤسسات التعليم العالي

الإجابات المبحوثين	نعم	لا	لا إجابة
45	42	2	3
%100	%93	%4	%1

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه ان البرامج التدريبية ضرورية في كل مؤسسات التعليم العالي، وهذا ما استخلصناه من خلال معطيات الجدول، حيث بلغت نسبة المبحوثين الذين يؤكدون على حتمية وجود البرامج التدريبية في المؤسسات وكانت نسبة موافقتهم 93% وهي أعلى نسبة، بينما باقي المبحوثين الذين لا يوافقون على هذا القرار بلغت نسبتهم 4% وهي تعتبر أدنى نسبة، ومن خلال ما سبق ذكره يتبين لنا كباحثين في مؤسسة التعليم العالي: أنه لا بد من ضرورة توفر برامج تدريبية وبالنسبة للذين امتنعوا عن الإجابة بلغت نسبتهم 1% وهذا راجع إما لعدم فهم الأسئلة او عدم الإجابة قصداً.

جدول رقم (22): يمثل اشباع مؤسستك لحاجاتك المعرفية والفكرية

الإجابات المبحوثين	نعم	لا	لا إجابة
45	42	2	3
%100	%93	%4	%1

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن المؤسسة تشبع حاجات المبحوثين المعرفية والفكرية حيث لاحظنا أن أعلى نسبة في الذين يوافقون على هذا الرأي بلغت 93% في حين نجد أن نسبة المبحوثين الذين لا يوافقون على هذا الرأي بلغت 4% وهي أدنى قيمة حيث تبين لنا أن المبحوثين الذين لم يبدوا وأراءهم في هذا السؤال 1% وهذا راجع إما أنهم لم يفهموا السؤال او أنهم لم يجيبوا عمداً.

جدول رقم (23): يمثل تلبية المؤسسة للحاجيات المهنية

الإجابات المبحوثين	نعم	لا	لا إجابة
45	17	24	6
%100	%38	%53	%3

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن المؤسسة لا تلبّي الحاجات المهنية للمبحوثين، وهذا من خلال ما لاحظناه في بيانات الجدول، حيث بلغت نسبة المبحوثين الذين لا يوافقون على تلبية الحاجات المهنية 53% بينما المبحوثين الذين وافقوا على ذلك بلغت نسبتهم 38% وهي أدنى نسبة، وهذا إن دل على شيء وإنما يدل على أن هذا يؤثر على الأداء الوظيفي للمبحوثين وقد يؤدي كذلك بالشعور بالاعتراب بالنسبة لهم، ولا نغض البصر عن المبحوثين الذين امتنعوا عن الإجابة بناتا والتي بلغت نسبتهم 3% وهذا راجع إما لعدم فهم للسؤال أو أنهم امتنعوا عمدا.

جدول رقم (24): يمثل الحلول المقترحة لمواجهة الاغتراب الوظيفي داخل المؤسسة

الإجابات	أن يكون المسؤول حاكم عادل والمساواة بين جهد الموظفين	الاعلام المسبق للأساتذة في كل ما يتعلق بشؤون العمل	انجاز وتزويد المؤسسة بتجهيزات العمل اللازمة	الالتزام بأخلاقيات المهنة الوظيفية والتطوير الهيكلية للجامعة	لا إجابة
45	06	08	12	07	14
%100	%13	%18	%27	%16	%6

يتضح لنا من خلال هذا الجدول أن المبحوثين يشعرون بعدة نقائص داخل المؤسسة، مما أدى بهم إلى إبداء رأيهم واقتراح عدة حلول للتحسين من الوضعية الحالية للكلية، ومن أبرز هذه الحلول والتي تمثلت في أعلى نسبة وبلغت 27% وهي إنجاز وتزويد المؤسسة بتجهيزات العمل اللازمة، وهذا إن دل على شيء إنما يدل على أنهم يعانون من بعض النقائص فيما يخص التجهيزات الضرورية في كل مؤسسة تعليمية تليها الفئة الذين يطالبون بالإعلام المسبق للأساتذة في كل ما يتعلق بشؤون العمل وقد بلغت نسبتهم 18% وذلك من أجل توفير ظروف عمل لائقة وترقية جودة الحياة المهنية لهم، أما في ما يخص الحلول الأخرى فنجد، أنهم يطالبون بضرورة الالتزام بأخلاقيات المهنة الوظيفية والتطوير الهيكلي للكلية، على المستوى البنوي والقيمي، السياسي، الثقافي وكذا تبني استراتيجية علاقات عامة حيث بلغت نسبتهم 16% تليها أدنى نسبة وهي أن يكون المسؤولين عادلين، والمساواة بين جهد الموظفين وبلغت نسبتهم 13% فإذا تحقق العدل وغيره من الحلول المقترحة فإن ذلك يؤثر بشكل إيجابي على التقليل من الشعور بالاغتراب في بيئة العمل وكذا تحسين الأداء الوظيفي للمبحوثين، وبالتالي تحقيق مستوى عال من النجاح والتقدم في الكلية، وهذا بتحقيق مطالب كل المبحوثين ولأخذها بعين الاعتبار وفي الأخير وبالرغم من مشاركة المبحوثين آراءهم وتقديم الحلول المناسبة للتقليل من الشعور بالاغتراب داخل الكلية، إلا أن هناك فئة من المبحوثين دائما لم يشاركوننا آراءهم، وذلك أكيد راجع إلى عدة أسباب، إما لعدم فهم السؤال، او لعدم الإجابة عمدا أو أن هناك أسباب أخرى...

3- النتائج العامة للدراسة:

بعد دراسة العلاقة بين الاغتراب الوظيفي في بيئة العمل وعلاقته بالأداء الوظيفي، توصلنا إلى النتائج التالية:

أولاً: النتائج المتعلقة بالبيانات الأولية

- نستنتج ان هناك فروق ذات دلالة إحصائية داخل المؤسسة، حيث تبين لنا ان بنسبة الإناث تفوق نسبة الذكور وذلك بنسبة 56%، وهذا راجع إلى أن المؤسسة تنتقي موظفيها حسب الكفاءة فحسب لا حسب الجنس.
- نستنتج ان الخبرة المهنية في المؤسسة توظف المبحوثين على أساس الكفاءات والمؤهلات العلمية تفوق أغلبها 10 سنوات، وهذا حسب الأقدمية في المنصب والمؤهلات العلمية .
- نستنتج أن أغلبية المبحوثين يقيمون في ولاية الطارف ولكن من بلديات مختلفة وبعيدة عن الكلية، وقد بلغت نسبتهم 60% وبالتالي قد يساهم ذلك في بعض المشكلات اهمها: صعوبة الوصول إلى مقر العمل في الوقت المناسب خاصة الساعات الاولى (8:00 صباحا)

ثانياً: النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الاول

هل البناء الهيكلي يساعد على الأداء الوظيفي

- نستنتج من خلال نتائج الدراسة، الخاصة بالشعور بالاغتراب ان أغلبية المبحوثين يشعرون بالاغتراب، وقد بلغت نسبتهم 53% وهذا راجع إلى عدة أسباب تتمثل فيما يلي: التسلط، ظروف غير ملائمة عدم توفر المرافق.
- نستنتج من خلال نتائج الدراسة أن ضعف البناء الهيكلي داخل المؤسسة تؤثر لا مخاللة على الأداء الوظيفي وتقلل من الانتاجية وهو ما يؤكد النسبة 64%.
- تبين لنا من خلال النتائج المتوصل إليها، أن هناك عدة مشاكل توجه المبحوثين أثناء عملهم، حيث ان أكبر نسبة ترى أن هناك عراقيل تواجه المبحوثين بنسبة 75% نوردها على التوالي: مشاكل تقنية تتعلق بكيفية إنجاز العمل واستخدام تجهيزات العرض، والتوقيت غير المناسب.
- أكدت نتائج الدراسة ان العلاقة بين الزملاء جيدة حيث بلغت أكبر نسبة 62% وهذا راجع إلى عدة أسباب ألا وهي التضامن والاحترام المتبادل.

ثالثا: النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثاني هل عدم توفر تكنولوجيا الاعلام والاتصال يسبب الشعور بالاغتراب بالمؤسسة؟

- تبين لنا من خلال نتائج الدراسة، أن أغلب المبحوثين يعانون من نقص وسائل الاعلام والاتصال في المؤسسة وقد بلغت 51%، لكن في المقابل وأثناء التبريرات الخاصة بهذا السؤال وجدنا ان هناك عدة مشاكل تواجه بعض المبحوثين أثناء أداء وظائفهم داخل الكلية ومن بين هذه النقائص نجد: ان هناك من يفضل فعالية الطرق التقليدية وكذلك تهميش أداء العمال.
- نستنتج من خلال معطيات الدراسة، ان عملية الرقمنة داخل المؤسسة تساعد على التقليل من الشعور بالاغتراب، وهذا ما وجدناه في إجابات المبحوثين، حيث بلغت نسبة الموافقة على ذلك 60% وهذا راجع إلى أدوارها وأهميتها الكبيرة في المؤسسة منها ربح الوقت والجهد وتحقيق التواصل الاجتماعي .
- أكدت نتائج الدراسة أن هناك عدة أسباب رئيسية تؤدي الى شعور المبحوثين بالاغتراب وهذا اكد عليه أغلب المبحوثين حيث بلغت نسبتهم 65% ومن بينها عدم وصول المعلومات الخاصة بمجال العمل في اوانها، عدم تقدير إنجازات المبحوثين عدم التفاهم مع الزملاء وتشكل تكتلات خاصة فيما بينهم.
- تبين لنا من خلال نتائج هذه الدراسة ان أغلبية المبحوثين يشعرون بقيمتهم الذاتية داخل المؤسسة وذلك بنسبة 71% على عكس ذلك وجدنا تناقص في التبريرات الخاصة بهذا السؤال.

رابعا: مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثالث:

- إلى أي مدى تسهم برامج التدريب والتكوين في تحسين جودة الأداء الوظيفي؟
- نستنتج من خلال نتائج الدراسة ان برامج التدريب والتكوين لها دور في تحسين جودة الأداء الوظيفي وهذا ما أكد عليه أغلب المبحوثين بنسبة بلغت 49% وهذا راجع إلى ما يلي:
تريصات علمية خارج الوطن، استخدام منصة مودل
- نستنتج من خلال نتائج الدراسة أن رأي المبحوثين في تنفيذ القرارات كان أغلبهم محايد لهذا القرار حيث بلغت نسبتهم 56%

- تبين لنا من خلال نتائج الدراسة أن البرامج التدريبية في كل مؤسسات التعليم العالي ضرورية، حيث بلغت نسبة للموافقة 93%
- يتبين لنا من خلال نتائج الدراسة، أنه هناك إشباع للحاجات المعرفية والفكرية وقد بلغت أعلى نسبة للموافقة على هذا الرأي لـ 93%
- تم الاستنتاج من خلال هذه الدراسة ان المؤسسة، لا تلبي أغلبية الحاجيات المهنية، حيث بلغت نسبة الرفض لهذا السؤال بنسبة 53%

النتيجة العامة التي تحيب عن السؤال المركزي تبين لنا ان هناك علاقة وثيقة بين الاغتراب الوظيفي والأداء الوظيفي في بيئة العمل، حيث لاحظنا ان كلية العلوم الاجتماعية والانسانية بجامعة الشاذلي بن جديد - الطارف تعاني من الاغتراب الوظيفي، وذلك راجع إلى عدة أسباب وهي: الظروف غير الملائمة التي تواجه أساتذة الكلية منها ما يتعلق بعدم تقدير المجهودات المبذولة، ومنها ما يتعلق بنقص البرامج التكوينية والتدريبية وكذلك نقص وسائل الاعلام والاتصال، الرقمنة، نقص تلبية الحاجيات المهنية.

بالإضافة إلى التوقيت غير المناسب، لأوقات العمل وكل هذه الأسباب تؤدي بالمبحوثين إلى الشعور بالاغتراب داخل الكلية وبالتالي نقص الطاقة المبذولة من طرفهم وهذا يؤدي بصفة مباشرة وبطريقة تلقائية إلى ضعف الأداء الوظيفي، وهذا ما يؤدي لا محالة إلى التأثير السلبي على المؤسسة والمشتغلين فيها.

التوصيات:

عل ضوء النتائج السابقة خلصنا إلى مجموعة من التوصيات نوردتها على التوالي:

- محاولة الرفع من معنويات الموظفين، وذلك بتقديم مختلف الحوافز المادية والمعنوية، وذلك للتقليص من الشعور بالاغتراب والرفع من مستوى آدائهم.
- الاهتمام بالتصميم والترتيب الداخلي للكلية لعدم تلائمه مع طبيعة عمل المبحوثين، وهو ما يسهم في التقليل من ظاهر الاغتراب الوظيفي
- من أجل تحسين مكانة الاستاذ داخل الكلية يجب الاعلام المسبق له في كل ما يتعلق بشؤون العمل، من أجل كسب رضى الجميع ورفع الأداء الوظيفي.
- إنجاز وتزويد المؤسسة بتجهيزات العمل اللازمة وأن يؤخذ جهد الأساتذة بعين الاعتبار.

خاتمة

إن موضوع الاغتراب الوظيفي موضوع هام وحساس، مما جعل الاهتمام بدراسته يفرض نفسه على الباحثين، ومن خلال دراستنا هذه حاولنا تسليط الضوء على هذا الموضوع على أساتذة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة الشاذلي بن جديد الطارف - وعلاقته بالأداء الوظيفي، حيث تطرقنا إلى ماهية الاغتراب، وتحديد أشكاله المتنوعة ومختلف عوامله والأسباب المؤدية إليه، بالإضافة إلى الأداء الوظيفي الذي يندرج تحته العناوين التالية ألا وهي مفهومه الالهية، المكونات، المحددات العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي، الصعوبات والتحديات.

وفي الأخير نستنتج بأن هناك علاقة بين الاغتراب الوظيفي والأداء الوظيفي في بيئة العمل.

قائمة المصادر والمراجع

- كبراع جمانة: أهمية التمكين الإداري للحد من الاغتراب الوظيفي، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2020/2019.
- منصور بن زاهي: الشعور بالاغتراب وعلاقته بالدافعية للانجاز لدى الإطارات الوسطى لقطاع المحروقات، مذكرة تخرج لنيل شهادة دكتوراه في علم النفس العمل، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة منتوري بقسنطينة سنة 2007.
- دري أميرة، الاغتراب الوظيفي وعلاقته بدافعية الانجاز، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف - المسيلة سنة 2021 - 2022 .
- بتول رعد ابراهيم: انعكاس الاغتراب الوظيفي على أداء العاملين بتوسيط سلوكيات المواطنة التنظيمية، مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة الماستر في تخصص إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، سنة 2019.
- موسي سهام، أثر جودة بيئة العمل على مستوى الاغتراب الوظيفي، دراسة حالة مديرية أمة الدولة، جامعة محمد خيضر ولاية بسكرة، مجلد 17، عدد 26 سنة 2021.
- قبابي عبد الله، وبين كعبيش ابراهيم: الشعور بالاغتراب الوظيفي وعلاقة بالرضا عن الحياة لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمعنى، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم النفس، تخصص علم النفس الارشاد، التوجيه والتقييم، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم سنة 2016-2017 .
- عبد الحق بوغرارة، سمية نار: أنماط المحمول في ضوء نظرية النحو الوظيفي، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في اللغة والأدب العربي، تخصص علوم اللسان، كلية الآداب واللغات، جامعة العربي التبسي، تبسة، سنة 2016-2017 .

- ليلي حزمون: المنظور السوسيولوجي للتلوث البيئي، دراسات في علم الاجتماع، دكتوراه، جامعة قسنطينة، عدد 13 سنة 2017 .
- أفنال منصور: العمل، hyatok.com اطلع عليه يوم 01-11-2023 على الساعة 12:54 سنة 2019 .
- كلثوم فونقرا، مريم العابد: الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية والعلوم الاسلامية، جامعة أحمد دراية بأدرار سنة 2020-2021.
- شريهان انور محمود أبو الهيحاء، مظاهر الاغتراب الوظيفي لدى المرشدين التربويين من وجهة نظرهم، رسالة مكملة لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الارشاد النفسي والتربوي، كلية العلوم التربوية والنفسية، جامعة عمان العربية، السنة الجامعية 2013.
- كلثوم فونقرة، مريم العابد، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالاداء الوظيفي، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاجتماعية كلية العلوم الاجتماعية والانسانية والعلوم الاسلامية، قسم العلوم الاجتماعية، تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل، جامعة أحمد دراية ادرار 2020-2021.
- فاكية عزاق، عفاف بعون اشكالية توظيف المقاربة النظرية في البحوث السوسيولوجية، جامعة ورقلة، politics-dz.com تم الاطلاع عليها بتاريخ 2024/02/22 على الساعة 10:26.

- لمياء بوخلوط، أحلام لقاط، الاتصال الداخلي والاعتراب الوظيفي لعمال المؤسسة الاستشفائية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، السنة الجامعة 2016-2017، ص 17
- الأستاذة وابل نعيمة، الاعتراب عند كارل ماركس، "دراسة تحليلية نقدية"، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، حي الشمس الضاحكة عمارة (أ) الأبيار - الجزائر، سنة 2013، ص 59 - 64.
- زاوي صورية، موسي سهام: أثر جودة العمل على مستوى الاعتراب الوظيفي، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، مجلد 17، العدد 26 سنة 2021 ص 572
- زاوي صورية، موسي سهام، اثر جودة بيئة العمل على مستوى الاعتراب الوظيفي، المرجع السابق، ص 573 .
- سيفي يوسف، المناخ التنظيمي وعلاقته بالاعتراب الوظيفي، دراسة ميدانية على الموظفين بالإدارة الجامعية تلمسان، لنيل شهادة دكتوراه ل. م في علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران 2 سنة 2018-2019، ص 104 .
- سيفي يوسف، المناخ التنظيمي وعلاقته بالاعتراب الوظيفين المرجع السابق، ص 105.
- فارس أسماء: الاعتراب الوظيفي وعلاقته بالولاء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوية غرداية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم علم النفس، شعبة عمل وتنظيم، جامعة غرداية، سنة 2014 - 2015، ص 42 .

- فايذة حيز الله ناصر بن عبد الله، عادل حيز الله ناصر بن عبد الله ، ظاهرة الاغتراب الوظيفي (أسبابها، نتائجها سبل علاجها) بالتطبيق على المؤسسات التعليمية، كلية الدراسات التجارية - دولة الكويت، سنة 2020 .

- عبد الرحيم محمد حسن فضالة، الاغتراب الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين دراسية ميدانية في المؤسسة الفلسطينية محافظة رام الله والبيرة، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، قسم علم الاجتماع، جامعة دمشق، 2010.

- لمياء بوخلوط، أحلام لقاط، الاتصال الداخلي والاعتراب الوظيفي لعمال المؤسسة الاستشفائية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية مجدوب السعيد الطاهير، انموذجا سنة 2016 - 2017.

- يوسف عبد عطية بحر، أ. مياسة سعيد محمد أبو سلطان: الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة، الجامعة الإسلامية كلية لتجارة .

- عدة العانس وناس ليلي: أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الاعمال، جامعة أكلي محمد اولحاج، البويرة الجزائر 2016-2017.

- أسيا قرنيط ومريم حسونة: الحوافز وعلاقتها بالأداء الوظيفي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية 2016 - 2017.

- أحمد صقر عاشور: إدارة القوى العاملة الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، ط2 بيروت، المكتبة المركزية، جامعة بغداد، 1979.

- عبد المالك الشريف طلال: الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، السعودية..
- مليكة بغالية : تخطيط المسار الوظيفي والأداء الوظيفي، رسالة ماستر في علم الاجتماع، تخصص العمل والتنظيم جامعة عبد الرحمان بن خلدون تيارت، الجزائر 2018.
- كلثوم فونقرا ومريم العابد: الاتصال التنظيمي وعلاقة بالأداء الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاجتماعية تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل جامعة احمد دراية أدرار، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية والعلوم الانسانية، قسم العلوم الاجتماعية، 2020-2021.
- زاوية حسن (ب): إدارة الموارد البشرية، بدون طبعة، المكتب الجامعي الحديث الاسكندرية، 1999.
- أحمد رائد محمد صالح العلوان، العوامل المؤثرة على الاداء الوظيفي في المسارف الأهلية العاملة في العراق، رسالة مكملة لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الاعمال، قسم الأعمال، كلية الاعمال، جامعة الشرق الأوسط كانون الثاني.
- زوليف مهدي حسن: غدارة الأفراد من منظور كمي والعلاقات الإنسانية دار مهلاوي للنشر والتوزيع، عمان 1993.
- عامر عطر الكيسي: إدارة الموارد البشرية في الخدمات المدنية، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية بحوث ودراسات، ط3، القاهرة، مصر، 2014.

- هالة طليمات، مناهج البحث العلمي <https://esceea-journals.ekb.eg.article> تم الاطلاع عليها بتاريخ 2024/02/07 على الساعة 10:00
- عفيف المبارزي، المنهج التاريخي، شبكة الألوكة، قسم الكتب www.alukah.net تاريخ الاسترجاع 2024/02/06 على الساعة 9:44 صباحا.
- عفيف المبارزي، المنهج التاريخي وأهميته في البحث، أكاديمية bts ، support@btsacademy.com، تاريخ الاسترجاع، 2024/04/23، على الساعة 11 صباحا.
- محمود عودة عبد الله سعيد: الاغتراب الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية، قدمت هذه الرسالة إستكمال لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في القيادة والإدارة، البرنامج المشترك بين جامعة الأقصى وأكاديمية الإدارة والسياسة للإدارة العليا، "برنامج القيادة والإدارة"، بغزة فلسطين، سنة 2017.
- تم الحصول على هذه المعلومة من طرف عميد كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، بجامعة الشاذلي بن جديد - الطارف - بتاريخ 2024/02/19، على الساعة 11:00.
- تم الحصول على هذه المعلومة من طرف الأستاذة المشرفة بتاريخ 2024/02/22 على الساعة 9:55.
- يحي سعد، المقابلة في البحث العلمي، دراسة الاستنثارات والدراسات والترجمة، drasah.com، تاريخ الاسترجاع 2024-05-03 على الساعة 11:44 صباحا.
- ريحة تبار، الاستمارة في البحث العليم، مجلة الشامل للعلوم التربوية والاجتماعية تصدر من جامعة الوادي الجزائر، العدد 601 المجلد 05، جوان 2022.

- رواية بنت أحمد القحطاني، سعود بن فحيان الفحيان، النمطية، المنهجية في الرسائل الجامعية، دراسة مطبقة على عينة من رسائل الدكتوراه، بجامعة الملك سعود والامام محمد بن سعود الاسلامية مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 20، جامعة الغيوم.

- مدحت جمال، المسح الشامل والمسح بالعينة في البحث العلمي،
www.maktabtk.com تمت الزيارة بتاريخ 2024/01/10 على الساعة 09:00.

الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف -

كلية العلوم الاجتماعية والانسانية

قسم العلوم الاجتماعية

المستوى: سنة ثانية ماستر

التخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل



مقابلة موجهة إلى السيد عميد كلية العلوم الاجتماعية والانسانية

في إطار إنجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل

دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية والانسانية

جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف

بتاريخ المقابلة: 2024/05/05

بتوقيت: 10:00

إشراف الأستاذة: عطيل عواطف

من إعداد الطالبتين:

- غريب بسمة
- قسم الله فاطمة

ملاحظة: نرجو منكم الإجابة على هذه الأسئلة مع العلم أن بيانات هذه المقابلة سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي

الموسم الجامعي: 2023 - 2024 م

المحور الأول: بيانات شخصية

1. الجنس:
2. المنصب الإداري:
3. الخبرة المهنية:

المحور الثاني: معلومات حول كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

4. متى تأسست المؤسسة؟
5. ما هو العدد الإجمالي للأساتذة؟
6. ما هو العدد الإجمالي للأساتذة :



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف -

كلية العلوم الاجتماعية والانسانية

قسم العلوم الاجتماعية

المستوى: سنة ثانية ماستر

التخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

استمارة بحث حول:

الاغتراب الوظيفي في بيئة العمل وعلاقته بالأداء الوظيفي

في إطار إنجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل

دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف

إشراف الأستاذة: عطيل عواطف

من إعداد الطالبتين:

- غريب بسمة
- قسم الله فاطمة

ملاحظة: نرجو منكم الإجابة على هذه الأسئلة مع العلم أن بيانات هذه الاستمارة سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي

الموسم الجامعي: 2023 - 2024 م

المحور الاول: البيانات الأولية

1. الجنس:

1.1. ذكر 2.1. أنثى

2. الخبرة المهنية:

2.2. 10 سنوات 3.2. أكثر من 10 سنوات

3. الرتبة العلمية:

1.3. أستاذ مساعد 2.3. أستاذ محاضر

3.3. أستاذ التعليم العالي

4. الإقامة:

المحور الثاني: بيانات خاصة بالبناء الهيكلي الذي يساعد على الأداء الوظيفي

5. هل تشعر أنك مغترب عن مؤسستك: نعم لا

في حالة الإجابة بنعم ؛ برر إجابتك؟

.....

6. هل ضعف البناء الهيكلي داخل مؤسستك يسبب لك مشاكل في أدائك الوظيفي؟

نعم لا

7. ما طبيعة المشاكل التي تواجهها أثناء عملك:

1.7. مشاكل تقنية تتعلق بكيفية إنجاز العمل واستخدام تجهيزات العرض

2.7. التوقيت غير مناسب

3.7. مشكلات اجتماعية متعلقة بنوع العلاقات

1.3.7. الزمالة 2.3.7. الإداريين

8. كيف هي علاقاتك مع زملائك؟

1.8 جيدة 2.8 مقبولة 3.8 سيئة

في كل الحالات برر إجاباتك؟

.....

المحور الثالث: بيانات خاصة بعلاقة عدم توفر تكنولوجيا الإعلام والاتصال بالشعور
بالاغتراب

9. هل ضعف وسائل الإعلام والاتصال في المؤسسة تشعرك بنوع من الاغتراب
الوظيفي داخلها؟

نعم لا في حالة الإجابة بنعم ، علل؟

.....

10. هل ساعدتك عملية الرقمنة في التقليل من الشعور بالاغتراب داخل مؤسستك؟

نعم لا في كلتا الحالتين برر إجابتك؟

.....

11. ما هي الأسباب التي تجعلك تشعر بالاغتراب في عملك؟

1.11 لا تصلك المعلومات الخاصة بمجال عملك في أوانها؟

2.11 عدم تقديرهم لإنجازاتك؟

3.11 عدم التفاهم مع الزملاء؟

4.11 تشكيل كتل خاص مع بعض الزملاء؟

12. كأستاذ جامعي هل تشعر بقيمتك الذاتية داخل مؤسستك نعم لا

في كلا الحالتين برر إجابتك؟

.....

المحور الرابع: بيانات متعلقة بمدى مساهمة برامج التدريب والتكوين في تحسين جودة الأداء الوظيفي؟

13. هل تقوم مؤسستك بتقديم برامج تدريبية وتكوينية؟

نعم لا في حالة الإجابة "بنعم" فيما تتمثل:

.....

14. هل تكون راض عن تنفيذ قرارات لم تشارك في اتخاذها؟

1.14. موافق 2.14. معارض 3.14. محايد

15. في رأيك هل البرامج التدريبية ضرورية في كل مؤسسات التعليم العالي

.....

16. هل ترى أن مؤسستك تشبع حاجاتك المعرفية والفكرية؟ نعم لا

17. هل ترى أن مؤسستك تلبي احتياجاتك المهنية؟ نعم لا

18. ماهي الحلول المقترحة لمواجهة الاغتراب الوظيفي داخل مؤسستك؟

.....

.....

.....

شكراً على تعاونكم معنا وفقكم الله

