



جامعة بلحاج بوشعيب - عين تموشنت
كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية
مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم النفس
تخصص: العمل والتنظيم

الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي

دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية الدكتور بن زرجب - عين تموشنت -

من إعداد وتقديم الطالب
- موسي محمد امين
تحت إشراف:
د. مسعودي أمحمد.

تاريخ المناقشة: 2023/06/18

تمت المناقشة علنا أمام اللجنة المكونة من:

| اللقب والاسم | الرتبة | الصفة |
|--------------|-------------------|--------------|
| بن رجيل محمد | أستاذ محاضر - أ - | رئيسا |
| مسعودي امحمد | أستاذ محاضر - أ - | مشرفا ومقررا |
| مقداد اميرة | أستاذ محاضر - أ - | مناقشا |

السنة الجامعية 2022-2023

الاهداء

الى العائلة حفظها الله واطال في عمرها
الى جميع من كانوا في العون من أساتذة وزملاء
أتمنى لهم التوفيق والنجاح في المسارين الدراسي والمهني ان شاء
الله

والى كل من يستفيد من قراءة هذه المذكرة ان شاء الله
أهدي ثمرة جهدي المتواضع هذا
شكرا جزيلا

شكر وتقدير

اللهم لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك الشكر الأول والأخير لله عز وجل الذي فضلنا على كثير من خلقه ووهبنا النجاح والتوفيق لتحقيق درجة علمية محمودة، ووفقنا في إكمال هذه الدراسة المتواضعة نوجه شكرنا وجميل تقديرنا إلى الأستاذ المشرف "مسعودي أمحمد" المرشد وموجه طوال مسيرة البحث، وعلى توجيهاته وملاحظاته وصبره معي وعلى كل الدعم الذي قدمه لإتمام هذا البحث فله منا جزيل الشكر والعرفان كما نوجه شكرنا إلى جميع أساتذة قسم العلوم الاجتماعية الذين قدموا المساعدة، كما نتقدم بالشكر لجميع عمال المؤسسة الاستشفائية الدكتور بن زرجب الذين رحبوا بنا بصدر رحب، والشكر موصول أيضا إلى كل أعضاء لجنة المناقشة لتفضلهم بمناقشة هذا العمل المتواضع وإلى كل من ساعدني من قريب أو بعيد في انجاز هذا البحث إلى هؤلاء جميعا جزيل الشكر والامتنان.

ملخص البحث

هدفت الدراسة الى التعرف الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة الاستشفائية الدكتور بن زرجب -عين تموشنت- ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي لمناسبته لأهداف الدراسة طبيعتها، تم الاعتماد على أداة البحث المكونة من مقياسين وهما مقياس الاغتراب الوظيفي المكون من 05 أبعاد (العجز، اللامعنى، اللامعيارية، العزلة الاجتماعية، الاغتراب عن الذات) وعدد بنوده 20 بند، ومقياس الأداء الوظيفي المكون من 21 بند.

تم تطبيق الدراسة على عينة عددها 74 عامل خاص بالجناح الإداري للمؤسسة الاستشفائية، وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- ❖ وجود علاقة ارتباطية بين الاغتراب الوظيفي والأداء الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية
- ❖ عدم وجود فروق ذات دلالة احصائيا في مستوى الاغتراب الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية تبعا لمتغير الجنس.
- ❖ عدم وجود فروق ذات دلالة احصائيا في مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية تبعا لمتغير الجنس.
- ❖ عدم وجود فروق ذات دلالة احصائيا في مستوى الاغتراب الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية.
- ❖ عدم وجود فروق ذات دلالة احصائيا في مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية.

Summary :

The aim of the study was to identify job Alienation and its relationship with job performance among the workers of the Hospital Foundation Dr. Ben Zergab -Ain temouchent. In order to achieve the objectives of the study the researcher used the descriptive curriculum suited to the objectives of the study. (disability, immaterial, non-normative, social isolation, self-alienation), 20 items and 21-item functional performance measure.

The study was applied to a sample of 74 workers in the administrative wing of the hospital institution. The study found the following results:

- ❖ A correlation between job Alienation and career performance among the hospital's staff
- ❖ There are no statistically significant differences in the level of job alienation among the hospital's staff depending on the gender variable.
- ❖ There are no statistically significant differences in the level of performance of the hospital's staff depending on the gender variable.
- ❖ There are no statistically significant differences in the level of job alienation among the hospital's staff depending on the variable social situation.

- ❖ There are no statistically significant differences in the level of performance of the hospital's staff depending on the variable social situation.

محتويات البحث:

| | |
|---------------------------------------|---------------------------------|
| أ..... | الاهداء..... |
| ب..... | الشكر والتقدير..... |
| ج..... | ملخص البحث بالعربية..... |
| د..... | ملخص البحث بالإنجليزية..... |
| ه..... | محتويات البحث..... |
| ح..... | قائمة الجداول..... |
| 1..... | مقدمة البحث..... |
| الفصل الأول: تقديم البحث | |
| 3..... | الإشكالية..... |
| 3..... | فرضيات الدراسة..... |
| 4..... | أهداف الدراسة..... |
| 4..... | أهمية الدراسة..... |
| 4..... | المفاهيم الاجرائية للدراسة..... |
| الفصل الثاني: الاغتراب الوظيفي | |
| 6..... | تمهيد..... |
| 7..... | مفهوم الاغتراب الوظيفي..... |
| 8..... | أنواع الاغتراب الوظيفي..... |

| | |
|---------|-----------------------------|
| 10..... | أبعاد الاغتراب الوظيفي..... |
| 13..... | مراحل الاغتراب الوظيفي..... |
| 14..... | عوامل الاغتراب الوظيفي..... |
| 18..... | نتائج الاغتراب الوظيفي..... |
| 20..... | مبادئ الاغتراب الوظيفي..... |
| 22..... | الخلاصة..... |

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

| | |
|---------|--|
| 24..... | تمهيد..... |
| 25..... | مفهوم الأداء الوظيفي..... |
| 26..... | عناصر الأداء الوظيفي..... |
| 27..... | أنواع الأداء الوظيفي..... |
| 30..... | أبعاد الأداء الوظيفي..... |
| 30..... | محددات ومعايير الأداء الوظيفي..... |
| 31..... | العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي..... |
| 35..... | أهمية الأداء الوظيفي..... |
| 36..... | خلاصة..... |

الفصل الرابع: الاجراءات المنهجية للدراسة الاستطلاعية والأساسية

| | |
|---------|---|
| 38..... | تمهيد..... |
| 38..... | البطاقة الفنية للمؤسسة الاستشفائية الدكتور بن زرجب..... |

أولاً: الدراسة الاستطلاعية

| | |
|---------|--|
| 41..... | اهداف الدراسة الاستطلاعية..... |
| 41..... | الحدود الزمانية والمكانية للدراسة الاستطلاعية..... |
| 42..... | الحدود البشرية للدراسة الاستطلاعية..... |
| 42..... | مجتمع وعينة الدراسة الاستطلاعية..... |
| 43..... | أدوات الدراسة الاستطلاعية..... |
| 43..... | صدق مقياس الاغتراب الوظيفي..... |

| | |
|---------|--|
| 46..... | ثبات مقياس الاغتراب الوظيفي |
| 46..... | صدق مقياس الأداء الوظيفي |
| 48..... | ثبات مقياس الأداء الوظيفي |
| | ثانيا: الدراسة الأساسية |
| 48..... | الحدود الزمانية والمكانية للدراسة الأساسية |
| 48..... | مجتمع وعينة الدراسة الأساسية |
| 49..... | أدوات الدراسة الأساسية في صورتها النهائية |
| 50..... | ظروف اجراء الدراسة الأساسية |
| 51..... | الأساليب الإحصائية المستعملة في الدراسة الأساسية |
| | الفصل الخامس: عرض النتائج |
| 53..... | تمهيد |
| 53..... | عرض نتائج الفرضية الأولى |
| 53..... | عرض نتائج الفرضية الثانية |
| 54..... | عرض نتائج الفرضية الثالثة |
| 54..... | عرض نتائج الفرضية الرابعة |
| 55..... | عرض نتائج الفرضية الخامسة |
| | الفصل السادس: مناقشة النتائج |
| 57..... | مناقشة نتائج الفرضية الأولى |
| 57..... | مناقشة نتائج الفرضية الثانية |
| 58..... | مناقشة نتائج الفرضية الثالثة |
| 58..... | مناقشة نتائج الفرضية الرابعة |
| 59..... | مناقشة نتائج الفرضية الخامسة |
| 60..... | الاستنتاج العام للدراسة |
| 60..... | التوصيات والاقتراحات |
| 61..... | قائمة المراجع |
| 64..... | قائمة الملاحق |

قائمة الجداول

| الصفحة | عنوان الجدول | الرقم |
|--------|---|-------|
| | جدول يوضح توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس | 01 |
| | جدول يوضح توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الحالة الاجتماعية | 02 |
| | جدول يوضح صدق الاتساق الداخلي للبعد العجز | 03 |
| | جدول يوضح صدق الاتساق الداخلي لبعد اللامعنى | 04 |
| | جدول يوضح صدق الاتساق الداخلي لبعد اللامعيارية | 05 |
| | جدول يوضح صدق الاتساق الداخلي لبعد العزلة الاجتماعية | 06 |
| | جدول يوضح صدق الاتساق الداخلي لبعد الاغتراب عن الذات | 07 |
| | جدول يوضح ثبات استبيان متغير الاغتراب الوظيفي | 08 |
| | جدول يوضح صدق الاتساق الداخلي لاستبيان الأداء الوظيفي والدرجة الكلية له | 09 |
| | جدول يوضح ثبات استبيان متغير الأداء الوظيفي | 10 |
| | جدول يوضح توزيع عينة الدراسة الاساسية حسب متغير الجنس | 11 |
| | جدول يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الحالة الاجتماعية | 12 |
| | جدول يوضح العلاقة بين الاغتراب الوظيفي والأداء الوظيفي | 13 |
| | جدول يوضح الفروق في الاغتراب الوظيفي تبعاً لمتغير الجنس | 14 |
| | جدول يوضح الفروق في الاغتراب الوظيفي تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية | 15 |
| | جدول يوضح الفروق في الأداء الوظيفي تبعاً لمتغير الجنس | 16 |
| | جدول يوضح الفروق في الأداء الوظيفي تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية | 17 |

المقدمة:

إن الحديث عن التغيرات والتحويلات الاجتماعية والثقافية التي شهدتها العالم في عصرنا الحديث عصر العولمة والانفتاح، يجرنا إلى الحديث عن الكثير من الجوانب الإيجابية التي تقابلها الكثير من الجوانب السلبية التي تشكل خطر حقيقي يهدد أمن وسلامة مجتمعاتنا، ولعل من أخطر الجوانب السلبية لهذه التحويلات، والتغيرات ظاهرة إنسانية واجتماعية قديمة وجديدة ألا وهي الشعور بالاغتراب لوظيفي التي تكاد تغزو تسيطر على مختلف مؤسساتنا الاجتماعية والاقتصادية.

بحيث اهتم علماء النفس والاجتماع بهذه الظاهرة ومدى انتشارها وأكدوا على ان الظاهرة الاغتراب ليست وليدة هذا العصر، بل هي قديمة قدم وجود الإنسان، إلا أنه مع تقدم الحياة العصرية والتي اتسمت بالتغيرات والتحويلات الاجتماعية والثقافية والسريعة، وتحول هذه الظاهرة من نطاق الحالات الفردية إلى شعور جماعي يتسم به المجتمع، كإحساس الفرد باغتراب الذات، والانسحاب من الواقع والشعور بالعجز، واللامعنى واللامعيارية، فضلا عن شعوره بالتشاؤم والعزلة الاجتماعية، وبالتالي عدم الرضا عن الحياة،

ان الاغتراب الوظيفي ظاهرة خطيرة تؤثر بشكل كبير على اداء العامل نفسه، وعلى المنظمة ككل باعتبار الأداء الوظيفي المطلوب الذي يسعى له جميع الافراد العمال، وكل منظمة تريد تحقيق نجاحا هاما واستقرارا مميزا، وهو يعبر عن مدى سعي الفرد واجتهاده ومثابرتة من اجل اشباع رغباته، كما يعبر عن مختلف التحديات التي يقوم بها الفرد من أجل تحقيق أهدافه.

هذا الاهتمام الواسع من علماء النفس والاجتماع بمشكلة الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي كان الدافع الرئيسي لمحاولة الباحث دراسة تلك المشكلة وخصوصا لانتشارها بكثرة في المنظمات الجزائرية.

لقد جاءت فصول الدراسة كالتالي: في الفصل الأول قمنا بتحديد إشكالية الدراسة والتساؤلات الفرعية إضافة الى فرضيات البحث، كذلك قمنا بتحديد أهداف وأهمية الدراسة، التعاريف الإجرائية الدراسات السابقة والتعقيب عن تلك الدراسات السابقة. أما في الفصل الثاني قمنا بتعريف متغير الاغتراب الوظيفي، مع ذكر أنواعه، مصادره، مراحلته وكيفية الحد من ظاهرة الاغتراب الوظيفي.

في الفصل الثالث تطرقنا الى التعريف بمتغير الأداء الوظيفي بأنواعه، عناصره وابعاده، إضافة الى محددات الأداء الوظيفي وأهميته على مستوى الفرد والمنظمة. أما في الفصل الرابع تناولنا فيه إجراءات الدراسة الميدانية التي انطوت على تحديد مجالات الدراسة، منهج الدراسة مجتمع الدراسة، الدراسة الاستطلاعية، خطواتها والدراسة الأساسية.

الفصل الخامس قمنا فيه بعرض نتائج الدراسات، وفي الفصل السادس قمنا بمناقشة نتائج الدراسة إضافة الى التوصيات والاقتراحات.

الفصل الأول

: الإطار النظري للدراسة

- 1.- الإشكالية
- 2.- فرضيات الدراسة
- 3.- أهداف الدراسة
- 4.- أهمية الدراسة
- 5.- المفاهيم الاجرائية للدراسة

الإشكالية:

تعد ظاهرة الاغتراب من أخطر الظواهر النفسية على وجود المجتمع الإنساني، ذلك لأنها تهدد كيانه عن طريق تفكيك الروابط الإنسانية بين أفراد المجتمع، وتسعى لهدم المعايير الاجتماعية وتحريف القيم وتبديلها بقيم تجعل كل فرد يفعل ما يريد دون مراعاة لتقاليد مجتمعه، واستحداث قيم جديدة تؤدي إلى يمكن أن نطلق عليه التحلل الأخلاقي، ويصبح الإنسان المغترب في هذا العصر خطرا كبيرا على نفسه وعلى مجتمعه الذي يعيش فيه. حيث ينتزع من داخله الإحساس، الانتماء والولاء نتيجة فقدان الثقة في إمكانيات تحقيق ما يصبو إليه من إشباع لحاجته، وخلق ومكانة اجتماعية بين أرحائه رغم ما يبذله من جهد وعناء.

كما يعتبر الاغتراب الوظيفي أحد الموضوعات التي باتت تفرض نفسها في عصرنا الحالي، والتي أصبحت تستحوذ اهتمام الفلاسفة وعلماء النفس والاجتماع، بحيث تعد هذه الظاهرة من أخطر المظاهر التي تصيب العمال، وتهدد نجاح واستقرار المنظمات والمؤسسات الحكومية، والجامعات ومدى تأثيرها على العلاقات بين العمال وغيره من أفراد المجتمع، ما تصحبه من ضعف الانتماء وتشويه الخلل، وهذا ما يوضح لنا ان ظاهرة الاغتراب ظاهرة مرضية خطيرة ميزت هذا العصر مع اختلاف المجتمعات، يسعى العديد من علماء النفس والاجتماع لتفسيرها والاحاطة بجوانبها ابعادها، محاولة في إيجاد الحلول وتقديم اقتراحات تساعد المنظمات والفرد على التقليل والتخفيف من الشعور بالاغتراب الوظيفي. حيث تعددت البحوث والدراسات التي تناولت موضوع الاغتراب الوظيفي كدراسة بن زاهي، منصور(2007) بعنوان: الشعور بالاغتراب الوظيفي وعلاقته بدافعية الإنجاز لدى الإطارات الوسطى لقطاع المحروقات حيث هدفت الدراسة. إلى محاولة التعرف على مستوى الشعور. بالاغتراب الوظيفي. الذي يتميز به الإطارات الوسطى لقطاع المحروقات الجزائري. وكذا مستوى الدافعية للإنجاز لديهم. حيث تم. التطبيق الدراسة على عينة عددها 231 إطار. في قطاع المحروقات الجزائري شركة صورة تراك في كل من المديرية الجهوية التالية حاسي مسعود، حاسي الرمل، وحوض بركاوي، وتوصلت إلى نتائج مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي الذي كان أقل بقليل عن المتوسط لدى أفراد العينة، وأن مستوى الدافعية للإنجاز كان مرتفعا جدا لدى الإطارات الوسطى لقطاع المحروقات.

ودراسة خالدي، الحواس (2018) بعنوان: المسؤولية الاجتماعية وأثرها في الاغتراب الوظيفي التي هدفت الى معرفة درجة أثر المسؤولية الاجتماعية في الشعور بالاغتراب الوظيفي لدي مديري المدارس الابتدائية، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وزعت على عينة عددها 160، توصلت الى نتيجة أنه لا يوجد أثر للمسؤولية الاجتماعية في الشعور بالاغتراب الوظيفي

وأيضاً نذكر دراسة العمري، سليمة (2019) بعنوان: دور الاتصال التنظيمي في التخفيف من الاغتراب الوظيفي لدى العامل بالمؤسسة الجزائرية، حيث هدفت الدراسة إلى معرفة دور الاتصال التنظيمي في التخفيف من الاغتراب الوظيفي، بحيث تم تطبيق الدراسة على عينة عددها 90 عامل في مؤسسة بناء الهيكل المعدنية المصنعة بأم البواقي، وأظهرت نتائج الدراسة ان فعالية الاتصال التنظيمي تعد من أبرز العوامل التي تحد أو تقلل من الاغتراب الوظيفي لدى العمال.

نذكر أيضاً دراسة بحري، صابر (2009) بعنوان: الاجهاد المهني وعلاقته بالاغتراب الوظيفي، التي هدفت الى معرفة علاقة الاجهاد المهني بالاغتراب الوظيفي لدى أطباء المستشفيات العمومية تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وشملت الدراسة 50 عينة وتوصلت الى وجود علاقة ارتباطية قوية بين الاجهاد المهني والاغتراب الوظيفي لدى الاطباء.

من جهة أخرى، يكاد يجمع العلماء على أن الأداء الوظيفي، بات من الموضوعات الأكثر اهتماماً في مجال علم النفس والاجتماع باعتباره البنية التحتية والمحرك الأساسي لنجاح واستمرار أي مؤسسة، إلا أن هذا الأخير أصبح ولا يزال يتأثر بالعديد من الظواهر الاجتماعية والنفسية، نذكر منها الاغتراب الوظيفي كونه ظاهرة سلبية لها جملة من الإفرازات أبرزها: إهمال العامل لعمله، فقدان الروح مسؤولية، كثرة الغيابات والأخطاء. تعبير بشكل واضح عن وجود أزمة حقيقية ذات ابعاد متنوعة تؤثر في النهاية على الأداء الوظيفي بشكل عام ومن بين اهم الدراسات التي تناولت موضوع الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي دراسة فضالة، عبد الرحيم محمد حسن (2010) بعنوان: الاغتراب الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين التي هدفت الى معرفة العلاقة بين الاغتراب الوظيفي والأداء في المؤسسات الفلسطينية تم تطبيق الدراسة على عينة عددها 200 موظف، وأظهرت نتائج الدراسة انه توجد علاقة ارتباطية بين الاغتراب الوظيفي والأداء لدى العمال، ودراسة العسال، رنا محمد مصطفى (2009) بعنوان: الاغتراب الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية في الاردن وعلاقته بالأداء الوظيفي، تم اجراء الدراسة

على 330 عينة من معلمين ومدراء توصلت الدراسة الى وجود علاقة متوسطة بين الاغتراب الوظيفي والاداء الوظيفي.

ومن بين الدراسات التي تناولت متغير الأداء الوظيفي أيضا نذكر دراسة كبير، عمر (2021) بعنوان: أثر التمكين على أداء العاملين من خلال سلوك المواطنة التنظيمية، هدفت الدراسة الى معرفة أثر التمكين على الأداء الوظيفي على العاملين بمطاحن "عمر بن عمر" ولاية قالمة، تم القيام بالدراسة على عينة عددها 350، اظهرت النتائج وجود تأثير قوي للتمكين ككل على أداء العاملين.

ودراسة بلعربي، عادل عبد الرحمان (2018) بعنوان: الاداء الوظيفي وعلاقته بالعمل الجماعي، هدفت الدراسة الى ابراز العلاقة بين العمل الجماعي والاداء الوظيفي لدى عينة أساتذة التعليم المتوسط عددها 191، وأسفرت الدراسة الى وجود علاقة ارتباطية بين العمل الجماعي والاداء الوظيفي.

فما يجدر اليه، إنه وبالرغم من الجهود المبذولة من طرف المؤسسات الجزائرية من جل الحفاظ على آداها المطلوب ومكانتها وسعيها لمواكبة التطورات، إلا أن هذه الأخيرة لازالت تشهد ضعف واضح خاصة فيما يتعلق بموجهة مشاكل عمالها ومن ينجر عنه من صراعات، اغتراب، تعرقلات في المسار المهني ومسارات التنمية، الأمر الذي يدفع العديد من الباحثين والمختصين في المجال إلى محاولة فهم والتعمق فيه معرفة الأسباب والعوامل التي تؤثر على الاداء الوظيفي العمال وربطها بالظواهر الاجتماعية النفسية .

وضمن هذا الإطار، تبرز معالم إشكالية هذه الدراسة التي تربط بين الاغتراب الوظيفي والأداء الوظيفي لدى العمال، ومن خلال ما تقدمنا اليه نطرح التساؤلات التالية:

❖ هل توجد علاقة ارتباطية بين الاغتراب الوظيفي والأداء الوظيفي لدى موظفي المؤسسة

الاستشفائية الدكتور بن زرجب؟

• هل توجد فروق ذات دلالة احصائيا في مستوى الاغتراب الوظيفي لدى موظفي المؤسسة

الاستشفائية تبعا لمتغير الجنس؟

• هل توجد فروق ذات دلالة احصائيا في مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي المؤسسة

الاستشفائية تبعا لمتغير الجنس؟

- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاغتراب الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية؟
- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاداء الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية؟

فرضيات الدراسة:

- ❖ توجد علاقة ارتباطية بين الاغتراب الوظيفي والأداء الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية
- ❖ توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاغتراب الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية تبعا لمتغير الجنس.
- ❖ توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية تبعا لمتغير الجنس.
- ❖ توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاغتراب الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية.
- ❖ توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاداء الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى:

- ❖ معرفة العلاقة بين الاغتراب الوظيفي والأداء الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية
- ❖ معرفة الفروق في مستوى الاغتراب الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية تبعا لمتغير الجنس.
- ❖ معرفة الفروق في مستوى الاداء الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية تبعا لمتغير الجنس.
- ❖ معرفة الفروق في مستوى الاغتراب الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية.

❖ معرفة الفروق في مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية.

أهمية الدراسة:

❖ تساعد هذه الدراسة الباحثين على إجراء دراسات أخرى مشابهة ذات علاقة بالموضوع، وعلى

مستويات تعميمية أدنى أو أعلى من أفراد عينة الدراسة

❖ تزويد المؤسسات ومراكز الأبحاث والجامعات بدراسات تلقي الضوء على ظاهرة الاغتراب

الوظيفي واثارها السلبية على الفرد والمنظمة ككل.

❖ محاولة تقديم حلول لظاهرة انتشار الاغتراب الوظيفي لدى عمال المنظمة

التعريف الإجرائية:

كتعريف إجرائي للاغتراب الوظيفي هو عدم توافق الموظف مع متطلبات العمل الذي يقوم به أو البيئة والعمال الذين يعمل معهم، وهو مجموع الدرجات التي يتحصل عليها الموظفين بالمستشفى بعد الاجابة على أسئلة المحور التي تقيس الاغتراب الوظيفي بأبعاده التالية: بعد العجز، بعد اللامعنى، بعد اللامعيارية، بعد العزلة الاجتماعية وبعد الاغتراب عن تحقيق الذات.

والأداء الوظيفي هو الجهد المبذول من طرف الموظف، وهو مجموع الدرجات التي يتحصل عليها الموظفين بالمستشفى بعد الاجابة على أسئلة المحور التي تقيس الاداء الوظيفي الخاص بالدراسة الحالية.

الفصل الثاني: الاغتراب الوظيفي

تمهيد

1. مفهوم الاغتراب الوظيفي
2. أنواع الاغتراب الوظيفي
3. أبعاد الاغتراب الوظيفي
4. مراحل الاغتراب الوظيفي
5. عوامل الاغتراب الوظيفي
6. نتائج الاغتراب الوظيفي
7. مبادئ الاغتراب الوظيفي

خلاصة

تمهيد:

تعتبر ظاهرة الاغتراب الوظيفي ظاهرة اجتماعية، نفسية، ومشكلة إنسانية شائعة في الكثير من المجتمع، حيث يعتبر الاغتراب من أكثر المصطلحات المثيرة للجدل بسبب التعريفات الكثيرة التي وضعت له وكثرة تداوله في معالجة مشكلة المجتمع، وكونه خاصية مميزة للإنسان قديمة متأصلة في وجوده، وأن الاغتراب هو الانفصال عن الوجود الإنساني، وقد اعتبرت ظاهرة الاغتراب ظاهرة إنسانية متعددة الأبعاد تزداد حدتها ومجال انتشارها كلما توافرت العوامل والأسباب المهنية والاجتماعية والعضوية وبالتالي يمكن اعتبار الاغتراب قضية بالغة الأهمية لكونها أزمة الإنسان المعاصر بالرغم من تقدم البحث العلمي و الوسائل التي تهتم ببيئة الإنسان وتضمن له الرخاء

1. تعريف الاغتراب الوظيفي:

الاغتراب لغة: يعني اغتراب او غربة وهي المرادفة للكلمة الإنجليزية –ALIENATION- وقد أوردها شاخت **SHAKHTE** (2001) على عدة معان، فالمعنى القانوني يعني تحويل ملكية شخص ما لآخر، والمعنى الاجتماعي يعني التعبير عن الإحساس الذاتي بالغربة والانسلاخ عن الذات والآخرين، وبالمعنى السيكولوجي تعني حالة فقدان الوعي وفقدان القوى العقلية، اما المعنى الديني فيتعلق بانفصال الانسان عن الله سبحانه وتعالى، فالاغتراب مفهوم فلسفي ترجع بداياته الاولية الى القرن الثامن عشر في كتابات (فيخته)، (روسو)، (نيتشه)، (هيجل)، و(أخرين). (دروزة، 2014:300)

أما تعريف الاغتراب الوظيفي اصطلاحاً فهو يعرف بأنه حالة نفسية تعكس إحساس الفرد وشعوره بعدم الرضى عن العلاقة القائمة بينه وبين بيئة العمل، المادية والنفسية السائدة في المنظمة، وهو أيضاً حالة نفسية تمثل في شعور الفرد في عدم الانتماء للمنظمة وفقدان الثقة بها، رفض القيم والمعايير الاجتماعية، المعاناة والضغوط النفسية، وتعرض الشخصية للضعف والانهيار بتأثير العوامل التنظيمية والثقافية والاجتماعية التي تجري داخل المنظمة، كما يعني انفصال العامل عن عمله كما لو كان شيئاً آخر سواه يراه غريب عنه، وغير قادر على تحقيق ذاته، وتنمية طاقاته البدنية والفكرية في عمله الحالي، وهو حالة نفسية وتنظيمية ترافق العامل تتمثل في تحول نشاطاته وقدراته لأشياء مستقلة عنه ومسيطره على ذاته، فيشعر بالغربة عن كينونته، إذ يفقد متعة الحياة ويهيمن عليه شعور الإحباط وتعدم لديه الدافعية للعمل مما يؤدي به إلى نهاية لا يستطيع معها أن يتخذ قرارات ذات. جدوى. (التزه، 2018:59)

كما يعرف ميشيل **MICHEL** وآخرون الاغتراب الوظيفي، بأنه عبارة عن حالة معرفية معمقة للانفصال النفسي عن العمل، نشأت من الإدراك بأن العمل ذاته غير قادر على الوفاء بالاحتياجات الشخصية والتوقعات الضرورية، إنه يعكس موقفاً يهتم فيه الفرد اهتمام بسيط بالعمل يؤدي العمل بطاقة بسيطة ويعمل أساساً للحصول على مكافآت خارجية.

الاغتراب عند كارل ماركس: هو مصطلح اجتماعي في نظريته العامة، عندما أراد تفسير المنافسة والصراع بين طبقات المجتمع، فهو ظاهرة اجتماعية يشعر فيها الإنسان بأنه مغترب وبعيد عن الشيء الذي أوجده وخدمه وضحي من أجله.

ويعرف مؤيد سالم الاغتراب الوظيفي في أبسط معانيه بأنه: شعور العاملين بالمؤسسة أن هذه المؤسسة التي ينتمون إليها، لا تعد المكان المناسب لاستمرارهم بها، ويرجع ذلك لأسباب تتعلق بالمؤسسة أكثر مما تتعلق ب الموظفين، وهذا في حد ذاته توجيه خطير يمس علاقات الانتماء وولاء الموظف للمؤسسة ويترتب عن ذلك نتائج وخيمة لكل من الطرفين الموظف المنظمة (بوشلاغم، 2020:252)

تعريف لوكاتش (1914) للاغتراب بأنه إحساس الإنسان بأن بيئته التي خلقها لم تعد موطنه، بل سجنه أي أن مجتمع بقوانينه وأنظمتهم ومؤسساتهم لم يعد وفيها بمطالب الفرد، بل صار قيادا يتحكم فيه.

وفي تعريف عالم الاجتماع فارغ عبد القادر طه، يطلق الاغتراب عادة على البعد عن الأهل والوطن لكنه يطلق عليه في العلوم الاجتماعية على فقدان الفرد لذاته واغترابها عنها، فيستتكر أعماله وكأنها غريبة عليه، ويستتكر ذاته وكأنه ليس هو حتى أنه كاره لذاته، ويبتعد عن المجتمع الذي يعيش فيه ويعتز به، ويحن بانفصاله عنهم ما يعتبر ضربا من الاضطراب النفسي في نهاية المطاف أو عرضا من الأعراض.

تعريف نيتلر (1957)، يعني الإغتراب عنده شعور الفرد بالانفصال عن المجتمع والثقافة العامة التي ينتمي إليها، ويصاحب ذلك شعور بالعداء تجاهها، فالشخص المغترب غير اجتماعي لا يتناغم مع النظام الاجتماعي السائد أو مع الأفكار السائدة، ولا يميل إلى صحبة الناس، هو يفقد التفاعل الاجتماعي مع الأفراد والجماعات. (سامية، 2016:42.43)

2. أنواع الاغتراب:

يرى ماركس أن الإنسان يبدو مغتربا عن ناتج عمله وفي الوقت نفسه مغتربا عن ذاته. من هنا اتضح لأن الاغتراب الوظيفي يأتي على نوعين وهما:

❖ الاغتراب عن الذات:

استخدم كارل ماركس تعبير اغتراب الذات بمعنيين، المعنى الأول إن عمل الإنسان هو حياته وأن إنتاجه وحياته في شكل متموضع، ومن ثم فإنه عندما يغترب عنه فإن ذاته تغترب عنه أيضا.

أما بالنسبة للمعنى الثاني، فهو يشير إلى انفصال الإنسان عن حياته الإنسانية الحقة أو الطبيعية إي الجوهرية، وبهذا المعنى فإن ماركس يقصد بالاغتراب عن الذات الفقد الكلي للإنسانية، وعلى هذا المستوى يصبح الاغتراب بالذات عند ماركس مرادفا لمعنى نزع إنسانية الإنسان.

❖ الاغتراب عن الآخرين:

يحدث الاغتراب الاجتماعي عندما يشعر الفرد بالانعزال عن الآخرين، فالعامل المغترب اجتماعيا يعني انعزاله عن زملائه في العمل، كما يغترب العامل أيضا عن أسرته، أقاربه، جيرانه وأصدقائه، ومن بين المتغيرات المؤدية إلى هذا النوع من الاغتراب، نجد مثلا شعور العامل بفقدان الألفة داخل وخارج محيط العمل، فقدان السيطرة على أمور الحياة اليومية.

ومن هنا يرى أن الإغتراب الاجتماعي لا يختلف كثيرا عن الاغتراب الشخصي، فإذا واجه الإنسان ذاته فإنه يواجه الآخر، وما ينطبق على علاقة الإنسان بعمله ونتاج عمله وبذاته، ينطبق أيضا على علاقته بالإنسان الآخر وبعمله وموضوع عمله. (سليمة، 2019:160.159)

❖ الاغتراب الوظيفي:

إن العمل داخل المؤسسة التي يعمل فيها يخضع لقوانين متناغمة ومتناسقة تميز تلك المؤسسة، ومن الطبيعي ان يسعى أي عامل الى تحقيق اهداف وبلوغ غايات مختلفة تخدم مصالحه الشخصية، لكن قبل تحقيقها يجب ان تخضع الى التنبؤ ولدراسة قابليتها للإنجاز وإمكانية تحققها من خلال تقديراته الشخصية التي يرغب في اشباعها من جهة، وكذلك ما يتوقعه من الإدارة من الإجراءات التي ستتخذها اثناء الوقوف على تلك المطالب، غير انه اذا ادرك أن الإمكانيات المتاحة لديه غير كافية، ودرجة استجابة الإدارة لمتطلباته ضئيلة جدا لعدم وجود الأنشطة المكافئة في ذاتها او غيرها من الأسباب التي تمنعه من اشباع رغباته ، فان هذا العمل سيتحول الى حاجز يفق امامه في تحقيق نموه الشخصي وفي اكتساب مكانة مرموقة، لأنه لا يمنحه الفرص للتعبير قدراته الكامنة، ومنه يصبح العمل مملا العامل يتحین الفرصة للهروب منه وهذا ما يفضي به الاغتراب الوظيفي. (النايلي، 2014:43)

❖ الاغتراب الديني:

ورد الإغتراب الديني في كافة الأديان على أنه الانفصال أو التجنب عن الله، والإسلام جاء في ثلاث درجات هي: الاغتراب المسلم بين الناس اغتراب المؤمن بين المؤمنين. واغتراب العالم بين المؤمنين، فغربة العلماء أشد أنواع الاغتراب لقلتهم بين الناس وقلة مشاركة الناس لهم.

❖ الاغتراب الثقافي:

وابتعاد الفرد عن ثقافة مجتمعه ورفضها والنفور منها، والانبهار بكل ما هو غريب أو أجنبي من عناصر الثقافة وخاصة أسلوب حياة الجماعة والنظام الاجتماعي، وتفضيله عما هو محلي.

❖ الاغتراب النفسي:

الاغتراب النفسي مفهوم عام وشامل يشير إلى الحالات التي تتعرض فيها وحدة الشخصية للانشاط، أو للضعف والانهيار بتأثير العملية الثقافية والاجتماعية التي تتم داخل المجتمع، ومن صور الأزمة الاغتراب التي تعترى الشخصية:

- حالات عدم التكيف التي تعانيها الشخصية من عدم التقه بالنفس والمخاوف المرضية، والقلق والإرهاب الاجتماعي.
- غياب الإحساس بالتماسك والتكامل الداخلي في الشخصية.
- ضعف أحاسيس الشعور بالهوية والانتماء والشعور بالقيمة والإحساس بالأمن.

(فريد، 2012:103)

3. أبعاد الاغتراب الوظيفي:

❖ الاغتراب وعن الذات :

يستمد سمان هذه الفكرة من كتاب فروم المجتمع السليم ويقصد بها عدم قدرة الفرد على التواصل مع نفسه وشعوره بالانفصال عما يرغب في أن يكون عليه وبين أحاسيسه بنفسه في الواقع، وقد أعاد كل من مدحت عبد الحميد ورشاد الدمنهوري سنة 1990، تصنيف الشعور بالاغتراب إلى:

الشعور بالاغتراب عن الذات ويتضمن :

- الأنا المغترب فاقد الاحتياج.
- لأنا المغترب فاقد الضبط
- الشعور بالاغتراب عن الآخرين ويتضمن:
- الشعور بزيف الواقع، وتجنب الآخرين.
- الاغتراب الفطري عن الآخرين.
- الاغتراب الوجداني عن الآخرين (عدائكة، 2016:56)

❖ العجز :

استمد سياق هذه الفكرة من التراث الماركسي، ثم اتسع استعمالها في أعمال فيبر، ويقصد به شعور فرد بانعدام القوة، وإنه لا يستطيع التأثير في المواقف الاجتماعية التي تواجهه، ويعجز عن السيطرة عن تصرفاته، أفعاله ورغبته، وبالتالي لا يستطيع أن يقرر مصيره فمصيره وإرادته ليس بيديه، بل تحدهما عوامل وقوى خارجية عن إرادته الذاتية، كما لا يمكنه أن يؤثر في مجرى الأحداث أو صنع القرارات المصيرية الحياتية، وبالتالي العجز عن تحقيق ذاته، أو يشعر بحالة من الاستسلام والخضوع.

إن انعدام القوة (العجز) يعتبر جوهر فكرة الاغتراب الوظيفي، حيث يصف العواطف الخاصة بالعامل الذي يشعر بأنه فقد التحكم في الأحداث الجارية في عمله، فيرى نفسه كرهينة تستجيب للأحداث بدلا من أن يكون مولدا لها، كنتيجة للشعور بانعدام القوة أي العجز، حيث يرى العامل نفسه مشتركا في سلوكيات لا تعكس حقيقته الذاتية.

وعليه، يمكن القول إن العجز هو شعور فرد بعدم فعاليته وعدم تمكنه من الاستغلال وتحمل المسؤولية والقدرة على اتخاذ القرار، أي أن سلوكه الشخصي لا يستطيع أن يحدد نتائج التي ينشدها، وتظهر أعراض العجز. في سلوك الموظف كالاتي:

- التشاؤم، وهو إحساس الفرد بعدم الطمأنينة وتوقع الفشل وسوء الحد.
- اليأس: هو حالة من عدم الرغبة في التفوق وإتمام المهام الصعبة، وانعدام روح المنافسة.
- نقص الثقة بالنفس والتي تؤدي إلى تدهور الأداء.
- تضبيب مهارات الفرد الاجتماعية: حيث يشعر الفرد بأنه عديم القيمة.
- الشعور بعدم الكفاءة، بشعور الفرد أنه غير كفاء وعاجز عن السيطرة في مهمته جديدة.
- شعور الفرد بعدم القيمة لأنه لا يستطيع أن يحدد مصيره أو يوجه مسار حياته.

(الحواس، 2000:124)

❖ العزلة الاجتماعية:

وتعني إحساس الفرد بالوحدة، ومحاولة الابتعاد عن العلاقات الاجتماعية السائدة في المجتمع، وهي الحالة التي لا يشعر الفرد فيها بالانتماء إلى الأمة أو المجتمع. (البسيس، 2014:51)

كما يقصد بها شعور الفرد بالوحدة والفراغ النفسي والافتقاد إلى الأمن والعلاقات الاجتماعية الحميمة والبعد عن الآخرين حتى إذا وجد بينهم، كما قد يصاحب العزلة الشعور بالرفض الاجتماعي والانعزال الأهداف الثقافية للمجتمع والانفصال بين أهداف الفرد وبين قيم المجتمع ومعايير.

وتمثل العزلة الاجتماعية مظهر من مظاهر السلوك الإنساني له تأثيرات خطيرة على شخصية الفرد وعلاقته بالآخرين، حيث تشير إلى عدم قدرته على الانخراط في العلاقات الاجتماعية أو على مواصلة الانخراط فيه، وعلى توقعه أو تمركزه حول ذاته، حيث تنفصل ذاته في هذه الحالة عن ذوات الآخرين، مما يدل على عدم كفاية جاذبية شبكة العلاقات الاجتماعية للفرد من حيث عدم الارتباط بين أعضائها، أو الاغتراب فيما بينهم (منصور، 2007:28)

❖ اللامعنى:

يشير إلى شعور الفرد بأنه يفتقر إلى مرشد أو موجه للسلوك والفرد المغترَب، هنا يشعر بالفراغ الهائل نتيجة لعدم توافر أهداف أساسية تعطي معنى لحياته، وتحدد اتجاهاته وتستقطب نشاطاته، كما يعني عجز الفرد عن الوصول لقرار، وبعبارة أخرى، هو شعور العمال بالضيق، ضياع الهدف، والوظيفة وهذا عندما لا يفهم العلاقة بين عمله والشركة التي يعمل فيها، أي لا يعرف العمال بل يعرف مهامهم، وعندما لا يدرون شيئاً عن وظائف زملائهم ولا عن الدوائر الأخرى في المؤسسة التي يعملون فيها، وعندما لا يكون للعامل أي فكرة عن دورهم في وضع منتوجات الشركة.

ويعبر اللامعنى عن النوع من الضياع يعجز فيه الفرد عن توجيه سلوكه نحو أهداف معينة، لأنه لا يستطيع فهم المعايير التي توجه تصرفات المسؤولين، وقد ربط أحد الباحثين اللامعنى بالمدخلات التي استقبلها الفرد من بيئته، وهي نابعة من النظام الاجتماعي والذي قاد يصعب عليه فهمها وإيجاد المعنى لها.

❖ اللامعيار:

يشير إلى شعور الفرد بأن الوسائل الغير المشروعة مطلوبة وأنه بحاجة لاستخدام طرق غير مشروعة وغير موافق عليها اجتماعياً لإنجاز الأهداف، وهذه الحالة تنشأ عندما تتفكك القيم والمعايير الاجتماعية، وتفشل في السيطرة على السلوك الفردي وضبطه.

إن حالة اللامعيارية توجد حيث يوجد تقسيم العمل، إن التقسيم الوظيفي يخلق عدد كبير من الاختصاصات المهنية الضيقة التي لا تختلف فيما بينها إلا قليلاً في مجال الأجور، المعرفة التقنية والعملية، وقد أشار دوركايم إلى أن تعدد الوظائف يؤدي إلى تعدد القيم الأخلاقية، وهذا يضعف المشاعر الجماعية المشتركة.

(صابر، 2009:91.90)

• العوامل المؤدية لظهور اللامعيارية:

تظهر اللامعيارية نتيجة التغيرات الاجتماعية والثقافية التي تؤدي. بدورها إلى ظهور العوامل التالية:

- ✓ ضعف التماسك الأسري.
- ✓ وضوح التنشئة الاجتماعية.
- ✓ دور وسائل الإعلام السلبي.
- ✓ الفقر والمستوى الاقتصادي.
- ✓ الهجرة ومنطقة السكن. (منصور، 2009:28)

4. مراحل الاغتراب الوظيفي:

يمر الاغتراب الوظيفي بي ثلاث مراحل، حيث كل مرحلة اشد خطورة عن المرحلة التي تسبقها. وتصبح العلاقة بين كل مرحلة والمرحلة التي تليها علاقة تراكمية، تؤدي في النهاية إلى زيادة محصلة سلبيتها وخطورتها.

المرحلة الأولى مرحلة الاغتراب النفسي:

وتتميز هذه المرحلة بشعور موظف بأن العلاقة بينه وبين المؤسسة التي يعمل بها لم تعد طبيعية، وأنه أصبح يسودها شيء من التوتر، ويعزو الموظف ذلك إلا أن مؤسسته أو من يقومون بتمثيلها أصبح لديها موقف سلبي تجاهه، وأنه لم يعد له نفس القدر من الأهمية الوظيفية، والمنزلة الاجتماعية لديها، ثم يشعر الموظف بعد ذلك بأنه أصبح يدخل دائرة النسيان والإهمال في المؤسسة، ويستمر الموظف في تكوين المشاعر السلبية تجاه المؤسسة، وقد يتراءى له أن كل ما يعانيه من مشاكل وصعوبات إنما تعود إلى المؤسسة، ويصبح الموظف نتيجة لذلك مهموما ومشغولا بالمشاكل والصعوبات. التي يعزوها إلى عدم اهتمام المؤسسة أو المنظمة به، ويزداد هذا الشعور سواء إذا لم يجد أحد من المسؤولين في المؤسسة يبوح له بمشاعره. ويحدثه عن المشكلات التي يعاني منها.

عندئذ، يبحث الموظف عن بديل ليبيث همومه وشجونه إليه، وقد يكون هذا البديل من داخل وخارج المؤسسة، وفي كلتا الحالتين سوف يمتد الخطر إلى كل من الموظف والمؤسسة، والخطورة ليست عندما تكون هذه مشكلة موظفة وإثنين ولكن الخطورة تبدأ إذا أصبح مثل هذا الشعور سائد بين العمال.

المرحلة الثانية مرحلة الاغتراب الذهني:

وهي في الحقيقة امتداد لمرحلة الاغتراب النفسي، ولكنها أكثر خطورة على المؤسسة والعمالين، حيث تتميز هذه المرحلة بالشروء الذهني وعدم القدرة على التركيز لدى العاملين، حيث تتميز هذه المرحلة وتبدو على بعض العاملين مظاهر الحزن والاكتئاب وتكثر أخطاء الأداء الوظيفي الى حد ملحوظ،

وتتدنى لدى العاملين القدرة على التعلم والرغبة في التدريب على أي مهارات جديدة، ويكثر الطلب على الإجازات والبحث عن أي سبب يمكن أن يعطي للموظف مبرر للابتعاد عن جو المؤسسة.

المرحلة الثالثة مرحلة الاغتراب الجسدي:

وهي المرحلة التي يصبح فيها الاغتراب الوظيفي اغترابا كلياً، حيث يكثر الغياب والتأخر عن الدوام، الخروج أثناء الدوام، والانصراف قبل نهاية الدوام، تكثر الاستقالات الجماعية في المؤسسة، وتصبح المشاجرات والمهاترات بين العاملين والمشرفين واضحة، ويفقد الرؤساء المباشرين القدرة على السيطرة على الأمور. (فضالة، 2010:95.94)

5. العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي:

تختلف العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي بين العمال في المنظمات المختلفة. وإن كانت الغالب تعود إلى عاملين رئيسيين هم:

- عوامل تعود إلى فرد
- عوامل تعود إلى المنظمة.

العوامل التي تعود إلى الفرد: نذكر منها ما يلي:

سوء التوافق والتكيف: إن سوق التوافق وعدم التكيف الذي يشعر به العامل بالمنظمة التي يعمل بها، من شأنه أن يؤدي إلى شعوره بأنه في دائرة الإهمال داخل المنظمة، ونتيجة لذلك، يبحث العامل عن بدائل يقوم بتفريغ مشاكله النفسية فيها وإذا انتشرت هذه الحالة بين عدد كبير من العمال، فإن ذلك من شأنه أن يؤدي إلى انتشار الاغتراب النفسي بينهم.

نقص الكفاءة: إن نقص الكفاءة للعامل في المنظمة من شأنه أن يؤدي إلى انخفاض الأداء الوظيفي ونتيجة لنقص الكفاءة، فإن بعض العمال يلجئون إلى الغياب عن العمل، وأيضاً تكثر المشاجرات بين العمال وهذا ما يمثل الاغتراب الوظيفي.

وقت الفراغ: إن وجود وقت فراغ طويل لدى العمال بالمنظمة، من شأنه أن يؤدي إلى كثرة الأحاديث الجانبية خاصة إذا كانت المشكلة موجودة لدى عدد كبير من العاملين، حيث يتصرف العاملون إلى بحث مشاكلهم الشخصية، والتشاور في حلها بدلاً من قضاء الوقت الرسمي في إنجاز الأعمال.

ضعف مقومات القيادة: إن ضعف مقومات القيادة لدى القائد الإداري وعدم إلمامه بالمهارات الإدارية تعتبر من أهم العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي، لذا فقط حرص الدين الإسلامي على توضيح مقومات الأساسية في القائد الإداري ليكون أهلاً للقيادة الرشيدة.

عدم التخصص في العمل: إن تنمية الموارد البشرية يتم عن طريق التوسع في التعليم والتدريب، ومن ثم يتوفر عدد من المتخصصين في مجالات العمل المختلفة، وتكمن المشكلة في عدم الاستخدام الأمثل لهذه التخصصات وذلك بوضعها في مجالات عمل مختلفة تماماً عن تخصصها، مما يقلل من أداء المتخصص في العمل الذي أسند إليه في غير مجال تخصصه أي سوء التوجيه المهني.

الكبت واللاوعي: إن الأعراض النفسية، والأعراض الفيزيولوجية الكبت واللاوعي، تتمثل في القلق والتوقع السيء والتحفز دون أن يكون هناك سبب لذلك، مع سهولة الاستشارة العصبية وعدم الاستقرار الحركي والأرق، ومن الملاحظ على العامل الذي يعاني من الكبت عدم قدرته على أداء العمل بحيوية ونشاط، وهذا من شأنه أن يساعد على إغترابه عن العمل الذي يمارسه سواء كان علمياً فنياً أو إدارياً.

اليأس والاستسلام للفشل: إن العامل قد يمر بتجربة فاشلة في عمله وليس معنى ذلك الاستسلام للفشل لأنه يحطمه ويدخل اليأس في قلبه، ولكن عليه أن يحاول مرة أخرى، لأنه من السهل جدا عليه أن يحقق ما يريده بكثرة المحاولات.

إن الاستسلام للتخلف وعدم تصحيح الخطأ له آثار سيئة تنعكس على العمل وبالتالي على المنظمة، إن اليأس والاستسلام للفشل والعوامل المسببة له في العمل هو أحد العوامل المسببة لظاهرة الاغتراب الوظيفي.

توجهات العاملين: وقد ينجم الاغتراب من عدم ملائمة قيم العمل وضوابطه وأهدافه مع توجهات الفرد وأهدافه وقيمه أي إن الهدف الذي ينتجه عمل الفرد نحو غير مرغوب فيه، وأن محيط العمل الذي يعمل في أجوائه لا يعطيه ما يستحقه من اهتمام وأن حاجات الفرد ورغباته لا تحظى بالرعاية بل لا تستشعر من قبل الآخرين. (لسيس، 2014:62.63.64.65)

• العوامل التي تعود للمنظمة:

المكنة والامتة: إن الثورة التكنولوجية الحديثة أسهمت في انتشار ظاهرة الاغتراب بين العمال في المنظمات الإنتاجية والخدمات على حد سواء، نتيجة لهيمنة الأتمتة والأجهزة الحاسوبية والإلكترونية على العمل اليومي، فظهر هذا الخطر التكنولوجي وكأنه مهدد للعلاقات الإنسانية ومثيراً للأمراض

والمشكلات النفسية، فبعد أن كان الحرفيون والمهنيون والإداريون سادة على أجهزتهم ومكاتبهم أصبحوا خدما لها خاضعين لإرادتها.

الخلل في تقارير كفاية الأداء: تفتقر تقارير الأداء السنوية للموظفين إلى الأسس الموضوعية نظرا لاعتمادها في الغالب على تقديرات فردية من جانب الرؤساء المتخصصين، مما يجعلها تتأثر بالاعتبارات والأهواء الشخصية، ويؤثر في النهاية على حسن العلاقات الوظيفية التي ينبغي أن تقوم بين الموظفين وبين الإدارة.

الفاعلية الإدارية: ان ضعف الفعالية الإدارية داخل المنظمة من أهم العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي، فعدم فعالية الإدارة تؤدي إلى عدم قدرتها على أداء المطلوب منها، وبالتالي التفكير في إعادة بنائها على مبادئ الإدارة السلوكية، مع الاخذ بعين الاعتبار العمل الواجب أدائه والمهارات التي تحتاجها لأداء العمل، لتصبح قادرة على مجاراة الخطى السريعة للتطور التقني والتي تحمل كافة مسؤوليتها، ولن يتحقق ذلك إلا إذا كانت شروحات ووصف العامل تسمح لكل موظف بالمشاركة في صنع القرارات التي تؤثر به وتتعلق بعمله.

ضعف نظام الحوافز: إن عدم وضوح نظام الحوافز أو خضوعه للمجاملات والعلاقات الشخصية، بين الموظفين والقيادة العليا يعتبر أحد أهم العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي، إن الموضوعية في تطبيق نظام الحوافز شرط لنجاحها ومستوى الاغتراب الوظيفي يتأثر بغياب الحوافز، لاسيما أن هناك عدد من النظريات والدراسات التي ساعدت لمعرفة العلاقة بين الاغتراب الوظيفي والحوافز، فرى مثلا:

- مدرسة العلاقات الإنسانية: التي تنظر إلى الموقف السعيد وهو موظف منتج فقد تبين الدراسات حول الاغتراب والإنتاجية.

- مدرسة السلوك: حيث توصل علماء السلوك إلى أنه ليس هناك علاقة ضرورية بين الاغتراب، والإنتاج، وعموما قد لا يكون الاغتراب ناتج من العمل بالذات، بل الاغتراب ناتج عن الظروف المحيطة بالعمل مثلا الزملاء في العمل، بيئة العمل والخدمات.

الاحتفاظ بالمعلومات والخبرات: إن من أخطر الآثار السلبية في مواقع العمل، الاحتفاظ بالمعلومات والخبرات وعدم نقلها للعاملين، وكذلك وجود بعض القيادات والمشرفين والعاملين وأصحاب الخبرات الطويلة في العمل من من 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.

سعة حجم المنظمة: إن سعة حجم المنظمة يؤدي إلى آثار سلبية على العاملين فيها، ومن أهم هذه الآثار تشتت جهود المدربين بين العمل الإداري، والإشراف على الشؤون الفنية بالمنظمة، ومن ثم يشعر العامل أن المتابعة أو الإشراف عليه من قبل الرئيس المباشر ضعيفة، مما يؤدي إلى تساوي المجد بغيره من العاملين، مما يسهم ذلك في أن يسود الشعور بعدم العدالة بين العاملين المجتهدين في العمل، وبالتالي تنتشر حالة الإهمال واللامبالاة وعدم الرضا عن العمل.

عدم استخدام عوامل التحفيز: إن أهم مظاهر الالتزام هو اندفاع العمال للعمل والذي يعد مظهرا حيويًا من مظاهر العمل الجيد لتحقيق الأهداف المحددة من قبل إدارة المنظمة، وعندما تتحرف الأمور عن مسارها الطبيعي في العمل، فغالبًا ما يتخذه بعض العاملين مواقف وردود أفعال تدل على سخطهم واستيائهم، وهذا ما يدل على إحباطهم واغترابهم، المشكلة أنهم قد يجرون عددًا كبيرًا من أقرانهم إلى دائرة الإحباط، وعند ذلك يكون من الصعب إحياء معنوياتهم وتحسين أداءهم، لذلك يجب على إدارة المنظمة استخدام عوامل التحفيز المتنوعة باستمرار.

المنافسة الشديدة: إن المنافسة بين العمال في المنظمة تأتي غالبًا في صالح العمل، لكن إذا أصبحت المنافسة شديدة بين العمال بحيث يتبعون الأساليب الغير شرعية للوصول إلى مكاسب لا يستحقونها، فإن ذلك قد يدفع من يجيدون العمل فقط إلى اليأس من الوصول إلى المكاسب التي يريدونها، ومن ثم تنخفض معدلات أدائهم. إن الاستسلام العمال بالمنظمة لليأس ومشاعر الإحباط من شأنه أن يؤدي إلى اغترابه وظيفيًا.

ضعف مستوى التدريب: إن ضعف مستوى تدريب الموظفين بوجه عام ورفع مستوى كفاءتهم وإنتاجهم. من أهم العوامل المؤدية إلى الإغراب الوظيفي، فالفرد يقوم بالتعلم إذا اشتدت لديه حاجة يريد إشباعها، ومعنى الرغبة في إشباع الحاجة وجود مشكلة أو أكثر تستلزم حلولًا، ويعتبر كسب العيش مشكلة والتفاعل مع الزملاء في العمل ينطوي على مشكلة العمل وكيفية التعلم.

البيروقراطية: تعتبر البيروقراطية من بين الأدوات التي تستعملها الدولة في سيطرتها واستغلالها للطبقات الأخرى والتنظيمات البيروقراطية المختلفة الموجودة في المجتمع الرأسمالي، وبالرغم من أن البيروقراطية تعد ميزة بارزة للتنظيمات الحادثة والمعقدة، إلا أنها تقف حائلًا دون تمتع العامل بروح الإبداع والمبادرة. ويفقد العمل حرته ويصبح غير قادر على تحمل المسؤولية، بل ويفضل أن يكون تحت السلطات الآخرين بدلًا من أن يكون قائد.

طبيعة الاتصالات: تعتبر عملية الاتصال جوهر عملية الإدارية وأسس التفاعل بين الأفراد والمؤسسة التي تعتمد على الاتصال في اتجاه واحد أو الاتصال النازل فقط، ويعد من دواعي الاغتراب لدى الكثير

من العمال لأن من خلاله تقوم الإدارة العليا بإصدار الأوامر والتعليمات المختلفة وانسيابها في اتجاه واحد من الأعلى إلى الأسفل ما من شك يؤدي بالعامل بالتفكير السلبي، الخمول والاتكالية، نكران الذات والعمل دون أهداف.

الممارسات الغير الموضوعية: إن ما نقصده من الممارسات الغير الموضوعية والابتعاد عن اتباع المناهج والطرق العلمية في بيئة العمل أو بطريقة اخرى تفشي مظاهر مرضية بين أفراد التنظيم، ومتى سادت المظاهر السلبية، أي في التنظيم فلربما يعزى ذلك هو بالدرجة الأولى إلى إهمال الأسلوب العلمي في العملية الإدارية، ومن أمثلة ذلك نذكر: تقديم المصلحة الشخصية على المصلحة العامة، المحبات، الرشوة العلاقات الزبونية بين الأفراد والمسؤولين، النمط الخطي الاستشاري، كل هذه المظاهر تساهم بشكل آخر في تفكك الروابط والعلاقات بين العمال من جهة، وبين العمال والإدارة من جهة ثانية، ويصبح الأفراد غرابا في محيط عملهم.

تأثير التكنولوجيا: من بين المداخل النظرية المهمة بدراسة العلاقة التبادلية بين التكنولوجيا والإنسان داخل التنظيم نجد المدخل النسق الاجتماعي الفني، ومن بين أصحاب هذا المدخل نذكره ستايلز، وايت، هومانز. وبلونر الذي حاول توضيح العلاقة بين التكنولوجيا والاختراق عام 1964، ومثال لذلك الحاسب الآلي قد يجعل الفرد يشعر بسيطرة الآلة عليه أكثر من سيطرة الرؤساء، ويجعل العمل يبدو روتينيا تكراريا وانعزاليا لا يتطلب التعاون بين العمال، كما يجعل الفرد يشعر بالاغتراب عن العمل ويتوقف عن تكييف الشخص واحتماله هذه الظروف. (العمرى، 2019:142.143.144.145)

6. نتائج الاغتراب الوظيفي:

أظهرت بعض الدراسات النفسية أن الفرد الذي يعاني من الشعور بالاغتراب، يكون مستوى طموحه منخفضا وقدرته على الابتكار منخفضة، والتوافق عنده بأبعاده الاجتماعي، الانفعالي والأسري منخفضا، وتقديره لذاته منخفض، حيث ينفصل الإنسان المغترب عند ذاته ولا يشعر بما يريد أو يسعى إليه، فالشخص ذو تقدير الذات المنخفض في يعيش في ظروف صعبة ويعجز عن مواجهتها أو التكيف معها، وبالتالي يفقد إحساسه بمعنى الحياة ويفقد الغرض من الحياة ومن سلوكه. (فريد، 2013:95)

ومن أهم نتائج الاغتراب الوظيفي نذكر:

❖ **التثبيت:** يعني الدافع الضروري الذي يدفع الشخص إلى الاستمرار في القيام بسلوك ليس له قيمة تكيفية، وفي هذه الحالة يردد العامل نفس العمل دون الوصول إلى نتيجة مرضية، وهذا كله يعبر عن تجمد وتثبيت على مستوى الفكر والشخصية.

❖ **عدم الرضا على العمل:** فالفرد يسعى إلى تحقيق نوعين من الرضا أن يحقق ميوله من جهة، وأن يحظى بما يريده الآخرون من جهة أخرى، حتى على إشباع حاجته الاجتماعية، فإذا أُجبر على التخلي عم تميل إليه ذاته في سبيل متطلبات الجماعة له يكون عند ذلك في حالة إغتراب تسبب له عدم الرضا عن العمل.

❖ **العدوانية والتخريب:** الذي يؤدي إلى الإحباط الحاد، وإلى ظهور السلوك العدواني اتجاه الفرد والأشياء مثل الاعتداء وتعطيل الآلة، أو البطء في إنجاز مهام مكلف بها، وهذا يحدث عندما لا يجد وسيلة مقبولة أو مشروعة لمعالجة الإحباط.

❖ **ترك العمل والغياب والضغط:** إن الضغط وترك العمل والغياب يعتبران من الأشكال المناسبة للعامل للانسحاب من الوظائف التي يعاني فيها من مستوى عالي من الضغط، وتشير نتائج الدراسات المتعددة إلى أن هناك علاقة متوافقة بين الضغط وترك العمل والغياب، كوسيلة للانسحاب من العمل يمثلان أقل العواقب غير المرغوب فيها عند مقارنتها بالبدائل الأخرى، مثل العدوانية واستخدام المهدئات، وإن كان ترك العمل والغياب يعوقان الإنتاجية.

وفي هذا الجانب، يضيف الباحثون بعض المظاهر الأخرى، الناتجة عن الاغتراب عن الوظيفية والتي تتمثل في:

❖ **النظرة الحاقدة على المشرفين من طرف العمال:** وتتجه من خلال رفضهم للمكافآت القليلة، وكذلك الترقيات القليلة التي لا يجد لها العمال حسب رأيهم أي تفسير.

❖ **الدوران في العمل:** حيث أن العامل لا يستقر في عمل معين، بل ينتقل من عمله إلى عمل آخر في نفس المؤسسة وقد يتعداه إلى مؤسسات أخرى.

❖ **تمرد للعامل عن زملائه:** يظهر هذا من خلال المناوشات والخصومات التي يخلقها العامل المتسلب كالتعبير عن سخطه وكرهه للعمال الآخرين، وقد يكون هذا التمرد نتيجة نفسية، إجتماعية أو مهنية، وهذا ما يفسر فقدان ذاتية العامل داخل جماعة العمل.

❖ **معاناة العمل المغترب من وهن فطري ونفسي وجسدي:** حيث يلجأ على إثره إلى الإجازات وهذا في حالة إدخال أدوات أو آلات جديدة أكثر حداثة وتعقيد، حيث يشعر أن قدراته وإمكاناته عاجزة عن استيعاب هذه التغيرات والتكيف معها.

❖ **التراجع والهامشية:** هناك الكثير من الناس ممن يعجزون عن التكيف لحركة المجتمع باتجاه مواكبة الاندفاع وراء المغنم المالية، لتحقيق المكانة الاجتماعية الأرفع، من أسباب ذلك استمرارهم في التمسك بالقيم التقليدية، مما يعرقل موائمة سلوكه مع التغيرات الاجتماعية، وهم كثيرا ما يغالون في تصورهم، للأثر الإيجابي لما يفعلون وواقعه الاجتماعي والنفسي في نظر

الأخرين، وفي إطار هذه التطورات الكيفية تخفف وطأة الإحباط ويتحول الإخفاق المادي إلى نجاح أخلاقي، ويتصدر الشرف مختلف الاعتبارات التي ينطلق منها هؤلاء في تبرير مواقفهم الراضية لبهارج الحياة.

❖ **اضمحلال الهوية:** يلاحظ في ضوء الأبحاث الحديثة أن أقصى ما تصل إليه حالة الاغتراب في سياقات التغيير الاجتماعي، الاقتصادي والتصنيع، هو انفصال إنسان عن ذاته، وهي التي سماها ميلفن سيمان بالاغتراب عن الذات.

❖ **العزلة وتآكل الانتماء:** وهي التي تكون بارزة غالباً في المجتمعات الحديثة الغربية، والتي تكون قائمة على الفردية دون الاهتمام بروح الجماعة، وكذلك ضمور التواصل بين سكان المدن الحضارية، وبروز الحواجز النفسية والاجتماعية التي تسبق المسافات التفاعلية بينهم.

(الحواس، 2018: 146-147)

7. مبادئ قهر الاغتراب الوظيفي:

الوعي بالاغتراب والقدرة على تحمل العزلة: الوعي يعني عملية الإيقاظ ورؤية ما يكون أمام الناس، فالوعي يعني طرح الأوهام ولكي ينمو الوعي لابد من أن تختفي التناقضات الاجتماعية وكل النزاعات اللاعقلية التي فرضت على الإنسان.

بزوغ الأمل: الإنسان حسب فروم **FROMM**- مغترب عن كل شيء يمكن القول إن المغترب في رأي فروم هو الإنسان الذي تحول إلى آلة هو رغم انتصاره على الطبيعة، إلا أنه أصبح سجيناً لايتكاره البشري، ويوضح فروم لنا قشرة التفاؤل الزائفة التي يتحلى بها الإنسان، تخفي وراءها بأساً شعورياً، ومن هنا فالإنسان بحاجة إلى قدر من الأمل كي يتمكن من العودة إلى ذاته، وطبيعة الأمل غالباً ما يساء فهمها إذ تختلط مع بعض المفاهيم الأخرى، لذا يرفض فروم الاعتقاد بأن الأمل هو امتلاك الرغبات والأمنيات وكذلك ليس هو الانتظار السلبي أو الرجاء من الزمن، وهو أيضاً ليس ادعائه العمل والمخاطرة واحتقار الواقع، إن الأمل كما يقول فروم يعني أن تكون مستعد في كل لحظة لذلك الذي لم يولد بعد، وبعبارة أخرى، إن الأمل هو الميلاد المستمر للحياة والفرد والتعبير عن الإمكانيات الحقيقية للإنسان الواقع.

ولقد كان الدين هو النظام الوحيد الذي يضمن إشباع تلك الحاجات، ومع حلول العلم الجديد مكان الدين أوشكت القيم الروحية على الانهيار، والاغتراب في جزء منه يعود إلى نقص الجانب الروحي، ومن ثم فإن الإنسان الحديث بحاجة إلى بحث عن الإيمان، ولكنه يجب أن يكون إيماناً عقلياً قائم على الثقة بالنفس.

الارتباط التلقائي بالعالم والآخرين: قهر الاغتراب بشكل عام لن يتم إلا بتحقيق الحرية الإيجابية التي يستطيع الفرد معها الاتحاد بالعالم دون أن يفقد ذاته، وهذه الحرية تفترض مسبقا النشاط التلقائي الذي هو تعبير عن إرادة الإنسان الحرة، تحقيق المجتمع السوي، إن تحقيق الحرية الإيجابية وقهر الاغتراب مرهون بتحقيق التغيرات الاجتماعية والاقتصادية التي تسمح للإنسان أن يعبر عن نفسه بشكل تلقائي حر ومع وجود المجتمع الإنساني المناسب، سينمو الفرد بطريقة سوية. (بن زاهي، دت: 148)

بعث الإيمان: مع أن الإنسان يحتاج من حيث هو حيوان لإشباع حاجته المادية أولاً، إلا أنه يتجاوز تلك الحاجات لما هو أسمى السعادة والإيمان والحب. والدين هو النظام الوحيد الذي يضمن تلك الحاجات ومع حلول العلم الجديد مكان الدين، اوشكت القيم الروحية على الانهيار، والاغتراب في جزء منه يعود الى نقص الجانب الروحي، من ثم فان الانسان، الحديث في حاجة الى بعث الايمان، ولكنه يجب ان يكون ايمانا عقليا قائما على الثقة بالنفس.

تحقيق المجتمع السوي: ان تحقيق الحرية الإيجابية وقهر الاغتراب مرهون بتحقيق التغيرات الاجتماعية والاقتصادية التي تسمح للإنسان بأن يعبر عن نفسه بشكل تلقائي حر، ومع وجود المجتمع الإنساني المناسب سينمو الفرد بطريقة سوية. (الحواس، 2018:152)

خلاصة:

إن موضوع الاغتراب الوظيفي من أحد الموضوعات الحساسة والمهمة التي شاع وجودها في مجالات العمل، فهو من أخطر الظواهر التي تقلق أي مؤسسة لما لها من تأثيرات سلبية في المنظمة وكذلك ما ينعكس بالسلب على أداء العمال، الأمر الذي يؤدي الى تفاقم المشكلة ووجود خلل في بيئة العمل بحيث أصبح الموظف يفقد الانتماء الوظيفي بسبب عدم الشعور بالرضا وفقدان التفاعل الاجتماعي حيث تقلل من قدرة الفرد على الإنجاز و الابداع، وهذا ما يصبح عائقا أمام العمال لتحقيق أعلى مستويات الأداء المطلوب منهم ، فهو يزداد بتزايد حجم المنظمة واتساع المهمات والمسؤوليات والنظم الرسمية، وتكمن خطورتها في كونها ظاهرة لها جذور قادمة تبلورت على مدار عدة سنوات.

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

تمهيد

1. مفهوم الأداء الوظيفي
2. عناصر الأداء الوظيفي
3. أنواع الأداء الوظيفي
4. أبعاد الأداء الوظيفي
5. محددات ومعايير الأداء الوظيفي
6. العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي
7. أهمية الأداء الوظيفي

خلاصة

تمهيد:

إن اهتمام علماء النفس والاجتماع أو المجالات أخرى بالأداء الوظيفي وتطوره، باعتباره لب كل الدراسات والبحوث التي أقيمت، والتي لا زالت تقام في. الميادين ذلك لارتباطه بكل عنصر من العناصر أو الظواهر الأخرى، محاولة في إيجاد الأساليب التي ترفع الأداء وإيجاد الحلول للمشكلات التي تعيق سيره على جميع الأصعدة والمستويات، بالإضافة إلى التغيرات الحديثة في المعطيات التكنولوجية، الاقتصادية، الثقافية والمعرفية والسعي وراء تحسين الأداء وتفعيله باعتبار أن نجاح أي مؤسسة في ممارسة نشاطاتها وتحقيق نتائج تعتمد بشكل كبير على الأداء الوظيفي، والذي أصبح مرتبطا إلى حد كبير على مدى فاعلية مهارات العمال في أداء أعمالهم وفقا لما هو مرغوب.

1. مفهوم الأداء الوظيفي:

لقد اهتم العديد من الباحثين بموضوع الأداء لما له من أهمية بالنسبة للأفراد ومنظمات بشكل عام، ويقصد بأداء الفرد للعمل هو قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، ويحكم على هذا الأداء بواسطة معايير محددة تستخدم لقياس الأداء، وتكون نتيجة التقييم إيجابية إذا كانت نتائج العمل المؤدى متوافقة مع معايير الأداء المحددة قد تكون نتيجة التقييم سلبية إذا كانت مخرجة العمل المؤدية خارج حدود هذه المعايير، ومن المعايير التي يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها كمية ونوعية الجهد المبذول ونمط الأداء.

المفهوم اللغوي للأداء: ويشير المعنى اللغوي للأداء إلى معنى مشى مشي ليس بالسرير ولا بالبطيء وأدى الشيء قام به، وأدى الشهادة أدلى بها وأدى إليه شيء أوصله إليه، وهكذا يتضح بأن المعنى الدقيق باللغة العربية لكلمة أداء الشيء هو القيام به، أما المعنى الاصطلاحي للأداء فقد تعدد تعريفه من قبل المفكرين والكتاب في مجال الإدارة أبرزها تعريف معجم مصطلحات العلوم الإدارية الذي عرف الأداء بأنه القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض أدائه من العامل الكفاء المدرب.

والأداء اصطلاحا هو تحقيق بعض الشروط أو الظروف التي تعكس نتيجة ما أو مجموعة نتائج معينة لسلوك شخص معين، أو مجموعة أشخاص.

وأشار درة (2003) إلى أنه تفاعل بين السلوك والإنجاز، أو أنه السلوك والنتائج التي تحققت معا مع الميل إلى إبراز الإنجاز أو النتائج، وذلك لصعوبة الفصل بين السلوك من ناحية وبين الإنجاز والنتائج من ناحية أخرى.

يعرفه العديلي (1994) بأنه الحصول على حقائق أو بيانات محددة من شأنها أن تساعد على تحليل وفهم وتقييم أداء العامل لعمله ومسلكه. فيه في فترات زمنية محددة، وتقدير مدى كفاءته الفنية والعملية والعلمية للنهوض بأعباء المسؤوليات والواجبات المتعلقة بعمله في الحاضر والمستقبل. (الفروخ،

(43.42:2010)

ويرتبط مفهوم الأداء بكل من سلوك الأفراد والمنظمة، حيث يحتل مكانة خاصة داخل المنظمة باعتبار أنه الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة ذلك على مستوى الفرد ومنظمة والدولة، وقد تعدد التعريفات الباحثين للأداء حيث عرف أندروود الأداء أنه تفاعل سلوك الموظف وأن ذلك السلوك يتحدث بتفاعل جهده وقدرته.

ويشير توماس جيلبيرت إلى مصطلح الأداء ويقول بأنه لا يجوز الخلط بين السلوك وبين الإنجاز والأداء، ذلك أن السلوك هو ما يقوم به الفرد من أعمال في المنظمة التي يعملون بها، وأن الإنجاز فهو ما يبقى من آثار أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل، أما الأداء فهو تفاعل بين السلوك والإنجاز إنه مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معاً، ويعرف الأداء أيضاً بأنه عبارة عما يقوم به الموظف أو مدير من أعمال أو أنشطة مرتبطة بوظيفة معينة، ويختلف من وظيفة لأخرى وإن وجدا بينهما عامل مشترك.

كما ويرون من ويلين وهنجر، إن الاداء هو النتيجة النهائية للنشاط، ويعرف ألمير الأداء الوظيفي بأنه نشاط يمكن الفرد من إنجاز مهمة أو الهدف المخصص له بنجاح، وتوقف ذلك على القيود العادية للاستخدام والمعقول للموارد المتاحة.

الأداء الوظيفي عرف أيضاً على أنه الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام، والذي بالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد.

(حسن علي، 2016:38.37)

2. عناصر الأداء الوظيفي:

العناصر أو المكونات أساسية بدونها لا يمكن أن نتحدث عن وجود أداء فعال، وذلك يعود لأهميتها في قياس وتحديد مستوى الأداء العمال في المنظمات، وقد اتجه الباحثون للتعرف على عناصر ومكونات الأهداف من أجل الخروج بمزيد من المساهمات لدعم وتنمية فاعلية الأهداف الواضحة للعمال، ومن هذه العناصر:

❖ **كفاية الموظف:** وهي تعليم ما لدى الموظف من معلومات ومهارات واتجاهات وقيم، وهي تمثل

خصائصه الأساسية التي تنتج أداء فعال يقوم به ذلك الموظف.

❖ **متطلبات العمل الوظيفية:** وتشمل المسؤوليات أو الأدوار والمهارات والخبرات التي يتطلبها

عمل من الأعمال أو وظيفة من الوظائف.

❖ **بيئة التنظيم:** وتتضمن العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء الفعال، التنظيم وهيكله وأهدافه

وموارده ومركزه الاستراتيجي والإجراءات المستخدمة، والعوامل الخارجية مثل العوامل

الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والحضارية والسياسية والقانونية.

(مصطفى، 2018:80.81)

- ❖ **العناصر التنفيذية:** القدرة على تحديد متطلبات إنجاز العمل وذلك من خلال تحديد الموارد الفنية والبشرية اللازمة لإنجاز العمل، وينجز العمل في ضوء الموارد التي تم تحديدها بفعالية.
- ❖ **العناصر الأكاديمية:** كالمعرفة بنظم العمل وإجراءاته، والمعرفة بأهداف ومهام العمل والمعرفة بالأسس والمفاهيم الفنية المتعلقة بالعمل.
- ❖ **العناصر التطويرية:** كالمتابعة لما ما يستجد في مجال العمل وتقديم الأفكار والمقترحات وإمكانية تحمل مسؤوليات أعلى.
- ❖ **العناصر الأخلاقية:** كالمحافظة على أوقات الدوام، والقدرة على الحوار وعرض الرأي والاهتمام بالمظهر وتقدير المسؤولية حسن التصرف.
- ❖ **العناصر الاجتماعية:** كالعلاقة مع الرؤساء، والعلاقة مع الزملاء، والعلاقة مع المراجعين.
- ❖ **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** وتشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
- ❖ **نوعية العمل:** تتمثل في مدى ما يدرك الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبته، ومهارة فنية والقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.
- ❖ **كمية العمل المنجز:** أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف أن ينجزه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الإنجاز.
- ❖ **المثابرة والوثوق:** وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين وتقييم نتائج عمله. (حسن علي، 2016:38.37)

3. أنواع الأداء الوظيفي:

بما أن الأداء من حيث المفهوم يرتبط إلى حد بعيد بالأهداف، فإنه يمكن اعتبار المعايير المعتمدة في تصنيف هذه الأخيرة واستعمالها في تصنيف الأداء كمعيار الشمولية والطبيعة وذلك كما يأتي:

❖ حسب معيار الطبيعة:

حسب هذا المعيار الذي يقسم الأهداف إلى اقتصادية، اجتماعية، تقنية، وتنظيمية، فإنه بالإمكان تصنيف الأداء إلى اقتصادي، اجتماعي تنظيمي وتقني إلخ. وفي إطار هذا التصنيف إنه من غير الممكن أن تعتمد المؤسسة اعتماد مطلق على أحد المكونات دون الأخرى لتحقيق أداء في المستوى المطلوب.

لكن من المنطقي أن تعطي لجانب معين أهمية أكبر من الجوانب الأخرى، كما يمكن التنبه إلى أن هذه الأهمية النسبية عرضة للتغيير مع تطور المؤسسة ودخولها مراحل جديدة في حياتها، وهذا ما يجعل من الأداء مفهوم متطور باعتبار أن مكونات الأداء تتطور عبر الزمن لأن معايير التقييم الداخلية وتلك التي تحددها البيئة الخارجية والتي يتحدد الأداء على أساسها، تكون متغيرة فالعوامل التي تتحكم في نجاح المؤسسة قد تصبح غير ملائمة لقياس الأداء على أساسها بالنسبة للمؤسسات تمر بمرحلة النمو أو النضو، فهناك توليفة من العوامل الاجتماعية والتقنية والمالية والتنظيمية تكون فعالة في موقف معين دون أن تكون كذلك في مواقف أخرى وتوليفات متعددة وتغيير عبر الزمن.

❖ حسب معيار الشمولية:

تبعاً لهذا المعيار الذي يقسم الأهداف إلى كلية وجزئية يمكن تقسيم الأداء إلى:

الأداء الكلي:

هو الذي يتجسد في الإنجازات التي ساهمت في جميع العناصر والوظائف والأنظمة الفرعية للمؤسسة في تحقيقها، ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر بدون مساهمة باقي العناصر، وفي إطار هذا النوع من الأداء، يمكن الحديث عن مدى وكيفية بلورة المؤسسة أهدافها الشاملة كالاستمرارية الشمولية الأرباح، النمو... الخ.

الأداء الجزئي:

هو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة، وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقسيم عناصر المؤسسة، حيث يمكن أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى: أداء الوظيفة المالية، ووظيفة الموارد البشرية، أداء وظيفة التمويل، أداء وظيفة الإنتاج أو وظيفة التسويق وحسب نفس المعيار-المعيار الشمولي-يرى روبنسون. وجيمس. أن هناك ثلاث مستويات للأداء وهي:

• الأداء على المستوى التنظيمي:

التنظيم هو عبارة عن نظام كلي أو جزئي يحتاج إلى مجموعة من المدخلات، ويقدم عدد من المخرجات لزيائنه ويتكون هذا النظام من عدة عناصر هي: السوق أو مجموعات المستهلكين أو المخدومين متلقي الخدمة، أو المنتج إضافة إلى المصادر التي يحتاجها التنظيم للحصول على مخرجات ضرورية لعمله وهي رأس المال، التكنولوجيا، الموارد البشرية والوقت، والبيئة السياسية والاقتصادية التي يتأثر بها.

ويعتبر كل تنظيم نظام يجب أن يتكيف مع التغييرات والتيارات الداخلية والخارجية، ويتكون الأداء على مستوى التنظيم من العناصر الأساسية التالية:

الاستراتيجية والأهداف: وتهتم بالمخدومين أو الجهات التي ستوجه لها الخدمات أو المنتج ونوعية الخدمة وفي أي مستوى يتم تحديد أسعارها ونوعيتها.

الهيكل التنظيمي: ويرتكز التحليل هنا على مستوى كفاءة وفعالية هذا الهيكل ومدى قدرته على خدمة العمليات التي ستنتج السلع أو الخدمات.

المقياس: وهو الأداة التي يمكن استخدامها بطريقة تخدم الاستراتيجية والأهداف.

الإدارة: وهنا يجري البحث في كيفية تسيير الإدارة في مسارات واتجاهات وكيف تكون عملية التصويب أو التصحيح.

الأداء على مستوى العمليات: ويركز على التأكد من وجود العناصر الموائية:

- العمليات ومدى ضرورتها وأهميتها لتحقيق استراتيجية المؤسسة.
- في العمليات حيث يجرى التأكد من توافق وتكامل تلك الأهداف مع أهداف المؤسسة ككل.
- تصميم أو هيكلية العمليات وهيكلتها موجهة لخدمة أهداف العمليات ومتطلباتها.
- قياس العمليات حيث يتم التأكد من أن نظام إدارة العمليات كفء وفعال ويمكن من تحليل العمل وتصويب الانحرافات.

الأداء على مستوى الوظيفة:

من المعروف أن مخرجات أي تنظيم تأتي عن طريق العمليات، وأن العمليات تدار وتؤدي بواسطة الأفراد المنتظمين في العمل على شكل فرق أو جماعات أو وحدات، بمختلف المستويات والتخصصات ومجالات العمل، ويطلق على الأداء في هذا المستوى بالأداء الوظيفي للموارد البشرية، سواء كان ناتجا عن أداء فرد واحد أو مجموعة أفراد، وبالتالي فإن الأداء الوظيفي هو المتحكم الأساسي في الأداء على مستوى العمليات، ومن ثم على المستوى التنظيمي.

(هروم، 2008:28.27)

4. أبعاد الأداء الوظيفي:

تشير الإبعاد إلى الصورة التي يمكن أن يكون عليها الأداء، وبالتالي ما هي الأغراض والأهداف العامة التي يمكن أن يمثلها، بحيث يمكن تصنيف ثلاثة أبعاد أساسية للأداء الوظيفي، وهي:

البعد التنظيمي: يقصد بالأداء التنظيمي الطرق والكيفيات التي تعتمد عليها المؤسسة في المجال التنظيمي بغية تحقيق هدفها، ومن ثم يكون لدى مسير المؤسسة معايير يتم على أساسها قياس فعالية الإجراءات التنظيمية المعتمدة وأثرها على الأداء، من الإشارة إلا أن هذا القياس يتعلق مباشرة بالهيكل التنظيمية وليس بالنتائج المتوقعة ذات الطبيعة الاجتماعية والاقتصادية، وهذا يعني أنه بإمكان المؤسسة أن تصل إلى مستوى فعالية آخر ناتج عن المعايير الاجتماعية والاقتصادية يختلف عن تلك المتعلقة بالفعالية التنظيمية.

البعد الاجتماعي للأداء: ويشير إلى مدى تحقيق الرضا عن أفراد المؤسسة اختلاف مسؤولياتهم لأن مستوى رضا العاملين يعتبر مؤشرا على وفاء الأفراد لمؤسستهم، وقد يتأثر الأداء الكلي للمؤسسة بالصورة السلبية على المدى البعيد إذا تم التركيز فقط على الجانب الاقتصادي وإهمال الجانب الاجتماعي للموارد البشرية، كما أنه جودة التسيير في المؤسسات ترتبط بمدى تلازم الفعالية الاقتصادية مع الفعالية الاجتماعية.

البعد الاقتصادي: يتمثل في قدرة المؤسسة على الاستمرار والبقاء محققة التوازن بين رضا المساهمين والعمال. (د.ن، 2015:68)

5. محددات ومعايير الأداء الوظيفي:

إن الأداء الوظيفي يمكن النظر إليه على أنه نتائج العلاقة بين الجهود والقدرات وإدراك الدور الهام للفرد. ولهذا نجد محددات أداء تتضح فيما يلي:

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

❖ **القدرات:** تشير إلى الخصائص الشخصية للفرد التي يستخدمها لأداء وظيفته أو مهامه.

❖ **إدراك الدور:** ولا نعني به الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله والشعور بأهميته في أدائه ولتحقيق مستواه مرضي من الأداء لا بد من وجود حد

أدنى من الإتقان في كل مكونات الأداء، بمعنى أن الأفراد عندما يبذلون جهوداً أقل لديهم قدرات متفوقة ولكنهم لا يفهمون أدوارهم، فإن أدائهم لن يكون مقبولاً من وجهة نظر الآخرين.

يتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى والتفاعل بينهما، وانظر لتعدد تلك العوامل وصعوبة معرفة درجة تأثير كل منها على الأداء، واختلاف نتائج الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع، فإن الباحث يواجه عدة صعوبات في تحديد العوامل المؤثرة على الأداء ومدى التفاعل بينهما، وقد حاولت مجموعة من علماء الإدارة إعداد نموذج لمحددات الأداء، حيث قام بورتز وزميليه لولر، بإعداد نموذج يسترد إلى ثلاثة عوامل رئيسية هي: حصيلة الجهد المبذول، والخصائص الشخصية، وإدراك الفرد بدوره الوظيفي، فيتمثل في سلوكه الشخصي أثناء الأداء و تصورات وانطباعاته عن الكيفية التي يمارس بها دوره في المنظمة.

ويمكن القول أن محددات الأداء تستند إلى ثلاثة متغيرات هي:

- ❖ **الجهد المبذول في العمل:** وهو ما يبذله الفرد بين طاقة جسمية وعقلية لأداء مختلف المهام المرتبطة بوظيفته، كما يعكس درجة حماس الفردي للعمل ومدى دافعيته للأداء.
- ❖ **القدرات والخصائص الفردية:** وهي القدرات الفردية والخبرات السابقة والتي يتوقف عليها الجهد المبذول.
- ❖ **إدراك الفرد دوره الوظيفي:** تتمثل في سلوك الفرد. الشخص يدخل تنظيم الذي ينطوي تحت إدراكه وشعوره بالدور الذي يلعبه داخل المنظمة. (بلعربي، 2018: 65.64)

6. العوامل المؤثرة على أداء الوظيفي:

❖ غياب الأهداف المحددة:

حيث أن المؤسسة التي لا تمتلك خطط تفصيلية لعملها وأهدافها ومعدلات إنتاج المطلوب أدائها، لن تستطيع إثبات حقها من الإنجاز أو محاسبة موظفيها على مستوى أدائهم لعدم وجود معيار محدد مسبقاً، لذلك فلا تملك المؤسسة معايير أو مؤشرات للإنتاج والأداء الجيد، فعندها يتساوى الموظف ذو الأداء الجيد مع الموظف ذو الأداء الضعيف.

❖ عدم المشاركة في الإدارة:

إن عدم شركة العاملين في المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات، يساهم في وجود فجوة بين القيادة الإدارية والموظفين في المستويات الدنيا، وبالتالي يؤدي إلى ضعف الشعور بالمسؤولية

والعمل الجماعي لتحقيق أهداف المؤسسة، وهذا يؤدي إلى تدني مستوى الأداء لدى هؤلاء الموظفين، لشعورهم بأنهم لم يشاركوا في وضع الأهداف المطلوب إنجازها، أو في الحلول للمشاكل التي يواجهونها في الأداء، وقد يعتبرون أنفسهم مهمشين في المؤسسة.

❖ اختلاف مستويات الأداء:

من العوامل المؤثرة على أداء الموظفين، عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين معدلات الأداء والمردود المادي والمعنوي الذي يحصلون عليه، فكلما ارتبط مستوى أداء الموظف بالترقيات، العلاوات والحوافز التي يحصل فيها، كل ما كانت عوامل التحفيز غير مؤثرة بالعمال وهذا يتطلب نظام مميز لتقييم أداء الموظفين ليتم التمييز الفعلي بين الموظف المجتهد ذو الأداء العالي، الموظف المجتهد صاحب الأداء المتوسط، الموظف الكسول والموظف الغير المنتج. (جبريل، 2015:52)

❖ مشكلات الرضا الوظيفي:

الرضا الوظيفي من العوامل الأساسية المؤثرة على أداء الموظفين، فالرضا الوظيفي المنخفض يؤدي إلى أداء ضعيف وإنتاج أقل، الرضا الوظيفي يتأثر بعدد كبير من العوامل التنظيمية الشخصية للموظف مثل العوامل الاجتماعية كالسن، المؤهل العلمي، الجنس والعادات والتقاليد والعوامل التنظيمية والشخصية للموظف، والعوامل التنظيمية كالمسؤوليات، الواجبات ونظام الترقيات والحوافز في المؤسسة.

❖ التسبب الإداري:

التسبب الإداري في المؤسسة يعني ضياع ساعات العمل في أمور غير منتجة، بل قد تكون مؤثرة بشكل سلبي على أداء الموظفين الآخرين، وقد ينشأ التسبب الإداري نتيجة لأسلوب القيادة أو الإشراف أو للثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسة. (نعيرات، 2012:16.15)

❖ الجهد:

وهو الجهد الناتج عن حصول الفرد على الحافز والذي يترجم إلى الطاقات الجسمية والحركية والعقلية المبذولة لأداء مهمته.

❖ التكوين:

التدريب الفردي لتأدية عمله بطريقة صحيحة من خلال البرامج التي تنمي المهارات الشخصية اللازمة لأداء الوظيفة والتي تؤثر بشكل مباشر في الأداء.

❖ إدراك الدور:

يشير إلى الاتجاه الذي يعتقد الفرد إنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله.

❖ متطلبات الوظيفة:

يتعلق بالواجبات والمسؤوليات والأدوات والتوقعات المأمولة من الفرد العامل بالإضافة إلى الطرق والأساليب والأدوات والمعدات المستخدمة في ممارسة العامل مهامه.

❖ التزام الإدارة العليا:

وتشير إلى البيئة التنظيمية السائدة التي تؤدي الوظيفة فيها، والتزام الإدارة العليا بتوفير مناخ العمل، الإشراف، توفير الهيكل التنظيمي وأسلوب القيادة.

❖ الدعم التنظيمي:

ويشير الدعم التنظيمي إلى قدرة المنظمة على رعاية ورعاية أعضائها من خلال الإنصات، مساعدتهم في حل مشاكلهم، معاملتهم بعدالة والمساهمة في تقديم المساعدات، والاهتمام بصحتهم النفسية والدعم الإيجابي.

❖ البيئة الخارجية:

تؤثر البيئة الخارجية للمنظمة على أداء العمال، من خلال المنافسة الخارجية كما تلعب التحديات الاقتصادية دور مهم في التأثير على الأداء بسبب انخفاض الرواتب والحوافز.

❖ الولاء التنظيمي:

يمثل العلاقة النفسية بين الفرد ومنظمتهم، وهو قوة تطابق الفرد مع منظمتهم وارتباطه بها، كما أن الفرد الذي يظهر مستوى عالي من الولاء التنظيمي يتميز بالخصائص التالية:

- اعتقاد قوي بقبول أهداف وقيم المنظمة.
- استعداد له بذل أقصى جهد نيابة عن المنظمة.
- رغبة قوية في المحافظة على استمرار عضويته في المنظمة.

❖ بيئة العمل:

تعد بيئة العمل المادية والاجتماعية من أهم العناصر المؤثرة على أداء الموظفين، حيث نعني بالبيئة المادية محيط العمل المادي مثل التهوية، درجة التلوث، والإضاءة. بينما داني بالبيئة الاجتماعية العلاقات بين العمال والرؤساء والمرؤوسين. كل هذه العناصر لها أهمية في. وتحسين الأداء.

❖ طبيعة العمل:

يعبر عن مدى أهمية الوظيفة التي يؤديها الفرد ومقدار فرص النمو والترقي المتاح لشاغلها، ومستوى الإشباع المرتبطة عن الوظيفة، حيث كل ما زادت الدرجة التوافق بين الفرد والعمل الذي يؤديه الفرد، زادت دافعيته وولائه وبالتالي زيادة أداءه في العمل.

❖ الرضا الوظيفي:

وهو حصول الفرد على مزيد مما كان يتوقعه والذي يجعله أكثر قناعة ورضا، وكثير ما تشير أدبيات السلوك التنظيمي أن الرضا الوظيفي يعبر عن شعور الفرد بالارتياح والسعادة اتجاه العمل وبيئة العمل. (بطيية، 2022:11.10)

• العوامل البيئية المؤثرة على الأداء الوظيفي:

صنفها ويل_Will_ إلى سبعة عوامل رئيسية مؤثرة على تنمية الأداء منها عاملين متعلقان بالعوامل الداخلية، وخمسة عوامل أخرى يعتبرها خارجية بالنسبة للفرد المنفذ وقد فصل عددا من العوامل الفرعية تحت كل عامل من العوامل الرئيسية التابعة.

• العوامل الخارجية التي تؤثر على أداء الفرد وإنتاجية وهي قسمين:

العوامل البيئية (الغير الملموسة):

العامل الأول: الحوافز، وهو يشمل التعويضات المادية وغيرها التغذية الراجعة السياسة الدائمة وأن يكون العمل ممتعا ويدعو هدف محدد.

العامل الثاني: أنظمة المنظمة، وهو يشمل سياسات وأهداف وإجراءات عمل واضحة، وقوانين وأنظمة. وتصميم العمل والوظائف والتوزيع المناسب لأعباء العمل على الأفراد العاملين ووضع الشخص المناسب في المكان المناسب وسهولة التنسيق والاتصال.

المصادر الملموسة:

العامل الثالث: الدعم الذهني وهو يشمل مساعدات العمل والتوثيق.

العامل الرابع: الأدوات فهو يشمل الحواسيب المستخدمة والبرمجيات وأجهزة الاتصال والتفاعل المشترك والآلات الحاسبة... الخ

العامل الخامس: البيئة المادية وهي تشمل الأصوات المحيطة والإضاءة ودرجة الحرارة في موقع العمل والتصميم الداخلي لمكان العمل والأثاث.

العامل السادس: المعرفة والمهارات، وهي تشمل التدريب في موقع العمل والتعليم والدراسات الخاصة والتوجيه والإشراف.

العامل السابع: القدرات المتأصلة وهي تشمل الذكاء والقدرات العاطفية والقدرات الجسدية على تنفيذ العمل والتعليم والذوق الفني والحوافز الداخلية. (د.ن، 2015: 69)

7. أهمية الأداء الوظيفي:

للأداء الوظيفي أهمية كبيرة في أي منظمة وتتجلى هذه الأهمية فيما يلي.

- تتألف أي عملية من عدة مراحل حتى تخرج للوجود وتنتج منتجات وتحقق الأهداف مصممة لها كما أنها تحتاج إلى عدة أمور مع بعضها البعض، لنتج مادة جديدة تحقق أهداف العملية، قد تكون عمليات إنتاج صناعي أو عمليات تقديم الخدمات في المجالات المختلفة، والأداء هو المكون الرئيسي للعملية، وهو الجزء الحي منها لأنها مرتبط بالإنسان (العنصر البشري) الذي يدير العملية ويحول المواد الخام الموارد إلى مواد مصنعة ذات قيمة مادية، يتم بيعها للمستهلك بقيمة أعلى من قيمة الموارد التي استخدمت فيها، وقيمة جهد وعمل العنصر البشري ومنه يتحقق الربح.
- للأداء الوظيفي أهمية كبيرة لأي منظمات تريد النجاح والطاقة، فإذا كان الأداء مرتفعاً فإن ذلك يعد مؤشراً واضحاً للنجاح المنظمة واستقرارها وفعاليتها، فالمنظمة تكون أكثر استقراراً وأطول بقاء حين يكون أداء عاملها كما هو مطلوب، ويمكن القول بأن الأداء الوظيفي للعاملين في أي منظمة لا يعد إلا انعكاس القدرات ودوافع المرؤوسين والقادة أيضاً.
- ترجع أهمية هذا الوظيفي بالنسبة لمنظمة إلى ارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة المتمثلة في (مرحلة الظهور، مرحلة البقاء والاستمرارية، مرحلة الاستقرار، مرحلة السمعة والفخر، مرحلة التمييز، مرحلة الريادة) حيث أن تطور المنظمة من مرحلة نمو لأخرى إنما يعتمد أساساً على مستوى الأداء فيها.

- أهمية الأداء الوظيفي لا تتوقف على مستوى المنظمة فقط، بل تتعدد ذلك إلى نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة.

(أرفيس، د.ت: 481.482)

خلاصة:

يعد موضوع الأداء الوظيفي من الموضوعات الأساسية في نظريات ومجالات علم نفس وعلم الاجتماع والعلوم الاجتماعية والإنسانية بشكل عام، لما يمثله من أهمية للوصول إلى الأهداف، على أساس أن نجاح أي مؤسسة وقدرتها على تحقيق الأهداف مرتبط بشكل مباشر بالأداء الجيد، والحياة الوظيفية الجيدة والمستقرة للأفراد العاملين فيها، الخالية من الصعوبات والمشكلات المؤدية إلى فشله وتدنيه مثل تأثير ظاهرة الاغتراب الوظيفي على الأداء الوظيفي باعتباره النشاط الذي يمكن الفرد من إنجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح، ولهذا يتميز الأداء الوظيفي بمكانة خاصة في المؤسسة كونه الناتج النهائي لمحصلات جميع الأنشطة بها وذلك على مستوى الفرد والمؤسسة، لأن المؤسسات تكون أكثر استقراراً وأطول بقاءً حين يكون أداء العمال بها متميزاً.

الفصل الرابع: الاجراءات المنهجية للدراسة الاستطلاعية والاساسية

❖ تمهيد

❖ البطاقة الفنية للمؤسسة الاستشفائية الدكتور بن زرجب

أولاً: الدراسة الاستطلاعية

1. اهداف الدراسة الاستطلاعية
2. الحدود الزمانية والمكانية والبشرية للدراسة الاستطلاعية
3. مجتمع وعينة الدراسة الاستطلاعية
4. أدوات الدراسة (صدق وثبات الاستبيان)

ثانياً: الدراسة الأساسية

1. الحدود الزمانية والمكانية للدراسة الأساسية
2. مجتمع وعينة الدراسة الأساسية
3. أدوات الدراسة الأساسية في صورتها النهائية
4. ظروف اجراء الدراسة الأساسية
5. الأساليب الإحصائية المستعملة في الدراسة الأساسية

❖ تمهيد:

بعد أن قمنا بتحديد الإشكالية، فرضيتها وأهميتها وأهداف هذه الدراسة في الفصل الأول، وتطرقنا إلى الاغتراب الوظيفي في الفصل الثاني، ومن ثم تطرق إلى الأداء الوظيفي في الفصل الثالث، سنتناول في هذا الفصل عرض الإجراءات الدراسة الميدانية.

❖ البطاقة الفنية للمؤسسة الاستشفائية الدكتور بن زرجب:

تعتبر المؤسسة الاستشفائية أحد أهم المرافق الصحية على مستوى الجزائر وعلى مستوى عين تيموشنت خاصة، إذ تعتبر هذه المؤسسة جد مميزة وتتوفر عليها خدمة كبيرة في مجال الصحة وتحت موقع جغرافي جد مهم ومميز.

نشأت هذه المؤسسة سنة 2005 الموافق 30 نوفمبر، بموجب المرسوم التنفيذي رقم 05-459 وبهذا المرسوم يتضمن إنشاء المؤسسة، تنظيمها وسيرها، يعود أصل تسمية المستشفى إلى الطبيب والمناضل السياسي بن عودة بن زرجب من مواليد 1921 بمدينة تلمسان.

❖ التعريف بالمستشفى الدكتور بن زرجب:

هي مؤسسة عمومية ذات طابع خاص تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، تغطي مساحة تقدر ب 18.582 يسيرها مجلس إدارة ويديرها مدير عام يساعده في ممارسة مهامه المجلس الطبي.

يضم مجلس الإدارة 12 عضو ويعينه لعهد مدتها ثلاث سنوات قابلة للتجديد، يتداول مجلس الإدارة حول السياسة العامة لمؤسسة، والمشاريع السنوية والمتعددة، الحسابات التقديرية للإيرادات والنفقات، مشروع ميزانية المؤسسة، مخططات توظيف المستفيدين وتكوينهم، النظام الداخلي، الاتفاقيات والنفقات والعقود، الحصائل وتقارير النشاطات.

يتداول مجلس الإدارة مرة في السنة على الأقل، ويساعد المدير العام للمؤسسة أمين عام ومديرون بموجب قرار من الوزير المكلف بالصحة.

تسير المؤسسة الاستشفائية الدكتور بن زرجب بطاقم إداري يتكون من 5 مديريات:

- المديرية العامة.
- مديرية الموارد البشرية.

- مديرية المالية والوسائل.
- مديرية النشاطات الصحية.
- مديرية صيانة العتاد الطبي والجماعي.

بحيث يسهر المستشفى على صحة المريض والعمل على تحسين الرعاية اللازمة بالمرضى الذين يقصدون هذه المؤسسة.

❖ مهام فروع الجانبي الإداري بالمؤسسة الاستشفائية الدكتور بن زرجب:

مصلحة الإدارة العامة: تمثل على المركز الأساسي لكل أعمال إدارية التي تقوم بالمصالح الأخرى وتتكون من مكاتب،

- مكتب المدير بحيث يهتم بالشؤون العامة للمؤسسة بما فيها التصديق على الوثائق.
- مكتب النظام العام يقوم بمراقبة كل القرارات والملفات الخاصة بالمؤسسة.

مهام مصلحة إدارة المورد البشرية:

- مكتب المستخدمين الطبيين وشبه الطبيين: ويقوم هذا المكتب بتقديم الخدمات فقط للسلك الطبي والشبه الطبي أيشرف على خدمة الأطباء والمرضى.
- مكتب المستخدمين الإداريين والتقنيين: في هذا المكتب يتم الإشراف على كل الموظفين المتواجدين في المستشفى سواء عمال نظافة، أعوان أمن أو الإداريين الذين لا يندرجون تحت السلك الطبي ومهام هذين المكاتبين كالآتي:

التوظيف: هو نوعان:

توظيف مباشر بدون مسابقة أو إشهار وهدف بالنسبة للأطباء الأخصائي.

التوظيف الغير المباشر: بما أن المؤسسة الاستشفائية يتعمد التعاقد وذلك حسب المرسوم التنفيذي رقم 308-05 فإن التوظيف يكون إما بعقد محدد المدة أو غير محدد المدة.

التوجيه: قرار التوجيه يكون حسب المنصب، وهنا يقومون بإعداد نسخة من عقد العمل حتى يباشر العامل مهامه بالمؤسسة.

تخطيط الموارد البشرية: لا يعتمدون على نظام المسابقات، بل تركز المؤسسة على انتهاج نظام التعاقد، أما نظام التوظيف ينطبق فقط على الأطباء الأخصائيين أو المرضى.

الترقية: وهذا حسب الدرجات، المؤهلات وسنوات الخبرة، فهناك مدة دنيا ومتوسطة ومدة قصوى، فتقوم مديرية الموارد البشرية بإرسال استثمارات التقييم والتنقيط لرؤساء المصالح، والذين يقومون بدورهم بمراجعتها ويقدمونها للجنة والذين يقومون على أساسها بالترقية.

العقوبات: على الموظفين الالتزام بالقانون الداخلي للمؤسسة من خلال بنود العقد، وفي حالة القيام بمخالفة فإن مجلس الإدارة يقوم بمتابعة الملف التأديبي الخادع له المستخدم، وتصنيف الأخطاء حسب الدرجة في الخصم من الراتب أو الفصل عن الشغل.

تقييم الأداء: تقوم المؤسسة بتقييم أداء موظفيها عن طريق الاجتماع برؤساء المصالح، وتقوم رؤساء المصالح بالمتابعة المستمرة وإبراز التصرفات التي تساهم في نجاح أو فشل العمل، ويتم تصنيفها إلى جوانب سلبية أو إيجابية، ومن ثم الاعتماد عليها في التقييم.

التكوين: هناك نوعين من التكوين داخل هذه المؤسسة:

- التكوين الخارجي: هو خاص بالأطباء الأخصائيين، ويسمى كذلك بالتكوين عن بعد يتم تكوينهم خارج الوطن وهذا عن طريق تخصيص ميزانية خاصة بتكوينهم لمدة أقصاها أربعة أشهر.
- التكوين الداخلي: ينطبق على المرضين غير المؤهلين، ويتم داخل المؤسسة الاستشفائية ويتم ذلك عن طريق تلقينهم لدروس وتمارين تخص ميدان الشغل.

مهام إدارة الوسائل المالية:

- مصلحة الأجور: تقوم بدفع الأجور للموظفين وإعداد كشف الرواتب الشهرية للموظفين، وتعديل الرواتب بأصنافها الأربعة، تعديل للراتب، تعديل الوضعية، تعديل المنح العائلية، تعديل علاوة المردودية.
- مكتب الميزانية والمحاسبة: من مهامه تقسيم الميزانية على كل ما يخص المؤسسة من مستلزمات مثل: عملية الفوترة لدفع مصاريف الشراء والصيانة، كما يقومون بوضع مشروع الميزانية التقريرية لتسيير التجهيزات بالتعاون مع المصالح المسؤولة في الإدارة، وضع مشروع الميزانية المقترح للنقاش من طرف المديرية، إعداد سندات الطلب وإنجاز الفواتير للميزانية حسب الوضعية الجديدة لكل مستخدم.

مهام إدارة مصلحة النشاطات الصحية:

- تتمثل في برمجة النشاطات على مستوى المؤسسة الاستشفائية

- القيام بتسيير مهام ونشاط الشبه الطبي والطبيين.
- القيام بعملية الحصيلة كل شهر بما فيها الأعمال التقنية.

مديرية الصيانة:

- المديرية الفرعية للعتاد الطبي: بحيث تعمل على صيانة الأجهزة الطبية مثل سكانير، الراديو وهذه المديرية خاصة بتسليح وصيانة العتاد الطبي فقط.
- المديرية الفرعية للعتاد الجماعي: حيث يعمل على صيانة عتاد كل المستشفى ما عدا الأجهزة الطبية الخاصة بالمديرية الفرعية للعتاد الطبي، وتقوم هذه المديرية بالمداومة الليلية وذلك من أجل إصلاح أي عطل أو خلل طارئ بالمستشفى.

خطوات إجراء الدراسة الميدانية:

أولاً، الدراسة الاستطلاعية:

سنقوم في هذا الفصل بتحديد حدود الدراسة، أدوات الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، صدق وتباث الاستبيان.

(1) أهداف الدراسة الاستطلاعية:

- التعرف على أفراد عينة البحث
- التأكد من صدق وتباث الاستبيان
- التعرف على الصعوبات والاختفاء من أجل تجنبها في الدراسة الاساسية

(2) حدود الدراسة الاستطلاعية:

1.2 الحدود الزمانية: لقد تم تحديد الفترة الزمنية للقيام بالدراسة الميدانية بالمؤسسة الاستشفائية الدكتور بن زرجب ولاية عين تموشنت من: 01 مارس 2023 الى غاية 03 مارس 2023.

2.2 الحدود المكانية:

تم القيام بالدراسة الميدانية على مستوى الجناح الإداري للمؤسسة الاستشفائية الدكتور بن زرجب-عين تموشنت

3.2 الحدود البشرية:

شملت الدراسة عينة من الموظفين الإداريين، كذلك أعوان تقنيين وعمال مهنيين من المستوى الأول والتالي.

(3) مجتمع وعينة الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة في كل من الموظفين الإداريين، التقنيين والعمال المهنيين من المستوى الأول والثاني المتواجدين على الجناح الإداري للمؤسسة الاستشفائية المقدر عددهم ب 30 عينة. بحيث قمنا توزيع الاستبيان بطريقة بسيطة عشوائية على عينة الدراسة، مع إعطاء الحرية الوقت للإجابة على أسئلة الاستبيان.

الجدول رقم (01) يوضح توزيع العينة حسب من حيث الجنس:

| الجنس | العدد | النسبة |
|---------|-------|--------|
| ذكر | 07 | 23,3% |
| أنثى | 23 | 76,7% |
| المجموع | 30 | 100% |

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة الموظفين الذكور كانت 23,3%، أما نسبة الموظفين الاناث فكانت النسبة مقدرة ب 76,7%.

الجدول رقم (02) يوضح توزيع العينة حسب من حيث الحالة الاجتماعية:

| الحالة الاجتماعية | العدد | النسبة |
|-------------------|-------|--------|
| أعزب | 10 | 33,3% |
| متزوج | 18 | 60,0% |
| مطلق | 00 | 0.0% |
| أرمل | 02 | 6,7% |
| المجموع | 30 | 100% |

نلاحظ من خلال الجدول أن عدد العمال العزاب بلغت نسبتهم 33,3%، وأن عدد العمال المتزوجين بلغت نسبتهم 60,0%، في حين بلغت نسبة عدد العمال الارامل نسبة 6,7%.

4 أدوات الدراسة:

تم الاعتماد على استبيان الاغتراب الوظيفي من مذكرة تم إعدادها من طرف الباحثة كرباع جمانة (2020) بعنوان: أهمية التمكين الاداري في الحد من الاغتراب الوظيفي، مذكرة ماستر، تم اختيار هذا الاستبيان نظرا لصدق وثبات أبعاده، ولاحتوائه على أبعاد الاغتراب الوظيفي المراد دراستها ولسهولة الاجابة على فقراته.

كما تم أيضا الاعتماد على استبيان الاداء الوظيفي من مذكرة من اعداد الباحثة ابتسام بوالعيش (2014) بعنوان التغيير التنظيمي وأثره على الاداء الوظيفي، مذكرة ماستر، كما تم اختيار هذا الاستبيان لصدقه وتبائه.

بحيث تم تقسيمه الى ثلاث محاور: المحور الاول خاص بالبيانات الشخصية والمحور الثاني خاص بالاغتراب الوظيفي تضمن خمسة أبعاد وهي العجز (04 فقرات)، المعنى (04 فقرات)، اللامعيارية (05 فقرات)، العزلة الاجتماعية (05 فقرات)، الاغتراب عن الذات (04 فقرات)، أما المحور الثالث خاص باستبيان الاداء الوظيفي، تضمن في مجمله ل 43 فقرة، بحيث تم عرضها باستخدام مقياس ليكارت الخماسي الموضح في الشكل التالي:

| | | | |
|------------|-------|-------|----------------|
| موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق بشدة |
|------------|-------|-------|----------------|

4.1..4 صدق وثبات الادوات:

صدق وثبات استبيان متغير الاغتراب الوظيفي:

• صدق الاتساق الداخلي:

صدق الاتساق الداخلي لمتغير الاغتراب الوظيفي:

تم حساب معامل الارتباط بيرسون (Pearson) لمعرفة درجة الارتباط بين الفقرات والبعد الذي تنتمي اليه.

الجدول رقم (03) يبين صدق الاتساق الداخلي لبعده العجز:

| مستوى الدلالة | معامل الارتباط | الفقرة |
|---------------|----------------|---|
| 0.000 | 0.519** | يصعب علي اتخاذ اي قرار يتعلق بمستقبلي الوظيفي |
| 0.000 | 0.690** | أشعر بالملل بسبب روتينية العمل |
| 0.000 | 0.767** | لم أحقق شيئاً ذو قيمة في مجال عملي |
| 0.000 | 0.505** | وظيفتي لا تتيح لي فرصة استخدام ما لدي من قدرات وإمكانات |

يبين الجدول رقم (01) معامل الارتباط بين فقرات بعده العجز، والذي يبين أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى الدلالة 0.05، وبالتالي نعتبر فقرات البعده صادقة لما وضعت لقياسه

الجدول رقم (04) يبين صدق الاتساق الداخلي لبعده اللامعنى:

| مستوى الدلالة | معامل الارتباط | الفقرة |
|---------------|----------------|---|
| 0.583 | 0.70 | أهدافي واضحة ومحددة في محيط عملي |
| 0.000 | 0.529** | الكثير من متطلبات العمل تتجه نحو التعقيد بشكل لا يمكنني من مواكبة تنفيذ الاعمال |
| 0.000 | 0.806** | العمل الذي امارسه حالياً لا يلبي طموحاتي ولا يمكنني من تحقيق ذاتي |
| 0.000 | 0.782** | لم أحقق شيئاً ذو قيمة في مجال عملي بسبب قلة المسؤوليات المكلف بها |

يبين الجدول رقم (02)، معامل الارتباط بين فقرات بعده اللامعنى، والذي يبين أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى الدلالة 0.05، ماعدا الفقرة الأولى حيث تم حذفها من البعده وبالتالي أصبحت عدد الفقرات 03.

الجدول رقم (05) يبين صدق الاتساق الداخلي لبعء اللامعيارية:

| مستوى الدلالة | معامل الارتباط | الفقرة |
|---------------|----------------|---|
| 0.000 | 0.699** | يصعب على الالتزام بالأنظمة والقيم السائدة في محيط عملي |
| 0.293 | 0.128 | أفضل دائما مراعاة القيم الأخلاقية في أي سلوك يصدر عني |
| 0.000 | 0.611** | كثيرا ما تتم الترقية في المؤسسة على أسس غير موضوعية |
| 0.000 | 0.725** | الجأ الى التحايل حتى أتغلب على المشكلة التي تواجهني |
| 0.000 | 0.674** | أنفذ رغباتي في العمل دون الاهتمام لقيم العمل لعدم قناعاتي بها |

بين الجدول رقم (03)، معامل الارتباط بين فقرات بعد اللامعيارية، والذي يبين أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى الدلالة 0.05، ما عدا الفقرة الثانية بحيث تم حذفها من البعد وبالتالي نعتبر فقرات البعد صادقة لما وضعت لقياسه.

الجدول رقم (06) يبين صدق الاتساق الداخلي لبعء العزلة الاجتماعية:

| مستوى الدلالة | معامل الارتباط | الفقرة |
|---------------|----------------|---|
| 0.000 | 0.614** | أشعر أنني غريب بين زملائي حتى في ضل وجودهم |
| 0.000 | 0.638** | علاقتي مع زملائي لا تتسم بالثقة |
| 0.000 | 0.696** | التواصل بين العمال في تخصصي محدود |
| 0.000 | 0.680** | ان مشاركتي في النشاطات الاجتماعية محدودة |
| 0.000 | 0.717** | يتجاهل الكثير من العمال في المؤسسة خبرتي الوظيفية |

بين الجدول رقم (04)، معامل الارتباط بين فقرات بعد العزلة الاجتماعية، والذي يبين أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى الدلالة 0.05، وبالتالي نعتبر فقرات البعد صادقة لما وضعت لقياسه.

الجدول رقم (07) يبين صدق الاتساق الداخلي لبعده الاغتراب عن الذات:

| مستوى الدلالة | معامل الارتباط | الفقرة |
|---------------|----------------|--|
| 0.000 | 0.770** | أفتقد الى الشعور بالأمان الوظيفي |
| 0.000 | 0.719** | يسيطر علي الشعور بالرغبة في ترك العمل |
| 0.000 | 0.659** | قوة الرابطة بيني وبين العمل المكلف بها ضئيلة جدا |
| 0.000 | 0.536** | لا أتردد عندما أريد اتخاذ قرار بنفسي |

بين الجدول رقم (05)، معامل الارتباط بين فقرات بعده الاغتراب عن الذات، والذي يبين أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى الدلالة 0.05، وبالتالي نعتبر فقرات البعد صادقة لما وضعت لقياسه.

2..4 لقد قمنا باستخدام طريقة ألفا كرومباخ **Crombach's Alpha** لقياس ثبات الاستبيان الموضح في الجدول التالي:

| المحور | عدد الفقرات | معامل ألفا كرومباخ |
|------------------|-------------|--------------------|
| الاغتراب الوظيفي | 22 | 0,73 |

من خلال نتائج الجدول يتبين أن معامل الثبات للاستبيان هو **0,73** وهذا المعامل يدل على تمتع الاستبيان بمعامل ثبات مقبول يمكن الاعتماد عليه في اجراء الدراسة.

3..4 صدق وثبات استبيان متغير الأداء الوظيفي:

تم حساب معامل الارتباط بيرسون (Pearson) لمعرفة الارتباط بين فقرات محور الأداء الوظيفي والبعده الكلي له.

| مستوى | معامل | الفقرة |
|-------|-------|--------|
|-------|-------|--------|

| الدلالة | الارتباط | |
|---------|----------|---|
| 0.000 | 0,557** | أساهم في تقديم الاقتراحات التي تزيد من حجم الاداء |
| 0.000 | 0,518** | أقوم بأعمال إضافية عن الاعمال المطلوبة مني |
| 0,023 | 0,272* | أقدم بدائل وأساليب جديدة تساعد في حل المشكلات |
| 0,001 | 0,404** | أحاول دائما تحسين ادائي للأفضل وتطويره |
| 0,020 | 0,277* | أقوم بعملتي حسب المعايير المطلوبة |
| 0.000 | 0,657** | أقدم اقتراحات للرفع من الجودة في العمل |
| 0.000 | 0,468** | أساهم غالبا في زيادة دقة الاعمال المنجزة |
| 0,013 | 0,296* | أتجنب ارتكاب أخطاء في عملي تسبب مشاكل في أدائي للعمل |
| 0.000 | 0,501** | هناك شفافية ووضوح في العمل داخل المؤسسة |
| 0,000 | 0,450** | أساهم في تقليل وقت انجاز العمل |
| 0,000 | 0,542** | الوقت المخصص لإتمام العمل غير كافي لإنجازه |
| 0,014 | 0,293* | أتجنب الأخطاء قدر المستطاع في عمالي كي أنجزه في وقته |
| 0,011 | 0,304* | أحاول أداء عملي بأقل تكلفة ممكنة |
| 0,000 | 0,473** | يتم توضيح جميع التعليمات والإجراءات اللازمة لإنجاز المهام بكفاءة |
| 0,014 | 0,293* | تحاول المؤسسة دائما الاحتفاظ بالموظفين الأكثر كفاً |
| 0,004 | 0,344** | الوظيفة الموكلة الي مناسبة لقدراتي |
| 0,004 | 0,344* | أساهم في علاج مشاكل العمل وتحقيق الأهداف الوظيفية بشكل جيد |
| 0,006 | 0,324** | يحدث تبادل للمعلومات والبيانات بين الأقسام المختلفة في المؤسسة |
| 0,002 | 0,361** | أحاول دائما تبسيط إجراءات العمل في المؤسسة |
| 0,000 | 0,410** | هناك مساهمة من الإدارة العليا في تقليص الروتين في العمل والتكرار الغير المناسب له |
| 0,000 | 0,583** | أساهم في تعزيز المشاركات وتعاون العمال فيما بينهم داخل المؤسسة |

بين الجول رقم (06) معامل الارتباط بين فقرات الأداء الوظيفي، نلاحظ من خلال الجدول أن معامل الارتباط بين فقرات استبيان الأداء الوظيفي دالة عند مستوى الدلالة 0,005 وهذا ما يؤكد وجود اتساق بين الفقرات.

4..4 ثبات استبيان الأداء الوظيفي:

لقد قمنا باستخدام طريقة ألفا كرومباخ **Crombach's Alpha** لقياس ثبات الاستبيان الموضح في الجدول التالي:

| المحور | عدد الفقرات | معامل الفا كرومباخ |
|----------------|-------------|--------------------|
| الأداء الوظيفي | 21 | 0,70 |

من خلال نتائج الجدول يتبين أن معامل الثبات للاستبيان هو 0,73 وهذا المعامل يدل على تمتع الاستبيان بمعامل ثبات مقبول يمكن الاعتماد عليه في اجراء الدراسة.

ثانياً، الدراسة الأساسية:

(1) حدود الدراسة:

1..1 الحدود الزمانية و المكانية :

تم اجراء الدراسة الأساسية في الجناح الإداري للمؤسسة الاستشفائية الدكتور بن زرجب – عين تموشنت، ابتداء من تاريخ 03 مارس الى غاية 09 مارس 2023، بحيث قام الباحث بتوزيع الاستبيان على عينة الدراسة بطريقة عشوائية بسيطة.

ملاحظة: تم توزيع 74 نسخة من الاستبيان، ثم استرجاع 70 نسخة فقط لضياح النسخ المتبقية.

(2) مجتمع وعينة الدراسة:

تم اجراء الدراسة على عينة من العمال والموظفين والتقنيين العاملين على مستوى الجناح الاداري والمقدر عددهم ب 74 عامل.

1.2 خصائص عينة الدراسة الاساسية:

الجدول رقم (01) يوضح توزيع العينة حسب من حيث الجنس:

| الجنس | العدد | النسبة |
|---------|-------|--------|
| ذكر | 15 | 21,4% |
| أنثى | 55 | 78,6% |
| المجموع | 70 | 100% |

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة الموظفين الذكور كانت 21,4%، أما نسبة الموظفين الاناث فكانت النسبة مقدرة 78,6%

الجدول رقم (01) يوضح توزيع العينة حسب من حيث الحالة الاجتماعية:

| الحالة الاجتماعية | العدد | النسبة |
|-------------------|-------|--------|
| أعزب | 28 | 40% |
| متزوج | 40 | 57,1% |
| مطلق | 00 | 0.0% |
| أرمل | 02 | 2,9% |
| المجموع | 30 | 100% |

نلاحظ من خلال الجدول أن عدد العمال العزاب بلغت نسبتهم 40%، وأن عدد العمال المتزوجين بلغت نسبتهم 57,1%، في حين بلغت نسبة عدد العمال الارامل نسبة 2,9%.

(3) أدوات الدراسة الأساسية في صورتها النهائية:

1.3 استبيان الاغتراب الوظيفي :

اشتمل الاستبيان على 20 فقرة في صورته النهائية، المتكون من خمسة أبعاد وهي العجز (04 فقرات)، المعنى (03 فقرات)، اللامعيارية (04 فقرات)، العزلة الاجتماعية (05 فقرات)، الاغتراب عن الذات (04 فقرات)، بحيث تم عرضها باستخدام مقياس ليكارت الخماسي الموضح في الملحق رقم (01) .

طريقة تصحيح الاستبيان:

عدد فقرات الاستبيان 20 فقرة، بخمسة اختيارات متفاوتة الدرجة لكل فقرة، بحيث يأخذ:

- مقابل الخانة غير موافق بشدة 1 درجة واحدة
- مقابل الخانة غير موافق: 2 درجتين
- مقابل الخانة محايد: 3 درجات
- مقابل الخانة موافق: 4 درجات
- مقابل الخانة موافق بشدة: 5 درجات.

يتم أدراجها في الاسلوب الاحصائي البرنامج spss.

2..3 استبيان الأداء الوظيفي :

تم الاعتماد على الاستبيان بصورته الأولية دون تعديل، نظرا لصدق واتساق فقراته، وثبات الأداة التي سمحت لنا بالاعتماد عليه في الدراسة الأساسية، تم عرضها باستخدام مقياس ليكارت الخماسي الموضح في الملحق رقم (01).

طريقة تصحيح الاستبيان:

عدد فقرات الاستبيان 21 فقرة، بخمسة اختيارات متفاوتة الدرجة لكل فقرة، بحيث يأخذ:

- مقابل الخانة غير موافق بشدة 1 درجة واحدة
- مقابل الخانة غير موافق: 2 درجتين
- مقابل الخانة محايد: 3 درجات
- مقابل الخانة موافق: 4 درجات
- مقابل الخانة موافق بشدة: 5 درجات.

يتم أدراجها في الاسلوب الاحصائي البرنامج spss ،

4) ظروف اجراء الدراسة الأساسية:

بما أن الدراسة أجريت في مدة قصيرة (10 أيام) المفروضة على جميع المتربصين على مستوى المؤسسة الاستشفائية الدكتور بن زرجب، ونظرا لغياب بعض الموظفين بسبب الاجازات والعطل، تم إيجاد صعوبة في استرجاع بعض الاستبيانات، بحيث تم توزيع 74 نسخة وقمنا باسترجاع 70 نسخة.

5) الأساليب الإحصائية المتبعة في تحليل النتائج:

- التكرارات والنسب المئوية.
- معامل الارتباط بيرسون Pearson
- معامل الثبات ألف كرومباخ Crombach's Alpha
- اختبار T-test لعينتين مستقلتين
- Anova للمقارنة بين المجموعات

وتمت كل هذه العمليات باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS.20

الفصل الخامس: عرض النتائج

تمهيد

1. عرض نتائج الفرضية الأولى
2. عرض نتائج الفرضية الثانية
3. عرض نتائج الفرضية الثالثة
4. عرض نتائج الفرضية الرابعة
5. عرض نتائج الفرضية الخامسة

تمهيد:

بعد تفرغ الاستجابات وادخالها في الاسلوب الاحصائي SPSS 20، قام الباحث بإجراء العملية التي يتطلبها البحث، والتي تسمح باختبار فرضيات الدراسة المعتمدة، وتتمثل هذه الأساليب الإحصائية الوصفية المذكورة سابقا.

أولا، عرض نتائج الفرضية الأولى: التي تنص على: توجد علاقة ارتباطية بين الاغتراب الوظيفي والأداء الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية، تم استخدام معامل الارتباط بيرسون Pearson والذي بلغت قيمته 0,607 وهو دال عند مستوى دلالة إحصائية 0,01، ويتم قبول الفرضية والتي تنص أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاغتراب الوظيفي والاداء الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية

ثانيا، عرض نتائج الفرضية الثانية: التي تنص على: توجد فروق ذات دلالة احصائيا في مستوى الاغتراب الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية تبعا لمتغير الجنس، تم استخدام اختبار t-test ، اختبار ت لدلالة الفروق بين المتوسطات الغير المرتبطة ، و يوضح الجدول رقم (01) نتائج ذلك :

الجدول رقم (01) يوضح الفروق بين الجنسين في مستوى الاغتراب الوظيفي

| المجموعة | العدد | المتوسط | الانحراف المعياري | قيمة ت- | Sig |
|----------|-------|---------|-------------------|---------|------|
| ذكور | 15 | 64,86 | 12,21 | 0,14 | 0,71 |
| اناث | 55 | 64,38 | 11,19 | 0,13 | |

يتضح من خلال الجدول السابق أن قيمة sig بلغت 0,71 و هي اكبر من الحد الأدنى لدلالة اختبار t-test عند مستوى الدلالة 0,05، و بالتالي لا توجد فروق ذات دلالة احصائيا في مستوى الاغتراب الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية تبعا لمتغير الجنس، و بهذا يتم قبول الفرض الصفري الذي ينص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائيا في مستوى الاغتراب الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية تبعا لمتغير الجنس.

ثالثاً: عرض نتائج الفرضية الثالثة: والذي تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية تبعاً لمتغير الجنس. تم استخدام اختبار t-test، اختبارت لدلالة الفروق بين المتوسطات الغير المرتبطة، و يوضح الجدول رقم (02) نتائج ذلك:

الجدول رقم (02) يوضح الفروق في مستوى الاداء الوظيفي حسب الجنس

| المجموعة | العدد | المتوسط | الانحراف المعياري | قيمة -ت- | Sig |
|----------|-------|---------|-------------------|----------|------|
| ذكور | 15 | 79,53 | 6,39 | 0,18 | 0,23 |
| اناث | 55 | 79,92 | 7,68 | 0,20 | |

يتضح من خلال الجدول السابق أن قيمة sig بلغت 0,23 و هي اكبر من الحد الأدنى لدلالة اختبار t-test عند مستوى الدلالة 0,05، و بالتالي لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية تبعاً لمتغير الجنس، و بهذا يتم قبول الفرض الصفري الذي ينص على انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاداء الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية تبعاً لمتغير الجنس.

رابعاً، عرض نتائج الفرضية الرابعة: والتي تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاغتراب الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية باستخدام اختبار Anova، و يوضح الجدول رقم (03) نتائج ذلك:

الجدول رقم (03) يوضح الفروق في مستوى الاغتراب الوظيفي حسب الحالة الاجتماعية

| المتغير | مصادر التباين | مجموع المربعات | درجة الحرية | متوسط المربعات | قيمة F | القيمة SIG | مستوى الدلالة |
|------------------|----------------|----------------|-------------|----------------|--------|------------|---------------|
| الاغتراب الوظيفي | بين المجموعات | 96,782 | 2 | 48,391 | 0,370 | 0,692 | غير دالة |
| | داخل المجموعات | 8766,704 | 67 | 130,846 | | | |
| | الدرجة الكلية | 8863,486 | 69 | | | | |

يتضح من خلال الجدول ان قيمة **sig** بلغت 0,69 وهي أكبر من الحد الأدنى لدلالة الاختبار Anova عند مستوى الدلالة 0,05 ، بالتالي لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاغتراب الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية، و بهذا يتم قبول الفرض الصفري الذي ينص على انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاغتراب الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية.

خامسا، عرض نتائج الفرضية الخامسة: والتي تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية باستخدام اختبار **Anova**، ويوضح الجدول رقم (04) نتائج ذلك:

الجدول رقم (04) يوضح الفروق في مستوى الاداء الوظيفي حسب الحالة الاجتماعية

| المتغير | مصادر التباين | مجموع المربعات | درجة الحرية | متوسط المربعات | قيمة F | القيمة SIG | مستوى الدلالة |
|----------------|----------------|----------------|-------------|----------------|--------|------------|---------------|
| الأداء الوظيفي | بين المجموعات | 120,243 | 2 | 60,121 | 1,106 | 0,337 | غير دالة |
| | داخل المجموعات | 3643,029 | 67 | 54,374 | | | |
| | الدرجة الكلية | 3763,271 | 69 | | | | |

يتضح من خلال الجدول ان قيمة **sig** بلغت 0,33 وهي أكبر من الحد الأدنى لدلالة الاختبار Anova عند مستوى الدلالة 0,05 ، بالتالي لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاداء الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية، و بهذا يتم قبول الفرض الصفري الذي ينص على انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاداء الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية.

الفصل السادس: الأداء الوظيفي

تمهيد

1. مناقشة نتائج الفرضية الأولى
2. مناقشة نتائج الفرضية الثانية
3. مناقشة نتائج الفرضية الثالثة
4. مناقشة نتائج الفرضية الرابعة
5. مناقشة نتائج الفرضية الخامسة

تفسير ومناقشة الفرضية 1:

نص الفرضية الأولى هو: "توجد علاقة ارتباطية بين الاغتراب الوظيفي والأداء الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية".

أسفرت نتائج الدراسة عن تحقق جزئي لهذه الفرضية ويتضح ذلك من خلال نتائج الجدول رقم (01) اتضح وجود علاقة دالة إحصائية بين الاغتراب الوظيفي والأداء الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية، مما يعني أن زيادة الاغتراب الوظيفي يؤدي الى تدني مستوى أدائهم وهذا أمر منطقي اذ ينتج عن شعور العامل بالاغتراب الوظيفي الى انزاله عن زملاءه و عدم الرغبة في مواولة مهامه وبالتالي ينتج عنه تدني في مستوى أدائه الوظيفي، والعكس حيث كلما زاد استقراره وتطورت علاقاته مع زملاءه يزيد انتماءه للمؤسسة وتزيد تلقائيا الرغبة في أداء مهامه، كما بحيث اتفقت مع دراسة رنا محمد مصطفى العسال (2009) التي اسفرت عن وجود ارتباط بين الاغتراب الوظيفي والأداء الوظيفي لمعلمي المدارس الثانوية، كما اتفقت مع دراسة عبد الرحيم محمد حسن فضالة (2010) التي تنص على وجود علاقة بين الاغتراب الوظيفي و الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في وزارة التربية و التعليم.

تفسير ومناقشة الفرضية 02:

نص الفرضية الثانية هو "توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاغتراب الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية تبعا لمتغير الجنس " اختلفت نتائج الدراسة التي أسفرت على عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاغتراب الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية تبعا لمتغير الجنس.

ويمكن تفسير نتائج الدراسة من خلال النظام المعمول به داخل المؤسسة من طرف الإدارة العليا التي تسهر على توزيع المهام الموكلة للعمال والموظفين بناء على مناصبهم

وكفاءاتهم، إضافة الى ارتياح كلا الجنسين داخل المؤسسة وشعورهم بالرضا عن العمل الذين يقومون به، وقد يرجع السبب أيضا من جراء طبيعة الاشراف من خلال التعامل بطريقة ملائمة من طرف الادارة للعمال وعدم التمييز بين الذكور والاناث مما يجعل الفرد يشعر بالارتياح وشعوره بالألفة والمودة وبناء علاقات جيدة داخل المؤسسة.

بحيث اتفقت نتائج الدراسة مع دراسة محمد زعيلق (2021) بعنوان: الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالاحترق النفسي وأثرهما على الاداء التربوي في عدم وجود

كما اتفقت مع دراسة أسيا درماش بعنوان: دينامية الجماعة المدرسية وعلاقتها بالاغتراب.

اتفقت ايضا مع دراسة انور شريهان محمود ابو الهيجاء(2013) بعنوان: مظاهر الاغتراب الوظيفي لدى المرشدين التربويين من وجهة نظرهم، في عدم وجود فوق بين الجنسين في مستوى الاغتراب الوظيفي.

تفسير ومناقشة الفرضية 03:

نص الفرضية الثالثة هو " توجد فروق ذات دلالة احصائيا في مستوى الاداء الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية تبعا لمتغير الجنس " حيث اختلفت مع نتائج الدراسة التي أسفرت على عدم وجود فروق ذات دلالة احصائيا في مستوى الاداء الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية تبعا لمتغير الجنس.

يبير الباحث عدم وجود فروق بين الجنسين كون أنهم يتعرضون لنفس الظروف ويتعاملون مع نفس الضغوطات، ويتعايشون مع نفس الاحداث، كون أن المؤسسة أصبح يجب أن تتضافر فيها الجهود بين الجنسين، فلا يكمن ان نتخلى على أحد الجنسين دون الاخر أو اسناد مهام الى أحدهم دون الاخر، وكون المؤسسات أصبحت توافق بين الجنسين في اسناد المهام واخضاعهم لنفس الضغوطات والاعباء.

اختلفت نتائج الدراسة مع دراسة د. قوارح، محمد (2016) بعنوان: تقويم الأداء الوظيفي لمستشاري التوجيه والارشاد الذي توصل الى وجود فروق بين الجنسين في مستوى الأداء الوظيفي.

كما اتفقت نتائج الدراسة مع دراسة الهادي، سراية (2018) بعنوان: التدفق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي في عدم وجود فروق بين الجنسين في مستوى الاداء الوظيفي.

تفسير ومناقشة الفرضية 04:

نص الفرضية الرابعة هو " توجد فروق ذات دلالة احصائيا في مستوى الاغتراب الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية " حيث أسفرت نتائج الدراسة على عدم وجود فروق ذات دلالة احصائيا في مستوى الاغتراب الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية تبعا لمتغير الجنس.

يرى الباحث أن سبب عدم وجود اختلاف في الاداء الوظيفي لدى العمال قد يعود الى أن كل من العزاب والمتزوجون لديهم نفس البيئة التنظيمية ويمرون بنفس الظروف البيئية، الاجتماعية والنفسية ويواجهون نفس الصعاب، كما ويتشاركون في نفس الاعباء و المهام و المتطلبات العمل الموكلة، وأن جميع الفئات الاجتماعية تخضع لنفس البرنامج التدريبي، و طريقة عمل موحدة وكذلك يدل على شعور العامل بالرضا الوظيفي ووجود الدافعية العالية و الرغبة الكبيرة اتاه العمل بالاضافة الى الفدرة والاستعداد الشخصي للعمل مهما كانت الحالة الاجتماعية، و قد يعود السبب أيضا الى وجود أهداف و طموحات مشتركة بينهما وال توفر العدالة التنظيمية في مكان العمل بين كل من الاعزب و المتزوج و المطلق و الارمل في المهام او الاجر أو الترقيات أو الحوافز...الخ.

بحيث اتفقت مع دراسة ثورية، زغب (2020) بعنوان: الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أساتذة المدارس الابتدائية. التي توصلت الى نتيجة عدم وجود فروق دالة احصائيا بين الجنسين في مستوى الاغتراب الوظيفي.

تفسير ومناقشة الفرضية 05:

نص الفرضية الخامسة هو " توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية " حيث أسفرت نتائج الدراسة على عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية تبعاً لمتغير الجنس.

ويمكننا تفسير ذلك بأن لا فرق بين عامل أعزب او متزوج او مطلق في المؤسسة من حيث اهم ينتمون لنفس بيئة العمل و يتقاسمون نفس الظروف و أن كل واحد لديه كفاءات عالية في الاداء ولديهم معارف وقيم واتجاهات مشتركة ويخضعون لنفس النظام المعمول به و نفس الاجراءات ومتطلبات العمل، بالإضافة الى وجود دافعية مرتفعة وروح معنوية عالية و علاقات العمل الجيدة فيما بينهم فكل هذه العوامل تساهم في ارتفاع مستوى الاداء لديهم باختلاف مدة العمل داخل هذه المنظمة وربما قد تعود هذه النتيجة الى ووجود أهداف و طموحات يسعى الى تحقيقها العمال والى اشباع حاجاتهم المادية و المعنوية.

اختلفت نتائج الدراسة مع دراسة ناصري، زهية. (2018) بعنوان: الاغتراب الوظيفي لدى عمال سوناطراك، التي توصلت الدراسة الى نتيجة وجود فروق في مستوى الأداء الوظيفي.

واتفقت نتائج الدراسة مع دراسة بن زاهي، منصور. (2007) بعنوان: الشعور بالاغتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى الاطارات الوسطى لقطاع المحروقات، الذي توصل الى نتيجة عدم وجود فروق دالة احصائية في مستوى الاداء الوظيفي

الاستنتاج العام للدراسة:

قمنا في هذا البحث بمحاولة دراسة العلاقة بين متغيرين قلت الدراسات التي حاولت معرفة العلاقة بينهما خصوصا في البيئة الجزائرية ألا وهما متغير الاغتراب الوظيفي ومتغير الأداء الوظيفي

هذا الاشكال هو السبب الرئيسي الذي دفع الباحث الى محاولة دراسة العلاقة بين المتغيرين الذي سبق ذكرهما، وقد دفعنا هذا التساؤل الى طرح أسئلة فرعية تساعدنا دون شك في دراستنا وهذه التساؤلات هي:

- هل توجد فروق ذات دلالة احصائيا في مستوى الاغتراب الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية تبعا لمتغير الجنس؟
 - هل توجد فروق ذات دلالة احصائيا في مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية تبعا لمتغير الجنس؟
 - هل توجد فروق ذات دلالة احصائيا في مستوى الاغتراب الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية؟
 - هل توجد فروق ذات دلالة احصائيا في مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية؟
- كما افترضنا وجود علاقة ارتباطية بين الاغتراب الوظيفي والأداء الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية.
- وافترضنا أيضا وجود فروق بين الجنسين في كل من مستوى الاغتراب الوظيفي ومستوى الأداء الوظيفي.
- افترضنا وجود فروق في كل من الاغتراب الوظيفي والأداء الوظيفي لدى العمال حسب الحالة العائلية.

تم اجراء الدراسة في المؤسسة الاستشفائية الدكتور بن زرجب -عين تموشنت-في الجناح الاداري للمؤسسة على عينة عددها 75 عينة مكونة من موظفين وتقنيين وعمال مهنيين من المستوى الأول والثاني، وبالرغم من الصعوبات التي اعثرت الدراسة من غيابات العمال وقصر المدة المسموحة لأجراء الدراسة داخل المؤسسة المقدر بـ 10 عشرة أيام، وأيضا عدم استرجاع بعض الاستبيانات لضياعتها الا اننا توصلنا الى النتائج التالية:

- توجد علاقة ارتباطية بين الاغتراب الوظيفي والاداء الوظيفي لدى العمال بنسبة 0,63 عند مستوى الدلالة 0,01 وهذا ما يشير الى وجود علاقة ارتباطية قوية بينهما.
- لا توجد فروق دالة احصائيا في مستوى الاغتراب الوظيفي تبعا لمتغير الجنس.
- لا توجد فروق دالة احصائيا في مستوى الاداء الوظيفي تبعا لمتغير الجنس.
- لا توجد فروق دالة احصائيا في مستوى الاغتراب الوظيفي تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية.
- لا توجد فروق دالة احصائيا في مستوى الاداء الوظيفي تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية.

التوصيات والاقتراحات:

في ضوء النتائج التي توصلت اليها الدراسة، يمكننا تقديم بعض التوصيات والاقتراحات التي يمكن اجمالها كالتالي:

- ❖ توعية العمال بخطورة الاغتراب الوظيفي وانعكاساتها السلبية على مستوى الفرد والجماعة والمنظمة ككل.
- ❖ توفير الجو المناسب في المؤسسات، والعمل على تعزيز العلاقات بين العمال من اجل تقادي انتشار ظاهرة الاغتراب بينهم.
- ❖ تحسين ظروف العمل من حين لآخر من أجل تحفيز العمال وزيادة مستوى اداءهم الوظيفي.

- ❖ تعزيز انتماء العمال لمؤسساتهم من خلال خلق فرص الترقية والتحفيز وتنظيم دورات التكوين التي تساعد على زيادة نسبة اداهم الوظيفي من جهة وأجل تخفيف ظاهرة انتشار الاغتراب الوظيفي من جهة أخرى.
- ❖ اجراء المزيد من الدراسات والبحوث حول الموضوع من الزوايا الاخرى وفي القطاعات الاخرى المختلفة والتي بدورها تساعد على تقديم المزيد من الحلول والاقتراحات

قائمة المراجع:

أرفيس، مريم. (د.ت). الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة. مجلة التغيير الاجتماعي، العدد 07.

بحري، صابر. (2009). الاجهاد المهني وعلاقته بالاغتراب المهني لدى الأطباء العاملين بالمستشفيات العمومية. رسالة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة.

بلعربي، عادل عبد الرحمان. (2018). الأداء الوظيفي وعلاقته بالعمل الجماعي. رسالة دكتوراه، جامعة وهران 02، الجزائر.

بن زاهي، منصور و تاويريت، نور الدين. (د.ت). الاغتراب الوظيفي كشكل من أشكال المعاناة في العمل. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية.

بن زاهي، منصور. (2007). الشعور بالاغتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى إطارات قطاع المحروقات. جامعة منتوري، قسنطينة.

بوتعني، فريد. (2013). الاغتراب كوسيط بين تقدير الذات والنسق القيمي لدى طلبة المركز الجامعي بتأمغست. رسالة ماجستير، جامعة الحاج لخضر، باتنة.

بوشلاغم، حنان. (2020). تأثير المناخ التنظيمي على الاغتراب الوظيفي بالمؤسسة الصناعية الجزائرية. مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، المجلد 17 ، العدد 02.

بوطيبة، مختاربه. (2022). تأثير نظام تقييم الأداء الوظيفي على التحفيز في العمل. رسالة دكتوراه. جامعة وهران 02، الجزائر.

التزه، بسام. (2018). أثر أبعاد المناخ التنظيمي في الاغتراب الوظيفي. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية. المجلد 34، العدد الأول.

جبريل، عائشة مفتاح. (2015). أثر ضغوط العمل في الاداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة. رسالة ماجستير، الاكاديمية الليبية، ليبيا.

حسن، علي. (2016). الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية الأساسية. رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.

خالدي، الحواس. (2018). المسؤولية الاجتماعية وأثرها في الاغتراب الوظيفي لدى مديري المدارس الابتدائية. رسالة دكتوراه، جامعة محمد بوضياف، المسيلة.

د. ن. (2015). أداء العاملين. مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات. العدد الخامس 05.

دروزة، سوزان. (2014). أثر مناخ العمل الأخلاقي في الشعور بالاغتراب الوظيفي. المجلة الأردنية في دراسة الاعمال، المجلد 01، العدد 02.

عدائكه، سامية. (2016). علاقة الشعور بالاغتراب بالتوافق النفسي والتحصيل الأكاديمي. رسالة دكتوراه، جامعة الجزائر 02، الجزائر.

العسال، رنا محمد مصطفى. (2009). الاغتراب الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية العامة في الأردن وعلاقته بالأداء الوظيفي. رسالة دكتوراه، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان.

العمرى، سليمة. (2019). دور الاتصال التنظيمي في التخفيف من الاغتراب الوظيفي لدى العامل بالمؤسسة الجزائرية. رسالة دكتوراه. جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي.

الفروخ، فايز عبد الرحمان. (2010). التعلم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي. (ط1). عمان: دار جليس الزمان للنشر والتوزيع.

فضالة، عبد الرحيم. (2010). الاغتراب الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين، رسالة ماجستير، جامعة دمشق، سوريا.

كبير، عمر. (2021). أثر التمكين على أداء العاملين من خلال سلوك المواطنة التنظيمية. رسالة دكتوراه، جامعة حمه لخضر، الوادي.

لبسيس، عماد. (2014). علاقة الاغتراب الوظيفي بالفعالية التنظيمية لدى إدارات المؤسسات الشبانية. رسالة ماجستير، جامعة الجزائر 02، الجزائر.

محمد، مصطفى. (2018). الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء. (ط1) المملكة الأردنية: دار ابن النفيس للنشر والتوزيع.

النابلي، حليلة. (2014). الحقول الاجتماعية ودورها في اغتراب العاملين بالمؤسسات البترولية. رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.

نعيرات، عبد الرزاق جهاد. (2022). العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة. المجلة الالكترونية الشاملة متعددة التخصصات، العدد 06.

هروم، عز الدين. (2008). واقع تسيير الأداء الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية. رسالة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة

قائمة الملاحق

أداة الدراسة في صورتها النهائية

يهدف اعداد مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي تخصص علم النفس العمل والتنظيم بعنوان:
الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة الاستشفائية -الدكتور بن زرجب -
نضع بين أيديكم هذا الاستبيان المكون من عدة فقرات، يرجى منكم الإجابة عليها وذلك بوضع علامة
(X) أمام كل فقرة، ونؤكد لكم أن الاستبيان لن يستخدم الى لغرض البحث العلمي. شكرا جزيلًا.

البيانات الشخصية:

الجنس: ذكر أنثى

الحالة الاجتماعية: أعزب متزوج مطلق أرمل

المحور الأول: الاغتراب الوظيفي

| التقييم | | | | | الفقرات | الرقم |
|----------------|-----------|-------|-------|------------|---|-------|
| غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة | الاغتراب الوظيفي | |
| | | | | | يصعب علي اتخاذ اي قرار يتعلق بمستقبلي الوظيفي | 01 |
| | | | | | أشعر بالملل بسبب روتينية العمل | 02 |
| | | | | | لم احقق شيئاً ذو قيمة في مجال عملي | 03 |
| | | | | | وظيفتي لا تتيح لي فرصة استخدام ما لدي من قدرات وإمكانات | 04 |
| | | | | | الكثير من متطلبات العمل تتجه نحو التعقيد بشكل لا يمكنني من مواكبة تنفيذ الاعمال | 05 |
| | | | | | العمل الذي امارسه حالياً لا يلبي طموحاتي ولا يمكنني من تحقيق ذاتي | 06 |
| | | | | | لم أحقق شيئاً ذو قيمة في مجال عملي بسبب قلة المسؤوليات المكلف بها | 07 |
| | | | | | يصعب على الالتزام بالأنظمة والقيم السائدة في محيط عملي | 08 |
| | | | | | كثيراً ما تتم الترقية في المؤسسة على أسس غير موضوعية | 09 |
| | | | | | الجأ الى التحايل حتى أتغلب على المشكلة التي تواجهني | 10 |
| | | | | | أنفد رغباتي في العمل دون الاهتمام لقيم العمل لعدم قناعتني بها | 11 |
| | | | | | أشعر أنني غريب بين زملائي حتى في ضل وجودهم | 12 |
| | | | | | علاقتي مع زملائي لا تتسم بالثقة | 13 |
| | | | | | التواصل بين العمال في تخصصي محدود | 14 |
| | | | | | ان مشاركتي في النشاطات الاجتماعية محدودة | 15 |
| | | | | | يتجاهل الكثير من العمال في المؤسسة خبرتي الوظيفية | 16 |
| | | | | | أفتقد الى الشعور بالأمان الوظيفي | 17 |
| | | | | | يسيطر علي الشعور بالرغبة في ترك العمل | 18 |
| | | | | | قوة الرابطة بيني وبين العمل المكلف بها ضئيلة جدا | 19 |
| | | | | | لا أتردد عندما أريد اتخاذ قرار بنفسي | 20 |

المحور الثاني: الأداء الوظيفي

| التقييم | | | | | الرقم |
|----------------|-----------|-------|-------|------------|--|
| غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة | الفقرات |
| | | | | | الأداء الوظيفي |
| | | | | | 01 أساهم في تقديم الاقتراحات التي تزيد من حجم الاداء |
| | | | | | 02 أقوم بأعمال إضافية عن الاعمال المطلوبة مني |
| | | | | | 03 أقدم بدائل وأساليب جديدة تساعد في حل المشكلات |
| | | | | | 04 أحاول دائما تحسين ادائي للأفضل وتطويره |
| | | | | | 05 أقوم بعلمي حسب المعايير المطلوبة |
| | | | | | 06 أقدم اقتراحات للرفع من الجودة في العمل |
| | | | | | 07 أساهم غالبا في زيادة دقة الاعمال المنجزة |
| | | | | | 08 اتجنب ارتكاب أخطاء في عملي تسبب مشاكل في أدائي للعمل |
| | | | | | 09 هناك شفافية ووضوح في العمل داخل المؤسسة |
| | | | | | 10 أساهم في تقليل وقت انجاز العمل |
| | | | | | 11 الوقت المخصص لإتمام العمل غير كافي لإنجازه |
| | | | | | 12 أتجنب الأخطاء قدر المستطاع في عمالي كي أنجزه في وقته |
| | | | | | 13 أحاول أداء عملي بأقل تكلفة ممكنة |
| | | | | | 14 يتم توضيح جميع التعليمات والإجراءات اللازمة لإنجاز المهام بكفاءة |
| | | | | | 15 تحاول المؤسسة دائما الاحتفاظ بالموظفين الأكثر كفاً |
| | | | | | 16 الوظيفة الموكلة الي مناسبة لقدراتي |
| | | | | | 17 أساهم في علاج مشاكل العمل وتحقيق الأهداف الوظيفية بشكل جيد |
| | | | | | 18 يحدث تبادل للمعلومات والبيانات بين الأقسام المختلفة في المؤسسة |
| | | | | | 19 أحاول دائما تبسيط إجراءات العمل في المؤسسة |
| | | | | | 20 هناك مساهمة من الإدارة العليا في تقليص الروتين في العمل والتكرار الغير المناسب له |
| | | | | | 21 أساهم في تعزيز المشاركات وتعاون العمال فيما بينهم داخل المؤسسة |

توزيع العينة حسب متغير الجنس - دراسة استطلاعية

| | Effectifs | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|---------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| male | 7 | 23,3 | 23,3 | 23,3 |
| Valide femele | 23 | 76,7 | 76,7 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

توزيع العينة حسب متغير الحالة العائلية - دراسة استطلاعية

| | Effectifs | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|---------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| celebataire | 10 | 33,3 | 33,3 | 33,3 |
| Valide marieé | 18 | 60,0 | 60,0 | 93,3 |
| veuf | 2 | 6,7 | 6,7 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

صدق الاتساق الداخلي لاستبيان الاغتراب الوظيفي الدراسة الاستطلاعية_ البعد الاول (العجز)

| | a_f1 | a_f2 | af_3 | af_4 | tb1 |
|------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Corrélation de Pearson | 1 | ,231 | ,263* | -,260* | ,519** |
| a_f1 Sig. (bilatérale) | | ,055 | ,028 | ,030 | ,000 |
| N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| Corrélation de Pearson | ,231 | 1 | ,305* | ,191 | ,690** |
| a_f2 Sig. (bilatérale) | ,055 | | ,010 | ,112 | ,000 |
| N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| Corrélation de Pearson | ,263* | ,305* | 1 | ,349** | ,767** |
| af_3 Sig. (bilatérale) | ,028 | ,010 | | ,003 | ,000 |
| N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| Corrélation de Pearson | -,260* | ,191 | ,349** | 1 | ,505** |
| af_4 Sig. (bilatérale) | ,030 | ,112 | ,003 | | ,000 |
| N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| Corrélation de Pearson | ,519** | ,690** | ,767** | ,505** | 1 |
| tb1 Sig. (bilatérale) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |

صدق الاتساق الداخلي لاستبيان الاغتراب الوظيفي الدراسة الاستطلاعية- البعد 02

| | af_5 | af_6 | af_7 | af_8 | tb2 |
|-----------------------------|------|-------|-------|--------|------|
| af_5 Corrélation de Pearson | 1 | -,199 | -,086 | -,277* | ,070 |

| | | | | | | |
|------|------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Sig. (bilatérale) | | ,098 | ,478 | ,020 | ,563 |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| af_6 | Corrélation de Pearson | -,199 | 1 | ,159 | ,262* | ,529** |
| | Sig. (bilatérale) | ,098 | | ,188 | ,028 | ,000 |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| af_7 | Corrélation de Pearson | -,086 | ,159 | 1 | ,586** | ,806** |
| | Sig. (bilatérale) | ,478 | ,188 | | ,000 | ,000 |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| af_8 | Corrélation de Pearson | -,277* | ,262* | ,586** | 1 | ,782** |
| | Sig. (bilatérale) | ,020 | ,028 | ,000 | | ,000 |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| tb2 | Corrélation de Pearson | ,070 | ,529** | ,806** | ,782** | 1 |
| | Sig. (bilatérale) | ,563 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |

صدق الاتساق الداخلي لاستبيان الاغتراب الوظيفي الدراسة الاستطلاعية_ البعد 03 (اللامعيارية)

| | af_9 | af_10 | af_11 | af_12 | af_13 | tb3 | |
|-------|------------------------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|
| af_9 | Corrélation de Pearson | 1 | ,065 | ,339** | ,358** | ,298* | ,699** |
| | Sig. (bilatérale) | | ,590 | ,004 | ,002 | ,012 | ,000 |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| af_10 | Corrélation de Pearson | ,065 | 1 | ,000 | -,137 | -,042 | ,128 |
| | Sig. (bilatérale) | ,590 | | 1,000 | ,258 | ,730 | ,293 |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| af_11 | Corrélation de Pearson | ,339** | ,000 | 1 | ,275* | ,131 | ,611** |
| | Sig. (bilatérale) | ,004 | 1,000 | | ,021 | ,280 | ,000 |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| af_12 | Corrélation de Pearson | ,358** | -,137 | ,275* | 1 | ,385** | ,725** |
| | Sig. (bilatérale) | ,002 | ,258 | ,021 | | ,001 | ,000 |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| af_13 | Corrélation de Pearson | ,298* | -,042 | ,131 | ,385** | 1 | ,674** |
| | Sig. (bilatérale) | ,012 | ,730 | ,280 | ,001 | | ,000 |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| tb3 | Corrélation de Pearson | ,699** | ,128 | ,611** | ,725** | ,674** | 1 |
| | Sig. (bilatérale) | ,000 | ,293 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |

صدق الاتساق الداخلي لاستبيان الاغتراب الوظيفي الدراسة الاستطلاعية_ البعد 04 (العزلة الاجتماعية)

| | af_14 | af_15 | af_16 | af_17 | af_18 | tb4 | |
|-------|------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| af_14 | Corrélation de Pearson | 1 | ,279* | ,298* | ,280* | ,243* | ,614** |

| | | | | | | | |
|-------|------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Sig. (bilatérale) | | ,019 | ,012 | ,019 | ,042 | ,000 |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| af_15 | Corrélation de Pearson | ,279* | 1 | ,269* | ,260* | ,370** | ,638** |
| | Sig. (bilatérale) | ,019 | | ,024 | ,029 | ,002 | ,000 |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| af_16 | Corrélation de Pearson | ,298* | ,269* | 1 | ,325** | ,383** | ,696** |
| | Sig. (bilatérale) | ,012 | ,024 | | ,006 | ,001 | ,000 |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| af_17 | Corrélation de Pearson | ,280* | ,260* | ,325** | 1 | ,390** | ,680** |
| | Sig. (bilatérale) | ,019 | ,029 | ,006 | | ,001 | ,000 |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| af_18 | Corrélation de Pearson | ,243* | ,370** | ,383** | ,390** | 1 | ,717** |
| | Sig. (bilatérale) | ,042 | ,002 | ,001 | ,001 | | ,000 |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| tb4 | Corrélation de Pearson | ,614** | ,638** | ,696** | ,680** | ,717** | 1 |
| | Sig. (bilatérale) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |

صدق الاتساق الداخلي لاستبيان الاغتراب الوظيفي الدراسة الاستطلاعية _ البعد 05 (الاغتراب عن الذات)

| | af_19 | af_20 | af_21 | af_22 | tb5 | |
|-------|------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| af_19 | Corrélation de Pearson | 1 | ,553** | ,292* | ,178 | ,770** |
| | Sig. (bilatérale) | | ,000 | ,014 | ,140 | ,000 |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| af_20 | Corrélation de Pearson | ,553** | 1 | ,287* | ,060 | ,719** |
| | Sig. (bilatérale) | ,000 | | ,016 | ,624 | ,000 |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| af_21 | Corrélation de Pearson | ,292* | ,287* | 1 | ,233 | ,659** |
| | Sig. (bilatérale) | ,014 | ,016 | | ,053 | ,000 |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| af_22 | Corrélation de Pearson | ,178 | ,060 | ,233 | 1 | ,536** |
| | Sig. (bilatérale) | ,140 | ,624 | ,053 | | ,000 |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| tb5 | Corrélation de Pearson | ,770** | ,719** | ,659** | ,536** | 1 |
| | Sig. (bilatérale) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |

ثبات الاستبيان الاغتراب الوظيفي في الدراسة الاستطلاعية

| | |
|-------------------|-------------------|
| Alpha de Cronbach | Nombre d'éléments |
|-------------------|-------------------|

صدق الاتساق الداخلي استبيان الاداء الوظيفي – دراسة استطلاعية

| | | Corrélations | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------|--|--------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| | | p_f1 | p_f2 | p_f3 | p_f4 | p_f5 | p_f6 | p_f7 | p_f8 | p_f9 | p_f10 | p_f11 | p_f12 | p_f13 | p_f14 | p_f15 | p_f16 | p_f17 | p_f18 | p_f19 | p_f20 | p_f21 | total2 |
| p_f1 | Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N | 1 | .168 | .435* | .030 | .203 | .535* | .415* | .108 | -.034 | .343* | .238 | .250 | -.021 | .020 | .105 | .280 | .177 | .110 | .238 | .118 | .437* | .557* |
| p_f2 | Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N | .168 | 1 | .348* | .231 | .013 | .398* | .336* | -.016 | .246 | -.023 | .272 | -.124 | .048 | .083 | .032 | .028 | .262 | .232 | .148 | .247* | .418* | .518* |
| p_f3 | Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N | .435* | .348* | 1 | .168 | .079 | .336* | .020 | .174 | .114 | .029 | -.071 | .020 | -.007 | .110 | -.174 | .000 | .519* | -.154 | -.039 | -.165 | .010 | .272 |
| p_f4 | Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N | .030 | .231 | .168 | 1 | .258* | .490* | .178 | .170 | .163 | .163 | .155 | .044 | .264* | .098 | .153 | -.005 | .243 | -.035 | .210 | .080 | -.002 | .404* |
| p_f5 | Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N | .203 | .013 | .079 | .258* | 1 | .126 | .213 | .089 | .074 | .354* | .316* | .145 | -.020 | -.120 | -.052 | .084 | .134 | -.143 | .080 | -.139 | .139 | .277 |
| p_f6 | Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N | .535* | .398* | .336* | .490* | .126 | 1 | .548* | .118 | .162 | .274* | .347* | .166 | .204 | .016 | .063 | .200 | .140 | .104 | .309* | .175 | .423* | .657* |
| p_f7 | Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N | .415* | .336* | .020 | .178 | .213 | .548* | 1 | -.082 | .023 | .152 | .334* | .008 | .116 | .089 | .138 | -.075 | .091 | .244* | .281* | .026 | .408* | .468* |
| p_f8 | Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N | .108 | -.016 | .174 | .170 | .089 | .118 | -.082 | 1 | -.023 | .145 | -.061 | .422 | .319* | .158 | .188 | -.132 | .191 | -.077 | .300 | -.103 | .142 | .296 |
| p_f9 | Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N | -.034 | .246 | .114 | .163 | .074 | .182 | .023 | -.023 | 1 | .065 | .146 | -.117 | .103 | .321 | .345* | .281 | .327* | .135 | -.012 | .406* | .156 | .501* |
| p_f10 | Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N | .343* | -.023 | .029 | .163 | .354* | .274 | .152 | .145 | .055 | 1 | .423* | .323* | .152 | -.156 | -.095 | .046 | .043 | .122 | .198 | .124 | .231 | .450 |
| p_f11 | Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N | .238 | .272 | -.071 | .155 | .316* | .347* | .334* | -.061 | .146 | .423* | 1 | .205 | .064 | .017 | .166 | .024 | .031 | .163 | .176 | .205 | .257* | .542* |
| p_f12 | Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N | .250 | -.124 | .020 | .044 | .145 | .166 | .008 | .422 | -.117 | .323* | .205 | 1 | .263 | .038 | .144 | .082 | -.149 | -.189 | .120 | -.142 | .157 | .293 |
| p_f13 | Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N | -.021 | .048 | -.007 | .264* | -.020 | .204 | .116 | .319* | .103 | .152 | .064 | .263 | 1 | .195 | .319* | -.101 | .038 | -.168 | .123 | -.254 | .124 | .303 |
| p_f14 | Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N | .020 | .083 | .110 | .096 | -.120 | .016 | .089 | .158 | .321* | -.156 | .017 | .038 | .195 | 1 | .397* | -.016 | .367* | -.105 | -.047 | .044 | .020 | .304 |
| p_f15 | Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N | .105 | .032 | -.174 | .153 | -.052 | .063 | .138 | .188 | .345* | -.095 | .166 | .144 | .319* | .397* | 1 | .190 | .062 | .229 | .096 | .195 | .248* | .473* |
| p_f16 | Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N | .280 | .028 | .000 | -.005 | .084 | .200 | -.075 | -.132 | .281 | .046 | .024 | .082 | -.101 | -.016 | .190 | 1 | -.028 | -.043 | -.049 | .252 | .146 | .293 |
| p_f17 | Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N | .177 | .262 | .519* | .243 | .134 | .140 | .091 | .191 | .327* | .043 | .031 | -.149 | .038 | .367* | .062 | -.028 | 1 | -.131 | -.030 | -.066 | .021 | .344* |
| p_f18 | Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N | .110 | .232 | -.154 | -.035 | -.143 | .104 | .244 | -.077 | .135 | .122 | .163 | -.189 | -.168 | -.105 | .229 | -.043 | -.131 | 1 | .205 | .573* | .353* | .324* |
| p_f19 | Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N | .238 | .148 | -.039 | .210 | .080 | .309 | .281* | .300 | -.012 | .198 | .176 | .120 | .123 | -.047 | .096 | -.049 | -.030 | .205 | 1 | .137 | .123 | .361* |
| p_f20 | Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N | .119 | .247 | -.165 | .060 | -.139 | .175 | .026 | -.103 | .406* | .124 | .205 | -.142 | -.254* | .044 | .195 | .252 | -.066 | .573* | .137 | 1 | .224 | .410 |
| p_f21 | Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N | .437* | .418* | .010 | -.002 | .139 | .423* | .409* | .142 | .156 | .231 | .257* | .157 | .124 | .020 | .248 | .146 | .021 | .353* | .123 | .224 | 1 | .583* |
| total2 | Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N | .557* | .518* | .272 | .404* | .277* | .657* | .468* | .296 | .501* | .450* | .542* | .293 | .303 | .304 | .473* | .293 | .344* | .324* | .361* | .410* | .583* | 1 |

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

* La corrélacion est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

ناتج الاستبيان الاداء الوظيفي في الدراسة الاستطلاعية

| | |
|-------------------|-------------------|
| Alpha de Cronbach | Nombre d'éléments |
| .707 | 21 |

توزيع العينة حسب متغير الجنس – دراسة اساسية

| | Effectifs | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|---------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| male | 15 | 21,4 | 21,4 | 21,4 |
| Valide femele | 55 | 78,6 | 78,6 | 100,0 |
| Total | 70 | 100,0 | 100,0 | |

توزيع العينة حسب متغير الحالة العائلية – دراسة اساسية

| | Effectifs | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|---------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| celebataire | 28 | 40,0 | 40,0 | 40,0 |
| Valide marieé | 40 | 57,1 | 57,1 | 97,1 |
| veuf | 2 | 2,9 | 2,9 | 100,0 |
| Total | 70 | 100,0 | 100,0 | |

صدق الاتساق الداخلي لاستبيان الاغتراب الوظيفي الدراسة الاساسية _ البعد 01

| | a_f1 | a_f2 | af_3 | af_4 | tb1 |
|------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Corrélation de Pearson | 1 | ,231 | ,263* | -,260* | ,519** |
| a_f1 Sig. (bilatérale) | | ,055 | ,028 | ,030 | ,000 |
| N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| Corrélation de Pearson | ,231 | 1 | ,305* | ,191 | ,690** |
| a_f2 Sig. (bilatérale) | ,055 | | ,010 | ,112 | ,000 |
| N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| Corrélation de Pearson | ,263* | ,305* | 1 | ,349** | ,767** |
| af_3 Sig. (bilatérale) | ,028 | ,010 | | ,003 | ,000 |
| N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| Corrélation de Pearson | -,260* | ,191 | ,349** | 1 | ,505** |
| af_4 Sig. (bilatérale) | ,030 | ,112 | ,003 | | ,000 |
| N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| Corrélation de Pearson | ,519** | ,690** | ,767** | ,505** | 1 |
| tb1 Sig. (bilatérale) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

صدق الاتساق الداخلي لاستبيان الاغتراب الوظيفي الدراسة الاساسية _ البعد 02

| | af_6 | af_7 | af_8 | totb2 |
|------------------------|------|------|-------|--------|
| Corrélation de Pearson | 1 | ,159 | ,262* | ,576** |
| af_6 Sig. (bilatérale) | | ,188 | ,028 | ,000 |

| | | | | | |
|-------|------------------------|--------|--------|--------|--------|
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 |
| af_7 | Corrélation de Pearson | ,159 | 1 | ,586** | ,810** |
| | Sig. (bilatérale) | ,188 | | ,000 | ,000 |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 |
| af_8 | Corrélation de Pearson | ,262* | ,586** | 1 | ,846** |
| | Sig. (bilatérale) | ,028 | ,000 | | ,000 |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 |
| totb2 | Corrélation de Pearson | ,576** | ,810** | ,846** | 1 |
| | Sig. (bilatérale) | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 |

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

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

صدق الاتساق الداخلي لاستبيان الاغتراب الوظيفي الدراسة الاساسية _ البعد 03

| | af_9 | af_11 | af_12 | af_13 | totb3 | |
|-------|------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| af_9 | Corrélation de Pearson | 1 | ,339** | ,358** | ,298* | ,693** |
| | Sig. (bilatérale) | | ,004 | ,002 | ,012 | ,000 |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| af_11 | Corrélation de Pearson | ,339** | 1 | ,275* | ,131 | ,615** |
| | Sig. (bilatérale) | ,004 | | ,021 | ,280 | ,000 |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| af_12 | Corrélation de Pearson | ,358** | ,275* | 1 | ,385** | ,754** |
| | Sig. (bilatérale) | ,002 | ,021 | | ,001 | ,000 |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| af_13 | Corrélation de Pearson | ,298* | ,131 | ,385** | 1 | ,686** |
| | Sig. (bilatérale) | ,012 | ,280 | ,001 | | ,000 |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| totb3 | Corrélation de Pearson | ,693** | ,615** | ,754** | ,686** | 1 |
| | Sig. (bilatérale) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |

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

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

صدق الاتساق الداخلي لاستبيان الاغتراب الوظيفي الدراسة الاساسية _ البعد 04

| | af_14 | af_15 | af_16 | af_17 | af_18 | tb4 | |
|-------|------------------------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|
| af_14 | Corrélation de Pearson | 1 | ,279* | ,298* | ,280* | ,243* | ,614** |
| | Sig. (bilatérale) | | ,019 | ,012 | ,019 | ,042 | ,000 |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| af_15 | Corrélation de Pearson | ,279* | 1 | ,269* | ,260* | ,370** | ,638** |
| | Sig. (bilatérale) | | | | | | |

| | | | | | | | |
|-------|------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Sig. (bilatérale) | ,019 | | ,024 | ,029 | ,002 | ,000 |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| af_16 | Corrélation de Pearson | ,298* | ,269* | 1 | ,325** | ,383** | ,696** |
| | Sig. (bilatérale) | ,012 | ,024 | | ,006 | ,001 | ,000 |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| af_17 | Corrélation de Pearson | ,280* | ,260* | ,325** | 1 | ,390** | ,680** |
| | Sig. (bilatérale) | ,019 | ,029 | ,006 | | ,001 | ,000 |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| af_18 | Corrélation de Pearson | ,243* | ,370** | ,383** | ,390** | 1 | ,717** |
| | Sig. (bilatérale) | ,042 | ,002 | ,001 | ,001 | | ,000 |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| tb4 | Corrélation de Pearson | ,614** | ,638** | ,696** | ,680** | ,717** | 1 |
| | Sig. (bilatérale) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |

صدق الاتساق الداخلي لاستبيان الإغتراب الوظيفي الدراسة الأساسية_ البعد 05

| | | af_19 | af_20 | af_21 | af_22 | tb5 |
|-------|------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| af_19 | Corrélation de Pearson | 1 | ,553** | ,292* | ,178 | ,770** |
| | Sig. (bilatérale) | | ,000 | ,014 | ,140 | ,000 |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| af_20 | Corrélation de Pearson | ,553** | 1 | ,287* | ,060 | ,719** |
| | Sig. (bilatérale) | ,000 | | ,016 | ,624 | ,000 |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| af_21 | Corrélation de Pearson | ,292* | ,287* | 1 | ,233 | ,659** |
| | Sig. (bilatérale) | ,014 | ,016 | | ,053 | ,000 |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| af_22 | Corrélation de Pearson | ,178 | ,060 | ,233 | 1 | ,536** |
| | Sig. (bilatérale) | ,140 | ,624 | ,053 | | ,000 |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| tb5 | Corrélation de Pearson | ,770** | ,719** | ,659** | ,536** | 1 |
| | Sig. (bilatérale) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |

ثبات الاستبيان الإغتراب الوظيفي في الدراسة الأساسية

| Alpha de Cronbach | Nombre d'éléments |
|-------------------|-------------------|
| ,849 | 20 |

صدق الاتساق الداخلي لاستبيان الاداء الوظيفي – دراسة أساسية

Corrélations

| | | total2 | total1 |
|--------|------------------------|--------|--------|
| total2 | Corrélation de Pearson | 1 | -,063 |
| | Sig. (bilatérale) | | ,607 |
| | N | 70 | 70 |
| total1 | Corrélation de Pearson | -,063 | 1 |
| | Sig. (bilatérale) | ,607 | |
| | N | 70 | 70 |

اختبار-ت_ t-teste لمعرفة الفروق بين الجنسين في الاغتراب الوظيفي

Statistiques de groupe

| | sex | N | Moyenne | Ecart-type | Erreur standard moyenne |
|--------|--------|----|---------|------------|-------------------------|
| total1 | male | 15 | 64,8667 | 12,21163 | 3,15303 |
| | femele | 55 | 64,3818 | 11,19936 | 1,51012 |

Test d'échantillons indépendants

| | | Test de Levene sur l'égalité des variances | | Test-t pour égalité des moyennes | | | | | | |
|--------|---------------------------------|--|------|----------------------------------|--------|-------------------|--------------------|-----------------------|--|------------|
| | | F | Sig. | t | ddl | Sig. (bilatérale) | Différence moyenne | Différence écart-type | Intervalle de confiance 95% de la différence | |
| | | | | | | | | | Inférieure | Supérieure |
| total1 | Hypothèse de variances égales | ,135 | ,714 | ,146 | 68 | ,884 | ,48485 | 3,32508 | -6,15024 | 7,11994 |
| | Hypothèse de variances inégales | | | ,139 | 20,875 | ,891 | ,48485 | 3,49601 | -6,78815 | 7,75785 |

اختبار-ت_ t-teste لمعرفة الفروق بين الجنسين في الاداء الوظيفي

Statistiques de groupe

| | sex | N | Moyenne | Ecart-type | Erreur standard moyenne |
|--------|--------|----|---------|------------|-------------------------|
| total2 | male | 15 | 79,5333 | 6,39047 | 1,65001 |
| | femele | 55 | 79,9273 | 7,68562 | 1,03633 |

Test d'échantillons indépendants

| | | Test de Levene sur l'égalité des variances | | Test-t pour égalité des moyennes | | | | | | |
|--------|---------------------------------|--|------|----------------------------------|--------|-------------------|--------------------|-----------------------|--|------------|
| | | F | Sig. | t | ddl | Sig. (bilatérale) | Différence moyenne | Différence écart-type | Intervalle de confiance 95% de la différence | |
| | | | | | | | | | Inférieure | Supérieure |
| total2 | Hypothèse de variances égales | 1,462 | ,231 | -,182 | 68 | ,856 | -,39394 | 2,16643 | -4,71698 | 3,92911 |
| | Hypothèse de variances inégales | | | -,202 | 26,168 | ,841 | -,39394 | 1,94846 | -4,39781 | 3,60994 |

Anova لمعرفة الفروق في الاعترااب الوظيفي تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية

ANOVA à 1 facteur

total1

| | Somme des carrés | ddl | Moyenne des carrés | F | Signification |
|---------------|------------------|-----|--------------------|------|---------------|
| Inter-groupes | 96,782 | 2 | 48,391 | ,370 | ,692 |
| Intra-groupes | 8766,704 | 67 | 130,846 | | |
| Total | 8863,486 | 69 | | | |

Anova لمعرفة الفروق في الاداء الوظيفي تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية

ANOVA à 1 facteur

total2

| | Somme des carrés | ddl | Moyenne des carrés | F | Signification |
|---------------|------------------|-----|--------------------|-------|---------------|
| Inter-groupes | 120,243 | 2 | 60,121 | 1,106 | ,337 |
| Intra-groupes | 3643,029 | 67 | 54,374 | | |
| Total | 3763,271 | 69 | | | |

