

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية، علوم تجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: تسيير الموارد البشرية

بعنوان:

أثر العوامل التنظيمية في الاغتراب الوظيفي لدى العاملين
دراسة ميدانية بمؤسسة المديرية الجهوية موبيليس - ورقلة-

تحت اشراف الأستاذ:

محمد الهادي خنوس

من إعداد الطالبتين:

هجيرة بتقى

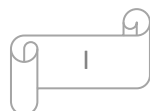
ابتهاال بن جدية

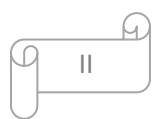
نوقشت وأجيزت علناً بتاريخ 2022 / 06 / 12

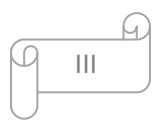
أمام اللجنة المكونة من الأساتذة:

الصفة	الرتبة العلمية	اسم ولقب الأستاذ
رئيساً	أستاذ	حورية بالطرش
مشرفاً	أستاذ مساعد	محمد الهادي خنوس
مناقشاً	أستاذ	سميرة صالحى

الموسم الجامعي: 2022/2021







{يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا
تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ}

سورة المجادلة الآية (11)

الإهداء

إلى من ساندتني حين ضعفي و تحملت مشاق الحياة في سبيل أن أحيا حياة كريمة ، ينبوع
الصبر والحنان، سر وجودي وكياني ، تلك التي أعطتنا من دمها وعمرها ، حبًا و دفعا لغد
أجمل أمي الغالية

إلى من أحمل اسمه بكل فخر، قدوتي ومثلي الأعلى ، سندي في الحياة ومنبع الحب، ملجئي
وملاذي و قنديل فؤادي ، الأب المثالي بعطفه وعفته أبي الغالي
أدامهما الله لي وأطال في عمرهما

إلى صديقاتي

إلى أهلي و عائلتي خاصة

إلى إخوتي وأخواتي تمنياتي لهم بالتوفيق

إلى من عشت معهم أجمل اللحظات صديقاتي

إلى الصرح العلمي الذي قضينا في رحابه أجمل الأعوام وأخذنا منه الكثير جامعتي

إلى كل هؤلاء أهدي ثمرة جهدي



شكر وعرفان



.....
.....
الشكر لله الذي

وقفنا لدرب العلم والمعرفة وأعاننا على إنجاز هذا العمل
أتقدم بأسمى آيات الشكر والامتنان والتقدير والمحبة إلى كل من ساعدنا على إنجاز
هذا البحث ، ونخص بالذكر الأستاذ المشرف الدكتور محمد الهادي خنوس، الذي
لم ييخل علينا بتوجيهاته ونصائحه القيمة التي ذلت ما واجهناه من صعوبات
كذلك الشكر الجزيل موصول إلى كل أساتذة قسم العلوم التسيير الذين مهدوا لنا
طريق العلم والمعرفة وخاصة الأساتذة المحكمين.

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف بشكل دقيق على مدى تأثير العوامل التنظيمية في الاغتراب الوظيفي للعاملين بمؤسسة موبيليس، من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، كما تم الاعتماد على دراسة الحالة من خلال الاستبيان ومعالجته الإحصائية عن طريق برنامج spss نسخة 19، وتم توزيع (45) استبيان على عينة الدراسة استرجع منها (34) استبيان، وقد تم الاعتماد على المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، معاملات الارتباط، تحليل الانحدار المتعدد والبسيط وخلصت الدراسة لعدة نتائج أهمها:

- اهتمام المؤسسة بالناحية التنظيمية اهتمام جيد ويعتبر كافي، واتضح أن هناك مستوى منخفض للاغتراب الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة وهذا راجع لعدم شعور العمال بالاغتراب في المؤسسة وروح الانتماء في المؤسسة والرضا بالوظيفة؛
- لا توجد فروق بين إجابات المبحوثين فيما يتعلق الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الأقدمية؛
- العلاقة الارتباطية بين العوامل التنظيمية كمتغير مستقل والاغتراب الوظيفي كمتغير تابع علاقة عكسية، والعوامل التنظيمية علاقتها كانت اقل بالاغتراب الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: عوامل تنظيمية، مؤسسة، اغتراب وظيفي، رضا الوظيفي، أداء العاملين

ABSTRACT

This study aims to accurately identify the extent of the impact of organizational factors on the job alienation of employees at Mobilis Corporation. Distribution of (45) questionnaires to the study sample, from which (34) questionnaires were retrieved. The arithmetic averages, standard deviations, correlation coefficients, multiple and simple regression analysis were relied upon. The study concluded several results, the most important of which are:

- The organization's interest in the organizational aspect is good and considered sufficient, and it turns out that there is a low level of job alienation in the organization under study and this is due to the workers' lack of feeling alienated in the organization and the spirit of belonging in the organization and job satisfaction Bas du formulaire؛
- There are no differences between the respondents' answers with regard to gender, age, educational level, and seniority؛
- The correlation between organizational factors as an independent variable and job alienation as a dependent variable is an inverse relationship, and organizational factors have less relationship with job alienation.

Keywords: Regulatory factors, Enterprise, job alienation, job satisfaction, employee performance

قائمة المحتويات

الصفحة	البيان
IV	الإهداء
V	الشكر
VI	ملخص الدراسة
VII	قائمة المحتويات
IX	قائمة الجداول
XI	قائمة الأشكال البيانية
XII	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر العوامل التنظيمية في الاغتراب الوظيفي لدى العاملين	
	تمهيد
	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لأثر العوامل التنظيمية في الاغتراب الوظيفي لدى العاملين
	المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للعوامل التنظيمية
	المطلب الثاني: ماهية الاغتراب الوظيفي
	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لأثر العوامل التنظيمية في الاغتراب الوظيفي لدى العاملين
	المطلب الأول: عرض ومناقشة الدراسات باللغة العربية
	المطلب الثاني: عرض ومناقشة الدراسات باللغة الأجنبية
	المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر العوامل التنظيمية في الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة المديرية الجهوية موبيليس	
- ورقة -	
	تمهيد
	المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
	المطلب الأول : طريقة الدراسة
	المطلب الثاني : الأدوات المستخدمة في الدراسة
	المبحث الثاني : النتائج والمناقشة
	المطلب الأول : عرض وتحليل نتائج الدراسة

	المطلب الثاني : مناقشة النتائج
	خلاصة الفصل
	خاتمة
	المراجع
	الملاحق
	الفهرس

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
	أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.	(1.1)
	يوضح متغيرات الدراسة	(2.1)
	إحصائيات الإستبيانات الموزعة والمسترجعة على العينة	(2.2)
	يوضح مجال المتوسط الحسابي لكل مستوى	(3.2)
	يوضح نتائج صدق المقاييس المستخدمة (العوامل التنظيمية الاغتراب الوظيفي)	(4.2)
	يوضح توزع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية	(5.2)
	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسة حول بعد الهيكل التنظيمية	(6.2)
	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسة حول بعد بيئة العمل المادية	(7.2)
	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسة حول بعد نمط القيادة	(8.2)
	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسة حول بعد الاتصال الاداري	(9.2)
	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسة حول بعد الاجور والحوافز	(10.2)
	المتوسطات الحسابية لإجابات عمال مؤسسة حول ابعاد العوامل التنظيمية	(11.2)
	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسة حول بعد فقدت القوة	(11.2)
	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسة حول بعد العزلة الاجتماعية	(13.2)
	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسة حول بعد فقدان المعايير	(14.2)
	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية عمال مؤسسة حول بعد إغتراب الذات	(15.2)
	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية عمال مؤسسة حول بعد فقدان المعنى	(16.2)
	المتوسطات الحسابية لإجابات عمال مؤسسة لأبعاد الاغتراب الوظيفي	(17.2)
	يوضح العلاقات الارتباطية بين أبعاد العوامل التنظيمية والأغتراب الوظيفي	(18.2)
	يوضح الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع	(19.2)
	يوضح تحليل تباين خط الانحدار	(20.2)
	يوضح قيم معاملات خط الانحدار للاغتراب الوظيفي	(21.2)

قائمة الاشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
	يوضح مدى ملائمة خط الانحدار	(2-1)

قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق	رقم الصفحة
(01)	قائمة الأساتذة المحكمين للاستبانة	
(02)	الاستبيان	
(03)	نتائج التحليل الإحصائي spss	

مقدمة

أ. توطئة .

أدى التوسع في نطاق التنظيمات الاجتماعية عامة والصناعية خاصة والاقبال على استخدام الآلية المتقدمة في العملية الإنتاجية الى تزايد الاهتمام بالعنصر البشري، والظواهر التي تتعرض لها في سياق تلك التنظيمات، وذلك ما أدى بدوره الى اهتمام علماء النفس والإدارة والاجتماع بدراسة التنظيمات الصناعية ، وتحليل ابعادها البنائية والوظيفية بغية معالجة بعض الظواهر السلوكية المتعلقة بسوء التنظيم والاغتراب الوظيفي ، وذلك لمعرفة اثر تلك الظواهر على العنصر البشري وقدرة تلك التنظيمات على أداء دورها الوظيفي بالنسبة للجماعات الاجتماعية بداخلها من ناحية، والاهداف المعلنة لها من ناحية أخرى.

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

حيث إن العوامل التنظيمية من المواضيع المهمة في الإدارة وذلك لأثرها البالغ في رضا الموظفين، وذلك ينعكس على أداء الموظفين وبالتالي تحقيق المؤسسة لأهدافها، وتحقيق العوامل بين العاملين في المؤسسة هي إحدى التحديات التي تواجهها في العصر الحالي، ومن السلوكيات التي تتأثر بعوامل التنظيمية في الاغتراب الوظيفي، وهو شعور الموظف بعد الانتماء والرضاء في المؤسسة، والموظف عندما يشعر بعوامل التنظيمية من قبل المؤسسة قد يبادلها الشعور بإظهار سلوك من خلال مساعدة الموظفين والمراجعين لدائرته، وعدم إثارة المشاكل فيها، وأداء أعمال إضافية دون تدمير أو شكوى، والحرص على تطور المؤسسة، وقد أعطى مفهوم العوامل التنظيمية دفعا إضافيا للحد من اغتراب العاملين في المؤسسات باختلاف مجالاتها، ولهذا أدركت المؤسسات الخدماتية حاجتها للحد من ظاهرة الاغتراب الوظيفي من أجل الارتقاء بجودة الخدمة المقدمة للمجتمع، وبناء على ذلك فان هذه الدراسة تحاول تحليل اثر العوامل التنظيمية على الاغتراب الوظيفي في مؤسسة المديرية الجهوية موبيليس ورقلة

ب . إشكالية الدراسة:

من خلال ما سبق يمكن صياغة إشكالية الدراسة كالتالي:

ما مدى تأثير العوامل التنظيمية في الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة موبيليس ؟

وللإجابة على هذه الإشكالية نطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هو واقع الاغتراب الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة؟
- ما هو واقع العوامل التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة؟
- ما طبيعة العلاقة الارتباطية بين العوامل التنظيمية والاغتراب الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة ؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه أبعاد الاغتراب الوظيفي ؟

ت . الفرضيات:

في ضوء العرض السابق لمشكلة البحث المتعلقة بأثر العوامل التنظيمية على الاغتراب الوظيفي بمؤسسة المديرية الجهوية موبيليس - ورقلة ، يمكن صياغة الفرضيات التالية بهدف اختبارها:

الفرضية الأولى: مستوى الاغتراب الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة منخفض؛

الفرضية الثانية: هناك مستوى مرتفع من العوامل التنظيمية لدى العمال في المؤسسة محل الدراسة الميدانية؛

الفرضية الثالثة: توجد علاقة عكسية قوية بين العوامل التنظيمية والاغتراب الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة؛

الفرضية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول الاغتراب الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي).

ث-مبررات اختيار البحث:

تتجلى دوافع اختيار البحث في هذا الموضوع من خلال النقاط التالية:

- 1- تماشي الموضوع مع طبيعة التخصص الذي تلقيناه، حيث يعتبر من المواضيع التي تدخل في صميم تخصص إدارة الموارد البشرية؛
- 2- محاولة الربط بين العوامل الشخصية والاغتراب الوظيفي؛
- 3- الاهتمام بالمواضيع الحديثة والرغبة في البحث والإطلاع على هكذا مواضيع؛
- 4- عدم التطرق لهذا الموضوع بشكل واسع من قبل في حدود علم الطالبة.

ج-أهداف البحث:

نسعى من خلال هذا البحث لتحقيق الأهداف التالية:

- التعرف بشكل مفصل على العوامل التنظيمية ؛
- التعرف على مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العمال ؛
- التعرف على العوامل المؤثرة في الاغتراب الوظيفي لدى العاملين ؛
- دراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة .

هـ. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في:

- أهمية الموضوع بالنسبة للمؤسسة محل الدراسة .
- أهمية الاغتراب الوظيفي و تأثيره على العاملين .
- الأهمية القصوى لدراسة العوامل التنظيمي وتأثيرها في الاغتراب الوظيفي لدى العاملين.

منهج الدراسة:

من أجل الإجابة على التساؤلات المطروحة واختبار صحة الفرضيات، اعتمدنا في الفصل الأول على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الموضوع، أما الفصل الثاني فقد اعتمدنا على دراسة حالة من خلال الاستبيان ومعالجته الإحصائية عن طريق برنامج SPSS .

ح. حدود الدراسة:

يتكون نطاق الدراسة على النحو التالي:

- الحدود المكانية: مؤسسة المديرية الجهوية بموبيليس-ورقلة-
- الحدود الزمانية: كانت الدراسة من 17 أبريل إلى 2 ماي 2022
- الحدود الموضوعية: حيث اقتصرت الدراسة على موضوع العوامل التنظيمية والاعتراب الوظيفي.
- الحدود البشرية: للإجابة على عبارات الاستبيان الموجه، تم التوجه إلى مجموعة من العمال التابعين لمؤسسة المديرية الجهوية بموبيليس -ورقلة.

ي. مرجعية الدراسة:

من أجل معالجة موضوع الدراسة تم الاطلاع على مجموعة من المراجع والمصادر لتغطية جوانبه النظرية والميدانية،

- الجانب النظري:
 - ✓ الكتب والمراجع العربية التي لها علاقة بهذا الموضوع
 - ✓ المجالات العلمية والمذكرات سابقة.
- الجانب الميداني: لجأنا إلى جمع البيانات من خلال الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة.

ك. صعوبات الدراسة:

- عند اعدادنا لهذه الدراسة واجهتنا بعض الصعوبات نذكر منها:
 - ✓ نقص الدراسات السابقة باللغة العربية والأجنبية التي تناولت متغيرات الموضوع معا.
 - ✓ صعوبة توزيع الاستبيان وكذا استرجاعه .

ل. هيكل الدراسة:

- للإجابة على إشكالية الدراسة والأسئلة الفرعية المتعلقة بها قسما هذا الدراسة إلى ما يلي:
 - **الفصل الأول:** تطرقنا فيه إلى الأدبيات النظرية والتطبيقية، الذي بدوره قسم إلى مبحثين، ففي المبحث الأول تطرقنا إلى الإطار لمفاهيمي للعوامل التنظيمية و الاعتراب الوظيفي، أما في المبحث الثاني فتناولنا فيه عرض بشكل عام للدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع وإجراء المقارنات بينها وبين الدراسة الحالية.
 - **الفصل الثاني:** تطرقنا فيه للدراسة الميدانية والتي انقسمت بدورها إلى مبحثين، حيث تناولنا في المبحث الأول الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة، كما تم فيه إعداد استبيان تحتوي على مجموعة من

الأسئلة التي قمنا بتحليلها بواسطة مجموعة من الأساليب الإحصائية من أجل اختبار الفرضيات، أما في المبحث الثاني فقمنا بتفسير النتائج المتوصل إليها وتحليلها ومناقشتها.

الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية
لأثر العوامل التنظيمية في
الاغتراب الوظيفي لدى
العاملين

تمهيد:

يلقى مفهومى الاغتراب الوظيفي والعوامل التنظيمية اهتمام كبير من مختلف الباحثين، فالعنصر البشري هو اقوى وأعظم اثرا في نشاط المؤسسة، والتي تكتسي أهمية بالغة نظرا لأهميتها في المساهمة في تحقيق أهداف المؤسسة حيث تسعى الى استخدام الافضل للعنصر البشري العامل معها وشعوره بالانتماء والرضاء على الارتقاء بكفاءة الاداء وفعاليتته ولتحقيق كفاءة العنصر البشري لابد من ايجاد محرك لطاقات الفرد والباعث الموجه لسلوكه، ومما لا شك فيه أن وجود قيادات فاعلة تؤثر فكريا وتلهم تابعيها على الابداع والتميز وبكل الادوات المتاحة لديها، وهي من أكبر البواعث ومن افضل المحركات لهذه الطاقات. ومن هنا ارتأينا أن نقسم الفصل إلى بحثين:

المبحث الأول: الأدبيات النظرية والعوامل التنظيمية والاعتراب الوظيفي

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية والعوامل التنظيمية والاعتراب الوظيفي

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لأثر العوامل التنظيمية في الاغتراب الوظيفي لدى العاملين

ستتطرق في هذا المبحث إلى الأساس النظري لكل من العوامل التنظيمية والاعتراب الوظيفي

المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للعوامل التنظيمية

تواجه المؤسسات حالياً تحديات جديدة من بين هذه التحديات العوامل التنظيمية كونها من المحددات الرئيسة لنجاح المنظمات أو فشلها.

الفرع الأول: مفهوم العوامل التنظيمية

تعريف العوامل التنظيمية

أو ما يسمى بالمناخ التنظيمي وهو يعبر عن جموع العوامل التي تؤثر في سلوك العاملين داخل المؤسسة، كنمط القيادة، طبيعة القيادة، طبيعة الهيكل التنظيمي، التشريعات المعمول بها والحوافز، خصائص البيئة الداخلية والخارجية لتنظيم وغيرها

وله ستة أبعاد تمثلت في (الهيكل التنظيمي، بيئة العمل المادية، نمط القيادة، الاتصال الإداري، الأجور وحوافز والتدريب الوظيفي)¹

الفرع الثاني: أبعاد العوامل التنظيمية:

1- الهيكل التنظيمي:

يقصد بالهيكل التنظيمي البناء التي يحدد التركيب الداخلي للمنشأة حيث يوضح التقسيمات والتنظيمات والوحدات الفرعية التي تؤدي مختلف الأعمال والأنشطة اللازمة لتحقيق أهداف المؤسسة كذلك يحدد طبيعة العلاقة بين أقسامها وطبيعة الصلاحيات والمسؤوليات للعاملين فيها، وتحديد طرق سير المعلومات بين مختلف المستويات الإدارية في المنظمة. 2.

يمثل الهيكل التنظيمي ميزتين أولهما الطابع الرسمي وثاني درجة المركزية، أما الأولى يقصد بها إلى أي درجة المؤسسة تحدد بوضوح القواعد والإجراءات المتعلقة بالوظائف، أي تحديد إجراءات الإشراف على العاملين لضمان عدم تجاوزهم للقواعد واللوائح، أما المركزية هي كمية السلطة الموزعة بين العاملين في مختلف المواقع، وتقاس من خلال التسلسل الهرمي للسلطة والمشاركة في صنع القرار.

¹ سعيد حدة، أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على فعالية تخطيط المسار الوظيفي للعاملين، دراسة حالة شركة كهرباء وطاقات المتجددة وحدة تقرت، مذكرة الماستر تخصص تدقيق و مراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرباح، غير منشور 2016-2017، ص 16 17
² بن ساسي هناء، أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية، دراسة حالة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (مركز المصطفى لتشخيص بالأشعة، مؤسسة الطبي المرشد، مؤسسة الضياء) بولاية ورقلة، مذكرة ماستر، تخصص تسيير مؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة غير منشور 2016-2017، ص 18

2 بيئة العمل المادية :

هي ظروف العمل التي يؤدي فيها شاغل الوظيفة مهامه ونسبة تواجده فيها من فترة عمله الإجمالي، سواء كانت داخل المكاتب والورش أو بيئة العمل الخارجية، وتتكون بيئة العمل من ظروف العمل مجتمعة من نظافة وتهوية وإضاءة وضوء، وتوفير مقومات الأمن والسلامة، وتحديد ساعات العمل وغيرها من الأمور التي تؤثر على صحة ونفسية العاملين، وعناصر البيئة المادية تحتاج إلى التحسين مثل الإنارة والمكاتب والأثاث، ويجب أن تكون مناسبة بحيث لا تسبب إجهاد للموظفين عند القيام بوظائفهم²

3 نمط القيادة :

تعني القيادة عملية التأثير على الآخرين من اجل تنفيذ الأهداف التنظيمية، وتعتبر القيادة نشاط يمارسه القائد الإداري في مجال اتخاذ وإصدار الأوامر والإشراف الإداري على الآخرين باستخدام السلطة الرسمية وعن طريق التأثير والاستمالة بقصد تحقيق هدف معين، وهناك من يعرف القيادة على أنها القدرة على التأثير في الآخرين واستمالتهم وتنسيق جهودهم نحو تحقيق التفاعل المطلوب بينهم للعمل معا من اجل تحقيق الأهداف المشتركة، ويعتبر التمكين احد أساليب الإدارة الفعالة للتأثير على سلوك الموظفين، وقد أصبح مفهوم التمكين واسع الانتشار وهو شكل من أشكال المبادرة وإشراك الموظفين، ويشير إلى درجة تشجيع الموظفين على اتخاذ قرارات معينة دون استشارة المشرفين عليهم، فهو ممارسات تطبيق اللامركزية في السلطة من خلال إشراك الموظفين في صنع القرار، ويمكن تعريف التمكين على انه أسلوب إداري يوفر للموظفين حرية التصرف والاستقلالية في مهامهم وهو يركز على طبيعة العلاقة بين القادة وأعضاء الفريق، وعلى مدى إدراك الموظفين لقدرتهم على التعامل مع الأحداث والحالات والأشخاص في مكان العمل¹.

2 الاتصال الإداري

تقوم العمليات الإدارية بالأساس على الاتصال، فهو عملية إرسال وتحويل المعلومات من المرسل إلى المستقبل مع ضرورة فهم هذه المعلومات من قبل المستلم، وتكمن أهمية الاتصالات الإدارية في نقل المعلومات (الرسالة) وتبادلها بين الأقسام المختلفة، ودورها في سرعة إنجاز العمل وتقليل الروتين الإداري وسرعة اتخاذ القرار، وقد تكون الاتصالات شفوية أو مكتوبة، مباشرة أو غير مباشرة، وهذا يتوقف على عدة عوامل أهمها نوع وحجم المعلومات المراد نقلها، كذلك نوعية الإدارة أو المدراء وتوجهاتهم وآرائهم حول تنظيم الاتصالات المعمول بها في المؤسسة، وأن التنظيم لا فاعلية له من دون وجود شبكة اتصالات بين مختلف الأقسام والإدارات، ولا يمكن أن يتم التوجيه من دون اتصال، حيث أن جوهر التوجيه يكون من خلال اتصال المدراء مع المرؤوسين والاتصال الجيد هو الذي يكون باتجاهين لأنه يتيح للعاملين فرص إبداء الرأي والتعلم والتطوير عكس الاتصال الذي يكون ذو اتجاه

¹ سارة بن شيخ، دراسة تحليلية للعوامل المحددة لاداء المورد البشري في مؤسسات اقتصادية، دراسة حالة لمديريات مؤسسة سونطراك بحاسي مسعود، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة وتسيير المنظمات، جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2016-2017 ص 30
² بورحلاوي دلال، اثر العوامل الشخصية و التنظيمية على التشارك المعرفي دراسة حالة لعينة من اساتذة جامعة قاصدي مرباح ورقلة مذكرة ماستر في إدارة موارد بشرية جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2018-2019 غير منشور، ص 17
³ لينة داود محمد طه، العلاقة بين بعض المتغيرات التنظيمية والصراع التنظيمي في مستشفيات الحكومية، محافظة غزة جامعة الأزهر بغزة، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، منشور 2012-2013

واحد(إلى الأسفل) الذي يحمل التعليمات من الأعلى إلى الأسفل يؤدي بالفرد إلى الخمول باعتبار أن أفكاره لا قيمة لها لدى الرؤساء¹.

3 الأجور والحوافز

الحافز بأنه أسلوب تحريك قدرات العاملين بما يزيد أدائهم كما ونوعاً، ويعرف الأجر هو المقابل المادي الذي يتقاضاه العاملون الذين تتصف أعمالهم بالوقتية سواء كانت لبعض الوقت أو طول الوقت، أما أن يكون هذا الأجر بالساعة أو اليوم أو بالشهر أو بالقطعة، وتعتبر الحوافز مقوماً رئيسياً في المنظمات المبدعة بل وركيزة أساسية لوجود الإبداع وتنميته².

المطلب الثاني: ماهية الاغتراب الوظيفي

سيتم التطرق في هذا المطلب إلى مفهوم الاغتراب الوظيفي أسبابه، أنواعه، مراحلها، أبعاده باعتباره نمطا يجعله معزولاً عن نفسه من الآخرين.

الفرع الأول: تعريف الاغتراب الوظيفي:

على الرغم من تعدد الكتاب والأبحاث في مجال الاغتراب سواء في مجال الفكر الإداري أو في مجال علم النفس الذين تناولوا موضوع الاغتراب، إلا انه لا يوجد تعريف أو عوامل مسببة أو مظاهر موحدة للاغتراب الوظيفي لدى العاملين في المنظمات.

➤ عرف (جوهان كلارك 1959) الاغتراب بأنه درجة شعور الفرد باللامعنى وفقد القوة، والشعور بالوحدة وغربة الذات، حيث اعتمد في تعريفه هذا على درجة شعور الفرد بالعجز نحو الدور المحدد له في أية مؤسسة أو عمل³.

➤ الاغتراب الوظيفي: في مفهومه البسيط يعنى شعور الموظف بالغربة في موقع عمله، إذ يفقد الانتماء الوظيفي والتنظيمي بسبب الانغماس في البيروقراطية والشعور بعدم الرضا وافتقاد الموظف للتفاعل الاجتماعي داخل محيط العمل وقصور العلاقات الإنسانية⁴

➤ يعرفه مدحت عبد الحميد: بأنه الشعور بالانفصال النسبي عن العمل ببعض متعلقاته أو جميعها حيث أوضحت منظمات اليوم تمتلئ بشواهد شتى من أعراض عدم الرضا، وفقدان الانتماء الوظيفي والتنظيمي، وقد أرجعت أسباب هذه المشاعر السلبية إلى ظاهرة الاغتراب الوظيفي لان الموظف لا يشعر بحافز يشده لعمله لذلك تنمو وتترعرع نواة الاغتراب لديه⁵

¹ بورحلاوي دلال، نفس المرجع السابق، ص18

² رشيد مناصرية، سارة بن الشيخ، أثر المحددات التنظيمية على أداء المورد البشري في المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء حاسي مسعود، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير العدد 09-2016 ص 30 .

³ عبد المختار، محمد خضر، الاغتراب و التطرف نحو العنف، طبعة أولى، القاهرة، دار غريب للنشر و التوزيع 1998، ص 125

⁴ الحمد، محمد حمد، الاغتراب الوظيفي، المجلة العربية، العدد168، الجزء الثالث، السعودية، ابريل سنة 2016، ص470

⁵ مجلة جامعة فلسطين للأبحاث و الدراسات، العدد الخامس، 13 يوليو، ص 182

➤ و تعرفه الطالبتان: الاغتراب الوظيفي وهو أن يسلك الفرد طريق العزلة أو الانطواء أحيانا في العمل ثم يتبعه الشعور بالوحدة (الاجتراب) فيليه الشعور بعدم الانتماء لفرق العمل والجماعات التنظيمية وبالتالي عدم الانتماء إلى أسرة العمل.

الفرع الثاني: أسباب و أنواع الاغتراب الوظيفي

1. أسباب الاغتراب الوظيفي:

دائما نطرح التساؤل حول ظاهرة الاغتراب الوظيفي و أسبابها كونه حدثا استثنائيا في المؤسسة، فنجد أن هناك أسباب تعود للعامل (نفسية و اجتماعية) وأخرى تعود للمؤسسة.

● أسباب تعود إلى العامل:¹

أسباب نفسية، وتمثل في العوامل السيكولوجية التي تخص الجانب النفسي مثل:

- أ. الإحباط: حيث تعاق الرغبات الأساسية، أو الحوافز، أو المصالح الخاصة بالفرد، ويرتبط الإحباط بالشعور بخيبة الأمل، والفشل، والعجز التام، والشعور بالقهر وتحقير الذات .
- ب. الحرمان: حيث تقل الفرصة، لتحقيق الدوافع أو إشباع الحاجات كما في حالة الحرمان من الرعاية الأبوية، والاجتماعية.

ج. الخبرات السيئة: وهذه الخبرات تحرك العوامل الأخرى المسببة للاغتراب مثل الأزمات الاقتصادية، والحروب

● أسباب اجتماعية، ومن أهمها ما يلي:²

- ضغوط البيئة الاجتماعية، والفشل في مقابلة هذه الضغوط؛
- الثقافة المريضة التي تسود فيها عوامل الهدم، والتعقيد؛
- التطور الحضاري السريع، وعدم توافر القدرة النفسية على التوافق معه؛
- اضطراب التنشئة الاجتماعية، حيث تسود الاضطرابات في الأسرة، والمدرسة؛
- مشكلة الأقليات، ونقص التفاعل الاجتماعي، وسوء التوافق المهني، ويسود اختيار العمل على أساس الصدفة، وعدم مناسبة العمل للقدرات، وانخفاض الأجور؛
- سوء الأحوال الاقتصادية، وصعوبة الحصول على ضروريات الحياة؛
- تدهور نظام القيم، وتصارع القيم بين الأجيال؛
- الضلال، والبعد عن الدين، والضعف الأخلاقي، وتفشي الرذيلة.

1حامد فايز البغلي (2013): علاقة الاغتراب الوظيفي بالصراعات التنظيمية وضغوط العمل بالتطبيق على قطاعات البنوك في دولة الكويت، فكر و إبداع ، القاهرة، مصر.

² حامد (2013) نفس المرجع السابق

و فيما يلي سنتطرق إلى الأسباب التي تعود إلى المؤسسة:

- وهي الأسباب التي تتعلق بالمناخ التنظيمي في المؤسسات، ولا يكون للعاملين فيها سببا، والتي تؤثر على أداء العاملين، وتؤدي للاغتراب الوظيفي، ومن أهمها ما يلي :
- **التخصص وتقسيم العمل:** يؤدي إلى جعل الوظائف متناهية الصغر، ويفقد العامل الانفعال بالعمل، ولا تتضح العلاقة بين العامل والمنتج النهائي، فيصاب العاملون بالملل، والرتابة والإرهاق، والتعب، وتزداد إصابات العمل، وبالتالي فإن ذلك يفقدهم المعنى، ويشعرهم بالاغتراب
 - **البنیان الهرمي (التدرج الهرمي):** حيث يشعر العامل من خلال الهياكل التنظيمية المعقدة بفقدان القوة، وبأنه غير متحكم في عمله، لا يستطيع تنفيذه إلا من خلال الأوامر، والتعليمات.
 - **نمط القيادة (الإشراف):** عند معاملة المرؤوسين بفوقية، واستعلاء فإن ذلك يفقد دهم، وتعيش المنظمة صراعات، ونزاعات تؤدي في النهاية للانعزال الاجتماعي
 - **المركزية واللامركزية:** إن عدم السماح بتنفيذ بعض الأعمال، والسيطرة على العاملين يؤدي لشعورهم بفقدان القوة مما يؤدي لاغتراب، وعدم الانتماء
 - **مستوى الرسمية:** إذا شعر العاملين بأهم يخضعون في تنفيذ أعمالهم لإجراءات محددة لا يمكنهم تجاوزها، فإن ذلك يؤدي لشعورهم بالعجز وبالتالي الاغتراب.
 - **نمط العلاقات السائد بين أفراد جماعة العمل:** يحقق التفاهم، والود فيما بين العاملين، مستويات عالية من الانتماء، بينما تؤدي العلاقات السيئة لحدوث مشاحنات، وصراعات مما يؤدي بالتالي للشعور بالعزلة الاجتماعية، والاعتراب عن الذات.¹

2. أنواع الاغتراب الوظيفي:

أولا: الاغتراب الشخصي :

ويمثل شعور الفرد بأن هناك اختلاف، أو تناقض بين ما يفعله بشكل يومي من تصرفات، وأفعال وبين شخصيته الحقيقية؛ بمعنى عدم التوازن بين ذات الفرد وسلوكه اليومي؛ فالفرد في ذلك يصبح مغتربا عن ذاته في نشاط العمل، وعلى وجه الخصوص عندما يفقد الفرد السيطرة على عمله، والشعور بالروابط الكاملة، وهدف المنظمة، ونقص الاحتواء، ويكون شعور الفرد بالاغتراب الشخصي، نتيجة لإحساسه بالخضوع للضغط الخارجي، وبالتالي فقدانه القدرة على التحكم في تسيير أمور حياته، ولعل تلك النتيجة يمكن إرجاعها إلى طبيعة التكوين النفسي للإنسان، حيث أن الفرد غالبا ما يتعرض إلى عدم توازن بين ذاتيته وسلوكه اليومي، حينما يشعر بأنه لم يصبح له السيطرة على تسيير أمور حياته، وأن كل شيء خارج نطاق تحكمه²

¹ بشرى علي(2008)، مظاهر الاغتراب لدى الطلبة السوريين في بعض الجامعات المصرية، المجلة 24، العدد1 جامعة دمشق سوريا
² كبرياء جمانة، أهمية التمكين الإداري الحد من الاغتراب الوظيفي دراسة ميدانية في مديرية الحماية المدنية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة 2019-2020 ص 25

ثانياً: الاغتراب المهني:

إن العامل داخل المؤسسة التي يعمل فيها يخضع إلى ثقافة متناغمة ومتناسقة تميز تلك المؤسسة، ومن الطبيعي أن يسعى أي عامل إلى تحقيق أهداف وبلوغ غايات مختلفة تخدم مصالحه الشخصية لكن قبل تحقيقها من خلال تقديراته الشخصية التي يرغب في إشباعها من جهة وكذلك ما يتوقعه من الإدارة من إجراءات التي ستتخذها أثناء الوقوف على تلك المطالب غير أنه إذا أدرك أن الإمكانيات المتاحة لديه غير كافية ودرجة استجابة الإدارة لمتطلباته ضئيلة جداً لعدم وجود الأنشطة المكافئة في ذاتها أو غيرها من الأسباب التي تمنعه من إشباع رغباته، فإن هذا العمل سيتحول إلى حاجز يقف أمامه في تحقيق نموه الشخصي وفي اكتساب مكانة مرموقة لأنه لا يمنحه الفرصة للتعبير عن قدراته الكامنة ومنه يصبح العمل مملاً والعامل يتحين الفرصة للهروب منه وهذا ما يقتضي به إلى الاغتراب الوظيفي¹

ثالثاً: الاغتراب الاجتماعي:

إن كل فرد داخل الحقل الاجتماعي الذي ينتمي إليه يحمل نسق قيمي معين يعبر عن هويته الاجتماعية، فالفرد يسعى دائماً إلى تشكيل وإعادة تشكيل هويته الاجتماعية من خلال تموقعه في مكانة معينة و أدائه لدوره الاجتماعي وهو في هذه الحالة مجبر على الخضوع لحد ما للنظام الاجتماعي القائم في مجتمعه كي لا يخرج عن القواعد و المعايير الاجتماعية، فإذا ما حدث خلل أثناء تأديته لدوره أثناء عملية التفاعل التي تحصل بينه وبين أفراد مجتمعه يقع بينهم سوء تفاهم أو اضطراب، فإذا أصر الفرد عن عدم الخضوع لقوانين الضبط الاجتماعي وعدم إعادة النظر في أفعاله الاجتماعية فإن حدة الاضطراب ستزيد بسبب توتر العلاقة بينهم، من هنا فإن الاغتراب الاجتماعي هو اضطراب في العلاقة بين الفرد ومحيطه الاجتماعي وهو القطيعة والانفصال الذي يقع بين الذات و العالم الخارجي بسبب الخلل الذي يمس عملية التفاعل الاجتماعي بين الفرد ومجتمعه.²

الفرع الثالث: مراحل و أبعاد الاغتراب الوظيفي :

1. مراحل الاغتراب الوظيفي : يمر الاغتراب الوظيفي بثلاث مراحل، كما يذكر (الشواف) تزداد كل مرحلة

خطورة عن المرحلة التي تسبقها تصبح العلاقة بين كل مرحلة و المرحلة التي تليها علاقة تراكمية تؤدي في النهاية إلى زيادة محصلة سلبياتها و رفع حدتها و المراحل هي³ :

1.1. المرحلة الأولى: الاغتراب النفسي

و تتميز هذه المرحلة بشعور الموظف بأن العلاقة بينه وبين المنظمة التي يعمل بها لم تعد طبيعية، وأنه أصبح يسودها شيء من التوتر، ويعزو العامل ذلك إلى المنظمة ، أو من يقومون بتمثيلها أصبح لديها موقف سلبي اتجاهه وان لم يعد له نفس القدر من الأهمية الوظيفية والمنزلة الاجتماعية لديها، إلى أن يدخل في دائرة النسيان

¹ حليلة النايلي، الحقول الاجتماعية و دورها في اغتراب العاملين بالمؤسسات البترولية، دراسة ميدانية بمؤسسة سونطراك بحاسي مسعود، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع الاتصال في منظمات، جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2013-2014 ص 43

² حليلة النايلي، مرجع سبق ذكره ص44

³ غربي صبرينة، زكور محمد مفيدة، كادي الحاج ، الاغتراب الوظيفي لدى عمال سونطراك ، دراسة ميدانية على عينة من عمال السونطراك بحاسي مسعود، ورقلة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر اكاديمي ص 25-26 سنة 2018

والإهمال في المنظمة ويستمر الفرد في تكوين المشاعر السلبية اتجاه المنظمة، وقد يتراءى له أن كل ما يعاني منه من مشاكل، وصعوبات سببها المنظمة ويصبح الفرد نتيجة لذلك مهموماً، ومشغولاً بالمشاكل، والصعوبات التي يعزوها، لعدم اهتمام المنظمة به، يزداد هذا الشعور سوءاً إذ لم يجد أحد من المسؤولين بالمنظمة يتحدث إليه عن مشاعره، والمشكلات التي يعاني منها.

1.2. المرحلة الثانية: الاغتراب الذهني

و هي في الحقيقة امتداد لمرحلة الاغتراب النفسي، ولكنها أكثر خطر على المنظمة و العاملين، حيث تتميز هذه المرحلة بالشرود الذهني وعدم القدرة على التركيز لدى العاملين، وتبدو على بعضهم مظاهر الحزن والاكتئاب، وتكثر أخطاء الأداء الوظيفي إلى حد ملحوظ و تتدنى لدى العاملين القدرة على التعلم ويفقدون الرغبة على التدريب على أي مهارات جديدة، ويكثر الطلب على الإجازات والبحث عن أي سبب يمكن أن يعطي للموظف مبرراً للابتعاد عن جو المنظمات.

1.3. المرحلة الثالثة: الاغتراب الجسدي

و هي المرحلة التي يصبح فيها الاغتراب الوظيفي اغتراباً كلياً، بحيث يكثر الغيابات والتأخر عن الدوام والخروج في أثناء الدوام والانصراف قبل نهاية الدوام، وتكثر الاستقالات الجماعية في المنظمة وتصبح صراعات بين العاملين والمشرفين واضحة، ويفقد الرؤساء المباشرون القدرة والسيطرة على الأمور.

مما سبق يمكن القول أن الاغتراب الوظيفي يمر بعدة مراحل وكل مرحلة تزداد خطورة عن المرحلة التي تليها ولهذا يجب على المؤسسات الحذر من هذه الظاهرة الخطيرة التي تهدد المؤسسات مجتمعها.¹

2- أبعاد الاغتراب الوظيفي :

يعتبر (siman 1959) من أوائل العلماء الذين نقلوا الاغتراب من المفاهيم إلى الأبعاد وهي : فقدان المعنى، فقدان الشعور، فقدان المعايير، العزلة الاجتماعية، اغتراب الذات

- **فقدان المعنى:** (اللامعنى: Meaninglessness) يشير الالامعنى إلى شعور الفرد بأنه لا يمتلك مرشد أو موجهها للسلوك، فالفرد المغترب هنا يشعر بالفراغ الهائل نتيجة لعدم توفر أهداف أساسية تعطي معنى لحياته وتحدد اتجاهاته وتستقطب نشاطاته. والفرد لا يستطيع التنبؤ بدرجة عالية من الكفاءة بالنتائج المستقبلية للسلوك، فالفرد يغترب عندما لا يكون واضحاً لديه ما يجب عليه أن يؤمن به أو يثق به، وكذلك عندما لا يستطيع تحديد معنى لما يقوم به وما يتخذه من قرارات.

- **فقدان القوة:** (الشعور بالعجز: Powerlessness): و يعني عدم قدرة الفرد على التحكم أو التأثير في مجريات الأمور الخاصة به، أو في تشكيل الأحداث العامة في مجتمعه وإحساسه بأنه مقهور ومسلوب الإرادة ولا يقدر على الاختيار، ويتمثل في شعور الفرد باللاحول واللاقوى وانه لا يستطيع التأثير في المواقف الاجتماعية التي يواجهها ويعجز عن السيطرة على تصرفاته وأفكاره ورغباته وبالتالي لا يستطيع أن يقرر

¹ حليلة النابلي، مرجع سبق ذكره ص44

مصيره، فمصيره و إرادته ليستا بيده بل تحددهما عوامل وقوى خارجة إرادته الذاتية، كما لا يمكنه أن يؤثر في مجرى الأحداث أو وضع القرارات المصيرية وبالتالي يعجز عن تحقيق ذاته أو يشعر بحالة من الاستسلام والخضوع.¹

- **فقدان المعايير: (Normlessness)** وتعني شعور الفرد بأن الوسائل غير مشروعة مطلوبة، وأنه بحاجة لها لإنجاز الأهداف، وهذه الحالة تنشأ عندما تتفكك القيم والمعايير الاجتماعية وتفشل في السيطرة على السلوك الفردي وضبطه ويحدث ذلك عندما يشعر العامل بعدم وجود ضوابط ومعايير وقيم واحدة للموضوع الواحد، فيصطدم بوجود القيم ونقيضها، فتحدث الفجوة بين الغايات ووسائل فيشعر الفرد بضياح القيم والمعايير.

- **العزلة الاجتماعية: (socialisolation)** وهي إحساس الفرد بالوحدة في محيط عمله، ومحاولته الابتعاد عن العلاقات الوظيفية أو الاجتماعية السائدة في محيط عمله، وعندما يشعر الفرد بان اتساق القيم التي يخضع لتأثيرها أصبحت نسبية ومتناقضة وغامضة ومتغيرة باستمرار وبسرعة وأن علاقته الاجتماعية لا تحقق له ذاته وتتجه تبعاً لذلك إلى العزلة والنفور.²

- **الاجتراب عن الذات: (Self Alienation)** فالإنسان المغترب عن الذات يشعر بالضياح بمعنى فقدانه القدرة على التواصل مع نفسه والرغبة في الهروب والانعزال، ويكون بعدم قدرة الفرد على إيجاد الأنشطة المكافئة ذاتياً، والشعور بأن ذاته الخاصة وقدراته بعيدة عنه وتكون مجرد تسلية أي أن الإنسان لا يستمد الكثير من العزاء و الرضا والاكتماء الذاتي من نشاطاته، ويفقد صلته بذاته الحقيقية ويصبح مع الزمن مجموعة من الأدوار والسلع و الأقنعة، ولا يتمكن من ان يشعر بذاته ووجوده إلا في حالات نادرة، إلا أن الاغتراب عن الذات يعني عدم قدرة الفرد لان يجد مكافأة لذاته، مما يؤدي إلى الشعور بانفصاله عن ذاته الخاصة وقدراته عبارة عن أدلة أو وسيلة.³

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للعوامل التنظيمية والاعتراب الوظيفي :

سنحاول في هذا المبحث التعرض لأهم الدراسات السابقة (عربية وأجنبية) والتي لها علاقة مباشرة بمتغيرات الدراسة، وقد تم عرض هذه الدراسات السابقة وفق تتبع زمني من الأقدم إلى الأحدث، ثم بعد ذلك التعقيب على هذه الدراسات وإبراز أهم نقاط التشابه والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية، وتختتم المبحث بإبراز جوانب الاستفادة من هذه الدراسات السابقة وما أضافته إلى الدراسة الحالية.

المطلب الأول: عرض الدراسات باللغة العربية

سنحاول من خلال هذا المطلب عرض الدراسات باللغة العربية التي لها علاقة بموضوع الدراسة.

¹محمد أحمد أبو سمرة، محمد عوض شعيبات، اروي أبو مقدم، الاعتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية، دراسة ميدانية في جامعة القدس و الخليل، مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي 2014 العدد 34 ص59
² أملاك إبراهيم الصلال، صالح الشابع، على مستوى الاعتراب الوظيفي لدى قادة المدارس الثانوية الحكومية في مدينة بريدة، المجلة الدولية للدراسات التربوية و النفسية، المجلد 9، العدد 1، 2021 ص 129-154.
³محمد أحمد أبو سمرة ، مرجع سابق

الفرع الأول: الدراسات السابقة التي تناولت العوامل التنظيمية :

أولاً: دراسة (مالكي أحمد أمين 2016)

العنوان : العوامل الشخصية والتنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى موظفي الشركة الوطنية لإنتاج

اللؤلؤ والسكاكين والصنابير -BCR-

لقد حاولت هذه الدراسة إلى التعرف على الفروقات الموجودة في مستويات الولاء التنظيمي لدى موظفي الشركة الوطنية لصناعة اللؤلؤ والسكاكين والصنابير -BCR- والتي تعزى إلى المتغيرات الشخصية المتمثلة في الجنس، السن، المستوى التعليمي، الحالة العائلية، الخبرة، وكذلك طبيعة الوظيفة كما اهتمت الدراسة أيضا بمعرفة تأثير بعض المتغيرات التنظيمية المتمثلة في صراع الدور وغموض الدور، التدريب الوظيفي، الولاء التنظيمي بأبعاده الثلاثة (العاطفي، المستمر، المعياري). تكونت عينة الدراسة من 37 موظفا يعملون في أقسام الشركة وتوصلت الدراسة على النتائج التالية:¹

- اعتبار البعد العاطفي للولاء التنظيمي هو السائد لدى موظفي الشركة الوطنية لصناعة اللؤلؤ والسكاكين والصنابير يليه البعد المعياري والبعد المستمر بنسب متقاربة نوعا ما؛
- عدم وجود أي فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الولاء التنظيمي تعزى إلى متغير الجنس، السن، المستوى التعليمي، الحالة العائلية، لدى أفراد عينة الدراسة؛
- وجود أي فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الولاء التنظيمي تعزى إلى متغير الخبرة لدى أفراد عينة لدراسة. فكلما زادت سنوات العمل ارتفع معها مستوى الولاء التنظيمي؛
- وجود أي فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الولاء التنظيمي تعزى إلى متغير طبيعة الوظيفة لدى أفراد عينة الدراسة فحيث تعتبر فئة عمال التنفيذ أكثر ولاء من فئة أعوان التحكم تليها فئة الإداريين.

ثانياً: دراسة (عبد الله منصور أبو الحسنى 2016)

العنوان: دور العوامل التنظيمية و الوظيفية في نجاح إدارة مشاريع المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة.

هدفت هذه الدراسة إلى²

التعرف على دور العوامل التنظيمية و الوظيفية في نجاح إدارة مشاريع المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، ودراسة عوامل نجاح وفشل المشاريع فيها والمتمثلة في العوامل التنظيمية وهي (دعم الإدارة العليا، هيكل المنظمة، دعم مدراء الأقسام) لجنة المتابعة والعوامل الوظيفية و هي درجة الاستقلالية ووضوح المشروع. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي تكون مجتمع الدراسة من 868 منظمة غير حكومية بالقطاع وتم اختيار عينة 200 منظمة فاعلة من أجل توزيع الاستبيان وتم استرداد 173 استبانة وتوصلت النتائج إلى أن: العوامل التنظيمية و الوظيفية لها تأثير إيجابي وهام على إدارة المشاريع في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة وهذا التأثير

¹ مالكي محمد أمين، العوامل الشخصية والتنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي، مذكرة ماجستير في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة سطيح، 2016

² عبد الله منصور أبو الحسنى، دور العوامل التنظيمية و الوظيفية في نجاح إدارة مشاريع المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، كلية التجارة، غير منشور، أكتوبر 2016

ناجم فقط من عنصر وضوح دور المشروع ثم يليه عنصر لجنة المتابعة في حين أن تأثير باقي العناصر غير دال إحصائياً، كما توصلت أيضاً إلى أن هناك اهتمام ملحوظ من قبل مديري ومنسقي المشاريع في المنظمات غير الحكومية بعناصر نجاح إدارة المشاريع في منظماتهم.

ثالثاً دراسة¹: (هناء بن ساسي 2017)

العنوان: أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

هدفت الدراسة لتحديد أثر العوامل الشخصية التنظيمية الناتج عن بعض العوامل (الاتجاهات، القدرات، الدافعية، إدراك الدور، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل المادية، نمط القيادة، الاتصال الإداري، الأجور والحوافز، والتدريب) وعلاقتها على سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسات، استخدم أداة الاستبيان على عينة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بورقلة، وتم اختيار 3 مؤسسات كعينة للدراسة وتم توزيع 60 استبيان.

وتوصلت الدراسة على النتائج التالية:¹

- يوجد مستوى عالي من سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة بولاية ورقلة وهذا يدل على السلوك الجيد الذي تحققه هذه المؤسسات، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام 2.65 وهو مستوى عالي يدل على الوضعية الجيدة للمؤسسات المدروسة ومنه تم إثبات فرضية الدراسة الدالة على وجود سلوك جيد للمؤسسات المدروسة بولاية ورقلة؛
- يوجد مستوى عالي من العوامل الشخصية لدى أفراد عينة الدراسة أي يتميز المستجوبون بالدافعية وغيرها من الصفات الإيجابية الدالة على العوامل الشخصية ومنه تم إثبات فرضية الدراسة الدالة على وجود مستوى عالي من العوامل الشخصية لدى عينة الدراسة وذلك من خلال المتوسط الحسابي العام لفقرات هذا المتغير البالغ 2.62 وهو مرتفع ينتمي للمجال المرتفع لمقياس لكارث الثلاثي؛
- توجد علاقة إرتباطية قوية العوامل الشخصية والتنظيمية بين سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المدروسة بولاية ورقلة وإثباتاً لذلك تم استخدام معامل الارتباط ليسبرمان حيث كشف على العلاقة الإرتباطية بين المتغيرين البالغة 72.7% وهي نسبة تدل على الدور الفعال الذي تلعبه العوامل الشخصية والتنظيمية في تحسين سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة، وبناءاً عليها تم قبول الفرضية البحثية.

- الفرع الثاني: الدراسات السابقة التي تناولت الاغتراب الوظيفي

¹ بن ساسي هناء، مرجع سبق ذكره

أولا دراسة: (القريوتي، فاطمة موسى أحمد 2016)

العنوان: درجة الأمن الوظيفي و علاقتها بمستوى الاغتراب الوظيفي لدى مديري المدارس الخاصة في محافظة الزرقاء

هدفت الدراسة إلى:¹

تقصي درجة الأمن الوظيفي و علاقتها بمستوى الاغتراب الوظيفي لدى مديري المدارس الخاصة في مديرية التربية و تعليم الزرقاء الأولى، من وجهة نظر المديرين أنفسهم، و تكون مجتمع الدراسة من مديري المدارس الخاصة في مديرية تربية و تعليم الزرقاء البالغ عددهم 250 وتم اختيار عينة عشوائية من المجتمع تكونت من 124 مديرا و مديرة مثلو 48% منه. و لجمع البيانات تم استخدام استبيانين بعد التأكد من صدقهما و ثباتهما ، تقيس الأولى درجة الأمن الوظيفي، و تقيس الثانية درجة الاغتراب الوظيفي لدى مديري تلك المدارس. وكانت النتائج كما يلي: كانت درجة الأمن الوظيفي لدى مديري المدارس الخاصة في مديرية تربية و تعليم الزرقاء الأولى، من جهة نظرهم متوسطة، و عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات إجابات عينة الدراسة فيما يتعلق بدرجة الأمن الوظيفي تعزى للجنس، أو الحالة الاجتماعية، و وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للخبرة لصالح من لهم خبرة 10 سنوات فأكثر والمؤهل العلمي لصالح حملة الماجستير فأعلى، كانت درجة الاغتراب لدى مديري المدارس الخاصة بمديرية تربية و تعليم الزرقاء الأولى منخفضة، و كانت درجة الاغتراب حسب المجالات وفق لترتيب تنازلي لموسطاتها الحاسوبية كما يلي: العزلة الاجتماعية، وغياب المعنى، غياب المعايير والعجز، وعدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات إجابات عينة الدراسة فيما يتعلق بمستوى الاغتراب الوظيفي ومجالاته كافة لدى مديري المدارس الخاصة بمديرية التربية و تعليم الزرقاء الأولى تعزى للجنس والخبرة الإدارية ووجود فروق دالة إحصائية تعزى للمؤهل العلمي لصالح حملة الماجستير و الدكتوراء والحالة الاجتماعية لصالح المتزوجين، ووجود علاقة ارتباطيه عكسية بين درجة الأمن الوظيفي والاعتراب الوظيفي لدى مديري المدارس الخاصة في مديرية تربية و تعليم الزرقاء.

ثانيا دراسة (القحطاني، رياض بن محمد مسفر 2017)

العنوان: استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي و علاقتها بالاعتراب الوظيفي

هدفت الدراسة إلى:²

التعرف على درجة استخدام القادة لاستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي ومستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بسجون المنطقة الشرقية، والتعرف على الارتباط بينهما. مجتمع وعينة الدراسة: جميع العاملين بسجون المنطقة الشرقية، وعددهم 1546 وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة مكونة من 308 من مجتمع الدراسة.

منهج الدراسة وأداتها: المنهج الوصفي، واستخدام الباحث الاستبانة كأداة للدراسة.

¹ القريوتي، فاطمة موسى أحمد، درجة الأمن الوظيفي و علاقتها بمستوى الاغتراب الوظيفي لدى مديري المدارس الخاصة في محافظة الزرقاء، رسالة ماجستير. الإدارة التربوية. الجامعة الهاشمية. كلية العلوم التربوية. الأردن 2016.

² القحطاني، رياض بن محمد مسفر، استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي و علاقتها بالاعتراب الوظيفي، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية العلوم الإدارية، قسم الادارة العامة السعودية، 2017.

أهم النتائج:

- يوجد ارتباط ذو علاقة طردية ومتوسطة بين استخدام القادة لاستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي ومستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بسجون المنطقة الشرقية
- تستخدم استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي بدرجة مرتفعة وبمتوسط حسابي قدره 7277,3 وبترتيب (التعاون، التجنب، التنافس)
- درجة الاغتراب الوظيفي لدى العاملين متوسطة بمتوسط حسابي قدرة 37647,3 وكانت درجة أبعاد الاغتراب الوظيفي بترتب (تقييم الذاتي، فقدان المعايير، فقدان القوة، فقدان المعنى)

ثالثا: دراسة (زرزوخى، فيروز عبد الرزاق سلام عبد الرزاق قدي، عبد المجيد 2020)

العنوان: دور العدالة التنظيمية في الحد من الاغتراب الوظيفي

هدفت هذه الدراسة إلى: ¹

إبراز دور العدالة التنظيمية بأبعادها (العدالة التوزيعية الإجرائية و التفاعلية) في الحد من مستوى الاغتراب الوظيفي الذي يشعر به موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة الشلف حيث قمنا بتوزيع 54 استمارة استبيان استرجعنا 42 استمارة و كانت 34 منها قابلة للمعالجة الإحصائية.

توصلت الدراسة إلى:

أن مستوى توافر أبعاد العدالة التنظيمية بالكلية محل الدراسة جاء متوسطا بينما مستوى الاغتراب الوظيفي حسب الباحثين جاء منخفضا، كما خلصت الدراسة إلى وجود علاقة وتأثير ذي دلالة معنوية بين متغيري الدراسة حيث تساهم العدالة التنظيمية بما نسبته 31% في الحد من مستوى الاغتراب الوظيفي.

المطلب الثاني: عرض الدراسات باللغة الأجنبية

سنحاول من خلال هذا المطلب عرض الدراسات الأجنبية التي لها علاقة بموضوع الدراسة.

1. (Valadbigi and Ghobadi 2012) The study of the elements of Work Alienation (A Case study of the Orumiyeh White Cement Factory : Western Azerbaijan Proving, Iran²

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة عناصر الاغتراب الوظيفي في مصنع أرومية للإسمنت الأبيض في إيران، وقد جاءت هذه الورقة لتوضح حالة من الاغتراب الوظيفي دف تحليل العناصر التي تخلق الاغتراب الوظيفي في مصنع أرومية للإسمنت الأبيض من خلال تطوير استبانة تم توزيعها على عينة بلغت 90 موظفا. أشارت النتائج إلى أنه

¹ زرزوخى، فيروز عبد الرزاق سلام عبد الرزاق قدي، عبد المجيد، دور العدالة التنظيمية في الحد من الاغتراب الوظيفي، مقالة منشور. مجلة الإصلاحات الاقتصادية والاندماج في الاقتصاد العالمي، المدرسة العليا لتجارة مخبر الإصلاحات الاقتصادية والتنمية و استراتيجيات الاندماج في الاقتصاد العالمي، العدد3، ص 1-11، الجزائر 2020

²Valadbigi and Ghobadi **The study of the elements of Work Alienation (A Case study of the Orumiyeh White Cement Factory** ,Western Azerbaijan Proving, Iran,2022.

توجد علاقة قوية بين الاغتراب الوظيفي، وكل من الحالة الاجتماعية وطبيعة العمل، ورضا الموظفين عن الرواتب والأجور، وطبيعة العلاقات بين المديرين والموظفين .

2. Study (nazem & eimani, 2014) Investigating the factors Affecting the Employees job Alienation in District 2 of Islamic Azad University.¹

التحقق من العوامل المؤثرة في الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في المنطقة الثانية في جامعة أزد الإسلامية. هدفت هذه الدراسة إلى²

التحقق في العوامل المؤثرة في الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في جامعة أزد الإسلامية

منهج وأدوات الدراسة : تبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات

مجتمع و عينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من الموظفين الرسميين للجامعة وعددهم 1604 موظف، وبلغت عينة الدراسة لهذا المجتمع 310 موظف

نتائجها: أظهرت الدراسة بان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاغتراب الوظيفي والرضا الوظيفي والمشاركة والعدالة

- لا توجد علاقة كبيرة بين الخبرة في العمل ونوع العمل والاضغراب الوظيفي؛
- نسبة الاغتراب كانت أعلى عند الرجال من النساء؛
- هناك علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و الاغتراب الوظيفي.

3. Work alienation and organizational leadership (James C Sarros, George A Tanewski, Joseph C Santora, 2002)³

تبحث هذه الدراسة في مدى ارتباط سلوك القائد (أي الأساليب التحويلية والمعاملات) وجوانب هيكل المنظمة (أي المركزية، وأبعاد الشكلية) بشكل مباشر و / أو غير مباشر بعناصر الاغتراب عن العمل (أي انعدام القوة، انعدام المعنى، اغتراب الذات). استخدمت الدراسة تقنيات نمذجة المعادلة الهيكلية لتقدير مدى ملاءمة نموذج القيادة والهيكل التنظيمي والاضغراب عن العمل بناءً على استجابات الأفراد في قسم إطفاء حريق كبير في الساحل الشرقي للولايات المتحدة (منظمة بيروقراطية شبه عسكرية. (n = 326) تشير جودة إحصائيات الملاءمة إلى ملاءمة البيانات المرصودة. تظهر النتائج أن القيادة التحويلية ارتبطت بانحراف أقل عن العمل، في حين ارتبطت القيادة التحويلية بارتفاع نسبة الاغتراب عن العمل. لم يكن الهيكل التنظيمي ينبئ بشكل كبير بالاضغراب عن

¹ nazem and eimani, **Investigating the factors Affecting the Employees job Alienation in District 2** of Islamic Azad University, 2014

³ James C Sarros, George A Tanewski, Joseph C Santora **Work alienation and organizational leadership**, 2002.

العمل ، ولكنه كان مرتبطاً سلباً بالقيادة التحويلية ومرتباً إيجابياً بقيادة المعاملات. توفر التأثيرات غير المباشرة الهامة بين الهيكل التنظيمي والاعتراب عن العمل، وبين الهيكل التنظيمي والقيادة التحويلية ، دليلاً إضافياً على أن أسلوب القيادة في المنظمة له تأثير أكبر على مشاعر الاعتراب عن العمل من الظروف السابقة مثل صلابة المنظمة. تجادل الدراسة بأن المديرين والقادة يحتاجون إلى التشكيك في التوجهات البيروقراطية للعمل وعلاقات المدير والموظف من خلال إعادة التفكير في توجهاتهم القيمة وتكييف نماذج جديدة تشجع تحقيق الفرد والتعلم والتنمية الشخصية.

المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

بعد استعراضنا للدراسات السابقة التي تم تناولها نجد أنه هناك أوجه تشابه وأوجه اختلاف في عدة جوانب يمكن عرضها في الجدول التالي:

أولاً: أوجه التشابه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

- ✓ اغلب الدراسات اختارت عينة الدراسة من عمال المؤسسات؛
- ✓ اغلب الدراسات اعتمدت على الاستبانة في جمع المعلومات
- ✓ اغلب الدراسات اعتمدت البرامج الإحصائية المساعدة وهي برنامج **SPSS**؛ والوسط الحسابي، وتحليل الانحدار وتحليل التباين **ANOVA** ، والانحراف المعياري.

ثانياً: أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

جدول رقم (1-1) يوضح: أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.

أوجه المقارنة	الدراسات السابقة	الدراسة الحالية
من حيث الزمان و المكان	امتدت في بيئات عربية واجنبية في سنوات: 2012- 2014-2016-2016-2017--2017-2017-2017-2018-2020	تمثلت الدراسة الحالية في مؤسسة المديرية الجهوية موبيليس- ورقلة- من 17 افريل الى 2 ماي 2022
مجتمع وعينة الدراسة	وجود اختلاف بين الدراسات في مجتمع وعينة الدراسة، فكل دراسة أسقطت دراستها على عينة معينة، معظمها طبقت في مؤسسات محل الدراسة، والبعض الآخر أسقط دراسته على مجموعة من المؤسسات	تم اسقاط الدراسة على مؤسسة المديرية الجهوية موبيليس- ورقلة- ويتمثل مجتمع الدراسة في مجموعة من العمال التابعين للمؤسسة
من حيث متغيرات الدراسة	تناولت الدراسات متغيرات مختلفة	هدفت هذه الدراسة إلى أثر العوامل التنظيمية في الاغتراب الوظيفي لدى العاملين

اعتمدنا على المنهج الوصفي في الفصل النظري، بالإضافة إلى منهج دراسة الحالة في الدراسة التطبيقية	معظم الدراسات استخدمت المنهج الوصفي لتوضيح جوانب الموضوع النظرية، بالإضافة إلى منهج التحليلي في الدراسة التطبيقية	أدوات التحليل والمنهج المستعمل
تم الاعتماد في هذه الدراسة على البرنامج SPSS الإحصائي	أغلب الدراسات السابقة اعتمدت البرنامج الإحصائي SPSS والقليل منها من اعتمد على أدوات تحليلية مختلفة.	أداة تحليل المعلومات

المصدر: من إعداد الطالبين

ثالثاً: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة

- ✓ ساعدت في إعطاء صورة أولية ونظرة لموضوع الدراسة مما سهل في إعداد الدراسة الحالية؛
- ✓ ساعدت في صياغة الفرضيات، وجنبتها الوقوع في الأخطاء والمشكلات السابقة؛
- ✓ الاستفادة من المراجع الهامة للبحث مما وفرت الكثير من الجهد والوقت؛
- ✓ ساهمت في الإثراء الفكري والإداري للجانب النظري للدراسة وصياغة وإعداد الجانب التطبيقي؛
- ✓ ساهمت في تصميم الاستبانة لمتغيري الدراسة.

خلاصة الفصل

تطرقنا من خلال هذا الفصل إلى:

المبحث الأول : الإطار النظري العام للعوامل التنظيمية والاعتراب الوظيفي حيث تم تعريف العوامل التنظيمية وتوضيح أبعادها ، بالإضافة إلى مفهوم الاعتراب الوظيفي ، أسبابه، أنواعه، مراحلها، وكذا أبعاده حيث تعتبر العوامل التنظيمية عنصرا هاما في تسيير الموارد البشرية.

وفي المبحث الثاني : فكان بعنوان الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع دراستنا، والذي تم من خلال استعراض لأهم جوانب هذه الدراسات والمتمثلة في الهدف من الدراسة، الإشكالية المطروحة، المنهج المتبع، عينتها، وكذا ذكر أهم النتائج المتوصل إليها، ومن ثم إبراز أوجه التشابه والاختلاف بين هذه الدراسات فيما بينها، وبين دراستنا.

وعرضنا في المطلب الأول الدراسات السابقة باللغة العربية المتعلقة بالمتغيرات الدراسة في الفرع الاول تناولنا الدراسات التي تتعلق بالعوامل التنظيمية، والفرع الثاني تناولت الدراسات التي تتعلق بالاعتراب الوظيفي وفي المطلب الثاني الدراسات السابقة باللغة الأجنبية المتعلقة بالمتغيرات الدراسة للمتغير التابع والمتغير المستقل

الفصل الثاني

أثر العوامل التنظيمية على
الاغتراب الوظيفي بمؤسسة
المديرية الجهوية موبيليس –
ورقلة

تمهيد

بعد عرضنا للجزء النظري، والذي تناول كلاً من العوامل التنظيمية والاعتراب الوظيفي، وكذا أهم الدراسات السابقة في هذا المجال سنحاول في هذا الفصل إسقاط الجانب النظري على عينة من عمال مؤسسة موبليس (المديرية الجهوية بورقلة)، وهذا لتقصي وجهات النظر حول مدى تأثير العوامل التنظيمية على الاعتراب الوظيفي بالمؤسسة.

وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين كالآتي:

المبحث الاول: طريقة وإجراءات الدراسة الميدانية

المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة الميدانية ومناقشته

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة الميدانية.

يتضمن هذا المبحث الطريقة المعتمدة في الدراسة الميدانية، بما فيها من تقديم العينة وعرض منهج الدراسة، بالإضافة إلى الأدوات التي استخدمناها في جمع البيانات وفي معالجتها من أدوات إحصائية وبرامج.

المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة

الفرع الأول: منهج الدراسة

يوضح المنهج الخطوات التي يعتمد عليها الباحث في دراسته للوصول إلى النتائج والأهداف الموضوعية، ويمثل المنهج الطريقة التي يتبعها الباحث لدراسة ظاهرة ما، أو موضوع معين بهدف التعرف على أسبابها وتقديم حلول لها، ومن أجل تحقيق الأهداف المرجوة من بحثنا سوف نعتمد على المناهج التالية:

أولاً: المنهج الوصفي التحليلي:

والذي يمكن بواسطته جمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة محل الدراسة ووصف النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها، كما تم الاعتماد في الجانب الميداني على أداة الاستبيان من أجل جمع البيانات.

ثانياً: المنهج الإحصائي:

والذي يمكننا من اختبار صحة الفرضيات باستعمال الأساليب والأدوات الإحصائية في تحليل البيانات، ليقوم أثر عبء العوامل التنظيمية في الأعتراب الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة المديرية الجهوية لموبيليس بورقلة، وذلك من خلال عينة عشوائية بسيطة من الإداريين بالمؤسسة محل الدراسة.

الفرع الثاني: متغيرات الدراسة

جدول رقم (2-1) : يوضح متغيرات الدراسة

المتغيرات	
العوامل التنظيمية	المتغير المستقل:
الاغتراب الوظيفي	المتغير التابع:

المصدر: من إعداد الطالبة.

أولاً: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

1 المحلة تاريخية عن المؤسسة محل الدراسة :

أنشئت المديرية الجهوية لموبيليس بورقلة لتغطية مناطق الصحراء في 2004، وتتفرع منها ثمانية وكالات تجارية حددت في الفترة ما بين 2005/2006 وهي ورقلة، الأغواط، غرداية، حاسي مسعود، الوادي، تمنراست والبيزي.

ثم كان مشروع إنشاء ثمانية وكالات فرعية تدريجيا ابتداء من الفصل الثالث من سنة 2006 وقد تم هذا المشروع والهدف من ذلك هو توحيد وتنظيم الوكالات التجارية وتحقيق النجاح في الميدان التجاري وتمثل هذه لفروع في: تقرت، أفلو، المغاير، طولقا، المنيعه، عين أمناس، مطار حاسي مسعود وعين صالح .

2 قيم و مبادئ المديرية :

إن للشركة مجموعة من القيم يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- العمل على خلق الثروة وتحقيق النمو؛
- حماية المستهلك الجزائري والدفاع عن خصوصياته؛
- التضامن؛
- الجودة؛
- روح الفريق؛
- النزاهة و الشفافية؛
- احترام العهود والوفاء؛
- الابتكار والامتياز؛
- إتقان العمل؛
- جدارة والاستحقاق، الثقة، الصدق والأمانة .

1. نظام العمال :

حاليا يشتغل في المؤسسة الجهوية موبيليس بورقلة 313 عامل وهذا إلى غاية فيفري 2012 وهم مقسمين حسب مجالين :

1.1. المجال الإداري و التقني :

يشتغل العمال وفق نظام زمني مقسم إلى فترتين ، الفترة الصباحية من 08:00 صباحا إلى غاية 12:00 زوالا و الفترة المسائية من 13:00 زوالا إلى 16:30 مساء، مع وجود حالات المناوبة في الساعات الإضافية يوم الجمعة و السبت ، وذلك حتى في المناسبات والأعياد الدينية والوطنية ، وكل هذان من أجل العمل على خدمة الزبائن وراحتهم وتوفير الشبكة .

1.2. المجال التجاري :

في المجال التجاري نظام العمل المتبع هو نظام المناوبة، وهو مقسم كذلك إلى فترتين: الفترة الصباحية تكون من 08:00 صباحا إلى غاية 14:00 زوالا والفترة المسائية من الساعة 14:00 زوالا إلى 20:00 مساء وهذا لتلبية طلبات الزبائن .

ثانيا: مجتمع وعينة الدراسة

1. مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع هذه الدراسة من جميع العمال الإداريين بمؤسسة المديرية الجهوية موبيليس بورقلة بمختلف رتبهم، والبالغ عددهم 313 موظف.

2. عينة الدراسة:

تم اختيار عينة عشوائية بسيطة شملت (45) عامل في الإدارة، وبناءا عليه تم تحديد عينة الدراسة في (45) استمارة شملت الفئة المعنية، والجدول التالي يبين عينة الدراسة

جدول رقم (2-2) إحصائيات الإستبيانات الموزعة والمسترجعة على العينة

البيان	العدد	النسبة المئوية
عدد الإستمارات الموزعة	45	% 100
عدد الإستمارات المسترجعة	34	%75.5
عدد الإستمارات الملغاة	11	% 24.5
عدد الإستمارات الصالحة للتحليل	33	% 73.3

المصدر: من إعداد الطالب بناءا على فرز استمارات الاستبيان

المطلب الثاني: أدوات الدراسة.

أولا: الأدوات الإحصائية المستخدمة :

للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي، حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS النسخة 25 عن طريق تفريغ بيانات الاستبيان في Excel ونقلها مباشرة إلى SPSS وهذا للتوصل إلى ما يلي:

1. مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازليا؛
2. مصفوفة الارتباطات سيبرمان لمعرفة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة؛
3. تحليل الانحدار المتعدد لاختبار صلاحية نموذج الدراسة وتأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع؛
4. تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

ثانيا: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات :

في موضوع بحثنا هذا سيتم الاعتماد على الاستبيان بشكل كبير كوسيلة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة.
الاستبيان

حيث خصص الاستبيان لمعرفة مدى اثر العوامل الشخصية والتنظيمية على التحفيز الفكري للعاملين في المؤسسة مديرية الجهوية موبيليس بورقلة.

الجزء الأول: يتعلق بالعوامل التنظيمية ويحتوي على 18 عبارة؛

الجزء الثاني: يتعلق الاغتراب الوظيفي ويحتوي على 19 عبارة؛

الجزء الرابع: يتعلق بالمعلومات الشخصية لعينة الدراسة العمال الإداريين بمؤسسة المديرية الجهوية موبيليس ورقلة مثل (الجنس، العمر، الرتبة العلمية، الاقدمية في العمل).

للإجابة على العبارات الخاصة بالجزء الأول والثاني في الاستبيان تم الاعتماد على مقياس ليكارت ذي 5 درجات, ونظرا لاستخدامه في الكثير من الدراسات السابقة في هذا المجال، يطلب من العمال إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس " ليكارت الخماسي " كما يلي: موافق بشدة تعطى لها خمسة درجات.

موافق تعطى لها اربعة درجات

محايد تعطى لها ثلاثة درجات.

غير موافق تعطى لها درجتان.

موافق تعطى لها درجة واحدة.

حسب الدراسات السابقة يقسم مقياس " ليكارت الخماسي " كما هو موضح كما يلي:

يتم تحديد اتجاه إجابات المستجوبين من خلال إستخدام التزجيج لخيارات مقياس ليكارت الثلاثي، حيث عندنا عدد المجالات = 4، وعدد الخيارات = 5، وعليه $0.8 = 5/4$ إذا:

جدول رقم: 2-3 : يوضح مجال المتوسط الحسابي لكل مستوى

المستوى الموافق له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
غير موافق بشدة	من 1 إلى 1.80
غير موافق	من 1.80 إلى 2.60
محايد	من 2.60 إلى 3.40
موافق	من 3.40 إلى 4.20
موافق بشدة	من 4.20 إلى 5.00

المصدر: عز عبد الفتاح, مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام spss, مكتبة خوارزم العلمية, جدة-السعودية, 2008, ص538.

كما يوضحه الجدول الموالي حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي المرجح من خلال حساب المدى (5-1) ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية ($0.80 = 5/4$) ثم إضافة هذه القيمة

إلى أقل قيمة في المقياس وهي (1) وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي (من 1 إلى 1.80 لا يوجد ومن 1.80 إلى 2.60 قليل... الخ).

ثالثا: صدق وثبات الاستبيان

لقد تم إجراء العديد من الاختبارات على الاستبيان للتأكد من صحته وثباته, مستخدما في ذلك تحكيم الاستبيان من خلال محكمين أساتذة متخصصين في هذا الموضوع, بالإضافة للاختبارات اللازمة للتحقق من الصدق والثبات.

1. صدق المحكمين:

لغرض معرفة مدى وضوح أسئلة الاستبيان فقد تم عرضها على مجموعة من أساتذة متخصصين في هذا المجال, وبعد ذلك تم صياغة العبارات بشكل ملائم وأكثر وضوحا وبساطة لتظهر في شكلها النهائي.

2. ثبات الاستبيان:

لقد تم فحص عبارات الاستبيان من خلال مقياس ألفا كرونباخ, الموضح في الجدول الذي في الأسفل لحساب ثبات المقياس ف لوحظ أن معامل الثبات لإجابات العمال الإداريين بمؤسسة المديرية الجهوية موبليس ورقلة نسبتها مقبولة, وتعد هذه النسبة ذات دلالة إحصائية عالية وتفي بأغراض الدراسة, بحيث يجب أن لا تقل قيمة المعامل عن 62 % لكي نعتمد النتائج المتوصل إليها في البحث.

جدول رقم (2-4) يوضح نتائج صدق المقاييس المستخدمة (العوامل التنظيمية الاغتراب الوظيفي)

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0.880	37

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على معطيات SPSS

من الجدول نلاحظ أن معامل ألفا كرومباخ الأجمالي لعوامل التنظيمية والاعتراب الوظيفي بلغ 88% حيث تعتبر ذو مستوى ممتاز من الثبات والثقة, وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان وعدم تغيرها بشكل كبير.

المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة

الفرع الأول: الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة:

جدول رقم (2-5): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
1	الجنس	الذكور	22	66.7
		الإناث	11	33.3

12.1	4	30 سنة فأقل	العمر	2
54.5	18	من 30 إلى أقل من 40 سنة		
33.3	11	أكبر من 40 سنة		
12.2	6	ثانوي فأقل	مستوى الدراسي	3
30.3	10	شهادة ليسانس		
48.5	16	ماستر		
3	1	دكتوراه		
9.1	3	05 سنوات فأقل	الخبرة المهنية	4
15.2	5	ما بين 6 و 10 سنوات		
75.8	25	أكثر من 10 سنوات		

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على معطيات SPSS

يظهر من الجدول السابق أن غالبية أفراد العينة كانوا من الذكور حيث بلغ عدد المستجوبين الذكور قد بلغ 22 مستجوبا بنسبة مئوية قدرها (66.7%) أما عدد المستجوبين الإناث فبلغ 11 مستجوبا في حين بلغت نسبة الإناث (33.3%) من مجموع أفراد العينة، ويعود ذلك بدرجة كبيرة إلى طبيعة قطاع النشاط وطبيعة نظام العمل.

وفيما يتعلق بمتغير العمر فقد تحصلت الفئة العمرية (من 31 إلى 40 سنة) أعلى نسبة بواقع (54.5%) يلي ذلك الفئة العمرية (أكبر من 40 سنة) بنسبة (33.3%) من أفراد عينة الدراسة، وهي نتيجة منطقية لأن هاتين الفئتين العمريتين المتتاليتين تسعيان أكثر من غيرها للبحث عن المعرفة وإثبات الكفاءة من خلال التجارب الكبيرة في الإجابة على عبارات الاستبيان.

وبالنسبة لمتغير المستوى الدراسي لأفراد عينة الدراسة فقد وجد أن (48.5%) من الحاصلين على شهادات ماستر ، ونسبة (30.3%) لهم مستوى ليسانس، ونسبة (18.2%) من الحاصلين على ثانوي فأقل، حيث فقط (3%) من الحاصلين على دكتوراه. وهذا طبيعي جدا وذلك لتناسب طبيعة العمل مع المستوى التعليمي داخل مؤسسة.

وفيما يتعلق بمتغير الخبرة المهنية في العمل كانت النسب المئوية متقاربة، حيث تحصلت فئة (أكثر من 10 سنوات) أعلى نسبة بواقع (75.8%) يلي ذلك فئة (ما بين 6 الى 10 سنوات) بنسبة (15.2%) أما أقل نسبة هي من فئة (5 سنوات فأقل) بنسبة (9.1%) من أفراد عينة الدراسة ،وهي نتيجة منطقية لنمو

المؤسسة المتزايد وتوظيفها للكفاءات الأكثر اقدمية بتقديم خبراتهم المكتسبة فيها فمن خلال جهودها وطاقاتها تحقق المؤسسة المزيد التقدم والازدهار.

الفرع الثاني: عرض وتحليل بيانات الاستبيان

تحليل البيانات المتعلقة بمفهوم العوامل التنظيمية و الاغتراب الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة وسيتم التركيز على الإجابة عن الأسئلة التالية:

السؤال الأول: ما مدى وضوح مفهوم العوامل التنظيمية لدى المؤسسة مديرية الجهوية موبليس بورقلة، ومدى اهتمام الشركة بتطبيق أبعاد هذه العوامل؟

السؤال الثاني : ما هي العلاقة الارتباطية بين العوامل التنظيمية كمتغيرات مستقلة بالاغتراب الوظيفي في المؤسسة مديرية الجهوية موبليس بورقلة كمتغير تابع ؟

الإجابة الإحصائية عن السؤال الأول :

ومن اجل تحليل بيانات العبارات اعتمدنا على مقياس "ليكارث" ذي 5 درجات الذي تم ذكره سابقا، والنتائج التالية توضح ذلك

1. واقع العوامل التنظيمية في المؤسسة مديرية الجهوية موبليس بورقلة:

العوامل التنظيمية هي ستة: الهيكل التنظيمي، بيئة العمل المادية، نمط القيادة، الاتصال الإداري، الأجور والحوافز، والجدول الموالي يوضح تحليل عبارات هذا المتغير المستقل.

• الهيكل التنظيمي

جدول رقم (2-6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسة حول بعد الهيكل التنظيمي

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف	الترتيب	المستوي
1	خطوط السلطة والمسؤولية بيني و بين مسؤولي واضحة	3.67	0.736	2	موافق
2	يتميز نمط الهيكل التنظيمي للمؤسسة بالوضوح	3.48	0.834	3	موافق
3	يوجد تناسق بين تخصصي و طبيعة مهامي في وظيفتي في المؤسسة	3.33	1.137	4	محايد
4	مهامي و أدواري واضحة	3.91	0.579	1	موافق
	المتوسط العام لبعد الهيكل التنظيمي	3.5975	----	----	موافق

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على معطيات SPSS

يظهر من الجدول (2-6) أن المتوسطات الحسابية والانحرافات لإجابات العاملين حول بعد الهيكل التنظيمي كان متوسط الحسابي العام (3.5975) وهو بقيمة جيدة حيث تبين وجود وضوح في بناء الهيكل التنظيمي في المؤسسة من وجهة نظر الباحثين وذلك بسبب أولاً أن موافقتهم حول العبارات (مهامي و أدواري واضحة) أخذت أعلى متوسط حسابي وهو (3.91), ثم كانت العبارة (خطوط السلطة والمسؤولية يبنى و بين مسؤولي واضحة) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي متوسط وهو (3.67), ثم تاليها العبارة (يتميز نمط الهيكل التنظيمي للمؤسسة بالوضوح) بمتوسط حسابي متوسط وهو (3.48), , وهذا يدل على وجود موافقة نوعاً على هذه العبارة, وعلى العموم المتوسطات الحسابية لعبارات الهيكل التنظيمي بقيم جيدة يدل ذلك على وجود وجهات إيجابية, أي أن الهيكل التنظيمي واضح نوعاً ما.

• بيئة العمل المادية

جدول رقم (2-7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسة حول بعد بيئة العمل المادية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف	الترتيب	المستوي
1	توفر لي المؤسسة الموارد والتجهيزات اللازمة لإنجاز أعمالي	3.85	0.442	3	موافق
2	ظروف العمل في المؤسسة مناسبة (تهوية، إضاءة، نظافة) ...	4.00	0.433	1	موافق
3	تتوفر بالمؤسسة جميع أنظمة الأمن والسلامة	3.91	0.459	2	موافق
4	تصمم المؤسسة مواقع العمل بشكل يطور أدائي	3.12	0.781	4	موافق
	المتوسط العام لبعده بيئة العمل المادية	3.72	----	---	موافق

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على معطيات SPSS

يظهر من الجدول (2-7) أن المتوسطات الحسابية والانحرافات لإجابات العاملين حول بعد بيئة العمل المادية كان متوسط الحسابي العام (3.72) وهو ذو قيمة عالية, وقد لاحظنا عدم وجود اختلاف في درجة الموافقة بين العبارات, فمنها من كانت لها نظرة إيجابية من طرف الباحثين وهي أولاً العبارة (ظروف العمل في المؤسسة مناسبة (تهوية، إضاءة، نظافة) ...) بأعلى متوسط حسابي (4.00), بدرجة مرتفعة تليها عبارة (تتوفر بالمؤسسة جميع أنظمة الأمن والسلامة) بمتوسط حسابي (3.91), أما في المرتبة الثالثة فجاءت عبارة (توفر لي المؤسسة الموارد والتجهيزات اللازمة لإنجاز أعمالي) بمتوسط حسابي (3.85), ثم في المرتبة الرابعة والاختيرة عبارة (تصمم المؤسسة مواقع العمل بشكل يطور أدائي) بمتوسط حسابي (3.12) كانت باقل

متوسط حسابي إذا بيئة العمل المادية في المؤسسة بها إيجابيات ومميزات حققت رضى العمال وهناك نسبة موافقة مرتفعة وعلى العموم هي مناسبة لأداء العمل.

• نمط القيادة

جدول رقم (2-8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسة حول نمط القيادة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف	الترتيب	المستوي
1	يشجعني مسؤولي على الحرية و الاستقلالية في أداء مهامي	3.45	0.869	2	موافق
2	يفوضني مسؤولي السلطة	3.45	0.938	1	موافق
3	تشاركني الإدارة في صنع القرار و اتخاذه.	3.15	0.939	3	محايد
4	تهتم إدارة المؤسسة بحاجاتي و رغباتي	3.09	1.128	4	محايد
	المتوسط العام لبعء نمط القيادة	3.285	-----	---	محايد

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على معطيات SPSS

يظهر من الجدول (2-8) أن المتوسطات الحسابية والانحرافات لإجابات العاملين حول بعء نمط القيادة كان متوسط الحسابي العام (3.285) وهو مستوى متوسط يعكس نوعا ما النظرة السلبية أو عدم الرضى الكلي للمبحوثين حول أسلوب القيادة الإدارية, حيث نجد أعلى متوسط حسابي في العبارتين (يشجعني مسؤولي على الحرية و الاستقلالية في أداء مهامي ويفوضني مسؤولي السلطة) بمتوسط حسابي قدر (3.45), في حين جاءت المرتبة الأخيرة للعبارة (تهتم إدارة المؤسسة بحاجاتي و رغباتي) فقدر متوسط الحسابي ب (3.09), عموما كانت نظرة المبحوثين حول أسلوب القيادة لا تحضي بموافقة عالية بمستوى محايد دلالة على عدم الرضى ووجود نقائص في أسلوب القيادة في المؤسسة.

• الأتصال الإداري

جدول رقم (2-9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسة حول بعء الأتصال

الإداري

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف	الترتيب	المستوي
1	تتميز عملية الاتصال في المؤسسة بالسهولة والسرعة	3.61	0.556	2	موافق
2	توفر لي إدارة المؤسسة المعلومات اللازمة في	3.30	0.728	3	محايد

				الوقت المناسب	
موافق	1	0.619	3.85	توفرلي المؤسسة وسائل حديثة للاتصال ونقل المعلومات	3
موافق	---	-----	3.58	المتوسط العام لبعء الأتصال الإداري	

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على معطيات SPSS

يظهر من الجدول (2-9) أن المتوسطات الحسابية والانحرافات لإجابات العاملين حول بعء الأتصال الإداري كان متوسط الحسابي العام (3.58) وهو بمستوى مرتفع, وتقريبا عبارات المتغير جاءت بمستوى مرتفع, حيث أخذت فيه العبارة (توفرلي المؤسسة وسائل حديثة للاتصال ونقل المعلومات) ب اعلى متوسط حسابي وهو (3.85) ، في حين جاءت المرتبة الأخيرة للعبارة (توفر لي إدارة المؤسسة المعلومات اللازمة في الوقت المناسب) فقدر متوسط الحسابي ب (3.30)، إذا نظام الأتصال بالمؤسسة جيد نوعا ما ولا توجد فيه مشاكل في الحصول على المعلومة بدقة وفي الوقت المناسب, ويتم بكل سهولة الحصول عليها, وطريقة انتقالها فقيمة المعلومة تكمن في اللحظة وترجمتها وسهولة نقلها التمكن من ذلك يؤدي إلى السير الحسن للعمل.

• الأجر والحوافز

جدول رقم (2-10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية عمال مؤسسة حول بعء الأجر والحوافز

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف	الترتيب	المستوي
1	الأجر الذي أتقاضاه يتناسب مع مؤهلي العلمي	3.18	1.131	1	محايد
2	نظام الأجر والحوافز في المؤسسة يرتبط بنتائج أدائي	2.88	1.244	3	محايد
3	تمنحني المؤسسة مكافئات متنوعة تساعدني على العمل بشكل أفضل	3.00	0.935	2	محايد
	المتوسط العام لبعء الأجر والحوافز	3.02	-----	---	محايد

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على معطيات SPSS

يظهر من الجدول (2-10) أن المتوسطات الحسابية والانحرافات لإجابات العاملين حول بعء أجر والحوافز, كان متوسط الحسابي العام (3.02) وهو بمستوى متوسط وتراوحت العبارات بمستوى متوسط وهذا يدل على وجود نظرة سلبية نوعا ما حول نظام الأجر والحوافز في المؤسسة بحيث احتلت المرتبة الأولى العبارة (الأجر الذي أتقاضاه يتناسب مع مؤهلي العلمي)، فقد قدر المتوسط الحسابي (3.18)، بدرجة

متوسطة في حين جاءت المرتبة الأخيرة للعبارة (نظام الأجور والحوافز في المؤسسة يرتبط بنتائج أدائي)، فقد قدر متوسط الحسابي ب (2.88) بدرجة متوسطة مما يدل على عدم الرضي للمبحوثين على نظام الأجور والحوافز للمؤسسة مما قد يؤثر سلبا على أدائهم.

التحليل عن طريق متوسطات الأبعاد

جدول رقم (2-11): المتوسطات الحسابية لإجابات عمال مؤسسة لأبعاد العوامل التنظيمية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الترتيب	المستوي
1	المتوسط العام لبعده الهيكل التنظيمي	3.5975	2	موافق
2	المتوسط العام لبعده بيئة العمل المادية	3.72	1	موافق
3	المتوسط العام لبعده نمط القيادة	3.285	4	محايد
4	المتوسط العام لبعده الاتصال الإداري	3.58	3	موافق
5	المتوسط العام لبعده الأجور والحوافز	3.02	5	محايد
	المتوسط العام للعوامل التنظيمية	3.44048	---	موافق

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على معطيات SPSS

من خلال الجدول (2-11) يتبين لنا بان كل الأبعاد جاءت بمستوى متوسط وأعلى متوسط حسابي للبعده بيئة العمل المادية تقدر ب (3.72)، مما يدل على وجود نظرة إيجابية نوعا ما حول بيئة العمل المادية كانت مناسبة وحقق نوع من الرضي والارتياح لدى المبحوثين، وقد جاء في المرتبة الثانية للبعده الهيكل التنظيمي بمتوسط حسابي قدر ب(3.5975) وهو بقيمة جيدا تبين وجود بعض الوضوح في بناء الهيكل، و يليها بعد الاتصال الإداري بمتوسط حسابي قدر ب (3.58) وقد جاء في هذه المرتبة لعدم رضي بعض المبحوثين على نظام الاتصال بالمؤسسة وان به نقائص من شأنها عرقلة السير الحسن للعمل، أما بنسبة لبعده نمط القيادة حيث قدر متوسطه حسابي (3.285) يعكس نوعا ما النظرة السلبية للمبحوثين حول أسلوب القيادة في مؤسسة فبالرغم من المشاركة والحوار وتبادل الأفكار والمقترحات مع العمال، وأخيرا بعد الأجور والحوافز بمتوسط حسابي قدر(3.02)، وهو اقل متوسط حسابي مما يدل على وجود نظرة سلبية نوعا ما حول نظام الأجور والحوافز في المؤسسة عموما توصل المبحوثين الى درجة متوسطة حول عبارات العوامل التنظيمية، ونظرة قد تميل إلى السلبية نوعا ما حول واقع بعض المتغيرات التنظيمية في المؤسسة.

2. واقع الاغتراب الوظيفي في المؤسسة مديرية جهوية موبليس بورقلة:

أبعاد الاغتراب الوظيفي هي أربعة : فقدت القوة، العزلة الاجتماعية، فقدان المعايير، إغتراب عن الذات، فقدان المعنى، والجدوال الموالي يوضح تحليل عبارات هذا المتغير التابع.

● فقدت القوة

جدول رقم (2-12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية عمال مؤسسة حول بعد فقدت القوة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف	الترتيب	المستوي
1	لا أستطيع حل المشكلات التي تعترضني في عملي	2.79	00.893	3	محايد
2	يسيطر علي شعور الرغبة في الاستقالة من عملي في المؤسسة	2.82	1.334	2	محايد
3	أجد صعوبة في مناقشة أمور العمل مع زملائي	2.97	00.883	1	محايد
4	أشعر بأنني لا أستطيع تقديم أي خدمة لزملائي في المؤسسة	2.30	0.918	4	موافق
	المتوسط العام لبعده فقدت القوة	2.765	-----	---	محايد

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على معطيات SPSS

يظهر من الجدول (2-12) أن المتوسطات الحسابية والانحرافات لإجابات العاملين حول بعد فقدت القوة, كان متوسط الحسابي العام (2.765) وهو بمستوى متوسط وتراوحت العبارات بمستوى متوسط وهذا يدل على وجود نظرة إيجابية نوعا ما استطاعت العمال التحكم والتأثير في مجريات الامور الخاصة بوظيفته وعدم شعوره بالقوة الاستطاعة التأثير في المواقف الاجتماعية يواجهها ويتالي يستطيع على تصرفاته وافكاره ورغباته ويتالي هو قادر عن تحقيق ذاته في المؤسسة وسهولة مناقشة أمور العمل وعدم وجود صعوبة في وظيفتهم والتعاون بين العاملين بحيث احتلت المرتبة الأولى العبارة (أجد صعوبة في مناقشة أمور العمل مع زملائي)، فقد قدر المتوسط الحسابي (2.97)، بدرجة متوسطة في حين جاءت المرتبة الأخيرة للعبارة (أشعر بأنني لا أستطيع تقديم أي خدمة لزملائي في المؤسسة)، فقد قدر متوسط الحسابي ب (2.30) بدرجة متوسطة مما يدل على عدم رضى للمبحوثين مما قد يؤثر إيجابيا على أدائهم.

• العزلة الاجتماعية

جدول رقم (2-13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية عمال مؤسسة حول بعد العزلة الاجتماعية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف	الترتيب	المستوي
1	أشعر بالغبرة عن زملائي حتى في ظل وجودهم معي في المؤسسة	2.33	1.051	2	غير موافق
2	أرغب في إغلاق مكنتي بين دوام العمل والاختلاء بنفسني	2.39	1.116	1	غير موافق
3	أشعر ان زملاء العمل لا يتقون بي	2.15	0.972	4	غير موافق
4	ينتابني شعور بالتوتر أثناء وجودي في المؤسسة	2.24	0.830	3	غير موافق
	المتوسط العام لبعء العزلة الاجتماعية	2.2775	-----	---	غير موافق

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على معطيات SPSS

يظهر من الجدول (2-13) أن المتوسطات الحسابية والانحرافات لإجابات العاملين حول بعد العزلة الاجتماعية، كان متوسط الحسابي العام (2.2775) وهو بمستوى منخفض وتراوحت العبارات بمستوى منخفض وهذا يدل على وجود نظرة إيجابية نوعا مما يدل على عدم احساس العامل بالوحدة في محيط عمله وانه له علاقات اجتماعية في مكان عمله بحيث احتلت المرتبة الأولى العبارة (أرغب في إغلاق مكنتي بين دوام العمل والاختلاء بنفسني)، فقد قدر المتوسط الحسابي (2.39)، بدرجة منخفضة في حين جاءت المرتبة الأخيرة للعبارة (أشعر ان زملاء العمل لا يتقون بي)، فقد قدر متوسط الحسابي ب (2.15) بدرجة منخفضة مما يدل على وجود الثقة بين العاملين مما قد يؤثر إيجابيا على أدائهم.

• فقدان المعايير

جدول رقم (2-14): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية عمال مؤسسة حول بعد فقدان المعايير

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف	الترتيب	المستوي
1	لا أهتم بتحقيق أهدافي بأي وسيلة كانت	2.27	1.098	3	غير موافق
2	أشعر بأن الالتزام بتعليمات المؤسسة وأنظمتها لا ضرورة له	2.39	1.144	1	غير موافق
3	لا أكثرث لسمعة المؤسسة	2.09	1.071	4	غير موافق
4	أرغب في مغادرة العمل قبل انتهاء وقت الدوام	2.27	1.126	2	غير موافق

المتوسط العام لبعد فقدان المعايير	2.255	-----	---	غير موافق
-----------------------------------	-------	-------	-----	-----------

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على معطيات SPSS

يظهر من الجدول (2-14) أن المتوسطات الحسابية والانحرافات لإجابات العاملين حول بعد فقدان المعايير, كان متوسط الحسابي العام (2.255) وهو بمستوى منخفض وتراوحت العبارات بمستوى منخفض وهذا يدل على وجود نظرة أيجابية نوعا مما يدل على شعور الفرد مقيد بقيم ومعايير في المؤسسة وانه بحاجة لها لتحقيق الاهداف وشعور العامل بوجود ضوابط ومعايير وقيم للقيام بمهامه بحيث احتلت المرتبة الأولى العبارة (أشعر بأن الالتزام بتعليمات المؤسسة وأنظمتها لا ضرورة له)، فقد قدر المتوسط الحسابي (2.39)، بدرجة منخفضة في حين جاءت المرتبة الأخيرة للعبارة (لا أكره لسمعة المؤسسة)، فقد قدر متوسط الحسابي ب (2.09) بدرجة منخفضة مما يدل على وجود معايير وقيم في المؤسسة.

• إغتراب عن الذات

جدول رقم (2-15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية عمال مؤسسة حول بعد إغتراب الذات

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف	الترتيب	المستوي
1	أجد صعوبة في إيجاد الأنشطة التي تلي رغباتي وتشعري بالرضا	2.61	0.966	1	محايد
2	أشعر بالتناقض في قناعاتي	2.06	0.899	3	غير موافق
3	أشعر بفراغ نفسي بسبب عدم الرضا بالظروف المحيطة بي	2.33	1.315	2	غير موافق
	المتوسط العام لبعد إغتراب عن الذات	2.33	-----	---	غير موافق

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على معطيات SPSS

يظهر من الجدول (2-15) أن المتوسطات الحسابية والانحرافات لإجابات العاملين حول بعد إغتراب عن الذات, كان متوسط الحسابي العام (2.33) وهو بمستوى منخفض وتراوحت العبارات بمستوى منخفض وهذا يدل على قدرة التواصل مع نفسه وعدم الانعزال حيث يكون الفرد قدر على إيجاد الأنشطة المكافئة ذاتيا حيث يستمد الكثير من العزاء والرضا والاكتفاء الذاتي من نشاطاته والشعور بذاته بحيث احتلت المرتبة الأولى العبارة (أجد صعوبة في إيجاد الأنشطة التي تلي رغباتي وتشعري بالرض)، فقد قدر المتوسط الحسابي (2.61)، بدرجة متوسطة في حين جاءت المرتبة الأخيرة للعبارة (أشعر بالتناقض في قناعاتي)، فقد قدر متوسط الحسابي ب (2.06) بدرجة منخفضة.

• فقدان المعنى

جدول رقم (2-16): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية عمال مؤسسة حول بعد فقدان المعنى

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف	الترتيب	المستوي
1	يتساوى لدي معنى النجاح والفشل في العمل	2.27	1.206	4	موافق
2	الكثير من متطلبات عملي تتجه نحو التعقيد	2.42	1.032	2	غير موافق
3	العمل الذي أمارسه حاليا لا يلبي طموحاتي و لا يمكنني من تحقيق من ذاتي	2.61	1.223	1	محايد
4	ارى او وظيفتي لا قيمة لها في حياتي	2.28	1.276	3	غير موافق
	المتوسط العام لبعده فقدان المعنى	2.395	-----	---	غير موافق

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على معطيات SPSS

يظهر من الجدول (2-16) أن المتوسطات الحسابية والانحرافات لإجابات العاملين حول بعد فقدان المعنى, كان متوسط الحسابي العام (2.33) وهو بمستوى منخفض وتراوحت العبارات بمستوى منخفض وهذا يدل على أن شعور العامل يمتلك مرشدا وموجه لسلوكه وشعوره بعدم الفراغ نتيجة توفر أساس تعطي معنى لحياته توحد اتجاهه وستقطاب نشاطه ووضوح لديه مايجب عليه من مهام و مؤمن بذاته ويثق بنفسه وقدرة فهم مهامه ومايتخذ من قرارات بحيث احتلت المرتبة الأولى العبارة (العمل الذي أمارسه حاليا لا يلبي طموحاتي و لا يمكنني من تحقيق من ذاتي)، فقد قدر المتوسط الحسابي (2.61)، بدرجة متوسطة في حين جاءت المرتبة الأخيرة للعبارة (يتساوى لدي معنى النجاح والفشل في العمل)، فقد قدر المتوسط الحسابي ب (2.27) بدرجة منخفضة

• التحليل عن طريق متوسطات الأبعاد

جدول رقم (2-17): المتوسطات الحسابية لإجابات عمال مؤسسة لأبعاد الاغتراب الوظيفي

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الترتيب	المستوي
1	المتوسط العام لبعده فقدان القوة	2.765	1	محايد
2	المتوسط العام لبعده العزلة الاجتماعية	2.2775	4	غير موافق
3	المتوسط العام لبعده فقدان المعايير	2.255	5	غير موافق
4	المتوسط العام لبعده إغتراب عن الذات	2.33	3	غير موافق
5	المتوسط العام لبعده فقدان المعنى	2.395	2	غير موافق

المتوسط العام للاغتراب الوظيفي	2.4045	---	غير موافق
--------------------------------	--------	-----	-----------

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على معطيات SPSS

من خلال الجدول (2-17) يتبين لنا بان كل الأبعاد جاءت بمستوى منخفض وأعلى متوسط حسابي لبعده ففقدت القوة قدر بـ (2.765)، بمستوى محايد، مما يدل على وجود صعوبات في منقشة أمور العمل والشعور بعدم الارتياح للعمل وحل المشكلات في المؤسسة، يليها بعد فقدان المعنى بمتوسط حسابي قدره (2.395) بالمستوى منخفض بمعنى أن وجود رضاء للعمال بالوظيفة التي يقومون بها ثم بعده إغتراب الذات بمتوسط حسابي قدره (2.33)، بمستوى منخفض مايفسر شعور العمال بالانتماء في المؤسسة، ويليهما في الاخير بعدين العزلة الاجتماعية وفقدان المعايير بمتوسط حسابي على التوالي قدره (2.2775) و(2.255) بمستوى منخفض مما يفسر على شعور العمال بروح الانتماء في المؤسسة وتأييد العمل الجماعي وروح الفريق وروح المسؤولية والحرس على تحقيق أهداف مشتركة لمؤسسة كما نلاحظ أن المتوسط العام للمتغير التابع وهو الاغتراب الوظيفي قدره (2.4045) وهو بمستوى منخفض وهذا مما يدل على عدم شعور العمال بالاغتراب والعمل بمشاركة الافكار والمهارات وتحسين القدرات لتحقيق اهداف المؤسسة .

المطلب الثاني: تحليل ومناقشة النتائج الدراسة.

الفرع الأول: ربط النتائج بالفرضيات وتفسيرها

1- العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة

جدول رقم (2-18) يوضح العلاقات الارتباطية بين أبعاد العوامل التنظيمية والأغتراب الوظيفي

		العوامل_التنظيمية
		1.000
	معامل الارتباط	
	Sig.	.
	العوامل_التنظيمية	
	(bilatérale)	
Rho	de	المجموع 33
	Spearman	معامل الارتباط -.313
	Sig.	.076
	الاغتراب_الوظيفي	
	(bilatérale)	
	المجموع	33

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على معطيات SPSS

يتضح من جدول الارتباطات السابق بان جميع العلاقات الارتباطية دالة إحصائيا وعند مستويات سلبية بين المتغير المستقل العوامل التنظيمية الأغرأب الوظيفي كمتغير تابع، سواء على المستوى الكلي أو على مستوى كل متغير على حده، وقد بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الارتباطية بين العوامل التنظيمية والاغتراب الوظيفي

وككل (27.5%) وهي قيمة سلبية ومنخفضة تؤكد الدور الغير فاعل للعوامل التنظيمية على الاغتراب الوظيفي، حيث قدر معامل الارتباط ب (-0.313)، ويلاحظ أن العوامل التنظيمية كمتغير مستقل كانت علاقتها بالاغتراب الوظيفي كمتغير تابع ضعيفة حيث بلغت نسبة (7.6%)

2- تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى

ويمكن ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0,05 حيث المتغير المستقل هـ (العوامل التنظيمية) والمتغير التابع هو (الاغتراب الوظيفي) حيث الجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع :

جدول رقم (2-19): يوضح الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.275 ^a	.075	.046	.41601

a. Valeurs prédites : (constantes),

الاغتراب_الوظيفي

b. Variable dépendante : العوامل_التنظيمية

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على معطيات SPSS

من الجدول رقم (2-19) معامل الارتباط الخطي بين أبعاد العوامل التنظيمية كمتغير مستقل والاغتراب الوظيفي كمتغير تابع هو (27.3%) أي أن هناك ارتباط سالب منخفض بينهما، ومدى الدقة في تقدير المتغير التابع هو (7.5%)، بمعنى أن (7.5%) من الاغتراب الوظيفي يعود لعوامل التنظيمية، والنسبة المتبقية (92.5%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو الخطأ.

3- تباين خط الانحدار

جدول رقم (2-20): يوضح تحليل تباين خط الانحدار

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	درجة الحرية	مجموع المربعات	D	Sig.
Régression	.438	1	.438	2.528	.122 ^b
Résidu	5.365	31	.173		
Total	5.803	32			

a. Variable dépendante : العوامل_التنظيمية

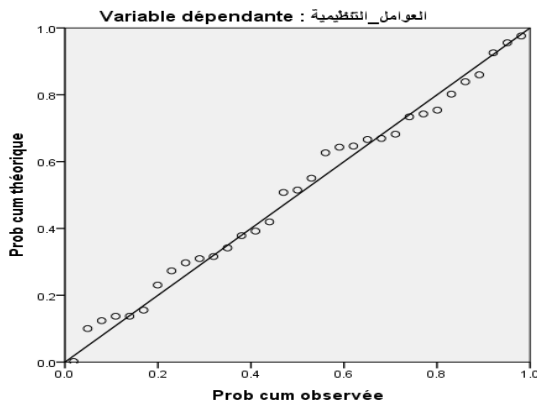
b. Valeurs prédites : (constantes), الاغتراب_الوظيفي

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على معطيات SPSS

من الجدول السابق نجد ما يلي:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 0.438 ومجموع مربعات البواقي هو 5.365 ومجموع المربعات الكلي يساوي 5.803؛
 - درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي 31؛
 - معدل مربعات الانحدار هو 0.438 ومعدل مربعات البواقي 0.173؛
 - قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 2.528؛
 - مستوى دلالة الاختبار 0.122 أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0,5 فنرفضها، وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات والشكل التالي يوضح ذلك، وحسب الرسم لا توجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي
- الشكل رقم (2-1): يوضح مدى ملائمة خط الانحدار

Diagramme gaussien P-P de régression de Résidu standardisé



المصدر : من إعداد الطالبة بناء على معطيات SPSS

4- دراسة معاملات خط الانحدار

الجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار للتحفيز الفكري
جدول رقم (2-21) : يوضح قيم معاملات خط الانحدار للاغتراب الوظيفي

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	3.796	.224		16.916	.000
	-.141	.089	-.275	-1.590	.122

Variable dépendante : a.العوامل_التنظيمية

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على معطيات SPSS

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن:

مقطع خط الانحدار يساوي -3.796 الذي يمثل a من معادلة المستقيم $Y=a+Bx$ ، أما ميل خط الانحدار فهو متعدد بالنسبة للمتغير المستقل، كما نلاحظ أن إشارة معامل $Bêta$ هي سالبة للدلالة على العلاقة العكسية بين أبعاد العوامل التنظيمية والأغتراب الوظيفي، وهي تعني انه كلما زادت الإجراءات المحققة العوامل التنظيمية كلما نقص الأغتراب الوظيفي للعاملين

معادلة خط الانحدار هي : $Y = -0.141x$

الفرع الثاني: مناقشة نتائج الدراسة:

بعد تحليل الاستبيان واختبار فرضيات الدراسة بالأساليب الإحصائية المناسبة، من أجل تحليل بعض المتغيرات تم التوصل إلى النتائج التالية:

فيما يخص واقع متغيرات الدراسة: كما أسلفنا الذكر أن متغيرات الدراسة هي العوامل التنظيمية كمتغير مستقل الاغتراب الوظيفي كمتغير تابع.

1- فيما يخص العوامل التنظيمية لدى العمال الإداريين في المؤسسة مديرية الجهوية موبليس بورقلة.

المتوسط العام للعوامل التنظيمية كان جيد، بمعنى أن يوجد رضي لدى أفراد العينة حول واقع المتغيرات التنظيمية في المؤسسة، حيث كانت نظرهم.

- فيما يخص بعد الهيكل التنظيمي، المتوسط الحسابي لهذا البعد كان بقيمة جيدة هذا يدل على عدم وجود بعض النقائص في بناء الهيكل التنظيمي في الشركة من وجهة نظر الباحثين، فهو قد يساعد على سرعة الإنجاز وذلك يرجع لصغر حجم المؤسسة وقلة مصالحتها وهو هرمي يوضح تدرج وتسلسل السلطة، كما يوجد وضوح الأدوار والمسؤوليات والاختصاصات، بالإضافة إلى وجود نسبة كبيرة من الإطارات ذوي الخبرة الطويلة والمعلومات القيمة عن المؤسسة من العمال والتي من الممكن الاستفادة من خبراتهم ونقل معارفهم بالنسبة للعمال الجدد، ومن جهة أخرى يوجد بعض من الوضوح من وجهة نظر الباحثين حول الهيكل التنظيمي، أي كيفية توزيع السلطة والمسؤولية ومن ثم احترامهم للسلم الإداري من خلال خطوط السلطة والمسؤولية للرؤساء والمرؤوسين واضحة بمستوى جيد في المؤسسة فعلى العموم الهيكل التنظيمي يوجد لا يوجد به النقائص

- فيما يخص بعد بيئة العمل المادية حسب رأي أفراد العينة تعتبر مناسبة نوعا ما، وتساعد على أداء العمل وذلك لوجود أهم الوسائل مثل توفر التكييف لمواجهة الحرارة، وظروف الأمن والسلامة والموارد والتجهيزات مثل التجهيزات المكتبية وأجهزة الإعلام الآلي، ووسائل الاتصال (الهاتف، الفاكس، شبكة النت)

- فيما يخص بعد نمط القيادة: من وجهة أفراد العينة بيه العديد من النقائص، حيث كانت نظرهم سلبية بسبب عدم إشراك العمال في اتخاذ القرارات، ويعود السبب في ذلك أن القرارات مركزية تعود إلى الإدارة العليا، وتوجد بعض القرارات التي تتخذ على مستوى الإدارة، لكن دون إشراك العمال بالإضافة إلى قلة تحفيز الإدارة للعاملين لأداء مهامهم، فنظام الحوافر الموجود نظام عادي يخضع للتنقيط السنوي وغير محفز على الأداء، أما فيما يتعلق بالاجتماعات الدورية بين العمال والإدارة فهي جيدا نوع ما، بل تنظم اجتماعات أسبوعية بين المدير و رؤساء المصالح فقط وفق برامج عمل شهرية موضوعة لهم للتنفيذ، حيث يتم تحديد المشاكل الخاصة بالعمل والصعوبات، الاختلافات الشخصية أو في مجال العمل، تقديم الاقتراحات، النقاش والحوار، يتم الفصل فيها واتخاذ القرار بشأنها من طرف رئيس قسم، وتوجد بعض القرارات الكبرى التي تتعدى صلاحياته، تكون من طرف المدير، كما أن الإدارة من وجهة نظر الباحثين تشجع العمل بأسلوب فرق العمل للتقليل من التسلسل الهرمي، ويبقى تشجيع الإدارة للعمال على الحوار وتبادل الأفكار وتفويض بعض الصلاحيات بين المديرين والعمال، أيضا الثقة والتعاون بين الرؤساء والمرؤوسين والتأكيد على مبدأ الحرية والاستقلالية في أداء المهام كلها أمور موجودة في نمط القيادة ولكن بدرجة متوسطة.

- فيما يخص بعد الاتصال الإداري حيث دقة المعلومة، سهولة الحصول عليها، وصولها في الوقت المناسب (آنية المعلومة) وترجمتها كلها أمور تعني بان الاتصال جيد، والإدارة توفر كل وسائل الاتصال من هواتف، فاكسات والانترنت، لكي تساعدها على إرسال وتحويل المعلومات خاصة أنها مؤسسة كبيرة ولها مصالح عديدة، ويرى أفراد العينة بان الاتصال الإداري يتم بين الرؤساء والمرؤوسين والعمال بسرعة كبيرة، وانه يتم في كلا

الاتجاهين مما يتيح لهم فرص إبداء الرأي والتعلم والتطور، كما يرون بأن هناك صعوبة في الحصول على المعلومة وقلة توفرها بدقة وفي الوقت المناسب. مما أدى إلى صعوبة الحصول على المعلومات بدقة وفي الوقت المناسب.

- فيما يخص بعد الأجور والحوافز فإن المتوسط الحسابي لبعدها الأجور والحوافز متوسط، حيث يرون بأن الراتب الذي يتقاضونه يتناسب مع المؤهل العلمي الذي يحوزونهم، ربما يعود السبب في ذلك إلى المقارنة بين ما يحصلون عليه في المؤسسة من راتب وما كان من الممكن أن يحصلوا عليه في شركات خاصة بنفس المؤهل، خاصة أن المؤسسة تعمل على منح الأجور للعمال حسب مؤهلاتهم، وفق الدرجة المخصصة لكل مؤهل، كما أنهم يرون بأن المؤسسة تمنح لهم مكافآت متنوعة تحسن من أدايتهم، وقد يكون السبب في ذلك هو نظام المكافآت الموجود بالمؤسسة، حيث إن المكافآت فردية فهي تمنح كل 3 أشهر، وتسمى منحة المر دودية ويخصص لكل عامل استمارة تنقيط من أهم محتويات الانضباط و السلوك، المحافظة على اللوازم المكتبية وكمية العمل المبذول، يشرف عليه المسؤول المباشر ويعمل على إعطائه العلامة من 1 إلى 30 وتحسب كالأتي (منحة المرودية) = (الأجر القاعدي للعمال + الخبرة) X عدد الأيام الحضور X النقطة مع اقتطاعات الضمان الاجتماعي والضريبة على الدخل الإجمالي من اجل الحصول على صافي الدخل، ويمكن أن يكون هناك نوع من التحيز ولا يكون التقييم على حسب الأداء، بالإضافة إلى ذلك يعتبرون أن مستوى الأجور لا يرتبط بنتائج الأداء وكما سبق الذكر فهو مرتبط بالدرجة حسب المؤهل العلمي والخبرة. وبالتالي هناك مساواة بين العمال الذي يبذلون مجهود والعمال الذين لا يبذلون مجهود . كما يرى البعض أن مستوى الأجر الحالي لا يساعدهم على العمل بشكل أفضل وانه لا يكفي لسد متطلبات المعيشة وقد كانت بمستوى محايدة متوسطة.

الفرع الثالث: مناقشة النتائج الإحصائية:

1- العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة

من خلال تحليل العلاقات الارتباطية بين ابعاد العوامل التنظيمية والاعتراب الوظيفي لدى عمال المؤسسة مديرية جهوية موبيليس-ورقلة يتضح أن جميع العلاقات الارتباطية دالة إحصائيا بين المتغيرات المستقلة أبعاد العوامل التنظيمية والاعتراب الوظيفي كمتغير تابع، حيث كانت اضعف العلاقات الارتباطية بينها والمتغير التابع بنسبة (7.6%).

2- دراسة معاملات خط الانحدار

- ✓ مجموع مربعات الانحدار يساوي 0.438 ومجموع مربعات البواقي هو 5.365 ومجموع المربعات الكلي يساوي 5.803؛
- ✓ درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي 31؛
- ✓ معدل مربعات الانحدار هو 0.438 ومعدل مربعات البواقي 0.173؛
- ✓ قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 2.528؛

✓ مستوى دلالة الاختبار 0.122 أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0,5 فنرفضها، وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات وحسب الرسم لا توجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي من خلال تحليل قيم معاملات الارتباط الخطي بين أبعاد العوامل التنظيمية كمتغير مستقل والإغتراب الوظيفي كمتغير تابع هو (27.5%) أي أن هناك ارتباط سالب منخفض بينهما، وهذا ما يفسره معامل التحديد R-deux (7.5%)، والتي تبين مدى دقة أبعاد العوامل التنظيمية على للاغتراب الوظيفي، والنسبة المتبقية (92.5%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو الخطأ

$$Y = -0.141x$$

✓ معادلة خط الانحدار

وهذا يدل على أن كلما زادت العوامل التنظيمية ينقص الاغتراب الوظيفي بـ 0.141، ما نفسره أن العوامل التنظيمية أثر سلبي على الاغتراب الوظيفي لدى العمال الإداريين المؤسسة مديرية الجهوية موبليس بورقلة.

خاتمة

خاتمة

لقد حاولنا من خلال هذا الموضوع التعرف على اثر العوامل التنظيمية على الاغتراب الوظيفي للعاملين وذلك عبر الإجابة عن التساؤلات التي تمثل إشكالية البحث وللإجابة عليها قمنا بتقسيم بحثنا هذا الى فصلين باستخدام منهجية IMRAD وانطلاقا من الفرضيات المقترحة في المقدمة حيث تناولنا في الفصل الأول الجانب النظري تناولنا فيه أدبيات للعوامل التنظيمية والاعتراب الوظيفي، وبعض الدراسات السابقة التي تندرج تحت سياق هذا الموضوع وفيما يخص الفصل الثاني تطرقنا للدراسة تطبيقية وقمنا بدراسة حالة في مؤسسة المديرية الجهوية موبليس ورقلة.

ويمكن القول أن العوامل التنظيمية هي المتغيرات التنظيمية الموجودة في أي مؤسسة مما يزيد من أهمية هذه العوامل كونها المحددات الرئيسية لنجاح المؤسسات أو فشلها.

ومن خلال هذه الدراسة حاولنا التعرف على مفاهيم العوامل التنظيمية، والاعتراب الوظيفي، وإبراز مدى أهميتهما، والمتطلبات الضرورية لمعرفة الشعور بالاعتراب الوظيفي في المؤسسة، ومن خلال الدراسة الميدانية لعينة من المؤسسة الخدمائية وهي مديرية الجهوية موبليس ورقلة، ولمعرفة مدى أثر العوامل التنظيمية على الاعتراب الوظيفي للعاملين قمنا بإسقاط ما جاء في الأدبيات النظرية والتطبيقية لاثر العوامل التنظيمية على الاعتراب الوظيفي للعاملين في المؤسسة محل الدراسة ومعرفة مدى توفيرها للمتطلبات الضرورية لعدم لتحقيق الاعتراب الوظيفي، توصلنا إلى مجموعة من النتائج والاقتراحات.

1. اختبار الفرضيات

من خلال ما توصلنا إليه من نتائج لهذا الموضوع بشقيه النظري والتطبيقي يمكننا اختبار الفرضيات كالتالي: لقد قامت دراستنا على أربعة فرضيات، التي فيما يلي سيتم اختبارها:

الفرضية الأولى: مستوى الاعتراب الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة كان منخفض، ومنه تتحقق الفرضية الأولى بوجود مستوى منخفض لدى عمال المؤسسة مديرية الجهوية ورقلة، ومنه تحقق الفرضية الأولى لدى عمال مؤسسة محل الدراسة.

الفرضية الثانية: هناك مستوى مرتفع من العوامل التنظيمية لدى العمل في المؤسسة محل الدراسة، ومنه تحقق الفرضية الثانية.

الفرضية الثالثة: توجد علاقة عكسية قوية بين العوامل التنظيمية من جهة والاعتراب الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة الميدانية من جهة أخرى، ومنه تحقق الفرضية الثانية.

الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول الاعتراب الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، مستوى التعليمي، الاقدامية في العمل، الوظيفة). ومنه تحقق الفرضية لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول الاعتراب الوظيفي.

2. نتائج الدراسة

- ❖ اهتمام المؤسسة بالناحية التنظيمية اهتمام جيد ويعتبر كافي، واتضح أن هناك مستوى منخفض للاغتراب الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة وهذا راجع عدم شعور العمال بالاغتراب في المؤسسة وروح الانتماء في المؤسسة والرضا بالوظيفة؛
- ❖ لا توجد فروق بين إجابات الباحثين فيما يتعلق الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الأقدمية؛
- ❖ العلاقة الارتباطية بين العوامل التنظيمية كمتغير مستقل والاغتراب الوظيفي كمتغير تابع علاقة عكسية، والعوامل التنظيمية علاقتها كانت اقل بالاغتراب الوظيفي.

3. التوصيات

- يمكن تقديم مجموعة من التوصيات انطلاقاً من النتائج وتتمثل فيما يلي:
- ❖ ضرورة التأكيد على أهمية جو العمل السائد ومراجعة أبعاده بشكل مستمر لتعزيز جوانبه الإيجابية ومعالجة جوانبه السلبية، إذ إن جو العمل يعتبر متطلباً أساسياً في تبني الإبداع والتحفيز على الأداء الجيد؛
- ❖ تفعيل نظام الحوافز على اسس ومعايير مهنية من اجل زيادة الحماس وتعزيز الدافعية لانجاز المهام المطلوبة ورفع مستواهم المعيشي؛
- ❖ ضرورة التأكيد على مراعاة الجانب النفسي للعامل وإتجاهاته وميولاته وتقديم مايناسبه من العمل على ارضاءه وشعوره بالانتماء لتحريك دافعية العمل والإبداع أكثر؛
- ❖ أن تعمل الإدارة على متابعة الاقتراحات والأفكار الجديدة والسلوكيات الإبداعية وذلك عن طريق عقد اجتماعات ولقاءات لتحديد أين وصلت تلك الأفكار والسلوكيات الإبداعية وتحديد المسؤولية على كل فرد في المؤسسة؛
- ❖ ضرورة التعرف على نمط القيادة المثالي الذي من سماته التحفيز العامل وتبنيه في المؤسسة محل الدراسة.

4. آفاق البحث

- وفي ختام البحث وبناءاً على النتائج التي توصلنا إليها، نقترح بعض المواضيع التي يمكن معالجتها مستقبلاً لإكمال البحث على سبيل المثال:
- ❖ أثر البيئة التنظيمية وجو العمل على الاغتراب الوظيفي للعاملين ؛
- ❖ اثر العوامل والتنظيمية على أداء المؤسسات الاقتصادية؛
- ❖ واقع الاغتراب الوظيفي في المؤسسات العمومية؛
- ❖ علاقة نمط القيادة بالاغتراب الوظيفي وتأثيرها على الأداء المؤسسي.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

1- الكتب

1. - عبد المختار- محمد خضر- الاغتراب والتطرف نحو العنف طبعة اولى- القاهرة- دار الغريب للنشر والتوزيع 1998-ص125

2- المجلات العلمية

1. رشيد مناصرية، سارة بن الشيخ. أثر المحددات التنظيمية على أداء المورد البشري في المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء حاسي مسعود -مجلة أداء المؤسسات الجزائرية-جامعة قاصدي مرباح ورقلة-كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير العدد09-2016ص30.

2. الحمد، محمد حمد. الاغتراب الوظيفي.المجلة العربية العدد168 الجزء الثالث ، السعودية. ابريل سنة 2016.ص470.

3. مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات . العدد الخامس 13 يوليو.ص182.

4. بشرى على(2008). مظاهر الاغتراب لدى الطلبة السوريين في بعض الجامعات المصرية، المجلة العدد1 جامعة دمشق سوريا.

5. محمد أحمد أبو سمرة، محمد عوض شعيبات.، أروى أبو مقدم. الاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية، دراسة ميدانية في جامعة القدس والخليل، مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي 2014 العدد 34 ص59.

6. أملاك ابراهيم الصلال، صالح الشايح، على مستوى الاغتراب الوظيفي لدى قادة المدراس الثانوية الحكومية في مدينة بريدة. المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية. المجلد9-العدد1. 2021ص129-154.

7. زروخي فيروز عبد الرزاق سلام عبد الرزاق قدى، عبد المجيد. دور العدالة التنظيمية في الحد من الاغتراب الوظيفي . مقالة منشورة. مجلة الإصلاحات الاقتصادية والاندماج في الاقتصاد العالمي العدد3 ص1- 11 الجزائر 2020.

3-الرسائل و الأطروحات

● مذكرات الماجستير

1. لينة داود محمد طه. العلاقة بين بعض المتغيرات التنظيمية والصراع التنظيمي في المستشفيات الحكومية، محافظة غزة جامعة الأزهر بغزة. مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال -منشور 2012-2013.

2. حليلة النايلي- الحقول الاجتماعية ودورها في اغتراب العاملين بالمؤسسات البترولية - دراسة ميدانية بمؤسسة سونطراك بحاسي مسعود. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع الاتصال في منضقات، جامعة قاصدي مبراح ورقلة 2013-2014 ص 43.
 3. مالكي محمد أمين. العوامل الشخصية و التنظيمية و علاقتها بالولاء التنظيمي. مذكرة ماجستير في العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة سطيف 2016.
 4. عبد الله المنصور أبو الحسنى. دور العوامل التنظيمية والوظيفية في نجاح إدارة المشاريع المنظمات غير حكومية في قطاع غزة. مذكرة ماجستير- الجامعة الإسلامية غزة كلية التجارة غير منشور. أكتوبر 2016.
 5. القريوبي، فاطمة موسى احمد. درجة الأمن الو ضيفي و علاقتها بمستوى الاغتراب الوظيفي لدى مديري المدارس الخاصة في محافظة الزرقاء- رسالة ماجستير الإدارة التربوية- جامعة هاشمية كلية العلوم التربوية- الأردن 2016.
 6. القحطاني. رياض بن محمد مسفر. استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي و علاقتها بالاغتراب الو ضيفي- رسالة ماجستير جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية كلية العلوم الإدارية- قسم الإدارة العامة السعودية 2017.
 7. سادة بن شيخ- دراسة تحليلية للعوامل المحددة لأداء المورد البشري في مؤسسات اقتصادية- دراسة حالة لمديريات مؤسسة سونطراك بحاسي مسعود . أطروحة دكتوراه تخصص إدارة تسيير المنضقات . جامعة قاصدي مبراح ورقلة 2016 ص 30.
- **مذكرات الماستر**
1. سعيد حدة. اثر العوامل الشخصية والتنظيمية على فعالية تخطيط المسار الوظيفي للعاملين- دراسة حالة شركة الكهرباء والطاقات المتجددة . وحدة تقرت - مذكرة الماستر تخصص تدقيق ومراقبة تسيير جامعة قاصدي مبراح - غير منشور 2016-2017 ص 16-17.
 2. بن ساسي هناء. أثر العوامل الشخصية و التنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية- دراسة حالة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة- مذكرة ماستر تخصص تسيير مؤسسات الصغيرة والمتوسطة- جامعة قاصدي مبراح ورقلة غير منشور 2016-2017 ص 18.
 3. بورحلاوي دلال. أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على التشارك المعرفي- دراسة حالة لعينة من اساتذة جامعة قاصدي مبراح ورقلة 2018-2019 غير منشور ص 17.
 4. كرباع جانة. أهمية التمكين الإداري للحد من الاغتراب الوظيفي- دراسة ميدانية في مديرية الحماية المدنية- مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير- جامعة محمد خيضر بسكرة 2019-2020 ص 25.

5. غربي صبرينة، زكور محمد مفيدة كادي الحاج. الاغتراب الو ضيفي لدى عمال سوناتراك- دراسة ميدانية على عينة من عمال سوناتراك بحاسي مسعود -ورقلة- مذكرة مقدمة لإشكال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي ص 25 26 سنة 2018.

ثانيا .المراجع باللغة الأجنبية

1. James C Sarros, George A Tanewski, Joseph C Santora **Work alienation and organizational leadership**, 2002.
2. Valadbigi and Ghobadi **The study of the elements of Work Alienation (A Case study of the Orumiyeh White Cement Factory** ,Western Azerbaijan Proving, Iran,2022.
3. nazem and eimani, **Investigating the factors Affecting the Employees job Alienation in District 2** of Islamic Azad University, 2014.

ملاحق

قائمة الملاحق

الملحق رقم (01) قائمة الأساتذة المحكمين للاستبانة

الرقم	اسم الأستاذ	الدرجة العلمية	جهة العمل
01	بلطرش حورية	دكتوراء	جامعة قاصدي مرباح ورقلة
02	خامرة بوعمامة	دكتوراء	جامعة قاصدي مرباح ورقلة
03	بن شويحة بشير	دكتوراء	جامعة قاصدي مرباح ورقلة
04	مناصرية رشيد	دكتوراء	جامعة قاصدي مرباح ورقلة



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم التجارية والعلوم الاقتصادية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
استبيان



السادة والسيدات إيطارات، موظفو المؤسسة: يشرفني أن أتقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه الاستمارة التي تدخل ضمن انجاز مذكرة ماستر تخصص تسيير موارد بشرية بعنوان: "أثر العوامل التنظيمية في الاغتراب الوظيفي للعاملين"، ونعلمكم أن الإجابات المقدمة من طرفكم تحضى بالأهمية البالغة لدينا، وبالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

نشكركم شكرا جزيلاً على مساهمتكم الجادة بالإجابة على العبارات المرفقة و بصراحة تامة

ملاحظة: يرجى وضع علامة (X) في الخانة التي ترى أنها مناسبة.

أولاً: المعلومات الشخصية:

1- الجنس:

ذكر - أنثى

2 - العمر :

من 30 سنة فأقل - من 31 الى 40 سنة

أكثر من 40 سنة

3- المستوى الدراسي :

ثانوي فأقل. - ليسانس _ ماستر _ دكتوراه

4- الخبرة المهنية:

من 0 الى 5 سنوات. - من 6 الى 10 سنوات. - أكثر من 10 سنة

أولاً: العوامل التنظيمية:

الأبعاد	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	أحياناً	موافق	موافق بشدة
الهيكل التنظيمي	01					
	02					
	03					
	04					
بيئة العمل المادية	05					
	06					
	07					
	08					
نمط القيادة	09					
	10					
	11					
	12					
الاتصال الإداري	13					
	14					
	15					
الأجور والحوافز	16					
	17					
	18					

ثانياً: الاغتراب الوظيفي

الابعاد	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	أحياناً	موافق	موافق بشدة
فقدان القوة	01					
	02					

					أجد صعوبة في مناقشة أمور العمل مع زملائي	03	
					أشعر بأنني لا أستطيع تقديم أي خدمة لزملائي في المؤسسة	04	
					أشعر بالغيرة عن زملائي حتى في ظل وجودهم معي في المؤسسة	05	العزلة الاجتماعية
					أرغب في إغلاق مكنتي بين دوام العمل والاختلاء بنفسني	06	
					أشعر ان زملاء العمل لا يثقون بي	07	
					ينتابني شعور بالتوتر أثناء وجودي في المؤسسة	08	
					لا أهتم بتحقيق أهدافي بأي وسيلة كانت	09	فقدان المعايير
					أشعر بأن الالتزام بتعليمات المؤسسة وأنظمتها لا ضرورة له	10	
					لا أكثرث لسمعة المؤسسة	11	
					أرغب في مغادرة العمل قبل انتهاء وقت الدوام	12	
					أجد صعوبة في إيجاد الأنشطة التي تلي رغباتي وتشعري بالرضا	13	اغتراب الذات
					أشعر بالتناقض في قناعاتي	14	
					أشعر بفراغ نفسي بسبب عدم الرضا بالظروف المحيطة بي	15	
					يتساوى لدي معنى النجاح والفشل في العمل	16	فقدان المعنى
					الكثير من متطلبات عملي تتجه نحو التعقيد	17	
					العمل الذي أمارسه حاليا لا يلبي طموحاتي ولا يمكنني من تحقيق ذاتي	18	

الملحق رقم (03): نتائج التحليل الإحصائي spss

		التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	22	66.7%
	انثى	11	33.3%

		التكرار	النسبة المئوية

العمر	30 فأقل	4	12.1%
	من 31 الى 40	18	54.5%
	أكبر من 40	11	33.3%

		التكرار	النسبة المئوية
المستوى الدراسي	ثانوي فأقل	6	18.2%
	ليسانس	10	30.3%
	ماستر	16	48.5%
	دكتوراه	1	3.0%

		التكرار	النسبة المئوية
الخبرة المهنية	5 سنوات فأقل	3	9.1%
	ما بين 6 و 10 سنوات	5	15.2%
	أكثر من 10	25	75.8%

عدد الفقرات	37
كرونباغ ألفا	.880

1- قيم المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمحور العوامل التنظيمية :

قيم المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعده الهيكل التنظيمي

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرارات	
.736	3.67	33	خطوط السلطة والمسؤولية بيني و بين مسؤولي واضحة
.834	3.48	33	يتميز نمط الهيكل التنظيمي للمؤسسة بالوضوح
1.137	3.33	33	يوجد تناسق بين تخصصي و طبيعة مهامهم في وظيفتي في المؤسسة
.579	3.91	33	مهامهم و أدوارهم واضحة

قيم المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعده بيئة العمل المادية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرارات	
.442	3.85	33	توفر لي المؤسسة الموارد والتجهيزات اللازمة لإنجاز أعمالي
.433	4.00	33	ظروف العمل في المؤسسة مناسبة (تهوية، إضاءة، نظافة) ...
.459	3.91	33	تتوفر بالمؤسسة جميع أنظمة الأمن والسلامة
.781	3.12	33	تصمم المؤسسة مواقع العمل بشكل يطور أدائي

قيم المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعده نمط القيادة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرارات	

يشجعني مسؤولي على الحرية و الاستقلالية في أداء مهامي	33	3.45	.869
يفوضني مسؤولي السلطة	33	3.45	.938
تشاركني الإدارة في صنع القرار و اتخاذه.	33	3.15	.939
تهتم إدارة المؤسسة بحاجاتي ورغباتي	33	3.09	1.128

قيم المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعده الاتصال الاداري

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرارات	
.556	3.61	33	تتميز عملية الاتصال في المؤسسة بالسهولة والسرعة
.728	3.30	33	توفر لي إدارة المؤسسة المعلومات اللازمة في الوقت المناسب
.619	3.85	33	توفر لي المؤسسة وسائل حديثة للاتصال ونقل المعلومات

قيم المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعده الاجور و الحوافر

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرارات	
1.131	3.18	33	الأجر الذي أتقاضاه يتناسب مع مؤهلي العلمي
1.244	2.88	33	نظام الأجور والحوافز في المؤسسة يرتبط بنتائج أدائي
.935	3.00	33	تمنحني المؤسسة مكافآت متنوعة تساعدني على العمل بشكل أفضل

2- قيم المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمحور الاغتراب الوظيفي:
فقدان القوة :

الانحراف المعايي	المتوسط الحسابي	التكرارات	
.893	2.79	33	لا أستطيع حل المشكلات التي تعترضني في عملي
1.334	2.82	33	يسيطر علي شعور الرغبة في الاستقالة من عملي في المؤسسة
.883	2.97	33	أجد صعوبة في مناقشة أمور العمل مع زملائي
.918	2.30	33	أشعر بأنني لا أستطيع تقديم أي خدمة لزملائي في المؤسسة

العزلة الاجتماعية :

الانحراف المعايي	المتوسط الحسابي	التكرارات	
1.051	2.33	33	أشعر بالغيرة عن زملائي حتى في ظل وجودهم معي في المؤسسة
1.116	2.39	33	أرغب في إغلاق مكثي بين دوام العمل والاختلاء بنفسني
.972	2.15	33	أشعر ان زملاء العمل لا يثقون بي
.830	2.24	33	ينتابني شعور بالتوتر أثناء وجودي في المؤسسة

فقدان المعايير

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرارات	
1.098	2.27	33	لا أهتم بتحقيق أهدافي بأي وسيلة كانت
1.144	2.39	33	أشعر بأن الالتزام بتعليمات المؤسسة وأنظمتها لا ضرورة له
1.071	2.09	33	لا أكره لسمعة المؤسسة
1.126	2.27	33	أرغب في مغادرة العمل قبل انتهاء وقت الدوام

اغتراب الذات

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرارات	
.966	2.61	33	أجد صعوبة في إيجاد الأنشطة التي تلي رغباتي وتشعري بالرضا
.899	2.06	33	أشعر بالتناقض في قناعاتي
1.315	2.33	33	أشعر بفراغ نفسي بسبب عدم الرضا بالظروف المحيطة بي

فقدان المعنى

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرارات	
1.206	2.27	33	يتساوى لدي معنى النجاح والفشل في العمل
1.032	2.42	33	الكثير من متطلبات عملي تتجه نحو التعقيد
1.223	2.61	33	العمل الذي أمارسه حاليا لا يلي طموحاتي و لا يمكنني من تحقيق من ذاتي
1.276	2.28	32	ارى او وظيفتي لا قيمة لها في حياتي

العلاقة الارتباطية بين جميع متغيرات الدراسة:

	العوامل_التنظيمية
	1.000
معامل الارتباط	
Sig. (bilatérale)	.
العوامل_التنظيمية	
المجموع	33
Rho de Spearman	
معامل الارتباط	-.313
Sig. (bilatérale)	.076
الاغتراب_الوظيفي	
المجموع	33

الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل و المتغير التابع :

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.275 ^a	.075	.046	.41601

a. Valeurs prédites : (constantes),

الاغتراب_الوظيفي

b. Variable dépendante : العوامل_التنظيمية

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	درجة الحرية	مجموع المربعات	D	Sig.
1 Régression	.438	1	.438	2.528	.122 ^b
Résidu	5.365	31	.173		
Total	5.803	32			

a. Variable dépendante : العوامل_التنظيمية

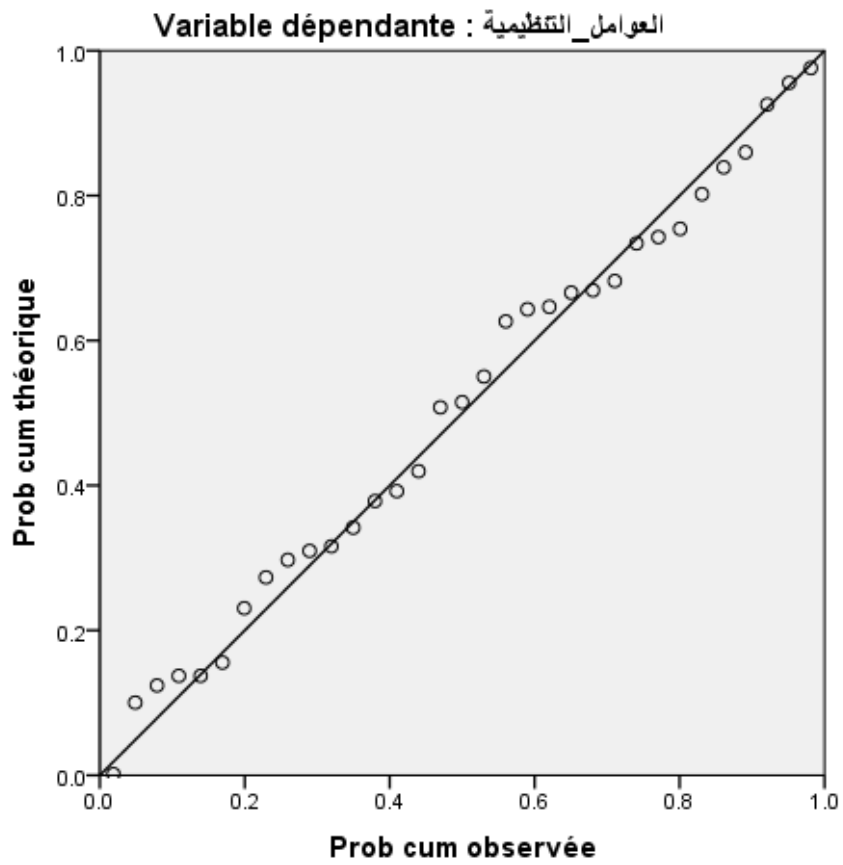
b. Valeurs prédites : (constantes), الاغتراب_الوظيفي

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	مستوى الدلالة
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	3.796	.224		16.916	.000
الاغتراب_الوظيفي	-.141	.089	-.275	-1.590	.122

a. Variable dépendante : العوامل_التنظيمية

Diagramme gaussien P-P de régression de Résidu standardisé



فہرس

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
IV	الإهداء.....
V	الشكر.....
VI	ملخص الدراسة.....
VII	قائمة المحتويات.....
IX	قائمة الأشكال البيانية.....
XI	قائمة الملاحق.....
XII	مقدمة.....
أ	الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر العوامل التنظيمية في الاغتراب الوظيفي لدى العاملين
	تمهيد.....
	المبحث الاول: الادبيات النظرية لأثر العوامل التنظيمية في الاغتراب الوظيفي لدى العاملين.
	المطلب الأول: الاطار المفاهيمي للعوامل التنظيمية.....
	الفرع الأول: مفهوم العوامل التنظيمية.....
	الفرع الثاني: ابعاد العوامل التنظيمية.....
	المطلب الثاني: ماهية الاغتراب الوظيفي.....
	الفرع الأول: تعريف الاغتراب الوظيفي.....
	الفرع الثاني: سباب وانواع الاغتراب الوظيفي.....
	الفرع الثالث: مراحل وابعاد الاغتراب الوظيفي.....
	المبحث الثاني: الادبيات التطبيقية للعوامل التنظيمية والاعتراب الوظيفي.....
	المطلب الأول: عرض ومناقشة الدراسات العربية.....
	المطلب الثاني: عرض ومناقشة الدراسات الأجنبية.....
	المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة.....
	أولاً: أوجه التشابه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.....
	ثانياً : أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.....
	ثالثاً : مجال الاستفادة من الدراسات السابقة.....
	خلاصة الفصل.....
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر العوامل التنظيمية في الاغتراب الوظيفي لدى العاملين لمؤسسة

	المديرية الجهوية موبيليس ورقلة
	تمهيد.....
	المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية.....
	المطلب الأول : الطريقة المعتمدة في الدراسة.....
	الفرع الأول :منهج الدراسة.....
	الفرع الثاني :متغيرات الدراسة.....
	اولا : التعريف بالمؤسسة محل الدراسة.....
	ثانيا: مجتمع وعينة الدراسة
	المطلب الثاني : أدوات الدراسة.....
	المبحث الثاني : نتائج الدراسة ومناقشتها.....
	المطلب الأول : عرض وتحليل نتائج الدراسة.....
	الفرع الاول: خصائص الديمغرافية لعينة الدراسة.....
	الفرع الثاني: عرض وتحليل بيانات الاستبيان.....
	المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة.....
	الفرع الاول: ربط نتائج لفرضيات وتفسيرها.....
	الفرع الثاني: مناقشة نتائج الدراسة.....
	الفرع الثالث: مناقشة النتائج الاحصائية.....
	خاتمة.....
	قائمة المراجع.....
	الملاحق.....
	الفهرس المحتويات.....