



وزارة التّعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة



كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية

قسم علم النفس

رقم التسجيل:

الرقم التسلسلي:

مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العمال الإداريين

دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل وتسيير الموارد البشرية

تحت إشراف الأستاذ:

أ/د شلابي زهير

من إعداد الطالبتان :

قاسمي رانيا

بلمكسر مروة

لجنة المناقشة:

| المؤسسة | الصفة | الرتبة العلمية | الاسم واللقب |
|--------------------------|-------------|----------------------|-----------------|
| جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة | رئيسا | | |
| جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة | مشرفا ومقرا | أستاذ التعليم العالي | أ/ د شلابي زهير |
| جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة | مناقشا | | |

السنة الجامعية 2024 - 2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على اشرف المرسلين

لقوله تعالى : فا ذكروني أذكركم واشكرو لي ولا تكفرون . الاية **152** سورة البقرة

الحمد لله رب العالمين الذي من علينا بنعمة العلم وجعله نبراس ينيّر عقولنا ويضيء طريقنا

فالله الحمد والشكر كثيرا وامتثالاً لقوله تعالى : "لئن شكرتم لأزيدنكم "

لأتقدم بجزيل الشكر والامتنان لكل من ساهم في إنجاز هذه المذكرة :

أتقدم بأسمى عبارات التقدير و العرفان و أزكى معاني الشكر و الامتنان إلى الأستاذ المشرف :

أ.د شلابي زهير

الذي تكرم بإشراف عملنا على صبره معنا في تقديم النصح و

التوجيهات و الآراء النيرة طوال فترة الدراسة

كما أتقدم بالشكر الى جميع أعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم بقبول مناقشة هذه المذكرة واثرائهم

بملاحظاتهم القيمة .

و في الأخير لا يفوتني أن أتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من قدم لي يد المساعدة في إنجاز هذا العمل من

قريب أو بعيد

إهداء

إلى من غرسا في نفسي حب العلم، وسهرا من أجلي الليلي،
إلى من كانا ولا يزالان سندي الحقيقي في هذه الحياة،
إلى والديّ الكريمين، أرفع إليكما ثمرة هذا الجهد، عرفاناً وتقديراً لما قدمتماه لي من دعمٍ
غير محدود.

وإلى أخواتي العزيزات،
اللواتي كنّ لي عوناً في كل مراحل مسيرتي،
أهديكنّ هذا العمل تعبيراً عن امتناني لوقوفكنّ الدائم إلى جانبي.
لكم جميعاً، أقدمّ هذا العمل المتواضع بكل فخر واعتزاز

الطالبة: قاسمى رانيا

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

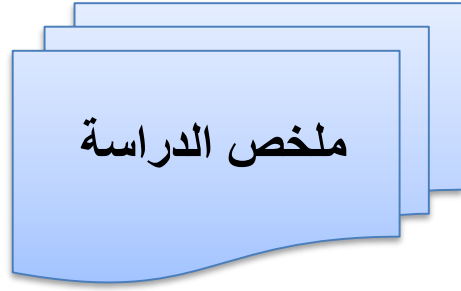
الى والدي الكريمين حفظهما الله وبارك في عمرهما

الى قرة عيني اخوتي واخواتي

الى كل الصديقات احتراما وتقديرا

الى كل الأساتذة والطلبة وعمال كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

الطالبة : بلمكسر مروة



ملخص الدراسة

تسعى هذه الدراسة الى معرفة مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العمال الإداريين بكلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة . ومن أجل تحقيق أهداف بحثنا استخدمنا استبيان لجمع البيانات المكونة من 20 عبارة موزعة على خمسة أبعاد (العجز، اللامعنى، اللامعيارية، العزلة الاجتماعية) تم توزيعها على عينة قدرت ب (55) عاملا، تم اختيارها بطريقة المسح الشامل، وتم استخدام المنهج الوصفي الذي يتناسب و طبيعة الموضوع . كما تم استخدام برنامج **spss** في التحليل الاحصائي للبيانات، وتوصلت الدراسة الى جملة من النتائج التالية :

- مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العمال الإداريين بكلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة متوسط .

- مستوى اللامعنى منخفض لدى العمال الإداريين بكلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة .

. مستوى (العجز، اللامعيارية، العزلة الاجتماعية) متوسط لدى العمال الإداريين بكلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير (الجنس، الأقدمية) في الاغتراب الوظيفي لدى العمال الإداريين بكلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة
الكلمات المفتاحية: الاغتراب الوظيفي، العجز، اللامعنى، اللامعيارية، العزلة الاجتماعية .

Abstract:

This study aimed to determine the level of job alienation among administrative staff at the Faculty of Social and Human Sciences, University of August 20, 1955, Skikda. To achieve the objectives of the research, a questionnaire consisting of 20 items distributed across five dimensions (powerlessness, meaninglessness, normlessness, and social isolation) was used. The questionnaire was administered to a comprehensive sample of 55 employees. The descriptive method was employed, as it aligns with the nature of the subject, and data analysis was conducted using SPSS software.

The study yielded the following key findings:

- The overall level of job alienation among administrative staff was moderate.
- The level of meaninglessness was found to be low.
- The levels of powerlessness, normlessness, and social isolation were moderate.
- There were no statistically significant differences in job alienation attributable to gender or years of experience.

Keywords: Job alienation, powerlessness, meaninglessness, normlessness, social isolation.

فهرس المحتويات

| الصفحة | العنوان | الرقم |
|---------------------------------------|--------------------------------------|----------|
| / | فهرس المحتويات | / |
| / | شكر وتقدير | / |
| / | الإهداء | / |
| / | قائمة الأشكال | / |
| / | قائمة الجداول | / |
| أب | مقدمة | |
| الجانب النظري | | |
| الفصل الأول : الاطار المفاهيمي | | |
| | تمهيد | *** |
| | الإشكالية | 1 |
| | أهداف الدراسة | 2 |
| | أهمية الدراسة | 3 |
| | تحديد مصطلحات الدراسة | 4 |
| | الدراسات السابقة والتعقيب عليها | 5 |
| | خلاصة الفصل | *** |
| الفصل الثاني: الاغتراب الوظيفي | | |
| | تمهيد | *** |
| | التطور التاريخي لمفهوم الاغتراب | 1 |
| | مفهوم الاغتراب | 2 |
| | أنواع الاغتراب | 3 |
| | مفهوم الاغتراب الوظيفي | 4 |
| | عوامل المؤدية لظهور الاغتراب الوظيفي | 5 |

| | | |
|--|---|-------------|
| | أبعاد الاغتراب الوظيفي | 6 |
| | مراحل الاغتراب الوظيفي | 7 |
| | نظريات الاغتراب الوظيفي | 8 |
| | الأثار الناجمة عن الاغتراب الوظيفي | 9 |
| | استراتيجيات للحد من الاغتراب الوظيفي | 10 |
| | خلاصة الفصل | *** |
| الجانب التطبيقي | | |
| الفصل الثالث : الإجراءات المنهجية للدراسة | | |
| | تمهيد | *** |
| | الدراسة الاستطلاعية | 1 |
| | حدود الدراسة | 2 |
| | المنهج المستخدم | 3 |
| | مجتمع الدراسة | 4 |
| | أدوات جمع البيانات | 5 |
| | الأساليب الإحصائية المستخدمة | 6 |
| | خلاصة الفصل | **** |
| الفصل الرابع : عرض ومناقشة النتائج | | |
| | تمهيد | *** |
| | استجابات أفراد عينة الدراسة على محور الاغتراب الوظيفي | 1 |
| | اختبار السؤال العام | 2 |
| | اختبار أسئلة الفروق | 3 |
| | تحليل نتائج الدراسة | 4 |

| | | |
|--|---------------|-----|
| | خلاصة الفصل | *** |
| | خاتمة | *** |
| | الاقتراحات | *** |
| | قائمة المراجع | *** |
| | قائمة الملاحق | *** |

فهرس الأشكال :

| الرقم | عنوان الشكل | الصفحة |
|-----------|--|--------|
| 1 | نموذج الدراسة | 8 |
| 2 | مصطلحات الدراسة | 11 |
| 3 | العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي | 32 |
| 4 | أبعاد الاغتراب الوظيفي | 35 |
| 5 | مراحل الاغتراب الوظيفي | 37 |
| 6 | نظريات الاغتراب الوظيفي | 41 |
| 7 | دائرة نسبية تمثل بعد العجز | 50 |
| 8 | أعمدة بيانية توضح مؤشرات بعد العجز | 50 |
| 9 | دائرة نسبية توضح مؤشرات بعد اللامعنى | 52 |
| 10 | أعمدة بيانية توضح مؤشرات بعد اللامعنى | 52 |
| 11 | دائرة نسبية توضح مؤشرات بعد اللامعيارية | 53 |
| 12 | أعمدة بيانية توضح مؤشرات بعد اللامعيارية | 54 |
| 13 | دائرة نسبية توضح مؤشرات بعد العزلة الاجتماعية | 55 |
| 14 | أعمدة بيانية توضح مؤشرات بعد العزلة الاجتماعية | 56 |
| 16 | دائرة نسبية توضح أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس | 61 |
| 17 | دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية | 63 |
| 18 | أعمدة بيانية توضح المتوسطات الحسابية لأبعاد الاغتراب الوظيفي | 82 |

قائمة الجداول :

| الرقم | اسم الجدول | الصفحة |
|-------|---|--------|
| 1 | التعقيب على الدراسات السابقة | 16 |
| 2 | مؤشرات بعد العجز | 49 |
| 3 | مؤشرات بعد اللامعنى | 51 |
| 4 | مؤشرات بعد اللامعيارية | 53 |
| 5 | مؤشرات بعد العزلة الاجتماعية | 55 |
| 6 | توزيع أفراد مجتمع الدراسة | 60 |
| 7 | توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس | 61 |
| 8 | توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية | 63 |
| 9 | مصادر قياس أبعاد الاغتراب الوظيفي | 65 |
| 10 | فئات سلم ليكرث ودلالته | 66 |
| 11 | ارتباط البنود بعد العجز | 68 |
| 12 | ارتباط بنود بعد اللامعنى | 69 |
| 13 | ارتباط بنود بعد اللامعيارية | 69 |
| 14 | ارتباط بنود بعد العزلة الاجتماعية | 70 |
| 15 | معاملات ارتباط محاور الاغتراب الوظيفي | 70 |
| 16 | التجزئة النصفية | 72 |
| 17 | معامل ثبات ألفا كرونباخ | 72 |
| 18 | استجابات أفراد العينة على بعد العجز | 78 |
| 19 | استجابات أفراد العينة على بعد اللامعنى | 79 |
| 20 | استجابات أفراد العينة على بعد اللامعيارية | 80 |
| 21 | استجابات أفراد العينة على بعد العزلة الاجتماعية | 81 |

| | | |
|----|---|----|
| 82 | المتوسطات الحسابية لأبعاد الاغتراب الوظيفي | 22 |
| 84 | نتائج اختبار T Test لعينتين مستقلتين للفروق في إجابات الأفراد نحو الاغتراب الوظيفي تعزى لمتغير الجنس | 23 |
| 84 | نتائج اختبار Anova للفروق في إجابات الأفراد نحو الاغتراب الوظيفي تعزى لمتغير الأقدمية في العمل | 24 |



تشهد المنظمات توسعا ملحوظا في المفاهيم والاتجاهات والقيم نتيجة التطورات والتغيرات التنظيمية والتكنولوجية والاجتماعية، مما جعل الجامعة تمتلك رؤية علمية تسهم بشكل كبير في إنتاج المعرفة ونقلها، ويتحقق ذلك من خلال كوادرات متنوعة تتميز بالكفاءات العلمية والادارية التي تمثل الركيزة الأساسية للجامعة وتوسعي هذه الكوادرات باستمرار الى تحقيق التميز والتنسيق بين مختلف الجهود ضمن المؤسسة الجامعية، وتعد الإدارة الجامعية محورا رئيسياً في تنظيم المهام والأدوار وضمان سير العملية التعليمية والتكوينية بكفاءة، كما تساهم في توفير بيئة مناسبة تمكن الأفراد من أداء مهامهم بفعالية، وفقاً لما تتطلبه الجامعة من قدرات ومهارات . ويعكس ذلك التزام الطاقم الإداري، بما فيهم الرؤساء والمسؤولون في إتخاذ القرارات وتوزيع الوظائف وتحديد الأدوار وتوفير الإمكانيات الحديثة لتحقيق أداء متميز مع التركيز على تنمية الموارد البشرية و المادية .

وتتمثل المهمة الجوهرية للإدارة في تمكين المنظمة من التميز والارتقاء بأدائها من خلال الاستخدام الأمثل للموارد البشرية، وتحسن بيئة العمل، وتعزيز التفكير الإبداعي وترجمته الى واقع فعلي يخدم أهداف المنظمة ويحقق مصالح العاملين فيها غير أن تحقيق ذلك يتطلب من الرؤساء و المسؤولين امتلاك مهارات وقدرات فعالة، وفي هذا السياق يبرز الاهتمام بشريحة الموظفين في الإدارة الجامعية، بوصفها فئة تتعرض لضغوط عديدة ناجمة عن القوانين الصارمة والتحديات المرتبطة بطبيعة المهام وتوزيع المسؤوليات داخل بيئة العمل . وبينما تحمل هذه التطورات في طياتها منافع وإيجابيات عديدة الا انها تصاحبها تحديات وسلبيات لا يمكن تجاهلها والتي تشكل خطرا حقيقيا الاستقرار

تعد ظاهرة الأغرئاب الوظيفي من الاشكاليات التي نالت اهتمام العديد من المفكرين و الباحثين، نظرا لما تفرزه من آثار سلبية على المنظمات المعاصرة، خاصة في ظل التغيرات المتسارعة التي فرضها العصر الحديث كالتطور التكنولوجي، وتزايد المعارف، واضطرابات القيم، وتباين المعايير، وقد أفضت هذه التحولات الى انعكاسات سلبية على أبعاد الشخصية المهنية للموظف، حيث يعيش حالة من الأغرئاب تجعله غير قادر على التعايش والتكيف مع بيئة العمل، فيفقد الشعور بالانتماء والهوية المهنية، ويتحول عمله إلى أداء ألي يخلو من الدافعية، ويغلب عليه الشعور بالفراغ، والا مبالة والانعزال عن الجماعة

ويعزى تفاقم هذه الظاهرة إلى انشغال القيادات الادارية العليا بالقضايا التقنية والاجرائية على حساب الجوانب التنظيمية والانسانية، بالإضافة إلى بطء الاستجابة لمشكلات الموظفين وعدم الاعتراف بها، بل وإصدار أحكام قيمية عليهم دون فهم سياقاتهم المهنية والاجتماعية، وفي ظل هذه الظروف يجد بعض الموظفين أنفسهم أمام

واقع مهني مشوش يفتقر إلى الوضوح والاستقرار، مما يسهم في تعميق شعورهم بالأغتراب، خاصة إذا أقرن ذلك بغياب العدالة التنظيمية، وعدم مراعاة الفروق الفردية، وعدم تجاوب المسؤولين مع احتياجاتهم وتطلعاتهم المهنية، الأمر الذي قد ينعكس سلباً على المستوى العام للأداء داخل المنظمة ونتيجة تأثير هذه الطواهر السلبية وانعكاس ذلك على مستواهم شكل أحد الدوافع الأساسية لأجراء هذه الدراسة وقد سعينا الى معالجة هذه الإشكالية من خلال التطرق الى جانبين رئيسيين أحدهما نظري والآخر ميداني . وجاء كل جانب على النحو التالي :

الجانب الأول: محور حول الأدبيات النظرية واشتمل على فصلين :

الفصل الأول وتضمن تمهيد، إشكالية الدراسة، أهداف الدراسة، أهمية الدراسة، التعاريف الاجرائية، الدراسات السابقة والتعقيب عليها، خلاصة الفصل.

أما الفصل الثاني تضمن تمهيد، التطور التاريخي لمفهوم الاغتراب ،مفهوم الاغتراب، أنواع الاغتراب ،مفهوم الاغتراب الوظيفي ،عوامل المؤدية لظهور الاغتراب الوظيفي، ابعاد الاغتراب الوظيفي ،مراحل الاغتراب الوظيفي ،نظريات الاغتراب الوظيفي، الاثار الناجمة عن الاغتراب الوظيفي ،استراتيجيات الحد من الاغتراب الوظيفي، خلاصة الفصل .

الجانب الثاني : واشتمل على الإجراءات المنهجية للدراسة وعرض وتحليل نتائج الدراسة وتتكون من فصلين :

الفصل الأول : تمهيد، الدراسة الاستطلاعية ،حدود الدراسة ،المنهج المستخدم ،مجتمع الدراسة ،أدوات جمع البيانات ،الأساليب الإحصائية المستخدمة، خلاصة الفصل .

الفصل الثاني : تمهيد ،استجابات أفراد عينة الدراسة ،اختبار أسئلة الفروق تحليل نتائج الدراسة ،خلاصة الفصل خاتمة ،التوصيات، ملخص الدراسة، قائمة المراجع وقائمة الملاحق .

الإطار المفاهيمي

الفصل الأول
الاطار المفاهيمي
للدراصة

تمهيد

1- إشكالية

2- أهداف الدراسة

3- أهمية الدراسة

4- التعريف الاجرائي لمصطلحات الدراسة

5- الدراسات السابقة والتعقيب عليها

خلاصة الفصل

تمهيد :

يشكل الإطار المفاهيمي في أي دراسة علمية مرحلة الإطار الفعلي لها، حيث حاولنا من خلال هذا الفصل المفاهيمي التطرق الى مشكلة الدراسة والتي تعتبر من أهم وأبرز خطوات البحث العلمي بالوصول الى السؤال العام والاستئلة الفرعية مع تحديد متغيرات الدراسة، بالإضافة الى الأهداف التي نسعى لتحقيقها من خلال دراستنا وأهميته وقمنا كذلك بتوضيح المصطلحات والمفاهيم الأساسية المرتبطة بالاغتراب الوظيفي وتحديد بعض الدراسات السابقة التي تتماشى وموضوع بحثنا الحالي، ومن ثم اشرنا في الأخير الى التعقيب عليها بذكرأوجه التشابه والاختلاف .

الإشكالية :

في ظل التغيرات والتحولات التي يشهدها العالم، أصبحت المؤسسات اليوم تسعى لمواكبة التطور التكنولوجي وما تفرضه العولمة من تحديات في مختلف المجالات، وباعتبار أن هذه المؤسسات البيئات الأساسية التي تتفاعل فيها القوى البشرية لتحقيق الأهداف المشتركة هذا ما يجعلها تسعى الى احداث التوازن بين أهدافها وحاجات العاملين ورغباتهم وكل هذه التغيرات أدت الى تزايد الاهتمام بالموارد البشري في بيئة العمل على اعتباره العنصر الفعال لتحقيق تلك الأهداف وأهم مصدر للعمل والإنتاج داخل المؤسسة هذا الأمر الذي فرض عليها خلق بيئة عمل سليمة ومناسبة لهم، ما يستوجب على المنظمات تعزيز قدراتها التنافسية لضمان مكانتها من جهة ومن جهة أخرى تحقيق الاستمرارية والبقاء وذلك لزيادة الفعالية ما يفرض عليها ضرورة اعتبار هذه الموارد بمثابة الشريك الحيوي في العملية الإنتاجية، وذلك بتبني استراتيجيات قادرة على حل المشكلات وتجاوز العقبات التنظيمية فنجاح المؤسسة مرتبط ارتباطا وثيقا بفعالية وكفاءة العنصر البشري، حيث يلعب كل فرد داخل المؤسسة دورا محوريا في نجاح هذه الكيانات، فالحديث عن الإدارة الفعالة للمورد البشري فاننا نشير الى أهمية تصميم هياكل تنظيمية مدروسة وتوفير بيئات عمل تحفز على الابداع والابتكار وخلق أفكار جديدة، فالمهمة الأساسية للإدارة جعل المؤسسة بمختلف مكوناتها منجزة للأداء العالي من خلال استخدام تلك الموارد وتحسين ظروف الحياة الوظيفية وتشجيع العمليات الفكرية داخل المؤسسات وتحويلها الى أهداف تصب في صالح المنظمة والموظفين على السواء بكفاءة، وتعزيز السلوكيات الإيجابية من خلال الإدارة السليمة للموظفين في مقابل تعزيز هذه الظواهر تتزايد هذه التوقعات وضغوطات العمل ما ينتج عنها ظواهر سلبية تشكل صعوبة ملحوظة تعيق التكيف مع متطلبات العمل المتزايدة وفقدان التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية ما يعزز لدى العاملين مشاعر الاغتراب والعزلة في المنظمة، والابتعاد عن الآخرين في محيط عمله وما يؤدي به الى فقدان السيطرة وعدم القدرة على أداء الأعمال برغبة ومسؤولية كونها لا تتوافق مع رغباته الذاتية وطموحاته الوظيفية، وقد أشار رشيد سعادته (2019) في دراسته "أن الشعور بالاغتراب أصبح يصنف ضمن الأمراض النفسية على الصعيد الفردي والتنظيمي والمؤسساتي، ولن تتمكن المؤسسات من بينها المؤسسات الجامعية القيام بدورها الحقيقي ان كانت أوضاعها غير مستقرة ولا يشعر العاملون فيها بالرضا والانتماء الى مؤسساتهم .

إذا كانت مسألة الاغتراب الوظيفي مهمة بالنسبة للأفراد عامة فهي بالنسبة للموظفين الإداريين العاملين في التنظيمات التعليمية وخاصة الجامعات أكثر أهمية لما لهؤلاء دورا في وضع وتنفيذ وتنظيم البرامج الإدارية ضمن كافة الإدارات والأقسام، ويُعد الموظفون الإداريون في الجامعات إحدى الركائز الأساسية التي يقوم

عليها النظام الأكاديمي والتنظيمي. إذ لا تقتصر مهامهم على أداء الأعمال الروتينية فحسب، بل تشمل تنفيذ السياسات الإدارية والإشراف على العمليات اليومية التي تضمن سيرورة العمل الجامعي.

غير أن هذا الدور المحوري قد لا يُقابل، في كثير من الأحيان، بتقدير كافٍ من حيث الاعتراف أو التحفيز أو المشاركة في اتخاذ القرار، ما قد يُفضي إلى شعور بالاغتراب الوظيفي. ويتجلى هذا الشعور في عدة مظاهر، منها فقدان المعنى في العمل، والشعور بالعجز أو العزلة، وعدم الانتماء، وغياب الرضا الوظيفي، وكلها عوامل من شأنها التأثير سلباً على الأداء العام، ليس فقط على المستوى الفردي، بل أيضاً على مستوى التنظيم ككل.

وما يزيد من حدة هذه الظاهرة في المؤسسات الجامعية هو الطابع البيروقراطي المعقد، وكثرة التغيرات في السياسات التعليمية، وتعدد مصادر السلطة واتخاذ القرار، ما قد يؤدي إلى تهميش الدور الإداري مقابل التركيز الأكبر على الجانب الأكاديمي. كما أن ضعف قنوات الاتصال بين الهياكل الإدارية والأكاديمية، وغياب الرؤية الواضحة بشأن المهام والمسؤوليات، قد يُعمق من هذا الشعور بالاغتراب لدى العاملين الإداريين.

من هنا، تبرز الحاجة الماسة إلى دراسة ظاهرة الاغتراب الوظيفي داخل الجامعات باعتبارها مؤسسات ذات طابع استراتيجي في المجتمع، والعمل على وضع آليات تنظيمية ونفسية تعزز من اندماج الموظف الإداري، وترفع من مستوى دافعيته، وتُشعره بأهمية الدور الذي يسهم في إنجاح الرسالة الجامعية الشاملة.

وبناء على ما سبق يتم طرح السؤال الرئيسي للدراسة كما يلي :

ما مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العمال الإداريين بكلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية بجامعة 20 أوت 1955 . سكيكدة ؟

وتندرج تحته الأسئلة الفرعية التالية :

➤ ما مستوى العجز لدى العمال الإداريين بكلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة ؟

➤ ما مستوى اللامعنى لدى العمال الإداريين بكلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة ؟

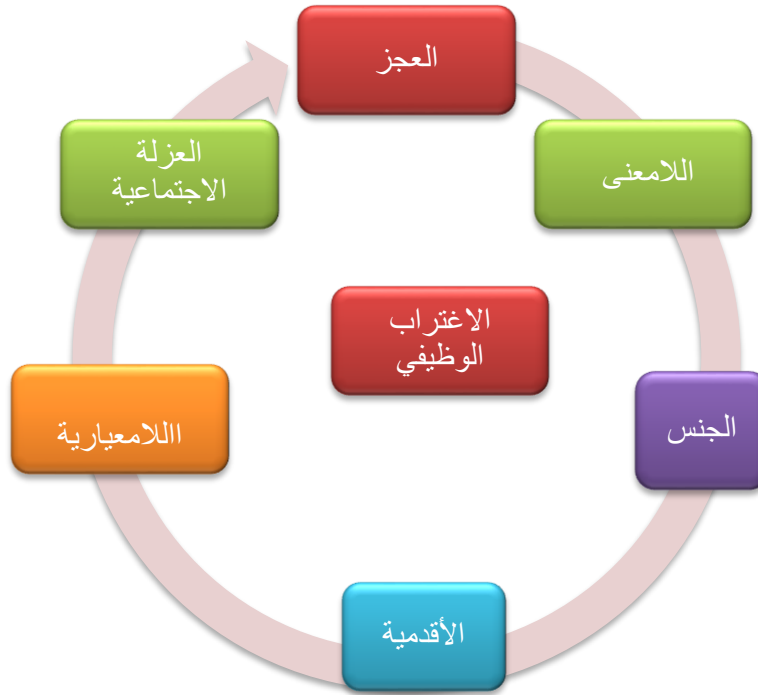
➤ ما مستوى اللامعيارية لدى العمال الإداريين بكلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة ؟

➤ ما مستوى العزلة الاجتماعية لدى العمال الإداريين بكلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية بجامعة
20 أوت 1955 سكيكدة ؟

➤ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاعتراب الوظيفي تعزى لمتغير الجنس ؟

➤ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاعتراب الوظيفي تعزى لمتغير الأقدمية ؟

▪ الشكل رقم (1) يمثل نموذج الدراسة الحالية



المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على الدراسات السابقة

أهداف الدراسة :

سوف نحاول من خلال هذه الدراسة الوصول الى تحقيق الأهداف التالية :

- التعرف على مستوى الاعتراب الوظيفي لدى العمال الإداريين بكلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة .
- تحديد مستوى العجز او فقدان السيطرة لدى العمال الإداريين بكلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة .
- التعرف على مستوى اللامعيارية لدى العمال الإداريين بكلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة .

- تحديد مستوى العزلة الاجتماعية لدى العمال الإداريين بكلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية بجامعة سكيكدة . 20 أوت 1955
- معرفة ما اذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الاغتراب الوظيفي تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس،الأقدمية) لدى العمال الإداريين بكلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة .

أهمية الدراسة :

- تتلخص أهمية موضوع الدراسة الذي تطرقنا اليه والتي نبرزها في مايلي :
- تتضح أهمية البحث في التعرف على كيفية مواجهة الاغتراب الوظيفي لتحقيق التوافق بين اهداف المنظمة والعاملين بها .
- تقديم رصيذا إضافيا من المعرفة العلمية والعملية
- اثراء جانب مهم من مجالات الدراسات النفسية والاجتماعية
- إمكانية الاستفادة من نتائج البحث الحالي في القيام بدراسات مستقبلية
- كما ترجع أهمية البحث الى عينة البحث وهم العمال الإداريين وأهمية الجهاز الإداري بالمؤسسات الجامعية .
- كما ترجع أهمية ادراسة الحالية الى أهمية الموضوع (الاغتراب الوظيفي) فهو موضوع حديث التداول

التعريف الاجرائي لمصطلحات الدراسة :

. الاغتراب الوظيفي :

هو حالة نفسية تؤدي الى شعور العاملين الإداريين بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، بعدم انتمائهم للمؤسسة التي يعملون بها و عدم اخضاعهم للقوانين التي تحقق لهم الأهداف، لعدم إعطاء معنى وأهمية لوظيفته في محيط عملهم، وفقدانهم للسيطرة على الأحداث في بيئة العمل نظرا لسوء التفاعل الاجتماعي وشعورهم بالعزلة داخل بيئة العمل .

. العجز أو فقدان السيطرة :

شعور العمال الإداريين بالكلية بعدم القدرة على التحكم على التأثير في اتخاذ القرارات المتعلقة بوظيفتهم ويصبحون غير قادرين على السيطرة على أعمالهم ولا يستطيع التحكم فيها .

. اللامعنى :

يفتقد الموظف الإحساس بقيمة العمل وأهميته، ويشعر بأن مهامه الوظيفية روتينية ولا تدفعه للتجديد مما يؤدي به الى انخفاضه لأدائه والإنتاجية .

. اللامعيارية أو فقدان المعايير :

هو فشل العمال في اتباع المبادئ والقوانين التي تحقق لهم الأهداف التنظيمية نتيجة فشل المبادئ والقواعد المعمول بها في كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة .

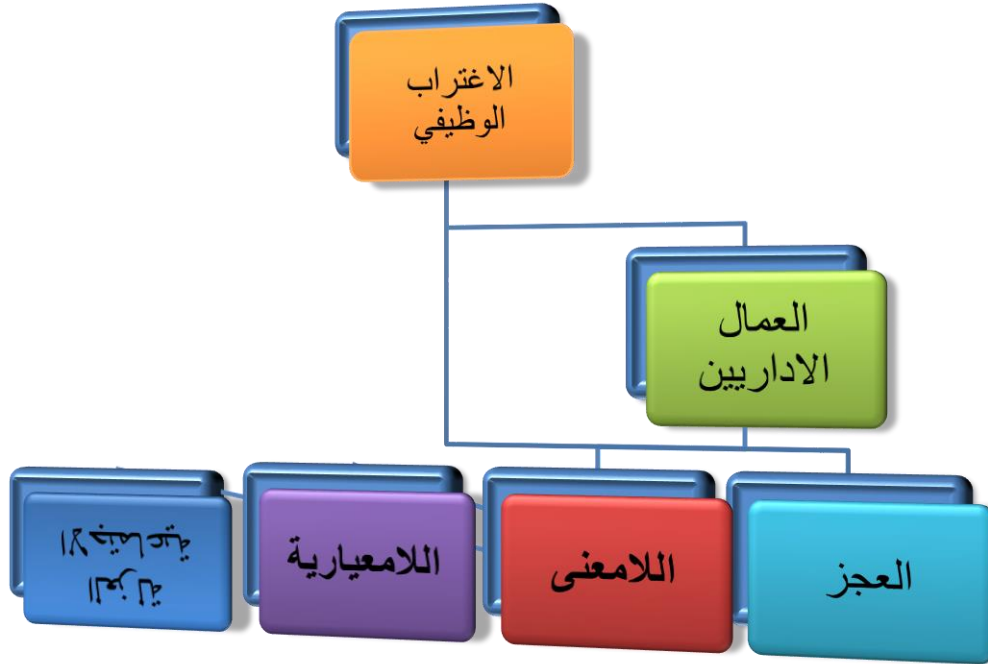
. العزلة الاجتماعية :

تمثل شعور العمال الإداريين بكلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة بالوحدة والفراغ والانفصال عن زملائه وغياب العلاقات الاجتماعية داخل بيئة العمل .

. العمال الإداريين :

هم الأفراد الذين يعملون في الأقسام الإدارية داخل الجامعة، ويؤدون مهام مختلفة على مستوى كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة .

الشكل رقم (2) يبين مصطلحات الدراسة



المصدر : من اعداد الطالبتان اعتمادا على الدراسات السابقة

الدراسات السابقة:

الدراسات العربية :

من خلال الاطلاع والبحث في الدراسات السابقة تم التوصل الى مجموعة من الدراسات

باللغة العربية تم التطرق فيها لبعض جوانب موضوع الاغتراب الوظيفي وهي كالتالي :

1 . دراسة نسرین صالح عرفه واشرف محمد أبو خيران ومحمود احمد أبو سمرة (**2021**) بعنوان :مستوى الاغتراب الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة الخليل .

هدفت هذه الدراسة التعرف الى مستوى الاغتراب الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية

في محافظة الخليل خلال العام الدراسي (**2018-2019**) (والبالغ عددهم **8663**) معلما ومعلمة في حين تكونت العينة ،وهي عينة عشوائية طبقية من (**717**) معلما ومعلمة .وقد تمثلت أداة الدراسة في الاستبيان ،وتتكون من **41** بندا موزعة على **5** ابعاد تمثل ابعاد الاغتراب الوظيفي ،وتم التحقق من صدق وثبات الأداة بالطرق الإحصائية التربوية

المناسبة وقد تمت الإجابة عن أسئلة الدراسة والتحقق من فرضياتها باستخدام برنامج

الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) وقد اشارت نتائج الدراسة الى:

ان مستوى الاغتراب الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة الخليل جاء

بدرجة منخفضة، وبمتوسط حسابي مقداره (2,18).

وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0,05 لمستوى الاغتراب الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة الخليل تعزى لمتغيرات الجنس لصالح الذكور ، وسنوات الخبرة لصالح سنوات الخبرة من 5-10 سنوات)

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير مستوى المدرسة .

2. دراسة أملاك سليمان إبراهيم الصلال، علي صالح الشايع . (2020) بعنوان: مستوى

الاغتراب الوظيفي لدى قادة المدارس الثانوية الحكومية في مدينة بريدة .

هدفت الدراسة الى التعرف الى مستوى الاغتراب الوظيفي لدى قادة المدارس الثانوية الحكومية في المرحلة الثانوية بمدينة بريدة المملكة العربية السعودية، اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي، تكونت عينة الدراسة من 96 قائد وقائدة من قادة المرحلة الثانوية في مدينة بريدة، حيث استخدمت الباحثة مقياس بلونر (blauener 1962، للاغتراب الوظيفي مع اجراء تعديلات عليه وتم تطبيقه على العينة بعد التأكد من صدقه وثباته وقد توصل الى مجموعة من النتائج أهمها :

مستوى الاغتراب الوظيفي لدى القادة جاء بدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي (62) □ 2

ونسبة مئوية (52%

وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات العينة الدراسة لمستوى الاغتراب الوظيفي

تبعا لمتغير الجنس حيث كانت الف

2دراسة شذود فهد زياد (2021): بعنوان أثر الاغتراب الوظيفي على مستوى الأداء

التنظيمي لشركات الاتصالات الخلوية العاملة في الجمهورية السورية :

هدفت هذه الدراسة لتعرف على أثر الاغتراب الوظيفي على مستوى الأداء التنظيمي لشركات الاتصالات الخلوية العاملة، من خلال التعرف على أبعاد الاغتراب الوظيفي

وأثرها على مستوى الأداء التنظيمي ضمن الشركات الاتصالات محل الدراسة، وأُعدت

الباحث على المقاربة الاستنباطية في توصيف متغيرات البحث، بالاعتماد على أسلوب

المسح الاحصائي واستخدام أداة الاستبانة، على عينة مكونة من **390** من العاملين ضمن، **spss** الادارات العامة لشركات الاتصالات الخلوية، و تم التحليل باستخدام برنامج

توصل لنتائج التالية :

يوجد أثر ذو دلالة معنوية لأبعاد الاغتراب الوظيفي على الأداء التنظيمي العاملين .

يوجد أثر معنوي المتغيرات (الجنس، العمر، سنوات الخبرة (على العلاقة بين الاغتراب الوظيفي ولأداء التنظيمي العاملين لأداء التنظيمي العاملين روق لصالح ال

4دراسة عائشة سيف الأحمدى و بدور لافي الشاماني(2021) بعنوان : واقع الاغتراب الوظيفي لدى معلمات التعليم العام بالمدينة المنورة

هدفت الدراسة الى التعرف على واقع الاغتراب الوظيفي لدى معلمات التعليم العام بالمدينة المنورة وللتحقق من ذلك استخدمت الباحثتان المنهج الوصفي في مدخله المسحي وتكونت عينة الدراسة من **505** معلمة من مختلف مراحل التعليم العام بالمدينة المنورة وأعدت الباحثتان استبياناً للتعرف على واقع الاغتراب الوظيفي لدى المعلمات ومدى تأثره ببعض المتغيرات وتكونت الأداة من **44** عبارة موزعة على خمسة محاور (فقدان المعايير، فقدان الثقة، العزلة الاجتماعية، فقدان السيطرة، اغتراب الذات) وتم تطوير الأدوات والتأكد من صدقها وثباتها وأظهرت النتائج مايلي :

انتشار الاغتراب الوظيفي بين معلمات التعليم العام بالمدينة المنورة بدرجة متوسطة

وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة **0.05** بين متغير مرحلة وبين انتشار مظاهر الاغتراب الوظيفي لدى معلمات التعليم العام بالمدينة المنورة .

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير المؤهل العلمي وبين مظاهر الاغتراب الوظيفي لدى معلمات التعليم العام بالمدينة المنورة

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير سنوات الخبرة

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير التخصص وبين مظاهر الاغتراب الوظيفي متعلقة بالمحاور لصالح معلمات التخصصات الأدبية .

5. دراسة أبوسمرة محمود أحمد، شعيبات محمد عوض، أبوالمقدم (2014) بعنوان : الاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية .

تهدف هذه الدراسة التعرف إلى مستوى الاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية، تم استخدام أداة الاستبيان لتطبيق هذه الدراسة وشملت (33) بند وتم التأكد من صدق المحكمين، في حين تم التحقق من ثباتها من خلال معامل ألفا كرونباخ، حيث قام الباحثون بتوزيع الاستبيان على عينة (200) عضو هيئة تدريس تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية، وأظهرت نتائج هذه الدراسة أن مستوى الاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس جاء بدرجة مرتفعة، كما تبين عدم وجود فروق في مستوى الاغتراب الوظيفي تبعاً لمتغيرات : الجنس، والجامعة، في حين وجدت فروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لمستوى الاغتراب الوظيفي تبعاً لمتغيرات : المؤهل العلمي، سنوات الأقدمية، وعدد الأبحاث العلمية المنشورة.

الدراسات المحلية:

1دراسة فايزة فاضل، سمية سعدون (2021) بعنوان الاغتراب الوظيفي لدى موظفي عقود ما قبل التشغيل بولاية وهران

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على مستوى الاغتراب لدى موظفي عقود ما قبل التشغيل

في وكالتي **Anem /ADS** بولاية وهران حيث تم استخدام المنهج الوصفي والذي يتناسب وطبيعة الدراسة بالاعتماد على الاستبيان كأداة لهذه الدراسة تم اعداده من قبل الباحثين بالاطلاع على الدراسات السابقة حول الموضوع، ويضم **28** بندا موزعة على ستة ابعاد تم تطبيقه على مجموعة من العينة قدرت ب **75** موظفا بعقود ما قبل التشغيل بوكالتي **ADS/ ANEM** . وتم تحليل نتائج الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية (التكرارات .النسب المئوية .المتوسط الحسابي .الانحراف المعياري (معامل الارتباط بيرسون ،معامل الفا كرو نباخ ،اختبارات **T TEST** العينتين مستقلتين ،اختبار التحليل الأحادي لدراسة الفروق بين اكثر من مجموعتين بالاعتماد على البرنامج الاحصائي **spss** النسخة **20** .

ولقد تم التوصل الى النتائج التالية :

وجود مستوى مرتفع من الإحساس بالاغتراب الوظيفي

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين موظفي عقود ماقبل التشغيل في وكالتي **Ads/Anem** . في شعورهم بالاغتراب الوظيفي تبعا للمتغيرات : الجنس، السن، نوع الوكالة.

3. دراسة سعادته رشيد **2019** بعنوان : الاغتراب الوظيفي لدى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية بجامعة غرداية

هدفت الدراسة الحالية الى معرفة مستوى ظاهرة الاغتراب الوظيفي لدى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية بجامعة غرداية، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، كما تم الاعتماد في جمع البيانات على مقياس الاغتراب الوظيفي لبنى دياب (**2017**) على كافة الأساتذة الكلية متبعا طريقة الحصر الشامل. كم تم تبني المنهج الوصفي التحليلي وبعد تحليل البيانات احصائيا ثم تتصل الى النتائج التالية :

أغلب أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية لديهم مستوى متوسط من الاغتراب الوظيفي.

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاغتراب الوظيفي لدى أساتذة العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية تعزى الى كل من متغيري الجنس والعمر .

4 دراسة جيلاني حامدي (2022) بعنوان : قياس مستوى ابعاد الاغتراب الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية بولاية الجلفة .

تهدف هذه الدراسة الى قياس أبعاد الاغتراب الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية بمسعد ولاية الجلفة من خلال استخدام أداة الاستبانة، كأداة رئيسية لجمع البيانات على عينة عشوائية مكونة من (40)موظف باتباع المنهج الوصفي التحليلي لاختبار الفرضيات بواسطة البرنامج الاحصائي SPSS توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها :

أن مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين جاء بمستوى منخفض ككل .

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لاتجاهات العاملين نحو مستوى الاغتراب الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، الخبرة المهنية، المستوى الوظيفي، المؤهل العلمي) .

دراسة lebsir hind slimani mounira بعنوان:

Analyzing the feeling of job alienation among employer from the perspective of personal and characteristics - a field study at cedar iron and steel company in annaba.

ترجمة العنوان باللغة العربية :

دراسة تحليلية لظاهرة الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في ضوء المتغيرات الشخصية والمهنية.

هدفت هذه الدراسة إلى تشخيص واقع الاغتراب الوظيفي والكشف عن مدى وجود فروق تعزى إلى متغيرات شخصية ووظيفية بين الأفراد العاملين بمؤسسة سيدار للحديد والصلب بولاية عنابة، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات باستخدام الاستبيان، وتمت معالجتها إحصائياً باستخدام برنامج SPSS الإصدار 23 وأظهرت النتائج أن هناك مستوى متوسط من الاغتراب الوظيفي لدى العمال الإداريين كما لم تسجل فروق ذات دلالة في إجابات العينة تعود إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية ، باستثناء متغير واحد فقط وهو الجنس، حيث كان صالح للذكور .

التعقيب على الدراسات السابقة :

جدول رقم (1) يبين تعقيب الدراسات السابقة

| الدراسات | الحدود الزمانية والمكانية | المنهج وأدوات الدراسة | أوجه التشابه | أوجه الاختلاف |
|--|--|---|---|--|
| نسرین صالح عرفه وأشرف محمد أبو خیران محمود أحمد أبو سمرة | معلمي المدارس الحكومية في محافظة الخليل 2021 | المنهج الوصفي الاستبيان موزع على 717 معلم | الاغتراب كمتغير مستقل المنهج الوصفي أداة الاستبيان | اختلاف بيئة الدراسة اختلاف عينة الدراسة |
| أملاك سليمان إبراهيم الصلال | قادة المدارس الثانوية بريدة 2020 | المنهج الوصفي مقياس بلونر موزع على 96 قائد | استخدام نفس المنهج | اختلاف بيئة الدراسة اختلاف عينة الدراسة |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|--|
| | | دراسة الاغتراب الوظيفي كمتغير مستقل | | | |
| بيئة اختلاف الدراسة اختلاف الدراسة بيئة اختلاف الدراسة | بيئة اختلاف الدراسة اختلاف الدراسة بيئة اختلاف الدراسة | استخدام نفس المنهج والأداة دراسة المتغير الوظيفي كمتغير مستقل | المنهج الوصفي استبيان موزع على (200) عضو هيئة التدريس | أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية 2014 | أبوسمرة محمود أحمد شعيبات محمد عوض أبو مقدم أروى |
| بيئة اختلاف الدراسة اختلاف الدراسة بيئة اختلاف الدراسة | بيئة اختلاف الدراسة اختلاف الدراسة بيئة اختلاف الدراسة | استخدام نفس المنهج والأداة دراسة المتغير الوظيفي كمتغير مستقل | المنهج الوصفي استبيان موزع على 75 عاملا | موظفي عقود ماقبل التشغيل بولاية وهران 2021 | فايزة فاضل سمية سعدون |
| بيئة اختلاف الدراسة اختلاف الدراسة بيئة اختلاف الدراسة | بيئة اختلاف الدراسة اختلاف الدراسة بيئة اختلاف الدراسة | متغير الدراسة كمتغير مستقل الحصول على نفس النتائج الدراسة . | المنهج الوصفي التحليلي مقياس الاغتراب الوظيفي لبنى دياب | أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية بجامعة غرداية 2019 | سعاده رشيد |
| بيئة اختلاف الدراسة اختلاف الدراسة بيئة اختلاف الدراسة | بيئة اختلاف الدراسة اختلاف الدراسة بيئة اختلاف الدراسة | استخدام نفس أداة الدراسة متغير الدراسة كمتغير مستقل | المنهج الوصفي التحليلي استخدام أداة الاستبيان | موظفين بالمؤسسة الاستشفائية ولاية الجلفة 2022 | جيلاني حامدي |
| بيئة اختلاف الدراسة اختلاف الدراسة بيئة اختلاف الدراسة | بيئة اختلاف الدراسة اختلاف الدراسة بيئة اختلاف الدراسة | استخدام نفس المنهج والأداة | المنهج الوصفي أداة الاستبيان | معلمات التعليم العالي بالمدينة المنورة 2021 | عائشة سيف الأحمدي وبدور لافي الشاماني |

| | | | | |
|-----------------------------------|---|---|---|--|
| شودود فهد زياد | عاملين الإداريين بشركات الاتصال الخلوية بسوريا 2021 | منهج الوصفي أداة الاستبيان | استخدام نفس المنهج والأداة | اختلاف بيئة الدراسة اختلاف عينة الدراسة |
| Lebsir hind Slimani mounira | الموظفين بمؤسسة سيدار للحديد والصلب بولاية عنابة 2024 | المنهج الوصفي التحليلي أداة الاستبيان | استخدام نفس الأداة الحصول على نفس النتيجة مسنوى متوسط للاغتراب الوظيفي | اختلاف في بيئة الدراسة اختلاف عينة الدراسة اختلاف في منهج الدراسة |

المصدر : من اعداد الطالبتان اعتمادا على الدراسات السابقة

جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة :

- أسهمت في إثراء الجانب النظري للدراسة .
- ساعدت في صياغة مشكلة الدراسة وتوجيه فرضياتها .
- ساعدت كذلك في اختيار وتصميم أداة الدراسة من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة، وتحديد الأبعاد المناسبة لكل مقياس .
- ساهمت كذلك في تحليل ومناقشة النتائج الدراسة .

خلاصة :

يظهر بوضوح في هذا الفصل موضوع دراستنا مستوى الأعتراب الوظيفي لدى العمال الإداريين بكلية العلوم الاجتماعية و الانسانية بجامعة 20 اوت 195 سكيكدة من خلال الإشكالية والتساؤل العام والتساؤلات الفرعية التي طرحناها بالأبعاد المتمثلة في (العجز، اللامعيارية، اللامعنى، والعزلة الاجتماعية)، كما تطرقنا إلى توضيح الأهداف والأهمية التي ترمي الدراسة الوصول إليها، وكذا المفاهيم الإجرائية التي أشرنا إليها، كما تطرقنا لبعض الدراسات السابقة التي تنطبق مع دراستنا الحالية والتعقيب عليها .

الجانب النظري

الفصل الثاني الاغتراب الوظيفي

تمهيد

1.التطور التاريخي للاغتراب

2.مفهوم الاغتراب

3.مفهوم الاغتراب الوظيفي

4.العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي

5.أبعاد الاغتراب الوظيفي

6.مراحل الاغتراب الوظيفي

7.نظريات الاغتراب الوظيفي

8.الأثار الناجمة عن الاغتراب الوظيفي

9.استراتيجيات للحد من الاغتراب الوظيفي

خلاصة الفصل

تمهيد :

سنقوم في هذا الفصل بالتعرف على متغير الدراسة " الاغتراب الوظيفي " وملامحه وأبعاده المختلفة التي شغلت الفلاسفة والمفكرين والباحثين بوصفها من الظواهر المجتمع الحديث ذات طابع خطير في المجال الوظيفي التي تنعكس على العاملين انطلاقا من اللحظة الموجزة لتطور التاريخي للاغتراب وتوضيح أهم أبعاده و معالمه النظرية باعتباره أحد السمات الأساسية للإنسان المعاصر.

وسنحاول في هذا الفصل كذلك التركيز على أهم المراحل والمسببات التي تؤدي لهذه الظاهرة وأنواعها، إضافة للأثار والانعكاسات الناجمة عنه ومن ثم التطرق لأهم الاستراتيجيات والوسائل الحد من هذه الظاهرة .

1. لمحة تاريخية عن مفهوم الاغتراب :

يعد الاغتراب مفهوماً متعدد الأبعاد وتطور عبر الزمن من خلال الفلسفة ، وعلم الاجتماع وعلم النفس والأدارة ولكل علم وجهة نظر خاصة به أو قائمة بداتها ، متجذرا في الفكر الفلسفي والاجتماعي ، تطور من كونه فكرة فلسفية الى ظاهرة نفسية وسوسولوجية تؤثر على بيئة العمل الحديثة: قد مر مصطلح الاغتراب بثلاثة مراحل أساسية

1.1 الاغتراب عند السابقين والمعاصرين لهيغل :

. يعتبر أصحاب نظرية العقد الاجتماعي من أبرز المفكرين الذين تناولوا مفهوم الاغتراب وتأثيراته على الفرد والمجتمع وسباقين في البحث عن هذا المفهوم واستخداماته ومنهم نجد لفيلسوف الانجليزي "جون لوك" ويعتبر من المفكرين الذين أثروا في مفاهيم الاغتراب و الحرية ، على الرغم من أن " لوك" لم يتحدث بشكل مباشر عن الاغتراب الوظيفي كما نفهمه اليوم كانت أفكاره حول العمل والملكية الذاتية حيث :
فكرة الملكية : يرى ان العمل هو الذي يكون الملكية فعندما يبذل الفرد جهدا في العمل فإنه يعتقد أنه يملك نتائجه .

الحرية والاستقلال : حسب لوك فإن العمل هو وسيلة لتحقيق الذات ولذا فإن الاغتراب الوظيفي يمكن أن ينظر إليه كحرمان من هذه الحرية الأساسية

ويرى "جورتنس" ان الاغتراب مرتبط بالسلطة الحاكمة لشخص وان قيام السلطة السياسية عندما تتخلى جماعة من الحق غير المشروط لتعيين مسار فعلها الخاص وانتقال سلطة حكمهم الانسان واحد .(فضالة ، 2010، ص 44).

ومن المفكرين كذلك جون جاك روسو الذي أبانت اهتماماته على الصورة الايجابية الاغتراب وتمثلت ان لفرد عندما يقرر الخضوع والتنازل المجتمع فهو ينتفع كثيرا جراء هذا الخضوع أكثر ما يفقده.

ومن بين المعاصرين لهيغل نجد المفكر الألماني " شيلر" الذي تحدث عن الانسان الحديث وما يعانیه من غربة وانفصال ظروف لا إنسانية .(العمرى، 2018، ص 277).

2.1. الأغتراب عند هيغل :

البدايات الاولى لدراسة الأغتراب الوظيفي بالنسبة لهيغل تمثل في مؤلفه كتابات الشباب اللاهوتية مركزا على مفهومين أساسيين وهما الحرية والاغتراب فيرى هيغل انا الحرية هي امتلاك الانسان لذاته إمتلاكا تاما في حين الأغتراب الوظيفي ورد نقيضا الحرية بمعنى آخر الانفصال عن الذات و الاخرين .(علي شتا ، 1993،ص133).

درس هيغل الأغتراب في العمل بجانبه السلبي والايجابي في مؤلفه فلسفة الواقع

. فالجانب الاول يرى ان الانسان تابع الآلة فسمحت بزيادة الإنتاج ومتابعه من معاناة الانسان في ظل التطور السريع للمجتمعات الصناعية

.الجانب الثاني ، فيتمثل في ان الانسان يحقق ذاته من خلال ما يقدمه من عمل وبالتالي فهو يقفز عن الذات المنفردة .كما حاول هيغل من خلال مؤلفه ظاهرة الروح ان يقدم مفهوما آخر للأغتراب الوظيفي باهتمامه بالتطور المنطقي الباطني في تاريخ البشرية عبر حقبات زمنية مختلفة وما يقابل هذه الحقبات هناك تطور على مستوى الانسان وهي كما سماها هيغل اشكال الروح الثلاثة .(شريف ، 2020 ، ص 184).

3.1 الأغتراب بعد هيغل Hegel:

في هذه المرحلة بدأ الأغتراب ينسخ من بعديه (السلبي وإيجابي) وفي هذه المرحلة أصبح يقصد به المعنى السلبي حيث طغت النظرة السلبية على المعنى الايجابي أي فقد هذا المصطلح المعنى الذي كان يتميز به عند هيغل (فارس ،2015، ص 36).

ويتناول مفهوم الأغتراب بعد هيغل كذلك مجموعة من الافكار التي تعكس التغيرات في الفلسفة والفكر الاجتماعي ، وتعتبر افكار هيغل نقطة انطلاق لمفكرين اخرين لدراسة الأغتراب بحيث رأى الأغتراب كحالة من الوعي المنفصل عن الذات الحقيقية .

بينما ربط فيورياج دراسته للأغتراب بنقده للدين ، والاغتراب عنده هو فقدان الانسان لوجوده الحقيقي ويؤكد فيورياج ان الأغتراب اساس كل اغتراب مهما كان نوعه .

اما دراسة "كارل ماكس" كانت ذات خلفية إقتصادية وركزت عن الأغتراب في العمل حيث رأى ان العمل في النظام الرأسمالي يفقدون السيطرة على عملهم مما يؤدي الى احساسهم بالانفصال عن المنتج والعملية الانتاجية وزملائهم وأنفسهم كذلك ، فدرسته كانت ذات خلفية اقتصادية تم تحولت فيما بعد الى البحث عن

الواقع الاجتماعي الصعب الذي يعيش فيه العمال في ظل الظروف التي خلفتها الثورة الصناعية وقسم كارل ماركس الى ثلاثة انواع وهي :

اغتراب عند الذات وعن الناس ثم عن الطبيعة .كما اوضح" كارل ماركس " أنا الرأسمالية تسهم في اغتراب الانسان عن النشاط الذي يقوم به ثم يتحول نتاج العمل الي شيء مغترب عنه (القريناوي، 2023 ص 427).

2 مفهوم مصطلح الاغتراب :

تناولت الادبيات العلمية الحديثة ظاهرة الاغتراب من منظورات متعددة التخصصات ،من قبل الباحثين والفلاسفة الذين تناولوا هذا الموضوع، اذ نجد عدة معاني وتعريف لهذا المصطلح وهذا نظر لاختلاف المجالات التي تم تناول فيها وينظر اليه من وجهة نظر متعددة فهناك وجهة نظر فلسفية وأخرى نفسية وسنعرض أهم هذه التعاريف :

أولاً : مفهوم الاغتراب في اللغة

تعدد الاستخدامات لمصطلح الاغتراب وتنوعت، حيث نجد في مختلف اللغات منها (العربية، اللاتينية، الإنجليزية، الألمانيةالخ

لغة : الغربة والاغتراب نقول (تغرب) فهو غريب، والجمع غرباء أيضا الأبعاد.

اشتقت كل كلمة الانجليزية أو الفرنسية أصلها من الكلمة اللاتينية " **Alienation** "وهي اسم مستمد من الفعل اللاتيني " **Alienare** "والذي يعني نقل ملكية شيء ما الى آخر، أو يعني الانتزاع أو الازالة وهذا الفعل مستمد بدوره من كلمة أخرى هي " **Alienus** " والتي تعني الانتماء الى شخص آخر أو التعلق به، وهذه الأخيرة مستمدة من اللفظ " **Alius** "الذي يدل على الآخر .(خليفة، 2003 ، ص 29)

الاغتراب في معجم العلوم الاجتماعية : أوضح إبراهيم مذكور وآخرون (1975)، أن مصطلح الاغتراب يقصد به ما يأتي :

بوجه عام هو البعد عن الأهل والوطن، واستعمل اللفظ حديثا في العلوم الاجتماعية لدلالة قصد اليها ماركس وعدها من أفكاره، وتتلخص في أن المرء يمر أحيانا بأوضاع يفقد فيها نفسه، ويصبح غريبا أمام نشاطه و أعماله .(خنشول، زغير، 2021،ص276)

الاغتراب من الناحية الاجتماعية تعريف عبد الهادي الجوهري الذي عد الاغتراب " الحالة التي تسيطر على الفرد سيطرة تامة تجعله يحس بأنه غريب وبعيد عن بعض جوانب واقعه الاجتماعي .

أما الجانب النفسي والذي نذكر منها تعريف فريدريك معتوق والذي رأى أن الاغتراب هو استلاب الشخصية المميزة للفرد .

عرف كمال الدسوقي الاغتراب بأنه شعور الفرد بالوحدة والغربة، وانعدام علاقات الصداقة والمحبة مع الآخرين . (عطية، مياسه، 2013، ص182)

الاغتراب هو : حالة الانفصال عن الواقع، عن كل مافيه من الأفكار والمبادئ والقيم والالتزامات الاجتماعية العامة . (أبو سمرة، شعيبات، أبو مقدم، 2014، ص56).

تناول سيمان (seeman) مفهوم الاغتراب من الناحية الاجتماعية وفي دراساته حول الاغتراب أشار الى خمسة أبعاد أو معاني للاغتراب وهي فقدان السيطرة أو حالة اللاقدرة ، اللامعنى، اللامعيارية والانعزال الاجتماعي والاغتراب الذاتي . (شبيبة، 2019 ،ص12)

من خلال هذا التعريف يتضح لنا بان الاغتراب هو شعور الفرد بالانفصال عن محيطه الاجتماعي ويقسمه الى خمسة أبعاد (فقدان السيطرة ، اللامعنى، اللامعيارية ،العزلة الاجتماعية ،الاغتراب الذاتي) .

يعرف الاغتراب بأنه : شعور الفرد بالانفصال عن المجتمع وعدم الانتماء والعزلة وفقدان الشعور بالوحدة والتكامل . (بركات، 2006، ص59)

ويعرف الدكتور حمد كنعان بأنه : يشير الى ضعف العلاقة بين الفرد والوظيفة ومستوى الاندماج قد يكون نفسيا أو فكريا أو مهنيا .

تُعرّف وفاء فتحي (1996) الاغتراب بأنه "شعور الفرد بالعزلة والضياع والوحدة وعدم الانتماء، وفقدان الثقة، والشعور بالقلق والعدوانية، ورفض القيم والمعايير الاجتماعية، والاغتراب عن الحياة الأسرية، والمعاناة من الضغوط النفسية." (دبلة، 2016، ص22)

الاغتراب هو شعور الفرد بعدم الانتماء، أو فقدان الثقة ورفض القيم والمعايير الاجتماعية، والمعاناة من الضغوط النفسية، وتعرض وحدة الشخصية للضعف والانهيار، بتأثير العمليات الثقافية والاجتماعية، التي تتم داخل المجتمع (بلريدوح، 2016، ص518)

يُعدّ الاغتراب حالة نفسية واجتماعية يشعر فيها الفرد بعدم الانتماء، وفقدان الثقة، ورفض القيم والمعايير الاجتماعية السائدة. ويترافق ذلك غالباً مع معاناة من ضغوط نفسية تؤدي إلى إضعاف وحدة الشخصية، وقد تصل إلى حدّ الانهيار، نتيجة للتأثيرات المتولدة عن العمليات الثقافية والاجتماعية داخل المجتمع

- مفهوم الاغتراب الوظيفي :

تعد ظاهرة الاغتراب الوظيفي من الظواهر السلبية في عالمنا المعاصر والتي تبلورت وظهرت على مدى سنوات عديدة، وعلى الرغم من تعدد الكتاب و الابحاث في مجال الاغتراب الوظيفي سواء في مجال الفكر الإداري أو في مجال علم النفس الذين تناولوا موضوع الاغتراب إلا أنه لا يوجد تعريفاً محدداً ما يدعوناً لتناوله من خلال تعريفات مختلفة لباحثين ومتخصصين في هذا المجال نذكر منها ما يلي :

الاغتراب الوظيفي Job Alienation :

الاغتراب الوظيفي هو شعور الفرد بالغرابة داخل المنظمة التي ينتمي إليها نتيجة لسوء التفاعل الاجتماعي بينه وبين المنظمة بمختلف مكوناتها من هيكله ومحيط وجماعة العمل وكذا أنماط القيادة بحيث يشعر أن المنظمة لم تعد المكان المناسب له . (زاوي، موسي، 2021، ص 567)

- يشير الاغتراب في مكان العمل إلى الحالة التي يعجز فيها الموظفون عن إشباع احتياجاتهم الاجتماعية ويؤدي هذا الاغتراب إلى انخفاض دافعية العاملين، وفصلهم نفسياً عن العمل، كما يسهم في تقليل مستوى اندماجهم المهني. فالعاملون المغتربون غير قادرين على إشباع احتياجاتهم الأساسية وتوقعاتهم من العمل مما يؤدي إلى ظهور فجوة بين إدراكهم للوضع الموضوعي للعمل وبين مصالحهم الشخصية مثل القيم والمثل العليا والرغبات. (ceylan,sulu,2010,p87)

- كما يعرفه "مدحت عبد الحميد" : بأنه الشعور بالانفصال النسبي عن العمل ببعض متعلقاته أو جمعيتها، أي القطيعة من قبل الموظفين يظهر ذلك من خلال ضعف علاقاتهم بالمنظمة وبأن وظيفتهم غير مجدية وليس لها معنى في جوانب حياتهم الأخرى .

- عرفه "kanunge" : بأنه شعور الفرد بالعزلة والضياع و الوحدة وعدم الإنتماء، وفقدان الثقة، و لإحساس بالقلق والعدوان، ورفض القيم والمعايير الاجتماعية، والمعاناة من الضغوط الاجتماعية (آل عمر، سنة

(2024، ص77)

- ويعرفه "مؤيد سالم" : في أبسط معانيه بأنه شعور العاملين بالمؤسسة التي ينتمون إليها أنها لم تعد المكان المناسب لاستمرارهم ويرجع ذلك لأسباب تتعلق بالمؤسسة أكثر مما يتعلق بالموظفين وهذا في حد ذاته توجيه خطير يمس علاقته وولائه بالمؤسسة ويترتب عن ذلك نتائج وخيمة لكل من الطرفين (بوشلاغم، كوسة، 2020، ص 252)

يُعد الاغتراب الوظيفي ظاهرة نفسية واجتماعية سلبية تؤثر بشكل سلبي على العامل الفرد، فتعيق تطوره المهني وتؤثر على أداء المؤسسة. ويتجلى هذا الاغتراب في شعور العامل بعدم وجود هدف واضح من عمله، والإحساس بالعجز، والعزلة الاجتماعية، وغيرها من المظاهر السلبية التي تُعبر عن الاغتراب وتنعكس سلبيًا على أداء الفرد، مما يؤدي في النهاية إلى تراجع أداء المؤسسة ونجاحها. (lebsir, slimani,2024, p3)

- يعرف أيضا على أنه حالة من عدم الارتباط النفسي والاجتماعي التي يشعر بها الموظف اتجاه عمله والمؤسسة التي يعمل بها ويقع الاغتراب الوظيفي نتيجة لعدم تحقيق الموظف لما يرجوه من العمل أو بسبب شعوره بعدم الانتماء إلى الفريق أو المؤسسة التي يعمل بها (السلوادي، محمود، 2024، ص 24). ويعرفه "كنعان" : بأنه شعور ضعف الصلة بين العامل والوظيفة التي يؤديها، و ارتفاع درجة الاغتراب تشير الى علاقة ضعيفة بين العامل والوظيفة (بفجاجي، سنة 2023، ص7)

- ويشير "ماكس فيبر" : أن الاغتراب الوظيفي هو حالة يثبت فيها الموظف أنه عامل خارجي في وظيفته . (هزروشي، 2016، ص 28)

- ومن التعاريف الشائعة للاغتراب الوظيفي : ما هو إلا تلك المشاعر والاحاسيس التي يشعر بها العاملين في أنشطة التخطيط والتنظيم والرقابة أو تلك التي يشيع تواجدها بين الطبقات الإدارية في المنظمات، سواء كانت مواقعهم التنظيمية والوظيفية تقع ضمن الإدارة العليا أو الإدارة الوسطى أو الإدارة الإشرافية . (العمري ،سنة 2018، ص 280)

- وبناء على هذا فالاغتراب الوظيفي بمعناه هو ذلك الشعور بالغربة والعزلة الذي ينتاب الموظف في المنظمة التي يعمل بها، يأتي نتيجة لسوء التفاعل والتواصل الاجتماعي بينه وبين هيكلها و نمط إشرافها، ومحيط عمله وبين زملاء العمل، والجمهور وملتقى الخدمة، فيشعر الموظف أن المنظمة لم تعد مكانا مناسباً له مما يؤدي الى انخفاض انتمائه وولائه لها وينعكس شعوره هذا سلباً على تركيزه وقدراته والتزامه وبالتالي أدائه الوظيفي .

- ويعرف أيضاً بأنه شعور الفرد بالوحدة والتفكك وعدم الانتماء للوظيفة أو جماعة العمل (زاوي .موسي، 2021،ص571) .

أسباب الاغتراب الوظيفي :

قد أرجع الباحثين عبر الفكر الإداري وعلم النفس الشعور بالاغتراب الوظيفي لعدة عوامل وهي كما يلي:

1 - عوامل تعود على المنظمة :

- ضعف الفعالية الإدارية : ضعف الفعالية الادارية داخل المنظمة تؤدي الى عدم قدرتها على أداء المطلوب منها، وبالتالي التفكير في إعادة بنائها على مبادئ الإدارة السلوكية ومجارة التطور التقني من خلال مختلف الشروحات التي تسمح بمشاركة الجميع في إتخاذ القرارات، وإتباع خطوات بهدف الإرتقاء بالعمل الإداري من تخطيط، تنفيذ، التوثيق الفعال وفعالية الوقت .
- المكننة والأتمتة: نتيجة للأتمتة الأجهزة الحاسوبية في ظل الثورة التكنولوجية الحديثة جعل من ظاهرة الاغتراب الوظيفي تتفاقم بين العاملين كخطر مهدد للعلاقات الإنسانية في المنظمة بحيث يصبح الموظفين خاضعين للإرادة هذه التكنولوجية (خوجة، 2020، ص199).
- ضعف نظام الحوافز :

عدم وضوح نظام الحوافز وخضوعه للعلاقات الشخصية بين الموظفين و القيادة العليا يعد أحد العوامل المؤدية للاغتراب لدى الموظف في ظل غياب الموضوعية في تطبيق نظام الحوافز التي تعد من شروط نجاح أي منظمة (بن زاهي، 2007، ص 34)

• ضعف مستوى التدريب :

ضعف مستوى التدريب لدى العاملين يعد من العوامل التي تساهم في الاغتراب الوظيفي حيث يؤدي الى شعور الموظف بعدم الكفاءة، وعدم مواكبة متطلبات الوظيفة وعدم امتلاكه المهارات اللازمة ما يؤدي الى شعوره بعدم الفعالية وعدم القدرة على تحقيق النجاح (عبد النبي ، بدون سنة، ص 337).

• كبر حجم المنظمة :

كبر حجم المنظمة بمختلف هياكلها يؤدي الى تشتت جهود المدراء بين العمل الإداري ونمط الإشراف على الشؤون الفنية بالمنظمة، ما يؤدي الى شعور العامل أن الإشراف عليه من قبل الرئيس المباشر ضعيف ما يخلق نوع من عدم التساوي وغياب العدالة بين جهود العاملين وعدم الرضا عن العمل (خير الله، بن عبد الله، 2020، ص 148).

• الاحتفاظ بالمعلومات والخبرات :

الاحتفاظ بالمعلومات والخبرات وتخزينها وعدم نقلها تعد من الجوانب السلبية في منظمات العمل، ويعود السبب في ذلك في أغلب الأحيان إلى تخوف أصحاب الخبرات من الإستغناء عنهم وتعويضهم بكفاءات أخرى (سيفي، 2019، ص 111).

. ونجد كينستون يحدد أسباب الأغتراب الوظيفي ودواعيه في حديثه عن الأسباب الموضوعية المتمثلة في:

أ . الأسباب الاجتماعية والثقافية التي ترجع الى المجتمع الذي يعيش فيه الفرد والثقافة المنتشرة.

ب . الاسباب الاقتصادية المتمثلة في التحديات المدركة والإجراءات الصارمة وفقدان الاستقلالية.

ج أساليب التنشئة الأسرية والاجتماعية.

د التطور الحضاري السريع وتصارع القيم بين الأجيال (خلقة، فقعاص، 2015، ص 70).

عوامل تعود على الأفراد العاملين بالمنظمة : وتتضمن العديد من العوامل منها :

• الخوف وانعدام الأمن الوظيفي :

انعدام الأمن الوظيفي يجعل الموظف يعاني من الخوف ويصبح أقل تفاعلاً مع عمله ويؤدي الى تشتت الجهود المبذولة وقت الدوام الرسمي و يفقد بذلك الحافز للإبداع والمشاركة الفعالة ما ينتج عنه الانسحاب وعدم الولاء للمؤسسة وزيادة نوايا ترك العمل (أبو حماد، 2008، ص 32).

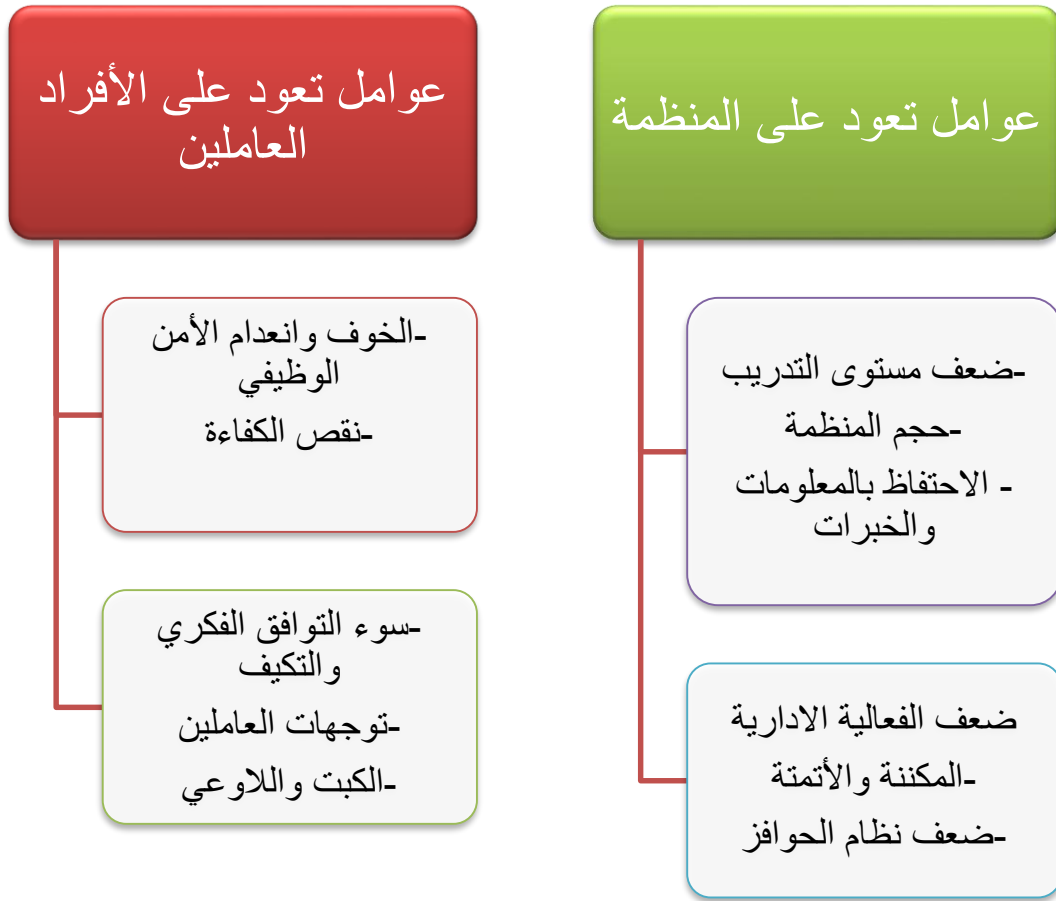
• **نقص الكفاءة :** نقص كفاءة العاملين في المنظمة يؤدي الى انخفاض مستوى الأداء، بحيث يرجع كل منهم سبب ضعف أدائه الى المنظمة التي يعمل بها، ونقص الكفاءة يؤدي الى غياب العاملين في العمل وانصراف بعضهم وقت العمل والدوام والمشاحنات بينهم وهذا ما يؤدي الى اغترابهم وظيفياً . (خالدية، 2018، ص 285).

• **سوء التوافق الفكري والتكيف :** إن العوامل التي يواجهها العامل في سبيل إشباع حاجاته بصورة منتظمة ودائمة، سواء كانت معوقات مادية أو معنوية تعقد الجهود المبذولة لكي يحقق ذاته داخل المؤسسة وينتهي به الأمر في الغالب الى سوء التوافق وعدم التكيف وشعور العامل بأنه داخل دائرة الإهمال هذا ما يدفع به الى البحث عن البدائل لتفريغ مشكلاته وانتشار هذه الحالة بين العمال يؤدي الى تزايد الاغتراب بينهم (بن يونس، 2022، ص 704).

• **توجهات العاملين :** عدم الملائمة بين قيم العمل وضوابطه وأهدافه مع توجهات العامل وقيمه ينجم عنه الاغتراب الوظيفي اي أن الهدف الذي يتجه عمل الفرد نحوه غير مرغوب فيه ومحيط العمل الذي يعمل في أجوائه لا يعطيه ما يستحقه (الكبيسي، 2005، ص 144).

• **الكبت واللاوعي :** الكبت النفسي هو آلية دفاعية يستخدمها الأفراد لقمع المشاعر والرغبات التي تتعارض و القواعد التنظيمية في بيئة العمل مما يؤدي الى شعور الموظفين بعدم الإرتباط بالمؤسسة وانعدام الإلتزام وتراجع الحافز وتجنب المشاركة الفعالة في العمل (قوري، مادي 2022، ص 46).

الشكل رقم (3) يوضح العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبتان

أبعاد الاغتراب الوظيفي :

تناولت العديد من الكتابات والدراسات في عدة مجالات منها علم النفس وعلم الاجتماع مفهوم الاغتراب وتعددت الأبعاد والمظاهر التي من خلالها تحديد هذا المفهوم ومن بين أكثر هذه الأبعاد انتشارا واستخداما نجد تلك التي حددها سيمان (1959) في مايلي :

1العجز أو فقدان السيطرة (lessness power): يشير الى إحساس الفرد بعدم قدرته على التأثير في المواقف الاجتماعية التي يواجهها، فالشخص المغترب يجد نفسه غير قادر على تحديد مساره أو التأثير في مجريات الأحداث وإتخاذ القرارات المصيرية المتعلقة بحياته ومستقبله، مما يؤدي الى شعوره بالعجز عن تحقيق ذاته، ويفقد السيطرة على تصرفاته وأفكاره ورغباته. (مرابط، اقطي، 2022، ص546)

كما يعتبر العجز ظاهرة اجتماعية نفسية أكثر منه حالة موضوعية في المجتمع (sarfar، 1997، ص51)

وبهذا فإن العجز في محيط العمل يعني في صورته البسيطة شعور العامل بأنه غير قادر على التواصل مع الآخرين والتأثير فيهم، ولا يستطيع التحكم في واقعه بسبب فقدانه لحرية كونه يعيش تابعا لغيره، ويصبح عاجزا على اتخاذ أي قرار أو ابداء أي رأي يتعلق بمحيطه. (العمري، 2019، ص148). ويتمثل في عدم قدرة الفرد على السيطرة على سلوكياته، وانخفاض قدرته على التحكم في تصرفاته، ما يجعله يشعر بعدم القدرة على التأثير في المواقف والأفراد. ويؤدي هذا الشعور إلى الإحساس بالعجز والاستسلام للظروف المحيطة (القواص، الفراج، 2024، ص7).

لا يمتلك العمال السيطرة على سير العمل، كما أنهم لا يشاركون في اتخاذ القرارات التنظيمية (ceylan,sulu,2011,p67).

2اللامعنى (lessness meaning): يشير هذا المفهوم إلى إحساس العاملين بالفراغ نتيجة غياب أهداف رئيسية تمنح عملهم معنى، مما يؤثر على اتجاهاتهم ومستوى نشاطهم ومدى توافقه مع طموحاتهم وأهدافهم الشخصية، وهذا ما يؤدي بهم إلى الشعور بالإحباط وهذا ما يجعلهم غير قادرين على إدراك أهمية ما يقومون به. كما أشار سيمان إلى أن فقدان العاملين للمعنى يظهر عندما يشعرون بأن عملهم لا قيمة، ويرونه مجرد وسيلة لتحقيق أهداف ليست ذات أهمية بالنسبة لهم. مما يؤدي إلى ضعف قدرتهم على إدراك ما يتوقع منهم إنجازه أو فهم توجيهات رؤسائهم. (حواله، حسينة، 2019، ص359).

وتعني كذلك في فقدان العلاقة بين الفرد وبين الأهداف الأساسية بمعنى عدم وضوح في المهام الموكلة له الأمر الذي يؤثر على الإنسجام في العمل ويقصد به شعور الشخص بأن الحياة قد فقدت معناها ودلالاتها، مما يؤدي لفقدان مسوغات استمرارها، و ينتج هذا الشعور بسبب الإحباط وعدم إشباع الحاجات، وهو يدل عن نوع من الضياع، يعجز فيه العامل عن توجيه سلوكه نحو أهداف محددة. ربط البعض ضعف المعنى بالمدخلات التي يستقبلها الشخص من بيئته، والتي يصعب فهمها وإيجاد معنى لها. وعليه يمثل اللامعنى افتقار العامل لوجود أهداف تعطي معنى لوجوده في المنظمة، وتستنقطب نشاطه وتتفق مع اهتماماته، مما يدل على فقدان العامل القدرة على إدراك العلاقة بينه وبين عمله، وبينه وبين نظام العمل. (جبلي، 2021، ص38)

3اللامعيارية (nornlessness): اللامعيارية أو فقدان المعايير ويقصد بها عدم تمسك الأفراد العاملين بالمعايير والضوابط والأعراف الاجتماعية .

واللامعيارية هي غياب نسق منظم للمعايير الاجتماعية مما يؤدي إلى مغايرة معايير الدين والقانون والعرف وعدم مسايرتها ويستخدم مصطلح اللامعيارية لها ثلاثة معاني وهي:

أ التفتك الشخصي: وخاصة هذا النوع الذي يؤدي إلى وجود من يفتقدون الإرشاد هو القانون وذلك ما يهدد البناء والتماسك الاجتماعي.

ب) الموقف الذي يشهد صراعا بين المعايير وبين الجهود التي يبذلها الفرد لمسايرة المعايير.

ج) الموقف الاجتماعي الذي تغيب فيه المعايير نتيجة التغييرات الاجتماعية والثقافية التي تغلب التوقعات السلوكية العادية للفرد. (خوجة، 2020، ص191)

يشعر الفرد بأن القواعد والمبادئ المفروضة من قبل المجتمع لا معنى لها. في هذه الحالة يلجأ الفرد إلى أساليب وسلوكيات لا تحظى بدعم أو قبول مجتمعي وقد ينشأ هذا الشعور نتيجة لعدم كفاءة القواعد أو كثرتها، أو التعارض فيما بينها. (erdem,2014,p536)

وهو شعور الفرد بأن الوسائل غير المشروعة مطلوبة، وأنه بحاجة لها لإنجاز أهدافه وهذه الحالة تنشأ عندما تنفك القيم والمعايير الاجتماعية وتفشل في السيطرة على السلوك الفردي وضبطه (طيفور، مقراني، 2024، ص262)

1) العزلة الاجتماعية (social isolation): يقصد بها شعور الفرد بالعزلة والغربة عن الأهداف السائدة وفي هذه الحالة الفرد يصبح لا يشعر بالانتماء الى المجتمع، وتتميز بضعف الروابط الاجتماعية بين الفرد والزملاء. (خالدية، 2018، ص287)، وهي إحساس الفرد بالوحدة في محيط عمله، ومحاولته الابتعاد عن العلاقات الوظيفية أو الاجتماعية السائدة في محيط عمله.

تُعرّف العزلة الاجتماعية على أنها حالة نفسية يشعر فيها الفرد بالوحدة والفراغ العاطفي، نتيجة لضعف وانعدام الروابط والعلاقات الاجتماعية القريبة والداعمة. وقد يحدث ذلك حتى في ظل وجوده ضمن جماعة أو بيئة اجتماعية، مما يوّلّد شعورًا بعدم الانتماء. كما ترتبط العزلة غالبًا بالإحساس بالرفض من قبل الآخرين، والانفصال عن الأهداف والقيم الثقافية السائدة في المجتمع، مما يؤدي إلى فجوة بين طموحات الفرد والمعايير الاجتماعية المحيطة (مرباح، ونوغي، 2016، ص187).

الشكل رقم (4) : يوضح أبعاد الاغتراب الوظيفي



المصدر : من إعداد الطالبتان

مراحل الاغتراب الوظيفي :

تمر ظاهرة الاغتراب الوظيفي بثلاثة مراحل متتالية يمكن تلخيصها كالآتي :

(1) مرحلة الاغتراب النفسي :

في هذه المرحلة يبدأ الموظف بالشعور بأن العلاقة بينه وبين المنظمة التي يعمل فيها قد فقدت توازنها الطبيعي، ولم تعد كما كانت في السابق. يشعر بأن هناك نوعاً من التوتر يسود بيئة العمل، وأن قيمته الوظيفية والاجتماعية في نظر المنظمة قد تراجعت ومع مرور الوقت يشعر وكأن المنظمة قد تجاهلته أو تخلت عنه، فيدخل في حالة من الإهمال والنسيان.

هذا الشعور يدفعه إلى تكوين اتجاهات سلبية تجاه المنظمة، وقد يعتقد أن كل الصعوبات والمشكلات التي يواجهها في عمله ناتجة عن تقصير المنظمة في دعمه أو الاهتمام به. وتتفاقم هذه الحالة النفسية إذا لم يجد من يتحدث معه أو يستمع إليه من المسؤولين داخل المنظمة، مما يزيد من شعوره بالعزلة والضيق (كرباع، 2020، ص24).

يشير إلى حالة من الانفصال العاطفي والانخراط المحدود التي يعيشها الفرد داخل بيئة العمل، حيث يبدأ الموظف بالشعور بانهايار العلاقة الوظيفية والاجتماعية التي تربطه بالمنظمة. وتتميز هذه المرحلة بضعف الانتماء التنظيمي، وتدهور الإشباع النفسي الناتج عن العمل، مما يؤدي إلى تراجع في الهوية المهنية للفرد.

(2) مرحلة الاغتراب الذهني :

تعد هذه المرحلة امتداد لمرحلة الاغتراب النفسي ولكنها أكثر خطرا على المؤسسة والموظفين، حيث تتميز هذه المرحلة بالشروود الذهني وعدم القدرة على التركيز لدى العاملين ويبدو على بعضهم الاكتئاب، وتكثر أخطاء الأداء الوظيفي نوعا ما، وتتدنى لدى العاملين القدرة على التعلم ويفقدون الرغبة في التكوين والتدريب ويكثر بذلك طلب العطل والاجازات والبحث عن أي سبب يمكن أن يعطي للموظف مبررا للابتعاد عن جو المؤسسة وتمثل مستوى متقدماً من الاغتراب الوظيفي، وتُعد من أكثر المراحل خطورة سواء على الموظف أو على أداء المنظمة ككل. في هذه المرحلة، يعاني الموظف من انخفاض ملحوظ في الانتباه والتركيز، ويدخل في حالة من التشتت الذهني المزمن، وهو ما ينعكس بشكل مباشر على جودة الأداء الوظيفي من خلال كثرة الأخطاء وضعف الإنتاجية.

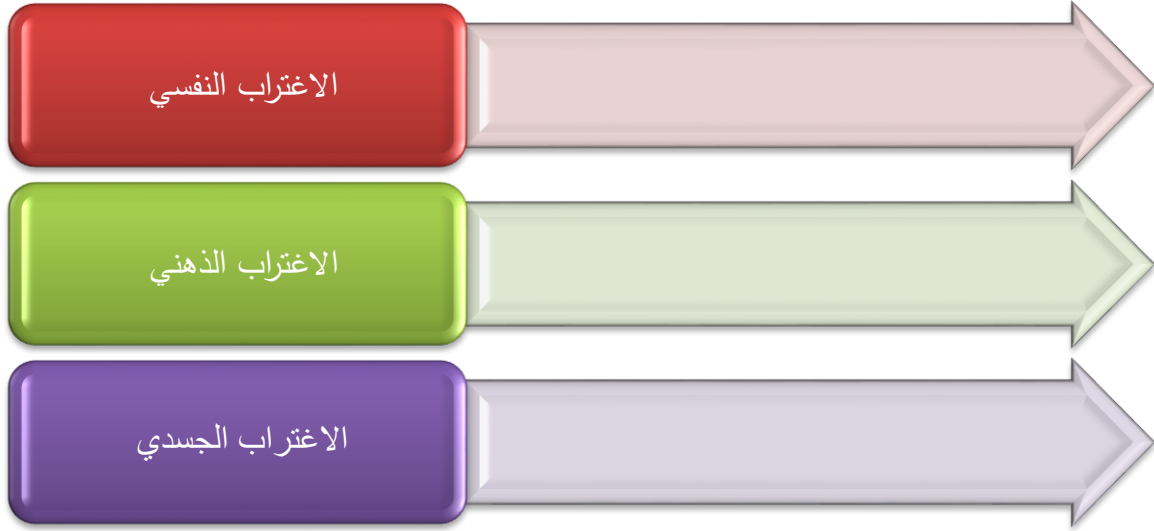
وتظهر على الموظف مؤشرات نفسية وسلوكية مثل فقدان الاهتمام، الانسحاب المعرفي، تدني الحافز للتعلم أو تطوير الذات، وضعف الاستجابة لبرامج التدريب أو التكوين المهني. كما يتسم سلوكه المهني بعدم المبادرة، وكثرة التغيب، وطلب الإجازات بصورة متكررة، كمحاولة للهروب من البيئة التنظيمية التي لم يعد يشعر فيها بالراحة أو بالانتماء (جيلاني ، 2022، ص ص514 515)

وفي ضوء ذلك، فإن هذه المرحلة تمثل تراجعاً خطيراً في مؤشرات الرضا الوظيفي، وتُعبّر عن فقدان الموظف للتماهي النفسي والمعرفي مع أهداف المؤسسة، مما يُهدد بالتسرب النفسي أو الفعلي من بيئة العمل إذا لم تُتخذ التدخلات المناسبة.

(2) مرحلة الاغتراب الجسدي :

يصبح الاغتراب الوظيفي اغترابا كلياً حيث يكثر الغيابات والتأخر عن العمل والخروج أثناء العمل والانصراف قبل نهايته وتكثر الاستقالات الجماعية داخل المؤسسة وتصبح الصراعات بين الأفراد المشرفين واضحة ويفقد الرؤساء المباشرون القدرة على السيطرة على الأمور (مرابط . أقطي، 2022، ص546)

شكل رقم (5) يوضح مراحل الاغتراب الوظيفي



المصدر : من إعداد الطالبتان

الأثار الناجمة عن الاغتراب الوظيفي :

الاغتراب الوظيفي وأثاره لا يمكن حصرها في مجرد أحداث عرضية فهي بمثابة عقبات تنظيمية لتعدد وتباين أسبابها وأثارها وفي المجمل يمكن أن نلخص الأثار الناجمة عن الاغتراب الوظيفي في النقاط الرئيسية التالية:

1. ارتفاع معدل دوران العمل وزيادة الصراعات التنظيمية .
2. عدم الرضا عن العمل وعدم تحقيق الفرد لميوله المهنية من جهة ومايريدده الآخرون داخل التنظيم من جهة أخرى (القواص، الفراج، 2024،ص 55).
3. الشعور بعقم المعايير الاجتماعية وضعف الانتماء لدى العمال الإداريين داخل المنظمة
4. السلوكيات السلبية من خلال التمرد والعمل على التغيير فالموظفين العاملين قد يظهرون سلوكيات متمردة كالاستهزاء بالسياسات وتجاهل التعليمات مما يؤدي الى انخفاض الالتزام، كما ان العمل على التغيير قد يحفز على الاحساس بالاغتراب لدى العمال الإداريين في ظل روتينية العمل المعتاد عليها (بركات، 2006،ص86).
5. انخفاض الإنتاجية من أبرز الأثار الناجمة عن الاغتراب الوظيفي نتيجة شعوره بالانفصال في عمله ولعدم تلقيه الدعم المطلوب لتجاوز هذا الشعور.
6. تراجع الدافعية نحو العمل وغياب روح الابتكار.
7. زيادة مشاعر القلق والتوتر التنظيمي وضعف الانتماء لدى العمال.

8. التعرض للأمراض النفسية وسوء التكيف : يتعرض الفرد المغترب وظيفيا لاضطرابات نفسية متنوعة (الاكتئاب، الاحتراق النفسي، الارهاق الانفعالي) نتيجة الضغط المستمر ينجم عنه سلوكيات إنسحابية للموظف (العمرى، معدن ،2018،ص290)

نظريات الاغتراب الوظيفي :

الاغتراب عند هيغل Higel

يعد هيغل أول من استخدم لمصطلح الاغتراب منهجيا منظما، ذا طابع مزدوج وهذا الاستخدام المزدوج لمفهوم الاغتراب نعني به ذلك الاستخدام الذي يشير الى سلب كل الحرية والمعرفة، وقد كان اهتمام هيغل بالاغتراب منصبا على هذين البعدين بعد سلب الحرية وبعد سلب المعرفة، فتطرق لقضية سلب المعرفة وعلاقتها بالاغتراب عندما تحدث عن التأليف بين الحرية والضرورة ويلاحظ أن هيغل قد ميز في كتابه بين مجالين للاغتراب :

. الاغتراب الإيجابي المقبول :والذي أسماه بالتخارج وهو تمام المعرفة بذاتها إذ أن المعرفة المطلقة تضمن الاغتراب بقدر ما تحتوي في الحين نفسه حركة نحو التخطي.
 . الاغتراب السلبي :وهو تخارج لم يعرف بذاته إلا بوصفه حقيقة قائمة على امتلاك أبعاد العالم واستدماج الوعي به .(عبد المالك .توماري .2021.ص24)

الاغتراب عند ماركس :ركز ماركس في تناوله لموضوع الاغتراب على فكرة سلب الحرية، تلك الفكرة صاحبة لطبيعة العلاقات السائدة في النظام الرأسمالي، وانطلق في دراسته للاغتراب من نقده لأفكار هيغل وما تضمنه الاقتصاد السياسي الكلاسيكي من مبادئ

طرح ماركس الاغتراب من منظور تاريخي، اقتصادي وسياسي محدد، ويبيد ماركس نقدا شديدا للاغتراب الديني الذي حسبته يعكس الاغتراب الاقتصادي الاجتماعي، ركز ماركس على الاغتراب الاقتصادي بشكل كبير لأنه اعتبره اغتراب في الحياة الواقعية للإنسان.

ينشأ الاغتراب الاقتصادي من وجود طبقة عظمى محرومة من الملكية في المقابل وجود طبقة الأقلية المالكة وشديدة الثراء، ومن خلال العمل تبذل الطبقة الأولى كامل قوتها من اجل زيادة الإنتاج في حين يكون نتاج العمل ليس ملكا لها وبالتالي تغترب الذوات من أصحابها.اغتراب الانسان في عمله هو اغتراب عن الذات وعن العلاقات الاجتماعية التي تثبت انسانيته . (مساعدية، 2013،ص ص 28 29)

ويوضح ماركس توجهه حول الاغتراب في العمل في قوله : ان العامل يزداد اغترابا كلما زادت الثروة التي ينتجها، وكلما زاد انتاجه قوة ودرجة يصبح العامل سلعة أكثر رخصا كلما زاد عدد السلع التي يخلقها فمع القيمة المتزايدة لعالم الأشياء ينطلق في تناسب عكسي انخفاض قيمة عالم البشر والعمل لاينتج سلعا فحسب وإنما هو ينتج ذاته وينتج العامل كسلعة وهو يفعل ذلك بنفس النسبة التي ينتج بها السلع عموما.

لقد ميز ماركس بين ثلاثة أنواع للاغتراب وهي على التوالي : اغتراب عن الذات ثم اغتراب عن الآخرين وعن الطبيعة ويرى ماركس أنه في سبيل القضاء على مشكلة الاغتراب يجب تغيير البناء الاجتماعي في المجتمع ككل.(بوشلاغم، كوسة، 2019، ص432)

نظرية ماكس فيبر :

ماكس فيبر تناول موضوع الاغتراب، وخاصة موضوع اغتراب الفرد عن عمله فهو يرى بأن الجندي الحديث مفصول عن وسائل العنف والعالم منفصل عن وسائل التحديث والموظف المدني مفصول عن الإدارة وهو بالتالي ينظر الى الاغتراب كظاهرة اجتماعية، بعكس ماركس الذي يرى بأن الاغتراب في العمل هو ناجم عن ظروف العمل وناجم عن تقييد الحرية في العمل. كما يشير الى أنه في حالة أن العمل لم يمنح العامل الذاتية الفردية و المسؤولية وتحقيق الذات فإنه من الممكن أن يخلق هذا حالة من الاغتراب. (عواد،2011، ص15)

حيث اهتم ماكس فيبر بمفهوم الاغتراب من ثلاثة جوانب أساسية :

الاعتماد المفرط على القواعد والإجراءات : مما يضعف روح الابداع والابتكار ويحول العامل الى مجرد منفذ للأوامر .

سيطرة الإدارة : حيث تتحكم المؤسسات في العمل والموظفين، مما يؤدي الى فقدان الحرية والاستقلالية .
البيروقراطية كأداة ضبط وتنظيم : لكنها في الوقت ذاته تسلب العامل هويته وتحوله الى جزء من آلة إدارية ضخمة.

بينما رأى ماكس أن الاغتراب ناتج عن الرأسمالية، اعتبر فيبر أن العقلانية المفرطة في العمل تؤدي أيضا الى هذه الظاهرة، مما يؤدي الى مجتمع يفتقد للمرونة والحلول الإبداعية (العمرى، شريفة،2019، ص140)

نظرية روبرت بلونر :

يرى بلونر أن الاغتراب يوجد عندما يكون العمال غير قادرين للسيطرة على عمليات عملهم المباشرة وغير قادرين على تطوير الشعور بالفرص، وبالعلاقة وظائفهم بكل إنتاج التنظيم وغير قادرين على الانتماء للمجتمعات الصناعية المتكاملة.

ونلخص أهم أفكار روبرت بلونر في النقاط التالية :

. البناءات البيروقراطية مشجعة على الشعور باللامعنى

. تقسيم العمل والتخصص في التنظيمات يؤدي الى الاغتراب

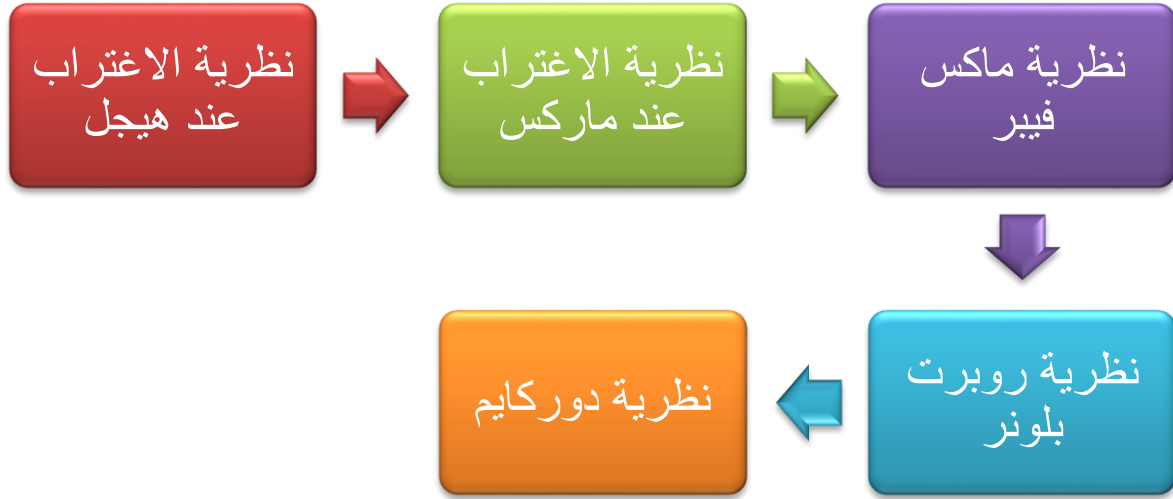
. يمكن القضاء على بعد فقدان السيطرة لاغتراب العمل من طرف العمال أنفسهم بالسيطرة على أحوال أعمالهم.

. هناك علاقة بين العزلة الاجتماعية واللامعيارية في التنظيمات .(العمرى، شريفة، 2019، ص 140

(141)

الاغتراب عند دور كايم(Durkheim): تناول مفهوم الاغتراب في سياق تحليله لظاهرة الأنومي أو اللامعيارية، والتي تعني فقدان المعايير فهو يعتقد أن سعادة الانسان لا يمكن تحقيقها بصورة مرضية ما لم تكن حاجته متناسبة، أو متوازية مع الوسائل التي يملكها لإشباعها، فإذا كانت الحالة تتطلب أكثر مما يستطيع أن يناله، أو أنها تشبع بطريقة متناقضة بما يحقق قناعته فإنه يحس بألم وخيبة وإحباط. وأشار إلى أن غربة الانسان وبعده عن التضامن الاجتماعي هما مصدر اغترابه عن المجتمع الحديث. وينظر إلى الاغتراب من وجهة اجتماعية بأنه شعور الفرد بالانفصال عن جانب أو أكثر من جوانب المجتمع كالشعور بالانفصال عن الآخرين، أو الشعور بالتباعد أو عدم المشاركة في الأهداف والتقاليد والاعراف السائدة في المجتمع، فقدان المعايير، أو ثقافة ما بالإضافة إلى أنه تسوده مشاعر الرفض والنقمة. كما يصحب الشعور بالاغتراب إحساس بالألم والحسرة أو بالتشاؤم واليأس.(خنشول، زغير، 2021، ص 287).

الشكل رقم (6) يوضح نظريات الاغتراب الوظيفي



استراتيجيات التعامل مع الاغتراب الوظيفي :

تعتمد المنظمات على إستراتيجيات للحد من انتشار ظاهرة الاغتراب الوظيفي كونها تشكل عائقا أمام مسارات التطوير وكفاءة الإنتاج في مختلف المؤسسات خاصة داخل الوسط العمالي وبالأخص القطاع التعليمي، وترى إجلال يرى (1993) أن مواجهة الاغتراب يتم عن طريق تحقيق الإنتماء بين الأفراد العاملين، ونتيجة لذلك توجد مجموعة متنوعة من الاستراتيجيات والأساليب التي يمكن توظيفها للحد من هذه الظاهرة والتغلب عليها في بيئة العمل ومن بين الإجراءات والاستراتيجيات التي يجب اتخاذها مايلي:

1. توفير الظروف والوسائل الاساسية واللازمة للعمال من خلال تنمية روح المبادرة بينهم وتقوية علاقة العامل بالمؤسسة وإنشاء وحدات للبحوث النفسية والاجتماعية من شأنها دراسة مشكلات العاملين و الوقوف عليها وخلق الانسجام بين العامل وعمله.
2. التصدي للأسباب النفسية والاجتماعية الغتراب والكشف عنها مبكرا ووضع الحلول الوقائية والعلاجية لمشكلات العاملين .(دياب، 2018،ص63)
3. العمل على قهر مشاعر الاغتراب الوظيفي بتقبل العامل لمهنته وتكييف قدراته واستعداداته وإستفادة من طاقته.
4. مواكبة التغيرات التنظيمية من خلال تحسين بيئة العمل وإزالة الظروف السيئة التي تعيق العامل في عمله.
5. تعديل سياسات الحوافر والمكافآت بما يكفل توزيعها بشكل عادل بين العاملين مع الأخذ بعين الاعتبار مكافأة العاملين المجتهدين في عملهم.

6. بناء فلسفة إدارية تتضمن متغيرات ايجابية اتجاه الأفراد وأنشطتهم المختلفة تؤثر بدورها في قدراتهم برفع معدلات الأداء لديهم وتحقيق الالتزام التنظيمي والإنتاجي فينعكس ذلك على الخصائص الإيجابية لجماعة العمل فتقل مشاعر الاغتراب لديهم.

7. الوعي بالاغتراب الوظيفي بين الأفراد العاملين بتوعية على مخاطر العزلة وبت روح التفاؤل للقضاء على التناقضات الاجتماعية والنزاعات اللاعقلية التي فرضت عليهم .

8 . المشاركة في إتخاذ القرارات من خلال توفير قدر من الحرية للعامل في تحديد خطوات

تسيير العمل بمشاركة الأفراد العاملين داخل المنظمة تقلل من الشعور بفقدان القوة فالأعضاء

المشاركين في المنظمة أقل شعورا بفقدان القوة بالمقارنة بالأعضاء غيرالمشاركين.(بوقفحة ، 2022،

ص26)

من خلال هذا نرى أن الاغتراب الوظيفي يمثل عائقا كبيرا يؤثر سلبا على إنتاجية المؤسسات، خاصة التعليمية منها لمواجهة هذه الظاهرة تتوفر عدة استراتيجيات فعالة يمكن تطبيقها للتخفيف من اثارها السلبية وتحسين بيئة العمل ، وتتمحور هذه الحلول حول تعزيز الشعور بالإنتماء والمشاركة الفعالة للموظفين، مما يساهم في رفع الروح المعنوية والإنتاجية العامة للمؤسسة.

خلاصة الفصل :

من خلال عرضنا لهذا الفصل نستخلص أن الاغتراب الوظيفي يعد مشكلة بارزة و متميزة في العصر الحديث كظاهرة نفسية تؤثر على الأفراد في بيئة العمل، حيث بدأ النقاش حول الاغتراب كمصطلح في بداية القرن العشرين حيث تناول المفكرين في نظرياتهم تطور تأثيره على النفس البشرية في جوانب مختلفة باختلاف الظروف المحيطة بالفرد ليشمل لاحقا المراحل والأنواع والمسببات التي تسهم في شعور الفرد بالعزلة والعجز والاعتراب في بيئة العمل .

كما تم التوصل من خلال هذا الفصل كذلك الى الآثار الناجمة عن الاغتراب الوظيفي وما يتركه من انعكاسات سلبية على المنظمة مما يستدعي وضع إستراتيجيات بوسائل فعالة من شأنها أن تحد أو تمنع هذه الظاهرة من الإنتشار.

الجانب التطبيقي

الفصل الثالث

الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

1- الدراسة الاستطلاعية

2- حدود الدراسة

3- المنهج المستخدم

4- مجتمع الدراسة

5- أدوات جمع البيانات

- المقابلة

- الاستبيان

6- أساليب معالجة البيانات

خلاصة

تمهيد :

بناء على ماتم استعراضه في الجانب النظري، وبهدف تحديد المشكلات البحثية وأهدافها بدقة، بالإضافة الى مراجعة الأدبيات السابقة والدراسات الميدانية نسعى من خلال هذا الفصل عرضا تفصيليا شاملا للمنهجية والإجراءات التي تم اتباعها في الجانب الميداني من الدراسة، وذلك بهدف التعرف على مستوى الاعتراض الوظيفي لدى العمال الإداريين بكلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية بجامعة **20 أوت 1955** سكيكدة.

وسنتطرق في هذا الفصل للدراسة بداية بقيامنا بالدراسة الاستطلاعية وتحديد مجتمع الدراسة وعينة الدراسة المختارة والمنهج المعتمد وسيتم أيضا توضيح الأدوات البحثية المستخدمة في جمع البيانات من أفراد العينة مع تحديد الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات وتحليلها وكذا التأكد من صدق وثبات أداة الاستمارة .

الدراسة الاستطلاعية :

تعتبر الدراسة الاستطلاعية خطوة هامة في البحث العلمي، إذ تمثل مرحلة تمهيدية على الباحث القيام بها قبل إجراء دراسته النهائية، فهي تمهد له الطريق لاستكشاف ميدان بحثه وتقديم له لمحة أولية حول محتوى موضوعه، وذلك أنها تساهم بدرجة كبيرة في دعم المجال البحثي ككل كالجانب النظري، إضافة إلى التعرف على مجتمع الدراسة وضبط العينة وطريقة اختيارها، تحديد المنهج المناسب للدراسة وأدوات جمع البيانات، كما أنها تقدم للباحث تصورا لكيفية إجراء وسير الدراسة، وخاصة التأكد من مدى توفر موضوع الدراسة في المؤسسة المستقبلية، للانتقال إلى الدراسة النهائية من الدراسة الميدانية وبفضل هذه الخطوة المنهجية يمكن للباحث تجنب العقبات، مما يضمن تحقيق نتائج أكثر دقة ومصداقية .

وقد تم إجراء الدراسة الاستطلاعية وفق خطة منهجية يمكن توضيحها كما يلي :

أهداف الدراسة الاستطلاعية : نسعى من خلالها إلى تحقيق الأهداف التالية .

- تساعدنا في جمع المعلومات حول دراستنا
- التعرف على ميدان الدراسة ومعاينة أفراد المجتمع ومعرفة مختلف خصائصه
- ضبط موضوع ومتغيرات الدراسة النهائية
- ضبط العينة وتحديد حجمها ومختلف الخصائص التي تميزها وطريقة اختيارها
- اختيار المنهج المناسب للدراسة
- تزويدنا ببعض الوثائق الإدارية المتمثلة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة
- معرفة الصعوبات التي يمكن مواجهتها أثناء إجراءنا للدراسة، والعمل على تفاديها
- تساعدنا في بناء أدوات الدراسة

عينة الدراسة الاستطلاعية :

اعتمدنا في دراستنا الاستطلاعية على أداة المقابلة، حيث قمنا باختيار عينة مقصودة تتكون من 5 عمال إداريين بكلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية جامعة سكيكدة، ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمدنا على المقابلة نصف الموجهة وهي: "حوار يدور بين الباحث والشخص الذي تتم مقابلته ولكي تحقق المقابلة الهدف المرجو منها يجب أن تقوم علاقة ودية بين الباحث والشخص الذي تتم مقابلته، فهي لقاء بين الباحث الذي يقوم بطرح مجموعة من الأسئلة حول موضوع معين على أشخاص محددين وجها لوجه وبنفسه يقوم بتدوين

الأسئلة". (دشلي، 2016، ص93)، حيث تمت صياغة مجموعة من الأسئلة وبعد التأكد من أنها مناسبة تم طرحها على عينة الدراسة وكانت الأسئلة تدور حول النقاط التالية:

. بالنسبة لأسئلة بعد العجز :

- كيف ترى تقدير المسؤولين لعملك ومدى اهتمامك بعملك ؟
- مارأيك في الفرص المتاحة للتغيير والتطوير في هذه الوظيفة ؟
- ماهو شعورك بما يحدث من تغيرات التي تحدث ؟
- ما مدى استقلاليته في اتخاذ القرارات المتعلقة بمهامك اليومية ؟

. أسئلة بعد اللامعنى

- هل تشعر بالحرية أثناء ممارسة عملك ؟
- على أي أساس يتم تقدير عملك ؟
- ما مدى مشاركتك في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل ؟

. أسئلة بعد اللامعيارية :

- كيف تصف تجربتك في محيط عملك
- كيف يتم التعامل مع القوانين داخل المؤسسة ؟ وهل ترى أنها مطبقة بشكل صارم أم يسمح ببعض الاستثناءات ولماذا ؟
- هل توجد ثقة متبادلة بين زملاء العمل ؟
- وماهي العوامل التي ترى أنها تعزز أو تعيق بناء هذه الثقة داخل الفريق ؟

. أسئلة بعد العزلة الاجتماعية :

- مارأيك في الوظيفة التي تشغلها من ناحية الامتيازات والنقائص ؟
- الى أي مدى تستطيع تكوين علاقات صداقة في بيئة العمل ؟
- مالذي تفعلونه لتعزيز روح الفريق؟
- كيف هي علاقتك مع زملائك في العمل ؟

عرض نتائج الدراسة الاستطلاعية :

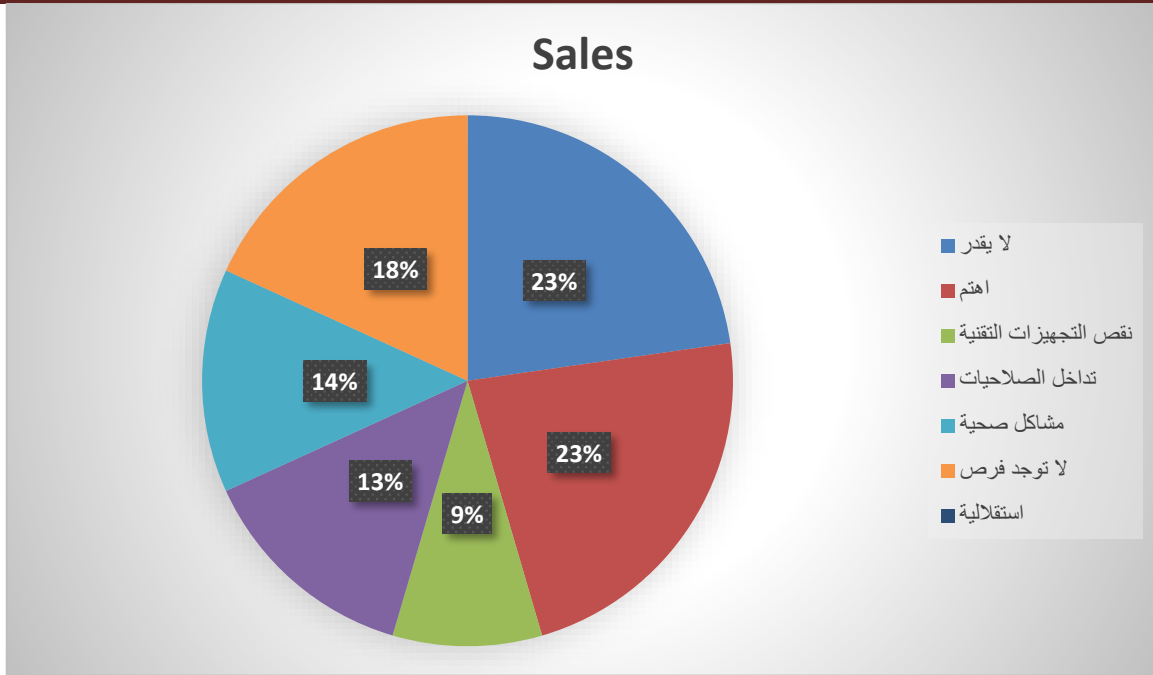
- استجابات أفراد عينة الدراسة على أسئلة بعد العجز:

الجدول رقم (2) يوضح مؤشرات بعد العجز

| المؤشر | التكرار | النسبة المئوية |
|-----------------------|---------|----------------|
| لا يقدر | 5 | 19,23 % |
| أهتم | 5 | 19,23 % |
| نقص التجهيزات التقنية | 2 | 07,69 % |
| تداخل الصلاحيات | 3 | 11,53 % |
| مشاكل صحية | 3 | 11,53 % |
| لا توجد فرص | 4 | 15,38 % |
| استقلالية | 4 | 15,38 % |
| المجموع | 26 | 100 % |

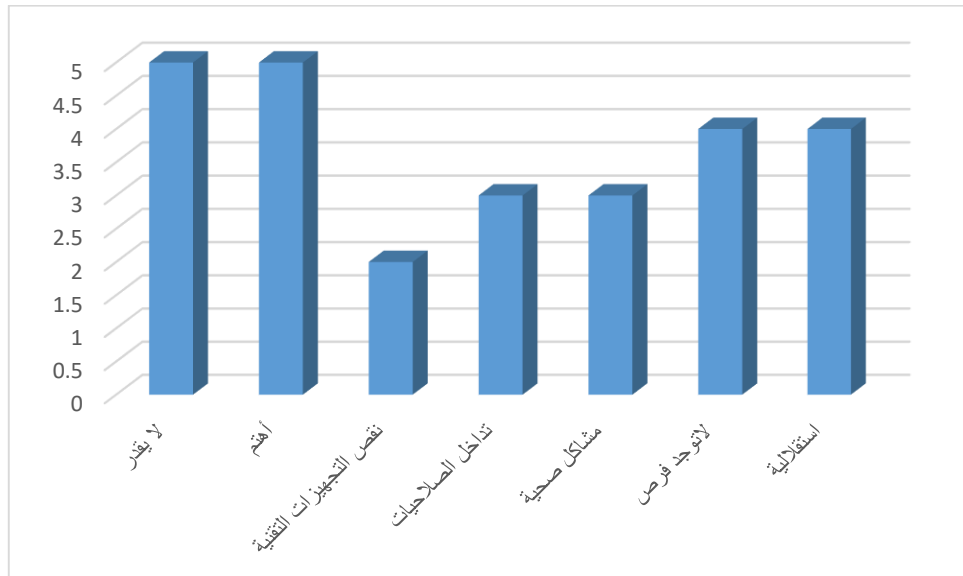
من خلال الجدول نجد أن معدل التكرارات فيما يخص كيف ترى تقدير المسؤولين لعملك وما مدى اهتمامك بعملك فقد كل من المؤشرات لا يقدر وأهتم بمعدل تكرارات 5 وبنسبة تقدر ب 19,23 % يظهر أن هناك شعورا بعدم كفاية التقدير والاهتمام من قبل المسؤولين هذا يعني أن الموظف قد يشعر بالإحباط ونقص التحفيز، أما فيما يخص السؤال ماهي العوامل والظروف التي تعيق عملك فقد تم بمؤشر نقص تجهيزات التقنية بتكرار 2 ونسبة 7 69 % وهذا يشير الى قلة المعدات التكنولوجية تعتبر عائقا محدودا لدى بعض العمال مما يؤدي بهم للعزلة في العمل واللامبالاة . أما في ما يخص السؤال الثالث تلك بمؤشرين تداخل الصلاحيات ومشاكل بتكرار 3 ونسبة مئوية 11,53 % يظهر وجود بعض العقبات في توزيع الصلاحيات على الرغم من أن هذه النسبة منخفضة أما بالنسبة لسؤال الرابع ما مدى استقلاليتك في اتخاذ القرارات المتعلقة بمهامك اليومية فكل بمؤشر الاستقلالية بتكرار 4 ونسبة مئوية 15,38 % يدل على أن هناك شعورا بعدم وجود فرص كافية لتعزيز الاستقلالية في العمل وتشير الى أهمية توفير بيئة عمل تشجيع على اتخاذ المبادرة وتعزيز قدرة الأفراد على اتخاذ القرارات .

الشكل رقم (7) دائرة نسبية توضح النسب المئوية لبعء العجز



المصدر: من إعداد الطالبتان

الشكل رقم (8) أعمدة بيانية توضح مؤشرات بعد العجز



المصدر: من إعداد الطالبتان

استجابات أفراد عينة الدراسة على أسئلة بعد اللامعنى :

الجدول رقم (3) يوضح مؤشرات بعد اللامعنى

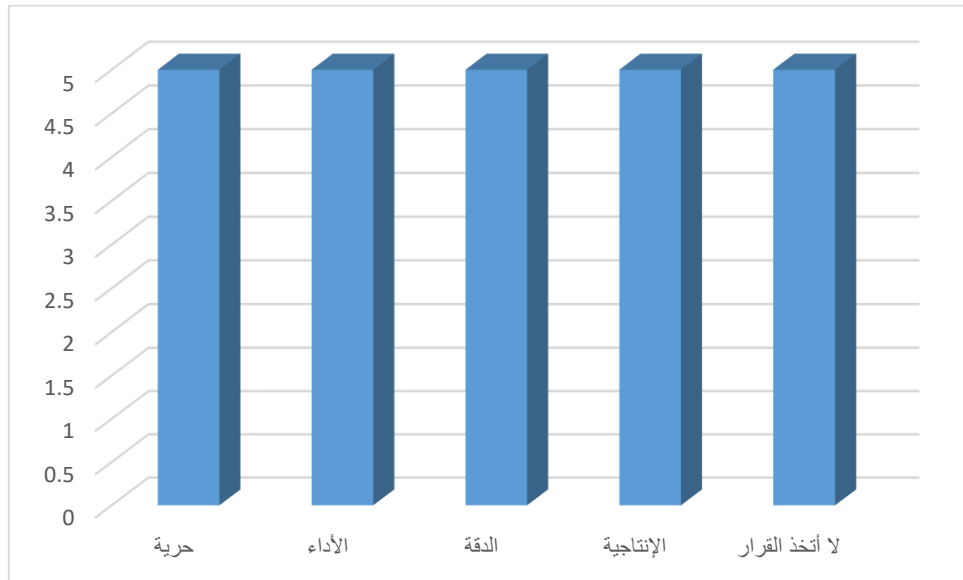
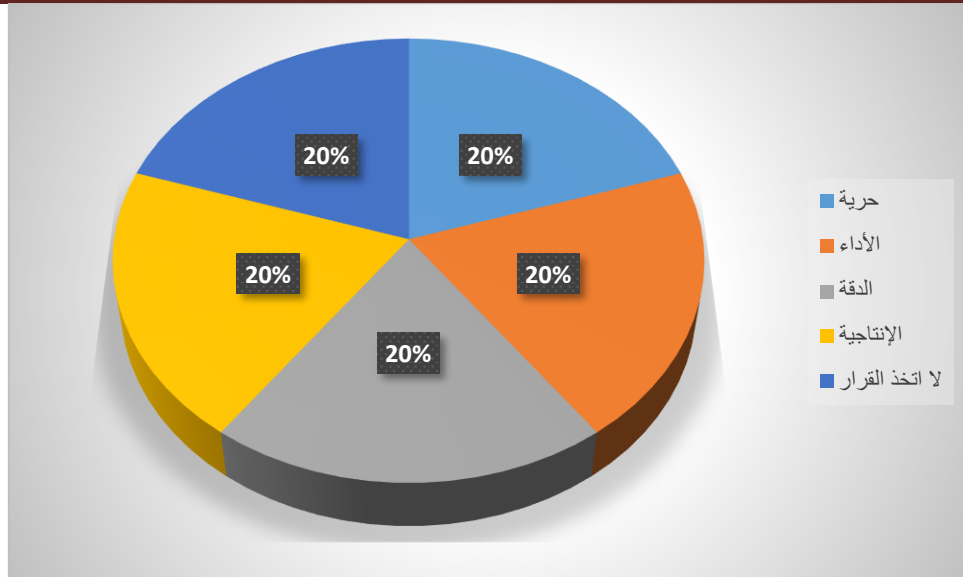
| المؤشر | التكرار | النسبة المئوية |
|----------------|---------|----------------|
| حرية | 5 | 20% |
| الأداء | 5 | 20% |
| الدقة | 5 | 20% |
| الإنتاجية | 5 | 20% |
| لا أتخذ القرار | 5 | 20% |
| المجموع | 25 | 100% |

المصدر: من إعداد الطالبتان

بناءً على المعطيات المتحصل عليها كانت إجابات مفردات عينة الدراسة على السؤال لمؤشر الحرية فقدرت بـ 5 تكرارات بنسبة 20% وتعتبر نسبة متوسطة وهذا يدل على شعور العمال الإداريين بقدر من الحرية في العمل أما فيما يخص مؤشر الأداء ومؤشر الدقة والإنتاجية بتكرار 5 تكرارات ونسبة 20% وتعتبر نسبة متوسطة لكل المؤشرات بالنسبة لمؤشر الأداء وجودة إمكانية تحسين الأداء أما مؤشر الدقة و الإنتاجية مستوى متوسط من الدقة والإنتاجية، هناك مجال لتحسين وتعزيز كفاءة العمال والجودة .

أما مؤشر " اتخاذ القرار " جاء بـ 5 تكرارات وبنسبة 20% وتعتبر نسبة مقبولة، وهذا يشير الى أن هناك بعض النشاط في اتخاذ القرارات مع وجود الحاجة الى تحسين وزيادة فعالية من خلال تعزيز استراتيجيات اتخاذ القرار والتواصل داخل الفريق .

الشكل رقم (9) دائرة نسبية توضح النسب المئوية لبعده اللامعنى



شكل رقم (10) أعمدة بيانية توضح مؤشرات بعد اللامعنى

استجابات أفراد عينة الدراسة على أسئلة بعد اللامعيارية :

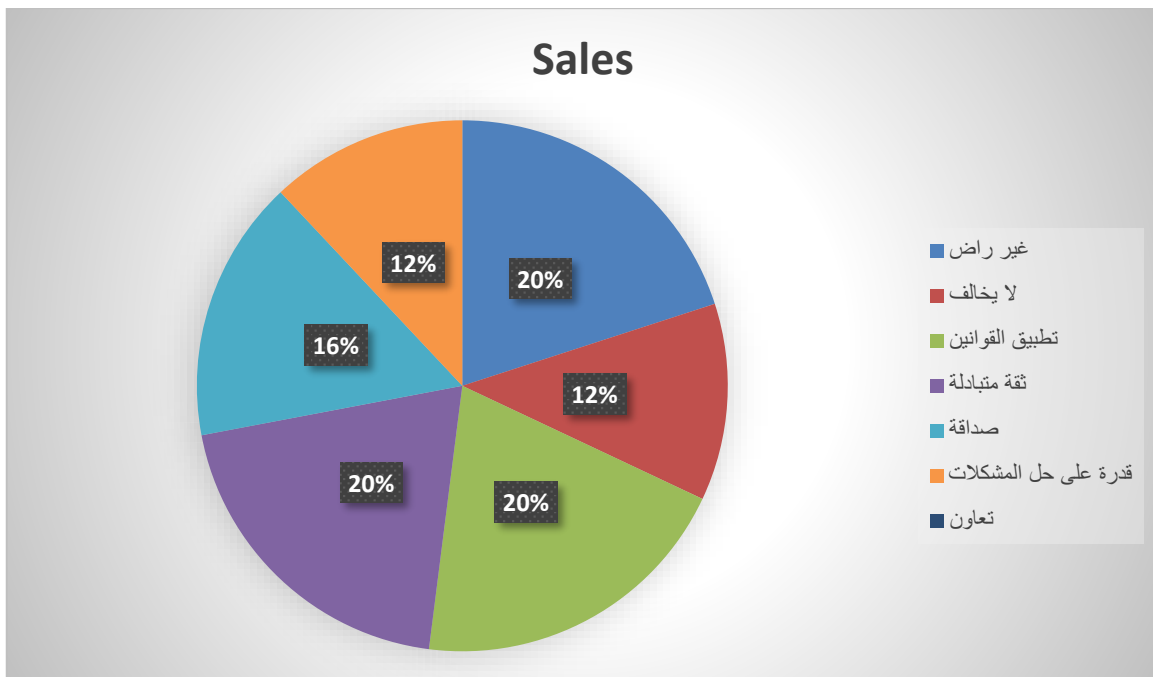
الجدول رقم (4) يوضح مؤشرات بعد اللامعيارية

| المؤشر | التكرار | النسبة المئوية |
|---------|---------|----------------|
| غير راض | 5 | 67.16 % |

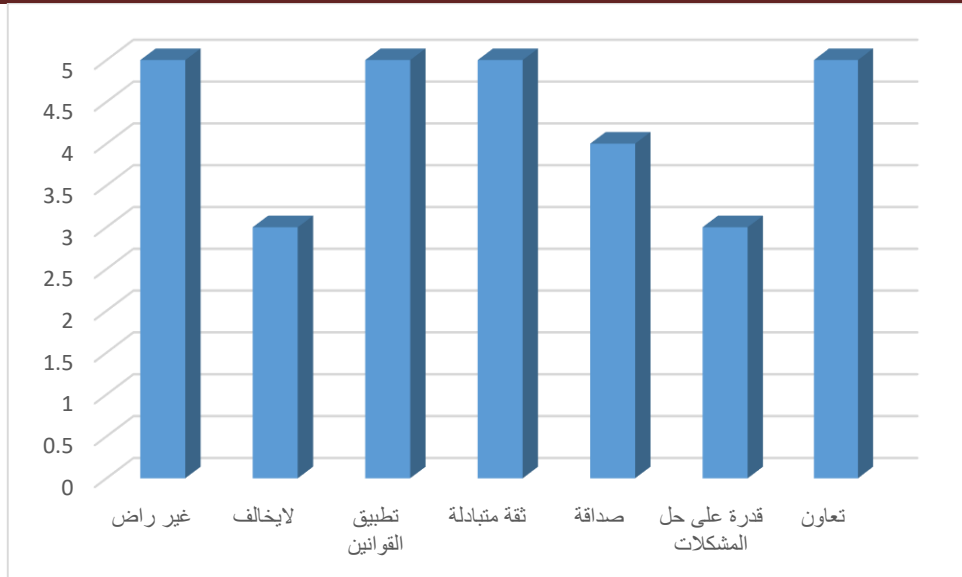
| | | |
|----------------------|----|--------|
| لا يخالف | 3 | 10% |
| تطبيق القوانين | 5 | 67.16% |
| ثقة متبادلة | 5 | 67.16% |
| صداقة | 4 | 32.13% |
| قدرة على حل المشكلات | 3 | 10% |
| تعاون | 5 | 67.16% |
| المجموع | 30 | 100% |

المصدر : من إعداد الطالبتان

الشكل رقم (11) يوضح النسب المئوية لبعد اللامعيارية



الشكل رقم (12) يوضح أعمدة بيانية مؤشرات بعد اللامعيارية



نلاحظ من خلال الجدول الذي يهدف الى معرفة بعد اللامعيارية ،حيث نجد أن السؤال الأول كيف تصف تجربتك في بيئة العمل جاء بمعدل تكرارات (5) ونسبة **67% 16%**

ويمكن أن توصف بأنهم غير راضين عن تجربتهم وهذا بالنظر للتحديات الكبيرة الى جانب نقص الدعم لهؤلاء العمال من طرف الإدارة ما جعلهم يشعرون بعدم الانتماء لدى من المهم العمل على تحسين هذه الجوانب.

أما فيما يخص مؤشرالثاني (لا يخالف،تطبيق القوانين)لسؤال الثاني كيف يتم التعامل مع القوانين داخل المؤسسة ؟ وهل ترى أنها مطبقة بشكل صارم ؟

وجاء مؤشر لا يخالف بنسبة **10%** وهذا مايعكس التزام العاملين ،كما أن هناك تطبيق فعلي للقوانين ومع ذلك لاتزال هناك مجالات يمكن تحسينها لدى العمال الإداريين داخل الكلية لتعزيز الالتزام بالقوانين بشكل أكبر.

أما فيما يخص السؤال الثالث كيف يتم مستوى الثقة المتبادلة بين زملاء العمل فكان بمؤشرين " ثقة متبادلة " ، "صداقة " بمعدل تكرارات (5) و(4) وبنسبة **67% 16%** و**32% 13%** مايدل على وجود قوية وإيجابية علاقة إيجابية قوية بين العمال الإداريين مما يعكس بيئة عمل داعمة تساعد على تعزيز التفاهم

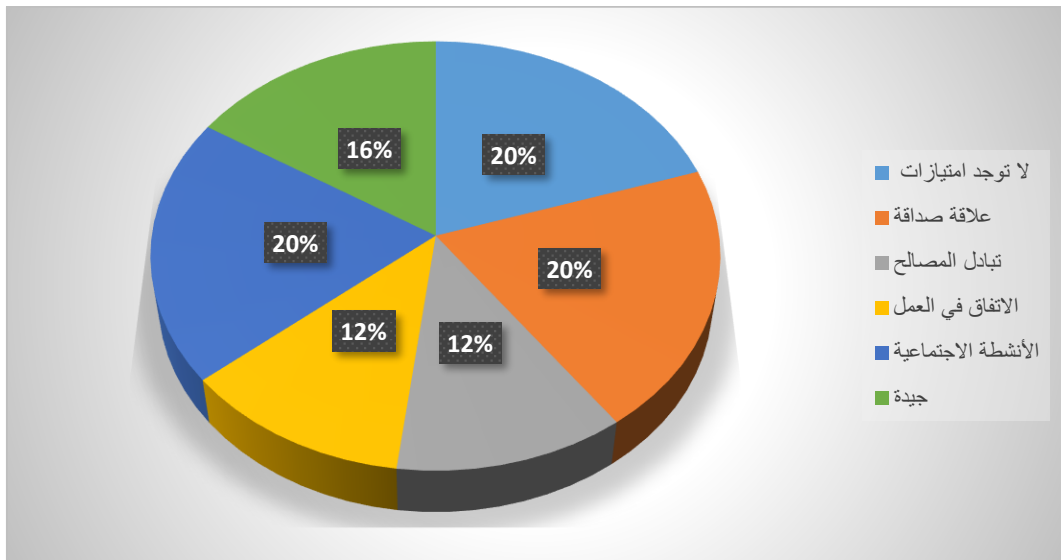
أما بالنسبة لسؤال **4** جاء بمؤشرين "القدرة على حل المشكلات "والتعاون " ،بمعدل تكرار **3** و**5** وبنسبة **10%** و **67% 16%** وهذا مايدل على أن هناك عوامل تؤثر على بناء الثقة داخل الفريق، كما يدل المؤشر الثاني على أن هناك تعاون فعال بين العمال الإداريين

استجابات أفراد عينة الدراسة لأسئلة بعد العزلة الاجتماعية :

الجدول رقم (5) يوضح مؤشرات بعد العزلة الاجتماعية

| المؤشر | تكرار | النسبة المئوية |
|--------------------|-------|----------------|
| لا توجد امتيازات | 5 | 20% |
| علاقة صداقة | 4 | 20% |
| تبادل المصالح | 3 | 12% |
| الاتفاق في العمل | 3 | 12% |
| الأنشطة الاجتماعية | 5 | 20% |
| جيدة | 4 | 16% |
| المجموع | 25 | 100% |

الشكل رقم (13) يوضح نسب مئوية مؤشرات بعد العزلة الاجتماعية



الشكل رقم (14) يوضح أعمدة بيانية مؤشرات بعد العزلة الاجتماعية



شكل رقم () يوضح أعمدة بيانية بعد العزلة الاجتماعية

من خلال الجدول نجد أن معدل التكرارات لدى العمال التي أجريت عليهم الدراسة الاستطلاعية في ما يخص تحليل المحتوى لبعد العزلة الاجتماعية لسؤال الأول فقد وجدنا أن مؤشر نقص الامتيازات بمعدل 5 تكرارات أي بنسبة قدرت **20%** ويمكن اعتبارها نسبة منخفضة نسبياً خاصة وهي تعكس تفكير مجموعة صغيرة من الأفراد ونسبة **20%** يمكن أن تفهم كعلامة على رضا عام لدى العمال الإداريين أما فيما يخص السؤال المرتبط بتكوين علاقات الصداقة في بيئة العمل فقد تم رصد مؤشر علاقة صداقة ب **4** تكرارات ونسبة قدرت ب **16%** وتعتبر نسبة منخفضة . وهذا دليل على أن التفاعل أو العلاقة الصديقة بين الأعضاء في الفريق ليست شائعة بشكل كبير وأن العمال يهتمون بمصالحهم الشخصية أكثر من غيرها مما يقلل من علاقة الصداقة أما فيما يخص السؤال الثالث ما الذي تفعلونه لتعزيز روح الفريق فقد تم رصد تكرار مؤشر الاتفاق في العمل ب **3** تكرارات وبنسبة **12%** والأنشطة الاجتماعية بتكرار **5** تكرارات ونسبة **20%** مؤشر الاتفاق في العمل يعتبر مؤشراً معتدلاً يظهر وجود اتفاق ولكن ليس بالصورة العالية، والمؤشر الثاني نسبة منخفضة تشير إلى الأنشطة الجماعية بين العمال غير شائعة مما يمكن أن يؤثر سلباً على روح الفريق وتعزيز العلاقات أما بالنسبة للسؤال الرابع مؤشر علاقة جيدة ب **4** تكرارات وبنسبة **16%** . وهذا دليل على أن العلاقات السائدة بشكل كبير بين العمال الإداريين وضرورة تعزيز الروابط الاجتماعية .

نتائج الدراسة الاستطلاعية :

من خلال تحليل كافة البيانات التي جمعناها بعد إجراء مقابلة الدراسة الاستطلاعية، توصلنا إلى مجموعة من النتائج الأولية التي يمكن تلخيصها فيما يلي :

. وجود مستوى منخفض لجميع أبعاد الاغتراب الوظيفي (العجز، اللامعنى، اللامعيارية، العزلة الاجتماعية) في كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية جامعة **20** أوت **1955** سكيكدة

. التأكد من أن الإستبيان هو الأداة المثلى التي يجب الإعتماد عليها في هذه الدراسة لجمع البيانات بكل مصداقية وموضوعية .

. ضبط عنوان الدراسة وصياغتها في صورتها النهائية

حدود الدراسة :

الحدود المكانية:

أجريت هذه الدراسة على مستوى كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية جامعة **20** أوت **1955** سكيكدة

1. الحدود الزمانية :

➤ **المرحلة الأولى :** تم اجراء دراسة استكشافية أولية لميدان الدراسة في الفترة الممتدة من **5** الى **10** مارس **2025** إذ قمنا فيها بالاستطلاع الأولي من أجل التحقق من مدى قابلية الموضوع وملائمته للقياس .

➤ **المرحلة الثانية :**

من الفترة الممتدة من **25** أفريل الى **15** ماي **2025** حيث تم توزيع الاستمارات على عينة البحث واسترجاعها من أجل اخضاعها لعملية تفرغ البيانات والتحليل بغرض الوصول الى نتائج الدراسة النهائية .

3. الحدود البشرية :

طبقت هذه الدراسة على عينة من العمال الإداريين بكلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية جامعة **20** أوت **1955** سكيكدة .

الحدود الموضوعية :

- دراسة مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العمال الإداريين بكلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية 20 أوت 1955 سكيكدة
- تم تناول أبعاد الاغتراب الوظيفي (العجز، اللامعنى، اللامعيارية، العزلة الاجتماعية) ومعرفة مستواهم لدى العمال الإداريين
- دراسة تأثير المتغيرات (الجنس، الأقدمية) على الاغتراب الوظيفي لدى العمال الإداريين .

الهيكل التنظيمي :

- الأمانة العامة
- مصلحة الموظفين
- مصلحة الميزانية
- قسم علم النفس
- قسم العلوم الاجتماعية
- قسم العلوم الإنسانية
- قسم علوم الاعلام والاتصال
- مكتبة الكلية

3. المنهج المستخدم :

منهجية الدراسة:

ان لكل دراسة يقوم بها الباحث منهج معين وذلك، من أجل تحقيق أهداف البحث قمنا باستخدام المنهج الوصفي، وهو أحد مناهج البحث العلمي الذي يدرس الظاهرة موضوع البحث كما هي في واقعها، ويهتم البحث فيها بوصفها وصفا دقيقا (العمراني، 2013، ص66) حيث يعتبر من أنسب المناهج وأكثرها استخداما في دراسات العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية ويتسم المنهج الوصفي بالواقعية لأنه يدرس الظاهرة كما هي فالواقع ويستخدم مختلف الأساليب المناسبة من كمية وكيفية للتعبير عن هذه الظاهرة وتفسيرها من أجل التوصل الى فهم وتحليل الظاهرة المدروسة، أين يهدف الباحث الى دراسة أبعاد الاغتراب الوظيفي بكلية العلوم الاجتماعية

والعلوم الإنسانية جامعة **20** أوت **1955** سكيكدة . ويعرف المنهج الوصفي على أنه عبارة عن طريقة لوصف الموضوع ودراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها .

4.مجتمع الدراسة :

تمثل مجتمع دراستنا في مجموع إداريين كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة **20** أوت **1955** سكيكدة والمقدر عددهم بـ **70** موظف.

جدول رقم (6) : يبين مجتمع الدراسة

| عدد العمال الإداريين | |
|----------------------|---|
| 1 | العمادة |
| 6 | نيابة العمادة المكلفة بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة |
| 5 | نيابة العمادة المكلفة بما بعد التدرج والبحث العلمي والعلاقات الخارجية |
| 4 | الأمانة العامة |
| 3 | مصلحة الموظفين |
| 4 | مصلحة الميزانية |
| 3 | مصلحة الوسائل والصيانة |
| 8 | قسم علم النفس |
| 8 | قسم العلوم الاجتماعية |
| 10 | قسم العلوم الانسانية |
| 8 | قسم علوم الاعلام والاتصال |
| 10 | مكتبة الكلية |
| 70 | المجموع |

المسح الشامل :

يعتمد أسلوب المسح الشامل على أخذ المعلومات عن جميع مفردات المجتمع قيد الدراسة إذ تعتبر من أفضل الطرق حيث تعطى نتائج دقيقة ومفصلة. ويعرف أنه : دراسة عامة لظاهرة موجودة في جماعة معينة وفي مكان معين وفي الوقت الحاضر , (برقوق، 2017، ص189)

فقد اعتمدنا هذا الأسلوب نظرا لاستهدافنا جميع العاملين الإداريين بالمؤسسة ككل، والبالغ عددهم (70) موظفا إداريا، حيث تم اجراء الدراسة الاستطلاعية مع 5 عمال وبالتالي لا نحسبهم في الدراسة النهائية . وتم توزيع الاستبيان على جميع العمال الإداريين، وتم استبعاد 10 لعدم صلاحيتها للتحليل الاحصائي وليصبح عدد الاستبيانات الصالحة لتحليل (55) استمارة من أفراد مجتمع الدراسة .

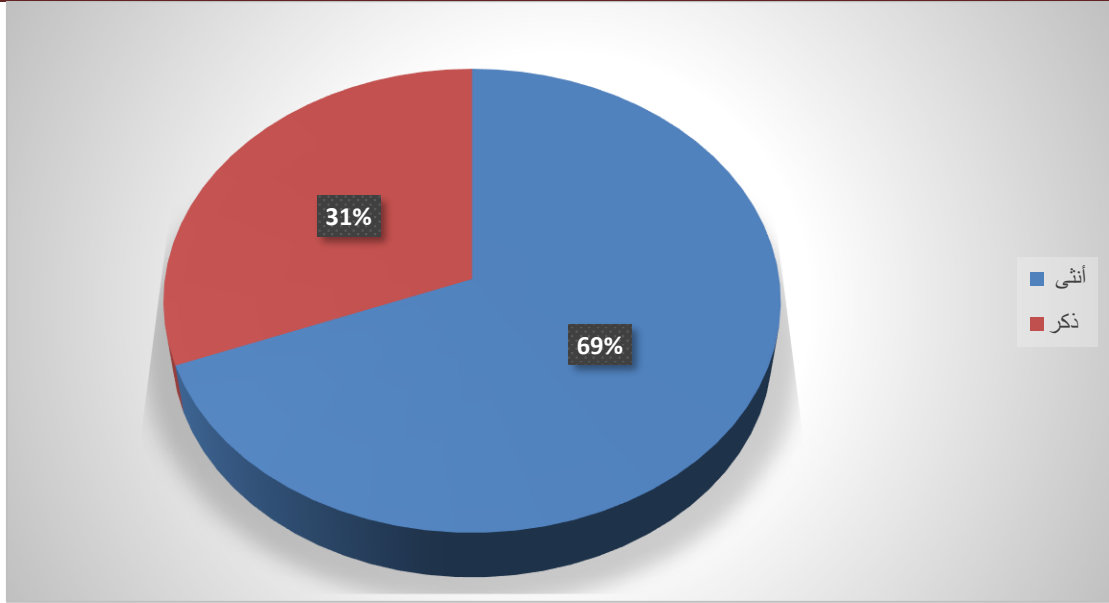
خصائص عينة الدراسة :

الجنس :

جدول (7) يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس

| الجنس | التكرار | النسبة المئوية |
|---------|---------|----------------|
| أنثى | 38 | 69% 10 |
| ذكر | 17 | 30% 90 |
| المجموع | 55 | 100% |

الشكل رقم (16) دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



نلاحظ من خلال الجدول أن أكبر نسبة تمثل لفئة الاناث بنسبة تقدر ب **10** □ **69%** و عددهم **38** عاملة إدارية ،في حين نجد أن عدد الذكور هو **17** والمقدرة بنسبة **90** □ **30%** ونرى من خلال هذا أن عدد الاناث أكثر من الذكور .

الأقدمية في العمل :

أولا حساب عدد الفئات :

$$K = 1 + (3.3 \times \log N)$$

K : عدد الفئات

N : العينة

بالتعويض في المعادلة السابقة نجد :

$$K = 1 + (3.3 \times \text{Log}55)$$

$$K = 7.6$$

أي أنه لدينا **8** فئات

ثانيا : حساب طول الفئة

أكبر قيمة - أصغر قيمة

عدد الفئات

5 - 28

ومنه : _____

8

2 □ 87 =

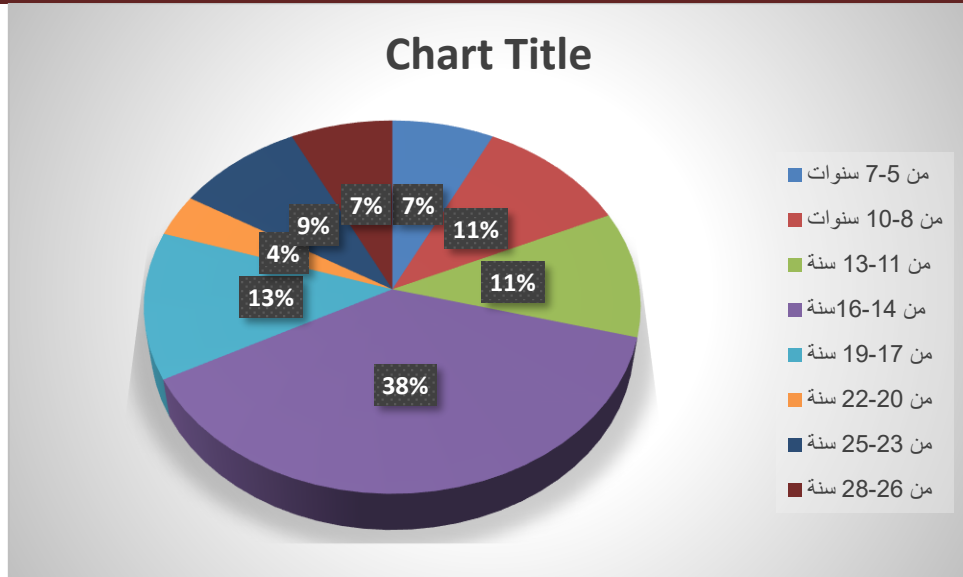
3 =

اذن طول الفئة هو : 3

الجدول رقم (8) توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية

| النسبة | التكرار | الفئات |
|-----------------|-----------|--------------------|
| % 7 □ 27 | 4 | [7 - 5] |
| %10 □ 91 | 6 | [10 - 8] |
| %10 □ 91 | 6 | [13 - 11] |
| %38 □ 18 | 21 | [16 - 14] |
| %12 □ 73 | 7 | [19 - 17] |
| %3 □ 63 | 2 | [22 - 20] |
| %9 □ 10 | 5 | [25 - 23] |
| %7 □ 27 | 4 | [28 - 26] |
| %100 | 55 | المجموع |

الشكل رقم (17) دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية



من خلال الجدول رقم () نلاحظ تركيز كبير للأفراد ذوي الخبرة في الفئة الرابعة بنسبة **18** % **38** من إجمالي العاملين، ثم تأتي بعدها الفئة الخامسة في المرتبة الثانية بنسبة **73** % **12** تليها الفئة الثانية والثالثة بنسبة **91** % **10**، في حين نجد الفئات الأخيرة والتي تشهد الفئات الوظيفية المتقدمة انخفاضا ملحوظا في أعداد الموظفين حيث سجلت الفئة السابعة نسبة **10** % **9** وتليها الفئة الأولى و الثامنة بنسبة **27** % **7**، بينما سجلت الفئة السادسة أدنى نسبة ب **63** % **3** .

أدوات جمع البيانات :

يتم انتقاء أدوات الدراسة بناء على طبيعة الموضوع واحتياجاته وأهدافه والبيانات المراد الحصول عليها لتحقيق الأهداف المسطرة للموضوع وعليه قد تم تصميم الإستبيان .للوصول إلى نتائج علمية دقيقة .

المقابلة : بأنها محادثة موجهة يقوم بها فرد مع آخر أو أفراد ، بهدف الحصول على النعمعلومات لاستخدامها في البحث العلمي .(بوحوش ،الذنيبات، **2007** ،ص**76**)

الإستبيان : يعتبر الاستبيان من أكثر أدوات جمع البيانات استخداما في البحوث الاجتماعية بطريقة واضحة وهو عبارة عن مجموعة من الأسئلة أو العبارات المكتوبة والمزودة بخياراتها الجوابية المحتملة والمعدة بطريقة منهجية .(دليو ،**2014**،ص**300**)

اعتبر الاستبيان من أهم المصادر المعتمد عليها للحصول على المعلومات المتعلقة بالجانب التطبيقي من الدراسة، تضمنت استمارة جزئين :

الجزء الأول: يشمل المعلومات الشخصية ممثلة في: الجنس، الأقدمية في العمل

الجزء الثاني : أبعاد الاغتراب الوظيفي والتي تكونت من **20** عبارة .

احتوى الاستبيان على أربعة أبعاد تمثلت في :

. البعد الأول : بعد العجز وقد احتوى على **5** فقرات

. البعد الثاني : بعد اللامعنى وقد احتوى على **5** فقرات

. البعد الثالث : بعد اللامعيارية وقد احتوى على **5** فقرات

. البعد الرابع : بعد العزلة الاجتماعية وقد احتوى على **5** فقرات

جدول رقم (9) يوضح مصادر قياس أبعاد الاغتراب الوظيفي

| المتغير | البعد | رقم البند | المصدر |
|------------------|-------------|-----------|--|
| الاغتراب الوظيفي | العجز | 2.1 | بدرية عيسى . فرج باهات 2022 |
| | | 4.3 | محمود أبو سمرة . محمد عوض شعيبات . أروى أبو مقدم . 2024 |
| | | 5 | زاوي صورية .موسى سهام 2021 |
| | اللامعنى | 2.1 | كرباع جمانة . 2020 |
| | | 4.3 | فايزة فاضل .سمية سعدون . |
| | | 5 | نسرین صالح عرفنت أشرف محمد أبو خيران . أحمد أبو سمرة . |
| | اللامعيارية | 2.1 | حامد جيلاني . 2022 |
| | | 54.3 | أملاك سليمان . إبراهيم الصلال . علي صالح الشايح 2020 |

| | | | |
|-------------------------------|------------|-------------------|--|
| يوسف خوجة عادل 2020 | 1 | العزلة الاجتماعية | |
| خالدية مصطفى عطا | 3 2 | | |
| فارس أسماء | 5 4 | | |

المصدر : من اعداد الطالبتان بالاعتماد على المراجع السابقة

وقد تم تصميم استمارة البحث تبعا لمقياس ليكرث **Likert** ذو الخمسة درجات وهذا بالاطلاع على الدراسات السابقة حيث كان التدرج كما يلي :

موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة . ويتم إعطاء أوزاناً رقمية للإجابات

ولتحديد مستوى الاغتراب الوظيفي تم تصنيف الإجابات الى خمسة مستويات تم حسابها كما يلي :

حساب المدى : **4=1-5**

حساب طول المجال : **0.8 =5/4**

اذن يمكن تحديد خمسة مستويات المتمثلة في :

جدول (10) يوضح دلالات فئات سلم ليكرث

| رقم الفئة | الدرجات | الاوزان | مجال الفئة | دلالة الفئة |
|-----------|----------------|----------|------------------|-------------|
| 1 | موافق بشدة | 1 | [1 □ 80 .1 □ 81] | منخفضة جدا |
| 2 | موافق | 2 | [2 □ 61 .1 □ 81] | منخفض |
| 3 | محايد | 3 | [3 □ 42 .2,62] | متوسط |
| 4 | غير موافق | 4 | [4 □ 23 .3 □ 43] | مرتفع |
| 5 | غير موافق بشدة | 5 | [5 □ 04 .4 □ 24] | مرتفع جدا |

المصدر : من اعداد الطالبتان اعتمادا على سلم **Likert** الخماسي

الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة :

صدق أداة الدراسة :

يقصد بالصدق أن تقيس الأداة ماصممت لأجله . وقد اعتمدنا في حساب صدق الاستمارة على صدق المحتوى . وهو يقيس مدى وضوح عبارات أداة الدراسة . ومدى ملائمتها لقياس ماصممت لأجله . وللتحقق من الصدق استخدمنا طريقتين :

أ. الصدق الظاهري :

من أجل التحقق من الصدق الظاهري لاستبانة قمنا بعرض الاستبانة على مجموعة من الأساتذة المحكمين في التخصص (انظر الملحق رقم 02) وكان الغرض منها تحديد مدى ملائمة الاستبيان للأهداف الذي وضع من أجلها وتحديد مدى انتماء البنود للأبعاد ومدى سلامتها من حيث الصياغة اللغوية ووضوحها وملائمتها للتطبيق الفعلي وللاستفادة من اقتراحاتهم حول حذف أو إضافة أو تعديل ما يروونه مناسباً .

ولقد تم أخذ ملاحظة الأساتذة المحكمين بعين الاعتبار واستخدامها في اجراء التعديلات المناسبة على بعض العبارات الى أن توصلنا الى الاستبانة في صورتها النهائية . (انظر الملحق رقم 03) . وهذا النوع من الصدق يتم حسابه وفق الخطوات التالية وبالاعتماد على معادلة لوشي :

$$ع م (نعم) - ع م (لا)$$

$$1) ص ب = \frac{\quad}{\quad} = 18$$

ن

حيث أن :

ع م نعم : عدد المحكمين الذين وافقوا على العبارة (تقيس)

ع م نعم : عدد المحكمين الذين وافقوا على العبارة (لاتقيس)

ن : عدد المحكمين

2) حساب الصدق الكلي يتم من خلال القانون التالي :

صح ص ب

$$0.9 = \text{ص م} = \text{ص م}$$

20

وعليه كانت قيمة صدق الاستبانة الإجمالي **0.9** حسب معادلة لوشي فان صدق الاستبانة مرتفع وبالتالي فان الاستبانة فعلا تقيس ما وضعت لأجله (انظر الملحق رقم 3) .

ب . صدق الاتساق الداخلي :

الجدول رقم (11) يوضح ارتباط البنود بالبعد الذي ينتمي اليه (العجز)

| محتوى العبارة | معامل الارتباط الانحراف بيرسون المعياري | مستوى الدلالة |
|--|---|---------------|
| أجد صعوبة في مناقشة أمور العمل مع زملائي في الكلية | 0.69** | 1.11 |
| لا أستطيع المشاركة في اتخاذ القرارات في العمل | 0.66** | 1.20 |
| لا أشعر بالأمان داخل المؤسسة | 0.64** | 1.15 |
| لا أهتم بإيجاد حلول للمشكلات التي تعترضني في عملي | 0.62** | 1.25 |
| أشعر بالملل بسبب روتينية العمل داخل المؤسسة | 0.89** | 1.54 |

**دال إحصائيا عند مستوى المعنوية 0.01

المصدر : من اعداد الطالبتان بناء على مخرجات برنامج spss

يتضح من الجدول (12) أن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات بعد العجز والدرجة الكلية لكل فقراته موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01)، حيث تراوحت بين (0.69) و(0.89) وهذا يدل على أن فقرات هذا المتغير صادقة لما وضعت لقياسه .

❖ صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد اللامعنى:

جدول رقم (12) يوضح ارتباط البنود بالبعد الذي ينتمي اليه (اللامعنى)

| العبارات | معامل الارتباط | الانحراف المعياري | مستوى الدلالة |
|--|----------------|-------------------|---------------|
| العمل الذي أمارسه حاليا لايلبي طموحاتي | 0.57** | 1,07 | 0.000 |
| غموض في الأهداف التي أعمل على تحقيقها | 0.68** | 1,19 | 0.000 |
| أعتقد أن الاجتهاد في العمل مضيعة للوقت | 0.81** | 1,04 | 0.000 |
| أشعر أن قدراتي محدودة | 0.66** | 1,24 | 0.000 |
| أرى أن وظيفتي لا قيمة لها في حياتي | 0.77** | 1,38 | 0.000 |

** دال إحصائيا عند مستوى المعنوية 0.01 * دال إحصائيا عند مستوى المعنوية 0.05

المصدر : من اعداد الطالبتان بناء على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول (13) أن معاملات الارتباط بين كل بند من بنود بعد اللامعنى والدرجة الكلية كانت موجبة ودالة احصائيا عند مستوى الدلالة ()، حيث تراوحت قيمه بين 0.57 و 0.81 مما دل على اتساق موجب بين درجة كل بند والدرجة الكلية لبعد اللامعنى وهذا مايدل على أن بنوده صادقة لما وضعت لقياسه .

جدول رقم (13) يوضح ارتباط البنود بالبعد الذي ينتمي اليه (اللامعيارية)

| العبارات | معامل الارتباط | الانحراف المعياري | مستوى الدلالة |
|---|----------------|-------------------|---------------|
| أشعر بانعدام الثقة اتجاه زملائي | 0.44** | 1,06 | 0.000 |
| تمارس المنظمة ضغوط كبيرة لتحقيق الأهداف بأي وسيلة ممكنة | 0.72** | 1,07 | 0.000 |
| أرى أنه لا يوجد تكافئ في فرص العمل | 0.83** | 1,38 | 0,000 |
| أشعر بأني تعرضت للاستغلال كثيرا أثناء العمل | 0.78** | 1,30 | 0.000 |
| يصعب علي الالتزام بالأنظمة في محيط عملي | 0.71** | 1,23 | 0.000 |

** دال إحصائيا عند مستوى المعنوية 0.01 * دال إحصائيا عند مستوى المعنوية 0.05

المصدر : من اعداد الطالبتان بناء على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول (14) أن معاملات الارتباط بين كل بند من بنود بعد اللامعيارية والدرجة الكلية كانت موجبة ودالة احصائياً عند مستوى الدلالة ()، حيث تراوحت قيمه بين 0.44 و 0.83 وهو ما يدل على اتساق موجب بين درجة كل بند والدرجة الكلية لبعء اللامعيارية، مما يدل على أن بنوده صادقة لما وضعت لقياسه .

جدول رقم (14) يوضح ارتباط بنود بالبعء الذي ينتمي اليه (العزلة الاجتماعية)

| العبارات | معامل الارتباط | الانحراف المعياري | مستوى الدلالة |
|--|----------------|-------------------|---------------|
| مشاركتي في أنشطة الجامعة محدودة جدا | 0.85** | 1,24 | 0.000 |
| يتجاهل الكثير من العاملين بالكلية خبرتي في العمل | 0.70** | 1,28 | 0.000 |
| أفضل العمل الفردي داخل المؤسسة | 0.66** | 1,31 | 0.000 |
| أصبحت علاقاتي المهنية قليلة | 0.54** | 1,10 | 0.000 |
| أشعر أنني غريب في عملي | 0.77** | 1,22 | 0.000 |

**دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.01 *دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05

المصدر : من اعداد الطالبتان بناء على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم (15) أن معاملات الارتباط بين كل بند من بنود بعد العزلة الاجتماعية والدرجة الكلية لجميع بنوده موجبة ودالة احصائياً عند مستوى الدلالة () حيث تراوحت بين 0.54 و 0.85 مما يدل على أن جميع بنود هذا المتغير صادقة لما وضعت لقياسه .

جدول رقم (15) يوضح معاملات ارتباط محاور الاعترا ب الوظيفي

| البند | معامل الارتباط | الانحراف المعياري |
|-------------------|----------------|-------------------|
| العجز | 0.87** | 4,48 |
| اللامعنى | 0.89** | 4,20 |
| اللامعيارية | 0.90** | 4,32 |
| العزلة الاجتماعية | 0.87** | 4,38 |

تُشير جميع معاملات الارتباط إلى قيم مرتفعة (تتراوح بين 0.87 و 0.90)، وهي دلالة قوية على وجود اتساق داخلي مرتفع بين البنود المكوّنة لكل بُعد من أبعاد الاغتراب الوظيفي. وفقاً للمعايير النفسية والإحصائية، تُعد القيم التي تفوق 0.70 مؤشراً على جودة البناء الداخلي للمقياس، وبالتالي فإن النتائج الحالية تدعم صدق الاتساق الداخلي للمقياس المستخدم في هذه الدراسة.

- أعلى قيمة لارتباط البنود سُجلت في بُعد اللامعيارية (0.90)، مما يشير إلى تجانس كبير في استجابات الأفراد نحو هذا البُعد، وقد يُعزى ذلك إلى وضوح صياغة البنود المرتبطة به أو تشابه التجارب الإدراكية المرتبطة بانعدام المعايير التنظيمية.
- بُعدا العجز والعزلة الاجتماعية سُجلا معامل ارتباط متماثل (0.87)، ما يشير إلى استقرار مقبول في البنية العاملية لكل منهما.

تشير هذه النتائج إلى أن المقياس المستخدم في الدراسة يتسم بدرجة عالية من الصدق والثبات الداخلي، كما أن تباين الانحرافات المعيارية يعكس وجود اختلافات فردية معتبرة في درجة الشعور بالاغتراب الوظيفي، مما يدعم أهمية تحليل هذه الأبعاد في ضوء المتغيرات الديموغرافية (مثل الجنس، الأقدمية في العمل) للوقوف على مصادر هذا

الصدق الذاتي :

قمنا بحساب الصدق الذاتي للاستمارة والذي يساوي الجذر التربيعي لمعامل الثبات (ألفا كرونباخ) حيث بلغت قيمته (0.91) وبعد حساب الجذر التربيعي نستنتج أن قيمة الصدق بلغت (0.95). ومن خلال هذه النتيجة نلاحظ أن قيمة الصدق مرتفعة وهذا مايدل على أن الأداة تتميز بصدق وتقيس ما أعدت لقياسه .

ثبات أداة الدراسة :

يقصد بثبات أداة الدراسة أنها تعطي نفس النتائج إذا أعيد تطبيقها على نفس العينة ونفس الظروف . وقد قمنا بثبات بقياس ثبات أداة دراستنا بالطرق التالية :

الثبات بطريقة التجزئة النصفية : " سبيرمان براون "

جدول رقم (16) يبين نتائج اختبار التجزئة النصفية بمعادلة سبيرمان براون

| معامل الارتباط | معامل الثبات بعد التصحيح | الدلالة الإحصائية |
|----------------|--------------------------|-------------------|
| 0.86 | 0.925 | 0.05 |

المصدر : من اعداد الطالبتان بناء على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول (17) أن قيمة معامل الارتباط بلغت (0.86) وذلك عند مستوى الدلالة 0.05 أي أن قيمة معامل الارتباط مرتفعة ودال احصائياً . ومن هنا نستنتج بأن البيانات الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات وبالتالي يمكن الاعتماد على هذه البيانات وتحليلها وتعميم النتائج على مجتمع الدراسة .

طريقة معامل ألفا كرونباخ :

والجدول التالي يبين لنا قيمة الثبات من خلال قيمة ألفا كرونباخ.

جدول رقم (17) يمثل معامل ألفا كرونباخ لأبعاد الاغتراب الوظيفي

| البعد | عدد العبارات | معامل ألفا كرونباخ |
|------------------------|--------------|--------------------|
| العجز | 5 | 0.754 |
| اللامعنى | 5 | 0.744 |
| اللامعيارية | 5 | 0.752 |
| العزلة الاجتماعية | 5 | 0.752 |
| الثبات الكلي للاستبيان | 20 | 0.919 |

المصدر : من اعداد الطالبتان بناء على مخرجات SPSS أ يعرض جدول رقم (18) معاملات

الثبات الداخلي (ألفا كرونباخ) لأداة قياس الاغتراب الوظيفي، ويتضمن أربعة أبعاد رئيسية، بالإضافة إلى الثبات الكلي للاستبيان. وتُعد معاملات ألفا كرونباخ من أكثر الأساليب استخداماً لقياس درجة الاتساق الداخلي بين العبارات المكونة للمقياس، حيث تشير القيم الأعلى إلى مستوى أعلى من الثبات.

تتراوح معاملات ألفا كرونباخ لأبعاد الاغتراب الوظيفي الفرعية بين (0.744) و(0.754)، وهي تُصنّف ضمن الفئة "المقبولة" إلى "الجيدة" من حيث الثبات، وفقاً للمعايير الإحصائية المتعارف عليها:

• قيمة $0.70 \leq$ تُعتبر مقبولة.

• قيمة $0.75 \leq$ تُعد جيدة.

بالتالي:

- حصل بُعد العجز على أعلى قيمة (0.754)، وهو ما يعكس درجة جيدة من الثبات الداخلي.
- سجل بُعد اللامعنى أدنى قيمة (0.744)، لكنها لا تزال مقبولة وتدل على اتساق نسبي بين العبارات.
- بُعدا اللامعيارية والعزلة الاجتماعية جاءا متساويين (0.752)، ويعكسان مستوى جيد من الثبات.

ثانياً: الثبات الكلي للاستبيان

بلغ معامل ألفا كرونباخ الكلي للاستبيان (0.919)، وهي قيمة مرتفعة جداً تشير إلى وجود اتساق داخلي ممتاز بين جميع بنود الاستبيان. هذه النتيجة تُعد دليلاً قوياً على ثبات الأداة بشكل عام، وتدعم استخدامها في سياقات بحثية مشابهة.

الاستنتاج:

تُظهر نتائج هذا الجدول أن الاستبيان المستخدم لقياس الاغتراب الوظيفي يتمتع بدرجة عالية من الثبات والموثوقية سواء على مستوى الأبعاد الفرعية أو على مستوى المقياس الكلي. وعليه، فإن النتائج المستخلصة من تطبيق هذه الأداة يُمكن الوثوق بها، مما يعزز من المصداقية العلمية للدراسة.

أساليب معالجة البيانات :

- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتحديد الأهمية النسبية لاستجابات أفراد عينة الدراسة تجاه محاور وأبعاد أداة الدراسة

. معامل الارتباط بيرسون

-معامل ألفا كرونباخ لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة

. اختبار **t test** لعينتين مستقلتين لاختبار الفروق

-تحليل التباين الأحادي **Anova** لاختبار الفروق

خلاصة الفصل:

من خلال ما تم عرضه في هذا الفصل نكون قد أوضحنا أهمية الإجراءات الميدانية التي قمنا بها . اذ يعد من أهم الفصول في البحوث الاجتماعية والإنسانية، حيث يوضح أهم الخطوات المنهجية المعتمدة في الدراسة الميدانية بشكل منظم ومفصل .

تناول هذا الفصل تحديد الاطار العام للدراسة , بالإضافة الى تحديد حدود الدراسة الثلاثة وهي الحدود الزمانية، المكانية والموضوعية ، كما تم عرض المنهج الوصفي المعتمد في الدراسة، وتوضيح الأدوات المنهجية المستخدمة في جمع البيانات والتي تمثلت في المقابلة في الدراسة الاستطلاعية، والاستبيان في الدراسة النهائية. علاوة على ذلك، تم تحديد نوع العينة وحجمها بما يتناسب وطبيعة موضوع الدراسة . تعتبر هذه العناصر المنهجية بمثابة الأدوات الأساسية التي تمكن الباحث من رسم مسار واضح للبحث لتحقيق أهداف البحث المحدد

الفصل الرابع :

عرض وتحليل نتائج الدراسة

تمهيد

استجابات أفراد عينة الدراسة على محور الاغتراب الوظيفي

اختبار السؤال العام

اختبار أسئلة الفروق

تحليل نتائج الدراسة

خلاصة

خاتمة

الاقتراحات

تمهيد :

ويُعد هذا الفصل جوهرياً في مسار البحث، كونه يجسّد الصلة بين الإطار النظري والميدان التطبيقي، ويتيح فهماً دقيقاً للظاهرة المدروسة من خلال عرض وتحليل النوعي للبيانات و اختبار التساؤل العام والتساؤلات الفرعية تي انطلقت منها الدراسة، وتفسير النتائج في ضوء الإطار النظري مع مناقشة هذه النتائج وربطها بما ورد في الدراسات السابقة والنظريات المفسرة، وصولاً إلى استخلاص مؤشرات واقعية تسهم في توجيه التوصيات المناسبة لاحقاً.

1. استجابات أفراد عينة الدراسة على محور الاغتراب الوظيفي :

1.1 عرض وتحليل استجابات أفراد الدراسة على بعد العجز :

جدول رقم (18) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة بعد العجز

| المستوى | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الاستجابة | | | | | | | | | | |
|---------|-------------------|-----------------|----------------|----|-----------|----|-------|----|-------|----|------------|----|---|
| | | | غير موافق بشدة | | غير موافق | | محايد | | موافق | | موافق بشدة | | |
| | | | % | ت | % | ت | % | ت | % | ت | % | ت | |
| متوسط | 1,11 | 3,16 | 1,8 | 1 | 34,5 | 19 | 23,66 | 13 | 25,5 | 14 | 14,5 | 8 | 1 |
| متوسط | 1,20 | 3,23 | 7,3 | 4 | 25,5 | 14 | 18,2 | 10 | 34,5 | 19 | 14,5 | 8 | 2 |
| منخفض | 1,15 | 2,18 | 27,3 | 15 | 49,1 | 27 | 10,9 | 6 | 3,6 | 2 | 9,1 | 5 | 3 |
| منخفض | 1,25 | 2,10 | 38,2 | 21 | 38,2 | 21 | 7,3 | 4 | 7,3 | 4 | 9,1 | 5 | 4 |
| متوسط | 1,54 | 2,72 | 29,1 | 16 | 25,5 | 14 | 10,9 | 6 | 12,7 | 7 | 21,8 | 12 | 5 |
| متوسط | 1,25 | 2,67 | المجموع | | | | | | | | | | |

المصدر من اعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه يمكننا القول أن إجابات أفراد العينة حول بنود العجز كانت بدرجة متوسطة

ونجد البند رقم (1) والذي قدر متوسطه الحسابي ب (3 □ 16) وانحراف معياري (1 □ 11) وهو مايبين لنا الدرجة المتوسطة لأفراد عينة الدراسة الذين يجدون صعوبة في مناقشة أمور العمل مع زملائهم، كما نجد البند (2) بمتوسط حسابي (3 □ 23) وانحراف معياري (1 □ 20)، وهو مايبوضح لنا الدرجة المتوسطة للعمال الإداريين الذين يشعرون بالملل سبب روتينية العمل داخل المؤسسة . وكذلك لدينا البند(3) بمتوسط حسابي (2 □ 18) وانحراف معياري (1 □ 15) مايشير الى الدرجة المنخفضة للعاملين الذين يشعرون بأن قدراتهم محدودة في العمل . في حين نجد البند (4) بمتوسط حسابي (2.14) بمستوى منخفض ويوضح الدرجة المنخفضة للعمال الذين يعتقدون بأن الكثير من العاملين بالكلية يتجاهلون خبرتي المهنية، أما فيما يخص البند (5) فجاء بمتوسط حسابي (2 □ 72) وانحراف معياري (1 □ 54) فجاء بدرجة متوسطة ويشير للعمال الذين يشعرون أنهم غرباء في عملهم .

أما المتوسط الحسابي لبعد العجز كان (2 □ 67) وانحراف معياري (1 □ 25) وهي درجة متوسطة .

عرض وتحليل استجابات أفراد الدراسة على بعد اللامعنى:

جدول رقم (19) يوضح استجابات أفراد عينة الدراسة على بعد اللامعنى

| المستوى | المتوسط الانحراف | | الاستجابة | | | | | | | | | | |
|---------|------------------|---------|------------|----|-----------|----|-------|----|-------|----|------------|----|---|
| | المعياري | الحسابي | موافق بشدة | | غير موافق | | محايد | | موافق | | موافق بشدة | | |
| | | | % | ت | % | ت | % | ت | % | ت | % | ت | |
| منخفض | 1.07 | 1.98 | 40 | 22 | 36.4 | 20 | 12.7 | 7 | 7.3 | 4 | 3.6 | 2 | 1 |
| منخفض | 1.19 | 2.10 | 32.7 | 18 | 47.3 | 26 | 5.5 | 3 | 5.5 | 3 | 9.1 | 5 | 2 |
| منخفض | 1.04 | 2.41 | 18.2 | 10 | 41.8 | 23 | 23.6 | 13 | 12.7 | 7 | 3.6 | 2 | 3 |
| منخفض | 1.24 | 2.23 | 34.5 | 19 | 34.5 | 19 | 9.1 | 5 | 16.4 | 9 | 5.5 | 3 | 4 |
| متوسط | 1.38 | 3.07 | 12.7 | 7 | 30.9 | 17 | 14.5 | 8 | 20 | 11 | 21.8 | 12 | 5 |
| منخفض | 1.18 | 2.35 | المجموع | | | | | | | | | | |

المصدر : من اعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول السابق يمكننا القول أن معظم إجابات أفراد العينة حول بنود اللامعنى كانت بدرجة منخفضة.

ونجد البند رقم (1) والذي قدر متوسطه الحسابي (1.98) بانحراف معياري (1.07) وهي تمثل درجة منخفضة للعمال الإداريين الذين يرون أن الوظيفة لاقيمة لها في حياتهم، كما نجد البند (2) بمتوسط حسابي (2.10) وانحراف معياري (1.19) وهو درجة منخفضة للعمال الذين يعتقدون أن الاجتهاد في العمل مضيعة للوقت . وكذلك البند رقم (3) بمتوسط حسابي (2.41) بانحراف معياري (1.04) بدرجة منخفضة للعمال الإداريين الذين يجدون غموض في الأهداف التي يعملون على تحقيقها . أما البند(4) بمتوسط حسابي (2.23) بانحراف معياري (1,24) ويمثل مستوى منخفض للعمال الذين يشعرون أن قدراتهم محدودة، بحيث نجد أن البند رقم (5) بمتوسط حسابي (3.07)بانحراف معياري (1.38) وهو يمثل مستوى متوسط للعمال الإداريين الذين يعتقدون أن العمل الحالي الذي يمارسونه لا يلبي طموحاتهم. أما المتوسط الحسابي لبعده اللامعنى قدر ب (2.35) وهي درجة منخفضة وبانحراف معياري (1□ 18)

3.1 عرض وتحليل استجابات أفراد عينة الدراسة على بعد اللامعيارية

جدول (20) يوضح استجابات أفراد عينة الدراسة على بعد اللامعيارية

| المستوى | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الاستجابة | | | | | | | | | | |
|---------|-------------------|-----------------|------------|----|-------|----|-------|----|-------|----|------------|----|---|
| | | | موافق بشدة | | موافق | | محايد | | موافق | | موافق بشدة | | |
| | | | % | ت | % | ت | % | ت | % | ت | % | ت | |
| مرتفع | 1.06 | 3.83 | 1.8 | 1 | 12.7 | 7 | 16.4 | 9 | 38.2 | 21 | 30.9 | 17 | 1 |
| منخفض | 1.07 | 2.34 | 18.2 | 10 | 50.9 | 28 | 14.5 | 8 | 10.9 | 6 | 5.5 | 3 | 2 |
| منخفض | 1.38 | 2.50 | 27.3 | 15 | 32.7 | 18 | 18.2 | 10 | 5.5 | 3 | 16.4 | 9 | 3 |
| متوسط | 1.30 | 2.90 | 10.9 | 6 | 38.2 | 21 | 18.2 | 10 | 14.5 | — | 18.2 | 10 | 4 |
| متوسط | 1.23 | 2.98 | 12.7 | 7 | 23.6 | 13 | 30.9 | 17 | 18.2 | 10 | 14.5 | 8 | 5 |
| متوسط | 1.20 | 2.91 | المجموع | | | | | | | | | | |

المصدر : من اعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول يمكن القول أن أفراد العينة حول بعد اللامعيارية كانت بدرجة متوسطة .

نجد البند رقم (1) والذي قدر بمتوسط حسابي ب (3,83) وانحراف معياري (1,06) وهو مايبين لنا أن أفراد عينة الدراسة بدرجة مرتفعة يرون أنه لا توجد تكافئ في فرص العمل . كما نجد البند (2) والذي قدر متوسطه الحسابي (2,34) وانحراف معياري (1,07) وهو ما يوضح الدرجة المنخفضة

للعاملين الذين يصعب عليهم الالتزام بالأنظمة في محيط العمل . وكذلك لدينا البند رقم (3) الذي بلغ المتوسط الحسابي الخاص به (2,50) وهذا بانحراف معياري (1,38) مايشير الى درجة منخفضة في إجابات أفراد العينة الذين يشعرون بانعدام الثقة اتجاه زملائهم . في حين نجد البند (4) بمتوسط حسابي (2,90) وانحراف معياري (1,30) أي بدرجة متوسطة للعاملين الإداريين الذين يشعرون بأنهم تعرضوا للاستغلال كثيرا أثناء العمل . كما نجد البند (5) بمتوسط حسابي (2,98) وانحراف معياري (1,23) وهو مايبين لنا أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة متوسطة على أن المؤسسة تمارس ضغوط كبيرة لتحقيق الأهداف بأي وسيلة أما المتوسط الحسابي لبعد اللامعيارية كان (2,91) وقيمة الانحراف المعياري ب (1,20) وهي درجة متوسطة من الموافقة .

عرض وتحليل استجابات أفراد الدراسة على بعد العزلة الاجتماعية :

جدول رقم (21) يوضح استجابات أفراد عينة الدراسة على بعد العزلة الاجتماعية

| المستوى | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الاستجابة | | | | | | | | | | |
|---------|-------------------|-----------------|----------------|----|-----------|----|-------|----|-------|----|------------|----|---|
| | | | غير موافق بشدة | | غير موافق | | محايد | | موافق | | موافق بشدة | | |
| | | | % | ت | % | ت | % | ت | % | ت | % | ت | |
| منخفض | 1.24 | 2.54 | 18.2 | 10 | 45.5 | 25 | 9.1 | 5 | 18.2 | 10 | 9.1 | 5 | 1 |
| منخفض | 1.28 | 2.58 | 20 | 11 | 38.2 | 21 | 18.2 | 10 | 10.9 | 6 | 12.7 | 7 | 2 |
| متوسط | 1.31 | 3.10 | 9.1 | 5 | 30.9 | 17 | 21.8 | 12 | 16.4 | 9 | 21.8 | 12 | 3 |
| متوسط | 1.10 | 3.30 | 3.6 | 2 | 25.5 | 14 | 20 | 11 | 38.2 | 21 | 12.7 | 7 | 4 |
| متوسط | 1.22 | 2.83 | 12.7 | 7 | 32.7 | 18 | 25.5 | 14 | 16.4 | 9 | 12.7 | 7 | 5 |
| متوسط | 1.23 | 2.87 | المجموع | | | | | | | | | | |

المصدر : من اعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات SPSS

يوضح الجدول أعلاه أن أغلب استجابات أفراد العينة على بعد العزلة الاجتماعية كانت بدرجة متوسطة

نجد البند (1) والذي قدر متوسطه الحسابي (2.54) وانحراف معياري (1.24) وهذا يدل على الدرجة المنخفضة للعمال الإداريين الذين أصبحت علاقاتهم مع زملائهم في العمل قليلة . أما بالنسبة للبند (2) فقد قدر متوسطه الحسابي (2.58) وانحراف معياري (1.28) وهذا يدل على الدرجة المنخفضة للعاملين الذين يشعرون بالغيرة اتجاه عملهم .

كما نجد الدرجة المتوسطة كذلك للبند (3) الذي يشير الى العمال الذين قالو أفضل العمل الفردي بالمؤسسة بمتوسط حسابي (3.10) وانحراف معياري (1.31) . كما نجد البند (4) بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (3.30) و انحراف معياري (1.10)، ويشير الى العمال الذين يرون أن مشاركتهم في أنشطة الجامعة محدودة جدا . أما البند (5) فقد قدر متوسطه الحسابي (2.83) وانحراف معياري (1.22) للذين أصبحت علاقاتهم المهنية قليلة .

أما المتوسط الحسابي لبعد العزلة الاجتماعية فكان بدرجة متوسطة (2.87) وانحراف معياري (1.23) .

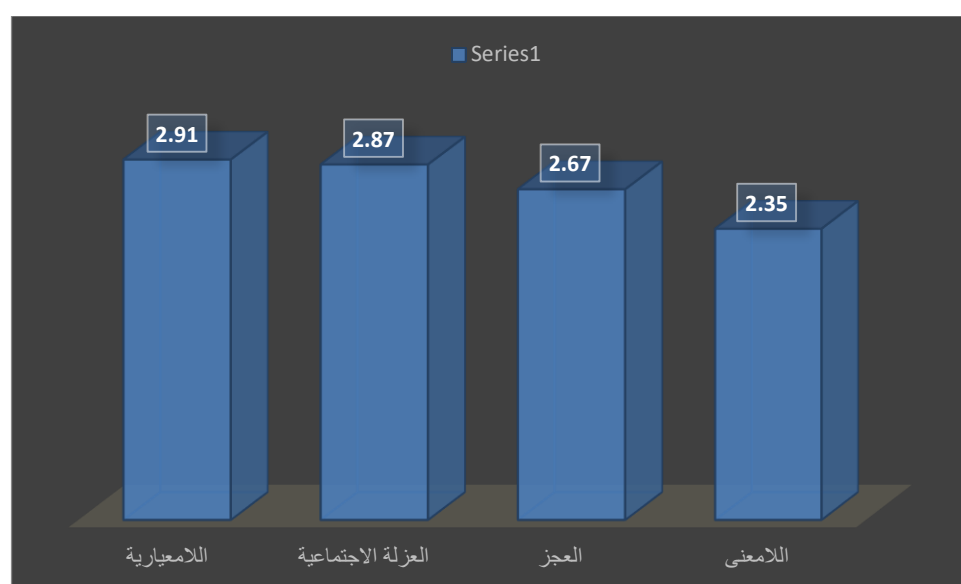
جدول رقم (22) يوضح المتوسطات الحسابية لأبعاد الاغتراب الوظيفي

| الرتبة | البعد | المتوسط الحسابي |
|--------|-------------------|-----------------|
| 1 | اللامعيارية | 2.91 |
| 2 | العزلة الاجتماعية | 2.87 |
| 3 | العجز | 2.67 |
| 4 | اللامعنى | 2.35 |

المصدر : من اعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات **spss**

وفيما يلي تمثيل بياني للمتوسطات الحسابية لأبعاد الاغتراب الوظيفي حسب مستوى درجة الاستجابة لدى أفراد عينة الدراسة

الشكل رقم (18) أعمدة بيانية توضح المتوسطات الحسابية لأبعاد الاغتراب الوظيفي



الشكل رقم () يوضح المتوسطات الحسابية لأبعاد الاغتراب الوظيفي

وعموما من خلال تحليل مختلف النتائج المتعلقة باستجابات أفراد عينة الدراسة حول بنود أبعاد الاغتراب الوظيفي (اللامعنى ، العجز ، العزلة الاجتماعية ، اللامعيارية) نلاحظ تسجيل منخفض لبعد اللامعنى . وتسجيل درجات متوسطة لباقي الابعاد وكانت بالترتيب (العجز، العزل الاجتماعية، اللامعيارية) ومن هنا تكون الإجابة على التساؤلات البحثية كالاتي :

- مستوى اللامعنى منخفض لدى العمال الإداريين بكلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة
- مستوى العجز لدى متوسط لدى العمال الإداريين بكلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة
- مستوى العزلة الاجتماعية لدى العمال الإداريين بكلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة
- مستوى اللامعيارية لدى العمال الإداريين بكلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة

اختبار أسئلة الفروق :

الجدول رقم (23) يوضح نتائج اختبار TTest لعينتين مستقلتين للفروق في إجابات أفراد العينة نحو الاغتراب الوظيفي تعزى لمتغير الجنس .

| مستوى الدلالة | sig | المتوسط الحسابي | | المتغيرات |
|---------------|------|-----------------|-------|-----------|
| 0.05 | 0.91 | أنثى | ذكر | الجنس |
| | | 54.07 | 54,47 | |

المصدر : من اعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول السابق رقم (24) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاغتراب الوظيفي تعزى إلى متغير الجنس، وهذا من خلال مقارنة **sig** مع مستوى الدلالة ($0 \leq 05$) حيث نلاحظ أن قيمة **sig** (0.91) أكبر من مستوى الدلالة ($0 \leq 05$) وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية القائلة بأنه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0 \leq 05$) α في الاغتراب الوظيفي تعزى لمتغير الجنس" ونرفض الفرضية البديلة القائلة بأنه "توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0 \leq 05$) في الاغتراب الوظيفي تعزى لمتغير الجنس" لصالح الذكور وبالتالي تحققت الفرضية الصفرية .

اختبار الفروق في إجابات أفراد العينة نحو الاغتراب الوظيفي تعزى لمتغير الأقدمية :

جدول رقم (24) يوضح نتائج اختبار **Anova** للفروق في إجابات أفراد العينة نحو الاغتراب الوظيفي تعزى لمتغير الأقدمية في العمل :

| المتغير | Sig | مستوى الدلالة |
|------------------|------|---------------|
| الاغتراب الوظيفي | 0.85 | 0.05 |

المصدر : من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات **SPSS**

يتضح من خلال الجدول السابق رقم (25) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاغتراب الوظيفي تعزى إلى متغير الأقدمية في العمل، وهذا من خلال مقارنة **sig** مع مستوى الدلالة ($0 \leq 05$) نلاحظ أن قيمة **sig** (0.85) أكبر من مستوى الدلالة ($0 \leq 05$) وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية القائلة لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0 \leq 05$) α في الاغتراب الوظيفي تعزى لمتغير الأقدمية في العمل" ونرفض الفرضية البديلة القائلة بأنه "توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0 \leq 05$) α في الاغتراب الوظيفي تعزى لمتغير الأقدمية في العمل" وبالتالي تحققت الفرضية الصفرية .

تحليل نتائج الدراسة :

تحليل النتائج المتعلقة بالمستوى :

يتم تحليل النتائج المتعلقة بمستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين الإداريين ومستوى كل بعد من أبعاد الاغتراب الوظيفي كما يلي :

❖ أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى العجز متوسط لدى العاملين محل الدراسة :

جاء نص السؤال الفرعي الأول وفق الصياغة التالية: ما مستوى العجز لدى العمال الإداريين بكلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة ؟

تشير نتائج الدراسة إلى أن العمال الإداريين بكلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية يعانون بدرجة متوسطة من الشعور بالعجز وهذا بناء على النتائج المتحصل عليها، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لإستجابات أفراد العينة (67 □ 2) وهو شعور يعكس فقدان الإحساس بالتحكم أو التأثير في بيئة العمل، حيث يشعر الموظف بأنه غير قادر على التأثير أو المشاركة بفعالية في مجريات العمل، مما يولد إحساساً بالإحباط والاعتراب، وهذا راجع إلى مجموعة من العوامل التنظيمية كمنقص المشاركة في اتخاذ القرار من طرف العاملين الذي قد يكون سبباً لفقدان الدافع حيث يشعر العمال بأن آرائهم غير معترف بها ويصبح العمل مجرد نشاط مفروض حيث يرى كارل ماركس في نظريته أن الاغتراب يحدث عندما يفقد العامل السيطرة على نتائج عمله، ويصبح العمل مجرد وسيلة للبقاء وليس وسيلة لتحقيق الذات، كما قد يؤدي هذا إلى تراجع حماس العاملين وقدرتهم على المساهمة الفعالة وعدم الأمان داخل بيئة عمل غير مستقرة حيث يظهر العمال عدم الاهتمام بمجرد شعورهم بأنهم لا دور لهم في حل المشكلات مما يؤدي الى ضعف الروابط داخل التنظيم ما يقلل كذلك من انتمائهم ورضاهم الوظيفي في بيئة تتسم بغياب التواصل الفعال بين العمال الإداريين الى جانب انخفاض الاستقلالية المهنية وروتينية العمل الإداري ما يخلق لديهم حالة من الشعور بعدم القدرة على التأثير والتحكم في مجريات العمل، وبناء على هذا يمكن القول أن البعد المتوسط لشعور العجز لدى العمال الإداريين ناتج عن محدودية تمكينهم وغياب الدور الفعال لهم في التحكم بمسار العمل مما يستدعي إعادة النظر في ديناميكيات العمل وتحقيق بيئة أكثر دعماً لتحفيز الشعور بالتمكين والمشاركة والفعالية .

ولقد أتفقت دراستنا مع دراسة عائشة سيف الأحمدى وبدور الأفي الشاماني (2021) بعنوان: واقع الاغتراب الوظيفي لدى معلمات التعليم العام بالمدينة المنورة حيث جاء مستوى بعد العجز متوسط وقدر متوسطه الحسابي ب (2،9).

❖ أظهرت نتائج دراسة بعد اللامعنى منخفض :

جاء نص السؤال الفرعي الثاني وفق الصياغة التالية: مامستوى اللامعنى لدى العمال الإداريين بكلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة ؟

تشير نتائج الدراسة إلى أن مستوى الشعور باللامعنى لدى العمال الإداريين بكلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية بجامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة جاء في المستوى المنخفض، حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.35) وهو ما يدل على أن فئة واسعة من العمال لا تعاني بدرجة مرتفعة من فقدان الإحساس بقيمة وجدوى العمل. ويُعد هذا مؤشراً إيجابياً نسبياً، إذ يُشير إلى أن الكثير من الموظفين ما زالوا يحتفظون بإحساسهم بالهدف الوظيفي والانخراط في المهام بشكل واع. لكن رغم هذا الانخفاض النسبي فإن تحليل العبارات الفردية يُظهر وجود تفاوت في الإدراك، فبعض العمال عبّروا عن شعورهم بأن العمل لا يحقق طموحاتهم أو أن الاجتهاد فيه قد لا يُقدّر، ما يشير إلى أن هناك عوامل قد تُؤثر في تشكيل الإحساس باللامعنى كضعف الحوافز، غموض الأهداف، أو الروتين الإداري.، فالفرد العامل يشعر باللامعنى عندما يكون جزءاً من بنية اجتماعية واضحة، ذات أهداف محددة وقيم راسخة وعندما تغيب يشعر الفرد بأنه يتحرك في فراغ وظيفي، غير قادر على ربط جهوده اليومية بهدف أكبر، وهو ما قد يؤدي إلى الإحساس باللامعنى ومن ثم الاغتراب. كما يمكن الاستئناس جزئياً بما قدمه "روبرت بلونر" الذي رأى أن اللامعنى هو أحد الأبعاد الأربعة الأساسية للاغتراب الوظيفي، ويحدث عندما لا يتمكن العامل من إدراك العلاقة بين المهام التي يؤديها وبين النتائج النهائية أو الأهداف الأشمل للمؤسسة، وهو ما يتماشى مع بعض العبارات التي أظهرت شعوراً غامضاً بشأن جدوى الجهد المبذول.

وبالتالي فإن مستوى الشعور باللامعنى المنخفض لدى العمال الإداريين بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية يعد مؤشراً إيجابياً لكنه لا يُعني عن ضرورة تدخل إداري لتعزيز وضوح الأهداف، وتقدير الجهود الفردية، وربط المهام الوظيفية برؤية مؤسسية واضحة، مما يُسهم في تقليص أي مشاعر كامنة من الاغتراب الوظيفي مستقبلاً. ولقد أتفقت دراستنا مع دراسة نسرین صالح عرفه، أشرف محمد أبو خيران، محمود أحمد أبو سمرة (2021) بعنوان مستوى الاغتراب الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية محافظة الخليل حيث جاء مستوى بعد اللامعنى منخفض بمتوسط حسابي (2،18).

❖ أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى اللامعيارية متوسط لدى العاملين محل الدراسة :

جاء نص السؤال الفرعي الثالث وفق الصياغة التالية: ما مستوى اللامعيارية لدى العمال الإداريين

بكلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة؟

حيث يمكن تفسير هذه النتيجة بأن العمال الإداريين يشعرون بانعدام الثقة إتجاه زملائهم وهذا يشير الا أن العمال داخل المنظمة لديهم معتقدات مختلطة حول زملائهم وانعدام الثقة بينهم، هذا ما قد يعكس مشاكل في التعاون و التواصل وهذا راجع الى ان العلاقة بين الزملاء غير متينة مما يؤثر على الكفاءات العامة في العمل، إضافة الى عوامل مختلفة كالتجارب السلبية السابقة مع الزملاء التي قد تؤثر على آرائهم وبيئة عملهم في ظل انعدام تشجيع الحوار المفتوح بين زملاء العمل . وهذا ماذكرته احدى العاملات اثناء اجراء مقابلة معها بأنها تشعر أحيانا ان الأدوار والمسؤوليات في العمل غير واضحة مما يؤثر على قدراتها في التعاون مع الزملاء ويشير هذا الى عدم وجود توحيد للمعايير والقواعد وبأن المنظمة تمارس الضغط لتحقيق الأهداف التي يمكن أن تؤدي الى مستويات متفاوتة من القلق والتوتر بين العمال، مما يجعلهم يشعرون بعدم اليقين حيال كيفية تحقيق تلك الأهداف بشكل واضح، مما يخلق بيئة عمل غير مشخصة وشعور العاملين بأن الفرص في العمل ليست متاحة بشكل عادل للجميع ووجود تفاوت في الفرص والترقيات هذا ما يؤثر على الدافعية والأداء عليهم مما ينعكس بشكل مباشر على سلوك العامل الى جانب فقدان المعايير الأخلاقية السليمة وضعف التوازن بين ما يبذله العاملون الاداريون داخل الكلية، وما يولد لديهم الشعور بالإستغلال وبأنهم غير مقدرين بشكل كافي في ظل غياب سياسات واضحة للاعتراف بالجهود الفردية لكل عامل هذا مايمكن أن يؤدي الى صعوبة بالالتزام بالانظمة والقواعد في محيط العمل، وبالتالي لا بد من تقديم توجه واضح لوضع نظم تسمح للموظفين العاملين لفهمها والتعامل معها، وتتماشى والمبادئ الأخلاقية للعمل ومعايير السلوك المهني الذي تسعى إليه المنظمة .

هذا وتتوافق دراستنا مع دراسة أملاك سليمان إبراهيم الصلال، علي صالح الشايع (2020) بعنوان مستوى الاغتراب الوظيفي لدى قادة المدارس الثانوية الحكومية في المملكة العربية السعودية حيث جاء مستوى

اللامعيارية بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي قدر ب(77 □ 2)

. أظهرت نتائج دراسة بعد العزلة الاجتماعية متوسط :

جاء نص السؤال الرابع وفق الصياغة التالية: ما مستوى العزلة الاجتماعية لدى العمال الإداريين بكلية العلوم الاجتماعية والعلوم والإنسانية بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة؟

تشير نتائج الدراسة إلى أن مستوى العزلة الاجتماعية لدى العمال الإداريين بكلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية بجامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة جاء في المستوى المتوسط، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لبُعد العزلة الاجتماعية (...)، وهو ما يدل على وجود درجة متوسطة من الشعور بالعزلة والانفصال الاجتماعي لدى العمال الإداريين بالكلية هذا الشعور يمكن تفسيره في ضوء ما تُشير إليه الأدبيات النفسية والاجتماعية من أن العزلة الاجتماعية في سياق العمل تُعبر عن تراجع التفاعل الاجتماعي داخل بيئة العمل، وضعف الروابط المهنية والانتماء الجماعي، ما قد يؤدي إلى شعور الفرد العامل بالتهميش أو اللامبالاة من قِبَل زملائه أو المؤسسة ككل. ويرجع هذا المستوى المتوسط من العزلة الاجتماعية إلى عدة أسباب محتملة من بينها: ضعف التواصل بين الموظفين، أي قلة التفاعل والتبادل بين العمال داخل نفس المستوى الإداري و قلة المبادرات الجماعية والأنشطة الاجتماعية وهذا ما صرح به بعض العاملين عند قيامنا بالدراسة الاستطلاعية والذي من شأنها تقوية العلاقات داخل الكلية. إلى جانب وجود بيئة عمل يغلب عليها الطابع الرسمي أو البيروقراطي ما قد يُعيق بناء علاقات شخصية قوية. وبناء على الجانب النظري يمكن الاستعانة بما قدمه عالم الاجتماع إميل دوركايم في نظريته حول اللامعيارية (Anomie)، حيث يرى أن الاضطراب في المعايير الاجتماعية داخل المجتمع أو المؤسسة يُضعف من تماسك الأفراد ويُشعرهم بالانفصال عن الجماعة. فغياب القيم المشتركة والروابط الاجتماعية يؤدي إلى انخفاض الإحساس بالانتماء، ويغذي الشعور بالعزلة. وفي هذا السياق، فإن العزلة الاجتماعية تُعد مؤشراً على ضعف الانسجام الاجتماعي داخل المؤسسة، ما يؤثر سلباً على التماسك المهني والدعم النفسي المتبادل بين العاملين.

وبناءً على ما سبق، فإن المستوى المتوسط لبُعد العزلة الاجتماعية لدى العمال الإداريين يعكس حاجة المؤسسة إلى تعزيز الروابط الاجتماعية داخل بيئة العمل، وتبني سياسات تنظيمية تركز على تقوية العلاقات المهنية والتواصل الداخلي، لما لذلك من أثر إيجابي على تقليص مشاعر الاغتراب الوظيفي وتعزيز الانتماء المؤسسي.

وقد اتفقت دراستنا مع دراسة سعاد رشيد (2019) بعنوان مستوى الاغتراب الوظيفي لدى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية بجامعة غرداية حيث جاء مستوى الاغتراب الوظيفي متوسط .

مناقشة التساؤل الرئيسي الأول: ما مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العمال الإداريين بكلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية بجامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة؟

أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العمال الإداريين بكلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية بجامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة جاء في حدود المستوى المتوسط، وهو ما يعكس وجود حالة من التوتر التنظيمي والانفعالي غير الحاد، يعاني من خلالها الأفراد من بعض مظاهر الانفصال النفسي والاجتماعي عن بيئة العمل دون أن تصل إلى درجة الرفض أو العزوف الكلي عن الوظيفة. ويتجلى ذلك بشكل أوضح عند تحليل الأبعاد الفرعية لهذا الاغتراب، حيث سجل بُعد اللامعيارية أعلى متوسط فرعي، ما يشير إلى وجود نوع من الغموض التنظيمي وغياب الثقة بين العاملين، لا سيما في ظل افتقارهم للوضوح في المعايير، وتفاوت تطبيق الإجراءات الإدارية، وهو ما تؤكد العبارة التي حصلت على أعلى نسبة استجابة وهي "لا أثق بزملائي في العمل"، ما يدل على ضعف مناخ الثقة والانتماء داخل المؤسسة. كما كشفت النتائج أن بُعد العزلة الاجتماعية بدوره جاء في مستوى متوسط، مما يدل على ضعف العلاقات الاجتماعية والمهنية بين العمال، وغياب التفاعل الإيجابي الذي يعزز الشعور بالاندماج والانتماء داخل الجماعة المهنية. أما بُعد العجز فقد سجل متوسطاً مقبولاً، ما يعكس شعوراً نسبياً بعدم التمكين والقدرة على التأثير في مسار العمل أو المشاركة في اتخاذ القرار، وهو ما يرتبط غالباً بالنمط الإداري المركزي السائد في كثير من المؤسسات العمومية. في المقابل، سجل بُعد اللامعنى أدنى المتوسطات، مما يدل على أن أغلب العمال ما يزالون يدركون قيمة مهامهم ووظائفهم في السياق الجامعي، رغم وجود بعض المؤشرات التي تعكس شعور فئة محدودة بغياب الدافع أو فقدان المعنى المهني. وبناءً عليه، فإن الاغتراب الوظيفي في هذه العينة لا يُعد ظاهرة حادة، بل هو حالة تنظيمية نفسية مركبة، تتشكل بفعل تفاعل عدة عوامل مرتبطة ببنية الإدارة، طبيعة العلاقات المهنية، ومستوى التحفيز والتمكين، مما يستدعي إعادة النظر في أساليب التسيير الإداري وتعزيز بيئة العمل من خلال برامج إصغاء وتحفيز وتواصل فعال، لضمان رفع مستوى الرضا والاندماج المهني والحدّ من مظاهر الاغتراب تدريجياً

هذا واختلفت دراستنا مع دراسة أبو سمرة محمود أحمد، شعيبات محمد عوض، أبو مقدم أروى (2014) بعنوان الاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية حيث توصلت نتائج هذه الدراسة الى أن مستوى الاغتراب الوظيفي جاء بدرجة مرتفعة، وبمتوسط حسابي قدره (81 □ 3) .

تبعاً لمتغير الجنس :

يُظهر الجدول أن المتوسط الحسابي لمستوى الاغتراب الوظيفي لدى الذكور بلغ 54.47، بينما بلغ لدى الإناث 54.07. ورغم هذا الفارق الطفيف في المتوسطات، إلا أن قيمة الدلالة الإحصائية $(sig) = 0.91$ ، وهي أعلى بكثير من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاغتراب الوظيفي تُعزى إلى متغير الجنس. بمعنى آخر، لا تختلف درجة شعور العمال الإداريين بالاغتراب الوظيفي بشكل يُعند به إحصائياً بين الذكور والإناث في بيئة العمل محل الدراسة. ويُعزز هذا الاستنتاج ما توصلت إليه دراسة فايزة فاضل، سمية سعدون (2021) التي لم تجد فروقاً دالة إحصائية في مستويات الاغتراب الوظيفي لدى الأساتذة تعزى إلى متغير الجنس. وتتسجم هذه النتيجة أيضاً مع بعض الأدبيات في مجال علم نفس العمل التي تؤكد أن الشعور بالاغتراب يرتبط أساساً بعوامل تنظيمية ومهنية، أكثر من ارتباطه بالسمات الديموغرافية كالجنس. تُبرز هذه النتائج أهمية معالجة مظاهر الاغتراب الوظيفي من منطلق شمولي لا يميز بين الجنسين، والتركيز بدلاً من ذلك على تحسين بيئة العمل، وضوح الأدوار، الدعم الإداري، والتقدير المهني لكافة العاملين

تبعا لمتغير الأقدمية :

هدفت هذه الفرضية إلى الكشف عما إذا كانت هناك فروق دالة إحصائية في مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العمال الإداريين في جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة تُعزى إلى مستوى الأقدمية في العمل. وبالرجوع إلى نتائج المعالجة الإحصائية، وُجد أن قيمة مستوى الدلالة (Sig) بلغت 0.85، وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، وهو ما يُشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة تعزى لمتغير الأقدمية في العمل.

تشير هذه النتيجة إلى أن عدد سنوات الخبرة أو مدة الخدمة في المؤسسة لا تؤثر بشكل جوهري على شعور العامل الإداري بالاغتراب الوظيفي، ما قد يُفهم على أن مشاعر الاغتراب ترتبط بعوامل أخرى أكثر تأثيراً، مثل طبيعة التنظيم، أنماط القيادة، أساليب التسيير، وغموض الأدوار، لا بالأقدمية وحدها.

كما أن هذا المعطى يُمكن تفسيره بأن البيئة التنظيمية في الجامعة قد تكون متجانسة نسبياً من حيث التحديات الإدارية والتنظيمية التي يواجهها العمال الإداريون، بغض النظر عن سنوات الخدمة، بحيث يعيش العامل المبتدئ والعامل القديم نفس الظروف تقريباً، ما يُفضي إلى تساوي في مستويات الشعور بالاغتراب. في حين توصلت دراسة جيلاني حامدي (2022) بعنوان قياس مستوى أبعاد الاغتراب الوظيفي في المؤسسة الإستشفائية بولاية الجلفة حيث تم التوصل إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاغتراب الوظيفي تعزى لمتغير الأقدمية.

خلاصة :

تم في هذا الفصل التطبيقي التطرق لمستوى الاغتراب الوظيفي لدى العمال الإداريين بكلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، حيث اعتمدنا على أداة الاستمارة ثم استخدام برنامج **SPSS** ومجموعة من الأساليب الإحصائية في تحليل مختلف البيانات التي تم التحصل عليها من إجابات أفراد عينة الدراسة، حيث توصلنا إلى وجود مستوى متوسط من الاغتراب الوظيفي لدى العمال الإداريين بالإضافة إلى وجود مستويات متوسطة ومنخفضة من أبعاد الاغتراب الوظيفي لدى عينة الدراسة وأيضاً عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاغتراب الوظيفي تعزى لمتغير (الجنس، الأقدمية).

خاتمة

خاتمة :

من خلال ما تناولناه في الأطار العام للدراسة من المفاهيم والنظريات المفسرة للأغتراب الوظيفي ومن تم الدراسات السابقة والتعقيب عليها ومن ثم التطرق للجانب التطبيقي والأجراءات المنهجية للدراسة وعرض نتائج الدراسة وتحليلها يبرز لنا أن ظاهرة الأغتراب الوظيفي ظاهرة موجودة في كل المنظمات وهذا بدرجات متفاوتة و عليه فإن دراستنا لمستوى الأغتراب الوظيفي لدى العمال الاداريين بكلية العلوم الاجتماعية و الانسانية بجامعة 20 اوت سكيكدة 1955 بينت أن مستوى الأغتراب الوظيفي لدى العمال الاداريين متوسط، وكانت مستويات أبعاده بين المتوسط والمنخفض وبتناولنا للفروق الموجودة في مستوى الأغتراب الوظيفي لدى العمال الاداريين جاءت النتائج بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيري(الجنس والأقدمية) وهذا بناء على عرض نتائج الدراسة وتحليها ومناقشتها بالاستئناس بالجانب النظري والدراسات السابقة، ولتجاوز الآثار المترتبة عن الأغتراب الوظيفي لدى العمال الاداريين بكلية العلوم الاجتماعية والانسانية خلصنا إلى جملة من التوصيات في سبيل التخفيف من هذه الظاهرة .

وفي الأخير لا يمكن تعميم نتائج دراستنا إلا في حدود هذه الدراسة كما تبقى هذه الدراسة كخطوة تكشف لنا بعض القضايا البحثية المتعلقة بمستوى الأغتراب الوظيفي لدى العمال الاداريين فضلا على أن هذه الدراسة قد تفتح لنا آفاقا جديدة بالنسبة للباحثين المهتمين بهذا المجال بدراسة هذا الموضوع من جديد .

إقتراحات الدراسة :

1. تطوير النظم والقوانين داخل الكلية الذي من شأنه أن يعزز الاندماج لدى العمال الاداريين الى جانب تهيئة المناخ المناسب لهم .
2. العمل على توفير برامج تدريبية لتطوير المهارات الادارية والاجتماعية للموظفين .
3. إتاحة الفرصة للعاملين المشاركة في عملية صنع القرارات بحسب طبيعة عملهم ما يولد لهم أن المنظمة تهتم بقرارتهم وأرائهم.
4. تعزيز التواصل من خلال إقامة ورش عمل لتحسين مستوى التواصل بين الاداريين و فرق العمل باختلاف مناصبهم .
5. تحسين بيئة العمل من خلال توفير مرافق أفضل وتخفيف الضغوط وجعلها بيئة عمل محفزة بتقديم خدمات استشارية لدعم العمال ومساعدتهم .
6. تشجيع لبحوث والدراسات للإلقاء الضوء على هذه الظاهرة و العمل على التخفيف من إنتشار ظاهرة الأغرئاب الوظيفي في جميع المؤسسات وخاصة الأدارية منها

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

الكتب :

- 1.بركات ،حليم .(2006). الأعتراب في الثقافة العربية متاهات الانسان بين الحلم والواقع . مركز دراسات الوحدة العربية .(ط.1). بيروت لبنان.
2. بوحوش. عمار. الذنبيات. محمد محمود. (2007). مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث.(ط4).ديوان المطبوعات الجامعية. الجزائر.
- 3.خليفة محمد ،عبد اللطيف .(2003). دراسة في سيكولوجية الأعتراب .
4. دليو. فضيل.(2014). مدخل إلى منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية الجزائر: دار هومة للطباعة والنشر.
5. الشاذلي ،محمد عبد الحميد .(2007). الأعتراب الوظيفي لدى الشباب الجامعي .(ط.1). القاهرة. مجموعة أجيال لخدمات التسويق والنشر.
- 6.العمراني. عبد الغني محمد إسماعيل.(2013). مناهج البحث العلمي.(ط2).حقوق الطبع والنشر: صنعاء.
7. برقوق.عبد الرحمان .(2017). منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية.مؤسسة حسين راس الجبل للنشر والتوزيع. الجزائر.
- 8..مساعدة، لزهرة .(2013) . نظرية الأعتراب من المنظورين العربي والغربي .
- 9..الكبيسي ،عامر .(2005). الفكر التنظيمي . ط1. دار الرضا للنشر .

مجلات :

- 1.أوبليل، ليديا. لوناسي. سعاد.(2022). الاغتراب الوظيفي و علاقته بالدافعية للإنجاز بالمؤسسة الوطنية لصناعات الكهرو منزلية . مجلة الدراسات . 11 .(1).

2. دبله.خولة.(2016). الاغتراب من المنظور النفس اجتماعي .جامعة بسكرة . مجلة العلوم الاجتماعية (18).
3. أبو حماد، أشرف فهد احمد .(2008). أثر ضغوط العمل الوظيفي على أداء موظفي أمانة عمان الكبرى . رسالة ماجستير في الإدارة كلية الدراسات الادارية . جامعة عمان العربية للدراسات العليا .
- 4-أل عمران . حمود محمد .(2024). الأغرئاب الوظيفي و علاقته بالأداء الوظيفي للعاملين من وجهة أعضاء هيئة التدريس . مجلة القيمة المضافة اقتصاديه الأعمال .5.(02).ص 73-93.
- 5-بن عبد الله ،خير الله ناصر . عادل .فايزة (2020). ظاهرة الأغرئاب الوظيفي وأسبابها وسبل معالجتها في المؤسسات التعليمية .مجلة الاندلس للعلوم الانسانية والاجتماعية .7.(37).
- 6-باهات ،بدرية عيسى فرج.(2022). الأغرئاب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب والعلوم . المجلة الليبية العالمية . العدد 56.
- 7-بوشلاغم،حنان، كوسة، بوجمعة .(2020).تأثيرالمناخ التنظيمي على الأغرئاب الوظيفي بالمؤسسة الصناعية الجزائرية بالشركة الإفريقية للزجاج .17.(02). ص 249-266.
- 8-جيلالي ،حامدي .(2022). قياس مستوى أبعاد الأغرئاب الوظيفي. مجلة المنهل الاقتصادي . مجلد 5 (1).ص 511.528.
- 9.جبلي. حسية .(2021). قياس مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى العاملين بشركة توزيع الكهرباء والغاز الافاق للدراسات الاقتصادية . (02) . (06). ص 28.50.
10. حواله، سهير بنت محمد. حسينة، ندى بنت طلاب بن توفيق .(2019). واقع الأغرئاب الوظيفي. مجلة العلوم التربوية .1.(1).
11. -خالدية ،مصطفى عطا .(2018). أثر ممارسات القيادة الاستراتيجية في الحد من الأغرئاب الوظيفي. مجلة الدنانير .(14).
12. خنشول حسينة. زغير حميد رشيد .(2021). مصطلح الاغتراب في العلوم الاجتماعية . دراسة وصفية وتحليلية مجلة الصوتيات . (17). (02). ص 282.265.

13. زاوي صورية، .موسي سهام (2021). أثر جودة بيئة العمل على مستوى الأعتراب الوظيفي دراسة حالة لمديرية أملاك الدولة لولاية بسكرة .مجلة اقتصاديات شمال اقتصاديات إفريقيا .17.(26).
14. شريف، أسية .(2020). التطور التاريخي لمقياس الأعتراب النفسي . 12.(1). ص.140.132
15. سماح المكاوي، إسماعيل .صالح عبد الحميد . عروس . عمر مختار دزار .(2021). أثر الصمت التنظيمي والاعتراب الوظيفي على سلوك المواطن التنظيمية للعاملين في الفنادق . مجلة كلية السياحة و الفنادق .5.(2).
16. السلوادي، عبد الرحمن حسن . محمود .فادي سليمان .(2024). القيادة التشاركية وأثرها في الأعتراب الوظيفي في شركات الصناعات الدوائية الفلسطينية . 21.(9).
17. الصلال . أملاك سليمان إبراهيم . الشايح . علي صالح .(2020). مستوى الأعتراب الوظيفي لدى قادة المدارس الثانوية الحكومية مدينة بريدة. المجلة الدولية للدراسات التربوية و النفسية . المجلد 09.(01) ص.129.154
18. عرفة نسرین صالح ،أبو خيران، أشرف محمد .أبو سمرة .محمود أحمد .(2001). مستوى الاعتراب الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة الخليل . مجلة جامعة فلسطين التقنية الأبحاث .9.(02). ص.85.114
19. العمري .،سليمة .(2018). الأعتراب الوظيفي في ضوء مقاربات سوسولوجية .مجلة العلوم الانسانية المركز الجامعي .(05).
20. فاضل، فايزة. سعدون سمية .(2021). الأعتراب الوظيفي لدى موظفي عقود ما قبل التشغيل ANEM ADS.مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية .06.(02). ص.231.261
21. القريناوي، تامر سالم عبد الله.(2023). الأعتراب رؤية سوسيو أنثروبولوجية .45.(03).مجلة .
22. القواص ،عناية أحمد .الفراج .أسامة .(2024). أثر الأعتراب الوظيفي في أداء العاملين و إستراتيجيات التصدي له لدى العاملين . مجلة دمشق للعلوم الاقتصادية و السياسية .40.(3).83-101.

23. كرمية ،توفيق .مرباح طه ياسين .(2021). مساهمة تمكين العاملين في الحد من الأعتراب الوظيفي .
مجلة أفاق للبحوث والدراسات 04 .(02) . ص 311 .326.
24. مرابط، كوثر، أقطي، جوهرة .(2022). العدالة التنظيمية ودورها في التقليل من الأعتراب الوظيفي .
مجلة الافاق العلوم . 07 .(02) . ص 540.554
25. مرباح .أحمد تقي الدين .نوعي .حبيبة .(2010). الاغتراب النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى
المعلمين المتعاقدين في مرحلة التعليم العالي.

مذكرات

- 1-أبو حماد. أشرف فهد احمد .(2008). أثر ضغوط العمل الوظيفي على أداء موظفي أمانة عمان
الكبرى . رسالة ماجستير في الإدارة كلية الدراسات الادارية . جامعة عمان العربية للدراسات العليا .
- 2-بن زاهي، منصور .(2007). الشعور الأعتراب الوظيفي و علاقته بالدافعية للإنجاز لدى الاطارات
الوسطى القطاع المحروقات. دراسة ميدانية بشركة سونطراك بالجنوب الجزائري . أطروحة مقدمة لنيل
شهادة دكتوراه علم النفس . جامعة قسنطينة.
3. بوقفحة. نعمة، مكيد فضيلة .(2022). الأعتراب النفسي لدى الاخصائي النفسي العامل بمصلحة
الامراض العقلية
- 4-خلفة أمنة . منيرة فقعاص (2015). ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي دراسة ميدانية بمديرية الحماية
المدنية. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر علم الاجتماع تنظيم والعمل .جامعة محمد الصديق بن يحي .
- 5-خوجة، يوسف عادل. (2020). انقطاع العقد النفسي و علاقته بالأعتراب الوظيفي على عينة من
الباحثين . أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه تخصص علم النفس العمل والتنظيم . جامعة قاصدي مرباح
ورقلة . لاغتراب مذكرة .
- 6-دياب ،لبنى .(2018). مستوى تقدير الذات و علاقته بالأعتراب الوظيفي لدى أساتذة الجامعيين دراسة
ميدانية. أطروحة دكتوراه مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه علم النفس العمل والتنظيم . جامعة
سطيف

قائمة المراجع

- 7-بوقفحة. نعمة ،مكيد فضيلة .(2022). الأعتراب النفسي لدى الاخصائي النفسي العامل بمصلحة الامراض العقلية تيارت . مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر علم النفس العيادي . جامعة ابن خلدون تيارت.
- 8-سيفي .يوسف .(2019). المناخ التنظيمي و علاقته بالأعتراب الوظيفي دراسة ميدانية على الموظفين بالإدارة الجامعية جامعة تلمسان . أطروحة دكتوراه تخصص علم النفس العمل و التنظيم .جامعة وهران
- 9-عبد الله، ريم . أثر الثقافة التنظيمية على الأعتراب الوظيفي للعاملين شهادة الماجستير . تخصص إدارة الاعمال . جامعة الافتراضية، سوريا .
- 10.عبد الرحيم، محمد حسن فضالة .(2010). الأعتراب الوظيفي و علاقته بأداء العاملين . دراسة ميدانية في المؤسسات الفلسطينية محافظة رام الله والبيرة . أطروحة ماجستير جامعة دمشق . كلية العلوم الإنسانية
11. عواد. ميساء جمال محمد.(2011). الاغتراب الوظيفي وعلاقته بأداء الموظفين في المجلس التشريعي الفلسطيني في مدينة رام الله . رسالة ماجستير . جامعة قدس فلسطين.
- 12.العمرى ،سليمة .(2018). دور الاتصال التنظيمي في التحفيز من الأعتراب الوظيفي لدى العمال بالمؤسسة الجزائرية . أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه تخصص علم الاجتماع العمل و التنظيم . جامعة العربي بن مهيدي . أم البواقي . .
- 13.فارس، أسماء .(2015). الأعتراب الوظيفي و علاقته بالولاء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي .مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس . جامعة غرداية .
- 14.كرباع، جمانة.(2020) . أهمية التمكين الاداري في الحد من الأعتراب الوظيفي . دراسة ميدانية في مديرية الحماية المدنية . مذكرة مكملة لنيل متطلبات شهادة الماستر في علوم التسيير . تخصص إدارة الموارد البشرية. جامعة خيضر بسكرة .
- 15.هزوشي ،طارق .(2016). أبعاد المناخ التنظيمي و علاقته بمستوى الأعتراب الوظيفي من وجهة نظر العاملين بالمستشفيات. كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير جامعة الجلفة.
- المراجع الأجنبية :

Ceylan. Adnan. Sulu. Seyfettin. (2010). Work alienation as a mediator of the relationship of procedural injustice to job stress.

Ceylan. Adnan. Sulu. Seyfettin. (2011). Organizational injustice and work alienation. *Ekonomie a management*.

Erdem. Mustafa. (2014). The level of quality of work life to predicte work alienation. *Educational sciences: theory&practice*. 14(2). 534 -544.

Lebsir. Hind. Slimani. Mounira. (2024). Analyzing the feeling of job alienation among employees from the perspective of personal and job characteristics. Afield study at cedar iron steel company in annaba. 9(9). 01 - 20.

Sarfraz. Hamid. (1997). Alienation: a theoretical overview. *Pakistan journal of psychological research*. 12(1. 2). 45 -60.



قائمة الملاحق

الملحق رقم (1) قائمة الأساتذة المحكمين

| الاسم واللقب | الرتبة العلمية | الجامعة |
|-------------------|----------------------|--------------------------|
| جلال الدين بوعطيط | أستاذ التعليم العالي | جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة |
| إبراهيم بن جامع | أستاذ محاضر ب | جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة |
| عبد الوهاب ميروح | أستاذ محاضر أ | جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة |
| موسى مطاطلة | أستاذ محاضر أ | جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة |
| منذر خرفان | أستاذ مساعد | جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة |

الملحق رقم (2) الاستبانة في صورتها النهائية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 20 اوت 1955 سكيكدة

كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية

كلية: العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية

قسم : علم النفس

تخصص: علم النفس العمل وتسيير الموارد البشرية

مستوى: ثانية ماستر

استمارة بحث

اخي العامل ،اختي العاملة

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

في اطار اعداد مذكرة الماستر في علم النفس العمل وتسيير الموارد البشرية حول " مستوى الاغتراب

الوظيفي لدى العمال الإداريين بكلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية بجامعة 20 اوت 1955 سكيكدة

يشرفنا ان نضع بين ايديكم هذا الاستبيان . ،لذلك ارجو منكم التكرم بالاجابة على جميع الأسئلة بكل

صدق وموضوعية ،تكون الإجابة بوضع علامة (x) في الخانة التي تراها مناسبة علما بان جميع البيانات

التي سيتم جمعها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط .شاكرين لكم حسن تعاونكم وتفضلو بقبول فائق

الاحترام والتقدير .

إعداد الطالبتان :

بلمكسر مروة

قاسمي رانيا

البيانات الشخصية:

الجنس:

الاقدمية في العمل:

| الرقم | العبارات | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|-------|---|------------|-------|-------|-----------|----------------|
| 1 | أرى أنه لا يوجد تكافؤ في فرص العمل | | | | | |
| 2 | لا أستطيع المشاركة في اتخاذ القرارات في العمل | | | | | |
| 3 | أرى أن وظيفتي لا قيمة لها في حياتي | | | | | |
| 4 | أصبحت علاقاتي مع زملائي في العمل قليلة | | | | | |
| 5 | أشعر بالملل بسبب روتينية العمل داخل المؤسسة | | | | | |
| 6 | أشعر أنني غريب في عملي | | | | | |
| 7 | يصعب علي الالتزام بالأنظمة في محيط عملي | | | | | |

قائمة الملاحق

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|----|
| | | | | | أعتقد أن الاجتهاد في العمل مضيعة للوقت | 8 |
| | | | | | أجد صعوبة في مناقشة أمور العمل مع زملائي في العمل | 9 |
| | | | | | أفضل العمل الفردي داخل المؤسسة | 10 |
| | | | | | أشعر بانعدام الثقة اتجاه زملائي | 11 |
| | | | | | غموض في الأهداف التي أعمل على تحقيقها | 12 |
| | | | | | مشاركتي في أنشطة الجامعة محدودة جدا | 13 |
| | | | | | أشعر بأني تعرضت للاستغلال كثيرا أثناء العمل | 14 |
| | | | | | تمارس المؤسسة ضغوط كبيرة لتحقيق الأهداف بأي وسيلة | 15 |
| | | | | | أشعر أن قدراتي محدودة | 16 |
| | | | | | لا أهتم بإيجاد حلول للمشكلات التي تعترضني في عملي | 17 |
| | | | | | العمل الذي أمارسه حاليا لا يلبي طموحاتي | 18 |
| | | | | | يتجاهل الكثير من العاملين بالكلية خبرتي في العمل | 19 |
| | | | | | لا أشعر بالأمان داخل المؤسسة | 20 |

الملحق رقم (3) نتائج معادلة لوشي لصدق المحكمين

| العبرة | يقيس | لا يقيس | صدق العبرة |
|---------------|------|---------|------------|
| 1 | 5 | 0 | 1 |
| 2 | 5 | 0 | 1 |
| 3 | 4 | 1 | 0.6 |
| 4 | 5 | 0 | 1 |
| 5 | 5 | 0 | 1 |
| 6 | 4 | 1 | 0.6 |
| 7 | 4 | 1 | 0.6 |
| 8 | 5 | 0 | 1 |
| 9 | 5 | 0 | 1 |
| 10 | 5 | 0 | 1 |
| 11 | 5 | 0 | 1 |
| 12 | 4 | 1 | 0.6 |
| 13 | 5 | 0 | 1 |
| 14 | 5 | 0 | 1 |
| 15 | 4 | 1 | 0.6 |
| 16 | 5 | 0 | 1 |
| 17 | 5 | 0 | 1 |
| 18 | 5 | 0 | 1 |
| 19 | 5 | 0 | 1 |
| 20 | 5 | 0 | 1 |
| صدق الاستبانة | | | 0.9 |

ملحق رقم (4) نتائج التحليل الاحصائي

Correlations

| | | a1 | a2 | a3 | a4 | a5 | b1 |
|----|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| a1 | Pearson Correlation | 1 | ,205 | ,263 | ,448** | ,584** | ,171 |
| | Sig. (2-tailed) | | ,133 | ,052 | ,001 | ,000 | ,211 |
| | N | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 |
| a2 | Pearson Correlation | ,205 | 1 | ,408** | ,105 | ,614** | ,260 |
| | Sig. (2-tailed) | ,133 | | ,002 | ,444 | ,000 | ,055 |
| | N | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 |
| a3 | Pearson Correlation | ,263 | ,408** | 1 | ,215 | ,433** | ,196 |
| | Sig. (2-tailed) | ,052 | ,002 | | ,114 | ,001 | ,153 |
| | N | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 |
| a4 | Pearson Correlation | ,448** | ,105 | ,215 | 1 | ,445** | ,220 |
| | Sig. (2-tailed) | ,001 | ,444 | ,114 | | ,001 | ,107 |
| | N | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 |
| a5 | Pearson Correlation | ,584** | ,614** | ,433** | ,445** | 1 | ,352** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,001 | ,001 | | ,008 |
| | N | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 |
| b1 | Pearson Correlation | ,171 | ,260 | ,196 | ,220 | ,352** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,211 | ,055 | ,153 | ,107 | ,008 | |
| | N | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 |
| b2 | Pearson Correlation | ,471** | ,497** | ,695** | ,275* | ,597** | ,317* |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,042 | ,000 | ,018 |
| | N | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 |
| b3 | Pearson Correlation | ,414** | ,464** | ,440** | ,372** | ,586** | ,285* |
| | Sig. (2-tailed) | ,002 | ,000 | ,001 | ,005 | ,000 | ,035 |
| | N | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 |
| b4 | Pearson Correlation | ,237 | ,024 | ,188 | ,562** | ,198 | ,223 |
| | Sig. (2-tailed) | ,081 | ,863 | ,169 | ,000 | ,148 | ,101 |
| | N | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 |
| b5 | Pearson Correlation | ,387** | ,345** | ,281* | ,431** | ,572** | ,285* |
| | Sig. (2-tailed) | ,004 | ,010 | ,038 | ,001 | ,000 | ,035 |
| | N | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 |
| c1 | Pearson Correlation | ,457** | ,348** | ,145 | ,083 | ,478** | ,094 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,009 | ,292 | ,549 | ,000 | ,496 |
| | N | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 |

قائمة الملاحق

| | | | | | | | |
|----|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| c2 | Pearson Correlation | ,291* | ,437** | ,291* | ,561** | ,548** | ,404** |
| | Sig. (2-tailed) | ,031 | ,001 | ,031 | ,000 | ,000 | ,002 |
| | N | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 |
| c3 | Pearson Correlation | ,304* | ,293* | ,473** | ,425** | ,585** | ,303* |
| | Sig. (2-tailed) | ,024 | ,030 | ,000 | ,001 | ,000 | ,024 |
| | N | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 |
| c4 | Pearson Correlation | ,200 | ,461** | ,366** | ,411** | ,482** | ,090 |
| | Sig. (2-tailed) | ,143 | ,000 | ,006 | ,002 | ,000 | ,511 |
| | N | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 |
| c5 | Pearson Correlation | ,376** | ,152 | ,351** | ,405** | ,394** | ,304* |
| | Sig. (2-tailed) | ,005 | ,267 | ,009 | ,002 | ,003 | ,024 |
| | N | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 |
| d1 | Pearson Correlation | ,321* | ,420** | ,303* | ,352** | ,570** | ,435** |
| | Sig. (2-tailed) | ,017 | ,001 | ,025 | ,008 | ,000 | ,001 |
| | N | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 |
| d2 | Pearson Correlation | ,267* | ,257 | ,251 | ,338* | ,342* | ,448** |
| | Sig. (2-tailed) | ,049 | ,058 | ,064 | ,012 | ,011 | ,001 |
| | N | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 |
| d3 | Pearson Correlation | ,189 | ,429** | ,486** | ,161 | ,471** | ,197 |
| | Sig. (2-tailed) | ,167 | ,001 | ,000 | ,241 | ,000 | ,149 |
| | N | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 |
| d4 | Pearson Correlation | ,078 | ,181 | ,173 | ,029 | ,192 | ,316* |
| | Sig. (2-tailed) | ,570 | ,185 | ,207 | ,836 | ,161 | ,019 |
| | N | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 |
| d5 | Pearson Correlation | ,235 | ,353** | ,334* | ,395** | ,493** | ,402** |
| | Sig. (2-tailed) | ,083 | ,008 | ,013 | ,003 | ,000 | ,002 |
| | N | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Independent Samples Test

| | | Levene's Test for Equality of Variances | | t-test for Equality of Means | | |
|------------------|-----------------------------|---|------|------------------------------|--------|-----------------|
| | | F | Sig. | t | df | Sig. (2-tailed) |
| الوظيفي_الاغتراب | Equal variances assumed | ,370 | ,545 | 2,283 | 53 | ,026 |
| | Equal variances not assumed | | | 2,388 | 34,416 | ,023 |

Independent Samples Test

قائمة الملاحق

| | | Levene's Test for Equality of Variances | | t-test for Equality of Means | | |
|-----------------------|-----------------------------|---|------|------------------------------|--------|------|
| | | F | Sig. | t | df | Sig. |
| للمقياس_الكلية_الدرجة | Equal variances assumed | ,011 | ,918 | ,086 | 53 | ,9 |
| | Equal variances not assumed | | | ,087 | 31,326 | ,9 |

ANOVA

للمقياس_الكلية_الدرجة

| | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|----------------|----------------|----|-------------|------|------|
| Between Groups | 848,321 | 7 | 121,189 | ,471 | ,850 |
| Within Groups | 12080,479 | 47 | 257,031 | | |
| Total | 12928,800 | 54 | | | |

التجزئة النصفية :

Statistiques de fiabilité

| | | | |
|-------------------------------------|-------------------|-------------------------|-----------------|
| Alpha de Cronbach | Partie 1 | Valeur | ,865 |
| | | Nombre d'éléments | 10 ^a |
| | Partie 2 | Valeur | ,832 |
| | | Nombre d'éléments | 10 ^b |
| | | Nombre total d'éléments | 20 |
| Corrélation entre les sous-échelles | | | ,860 |
| Coefficient | de Longueur égale | | ,925 |
| Spearman-Brown | Longueur inégale | | ,925 |
| Coefficient de Guttman | | | ,924 |

a. Les éléments sont : a1, a3, a5, b1, b3, b5, c1, c3, c5, d1.

b. Les éléments sont : d3, d5, a2, a4, b2, b4, c2, c4, d2, d4.

معامل الارتباط بيرسون بعد العجز

Correlations

| | | العجز_بعد | a1 | a2 | a3 | a4 | a5 |
|-----------|---------------------|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|
| العجز_بعد | Pearson Correlation | 1 | ,698** | ,665** | ,642** | ,629** | ,890** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 |
| a1 | Pearson Correlation | ,698** | 1 | ,205 | ,263 | ,448** | ,584** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | | ,133 | ,052 | ,001 | ,000 |
| | N | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 |
| a2 | Pearson Correlation | ,665** | ,205 | 1 | ,408** | ,105 | ,614** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,133 | | ,002 | ,444 | ,000 |
| | N | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 |
| a3 | Pearson Correlation | ,642** | ,263 | ,408** | 1 | ,215 | ,433** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,052 | ,002 | | ,114 | ,001 |
| | N | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 |
| a4 | Pearson Correlation | ,629** | ,448** | ,105 | ,215 | 1 | ,445** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,001 | ,444 | ,114 | | ,001 |
| | N | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 |
| a5 | Pearson Correlation | ,890** | ,584** | ,614** | ,433** | ,445** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,001 | ,001 | |
| | N | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

معامل الارتباط بعد اللامعنى

Correlations

| | | اللامعنى_بعد | b1 | b2 | b3 | b4 | b5 |
|--------------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| اللامعنى_بعد | Pearson Correlation | 1 | ,578** | ,684** | ,819** | ,668** | ,774** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 |
| b1 | Pearson Correlation | ,578** | 1 | ,317* | ,285* | ,223 | ,285* |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | | ,018 | ,035 | ,101 | ,035 |
| | N | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 |
| b2 | Pearson Correlation | ,684** | ,317* | 1 | ,465** | ,206 | ,431** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,018 | | ,000 | ,132 | ,001 |
| | N | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 |
| b3 | Pearson Correlation | ,819** | ,285* | ,465** | 1 | ,575** | ,590** |
| | Sig. (2-tailed) | | | | | | |
| | N | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 |

قائمة الملاحق

| | | | | | | | |
|----|---------------------|--------|-------|--------|--------|-------|-------|
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,035 | ,000 | | ,000 | ,000 |
| | N | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 |
| b4 | Pearson Correlation | ,668** | ,223 | ,206 | ,575** | 1 | ,344* |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,101 | ,132 | ,000 | | ,010 |
| | N | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 |
| b5 | Pearson Correlation | ,774** | ,285* | ,431** | ,590** | ,344* | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,035 | ,001 | ,000 | ,010 | |
| | N | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

معامل الارتباط بعد اللامعيارية

Correlations

| | | اللامعيارية بعد | c1 | c2 | c3 | c4 | c5 |
|-----------------|---------------------|-----------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| اللامعيارية بعد | Pearson Correlation | 1 | ,442** | ,728** | ,836** | ,787** | ,713** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,001 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 |
| c1 | Pearson Correlation | ,442** | 1 | ,179 | ,245 | ,241 | -,002 |
| | Sig. (2-tailed) | ,001 | | ,190 | ,071 | ,076 | ,987 |
| | N | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 |
| c2 | Pearson Correlation | ,728** | ,179 | 1 | ,600** | ,417** | ,408** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,190 | | ,000 | ,002 | ,002 |
| | N | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 |
| c3 | Pearson Correlation | ,836** | ,245 | ,600** | 1 | ,526** | ,512** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,071 | ,000 | | ,000 | ,000 |
| | N | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 |
| c4 | Pearson Correlation | ,787** | ,241 | ,417** | ,526** | 1 | ,535** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,076 | ,002 | ,000 | | ,000 |
| | N | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 |
| c5 | Pearson Correlation | ,713** | -,002 | ,408** | ,512** | ,535** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,987 | ,002 | ,000 | ,000 | |
| | N | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

قائمة الملاحق

معامل الارتباط بعد العزلة الاجتماعية

Correlations

| | | الاجتماعية_العزلة_بعد | d1 | d2 | d3 | d4 | d5 |
|-----------------------|---------------------|-----------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| الاجتماعية_العزلة_بعد | Pearson Correlation | 1 | ,853** | ,708** | ,661** | ,541** | ,771** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 |
| d1 | Pearson Correlation | ,853** | 1 | ,585** | ,461** | ,320* | ,641** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | | ,000 | ,000 | ,017 | ,000 |
| | N | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 |
| d2 | Pearson Correlation | ,708** | ,585** | 1 | ,192 | ,080 | ,612** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | | ,161 | ,563 | ,000 |
| | N | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 |
| d3 | Pearson Correlation | ,661** | ,461** | ,192 | 1 | ,398** | ,263 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,161 | | ,003 | ,052 |
| | N | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 |
| d4 | Pearson Correlation | ,541** | ,320* | ,080 | ,398** | 1 | ,202 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,017 | ,563 | ,003 | | ,139 |
| | N | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 |
| d5 | Pearson Correlation | ,771** | ,641** | ,612** | ,263 | ,202 | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,052 | ,139 | |
| | N | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

معامل الارتباط لابعاد

Correlations

| | | للمقياس_الكلية_الدرجة | العجز_بعد | اللامعنى_بعد | اللامعيارية_بعد | الاجتماعية_العزلة_بعد |
|-----------------------|---------------------|-----------------------|-----------|--------------|-----------------|-----------------------|
| للمقياس_الكلية_الدرجة | Pearson Correlation | 1 | ,879** | ,897** | ,903** | ,877** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 |
| العجز_بعد | Pearson Correlation | ,879** | 1 | ,744** | ,751** | ,622** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 |
| اللامعنى_بعد | Pearson Correlation | ,897** | ,744** | 1 | ,710** | ,745** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 |
| | N | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 |
| اللامعيارية_بعد | Pearson Correlation | ,903** | ,751** | ,710** | 1 | ,751** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 |

قائمة الملاحق

| | N | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 |
|-----------------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|----|
| الاجتماعية_العزلة_بعد | Pearson Correlation | ,877** | ,622** | ,745** | ,751** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ثبات بعد العجز

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,754 | 5 |

ثبات بعد اللامعنى

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,744 | 5 |

ثبات بعد اللامعيارية

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,752 | 5 |

Reliability Statistics

ثبات بعد العزلة الاجتماعية

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,752 | 5 |

ثبات الاستبيان ككل

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---------------------|------------|
| ,919 | 20 |