

الإغتراب الوظيفي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة

– دراسة ميدانية ببلدية المزرة –

Job alienation and its impact on the job performance of workers in the enterprise

- A field study in the municipality of Al-Mazraa

العلمي قواسمية^{1*} ، قطر الندي بلكرم²

¹ جامعة الوادي (الجزائر)، elgouasmia20@gmail.com

² جامعة الوادي (الجزائر)، belkramnada0@gmail.com

تاريخ الاستقبال: 2023/06/20؛ تاريخ القبول: 2024/03/13؛ تاريخ النشر: 2024/05/20

ملخص: تسعى كل مؤسسة الى تحقيق الأهداف التي تأسست من أجلها، ويكون ذلك من خلال الاستخدام الامثل للموارد المتاحة من موارد بشرية، مالية، تجهيزات ووسائل، وهذا ما نجده في البلديات عبر كافة ارجاء ومناطق الوطن، ولكن هناك بعض المشاكل التي يمكن ان تعيق أداء العمال، ومن بين هذه المعوقات نجد الاغتراب الوظيفي الذي يمكن ان يؤثر على أداء العمال.

هدفت هذه الدراسة للتعرف على الاغتراب الوظيفي وتأثيره على الأداء الوظيفي لموظفي بلدية المزرة ولاية تبسة، حيث اعتمدنا على المنهج الوصفي، وعلى استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وكانت عينة الدراسة عينة عشوائية بسيطة تقدر ب25 موظف من موظفي بلدية المزرة، وقد توصلت هذه الدراسة الى ان الاغتراب الوظيفي له أثر سلبي على اداء العاملين الوظيفي في بلدية المزرة ولاية تبسة، حيث انه كلما زاد الشعور بالاغتراب كلما انخفض مستوى الأداء.

الكلمات المفتاحية: اغتراب ؛ اغتراب وظيفي ؛ أداء ؛ أداء وظيفي ؛ بلدية.

Abstract: Every institution seeks to achieve the goals for which it was established, and that is through the optimal use of available resources in terms of human, financial, equipment and means, and this is what we find in municipalities across all parts and regions of the country, but there are some problems that can hinder the performance of workers, Among these obstacles, we find job alienation, which can affect the performance of workers. This study aimed to identify job alienation and its impact on the job performance of the employees of the municipality of Mazraa, Tebessa, where we relied on the descriptive approach, and on the questionnaire as a tool for data collection, and the study sample was a simple random sample estimated at 25 employees. Negative on the job performance of the workers in the municipality of Mazraa, Tebessa, as the greater the feeling of alienation, the lower the level of performance.

Keywords: Alienation; functional alienation; performance; functionality; municipality

تسعى كل مؤسسة الى تحقيق الاهداف التي تأسست من أجلها، وحتى تستطيع ذلك لابد عليها من الاهتمام بعمالها، حيث يعتبر العمال الدعامة الرئيسية التي يركز عليها نشاط المؤسسة بصفة خاصة والمؤسسة كاملة بصفة عامة، وعليه تعمل المؤسسة على توفير المناخ المناسب للعمل حتى يتم تحقيق أقصى استفادة ممكنة من العمال، من خلال تحقيق أهداف المؤسسة المسطرة بأفضل طريقة وبأقل تكاليف ممكنة، ورغم هذا نجد ان العمال العاملين في المؤسسات تواجههم العديد من المعوقات التي يمكن ان تؤثر على مستوى أدائهم، ومن بين هذه المعوقات نجد الاغتراب.

حيث ان الاغتراب يكون ناجم عن عدم التكافؤ والتوازن بين العامل ومحيط عمله أو وظيفته، وهذا ما يطلق عليه العلماء مصطلح " الاغتراب الوظيفي"، حيث يعد من المواضيع الهامة التي أصبحت تحظى بإهتمام كبير من طرف علماء الاجتماع، خاصة علماء علم اجتماع التنظيم والعمل، وكما هو معلوم فان الاغتراب الوظيفي هو حالة سلبية عند العامل يمكن ان تؤثر على أدائه الوظيفي.

حيث ان الأداء الوظيفي يعبر عن مجهودات العمال في أداء عملهم من اجل تحقيق الاهداف المسطرة من قبل المؤسسة، ويختلف مستوى الاداء بين العمال، حيث نجد هناك اداء عالي، واداء متوسط، واداء ضعيف، ويتحكم في تحديد مستوى الاداء العديد من العوامل مثل القدرات والمهارات وغيرها.

كما نجد ان الاغتراب الوظيفي يؤثر على الاداء الوظيفي للعمال، وهذا ما حاولنا درسته في مقالنا هذا، وعليه قمنا بطرح التساؤل

الرئيسي التالي:

كيف يؤثر الاغتراب الوظيفي على الأداء الوظيفي لدى عمال بلدية المزرعة ولاية تبسة؟

فرضيات

يؤثر الاغتراب الوظيفي سلبا على الأداء الوظيفي لدى عمال بلدية المزرعة ولاية تبسة.

أهداف الدراسة

- محاولة التعرف هل يوجد هناك اغتراب وظيفي لدى عمال بلدية المزرعة ولاية تبسة.
- التعرف على الأثر الذي يؤديه الاغتراب الوظيفي على الأداء الوظيفي لدى عمال بلدية المزرعة ولاية تبسة.

أهمية الدراسة

تتجلى أهمية الدراسة في أهمية موضوع الاغتراب الوظيفي والأداء الوظيفي، باعتباره موضوع جديد، حيث تتجلى أهميته في معرفة أثر الاغتراب الوظيفي على أداء العاملين في بلدية المزرعة ولاية تبسة، إضافة الى محاولة إثراء هذا الموضوع من خلال ورقتنا البحثية هذه.

الدراسات السابقة

دراسة منصور بن زاهي 2006/2007، الموسومة الشعور بالإغتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى الإطارات الوسطى لقطاع المحروقات، دراسة ميدانية بشركة سوناطراك بالجنوب الجزائري، أطروحة دكتوراه في علم النفس وتسيير الوارد البشرية، حيث إعتمدت على المنهج الوصفي، كما تم الاستعانة بالملاحظة كأداة لجمع البيانات، حيث تم الاعتماد على عينة قدرت ب 231 فردا، وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية: مستوى الشعور بالإغتراب الوظيفي كان أقل بقليل عن متوسط أفراد العينة، بينما مستوى الشعور بالتشاؤم واللارضى فاق المتوسط وهذا ما يعكس معاناة أفراد العينة من هذه الظاهرة، في حين كان مستوى الشعور بالانعزالية والعجز كان أقل بقليل من المتوسط، أما مستوى الدافعية للإنجاز فكان مرتفعا جدا.

أوجه التشابه والاختلاف

أوجه التشابه

تشابه هذه الدراسة مع دراستنا من خلال تطرقهما معا الى متغير الاغتراب الوظيفي، كما يتفقان من خلال استعمال المنهج الوصفي.

أوجه الاختلاف

تختلف هذه الدراسة مع دراستنا في أدوات جمع البيانات، وفي مجتمع الدراسة وعينة الدراسة.

كيفية الاستفادة

تم الاستفادة من هذه الدراسة في بناء الجانب النظري الخاص بالاغتراب الوظيفي، وفي بناء اسئلة استمارة الاستبيان.

1. مدخل مفاهيمي:

1.1- تعريف الإغتراب الوظيفي:

يعرف الاغتراب الوظيفي بأنه هو: شعور العاملين بمؤسسة ما بأن هذه المؤسسة التي ينتمون اليها لم تعد المكان المناسب للاستمرار بها، ويرجع ذلك لأسباب تتعلق بالمؤسسة أكثر مما تتعلق بالعمال، وهذا في حد ذاته توجه خطير يمس علاقة انتماء وولاء العامل للمؤسسة. (نصيرة ، 2015، ص 157)

ويمكن تعريفه إجرائيا على أنه: عبارة عن ظاهرة سلبية ومرضية يعاني منها العامل من خلال احساسه بعدم القدرة على التواصل مع محيطه في العمل، وهذا بسبب عدم توفر المناخ التنظيمي المناسب للتواصل مع الاخرين، وهذا ما يجعله يعيش في حالة من الانطوائية عن الاخرين.

1.2- تعريف الأداء الوظيفي

يعرف بأنه: ذلك المستوى الذي يحققه العامل عند قيامه بعمل ما، فهو يرتبط بتحقيق مستويات مختلفة للمهام المطلوب انجازها. (بن عيلة ، صامت ، 2016/2017، ص 07)

ويمكن تعريفه إجرائيا بأنه: الجهد المبذول من قبل العامل سواء كان جهدا فكريا او بدنيا، وذلك من خلال قيامه بالمهام المنوطة به.

2. الإطار النظري للدراسة:

2.1- مظاهر الإغتراب الوظيفي:

هناك العديد من مظاهر الاغتراب الوظيفي، نذكر منها:

- فقدان السيطرة:

والتي تتمثل في عدم قدرة العامل على التأثير في المواقف الاجتماعية التي يتفاعل معها العامل في محيطه الاجتماعي.

- فقدان المعنى:

وتتمثل في فقدان العامل لمعنى الحياة عموما، حيث يرى بأن حياته عبث ولا معنى ولا جدوى منها.

- فقدان الاهداف:

وتتمثل في فقدان العامل لهدف وجوده وهدف عمله، كما يفقد معنى الاستمرارية في الحياة، حيث ان الحياة بدون هدف لا معنى لها.

- العزلة الاجتماعية:

وتتمثل في شعور العامل بالوحدة والانطوائية والبعد عن الآخرين والشعور بالرفض الاجتماعي والانعزال عن الحياة الاجتماعية، ولانفصال بين اهداف الفرد وبين قيم ومعايير المجتمع الذي يعيش فيه.

- العجز:

ويتمثل في شعور الفرد بفقدان القوة وعدم قدرته على التحكم في المواقف الاجتماعية المختلفة كونها خارجة عن نطاقه.

- اللامعيارية:

وتتمثل في عدم التزام العامل بالمعايير الاجتماعية والسعي لتحقيق اهدافه الشخصية باي وسيلة كانت.(معدن ، العمري ، 2018، ص 287)

2.2 - إستراتيجيات التعامل مع الإغتراب الوظيفي:

تعتمد المنظمات على عدة استراتيجيات أو وسائل من أجل الحد من ظاهرة الاغتراب الوظيفي ومنع انتشارها داخل الوسط العمالي، لأن الاغتراب المهني إذ كان عاما فذلك يؤدي إلى عواقب وخيمة توتر سلمي ليس على الأفراد فقط بل على المنظمة باعتبارها مجموعة من الأفراد لذا تسعى جميع المنظمات بكل الوسائل مستخدمة جهدها إن لم يكن للقضاء على هذه الظاهرة فعلى الأقل التخفيف منها، وسنذكر بعض هذه الاستراتيجيات فيما يأتي:

- مساهمة مجلس العمال والنقابات: يرى "جيمس أوتول" (James outul) أن مجلس العمل هو القاعدة العمالية التي تملك صلاحيات في أداء دورهم في تفهم قضايا العمال، وتشجيعهم على الممارسة الفعالة واستمرار العمل المنتج بكل الوسائل مهما كانت الصعوبات، وبذلك يلخص إلى أن المجالس العمالية هي العلاج الأساسي للاغتراب.

توفير الظروف والوسائل الملائمة للعمال: حتى يتسنى لهم رؤية العمليات الانتاجية، أين يذهب هذا الانتاج، فالعمال بذلك يشعرون بالرضا في العمل وارتفاع الروح المعنوية وحب المؤسسة.(بحري، 2009، ص112-113)

2.3 - أهمية الأداء الوظيفي:

- الاداء الوظيفي هو الاساس الذي تقوم عليه المؤسسات، لأنه مرتبط بالعنصر البشري الذي يدير الانشطة لتحقيق اهداف المؤسسة. يمكن العامل من الحصول على الكفاءة المهنية في العمل، ويمد العاملين بالمتابعة والاجتهاد.

- يساهم في عملية تطوير الذات واكتساب العاملين اساليب جديدة تمكنه من الوصول الى الابداع، وبالتالي بناء مهمات تؤدي الى زيادة مستوى الانجاز.

- الاداء الوظيفي هو الناتج النهائي لمحصلة جميع الانشطة التي يقوم بها الفرد، او المؤسسة، فاذا كان هذا مستوى الانجاز مرتفعا فان ذلك يعد مؤشرا واضحا لنجاح المؤسسة واستقرارها وفعاليتها، فالأداء لا يعد انعكاسا لقدرات ودوافع العمال فقط بل انعكاسا لقدرات ودوافع القادة ايضا.

- للأداء أهمية كبيرة في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية.(فونقرا، العابد، 2021/2020، ص 56-57)

2.4 - عناصر الأداء الوظيفي:

هناك عدة عناصر أو مكونات أساسية للأداء الوظيفي يمكن حصرها فيما يلي:

- المعرفة بمتطلبات العمل: ويشمل المعارف العامة، المهارات الفنية والمهنية البراعة والقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء؛ وما يمتلكه الفرد من خبرات عن العمل

- كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل و مقدار سرعة هذا الإنجاز
- المثابرة والوثوق: وتشمل الجدية، التفاني في العمل، قدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل و إنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين وتقييم نتائج عمله. (طلال، 2004، ص 89)

II – الطريقة والأدوات :

1. مجالات الدراسة:

المجال البشري: عينة الدراسة قدرها 25 موظف من موظفي بلدية المزرعة ولاية تبسة

المجال الزمني: تم القيام بهذه الدراسة في شهر ماي 2022

المجال المكاني: أجريت هذه الدراسة في بلدية المزرعة ولاية تبسة

2. المنهج:

لقد اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي، ولكننا لم نكتفي بالوصف الجاف للظاهرة، بل قمنا بقياسها على أرض الواقع من خلال الإحصائيات والأرقام المتحصل عليها من الدراسة الميدانية.

والمنهج الوصفي هو: طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى أغراض محددة لوضعية الاجتماعية أو مشكلة البحث وتحليلها وتحديد نطاق المسح وفحص جميع الوثائق المتعلقة بالمشكلة وتفسير النتائج وأخيرا الوصول إلى استنتاجات، واستخدامها للأغراض المحلية أو القومية. (بوحوش، الذنبيات، 2017، ص 239)

3. أدوات جمع البيانات: تم الاعتماد على استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وهذا لأنها الأداة المناسبة التي تتلائم مع طبيعة موضوعنا، وتتكون استمارة الاستبيان الخاصة بنا من 17 سؤال، وقد تم عرض هذه الورقة البحثية على مجموعة من الدكاترة قصد تحكيمها، وقد تم إجراء تعديلات عليها بناء على ملاحظاتهم، أراءهم.

4. الاساليب الاحصائية:

تم الاعتماد على التكرارات والنسب المئوية، وهذا من اجل معرفة وحساب إجابات افراد العينة على أسئلة الاستمارة.

5. اجراءات الدراسة

- بعد القيام بتحديد موضوع المقال، تم القيام بقراءة الأدبيات المتعلقة بهذا الموضوع ومن ثما قمنا بجمع المادة العلمية الخاصة به.
- القيام بصياغة أسئلة إستمارة الإستبيان، وتحكيمها وحساب ثباتها.
- توزيع استمارة الاستبيان على عينة الدراسة المقدره ب 25 موظف في بلدية المزرعة ولاية تبسة.
- معالجة البيانات بحساب النسب المئوية والتكرارات.

6. العينة:

تم الاعتماد على العينة العشوائية البسيطة، حيث قدر عدد افراد العينة ب 25 موظف

نص الفرضية:

يؤثر الإغتراب الوظيفي سلبا على الأداء الوظيفي لدى عمال بلدية المزرعة ولاية تبسة.

من خلال نتائج الجدول أعلاه توصلنا الى:

- أفراد عينة الدراسة يرون ان هناك تكتلات موجودة داخل البلدية
- أفراد عينة الدراسة يرون أنه لا تتوفر ظروف العمل المناسبة في البلدية.
- أفراد عينة الدراسة يرون أن عملهم لا يتناسب نوعا ما مع مستواهم التعليمي.
- أفراد عينة الدراسة يرون أنه لا تمارس عليهم رقابة في عملهم.
- أفراد عينة الدراسة يرون ان عملهم يتناسب مع قدراتهم ومهاراتهم.
- أفراد عينة الدراسة تكون ردة فعلهم أثناء اتخاذ قرار معين يخص عملهم بمناقشة القرار مع المسؤول المباشر. أفراد عينة الدراسة يقضون أوقات فراغهم منفردين ومنشغلون بموآتفهم النقالة.
- أفراد عينة الدراسة يرون علاقتهم حسنة مع زملائهم، وهذا راجع الى عدم تواصلهم الدائم، اذ يتمثل تواصلهم في أمور العمل، أو السؤال عن أنفسهم فقط.
- أفراد عينة الدراسة يرون ان علاقتهم حسنة مع رئيسهم.
- أفراد عينة الدراسة يشعرون أن هناك تمييز بين العاملين، وهذا التمييز غالبا ما يكون مبني على صلة القرابة أو الصداقة.
- أفراد عينة الدراسة يشعرون نوعا ما بان هناك انتماء الى البلدية.
- أفراد عينة الدراسة يشعرون بالأمن في عملهم، وهذا راجع الى توفر الحراس الخاصين بالبلدية، وأيضا بسبب عادات وتقاليد سكانها.
- أفراد عينة الدراسة يرون أن جو العمل لا يشجعهم على تقديم الأفضل.
- أفراد عينة الدراسة يرون أن مستقبلهم في وظيفتهم الحالية سيكون أفضل عن ماهو عليه الآن.
- أفراد عينة الدراسة يرون أنهم سيغادرون مكان عملهم في بلدية المزرعة إلى مكان عمل آخر إذا سنحت الفرصة لهم.
- أفراد عينة الدراسة لا تهمهم سمعة البلدية بقدر كبير.
- أفراد عينة الدراسة يرون أن رواتبهم الشهرية لا تتناسب مع جهدهم المبذول في العمل.

III- النتائج ومناقشتها :

وإجمالاً يمكن القول أن:

- عمال بلدية المزرعة ولاية تبسة لديهم إحساس بالاغتراب الوظيفي اتجاء مهامهم.
- هناك مظاهر للاغتراب الوظيفي لدى موظفي بلدية المزرعة ولاية تبسة، ومن بين هذه المظاهر نجد الجلوس على انفراد في أوقات الراحة، إضافة الى وجود تمييز بين العاملين، وعدم التواصل المستمر بين العاملين فيما بينهم من جهة ومع رئيسهم من جهة أخرى، وهذا ما جعل علاقاتهم تقتصر على أمور العمل فقط، من دون ان يقوموا بتكوين صداقات فيما بينهم، باستثناء فئة قليلة.
- هناك علاقة بين الاغتراب وأداء العاملين في بلدية المزرعة ولاية تبسة ، حيث أن الاغتراب يؤثر على اداء العاملين في بلدية المزرعة ولاية تبسة، إذ أنه يقلل من أدائهم للعمل الموكل لهم، بسبب عدم رغبتهم في العمل في البلدية، وعدم رغبتهم في العمل الذي يمارسونه، وهذا راجع الى الأسباب السالفة ذكرها أعلاه من عدم وجود جو مناسب، ووجود تمييز و غيرها من مظاهر الاغتراب التي تؤدي الى التأثير السلبي على أداء العاملين في المؤسسة.

IV- الخلاصة:

من خلال النتائج المتحصل عليها فإننا نستنتج ان الاغتراب الوظيفي يؤثر بطريقة سلبية عن الأداء الوظيفي للعاملين، وهذا ما يمكن ملاحظته من خلال قلة رغبة العامل في انجاز أعماله، وعدم توفر الجو المناسب للعمل، وسوء علاقاته سواء مع العاملين، او مع الرئيس، وهذا ما يؤكد على أنه توجد علاقة عكسية بين الاغتراب الوظيفي وأداء العاملين، أي انه كلما ازداد الاغتراب الوظيفي كلما نلاحظ انخفاض في مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، والعكس صحيح.

ومما سبق نرى ان الاغتراب الوظيفي يعتبر من اهم المواضيع الحديثة التي أصبحت تحظى باهتمام الباحثين والدارسين وهذا ما يفسر الدراسات الحديثة التي تم القيام بيها حول هذا الموضوع، وقد حاولنا في دراستنا هذه ان نتطرق الى تأثير الاغتراب الوظيفي على الأداء الوظيفي للموظفين، حيث أننا تحصلنا على ان الاغتراب الوظيفي يؤثر سلباً على الأداء.

- الإحالات والمراجع :

- بحري صابر(2009)، الاجهاد المهني وعلاقته بالاغتراب المهني لدى الأطباء العاملين بالمستشفيات العمومية، دراسة ميدانية مقدمة لتيل شهادة الماجستير، جامعة قسنطينة، الجزائر.
- بن عيلة أمين، صامت شامي أيوب، (2016/2017). اثر الرضا الوظيفي على الاداء الوظيفي، مذكرة ليسانس مهني في تسيير الموارد البشرية، قسم المناجنت، معهد التكنولوجيا، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.
- عمار بوحوش، ونجد محمود الذنبيات(2017)، **مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث**، الطبعة الاولى، مكتبة اقرأ، قسنطينة، الجزائر.
- كلثوم فونقرا، مريم العابد، (2020/2021). الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، مذكرة ماستر في علم اجتماع تنظيم وعمل، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية والعلوم الاسلامية، جامعة احمد دراية أدرار، الجزائر.
- الشريف طلال عبد الملك (2004)، الأنماط القيادية و علاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بإمارة مكة المكرمة، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية ، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- معدن شريفة، العمري سليمة، (2018). الاغتراب الوظيفي في ضوء مقاربات سوسولوجية، مجلة العلوم الانسانية، العدد 05، المركز الجامعي تندوف.

- ملاحق :**الجدول (1) : يوضح توزيع افراد العينة حسب الجنس**

الجنس	التكرار	النسبة المئوية %
ذكور	20	80
إناث	05	20
المجموع	25	100

الجدول (2) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن

السن	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 30 سنة	05	20
30 الى 50 سنة	17	68
أكثر من 50 سنة	03	12
المجموع	25	100

الجدول (3) : يوضح إجابات افراد العينة على استمارة الاستبيان

البند	البدائل				المجموع	
	نعم	لا	احيانا	تكرار	نسبة %	تكرار
01	تكرار	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	
	18	02	08	05	20	25
02	نعم	لا	احيانا	تكرار	نسبة	تكرار
	09	12	48	04	16	25
03	نعم	لا	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة %
	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة %

100	25	64		16	36		09	
نسبة %	تكرار	أحيانا		لا		نعم		04
		نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	
100	25	24	06	40	10	36	09	
نسبة %	تكرار	أحيانا		لا		نعم		05
		تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	
100	25	20	05	20	05	60	15	
نسبة %	تكرار	حسب طبيعة القرار		مناقشة القرار مع المسؤول المباشر		تطبيق القرار		06
		تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	
100	25	20	05	52	13	28	07	
نسبة %	تكرار	مع اشخاص		مع مجموعة العمل		منفرد		07
		تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	
100	25	12	03	28	07	60	15	
نسبة %	تكرار	سيئة		أحسنه		جيدة		08
		تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	
100	25	24	06	40	10	36	09	
نسبة %	تكرار	سيئة		أحسنه		جيدة		09
		تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	
100	25	12	03	56	14	32	08	
نسبة %	تكرار	أحيانا		لا		نعم		10
		تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	
100	25	20	05	32	08	48	12	
نسبة %	تكرار	أحيانا		لا		نعم		11
		تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	

100	25	48	12	16	04	36	09	
نسبة %	تكرار	أحيانا		لا		نعم		12
		تكرار	نسبة	تكرار	تكرار	نسبة	تكرار	
100	25	20	05	20	05	60	15	
نسبة %	تكرار	أحيانا		لا		نعم		13
		تكرار	نسبة	تكرار	تكرار	نسبة	تكرار	
100	25	24	06	44	11	32	08	
نسبة %	تكرار	لا		نعم		تكرار		14
		نسبة	تكرار	نسبة	تكرار			
100	25	48	12	52	13			
نسبة %	تكرار	لا		نعم		تكرار		15
		نسبة	تكرار	نسبة	تكرار			
100	25	36	09	64	16			
نسبة %	تكرار	لا		نعم		تكرار		16
		نسبة	تكرار	نسبة	تكرار			
100	25	48	12	52	13			
نسبة %	تكرار	لا		نعم		تكرار		17
		نسبة	تكرار	نسبة	تكرار			
100	25	92	23	08	02			

إستمارة الاستبيان

1. هل يوجد تكتلات وصراعات داخل البلدية ؟

نعم لا أحيانا

2. هل تتوفر ظروف العمل المناسبة في البلدية ؟

نعم لا أحيانا

3. هل يتناسب عملك مع مستوىك التعليمي ؟

نعم لا

4. هل تمارس عليكم رقابة في عملكم ؟

نعم لا أحيانا

5. هل يتناسب عملك مع قدراتك ومهاراتك؟
- نعم لا أحيانا
6. كيف تكون ردة فعلك أثناء اتخاذ قرار معين يخص عملك؟
- تطبيق القرار على حسب طبيعة القرار مناقشة القرار مع المسؤول المباشر
7. كيف تقضي وقت راحتك في العمل؟
- منفرد مع مجموعة العمل مع أشخاص
8. كيف ترى علاقتك مع زملائك؟
- جيدة حسنة سيئة
9. كيف ترى علاقتك مع رئيسك؟
- جيدة حسنة سيئة
10. هل تشعر بأن هناك تمييز بين العاملين في مؤسستكم؟
- نعم لا أحيانا
11. هل تشعر بأن هناك انتماء إلى مؤسسة العمل؟
- نعم لا أحيانا
12. إذا كانت لا، لماذا؟
12. هل تشعر بالأمن والاستقرار الوظيفي في عملك؟
- نعم لا أحيانا
13. هل يشجع جو العمل على تقديم الأفضل؟
- نعم لا أحيانا
14. ماهو تفكيرك حول مستقبلك في وظيفتك الحالية؟
- أفضل أسوأ
15. إذا سنحت لك الفرصة هل تغادرك مكان عملك من اجل العمل في مكان آخر ووظيفة اخرى؟
- نعم لا
16. هل تملك سمعة المؤسسة التي تعمل فيها؟
- نعم لا
17. هل الراتب الشهري مناسب مع جهدك المبذول؟
- نعم لا