

## أثر جودة بيئة العمل على مستوى الاغتراب الوظيفي

### دراسة حالة مديرية املاك الدولة لولاية بسكرة

#### *The effects of quality work environment on work alienation Case study state property in Biskra*

موسي سهام<sup>1</sup>

جامعة محمد خيضر بسكرة- الجزائر

[sihem.aya@gmail.com](mailto:sihem.aya@gmail.com)

زاوي صورية

جامعة محمد خيضر بسكرة - الجزائر

[souria.zaoui@univ-biskra.dz](mailto:souria.zaoui@univ-biskra.dz)

تاريخ النشر: 2021/06/ 24

تاريخ القبول: 2021/ 05/12

تاريخ الاستلام: 2021/02/ 05

#### ملخص:

تهدف الدراسة الى محاولة تحديد أثر جودة بيئة العمل على مستوى الاغتراب الوظيفي لدى موظفي مديرية املاك الدولة بسكرة، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يتناسب وطبيعة الدراسة فهو يساعد دراسة الموضوع من جانبه النظري والتطبيقي بشكل دقيق، واعتمدنا على استبانة تم توزيعها على عينة من موظفي مديرية املاك الدولة لولاية بسكرة (34 موظف) وتم تحليل البيانات باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والانحدار الخطب البسيط والمتعدد ، و توصلنا الى مجموعة من النتائج الميدانية اهمها:

- وجود علاقة عكسية بين جودة بيئة العمل بمختلف أبعادها على الاغتراب الوظيفي.
- وجود اثر لجودة بيئة العمل على مستوى الاغتراب الوظيفي ويعزى هذا الأثر لبعده الظروف الاجتماعية.

**الكلمات المفتاحية:** جودة بيئة العمل، الاغتراب الوظيفي، العدالة التنظيمية، الظروف الاجتماعية، الأمن والسلامة المهنية.

#### **Abstract:**

*The purpose of the study is examined the effects of quality of work environment on the level of work alienation, The researcher used the Descriptive analytical approach which corresponds to the nature of the study, as it helps to study the subject from its theoretical and practical side very accurately, A questionnaire was distributed to a group of employees, The study sample consisted (34employee), The results show the following: -There is negative and significant relationships were detected between all of the Quality of Work environment sub dimensions and the work alienation.*

- *There is effect between the quality of the work environment at the level of job alienation, and this effect is due to the dimension of social conditions.*

**Key words:** *quality of work environment, work alienation, Organizational justice, social conditions, Occupational safety and security.*

## مقدمة:

تتضمن المقدمة ديباجة مناسبة تؤدي الى تحديد الموضوع و إشكاليته، مع توضيح الأهداف الرئيسية له و فرضياته، و تحديد منهجيته ومحاوره الأساسية و يمكن إضافة بعض العناصر الأخرى المتعارف عليها.

تشهد المنظمات اليوم تنشئي ظاهرة الاغتراب الوظيفي، فقد أصبح شعور الأفراد بالغربة والملل والعزلة عن الآخرين أحد الظواهر التي شاع تواجدها في مجالات العمل، والذي يرجع لعدة أسباب كمنظ الإشراف والقيادة، العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة، البيروقراطية وطول إجراءات تنفيذ المهام، تقسيم العمل وشعور الفرد بأن وظيفته لا قيمة لها بالمنظمة وأنها لا تحقق رغباته وطموحاته.

ومهما تعددت وتنوعت أسباب ومصادر الاغتراب الوظيفي من منظمة إلى أخرى ومن فرد إلى آخر، إلا أن نتائجها تبقى متشابهة وخطيرة على الأفراد والمنظمة، حيث يفقد الأفراد روحهم المعنوية ورغبتهم ودافعيتهم للعمل، وتزداد مشاعر الكسل والملل والاحترق النفسي، ويمكن أن تزيد مشاعر العنق والعدوانية، مما يؤدي إلى زيادة الصراعات بين الأفراد داخل المنظمة، لذلك وجب على هذه الأخيرة ضرورة تبني أساليب وإجراءات التي من شأنها التقليل من حدة الاغتراب الوظيفي كتغيير نمط القيادة، إخضاع الافراد لبرامج التدريب والتكوين، بناء علاقات جيدة مع الأفراد، تحسين جودة البيئة التنظيمية.

ترتبط جودة بيئة العمل بقدرة المنظمة على توفير مكان آمن وصحي للعمل، مكان يسوده أيضا الانسجام والتعاون بين أعضائه، كما ترتبط بمدى إدراك الأفراد وشعورهم بهذا لأمن، والرضا من خلال إحساسهم بالعدالة وبأهميتهم وأهمية وظيفتهم بالمنظمة، وبالقدرة على النمو وتطوير مهاراتهم ومعارفهم.

**إشكالية الدراسة:** إن ظاهرة الاغتراب الوظيفي لم تعد تقتصر على أفراد الطبقة التنفيذية بالمنظمة فقط بل امتدت لتشمل الطبقة العليا من الإدارات والمديرين ومتخذي القرارات، ونظرا لما تخلفه هذه الظاهرة من سلوكيات سلبية على الافراد والمنظمة، فإن هذه الأخيرة تسعى للبحث عن السبل الكفيلة بتقليلها أو الحد منها، ومن بين هذه السبل تحسين جودة بيئة العمل. وهنا نطرح إشكالية الدراسة التالية:

### ما هو أثر جودة بيئة العمل على مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بمديرية املاك الدولة لولاية بسكرة؟

ويندرج ضمن هذا التساؤل الرئيسي مجموعة من الأسئلة الفرعية هي:

- ما هو مستوى جودة بيئة العمل بمديرية املاك الدولة لولاية بسكرة؟

- ما هو مستوى الاغتراب الوظيفي لدى عمال مديرية املاك الدولة لولاية بسكرة؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة بيئة العمل بأبعادها(العدالة التنظيمية، الأمن والسلامة المهنية، الظروف الاجتماعية بالمنظمة)على

مستوى الاغتراب الوظيفي لدى عمال مديرية املاك الدولة لولاية بسكرة ؟

**فرضيات الدراسة:** للإجابة على إشكالية الدراسة وتساؤلاتها وضعنا الفرضيات التالية:

- **الفرضية الرئيسية:** " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة بيئة العمل بأبعادها(العدالة التنظيمية، الأمن والسلامة المهنية، الظروف الاجتماعية بالمنظمة)على مستوى الاغتراب الوظيفي لدى عمال مديرية املاك الدولة لولاية بسكرة عند مستوى معنوية  $0.05 \leq \alpha$ ."

وتتفرع هذه الفرضية إلى الفرضيات الفرعية التالية:

- **الفرضية الفرعية 01:** لا وجد أثر ذو دلالة إحصائية بين جودة بيئة العمل حسب بعد العدالة التنظيمية على مستوى الاغتراب

الوظيفي لدى عمال مديرية املاك الدولة لولاية بسكرة عند مستوى معنوية  $0.05 \leq \alpha$ ."

- **الفرضية الفرعية 02:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين جودة بيئة العمل حسب الظروف الاجتماعية على مستوى الاغتراب الوظيفي لدى عمال مديرية املاك الدولة لولاية بسكرة عند مستوى معنوية  $0.05 \leq \alpha$ .

- **الفرضية الفرعية 03:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين جودة بيئة العمل حسب بعد الأمن والسلامة المهنية على مستوى الاغتراب الوظيفي لدى عمال مديرية املاك الدولة لولاية بسكرة عند مستوى معنوية  $0.05 \leq \alpha$ .

- **منهج الدراسة:** لتحقيق غاية هذه الدراسة، اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره ملائم لوصف واستعراض المفاهيم الأساسية لجودة بيئة العمل والاعتراب الوظيفي، من خلال جمع مختلف المعلومات وتحليلها بغرض الإلمام بالجوانب النظرية للدراسة، أما بالنسبة للجانب التطبيقي فقد تم الاعتماد على الاستبيان للحصول على آراء ووجهات نظر عمال مديرية املاك الدولة بسكرة لمعالجتها وتحليل واستخلاص جملة من النتائج.

- **أدوات البحث المستخدمة:** اعتمدت الباحثتان على الاستبيان لجمع المعلومات حول موضوع الدراسة ثم استخراج النتائج باستخدام برنامج spss v22، واعتمدنا على المعالجات الإحصائية التالية: (المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن جميع فقرات أداة الدراسة، التكرارات والنسب المئوية للمتغيرات الشخصية لأفراد عينة الدراسة، معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا للتحقق من ثبات أداة الدراسة، بالإضافة الى تحليل الانحدار البسيط والمتعدد.

- **أهمية الدراسة:** تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية شعور الأفراد بالاعتراب الوظيفي وتأثير هذا السلوك على سلوكيات ايجابية كولاء وانتماء الأفراد للمنظمة، الالتزام التنظيمي، الرضا ودافعية الأفراد ورغبتهم في العمل... الخ، إلى جانب أهمية محاولة المنظمة للتقليل من هذه الظاهرة، بالإضافة إلى أهمية جودة بيئة العمل إذا كانت بالجودة المطلوبة أو المتوقعة من طرف الأفراد العاملين فيها، في التأثير على الأفراد وعلى تصرفاتهم وسلوكاتهم، وبالتالي تأثيرها على أداء المنظمة.

- **أهداف الدراسة:** تسعى الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف تتمثل في:

- التعرف على مفهوم جودة بيئة العمل والاعتراب الوظيفي.

- إبراز أهمية الحد أو تخفيف المنظمة من سلوك الإغتراب الوظيفي لدى أفرادها.

- معرفة علاقة جودة بيئة العمل بشعور الأفراد بالاعتراب الوظيفي.

- محاولة تقديم مقترحات يمكن أن تساهم في تعزيز علاقة جودة بيئة العمل بالاعتراب الوظيفي بمديرية املاك الدولة لولاية بسكرة.

- **هيكل الدراسة:** من أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة تم تقسيم الدراسة وفقاً للمحاور التالية:

**المحور الأول:** مفاهيم حول جودة بيئة العمل والاعتراب الوظيفي.

**المحور الثاني:** دراسة حالة مديرية املاك الدولة ولاية بسكرة.

**المحور الأول:** مفاهيم حول جودة بيئة العمل والاعتراب الوظيفي

سنتطرق في هذا الجزء الى الإطار النظري لمختلف الجوانب المتعلقة بجودة بيئة العمل وأبعادها بالإضافة الى تحديد مفاهيم حول الاغتراب الوظيفي.

**اولا: مفهوم جودة بيئة العمل**

1- **تعريف جودة بيئة العمل:** تختلف تعريف جودة بيئة العمل باختلاف وجهة نظر كل منها، فمن وجهة نظر العاملين تشير جودة بيئة العمل إلى الجوانب الإيجابية أو غير الإيجابية المرتبطة ببيئة العمل كما يراها أو يدركها العاملون (السالم، 2008، صفحة 350)، كما تمثل

الوفاء باحتياجات العاملين والذي يظهر من خلال مستوى التوافق بين واجبات العمل ومجموعة الاحتياجات المادية والاجتماعية، والتي يراها العاملون بأنها تحسن بيئة العمل وتزيد من كفاءة وفعالية المنظمة (Khosrowpour, 2001, p. 378)، أما من وجهة نظر المنظمة فتشير جودة بيئة العمل إلى العمليات المخططة الطويلة الأجل، والهادفة للتغيير، والمسؤولة عن شعور الأفراد بالرضا الوظيفي وإحداث التوازن بين الحياة الوظيفية والأسرية للعاملين، والعدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامتهم، بما يتلائم مع ثقافة المنظمة وإستراتيجيتها، من خلال تأمين ظروف عمل آمنة ومناسبة لرفع مستوى العاملين والمنظمة معا (ديوب، 2014، صفحة 208)، فهي ظروف عمل جيدة وإشرافا جيد، ومرتبيا ومزايا جيدة، وقدرنا من الاهتمام والتحدي بالوظيفة، مما يعطي للعاملين فرصة أكبر للتأثير على وظائفهم والمساهمة الفعالة على مستوى المنظمة. (المغربي، 2007، صفحة 5).

والملاحظ أن جودة بيئة العمل تختلف من منظمة لأخرى ومن فرد لآخر، فقد ينظر الفرد لها على أنها تمثل الأجور والمكافآت التي يحصل عليها من المنظمة، وقد ينظر لها آخر بأنها تعني توفر فرص للتطور والتقدم وتحقيق مستقبل ناجح بالمنظمة... الخ (Aswathappa, 2003, p. 358).

مما سبق نستنتج أن جودة بيئة العمل مجموعة من السياسات والإجراءات التي تسمح للمنظمة بـ: (المغربي، 2007، صفحة 33)

- جذب الكفاءات والمهارات من الأفراد للعمل بها والاحتفاظ بهم؛

- ضمان ولاء العاملين وربط أهدافهم بأهداف المنظمة؛

- توفير بيئة عمل مناسبة لإبداع الأفراد وزيادة إنتاجيتهم؛

- تقليل من السلوكيات السلبية للأفراد مثل التغيب، التسرب الوظيفي، وزيادة رضائهم ودافعيتهم للعمل.

كما تعتبر جودة بيئة العمل للأفراد فرصة لـ: (سيد، 2008، صفحة 10)

- التقدم الوظيفي والترقية لمناصب أعلى؛

- الحصول على المكافآت المادية والمعنوية التي تناسب الجهد المبذول؛

- إشباع الحاجات الأساسية والاجتماعية إلى جانب حاجات تحقيق الذات؛

- رفع الروح المعنوية وثقة الأفراد بأنفسهم وقدراتهم، وبالتالي رضائهم عن عملهم.

2- أبعاد جودة بيئة العمل: هناك عدة مكونات أو أبعاد لجودة بيئة العمل، أهمها:

**1-2- العدالة التنظيمية:** تعتبر من أهم العوامل أو العناصر الأساسية لجودة بيئة العمل، والتي تشير إلى الإحساس والإدراك الإنساني

الذي يشعر به أعضاء المنظمة في إطار التقييمات المتولدة إداريا ونفسيا، من خلال إجراء المقارنات بين القيم التبادلية المحصل عليها من قبل

الأفراد وإدارة المنظمة (القطاونة، 2004، الصفحات 1-52)، فهي شعور الأفراد بمدى المساواة في تعامل رؤسائهم معهم في كل ما

يتحصلون عليه، مما يؤثر على سلوكياتهم واتجاهاتهم، فإحساس الفرد بالعدالة التنظيمية يزيد من ثقته بإدارته وتمنحه حافزا للتعاون مع رئيسه

وعلى لذل الجهد، والعكس في حالة شعور الفرد بعدم العدالة التنظيمية، أين يمكنه استعادة وإقناع نفسه بالشعور بالعدالة باتخاذ الإجراءات

التالية: (وآخرون، 2003، صفحة 221)

- تغيير المدخلات من خلال تغيير ما يقدمه من جهود وإنتاج؛

- تغيير المخرجات من خلال تغيير ما يحصل عليه من منافع وخدمات بناء على تغيير المدخلات؛

- إعطاء قيمة معنوية لعمله في حالة فشله في تغيير المدخلات والمخرجات؛

- ترك العمل كآخر حل سعيا لتحقيق العدالة في مكانا آخر.

وتتضمن العدالة التنظيمية: (جودة، 2010، الصفحات 309-312)

- **العدالة التوزيعية:** أي العدالة في المخرجات التي يحصلون عليها الأفراد كالأجور، الترقيات، الحوافز، الخ... مقابل جهودهم في العمل.
- **العدالة الإجرائية:** توضح مدى إتاحة الفرص للأفراد لإبداء الرأي وتقديم الاقتراحات لتغيير وصياغة الإجراءات المتبعة في العمل، فهي ترتبط بمدى وجود الثقة المتبادلة بين الرؤساء ومرؤوسيهم، فكلما كانت هذه الثقة كبيرة كلما أحس الافراد بالعدالة.
- **العدالة التفاعلية:** تهتم بسلوك إدارة المنظمة مع عاملها، ومدى إحساس الأفراد بعدالة هذا التعامل، ويتضمن هذا النوع عدة جوانب، أهمها عدالة: (زايد، 2006، الصفحات 160-173)

-عملية الاستقطاب والتوظيف؛

- نظم إدارة وتقييم الأداء؛

- إعطاء فرص للتكوين والتدريب؛

- الجزاء والعقاب؛

- التعامل باحترام وتقييم الذات؛

- المشاركة في اتخاذ القرارات وحل المشكلات؛

- توافق الوظيفة مع مهارات وقدرات العامل، ومدى تنوع مهامها، حتى تكون فرصة للتجديد والتحديث؛

- استقلالية الوظيفة بشكل يمنع الآخرين من التدخل بصلاحيات شاغلها، وأهمية هذه الوظيفة بالنسبة للوظائف الأخرى.

**2-2- الأمن والسلامة المهنية:** وتعني توفير الظروف المادية المناسبة للعمل، كتوفير الإضاءة المناسبة، توفير أجهزة التبريد في الصيف وأجهزة التدفئة في الشتاء، نظافة المكان... الخ، إلى جانب توفير برامج السلامة المهنية وما تحتويه من النشاطات والإجراءات الإدارية الخاصة بوقاية العاملين من المخاطر الناجمة عن الأعمال التي يقومون بها، ومن أماكن العمل التي قد تؤدي إلى إصابتهم بالأمراض والحوادث. (عباس، 2011، صفحة 304)

**2-3- الظروف الاجتماعية بالمنظمة:** تتعلق بالعلاقات الاجتماعية بين الأفراد أو بين الأفراد وإدارة المنظمة، إذ يجب أن يتقيد الأفراد بتوجيهات وتعليمات رؤسائهم، وفق التسلسل الإداري، وبضرورة احترامهم، كما يجب على الرؤساء بضرورة الإشراف الفعال والموضوعي على مرؤوسيهم، وبالعمل على تنمية قدراتهم ورفع روحهم المعنوية، واحترام حقوقهم، أما علاقة الأفراد بزملائهم وخاصة جماعة العمل فلا بد أن يكون الفرد منسجم مع جماعة العمل، وأن تكون علاقاتهم يحكمها الاحترام المتبادل والتعاون، والعمل على تنمية معارفهم، وتكون أهدافهم واحدة.

وهناك العديد من البرامج التي يمكن أن تتبناها المنظمة لتحسين بيئة عملها مثل برامج الرفاهية الاجتماعية، برامج الرعاية الصحية، برامج السلامة المهنية، تنظيم العلاقات الداخلية في المنظمة، تمكين العاملين، إلى جانب استخدام أساليب حديثة في الإدارة كإدارة بالأهداف، إدارة الجودة الشاملة... الخ. (المهتي، 2005، صفحة 279).

### ثانيا: الاغتراب الوظيفي

**1- تعريف الاغتراب الوظيفي:** يعرف الاغتراب بأنه حالة من الانفصال عن الواقع وعن كل ما فيه من الأفكار والمبادئ والقيم والعادات والالتزامات الاجتماعية (منصور، 1997، صفحة 361)، أما الاغتراب الوظيفي فهو شعور الفرد بالوحدة والتفكك وعدم الانتماء للوظيفة أو جماعة العمل (أحمد، 2010، صفحة 364)، أو هو محصلة عدم التوازن أو الاختلال في المجال السلوكي، أي التفاعل بين

شخصية الفرد أو حالته النفسية والفسولوجية وبين المتغيرات التنظيمية داخل المنظمة كصراع الدور، غموض الدور، عبء العمل، مما ينعكس على مشاعره وأحاسيسه وتصرفاته (المغربي، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، 2007، صفحة 314). إذن الاغتراب الوظيفي هو شعور الفرد بالغرابة في المنظمة التي ينتمي إليها، نتيجة لسوء التفاعل الاجتماعي بينه وبين المنظمة بمختلف مكوناتها من هيكلية ومحيط ونمط قيادة وجماعة العمل، حيث يشعر أن المنظمة لم تعد المكان المناسب له، مما يجعل عمله ممل وروتيني، وانتهاجه لسلوكيات سلبية كالكسل وعدم الانضباط وفقدان الروح المعنوية والرغبة في العمل، وبالتالي فقدان انتمائه وولائه للمنظمة. مما سبق نستنتج أن:

- الاغتراب الوظيفي ظاهرة شخصية نفسية تتواجد في أي منظمة، فقط تختلف في أسبابها ومظاهرها أو نتائجها من منظمة لأخرى؛  
- حالة شعور الأفراد بالغرابة نتيجة لانفصال أو الغربة بين ذاتيتهم وبعض العوامل أو العناصر داخل المنظمة؛  
- تتعدد العوامل أو العناصر المسببة للاغتراب الوظيفي لدى الأفراد ومن الصعب إرجاعه لعنصر واحد، كما أن مقدار تأثير كل عنصر يختلف من فرد إلى آخر؛

- ينتج عن شعور الأفراد بالاغتراب الوظيفي سلوكيات أكثرها سلبية تؤثر على الأفراد وأدائهم وعلى أداء المنظمة ككل. وتجدر الإشارة إلى أن الاغتراب الوظيفي يمكن أن يكون سلبي يعبر عنه الفرد بالسلبية وبالغربة والانطواء والمسايرة أو العدوانية، و إيجابي يعبر عنه الفرد بأنواع معينة من السلوكيات تستهدف الإبداع وتغيير الواقع للصورة التي يريدها الفرد. (المغربي، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، 2007، صفحة 316)

**2- أسباب الاغتراب الوظيفي:** يعود شعور الأفراد بالغرابة أو بالاغتراب بالمنظمة لعدة أسباب أهمها: (المغربي، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، 2007، الصفحات 321-325)

- تقسيم العمل وشعور الفرد بعدم معنى وأهمية العمل الذي يقوم به؛  
- القيادة ونوع الإشراف، فالقيادة المسيطرة وغير المرنة أو القيادة الديكتاتورية والأوتوقراطية مثلا تجعل الفرد يشعر بأنه آلة ينفذ ما يطلب منه، دون وجود فرصة لتحقيق الذات أو تقلص الآراء والاقتراحات؛  
- العلاقات الاجتماعية السائدة في المنظمة، سواء بين الزملاء أو بين الافراد والإدارة، فكلما كانت هذه العلاقات جيدة وسادها الاحترام والتعاون والإصغاء إلى المشكلات ومحاولة حلها، كلما كان شعور الافراد بالاغتراب أقل أو معدوم؛  
- ضعف الحوافز والمكافآت، التي تزيد من نشاط ودافعية الفرد للعمل؛  
- شح المعلومات وتجنب نشرها بين الأفراد؛  
- صراع الأدوار وعدم توافقها مع قدرات الفرد؛  
- فقدان مقدرة الفرد على تسيير شؤون حياته الشخصية والوظيفية؛  
- البيروقراطية والتمسك بإتباع الإجراءات والبطء في إنجاز المهام؛  
- فقدان إدراك وإيمان الفرد بالقيم التنظيمية كالانتماء والولاء للمنظمة.

**3- أبعاد الإغتراب الوظيفي:** تتعدد وتتغير مظاهر أو أبعاد الاغتراب الوظيفي، أهمها: (خليفة، 2003، صفحة 30)

**3-1- العزلة الاجتماعية:** وتعني شعور الفرد بالوحدة والفرغ النفسي والعاطفي، والانفصال الفكري عن الجماعة حتى وإن كان معهم، والتي تنتج عن عدم وجود علاقات إيجابية بين الأفراد داخل المنظمة وعدم شعور الفرد بالأمن.

**3-2- العجز:** وتعني عدم قدرة الفرد على السيطرة والتحكم في سلوكياته وتصرفاته، وشعوره بعدم القدرة على التأثير في المواقف والأفراد، وبالتالي شعوره بالملل والاستسلام لواقعه.

**3-3- اللامعنى:** وتشير إلى عدم إدراك الفرد لما يحدث من حوله، أي شعور الفرد بأنه لا يملك مرشداً أو موجه لسلوكه، فهو لا يتوقع تحسين سلوكه وتغيير أدائه مستقبلاً لعدم وجود دافع لذلك.

**3-4- التمرد:** وتعني الابتعاد عن القيم الحضارية والاجتماعية، والتعامل مع الأفراد بشكل من العنف والعدوانية، كما قد تجعل الفرد يعيش بمعزل عن الآخرين، والتي تنتج عن عدم رضا الفرد عن قيم وسلوكيات المنظمة، وإدراكه بأنها لا تحقق طموحاته ورغباته.

**3-5- الاغتراب عن الذات:** وتعني عدم قدرة الفرد على التواصل مع نفسه، وعدم قدرته على أن يكون ما أراد، مما يجعله يشعر بعدم أهميته وأهمية وقيمة وظيفته بالمنظمة، أي أن وظيفته لا تحقق له إشباع ذاتي له، فهو معزول ومستبعد في المنظمة.

**3-6- المسايرة:** نتيجة لملل الفرد في العمل وافتقار الفرد إلى الرغبة والقدرة للاجتهد، يتجه إلى المسايرة والتكيف مع أوضاع البيئة التنظيمية للمنظمة، وإلى إتباع القوانين والتعليمات لتفادي النقد من الإدارة أو من الزملاء، وقد تكون المسايرة نتيجة لإكراه وإجبار الإدارة الأفراد على الخضوع وإتباع الأوامر.

والملاحظ أن ظاهرة الاغتراب الوظيفي تصب جلها على نتائج أو سلوكيات سلبية سواء على الفرد أو على المنظمة منها: (المغربي، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، 2007، صفحة 329)

- عدم رضا الأفراد وضعف شعورهم بالانتماء للمنظمة؛

- ضعف الروح المعنوية وروح المبادرة والإبداع لدى الأفراد؛

- عدم انضباط واحترام الأفراد مواعيد العمل وزيادة تغييرهم؛

- زيادة الصراعات الرسمية وغير الرسمية في المنظمة؛

- زيادة مشاعر الخوف والقلق والتوتر لدى الأفراد المغتربين وظيفياً؛

- زيادة مشاعر الاحتراق النفسي لدى الأفراد المغتربين وظيفياً.

**المحور الثاني: دراسة حالة مديرية املاك الدولة لولاية بسكرة**

**اولاً: منهجية الدراسة الميدانية**

**1- مجتمع وعينة الدراسة:** تعتبر عملية اختيار عينة الدراسة خطوة من خطوات الدراسة ذاتها والتي يستوجب ربطها بالهدف الرئيسي له، على اعتبار أن العينة هي مجموعة جزئية من الأفراد أو المشاهدات أو الظواهر التي تشكل مجتمع الدراسة، فبدلاً من إجراء الدراسة على كامل مفردات المجتمع تم اختيار جزء من تلك المفردات بطرق علمية تكفي لضمان صدق تعميم النتائج على المجتمع بأكمله، وقد تم أخذ عينة عشوائية مكونة من موظفي مديرية املاك الدولة، حيث بلغ عددهم (34) استبانة، تم استرجاعها كلها وهي صالحة للتحليل الإحصائي.

**2- ثبات الأداة (Reliability):** يقصد بها مدى الحصول على نفس النتائج، أو نتائج متقاربة لو كررت الدراسة في ظروف متشابهة باستخدام الأداة نفسها. ومن خلال الجدول 01، فإن ثبات أداة البحث باستخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ (Alpha Coefficient Cronbach's)، الذي يحدد مستوى قبول أداة القياس بمستوى 0.60 فأكثر، كان معامل الثبات الكلي لأداة البحث قد بلغ (0.730) وهو معامل ثبات مرتفع ومناسب لأغراض البحث.

جدول رقم 01: معاملات الصدق والثبات

| المتغيرات وأبعادها | عدد العبارات | معامل الثبات ألفا كرونباخ |
|--------------------|--------------|---------------------------|
| جودة بيئة العمل    | 15           | 0.843                     |
| الاغتراب الوظيفي   | 11           | 0.882                     |
| الكلية             | 26           | 0.730                     |

المصدر: من إعداد الباحثين وبالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

3- اختبار التوزيع الطبيعي: يتم التأكد من مدى إتباع بيانات الاستبيان المتحصل عليها للتوزيع الطبيعي، وذلك من خلال اختبار Kolmogorov-Smirnov كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم 02: اختبار التوزيع الطبيعي

| المتغيرات    | جودة بيئة العمل | الاغتراب الوظيفي |
|--------------|-----------------|------------------|
| درجة الدلالة | ,6960           | ,8960            |

المصدر: من إعداد الباحثين وبالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

أوضحت نتائج الاختبار مدى إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي، حيث كان مستوى الدلالة أكبر من (0.05)، مما يدل على إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي.

ثانيا: تحليل خصائص عينة الدراسة: يتضمن الجدول التالي الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق (الجنس - السن - المؤهل العلمي والخبرة الوظيفية)

جدول رقم 03: خصائص عينة الدراسة

| النسبة المئوية | التكرار | الخاصية        |
|----------------|---------|----------------|
| 32,4           | 11      | ذكر            |
| 67,6           | 23      | أنثى           |
| 8,8            | 3       | أقل من 30      |
| 52,9           | 18      | 30-39          |
| 17,6           | 6       | 40-49          |
| 20,6           | 7       | من 50 فأكثر    |
| 8,8            | 3       | أقل من 5 سنوات |
| 41,2           | 14      | 5-10           |
| 17,6           | 6       | 10-15          |
| 32,4           | 11      | أكثر من 15     |
| 23,5           | 8       | بكالوريا       |
| 35,3           | 12      | تقني سامي      |
| 32,4           | 11      | ليسانس         |
| 8,8            | 3       | مهندس          |
| 100            | 34      | المجموع        |

المصدر: من إعداد الباحثين وبالاعتماد على مخرجات برنامج (Spss)

نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة من نوع الإناث حيث بلغت نسبتهم 67,6%، في حين بلغت نسبة الذكور 32,4%، وهو توزيع طبيعي ناتج عن أن طبيعة عمل المؤسسة ورغبة الإناث بالعمل بالوظائف الإدارية أكثر من الذكور، كما نلاحظ أن أغلبهم من الفئة العمرية 30-39 سنة، حيث قدرت نسبتهم بـ 52.9%، ولأني في المرتبة الثانية أصحاب الفئة العمرية ن 50 سنة فأكثر، ثم تليها الفئة العمرية من 49-40 سنة، أما في المرتبة الأخيرة فكانت أصحاب الفئة العمرية الأقل من 30 سنة، كما يلاحظ أن أغلبية أفراد العينة حاصلين على



مستوى تقني سامي، حيث جاءت نسبتهم أعلى النسب بـ 35.3% ، وهي تقريبا متساوية مع أفراد العينة المتحصلين على الليسانس بنسبة 32.4% ، وهو ما يدل على حرص المؤسسة على توظيف أصحاب الشهادات الجامعية للعمل بها، أما المتحصلين على مستوى البكالوريا فقد كانوا في المرتبة الثالثة بنسبة 23.5% ، وأما المتحصلين على شهادة مهندس فيمثلون فئة قليلة في المؤسسة تقدر بـ 8.8% أما فيما يخص خاصية الخبرة الوظيفية فنلاحظ أن أغلبية أفراد العينة خبرتهم المهنية من 5-10 سنوات بنسبة 41.2% ، ، ليأتي في المرتبة الثانية الذين لديهم الخبرة المهنية أكثر من 15 سنة بنسبة 32.4% .وهي شيء طبيعي باعتبار أن أغلبية أفراد العينة أعمارهم من 30-39 سنة ومن 50 سنة فأكثر، أما في المرتبة الثالثة فقد جاء أصحاب الخبرة المهنية ما بين 10-15 سنة بنسبة 17.6%، أما في المرتبة الأخيرة فقد كانت لأصحاب الخبرة المهنية الأقل من 5 سنوات بنسبة 8.8%.

### ثالثا: تحليل وتفسير نتائج الدراسة:

1- تحليل محور جودة بيئة العمل: من أجل التعرف على اتجاهات الباحثين حول جودة بيئة العمل، سيتم تحليل العبارات التي تقيس كل بعد من أبعاد هذا المحور ومن ثم الإجابة على السؤال التالي: "ما هو مستوى جودة بيئة العمل بمديرية املاك الدولة لولاية بسكرة؟" لذا سوف نقوم بتحليل النتائج الموضحة في الجدول الآتي:

جدول رقم 04: نتائج تحليل اتجاهات الباحثين حول جودة بيئة العمل

| العبارة   | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الأهمية |
|---|---------------|-------------------|--------------|
| أشعر بعدالة الأجر والمكافآت التي احصل عليها مقارنة بنفس العمل في مؤسسات أخرى. | 2,5882        | 1,35104           | متوسط        |
| يحصل الفرد على التزيينات والمكافآت بالمؤسسة بناء على الجهد المبذول.           | 2,7353        | 1,26272           | متوسط        |
| تقدم المؤسسة للعاملين إعانات وإكراميات في المناسبات                           | 2,6471        | 1,36809           | متوسط        |
| تمنح لكل العاملين دون تمييز فرصة للاستفادة من التكوين والتدريب.               | 3,0294        | 1,46650           | متوسط        |
| تعتمد المؤسسة على التكوين والتدريب لتحسين مستوى عاملها.                       | 3,0000        | 1,30268           | متوسط        |
| تعتبر دورات التكوين التي تقوم بها المؤسسة فعالة.                              | 2,7941        | 1,38781           | متوسط        |
| تتوافق وظيفتي مع المهارات والقدرات التي املكها.                               | 3,5294        | 1,33110           | متوسط        |
| تسمح لي وظيفتي بالترقية لمناصب أعلى.  | 3,6765        | 1,19900           | مرتفع        |
| أعمل في جو من الاحترام والحب المتبادل مع الزملاء.                             | 3,8235        | 1,21781           | مرتفع        |
| أتلقي نفس المعاملة التي يتلقاها زملائي من الرئيس المباشر                      | 3,6765        | 1,17346           | مرتفع        |
| تربطني رابطة قوية مع زملائي في العمل وأتلقي المساندة منهم.                    | 4,1176        | 0,80772           | مرتفع        |
| تحتم المؤسسة بصحة وسلامة عاملها.  | 2,1471        | 0,98880           | منخفض        |
| تحرص المؤسسة على إتباع عامله لإجراءات الأمن والسلامة المهنية أثناء العمل.     | 2,2353        | 1,04617           | منخفض        |
| تطبق المؤسسة إجراءات فعالة لحماية العاملين من المخاطر المهنية.                | 2,1176        | 0,94595           | منخفض        |
| تتبع المؤسسة برامج صحية فعالة لضمان صحة عاملها.                               | 1,8824        | 0,84440           | منخفض        |
| المتوسط العام   | 2,5027        | 0,87833           |              |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (Spss)

نلاحظ من خلال الجدول أن المتوسطات الحسابية (2,5882)، (2,7353)، (2,6471)، (3,0294)، (3,000)، (2,7941)، (3,5294)، للفقرات (1)، (2)، (3)، (4)، (5)، (6)، (7)، تقع في المستوى المتوسط من الأهمية وهو مستوى يقع ضمن المستوى الثاني من فئات مقياس ليكارت (2.34-3.66)، وبانحراف معياري قدر بـ (1.35104)، (1.26272)، (1.36809)، (1.46650)، (1.30268)، (1.38781)، (1.33110)، (1.21781)، على التوالي، أي أن هناك انسجام في إجابات أفراد العينة بدرجة كبيرة على أسئلة هذه الفقرات، مما يفسر أن أفراد العينة يؤكدون أن هناك عدالة متوسطة للأجر والمكافآت التي يحصلون عليها مقارنة بنفس العمل في مؤسسات أخرى، وفي الترتيبات والمكافآت، وكذلك في توزيع الإكراميات في المناسبات، كما أن هناك تمييز متوسط في فرص الاستفادة من التكوين والتدريب التي تعتمد عليها المؤسسة لتحسين أداء عاملها، لذلك لا تكون هذه الدورات فعالة بدرجة كبيرة، كما جاءت المتوسطات الحسابية (3.6765)، (3,8235)، (3,6765)، (4,1176)، للفقرات (8)، (9)، (10)، (11)، تقع في المستوى المرتفع من الأهمية وهو مستوى يقع ضمن المستوى الثالث من فئات مقياس ليكارت (3.67-5)، وبانحراف معياري قدر بـ (1,19900)، (1,21781)، (1,17346)، (0,80772) على التوالي، أي أن هناك انسجام كبير في إجابات أفراد العينة على أسئلة هذه الفقرات، مما يفسر أن أفراد العينة يؤكدون أن وظيفتهم تحقق لهم الترقية إلى المناصب العليا، وأن هناك جو كبير من الاحترام والحب المتبادل بين الزملاء في المؤسسة، وأنهم يتلقون نفس المعاملة من الرئيس المباشر، كما أنهم تربطهم رابطة قوية مع بعضهم في العمل ويقدمون المساندة لبعضهم البعض، إلا أن المتوسطات الحسابية (2,1471)، (2,2353)، (2,1176)، (1,8824)، للفقرات (12)، (13)، (14)، (15)، تقع في المستوى المنخفض من الأهمية وهو مستوى يقع ضمن المستوى الأول من فئات مقياس ليكارت (1-2.33)، وبانحراف معياري قدر بـ (0,98880)، (1,04617)، (0,944595)، (0,84440)، على التوالي أي أن هناك انسجام كبير في إجابات أفراد العينة على أسئلة هذه الفقرات، مما يفسر أن أفراد العينة يؤكدون أن المؤسسة لا تهتم بصحة وسلامة عاملها، إذ لا تطبق إجراءات فعالة لحماية العاملين من المخاطر المهنية ولا تطبق برامج صحية فعالة لضمان صحة عاملها، لذلك فهي لا تحرص على إتباع عاملها لإجراءات الأمن والسلامة المهنية أثناء العمل، ورغم ذلك كان مستوى جودة بيئة العمل بالمؤسسة محل الدراسة متوسط الأهمية، حيث كان المتوسط الحسابي (2,5027)، وبانحراف معياري (0,87833).

**2- تحليل محور الاغتراب الوظيفي:** من أجل التعرف على اتجاهات الباحثين حول الاغتراب الوظيفي، سيتم تحليل العبارات التي تقيس كل بعد من أبعاد هذا المحور ومن ثم الإجابة على السؤال التالي: "ما هو مستوى الاغتراب الوظيفي لدى عمال مديرية املاك الدولة لولاية بسكرة؟" لذا سوف نقوم بتحليل النتائج الموضحة في الجدول الآتي:

جدول 05: نتائج تحليل اتجاهات الباحثين حول الاغتراب الوظيفي

| العبرة                                     | الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | درجة الأهمية |
|--|-------------------|---------------|--------------|
| مستقبلي المهني يبدو واضحا                  | 0,47486           | 1,3235        | منخفض        |
| لا أشعر بالملل أثناء تأدية مهامتي          | 1,26695           | 2,9706        | متوسط        |
| لوظيفتي أهمية في المؤسسة                   | 1,15817           | 3,1471        | متوسط        |
| أمارس عملي باجتهاد معظم الوقت              | 1,24280           | 2,0294        | منخفض        |
| وضعي المهني يتحسن باستمرار.                | 1,50252           | 2,5000        | متوسط        |
| أهتم بتنمية مهاراتي في العمل.              | 1,17346           | 2,3235        | منخفض        |
| أشعر أن هذا العمل يحقق طموحاتي المستقبلية. | 1,29616           | 2,3235        | منخفض        |

|   |        |         |       |
|---|--------|---------|-------|
| أهتم بما يجري في عملي.                    | 2,8824 | 1,49270 | متوسط |
| لا أجد صعوبة في مناقشة موضوع ما مع زملائي | 2,2941 | 1,19416 | منخفض |
| أشعر بأهميتي في هذه المؤسسة.              | 2,2059 | 1,22547 | منخفض |
| مشاركتي في نشاطات المؤسسة عالية جدا       | 2,3235 | 1,40821 | منخفض |
| المتوسط العام                             | 2,9333 | 0,66949 | متوسط |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (Spss)

نلاحظ من خلال الجدول أن المتوسطات الحسابية (209706)، (3.1471)، (2.5000)، (2.8824)، للفقرات (2)، (3)، (5)، (8)، تقع في المستوى المتوسط من الأهمية وهو مستوى يقع ضمن المستوى الثاني من فئات مقياس ليكارت (2.34-3.66)، وبانحراف معياري قدر بـ (1.26695)، (1.15817)، (1.50252)، (1.49270)، على التوالي، أي أن هناك انسجام في إجابات أفراد العينة بدرجة كبيرة على أسئلة هذه الفقرات، مما يفسر أن أفراد العينة يؤكدون بالأهمية المتوسطة لوظيفتهم بالمؤسسة وبما يجري في عملهم، مما يجعلهم لا يشعرون قليلا بالملل أثناء تأدية مهامهم وبأن وضعهم المهني يتحسن بوتيرة متوسطة، إلا أن المتوسطات الحسابية (1.3235)، (2.0294)، (2.3235)، (2.3235)، (2.2941)، (2.2059)، (2.3235)، للفقرات (1)، (4)، (6)، (7)، (9)، (10)، (11)، تقع في المستوى المنخفض من الأهمية وهو مستوى يقع ضمن المستوى الأول من فئات مقياس ليكارت (1-2.33)، وبانحراف معياري قدر بـ (0.47486)، (1.24280)، (1.17346)، (1.29616)، (1.9416)، (1.22547)، (1.40821)، على التوالي، أي أن هناك انسجام كبير في إجابات أفراد العينة على أسئلة هذه الفقرات، مما يفسر أن أفراد العينة يؤكدون بأنهم يشعرون بأن عملهم لا يحقق طموحاتهم المستقبلية وبأن مستقبلهم المهني لا يبدو واضحا، وبأنهم لا يشعرون بأهميتهم في المؤسسة، مما يجعلهم لا يهتمون بتنمية مهاراتهم في العمل ولا يشاركون في نشاطات المؤسسة، ولا يجتهدون في عملهم معظم الوقت، ورغم ذلك كان المستوى العام للاغتراب الوظيفي لدى العاملين متوسطا، الأهمية، حيث كان المتوسط الحسابي (2,9333)، وبانحراف معياري (0,66949).

#### رابعا: اختبار وتفسير الفرضيات

يتم أولا دراسة درجة الارتباط بين المتغير جودة بيئة العمل والاغتراب الوظيفي من خلال الجدول التالي:

جدول 06: نتائج تحليل الارتباط بين جودة بيئة العمل والاغتراب الوظيفي

| أثر أبعاد جودة بيئة العمل على الاغتراب الوظيفي | العدالة التنظيمية | الظروف الاجتماعية | الأمن والسلامة المهنية | الاغتراب الوظيفي |
|--|-------------------|-------------------|------------------------|------------------|
| Rمعامل الارتباط                                | -0,418*           | -0,603**          | -0,380*                | -0,558*          |
| Sig مستوى الدلالة                              | 0,014             | 0,000             | 0,027                  | 0,001            |
| حجم العينة                                     | 34                | 34                | 34                     | 34               |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (Spss)

نلاحظ من خلال الجدول أن هناك ارتباط سلبي مقبول بين جودة بيئة العمل بأبعادها العدالة التنظيمية والأمن والسلامة المهنية حيث قدر معامل الارتباط بـ -0.418، على التوالي، مما يفسر أنه كلما زادت جودة العدالة التنظيمية والأمن والسلامة المهنية بالمؤسسة كلما انخفض انخفاض مقبول الاغتراب الوظيفي لدى العاملين، بينما كان هناك ارتباط سلبي قوي بين بعد جودة بيئة العمل المتمثل في

الظروف الاجتماعية والاعتراب الوظيفي قدر ب -0.603، أي كلما زادت جودة الظروف الاجتماعية بالمؤسسة كلما انخفض مستوى اغتراب العاملين وظيفيا وبدرجة كبيرة.

وللتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضيات نعتمد على نتائج الجدول 07:

جدول رقم 07: نتائج تحليل تباين الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية

| مصدر التباين   | مجموع المربعات | درجة الحرية | متوسط المربعات | F المحسوبة | مستوى الدلالة |
|----------------|----------------|-------------|----------------|------------|---------------|
| الانحدار       | 7.939          | 1           | 7,939          | 14,501     | 0,001a        |
| الخطأ          | 17.519         | 32          | 0,547          |            |               |
| المجموع الدوري | 25.458         | 33          |                |            |               |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (Spss)

من خلال النتائج الواردة في الجدول يتبين ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (14,501) وبقيمة احتمالية (0.001)، وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05).

جدول رقم 08: نتائج تحليل تباين الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية

| أثر جودة بيئة العمل  | R              | R2            | F        | Sig           | B              | T        | Sig           |
|----------------------|----------------|---------------|----------|---------------|----------------|----------|---------------|
| على الاغتراب الوظيفي | معامل الارتباط | معامل التحديد | المحسوبة | مستوى الدلالة | معامل الانحدار | المحسوبة | مستوى الدلالة |
|                      | 0.558          | 0.312         | 14.501   | 0.001         | -0.733         | -3.808   | 0.001         |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

ويتضح من الجدول أن معامل التحديد يساوي (0.312) وهذا يعني أن (31%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع "الاعتراب الوظيفي" تعود إلى التغيرات الحاصلة في المتغير المستقل "جودة بيئة العمل"، والباقي يعزى لعوامل أخرى غير داخلية في النموذج، وهي قوة تفسير مقبولة نسبيا، وبالتالي من خلال ما سبق نقبل الفرضية الرئيسية التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة بيئة العمل في الاغتراب الوظيفي بمديرية أملاك الدولة بسكرة.

وبناء على ذلك نستطيع اختبار الفرضيات الفرعية، أين نعتمد في ذلك على الانحدار الخطي المتعدد، حيث يمكن توضيح النتائج في الجدول التالي:

جدول رقم 09 : نتائج تحليل تباين الانحدار المتعدد

| المتغير التابع   | معامل الارتباط | معامل التحديد | F     | درجة الحرية | مستوى الدلالة | معامل الانحدار         | t     | مستوى الدلالة |       |
|------------------|----------------|---------------|-------|-------------|---------------|------------------------|-------|---------------|-------|
| الاعتراب الوظيفي | 0.47           | 0.41          | 8,894 | 3           | 000           | الثابت                 | 5,771 | 8,918         | ,000  |
|                  |                |               |       |             |               | العدالة التنظيمية      | -,162 | -1,014        | ,319  |
|                  |                |               |       |             |               | الظروف الاجتماعية      | -,590 | -3,841        | *,001 |
|                  |                |               |       |             |               | الأمن والسلامة المهنية | -,236 | -1,410        | ,169  |
|                  |                |               |       |             |               | الانحدار               |       |               |       |
|                  |                |               |       |             |               | البواقي                |       |               |       |
|                  |                |               |       |             |               | المجموع                |       |               |       |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

من خلال الجدول نلاحظ انه لا يوجد اثر بين كل من متغير العدالة التنظيمية والأمن والسلامة المهنية على مستوى الاغتراب الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى دلالة 0.05 بالرغم من وجود ارتباط وهذا يدل على ان كل من البعدين لا يؤثران في مستوى الاغتراب الوظيفي وعلى هذا الأساس نرفض كل من الفرضية الفرعية الاولى والفرضية الفرعية الثالثة. في حين تشير نتائج الانحدار المتعدد على ان هناك اثر ذو دلالة احصائية بين كل من المتغير المستقل الظروف الاجتماعية والاغتراب الوظيفي عند مستوى دلالة 0.05 وبلغ معامل الانحدار -0.590 أي الاهتمام بالظروف الاجتماعية في المؤسسة محل الدراسة يؤدي الى التقليل من مستوى الاغتراب الوظيفي وهذا ما أكدت عليه المقابلة التي تم إجرائها مع بعض الموظفين حيث ان العلاقات العامة بين المسؤولين والمرؤوسين جيد وهناك جو من العمل الجماعي بين الموظفين بالرغم من ضغوطات العمل خاصة في الفترة الراهنة للمديرية.

#### خاتمة:

إن جودة بيئة عمل المنظمة تهدف إلى توفير بيئة صحية ومهنية آمنة للعاملين، بتشجيع العمل الجماعي والتعاون والتأقلم بين العاملين، وبعادلة توزيع المكافآت والرواتب وحتى عدالة التعامل، مما يشعر الأفراد بالنشاط ومحب وظيفتهم والالتزام بها وبالمنظمة التي ينتمون لها، وبالتالي تحسين أدائهم وأداء المنظمة ككل.

ومن خلال دراستنا الميدانية، توصلنا إلى النتائج التالية:

✓ تصورات الباحثين حول مستوى المتغير: جودة بيئة العمل في المؤسسة محل الدراسة اتجهت نحو المستوى المتوسط وفقا لمقياس البحث؛

✓ تصورات الباحثين حول مستوى المتغير: الاغتراب الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة اتجهت نحو المستوى المتوسط وفقا لمقياس البحث؛

✓ وجود ارتباط بين جودة بيئة العمل والاغتراب الوظيفي بلغ - 0.558 ؛

✓ وجود ارتباط متوسط بين بعد العدالة التنظيمية والاغتراب الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة بلغ -0.418؛

✓ وجود ارتباط مرتفع بين بعد الظروف الاجتماعية والاغتراب الوظيفي في المؤسسة بلغ - 0.603؛

✓ وجود ارتباط متوسط بين السلامة المهنية والاغتراب الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة بلغ - 0.380؛

✓ وجود اثر بين جودة بيئة العمل والاغتراب الوظيفي؛

✓ عدم وجود أثر للعدالة التنظيمية في الاغتراب الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة؛

✓ وجود أثر للظروف الاجتماعية في الاغتراب الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة؛

✓ عدم وجود أثر للأمن والسلامة المهنية في الاغتراب الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.

وعلى ضوء هذه النتائج نقدم مجموعة من الاقتراحات هي:

✓ ضرورة اهتمام مديرية املاك الدولة بتحسين برامج وإجراءات الأمن والسلامة المهنية، مما يوفر جو صحي سليم للعمل؛

✓ ضرورة الاهتمام أكثر ببعادلة توزيع الأجور المكافآت بين العاملين، خاصة وأنها تعتبر من أهم العوامل المؤثرة على أداء العاملين؛

✓ المحافظة على الجو الاجتماعي السائد في المؤسسة وتشجيع تنميته أكثر، خاصة أنه كان من العوامل المرتبطة بالاغتراب الوظيفي والمؤثرة فيه.

## قائمة المراجع:

1. أيمن ديوب. تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 30، العدد 01، 2014، 208.
2. بشير الخضرا، مروة أحمد. السلوك التنظيمي. القاهرة: الشركة العربية المتحدة للتسويق، 2010.
3. جاد الرب سيد. جودة الحياة الوظيفية في منظمات الاعمال العصرية. القاهرة: دار الفكر العربي للنشر، 2008.
4. حسن منصور. الانتماء والاعتراب. السعودية: دار جرش للنشر والتوزيع، 1997.
5. خالد عبد الرحيم الهبتي. ادارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2005.
6. زياد رمضان وآخرون. المفاهيم الادارية الحديثة. عمان: مركز الكتب الاردني، ط7، 2003.
7. سهيلة محمد عباس. ادارة الموارد البشرية. مدخل استراتيجي. عمان: دار وائل للنشر، ط2، 2011.
8. عادل محمد زايد. العدالة التنظيمية المهمة القادمة لادارة الموارد البشرية. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الادارية، 2006.
9. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي. المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية. القاهرة: المكتبة العصرية، 2007.
10. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي. دليل الادارة الذكية لتنمية الموارد البشرية في المنظمات المعاصرة. القاهرة: المكتبة العصرية للنشر، 2007.
11. عبد اللطيف محمد خليفة. دراسات في سيكولوجية الاغتراب. عمان: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 2003.
12. فهمي خليفة صالح الفهداوي، نشأت أحمد القطاونة. تأثيرات العدالة التنظيمية في الولاء التنظيمي دراسة حالة الدوائر المركزية في محافظات الجنوب الأردنية. المجلة العربية للإدارة، المجلد 24، العدد 2، 2004، 1-52.
13. محفوظ أحمد جودة. ادارة الموارد البشرية. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2010.
14. مؤيد سعيد سالم. ادارة الموارد البشرية (مدخل استراتيجي متكامل). عمان: دار إثراء للنشر والتوزيع، 2008.
15. K. Aswathappa .Human Resource and Personnel Management.New Delhi: 3ED, Tata McGraw-Hill punlishing company, 2003.
16. Khosrowpour .Managing Information Tecnology in Aglobal Economy. USA: Idea Group Publishing, 2001.