مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والسياسية

اسم المقال: أثر الاغتراب الوظيفي في أداء العاملين واستراتيجيات التصدي له "دراسة ميدانية على العاملين في جامعة دمشق"
اسم الكاتب: عناية أحمد القواص، د. أسامة نايف الفراج
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/6124
تاريخ الاسترداد: 2026/11/03 13:42 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة - Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة - Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والسياسية ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والسياسية
المجلد 40- 3- 2024 : 83- 101

Damascus university Journal for the economic and political sciences
Vol 40 - 3- 2024 :83 -101

أثر الاغتراب الوظيفي في أداء العاملين واستراتيجيات التصدي له

دراسة ميدانية على العاملين في جامعة دمشق

عناية أحمد القواص[1] ، د. أسامة نايف الفراج[2]

1. طالبة دكتوراه– قسم إدارة الموارد البشرية – المعهد العالي للتنمية الإدارية
enaieh.alkawas@damascusuniversity.edu.sy
2. استاذ دكتور قسم إدارة الموارد البشرية المعهد العالي للتنمية الإدارية جامعة دمشق
Oussama.alfarraj@damascusuniversity.edu.sy

الملخص:

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر الاغتراب الوظيفي في أداء العاملين في جامعة دمشق وبيان استراتيجيات التصدي لهذه الظاهرة. تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي والاستدلال الإحصائي، ضم مجتمع الدراسة العاملين في جامعة دمشق البالغ عددهم (1196) فرد بحسب بيانات مديرية شؤون العاملين في الجامعة. وقد تم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات. تم توزيع استبانة الكترونية على عينة عشوائية مكونة من (480) استبانة تم استبعاد 10 استبانات منها واسترداد 470 استبانة، وتحليلها إحصائياً بإجراء اختبارات one sample t- test لرصد اتجاهات المبحوثين واختبار الانحدار المتعدد لدراسة تأثير العوامل المدروسة على الأداء.

توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة معنوية لأبعاد الاغتراب الوظيفي في أداء العاملين في جامعة دمشق. وأوصت الدراسة بعدة توصيات كان أبرزها ضرورة التصدي للاغتراب الاغتراب الوظيفي والتغلب عليه من خلال اتباع استراتيجيات من شأنها مكافحة كافة جوانبه، ومسبباته.

الكلمات المفتاحية: الاغتراب الوظيفي، العزلة الاجتماعية، الاغتراب عن الذات، أداء العاملين.

تاريخ الايداع: 2023/1/3
تاريخ النشر : 2023/3/12

حقوق النشر: جامعة دمشق – سورية، يحتفظ المؤلفون بحقوق النشر بموجب
CC BY-NC-SA

The Impact of Job Alienation on Employees' Performance and Coping Strategies
Afield Study on Employees at Damascus University

Enaya Ahmad kowas[1] , Dr. Oussama Nayef Alfarraj[2]

1. PhD Student - Department of Human Resources Management - Higher Institute for Administrative Development
enaieh.alkawas@damascusuniversity.edu.sy
2. Lecturer- Department of General Administration- Higher Institute for Administrative Development- Damascus University- Damascus- Syria.
Oussama.alfarraj@damascusuniversity.edu.sy

Received: 3/1/2023
Accepted: 12/3/2023

Copyright: Damascus University-Syria
The authors retain the copyright under a
CC BY- NC-SA

Abstract:

The study aimed to analyze the impact of job alienation on the performance of workers at Damascus University and to demonstrate strategies to address this phenomenon.

The analytical descriptive approach was relied upon, the study population included (1196) individuals working at Damascus University, and the questionnaire was relied upon as a tool for data collection.

An electronic questionnaire was distributed to a random sample consisting of (480) questionnaires, 10 questionnaires were excluded and 470 questionnaires were retrieved, and they were analyzed statistically using the spss statistical program and a simple and multiple linear regression test was conducted, and the one sample t-test

The study concluded that there is a significant effect of job alienation on the performance of workers at Damascus University.

The study recommended several recommendations, the most prominent of which was the need to address occupational alienation and overcome it by adopting strategies that would combat all its aspects and causes.

Keywords: Job Alienation, Social Isolation, Self-Alienation, Employee Performance.

المقدمة:

اجتاحت ظاهرة الاغتراب الوظيفي حياة المنظمات، وقد أضحى شعور الأفراد بالغربة إضافة إلى العزلة عن الآخرين والملل أحد الظواهر التي فرضت نفسها في مجالات العمل، وترجع ظاهرة الاغتراب الوظيفي لعدة أسباب منها ما هو عائد لنمط الإشراف والقيادة، إضافة إلى العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة، فضلاً عن البيروقراطية وطول إجراءات تنفيذ المهام، وتقسيم العمل وشعور الفرد بعدم أهمية وظيفته بالمنظمة وأنها لا تحقق رغباته وطموحاته. وانطلاقاً من ذلك عدت ظاهرة الاغتراب الوظيفي من أهم الظواهر السلبية في العالم الحديث والمعاصر التي تصدرت كتابات الأكاديميين والباحثين، وقد تبلورت هذه الظاهرة على مدى سنوات عديدة، وبدأت باتخاذ مظاهر تختلف في شدتها بين الماضي وبين ما هي عليه في الوقت الحاضر.

وقد وجدت الكثير من التحديات في بيئة العمل ناتجة عن وجود متغيرات كثيرة كانت نتيجة الثورة التكنولوجية، كدخول الأتمتة في العمل اضافة الى وجود منافسة كبيرة بين العاملين وخاصة العاملين في جامعة دمشق، في مجال التعليم، حيث نتج عن الاغتراب الوظيفي في مجال التعليم ضغوط مهنية، كان لها انعكاسها على ضغوط العبء المهني الزائد وزيادة الأعمال، وقلة الاهتمام الأمر الذي انعكس على سلوك العاملين وضعف الكفاءة المهنية وقلة الدخل وسوء العلاقة مع الزملاء.

وتأتي أهمية الدراسة كونها تتناول قطاعاً مهماً وهو القطاع التعليم يكون الاحساس بالاغتراب يؤثر على إنجاز العمل فيهذه المؤسسات، وتكمن أهمية البحث في اقتراح استراتيجيات من شأنها تحسين الأداء التنظيمي في هذا القطاع.

الدراسات السابقة:

الدراسات العربية:

هدفت دراسة (عرفة، وأبو خيران، وأبو سمرة، 2021) بعنوان: **مستوى الاغتراب الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة الخليل** إلى التعرف على مستوى الاغتراب الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة الخليل، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وقد شملت عينة الدراسة جميع معلمي المدارس الحكومية في محافظة الخليل في فلسطين خلال العام الدراسي 2018-2019

بلغ عدد أفراد العينة (8663) معلماً ومعلمة، وتمثلت أداة الدراسة في تصميم استبانة تم توزيعها على عينة عشوائية طبقية مكونة من (717) معلماً ومعلمة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الاغتراب الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة الخليل جاء بدرجة منخفضة كما تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى الاغتراب الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة الخليل تعزى لمتغيرات: الجنس (لصالح الذكور)، المديرية (لصالح مديرية جنوب الخليل)، سنوات الخبرة (لصالح سنوات الخبرة من 5-10 سنوات).

وهدفت دراسة (أبو حمور، وقطيشان ، والريالات، 2018) بعنوان: **الاغتراب الوظيفي وأثره على كفاءة وفاعلية الأداء التنظيمي في شركات الاتصالات الأردنية** إلى التعرف على أثر الاغتراب الوظيفي على كفاءة وفاعلية الأداء التنظيمي في شركات الاتصالات الأردنية، تم الاعتماد على عينة تحكيمية (قصدية) للمديرين العاملين في الإدارة العليا في هذه الشركات بلغ حجمها (111) مستجيباً، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أنه يوجد أثر ذو دلالة معنوية لأبعاد الاغتراب الوظيفي مجتمعة على كفاءة وفاعلية الأداء التنظيمي في شركات الاتصالات الأردنية كما أشارت النتائج أن مستوى الاغتراب الوظيفي في شركات الاتصالات الأردنية

كان بدرجة عالية، إضافة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للاغتراب الوظيفي على كفاءة وفاعلية الأداء التنظيمي في شركات الاتصالات الأردنية.

الدراسات الأجنبية

هدفت دراسة (García, 2022) بعنوان:

Work alienation, deviant workplace behavior and performance in public sector

الاغتراب عن العمل والسلوك المنحرف في مكان العمل والأداء في القطاع العام

إلى تحليل مستوى الارتباط والتأثير بين الاغتراب الوظيفي والسلوك المنحرف في مكان العمل والأداء في مؤسسات القطاع العام. تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وتم إجراء تحليل متعدد المتغيرات لنمذجة المعادلة الهيكلية (SEM). وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية قوية بين الاغتراب الوظيفي والسلوك المنحرف في مكان العمل، إضافة إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية بين الاغتراب الوظيفي والأداء التنظيمي في مؤسسات القطاع العام.

وهدفت دراسة (Jassar, 2021) بعنوان: **The Impact Of Work Alienation In Organizational Commitment At The Ministry Of Labor, Jordan. International Journal Of Entrepreneurship**

تأثير الابتعاد عن العمل في الالتزام التنظيمي في وزارة العمل

الدراسة إلى معرفة تأثير مستوى الاغتراب عن العمل (العجز، اللامعنى والاغتراب عن الذات) في الالتزام التنظيمي (الالتزام العاطفي ، الالتزام المستمر والالتزام المعياري). أجريت الدراسة في وزارة العمل في عمان / الأردن. – تم توزيع استبانات على (250) موظفا في مستويات مختلفة وبشكل عشوائي تم تحليل ما مجموعه (210) استبانة صالحة. وكشفت الدراسة أن مستوى الاغتراب عن العمل له تأثير كبير على مستوى الالتزام التنظيمي في وزارة العمل.

ودراسة (falah, 2020) بعنوان: **Job Alienation and Its Impact on Teachers' Job Performance and Quality of Life in Shahroud County, Iran (2017-2018). Journal of Occupational Health and Epidemiology**

الاغتراب عن العمل وتأثيره على الأداء الوظيفي للمعلمين ونوعية الحياة في محافظة شاهرود ، إيران (2017–2018)

هدفت الدراسة إلى التحقيق في الاغتراب عن العمل لدى معلمو المدارس الثانوية وتأثيراتها على أدائهم الوظيفي ونوعية الحياة. أجريت الدراسة الوصفية على عينة من 100 معلم موظف في ثانويات محافظة شهرود في العام الدراسي 2017–2018 ، الذين تم اختيارهم بطريقة أخذ العينات العشوائية. تم تحليل البيانات باستخدام SPSS V21.0 والانحدار الخطي للتنبؤ بالمتغيرات. توصلت الدراسة إلى أن الاغتراب عن الوظيفة يمثل 19.1٪ من التباين في الأداء الوظيفي.

وهدفت دراسة (Hamad, 2018) بعنوان: **The Impact of Quality of Work Life on EmployeesJob Performance**

تأثير جودة حياة العمل على الأداء الوظيفي للموظفين

الدراسة إلى معرفة العلاقة والتأثير بين جودة حياة العمل وأداء الموظفين. تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وتم إجراء البحث على أساس طريقتين ، كمية ونوعية (طريقة مختلطة). وشملت عينة الدراسة 70 موظفاً ومديراً من شركات مختلفة، تظهر النتيجة أن هناك علاقة إيجابية بين جودة الحياة العملية والأداء الوظيفي للموظفين. خلصت هذه الدراسة إلى أن ارتفاع جودة الحياة العملية تؤدي إلى أداء وظيفي مرتفع.

التعقيب على الدراسات السابقة وعلاقتها بالدراسة

من الواضح أن الدراسات السابقة تناولت ظاهرة الاغتراب الوظيفي وعلاقتها بمتغيرات متنوعة، وتعد الدراسات الملخّصة أعلاه نماذج من أدبيات أوسع في هذا المجال، إلا أن الدراسة الحالية تعد على حد علم الباحثة من أولى الدراسات المحلية التي تصدت لتحليل ظاهرة الاغتراب الوظيفي وعلاقتها بالأداء في مؤسسات التعليم العالي، ولم تقف الباحثة على أية دراسة سابقة مشابهة تم تطبيقها ميدانياً في جامعة دمشق.

مشكلة الدراسة:

لاحظت الباحثة وجود ظاهرة الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في جامعة دمشق، وعزلتهم اجتماعياً، وابتعادهم عن الآخرين، كما وجدت الرغبة لدى بعض العاملين بإنجاز عملهم دون التواصل والتعاون مع الزملاء. حفز ذلك الباحثة على التعمق في أدبيات العلوم الإدارية التي من شأنها أن تقدم تفسيراً لهذه الظاهرة، فلاحظت وجود عدد معتبر من الأبحاث التي عالجت الاغتراب الوظيفي وأسبابه وأثره في الأداء، إلا أن اهتمام الباحثة بعنصر الأداء وأهميته بالنسبة لجامعة دمشق، دفعها إلى إجراء دراسة تبين أثر الاغتراب الوظيفي في أداء العاملين وعليه تكمن مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤلات الآتية:

1. ما مدى شعور العاملون في جامعة دمشق بالاغتراب الوظيفي؟
2. هل يؤثر الاغتراب الوظيفي ممثل بأبعاده (العجز، اللامعنى، غياب المعيارية، العزلة الاجتماعية، الاغتراب عن الذات) في أداء العاملين في جامعة دمشق؟
3. هل تتبنى إدارة الجامعة استراتيجيات للتصدي لظاهرة الاغتراب الوظيفي ومكافحتها؟

أهداف الدراسة:

1. بيان مستوى أو شدة ظاهرة الاغتراب الوظيفي بين العاملين في جامعة دمشق.
2. دراسة أثر الاغتراب الوظيفي (ممثلاً بأبعاده المختلفة) في الأداء الوظيفي.
3. تحديد استراتيجيات التصدي لظاهرة الاغتراب الوظيفي في جامعة دمشق.

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى: يعاني العاملون في جامعة دمشق من شعورهم بالاغتراب الوظيفي

الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة معنوية للاغتراب الوظيفي ممثلاً بأبعاده (العجز، اللامعنى، غياب المعيارية، العزلة الاجتماعية، الاغتراب عن الذات) في أداء العاملين في جامعة دمشق.

الفرضية الرئيسية الثالثة: تتبنى إدارة الجامعة استراتيجيات للتصدي لظاهرة الاغتراب الوظيفي ومكافحتها.

منهج الدراسة:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على وصف الظاهرة المدروسة بأسلوب تحليلي، من خلال استخدام الأدوات لجمع البيانات وتحليلها وصولاً إلى النتائج والتوصيات المناسبة.

مصطلحات الدراسة:

الأداء: قدرة العاملين على القيام بمهمات وواجبات ومسؤوليات الوظيفة الواضحة العناصر والمعالم بأقل وقت وأقل تكلفة لتحقيق أقصى درجة من الإنتاج، في ظل بيئة تنظيمية متكاملة تتصف بمناخ ملائم وجيد للعمل مع توافر التعليمات في ظل هيكل تنظيمي يأخذ في الاعتبار كل المتغيرات المحيطة.

الاغتراب الوظيفي: ظاهرة إنسانية سلبية قد يتعرض لها العاملون في أية منظمة، ينتج عنها حالة من الشعور بالعجز والعزلة واللامعنى واللامعيارية وفقدان الذات.

الإطار النظري للدراسة

أولاً: مفهوم الاغتراب الوظيفي

بدأت ظاهرة الاغتراب وظهرت للمرة الأولى في كتابات الفيلسوف الألماني كارلماركسوكان سببه وجود تناقض بين طبيعة العمل وطبيعة الشخص ،وقد أشار الاغتراب إلى الحالة التي يفقد فيها الموظف السيطرة على الأحداث المحيطة به، فضلاً عن عدم قدرته على التعبير عن احتياجاته بشكل فعال.

يعرف الاغتراب الوظيفي بأنه: "ظاهرة اجتماعية متأصلة قد يتعرض لها الأفراد والجماعات في كل المجالات، من خلال انفصال مشاعر الفرد عن القيم والمعتقدات والاتجاهات والأفكار التي تشكل معايير أساسية للمجتمع والجماعة والمنظمة، يترتب عليها عدم الثقة وفقدان السيطرة على السلوك وضبطه، والعزلة الاجتماعية، مما يعيق تحقيق الأهداف المنشودة لجميع الأطراف".

كما يعرف الاغتراب الوظيفي بأنه: شعور الفرد بالغربة في المنظمة التي ينتمي إليها، ويعمل بها، نتيجة لسوء التفاعل الاجتماعي بينه وبين مكونات المنظمة المختلفة من هيكلة ومحيط ونمط قيادة وجماعة العمل، وتتمثل بشعوره أن المنظمة لم تعد المكان المناسب له، الأمر الذي يجعل عمله ممل وروتيني، ويجعله ينتهج سلوكيات سلبية كالكسل وعدم الانضباط وفقدان الروح المعنوية والرغبة في العمل، وبالتالي فقدان انتمائه وولائه للمنظمة.

ثانياً: أسباب الاغتراب الوظيفي:

تتمثل أسباب شعور الأفراد بالاغتراب بالآتي :طبيعة العلاقات الاجتماعية في المؤسسة، سواء كانت هذه العلاقات بين الزملاء أو بين الافراد والإدارة، وكلما كانت هذه العلاقات جيدة وقائمة على الاحترام والتعاون والإصغاء إلى المشكلات ومحاولة حلها، كان شعور الافراد بالاغتراب أقل أو معدوم، إضافة إلى ضعف الحوافز والمكافآت، التي تخفض من نشاط ودافعية الفرد للعمل، فضلاً على نقل المعلومات وتجنب نشرها بين الأفراد، وصراع الأدوار وعدم توافقها مع قدرات الفرد.

ثالثاً: أبعاد الاغتراب الوظيفي:

أكدت معظم الدراسات على وجود عدة أبعاد للاغتراب الوظيفي: (العجز) حيث ينشأ نتيجة معاناة الموظف من ضعف السيطرة على ظروف التشغيل والجوانب المتعلقة بالعمل، واللامعنى حيث لا يجد الموظف معنى في مساهمة عمله لأغراض المؤسسة وأن عمله لا قيمة له، والنأي بالنفس (الاغتراب عن الذات) والذي يحدث عندما يدير العمل فقط لتلبية احتياجات المؤسسة. وعليه تتعدد وتتنوع أبعاد الاغتراب الوظيفي، ولعل أهمها:

1. العزلة الاجتماعية: تتمثل بشعور الفرد بالفراغ النفسي والعاطفي، والانفصال الفكري عن الجماعة حتى وإن كان معهم، إضافة إلى الوحدة، نتيجة عدم وجود علاقات إيجابية بين الأفراد داخل المنظمة وعدم الشعور بالأمان.

2.العجز: يتمثل بعدم قدرة الفرد على السيطرة وانخفاض قدرته على التحكم بتصرفاته، حيث ينتابه شعور بعدم القدرة على التأثير في المواقف والأفراد، الأمر الذي يقوده إلى الشعور بالملل والاستسلام للواقع.

3.اللامعنى: عدم إدراك الفرد للأحداث التي تحيط به، أي يشعر بعدم امتلاكه مرشداً أو موجه لسلوكه، كما لا يتوقع تحسين سلوكه وتغيير أدائه مستقبلا لعدم وجود دافع لذلك.

4.اللامعيارية: تتمثل بشعور الفرد بالحاجة إلى الوسائل غير المشروعة، لإنجاز الأهداف، وتنشأ هذه الحالة عند تفكك القيم والمعايير الاجتماعية وتفشل في السيطرة على السلوك الفردي فيشعر الفرد بضياع القيم والمعايير.

5.الاغتراب عن الذات: تتمثل بعدم قدرة الفرد على التواصل مع نفسه، ويتولد لديه شعور بعدم أهميته وأهمية عمله بالمنظمة، أي أن وظيفته لا تحقق إشباع ذاتي له، كونه معزول ومستبعد في المنظمة..

رابعاً: التصدي لظاهرة الاغتراب

تحقيق الاتصال الفعال: يؤدي تمكين العاملين وإشراكهم في اتخاذ القرار المناسب على مستوى وظائفهم إلى زيادة ترابطهم مع المنظمة، حيث أن شعور الفرد بأن له رأي، وكلمة، ودور يؤخذ به من قبل الإدارة، يعد وسيلة لتدعيم الانتماء، والقضاء على الاغتراب داخل المؤسسة.

تفويض السلطة: يقتصر تفويض السلطة على الشعور الذاتي بالمسؤولية والثقة بالنفس، إضافة للاستقلالية، والتصرف بحرية، الأمر الذي يؤدي إلى تعزيز ثقة العامل بنفسه وقدراته ويمنعه من الاغتراب الوظيفي.

التمكين الوظيفي: يركز التمكين على الاهتمام بالعاملين والثقة بالمرؤوسين وجعلهم يشعرون بتحمل المسؤولية وتزويدهم بالمهارات التي تؤهلهم لاكتساب المعارف والخبرات ليمارسوا دور أكبر في المشاركة في اتخاذ القرارات وحل المشكلات ، الأمر الذي يخفض من ظاهرة الاغتراب الوظيفي.

خامساً:

- **مفهوم أداء العاملين**

يعرف أداء العاملين بأنه الطريقة أو الأسلوب المستخدم من قبل الفرد للحصول علىالمخرجات نتيجة قيامه بمسؤوليات وواجبات الوظيفة، ويعبر حجم وأهمية هذه المخرجات عن حجم الأداء.

كما يعرف أداء العاملين على أنه طريقة أو منهج متكامل يعمل على تحقيق نجاح تنظيمي متواصل من خلال تحسين أداء العاملين وتنمية قدراتهم الفردية والجماعية.

كما عرف بأنه: تنفيذ الموظف لأعماله وتحمل مسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة على أكمل وجه.

كما عرف بأنه: "المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام لتحقيقها أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى هذه الأنشطة إلى تحقيقها داخل المنظمة".

- **أهمية أداء العاملين:**

يمثل الأداء مكانة خاصة داخل أي مؤسسة وتعود أهمية الأداء إلى ارتباطه بدورة حياة المؤسسة في مختلف مراحلها وهي مرحلة البقاء والاستمرارية، ومرحلة الاستقرار، ومرحلة السمعة والفخر، ومرحلة التمييز ثم مرحلة الريادة، وأن تخطي مرحلة ما من مراحل النمو والدخول في مرحلة أكثر تقدماً يتوقف على مستويات الأداء التي حققتها المؤسسة.

توجه اهتمام الباحثين لموضوع الأداء انطلاقاً من أهميته بالنسبة للمؤسسة. حيث تسعى إلى تطوير مواردها البشرية، فمستوى فاعلية الأداء يتوقف على درجة استيعاب الأفراد لوظائفهم ومساهمة المؤسسة في تحسينه، ودوره في رفع إنتاجية المؤسسات وعادة ما يتم منح الحوافز من خلال معرفة مستوى الإنجاز الذي يقوم به العاملون، ومحاولة تطوير وتنمية قدراتهم للقيام بأعمالهم من خلال تدريبهم وذلك في سبيل تخطيط ومعرفة وابتكار وإبداع مما يحقق أهداف وارتقاء المؤسسة.

كما يعد الأداء وسيلة لقياس درجة مقدرة العامل وكفاءته في تحقيق الهدف المنشود وقدرته على الملاءمة والتكييف مع متطلبات الوظيفة.

التحليل ومناقشة الفروض:

1. **مجتمع وعينة الدراسة:**

ضم مجتمع الدراسة العاملين في جامعة دمشق البالغ عددهم (1196) وقد تم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات وقد تم سحب عينة مكونة من 480 مبحوث.

2. **أداة الدراسة :**

تم توزيع استبانة الكترونية على عينة من (480)فرد من الأفراد العاملين، واسترداد (470) استبانة صالحة للتحليل الاحصائي. تم استخدام عدد من المقاييس الإحصائية الوصفية والاستدلالية والاختبارات التي تلائم فرضيات الدراسة وتخدم أهدافها، وهي التكرارات والنسب المئوية واختبار الانحدار الخطي البسيط والمتعدد واختبار one sample t-test.

3. **تصميم الاستبانة:**

تم تصميم الاستبانة في قسمين أساسيين: القسم الأول: مُخصص للأسئلة العامة ويشمل المعلومات الشخصية عن أفراد عينة البحث، وهي: المستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة، الموقع الوظيفي وقد ضم القسم الثاني متغيرات الدراسة.

4. **اختبار ثبات الاستبانة:**

تم اختبار ثبات الاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha وذلك لقياس الاتساق الداخلي بين عباراتها، حيث تم إجراء اختبار الثبات باستخدام معامل Cronbach's Alphaلمعرفة مدى الاتساق الداخلي بين العبارات " تتراوح قيمة معامل Cronbach's Alpha بين (0−1) وحتى يتمتع المقياس بالثبات يجب ألا يقل الحد الأدنى لقيمة المعامل عن (0.60).

الجدول رقم (1) نتائج اختبار Cronbach's Alpha

المحور	قيمة معامل ألفا كرونباخ
العجز	0.826
اللامعنى	0.677
غياب المعيارية	0.803
العزلة الاجتماعية	0.745
الاغتراب عن الذات	0.646
الأداء الوظيفي	0.753
استراتيجيات التصدي للاغتراب الوظيفي	0.940

المصدر: إعداد الباحثة

يوضح الجدول رقم (1) نتائج التحليل لمعامل Cronbach's Alpha لأسئلة كل محور من محاور الاستبيان المتعلقة بمتغيرات الدراسة، حيث ظهرت بقيم أكبر من 0.6 وهي ما يمكن اعتبارها قيمة جيدة لثبات الاتساق الداخلي ومقبولة لأغراض التحليل الاحصائي ويمكن الاعتماد على استجابات أفراد العينة في اشتقاق النتائج المتعلقة بمجتمع الدراسة.

5. تحليل خصائص عينة الدراسة:

الجدول رقم (2) تحليل خصائص عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	شهادة دون الثانوية	ثانوية عامة	معهد متوسط	إجازة جامعية	دبلوم	ماجستير	دكتوراه
التكرار	10	91	100	191	30	19	29
النسبة المئوية	%2.1	%19.4	%21.3	%40.6	%6.4	%4	%6.2

المصدر: إعداد الباحثة

إن ما نسبته 40.6% من أفراد العينة من حملة الشهادة الجامعيةوتليها ما نسبته 21.3% من حملة شهادة المعهد المتوسط وتليها ما نسبته 19.4% من حملة الشهادة الثانوية ويليه ما نسبته 6.4% من الحائزين على الدبلوم ويليه ما نسبته 6.2% من الحاصلين على درجة الدكتوراه ويليه ما نسبته 4% كانوا حاصلين على شهادة الماجستير، مما يدل على المستوى التعليمي الجيد لأفراد العينة.

الجدول رقم (3) تحليل خصائص عينة الدراسة حسب الموقع الوظيفي

الموقع الوظيفي	إداري	عضو هيئة تدريسية
التكرار	441	29
النسبة المئوية	%93.8	%6.2

المصدر: إعداد الباحثة

إن ما نسبته 93.8% من أفراد العينة هم من الإداريين و6.2% من أفراد العينة هم من أعضاءالهيئة التدريسية.

الجدول رقم (4) تحليل خصائص عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

عدد سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	من 5 إلى 10 سنوات	من 10 إلى 15 سنة	15 سنة فأكثر
التكرار	50	141	93	186
النسبة المئوية	%10.6	%30	19.8%	%39.6

المصدر: إعداد الباحثة

إن ما نسبته 39.6% من أفراد العينة من ذوي الخبرة 15 سنة فأكثر تليها ما نسبته 30% من ذوي الخبرة من 5 إلى 10 سنوات تليها ما نسبته 19.8% من ذوي الخبرة من 10 إلى 15 سنة مما يدل على الخبرة الجيدة لأفراد العينة.

سادساً: الإحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة:

تتضمن الإحصاءات الوصفية قيم كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات الاستبانة ولإجمالي كل محور للوصول إلى الأهمية النسبية لكل منها، حيث تم اعتبار أن الحد الفاصل بين الأهمية المرتفعة والمتوسطة قيمة المتوسط البالغة 3.4.

الجدول رقم (5) الأهمية النسبية للموافقات

فئات قيم المتوسط الحسابي	التقدير
من 1 الى 1.79	درجة موافقة منخفضة جدا
من 1.8 الى 2.59	درجة الموافقة منخفضة
من 2.6 الى 3.39	درجة الموافقة متوسطة
من 3.4 الى 4.19	درجة الموافقة مرتفعة
من 4.2 الى 5	درجة الموافقة مرتفعة جدا

المصدر: إعداد الباحثة

الجدول رقم (6) الإحصاءات الوصفية للمحور الأول: العجز

الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
أشعر بالضيق والملل بسبب روتينية العمل	3.24	1.24	موافقة متوسطة
يصعب علي اتخاذ أي قرار يتعلق بمستقبلي الوظيفي	3.43	1.22	موافقة مرتفعة
عملي الحالي قاصر عن تحقيق شيء ذو فائدة لي	2.93	1.29	موافقة متوسطة
أشعر بالإحباط وأنا في عملي	2.53	1.10	موافقة متوسطة
العجز	3.03	0.98	موافقة متوسطة

المصدر: إعداد الباحثة

جاء المتوسط الحسابي لكامل المحور 3.03 بموافقة متوسطة وبانحراف معياري 0.98 حيث حظيت معظم العبارات بموافقة متوسطة لما يتجاوز الوسط الحسابي لها 3.4، وبالتالي فإن المستقصى آرائهم يميلون للحياد في حكمهم على مضمون هذه العبارات، وبالتالي يشعر العاملون في جامعة دمشق بمستوى متوسط من العجز بانحراف معياري مرتفع.

الجدول رقم (7) الإحصاءات الوصفية للمحور الثاني: اللامعنى

الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
ألتزم بإجراءات العمل حتى لو لم اكن مقتنعاً بها	3.88	0.85	موافقة متوسطة
إن ممارستي للحرية في العمل محدودة	3.24	0.87	موافقة متوسطة
قدرتي على المشاركة في اتخاذ القرارات معدومة	2.70	1.04	موافقة متوسطة
اللامعنى	3.27	0.72	موافقة متوسطة

المصدر: إعداد الباحثة

جاء المتوسط الحسابي لكامل المحور 3.27 بموافقة متوسطة وبانحراف معياري 0.72 حيث حظيت جميع العبارات بموافقة متوسطة لم يتجاوز الوسط الحسابي لها 3.4، وبالتالي فإن المستقصى آرائهم يميلون للحياد في حكمهم على مضمون هذه العبارات، وبالتالي يشعر العاملون في جامعة دمشق بمستوى متوسط من اللامعنى بانحراف معياري مرتفع.

الجدول رقم (8) الإحصاءات الوصفية للمحور الثالث: غياب المعيارية

الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
أشعر بأن المحاباة والواسطة هي أساس منح الحوافز والمكافآت	3.22	1.05	موافقة متوسطة
أشعر بأن فرص الترقية تتم على أسس غير موضوعية	3.17	1.06	موافقة متوسطة
الإدارة غير عادلة في توزيع الحوافز ومنح العلاوات الوظيفية	3.07	1.08	موافقة متوسطة
غياب المعيارية	3.15	0.90	موافقة متوسطة

المصدر: إعداد الباحثة

جاء المتوسط الحسابي لكامل المحور 3.15 بموافقة متوسطة وبانحراف معياري 0.90 حيث حظيت جميع العبارات بموافقة متوسطةلم يتجاوز الوسط الحسابي لها 3.4، وبالتالي فإن المستقصى آرائهم يميلون للحياد في حكمهم على مضمون هذه العبارات، وبالتالي يشعر العاملون في جامعة دمشق بمستوى متوسط من غياب المعيارية بانحراف معياري مرتفع.

الجدول رقم (9) الإحصاءات الوصفية للمحور الرابع: العزلة الاجتماعية

الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
إن مشاركتي في النشاطات الاجتماعية في حدودها الدنيا	3.22	1.05	موافقة متوسطة
أشعر بأني غريب بين زملائي حتى في ظل وجودهم	2.12	1.07	موافقة منخفضة
أشعر بأني أجدر من زملائي ولكنهم أوفر حظاً مني	2.48	0.86	موافقة منخفضة
أشعر بوجود مظاهر اليأس والاستسلام بين العاملين	3.59	0.99	موافقة مرتفعة
العزلة الاجتماعية	2.85	0.75	موافقة متوسطة

المصدر: إعداد الباحثة

جاء المتوسط الحسابي لكامل المحور 2.85 بموافقة مرتفعة وبانحراف معياري 0.50 حيث حظيت جميع العبارات بموافقة مرتفعة تجاوز الوسط الحسابي لها 3.4، وبالتالي فإن المستقصى آرائهم موافقين في حكمهم على مضمون هذه العبارات، مما يدل موافقة أفراد العينة على عبارات هذا المحور وبالتالي يشعر العاملون في جامعة دمشق بمستوى متوسط من العزلة الاجتماعية بانحراف معياري مرتفع.

الجدول رقم (10) الإحصاءات الوصفية للمحور الخامس: الاغتراب عن الذات

الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
أفتقد إلى الشعور بالأمان الوظيفي	2.98	1.19	موافقة متوسطة
يسيطر علي الشعور بالرغبة في ترك العمل	3.17	1.20	موافقة متوسطة
أرى أن ما حققته من نجاح في وظيفتي غير قادر على إشباع الحد الأدنى من طموحاتي	3.77	1.05	موافقة مرتفعة
الاغتراب عن الذات	3.31	0.83	موافقة متوسطة

المصدر: إعداد الباحثة

جاء المتوسط الحسابي لكامل المحور 3.31 بموافقة مرتفعة وبانحراف معياري 0.83 حيث حظيت معظم العبارات بموافقة متوسطة لما يتجاوز الوسط الحسابي لها 3.4، وبالتالي فإن المستقصى آرائهم يميلون للحياد في حكمهم على مضمون هذه العبارات، وبالتالي يشعر العاملون في جامعة دمشق بمستوى متوسط من الاغتراب عن الذات بانحراف معياري مرتفع.

الجدول رقم (11) الإحصاءات الوصفية للمحور السادس: الأداء الوظيفي

الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
أجد صعوبة في إتمام أي عمل أقوم به	2.20	0.94	موافقة منخفضة
أصبحت أتراخى عن اداء المهام المطلوبة مني	2.18	1.05	موافقة منخفضة
أعاني من سوء التنسيق بين مهامي ومهام الأقسام الأخرى المرتبطة بي	2.47	1.12	موافقة منخفضة
أفتقد للحماس عند أداء مهامي	2.52	1.10	موافقة منخفضة
أؤدي عملي وفق ما هو مطلوب قانوناً دون أي مبادرات لتطوير العمل	2.95	1.12	موافقة متوسطة
أضطر لأداء مهامي مع أشخاص لا أميل لهم في العمل	2.96	1.11	موافقة متوسطة
عندما يطلب مني أداء عمل أشعر بأنني بحاجة لمساعدة الآخرين حتى إنجزه	2.44	1.03	موافقة منخفضة
العمل الموكل إلي يفوق طاقتي لأستطيع تنفيذه بكفاءة وفعالية	2.31	0.90	موافقة منخفضة
تتكرر أخطائي في أداء المهام الموكلة إلي	1.91	0.64	موافقة منخفضة
الأداء الوظيفي	2.44	0.58	موافقة متوسطة

المصدر: إعداد الباحث

جاء المتوسط الحسابي لكامل المحور 2.44 بموافقة منخفضة وبانحراف معياري 0.58 حيث حظيت جميع العبارات بموافقة منخفضة لما يتجاوز الوسط الحسابي لها 3.4، وبالتالي فإن المستقصى آرائهم غير موافقين في حكمهم على مضمون هذه العبارات، وبالتالي يؤدي العاملون في جامعة دمشق مهامهم بأداء وظيفي مرتفع رغ موجود حالة من الاغتراب الوظيفي لديهم وذلك من وجهة نظر أفراد العينة.

الجدول رقم (12) الإحصاءات الوصفية للمحور السابع: استراتيجيات التصدي للاغتراب الوظيفي

الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
إتاحة الفرصة للمشاركة في حضور دورات تدريبية	3.91	1.071	موافقة مرتفعة
إتاحة الحرية في التعبير عن الأفكار الخاصة بالعمل	3.88	0.951	موافقة مرتفعة
إتاحة الفرصة للابتكار والابداع في العمل	3.98	0.80	موافقة مرتفعة
تشجيع الجهد المبذول في العمل	4.09	0.88	موافقة مرتفعة
وضع كل متخصص في العمل المناسب له	4.12	0.94	موافقة مرتفعة
وضع نظام حوافز فعال مرتبط بنتائج تقييم الأداء	4.09	0.90	موافقة مرتفعة
تلبية رغبات العاملون بالنقل في حال رغبوا بذلك	3.82	1.06	موافقة مرتفعة
التعامل بطريقة ملائمة مع العاملين	4.25	0.75	موافقة مرتفعة جدا
استراتيجيات التصدي للاغتراب الوظيفي	4.02	0.77	موافقة مرتفعة

المصدر: إعداد الباحثة

جاء المتوسط الحسابي لكامل المحور 4.02 بموافقة مرتفعة وبانحراف معياري 0.77 حيث حظيت جميع العبارات بموافقة مرتفعة تجاوز الوسط الحسابي لها 3.4، وبالتالي فإن المستقصى آرائهم موافقين في حكمهم على مضمون هذه العبارات، مما يدل موافقة أفراد العينة على عبارات هذا المحور وبالتالي تتبع جامعة دمشق استراتيجيات أثبتت فعاليتها في التصدي لظاهرة الاغتراب الوظيفي فرغم وجوده ألا أنها تعمل على تخفيض نسبته ما أمكن.

اختبار فرضيات الدراسة:

لغرض التحقق من فرضيات الدراسة تم استخدام اختبارT لعينة واحدة (One sample T – test) الذي يقوم على مقارنة المتوسط المحسوب مع المتوسط المحايد (3) ويتم قبول الفرضية الصفرية إذا كان مستوى الدلالة Sig أكبر من قيمة a=0.05 ويتم قبول الفرضية البديلة إذا كان مستوى الدلالة Sigأصغر من قيمة a=0.05.

اختبار الفرضية الرئيسية الأولى: يعاني العاملون في جامعة دمشق من شعورهم بالاغتراب الوظيفي.

الجدول رقم (13) نتائج تحليل نتائج اختبار One sample T – testللفرضية الاولى

One-Sample Statistics				
Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N	
0.04	0.98	3.03	470	العجز
0.03	0.72	3.27	470	اللامعنى
0.04	0.90	3.15	470	غياب المعيارية
0.034	0.75	2.85	470	العزلة الاجتماعية
0.038	0.83	3.31	470	الاغتراب عن الذات

One-Sample Test						
	Test Value = 3					
	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
العجز	0.82	469	0.40	0.03	-0.05	0.12
اللامعنى	8.25	469	0.000	0.27	0.21	0.34
غياب المعيارية	3.75	469	0.000	0.15	0.07	0.23
العزلة الاجتماعية	-4.09	469	0.000	0.14	0.21	0.07
الاغتراب عن الذات	8.09	469	0.000	0.31	0.23	0.38

المصدر: اعداد الباحثة

أظهر الاختبار أن مستوى دلالة الاختبار Sig يساوي 0.00 وهو أصغر من 0.05 لكل بعد من أبعاد الاغتراب الوظيفي، باستثناء بعد العجز الذي لم يظهر أي دلالة احصائية بدلالة قيمة sig التي جاءت أكبر من 0.05 وبما أن متوسط الفروق بين إجابات أفراد عينة الدراسة موجب، الأمر الذي يعني موافقة أفراد العينة على معاناتهم من شعور الاغتراب الوظيفي في الجامعة وبالتالي فإن شعور العاملين في جامعة دمشق بالاغتراب الوظيفي كان ذو دلالة احصائية.

اختبار الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة معنوية للاغتراب الوظيفي ممثلاً بأبعاده (العجز، اللامعنى، غياب المعيارية، العزلة الاجتماعية، الاغتراب عن الذات) في أداء العاملين في جامعة دمشق.

بغرض اختبار الفرضية تم إجراء اختبار الانحدار الخطي المتعدد لاختبار العلاقة بين أبعاد الاغتراب الوظيفي كمتغير مستقل في المتغير التابع أداء العاملين.

الجدول رقم (14) الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة بين أبعاد الاغتراب الوظيفي وأداء العاملين

Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R
0.41	0.494	0.499	0.706[a]

المصدر: مخرجات برنامج spss

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط R تساوي (0.706)، وهو ما يبين وجود ارتباط قوي بين أبعاد الاغتراب الوظيفي وأداء العاملين وأن معامل التحديد هو (0.494)، أي إن أبعاد الاغتراب الوظيفي تفسر (49.4%)، من التغيرات الحاصلة في أداء العاملين.

الجدول رقم (15) الدلالة الإحصائية لاختبار القوة التفسيرية لتباين نموذج الدراسة

ANOVA[a]						
Sig.	**F**	**Mean Square**	**Df**	**Sum of Squares**	**Model**	
0.000[b]	92.44	16.25	5	81.26	Regression	1
		0.17	464	81.57	Residual	
			469	162.83	Total	

المصدر: مخرجات برنامج spss

يبين الجدول أعلاه تحليل التباين الذي يمكن من خلاله معرفة الدلالة الإحصائية للقوة التفسيرية للنموذج عن طريق إحصائية F، وهي (92.441)، ومعنوية الدلالة الحسابية (sig=0.000)، مما يؤكد الدلالة الإحصائية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية، أي أنّ النموذج بشكل عام معنوي.

الجدول رقم (16) الدلالة الاحصائية لنموذج الدراسة لأثر أبعاد الاغتراب الوظيفي في أداء العاملين

Sig.	**T**	**Standardized Coefficients**	**Unstandardized Coefficients**		**Model**	
		Beta	**Std. Error**	**B**		
0.00	5.90		0.11	0.66	**(Constant)**	1
0.00	7.67	0.42	0.03	−0.25	**العجز**	
0.00	4.13	0.14	0.02	−0.12	**اللامعنى**	
0.00	-6.71	-0.35	0.03	-0.22	**غياب المعيارية**	
0.00	6.18	0.27	0.03	0.21	**العزلة الاجتماعية**	
0.00	6.42	0.30	0.03	0.21	**الاغتراب عن الذات**	

المصدر: مخرجات برنامج spss

يشير الجدول أعلاه إلى أن (أبعاد الاغتراب الوظيفي) هي دالة إحصائياً حسب قيم t المحسوبة والدلالة الإحصائية التي جاءت اصغر من (0.05)، مما يرجّح الفرضية البديلة على فرضية العدم، وبالتالي يوجد أثر ذو دلالة معنوية للاغتراب الوظيفي ممثلاً بأبعاده (العجز، اللامعنى، غياب المعيارية، العزلة الاجتماعية، الاغتراب عن الذات) في أداء العاملين في جامعة دمشق، وأن غياب المعيارية والعجز واللامعنى قد أثروا سلباً على أداء العاملين، في حين أنّ العزلة الاجتماعية والاغتراب عن الذات كان تأثيرهما ايجابياً. وهذه نتيجة مثيرة للاهتمام، إذ كيف يمكن للعزلة والاغتراب عن الذات أن تؤثر إيجاباً في الأداء؟ تعتقد الباحثة أن التفسير الأرجح للإشارة الموجبة لهذين المعاملين هو في وجود ترافق في تباين المتغيرين (العزلة والأداء) لا ينطوي على سببية مباشرة بالضرورة. فربما يكون هناك عوامل أخرى مترافقة مع العزلة والاغتراب عن الذات تساعد المبحوث في التركيز على عمله. وهذا يعني وجوب أخذ هذه النتيجة بحذر، بحيث لا تفسّر أن تعميق شعور العاملين بالعزلة والاغتراب عن الذات من شأنه أن يساهم في رفع الأداء. ففضلاً عن الجانب الأخلاقي لهذه المسألة يجب التمعّن في تلك العوامل وتعزيزها بالتساوق مع معالجة قضية العزلة والاغتراب عن الذات.

اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة: تتبنى إدارة الجامعة استراتيجيات للتصدي لظاهرة الاغتراب الوظيفي ومكافحتها.

الجدول رقم (17) نتائج تحليل نتائج اختبار One sample T – test للفرضية الثالثة

One-Sample Statistics				
Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N	
0.03	0.77	4.02	470	استراتيجيات التصدي للاغتراب

One-Sample Test						
Test Value = 3						
95% Confidence Interval of the Difference		Mean Difference	Sig. (2-tailed)	df	T	
Upper	Lower					
1.09	0.95	1.16	0.00	469	26.40	إتاحة الفرصة للمشاركة في حضور دورات تدريبية
1.12	0.97	1.07	0.00	469	26.36	إتاحة الحرية في التعبير عن الأفكار الخاصة بالعمل
1.17	0.92	1.03	0.00	469	27.52	إتاحة الفرصة للابتكار والابداع في العمل
1.72	0.89	1.36	0.00	469	36.65	تشجيع الجهد المبذول في العمل
1.56	0.97	1.18	0.00	469	32.55	وضع كل متخصص في العمل المناسب له
1.36	0.93	1.92	0.00	469	38.44	وضع نظام حوافز فعال مرتبط بنتائج تقييم الأداء
1.35	0.94	1.63	0.00	469	37.68	تلبية رغبات العاملون بالنقل في حال رغبوا بذلك
1.69	0.91	1.02	0.00	469	24.16	التعامل بطريقة ملائمة مع العاملين

المصدر: اعداد الباحثة

أظهر الاختبار أن مستوى دلالة الاختبار Sig يساوي 0.00 وهو أصغر من 0.05 وبما أن متوسط الفروق بين إجابات أفراد عينة الدراسة موجب، الأمر الذي يعني موافقة أفراد العينة على اتباع الجامعة استراتيجيات فعالة للتصدي لظاهرة الاغتراب الأمر الذي يدعو إلى قبول صحة الفرضية وبالتالي تتبنى إدارة الجامعة استراتيجيات للتصدي لظاهرة الاغتراب الوظيفي ومكافحتها.

أتت استراتيجية وضع نظام حوافز فعال مرتبط بنتائج تقييم الأداء أولاً تلتها استراتيجية تلبية رغبات العاملون بالنقل في حال رغبوا بذلك لتأتي ثالثاً استراتيجية تشجيع الجهد المبذول في العمل، تلتها استراتيجية وضع كل متخصص في العمل المناسب له، تلتها إتاحة الفرصة للمشاركة في حضور دورات تدريبية، أما باقي الاستراتيجيات فقد كانت متقاربة من حيث الأهمية، والدور الذي تؤديه في التصدي للاغتراب الوظيفي.

النتائج:

نتيجة اختبار الفرضيات تم التوصل إلى الآتي:

1. يشعر العاملون في جامعة دمشق بالاغتراب الوظيفي بشكل عام بمستوى متوسط الشدة مقدراً على مقياس ليكرت الخماسي، وتعتقد الباحثة أنّ هناك تفاوت في شدة هذا الشعور بين العاملين لا يمكن عزوه إلى الخصائص الديمغرافية للمبحوث بقدر ما يمكن عزوه للتنوع في طبيعة الأعمال الإدارية ومدى علاقتها بالخدمات المقدمة للطلاب، وما يتعلق بها من ضغوط تتفاوت تبعاً لحجم أعباء المديرية أو الكلية.

2. يوجد أثر سلبي ذو دلالة معنوية لتوفر أبعاد الاغتراب الوظيفي ممثلةً بـ (العجز، اللامعنى، غياب المعيارية) في أداء العاملين في جامعة دمشق.

3. يوجد أثر إيجابي ذو دلالة معنوية لتوفر أبعاد الاغتراب الوظيفي (العزلة الاجتماعية، الاغتراب عن الذات) في أداء العاملين في جامعة دمشق.

4. تتبنى إدارة الجامعة استراتيجيات فعالة للتصدي لظاهرة الاغتراب الوظيفي ومكافحتها، وفقاً للاتجاه العام لآراء المبحوثين، إلا أن الباحثة ترى أنه ما زال هناك فئة من العاملين يشعرون بالاغتراب بالوظيفي وقد يعود ذلك إلى علاقتهم المباشرة مع الطلاب، أو التعرض لأنواع متعددة من ضغوط العمل تجعلهم في حالة اغتراب سواء مع الإدارة أو مع متلقي الخدمة التعليمية.

التوصيات:

في ضوء النتائج السابقة فإن الباحثة توصي بالآتي:

1- ضرورة توفير مناخ إيجابي من خلال تحسين العلاقات بين المديرين والموظفين، واعتماد سياسة الباب المفتوح لتخفيض ظاهرة الاغتراب الوظيفي.

2- تشجيع الإبداع وخلق ثقافة عمل جماعي من أجل تجنب الاغتراب.

3- العمل على إتاحة الفرصة للعاملين في الجامعة للمشاركة في اتخاذ القرار لإنجاز الأعمال في وقتها الأمر الذي يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات ويقلل من الاغتراب الوظيفي للعاملين في الجامعة.

4- للحد من ظاهرة الاغتراب الوظيفي ينبغي العمل على إتاحة الفرص للابتكار في العمل.، مراعاة الإدارة لظروف العاملين النفسية والاجتماعية.

5- توفير جو اجتماعي ونفسي وتنظيمي مناسب لتشجيع العاملين، وتوفير الاستقرار الوظيفي لدى العاملين وتهيئة الجو المناسب للعمل.

معلومات التمويل :

هذا البحث ممول من جامعة دمشق وفق رقم التمويل (501100020595).

المراجع:

المراجع العربية:

1. أبو حمور، حسام محمود، وقطيشان، رانية جعفر، والريالات، محمد عبد الله(2018)، الاغتراب الوظيفي وأثره على كفاءة وفاعلية الأداء التنظيمي في شركات الاتصالات الأردنية، مجلة رماح للبحوث والدراسات، العدد 26، الأردن.
2. الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالكفاءة الذاتية لدى عينة من الموظفين بجامعة الملك عبد العزيز بجدة، مجلة كلية التربية، العدد 168، الجزء الثالث (2016).
3. بظاظو، عزمي محمد(2010)، أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للمدراء العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأنوروا، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، كلية التجارة، فلسطين.
4. الحلبي، احمد محمود خالد(2011)، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في البنوك الإسلامية بالأردن، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال، الأردن.
5. الحواس، خالدي(2018)، المسؤولية الاجتماعية وأثرها في الاغتراب الوظيفي لدى مديري المدارس الابتدائية دراسة ميدانية بولاية المسيلة، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد بوضياف المسيلة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر.
6. زاوي، صورية، وموسي، سهام(2021)، أثر جودة بيئة العمل على مستوى الاغتراب الوظيفي دراسة حالة مديرية أملاك الدولة لولاية بسكرة، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 17، العدد 26، الجزائر.
7. الشفلو، عبد الرؤوف حسن(2014)، العلاقة بين الاغتراب الوظيفي وجودة الخدمات المصرفية دراسة تطبيقية على مصرف شمال أفريقيا فرع قصر الأخيار، مجلة الجامعة الأسمرية، العدد 29، ليبيا.
8. الصلال، أملاك سليمان إبراهيم، والشايع، علي صالح(2021)، مستوى الاغتراب الوظيفي لدى قادة المدارس الثانوية الحكومية في مدينة بريدة، المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية، المجلد 9، العدد 1، المملكة العربية السعودية.
9. عرفة، نسرين صالح، وأبو خيران، أشرف محمد، وأبو سمرة، محمود أحمد(2021)، مستوى الاغتراب الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة الخليل، مجلة جامعة فلسطين التقنية للأبحاث، المجلد 9، العدد 2، فلسطين.
10. العروسي،المختارإسماعيلعبدالله(2017)،دورالحوافزفيتحسينأداءالعامليندراسةحالةمستشفىالزوايةالتعليمي،جامعةالزاوية،كليةالاقتصاد،ليبيا.
11. عفيفة، علي حسين(2019)، أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين في بنك سورية والخليج خلال عام 2019، رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية، سورية.
12. عكاشة، جهاد عبد القادر(2018)، الصراع التنظيمي وأثره على الاغتراب الوظيفي في وزارة الصحة المحافظات الجنوبية، رسالة ماجستير، البرنامج المشترك بين أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا وجامعة الأقصى، فلسطين.
13. العمري، سليمة(2019)، دور الاتصال التنظيمي في التخفيف من الاغتراب الوظيفي لدى العامل بالمؤسسة الجزائرية، أطروحة دكتوراه، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، الجزائر.
14. العوتيب، سماح أسامة عبد الرحمن (2018) محددات السلوك التنظيمي ودورها في أداء العاملين – دراسة ميدانية على بنك فيصل الإسلامي السوداني، مجلة الدراسات العليا، جامعة النيلين، المجلد 12، العدد 47، السودان.

15. قلال، نسيمة(2018)، أثر التحفيز في تحسين أداء العاملين داخل المؤسسة دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر، رسالة ماجستير، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.

16. كرباع، جمانة (2020) أهمية التمكين الإداري في الحد من الاغتراب الوظيفي – دراسة ميدانية في مديرية الحماية المدنية – بسكرة، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.

17. المالكي، عبد الله بن حامد بن عبد الله، وشعيبي، فيصل بن أحمد(2022)، أثر التمكين الإداري في تعزيز الانتماء التنظيمي دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين بإدارة التعليم بمحافظة الليث، المجلة العربية للإدارة، المجلد 44، العدد 4، المملكة العربية السعودية.

18. المعشر، عيسى إبراهيم(2009)، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم دراسة ميدانية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية والمالية، الأردن.

المراجع الانكليزية:

1. Falah Nodehi, M. (2020). Job Alienation and Its Impact on Teachers' Job Performance and Quality of Life in Shahroud County, Iran (2017-2018). Journal of Occupational Health and Epidemiology, 9(1), 61-67.

2. García-Contreras, R., Muñoz-Chávez, J. P., Muñoz-Chávez, R. L., Lezama-León, E., & Barrios-Quiroz, H. (2022). Work alienation, deviant workplace behavior and performance in public sector. Sustainability, 14(17), 10490

3. Hamad, L. (2018). The Impact of Quality of Work Life on EmployeesJob Performance (Doctoral dissertation, UKH).

4. Jassar, S. R. A., &Alsaed, R. (2021). The Impact of Work Alienation in Organizational Commitment atthe Ministry of Labor, JORDAN. International Journal of Entrepreneurship, 25, 1-12.