

جامعة مولود معمري تيزي وزو
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس



الموضوع:

أثر استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الاختراجه الوظيفي
دراسة ميدانية بالشركة الوطنية للمهندسة المدنية والبناء
(GCB).

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر تخصص العمل والتنظيم وتسيير موارد البشرية

إشراف الأستاذ:

➤ حمر العين عبد الرزاق.

إعداد الطالبان:

➤ شرناعي سورية.

➤ بوعكراز هدى.

السنة الجامعية: 2023/2022.

شكر وعرفان .

قال رسول الله ﷺ (من لم يشكر الناس لم يشكر الله).

يشرفنا أن نتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى كل من ساعدنا لإنجاز هذا العمل.

ونخص بالشكر إلى الأستاذ المشرف **حمر العين عبد الرزاق** الذي لم يبخل علينا بمعلوماته القيمة ومساعدته لنا طيلة إنجاز هذا العمل.

ولكى كافة الأساتذة الذين قاموا بتدريسنا طيلة الخمس سنوات فلمن منا أسمى عبارات الشكر والتقدير سائلين من المولى عز وجل أن يوفقنا إلى الخير والنجاح.

الإهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى فيض الحنان وبر الأمان، إلى ربيع الحياة وقارب النجاة
إلى غاليتي والدتي رعاها الله وألبسها ثوب الصحة والعافية.
إلى منير طريقي وسندي وأصل وجودي، إلى الذي علمني أن سلاح اليوم
هو العلم أبي رحمة الله عليه، اليوم لا ينفعه الإهداء بل ينفعه الدعاء اللهم أرحمه
وأغفر له وعافه وأكرم نزله ووسع مدخله.
إلى الذين يفرحون لفرحي ويحزنون لحزني إلى من عشت معهم أجمل أيامي
وتقاسمت معهم حلو الحياة ومرها إلى شركائي
في عرش أمي وأبي.
إلى الذين يدخلون القلب بلا استئذان
الذين قال فيهم الله سنشد عضدك بأخيك
شموعي إخوتي وإلى زوجاتهم وأبنائهم، إلى رمز الحنان والعطاء
أختي وأبنائها.
إلى من كاتفني وساندني في دراستي إلى أروع من جسد الحب بكل معانيه
فكان السند والعطاء قدم لي الكثير من الأمل والمحبة لن أقول شكرا
بل سأعيش الشكر معك دائما.
إلى كل من وقف إلى جانبي كل من غمرتني حرارة اللقاء إلى كل صديقاتي
كل واحدة باسمها.
إلى كل من قرأ هذا الإهداء .

هدى

إهداء

إلى صاحب السيرة العطرة، والفكر المُستنير
فلقد كان له الفضل الأول في بلوغي التعليم العالي
(والدي الحبيب)، أطال الله في عمرة.
إلى من وضعني على طريق الحياة، وجعلني رابط الجاش
وراعني حتى صرت كبيراً (أمي الغالية).
إلى إخوتي؛ من كان لهم بالغ الأثر في كثير
من العقبات والصعاب.
إلى جميع أساتذتي الكرام؛
ممن لم يتوانوا في مد يد العون لي
أهدي إليكم بحثي.

سورية

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات:

أ	كلمة الشكر
ب	الإهداء
هـ	فهرس المحتويات
ط	فهرس الجداول
ي	فهرس الأشكال
ك	ملخص الدراسة
ن	مقدمة
الفصل الأول: الإطار العام لإشكالية الدراسة	
18	1- إشكالية الدراسة.
20	2- فرضيات الدراسة.
20	3- المفاهيم الإجرائية.
21	4- أهمية الدراسة.
21	5- أهداف الدراسة.
22	6- أسباب اختيار موضوع الدراسة.
23	7- الدراسات السابقة
الفصل الثاني: تكنولوجيا الإعلام والاتصال.	
36	تمهيد
37	1- مفهوم تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
37	2- نشأة وتطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

39	3- أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
40	4- أهداف استخدام تكنولوجيا الاتصال.
41	5- أبعاد تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
43	6- وظائف تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
44	7- خصائص تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
45	8- انعكاسات استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
47	خلاصة الفصل.
الفصل الثالث: الإغتراب الوظيفي	
49	تمهيد
50	1- لمحة موجزة عن تطور مفهوم الإغتراب الوظيفي.
52	2- مفهوم الإغتراب الوظيفي.
54	3- العوامل المؤدية لظاهرة الإغتراب.
57	4- مراحل الإغتراب الوظيفي.
59	5- أبعاد الإغتراب الوظيفي.
63	6- أنواع الإغتراب الوظيفي.
64	7- الآثار السلبية للإغتراب الوظيفي.
64	8- إستراتيجيات مواجهة والتعامل مع الإغتراب الوظيفي.
67	خلاصة الفصل.
الجانب التطبيقي:	
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة.	
69	تمهيد
70	1- الدراسة الإستطلاعية.

70	2- مجال الدراسة.
75	3- منهج الدراسة.
75	4- مجتمع وعينة الدراسة.
81	5- أدوات جمع البيانات.
85	6- الأساليب الإحصائية للدراسة
الفصل الخامس: عرض وتحليل نتائج الدراسة.	
87	تمهيد
88	1- الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة.
88	1-1: الإحصاء الوصفي لمتغير استخدام التكنولوجيا.
92	1-2: الإحصاء الوصفي لمتغير الاكتئاب.
94	1-3: الإحصاء الوصفي لمتغير العزلة.
95	1-4: الإحصاء الوصفي لمتغير عدم الانتماء.
97	2- عرض وتحليل نتائج الفرضيات.
97	2-1: عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى.
98	2-2: عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية.
99	2-3: عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة.
99	2-4: عرض وتحليل نتائج الفرضية العامة.
	خلاصة الفصل.
الفصل السادس: تفسير ومناقشة نتائج الدراسة.	

103	1- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى.
103	2- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية.
104	3- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة.
104	4- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية العامة.
105	5- الإستنتاج العام للدراسة
106	6- إقتراحات الدراسة
109	خلاصة عامة
	قائمة المراجع.
	الملاحق.

فهرس الملاحق:

1. ملحق رقم 1 : الإستبيان الأولى (قبل التحكيم)
2. ملحق رقم 2 : قائمة الأساتذة المحكمين
3. ملحق رقم 3 : الإستبيان النهائي (بعد التحكيم)
4. ملحق رقم 4: دليل المقابلة
5. ملحق رقم 5: الهيكل التنظيمي للمؤسسة
6. ملحق رقم 6 : نتائج التحليل الاحصائي

فهرس الجداول:

الرقم	عنوان الجداول	رقم الصفحة
1.	خصائص العينة حسب الجنس	76
2.	خصائص العينة حسب السن	77
3.	خصائص العينة حسب المستوى التعليمي	78
4.	خصائص العينة حسب الوظيفة	79
5.	خصائص العينة حسب سنوات العمل	80
6.	تنقيط حسب سلم ليكارت الخماسي	82
7.	نسبة موافقة الأساتذة المحكمين للإستبيان	83
8.	نتائج ثبات معامل ألفا كرونباخ للمتغيرات	84
9.	الإحصاء الوصفي لمتغير إستخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال	88
10.	الإحصاء الوصفي لمتغير الإكتتاب	92
11.	الإحصاء الوصفي لمتغير العزلة	94
12.	الإحصاء الوصفي لعدم الإنتماء	95
13.	عرض وتحليل نتاج الفرضية الأولى	97
14.	عرض وتحليل نتاج الفرضية الثانية	98
15.	عرض وتحليل نتاج الفرضية الثالثة	99
16.	عرض وتحليل نتاج الفرضية العامة	100

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل
76	خصائص العينة حسب الجنس
77	خصائص العينة حسب السن
79	خصائص العينة حسب المستوى التعليمي
80	خصائص العينة حسب الوظيفة
81	خصائص العينة حسب عدد سنوات العمل

مخلص الدراسة:

تناولت دراستنا موضوع تكنولوجيا الإعلام والاتصال و أثاره في الاغتراب الوظيفي لدى عمال الشركة الوطنية للهندسة المدنية والبناء ببودواو ولاية بومرداس، من خلال دراسة مدى وجود أثر لاستخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الاغتراب الوظيفي للعمال ببعض أبعده (الاكتئاب، العزلة، عدم الانتماء)، و بعد الإحاطة نظريا بمتغيرين الدراسة و بتجسيد إجراءات الدراسة الميدانية والتي كانت على عينة قدرها (80) عامل تم اختيارهم بطريقة عشوائية، كما تم استخدام المنهج الوصفي و البعد المعالجة الإحصائية لمعطيات المتحصل عليها من خلال الاعتماد على معامل الانحدار الخطي البسيط، باستخدام برنامج الحزم الإحصائية في العلوم الاجتماعية **spss** تم التوصل إلى النتائج التالية:

- عدم وجود أثر لاستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في شعور العمال بالإكتئاب في المؤسسة الوطنية للهندسة والبناء ببودواو، حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية 0.06 عند مستوى الدلالة 0.05
- عدم وجود أثر لاستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في شعور العمال بالعزلة في المؤسسة الوطنية للهندسة والبناء ببودواو، حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية 0.45 عند مستوى الدلالة 0.05
- عدم وجود أثر لاستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في شعور العمال بعدم الإنتماء في المؤسسة الوطنية للهندسة والبناء ببودواو، حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية 0.30 عند مستوى الدلالة 0.05
- عدم وجود أثر لإستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إغتراب الوظيفي للعمال في المؤسسة الوطنية للهندسة والبناء ببودواو، حيث بلغت قيمة الدلالة 0.99 عند مستوى الدلالة 0.05

الكلمات المفتاحية:

- تكنولوجيا الإعلام والاتصال، الاغتراب الوظيفي.

Résumer :

Notre étude s'est portée sur l'utilisation de la technologie de l'information et de la communication et son impact sur l'aliénation professionnel chez les employés de la société national de génie civil et bâtiment par abréviation « GCB » située à BOUDOUAOU. Notre étude s'est intéressée au trois segment qui sont : (la dépression, l'isolement, ainsi que la non appartenance).

Après l'approche théorique des deux variable ainsi que l'étude pratique sur un échantillons de 80 employés choisis au hasard,

Nous avons utilisé la méthode descriptive, et après traitement des données statistique, et la régression linéaire simple ainsi que l'utilisation du progiciel statistique SPSS (V25), les résultats obtenus sont les suivants :

- Il n'y a pas d'effet de l'utilisation de la technologie de l'information et de la communication sur le sentiment de la dépression des employés dans la société national de génie civil et bâtiment de BOUDOUAOU, où la valeur de la signification statistique était 0.06 au niveau de signification 0.05.
- Il n'y a pas d'effet de l'utilisation de la technologie de l'information et de la communication sur le sentiment de l'isolement des employés dans la société national de génie civil et bâtiment de BOUDOUAOU, où la valeur de la signification statistique était 0.99 au niveau de signification 0.05.
- Il n'y a pas d'effet de l'utilisation de la technologie de l'information et de la communication sur le sentiment de non appartenance des employés dans la société national de génie civil et bâtiment de BOUDOUAOU, où la valeur de la signification statistique était 0.30 au niveau de signification 0.05.
- Il n'y a pas d'effet de l'utilisation de la technologie de l'information et de la communication sur l'aliénation professionnel des employés dans la société national de génie civil et bâtiment de BOUDOUAOU, où la valeur de la signification statistique était 0.45 au niveau de signification 0.05.

Mots clés: Technologie de l'information et de la communication, L'aliénation professionnel.

مقدمة

إن الحديث عن التغيرات والتحولات الاجتماعية والثقافية والاقتصادية السريعة التي يشهدها العالم في عصرنا الحديث، عصر العولمة والانفتاح، يجرنا إلى الحديث عن الكثير من الجوانب الإيجابية التي تقابلها الكثير من الجوانب السلبية، التي تشكل خطراً حقيقياً يهدد أمن وسلامة مجتمعاتنا، ولعل من أخطر الجوانب السلبية لهذه التحولات والتغيرات، ظاهرة إنسانية واجتماعية قديمة وجديدة في آن واحد، ألا وهي ظاهرة الشعور بالاغتراب التي تكاد تغزو وتسيطر على مختلف مؤسساتنا الاجتماعية والاقتصادية. والتي نتجت عنها العديد من الأمراض والمشكلات النفسية والاجتماعية لدى العمال نتيجة التغير السريع، والتي كانت أهم مظاهرها وأكثرها شيوعاً التوتر، القلق والاكتئاب النفسي، التمرد على العادات والتقاليد والأعراف والصراعات المختلفة بين الفرد ونفسه ومع المحيط الخارجي سواء أفراد أو جماعات وصاحب ذلك من الشعور بالغربة والعزلة في أماكن العمل وغيرها.

و تعد مشكلة الاغتراب الوظيفي من أبرز هذه الظواهر، حيث تجلت في اغتراب العامل عن ذاته و عمله و مجتمعه ، ما أدى إلى تفاقم الاضطرابات النفسية و الاجتماعية لدى الأفراد ، و اهتم علماء النفس و الاجتماع بهذه الظاهرة و انتشارها خاصة لدى أفراد العاملين ، و أكدوا على أن ظاهرة الاغتراب الوظيفي ظاهرة اجتماعية نفسية لاقت الكثير من الاهتمام ثم بدأ الاهتمام بها كظاهرة نفسية تمخضت عن حركة البحث في مجال الشعور بالاغتراب النفسي إلى وجود عدد من الخصائص الشخصية التي يتميز بها الشخص المغترب، كما تم تأكيد انتشار ظاهرة الاغتراب في المجتمع الحديث ، حيث سلم علماء الاجتماع بأن معدل التغير الاجتماعي الذي يحدث في المجتمع يؤدي إلى حياة فيها شعور بالاغتراب.

وبما أن تكنولوجيا الاعلام والاتصال أصبحت شديدة الالتصاق بالحياة اليومية العملية للعامل، حيث أصبح من الصعب جدا التخلي عنها، فقد أثرت هذه التكنولوجيا في حياة الكثير من العمال وأصبحت مصدر للاغتراب الوظيفي.

وهذا ما سنعالجه من خلال بحثنا هذا والذي تضمن شقين أو جانبين نظري وجانب ميداني.

وتكون الجانب النظري من ثلاث فصول، الفصل الأول خصص للإطار المنهجي للدراسة والذي تطرقنا فيه إلى إشكالية البحث وتساؤلاتها وفرضيتها بالإضافة إلى منهج الدراسة، وكذلك حددنا أسباب

وأهمية وأهداف الدراسة، ثم تناولنا بعد ذلك مفاهيم ومصطلحات الدراسة، كما عالجتنا من خلال هذا الفصل جملة من الدراسات السابقة والمثابة في موضوع دراستنا.

في حين توجه الفصل الثاني إلى استخدامات تكنولوجيا الإعلام والاتصال بداية من تعريف التكنولوجيا الاعلام والاتصال، بعد فسرنا مراحل النشأة والتطور، أبرزنا أهمية وأهداف، ثم تناولنا أبعاد ووظائف، وبعدها تطرقنا إلى خصائص وانعكاسات وتحدثنا عن الايجابية والسلبية للتكنولوجيا.

أما الفصل الثالث فأهتم بالاغتراب الوظيفي، حيث أستهل الفصل بلمحة موجزة عن تطور مفهوم الاغتراب الوظيفي عند السابقين والمعاصرين، ثم قمنا بالتعريف للاغتراب الوظيفي وعرضنا أهم العوامل المؤدية لظاهرة الاغتراب وكذا أبرز المراحل التي يتشكل من خلالها الاغتراب الوظيفي، وحددنا أبعاد وألقينا الضوء على أهم الأنواع، وبعد ذلك تطرقنا إلى الآثار السلبية وحولنا اقتراح الاستراتيجيات لمواجهة والتعامل مع الاغتراب الوظيفي.

في حين رمى الفصل الرابع الذي تناول الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، انطلاقا من الدراسة الاستطلاعية، ثم حددنا مجال الدراسة الزمان ومكان، والمنهج المستخدم، وكذا أدوات جمع البيانات وعينة الدراسة وأخيرا الأساليب الإحصائية المستخدمة في التحليل.

وأخيرا انصرف الفصل الخامس إلى عرض وتحليل المعطيات ومناقشة النتائج وتناولنا فيه تبويب البيانات في جداول إحصائية، وركزنا فيه على عرض المعطيات وتحليلها ومحاولة ربطها بما ورد في الجانب النظري ومناقشة النتائج المتوصل إليها في ظل ما تم صياغته من فرضيات الدراسة.

وكانت خاتمة الدراسة عبارة عن صورة موجزة للموضوع مع الإشارة إلى بعض الاقتراحات التي من شأنها لفت الانتباه.

الفصل الأول الإطار النظري للدراسة:

- 1- إشكالية الدراسة.
- 2- فرضيات الدراسة.
- 3- المفاهيم الإجرائية.
- 4- أهداف الدراسة.
- 5- أسباب إختيار موضوع الدراسة.
- 6- الدراسات السابقة.

1- إشكالية الدراسة:

لقد جعلت التطورات السريعة والمتلاحقة التي يعيشها العالم اليوم نتيجة للتقدم الهائل في تكنولوجيا الاتصالات من العالم قرية صغيرة تتفاعل وحداتها مع بعضها، ويتأثر كل جانب منها بما يحدث في جوانب أخرى، حيث برز بوضوح استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة تماشيا مع عصر شهد فيه العالم تقدما كبيرا في نظام الإعلام والاتصال، وباتت فيه التكنولوجيا التي تعتبر من أهم أشكال ومصادر القوة وعامل مؤثرا على جميع الأنشطة التي يقوم بها الأفراد والتنظيمات الإدارية، وأصبحت فعالية الإدارة تقاس بمدى امتلاكها للوسائل التكنولوجية الصحيحة وكذا مدى سرعة استخدام واسترجاع وتخزين المعلومات. (محمد سيد فهمي، سنة 2000، ص7).

وبهذا أصبحت تكنولوجيا الإعلام والاتصال من أهم معايير تصنيف المنظمات والإدارات من حيث التقدم والتطور من حيث امتلاك كمية الوسائل ونوعيتها وكذا خبرة الموارد البشرية التي تدير هذه الوسائل التكنولوجية وتساعد الأفراد والمنظمات على تنسيق وتنظيم الأعمال والنشاطات فيما بينهم وتبادل الأفكار والمعلومات، كما يعتبر استخدام تكنولوجيا الاتصال من أهم تطبيقات الاتصال في وقتنا الحاضر وذلك أنه مع تطور مختلف الهياكل المؤسسية أصبحت الحاجة ماسة لإيجاد تقنيات اتصالية ذات فعالية عالية، فرغم إيجابية استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال إلا أنه توجد بعض الانعكاسات والآثار على ميدان العمل بصفة عامة وعلى العمال بصفة خاصة وهذا ما أدى إلى بروز بعض الظواهر والمشاكل المهنية من بينها الإغتراب المهني والوظيفي.

حيث يعتبر الإغتراب الوظيفي ظاهرة إنسانية عامة سوية، ويكاد أن يكون معروف في كافة مجالات النشاط الإنساني والعلاقات الإنسانية، حيث اعتبروه من أوسع المشكلات التي نواجهها في هذا العصر، فالشعور بالاغتراب أصبح يصنف ضمن الأمراض النفسية على الصعيد الفردي والتنظيمية على الصعيد المؤسسي، ولن تتمكن المؤسسات القيام بدورها الحقيقي إن كانت أوضاعها غير مستقرة ولا يشعر العاملون فيها بالمرض والانتماء إلى مؤسستهم، فقيام الموظفين والعمال بالأنشطة والعمليات والمهام والنشاطات اليومية الموكلة اليهم داخل التنظيم المؤسسة باستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال يتم في بعض الأحيان عن بعد، ودون اللقاء المباشر بينهم مما يقلل من حجم الاتصال داخل المنظمة، كما أن الاغتراب من شأنه يقود الى السلبية والانسحاب من الواقع وصعوبة التكيف معه، وضعف الكفاءة المهنية

وعدم الاستقرار على العلاقات الاجتماعية، مما يؤدي الى اضعاف قدرة الموظفين على العطاء والنجاح المهني حيث أن شعور الفرد بانفصاله عن ذاته وعن قيمه ومبادئه ومعتقداته وأهدافه وطموحاته، حيث ينعكس ذلك من خلال احساسه بعدم الفاعلية بسبب عوامل النقص المتعلقة بالبيئة المعرفية الذاتية من جهة مثل فقدان الثقة بالذات والشعور بعدم الأمن، وعوامل النقص المتعلقة ببيئة المعارف والسلوكيات الاجتماعية من جهة أخرى، مثل سلوك الانتماء والشعور بلا معنى والعجز والعزلة الاجتماعية. (موسى، 2002، ص24)

وهذا ما جعل من موضوع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال والإغتراب الوظيفي مجالاً للبحث والدراسة، حيث نجد دراسة "المطرفي" سنة 2005، حيث توصلت إلى إنتشار ظاهرة الإغتراب الوظيفي بين الضابط والأفراد في جوازات منطقة مكة المكرمة، عدم إهتمام الإدارة بمشاركة العاملين في تطوير العمل وتوصلت كذلك إلى تمييز لبعض العاملين على حساب البعض الآخر.

ونجد دراسة أخرى دراسة "منصور بن زاهي" سنة 2007، حيث توصلت الى أن مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي كان أقل بقليل عن المتوسط لدى أفراد العينة كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في الشعور بالاغتراب الوظيفي تبعاً للسن ماعدا بعد الشعور بالتشاؤم والرضا، وكذلك دراسة "صباح بالقيدوم" سنة 2013 التي توصلت إلى توسيع استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في منظمات أعمال يؤدي إلى زيادة إراداتها، وتقليل تكاليف الخدمة المعروضة وحل الكثير من المشاكل في البيئة الإدارية، ووعي وإدراك المؤسسات بأن أداء الأعمال بكفاءة وفعالية يتطلب استخدام تكنولوجيا متطورة استثمار في طاقتها البشرية. (بالقيدوم، سنة 2013، ص7). كما نجد أيضاً دراسة "بشير كوجه" سنة 2013، حيث توصلت إلى إبراز دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتأثيرها على العمال.

وبناء على ما سبق وإسقاط هذه الحقيقة على واقع مؤسستنا الاقتصادية بمختلف ظروفها وتحدياتها، تبلورت مشكلة دراستنا من خلال طرح التساؤل الرئيسي التالي: هل يوجد أثر لاستخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الاغتراب الوظيفي لعمال المؤسسة الوطنية للهندسة المدنية والبناء في بودواو؟

والذي يتفرع إلى التساؤلات التالية:

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الشعور بالإكتئاب لدى عمال المؤسسة الوطنية للهندسة المدنية والبناء ببودواو؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الشعور بالعزلة لدى عمال المؤسسة الوطنية للهندسة المدنية والبناء ببودواو؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الشعور بالانتماء لدى عمال المؤسسة الوطنية للهندسة المدنية والبناء ببودواو؟

2- فرضيات الدراسة:

2-1: الفرضية العامة:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الاغتراب الوظيفي لعمال المؤسسة الوطنية للهندسة المدنية والبناء ببودواو.

2-2: الفرضيات الجزئية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في شعور العمال بالاكنتاب لعمال الشركة الوطنية للهندسة المدنية والبناء ببودواو.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في شعور العمال بالعزلة لعمال الشركة الوطنية للهندسة المدنية والبناء ببودواو.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في شعور العمال بعدم الانتماء لعمال الشركة الوطنية للهندسة المدنية والبناء ببودواو.

3- المفاهيم الإجرائية:

3-1. المفهوم الإجرائي لتكنولوجيا الاعلام والاتصال:

تعرف تكنولوجيا الاعلام والاتصال بأنها مجموعة من التقنيات والأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الإعلامي والاتصالي، الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي أو الواسطي، أو التي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة، المرسومة أو الرقمية من خلال الحسابات الالكترونية أو الكهربائية. (حمدي، قرناني، بوسعيدة، 2011، ص3).

أما إجرائيا، نقصد بتكنولوجيا الاعلام والاتصال بأنها مجموعة الإجابات عينة الدراسة حول استبيان تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الشركة الوطنية للهندسة المدنية والبناء ببودواو.

3-2. المفهوم الإجرائي للإغتراب الوظيفي:

يعرف الاغتراب الوظيفي بأنه شعور المغترب بأنه عبدا لعمله وأن العمل غريب عنه وأنه لا يرى نفسه في العمل المنتج، وقد يرجع ذلك الى عدم حصول العامل على ناتج عمله وعدم وجود نظام عادل في توزيع الأجور، إضافة الى فقدان الحرية والقدرة على التغيير عن الذات وممارسات الإمكانيات المتاحة والقيام بأعمال لا تتفق مع الميول والاستعدادات. (الدمنهوري، 1996، ص11)

أما إجرائيا، نقصد بالإغتراب الوظيفي بأنه مجموع إجابات عينة الدراسة حول استبيان الاغتراب الوظيفي في الشركة الوطنية للهندسة والبناء ببودواو.

4- أهمية الدراسة:

تبرز أهمية تكنولوجيا الاعلام والاتصال دور كبير في تحديث وتطوير إدارة الأعمال وتؤدي إلى خلق أنواع جديدة من الوظائف ومجالات عمل ونشاطات متنوعة في بيئات الأعمال، كما تساعد في تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية وتوفير قوة عمل فعلية داخل المؤسسة، فهي تساعد كذلك على زيادة قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات وتوفير الوقت خاصة للإدارة العليا والتفرغ لواجبات أكثر أهمية، فهي تقوم على تقليص حجم التنظيمات الإدارية، وأهمية موضوع الاغتراب أصبحت ظاهرة منتشرة في المؤسسات كما تغير خطوة علمية لتسليط الضوء على هذا الموضوع في تزويد المكتبات بدراسات ميدانية حول أساليب الحد من الاغتراب الوظيفي للقيام بدور إيجابي فاعل وتزويدها بأحدث ما توصل اليه العلم في مجال الاغتراب الوظيفي في البيئة الأجنبية عبر ترجمة العديد من الدراسات الحديثة والنظريات المتعلقة بالموضوع مما يمهّد ويسهل الطريق لإجراء المزيد من البحوث والدراسات في هذا المجال والرغبة الشخصية لدراسة هذا الموضوع والالمام كون موضوعه يدخل ضمن مجالات الدراسات في تخصص علم النفس العمل والتنظيم تسيير الموارد البشرية ورغبة الباحثين في اقتراح بعض الحلول لمشكلة الاغتراب الوظيفي.

4- أهداف الدراسة:

يعتبر مجال البحث العلمي مجال واسعا مختلفا أهدافه وتعدد معطيات، ويهدف تبني الباحث لموضوع معين الى سد الفضول المعرفي الذي يلزمه وإزالة بعض الضبابية التي تحيط بالموضوع الذي

يريد معالجة وعليه فإننا نهدف من خلال هذه الدراسة الى أثر استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الاغتراب الوظيفي لدى عمال المؤسسة والتعرف على المحاور التالية:

- معرفة مدى وجود أثر استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الاغتراب الوظيفي في الشركة الوطنية للهندسة المدنية والبناء ببودواو.
- معرفة مدى وجود أثر استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الشعور بالاكنتاب لدى عمال الشركة الوطنية للهندسة المدنية والبناء ببودواو.
- معرفة مدى وجود أثر استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الشعور بالعزلة لدى عمال الشركة الوطنية للهندسة المدنية والبناء ببودواو.
- معرفة مدى وجود أثر استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الشعور بعدم الانتماء لدى عمال الشركة الوطنية للهندسة المدنية والبناء ببودواو.
- الاطلاع على أهم أنواع التكنولوجيا الاعلام والاتصال وتأثيرها في عملية الاغتراب الوظيفي لدى عمال الشركة الوطنية للهندسة المدنية والبناء ببودواو.

6-أسباب اختيار الموضوع :

6-1. أسباب ذاتية:

- محاولة التعرف على أهم تكنولوجيا الاعلام والاتصال وأثرها في الاغتراب الوظيفي.
- الإحساس بالمشكلة من أهم العوامل ووجود حلول لها وعلى الأقل الحد من انتشارها.
- التعرف على مدى نقشي ظاهرة الاغتراب لدى العمال والوقوف على أهم الوسائل ومساعدة على تعزيزه.

- تزويد المكتبة بدراسة تفنقر اليها.

- الفضول هو أحد الأسباب التي دفعتنا الى دراسة ومعرفة أثر استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الاغتراب الوظيفي.

6-2. أسباب موضوعية:

- قابلية الظاهرة للدراسة من حيث ملاحظة الواقع، حيث تعتبر تكنولوجيا الاعلام والاتصال الأكثر طلبا واستخداما لدى العمال.
- الاهتمام الواسع الذي تعرفه تكنولوجيا الاعلام والاتصال باعتبارها وسائل جديدة على العمال عامة.

- محاولة تسليط الضوء على أثر تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الاغتراب الوظيفي للعمال في المؤسسة.
- النقص المسجل في الدراسات السابقة للموضوع.
- ما تساهم مع تكنولوجيا الاعلام والاتصال المتمثلة في الانترنت والوسائل التفاعلية والمتعددة في تعزيز الاغتراب.

7- الدراسات السابقة:

7-1- الدراسات المتعلقة بتكنولوجيا الاعلام والاتصال:

7-1-1. دراسات محلية:

❖ دراسة "يمينة نزار": سنة (1999) حول موضوع "التكنولوجيا المستوردة وتنمية الثقافة الصناعية للعامل"، حيث أجريت بأحد فروع المؤسسة الوطنية "سوناطراك" الواقع مقرها في ولاية باتنة شرق الجزائر، واختصر البحث في موضوع التكنولوجيا المستوردة والتنمية الثقافية الصناعية للعامل، واستخدم "المنهج الوصفي" من أجل وصف الظاهرة وتسليط الضوء عليها وعلى مختلف جوانبها، واستخدمت الباحثة في جمع البيانات مجموعة من أدوات البحث كالاستمارة التي تضمنت 43 سؤال الملاحظة، المقابلة المفتتة النصف موجهة والمقابلة الحرة كما أجريت على عينة 30% ممثلة المجمع البحث، حيث توصلت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج:

- أن العامل اكتسب ثقافة صناعية وخاصة تلك المتعلقة بالجوانب التقنية ومحاول كل ما يتعلق بتركيب الآلة.
- أدى التعايش مع التكنولوجيا المستوردة، وكذلك خبرته الطويلة في مجال العمال الى تعلقه بمجموعة من قيم الثقافة الصناعية كاحترام الوقت والامثال للقوانين.

❖ دراسة "بشير كلوجة": سنة (2013) حول موضوع "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في

تحسين الاتصال الداخلي" والتي كانت في المؤسسات الاستشفائية الجزائرية، حيث هدفت الى تحليل وتقييم واقع الاتصال الداخلي للمستشفيات العمومية ومدى استقلال استغلالها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الداخلي بها، ومحاولة معرفة خصائص قطاع الصحة عموما

- والمؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، وقد استخدم المنهج الوصفي، وتم الاعتماد في جمع البيانات على أداة للاستبيان، المقابلة والملاحظة وتحليل الوثائق ومن نتائج الدراسة:
- أن استخدام الوسائل التكنولوجية يساعد على زيادة التنسيق داخل المؤسسة.
- اهتمام متزايد من طرف الوزارة الوصفية بالاتصال الداخلي والخارجي (بن داتية، بوراس، سنة 2014، ص19).

❖ دراسة "الشاذلي شوفي": سنة (2018) حول موضوع "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والكبيرة والمتوسطة" والتي كانت في "المؤسسات المتوسطة والصغيرة بولاية الجزائر" حيث هدفت الى تبين مدى أهمية تكنولوجيا الاعلام والاتصال ومدى استخدامها من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة مع التركيز على التكنولوجيا المرتبطة بالانترنت للتعرف على مدى تأثير أداء المؤسسة في هذه التكنولوجيا باستخدام مجموعة من المؤشرات التي تقيس كثافة هذه التكنولوجيات، وقد تم الاعتماد على "المنهج الوصفي" مستخدما أسلوب دراسة الحالة في شقه التطبيقي قصد الإجابة عن الإشكالية المطروحة وقد توصل الى نتيجة وجود علاقة ارتباطية قوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء المؤسسة، اذ تعمل هذه التكنولوجيات على تخفيض التكاليف، الترويج، سهولة تبادل المعلومات والحصول عليها والرفع من جودة الخدمات ناهيك عن الوصول الى اسواق محلية جديدة. (شاذلي، 2008، ص.171 ص.172)

- دراسة " ازروخي" وآخرون (2019): بعنوان دور التكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق ادارة أعضاء الهيئة التدريسية بالجامعة. هدفت هذه الدراسة الى الوقوف واقع استخدام وتبني تكنولوجيا الاعلام والاتصال بجامعة الجزائر 3، وكذا واقع أداء أعضاء هيئة التدريس، ومن ثم تحديد تأثير استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تحسين أداء الأعضاء التدريس، وقام الباحثون بتنفيذ استبيان على عينة من العاملين بجامعة الجزائر 3 مجموعها 69. وبعد تحليله وصل الباحثون الى عدة نتائج نوردتها كما يلي:

- مستوى استخدام التكنولوجيا بجامعة الجزائر 3 متوسط.
- أداء هيئة التدريس بجامعة الجزائر 3 مرتفع من وجهة نظرهم يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين مستوى الأداء التدريسي والبحثي لعضو هيئة التدريس بجامعة الجزائر 3.

7-1-2. دراسات أجنبية:

- دراسة "محمد علي محمد": سنة (1968)، حول موضوع "التكنولوجيا و دورها في المصنع" و التي كانت في مدينة الإسكندرية بدولة مصر العربية في أحد مصانع النسيج المشهورة في مصر حيث تهدف الى معرفة المشاكل التي تعاني منها المؤسسات الصناعية ، وكشف العلاقة بين النسق التكنولوجي و المتغيرات الاجتماعية و التنظيمية ، كما استخدم " محمد علي محمد" في هذه الدراسة نوعية من المناهج ، المنهج التاريخي للتعرف على أهم التغيرات التي تعرضت إليها المؤسسة منذ نشأتها والمنهج المقارن لمعرفة الفرق في التأثيرات التي تعرض لها العمال و المؤسسة على حد سواء ضوء اختلاف التكنولوجيات المستخدمة من مرحلة الى أخرى.

ونتائج الدراسة توصل محمد علي محمد إلى التأكد على التأثير السلبي للتطهير التكنولوجي على مستوى مهارة العمال من خلال جعل العمال كتوابع لثلاث مؤسسات.

- دراسة "جايلد ومانسفيلد": سنة (1971) حول موضوع "علاقة التفسير التكنولوجي مع متغيرات البيئة"، والتي تناولتها مجموعة Aston في المملكة المتحدة، حيث هدفت الى دراسة التغير التكنولوجي مع متغيرات البيئة وأدوار الافراد وشملت العينة (82) منظمة في إنجلترا واسكتلندا وقد استغرق البحث سنين (1967-1969).

ونستنتج من هذه الدراسة أنه توجد علاقة بين المتغيرات التكنولوجية والهيكل التنظيمي للمؤسسة وبالتالي يؤثر على اداء العامل في المؤسسة.

- دراسة "الأعور": سنة (1999) حول موضوع "الحاسوب والأداء الوظيفي" والتي أجريت في الأردن في دراسة ميدانية على جهاز الأمن الأردني حيث هدفت الى دراسة واقع استخدام الحاسوب في جهاز الأمن العام الأردني، كما توصف هذه الدراسة بأنها تحليلية، ويقاس المتغير المستقل (استخدام الحاسوب) استخدم الباحث المؤشرات التالية: نوعية الأجهزة المستخدمة وتحديث وتطوير الأجهزة والبرامج وكفاءة العاملين من حيث التعليم والتأهيل والتدريب، ولقياس الأداء استخدم الباحث المؤشرات الآتية: كمية الأعمال المنجزة، الدقة في انجاز الأعمال، جودة الأعمال وزيادة المعرفة في العمل.

كما توصلت الدراسة الى نتائج:

- أن استخدام الحاسوب أدى الى تحسين الأداء الوظيفي من خلال تحسين الرقابة والاشراف واستقرار العمل.

- أن تحسين الايداع والمبادرة لم يؤدي الى تحسين الأداء الوظيفي وأن تحسين درجة الرضا عند العاملين لم يؤدي الى تحسين الأداء الوظيفي.

- دراسة "كالديرون وآخرون": سنة (2001) حول موضوع " *Information Technology*

"and the performance of financial companies in South Korea

حيث هدفت هذه الدراسة الى دراسة فرضية أساسية هي أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات فيما يتعلق بالعمليات الداخلية يضيف قيمة للشركة، ولذلك فإن الدراسة تفحص العلاقة بين فاعلية تكنولوجيا المعلومات والنمو المالي للشركات المالية والتي كانت في كوريا الجنوبية، كما اندرجت هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية التي تقوم على عرض خصائص الظاهرة كميًا او كيفيًا بناءً على فروض مبدئية سابقة للدراسة أو يدونها كما أنها تقوم على تغيير الوضع الراهن للوصفية أو الظاهرة من خلال تحديد ظروفها وأبعادها والعلاقة بين متغيراتها وتحديد العوامل المختلفة المرتبطة بها وقد توصلت الدراسة الى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين فاعلية تكنولوجيا المعلومات والنمو المالي كما ألفت الدراسة اضاءة على أن المؤسسة التي لديها كثافة في معلومات الأعمال أظهرت وجود علاقة ايجابية بين فاعلية تكنولوجيا المعلومات وأداء الاقتصاد.

- دراسة "ستون وروبرت": سنة (2002) حول موضوع:

"The impact of computer use on marketing operation "

حيث هدفت هذه الدراسة إلى توضيح المهام التي تؤدي من خلال استخدام الحاسوب لتحسين المخرجات في منظمات التسويق التي يعملون بها، ثم قياس المتغير المستقل "تكنولوجيا المعلومات" باستخدام الحاسوب، أما المتغير التابع و هو أداء التسويق، فقد استخدم الباحثان تحسينات افتراضها على عمليات التسويق كمؤشرات لقياسه وهي: استغلال الفرص الجديدة، حل المشاكل، تحسين كمية العمل في السوق و تحسين الاتصالات، و قد أظهرت نتائج الدراسة أن استخدام تكنولوجيا الحاسوب لاستغلال الفرص، و تحسين جودة و كمية العمل له تأثير على تحسين عمليات التسويق.

(مرجع سابق، ص 133-134).

- دراسة " الشيشاني": سنة(2004)، حول موضوع "أثر تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات

المتطورة في اكتساب ميزة تنافسية" والتي كانت في الشركة الأردنية للاتصالات الخلوية "موبايل كم"، حيث هدفت الى قياس أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتطورة في زيادة القدرة السوقية لشركة الاتصالات الخلوية وذلك من خلال التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتطورة في

تسهيل وتطوير أداء شركة الاتصالات كما اعتمدت في دراستها على متغيرين: المتغير التابع بمؤشرات تشمل اكتساب المنظمة لميزة تنافسية، تحسين أداء العاملين، رفع مستوى الخدمة المقدمة للعملاء، وتحسين المنافسة السعرية، أما المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تم قياسها بمؤشرات هما: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والاستثمار في تكنولوجيا المعلومات.

ومن نتائجها:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتطورة واكتساب المنظمة ميزة تنافسية.
- إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يساهم في تحسين مستوى الخدمات المقدمة.
- تساهم تكنولوجيا شبكات الحاسوب في زيادة النسق بين الأقسام الداخلية للشركة وفروعها الخارجية المنتشرة وأهمية ذلك في تحسين أداء الشركة. (الكساسة، 2011، ص212).

❖ دراسة "وصفي الكساسة": سنة (2005) حول موضوع "تحسين فاعلية الأداء من خلال تكنولوجيا

- المعلومات" والتي كانت في مؤسسة "المناطق الحرة الأردنية"، حيث هدفت الى قياس وتحديد دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين فاعلية الأداء، وتم الاعتماد في هذه الدراسة على المقابلة والاستبيان كأداة للدراسة، كما اعتمد على "المنهج الوصفي" وقد أظهرت الدراسة النتائج التالية:
- توجد علاقة ارتباطية معنوية بين حجم الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وفاعلية الأداء المؤسسي والتي يمكن أن يشير الى قوة العلاقة بينهما باستثناء هدف تحقق العائد على التكلفة.
 - يوجد تأثير للمتغير قواعد البيانات على جميع مؤشرات الأداء المؤسسي باستثناء مؤشر هدف تطوير مناطق حرة جديدة. (نفس المرجع، ص307-308).

7-2. الدراسات المتعلقة بالاغتراب الوظيفي:

7-2-1. دراسات محلية:

❖ "منصور بن زاهي": سنة (2007)، قام بدراسة بعنوان "الشعور بالاغتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى الاطارات الوسطى لقطاع المحروقات" دراسة ميدانية بشركة سوناطراك بالجنوب الجزائري. سعى الباحث في هذه الدراسة الى تحديد حجم معاناة الاطارات الوسطى لقطاع المحروقات من الاغتراب الوظيفي ثم محاولة التعرف على طبيعة العلاقات التي تربط الشعور بالاغتراب الوظيفي والدافعية للإنجاز، واتبع الباحث في دراسته لهذه المشكلة على المنهج الوصفي لكونه المنهج المناسب للوصف والتحليل وقام بإجراء العمل الميداني على مستوى شركة سوناطراك للمديرية الجهوية التالية: حاسي مسعود، حاسي الرمل، وحوض بركاوي، وحددت العينة بـ 231 اطارا من الاطارات الوسطى العاملة بقطاع المحروقات على الشركة.

صمم الباحث مقياسين معا مقياس الشعور بالاغتراب الوظيفي ويحتوي على ستة أبعاد وعدد بنوده 31 بندا، أما مقياس الدافعية للإنجاز المهني فتضمن 26 بندا تم تطبيقها على العينة السابقة، واعتمد الباحث على استخدام أساليب إحصائية هي: المتوسط الحالي، الانحراف المعياري، النسبة الغائبة، والاختبارات، ومعامل الارتباط بالزبون .

ولقد توصل الباحث الى نتائج تمثلت في النقاط التالية:

- مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي كان أقل بقليل على المتوسط لدى أفراد العينة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في الشعور بالاغتراب الوظيفي وعوامله باختلاف النظام العمل، السن ما عدا الشعور بالتشاؤم والارضا.
- يوجد ارتباط سلبي ذو دلالة إحصائية بين الشعور بالاغتراب الوظيفي وعوامله بالدافعية للإنجاز.

❖ دراسة "سامية عدائكة": سنة (2016) بعنوان علاقة الشعور بالاغتراب بالتوافق النفسي والتحصيل

الأكاديمي لدى عينة من طلبة الجنوب الكبير الدارسين بجامعات الشمال، هدف البحث الى معرفه العلاقة بين الشعور بالاغتراب والتوافق النفسي لدى طلبة الجنوب الدارسين في جامعات الشمال الجزائرية ومعرفة ما اذا كان هناك علاقة بين الشعور بالاغتراب والتحصيل الأكاديمي لدى عينة الدراسة، كما تهدف الى معرفة الفروق بين الطلبة والطالبات في درجات الشعور بالاغتراب، التوافق

النفسي، درجات التحصيل الأكاديمي للباحثين وذلك بالنسبة لمتغيرات الجنس، سنوات الإقامة في الشمال.

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي للتحليل في بحثها لوصف العلاقة في المتغيرات وصفا كميا، والمتمثلة في الاغتراب، التوافق النفسي والتحصيل الأكاديمي، واختبرت الباحثة عينة بحثها بطريقة عرضية من عدة مدارس عليا وجامعات واقامات جامعية قدرت بـ 300 طالب وطالبة واشتملت الأدوات المستخدمة في هذه الدراسة على مقياسين: الأول يتعلق بالشعور بالاغتراب يتضمن بعد العجز والإنعزالية، اللامعيارية واللامعنى ثم الارضا والتشاؤم، في حين تضمن مقياس التوافق النفسي على الاعتماد على النفس والخلو من الأعراض العصابية، وبعد استرجاع المقياسين. استخدمت الباحثة الفرصة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

وتوصلت الباحثة الى النتائج التالية:

- هناك علاقة عكسية بين الشعور بالاغتراب والتوافق النفسي.
- هناك علاقة بين الشعور بالاغتراب والتحصيل الأكاديمي.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في التوافق بين الطلبة الذين تقل مدة اقامتهم عن ثلاثة سنوات والذين تزيد عن ذلك.

❖ دراسة "برلاحي سليمان بن زروال، فتحة" (2019): بعنوان الاغتراب الوظيفي وعلاقته ببعض

المتغيرات الثقافية التنظيمية بجامعة أم البواقي، هدفت الدراسة الى الكشف عن ارتباط شعور الأساتذة بالاغتراب الوظيفي ببعض متغيرات الثقافة التنظيمية بثانويات مدينة الشريعة ولاية تبسة. تم استخدام المنهج الوصفي الارتباطي اعتمادا على استبيان حيث تكونت مجتمع الدراسة من جميع أساتذة حيث بلغت عينة الدراسة 260 استاذًا واستاذة. وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى الأساتذة متوسطا حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.32
- عدم وجود ظروف ذات دلالة إحصائية في أبعاد الاغتراب الوظيفي وفقا للجنس.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد الاغتراب الوظيفي (اللاقدرة، اللامعيارية، الانعزال الاجتماعي، الاغتراب الذاتي) وفقا للمؤهل الدراسي للأساتذة.

7-2-2. دراسات أجنبية:

❖ دراسة "تشارلز وآخرون" (1970): قام تشارلز وآخرون بدراسة العلاقة بين البيروقراطية والاعترا، أجريت الدراسة على عينة قوامها 332 من رجال الأعمال والعمال، وطبق مقياس الاعترا يتكون من ستة أبعاد (فقر القوة، اللامعيارية، العزلة الاجتماعية، الاعترا بصفه عامة، غربة الذات). أما الأبعاد البيروقراطية (هرمية السلطة، التخصصية، نظام الأدوار، الإجراءات...). انتهت نتائج الدراسة الى أنه توجد علاقة بين البيروقراطية واعترا العمال بينما العلاقة سالبة بين الاعترا والبيروقراطية لدى المديرين ورجال الأعمال، كما توجد علاقة قوية بين هرمية السلطة.

❖ دراسة "جودوين" (1972): تناولت الدراسة الاعترا لدى طلاب الجامعة، وكان الهدف منها الكشف عن علاقة الاعترا بمتغيرات العمر، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية، الديانة، الطموح، الجنس، تكونت عينة الدراسة من 226 طالب من جامعة الجنوب و226 طالب من جامعة تقع في الوسط، اعتمد الباحث على استبيان يحتوي 74 فقرة لقياس الاعترا، وكانت النتائج أن الذكور أكثر اعترا من الإناث، وأن الطلاب الأصغر سنا أعلى اعترا من كبار السن، وأنه توجد علاقة بين مستوى الطموح والاعترا. (Goodwin 1972)

❖ دراسة توماس (1977): تلخصت دراسة "توماس" حول علاقة الاعترا الوظيفي بالسلوك المهني، هدفت هذه الدراسة الى معرفة العلاقة بين أبعاد الاعترا والمتمثلة في العجز، واللامعيارية واللامعنى والالتزام الذاتي والتوجه نحو العمل والسلوك المهني، المتمثل في الاجتهاد والأداء وازدياد الغياب، واجريت الدراسة على عينة قوامها 96 عاملا، كلهم من ذكور متوسط سنهم 41 سنة، وأجابوا على استبيان يقيس الاعترا الوظيفي من اعداد "شيبارد". وقد أوضحت النتائج:

- أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من العجز، اللامعيارية، اللامعنى والسلوك المهني،

أي أنه كلما زاد الشعور بالاعترا الوظيفي، قلّ الاجتهاد والأداء وزاد الغياب (Thomas 1977)

- دراسة "ريموند وآخرون" 1987: هدفت الدراسة الى قياس مستوى الاعترا لدى عينة من الطلبة

وعينة أخرى من الأساتذة في أمريكا، معتمدين في ذلك على خبرتهم المهنية في ميدان التدريس وقد

كان حجم عينة الدراسة 113 أستاذ و65 طالب أستاذ طبق عليهم مقياس "دين" الإعترا.

بعد تحليل البيانات المتحصل عليها من خلال الدراسة، لوحظ أن مستوى الطلبة الأساتذة مرتفعا ذو

دلالة إحصائية في كل من الاعترا الكلي والشعور بالانعزالية اللامعيارية مقارنة بالأساتذة الدائمين، في

حين لا توجد هنالك فروق ذات دلالة إحصائية بين الفئتين في العجز. كما أن الطلبة الذين لهم خبرة مهنية من خمسة الى ستة سنوات أكثر لا معيارية ذات دلالة إحصائية من الأساتذة الدائمين الذين لهم نفس الخبرة. (Raymond and other 1987)

❖ دراسة "فايز الحديدي" (1990): تناولت الدراسة مظاهر الاغتراب وعوامله لدى طلبة الجامعة الأردنية، اعتمد الباحث استبياناً كأداة للكشف عن مظاهر الاغتراب، وكون الاستبيان من ستة أبعاد تمثل مظاهر الاغتراب وهي: فقدان المعايير، والانعزال الاجتماعي، فقدان السيطرة، اللامبالاة، عدم الانتماء، فقدان المعنى. اشتملت عينة الدراسة على 275 طالب وطالبة في الجامعة الأردنية، اختيرت بطريقة عشوائية، وتوصل الى أهم النتائج: انتشار ظاهرة الاغتراب بدرجة ضعيفة 1.8% لدى أفراد العينة، ومتوسطة بنسبة 52.31% وعالية بنسبة 45.8%. وقد أظهرت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين اغتراب عينة الذكور وعينة الاناث، في حين وجدت فروق ذات دلالة إحصائية في انتشار ظاهرة الاغتراب لدى أفراد العينة، تعز لمتغير المستوى الدراسي، وكان لصالح طلبة السنة الأولى، ودلت النتائج أن طلبة الكليات العلمية يعانون من الاغتراب أكثر من طلبة الكليات الإنسانية. (الحديدي، 1990).

❖ دراسة "علي وآخرون (1992): قام "علي سلام علي" و"محمد زعتر" سنة 1992 بإجراء دراسة ميدانية حول الاغتراب الذاتي والقلق العصبي وعلاقتها بتأخر سن الزواج لدى العاملات وغير العاملات، قام الباحثان بتطبيق مقياس الاغتراب الذي طوره "أحمد حافظ" 1980، ومقياس المعوقات الزوجية الذي أعده "محمد عبد الرحمن" 1984، ومقياس القلق الصريح لـ"جانيت تايلور" على عينة تكونت من 50 من العاملات في القطاع الحكومي بمصر و50 من غير العاملات، وقد تمت المعالجة الإحصائية للبيانات باستخراج الأعداد، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية واختبارات. أشارت نتائج الدراسة الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الكلية في مقياس القلق بين الاناث العاملات وغير العاملات وكانت لصالح العاملات بينما النتائج أيضاً وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين اناث العاملات واناث غير العاملات في بعض أبعاد مقياس الاغتراب (السخط، القلق، والعداونية، الانعزال الاجتماعي، ومركزية الذات)، وفي بعض أبعاد مقياس المعوقات الزوجية للشباب، وذلك لصالح الاناث العاملات. (علي وآخرون، 1992).

❖ دراسة "موشي بناي وجاكوب وايسبرغ" (1995): كانت الدراسة حول ظاهرة الاغتراب في القطاعات العمومية والخاصة بروسيا وهدفت هذه الدراسة الى معرفة مستوى الشعور بالاغتراب

الذاتي والاجتماعي لدى عينة من العمال الروس في التنظيمات الخاصة والعمومية، وهذا استنادا على ما جاء في نظرية ماركوس في الاغتراب، التي ترى أن العمال في القطاعات الخاصة أكثر شعورا بالاغتراب في عملهم من العمال الذين يعملون في القطاعات العمومية، وأجريت هذه الدراسة على عينة مكونة من 724 عامل من القطاع العام والقطاع الخاص الروسي، وكانت النتائج أن العمال الذين ينتمون الى القطاع الخاص أكثر اغترابا ذاتيا واجتماعيا من العمال الذين ينتمون الى القطاع العام. (Banai and other 1995).

❖ دراسة "عنوز" (1999): قام "عبد اللطيف عنوز" سنة 1999 بالدراسة حول الاغتراب الوظيفي ومصادره وعلاقته ببعض المتغيرات الشخصية والتنظيمية في القطاع الصحي الأردني في اقليم الشمال، وقد طبق الباحث مقياس الاغتراب من أبعاده وبعد أن تحقق من صدقه بعرضه على مجموعة من المدنيين، ومن ثباته باستخراج معامل "كرونباخ ألفا" الذي بلغ 87.3 على عينة عشوائية تكونت من 218 من المرضى العاملين في مستشفيات وزارة الصحة الأردنية، اقليم الشمال، حيث شكلت العينة ما نسبته 53% من مجتمع الدراسة، وبعد انتهاء الباحث من جمع بيانات الدراسة قام بمعالجتها احصائيا باستخراج الأعداد والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتم فحص الفرضيات باستخدام اختبارات واختبار تحليل الشايبين الأحادي واختبارات إحصائية أخرى، وتوصلت الدراسة الى نتائج كثيرة منها: وجود فروق إحصائية عند المستوى 0.05 بين شعور بالاغتراب الوظيفي لدى المرضى حسب متغيرات العمر والمستشفى الذين يعملون فيه. كما بينت النتائج أيضا عدم وجود فروق إحصائية عند مستوى 0.05 بين الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى المرضى حسب متغيرات الجنس، سنوات الخبرة، الراتب الشهري، الحالة الاجتماعية والقسم الذي يعمل فيه المرضى بالمستشفيات. (عبد لطيف عنوز، 1999).

❖ دراسة "سولو" وآخرون (2015): جاءت الدراسة للتعرف على العلاقة التي يحدثها الاغتراب الوظيفي بين متغيرين هامين في قطاع الأعمال مع الظلم التنظيمي والولاء التنظيمي. وعما إذا كان الاغتراب يؤثر على العاملين في قطاع الرعاية الصحية، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والاستبيان كأداة للدراسة الحالية، وقام الباحثون باختبار هذه العلاقات في عينة بلغت 383 من المتخصصين في الرعاية الصحية (الممرضات والأطباء) من مستشفيات عامة وخاصة في إسطنبول. وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية من أبعاد الاغتراب

الوظيفي والولاء التنظيمي، تعزى لصالح أبعاد الاغتراب الوظيفي، وأظهرت النتائج وجود علاقة بين العاملين في القطاع الصحي لمتغير الظلم التنظيمي والولاء التنظيمي لصالح الاناث في المتغيرين. **تعقيب عن الدراسات السابقة:**

من خلال استعراضنا للدراسات السابقة، وإبراز لما يميز دراستنا الحالية عنها تمكنا من توضيح ما يلي:

- من حيث الهدف: هدفت الدراسات الى استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال وعلاقتهم ببعض المتغيرات وهي أهمية تكنولوجيا الاعلام والاتصال ومدى استخدامها من قبل المؤسسات، التكنولوجيا والتنمية الثقافية الصناعية للعامل، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين الاتصال الداخلي، التكنولوجيا ودورها في المصنع، التغيير التكنولوجي مع متغيرات البيئة، الحاسوب وأداء الوظيفي، تكنولوجيا المعلومات واكتساب ميزة تنافسية، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين فاعلية الأداء.
- وكما نجد بعض الدراسات التي ترتبط بالاغتراب الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات كدافعية الإنجاز، التوافق النفسي، البيروقراطية، بمتغيرات العمر، السلوك المهني، الاغتراب الذاتي، الظلم التنظيمي، الولاء التنظيمي، بالمتغيرات الشخصية والتنظيمية في القطاع الصحي، أما موضوع دراستنا هدف الى معرفة أثر استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الاغتراب الوظيفي لعمال المؤسسة.
- ومن حيث العينة، قد نجد أن هذه الدراسات اختلفت عن عينة دراستنا حيث أن بعض العينات لمست طلاب جامعة، نساء عاملات، طلبة الأساتذة، ممرضين وممرضات وأطباء، والتي امتدت عددها من 50 الى 742 أفرادا وفي حين انسجمت عينة دراستنا مع بعض الدراسات السابقة التي تمثلت في عمال المؤسسة التي امتدت عددها من 60 الى 100 عامل وأيضا اختلفت هذه الدراسات في بيئة اجراء الدراسة من دراسة في الأردن، في الجزائر...
- أما من حيث المنهج، استعملت الدراسات السابقة منهج التاريخي والمنهج المقارن وقد اشتركت دراستنا مع أغلب دراسات الاخرى في المنهج المستعمل وهو المنهج الوصفي والمنهج التحليلي وقد اختلفت دراستنا مع الدراسات السابقة من حيث الأدوات المستعملة مثل المقابلة، الملاحظة والاختبارات والمقاييس، وقد اتفقت دراستنا مع أغلب مع اغلب الدراسات بكونها اعتمدت على الاستبيان كأداة الدراسة.

- أما عن النتائج، نجد مثلاً أن استخدام الحاسوب أدى إلى تحسين الأداء الوظيفي من خلال تحسين الرقابة والإشراف واستقرار العمل.
- أن استخدام الوسائل التكنولوجية تساعد على زيادة التنسيق داخل المؤسسة.
- وجود علاقة بين البيروقراطية واغتراب العمال.
- وجود علاقة عكسية بين الشعور بالاغتراب والتوافق النفسي.
- وعموماً فقد استفدنا من الدراسات السابقة فيما يلي:
- تحديد موضوع البحث بدقة.
- صياغة وتحديد فرضيات درستنا.
- بناء أداة الدراسة.
- اختيار المنهج المناسب للدراسة.
- تفسير ومناقشة النتائج.

الفصل الثاني: تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

تمهيد.

- 1- مفهوم تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
 - 2- نشأة وتطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
 - 3- أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
 - 4- أهداف استخدام تكنولوجيا الاتصال.
 - 5- أبعاد تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
 - 6- وظائف تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
 - 7- خصائص تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
 - 8- انعكاسات استخدام لتكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- خلاصة.

تمهيد:

تعتبر المنظمة نظامًا مفتوحًا على العالم الخارجي، ما يجعلها تتأثر بالتطورات السريعة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، فأصبحت رهانا أساسيا لها وضرورة ملحة من ضروريات العصر، خاصة بالمقارنة مع دورها الفاعل في مختلف الميادين الاجتماعية، والاقتصادية، الثقافية والسياسية...

وكلما زادت حاجة الإنسان والمؤسسات لهذه التكنولوجيا كلما وكلما زادت استمراريته واستحداثها وبالتالي تطويرها، وفي ظل التطورات التي يشهدها العالم، اليوم أصبحت تكنولوجيا الإعلام والاتصال مجالا واسعا لاهتمام الباحثين والخبراء، فقد أحدثت هذه الأخيرة تغييرا كبيرا في كل مجالات الحياة، ما انعكس على تصرفات الأفراد وأفكارهم ونمط عيشهم.

هذا ما سنحاول معرفته في هذا الفصل الذي تناولنا فيه تعريف تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ثم تطرقنا إلى نشأتها وتطورها، وصولا إلى أبعادها ووظائفها، ثم عرضنا أهم أهدافها وخصائصها، وأخيرا أهميتها والانعكاسات السلبية والإيجابية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

1- مفهوم تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

-تعريف تكنولوجيا الإعلام والاتصال :

مرّت على هذه التكنولوجيا عدّة تسميات، فقد وصفت في أول ظهور لها على أنها التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال (NTIC) ثم حذفت كلمة الحديثة من التسمية لتصبح تكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC) نظرا لزوال الحداثة عنها بعد ظهورها من منتصف السبعينات للقرن العشرين من خلال تسويق أول حاسوب عرف باسم ALTAIR، ثم بداية استعمال الأنترنت في التسعينات من نفس القرن، وقد ظهرت مؤخرا بعض الأدبيات يستخدم مؤلفوها التسمية المختصرة تكنولوجيا المعلومات.

(Janod véronique, 2004,p2)

وأيا كانت التسمية فهي تعني كل ما يتعلق بالتقنيات المستخدمة في معالجة وتحويل المعلومات خاصة المعلوماتية (الإعلام الآلي) الأنترنت والاتصالات بعيدة المدى وكل الوسائل التكنولوجية التي تستخدم من أجل تبادل، معالجة، إستغلال وأيضا إعادة تشكيل المعطيات الرقمية القادرة على السير عبر الشبكات. (Alain Berdugui , Rober Mahl , Gérardjean ,2002,p : 389)

- مفهوم التكنولوجيا:

هي الطريقة أو الأداة التي يمكن أن يستخدمها الإنسان في إحداث تفسير أو تأثير في البيئة المحيطة به، فهي إذا إستعمال كافة الأساليب الفنية لإنتاج منتج معين أو تقديم خدمة معينة، ولذلك فهي عبارة عن الوسائل التي تساعد على الوصول إلى أفضل كفاءة في كل مجال من مجالات حياة الفرد والأنشطة المتعددة. (غسان قاسم اللامي، سنة 2006، ص22).

- مفهوم الاتصال:

هو إيصال المعلومة والفهم، وذلك بغرض إيجاد التغيير المطلوب في سلوك الآخرين، ولذلك فهي عملية تتكون على الأقل من مرسل ومستقبل، فترسل المعلومات والفهم من المرسل إلى المستقبل، ثم الرد إلى المرسل. (صلاح الشتواني، سنة 1997، ص258).

2- نشأة وتطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

مرت مراحل تكنولوجيا الإعلام والاتصال بمراحل تطور عديدة من أجل توسيع دائرة المستقبلين، وتحسين

نوعية الرسالة، فكانت بدايتها باكتشاف العالم البريطاني " وليم ستورغون W. Sturgon الموجات الكهرومغناطيسية وذلك في عام 1824. واستطاع من بعده " صمويل مورس S.morse " اختراع التلغراف عام 1837 حيث ابتكر طريقة للكتابة تعتمد على استخدام " النقط والشرط"، وقد تم مد خطوط التلغراف السلكية عبر كل أوروبا وأمريكا والهند خلال القرن التاسع عشر، وأصبح التلغراف بعد ذلك من يعين العناصر الهامة في تكنولوجيا الإتصال التي أدت في النهاية إلى وسائل إلكترونية عديدة.

(حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد، سنة 2002، ص 241).

وفي عام 1876 استطاع الاسكتلندي " ألكسندر غراهام بيل Alesander Graham Bell أن يخترع التليفون لنقل الصوت إلى مسافات بعيدة مستخدماً تكنولوجيا التلغراف أي سريان التيار الكهربائي في الأسلاك النحاسية مستبدلاً بمطرقة التلغراف من المعدن تهتز حين تصطدم بها الموجات الصوتية، وتحول الصوت إلى تيار كهربائي يسري في الأسلاك، وتقوم سماعة التليفون بتحويل هذه الذبذبات الكهربائية إلى إشارات صوتية تحاكي الصوت الأصلي.

وبعدها تمكن العالم الألماني " توماس إديسون T.edison " في عام 1877 من اختراع جهاز الفوتوغراف، ثم توصل " إميل برلنغر E.berlinger " من ابتكار القرص المسطح المستخدم في تسجيل الصوت وذلك عام 1887 وساهم " توماس إديسون " في نشأة السينما الأمريكية، ففي عام 1891 سجل اختراع جهاز لمشاهدة الأفلام السينمائية يعمل بوضع قطعة من العملة في ثقب خاص، وكان اسم هذا الجهاز " كينييتو سكوب " ولكن الإنتاج الصناعي للأفلام بدأ بعد ذلك بثلاث سنوات وعندما هبطت شعبية جهازه قبل إديسون صنع جهاز العرض الذي اخترعه " جنكز وارمات"، تحت اسم " إديسون فيتاسكوب " وتم أول عرض في أحد مسارح نيويورك ويعتبر هذا اليوم بداية السينما الأمريكية 1891، أي بعد عرض " لومبير " بثلاثة أشهر والذي كان عام 1895، أين شاهد الجمهور الفرنسي أول العروض السينمائية والتي كانت صامتة ثم أصبحت ناطقة منذ عام 1928. (حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد، مرجع سابق، ص 241) .

كما شهد النصف الثاني من القرن العشرين أشكالاً لتكنولوجيا الإعلام والاتصال والمعلومات، مما قزم أمامه كل ما تحقق في عدة قرون سابقة، ولعل أبرز مظاهر تلك التكنولوجيا هو امتزاج ثلاث ثورات مع بعضها البعض شكلت ما يسمى بالثورة التكنولوجية أو الرقمية وهي ثورة المعلومات المتمثلة في انفجار

ضخم في المعرفة وكمية هائلة من المعارف المتعددة والأشكال والتخصصات واللغات، وثورة الإتصال وتوجد في تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة، بدء الاتصالات السلكية مرورًا بالتلفزيون وانتهاء بالأقمار الصناعية والألياف الضوئية، وثورة الحسابات الإلكترونية التي امتدت إلى كافة جوانب الحياة وامتزجت بكثافة وسائل الإتصال.

ولقد أطلق على هذه المرحلة عدة تسميات أبرزها مرحلة الاتصال المتعدد الوسائط (Multimédia) ومرحلة الوسائط المهجنة الإتصالية والتفاعلية الأساسية هي الحسابات الإلكترونية في جيلها الخامس الذي يتضمن أنظمة الذكاء الاصطناعي والألياف الضوئية وأشعة الليزر والأقمار الصناعية، وتميزت التكنولوجيا الجديدة للإتصال والإعلام والمعلومات الحسابات الإلكترونية، والاتصالات الفضائية وإمكانية الإتصال المباشر بقواعد البيانات، إنتشار التلفزيون الكابلي التفاعلي الرقمي، وخدمات الفيديو تيكس، التليتيكست

الفيديو ديسك الرقمي، نظم الليزر، الميكروويف، الألياف الضوئية، الاتصالات الرقمية، خدمات الهاتف المحمول، البريد الإلكتروني، عقد المؤتمرات عن بعد. (حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد، مرجع سابق، ص 241).

3- أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

تؤدي تكنولوجيا الإعلام والاتصال إلى دور كبير في تحديث وتطوير إدارة الأعمال وتؤدي إلى خلق أنواع جديدة من الوظائف ومجالات عمل ونشاطات متنوعة في بيئات الأعمال، يمكن ملاحظة ذلك من خلال أنها:

- تساعد في تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية.
- تساعد على توفير قوة عمل فعلية داخل المؤسسة.
- تساعد على زيادة قنوات الإتصال الإداري بين مختلف الإدارات.
- تساعد على توفير الوقت خاصة للإدارة العليا والتفرغ لواجبات أكثر أهمية.
- تساعد على تقليص حجم التنظيمات الإدارية.

- زيادة قدرة الأشخاص على الإتصال وتقاسم المعلومات والمعارف كما ترفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلماً ورخاء لجميع سكانه.

- لها دور هام في تعزيز التنمية البشرية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية. (عبد الله حسن مسلم، 2015، ص127)

4- أهداف استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

وتتمثل فيما يلي:

- الأعمال الممكن تشغيلها وأدائها.
- الأداء (حجم المبيعات).
- ضمان التكامل لعدم ضياع البيانات.
- طبيعة وخدمة المستخدم.
- أمن المعلومات.
- إمكانية التشغيل على قواعد بياناتية مختلفة أو نظم تشغيل وأجهزة متنوعة.
- سرعة تطوير النظام.
- قدرة تعمل أعمال إضافية.
- التكاليف الكلية للنظام.
- طبيعة وخبرة المستخدم.
- أمن المعلومات.
- القدرة على التغيير والتعديل.
- إمكانية تكبير الإمكانيات.

- زمن الضياع.

- المجهود اللازم للحفاظ على النظام. (وصفي عبد الكريم الكساسة، سنة 2011، ص 53-55).

5- أبعاد تكنولوجيا الإعلام والاتصال :

تتكون تكنولوجيا الإعلام والاتصال من مجموعة أبعاد التي تتطور باستمرار وذلك نتيجة الطلب المستمر عليها خاصة في العصر الحالي الذي عرف بعصر التكنولوجيا المتطورة وتتمثل هذه الأبعاد فيما يلي:

5-1. الآلات: تتميز الآلات بقدرات سريعة في التنفيذ وتكلفة أقل من إمكانيات فنية أعلى من قدرات الإنسان ونقصد هنا في حديثنا عن الآلات الخاصة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والمتمثلة في جميع أنواع الحواسيب الصغيرة والحواسيب الشخصية.

5-2. البرمجيات: وهي اللغة الوسيطة التي يتم من خلالها تعامل المستفيدين مع البيانات بالآلات، كما يتم من خلالها تخزين هذه البيانات واستدعائها وتشغيلها، وقد شهدت لغة البرمجة تطورات كبيرة وهذا ما يفسر تنوعها وكثرتها. (يحي إدريس، سنة 2006، ص 85).

5-3. الشبكات: وهي عبارة عن مجموعة من الحواسيب تنظم معا وترتبط بخطوط الاتصال، بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات فيما بينهم، وتستخدم هذه الشبكات لتحقيق مجموعة أغراض مثل: توفير الاتصال بين الأشخاص والوصول للمعلومات عن بعد والتجارة الإلكترونية وتخفيض المصروفات ومشاركة الموارد وغيرها، هناك أنواع من الشبكات منها: (قندوز السايح، سنة 2013، ص 4-5).

أ- الشبكات المحلية: Local area net Works (LHN)

يستخدم هذا النوع من الشبكات بربط أجهزة الحاسب وملحقاته ضمن مبنى واحد أو مكتب واحد باستخدام ما يسمى بالخادم (Client server)

ب- شبكة المنطقة: Métropolitain area net Works (MAN)

تستخدم مثل هذه الشبكات لتغطية مجموعة من مباني أو مدينة بأكملها وقد تتكون من مجموعة من الشبكات المحلية وتستخدم عادة كابلات الألياف الضوئية بربط محاور هذه الشبكة.

ج- الشبكات الواسعة (WAN) Widearea net Works:

وتستخدم هذه الشبكة لتغطية منطقة جغرافية واسعة وقد تشمل الدول والقارات بحيث يتمكن المستخدمون من تبادل المعلومات والاتصال دولياً.

د- الأنترنت Internet:

تمثل شبكة الأنترنت لشبكات الحاسب والتي تنتشر في معظم أنحاء العالم وهي كلمة مشتقة من International net Works وهذه الشبكة تعتبر أكبر أداة للاتصال والمعلوماتية، وتقدم هذه الشبكة المعلومات في كل أو معظم الأنشطة المختلفة

هـ - قواعد البيانات: Data bas:

وهي مجموعة من البيانات تجمع بينها علاقة منطقية يسهل تخزينها واسترجاعها بغرض استخدامها أو تعديلها أو الإضافة عليها لتكون جاهزة للاستخدام من قبل المستخدمين عند الحاجة ويؤدي استخدام قواعد البيانات إلى تحقيق مجموعة من المزايا مثل عدم تكرار البيانات وزيادة إمكانيات إقتسام البيانات وتحقيق رقابة أكثر فعالية والمحافظة على ثبات وتناسق البيانات وتوحيد المعايير المتعلقة بالبيانات.

4-5. البيانات: تشير إلى الأشياء، الحوادث النشاطات والمبادلات التي يتم تسجيلها وتخزينها ولكنها تبقى غير مرتبة بحيث تصلح لتوصيل على معنى معين، بحيث يسهل الحصول عليها واسترجاعها، ويمكن أن نأخذ البيانات عدة أشكال أهمها: (عبد الله حسن مسلم، سنة 2015، ص132).

أ- البيانات البينانية: تشمل الصور والأشكال البينانية وما شابهها.

ب- البيانات العددية الهجائية: التي تتكون من أرقام وحروف مثل المعاملات التجارية.

ج- البيانات النصية: التي تستعمل في الاتصالات الكتابية.

د- الصوتية: كصوت الإنسان.

5.5- الأفراد: هم الأفراد الذين يقومون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات من إداريين ومتخصصين ومستخدمين نهائين للنظام، ويكاد يتفق أغلب المتخصصين في مجال نظم المعلومات أن أهمية العنصر البشري في إدارة وتشغيل نظام المعلومات تفوق أهمية المستلزمات المادية على نحو كبير، وكذلك يعزى

إليها أسباب أغلب حالات الفشل في النظام، ويمكن تصنيفهم إلى (غسان قاسم اللامي، سنة 2006، ص33).

أ- المختصون: من محللين ومصممي النظم، المبرمجين، مختصون تشمل الأجهزة وصيانتها والمتخصصون في تقنيات الإتصال، هؤلاء يطلق عليهم برأس المال الفكري في النظام.

ب- الإداريون: يشارك في إدارة النظام مسؤول قاعدة المعلومات، الموظفون المستخدمون لأنظمة المعلومات كمستفيدين لمنتجات النظام من محامين، رجال بيع، مهندسين، كتيبة الحسابات، مدراء ومستهلكين.

6- وظائف تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

يرى "seen" أنه يمكن حصر وظائف تكنولوجيا المعلومات بما يلي: (علاء عبد الرزاق السالمي، سنة 2000، ص 437-438).

- جمع تفاصيل قيود أو سجلات النشاطات.
- تحويل وتحليل وحساب جمع البيانات أو المعلومات.
- إجراء عدة أنواع من المعالجات للمعلومات في وقت واحد سواء كانت كتابة أو صوت أو صورة.
- تنظيم المعلومات بشكل مفيد حسب طبيعتها إن كانت صور أو أصوات أو غيرها.
- تخزين البيانات والمعلومات وإسترجاعها لإنجاز عملية إضافية وإرسالها إلى مستفيد آخر.
- إرسال البيانات والمعلومات من موقع لآخر باستخدام الإيميل الإلكتروني أو الرسائل الصوتية أو غيرها.
- أما "Alter" عرف وظائف تكنولوجيا الإعلام والاتصال على أنها تسجيل وتخزين ونقل ومعالجة وإستخدام وإسترجاع المعلومات (Alter , pp 72-74).
- بينما ذهب "curtin" إلى القول بأن تكنولوجيا المعلومات تؤدي عدة وظائف من خلال أدواتها وهذه الوظائف:

- معالجة البيانات لتحويلها إلى معلومات مفيدة.
- إعادة معالجة المعلومات واستخدامها كبيانات في خطوات المعالجة الأخرى.
- تبسيط المعلومات بحيث يسهل فهمها من قبل المستخدم لتصبح أكثر جاذبية وأكثر فائدة.

7- خصائص تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

تتميز تكنولوجيا الإعلام والاتصال بجملة من الخصائص تميزها عن الوسائل التقليدية تتمثل فيما يلي:

- 7-1. **التفاعلية:** حيث يؤثر المشاركون في العملية الاتصالية على أدوار الآخرين، وأفكارهم ويتبادلون معهم المعلومات ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ مشاركين بدلا من مصادر، وقد ساهمت هذه الخاصية في ظهور نوع جديد من منتديات الاتصال والحوار الثقافي المتكامل والمتفاعل عن بعد، مما يجعل المتلقي متفاعلا مع وسائل الاتصال تفاعلا إيجابيا. (بلخيري، 2014، ص247).
- 7-2. **اللاتزامية:** حيث يكون بإمكان المستخدم إرسال واستقبال الرسائل في أي وقت مناسب، وهو غير مطالب باستخدام النظام في الوقت نفسه، مثل: تخزين الفيديوهات ومشاهدتها في الأوقات المناسبة له.
- 7-3. **الشيوع والانتشار:** أي قابلية الشبكة للتوسع والانتشار عبر مختلف مناطق العالم، وهذا ما يسمح بتدفق المعلومات عبر مسارات مختلفة مما يعطيها الطابع العالمي.
- 7-4. **سهولة الاستخدام:** حيث تتسم بسهولة وبساطة التشغيل مثل: الفيديو والفاكس...إلخ.
- 7-5. **الحركية:** تغيرت ملامح الوسائل الاتصالية بفضل التطورات فاتجهت شيئا فشيئا نحو التصغير المتناهي مما أكسبها ميزات جديدة تتمثل في إمكانية حملها ونقلها ليعم "عالم اللاسلكي المتحرك"، فضلا عن تمتعها بالاستقلالية التامة في التشغيل المحكم لإحتوائها على بطاريات دقيقة ومتقنة، سمحت قابلية تحرك هذه الوسائل لمستخدميها بالاتصال من أي مكان، وحتى أثناء الحركة، ونذكر منها: الهاتف النقال، الهاتف المدمج في ساعة اليد، جهاز فيديو الجيب، حاسب آلي نقال مزود بطابعة.(عيساني، سلاي، 2013، ص174-230).

- 7-6. **قابلية التوصيل:** لم تعد شركات صناعة أدوات الاتصال تعمل بمعزل عن بعضها البعض فقد اندمجت أنظمة واتخذت الأشكال والوحدات التي تصنعها الشركات المختصة في صناعة أدوات الاتصال،

ومن الأمثلة الدالة على ذلك وحدات الهوائي المقعر التي يمكن تجميعها في موديلات مختلفة الصنع، لكنها تؤدي وظيفتها في مجال استقبال الإشارات التلفزيونية على أكمل وجه.

7-7. التوجه نحو التصغير: تتجه الوسائل الجماهيرية في ظل هذه الثورة إلى وسائل صغيرة يمكنها نقلها من مكان إلى آخر، وبالشكل الذي يتلاءم وظروف مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل والتحرك، عكس مستهلك العقود الماضية التي اُتسمت بالسكون والثبات، ومن الأمثلة عن هذه الوسائل الجديدة: تلفزيون الجيب، الهاتف النقال والحاسب النقال المزود بطابعة إلكترونية. (حمدي، قرناي، بوسعدية، ص 8-9).

7-8. الكونية: البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الاتصال هي بيئة عالمية دولية، حتى تستطيع المعلومات أن تتبع المسارات المعقدة تعقيد المسالك التي يندفق عليها رأس المال إلكترونيا عبر الحدود الدولية مجيئاً وذهاباً، من أقصى مكان في الأرض إلى أدناه، في أجزاء على الألف من الثانية، إلى جانب تتبعها مسار الأحداث الدولية في أي مكان من العالم. (مكاوي، علم الدين، 2009، ص 321-322).

7-9. اللاجماهيرية: وتعني أن الرسالة الاتصالية من الممكن أن تتوجه إلى فرد واحد أو إلى جماعة معينة وليس إلى جماهير ضخمة كما كان في الماضي، وتعني أيضاً درجة التحكم في نظام الاتصال بحيث تصل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى المستفيد. (الفصل، 2000، ص 25).

8- انعكاسات استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

لاستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال بعض الانعكاسات إيجابية وسلبية:

8-1. الانعكاسات الإيجابية:

- التمكن من إنجاز المسائل الحسابية وعمليات لمعالجة الأعمال الورقية بشكل أسرع بكثير مما يقوم به الأفراد.

- مساعدة المنظمات على التعرف الأوسع والأشمل على نماذج المبيعات الخاصة بالزبائن.

- إمكانية التقدم في المجالات الطبية والجراحية والصور الشعاعية ومراقبة المرضى.

- التزويد بإمكانيات وكفاءات جديدة من خلال خدمات مثل: الصراف الآلي ، السيطرة الآلية على طائرات والمطارات.

توزيع المعلومات بشكل فوري إلى الملايين من الأفراد في مختلف أنحاء العالم.

- التقليل من الاتصالات الشخصية المباشرة الوصول إلى شبكة اتصال وسيطة بين الشركات، وهذا ما يساهم في تحقيق التكاليف.

- الحاجة إلى عمالة أعلى خبرة، وبالتالي زيادة أجور العاملين من هذا القطاع.

وعلى الرغم من التأثير الإيجابي الكبير لتكنولوجيا الإعلام والاتصال على المؤسسات الاقتصادية وغيرها، إلا أن لها آثار سلبية تتلخص في:

8-1. الانعكاسات السلبية:

حوسبة النشاطات التي كان يؤديها الأفراد، ستتوقف أو تتعمى بعض الوظائف.

تسمح للمنظمات بجمع معلومات تفصيلية عن الأفراد وبذلك قد تتجاوز على خصوصياتهم وحرياتهم الفردية.

إستخدامها المكثف بسبب الإرهاق والمشاكل الصحية.

تسبب شكل المجتمعات في حالات الأعطال غير المتوقعة أو غير المعروفة في هذه النظم الآلية.

من الممكن إستخدامها خاصة الأنترنت في توزيع نسخ غير قانونية، وبطرق غير قانونية لكل من البرمجيات والمقالات والكتب والممتلكات الفكرية الأخرى.

تحول العلاقات بين المتعاملين إلى أقل إنسانية.

هناك أشخاص لم يسعفهم الحظ في الحصول على منصب عمل بسبب هذه التكنولوجيا. (عامر إبراهيم قنلجي، 2007، ص66).

خلاصة:

يعد تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال من أبرز مظاهر الربع الأخير من القرن الماضي وبدايات القرن الحالي، ويرى العلماء المختصين في هذا المجال أن تطور صناعة تكنولوجيا الإعلام والاتصال يعد أهم إنجاز تكنولوجي تحقق، حيث استطاع الإنسان أن يلغي المسافات ويختصر الزمن ويجعل من العالم أشبه بالشاشة الإلكترونية الصغيرة، حيث تحتل تكنولوجيا الإعلام والاتصال دورا مهما في أغلب المؤسسات سواء العمومية أو الخاصة، فالتكنولوجيا لها العديد من المميزات التي تتمتع بها، على رأسها تقليل نسبة التدخل البشري في العمليات المتكررة، وتحسين صورة وأداء المؤسسات وتسريع عمليات تبادل المعلومات عبر الشبكات، كما تحدث تحولا تدريجيا من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.

الفصل الثالث: الإغتراب الوظيفي.

تمهيد.

- 1- لمحة موجزة عن تطور مفهوم الإغتراب الوظيفي.
 - 2- مفهوم الإغتراب الوظيفي.
 - 3- عوامل الإغتراب الوظيفي.
 - 4- مراحل الإغتراب الوظيفي.
 - 5- أبعاد الإغتراب الوظيفي.
 - 6- أنواع الإغتراب الوظيفي.
 - 7- الآثار السلبية للإغتراب الوظيفي.
 - 8- إستراتيجيات لمواجهة والتعامل مع الإغتراب الوظيفي.
- خلاصة.

تمهيد

على الرغم من وصف هذا العصر بعصر التقدم العلمي والبحث عن وسائل التي تغني بيئة الإنسان وتضمن له الرخاء غير أنه يتميز بانتشار ظاهرة سيطرت على الناس في هذا الزمان ألا وهي الاغتراب الوظيفي، وقد إعتبر الاغتراب ظاهرة إنسانية متعددة الأبعاد تزداد حدته ومجال إنتشاره كلما توفرت العوامل والأسباب المهنية والإجتماعية والعضوية.

لعل أفضل بداية للباحث في مشكلة الاغتراب الوظيفي أن يستسهل الحديث عن لمحة موجزة عن تطور مفهوم الاغتراب على اعتبار أن الاغتراب ظاهرة اجتماعية تتعلق بالفرد وعلاقته بالآخرين ثم نعرض مفهوم الاغتراب الوظيفي، وسنحاول التركيز على أهم العوامل المؤدية لظاهرة الاغتراب، كما تقتضي طبيعة هذا الفصل توضيح معالم أبعاد هذه الظاهرة وأنواعها المختلفة، وصولاً إلى أهم الآثار السلبية للاغتراب الوظيفي ومن ثم البحث في كيفية مواجهة الاغتراب الوظيفي بأهم الاستراتيجيات.

1- لمحة موجزة عن تطور مفهوم الإغتراب الوظيفي:

1-1: الإغتراب عند السابقين والمعاصرين "لهيجل":

لعل من أبرز السابقين في البحث عن مفهوم الإغتراب واستخداماته نجد أصحاب نظرية العقد الاجتماعي، فيرى "جورتنس" أن الإغتراب مرتبط بالسلطة الحاكمة لشخص أو لحق تعين أفعال شخص متماثلة مع حقوق الملكية، ويضيف "جورتنس" أن فهم الإغتراب بهذه الصورة يمدنا بالأساس التبريري للسلطة السياسية، ومن ثمة يرى أن قيام السلطة السياسية عندما تتخلى جماعة عن الحق غير المشروط لتعيين مسار فعلها الخاص، وانتقال سلطة حكمهم لإنسان واحد. (علي شتا 1993 ص 29).

وإستخدم "لوك" مصطلح إعادة التعيين والمخالصة، بحيث يكون التنازل عن الحق أكثر من الإغتراب عنه، في حين أبانت إهتمامات "روسو" على الصورة الإيجابية للإغتراب، وتمثلت في أن الفرد عندما يقرر الخضوع والتنازل للمجتمع فهو ينتفع كثيرا جراء هذا الخضوع أكثر ما يفقده. (حسن محمد حسن حماد 1995 ص 46).

ومن بين المعاصرين "لهيجل" نجد المفكر الألماني "شكير" الذي تحدث عن الإنسان الحديث وما يعانيه من غربة وانفصال وظروف لا إنسانية.

1-2. الإغتراب عند هيجل:

يعتبر مؤلف "كتابات الشباب اللاهوتية" البدايات الأولى في الدراسة الإغتراب بالنسبة لهيجل، مركزا فيه مفهومين أساسيين وهما الحرية والإغتراب، فيرى هيجل أن الحرية هي إمتلاك الإنسان لذاته إمتلاكا تاما في حين أن الإغتراب ورد نقيضا للحرية، بمعنى آخر الانفصال عن الذات والأفعال وعن الآخرين.

إقترب "هيجل" في مؤلفه "فلسفة الواقع" من مفهوم الإغتراب في العمل بجانبه السلبي والإيجابي، ففي الجانب الأول يرى أن الإنسان أصبح تابع للآلة، فسمحت بزيادة الإنتاج، وما تبعه معاناة الإنسان في ظل التطور السريع للمجتمعات الصناعية، أما الجانب الثاني فتمثل في أن الإنسان يحقق ذاته من خلال ما يقدمه من عمل، وبالتالي فهو يقفز عن الذات المتقدمة ليحقق وجوده الكلي أو من خلال الآخرين.

حاول "هيجل" من خلال مؤلفه "ظاهريات الروح" أن يقدم مفهوماً آخرًا للإغتراب بإهتمامه بالتطور المنطقي الباطني في تاريخ البشرية عبر حقبات زمنية مختلفة، تبدأ بالدولة اليونانية القديمة وبعد إنهيارها تأتي العصور الوسطى، عصر النهضة، ثم عصر التنوير، وبعد ذلك الثورة الفرنسية وما يقابل هذه الفترات السابقة الذكر أن هناك تطور على مستوى الإنسان وهي كما سماها "هيجل" "أشكال الروح الثلاثة" الروح المباشرة، الروح المغتربة عن ذاته، والروح المتيقن من ذاته. (المرجع نفسه ص54)

وأراد "هيجل" توضيح أفكاره حول الإغتراب بشيء من الإيجابية، ويرتبط مفهوم الثقافة عند هيجل هو ارتباطا وثيقا بالإغتراب بإعتبارها مرحلة التناقض والصراع بين حياة الذات المباشرة من جهة، وبين وعيها بغربة وجودها من جهة أخرى، فيمكن للثقافة أن تجعل من العبد سيدا أي التخلص من العبودية وأغلالها، وبالثقافة تنتقل الذات من ذات غير واعية بوجودها إلى الذات كموضوع بذاته، كما ذكره "هيجل" بالتخارج.

1-3. الإغتراب بعد "هيجل":

تعتبر أفكار "هيجل" نقطة انطلاقا لمفكرين آخرين لدراسة الإغتراب، لقد ربط "فيورباخ" دراسته للإغتراب بنقده للدين، والإغتراب عنده هو فقدان الإنسان لوجوده الحقيقي، ويؤكد "فيورباخ" أن الإغتراب الديني أساس كل إغتراب مهما كن نوعه، فإذا كان الإغتراب هو تحول "الأنا" إلى "آخر" غريب، فإن هذا التحول يحدث أساسا في تحول الإنسان إلى الله قبل أن يتحول الإنسان إلى عمل أو نظام أو إلى مؤسسة أو مذهب، إن الدين هو كموجود آخر، فالوجود الإلهي ليس إلا ماهية الإنسان مستقلة عن حدود الإنسان الفردي الواقعي. (فيصل عباس 2008 ص198).

أما عن دراسة "كارل ماركس" لموضوع الإغتراب فكانت ذات خلفية اقتصادية ثم تحولت فيما بعد البحث في الواقع الاجتماعي الصعب الذي يعيشه العمال، في ظل الظروف التي خلفتها الثورة الصناعية، وقسم ماركس الإغتراب إلى ثلاثة أنواع وهي: إغتراب عن الذات، وعن الناس، وثم الطبيعة، ولقد أوضح "ماركس" أن الرأسمالية تسهم في إغتراب الإنسان عن النشاط الذي يقوم به ثم يتحول إنتاج العمل إلى شيء مغترب عنه.

كما جاءت وجهة نظر الوجوديين حول الإغتراب ملخصة في رأيين هما:

الرأي الأول: ذكره "كيركيجارد" في كتابه "العصر الحالي" سنة 1846، حين قال: الإنسان الحديث يضحى بحريته في مقابل الطمأنينة الزائفة للجمهور، فإنه يفقد ذاته كإنسان ويصبح الفرد الذي لم يعد ينتمي إلى الله إلى ذاته أو إلى عمله....، إنه يعي فقط أنه ينتمي إلى تجريد يخضع له فكراً. (حسن محمد حسن حماد، مرجع سابق ص 64).

الرأي الثاني: ورد عند "هيجل" في كتابه "الوجود والزمان" سنة 1927، في قوله يقضي الإنسان على وجوده الأصيل ويتنازل عن حريته وتقوده، ويصبح مجرد شيء بين الأشياء، وموضوع بين موضوعات وفي هذا إهدار كامل لقيمة وحقيقة الإنسان. (المرجع نفسه ص 65).

وهكذا يتضح من خلال الرأيين أن الوجوديون يتركون إلى النظر للاغتراب على أنه ضياع لذات في المجموع، لأن الإنسان يعيش حالة الانفصال عن الذات وعن الغايات، وبالتالي يخضع للآخرين ويختزل وجوده المستغرق في ميله للعزلة.

2- مفهوم الاغتراب الوظيفي:

عرف مصطلح الإغتراب رواجاً كبيراً وحضوراً مكثفاً في الساحة الأدبية على غرار الظواهر الإنسانية الأخرى ورغم شيوعه وتداوله من طرف العديد من الكتاب والباحثين سواء في اللغة أو علم النفس أو علم الاجتماع اع أو في مجال الفكر الإداري، إلا أنه لا يوجد تعريف أو عوامل مسببة أو مظاهر موحدة للاغتراب الوظيفي إلى العاملين في المنظمات، وعليه سيتطرق الباحث إلى ما جاء في البحوث والدراسات التي خاضت في مفهوم الاغتراب بوجه عام للوصول إلى تعريف إجرائي يدعم هذه الدراسة.

والوصول إلى توصيف ملائم لمصطلح الإغتراب إقتضت المنهجية (الوصف و التحليل) العودة إلى جملة من المناجد و القواميس العربية و المترجمة ، والمعاجم والقواميس النفسية و الاجتماعية حتى يتعامل الباحث مع اللفظة كما وردت فيها بغية الوقوف إلى دلالاتها بحسب المؤسسين من جهة ، و من ثم تتبع التغير الدلالي المحتوى، الذي طرأ عليها وجعلها بذلك تختلف وتتباين من مؤلف لآخر، فتضمنت مفردة الإغتراب معان عدة ، وإستدعت أوجه دلالية متباينة المحتوى، وفي هذا الإطار حاولت الدراسة إيراد المعنى اللغوي والنفسي والاجتماعي و الإصطلاحي للإغتراب في المنظور الغربي و العربي .

2-1. الإغتراب في اللغة العربية:

إن كلمة (غرب) في اللغة العربية بمعنى (ذهب) ومنها (الغربة) أي الابتعاد عن الوطن، وتوحي كلمة (الغروب) و (الإغتراب) بالضعف والتلاشي، فهو عكس (النمو) الذي منه (الإنتماء)، فنقول (غربت الشمس العمر) إذا كان الإنسان في مرحلة الشيخوخة. (منصور حسن، 1989 ص10)

2-2. الإغتراب في اللغات اللاتينية:

الإغتراب لغة يعني إغتراب أو غربة أو هي المرادفة للكلمة الإنجليزية (ALIENATION) وقد أوردتها "شانت ريتشارد، 2001" على معان، فالمعنى القانوني يعني تحويل ملكية شخص ما لآخر، والمعنى الاجتماعي يعني التعبير عن الإحساس الذاتي بالغربة والانسلاخ عن الذات والآخرين، والمعنى السيكولوجي تعني حالة فقدان الوعي وفقدان القوى العقلية أو الحواس، أما المعنى الديني فيتعلق بانفصال الإنسان عن الله، بمعنى ارتكاب المعاصي. (سوزان صالح، وديما شكري، 2014 ص300)

أما الإغتراب في اللغة الفرنسية (ALINATION) فيدل على الترك والعطاء وكذا الغربة الروحية، وقد إشتقت الكلمة الفرنسية ونظيرتها الإنجليزية من الفعل اللاتيني (ALIENARE) الذي يعني نقل الملكية من شيء إلى آخر وهو بدوره راجع في الأصل إلى اللفظ (ALIUS) الذي يدل على الآخر سواء كإسم أو صفة. (يحيى العبد الله، 2005 ص24).

2-3. التعريف الاصطلاحي للإغتراب: يشير مفهوم الإغتراب عموماً إلى:

-الشعور بالانفصال عن الذات والمجتمع أو بين الذات والمجتمع، أو بين الذات نفسها (المغربي سعد 1976 ص202)

- شعور الفرد بالعزلة وعدم الإنتماء وفقدان ورفض القيم والمعاني الاجتماعية والمعاناة من ضغوط النفسية، وتعرض وحدة الشخصية للضعف والإنهيار بتأثير العمليات الثقافية والاجتماعية التي تتم داخل المجتمع. (جلال إسماعيل 2012 ص5).

ومن خلال هذه التعاريف يمكن القول: إن الإغتراب ظاهرة اجتماعية قد يتعرض لها الفرد 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 .

2-4. أما الإغتراب الوظيفي: فيعرف اصطلاحاً على أنه:

- شعور العاملين بعدم انتمائهم للمنظمة التي يعملون فيها، وإنها لم تعد المكان المناسب للاستمرار فيه، ويرجع ذلك إلى أسباب تتعلق بالمنظمة أكثر مما تتعلق بالموظفين وهو توجه خطير يلامس علاقة الانتماء والولاء للمنظمة مما يترتب عليه نتائج وخيمة لكلا الطرفين. (الشواف سعد، 2003 ص2).

- هو ضعف العلاقة بين الفرد والوظيفة ومستوى الاندماج وهذا الاندماج قد يكون نفسياً أو فكرياً أو مهنياً. (يوسف القبلان 2012، ص01).

- شعور الفرد بالوحدة والتفكك وعدم الانتماء للوظيفة تآو بقاعدة العمل وهناك ثلاث من المشكلات الرئيسية يوجهها العامل قبل أن يقع فريسة للاغتراب يصبح عمله أقل مضي وينخفض المعنى الاجتماعي للوظيفة والتفكير المتسلط أي أن تتسلط مشكلة أو أكثر على عقل العام. (منشورات جامعة القدس المفتوحة 2009 ص 364).

وفي هذا الصدد تتجلى أهم صور للاغتراب الوظيفي :

- شعور المغترب لأنه عبد لعمله
 - شعور المغترب في عمله بأن العمل ضروري لاتباع حاجاته البيولوجية فقط بدلاً من كونه ضرورة اجتماعية لتأكيد وجوده الإنساني أولاً، ثم سيطرته على حاجاته البيولوجية وأتباعها ثانياً.
 - اغتراب العامل عن نتائج عمله وعن مدخلات هذا الإنتاج.
 - يغترب العامل عن محتوى وجوده البشري وبذلك عن نوعه فهو غريب عن فعل جسده وعن الطبيعة المحيطة به.
- (إيمان فاروق 2010، ص 23).

3- العوامل المؤدية لظاهرة الإغتراب:

تتنوع العوامل أو المصادر في حدوث الإغتراب الوظيفي، وهذه العوامل قد ترجع للفرد ذاته أو ترجع للمنظمة التي يعمل فيها، وقد يختلف هذا التأثير حسب الأفراد نتيجة تدخل الفروق الفردية.

3-1. العوامل التي تعود ببيئة العمل (المنظمة):

- المكننة والأتمنة: يذكر "شتا" أن الثورة التكنولوجية في انتشار ظاهرة الإغتراب بين العاملين في المنظمة الإنتاجية والخدماتية على حد سواء وذلك نتيجة لهيمنة وأجهزة الحاسوب والأجهزة الإلكترونية على العمل اليومي، فظهر هذا الخطر التكنولوجي كأنه مهدد للعلاقات الإنسانية ومثير للأمراض والمشاكل النفسية.

- مواقع العمل المنفصلة: إن العمل في مواقع منفصلة بمؤسسة واحدة من شأنه المساعدة في ظهور مشاعر الإغتراب بين العاملين في المنظمة، نتيجة وجود مميزات لبعض المواقع التي لا تتوفر للبعض الآخر، وكذا توفر بعض المميزات للإدارات المركزية لإنتاج إدارات أخرى، وعدم متابعة مشاكل العاملين بنفس درجة العاملين بالإدارات المركزية أو القريبة منها.

- طبيعة الاتصالات: تعتبر عملية الاتصال جوهر أي عملية إدارية وأساس بين الأفراد والمؤسسة التي تعتمد على الاتصال في اتجاه واحد أو الاتصال النازل فقط، يعد من دواعي الإغتراب لدى الكثير من العمال لأن من خلاله تقوم الإدارة العليا بإصدار العوامل التعليمات المختلفة وإنسيابها في اتجاه واحد من الأعلى الى الأسفل ما من شك يؤدي بالعامل بالتفكير السلبي، الخمول، الاتكالية، نكران الذات، العمل بدون أهداف.....الخ

- التخصص وتقسيم العمل: يذهب الكثير من المهتمين بالتنظيم الى أن التخصص وتقسيم العمل داخل التنظيمات هي عوامل مشجعة للنزوع نحو الأوليغاركية. (حاكم محسن، محمد الربيعي، وآخرون سنة 2018 ص37).

وبالرغم من أن هذا المبدأ بات من أولويات لأي تنظيم سيما، والتطور الذي من جوانب عديدة للمجتمعات، لكن لا مانع للقول بأن هناك سلبيات لتخصص وتقسيم في العمل أهمها:

- فقدان العامل لثقته في نفسه وإمكانياته
- الملل من تكرار العمل وفقدان العامل لدوره في العملية الإنتاجية
- فقدان الانتباه والاهتمام والشعور بعدم الرضا ثم الانعزال عن العمل والغربة النفسية
- الانخفاض في مستوى التفاعل الاجتماعي: انطلاقا من كون المؤسسة كيان اجتماعي لها مجموعة من الأهداف تسعى لتحقيقها، تبين أن التفاعل الاجتماعي داخل المؤسسة ذو أهمية في خلق مناخ تنظيمي جيد وهذا بدوره يؤدي الى تحقيق الأهداف المرجوة، فنجد المؤسسة التي تعاني من انخفاض في مستوى التفاعل بين أفرادها ينعكس سلبا على علاقاتها الداخلية (العلاقات الاجتماعية بين العمال) والخارجية (محيط المؤسسة).

- الممارسات الغير الموضوعية (الفساد الإداري): إن ما نقصده من الممارسات الغير موضوعية هو الابتعاد عن إتباع المناهج والطرق العلمية في بيئة العمل أو بالأحرى تقشي مظاهر مرضية (باطولوجية) بين أفراد التنظيم ، ومدى سادت المظاهر السلبية في أي تنظيم فلربما يعزى ذلك بدرجة الأولى إلى إهمال الأسلوب العلمي في العملية الإدارية

ومن الأمثلة عن ذلك مذكور ما يلي : تقديم المصلحة الشخصية عن المصلحة العامة ، المحاباة الرشوة ،علاقات الزبونية ، بين الأفراد و المسؤولين ، النمط الخطي الاستشاري الخ ، كل هذه المظاهر تساهم بشكل او باخر في تفكك العلاقات و الروابط بين العمال من جهة و بين العمال و الإدارة من جهة ثانية ، و يصبح الأفراد غرباء في محيط عملهم. (محمد عاطف غيث سنة 2005 ص 505 و506).

- ضعف نظام الحوافز: إن الغموض في نظام الحوافز وخضوعه للمجاملات والعلاقات الشخصية يعد من أهم العوامل التي تؤدي إلى الإغتراب الوظيفي، الموضوعية في تطبيق نظام الحوافز شرط لنجاحها، ومستوى الإغتراب الوظيفي عموما يتأثر بغياب الحوافز. (سوزان صالح دروزة، دينا شكري القواسمي، سنة 2014 ص 300).

3-2. العوامل التي تعود للفرد: وتتجلى فيما يلي:

- الخوف وعدم الأمن الوظيفي: الخوف هو إنفعال تثيره المواقف الخطرة أو المنذرة بالخطر فشعور العاملين بالخوف وعدم الأمن الوظيفي يؤدي إلى محاولتهم للهروب كما أن تثبت الجهود المبذولة أثناء وقت الدوام الرسمي من شأنه يؤدي إلى الإغتراب بين العاملين في المنظمة.

- نقص الكفاءة: إن نقص كفاءة العاملين في المنظمة من شأنه يؤدي إلى انخفاض الأداء الوظيفي بين العاملين، ونتيجة لنقص الكفاءة فبعض العاملين يلجؤون الى الغياب عن العمل، ويكثر الصراع بين العاملين، وهذا وجه من أوجه الاغتراب الوظيفي.

- سوء التوافق والتكيف: إن معوقات التي يواجهها الفرد في سبيل إشباع حاجاته بصورة منتظمة ودائمة، تعقد المجهودات المبذولة لكي يحقق الفرد ذاته في إطار المجتمع الذي يعمل فيه وينتهي به الغالب الى سوء التوافق وعدم التكيف، وتضيف مشاكل التوافق وعدم التكيف إلى:

- الإحباط والأزمات النفسية
- الضغوط الصراعات النفسية (منصور بن زاهي سنة 2017، ص 51، 52).

4- مراحل الإغتراب الوظيفي:

يمر الإغتراب كبعض التغيرات التنظيمية بمراحل عدة حتى إن علماء الاجتماع أولوا أهمية كبيرة بكيفية تكوين الإغتراب في صورته الجاهزة بل يأتي بعد فترات زمنية معينة كما تعبر فليس بالسهولة بإمكان معرفة الإغتراب في صورته الجاهزة بل يأتي بعد فترات زمنية معينة، كما تعتبر كل مرحلة ممهدة لظهور مرحلة لاحقة لها إلى أن يصبح الإغتراب مجسد وبأبعاد المختلفة إذ أنه لا يتحقق شعور الإنسان بالإغتراب إلا بعد مروره بالمراحل التالية.

4-1. مرحلة التهيؤ للإغتراب:

يثمن "هاربت ماركيز" في مؤلفه العقل والثورة، جهود "هيجل" في نشأة النظرية الاجتماعية، ويذكر أن "هيجل" يعد من الأوائل الذين تطرقوا إلى الإغتراب خاصة وأنه حدد أبعاد المرحلة الأولى له وهي مرحلة التهيؤ.

فتصور "هيجل" مفاده أن الدولة تشكل نظاما مغتربا عن الفرد، فيفقد من خلاله الإنسان السيطرة، حيث أن فقدان السيطرة يتكون من بعدين يتمثل الأول في سلب معرفة الفرد بحقيقة هذا النظام أي الدولة، أما الثاني فهو سلب الحرية وقدرة الإنسان على إنجاز أهدافه يمتد أيضا إلى عدم القدرة على التنبؤ بنتائج السلوك وما يتبعه من سلب إيجابية المواطنين، والتي تعود هذه الأخيرة من مظاهر الاغتراب الاجتماعي. (السيد شتا علي ص 134-140).

كما تحدث "هيجل" في كتاباته عن الاغتراب فقد فرط بين نظام الملكية وبين حياة الإنسان في عالم الأشياء التي تعبر نتاج معرفته وعمله فيعيش الإنسان في عالم لم يعد عالمه، تحكمه القوى وقوانين لا يمكن التحكم فيها، وفي محاولته للوفاق بين العالم المغترب وما يحمله الإنسان من إمكانيات نجد أن "هيجل" يركز على مرحلة التهيؤ كمدخل لعملية الاغتراب، تتكون هذه المرحلة من أبعاد التي سبق التطرق لها سابقا المتماثلة:

● فقدان السيطرة

● اللامعنى

● اللامعيارية

● التفاعل بين مرحلة التهيؤ للاغتراب

من خلال عرض سابق، اتضح لنا أن هناك تعاقب بين العناصر المكونة للاغتراب في مرحلته الأولى أي مرحلة التهيو، ويستطرد قولنا بما أقامه " بروتنج" وزملائه من علاقة فيما بين فقدان السيطرة والمعنى واللامعيارية باعتبارها جوانب تحدث بالتعاقب. (المرجع نفسه 378)

4-2. مرحلة الرفض والنفور:

تأتي هذه المرحلة مباشرة بعد المرحلة السابقة أسلفنا شرحها ، و ما يميزها وجود الصراعات ونعني بذلك الصراع الداخلي و الصراع الخارجي للفرد ، فربما كان مصدر هذه الصراعات هو التفاعل بين الجوانب الذاتية و الجوانب الموضوعية لأن الفرد لديه مجموعة من الأفكار و الأهداف التي يرغب في تحقيقها (البعد الذاتي) ، في حين أن تحقيقها يتطلب منه النزول للواقع الذي يعيش فيه (البعد الموضوعي)، معتمدا في ذلك على وسائل لتحقيق هذه الأهداف و بالتالي فإن هذه المرحلة تبدأ عندما يقنع العامل نفسه بترك الحوادث و اختيار ما يعارض معايير الثقافية المألوفة و قد عرفت هذه المرحلة برفض و النفور الثقافي لأنها تجعل اختيار العامل معزولا عن معاصريه.

وينظر إلى الاغتراب في هذه المرحلة على أنه خبرة المعاناة من عدم الرضاء ويعرف ذلك من خلال التناقض بين ما هو فعلي وما هو مثالي بمعنى أن الشخص المغترب غير راضي وبالتالي يكون معارض للاهتمامات السائدة والموضوعات والقيم والمعايير. (بوتغني فريد 2013ص80)

ولعل من مظاهر الاغتراب في هذه المرحلة نذكر ما يلي: القلق، الغضب، الاستياء، الحزن، الاكتئاب، عدم التركيز في العمل لتماطل في أداء المهام، فقدان العامل للرغبة في تنمية المهارات.

4/3 مرحلة تكيف المغترب:

تعتبر مرحلة التكيف المغترب أو العزل الاجتماعية من أخطر مراحل الاغتراب ذلك أنها تعتبر نتيجة لتراكم المشاعر السلبية المختلفة للفرد في المرحلة الأولى والثانية ويمكن توضيح هذه المرحلة من خلال أبعاد المتمثلة في موقفين أساسيين للفرد وهما:

الموقف الأول: يتخذ الفرد موقفا إيجابيا فتحدث المبادرة المغتربة والتمرد والثورة

الموقف الثاني: يتخذ الفرد موقفا سلبيا من خلال الانسحاب أو الاندماج الكامل والمسايرة أو الخضوع لكل الموافق.

وهكذا فإن من أهم مظاهر للإغتراب في مرحلة التكيف المغترب هي: الإغتراب الجسد ويتمثل في الغياب عن العمل دون مبرر، رفض الثقافة السائدة بالمؤسسة، وبتراءى للعامل أن المؤسسة التي يعمل بها ليست المكان المناسب له، وهو بدوره غير كفى للعمال بها (نكران الذات، العدوانية، العداء للآخرين.... إلخ). (فيصل عباس 2008).

5- أبعاد الاغتراب الوظيفي:

للاغتراب أبعاد ميزته عن باقي الظواهر والحالات، وقد حصرها الباحثون في خمسة استلهموا بعضها من الدلالات القديمة لظاهرة الإغراب، أما البعض الآخر فقد تم التأسيس له تبعا للمعطيات العصرية التي أكسبت الظاهرة آفاقا، أضحت زوايا ينطلق منها لتحليل العواقب والأعراض الدالة عليها، ويمكن أبعاد الاغتراب الوظيفي فيما يلي:

5-1. الشعور بالعجز (انعدام القوة، فقدان السيطرة): يشير عالم الاجتماع " ميلفن سيمان" إلى أن فكرة الإحساس بضعف القدرة على التحكم أو التأثير في أحداث العمل تعود أصولها إلى فكرة الاغتراب في الماركسية المتضمنة ظروف العمال في المجتمع الرأسمالي واغتراب العامل عن عمله بأنه منفصلا عن أي معاني للمشاركة والاندماج في العمل بسبب عجزه نتيجة عوامل خارجية تتحكم في عمله. (سيمان، 1959 ص 785)، وبهذا فإن فقدان السيطرة في محيط العمل يعني في صورته البسيطة لشعور العامل بأنه غير قادر على التواصل مع الآخرين والتأثير فيهم، ولا يستطيع التحكم في واقعه بسبب فقدانه لحريته كونه يعيش تابعا لغيره، ويصبح عاجزا على اتخاذ أي قرار أو إبداء أي رأي يتعلق بمحيطة.

5-2. فقدان المعنى (اللامعنى):

من بين المحاولات الجادة للاقترب من مفهوم الاغتراب وتحديد معالمه تناول "كيرك" المصطلح اللامعنى الذي أشار إليه بأنه: "أنوع من الاغتراب الزائد "بمعنى أنه مرحلة تالية لفقدان السيطرة ومرتبت عليها، لا يكون الفرد واضحا بالنسبة أما يجب أن يعتقد فيه، وعندما تكون المستويات الدنيا من وضوح الرؤية لاتخاذ القرار غير متوفرة لدى الفرد. (شتا على المرجع السابق ص 354).

وأبانت بعض الدراسات المهمة بالإغتراب على أن هذا البعد بدا واضحاً خاصة مع التطور المستمر في مجال التصنيع وظهور التكنولوجيا والإفراط في البيروقراطية والتخصص في العمل، ومن بين هذه الأخيرة تذكر دراسة " بلونر " للبناءات البيروقراطية والتي توصل من خلالها إلى أن البناءات البيروقراطية تبدو مشجعة للشعور باللامعنى، وكذا تقسيم العمل المتزايد، إذ أن الفرد يبدو وكأنه غير مترابط عضوياً مع البناء الكلي للأدوار والنتيجة أن العامل لا يفهم مدى اتحاد النشاط وتماسكه وبالتالي يفقد إدراك الغرض من عمله. (مهيري دليلة 2011، ص73).

وفي ضوء ما تقدم يتضح لنا أن اللامعنى معناه أن العامل يفقد جوهر الأشياء المحيطة به، وتبدو الحياة لديه دون قيمة ولا معنى، في غياب الهدف والرغبة في العمل، ويصبح العامل غير قادر على التنبؤ عن نتائج السلوك في المستقبل، ومن ملامحه تذكر الغياب دون مبرر، الإهمال الواضح في العمل، اللامبالاة، غياب الأهداف... إلخ.

3-5. فقدان المعايير (اللامعيارية):

ترتبط اللامعيارية بتفكك العلاقات الاجتماعية إلتباطاً قوياً ذلك أن الناس لا يلتزمون بتطبيق القوانين والقواعد والقيم الخلقية التي تبين الحقوق والواجبات، وتحدد السلطات والمسؤوليات (عثمان عمر بن عامر 2002 ص31).

يعتبر "دوركايم" من المفكرين الذين تطرقوا إلى مفهوم الأنومي أو المعيارية من خلال العديد من مؤلفاته الخاصة عند دراسته للإنتحار، كما فرق " ميرتون " بين اللامعيارية السيكلوجية واللامعيارية السيكيولوجيا وكان لهذه التفرقة أثرها في المؤلفات النظرية والدراسات الأمبيريفية من بعده. (راغب أحمد الخطيب 2011 ص231).

ويعرف " دوركايم " اللامعيارية بأنها فقدان الإلتزام بالمعايير والقيم التي يضعها المجتمع فالفرد يشعر بالبعد والإغتراب عن مجتمعه ما يجعله يبحث عن جميع الوسائل لإشباع رغباته وتحقيق طموحاته ويلجأ للوسائل غير المشروعة للوصول إليها.

وفي نفس المنحى، يرى " سيمان " أن اللامعيارية هي الحالة التي يتوقع فيها الفرد أن السلوك المرفوض إجتماعيا أصبح مقبولا تجاه أية أهداف محددة، أو غياب الضوابط الاجتماعية. (عبد اللطيف محمد خليفة 2002 ص37).

وبهذا المعنى تفقد المعايير والقيم، داخل المنظمة قوتها الإلزامية كقاعدة تحكم سلوك العاملين، وتتضمن غياب الثقة المتبادلة بين العامل ومنظمته، لجوء العامل للوسائل غير مشروعة من أجل مصالحه الشخصية، يرفض التعليمات والقوانين لأنها أصبحت غير مجدية بالنسبة للعامل.

4-5. العزلة الاجتماعية:

يرى علماء النفس الاجتماعي أن مفهوم العزلة الاجتماعية في بيئة العمل:

- المسافة الاجتماعية التي يبتعد الفرد عنها نفسيا عن الآخرين.
- مدى دافعية الفرد للانخراط في علاقات اجتماعية.
- رفض العامل للاتصال مع الآخرين.
- السلبية في العمل ورفض العمل الجماعي
- رفض الثقافة التنظيمية السائدة
- التوقع على الذات مع الميل إلى نبذ العلاقات الاجتماعية (جماعات العمل، الرفاق وغيرها).
- نكران الذات (يترأى للعامل أنه دون قيمة في العمل، ولا مكانة له، دوره الوظيفي بلا أهمية).
- ضعف التفاعل الاجتماعي (رفض التواصل مع الآخرين لاعتقاد العامل بتجاهل الناس له، عدم الثقة فيه، عدم الاكتراث به إلخ).

5-5. التمرد:

وضمن دراسته للاغتراب في التنظيمات، قدم السيد " شتا علي " تعريفا محددا للتمرد بالقول أنه رفض الفرد لكل من الأهداف و الوسائل السائدة والبحث عن أهداف ووسائل أخرى بديلة يتوافق معها. (السيد شتا علي مرجع سابق ص 36).

وقد يكون التمرد ضد جماعة، العادات والتقاليد والقيم، المجتمع ومؤسساته، كما قد تكون أيضا ضد الذات فيلجأ الفرد إلى الانعزال عن الآخرين، بحيث يتخذ الشكل الأول الطابع الثوري الذي يسعى إلى التغيير الواقع أو رفضه فيبدي المتمرّد سلوك عنيف تجاه الآخرين سواء في العمل أو خارجه. (عبد اللطيف محمد خليفة مرجع سابق ص 32).

5-6. الإغتراب عن الذات:

يتمثل هذا النوع في الانفصال الفرد عن ذاته وعدم التطابق معها أي أنه يخلق ذاتا غير حقيقية نتيجة لتأثيرات الضغوط الاجتماعية وبما تحمله من نظم وأعلاق وتقاليد وبكل تناقضاته مما يؤدي إلى طمس الذات الحقيقية للفرد، بحيث يكون غير قادر على إيجاد الأنشطة والفعاليات التي تكافئ قدراته وإمكاناته، وهذا قد يؤدي إلى الشعور بعدم الرضا عن ذاته ويفقد صلته الحقيقية بذاته وقد يرفض كل ما يحيط به ولذلك قد يصاحبه شعور بالضيق لكل ما هو قائم حوله. (رنا ناصر صبر ص 525).

5-7. التشيؤ:

أوضح "محمود رجب" في مؤلفه المرسوم " الاغتراب" البعد الإيجابي والسلبي لظاهرة " الاغتراب" حيث ركز على الجانب السلبي للاغتراب ونقصد بذلك التشيؤ، وهذا ما تضمنته العبارة " ينظر الإنسان إلى ذاته كما لو كانت شيئا أو سلعة يطرحها للبيع"، وهذا هو الاغتراب السلبي. (محمود رجب، 1993 ص 85)، يحدث التشيؤ عندما يشعر الفرد بأنه غير متحكم في زمام أموره بل تتحكم فيه قوى خارجية مستقلة عنه، وبالتالي فقدان هويته التي هي مركز إنسانيته.

وعلى هذا النحو إذا ما أردنا ان نسقط هذا التعريف في العمل على اعتبار أن التشيؤ أحد مظاهر الإغتراب الوظيفي، فبات من المؤكد أن العامل المغترّب في حالة تشيؤ هو ذلك العامل الذي ينظر لنفسه كشيء كبقية الأشياء، كما أن كما أن المؤسسة التي يعمل فيها ليست المكان الحقيقي لوجوده، أي فاقد

لهويته التنظيمية وبصفة أدق غياب الشعور بالانتماء لهذه الأخيرة وبالتالي يرى في ذاته أنه غير مرغوب فيه، ولا يكتثر لواقعه الفعلي سوى أنه مجرد شيء. (عبد الحميد عبد الفتاح المغربي ص316).

6- أنواع الإغتراب الوظيفي:

لقد ظهرت العناصر السابقة، أن الإغتراب كظاهرة إنسانية لها مجموعة من الأبعاد تعبر عن معاناة الإنسان قديما وحديثا بغض النظر عن العوامل المؤدية إليها، فتعددت بذلك أنواع الإغتراب فنجد على سبيل المثال: الإغتراب الديني، النفسي، الاجتماعي، السياسي والثقافي، والإغتراب الوظيفي... إلخ.

وإذا ما أردنا الحديث عن الإغتراب الوظيفي فإننا نلاحظ أن الشعور بالإغتراب في العمل بات مظهرا من مظاهر المشاكل التي تشهدها التنظيمات المعاصرة، وعند هذه اللقطة تحديدا يرى "ماركس" أن الإنسان يبدو مغتربا عن ناتج عمله وفي الوقت نفسه مغتربا عن ذاته من هنا اتضح لنا أن الإغتراب الوظيفي يأتي على نوعين وهما:

6-1. الإغتراب عن الذات: يستخدم ماركس تعبير اغتراب الذات بمعنيين:

المعنى الأول: إن عمل الإنسان هو حياته، وأن إنتاجه هو حياته في شكل متموضع، ومن ثم فإنه عندما يغترب عنه فإن ذاته تغترب عنه أيضا.

أما بالنسبة للمعنى الثاني: فهو يشير إلى " انفصال الإنسان عن حياته الإنسانية الحقيقية أو الطبيعية الجوهرية، وبهذا المعنى فإن "ماركس" يقصد الإغتراب عن الذات الفقد الكلي للإنسانية، وعلى هذا المستوى يصبح اغتراب عند "ماركس" مرادفا لمعنى "نزع إنسانية الإنسان". (فيصل عباس، المرجع السابق ص205).

6-2. الإغتراب عن الآخرين:

يحدث الإغتراب الاجتماعي عندما يشعر الفرد بالانعزال عن الآخرين، فالعامل المغترب اجتماعيا يعني انعزاله عن زملائه في العمل ورؤسائه، كما يغترب العامل أيضا عن أسرته، أقاربه، أصدقائه، ومن بين المتغيرات المؤدية إلى هذا النوع من الإغتراب نجد مثلا شعور العامل بفقدان الألفة داخل وخارج محيط العمل، فقدانه السيطرة على أمور الحياة اليومية.

وهناك من يرى أن الاغتراب الاجتماعي لا يخلف كثيرا من الاغتراب الشخصي، "فإذا واجه الإنسان ذاته، فإنه يواجه الآخر، وما ينطبق على علاقة الإنسان بعمله، وناتج عمله، وبذاته ينطبق أيضا على علاقته بالإنسان الآخر، وبعمله وموضوع عمله". (فيصل عباس، نفس المرجع، ص 205).

7- الآثار السلبية للاغتراب الوظيفي:

طالما اتضح لنا، أن هناك مجموعة من العوامل والتي من شأنها أن تجعل الفرد العامل مغتربا عن عمله وبيئته التنظيمية، فإن الاغتراب لا يمكن أن يختزل من مجرد أحداث تبدو عرضية، وأمام تعدد أسباب الاغتراب الوظيفي وتنوعها بين العاملين على اختلاف مهامهم ومستوياتهم، تعاني التنظيمات من وجود مظاهر سلبية كثيرة وتختلف من تنظيم لآخر نذكر البعض منها على النحو التالي:

- ضعف الانتماء التنظيمي لدى العمال.
- شعور العامل بالوحدة وعدم الرضا في العمل.
- الشعور بالانعزال الاجتماعي.
- الشعور يعقم المعايير الاجتماعية.
- زيادة الصرعات التنظيمية داخل بيئة العمل
- انخفاض دافعية نحو العمل
- السلبية في العمل والاتكالية
- غياب روح الإبداع والابتكار
- ارتفاع معدل دوران العمل وما يحمله من تبعات (التكاليف الخفية التي تخسرهما المنظمة)
- الرضوخ والانسحاب (علي شتا، مرجع سابق، ص 262).

8- استراتيجيات مواجهة والتعامل مع الاغتراب الوظيفي:

تعتمد المنظمات على عدة استراتيجيات أو وسائل من أجل الحد من ظاهرة الاغتراب الوظيفي ومنع انتشارها داخل الوسط العمالي، لأن الاغتراب الوظيفي إذا كان عاما فذلك يؤدي إلى عواقب وخيمة تؤثر سلبا ليس فقط على الأفراد بل أيضا على المنظمة باعتبارها مجموعة من الافراد، الذي تسعى جميع

المنظمات بكل الوسائل مستخدمة جهدها إن أم يكن لقضاء على هذه الظاهرة فعل الأقل التخفيف منها، وسنذكر بعض من هذه الاستراتيجيات فيما يأتي:

8-1. مساهمة مجلس العمال والنقابات: يرى "جيمس أوتول" أن مجلس العمال هو القاعدة العمالية التي تملك الصلاحيات في أداء دورهم في تفهم قضايا العمال، وتشجيعهم على الممارسة الفعالية وإستمرار العمل المنتج بكل الوسائل مهما كانت الصعوبات، وبذلك يخلص إلى أن المجالس العمالية هي العلاج الأساسي للإغتراب.

8-2. المشاركة في اتخاذ القرارات: إن التنظيم الجيد يدل على مساهمة العمال في تكوينه وأبعاد التنظيم البيروقراطي والنشاط الذي يؤدي في غالب الأحيان إلى كساد الإنتاج وظهور روح اللامبالاة من قبل العمال، حيث تكشف دراسة "سيمان ونيل" أن مشاركة الافراد داخل المنظمة تقلل الشعور بفقد القوة، فالأعضاء المشاركين في المنظمة أقل شعورا بفقد القوة بالمقارنة بالأعضاء الغير مشاركون.

8-3. تكوين المهني: إن دخول فترات تكوينية من حين لآخر، وبعث العمال إلى مؤسسات صناعية في الدول الصناعية الكبرى، يساعد على التكيف التكنولوجي واستفادة العمال من تسيير المؤسسات العمالية المحلية، فقد قدمت نتائج بعض الدارسات أن هناك فرق جوهري بين ذوي المؤهل الجامعي الأقل شعورا بالإغتراب من ذوي المؤهل المتوسط.

8-5. تحسين بنية العمل: إن تحسين بنية العامل من توفير فترات للراحة وتحسين وتكيف الجو والتخفيف من حد الظروف السيئة من شأنه إزالة الإغتراب الوظيفي، كما أعدت بعض التغيرات في بيئة العمل من حين لآخر يجعل العامل لا يمل من بيئة عمله.

8-6. المساعدات المالية: إن تقديم بعض القروض للعمال من أجل حل المشاكل الأسرية ومساعدتهم على حل مختلف المشاكل وهذا لإعادة الاعتبار للعامل بأنه يتمتع بثقة الإدارة واهتمام المشرفين وهذا يدل على تحسين جو العمل.

8-7. توفير روح المبادرة: حيث أن ذلك زيادة على رفع القدرات المبذولة لخدمة مصالح العامل والمؤسسة من شأنه الإسهام في تنمية الوطنية العامل بالالتزام الإنتاجي والتنظيمي. (ماركس أنجلز ص355).

8-8. **تقوية علاقات العامل:** تقوية علاقة العامل بالمؤسسة وذلك من خلال إنشاء وحدة للبحوث النفسية والاجتماعية والتي من بين أهدافها دراسة مشكلات العاملين والوقوف على المصادر الخاصة بها، ودراسة هذه التغيرات يمكن أن يساعد على وضع الحلول الوقائية والعلاجية لمشكلات العاملين والعمل على تقوية عوامل الرضا والإرضاء لديهم.

خلق الانسجام بين العامل وعمله، ويتم ذلك من خلال عدة اعتبارات منها أن تكون العلاقة بين الرئيس والمرؤوسين قائمة على الاحترام المتبادل وأن يكون قوامها الود والدفء وأن يكون للعمال حضور التمثيل قوي في مجلس الإدارة والنقابة حتى يشعرون بذواتهم وبقي انتمائهم للعمال.

تقوية علاقة العامل بزملائه، وتعتمد علاقة العامل بزملائه على اعتبارين رئيسيين هما التعاون والمناقشة فضلا عن إثراء الحياة الاجتماعية داخل المؤسسة، ولن يتم ذلك إلا من خلال تعددية الأنشطة وإثرائها بالقيام بالرحلات والحفلات والمسابقات.

8-9. **تقبل العامل لمهنته:** لن يتقبل العامل المهنة إلا إذا إختار العمل الذي يناسب قدراته وميولاته واستعداداته وكذلك سماته الشخصية وهذا ما يؤدي بشعوره بالرضا عن عمله. (حمدي ياسين وآخرون، 1999).

خلاصة:

بعد هذا العرض للاغتراب نخلص إلى القول أن ظاهرة الاغتراب الوظيفي إذا هي حالة خاصة من الإضطراب، اليأس و الإحساس بالإنفصال و العجز عن الذات و عن الآخرين.

حيث يجد العامل نفسه في دائرة من العوامل التي تؤدي إلى اغترابه الوظيفي رغما عنه، محاولا الهروب من واقعه بحثا عن مخلص له أو إرضاء نازع ذاته، وقد يعد ذلك إلى التحديات الكبيرة التي يواجهها في مجتمعه أو مؤسسته، من إزاحات مستوى القيم والاعتقادات والحقائق والمبادئ إلى التحولات الإجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية التي تحدث ما تحدثه بالإنسان، فكان لهذه التحولات آثارها الوجودية على ذوات العاملين واتجاهاتهم من تشويه القيم الأنسلاخ للهوية وتكريس لموضوعية التغريب وللانتماء داخل المؤسسة.

وبما أن العمل هو عبارة عن المسرح الذي يستطيع العامل أن يمارس عليه الكثير من السلوكيات والتصرفات لتحقيق آماله وطموحاته ومساره الوظيفي، وأن العامل يقضي معظم وقته في أداء عمل معين لا بد من توفير جو الألفة والتفهم والثقة بالذات والآخرين بين المتعاملين في المؤسسة الواحدة، وعلى القائمين عليهم بتسيير شؤون العاملين وأن يراعوا أساليب القيادة الأنجح في مواجهة الإغتراب الوظيفي.

الجانِب التّطبيقي

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة.

تمهيد

- 1- الدراسة الإستطلاعية.
- 2- حدود الدراسة.
- 3- منهج الدراسة.
- 4- مجتمع وعينة الدراسة.
- 5- أدوات الدراسة.
- 6- الأساليب الإحصائية للدراسة.

تمهيد

يعتبر الجانب التطبيقي من أهم مراحل البحث ،حيث يحتوي هذا الفصل على مختلف الإجراءات المنهجية التطبيقية التي من خلالها يمكن أن نتعامل مع الجانب الميداني للدراسة ، إذ يسمح لنا بالتوصل إلى نتائج علمية دقيقة تثبت صدق فرضيات الدراسة أو نفيها.حيث سنستهل في هذا الفصل بالدراسة الإستطلاعية ، ثم نعرض الحدود الدراسة المكانية والزمنية ثم الحدود البشرية، وبعدها سنتناول المنهج المستخدم في الدراسة ، ثم يليها عنصر مجتمع و عينة الدراسة ، وبعد ذلك سنقوم بعرض أدوات جمع البيانات ونختم بعرض أساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة .

1. الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الإستطلاعية خطوة أساسية وهي من المراحل المهمة التي لا يمكن الإستغناء عنها في البحث العلمي نظرا لارتباطها بالميدان، وعلى هذا الأساس قمنا بدراسة إستطلاعية على عينة قوامها 20 عامل في الشركة الوطنية للهندسة المدنية والبناء GCB ببودواو في الفترة الممتدة ما بين 9 و16 ماي، وقد توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى:

- التعرف على الظروف والإمكانية المتوفرة في الميدان
- إكثابتنا إجرأنا للدراسة فيه
- الحصول على معلومات أولية حول المؤسسة، الوثائق وعدد العمال
- التأكد من الخصائص السيكمترية لأداة الدراسة (صدق والثبات)
- تحديد عينة ووسائل البحث
- كسر الحاجز النفسي للعمال والتقرب إليهم

2. حدود الدراسة:

يعتبر التعرف على حدود الدراسة عملية أساسية في البحث العلمي لما لها من أهمية أثناء الدراسة وهي الحدود المراد دراستها، وإجمالاً تمثلت حدود دراستنا فيما يلي:

2-1. الحدود المكانية:

ويتمثل في الشركة الوطنية للهندسة المدنية والبناء - فرع سوناطراك التي تقع في بودواو ولاية بومرداس، نشأت الشركة الوطنية للهندسة المدنية والبناء المختصرة في بلغة أجنبية (GCB) إثر إعادة هيكلة سوناطراك في 01 أوت 1981 بالمرسوم رقم 81 - 173، وتحولت إلى شركة ذات أسهم في 12 جويلية 1998، الذي يقدر رأس مالها ب: 25.000.000.000 دج مملوك بصفة كلية من قبل سوناطراك مملوك بصفة كلية من قبل سوناطراك، ليتم رفعه في 20/12/2007 إلى 7.630.000.000 دج بالمرسوم رقم 07 - 210 المؤرخ في 04/07/2007. إثر انعقاد الجمعية العامة الاستثنائية لسوناطراك في 27/12/2018 تقرر رفع رأسمال الشركة إلى 8.160.000.000 دج.

تمتلك الشركة الوطنية للهندسة المدنية والبناء أكثر من 37 سنة خبرة في مختلف مجالات البناء ووجودها ناتج عن النجاح الذي حققته بتحكمها في معظم النشاطات وكذلك النتائج القياسية التي حققتها في الانجاز والمقاوله، وكذلك المعرفة في تكنولوجيا البناء واستعمال معدات الإنتاج الحديثة وقدرات العمال ذوي الكفاءات والعاملين في أصعب الظروف كل هذا يسمح لهم ببارضاء وتحقيق رغبات الزبائن الأكثر إلحاحا وتحقيق دفاثر الشروط والعروض الأكثر طلبا وتحكما.

➤ مديريات المؤسسة الوطنية للهندسة المدنية والبناء :

1/ الإدارة العامة:

و تتمثل مهامها في ضمان البقاء , تطور و دوام استمرارية الشركة, تطوير إدراك الإستراتيجية مع معاونيتها لتطوير الشركة, تقديم مساعدات قانونية, توفير الأمن الداخلي للشركة, تحديد مخططات تطبيق إستراتيجية الشركة, تنظيم طاقم المديرين لكل مكونات الشركة, منح كل الوسائل لضمان الحفاظ على قدرات الشركة, خلق و إدارة إطار للتوجيه, المراقبة و التحسن المستمر فيما يخص الجودة, إنعاش جهود التطوير الدائم داخل الشركة, ممارسة السلطات و الامتيازات المنقولة إلى المديرين, و كذلك السلطات أو الامتيازات الممنوحة و المستعملة من طرف القانون الأساسي للشركة.و الحرص على التوازن العام وعلى تكافؤ إمكانات المؤسسة.

2/ مديرية الرقابة (التدقيق):

وتتمثل مهامها في إعداد وتقديم المخططات وبرامج التدقيق، القيم بالتدقيق في جميع هياكل وأعمال الشركة، إعداد مخطط التدخل ومسارات العمل وتحديد مستوى صعوبة العمل المهنية لمهام التدقيق، تقييم، تركيب والمصادقة على التقارير المقدمة عن كل مهمة للتدقيق فيها، اقتراح الأعمال والإجراءات المطلوبة من الرئاسة والمشاركة في إعداد وتطبيق الإجراءات التي تدخل ضمن مهام العمل.

3/ المديرية المالية

و تتمثل مهامها في الاقتراح و المشاركة في ضبط سياسيات المحاسبة و المالية للمؤسسة، دراسات الحاجات المالية للمؤسسة و المشاركة في تعبئتها، مراقبة عمليات اعداد الميزانيات، تقديم وضعيات مالية

دورية، تقديم المساعدة فيما يخص تحرير الفواتير و تغطية الديون، المراقبة الداخلية فيما يخص المحاسبة والمالية والحرص على السير الحسن لنظام تسيير الجودة.

4/ المديرية التجارية:

تعمل على التحضير و الاقتراح للمديرية العامة، السياسة التجارية للشركة بالتعاون مع الهياكل المعنية، اقتراح الاتجاهات الإستراتيجية و الأهداف المقصودة و الوسائل المستعملة بعد تحليل و تقييم لمختلف مكونات السوق مع الأخذ بعين الاعتبار خصائص وظيفة الشركة ه م ب (العملاء و المنافسة) و إمكانياتها (الوسائل البشرية و المادية و الموقع الجغرافي) ترقية صورة الشركة، تدعيم و مفاوضة العروض و العقود المرتبطة مع المديريات العامة المعنية و تقييمها، الحرص على سحب دفتر الشروط، مفاوضة العروض و العقود مع الزبائن الاحتمالين، المنافسين، الأسعار المعمول بها و الطرق المستعملة و السهر على حسن تسيير الجودة.

5/ مديرية الاستراتيجيات، التخطيط والدراسات:

قيادة الدراسات التقنية الاقتصادية بتطوير أنشطة الشركة، المساهمة في التعريف بسياسات، إستراتيجية و خطوات الشركة، ضمان متابعة الأعمال (الفروقات، الأخطاء المتعلقة بالتكاليف)، إحياء وتنسيق استخدام و التسيير لجهاز الإعلام الآلي على مستوى الشركة .

6/ مديرية الموارد البشرية:

تتكون هذه المديرية من أربعة دوائر و هي : دائرة علاقات العمل، دائرة تطوير الموارد البشرية، دائرة تسيير و مراقبة الموارد البشرية ودائرة التكوين و تتلخص فيما يلي : المساهمة في تحديد إستراتيجية تسيير الموارد البشرية في خدمة الأهداف الإجمالية للشركة، العمل على دفع أجهزة، أنظمة و أساليب و مناهج وإجراءات فيما يخص تسيير الموارد البشرية، الاختيار و التوظيف، تسيير الكفاءات و التكوين المتواصل، علاقات العمل، إعداد الميزانيات التحليلية لتسيير الموارد البشرية على المستويات من أجل تموين وتحضير المقاييس التصحيحية، الحرص على تطبيق النصوص التشريعية و القانونية و العمل على حسن سير نظام الجودة من خلال قيادة الموارد البشرية.

7/ مديرية العتاد:

تتمثل مهامها في وضع وسائل مادية تحت تصرف ورشات الانجاز طبقا للإجراءات المحددة، نقل البضائع، التموين، التموين والتخزين لقطاع الغيار، موارد مستهلكة و لوازم ضرورية للاستثمار و الصيانة لمواد التجهيزات، تطوير عمليات مردودية الأعمال، تقديم مساهمات المديرية العامة لتحديد إستراتيجية وسياسات المؤسسة حسب الأهداف المحددة، تحقيق برامج الاستثمار في مجال امتلاك أجهزة عتاد ولوازم الإنتاج لكل مؤسسة، مراقبة مهام المراقبة و التفنيش من طرف القسم المعني من خلال الشركة، الحرص على أمن العمال و ممتلكات المديرية و السهر على التسيير الحسن لنظام تسيير الجودة.

8/ مديرية الهندسة والمشتريات:

مهامها متمثلة في مفوضة وإمضاء عقود الدراسات والمتابعة للأشغال، ضمان دراسات الطرق والطوبوغرافية، الزبائن الداخليين والخارجيين، العمل على تطبيق المقاييس القانونية المعمول بها في مجال البناء، إتمام كل المهام الخاصة بأمر من الرئيس المدير العام للشركة والحرص على حسن سير نظام تسيير الجودة.

9/ مديرية البناءات المعدنية:

تعمل على تحقيق الأعمال تحضير للسياسة التجارية للشركة وتقديمها للمديرية العامة من أجل منتوجات وحدة الصقالة المعدنية والبناءات المعدنية، مراقبة تحضير العروض (استشارة الزبائن)، وضع جهاز للمراقبة العامة للعمليات، الحرص على وضع وتطبيق الإجراءات ومقاييس الصناعة والتركيب، السهر على أمن العمال وممتلكات المديرية والحرص على السير الحسن لنظام تسيير الجودة.

10/ المديرية القانونية:

اتخاذ كل تصرف قانوني من شأنه الحفاظ على حقوق المؤسسة، وتزويدها بالاستشارات القانونية اللازمة عند الحاجة، إبرام تعاقداتها، تأمينها من كل المخاطر التي قد تنتج عن أي تصرف أو إجراء قانوني إبداء الرأي فيما يقدم من المؤسسات والشركات من مشاريع أو عروض أو خدمات.

11/ مساعد الرئيس المدير العام (مكلف بتسيير الجودة):

الضمان والحفاظ على شهادة الايزو 9001، مراقبة العمليات التحسينية والتكوينية للعمال في تسيير الجودة، تسيير لوحة القيادة للنوعية ومتابعة الأعمال التصحيحية.

12/ مساعد الرئيس المدير العام (مكلف بالصحة، الأمن والمحيط):

ضمان السير الحسن لسياسة الشركة الخاصة بالأمن، الصحة والبيئة وتحقيق الأهداف المسطرة.

نشاطات المؤسسة المستقبلية وإنجازاتها: وتساهم الشركة في تنمية اقتصاد الجزائر، وهذا من خلال إنجازها لعدة مشاريع ضخمة في مختلف المجالات:

- إنجاز مسلك الخدمات
- حفر طول الخندق
- الأشغال الميكانيكية للقنوات (التلحيم، الإنحاء، التحقق، الخندقة، التجريب)
- ردم طول الخندق
- صناعة وتركيب مختلف الهياكل الحديدية للبنائيات والمخازن والورشات ... إلخ
- الشبكات المضادة للحرائق.
- صناعة الغرف الصحراوي.
- مد قنوات ذات قطر كبير لنقل المياه.
- بناء خزانات مياه ذات سعة كبيرة بالخرسانة المسلحة.

2-2. الحدود البشرية:

شملت الحدود البشرية لدراستنا جميع العمال الشركة الوطنية للهندسة المدنية والبناء والمقدر عددهم ب 15000 عاملا، وبضبط عمال الإدارة والمقدر عددهم 200 عاملا.

3.2 الحدود الزمانية:

تمثل المجال الزمني لدرستنا في الفترة التي أجري فيها البحث والتي كانت ما بين 07 مارس و13 جوان 2023.

3. منهج الدراسة:

يعتبر اختيار المنهج لدراسة خطوة أساسية في إعداد أي بحث، باعتباره جمع أوصاف ومعلومات دقيقة عن الظاهرة المدروسة كما توجد فعلا في الواقع ويعبر عنها كيفيا وكميا ويوضح خصائصها وارتباطها مع ظواهر أخرى (محمد دووادي، عبد اللطيف قنوعة، 2013، ص124). وتختلف المناهج المستخدمة باختلاف موضوع الدراسة، ونظرا لطبيعة بحثنا الذي يتضمن معرفة مدى وجود أثر لإستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإغتراب الوظيفي، اعتمدنا على المنهج الوصفي، وهو المنهج المستخدم في العلوم الإجتماعية ويقوم على الملاحظة بأنواعها المتعددة بالإضافة إلى عمليات للواقع الإجتماعي كسبيل لفهم ظواهر وإستخلاص سماته. (عبود الله، 2002، ص7).

4. مجتمع وعينة الدراسة:

4-1. مجتمع الدراسة: شمل مجتمع دراستنا جميع عمال الإدارة في الشركة الوطنية للهندسة المدنية والبناء GCB ببودواو، والمقدر عددهم 200 عامل.

4-2. عينة الدراسة: تعتبر عملية اختيار عينة الدراسة خطوة من خطوات الدراسة ذاتها والتي تستوجب ربطها بالهدف الرئيسي له، وقدرت عينة دراستنا ب (80) عامل بمختلف تصنيفاتهم في إدارة الشركة الوطنية للهندسة المدنية والبناء GCB ببودواو، تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة، وفيما يلي بعض الخصائص الشخصية لعينة دراستنا:

4-3. خصائص عينة الدراسة: سنقوم بعرض بعض خصائص عينة دراستنا المتمثلة في الجنس، السن، المستوى التعليمي الوظيفة، عدد سنوات العمل.

4-3-1. خصائص العينة حسب الجنس:

جدول 1

خصائص العينة حسب الجنس

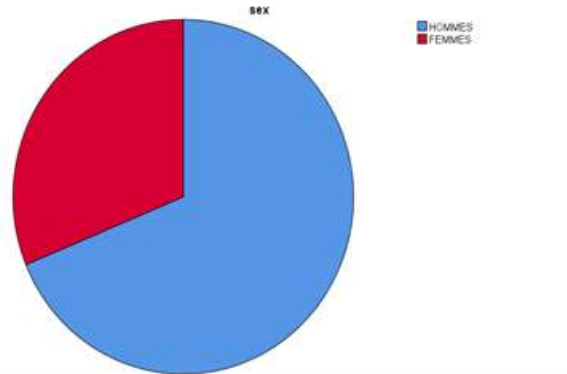
النسبة المئوية	التكرار	الفئات
68.8 %	55	ذكر
31.3 %	25	أنثى
100 %	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من الجدول رقم (1) أن أفراد عينة دراستنا أغلبهم ذكور إذ بلغت نسبتهم (68.8%) من إجمال عينة الدراسة في حين بلغت نسبة الإناث (31.3%)، وهذه النتيجة راجعة إلى العمال في المؤسسة أغلبهم ذكور، وطبيعة النشاطات المؤسسة يغلب عليها طابع التقني، واعتلاء الذكور المناصب الإدارية إما العليا أو المناصب التي تحتاج وتتطلب حركة ونشاط خارج المؤسسة، وأيضا طبيعة النشاطات والتزامات تميل إلى توظيف الذكور أكثر من الإناث، وهذا ما يوضحه الشكل الموالي:

الشكل 1:

خصائص العينة حسب الجنس



4-3-2. خصائص العينة حسب السن:

الجدول 2

خصائص العينة حسب السن

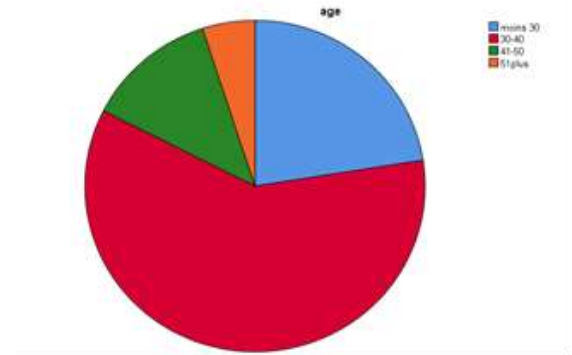
السن	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	18	22.5%
من 30 إلى 40 سنة	48	60.0%
من 41 إلى 50 سنة	10	12.5%
من 51 فما فوق	4	5%
المجموع	80	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم (2) أن أفراد العينة التي تتراوح أعمارهم بين 30 إلى 40 سنة هي أكبر فئة بنسبة 60.0%، ثم تليها فئة العمال الذين أعمارهم أقل من 30 سنة بنسبة 22.5% ثم تليها الفئة التي تتراوح أعمارهم من 41 إلى 50 سنة بنسبة 12.5% وأخيرا الفئة التي تتراوح أعمارهم من 51 فما فوق بنسبة 5%، ومن هنا نستنتج أن ميل المؤسسة على تشييب لضمان الإستقرار العمل هذا من جهة ، ومن جهة أخرى نظرا لتخصصات وفروع الحديثة للمؤسسة تقوم بتوظيف أصحاب الشهادات الحديثة و تحتاجها المؤسسة في حضرها ومخططاتها المستقبلية ، أما الفئة التي تتراوح أعمارهم من 51 فما فوق إحتلت أضعف نسبة وهذا راجع إلى خروج للتقاعد لأن ظروف العمل متعبة ، وحرص المؤسسة بالتقيد بسن معين وميل إلى إحالة البالغين سن التقاعد إلى التقاعد وفتح فرصة للكفاءات الشابة القادرة على مسايلة والانخراط في مسعى الخطط المستقبلية للمؤسسة ، وهو ما يوضحه الشكل الموالي:

الشكل 2

يوضح خصائص العينة حسب السن



3-3-4. خصائص العينة حسب المستوى التعليمي

جدول 3

خصائص العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
متوسط	2	2.5%
ثانوي	14	17.5%
جامعي	64	80.0%
المجموع	80	100%

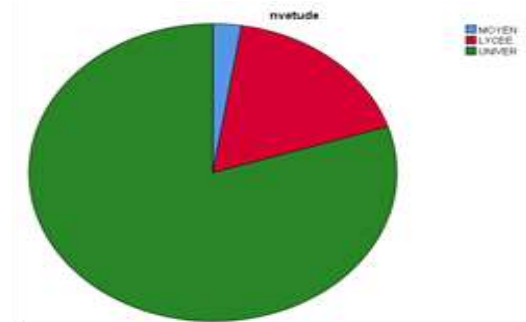
المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم (3) أن معظم عمال المؤسسة الوطنية مستوى تعليمهم هو جامعي بلغ عددهم 64 بنسبة 80.0% ثم تليها فئة العمال الثانوي الذي بلغ عددهم 14 بنسبة 17.5% وأخيرا تليها فئة العمال المتوسط الذي يصل عددهم 2 بنسبة 2.5%، وهذا راجع لالتزامات وتحديات ومستجدات المؤسسة تتطلب وتستقطب أصحاب الشهادة، الكفاءة والخبرة. والفروع الحديثة التي تتماشى مع سياسة

المؤسسة وتنويع نشاطاتها واستحواذها على السوق وتطورها والمشاركة في التنمية الشاملة، وهذا ما يوضحه الشكل الموالي:

الشكل 3

يوضح خصائص العينة حسب المستوى التعليمي



4-3-4. خصائص العينة حسب الوظيفة

الجدول 4

يوضح خصائص العينة حسب الوظيفة

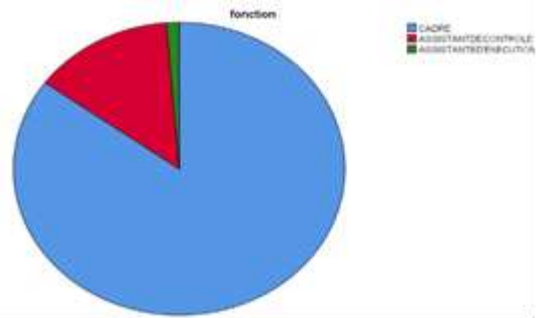
الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
إطار	68	85.0%
عون تحكم	11	13.8%
عون تنفيذ	1	1.3%
المجموع	80	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من خلال رقم الجدول (4) نجد أن فئة الإطارات إحتلت المرتبة الأولى بحيث بلغ عددهم (68) بنسبة (85.0%)، تليها فئة أعوان التحكم إذ بلغ عددهم (11) بنسبة (13.8%)، حيث جاءت الفئة الأخيرة والمتمثلة في أعوان تنفيذ إذ بلغ عددهم (1) بنسبة (1.3%) وهذا ما يدل على أن المؤسسة فرع من فروع عملاق النفط الجزائري وتحتوي على عدة مديريات تنشط في ميادين مختلفة، بالإضافة إلى كون المنصب الذي يحتله الإطار منصب حساس يتطلب شهادة عليا، وهذا ما يوضحه الشكل الموالي:

الشكل 4

يوضح خصائص العينة حسب الوظيفة



4-3-5. خصائص العينة حسب عدد سنوات العمل.

الجدول 5

يوضح خصائص العينة حسب عدد سنوات العمل

عدد سنوات العمل	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	21	26.3%
من 5 إلى 10 سنوات	34	42.5%
من 11 إلى 15 سنة	14	17.5%
من 16 سنة فما فوق	11	13.8%
المجموع	80	100%

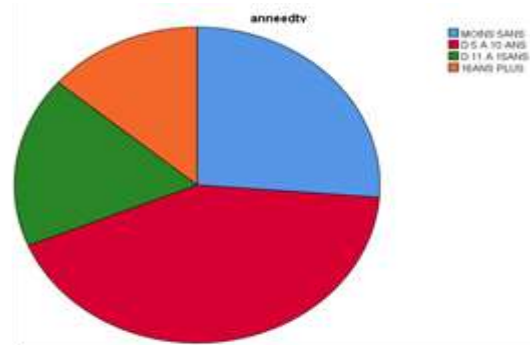
المصدر: من إعداد الطالبتين من مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول رقم (5): أن الفئة (من 5 إلى 10 سنوات) هي التي لديها أكبر نسبة (42.5%) ثم تليها الفئة (أقل من 5 سنوات) الذي بلغ عددهم (21) بنسبة (26.3%) ، و بعدها فئة من (11 إلى 15 سنة) الذي وصل عددهم (14) بنسبة (17.5%) و أخيرا فئة من (16 سنة فما فوق) الذي بلغ عددهم (11) بنسبة (13.8%) ، و هذا راجع إلى أن المؤسسة تعتمد على توظيف عمال جدد من فئة الشباب حديثي التخرج ذو الكفاءات العالية ، وهذا يعود لكون الشباب إضافة للمؤسسة فهم يعملون على تطويرها و يساعدها في تطبيق خططها المستقبلية بالإضافة إلى الجهد البدني والطاقة

الجسدية التي يتمتعون بها ، و كذلك إرتفاع نسبة التوظيف في المؤسسة و هذا ما يوضحه الشكل الموالي:

الشكل 5

يوضح خصائص العينة حسب عدد سنوات العمل



5- أدوات الدراسة

يعتبر إختيار أدوات الدراسة عملية مهمة وأساسية في إعداد أي بحث، بما تمكنه من جمع للمعلومات اللازمة للإجابة على الأسئلة البحث واختبار فروضه وقد إستخدامنا في دراستنا هاته الادوات التالية:

5-1. الاستبيان:

كونها للأنسب لطبيعة الموضوع والبحث الميداني ولجمع المعلومات والتحقق من فرضيات الدراسة، حيث يعتبر الاستبيان من أكثر الأدوات البحثية استخداما في مجال البحوث التربوية والاجتماعية، ويعرف على أنه " مجموعة من الأسئلة الإفتراضية الموجهة لعينة مماثلة لقطاع معين، فالاستبيان أحد أساليب التي تستخدم في جمع البيانات والمعلومات الأولية أو المباشرة من العينة المختارة." (عمار بوحوش ومحمود الذنبيات، 1995، ص 40).

5-1-1. تصميم الاستبيان

تم تصميم عبارات ومحاوَر الاستبيان من خلال ما تم الاطلاع عليه كإطار نظري، وكذلك الدراسات السابقة ذات صلة بالموضوع، وبعض الاستبيانات حول الموضوع، وقد تشكل استبيان بحثنا من ثلاثة اجزاء كالتالي:

- الجزء المتعلق بالبيانات الشخصية يشمل: الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيفة وعدد سنوات العمل.
- جزء متعلق باستخدامات تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ويضم (27) عبارة.
- جزء متعلق بالاغتراب الوظيفي، وتتضمن (3) محاور وهي:
 - من (28) إلى (40) بنود تقيس الاكتئاب.
 - من (41) إلى (53) بنود تقيس العزلة.
 - من (54) إلى (64) سؤال حول عدم الانتماء.

5-1-2. تنقيط الاستبيان

تم الإعتماد في تنفيذ الاستبيان على سلم ليكرت الخماسي وفق الجدول التالي :

الجدول رقم (6): يوضح التنقيط حسب سلم ليكرت الخماسي

العبارات	موافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	05	04	03	02	01

5-1-3. الخصائص السيكومترية للاستبيان: سنتأكد من خصائص السيكمترية لاستبيان الدراسة بالاعتماد على الصدق والثبات:

5-1-3-1. صدق الاستبيان: سيتم التأكد من صدق الاستبيان بالاعتماد على:

- الصدق الظاهري (صدق المحكمين): حيث تم عرض الاستبيان على عدد (07) أساتذة في تخصص علم النفس العمل والتنظيم، من أجل التأكد أولاً الصياغة اللغوية وتحديد العبارات الغامضة والغير مفهومة واقتراح بعض الأسئلة التي يرونها مناسبة وحذف الأسئلة التي يرونها غير مناسبة والنظر في مدى صلاحية الإستبانة لقياس الأهداف المرتبطة لهذه الدراسة. وانطلاقاً من آراء الأساتذة المحكمين حول الاستبيان فقد تم إعادة صياغة واستبدال بعض الأسئلة، وقد جاءت آراء المحكمين مؤيدة لصلاحية الاستبيان.

صدق المحتوى: وذلك بالاعتماد على معادلة "لوشيه" $content\ validity\ ratio$ ذات الصيغة التالية:

$$\frac{n_1 - n_2}{n}$$

ن₁: عدد الأساتذة المحكمين المجيبين بـ: نعم.

ن₂: عدد الأساتذة المحكمين المجيبين بـ: لا

ن: عدد الأساتذة المحكمين

نسبة موافقة الاساتذة المحكمين للاستبيان على محتوى الاستبيان، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول 7:

الجزء	متوسط نسبة الموافقة عن صدق المحتوى	الملاحظة
إستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال	0.96 %	موافقة عالية
الإغتراب الوظيفي	0.80 %	عالية

من خلال الجدول رقم (7) أعلاه نجد أن متوسط نسبة موافقة الأساتذة المحكمين على صدق المحتوى العبارات المتعلقة باستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال كان حوالي 0.96 % في حين بلغت

نسبة الموافقة المتعلقة بلاغتراب الوظيفي حوالي 0.80 %، وإجمالاً نسبة موافقة المحكمين للإستبيان كانت مرتفعة.

2.3.2.5. ثبات الاستبيان:

يقصد بثبات الإستبيان ضمان الحصول على نفس النتائج تقريباً إذا أعيد تطبيقه عدة مرات على نفس العينة، وتحت ظروف مشابهة ومماثلة.

وقد تم الإعتماد على معامل الثبات "ألفا كرونباخ" لمعرفة ثبات فقرات الإستبيان، كما هو موضح في الجداول التالية:

جدول 8

يوضح ثبات ألفا كرونباخ

العينة	المقياس	قيمة ألفا كرونباخ
80	تكنولوجيا الإعلام والاتصال	0.67
	الشعور بالإكتئاب	0.78
	الشعور بالعزلة	0.74
	الشعور بعدم الإنتماء	0.67

من خلال الجدول رقم (8) يتضح أن قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ قد بلغ 0.78 في البعد الثاني الخاص بأثر إستخدام تكنولوجيا الإعلام و الإتصال بشعور العمال بالإكتئاب فكان هو أعلى نسبة ، ثم يليه البعد الثالث الذي يمثل أثر إستخدام تكنولوجيا الإعلام و الإتصال بشعور العمال بالعزلة فقد بلغ 0.74 ، أما البعد الأول الذي يمثل أثر إستخدام التكنولوجيا الإعلام و الإتصال في إغتراب الوظيفي للعمال و البعد الرابع الذي يمثل أثر إستخدام التكنولوجيا الإعلام و الإتصال بشعور العمال بعدم الإنتماء فقد بلغا نفس النسبة المقدرة ب 0.67 ، و من هذا يتبين أنها تمثل قيم جيدة لثبات الإستبيان مما يشير إمكانية ثبات النتائج التي تفسر عنها أداة الدراسة عند تطبيقها و هو قابل للتطبيق على العينة الأساسية .

2.4 الملاحظة:

هي عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظواهر والمشكلات والأحداث ومكوناتها المادية والبيئية، ومتابعة سيرها واتجاهاتها وعلاقتها بأسلوب علمي منظم ومخطط وهادف، بقصد التفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات والتنبؤ بسلوك الظاهرة وتوجيهها لخدمة أغراض الإنسان وتلبية احتياجاته. (ربحي مصطفى، عثمان محمد غنيم، 2000 ص 73).

قمنا بإختيار الملاحظة المفتوحة وتعني بجميع المعلومات والبيانات الخاصة بموضوع معين، فطبنا الملاحظة على طريقة وكيفية تعامل العمال مع وسائل الإعلام والاتصال، وملاحظة سلوك العمال وتفاعلهم فيما بينهم بهدف معرفة طبيعة العلاقات المتبادلة بين العمال.

3.4 المقابلة:

يقصد بالمقابلة تلك الوسيلة المستعملة لدراسة سلوك فرد أو مجموعة أفراد، للحصول على الإجابة للأسئلة، لذلك قمنا بإختيار المقابلة الاستفسارية، فالبدائية كانت من أجل جلب معطيات حول طريقة العمل والآثار المترتبة عليها، ومعرفة نوع وسائل التكنولوجيا المستخدمة وما تترتب عنها من آثار إيجابية وسلبية على العامل، وأجريت هذه المقابلة مع رئيس مصلحة مديرية المؤسسة البترولية.

تليها المقابلة التي كانت مع العمال، وتدور في سياقها العام حول موضوع إستخدام التكنولوجيا وكانت على شكل سؤال جواب.

6. الأساليب الإحصائية المستعملة في الدراسة:

بعد استرجاعنا للاستبيان، قمنا بتفريغ المعلومات وتبويبها وذلك بالاستعانة على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية **spssV25** وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- النسب المئوية والتكرارات لوصف عينة الدراسة.
- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لحساب خصائص العينة، وتحليل إجابات أفراد عينة البحث حول محاور الاستبيان وبنوده.
- معامل الفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان.

- معادلة لوشيه لقياس صدق محتوى عبارات الاستبيان.
- معامل الإنحدار الخطي البسيط لمعرفة مدى وجود أثر لاستخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الاغتراب الوظيفي.

الفصل الخامس

عرض وتحليل نتائج الدراسة

تمهيد

1- الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة

1.1- الإحصاء الوصفي لمتغير استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال

1.2- الإحصاء الوصفي لمتغير الاكتئاب

1.3- الإحصاء الوصفي لمتغير العزلة

1.4- الإحصاء الوصفي لمتغير عدم الانتماء

2- عرض و تحليل نتائج الفرضية

1-2 - عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى

2-2 - عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية

3-2 - عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة

4-2 - عرض وتحليل نتائج الفرضية العامة

خلاصة

تمهيد:

يتم في هذا الفصل عرض و تحليل نتائج الدراسة خطوة مهمة في موضوع دراستنا، حيث سنقوم بإستعراض الإحصاءات الوصفية لإجابات أفراد عينة الدراسة، ثم عرض و تحليل نتائج الفرضية الأولى ، عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية ، عرض و تحليل نتائج الفرضية الثالثة ، عرض و تحليل نتائج الفرضية العامة .

1-الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة :

سنتطرق في هذا العنصر للإحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة من خلال استعراض النسب المئوية، التكرارات، الانحراف المعياري والمتوسط الحسابي لعبارات متغير الدراسة

1-1 الإحصاء الوصفي لمتغير استخدام تكنولوجيا الإعلام و الإتصال :

جدول 9

يوضح الإحصاء الوصفي لمتغير استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال

رقم العبارة	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		الانحراف المعياري	متوسط الحسابي	الرتبة
	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار			
1	19	23.8	53	66.3	3	3.8	5	6.3	0	0	0.72	4.07	6
2	23	28.7	45	56.3	10	12.5	2	2.5	0	0	0.71	4.11	4
3	32	40.0	41	51.2	5	6.3	2	2.5	0	0	0.99	4.06	7
4	17	21.3	47	58.8	12	15.0	4	5.0	0	0	0.75	3.96	13
5	32	40.0	41	51.2	5	6.3	2	2.5	0	0	0.69	4.28	1
6	22	27.5	45	56.3	7	8.8	6	7.5	0	0	0.81	4.03	9
7	25	31.3	46	57.5	7	8.8	2	2.5	0	0	0.68	4.17	2
8	19	23.8	37	46.3	18	22.5	6	7.5	0	0	0.86	3.86	16
9	24	30.0	42	52.5	7	8.8	6	7.5	1.3	1	0.89	4.02	10

18	3.81	0.94	1.3	1	10.0	8	17.5	14	48.8	39	22.5	18	10
14	3.93	0.93	3.8	3	3.8	3	12.5	10	55.0	44	25.0	20	11
3	4.13	0.74	0	0	5.0	4	6.3	5	58.8	47	30.0	24	12
15	3.87	0.98	1.3	1	12.5	10	10.0	8	50.0	40	26.3	21	13
17	3.85	0.91	1.3	1	8.8	7	16.3	13	51.2	41	22.5	18	14
23	3.56	1.02	1.3	1	17.5	14	23.8	19	38.8	31	18.8	15	15
24	3.48	1.07	3.8	3	16.3	13	25.0	20	37.5	30	17.5	14	16
4	4.11	5.85	2.5	2	18.8	15	22.6	18	42.5	34	13.8	11	17
5	4.10	4.63	2.5	2	12.5	10	28.8	23	36.3	29	20.0	16	18
20	3.77	0.96	3.8	3	6.3	5	18.8	15	51.2	41	20.0	16	19
22	3.65	1.03	5.0	4	6.3	5	27.5	22	41.3	33	20.0	16	20
24	3.48	1.10	6.3	5	13.8	11	20.0	16	45.0	36	15.0	12	21
19	3.78	2.30	3.8	3	13.8	11	22.6	18	43.8	35	16.3	13	22
21	3.75	0.97	2.5	2	8.8	7	2.32	18	46.3	37	21.3	17	23
8	4.05	0.80	1.3	1	2.5	2	15.0	12	52.5	42	28.7	23	24

12	3.98	0.84	1.3	1	2.5	2	21.3	17	46.3	37	28.7	23	25
25	3.18	1.22	10.0	8	20.0	16	27.5	22	26.3	21	16.3	13	26
11	4.01	0.94	2.5	2	2.5	2	21.3	17	38.8	31	35.0	28	27

مصدر من إعداد الطالبتين بالإعتماد برنامج الإحصائية SPSS V.25

من خلال الجدول رقم (9) أعلاه نجد العبارة " تستعمل أجهزة تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تطوير عمل المؤسسة " التي إحتلت الرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 4.28 و إنحراف المعياري قدره 0.69 ، ثم تليها العبارة " تتوفر المؤسسة على شبكة الأنترنت " التي إحتلت الرتبة الثانية لمتوسط حسابي قدره 4.17 و إنحراف المعياري قدره 0.68 ، تليها العبارة تسهل الشبكات الإنتقال السهل والسريع للمعلومات داخل المؤسسة" و التي إحتلت الرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره 4.13 و إنحراف معياري قدره 0.74 ، وتليها العبارتين اللتان إحتلتا الرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 4.11 " تعمل أجهزة تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على ضمان مصدقية العمل" التي قدر إنحراف معيارها ب 0.71 والعبارة " توفر المؤسسة طرق وأساليب تقنية حديثة في عملية الإتصال الداخلية" الذي قدر معيارها ب 5.85، وتليها العبارة التي إحتلت الرتبة الخامسة " توفر المؤسسة طرق و أساليب تقنية حديثة في عملية الإتصال الخارجية" التي قدر متوسط حسابها ب 4.10 و الإنحراف المعياري قدره 4.63 ، ثم تليها العبارة " تستخدم المؤسسة أجهزة تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في عرض خطوات العمل " التي إحتلت الرتبة السادسة بمتوسط حسابي 4.07 والإنحراف المعياري 0.72 ، وتليها العبارة "تقلل أجهزة تكنولوجيا المعلومات و الإتصال من الوقت المطلوب في العمل" التي إحتلت الرتبة السابعة بمتوسط حسابي 4.06 والإنحراف المعياري 0.99 ، ثم تأتي العبارة " يوجد تأثير إيجابي لتكنولوجيا الإعلام والإتصال الحديثة في إنتاجية المؤسسة " التي إحتلت الرتبة الثامنة بمتوسط حسابي 4.05 والإنحراف المعياري قدره 0.80، وتليها العبارة " تتوفر المؤسسة على شبكة داخلية للأنترنت " التي إحتلت الرتبة التاسعة بمتوسط حسابي قدره 4.03 والإنحراف المعياري قدره 0.81، ثم تليها العبارة " تعمل الشبكات على النقل السريع للمعلومات " التي إحتلت الرتبة العاشرة بمتوسط حسابي 4.02 ، و إنحراف معياري 0.89 ، و تأتي العبارة "يؤدي إبتخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال إلى الزيادة في ربحية المؤسسة " التي إحتلت الرتبة

الحادي عشر الذي قدر متوسط الحساب ب 4.01 والانحراف المعياري 0.94 ، و ثم العبارة " توظف المؤسسة أفراد مؤهلين في إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي إحتلت الرتبة الثاني عشر بمتوسط حسابي قدره 3.98 و إنحراف معياري قدره 0.84، و ثم تليها العبارة رقم " تلجأ المؤسسة إلى إستخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات و الإتصال لمعالجة العقبات التي تصادفك في العمل" التي إحتلت الرتبة الثالثة عشر بمتوسط حسابي قدره 3.96 و إنحراف معياري قدره 0.75، و تليها العبارة " تستخدم المؤسسة برمجيات متعددة لغرض تنظيم وظائفها" التي إحتلت الرتبة الرابعة عشر بمتوسط حسابي 3.93 وإنحراف معياري قدره 0.93 ، وتليها العبارة " تستخدم المؤسسة برمجيات لتتيح لموظفين الوصول إلى الوثائق لأداء مهامها " التي إحتلت الرتبة الخامسة عشر بمتوسط حسابي 3.87 و الإنحراف المعياري 0.98 ، وتليها العبارة " تعمل المؤسسات على ربط شبكات إتصال مع مختلف المتعاملين " التي إحتلت الرتبة السادسة عشر بمتوسط حسابي قدره 3.86 و إنحراف معياري قدره 0.86 ، وتأتي العبارة " تستخدم المؤسسة برمجيات تمتاز ببساطتها لتسهيل إستخدامها من قبل العاملين " التي إحتلت الرتبة السابعة عشر بمتوسط حسابي قدره 3.85 و إنحراف معياري قدره 0.91 ، وتليها العبارة " تعمل الشركات على ربط المؤسسة بمؤسسات الأخرى " التي إحتلت الرتبة الثامنة عشر بمتوسط حسابي قدره 3.81 و الإنحراف المعياري قدره 0.94 ، و تأتي العبارة " تعتمد المؤسسة في إيجاد الحلول في المشاكل التي تواجهها فيما يخص تقنية و وسائل التكنولوجيا" التي إحتلت الرتبة التاسعة عشر بمتوسط حسابي 3.78 و إنحراف معياري 2.30 ، و تليها العبارة " تستخدم تكنولوجيا المعلومات في جميع أقسام المؤسسة " إحتلت الرتبة العشرون بمتوسط حسابي قدره 3.77 وإنحراف معياري قدره 0.96 ، و ثم العبارة " تعمل تقنيات الأمن المعلوماتي على تخفيض مخاطر الإستخدام لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال " والتي إحتلت الرتبة الواحد وعشرون بمتوسط حسابي 3.75 وإنحراف معياري 0.97 ، و ثم العبارة " تعمل نظم المعلومات على تجميع ومعالجة وبثها عبر الشبكات الإتصالية " وإحتلت الرتبة إثنائي وعشرون بمتوسط حسابي قدره 3.65 وإنحراف معياري 1.03 ، وتليها العبارة " تعتمد المؤسسة في عمليات التخطيط على برمجيات حديثة " حيث إحتلت الرتبة الثالثة وعشرون بمتوسط حسابي 3.56 وإنحراف معياري 1.02 ، و ثم العبارتين الذي قدر متوسط حسابهما بـ 3.48 " تعتمد المؤسسة بالإعتماد على تقارير دورية في العمل على برمجيات محينة " الذي قدر إنحراف معيارها ب 1.07 والعبارة " يسمح نظام العمل الإلكتروني بالدخول إليه عبر شبكة الانترنت من خارج العمل " الذي قدر إنحراف معيارها ب 1.10 حيث إحتلتا الرتبة الرابعة والعشرون ، وتليها العبارة " توفر المؤسسة برامج تدريبية للعاملين في

مجال التكنولوجيا المعلومات و الإتصال" التي إحتلت الرتبة الخامسة والعشرون بمتوسط حسابي قدره 3.18 و الإنحراف معياري 1.22 .

1-2. الإحصاء الوصفي لمتغير الإكتئاب:

جدول 10

يوضح الإحصاء الوصفي لمحور الإكتئاب:

رقم العبارة	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة
	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار			
28	16	20.0	26	32.5	14	17.5	21	26.3	3	3.8	1.18	3.38	2
29	11	13.8	32	40.0	15	18.8	20	25.0	2	2.5	1.08	3.37	3
30	4	5.0	15	18.8	16	20.0	39	48.8	6	7.5	1.03	2.65	8
31	10	12.5	11	13.8	18	22.5	32	40.0	9	11.3	1.20	2.76	5
32	35	43.8	40	50.0	4	5.0	0	0	1	1.3	0.69	4.35	1
33	9	11.3	7	8.8	21	26.3	35	43.8	8	10.0	1.13	2.67	7
34	13	16.3	11	13.8	23	28.7	24	30.0	9	11.3	1.24	2.93	4
35	4	5.0	4	5.0	19	23.8	37	46.3	16	20.0	1.00	2.28	11
36	6	7.5	12	15.0	16	20.1	30	37.5	16	20.0	2.48	2.76	5
37	2	2.5	6	7.5	16	20.0	33	41.3	23	28.7	1.00	2.13	12

38	3	3.8	19	23.8	18	22.5	30	37.5	10	12.5	1.08	2.68	6
39	4	5.0	15	18.8	15	18.8	34	42.5	12	15.0	1.11	2.56	9
40	7	8.8	9	11.3	15	18.8	29	36.3	20	25.0	1.23	2.42	10

مصدر من لإعداد الطالبتين بالإعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية SPSS V.25

من خلال الجدول رقم (10) أعلاه نجد أن العبارة "أهتم بتنمية مهاراتي في العمل" احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.35 وإنحراف معياري قدره 0.69، وتليها العبارة "أحتاج إلى جهد إضافي لأداء مهامي" والتي احتلت المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره 3.38 وإنحراف معياري قدره 1.18، و ثم العبارة "أشعر بالتعب والإرهاق عند تادية مهامي" والتي احتلت المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره 3.37 وإنحراف معياري قدره 1.08، وتليها العبارة "مستقبلي المهني يبدو غامضا" التي احتلت المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 2.93 وإنحراف معياري قدره 1.24، وتليها العبارتين بمتوسط حسابي قدره 2.76 "أشعر أن مكانتي المهنية تتدهور بإستمرار" التي قدر الإنحراف معيارها 1.20 والعبارة "أشعر بكثرة النسيان و قل التركيز في العمل" الذي قدر إنحراف معيارها ب 2.48 حيث احتلتا المرتبة الخامسة، وتليها العبارة "غالبا ما أقع في الأخطاء في العمل" التي احتلت المرتبة السادسة بمتوسط حسابي 2.68 وإنحراف معياري 1.08، و ثم العبارة "أعجب جدا لدرجة لا أستطيع العمل" حيث احتلت المرتبة السابعة بمتوسط حسابي قدره 2.67 وإنحراف معياري 1.13، وتليها العبارة "أشعر بالملل أثناء تأدية مهامي" التي احتلت المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي قدره 2.65 وإنحراف معياري 1.03، و ثم العبارة "لدي الرغبة في النوم بإستمرار" احتلت المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي قدره 2.56 وإنحراف معياري 1.11، وتليها العبارة "أفكر بإستمرار في الإنقطاع عن العمل" احتلت المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي قدره 2.42 وإنحراف معياري 1.23، وتأتي العبارة "أشعر بفقدان الرغبة في الأكل" احتلت المرتبة الحادية عشر بمتوسط حسابي قدره 2.28 والإنحراف معياري قدره 1.00، و تليها العبارة "أشعر بالرغبة في البكاء بإستمرار في العمل" احتلت المرتبة الثانية عشر بمتوسط حسابي 2.13 وإنحراف معياري قدره 1.00.

3-1. الإحصاء الوصفي لدراسة العزلة:

جدول 11

يوضح الإحصاء الوصفي لمحور العزلة:

العبارة	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		الانحراف المعياري	متوسط الحسابي	الترتبة
	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار			
41	3	3.8	14	17.5	9	11.3	42	52.5	12	15.0	1.06	2.42	10
42	3	3.8	16	20.0	19	23.8	30	37.5	12	15.0	1.08	2.60	8
43	6	7.5	22	27.5	23	28.7	25	31.3	4	5.0	1.04	3.01	5
44	10	12.5	32	40.0	12	15.0	21	26.3	5	6.3	1.16	3.26	3
45	5	6.3	13	16.3	17	21.3	32	40.0	13	16.3	1.13	2.56	9
46	7	8.8	21	26.3	15	18.8	30	37.5	7	8.8	1.15	2.88	7
47	6	7.5	31	38.8	18	22.5	19	23.8	6	7.5	1.10	3.15	4
48	2	2.5	9	11.3	14	17.5	42	52.5	13	16.3	0.96	2.31	12
49	2	2.5	12	15.0	16	20.1	38	47.5	12	15.0	4.53	2.91	6
50	26	32.5	46	57.5	4	5.0	2	2.5	2	2.5	0.82	4.15	1
51	26	32.5	41	51.2	9	11.3	2	2.5	2	2.5	0.87	4.08	2
52	4	5.0	7	8.8	14	17.5	44	55.0	11	13.8	0.99	2.36	11
53	3	3.8	6	7.5	19	23.8	37	46.3	15	18.8	0.98	2.31	12

مصدر من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية SPSS V.25

من خلال الجدول رقم (11) أعلاه نجد أن العبارة "أقوم بمساعدة زملائي في العمل" إحتلت الترتيب الأولى بمتوسط حسابي قدره 4.15 و إنحراف معياري 0.82 ، و تليها العبارة "أهتم بتنمية و إشباع طموحاتي في العمل" إحتلت الترتيب الثانية بمتوسط حسابي قدره 4.08 و إنحراف معياري 0.87 ، وتليها العبارة "أفضل الابتعاد عن التجمعات في العمل" إحتلت الترتيب الثالثة بمتوسط حسابي قدره 3.26 و إنحراف معياري قدره 1.16 ، و ثم العبارة "مشاركتي في النشاطات الإجتماعية في العمل محدودة"

إحتلت الرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدره 3.15 وإنحراف معياري 1.10 ، و ثم العبارة " أجد رأيي في العمل تختلف عن آراء زملائي في العمل " تحتل الرتبة الخامسة بمتوسط حسابي 3.01 و إنحراف معياري 1.04 ، و تأتي العبارة " غياب التفاعل بيني و بين زملاء أثناء تأدية المهام " إحتلت الرتبة السادسة بمتوسط حسابي قدره 2.91 و إنحراف معياري 4.53 ، و ثم العبارة " تواصلتي مع زملائي في العمل محدود " إحتلت الرتبة السابعة بمتوسط حسابي قدره 2.88 و إنحراف معياري 1.15 ، وتليها العبارة " أميل إلى الانفراد بنفسني في أغلب الأوقات في العمل " إحتلت الرتبة الثامنة بمتوسط حسابي قدره 2.60 و إنحراف معياري 1.08 ، و ثم العبارة " علاقتي مع زملائي لا تتسم بالثقة " إحتلت الرتبة التاسعة بمتوسط حسابي قدره 2.56 وإنحراف معياري 1.13 ، وتليها العبارة " من الصعب بناء علاقات مع زملائي في العمل " إحتلت الرتبة العاشرة بمتوسط حسابي قدره 2.42 و إنحراف معياري قدره 1.06 ، و ثم العبارة " أشعر بالعزلة في المحيط الذي أعمل فيه " إحتلت الرتبة الحادي عشر بمتوسط حسابي قدره 2.36 و إنحراف معياري 0.99 ، و تليها العبارتين بمتوسط حسابي قدره 2.31 " أشعر بضعف القدرة على الإلتزامي بالقيم السائدة في محيط عملي " و قدر إنحراف معيارها ب 0.96 والعبارة " أضطر إلى تأدية المهام الموكلة إليا في أماكن بعيدة عن مقر إقامتي مما يشعرني بالغبرة " الذي قدر إنحراف معيارها 0.98 والتي إحتلتا الرتبة الثانية عشر .

1-4. الإحصاء الوصفي لمحور عدم الإلتزام

جدول 12

يوضح الإحصاء الوصفي لمحور عدم الإلتزام

رقم العبارة	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		الانحراف المعياري	متوسط الحسابي	الرتبة
	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار			
54	35	43.8	39	48.8	4	5.0	2	2.5	0	0	0.69	4.33	1
55	19	23.8	36	45.0	19	23.8	5	6.3	1	1.3	0.90	3.83	5
56	15	18.8	49	61.3	11	13.8	4	5.0	1	1.3	0.79	3.91	3
57	5	6.3	4	5.0	6	7.5	43	53.8	22	27.5	1.05	2.08	11
58	4	5.0	18	22.5	32	40.0	14	17.5	12	15.0	1.09	2.85	9

2	4.05	0.87	1.3	1	3.8	3	16.3	13	46.3	37	32.5	26	59
7	3.68	1.07	6.3	5	7.5	6	17.5	14	48.8	39	20.0	16	60
8	3.50	1.10	7.5	6	10.0	8	22.5	18	45.0	36	15.0	12	61
4	3.85	0.95	3.8	3	3.8	3	20.0	16	48.8	39	23.8	19	62
6	3.81	1.01	6.3	5	3.8	3	13.8	11	55.0	44	21.3	17	63
10	2.42	1.15	22.5	18	36.3	29	25.0	20	8.8	7	7.5	6	64

مصدر من لإعداد الطالبتين بالإعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية SPSS V.25

من خلال الجدول رقم (12) علاه نجد أن العبارة " أهتم بإرتقائي في العمل " إحتلت الرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 4.33 وإنحراف معياري قدره 0.69 ، و تليها العبارة " أرى أن ما حصلت عليه من مزايا مهنية يعتبر من حقوقي " إحتلت الرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره 4.05 وإنحراف معياري 0.87، و ثم العبارة " أبالي بالمواعيد المتعلقة بأنشطة المؤسسة " إحتلت الرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره 3.91 وإنحراف معياري 0.79 ، وتليها العبارة " أتحصل على المعلومات الهامة التي تخص عملي " إحتلت الرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدره 3.85 و إنحراف معياري 0.95 ، و ثم العبارة " أهتم بأنشطة المؤسسة " إحتلت الرتبة الخامسة بمتوسط حسابي قدره 3.83 وإنحراف معياري 0.90 ، وتليها العبارة "أشارك في القرارات التي تخص عملي " إحتلت الرتبة السادسة بمتوسط حسابي قدره 3.81 وإنحراف معياري 1.01، و ثم العبارة " أتمتع بصلاحيات الكافية ، للقيام بالمسؤوليات الملقاة على عاتقي " إحتلت الرتبة السابعة بمتوسط حسابي قدره 3.68 وإنحراف معياري 1.07 ، و ثم العبارة " تؤخذ إقتراحتي في إتخاذ القرارات بعين الإعتبار " حيث إحتلت الرتبة الثامنة بمتوسط حسابي قدره 3.50 وإنحراف معياري 1.10 ، وتليها العبارة " أكون راضي عن تنفيذ القرارات التي لم أشارك في صنعها " إحتلت الرتبة التاسعة بمتوسط حسابي قدره 2.85 وإنحراف معياري 1.09 ، ثم العبارة " أشعر بالتهميش نتيجة إحتكار المعلومات حسب المركز " إحتلت الرتبة العاشرة بمتوسط الحسابي قدره 2.42 وإنحراف معياري 1.15، وأخيرا العبارة " أتأخر عن الحضور للعمل بصفة متكررة " إحتلت الرتبة الحادية عشر بمتوسط حسابي قدره 2.08 و إنحراف معياري 1.05 .

2- عرض و تحليل نتائج الفرضيات :

1-2. عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى:

نصت الفرضية الأولى لدرستنا على وجود أثر لإستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في شعور العمال بالاككتاب، وللتأكد من هذا تم الإعتماد على الإنحدار الخطي البسيط، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول 13

يوضح نتائج الانحدار بالنسبة للفرضية الأولى

الأثر	قيمة F المجدولة	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة	الدلالة الإحصائية
استخدام التكنولوجيا الاعلام والاتصال الاكتتاب	3.96	3.64	0.05	0.06

- مستوى الدلالة 0.05

- قيمة F المجدولة 3.96

من خلال الجدول رقم (13) أعلاه نجد أن قيمة الدلالة الإحصائية بلغت 0.06 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 ، كما أن قيمة (F) المحسوبة و التي قدرت ب 3.64 أصغر من قيمة (F) المجدولة و التي تبلغ 3.96 وبالتالي فإن الفرضية الأولى لدراستنا والتي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإستخدام تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في شعور العمال بالإكتتاب لعمال الشركة الوطنية للهندسة المدنية و البناء ببودواو لم تتحقق، و بالتالي نقبل بالفرضية الصفرية التي مفادها لا يوجد أثر لإستخدام تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في شعور العمال بالإكتتاب .

2-2 عرض و تحليل نتائج الفرضية الثانية :

نصت الفرضية الثانية لدرستنا على على وجود أثر لإستخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال في شعور العمال بالعزلة وللتأكد من هذا تم الإعتماد على الإنحدار الخطي البسيط والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول 14

يوضح نتائج الانحدار بالنسبة للفرضية الثانية

أثر	قيمة F المجدولة	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة	الدلالة الإحصائية
استخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال	3.96	0.57	0.05	0.45
العزلة				

-مستوى الدلالة 0.05

- قيمة F المجدولة 3.96

من خلال الجدول رقم (14) أعلاه نجد أن قيمة الدلالة الإحصائية بلغت 0.45 وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05، كما أن قيمة (F) المحسوبة والتي قدرت ب 0.57 أصغر من قيمة (F) المجدولة والتي تبلغ 3.96. وبالتالي فإن الفرضية الثانية لدراستنا والتي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإستخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال في شعور العمال بالعزلة لعمال المؤسسة الوطنية للهندسة المدنية والبناء ببودواو لم تتحقق، وبالتالي نقبل بالفرضية الصفرية التي مفادها لا يوجد أثر لإستخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال في شعور العمال بالعزلة.

3-2. عرض وتحليل النتائج للفرضية الثالثة:

نصت الفرضية الثالثة لدرستنا على وجود أثر لإستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في شعور العمال بعدم الانتماء وللتأكد من هذا تم الإعتماد على الإنحدار الخطي البسيط والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول 15

يوضح نتائج الانحدار بالنسبة للفرضية الثالثة:

الأثر	قيمة F المجدولة	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة	الدلالة الإحصائية
استخدام التكنولوجيا الإعلام والاتصال	3.96	1.08	0.05	0.30
عدم الانتماء				

-مستوى الدلالة 0.05

-قيمة F المجدولة 3.96

من خلال الجدول رقم (15) أعلاه نجد أن قيمة الدلالة الإحصائية بلغت 0.30 وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05 ، كما أن قيمة (F) المحسوبة والتي قدرت ب 1.08 أصغر من قيمة (F) المجدولة والتي تبلغ 3.96 و بالتالي فإن الفرضية الثالثة لدراستنا والتي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإستخدام تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في شعور العمال بعدم الإنتماء لعمال المؤسسة الوطنية للهندسة المدنية و البناء ببودواو لم تتحقق، و بالتالي نقبل بالفرضية الصفرية التي مفادها لا يوجد أثر لإستخدام تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في شعور العمال بعدم الإنتماء .

4-2. عرض وتحليل نتائج الفرضية العامة:

نصت الفرضية العامة لدرستنا على وجود أثر لإستخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في الاغتراب الوظيفي لعمال المؤسسة الوطنية للهندسة المدنية والبناء ببودواو، و للتأكد من هذا تم الإعتماد على الإنحدار الخطي البسيط و النتائج موضحة في الجدول التالي :

جدول 16

يوضح نتائج الانحدار بالنسبة للفرضية العامة:

الأثر	قيمة F المجدولة	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة	الدلالة الإحصائية
استخدام التكنولوجيا الاعلام والاتصال الاغتراب الوظيفي	3.96	0.00	0.05	0.99

-مستوى الدلالة 0.05

-القيمة المجدولة 3.96

من خلال الجدول رقم (16) أعلاه نجد أن قيمة الدلالة الإحصائية بلغت 0.99 وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05 كما أن قيمة (F) المحسوبة والتي قدرت ب 0.00 أصغر من قيمة (F) المجدولة والتي تبلغ 3.96 و بالتالي فإن الفرضية العامة لدراستنا والتي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإغتراب الوظيفي لعمال المؤسسة الوطنية للهندسة المدنية والبناء ببودواو لم تتحقق، و بالتالي نقبل بالفرضية الصفرية التي مفادها لا يوجد أثر لإستخدام تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في شعور العمال بالإغتراب الوظيفي .

خلاصة:

من خلال هذا الفصل تم عرض و تحليل البيانات الميدانية في جداول، بإعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية SPSS V.25، و قمنا بتحليل المعطيات التي تم الحصول عليها، و التي في ضوئها سنقوم بالتفسير و المناقشة في الفصل الموالي.

الفصل السادس

تفسير ومناقشة نتائج الدراسة

- 1- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى
- 2- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية
- 3- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة
- 4- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية العامة
- 5- الاستنتاج العام للدراسة
- 6- اقتراحات الدراسة

1- تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الأولى:

توصلت نتائج الفرضية الأولى لدراستنا إلى عدم وجود أثر استخدام تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في شعور العمال بالإكتئاب ، حيث بلغت الدلالة الإحصائية 0.06 وهي أكبر من مستوى دلالة 0.05 ويمكن إرجاع هذا إلى برمجة المؤسسة لدورات تكوينية للعمال على استخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال لتسهيل وتكيف العمال مع العمل ، و كما يرجع كذلك إلى تعود العمال على إستعمال وسائل التكنولوجيا بكل أنواعها وعدم تأثيرها على الصحة النفسية للعامل ، كما تعمل المؤسسة على أمن صحة العامل عن طريق تخفيض مخاطر استخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال، وقد إتفقت نتائج دراستنا مع نتائج دراسة " TSAI ET LIN " سنة 2003 ، حيث توصلت إلى أن عالم شبكة المعلومات أصبح مصدر أول للمعلومات والمعرفة وأنه أصبح مكان للتخفيف من حدة اللاكتئاب الذي يعاني منه المراهقون ، وحيث إختلفت نتائج دراستنا مع نتائج دراسة "KRAUT" سنة 1998 التي توصلت إلى إرتباط التوسع في استخدام الأنترنت بإنخفاض المشاركة في التواصل مع أفراد الأسرة في المنزل و توصلت أيضا إلى تراجع حجم دائرتهم الإجتماعية و زيادة شعورهم بالوحدة و إكتئابهم .

2- تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الثانية :

توصلت نتائج الفرضية الثانية لدراستنا إلى عدم وجود أثر استخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال في شعور العمال بالعزلة ، حيث بلغت الدلالة الإحصائية 0.45 و هي أكبر من مستوى دلالة 0.05 و يمكن إرجاع هذا إلى طبيعة الوسائل التكنولوجية المستخدمة في المنظمات لا تسبب إنعزال عمال المؤسسة وتساعد وسائل التكنولوجيا على ربط بين إدارات المؤسسة وبالرغم من استخدام الكبير للوسائل التكنولوجية بكل أنواعها إلى أن هناك إندماج و تواصل بين العمال ، تفعيل مفهوم العلاقات الانسانية في الإدارة لما في ذلك اثر في تعزيز العمل ، وإعتماد العمال على الأسلوب الجماعي في العمل ، واتفقت نتائج دراستنا مع نتائج دراسة " فيلالي كنزة " " رزور احمد"، سنة 2016 حيث توصلت الى عدم وجود علاقة إرتباطية قوية بين الإدمان على الأنترنت و متغيري العزلة الإجتماعية الشعور بالوحدة النفسية، وعدم الإختلاط بالآخرين . و في حين إختلفت نتائج دراستنا مع نتائج دراسة " (2000) NIE ,N-AND Erbring L " حيث

توصلت الدراسة أنه كلما زاد متوسط عدد ساعات إستخدام الإنسان للأنترنت قد يخلق موجة كبيرة من العزلة الإجتماعية ، و اختلفت أيضا نتائج دراستنا مع نتائج دراسة "خلاف جلول " إلى أن وسائط الإتصال تزيد من الإنعزال أفراد العينة عن بعضهم البعض.

3 - تفسير ومناقشة الفرضية الثالثة:

توصلت نتائج الفرضية الثالث لدراستنا إلى عدم وجود أثر إستخدام تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في شعور العمال بعدم الإنتماء، حيث بلغت الدلالة الإحصائية 0.30 وهي أكبر من مستوى دلالة 0.05 و يمكن إرجاع هذا إلى إعتقاد المؤسسة على تنظيم حملات ترشيد وتوعية على طريقة إستخدام التكنولوجيا بكل وسائلها و تمتع العامل بالصلاحيات الكافية لقيام بالمسؤوليات الملقاة إليه ، ومشاركة المؤسسة معلومات هامة مع موظفيها عن طريق وسائل التكنولوجيا وكما تعمل المؤسسة أيضا على تفويض السلطة للعاملين وتحفيزهم لإنجاز مهام جديدة ، تكليف العمال لمهام تكون من خصائصهم مما يجعلهم يشعرون بالإنتماء للمؤسسة،

4 - تفسير ومناقشة الفرضية العامة:

توصلت نتائج الفرضية العامة لدراستنا إلى عدم وجود أثر إستخدام تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في إغتراب العمال ، حيث بلغت الدلالة الإحصائية 0.99 وهي أكبر من مستوى دلالة 0.05 و يمكن إرجاع هذا إلى قدرة العاملين على التواصل بين الزملاء في مجال اتخاذ القرارات في المؤسسة و تعمل المؤسسة على ظاهرة الإغتراب الوظيفي بإرشاد و التوعية و رسخ بعض القيم داخل المؤسسة مثل التواصل بين الزملاء و العمل بفرق ، و تحرص المؤسسة على عقد إجتماعات دورية متاحة لجميع العاملين و كما نجد أيضا إن المؤسسة محل الدراسة الميدانية تتبّع أساليب الحوار عند توجه العاملين والإشراف عليهم ، حين صرح البعض من العمال أن مسؤولهم المباشر يسعى دائما لتوجيههم و نصحهم ، وإتفقت نتائج دراستنا مع نتائج دراسة " MARJA COENEN ROBET " سنة 2014 ووصلت إلى أن العمل عن بعد له آثار إيجابية على الأداء من خلال تمكين تبادل المعرفة و التعاون ، وكما يعطي فرصة اكبر للتعارف و التعاون بين الشركات ، كما أن العمل عن البعد له متعدد الوظائف و المشاركة بين المنظمات ، مما يؤدي لتحسين سرعة و جودة المنتجات ، و كما إتفقت نتائج دراسة " بن زايد مريم " سنة 2010 في أن أغلبية الموظفين يعتمدون على شبكة الأنترنت في تأدية مهامهم الوظيفية

، وإتفقت أيضا نتائج دراستنا مع نتائج دراسة " العمري سليمة " سنة 2019 في فعالية الإتصال التنظيمي تعد من أبرز العوامل التي تق من الإغتراب الوظيفي لدى العمال .وفي حين إختلفت نتائج دراستنا مع دراسة "مهدي 2004" توصلت النتائج إلى وجود علاقة إرتباطية بين سوء إستخدام المواقع و الشعور بالإغتراب النفسي .

5- الإستنتاج العام

تناولت دراستنا موضوع تكنولوجيا الإعلام والاتصال و أثاره في الاغتراب الوظيفي لدى عمال الشركة الوطنية للهندسة المدنية والبناء ببودواو ولاية بومرداس، من خلال دراسة مدى وجود أثر لاستخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الاغتراب الوظيفي للعمال ببعض أبعده(الاكتئاب، العزلة ،عدم الانتماء)، و بعد الإحاطة نظريا بمتغيرين الدراسة و بتجسيد إجراءات الدراسة الميدانية والتي كانت على عينة قدرها (80) عامل تم اختيارهم بطريقة عشوائية، كما تم استخدام المنهج الوصفي و البعد المعالجة الإحصائية لمعطيات المتحصل عليها من خلال الاعتماد على معامل الانحدار الخطي البسيط، باستخدام برنامج الحزم الإحصائية في العلوم الاجتماعية spss تم التوصل إلى النتائج التالية:

- عدم وجود أثر لاستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في شعور العمال بالإكتئاب في الشركة الوطنية للهندسة والبناء، حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية 0.06 عند مستوى الدلالة 0.05
- عدم وجود أثر لاستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في شعور العمال بالعزلة في الشركة الوطنية للهندسة والبناء، حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية 0.45 عند مستوى الدلالة 0.05
- عدم وجود أثر لاستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في شعور العمال بعدم الانتماء في الشركة الوطنية للهندسة والبناء، حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية 0.30 عند مستوى الدلالة 0.05
- عدم وجود أثر لاستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الاغتراب الوظيفي لعمال المؤسسة الوطنية للهندسة المدنية والبناء ببودواو، حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية 0.99 عند مستوى الدلالة 0.05

6-الإقتراحات

في ضوء النتائج التي أسفرت عليها الدراسة فإننا نقدم الاقتراحات التالية:

- الإهتمام أكثر بمجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال لما لها من أهمية وألوية في المؤسسات.
- ضرورة عصرنة المؤسسة بأحدث الوسائل التكنولوجية والسعي لمواكبة أهم التطورات الحاصلة في العالم.
- حتمية إستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في جميع الأنشطة والوظائف التي تقوم بها المؤسسة
- يجب تأهيل العنصر البشري والعمل على تطوير مهاراتهم للتمكن من إستخدام التكنولوجيا بشكل كفاء لتحقيق التميز للمؤسسة.
- يمكن للمؤسسة أن تستفيد من الأثر الإيجابي لتكنولوجيا الإعلام والاتصال لتحسين صورته.
- تحضير العمال على استخدام تكنولوجيا وتهيئتهم وتكوينهم.
- توفير بين الموظفين مما يضمن لهم الاستقرار الوظيفي، ويهيئ لهم جو مناسب للعمل وكما يساعدهم على تكوين رابطة قوية بين العاملين.
- حرص على إشراك العاملين في عملية إتخاذ القرار لتعبير عن الأفكار الخاصة بالعمل.
- لابد من الموظفين معرفة المعلومات الخاصة بمجال العمل وهذا ما يشجعهم ويحفزهم أكثر على العمل بجدية وإتقان العمل وبالتالي يشعر بالانتماء للمؤسسة.
- تشكيل فرق عمل لتنمية روح العمل الجماعي وبث ثقافة التعاون بين العاملين.
- التدريب المستمر للقادة خاصة منهم المنتمين إلى فئة التحكم كون هذه الفئة غالبا ما تستند لهم مهمة الإشراف والتدريب لبقية العاملين وتوعيتهم بظاهرة الإغتراب الوظيفي وما تحملها من آثار سلبية على العامل والمؤسسة على حد سواء.
- توفير ظروف إجتماعية لخروج العمال من العزلة والظواهر السلبية.
- الإبتعاد عن التمييز بين العاملين لتحقيق العدالة بينهم وتعزيز العلاقة الإيجابية بالمؤسسة.

- لا بد من متابعة وقياس التكنولوجيا واستخدامها لكشف نقاط القوة ودعمها وكشف نقاط الضعف وتداركها في المستقبل
- على الرغم من حرص المؤسسة على استخدام تكنولوجيا المعلومات إلا إنه من الضروري أيضا محاولة اللحاق بكل ما هو جديد في تكنولوجيا المعلومات، والإتجاه بشكل أكبر لإقتناء التقنيات الحديثة، فلا بد من الإنتقال إلى المراسلات الإلكترونية بين العاملين.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

المراجع:

1. بونعفي فريد، الإغتراب، كمتغير وسيط بين تقدير الذات والنسق القيمي لدى طلبة المركز الجامعي بشامنغت، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم تخصص علم النفس، فرع الارشاد والتوجيه، إشراف الدكتور عبدوني الحميد، تم مناقشتها بجامعة الحاج لخضر، باتنة سنة 2012-2013، ص60.
2. حاكم محسن محمد الربيعي وآخرون، اختيار العلاقة بين العدالة التنظيمية والاعتراب الوظيفي، بحث مستل من رسالة ماجستير على إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة،
3. حسن عماد مكاي، ليلي حسين السيد، الإتصال ونظرياته المعاصرة، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 2002، ص241.
4. حسن عماد مكاي، محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والإتصال، الطبعة الأولى، الدار العربية للنشر والتوزيع، مصر، 2009.
5. حسن محمد حسن حماء، الإغتراب عند إيريك فروم، دار المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ط1، بيروت، 1995.
6. حمدي باين وآخرون، علم النفس الصناعي والتنظيمي، ط1، دار الكتاب الحديث، مصر، 1999.
7. رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية الجهوية، قسنطينة- الجزائر، الطبعة 3، 2008، ص182.
8. رضوان بلخيري، مدخل إلى رسائل الإعلام والإتصال، نشأتها وتطورها، الطبعة الأولى، دار جسر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2014.
9. سوزان صالح دروزه، ديما شكري قواسمي أصر مناخ العمل الأخلاقي في الشعور بالإغتراب الوظيفي، دراسة تطبيقية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد، العدد02، 2014، ص300.
10. السيد شتا علي، نظرية الإغتراب من منظور الاجتماع.
11. صلاح الشنواني، التنظيم والإدارة في قطاع الأعمال، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 1997، ص258.

12. عامر إبراهيم قندلجي، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار السيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2007، ص66.
13. عامر عيساني، بوبكر السلالي، جانفي 2013، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ترقية السياحة في الجزائر، مجلة المحكمة للدراسات الاتصالية والإعلامية، العدد 15، دار كنوز للحكمة والنشر، الجزائر.
14. عبد الأمير موين الفيصل، الصحافة الإلكترونية في الوطن العربي، الطبعة الأولى، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2006.
15. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، ط1، المكتبة العصرية، القاهرة.
16. عبد الله حسن مسلم، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار المعتر، عمان، 2015.
17. علاء عبد الرزاق السالمي، تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الثانية، دار المناهج، عمان-الأردن، 2000، ص 437-438.
18. علي نشا، نظرية الاغتراب من منظور علم الاجتماع، مؤسسة شباب العاصمة ، الإسكندرية، 1993، ص29.
19. غسان قاسم اللامي، إدارة التكنولوجيا (مفاهيم ومداخل، تقنيات، تطبيقات علمية) ، الطبعة الأولى، دار المناهج، عمان، 2006، ص22.
20. فرج عبد القادر طه وآخرون، موسوعة علم النفس والتحليل النفسي، ط2، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة- مصر، 2003، ص110.
21. فيصل عبان، الاغتراب، الإنسان المعاصر، وشقاء الواسع، دار المنهل اللبناني، ط1، بيروت، 2008.
22. قندور السايح، أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر في علوم التسيير تخصص مالية مؤسسة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2013.
23. مايحي إنجلر، المؤلفات المبكرة، ترجمة: محمد علي محمد، دار التقدم، مصر، ص355.
24. محمد الفاتح حمدي ياسين قرناني، مسعود بوسعدية ، تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة الاستخدام والتأثير، الطبعة الأولى، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2011.

25. محمد دووادي، عبد اللطيف قنودة، الإجراءات المنهجية المستخدمة في البحوث النفسية والتربوية التطبيقية، مجلة الدراسات والبحوث الإجتماعية، العدد الثالث، جامعة الوادي، ديسمبر 2013-2014.
26. محمد عاطف غيث، قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص505-506.
27. محمد نشوان الاستاسي، مناهج البحث العلمي، كلية الإدارة والاقتصاد، الأكاديمية العربية المفتوحة، الدانمارك، 2013-2014، ص21.
28. محمود رجب، الإغتراب، سيرة مصطلح، دار المعارف، القاهرة ط4، 1994.
29. منصور بن زاهي، الشعور بالإغتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية لإنجاز أطروحة دكتوراه لوم في علم النفس العمل، إشراف الدكتور لوي الهاشمي، ثم مناقشتها بجامعة قسنطينة، سنة 2007.
30. وصفي عبد الكريم الكساسية، تحسين فعالية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، دار اليازوتي للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
31. يحي إدريس، دور إقامة نظام وطني للمعلومات الاقتصادية في دعم متخذي القرار، مذكرة الماجيستر، تخصص علوم التسيير فرع إستراتيجية التسوق في ظل إقتصادي تنافسي، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2006، ص85.

المراجع الأجنبية:

1. Janod Néronique, « L'impacte des innovation technologiques et organisationnelles sur les performances de entreprises : une évaluation non paramétriques , 2004, p^e, Adresse internet <http://atom.uinv-paris.fr / documents/ Janod.ATOM.pdg>.
2. Alin Berduguo, Robert Makl, Gérard Jean, Guide du management des systèmes d'information , Thèmes et termes essentiels," Herme – Siences publications, Paris, 2002,p :389.

3. Alter , Information system, the fondation of E.Busines of opc– cit–
pp72.74
4. Skyes, Gerald .Alination on the cultural climate of our time (Ed) vo
11.NY .1964.p53.

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

جامعة مولود معمري تيزي وزو تامة

استبان للتحكيم

يشرفنا أن نقدم لكم هذا الاستبيان لغرض تحكيمه في إطار تحضير مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماستر بعنوان "أثر استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في الاغتراب الوظيفي لدى العمال"، يشرفنا أن نقدم هذا الاستبيان لغرض تحكيمه.

فرضيات الدراسة:

الفرضية العامة:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لإستخدام تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في الإغتراب الوظيفي لعمال المؤسسة الوطنية للهندسة المدنية والبناء ببودواو.

الفرضيات الجزئية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لإستخدام تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في شعور العمال بالإكتئاب.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لإستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في شعور العمال بالعزلة.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لإستخدام تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في شعور العمال بعدم الإنتماء.

سلم تنقيط الاستبيان:

- موافق بشدة(5), موافق(4), محايد(3), غير موافق(2), غير موافق بشدة(1).

تحت اشراف الأستاذ:

حمر العين عبد الرزاق

من اعداد الطالبتين

- بوعكراز هدى

- شرناعي سوريّة

I. البيانات الشخصية

1- الجنس:

☐ أنثى

☐ ذكر

2- السن:

☐ من 30 إلى 40 سنة

☐ أقل من 30 سنة

☐ من 51 سنة فما فوق

☐ من 41 إلى 50 سنة

3- المستوى التعليمي :

☐ دراسات عليا

☐ جامعي

☐ ثانوي أو أقل

4- الوظيفة :

☐ عون تحكم

☐ إطار

☐ إطار سامي

☐ عون تنفيذ

5- عدد سنوات الخدمة:

☐ من 6 إلى 10 سنوات

☐ أقل من 5 سنوات

☐ من 15 سنة فما فوق

☐ من 11 إلى 15 سنة

اقرأ البيانات التالية ثم ضع علامة (x) أمام الخانة المناسبة لها

II. تكنولوجيا المعلومات و الإتصال

رقم العبارة	البند	يقيس	لا يقيس
01	تستخدم المؤسسة أجهزة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في عرض إجراءات خطوات العمل.		
02	تعمل أجهزة تكنولوجيا المعلومات والإتصال على ضمان مصداقية العمل.		
03	تقلل أجهزة تكنولوجيا المعلومات والإتصال من الوقت المطلوب للعمل.		
04	تلجأ المؤسسة إلى إستخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات والإتصال لمعالجة إخفاقات العمل.		
05	تستعمل أجهزة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تطوير عمل المؤسسة.		
06	تتوفر المؤسسة على شبكة داخلية للانترنت.		
07	تتوفر المؤسسة على شبكة الأنترنت.		
08	تعمل المؤسسات على ربط شبكات إتصال مع مختلف المتعاملين.		
09	تعمل الشبكات على النقل السريع للمعلومات.		
10	تعمل الشركات على ربط المؤسسة بالمؤسسات الأخرى.		
11	تستخدم المؤسسة برمجيات متعددة لغرض تنظيم وظائفها.		
12	تسهل الشبكات الانتقال السهل و السريع للمعلومات داخل المؤسسة.		
13	تستخدم المؤسسة البرمجيات لتتيج للموظفين الوصول الى الوثائق و تحديد مهامها ومسؤولياتها.		
14	تستخدم المؤسسة برمجيات تمتاز ببساطتها لإتاحة استخدامها من قبل العاملين.		
15	تعتمد المؤسسة في عمليات التخطيط على برمجيات حديثة.		
16	تعتمد المؤسسة بالاعتماد على تقارير دورية في العمل على برمجيات محينة.		
17	توفر المؤسسة طرق و أساليب تقنية حديثة في عملية الإتصال الداخلية.		
18	توفر المؤسسة طرق و أساليب تقنية حديثة في عملية الإتصال الخارجية.		

19	تستخدم تكنولوجيا المعلومات في جميع أقسام المؤسسة.		
20	تعمل نظم المعلومات على تجميع ومعالجة وتخزين ومن ثم بثها عبر الشبكات الاتصالية.		
21	يسمح نظام العمل الإلكتروني بالدخول إليه عبر شبكة الأنترنت من خارج العمل.		
22	تعتمد المؤسسة في إيجاد الحلول في المشاكل التي تواجهها على تقنية ووسائل التكنولوجيا.		
23	تعمل تقنيات الأمن المعلوماتي على تخفيض مخاطر الاستخدام لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال.		
24	يوجد تأثير إيجابي لتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة على إنتاجية المؤسسة.		
25	توظف المؤسسة أفراد مؤهلين علميا وعمليا في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.		
26	توفر المؤسسة برامج تدريبية للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.		
27	يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى الزيادة في ربحية المؤسسة.		

III. الاغتراب الوظيفي:

2-1- بيانات توضح مدى شعور العمال بالاكنتاب في العمل			
رقم العبارة	البند	يقيس	لا يقيس
28	أحتاج إلى جهد إضافي كي أبدأ العمل.		
29	أشعر بالتعب و الإرهاق عند تأدية مهامي.		
30	أشعر بالملل أثناء تأدية مهامي.		
31	أشعر ان وضعي المهني يتدهور باستمرار .		
32	لا أهتم بتنمية مهاراتي في العمل.		
33	أتعب جدا لدرجة لا أستطيع العمل.		
34	مستقبلي المهني يبدو غامضا.		

35	أشعر بفقدان الرغبة في الأكل.		
36	كثرة النسيان و قلة التركيز.		
37	أشعر بالرغبة في البكاء.		
38	غالبا ما أقع في أخطاء في العمل.		
39	لدي الرغبة في النوم بإستمرار.		
40	افكر بإستمرار في الإنقطاع عن العمل.		

2-2- بيانات توضح مدى شعور العمال بالعزلة في العمل			
رقم الصادر	البنود	يقيس	لا يقيس
41	من الصعب بناء علاقات مع زملائي في العمل.		
42	اميل إلى الانفراد بنفسي في أغلب أوقات في العمل.		
43	أجد أرائي في العمل كثير من الأحيان تختلف عن آراء زملائي في العمل.		
44	أفضل الابتعاد عن الاجتماعات المزدحمة في العمل.		
45	علاقتي مع زملائي لا تتسم بالثقة.		
46	التواصل بين العمال في قسمي محدودة.		
47	إن مشاركتي في النشاطات الاجتماعية في العمل محدودة.		
48	أشعر بضعف القدرة على الإلزامي بالأنظمة والقيم السائدة في محيط عملي.		
49	لا يوجد تفاعل أثناء الدوام بين زملائي أثناء تأدية مهامي.		
50	لا أقوم بمساعدة زملائي في العمل.		
51	لا أهتم بتنمية وإشباع طموحاتي في العمل.		
52	أشعر بالأسى والعزلة في المحيط الذي أعمل فيه.		
53	أضطر للعمل في أماكن بعيدة عن مقر إقامتي مما يشعرني بالغربة.		

2-3- بيانات توضح مدى شعور العمال بعدم الإنتماء للمؤسستهم.

رقم الصادر	البنود	يقيس	لا يقيس
54	لا أهتم بإرتقائي في العمل.		
55	لا أهتم بأنشطة المؤسسة.		
56	لا أبالي بالمواعيد المتعلقة بأنشطة المؤسسة.		
57	التأخر المتكرر في الحضور.		
58	أكون راضي عن تنفيذ القرارات التي لم أشارك في صنعها.		
59	لا أعتز للمؤسسة بأي فضل، وما حصل عليه من فضل، فهو حق وواجب عليهم.		
60	لا أتمتع بالصلاحيات الكافية، للقيام بالمسؤوليات الملقاة على عاتقي.		
61	يؤدي عدم معرفتي لواجبات المكلف بها، إلى شعوري بغموض حدود دوري.		
62	لا تأخذ مشاركتي في إتخاذ القرارات بعين الإعتبار.		
63	لا أتحصل على المعلومات الهامة التي تخص عملي.		
64	أشارك في القرارات التي تخص عملي.		
65	تحتكر المعلومات بحسب المركز الوظيفي، معا يشعر في بالإستبعاد والتهميش.		

الملحق رقم (02) : قائمة الأساتذة المحكمين:

قائمة الأساتذة المحكمين للإستبيان	
الإسم و اللقب	مكان العمل
- الأستاذة سعودي ملحمة	قسم علم النفس، جامعة مولود معمري تيزي وزو
- الأستاذة بوتوتة لامية	
- الأستاذ بلعربي عادل	
- الأستاذ قدور عثمان	
- الأستاذ ناهي مراد	
- الأستاذ حديبي سمير	

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

جامعة مولود معمري تيزي وزو

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علم النفس

استبيان

أخي العامل أختي العاملة

تحية طيبة وبعد:

في إطار التحضير لإعداد مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماستر تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية والتي تحمل عنوان: "أثر استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الاغتراب الوظيفي لدى العمال".

ونظرا لأهمية مؤسستكم ومشوار تجربتها قمنا باختياركم كعينة دراستنا الميدانية ، كما يشرفنا مشاركتكم من خلال الإجابة على الاستبيان، نحيطكم علما ان استخدام هذه الاجابات سيكون لأغراض البحث العلمي، مع السرية التامة وعدم الافصاح عن الموجبين.

أ-البيانات الشخصية

1- الجنس:

☐ أنثى

☐ ذكر

2- السن:

☐ من 30 إلى 40 سنة

☐ أقل من 30 سنة

☐ من 51 سنة فما فوق

☐ من 41 إلى 50 سنة

3- المستوى التعليمي :

متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

4- الوظيفة :

إطار ☐ عون تحكم ☐ عون تنفيذ ☐

5- عدد سنوات العمل:

أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐
من 11 إلى 15 سنة ☐ من 16 سنة فما فوق ☐

اقرأ البيانات التالية ثم ضع علامة (X) أمام الخانة المناسبة لها

تكنولوجيا المعلومات و الإتصال

رقم العبارات	البنود	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	تستخدم المؤسسة أجهزة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في عرض خطوات العمل.					
02	تعمل أجهزة تكنولوجيا المعلومات والإتصال على ضمان مصداقية العمل .					
03	تقلل أجهزة تكنولوجيا المعلومات والإتصال من الوقت المطلوب للعمل .					
04	تلجأ المؤسسة إلى إستخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال لمعالجة العقبات التي تصادفك في العمل .					
05	تستعمل أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير عمل المؤسسة.					

					06	تتوفر المؤسسة على شبكة داخلية للانترنت.
					07	تتوفر المؤسسة على شبكة الانترنت .
					08	تعمل المؤسسات على ربط شبكات إتصال مع مختلف المتعاملين.
					09	تعمل الشبكات على النقل السريع للمعلومات.
					10	تعمل الشبكات على ربط المؤسسة بالمؤسسات الأخرى.
					11	تستخدم المؤسسة برمجيات متعددة لغرض تنظيم وظائفها.
					12	تسهل الشبكات الانتقال السهل والسريع للمعلومات داخل المؤسسة.
					13	تستخدم المؤسسة البرمجيات لتتيح للموظفين الوصول الى الوثائق لأداء مهامها.
					14	تستخدم المؤسسة برمجيات تمتاز ببساطتها لتسهيل استخدامها من قبل العاملين.
					15	تعتمد المؤسسة في عمليات التخطيط على برمجيات حديثة.
					16	تعتمد المؤسسة بالاعتماد على تقارير دورية في العمل على برمجيات محينة.
					17	توفر المؤسسة طرق وأساليب تقنية حديثة في عملية الاتصال الداخلية.
					18	توفر المؤسسة طرق وأساليب تقنية حديثة في عملية الاتصال الخارجية.
					19	تستخدم تكنولوجيا المعلومات في جميع أقسام المؤسسة.
					20	تعمل نظم المعلومات على تجميع ومعالجة وبنها عبر الشبكات الاتصالية.
					21	يسمح نظام العمل الإلكتروني بالدخول إليه عبر شبكة الأنترنت من خارج العمل.

					22	تعتمد المؤسسة في إيجاد الحلول في المشاكل التي تواجهها فيما يخص تقنية ووسائل التكنولوجيا.
					23	تعمل تقنيات الأمن المعلوماتي على تخفيض مخاطر الاستخدام لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال.
					24	يوجد تأثير إيجابي لتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في إنتاجية المؤسسة.
					25	توظف المؤسسة أفراد مؤهلين في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
					26	توفر المؤسسة برامج تدريبية للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
					27	يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى الزيادة في ربحية المؤسسة.

• الاغتراب الوظيفي :

1-2-بيانات توضح مدى شعور العمال بالاكنتاب في العمل						
رقم العبارة	البند	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
28	أحتاج إلى جهد إضافي لأداء مهامي.					
29	أشعر بالتعب و الإرهاق عند تأدية مهامي.					
30	أشعر بالملل أثناء تأدية مهامي .					
31	أشعر أن مكانتي المهنية تدهور باستمرار.					
32	أهتم بتنمية مهاراتي في العمل .					
33	أتعب جدا لدرجة لا أستطيع العمل .					
34	مستقبلي المهني يبدو غامضا .					
35	أشعر بفقدان الرغبة في الأكل .					

					أشعر بكثرة النسيان و قلة التركيز في العمل.	36
					أشعر بالرغبة في البكاء باستمرار في العمل.	37
					غالبا ما أقع في أخطاء في العمل .	38
					لدي الرغبة في النوم باستمرار .	39
					افكر باستمرار في الإنقطاع عن العمل .	40

2-2-بيانات توضح مدى شعور العمال بالعزلة في العمل						
رقم العبارة	البنود				موافق بشدة	موافق
	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
41	من الصعب بناء علاقات مع زملائي في العمل.					
42	اميل إلى الانفراد بنفسي في أغلب أوقات في العمل.					
43	أجد رأيي في العمل يختلف عن آراء زملائي في العمل.					
44	أفضل الابتعاد عن تجمعات في العمل.					
45	علاقتي مع زملائي لا تتسم بالثقة.					
46	التواصلي مع زملائي في العمل محدود					
47	مشاركتي في النشاطات الاجتماعية في العمل محدودة.					
48	أشعر بضعف القدرة على الإلتزامي بالقيم السائدة في محيط عملي.					
49	غياب تفاعل بيني وبين زملاء أثناء تأدية المهام.					
50	أقوم بمساعدة زملائي في العمل.					
51	أهتم بتنمية وإشباع طموحاتي في العمل.					
52	أشعر والعزلة في المحيط الذي أعمل فيه.					
53	أضطر الى تأدية المهام الموكل إليها في أماكن بعيدة عن مقر إقامتي مما يشعرني بالغبرة.					

-3-2 بيانات توضح مدى شعور العمال بعدم الانتماء للمؤسستهم.

رقم الصادر	البنود	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
54	أهتم بإرتقائي في العمل.					
55	أهتم بأنشطة المؤسسة.					
56	أبالي بالمواعيد المتعلقة بأنشطة المؤسسة.					
57	أتأخر عن الحضور للعمل بصفة متكررة.					
58	أكون راضي عن تنفيذ القرارات التي لم أشارك في صنعها.					
59	أرى أن ما حصلت عليه من مزايا المهنية يعتبر من حقوقي.					
60	أتمتع بالصلاحيات الكافية، للقيام بالمسؤوليات الملقاة على عاتقي.					
61	تؤخذ إقتراحاتي في إتخاذ القرارات بعين الإعتبار.					
62	أحصل على المعلومات الهامة التي تخص عملي.					
63	أشارك في القرارات التي تخص عملي.					
64	أشعر بالتهميش نتيجة إحتكار المعلومات حسب المركز.					

- ما هو المنصب الذي تشغله؟

.....

- كم عدد سنوات الخدمة؟

.....

- هل تستخدم تكنولوجيا الاعلام والاتصال؟

.....

- هل تشهد مؤسساتكم إدخال وسائل جديدة؟

.....

- هل يرافق استخدام وسائل تكنولوجيا لبرامج تدريبية للعمال؟

.....

- هل استعمال وسائل تكنولوجيا تسهل مهامك؟

.....

الرئيس المدير العام

مدير الإدارة العامة

مساعد تقني للمدير العام

المستشارين

منسق الأمن الداخلي للشركة

مساعد إدارة الجودة

مديرية الصحة، الأمن والمحيط

مديرية الموارد
البشرية

مديرية
المالية

مديرية
المشتريات

المديرية
التجارية

مديرية الإستراتيجية،
التخطيط والدراسات

المديرية
التقنية

مديرية الإدارة العامة

المديرية القانونية

مديرية الرقابة

مديرية
الجهوية وسط

مديرية
الجهوية للغرب

مديرية
الجنوب الغربي

مديرية
الجنوب الشرقي

مديرية جنوب
ان أمناس

مديرية النقل
والشحن

مديرية إنتاج
الحصى

مديرية
البناءات المعدنية

مديرية
أشغال القنوات

مديرية الهندسة
والمشتريات

مديرية الوسائل العامة

مديرية التركيب، الصيانة والاستغلال الصناعي

مديرية العتاد

Votre période d'utilisation temporaire de IBM SPSS Statistics va expirer dans 4576 jours.

نتائج التحليل الاحصائي

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	المحور الاول ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : الجزء الاول

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,211 ^a	,045	,032	1,04984

a. Prédictors : (Constante), المحور الاول

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	4,019	1	4,019	3,646	,060 ^b
	de Student	85,968	78	1,102		
	Total	89,988	79			

a. Variable dépendante : الجزء الاول

b. Prédictors : (Constante), المحور الاول

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2,017	,273		7,385	,000
	المحور الاول	,273	,143	,211	1,910	,060

a. Variable dépendante : الجزء الاول

```

/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT الجزء الاول
/METHOD=ENTER المحور الثاني .

```

Régression

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	المحور الثاني ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : الجزء الاول

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,085 ^a	,007	-,005	1,07019

a. Prédicteurs : (Constante), المحور الثاني

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,653	1	,653	,570	,452 ^b
	de Student	89,334	78	1,145		
	Total	89,988	79			

a. Variable dépendante : الجزء الاول

b. Prédicteurs : (Constante), المحور الثاني

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2,275	,306		7,440	,000
	المحور الثاني	,126	,167	,085	,755	,452

a. Variable dépendante : الجزء الاول

REGRESSION

```

/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT الجزء الاول
/METHOD=ENTER المحور الثالث .

```

Régression

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	المحور الثالث ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : الجزء الاول

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,117 ^a	,014	,001	1,06668

a. Prédictors : (Constante), المحور الثالث

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1,239	1	1,239	1,089	,300 ^b
	de Student	88,749	78	1,138		
	Total	89,988	79			

a. Variable dépendante : الجزء الاول

b. Prédictors : (Constante), المحور الثالث

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2,217	,285		7,773	,000
	المحور الثالث	,161	,155	,117	1,043	,300

a. Variable dépendante : الجزء الاول

REGRESSION

```

/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT الجزء الاول
/METHOD=ENTER الجزء الثاني .

```

Régression

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	الجزء الثاني ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : الجزء الاول

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,001 ^a	,000	-,013	1,07410

a. Prédictors : (Constante), الجزء الثاني

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,000	1	,000	,000	,992 ^b
	de Student	89,987	78	1,154		
	Total	89,988	79			

a. Variable dépendante : الجزء الاول

b. Prédicteurs : (Constante), الجزء الثاني

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2,490	,299		8,317	,000
	الجزء الثاني	-,002	,191	-,001	-,010	,992

a. Variable dépendante : الجزء الاول

. النتائج المتعلقة بخصائص العينة

Fréquences

Statistiques

		sex	age	nvetude	fonction	anneedtv
N	Valide	80	80	80	80	80
	Manquant	0	0	0	0	0
Moyenne		1,3125	2,0000	2,7750	1,1625	2,1875
Ecart type		,46644	,74630	,47667	,40390	,98204
Somme		105,00	160,00	222,00	93,00	175,00

Table de fréquences

sex

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	HOMMES	55	68,8	68,8	68,8
	FEMMES	25	31,3	31,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

age

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	moins 30	18	22,5	22,5	22,5
	30-40	48	60,0	60,0	82,5
	41-50	10	12,5	12,5	95,0
	51plus	4	5,0	5,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

nvetude

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	MOYEN	2	2,5	2,5	2,5
	LYCEE	14	17,5	17,5	20,0
	UNIVER	64	80,0	80,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

fonction

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	CADRE	68	85,0	85,0	85,0
	ASSISTANTDECONTROLE	11	13,8	13,8	98,8
	ASSISTANTED'EXECUTION	1	1,3	1,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

anneedtv

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	MOINS 5ANS	21	26,3	26,3	26,3
	D 5 A 10 ANS	34	42,5	42,5	68,8
	D 11 A 15ANS	14	17,5	17,5	86,3
	16ANS PLUS	11	13,8	13,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

الاحصاء الوصفي لمتغير استخدام تكنولوجيا الاتصال و المعلومات

```

FREQUENCIES VARIABLES=A1 A2 A3 A4 A5 A6 A7 A8 A9 A10 A11 A12 A13 A14 A15 A1
6 A17 A18 A19 A20 A21
    A22 A23 A24 A25 A26 A27
  /STATISTICS=STDDEV MEAN SUM
  /ORDER=ANALYSIS.

```

Fréquences

Statistiques

		تكنولوجيا الإعلام و الاتصال	تكنولوجيا الإعلام و الاتصال	تكنولوجيا الإعلام و الاتصال	تكنولوجيا الإعلام و الاتصال
N	Valide	80	80	80	80
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		4,0750	4,1125	4,0625	3,9625
Ecart type		,72522	,71146	,99802	,75379
Somme		326,00	329,00	325,00	317,00

Statistiques

		تكنولوجيا الإعلام و الاتصال	تكنولوجيا الإعلام و الاتصال	تكنولوجيا الإعلام و الاتصال	تكنولوجيا الإعلام و الاتصال
N	Valide	80	80	80	80
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		4,2875	4,0375	4,1750	3,8625
Ecart type		,69708	,81821	,68943	,86776
Somme		343,00	323,00	334,00	309,00

Statistiques

		تكنولوجيا الإعلام و الاتصال	تكنولوجيا الإعلام و الاتصال	تكنولوجيا الإعلام و الاتصال	تكنولوجيا الإعلام و الاتصال
N	Valide	80	80	80	80
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		4,0250	3,8125	3,9375	4,1375
Ecart type		,89972	,94258	,93245	,74194
Somme		322,00	305,00	315,00	331,00

Statistiques

		تكنولوجيا الإعلام و الاتصال	تكنولوجيا الإعلام و الاتصال	تكنولوجيا الإعلام و الاتصال	تكنولوجيا الإعلام و الاتصال
N	Valide	80	80	80	80
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		3,8750	3,8500	3,5625	3,4875
Ecart type		,98566	,91541	1,02924	1,07907
Somme		310,00	308,00	285,00	279,00

Statistiques

		تكنولوجيا الإعلام و الاتصال	تكنولوجيا الإعلام و الاتصال	تكنولوجيا الإعلام و الاتصال	تكنولوجيا الإعلام و الاتصال
N	Valide	80	80	80	80
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		4,1125	4,1000	3,7750	3,6500
Ecart type		5,85261	4,63230	,96751	1,03239
Somme		329,00	328,00	302,00	292,00

Statistiques

		تكنولوجيا الإعلام و الاتصال	تكنولوجيا الإعلام و الاتصال	تكنولوجيا الإعلام و الاتصال	تكنولوجيا الإعلام و الاتصال
N	Valide	80	80	80	80
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		3,4875	3,7875	3,7500	4,0500
Ecart type		1,10228	2,30955	,97435	,80975
Somme		279,00	303,00	300,00	324,00

Statistiques

		تكنولوجيا الإعلام و الاتصال	تكنولوجيا الإعلام و الاتصال	تكنولوجيا الإعلام و الاتصال
N	Valide	80	80	80
	Manquant	0	0	0
Moyenne		3,9875	3,1875	4,0125
Ecart type		,84933	1,22313	,94793
Somme		319,00	255,00	321,00

Table de fréquences

تكنولوجيا الإعلام و الاتصال

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCR	5	6,3	6,3	6,3
	NEUTRE	3	3,8	3,8	10,0
	DACCORD	53	66,3	66,3	76,3
	TTFDCR	19	23,8	23,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

تكنولوجيا الإعلام و الإتصال

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCR	2	2,5	2,5	2,5
	NEUTRE	10	12,5	12,5	15,0
	DCR	45	56,3	56,3	71,3
	DCRTTF	23	28,7	28,7	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

تكنولوجيا الإعلام و الإتصال

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCR	11	13,8	13,8	13,8
	NEUTRE	4	5,0	5,0	18,8
	DCR	34	42,5	42,5	61,3
	DCRTTF	31	38,8	38,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

تكنولوجيا الإعلام و الإتصال

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCR	4	5,0	5,0	5,0
	NEUTRE	12	15,0	15,0	20,0
	DCR	47	58,8	58,8	78,8
	DCRTTF	17	21,3	21,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

تكنولوجيا الإعلام و الإتصال

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCR	2	2,5	2,5	2,5
	NEUTRE	5	6,3	6,3	8,8
	DCR	41	51,2	51,2	60,0
	DCRTTF	32	40,0	40,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

تكنولوجيا الإعلام و الإتصال

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCR	6	7,5	7,5	7,5
	NEUTRE	7	8,8	8,8	16,3
	DCR	45	56,3	56,3	72,5
	DCRTTF	22	27,5	27,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

تكنولوجيا الإعلام و الإتصال

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCR	2	2,5	2,5	2,5
	NEUTRE	7	8,8	8,8	11,3
	DCR	46	57,5	57,5	68,8
	DCRTTF	25	31,3	31,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

تكنولوجيا الإعلام و الإتصال

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCR	6	7,5	7,5	7,5
	NEUTRE	18	22,5	22,5	30,0
	DCR	37	46,3	46,3	76,3
	DCRTTF	19	23,8	23,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

تكنولوجيا الإعلام و الإتصال

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCRTTF	1	1,3	1,3	1,3
	PASDCR	6	7,5	7,5	8,8
	NEUTRE	7	8,8	8,8	17,5
	DCR	42	52,5	52,5	70,0
	DCRTTF	24	30,0	30,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

تكنولوجيا الإعلام و الإتصال

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCRTTF	1	1,3	1,3	1,3
	PASDCR	8	10,0	10,0	11,3
	NEUTRE	14	17,5	17,5	28,7
	DCR	39	48,8	48,8	77,5
	DCRTTF	18	22,5	22,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

تكنولوجيا الإعلام و الإتصال

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCRTTF	3	3,8	3,8	3,8
	PASDCR	3	3,8	3,8	7,5
	NEUTRE	10	12,5	12,5	20,0
	DCR	44	55,0	55,0	75,0
	DCRTTF	20	25,0	25,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

تكنولوجيا الإعلام و الإتصال

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCR	4	5,0	5,0	5,0
	NEUTRE	5	6,3	6,3	11,3
	DCR	47	58,8	58,8	70,0
	DCRTTF	24	30,0	30,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

تكنولوجيا الإعلام و الإتصال

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCRTTF	1	1,3	1,3	1,3
	PASDCR	10	12,5	12,5	13,8
	NEUTRE	8	10,0	10,0	23,8
	DCR	40	50,0	50,0	73,8
	DCRTTF	21	26,3	26,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

تكنولوجيا الإعلام و الإتصال

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCRTTF	1	1,3	1,3	1,3
	PASDCR	7	8,8	8,8	10,0
	NEUTRE	13	16,3	16,3	26,3
	DCR	41	51,2	51,2	77,5
	DCRTTF	18	22,5	22,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

تكنولوجيا الإعلام و الإتصال

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCRTTF	1	1,3	1,3	1,3
	PASDCR	14	17,5	17,5	18,8
	NEUTRE	19	23,8	23,8	42,5
	DCR	31	38,8	38,8	81,3
	DCRTTF	15	18,8	18,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

تكنولوجيا الإعلام و الإتصال

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCRTTF	3	3,8	3,8	3,8
	PASDCR	13	16,3	16,3	20,0
	NEUTRE	20	25,0	25,0	45,0
	DCR	30	37,5	37,5	82,5
	DCRTTF	14	17,5	17,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

تكنولوجيا الإعلام و الإتصال

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCRTTF	2	2,5	2,5	2,5
	PASDCR	15	18,8	18,8	21,3
	NEUTRE	17	21,3	21,3	42,5
	DCR	34	42,5	42,5	85,0
	DCRTTF	11	13,8	13,8	98,8
	55,00	1	1,3	1,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

تكنولوجيا الإعلام و الإتصال

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCRTTF	2	2,5	2,5	2,5
	PASDCR	10	12,5	12,5	15,0
	NEUTRE	22	27,5	27,5	42,5
	DCR	29	36,3	36,3	78,8
	DCRTTF	16	20,0	20,0	98,8
	44,00	1	1,3	1,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

تكنولوجيا الإعلام و الإتصال

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCRTTF	3	3,8	3,8	3,8
	PASDCR	5	6,3	6,3	10,0
	NEUTRE	15	18,8	18,8	28,7
	DCR	41	51,2	51,2	80,0
	DCRTTF	16	20,0	20,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

تكنولوجيا الإعلام و الإتصال

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCRTTF	4	5,0	5,0	5,0
	PASDCR	5	6,3	6,3	11,3
	NEUTRE	22	27,5	27,5	38,8
	DCR	33	41,3	41,3	80,0
	DCRTTF	16	20,0	20,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

تكنولوجيا الإعلام و الإتصال

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCRTTF	5	6,3	6,3	6,3
	PASDCR	11	13,8	13,8	20,0
	NEUTRE	16	20,0	20,0	40,0
	DCR	36	45,0	45,0	85,0
	DCRTTF	12	15,0	15,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

تكنولوجيا الإعلام و الإتصال

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCRTTF	3	3,8	3,8	3,8
	PASDCR	11	13,8	13,8	17,5
	NEUTRE	17	21,3	21,3	38,8
	DCR	35	43,8	43,8	82,5
	DCRTTF	13	16,3	16,3	98,8
	22,00	1	1,3	1,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

تكنولوجيا الإعلام و الإتصال

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCRTTF	2	2,5	2,5	2,5
	PASDCR	7	8,8	8,8	11,3
	NEUTRE	17	21,3	21,3	32,5
	DCR	37	46,3	46,3	78,8
	DCRTTF	17	21,3	21,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

تكنولوجيا الإعلام و الإتصال

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCRTTF	1	1,3	1,3	1,3
	PASDCR	2	2,5	2,5	3,8
	NEUTRE	12	15,0	15,0	18,8
	DCR	42	52,5	52,5	71,3
	DCRTTF	23	28,7	28,7	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

تكنولوجيا الإعلام و الإتصال

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCRTTF	1	1,3	1,3	1,3
	PASDCR	2	2,5	2,5	3,8
	NEUTRE	17	21,3	21,3	25,0
	DCR	37	46,3	46,3	71,3
	DCRTTF	23	28,7	28,7	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

تكنولوجيا الإعلام و الإتصال

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCRTTF	8	10,0	10,0	10,0
	PASDCR	16	20,0	20,0	30,0
	NEUTRE	22	27,5	27,5	57,5
	DCR	21	26,3	26,3	83,8
	DCRTTF	13	16,3	16,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

تكنولوجيا الإعلام و الإتصال

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCRTTF	2	2,5	2,5	2,5
	PASDCR	2	2,5	2,5	5,0
	NEUTRE	17	21,3	21,3	26,3
	DCR	31	38,8	38,8	65,0
	DCRTTF	28	35,0	35,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

FREQUENCIES VARIABLES=Ba28 Ba29 Ba30 Ba31 Ba32 Ba33 Ba34 Ba35 Ba36 Ba37 Ba38 Ba39 Ba40
 /STATISTICS=STDDEV MEAN SUM
 /ORDER=ANALYSIS.

Fréquences

Statistiques

		الإكتئاب	الإكتئاب	الإكتئاب	الإكتئاب	الإكتئاب	الإكتئاب	الإكتئاب
N	Valide	80	80	80	80	80	80	80
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		3,3875	3,3750	2,6500	2,7625	4,3500	2,6750	2,9375
Ecart type		1,18529	1,08354	1,03239	1,20383	,69537	1,13377	1,24620
Somme		271,00	270,00	212,00	221,00	348,00	214,00	235,00

Statistiques

		الإكتئاب	الإكتئاب	الإكتئاب	الإكتئاب	الإكتئاب	الإكتئاب
N	Valide	80	80	80	80	80	80
	Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne		2,2875	2,7625	2,1375	2,6875	2,5625	2,4250
Ecart type		1,00874	2,48155	1,00308	1,08609	1,11200	1,23016
Somme		183,00	221,00	171,00	215,00	205,00	194,00

Table de fréquences

الإكتتاب

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCRTTF	3	3,8	3,8	3,8
	PASDCR	21	26,3	26,3	30,0
	NEUTRE	14	17,5	17,5	47,5
	DCR	26	32,5	32,5	80,0
	DCRTTF	16	20,0	20,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

الإكتتاب

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCRTTF	2	2,5	2,5	2,5
	PASDCR	20	25,0	25,0	27,5
	NEUTRE	15	18,8	18,8	46,3
	DCR	32	40,0	40,0	86,3
	DCRTTF	11	13,8	13,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

الإكتتاب

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCRTTF	6	7,5	7,5	7,5
	PASDCR	39	48,8	48,8	56,3
	NEUTRE	16	20,0	20,0	76,3
	DCR	15	18,8	18,8	95,0
	DCRTTF	4	5,0	5,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

الإكتتاب

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCRTTF	9	11,3	11,3	11,3
	PASDCR	32	40,0	40,0	51,2
	NEUTRE	18	22,5	22,5	73,8
	DCR	11	13,8	13,8	87,5
	DCRTTF	10	12,5	12,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

الإكتتاب

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCRTTF	1	1,3	1,3	1,3
	NEUTRE	4	5,0	5,0	6,3
	DCR	40	50,0	50,0	56,3
	DCRTTF	35	43,8	43,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

الإكتتاب

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCRTTF	8	10,0	10,0	10,0
	PASDCR	35	43,8	43,8	53,8
	NEUTRE	21	26,3	26,3	80,0
	DCR	7	8,8	8,8	88,8
	DCRTTF	9	11,3	11,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

الإكتتاب

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCRTTF	9	11,3	11,3	11,3
	PASDCR	24	30,0	30,0	41,3
	NEUTRE	23	28,7	28,7	70,0
	DCR	11	13,8	13,8	83,8
	DCRTTF	13	16,3	16,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

الإكتتاب

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCRTTF	16	20,0	20,0	20,0
	PASDCR	37	46,3	46,3	66,3
	NEUTRE	19	23,8	23,8	90,0
	DCR	4	5,0	5,0	95,0
	DCRTTF	4	5,0	5,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

الإكتتاب

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCRTTF	16	20,0	20,0	20,0
	PASDCR	30	37,5	37,5	57,5
	NEUTRE	15	18,8	18,8	76,3
	DCR	12	15,0	15,0	91,3
	DCRTTF	6	7,5	7,5	98,8
	22,00	1	1,3	1,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

الإكتتاب

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCRTTF	23	28,7	28,7	28,7
	PASDCR	33	41,3	41,3	70,0
	NEUTRE	16	20,0	20,0	90,0
	DCR	6	7,5	7,5	97,5
	DCRTTF	2	2,5	2,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

الإكتتاب

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCRTTF	10	12,5	12,5	12,5
	PASDCR	30	37,5	37,5	50,0
	NEUTRE	18	22,5	22,5	72,5
	DCR	19	23,8	23,8	96,3
	DCRTTF	3	3,8	3,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

الإكتتاب

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCRTTF	12	15,0	15,0	15,0
	PASDCR	34	42,5	42,5	57,5
	NEUTRE	15	18,8	18,8	76,3
	DCR	15	18,8	18,8	95,0
	DCRTTF	4	5,0	5,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

الإكتتاب

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCRTTF	20	25,0	25,0	25,0
	PASDCR	29	36,3	36,3	61,3
	NEUTRE	15	18,8	18,8	80,0
	DCR	9	11,3	11,3	91,3
	DCRTTF	7	8,8	8,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

FREQUENCIES VARIABLES=Bb41 Bb42 Bb43 Bb44 Bb45 Bb46 Bb47 Bb48 Bb49 Bb50 Bb51 Bb52 Bb53
 /STATISTICS=STDDEV MEAN SUM
 /ORDER=ANALYSIS.

Fréquences

Statistiques

		العزلة	العزلة	العزلة	العزلة	العزلة	العزلة	العزلة
N	Valide	80	80	80	80	80	80	80
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		2,4250	2,6000	3,0125	3,2625	2,5625	2,8875	3,1500
Ecart type		1,06468	1,08616	1,04934	1,16645	1,13454	1,15828	1,10350
Somme		194,00	208,00	241,00	261,00	205,00	231,00	252,00

Statistiques

		العزلة	العزلة	العزلة	العزلة	العزلة	العزلة
N	Valide	80	80	80	80	80	80
	Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne		2,3125	2,9125	4,1500	4,0875	2,3625	2,3125
Ecart type		,96251	4,53731	,82830	,87430	,99675	,98846
Somme		185,00	233,00	332,00	327,00	189,00	185,00

Table de fréquences

العزلة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCRTTF	12	15,0	15,0	15,0
	PASDCR	42	52,5	52,5	67,5
	NEUTRE	9	11,3	11,3	78,8
	DCR	14	17,5	17,5	96,3
	DCRTTF	3	3,8	3,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

العزلة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCRTTF	12	15,0	15,0	15,0
	PASDCR	30	37,5	37,5	52,5
	NEUTRE	19	23,8	23,8	76,3
	DCR	16	20,0	20,0	96,3
	DCRTTF	3	3,8	3,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

العزلة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCRTTF	4	5,0	5,0	5,0
	PASDCR	25	31,3	31,3	36,3
	NEUTRE	23	28,7	28,7	65,0
	DCR	22	27,5	27,5	92,5
	DCRTTF	6	7,5	7,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

العزلة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCRTTF	5	6,3	6,3	6,3
	PASDCR	21	26,3	26,3	32,5
	NEUTRE	12	15,0	15,0	47,5
	DCR	32	40,0	40,0	87,5
	DCRTTF	10	12,5	12,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

العزلة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCRTTF	13	16,3	16,3	16,3
	PASDCR	32	40,0	40,0	56,3
	NEUTRE	17	21,3	21,3	77,5
	DCR	13	16,3	16,3	93,8
	DCRTTF	5	6,3	6,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

العزلة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCRTTF	7	8,8	8,8	8,8
	PASDCR	30	37,5	37,5	46,3
	NEUTRE	15	18,8	18,8	65,0
	DCR	21	26,3	26,3	91,3
	DCRTTF	7	8,8	8,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

العزلة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCRTTF	6	7,5	7,5	7,5
	PASDCR	19	23,8	23,8	31,3
	NEUTRE	18	22,5	22,5	53,8
	DCR	31	38,8	38,8	92,5
	DCRTTF	6	7,5	7,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

العزلة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCRTTF	13	16,3	16,3	16,3
	PASDCR	42	52,5	52,5	68,8
	NEUTRE	14	17,5	17,5	86,3
	DCR	9	11,3	11,3	97,5
	DCRTTF	2	2,5	2,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

العزلة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCRTTF	12	15,0	15,0	15,0
	PASDCR	38	47,5	47,5	62,5
	NEUTRE	15	18,8	18,8	81,3
	DCR	12	15,0	15,0	96,3
	DCRTTF	2	2,5	2,5	98,8
	42,00	1	1,3	1,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

العزلة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCRTTF	2	2,5	2,5	2,5
	PASDCR	2	2,5	2,5	5,0
	NEUTRE	4	5,0	5,0	10,0
	DCR	46	57,5	57,5	67,5
	DCRTTF	26	32,5	32,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

العزلة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCRTTF	2	2,5	2,5	2,5
	PASDCR	2	2,5	2,5	5,0
	NEUTRE	9	11,3	11,3	16,3
	DCR	41	51,2	51,2	67,5
	DCRTTF	26	32,5	32,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

العزلة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCRTTF	11	13,8	13,8	13,8
	PASDCR	44	55,0	55,0	68,8
	NEUTRE	14	17,5	17,5	86,3
	DCR	7	8,8	8,8	95,0
	DCRTTF	4	5,0	5,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

العزلة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCRTTF	15	18,8	18,8	18,8
	PASDCR	37	46,3	46,3	65,0
	NEUTRE	19	23,8	23,8	88,8
	DCR	6	7,5	7,5	96,3
	DCRTTF	3	3,8	3,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

FREQUENCIES VARIABLES=Bc54 Bc55 Bc56 Bc57 Bc58 Bc59 Bc60 Bc61 Bc62 Bc63 Bc64

/STATISTICS=STDDEV MEAN SUM
/ORDER=ANALYSIS.

Fréquences

Statistiques

		عدم الإنتماء	عدم الإنتماء	عدم الإنتماء	عدم الإنتماء	عدم الإنتماء	عدم الإنتماء	عدم الإنتماء
N	Valide	80	80	80	80	80	80	80
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		4,3375	3,8375	3,9125	2,0875	2,8500	4,0500	3,6875
Ecart type		,69252	,90629	,79863	1,05775	1,09197	,87004	1,07437
Somme		347,00	307,00	313,00	167,00	228,00	324,00	295,00

Statistiques

		عدم الإنتماء	عدم الإنتماء	عدم الإنتماء	عدم الإنتماء
N	Valide	80	80	80	80
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		3,5000	3,8500	3,8125	2,4250
Ecart type		1,10236	,95599	1,01997	1,15589
Somme		280,00	308,00	305,00	194,00

Table de fréquences

عدم الإنتماء

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCR	2	2,5	2,5	2,5
	NEUTRE	4	5,0	5,0	7,5
	DCR	39	48,8	48,8	56,3
	DCRTTF	35	43,8	43,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

عدم الإنتماء

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCRTTF	1	1,3	1,3	1,3
	PASDCR	5	6,3	6,3	7,5
	NEUTRE	19	23,8	23,8	31,3
	DCR	36	45,0	45,0	76,3
	DCRTTF	19	23,8	23,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

عدم الإنتماء

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCRTTF	1	1,3	1,3	1,3
	PASDCR	4	5,0	5,0	6,3
	NEUTRE	11	13,8	13,8	20,0
	DCR	49	61,3	61,3	81,3
	DCRTTF	15	18,8	18,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

عدم الإنتماء

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCRTTF	22	27,5	27,5	27,5
	PASDCR	43	53,8	53,8	81,3
	NEUTRE	6	7,5	7,5	88,8
	DCR	4	5,0	5,0	93,8
	DCRTTF	5	6,3	6,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

عدم الإنتماء

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCRTTF	12	15,0	15,0	15,0
	PASDCR	14	17,5	17,5	32,5
	NEUTRE	32	40,0	40,0	72,5
	DCR	18	22,5	22,5	95,0
	DCRTTF	4	5,0	5,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

عدم الإنتماء

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCRTTF	1	1,3	1,3	1,3
	PASDCR	3	3,8	3,8	5,0
	NEUTRE	13	16,3	16,3	21,3
	DCR	37	46,3	46,3	67,5
	DCRTTF	26	32,5	32,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

عدم الإنتماء

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCRTTF	5	6,3	6,3	6,3
	PASDCR	6	7,5	7,5	13,8
	NEUTRE	14	17,5	17,5	31,3
	DCR	39	48,8	48,8	80,0
	DCRTTF	16	20,0	20,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

عدم الإنتماء

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCRTTF	6	7,5	7,5	7,5
	PASDCR	8	10,0	10,0	17,5
	NEUTRE	18	22,5	22,5	40,0
	DCR	36	45,0	45,0	85,0
	DCRTTF	12	15,0	15,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

عدم الإنتماء

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCRTTF	3	3,8	3,8	3,8
	PASDCR	3	3,8	3,8	7,5
	NEUTRE	16	20,0	20,0	27,5
	DCR	39	48,8	48,8	76,3
	DCRTTF	19	23,8	23,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

عدم الإنتماء

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCRTTF	5	6,3	6,3	6,3
	PASDCR	3	3,8	3,8	10,0
	NEUTRE	11	13,8	13,8	23,8
	DCR	44	55,0	55,0	78,8
	DCRTTF	17	21,3	21,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

عدم الإنتماء

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	PASDCRTTF	18	22,5	22,5	22,5
	PASDCR	29	36,3	36,3	58,8
	NEUTRE	20	25,0	25,0	83,8
	DCR	7	8,8	8,8	92,5
	DCRTTF	6	7,5	7,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	