



أثر الاغتراب الوظيفي على أداء العاملين
(دراسة تطبيقية على البنك العربي في عمان)

أعدت من قبل
ميس علي الهروط

أشرف عليها
الدكتور بلال خلف السكارنة

قدمت هذه الرسالة
إلى كلية الأعمال كجزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

آب 2019

تفويض

أنا الموقعة أدناه " ميس علي الهروط " أفوض جامعة الاسراء بتزويد نسخ من رسالتي المعنونة بـ " أثر الاغتراب الوظيفي على أداء العاملين - دراسة تطبيقية على البنك العربي في عمان " للمنظمات الجامعية أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص المعنيين بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

الاسم: ميس علي الهروط

التوقيع: 

التاريخ: 27 / 08 / 2019 م

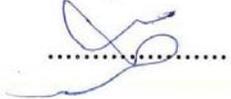
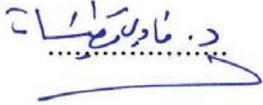
قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها:

أثر الاغتراب الوظيفي على أداء العاملين

(دراسة تطبيقية على البنك العربي في عمان)

وأجيزت بتاريخ ١٨ / ٨ / ٢٠١٩ م

<u>التوقيع</u>	<u>الجامعة</u>	<u>أعضاء لجنة المناقشة</u>	
	الاسراء	مشرفاً ورئيساً	الدكتور بلال خلف السكارنة
	الاسراء	عضواً داخلياً	الدكتور محمد ابو قلة
	جامعة البلقاء التطبيقية	عضواً خارجياً	الدكتور فادي قطيشات

شكر وتقدير

" يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ "

سورة المجادلة (الآية 11)

لابد لنا ونحن نخطو خطواتنا الأخيرة في الحياة الجامعية من وقفة نعود إلى عامين قضيناها في رحاب الجامعة مع أساتذتنا الكرام الذين قدموا لنا الكثير باذلين بذلك جهوداً كبيرة في بناء جيل الغد لتبعث الأمة من جديد، إلى من وقف على المنابر وأعطى من حصيلة فكره لينير دربنا إلى الدكتور بلال السكارنة الذي تفضل بإشراف على هذه الرسالة فجزاه الله منا كل خير فله منا كل التقدير والاحترام. وأقدم الشكر والتقدير إلى كل من تضافرت جهودهم معي وقدموا لي العون لإتمام هذه الدراسة.

والله ولي التوفيق ،،،

الباحثة

ميس علي الهروط

الإهداء

إلى من أروضعتني الحب والحنان رمز الحب وبلسم الشفاء صاحبة القلب الناصع بالبياض...
والدتي الحبيبة.

إلى من جرع الكأس فارغاً ليسقيني قطرة حب وإلى من كلت أنامله ليقدّم لنا لحظة سعادة وحصد
الأشواق عن دربي ليمهد لي طريق العلم على صاحب القلب الكبير ... والدي العزيز.

قد تبتعد الأجساد يوماً قد يغيب الحبيب عن حبيبه لكن روحه أبداً لا تغيب... صاحب الروح
الطاهرة ألف رحمة ونور على روحك أخي حسين

إلى من أرى التفاؤل بعينهم والسعادة في ضحكتهم إلى أصحاب الوجوه المفعمة بالبراءة
ولمحببتكم لأزهرت أيامي... أخواني

إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئة الى رياحين حياتي إخواتي.

إلى من زرعت التفاؤل في دربي وقدمت لي المساعدات والتسهيلات والأفكار الزميلة الأستاذة
رانيا أبو شاور.

أما الشكر الذي من النوع الخاص فأني أتوجه بالشكر إلى كل من لم يقف إلى جانبي ومن وقف
في طريق وعرقل مسيرة العلمية وزرع الشوك في طريقي فلولا وجودهم لما أحسست بمتعة
المنافسة.

وفي الختام جميل أن يكون لديك شخص رافقك خلال مسيرتك العلمية سانداك رغم الصعاب أرى
الأمّل في وجوهك فهو صاحب العطاء اللامتناهي صاحب القلب الباعث إلى الأمل.

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
ب	تفويض
ج	قرار لجنة المناقشة
د	شكر وتقدير
هـ	الإهداء
و	قائمة المحتويات
ط	قائمة الجداول
ي	قائمة الملاحق
ك	الملخص باللغة العربية
ل	الملخص باللغة الإنجليزية
الفصل الأول الإطار العام للدراسة	
14	(1 . 1) : المقدمة
15	(2 . 1) : مشكلة الدراسة
16	(3 . 1) : اسئلة الدراسة
17	(4 . 1) : أهمية الدراسة
18	(5 . 1) : أهداف الدراسة
18	(6 . 1) : فرضيات الدراسة
20	(7 . 1) : أنموذج الدراسة
20	(8 . 1) : حدود الدراسة
21	(9 . 1) : محددات الدراسة
21	(10 . 1) : التعريفات الاصطلاحية لمتغيرات الدراسة

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
	الفصل الثاني الإطار النظري والدراسات السابقة
27	(1 . 2): الإطار النظري
46	(2 . 2): الدراسات السابقة
	الفصل الثالث الطريقة والإجراءات
54	(1 . 3): المقدمة
54	(2 . 3): منهج الدراسة
54	(3 . 3): مجتمع الدراسة
55	(4 . 3): وحدة المعاينة وعينة الدراسة
60	(5 . 3): مصادر الحصول على المعلومات
60	(6 . 3): أداة الدراسة
61	(7 . 3): صدق الاستبانة وثباتها
63	(8 . 3): الأساليب الإحصائية المستخدمة
	الفصل الرابع تحليل بيانات الدراسة واختبار الفرضيات
65	(1 . 4): المقدمة
65	(2 . 4): تحليل بيانات الدراسة
69	(3 . 4): تحليل ملاءمة نموذج الدراسة للأساليب الإحصائية المستخدمة
71	(4 . 4): اختبار فرضيات الدراسة

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
	الفصل الخامس النتائج والتوصيات
78	(1 . 5) : النتائج
81	(2 . 5) : التوصيات
82	(3 . 5) : الدراسات المستقبلية
	قائمة المراجع
84	أولاً : المراجع العربية
87	ثانياً : المراجع الأجنبية

قائمة الجداول

الصفحة	الموضوع	الجدول
57	توزيع أفراد وحدة المعاينة حسب متغير النوع الاجتماعي	1
58	توزيع وحدة المعاينة حسب متغير العمر	2
59	توزيع وحدة المعاينة حسب المؤهل العلمي	3
60	توزيع وحدة المعاينة حسب متغير سنوات الخبرة	4
61	توزيع وحدة المعاينة حسب متغير المسمى الوظيفي	5
63	الأهمية النسبية	6
64	قيم معامل الاتساق الداخلي	7
67	المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية ل فقرات الاغتراب الوظيفي	8
69	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الاغتراب الوظيفي	9
70	المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لفقرا أداء العاملين	10
71	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد أداء العاملين	11
72	مصفوفة الارتباط لأبعاد دراسة الاغتراب الوظيفي	12
72	نتائج اختبار الارتباط المتعدد بين أبعاد الدراسة	13
73	اختبار أثر أبعاد الاغتراب الوظيفي مجتمعة على أداء العاملين	14
75	اختبار أثر أبعاد الاغتراب الوظيفي مجتمعة على سرعة الاداء	15
76	اختبار أثر أبعاد الاغتراب الوظيفي مجتمعة على دقة الاداء	16
78	اختبار أثر أبعاد الاغتراب الوظيفي مجتمعة على جودة الاداء	17

قائمة الأشكال

الصفحة	الموضوع	رقم الشكل
20	أنموذج الدراسة	1
37	مراحل الاغتراب الوظيفي	2
43	الأداء المقبول	3
57	توزيع أفراد وحدة المعاينة حسب متغير النوع الاجتماعي	4
58	توزيع وحدة المعاينة حسب متغير العمر	5
59	توزيع وحدة المعاينة حسب المؤهل العلمي	6
60	توزيع وحدة المعاينة حسب متغير سنوات الخبرة	7
61	توزيع وحدة المعاينة حسب متغير المسمى الوظيفي	8

قائمة الملاحق

الصفحة	الموضوع	رقم الملحق
93	أسماء السادة محكمي أداة الدراسة (الاستبانة)	1
94	أداة الدراسة (الاستبانة)	2

الملخص بالعربية

أثر الاغتراب الوظيفي على أداء العاملين
(دراسة تطبيقية على البنك العربي في عمان)
إعداد: ميس علي الهروط
إشراف الدكتور: بلال خلف السكارنة

هدفت هذه الدراسة إلى قياس وتحليل أبعاد الاغتراب الوظيفي وأثره على أداء العاملين في البنك العربي في عمان ، حيث تكوّن مجتمع الدراسة من كافة العاملين في البنك العربي والواقع في مدينة عمان، ولتحقيق اهداف هذه الدراسة وغاياتها فقد تم تصميم وتوزيع استبانة على عينة عشوائية بسيطة تكونت من (90) شخص من العاملين في البنك العربي في مدينة عمان، استعادت الباحثة منها (70) استبانة بنسبة استرداد بلغت (77.8%)، كانت جميعها صالحة لعمليات التحليل الاحصائي. وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وجرى استخدام العديد من الأساليب الإحصائية التي كان من أبرزها المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، واختبار t لعينة مستقلة، وتحليل الانحدار المتعدد والبسيط.

وبعد إجراء عملية تحليل بيانات هذه الدراسة واختبار فرضياتها توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج التي كان من أبرزها: وجود تأثير دال احصائيا لكافة أبعاد الاغتراب الوظيفي المتمثلة في (فقدان المعايير، العجز، ضعف المعنى، العزلة الاجتماعية) على أداء العاملين بأبعادها المتمثلة في (سرعة الأداء، دقة الأداء، جودة الأداء) في البنك العربي ، وبناءً على ذلك فقد قدمت الباحثة مجموعة من التوصيات التي من شأنها أن ترتقي بمستوى أداء العاملين منها الاهتمام بقدرات وخبرات العاملين في البنك واستغلالها بالشكل الأمثل وزيادة مشاركة العاملين في عمليات اتخاذ القرارات لأثرها الإيجابي في تطوير علاقة الإدارة العليا بالعاملين .

الكلمات الدالة: الاغتراب الوظيفي، أداء العاملين، البنك العربي.

Abstract

The Impact of Work Alienation on Employee Performance (Applied study in Arab Bank –in Amman)

Prepared by: Mais Ali Alhrout

Supervisor: Dr. Bilal Khalaf Alsakarneh

This study aimed to measure and analyze functional exportation and its impact on the Performance of employee Arab Bank working city. The study population consists of all employees working in Arab Bank in Amman City. To achieve the study objectives and goal a special questionnaire was designed and distributed to a random sample that consisted of (90) worker at, (70) valid questionnaires were retrieved at a responses rate of (77.8%). Analytical and descriptive approach used in this studye and sevaeal statistical methods were employed inclding, arithmetical averages, standard deviations, independent one sample t-test, and multiple and simple regression.

According to data analysis and hypothesis test the most important results that was revedel a positive statistical significant impact of functional exportation (Loss of standards, Disability, Weakness of meaning, Social isolation) on employee performance (Speed performance, performance accuracy, performance quality) in Arab Bank . At the end of this study, the researcher provided a number of recommendations that necessary to achieve a highest level to Employee Performance These include the importance of the capabilities and expertise of the employees in the bank and the optimal utilization of them and increase the participation of employees in decision-making processes for their positive impact in developing the relationship of senior management with employees.

Keywords: Work Alienation, Employee Performance, Arab Bank.