

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

١.١ المقدمة

انطلاقاً من أهمية المورد البشري في المنظمات المعاصرة، وما له من دور فعال في تحقيق الأهداف التنظيمية والحفاظ على استدامة المنظمات وتنافسيتها في بيئة الأعمال العالمية، مما يتطلب العمل على الحفاظ على كفاءته، وزيادة قدراته، وتوفير الرعاية اللازمة له، ومناخ العمل الملائم الذي يتحقق معه الانتماء الوظيفي والولاء والمواطنة التنظيمية، وتعزيز ثقافة تنظيمية يسودها الرضا، والعمل بروح الفريق وعلاقات العمل الإيجابية، وذلك بهدف الرقي بعمل الفرد في المنظمة، مما يؤدي تبعاً إلى تحقيق الفعالية التنظيمية والمزايا التنافسية المستدامة (دروزة والقواسمي، ٢٠١٤).

لهذا أضحت المنظمات اليوم تملئ بشواهد وصنوف شتى من أعراض عدم الرضا، وفقدان الانتماء الوظيفي والتنظيمي، وقد أرجعت أسباب هذه المشاعر السلبية إلى ظاهرة الاغتراب الوظيفي، وذلك لأن الموظف لا يشعر برابط وحافز يشده لعمله، وتترعرع لديه نواة الاغتراب، وقد تحدث البعض عن جذور هذا الاغتراب وأسبابه، بدءاً من التحول الصناعي وسيطرة الأدوات التكنولوجية، والاعتماد على رأس المال الفكري إلى اشتداد حدة المنافسة والعولمة التي طرقت أبوابنا، بالإضافة إلى طبيعة النظم الحديثة، وما لحق وسائل الإنتاج من تطور، مما خلق لدى الفرد شعوراً بالعزلة وفقدان المعايير والإحساس بالعجز والقلق المستمر والتشاؤم (بونياو وبيروال، ٢٠١٧).

وبناءً عليه تُعد ظاهرة الاغتراب ظاهرة بارزة في العصر الحديث الذي يشوبه الكثير من الأزمات السياسية والاجتماعية والفكرية والأخلاقية، ولعل ذلك ما جعل مصطلح الاغتراب لا يمكن التعامل معه على أنه مفهوم مطلق وواضح، لهذا مازال يشوبه الكثير من الغموض والتداخلات، لذلك استخدم هذا المصطلح بدلالات مختلفة، ظهر الكثير منها بشكل يفتقر إلى التمييز إلى الحد الذي لا يمكننا فيه التحديد بوضوح ما هو الاغتراب، وما هي أسبابه (ذياب، ٢٠١٨).

كما تمثل هذه الظاهرة حالة نفسية مهنية تتطلب مزيداً من الجهود والتفكير العلمي من قبل الباحثين، من أجل الكشف عن طبيعة هذه الظاهرة وأسبابها وكل ما يحيط بها، وكيفية تفادي آثارها السلبية المتوقع حدوثها، وما يرتبط بها من عقبات قد تقف عائقاً أمام تطور المسار المهني للموظفين في المنظمات، ولا سيما آثارها على نواتج العمل، وتحديدًا على كفاءة العاملين (عليان، ٢٠١٨).

ومن جانب آخر، ركز معظم الباحثين على أهمية السمات التي من شأنها أن تميز شخصاً ما عن آخر، كما أنها تسهم في التنبؤ بالسلوك المحتمل من الفرد في مختلف المواقف، وفي هذا الصدد يمكن القول إن كل سمة تجمع عددًا من العوامل المترابطة التي تكون سمة شخصية معينة، ويُعد نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية أحد أهم النماذج التي فسرت الشخصية في العصر الحالي، فضلًا عن اتصافها بالثبوت والشمولية (أبو هاشم، ٢٠٠٧؛ محمد، ٢٠١٥).

ومن منطلق أن هناك عددًا من العوامل التي تعود إلى الفرد تسهم في انتشار الاغتراب الوظيفي بين العاملين بالمنظمات، والتي أبرزها مشاعر الخوف وعدم الأمن الوظيفي، وعدم التوافق والتكيف، وتوجهات العاملين وعدم توافقها مع قيم العمل، وضعف مقومات القيادة، وعدم التخصص وغيرها، حيث يسعى كل منهم إلى محاولة الهروب من تلك المشاعر واللجوء إلى الغياب عن العمل، كما ينصرف

آخرون قبل نهاية الدوام، وقد تكثرت الصراعات التنظيمية والمشاجرات التي تنتهي إلى الاغتراب، مما يؤدي إلى نقص كفاءة العاملين وانخفاض أدائهم (دروزة والقواسمي، ٢٠١٤).

ولذا قد تُعد السمات الشخصية عاملاً مؤثراً في الاغتراب الوظيفي، حيث تُشكل شخصية الفرد إطاراً عاماً شاملاً لكافة خصائصه في صورة ديناميكية، وتجعله فريداً مميزاً عن الآخرين؛ مع الاعتراف بوجود قدر من التشابه بين الخصائص العامة للشخصية وبين الأفراد، ونلاحظ أن الشخصية تشبه البصمة فهناك أوجه تميز للفرد عن غيره، فهي تعد بمثابة جملة الخصائص الجسدية والعقلية والمعرفية والمزاجية والوجدانية والخلقية والبدنية والحركية والفسولوجية، أي الجانب البنائي والنفسي، بما يعني الأجهزة العضوية والنفسية في صورة تكاملية (دروزة، والقواسمي، ٢٠١٤).

١.٢ خلفية الدراسة

يعيش الإنسان في الوقت الحاضر في عالم من التغيرات الاجتماعية والثقافية والاقتصادية والسياسية التي أسهمت في تعقيد حياته، بحيث تحولت من الحياة البسيطة الواضحة إلى المركبة الغامضة التي يصعب فهمها والتنبؤ بها في الأيام القادمة، مما جعله غير قادر على تحديد مستقبله بشكل واضح ومحدد، وكل هذه التحديات وغيرها من المشكلات الأسرية تؤثر على سير حياة الفرد العملية والمهنية داخل بيئة العمل.

وتتأثر الكفاءة بطبيعة الشخصية التي يحملها الفرد بداخله، وهي أسلوب الحياة وما يتبعها من المثيرات التي تتعرض لها من حين لآخر رهن الظروف المحيطة، الدائمة أو المؤقتة، وتشكل السمات الأساسية للشخصية للفرد بظهور الأسباب، وتختفي باختفائها، كالضغوطات والصدمات النفسية والاجتماعية العارضة التي تنشأ عادة عن عوامل خارجة عن إرادة الإنسان (بقيعي، ٢٠١٥).

ومن الناحية النظرية يتضح من خلال استقراءنا للأدب السابق والتي سوف يتم مناقشته بالفصل اللاحق من هذه الدراسة إلى وجود نقص في بناء نموذجًا نظريًا متكامل للكشف عن أسباب الضعف والتردي في كفاءة العاملين في المؤسسات والمنظمات ذات العلاقة، ناهيك عن ضعف فهم وتفسير مفهوم الاغتراب الوظيفي بمختلف أبعاده وأساليبه والأسباب الكامنة من وراء ظهوره بين العاملين في مؤسسات الدولة بشكل خاص الأمر الذي يشد الانتباه حول تدارس هذه الثغرة النظرية وفهم أبعادها التحليلية، ومن ناحية أخرى هنالك نقص شديد في الأدبيات السابقة وخاصة في البيئة العمالية حول دراسة مفهوم الاغتراب الوظيفي وربط تأثيره على العلاقة السببية بين السمات الشخصية الكبرى وكفاءة العاملين، الأمر الذي زاد من اهتمامنا في محاولة بناء نموذجًا نظريًا يربط العلاقات السببية بين أبعاد الخاصة السيكولوجية للفرد ودراسة تأثيره على كفاءته الوظيفية بغية في تفسير وتطوير نموذجًا نظريًا يمكن الاعتماد عليه لاحقًا في تفسير تلك العلاقات السببية.

ومن ذلك المنطلق تم بناء مشكلة الدراسة معتمدةً في ذلك على مجموعة من المدخل النظرية والعملية كمصدر رئيسي لتحديد إشكالية البحث، فالمدخل النظري اتجه إلى استقراء واستعراض وتحليل بعض الأدبيات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة الحالية حيث توصلنا إلى وجود الثغرة العلمية في الأدب السابق، وبشيء أكثر تفصيلاً؛ فإن الواقع النظري (الأدبيات والنظريات العلمية) تشير إلى ندرة الدراسات السابقة حول موضوع أسباب تدني الكفاءة الوظيفية للعاملين في الدول العربية بشكل عام وسلطنة عمان على الوجه الخاص، وذلك مقارنةً بعدد كبير من الدراسات في أوروبا وأمريكا وأستراليا وأجزاء مختلفة من القارة الآسيوية.

وما إن تتحقق الغاية من ذلك سيصبح الاعتماد عليه فيما بعد ممكنًا في المجال التطبيقي له، فالمدخل النظري هو ضرورة من ضرورات استخدام العلم والمعرفة في عملية الاستنباط ومن ثمّ الإضافة والتطوير، الأمر الذي يدفعنا إلى الاطلاع على الإسهامات السابقة وتحديد القصور بها، وإضافة المعرفة إليها بشكل يسهم في سد الفجوة والتي نعتبرها أساسًا نظريًا يمكن الاعتماد عليه في صياغة إشكالية الدراسة، وذلك للوصول إلى نموذجًا علميًا وواقعيًا يتوافق مع الخصوصية الزمانية والمكانية لبيئة الدراسة الحالية، وفي ذلك تكمن الإشكالية النظرية للدراسة الحالية في مقدار ما ستسهم به في عملية الفهم والتفسير ومن ثمّ الإضافة والتطوير، وبالتالي سد الفجوة العلمية بالأدبيات السابقة.

١.٣ مشكلة الدراسة

يحتل موضوع كفاءة أداء العاملين في المنظمات الحديثة بأهمية كبيرة حيث تركز جهودها للارتقاء المستمر بمستوى أداءها وأداء العاملين فيها (رزوق، ٢٠١٥)، كما ان السمات الخمس الكبرى للشخصية والاعترا ب الوظيفي من المتغيرات النفسية الهامة التي تتحكم في تصرفات وسلوك الفرد (الوهبي، ٢٠١٣)، فقد أشار (أبو الرب، ٢٠١٩) إلى أهمية عوامل السمات الشخصية في حياة الفرد الاجتماعية والأخلاقية والمهنية في الأعمال والوظائف التي يقوم بها في حياته اليومية، كما أشار كذلك (الوهبي، ٢٠١٣؛ سعيد، ٢٠١٦) أن فقدان عملية التواصل بين العاملين وتجاذب الأحاديث فيما بينهم أصبحت من الأدوات التي يفقدها متطلبات العمل، حيث أكدت دراسة (المهري، ٢٠١٧) على أن العوامل الخمسة الكبرى تؤدي دورًا كبيرًا في عدم قدرة الموظفين على مواجهة الظروف الصعبة التي تحيط بالموظف أو المنظمة، كما أكدت أيضًا دراسة (بقيعي، ٢٠١٥) على أن تفاعل عوامل السمات الخمسة الكبرى لها تأثير معنوي على كفاءة الموارد البشرية، وأن إهمالها قد يؤدي إلى تراجع كفاءة العمل

وجوده الأداء مما يؤثر على المنظمة ككل، يعد الاغتراب أحد العوامل المسؤولة عن أزمة الإنسان في العصر الحديث حيث أصبح الفرد منعزلاً عن مجتمعه الذي يعيش عليه ومنفصلاً عن نفسه حتى أصبح عاجزاً عن تحقيق ذاته (زاهي، ٢٠٠٧)، ويرى (أوريدة، ٢٠٠٣) ان الشعور بالاغتراب ينتج عند فقدان العاملين العلاقات الاجتماعية وغياب روح الود والتعاون، وبالنظر إلى أهمية القضية (ملحق رقم د)، نجد أن مكتب وزير الدولة ومحافظ ظفار في سلطنة عمان يسعى إلى اتباع سياسات وبرامج هدفها المحافظة على الموارد البشرية وتنميتها ورفع قدراتها ومهاراتها بالعمل (ملحق رقم ذ)، حيث كشفت التقارير الإدارية المتكررة بوجود مجموعة من السلوكيات غير المرغوب بها من جانب العاملين (ملحق رقم ر) والمتمثلة في خروج البعض من مكاتبتهم أثناء الدوام الرسمي، والانصراف المبكر من العمل قبل المواعيد الرسمية المقررة، وتقديم إجازة طارئة دون توضيح الأسباب، بالإضافة إلى التأخير في رفع التقارير والمستندات والكشوفات الخاصة بالحضور والانصراف والتوقيع الإلكتروني، وبعد استقرار واستعراض وتحليل الدراسات السابقة نجد بأن بعض الدراسات وأهمها تحدثت عن علاقة السمات الخمس الكبرى للشخصية على كفاءة العاملين مثل دراسة (ويلر، ٢٠١٧؛ فاروق، ٢٠١٧؛ أوتور، ٢٠١٦؛ لانسييري، ٢٠١٦؛ تيرير، ٢٠١٦).

حيث تناولت تلك الدراسات نواتج اتجاهات العاملين وسلوكهم نحو العمل الايجابي ولكنها أغفلت الأهمية العملية في سلوك العاملين، وبالرغم من أهمية الاغتراب الوظيفي وأثره على المنظمات إلا أن الدراسات التي تناولتها في مجال علم الإدارة مازالت محدودة، ولم تلتقي سوى دراسة أجنبية واحدة (بانو وآخرون، ٢٠١٦) وتطبيقها على الفتيات الريفيات من الناحية الاجتماعية وليس برؤية إدارية، كما اعتمدت الدراسات السابقة أبعاد كفاءة العاملين من خلال البعد التنظيمي أو البعد الذاتي أو البعد الفني كلاً على حده، ومن حيث الدراسات التي ترتبط بمجتمع الدراسة نجد دراسة كل من الباحثين (غواص أكرم، ٢٠٢٠؛ غواص علي، ٢٠٢٠؛ مسن فهد، ٢٠٢٠؛ غواص أكرم، ٢٠٢٠؛ كشوب، ٢٠١٩؛

مسن محمد، ٢٠١٩؛ غواص خويدم، ٢٠١٤؛ مسن سالم، ٢٠١٤)، وتختلف كل هذه الدراسات اختلافًا كليًا عن الدراسة الحالية بدءًا من مشكلة الدراسة وصياغة الإطار النظري والأهداف والأسئلة والنموذج والفرضيات.

وعلاوة على ذلك ركزت تلك الدراسات القليلة السابقة في السياق المحلي والإقليمي تحقيقاتها حول مفهوم الكفاءة الوظيفية كما توصلت إلى العلاقة الإيجابية بين السمات الشخصية الكبرى وكفاءة العاملين، إلا أنه ومن الناحية العملية تتأثر هذه العلاقة الشائبة بعنصر غاية في الأهمية قد يحقق تكاملية تلك العلاقة لتصبح ثلاثية التكامل والمتعلقة بمدى شعور العاملين بالاعتزاز الوظيفي داخل بيئة العمل، لذلك أصبح ذلك التكامل أحد أهم ركائز متطلبات تحقيق الكفاءة في المؤسسات الحكومية، والتي تعتبر أيضًا من القضايا المحورية والمهمّة على الصعيد المحلي بعد تبني سلطنة عمان الرؤية الاستراتيجية لها (٢٠٤٠).

لهذا تسعى الدراسة الحالية إلى سد الفجوة النظرية في الأدب السابق ومحاولة منها بناء علاقة تكاملية في نموذج يتوافق مع البيئة المكانية المناسبة لها، بغية في الوصول إلى نموذج يساعد في فهم وبناء علاقة نظرية قائمة على التكامل، الأمر الذي يستدعي ضرورة تسليط الضوء من خلال البحث الحالي على أثر الإغتراب الوظيفي على العلاقة بين السمات الخمس الكبرى للشخصية وكفاءة العاملين بمكتب وزير الدولة ومحافظ ظفار والتي انعكست بصورة سلبية على سلوكهم وكفاءتهم في العمل، وذلك للحد من السلوكيات السلبية وتوطيد العلاقات بين الجميع ورفع الكفاءة التشغيلية للعاملين في المنظمة، حيث أسهمت تلك الدراسات الأولية التي تتمثل في المفاهيم والأسس والأدبيات والنظريات والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة في إعداد الإطار العام لهذه الدراسة والتي تُعد بمثابة إشارات السير على الطريق لأي خريطة استرشادية يعتمد عليها في تنظيم الدراسة وتحقيق الهدف.

١.٤ أسئلة الدراسة

بناءً على ما سبق طرحه في مشكلة الدراسة، وبالنظر للواقع العملي والميداني تم تحديد مشكلة الدراسة في مجموعة من التساؤلات التالية:

١. ما أثر السمات الخمس الكبرى للشخصية على كفاءة العاملين بمكتب وزير الدولة بمحافظة

ظفار؟ ويتفرع من هذا التساؤل الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

أ. ما أثر بعد يقظة الضمير لدى المبحوثين بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار على كفاءتهم الوظيفية؟

ب. ما أثر بعد الانبساطية لدى المبحوثين بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار على كفاءتهم الوظيفية؟

ج. ما أثر بعد المقبولية لدى المبحوثين بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار على كفاءتهم الوظيفية؟

د. ما أثر بعد الانفتاحية لدى المبحوثين بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار على كفاءتهم الوظيفية؟

هـ. ما أثر بعد العضائية لدى المبحوثين بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار على كفاءتهم الوظيفية؟

٢. ما أثر الاغتراب الوظيفي على العلاقة بين السمات الخمس الكبرى للشخصية وكفاءة العاملين

بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار؟ ويتفرع من التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

أ. ما أثر الاغتراب الوظيفي لدى موظفي مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار على العلاقة بين بعد

يقظة الضمير وكفاءتهم الوظيفية؟

ب. ما أثر الاغتراب الوظيفي لدى موظفي مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار على العلاقة بين بعد

الانبساطية وكفاءتهم الوظيفية؟

ج. ما أثر الاغتراب الوظيفي لدى موظفي مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار على العلاقة بين بعد

المقبولية وكفاءتهم الوظيفية؟

د. ما أثر الاغتراب الوظيفي لدى موظفي مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار على العلاقة بين بعد

الانفتاحية وكفاءةهم الوظيفية؟

هـ. ما أثر الاغتراب الوظيفي لدى موظفي مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار على العلاقة بين بعد

العصابية وكفاءةهم الوظيفية؟

١.٥ أهداف الدراسة

تهدف الدراسة بشكل عام إلى تحليل أثر الاغتراب الوظيفي كمتغير اعتدالي على العلاقة بين السمات الكبرى للشخصية وكفاءة العاملين، وبشكل أكثر تفصيلاً يمكن لنا إيجاز أهداف الدراسة في النقاط التالية:

١. تحليل أثر العلاقة لأبعاد السمات الخمس الكبرى للشخصية وكفاءة العاملين بمكتب وزير

الدولة بمحافظة ظفار، ويتفرع من هذا الهدف الرئيسي الأهداف الفرعية التالية:

أ. قياس أثر بعد يقظة الصمير لدى المبحوثين بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار على كفاءتهم الوظيفية.

ب. تقدير أثر بعد الانبساطية لدى المبحوثين بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار على كفاءتهم الوظيفية.

ج. تحليل أثر بعد المقبولية لدى المبحوثين بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار على كفاءتهم الوظيفية.

د. معرفة أثر بعد الانفتاحية لدى المبحوثين بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار على كفاءتهم الوظيفية.

هـ. الكشف عن أثر بعد العصابية لدى المبحوثين بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار على كفاءتهم الوظيفية.

٢. تحليل أثر الاغتراب الوظيفي على العلاقة بين السمات الخمس الكبرى للشخصية وكفاءة

العاملين بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار. ويتفرع من هذا الهدف الرئيسي الأهداف

الفرعية التالية:

أ. معرفة أثر الاغتراب الوظيفي على العلاقة بين بعد يقظة الضمير لدى المبحوثين بمكتب وزير الدولة

بمحافظة ظفار وكفاءتهم الوظيفية.

ب. تقدير أثر الاغتراب الوظيفي على العلاقة بين بعد الانبساطية لدى المبحوثين بمكتب وزير الدولة

بمحافظة ظفار وكفاءتهم الوظيفية.

ج. تقييم أثر الاغتراب الوظيفي على العلاقة بين بعد المقبولية لدى المبحوثين بمكتب وزير الدولة

بمحافظة ظفار وكفاءتهم الوظيفية.

د. قياس أثر الاغتراب الوظيفي على العلاقة بين بعد الانفتاحية لدى المبحوثين بمكتب وزير الدولة

بمحافظة ظفار وكفاءتهم الوظيفية.

هـ. معرفة أثر الاغتراب الوظيفي على العلاقة بين بعد العصائية لدى المبحوثين بمكتب وزير الدولة

بمحافظة ظفار وكفاءتهم الوظيفية.

١.٦ أهمية الدراسة

بالرغم من أهمية الإسهامات العلمية للأدبيات السابقة التي تناولت العلاقات السببية بين

المتغيرات الرئيسية الثلاثة والتي تشترك معها الدراسة الحالية في بعض من جزئياتها المرتكزة على المتغيرات

التالية:

(السمات الخمس الكبرى للشخصية، الاغتراب الوظيفي، كفاءة العاملين)؛ غير أن تلك الإسهامات تأتي متباينة في شكل نماذجها النظرية، ومختلفة في مستوى دلالاتها الإحصائية، بين ظروف زمانية ومكانية واجتماعية مختلفة، تتميز بعضها عن بعض، كل منها حسب خصوصيته الاجتماعية والزمنية وإمكاناته اللوجستية، فإذا حقق نموذج ما نجاحه في تجربة مجتمعية محدودة، فلا يعني ذلك بالضرورة نجاحه في تجربة مجتمعية أخرى، وبالتالي فإن الأهمية العلمية تكمن في محاولة الوصول إلى نموذج يتوافق والبيئة المكانية المناسبة له، بغية الوصول إلى نموذج يساعد في فهم العلاقات السببية للمتغيرات الرئيسية لهذه الدراسة، وما إن تتحقق الغاية من ذلك سيصبح الاعتماد عليه فيما بعد ممكنًا في المجال التطبيقي له وضرورة من ضرورات استخدام العلم والمعرفة في عملية التطوير، الأمر الذي دفع الباحث إلى تناول تلك الإسهامات السابقة مرة أخرى وتناولها بشكل يختلف بداية من صياغة إشكالية الدراسة وحتى بناء النموذج النظري لها، بغية الوصول إلى نموذجًا علميًا وواقعيًا يتوافق والخصوصية الزمانية والمكانية لبيئة الدراسة، وفي ذلك تكمن أهمية الدراسة في مقدار ما ستسهم به في عملية الفهم والتفسير ومن ثم التطوير، ومن خلال ما ستضيفه إلى الأدب المعرفي بشكل عام والأدب الإداري بشكل خاص، الأمر الذي يعد موضوع تركيز وأهمية في بيئة الأعمال العمالية لكونها ستقدم تقييمًا ووصفًا علميًا عن العلاقة التكاملية للمتغيرات الدراسة الرئيسية والذي من شأنه أن يساعد كثير من المؤسسات في معرفة أهمية تلك العلاقة، وبذلك سيضيف قيمة إضافية للدراسة الحالية ويجعلها مرجعًا ورافدًا لإجراء دراسات وأبحاث مستقبلية ذات علاقة بموضوع الدراسة الحالية.

حيث تكمن أهميتها كونها من القضايا النفسية السلوكية التي يصعب التنبؤ بها والتي يمتد تأثيرها على كفاءة العاملين، وقد تؤدي إلى نتائج غير متوقعة، مما يستدعي إسهامًا علميًا لمعالجة هذه العلاقات

في سياق البحث الإداري والتنظيمي، وعليه نستعرض أهميتها على النحو التالي:

أولاً. الأهمية النظرية أو العلمية: محاولة من الباحث تقديم إسهام نظري لمساعدة الباحثين في اقتراح وتصوير نماذج للاغتراب الوظيفي في مجال الأدب الإداري، مما يساعد في تطوير النظريات القائمة عليه، وربطها بمتغيرات السلوك التنظيمي وغيرها من المجالات الأخرى النفسية والاجتماعية، للإسهام في تطوير البحوث متعددة التخصصات. وتقديم إطار علمي يجمع بين أهم الأطر النظرية لمعالجة الفجوات البحثية في دراسة علاقة الاغتراب الوظيفي وكفاءة العاملين، وذلك في محاولة لكشف الغموض في هذه العلاقة المهمة والتي ما زالت محل جدل بين الباحثين في الأدب.

ثانياً. الأهمية التطبيقية أو العملية: دعم الرغبة والاتجاه لدى القادة والمسؤولين في مكتب وزير الدولة ومحافظ ظفار نحو صنع القرارات المبنية على إشراك وانخراط العاملين وإعطاء صوت لهم وتبني مقترحاتهم وتدعيم سمات شخصياتهم الإيجابية في أماكن العمل والتي قد تعزز من الاتجاهات الإيجابية وتحد من الأنماط والسلوكيات السلبية في مكان العمل، وتبعاً لذلك قد تؤدي إلى أداء تنظيمي متميز على مستوى المنظمة.

وكذلك إبراز الحاجة الملحة للكشف عن مسببات الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالسمات الشخصية، لتحسين كفاءة العاملين في البيئة العُمانية وبصورة خاصة في مكتب وزير الدولة ومحافظ ظفار، وتعريف المديرين والقيادات الإدارية في المنظمات الحكومية والقطاع الخاص بأهمية العلاقة الوثيقة التي تربط السمات الشخصية بالاغتراب الوظيفي وكفاءة العاملين لكي تسهم في تصميم الخطوات الخاصة بالعمل.

كما ترشد القادة في المكتب نحو اتجاهات وسلوكيات العمل الإيجابية التي يمكن تعزيزها من خلال استخدام البرامج التدريبية لتنمية القيادة والعاملين، والإجراءات التحفيزية للسلوك الإيجابي

وجزئات الانحراف عن الواجب والمهام الوظيفية، بما يُمكن من تطوير نموذج جديد للعمل يضمن حشد الموارد البشرية لتعزيز قدرات المنظمة وتحقيق مزايا تنافسية مستدامة.

كما يمكنها توجيه القادة بموضوع البحث نحو رؤية التنمية المستدامة وتحقيق النجاح في الأجل الطويل، من خلال المعرفة الجيدة للنتائج التنظيمية للتوجه بتنمية وتعزيز علاقات التبادل الإنسانية الإيجابية في أماكن العمل والتي تسهم في خلق مُناخ عمل صحي يضمن سير العمل بكفاءة وفعالية.

ثالثًا. الأهمية الأكاديمية: نأمل في أن تكون نتائج هذه الدراسة رافدًا من روافد المكاتب العربية والعالمية وبالأخص مكتبة جامعة العلوم الإسلامية الماليزية وأن تكون أيضًا حلقة من حلقات البحث العلمي ومد جسور التعاون والمعرفة بين الباحثين والأكاديميين.

١.٧ حدود البحث

من أبعاديات البحث العملي إحاطة القارئ بكافة متغيرات الدراسة التي سوف ننطلق منها وهي

كالآتي:

أ. الحدود الزمنية: تمت هذه الدراسة في الفترة الزمنية التي تجري فيها هذه الدراسة وقد امتدت من يوم

٢٨ فبراير - خلال السنة الجامعية ٢٠١٧-٢٠٢١ م.

ب. الحدود المكانية: تمت هذه الدراسة في مكتب وزير الدولة ومحافظ ظفار التي تضم المؤسسات

التالية (بلدية ظفار - المديرية العامة للشؤون الإدارية والمالية-المديرية العامة للشؤون المحلية-المديرية العامة

للتنسيق والخدمات- المديرية العامة لشؤون الولايات- المديرية العامة للمشاريع والصيانة- المديرية العامة

للمياه).

ج. الحدود الموضوعية: دراسة أثر الاغتراب الوظيفي على العلاقة بين السمات الشخصية الخمس الكبرى وكفاءة العاملين.

د. الحدود البشرية: كافة العاملين العمانيين بمكتب وزير الدولة ومحافظ ظفار البالغ عددهم (٤٧٢٨).

١.٨ التعريفات الإجرائية للدراسة

هي بعض التعريفات والمفاهيم التي توضح الغرض والمقصود من هذه الدراسة، والذي حرصنا فيها على تقنين المصطلحات وتقسيمها كالاتي:

السمات الشخصية: هي إدراك وتفاعل الفرد مع المواقف المهنية المختلفة وينتج منها صفة من عوامل الشخصية.

نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية: هي قائمة تحتوي على مجموعة من الخصائص والصفات العامة للفرد والتي تعبر عن مدى انبساط وانسجام واستقرار وانفتاح الفرد مع العالم الخارجي.

الاغتراب الوظيفي: مجموعة من السلوكيات السلبية التي تؤثر نفسيًا على علاقات العاملين داخل المنظمة.

كفاءة العاملين: مجموعة من الأحاسيس والمشاعر النفسية التي تؤثر على سلوك العاملين داخل المنظمة.

مكتب وزير الدولة ومحافظ ظفار: هو عبارة عن مؤسسات حكومية تدير كافة شؤون محافظة ظفار من إعداد وتنفيذ الخطط والاستراتيجيات في الجنوب بسلطنة عمان.

١.٩ خلاصة الفصل الأول

أسهمت المصادر الأولية التي تتمثل في المفاهيم والأسس والأدبيات والنظريات والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة في إعداد الإطار العام لهذه الدراسة والتي تُعد بمثابة إشارات السير على الطريق لأي خريطة استرشادية يعتمد عليها في تنظيم الدراسة وتحقيق الهدف، ويحتوي هذا الفصل على كل الخطوات التي يرغب الباحث في تحقيقها في مجال الإدارة الحديثة؛ من تحديد المشكلة والأسئلة والأهداف، وما تمثله من حدود زمنية ومكانية وموضوعية وبشرية يرمي إليها البحث، إضافة إلى الأهمية النظرية والعملية، منتهياً بعرض كل التعريفات الإجرائية لمصطلحات البحث.