

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

الموضوع:

أثر جودة الحياة الوظيفية على الاستغراق الوظيفي دراسة ميدانية بمقاطعة نفظال _بسكرة_

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في

شعبة علوم التسيير

تخصص: إدارة الموارد البشرية

الأستاذ (ة) المشرف(ة)

- د/ زاوي صورية

من إعداد الطالب (ة):

- مثلق سهام

- نويوة عبير

لجنة المناقشة

الجامعة	الصفة	الرتبة	أعضاء اللجنة
بسكرة	رئيسا	- أستاذ محاضر ب	- رمانى أحمد
بسكرة	مقرا	- أستاذ محاضر أ	- زاوي صورية
بسكرة	مناقشا	- أستاذ مساعد أ	- شيشون بوعزيز

الموسم الجامعي: 2021-2022

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

الموضوع:

أثر جودة الحياة الوظيفية على الاستغراق الوظيفي دراسة ميدانية بمقاطعة نفظال _بسكرة_

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في

شعبة علوم التسيير

تخصص: إدارة الموارد البشرية

الأستاذ (ة) المشرف(ة)

- د/ زاوي صورية

من إعداد الطالب (ة):

- مثلق سهام

- نويوة عبير

لجنة المناقشة

الجامعة	الصفة	الرتبة	أعضاء اللجنة
بسكرة	رئيسا	- أستاذ محاضر ب	- رمانى أحمد
بسكرة	مقرا	- أستاذ محاضر أ	- زاوي صورية
بسكرة	مناقشا	- أستاذ مساعد أ	- شيشون بوعزيز

الموسم الجامعي: 2021-2022

شكر وعرفان

بسم الله والصلاة والسلام على رسول الله الكريم، والحمد لله الذي بنعمته وفضله تتم الصالحات، والحمد لله على تيسيره السبل وتوفيقه، وله الحمد والشكر كله أن وفقنا وألهمنا الصبر والعزيمة وأعاننا على إنجاز هذا العمل.

بداية نقول إن كان من واجبنا الاعتراف بالفضل والشكر بعد الحمد لله فإننا نتقدم بجزيل الشكر إلى أستاذتنا المشرفة "زاوي صورية" التي رافقتنا طيلة مدة إنجازنا لهذا البحث ولم تبخل علينا من توجيهاتها ومعلوماتها ونصائحها القيمة التي ساهمت في إثراء موضوع دراستنا، فجزاها الله خيرا ونسأله أن يوفقها.

كما أتقدم بالشكر والتقدير لأعضاء لجنة المناقشة لمشاركتهم في مناقشة هذه المذكرة وإبداء آراءهم وملاحظاتهم القيمة.

والشكر موصول إلى كل أساتذة قسم علوم التسيير بجامعة محمد خيضر_ بسكرة_ الذين رافقونا طيلة مشوارنا الدراسي وأفادونا بعلمهم من أولى المراحل الدراسية إلى هذه اللحظة.

كما نشكر عائلاتنا وزملائنا على وقوفهم معنا ومساندتهم لنا، وأيضا تقديرا واعترافا منا بالجميل نتقدم بجزيل الشكر والعرفان الى مؤسسة نفضال_ بسكرة_ على حسن التعامل والاستقبال.

ونسأل الله عز وجل أن يتقبل منا هذا العمل

إهداء

إلى نبع الحنان الذي لا ينضب "أمي الغالية" التي أنارت دربي بنصائحها، ومنحتني القوة والعزيمة لمواصلة الدرب وكانت سببا في مواصلة دراستي أسأل الله أن يلهمها الصحة العافية ويطيل في عمرها

إلى روح "أبي" الحبيب رحمه الله وأسكنه فسيح جناته

إلى "إخوتي وأخواتي وزوجات إخوتي وأبنائهم وبناتهم" حفظهم الله ورعاهم

إلى من ساندتني وخطت معي خطواتي، صديقتي ورفيقة دربي "أحلام ناصر"

إلى زميلاتي وزملائي في الدراسة، بالأخص صديقتي وزميلتي في هذه المذكرة "نويوة عمير"

إلى كل ومن دعمني من قريب أو من بعيد

أهدي لهم ثمرة هذا الجهد المتواضع، سائلة الله ان ينفع به كل من يقرأه... إنه سميع مجيب

مشلق سهام...

إهداء

الحمد لله ابتداء وانتهاء

أتقدم بجزيل الشكر والعرفان الى

الى "والدائي" العزيزين حفظهما الله والبسهما ثوب الصحة والعافية

الى اخواتي "لمياء وكريم"

الى اختي وصديقتي "ربما ستي"

والى صديقتي وزميلتي في هذا العمل "مشلق سهام"

الى "زميلاتي" مكاسب السنوات الدراسية

ولكل من ساعدني سواء من قريب او بعيد

نوية عبير...

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية بأبعادها (ظروف العمل المادية، الاستقرار والأمان الوظيفي، الأجور والمكافآت العادلة، فرص الترقية والتقدم الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات، التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية) كمتغير مستقل على الاستغراق الوظيفي كمتغير تابع، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة كأداة لجمع البيانات والتي وزعت على عينة بلغت (51) عامل بمقاطعة نפתال بسكرة، وتم استخدام الاختبارات والأساليب الإحصائية المناسبة ضمن برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى الدلالة (0.05) لجودة الحياة الوظيفية بكل من ابعادها (ظروف العمل المادية، الاستقرار والأمان الوظيفي، الأجور والمكافآت العادلة، المشاركة في اتخاذ القرارات، التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية) على الاستغراق الوظيفي في مؤسسة نפתال -بسكرة-، بينما لا يوجد أثر لجودة الحياة الوظيفية ببعدها (فرص الترقية والتقدم الوظيفي) على الاستغراق الوظيفي في مؤسسة نפתال -بسكرة-وبناء على نتائج المتوصل إليها تم تقديم مجموعة من التوصيات التي قد تساهم في تحسين أثر جودة الحياة الوظيفية على الاستغراق الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: جودة الحياة الوظيفية، الاستغراق الوظيفي.

Abstract:

This study aimed to identify the impact of the quality of career life in its dimensions (physical working conditions, stability and job security, fair wages and rewards, opportunities for promotion and career advancement, participation in decision-making, balance between career and personal life) as an independent variable on job involvement as a dependent variable. To achieve the objectives of the study, a questionnaire was designed as a data collection tool, which was distributed to a sample of (51) workers in Naftal Biskra province. Appropriate statistical tests and methods were used within the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) program.

The study reached a number of results, the most important of which is the presence of a statistically significant effect at the significance level (0.05) for the quality of career life in all of its dimensions (material work conditions, job stability and security, fair wages and rewards, participation in decision-making, balance between career and personal life) on the absorption Career in the Neftal Corporation - Biskra-, while there is no impact on the quality of career in its dimension (promotion and career advancement opportunities) on the job engagement in the Neftal Corporation - Biskra- and based on the results reached, a set of recommendations were presented that may contribute to improving the impact of the quality of career On the job involvement in the institution under study.

Keywords : quality of work life, job engagement.

قائمة الجداول والأشكال

أولاً: قائمة الجداول:

الصفحة	العنوان	الرقم
7	الفرق بين الاستغراق الوظيفي والرضا الوظيفي والالتزام الوظيفي	01
38	وصف خصائص أفراد عينة البحث حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية	02
41	درجات مقياس ليكارت الخماسي	03
42	معامل الثبات والصدق	04
42	اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كوملجروف-سمرنوف)	05
44	سلم ليكارت للحكم على إجابات الباحثين	06
44	نتائج تحليل الباحثين حول جودة الحياة الوظيفية	07
47	نتائج تحليل الباحثين حول الاستغراق الوظيفي	08
49	مصنوفة الارتباط بين المتغيرات	09
50	نتائج تحليل تباين الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية	10
51	نتائج تحليل تباين الانحدار الخطي البسيط لأثر جودة الحياة الوظيفية على الاستغراق الوظيفي بمؤسسة نفطال - بسكرة-	11
51	نتائج تحليل تباين الانحدار الخطي البسيط لأثر ظروف العمل المادية على الاستغراق الوظيفي بمؤسسة نفطال - بسكرة-	12
52	نتائج تحليل تباين الانحدار الخطي البسيط لأثر للأجور والمكافآت على الاستغراق الوظيفي بمؤسسة نفطال - بسكرة-	13
53	نتائج تحليل تباين الانحدار الخطي البسيط للمشاركة في اتخاذ القرارات على الاستغراق الوظيفي بمؤسسة نفطال - بسكرة-	14
53	نتائج تحليل تباين الانحدار الخطي البسيط للتوازن الحياة الوظيفية والشخصية على الاستغراق الوظيفي بمؤسسة نفطال - بسكرة-	15
54	نتائج تحليل تباين الانحدار الخطي البسيط للاستقرار والأمان الوظيفي على الاستغراق الوظيفي بمؤسسة نفطال - بسكرة-	16
54	نتائج تحليل تباين الانحدار الخطي البسيط للبرامج التدريب والتعلم على الاستغراق الوظيفي بمؤسسة نفطال - بسكرة-	17

55	نتائج تحليل تباين الانحدار الخطي البسيط لفرص التقدم والترقية على الاستغراق الوظيفي بمؤسسة نفعال - بسكرة-	18
----	---	----

ثانيا: قائمة الأشكال:

الصفحة	العنوان	الرقم
و	نموذج الدراسة	01
12	نظرية التوقع	02
13	نظرية التفاعل	03
20	أبعاد جودة الحياة الوظيفية	04
35	الهيكل التنظيمي للمقاطعة نفعال - بسكرة-	05

المقدمة

يعتبر المورد البشري من الركائز الأساسية والمؤثرات القوية التي تقوم عليها المنظمات في العصر الحالي، إذ ترتبط فعالية أي منظمة بكفاءة العنصر البشري وقدرته على العمل واستخدام الموارد المتاحة، إلى جانب ارتباطه بوظيفته ووجه لها واستغراقه فيها. ويعبر الاستغراق الوظيفي عن مدى تجاوب العامل مع العمل داخل المنظمة التي يعمل فيها، وعن مدى اندماجه فيه، والسعي إلى تحقيق متطلباته، والتفكير في حل مشاكله وتحسين إجراءاته وتطويرها، مما يجعل هذا العمل وهذه الوظيفة من أهم أولويات وانشغالات العامل، وهذا ما دفع العديد من المنظمات إلى زيادة الاهتمام بالموارد البشرية، وتوفير متطلباتها الأساسية المتمثلة في توفير بيئة عمل ملائمة وصحية، وتوفير قدر كاف من الرعاية بمختلف مجالاتها، ويعني هذا سعي المنظمة إلى توفير حياة وظيفية ذات جودة تركز على تحقيق التوافق بين العامل ووظيفته، ومراعاة الجوانب الإنسانية للعمل وتحقيق رضاه وتحسين إنتاجيته.

تتضمن جودة الحياة الوظيفية مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة التي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية والشخصية للعاملين، ومن خلال توفير جو ملائم يتسم بالوضوح والشفافية في العمل، وروح الفريق بين الافراد والمشاركة في اتخاذ القرارات وتبادل المعلومات، إلى جانب منح فرص النمو والترقي والتقدم الوظيفي، وكذا مدى توفير بيئة عمل مادية ومعنوية مناسبة وجو تنظيمي ملائم من اشراف ورقابة وإيجابية العلاقات الاجتماعية، مما يساعد العاملين على اشباع حاجاتهم ورغباتهم، وبالتالي يسمح لهم بالانغماس والتجاوب أكثر مع عملهم وبذل قصارى جهدهم لتحقيق أهداف المنظمة من رفع معدلات الأداء وتحسين الإنتاجية.

1- إشكالية الدراسة:

تعتبر جودة الحياة الوظيفية من المفاهيم الحديثة والمعاصرة خاصة في ميدان إدارة الموارد البشرية، حيث جاء هذا المفهوم ليؤكد على أهمية الاهتمام بالعاملين ومصالحهم، واضفاء الطابع الإنساني على مكان العمل. وقد توجهت معظم المنظمات المعاصرة نحو تكثيف الجهود لتحسين نوعية حياة العمل المادية والتنظيمية لموظفيها، وتوفير جو يسوده التفاهم والتعاون والانسجام بينهم، مما يضمن لها انغماسهم واندماجهم واستغراقهم في وظائفهم، وبالتالي تحقيق أهدافها واستراتيجياتها. وتبعاً لما سبق يمكننا صياغة الإشكالية الرئيسية لهذه الدراسة على النحو التالي:

ما أثر جودة الحياة الوظيفية على الاستغراق الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة نפטال -بسكرة-؟

2- تساؤلات الدراسة: ينبثق من هذه الإشكالية التساؤلات الفرعية التالية:

- ماهي درجة توفر جودة الحياة الوظيفية بمختلف أبعادها لدى عمال مؤسسة نפטال -بسكرة-؟
- ما هو مستوى الشعور بالاستغراق الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة؟
- ما أثر ظروف العمل المادية على الاستغراق الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة؟
- ما أثر الأجر والمكافآت على الاستغراق الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة؟
- ما أثر المشاركة في اتخاذ القرارات على الاستغراق الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة؟
- ما أثر التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية على الاستغراق الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة؟

- ما أثر الأمان والاستقرار على الاستغراق الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة؟
- ما أثر برامج التدريب والتعليم على الاستغراق الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة؟
- ما أثر فرص التقدم والترقي الوظيفي على الاستغراق الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة؟

3-الدراسات السابقة:

❖ الدراسات المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية:

❖ دراسة نصيرة أوبختي، التوفيق بوجنان (2021)، بعنوان: " جودة الحياة الوظيفية وأثرها على أداء الموارد البشرية في الجزائر دراسة حالة مؤسسة CERTAF بمغنية)، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة2، العدد (2)، الجزائر، ص.ص.23-24: هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموارد البشرية في مؤسسة CERTAF، ولتحقيق اهداف الدراسة تم تصميم استبانة وزعت بطريقة عشوائية على (115) عامل في المؤسسة، حيث اعتمد الباحثين على المنهج الوصفي التحليلي.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة نتائج أهمها: أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الحياة الوظيفية مجتمعة وأداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة، وتشير الدراسة أيضا إلى أن التمكين هو أكثر متغيرات جودة الحياة الوظيفية تأثيرا في أداء الموارد البشرية، كما توصلت إلى أن المؤسسة لا تدرك أهمية جودة الحياة الوظيفية في تحسين أداء الموارد البشرية على الرغم من إدراك العمال لذلك.

تتفق هذه الدراسة مع دراستنا الحالية في أن كلاهما تناولتا متغير مشترك وهو جودة الحياة الوظيفية، إلا أن هذه الدراسة تناولت علاقته بمتغير أداء الموارد البشرية، أما الدراسة الحالية فقد تناولت علاقة جودة الحياة الوظيفية بالاستغراق الوظيفي.

❖ دراسة نهاد عبد الرحمن الشنطي، (2016)، بعنوان: "واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته

بأخلاقيات العمل_ دراسة تطبيقية على وزارة الأشغال العامة والإسكان"، مذكرة ماجستير في إدارة الدولة والحكم الرشيد، جامعة الأقصى، غزة: هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة والإسكان وعلاقتها بأخلاقيات العمل لدى موظفي وزارة الأشغال العامة والإسكان، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في وزارة الأشغال العامة والإسكان والبالغ عددهم (162) عامل، واستخدم الباحث أسلوب الحصر الشامل، كما استخدم الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة وجمع البيانات إضافة إلى استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات.

وقد توصلت الدراية إلى عدة نتائج أهمها: أن توافر جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة والإسكان بدرجة متوسطة، ووجود علاقة إيجابية بين جودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل لدى العاملين في وزارة الأشغال العامة والإسكان، كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تغزى إلى متغير (الجنس المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي)، وكما أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مدى توافر أخلاقيات العمل لدى العاملين في وزارة الأشغال العامة تغزى إلى (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة في الوزارة).

تتفق هذه الدراسة مع دراستنا الحالية في أن كلاهما تناولتا متغير مشترك وهو جودة الحياة الوظيفية، إلا أن هذه الدراسة تناولت علاقته بمتغير أخلاقيات العمل، أما الدراسة الحالية فقد تناولت علاقة جودة الحياة الوظيفية بالاستغراق الوظيفي.

❖ دراسة معراجي سالم (2016)، بعنوان: "جودة حياة العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي _دراسة ميدانية على عينة من العاملين بمؤسسة سونلغاز الجزائر (شرق)"، مذكرة ماستر في علم النفس، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم: هدفت الدراسة الى التعرف على العلاقة القائمة بين جودة حياة العمل والولاء التنظيمي داخل مؤسسة سونلغاز الجزائر (شرق)، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق اهداف الدراسة اعتمد الباحث على أداة الاستبيان التي وزعت على عينة مكونة من (160) عامل، وقد تم اختيار العينة بطريقة عشوائية.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن مستوى جودة حياة العمل لدى افراد عينة الدراسة مرتفع، ومستوى الولاء التنظيمي لدى افراد العينة جاء مرتفع، وتوصلت إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة وضعيفة بين جودة حياة العمل والولاء التنظيمي، كما لا توجد فروق بين أفراد عينة الدراسة في جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير الخبرة المهنية، كما أنه لا توجد فروق بين افراد عينة الدراسة في الولاء التنظيمي تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

تتفق هذه الدراسة مع دراستنا الحالية في أن كلاهما تناولتا متغير مشترك وهو جودة حياة العمل، إلا أن هذه الدراسة تناولت علاقته بمتغير الولاء التنظيمي، أما الدراسة الحالية فقد تناولت علاقة جودة الحياة الوظيفية بالاستغراق الوظيفي.

❖ الدراسات المتعلقة بالاستغراق الوظيفي:

❖ دراسة شوقي جدي، خاتمة لواتي وبشير كاوجة، (2021)، بعنوان: "أثر التمكين النفسي على الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري في ولاية تبسة"، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، جامعة الاغواط، العدد (2)، الجزائر، ص.ص. 179-198: هدفت هذه الدراسة الى معرفة أثر التمكين النفسي بأبعاده على مستوى الاستغراق الوظيفي لدى عمال مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري بولاية تبسة، وقد تم الاعتماد على استبيان وزع على عينة متكونة من (75) عامل، وتم استخدام البرنامج الاحصائي (SPSS) وبرنامج (AMOS) في تحليل البيانات.

وتوصلت هذه الدراسة الى نتائج عديدة أهمها: أن هناك أثر معنوي موجب ذو دلالة إحصائية للتمكين النفسي العام الذي فسر بنسبة 75.9% من التباين في مستوى الاستغراق الوظيفي العام لدى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة، كما توصلت إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد التمكين النفسي (الاستقلالية والاثر)، كما أنه يوجد أثر غير دال لبعدي (المعنى والكفاءة).

تتفق هذه الدراسة مع دراستنا الحالية في أن كلاهما تناولتا متغير مشترك وهو الإستغراق الوظيفي، إلا أن هذه الدراسة تناولت علاقته بمتغير التمكين النفسي، أما الدراسة الحالية فقد تناولت علاقة جودة الحياة الوظيفية بالاستغراق الوظيفي.

❖ دراسة محمد لطرش، (2020)، بعنوان: "دراسة الاستغراق الوظيفي للأستاذ الجامعي حسب نموذج Utrecht"، مجلة أبعاد اقتصادية، جامعة بومرداس، العدد (2)، الجزائر، ص.ص. 281-301: هدفت هذه الدراسة الى معرفة واقع الاستغراق الوظيفي للأستاذ الجامعي في الجامعات الجزائرية باستعمال نموذج "Utrecht"، حيث تم توزيع استبيان الكتروني على عينة تتكون من (263) أستاذ جامعي من مختلف الجامعات الوطنية، وتم تحليل النتائج باستخدام برنامج (SPSS).

وقد خلصت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: أن المستويات للاستغراق الوظيفي للأستاذ الجامعي جاءت مرتفعة بأبعاده (الحماس، التفاني، الانغماس)، كما أنه لا يوجد فروق بين الأساتذة الجامعيين في مستويات الاستغراق راجعة إلى المتغيرات التصنيفية المستعملة.

تتفق هذه الدراسة مع دراستنا الحالية في أنها تناولت متغير مشترك وهو الإستغراق الوظيفي، إلا أن هذه الدراسة لم تتناول علاقة هذا المتغير مع متغير آخر، أما الدراسة الحالية فقد تناولت علاقة جودة الحياة الوظيفية بالاستغراق الوظيفي.

❖ دراسة احمد ديب محمد ماضي، (2014)، بعنوان: "أثر الدعم التنظيمي على تنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا"، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة: هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الدعم التنظيمي على تنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا، وتحديد وسائل الدعم التنظيمي التي يقدمها المكتب الإقليمي والبحث عن معوقات استخدام الدعم التنظيمي، إضافة إلى تقديم بعض التوصيات التي تساهم في تطوير الدعم التنظيمي للوصول إلى درجة عالية من الاستغراق الوظيفي. وقد تكون مجتمع الدراسة من (327) عامل في المكتب محل الدراسة، وتم اختيار عشوائية بلغت (270) عامل، واستخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات، حيث تكونت الاستبانة من جزئين، جزء مخصص للمعلومات الشخصية للموظف، بينما تناول الجزء الثاني محورين، المحور الأول هو الدعم التنظيمي ويضم أربعة مجالات (العدالة التنظيمية، سلوك القادة لمساندة المرؤوسين، المشاركة في اتخاذ القرارات، دعم وتأكيد الذات لدى العاملين)، والمحور الثاني هو الاستغراق الوظيفي.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي وتنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين بدرجة متوسطة ومقبولة، كما توصلت إلى وجود فروق بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول المجالات مجتمعة مع تعزى إلى الدائرة التي يعمل بها الموظف وإلى سنوات الخبرة فقط.

تتفق هذه الدراسة مع دراستنا الحالية في أن كلاهما تناولتا متغير مشترك وهو الإستغراق الوظيفي، إلا أن هذه الدراسة تناولت علاقته بمتغير الدعم التنظيمي، أما الدراسة الحالية فقد تناولت علاقة جودة الحياة الوظيفية بالاستغراق الوظيفي.

❖ الدراسات المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية والاستغراق الوظيفي معا:

❖ دراسة مرغيت فاطمة الزهراء وبوعشير لبنى، (2019)، بعنوان: "جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بتنمية الاستغراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم العالي -دراسة ميدانية ببعض جامعات الجزائر"، مذكرة ماستر في علم النفس التربوي، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل: هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة الموجودة بين جودة الحياة الوظيفية وتنمية الاستغراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم العالي، ومن أجل ذلك تم تصميم استبيان مكون من (39) عبارة، ولهذا الغرض اختيرت عينة تتكون من (72) أستاذ حيث وزعت في كل من جامعة قسنطينة (2)، جامعة باتنة وجامعة جيجل، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي في الدراسة.

وقد أظهرت الدراسة مجموعة نتائج أهمها: أن هناك علاقة بين جودة الحياة الوظيفية وتنمية الاستغراق الوظيفي لدى أساتذة

التعليم العالي، كما أنه توجد علاقة بين التوازن في الحياة والعمل وتنمية الاستغراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم العالي، وأيضاً وجود علاقة بين الأجور وتنمية الاستغراق الوظيفي لديهم، إضافة إلى وجود علاقة بين الترقى الوظيفي وتنمية الاستغراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم العالي.

تتفق هذه الدراسة مع دراستنا الحالية في أن كلاهما قام بدراسة جودة الحياة الوظيفية والاستغراق الوظيفي، بينما تختلفان في كون هذه الدراسة قامت بدراسة العلاقة بين المتغيرين في بعض جامعات الجزائر، بينما الدراسة الحالية ركزت على دراسة العلاقة بين المتغيرين بمؤسسة نفضال بسكرة.

❖ دراسة محروق سمر، بوبلي حليلة، (2019)، بعنوان: "أثر جودة الحياة الوظيفية في الاستغراق الوظيفي لدى

الجامعيين_دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل"، مذكرة ماستر تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل: هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر جودة الحياة الوظيفية بأبعادها (المادية والاجتماعية والوظيفية والتنظيمية) في الاستغراق الوظيفي لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل. وتم اعتماد الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات اللازمة، وتوزيعه على عينة قصدية مكونة من (65) أستاذ، ولغرض تحليل البيانات تم استخدام مجموعة من الأدوات الإحصائية اعتماداً على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

وقد توصلت الدراسة إلى وجود مستوى منخفض من جودة الحياة الوظيفية في الكلية محل الدراسة، مقابل درجة مرتفعة من الاستغراق الوظيفي لدى عينة الدراسة، كما تم التأكد من عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية في الاستغراق الوظيفي لدى أفراد العينة، في حين أظهر تحليل الانحدار المتعدد وجود أثر معتبر للأبعاد المادية في الاستغراق الوظيفي لديهم. تتفق هذه الدراسة مع دراستنا الحالية في أن كلاهما قام بدراسة جودة الحياة الوظيفية والاستغراق الوظيفي، بينما تختلفان في كون هذه الدراسة قامت بدراسة العلاقة بين المتغيرين في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل، بينما الدراسة الحالية ركزت على دراسة العلاقة بين المتغيرين بمؤسسة نفضال بسكرة.

4- نموذج وفرضيات الدراسة:

4-1- فرضيات الدراسة

للإجابة عن اشكالية الدراسة قمنا بوضع الفرضية الرئيسية التالية:

- الفرضية الرئيسية:

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية على الاستغراق الوظيفي في مؤسسة نفضال_بسكرة"

والتي ينبثق منها الفرضيات الفرعية التالية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لظروف العمل المادية على الاستغراق الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأجور والمكافآت على الاستغراق الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمشاركة في اتخاذ القرارات على الاستغراق الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية على الاستغراق الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأمان والاستقرار على الاستغراق الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبرامج التدريب على الاستغراق الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفرص التقدم والترقي على الاستغراق الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.

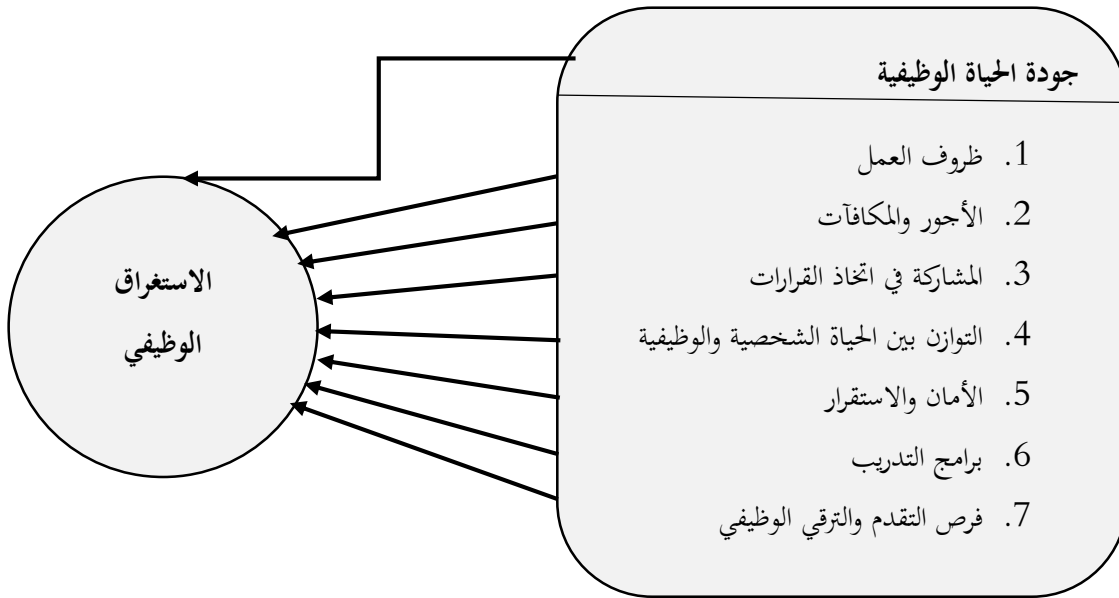
4-2- نموذج الدراسة

قبل التطرق لنموذج الدراسة نقوم بتعريف متغيرات الدراسة:

*متغيرات الدراسة: اشتملت الدراسة على نوعين من المتغيرات وذلك على النحو التالي:

- المتغير المستقل: هو جودة الحياة الوظيفية والتي تمثل مجموعة من العمليات والسياسات التي تقوم بها المنظمة بهدف توفير بيئة عمل مناسبة وملائمة للعاملين، والمساهمة في اشباع رغباتهم وتحسين مستوى الأداء وبذلك تحقق أهدافها المسطرة.
- المتغير التابع: هو الاستغراق الوظيفي والذي يمثل درجة اهتمام الفرد بالعمل، وتوافقه معه وانغماسه فيه حتى يصبح من أولويات اهتماماته اليومية.

الشكل رقم (01): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مراجع سابقة

5- التموضع الاستمولوجي ومنهجية الدراسة:

5-1- التموضع الاستمولوجي

تماشياً مع إشكالية الدراسة التي تبحث عن أثر جودة الحياة الوظيفية على الإستغراق الوظيفي، تم تبني التموضع الإستمولوجي الوضعي في هذه الدراسة، حيث أن الغرض هو وصف لظواهر البحث وفهم العلاقة السببية بينهما، كما أنه تم اعتماد استراتيجية الاستطلاع من خلال اعتماد الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات الأولية، وسيتم توضيح التقنيات المنهجية بدقة في الفصل التطبيقي.

5-2- منهجية الدراسة

للإجابة على إشكالية الدراسة ويهدف اختبار صحة الفرضيات المقترحة تم تبني منهجية البحث الوصفي، والميدان التحليلي، فعلى صعيد البحث الوصفي، تم من خلاله دراسة الظاهرة ووصفها وصفاً دقيقاً وهذا بعد جمع البيانات الأولية اللازمة ثم تحليلها وتفسيرها، وتحديد العلاقة والأثر بين متغيرات الدراسة، أما على صعيد البحث التحليلي، فقد تم إجراء المسح الاستطلاعي الشامل، وتحليل كافة البيانات المجتمعة من خلال الإجابة على الاستبيانات، واستخدام الطرق الإحصائية المناسبة، وقد تم الاعتماد على نوعين من البيانات وهي البيانات الأولية والبيانات الثانوية والتي سيتم التطرق والتفصيل في أكثر في الفصل التطبيقي.

6- تصميم الدراسة:

6-1- أهداف الدراسة:

نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف التالية:

- التعرف على مستوى استغراق العاملين وظيفياً بمؤسسة نפטال-بسكرة.
- التعرف على مدى توافر وتطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين بمؤسسة نפטال-بسكرة.
- تحديد أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية على الاستغراق الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة نפטال-بسكرة.
- تقديم مجموعة من المقترحات التي قد تساهم في تحسين جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة نפטال-بسكرة، مما يساهم في تنمية الاستغراق الوظيفي للعاملين فيها.

6-2- حدود الدراسة

- تتمثل حدود الدراسة في مؤسسة نפטال-بسكرة سنة 2022م.
- الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الاستغراق الوظيفي بمؤسسة نפטال-بسكرة
- الحدود البشرية: العاملين في مؤسسة نפטال-بسكرة
- الحد المكاني: مؤسسة نפטال-بسكرة.
- الحد الزمني: أنجزت الدراسة الميدانية لهذه الدراسة خلال السداسي الثاني من السنة الجامعية (2021/2022).

7- أهمية الدراسة:

لهذا البحث أهمية كبيرة، نذكر من بينها:

- يعد موضوع البحث من الموضوعات المهمة في ميدان إدارة الموارد البشرية، نظرا لتناوله مفهوميين مهمين وهما: جودة الحياة الوظيفية والاستغراق الوظيفي.
- قلة الدراسات التي تناولت موضوع جودة الحياة الوظيفية وخاصة موضوع الاستغراق الوظيفي.
- تسليط الضوء على أهمية تطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية لما لها من أثر في تنمية استغراق العاملين وظيفيا.
- يمكن أن تزود هذه الدراسة المكتبة بدراسة علمية يمكن الاستفادة منها مستقبلا.

8- خطة مختصرة للدراسة:

بغية الاجابة على الاشكالية وتحقيق أهداف الدراسة تم تقسيم الدراسة الى:

- **مقدمة:** تضمنت طرح الاشكالية والتساؤلات الفرعية أهداف وأهمية الدراسة، وتقديم نموذج ومنهجية الدراسة، بالإضافة إلى عرض الدراسات السابقة المتعلقة بدراسة المتغيرين محل الدراسة جودة الحياة الوظيفية والاستغراق الوظيفي.
- **الفصل الاول:** بعنوان **الاستغراق الوظيفي**، تضمن ماهية الاستغراق الوظيفي وخصائصه ونشأته وتطوره، محدداته وأهميته وعلاقته ببعض المفاهيم الأخرى، إضافة إلى أبعاده وطرق قياسه والعوامل المؤثرة عليه، واستراتيجيات تعزيزه والنظريات المفسرة له.
- **الفصل الثاني:** بعنوان **علاقة جودة الحياة الوظيفية بالاستغراق الوظيفي**، تضمن ماهية جودة الحياة الوظيفية وخصائصها وأهميتها وأهدافها، أبعادها ومعايير قياسها و عوائق وعوامل نجاحها، إلى جانب علاقة أبعادها بالاستغراق الوظيفي.
- **الفصل الثالث:** بعنوان **علاقة جودة الحياة الوظيفية بالاستغراق الوظيفي بمؤسسة نפטال -بسكرة-**، متعلق بالدراسة الميدانية وتضمن التعريف بالمؤسسة محل الدراسة واعطاء نبذة مختصرة عنها، وعرض عينة الدراسة والأدوات المستخدمة في التحليل، وتحليل نتائج الدراسة واختبار صحة الفرضية الرئيسة وكذا الفرضيات الفرعية.
- **الخاتمة:** وتم فيها التوصل إلى النتائج النظرية والميدانية، وتقديم التوصيات المتعلقة بالدراسة.

الفصل الأول

الإستغراق الوظيفي

تمهيد:

لقد حظي الاستغراق الوظيفي بأهمية بالغة لدى الباحثين في إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، باعتباره مساعداً في تفسير العديد من المتغيرات السلوكية الأخرى كالرضا، الأداء، الغياب، دوران العمل. كما أنه يدخل في صميم العلاقة الوظيفية لأنه يتناول ما يفعله الأفراد، وكيف يتصرفون في أدوارهم والسلوك الذي يتبعونه لتحقيق أهدافهم وأهداف المنظمة. بالإضافة إلى ذلك فهو يعتبر مؤشراً جيداً لبعض سياسات المنظمة كالترقية والتصميم الجيد للوظائف، التدريب والتعليم الذي يشجع على الالتزام والابداع.

وسيتم التفرغ إلى الاستغراق الوظيفي في هذا الفصل من خلال ثلاث مباحث:

المبحث الأول: ماهية الاستغراق الوظيفي.

المبحث الثاني: أبعاد الاستغراق الوظيفي، طرق قياسه والعوامل المؤثرة فيه.

المبحث الثالث: استراتيجيات تعزيز الاستغراق الوظيفي، والنظريات المفسرة له.

المبحث الأول: ماهية الاستغراق الوظيفي

يمثل الاستغراق الوظيفي الصورة المعبرة عن حب الأفراد لوظيفتهم وولائهم لها، كما يعتبر من أهم العوامل المساعدة في تفسير سلوكيات المورد البشري، مما يسمح للمنظمة في التأثير عليها لتحقيق أهدافها.

المطلب الأول: مفهوم الاستغراق الوظيفي ونشأته

الفرع الأول: مفهوم الاستغراق الوظيفي

الاستغراق الوظيفي هو درجة اهتمام الفرد بالعمل، أي أن العمل هو الغاية ومصدر أساسي لإشباع الحاجات البارزة للفرد، فهو حالة نفسية تتضمن مكونين هما: التفاني الذي يشير إلى التوافق المعرفي، ومقدار الوقت الذي ينفقه الفرد في التفكير بدوره في العمل والذي يشير إلى قوة تركيز الفرد على الدور الذي يقوم به. (ضيف، 2020، صفحة 130)

كما يعبر عن مدى تجاوب العامل مع جودة حياة العمل داخل المنظمة التي يعمل بها، وعن مدى اندماجه فيها، ما يضمن تحقيق أهداف المنظمة، والسعي من أجل افتكاك رضا العاملين عن أدائهم للأعمال بدرجة عالية من الاستحقاق وتنمية ذلك الاندماج بالقدر الذي يحقق الاستغراق الإيجابي والفعال. (حرارية و بوساق، 2017، صفحة 155)

فالاستغراق الوظيفي يعبر عن الارتباط النفسي بين الفرد ووظيفته بحيث تعد هذه الوظيفة ذات بعد محوري في حياته وفي تقديره لذاته. (الساعدي، عكار، 2016، صفحة 44)

كما يشير إلى "القدرة على التأثير على الموظفين - على عقولهم، وقلوبهم ونفوسهم - لغرس الرغبة والعاطفة الذاتية في نفوسهم، من أجل تحقيق النجاح والتفوق، ويطور الموظفون الملتزمون شعور الاتحاد مع منظماتهم ويرغبون أن تحقق منظماتهم النجاح بكل إخلاص لأنهم يشعرون بأنهم مرتبطون عاطفياً واجتماعياً مع رؤية ورسالة المنظمة". (ماضي، 2015، صفحة 05)

أيضا يشير مصطلح استغراق العاملين إلى "مدى بذل الموظفين جهدا تقديرياً في عملهم، بما يتجاوز الحد الأدنى من تنفيذ الوظيفة، في شكل الوقت الإضافي، والقدرات العقلية أو الطاقة. وتعالج استراتيجية الاستغراق جميع الوسائل التي يمكن للمنظمة استخدامها لتعزيز هذا النوع من الجهد". (العبادي، الجاف، 2012، صفحة 78)

من خلال التعريفات السابقة يمكننا تعريف الاستغراق الوظيفي يمثل الدرجة التي يندمج فيها الفرد مع الوظيفة التي يمارسها ويستشعر أهميته فيها، وبأنها جز لا يتجزأ من حياته.

مما سبق نستنتج أن للاستغراق الوظيفي عدة خصائص من بينها: (المغربي، 2004، صفحة 24)

- الاستغراق الوظيفي متغير يمثل الفروق الشخصية بين الأفراد: تتمثل في الدوافع، القيم، الاتجاهات، النوع.

- له خصائص وظيفية تتمثل في: الحافز، استقلالية، الوظيفية، التنوع، توصيف المهام، التغذية العكسية.

- له خصائص اجتماعية تتمثل في: العمل مع الآخرين، المشاركة في اتخاذ القرارات، ومشاعر النجاح.

ويرى البعض أن الاستغراق الوظيفي يعتبر مجموعة من الظروف تجمعت معاً، وهو الرابطة بين الفرد والظروف المختلفة. وأن

استغراق الفرد في وظيفة معينة، تتأثر بظروف وبيئة العمل، وبمدى إسهام الوظيفة الحالية في إشباع حاجاته الأساسية .

كما أن الاستغراق في العمل بشكل عام إحساس داخلي يعبر عن جوهر العمل في حياة الفرد، الأمر الذي يجعل الاستغراق الوظيفي صفة للفرد يحملها معه في كل الظروف. فالفرد المستغرق في وظيفته يحصل على قدر معقول من التغذية الراجعة عن أدائه ويتمتع بنوع من الاستقلالية فيه، كما يتيح له عمله فرصة لتكوين صداقات مع زملائه.

الفرع الثاني: نشأة وتطور الاستغراق الوظيفي

على الرغم من أن مصطلح "استغراق الموظف" تم صياغته وتصوره من قبل Kahn. A William عام 1991، إلا أن أصله يعود إلى وقت غير مبكر في بداية سنة 1921 في الدراسات التي أجريت على معنويات أو استعداد مجموعة من الأفراد على تحقيق الأهداف التنظيمية.

وقد ساهم الجيش الأميركي في نضوج فكرة القيمة المعنوية للمنظمات خلال الحرب العالمية الثانية، للتنبؤ بوحدة الجهد واستعداد قوات الجيش للذهاب إلى أي مدى من أجل رفاهية المنظمة، وكانت هناك حاجة إلى إيجاد مصطلح لوصف شعور ارتباط العاملين العاطفي بالمنظمة، وأعطت هذه الحاجة ولادة مصطلح "استغراق العامل"، أين يكون العاملون الذين يهتمون بمستقبل المنظمة مستعدين لاستثمار جهودهم مائة بالمائة لصالحها.

وكذلك، يمكن ذكر تأثير تجارب هوثورن Hawthorne كمثال على استغراق العامل. وتأثير Hawthorne هو شكل من أشكال التفاعل حيث يتم قياس تحسين العاملين أو تعديل جوانب سلوكهم بشكل تجريبي استجابة لحقيقة الدراسة التي أجريت عليهم، وليس بسبب أي مناورة تجريبية، وقد أجريت هذه الدراسة في مصنع أعمال هوثورن، وهو مصنع الكهرباء الغربي في ضواحي شيكاغو ما بين 1924-1932، لمعرفة فيما إذا أصبح العاملون أكثر إنتاجية في مستويات الإضاءة العالية أو المنخفضة.

وبعد إجراء الدراسة، اقترحت أن الزيادة في الإنتاجية كانت بسبب التأثير التحفيزي للفائدة التي يتم عرضها للعاملين، وأصبح مفهوم "استغراق العامل" موضوعاً للمناقشة في دوائر المنظمات لعدة سنوات، فقد سيطر على اهتمام الجميع، العاملين وأرباب العمل، وكل واحد منهم لديه طريقة مختلفة للنظر إليه وأدرك كلاهما أهمية المكتسبة من هذا المصطلح. (العنقري، 2014، صفحة 09)

المطلب الثاني: محددات الاستغراق الوظيفي

لمعرفة أهم محددات الاستغراق الوظيفي يجب دراسته من منظورين اثنين هما: (العموي، 2014، صفحة 53)

● **المنظور الأول:** يفترض أنه يمكن دراسة الاستغراق الوظيفي كمتغير ناتج بسبب الاختلافات الشخصية بين الافراد، كما يتوقع هذا المنظور أن يحدث الاستغراق طالما توفرت بعض القيم أو توفرت خصائص فردية تهيء الافراد ليصبحوا أكثر أو أقل استغراقاً في وظائفهم.

وقد أسفرت نتائج العديد من الدراسات التي تناولت أثر المتغيرات الشخصية للفرد على مستوى الاستغراق الوظيفي أن العمر من المتغيرات الشخصية المهمة والمؤثرة في مستوى الاستغراق الوظيفي للفرد، كما أكدت على وجود علاقة بين المتغيرات الشخصية والمتمثلة في السن، سنوات الخدمة للفرد والاستغراق الوظيفي لديه، وعلى أهمية هذه المتغيرات في تفسير تباين الاستغراق الوظيفي للأفراد.

● **المنظور الثاني:** يمكن دراسة الاستغراق الوظيفي باعتباره حوصلة لخصائص بيئة العمل، حيث أرجع هذه المنظور وجود الاستغراق الوظيفي من عدم وجوده إلى ظروف بيئة العمل المختلفة، وأن العوامل التنظيمية هي المسؤولة عن تشكيل اتجاهات الفرد نحو العمل بشكل عام، ومن ثم على التأثير على مستوى أدائه.

ولقد تم إجراء دراسة حول علاقة الاستغراق الوظيفي بالعديد من المتغيرات الخاصة ببيئة العمل، حيث توصلت هذه الدراسة إلى وجود بيئة تنظيمية تسمح بمشاركة الأفراد باتخاذ القرارات وتشجيع الابتكار، والتوظيف الصحيح للمهارات، تؤدي جميعها إلى زيادة الاستغراق الوظيفي.

كما أكدت دراسة أخرى أن لمشاركة الأفراد في اتخاذ القرارات تأثيرا كبيرا على مواقفهم ومعتقداتهم ومحفز للعمل، بما يعزز استغراقهم في وظائفهم، وأنه كلما اتسع نطاق الوظيفة بما يتلاءم مع قدرات الافراد أدى ذلك إلى تخفيف من حدة التوتر لديهم وزيادة استغراقهم واندماجهم مع وظائفهم.

المطلب الثالث: أهمية الاستغراق الوظيفي وعلاقته ببعض المفاهيم الأخرى

الفرع الأول: أهمية الاستغراق الوظيفي

للاستغراق الوظيفي أهمية كبيرة سواء للأفراد أو المنظمة التي يعملون بها: (الحسني، 2013، صفحة 37)

1) **على المستوى التنظيمي:** تظهر أهمية الاستغراق الوظيفي للمنظمة في عدة عناصر أهمها:

- **الأداء التنظيمي:** أشار العديد من الدراسات إلى أن الاستغراق الوظيفي له تأثير ايجابي على مؤشرات الأداء التنظيمي (رضا الزبون، الإنتاجية، والربحية، دوران العاملين، والأمان الوظيفي.... إلخ.
- **إنتاجية الأفراد العاملين:** تساعد المستويات العالية من الاستغراق الوظيفي الأفراد العاملين في تطوير أنفسهم، وتحقيق مستويات الرضا الوظيفي المرتفعة والالتزام العالي اتجاه المنظمة.
- **الاحتفاظ بالعاملين:** توصلت العديد من الدراسات إلى نتائج تبين مدى تأثير الاستغراق على نوايا الأفراد العاملين في ترك العمل، ففي دراسة أجريت من قبل Perrin Towers المنظمة الاستشارية للموارد البشرية وجدت أن الأفراد العاملين في وظائفهم، والمستغرقين بها إلى حد كبير يكونون أكثر استقرارا، ولم تكن لديهم رغبة في ترك العمل بسبب انغماسهم العالي اتجاه وظائفهم.
- **الدفاع عن المنظمة:** قد يكون الأفراد العاملون المستغرقون في وظائفهم مدافعين عن منظماتهم، وهذا يعني أنهم سيكونون أكثر استعدادا للاحتفاظ بمنظماتهم كمكان مناسب للعمل أو الاهتمام بمنتجات وخدمات المنظمة، وهذا بدوره سيساعد المنظمة باعتباره تسويقا مجانيا يمارسه أفرادها تجاهها، فضلا عن تحسين الوعي العام اتجاهها.
- **ولاء الزبون:** عندما يشعر الأفراد العاملين بأهميتهم وتأثيرهم في المنظمة سينعكس هذا التأثير على جودة عملهم ورضا الزبائن، فعلاقة المنظمة بزبائنهم تدار من قبل العاملين ومن خلال التفاعلات والتعاملات بينهم وبين الزبائن، ومن خلال الموارد التنظيمية والاستغراق يمكن أن يحقق للمنظمة مناخ جيد للخدمات المقدمة لزبائنهم، مما يسمح لها بالحصول على رضائهم وولائهم لها.

• **التغيير التنظيمي الناجح:** يلعب الاستغراق الوظيفي للأفراد العاملين دوراً مهماً في تطبيق التغيير التنظيمي، فالأفراد الذين لديهم مستوى عالٍ من الاستغراق سيكونون مهتمين ومؤثرين في جعل المنظمة قادرة على تطبيق التغيير والتكيف مع التغيرات البيئية.

(2) على مستوى الأفراد العاملين: تظهر أهمية الاستغراق للأفراد العاملين في عدة عناصر، أهمها:

• **النتائج النفسية:** تشير العديد من الدراسات إلى إن العلاقة بين الأفراد العاملين والمنظمة أصبحت ذات طابع مادي، وبالتالي فإن هذا التغيير في نمط العلاقة سيولد الإحباط للعديد من العاملين، وبالتالي فقد انهمكوا للثقة تجاه منظماتهم، وستثار التساؤلات حول المغزى من عملهم، هنا يلعب الاستغراق الوظيفي دوراً مهماً في مساعدتهم لتجاوز هذه الحالة وتزويدهم بالفرص لاستثمار حالتهم النفسية.

• **الرفاهية والصحة الإيجابية:** يمكن أن يؤثر الاستغراق الوظيفي في الشعور والصحة الإيجابيين، ففي دراسة أجريت على منظمة كالوب Gallup توصلت إلى أن 62% من الأفراد المستغرقين في وظائفهم كان التأثير إيجابياً على المستوى الصحي، ويرى Men العاملين وما يكونونه من مشاعر جيدة تجاه منظماتهم كالإعجاب، الثقة، الاحترام، الجاذبية الشعورية سيكونون أكثر رغبة في العمل وأكثر اهتماماً بالأنشطة التنظيمية، فبيئة العمل الملائمة التي توفرها الإدارة والممارسات العادلة اتجاه العاملين، القيادة الفعالة، والرؤية الموضوعية ستسهم في بناء الثقة بخصوص المنظمة وهذا بدوره سيسهم بشكل ملحوظ في دعم الاستغراق الوظيفي للأفراد العاملين.

الفرع الثاني: علاقة الاستغراق الوظيفي بالمفاهيم الأخرى

يرتبط الاستغراق الوظيفي بعدة متغيرات تنظيمية أو مفاهيمية أهمها:

• **الاستغراق الوظيفي والرضا الوظيفي:** كثيراً ما يحدث اقتران بين مفهوم الاستغراق الوظيفي والرضا الوظيفي على الرغم من وجود اختلافات بينهما، فالرضا الوظيفي يشير إلى درجة التوجه العاطفي الإيجابي اتجاه العمل، والتي يعبر عنها بمدى إشباع العمل لحاجات الفرد. (الغزوي، 2010، صفحة 355).

فالفرد الذي يتمتع بمستوى مرتفع من الرضا الوظيفي يحمل مواقف إيجابية نحو الوظيفة، ولكنها لا تؤدي بالضرورة إلى الاستغراق الوظيفي، وتشير الدراسات الحديثة على أنه يجب ألا ينظر للرضا والاستغراق على أنها متغيرات منفصلة، بل يجب الأخذ في الاعتبار التفاعلات المحتملة بينهما، وتأثير ذلك التفاعل على المتغيرات الأخرى، مثل الالتزام بالعمل ومستوى الأداء والقدرة على اتخاذ القرارات وتحمل المسؤوليات. (حمادة، 2018، الصفحات 58-60)

• **الاستغراق الوظيفي والالتزام الوظيفي:** الاستغراق الوظيفي إلى حد ما يشابه الالتزام التنظيمي، لأن كليهما يبحثان في اهتمام العاملين بعملهم، ولكن الاختلاف بينهما هو أن الاستغراق الوظيفي يبحث في اهتمام الفرد بوظيفته الحالية أو الأخيرة بالنسبة له، بينما الالتزام التنظيمي هو رغبة واستعداد الفرد للبقاء كجزء من المنظمة في المستقبل، لذا فمن الممكن أن يكون الفرد مستغرقاً بشدة ولكنه غير ملتزم. (حمادة، 2018، صفحة 61)

وللتوضيح أكثر نورد الجدول التالي:

الجدول رقم(01): الفرق بين الاستغراق الوظيفي والرضا الوظيفي والالتزام الوظيفي

الالتزام الوظيفي	الاستغراق الوظيفي	الرضا الوظيفي
المدى الذي تتوافق فيه أهداف وقيم الفرد مع أهداف وقيم المنظمة.	الدرجة التي يحدث عندها اندماج بين الفرد والوظيفة التي يشغلها.	استجابة عاطفية موجبة نحو الجوانب المتنوعة للوظيفية (الرضا عن الاجر، الرضا عن المشرف).

المصدر: (حمادة، 2018، صفحة 61)

المبحث الثاني: أبعاد الاستغراق الوظيفي، طرق قياسه والعوامل المؤثرة عليه

أشارت الدراسات الأكاديمية إلى أهمية معرفة وتحديد أبعاد الاستغراق الوظيفي من أجل قياسه والعمل على تنميته، من خلال اتخاذ المنظمة السياسات والاستراتيجيات والسبل الملائمة للتأثير فيه، بما يحقق أهدافها.

المطلب الأول: أبعاد الاستغراق الوظيفي وطرق قياسه

الفرع الأول: أبعاد الاستغراق الوظيفي

يدخل الاستغراق في صميم العلاقة الوظيفية، لذا فقد ارتبط بالعديد من الأبعاد، فقد حددها Yurchisin 2006 بكل من (المشاركة في صنع القرار، المكافآت الداخلية والخارجية)، فيما أضاف Mahr et Zaghi 2008 كل من بعدي (الرضا عن العمل وتصميم الوظيفة)، وأشار Lepine et al 2010، على وجود ثلاثة أبعاد رئيسية للاستغراق الوظيفي موضع أهم خصائص كل منها، وهي على النحو الآتي: (زناقي، 1997، صفحة 265)

- **الاستغراق العاطفي (الشعوري):** وهو يعني وجود علاقة قوية بين عواطف وأفكار ومشاعر الفرد وبين وظيفته، أو هو مدى قوة استمتاع الفرد العامل بوظيفته، أو مدى حبه لعمله، ومن أهم خصائصه: التعلق، الاستمتاع، الارتباط.
- **الاستغراق المعرفي (الإدراكي):** ويشير إلى استغراق الفرد بشكل كامل في ممارسة عمله، أو درجة قوة مشاركة الفرد في اتخاذ القرارات الخاصة بوظيفته، أو درجة أهمية الوظيفة في حياته، وأهم خصائصه (الحالة النفسية، احترام الذات، المشاركة الفعالة).
- **الاستغراق السلوكي:** ويشير إلى اتخاذ الفرد العامل دوراً إضافياً كأن يأخذ الفترة المسائية لتعزيز مهاراته المتعلقة بوظيفته أو التفكير في العمل بعد مغادرته، ويتميز هذا النوع بمجموعة من الخصائص أهمها: النوايا السلوكية، السلوك خارج المنظمة، التعلم والتطوير النوعي.

وجاء Hickman 2010 بخمسة أبعاد أكثر اتساعاً وشمولية، يحتاج قادة المنظمات التركيز عليها لتحقيق أفضل النتائج وتعزيز استغراق العاملين وهي كالأتي: (ميا، مزيق، 2017، صفحة 53)

- **الانتماء:** ويشير إلى كيفية تعاطف العاملين مع القيم الأساسية للمنظمة، وفهم كيفية دعم وظائفهم الفردية المهمة والشاملة وإيجاد وسائل لدمج المهمة والقيم في ثقافة منظماتهم.
- **الإلهام:** هو احساس العاملين بفخر انتمائهم لما تقوم به منظماتهم، ويقادتهم، وأن يشعروا بالهدف الذي لن يتحقق الا باستغراقهم

بالعمل تواصلهم العاطفي مقابل اشراكهم في قيادة التغيير الايجابي.

- **الفهم:** يحتاج العاملون لفهم عميق لأهداف المنظمة وبالخطة الموحدة لتحقيق هذه الاهداف، مقابل فهم القادة العميق لتوفير تحديات العمل المتكررة والشفافة، وخلق بيئة يمكن من خلالها الإحساس بالاطمئنان مع الحصول على ردود فعل ملموسة لأدائهم.
- **الدعم:** من خلال خلق ثقافة تواصل وتفاعل إيجابي بين العاملين والمدربين، مع تقييم المهارات سواء المادية أو غير المادية لملء المناصب الادارية، وتوفير فرص التدريب لمساعدة المدربين المستجدين في العمل لضمان النجاح في أدوارهم وتبسيط الإجراءات.
- **التقدير:** وتعني مقابلة اسهامات العاملين بالتقدير والثناء الصادق من المدربين، ومنح فرص التطوير الوظيفي وفرص التعليم لنيل رضاهم الوظيفي.

فيما تبنى الباحث Jant 2011 الابعاد التالية: (ميا، مزيق، 2017، صفحة 54)

- **الحماس:** وهي الحالة التي تتميز بالحيوية والتفاني أثناء أداء العمل، والاستعداد لاستثمار الجهد في عمل واحد، ومواجهة الصعوبات باعتماد مستوى عالي من الطاقة والمرونة العقلية.
- **التفاني:** وهو عكس السخرية، تشير إلى ارتباط الفرد بقوة في عمل محدد، مع بذل المزيد من الاهتمام والحماس والالهام والمنافسة، مما يتطلب المزيد من الانضباط الذاتي والاستعداد الدائم في حل مشكلة ما.
- **الاستعاب:** وهو الاستغراق الكلي للفرد بوظيفته، نتيجة الشعور بالرضا أثناء أداء المهمة، وشعوره بالمتعة بعمله، وهذا النوع من الاستغراق يتعلق بالكفاءة الفردية من خلال وجود الثقة والاستعاب والتكيف في العمل.

الفرع الثاني: طرق قياس الاستغراق الوظيفي

هناك عدة مقاييس لقياس الاستغراق الوظيفي، أهمها: (أبو شنب، 2016، صفحة 150)

- **مقياس لودال وكنينجر 1965 Keinger & Lodahl** : يعتبر من أكثر المقاييس استخداما في قياس الاستغراق الوظيفي، يتكون من 20 فقرة، حيث يتم تصميم المقياس على شكل ليكرات ذي النقاط الخمس والمتراوح من موافق بشدة إلى غير موافق بشدة.
- **مقياس وايت وراح 1973 Ruh & White** : هو مقياس يتكون من 9 فقرات ويصمم على شكل مقياس ليكرات الخماسي، ويحسب المتوسط الحاصل عن إجابات على النقاط التسعة لينتج عندها النتيجة الفردية لاستغراق الوظيفي.
- **مقياس كاننجو 1982 Kanungo** : وهو من المقاييس المعروفة لقياس الاستغراق الوظيفي، يتكون من 10 فقرات ويصمم على شكل مقياس ليكرات ذي النقاط الخمس، والمتراوح من موافق بشدة إلى غير موافق بشدة.
- **مقياس باولي 1994 al et Paullay** : وهو مقياس يتكون من 27 والذي قسم الاستغراق الوظيفي إلى جزئين هما: دور الموظف ووضع الموظف، ويمثل الدور مدى استغراق الفرد في المهام الخاصة بوظيفته، أما الوضع فيمثل الدرجة التي تجعل الفرد ينفذ مهام وظيفته الحالية، ويصمم على شكل مقياس ليكرات السباعي، والمتراوح من موافق بشدة إلى غير موافق بشدة.

المطلب الثاني: العوامل المؤثرة على الاستغراق الوظيفي

حدد Brown منظورين للاستغراق الوظيفي: الاستغراق الوظيفي كمتغير يمثل الفروق الفردية بين الأفراد، الاستغراق الوظيفي كمحصلة لمواقف ظرفية معينة. (Brown, 1996، صفحة 239)

1- تأثير الخصائص الفردية على الاستغراق الوظيفي

وتتمثل في مجموعة من الخصائص الشخصية مثل: الجنس، السن، الحالة الاجتماعية، التعليم، والمؤهل العلمي، مدة الخدمة التي تؤثر على مستوى الاستغراق الوظيفي الخاص بالفرد.

● **الجنس:** فقد كشفت نتائج مجموعة من الدراسات عن وجود فروق ملحوظة بين المرأة والرجل، وتبنت مجموعة أخرى من الدراسات العلمية محاولة تفسير نتائج انخفاض معدلات الاستغراق الوظيفي لدى المرأة مقارنة بالرجل، ويمكن تلخيص أبرز تلك المحاولات في مدخلين أساسيين: (محمود، 2016، صفحة 15)

- **الاتجاه الأول:** حاول التفسير من خلال التركيز على الدور المزدوج الذي تمارسه المرأة في الحياة، بالجمع بين الدور الشخصي إضافة إلى دورها المهني.

- **الاتجاه الثاني:** ركز على محاولة تفسير الجانب التنظيمي فيما يتعلق بعدم إنصاف المرأة وبخص حقها مقارنة بزميلها الرجل فيما يتعلق بنظام العوائد والمكافآت والحوافز، وكذلك عدم توافر الفرص الكافية أمام المرأة مقارنة بزميلها الرجل، ما يؤثر على الاستعداد الذاتي للمرأة لاستغراقها في عملها.

● **السن:** أما طبيعة الارتباط بين عمر العامل واستغراقه في وظيفته فقد أكدت مجموعة من الدراسات السابقة إلى أن هناك علاقة الطردية بين عمر الفرد ومتوسط استغراقه الوظيفي، وأن الاستغراق الوظيفي يرتفع مع ارتفاع عمر الفرد. (العنزي، 2017، الصفحات 32-35)

● **الحالة الاجتماعية:** أكدت العديد من الدراسات على أن العامل المتزوج أكثر استغراقاً في الوظيفية من زميله غير المتزوج، وذلك حرصاً على توفير المان الاقتصادي والمادي اللازم لأسرته، والعكس بالنسبة للمرأة أي أن المرأة غير المتزوجة تكون أكثر حرصاً على وضعها ومركزها الوظيفي وبالتالي تكون أكثر استغراقاً من زميلتها المتزوجة. (Cherian, Victor , 2012, pp. 11-13)

● **المؤهل العلمي:** كشفت دراسات عن وجود ارتباط إيجابي ودال إحصائياً، فكلما ارتفع مستوى تعليم الفرد كلما ارتفع مستوى الاستغراق الوظيفي لديه. (Brown, 1996, p. 246)

● **مدة الخدمة:** كشفت العديد من الدراسات عن وجود تغييرات واضحة على مستوى اتجاهات الفرد نحو وظيفته ودرجة ارتباطه بها مع تغيير المراحل الوظيفية التي يمر بها، أي كلما تراكمت سنوات الخدمة كلما ارتفع متوسط الاستغراق. (بولكحل، بوخخم، 2021، صفحة 242)

2- تأثير الخصائص الوظيفية على الاستغراق الوظيفي

تفترض العديد من الدراسات أن للخصائص الوظيفية تأثير في اتجاهات العاملين نحو العمل بشكل عام، فنجد أن بعضها اختبرت مستوى العمل وتأثيره على استغراق الفرد، هنا أشار (Lawler) إلى مستوى العمل على أنها الطريقة التي يتم بها تصميم العمل أو الوظائف كمحفز للدوافع الذاتية نحو العمل لدى الفرد، فتوسيع العمل يقلل من الملل والرتابة من خلال تنوع المهام وتوسيع نطاق المسؤوليات وزيادة الواجبات (حريم، 2013، صفحة 89)، يزيد من اندفاع الفرد نحو أداء العمل وسعيه لإطلاق المبادرات الهادفة لتطويره. (القربي، 2017، صفحة 246)

حيث تشير دراسة أخرى إلى أن الاستقلالية في العمل ومنح العمل درجة أكبر من حرية التصرف بالمهارات وتحديد الإجراءات اللازمة لتأدية مختلف النشاطات التي يتضمنها عمله، وتوفير مناخ نفسي إيجابي في الوظيفية تزيد درجة رضاه عن عمله واستغراقه فيه. (بولكحل، بومخيم، 2021، صفحة 243)

وكذلك يلاحظ أن: (نصار، 2013، صفحة 58)

- أن الاستغراق الوظيفي يرتبط بـ 3 فئات من متغيرات العمل تتمثل في: الخصائص الشخصية، الخصائص الموقفية، ونتائج العمل.
- ترتبط أي فئة من تلك الفئات بالاستغراق الوظيفي بشكل أكبر من فئة أخرى.
- يعتبر الاستغراق الوظيفي هو سبب وفي نفس الوقت نتيجة للسلوك الوظيفي .
- للمتغيرات الشخصية والموقفية تأثيرات مستقلة على الاستغراق.
- للمتغيرات الموقفية تأثير أكبر من الاتجاه نحو وجود انخفاض في مستوى الاستغراق الوظيفي لدي الفرض أكثر من تأثيرها على وجود ارتفاع في مستوى الاستغراق الوظيفي الخاص به.
- بينما أشار باحثين آخرين إلى ما يلي:
- ركزت مجموعة أولى من الدراسات على إبراز أثر المتغيرات الفردية على الاستغراق الوظيفي (السن، مدة الخدمة).
- ركزت مجموعة أخرى على أن الاستغراق الوظيفي هو محصلة لبعض الظروف العمل المتعلقة بسلوك القائد، المشاركة في اتخاذ القرارات، الحوافز، الاستقلال في العمل.
- بينما ركزت مجموعة ثالثة على توضيح الأثر التفاعلي للمتغيرات الفردية وبيئة العمل على الاستغراق حيث روجت تلك الدراسات لفكرة أن الاستغراق في الوظيفة ليس محصلة للمتغيرات الفردية بمفردها أو لبيئة العمل بمفردها إنما الاحتمال الأقوى أن يكون الاستغراق نتيجة للتفاعل بين المؤثرات الفردية و متغيرات بيئة العمل.
- وجود علاقات أو معاملات ارتباط قوية بين الاستغراق الوظيفي و متغيرات بيئة العمل المختلفة. وقد تباينت هذه العلاقات في اتجاهاتها.

- فبينما كانت معاملات الارتباط إيجابية بين الاستغراق وبعض متغيرات بيئة العمل مثل نوعية الاشراف، سمعة الشركة، ظروف العمل المادية، المرتب، الزملاء، المستقبل الوظيفي، تواجدت علاقات أو معاملات ارتباط سلبية بين الاستغراق الوظيفي ومتغيرات أو خصائص بيئة العمل الأخرى مثل: غموض الدور، عبء الدور، وعدم المشاركة.
- وجود علاقة ارتباط معنوية احابية بين الاستغراق الوظيفي أو أخلاقيات العمل المتمثلة في الإيمان بأهمية وقيمة العمل الجاد مقارنة بمتغير أخلاقيات العمل، وذلك على اعتبار أن بيئة العمل بأبعادها المختلفة هي المحك الفعلي الذي يحدد اتجاهات وميول الفرد اتجاه ووظيفته.
- إن الاستغراق الوظيفي هو حصيلة لمتغيرات ظرفية تتعلق بخصائص ومتغيرات بيئة العمل أكثر من أيه متغيرات أخرى.

المبحث الثالث: استراتيجيات تعزيز الاستغراق الوظيفي والنظريات المفسرة له

نظرا لأهمية استغراق العامل ووجه لوظيفته وتأثره الإيجابي على أدائه وأداء المنظمة، ظهرت العديد من النظريات التي تبحث فيه، وفي العوامل التي يمكن أن تساعد المنظمة في تنميته وتطويره، وبالتالي الاستفادة منه في تحقيق أهدافها.

المطلب الاول: استراتيجيات تعزيز الاستغراق الوظيفي

في ضوء العوامل التي تؤثر على الاستغراق الوظيفي توجد العديد من الاستراتيجيات التي تعززه وتنميته، ومن بين هذه الاستراتيجيات ما يلي: (العموي، 2014، صفحة 56)

● **العمل نفسه:** تعتمد هذه الاستراتيجية على الطريقة التي يتم بها تصميم العمل أو الوظائف، والتي تحفز الدوافع الذاتية جوهرها نحو العمل، وقد تميز ثلاث خصائص تعد مطلوبة في الوظائف إذا ما أردنا أن تكون حافزا:

- يجب أن يتلقى الأفراد ملاحظات ذات مغزى حول أدائهم، ويفضل أن تكون هذه الملاحظات من خلال تقييم أدائهم.
- استخدام القدرات، حيث يجب أن ينظر الأفراد إلى الوظيفة باعتبارها تتطلب منهم استخدام القدرات التي يتم تقييمها من أجل أداء الوظيفة بفعالية .
- التحكم الذاتي (الاستقلالية) يجب أن يشعر الأفراد أن لديهم درجة عالية من ضبط النفس حول تحديد الأهداف الخاصة بهم وتحديد المسارات لتحقيق هذه الأهداف.

● **بيئة العمل:** تهتم هذه الاستراتيجيات بزيادة الاستغراق من خلال بيئة العمل بشكل عام، وذلك بتطوير الثقافة التي تشجع المواقف الايجابية للعمل، وتعزيز الاهتمام والإثارة في الوظائف التي يقوم بها الأفراد، إذ يعتقد أن الأفراد الذين تم دعمهم وتطويرهم، والذين يشعرون بالوفاء والاحترام في العمل سوف يقدمون أفضل الخدمات للملاء.

● **القيادة:** ينبغي لاستراتيجية القيادة أن تركز على ما يجب على المديرين التنفيذيين القيام به كقيادة من أجل أداء دورهم الحيوي والمباشر في زيادة مستويات الاستغراق، وسيشمل هذا تنفيذ برمجيات التعلم التي تساعد على فهم كيفية توقعات عملهم والمهارات التي يحتاجون لاستخدامها، ولذلك ينبغي أن تشمل هذه الاستراتيجية الخطوات المطلوبة لجعل إدارة الأداء أكثر فعالية من خلال زيادة التزام المدراء هبا وتطوير المهارات التي يحتاجون إليها.

● **فرص النمو الشخصي:** ينبغي أن يستند وضع استراتيجية توفير فرص التطوير والنمو إلى خلق ثقافة التعلم، والتي توصف بأنها "وسيلة النمو" من شأنها أن تشجع العاملين على الالتزام بمجموعة من السلوكيات التقديرية الإيجابية، بما في ذلك التعلم، كما يجب أن تحتوي على عدة خصائص أهمها: التحويل وليس الإشراف، إدارة التعلم الذاتي وليس الأوامر، بناء قدرات طويلة الأجل وليست تصحيحات على المدى القصير .

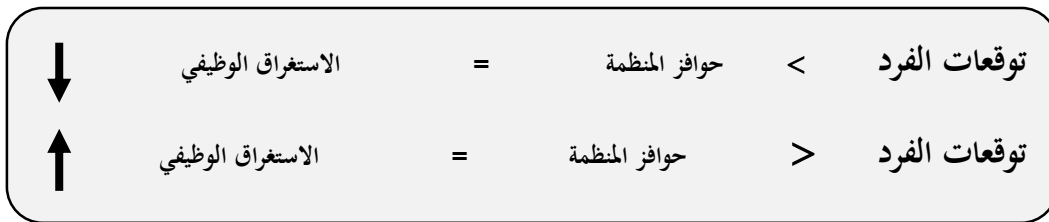
وعلى وجه الخصوص، ينبغي أن تحدد الاستراتيجية الخطوات اللازمة لضمان حصول الأفراد على الفرصة وإعطائهم التشجيع على التعلم والنمو في أدوارهم. وهذا يشمل استخدام السياسات التي تركز على المرونة أي إعطاء الأفراد فرصة لتطوير دورهم من خلال الاستفادة بشكل أفضل من مواهبهم، وهذا يعين تجاوز إدارة المواهب وتطوير قدرات الأفراد الأساسيين الذين تعتمد عليهم المنظمة، وينبغي أن يكون مفهوم الفلسفة القائمة أن الجميع لديه القدرة على النجاح، والهدف يجب أن يكون "تحقيق نتائج غير عادية مع أفراد عاديين"، وهذا يتضمن استخدام إدارة الأداء في المقام الأول باعتبارها العملية التنموية مع التركيز على تخطيط التنمية الشخصية."

المطلب الثاني: نظريات الاستغراق الوظيفي

هناك بعض النماذج النظرية المفسرة لاستغراق الوظيفي، أهمها: (العابدي، 2017، صفحة 71)

● **نظرية التوقع:** طورت من قبل العالم Vroom 1964، وافترضت أن على الرؤساء الإداريين استثمار قبولهم الشخصي لدى المرؤوسين العاملين، والعمل على إلهامهم وزيادة حماسهم، وهذا يعتمد بدرجة أساسية على ميل ورغبة العامل في التصرف وفقاً للنتائج المتوقعة من تصرفه. ويتحد استغراق العامل بمستوى توقعاته ويظهر ذلك في دافعيته للعمل، وتكون نتائج هذا التفاعل كما في الشكل التالي:

الشكل رقم (02): نظرية التوقع



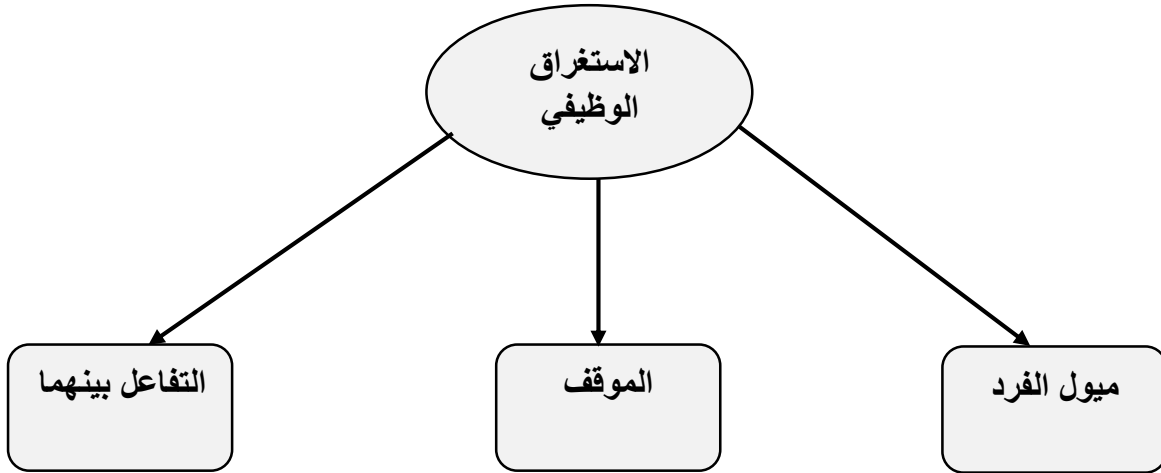
المصدر: (العابدي، 2017، صفحة 71)

من خلال الشكل نستنتج أنه إذا كانت توقعات الفرد أقل من حوافز المنظمة سيزداد استغراقه الوظيفي، وفي المقابل عندما تكون التوقعات أكبر من حوافز المنظمة سيقبل استغراقه الوظيفي.

● **نظرية التكامل:** قام Rabinowitz all H بمراجعة الأدبيات السابقة ومن خلالها توصل إلى نموذج يوضح أن الاستغراق

الوظيفي يتكون من ثلاث أنواع من متغيرات العمل وهي: ميول الفرد والموقف والتفاعل بينهما، وتتساوى قوة العلاقة بين المتغيرات الثالثة مع الاستغراق الوظيفي وتتساوى أهمية الميول الفردية وطبيعية الموقف في تفسير الاستغراق الوظيفي، ونموذج الاستغراق الوظيفي حسب نظرية التكامل يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم (03): نظرية التفاعل



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على (العابدي، 2017، صفحة 71)

على صعيد ميول الفرد فإن الاستغراق الوظيفي يعتمد على الصفات الشخصية للفرد، ويظهر تأثيره في بعض الخصائص كالعمر والجنس والحالة الاجتماعية ومركز الرقابة الداخلي والخارجي، وموقع السكن، والاستغراق الوظيفي هو ميزة شخصية لذلك لا يمكن تغييره بسهولة من خلال المنظمة، وفي المدخل الموقف يظهر الاستغراق الوظيفي على أنه الاتجاهات الشخصية اتجاه خصائص الوظيفة، ويتأثر بنمط القيادة و فرص العمل و مشاركته في اتخاذ القرارات، وبعض العوامل الاجتماعية، ومزايا الوظيفية وأيضاً قيم المنظمة، وفي التفاعل بين ميول الفرد والموقف توضح الخصائص الشخصية والبيئة اتجاهات العمل والسلوكيات وعندما تنسجم الخصائص الشخصية للفرد مع الموقف سينتج عنه بالطبع درجة عالية من الاستغراق الوظيفي.

● **نظرية المدخل النسبي:** توصل Brown 1996 إلى نموذج للاستغراق الوظيفي يركز على نتائج مجموعة من الدراسات

التحريبية، حيث وفقاً لهذا النموذج فإن الاستغراق الوظيفي يعتمد على مجموعة من الخصائص الشخصية، الوظيفية، سلوكيات الإشراف والاتجاهات الوظيفية، فمن حيث الخصائص الشخصية يتميز العامل الذي لديه استغراق وظيفي بأن لديه إيمان شديد باختلافات العمل، حافز داخلي مرتفع و شعور عال باحترام الذات، إلا أن الخصائص الديمغرافية لا يمكنها تمييز العاملين المستغرقين وظيفياً، أما بالنسبة للخصائص الوظيفية و سلوكيات الإشراف يتميز العامل الذي لديه استغراق وظيفي بحبه للأعمال ذات النتائج المهمة و التي بها درجة عالية من التحدي و الأعمال ذات المهمة المركبة و التي تحتاج لمهارات مختلفة، كما يكون لديه القدرة على المشاركة في وضع معايير الأداء، ويرتبط هذا العامل بعلاقات إيجابية مع المشرف الذي يوفر له تغذية عكسية كافية عن أدائه. (أبو شنب، 2016، صفحة 65)

● **نظرية المدخل التحفيزي:** قدم العالم Kanungo 1982 نظرية المدخل التحفيزي، والتي تنص على أن الاستغراق الوظيفي

يتأثر بخبرة الموظف الاجتماعية المحتملة وبيئة العمل التي يمكن أن تلبي وتحقق طلبه الشخصي وتصورات العامل المتعلقة باحتمالات أن تحقق له وظيفته احتياجاته الشخصية، وهي العوامل الأكثر تأثيراً على استغراقه الوظيفي، حيث يرى كانينجو أن العاملين يعتقدون بأن محتوى الوظيفة المحتملة توفر لهم فرصة لتحقيق احتياجاتهم المستقبلية، لذا فإن الاستغراق الوظيفي لديهم يعتمد على احتياجاتهم الداخلية و الخارجية، بالإضافة إلى تصوراتهم عن احتمالية تلبية هذه الوظيفة لاحتياجاتهم. (أبو شنب، 2016، صفحة 65)

خلاصة الفصل الأول:

يعتبر الاستغراق الوظيفي من أهم المتغيرات الحديثة التي تؤثر في حياة الأفراد، نظرا لأهميته في فهم السلوك التنظيمي لهم داخل بيئة العمل، كما يمثل الاستغراق الوظيفي أحد أهم المتغيرات المعبرة عن طبيعة ومستوى تفاعل الفرد مع بيئة عمله، كما أنه يرتبط ويتأثر بعدد من المتغيرات الهامة الأخرى مثل معدل دوران العمل ومعدل الغياب، والالتزام التنظيمي، ويعد مؤشرا رئيسيا لقياس المخرجات التنظيمية النهائية.

الفصل الثاني:

علاقة جودة الحياة الوظيفية

بالاستغراق الوظيفي

تمهيد:

إن نجاح المنظمات في ظل التطورات والتحولات المتسارعة مرتبط بمدى اهتمامها بالموارد البشري، من خلال تكوينه وتدريبه وترقيته وتحفيزه، حيث يمثل هذا العنصر أساس قيامها وبقائها، إذ أن نجاحها أو فشلها مرتبط بإنتاجية رأس المال البشري، وهو ما دفع القائمون على هذه المنظمات الى الاهتمام بكفاءة ومهارات الموارد البشرية.

ولتحقيق ذلك لابد من تحقيق التوافق بين كفاءة الفرد والوظيفة التي يشغلها، وتوفير حياة وظيفية آمنة ومناسبة للعاملين. وفي هذا السياق فإن العديد من الدراسات والأبحاث في الآونة الأخيرة اهتمت بقياس جودة الحياة الوظيفية بمختلف أبعادها لتحفيز طاقات الافراد وضمان اندماجهم واستغراقهم في العمل، وكذا ولائهم وانتمائهم للمنظمة، وبالتالي تعزيز القدرة التنافسية وتحقيق الأهداف المسطرة. وعليه سنتطرق في هذا الفصل الى:

المبحث الأول: ماهية جودة الحياة الوظيفية.

المبحث الثاني: تحليل جودة الحياة الوظيفية.

المبحث الثالث: أبعاد جودة الحياة الوظيفية والإستغراق الوظيفي.

المبحث الأول: ماهية جودة الحياة الوظيفية

يهتم موضوع جودة الحياة الوظيفية بدراسة الأساليب وتحليل المكونات التي تستند إليها المنظمات، بقصد توفير بيئة وظروف عمل مناسبة للعاملين، بما يحقق إشباع رغباتهم وحاجاتهم، فكلما تميزت بيئة العمل بالقبول والرضا من قبل العاملين، كلما ساهم ذلك في تحسين أدائهم، مما يؤدي إلى نجاح المنظمة وتحقيق أهدافها المسطرة.

المطلب الأول: مفهوم جودة الحياة الوظيفية

تعرف جودة الحياة الوظيفية على أنها السياسات والإجراءات والعمليات التي تنفذها المنظمة بهدف تطوير وتحسين الحياة الوظيفية والشخصية للعاملين فيها، والذي ينعكس بدوره على أدائها، وأداء الافراد إيجابيا، وبذلك تحقق أهدافها وتطلعها وفي نفس الوقت تلي وتشبع رغبات عامليها، مما يضمن استمرارية نجاحها وحصانتها ضد الكثير من الأزمات. (الريميدي، 2020، صفحة 3) كما تعرف بأنها " مجموعة العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة التي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على حياة العمل للعاملين، وأيضا حياتهم الشخصية، والذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها". (جاد الرب، 2008، الصفحات 6-7)

وأیضا تعرف بأنها " توفير بيئة العمل المناسبة للعاملين بالمنظمة والتي تساعدهم على بناء علاقات جيدة والارتقاء برفاهيتهم وحياتهم الصحية ورضاهم الوظيفي عن العمل وكذلك تنمية كفاءاتهم وتحقيق التوازن بين العمل وحياتهم الخاصة، الامر الذي يؤثر على الأداء التنظيمي". (Barani, 2012, p. 18)

فجودة الحياة الوظيفية تعني "ظروف عمل جيدة، واشراف مناسب ومرتب، ومكافآت مادية كافية ومقدار الاهتمام، وعلاقات عمل تسمح بقدر من المشاركة في صنع القرارات، والاحساس بوجود دور في تحقيق النتائج التنظيمية". (Davis, 2002, p. 52) من خلال التعريفات السابقة يمكننا تعريف جودة الحياة الوظيفية على أنها مجموعة من العمليات والسياسات التي تقوم بها المنظمة من أجل توفير بيئة عمل مناسبة للعاملين بها، والمساهمة في اشباع رغباتهم الأساسية وتحسين مستويات الأداء الوظيفي. وبذلك تحقق المنظمة أهدافها واستراتيجياتها مع تحقيق رضا العاملين وضمان ولائهم.

مما سبق نستنتج أن لجودة الحياة الوظيفية عدة خصائص أهمها: أن جودة الحياة الوظيفية تعني: (شحي، 2014، صفحة 103)

- العدالة في مكان العمل.
- الإرتياح من القهر والإكراه والبيروقراطية.
- العمل المهم والمفيد.
- التنوع في النشاطات والتخصصات.
- التحدي والرقابة على الذات. (منصور، 2015، صفحة 12)
- ظروف عمل نفسية واجتماعية وطبيعية جيدة.
- علاقات عمل وإشراف جيد للعاملين.

- قدرة عالية على التكيف مع الضغوط البيئية وبالذات التنافسية. (الهيبي، 2003، الصفحات 277-288)

المطلب الثاني: أهمية جودة الحياة الوظيفية

تكمن أهمية جودة الحياة الوظيفية في العديد من النواحي نذكر منها:

- تساعد العاملين على تحقيق التوازن بين بيئة العمل والحياة الخاصة، وتشجيعهم للاستفادة من الفراغات الممنوحة لهم لتخفيف مشاكل الحياة.
- تهيئة بيئة تنظيمية تحفز العاملين وتحسن صحتهم العقلية، وتشجعهم على التعاون في اتخاذ القرارات، وزيادة الابداع.
- توفير ظروف عمل جيدة ومهمة للعاملين، وتوسيع فرص العمل.
- مشاركة العاملين وتقييم أفضل لأداء الأفراد وفقا لأهداف المنظمة واحترام التجربة الفردية في عملهم.
- تحسين أداء العاملين مما يحسن أداء المنظمة.
- حل المشكلات سواء التي يواجهها العاملين أو المتعلقة بأسلوب المشاركة. (الصراف، 2018، صفحة 225)
- تقليل صراعات العمل بين العاملين والإدارة وذلك بخلق بيئة أكثر إنتاجية، وتهيئة مناخ جيد للعمل، مما يساعد في حل المشكلات.
- زيادة الطمأنينة والولاء والانتماء لدى العاملين والموازنة بين أهدافهم الشخصية وأهداف المنظمة بشكل عام. (ابو حميد، 2017، الصفحات 12-14)
- تنمية قدرات المنظمة على توظيف أشخاص أكفاء، وتعظيم قدرتها التنافسية.
- تحسين الصحة النفسية والجسدية للعاملين مما يخلق مشاعر إيجابية لديهم. (المغربي، 2004، صفحة 6)

المطلب الثالث: أهداف جودة الحياة الوظيفية

- تسعى المنظمات الى تحقيق العديد من الأهداف من خلال برامج جودة الحياة الوظيفية، ومن بين هذه الأهداف نذكر ما يلي:
- (شناقي، 2021، صفحة 200)
- زيادة اهتمام الإدارة بأفكار العاملين.
 - زيادة اهتمام العامل بأفكاره التي تدرسها الإدارة.
 - الالتزام من قبل العامل تجاه المنظمة.
 - حرص العاملين على الاتصال بالمشرفين.
 - تطور المشرفين لتحويلهم الى قادة أفضل وصناع قرار بتزويدهم بأدوات حديثة.
 - تشجيع الابتكار من خلال احترام أفكار العاملين.
 - زيادة رضا العاملين من خلال المشاركة في صنع القرار.

كما تهدف جودة بيئة العمل الى: (المغربي، 2004، صفحة 7)

- زيادة الإنتاجية بسبب انخفاض معدلات الغياب.
- زيادة الكفاءة التنظيمية وجودة المنتج.
- انخفاض معدلات التعويض الناتجة عن حوادث العمل.
- زيادة المرونة والتكيف التنظيمي بسبب الإحساس بالمشاركة بالمسؤولية واختيار موارد بشرية أفضل.

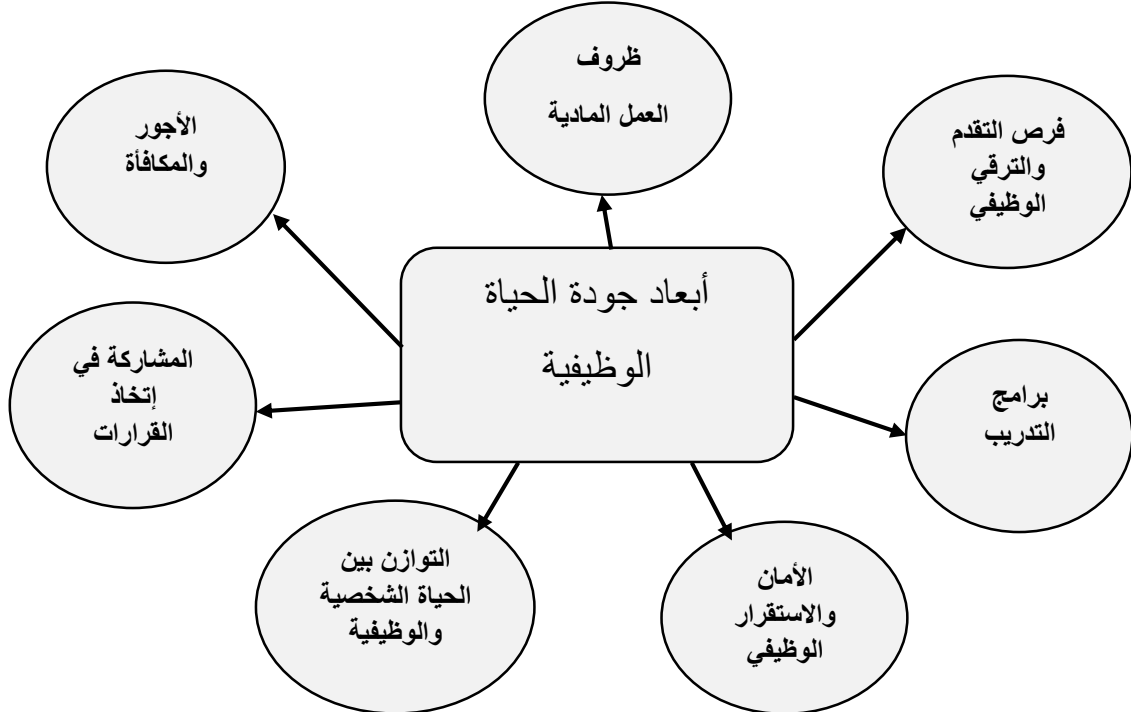
المبحث الثاني: تحليل جودة الحياة الوظيفية

تشمل جودة الحياة الوظيفية العديد من العناصر التي تؤثر على مستوى أو جودة هذه الحياة، وعلى درجة تأثيرها على العاملين فيها، لذلك توجهت العديد من المنظمات إلى تحسين نوعية حياة العمل فيها من خلال الاهتمام بكافة أبعادها، وقياس برامجها والعوامل التي تؤدي إلى فشلها ونجاحها.

المطلب الأول: أبعاد جودة الحياة الوظيفية

لقد اختلف العلماء والباحثون في تحديد ابعاد جودة الحياة الوظيفية حسب الأهداف التي أنشئت من اجلها دراسة كل منهم، ولقد اتفق مجموعة من الباحثين على الابعاد التالية: (مرغيت، بوعشير، 2020، صفحة 35)

الشكل رقم(04): أبعاد جودة الحياة الوظيفية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على (مرغيت، بوعشير، 2020، صفحة 35)

من خلال الشكل نلاحظ أن جودة الحياة الوظيفية تتكون من العناصر التالية:

- **ظروف العمل المادية:** يقصد بظروف العمل البيئة المادية للعمل المتمثلة في "الإضاءة والاثاث وتنظيم المكاتب والتهوية" التي يعمل بها العاملين في المنظمة، لا سيما بأن عدم توفير بيئة عمل سليمة يؤثر على سلوك العاملين وهذا يؤدي الى حدوث الإحباط الذي يؤثر سلبيًا على إنتاجيتهم. (أبو عودة، 2018، صفحة 15)
- كما يمكن أن نعبر عن ظروف العمل بتوفير العوامل البيئية المرضية والمحبة والأمنة بمكان العمل، بما يدعم رضا العاملين وفرص النمو المناسبة. (أبو عودة، 2018، صفحة 15)
- والاهتمام بشكل مستمر بالظروف المادية للعمل من إضاءة وتهوية وتدفئة، وتوفير أدوات ومستلزمات العمل، والذي من شأنه أن يجعل العاملين يؤدون أعمالهم بارتياح نفسي، مما يرفع من مستوى الرضا لديهم، وبالتالي رفع مستوى الأداء والإنتاجية وإنجاز العمل، فعندما تكون ظروف العمل غير آمنة وصحية وغير لائقة بالعاملين ستؤدي إلى نقص في الأداء البشري والمؤسسي. (أبو عودة، 2018، صفحة 15)
- **الأجور والمكافآت:** المكافآت عبارة عن جوائز تدفع للعامل بشكل نقدي أو عيني، مكافأة له على ما قدمه من معدلات عالية في الإنتاج أو الخدمات. (الشنطي، 2016، صفحة 28)
- وتعتبر أنظمة الأجور والمكافآت من أهم الأنظمة وأكثرها تأثيرًا في استقرار الفرد واندماجه في عمله، وتحقيق الرضا الوظيفي لديه، مما ينعكس في السلوك العام للأداء في المنظمة مثل الاستقرار بالعمل وتقليل الغيابات والانتظام بالعمل.
- لذا فإن للأجور أهمية بالغة سواء على مستوى الفرد أو المنظمة. (الشنطي، 2016، صفحة 28)
- فبالنسبة للفرد** يعتبر الأجر وسيلة لإشباع احتياجات العامل المختلفة سواء كانت احتياجات أساسية لحياته وبقائه، أو لشعوره بالأمان والاندماج في المجتمع، فالأجر وسيلة يقيس بها الفرد مكانته وكذا مدى احترامه لذاته.
- بالنسبة للمنظمة** فيعتبر الأجر وسيلة لجذب الكفاءات المناسبة للعمل وضمان بقائها، بالإضافة إلى أنه يحقق الشعور بالعدالة بين العاملين، ويساهم في ضمان ولائهم وانتمائهم للمنظمة.
- وعليه فإن عدالة الأجور تخلق علاقة جيدة بين العاملين والإدارة، إذ أن الكثير من الإحصائيات تشير إلى أن معظم الخلافات العمالية مع الإدارة سببها الأجر، كما أن شعور الفرد بعدالة ما يتلقاه من أجر أو راتب هو حافز في زيادة الالتزام بمهام وأعباء العمل المكلف به، بخلاف شعور الفرد بظلمة وعدم كفاية وإشباع الراتب أو الأجر لاحتياجاته الأساسية، فيترتب عليه عدم إلتزامه وإهماله العمل واللامبالاة، وبالتالي انخفاض التزامه التنظيمي. (الشنطي، 2016، الصفحات 28-29)
- إلى جانب ذلك فإن المكافآت الوظيفية تعتبر عامل هام في دفع العاملين للتميز، وتوفير البيئة التنافسية التي تدفعهم لبذل أقصى الجهود لنيل المكافآت بأشكالها المختلفة المادية والمعنوية. (الشنطي، 2016، الصفحات 28-29)
- **المشاركة في اتخاذ القرارات:** تعرف عملية اتخاذ القرارات بأنها "عملية إختيار بدائل للتوصل إلى إختيار البديل المناسب بشأن

موضوع أو مشكلة معينة"، أو أنها" عملية اختيار من بين البدائل وفق معايير محددة استجابة لموقف معين"، وبالتالي فعملية اتخاذ القرارات ماهي إلا مواقف للتأمل والمفاضلة والمناظرة والمراجعة والنظرة للنتائج التي قد تترتب عن قرار ما دون الآخر. (فلاق و آخرون، 2020، صفحة 10)

أما عملية المشاركة فهي " عملية تفاعل الأفراد عقليا ووجدانيا مع جماعات العمل في المنظمة، وبطريقة تمكن هؤلاء من تعبئة الجهود والطاقات اللازمة لتحقيق الأهداف التنظيمية". (فلاق و آخرون، 2020، صفحة 10)

تحتوي عملية المشاركة من قبل الافراد العاملين في عملية اتخاذ القرار بأهمية كبيرة نظرا لمساهمتها في تحقيق الأهداف، لأنه قرار يتم تصنيفه بشكل جماعي ونتيجة للمناقشات وتبادل الآراء، كما أن إشراك المرؤوسين في اتخاذ القرارات التي تمسهم مباشرة عند التنفيذ يساعدهم على فهم وقبول القرار، والذي من شأنه الإسهام في نجاحه. ومن مزايا المشاركة في اتخاذ القرارات أنها:

- تتيح للعاملين مجال للتعبير عن آراءهم والإسهام باقتراحاتهم، ومن خلال ذلك يطلع الرؤساء على المشكلات ويتفهمونها إضافة الى شعورهم بأن اقتراحاتهم محل تقدير واهتمام، وكل ذلك يؤدي الى تحسين علاقاتهم مع الإدارة والرفع من روحهم المعنوية.
- تعمل على تنمية وتطوير وتدريب القيادات في المستويات الإشرافية وإشعارها بأهميتها وفعاليتها في المنظمة.
- كما تؤدي الى تحقيق الثقة المتبادلة بين الإدارة والعاملين في المنظمة، وبين المنظمة والجمهور، كما تؤدي الى تحسين نوعية القرار. (فلاق و آخرون، 2020، صفحة 10)

● **التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية:** يعتبر التوازن بين الحياة الشخصية للعامل والحياة الوظيفية أهم وأكبر التحديات التي تواجه كل من أصحاب العمل والعامل على حد سواء، وتحتاج الى تبني استراتيجية مميزة خاصة، حيث صاحب العمل يواجه تحدي إيجاد ثقافة تنظيمية تتضمن تركيز العاملين على واجباتهم الخاصة اثناء العمل، والعامل يواجه تحدي تلبية التزاماته الشخصية دون تقصير في مسؤوليات العمل.

وعرفت منظمة الأمم المتحدة التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية على انها" مجموعة من الترتيبات التي تهدف الى إيجاد بيئة عمل مناسبة تتصف بمرونة أكبر، وإيجاد التوازن الأمثل بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية مع الإسهام في زيادة كفاءة المنظمة". (البياري، 2018، صفحة 15)

كما أن للتوازن بين الحياة والعمل أثر إيجابي على المنظمة والعاملين، فهو يؤدي الى إلتزام العاملين، ويقلل من معدلات الدوران وضغوط العمل، ومعدلات الغياب عن العمل، وزيادة الرضا الوظيفي وتحسين الأداء وزيادة الإنتاجية، لذلك نجد أن من أهم البرامج التي يمكن تطبيقها لتحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والعمل ما يلي:

- برامج المساعدة التعليمية لدعم وتطوير العاملين نحو الحصول على مؤهلات وشهادات تعليمية في المستقبل.
- دعم العاملين من خلال تقديم خدمات (استشارية، مالية، قانونية).
- برامج الرفاهية الاجتماعية للعاملين وعائلاتهم من (مطعم، حضانة، مسكن، مواصلات، أماكن استراحة، نوادي).
- برامج الإذن بالغياب.

- برنامج الاجازات الدينية والعطلات الرسمية والاجازات العادية من خلال إعطاء العامل إجازات مدفوعة الاجر. (البياري، 2018، صفحة 15_16)

• **الأمان والاستقرار الوظيفي:** يعتبر الاستقرار الوظيفي من المواضيع المهمة في مجال الإدارة، وتزداد أهميته بازدياد أهمية المورد البشري في المنظمة، فالإحساس بالأمان من العوامل المهمة التي تؤدي الى الشعور بالراحة والاستقرار والانتماء لبيئة العمل والاطمئنان، وهو من الحاجات التي تقف وراء استمرار السلوك البشري واستقراره، وتساهم في رفع الروح المعنوية، وتحسين مستوى الأداء وزيادة الإنتاجية، وتحسين نوعية الخدمة المقدمة. (بعجي ، 2019، صفحة 521)

لذا فإن الأمان الوظيفي هو بقاء الفرد عامل في المنظمة نفسها بدون انتفاض من الاقدمية، الأجر، أو حقوق التقاعد، مما له اثر إيجابي على الإنتاجية، فهو محدد مهم لصحة العاملين، ورفاهيتهم الجسدية والنفسية، والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، كما يقوم الأمان والاستقرار الوظيفي بتوفير مجموعة من الضمانات والمنافع الوظيفية التي يتطلبها العاملون مثل: الامن من فقدان الوظيفة دون أسباب شرعية، الامن من إجراءات إدارية تعسفية وهو الذي يؤدي الى الاستقرار النفسي، ورفع الروح المعنوية، وبالتالي تحسين الأداء وزيادة الولاء. (البربري، 2016، الصفحات 26-27)

• **برامج التدريب:** هي جهد مخطط ومنظم يهدف الى اكتساب المشاركين فيه معارف جديدة أو إنعاش معارف قديمة ومهارات جديدة، وتغيير أو بناء اتجاهات لدى المشاركين.

هذا ويعتبر التدريب أحد أهم أبعاد وعوامل جودة الحياة الوظيفية في المنظمة، حيث يلعب دورا أساسيا في تنمية المهارات البشرية وتطويرها والارتقاء بها، مع العلم بأن التدريب يجب أن يتم تنفيذه بناء على التخطيط له والمبنى على أساس الاحتياجات التدريبية للعاملين، الذين يعتبرون أكثر الاستثمارات نجاحا في تحقيق الإنجاز المستهدف، لاسيما وإن زيادة الكفاءة والفعالية لدى الافراد لا تتحقق إلا من خلال تشجيعهم على اعتماد البرامج التدريبية والتطويرية، واستثمار آفاق المعارف ورفع الروح المعنوية لديهم. (أبو عودة، 2018، صفحة 16)

• **فرص التقدم والترقي الوظيفي:** تعرف الترقية بأنها "إعادة تخصيص الفرد على وظيفة ذات مستوى أعلى، وعادة ما تنطوي مثل هذه الوظيفية على واجبات ومسؤوليات وسلطات أكبر وأكثر صعوبة من واجباته ومسؤولياته وسلطاته في الوظيفة الحالية" (أبو حميد، 2017، صفحة 20)، كما انها عادة ما ترتبط بزيادة في الراتب أو الاجر.

تعمل الترقية على استغلال مهارات وقدرات الافراد ذوي الأداء المرتفع، وتحفيز العاملين لتحسين أدائهم وتنمية قدراتهم وتحقيق الاستقرار الوظيفي، وللترقية عدة اهداف تنظيمية أهمها:

- خلق حافز قوي لإشباع حاجات العاملين الى الامن وتقدير الذات، وإتاحة الفرصة للتقدم والترقي الوظيفي.
- تحسين إنتاجية العامل عندما تؤدي الترقية لوضع الشخص المناسب في المكان المناسب.
- التكامل مع آليات تخطيط الموارد البشرية، وتخطيط المسار الوظيفي في المنظمة.

إذن التقدم في العمل والترقي الوظيفي له تأثير كبير على أداء العاملين ومعنوياتهم، وخلق حافز قوي لتحسين الإنتاجية، وتحقيق الرضا الوظيفي، والذي تنعكس آثاره على تعزيز دور المنظمة وتحقيق أهدافها. (أبو حميد، 2017، صفحة 20)

المطلب الثاني: معايير قياس جودة الحياة الوظيفية

لجودة الحياة الوظيفية مجموعة من المؤشرات والمعايير التي تقاس من خلالها، وقد حدد (والتون) ثمانية معايير هي: (مرغيت، بوعشير، 2020، صفحة 46)

- مدى كفاية وحدات نظام الأجور والتعويضات.
 - مدى توافر ظروف عمل صحية وآمنة.
 - الفرص المتاحة لاستخدام وتنمية قدرات العاملين.
 - الفرص المتاحة في المستقبل للنمو وتحقيق الأمان الوظيفي.
 - التكامل الاجتماعي في عمل المنظمة.
 - أهمية التزام المنظمة بالمسؤوليات الاجتماعية.
 - التوازن بين الحياة الوظيفية والحياة الشخصية.
 - حقوق العاملين الدستورية في المنظمة مثل المساواة والتعبير عن الرأي.
- كما حددها بعض الباحثين في أربع مجموعات من مقاييس جودة بيئة العمل وهي: (الدمرداش، 2018، الصفحات 23-24)
- **مقاييس الإنتاجية:** ويمثل الجانب المادي الملموس من مقاييس جودة الحياة الوظيفية التي تعتمد على بيانات مستخرجة من السجلات والقوائم المالية للمنظمة، وتتميز بأنها تعتمد على قياس الإنتاجية والجودة كميًا، بالإضافة إلى قياسها النتائج النهائية لجودة الحياة الوظيفية، ورغم تمتعها بهذه المزايا إلا أنها تواجه مشكلة الاختلاف في التعريف والمدخلات وطريقة القياس.
 - **قياس درجة الرضا:** يعتمد مقياس الرضا عن العمل على استقصاء آراء العاملين باستخدام قوائم استقصاء معدة وبها أسئلة محددة يتم توزيعها على العاملين لجمع البيانات وقياس درجة الرضا العام عن العمل أو مكوناته أو عن إدارة وأدوات برنامج جودة الحياة الوظيفية، ولكن يعيب هذه المقاييس أنها لا تعتمد على مقاييس موضوعية أو كمية.
 - **مقاييس حركة وتدفق العمالة:** تشير هذه المقاييس إلى الالتزام التنظيمي وارتباط الفرد بعمله، ومعدلات الغياب ومعدلات دوران العمالة والحوادث والمرض والاضطرابات وتوقف العمل.
 - **المراجعة الإدارية لجودة الحياة الوظيفية:** يتم من خلالها مراجعة ممارسات إدارة الموارد البشرية في المنظمة وقدرتها على إدارة برامج جودة الحياة الوظيفية ومدى مقابلة هذه البرامج لتوقعات العاملين.

المطلب الثالث: عوائق وعوامل نجاح تطبيق جودة الحياة الوظيفية

الفرع الأول: عوائق تطبيق جودة الحياة الوظيفية

هناك عدة عوائق تحد من جودة الحياة الوظيفية، أهمها:

● **موقف إدارة المنظمة:** يتطلب تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية إتاحة الديمقراطية في مكان العمل، وبالتالي شيوع الرغبة في مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات ومنحهم فرصة التعبير عن آرائهم، إلا أن ذلك يعوقه رفض المشرفين التحلي عن جزء من صلاحياتهم لاعتباره تهديدا لوجودهم، كما أن الإدارة تعتقد في بعض الأحيان بأن جودة الحياة الوظيفية المتوفرة في المنظمة مرضية ولا حاجة للمزيد من إجراءات تحسينها، نظرا لعدم قدرتها على قياسها وقياس أثرها على إنتاجية المنظمة. (الدمرداش، 2018، صفحة 21)

● **موقف النقابات والاتحادات العمالية:** قد يتولد عن الاتحادات والنقابات العمالية شعور بأن برامج جودة الحياة الوظيفية تسعى إلى تسريع وتيرة أداء العمل وتحسين الإنتاجية، دون دفع أي عوائد كافية للعاملين، أي أنها مجرد وسيلة لزيادة الأداء والإنتاجية، وإزالة هذه المخاوف يجب على الإدارة ترويج برامج جودة الحياة الوظيفية لتفسير أهدافها والفوائد التي ستعود على العاملين من جراء تطبيقها. (بوجمة، 2018، صفحة 27)

● **التكلفة المالية:** قد ترى الإدارة بأن التكلفة الرأسمالية والمصاريف اليومية التشغيلية لبرامج جودة الحياة الوظيفية ضخمة تفوق قدرة المنظمة، علاوة على أنه لا يوجد ضمان لفاعلية ونجاعة تطبيق هذه البرامج، مما يدعو المنظمة إلى التفكير مرارا قبل تنفيذها (توفير ظروف عمل جيدة، ومنح أجور كافية)، وللدرد على المخاوف يجب تطبيق هذه البرامج بعناية وحذر وتدرجيا ضمن ميزانية محددة مسبقا للوصول للنتائج المرجوة. (البليسي، 2012، صفحة 14)

بالإضافة إلى ذلك تتضمن معوقات تطبيق جودة الحياة الوظيفية فيما يلي: (الدمرداش، 2018، صفحة 22)

- الضوضاء والتشويش الذي يحدث نتيجة التداخل الوظيفي.
- الافتقار إلى الاتصالات الفعالة بين الوظائف داخل المنظمة.
- الافتقار إلى وجود استراتيجية واضحة لجودة الحياة الوظيفية.

الفرع الثاني: عوامل نجاح جودة الحياة الوظيفية

تستلزم برامج جودة الحياة الوظيفية توافر عدة عوامل لنجاحها، ومن أجل تجنب النفقات التي لا تحقق عوائد كما هو مخطط لها من قبل المنظمات، وعليه سيتم ذكر أهم هذه العوامل على النحو التالي: (المحي، 2016، الصفحات 33-34)

● **نظم الاتصالات:** تعتبر ضرورية لضمان سير العمل في الحياة الوظيفية، حيث تسمح للعاملين بالتعبير عن آرائهم وأفكارهم، وتستخدم كأداة لتحقيق الفهم المشترك بين الفاعلين في المنظمة، ونشر المعلومات في مختلف مستوياتها لتوحيد الرؤية، وبناء علاقات اجتماعية جيدة.

● **نظم المقترحات:** إن جودة الحياة الوظيفية تفترض أن العاملين لديهم أفكار جديدة، وأن مسؤولية الإدارة هي المتابعة المستمرة لهذه الأفكار من خلال ما يسمى "نظم المقترحات"، والتي تعد طريقة منظمة لجمع أفكار العاملين، حيث يقومون بتقديم المقترحات لمشرف وسيط وبعدها يتم التعليق على هذه الأفكار المطروحة ومناقشتها. إذ يجب على كل منظمة تسعى إلى إنجاح برامج جودة الحياة الوظيفية أن تخلق بيئة عمل تحترم فيها كل فكرة مطروحة سواء مجدية أو غير مجدية.

● **مجهودات المنظمة:** إن جهود المنظمة عامل ضروري لنجاح الجودة الوظيفية، وذلك من خلال الاستخدام الأمثل لقدراتها التنظيمية والإدارية لتسيير وترشيد سبل التوفيق بين أهداف العاملين وأهدافها، كما يشير الباحثين في المجال التنظيمي. (حريم، 2013، الصفحات 351-352)

المبحث الثالث: أبعاد جودة الحياة الوظيفية والاستغراق الوظيفي

إن اهتمام المنظمات بتحسين جودة الحياة الوظيفية بأبعادها وبرامجها المختلفة إنما هو سعيًا منها لتحقيق بيئة عمل صحية وأمنة وتحقيق طموحات العاملين فيها، مما يسمح للمنظمة بتنمية السلوكيات الإيجابية للعاملين لديها كالاتزام، وتقليل معلات الغياب، الاستغراق الوظيفي، الأمر الذي يمكنها من الارتقاء بمستويات الأداء وتحقيق أهدافها.

المطلب الأول: الأبعاد المادية لجودة الحياة الوظيفية والاستغراق الوظيفي

الفرع الأول: ظروف العمل المادية والاستغراق الوظيفي

تؤثر ظروف العمل المادية والطبيعية من إضاءة وحرارة وتهوية تأثيرًا مباشرًا على العاملين ومستوى إندماجهم وحبهم لعملهم، فإذا كان جو العمل غير مناسب فهذا يؤدي إلى النفور منه ويتولد لدى العاملين ضغوط بمستويات مختلفة، كما أن تحسين ظروف العمل يساعد على رفع الروح المعنوية للعاملين.

كما تعتبر هذه الظروف عنصرًا مهمًا في تحفيز العاملين، فكلما كانت ظروف العمل مناسبة وآمنة كلما كان إقبال العامل على عمله مرتفعًا، وهذا مما يحقق مستويات عالية للأداء، أما في حالة عدم توافر البيئة المناسبة فإن ذلك ينعكس سلبًا على الحالة الجسمية والنفسية للعامل ويقلل من أدائه.

فتوافر ظروف عمل مناسبة يساهم في إضفاء الشعور بالأمن الوظيفي لدى العاملين وتخفيف ضغوط صراعات العمل، ويشجع التعاون المثمر بين العاملين لإنجاز مهامهم ومواجهة المشكلات كفريق واحد، وهذا بلا شك يتطلب تمتع العاملين بمهارات وقدرات تساعدهم على الوفاء بمتطلبات العمل ومواجهة المشكلات. ومن ثم تظهر أهمية تحسين ظروف العمل بهدف إكتساب العاملين الثقة والقدرة على القيام بمهام وأعباء العمل والتجديد والإبتكار، ما ينعكس إيجابًا على تحقيق أهداف المنظمة. (عميور، 2017، صفحة 90)

الفرع الثاني: الأجور والمكافآت والاستغراق الوظيفي

● **الأجور:** يمكن للأجور أن تلعب دورًا أساسيًا في إثارة رغبة العاملين في العمل، إذا استطاعت أن تؤمن مستوى معيشيًا لائقًا بهم، فهي تمثل مصدرًا هامًا لمعيشة العامل ومستوى رفاهيته وقدرته على تأمين الإحتياجات المالية لنفسه ولأفراد أسرته. أيضا تؤثر الأجور التي يحصل عليها العامل على وضعه في مجتمعه، وذلك في الحالات التي تقاس بها منزلة العامل بالمكاسب المالية أكثر من قياسها بمركزه أو مكانته في عمله. (بوفروم، جليط، 2015، صفحة 64)

فالأجور تعتبر من أهم ما يحفز العاملين على العمل، فهي ذات قيمة مباشرة بالنسبة لهم، يتم عن طريقها إشباع مختلف ضروريات الحياة، وتؤثر في درجة اندماج العامل وبالتالي في رغبته للعمل واندفاعه لتحسين مستويات الأداء التي يقدمها، لذلك على

كل منظمة أن تقوم بتحديد الأجر وفقا لأسس عملية عادلة وواضحة، ومستندة إلى أسس موضوعية كونها قاعدة أساسية للأداء الفعال. (بولي، 2019، صفحة 55)

● **المكافآت:** تمثل المكافأة منفعة يتم تقديمها اعترافا بإنجاز الخدمة والسلوك الجدير بالثناء، تمنح للعامل بعد أن يقدم دليلا على سلوكه وإنجازاته الإيجابية. والهدف من المكافأة هو إظهار العاملين أن عملهم وجهودهم محل تقدر، فضلا عن الدافع للحفاظ على تحسين نوعية عملهم. ويمكن أن تكون المكافآت غير نقدية في طبيعتها كالترقيات، إجازة مدفوعة الأجر، ساعات العمل المرنة وما إلى ذلك. كما يمكن أن تكون نقدية في شكل زيادات في الرواتب... (BETWEENMATES, 2022)، إذن المكافأة تعتبر أداة لتحفيز العامل على التعلق بوظيفته وانغماسه فيها والسعي على تحسين أداءه وزيادة إنتاجيته.

الفرع الثالث: الأمان والاستقرار الوظيفي والاستغراق الوظيفي

الأمن والاستقرار الوظيفي يعبر عن حالة مهنية مثالية تخلق شعورا إيجابيا مؤثرا على نفسية العامل في عمله، وتعزز لديه الشعور بالانتماء والولاء المؤسسي، وتخلق لديه الثقة بالاستدامة مع صون حقوقه وتأمين مستقبله، بما يدفعه إلى التطوع للتطور والتطوير، وتنعكس إيجابا على العمل المؤسسي بما يحقق له تقدما ملحوظا وأداء مستقرا.

ومن أهم عوامل تعزيز الإنتاجية لدى العاملين في أوساطهم المهنية هو شعورهم بالأمن والاستقرار الوظيفي، وهما عاملان يؤثران بشكل كبير ليس على الفرد فقط، بل على المنظمة بأكملها، والتي تتأثر بالضرورة بتأثر الجانب النفسي لدى العاملين بها، ولذلك تحرص المنظمات الناجحة على خلق أجواء تعزز الشعور بالأمان لدى العاملين وتسعى دائما لتثبيت دعائم الاستقرار الوظيفي الذي بدوره يمثل نجاحا جوهريا لأي وسط مهني يهدف إلى الديمومة والنمو.

إذن، تحقيق الاستقرار الوظيفي والبيئة المهنية الآمنة يعني استمرار العاملين لمدة طويلة في مواقعهم مع ضمان عطايتهم الوظيفي، وهو ما يعني وجود تراكم للخبرة سيقود لأداء أفضل وإنتاجية أكبر، خاصة تنامي لديهم الإحساس بالانتماء والولاء المؤسسي في ظل وجود التقدير والتطوير الشخصي. (BIPA, 2006)

المطلب الثاني: التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية كبعد اجتماعي لجودة الحياة الوظيفية والاستغراق الوظيفي

يعتبر التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية من أهم الأبعاد التي يمكنها أن تؤدي إلى فشل أو نجاح المنظمة، وبالتالي تقع مسؤولية تحقيقه على المنظمة والأفراد. وتتوقف مسؤولية المنظمة على الاستراتيجيات والسياسات والبرامج التي تعدها بهدف إيجاد نوع من التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية للعاملين، إضافة إلى تلبية حاجاتهم والاجتماعية. أما مسؤولية الفرد اتجاه هذا التوازن فتتوقف على قدرته على القيام بالتزاماته الشخصية والعائلية دون أن يكون ذلك على حساب مسؤوليته الخاصة بالعمل.

وقد أشار بعض الباحثين إلى أن التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية له أثر إيجابي على المنظمة والعاملين، فهو يساعد على زيادة الإستغراق الوظيفي ويقلل من معدلات دوران العمل وضغوطه، ومعدلات الغياب والصراع والتعارض بين الحياة الشخصية والوظيفية، ويزيد من الرضا الوظيفي ويحسن أداء العاملين وزيادة الإنتاجية. (الشنطي، 2016، صفحة 28)، كما يساعدها على تحقيق

نتائج تتمثل في تقليل التوتر لدى العاملين وتكوين دوافع أفضل لديهم، وزيادة شعورهم الإيجابي تجاه منظماتهم واندماجهم فيها، مما يحسن إنتاجيتهم.

المطلب الثالث: الأبعاد التنظيمية لجودة الحياة الوظيفية والاستغراق الوظيفي

الفرع الأول: المشاركة في اتخاذ القرار والاستغراق الوظيفي

تعتبر المشاركة في إتخاذ القرار من أهم الحوافز المعنوية، حيث يتم تشجيع العاملين على تقديم الاقتراحات لتطوير العمل ومكافأة أصحاب الاقتراحات التي يتم تطبيقها، وإشراكهم في عملية إتخاذ القرار، وهذا ما يزيد من اندماجهم في المنظمة التي يعملون بها ويحركهم إلى العمل على تحقيق مستوى عالي من الإنجاز، فعندما تقوم الإدارة بتشجيع الفرد على تقديم آرائه وأفكاره بشأن كيفية تنفيذ العمل فإنها تشعره بأنه جزء من المنظمة وتزيد من إحساسه بذاته، وهذا يعد أحد أهم الدوافع التي تحث الفرد على العمل. (زمر، 2014، صفحة 99)

الفرع الثاني: برامج التدريب وفرص الترقية والاستغراق الوظيفي

● **برامج التدريب:** يؤدي تدريب العاملين إلى تنمية معارفهم ومهاراتهم وزيادة قدرتهم على موازنة أعمالهم، ما يعني إيجاد نوع من الاستقرار والثبات في حياة العاملين وزيادة رغبتهم وقدرتهم على موازنة أعمالهم، ورغبتهم في خدمة المنظمة، كما أنه يؤثر بشكل كبير في معنويات العاملين، إذ أنه عندما يشعر الفرد أن المنظمة جادة في تقديم العون له وراغبة في تطويره يزداد شعوره الإيجابي واندماجه فيها. كما يعمل التدريب من خلال زيادة معارف ومعلومات العامل، على توسيع رؤيته وتحليله للأهداف فيصبح أكثر قدرة على التعامل بحكمة مع المشكلات التي قد يواجهها في عمله. وتستطيع المنظمة استخدام عدة أشكال من التدريب، مثل: إتاحة الفرصة للعاملين للمتابعة تحصيلهم العلمي، أو من خلال اللقاءات الدورية مع العاملين، التي تعد وسيلة لسماع آرائهم وشكاويهم، وتعبير عن التفاعل بين الغدارة والعاملين، الأمر الذي يشعرهم بارتباط الإدارة معهم وتلاحمها معهم، ما يزيد من أهمية العمل في حياة الفرد وتأثره الإيجابي به. (عمير، 2017، صفحة 91)

ولكي ينجح التدريب ويكون محفزا للعاملين ويساهم في زيادة الإستغراق الوظيفي لديهم، لابد أن يتسم بهذه المبادئ:

-**الاستمرارية:** يجب أن يتصف البرنامج التدريبي بالاستمرارية، ونلاحظ هذا من زاوية تكرار حدوثه على مدار الحياة الوظيفية للفرد في مناسبات متعددة (عبد الباقي، 2001، صفحة 190)، ما يجعل الفرد يشعر أن المنظمة تهتم فعلا بتدريبه وتكوينه، ويزيد رغبته في العمل وببذل المزيد من الجهد والعطاء.

-**إختيار المتدربين:** على الرغم من أن برامج التدريب تكون ضرورية لجميع العاملين، إلا أنه يمكن أن تخصص للعاملين الذين يظهرون إهتماما وميولا نحو هذه البرامج، ويمكن زيادة رغبة العاملين في الخضوع للبرامج من خلال ربط التدريب بعملية النقل أو الترقية، والتي يترتب عنها زيادة الأجر، ما يدفع الفرد إلى بذل الجهد للدراسة والتعلم. (بوبلي، 2019، صفحة 60)

● **فرص الترقية:** تشير الترقية إلى حصول العامل على فرص للترقية إلى مناصب أعلى في السلم الإداري، بحيث تمنحه الإشباع

المادي والمعنوي، إلى جانب الزيادة التي سيحصل عليها العامل في أجره الشهري إذا ارتقى إلى درجة أعلى في السلم الإداري، إلى جانب تحقيقه مركزا اجتماعيا أفضل، فرغبة العامل في النمو والتقدم تدفعه إلى التطلع للترقية. وبالتالي فإن رضائه عن هذا الجانب يتوقف على مدى إتاحة الفرصة للترقي أمامه، بحيث تكون تطلعاته لها متساوية مع الفرص المتاحة.

كما تعتبر الترقيات من القرارات الهامة التي تأخذها المنظمة، لما تسببه من تغيير هام في مراكز العاملين ومعنوياتهم داخل مستوياتهم الوظيفية المختلفة، كونها ترتبط بمصير حياتهم، لذا لا بد أن تتم على أسس واضحة وعادلة، وأن تجمع بين مصالح العاملين ومصالح المنظمة ذاتها. كما يجب على هذه الأخيرة العمل قدر الإمكان على تجنب ردود الفعل السلبية للعاملين الذين يتساوون على خط واحد بين المرشحين للترقية والذين لم يحصلوا عليها. (أبو الخير، 2019، الصفحات 32-33)

خلاصة الفصل الثاني:

تعد جودة الحياة الوظيفية من المفاهيم الحديثة التي ترقى بالموارد البشري الى مستويات أعلى من التقدير والاحترام، من خلال الاهتمام به والعمل على توفير كل سبل الراحة النفسية والجسدية له من خلال عناصرها المتمثلة في ظروف العمل، والتوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية، والأجور والمكافآت، والمشاركة في اتخاذ القرارات، والأمان والاستقرار الوظيفي، وبرامج التدريب وفرص الرقية والتقدم الوظيفي حيث هذه الابعاد ماهي الا عملية تشاركية وشاملة تهدف الى تحقيق التوازن بين متطلبات الحياة الوظيفية والحياة الشخصية الاسرية للعاملين، مما يسهم في تغيير سلوكهم اتجاه الوظيفة وتجعلهم يحبون عملهم ومستغرقين فيه، مما يسهم في زيادة انتمائهم وولائهم للمنظمة والسعي إلى تحقيق أهدافها. ولتوضيح أثر جودة الحياة الوظيفية على الاستغراق الوظيفي سنحاول تطبيق ما توصلنا اليه في الدراسة النظرية على عاملي مؤسسة مقاطعة نفضال بسكرة في الفصل الموالي.

الفصل الثالث:

علاقة جودة الحياة الوظيفية بالاستغراق

الوظيفي بمؤسسة نفعال -بسكرة-

تمهيد

بعد استعراض أهم المفاهيم النظرية المتعلقة بمتغيري الدراسة "جودة الحياة الوظيفية" و"الاستغراق الوظيفي"، ومعرفة أثر المتغير الأول على المتغير الثاني، سنقوم في هذا الفصل بإسقاط ما تم التوصل إليه نظريا على الواقع الميداني، في مؤسسة نפטال -بسكرة-، وهذا من خلال ما توصلنا إليه من معلومات من طرف العاملين بهذه المؤسسة، حيث تحصلنا على هذه المعلومات من خلال الاستبانة التي قمنا بإعدادها وتوزيعها على عينة البحث المختارة، وسنتناول في هذا الفصل المحاور الرئيسية التالي:

المبحث الأول: لمحة عامة عن المؤسسة محل الدراسة

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة.

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات خصائص عينة البحث واختبار التوزيع الطبيعي.

المبحث الأول: لمحة عامة عن المؤسسة محل الدراسة

يعتبر قطاع المحروقات بالجزائر القلب النابض للاقتصاد الوطني، باعتبار % 98 من مداخيلها تأتي من صادراتها البترولية، كما تعد المؤسسات الوطنية العاملة في هذا القطاع محركا أساسيا للاقتصاد الوطني، ومن بين هذه المؤسسات نجد مؤسسة نפטال، والتي تختص بتسويق وتوزيع المواد البترولية، غير أن هذه المؤسسة عرفت من الناحية التاريخية تحولات عديدة إلى أن أصبحت على الشكل الذي هي عليه الآن.

المطلب الأول: نشأة مؤسسة نפטال وتعريفها

الفرع الأول: نشأة مؤسسة نפטال

بموجب مرسوم 491 المؤرخ في 31-12-1963 تأسست مؤسسة سوناطراك التي تهتم بإنتاج و تسويق المواد البترولية، وكانت مهمتها في بداية الأمر تتمثل في نقل وتسويق المنتجات البترولية والغازية المستخرجة من باطن الأرض وقد اتسعت مهام سوناطراك إلى مجال البحث والتحويل، حيث تم إنشاء عدة أقسام تتولى مختلف المهام الموكلة إليها وهي: قسم البحث والتنقيب، قسم الإنتاج والتصفية، قسم التسويق وقسم النقل، وكان الهدف الرئيسي للشركة هو السيطرة على التكنولوجيا المتصلة بهذه الأقسام والتحكم في استغلال الثروات الوطنية وتحقيق الاستقلال الاقتصادي، لاسيما وأن قطاع المحروقات يعتبر الممول الرئيسي والاستراتيجي بالنسبة للسياسة الاقتصادية والوطنية.

ومع مرور الزمن طرحت فكرة ضخامة المؤسسة ومن ثم تم تقسيمها وقد كانت الغاية من التقسيم هو إتاحة الحرية وضمان راس المال الخاص بكل فرع وتحديد أنشطة مع سوناطراك في مجال البيع والشراء وفي مجال تكرير وتوزيع المنتجات البترولية والغازية. وفي إطار إعادة هيكلة سوناطراك انبثقت المؤسسة الوطنية نפטال بموجب المرسوم رقم 101-80 المؤرخ في 06/04/1980 وقد تم اختيار اسم نפטال عن طريق إجراء مسابقة وطنية نظمت خصيصا لهذا الغرض.

***نפט** : وتعني البترول الخام دلالة على نشاط المؤسسة.

***ال** : تدل على الأحرف الأولى للجزائر.

ولقد تقرر تأسيس المؤسسة الوطنية لتكرير وتوزيع المواد البترولية (*Entreprise Nationale de Raffinage et de Distribution des Produits Pétroliers*) تحت وصاية وزارة الصناعات الكيماوية والبتروكيماوية، ومن خلال التحولات التي أحدثتها المرسوم 80-102 بتاريخ 06/04/1980 على الهياكل والوسائل والأماكن واليد العاملة التابعة لمؤسسة سوناطراك في مجال تكرير وتوزيع المواد البترولية والتي شرعت عملها بتاريخ 01/01/1980 وبموجب المرسوم رقم 87/189 المؤرخ في 27/08/1987 تم إعادة هيكلة المؤسسة نפטال بدون صلاحيات التكرير تحت اسم المؤسسة الوطنية لتسويق وتوزيع المواد البترولية نפטال مؤسسة ذات أسهم برأس مال 160.000.000.000.00 دج.

الفرع الثاني: تعريف مقاطعة نפטال - بسكرة-

هي مؤسسة تعمل في مجال توزيع وتسويق المنتجات البترولية، وقد كانت في السابق تشمل نشاطين رئيسيين هما: توزيع الغاز وتوزيع المحروقات ومشتقاتها (الزيوت والمطاط)، إلى جانب توسيع شبكات التوزيع بزيادة نقاط البيع استجابة لاحتياجات السوق الوطنية، وتحولت مؤسسة (مقاطعة) لتوزيع المحروقات والزيوت والعجلات، أما الغاز المميع فقد أصبح تابعا لمنطقة الغاز المميع بباتنة، والهدف الأساسي لها هو توزيع المنتجات البترولية على مستوى التراب الولائي لولاية بسكرة.

المطلب الثاني: مهام وأهداف مؤسسة نפטال

الفرع الأول: مهام مؤسسة نפטال

تتمثل مهام نפטال في تسويق وتوزيع المواد البترولية ومشتقاتها عبر التراب الوطني وتتضمن هذه المواد جميع أنواع الوقود (بنزين، مازوت، كيروزان، سيرغاز)، وزيوت التشحيم بما فيها المستعملة للطيران والبحرية، المحروقات، العجلات المطاطية، الزيت بجميع أنواعه، غاز البترول المميع (بيتان وبروبان) وتتولى تغطية حاجيات السوق الوطني في كل المواد المذكورة وتطوير منشآت التخزين والتوزيع لضمان تغطية جيدة لاحتياجات السوق كما تقوم بتطوير كل أشكال النشاطات المزدوجة في الجزائر أو خارجها. فضلا عن ذلك تتولى مؤسسة نפטال تنفيذ وتطبيق المخططات والميزانيات والأهداف الأخرى المقررة وإدارة وتنظيم وترقية وتطوير نشاط التوزيع للمواد البترولية.

كما تتضمن أيضا للزبائن خدمات ما بعد البيع في مواد الزيوت من حيث الطلبات، المواصفات، والسهر على احترام النظام بحزم في مجالات الأنشطة كالتقنية والنقل والتخزين وغيرها وأحيانا تقوم هذه المؤسسة بإدارة خزانة الدولة ومسك المحاسبة العامة للمنطقة التي تتولى الإشراف عليها.

الفرع الثاني: أهداف مؤسسة نפטال

تهدف المؤسسة إلى تحقيق عدة أهداف، أهمها:

- تنظيم وتطوير وتسيير النشاطات التجارية، وتوزيع المواد البترولية.
 - تخزين ونقل كل المواد البترولية المسوقة عبر التراب الوطني.
 - السهر على تطبيق الإجراءات المقررة من طرف الحكومة لترقية غاز البترول المميع والمواد البترولية المسوقة.
 - القيام باستعادة الزيوت المستعملة قصد معالجتها وإعادة استعمالها كالمشحوم مثلا.
 - السهر على الشروع في تطبيق الأعمال التي تهدف إلى الاستعمال العقلاني للمواد الطاقوية.
 - تطوير منشآت التخزين والتوزيع لضمان تغطية أفضل لحاجيات السوق.
 - القيام بكل الدراسات المتعلقة بالسوق فيما يخص استعمال واستهلاك المواد البترولية.
 - السهر على الشروع في الإجراءات الخاصة بوقاية وحماية البيئة بالاتصال مع الهيئات المعنية.
- ومن الأهداف المستقبلية لمؤسسة نפטال فرع الغاز المميع الشروع في القيام بعملية تجريبية تكمن في:

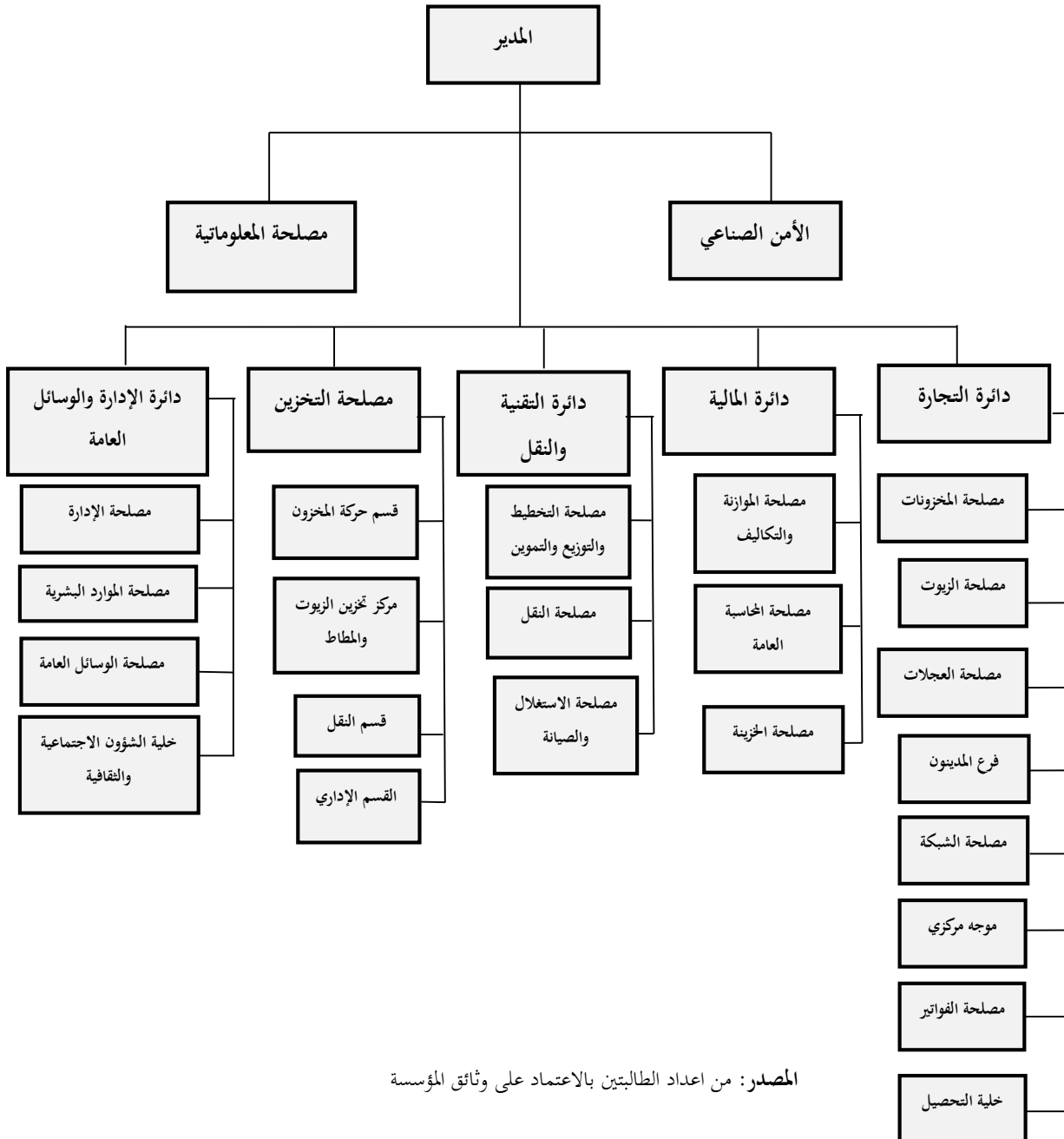
- استبدال المازوت بالغاز الطبيعي المضغوط، وقد تم تجسيد هذه التجربة في الوقت الحاضر من خلال تركيب الغاز الطبيعي المضغوط في حافلة لنقل المسافرين، وشاحنة لنقل البضائع.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمقاطعة نפטال - بسكرة-

بالنسبة للهيكل التنظيمي للمؤسسة فهو يضم مدير المؤسسة المسؤول عن مصلحة المعلوماتية ومصلحة الأمن الصناعي، كما يقوم بتسيير الدوائر التي تحتويها المؤسسة والمصالح التي تنطوي تحت مسؤوليتها.

ويتحلى الهيكل التنظيمي للمؤسسة أو مقاطعة نפטال - بسكرة- في الشكل التالي:

الشكل رقم(05): الهيكل التنظيمي لمقاطعة نפטال - بسكرة-



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق المؤسسة

نلاحظ من خلال الشكل ان الهيكل التنظيمي للمؤسسة يتكون من:

1. **المدير:** وهو المنسق الرئيسي بين جميع الدوائر والاقسام، حيث يسعى إلى تحقيق المهام الموكلة إليه والمتمثلة في الرقابة، التسيير، التخطيط والتنظيم، كما يقوم بتحقيق الأهداف الموكلة للمؤسسة.
2. **الأمن الصناعي:** وتكمن مهمتها في احترام وتطبيق قواعد الأمن الصناعي، وتهتم بالعمال المؤهلين، وتتوفر على إمكانيات تمكنها من الرقابة المستمرة من أجل حماية ممتلكات المؤسسة.
3. **مصلحة المعلوماتية:** مهمتها جمع، مراقبة وتحليل المعلومات المنبثقة من انظمة المعلومات، واعداد تقارير الانشطة المعلوماتية المقاطعة، ومساندة الهياكل الاخرى من ناحية عمليات البرامج الشاغلة في المؤسسة، ضمان تنصيب وعمليات حفظ برامج التسيير والمعطيات المتعلقة بها، القيام بإقفال كل الاعمال الخاصة بالأنظمة المعلوماتية لكل مركز.
4. **دائرة التجارة:** تهتم هذه الدائرة بكل الشؤون المتعلقة بالزبائن من حيث العقود المبرمة، المتطلبات الخاصة بمحطات الخدمات المعتمدة والتابعة للمؤسسة، الشكاوى...، وكذلك السهر على توفير كل ما يحتاجه زبائن المؤسسة، ومن مهامها كذلك التنسيق بين مصالحها ومراقبتها، وتتكون هذه الدائرة من مصلحتين وقسم خاص باسترداد المستحقات، وتتضمن هذه الدائرة من فرع المدينون، موجه مركزي وخليّة التحصيل، إضافة إلى خمسة مصالح:
 - أ- **مصلحة المخزونات:** مهمتها إدارة المخزون فتركز بصفة أساسية على الأنشطة المرتبطة بتخطيط ومراقبة الأصناف المخزونة ذاتها، بما يكفل تحقيق مجموعة من الأهداف التي تبلور في ضمان الوفاء باحتياجات المنشأة من المواد المختلفة بأكبر كفاءة ممكنة وعدم الإسراف، أو إساءة استخدام الأموال المستثمرة في تلك المواد.
 - ب- **مصلحة الزيوت:** مهمة هذه المصلحة هي متابعة المخزون الخاص بالزيوت والسهر على توفير الطلبات المستلمة من طرف الزبائن.
 - ج- **مصلحة العجلات:** مهمة هذه المصلحة هي متابعة المخزون الخاص بالعجلات والمطاط والسهر على توفير الطلبات المستلمة من طرف الزبائن.
 - د- **مصلحة الشبكة:** تنحصر مهامها في تسيير محطات الخدمات المعتمدة والتابعة للمؤسسة، ومتابعة ومراقبة السير الحسن لها، وتوفير كل المعلومات الخاصة بالشبكة للمصالح الاخرى، وتحتوي على رؤساء القطاع الذين توكل لهم مهمة التنقل الى محطات الخدمات ومراقبتهم والاشراف عليهم عن قرب واعداد تقارير عن كل مهمة.
 - هـ- **مصلحة الفواتير:** مهمة هذه المصلحة تكمن في مراقبة الحساب البنكي الخاص بالمصاريف والفواتير، والتسجيل المحاسبي لكل المصاريف.
5. **دائرة المالية:** تختص هذه الدائرة بتسيير مصالحها والقيام بعمليات مراقبة وضبط كل العمليات الخاصة بتسجيل كل العمليات الخاصة بدخول وخروج الأموال وهذا من أجل الحفاظ على التوازن المالي بالإضافة إلى متابعة كل النشاطات المحاسبية، الخزينة، الميزانية، كما تقوم المصلحة بضمان التسيير الجيد للأموال، وتنقسم هذه الدائرة إلى ثلاثة مصالح:

أ- **مصلحة الموازنة والتكاليف:** من مهامها إعداد الميزانية التقديرية والميزانية التحليلية، والتي تعتبر ترجمة لخطط الوحدة المستقبلية وتختص هذه المصلحة بإعداد الميزانية التقديرية الخاصة بمصاريف الاستغلال السنوية ثم تقوم بإرسالها الى المؤسسة الام وبدورها تقوم بإعدادها وصب الاموال المطلوبة كل شهر في حساب الوحدة، وتقوم كذلك بتأشير على جميع فواتير الشراء الخاصة بمصاريف الاستغلال الموجهة للمصالح الاخرى من اجل التقييد والتسديد، ومن مهامها كذلك اعداد الميزانية التحليلية الخاصة بحساب وتحليل مختلف التكاليف واعداد جدول حسابات النتائج حسب مركز المسؤولية ومراقبة الوضعية المالية للمؤسسة.

ب- **مصلحة الخاسبة العامة:** مهمتها التنسيق بين العمليات التي تقوم بها فروع المصلحة والقيام بعملية تجميع ومراقبة كل العمليات المحاسبية المسجلة في مختلف الفروع، ومراقبة عمليات الجرد لمختلف الهياكل.

ج- **مصلحة الخزينة:** مهمتها التسيير المالي والمحاسبي للحسابات المصرفية والحساب البريدي إلى جانب ذلك فإن مسؤول الخزينة مكلف بتسيير الخزينة والتنسيق بين الفروع ومراقبة حسابات الخزينة.

6. **دائرة التقنية والنقل:** يشرف عليها رئيسها الذي يعتبر المسؤول عن حماية وسائل النقل والمعدات الخاصة بالتوزيع والأعمال الخاصة بالمنطقة سواء بالنسبة للبناء أو القيام بالتنظيم والتخطيط، كما تندرج مهامها في متابعة ومراقبة إنجازات الأعمال، والدراسات الخاصة بتوسيع المنشأة وإعداد تقارير الأنشطة في شكل دوري ومخططات الميزانية من واردات ونفقات واستثمارات كما تقوم بمتابعة عمليات استهلاك القطع البديلة الخاصة بوسائل النقل، وتتضمن هذه الدائرة ثلاثة مصالح:

أ- **مصلحة التخطيط والتوزيع والتموين:** دورها هو دراسة تخطيط محطات البنزين، تحتوي هذه المصلحة على مكتب يشرف عليه مهندسان يختصان فيما يلي: وضع مخطط الموقع ومخطط مفصل عن نوع التجهيزات كما يقومان بالمراقبة التقنية للتجهيزات سنويا مثل: الكهرباء والميكانيك وتقوم هذه المصلحة بكتابة التقارير الشهرية.

ب- **مصلحة النقل:** يكمن دورها في متابعة الإجراءات الإدارية بالنسبة للتصليحات والتكاليف ومتابعة حالات وقوع الحوادث لوسائل النقل والقيام بتقارير يومية وشهرية وسنوية.

ج- **مصلحة الاستغلال والصيانة:** يتمثل دورها في التسيير والتنسيق بين فروعها واعداد التقارير الشهرية الخاصة بتركيب قارورات السيرغاز وحجم التدخلات الميدانية من اجل الاصلاح او الصيانة.

7. **دائرة الادارة والوسائل العامة:** يشرف عليها رئيس الدائرة الذي يقوم بضمان تسيير إدارة الموارد العامة الخاصة بالمنطقة وضمان إدارة الموارد البشرية، وتتضمن خلية الشؤون الاجتماعية والثقافية، وثلاثة مصالح:

أ- **مصلحة الإدارة:** تقوم بتسيير كل الشؤون الادارية الخاصة بالمستخدمين من اجور وعلاوات واشتراكات اجتماعية...، وتطبيق قانون العمل في حالة الأجور، العطل، كما تقوم بدراسة ملفات المستخدمين من حيث الانضباط.

ب- **مصلحة الموارد البشرية:** تهتم هذه المصلحة بمتابعة وتسيير الملفات الخاصة بالعمال من بينها تغيير المناصب، التقاعد، ملفات التوظيف، الاستقالة كما تقوم بإعداد مخطط يحرك المستخدمين في الوظائف التي تحتاجها الوحدة أما التكوين

فينصب على المستخدمين في اختصاصات عديدة، حيث يمكن أن تتجاوز ستة أشهر كما توجد مراكز للتكوين خاصة مثل: مركز التكوين بالخروب، وتكوين أعوان في الأمن وسائقي شاحنات سيرغاز.

ج- مصلحة الوسائل العامة: ويتمثل اختصاص هذه المصلحة في ضمان تسيير الوسائل الخاصة بالمنطقة حيث توفر لها جميع الإمكانيات واللوازم لضمان سير العمل في أحسن الظروف ومثال ذلك التجهيزات المكتبية، وصيانتها، توفير وسائل النقل ولباس العمال كما تتمثل مهامها في ضمان كل العمليات الخاصة بمهمات الانتقال وغيرها.

8. مصلحة التخزين: تتمثل مهمتها في المحافظة على الأصناف المخزنة، وهذا يعني تهيئة الظروف المناسبة للتخزين من أجل المحافظة على تلك الأصناف أطول مدة ممكنة، أي ترتيب وتنظيم المخازن بالطريقة التي تكفل حفظ المواد والسلع والمحافظة عليها ومناولتها وتداولها ونقلها بوسائل المناولة الداخلية والنقل بأقل مجهود وتكلفة وأقصر وقت ممكن، حيث تتضمن هذه المصلحة ثلاثة أقسام (قسم حركة المخزون، قسم النقل، القسم الإداري)، ومركز تخزين الزيوت والمطاط.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

المطلب الأول: عينة البحث وتحليل خصائصها

الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة:

يعتبر المجتمع أو عينة منه أهم عنصر لاختبار أداة البحث، يتكون مجتمع الدراسة من عمال مديرية نفطال -بسكرة-، حيث تم اختيار عينة عشوائية من مختلف العاملين والإداريين بالمؤسسة، حيث تم توزيع (55) استبانة وذلك عبر زيارة ميدانية للمؤسسة محل الدراسة، وقد تم استرجاع منها (51) استبانة وتم فحصها وبهذا يصبح عدد الاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي (51) استبانة، بنسبة 92%.

الفرع الثاني: تحليل خصائص عينة الدراسة

ان وصف الخصائص العامة لعينة الدراسة مثلتها اربعة(4) اسئلة تحدف في مجملها لتوضيح بعض الامور التي تساعد في تحليل النتائج فيما بعد، والجدول الموالية يبين تفصيل هذه الخصائص.

الجدول رقم(02): وصف خصائص أفراد عينة البحث حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	36	70.6%
	أنثى	15	29.4%
	المجموع	51	100%
العمر	أقل من 30 سنة	6	11.8%
	من 30 إلى أقل من 40 سنة	10	19.6%
	من 40 إلى أقل من 50 سنة	21	41.2%

27.5%	14	50 سنة فأكثر	
100.0%	51	المجموع	
13.7%	7	ثانوي فأقل	المؤهل العلمي
11.8%	6	تقني سامي	
33.3%	17	ليسانس	
17.6%	9	مهندس	
21.6%	11	ماستر	
2%	1	دراسات عليا	
100.0%	51	المجموع	
21.6%	11	أقل من 5 سنوات	سنوات الخبرة
35.3%	18	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	
43.1%	22	من 10 إلى أقل من 15 سنة	
100.0%	51	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.20

يتضح من خلال الجدول أن خصائص مبحوثي عينة الدراسة بالشكل التالي:

- من حيث الجنس: من خلال الجدول تبين تفاوت بين أفراد عينة البحث من حيث الجنس حيث بلغت نسبة الإناث (29.4%) في حين بلغت نسبة الذكور (70.6%) من مجموع أفراد عينة البحث، وذلك يعود لطبيعة العمل بالمؤسسة الذي لا يأخذ الطابع المكتبي والإداري فقط بل كذلك الطابع العملياتي.
- من حيث العمر: نلاحظ من الجدول السابق أن الفئة (من 40 إلى 50 سنة) بلغت أعلى نسبة ب (41.1%) من أفراد عينة البحث، وهذا إن دل على شيء فإنه يدل على طول فترة بقاء العاملين فيها وعدم مغادرته لها وهذا نتيجة حب العمل فيها، تليها الفئة العمرية (50 سنة فأكثر) بنسبة (27.5%)، ثم الفئة (من 30 إلى 40 سنة) بنسبة (19.6%)، وفي حين تراوحت الفئة الواقعة في مجال (أقل من 30 سنة) نسبة (11.8%).
- من حيث المؤهل العلمي: أظهرت نتائج التحليل أن النسبة الأكبر لأفراد عينة البحث تقريبا (33.3%) هم حاملو شهادة ليسانس، يليها حاملو شهادة ماستر بنسبة (21.6%)، وأصحاب حاملي شهادة مهندس بنسبة (17.6%)، وهذا يدل على حرص المؤسسة لتوظيف حاملي الشهادات، وبالنسبة لحاملي شهادة ثانوي بلغوا نسبة (13.7%)، وحاملي شهادة تقني سامي بنسبة (11.8%)، أما أقل نسبة كانت للمبحوثين أصحاب الدراسات العليا بلغوا نسبة (2%)، من خلال هذه النتائج يمكننا القول أن غالبية المبحوثين يحملون شهادات علمية تؤهلهم لشغل المناصب المناسبة في مختلف المستويات الإدارية.

• من حيث سنوات الخبرة: عند ملاحظة سنوات الخبرة نجد أن أغلبية الباحثين يمتلكون خبرة (من 10 إلى 15 سنة) بنسبة (43.1%) وهذا شيء طبيعي باعتبار أفراد العينة أعمارهم (من 40 إلى 50 سنة)، في حين تليها ذوي خبرة (من 5 إلى 10 سنوات) بنسبة (35.3%)، ثم ذوي خبرة (أقل من 5 سنوات) بنسبة (21.6%)، من خلال هذه النتائج هناك دلالة على تنوع الخبرات بالمؤسسة محل الدراسة وهو ما يتماشى أيضا مع متغير السن.

المطلب الثاني: أداة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة

الفرع الأول: تصميم أداة الدراسة

بعد مراجعة الأدبيات ذات الصلة بمتغيرات الدراسة الحالية وبعض الدراسات السابقة ذات العلاقة المباشرة بموضوع البحث، بالإضافة إلى الاعتماد على آراء وأفكار المشرف، واستطلاع آراء الأساتذة والخبراء في هذا المجال (أنظر الملحق رقم (01))، قامت الطالبين بإعداد استبانة (انظر الملحق رقم (02)) لتحقيق الأهداف المرجوة من هذا البحث، حيث قسمت إلى قسمين:

القسم الأول: يتعلق بالبيانات الشخصية والوظيفية للباحثين وهي: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة في المؤسسة الحالية.

القسم الثاني: يحتوي على محاور الاستبانة، وهو بدوره يشمل محورين، **المحور الأول** خصص لدراسة المتغير المستقل والذي يتمثل في "جودة الحياة الوظيفية"، ويتضمن (26) عبارة موزعة على أبعاد هذا المتغير التي تم اختيارها في هذه الدراسة كما يلي:

- ظروف العمل المادية: وتقيسها العبارات من (1-3).
- الاستقرار والأمان الوظيفي: وتقيسه العبارات من (4-7).
- الأجور والكفاءات العادلة: وتقيسها العبارات من (8-11).
- فرص الترقية والتقدم الوظيفي: وتقيسها العبارات من (12-15).
- المشاركة في اتخاذ القرارات: وتقيسها العبارات من (16-18).
- التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية: وتقيسه العبارات من (19-23).
- برامج التدريب والتعلم: وتقيسه العبارات من (24-26).

أما **المحور الثاني** فخصص لدراسة المتغير التابع والذي يتمثل في "الاستغراق الوظيفي"، ويتضمن (14) عبارة موزعة على أبعاد هذا المتغير التي تم اختيارها في هذه الدراسة كما يلي:

- الاستغراق العاطفي: وتقيسه العبارات من (27-31).
- الاستغراق الإدراكي: وتقيسه العبارات من (32-35).
- الاستغراق السلوكي: وتقيسه العبارات من (36-40).

وقد تم استخدام مقياس "ليكارت الخماسي" لقياس استجابات الباحثين لفقرات الاستمارة وذلك كما هو موضح في الجدول

التالي:

الجدول رقم (03): درجات مقياس ليكارت الخماسي

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الاستجابة
5	4	3	2	1	الدرجة

المصدر: (عز، 2007، صفحة 540)

الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة

للإجابة على أسئلة البحث واختبار صحة فرضياته، تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي، وذلك باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.V 20) كما يلي:

- **مقاييس الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistic Mrasures):** وذلك لوصف مجتمع البحث وإظهار خصائصه، بالاعتماد على النسب المئوية والتكرارات، والإجابة على أسئلة البحث وترتيب متغيرات البحث حسب أهميتها بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
- **تحليل التباين للانحدار (Analysis of Variance):** لقياس مدى ملائمة النموذج المقترح لتمثيل العلاقة بين متغيري الدراسة.

- **تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression):** هو طريقة حسابية لإيجاد علاقة خطية أو معادلة من الدرجة الأولى بين البيانات التي تحتوي على المتغيرين المستقل والتابع، فهي تهدف للتوقع بقيمة المتغير التابع (استغراق الوظيفي) بمعرفة قيمة المتغير المستقل (جودة الحياة الوظيفية).

- **اختبار التوزيع الطبيعي (Kolmogorov-Smirnov):** وذلك بهدف التحقق من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا.
- **معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach's Cefficient Alpha):** وذلك لقياس مدى ثبات أداة البحث من عدمه.
- **معامل صدق الحك:** وذلك لإدراك مدى صدق الأداة وإمكانيتها من ترجمة الظاهرة ترجمة واقعية من عدمها.

المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة واختبار التوزيع الطبيعي

الفرع الأول: صدق أداة الدراسة

يقصد بصدق الأداة قدرة الاستبانة على قياس المتغيرات التي صممت لقياسها، وللتحقق من صدق استبانة هذا البحث نعتد على ما يلي:

- **صدق المحتوى أو الصدق الظاهري:** للتحقق من مدى صدق محتوى أداة البحث وللتأكد من أنها تخدم أهداف البحث تم عرضها على هيئة من الحكمين من الأكاديميين المختصين في هذا المجال الذين يعملون بجامعة بسكرة، بحيث طلب منهم النظر في مدى كفاية أداة البحث من حيث عدد العبارات، وشموليتها، وتنوع محتواها، وتقويم مستوى الصياغة اللغوية، أو أية ملاحظات أخرى يرونها مناسبة فيما يتعلق بالتعديل، ويعتبر أن الأخذ بملاحظات الحكمين وإجراء التعديلات المطلوبة هو بمثابة الصدق الظاهري، وصدق محتوى الأداة، وبذلك اعتبرت أن الأداة صالحة لقياس ما وضعت لأجله.

• **صدق المحك:** هو الصدق المتعلق بمدى صلاحية أداة القياس لمعرفة سلوك الفرد في مواقف معينة، حيث تم حساب "معامل المحك" من خلال أخذ الجذر التربيعي لمعامل الثبات "ألفا كرونباخ"، إذ نجد أن معامل الصدق الكلي لأداة البحث قد بلغ (0.921) وهو معامل مرتفع جدا ومناسب لأغراض وأهداف هذا البحث، كما نلاحظ أيضا في الجدول رقم (04) أن جميع معاملات الصدق لمحاور البحث وأبعادها كبيرة ومناسبة لأهداف هذا البحث، وبهذا يمكننا القول ان جميع عبارات أداة البحث هي صادقة لما وضعت لقياسه.

الفرع الثاني: ثبات أداة البحث

ويقصد بها مدى الحصول على نفس النتائج أو نتائج متقاربة لو كرر البحث في نفس الظروف المتشابهة باستخدام الأداة نفسها، وقد تم قياس ثبات أداة البحث باستخدام "ألفا كرونباخ"، الذي يحدد مستوى قبول أداة القياس بمستوى (0.60) فأكثر، حيث كانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(04): معامل الثبات والصدق

مخاور الاستبانة	عدد العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق
جودة الحياة الوظيفية.	26	0.739	0.859
الاستغراق الوظيفي.	14	0.657	0.810
الاستبانة ككل	40	0.849	0.921

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.20

من خلال هذا الجدول يتضح أن معامل الثبات الكلي لأداة البحث بلغ (0.849) وهو معامل ثبات مرتفع ومناسب لأغراض البحث، كما تعتبر جميع معاملات الثبات لمتغيرات البحث مرتفعة أيضا ومناسبة لأغراض البحث، وبهذا نكون قد تأكدنا من ثبات أداة البحث مما يجعلنا على ثقة تامة بصحتها وصلاحيتها لتحليل النتائج.

الفرع الثالث: اختبار التوزيع الطبيعي

من أجل اختبار التوزيع الطبيعي تم استخدام كوملجروف-سمرنوف (Kolmogorov-Smirnov) لمعرفة ما إذا كانت البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا، فإذا كانت القيمة الاحتمالية (sig) أقل من أو تساوي مستوى الدلالة (α) الذي يحدده الباحث فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة والعكس صحيح، وفي دراستنا هذه فإن مستوى الدلالة المعتمد هو ($\alpha=0.05$)، وهو المستوى المعتمد في أغلب البحوث الاجتماعية.

والجدول الآتي يوضح اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة:

الجدول رقم(05): اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كوملجروف-سمرنوف)

الرقم	البعد	قيمة Z	مستوى الدلالة (القيمة الاحتمالية sig).
	جودة الحياة الوظيفية	0.507	0.959

0.280	0.991	ظروف العمل المادية.	01
0.312	0.963	الاستقرار والأمان الوظيفي.	02
0.447	0.862	الأجور والكفاءات العادلة.	03
0.214	1.506	فرص الترقية والتقدم الوظيفي.	04
0.064	1.313	المشاركة في اتخاذ القرارات.	05
0.267	1.003	التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية.	06
0.343	0.937	برامج التدريب والتعلم.	07
0.607	0.762	الاستغراق الوظيفي	
0.287	0.984	الاستغراق العاطفي.	01
0.430	0.874	الاستغراق الإدراكي.	02
0.513	0.820	الاستغراق السلوكي.	03

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.20

من خلال نتائج الجدول، وباستخدام اختبار كولموجروف-سمرنوف (Kolmogorov-Smirnov) تبين أن القيمة الاحتمالية (sig) كانت أكبر من مستوى الدلالة أو المعنوية ($\alpha=0.05$) لجميع الأبعاد، وهذا ما يجعلنا نقول ان البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي.

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة

سوف نقوم بتحليل نتائج افراد العينة حول محاور: جودة الحياة الوظيفية والاستغراق الوظيفي، حيث تقرر الاعتماد على مقياس الوسط الحسابي بمحالاته الثلاث لتفسير مستوى قبول أفراد عينة البحث على كل عبارة من عبارات الأداة، وأيضا على كل بعد من أبعادها، وذلك كما يلي:

الجدول رقم(06): سلم ليكارت للحكم على إجابات المبحوثين

مستويات القبول	الفئات
منخفض	2.33-1
متوسط	3.66 – 2.34
مرتفع	5 – 3.67

المصدر: (عز، 2007، صفحة 545)

الفرع الاول: تحليل فقرات محور جودة الحياة الوظيفية

من أجل التعرف على اتجاهات المبحوثين حول مستوى جودة الحياة الوظيفية، سيتم تحليل العبارات التي تقيس كل بعد من أبعاد هذا المحور، ومن ثم الإجابة على السؤال التالي:

ما مستوى جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسة محل الدراسة؟

الجدول رقم(07): نتائج تحليل المبحوثين حول جودة الحياة الوظيفية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
	جودة الحياة الوظيفية	3.417	0.349	-	متوسط
	أولاً: ظروف العمل المادية	3.725	0.493	2	مرتفع
01	تتوفر المؤسسة على تجهيزات ووسائل مريحة ومناسبة للعمل.	3.78	0.577	1	مرتفع
02	تتوفر المؤسسة على بيئة عمل آمنة وصحية من حيث (التهوية، الإضاءة، النظافة).	3.71	0.923	2	مرتفع
03	تتوفر المؤسسة على كافة مستلزمات العمل وأدواته.	3.69	0.927	3	مرتفع
	ثانياً: الاستقرار والأمان الوظيفي	3.406	0.558	5	متوسط
04	أشعر بالراحة والثبات والاستقرار في وظيفتي.	3.67	1.013	1	مرتفع
05	أعمل في مناخ تنظيمي يتسم بالأمان	3.65	0.955	2	متوسط
06	لا أرغب بالبحث عن فرص عمل أخرى.	3.45	0.966	3	متوسط
07	أعمل في مناخ يتسم بالثقة المتبادلة بين جميع الأطراف.	2.86	1.217	4	متوسط
	ثالثاً: الأجور والمكافآت العادلة	3.044	0.668	6	متوسط
08	نظام الأجور مناسب وملائم بالنسبة لي.	3.20	1.132	2	متوسط

متوسط	3	1.205	2.78	يتناسب راتي مع خبرتي ومؤهلاتي العلمية.	09
متوسط	4	1.138	2.49	نظام المكافآت في المؤسسة عادل.	10
مرتفع	1	0.782	3.71	راتبي الشهري كافي لإشباع حاجاتي ومتطلباتي.	11
مرتفع	3	0.353	3.686	رابعا: فرص الترقية والتقدم الوظيفي	
مرتفع	2	0.551	3.76	نظام الترقية بالمؤسسة واضح.	12
مرتفع	1	0.577	3.78	تتوفر المؤسسة على أسس ومعايير إدارية لأنظمة الترقية تتسم بالعدالة.	13
متوسط	3	0.827	3.61	أعمل في منصب يناسب طموحاتي وأهدافي.	14
مرتفع	1	0.425	3.784	خامسا: المشاركة في اتخاذ القرارات	
مرتفع	1	0.659	3.92	يناقش العاملون القرارات التي تخصهم مع الإدارة.	16
مرتفع	2	0.695	3.73	تتحم الإدارة بمشاركة العاملين في دراسة وحل مشاكل العمل التي يواجهونها.	17
مرتفع	3	0.923	3.71	تعطي الإدارة العاملين الصلاحيات لاتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم.	18
متوسط	4	0.544	3.462	سادسا: التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية	
مرتفع	1	0.927	3.69	تشارك المؤسسة العامل في مناسباته (السارة_الحزينة).	19
مرتفع	2	1.013	3.67	توفر المؤسسة إجازات كافية ومناسبة للعامل.	20
متوسط	3	0.955	3.65	يمكنني تأدية بعض أعمال الرسمية في المنزل.	21
متوسط	7	0.833	2.823	سابعا: برامج التدريب والتعلم	
متوسط	1	1.132	3.20	تتيح لي المؤسسة التكوين والتعليم المناسبين.	22
متوسط	2	1.205	2.78	تلي الدورات التدريبية حاجاتي من متطلبات العمل	23
متوسط	3	1.138	2.49	توزع فرص الاستفادة من التكوين بطريقة عادلة على العاملين في المؤسسة.	24

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.20

من خلال الجدول نلاحظ ما يلي:

- المشاركة في اتخاذ القرارات: من خلال الجدول نلاحظ أن بعد " المشاركة في اتخاذ القرارات " جاء بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة له، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.784) بانحراف معياري (0.425)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، أي أن أغلب آراء الباحثين اتجهت نحو موافق أو موافق بشدة، إذ أنهم موافقين على كل عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي يتراوح بين (3.71) و(3.92). مما يفسر أن الباحثين يؤكدون أن الإدارة تتهم بمشاركة

- العاملين في دراسة وحل مشاكل العمل التي يواجهونها، وتسمح لهم بمناقشة القرارات التي تخصهم معها، كما تمنحهم الصلاحيات اللازمة لاتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم. وبالتالي فهم يؤكدون على أن الإدارة في المؤسسة تسمح للعاملين بمشاركة في اتخاذ القرارات.
- **ظروف العمل المادية:** من خلال الجدول نلاحظ أن بعد " ظروف العمل المادية" جاء بالترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.725) بانحراف معياري (0.493)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، والذي يشير إلى أن أغلب آراء الباحثين اتجهت نحو موافق أو موافق بشدة، إذ أنهم موافقين على كل عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي تراوح بين (3.69) و(3.78)، مما يفسر أن الباحثين يؤكدون على أن ظروف العمل المادية التي توفرها المؤسسة جيدة ومناسبة للعمال، وأنهم يشعرون بالرضا اتجاه مؤسستهم.
 - **فرص الترقية والتقدم الوظيفي:** من خلال الجدول نلاحظ أن بعد " فرص الترقية والتقدم الوظيفي " جاء بالترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.686) بانحراف معياري (0.353)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، والذي يشير إلى أن أغلب آراء الباحثين اتجهت نحو موافق أو موافق بشدة، إذ أنهم موافقين على كل عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي تراوح بين (3.61) و(3.76)، مما يفسر أن الباحثين يؤكدون على أن المؤسسة تمنح لهم فرص الترقية والتطوير المهني، وأنهم يشعرون بالرضا اتجاه سلم الترقية الخاص بمؤسستهم.
 - **التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية:** من خلال الجدول نلاحظ أن بعد التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية" جاء بالترتيب الرابع من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.462) بانحراف معياري (0.544)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول متوسطة، والذي يشير إلى أن أغلب آراء الباحثين اتجهت نحو موافق، إذ أنهم موافقين على عموم عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي تراوح بين (3.69) و(3.65)، مما يفسر أن الباحثين يؤكدون على أنه غالبا ما يكون توازن بين الحياة الشخصية والوظيفية لدى افراد المؤسسة.
 - **الاستقرار والأمان الوظيفي:** من خلال الجدول نلاحظ أن بعد "الاستقرار والأمان الوظيفي" جاء بالترتيب الخامس من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.406) بانحراف معياري (0.558)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول متوسطة، والذي يشير إلى أن أغلب آراء الباحثين اتجهت نحو موافق، إذ أنهم موافقين على عموم عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي تراوح بين (3.67) و(2.86)، مما يفسر أن الباحثين يؤكدون على أنه غالبا ما يكون هناك الاستقرار والأمان الوظيفي داخل المؤسسة.
 - **الأجور والمكافآت العادلة:** من خلال الجدول نلاحظ أن بعد " الأجور والمكافآت العادلة " جاء بالترتيب السادس من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.044) بانحراف معياري (0.668)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول متوسطة، والذي يشير إلى أن أغلب آراء الباحثين اتجهت نحو موافق، إذ أنهم موافقين على عموم عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي تراوح بين (3.71) و(2.49)، مما يفسر أن الباحثين يؤكدون على أنه غالبا ما يكون عدل في الأجور والمكافآت داخل المؤسسة.

• **برامج التدريب والتعلم:** من خلال الجدول نلاحظ أن بعد " برامج التدريب والتعلم " جاء بالترتيب السابع من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (2.823) بانحراف معياري (0.833)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول متوسطة، والذي يشير إلى أن أغلب آراء الباحثين اتجهت نحو موافق غير موافق، إذ أنهم موافقين على عموم على كل عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي تراوح بين (3.20) و(2.49)، مما يفسر أن الباحثين يؤكدون على أنه لا يوجد كثير برامج التدريب والتعلم، وأنه غالبا ما يكون برامج التدريب والتعلم في المؤسسة. وتأسيسا على ما تقدم نستنتج أن تصورات الباحثين لمستوى جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة نפטال -بسكرة- جاءت متوسطة، وفقا لمقياس الدراسة، إذ يبلغ متوسط إجاباتهم مجتمعة (3.417) بانحراف معياري قدره (0.349)، وهذا ما يفسر رضا العاملين بصفة عامة على جودة الحياة الوظيفية داخل المؤسسة.

الفرع الثاني: تحليل فقرات محور الاستغراق الوظيفي

من أجل التعرف على اتجاهات الباحثين حول مستوى الاستغراق الوظيفي سيتم تحليل العبارات التي تقيس كل بعد من أبعاد هذا المحور، ومن ثم الإجابة على السؤال التالي:

ما هو مستوى الشعور بالاستغراق الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة؟

الجدول رقم (08): نتائج تحليل الباحثين حول الاستغراق الوظيفي

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
	الاستغراق الوظيفي	3.442	0.432	-	متوسط
	أولا: الاستغراق العاطفي	3.741	0.472	1	مرتفع
01	سأكون سعيدا جيدا إذا أمضيت بقية حياتي في هذه المؤسسة.	3.75	0.796	3	مرتفع
02	استمتع بالحديث عن هذه المؤسسة مع أصدقائي من خارجها.	3.53	0.857	5	متوسط
03	أشعر أن مشاكل هذه المؤسسة كأنها مشاكلتي.	3.75	1.017	4	مرتفع
04	المنامح الودي في المؤسسة يجعلني أكثر تمسك بالبقاء فيها.	3.90	0.900	1	مرتفع
05	أشعر بارتباط عاطفي اتجاه المؤسسة التي أعمل فيها.	3.78	0.986	2	مرتفع
	ثانيا: الاستغراق الإدراكي	3.676	0.617	2	مرتفع
07	تتوافق أهدافي في الحياة مع أهداف المؤسسة التي أعمل فيها.	3.71	0.923	1	مرتفع
08	معظم اهتماماتي مركزة في وظيفتي وتطورها.	3.69	0.927	2	مرتفع

مرتفع	3	1.013	3.67	أعرف بوضوح ما يطلب مني فيما يخص أدائي لعملي.	09
متوسط	4	0.955	3.65	شديد التمسك بالدقة في أداء عملي إلى درجة كبيرة.	10
متوسط	3	0.649	2.956	ثالثا: الاستغراق السلوكي	
متوسط	1	0.966	3.45	يعد اهتمامي بوظيفتي واستغراقي في أداء مهامها من أهم أولوياتي.	13
متوسط	3	1.217	2.86	أحب أن تملء وظيفتي معظم وقتي.	14
متوسط	2	1.132	3.20	أبقى أعمل لساعات بعد انتهاء الدوام إذا تطلب العمل ذلك.	15
متوسط	4	1.205	2.78	أكون في عملي قبل الوقت المحدد.	16
متوسط	5	1.138	2.49	ألتحق بوظيفتي عند الضرورة حتى في وقت عطتي.	17

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.20

من خلال الجدول نستخلص ما يلي:

● **الاستغراق العاطفي:** من خلال الجدول نلاحظ أن بعد " الاستغراق العاطفي " جاء بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.741) بانحراف معياري (0.472)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، والذي يشير إلى أن أغلب آراء الباحثين اتجهت نحو موافق أو موافق بشدة، حيث أن أفراد البحث موافقين على كل عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي تراوح بين (3.53) و(3.90)، أي أن الباحثين يؤكدون ان المناخ الودي في المؤسسة يجعلهم أكثر تمسك بالبقاء فيها وأنهم مرتبطون عاطفيا تجاهها مما يجعلهم يشعرون ان مشاكل المؤسسة هي مشاكلهم أيضا، وأنهم سيكونون سعداء اذا استمروا ببقية حياتهم في هذه المؤسسة، ورغم أنهم يؤكدون بدرجة متوسطة أنهم يستمتعون بالحديث عن المؤسسة مع أصدقائهم من خارجها، إلا أنهم يؤكدون على شعورهم بالاستغراق العاطفي تجاه مؤسستهم.

● **الاستغراق الإدراكي:** من خلال الجدول نلاحظ أن بعد " الاستغراق الإدراكي " جاء بالترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.676) بانحراف معياري (0.617)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، والذي يشير إلى أن أغلب آراء الباحثين اتجهت نحو موافق أو موافق بشدة، كما نلاحظ أن أفراد البحث موافقين على كل عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي تراوح بين (3.71) و(3.65)، أي أن الباحثين يؤكدون على احتواء المؤسسة بالاستغراق الإدراكي، وأنهم قادرون على المشاركة في اتخاذ القرارات الخاصة بوظيفتهم، أي أنهم يشعرون بولاء إلى المؤسسة.

● **الاستغراق السلوكي:** من خلال الجدول نلاحظ أن بعد " الاستغراق السلوكي " جاء بالترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (2.956) بانحراف معياري (0.649)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول متوسطة، والذي يشير إلى أن أغلب آراء الباحثين اتجهت نحو موافق، كما

نلاحظ أن أفراد البحث موافقين على عموم على كل عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي تراوح بين (3.45) و(2.49)، أي أن المبحوثين يؤكدون على احتواء المؤسسة بالاستغراق السلوكي، وأنهم يأخذون أدواراً إضافية في عملهم ويفكرون في العمل حتى بعد مغادرتهم له، أي أنهم يشعرون بأن وظيفتهم جزء منهم. واستناداً على ما تقدم نستنتج أن تصورات المبحوثين لمستوى الاستغراق الوظيفي لديهم تجاه العمل بمؤسسة نفطال -بسكرة- جاءت متوسطة، وفقاً لمقياس الدراسة، إذ يبلغ متوسط إجاباتهم مجتمعة (3.442) بانحراف معياري قدره (0.432)، وهذا ما يفسر استغراق العاملين في وظائفهم بدرجة متوسطة.

المطلب الثاني: اختبار الفرضيات

الفرع الأول: طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة

قبل دراسة الأثر بين متغيري الدراسة سنحاول معرفة علاقة أو طبيعة الارتباط بينهما من خلال الاعتماد على معامل بيرسون، بهدف تقديم دعم أولي لفرضيات الدراسة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم(09): مصفوفة الارتباط بين متغيرات الدراسة

		الاستغراق العاطفي	الاستغراق الادراكي	الاستغراق السلوكي	الاستغراق الوظيفي
ظروف العمل المادية	معامل بيرسون	0.399**	0.623**	0.304**	0.573**
	مستوى الدلالة	0.004	0.000	0.030	0.000
الاستقرار والأمان الوظيفي	معامل بيرسون	0.320*	0.719**	0.471**	0.671**
	مستوى الدلالة	0.022	0.000	0.000	0.000
الأجور والمكافآت العادلة	معامل بيرسون	0.471**	0.281*	0.832**	0.745**
	مستوى الدلالة	0.000	0.046	0.000	0.000
فرص الترقية والتقدم الوظيفي	معامل بيرسون	0.001	-0.022	-0.056	-0.039
	مستوى الدلالة	0.994	0.879	0.697	0.788
المشاركة في اتخاذ القرارات	معامل بيرسون	0.327*	0.294*	0.197	0.353*
	مستوى الدلالة	0.019	0.037	0.166	0.011
التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية	معامل بيرسون	0.338*	0.853**	0.424**	0.707**
	مستوى الدلالة	0.015	0.000	0.002	0.000
برامج التدريب والتعلم	معامل بيرسون	0.447**	0.227	0.873**	0.735**
	مستوى الدلالة	0.001	0.109	0.000	0.000
جودة الحياة الوظيفية	معامل بيرسون	0.552**	0.716**	0.796**	0.935**
	مستوى الدلالة	0.000	0.000	0.000	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.20

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)، ** ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01).

يظهر من خلال الجدول أعلاه ان هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين متغيري الدراسة وكذا كل بعد من ابعادها، حيث:

- بلغ معامل الارتباط بين جودة الحياة الوظيفية والاستغراق الوظيفي (0.935^{**}) عند مستوى دلالة (0.000)، وهذا يشير إلى وجود ارتباط موجب بينهما.
- بلغ معامل الارتباط بين ظروف العمل المادية والاستغراق الوظيفي (0.573^{**}) عند مستوى دلالة (0.000)، وهذا يشير إلى وجود ارتباط موجب بينهما.
- بلغ معامل الارتباط بين الاستقرار والأمان الوظيفي والاستغراق الوظيفي (0.671^{**}) عند مستوى دلالة (0.000)، وهذا يشير إلى وجود ارتباط موجب بينهما.
- بلغ معامل الارتباط بين الأجور والمكافآت العادلة والاستغراق الوظيفي (0.745^{**}) عند مستوى دلالة (0.000)، وهذا يشير إلى وجود ارتباط موجب بينهما.
- بلغ معامل الارتباط بين فرص الترقية والتقدم الوظيفي والاستغراق الوظيفي (-0.039) عند مستوى دلالة (0.788)، وهذا يشير إلى عدم وجود ارتباط بينهما.
- بلغ معامل الارتباط بين المشاركة في اتخاذ القرارات والاستغراق الوظيفي (0.353^{**}) عند مستوى دلالة (0.011)، وهذا يشير إلى وجود ارتباط موجب بينهما.
- بلغ معامل الارتباط بين التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية والاستغراق الوظيفي (0.707^{**}) عند مستوى دلالة (0.000)، وهذا يشير إلى وجود ارتباط موجب بينهما.

- بلغ معامل الارتباط بين برامج التدريب والتعلم والاستغراق الوظيفي (0.735^{**}) عند مستوى دلالة (0.000)، وهذا يشير إلى وجود ارتباط موجب بينهما.

الفرع الثاني: اختبار الفرضية الرئيسية وفرضياتها الفرعية

تم استخدام نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية التي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية بأبعادها المختلفة على الاستغراق الوظيفي بمؤسسة نפטال -بسكرة- عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ ". ويمكن توضيح نتائج التحليل في الجدول التالي:

الجدول رقم (10): نتائج تحليل تباين الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	8.156	1	8.156	338.488	0.000*
الخطأ	1.181	49	0.024		
المجموع الكلي	9.337	50			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.20

معامل التحديد $(R^2) = 0.874$

معامل الارتباط $(R) = 0.935$

من خلال النتائج الواردة في الجدول السابق يتبين ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (338.488) وبقية احتمالية (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05).

وبناء على ثبات صلاحية النموذج نستطيع اختبار الفرضية الرئيسية بفروعها المختلفة، أين اعتمدنا في ذلك على الانحدار الخطي البسيط حيث يمكن توضيح النتائج في الجدول الموالي:

الجدول رقم(11): نتائج تحليل تباين الانحدار الخطي البسيط لأثر جودة الحياة الوظيفية على الاستغراق الوظيفي بمؤسسة نفطال -بسكرة-

المتغير المستقل	(β)	(T) المحسوبة	مستوى الدلالة	(F) المحسوبة	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد R^2
جودة الحياة الوظيفية	0.935	18.398	0.000	338.488	0.935	0.874

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.21

من خلال الجدول يتضح لنا وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لجودة الحياة الوظيفية على الاستغراق الوظيفي بمؤسسة نفطال -بسكرة-، هذا ما دعمته قيمة (F) المحسوبة البالغة (338.488) وكذلك قيمة (T) البالغة (18.398) بمستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05)، وبالتالي فإن قيمة كل من (F) و (T) دالتان عند مستوى الدلالة (0.05)، إضافة إلى قوة ارتباط قوية بين المتغيرين بنسبة (87.1%)، حيث أن متغير جودة الحياة الوظيفية يفسر ما نسبته (93.5%) من التباين الحاصل في الاستغراق الوظيفي، كذلك القيمة المتوسطة لمعامل خط الانحدار (β) بلغت قيمته (0.935)، وبالتالي من خلال ما سبق نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أن جودة الحياة الوظيفية أثر على الاستغراق الوظيفي بمؤسسة نفطال -بسكرة- عند مستوى الدلالة (0.05).

* اختبار الفرضية الفرعية الأولى

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لظروف العمل المادية على الاستغراق الوظيفي في مؤسسة نفطال -بسكرة- عند مستوى الدلالة (0.05).

الجدول رقم(12): نتائج تحليل تباين الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الأولى

المتغير المستقل	(β)	(T) المحسوبة	مستوى الدلالة	(F) المحسوبة	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد R^2
ظروف العمل المادية	0.573	4.889	0.000	23,907	0.573	0.328

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.21

من خلال الجدول يتضح لنا وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لظروف العمل المادية على الاستغراق الوظيفي بمؤسسة نفعال -بسكرة-، هذا ما دعمته قيمة (F) المحسوبة البالغة (23,907) وكذلك قيمة (T) البالغة (4.889) بمستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05)، وبالتالي فإن قيمة كل من (F) و (T) دالتان عند مستوى الدلالة (0.05)، إضافة إلى قوة ارتباط متوسطة بين المتغيرين بنسبة (57.3%)، كما أن معامل التحديد بلغ (32.8%)، أي أن متغير ظروف العمل يفسر ما نسبته (32.8%) من التباين الحاصل في الاستغراق الوظيفي، كذلك القيمة المتوسطة لمعامل خط الانحدار (β) بلغت قيمته (0.573)، وبالتالي من خلال ما سبق نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أن لظروف العمل المادية أثر على الاستغراق الوظيفي بمؤسسة نفعال -بسكرة- عند مستوى الدلالة (0.05).

* اختبار الفرضية الفرعية الثانية

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأجور والمكافآت على الاستغراق الوظيفي في مؤسسة نفعال -بسكرة- عند مستوى الدلالة (0.05).

الجدول رقم (13): نتائج تحليل تباين الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثانية

المتغير المستقل	(β)	(T) المحسوبة	مستوى الدلالة	(F) المحسوبة	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد R2
الأجور والمكافآت	0.745	7.810	0.000	60.989	0.745	0.555

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.21

من خلال الجدول يتضح لنا وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) للأجور والمكافآت العادلة على الاستغراق الوظيفي بمؤسسة نفعال -بسكرة-، هذا ما دعمته قيمة (F) المحسوبة البالغة (60.989) وكذلك قيمة (T) البالغة (7.810) بمستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05)، وبالتالي فإن قيمة كل من (F) و (T) دالتان عند مستوى الدلالة (0.05)، إضافة إلى قوة ارتباط مرتفعة بين المتغيرين بنسبة (74.5%)، كما أن معامل التحديد بلغ (55.5%)، أي أن متغير الأجور والمكافآت يفسر ما نسبته (55.5%) من التباين الحاصل في الاستغراق الوظيفي، كذلك القيمة المتوسطة لمعامل خط الانحدار (β) بلغت قيمته (0.745)، وبالتالي من خلال ما سبق نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أن للأجور والمكافآت أثر على الاستغراق الوظيفي بمؤسسة نفعال -بسكرة- عند مستوى الدلالة (0.05).

* اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمشاركة في اتخاذ القرارات على الاستغراق الوظيفي في مؤسسة نفعال -بسكرة- عند مستوى الدلالة (0.05).

الجدول رقم(14): نتائج تحليل تباين الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثالثة

المتغير المستقل	(β)	(T) المحسوبة	مستوى الدلالة	(F) المحسوبة	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد R2
المشاركة في اتخاذ القرار	0.353	2.641	0.011	6.977	0.353	0.125

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.21

من خلال الجدول يتضح لنا وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) للمشاركة في اتخاذ القرارات على الاستغراق الوظيفي بمؤسسة نפטال -بسكرة-، هذا ما دعمته قيمة (F) المحسوبة البالغة (6.977) وكذلك قيمة (T) البالغة (2.641) بمستوى دلالة (0.011) وهو أقل من (0.05)، وبالتالي فإن قيمة كل من (F) و (T) دالتان عند مستوى الدلالة (0.05)، إضافة إلى قوة ارتباط منخفضة بين المتغيرين بنسبة (35.3%)، كما أن معامل التحديد بلغ (12.5%)، أي أن متغير الأجور والمكافآت يفسر ما نسبته (12.5%) من التباين الحاصل في الاستغراق الوظيفي، كذلك القيمة المتوسطة لمعامل خط الانحدار (β) بلغت قيمته (0.353)، وبالتالي من خلال مما سبق نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أن للمشاركة في اتخاذ القرار أثر على الاستغراق الوظيفي بمؤسسة نפטال -بسكرة- عند مستوى الدلالة (0.05).

* اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية على الاستغراق الوظيفي في مؤسسة نפטال -بسكرة- عند مستوى الدلالة (0.05).

الجدول رقم(15): نتائج تحليل تباين الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الرابعة

المتغير المستقل	(β)	(T) المحسوبة	مستوى الدلالة	(F) المحسوبة	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد R2
توازن حياة الوظيفية والشخصية	0.707	7.006	0.000	49.079	0.707	0.500

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.21

من خلال الجدول يتضح لنا وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لتوازن الحياة الوظيفية والشخصية على الاستغراق الوظيفي بمؤسسة نפטال -بسكرة-، هذا ما دعمته قيمة (F) المحسوبة البالغة (49.079) وكذلك قيمة (T) البالغة (7.006) بمستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05)، وبالتالي فإن قيمة كل من (F) و (T) دالتان عند مستوى الدلالة (0.05)، إضافة إلى قوة ارتباط مرتفعة بين المتغيرين بنسبة (70.7%)، حيث أن متغير التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية يفسر ما نسبته (50%) من التباين الحاصل في الاستغراق الوظيفي، كذلك القيمة المتوسطة لمعامل خط الانحدار (β) بلغت قيمته

(0.707)، وبالتالي من خلال ما سبق نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أن للتوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية أثر على الاستغراق الوظيفي بمؤسسة نفطال - بسكرة- عند مستوى الدلالة (0.05).

* اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستقرار والأمان الوظيفي على الاستغراق الوظيفي في مؤسسة نفطال - بسكرة- عند مستوى الدلالة (0.05).

الجدول رقم(16): نتائج تحليل تباين الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الخامسة

المتغير المستقل	(β)	(T) المحسوبة	مستوى الدلالة	(F) المحسوبة	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد R2
الاستقرار والأمان الوظيفي	0.671	6.333	0.000	40.109	0.671	0.450

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.21

من خلال الجدول يتضح لنا وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) للاستقرار والأمان الوظيفي على الاستغراق الوظيفي بمؤسسة نفطال - بسكرة-، هذا ما دعمته قيمة (F) المحسوبة البالغة (40.109) وكذلك قيمة (T) البالغة (6.333) بمستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05)، وبالتالي فإن قيمة كل من (F) و (T) دالتان عند مستوى الدلالة (0.05)، إضافة إلى قوة ارتباط مرتفعة بين المتغيرين بنسبة (67.1%)، حيث أن متغير الاستقرار والأمان الوظيفي يفسر ما نسبته (45%) من التباين الحاصل في الاستغراق الوظيفي، كذلك القيمة المتوسطة لمعامل خط الانحدار (β) بلغت قيمته (0.671)، وبالتالي من خلال ما سبق نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أن للاستقرار والأمان الوظيفي أثر على الاستغراق الوظيفي بمؤسسة نفطال - بسكرة- عند مستوى الدلالة (0.05).

* اختبار الفرضية الفرعية السادسة

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبرامج التدريب والتعلم على الاستغراق الوظيفي في مؤسسة نفطال - بسكرة- عند مستوى الدلالة (0.05).

الجدول رقم(17): نتائج تحليل تباين الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية السادسة

المتغير المستقل	(β)	(T) المحسوبة	مستوى الدلالة	(F) المحسوبة	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد R2
برامج التدريب والتعلم	0.735	7.596	0.000	57.700	0.735	0.541

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.21

من خلال الجدول يتضح لنا وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لبرامج التدريب والتعلم على الاستغراق الوظيفي بمؤسسة نفطال -بسكرة-، هذا ما دعمته قيمة (F) المحسوبة البالغة (57.700) وكذلك قيمة (T) البالغة (7.596) بمستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05)، وبالتالي فإن قيمة كل من (F) و (T) دالتان عند مستوى الدلالة (0.05)، إضافة إلى قوة ارتباط مرتفعة بين المتغيرين بنسبة (75.3%)، حيث أن متغير برامج التدريب والتعلم يفسر ما نسبته (54.1%) من التباين الحاصل في الاستغراق الوظيفي، كذلك القيمة المتوسطة لمعامل خط الانحدار (β) بلغت قيمته (0.735)، وبالتالي من خلال ما سبق نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أن لبرامج التدريب والتعلم أثر على الاستغراق الوظيفي بمؤسسة نفطال -بسكرة- عند مستوى الدلالة (0.05).

* اختبار الفرضية الفرعية السابعة

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفرص الترقية والتقدم على الاستغراق الوظيفي في مؤسسة نفطال -بسكرة- عند مستوى الدلالة (0.05).

الجدول رقم (18): نتائج تحليل تباين الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية السابعة

المتغير المستقل	(β)	(T) المحسوبة	مستوى الدلالة	(F) المحسوبة	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد R2
فرص الترقية والتقدم	-0.039	-0.270	0.788	0.073	-0.039	0.001

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.21

من خلال الجدول يتضح لنا عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لفرص الترقية والتقدم على الاستغراق الوظيفي بمؤسسة نفطال -بسكرة-، هذا ما دعمته قيمة (F) المحسوبة البالغة (0.073) وكذلك قيمة (T) البالغة (-0.270) بمستوى دلالة (0.788) وهو أكثر من (0.05)، وبالتالي فإن قيمة كل من (F) و (T) غير دالتان عند مستوى الدلالة (0.05)، إضافة إلى قوة ارتباط منعدمة بين المتغيرين بنسبة (0.01%)، حيث أن متغير فرص الترقية والتقدم يفسر ما نسبته (0.39%) من التباين الحاصل في الاستغراق الوظيفي، كذلك القيمة المتوسطة لمعامل خط الانحدار (β) بلغت قيمته (-0.039)، وبالتالي من خلال ما سبق نرفض الفرضية الصفرية التي تنص على أن فرص الترقية والتقدم أثر على الاستغراق الوظيفي بمؤسسة نفطال -بسكرة- عند مستوى الدلالة (0.05).

الفرع الثالث: مناقشة نتائج الفرضيات

- من خلال تحليل نتائج الفرضيات تبين أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والاستغراق الوظيفي، بمعامل تفسير قوي قدره (93.5%)، وهذه النتيجة تتوافق مع ما جاء في الجانب النظري، باعتبار ان جودة الحياة الوظيفية الجيدة تؤثر على سلوك العاملين وحبهم لعملهم مما يؤدي الى ارتفاع مستوى استغراقهم فيه.
- أشارت نتائج الفرضية الفرعية الأولى على وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين ظروف العمل المادية والاستغراق الوظيفي، بمعامل

تفسير متوسط قدره (32.8%)، وهذه نتيجة لا تتوافق مع المدركات المرتفعة نحو بعد ظروف العمل المادية الذي احتل المرتبة الثانية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية، ما يعني ذلك أن العاملين غير راضين على ظروف العمل المادية السائدة في المؤسسة، وأنها تحتاج الى بعض التحسين والتطوير لكي تتحسن نفسية العاملين مما يجعلهم ينغمسون بشكل كامل في ممارسة وظائفهم داخل المؤسسة.

● دلت نتائج الفرضية الثانية على وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين الأجر والمكافآت العادلة والاستغراق الوظيفي، بمعامل تفسير متوسط قدره (55.5%)، وهذه نتيجة تتوافق مع المدركات المتوسطة نحو بعد الأجر والمكافآت العادلة، ما يعني ذلك أن نظام الأجر والمكافآت يوجد فيه بعض التفاوت، فهو يحتاج الى اهتمام وتحسين لكي يصبح هناك عدل بين العاملين، ليكون هناك رضا العاملين عن وظيفتهم وزيادة الثقة بالمؤسسة.

● نصت نتائج الفرضية الثالثة على وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين المشاركة في اتخاذ القرارات والاستغراق الوظيفي، بمعامل تفسير ضعيف قدره (12.5%)، وهذه نتيجة لا تتوافق مع المدركات المرتفعة نحو بعد المشاركة في اتخاذ القرارات الذي احتل المرتبة الأولى لأبعاد جودة الحياة الوظيفية، ما يعني ذلك ان الإدارة لا تسمح للعاملين بالمشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم ولا بمناقشة القرارات التي تخصهم معها، ولا تمنحهم الصلاحية في دراسة وحل المشاكل التي يواجهونها، فلذلك فهم يحتاجون الى المشاركة في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة لكي يشعروا بالاندماج في وظيفتهم ومؤسستهم، ومما يزيد من إحساسهم بداتهم.

● أشارت نتائج الفرضية الرابعة على وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية والاستغراق الوظيفي، بمعامل تفسير متوسط قدره (50%)، وهذه نتيجة تتوافق مع المدركات المتوسطة نحو بعد التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية، ما يعني ذلك ان هناك نقص في التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية في المؤسسة وذلك بسبب ضغط العمل ونقص فترات الراحة، وأنه يجب تخصيص فترات راحة لكي يهتم العاملين بواجباتهم العائلية والاجتماعية، مما يساعد على زيادة الإستغراق الوظيفي ويقلل من معدلات الغياب والصراع والتعارض بين الحياة الشخصية والوظيفية، ويزيد من الرضا الوظيفي ويحسن أداء العاملين وزيادة الإنتاجية.

● دلت نتائج الفرضية الخامسة على وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين الاستقرار والأمان الوظيفي والاستغراق الوظيفي، بمعامل تفسير متوسط قدره (45%)، وهذه نتيجة تتوافق مع المدركات المتوسطة نحو بعد الاستقرار والأمان الوظيفي، ما يعني ذلك ان الاستقرار والأمان الوظيفي متوفر في المؤسسة ولكن بشكل متوسط، وأنه يجب تحسين سياسات واجراءات العمل أكثر مما يساهم في شعور العاملين بالاستقرار والامن في المؤسسة، واستمرارهم لمدة طويلة في مواقعهم مع ضمان عطايتهم الوظيفي.

● دلت نتائج الفرضية السادسة على وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين برامج التدريب والتعلم والاستغراق الوظيفي، بمعامل تفسير متوسط قدره (54.1%)، وهذه نتيجة تتوافق مع المدركات المتوسطة نحو بعد برامج التدريب والتعلم، ما يعني ذلك ان هناك نقص في برامج التدريب والتعليم الموجودة بالمؤسسة، وأنه يجب الاهتمام بتحسين وتطوير هذه البرامج وتوفير برامج أخرى جديدة، بما يؤدي إلى تدريب العاملين إلى تنمية معارفهم ومهاراتهم وزيادة قدرتهم على مواولة أعمالهم، إذ أنه عندما يشعر الفرد أن المنظمة جادة في تقديم العون له وراغبة في تطويره يزداد شعوره الإيجابي واندماجه فيها.

- نصت نتائج الفرضية الفرعية السابعة على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين فرص التقدم والترقية والاستغراق الوظيفي، وهذه نتيجة لا تتوافق مع المدركات المرتفعة نحو بعد فرص التقدم والترقية، ما يعني ذلك ان سلم الترقية والتقدم الذي تضعه المؤسسة لا يتناسب مع نتائج تقييم العاملين، لذا لا بد أن تتم الترتقيات على أسس واضحة وعادلة، وأن تجمع بين مصالح العاملين ومصصلحة المنظمة ذاتها، بما يؤدي الى زيادة ثقة العاملين بنظام المؤسسة ورغبته بالاستمرار بالعمل فيها العمل يجد للحصول على الترقية.

خلاصة الفصل الثالث:

حاولنا من خلال هذا الفصل دراسة أثر جودة الحياة الوظيفية على الاستغراق الوظيفي بمؤسسة نفطال -بسكرة- والتي تعتبر من أهم المؤسسات المتواجدة في الجزائر. وفي سبيل ذلك قمنا بتوزيع استبانة على عينة عشوائية تقدر ب (55) تم استرجاع (51) قابلة للاستعمال وباستخدام عدد من الأساليب الإحصائية تمكنا من التوصل إلى نتيجة مفادها أن جودة الحياة الوظيفية بكل من أبعادها (ظروف العمل المادية، الاستقرار والأمان الوظيفي، الأجور والمكافآت العادلة، المشاركة في اتخاذ القرارات، التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية) تأثر على الاستغراق الوظيفي بأبعاده (الاستغراق العاطفي، الاستغراق الإدراكي، الاستغراق السلوكي)، بينما لا يوجد أثر ببعدها (فرص الترقية والتقدم الوظيفي) على الاستغراق الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.

الخاتمة

من خلال ما تم تناوله في دراستنا اتضح لنا أهمية جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات، ومدى تأثيرها في شعور الافراد العاملين بالاستغراق الوظيفي وحبهم لعملهم، حيث أن جودة الحياة الوظيفية تعتبر من العوامل المؤثرة في أداء العاملين، فكلما تميزت بيئة العمل بالرضا والقبول من طرف العاملين ساهم ذلك في تنمية الاستغراق الوظيفي لديهم.

ولمعرفة أثر جودة الحياة الوظيفية على الاستغراق الوظيفي، قمنا بتطبيق نموذج افتراضي يوضح هذا الأثر وتطبيقه على مؤسسة نפטال -بسكرة-، وقد تم التأكد من صحة الافتراض بوجود أثر لجودة الحياة الوظيفية على الاستغراق الوظيفي، ومن ثم الخروج بمجموعة من النتائج النظرية والتطبيقية، وكذا تقديم توصيات واقتراح بحوث مستقبلية.

أولاً: النتائج:

1-النتائج النظرية:

- تعد جودة الحياة الوظيفية من المفاهيم الحديثة والمتطلبات الضرورية لنجاح المنظمة.
- تهدف أبعاد جودة الحياة الوظيفية الى تحقيق التوازن بين متطلبات الحياة الوظيفية والحياة الشخصية الاسرية للعاملين، مما يسهم في زيادة انتمائهم وولائهم للمنظمة والسعي إلى تحقيق أهدافها.
- يعتبر الاستغراق الوظيفي من أهم المتغيرات الحديثة التي تؤثر في حياة الأفراد.
- يمثل الاستغراق الوظيفي أحد أهم المتغيرات المعبرة عن طبيعة ومستوى تفاعل الفرد مع بيئة عمله.
- توجد علاقة بين جودة الحياة الوظيفية والاستغراق الوظيفي، وذلك من خلال تأثير بيئة العمل الجيدة على أداء الأفراد داخل المنظمة مما يسهم في تغيير سلوكهم اتجاه الوظيفة وتجعلهم يحبون عملهم ومستغرقين فيه.

2-النتائج التطبيقية:

- أن تصورات أفراد عينة الدراسة لمستوى جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة نפטال -بسكرة- جاءت متوسطة وفقاً لمقياس الدراسة.
- أن اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو بعد ظروف العمل المادية جاءت بنسبة قبول مرتفعة وفقاً لمقياس الدراسة.
- أن اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو بعد الاستقرار والأمان الوظيفي جاءت بنسبة قبول متوسطة وفقاً لمقياس الدراسة.
- أن اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو بعد الأجور والمكافآت العادلة جاءت بنسبة قبول متوسطة وفقاً لمقياس الدراسة.
- أن اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو بعد فرص الترقية والتقدم الوظيفي جاءت بنسبة قبول مرتفعة وفقاً لمقياس الدراسة.
- أن اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو بعد المشاركة في اتخاذ القرار جاءت بنسبة قبول مرتفعة وفقاً لمقياس الدراسة.
- أن اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو بعد التوازن بين الحياة الوظيفية الشخصية جاءت بنسبة قبول متوسطة وفقاً لمقياس الدراسة.

- أن اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو بعد برامج التدريب والتعلم جاءت بنسبة قبول متوسطة وفقا لمقياس الدراسة.
- أن تصورات أفراد عينة الدراسة لمستوى الاستغراق الوظيفي بمؤسسة نפטال -بسكرة- جاءت متوسطة وفقا لمقياس الدراسة.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية في مجموعة على الاستغراق الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لكل من الأبعاد (ظروف العمل المادية، الاستقرار والأمان الوظيفي، الأجور والمكافآت العادلة، المشاركة في اتخاذ القرارات، التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية) في مستوى الاستغراق الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة.

- عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها فرص الترقية والتقدم الوظيفي في مستوى الاستغراق الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة.
- ثانيا: التوصيات:** وعلى ضوء النتائج التطبيقية نقدم مجموعة من الاقتراحات هي:

- العمل على توفير بيئة عمل جيدة وملائمة أكثر ومحفزة للعاملين.
- تحسين سياسات واجراءات العمل أكثر مما يساهم في شعور العامل بالاستقرار والامن في المؤسسة.
- الاهتمام بطرق توزيع الأجور والمكافآت العادلة في المؤسسة محل الدراسة، وأن تمنح المكافآت بناء على إنجاز العاملين في وظائفهم،
- الاهتمام بالتوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية من خلال منح العاملين الوقت الكافي بعد إنهاء العمل للقيام بواجباتهم اليومية والاجتماعية.
- تحسين وتطوير برامج التدريب والتعليم بما يسهل ويدعم العاملين لتحسين مستواهم واستكمال دراستهم للحصول على شهادات تعليمية عليا.
- وضع سلم الترقية والتقدم عادل ويتم بأسس متناسب مع نتائج تقييم العاملين، وأن يجمع بين مصالح العاملين ومصصلحة المنظمة ذاتها.

ثالثا: أفاق الدراسة:

- انطلاقا من أهداف دراستنا وعلى ضوء النتائج المتوصل إليها، يمكننا القول ان هذه الدراسة لا تقدم رؤية كاملة أو نهائية عن موضوع أثر جودة الحياة الوظيفية على الاستغراق الوظيفي، استكمالاً لدراستنا يمكن أن نقترح البحوث المستقبلية التالية:
- جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي.
 - أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي.
 - دور الاستغراق الوظيفي في تحقيق الانتماء المهني.
 - دور الاستغراق الوظيفي في تعزيز الأداء التنظيمي.

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
	شكر وعرfan
	الإهداء
	ملخص الدراسة
	قائمة الجداول والأشكال
أ-ح	المقدمة
أ	مقدمة
أ	إشكالية الدراسة
ب	الدراسات السابقة
هـ	نموذج وفرضيات الدراسة
ز	التموضع الاستمولوجي ومنهجية الدراسة
ز	تصميم الدراسة
ح	أهمية الدراسة
ح	خطة مختصرة للدراسة
15-2	الفصل الأول: الاستغراق الوظيفي
2	تمهيد
3	المبحث الأول: ماهية الاستغراق الوظيفي
3	المطلب الأول: مفهوم الاستغراق الوظيفي ونشأته
3	الفرع الأول: مفهوم الاستغراق الوظيفي
4	الفرع الثاني: نشأة وتطور الاستغراق الوظيفي
4	المطلب الثاني: محددات الاستغراق الوظيفي
5	المطلب الثالث: أهمية الاستغراق الوظيفي وعلاقته ببعض المفاهيم الأخرى
5	الفرع الأول: أهمية الاستغراق الوظيفي
6	الفرع الثاني: علاقة الاستغراق الوظيفي ببعض المفاهيم الأخرى
7	المبحث الثاني: أبعاد الاستغراق الوظيفي، طرق قياسه والعوامل المؤثرة عليه
7	المطلب الأول: أبعاد الاستغراق الوظيفي وطرق قياسه
7	الفرع الأول: أبعاد الاستغراق الوظيفي
8	الفرع الثاني: طرق قياس الاستغراق الوظيفي
9	المطلب الثاني: العوامل المؤثرة على الاستغراق الوظيفي
11	المبحث الثالث: استراتيجيات تعزيز الاستغراق الوظيفي والنظريات المفسرة له

11	المطلب الأول: استراتيجيات تعزيز الاستغراق الوظيفي
12	المطلب الثاني: نظريات الاستغراق الوظيفي
15	خلاصة الفصل الأول
30-17	الفصل الثاني: علاقة جودة الحياة الوظيفية بالاستغراق الوظيفي
17	تمهيد
18	المبحث الأول: ماهية جودة الحياة الوظيفية
18	المطلب الأول: مفهوم جودة الحياة الوظيفية
19	المطلب الثاني: أهمية جودة الحياة الوظيفية
19	المطلب الثالث: أهداف جودة الحياة الوظيفية
20	المبحث الثاني: تحليل جودة الحياة الوظيفية
20	المطلب الأول: أبعاد جودة الحياة الوظيفية
24	المطلب الثاني: مقاييس جودة الحياة الوظيفية
24	المطلب الثالث: عوائق وعوامل نجاح تطبيق جودة الحياة الوظيفية
24	الفرع الأول: عوائق تطبيق جودة الحياة الوظيفية
25	الفرع الثاني: عوامل نجاح جودة الحياة الوظيفية
26	المبحث الثالث: جودة الحياة الوظيفية والاستغراق الوظيفي
26	المطلب الأول: الأبعاد المادية لجودة الحياة الوظيفية والاستغراق الوظيفي
26	الفرع الأول: ظروف العمل والاستغراق الوظيفي
26	الفرع الثاني: الأجور والمكافآت والاستغراق الوظيفي
27	الفرع الثالث: الأمان والاستقرار الوظيفي والاستغراق الوظيفي
27	المطلب الثاني: التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية كبعد اجتماعي لجودة الحياة الوظيفية والاستغراق الوظيفي
28	المطلب الثالث: الأبعاد التنظيمية لجودة الحياة الوظيفية والاستغراق الوظيفي
28	الفرع الأول: المشاركة في اتخاذ القرار والاستغراق الوظيفي
28	الفرع الثاني: برامج التدريب وفرص الترقية والاستغراق الوظيفي
30	خلاصة الفصل الثاني
58-32	الفصل الثالث: علاقة جودة الحياة الوظيفية بالاستغراق الوظيفي بمؤسسة نفعال -بسكرة-
32	تمهيد
33	المبحث الأول: لمحة عامة عن المؤسسة محل الدراسة
33	المطلب الأول: نشأة مؤسسة نفعال وتعريفها
33	الفرع الأول: نشأة مؤسسة نفعال
34	الفرع الثاني: تعريف مقاطعة نفعال

34	المطلب الثاني: مهام وأهداف مؤسسة نفعال
34	الفرع الأول: مهام مؤسسة نفعال
34	الفرع الثاني: أهداف مؤسسة نفعال
35	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمقاطعة نفعال -بسكرة-
38	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة
38	المطلب الأول: عينة البحث وتحليل خصائصها
38	الفرع الأول: مجتمع وعينة البحث
38	الفرع الثاني: تحليل خصائص عينة الدراسة
40	المطلب الثاني: أداة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة
40	الفرع الأول: تصميم أداة الدراسة
41	الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة
41	المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة واختبار التوزيع الطبيعي
41	الفرع الأول: صدق أداة الدراسة
42	الفرع الثاني: ثبات أداة الدراسة
42	الفرع الثالث: اختبار التوزيع الطبيعي
43	المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات
43	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة
44	الفرع الأول: تحليل فقرات محور جودة الحياة الوظيفية
47	الفرع الثاني: تحليل فقرات محور الاستغراق الوظيفي
49	المطلب الثاني: اختبار الفرضيات
49	الفرع الأول: طبيعة العلاقة بين المتغيرات
50	الفرع الثاني: اختبار الفرضية الرئيسية وفرضياتها الفرعية
55	الفرع الثالث: مناقشة نتائج الفرضيات
58	خلاصة الفصل الثالث
61-60	الخاتمة
60	الخاتمة
فهرس المحتويات	
قائمة المراجع	
الملاحق	

قائمة المراجع

أولاً: مراجع باللغة العربية

• بالنسبة للمقالات:

- 1- أحمد ضيف. (2020). دور الاستغراق الوظيفي في تعزيز الأداء التنظيمي: دراسة بمقاربة بين البنوك العامة والخاصة. مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية (02). الجزائر.
- 2- الرميدي بسام سمير عبد الحميد. (2020). أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء والفعالية التنظيمية في شركات السياحة المصرية، الاستغراق الوظيفي كمتغير وسيط. مجلة كلية السياحة والفنادق. (1)4، مصر: جامعة مدينة السادات.
- 3- المغربي عبد الحميد عبد الفتاح. (2004). جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي. مجلة الدراسات والبحوث التجارية. (2) جامعة المنصورة.
- 4- العابدي. (2017). استراتيجيات تعزيز الاستغراق الوظيفي لمنظمات الاعمال. مجلة الدراسات الادارية، 9. العراق: جامعة البصرة.
- 5- بعجي سعاد. (2019). دور متطلبات جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الاداء المتميز للعاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية : دراسة حالة مؤسسة اركو دم ميديا. مجلة البشائر الاقتصادية. (2)5، برج بوعرييج، الجزائر: جامعة البشير الابراهيمي.
- 6- سحى نذير حميد الصراف. (2018). تشخيص ابعاد جودة حياة العمل، دراسة مسحية لآراء عينة من العاملين في شركة تعبئة غاز المنطقة الشمالية في نينوى. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، 24(108). بغداد، العراق: جامعة الموصل.
- 7- شناني نوال. (2021). مساهمة جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الالتزام التنظيمي. مجلة البحوث والدراسات التجارية. (1)5، بسكرة، الجزائر: جامعة محمد خيضر.
- 8- عتيقة حرارية، و زينة بوساق. (2017). جودة الحياة الوظيفية ودورها في تنمية الاستغراق الوظيفي. مجلة هيودوت للعلوم الانسانية والاجتماعية (8). الجزائر.
- 9- فلاق صليحة وآخرون. (2020). تأثير جودة الحياة الوظيفية على أداء اعضاء الهيئة التدريسية بالجامعة: دراسة على عينة من أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة شلف. مجلة أبحاث ودراسات التنمية. (1)7، الشلف، برج بوعرييج، الجزائر: جامعة حسيبة بن بوعلي، وجامعة محمد البشير الابراهيمي.
- 10- كمال الحسيني. (2013). رأس المال النفسي وأثره على الاستغراق الوظيفي، دلراسة تحليلية لآراء عينة من تدريسي كليتي الإدارة والاقتصاد والتربية الرياضية/ جامعة المثنى. مجلة المثنى للعلوم الغدارية والاقتصادية (6)، العراق.
- 11- ماضي خليل اسماعيل. (2015). اخلاقيات العمل وعلاقتها بمستوى الاستغراقالزيفيمن جهة نظر العاملين في وزاة الإسكان والأشغال العامة الفلسطينية في قطاع غزة. مجلة كلية فلسطين التقنية. (3)3، دير البلح، فلسطين.
- 12- محمد ربيع زناتي. (1997). الاستغراق الوظيفي، دراسة ميدانية لتأثير بيئة العمل وأخلاقيات العمل. مجلة مصرية للدراسات التجارية، 21(3). كلية التجارة، مصر: جامعة المنصورة.

- 13- العبادي هاشم فوزي دباس، الجفاف ولاء جودت. (2012). استراتيجيات تعزيز الاستغراق الوظيفي ودورها في تحقيق الأداء العالي لمنظمات الأعمال، دراسة استطلاعية لعينة من العاملين في القطاع المصرفي العراقي في أربيل. مجلة دورية نصف سنوية تصدر عن كلية الإدارة والاقتصاد. (9)5، كلية الإدارة والاقتصاد، العراق: جامعة البصرة.
- 14- مؤيد الساعدي، عكار زينب شلال. (2016). دور الاستغراق الوظيفي في الاداء العالمي، بحث استطلاعي تحليلي في كلية الاقتصاد/ جامعة كربلاء. مجلة الإدارة والاقتصاد، 3(11). كلية الادارة والاقتصاد، العراق: جامعة البصرة.
- 15- ميا علي يونس، مزق رامي أكرم. (2017). مدى توافر أبعاد الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في القطاع المصرفي، دراسة ميدانية في المصارف التجارية بمدينة اللاذقية. مجلة جامعة البحث. 93(67)، دمشق، سوريا.
- 16- بولكلحل عائشة، بوخمخ عبد الفتاح. (2021). أثر المتغيرات الفردية والخصائص الوظيفية على تباين مستوى الاستغراق الوظيفي لدى المرضى بالمؤسسات العمومية الاستشفائية - ولاية جيجل. مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية. (2)8، جامعة جيجل.
- 17- محمود نوال. (2016). توسيط العدالة التنظيمية في العلاقة بين القيادة الجديدة بالثقة والاستغراق الوظيفي، دراسة تطبيقية على المستشفيات والمراكز الطبية بجامعة المنصورة. مجلة مركز صالح عبد الله كامل للاقتصاد الاسلامي، 20(58).
- 18- القرني محمد سعد. (2017). مستوى العدالة التنظيمية لدى قادة المدارس بمحافظة جدة وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي لدى المرضى. مجلة القراءة والمعرفة. (9)13، كلية التربية، مصر: جامعة عين شمس.

● بالنسبة للكتب:

- 1- الدمرداش أحمد محمد. (2018). جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي (الإصدار 1). مدينة نصر، مصر: الحكمة للطباعة والنشر والتوزيع.
- 2- جاد الرب سيد أحمد. (2008). جودة الحياة الوظيفية QWL في منظمات الاعمال العصرية (الإصدار 1). مصر: دار الفكر العربي للنشر.
- 3- حريم حسين. (2013). إدارة الموارد البشرية: إطار متكامل (الإصدار 1). الاردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- 4- الهيتي خالد عبد الرحمان. (2003). إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي (الإصدار 1). عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- 5- نجم عبدالله الغزاوي. (2010). الوظائف الاستراتيجية في إدارة الموارد البشرية (الإصدار 1). عمان، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- 6- عبد الباقي صلاح الدين. (2001). الجوانب العلمية والتطبيقية في إدارة الموارد البشرية للمنظمات (الإصدار 1). الاسكندرية، مصر: الدار الجامعية.
- 7- عز عبد الفتاح. (2007). مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS (الإصدار 1). الأردن: دار خوارزم العلمية للنشر والتوزيع.

• بالنسبة للرسائل والأطروحات:

- 1- أبو الخير سامي محمد العوض (2019). جودة حياة العمل وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية. رسالة ماجستير في الإدارة التربوية. غزة، فلسطين: جامعة الأقصى.
- 2- أبو حميد هاشم عبد الرحمان (2017). أثر جودة حياة العمل على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة الأقصى بغزة. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال. كلية التجارة، فلسطين: الجامعة الإسلامية.
- 3- أبو شنب (2016). علاقة الوظائف الإدارية للموارد البشرية بالاستغراق الوظيفي. رسالة ماجستير. غزة، فلسطين: جامعة الأزهر.
- 4- أبو عودة محمود اسماعيل اسماعيل (2018). أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على منظمات المجتمع المدني. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال. غزة، كلية التجارة، فلسطين: الجامعة الإسلامية.
- 5- البربري مروان حسن (2016). دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفني. رسالة ماجستير في برنامج القيادة والإدارة. غزة، فلسطين: جامعة الأقصى.
- 6- البليسي أسامة زياد يوسف (2012). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة. رسالة ماجستير. غزة، فلسطين: الجامعة الإسلامية.
- 7- البياري سمر سعيد محمود (2018). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال. غزة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، فلسطين: الجامعة الإسلامية.
- 8- الشنطي نهاد عبد الرحمان (2016). واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل: دراسة تطبيقية على وزارة الأشغال العامة والسكان. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال. غزة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، فلسطين: الجامعة الإسلامية.
- 9- الماحي إبراهيم (2016). جودة حياة العمل وأثرها على تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي. أطروحة دكتوراه علوم في علم النفس العمل والتنظيم. وهران، كلية العلوم الاجتماعية، الجزائر: جامعة وهران 2.
- 10- إيمان نصار (2013). حياة العمل وأثرها على تنمية الاستغراق الوظيفي: دراسة تطبيقية وزارة التربية والتعليم. رسالة ماجستير. غزة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، فلسطين.
- 11- العموي بشرى (2014). أثر الاستقامة التنظيمية في الاستغراق الوظيفي دراسة على هيئة التمريض بالمستشفيات الحكومية، دراسة على هيئة التمريض بالمستشفيات الحكومية. رسالة ماجستير. الاسكندرية، مصر: جامعة كفر الشيخ.
- 12- بوبلي سمر، محروق حليلة (2019). أثر جودة الحياة الوظيفية في الإستغراق الوظيفي لدى الأساتذة الجامعيين، دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير بجامعة جيجل. رسالة ماستر في علوم التسيير. جيجل، الجزائر: جامعة محمد الصديق بن يحيى.
- 13- بوجمعة أحمد (2018). أثر جودة حياة العمل في التقليل من حوادث العمل: دراسة حالة مؤسسة مطاحن سوفيا-الوادي. رسالة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية. بسكرة، الجزائر: جامعة محمد خيضر.

- 14- بوفروم منيرة، جليط جودية. (2015). دور جودة حياة العمل في الحد من مقاومة التغيير التنظيمي. رسالة ماستر في إدارة الموارد البشرية. جيغل، الجزائر: جامعة محمد الصديق بن يحيى.
- 15- حمامة عمار. (2018). علاقة الجودة الحياتية الوظيفية بالاستغراق الوظيفي: دراسة ميدانية لدى عينة من أساتذة جامعة الزاوي. أطروحة دكتوراه. ورقلة، الجزائر: جامعة قاصدي مرباح.
- 16- زمور حنان. (2014). دور جودة الحياة الوظيفية في تحفيز العاملين في المؤسسة الخدمية. رسالة ماستر في إدارة الموارد البشرية. جيغل، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة جيغل.
- 17- عميور خديجة. (2017). تأثير جودة حياة العمل في الولاء التنظيمي. رسالة ماستر في علوم التسيير. جيغل، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة جيغل.
- 18- مرغيت فاطمة الزهراء، بوعشير لبي. (2020). جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بتنمية الاستغراق الوظيفي لدى اساتذة التعليم العالي: دراسة ميدانية ببعض جامعات الجزائر. رسالة ماستر في علم النفس التربوي. جيغل، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحيى.
- 19- مريم شبيخي. (2014). طبيعة العمل وعلاقتها بجودة الحياة، دراسة ميدانية في ظل بعض التغيرات. رسالة ماجستير. الجزائر: جامعة تلمسان.
- 20- منصور محمد إبراهيم محمد. (2015). جودة حياة العمل لدى مديري المدارس الثانوية وعلاقتها بدرجة ممارستهم للمساءلة الذكية. رسالة ماجستير في أصول التربية. غزة، فلسطين: جامعة الأزهر.
- 21- هاشم عيسى عبد الرحمان ابو حميد. (2017). اثر ابعاد جودة بيئة العمل على فاعلية اتخاذ القرارات الادارية في جامعة الاقصى بغزة. رسالة ماجستير تخصص إدارة أعمال. غزة، كلية التجارة، فلسطين: الجامعة الإسلامية.
- 22- العنزي محمد نايف. (2017). أثر ممارسات الاستغراق الوظيفي في الأداء الوظيفي للهيئة العامة لمكافحة الفساد في الكويت. رسالة ماجستير. كلية إدارة المال والاعمال، الكويت: جامعة آل البيت.
- بالنسبة للمؤتمرات:

- 1- العنقري بن سلطان عبد العزيز. (2014). إدارة المواهب كمدخل لتنمية سلوكيات الاستغراق الوظيفي لدى العاملين بالمنظمات الحكومية. المؤتمر الثاني لمعهد الإدارة العامة في دول مجلس التعاون لدى الخليج العربي
- بالنسبة للمواقع الالكترونية:

1-BETWEENMATES من ar.weblogographic.com. (2022). تم الاسترداد من

2-BIPA من www.bipa.gov.bh. (2006). تم الاسترداد من

ثانيا: المراجع الأجنبية

- 1-Davis, W. (2002). Human Ressources and Personnel management. *New York.McGraw Hill*.
- 2-Barani, S. G. (2012). G. A Study on Quality of Work Life of Lawyers in Coinmbatore District. *Indian Streams Research Journal*, 2(8).
- 3-Cherian,Victor , S. (2012). job involvement of degree college teachers in relation to their

work Ethics. *Golden research thoughts*, 1(9).

4-Brown. (1996). A meta- analysis and review of organizational research on job involvement. *psychological bulletin*, 120(2).

الملاحق

الملحق رقم (01):

الوظيفة	الاستاذ	الرقم
أستاذ محاضر أ بقسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة.	خان أحلام	01
أستاذ محاضر أ بقسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة.	زاوي صورية	02
أستاذ محاضر أ بقسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة.	علالي مليكة	03

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر-بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
تخصص: تسيير الموارد البشرية

استمارة بحث

سيدي الفاضل... سيدي الفاضلة؛ تحية طيبة وبعد.

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته....

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستمارة، التي صممت لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها في إطار التحضير لإعداد مذكرة الماستر في علوم التسيير. تخصص تسيير الموارد البشرية. بعنوان: "أثر جودة الحياة الوظيفية على الاستغراق

الوظيفي: دراسة ميدانية بمقاطعة نيفال-بسكرة"

ونظرا لأهمية رأيكم في هذا المجال؛ نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستمارة بدقة؛ حيث أن صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجاباتكم؛ فمشاركتم ضرورية ورأيكم عامل أساسي من عوامل نجاحها ونحيطكم علما أن جميع إجاباتكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

وشكرا على حسن تعاونكم...

تحت إشراف الأستاذة:

د/ زاوي صورية

من إعداد الطالبين:

مشلق سهام

نويوة عبير

					09	يتناسب راتبتي مع خبرتي ومؤهلتي العلمية.
					10	نظام المكافآت في المؤسسة عادل.
					11	راتبي الشهري كافي لإشباع حاجاتي ومتطلباتي.
						رابعا: فرص الترقية والتقدم الوظيفي
					12	نظام الترقية بالمؤسسة واضح.
					13	تتوفر المؤسسة على أسس ومعايير إدارية لأنظمة الترقية تتسم بالعدالة.
					14	أعمل في منصب يناسب طموحاتي وأهدافي.
					15	يوجد توافق بين مؤهلاتي وقدراتي العلمية ودرجتي الوظيفية.
						خامسا: المشاركة في اتخاذ القرارات
					16	يناقش العاملون القرارات التي تخصهم مع الادارة
					17	تهتم الإدارة بمشاركة العاملين في دراسة وحل مشاكل العمل التي يواجهونها.
					18	تعطي الإدارة العاملين الصلاحيات لاتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم.
						سادسا: التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية
					19	تشارك المؤسسة العامل في مناسباته (السارة-الحرزينة).
					20	توفر المؤسسة إجازات(عطل) كافية ومناسبة للعامل.
					21	يمكنني تأدية بعض أعمالتي الرسمية في المنزل.
					22	توفر لي المؤسسة خدمات متنوعة (مالية، استشارية، قانونية، صحية).
					23	تأخذ إدارة المؤسسة ظروف الشخصيات بعين الاعتبار عندما يتم تقييم أدائي.
						سابعا: برامج التدريب والتعلم
					24	تتيح لي المؤسسة التكوين والتعليم المناسبين.
					25	تلبني الدورات التدريبية حاجاتي من متطلبات العمل.
					26	توزع فرص الاستفادة من التكوين بطريقة عادلة على العاملين في المؤسسة.

المحور الثاني: الاستغراق الوظيفي: يهدف هذا المحور إلى معرفة مستوى الاستغراق الوظيفي لدى العاملين، يرجى وضع إشارة (X) في المربع الذي

يعبر (من وجهة نظرك) عن مدى موافقتك عن كل بعد من هذه الأبعاد

رقم	العبارات القياسية	التقييم				
		موافق بشدة	موافق	موافق نوعا ما	غير موافق	غير موافق بشدة
	أولا: الاستغراق العاطفي					
27	سأكون سعيد جدا إذا أمضيت بقية حياتي في هذه المؤسسة.					
28	استمتعت بالحديث عن هذه المؤسسة مع أصدقائي من خارجها.					
29	أشعر أن مشاكل هذه المؤسسة وكأنها مشاكلتي.					
30	المناخ الودي في المؤسسة يجعلني أكثر تمسك بالبقاء فيها.					

					أشعر بارتباط عاطفي اتجاه المؤسسة التي أعمل فيها.	31
					ثانيا: الاستغراق الادراكي	
					تتوافق أهدافي في الحياة مع أهداف الوظيفة التي أعمل فيها.	32
					معظم اهتماماتي مركزة في وظيفتي وتطورها.	33
					أعرف بوضوح ما يطلب مني فيما يخص أدائي لعملي	34
					شديد التمسك بالدقة في أداء عملي إلى درجة كبيرة.	35
					ثالثا: الاستغراق السلوكي	
					يعد اهتمامي بوظيفتي واستغراقي في أداء مهامها من أهم أولوياتي.	36
					أحب أن تملء وظيفتي معظم وقتي.	37
					أبقى أعمل لساعات بعد انتهاء الدوام إذا تطلب العمل ذلك.	38
					أكون في عملي قبل الوقت المحدد.	39
					ألتحق بوظيفتي عند الضرورة حتى في وقت عطلتي.	40

شكرا على حسن تعاونكم

