

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم علم النفس وعلوم التربية



مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر اكااديمي

الميدان : العلوم الإجتماعية

الشعبة : علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

من إعداد الطالب: علي صوالح

الاستغراق الوظيفي لدى عمال وموظفي مديرية الخدمات
الجامعية بورقلة في ظل بعض المتغيرات الديمغرافية

دراسة ميدانية بمديرية الخدمات الجامعية بورقلة

لجنة المناقشة :

جامعة ورقلة	رئيسا	أ/د صبرينة غربي
جامعة ورقلة	مشرفا و مقرا	أ/د الوناس مزياني
جامعة ورقلة	مناقشا	د الهادي سراية

الموسم الجامعي: 2020/2019

شكر و تقدير :

الحمد لله والصلاة والسلام على رسوله الكريم سيدنا محمد و آله الطيبين
الطاهرين ، فالشكر لله الحنان المنان على ماحبانا من نعم وإحسان
كما نتوجه بالشكر الجزيل للأستاذ الوناس مزياني على نصائحه القيمة
وآرائه السديدة. وإلى الاستاذ الهاشمي لقوقي
كما نتوجه بجزيل الشكر إلى أساتذة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
عامة وأساتذة قسم علم النفس وعلوم التربية خاصة فرع علم النفس العمل
والتنظيم

دون أن ننسى أن نشكر كل من ساعدنا على توزيع الاستبيان
و كل من ساعدنا في إنجاز هذا العمل المتواضع
من قريب أو من بعيد

إهداء

أهدي ثمرة عملي هذا التواضع إلى روح أمي الطاهرة رحمها الله
وأسكنها فسيح جنانه ، وجعل الله قبرها روضة من رياض الجنة ، آمين
كما أهديه لوالدي العزيز حفظه الله ورعاه، وأطال عمره في طاعته
، وزوجته الكريمة " خالتي فتيحة " أمنا الثانية إلى إخوتي وأخواتي
الأعزاء. إلى الزوجة الغالية والبنات كل بإسمه

إلى من يسعدني لقاءهم ويحزنني فراقهم من عرفت معهم معنى الصداقة
والحب و الإخلاص و المعاشرة الطيبة.

أصدقائي أجمعين.

إلى كل من دعا لي بالتوفيق سرا وجهرا.

ملخص الدراسة

تهدف الدراسة الحالية إلى معرفة مستوى الاستغراق الوظيفي لدى موظفي وعمال مديرية الخدمات الجامعية بورقلة، وكذا دراسة الفروق في مستوى الاستغراق الوظيفي تبعا للمتغيرات التصنيفية التالية تالياً (الجنس، الحالة العائلية، السن و الأقدمية).

تبنت الدراسة فرضيات موجبة أي أنه :

- 1 - مستوى الاستغراق الوظيفي لدى موظفي وعمال مديرية الخدمات الجامعية مرتفعا .
 - 2 - توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاستغراق الوظيفي بين عمال وموظفي مديرية الخدمات الجامعية بورقلة تعزى لمتغير الجنس .
 - 3 - توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاستغراق الوظيفي بين عمال وموظفي مديرية الخدمات الجامعية بورقلة تعزى لمتغير الحالة العائلية .
 - 4 - توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاستغراق الوظيفي بين عمال وموظفي مديرية الخدمات الجامعية بورقلة تعزى لمتغير السن .
 - 5 - توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاستغراق الوظيفي بين عمال وموظفي مديرية الخدمات الجامعية بورقلة تعزى لمتغير الأقدمية .
- تمثلت عينة الدراسة في موظفي وعمال مديرية الخدمات الجامعية ورقلة ثم اختارهم بطريقة عشوائية بسيطة لتشمل أغلب الإقامات الجامعية التابعة للمديرية .
- ثم تطبيق إستبيان لجمع بيانات الدراسة للأستاذ علي رزاق زياد العابدي بعد التأكد من الخصائص السيكومترية حيث تم حساب كل من الصدق والثبات وكانت قيمته مرتفعة مما يجيز استخدامه في الدراسة الأساسية .
- بعد المعالجة الإحصائية واختبارات "ت" لدراسة الفروق باستخدام برنامج (SPSS 22) تم التوصل إلى النتائج التالية :
- مستوى الاستغراق الوظيفي لدى موظفي وعمال مديرية الخدمات الجامعية مرتفعا .

ملخص الدراسة

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاستغراق الوظيفي بين عمال وموظفي مديرية الخدمات الجامعية بورقلة تعزى لمتغير الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاستغراق الوظيفي بين عمال وموظفي مديرية الخدمات الجامعية بورقلة تعزى لمتغير الحالة العائلية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاستغراق الوظيفي بين عمال وموظفي مديرية الخدمات الجامعية بورقلة تعزى لمتغير السن.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاستغراق الوظيفي بين عمال وموظفي مديرية الخدمات الجامعية بورقلة تعزى لمتغير الأقدمية.
- ونوقشت النتائج في ضوء الجانب النظري والدراسات السابقة، واختتمت بتقديم بعض المقترحات للمختصين في الميدان.

Summary of the study:

The present study aims to find out the level of job Engagement among the employees and workers of the University Services Directorate in Ouargla, as well as to study the differences in the level of job Engagement according to the following classification variables, respectively (gender, marital status, age and seniority).

The study adopts positive hypotheses, that is,:

- 1 - The level of of job Engagement among the employees and workers of the University Services Directorate is high.
- 2- There are statistically significant differences in Job Engagement between workers and employees of the Services Directorate University of Ouargla attributed to the variable of sex.
- 3- There are statistically significant differences in job Engagement between workers and employees of the Services Directorate University Ouargla attributed to the variable of family status.
- 4- There are statistically significant differences in job Engagement between workers and employees of the Services Directorate University of Ouargla attributed to the age variable.
- 5- There are statistically significant differences in job Engagement between workers and employees of the Services Directorate University Ouargla attributed to variable seniority.

The study sample consisted of the employees and workers of the University Services Directorate of Ouargla, then they were selected in a simple random way to include most of the university residencies of the directorate.

Then a questionnaire was applied to collect the study data for Professor Ali Razzaq Ziad Al-Abdi after verifying the psychometric characteristics, as both validity and reliability were calculated and its value was high, which permits its use in the basic study.

After statistical treatment and T-tests to study the differences using the (SPSS 22) program, the following results were reached:

- The level of job absorption among the employees and workers of the University Services Directorate is high.
- There are no statistically significant differences in job Engagement between University of Ouargla workers and employees of the Services Directorate attributed to the variable of sex
- There are no statistically significant differences in job Engagement between workers and employees of the Services Directorate University Ouargla attributed to the variable of family status
- There are no statistically significant differences in job Engagement between workers and employees of the Services Directorate University of Ouargla attributed to the age variable

ملخص الدراسة

- There are no statistically significant differences in job Engagement between University Ouargla workers and employees of the Services Directorate attributed to variable seniority

The results were discussed in the light of the theoretical side and previous studies, and concluded with some proposals for specialists in the field.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات		
		شكر وعران
		إهداء
د	أ	ملخص الدراسة
و	هـ	فهرس المحتويات
2	1	مقدمة
الجانب النظري		
الفصل الأول: تقديم موضوع الدراسة		
08	05	1- مشكلة الدراسة واعتباراتها
08	08	2-الفرضيات
09	09	3-أهمية الدراسة
10	09	4-أهداف الدراسة
10	10	5-التعريف الإجرائي للمفاهيم
10	10	6- حدود الدراسة
الفصل الثاني: الإستغراق الوظيفي		
12	12	تمهيد
15	12	1- مفهوم الاستغراق الوظيفي
16	15	2- أبعاد الاستغراق الوظيفي
18	16	3- أهمية الاستغراق الوظيفي
18	18	4- خصائص الاستغراق الوظيفي
24	19	5- النظريات المفسرة للاستغراق الوظيفي
28	25	6- العوامل المؤثرة في الاستغراق الوظيفي
29	28	7- علاقة الاستغراق الوظيفي ببعض المتغيرات
30	29	8- قياس الاستغراق الوظيفي

31	31	خلاصة الفصل
الجانب الميداني		
الفصل الثالث: إجراءات الدراسة الميدانية		
34	34	تمهيد
		أولا : الدراسة الإستطلاعية
35	35	1. الهدف من الدراسة الإستطلاعية
35	35	2. وصف عينة الدراسة الإستطلاعية
36	35	3. وصف أداة الدراسة الإستطلاعية
		ثانيا : الدراسة الأساسية :
37	37	1-منهج الدراسة
37	37	2-وصف عينة الدراسة الأساسية
37	37	3-وصف أداة الدراسة الأساسية
38	37	4-الأساليب الإحصائية المستعملة
الفصل الرابع: عرض وتحليل نتائج الدراسة		
40	40	تمهيد
41	41	1- عرض نتائج الفرضية الأولى.
42	41	2-عرض نتائج الفرضية الثانية.
43	42	3-عرض نتائج الفرضية الثالثة.
44	43	4-عرض نتائج الفرضية الرابعة.
45	44	5-عرض نتائج الفرضية الخامسة.
الفصل الخامس: تفسير ومناقشة نتائج الدراسة		
47	47	تمهيد
48	48	1- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى
49	48	2-تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية
49	49	3-تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة
49	49	4-تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة

50	49	5- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة
52	52	الاستنتاج العام
52	52	المقترحات
		قائمة المراجع
		الملاحق

فهرس الجداول

رقم الجدول	إسم الجدول	الصفحة
01	تعريفات الاستغراق الوظيفي	15-14
02	أبعاد الاستغراق الوظيفي	16-15
03	أبعاد وخصائص الاستغراق الوظيفي	23
04	الفرق الاستغراق الوظيفي والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي	29
05	صدق المقارنة الطرفية	36
06	الاختلاف بين متوسطات درجات أفراد العينة والمتوسط الفرضي	41
07	نتائج إختبار "ت" لدلالة الفروق تبعا للجنس	42
08	نتائج إختبار "ت" لدلالة الفروق تبعا للحالة العائلية	43
09	نتائج إختبار "ت" لدلالة الفروق تبعا للسن	44
10	نتائج إختبارات "ف" لدلالة الفروق تبعا للأقدمية	45

فهرس الأشكال

الصفحة	اسم الشكل	رقم الشكل
19	يوضح نظرية التوقع	01
20	يوضح نظرية التكامل	02
22	يوضح نظرية المدخل السببي	03
24	يوضح النموذج متعدد الأبعاد	04

مقدمة:

لاشك أن أي منظمة - إنتاجية كانت أو خدماتية - تسعى لتطوير إمكانياتها المادية والبشرية من أجل تحقيق أهدافها والبقاء في السوق. في ظل المنافسة الشرسة لباقي المنظمات والتطور التكنولوجي المذهل، فجل المؤسسات الناجحة هي تلك التي تجيد استقطاب أكفأ وأحسن الموارد البشرية وتستثمر فيها أحسن استثمار عن طريق تعزيز المتغيرات الإيجابية، خاصة الحديثة منها كالاستغراق الوظيفي، من خلال معرفة مستواه الحالي. وكذا معرفة الفروق بين عمال وموظفي مديرية الخدمات الجامعية تبعاً للمتغيرات الآتية تالياً: (الجنس، الحالة العائلية، السن و الأقدمية)، و شملت الدراسة الحالية جانبين:

1 - الجانب النظري :

والذي اشتمل فصلين؛ تضمن الفصل الأول تقديم موضوع الدراسة وذلك من خلال التعرض إلى تحديد إشكالية الدراسة الحالية وفرضياتها، كذلك ذكر أهمية وأهداف الدراسة وتحديد مصطلحاتها، بالإضافة إلى تحديد الحدود الزمنية والمكانية والبشرية للدراسة الحالية. أما الفصل الثاني فكان بعنوان الاستغراق الوظيفي، وتناولنا فيه مفهوم الاستغراق الوظيفي، أبعاد الاستغراق الوظيفي، أهمية الاستغراق الوظيفي، خصائص الاستغراق الوظيفي، النظريات المفسرة للاستغراق الوظيفي، العوامل المؤثرة في الاستغراق الوظيفي، علاقة الاستغراق الوظيفي ببعض المتغيرات و قياس الاستغراق الوظيفي .

2 - الجانب الميداني :

تضمن الدراسة الميدانية وإجراءاتها من خلال ثلاث فصول تمثلت فيما يلي:
الفصل الثالث : قسم بدوره إلى جزئين؛ أشتمل الجزء الأول على الدراسة الاستطلاعية التي استهدفت (30) موظفاً وموظفة وتم التطرق فيه إلى الهدف منها، ووصف عينتها والأداة المستخدمة فيها وبعض الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة الحالية .

بينما تضمن الجزء الثاني الدراسة الأساسية من خلال عرض منهج الدراسة، ووصف العينة التي اشتملت على (70) موظفا وموظفة. وتم التطرق في هذا الفصل إلى أدوات الدراسة الأساسية والأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الحالية .

في حين كان الفصل الرابع مخصص لعرض وتحليل نتائج الدراسة المتوصل إليها من خلال أدوات جمع البيانات المتمثلة في الاستبيان المصمم لهذا الغرض. وبعد المعالجة الإحصائية تم عرض وتحليل الفرضية الأولى والتي سعت لدراسة مستوى الاستغراق الوظيفي، ثم الفرضية الثانية التي سعت لدراسة الفروق بين موظفي وعمال الخدمات الجامعية تبعا لمتغير الجنس، ثم الفرضية الثالثة والتي سعت لدراسة الفروق بين أفراد العينة تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية، تليها الفرضية الرابعة والتي سعت لدراسة الفروق في الاستغراق الوظيفي بين موظفي وعمال المديرية قيد الدراسة حسب متغير السن، أما الفرضية الخامسة والأخيرة فاستهدفت دراسة الفروق بين أفراد العينة تبعا لمتغير الأقدمية.

أما بالنسبة للفصل الخامس فتم فيه مناقشة وتفسير نتيجة الفرضيات الخمسة، وذلك من خلال توظيف الجانب النظري وكذا الدراسات السابقة بالاستعانة ببعض المعلومات المستمدة من بعض موظفي وإطارات المديرية قيد الدراسة.

اختتمت الدراسة الحالية باستنتاج عام وتوصيات ومقترحات موجهة لذوي الاختصاص تليها قائمة المراجع والملاحق.

الجانب النظري

الفصل الأول: تقديم موضوع الدراسة

1. مشكلة الدراسة واعتباراتها
2. الفرضيات
3. أهمية الدراسة
4. أهداف الدراسة
5. التعريف الإجرائي للمفاهيم
6. حدود الدراسة

1- مشكلة الدراسة واعتباراتها:

لقد أدت التطورات الحديثة إلى تأكيد أهمية المورد البشري باعتباره ميزة تنافسية كبرى بين المؤسسات و اعتبر كاستثمار طويل الأجل يحقق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة. ولذلك فنجاح المنشأة الحديثة في تحقيق أهدافها، يعتمد بالدرجة الأولى على كفاءة وفعالية ورضا الموارد البشرية العاملة بها.

فالاهتمام بدراسة السلوك الإنساني أو البشري في المنظمات أصبح ضرورة ملحة يساعد ذلك إدارة المؤسسات أو المنظمات على الاستخدام الأمثل لمواردها البشرية بما يحقق الإنتاجية والجودة العالية في تقديم الخدمات.

كما أن من أهم معايير تقييم تقدم الأمم والمجتمعات وتطورها، مستوى البحث العلمي والتطور التكنولوجي ، وتصنيف معاهدها وجامعاتها على المستوى العالمي

فالدول المتطورة قد قطعت شوطا كبيرا في هذا المجال، أما الدول النامية فمازالت في بداية الطريق .فهي حتى وإن اهتمت بالجانب البيداغوجي للطالب، قصرت في الجانب الخدماتي له. وهو عامل مهم جدا في حياة الطالب الجامعي لطالما اثر على مسيرة الطالب الجامعي سلبا أو إيجابا. فالإطعام والإيواء والنشاطات الرياضية والثقافية. وكذلك المنح الجامعية تلعب دورا أساسيا في نجاح الطالب الجامعي. بل وحتى التأثير المباشر في مسيرته الدراسية. ناهيك عن التأثير غير المباشر.

وتعتبر الخدمات الجامعية من بين المؤسسات العمومية التي لها دور بارز وفعال في حياة المواطن باعتبارها مرفق مكلف بالإقامات الجامعية، والتي تسهر على إيواء الطالب والتكفل بالإطعام والنقل من وإلى الكليات والتكفل بصرف منحة الجامعية، ولهذا فهي تسعى جاهدة إلى توفير الوسائل المادية والبشرية اللازمة التي تضمن لها القيام بمهامها على أكمل وجه، ولعل من أهم المفاهيم الإدارية المعاصرة و أبرز عناصر السلوك الانساني التي استحوذت على اهتمام العديد من المنظمات والباحثين والدارسين فاهتموا بفهمه والوقوف على انعكاساته

التي يحدثها داخل الهيكل التنظيمي، هو مفهوم الاستغراق الوظيفي الذي يتجسد في السلوكيات المرغوبة من قبل المؤسسات وذلك لارتباطه بالعديد من الجوانب التي يمكن أن تؤثر بالإيجاب على أدائها وعلى الفرد وجماعة العمل ، وليسهم ذلك في تأسيس مناخ تنظيمي يسوده التعاون والمبادرة والثقة وحب العمل والاندماج الداخلي للأفراد فيه .

(الفضلي، 2001 : 100)

وقد تناولت العديد من الدراسات مفهوم الاستغراق الوظيفي كدراسة خليل اسماعيل والتي كانت بعنوان اخلاقيات العمل وعلاقتها بمستوى الاستغراق الوظيفي للعاملين في وزارة الإسكان و الاشغال العامة بغزة (فلسطين) 2015.

و التي كانت بهدف البحث عن أو التعرف إلى اخلاقيات العمل و علاقتها بمستوى الاستغراق الوظيفي من وجهة نظر العاملين في وزارة الإسكان و الاشغال العامة في غزة وقد استخدم المنهج الوصفي التحليلي لهذا الغرض. واستخدام قائمة الاستقصاء كأداة رئيسية لجمع البيانات و بلغ حجم المجتمع 90 مفردة و تم الحصول على 71 استبانة بنسبة استرداد 78.9 % وتم استخدام الحصر الشامل في جمع البيانات، كما تم استخدام برنامج تحليل الإحصاء (spss) كبرزمة احصائية لادخال البيانات و اختبار الفرضيات . إعتد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي .وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها :

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات العمل ومستوى الاستغراق الوظيفي ؛
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات المبحوثين حول أخلاقيات العمل وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية .

و دراسة (إيمان صلاح المنطاوي،) 2007 ، بعنوان " أثر ثقافة المنظمة على الاستغراق الوظيفي دراسة تطبيقية على مؤسسة الأهرام التابعة لقطاع الصحافة في مصر." هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الثقافة التنظيمية والاستغراق الوظيفي طبقت هذه الدراسة على أحد منظمات قطاع الخدمات التي تنتمي لقطاع الصحافة في صر . ولمعالجة

هذه الإشكالية تم اختيار عينية عشوائية بلغت 237 مدير تم توزيع الاستبانة عليهم ومعالجتها بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS بالإضافة إلى المقابلات الشخصية . اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- وجود علاقة ارتباط طردية بين خصائص ثقافة المنظمة والاستغراق الوظيفي ؛
- وجود المنافسة هي أكثر خصائص ثقافة المنظمة تأثيراً على الاستغراق الوظيفي وتليها القدرة على التكيف ثم الابتكار ثم جماعات العمل ويليهما الاهتمام بمراحل العمل وأخيراً الاهتمام بالأفراد.

ودراسة رنا ناصر صبر 2017 بعنوان "دور الاستغراق الوظيفي للعاملين في ضمان ولاء الزبون . بحث تطبيقي في عينة من المصارف العراقية ." .

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على دور الاستغراق الوظيفي للعاملين لعينة من المصارف العراقية الخاصة من حيث تفاعلهم والتزامهم وحماسهم والتأثير الإيجابي الذي يملكونه تجاه الوظيفة التي يقومون بها من أجل ضمان ولاء الزبون .

ولتحقيق هذا الهدف تم استخدام الأسلوب التحليلي الكمي بالاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات . والأسلوب المسحي بالاعتماد على المقابلات شبه المهيكلة . وتم توزيعها وتحليلها بشكل متوازي لتعزيز النتائج في تطبيق البحث الحالي .

استهدفت الدراسة بشكل فعلي 15 مصرف خاصاً وتم تجميع البيانات وفق عينتين شملت الأولى 244 مدير من مدراء الأقسام (ممن لديهم علاقة مباشرة بالزبائن) ومسؤولي الشعب (ممن لديهم علاقة مباشرة بالزبائن أيضاً) . أما العينة الثانية فتخص زبائن المصرف، وفق الاستبانة الخاصة بهم ، إذ شملت 244 زبون .

أظهرت النتائج صحة جميع فرضيات البحث وتوصل الباحث إلى أن الاستغراق الوظيفي وولاء الزبون يرتبطان بشكل إيجابي مما ينعكس ذلك على تأثير الاستغراق الوظيفي في ولاء الزبون .

وقد جاءت صياغة تساؤلات الدراسة كما يلي : ما مستوى الاستغراق الوظيفي لدى عمال وموظفي مديرية الخدمات الجامعية بورقلة ؟ كتساؤل عام هو :

- هل توجد فروق في الاستغراق الوظيفي بين موظفي وعمال مديرية الخدمات الجامعية بورقلة تعزى لمتغير الجنس ؟
- هل توجد فروق في الاستغراق الوظيفي بين موظفي وعمال مديرية الخدمات الجامعية بورقلة تعزى لمتغير الاحالة العائلية ؟
- هل توجد فروق في الاستغراق الوظيفي بين موظفي وعمال مديرية الخدمات الجامعية بورقلة تعزى لمتغير السن ؟
- هل توجد فروق في الاستغراق الوظيفي بين موظفي وعمال مديرية الخدمات الجامعية بورقلة تعزى لمتغير الأقدمية ؟

2- فرضيات الدراسة :

للإجابة على التساؤلات المطروحة صيغت الفرضيات التالية :

- مستوى الاستغراق الوظيفي لموظفي وعمال مديرية الخدمات الجامعية بورقلة مرتفعا .
- توجد فروق في الاستغراق الوظيفي بين موظفي وعمال مديرية الخدمات الجامعية بورقلة تعزى لمتغير الجنس .
- توجد فروق في الاستغراق الوظيفي بين موظفي وعمال مديرية الخدمات الجامعية بورقلة تعزى لمتغير الحالة العائلية .
- توجد فروق في الاستغراق الوظيفي بين موظفي وعمال مديرية الخدمات الجامعية بورقلة تعزى لمتغير السن .

- هل توجد فروق في الاستغراق الوظيفي بين موظفي وعمال مديرية الخدمات الجامعية بورقلة تعزى لمتغير الأقدمية .

3- أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الدراسة الحالية على غرار أية دراسة أخرى بمايلي :

إن أهمية أي دراسة تتوقف على الظاهرة التي يتم دراستها وارتكازها على أسس علمية وبالتالي كان لابد من إيلاء الأهمية لمثل هذه الموضوعات وبالأخص الفئة العمالية لما لها من دور في خدمة الطلبة .

لذلك وجب تسليط الضوء على الاستغراق الوظيفي لتعزيزه من أجل تقديم خدمات جامعية جيدة ترقى للمستوى الذي يتطلع إليه الطالب من أجل المشاركة في تكوين إطارات تضطلع بمهمة الرقي بمؤسسات الدولة إلى مصاف الدول المتطورة .

كما تكمن أهمية الدراسة في إبراز أهمية العينة نظرا للدور الذي تقوم به في تكوين كوادر الأمة .

4- أهداف الدراسة :

تعد الأهداف محور الإهتمامات ، حيث أنه لايمكن الأخذ بعين الإعتبار عملا أو أعمالا من دون أهدافا نسعى لتحقيقها ، فعن أهداف الدراسة الحالية فهي تنطوي على عدة أهداف علمية وعملية :

- معرفة مستوى الاستغراق الوظيفي لدى أفراد العينة.
- معرفة الفروق في الاستغراق الوظيفي بين موظفي وعمال مديرية الخدمات الجامعية بورقلة تبعا لمتغير الجنس .
- معرفة الفروق في الاستغراق الوظيفي بين موظفي وعمال مديرية الخدمات الجامعية بورقلة تبعا لمتغير الحالة العائلية .

- معرفة الفروق في الاستغراق الوظيفي بين موظفي وعمال مديرية الخدمات الجامعية بورقلة تبعا لمتغير السن
 - معرفة الفروق في الاستغراق الوظيفي بين موظفي وعمال مديرية الخدمات الجامعية بورقلة تبعا لمتغير الأقدمية.
- وذلك من أجل تعزيز وتثمين الاستغراق الوظيفي لمن كانت الفروق لصالحهم، وتدارك وتحسين مستوى الاستغراق الوظيفي لنظرانهم.

5- التعريف الإجرائي للإستغراق الوظيفي :

الاستغراق الوظيفي هو الارتباط النفسي بين الفرد ومهنته أو وظيفته بحث تعد المهنة أو الوظيفة ذات بعد محوري في حياته، والاندماج الذاتي للفرد في العمل أو التطابق و التجاوب النفسي مع العمل بما ينعكس في صورة تحقيق لذاتية الفرد أو التزامه نحو عمله ، والذي يعبر عنه بالدرجة التي يحصل عليها المفحوص على مقياس الأستاذ علي رزاق زياد العابدي.

6- حدود الدراسة :

بناء على ما سبق تظهر بوضوح حدود الدراسة الحالية التي تحدد بمنهجها وأداتها المستخدمة فيها ، وكذا الحدود المتمثلة فيما يلي :

- **الحدود البشرية :** تتمثل في عينة موظفي وعمال مديرية الخدمات الجامعية بورقلة والتي شملت 70 موظف وموظفة .
- **الحدود المكانية :** أجريت الدراسة بمديرية الخدمات الجامعية بورقلة
- **الحدود الزمنية :** أجريت الدراسة خلال الموسم الجامعي 2020/2019

الفصل الثاني: الاستغراق الوظيفي

تمهيد

- 1- مفهوم الاستغراق الوظيفي
- 2- أبعاد الاستغراق الوظيفي
- 3- أهمية الاستغراق الوظيفي
- 4- خصائص الاستغراق الوظيفي
- 5- النظريات المفسرة للاستغراق الوظيفي
- 6- العوامل المؤثرة في الاستغراق الوظيفي
- 7- علاقة الاستغراق الوظيفي ببعض المتغيرات
- 8- قياس الاستغراق الوظيفي

خلاصة الفصل

تمهيد :

لقد حظي الاستغراق الوظيفي بأهمية بالغة لدى الباحثين في إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي باعتباره مساعدا في تفسير العديد من المتغيرات السلوكية الأخرى كالرضا ، الأداء ، الغياب ، دوران العمل .

كما أنه يدخل في في صميم العلاقة الوظيفية لأنه يتناول ما يفعله الافراد، وكيف يتصرفون في أدوارهم وما الذي يجعلهم ينتهجون سلوكا بطرق أخرى لتحقيق أهدافهم وأهداف المنظمة .

بالإضافة إلى ذلك فهو يعتبر مؤشرا جيدا لبعض سياسات المنظمة التوصيف والتصميم الجيد للوظائف ، وجود المناخ التنظيمي الجيد الذي يشجع الالتزام والابداع .

1- مفهوم الاستغراق الوظيفي :

يعود أصل كلمة الاستغراق في اللغة للفعل استغرق (أي بالغ في الشيء وجاوز الحد) .

وفي علوم النفس هو تركيز الانتباه في شيء ما بحيث لا ينشغل الفرد بما عداه .

ويعد الاستغراق من المصطلحات الحديثة نسبيا، كما يعتبر موضوع الاستغراق الوظيفي من الموضوعات المهمة التي يوليها الباحثون اهتماما متزايدا في الآونة الأخيرة خاصة في مجال إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي وعلم النفس المهني .

ويعرف الاستغراق الوظيفي بأنه الارتباط النفسي بين الفرد ومهنته أو وظيفته بحث تعد المهنة أو الوظيفة ذات بعد محوري في حياته، والاندماج الذاتي للفرد في العمل أو التطابق و التجاوب النفسي مع العمل بما ينعكس في صورة تحقيق لذاتية الفرد أوالتزامه نحو عمله .

(حامد زهران و سناء زهران ، 2013)

وقد عرف وتم تناوله بطرق عديدة، إلا أنه يمكن التعبير عنه من خلال الاندماج للفرد في العمل ، أو التطابق والتجاوب النفسي معه وحب الفرد له، فالأفراد المحبين لمهنتهم أو وظائفهم يعملون بكفاءة أعلى وبناتجائية وصحة نفسية أكبر من هؤلاء الذين لا يحبون وظائفهم . (Barve , 2011)

وهناك إتجاهات متعددة في تعريف الاستغراق الوظيفي يمكن إيجازها في ما يلي :

1-1 الاتجاه الأول :

الذي يرى أن الاستغراق هو درجة اهتمام الفرد بعمله باعتباره أهم شيء في حياته . وفي هذا السياق يرى (Lawler& Hall,1970) أن الاستغراق الوظيفي هو " درجة توحد الفرد مع وظيفته التي تعد جزءا مهما في حياته، كما تلعب دورا أساسيا في تحديد هويته وذلك من خلال الفرصة التي يتيحها العمل للفرد لإشباع حاجاته الأساسية "، كما يرى (Leong2003) أن الاستغراق الوظيفي هو حالة من إدراك الفرد لمدى توافقه مع عمله عندما يكون للعمل قدرة على إشباع حاجاته .

2-1 الاتجاه الثاني :

والذي يرى الاستغراق باعتباره موقف عمل. وقد اقترح هذا التفسير من قبل (Allport ,1943) الذي عرف الاستغراق الوظيفي " بدرجة مشاركة الفرد في عمله وإشباع حاجات التقدير و احترام الذات و الاستقلالية و التعبير الذاتي . كما يرى (Difendroff & Lord , 2002) بأن الاستغراق الوظيفي هو عملية مشاركة الفرد في وظيفته التي تستوعب كل طاقاته من أجل نجاح أهداف مؤسسة العمل .

3-1 الاتجاه الثالث :

الذي يرى بأن الاستغراق الوظيفي هو أجد العناصر الأساسية في احترام الفرد لذاته وفي هذا الإطار يصور (Siegle,1969) الاستغراق الوظيفي " بأنه أهمية العمل في احترام الفرد لذاته وإحساسه بالتقدير والاحترام .

ويرى (Kanungo,1982) أن الاستغراق الوظيفي هو " درجة ارتباط الفرد نفسيا بوظيفته ومدى تأثير الأداء في احترام الفرد لذاته " و هو ما ذهبت إليه (Word,2012) حيث ترى أن الاستغراق الوظيفي هو درجة إدراك الفرد لأهمية وظيفته وتأثيرها في احترامه لذاته .

1-4 الاتجاه الرابع :

يرى أن الاستغراق الوظيفي يتضح في درجة إدراك الفرد أن أداءه لوظيفته متطابق مع الخصائص الأساسية في تشكيل مفهومه لذاته، (المغربي،2004، هبة يوسف ، 2011) وقد استخدم هذا النوع في العديد من الدراسات خاصة التي تتعامل مع نظرية الاتساق، وكان عادة ما يقاس بسؤال عن ما إذا كان مستوى الأداء متسقا مع المفهوم الذاتي للفرد أو بشكل أكثر تحديدا يسأل الفرد عما إذا كانت المهارات التي يتطلبها أداء وظيفته متطابقة مع القدرات التي يمتلكها . ونلخص في الأخير إلى أنه مهما تعددت تعريفات الاستغراق الوظيفي و اختلفت في بعض التفاصيل فإن ما يفهم منها جميعا هو أن الاستغراق يعبر عن مدى الارتباط النفسي بين الفرد ووظيفته بحيث تعد هذه الوظيفة محور حياته والأساس في تقديره لذاته .

جدول رقم (01): تعريف الاستغراق الوظيفي .

قياس تماثل الفرد مع وظيفته وعمله، و أن يشارك بفاعلية و يعتبر أداءه جزءا هاما من قيمته الشخصية .	الطويل، 2006: 148
درجة التصادق الفرد مع وظيفته و العمل بفاعلية على انجازها و يعد أداءه لقيمته الذاتية .	Chughtial 2008, :170
اندماج الأفراد العاملين ورضاهم و حماسهم تجاه و وظائفهم و الأعمال المناطة بهم .	Simpson , 2009: 1018
حالة ذهنية ايجابية مرتبطة بالعمل و الإنجاز، و التي تصنف إلى النشاط، و التفاني و الانهماك .	Otwori & Xiangping, 2010 :4
درجة ارتباط الفرد بوظيفته، والتي تؤثر على أدائه في مختلف مجالات الحياة	Bhatia,2012 :1.
الدرجة التي يلتزم بها تجاه المنظمة فضلا عن التأثير	Mangundjaya,2012 :187

العميق على كيفية أدائه طوال مدة الخدمة .	
الدرجة التي يندمج فيها الفرد مع الوظيفة، وتعد هذه الوظيفة ذات بعد محوري في حياته و تقديره لذاته، متأثرة بمقدار ما يدركه من مستوى أدائه.	محمود، 2013: 80
الظواهر التي تسمح للعاملين بعدم الشعور بالملل في عملهم و امتلاك الشعور بالمتعة مع الرضا الداخلي.	Rubina&Parach,2013 :696
استثمار الطاقات الشعورية و الإدراكية والجسدية عند أداء العمل .	Robbins&Judge,2013 :211
الاندماج الداخلي للفرد في العمل، أو التطابق و التجاوب النفسي مع العمل بما ينعكس في صورة تحقيق لذاتية الفرد و التزامه نحو عمله.	Qin lu et al.,2014 :143
الاندماج الداخلي للفرد في العمل، أو التطابق و التجاوب النفسي مع العمل بما ينعكس في صورة تحقيق لذاتية الفرد و التزامه نحو عمله.	الساعدي و عكاري، 2015
الدرجة التي يرتبط فيها الفرد ذهنياً و شعورياً بوظيفته عند أدائه لها.	جلاب و آخرون، 2016: 157

من إعداد : عمار حمامة:2018ص48-49

2- أبعاد الاستغراق الوظيفي : جدول رقم 02

الأبعاد التي حددتها الدراسة	الدراسة و السنة
دوران العمل، ولاء الزبون، فرص المساهمة، علاقات العمل، و الإنتاجية و الربحية .	Ntiin, 2004 :10

المشاركة في صنع القرار، المكافآت الداخلية و الخارجية .	Yurchisin :2006 :227-241
المشاركة في صنع القرار، المكافآت الداخلية و الخارجية، الرضا عن العمل و تصميم الوظيفة.	Mohr & Zohi,2008 :296
الانتماء، الالهام، الفهم، الدعم والتقدير	Hickman,2010 :2-3
الاستغراق الشعوري، الاستغراق المعرفي، الاستغراق الجسدي.	العبادي، 2010
الاستغراق العاطفي، الاستغراق المعرفي، و الاستغراق المادي.	Mary,2011 :332
الحماس، التفاني، و الاستعاب	Aamir&Finian,2011
الرضا عن العمل، و الترقية و الاشراف، والزملاء في العمل، و الحالة الاجتماعية.	Lambert & Paoline,2012 :259-275
الحماس، الإخلاص، الانغماس	الحسني،2013
الاستغراق الجسدي، الاستغراق العاطفي، الاستغراق الإدراكي، الاستغراق التنظيمي.	الساعدي و عكار (2015)
النشاط، التفاني، الانهماك .	جلاب و آخرون، 186-185 : 2016

من إعداد : عمار حمامة:2018ص-49

3- أهمية الاستغراق الوظيفي :

يكتسي الاستغراق الوظيفي أهمية بارزة سواء على مستوى الفرد أو على مستوى المنظمة، وقد أظهرت الدراسات أن الاستغراق الوظيفي يساهم في تحسين جودة حياة العاملين ومعيشتهم و يزيد من رغبتهم في العمل و البقاء في المنظمة.

(عمار حمامة،2018 ص 49)

ويدخل الاستغراق الوظيفي في صميم العلاقة الوظيفية، لأنه يتناول ما يفعله الأفراد و كيف يتصرفون في أدوارهم وما الذي يجعلهم ينتهجون سلوكا بطرائق أخرى من اجل تحقيق أهداف المنظمة و أهدافهم الشخصية على حد سواء.(العبادي و الجاف،2012: 7-8) وترى المنظاري (2007) أن التفاعل بين الاستغراق الوظيفي و الالتزام الوظيفي يجعل الفرد المستغرق في وظيفته لديه التزام تنظيمي نحو منظمته و أحرص على البقاء فيها وعلى تميمتها و تطوير عملياتها .

أما (Khan, et all, 2011) فيرون أن الاستغراق الوظيفي يرتبط بأهمية العمل في حياة الفرد،فكلما كان العمل أكثر أهمية، كلما كان الموظف أكثر ولاء لعمله و لمنظمته وينعكس ذلك بدوره على أداء الفرد .

ويرون كذلك بأن الاستغراق الوظيفي له أثر كبير على إنتاجية و كفاءة الموظف و يعتبر عاملا مهما في خلق تحفيز الموظفين، وهو مهم كذلك لتحقيق نمو الأفراد و الرضا الوظيفي في بيئة العمل وقد يستعمل مع الالتزام الوظيفي في الكثير من المؤسسات لتوقع معدلات الغياب .

من ناحية أخرى يرى (Mohsan & all , 2007) أن الزيادة في الاستغراق الوظيفي تزيد من فعالية الموظف لتحقيق رضا الزبون مما يعزز و يبني صورة المنظمة ويزيد في ربحيتها، و يقلل في نفس الوقت من معدلات الغياب و التأخر عن العمل كما و يعزز السلوك التنظيمي .

في حين أن انخفاض مستواه يجعل الموظف يشعر بالانفصال بين ما يتوقعه في حياته وما يفعله في وظيفته، حيث أكد (Kanungo : 1979) أن عكس الاستغراق الوظيفي هو الاغتراب الوظيفي أو (النفور الوظيفي) و الاغتراب الوظيفي هو الشعور بكونك منفصلا أو معزولا عن العمل و الشعور بأن العمل أو الوظيفة غير مهمة في حياة الفرد (Lambert & Paoline : 2005 :266) . و عليه فإن امتلاك مستوى منخفض من

الاستغراق الوظيفي أو الشعور بالانفصال بين ما يراه الأفراد أنه حياتهم و العمل الذي يفعلونه، (بمعنى الانفصال بين الحياة و العمل) . (3 : 2006 : Hafer & Martin)، سوف يضعون شيئاً ما غير أعمالهم أو و طائفهم كالعائلة و الهويات، في مركز حياتهم أو جوهرها . (عمار حمامة، 2018. ص 50)

4- خصائص الاستغراق الوظيفي :

تتمثل في مجموعة من العوامل :

1. الاستغراق الوظيفي متغير يمثل الفروق الشخصية بين الأفراد: تتمثل في (الدوافع، القيم، الاتجاهات، النوع)
 2. الخصائص الوظيفية: تتمثل في (الحافز، استقلالية، الوظيفية، التنوع، توصيف المهام، التغذية العكسية)
 3. الخصائص الاجتماعية : تتمثل في العمل (مع الآخرين، المشاركة في اتخاذ القرارات، و مشاعر النجاح). (قاسم 2012 ، 77)
- يرى الباحث أن الاستغراق الوظيفي يعتبر مجموعة من الظروف تجمعت معاً ، كما أن الاستغراق الوظيفي هو الربط بين الفرد و الظروف المختلفة.و أن استغراق الفرد في وظيفته معينة، تتأثر بظروف و بيئة العمل و بمدى إسهام الوظيفة الحالية في إشباع حاجاته الأساسية. أما الاستغراق في العمل بشكل عام أو أن يكون العمل شيئاً مركزياً في حياة الإنسان فهو إحساس داخلي عن جوهر العمل في حياة الإنسان، الأمر الذي يجعل الاستغراق الوظيفي صفة للفرد يحملها معه في كل الظروف . فالفرض المستغرق في وظيفته يحصل على قدر معقول من التغذية الراجعة عن أدائه لعمله، و يتمتع بنوع من الاستقلالية في أدائه لعمله .

كما يتيح له عمله فرصة تكوين صداقات مع زملائه. و يتطلب عمله احتكاكاً بالآخرين، و قد يكون الفرد كبيراً في السن و لديه قدر كبير من الخبرة الوظيفية .

5- النظريات المفسرة لاستغراق الوظيفي :

هناك بعض النماذج النظرية المفسرة لاستغراق الوظيفي و محدداته و تشمل :

5-1- نظرية التوقع :

طورت من قبل العالم (Vroom,1964) و افترضت أن على المدراء استثمار قبولهم الشخصي لدى الموظفين و العمل على إلهامهم وزيادة حماسهم، و هذا يعتمد بدرجة أساسية على ميل و رغبة الموظف في التصرف و فقا للنتائج المتوقعة من تصرفه. و يتحد استغراق الموظف بمستوى توقعاته و يظهر ذلك في دافعيته للعمل، و تكون نتائج هذا التفاعل كما في الشكل التالي :

↓	الاستغراق الوظيفي	=	حوافز المنظمة	<	توقعات الفرد
↑	الاستغراق الوظيفي	=	حوافز المنظمة	>	توقعات الفرد

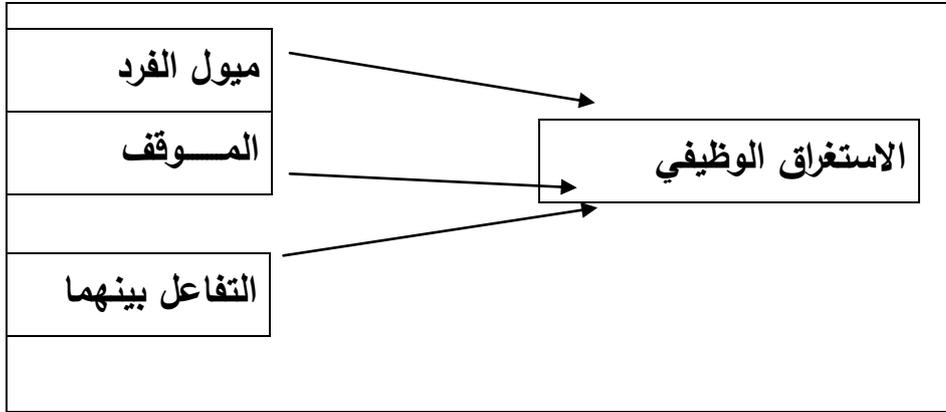
شكل رقم (01): يوضح نظرية التوقع . المصدر : (Ho,2006)

إذا كانت توقعات الفرد أقل من حوافز المنظمة سيزداد استغراقه الوظيفي، وفي المقابل عندما تكون التوقعات أكبر من حوافز المنظمة سيقبل استغراقه الوظيفي .
(Ho,2006 :33)

5-2- نظرية التكامل :

قام Rabinowitz & H all بمراجعة الأدبيات السابقة ومن خلالها توصلوا إلى نموذج يوضح أن الاستغراق الوظيفي يتكون من ثلاثة أنواع من متغيرات العمل وهي ميول الفرد والموقف و التفاعل بينهما، و تتساوى قوة العلاقة بين المتغيرات الثلاثة مع الاستغراق الوظيفي و تتساوى أهمية الميول الفردية و طبيعية الموقف في تفسير الاستغراق الوظيفي، و نموذج الاستغراق الوظيفي حسب نظرية التكامل يوضحه الشكل التالي :

شكل رقم (02): يوضح نظرية التكامل .



المصدر : (Ho,2006)

على صعيد ميل الفرد فإن الاستغراق الوظيفي يعتمد على الصفات الشخصية للفرد و يظهر تأثيره في بعض الخصائص كالعمر و الجنس و الحالة الاجتماعية و مركز الرقابة الداخلي و الخارجي، و موقع السكن و الاستغراق الوظيفي هو ميزة شخصية، لذلك لا يمكن تغييره بسهولة من خلال المنظمة، و في المدخل الموقفي يظهر الاستغراق الوظيفي على أنه الاتجاهات الشخصية تجاه خصائص الوظيفة، و يتأثر بنمط القيادة و فرص العمل ومشاركته في اتخاذ القرارات، و بعض العوامل الاجتماعية، و مزايا الوظيفية و أيضا قيم المنظمة، و في التفاعل بين ميل الفرد و الموقف توضح الخصائص الشخصية و البيئة اتجاهات العمل و السلوكيات و عندما تتسجم الخصائص الشخصية للفرد مع الموقف سينتج عنه بالطبع درجة عالية من الاستغراق الوظيفي .

(Ho,2006 : 33-35)

3-5- نظرية المدخل التحفيزي :

طورت نظرية المدخل التحفيزي من قبل العالم Kanungo 1982، و الذي قام بدمج المداخل المختلفة لاستغراق الوظيفي بما في ذلك العوامل النفسية و الاجتماعية مستخدماً المفهوم الذي ينص على أن الاستغراق الوظيفي يتأثر بخبرة الفرد الاجتماعية المحتملة و أيضا بيئة العمل التي يمكن أن تلبي و تحقق طلبه الشخصي، و افترضت هذه

النظرية أن تصورات الموظف المتعلقة باحتمالات أن تحقق له الوظيفة احتياجاته الشخصية هي الأكثر تأثير على استغراقه الوظيفي، و يؤكد (Kanungo) أن الأفراد يعتقدون بأن محتويات الوظيفة المحتملة توفر لهم فرصة لتحقيق احتياجاتهم المستقبلية، و بناء على ذلك فإن الاستغراق الوظيفي يعتمد على احتياجات الموظفين الداخلية و الخارجية، بالإضافة إلى تصوراتهم عن احتمالية تلبية هذه الوظيفة لاحتياجاتهم . (AKhtar & S ingh, 2010)

5-4- نظرية المدخل السببي :

قام Brown 1996 بمراجعة الدراسات التجريبية التي تمت على الاستغراق الوظيفي و بناء على هذه المراجعة توصل إلى النموذج الموضح بالشكل رقم (04) و يفصل هذا النموذج محددات و نتائج الاستغراق الوظيفي، و المتغيرات التي يرتبط بها بعلاقات تبادلية و يصف من خلال هذا المدخل الشخص المستغرق وظيفيا على النحو التالي :

• من حيث الخصائص الشخصية :

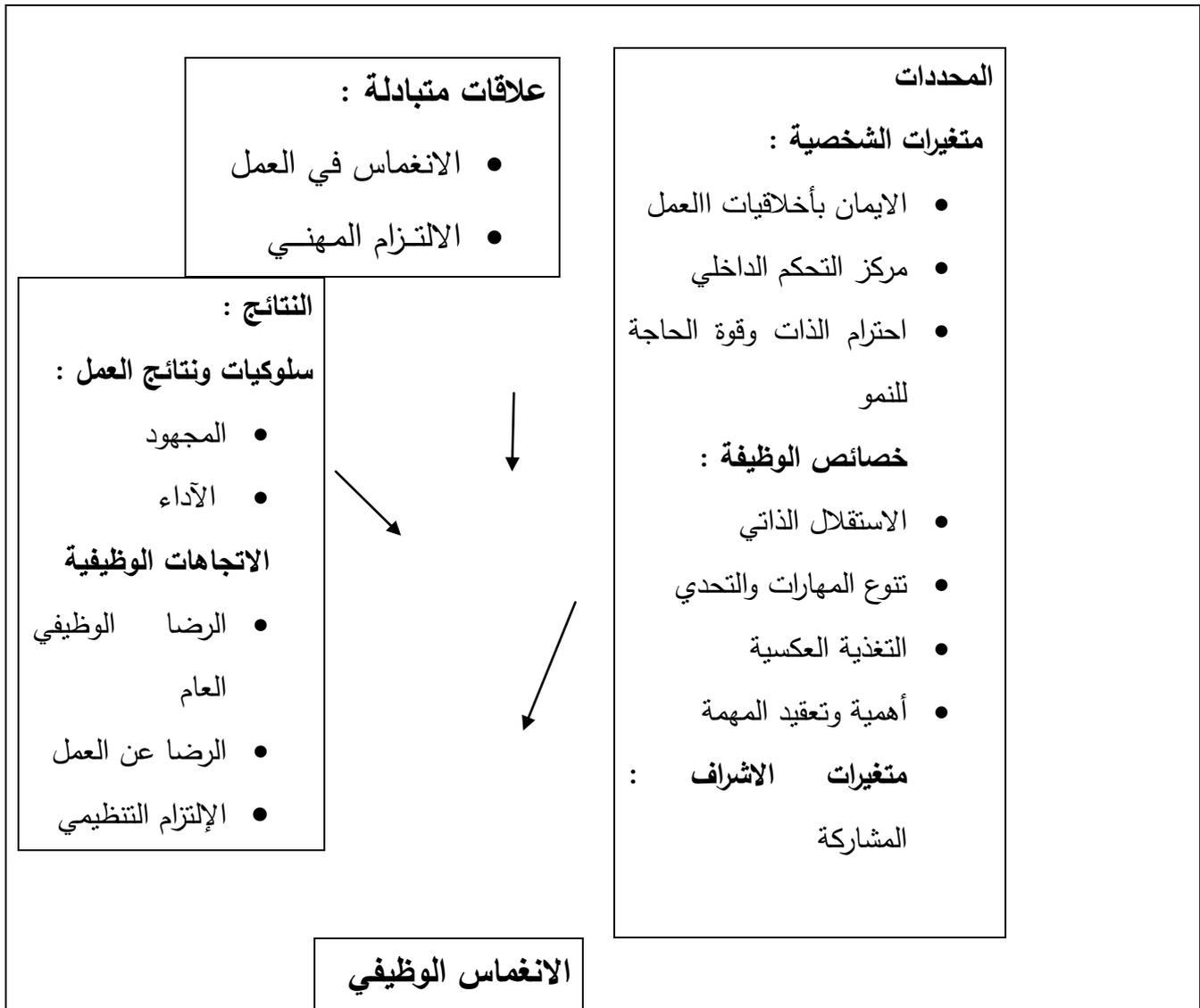
لديه إيمان شديد باختلافات العمل، و حافز داخلي مرتفع، و شعور عال باحترام الذات، إلا أن الشخص المستغرق وظيفيا لا يمكن تمييزه من خلال الخصائص الديمغرافية.

من حيث الخصائص الوظيفية و سلوكيات الإشراف :

يهتم الشخص المستغرق وظيفيا بالأعمال ذات النتائج الهامة و التي بها درجة عالية من التحدي، و الأعمال ذات المهمة المركبة و التي تحتاج لأنواع مختلفة من المهارات، و يهتم أيضا بالأعمال التي تكنه من و ضع تصور لنتائجها أثناء أداء العمل، كما أن هذا الشخص لديه القدرة على المشاركة في وضع معايير الأداء و يرتبط بعلاقات إيجابية بالمشرف الذي يوفر له تغذية راجعة كافية عن أدائه، و هذه الخصائص الموقفية ذات تأثير هام على الشخص المستغرق وظيفيا، خاصة الذي يتميز بمستوى عالي في قوة الحاجة للنمو.

• من حيث الاتجاهات الوظيفية :

يتميز الشخص المستغرق وظيفيا بأن لديه درجة عالية من الرضا العام عن وظيفته و بشكل خاص عن محتوى العمل و هو ما يسمى بالرضا الداخلي، و يظل محتقظا برضاه عن وظيفته حتى مع إدراكه لضعف اهتمام مشرفة بمرؤوسيه، أو أنه استبدادي .
و الشخص المستغرق وظيفيا لديه التزام عاطفي قوي بالمنظمة التي يعمل بها أكثر من منظمة أخرى يمكن أن يكون قد عمل بها فترة طويلة من قبل .
و ذكر Brown بنتائج الاستغراق الوظيفي كما توصلت إليه الدراسات من أن و جود درجة عالية من الاستغراق الوظيفي لدى الأفراد يترتب عليه نتائج هامة و عديدة للمنظمات.



شكل رقم (03): يوضح نظرية المدخل السببي المصدر : (قاسم، 2012)

5-5- نظرية النموذج المتعدد الأبعاد للاستغراق الوظيفي :

قدم Yushimura 1996 النموذج و الذي أكد فيه على أن الاستغراق الوظيفي ليس مفهوم أحادي الأبعاد، وأنه يتكون من ثلاثة أبعاد كما هو موضح بالجدول رقم (05) وهي :

1. الاستغراق العاطفي : و يشير إلى مدى قوة استماع الفرد بالعمل في وظيفته أو مدى حبه لعمله .

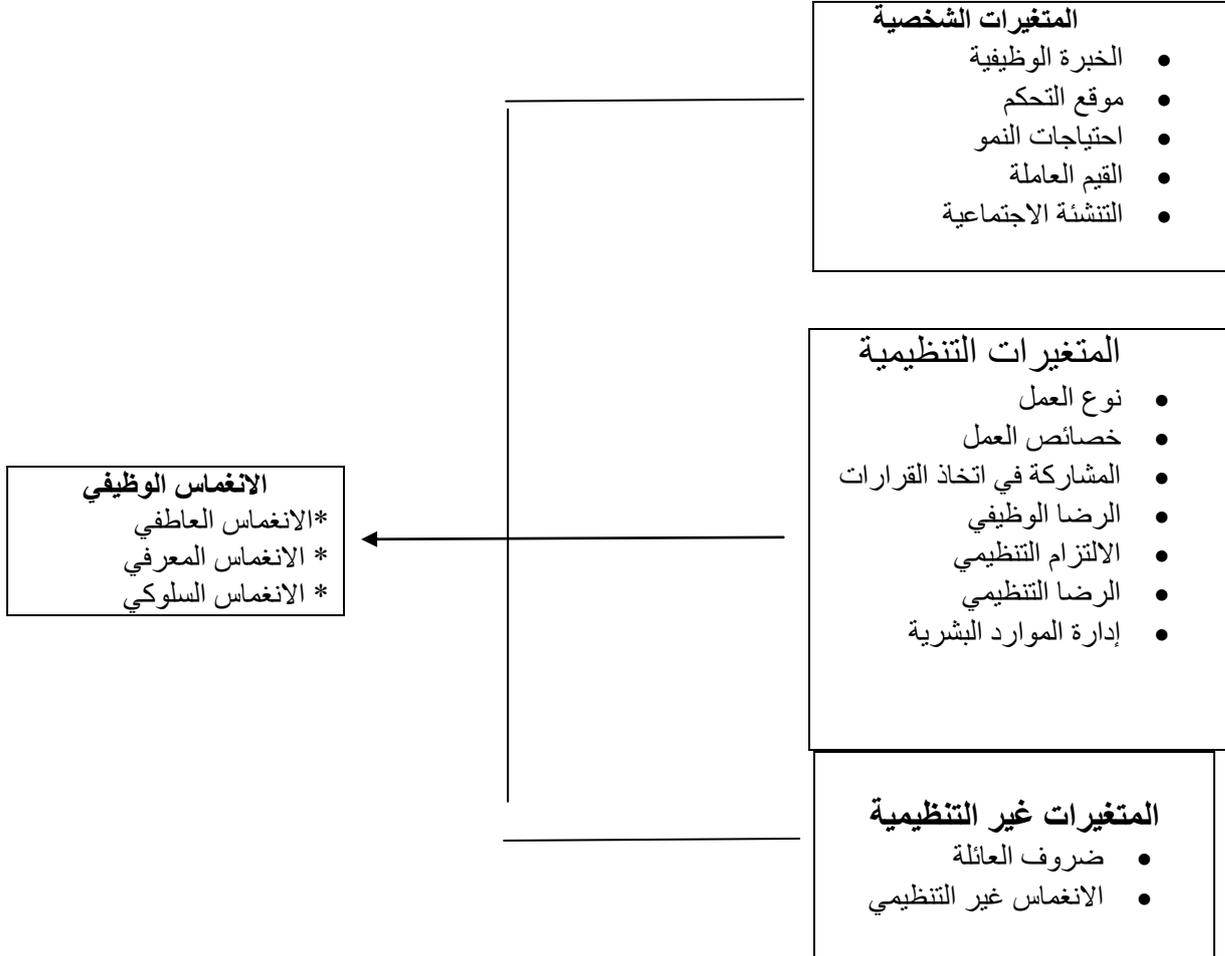
2. الإستغراق المعرفي : و يشير إلى درجة قوة مشاركة الفرد في اتخاذ القرارات الخاصة بوظيفته، أو درجة أهمية الوظيفة في حياته.

3. الاستغراق السلوكي : و يشير إلى اتخاذ الفرد العامل دورا إضافيا كأن يأخذ الفترة المسائية لتعزيز مهاراته المتعلقة بوظيفته، أو للتفكير في العمل بعد مغادرته.

جدول رقم (03): يبين أبعاد و خصائص الاستغراق الوظيفي

الأبعاد	الخصائص
الاستغراق العاطفي	التعلق، الاستمتاع، الارتباط
الاستغراق المعرفي	الحالة النفسية، احترام الذات، المشاركة العامة
الاستغراق السلوكي	النوايا السلوكية، السلوك خارج الدوائر، التعلم و التطور التطوعي

و كان Yushimura 1996 قد قسم نموذجا متعدد الأبعاد للاستغراق الوظيفي و محدداته إلى ثلاثة فئات رئيسية كما هي موضحة بالشكل رقم (05):



شكل رقم 04: يوضح نموذج متعدد الأبعاد للاستغراق الوظيفي .

المصدر : (AKhtar & S ingh, 2010)

1. المتغيرات الشخصية : و هي المتغيرات المرتبطة بالفرد مثل (الخبرة الشخصية وموقع التحكم و غيرها ...)

2. المتغيرات التنظيمية : وهي المتغيرات المرتبطة بالعمل مثل (نوع العمل و خصائص العمل و المشاركة في اتخاذ القرارات و الرضا الوظيفي و غيرها ...)

3. المتغيرات غير التنظيمية : وهي المتغيرات خارج الظروف الشخصية و التنظيمية .

6- العوامل المؤثرة في الاستغراق الوظيفي :

لقد تباينت الدراسات التي تناولت الاستغراق الوظيفي بالدراسة في اتجاهاتها لتحديد

العوامل المؤثرة على الاستغراق الوظيفي كالتالي :

1- ركزت مجموعة أولى من الدراسات على إبراز أثر المتغيرات الفردية على الاستغراق الوظيفي (السن، مدة الخدمة ...).

2- ركزت مجموعة أخرى على أن الاستغراق الوظيفي هو محصلة لبعض الظروف المتعلقة العمل (سلوك القائد، المشاركة في اتخاذ القرارات، الحوافز، الاستقلال في العمل ...).

3- بينما ركزت مجموعة ثالثة على توضيح الأثر التفاعلي للمتغيرات الفردية و بيئة 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 (زناتي، 1997: 275) حيث أشار (Huffman,1990 : 15-16) في دراسته إلى أن الاستغراق الوظيفي مفهوم (تكوين) معقد يعتمد على الإدراك Cognition، الحدث Action، والشعور Feeling. حيث أكد أن العوامل المؤثر على الاستغراق تتمثل في :

1-العوامل الفردية 2-العوامل الموقفية 3- التفاعل بين العوامل الفردية و الموقفية.

بينما أشار (Rakich,1971 :30-34) في دراسته إلى أن مستوى الاستغراق الوظيفي الخاص بالفرد يتأثر بمجموعة من العوامل، و تلك العوامل تتمثل في :

أ-عوامل فردية :

حيث هناك مجموعة من العوامل مثل: السن، الجنس، التعليم، و مدة الخدمة التي تؤثر على مستوى الاستغراق الوظيفي الخاص بالفرد.

ب-عوامل موقفية :

- وتلك العوامل المؤثرة على الاستغراق الوظيفي مثل رضا الموظف عن الوظيفة، ودرجة مشاركة الموظف في الموقف الوظيفي Jop Situation وكذلك أشار (Sall,1978 :5-54) في دراسته إلى مايلي :
- 1- أن الاستغراق الوظيفي يرتبط بـ 3 فئات من متغيرات العمل تتمثل في : الخصائص الشخصية، الخصائص الموقفية، و نتائج العمل .
 - 2- ترتبط أي فئة من تلك الفئات بالاستغراق الوظيفي بشكل أكبر من فئة أخرى.
 - 3- يعتبر الاستغراق الوظيفي هو سبب و في نفس الوقت نتيجة للسلوك الوظيفي .
 - 4- للمتغيرات الشخصية و الموقفية تأثيرات مستقلة على الاستغراق .
 - 5- 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 (زناتي، 1997: 389-390) في دراسته إلى مايلي :

- 1-وجود علاقات أو معاملات ارتباط قوية بين الاستغراق الوظيفي و متغيرات بيئة العمل المختلفة. و قد تباينت هذه العلاقات في اتجاهاتها، فبينما كانت معاملات الارتباط إيجابية بين الاستغراق و بعض متغيرات بيئة العمل مثل نوعية الاشراف، سمعة الشركة، ظروف العمل المادية، المرتب، الزملاء، المستقبل الوظيفي، تواجدت علاقات أو معاملات ارتباط سلبية بين الاستغراق الوظيفي و متغيرات أو خصائص بيئة العمل الأخرى مثل : غموض الدور، عبء الدور، وعدم المشاركة .
- 2-وجود علاقة ارتباط معنوية اجابية بين الاستغراق الوظيفي أو أخلاقيات العمل المتمثلة في الإيمان بأهمية و قيمة العمل الجاد .

3- مقارنة بمتغير أخلاقيات العمل، و ذلك على اعتبار أن بيئة العمل بأبعادها المختلفة هي المحك الفعلي الذي يحدد اتجاهات و ميول الفرد تجاه وظيفته .

4- كانت أكثر متغيرات بيئة العمل تأثيراً في الاستغراق الوظيفي هي بالترتيب :

- نوعية الإشراف .
- ظروف العمل المادية .
- غموض الدور .
- المرتب .
- عدم المشاركة في اتخاذ القرارات .
- سمعة الشركة .

أما باقي المتغيرات الأخرى فلم يكن لها تأثير معنوي على الاستغراق الوظيفي .

5- أن الاستغراق الوظيفي هو حصيلة لمتغيرات ظرفية تتعلق بخصائص و متغيرات بيئة العمل أكثر من أية متغيرات أخرى .

بينما أشار (عريشة، 1993 : 242-266) في دراسته إلى :

1- أنه يمكن تقسيم المتغيرات التي تؤثر على الاستغراق الوظيفي إلى مجموعتين هما :

متغيرات فردية، متغيرات تتصل بالوظيفة .

2- أن المتغيرات المتصلة بالوظيفة تفسر نسبة تزيد بدرجة ملحوظة عن النسبة التي

تفسرها الخصائص الفردية من التباين الكلي في الاستغراق الوظيفي .

3- أن الرضا عن المكافآت الخارجية (الشعور بالأمان الاستقرار في العمل العلاقة

الطبية مع زملاء العمل) يؤثر على الاستغراق الوظيفي بدرجة تزيد عن أثر الرضا عن

المكافآت الذاتية (فرصة تنمية المعارف في الوظيفة فرص التفكير - و التعرف بحرية في

الوظيفة) .

- 4- أن الرضا عن المكافآت الخارجية يؤثر على الاستغراق الوظيفي للأفراد الذين يرون أن الحاجات الخارجية مهمة بالنسبة لهم بدرجة أكبر من الأفراد الذين يرون أن الحاجات الخارجية غير مهمة بالنسبة لهم .
- 5- أن مستوى الاستغراق الوظيفي للأفراد يرتفع مع زيادة درجة كفاية الدخل من الوظيفة لتغطية الاحتياجات المالية .

7- الاستغراق الوظيفي و علاقته ببعض المتغيرات :

7-1 الاستغراق الوظيفي و الرضا الوظيفي :

كثيرا ما يحدث اقتران بين مفهومي الاستغراق الوظيفي و الرضا الوظيفي على الرغم من وجود اختلافات بينهما فالرضا الوظيفي يشير إلى درجة التوجه العاطفي الإيجابي تجاه العمل و التي يعبر عنها بمدى إشباع العمل لحاجات الفرد، فالشخص الذي يتمتع بمستوى مرتفع من الرضا الوظيفي يحمل مواقف إيجابية نحو الوظيفة، و لكنها لا تؤدي بالضرورة الاستغراق الوظيفي .

و تشير الدراسات الحديثة على أنه يجب ألا ينظر للرضا و الاستغراق على أنها متغيرات منفصلة، بل يجب الأخذ في الاعتبار التفاعلات المحتملة بينهما، و تأثير ذلك التفاعل على المتغيرات الأخرى، مثل الالتزام بالعمل و مستوى الأداء و القدرة على اتخاذ القرارات و تحمل المسؤوليات.

الاستغراق الوظيفي إلى حد ما يشابه الالتزام التنظيمي لأن كليهما يبحثان في اهتمام الموظفين بعملهم، و لكن الاختلاف بينهما أن الاستغراق الوظيفي يبحث اهتمام الفرد بوظيفته الحالية أو الأخيرة بالنسبة له، بينما الالتزام التنظيمي هو رغبة و استعداد الموظف للبقاء كجزء من المنظمة في المستقبل، لذا فمن الممكن للموظف أن يكون مستغرقاً بشدة و لكنه غير ملتزم . (عمار حمامة، 2018، ص58-59)

و يوضح الجدول التالي الفرق بين الاستغراق الوظيفي و الرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي
: جدول رقم (04) : يوضح الفرق بين الاستغراق الوظيفي و الرضا الوظيفي و الالتزام
التنظيمي .

الالتزام التنظيمي	الاستغراق الوظيفي	الرضا الوظيفي
المدى الذي تتوافق فيه أهداف و قيم الفرد مع أهداف وقيم المنظمة .	الدرجة التي يحدث عندها اندماج بين الفرد و الوظيفة التي يشغلها .	استجابة عاطفية موجبة نحو الجوانب المتنوعة للوظيفة (الرضا عن الأجر، الرضا عن المشرف)

8- قياس الانغماس الوظيفي :

هناك مقاييس متعارف عليها في قياس الانغماس الوظيفي و هي :

1- مقياس لودال و كينجر (Lodahl & Keinger, 1965) : يعتبر من أكثر المقاييس استخداما في قياس الانغماس الوظيفي، و يتكون من (20) فقرة، حيث يتم تصميم المقياس على شكل ليكرات ذي النقاط الخمس و المتراوح من موافق بشدة إلى غير موافق بشدة . (الفضلي، 2001، 115) .

2- مقياس وايت وراح (White & Ruh, 1973) : هو مقياس يتكون من (9) فقرات ويصمم على شكل مقياس ليكرات الخماسي، و يحسب المتوسط الحاصل عن إجابات على النقاط التسعة لينتج عندها النتيجة الفردية للانغماس الوظيفي .

(Khan & Nemati, 2010 : 2243)

3- مقياس كاننجو (Kanungo, 1982): و هو من المقاييس المعروفة لقياس الانغماس الوظيفي، و يتكون من (10) فقرات و يصمم على شكل مقياس ليكرات ذي

النقاط الخمس و المتراوح من موافق بشدة إلى غير موافق بشدة . (Khan et al, 2011:256)

مقياس باولي (Paullay et al, 1994) : و هو مقياس يتكون من (27) فقرة وتم تطويره من قبل العلماء (Paullay et al) و الذي قسم الانغماس الوظيفي إلى جزئين هما : دور الموظف ووضع الموظف، و يمثل الدور مدور مدى انغماس الفرد في المهام الخاصة بوظيفته، أما الوضع فيمثل الدرجة التي تجعل الفرد الذي ينفذ مهام وظيفته الحالية منغمسا، و يصمم على شكل مقياس ليكارت السباعي، و المتراوح من موافق بشدة إلى غير موافق بشدة . (عمار حمامة،2018. ص60)

خلاصة الفصل:

يعتبر الاستغراق الوظيفي من أهم المتغيرات الحديثة التي تؤثر في حياة الافراد ، نظرا لأهميته في فهم السلوك التنظيمي لهم داخل بيئة العمل ، كما جاءت هذه الدراسة كاستجابة لعديد الدراسات السابقة على الاستغراق الوظيفي باعتباره أحد أهم المتغيرات المعبرة عن طبيعة ومستوى تفاعل الفرد مع بيئة عمله من خلال ارتباطه وتأثيره على عدد من المتغيرات الهامة الأخرى مثل معدل دوران العمل ومعدل الغياب، والالتزام التنظيمي، كما يعد مؤشرا رئيسيا لقياس المخرجات التنظيمية النهائية .

الجانب الميداني

الفصل الثالث: إجراءات الدراسة الميدانية :

تمهيد

أولاً : الدراسة الاستطلاعية

1. الهدف من الدراسة الاستطلاعية
2. وصف عينة الدراسة الاستطلاعية
3. وصف أداة الدراسة الاستطلاعية
4. بعض الخصائص السيكومترية للأداة

ثانياً : الدراسة الأساسية

1. منهج الدراسة
2. وصف عينة الدراسة الأساسية
3. وصف أداة الدراسة الأساسية
4. الأساليب الإحصائية المستخدمة

تمهيد:

بعد التعرف على الجانب النظري للدراسة الحالية ، سيتم التطرق إلى الجانب التطبيقي وهذا ما سيتم تناوله في هذا الفصل ، وذلك من خلال عرض الدراسة الإستطلاعية ووصف عينتها و أدواتها، بالإضافة إلى ذكر بعض الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة الحالية. كما يتضمن هذا الفصل وصفا شاملا للإجراءات والأساليب المتبعة في الدراسة الأساسية، منها المنهج المستخدم بالدراسة الحالية . وكذا الأساليب الإحصائية .

أولاً : الدراسة الإستطلاعية :

1- الهدف من الدراسة الاستطلاعية :

تعتبر الدراسة الاستطلاعية من اهم الخطوات في اجراء البحث العلمي ،كما تعتبر من العناصر الاساسية ويتمثل الهدف منها في مايلي :

التعرف على خصائص العينة المختارة للدراسة الحالية

عند تطبيق الدراسة الاستطلاعية يمكن اكتشاف العراقيل والصعوبات التي يمكن تفاديها اثناء اجراء الدراسة الاساسية

التأكد من صلاحية الاداة المستخدمة وقياس بعض الخصائص السيكومترية منها الصدق والثبات محاولة التقرب من افراد العينة حتى يمكن التعرف على كيفية التعامل معها في الدراسة الاساسية الا وهي موظفي وعمال مديرية الخدمات الجامعية بورقلة .

2- وصف عينة الدراسة الاستطلاعية:

كان تطبيق الدراسة الاستطلاعية خلال الفترة الممتدة من 29 أوت الى غاية 31 أوت 2020 على مجموعة من موظفي وعمال مديرية الخدمات الجامعية بورقلة ،وبلغ عددهم 30 موظف وموظفة تم اختيارهم بطريقة ميسرة وبلغ عدد الاستمارات الموزعة 30 استمارة استرجعت كاملة .

3- وصف اداة الدراسة الاستطلاعية :

أ. الصدق التمييزي : بعد ترتيب درجات المقياس تنازلياً من الأكبر إلى الأصغر تمت المقارنة بين 33% من المستوى العلوي مع 33% من المستوى السفلي ثم طبق بعد ذلك اختبار "ت" لدلالة الفروق بين متوسطي العينتين وكانت النتيجة مثلما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (5) يوضح صدق المقارنة الطرفية للاستبانة.

مستوي الدلالة	درجة الحرية	"ت" المحسوبة	الانحراف	المتوسط	ن	التقنية الإحصائية الدرجات
0.000	16	15.982	3.43	68.55	9	الدرجات الدنيا
			1.76	89.11	9	الدرجات العليا

استنادا إلى الجدول السابق يتضح أن قيمة "ت" المحسوبة تساوي (15,982) عند درجة الحرية (16) بمستوى الدلالة 0,000 الأمر الذي يدل على القدرة التمييزية للأداة وبالتالي الأداة تقيس ما وضعت لأجله. (أنظر الملحق رقم 01)

أ. الثبات بالتجزئة النصفية:

وفي هذه الطريقة يتم تقسيم الاختبار إلى قسمين متساويين، لكل مفحوص فيهما درجتان إحداها على النصف الأول وثانيهما على النصف الأخير" (معمرية، 2012، 274). تم إيجاد معامل الثبات عن طريق التجزئة النصفية بين النصف الأول من المقياس (البند 1 إلى البند 9) والنصف الثاني (البند 10 إلى البند 18)، وبلغ معامل الثبات بعد التصحيح (0.92) (أنظر الملحق رقم 2)

ب. طريقة ألفا كرونباخ: وقد تم حساب معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ وقد بلغ (0.94) وهي قيمة مرتفعة مما يؤكد ثبات المقياس (أنظر الملحق رقم 03).

ثانيا : الدراسة الاساسية

1- منهج الدراسة :

اعتمدنا في الدراسة الاساسية على المنهج الوصفي الإستكشافي لكونه مناسب لموضوع دراستنا والذي يصف مستوى الاستغراق الوظيفي لدى أفراد العينة في ظل المتغيرات الديمغرافية (الجنس، الحالة العائلية، السن، والأقدمية)

2- وصف عينة الدراسة الاساسية :

تمثلت عينة الدراسة الاساسية في موظفي وعمال مديرية الخدمات الجامعية بورقلة والذي يقدر عددهم 70 موظف وموظفة تم اختيار عينة الدراسة الاساسية بطريقة عشوائية بسيطة . وذلك بعد توزيع 91 استمارة كانت 21 إستمارة غير صالحة .

3- وصف اداة الدراسة الاساسية :

تمثلت الاداة في استبيان لقياس الاستغراق الوظيفي يحتوي على 18 بند بالابعاد التالية :

1- بعد الاستغراق المعرفي (الإدراكي) وفقراته : (1،2،3،4،5،6)

2- بعد الاستغراق الشعوري وفقراته: (7،8،9،10،11،12)

3- بعد الاستغراق الجسدي وفقراته: (13،14،15،16،17،18)

وهو استبيان تم تبنيه بعد التأكد من خصائصه السيكمترية وهو للأستاذ علي رزاق زياد العابدي جامعة الكوفة (العراق)

4- الاساليب الاحصائية:

بعد اتمام عملية جمع المعلومات المطلوبة من خلال استخدام ادوات جمع البيانات ثم تفرغها وتبويبها ببرنامج SPSS 22 . ننتقل الى خطوة هامة وهي استعمال الاساليب الاحصائية المناسبة في عرض وتحليل النتائج وفق المنهج المتبع وفرضيات الدراسة وتتمثل هذه الاساليب في مايلي :

* اختبار ت لمجموعة واحدة لدراسة الفروق بين المتوسطات (المتوسط الحسابي و المتوسط الفرضي) لمعرفة مستوى الاستغراق الوظيفي .

* اختبار ت لدراسة الفروق بين مجموعتين مستقلتين ، لدراسة الفروق بين المتغيرات التصنيفية التالية (الجنس ، الحالة العائلية ، السن)

* إختبار ف أحادي التباين ANOVA1 لدراسة الفروق بين فئات الأقدمية الثلاثة :

(10سنوات أو أقل ، من 11 إلى 20 سنة ، أكثر من 20 سنة)

الفصل الرابع:

عرض وتحليل نتائج الدراسة

تمهيد

1. عرض نتيجة الفرضية الأولى.
2. عرض نتيجة الفرضية الثانية .
3. عرض نتيجة الفرضية الثالثة .
4. عرض نتيجة الفرضية الرابعة .
5. عرض نتيجة الفرضية الخامسة.

تمهيد:

بعد عرض الدراسة الإستطلاعية ووصف عينتها و أدواتها، بالإضافة إلى ذكر بعض الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة الحالية.

ثم وصف الإجراءات والأساليب المتبعة في الدراسة الأساسية، وكذا المنهج المستخدم بالدراسة الحالية. نتناول في هذا الفصل عرض نتائج الفرضيات الأولى، الفرضية الثانية، الفرضية الثالثة، الفرضية الرابعة والفرضية الخامسة .

1- عرض نتيجة الفرضية الأولى: والتي تنص على ما يلي :

- مستوى الاستغراق الوظيفي لموظفي وعمال مديرية الخدمات الجامعية مرتفع .
لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار "ت" لعينة واحدة بحساب الفروق بين متوسط درجات أفراد العينة والمتوسط الفرضي المقدر بـ (عدد البنود *البديل الأوسط) أي (18*3=54) وكانت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (6) يوضح الاختلاف بين متوسطات درجات أفراد العينة والمتوسط الفرضي

عدد أفراد	درجة الحرية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الفرضي	قيمة (ت)	الدلالة الإحصائية
70	69	75.24	12.38	54	14.350	0.000

من خلال الجدول السابق تبين أن متوسط درجات أفراد العينة على مقياس الاستغراق الوظيفي بلغ (75.24) بإنحراف معياري يساوي (12.38) وهو متوسط أكبر من المتوسط الفرضي والمقدر بـ (54)، وباستخدام اختبار (ت) لعينة واحدة لاختبار الفروق بين المتوسطات التي بلغت (14.350) بمستوى دلالة قدره (0.000) وهو أقل من (0.05)، وبالتالي هي قيمة دالة إحصائياً وهذا يدل أن مستوى الاستغراق الوظيفي للعينة مرتفع .

2- عرض نتيجة الفرضية الثانية:

والتي تنص على مايلي :

-توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاستغراق الوظيفي بين عمال وموظفي مديرية الخدمات الجامعية بورقلة تعزى لمتغير الجنس.

ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار "ت" لعينتين مستقلتين، وجاءت النتائج على النحو التالي:

جدول (7) نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين الذكور والإناث على مقياس الاستغراق الوظيفي

المؤشر الإحصائي القياس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت" المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
الذكور	38	74.68	13.93	-0.409	68	0.684
الإناث	32	75.90	10.43			

يتبين من الجدول أن المتوسط الحسابي للذكور المقدر بـ(74.68) أقل من المتوسط الحسابي للإناث المقدر بـ(75.90)، كما يلاحظ أن قيمة "ت" تقدر بـ(-0.409) عند درجة الحرية 68 وبمستوى دلالة قدره (0.684) وهي قيمة أكبر من (0.05) ومنه نستنتج أنه لا توجد فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث في الاستغراق الوظيفي.

3- عرض نتيجة الفرضية الثالثة:

والتي تنص على مايلي :

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاستغراق الوظيفي بين عمال وموظفي مديرية الخدمات الجامعية بورقلة تعزى لمتغير الحالة العائلية .

ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار "ت" لعينتين مستقلتين، وجاءت النتائج على النحو التالي:

جدول (8) نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين العزاب والمتزوجين على مقياس

الاستغراق الوظيفي

المؤشر الإحصائي القياس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت" المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
متزوج	45	75.55	12.42	0.281	68	0.779
أعزب	25	74.68	12.54			

يتبين من الجدول أن المتوسط الحسابي للمتزوجين المقدر بـ(75.55) أكبر من المتوسط الحسابي للعزاب المقدر بـ(74.68)، كما يلاحظ أن قيمة "ت" تقدر بـ(0.281) عند درجة الحرية 68 وبمستوى دلالة قدره (0.779) وهي قيمة أكبر من (0.05) ومنه نستنتج أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في الاستغراق الوظيفي تعزى للحالة العائلية

4- عرض نتيجة الفرضية الرابعة:

والتي تنص على مايلي :

-توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاستغراق الوظيفي بين عمال وموظفي مديرية الخدمات الجامعية بورقلة تعزى لمتغير السن .

ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار "ت" لعينتين مستقلتين، وجاءت النتائج على النحو

التالي:

جدول (9) نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق مقياس الاستغراق الوظيفي تبعا لمتغير السن

المؤشر الإحصائي القياس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت" المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
اقل من 40 سنة	31	72.77	13.90	-1.500	68	0.138
اكبر من 40 سنة	39	77.20	10.81			

يتبين من الجدول أن المتوسط الحسابي للفئة العمرية (اقل من 40 سنة) المقدر بـ(72.77) أقل من المتوسط الحسابي للفئة العمرية (اكبر من 40 سنة) المقدر بـ(77.20)، كما يلاحظ أن قيمة "ت" تقدر بـ(-1.500) عند درجة الحرية 68 وبمستوى دلالة قدره (0.138) وهو قيمة أكبر من (0.05) ومنه نستنتج أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في الاستغراق الوظيفي تعزى للسن .

5- عرض نتيجة الفرضية الخامسة:

والتي تنص على ما يلي :

-توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاستغراق الوظيفي بين عمال وموظفي مديرية الخدمات الجامعية بورقلة تعزى لمتغير الأقدمية .

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي، وكانت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (10) يبين نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للمقارنة في الاستغراق الوظيفي تبعا للاقدمية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة اختبار ف	الدلالة الإحصائية
بين المجموعات	273.945	2	136.973	0.890	0.415
داخل المجموعات	10310.926	67	153.894		
المجموع	10584.871	69			

من خلال الجدول السابق تبين من خلال الجدول أعلاه يتضح أن قيمة اختبار - ف - بلغت: (0.890) بمستوى دلالة (0.415) وهو أكبر من (0.05)، وهذا يدل أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاستغراق الوظيفي بين عمال وموظفي مديرية الخدمات الجامعية بورقلة تعزى لمتغير الأقدمية.

الفصل الخامس :

تفسير ومناقشة نتائج الدراسة

1. تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الأولى
2. تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الثانية
3. تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الثالثة
4. تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الرابعة
5. تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الخامسة

الاستنتاج العام

المقترحات

تمهيد:

بعد أن تم عرض نتائج الدراسة في الفصل السابق، فإننا سنتطرق في هذا الفصل إلى تفسير ومناقشة النتائج المتوصل إليها، انطلاقاً مما جاء في الفصول النظرية واستناداً إلى الدراسات السابقة. بدءاً بنتيجة الفرضية الأولى إلى غاية الفرضية الخامسة .

1- تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الأولى :

والتي كانت كالآتي :

مستوى الاستغراق الوظيفي لدى موظفي وعمال مديرية الخدمات الجامعية بورقلة.مرتفع .

وهذا ما يتفق مع دراسة محمد أحمد أبو شنب 2016 . والتي توصلت إلى أن مستوى الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكاتب البريد بقطاع غزة بلغ المستوى المرتفع . ونتيجة هذه الفرضية لم تكن متوقعة ، نظرا لوضع الخدمات الجامعية، ونمط الإشراف الحالي إلا أننا نستطيع أن نفسر ذلك بتأثير الظروف التي وزعت فيها الاستبانة . والتي جاءت بعد تطبيق الحجر الصحي بعد جائحة كورونا. والتي جعلت الموظفين أكثر تعلقا بوظائفهم، فأصبح الموظف يرى أن مجرد الذهاب للعمل والتعامل مع الطلبة . هو إشباع لحاجة ملحة كان غافلا عنها . وهذا ما يجعله أكثر استغراقا .

2-تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الثانية:

والتي تنص على ما يلي :

لا توجد فروق دالة إحصائياً بين الذكور والإناث في الاستغراق الوظيفي . وهو ما يتفق مع دراسة (الفضلي ،2001) ، ودراسة (عريشة ،1993)، ودراسة (المغربي 2004) .

نفسر ذلك بتقاسم الجنسين لنفس الظروف ونمط الإشراف . وكذلك العمل في نفس البيئة التنظيمية .

كما نفسر ذلك بالتكامل بين أفراد العينة ، الذين أكدوا أن بعضهم يعوض البعض في أداء الوظائف لسد النقص .

3- تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الثالثة:

والتي تنص على أنه :

لا توجد فروق دالة إحصائياً في الاستغراق الوظيفي تعزى للحالة العائلية .
 نفس ذلك بارتفاع مستوى الاستغراق لدى افراد العينة بصفة عامة . وهو نتيجة الإجابة على
 التساؤل العام . فإذا كان استغراق المتزوجين يعود إلى احساسهم بالمسؤولية . فاستغراق
 العزاب يعود لقربهم من سن الطلبة ومشاركتهم اهتماماتهم .
 كما أن كلاهما يقع تحت نفس القيادة . ونمط الإشراف .

4- تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الرابعة:

والتي تنص على ما يلي :

لا توجد فروق دالة إحصائياً في الاستغراق الوظيفي تعزى للسن .
 نفس ذلك بأن أفراد العينة لا يؤثر فيهم السن في درجة استغراقهم الوظيفي . فنقطة القوة التي
 يملكها الذين سنهم يفوق 40 سنة بالخبرة والتجربة يعوضها نظراؤهم الأقل من 40 سنة
 بالتواصل الجيد مع الطلبة . لتكون النتيجة تقارب في مستوى الاستغراق الوظيفي بين
 الشريحتين .

5- تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الخامسة:

والتي تنص على ما يلي :

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاستغراق الوظيفي بين عمال وموظفي مديرية
 الخدمات الجامعية بورقلة تعزى لمتغير الأقدمية .

وهو ما يتفق مع دراسة (لوحيدي ،2015) ، ودراسة (نصار ، 2015)

كما أن هذه النتيجة تختلف مع دراسة (ولاء الصافي 2017) والتي تؤكد على وجود فروق
 تعزى لمتغير الخبرة المهنية والمؤهل العلمي .

نفس ذلك بأن أهداف الفئات الثلاثة تصب في منحى واحد، كما يساعد على ذلك طبيعة الخدمات الجامعية والتي غالبا ما يكون مؤقتا ما عدا مصالح الإطعام . وهذا ما يجعل عامل الأقدمية لا يؤثر بشكل كبير في استغراق الموظفين .

الاستنتاج العام

الاستنتاج العام

من خلال المعالجة الإحصائية تم التوصل في الدراسة الحالية الى النتائج التالية :

مستوى الاستغراق الوظيفي لأفراد العينة كان مرتفعا .

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاستغراق الوظيفي بين عمال وموظفي مديرية الخدمات الجامعية بورقلة تعزى لمتغير الجنس

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاستغراق الوظيفي بين عمال وموظفي مديرية الخدمات الجامعية بورقلة تعزى لمتغير الحالة العائلية

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاستغراق الوظيفي بين عمال وموظفي مديرية الخدمات الجامعية بورقلة تعزى لمتغير السن

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاستغراق الوظيفي بين عمال وموظفي مديرية الخدمات الجامعية بورقلة تعزى لمتغير الأقدمية .

المقترحات:

بناء على النتائج المتوصل إليها في الدراسة الحالية تقترح الدراسة مايلي:

✓ مشاركة العمال في اتخاذ بعض القرارات

✓ الإنصات إلى انشغالات العمال خاصة ما تعلق بظروف العمل

✓ تعزيز السلوك التحفيزي في عملية التسيير

كل ذلك من أجل المحافظة على المستوى المرتفع للاستغراق الوظيفي ولما لا تحسینه للأفضل . خدمة للموظفين والعمال وكذلك للطلبة المستفيدين من الخدمات الجامعية بورقلة.

كما تقترح الدراسة جملة من المواضيع كدراسات مستقبلية في التخصص نذكر منها دراسة الفروق في مستوى الاستغراق الوظيفي تبعا لمتغير المستوى التعليمي والرتبة الوظيفية، وما إلى ذلك من المتغيرات التنظيمية الأخرى. لأن الدراسة الحالية استهدفت المتغيرات الديمغرافية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

- الحسني، كاظم كاظم طاهر. (2013). رأس المال النفسي وأثره في الاستغراق الوظيفي . دراسة تحليلية لآراء عينة من تدريسيي كليتي الإدارة والاقتصاد والتربية الرياضية/ مجلة جامعة المثنى، المجلد (3) العدد (6). العراق .
- حمامة عمار. (2018). علاقة جودة الحياة الوظيفية بالاستغراق الوظيفي " دراسة ميدانية لدى عينة من أساتذة جامعة الوادي. رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم النفس العمل والتنظيم . جامعة قاصدي مرباح ورقلة . الجزائر
- زناتي، محمد ربيع (1997) . الاستغراق الوظيفي : دراسة ميدانية لتأثير بيئة و أخلاقيات العمل . المجلة المصرية للدراسات التجارية، كلية التجارة -جامعة المنصورة، المجلد الحادي والعشرين ، العدد الثالث ص ص 271-305.
- زهران، سناء حامد، وزهران، محمد حامد . (2013). العوامل الخمس الكبرى للشخصية و علاقتها بكل من الصمود الأكاديمي والاستغراق الوظيفي لدى طلاب الدراسات العليا العاملين بالتدريس ، مجلة الإرشاد النفسي .
- الساعدي مؤيد. (2015). دور الاستغراق الوظيفي في الأداء العالي بحث استطلاعي تحليلي في كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة كربلاء- العراق .
- صافي، ولاء ومنصور، سمية (2017) . العلاقة بين الالتزام التنظيمي والاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مديرية التربية في مدينة حمص ، مجلة جامعة البعث- المجلد 39 -العدد 13.
- صبار، محمد أسيل(2016) الأنغماس الوظيفي وعلاقته بالثقة في النفس لدى المرشدين التربويين .مجلة الأستاذ، جامعة الأنبار، المجلد (2)، العدد(217)
- العبادي، والجاف.(2012). إستراتيجيات تعزيز الاستغراق الوظيفي ودورها في تحقيق الأداء العالي لمنظمات الأعمال، دراسة استطلاعية لعينة من العاملين في القطاع المصرفي العراقي في أربيل ، مجلة الدراسات الإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد،جامعة البصرة (09) .
- محمد أحمد أبو شنب،2016" علاقة وظائف إدارة الموارد البشرية بالإستغراق الوظيفي، دراسة تطبيقية على مكاتب البريد في قطاع غزة" ، مذكرة ماجيستير في إدارة الأعمال" غير .منشورة"، جامعة الأزهر، غزة، ، ص60

- خليل إسماعيل ماضي، 2015. " أخلاقيات العمل وعلاقتها بمستوى الإستغراق الوظيفي من وجهة نظر العاملين في وزارة الإسكان والأشغال العامة الفلسطينية في قطاع غزة". مجلة كلية فلسطين التقنية، دير البلح، العدد الثالث، ص (9)
 - لوحيدي، رافع .(2014). " القيم التنظيمية وعلاقتها بالانغماس الوظيفي "،رسالة ماجستير غير منشورة جامعة الأزهر، فلسطين .
 - المغربي، عبد الحميد.(2004). " جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي جامعة الزقازيق مجلة الدراسات والبحوث التجارية، مصر .
 - المطاوي، إيمان (2007). " أثر ثقافة المنظمة على الاستغراق الوظيفي : دراسة تطبيقية على مؤسسة الأهرام المصرية "، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة طنطا، مصر .
 - نصار، إيمان حسن .(2013). " حياة العمل وأثرها على تنمية الاستغراق الوظيفي دراسة مقارنة - بين دائرة التربية والتعليم في وكالة الغوث ووزارة التربية والتعليم الحكومي "، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية ، غزة .
- المراجع باللغة الأجنبية :**

- Akhtar & Singh.(2010) "job involvement :A theoretical interperntation in different work settings ".retrieved from :
- Allport , G.W.(1974). The Psychology of participation. Psychological Review ,52 : 117-132
- Brave,B. N.(2011).A study of job-tress,job-involvement,anxiety level and mental helth among maharashtra police constables. Indian Streams Research Jornal.1.10 :55-61.
- Kanungo, R. (1982). "Measurement of job and work involvement", Jornal of Applied Psychology.67 : 341-349.
- Khan & Nemati.(2010)."ivolvment on employee satisfaction. A study based on medical doctors working at Riphah international university teaching hospitals in pakistan" ,African Jornalof Business Management.5(6) :2241-2246 .

- Ho, Chin-Chin and Oldenburg, Brain and Day, Gary and Sun, Jing, (2012). "Work Values, Job Involvement, and organizational Commitment in Taiwanese Nurses " International Journal of Psychology and Behavioral Sciences, No.3pp :64-70
- Yoshimura, A. (1996). "A review and proposal of job involvement. Keio Business Review". 33 :175-184

الملاحق

ملحق رقم 01 : نتيجة الصدق التمييزي

Statistiques de groupe

	المجموعة	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
الاستغراق	العليا المجموعة	9	89.1111	1.76383	.58794
	الدنيا المجموعة	9	68.5556	3.43188	1.14396

		Test de Levene sur l'égalité des variances		
		F	Sig.	
الاستغراق	Hypothèse de variances égales	1.935	.183	
	Hypothèse de variances inégales			

Test-t pour égalité des moyennes							
t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence		
					Inférieure	Supérieure	
15.982	16	.000	20.55556	1.28620	17.82892	23.28219	
15.982	11.951	.000	20.55556	1.28620	17.75188	23.35924	

ملحق رقم 02 : نتيجة الثبات بالتجزئة النصفية

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	.896
		Nombre d'éléments	9 ^a
	Partie 2	Valeur	.903
		Nombre d'éléments	9 ^b
	Nombre total d'éléments		18
Corrélation entre les sous-échelles			.854
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale		.921
	Longueur inégale		.921
Coefficient de Guttman split-half			.912

a. Les éléments sont : VAR00001, VAR00002, VAR00003, VAR00004, VAR00005, VAR00006, VAR00007, VAR00008, VAR00009.

b. Les éléments sont : VAR00010, VAR00011, VAR00012, VAR00013, VAR00014, VAR00015, VAR00016, VAR00017, VAR00018.

ملحق رقم 03 : نتيجة الثبات بمعامل الفا كرونباخ

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.944	18

ملحق رقم 04 : نتيجة الفرضية 1

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
الاستغراق	70	75,2429	12,38563	1,48037

Test sur échantillon unique

	Valeur du test = 54					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
الاستغراق	14.350	69	.000	21,24286	18,2896	24,1961

ملحق رقم 05 : نتيجة الفرضية 2

Statistiques de groupe

	الجنس	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
الاستغراق	ذكور	38	74,6842	13,93635	2,26077
	إناث	32	75,9063	10,43060	1,84389

Test d'échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances	Test-t pour é				
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)
Hypothèse de variances égales	2.049	.157	-.409-	68	.684	-1
الاستغراق Hypothèse de variances inégales			-.419-	67.139	.677	-1

ملحق رقم 06 : نتيجة الفرضية 3

Statistiques de groupe

الحالة	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
متزوج	45	75,5556	12,42533	1,85226
أعزب	25	74,6800	12,54897	2,50979

Test d'échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité de			
	F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne
Hypothèse de variances égales	.414	.522	.281	68	.779	,87556
Hypothèse de variances inégales			.281	49.288	.780	,87556

ملحق رقم 07 : نتيجة الفرضية 4

Statistiques de groupe

	السن	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
الاستغراق	سنة 40 من أقل	31	72,7742	13,90614	2,49762
	سنة 40 من أكبر	39	77,2051	10,81466	1,73173

Test d'échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité de			
	F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne
Hypothèse de variances égales	1.246	.268	-1.500-	68	.138	-4,43093
Hypothèse de variances inégales			-1.458-	55.628	.150	-4,43093

ملحق رقم 08 : نتيجة الفرضية 5

ANOVA à 1 facteur

الاستغراق

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	273.945	2	136.973	.890	.415
Intra-groupes	10310.926	67	153.894		
Total	10584.871	69			

ملحق رقم 09: الاستبيان

جامعة قاصدي مرياح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية.
قسم علم النفس و علوم التربية

استبيان

أ/ بيانات شخصية:

الجنس : ذكر () أنثى ()

الحالة الاجتماعية : متزوج () أعزب ()

السن: أقل من 40 سنة () أكبر من 40 سنة ()

الأقدمية : 10 سنوات أو أقل () . من 11 إلى 20 سنة () . أكثر من 20 سنة ()

أ -التعليمات:

أخي الموظف(العامل) أختي الموظفة(العاملة):

في إطار إعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في تخصص علم النفس العمل و التنظيم، يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي يتكون من مجموعة من العبارات ، يرجى منكم قراءتها بكل دقة وتمعن واختيار البديل الذي ينطبق عليك فعلا ، وذلك بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة علما أنه لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة، فالإجابة الصحيحة هي التي تنطبق عليك . وتأكد أن هذه المعلومات ستحظى بالسرية التامة ولا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي. وفيما يلي مثال توضيحي يبين لك طريقة الإجابة :

الفقرة	أتفق جدا	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق جدا
أحب مشاهدة المباريات الرياضية		X			

عند قراءتك لهذه الفقرة ووجدت أنها تنطبق عليك أتفق ضع علامة (X)

تحت خانة البديل (أتفق).

شكرا على تعاونكم معنا.

الرقم	العبارات	أنتفح جدا	أنتفح	محايد	لا أنتفح	لا أنتفح جدا
01	في العمل يركز عقلي على وظيفتي .					
02	في العمل أعطي الكثير من الانتباه لوظيفتي .					
03	في العمل أركز بقدر كبير من الاهتمام على وظيفتي .					
04	في العمل أنا مستغرق في وظيفتي .					
05	في العمل أركز على وظيفتي .					
06	في العمل أكرس الكثير من الانتباه لوظيفتي					
07	أنا متحمس لوظيفتي .					
08	أشعر بالحيوية في وظيفتي .					
09	أنا مهتم بوظيفتي .					
10	أنا فخور بوظيفتي .					
11	أشعر بإيجابية عن وظيفتي .					
12	أشعر بسعادة غامرة في وظيفتي					
13	أعمل بقوة وشدة في وظيفتي					
14	أبذل كامل جهدي لوظيفتي					
15	أكرس الكثير من الطاقة لوظيفتي					
16	أحاول أقصى جهدي في أداء وظيفتي بشكل جيد					
17	أسعى جاهدا بكل ما أوتيت من قدرة لإنجاز وظيفتي					
18	أبذل الكثير من الطاقة في وظيفتي					