

جامعة قاصدي مرياح - ورقلة  
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

من إعداد الطالبة: لكعص لطيفة

بعنوان :

## جودة حياة العمل و دورها في تنمية الاستغراق الوظيفي

دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الاستشفائية -الشهيد محمد شريف-

القرارة ولاية غرداية

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : / / 2020

أمام اللجنة المتكونة من السادة :

الأستاذة) / ..... ( - جامعة قاصدي مرياح .ورقلة) رئيسا .

الأستاذة) / أسماء يوسف ( أستاذ محاضر- أ- جامعة قاصدي مرياح .ورقلة) مشرفا ومقررا .

الأستاذة) / ..... ( - جامعة قاصدي مرياح .ورقلة) مناقشا .

السنة الجامعية 2020/2019



جامعة قاصدي مرياح . ورقلة  
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

من إعداد الطالبة: لكعص لطيفة

بعنوان :

## جودة حياة العمل و دورها في تنمية الاستغراق الوظيفي

دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الاستشفائية -الشهيد محمد شريفي-

القرارة ولاية غرداية

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : / / 2020

أمام اللجنة المتكونة من السادة :

الأستاذ(ة) / ..... ( - جامعة قاصدي مرياح .ورقلة) رئيسا .

الأستاذ(ة) / أسماء يوسف ( أستاذ محاضر -أ - جامعة قاصدي مرياح .ورقلة) مشرفا ومقررا .

الأستاذ(ة) / ..... ( - جامعة قاصدي مرياح .ورقلة) مناقشا .

السنة الجامعية 2020/2019

---

الحُكْمُ نَتِيجَةُ الحِكمَةِ، والعلم نَتِيجَةُ المَعْرِفَةِ، فَمَنْ لا حِكمَةَ لَهُ لا  
حُكْمَ لَهُ، وَمَنْ لا مَعْرِفَةَ لَهُ لا عِلْمَ لَهُ.

---



## إهداء

أهدي ثمرة جهدي ...

الى أعظم وأجل نعمة مرزقتي اياها الرجاء قرّة عيناى والدائى الكرىمىن أدامهما الله سندا لى فى الحىاة

الى أنس حىاتى ونورها أختى وأختواتى

الى الأسة الجامعة عموما وأساتذتى خصوصا

الى كل زملاء وزمىلات العمل فى جامعة غرداية

الى كل زملاى وزمىلاتى فى قسم علوم النسىر بجامعة ورقلة

الى كل من شجعنى ودعمنى لإجازة هذا العمل المنواضع

نسأل الله أن يجعله ذبىرا سا لكل طالب علم



لطىفتا

## شكر و عرفان

بسم الله الرحمن الرحيم و الصلاة و السلام على أشرف المرسلين محمد صلى الله عليه و سلم  
الحمد لله و الشكر لله أولا و أخيرا على أن منّ عليا بنعمة العلم و ألهمني الصبر و السداد لإنجاز هذا العمل .  
و أشكر والداي على دعمهم و مساندهم لي طوال المشوار الدراسي و أسأل الله لهم دوام الصحة و العافية .  
كما أتقدم بالشكر الجزيل لأستاذتي المشرفة " أسماء يوسف " على توجيهاتها السديدة لي , و تحملها أعباء  
اخطائي , و جميل صبرها معي و الوقت الثمين الذي أمدتني به , أسأل الله أن يجزيها كل خير و يبارك في  
أعمالها و مجهوداتها .

الشكر موصول الى كامل طاقم قسم علوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح – ورقلة - من أساتذة و اداريين  
لهم مني كل التقدير و الاحترام .

و أوجه الشكر الخالص للأستاذ " كينة عبد الكريم " رئيس قسم رياضيات و اعلام الي بجامعة غرداية على  
دعمه الدائم و توجيهاته القيمة و تشجيعه لي لمواصلة دراستي . و كذا أشكر جزيل الشكر زميلتي الاستاذة " بن  
عبد الرحمان -ح- " على دعمها المتواصل و مساندهم في أصعب المواقف أسأل الله أن يعلي مرتبتها في  
الجنة .

كما لا أنسى أن أشكر جميع العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الشهيد محمد الشريفي . بالقرارة ولاية  
غرداية على تعاونهم معي .

و في الأخير , أتوجه بالشكر لكل من مدّ لي يد العون و المساعدة من قريب أو بعيد و أسأل الله أن يحتسبه في  
ميزان حسناتهم .

لطيفتي

## الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور جودة حياة العمل في تنمية الاستغراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين بالطاقم الشبه طبي في المؤسسة العمومية الاستشفائية -الشهيد محمد الشريفى - بالقرارة ولاية غرداية . اقتصرت عملية التوزيع على عينة عشوائية بسيطة قدرها (155) من اجمالي تعداد المجتمع (246) ممرض حيث تم استرجاع (147) استبانة صالحة للتحليل. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي و تحليل البيانات الواردة في الاستبانات عن طريق استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) V26 لمعالجة البيانات عن طريق المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، معاملات الارتباط وتحليل الانحدار المتعدد التدريجي. خلصت الدراسة لعدد من النتائج أهمها:

- ✓ وجود جودة حياة عمل بدرجات متوسطة في المؤسسة محل الدراسة بينما الاستغراق الوظيفي كان بدرجة مرتفعة
- ✓ جودة حياة العمل لها دور مهم في تنمية الاستغراق الوظيفي لدى الممرضين
- ✓ هناك بعدين في المتغير المستقل و الأكثر تأثيراً في المتغير التابع الاستغراق الوظيفي هما: بعد المشاركة في القرارات و بعد أسلوب الرئيس في الاشراف,
- ✓ لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين المتغيرات الشخصية تعزى الاستغراق الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: جودة حياة العمل، الاستغراق الوظيفي، الطاقم الشبه الطبي , المؤسسة العمومية الاستشفائية القرارة ولاية غرداية.

## Abstract

This study aimed to identify the role of quality of work life in the development of work-engagement for nurses working in the paramedical staff of the public hospital -Eshahid Muhammad Sharifi - Guerrara, Ghardaia. The distribution process was limited to a simple random sample of (155) out of the total population of (246) nurses, where (147) valid questionnaires were retrieved. A descriptive analytical approach was used besides the (SPSS) program V26 to analyze the data collected by the questionnaires through the arithmetic means, standard deviations, correlation coefficients, and progressive multiple regression analysis. The most important results of the study were:

- ✓ The existence of quality of work life was with a medium degrees in the institution , while work engagement was with a high degree.
- ✓ The quality of work life has an important role in the development of work engagement of nurses
- ✓ There are two dimensions in the independent variable which are the most influencing on the dependent variable work engagement : participation in decisions and the superior's way in supervision,
- ✓ There are no statistically significant differences between the personal variables due to attributable to work engagement.

**Key words:** quality of work life, work engagement, paramedical staff, public hospital.

## قائمة المحتويات

الصفحة	البيان
III	الإهداء .....
IV	الشكر .....
V	ملخص الدراسة .....
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول .....
VIII	قائمة الأشكال البيانية .....
VIII	قائمة الاختصارات .....
VIII	قائمة الملاحق .....
ب	مقدمة .....
<b>الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لجودة حياة العمل و الاستغراق الوظيفي</b>	
02	تمهيد .....
03	<b>المبحث الأول: الأدبيات النظرية لجودة حياة العمل و الاستغراق الوظيفي</b> .....
03	المطلب الأول: جودة حياة العمل و أهمية برامجها و محدداتها و أبعادها .....
08	المطلب الثاني: الاستغراق الوظيفي و أهميته و محدداته و أبعاده .....
14	المطلب الثالث: العلاقة بين جودة حياة العمل و الاستغراق الوظيفي .....
15	<b>المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية حول جودة حياة العمل و الاستغراق الوظيفي</b> .....
15	المطلب الأول: الدراسات السابقة ( عربية وأجنبية ) .....
19	المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية .....
21	المطلب الثالث: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة .....
22	خلاصة الفصل .....
<b>الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول دور جودة حياة العمل في تنمية الاستغراق الوظيفي</b>	
24	تمهيد .....
25	<b>المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة</b> .....
25	المطلب الأول: طريقة الدراسة .....
33	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة .....
37	<b>المبحث الثاني: النتائج والمناقشة</b> .....
37	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة .....
62	المطلب الثاني: مناقشة النتائج .....
65	خلاصة الفصل .....
67	خاتمة .....
70	قائمة المراجع .....
74	الملاحق .....
88	الفهرس المحتويات .....



## قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
20	مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة	1.1
29	مجتمع الدراسة	1.2
30	توزيع عينة الدراسة	2.2
30	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	3.2
31	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغيرات العمر	4.2
32	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة في العمل	5.2
33	توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغيرات الحالة العائلية	6.2
34	العبارات التي تقيس أبعاد جودة حياة العمل	7.2
34	العبارات التي تقيس أبعاد الاستغراق الوظيفي	8.2
35	معامل الثبات الكلي للاستبيان	9.2
36	مقياس ليكارت الثلاثي	10.2
37	قيم المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعده بيئة العمل	11.2
38	قيم المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعده الخصائص الوظيفية	12.2
39	قيم المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعده الأجور و المكافآت	13.2
40	قيم المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعده جماعة العمل	14.2
41	قيم المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعده أسلوب الرئيس في الاشراف	15.2
42	قيم المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعده المشاركة في القرارات	16.2
43	قيم المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لأبعاد جودة حياة العمل	17.2
45	قيم المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعده الحماس	18.2
46	قيم المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعده الاخلاص و التفاني	19.2
47	قيم المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعده الانغماس في العمل	20.2
48	قيم المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لأبعاد الاستغراق الوظيفي	21.2
49	العلاقة الارتباطية بين جميع متغيرات الدراسة	22.2
51	نتائج تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل جودة حياة العمل و المتغير التابع الاستغراق الوظيفي	23.2
52	يوضح تحليل تباين خط الانحدار ANOVA	24.2
53	قيم معاملات خط الانحدار	25.2
54	المتغيرين المتبقيين في الدراسة	26.2
55	معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية و المتغير التابع لنموذج الدراسة	27.2
56	تباين خط الانحدار بطريقة stepwise	28.2
57	معاملات خط الانحدار	29.2

59	اختبار (T) لمتغير الجنس	30.2
60	تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات بين الأفراد تبعاً لمتغير العمر بخصوص مساهمته في الاستغراق الوظيفي	31.2
60	تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات بين الأفراد تبعاً لمتغير الخبرة بخصوص مساهمته في الاستغراق الوظيفي	32.2
61	تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات بين الأفراد تبعاً لمتغير الحالة العائلية بخصوص مساهمته في الاستغراق الوظيفي	33.2

### قائمة الأشكال البيانية

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
2.1	الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية الشهيد محمد شريف بالقرارة	27
2.2	مدى ملائمة خط الانحدار	53

### قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
01	قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان	74
02	الاستبيان الخاص بالدراسة	75
03	نتائج التحليل الإحصائي SPSS	78

### قائمة الاختصارات و الرموز

الرقم	المختصر	اسم المختصر
01	QWL	جودة حياة العمل Quality of Work Life
02	WE	الاستغراق الوظيفي Work Engagement
03	SPSS	الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for the Social Science

# مقدمة



### توطئة

نظرًا لتحديات العولمة والتنوع والتقدم التكنولوجي والتغيرات المتكررة في سلوك الموظفين ، تحتاج المؤسسات إلى إنشاء مكانة في بيئة الأعمال الديناميكية و تحقيق النجاح فيها. في هذا السيناريو ، يعد رأس المال البشري للمنظمة أحد الموارد المهمة التي يمكن أن توفر ميزة تنافسية للمؤسسة في شكل موظفين مستغرقين وظيفيا. و من أجل الحصول على مستوى أداء عالٍ للموظفين ، تكون المؤسسات مسؤولة عن تقديم الدعم لعمالها في العمل و توفير كل ما يلزم من أجل توظيف مهاراتهم و خلق توازن بين حياتهم الوظيفية و الشخصية ،بالإضافة الى مكافأة مناسبة و عادلة وظروف عمل آمنة وصحية واندماج اجتماعي في العمل و رفاهية ،أو بعبارة أخرى استبدال تصميم الوظيفة التقليدي بتصميمات وظيفية أكثر اثراء توفر المرونة للموظفين و هذا ما يعرف باسم جودة حياة العمل.

أما جودة حياة العمل فهي فلسفة أو مجموعة من المبادئ ، التي تنص على أن الموارد البشرية هي الأكثر أهمية في المؤسسة لأنها جديرة بالثقة ومسؤولة وقادرة على تقديم مساهمة قيمة ويجب معاملتهم بكرامة واحترام. عندما تقدم المؤسسة مستوى عال لجودة حياة عمل ، فهذا مؤشر جيد لتعزيز صورتها في جذب واستبقاء الموظفين، أي الاستغراق الوظيفي.

يمكن النظر للاستغراق الوظيفي على أنه مفهوم تحفيزي يتعلق بالنواحي العاطفية و العقلية للفرد تجاه وظيفته مما ينعكس بشكل واضح في الرضا و القدرة على تحقيق النجاح و التكيف مع محيط المنظمة و هذا ما يؤدي لتحسين الأداء الوظيفي للموظف و بالتالي الوصول لأداء أفضل للمؤسسة يحقق لها ميزة تنافسية و يضمن استمراريتها.

### أولاً. إشكالية الدراسة

إن الحصول على حياة عمل عالية الجودة (QWL) أمر حاسم لأي مكان عمل. إنها أكثر من مجرد رغبة ، فهي جزء من الخطة الاستراتيجية الشاملة وهي حاسمة لتحقيق رؤية طويلة الأجل بأن تصبح المؤسسة موثوقة وذات إنتاجية عالية . غالبا ما يكون للمؤسسات التي تركز على ضمان أفضل جودة ممكنة للعمل ميزة عن المؤسسات الأخرى ، و ذلك بإكسابها ميزة استقطاب الكفاءات و احتوائهم مما يؤدي إلى الاستغراق الوظيفي (WE) وخفض معدل الدوران و بالتالي أداء عمل أفضل و تحقيق نتائج ايجابية و أداء تنظيمي عال فلا يمكن لهذه العوامل أن تعمل بمعزل عن غيرها بل غالبا ما تكون هناك علاقة تآزرية بين هذه المتغيرات . و هذا ما جعل اهتمام الباحثين بهذا الموضوع يزداد بشكل متسارع في العقود الأخيرة .

و على ضوء ما سبق يمكن صياغة اشكالية الدراسة في شكل تساؤل رئيسي و هو :

ما مدى تأثير جودة حياة العمل في تنمية الاستغراق الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية

الشهيد محمد الشريفي بالقرارة- ولاية غرداية؟

## مقدمة

للإجابة على التساؤل الرئيسي ارتأينا تجزئته إلى أسئلة فرعية وهي:

- 1- ما هو واقع جودة حياة العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية بالقرارة - ولاية غرداية؟
- 2- ما هو مستوى الاستغراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المؤسسة محل الدراسة؟
- 3- هل لجودة حياة العمل دور في تنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة محل الدراسة؟
- 4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد الاستغراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين تعزى للمتغيرات الشخصية؟

### ثانيا. فرضيات الدراسة

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة والأدب النظري المتعلق بموضوع الدراسة وبقصد الإجابة على هذه الأسئلة الفرعية يمكننا صياغة فرضيات الدراسة على النحو التالي:

انطلاقا من الأدب النظري و الدراسات السابقة لمتغيري جودة حياة العمل و الاستغراق الوظيفي و بقصد الاجابة على الأسئلة الفرعية نطرح الفرضيات التالية:

- 1- تتميز المؤسسة العمومية الاستشفائية الشهيد محمد شريفي بالقرارة بمستوى جودة حياة عمل متوسطة؛
- 2- هناك مستويات متفاوتة من الاستغراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين بالمؤسسة محل الدراسة؛
- 3- جودة حياة العمل لها دور مهم في تنمية الاستغراق الوظيفي لدى لممرضين؛
- 4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد الاستغراق الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، سنوات الخبرة في العمل، الحالة العائلية).

### ثالثا. أهداف الدراسة

- يتمثل الهدف الجوهري للدراسة في معرفة تأثير عوامل جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي. و انبثق عن هذا الهدف مجموعة من الأهداف الفرعية تتمثل فيما يلي:
1. التعرف على مستوى جودة حياة العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية الشهيد محمد الشريفي بالقرارة - ولاية غرداية؛
  2. الوقوف على مستويات الاستغراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين بالمؤسسة محل الدراسة؛
  3. ابراز دور جودة حياة العمل في تنمية الاستغراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الشهيد محمد الشريفي بالقرارة - ولاية غرداية.

## مقدمة

### رابعاً. أهمية الدراسة

تندرج أهمية هذه الدراسة ضمن مجموعة من المجالات العلمية و الميدانية و الشخصية الخاصة بالطالب و التي نوردتها ضمن مجالين أساسيين هما :

#### ❖ الجانب النظري:

1. لم يسبق دراسة موضوع جودة حياة العمل و علاقتها بالاستغراق الوظيفي على مستوى المؤسسة العمومية الاستشفائية الشهيد محمد الشريفي بالقرارة ولاية غرداية؛
2. تعتبر هذه الدراسة اضافة جديدة و مرجع في المكتبات يزود الباحثين بالمعرفة و يفتح المجال أمامهم للتطرق للموضوع من جوانب متعددة.
3. هذه الدراسة تعطي للباحثين صورة شاملة عن المؤسسات و ما توفره من ميزات من أجل استقطاب الموظفين و المحافظة عليهم.
4. بعد اجراء هذه الدراسة سوف يكتسب الباحث قدرات و مؤهلات و كذا خبرة علمية هادفة تساعده على ملاحظة بيئة العمل بشكل قوي و تمكنه من تحديد الظواهر و تقديم الحلول و الاقتراحات و التوصيات المناسبة.

#### ❖ من الجانب التطبيقي:

1. تساهم هذه الدراسة في التعرف على أبعاد جودة حياة العمل و ايجاد الحلول المناسبة للمشاكل المتعلقة بها في المؤسسة محل الدراسة؛
2. هذه الدراسة تساعد صناع القرار في المؤسسة محل الدراسة على اعادة الخطط و وضع السياسات الاستراتيجية لتحسين جودة حياة العمل مما ينعكس بالإيجاب على أداء الموظفين؛
3. الادراك الحقيقي لأهمية جودة حياة العمل و العنصر البشري و تحقيق مفهوم الاستغراق الوظيفي يعود بمخرجات تستفيد منها المؤسسة و تحقق مستويات أداء عالية.

### خامساً. مبررات اختيار الموضوع

تنقسم مبررات اختيار الموضوع إلى مبررات موضوعية وأخرى شخصية.

**المبررات الموضوعية:** تتمثل المبررات الموضوعية فيما يلي :

1. تماشي الموضوع مع ما نتلقاه في تخصص ادارة الأعمال؛
2. تزايد الاهتمام بالموارد البشرية و ما يرتبط بها خاصة جودة حياة العمل ؛
3. معرفة مدى تأثير أبعاد جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي؛
4. ابراز أهمية جودة حياة العمل و دورها في المؤسسة.

## مقدمة

المبررات الشخصية: تتمثل المبررات الذاتية فيما يلي:

1. الرغبة و الفضول للاستطلاع و معرفة أثر جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي؛
2. الحماس لتطبيق موضوع الدراسة لدى المؤسسة محل الدراسة.؛
3. التعمق في موضوع له علاقة مباشرة بالتخصص ؛
4. الوعي بقيمة وأهمية الموضوع.

### سادسا. منهج الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي لأنه من المناهج الأكثر استخداما في دراسة الظواهر المشابهة لموضوع البحث ولأنها تناسب موضوع الدراسة الحالية، بهدف التعرف على أسبابها وتقديم حلول لها، من خلال النتائج التي يتم التوصل إليها. ولتحقيق الأهداف المرجوة اعتمدت الباحثة في دراستها على المناهج التالية:

أ. **المنهج الوصفي التحليلي:** يمكننا من جمع البيانات والمعلومات عن الموضوع المراد دراسته و تفسير الوضع الراهن للظاهرة أو المشكلة من خلال تحديد ظروفها و أبعادها و توصيف العلاقات بينها , كما أنه يشمل تحليل البيانات و قياسها و التوصل الى نتائج و تقييمها أملا في التوصل إلى تعميمات ذات معنى يزيد بها رصيد معارفنا عن تلك الظاهرة.

ب. **المنهج الاستقصائي:** لاستغلال البيانات الميدانية عن طريق تصميم استمارة تتضمن مجموعة من الأسئلة المتعلقة بموضوع البحث ومحاولة البرهنة على الفرضيات المطروحة.

ج. **المنهج الإحصائي:** يمكننا من اختبار صحة الفرضيات باستخدام الأساليب والأدوات الإحصائية في تحليل البيانات لمعرفة " دور جودة حياة العمل في تنمية الاستغراق الوظيفي " .

### سابعا :مصادر جمع المعلومات

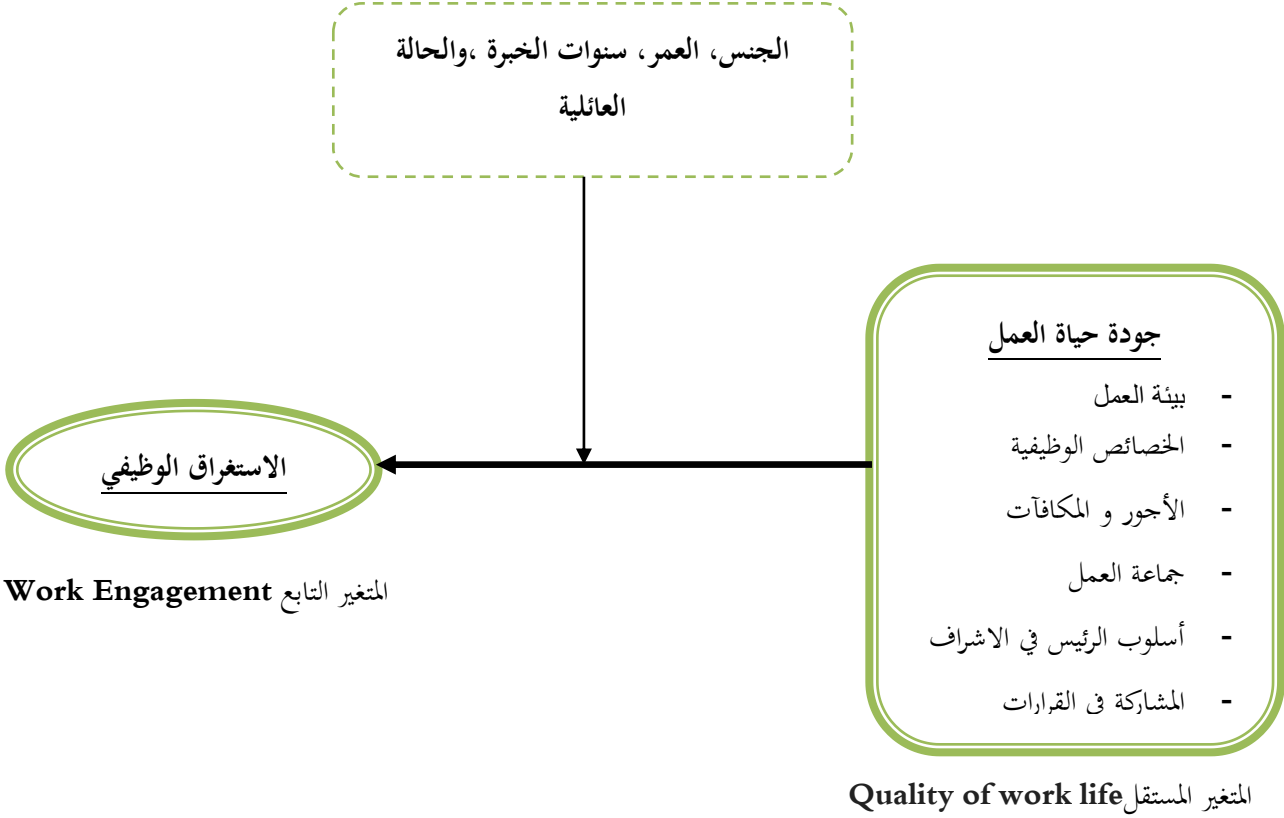
اعتمدت الباحثة على مصدرين أساسيين لجمع المعلومات عن المؤسسة العمومية الاستشفائية الشهيد

محمد الشريفي بالقرارة ولاية غرداية:

✓ **المصادر الثانوية:** تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية، الملتقيات والمقالات وكذا الأبحاث والدراسات السابقة.

✓ **المصادر الأولية:** وتتمثل في جمع البيانات الأولية من خلال تصميم استبيان مخصص لهذا الغرض، وزع على عمال الطاقم الشبه طبي بالمؤسسة محل الدراسة و معالجتها و تحليلها احصائيا للحصول على النتائج.

المتغيرات الشخصية و الوظيفية Personal and functional variables



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة .

### تاسعا. حدود الدراسة

يكون نطاق الدراسة على النحو التالي:

- ✓ الحدود الموضوعية: اقتصرت هذه الدراسة على موضوع جودة حياة العمل وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي؛
- ✓ الحدود البشرية: قد تمت هذه الدراسة على عينة من العاملين قدرها (147) ممرضاً في المؤسسة العمومية الاستشفائية الشهيد محمد الشريفي بالقرارة لولاية غرداية؛
- ✓ الحدود المكانية: استهدفت هذه الدراسة المؤسسة العمومية الاستشفائية - الشهيد محمد الشريفي - القرارة ولاية غرداية؛
- ✓ الحدود الزمنية: كانت فترة التبرص ممتدة من 2020/05/15 إلى غاية 2020/06/15 وتم توزيع الاستبيان على عينة من الممرضين داخل المؤسسة قيد البحث.



## مقدمة

### عاشرا. مرجعية الدراسة

تم الاعتماد على مجموعة من المراجع الأجنبية (الانجليزية) والعربية.

### حادي عشر. هيكل الدراسة

سنتطرق في الفصل الأول لعرض المبحثين الأساسيين وهما:

✓ المبحث الأول: يتم عرض كل من مفهوم جودة حياة العمل ومحدداتها و أبعادها ثم الاستغراق الوظيفي أهميته و محدّداته وأبعاده؛

✓ المبحث الثاني: عرض لبعض الدراسات السابقة ( العربية والأجنبية) التي تناولت العلاقة بين جودة حياة العمل و الاستغراق الوظيفي.

و سنتناول في الفصل الثاني مبحثين أساسيين وهما:

✓ المبحث الأول: يتم التطرق لمنهجية الدراسة والأدوات المستخدمة في الدراسة؛

✓ المبحث الثاني: يتم عرض النتائج وتحليلها ومناقشتها.

### ثاني عشر. صعوبات الدراسة

✓ صعوبة الالتحاق بالجامعة بسبب وباء كورونا .

✓ تعليق التربص من طرف المؤسسة بسبب وباء كورونا

✓ صعوبة الالتحاق بالمكتبات للاستعانة بالمراجع

## الفصل الاول

### الأدبيات النظرية و التطبيقية حول

### جودة حياة العمل و الاستغراق الوظيفي



المبحث الأول: الأدبيات النظرية لجودة حياة العمل و الاستغراق الوظيفي

✓ جودة حياة العمل و أهمية برامجها و محدداتها و أبعادها

✓ الاستغراق الوظيفي و أهميته و محدداته و أبعاده

✓ العلاقة بين جودة حياة العمل و الاستغراق الوظيفي

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية حول جودة حياة العمل و الاستغراق الوظيفي

✓ الدراسات السابقة -عربية و أجنبية-

✓ المقارنة بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية

✓ مجال الاستفادة من الدراسة الحالية

## الفصل الأول : الأدبيات النظرية و التطبيقية حول جودة حياة العمل و الاستغراق الوظيفي

### تمهيد

يعد موضوع جودة حياة العمل من أهم المواضيع في مختلف المجالات و خاصة الادارية منها فهو يهتم بتحليل و دراسة الأساليب و الاجراءات التي تنتهجها الادارة في المنظمات من أجل توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين و تحقيق اشباع لحاجياتهم و رغباتهم , فكلما كانت بيئة العمل ذات جودة كلما كان هناك قبول و رضا للعاملين مما يجعلهم مستغرقين وظيفيا و هذا الأخير يؤدي لرفع أداء المنظمة و كفاءتها , لذا ركزت الباحثة على دراسة مختلف جوانب جودة حياة العمل و ما قد يترتب عليها من نتائج تؤثر على مستقبل المنظمة و للتوضيح بشكل مفصل في موضوع جودة حياة العمل و دورها في تنمية الاستغراق الوظيفي أدرجنا في الفصل الأول مبحثين أساسيين نظريين بالشكل الآتي:

1. المبحث الأول: يحتوي على كل من مفهومي جودة حياة العمل ومحدداتها وأبعادها، وكذا الاستغراق الوظيفي أهميته، محدّداته وأبعاده.
2. المبحث الثاني: سنتناول فيه عرض الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة "جودة حياة العمل و دورها في تنمية الاستغراق الوظيفي".

## الفصل الأول : الأدبيات النظرية و التطبيقية حول جودة حياة العمل و الاستغراق الوظيفي

### المبحث الأول : الأدبيات النظرية لجودة حياة العمل و الاستغراق الوظيفي

تهدف هذه الدراسة الى معرفة دور جودة حياة العمل في تنمية الاستغراق الوظيفي مما يستدعي عرض مختصر لبعض المفاهيم المفسرة لذلك فيما يلي:

#### المطلب الاول : جودة حياة العمل و أهمية برامجها و محدداتها و أبعادها

سنحاول من خلال هذا المطلب تحديد كل ما يتعلق بتعريف جودة حياة العمل

#### أولاً: تعريف جودة حياة العمل

ان مفهوم جودة حياة العمل ليس مجرد مفهوم نظري يتم ذكره في أبحاث و كتب علم الادارة , بل هو منهج متكامل يمكن من خلاله الارتقاء بعنصر رأس المال البشري و النظر اليه كعنصر استثماري لذلك فان العبء الكبير يقع على عاتق ادارة الموارد البشرية رغم أن عملية تنفيذها تشارك فيها جميع الادارات الموجودة في المنظمة. جودة حياة العمل ليست برنامج له فترة زمنية محددة و انما هي عملية مستمرة تتماشى مع استراتيجيات المنظمة و تساعد على تنفيذها , فهي لا تغرد خارج السرب بعيدا عن أهداف المنظمة.<sup>1</sup> و من هذا المنطلق تعددت تعريفات العلماء و الباحثين لمفهوم جودة حياة العمل و ذلك لاختلاف الأهداف و التوجيهات و الاستراتيجيات.

فقد عرفها ( Lokanadha reddy et al,2010) على أنها مفهوم شامل يتضمن الرفاهية المتعلقة بعمل الفرد بالإضافة إلى مدى مكافأة خبرات العمل , الوفاء و التخلص من التوتر والعواقب الشخصية السلبية الأخرى.<sup>2</sup>

قد ركز الباحث في تعريفه على الرفاهية في العمل و الحد من التوتر و المؤثرات السلبية بينما أهمل الجانب المادي كتوفير الأدوات و الأمن و غيرها.

و بالنسبة ل ( Chelte (1983) في ( Waraswamy (2013) جودة حياة العمل هي عملية تستجيب لاحتياجات الموظفين من خلال تطوير آلية توفر فرصاً كاملة للموظفين لاتخاذ القرارات و تخطيط حياتهم العملية.

<sup>1</sup> سامي محمد عوض أبو الخير, جودة حياة العمل و علاقتها بالاستغراق الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة, رسالة ماجستير في الادارة التربوية, كلية التربية, جامعة الأقصى - غزة, 1440 هـ - 2019 م, ص 16

<sup>2</sup> Balam Bora, "Quality of Work Life Components: A Literature Review in Academic Sector", International Journal of Creative Research Thoughts (IJCRT) www.ijcrt.org, Volume 5, Issue 4 November 2017, ISSN: 2320-2882,p1470.

## الفصل الأول : الأدبيات النظرية و التطبيقية حول جودة حياة العمل و الاستغراق الوظيفي

جودة حياة العمل هي عملية تقوم بها المنظمة لضمان رفاهية الموظف, الأمن الوظيفي ، والرضا الوظيفي، ونظام مكافآت جيد ، ومزايا الموظفين ، ومشاركة الموظف في تحقيق الأهداف المسطرة من طرف المنظمة.<sup>1</sup>

من خلال التعريف نلاحظ أن الباحث قام بتقديم تعريف لجودة حياة العمل مستعينا بأبعادها . كما عرفها على أنها عملية أو اليه توفر فرص للموظفين لتخطيط حياتهم العملية .

و يرى (Neirenbeg ,1986) أن مفهوم جودة حياة العمل يشير الى توفير المنظمة لعوامل و أبعاد حياة وظيفية أفضل للعاملين بها ,و يتطلب ذلك انتهاج سياسات الموارد البشرية التي تمكن من توفير وظيفة تشبع حاجاتهم ,و تحقق أداء أفضل للمنظمة.<sup>2</sup>

قد عرف الباحث جودة حياة العمل على أنها انتهاج سياسات الموارد البشرية و توفير المنظمة لعوامل و أبعاد وظيفية تحقق أداء أفضل للمنظمة و تلي حاجات الموظف.

بينما يعرفها جاد الرب 1999 على أنها مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة و المستمرة و التي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين و حياتهم الشخصية أيضا و الذي يسهم بدوره في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة و العاملين فيها و المتعاملين معها.<sup>3</sup>

يظهر من خلال التعريف أن الباحث تميز عن غيره في هذا التعريف حيث أنه أخذ بعين الاعتبار التعريف الاستراتيجي لجودة حياة العمل و ذكر انها عملية متكاملة و مستمرة و هذا ما لم يذكر في التعريفات السابقة.

على ضوء التعاريف السابقة ,يمكن استخلاص تعريف جودة حياة العمل على أنها استراتيجية أو اليه تعمل على تحسين أو تطوير جودة العلاقة بين الموظفين و الظروف في بيئة العمل ,الأمر الذي يؤدي بدوره الى تحسين الفعالية التنظيمية .

### ثانيا: أهمية برامج جودة حياة العمل

ذكر (Walton ,1975) أن عدم الرضا عن حياة العمل مشكلة تؤثر على جميع العاملين من وقت لآخر بغض النظر عن المنصب الوظيفي أو الحالة ,كاملل و الاحباط و الغضب التي ترافق حياة العمل و تكون عادة مكلفة للأفراد و المؤسسات معا .لهذا تعتبر جودة حياة العمل محفز لرضا العاملين الوظيفي و عامل ضروري لتحسين الانتاجية. و يرى جاد الرب (2008) أن هذه البرامج تعمل على احداث التوازن و الانسجام بين الحياة الوظيفية للأفراد و بين حياتهم الشخصية و العائلية مما يؤدي الى زيادة الولاء التنظيمي ,و تخفيض تكاليف

<sup>1</sup> Mutiara Rita Perangin-Angin.et al , "The Effect of Quality of Work Life and Work Engagement to Employee Performance with Job Satisfaction as an Intervening Variable in PT. Mopolv Rava Medan", International Journal of Research and Review (ijrrjournal.com), Vol.7; Issue: 2; February 2020,p 74.

<sup>2</sup> عبد الحميد عبد الفتاح المغربي, جودة حياة العمل و أثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي (دراسة ميدانية), كلية التجارة ,جامعة الرزازيق-مصر, بحث مقبول النشر , مجلة

الدراسات و البحوث التجارية ,العدد الثاني , , 2004,ص 4

<sup>3</sup> سيد محمد جاد الرب, "جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية", ط, دار الفكر العربي, القاهرة 2008, ص 9

## الفصل الأول : الأدبيات النظرية و التطبيقية حول جودة حياة العمل و الاستغراق الوظيفي

التأمين الصحي, و انخفاض معدلات التعويض المدفوعة نتيجة حوادث العمل و زيادة المرونة و التكيف من قبل قوة العمل لتزايد الاحساس بالمشاركة و الملكية , و اختيار عمالة أفضل.<sup>1</sup>

و قد توصل (الهيبي, 2005) الى أن جودة حياة العمل تكتسب أهميتها كونها تقود المؤسسة الى المنافع و الميزات الآتية:<sup>2</sup>

- التفوق النوعي على المنافسين عن طريق تحسين الانتاجية و الجودة بنفس الوقت .
- احتفاظ المؤسسات بكوادر كفؤة ذات مهارات و معارف مميزة.
- اطلاع المؤسسات بالمسؤولية المجتمعية في المجتمع الذي تعمل و تتواجد فيه.
- التفوق الواضح للموظفين بالجوانب الادارية حال تعرض المؤسسة لمشاكل قد تعرقل أنشطتها و برامجها.
- الحصول على ولاء عالي من المستفيدين من السلع و الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات.

### ثالثا: محددات جودة حياة العمل<sup>3</sup>

تعتبر الوظيفة و الخصائص التنظيمية من العوامل الهامة التي تحدد جودة حياة العمل التي يتمتع بها الموظف. هناك بعض الفئات الشائعة من الخصائص مثل : التعويض, العلاقات الاجتماعية, بيئة صحية و امنة, تنمية القدرات البشرية, النمو و الأمن, الأهمية الاجتماعية للعمل, الحالات العقلية, التوجيه, اتحاد ادارة العلاقات, اللامبالاة, المراقبة, التزام الموظفين, رضى الحياة العامة, المناخ التنظيمي, الرضا الوظيفي, الاتصال, التحرر من الاجهاد المرتبط بالعمل, تصميمات العمل... الخ.

تم فحص هذه العوامل لتأثيرها على جودة حياة العمل, و لكن هناك بعض الدراسات التي درست خصائص محددة للعمل و المنظمة, مثل الأمن الوظيفي, ظروف العمل, التدريب و التطوير, العلاقات الانسانية الجيدة و فرص العمل, استحقاقات الأجور, الاعتزاز بالعمل, الانفتاح و النزاهة و الأسلوب الاشرافي, طبيعة الوظيفة, الاحترام, الاعتراف, الثقة, الدعم, التعويض الغير نقدي و ما الى ذلك كمكونات رئيسية لجودة حياة العمل .

<sup>1</sup> ايمان حسن نصّار, جودة حياة العمل و أثرها على تنمية الاستغراق الوظيفي -دراسة مقارنة بين دائرة التربية و التعليم في وكالة الغوث و وزارة التربية و التعليم الحكومي- ,رسالة ماجستير (غير منشورة) في ادارة الأعمال , كلية التجارة, الجامعة الاسلامية -غزة, 1434 هـ- 2013 م, ص12

<sup>2</sup> شيما عصمت محمد أمين, زانا مجيد صادق, وريا محمد عثمان, العلاقة بين رأس المال الاجتماعي و جودة حياة العمل و تأثيرهما في استراتيجيات تعزيز الاستغراق الوظيفي دراسة استطلاعية للأراء عينة من الملاكات التدريسية في جامعة لونغ في مدينة أربيل, (مقال منشور) العدد 1618, 2018, ص159.

<sup>3</sup> تمت زيارة الموقع في 2020/02/11 [https://shodhganga.inflibnet.ac.in/bitstream/10603/29203/10/10\\_chapter%204.pdf](https://shodhganga.inflibnet.ac.in/bitstream/10603/29203/10/10_chapter%204.pdf)

## الفصل الأول : الأدبيات النظرية و التطبيقية حول جودة حياة العمل و الاستغراق الوظيفي

### رابعاً: أبعاد جودة حياة العمل

من خلال التعاريف السابقة لتعريف جودة حياة العمل يتضح أنه مفهوم متعدد الأبعاد مع عدم الاتفاق على أنواعها و عددها. فعلى سبيل المثال يشير (Beach,1999,454) الى الأبعاد التسعة في جودة حياة العمل و هي تشكيل فرق العمل المدارة ذاتيا, اعادة تصميم العمل و الاثراء الوظيفي, الادارة بالمشاركة, القيادة الفعالة و السلوك الاشرافي, تنمية المسار الوظيفي, ساعات العمل المرنة, برامج أجور و مكافآت تلبي طموحات العاملين.<sup>1</sup> و يرى (أبو شماله,2008) أن أبعاد جودة حياة العمل يمكن ايجازها في الأبعاد الأربعة: ظروف العمل المادية(بيئة العمل),العوامل الوظيفية(التصميم الوظيفي, الأمان الوظيفي, فرص التقدم و الترقية),عوامل مالية(الأجور الكافية و العادلة, المكافآت و التعويضات),العوامل الصحية و السلامة المهنية(بيئة عمل صحية و امنة).<sup>2</sup>

في حين حدد (Walton,1973) ثمانية أبعاد لجودة حياة العمل و هي:<sup>3</sup>

- 1- التفويض الكافي و العادل.
- 2- توفر ظروف العمل الامنة و الصحية.
- 3- الاستفادة القصوى و السريعة من الطاقات و القدرات البشرية المتاحة, و هذا يتضمن تدعيم الاستقلالية لدى الأفراد, توفر المهارات المتعددة المطلوبة للعمل, و المعارف و المعلومات, المهام الثرية و المشاركة في التخطيط,
- 4- اتاحة الفرص المستقبلية للتحسين المستمر و الأمن و يحتوي ذلك على تنمية قدرات العاملين و تهيئة الفرصة لاستخدام المعرفة و المهارات الجديدة, و توفير فرص الترقية بالإضافة الى الاطمئنان على الدخل و الأمن الوظيفي.
- 5- التكامل الاجتماعي في بيئة العمل و يشتمل على ممارسة العمل بحرية و مساواة دون اجحاف أو ظلم , و توفر مجموعات عمل موجهة ذاتيا و تدعيم العلاقات فيما بين الأفراد بكافة الوحدات الادارية.
- 6- الشرعية في بيئة عمل المنظمة و يتضمن حقوق الأفراد و الحفاظ على أسرارهم مع حرمتهم على التعبير و الكلام, هذا الى جانب المعاملة العادلة لجميع العاملين.
- 7- العمل و المدى الكلي المسموح به للعاملين حيث يجب السعي لتحقيق التوازن في العلاقات ما بين العمل و عدم العمل و اثار ذلك و الحياة العائلية و علاقتها بالعمل.
- 8- العلاقة الاجتماعية للعمل. يجب أن يؤدي التوظيف و العمل بالمنظمة بشكل مفيد اجتماعيا.

<sup>1</sup> شيماء عصمت محمد أمين ,زانا مجيد صادق ,وريا محمد عثمان, مرجع سبق ذكره,ص159

<sup>2</sup> سامي محمد عوض أبو الخير, مرجع سبق ذكره, ص 27

<sup>3</sup> عبد الحميد عبد الفتاح المغربي, مرجع سبق ذكره, ص 8

## الفصل الأول : الأدبيات النظرية و التطبيقية حول جودة حياة العمل و الاستغراق الوظيفي

من خلال ما سبق, ارتأينا أن نتناول في دراستنا هذه أبعاد جودة حياة العمل التي تمس بيئة العمل و الأكثر شيوعا في الدراسات السابقة خاصة التي تتعلق بجودة حياة العمل و تأثيرها في تنمية الاستغراق الوظيفي, و هي كالآتي :

بيئة العمل المادية و المعنوية : تشكل ظروف العمل المادية المتمثلة في الضوضاء و الاضاءة و الحرارة و الرطوبة و التلوث و الأجهزة و المعدات مصدرا من مصادر ضغوط العمل التي ينبغي الاهتمام بها اذا ما أرادت المنظمة زيادة كفاءة و انتاجية العمل في المنظمة. كما أن تحسين ظروف العمل من اضاءة و ضوضاء و تهوية و فترات راحة و ساعات عمل و غيرها تساعد على رفع الروح المعنوية للعاملين, إن الأساس في تحسين ظروف العمل أن يكون بقصد تكييف عناصر العمل و ظروفه مع العامل و ليس العكس, اذ أن الأمر يقتضي عدم الاعتماد على كون العامل مرنا, و على كون العامل متكيفا و انما يجب أن نجعل العناصر الأخرى مرنة.<sup>1</sup>

خصائص الوظيفة : تعني مدى توفر الخصائص التالية في العمل أو الوظيفة : تنوع المهارات ,تحديد المهمة, أهمية العمل ,الاستقلالية, المشاركة بالقرارات و التغذية العكسية.<sup>2</sup>

الأجور و المكافآت : ان عدالة نظم الأجور و المكافآت و الحوافز المادية و المعنوية و المكافآت العادلة بالإضافة الى عدم الربط بين معادلة الأداء و الأجور كل هذا يؤدي الى زيادة جودة العمل. و كذلك ان الأجور و المكافآت تأخذ مكانا بارزا في التأثير على كفاءة الفرد في عمله, لذا فإن نظام الحوافز المعنوية ذات الطابع الاجتماعي كالأجازات و العطلات يمكن أن تحسن من جودة حياة العمل و تدفع العاملين نحو أداء أفضل.<sup>3</sup>

جماعة العمل : أن التماسك يعني إدراك الفرد لدرجة التلاحم و المشاركة داخل التنظيم بما في ذلك رغبة الاعضاء في تقديم المساعدة لبعضهم البعض.<sup>4</sup>

أسلوب الرئيس في الاشراف : العلاقة بين الرئيس و مرؤوسيه تعد من العلاقات المهمة في بيئة العمل التي يوجد فيها العديد من المدخلات (الثقة, و الاحترام المتبادل, و العدالة... الخ) و العديد من المخرجات سواءا على مستوى الفرد أم على مستوى المنظمة, و يمكن للقائد أن يقيم علاقات وثيقة مع مرؤوسيه تتميز بجودة ثقة

<sup>1</sup> هويدا علي محمد عطا المنان , جودة حياة العمل و أثرها على الاستغراق الوظيفي: الدور الوسيط لرأس المال النفسي, رسالة ماجستير العلوم في ادارة الأعمال, كلية الدراسات العليا و البحث العلمي, جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا, 1440هـ - 2018م, ص 11-12.

<sup>2</sup> بسام زاهر, جمال أبو دولة و دانيا زين العابدين, "تقويم واقع جودة حياة العمل الداعمة لتطبيق ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية" دراسة ميدانية على المدارس الثانوية الحكومية في مدينة اللاذقية", مجلة جامعة تشرين للبحوث و الدراسات العلمية, سلسلة العلوم الاقتصادية و القانونية, المجلد 35, العدد 3, 2013, ص 73.

<sup>3</sup> قاسم أحمد حنظل, ناجي عبد الستار محمود, أحمد خلف حمدان , "تشخيص مستوى جودة حياة العمل في المدارس الثانوية دراسة تحليلية لعدد من المدارس الثانوية في محافظة أربيل", جامعة تكريت, كلية الادارة و الاقتصاد, مجلة تكريت للعلوم الادارية و الاقتصادية, المجلد 12, العدد 35, 2016, ص 90

<sup>4</sup> سوزان محمد القرشي و سامية مذكر القحطاني, "أثر جودة حياة العمل على ممارسات ادارة الموارد البشرية -دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين في مستشفى القوات المسلحة بجنوب المملكة العربية السعودية للفترة (2016-2017)", كلية الاقتصاد و الادارة, جامعة الملك عبد العزيز, مجلة العلوم الاقتصادية و الادارية و القانونية, المجلد 2, العدد 5, 2018, ص 121



## الفصل الأول : الأدبيات النظرية و التطبيقية حول جودة حياة العمل و الاستغراق الوظيفي

عالية متبادلة, و احترام عالي ,و التزام و طاعة عالية ,في هذا النوع من العلاقات يعلم كل من القائد و المرؤوس أنه يستطيع الاعتماد على الاخر و لا سيما من ناحية الدعم و التشجيع و المؤازرة.<sup>1</sup>

المشاركة في القرارات : ان العاملون المشاركون في اتخاذ القرار يكونون أكثر قدرة على توليد الأفكار يأتي هذا من منطلق ان مشاركة الأفراد في اتخاذ القرارات يحسن من اتصالاتهم و وضوح مواقفهم . و عندما يجد العاملون أن أفكارهم و اسهاماتهم تساعد في تحقيق أهداف المنظمة سيزداد احساسهم بالرضا و الارتياح و كذلك منح العاملين فرصة في المشاركة في اتخاذ القرارات يعد عاملا مهما في رفع الروح المعنوية لديهم و ايجاد روح التعاون فيما بينهم مما يقود الى جودة العمل المنفذ و تعميق انتمائهم للمنظمة و تنمية قدراتهم في حل المشكلات.<sup>2</sup>

### المطلب الثاني : الاستغراق الوظيفي أهميته و محدداته و أبعاده

سنحاول من خلال هذا المطلب توضيح مفهوم الاستغراق الوظيفي و ما يتعلق به من أهمية و محددات و

أبعاد

#### أولاً: مفهوم الاستغراق الوظيفي

على الرغم من تعدد الدراسات المتعلقة بمفهوم الاستغراق الوظيفي أو مفهومه المكافئ "استغراق الموظف" أو "الموظف المستغرق وظيفياً" الا أنه لم يكن هناك اتفاق واضح بشأن معنى هذا المصطلح.

فقد تمت صياغة مصطلح "الاستغراق لأول مرة من قبل خان (1990) في بحثه "الظروف النفسية للاستغراق و التخلي عن العمل" حيث قدم مفهوم الاستغراق الوظيفي على أنه "شعور العامل بمشاعر ايجابية نحو بيئة العمل ,و الشعور بالهدف و القيمة من العمل الذي يتم القيام به, و اعتبار ضغوط العمل على أنها أمر يمكن ادارته, و يتولد عنه مستقبل مشرق في بيئة العمل."<sup>3</sup>

يتضح من خلال هذا التعريف أن الباحث ربط مفهوم الاستغراق الوظيفي ربطاً كلياً بالعامل النفسي و المشاعر و غيرها بينما أهمل العوامل الأخرى كطبيعة العمل و محيطه و تطابق الأهداف... الخ.

<sup>1</sup> رياض أحمد اسماعيل الاشرفي و ذاکر محفوظ حامد الدليمي, "جودة حياة العمل في الاتحادات الرياضية العراقية الفرعية بكرة السلة من وجهة نظر مالکاتها الادارية و التدريبية و التحكيمية", جامعة الموصل, مجلة الرافدين للعلوم الرياضية(نصف سنوية), المجلد 19, العدد 62, 2013, ص 96

<sup>2</sup> قاسم أحمد حنظل, ناجي عبد الستار محمود, أحمد خلف حمدان, مرجع سبق ذكره, ص 91

<sup>3</sup> سامي محمد عوض أبو الخير, مرجع سبق ذكره, ص 36

## الفصل الأول : الأدبيات النظرية و التطبيقية حول جودة حياة العمل و الاستغراق الوظيفي

قد عرفه ( Pollock,1997) على أنه الاندماج الداخلي للفرد في العمل, أو التوافق و التجاوب النفسي مع العمل بما ينعكس في صورة تحقيق لذاتية الفرد أو التزامه نحو عمله, فالاستغراق يعني أن يحب الفرد عمله أو أن يكون مهتما بالعمل المرتبط به.

قد ركز الباحث في تعريفه على الجانب النفسي و أضاف أن الاستغراق الوظيفي هو اندماج داخلي بين الفرد و عمله

و يرى ( Perrin,2007) أن الاستغراق الوظيفي يشير الى مدى بذل الموظفين جهدا تقديريا في عملهم , بما يتجاوز الحد الأدنى من تنفيذ الوظيفة ,في شكل الوقت الاضائي , و القدرات العقلية أو الطاقة و سوف تعالج استراتيجية الاستغراق جميع الوسائل التي يمكن للمنظمة استخدامها لتعزيز هذا النوع من الجهد".<sup>1</sup>

من خلال التعريف يظهر أن الباحث ركز على الجانب العملي و لم يذكر الجانب النفسي فهو يرى أن الاستغراق الوظيفي يتمثل في المجهودات المبذولة و الطاقات و القدرات التي يتم توظيفها في العمل.

بينما عرفه (Bakker,Schaufeli,Leiter & Taris,2008) على أنه حالة ايجابية من الوفاء و التحفيز العاطفي و الرفاهية المتعلقة بالعمل , و التي يمكن اعتبارها بمثابة نقيض للاحتراق الوظيفي. يتمتع الموظفون المستغرقون وظيفيا بمستويات عالية من الطاقة و يشاركون بحماس في عملهم و هذا ما جعل معظم العلماء يتفقون على أن للاستغراق بعدا للطاقة و بعدا تعريفيًا, حيث يتميز الاستغراق بمستوى عالي من النشاط و تحديد قوي لعمل الفرد.<sup>2</sup>

من خلال التعريف يتضح أن الباحثين اتفقوا على أن الاستغراق الوظيفي يشمل الاتجاه النفسي و الاتجاه العملي فقد توصلوا الى أن الاستغراق هو حالة عاطفية اتجاه العمل و توظيف مستويات عالية من الطاقة و النشاط في انجاز المهام.

تولد عن هذه الدراسات مصطلح مكافئ هو "الموظف المستغرق وظيفيا" و الذي يعرف على أنه "الشخص الذي يعي و يدرك سياق الاعمال, و يعمل عن كثر مع زملاء العمل لتحسين الأداء الوظيفي لصالح المنظمة . فان استغراق الموظفين هو عبارة عن علاقة ريفية العواطف و عقلية و التي يمتلكها الموظف اتجاه عمله و يؤثر فيها المنظمة أو المدير أو زملاء العمل في المقابل من أجل تطبيق الجهود المنظورة الاضافية في عمله.

و بعبارة أخرى يمكن القول أنه كلما زاد استغراق الموظف كلما ازدادت احتمالية تكلمه بأشياء ايجابية عن المنظمة و بذلك تزداد مساهمته في تطوير علامة تجارية ايجابية لصاحب العمل و رغبته في البقاء ضمن المنظمة و بالنتيجة تقليل أو خفض نسبة دوران العمل و تركه و بذل الجهد على المستوى الأعلى و بشكل منتظم و

<sup>1</sup> شيماء عصمت محمد أمين ,زانا مجيد صادق ,وريا محمد عثمان,مرجع سبق ذكره ,ص161

<sup>2</sup> Arnold B.Bakker & Michael P.Leiter, "**Work Engagement essential theory and research**",1<sup>st</sup> edition,Psychology Press ,2015 , p10.

## الفصل الأول : الأدبيات النظرية و التطبيقية حول جودة حياة العمل و الاستغراق الوظيفي

بالنتيجة التأثير الفاعل على متغيرات عديدة مثل جودة الخدمة و رضا الزبائن و ارتفاع الانتاجية و المبيعات و زيادة الربحية...الخ.<sup>1</sup>

توضح التعريفات السابقة وجهات نظر متشابهة نوعا ما و على ضوءها يمكننا استنتاج تعريف الاستغراق الوظيفي و تعريفه على أنه حالة أو موقف أو سلوك إيجابي يصف التعلق الفريد للموظفين بعملهم الذي يمثل أهمية بالغة بالنسبة لهم و يظهر ذلك من خلال التطابق و التجاوب النفسي مع العمل و المشاركة الفعالة فيه بالإضافة الى توجيه كل الطاقات و القدرات نحوه.

### ثانيا: أهمية الاستغراق الوظيفي

يشير (Sakovska,2013) إلى أهمية الاستغراق الوظيفي، وتمثل فيما يأتي<sup>2</sup>:

#### 1- النتائج على المستوى التنظيمي:

أ- الأداء التنظيمي: للاستغراق الوظيفي تأثير إيجابي على مؤشرات الأداء التنظيمي ( رضا الزبون، الانتاجية، الربحية، دوران العاملين، الأمان الوظيفي).

ب- إنتاج الأفراد العاملين: تساعد المستويات العالية من الاستغراق الوظيفي للأفراد العاملين في أخذ المبادرات والمتابعة لأهداف التعلم، إذ يطور الأفراد العاملون المنشغلون في أعمال المعرفة الجديدة والاستجابة للفرص والخروج عن المألوف، وينشغلون في النصح ، بالإضافة إلى مستويات الرضا الوظيفي المرتفعة والالتزام العالي تجاه المنظمة.

ت- الاحتفاظ بالعاملين: توصلت العديد من الدراسات إلى دلائل تبين مدى تأثير الاستغراق الوظيفي على نوايا الأفراد العاملين في ترك العمل. ففي دراسة أجريت من قبل المنظمة الاستشارية (Towers Perrin,2005) الى أن (71%) من عينة الدراسة لم تكن لديهم رغبة في ترك العمل بسبب انغماسهم العالي تجاه وظائفهم.

ث- الدفاع عن المنظمة: قد يكون الأفراد العاملون المنشغلون في وظائفهم محامين ومدافعين عن منظماتهم و هذا يعني أنهم سيكونون أكثر استعدادا للتوصية بمنظماتهم كمكان مناسب للعمل أو التوصية بمنتجات وخدمات المنظمة وهذا بدوره سيساعد المنظمة باعتباره تسويقا مجانيا يمارسه أفرادها تجاهها، فضلا عن تحسين الوعي العام تجاه المنظمة.

<sup>1</sup> هويدا علي محمد عطا المنان ,مرجع سبق ذكره ,ص 27

<sup>2</sup> بشير صبحي عبد القادر أحمد , "ادارة الذات و علاقتها بالاستغراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية و غير الحكومية في محافظة رام الله و البيرة", رسالة ماجستير ,جامعة القدس, 1438 هـ - 2017 م, ص 27

## الفصل الأول : الأدبيات النظرية و التطبيقية حول جودة حياة العمل و الاستغراق الوظيفي

ج- ولاء الزبون: عندما يشعر الأفراد العاملون بأهميتهم، وتأثيرهم في المنظمة سينعكس هذا التأثير على جودة عملهم ورضا الزبائن، فعلاقة المنظمة بزيائنها تدار من قبل الأفراد العاملين، ومن خلال التفاعلات والتعاملات الوجيهة بين الأفراد العاملين والزبائن.

ح- التغيير التنظيمي الناجح: يلعب الاستغراق الوظيفي للأفراد العاملين دورا هاما في تطبيق التغيير التنظيمي، فالأفراد الذين لديهم مستوى عال من الاستغراق سيكونون مهتمين ومؤثرين في جعل المنظمة قادرة على تطبيق التغيير والتكيف مع التغيرات البيئية.

### 2- النتائج على مستوى الأفراد العاملين

أ- النتائج النفسية: تشير العديد من الدراسات إلى أن العلاقة بين الافراد العاملين وأرباب العمل أصبحت ذات طابع مادي، وبالتالي فإن هذا التغيير في نمط العلاقة سيولد الاحباط لدى العديد من الأفراد العاملين وبالتالي فقدانهم للثقة تجاه منظماتهم، وستثار التساؤلات حول المغزى من عملهم، هنا يمكن أن يلعب الاستغراق الوظيفي دورا مهما في مساعدتهم لتجاوز هذه الحالة و تزويدهم بالفرص لاستثمار حالتهم النفسية.

ب- الرفاهية والصحة الايجابية: يمكن أن يؤثر الاستغراق الوظيفي في الشعور والصحة الايجابيين ففي دراسة أجرتها منظمة جالوب توصلت الدراسة إلى أن (62%) من الافراد العاملين المنشغلين في وظائفهم كان التأثير إيجابيا على المستوى الصحي .

### ثالثا: محددات الاستغراق الوظيفي

أشار (Vargheese and Iraveen, 2014) إلى أن محددات الاستغراق الوظيفي تتمثل في<sup>1</sup> :

- العمل كاهتمام أساسي في الحياة : يعتبر البعض أن العمل هو كسب المال فقط، و لكن البعض يعتبره جزءا أساسيا في الحياة. فهو يمنح المتعة، المال، الصحة العقلية و الالتزام بالمواعيد.
- المشاركة الفعالة في الوظيفة: تشير الى الرغبة في الانخراط كليا في العمل بدون أي عوائق، يجب أن يكون الفرد حاضرا في عمله بدنيا و عقليا و أن يكون يقظا في وظيفته نتيجة لذلك سينتهي العمل في الوقت المحدد له.
- الأداء هو أساس احترام الذات : فهو يشير الى الواجب الذي يؤديه الفرد بطريقة مسؤولة و تنافسية بين العمال و بالتالي يخلق تقدير أو احترام في المهنة.

<sup>1</sup> Alla Abu Aleinein, « The Impact of Job involvement an Job Performance at ANRWA GAZA Field Office », Master of business administration, Faculty of commerce, The Islamic university ,Gaza ,September 2016.p 4-5.

## الفصل الأول : الأدبيات النظرية و التطبيقية حول جودة حياة العمل و الاستغراق الوظيفي

- أداء متوافق مع مفهوم الذات : يشير الى القدرة على التعايش مع زملاء العمل , معرفتهم كشركاء بروح تنافسية , يبذلون قصارى جهدهم في مكان العمل .
- الجانب النفسي و العاطفي: يشير الى أن مشاركة الفرد في مكان العمل تعتمد على درجة المشاركة البدنية و العقلية .

اجمالا يعتبر الاستغراق الوظيفي الدرجة التي ينخرط بها الموظف في عمله و يتحمس لأدائه. الاستغراق الوظيفي يشير الى المدى النفسي و العاطفي الذي تشارك فيه في عملك و مهنتك و شركتك . في بعض الحالات ينخرط الناس بشكل مفرد في وظائفهم مما يؤدي الى الضغط بينما في حالة أخرى , تعد زيادة الاستغراق الوظيفي هي أفضل طريقة لتعزيز حياتك المهنية.

### رابعاً: أبعاد الاستغراق الوظيفي

اختلفت آراء الباحثين في تحديد أبعاد الاستغراق الوظيفي و متغيراته, و بهدف تحديد هذه الأبعاد و استخدامها في الدراسة سنقوم بعرض مختصر لبعض الأبعاد المحددة من طرف بعض الباحثين.

حدد (Hickman,2010) خمسة أبعاد للاستغراق الوظيفي متمثلة فيما يلي<sup>1</sup>:

- 1- الانتماء (**Belonging**) و تشير الى كيفية تعاطف العاملين مع القيم الأساسية للمنظمة , و فهم كيفية دعم وظائفهم الفردية المهمة و الشاملة و ايجاد وسائل لدمج المهمة و القيم في ثقافة منظماتهم.
- 2- الالهام (**Inspiration**) هو احساس العاملين بفخر انتمائهم لما تقوم به منظماتهم , و بقداتهم , و أن يشعروا بالهدف الذي لن يتحقق الا باستغراقهم بالعمل و تواصلهم العاطفي مقابل اشراكهم في قيادة التغيير الايجابي.
- 3- الفهم (**Understanding**) حيث يحتاج العاملون لفهم عميق لأهداف المنظمة و بالخطة الموحدة لتحقيق هذه الأهداف , مقابل فهم القادة العميق لتوفير تحديات العمل المتكررة و الشفافة, خلق بيئة يمكن من خلالها الاحساس بالاطمئنان مع الحصول على ردود فعل ملموسة لأدائهم.
- 4- الدعم (**Support**) من خلال خلق ثقافة تواصل و تفاعل ايجابي بين العاملين و المديرين , مع تقييم المهارات سواءً المادية أو غير المادية للمليء المناصب الادارية, و توفير فرص التدريب لمساعدة المديرين المستجدين في العمل لضمان النجاح في أدوارهم و تبسيط الاجراءات.

<sup>1</sup> شهناز فاضل أحمد, "الاستغراق الوظيفي للعاملين و تأثيره في بلورة السمات التنظيمية (بحث تحليلي لآراء عينة من العاملين في مصرف الشرق الأوسط العراقي للاستثمار" ,مجلة العلوم الاقتصادية و الادارية, الجامعة المستنصرية, العدد 91, المجلد 22, 2016, ص 276

## الفصل الأول : الأدبيات النظرية و التطبيقية حول جودة حياة العمل و الاستغراق الوظيفي

5- التقدير (Appreciation) و تعني مقابلة اسهامات العاملين بالتقدير و الثناء الصادق مع المديرين و منح فرص التطوير الوظيفي و فرص التعليم لنيل رضاهم الوظيفي.  
في حين حدد (Rich,2010) ثلاثة أبعاد للاستغراق الوظيفي هي كالآتي:<sup>1</sup>

1- الاستغراق الإدراكي المعرفي: (Engagement Cognitive) من الناحية الإدراكية، ينغمس الأفراد بشكل كامل في ممارسة عملهم ,وفي الواقع، أوضح (Rothbard) أن الأفراد المستغرقين قادرين على التجاهل و المنافسة ويركزوا بشكل مكثف على المهمة التي أعطيت لهم.

2- الاستغراق الشعوري: (Engagement Emotional) يعني الاستغراق الشعوري - العاطفي وجود علاقة قوية بين عواطف، أفكار، ومشاعر الفرد وبين الوظيفة ,مما يؤدي إلى مشاعر الحماس والفخر .

3- الاستغراق الجسدي: (Engagement Physical) من الناحية الجسدية (المادية)، يعني الاستغراق توجيه الطاقات المادية للمرء نحو استكمال مهمة معينة .  
أما كل من (Amir &Finian,2011) و (Jant,2011) و (الخفاجي,2014) فقد حددوا أبعاد الاستغراق الوظيفي في ثلاثة عناصر<sup>2</sup> فيما يأتي توضيح لكل منها:

أ- الحماس: وهي الحالة التي تتميز بالحيوية والتفاني أثناء أداء العمل, و الاستعداد لاستثمار الجهد في عمل واحد, ومواجهة الصعوبات باعتماد مستوى عالي من الطاقة والمرونة العقلية.

ب- التفاني: وهي عكس التهكم (السخرية), و تشير الى مدى ارتباط الفرد بقوة في عمل محدد, مع بذل المزيد من الاهتمام و الحماس و الالهام و المنافسة, مما يتطلب المزيد من الانضباط الذاتي و الاستعداد الدائم في حل مشكلة ما.

ت- الانغماس: و هو الاستغراق الكلي للفرد بوظيفته, نتيجة الشعور بالرضا أثناء أداء المهمة, و شعوره بالمتعة بعمله, هذا النوع من الاستغراق يتعلق بالكفاءة الفردية من خلال وجود الثقة و الاستيعاب و التكيف في العمل.

على ضوء الأبعاد المذكورة أعلاه قد لاحظنا أن أبعاد الاستغراق الوظيفي تختلف من باحث لآخر حسب موضوع و أهداف الدراسة, و قد تم اختيار الأبعاد المناسبة لموضوع و أهداف الدراسة الحالية استنادا على

<sup>1</sup> علي رزاق جواد العابدي, "الرشاقة التنظيمية: مدخل استراتيجي في عملية تعزيز الاستغراق الوظيفي للعاملين (دراسة تجريبية لعينة من شركات القطاع الصناعي في وزارة الصناعة و المعادن)", مجلة الغري للعلوم الاقتصادية و الادارية, جامعة الكوفة, العدد 24, المجلد 8, سنة 2012, ص 160,

<sup>2</sup> علي يونس ميا و رامي أكرم مزيق, "مدى توافر أبعاد الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في القطاع المصرفي: دراسة ميدانية في المصارف التجارية بمدينة اللاذقية", مجلة جامعة البعث, جامعة تشرين, سورية, العدد 67, المجلد 39, سنة 2017, ص 54

## الفصل الأول : الأدبيات النظرية و التطبيقية حول جودة حياة العمل و الاستغراق الوظيفي

استخدامها من قبل أغلب الدراسات السابقة وخاصة التي درست تأثير جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي , حيث تمثلت هذه الأبعاد في الحماس , الاخلاص و التفاني و الانغماس في العمل.

### المطلب الثالث : العلاقة بين جودة حياة العمل و الاستغراق الوظيفي

اختلف الباحثون في تحديد العلاقة بين جودة حياة العمل و الاستغراق الوظيفي حيث أن كل باحث اعتمد على تحديد هاته العلاقة من خلال دراسته و نتائجها.

فقد درس البعض (Igbaria et al.1994) العلاقة بين الاستغراق الوظيفي و تأثيره على جودة حياة العمل , و توصل الى وجود مستويات متباينة من الاستغراق لدى العاملين في بيئة واحدة, اذ توصلت الدراسة الى أن الاستغراق يمثل دور وسيط و معقد في نموذج العلاقات الخاصة و خبرات العمل و خصائص الوظيفة و علاقتها بتوقعات المهنة و مخرجاتها.

كما يرى كل من (Werther & Davis,2002) أن الاستغراق الوظيفي يعد واحدا من أهم المداخل

المستخدمة لتنمية و تحسين جودة حياة العمل QWL through employee involvement

و لقد أشار كل من (Freeman & Kleiner,2000) أن خصائص العمل بما تشتمل عليه من تنوع و استقلالية و نوعية المهام و الأنشطة و كذلك التغذية المرتدة, تلعب دورا مهما في تنمية استغراق الفرد في عمله.<sup>1</sup>

في ضوء ما سبق و بناء على الدراسات السابقة نجد أن هناك تباين في معالجة العلاقة بين جودة حياة العمل و الاستغراق الوظيفي, حيث أن أغلب الدراسات اعتبرت الاستغراق الوظيفي كمتغير تابع و اعتبرته دراسات اخرى متغير مستقل بينما اعتبرته بعض الدراسات كمتغير وسيط, و لقد توجهت الباحثة في هذه الدراسة لاعتبار الاستغراق الوظيفي كمتغير تابع لجودة حياة العمل , و ذلك اعتمادا على ارتباطه بالاندماج و الارتباط بالعمل و كذلك الجوانب المعنوية و المادية المتعلقة ببيئة العمل. حيث ستطبق الدراسة على عينة من المرضين العاملين في الطاقم الشبه الطبي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالقرارة ولاية غرداية.

<sup>1</sup> عبد الحميد عبد الفتاح المغربي , مرجع سبق ذكره, ص 15

## الفصل الأول : الأدبيات النظرية و التطبيقية حول جودة حياة العمل و الاستغراق الوظيفي

### المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية حول جودة حياة العمل و الاستغراق الوظيفي

بعد الاطلاع على العديد من الدراسات السابقة العربية منها و الأجنبية المتعلقة بموضوع جودة حياة العمل و دورها في تنمية الاستغراق الوظيفي ,وجدنا أنه من الانسب استعراضها للاستفادة منها و اثراء المعرفة باخر الجهود في هذا المضمار, و عليه سوف يتم التعرض لبعض هذه الدراسات التي تناولت جودة حياة العمل و الاستغراق الوظيفي مرتبة زمنيا من الأحدث الى الأقدم ثم بعد ذلك التعليق عليها مع إبراز أهم نقاط التشابه ونقاط الاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية وأيضا ما تم الاستفادة منه من الدراسات السابقة.

#### المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة(العربية والأجنبية)

##### أولا: الدراسات العربية

#### 1- دراسة هويدا علي محمد عطا المنان (2018), بعنوان "جودة حياة العمل و أثرها على الاستغراق

الوظيفي: الدور الوسيط لرأس المال النفسي.", رسالة ماجستير للعلوم في ادارة الأعمال, كلية

الدراسات العليا و البحث العلمي ,جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا, السودان.

هدفت هذه الدراسة لاختبار جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي, و دراسة الدور الوسيط لرأس المال النفسي في هذه العلاقة و تمثل المجتمع المستهدف للدراسة من طلاب الدراسات العليا متمثلا من طلاب الجامعات بولاية الخرطوم و لمعالجة هذه الاشكالية تم اختبار عينة غير احتمالية قصدية بلغت 250 استبانة ; و تم تحليلها باستخدام برنامج SPSS. و قد توصلت نتائج الدراسة الى أن هناك علاقة ايجابية متوسطة بين جودة حياة العمل و الاستغراق الوظيفي و رأس المال النفسي, و كما أشارت النتائج أيضا الى أن هناك علاقة ايجابية بين رأس المال النفسي و الاستغراق الوظيفي. و كشفت الدراسة على أن رأس المال النفسي لا يتوسط العلاقة بين جودة حياة العمل و الاستغراق الوظيفي.

#### 2- دراسة شيماء عصمت محمد أمين, زانا مجيد صادق, وريا محمد عثمان (2018) , بعنوان

"العلاقة بين رأس المال الاجتماعي و جودة حياة العمل و تأثيرهما في استراتيجيات تعزيز

الاستغراق الوظيفي دراسة استطلاعية لآراء عينة من الملاكات التدريسية في جامعة نولج في مدينة

أربيل"

سعت هذه الدراسة الى تحليل العلاقة بين جودة حياة العمل برأس المال الاجتماعي و أثرها في الاستغراق الوظيفي منطلقا من نموذج يأخذ بنظر الاعتبار طبيعة العلاقات و أبعادها بين متغيرات البحث المتمثلة بجودة حياة العمل (كفاية الراتب و عدالته, المشاركة في صنع و اتخاذ القرارات, و بيئة العمل نفسه) و رأس المال



## الفصل الأول : الأدبيات النظرية و التطبيقية حول جودة حياة العمل و الاستغراق الوظيفي

الاجتماعي(الادراكي, الهيكلي, العقلاني) و الاستغراق الوظيفي التي تشمل(العمل نفسه, القيادة و فرص النمو الشخصي).و لمعالجة هذه الاشكالية تم اختيار عينة من الكوادر التدريسية في جامعة نوبج الأهلية في مدينة أربيل و تم توزيع 75 استمارة و استعادة 62 استبانة حيث تم تحليلها بالاستعانة ببرنامج SPSS. و توصل البحث الى استنتاجات مهمة منها وجود العلاقة بين جودة حياة العمل برأس المال الاجتماعي و وجود أثر للعلاقة بين جودة حياة العمل برأس المال الاجتماعي في الاستغراق الوظيفي.

**3-دراسة ايمان حسن جمعة نصار (2013), بعنوان "جودة حياة العمل و أثرها على تنمية الاستغراق الوظيفي(دراسة مقارنة بين دائرة التربية و التعليم في وكالة الغوث و وزارة التربية و التعليم الحكومي),رسالة ماجستير, كلية التجارة, الجامعة الاسلامية, غزة.**

هدفت الدراسة الى التعرف على مستوى جودة حياة العمل في كل من دائرة التربية و التعليم في وكالة الغوث, و وزارة التربية و التعليم الحكومي, و تحديد أثر عوامل جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي للموظفين العاملين في كلتا المؤسساتين. و لمعالجة هذه الاشكالية تم توزيع 400 استبانة على عينة عشوائية من كلتا المؤسساتين و تم استرداد 124 استبانة و تم تحليل الاستبانات باستخدام برنامج SPSS. اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي. و توصلت الدراسة الى عدة نتائج من أهمها وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين جودة حياة العمل و تنمية الاستغراق الوظيفي بين المؤسساتين, كما أظهرت الدراسة أن أبعاد جودة حياة العمل متوفرة في كلتا المؤسساتين بدرجة متوسطة و مقبولة, و أن درجة الاستغراق الوظيفي لدى الموظفين فيهما جيدة جدا, الا أن مستوى جودة حياة العمل و درجة الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في دائرة التربية و التعليم في وكالة الغوث أفضل منه لدى العاملين في وزارة التربية و التعليم الحكومي, كما بينت الدراسة وجود فروق بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول المجالات مجتمعة معا تعزى الى العمر, مكان العمل, و المسعى الوظيفي.

**4-دراسة عبد الحميد عبد الفتاح المغربي (2004), بعنوان " جودة حياة العمل و أثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي (دراسة ميدانية)", كلية التجارة, جامعة المنصورة, مصر**

حاولت هذه الدراسة الكشف عن طبيعة و حجم تأثير عوامل جودة حياة العمل بأبعادها المختلفة على الاستغراق الوظيفي في المراكز الطبية المتخصصة بجامعة المنصورة بمصر. و لمعالجة هذه الاشكالية تم توزيع 318 استبانة على عينة من أطباء و اداريين و فنيين . و تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS اعتمد الباحث المنهج التحليلي الوصفي. توصلت الدراسة الى أن هناك انخفاضا نسبيا في مستوى جودة حياة العمل في المراكز الطبية المتخصصة محل الدراسة, كما تبين عدم وجود اختلاف معنوي بين فئات الدراسة (الاداريين, الأطباء, الفنيين) و أوضحت أن عوامل جودة حياة العمل مجتمعة تؤثر في الاستغراق الوظيفي.

**1-دراسة (Yeni Absah,Prihatin Lumbanragin-Angin,2019) , بعنوان « The effect of quality of work life and work engagement to employee performance with job satisfaction as an Interverting variable in PT Monopoly Raya Medan »**

هدفت هذه الدراسة لتحديد جودة حياة العمل و الاستغراق الوظيفي على أداء الموظفين مع الرضى الوظيفي كمتغير وسيط . و لمعالجة هذه الاشكالية تم اختيار عينة متكونة من 70 فرد من موظفين دائمين في حزب العمال Monopoly Raya Medan , طريقة أخذ العينات المستخدمة في هذه الدراسة هي العينة المشبعة. كما تم جمع البيانات باستخدام الاستبيان و استخدمت طريقة تحليل المسار لتحديد تأثير كل متغير لدراسته, اعتمد الباحث المنهج الوصفي الكمي, أظهرت النتائج أن:

- 1- جودة حياة العمل لها تأثير ايجابي و قوي على الرضى الوظيفي في حزب العمال
- 2- الاستغراق الوظيفي له تأثير ايجابي و قوي في حزب العمال
- 3- جودة حياة العمل لها تأثير ايجابي و قوي على أداء الموظفين في حزب العمال
- 4- الاستغراق الوظيفي له تأثير ايجابي و قوي على أداء الموظفين في حزب العمال
- 5- جودة حياة العمل لها تأثير ايجابي و قوي على أداء الموظفين من خلال الرضى الوظيفي مع الموظفين في حزب العمال
- 6- الاستغراق الوظيفي له تأثير ايجابي و قوي على أداء الموظفين من خلال الرضى الوظيفي
- 7- الرضى الوظيفي له تأثير ايجابي و قوي على أداء الموظفين في حزب العمال

**2-دراسة (Jolly Sahni,2019), بعنوان « Role of quality of work life in determining employee engagement and organizational commitment in telecom industry »**

سعت هذه الدراسة التجريبية الى استكشاف جودة حياة العمل في قطاع الاتصالات و فحص ارتباطها مع استغراق الموظف و الالتزام التنظيمي , و لغرض معالجة هذه الاشكالية تم توزيع 300 استبانة على موظفين يعملون في قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية و استرجاع 312 استبانة و تم تحليل البيانات بواسطة SPSS, قدم البحث بناء على الاحصاء الوصفي و نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM), توصلت هذه الدراسة الى وجود علاقة كبيرة بين جودة حياة العمل و الالتزام التنظيمي و مع ذلك هناك رابط ضعيف بين جودة حياة العمل و استغراق الموظفين.

**3-دراسة 2016/2015, Saleh Ali Y.Alqarni بعنوان « Quality of work life as predictor of work engagement among the teaching faculty at King Abdulaziz University. »**

هدفت هذه الدراسة الى تبيان العلاقة بين جودة حياة العمل كما يتصورها أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك عبد العزيز و الاستغراق الوظيفي لديهم .علاوة على ذلك هدفت الدراسة الى تحليل كيف يمكن لأبعاد جودة حياة العمل أن تتنبأ بالاستغراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في العمل. و من أجل معالجة الاشكالية تم توزيع 299 استبانة على أعضاء من هيئة التدريس يعملون في كليات مختلفة في جامعة الملك عبد العزيز و تحليلها باستخدام SPSS,اعتمد الباحث على المنهج الوصفي. أوضحت النتائج أن الكلية كانت راضية الى حد ما عن جودة حياة العمل في جامعة الملك عبد العزيز و لكنها أبلغت عن مستويات عالية نسبيا للاستغراق الوظيفي , كما أظهرت أن جودة حياة العمل و ابعادها ترتبط ارتباطا إيجابيا مع الاستغراق الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك عبد العزيز .

**4-دراسة 2013, Tiaa Annika Lehtinen بعنوان « Quality of working life and engagement in an envolving hospitality subdector :The case of hostels. »**

كشفت هذه الدراسة عن العلاقة بين جودة حياة العمل و استغراق الموظف و الخيارات السلوكية للعمل في قطاع الفنادق. و لمعالجة هذه الاشكالية تم اختيار عينة مكونة من 98 موظف من بيوت الشباب في لشبونة و تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع المعلومات و تحليلها بواسطة برنامج SPSS. المنهجية التي استخدمتها الباحثة تتكون من مرحلتين تكمليتين واحدة نوعية و الأخرى كمية . دعمت النتائج النموذج المفترض في ان أحد أبعاد استغراق الموظف ( التفاني) يتوسط تماما العلاقة بين بعد واحد لجودة حياة العمل (الابداع) و السلوك الصوتي .

**5-دراسة (Selahattin Kanten & Omer Sadullah) 2012, بعنوان « An empirical research on relationship quality of work life and work engagement ».**

جاءت هذه الدراسة بهدف التحقيق و تحديد العلاقات بين جودة حياة العمل و الاستغراق الوظيفي بالإضافة الى مقارنة الاستغراق الوظيفي لدى عمال الياقات الزرقاء و عمال الياقات البيضاء كما هدفت الدراسة الى مقارنة تصورات جودة حياة العمل لدى عمال الياقات الزرقاء و عمال الياقات البيضاء في شركة تركية للرخام كبيرة الحجم و لمعالجة هذه الاشكالية تم اختيار عينة عشوائية تتكون من ما يقرب 180 موظف يشغلون وظائف مختلفة كعمال الياقات الزرقاء أو البيضاء حيث تم استرجاع 156 استبانة و قبول 138 منها ,تم استخدام الاستبيان لجمع المعلومات و تحليلها بواسطة برنامج SPSS. اعتمد الباحث المنهج

## الفصل الأول : الأدبيات النظرية و التطبيقية حول جودة حياة العمل و الاستغراق الوظيفي

الوصفي التحليلي .خلصت الدراسة الى أن هناك علاقات مهمة بين جودة حياة العمل و الاستغراق الوظيفي و من أهم ما توصلت اليه:

- 1- جودة حياة العمل تؤثر على الاستغراق الوظيفي
- 2- مستوى الاستغراق الوظيفي لدى عمال الياقات الزرقاء يختلف عن عمال الياقات البيضاء
- 3- تصورات عمال الياقات الزرقاء لجودة حياة العمل تختلف عن تصورات عمال الياقات البيضاء

### المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.

في هذا المطلب سنحاول تقديم مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة (العربية والأجنبية ) واستخراج أوجه التشابه والاختلاف بينهما.

#### أولاً : أوجه التشابه

يكمن التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة فيما يلي:

1. فيما يخص أداة جمع المعلومات: اعتمدت كل من الدراسة الحالية والدراسات السابقة على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات.
2. المنهج المستعمل: تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لكلا الدراسات (الحالية والسابقة).
3. أداة تحليل المعلومات: تم الاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS كأداة لتحليل المعلومات لكل من الدراسة الحالية و الدراسات السابقة.

#### ثانياً: أوجه الاختلاف

بالرغم من أوجه التشابه إلا أنه لا تخلو من الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة من حيث المكان، الزمان، العينة، المتغيرات، أبعاد ,نوع القطاع و اداة تحليل المعطيات.

## الفصل الأول : الأدبيات النظرية و التطبيقية حول جودة حياة العمل و الاستغراق الوظيفي

الجدول ( 1. 1 ) : يبين مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة.

الدراسات السابقة	الدراسة الحالية	
تمت الدراسة في بيئة عربية و أجنبية و كانت في السنوات التالية: 2004,2012,2013,2016,2018,2019	تمت الدراسة في المؤسسة العمومية الاستشفائية -الشهيد محمد الشريفي- بالقرارة ولاية غرداية في سنة 2020/2019م	من حيث الزمان و المكان
تناولت الدراسات السابقة عينات مختلفة أقل و أكبر من الدراسة الحالية.	تناولت الدراسة 147 ممرض.	من حيث العينة
تناولت الدراسة متغيرات مختلفة مستخدمة المتغيرات الوسيطة مثل (الرأس المال النفسي, رأس المال الاجتماعي, الرضى الوظيفي, الالتزام التنظيمي,...الخ).	هدفت هذه الدراسة الى معرفة دور جودة حياة العمل في تنمية الاستغراق الوظيفي.	من حيث متغيرات الدراسة
تناولت أبعاد مختلفة لكلا المتغيرات التابع و المستقل.	تناولت الدراسة ستة أبعاد للمتغير المستقل و المتمثل في جودة حياة العمل و تشمل (بيئة العمل, خصائص الوظيفة, الأجور و المكافآت, جماعة العمل, أسلوب الرئيس في الاشراف, المشاركة في القرارات.) و ثلاثة أبعاد في المتغير التابع و المتمثل في الاستغراق الوظيفي (الحماس, الاخلاص و التفاني, الانغماس في العمل)	من حيث أبعاد متغيرات الدراسة
أجريت الدراسات السابقة في القطاع العام و الخاص	أجريت الدراسة الحالية في القطاع العام	من حيث القطاع المستهدف

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على الدراسات السابقة

## الفصل الأول : الأدبيات النظرية و التطبيقية حول جودة حياة العمل و الاستغراق الوظيفي

### المطلب الثالث: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة

تمت الاستفادة من الدراسات السابقة في عدة جوانب منها :

1. ساعدت في إعطاء صورة أولية و تحديد اطار عام و كامل لموضوع الدراسة مما سهل على الباحثة الانطلاق في الدراسة الحالية؛
2. تحديد تعريفات لبعض المصطلحات المستخدمة في الأوساط الأكاديمية.
3. تعتبر الدراسات السابقة نقطة قوة وقاعدة أساسية في البحث لبلورة المشكلة و تحديد أبعادها.
4. ساهمت في الإثراء الفكري والإداري للجانب النظري لدراسة وصياغة وإعداد الجانب التطبيقي؛
5. ساهمت بشكل كبير في تصميم الاستبيان لمتغيري الدراسة وأيضا تحديد المنهجية الملائمة مما فتح المجال للباحثة إعداد المنهجية المتبعة؛
6. ساعدت الباحثة في صياغة الفرضيات؛
7. المساعدة في الاطلاع على الأساليب والأداة الإحصائية المستخدمة في الدراسة السابقة مما ساعد الباحثة على تحديد الأداة المناسبة لاختبار صحة فرضيات الدراسة الحالية؛
- 8- الاستفادة من المراجع الهامة للبحث مما وفر الكثير من الجهد والوقت.

## الفصل الأول : الأدبيات النظرية و التطبيقية حول جودة حياة العمل و الاستغراق الوظيفي

### خلاصة الفصل:

في هذا الفصل تم التطرق لبعض المفاهيم النظرية لكل من جودة حياة العمل و الاستغراق الوظيفي و أبعاد كل منهما بالإضافة الى بعض الدراسات التطبيقية السابقة المتعلقة بالموضوع , خاصة ان المؤسسات و جهات أغلب اهتماماتها الى جانب الموارد البشرية و أصبحت بيئة العمل هي المتحكم في العديد من الأمور داخل المنظمة منها الاستغراق الوظيفي . و لمعرفة العلاقة التي تربط بين العنصرين سنقوم بدراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الاستشفائية الشهيد محمد الشريف بالقرارة – لولاية غرداية .

## الفصل الثاني

# الدراسة الميدانية حول دور جودة حياة العمل في تنمية الاستغراق الوظيفي



المبحث الأول : الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة

✓ طريقة الدراسة

✓ الادوات المستخدمة في الدراسة

المبحث الثاني: النتائج و المناقشة

✓ عرض و تحليل نتائج الدراسة

✓ مناقشة النتائج



## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول دور جودة حياة العمل و دورها في تنمية الاستغراق الوظيفي

### تمهيد

بعد التطرق للجانب النظري في الفصل الأول و الذي تناولنا فيه كل من جودة حياة العمل و الاستغراق الوظيفي، وكذا أهم الدراسات السابقة في المجال، في هذا الفصل سنحاول إسقاط الجانب النظري على عينة من المرضى في المؤسسة العمومية الاستشفائية –الشهيد محمد شرفي – بالقرارة ولاية غرداية ميرزين في ذلك واقع جودة حياة العمل في المؤسسة، ومستوى الاستغراق الوظيفي ، و كذا مدى تأثير جودة حياة العمل في تنمية الاستغراق الوظيفي لدى الفريق الشبه الطبي العامل في المؤسسة محل الدراسة.

وفي هذا الصدد سنتطرق إلى تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين أساسيين:

1- المبحث الأول: يتم التطرق فيه إلى الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.

2- المبحث الثاني: عرض النتائج، تحليلها ومناقشتها.

### المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

سيتم في هذا المبحث تحديد الإطار المنهجي للدراسة الميدانية لدور جودة حياة العمل في تنمية الاستغراق الوظيفي قصد تنظيم المعلومات، من أجل الوصول إلى النتائج أو الحقائق، والتطرق أيضاً إلى الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

#### المطلب الأول: طريقة الدراسة.

بغرض التعرف على دور جودة حياة العمل في تنمية الاستغراق الوظيفي للطاقت الشبه الطبي العامل في المؤسسة العمومية الاستشفائية بالقرارة ولاية غرداية سيتم تحديد منهج الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة وفي الأخير خصائص عينة الدراسة، من خلال الاعتماد على البيانات اللازمة بعد جمعها وتحليلها عن طريق إدخالها إلى البرنامج الإحصائي (SPSS) النسخة 26 و الذي يسمح بالتوصل إلى النتائج المرجوة.

#### 1- منهج الدراسة:

يبين المنهج مختلف الخطوات التي يعتمد عليها الباحث في إعداد البحث وذلك للوصول إلى النتائج والأهداف الموضوعية ومنه يمكن اعتبار المنهج على أنه الطريقة التي يتبعها الباحث لدراسة ظاهرة ما أو موضوع معين بهدف التعرف على أسبابها وتقديم حلول لها. ولتحقيق الأهداف المرجوة اعتمدت الباحثة في دراستها على المناهج التالية:

أ. **المنهج الوصفي التحليلي:** يمكننا من جمع البيانات والمعلومات عن الموضوع المراد دراسته ووصف النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها وتقييمها أملا في التوصل إلى تعميمات ذات معنى يزيد بها رصيد معارفنا عن تلك الظاهرة.

ب. **المنهج الاستقصائي:** لاستغلال البيانات الميدانية عن طريق تصميم استمارة تتضمن مجموعة من الأسئلة المتعلقة بموضوع البحث ومحاولة البرهنة على الفرضيات المطروحة.

ت. **المنهج الإحصائي:** يمكننا من اختبار صحة الفرضيات باستخدام الأساليب والأدوات الإحصائية في تحليل البيانات لمعرفة " دور جودة حياة العمل في تنمية الاستغراق الوظيفي ". وذلك من خلال عينة تمثل في عمال

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول دور جودة حياة العمل و دورها في تنمية الاستغراق الوظيفي

الطاقم الشبه طبي في المؤسسة العمومية الاستشفائية – الشهيد محمد شريفى – بالقرارة ولاية غرداية باستخدام مصدرين أساسين للمعلومات:

✓ **المصادر الثانوية:** تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية، الملتقيات والمقالات وكذا الأبحاث والدراسات السابقة.

✓ **المصادر الأولية:** تتمثل في جمع البيانات الأولية من خلال تصميم استبيان مخصص لهذا الغرض، ووزعت على عينة من عمال الطاقم الشبه طبي في المؤسسة العمومية الاستشفائية – الشهيد محمد شريفى – بالقرارة ولاية غرداية.

### 2. مجتمع الدراسة وعينة الدراسة:

قبل التطرق إلى مجتمع الدراسة سوف نحاول تقديم لمحة تعريفية للمؤسسة محل الدراسة ألا وهي المؤسسة العمومية الاستشفائية – الشهيد محمد شريفى – بالقرارة ولاية غرداية وسيتم تقديمها كما يلي:

#### أ. إنشاء والتنظيم:

تعتبر المؤسسة العمومية الاستشفائية مؤسسة عمومية ذات طابع اداري تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي، وتوضع تحت وصاية مديرية الصحة والسكن . في عام 2007 صدر المرسوم التنفيذي رقم 140/07 المؤرخ في 19مايو 2007 يتضمن انشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية وتنظيمها وتسييرها بهدف تقرب الصحة من المواطن وبمقتضى هذا المرسوم تم انشاء المؤسسة العمومية الاستشفائية بالقرارة مقرها الرئيسي مستشفى الشهيد محمد شريفى وهي مؤسسة خدماتية.

#### ب. مهام المؤسسة:

تتمثل مهام المؤسسة العمومية الاستشفائية في التكفل بصفة متكاملة ومتسلسلة بالحاجات الصحية للسكان وفي هذا الاطار تتولى المهام الاتية:

✓ ضمان تنظيم وبرمجة توزيع العلاج الشفائي والتشخيص واعادة التأهيل الطبي و الاستشفاء

✓ تطبيق البرامج الوطنية للصحة .

✓ ضمان حفظ الصحة ومكافحة الأضرار و الآفات الاجتماعية

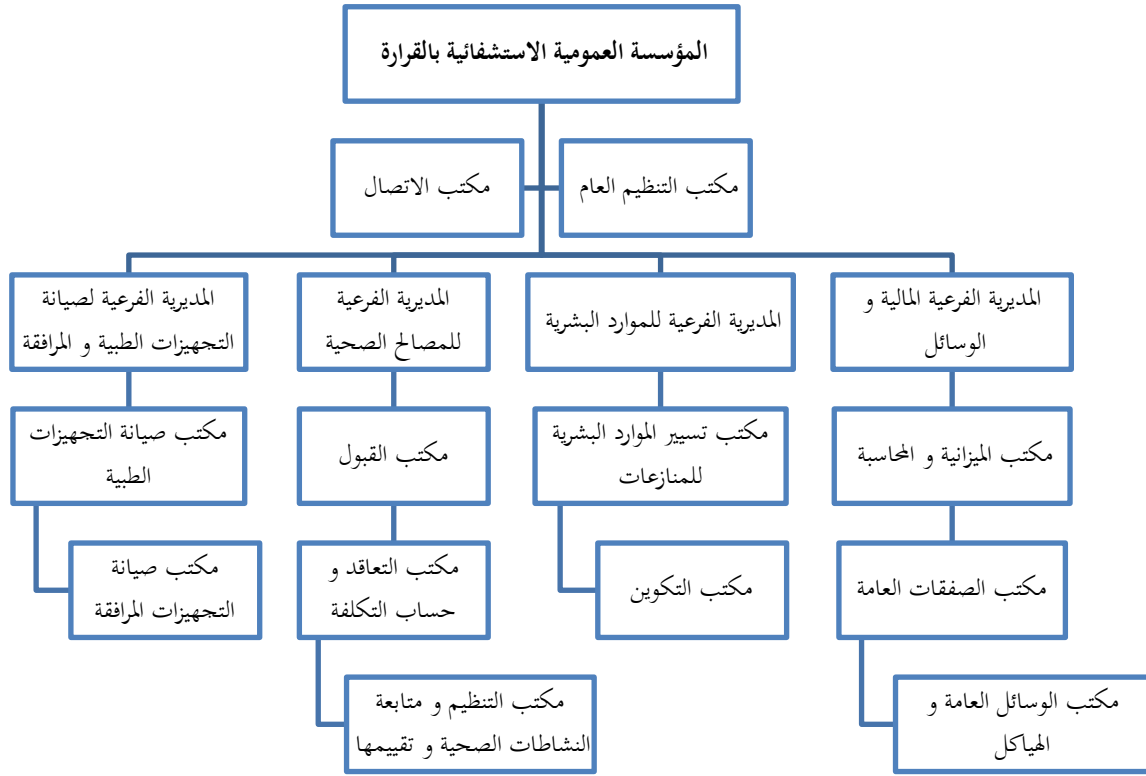
✓ ضمان تحسين مستوى مستخدمي مصالح الصحة وتحديد معارفهم .

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول دور جودة حياة العمل و دورها في تنمية الاستغراق الوظيفي

### ت. الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية الشهيد محمد الشريفي بالقرارة

لكل مؤسسة هيكل يبنى اساسا على نوع النشاط الذي تمارسه وكذا على العلاقات القائمة بين عناصره ويعرف انه الاطار الرسمي الذي تعمل من خلاله المؤسسة لذلك سنحاول توضيح الهيكل التنظيمي الخاص بها والذي يعطي صورة مصغرة عنها.

### الشكل رقم 2.1 الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية الشهيد محمد شريفي بالقرارة.



المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على وثائق المؤسسة

### ث. شرح الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية الشهيد محمد شريفي

يتضمن الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة ما يلي:

ث.1. **الادارة العامة:** يترأسها مدير له كامل الصلاحيات يعين من طرف الوزير وهذا تحت وصاية مديرية الصحة والسكن للولاية \_ الوالي \_ المكلف بمهمة الادارة والتنفيذ و يعتبر المسؤول الأول على مستوى المؤسسة يساعده في اداء مهامه مديرون فرعيون وتتكون المديرية العامة من مكتب التنظيم ومكتب الاتصال .

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول دور جودة حياة العمل و دورها في تنمية الاستغراق الوظيفي

ث.2. المدير: يعتبر المدير هو المسؤول الأول و الذي يشرف على حسن سير المؤسسة و بهذه الصفة فهو الامر بالصرف في المؤسسة و يحضر مشاريع الميزانيات التقديرية و يعد حسابات المؤسسة . بالإضافة الى النقاط المدرجة في المادة 20 من المرسوم التنفيذي رقم 07-140 يساعد المدير أربعة 04 نواب مديرين يعينون بقرار من الوزير المكلف بالصحة يكلفون على التوالي ب- :

✓ المديرية الفرعية للمالية والوسائل.

✓ المديرية الفرعية للموارد البشرية .

✓ المديرية الفرعية للمصالح الصحية

✓ المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية و الأجهزة المرافقة.

ث.3. مكتب التنظيم العام ومكتب الاتصال: التنظيم العام او الأمانة العامة يقوم بالإشراف على بعض العمال وتسجيل مواعيد المدير وكذا مكتب الاتصال و استقبال البريد والفاكسات الخاصة بالإدارة سواء كانت صادرة او واردة ويقوم ايضا بالاهتمام بانشغالات المواطنين واستقبال الشكاوى سواء من طرف المواطنين او الموظفين ويعمل على تحويلها الى المدير مباشرة.

### ث.4. المديرية الفرعية

ث.4.1. المديرية الفرعية للمصالح الصحية : هي مديرية تقوم بتسيير النشاطات الطبية والشبه طبية داخل المستشفى يترأسها المدير الفرعي للمصالح الصحية .

✓ مكتب القبول : دوره هو تسجيل حركة المرضى ,الدخول والخروج وكذا تسجيل الوفيات والحالات المحولة الى المستشفيات الخارجية ولهذا نظام اعلامي موصول بالإدارة مباشرة و بالتنسيق مع الشركاء مثل الضمان الاجتماعي للعمال الاجراء و غير الاجراء وكذا مديرية النشاط الاجتماعي هذا النظام يهدف الى فورة التكلفة.

✓ مكتب التعاقد وحساب التكاليف : يتم احصاء جميع التكاليف الشهرية لكل مصلحة مهما كانت صفتها بهدف احصاء مصاريف كل مصلحة و ارسالها الى الوصاية.

✓ مكتب التنظيم والمتابعة والنشاطات الصحية وتقييمها :تجمع شهريا واسبوعيا حسب الجداول المخصص للإحصائيات من النشاطات الطبية والشبه الطبية مثل الأمراض والحالات الاخرى بالمصالح والحوادث المختلفة وكذا متابعة المصالح الداخلية من احتياجات من ادوية وعتاد الطبي واعداد قوائم طبية والشبه طبية للمناوبات الشهرية.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول دور جودة حياة العمل و دورها في تنمية الاستغراق الوظيفي

ث.4.2 المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة : تقوم هذه المديرية بمتابعة أعمال الصيانة الوقائية العلاجية لكل التجهيزات والمعدات وترميم مختلف الهياكل الصحية وتتكون من مكتبين : مكتب صيانة التجهيزات الطبية و مكتب صيانة التجهيزات المرافقة.

ث.4.3 المديرية الفرعية للمالية والوسائل : تزود المصالح الصحية بالوسائل المادية حيث تتولى توفير احتياجات المؤسسة من المواد والمعدات و الأدوية والتجهيزات والمستلزمات الطبية أما الشؤون المالية فهي مخولة لنفس المديرية كتأمين مستحقات الموظفين من الرواتب والعلاوات وإعداد تقارير المالية وكذا متابعة الميزانية وفق قواعد المحاسبة العمومية وتتكون من ثلاثة مكاتب وهي : مكتب الميزانية والمحاسبة ومكتب الصفقات العمومية و مكتب الوسائل العامة والهياكل.

ث.4.4 المديرية الفرعية للموارد البشرية : تقوم هذه المديرية بتوفير الموارد البشرية كالأطباء وشبه طبيين للمصالح الصحية وكذلك الإداريين كما تهتم بجميع الأمور المتعلقة بالموارد البشرية من الناحية الوظيفية كالتعيين والترقيات والعقود والمنازعات وتتكون هذه المديرية من مكتبين : مكتب التكوين و مكتب تسيير الموارد البشرية والمنازعات.

### ج. تعقيب عن الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة:

من خلال الهيكل التنظيمي نلاحظ أنه هيكل تنظيمي شامل و واضح تظهر من خلاله الأقسام و مواقع الوظائف و ارتباطاتها الادارية كما يوضح خطوط السلطة و المسؤولية داخل التنظيم. ما يميز هذا الهيكل التنظيمي أنه شامل لكل الاقسام و الوظائف و في نفس الوقت مختصر و واضح.

ح. مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من الطاقم الشبه الطبي في المؤسسة محل الدراسة والموضحة في الجدول أدناه.

الجدول 1.2 : يوضح مجتمع الدراسة

المؤسسة	نوع المؤسسة	عدد عمال الطاقم الشبه الطبي
المؤسسة العمومية الاستشفائية الشهيد محمد شريف بالقرارة ولاية غرداية	مؤسسة عمومية ذات طابع اداري	246

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على معطيات المؤسسة.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول دور جودة حياة العمل و دورها في تنمية الاستغراق الوظيفي

### خ. عينة الدراسة:

قامت الباحثة بسحب عينة عشوائية بسيطة قدرها 155 عامل في الطاقم الشبه الطبي بالمؤسسة محل الدراسة من أصل 246، حيث تم توزيع 155 استبانة على عدد العاملين المذكورين في المؤسسة سلفاً، وتم استرجاع (147) أي ما يعادل نسبة (94.84%)، وبلغ عدد الاستبيانات التي لم تسترجع ب(06) استبانة أي بنسبة (3.87%) أما فيما يخص الاستبيانات الغير صالحة للتحليل فكانت (02) استبانة أي ما يعادل (1.29%) والجدول أدناه يوضح توزيع عينة الدراسة.

الجدول 2.2: يوضح توزيع عينة الدراسة

عدد الاستبيانات	الموزع	المسترجع	الغير مسترجع	الغير صالح للتحليل
العدد	155	147	06	02
النسبة المئوية	100 %	94.84%	3.87%	1.29%

المصدر: من إعداد الطالبة وفقاً لتوزيع الاستبيانات.

### 3. خصائص عينة الدراسة:

يقصد بخصائص عينة الدراسة البيانات الشخصية المتعلقة بأفراد عينة الدراسة المستجوبين وذلك لمعرفة الخصائص الديمغرافية لهم، وقد اشتملت هذه الخصائص على (الجنس، العمر، سنوات الخبرة في العمل والحالة العائلية) وذلك لمعرفة تأثيرها على الدراسة في المؤسسة محل الدراسة وبالتالي يمكن إيضاحها كما يلي:

#### أ. متغير الجنس

تم تطبيق الدراسة التي قامت بها الباحثة الى عينة من المستجوبين متكونة من الجنسين ذكور و اناث و موزعة بالشكل الموضح في الجدول الآتي:

الجدول 3.2: يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة	التكرار	الفتة
56.5%	83	ذكر
43.5%	64	أنثى
100%	147	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة وفقاً لمخرجات برنامج spss.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول دور جودة حياة العمل و دورها في تنمية الاستغراق الوظيفي

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن نسبة الذكور بلغت حوالي 56.5% أما نسبة الإناث بلغت 43.5% أي ان النسب بين الفئتين متقاربة و الاختلاف بينهما بسيط جدا ,من المحتمل أن يعود هذا لطبيعة و ظروف العمل حيث أن بإمكان الذكور التنقل مع المرضى الى المستشفيات الخارجية و الدوام ليلا دون تردد.

### ب. متغير العمر(السن) :

وفقا لمتغير الجنس فإن هذا الأخير لهم أعمار متفاوتة تختلف من جنس إلى آخر، فالجدول الموالي يوضح متغير العمر حسب الفئات العمرية من 30 سنة أو أقل إلى الفئة العمرية أكثر من 50 سنة.

الجدول 4.2: يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغيرات العمر

النسبة	التكرار	فئة العمر
21.8%	32	أقل من 30 سنة
51.7%	76	من 30 إلى أقل من 40 سنة
19.7%	29	من 40 إلى أقل من 50 سنة
6.8%	10	50 سنة و أكثر
100%	147	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات برنامج spss.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الأفراد الذين تتراوح أعمارهم ما بين (30 إلى أقل من 40 سنة) تقدر بنسبة 51.7% وهي أكبر فئة عمرية وهذا منطقي لأنها الفئة الشابة و في نفس الوقت تمتلك الخبرة الكافية التي يمكن نقلها للموظفين الجدد بالإضافة الى انها العصب الحيوي فهي تمتلك الفضول و الحماس للتعلم و البحث عن المعرفة وتأدية الأعمال كما يجب وبالشكل المطلوب. و تأتي بعدها الفئة العمرية (الأقل من 30 سنة) بنسبة 21.8% و هذه النسبة تعود لعمليات التوظيف في المؤسسة و هي الفئة الأقل خبرة التي تعمل المؤسسة على تكوينها و اكسابها خبرة من خلال الاحتكاك و التواصل مع ذوي الخبرة من الفئة العمرية السابقة و الفئتين العمريتين التاليتين (من 40 الى أقل من 50 سنة) و الفئة (الأكثر من 50 سنة) حيث تقدر نسبهم على التوالي ب 19.7% و 6.8% و هي نسب منخفضة نوعا ما و هذا راجع الى انها الفئات العمرية الأقرب لسن التقاعد الا أنها تبقى تعبر عن امتلاك المؤسسة لموارد بشرية ذات خبرة و كفاءة و حريصة على تأدية مهامها للنهائية.



## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول دور جودة حياة العمل و دورها في تنمية الاستغراق الوظيفي

### ت. سنوات الخبرة في العمل:

تكتسب الخبرة و تتعمق أكثر في مجال أو عمل معين من خلال المشاركة فيه و المرور بعدة تجارب بخصوصه مما يؤدي الى تراكم و تخزين معلومات قيمة في المجال المدروس و لا يكون ذلك الا عبر الزمن و تراكم سنوات العمل, فالخبرة هي المحرك الاساسي للمؤسسة للمضي قدما و مواكبة التطورات و المعارف. الجدول الموالي يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة في العمل في المؤسسة محل الدراسة .

الجدول 5.2 : يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة في العمل

النسبة	التكرار	سنوات الخبرة في العمل
23.8%	35	اقل من 5 سنوات
32.7%	48	من 5 إلى أقل من 10 سنوات
27.2%	40	من 10 إلى أقل من 20 سنوات
16.3%	24	20 سنة فأكثر
100%	147	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات spss.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن 32.7% هي أكبر نسبة سجلت و كانت للممرضين الذين يمتلكون خبرة تفوق 5 سنوات و تقل عن 10 سنوات و هذا دليل على أن المؤسسة تمتلك كوادر ذوي خبرة و كفاءة تساعد على التطور و التحسين المستمر ثم تليها الفئة العمرية من 10 الى أقل من 20 سنة بنسبة 27.2% و يعني هذا وجود خبرة و أقدمية في المؤسسة مما يساهم في بناء استراتيجيات للمؤسسة من أجل تحقيق النمو و البقاء و الاستمرار و مواكبة التطورات في مجال عملها و بعدها نجد الفئة الأقل من 5 سنوات و هي الأقل خبرة بنسبة 23.8% هي نسبة ضعيفة نوعا ما و هذا راجع لحداثة العمل داخل المؤسسة و مرتبط بعمليات التوظيف الدورية للمؤسسة ,بينما نجد النسبة الأضعف للعمال الذين يمتلكون خبرة تفوق 20 سنة و يمكن تفسير ذلك على أن العمال الذين يتجاوزون 20 سنة خبرة يكونون الأقرب لإحالتهم على التقاعد انما يقعون رمز لأقدمية المؤسسة و كفاءتها و خبرتها في مجال عملها.

### ث. الحالة العائلية:

تهتم المؤسسات بتصنيف عمالها كل حسب حالته العائلية وذلك بهدف الاهتمام بشؤون العاملين و توفير الجو المناسب لهم من أجل تأدية مهامهم بأريحية و تركيزهم أكثر على العمل بالإضافة الى انشاء رابط قانوني و عائلي بين المؤسسة و موظفيها، فالجدول الموالي يوضح توزيع أفراد العينة وفقا لمتغيرات الحالة العائلية.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول دور جودة حياة العمل و دورها في تنمية الاستغراق الوظيفي

الجدول 6.2: يوضح توزيع أفراد العينة وفقا لمتغيرات الحالة العائلية

النسبة	التكرار	الحالة العائلية
27.9%	41	عازب (ة)
72.1%	106	متزوج(ة)
00%	00	أرمل(ة)
00%	00	مطلق(ة)
100%	147	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة باعتماد علي مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال المعلومات المعطاة في الجدول السابق أن أعلى نسبة كانت فئة المتزوجين والتي تقدر نسبتها ب 72.1 % وهي نسبة مرتفعة جدا و ذلك لأنها الفئة التي تفهم معنى المسؤولية و تقدر حملها لذلك فهي تقدر العمل و تشعر بالمسؤولية اتجاهه و تبذل قصارى جهدها من أجل القيام بعملها على أكمل وجه كما تحرص على اتقانه, ثم تليها فئة العزاب بنسبة 27.9% و هي نسبة منخفضة مقارنة بنسبة المتزوجين فهي الفئة التي تسعى لتحقيق إنجازات و التطوير من ذاتها و تحقيق الاستقرار و بناء أسرة و مستقبل , و ما نلاحظ من الجدول هو أن المؤسسة لا تمتلك أفراد من فئة أرمل و مطلق فنسبهم معدومة و هذه نقطة ايجابية للمؤسسة لان هذا النوع من الفئات ليس له هدف واضح للعمل بل اغلبهم يعمل من أجل سد الفراغ كما أن حياتهم الشخصية و حالتهم النفسية تؤثر بشكل كبير على حياتهم العملية على عكس الفئتين السابقتين أفرادها يملكون أهداف واضحة من وراء العمل.

### المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة.

#### 1. أداة الدراسة

تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من خلال الاعتماد على بعض الدراسات السابقة مثل دراسة (Saleh Ali Y.Alqarni,2016),(Selhattin Kanten&Omer Sadullah,2012),(إيمان حسن جمعة نصار,2013),(هويدا علي محمد عطا المنان,2018),(عبد الحميد عبد الفتاح المغربي,2004). وقد تم إعداد الاستبانة وفقا لمقياس ليكارث الثلاثي ( موافق، محايد، غير موافق) وقد قسمت الاستبانة إلى ثلاثة أقسام تتمثل في:

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول دور جودة حياة العمل و دورها في تنمية الاستغراق الوظيفي

القسم الأول: ويتضمن هذا القسم المتغيرات الشخصية ( الجنس، العمر، الخبرة والحالة العائلية ).

القسم الثاني: يتضمن المتغير المستقل وهو جودة حياة العمل بأبعادها الستة(بيئة العمل، خصائص الوظيفة، الأجور و المكافآت ,جماعة العمل ,أسلوب الرئيس في الاشراف ,المشاركة في القرارات). وشملت على (35) عبارة. موزعة لكل بعد (5) عبارات قسمت وفقا لمقياس ليكارث الثلاثي , ما عدا البعد الاول الذي يحتوي على (10) عبارات مقسمة الى جزأين (بيئة العمل المادية و بيئة العمل المعنوية) متضمنة (5) عبارات لكل جزء.

القسم الثالث: يتضمن المتغير التابع وهو الاستغراق الوظيفي بأبعاده الثلاث ( الحماس، الاخلاص و التفاني ، الانغماس في العمل). وشمل هذا القسم أيضا على (15) عبارة. موزعة لكل بعد(5) عبارات قسمت وفقا لمقياس ليكارث الثلاثي.

### الجدول 7.2 : يوضح العبارات التي تقيس أبعاد جودة حياة العمل

رقم العبارة	البعد	
(5-4-3-2-1)	بيئة العمل المادية	بيئة العمل
(10-9-8-7-6)	بيئة العمل المعنوية	
(15-14-13-12-11)	خصائص الوظيفة	
(20-19-18-17-16)	الأجور و المكافآت	
(25-24-23-22-21)	جماعة العمل	
(30-29-28-27-26)	أسلوب الرئيس في الاشراف	
(35-34-33-32-31)	المشاركة في القرارات	

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمعطيات الدراسة .

### الجدول رقم (8.2): يوضح العبارات التي تقيس أبعاد الاستغراق الوظيفي

رقم العبارة	البعد
(5-4-3-2-1)	الحماس
(10-9-8-7-6)	الاخلاص و التفاني
(15-14-13-12-11)	الانغماس في العمل

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمعطيات الدراسة .

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول دور جودة حياة العمل و دورها في تنمية الاستغراق الوظيفي

### 2. صدق أداة الدراسة

يقصد بالصدق أن أداة الدراسة تقيس ما صممت لقياسه ولا تقيس شيئاً آخر، وفي هذا الإطار حرصت الباحثة على تحقيق الصدق لمحتوى استمارة الاستبانة، حيث قامت الباحثة بعرضها على الأستاذة المشرفة للاستفادة من توجيهاتها وكذلك مجموعة من الأساتذة المحكمين تألفت من ثلاثة مختصين في المجال وأسماء المحكمين في الملحق رقم (1) وقد استجابت الباحثة للآراء المحكمين وقامت بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل وإضافة في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خلصت الاستبانة إلى الصورة النهائية.

### 3. ثبات أداة الدراسة

يعني الثبات أن الاختبار يؤدي إلى نفس النتائج في حالة تكراره على نفس المجموعة و في نفس الظروف و هو يعتبر جزء من الصدق في البحث العلمي , قامت الباحثة بالتأكد من ثبات الأداة عن طريق حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ لحساب ثبات المقياس الذي يوضحه الجدول الموالي فلوحظ أن معامل الثبات للمؤسسة العمومية الاستشفائية الشهيد محمد شرفي بالقرارة ولاية غرداية تقدر ب **87.8 %** وهي نسبة مقبولة، وتعد هذه النسبة ذات دلالة إحصائية عالية تفني بأغراض الدراسة بحيث يجب ألا تقل قيمة المعامل عن 62% لكي نعتمد على النتائج المتوصل إليها في البحث:

الجدول (9.2): معامل الثبات الكلي للاستبيان

المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات الفاكرونباخ
جودة حياة العمل	35	87%
الاستغراق الوظيفي	15	72.6%
اجمالي الاستبيان	50	87.8%

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات SPSS.

من خلال الجدول (9.2) يمكن أن نلاحظ أن قيمة الفاكرونباخ تقدر ب(0.878) وهي أكبر من 0.62، أي قيمة الثبات الكلية للاستبيان هي (0.878) وهي تعبر عن قيمة ثبات النتائج التي يمكن أن يعطيها الاستبيان مرة أخرى أو بعبارة أخرى، في حالة إذا قمنا باستجواب أفراد العينة من جديد وبنفس الظروف و في وقت لاحق فإن (87.8%) من أفراد العينة المدروسة يجيبون بنفس الإجابة، وهي نسبة توضح المصدقية العالية للنتائج التي يمكن استخلاصها.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول دور جودة حياة العمل و دورها في تنمية الاستغراق الوظيفي

### 4. أساليب المعالجة الإحصائية

- قامت الباحثة في هذه الدراسة باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية من أجل التحقق من ثبات أو صدق أداة الدراسة واختبار فرضيات الدراسة، وهذه الأساليب هي:
1. معامل ألفا كرونباخ لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة؛
  2. مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازلياً؛
  3. مصفوفة الارتباط سبيرمان لمعرفة العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة؛
  4. معامل الانحدار المتعدد وذلك لقياس أثر المتغير المستقل (جودة حياة العمل) على المتغير التابع (الاستغراق الوظيفي)؛
  5. اختبار T-Teste لاختبار تأثير متغير مستقل الجنس على المتغير التابع.
  6. اختبار One way ANOVA لاختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة الأخرى على المتغير التابع؛
  7. كما استخدمت الباحثة مقياس ليكارث الثلاثي في محوري الدراسة.

#### الجدول (10.2) يوضح مقياس ليكارث الثلاثي

غير موافق	محايد	موافق
1	2	3

المصدر: من إعداد الطالبة .

ولتحديد قيم المتوسط الحسابي، و تحديد الفئة التي ينتمي إليها تم اتباع الطريقة التالية:

$$\text{المدى (RANGE)} = \text{أكبر قيمة} - \text{أقل قيمة} = 3 - 1 = 2$$

ثم قسم المدى على عدد الفئات  $0.66 = 3/2$  وبعد ذلك يضاف إليها (0.66) إلى الحد الأدنى للمقياس فتصبح كالآتي:

$$[1,66;1] \text{ غير موافق (منخفض)؛}$$

$$[2,33;1,67] \text{ محايد (متوسط)؛}$$

$$[3;2,34] \text{ موافق (مرتفع).}$$

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول دور جودة حياة العمل و دورها في تنمية الاستغراق الوظيفي

### المبحث الثاني: النتائج والمناقشة

في هذا المبحث سيتم عرض النتائج من خلال اختبار فرضيات الدراسة وتحليلها من خلال المتوسطات والانحرافات المعيارية لأبعاد موضوع الدراسة.

#### المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة

سيتم في هذا المطلب عرض نتائج فرضيات الدراسة التي تم التوصل إليها ثم تحليلها.

**النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى:** تتميز المؤسسة العمومية الاستشفائية الشهيد محمد شريفني بالقرارة بمستوى جودة حياة عمل متوسطة .

للإجابة على هذه الفرضية والتأكد من صحتها، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات الممثلة، والتي تقيس أبعاد جودة حياة العمل موضوع الدراسة.

#### البعد الأول: بيئة العمل

سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس بعد بيئة العمل ثم تحليلها.

#### أولاً: عرض النتائج

الجدول (2. 11): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد بيئة العمل

الرقم	البيانات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
1	محيط عملي صحي و امن (نظافة, اضاءة, رطوبة, تهوية ...)	1.84	0.89	7	متوسط
2	وسائل العمل متوفرة في هذه المؤسسة	1.55	0.79	10	منخفض
3	معدات الأمن و الحماية الجماعية متوفرة	1.89	0.88	6	متوسط
4	تناسب التجهيزات المكتبية مع طبيعة العمل	1.73	0.90	8	متوسط
5	تعمل المؤسسة على توفير الوسائل للعاملين لإنجاز أعمالهم(وسائل تكنولوجية, مواصلات, وسائل اتصالات..)	1.72	0.87	9	متوسط
6	أعمل في مناخ عمل يتسم بالثقة المتبادلة بين أطرافه	1.97	0.88	5	متوسط
7	أتمتع بحرية العمل في وظيفتي	2.13	0.91	4	متوسط
8	توجد صداقات قوية بيني و بين زملائي في العمل	2.56	0.74	1	مرتفع
9	أشعر أن هناك حسن تعامل بيني و بين زملائي في المنظمة	2.52	0.70	2	مرتفع
10	أشعر بالرضا و الراحة في عملي	2.24	0.83	3	مرتفع
	<b>المتوسط العام لبعد بيئة العمل</b>	<b>2.01</b>	<b>0.45</b>	<b>--</b>	<b>متوسط</b>

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات spss.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول دور جودة حياة العمل و دورها في تنمية الاستغراق الوظيفي

### ثانيا: تحليل النتائج

يتضح من الجدول رقم (11.2) أن بعد بيئة العمل سائد في المؤسسة محل الدراسة بدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي (2.01) وبانحراف معياري (0.45) كما يتضح من الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي عبارة " توجد صداقات قوية بيني و بين زملائي في العمل " كانت بمتوسط حسابي (2.56) ، تم عبارة " أشعر أن هناك حسن تعامل بيني و بين زملائي في المنظمة " بمتوسط حسابي (2.52)، ثم تليها العبارة " أشعر بالرضا و الراحة في عملي " بمتوسط حسابي (2.24) ، ثم تأتي بعد ذلك عبارة "أتمتع بجزية العمل في وظيفتي " بمتوسط حسابي (2.13) و بعدها عبارة " أعمل في مناخ عمل يتسم بالثقة المتبادلة بين أطرافه " بمتوسط حسابي (1.97) و العبارة " وسائل العمل متوفرة في هذه المؤسسة" بمتوسط حسابي (1.55) و هو أضعف متوسط مقارنة بالمتوسطات الحسابية الأخرى لعبارات بعد بيئة العمل .

و ما نلاحظه أيضا من خلال الجدول أن أكثر العبارات أهمية كانت في بيئة العمل المعنوية لتأتي بعدها عبارات بيئة العمل المادية في المرتبة الثانية. مما يعني أن هناك علاقات صداقة و روابط وطيدة بالإضافة الى حسن التعامل بدرجة مرتفعة بين أفراد العينة في المؤسسة محل الدراسة و هذا ما حقق درجة رضى وظيفي مرتفعة لديهم بينما يتمتعون بجزية العمل و يعملون في مناخ يتسم بالثقة المتبادلة بين أطرافه بدرجة متوسطة فيما نجد ان الحلقة الأضعف هي توفير المؤسسة لوسائل العمل و هذا يعني أن المؤسسة تولي اهتمام كبير لبيئة العمل المعنوية بينما لديها تقصير ناحية بيئة العمل المادية و هذا ما يجب ان تعالجه لان البيئة المادية تكمل البيئة المعنوية.

### البعد الثاني: خصائص الوظيفة

سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس الخصائص الوظيفية ثم تحليلها.

#### أولا: عرض النتائج

الجدول (2. 12): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده الخصائص الوظيفية.

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
11	تتميز مهام عملي و أبعاد وظيفتي بالأهمية	2.71	0.58	3	مرتفع
12	أشعر بالمسؤولية عن كل ما أقوم به	2.97	0.18	1	مرتفع
13	لدي الوقت الكافي لأداء عملي بشكل جيد	2.77	0.59	2	مرتفع
14	أمتلك المهارات اللازمة لأداء وظيفتي	2.77	0.62	2	مرتفع
15	لدي حرية التصرف في تقرير كل شيء في وظيفتي	1.86	0.80	4	متوسط
	المتوسط العام لبعده الخصائص الوظيفية	2.61	0.27	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات spss

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول دور جودة حياة العمل و دورها في تنمية الاستغراق الوظيفي

### ثانيا: تحليل النتائج

يبين الجدول (12.2) أن الخصائص الوظيفية سائدة في المؤسسة محل الدراسة بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي (2.61) وانحراف معياري (0.27)، كما يتضح من الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي عبارة " أشعر بالمسؤولية عن كل ما أقوم به " بمتوسط حسابي (2.97) وهي أعلى متوسط حسابي ،تم تليها العبارتين " لدي الوقت الكافي لأداء عملي بشكل جيد " و " أمتلك المهارات اللازمة لأداء وظيفتي " بمتوسط حسابي (2.77) و يختلفان في الانحراف المعياري على التوالي (0.59) و (0.62) ،ثم عبارة " تتميز مهام عملي و أبعاد وظيفتي بالأهمية " بمتوسط حسابي (2.71) ، و في الأخير عبارة " لدي حرية التصرف في تقرير كل شيء في وظيفتي " بمتوسط حسابي (1.86) وهي أضعف متوسط حسابي.

مما يعني أن أفراد عينة الدراسة يشعرون بالمسؤولية في تأدية مهامهم بدرجة مرتفعة كما أن لديهم الوقت الكافي لأداء عملهم بشكل جيد و يمتلكون المهارات اللازمة لتأدية عملهم و هذا يتضح من خلال درجة مرتفع و يفسر على أن المؤسسة تمتلك كفاءات و تعمل على توفير الوقت اللازم لتأدية العمل بشكل جيد ، كما أن أفراد العينة مقتنعون بأن مهامهم و أبعاد وظيفتهم تتميز بالأهمية بدرجة مرتفعة إلا أن الدرجة السائدة لحرية التصرف في تقرير كل شيء في عملهم متوسطة.

### البعد الثالث: الأجور و المكافآت

سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس بعد الأجور و المكافآت ثم تحليلها.

#### أولاً: عرض النتائج

الجدول (2. 13): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده الأجور و المكافآت

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
16	الراتب كافي لسد متطلبات الحياة المادية و تلبية طموحي	1.57	0.87	4	منخفض
17	الراتب عادل مقارنة بمجهوداتي و مهاراتي	1.76	0.91	2	متوسط
18	يعتبر الراتب مناسب مقارنة برواتب العاملين في نفس المجال في المؤسسات الأخرى	1.68	0.88	3	متوسط
19	الراتب عادل مقارنة بمستواي الأكاديمي	1.82	0.88	1	متوسط
20	أفهم بشكل تام نظام الأجور و المكافآت في منظمتي.	1.82	0.81	1	متوسط
	المتوسط العام لبعده الأجور و المكافآت	1.73	0.62	--	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبة وفقاً لمخرجات spss.



## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول دور جودة حياة العمل و دورها في تنمية الاستغراق الوظيفي

### ثانيا: تحليل النتائج

يلاحظ من الجدول (13.2) أن الأجور و المكافآت سائدة في المؤسسة محل الدراسة بمستوى متوسط ويتضح ذلك من خلال متوسطها الحسابي الذي بلغ (1.73) وبانحراف معياري (0.62) كما نلاحظ أن أكثر العبارات أهمية هما العبارتين " الراتب عادل مقارنة بمستواي الأكاديمي " و " أفهم بشكل تام نظام الأجور و المكافآت في منظمتي " بمتوسط حسابي (1.82) و يختلفان في الانحراف المعياري بالترتيب (0.88) و (0.81)، تليها عبارة " الراتب عادل مقارنة بمجهوداتي و مهاراتي " بمتوسط حسابي (1.76) ثم عبارة " يعتبر الراتب مناسب مقارنة برواتب العاملين في نفس المجال في المؤسسات الأخرى " بمتوسط حسابي (1.68) ، وفي الأخير عبارة " الراتب كافي لسد متطلبات الحياة المادية و تلبية طموحاتي " بأدنى متوسط حسابي (1.57).

هذه النتائج تفسر على أن المؤسسة تعمل جاهدة على تحقيق توازن و عدل في نظام الاجور و المكافآت من خلال عدالة الراتب مقارنة بالمستوى الاكاديمي وتعريف العمال بنظام الأجور و المكافآت بالإضافة الى موافقة الراتب مع المجهودات و المهارات كما أن العمال يرون بأن الراتب الذي يتلقونه مناسب مقارنة مع مؤسسات أخرى تنشط في نفس المجال و كل هذا بدرجة متوسطة من الموافقة في حين يرون أن الراتب غير كافي لسد احتياجاتهم و تلبية طموحاتهم و ذلك بدرجة منخفض.

### البعد الرابع: جماعة العمل

سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس بعد جماعة العمل ثم تحليلها.

### أولاً: عرض النتائج

الجدول (2. 14): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد جماعة العمل

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
21	أشعر بأنني جزء هام من جماعة عملي	2.71	0.58	1	مرتفع
22	يعبر أفراد فريق عملي عن رأيهم بحرية	2.31	0.85	2	متوسط
23	لدى كل فرد في فريق عملي فهم كامل عن أهداف العمل	2.10	0.83	5	متوسط
24	يشارك أعضاء الفريق في القرارات التي تمهم	2.22	0.83	4	متوسط
25	لدى أعضاء فريق عملي خبرات مختلفة و متكاملة	2.29	0.83	3	متوسط
	المتوسط العام لبعد جماعة العمل	2.33	0.54	--	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات spss.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول دور جودة حياة العمل و دورها في تنمية الاستغراق الوظيفي

### ثانيا: تحليل النتائج

يلاحظ من الجدول (14.2) أن جماعة العمل سائدة في المؤسسة محل الدراسة بمستوى متوسط ويتضح ذلك من خلال متوسطها الحسابي الذي بلغ (2.33) وبانحراف معياري (0.54) كما نلاحظ أن أكثر العبارات أهمية هي عبارة " أشعر بأنني جزء هام من جماعة عملي " بمتوسط حسابي (2.71)، تليها عبارة " يعبر أفراد فريق عملي عن رأيهم بحرية " بمتوسط حسابي (2.31) ثم عبارة " لدى أعضاء فريق عملي خبرات مختلفة و متكاملة " بمتوسط حسابي (2.29) ، وتأتي عبارة " يشترك أعضاء الفريق في القرارات التي تمهمهم " بمتوسط حسابي (2.22) وفي الأخير عبارة " لدى كل فرد في فريق عملي فهم كامل عن أهداف العمل " بمتوسط حسابي (2.10).

مما يعني أن أفراد المؤسسة يجذبون العمل الجماعي و يعتبرون كل فرد على أنه جزء هام من جماعة العمل و ذلك بدرجة مرتفعة , كما أن لكل فرد من أفراد الجماعة حرية في التعبير و ابداء الرأي و يتمتعون بخبرات متنوعة و متكاملة بالإضافة الى التشارك في اتخاذ القرارات و تحديد أهداف العمل و هذا بدرجة متوسطة. و يمكن تفسير هذا على أن المؤسسة تشجع جماعات العمل في تأدية المهام.

### البعد الخامس: أسلوب الرئيس في الاشراف

سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس بعد أسلوب الرئيس في الاشراف ثم تحليلها.

### أولاً: عرض النتائج

الجدول (15. 2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده أسلوب الرئيس في الاشراف

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
26	يشجعي رئيسي على المشاركة في اتخاذ القرارات	2.26	0.85	2	متوسط
27	يمتلك رئيسي قدرة كبيرة على التخطيط المسبق للعمل	2.12	0.89	4	متوسط
28	يعطيني رئيسي معلومات كاملة بخصوص العمل	2.18	0.89	3	متوسط
29	يعاملني الرئيس بعدالة و انصاف	2.42	0.79	1	مرتفع
30	يوضح لي رئيسي أهداف المنظمة بشكل محفز	2.00	0.87	5	متوسط
	المتوسط العام لبعده أسلوب الرئيس في الاشراف	2.19	0.68	--	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات spss.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول دور جودة حياة العمل و دورها في تنمية الاستغراق الوظيفي

### ثانيا: تحليل النتائج

يلاحظ من الجدول (2.15) أن أسلوب الرئيس في الاشراف سائدة في المؤسسة محل الدراسة بمستوى متوسط ويتضح ذلك من خلال متوسطها الحسابي الذي بلغ (2.19) وبانحراف معياري (0.68) كما نلاحظ أن أكثر العبارات أهمية هي عبارة " يعاملني الرئيس بعدالة و انصاف " بمتوسط حسابي (2.42)، تليها عبارة " يشجعني رئيسي على المشاركة في اتخاذ القرارات " بمتوسط حسابي (2.26) ثم عبارة " يعطيني رئيسي معلومات كاملة بخصوص العمل " بمتوسط حسابي (2.18) ، وتأتي عبارة " يمتلك رئيسي قدرة كبيرة على التخطيط المسبق للعمل " بمتوسط حسابي (2.12) وفي الأخير عبارة " يوضح لي رئيسي أهداف المنظمة بشكل محفز " بمتوسط حسابي (2.00).

مما يعني أن الرئيس في المؤسسة محل الدراسة يعمل على تعزيز عدالة التعامل مع العمال بأسلوب يسوده التقدير والاحترام بدرجة موافقة مرتفعة، كما أنه يعمل على تشجيع العمال للمشاركة في اتخاذ القرارات و يوفر لهم كل المعلومات بخصوص العمل بالإضافة الى ذلك فهو يمتلك قدرة على التخطيط المسبق للعمل و تحفيز العمال للوصول لأهداف المؤسسة و كل هذا بدرجة موافقة متوسطة.

### البعد السادس: المشاركة في القرارات

سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس بعد المشاركة في القرارات ثم تحليلها.

### أولاً: عرض النتائج

الجدول (2.16): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد المشاركة في القرارات

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب الإيجابي	مستوى الإجابة
31	لدي الفرصة للتأثير على القرارات التي تمس عملي	2.18	0.82	5	متوسط
32	أستطيع أن أشارك برأيي في حل مشكلات عملي	2.48	0.79	1	مرتفع
33	أحصل على معلومات كاملة عن أهداف عملي	2.44	0.76	2	مرتفع
34	أحصل على معلومات مناسبة عن إنجاز عملي	2.29	0.85	4	متوسط
35	أستمتع بالتعاون و المشاركة في اتخاذ القرارات مع زملاء العمل	2.31	0.85	3	متوسط
	المتوسط العام لبعد المشاركة في القرارات	2.34	0.59	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات spss.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول دور جودة حياة العمل و دورها في تنمية الاستغراق الوظيفي

### ثانيا: تحليل النتائج

يلاحظ من الجدول (16.2) أن المشاركة في القرارات سائدة في المؤسسة محل الدراسة بمستوى مرتفع ويتضح ذلك من خلال متوسطها الحسابي الذي بلغ (2.34) وبانحراف معياري (0.59) كما نلاحظ أن أكثر العبارات أهمية هي عبارة " أستطيع أن أشارك برأيي في حل مشكلات عملي " بمتوسط حسابي (2.48)، تليها عبارة "أحصل على معلومات كاملة عن أهداف عملي" بمتوسط حسابي (2.44) ثم عبارة "أستمتع بالتعاون و المشاركة في اتخاذ القرارات مع زملاء العمل" بمتوسط حسابي (2.31) ، وتأتي عبارة " أحصل على معلومات مناسبة عن إنجاز عملي بمتوسط حسابي (2.29) وفي الأخير عبارة " لذي الفرصة للتأثير على القرارات التي تمس عملي" بمتوسط حسابي (2.18).

و هذا يفسر على ان المؤسسة تحرص على التشارك بين العمال في تأدية المهام و اتخاذ القرارات منها المشاركة بإبداء الرأي في حل مشكلات العمل و الحصول على معلومات كافية عن أهدافه و ذلك بدرجة مرتفع، بالإضافة الى ذلك العمال يستمتعون بمشاركة بعضهم البعض و يسعون لنشر المعلومات الازمة عن إنجاز العمل و التأثير على القرارات بخصوصه و هذا بدرجة موافقة متوسطة.

### قيم المتوسطات الحسابية وانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لأبعاد جودة حياة العمل

سنحاول عرض النتائج الخاصة بقيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد عينة الدراسة لأبعاد جودة حياة العمل من خلال الجدول التالي ثم تحليلها .

### أولاً: عرض النتائج

#### الجدول (2 .17) قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد جودة حياة العمل.

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
1	بيئة العمل	2.01	0.45	5	متوسط
2	الخصائص الوظيفية	2.61	0.27	1	مرتفع
3	الأجور و المكافآت	1.73	0.62	6	متوسط
4	جماعة العمل	2.33	0.54	3	متوسط
5	أسلوب الرئيس في الاشراف	2.19	0.68	4	متوسط
6	المشاركة في القرارات	2.34	0.59	2	مرتفع
	المتوسط العام لأبعاد جودة حياة العمل	2.20	0.35	--	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبة وفقاً لمخرجات spss.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول دور جودة حياة العمل و دورها في تنمية الاستغراق الوظيفي

### ثانيا: تحليل النتائج

بناءً على النتائج التي يوضحها الجدول (17.2) فإن المؤسسة العمومية الاستشفائية الشهيد محمد الشريف بالقرارة ولاية غرداية تسود فيها الخصائص الوظيفية و المشاركة في القرارات بدرجة مرتفعة بينما باقي الأبعاد المذكورة سلفا كانت بدرجة متوسطة نتيجة التقصير في توفير بعض المستلزمات المادية و الأمور المعنوية تجاه العمال.

من خلال هذا يمكن صياغة الفرضية الصفرية و الفرضية البديلة على النحو التالي :

$H_0$  : لا تتميز المؤسسة العمومية الاستشفائية الشهيد محمد الشريف بجودة حياة عمل متوسطة.

$H_1$  : تتميز المؤسسة العمومية الاستشفائية الشهيد محمد الشريف بجودة حياة عمل متوسطة.

تم اختبار صحة هذه الفرضية من خلال المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول محور جودة

حياة العمل بجميع أبعادها وبشكل عام كان (2.20) وانحراف معياري (0.35).

يظهر من الجدول السابق أن هناك درجة موافقة متوسطة لأبعاد جودة حياة العمل في المؤسسة محل الدراسة

وهذا يثبت صحة الفرضية البديلة وينفي الفرضية الصفرية. إذن:

تتميز المؤسسة العمومية الاستشفائية الشهيد محمد شريف بالقرارة ولاية غرداية بمستوى جودة حياة عمل متوسط

النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية: هناك مستويات متفاوتة من الاستغراق الوظيفي لدى المرضين العاملين بالمؤسسة محل الدراسة.

للإجابة على هذه الفرضية والتأكد من صحتها أو عدمها، قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية

والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات الممثلة لأبعاد الاستغراق الوظيفي موضوع

الدراسة.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول دور جودة حياة العمل و دورها في تنمية الاستغراق الوظيفي

### البعد الأول: الحماس

سوف يتم عرض النتائج الخاصة بالعبارات التي تقيس الحماس ثم سنتطرق إلى تحليلها.

#### أولاً: عرض النتائج

الجدول (2. 18): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الحماس

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
01	أشعر بالقوة و النشاط و الاندفاع في العمل	2.50	0.73	3	مرتفع
02	أحاول أن أكون مثابرا في العمل	2.89	0.37	1	مرتفع
03	أشعر بالطاقة و الانفتاح و المرونة الذهنية و انا في العمل	2.50	0.72	3	مرتفع
04	أستثمر معظم قدراتي العملية و خبرتي في العمل	2.77	0.50	2	مرتفع
05	لدي الاستعداد للاستمرار لفترات طويلة في العمل	2.33	0.84	4	متوسط
	المتوسط العام لبعد الحماس	2.60	0.40	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات spss.

#### ثانياً: تحليل النتائج

يبين الجدول أعلاه (2.18) قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الحماس بمتوسط حسابي (2.60) وانحراف معياري (0.40)، كما يبين هذا الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي عبارة "أحاول أن أكون مثابرا في العمل" بمتوسط حسابي (2.89)، تليها عبارة "أستثمر معظم قدراتي العملية و خبرتي في العمل" بمتوسط حسابي (2.77) تليها العبارتين "أشعر بالقوة و النشاط و الاندفاع في العمل" و "أشعر بالطاقة و الانفتاح و المرونة الذهنية و انا في العمل" بمتوسط حسابي (2.50) و انحراف معياري على التوالي (0.73) و (0.72)، وفي الأخير عبارة "لدي الاستعداد للاستمرار لفترات طويلة في العمل" بمتوسط حسابي (2.33) وهي أضعف متوسط حسابي مقارنة بمتوسطات الأخرى.

و يمكن تفسير ذلك بأن الأفراد العاملين في المؤسسة محل الدراسة يتمتعون بالحماس و النشاط و الاندفاع كما أنهم يتميزون بالثابرة و المرونة في العمل بدرجة قوية، الا أن نسبة الموافقة على الاستمرار لفترات طويلة في العمل كانت بدرجة متوسطة و قد يكون هذا نتيجة لضغوطات العمل.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول دور جودة حياة العمل و دورها في تنمية الاستغراق الوظيفي

### البعد الثاني: الاخلاص و التفاني

سنحاول من خلال هذا البعد عرض نتائج العبارات التي تقيسه ثم تحليلها.

#### أولاً: عرض النتائج

الجدول (2. 19): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الاخلاص و التفاني.

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
06	أنا فخور لأنني أعمل في هذا المجال	2.75	0.56	3	مرتفع
07	تعجبي مهامي في عملي و أستمتع بالقيام بها	2.62	0.70	5	مرتفع
08	أشعر بمعنى كبير للعمل الذي أقوم به	2.82	0.52	1	مرتفع
09	لدي رغبة كبيرة في العمل من الصعب كسرهما	2.65	0.65	4	مرتفع
10	أعتبر وظيفتي أحد أولوياتي	2.80	0.53	2	مرتفع
	المتوسط العام لبعد الاخلاص و التفاني	2.73	0.41	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة وفقاً لمخرجات spss.

#### ثانياً: تحليل النتائج

يتضح من الجدول (2.19) قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الاخلاص و التفاني بمتوسط حسابي (2.73) وانحراف معياري (0.41)، كما يوضح هذا الجدول أكثر العبارات أهمية هي عبارة " أشعر بمعنى كبير للعمل الذي أقوم به بمتوسط حسابي (2.82)، تليها عبارة " أعتبر وظيفتي أحد أولوياتي " بمتوسط حسابي (2.80)، تليها عبارة " أنا فخور لأنني أعمل في هذا المجال " بمتوسط حسابي (2.75)، ثم عبارة " لدي رغبة كبيرة في العمل من الصعب كسرهما " بمتوسط حسابي (2.65)، وفي الأخير عبارة " تعجبي مهامي في عملي و أستمتع بالقيام بها " بمتوسط حسابي (2.62) وهي أقل متوسط حسابي مقارنة بالمتوسطات الحسابية الأخرى سالف الذكر.

ويمكن تفسير ذلك بأن أفراد العينة يولون أهمية كبيرة للعمل الذي يقومون به و يعتبرونه أحد الأولويات كما أن لهم نظرة ايجابية اتجاه عملهم و ذلك لأنهم يفتخرون به بالإضافة الى ذلك هم متمسكون به و من الصعب كسر رغبتهم في القيام بمهامهم و يستمتعون بالقيام بها و هذا ما تفسره درجة الموافقة المرتفعة لكل العبارات.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول دور جودة حياة العمل و دورها في تنمية الاستغراق الوظيفي

### البعد الثالث: الانغماس في العمل

سوف يتم عرض النتائج الخاصة بالعبارات التي تقيس بعد الانغماس في العمل ثم تحليلها.

#### أولاً: عرض النتائج

الجدول (2. 20): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الانغماس في العمل.

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
11	أحاول أن أنسى كل شيء حولي و انا في عملي	2.58	0.67	2	مرتفع
12	لا أشعر بالوقت و أنا في العمل	2.40	0.78	3	مرتفع
13	من الصعب أن أفضل نفسي عن العمل	2.25	0.83	4	متوسط
14	أشعر بالسعادة عندما أعمل بشكل مكثف	2.21	0.83	5	متوسط
15	أشعر أنني شديد التمسك بالدقة في أداء عملي	2.71	0.58	1	مرتفع
	المتوسط العام لبعد الانغماس في العمل	2.43	0.50	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات spss.

#### ثانياً: تحليل النتائج

يتضح من الجدول (2.20) قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الانغماس في العمل بمتوسط (2.43) وانحراف معياري (0.50)، كما يوضح هذا الجدول العبارة الأكثر أهمية " أشعر أنني شديد التمسك بالدقة في أداء عملي " بمتوسط حسابي (2.71)، تليها عبارة " أحاول أن أنسى كل شيء حولي و انا في عملي " بمتوسط حسابي (2.58)، ثم عبارة " لا أشعر بالوقت و أنا في العمل " بمتوسط حسابي (2.40)، و بعد ذلك عبارة " من الصعب أن أفضل نفسي عن العمل " بمتوسط حسابي (2.25)، وفي الأخير عبارة " أشعر بالسعادة عندما أعمل بشكل مكثف " بمتوسط حسابي (2.21).

مما يعني أن أفراد عينة الدراسة منغمسون في عملهم بدرجة مرتفعة فهم شديد التمسك بالدقة في أداء العمل و ينسون كل ما حولهم للتركيز في أداء مهامهم و لا يشعرون بمرور الوقت أثناء ذلك، الا أن العبارتين الأخيرتين كانتا بدرجة موافقة متوسطة و هذا راجع لضغوط العمل و تأثير الحياة الشخصية على ذلك.



## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول دور جودة حياة العمل و دورها في تنمية الاستغراق الوظيفي

### قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الاستغراق الوظيفي

#### أولاً: عرض النتائج

سنحاول عرض النتائج الخاصة بالقيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد عينة الدراسة لأبعاد الاستغراق الوظيفي من خلال الجدول التالي:

الجدول (21.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الاستغراق الوظيفي.

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
1	الحماس	2.60	0.40	2	مرتفع
2	الاخلاص و التفاني	2.73	0.41	1	مرتفع
3	الانغماس في العمل	2.43	0.50	3	مرتفع
	المتوسط العام لأبعاد الاستغراق الوظيفي	2.59	0.30	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة وفقاً لمخرجات spss.

#### ثانياً: تحليل النتائج

بناءً على النتائج التي يوضحها الجدول (21.2) فإن المؤسسة العمومية الاستشفائية الشهيد محمد الشريف بالقرارة ولاية غرداية يسود فيها الاستغراق الوظيفي وأبعاده بدرجة مرتفعة. و قد يعود هذا لاهتمام المؤسسة محل الدراسة بكامل جوانب العمل و العمال و كذا لصعوبة إيجاد عمل بعد ترك العمل الحالي. من خلال هذا يمكن صياغة الفرضية الصفرية و الفرضية البديلة على النحو التالي :

$H_0$  : ليست هناك مستويات متفاوتة من الاستغراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين بالمؤسسة محل الدراسة.

$H_1$  : هناك مستويات متفاوتة من الاستغراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين بالمؤسسة محل الدراسة.

تم اختبار صحة هذه الفرضية من خلال المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول محور الاستغراق الوظيفي بجميع أبعادها وبشكل عام كان (2.59) وانحراف معياري (0.30).

يظهر من الجدول السابق أن هناك درجة موافقة مرتفعة لأبعاد الاستغراق الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة

وهذا يثبت صحة الفرضية البديلة وينفي الفرضية الصفرية. إذن:

هناك مستويات متفاوتة من الاستغراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين بالمؤسسة محل

الدراسة.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول دور جودة حياة العمل و دورها في تنمية الاستغراق الوظيفي

النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة : جودة حياة العمل (كمتغير مستقل) لها دور مهم في تنمية الاستغراق الوظيفي (كمتغير تابع) لدى المرضين.

1. العلاقة الارتباطية بين جميع المتغيرات: من خلال عرض النتائج سيتم عرض مصفوفة معاملات الارتباط في جدول يوضح العلاقة الارتباطية بين جميع متغيرات الدراسة .

أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم (2. 22) العلاقة الارتباطية بين جميع متغيرات الدراسة

Spearman's rho							
المتغير المستقل	6-المشاركة	5-أسلوب الرئيس	4-جماعة	3-الأجور و	2-الخصائص	1-بيئة العمل	جودة حياة العمل
جودة حياة العمل	في القرارات	في الاشراف	العمل	المكافآت	الوظيفية		
0.423**	0.383**	0.450**	0.405**	0.149	0.196*	0.194*	معامل الارتباط
0.000	0.000	0.000	0.000	0.072	0.017	0.019	مستوى الدلالة
147	147	147	147	147	147	147	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

ثانياً: تحليل النتائج

من خلال الجدول رقم (2. 22) نلاحظ ما يلي :

1. **بيئة العمل** : بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " بيئة العمل " والمتغير التابع " الاستغراق الوظيفي " ( $r=0.194$ ) وكان هذا الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة ( $\text{sig}=0.019$ ) ويشير ذلك لوجود علاقة دالة إحصائية بين بيئة العمل و الاستغراق الوظيفي.

2. **الخصائص الوظيفية**: بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " الخصائص الوظيفية " والمتغير التابع " الاستغراق الوظيفي " ( $r= 0.196$ ) وكان هذا الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة)

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول دور جودة حياة العمل و دورها في تنمية الاستغراق الوظيفي

$\alpha \leq 0.05$ ) حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة ( $\text{sig}=0.017$ ) ويشير ذلك لوجود علاقة دالة إحصائيا بين الخصائص الوظيفية والاستغراق الوظيفي .

3. الأجر و المكافآت : بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " الأجر و المكافآت " المتغير التابع " الاستغراق الوظيفي " ( $r= 0.149$ ) وكان هذا الارتباط غير دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة ( $\text{sig}=0.072$ ) ويشير ذلك لوجود علاقة غير دالة إحصائيا بين الأجر و المكافآت والاستغراق الوظيفي .

4. جماعة العمل : بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " جماعة العمل " المتغير التابع " الاستغراق الوظيفي " ( $r= 0.405$ ) وكان هذا الارتباط غير دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة ( $\text{sig}=0.000$ ) ويشير ذلك لوجود علاقة دالة إحصائيا بين جماعة العمل والاستغراق الوظيفي .

5. أسلوب الرئيس في الاشراف: بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " أسلوب الرئيس الاشراف " المتغير التابع " الاستغراق الوظيفي " ( $r= 0.450$ ) وكان هذا الارتباط دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة ( $\text{sig}=0.000$ ) ويشير ذلك لوجود علاقة دالة إحصائيا بين أسلوب الرئيس في الاشراف والاستغراق الوظيفي .

6. المشاركة في القرارات: بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " المشاركة في القرارات " المتغير التابع " الاستغراق الوظيفي " ( $r= 0.383$ ) وكان هذا الارتباط دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة ( $\text{sig}=0.000$ ) ويشير ذلك لوجود علاقة دالة إحصائيا بين المشاركة في القرارات والاستغراق الوظيفي .

7. المتغير المستقل ( جودة حياة العمل ): بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل ( جودة حياة العمل ) والمتغير التابع ( الاستغراق الوظيفي ) ( $0.423$ ) وكان هذا الارتباط دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة ( $\text{sig}=0.000$ ) ويشير ذلك لوجود علاقة دالة إحصائيا بين جودة حياة العمل بأبعادها و الاستغراق الوظيفي .

كما تبين من خلال النتائج المدرجة في الجدول أعلاه أن هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين جودة حياة العمل بأبعادها و الاستغراق الوظيفي حيث قدرت هذه العلاقة بنسبة 42.3% , و هذا دليل على ضرورة توفر جودة حياة العمل من أجل تنمية الاستغراق الوظيفي.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول دور جودة حياة العمل و دورها في تنمية الاستغراق الوظيفي

### 2. تحليل الانحدار لاختبار العلاقة الارتباطية بين المتغير المستقل العدالة جودة حياة العمل والمتغير

التابع الاستغراق الوظيفي بطريقة المربعات الصغرى : يمكن اختبار ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام المربعات الصغرى Entry عند مستوى الدلالة 0.05 حيث يتمثل المتغير المستقل في جودة حياة العمل والمتغير التابع هو الاستغراق الوظيفي فالجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع .

#### أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم (2. 23): نتائج تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل جودة حياة العمل والمتغير التابع

#### الاستغراق الوظيفي

النموذج	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	معامل التحديد المعدل (R <sup>2</sup> ajusté)	الخطأ التقديري (err. Std de l'estimation)
1	0,392 <sup>a</sup>	0,153	0,148	0,281

a. Prédicteurs : (constant) جودة حياة العمل

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

#### ثانياً: تحليل النتائج

من خلال الجدول (23.2) نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط ( $R=0.392$ ) و العلاقة طردية و متوسطة لأن معامل الارتباط اشارته موجبة أما القوة التفسيرية للنموذج بلغت ( $R^2=0.153$ ) مما يعني أن أبعاد المتغير المستقل (جودة حياة العمل) تفسر ما مقداره 15.3% من المتغير التابع (الاستغراق الوظيفي) والباقي يرجع إلى عوامل أخرى.

من خلال هذا يمكن صياغة الفرضية الصفرية و الفرضية البديلة على النحو التالي :

$H_0$  : جودة حياة العمل ليس لها دور مهم في تنمية الاستغراق الوظيفي لدى المرضين في المؤسسة محل الدراسة.

$H_1$  : جودة حياة العمل لها دور مهم في تنمية الاستغراق الوظيفي لدى المرضين في المؤسسة محل الدراسة.

تم اختبار صحة هذه الفرضية من خلال معامل الارتباط و القوة التفسيرية كما أن مستوى دلالة القيمة تساوى ( $sig=0.000$ ) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يوجب رفض الفرضية الصفرية و قبول الفرضية البديلة و التي تنص على ما يلي :

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول دور جودة حياة العمل و دورها في تنمية الاستغراق الوظيفي

جودة حياة العمل لها دور مهم في تنمية الاستغراق الوظيفي لدى الممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية بالقرارة ولاية غرداية.

### 3. تباين خط الانحدار

يوضح الجدول الموالي تحليل تباين خط الانحدار حيث يدرس مدى ملائمة خط انحدار المعطيات وفرضيته الصفرية التي تنص على أن " خط الانحدار لا يلائم المعطيات المقدمة ".  
أولاً: عرض النتائج

جدول رقم (2. 24) يوضح تحليل تباين خط الانحدار

ANOVA<sup>a</sup>

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
<sup>1</sup> Régression	2.078	1	2.078	26.275	.000 <sup>b</sup>
de Student	11.467	145	.079		
Total	13.545	146			

a. Variable dépendante: المتغير التابع: الاستغراق الوظيفي.

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

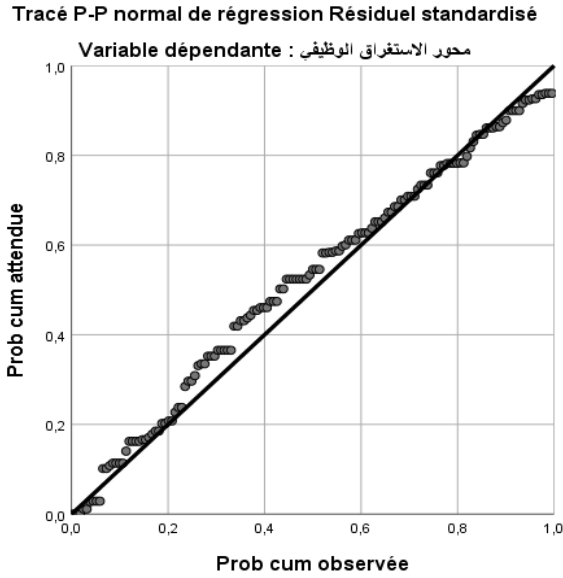
b. Prédicteurs : المتغير المستقل: جودة حياة العمل, (Constant)

### ثانياً: تحليل النتائج

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 2.078 ومجموع مربعات البواقي 11.467، مجموع مربعات الكلي يساوي 13.545؛
- درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة البواقي 145؛
- متوسط مربعات الانحدار هو 2.078 ومتوسط مربعات البواقي هو 0.079؛
- القيمة الإحصائية لاختبار فيشر (قيمة F المحسوبة) هي 26.275؛
- مستوى دلالة الاختبار 0.000 أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0.05 فنرفضها، وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات. والشكل التالي يوضح ذلك:

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول دور جودة حياة العمل و دورها في تنمية الاستغراق الوظيفي

شكل رقم (2.2) مدى ملائمة خط الانحدار



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

- حسب الرسم لا توجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي.

### 4. دراسة معاملات خط الانحدار

يوضح الجدول الموالي قيم معاملات خط الانحدار لأداء المؤسسة محل الدراسة حيث يمكن تحديد و صياغة معادلة الانحدار

أولاً: عرض النتائج

جدول رقم (2. 25) يوضح قيم معاملات خط الانحدار

Coefficients <sup>a</sup>						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,836	0,148		12,403	0,000
	العمل حياة جودة	0,344	0,067	0,392	5,126	0,000

a. Variable dépendante : الوظيفي الاستغراق محور

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول دور جودة حياة العمل و دورها في تنمية الاستغراق الوظيفي

### ثانياً: تحليل النتائج

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن: مقطع خط الانحدار يساوي 1.836 الذي يمثل a من معادلة المستقيم  $Y=a+bx$ ، أما ميل خط الانحدار فهو متعدد بالنسبة للمتغير المستقل، كما نلاحظ أن إشارة معامل  $B\hat{e}t\alpha$  هي موجبة للدلالة على العلاقة الطردية بين أبعاد جودة حياة العمل والاستغراق الوظيفي ، وهي تعني انه كلما زادت الإجراءات المحققة لأبعاد جودة حياة العمل بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى الزيادة في الاستغراق الوظيفي بمقدار 0.344

معادلة خط الانحدار هي :

$$Y=1.836+0.344x$$

حيث:

X: المتغير المستقل (جودة حياة العمل).

### 5. تحليل النتائج باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي .

الهدف من هذا التحليل هو معرفة تأثير كل بعد وأهميته بالنسبة للمتغير التابع، ولتحديد ترتيب دخول أبعاد جودة حياة العمل إلى معادلة خط الانحدار ومعرفة الأبعاد المستبعدة منها، وكذلك لمعرفة أثر كل بعد من أبعاد جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي ثم استخدام أسلوب الانحدار المتعدد التدريجي .

### 1. من تحليل النتائج لدينا المتغيرين المتبقيين في نموذج الدراسة.

سنحاول في هذا النموذج توضيح علاقة المتغير المستقل (جودة حياة العمل) مع المتغير التابع (الاستغراق الوظيفي) من خلال بعدين فقط من أبعاد المتغير المستقل (المشاركة في القرارات و أسلوب الرئيس في الاشراف) ولهما دلالة احصائية. فالجدول الموالي يوضح المتغيرين المتبقيين في نموذج الدراسة.

### أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم(2. 26) يوضح المتغيرين المتبقيين في نموذج الدراسة

Récapitulatif des modèles <sup>c</sup>				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	0,462 <sup>a</sup>	0,213	0,208	0,27111
2	0,503 <sup>b</sup>	0,253	0,243	0,26505

a. Prédicteurs : (Constante), القرارات في المشاركة,

b. Prédicteurs : (Constante), القرارات في المشاركة , الاشراف في الرئيس أسلوب ,

c. Variable dépendante : الوظيفي الاستغراق محور

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول دور جودة حياة العمل و دورها في تنمية الاستغراق الوظيفي

### ثانيا: تحليل النتائج

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه (26.2) أن المتغيرين المستقلين المتبقين في نموذج الدراسة هما: بعد المشاركة في القرارات و أسلوب الرئيس في الاشراف .

### 2. معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع لنموذج الدراسة.

سيتم في الجدول الموالي عرض نتائج معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية (المشاركة في القرارات و أسلوب الرئيس في الاشراف) والمتغير التابع (الاستغراق الوظيفي ) لنموذج الدراسة .

### أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم 27.2 يوضح معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع لنموذج الدراسة

Variables introduites/éliminées a			
Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	المشاركة في القرارات	.	Pas à pas (Critère : Probabilité de F pour introduire $\leq 0,050$ , Probabilité de F pour éliminer $\geq 0,100$ ).
2	أسلوب الرئيس في الاشراف	.	Pas à pas (Critère : Probabilité de F pour introduire $\leq 0,050$ , Probabilité de F pour éliminer $\geq 0,100$ ).

a. Variable dépendante : الوظيفي الاستغراق محور

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.

### ثانيا: تحليل النتائج

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن استخدام طريقة الانحدار المتعدد التدريجي أدى إلى خروج أربعة متغيرات مستقلة (بيئة العمل, الخصائص الوظيفية, الأجور و المكافآت, جماعة العمل ) والاحتفاظ بمتغيرين مستقلين من جودة حياة العمل (أسلوب الرئيس في الاشراف و المشاركة في القرارات).

حيث بلغ معامل الارتباط الخطي بين هذين المتغيرين المستقلين (أسلوب الرئيس في الاشراف و المشاركة في القرارات) والمتغير التابع (الاستغراق الوظيفي) بنسبة (50.3%) وهو دليل على وجود ارتباط متوسط بينهما، حيث أن (25.3%) من التغيرات التي تحدث في متغير الاستغراق الوظيفي تعود إلى (أسلوب الرئيس في الاشراف و المشاركة في القرارات) والنسبة المتبقية (74.7%) ترجع لعوامل أخرى.



## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول دور جودة حياة العمل و دورها في تنمية الاستغراق الوظيفي

### 3. تحليل تباين خط الانحدار بطريقة stepwise.

يوضح الجدول التالي تحليل التباين لخط الانحدار بطريقة stepwise.

أولاً: عرض النتائج

جدول رقم (28. 2) يوضح تباين خط الانحدار بطريقة stepwise.

ANOVA <sup>a</sup>						
	Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	2,887	1	2,887	39,279	0,000 <sup>b</sup>
	de Student	10,658	145	0,074		
	Total	13,545	146			
2	Régression	3,429	2	1,714	24,404	0,000 <sup>c</sup>
	de Student	10,116	144	0,070		
	Total	13,545	146			

a. Variable dépendante : الوظيفي الاستغراق محور

b. Prédicteurs : (Constante), القرارات في المشاركة

c. Prédicteurs : (Constante), الاشراف في الرئيس أسلوب , القرارات في المشاركة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.

### ثانياً: تحليل النتائج

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 3.429 ومجموع المربعات البواقي 10.116 ومجموع المربعات الكلي يساوي 13.545؛
- درجة حرية الانحدار هي 2 ودرجة البواقي 144؛
- متوسط مربعات الانحدار هو 1.714 ومتوسط مربعات البواقي هو 0.070؛
- القيمة الإحصائية لاختبار فيشر (قيمة F المحسوبة) هي 24.404؛
- مستوى دلالة الاختبار 0.000 أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0.05 فنرفضها، وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات .

وما يمكن استنتاجه أيضاً من الجدولين السابقين (27 و28) أن معامل الارتباط R Square لبعدي المشاركة في القرارات يقدر ب(0.208) وأن قيمة F قد بلغت (39.279) عند مستوى الدلالة (sig=0.000) وعند درجة حرية (df=1) وهذا يؤكد معنوية الانحدار عند مستوى (α≤0.05) وهذا يعني أن بعد المشاركة في القرارات قد فسر ما مقداره (20.8%) من التباين في المتغير التابع الاستغراق الوظيفي.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول دور جودة حياة العمل و دورها في تنمية الاستغراق الوظيفي

أما معامل التحديد R Square بعد المشاركة في القرارات وأسلوب الرئيس في الاشراف معا قد بلغ (0.500) وأن قيمة (F=24.404) عند مستوى الدلالة (sig=0.000) وعند درجة حرية (df=2) وهذا يؤكد معنوية الانحدار عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) وهذا يعني أن بعدي المشاركة في القرارات و أسلوب الرئيس في الاشراف معا قد تفسر ما مقداره (50.0%) من التباين في المتغير التابع الاستغراق الوظيفي.

### 4. معاملات خط الانحدار بطريقة stepwise.

سيتم عرض النتائج الخاصة بدرجة معاملات خط الانحدار فالجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة stepwise

أولاً: عرض النتائج

الجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة stepwise

الجدول رقم (29.2) يوضح معاملات خط الانحدار.

Coefficients <sup>a</sup>									
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Corrélations		
		B	Erreur standard	Bêta			Corrélation simple	Partielle	Partielle
1	(Constante)	2,033	0,091		22,348	0,000			
	المشاركة في القرارات	0,236	0,038	0,462	6,267	0,000	0,462	0,462	0,462
2	(Constante)	1,964	0,092		21,274	0,000			
	المشاركة في القرارات	0,163	0,045	0,318	3,593	0,000	0,462	0,287	0,259
	أسلوب الرئيس في الاشراف	0,109	0,039	0,246	2,777	0,006	0,432	0,225	0,200

a. Variable dépendante : الوظيفي الاستغراق محور

المصدر: من إعداد الطالبة باعتماد لمخرجات spss

### ثانياً: تحليل النتائج

لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حده في المساهمة في النموذج الرياضي الذي يمثل أثر جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي الانحدار المتعدد التدريجي و يتضح من الجدول (29.2) ترتيب دخول المتغيرات المستقلة (جودة حياة العمل في معادلة الانحدار ، فإن المشاركة في القرارات قد احتلت المرتبة الأولى وفسرت ما مقداره (20.8%) من التباين في المتغير التابع (الاستغراق الوظيفي) اعتماداً على قيمة معامل التحديد  $R^2$  وأن

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول دور جودة حياة العمل و دورها في تنمية الاستغراق الوظيفي

مستوى الدلالة أقل من مستوى الدلالة المحسوبة (0.05) وأن قيمة Beta لبعد المشاركة في القرارات قد بلغت (0.462) أي ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) فهو يمثل أكبر قيمة إحصائية ( $t=6.267$ ) وبالتالي أكبر معامل ارتباط والذي يقدر ب (0.462).

ثم دخل متغير أسلوب الرئيس في الاشراف في المرتبة الثانية، حيث فسر مع متغير المشاركة في القرارات ما مقداره (21.3%) من التباين في الاستغراق الوظيفي كمتغير تابع اعتمادا على قيمة معامل التحديد.  $R^2$  وأن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أقل من (0.05) أي ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) حيث كانت مستوى الدلالة لكلا البعدين أقل من مستوى الدلالة. وقد بلغت قيمة Beta لكلا البعدين (0.246) وأن قيمة ( $t=2.777$ ) عند مستوى دلالة. ( $sig=0.006$ )

وقد تم استبعاد كل من بيئة العمل، الخصائص الوظيفية، الأجور و المكافآت و جماعة العمل من النموذج النهائي حيث كان مستوى الدلالة لكل متغير مستقل أكبر من مستوى الدلالة (0.05) أي لم تكن ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05)

ومنه يمكن تحديد مقطع خط الانحدار بالنسبة لكل من المشاركة في القرارات و أسلوب الرئيس في الاشراف وفق المعادلة التالية:

$$Y=a+c_{x1}+b_{x2}$$

ومنه معادلة خط الانحدار تصبح من الشكل الموالي:

$$Y=1.964+0.163x_1+0.109x_2$$

Y: المتغير التابع (الاستغراق الوظيفي)

$X_1$ : المتغير المستقل (المشاركة في القرارات).

$X_2$ : المتغير المستقل (أسلوب الرئيس في الاشراف).

أما بالنسبة لقيم sig نجد أن جميع القيم مقبولة لكلا البعدين لأنها أقل من 0.05 ومنه نستنتج أن أهم الأبعاد المؤثرة على تنمية الاستغراق الوظيفي هي (المشاركة في القرارات و أسلوب الرئيس في الاشراف).

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول دور جودة حياة العمل و دورها في تنمية الاستغراق الوظيفي

النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد الاستغراق الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، سنوات الخبرة في العمل، الحالة العائلية).

لاختبار هذه الفرضية تقوم الباحثة بتطبيق اختبار (T) Teste في حالة المتغير يحتمل على إجابتي واختبار ANOVA في حالة المتغير يحتمل أكثر من إجابتي.

1. متغير الجنس (T) Teste: يقوم هذا الاختبار على أساس بيان العلاقة بين المتغير التابع

والمغيرات الشخصية التي لا تحتمل إلا على إجابتي والهدف منه بيان هل العلاقة بين الجنس والمتغير

التابع (الاستغراق الوظيفي) دالة إحصائياً أم لا.

أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم (2. 30) يوضح اختبار (T) Teste لمتغير الجنس

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes				
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard
محور الاستغراق الوظيفي	Hypothèse de variances égales	3,292	0,072	-0,667	145	0,506	-0,03389	0,05077
	Hypothèse de variances inégales			-0,640	109,323	0,524	-0,03389	0,05296

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss.

ثانياً: تحليل النتائج

توضح نتائج الجدول رقم (2. 30) عدم وجود أثر إحصائي تبعاً لمتغير الجنس بخصوص مساهمة أبعاد جودة حياة العمل في تنمية الاستغراق الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة حيث نجد أن مستوى الدلالة المحسوب 0.072 وهو أكبر من 0.05 مستوى الدلالة المعتمد.

1. تحليل التباين الأحادي (One way Anova) لاختبارات تأثيرات المتغيرات المستقلة الأخرى على المتغير التابع.

1.2 متغير العمر يقوم هذا الاختبار على أساس بيان العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات الشخصية التي تحتمل على أكثر من إجابتي والهدف منه بيان هل العلاقة بين العمر والمتغير التابع (الاستغراق الوظيفي) دالة إحصائياً أم لا.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول دور جودة حياة العمل و دورها في تنمية الاستغراق الوظيفي

### أولاً: عرض النتائج

جدول رقم ( 31.2) : يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات بين الأفراد تبعاً لمتغير العمر بخصوص مساهمته في الاستغراق الوظيفي.

Tableau ANOVA						
		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
محور الاستغراق الوظيفي * العمر	Entre groupes (Combinée)	0,520	3	0,173	1,904	0,132
	Intra-groupes	13,025	143	0,091		
	Total	13,545	146			

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات spss.

### ثانياً: تحليل النتائج

نتيجة تحليل التباين لمتغير العمر لأفراد العينة كانت قيمة  $\text{sig}=0.132$  وهي أكبر من 0.05 وبالتالي

عدم وجود أثر إحصائي بين المستجوبين تبعاً لمتغير العمر بخصوص مساهمة أبعاد جودة حياة العمل في تنمية الاستغراق الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة .

## 1.2. متغير الخبرة

### أولاً: عرض النتائج

جدول رقم (32.2) : يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات بين الأفراد تبعاً لمتغير الخبرة بخصوص مساهمته في الاستغراق الوظيفي.

Tableau ANOVA						
		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
الوظيفي الاستغراق محور الخبرة *	Entre groupes (Combinée)	0,442	3	0,147	1,607	0,190
	Intra-groupes	13,103	143	0,092		
	Total	13,545	146			

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات spss.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول دور جودة حياة العمل و دورها في تنمية الاستغراق الوظيفي

### ثانيا: تحليل النتائج

نتيجة تحليل التباين لمتغير خبرة الأفراد كانت قيمة  $\text{sig}= 0.190$  وهي أكبر من  $0.05$  وبالتالي عدم

وجود أثر إحصائي تبعاً لمتغير الخبرة بخصوص مساهمة أبعاد جودة حياة العمل في تنمية الاستغراق الوظيفي في

المؤسسة محل الدراسة .

### 1.3. متغير الحالة العائلية

#### أولاً: عرض النتائج

جدول رقم (33.2) : يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات بين الأفراد تبعاً لمتغير الحالة العائلية بخصوص مساهمته في الاستغراق الوظيفي.

Tableau ANOVA						
		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
محور الاستغراق الوظيفي * الحالة العائلية	Entre groupes (Combinée)	0,193	1	0,193	2,092	0,150
	Intra-groupes	13,352	145	0,092		
	Total	13,545	146			

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات spss.

### ثانيا: تحليل النتائج

نتيجة تحليل التباين لمتغير خبرة الأفراد كانت قيمة  $\text{sig}=0.150$  وهي أكبر من  $0.05$  وبالتالي عدم

وجود أثر إحصائي تبعاً لمتغير الخبرة بخصوص مساهمة أبعاد جودة حياة العمل في تنمية الاستغراق الوظيفي في

المؤسسة محل الدراسة

من خلال هذا يمكن صياغة الفرضية الصفرية و الفرضية البديلة على النحو التالي :

$H_0$  : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد الاستغراق الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس،

العمر، سنوات الخبرة في العمل، الحالة العائلية).

$H_1$  : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد الاستغراق الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر،

سنوات الخبرة في العمل، الحالة العائلية).

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول دور جودة حياة العمل و دورها في تنمية الاستغراق الوظيفي

تم اختبار صحة هذه الفرضية من خلال تحليل التباين الأحادي حيث أن مستوى دلالة القيمة وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يوجب رفض الفرضية البديلة و قبول الفرضية الصفرية و التي تنص على ما يلي :

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد الاستغراق الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، سنوات الخبرة في العمل، الحالة العائلية).

### المطلب الثاني: مناقشة النتائج.

بعد تحليل الاستبيان و اختبار فرضيات الدراسة بالأساليب الإحصائية المناسبة لها، و تحليل المتغيرات الدراسية في المؤسسة العمومية الاستشفائية بالقرارة ولاية غرداية تم التوصل إلى مجموعة من النتائج التي سيتم مناقشتها فيما يلي:

### اختبار صحة الفرضية الأولى

أثبتت الدراسة أن هناك مستوى جودة حياة عمل سائدة بدرجة متوسطة في المؤسسة العمومية الاستشفائية الشهيد محمد الشريفي بالقرارة ولاية غرداية من خلال حساب المتوسطات الحسابية لكل بعد من أبعاد جودة حياة العمل على النحو التالي: "الأجور و المكافآت بمتوسط حسابي (1.73)", "بيئة العمل بمتوسط حسابي (2.01)", "أسلوب الرئيس في الاشراف بمتوسط حسابي (2.19)", "جماعة العمل بمتوسط حسابي (2.33)", "المشاركة في القرارات بمتوسط حسابي (2.34)", "الخصائص الوظيفية بمتوسط حسابي (2.61)" وهذا ما يعززه المتوسط الحسابي الإجمالي الذي كانت قيمته (2.20) وهو مستوى متوسط، وهذه النتائج تتفق مع دراسة ( هويدا علي محمد عطا المنان، 2018)، ( سامي محمد عوض أبو الخير، 2019)، ( إيمان حسن جمعة نصار، 2013) وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى والتي تنص على توفر جودة حياة عمل بدرجة متوسطة في المؤسسة محل الدراسة.

### اختبار صحة الفرضية الثانية

أثبتت الدراسة أن هناك استغراق وظيفي مرتفع من قبل المرضى العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية بالقرارة ولاية غرداية، من خلال حساب المتوسطات الحسابية لكل بعد من أبعاد الاستغراق الوظيفي والتي كانت على النحو التالي: (الانغماس في العمل بمتوسط حسابي 2.43)، ( الحماس بمتوسط حسابي 2.60)، (الاخلاص و التفاني بمتوسط حسابي 2.60)، وهذا ما يعززه المتوسط الحسابي الإجمالي الذي كانت قيمته (2.59) وهو

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول دور جودة حياة العمل و دورها في تنمية الاستغراق الوظيفي

مستوى مرتفع وهذه النتائج تتفق مع دراسة (Dr.Saleh Ali Y.Alquami, 2015 /2016), (سامي محمد عوض أبو الخير، 2019)، (إيمان حسن جمعة نصار، 2013) وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثانية والتي تنص على أن المرضين في المؤسسة محل الدراسة يتمتعون بالاستغراق الوظيفي بدرجة مرتفعة.

### اختبار صحة الفرضية الثالثة

أثبتت الدراسة أن جودة حياة العمل لها دور مهم في تنمية الاستغراق الوظيفي للمرضين في المؤسسة محل الدراسة، من خلال حساب الانحدار لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل "جودة حياة العمل" و"الاستغراق الوظيفي" للمرضين عند مستوى دلالة أقل أو يساوي (0.05) ويعزز هذا بقيمة ارتباط ( $R=0.392$ ) والعلاقة طردية متوسطة لأن إشارته موجبة، أما القوة التفسيرية فقد بلغت ( $R^2=0.153$ ) مما يعني أن أبعاد المتغير المستقل (جودة حياة العمل) تفسر ما مقداره (15.3%) من المتغير التابع (الاستغراق الوظيفي) والباقي يرجع لعوامل أخرى، وهذه النتائج تتفق مع نتائج دراسة (Dr.Saleh Ali Y.Alquami, 2015 /2016)، (عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، 2004)، (هويدا علي محمد عطا المنان، 2018)، (سامي محمد عوض أبو الخير، 2019)، (شيماء عصمت محمد أمين، زانا مجيد صادقو ريا محمد عثمان، 2018)

وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثالثة والتي تنص على أن جودة حياة العمل لها دور مهم في تنمية الاستغراق الوظيفي للعاملين في المؤسسة محل الدراسة.

ولتحديد أبعاد المتغير المستقل الأكثر تأثيراً على المتغير التابع قامت الباحثة بإعادة التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي:

✓ من خلال تحليل الانحدار المتعدد التدريجي يتضح لنا بقاء بعدين فقط في المتغير المستقل (البعد الأول المشاركة في القرارات والبعد الثاني أسلوب الرئيس في الاشراف).

✓ كما تبين من نتائج هذا التحليل أن معامل الارتباط الخطي بين هذين المتغيرين المستقلين (المشاركة في القرارات و أسلوب الرئيس في الاشراف) والمتغير التابع (الاستغراق الوظيفي) بنسبة (50.3%) وهو دليل على وجود ارتباط متوسط بينهما حيث أن (25.3%) من الاستغراق الوظيفي تعود إلى (المشاركة في القرارات و أسلوب الرئيس في الاشراف) والنسبة المتبقية (74.7%) ترجع لعوامل أخرى.

- تبين نتائج أن قيمة Beta لبعد المشاركة في القرارات قد بلغت (0.462) وأن قيمة ( $t=6.267$ ) عند مستوى الدلالة ( $sig=0.000$ ) أما بعدي المشاركة في القرارات و أسلوب الرئيس في الاشراف معا قد بلغت قيمة Beta لكلا البعدين (0.246) وأن قيمة ( $t=2.777$ ) عند مستوى دلالة ( $sig=0.00$ )



## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول دور جودة حياة العمل و دورها في تنمية الاستغراق الوظيفي

ومنه يمكن تحديد مقطع خط الانحدار بالنسبة لكل من المشاركة في القرارات و أسلوب الرئيس في

الاشراف وفق المعادلة التالية:

$$Y=a+c_{x1}+b_{x2}$$

ومنه معادلة خط الانحدار تصبح من الشكل الموالي:

$$Y=1.964+0.163x_1+0.109x_2$$

Y: المتغير التابع (الاستغراق الوظيفي)

X<sub>1</sub>: المتغير المستقل (المشاركة في القرارات).

X<sub>2</sub>: المتغير المستقل (أسلوب الرئيس في الاشراف).

أما بالنسبة لقيم sig نجد أن جميع القيم مقبولة لأنها أقل من 0.05 ومنه نستنتج أن أهم الأبعاد المؤثرة على تنمية الاستغراق الوظيفي هي (المشاركة في القرارات و أسلوب الرئيس في الاشراف).

وفي الأخير يمكن أن نستنتج أن هناك تأثير لأبعاد جودة حياة العمل (بعد المشاركة في القرارات و أسلوب

الرئيس في الاشراف) على الاستغراق الوظيفي للممرضين.

### اختبار صحة الفرضية الرابعة

حيث تم اختبار صحة هذه الفرضية عن طريق استعمال اختبار (T) ANOVA و أثبتت الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول مستوى جودة حياة العمل وفي مستوى الاستغراق الوظيفي للممرضين تعزى إلى المتغيرات الشخصية ( الجنس، العمر ، سنوات الخبرة في العمل والحالة العائلية) حيث نجد أن مستوى الدلالة لدى الجنس هو (0.072) وهو أكبر من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد، وأن مستوى متغير العمر كان مستوى الدلالة المحسوب (0.132) وهو أكبر من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد، وكذا متغير سنوات الخبرة في العمل كان مستوى الدلالة المحسوب (0.190) وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد، وأيضا متغير الحالة العائلية كان مستوى الدلالة المحسوب هو (0.150) وهو أكبر من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد. وهذه النتائج لا تتفق مع دراسة ( إيمان حسن جمعة نصار، 2013).

وهذا ما ينفي صحة الفرضية الرابعة والتي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات أفراد

عينة الدراسة بين أبعاد الاستغراق الوظيفي تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر ، سنوات الخبرة في العمل والحالة العائلية) في المؤسسة محل الدراسة.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول دور جودة حياة العمل و دورها في تنمية الاستغراق الوظيفي

### خلاصة الفصل

تطرقنا في هذا الفصل إلى واقع جودة حياة العمل ودورها في تنمية الاستغراق الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الشهيد محمد الشريفي بالقرارة ولاية غرداية ، من خلال إعداد استبانة واقتصرت عملية التوزيع على عينة عشوائية بسيطة موجهة للممرضين تقدر ب(147) عامل، وذلك من خلال تحليل الاستبيان باستعمال البرنامج الإحصائي (SPSS) تم تطرقنا إلى عرض النتائج ثم تحليلها وفي الأخير تمت مناقشتها بغية التوصل إلى إثبات أو نفي فرضيات الدراسة .

- ✓ وجود جودة حياة عمل بمستوى متوسط في المؤسسة محل الدراسة؛
- ✓ مستوى الاستغراق الوظيفي مرتفع في المؤسسة محل الدراسة؛
- ✓ جودة حياة العمل لها دور مهم في تنمية الاستغراق الوظيفي للممرضين؛
- ✓ هناك بعدين في المتغير المستقل والأكثر تأثيرا في المتغير التابع الاستغراق الوظيفي هما: بعد المشاركة في القرارات، وبعد أسلوب الرئيس في الاشراف؛
- ✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الشخصية تعزى الاستغراق الوظيفي.

# الخاتمة



## الخاتمة

يساهم تبني برامج جودة حياة العمل في تحسن أداء العاملين و زيادة رضاهم و انتمائهم لوظائفهم , مما أعطى أهمية بالغة لجودة حياة العمل في العصور الحديثة وأصبحت أحد الوسائل الادارية التي تساهم في اندماج الفرد مع الوظيفة التي يمارسها و يستشعر أهميتها و هذا ما يسمى بالاستغراق الوظيفي, حيث أن الاهتمام المتزايد بجودة حياة العمل يستهدف بشكل مباشر المورد البشري فيزيد من حماسه للعمل و اخلاصه و تفانيه و يجعله يرتبط ارتباطا وثيقا بعمله و يصبح الموظف بذلك مستغرق وظيفيا و هذا ما يقود المؤسسة للتطور و الاستمرار و القدرة على التنافسية و توفير قوة عمل أكثر مرونة و ولاء و دافعية . و نظرا لهذه الأهمية تم طرح الاشكالية التالية: "ما مدى تأثير جودة حياة العمل في تنمية الاستغراق الوظيفي للمرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية بالقرارة ولاية غرداية" و التي سعينا للإجابة عنها و عن التساؤلات المطروحة من خلال هذه الدراسة, حيث تم تقسيم البحث الى قسمين رئيسيين الاول الجانب النظري الذي تطرقنا فيه للأدبيات النظرية لأبعاد جودة حياة العمل و الاستغراق الوظيفي, و بعض الدراسات السابقة التي تندرج تحت سياق هذا الموضوع, بينما القسم الثاني خصص للدراسة الميدانية التي أجريت في المؤسسة العمومية الاستشفائية الشهيد محمد الشريفي بالقرارة ولاية غرداية, حيث تم فيها عرض مجموعة من الأدوات و الأساليب الاحصائية المناسبة لغرض معالجة و تحليل و تفسير بيانات الاستبيان التي تم جمعها من خلال تحليل معطيات SPSS.

من خلال الدراسة التي تم القيام بها و اختبار الفرضيات تم التوصل الى مجموعة من النتائج:

✓ تتميز المؤسسة العمومية الاستشفائية الشهيد محمد الشريفي بالقرارة ولاية غرداية بمستوى جودة حياة عمل متوسط.

✓ هناك مستويات متفاوتة من الاستغراق الوظيفي لدى المرضى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة.

✓ جودة حياة العمل لها دور مهم في تنمية الاستغراق الوظيفي لعمال الطاقم شبه الطبي في المؤسسة محل الدراسة

✓ لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في أبعاد الاستغراق الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية ( الجنس, العمر, سنوات الخبرة في العمل, الحالة العائلية).

## الخاتمة

### الاقتراحات

في ضوء النتائج السابقة و المتوصل اليها عن طريق الدراسة وصلت الباحثة لمجموعة من الاقتراحات تتمثل فيما يلي:

ينصح بأن تقوم ( المؤسسة العمومية الاستشفائية الشهيد محمد الشريفي بالقرارة ولاية غرداية) بالاهتمام أكثر بجودة حياة العمل و أبعادها لما لها من دور كبير في استغراق الموظفين و استقطابهم. كما عليها أن تسعى لتعزيز انتماء الموظفين من خلال اعداد و صياغة أهداف و رؤى المؤسسة بالإضافة الى ذلك عليها أن تتيح لهم مزيدا من الفرص لإظهار قدراتهم و ابداعاتهم و استغلالها من أجل تحقيق أهداف المؤسسة.

و ينصح ( المؤسسة العمومية الاستشفائية الشهيد محمد الشريفي بالقرارة ولاية غرداية) بتنظيم دورات تدريبية و حملات توعوية فيما يخص نظام الرواتب و الأجور و المكافآت و كذا مسؤولياتهم تجاه وظائفهم. و ينصح أيضا بالاهتمام أكثر بالجانب المادي لبيئة العمل في جودة حياة العمل حتى تضمن سيورة العمل و أداءه بشكل جيد و كذا تخفيف الضغط على الموظفين و أداء مهامهم بأريحية. كما أن عليها أن تحافظ على اهتمامها بالبيئة المعنوية مع محاولة تحسينها باستمرار من اجل بلوغ مستويات قصوى في استغراق الموظفين و تحقيق أداء أفضل.

### أفاق الدراسة

وفي ختام هذه الدراسة وبعد عرض النتائج المتوصل اليها من خلال دراستنا ، فتحت لنا أفاق جديدة للدراسة والتي يمكن معالجتها و البحث فيها مستقبلاً :

✓ دور جودة حياة العمل في تنمية الاستغراق الوظيفي في المؤسسات الصناعية و الخدمية -دراسة مقارنة-

✓ مدى تأثير الرضى الوظيفي على الاستغراق الوظيفي و العلاقة بينهما.

✓ دور جودة حياة العمل في رفع مستويات أداء العاملين.

# المراجع



## المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

### 1. الكتب

1- سيد محمد جاد الرب , جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية , ط.غير مذكورة, دار الفكر العربي, القاهرة 2008

### 2. المجلات العلمية

- 1- بسام زاهر, جمال أبو دولة و دانيا زين العابدين , " تقويم واقع جودة حياة العمل الداعمة لتطبيق ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية "دراسة ميدانية على المدارس الثانوية الحكومية في مدينة اللاذقية," مجلة جامعة تشرين للبحوث و الدراسات العلمية, سلسلة العلوم الاقتصادية و القانونية, المجلد 35 , العدد 3, 2013, ص 73 .
- 2- رياض أحمد اسماعيل الاشرافي و ذاكر محفوظ حامد الدليمي, جودة حياة العمل في الاتحادات الرياضية العراقية الفرعية بكرة السلة من وجهة نظر ملاكاتها الادارية و التدريبيه و التحكيمية , جامعة الموصل, مجلة الرافدين للعلوم الرياضية(نصف سنوية) , المجلد 19, العدد 62, 2013, ص 96
- 3- سوزان محمد القرشي و سامية مذكر القحطاني, " أثر جودة حياة العمل على ممارسات ادارة الموارد البشرية – دراسة ميدانية على الموظفين الاداريين في مستشفى القوات المسلحة بجنوب المملكة العربية السعودية للفترة (2016-2017)" , كلية الاقتصاد و الادارة, جامعة الملك عبد العزيز, مجلة العلوم الاقتصادية و الادارية و القانونية, المجلد 2, العدد 5, 2018, ص 121
- 4- شهناز فاضل أحمد, " الاستغراق الوظيفي للعاملين و تأثيره في بلورة التماثل التنظيمي (بحث تحليلي لآراء عينة من العاملين في مصرف الشرق الأوسط العراقي للاستثمار " , مجلة العلوم الاقتصادية و الادارية, الجامعة المستنصرية العدد 91, المجلد 22, 2016, ص 276
- 5- شيماء عصمت محمد أمين , زانا مجيد صادق , وريا محمد عثمان, العلاقة بين رأس المال الاجتماعي و جودة حياة العمل و تأثيرهما في استراتيجيات تعزيز الاستغراق الوظيفي دراسة استطلاعية لآراء عينة من الملاكات التدريسية في جامعة لونغ في مدينة أربيل, (مقال منشور) العدد 1618, 2018, ص 159.
- 6- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي, " جودة حياة العمل و أثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي (دراسة ميدانية) " , كلية التجارة, جامعة الرقازيق-مصر, بحث مقبول النشر , مجلة الدراسات و البحوث التجارية, العدد الثاني , 2004, ص

## المراجع

- 7- علي رزاق جواد العابدي, "الرشاقة التنظيمية: مدخل استراتيجي في عملية تعزيز الاستغراق الوظيفي للعاملين (دراسة تجريبية لعينة من شركات القطاع الصناعي في وزارة الصناعة و المعادن )", مجلة الغري للعلوم الاقتصادية و الادارية, جامعة الكوفة. العدد 24, المجلد 8, سنة 2012, ص 160,
- 8- علي يونس ميّا و رامي أكرم مزيق, "مدى توافر أبعاد الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في القطاع المصرفي : دراسة ميدانية في المصارف التجارية بمدينة اللاذقية", مجلة جامعة البعث, جامعة تشرين, سورية, العدد 67, المجلد 39, سنة 2017, ص 54
- 9- قاسم أحمد حنظل, ناجي عبد الستار محمود, أحمد خلف حمدان, "تشخيص مستوى جودة حياة العمل في المدارس الثانوية دراسة تحليلية لعدد من المدارس الثانوية في محافظة أربيل", جامعة تكريت, كلية الادارة و الاقتصاد, مجلة تكريت للعلوم الادارية و الاقتصادية, المجلد 12, العدد 35, 2016, ص 90

### 3. مذكرات ماجستير

- 1- ايمان حسن نصّار, جودة حياة العمل و أثرها على تنمية الاستغراق الوظيفي -دراسة مقارنة بين دائرة التربية و التعليم في وكالة الغوث و وزارة التربية و التعليم الحكومي-, رسالة ماجستير (غير منشورة) في ادارة الأعمال, كلية التجارة, الجامعة الاسلامية -غزة, 1434 هـ-2013 م, ص 12
- 2- بشير صبحي عبد القادر أحمد, ادارة الذات و علاقتها بالاستغراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية و غير الحكومية في محافظة رام الله و البيرة, رسالة ماجستير, جامعة القدس, 1438 هـ- 2017 م, ص 27
- 3- سامي محمد عوض أبو الخير, جودة حياة العمل و علاقتها بالاستغراق الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظات غزة, رسالة ماجستير في الادارة التربوية, كلية التربية, جامعة الأقصى-غزة, 1440 هـ-2019 م, ص 16
- 4- هويدا علي محمد عطا المنان, جودة حياة العمل و أثرها على الاستغراق الوظيفي: الدور الوسيط لرأس المال النفسي, رسالة ماجستير العلوم في ادارة الأعمال, كلية الدراسات العليا و البحث العلمي, جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا, 1440 هـ-2018 م, ص 11-12.

### ثانيا المراجع باللغة الأجنبية

#### 1. الكتب

- 1- Arnold B.Bakker & Michael P.Leiter, Work Engagement essential theory and research, 1<sup>st</sup> edition, Psychology Press ,2015 , p10.



## المراجع

### 2. مجلات علمية

- 1- Balaram Bora, "**Quality of Work Life Components: A Literature Review in Academic Sector**", International Journal of Creative Research Thoughts (IJCRT) www.ijcrt.org, Volume 5, Issue 4 November 2017, ISSN: 2320-2882,p1470.
- 2- Jolly Sahni, « **Role of quality of work life in determining employee engagement and organizational commitment in telecom industry** », International Journal for Quality Research , Issue: 13; August 2016 ,p 285.
- 3- Mutiara Rita Perangin-Angin.et al , "**The Effect of Quality of Work Life and Work Engagement to Employee Performance with Job Satisfaction as an Intervening Variable in PT. Mopoly Raya Medan**", International Journal of Research and Review (ijrrjournal.com), Vol.7; Issue: 2; February 2020,p 74.
- 4- Saleh Ali Y.Alqarni, « **Quality of work life as predictor of work engagement among the teaching faculty at King Abdulaziz University.** », International Journal of Humanities and Social Science, Vol.6; Issue: 8; August 2016 ,p 118.

### 3. مقالات

- 1- Selahattin Kanten & Omer Sadullah, « **An empirical research on relationship quality of work life and work engagement** »,procedia-Social Behavioral Sciences,issue 62,2012,p360.

### 4. مذكرات ماستر

- 1- Alla Abu Aleinein, « **The Impact of Job involvement an Job Performance at ANRWA GAZA Field Office** »,Master of business administration,Faculty of commerce,The Islamic university ,Gaza ,September 2016,p 4-5.
- 2- Tiaa Annika Lehtinen, « **Quality of working life and engagement in an envolving hospitality subdecor :The case of hostels.** »,Master in Hospitality and Tourism Management,ISCTE Business school,Liboa,2013,p1

### 5. مواقع الكترونية

- 1- [https://shodhganga.inflibnet.ac.in/bitstream/10603/29203/10/10\\_chapter%204.pdf](https://shodhganga.inflibnet.ac.in/bitstream/10603/29203/10/10_chapter%204.pdf) تمت زيارة الموقع في 2020/02/11

# الملاحق



## الملاحق

### الملحق (01) قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان

الرقم	اسم الأستاذ	الدرجة العلمية	جهة العمل
01	الحاج عراية	أستاذ تعليم عالي	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-
02	رشيد مناصريه	أستاذ تعليم عالي	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-
03	خالد الرجيم	أستاذ محاضر - أ -	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-

## الملاحق

الملحق (02) استمارة الاستبيان

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

التخصص: ماستر ادارة أعمال



استمارة استبيان

أخي الممرض، أختي الممرضة....

تحية طيبة و بعد؛

يشرفني أن أتقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه الاستمارة التي تدخل ضمن متطلبات انجاز مذكرة ماستر تخصص إدارة أعمال الموسومة بعنوان " جودة حياة العمل و دورها في تنمية الاستغراق الوظيفي"، و أعلمكم أن الإجابات المقدمة من طرفكم سوف تحظى بالأهمية البالغة لدينا، وبالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط. نشكركم مسبقا على مساهمتكم الجادة بالإجابة على العبارات المرفقة و بصراحة تامة.

الطالبة/ لكعص لطيفة.

الرجاء وضع علامة X في الخانة المناسبة.

المحور الأول: معلومات متعلقة بالمرض

		أنثى	ذكر	الجنس
50 سنة وأكثر	من 40 إلى أقل من 50 سنة	من 30 إلى أقل من 40 سنة	أقل من 30 سنة	العمر
20 سنة فأكثر	من 10 إلى أقل من 20 سنة	من 05 إلى أقل من 10 سنوات	أقل من 05 سنوات	الخبرة
مطلق (ة)	أرمل (ة)	متزوج (ة)	عازب (ة)	الحالة العائلية

## الملاحق

### المحور الثاني : العبارات المتعلقة بجودة حياة العمل

الرقم	العبارة	غير موافق	محايد	موافق
<b>البعد الأول : بيئة العمل</b>				
<b>- بيئة العمل المادية</b>				
01	محيط عملي صحي و امن (نظافة ,اضاءة ,رطوبة ,تهوية ...)			
02	وسائل العمل متوفرة في هذه المؤسسة			
03	معدات الأمن و الحماية الجماعية متوفرة			
04	تناسب التجهيزات المكتبية مع طبيعة العمل			
05	تعمل المؤسسة على توفير الوسائل للعاملين لإنجاز أعمالهم(وسائل تكنولوجية ,مواصلات ,وسائل اتصالات...)			
<b>- بيئة العمل المعنوية</b>				
06	أعمل في مناخ عمل يتسم بالثقة المتبادلة بين أطرافه			
07	أتمتع بحرية العمل في وظيفتي			
08	توجد صداقات قوية بيني و بين زملائي في العمل			
09	أشعر أن هناك حسن تعامل بيني و بين زملائي في المنظمة			
10	أشعر بالرضا و الراحة في عملي			
<b>البعد الثاني : خصائص وظيفتي</b>				
11	تتميز مهام عملي و أبعاد وظيفتي بالأهمية			
12	أشعر بالمسؤولية عن كل ما أقوم به			
13	لدي الوقت الكافي لأداء عملي بشكل جيد			
14	أمتلك المهارات اللازمة لأداء وظيفتي			
15	لدي حرية التصرف في تقرير كل شيء في وظيفتي			
<b>البعد الثالث : الأجور و المكافآت</b>				
16	الراتب كافي لسد متطلبات الحياة المادية و تلبية طموحي			
17	الراتب عادل مقارنة بمجهوداتي و مهاراتي			
18	يعتبر الراتب مناسب مقارنة برواتب العاملين في نفس المجال في المؤسسات الأخرى			
19	الراتب عادل مقارنة بمستواي الأكاديمي			
20	أفهم بشكل تام نظام الأجور و المكافآت في منظمتي			
<b>البعد الرابع : جماعة العمل</b>				
21	أشعر بأنني جزء هام من جماعة عملي			
22	يعبر أفراد فريق عملي عن رأيهم بحرية			
23	لدى كل فرد في فريق عملي فهم كامل عن أهداف العمل			
24	يشارك أعضاء الفريق في القرارات التي تمهمهم			
25	لدى أعضاء فريق عملي خبرات مختلفة و متكاملة			

## الملاحق

البعد الخامس : أسلوب الرئيس في الاشراف			
26	يشجعي رئيسي على المشاركة في اتخاذ القرارات		
27	يملك رئيسي قدرة كبيرة على التخطيط المسبق للعمل		
28	يعطيني رئيسي معلومات كاملة بخصوص العمل		
29	يعاملني الرئيس بعدالة و انصاف		
30	يوضح لي رئيسي أهداف المنظمة بشكل محفز		
البعد السادس : المشاركة في القرارات			
31	لدي الفرصة للتأثير على القرارات التي تمس عملي		
32	أستطيع أن أشارك برأيي في حل مشكلات عملي		
33	أحصل على معلومات كاملة عن أهداف عملي		
34	أحصل على معلومات مناسبة عن إنجاز عملي		
35	أستمتع بالتعاون و المشاركة في اتخاذ القرارات مع زملاء العمل		

### المحور الثالث : أبعاد الاستغراق الوظيفي

العبارة				الرقم
البعد الأول: الحماس				
موافق	محايد	غير موافق	01	أشعر بالقوة و النشاط و الاندفاع في العمل
			02	أحاول أن أكون مثابرا في العمل
			03	أشعر بالطاقة و الانفتاح و المرونة الذهنية و أنا في العمل
			04	أستثمر معظم قدراتي العملية و خبرتي في العمل
			05	لدي الاستعداد للاستمرار لفترات طويلة في العمل
البعد الثاني : الاخلاص و التفاني				
موافق	محايد	غير موافق	06	أنا فخور لأنني أعمل في هذا المجال
			07	تعجبي مهامتي في عملي و أستمتع بالقيام بها
			08	أشعر بمعنى كبير للعمل الذي أقوم به
			09	لدي رغبة كبيرة في العمل من الصعب كسرها
			10	أعتبر وظيفتي أحد أولوياتي
البعد الثالث: الانغماس في العمل				
موافق	محايد	غير موافق	11	أحاول أن أنسى كل شيء حولي و أنا في عملي
			12	لا أشعر بالوقت و أنا في العمل
			13	من الصعب أن أفصل نفسي عن العمل
			14	أشعر بالسعادة عندما أعمل بشكل مكثف
			15	أشعر أنني شديد التمسك بالدقة في أداء عملي

نشكركم علي حسن التعاون

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على الدراسات السابقة

## الملاحق

### الملحق رقم (03) نتائج برنامج التحليل الإحصائي SPSS

خصائص عينة الدراسة و معرفة تأثيرها على الدراسة

الجنس					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	83	56,5	56,5	56,5
	أنثى	64	43,5	43,5	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

الحالة العائلية					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	عازب	41	27,9	27,9	27,9
	متزوج	106	72,1	72,1	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

العمر					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 30 سنة	32	21,8	21,8	21,8
	من 30 إلى أقل من 40 سنة	76	51,7	51,7	73,5
	من 40 إلى أقل من 50 سنة	29	19,7	19,7	93,2
	50 سنة وأكثر	10	6,8	6,8	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

الخبرة					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 05 سنوات	35	23,8	23,8	23,8
	من 05 إلى أقل من 10 سنوات	48	32,7	32,7	56,5
	من 10 إلى أقل من 20 سنة	40	27,2	27,2	83,7
	20 سنة فأكثر	24	16,3	16,3	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

## الملاحق

### معامل الثبات ألفا كرونباخ

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,878	50

المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازليا

### المحور الأول : جودة حياة العمل

Statistiques بيئة العمل												
		محيط عملي صحي و أمن (نظافة, اضاءة, رطوبة, تهوية...)	وسائل العمل متوفرة في هذه المؤسسة	معدات الأمن و الحماية الجماعية متوفرة	تناسب التجهيزات المكتبية مع طبيعة العمل	تعمل المؤسسة على توفير الوسائل للعاملين لإنجاز أعمالهم) وسائل تكنولوجية, مواصلات, وسائل اتصالات(...)	أعمل في مناخ عمل يتسم بالثقة المتبادلة بين أطرافه	أتمتع بحرية العمل في وظيفتي	توجد صداقات قوية بيني و بين زملائي في العمل	أشعر أن هناك حسن تعامل بيني و بين زملائي في المنظمة	أشعر بالرضا و الراحة في عملي	بيئة العمل
N	Valide	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		1,84	1,55	1,89	1,73	1,72	1,97	2,13	2,56	2,52	2,24	2,0156
Ecart type		,889	,795	,885	,903	,866	,879	,909	,741	,705	,832	,45174

Statistiques خصائص وظيفتي							
		تتميز مهام عملي و أبعاد وظيفتي بالأهمية	أشعر بالمسؤولية عن كل ما أقوم به	لدي الوقت الكافي لأداء عملي بشكل جيد	أمتلك المهارات اللازمة لأداء وظيفتي	لدي حرية التصرف في تقرير كل شيء في وظيفتي	خصائص وظيفتي
N	Valide	147	147	147	147	147	147
	Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne		2,71	2,97	2,77	2,77	1,86	2,6150
Ecart type		,585	,182	,586	,620	,802	,27106



## الملاحق

Statistiques الأجور و المكافآت							
		الراتب كافي لسد متطلبات الحياة المادية و تلبية طموحاتي	الراتب عادل مقارنة بمجهوداتي و مهاراتي	يعتبر الراتب مناسب مقارنة برواتب العاملين في نفس المجال في المؤسسات الأخرى	الراتب عادل مقارنة بمستواي الأكاديمي	أفهم بشكل تام نظام الأجور و المكافآت في منظمتي	الأجور و المكافآت
N	Valide	147	147	147	147	147	147
	Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne		1,57	1,76	1,68	1,82	1,82	1,7293
Ecart type		,868	,909	,876	,876	,811	,62100

Statistiques جماعة العمل							
		أشعر بأنني جزء هام من جماعة عملي	يعبر أفراد فريق عملي عن رأيهم بحرية	لدى كل فرد في فريق عملي فهم كامل عن أهداف العمل	يشارك أعضاء الفريق في القرارات التي تهمهم	لدى أعضاء فريق عملي خبرات مختلفة و متكاملة	جماعة العمل
N	Valide	147	147	147	147	147	147
	Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne		2,71	2,31	2,10	2,22	2,29	2,3279
Ecart type		,585	,849	,834	,826	,829	,54594

Statistiques أسلوب الرئيس في الاشراف							
		يشجعني رئيسي على المشاركة في اتخاذ القرارات	يمتلك رئيسي قدرة كبيرة على التخطيط المسبق للعمل	يعطيني رئيسي معلومات كاملة بخصوص العمل	يعاملني الرئيس بعدالة و انصاف	يوضح لي رئيسي أهداف المنظمة بشكل محفز	أسلوب الرئيس في الاشراف
N	Valide	147	147	147	147	147	147
	Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne		2,26	2,12	2,18	2,42	2,00	2,1959
Ecart type		,853	,891	,889	,793	,868	,68465

Statistiques المشاركة في القرارات							
		لدي الفرصة للتأثير على القرارات التي تمس عملي	أستطيع أن أشارك برأيي في حل مشكلات عملي	أحصل على معلومات كاملة عن أهداف عملي	أحصل على معلومات مناسبة عن انجاز عملي	أستمتع بالتعاون و المشاركة في اتخاذ القرارات مع زملاء العمل	المشاركة في القرارات
N	Valide	147	147	147	147	147	147
	Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne		2,18	2,48	2,44	2,29	2,31	2,3401
Ecart type		,819	,788	,759	,854	,849	,59561

## الملاحق

### Statistiques مجموع أبعاد جودة حياة العمل

		بيئة العمل	خصائص وظيفتي	الأجور و المكافآت	جماعة العمل	أسلوب الرئيس في الإشراف	المشاركة في القرارات	المتوسط العام لأبعاد جودة حياة العمل
N	Valide	147	147	147	147	147	147	147
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		2,0156	2,6150	1,7293	2,3279	2,1959	2,3401	2,2040
Ecart type		,45174	,27106	,62100	,54594	,68465	,59561	,34864

### المحور الثاني : الاستغراق الوظيفي

### Statistiques الحماس

		أشعر بالقوة و النشاط و الاندفاع في العمل	أحاول أن أكون مثابرا في العمل	أشعر بالطاقة و الانفتاح و المرونة الذهنية و أنا في العمل	أستثمر معظم قدراتي العملية و خبرتي في العمل	لدي الاستعداد للاستمرار لفترات طويلة في العمل	الحماس
N	Valide	147	147	147	147	147	147
	Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne		2,50	2,89	2,50	2,77	2,33	2,5986
Ecart type		,734	,373	,725	,498	,837	,39897

### Statistiques الاخلاص و التفاني

		أنا فخور لأنني أعمل في هذا المجال	تعجبني مهمامي في عملي و أستمتع بالقيام بها	أشعر بمعنى كبير للعمل الذي أقوم به	لدي رغبة كبيرة في العمل من الصعب كسرها	أعتبر وظيفتي أحد أولوياتي	الاخلاص و التفاني
N	Valide	147	147	147	147	147	147
	Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne		2,75	2,62	2,82	2,65	2,80	2,7265
Ecart type		,559	,705	,524	,650	,532	,40953

### Statistiques الانغماس في العمل

		أحاول أن أنسى كل شيء حولي و أنا في عملي	لا أشعر بالوقت و أنا في العمل	من الصعب أن أفصل نفسي عن العمل	أشعر بالسعادة عندما أعمل بشكل مكثف	أشعر أنني شديد التمسك بالدقة في أداء عملي	الانغماس في العمل
N	Valide	147	147	147	147	147	147
	Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne		2,58	2,40	2,25	2,21	2,71	2,4299
Ecart type		,672	,782	,835	,830	,576	,49731

## الملاحق

Statistiques مجموع أبعاد الاستغراق الوظيفي					
		الحماس	الاخلاص و التفاني	الانغماس في العمل	المتوسط العام لأبعاد الاستغراق الوظيفي
N	Valide	147	147	147	147
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		2,5986	2,7265	2,4299	2,5850
Ecart type		,39897	,40953	,49731	,30459

### اختبار فرضيات: العلاقة الارتباطية بين جميع المتغيرات

Corrélations										
			بيئة العمل	خصائص وظيفتي	الأجور و المكافآت	جماعة العمل	أسلوب الرئيس في الاشراف	المشاركة في القرارات	محور الاستغراق الوظيفي	جودة حياة العمل
Rho de Spearman	بيئة العمل	Coefficient de corrélation	1,000	,355**	,334**	,403**	,408**	,425**	,194*	,799**
		Sig. (bilatéral)	.	,000	,000	,000	,000	,000	,019	,000
		N	147	147	147	147	147	147	147	147
	خصائص وظيفتي	Coefficient de corrélation	,355**	1,000	-,075	,168*	,253**	,442**	,196*	,407**
		Sig. (bilatéral)	,000	.	,365	,043	,002	,000	,017	,000
		N	147	147	147	147	147	147	147	147
	الأجور و المكافآت	Coefficient de corrélation	,334**	-,075	1,000	,173*	,143	,055	,149	,445**
		Sig. (bilatéral)	,000	,365	.	,037	,085	,508	,072	,000
		N	147	147	147	147	147	147	147	147
	جماعة العمل	Coefficient de corrélation	,403**	,168*	,173*	1,000	,458**	,554**	,405**	,673**
		Sig. (bilatéral)	,000	,043	,037	.	,000	,000	,000	,000
		N	147	147	147	147	147	147	147	147
	أسلوب الرئيس في الاشراف	Coefficient de corrélation	,408**	,253**	,143	,458**	1,000	,551**	,450**	,743**
		Sig. (bilatéral)	,000	,002	,085	,000	.	,000	,000	,000
		N	147	147	147	147	147	147	147	147
	المشاركة في القرارات	Coefficient de corrélation	,425**	,442**	,055	,554**	,551**	1,000	,383**	,727**
		Sig. (bilatéral)	,000	,000	,508	,000	,000	.	,000	,000
		N	147	147	147	147	147	147	147	147

## الملاحق

محور الاستغراق الوظيفي	Coefficient de corrélacion	,194*	,196*	,149	,405**	,450**	,383**	1,000	,423**
	Sig. (bilatéral)	,019	,017	,072	,000	,000	,000	.	,000
	N	147	147	147	147	147	147	147	147
جودة حياة العمل	Coefficient de corrélacion	,799**	,407**	,445**	,673**	,743**	,727**	,423**	1,000
	Sig. (bilatéral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.
	N	147	147	147	147	147	147	147	147
**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).									
*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).									

## تحليل الانحدار

Récapitulatif des modèles <sup>b</sup>									
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques				
					Variation de R- deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,392 <sup>a</sup>	,153	,148	,28122	,153	26,275	1	145	,000
a. Prédictors : (Constante), جودة حياة العمل									
b. Variable dépendante : محور الاستغراق الوظيفي									

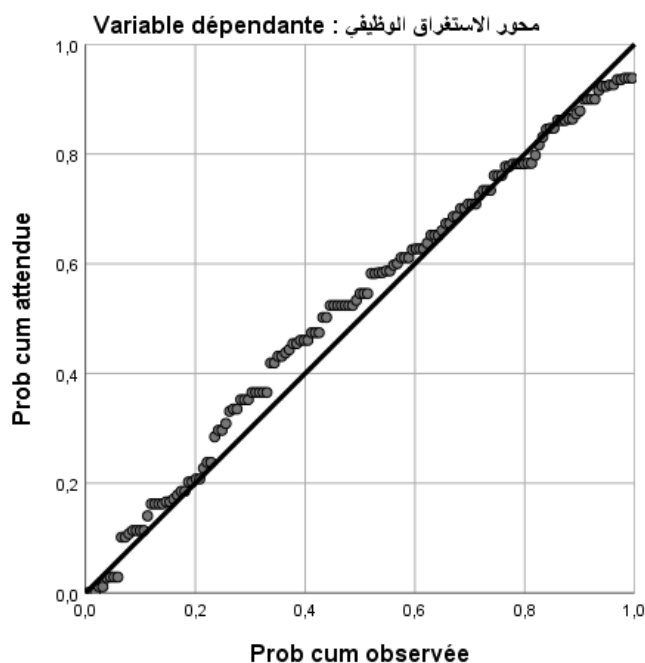
ANOVA <sup>a</sup>						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	2,078	1	2,078	26,275	,000 <sup>b</sup>
	de Student	11,467	145	,079		
	Total	13,545	146			

a. Variable dépendante : الوظيفي الاستغراق محور

b. Prédictors : (Constante), العمل حياة جودة

## الملاحق

### Tracé P-P normal de régression Résiduel standardisé



### معاملات خط الانحدار

Coefficients <sup>a</sup>						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,836	,148		12,403	,000
	العمل حياة جودة	,344	,067	,392	5,126	,000

a. Variable dépendante : الوظيفي الاستغراق محور

### المتغيرين المتبقيين في نموذج الدراسة

Variables introduites/éliminées <sup>a</sup>			
Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	المشاركة في القرارات	.	Pas à pas (Critère : Probabilité de F pour introduire $\leq$ ,050, Probabilité de F pour éliminer $\geq$ ,100).
2	أسلوب الرئيس في الاشراف	.	Pas à pas (Critère : Probabilité de F pour introduire $\leq$ ,050, Probabilité de F pour éliminer $\geq$ ,100).

a. Variable dépendante : الوظيفي الاستغراق محور

## الملاحق

### معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية و المتغير التابع لنموذج الدراسة

Récapitulatif des modèles <sup>c</sup>				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,462 <sup>a</sup>	,213	,208	,27111
2	,503 <sup>b</sup>	,253	,243	,26505

a. Prédicteurs : (Constante), القرارات في المشاركة,

b. Prédicteurs : (Constante), الاشراف في الرئيس أسلوب , القرارات في المشاركة,

c. Variable dépendante : الوظيفي الاستغراق محور

### تباين خط الانحدار بطريقة stepwise

ANOVA <sup>a</sup>						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	2,887	1	2,887	39,279	,000 <sup>b</sup>
	de Student	10,658	145	,074		
	Total	13,545	146			
2	Régression	3,429	2	1,714	24,404	,000 <sup>c</sup>
	de Student	10,116	144	,070		
	Total	13,545	146			

a. Variable dépendante : الوظيفي الاستغراق محور

b. Prédicteurs : (Constante), القرارات في المشاركة,

c. Prédicteurs : (Constante), الاشراف في الرئيس أسلوب , القرارات في المشاركة,

### معاملات خط الانحدار

Coefficients <sup>a</sup>									
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Corrélations		
		B	Erreur standard	Bêta			Corrélation simple	Partielle	Partielle
1	(Constante)	2,033	,091		22,348	,000			
	القرارات في المشاركة	,236	,038	,462	6,267	,000	,462	,462	,462
2	(Constante)	1,964	,092		21,274	,000			
	القرارات في المشاركة	,163	,045	,318	3,593	,000	,462	,287	,259
	في الرئيس أسلوب الاشراف	,109	,039	,246	2,777	,006	,432	,225	,200

a. Variable dépendante : الوظيفي الاستغراق محور

## الملاحق

### T-TEST

Test des échantillons indépendants										
		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
محور الاستغراق الوظيفي	Hypothèse de variances égales	3,292	,072	-,667	145	,506	-,03389	,05077	-,13422	,06645
	Hypothèse de variances inégales			-,640	109,323	,524	-,03389	,05296	-,13884	,07107

Tableau ANOVA							
			Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
محور الاستغراق الوظيفي * العمر	Entre groupes	(Combinée)	,520	3	,173	1,904	,132
	Intra-groupes		13,025	143	,091		
	Total		13,545	146			

Tableau ANOVA							
			Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
محور الاستغراق الوظيفي * الخبرة	Entre groupes	(Combinée)	,442	3	,147	1,607	,190
	Intra-groupes		13,103	143	,092		
	Total		13,545	146			

Tableau ANOVA							
			Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
محور الاستغراق الوظيفي * الحالة العائلية	Entre groupes	(Combinée)	,193	1	,193	2,092	,150
	Intra-groupes		13,352	145	,092		
	Total		13,545	146			

# الفهرس





## فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
III	الإهداء .....
IV	الشكر .....
V	ملخص الدراسة .....
VI	قائمة المحتويات .....
VII	قائمة الجداول .....
VIII	قائمة الأشكال.....
VIII	قائمة المختصرات .....
VIII	قائمة الملاحق .....
ب	مقدمة عامة .....
<b>الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية حول جودة حياة العمل و الاستغراق الوظيفي</b>	
02	تمهيد .....
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لجودة حياة العمل و الاستغراق الوظيفي.....
03	المطلب الأول: جودة حياة العمل و أهمية برامجها و محدداتها و ابعادها .....
03	أولاً: تعريف جودة حياة العمل.....
04	ثانياً: أهمية برامج جودة حياة العمل.....
05	ثالثاً: محددات جودة حياة العمل.....
06	رابعاً: أبعاد جودة حياة العمل .....
08	المطلب الثاني: الاستغراق الوظيفي أهميته و محدداته و أبعاده .....
08	أولاً: مفهوم الاستغراق الوظيفي .....
10	ثانياً: أهمية الاستغراق الوظيفي.....
10	1. النتائج على المستوى التنظيمي.....
11	2. النتائج على مستوى الأفراد العاملين .....
11	ثالثاً: محددات الاستغراق الوظيفي.....
12	رابعاً: أبعاد الاستغراق الوظيفي.....
14	المطلب الثالث: العلاقة بين جودة حياة العمل و الاستغراق الوظيفي.....
15	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية حول جودة حياة العمل و الاستغراق الوظيفي.....
15	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة (العربية والأجنبية).....
15	أولاً: الدراسات العربية .....
17	ثانياً: الدراسات الأجنبية .....
19	المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية.....
19	أولاً : أوجه التشابه.....

## فهرس المحتويات

19	ثانيا: اوجه الاختلاف.....
21	المطلب الثالث: مجال الاستفادة من دراسات السابقة.....
22	خلاصة الفصل.....
<b>الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول دور جودة حياة العمل في تنمية الاستغراق الوظيفي</b>	
24	تمهيد .....
25	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة .....
25	المطلب الأول: طريقة الدراسة .....
25	1. منهج الدراسة.....
26	2. مجتمع الدراسة وعينة الدراسة.....
26	تقدم عام حول المؤسسة العمومية الاستشفائية الشهيد محمد الشريفى القرارة ولاية غرداية.....
26	أ. إنشاء والتنظيم .....
26	ب. مهام المؤسسة.....
27	ت. الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية الشهيد محمد الشريفى بالقرارة .....
27	ث. شرح الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية الشهيد محمد الشريفى.....
27	ث. 1. الادارة العامة.....
28	ث. 2. المدير.....
28	ث. 3. مكتب التنظيم العام و مكتب الاتصال.....
28	ث. 4. المديرية الفرعية.....
29	ج. تعقيب عن الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة.....
29	ح. مجتمع الدراسة.....
30	خ. عينة الدراسة.....
30	3. خصائص عينة الدراسة.....
30	أ. متغير الجنس.....
31	ب. متغير العمر.....
32	ت. سنوات الخبرة.....
32	ث. الحالة العائلية.....
33	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة .....
33	1. أداة الدراسة .....
35	2. صدق أداة الدراسة.....
35	3. ثبات أداة الدراسة.....
36	4. أساليب المعالجة الاحصائية.....

## فهرس المحتويات

37	المبحث الثاني: النتائج و المناقشة .....
37	المطلب الأول: عرض و تحليل نتائج الدراسة.....
37	النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى .....
37	البعد الأول: بيئة العمل.....
37	أولاً: عرض النتائج.....
38	ثانياً: تحليل النتائج.....
38	البعد الثاني: خصائص الوظيفة.....
38	أولاً: عرض النتائج.....
39	ثانياً: تحليل النتائج.....
39	البعد الثالث: الأجور و المكافآت.....
39	أولاً: عرض النتائج.....
40	ثانياً: تحليل النتائج.....
40	البعد الرابع: جماعة العمل .....
40	أولاً: عرض النتائج.....
41	ثانياً: تحليل النتائج.....
41	البعد الخامس: أسلوب الرئيس في الاشراف.....
41	أولاً: عرض النتائج.....
42	ثانياً: تحليل النتائج.....
42	البعد السادس: المشاركة في القرارات.....
42	أولاً: عرض النتائج.....
43	ثانياً: تحليل النتائج.....
43	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لأبعاد جودة حياة العمل.....
43	أولاً: عرض النتائج.....
44	ثانياً: تحليل النتائج.....
44	النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية.....
45	البعد الأول : الحماس.....
45	أولاً: عرض النتائج.....
45	ثانياً: تحليل النتائج.....
46	البعد الثاني: الاخلاص و التفاني.....
46	أولاً: عرض النتائج.....
46	ثانياً: تحليل النتائج.....
47	البعد الثالث: الانغماس في العمل.....

## فهرس المحتويات

47	أولاً: عرض النتائج.....
47	ثانياً: تحليل النتائج.....
48	قيم المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لأبعاد الاستغراق الوظيفي.....
48	أولاً: عرض النتائج.....
48	ثانياً: تحليل النتائج.....
49	النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة.....
49	أ. العلاقة الارتباطية بين جميع المتغيرات.....
49	أولاً: عرض النتائج.....
49	ثانياً: تحليل النتائج.....
51	2. تحليل الانحدار الخطي لاختبار العلاقة الارتباطية بين المتغير المستقل جودة حياة العمل و المتغير التابع الاستغراق الوظيفي بطريقة المربعات الصغرى.....
51	أولاً: عرض النتائج.....
51	ثانياً: تحليل النتائج.....
52	3. تباين خط الانحدار.....
52	أولاً: عرض النتائج.....
52	ثانياً: تحليل النتائج.....
53	4. دراسة معاملات خط الانحدار.....
53	أولاً: عرض النتائج.....
54	ثانياً: تحليل النتائج.....
54	تحليل النتائج باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي.....
54	1. المتغيرين المتبقيين في نموذج الدراسة.....
54	أولاً: عرض النتائج.....
55	ثانياً: تحليل النتائج.....
55	2. معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع لنموذج الدراسة.....
55	أولاً: عرض النتائج.....
55	ثانياً: تحليل النتائج.....
56	3. تحليل تباين خط الانحدار بطريقة stepwise.....
56	أولاً: عرض النتائج.....
56	ثانياً: تحليل النتائج.....
57	4. معاملات خط الانحدار بطريقة stepwise.....
57	أولاً: عرض النتائج.....
57	ثانياً: تحليل النتائج.....

## فهرس المحتويات

59	النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة.....
59	تحليل اختبار ( T) teste لمتغير الجنس.....
59	أولاً: عرض النتائج.....
59	ثانياً: تحليل النتائج.....
59	2. تحليل التباين الأحادي (one way anova) لاختبارات تأثيرات المتغيرات المستقلة الأخرى على المتغير التابع.....
59	2.1. متغير العمر.....
60	أولاً: عرض النتائج.....
60	ثانياً: تحليل النتائج.....
60	2.2. متغير الخبرة.....
60	أولاً : عرض النتائج.....
61	ثانياً: تحليل النتائج.....
61	متغير الحالة العائلية.....
61	أولاً : عرض النتائج.....
61	ثانياً: تحليل النتائج.....
62	المطلب الثاني: مناقشة النتائج.....
62	اختبار صحة الفرضية الأولى.....
62	اختبار صحة الفرضية الثانية.....
63	اختبار صحة الفرضية الثالثة.....
64	اختبار صحة الفرضية الرابعة.....
65	خلاصة الفصل.....
67	خاتمة.....
70	قائمة المراجع.....
74	قائمة الملاحق.....
88	فهرس المحتويات.....