

جامعة قاصدي مرباح، ورقلة - الجزائر  
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة للاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

في ميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية

فرع علوم التسيير، تخصص: إدارة أعمال

بعنوان:

## أثر العوامل التنظيمية على

### الاستغراق الوظيفي

دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين

- مديرية ورقلة -

من إعداد الطالبين: -لموسخ عبد القادر

- بوغابة طارق

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: .../.../2020

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أ.د./ (أستاذ محاضر أ، جامعة ورقلة) رئيسا

أ.د./ مناصرية رشيد (أستاذ، جامعة ورقلة) مشرفا ومقررا

أ.د./ (أستاذ محاضر أ، جامعة ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2020/2019



جامعة قاصدي مرباح، ورقلة - الجزائر  
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة للاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي  
في ميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية  
فرع علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال

بعنوان:

# أثر العوامل التنظيمية على الاستغراق الوظيفي دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين - مديرية ورقلة -

من إعداد الطالبين: -لموسخ عبد القادر

-وغابة طارق

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: ... /... /2020

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أ.د/ (أستاذ محاضر أ، جامعة ورقلة) رئيسا

أ.د/ مناصرية رشيد (أستاذ، جامعة ورقلة) مشرفا ومقررا

أ.د/ (أستاذ محاضر أ، جامعة ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2020/2019

## الإهداء

الحمد لله وكفى والسلام على عبده المصطفى أما بعد  
أهدي ثمرة عملي المتواضع إلى أبي حفظه الله وأطال في عمره وإلى روح أمي وأخي عمر تحت التراب رحمهما الله وأسكنهم فسيح  
جنانه.

إلى زوجتي وأولادي الأعزاء هبة الرحمن، عمر، وإلى إخوتي وإخواني وأولادهم خاصة أيمن حفظهم الله ورعاهم برحمته  
إلى كل من جمعني معه لحظة خير وعلاقة محبة إلى زملائي في العمل والدراسة  
إلى كل هؤلاء أهدي هذا العمل المتواضع.

### "لموسخ عبد القادر"

الحمد لله وكفى والسلام على عبده المصطفى أما بعد  
أهدي ثمرة عملي المتواضع إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله ورعاها وأطال في عمرهما.  
إلى زوجتي وأولادي انس وميار حفظهم الله وإلى إخوتي وإخواني وأولادهم وإلى عمي مصطفى وعماتي زينب والنخلة وأولادهم وإلى  
إخواني وإخواتي وأولادهم حفظهم الله ورعاهم برحمته  
إلى كل من جمعني معه لحظة خير وعلاقة محبة إلى زملائي في العمل والدراسة  
إلى كل هؤلاء أهدي هذا العمل المتواضع

### "بوغابة طارق"

## الشكر

الحمد لله بادئ ذي بدء الذي تتم بنعمته الصالحات  
اللهم لك الحمد حتى الرضى ولك الحمد بعد الرضى ولك الحمد إذا رضيت  
وبعد فمن لم يشكر الناس لم يشكر الله، وعلى هذا أتقدم بالشكر والتقدير لكل من مد لي يد العون وساعدني من قريب أو  
بعيد على إتمام هذا البحث كما لا يسعني أن أتقدم بالشكر الجزيل للأستاذ مناصرية رشيد الذي تشرفت بقبوله للإشراف  
على مذكري هذه وعلى نصائحه وتوجيهاته القيمة والهادفة.  
كما أتوجه بالشكر الجزيل وامتناني إلى السيد بن نونة بوبكر المدير الجهوي للشركة الوطنية للتأمين الذي لم يبخل بتقديم  
المساعدة والدعم المعنوي لنا، كما لا ننسى إطارات قسم المعلوماتية بالمديرية.  
كما أتوجه بالشكر والتقدير لكل أساتذة قسم التسيير كافة وعلى رأسهم رئيس القسم الأستاذ مزهودة نور الدين الذين لم  
يقصروا ولم يتوانوا في مساعدتنا بتوجيهاتهم القيمة وتقديم النصح والمشورة خلال مشوارنا الجامعي.  
وفي الأخير أتقدم بالشكر إلى زملائي الطلبة وكل الذين ساهموا بشكل كبير في تقديم النصح والمشورة وتبادل الأفكار  
والمعارف والمساعدة في إتمام هذه المذكرة.

"لموسخ عبد القادر"

"بوغابة طارق"

## الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر العوامل التنظيمية على الاستغراق الوظيفي في الشركة الوطنية للتأمين مديرية ورقلة حيث تم استخدام المنهج الوصفي أداة الاستبيان على عينة عشوائية بسيطة، بلغت عينة الدراسة (48) عاملاً، وتم تحليل البيانات الواردة في الاستبيانات عن طريق استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) باعتماد على المتوسطات الحسابية الانحرافات المعيارية معاملات الارتباط وتحليل الانحدار الخطي.

حيث توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج: وجود مستوى متوسط لمفهوم العوامل التنظيمية وكذلك وجود مستوى مرتفع لمفهوم الاستغراق الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة، وأنه توجد علاقة طردية ضعيفة بين العوامل التنظيمية والاستغراق الوظيفي من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بنسبة (30.2%)، كما أظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول الاستغراق الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة). كلمات مفتاحية: عوامل تنظيمية، الاستغراق الوظيفي، الشركة الوطنية للتأمين.

## l'implication au travail

### Résumé

Cette étude visait à découvrir l'effet des facteurs organisationnels sur l'engagement fonctionnel dans la société d'assurance nationale-Ouargla-ou l'approche descriptive a été utilisé comme un questionnaire aléatoire sur un échantillon simple ,l'échantillon de l'étude était de 48 travailleurs, le questionnaire a été analysé à l'aide d'un échantillon statistique de sciences sociales (SPSS) utilisant des moyennes statistiques, des écarts types, des coefficients de corrélation et une analyse de régression linéaire.

Là où l'étude a atteint de nombreux résultats ; la présence d'un niveau moyen du concept de facteurs organisationnels ,ainsi que l'existence d'un niveau élevé du concept d'engagement fonctionnel parmi l'échantillon d'étude, et qu'il existe une faible relation directe du point de vue des membre de l'échantillon avec un pourcentage de (30.2%), les résultat de l'étude ont montré qu'il n'existe pas de différences statistiquement significatives dans l'engagement fonctionnel en raison de variables personnelles (sexe, âge, niveau d'éducation, années d'expérience, emploi actuel).

Mots clés : Facteurs organisationnels, engagement fonctionnel, Société nationale d'assurance.

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
19	مقارنة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية	1-1
24	مجتمع الدراسة	1-2
25	توزيع عينة الدراسة	2-2
26	سلم ليكارت الثلاثي	3-2
26	المتوسط الحسابي المرجح	4-2
27	معاملات الثبات لشركة الوطنية للتأمين باستخدام طريقة ألفا كرونباخ:	5-2
27	التوزيع التكراري للعينة حسب الجنس	6-2
28	التوزيع التكراري للعينة حسب العمر	7-2
28	التوزيع التكراري للعينة حسب المستوى التعليمي	8-2
29	التوزيع التكراري للعينة حسب الخبرة المهنية	9-2
29	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده الهيكل التنظيمي	10-2
30	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده بيئة العمل المادية	11-2
31	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده نمط القيادة	12-2
32	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده الاتصال الإداري	13-2
32	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده الأجور والحوافز	14-2
33	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده التدريب	15-2
34	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد العوامل التنظيمية	16-2
34	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده الاستغراق العاطفي	17-2
35	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده الاستغراق الجسدي/المادي	18-2
36	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده الاستغراق المعرفي/الإدراكي	19-2
37	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الاستغراق الوظيفي	20-2
38	العلاقات الارتباطية بين أثر العوامل التنظيمية والاستغراق الوظيفي	21-2
39	الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع	22-2
39	تحليل تباين خط الانحدار لشركة الوطنية للتأمين مديرية ورقلة	23-2
41	المتغيرات المستقلة التي دخلت النموذج	24-2
41	معاملات الارتباط الخطي بطريقة الانحدار الخطي المتعدد التدريجي	25-2

42	تحليل تباين خط الانحدار بطريقة الانحدار الخطي المتعدد التدريجي	26-2
42	قيم معاملات خط الانحدار بطريقة الانحدار الخطي المتعدد التدريجي	27-2
43	تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم العوامل التنظيمية وتأثيرها على الاستغراق الوظيفي حسب الجنس	28-2
43	تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم العوامل التنظيمية وتأثيرها على الاستغراق الوظيفي حسب العمر	29-2
44	تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم العوامل التنظيمية وتأثيرها على الاستغراق الوظيفي حسب المستوى التعليمي	30-2
44	تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم العوامل التنظيمية وتأثيرها على الاستغراق الوظيفي حسب الخبرة	31-2

### قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
ج	يمثل نموذج الدراسة الحالية	1-1
3	أبعاد العوامل التنظيمية	2-1
8	أبعاد الاستغراق الوظيفي	3-1
9	نظرية التكامل	4-1
10	نظرية المدخل النسبي	5-1
40	خط الانحدار	1-2



قائمة الملاحق:

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
52	الهيكل التنظيمي للشركة الوطنية للتأمين مديرية ورقلة	01
53	الاستبيان	02
56	قائمة أسماء الأساتذة المحكمين	03
57	نتائج تحليل استبيان أثر العوامل التنظيمية على الاستغراق الوظيفي الشركة الوطنية للتأمين مديرية ورقلة	04



مقدمة

## توطئة:

إن نجاح المؤسسات في تحقيق أهدافها في الوقت الراهن في ظل التطورات والتحولات السريعة في مجال التطوير التنظيمي والنمو المهني مرتبط بمدى اهتمامها بالعنصر البشري من خلال تكوينه وتدريبه وترقيته وتحفيزه، حيث يمثل هذا العنصر في الوقت الراهن أساس قيامها وبقائها، وبالتالي يعتبر كأحد العوامل الأساسية في نجاحها وفشلها في تحقيق أهدافها، لذا فإن الاهتمام به أصبح ضرورة ملحة من قبل المنظمات وذلك من خلال جودة برامج عملها اتجاه هذا المورد. وفي هذا السياق فإن العديد من الدراسات والأبحاث في الآونة الأخيرة اهتمت بقياس جودة الحياة الوظيفية بمختلف أبعادها لتحفيز طاقات الأفراد الإبداعية وتعزيز القدرة التنافسية والتحلي بثقافة الابتكار والإبداع بغية دمج المورد البشري وانغماسه في وظيفته وتجاوبه معها وتعزيز اندماجه بما يتوافق والأهداف المسطرة وهذا ما يسمى بالاستغراق الوظيفي.

فلاستغراق في العمل يعبر عن مدى تجاوب العامل مع المناخ التنظيمي داخل المؤسسة التي يعمل بها وعن مدى اندماجه فيها ما يضمن تحقيق أهداف المؤسسة والسعي من أجل افتكك رضا العاملين عن أدائهم للأعمال بدرجة عالية من الاستحقاق وتنمية ذلك الاندماج بالقدر الذي يحقق الاستغراق الإيجابي والفعال هذا من جهة ومن جهة أخرى فإن حدوث التطابق والتجاوب النفسي للفرد مع وظيفته وانغماسه في واجباتها ومسؤولياتها أصبح الآن مرتبط بمدى فاعلية برامج واستراتيجيات جودة العوامل التنظيمية والمتمثلة في نظر الباحثان في منح فرص النمو والترقي والتقدم الوظيفي وكذا مدى توفير بيئة عمل مادية ومعنوية مناسبة وجو تنظيمي ملائم من إشراف ورقابة وإيجابية العلاقات الاجتماعية وهذا ما يسمح للموظف بالانغماس والتجاوب أكثر مع عمله وبذل قصارى جهوده لتحقيق الأهداف العامة والخاصة بالمؤسسة والمتمثلة في رفع معدلات الأداء وتحسين الإنتاجية.

**ب: الإشكالية:**

تواجه المؤسسات تحديات كبيرة للوصول إلى مستوى عال من العوامل التنظيمية والاستغراق الوظيفي، لذا جاءت هذه الدراسة كمحاولة لتسليط الضوء على مدى أهمية أبعاد العوامل التنظيمية في رفع مستوى الاستغراق الوظيفي للعاملين في المديرية الجهوية بولاية ورقلة لشركة الوطنية التامين.

وبناء على ما سبق نتوصل إلى طرح الإشكالية التالية:

**ما مدى أثر العوامل التنظيمية على الاستغراق الوظيفي بالشركة الوطنية للتأمين مديرية ورقلة؟**

وللإجابة على هذه الإشكالية قمنا بطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية وذلك كما يلي:

1. ما هو مستوى توافر أبعاد العوامل التنظيمية في الشركة الوطنية للتأمين مديرية ورقلة؟
2. ما هو مستوى الاستغراق الوظيفي السائد في الشركة الوطنية للتأمين مديرية ورقلة؟
3. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل التنظيمية والاستغراق الوظيفي للعاملين في الشركة الوطنية للتأمين مديرية ورقلة؟
4. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية للاستغراق الوظيفي للعاملين في الشركة الوطنية للتأمين مديرية ورقلة تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)؟

**ج. فرضيات الدراسة:**

وللإجابة على التساؤلات الفرعية قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

- 1 - يوجد مستوى مرتفع للعوامل التنظيمية في الشركة الوطنية للتأمين مديرية ورقلة.
- 2 - يوجد مستوى مرتفع للاستغراق الوظيفي للعاملين في الشركة الوطنية للتأمين مديرية ورقلة.
- 3 - توجد علاقة طردية قوية وذات دلالة بين العوامل التنظيمية والاستغراق الوظيفي للعاملين في الشركة الوطنية للتأمين مديرية ورقلة.
- 4 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول الاستغراق الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

#### د. مبررات اختيار الموضوع:

- يعود سبب اختيارنا للبحث في هذا الموضوع لعدة مبررات ودوافع تتمثل في:
- 1 - تماشي الموضوع مع طبيعة التخصص، حيث يعتبر من المواضيع المهمة في تخصص إدارة الأعمال؛
  - 2 - الاهتمام بالمواضيع الحديثة والرغبة في البحث والاطلاع؛
  - 3 - ازدياد أهمية موضوع العوامل التنظيمية في المؤسسات؛
  - 4 - الميل الشخصي للبحث لمثل هذه المواضيع.

#### هـ. أهداف الدراسة:

نسعى من خلال هذا البحث لتحقيق الأهداف التالية:

- 1 - التعرف على واقع العوامل التنظيمية في الشركة الوطنية للتأمين مديرية ورقلة؛
- 2 - إبراز مستوى الاستغراق الوظيفي للعاملتين في الشركة الوطنية للتأمين مديرية ورقلة؛
- 3 - محاولة معرفة العلاقة بين العوامل التنظيمية والاستغراق الوظيفي للعاملين في الشركة الوطنية للتأمين مديرية ورقلة؛
- 4 - إبراز أثر العوامل التنظيمية على الاستغراق الوظيفي للعاملين في الشركة الوطنية للتأمين مديرية ورقلة؛

#### و. أهمية الدراسة:

يكتسب البحث الذي نحن بصدد دراسته أهمية كبيرة، كونه يحاول توضيح أحد المفاهيم الإدارية الحديثة والهامة في مجال السلوك التنظيمي، نظرا لتأثيرها المباشر على مدى قدرة المديرية على تحقيق أهدافها، ويتمثل هذا المفهوم في العوامل التنظيمية هذا من جهة، ومن جهة أخرى كون أن الموضوع يحاول الكشف على مدى تأثير العوامل التنظيمية على تعزيز الاستغراق الوظيفي في الشركة الوطنية للتأمين مديرية ورقلة والتي هي اليوم و كباقي المؤسسات الجزائرية في أمس الحاجة إلى تبنى أبعاد إدارية تمكنها من تعزيز قدراتها على تحقيق الاستغراق الوظيفي للعاملين .

#### ز. حدود الدراسة:

وتتمثل في الحدود الزمنية والمكانية كالتالي:

**الحدود الزمنية:** فكانت الدراسة خلال شهري مارس -أوت 2020.

**الحدود المكانية:** مديرية ورقلة للشركة الوطنية للتأمين SAA ساحة اول ماي ورقلة.

**الحدود البشرية:** تم اختيار عينة عشوائية من الموظفين قدرها (48) في المديرية الجهوية بورقلة بمختلف رتبهم ودرجاتهم.

**الحدود الموضوعية:** اقتصرت هذه الدراسة على العوامل التنظيمية كمتغير مستقل حيث تم التركيز على الابعاد التالية: (الهيكلة التنظيمي، بيئة العمل المادية، نمط القيادة، الاتصال الإداري، الأجور والتحفيز، التدريب) اما المتغير التابع الاستغراق الوظيفي للعاملين من خلال الابعاد التالية: (الاستغراق العاطفي، الاستغراق الجسدي /المادي، الاستغراق المعرفي /الادراكي).

### ح. منهج البحث والأدوات المستخدمة:

من أجل الإجابة على التساؤلات المطروحة واختبار صحة الفرضيات، تم الاعتماد في الفصل الأول على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الموضوع، أما الفصل الثاني فقد تم الاعتماد على أسلوب دراسة الحالة من خلال: الملاحظة العلمية، والمقابلة الشخصية والاستبيان ومعالجته الإحصائية عن طريق برنامج SPSS نسخة 19.

### ط. مرجعية البحث:

وتمثلت في المقالات والكتب والمذكرات والمحاضرات والمدخلات والندوات والملتقيات السابقة في الموضوع، وكذا بعض المواقع الالكترونية التي لها علاقة واهتمام بالموضوع.

### ي. صعوبات الدراسة:

من أهم هذه الصعوبات نذكر ما يلي:

- 1) امتناع بعض الموظفين من الإجابة عن الاستبانة.
- 2) صعوبة التنقل بسبب وباء كورونا.
- 3) صعوبة ضبط وتحديد العوامل التنظيمية للعاملين بناء على الدراسات السابقة.
- 4) قلة المراجع على مستوى مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة ورقلة.

### ك. هيكل الدراسة:

تم تقسيم هذا البحث إلى فصلين حيث يتضمن كل فصل مبحثين كما يلي:

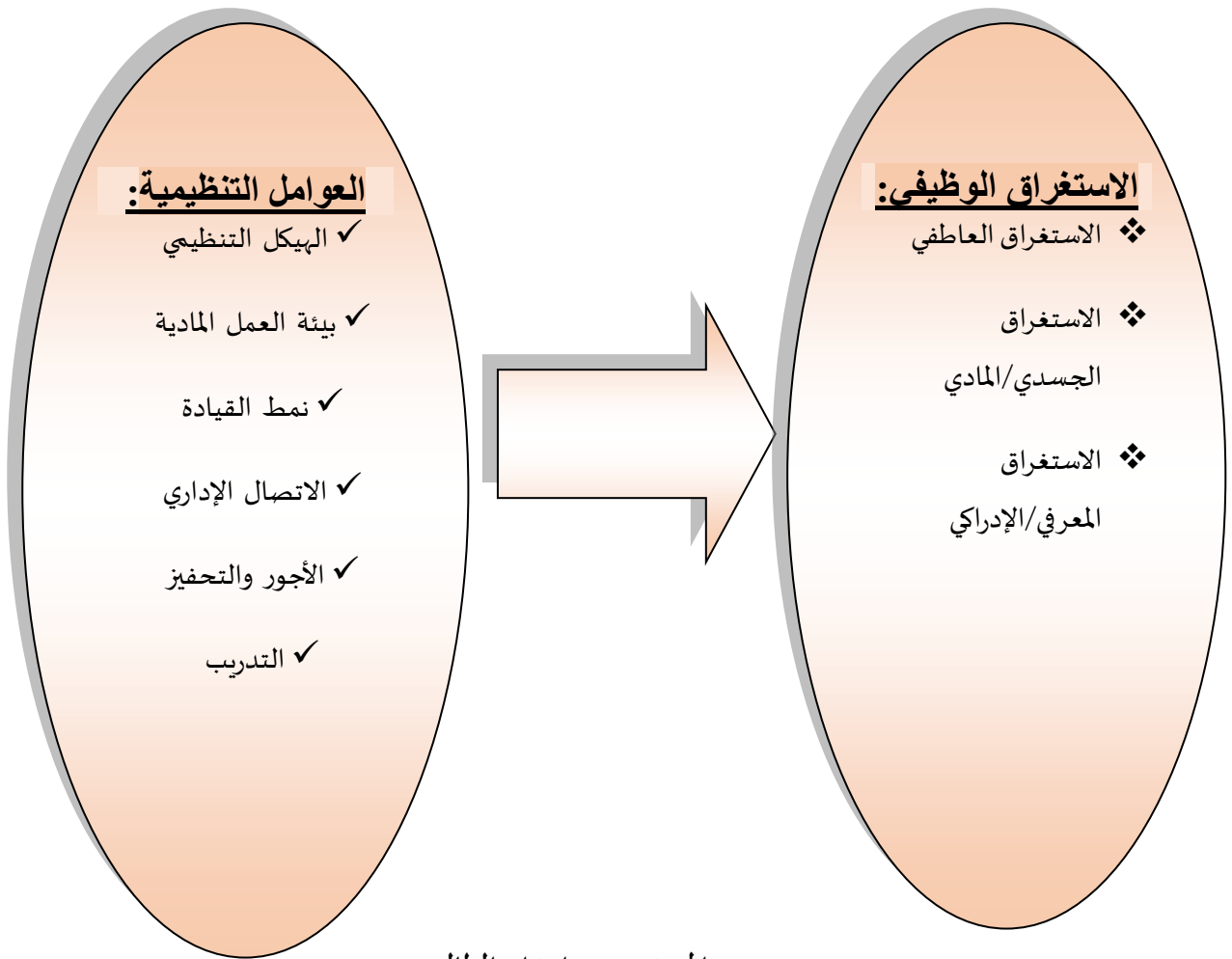
**الفصل الأول:** الأدبيات النظرية والتطبيقية العوامل التنظيمية والاستغراق الوظيفي. تطرقنا في مبحثه الأول للأدبيات النظرية للعوامل التنظيمية والاستغراق الوظيفي والذي بدوره ينقسم إلى ثلاثة مطالب، المطلب الأول: مفاهيم حول العوامل التنظيمية، المطلب الثاني: مفاهيم حول الاستغراق الوظيفي، المطلب الثالث: تأثير العوامل التنظيمية على الاستغراق الوظيفي.

أما المبحث الثاني الأدبيات التطبيقية، الذي بدوره ينقسم إلى المطلب الأول دراسات باللغة العربية، المطلب الثاني الدراسة الأجنبية والمطلب الثالث المقارنة بين الدراسات السابقة والحالية.

**الفصل الثاني:** تناول الدراسة الميدانية لأثر العوامل التنظيمية على الاستغراق الوظيفي في الشركة الوطنية للتأمين مديرية ورقلة وفي المبحث الأول تطرقنا إلى الطريقة والأدوات المستخدمة في دراسة الحالة أما المبحث الثاني فكان لعرض نتائج الدراسة والمناقشة، أما الخاتمة فقد عرضنا من خلالها لأهم النتائج والتوصيات المتوصل إليها في الدراسة.

**نموذج الدراسة:** لتحقيق غرض الدراسة والوصول إلى أهدافها المحددة سوف نعتمد على نموذج خاص بنا للتعرف فيما إذا كان هناك تأثير للمتغير المستقل على المتغير التابع وذلك وفق الشكل الموالي:

الشكل (1-1): نموذج الدراسة الحالية



المصدر: من إعداد الطالبين

الفصل الأول:  
الأدبيات النظرية  
والتطبيقية حول أثر  
العوامل التنظيمية  
على الاستغراق  
الوظيفي

تمهيد:

تسعى المؤسسات اليوم إلى التكيف مع العوامل المختلفة ومواجهة التحديات من خلال الاستخدام الأمثل لأصول المديرية والتي من أهمها المورد البشري باعتباره أهم عناصر إنتاج المديرية، وما لا شك فيه أن ارتفاع مستوى الاستغراق الوظيفي للعاملين في المديرية أصبح يمثل مقياساً حقيقياً لمدى نجاح إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة ومدى سلامة برامجها المستخدمة وللحفاظ على هذا المستوى لا بد من تعميق أواصل الترابط والتواصل بين الموظفين وذلك من خلال توفر ما يسمى بالعوامل التنظيمية.

لهذا ركز الطالبان على دراسة أبعاد العوامل التنظيمية ومدى تأثيرها على الاستغراق الوظيفي للعاملين وما يترتب عليه من

نتائج تؤثر على مستقبل المديرية، ومن خلال ما سبق قسمنا الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: الأدبيات النظرية حول أثر العوامل التنظيمية على الاستغراق الوظيفي.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية حول أثر العوامل التنظيمية على الاستغراق الوظيفي.



## المبحث الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر العوامل التنظيمية على الاستغراق الوظيفي

سوف نتطرق في هذا المبحث إلى عرض الأدبيات النظرية لكلا من العوامل التنظيمية والاستغراق الوظيفي، بحيث قمنا بتقسيم المبحث إلى ثلاث مطالب الأول يشمل العوامل التنظيمية، أما الثاني يتمثل في الاستغراق الوظيفي أما الثالث هو أثر العوامل التنظيمية على الاستغراق الوظيفي.

وسيتم دراسة العوامل التنظيمية كمتغيرات مستقلة ومدى تأثيرها على المتغير التابع الاستغراق الوظيفي.

### المطلب الأول: ماهية للعوامل التنظيمية

الفرع الأول: مفهوم العوامل التنظيمية:

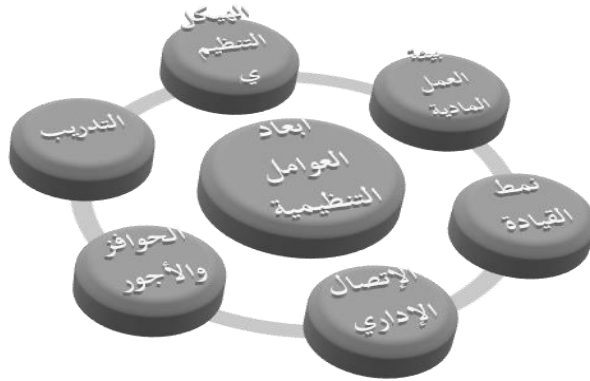
تعريف العوامل التنظيمية:

أو ما يسمى بالمناخ التنظيمي وهو يعبر عن مجموع العوامل التي تؤثر في سلوك العاملين داخل المديرية، كنمط القيادة، طبيعة الهيكل التنظيمي، التشريعات المعمول بها والحوافز، خصائص البيئة الداخلية والخارجية للتنظيم وغيرها. وقد اختار الطالبين ستة أبعاد تمثلت في (الهيكل التنظيمي، بيئة العمل المادية، نمط القيادة، الاتصال الإداري، الأجور والحوافز والتدريب الوظيفي).<sup>1</sup>

الفرع الثاني: أبعاد العوامل التنظيمية:

تعتبر المتغيرات التنظيمية متعددة الأبعاد والجوانب ولا يستطيع أي باحث أن يتناولها جميعاً في دراسة واحدة، حيث يتم تناول أهم هذه المتغيرات من بينها:

### الشكل (1-2): يوضح أبعاد العوامل التنظيمية



المصدر: من إعداد الطالبين

### 1-الهيكل التنظيمي:

يتضمن البناء التنظيمي للمؤسسة كل من الهيكل التنظيمي وما يتطلبه من وضوح الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات وجهة المسائلة والمكافئة بالإضافة إلى وجود مناخ العمل الملائم والاستقلالية الذاتية في اتخاذ القرارات وتكمن أهمية البناء التنظيمي في كونه أداة رئيسية تساعد الإدارة على تنظيم وتنسيق جهود العاملين للوصول إلى أهداف متفق عليها مسبقاً، وهو يوفر الإطار

<sup>1</sup> اسعيد حدة، أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على فعالية تخطيط المسار الوظيفي للعاملين-دراسة حالة شركة كهرباء وطاقات متجددة "وحدة تقريت"، نفس المرجع السابق، ص16

الذي يتحرك فيه الأفراد، ومن خلاله يتم التوحيد، أو التفاعل بين الجهود والأنشطة المختلفة في المديرية، والهيكلة التنظيمية له ميزتين هما أولاً إعطاء الطابع الرسمي وثانياً تحديد درجة المركزية، أما الطابع الرسمي في المديرية يقصد به إلى أي درجة المديرية تحدد بوضوح القواعد والإجراءات المتعلقة بالوظائف وبعبارة أخرى هو تحديد إجراءات الإشراف على الموظفين لضمان عدم تجاوزهم للقواعد واللوائح أما المركزية هي كمية السلطة الموزعة بين العاملين في مختلف المواقع وتقاس من خلال التسلسل الهرمي للسلطة والمشاركة في صنع القرار، إذا الميزة الأولى يعتمد فيها الموظفون على مشرفيهم في عملية صنع القرار في حين الميزة الثانية تعني مستوى مشاركة الموظفين في اتخاذ القرار بشأن تخصيص الموارد وبناء السياسات .

### ب-بيئة العمل المادية:

هي ظروف العمل التي يؤدي فيها شاغل الوظيفة مهامه ونسبة تواجده فيها من فترة عمله الإجمالي سواء كانت داخل المكاتب والورش أو بيئة العمل الخارجية، وتتكون بيئة العمل من ظروف العمل مجتمعة من نظافة وتهوية وإضاءة وضوضاء وتوفير مقومات الأمن والسلامة وتحديد ساعات العمل وغيرها من الأمور التي تؤثر على صحة ونفسية العاملين وعناصر البيئة المادية تحتاج إلى التحسين مثل الإنارة والمكاتب والأثاث ويجب أن تكون مناسبة بحيث لا تسبب إجهاد للموظفين عند القيام بوظائفهم

### ج-نمط القيادة:

تعني القيادة عملية التأثير على الآخرين من أجل تنفيذ الأهداف التنظيمية، وتعتبر القيادة نشاط يمارسه القائد الإداري في مجال اتخاذ وإصدار الأوامر والإشراف الإداري على الآخرين باستخدام السلطة الرسمية وعن طريق التأثير والاستمالة بقصد تحقيق هدف معين، وهناك من يعرف القيادة على أنها القدرة على التأثير في الآخرين واستمالتهم وتنسيق جهودهم نحو تحقيق التفاعل المطلوب بينهم للعمل معاً من أجل تحقيق الأهداف المشتركة، ويعتبر التمكين أحد أساليب الإدارة الفعالة للتأثير على سلوك الموظفين، وقد أصبح مفهوم التمكين واسع الانتشار وهو شكل من أشكال المبادرة وإشراك الموظفين، ويشير إلى درجة تشجيع الموظفين على اتخاذ قرارات معينة دون استشارة المشرفين عليهم، فهو ممارسات تطبيق اللامركزية في السلطة من خلال إشراك الموظفين في صنع القرار ويمكن تعريف التمكين على أنه أسلوب إداري يوفر للموظفين حرية التصرف والاستقلالية في مهامهم وهو يركز على طبيعة العلاقة بين القادة وأعضاء الفريق، وعلى مدى إدراك الموظفين لقدرة على التعامل مع الأحداث والحالات والأشخاص في مكان العمل .

### د-الاتصال الإداري:<sup>2</sup>

تقوم العمليات الإدارية بالأساس على الاتصال، فهو عملية إرسال وتحويل المعلومات من المرسل إلى المستقبل مع ضرورة فهم هذه المعلومات من قبل المستلم، وتكمن أهمية الاتصالات الإدارية في نقل المعلومات (الرسالة) وتبادلها بين الأقسام المختلفة، ودورها في سرعة إنجاز العمل وتقليل الروتين الإداري وسرعة اتخاذ القرار، وقد تكون الاتصالات شفوية أو مكتوبة مباشرة أو غير مباشرة، وهذا يتوقف على عدة عوامل أهمها نوع وحجم المعلومات المراد نقلها كذلك نوعية الإدارة أو المدراء وتوجهاتهم وآرائهم حول تنظيم الاتصالات المعمول بها في المديرية، وأن التنظيم لا فاعلية له من دون وجود شبكة اتصالات بين مختلف الأقسام والإدارات، ولا يمكن أن يتم التوجيه من دون اتصال حيث أن جوهر التوجيه يكون من خلال اتصال المدراء مع المرؤوسين والاتصال الجيد هو الذي يكون باتجاهين لأنه يتيح للعاملين فرص إبداء الرأي والتعلم والتطوير عكس الاتصال الذي يكون ذو اتجاه واحد) إلى الأسفل) الذي يحمل التعليمات من الأعلى إلى الأسفل يؤدي بالفرد إلى الحمول باعتبار أن أفكاره لا قيمة لها لدى الرؤساء .

<sup>2</sup> رشيد مناصرة، أثر المحددات التنظيمية على أداء المورد البشري في المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء (حاسبي مسعود)، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، العدد 2016/09، ص 35.

### هـ- الأجر والحوافز:

الأجر هو المقابل المادي الذي يتقاضاه الموظفون الذين تتصف أعمالهم بالوقتية سواء كانت لبعض الوقت أو طول الوقت، إما أن يكون هذا الأجر بالساعة أو اليوم أو بالشهر أو بالقطعة وكان يستخدم مصطلح أجير بدلا من الموظف دلالة على استخدام الموظف مقابل أجير، أما إذا توفرت سياسة واضحة للحوافز فإن العاملين يتوجهون بشكل دائم إلى الطريق الذي يحقق لهم المكافآت حيث أنها تؤثر على دافعتهم مما تؤدي إلى إقبال العناصر المؤهلة منهم وذات الخبرة للعمل في المديرية التي تتبع سياسة حوافز واضحة وناجحة.

### و- التدريب:

التدريب هو عملية تنطوي على اكتساب المعرفة وزيادة المهارة والمفاهيم، والقواعد لتغيير مواقف وسلوكيات الفرد لتعزيز أداء الموظفين وقد يتم التدريب بطريقتين: تدريب الموظف أثناء المهمة الخاصة به أو استدعاء الموظفين إلى برامج تدريبية لتعلم مهامهم إن برامج التدريب ليست فقط لتطوير الموظفين، ولكن أيضا تساعد المديرية للاستخدام الأمثل للموارد البشرية من أجل اكتساب ميزة تنافسية تجعلها في مركز قوي لمواجهة المنافسة والبقاء على القمة وهذا يعني أن هناك فرق بين المؤسسات التي تتبنى التدريب والمؤسسات التي لا تفعل ذلك.

وسيتم دراسة العوامل التنظيمية كمتغيرات مستقلة ومدى تأثيرها على المتغير التابع الاستغراق الوظيفي،

ويمكن وضع نموذج للمتغيرات المعتمدة في هذه الدراسة يتمثل في الشكل التالي:

### المطلب الثاني: أساسيات حول الاستغراق الوظيفي:

يعد الاستغراق الوظيفي هدفا مهما من أهداف إدارة الموارد البشرية لذلك تعمل المديرية على المحافظة عليه والرفع من مستواه، بحيث يبين درجة اهتمام الفرد بعمله باعتباره أهم شيء في حياة هذا الأخير، ويعتبر الاستغراق الوظيفي مفتاح أساسي لتحقيق الفاعلية التنظيمية للمؤسسة، لهذا سنقوم في هذا المطلب بتحديد مفهوم الاستغراق الوظيفي، خصائصه، أبعاده، نظرياته، أبعاده، والعوامل المؤثرة فيه.

### الفرع الأول: نشأة وتطور مفهوم الاستغراق الوظيفي.

مر مفهوم الاستغراق الوظيفي بالعديد من التطورات نلخصها فيما يلي:

يعود أصل المصطلح إلى وقت مبكر في بداية سنة 1921 في الدراسات التي أجريت على المعنويات أو استعداد مجموعة من الأفراد على تحقيق الأهداف التنظيمية، وقد ساهم الجيش الأمريكي في نضوج فكرة القيمة المعنوية للمنظمات خلال الحرب العالمية الثانية للتنبؤ بوحدة الجهد واستعداد قوات الجيش للذهاب إلى أي مدى من أجل رفاهية المؤسسة. وكانت هناك حاجة إلى إيجاد مصطلح لوصف شعور ارتباط الموظفين العاطفي بالمؤسسة، وشركائهم الآخرين والوظيفة. وأعطت هذه الحاجة ولادة مصطلح " الاستغراق الوظيفي " ويكون الموظفون الذين يهتمون بمستقبل الشركة مستعدين لاستثمار جهودهم مائة بالمائة لصالح المؤسسة.

وقد اجريت دراسة في مصنع أعمال هوثورن، وهو مصنع الكهرباء الغربي في ضواحي شيكاغو ما بين 1924-1932 لمعرفة فيما إذا أصبح العمال أكثر إنتاجية في مستويات الإضاءة العالية أو المنخفضة. وبعد إجراء الدراسة، اقترحت الدراسة أن الزيادة في الإنتاجية كانت بسبب التأثير التحفيزي للفائدة التي يتم عرضها للعمال، وأصبح مفهوم " الاستغراق الوظيفي " موضوعا

للمناقشة في دوائر الشركات لعدة سنوات. فقد سيطر على اهتمام الجميع، العاملين وأرباب العمل، وكل واحد منهم لديه طريقة مختلفة للنظر إليه وأدرك كلاهما أهمية هذا الموضوع<sup>3</sup>.

**الفرع الثاني: مفهوم الاستغراق الوظيفي وخصائصه:**

**أولاً: مفهوم الاستغراق الوظيفي:**

تناول العديد من الباحثين موضوع الاستغراق الوظيفي على اعتباره أحد المفاهيم السلوكية الحديثة، وتعددت تعاريفه بين المفكرين كلا حسب اختصاصه وتصوراته ومن هذه التعاريف نذكر:

1/ عرفه شروبين (cherubin) على أنه "هو الارتباط العاطفي للموظفين بالمؤسسة بدرجة الاهتمام بمستقبل المؤسسة، والاستعداد للعمل بأقصى جهد ممكن حتى بأوقات العمل غير الرسمية"<sup>4</sup>.

نلاحظ هنا أن شروبين قد ركز في تعريفه للاستغراق الوظيفي عن الجانب العاطفي للموظف وتعلقه بالمديرية التي يعمل بها واستعداده للعمل حتى في أيام عطلته.

2/ عرفته شارميلا (sharmila) بأنه "انغماس والتزام الموظفين تجاه المؤسسة وقيمها التنظيمية، واستغراق الموظفين تجاه عملهم من خلال التعاون مع الزملاء لتحسين الأداء في العمل لصالح المؤسسة، وبالتالي هو مقياس يحدد من خلاله مدى ارتباط الموظف بالمؤسسة"<sup>5</sup>.

نلاحظ أن الباحثة ركزت في تعريفها عن علاقة الموظفين بوظيفتهم وتعلقهم بها وذلك من خلال المشاركة في اتخاذ القرار والاحترام بين الزملاء والتعاون على ما ينفع المؤسسة والتفكير بالعمل حتى بعد مغادرته.

3/ عرفه بولوك (Pollock 1997) بأنه "الاندماج الداخلي للفرد في العمل، أو التطابق والتجاوب النفسي مع العمل بما ينعكس في صورة تحقيق لذاتية الفرد أو التزامه نحو العمل"<sup>6</sup>.

نلاحظ أن بولوك ركز في تعريفه عن وجود علاقة قوية بين عواطف وأفكار الفرد وبين وظيفته ومدى استمتاعه بها وذلك ينعكس من خلال تعزيز مهاراته والتزاماته نحو وظيفته.

من خلال التعاريف السابقة فانه يمكننا استنتاج أن الاستغراق الوظيفي هو درجة اهتمام الموظف بعمله مقارنة بأشياء أخرى في حياته وهو ما يعبر عنه الموظفين بشعورهم بالسعادة والراحة النفسية عند أدائهم لأعمالهم والاستعداد للعمل بأقصى جهد حتى بأوقات العمل الغير رسمية، وبالتالي كلما زاد الاستغراق الوظيفي زادت احتمالية تكلم الموظف بإيجابية على المديرية وبالتالي يؤدي إلى زيادة إنتاجية المديرية.

**ثانياً: خصائص الاستغراق الوظيفي**

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن للاستغراق الوظيفي مجموعة من الخصائص التالية:

<sup>3</sup> - أحمد ديب محمد ماضي، أثر الدعم التنظيمي على تنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأمم المتحدة، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال "غير منشورة"، الجامعة الإسلامية، غزة 2014، ص 24.

<sup>4</sup> - محمد أحمد أبو شنب، علاقة وظائف إدارة الموارد البشرية بالاستغراق الوظيفي، دراسة تطبيقية على مكاتب البريد في قطاع غزة، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال "غير منشورة"، جامعة الأزهر، غزة 2016، ص 60.

<sup>5</sup> - خليل إسماعيل ماضي، أخلاقيات العمل وعلاقتها بمستوى الاستغراق الوظيفي من وجهة نظر العاملين في وزارة الإسكان والأشغال العامة الفلسطينية في قطاع غزة، مجلة كلية فلسطين التقنية، دير البلح، العدد الثالث، 2015/11/16، ص 09.

<sup>6</sup> - الدرر السابقي، ص 24.

- يعبر الاستغراق الوظيفي عن انغماس الموظفين في وظائفهم والنظر إلى العمل كجزء أساسي في حياتهم؛
- الاستغراق الوظيفي هو سر نجاح أي منظمة أو فشلها؛
- يعزز الاستغراق الوظيفي من الالتزام التنظيمي للعاملين؛
- الاستغراق الوظيفي متعدد الأبعاد ويؤثر على كل فرد في المؤسسة.

### ثالثا: أهمية الاستغراق الوظيفي

للاستغراق الوظيفي أهمية بالغة في المديرية تبرز فيما يلي<sup>7</sup>:

- يزيد الاستغراق الوظيفي من الشعور بالرضاء الوظيفي؛
- يجعل الفرد أكثر التزاما نحو عمله ومؤسسته؛
- الاستغراق الوظيفي عامل مؤثر لتحفيز العاملين؛
- يعمل الاستغراق الوظيفي على زيادة السلوكيات التطوعية؛
- زيادة الالتزام بقيم وأهداف المؤسسة؛
- التحسين المستمر في الإنتاجية والكفاءة؛
- انخفاض معدلات الغياب ودوران العمل.

### الفرع الثالث: أبعاد الاستغراق الوظيفي:

للاستغراق الوظيفي ثلاث أبعاد رئيسية موضحة على النحو الآتي<sup>8</sup>:

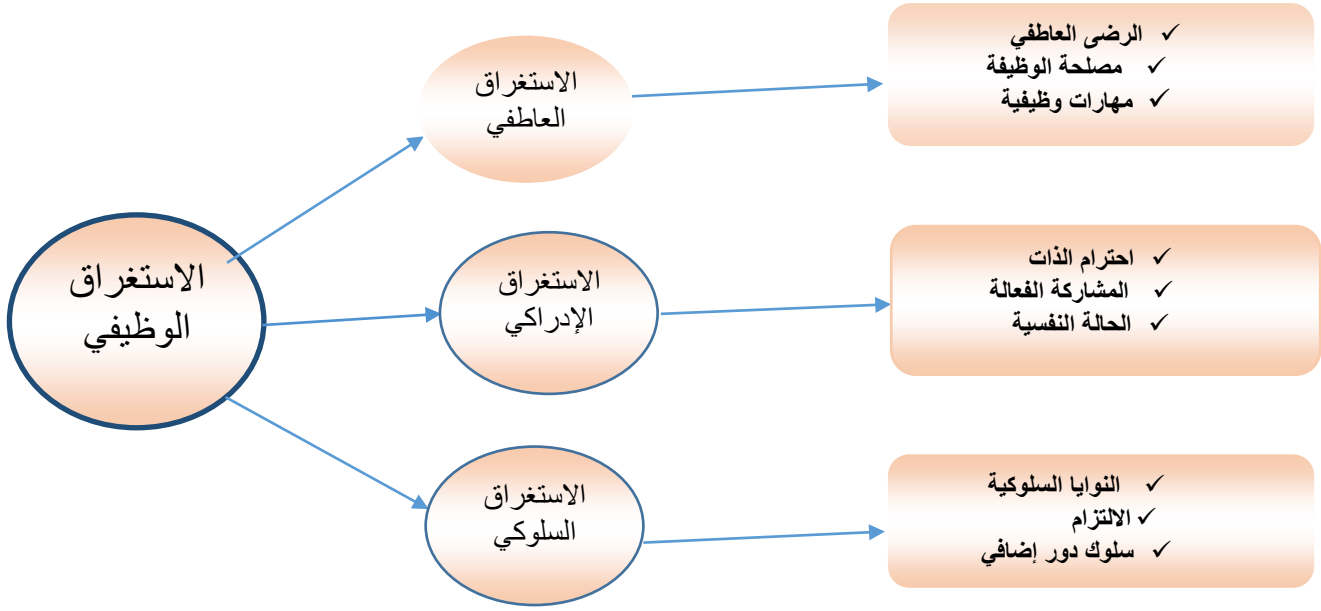
- 1/ **الاستغراق العاطفي (الشعوري):** وهو يعني وجود علاقة قوية بين عواطف ، وأفكار ، و مشاعر الفرد وبث وظيفته ، أو هو مدى قوة استمتاع الفرد بالعمل في وظيفته ومن أهم خصائصه (التعلق ، الاستمتاع ، الارتباط).
- 2/ **الاستغراق المعرفي (الإدراكي):** ويشير إلى استغراق الأفراد العاملين بشكل كامل في ممارسة عملهم ، أو هو درجة أهمية الوظيفة في حياته ، ومن أهم خصائصه (الحالة النفسية ، احترام الذات ، المشاركة الفعالة).
- 3/ **الاستغراق السلوكي (الجسدي /المادي):** ويشير إلى اتخاذ الفرد العامل دورا إضافيا كأن يأخذ الفترة المسائية لتعزيز مهاراته المتعلقة بوظيفته ، أو التفكير في العمل بعد مغادرته ومن أهم خصائصه (النوايا السلوكية، التعلم والتطوير التطوعي، السلوك خارج الدوام).

<sup>7</sup> - ولاء صافي، العلاقة بين الالتزام التنظيمي والاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مديرية التربية في مدينة حمص، لرة جامعة البعث، دمشق، العدد 13، 2017، ص

<sup>8</sup> ( " Alaa Abu Aleinein - ) ، **The impact of job involvement on job performance at UNRWA Gaza field office** ص. 151-152.

, the requirements for the degree of master of business administration, the Islamic university, Gaza, 2016 pp 22-32

الشكل (3.1): أبعاد الاستغراق الوظيفي



Source: Alaa Abu Aleinein, The **impact of job involvement on job performance at U NRWA Gaza field office**, 2016, p 28.

### الفرع الرابع: نظريات الاستغراق الوظيفي

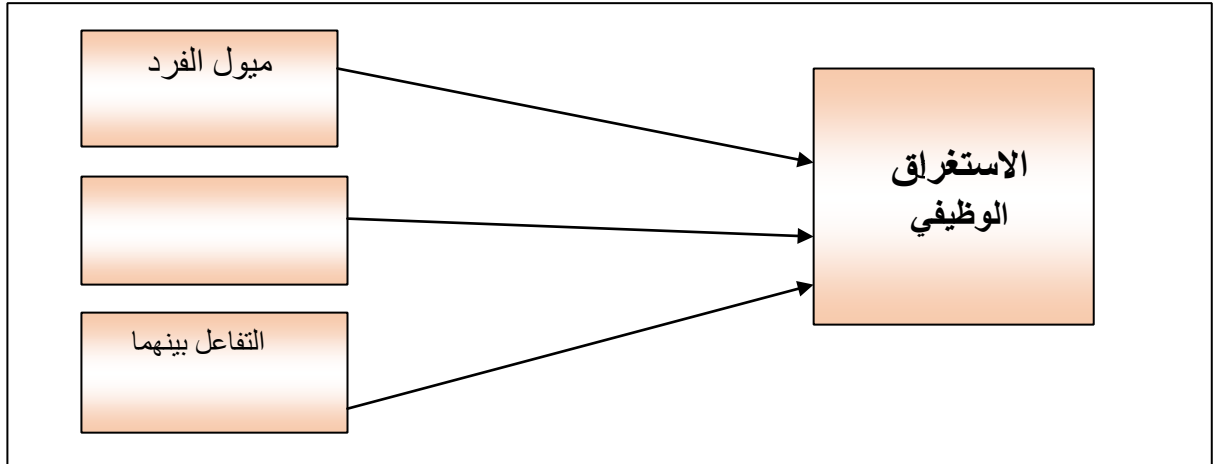
هناك العديد من النظريات التي اهتمت بالاستغراق الوظيفي ومنها نذكر ما يلي<sup>9</sup>:

**1/ نظرية التوقع:** قدمت من قبل العالم (vroom) سنة (1964)، تفترض هذه النظرية أن على المدراء استثمار قبولهم الشخص لدى الموظفين والعمل على إلهامهم وزيادة حماسهم، وهذا يعتمد بدرجة أساسية على ميل ورغبة الموظف في التصرف وفقا للنتائج المتوقعة من تصرفه، حيث يتحدد مدى استغراق الموظف بمستوى توقعاته، ويبرز ذلك من خلال دافعيته للعمل، حيث إذا كانت توقعات الفرد أكبر من حوافز المؤسسة فإن الاستغراق الوظيفي لديه سوف ينخفض، والعكس صحيح.

**2/ نظرية التكامل:** قدم كل من (rabinowitz and hall) سنة 1977 نموذج يوضح أن الاستغراق الوظيفي يتكون من ثلاث عناصر، وهي موقف الفرد وميوله والتفاعل بينهما، حيث أن تلك العناصر الثلاثة متساوية من حيث الأهمية في شرح وتفسير الاستغراق الوظيفي، والشكل التالي يوضح نظرية التكامل.

<sup>9</sup> محمد أحمد أبو شنب، مرجع سبق ذكره، ص 63-65.

الشكل (4.1): نظرية التكامل



المصدر: محمد أحمد أبو شنب، علاقة وظائف إدارة الموارد البشرية بالاستغراق الوظيفي، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال "غير منشورة"، ص 64.

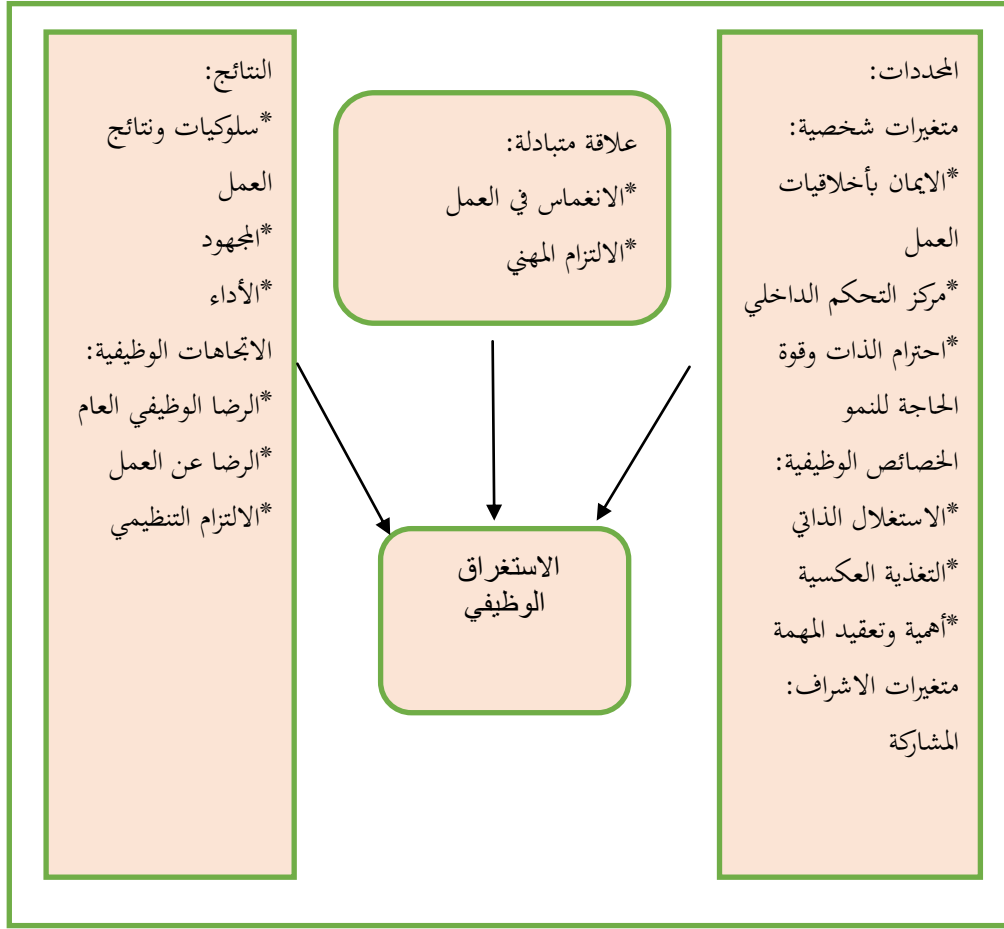
يوضح الشكل (1.2) أهم العناصر المؤثرة في الاستغراق الوظيفي من نظرية التكامل

- يعتمد موقف الفرد على الاتجاهات الشخصية نحو الخصائص الوظيفية، ويتأثر بنمط القيادة وفرص العمل والمشاركة في اتخاذ القرارات وقيم المؤسسة، وتؤثر تلك الأمور على موقف الفرد وبالتالي على مستوى الاستغراق الوظيفي.
- يعتمد عنصر ميول الفرد على الصفات الشخصية للفرد مثل العمر والجنس والحالة الاجتماعية... إلخ، ومتطلبات العمل العالية من حيث العناصر والوقت والمسؤولية تلك الأمور مؤثرة على مستوى ميول الفرد، وبالتالي تؤثر في مدى الاستغراق الوظيفي، لذا يعد الاستغراق الوظيفي هو ميزة شخصية، ولا يمكن تغييره بسهولة من خلال المؤسسة.
- التفاعل بثُ موقف الفرد وميوله يوضح الخصائص الشخصية والبيئية تجاه العمل والسلوكيات، ومدى الانسجام والتطابق بين الخصائص الشخصية للفرد مع موقفه يتحدد مستوى الاستغراق الوظيفي، فكلما كان هناك انسجام وتطابق كلما كان الاستغراق الوظيفي عالياً.

**3/نظرية المدخل السببي:** قدم Brown سنة 1996 نموذجاً للاستغراق الوظيفي، حيث وفقاً لهذا النموذج فإن الاستغراق

الوظيفي يعتمد على مجموعة من الخصائص الشخصية والوظيفية وسلوكيات الإشراف والاتجاهات الوظيفية، والشكل التالي يوضح مكونات نظرية المدخل السببي:

الشكل (5.1): نظرية المدخل السببي



المصدر: محمد أحمد أبو شنب علاقة وظائف إدارة الموارد البشرية بالاستغراق الوظيفي، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال "غير منشورة"، ص65.

من خلال الشكل السابق نوضح أهم الخصائص المؤثرة في الاستغراق الوظيفي كالتالي:

- **الخصائص الشخصية:** يتميز الشخص الذي لديه استغراق وظيفي أن لديه إيمان شديد بأخلاقيات العمل، وحافز داخلي مرتفع وشعور عال باحترام الذات إلا أن الخصائص الديموغرافية لا يمكنها التمييز بين الأشخاص المستغرقين وظيفياً.
- **الخصائص الوظيفية وسلوكيات الإشراف:** يتميز الشخص الذي لديه استغراق وظيفي بحبه للأعمال ذات النتائج المهمة والتي بها درجة عالية من التحدي والأعمال ذات المهمة المركبة والتي تحتاج لمهارات مختلفة، ويرتبط هذا الشخص بعلاقات إيجابية بالمشرف.
- **الاتجاهات الوظيفية:** يتميز الشخص الذي يكون عند استغراق وظيفي بدرجة عالية من الرضا الوظيفي والالتزام العاطفي القوي بالمؤسسة التي يعمل بها.



4/نظرية المدخل التحفيزي: قدم العالم Kanungo سنة 1982 نظرية المدخل التحفيزي ، والتي تنص على أن الاستغراق الوظيفي يتأثر بخبرة الفرد الاجتماعية المحتملة وبيئة العمل التي يمكن أن تلي وتتحقق طلبه الشخصي وتصورات الموظف المتعلقة باحتمالات أن تحقق له وظيفته احتياجاته الشخصية هي العوامل الأكثر تأثيراً على استغراقه الوظيفي.

### المطلب الثالث: تأثير العوامل التنظيمية على الاستغراق الوظيفي

#### الفرع الأول: استراتيجيات تعزيز الاستغراق الوظيفي

توصلت بعض الدراسات إلى وجود مجموعة من الاستراتيجيات تعمل على تعزيز الاستغراق الوظيفي في المنظمات وتمثل هذه الاستراتيجيات في ما يلي<sup>10</sup>:

- 1- العمل نفسه: تعتمد على الطريقة التي يتم بها تصميم العمل أو الوظائف، والتي تحفز الدوافع الذاتية نحو العمل.
- 2- بيئة العمل: ستهتم هذه الاستراتيجية بزيادة الاستغراق من خلال بيئة العمل بشكل عام وذلك بتطوير الثقافة التي تشجع المواقف الإيجابية للعمل. وتعزيز الاهتمام والإثارة في الوظائف التي يقوم بها الأفراد، بالتالي الموظفين الذين يتمتعون بأنفسهم، الذين تم دعمهم وتطويرهم، والذين يشعرون بالوفاء والاحترام في العمل سوف يقدمون أفضل الخدمات للعملاء.
- 3- القيادة: ينبغي لاستراتيجية القيادة أن تركز على ما يجب على المديرين التنفيذيين القيام به كقيادة من أجل أداء دورهم الحيوي والمباشر في زيادة مستويات الاستغراق.
- 4- فرص النمو الشخصي: وينبغي أن يستند وضع استراتيجية توفير فرص التطوير والنمو إلى خلق ثقافة التعلم، الأمر الذي يشجع التعلم لأنه معترف به من الإدارة العليا والمدراء التنفيذيين، والموظفين عموماً كعملية تنظيمية أساسية يلتزمون بها وينهمكون بها باستمرار.
- 5- فرص المساهمة: تزويد الأفراد بفرصة للمساهمة ليست مجرد مسألة وضع العمليات التشاورية الرسمية، على الرغم من أنها تكون مهمة. بل إنها تتعلق بإنشاء بيئة العمل التي تمنح الأفراد صوتاً من خلال تشجيعهم على أن يقولوا كلمتهم، وتأكيد القيمة الأساسية في المؤسسة التي يجب أن تكون الإدارة على استعداد وفي جميع المستويات للاستماع والاستجابة لأية مساهمات يقدمها أفرادها.

#### الفرع الثاني: العوامل المؤثرة في الاستغراق الوظيفي

هناك مجموعة من العوامل المؤثرة في الاستغراق الوظيفي منها<sup>11</sup>:

- 1/ المشاركة في السلطة: والتي تشير إلى استخدام تطبيقات متنوعة مثل المشاركة في صنع القرارات التي تؤثر على العمل.
- 2/ المشاركة في المعلومات: والتي تتمثل بإبلاغ العاملين بأهداف المؤسسة وأهداف المجموعات فضلاً عن المشاركة في أداء التغذية العكسية.
- 3/ المكافآت: والتي تشير إلى المساعدة والدعم وتطوير المهارات من خلال تدريبات رسمية بالإضافة إلى مراقبين غير رسميين، بحيث تضمن تحقيق استغراق العاملين في جميع مستويات الهرم التنظيمي.

10 - أحمد ديب محمد ماضي، مرجع سبق ذكره، ص 27-29.

11 - ولاء صافي، مرجع سبق ذكره، ص 152.

4/ تعزيز فرص النمو الشخصي: وذلك من خلال خلق ثقافة التعلم حيث تعتبر وسيلة نمو التي من شأنها أن تشجع الموظفين على الالتزام بمجموعة من السلوكيات التقديرية الإيجابية ، الأمر الذي يشجع التعلم لأنه معترف به من الإدارة العليا والمدراء التنفيذيين ، والموظفين عموماً كعملية تنظيمية أساسية يلتزمون بها باستمرار.

### الفرع الثالث: العلاقة بين العوامل التنظيمية والاستغراق الوظيفي

تعد العوامل التنظيمية من أهم العناصر في تحقيق الاستقرار للمنظمة حيث تساعد على تنمية الاتصالات الفعالة وخلق التعاون بين الموظفين وتعزيز الاستجابات الفعالة في حل المشكلات وهذا بدوره ينعكس على إنتاجية المؤسسة. فالعوامل التنظيمية تعمل على رفع مستوى الالتزام التنظيمي للموظفين وولائهم وزيادة تكلمهم بإيجابية على المؤسسة... إلخ، فزيادة الثقة بين الموظفين وخاصة بالإدارة العليا للمنظمة تؤدي إلى زيادة مستوى الاستغراق الوظيفي لديهم حيث يعد من الأمور الضرورية التي يجب على المنظمات الاهتمام به وخاصة إدارة الموارد البشرية. فيتضح وجود علاقة إيجابية تربط بين العوامل التنظيمية والاستغراق الوظيفي بوصفهما من المتغيرات السلوكية التي تفسر سلوك الفرد وارتباطه بالمديرية إذ أنه كلما زادت نسبة العوامل التنظيمية بالمؤسسة والإجراءات والسياسات التي تطبقها زاد شعورهم بالاستغراق الوظيفي نحو منظماتهم التي يعملون بها.

### المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لأثر العوامل التنظيمية على الاستغراق الوظيفي

سنحاول في هذا المبحث إبراز أهم الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع سواء كانت الدراسات عربية أو أجنبية خلال فترات زمنية مختلفة وذلك بهدف معرفة النتائج المتوصل إليها والإجراءات والأدوات المستخدمة في التحليل إضافة إلى ذلك عملية المقارنة بينهما وبين الدراسة الحالية وقد تم ترتيب هذه الدراسات حسب الأقدمية.

#### المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة:

#### الفرع الأول: الدراسات باللغة العربية:

#### أولاً: الدراسات التي تناولت المتغير المستقل العوامل التنظيمية

لتحقيق أهداف الدراسة، تناول هذا العنصر الدراسات والبحوث السابقة التي ترتبط بموضوع الدراسة الحالية وهو أثر العوامل التنظيمية على الاستغراق الوظيفي، لأن استعراض الدراسات السابقة لها أهمية بالغة في عملية البحث العلمي حيث يستفيد منها الباحث في:

- تحديد وتوجيه وتدعيم مسارات بحثه العلمي؛
- تزويد الباحث بالمعايير والمقاييس والمفاهيم والإجراءات والاصطلاحية التي يحتاجها؛
- كما أنها تؤكد له بعدم التطرق للمشكلة التي هو بصدد بحثها من نفس الزاوية؛
- يستفيد الباحث من إيجابيات مناهجها ويتجنب سلبياتها؛
- يضيف معلومات مفيدة تساعد الباحثين لإكمال ما توقف عنده من سبقهم من الدارسين في الموضوع نفسه، ومكمل لما سوف يعرض من خلال البحث.

لذلك خصص هذا العنصر لطرح الدراسات والبحوث السابقة محل البحث وقد تم تصنيفها وفق الحدائة، وحسب درجة ارتباطها بموضوع هذه الدراسة على النحو الموالي:

1. مناصرية رشيد 2016 بعنوان «أثر المحددات التنظيمية على أداء المورد البشري في المديرية الوطنية الجيوفيزياء - حاسي مسعود<sup>12</sup>

سع الباحث من خلال هذه الدراسة إلى:

- تحليل وتحديد أثر العوامل الفردية والتنظيمية على مستوى أداء المورد البشري في المؤسسات الاقتصادية
- تمحورت إشكالية الدراسة حول: ما هي أهم العوامل التنظيمية المحددة لأداء المورد البشري في المديرية الوطنية الجيوفيزياء حاسي مسعود التي يمكن على ضوءها تحسين مستوى الأداء؟
- من بين النتائج المتوصل إليها ما يلي:
- لدى العاملين بالمديرية اتجاه إيجابي وقدرات عالية نحوي وظائف ويميلون إلى الاستقرار بها
- لديهم مستوى دافعية وإدراك لأداء الوظيفية عالي؛
- مستوى رضا العمال حول العوامل التنظيمية غير جيد؛
- يوجد أثر بدرجة متوسطة للعوامل الفردية على مستوى أداء المورد البشري؛
- كانت نمط القيادة أولاً، ثم القدرات، يليها إدراك الدور الوظيفي، وأخيراً الاتصال الإداري هي العوامل الأكثر تأثيراً ضمن العوامل الفردية والتنظيمية.

2. مالكي محمد أمين 2016 بعنوان «العوامل الشخصية والتنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى موظفي الشركة الوطنية لإنتاج اللوالب والسكاكين والصنابير BCR»<sup>13</sup>.

تدور إشكالية الدراسة حول: ما هو مستوى الولاء التنظيمي السائد لدى الموظفين العاملين في الشركة الوطنية في صناعة اللوالب والسكاكين والصنابير؟  
كما هدفت الدراسة إلى:

- بمعرفة تأثير بعض المتغيرات الشخصية والتنظيمية على الولاء التنظيمي؛
  - التعرف على الفروقات الموجودة في مستويات الولاء التنظيمي لدى موظفي الشركة BCR؛
- أهم نتائج البحث:

- ✓ اعتبار البعد العاطفي للولاء التنظيمي بعدا سائدا لدى أغلبية أفراد عينة الدراسة؛
  - ✓ وجود فروق في مستويات الولاء التنظيمي لدى عينة الدراسة تعزى لمتغيري الخبرة وطبيعة الوظيفة فقط.
3. ريم عمورة 2014 بعنوان «أثر العوامل المعنوية الخاصة بالعاملين على نوايا ترك العمل دراسة حالة شركة الاتصالات السورية سيريتل»<sup>14</sup>.

<sup>12</sup> رشيد مناصرية، أثر المحددات التنظيمية على أداء المورد البشري في المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء (حاسي مسعود)، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، ال عدد 2016/09،

<sup>13</sup> مالكي محمد أمين، العوامل الشخصية والتنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي، مذكرة ماجستير، في العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة سطيف، 2015-2016.

<sup>14</sup> ريم عمورة، أثر العوامل المعنوية الخاصة بالعاملين على نوايا ترك العمل مذكرة ماجستير (غير منشورة) في إدارة الأعمال، جامعة دمشق، 2014.

سعت الباحثة من خلال هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل المعنوية الخاصة بالعاملين في شركة سيريتل وخاصة بما يتعلق بظاهرة الاحتراق الوظيفي إن وجدت ومدى قدرتهم على تحقيق التوازن بين العمل والحياة وإدراكهم للعدالة التنظيمية الموجودة في الشركة. بالإضافة إلى تحديد نوع ومدلوليه العلاقة الإحصائية بين كل من الاحتراق الوظيفي ونوايا ترك العمل، التوازن بين العمل والحياة ونوايا ترك العمل، العدالة التنظيمية المدركة ونوايا ترك العمل.

تمحورت إشكالية الدراسة حول: ما هي العوامل المعنوية التي تؤدي إلى تشكل نوايا ترك العمل لدى العاملين في شركة

الاتصالات السورية سيريتل؟

من بين النتائج المتوصل إليها ما يلي:

- أن الاحتراق الوظيفي يعتبر من أشد العوامل تأثيراً بتكون نوايا ترك العمل لدى العاملين؛
  - عدم وجود علاقة بين قدرة العاملين في الشركة على تحقيق التوازن بين العمل والحياة على نوايا ترك العمل؛
  - يوجد أثر إيجابي ذو دلالة معنوية للعدالة التنظيمية لدى العاملين على نوايا ترك العمل.
4. ممدوح ختلان محمد 2012 بعنوان «العوامل المؤثرة في انخفاض معدل دوران العمل واستقرار العاملين دراسة ميدانية في المعهد التقني الحويجة»<sup>15</sup>.

الهدف الأساسي من هذه الدراسة هو التعرف على طبيعة العلاقة بين ارتفاع معدل استقرار العاملين في العمل والعوامل المؤثرة على اتجاهاتهم، حيث تمحورت إشكالية الدراسة في: ما هي العوامل والأسباب الأساسية التي تساهم في استقرار العاملين في وظائفهم؟

اعتمد الباحث في الدراسة الميدانية على استبيان تم توزيعه على (100) موظف في مختلف الأقسام والمستويات. من بين النتائج المتوصل إليها أن زيادة الرواتب والأجور من أهم العوامل التي أدت إلى انخفاض ترك العمل؛ وتوفر ظروف عمل مريحة واهتمام الإدارة بالعاملين.

5. منال فوزي القطاونة 2007 بعنوان «العوامل التي تؤدي إلى الدوران الوظيفي لدى معلمي ومعلمات المدارس الخاصة في إقليم جنوب الأردن»<sup>16</sup>.

تمحورت إشكالية الدراسة حول: ما هي العوامل التي تؤدي إلى الدوران الوظيفي لدى معلمي ومعلمات المدارس الخاصة بإقليم جنوب الأردن؟ وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، أما عن عينة الدراسة فقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة بلغت (563) فرداً وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن المتوسط الحسابي العام للعوامل التي تؤدي للدوران الوظيفي لدى معلمي ومعلمات المدارس الخاصة في إقليم جنوب الأردن جاءت بدرجة متوسطة؛
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمتغيرات النوع الاجتماعي والحالة الاجتماعية والعمر في العوامل التي تؤدي إلى الدوران الوظيفي لدى معلمي ومعلمات المدارس الخاصة في إقليم جنوب الأردن.

<sup>15</sup> ممدوح ختلان محمد، العوامل المؤثرة في انخفاض معدل دوران العمل واستقرار العاملين، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة العراق، 2010.

<sup>16</sup> منال فوزي القطاونة، العوامل التي تؤدي إلى الدوران الوظيفي، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الأردن 2007.

ثانياً: الدراسات التي تناولت المتغير التابع الاستغراق الوظيفي

### 1- دراسة) ولاء صافي، 2017(بعنوان "العلاقة بين الإلزام التنظيمي والاستغراق الوظيفي لدى العاملين

في مديرية التربية في مدينة حمص" - دمشق -

هدفت الدراسة التعرف على العلاقة بين الإلزام التنظيمي والاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مديرية التربية في مدينة حمص، والكشف على مستوى كل منهما طبقت الدراسة في الإدارات الفرعية لمديرية التربية في مدينة حمص، ولتحقيق هدف الدراسة اختارت الباحثة عينة عشوائية من العاملين في مديرية التربية في مدينة حمص البالغ عددهم (150) عامل واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات وتحليلها بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS، واستخدمت المنهج الوصفي، توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها:

توجد علاقة ارتباط موجبة بين الإلزام التنظيمي والاستغراق الوظيفي؛

هناك مستوى مرتفع من الإلزام التنظيمي والاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مديرية التربية في مدينة حمص؛

توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغيرات سنوات الخبرة والمؤهل العلمي.

### 2- دراسة محمد أحمد أبو شنب، (2016) بعنوان "علاقة وظائف إدارة الموارد البشرية بالاستغراق

الوظيفي دراسة تطبيقية على مكاتب البريد في قطاع غزة"

هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة تطبيق وظائف إدارة الموارد البشرية وبيان مستوى الاستغراق الوظيفي لدى العاملين بمكاتب البريد في غزة طبقت الدراسة في الإدارة العامة للبريد في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، حيث استخدم الباحث طريقة المسح الشامل في اختيار عينة الدراسة والتي تضم جميع مفردات المجتمع البالغ عددهم (105) موظفاً وتم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات واعتمد على البرنامج الإحصائي SPSS لإدخالها ومعالجتها، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية أهمها :

- مستوى تطبيق وظائف إدارة الموارد البشرية بشكل عام في مكاتب البريد في قطاع غزة بلغ المستوى المتوسط؛
- وظيفة تخطيط المسار الوظيفي كانت أكثر وظائف إدارة الموارد البشرية ممارسة؛
- وظيفة جودة الحياة الوظيفية كانت أقل وظائف إدارة الموارد البشرية ممارسة؛
- مستوى الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكاتب البريد في قطاع غزة بلغ المستوى المرتفع؛
- هناك علاقة طردية بين وظائف إدارة الموارد البشرية وجميع أبعادها من جهة، وبين مستوى الاستغراق الوظيفي للعاملين في مكاتب البريد في قطاع غزة من جهة ثانية.

### 3- دراسة) خليل إسماعيل ماضي، (2015) بعنوان "أخلاقيات العمل وعلاقتها بمستوى الاستغراق

الوظيفي من وجهة نظر العاملين في وزارة الإسكان والأشغال العامة الفلسطينية في قطاع غزة".

سعت الدراسة إلى التعرف على أخلاقيات العمل وعلاقتها بمستوى الاستغراق الوظيفي طبقت هذه الدراسة في وزارة الإسكان والأشغال العامة الفلسطينية في قطاع غزة، ولمعالجة هذه الإشكالية تم اختيار عينة عشوائية البالغ عددها 90 عامل تم

توزيع الاستبانة عليها وتم الاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS لإدخال ومعالجة البيانات. اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي. وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها:  
وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات العمل ومستوى الاستغراق الوظيفي؛  
لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات الباحثين حول أخلاقيات العمل وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية.

#### 4- دراسة أحمد ديب محمد ماضي، 2014 بعنوان "أثر الدعم التنظيمي على تنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الدعم التنظيمي على تنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع الأونروا وتحديد وسائل الدعم التنظيمي التي يقدمها المكتب الإقليمي طبقت هذه الدراسة في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا، ولمعالجة هذه الإشكالية تم اختيار عينة عشوائية من الموظفين عددهم (270) موظفاً حيث تم توزيع إستبانة عليهم وتم معالجتها البيانات بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS. اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي حيث تم التوصل إلى نتائج أهمها:  
وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي وتنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الإقليمي الأونروا بدرجة متوسطة ومقبول؛

الاستغراق الوظيفي مرتفع لدى العاملين في مكتب غزة الإقليمي الأونروا؛  
وجود فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات الباحثين حول أثر الدعم التنظيمي على تنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الإقليمي الأونروا تعزى إلى سنوات الخبرة.

#### 5- دراسة إيمان صلاح المنطاوي، 2007، بعنوان "أثر ثقافة المؤسسة على الاستغراق الوظيفي دراسة تطبيقية على مؤسسة الأهرام التابعة لقطاع الصحافة في مصر".

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين ثقافة المؤسسة والاستغراق الوظيفي طبقت هذه الدراسة على أحد منظمات قطاع الخدمات التي تنتمي لقطاع الصحافة بمصر. ولمعالجة هذه الإشكالية تم اختيار عينة عشوائية بلغت (237) مدير تم توزيع استبانة عليها ومعالجتها بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS بالإضافة إلى المقابلات الشخصية. اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

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

الفرع الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية:

1-Alexander belkin، **work stress and turnover intentions among hospital hysicians**، journal of work and organizational psychology، netanya academic callege، israel 2015.

الاجتهاد ونوبات الدوران بين الاطباء المستشفى

هدفت هذه الدراسة التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل والإرهاق الرضا الوظيفي ونوايا دوران العمل حيث بلغت عينة الدراسة (124) مفردة من مستشفى الأوربي باستخدام الاستبانة لجمع البيانات وتحليلها وتم توصل الى النتائج التالية:

-وجود علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين ضغوط العمل والإرهاق؛

-ارتباط سلبي بين الارهاق ورضا العمل ونوايا ترك العمل؛

### 1- Alaa Abu Aleinein ،2016

دراسة "بعنوان أثر الاستغراق الوظيفي على الأداء الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في المكتب الإقليمي للأونروا".

#### " The impact of job involvement on job performance at UNRWA Gaza field office "

هدفت الدراسة الى معرفة أثر الاستغراق الوظيفي على الأداء الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في المكتب الإقليمي للأونروا غزة طبقت الدراسة في المكتب الإقليمي للأونروا حيث تم اختيار عينة عشوائية مكونة من 183(موظف وتم توزيع استبانة عليها ومعالجتها بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS كما استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج التالية:

وجود مستوى عال من الاستغراق والأداء الوظيفي لدى موظفين المكتب الإقليمي؛

لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للاستغراق الوظيفي على الأداء الوظيفي؛

توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول أثر الاستغراق الوظيفي على الأداء الوظيفي تعزى إلى العمر والمستوى العلمي.

### 2- S.V.Mxenge،M.DY.WILI،Organisational،Stress،and empl work،intention to Quit amongst administrative personnel at the university of Fort hare،International journal of Research In social sciences،eastern cape،south africa،vol،4، 2015.

#### الاجهاد التنظيمي ونوايا الموظفين على الاقلاع عن العمل

هدفت هذه الدراسة الى تحديد اثار الاجهاد التنظيمي على نية الموظفين في الاقلاع على العمل، ومعالجة اشكالية الدراسة تم اعتماد المنهج التحليلي باستخدام اداة الاستبيان لجمع البيانات وتحليلها وقد اختيرت العينة العشوائية البسيطة تعدادها (225) من موظفي الدعم الغير الأكاديمي من جامعة "فورت هير"، وتم التوصل الى جملة من النتائج منها:

-وجود علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين الاجهاد التنظيمي ونية لإنهاء لعمل؛

-وجود علاقة بين الاجهاد التنظيمي وعزم الموظفين عن الاقلاع عن لعمل؛

-ان دوران نية العمل يرتبط ارتباطا ايجابيا مع الاجهاد لتنظيمي؛

### 3- Nazir Ahmad Gilkar and Javid Amad Darzi 2012

"دراسة بعنوان "الاستغراق الوظيفي والشعور بالمشاركة وتأثيرهم على الرضا الوظيفي

#### "Employee job involvement and sens of participation influence on job satisfaction"

هدفت الدراسة إلى إكتشاف تأثير الاستغراق الوظيفي والشعور بالمشاركة على الرضا الوظيفي للموظفين لدى البنك القطاع الخاص في الهند، ومعالجة هذه الإشكالية تم إختيار عينة عشوائية من العمال الإداريين في البنك المكونة من (232) عامل حيث تم

توزيع إستبانة عليها ومعالجتها بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS وإستخدم الباحثان المنهج الإحصائي وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها :

وجود علاقة طردية بين الاستغراق الوظيفي ومشاركة العاملين والرضا الوظيفي؛  
كلما زاد الاستغراق الوظيفي زاد الرضا الوظيفي بين العاملين في البنك؛  
مشاركة الموظفين في اتخاذ القرار يساعد على تحفيزهم؛  
وجود أن المستوى المهني العالي يؤدي إلى ارتفاع الرضا الوظيفي وبالتالي يصبح العامل مستغرق وظيفيا في البنك.

### المطلب الثاني: مقارنة بين الدراسات المختلفة التي استعرضت الدراسة الحالية

سيتم تحديد موقع الدراسة الحالية من خلال عرض أوجه التشابه والاختلاف بينها وبين الدراسات المحلية السابقة: تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تركيزها على دراسة أثر العوامل التنظيمية على الاستغراق الوظيفي، كما هدفت إلى دراسة الأبعاد التي يمكن من خلالها تحقيق مستوى تأثير العوامل التنظيمية والعوامل المسببة في الاستغراق الوظيفي. اختلفت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في سعيها إلى قياس مستوى تأثير العوامل التنظيمية على الاستغراق الوظيفي؛ في حين معظم الدراسات السابقة تطرقت إلى دراسات العوامل الشخصية والتنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي مثل دراسة مالكي محمد أمين 2016؛ ودراسة ريم عمورة 2014 إلى دراسة العوامل المعنوية ودراسة إيمان صلاح المنطاوي 2007 أثر ثقافة المؤسسة ودراسة احمد ديب محمد ماضي 2014 أثر الدعم التنظيمي ودراسة خليل اسماعيل ماضي 2015 اخلاقيات العمل ودراسة محمد احمد ابو شنب 2016 علاقة وظائف الموارد البشرية ودراسة ولاء صافي 2017 الالتزام التنظيمي الخاصة بالعاملين وتأثيرها على الاستغراق الوظيفي؛ تتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في تركيزها على دراسة العوامل التنظيمية وتأثيرها على الاستغراق الوظيفي. استفاد الباحث من هذه الدراسة السابقة من عدة نواحي منها:

وجهت الباحث إلى كثير من المراجع المتعلقة بناء خطة البحث وتحديد آخر ما توصلت إليه دراسات موضوع البحث؛ ساعدت في الدراسة التحليلية (العوامل التنظيمية والاستغراق الوظيفي)؛

استفاد الباحث من المعلومات المتضمنة في هذه الدراسات في تشخيص العوامل التنظيمية والاستغراق الوظيفي؛ بموضوع البحث؛

إلى جانب ذلك فقد ساعدت في تحديد مجالات الاستبيان وبنائه.

- ويمكن تلخيص ذلك في الجدول الموالي:

جدول رقم (1-1) يبين دراسة مقارنة بين الدراسات المختلفة التي استعرضت الدراسة الحالية



المجال	الدراسات السابقة	الدراسة الحالية
بيئة الدراسة	<p>-تمت الدراسات في مناطق مختلفة، مؤسسة سوناطراك -حاسي مسعود</p> <p>-الشركة الوطنية لإنتاج اللوالب بسطيف</p> <p>-شركة الاتصالات السورية سيريتل</p> <p>-المدارس الخاصة في إقليم جنوب الاردن</p>	<p>تمت الدراسات الحالية بمدينة ورقلة بالشركة الوطنية للتأمين.</p>
الموضوعات	<p>تناولت الدراسات السابقة موضوع من نواحي متعددة منها:</p> <p>-العوامل المعنوية الخاصة بالعاملين على نوايا ترك العمل</p> <p>-العوامل الشخصية والتنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي</p> <p>-العوامل المؤثرة في انخفاض معدل دوران العمل واستقرار العاملين.</p>	<p>ركزت هذه الدراسة على أثر العوامل التنظيمية والاستغراق الوظيفي.</p>
أهداف الدراسة	<p>ركزت الكثير منها على:</p> <p>-العوامل الشخصية والتنظيمية مثل دراسة بن الشيخ سارة</p> <p>- الاستغراق الوظيفي مثل دراسة ريم عمورة.</p> <p>-الاستغراق الوظيفي احمد ديب محمد ماضي.</p> <p>الاستغراق الوظيفي محمد احمد أبو شنب.</p> <p>- الاستغراق الوظيفي ولاء صافي.</p>	<p>هدفت هذه الدراسة بالتحديد على:</p> <p>- العوامل التنظيمية وأثرها على الاستغراق الوظيفي</p>
الأدوات المستعملة	<p>- أغلب الدراسات اعتمدت على الملاحظة ووثائق المديرية</p> <p>-أغلب الدراسات اعتمدت على الاستبيان والمقابلة</p>	<p>- أعتمد في هذه الدراسة على الملاحظة ووثائق المديرية</p> <p>- أغلب الدراسات اعتمدت على الاستبيان والمقابلة</p>

مجال الاستفادة في النقاط التالية:

- التعرف على النقاىص التي تعرض لها الباحثون ومحاولة إدراج هذه النقاىص في الدراسة الحالية؛
- المساهمة في تحديد بعض المفاهيم بالنسبة لمتغيرات الدراسة (العوامل التنظيمية ، الاستغراق الوظيفي) ؛
- المساعدة في صياغة الفرضيات وإشكالية الدراسة؛
- التعرف على الأداة المستخدمة والمنهج المستخدم في جمع البيانات واختيار ما يناسب الدراسة الحالية؛
- المساعدة في كيفية بناء أبعاد الاستبيان التي يمكن التركيز عليها؛
- التعرف على بعض الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسات السابقة؛
- التعرف على النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة.

### خلاصة الفصل:

استعرضنا في هذا الفصل موضوعان من أهم موضوعات الإدارة وهما العوامل التنظيمية والاستغراق الوظيفي وأهم أبعاد كل منهما حيث تعتبر العوامل التنظيمية من أبرز المداخل التي يمكن من خلالها للمؤسسة تعميق أوصل الترابط والتواصل بينها وبين الموظفين مما يؤدي إلى خلق توقعات و معتقدات إيجابية لدى الأفراد تجاه مؤسستهم وبتحقيق العوامل التنظيمية بأبعادها ينتج ما يسمى بالاستغراق الوظيفي، بحيث يجب الفرد عمله ويهتم به بحيث يعد هدفا مهما من أهداف إدارة الموارد البشرية لأن الأفراد المحبين لوظائفهم يعملون بكفاءة أعلى وإنتاجية أفضل، وبالتالي تحقيق أهداف المؤسسة . وهذا ما سنحاول التأكد منه من خلال دراستنا الميدانية التي سنقوم بها على الشركة الوطنية للتأمين مديرية ورقلة.

## الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية لأثر العوامل

التنظيمية على الاستغراق

الوظيفي بالشركة الوطنية للتأمين

**SAA**

-مديرية ورقلة-

تمهيد:

بعد التطرق في الجانب النظري للعوامل التنظيمية والاستغراق الوظيفي سنحاول في الفصل التطبيقي معرفة واقع تطبيق العوامل التنظيمية الاستغراق الوظيفي في الشركة الوطنية للتأمين مديرية ورقلة، وقد تم تقسيم هذا الفصل التطبيقي إلى مبحثين حيث تمحور المبحث الأول حول الطريقة والأدوات المستخدمة والذي يندرج تحته مطلبين، فالمطلب الأول يركز على طريقة الدراسة (مجتمع وعينة ومتغيرات الدراسة) أما المطلب الثاني فسنستطرق فيه إلى أدوات الدراسة المستخدمة والبرامج والمعالجات المستخدمة في التحليل.

أما المبحث الثاني فهو عبارة عن تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات من أجل الوصول للاستنتاجات الخاصة بالدراسة.

### المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستعملة:

في هذا المبحث سيتم استعراض الطريقة المعتمدة والأدوات المستعملة في الدراسة التطبيقية، حيث سيتم تقسيم هذا المبحث إلى مطلبين رئيسيين، ففي المطلب الأول سنتطرق فيه إلى الطريقة المستعملة والعينة المختارة من مجتمع الدراسة، أما في المطلب الثاني سنتطرق فيه إلى الأدوات التي استعملت في الدراسة الميدانية.

#### المطلب الأول: طريقة الدراسة:

من أجل إسقاط الجانب النظري على الواقع ومن أجل تأكيده، قمنا بالدراسة الميدانية والتي تتمثل في دراسة حالة حول الشركة الوطنية للتأمين على مستوى مديرية ورقلة.

#### الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة:

تعتبر الشركة الوطنية للتأمين أكبر شركة تأمين من حيث رأسمالها في الجزائر الذي يقدر بـ 20 مليار دينار وهي أول شركة تأمين في الجزائر نشأت في 12 ديسمبر 1963، هي شركة مساهمة تحتل أكبر حصة سوقية تقدر بـ 20% من سوق التأمينات، تضم 15 مديرية جهوية من بينها المديرية الجهوية بورقة مجتمع الدراسة، يبلغ عدد العاملين بالشركة إلى تاريخ 2015/12/31 حوالي 4457 عامل على المستوى الوطني. وبلغ عدد العمال التابعين لمديرية بورقة حوالي 225 عامل موزعة على جميع الرتب والوظائف والمستويات الإدارية.

#### الجدول رقم (1.2): مجتمع الدراسة

عدد العمال	نوع المديرية	تاريخ التأسيس	المديرية
75 موظف	مؤسسة عمومية ذات طابع اقتصادي	12 ديسمبر 1963	المديرية الجهوية لولاية ورقلة

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على معطيات المؤسسة.

- I. **مجتمع الدراسة:** لقد تم اختيار الشركة الوطنية للتأمين SAA كمجتمع الدراسة وقد اختيرت المديرية الجهوية بورقلة من بين 15 مديرية في الجزائر، وهذا الاختيار تم بناء على التغيرات الوظيفية التي حدثت مؤخرا، كما أن المجتمع الدراسة ضم مجموعة من الموظفين بمختلف رتبهم.
- II. **عينة الدراسة:** يتشكل مجتمع الدراسة من 75 موظف من عدة مستويات إدارية مختلفة على مستوى المديرية الجهوية بورقلة، وقد تم توزيع الاستبيان على العينة العشوائية المكونة من 50 موظف من 75 موظف لأن 25 موظف الباقية

أغلبهم في عطلة أو مهمة إدارية تعذر الاتصال بهم، إذن عدد الاستثمارات الموزعة 50 استمارة استبيان على مستوى المديرية الجهوية بورقلة وتم تحصيل 48 استمارة من أصل 50 موزعة.

### الجدول رقم (2.2) : توزيع عينة الدراسة

عدد الاستبيانات	الموزع	المسترجع	الغير مسترجع	الغير صالح للتحليل
العدد	50	48	02	00
النسبة المئوية	% 100	% 96.00	% 4.00	% 0.00

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لتوزيع الاستبيانات.

### الفرع الثاني: متغيرات الدراسة:

تتكون محاور الدراسة من متغيرات مستقلة ومتغير تابع

I. المتغيرات المستقلة: تتمثل في العوامل التنظيمية، والتي بدورها مقسم إلى عدة أبعاد مشكلة بذلك المتغيرات المستقلة وهي كالاتي: أبعاد العوامل التنظيمية (الهيكل التنظيمي، بيئة العمل المادية، نمط القيادة، الاتصال الإداري، الأجور والحوافز، التدريب).

II. المتغير التابع: المتغير التابع يتمثل في الاستغراق الوظيفي والذي بدوره مقسم إلى عدة أبعاد مشكلا بذلك المتغيرات التابعة وهي كالاتي: أبعاد الاستغراق الوظيفي (الاستغراق العاطفي، الاستغراق الجسدي/ المادي، الاستغراق المعرفي/ الادراكي).

### المطلب الثاني: أدوات الدراسة

في هذا المطلب نستعرض فيه كل من الاستبيان والأساليب الإحصائية.

### الأدوات الإحصائية المستخدمة في التحليل:

#### أولا: الاستبيان:

للتأكد من صحة فرضيات البحث اعتمدنا على الاستبيان (الملحق رقم 02) كأداة لجمع البيانات اللازمة، احتوى الاستبيان على (55) عبارة، (4) عبارات للمعلومات الشخصية، و(29) عبارة للمتغير المستقل العوامل التنظيمية مقسم إلى (6) أبعاد (الهيكل التنظيمي (4) عبارات، بيئة العمل المادية (5) عبارات، نمط القيادة (7) عبارات، الاتصال الإداري (4) عبارات، الأجور والحوافز (5) عبارات، التدريب (4) عبارات) و(26) عبارة للمتغير التابع الاستغراق الوظيفي مقسم إلى (3) ابعاد وهي (الاستغراق الوظيفي (10) عبارات، الاستغراق الجسدي/المادي (8) عبارات، الاستغراق المعرفي/ الادراكي (8) عبارات).

وقد تم توزيع (50) استبيان تم استرجاع (48)، ولم يستبعد منها أي استبانة.

ثانياً: الأساليب الإحصائية:

لتحليل النتائج تم استخدام برامج الحزمة الإحصائية للعلوم ال اجتماعية SPSS النسخة 19، من أجل تفرغ وترميز الإجابات، وللتحليل الإحصائي للبيانات، بالاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية:

- معامل الثبات ألفا كرو نباخ من أجل قياس درجة مصداقية الإجابات على فقرات الاستبيان؛
- التوزيعات التكرارية والنسبة المئوية؛
- المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري من أجل التعرف على اتجاه أفراد العينة تجاه الأسئلة؛
- أسلوب الانحدار البسيط، معامل الارتباط من أجل التعرف على العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع كل على حدي؛
- تحليل التباين الأحادي أنوفا؛
- من أجل تحليل الاستبيان تم وضع مقاييس الإجابات لقياس آراء العينة عن طريق الاستبيان بالاعتماد على مقياس ليكارت الثلاثي كما هو مبين في الشكل التالي:

- الجدول رقم (2-3): سلم ليكارت الثلاثي

الرأي	موافق	موافق بشكل متوسط	غير موافق
الدرجة	3	2	1

- المصدر: من إعداد الطالبين

- يتم تحديد مجال المتوسط الحسابي المرجح من خلال درجة الموافقة ومستوى التقييم، ويتم ذلك بحساب طول الفترة وهي عبارة على حاصل قسمة 2 إلى 3، حيث 2 تمثل عدد المسافات (من 1 إلى 2 مسافة، من 2 إلى 3)، و3 عدد الاختيارات، ومنه طول المسافة يساوي =0,66، فيصبح التقييم وفق السلم المبين في الجدول التالي:

- الجدول رقم (2-4): المتوسط الحسابي المرجح

الإجابة	المتوسط المرجح
غير موافق	من 1 إلى 1.66
موافق بشكل متوسط	من 1.67 إلى 2.33
موافق	من 2.34 إلى 3

- المصدر: من إعداد الطالبين بناء على حساب القيم المرجحة.



### ثالثا: صدق وثبات الاستبيان

لقد تم إجراء العديد من الاختبارات على الاستبيان للتأكد من صحته وثباته، مستخدما في ذلك تحكيم الاستبيان من خلال محكمين متخصصين في هذا الموضوع، بالإضافة للاختبارات اللازمة للتحقق من الصدق والثبات .

#### أ-صدق أداة الدراسة:

ولغرض معرفة مدى وضوح أسئلة الاستبيان فقد تم عرضها على الأستاذ المشرف للتعرف على توجيهاته وكذلك أساتذة متخصصين في هذا المجال (الملحق رقم 03)، وبعد ذلك تم صياغة العبارات بشكل ملائم وأكثر وضوحا وبساطة لتظهر في شكلها النهائي.

#### ب-ثبات الاستبيان:

لقد تم فحص عبارات الاستبيان من خلال مقياس ألفا كرونباخ، الموضح في الجدول الذي في الأسفل لحساب ثبات المقياس فلوحظ أن معامل الثبات لشركة الوطنية للتأمين ورقلة نسبتها مقبولة، وتعد هذه النسبة ذات دلالة إحصائية عالية وتفي بأغراض الدراسة.

جدول رقم(2-5): معاملات الثبات لشركة الوطنية للتأمين باستخدام طريقة ألفا كرونباخ:

عدد العبارات	55
معامل ألفا كرونباخ	0,892

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على معطيات SPSS

من الجدول نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ يصل إلى 89.2% حيث يعتبر ذو مستوى ممتاز من الثبات والثقة، وهذا يعنى بأن هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعه على أفراد العينة عدة مرات.

### المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها

يقدم هذا المبحث عرض لمختلف نتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل إليها من خلال جمع البيانات وتحليلها ومناقشتها وللوصول لنفي أو إثبات الفرضية من خلال استنتاجات الدراسة لذا سنتناول في هذا المبحث:

\*المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة.

\*المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة.

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة

أولا: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الوظيفية

سنتطرق في هذه الفقرة إلى دراسة توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات الوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي الخبرة المهنية رتبة الوظيفة).

I. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس:

الجدول رقم(2-6): التوزيع التكراري للعينة حسب الجنس

الجنس	التكرار المطلق	التكرار النسبي
-------	----------------	----------------

47.9%	23	ذكر
52.1%	25	انثى
100%	48	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS

من الجدول رقم 4.2 يتضح أن أفراد العينة المدروسة تتوزع بنسب مختلفة بين الذكور (47.9%) والإناث (52.1%)، أي يمثل الذكور 23 فرد من العينة مقابل 25 فرد من الإناث.

## II. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر:

الجدول رقم(2-7): التوزيع التكراري للعينة حسب العمر

التكرار النسبي	التكرار المطلق	العمر
8.3%	4	أقل من 30 سنة
72.9%	35	من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة
18.8%	9	من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة
0%	0	50 سنة وأكثر
100%	48	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS

من الجدول رقم 5.2 يتضح أن أفراد العينة المدروسة تتوزع بنسب مختلفة بين الفئات العمرية فنجد أن أكبر نسبة هي الفئة الثانية بين 30 سنة وأقل من 40 سنة بنسبة كبيرة جدا تقدر ب 72.9% وهو عامل مهم ونقطة قوة كبيرة للمؤسسة في حين نجد الفئة الثالثة بين 40 سنة وأقل من 50 سنة بنسبة 18.8% ثم تليها الفئة الأولى اقل من 30 سنة بنسبة 8.3% ثم تليها الفئة الاخيرة 50 سنة وأكثر بنسبة 0%.

## III. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي:

الجدول رقم(2-8): التوزيع التكراري للعينة حسب المستوى التعليمي

التكرار النسبي	التكرار المطلق	المستوى التعليمي
16.7%	8	ثانوي أو أقل
70.8%	34	جامعي
12.5%	6	دراسات عليا
100%	48	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS

من الجدول 6.2 يتضح أن أفراد العينة المدروسة تتوزع بنسب مختلفة بين المستويات التعليمية فنجد أن أكبر نسبة هي الفئة الثانية أي التي لها مستوى جامعي بنسبة كبيرة جدا تقدر ب 70.8٪ وهو عامل مهم ونقطة قوة كبيرة للمؤسسة في حين نجد الفئة الأولى التي لها مستوى ثانوي أو أقل بنسبة 16.7٪ ثم تليها الفئة الثالثة التي لها مستوى دراسات عليا بنسبة 12.5٪ وهي نسبة مقبولة.

#### IV. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية:

الجدول رقم (2-9): التوزيع التكراري للعينة حسب الخبرة المهنية:

الخبرة المهنية	التكرار المطلق	التكرار النسبي
أقل من 5 سنوات	5	10.4٪
من 5 سنوات إلى أقل 10 سنوات	20	41.7٪
من 10 إلى 20 سنة	23	47.9٪
أكثر من 20 سنة	0	0٪
المجموع	48	100٪

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS

من الجدول رقم 7.2 يتضح أن أفراد العينة المدروسة تتوزع بنسب مختلفة فيما يتعلق بسنوات الخبرة المهنية فنجد أن أكبر نسبة هي الفئة الثالثة أي التي لها خبرة بين 10 سنوات و 20 سنة بنسبة كبيرة جدا تقدر ب 47.9٪ وهي نقطة قوة بالنسبة للمؤسسة، في حين نجد الفئة الثانية التي لها خبرة بين 05 سنوات و 10 سنوات بنسبة 41.7٪ ثم تليها الفئة الأولى التي لديها خبرة أقل من 5 سنوات بنسبة 10.4٪، ثم تليها الفئة لحاصلة على خبرة بأكثر من 20 سنة بنسبة 0٪.

ثانيا: تحليل البيانات المتعلقة بأثر العوامل التنظيمية والاستغراق الوظيفي في الشركة محل الدراسة.

#### الفرع الأول: واقع العوامل التنظيمية في الشركة محل الدراسة:

ومن اجل تحليل بيانات العبارات اعتمدنا على مقياس "ليكارتر" ذي 3 درجات الذي تم ذكره سابقا، والنتائج التالية توضح ذلك:

#### 1. الإجابة الإحصائية عن السؤال الأول:

العوامل التنظيمية هي ستة ابعاد: الهيكل التنظيمي، بيئة العمل المادية، نمط القيادة، الاتصال الإداري، الأجور والخوافز، التدريب، والجدول الموالي يوضح تحليل عبارات هذا المتغير المستقل.

#### أولا: الهيكل التنظيمي:

#### ا. عرض النتائج:

جدول رقم (2-10): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده الهيكل التنظيمي

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
				ب	

01	يوجد وضوح في الأدوار والمسؤوليات والاختصاصات في بناء الهيكل التنظيمي للشركة	2.15	0.68	4	محايد
02	تناسب تخصصات العاملين بالشركة مع طبيعة مهامهم ووظائفهم	2.17	0.60	3	محايد
03	الهيكل التنظيمي في الشركة يتميز بالوضوح ويساعد على سرعة الانجاز	2.25	0.73	2	محايد
04	خطوط السلطة والمسؤولية للرؤساء والمرؤوسين واضحة في الشركة	2.38	0.76	1	موافق
	<b>المتوسط العام لبعده الهيكل التنظيمي</b>	2.23	0.53	--	محايد

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج التحليل الإحصائي

### ب. تحليل النتائج:

-المتوسط الحسابي لعبارة بعد الهيكل التنظيمي قد بلغ (2.23) وانحراف معياري (0.53) وقد احتلت الفقرة رقم 4 المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.38) وانحراف معياري (0.76) في حين جاءت الفقرة 1 في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.15) وانحراف معياري (0.68)، كما يظهر من الجدول ان متوسطات الحسابية لأغلب الفقرات هذا البعد جاءت بدرجة محايد مما يدل على وجود فهم مقبول لمفهوم الهيكل التنظيمي لدى العاملين.

### ثانيا: بيئة العمل المادية:

#### ا. عرض النتائج:

جدول رقم (2-11): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده بيئة العمل المادية

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
05	توفر الشركة الموارد والتجهيزات اللازمة لإنجاز العمل	2.65	0.56	2	موافق
06	الإضاءة والتهوية في مكان العمل مناسبة	2.60	0.61	3	موافق
07	مكان العمل يتسم بالنظافة وقلة الضوضاء	2.25	0.81	4	محايد
08	توفر الشركة أجهزة التكييف لمواجهة الحرارة في مكان العمل	2.69	0.47	1	موافق
09	توفر الشركة ظروف الأمن والسلامة لجميع العاملين	2.19	0.61	5	محايد
	<b>المتوسط العام لبعده بيئة العمل المادية</b>	2.48	0.47	--	موافق

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج التحليل الإحصائي

### ب. تحليل النتائج

-المتوسط الحسابي لعبارات بعد بيئة العمل المادية قد بلغ (2.48) وانحراف معياري (0.47) وقد احتلت الفقرة رقم 8 المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.69) وانحراف معياري (0.47) في حين جاءت الفقرة رقم 9 في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.19) وانحراف معياري (0.61)، كما يظهر من الجدول ان متوسطات الحسابية لأغلب الفقرات هذا البعد جاءت بدرجة موافق مما يدل على وجود فهم جيد لمفهوم بيئة العمل المادية لدى العاملين.

ثالثا: نمط القيادة:

#### 1. عرض النتائج:

جدول رقم (2-12): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد نمط القيادة

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
10	تؤكد الإدارة على مبدأ الحرية والاستقلالية في أداء المهام	1.98	0.64	5	محايد
11	تقوم الإدارة بإشراك العاملين في عملية اتخاذ القرار	2.13	0.64	3	محايد
12	تشجع الإدارة العمل بأسلوب الفريق	2.19	0.70	2	محايد
13	يفوض المديرون في مكان العمل بعض من صلاحياتهم للموظفين	2.35	0.60	1	موافق
14	تشجع الإدارة العمال على الحوار وتبادل الأفكار وإبداء اقتراحاتهم	2.13	0.64	3	محايد
15	هناك ثقة وتعاون بين الرؤساء والمرؤوسين	2.19	0.73	2	محايد
16	تنظم الإدارة اجتماعات دورية بين الموظفين والإدارة لمناقشة مختلف القضايا	2.08	0.71	4	محايد
	المتوسط العام لبعد نمط القيادة	2.15	0.46	--	محايد

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج التحليل الإحصائي

### ب. تحليل النتائج:

-المتوسط الحسابي لعبارات بعد نمط القيادة قد بلغ (2.15) وانحراف معياري (0.46) وقد احتلت الفقرة رقم 13 المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.35) وانحراف معياري (0.60) في حين جاءت الفقرة رقم 10 في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (1.98) وانحراف معياري (0.64)، كما يظهر من الجدول ان متوسطات الحسابية لأغلب الفقرات هذا البعد جاءت بدرجة محايد مما يدل على وجود فهم مقبول لمفهوم نمط القيادة لدى العاملين.

رابعا: الاتصال الإداري:

#### 1. عرض النتائج:

جدول رقم (2-13): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الاتصال الإداري

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
17	يتم الاتصال الإداري بين الرؤساء والمؤوسين بسرعة كبيرة	2.00	0.80	3	محايد
18	توفر الشركة وسائل حديثة للاتصال لنقل المعلومات	2.29	0.58	1	محايد
19	توفر الإدارة للعمال المعلومات اللازمة في الوقت المناسب وبالذقة المطلوبة	2.04	0.54	2	محايد
20	الاتصال في الشركة يتم في كل الاتجاهين بين الإدارة والعمال	2.29	0.58	1	محايد
	<b>المتوسط العام لبعده الاتصال الاداري</b>	2.16	0.45	--	محايد

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج التحليل الإحصائي

### ب. تحليل النتائج

-المتوسط الحسابي لعبارات بعد الاتصال الإداري قد بلغ (2.16) وانحراف معياري (0.45) وقد احتلت الفقرتين رقم 18 و رقم 20 نفس المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.29) وانحراف معياري (0.58) في حين جاءت الفقرة رقم 17 في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.00) وانحراف معياري (0.80)، كما يظهر من الجدول ان متوسطات الحسابية لجميع الفقرات هذا البعد جاءت بدرجة محايد مما يدل على وجود فهم مقبول لمفهوم الاتصال الإداري لدى العاملين.

### خامسا: الأجور والحوافز:

#### ا. عرض النتائج:

جدول رقم (2-14): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده الأجور والحوافز

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
21	الأجر الذي أتقاضاه يتناسب مع مؤهلي العلمي	1.83	0.86	5	محايد
22	الأجر الذي أتحصل عليه يكفي لسد متطلبات المعيشة	1.88	0.82	4	محايد
23	مستوى الأجر الحالي يساعدي على العمل بشكل أفضل	2.19	0.70	1	محايد
24	نظام الأجور والحوافز في الشركة يرتبط بنتائج الأداء في العمل	1.98	0.79	3	محايد
25	تمنح الشركة العمال مكافآت متنوعة تساعدهم على العمل بشكل أفضل	2.10	0.83	2	محايد
	<b>المتوسط العام لبعده الأجور والحوافز</b>	2.00	0.52	--	محايد

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج التحليل الإحصائي

### ب. تحليل النتائج:

-المتوسط الحسابي لعبارات بعد الأجور والحوافز قد بلغ (2.00) وانحراف معياري (0.52) وقد احتلت الفقرة رقم 23 المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.19) وانحراف معياري (0.70) في حين جاءت الفقرة رقم 21 في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (1.83) وانحراف معياري (0.86)، كما يظهر من الجدول ان المتوسطات الحسابية لجميع فقرات هذا البعد جاءت بدرجة محايد مما يدل على وجود فهم مقبول لمفهوم الأجور والحوافز لدى العاملين.

سادسا: التدريب:

#### ا. عرض النتائج

جدول رقم (2-15): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد التدريب

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
26	توجد فرص تدريب متاحة لجميع الموظفين في جميع الأقسام	1.94	0.76	4	محايد
27	يتوافق محتوى برامج التدريب مع متطلبات الوظيفة التي يعمل بها	2.08	0.58	3	محايد
28	تزيد برامج التدريب التي تضعها الشركة من ثقة العمال بأنفسهم ومستوى أدائهم	2.21	0.74	1	محايد
29	أستخدم معارفي ومهاراتي المكتسبة من التدريب في أداء مهام عملي	2.19	0.79	2	محايد
	<b>المتوسط العام لبعد التدريب</b>	2.10	0.53	--	محايد

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج التحليل الإحصائي

### ب. تحليل النتائج

-المتوسط الحسابي لعبارات بعد التدريب قد بلغ (2.10) وانحراف معياري (0.53) وقد احتلت الفقرة رقم 28 المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.21) وانحراف معياري (0.74) في حين جاءت الفقرة رقم 26 في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (1.94) وانحراف معياري (0.76)، كما يظهر من الجدول ان متوسطات الحسابية لجميع فقرات هذا البعد جاءت بدرجة محايد مما يدل على وجود فهم مقبول لمفهوم التدريب لدى العاملين.

سابعا: قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لأبعاد العوامل التنظيمية

سنحاول عرض النتائج الخاصة بالقيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد عينة الدراسة لأبعاد العوامل

التنظيمية من خلال الجدول التالي ثم تحليلها.

أ. عرض النتائج:

جدول رقم (2-16): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد العوامل التنظيمية

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	المتوسط العام لبعده الهيكل التنظيمي	2.23	0.53	3	محايد
2	المتوسط العام لبعده بيئة العمل المادية	2.48	0.47	2	موافق
3	المتوسط العام لبعده نمط القيادة	2.15	0.46	5	محايد
4	المتوسط العام لبعده الاتصال الإداري	2.16	0.45	4	محايد
5	المتوسط العام لبعده الأجور والحوافز	2.00	0.52	6	محايد
6	المتوسط العام لبعده التدريب	2.10	0.53	1	محايد
7	المتوسط العام للعوامل التنظيمية	2.19	0.28	--	محايد

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج التحليل الإحصائي

ب. تحليل النتائج

بعد تحليل عبارات المتغير المستقل العوامل التنظيمية في الجدول أعلاه يتضح ان أن الشركة الوطنية للتأمين مديرية ورقلة كانت فيها كل من العوامل التنظيمية التالية الهيكل التنظيمي ونمط القيادة والاتصال الإداري والأجور والحوافز والتدريب بدرجة محايد، إلا أن بيئة العمل المادية كان البعد السائد في المديرية بمتوسط حسابي (2.48) وانحراف معياري (0.47) وهذا نتيجة توفر بيئة عمل جيدة للموظفين. وهذا يعكس موافقة هذه العبارات، وقد يدل على وجود نظرة إيجابية تجاه واقع بيئة العمل المادية في المديرية. أما المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول العوامل التنظيمية وبشكل عام كان (2.19) وانحراف معياري (0.28) وهذا يعكس درجة محايدة هذه العبارات، أي ان هناك عوامل تنظيمية بالمديرية مقبولة من طرف الموظفين وقد يدل على وجود نظرة محايدة تجاه واقع بعض المتغيرات التنظيمية في الشركة الوطنية للتأمين مديرية ورقلة.

وكخلاصة وإجابة عن السؤال الاول يمكن القول بوضوح متوسط مفهوم العوامل التنظيمية لدى عمال الشركة الوطنية للتأمين مديرية ورقلة، وهذا للاهتمام المقبول لأساليب تنميتها وتدعيمها.

الفرع الثاني: واقع الاستغراق الوظيفي في الشركة محل الدراسة:

الإجابة الإحصائية عن السؤال الثاني:

أولاً: الاستغراق العاطفي:

أ. عرض النتائج:

جدول رقم (2-17): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده الاستغراق العاطفي

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	أشعر بحماس وحيوية في وظيفتي	1.85	0.87	10	محايد



02	أنا مقتنع تماما بوظيفتي	2.13	0.79	9	محايد
03	لدي الاستعداد الدائم للعمل	2.21	0.82	8	محايد
04	أحس بأهمية العمل الذي أقوم به	2.25	0.84	7	محايد
05	لدي القدرة على اكتساب ثقة الآخرين	2.33	0.72	6	محايد
06	تربطني علاقات طيبة ومعاملات حسنة مع زملائي في العمل	2.46	0.62	5	موافق
07	أقدم صورة إيجابية من خلال حسن المعاملة مع زبائن الشركة	2.48	0.58	4	موافق
08	أسعى لخلق جو من الثقة والراحة لزبائن الشركة	2.73	0.49	3	موافق
09	تربطني علاقات جيدة مع زبائن الشركة	2.79	0.41	1	موافق
10	يعتبر أدائي في العمل أساسا لتحقيق الذات	2.75	0.44	2	موافق
	<b>المتوسط العام لبعد الاستغراق العاطفي</b>	2.40	0.49	--	موافق

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج التحليل الإحصائي.

#### ب. تحليل النتائج:

-المتوسط الحسابي لعبارات بعد الاستغراق العاطفي قد بلغ (2.40) وانحراف معياري (0.49) وقد احتلت الفقرة رقم 9 المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.79) وانحراف معياري (0.41) في حين جاءت الفقرة رقم 1 في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (1.85) وانحراف معياري (0.87)، كما يظهر من الجدول ان متوسطات الحسابية لجميع فقرات هذا البعد جاءت بدرجة محايد مما يدل على وجود فهم مقبول لمفهوم الاستغراق العاطفي لدى العاملين في الشركة الوطنية للتأمين مديرية ورقلة.

ثانيا: الاستغراق الجسدي/المادي:

#### 1. عرض النتائج:

جدول رقم (2-18): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الاستغراق الجسدي/المادي

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
11	أبذل قصارى جهدي لأداء مهامتي الوظيفية	2.60	0.54	6	موافق
12	أعمل على تحسين الخدمات المقدمة لزبائن الشركة	2.71	0.54	2	موافق
13	أتحمل كل المسؤولية في القيام بالمهام الموكلة لي	2.73	0.54	1	موافق
14	أستثمر معظم قدراتي العلمية وخبرتي في الأعمال التي أقوم بها	2.67	0.56	4	موافق
15	أعمل بالتعاون مع المسؤول والزملاء من أجل تقديم أحسن الخدمات	2.73	0.49	1	موافق
16	أحترم أوقات الدخول والخروج في العمل	2.56	0.62	7	موافق

17	مستعد للعمل أوقات إضافية إذا تطلب الأمر ذلك	2.69	0.59	3	موافق
18	ألتزم على القيام بالمدامات التنظيمية في العمل	2.63	0.61	5	موافق
المتوسط العام لبعء الاستغراق الجسدي/المادي		2.66	0.37	--	موافق

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج التحليل الإحصائي

ب. تحليل النتائج

-المتوسط الحسابي لعبارات بعد الاستغراق الجسدي/المادي قد بلغ (2.66) وانحراف معياري (0.37) وقد احتلت الفقرتين رقم 13 بمتوسط حسابي (2.73) وانحراف معياري (0.54) ورقم 15 بمتوسط حسابي (2.73) وانحراف معياري (0.49) المرتبة الأولى في حين جاءت الفقرة رقم 1 في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (1.85) وانحراف معياري (0.87)، كما يظهر من الجدول ان متوسطات الحسابية لجميع فقرات هذا البعد جاءت بدرجة موافقة مما يدل على وجود فهم جيد جدا لمفهوم الاستغراق الجسدي/المادي لدى العاملين في الشركة الوطنية للتأمين مديرية ورقلة.

ثالثا: الاستغراق المعرفي/الادراكي:

1. عرض النتائج:

جدول رقم (2-19): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء الاستغراق المعرفي/الإدراكي

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
19	لدى استعداد كامل من أجل اكتساب مهارات جديدة في وظيفتي	2.65	0.60	3	موافق
20	أسعى إلى توظيف مجهود الفكري في العمل	2.73	0.54	1	موافق
21	أسعى إلى تحسين مستواي العلمي من أجل الارتقاء بوظيفتي	2.71	0.62	2	موافق
22	أعمل على تطوير نفسي من خلال الاطلاع على ما هو جديد	2.56	0.65	6	موافق
23	أستشر مسؤولي إذا ما واجهت صعوبات في العمل	2.54	0.58	7	موافق
24	لدى استعداد كامل لتعلم ومساعدة الزملاء في العمل	2.63	0.57	4	موافق
25	أتجنب إحراج الزملاء أو أنقص من مهاراتهم في العمل	2.58	0.61	5	موافق
26	ألتزم بالقوانين لحماية نفسي وحماية زبائن الشركة	2.65	0.56	3	موافق
المتوسط العام لبعء الاستغراق المعرفي/الإدراكي		2.63	0.44	--	موافق

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج التحليل الإحصائي

ب. تحليل النتائج:

-المتوسط الحسابي لعبارات بعد الاستغراق المعرفي/الادراكي قد بلغ (2.63) وانحراف معياري (0.44) وقد احتلت الفقرة رقم 20 بمتوسط حسابي (2.73) وانحراف معياري (0.54) المرتبة الأولى في حين جاءت الفقرة رقم 23 في المرتبة الأخيرة بين فقرات

هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.54) وانحراف معياري (0.58)، كما يظهر من الجدول ان متوسطات الحسابية لجميع فقرات هذا البعد جاءت بدرجة موافقة مما يدل على وجود فهم جيد جدا لمفهوم الاستغراق المعرفي/الادراكي لدى العاملين في الشركة الوطنية للتأمين مديرية ورقلة.

#### رابعا: قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لأبعاد الاستغراق الوظيفي

سنحاول عرض النتائج الخاصة بالقيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد عينة الدراسة لأبعاد الاستغراق الوظيفي خلال الجدول التالي ثم تحليلها.

#### ا. عرض النتائج

جدول رقم(2-20): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الاستغراق الوظيفي

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	المتوسط العام لبعد الاستغراق العاطفي	2.40	0.49	3	موافق
2	المتوسط العام لبعد الاستغراق الجسدي/المادي	2.66	0.37	1	موافق
3	المتوسط العام لبعد الاستغراق المعرفي/الإدراكي	2.63	0.44	2	موافق
4	المتوسط العام الاستغراق الوظيفي	2.56	0.37	--	موافق

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج التحليل الإحصائي.

#### ب. تحليل النتائج

بعد تحليل عبارات المتغير التابع الاستغراق الوظيفي في الجدول أعلاه يتضح ان أن المديرية كانت فيها كل ابعاد الاستغراق الوظيفي (العاطفي، الجسدي/المادي، المعرفي/ الادراكي) بدرجة موافق، إلا أن الاستغراق الجسدي /المادي كان البعد السائد في المديرية بمتوسط حسابي (2.66) وانحراف معياري (0.37) وهذا نتيجة لان العاملين ملتزمون بالحضور للعمل خارج أوقات العمل في العطل الأسبوعية او السنوية. وهذا يعكس موافقة هذه العبارات، وقد يدل على وجود نظرة إيجابية تجاه واقع الاستغراق الجسدي في المديرية.

أما المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول الاستغراق الوظيفي وبشكل عام كان (2.56) وانحراف معياري (0.37) وهذا يعكس درجة موافقة هذه العبارات، أي ان هناك استغراق وظيفي فعال لدى الموظفين وقد يدل على وجود نظرة إيجابية تجاه واقع الاستغراق الوظيفي في المديرية.

وكتخلاصة وإجابة عن السؤال الثاني يمكن القول بوضوح جيد لمفهوم الاستغراق الوظيفي لدى عمال المديرية، وهذا للاهتمام الممتاز لأساليب تنميته وتدعيمه.

المطلب الثاني: تحليل ومناقشة النتائج التطبيقية:

الفرع الاول: مناقشة النتائج المتوصل اليها

تحليل البيانات المتعلقة بمفهوم والعوامل التنظيمية والاستغراق الوظيفي في المديرية محل الدراسة

1-العوامل التنظيمية:

يتضح من خلال الجداول السابقة إن المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلقة بمفهوم العوامل التنظيمية بلغ (2.19) وانحراف معياري (0.28)، وقد احتلت العبارة رقم 08 المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.69) وانحراف معياري (0.47)، في حين جاءت العبارة رقم 21 في الأخير بمتوسط حسابي (1.83) وانحراف معياري (0.68)، كما لوحظ أن اغلب العبارات في جدول المتوسطات الحسابية محايدة، مما يدل على وعي متوسط للعمال بعواملهم التنظيمية المستقبلية من خلال توفير المديرية العوامل الضرورية لهم، ومنه نقبل الفرضية البحثية H1 ونرفض فرضية العدم H0 أي هناك إدارة مقبولة للعوامل التنظيمية في الشركة، ومن هنا نحصل على الجواب على أنه هناك مستوى متوسط من العوامل التنظيمية من قبل الشركة، حيث توصلت إلى أن استمرارية المديرية في تحسين العوامل التنظيمية للأفراد يعتبر عنصر مؤثر في الاستغراق الوظيفي.

## 2- الاستغراق الوظيفي:

يتضح من خلال الجداول السابقة إن المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلقة بمفهوم الاستغراق الوظيفي بلغ (2.56) وانحراف معياري (0.37)، وقد احتلت العبارة رقم 09 المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.79) وانحراف معياري (0.41)، في حين جاءت العبارة رقم 01 في الأخير بمتوسط حسابي (1.85) وانحراف معياري (0.87)، كما لوحظ في الأخير أن اغلب العبارات في جدول المتوسطات الحسابية مرتفعة وهذا يوضح بأن الشركة محل الدراسة لديهم فهم ووعي جيد بمفهوم الاستغراق الوظيفي، ومنه نقبل الفرضية البحثية H1 ونرفض فرضية العدم H0 أي وجود مستوى عالي من الاستغراق الوظيفي لدى العاملين وهذا راجع إلى العوامل التي ترفع من فعالية الاستغراق الوظيفي، ومن هذا نحصل على الجواب المتعلق بالسؤال الأول على أن واقع الاستغراق الوظيفي بالمديرية محل الدراسة كان عالي، حيث توصلت الدراسة إلى ان الشركة بما استغراق الوظيفي لدى العاملين.

## الفرع الثاني: ربط النتائج بالفرضيات وتفسيرها:

### أولاً-العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراس

الجدول(2-21): العلاقات الارتباطية بين أثر العوامل التنظيمية والاستغراق الوظيفي

		المتغير التابع الاستغراق الوظيفي
البعد الأول: الهيكل التنظيمي	Corrélation de Pearson	-.028-
	Sig. (bilatérale)	.850
	N	48
البعد الثاني: بيئة العمل المادية	Corrélation de Pearson	.132
	Sig. (bilatérale)	.370
	N	48
البعد الثالث: نمط القيادة	Corrélation de Pearson	-.035-
	Sig. (bilatérale)	.815
	N	48
البعد الرابع: الاتصال الإداري	Corrélation de Pearson	.280
	Sig. (bilatérale)	.054
	N	48
البعد الخامس: الأجور والحوافز	Corrélation de Pearson	.302*
	Sig. (bilatérale)	.037
	N	48
البعد السادس: التدريب	Corrélation de Pearson	.079
	Sig. (bilatérale)	.592
	N	48
المتغير المستقل العوامل التنظيمية	Corrélation de Pearson	.214

	Sig. (bilatérale)	.144
	N	48

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS

يتضح من خلال جدول الارتباط للشركة استنتجنا بان العلاقات الارتباطية دالة إحصائيا وعند مستويات سلبية بين أبعاد المتغير المستقل(العوامل التنظيمية) بنسبة (21.4 %) ومستوى دلالة (0.144%) وهي قيمة إيجابية ضعيفة تؤكد ضعف الاهتمام بالعوامل التنظيمية في المديرية محل الدراسة، في حين وجدنا أن أكثر بعد من أبعاد العوامل التنظيمية يؤثر على الاستغراق الوظيفي هو بعد الأجور والحوافز بنسبة(30.2%) ومستوى دلالة(0.037)،وهو اقل من 0.05 وبالتالي على المديرية ان تراعي بشكل كبير على هذا البعد لدى العاملين وهذا دال على ان هناك علاقة طردية ضعيفة بين الأجور و الحوافز و الاستغراق الوظيفي لدى عمال المديرية وهذا أمر ايجابي بالنسبة للمديرية الجهوية إلا ان هناك عوامل اخرى تؤثر فيه، في حين احتل بعد نمط القيادة المرتبة الأخيرة ، وبالتالي هنا يجب على المديرية ان تعمل على البحث على نقاط القوة والضعف ومحاولة معالجتها ، هذه النتائج تدل على أنه يوجد أدلة وإثباتات كافية من بيانات العينة للقول أن هناك تأثير بشكل مقبول وعلاقة ارتباطية طردية ضعيفة بين أبعاد العوامل التنظيمية والاستغراق الوظيفي.

ثانيا-تحليل الانحدار الخطي باستخدام المربعات الصغرى

تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغير المستقل (العوامل التنظيمية) والمتغير التابع هو (الاستغراق الوظيفي) حيث الجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة والمتغير التابع:

الجدول(2-22): الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

#### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,214 <sup>a</sup>	,046	,025	,36351

a. Valeurs prédites : (constantes), التنظيمية العوامل المستقل المتغير,

b. Variable dépendante : الوظيفي الاستغراق التابع المتغير

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن معامل الارتباط بلغ (0.214) عند مستوى (0.05). أما معامل التحديد فقد بلغ (0.046)، أي أن ما قيمته (4.6%) من التغيرات في الاستغراق الوظيفي ناتج عن التغير في العوامل التنظيمية والباقي راجع للعوامل أخرى، وفي السياق ذاته أظهرت نتائج التحليل أن معامل التحديد المعدل بلغ (0.025) وهو ما يعكس المستوى الصافي للاهتمام بالاستغراق الوظيفي بعد التخلص من قيم الأخطاء المعيارية الناتجة عن العوامل التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة.

ثالثا-تباين خط الانحدار

يدرس الجدول الموالي مدى ملائمة خط الانحدار البيانات عند مستوى الدلالة (0.05) وعليه نطرح الفرضية العدمية التي تنص على "خط الانحدار لا يلائم البيانات المقدمة".

الجدول(2-23): تحليل تباين خط الانحدار لشركة التامين

#### ANOVA<sup>a</sup>

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	D	Sig.
--------	------------------	-----	-------------	---	------

1	Régression	,292	1	,292	2,213	,144 <sup>b</sup>
	de Student	6,078	46	,132		
	Total	6,371	47			

a. Variable dépendante : الوظيفي الاستغراق التابع المتغير :

b. Prédicteurs : (Constante), المتغير المستقل العوامل التنظيمية,

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS

من خلال الجدول السابق نجد ما يلي :

• مجموع مربعات الانحدار يساوي 0.292 ومجموع مربعات البواقي هو 6.078 ومجموع المربعات الكلي يساوي (6.371) ؛

• درجة حرية الانحدار df هي 1 ودرجة حرية البواقي هي 46؛

• معدل مربعات الانحدار هو (0.292) و معدل مربعات البواقي هو (0.132)؛

• قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو (2.213) ؛

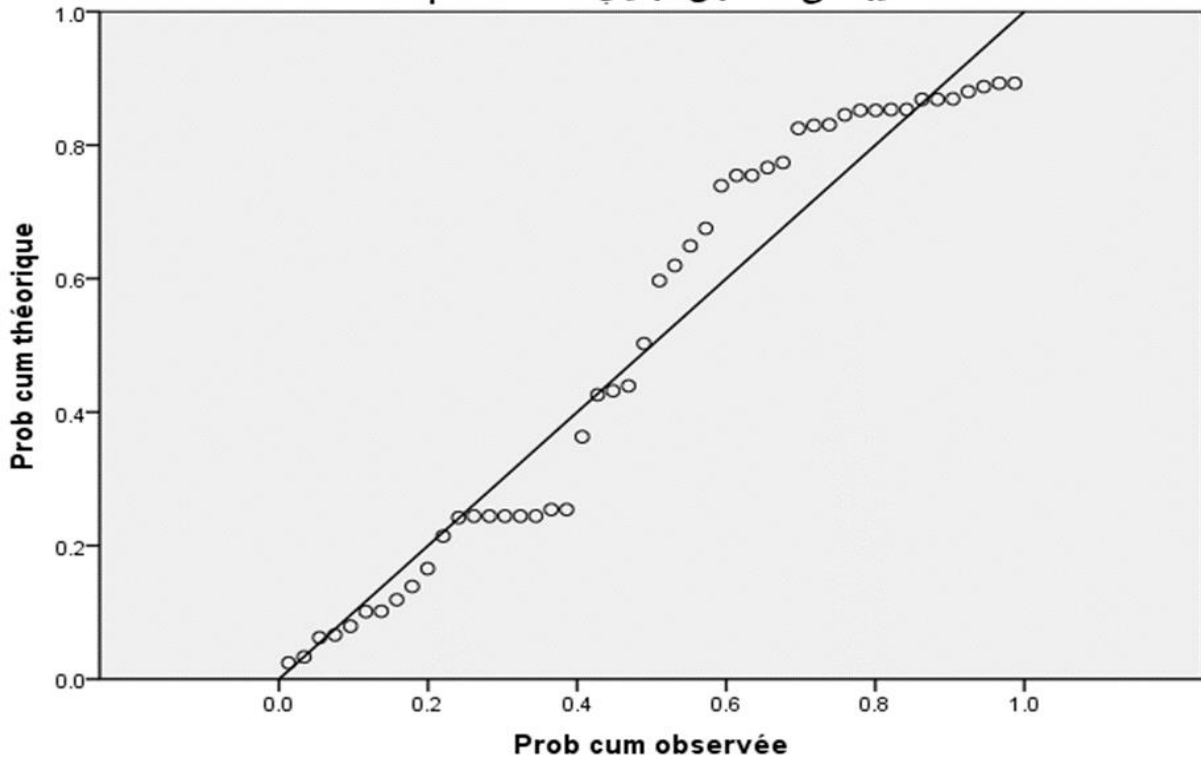
- مستوى دلالة الاختبار 0.144 أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0.5. وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية "خط

الانحدار لا يلائم البيانات المقدمة"، ونرفض الفرضية البديلة. ويظهر ذلك من خلال الشكل الموالي:

الشكل رقم (2-1): خط الانحدار

Diagramme gaussien P-P de régression de Résidu standardisé

Variable dépendante : المتغير التابع الاستغراق الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS

رابعا: إعادة التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي

لإظهار المتغيرات المستقلة (أبعاد العوامل التنظيمية) التي دخلت في النموذج، ولصياغة النموذج النهائي لمعادلة خط الانحدار قمنا باستخدام طريقة التحليل التدريجي للتنبؤ بأثر العوامل التنظيمية في الاستغراق الوظيفي.  
أ- متغيرات النموذج:

الجدول (24.2): المتغيرات المستقلة التي دخلت النموذج

#### Variables introduites/supprimées<sup>a</sup>

Modèle	Variabiles introduites	Variabiles supprimées	Méthode
1	البعد الخامس: الأجور والحوافز	.	Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire $\leq .050$ , Probabilité de F pour éliminer $\geq .100$ ).

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS

التفسير: يوضح الجدول أعلاه أن المتغيرات المستقلة (الهيكلة التنظيمية، بيئة العمل المادية، نمط القيادة، الاتصال الإداري، التدريب) حذفت من النموذج النهائي، وتحصلنا على متغير مستقل واحد في نموذج نهائي (الأجور والحوافز).  
ب- تحليل الانحدار الخطي:

الجدول (25-2): معاملات الارتباط الخطي بطريقة الانحدار الخطي المتعدد التدريجي

Erreur standard de l'estimation	R-deux ajusté	R-deux	R	Modèle
0.35479	0.071	0.091	0.302	1

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS

التفسير: يوضح الجدول أعلاه أن معامل الارتباط الخطي طردي ضعيف بين المتغير المستقل المتبقي (الأجور والحوافز) في النموذج النهائي والمتغير التابع، وقد بلغ معامل الارتباط الخطي (30.2%)، حيث أن هذه المتغيرات المستقلة تتحكم في المتغير التابع بنسبة (9.1%) والباقي يرجع لعوامل أخرى أو الخطأ. وفي السياق ذاته أظهرت نتائج التحليل أن معامل التحديد المعدل بلغ (0.071) وهو ما يعكس المستوى الصافي للاهتمام بالاستغراق الوظيفي بعد التخلص من قيم الأخطاء المعيارية الناتجة عن الأجور والحوافز في المؤسسة محل الدراسة.

أ- تحليل تباين خط الانحدار:

الجدول (26-2): تحليل تباين خط الانحدار بطريقة الانحدار الخطي المتعدد التدريجي

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
--------	------------------	-----	--------------------	---	------

1 Régression	0.581	1	0.581	4.612	.037 <sup>a</sup>
Résidu	5.790	46	0.126		
Total	6.371	47			

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS

من الجدول السابق نجد ما يلي:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 0.581 ومجموع مربعات البواقي هو 5.790 ومجموع المربعات الكلي يساوي 6.371؛
- درجة حرية الانحدار هي 01 ودرجة حرية البواقي 46؛
- معدل مربعات الانحدار هو 0.581 ومعدل مربعات البواقي 0.126؛
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 4.612؛
- مستوى دلالة الاختبار 0.037 أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة، وبالتالي خط الانحدار يلائم البيانات المقدمة.

ب- صياغة المعادلة النهائية

الجدول (2-27): قيم معاملات خط الانحدار بطريقة الانحدار الخطي المتعدد التدريجي

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	2.136	0.206		10.369	0.000
الأجور والحوافز	0.215	0.100	0.302	2.148	0.037

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS

ومن خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن قيم معاملات خط الانحدار ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)، وعليه يمكن صياغة معادلة الانحدار النهائية:

$$Y = 2.136 + 0.215X_1$$

حامسا- اختبار تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم العوامل التنظيمية وتأثيرها على الاستغراق الوظيفي

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات نظرة العاملين للعوامل التنظيمية وتأثيرها على الاستغراق الوظيفي تبعا للمتغيرات الشخصية التالية: (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة) الموضحة في الجداول التالية:



1- متغير الجنس:

الفرضية الفرعية الأولى: توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول الاستغراق الوظيفي بالنسبة لمتغير الجنس.  
الجدول (2-28): تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم العوامل التنظيمية وتأثيرها على الاستغراق الوظيفي حسب الجنس

ANOVA

المتغير التابع الاستغراق الوظيفي

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	,39276	23	2,5841	,050	,824
Intragroupes	,35113	25	2,5457		
Total	,74389	48			

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS

من خلال تحليل الجدول (2-29) يتضح ان القيمة المعنوية SIG بلغت (0.824) وهي أكبر من  $\alpha$  (0.05)، ومنه نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة أي أنه لا يوجد اختلافات ذات دلالة إحصائية حول الاستغراق الوظيفي بالنسبة للمتغير الجنس، أي أن متغير الجنس لا يؤثر على الاستغراق الوظيفي.

2- متغير العمر:

الفرضية الفرعية الثانية: توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية حول الاستغراق الوظيفي بالنسبة لمتغير السن.  
الجدول (2-29): تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم العوامل التنظيمية وتأثيرها على الاستغراق الوظيفي حسب العمر

ANOVA

المتغير التابع الاستغراق الوظيفي

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	1.324	2	.662	5.905	.005
Intra-groupes	5.046	45	.112		
Total	6.371	47			

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS

من خلال تحليل الجدول أعلاه يتضح ان القيمة المعنوية SIG أصغر من  $\alpha$  أي  $0.005 < 0.05$  وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة أي أنه توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية حول الاستغراق الوظيفي بالنسبة للمتغير السن، أي أن متغير السن يؤثر على الاستغراق الوظيفي.

3- متغير المستوى التعليمي:

الفرضية الفرعية الثالثة: توجد اختلافات ذات دلالة حول الاستغراق الوظيفي بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي.

الجدول (2-30): تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم العوامل التنظيمية وتأثيرها على الاستغراق الوظيفي حسب المستوى التعليمي

ANOVA

المتغير التابع الاستغراق الوظيفي

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	.803	2	.402	3.247	.048
Intra-groupes	5.567	45	.124		
Total	6.371	47			

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS

من خلال تحليل الجدول (2-31) يتضح ان القيمة المعنوية SIG أقل من  $\alpha$  أي  $0.048 < 0.05$  وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة أي أنه توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية حول الاستغراق الوظيفي بالنسبة للمتغير السن، أي أن متغير المستوى التعليمي يؤثر على الاستغراق الوظيفي.

4-متغير الخبرة:

الفرضية الفرعية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول الاستغراق الوظيفي تعزى لمتغير الخبرة.

الجدول (2-31): تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم العوامل التنظيمية وتأثيرها على الاستغراق الوظيفي حسب الخبرة

ANOVA

المتغير التابع الاستغراق الوظيفي

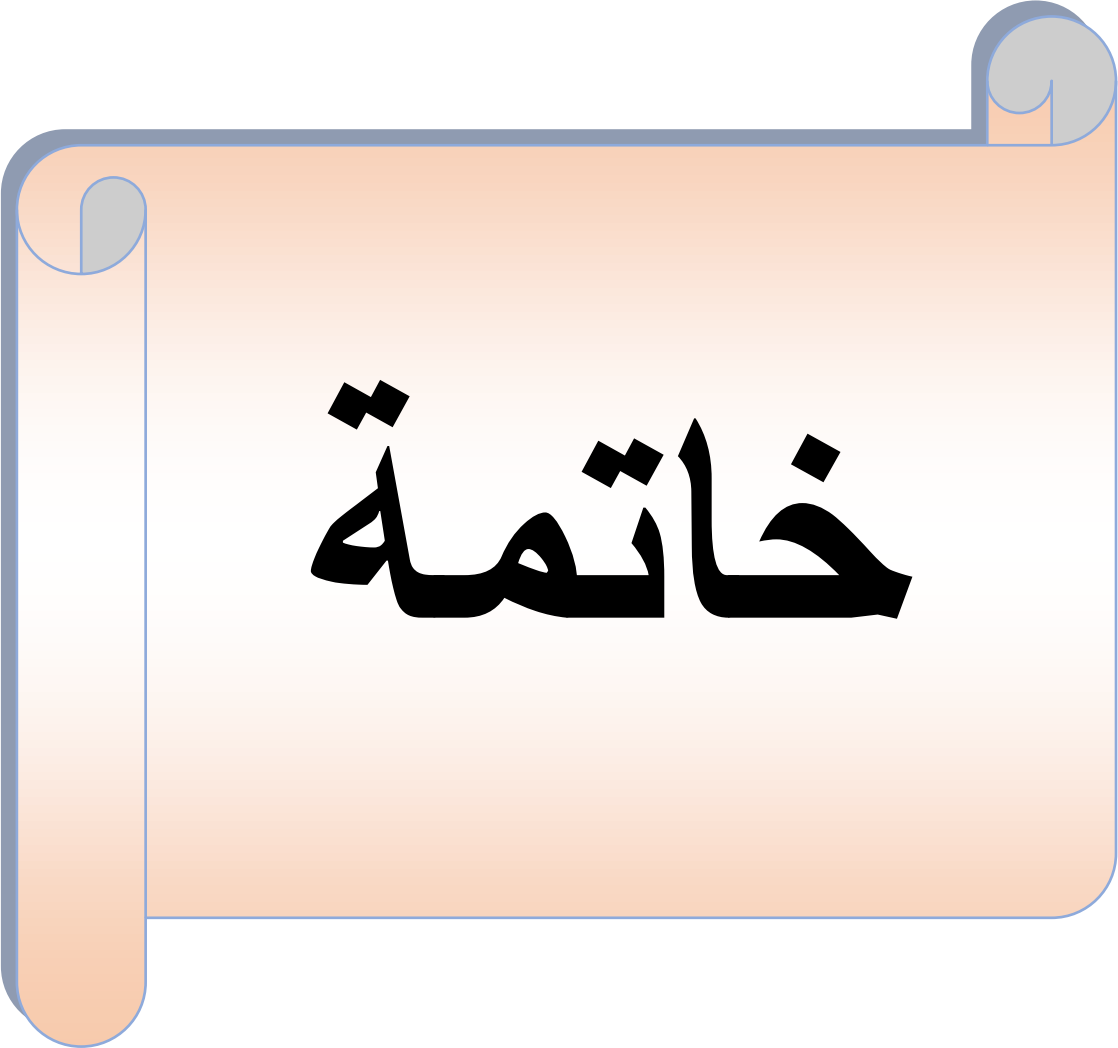
	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	1.838	2	.919	9.124	.000
Intra-groupes	4.533	45	.101		
Total	6.371	47			

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS

من خلال الجدول (2-32) يتبين ان القيمة المعنوية SIG أقل من  $\alpha$  أي  $0.000 < 0.05$  وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة أي أنه توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية حول الاستغراق الوظيفي بالنسبة للمتغير الخبرة، أي أن متغير الخبرة يؤثر على الاستغراق الوظيفي.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل التطبيقي تم القيام بعرض نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بأثر العوامل التنظيمية على الاستغراق الوظيفي - مديرية ورقلة -، وقد اقتصرَت الدراسة الميدانية على 48 استبيان صالح للتحليل ، حيث قمنا باستخدام الأساليب الإحصائية SPSS، وبعدها تم عرض وتفسير ومناقشة نتائج الاستبيان وذلك بغية الوصول إلى النتائج التي من خلالها تم استنتاج قبول بعض الفرضيات ورفض أخرى، حيث اتضح أن هناك مستوى متوسط لمفهوم العوامل التنظيمية لدى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة، وهذا راجع لاهتمام المؤسسة الضعيف لهذه العوامل التنظيمية ، كذلك وجود مستوى عال لمفهوم الاستغراق الوظيفي لدى العاملين ، وهو ما يعكس النظرة الايجابية لأفراد العينة حول فعالية الاستغراق الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة . أما بالنسبة للعلاقة الارتباطية بين العوامل التنظيمية كمتغير مستقل والاستغراق الوظيفي كمتغير تابع كانت علاقة طردية متوسطة وكان بعد الاجور والحوافز الأكثر أهمية في فعالية الاستغراق الوظيفي.



خاتمة

## الخاتمة:

يعد موضوع العوامل التنظيمية في الشركة الوطنية للتأمين من الموضوعات التي حظت باهتمام كبير من قبل الباحثين، حيث تسعى المديرية إلى زيادة فعالية الاستغراق الوظيفي وإلى البحث عن جميع العوامل التي لها تأثير على الاستغراق الوظيفي سواء كان تأثيراً بشكل إيجابي أو سلبي، حيث تقوم بتعزيز العوامل التي لها تأثير إيجابي عليه للاستفادة منها والكشف عن العوامل التي لها تأثير سلبي ومحاولة معالجتها.

ومن خلال الدراسة النظرية والميدانية التي قمنا بها والتي أجريناها على عينة من الشركة الوطنية للتأمين مديرية ورقلة

تمت معالجة الإشكالية التالية:

### ما مدى أثر العوامل التنظيمية على الاستغراق الوظيفي بالشركة الوطنية للتأمين مديرية ورقلة؟

وعليه توصلنا إلى مجموعة من النتائج والتوصيات المتمثلة فيما يلي:

#### -نتائج اختبار الفرضيات

**النتيجة الأولى:** اثبتت الدراسة ان العوامل التنظيمية في المديرية محل الدراسة جاءت بدرجة متوسط حيث بلغ المتوسط العام للعوامل التنظيمية (2.19)، وهو مستوى متوسط.

وهذا ما يؤكد صحة الفرضية القائلة ان هناك مستوى مرتفع للعوامل التنظيمية في المديرية محل الدراسة.

**النتيجة الثانية:** اثبتت الدراسة انه توجد علاقة طردية ضعيفة ذات دلالة احصائية لأبعاد العوامل التنظيمية على الاستغراق الوظيفي في المديرية محل الدراسة، وإثبات ذلك تم استخدام معامل الارتباط الخطي بين العوامل التنظيمية والاستغراق الوظيفي والذي بلغ  $R^2$  21.4%، اي ان هناك ارتباط ضعيف بين المتغيرين، بينما معامل التحديد بلغ  $R^2$  4.6%، بمعنى 4.5% من الاستغراق الوظيفي يعود للعوامل التنظيمية والنسبة المتبقية 95.5% ترجع لعوامل أخرى.

وان مستوى الدلالة لأبعاد العوامل التنظيمية اقل من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05) وعليه توجد علاقة ذات دلالة احصائية لهذه الأبعاد على الاستغراق الوظيفي.

وهذا ما يؤكد صحة الفرضية القائلة انه توجد علاقة ذات دلالة احصائية لأبعاد العوامل التنظيمية على الاستغراق الوظيفي في المديرية محل الدراسة.

**النتيجة الثالثة:** تم اختبار صحة الفرضية عن طريق اختبار **Anova**، وتوصلت الدراسة الى انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات الأفراد عينة الدراسة حول الاستغراق الوظيفي تعزى لمتغيرات الشخصية، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، (لان مستوى دلالة sig لهذه المتغيرات جاء اقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) اما متغير الجنس فقد جاء أكبر من مستوى الدلالة المعتمد أي أن الجنس يؤثر في الاستغراق الوظيفي.

**النتيجة الرابعة:** اثبتت الدراسة ان الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في المديرية محل الدراسة موجود بدرجة مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (2.56) وهو مستوى مرتفع.

وهذا ما يؤكد صحة الفرضية القائلة ان هناك مستوى مرتفع الاستغراق الوظيفي في المديرية محل الدراسة.  
وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لإجابات الافراد عينة الدراسة حول الاستغراق الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الوظيفة).

#### 8-نتائج الدراسة الميدانية :

- مستوى العوامل التنظيمية متوسط في الشركة الوطنية للتأمين بورقلة؛
- توجد علاقة ارتباطية طردية وضعيفة لأبعاد العوامل التنظيمية على الاستغراق الوظيفي في الشركة الوطنية للتأمين بورقلة؛
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لإجابات الافراد عينة الدراسة حول الاستغراق الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة)؛
- مستوى الاستغراق الوظيفي مرتفع في الشركة الوطنية للتأمين بورقلة؛
- الابعاد الاكثر تأثيرا على الاستغراق الوظيفي في الشركة الوطنية للتأمين بورقلة هي: (الأجور والحوافز).

#### الاقتراحات:

- الحرص على توفير الحوافز المادية والمعنوية والرفع من الأجور والمكافآت؛
- إيضاح المهام الوظيفية لكل وظيفة على حدي وشرحها للعاملين بشكل دقيق؛
- تزويد العاملين بالمعلومات والبيانات الكافية عن وظائفهم وعن المديرية التي يعملون بها؛
- يجب على الادارة ان تتبنى مجموعة من الاجراءات والبرامج الايجابية المناسبة للوصول الى استغراق وظيفي فعال؛
- الوقوف على مشاكل العمل وتحدياته لدى الموظفين والعمل على معالجتها؛
- اجراء المزيد من الدراسات حول العوامل التنظيمية وكذا الاستغراق الوظيفي وتحليل اسبابها والعمل على ادارتها بشكل جيد.

#### افاق الدراسة:

- أثر الرضا الوظيفي على الاستغراق الوظيفي؛
- دراسة مقارنة للعوامل التنظيمية بين المؤسسات العمومية والمؤسسات الخاصة؛
- ظروف العمل وعلاقتها الاستغراق الوظيفي؛
- آثر الاستغراق الوظيفي على اداء العاملين؛
- أثر تمكين والتدريب العاملين على الاستغراق الوظيفي.

قائمة المصادر

والمراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

- 1- احمد بن محمد الغانم، العوامل الشخصية والوظيفية للعاملين بوحدات خدمات الجمهور وعلاقتها بأدائهم، مذكرة ماجستير غير منشورة في العلوم الأمنية، جامعة نايف العربية، 2006
- 2- أسماء يوسف، علاقة سلوك المواطنة التنظيمية بنية ترك العمل لدى العاملين، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في إدارة الأعمال، الجامعة الأردنية، الأردن، 2012
- 3- أحمد صقر عاشور، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة، بيروت، 1989،
- 4- رشيد مناصرية، أثر المحددات التنظيمية على أداء المورد البشري في المديرية الوطنية للجيوفيزياء (حاسي مسعود)، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، العدد 2016/09،
- 5- ريم عمورة، أثر العوامل المعنوية الخاصة بالعاملين على نوايا ترك العمل، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في إدارة الأعمال، جامعة دمشق، 2014،
- 6- عصام حيدر، فداء ناصر، أثر انتهاك العقد النفسي في النية في ترك العمل، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة دمشق، العدد الأول، 2014،
- 7- فتحي أحمد ذياب عواد، السلوك الإنساني في منظمات الأعمال الحديثة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2013،
- 8- فوزي القطاوية، العوامل التي تؤدي إلى الدوران الوظيفي، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الأردن 2007
- 9- ممدوح ختلان محمد، العوامل المؤثرة في انخفاض معدل دوران العمل واستقرار العاملين، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة العراق، 2010،

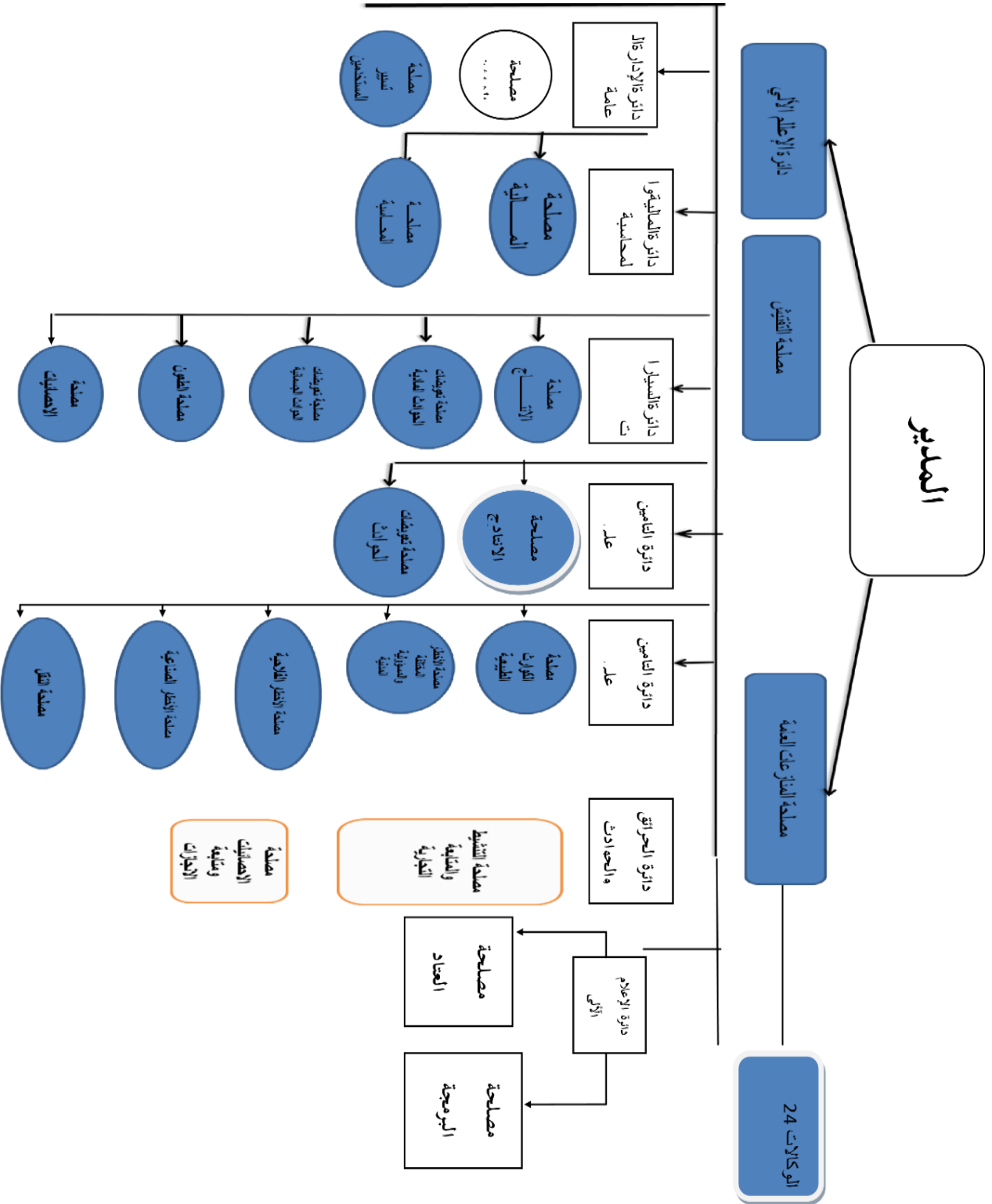
ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية

- 1- Alexander belkin، work stress and turnover intentions among hospital hysicians، journal of work and organizational psychology، netanya academic college، israel 2015.
- 2- l'eontaridi Rannia، M.work Related Stress·Quiting In tantions and absenteeism "،UK"Univrstité de sterling 2002
- 4- S.V.Mxenge·M.DY.WILI·Organisational·Stress·and empl work·intention to Quit amongst administrative personnel at the university of Fort hare·International journal of Research In social sciences·eastern cape·south africa·vol·4· 2015.





الملاحق



## ❖ الملحق رقم (02)



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة  
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير

## استبيان

السيدات والسادة موظفو الشركة: يشرفني أن أتقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه الاستمارة التي تدخل ضمن متطلبات النجاز مذكرة ماستر تحت عنوان «أثر العوامل التنظيمية على الاستغراق الوظيفي»، وأعلمكم أن الإجابات المقدمة من طرفكم سوف تحضى بالأهمية البالغة لدينا، وبالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط. نشكركم جزيلًا على مساهمتكم الجادة بالإجابة على العبارات المرفقة وبصراحة تامة. ولكم منا كل الشكر والتقدير  
لموسخ عبد القادر وبوغابة طارق  
البريد الإلكتروني:

. الرجاء وضع علامة X في الخانة التي ترى أنها مناسبة

المحور الأول: العبارات المتعلقة العوامل التنظيمية:

الرقم	الفقرة	غير موافق	أحيانا	موافق
<b>البعد الأول: الهيكل التنظيمي</b>				
1.	يوجد وضوح في الأدوار والمسؤوليات والاختصاصات في بناء الهيكل التنظيمي للشركة			
2.	تناسب تخصصات العاملين بالشركة مع طبيعة مهامهم ووظائفهم			
3.	الهيكل التنظيمي في الشركة يتميز بالوضوح ويساعد على سرعة الانجاز			
4.	خطوط السلطة والمسؤولية للرؤساء والمرؤوسين واضحة في الشركة			
<b>البعد الثاني: بيئة العمل المادية</b>				
5.	توفر الشركة الموارد والتجهيزات اللازمة لإنجاز العمل			
6.	الإضاءة والتهوية في مكان العمل مناسبة			
7.	مكان العمل يتسم بالنظافة وقلة الضوضاء			
8.	توفر الشركة أجهزة التكييف لمواجهة الحرارة في مكان العمل			
9.	توفر الشركة ظروف الأمن والسلامة لجميع العاملين			
<b>البعد الثالث: نمط القيادة</b>				
10.	تؤكد الإدارة على مبدأ الحرية والاستقلالية في أداء المهام			
11.	تقوم الإدارة بإشراك العاملين في عملية اتخاذ القرار			
12.	تشجع الإدارة العمل بأسلوب الفريق			
13.	يفوض المديرون في مكان العمل بعض من صلاحياتهم للموظفين			
14.	تشجع الإدارة العمال على الحوار وتبادل الأفكار وإبداء مقترحاتهم			
15.	هناك ثقة وتعاون بين الرؤساء والمرؤوسين			
16.	تنظم الإدارة اجتماعات دورية بين الموظفين والإدارة لمناقشة مختلف القضايا			
<b>البعد الرابع: الاتصال الإداري</b>				
17.	يتم الاتصال الإداري بين الرؤساء والمرؤوسين بسرعة كبيرة			
18.	توفر الشركة وسائل حديثة للاتصال لنقل المعلومات			
19.	توفر الإدارة للعمال المعلومات اللازمة في الوقت المناسب وبالدرجة المطلوبة			

20.	الاتصال في الشركة يتم في كل الاتجاهين بين الإدارة والعمال	غير موافق	أحيانا	موافق
	<b>البعد الخامس: الأجور والحوافز</b>			
21.	الأجر الذي أتقاضاه يتناسب مع مؤهلي العلمي			
22.	الأجر الذي أتحصل عليه يكفي لسد متطلبات المعيشة			
23.	مستوى الأجر الحالي يساعدني على العمل بشكل أفضل			
24.	نظام الأجور والحوافز في الشركة يرتبط بنتائج الأداء في العمل			
25.	تمنح الشركة العمال مكافآت متنوعة تساعدهم على العمل بشكل أفضل			
	<b>البعد السادس: التدريب</b>	غير موافق	محايد	موافق
26.	توجد فرص تدريب متاحة لجميع الموظفين في جميع الأقسام			
27.	يتوافق محتوى برامج التدريب مع متطلبات الوظيفة التي اعمل بها			
28.	تزيد برامج التدريب التي تضعها الشركة من ثقة العمال بأنفسهم ومستوى أدائهم			
29.	أستخدم معارفي ومهاراتي المكتسبة من التدريب في أداء مهام عملي			

**اخور الثاني: العبارات المتعلقة بالاستغراق الوظيفي:**

الرقم	العبارات	غير موافق	أحيانا	موافق
	<b>البعد الأول: الاستغراق العاطفي</b>			
1.	أشعر بحماس وحبوية في وظيفتي			
2.	أنا مقتنع تماما بوظيفتي			
3.	لدي الاستعداد الدائم للعمل			
4.	أحس بأهمية العمل الذي أقوم به			
5.	لدي القدرة على اكتساب ثقة الآخرين			
6.	تربطني علاقات طيبة ومعاملات حسنة مع زملائي في العمل			
7.	أقدم صورة إيجابية من خلال حسن المعاملة مع زبائن الشركة			
8.	أسعى لخلق جو من الثقة والراحة لزبائن الشركة			
9.	تربطني علاقات جيدة مع زبائن الشركة			
10.	يعتبر أدائي في العمل أساسا لتحقيق الذات			
	<b>البعد الثاني: الاستغراق الجسدي /المادي</b>			
11.	أبذل قصارى جهدي لأداء مهامي الوظيفية			
12.	أعمل على تحسين الخدمات المقدمة لزبائن الشركة			
13.	أتحمل كل المسؤولية في القيام بالمهام الموكلة لي			
14.	أستثمر معظم قدراتي العلمية وخبرتي في الأعمال التي أقوم بها			
15.	أعمل بالتعاون مع المسؤول والزملاء من أجل تقديم أحسن الخدمات			
16.	أحترم أوقات الدخول والخروج في العمل			
17.	مستعد للعمل أوقات إضافية إذا تطلب الأمر ذلك			
18.	ألتزم على القيام بالمداومات التنظيمية في العمل			
	<b>البعد الثالث: الاستغراق المعرفي /الإدراكي</b>			

			19. لدى استعداد كامل من أجل اكتساب مهارات جديدة في وظيفتي
			20. أسعى إلى توظيف مجهود الفكري في العمل
			21. أسعى إلى تحسين مستواي العلمي من أجل الارتقاء بوظيفتي
			22. أعمل على تطوير نفسي من خلال الاطلاع على ما هو جديد
			23. أستشر مسؤولي إذا ما واجهت صعوبات في العمل
			24. لدى استعداد كامل لتعلم ومساعدة الزملاء في العمل
			25. من مهاراتهم في العمل أجنب إحراج الزملاء أو أنقص
			26. ألتزم بالقوانين لحماية نفسي وحماية زبائن الشركة

## المحور الثالث: معلومات متعلقة بالأستاذ:

			الجنس	
			أنثى	ذكر
	دراسات عليا		المستوى التعليمي	
			جامعي	ثانوي أو أقل
العمر	من 40 إلى أقل من 50 سنة	من 30 إلى أقل من 40 سنة	أقل من 30 سنة	
الخبرة	من 10 إلى أقل من 20 سنة	من 05 إلى أقل من 10 سنوات	أقل من 05 سنوات	
	20 سنة فأكثر	50 سنة فأكثر		

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

شكرا جزيلاً لكم على حسن تعاونكم

## ملحق رقم 03

## قائمة أسماء الأساتذة المحكمين

الرقم	الاسم	مكان العمل
01	أ.د بالأطرش فريدة	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - جامعة ورقلة
02	أ.د طواهير عبد الجليل	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - جامعة ورقلة
03	أ.د بن الشيخ سارة	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - جامعة ورقلة

## ملحق رقم 04

## نتائج تحليل استبيان أثر العوامل التنظيمية على الاستغراق الوظيفي

معامل اتساق الفا كرونباخ

## Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.892	55

مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازليا

## جنس

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1.00	23	47.9	47.9	47.9
	2.00	25	52.1	52.1	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

## تعليم

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1.00	8	16.7	16.7	16.7
	2.00	34	70.8	70.8	87.5
	3.00	6	12.5	12.5	100.0
Total		48	100.0	100.0	

## عمر

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1.00	4	8.3	8.3	8.3
	2.00	35	72.9	72.9	81.3
	3.00	9	18.8	18.8	100.0
Total		48	100.0	100.0	

## خبرة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1.00	5	10.4	10.4	10.4
2.00	20	41.7	41.7	52.1
3.00	23	47.9	47.9	100.0
Total	48	100.0	100.0	

Statistiques descriptives			
	N	Moyenne	Ecart type
يوجد وضوح في الأدوار والمسؤوليات والاختصاصات في بناء الهيكل التنظيمي للشركة	48	2.1458	.68384
تناسب تخصصات العاملين بالشركة مع طبيعة مهامهم ووظائفهم	48	2.1667	.59549
الهيكل التنظيمي في الشركة يتميز بالوضوح ويساعد على سرعة الانجاز	48	2.2500	.72932
خطوط السلطة والمسؤولية للرؤساء والمروسين واضحة في الشركة	48	2.3750	.76144
توفر الشركة الموارد والتجهيزات اللازمة لإنجاز العمل	48	2.6458	.56454
الإضاءة والتهوية في مكان العمل مناسبة	48	2.6042	.60983
مكان العمل يتسم بالنظافة وقلة الضوضاء	48	2.2500	.81214
توفر الشركة أجهزة التكييف لمواجهة الحرارة في مكان العمل	48	2.6875	.46842
توفر الشركة ظروف الأمن والسلامة لجميع العاملين	48	2.1875	.60692
تؤكد الإدارة على مبدأ الحرية والاستقلالية في أداء المهام	48	1.9792	.63546
تقوم الإدارة بإشراك العاملين في عملية اتخاذ القرار	48	2.1250	.63998
تشجع الإدارة العمل بأسلوب الفريق	48	2.1875	.70428
يفوض المديرون في مكان العمل بعض من صلاحياتهم للموظفين	48	2.3542	.60105
تشجع الإدارة العمال على الحوار وتبادل الأفكار وإبداء مقترحاتهم	48	2.1250	.63998
هناك ثقة وتعاون بين الرؤساء والمروسين	48	2.1875	.73387
تنظم الإدارة اجتماعات دورية بين الموظفين والإدارة لمناقشة مختلف القضايا	48	2.0833	.70961
يتم الاتصال الإداري بين الرؤساء والمروسين بسرعة كبيرة	48	2.0000	.79894
توفر الشركة وسائل حديثة للاتصال لنقل المعلومات	48	2.2917	.58194
توفر الإدارة للعمال المعلومات اللازمة في الوقت المناسب وبالذقة المطلوبة	48	2.0417	.54415
الاتصال في الشركة يتم في كل الاتجاهين بين الإدارة والعمال	48	2.2917	.58194
الأجر الذي أتقاضاه يتناسب مع مؤهلي العلمي	48	1.8333	.85883
الأجر الذي أتحصل عليه يكفي لسد متطلبات المعيشة	48	1.8750	.81541
مستوى الأجر الحالي يساعدي على العمل بشكل أفضل	48	2.1875	.70428
نظام الأجور والحوافز في الشركة يرتبط بنتائج الأداء في العمل	48	1.9792	.78522
تمنح الشركة العمال مكافآت متنوعة تساعد على العمل بشكل أفضل	48	2.1042	.83129
توجد فرص تدريب متاحة لجميع الموظفين في جميع الأقسام	48	1.9375	.75530
يتوافق محتوى برامج التدريب مع متطلبات الوظيفة التي أعمل بها	48	2.0833	.57735
تزيد برامج التدريب التي تضعها الشركة من ثقة العمال بأنفسهم ومستوى أدائهم	48	2.2083	.74258
أستخدم معارفي ومهاراتي المكتسبة من التدريب في أداء مهام عملي	48	2.1875	.78973
أشعر بحماس وحبوية في وظيفتي	48	1.8542	.87494
أنا مقتنع تماما بوظيفتي	48	2.1250	.78889
لدي الاستعداد الدائم للعمل	48	2.2083	.82406
أحس بأهمية العمل الذي أقوم به	48	2.2500	.83793
لدي القدرة على اكتساب ثقة الآخرين	48	2.3333	.72445
تربطني علاقات طيبة ومعاملات حسنة مع زملائي في العمل	48	2.4583	.61742
أقدم صورة إيجابية من خلال حسن المعاملة مع زبائن الشركة	48	2.4792	.58308
أسعى لخلق جو من الثقة والراحة لزبائن الشركة	48	2.7292	.49420
تربطني علاقات جيدة مع زبائن الشركة	48	2.7917	.41041
يعتبر أدائي في العمل أساسا لتحقيق الذات	48	2.7500	.43759
أبذل قصارى جهدي لأداء مهامي الوظيفية	48	2.6042	.53553



أعمل على تحسين الخدمات المقدمة لزبائن الشركة	48	2.7083	.54415
أتحمل كل المسؤولية في القيام بالمهام الموكلة لي	48	2.7292	.53553
أستثمر معظم قدراتي العلمية وخبرتي في الأعمال التي أقوم بها	48	2.6667	.55862
أعمل بالتعاون مع المسؤول والزملاء من أجل تقديم أحسن الخدمات	48	2.7292	.49420
أحترم أوقات الدخول والخروج في العمل	48	2.5625	.61562
مستعد للعمل أوقات إضافية إذا تطلب الأمر ذلك	48	2.6875	.58913
ألتزم على القيام بالمداومات التنظيمية في العمل	48	2.6250	.60582
لدى استعداد كامل من أجل اكتساب مهارات جديدة في وظيفتي	48	2.6458	.60105
أسعى إلى توظيف مجهود الفكري في العمل	48	2.7292	.53553
أسعى إلى تحسين مستواي العلمي من أجل الارتقاء بوظيفتي	48	2.7083	.61742
أعمل على تطوير نفسي من خلال الاطلاع على ما هو جديد	48	2.5625	.64926
أستثمر مسؤولي إذا ما واجهت صعوبات في العمل	48	2.5417	.58194
لدى استعداد كامل لتعلم ومساعدة الزملاء في العمل	48	2.6250	.56962
أتجنب إحراج الزملاء أو أنقص من مهاراتهم في العمل	48	2.5833	.61310
ألتزم بالقوانين لحماية نفسي وحماية زبائن الشركة	48	2.6458	.56454
<b>البعد الأول: الهيكل التنظيمي</b>	<b>48</b>	<b>2.2344</b>	<b>.52695</b>
<b>البعد الثاني: بيئة العمل المادية</b>	<b>48</b>	<b>2.4750</b>	<b>.46608</b>
<b>البعد الثالث: نمط القيادة</b>	<b>48</b>	<b>2.1488</b>	<b>.46123</b>
<b>البعد الرابع: الاتصال الإداري</b>	<b>48</b>	<b>2.1563</b>	<b>.45143</b>
<b>البعد الخامس: الأجور والحوافز</b>	<b>48</b>	<b>1.9958</b>	<b>.51775</b>
<b>البعد السادس: التدريب</b>	<b>48</b>	<b>2.1042</b>	<b>.52550</b>
<b>المتغير المستقل العوامل التنظيمية</b>	<b>48</b>	<b>2.1857</b>	<b>.27644</b>
<b>البعد الأول: الاستغراق العاطفي</b>	<b>48</b>	<b>2.3979</b>	<b>.48531</b>
<b>البعد الثاني: الاستغراق الجسدي /المادي</b>	<b>48</b>	<b>2.6641</b>	<b>.37023</b>
<b>البعد الثالث: الاستغراق المعرفي /الإدراكي</b>	<b>48</b>	<b>2.6302</b>	<b>.43680</b>
<b>المتغير التابع الاستغراق الوظيفي</b>	<b>48</b>	<b>2.5641</b>	<b>.36817</b>
N valide (listwise)	48		

## اختبار فرضيات الارتباطات بين المتغيرات

تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغير المستقل والمتغير

التابع حيث الجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بينهما:

E:\Ensemble\_de\_données0]مراجع المذكرات الماستر 3\الإشراف\الموسخ عبد القادر  
وبوغابة طارق\Sans titre1.sav

Variables introduites/supprimées<sup>b</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	المتغير المستقل العوامل التنظيمية	.	Entrée

Variables introduites/supprimées<sup>b</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	المتغير المستقل العوامل التنظيمية	.	Entrée

a. Toutes variables requises saisies.

b. Variable dépendante : الوظيفي الاستغراق التابع المتغير

Récapitulatif des modèles<sup>b</sup>

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.214 <sup>a</sup>	.046	.025	.36351

a. Valeurs prédites : (constantes), التنظيمية العوامل المستقل المتغير

b. Variable dépendante : الوظيفي الاستغراق التابع المتغير

ANOVA<sup>b</sup>

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	.292	1	.292	2.213	.144 <sup>a</sup>
	Résidu	6.078	46	.132		
	Total	6.371	47			

a. Valeurs prédites : (constantes), التنظيمية العوامل المستقل المتغير

b. Variable dépendante : الوظيفي الاستغراق التابع المتغير

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1.940	.423		4.592	.000
	المتغير المستقل العوامل التنظيمية	.285	.192	.214	1.488	.144

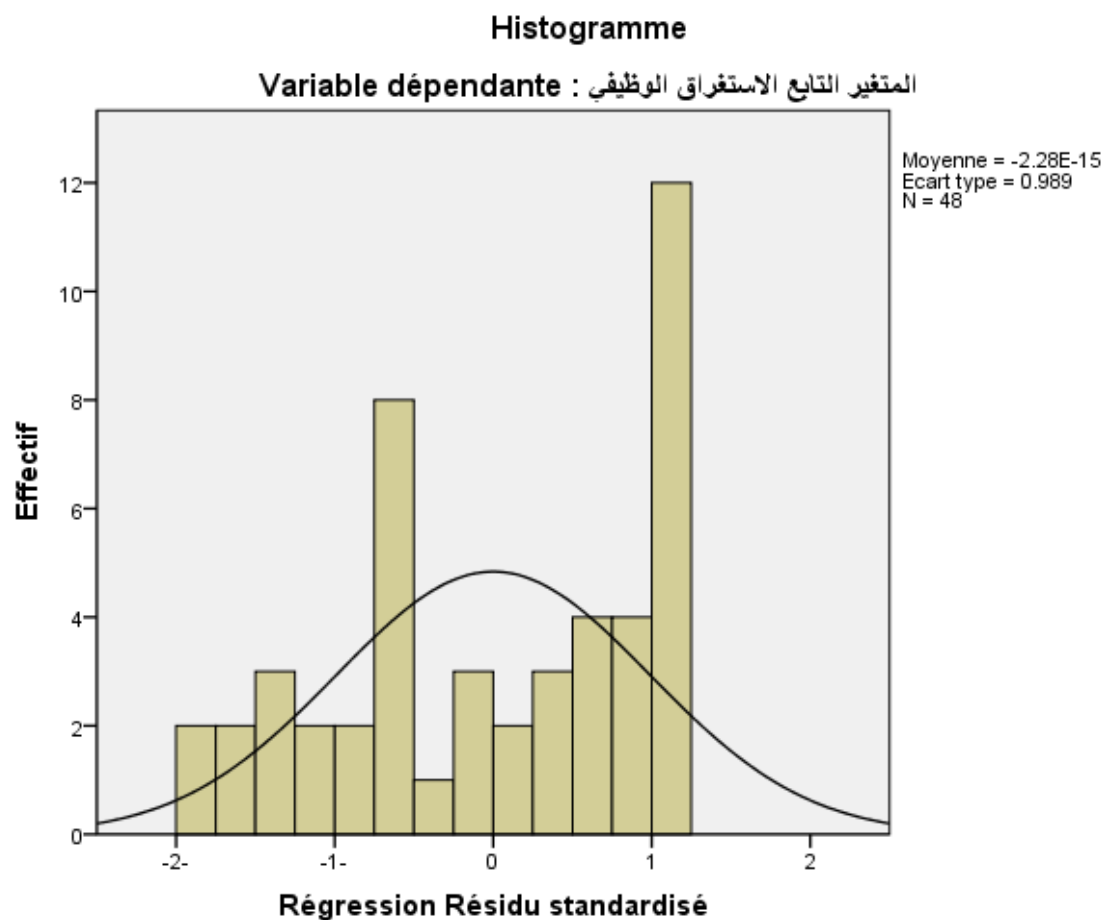
a. Variable dépendante : الوظيفي الاستغراق التابع المتغير

Statistiques des résidus<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart-type	N
Prévision	2.3945	2.7254	2.5641	.07888	48
Résidu	-.71654	.45089	.00000	.35962	48
Erreur Prévision	-2.149	2.045	.000	1.000	48
Erreur Résidu	-1.971	1.240	.000	.989	48

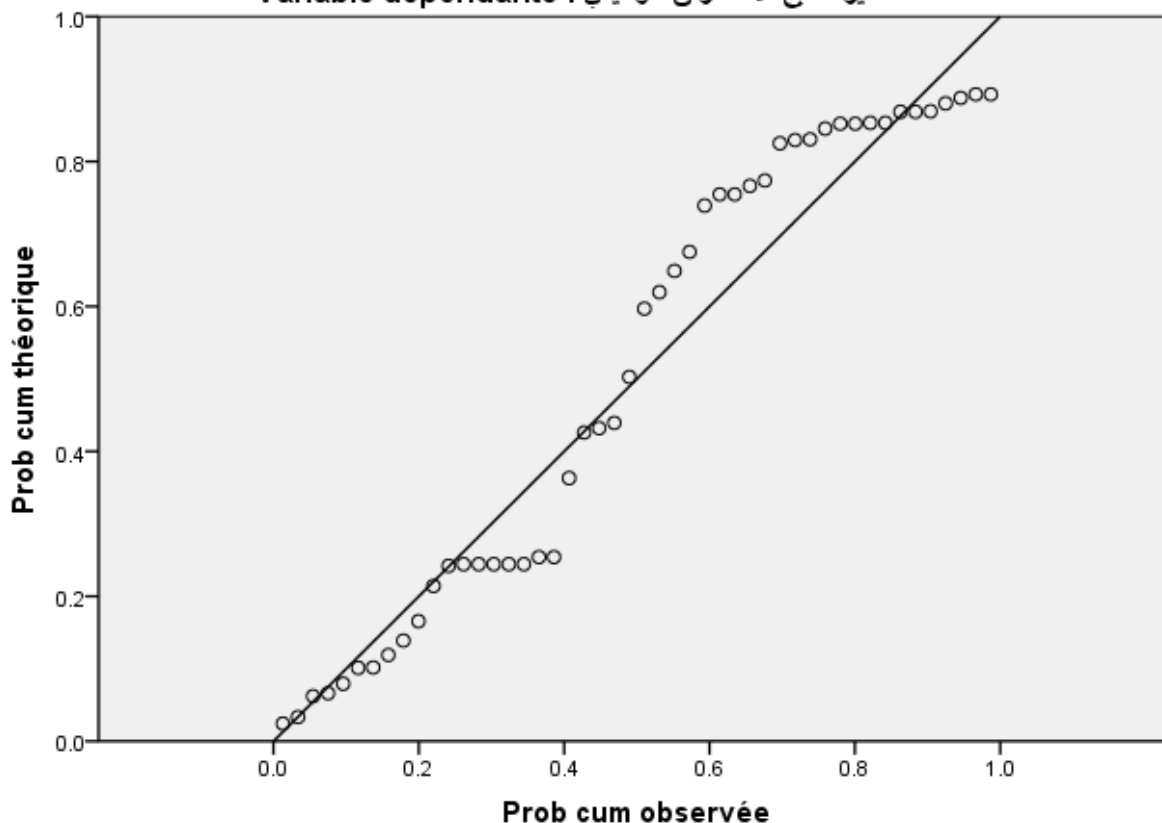
a. Variable dépendante : الوظيفي الاستغراق التابع المتغير

## Diagrammes



### Diagramme gaussien P-P de régression de Résidu standardisé

Variable dépendante : المتغير التابع الاستغراق الوظيفي



الانحدار المتدرج:

#### Variables introduites/supprimées<sup>a</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	البعد الخامس: الأجر والحوافز		Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire $\leq$ .050, Probabilité de F pour éliminer $\geq$ .100).

a. Variable dépendante : الوظيفي الاستغراق التابع المتغير

#### Récapitulatif des modèles<sup>b</sup>

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.302 <sup>a</sup>	.091	.071	.35479

Récapitulatif des modèles<sup>b</sup>

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.302 <sup>a</sup>	.091	.071	.35479

a. Valeurs prédites : (constantes), الحوافز الأجرور: الخامس البعد,

b. Variable dépendante : الوظيفي الاستغراق التابع المتغير :

ANOVA<sup>b</sup>

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	.581	1	.581	4.612	.037 <sup>a</sup>
	Résidu	5.790	46	.126		
	Total	6.371	47			

a. Valeurs prédites : (constantes), الحوافز الأجرور: الخامس البعد,

b. Variable dépendante : الوظيفي الاستغراق التابع المتغير :

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2.136	.206		10.369	.000
	البعد الخامس: الأجرور والحوافز	.215	.100	.302	2.148	.037

a. Variable dépendante : الوظيفي الاستغراق التابع المتغير :

Variables exclues<sup>b</sup>

Modèle		Bêta dans	t	Sig.	Corrélation partielle	Statistiques de colinéarité
						Tolérance
1	البعد الأول : الهيكل التنظيمي	-.109 <sup>-a</sup>	-.746-	.459	-.111-	.940
	البعد الثاني : بيئة العمل المادية	.169 <sup>a</sup>	1.201	.236	.176	.987
	البعد الثالث : نمط القيادة	-.170 <sup>-a</sup>	-1.129-	.265	-.166-	.862
	البعد الرابع : الاتصال الإداري	.239 <sup>a</sup>	1.712	.094	.247	.975
	البعد السادس: التدريب	-.045 <sup>-a</sup>	-.291-	.773	-.043-	.849

Variables exclues<sup>b</sup>

Modèle	Bêta dans	t	Sig.	Corrélation partielle	Statistiques de colinéarité	
					Tolérance	
1	البعد الأول : الهيكل التنظيمي	-.109 <sup>a</sup>	-.746-	.459	-.111-	.940
	البعد الثاني : بيئة العمل المادية	.169 <sup>a</sup>	1.201	.236	.176	.987
	البعد الثالث : نمط القيادة	-.170 <sup>a</sup>	-1.129-	.265	-.166-	.862
	البعد الرابع : الاتصال الإداري	.239 <sup>a</sup>	1.712	.094	.247	.975
	البعد السادس : التدريب	-.045 <sup>a</sup>	-.291-	.773	-.043-	.849

a. Valeurs prédites dans le modèle : (constantes), الحوافز الأجور : الخامس البعد

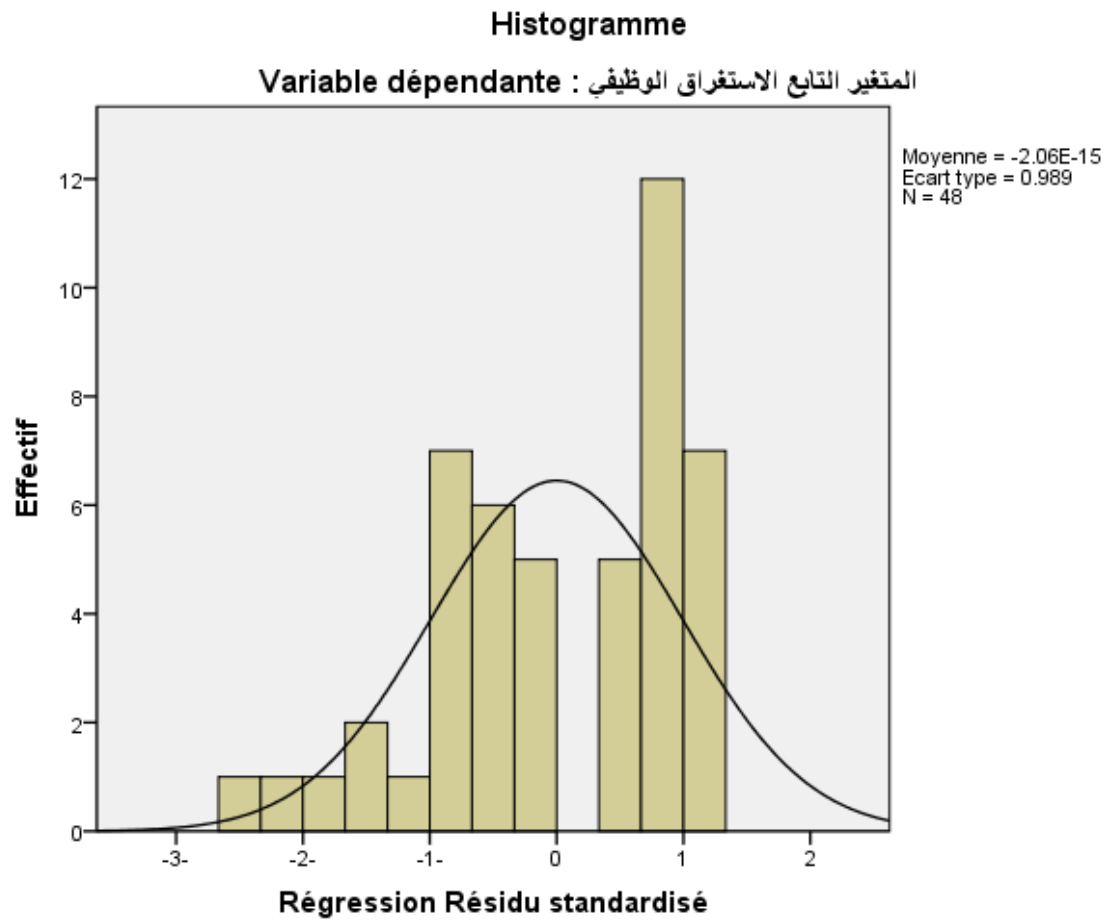
b. Variable dépendante : الوظيفي الاستغراق التابع المتغير

Statistiques des résidus<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart-type	N
Prévision	2.3503	2.7796	2.5641	.11114	48
Résidu	-.84249-	.44464	.00000	.35100	48
Erreur Prévision	-1.923-	1.939	.000	1.000	48
Erreur Résidu	-2.375-	1.253	.000	.989	48

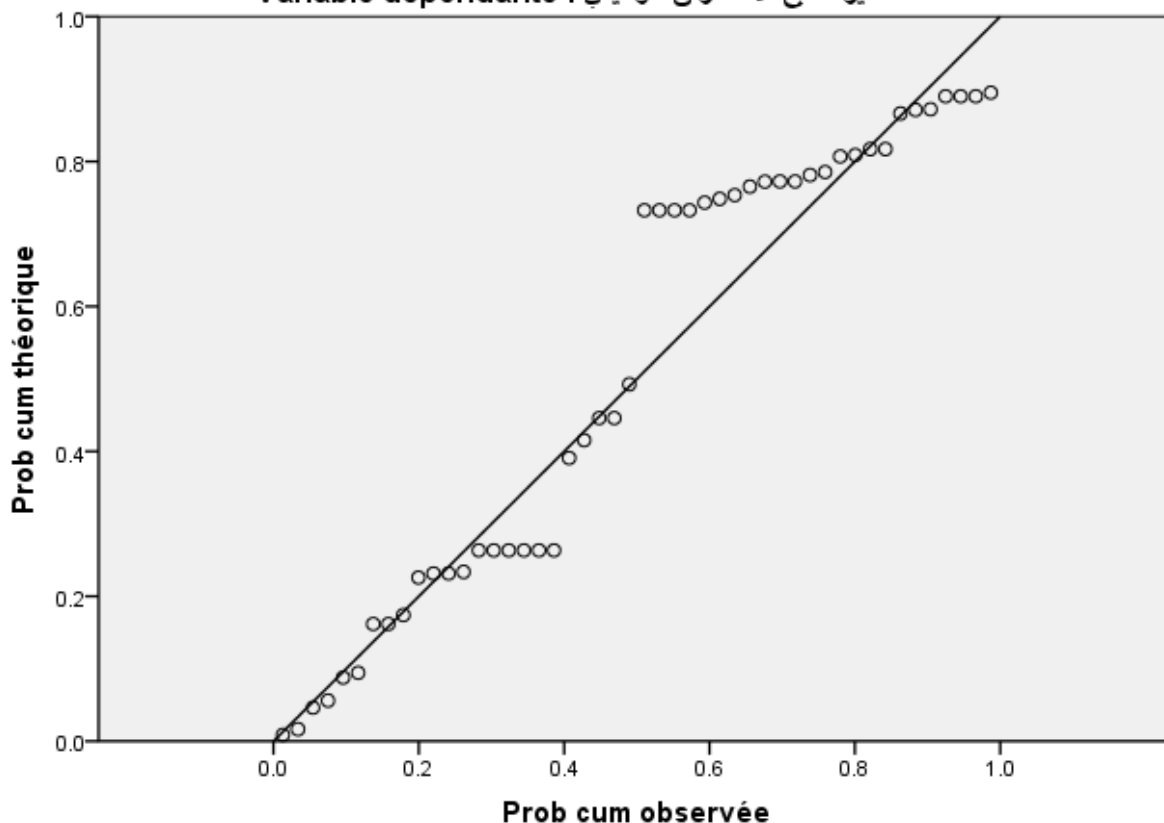
a. Variable dépendante : الوظيفي الاستغراق التابع المتغير

## Diagrammes



### Diagramme gaussien P-P de régression de Résidu standardisé

Variable dépendante : المتغير التابع الاستغراق الوظيفي



مصفوفة الارتباطات:

	المتغير التابع الاستغراق الوظيفي	
البعد الأول : الهيكل التنظيمي	Corrélation de Pearson	-.028-
	Sig. (bilatérale)	.850
	N	48
البعد الثاني : بيئة العمل المادية	Corrélation de Pearson	.132
	Sig. (bilatérale)	.370
	N	48
البعد الثالث : نمط القيادة	Corrélation de Pearson	-.035-
	Sig. (bilatérale)	.815
	N	48
البعد الرابع : الاتصال الإداري	Corrélation de Pearson	.280
	Sig. (bilatérale)	.054
	N	48
البعد الخامس: الأجور والحوافز	Corrélation de Pearson	.302*
	Sig. (bilatérale)	.037
	N	48
البعد السادس: التدريب	Corrélation de Pearson	.079
	Sig. (bilatérale)	.592
	N	48
المتغير المستقل العوامل التنظيمية	Corrélation de Pearson	.214
	Sig. (bilatérale)	.144
	N	48



أولاً إختبار تي تاست اثر الجنس لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعاً الجنس على المتغير التابع

## Statistiques de groupe

	جنس	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
المتغير التابع الاستغراق الوظيفي	1.00	23	2.5841	.39278	.08190
	2.00	25	2.5457	.35113	.07023

## Test d'échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
								Inférieure		Supérieure
المتغير التابع الاستغراق الوظيفي	Hypothèse de variances égales	.050	.824	.358	46	.722	.03839	.10738	- .17774- .25453	
	Hypothèse de variances inégales			.356	44.294	.724	.03839	.10789	- .17900- .25578	

( للاختبار تأثيرات المتغيرات الشخصية (الديمغرافية) على المتغير التابع؛ One Way ANOVA تحليل التباين الأحادي )

ثانياً علاقة بالمستوى التعليمي لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعاً للمستوى

## ANOVA

المتغير التابع الاستغراق الوظيفي

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.803	2	.402	3.247	.048
Intra-groupes	5.567	45	.124		
Total	6.371	47			

## Tests post hoc

## Comparaisons multiples

المتغير التابع الاستغراق الوظيفي

LSD

تعليم (I)	تعليم (J)	Différence de moyennes (I-J)	Erreur standard	Signification	Intervalle de confiance à 95%	
					Borne inférieure	Borne supérieure
1.00	2.00	.34271*	.13822	.017	.0643	.6211
	3.00	.18715	.18996	.330	-.1954-	.5698
2.00	1.00	-.34271*	.13822	.017	-.6211-	-.0643-
	3.00	-.15556-	.15575	.323	-.4693-	.1581
3.00	1.00	-.18715-	.18996	.330	-.5698-	.1954

2.00	.15556	.15575	.323	-.1581-	.4693
------	--------	--------	------	---------	-------

\*. La différence moyenne est significative au niveau 0.05.

ثالثا علاقة العمر لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعا للعمر

## ANOVA

المتغير التابع الاستغراق الوظيفي

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	1.324	2	.662	5.905	.005
Intra-groupes	5.046	45	.112		
Total	6.371	47			

## Comparaisons multiples

المتغير التابع الاستغراق الوظيفي

LSD

عمر (I)	عمر (J)	Différence de moyennes (I-J)	Erreur standard	Signification	Intervalle de confiance à 95%	
					Borne inférieure	Borne supérieure
1.00	2.00	-.57798*	.17675	.002	-.9340-	-.2220-
	3.00	-.64954*	.20124	.002	-1.0549-	-.2442-
2.00	1.00	.57798*	.17675	.002	.2220	.9340
	3.00	-.07156-	.12516	.570	-.3236-	.1805
3.00	1.00	.64954*	.20124	.002	.2442	1.0549
	2.00	.07156	.12516	.570	-.1805-	.3236

\*. La différence moyenne est significative au niveau 0.05.

رابعا علاقة بالخبرة لا توجد فروق بين إجابات العمال

## ANOVA

المتغير التابع الاستغراق الوظيفي

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	1.838	2	.919	9.124	.000
Intra-groupes	4.533	45	.101		
Total	6.371	47			

## Tests post hoc

## Comparaisons multiples

المتغير التابع الاستغراق الوظيفي

LSD

خبرة (I)	خبرة (J)	Différence de moyennes (I-J)	Erreur standard	Signification	Intervalle de confiance à 95%	
					Borne inférieure	Borne supérieure
1.00	2.00	-.12000-	.15869	.453	-.4396-	.1996
	3.00	-.48152 <sup>*</sup>	.15661	.004	-.7969-	-.1661-
2.00	1.00	.12000	.15869	.453	-.1996-	.4396
	3.00	-.36152 <sup>*</sup>	.09704	.001	-.5570-	-.1661-
3.00	1.00	.48152 <sup>*</sup>	.15661	.004	.1661	.7969
	2.00	.36152 <sup>*</sup>	.09704	.001	.1661	.5570

\* . La différence moyenne est significative au niveau 0.05.

الفهرس

I	الإهداء
II	شكر وعرفان
III	الملخص
IV	قائمة الجداول
V	قائمة الأشكال
VI	قائمة الملاحق
أ	المقدمة
<b>الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية حول أثر العوامل التنظيمية على الاستغراق الوظيفي</b>	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر العوامل التنظيمية على الاستغراق الوظيفي
3	المطلب الأول: ماهية العوامل التنظيمية
3	الفرع الأول: مفهوم العوامل التنظيمية
3	الفرع الثاني: أبعاد العوامل التنظيمية
5	المطلب الثاني: أساسيات حول الاستغراق الوظيفي
5	الفرع الأول: نشأة وتطور مفهوم الاستغراق الوظيفي
6	الفرع الثاني: مفهوم الاستغراق الوظيفي وخصائصه
7	الفرع الثالث: أبعاد الاستغراق الوظيفي
8	الفرع الرابع: نظريات الاستغراق الوظيفي
11	المطلب الثالث: تأثير العوامل التنظيمية على الاستغراق الوظيفي
11	الفرع الأول: استراتيجيات تعزيز الاستغراق الوظيفي
11	الفرع الثاني: العوامل المؤثرة في الاستغراق الوظيفي
12	الفرع الثالث: العلاقة بين العوامل التنظيمية والاستغراق الوظيفي
12	المبحث الثاني: عرض ومناقشة الدراسات السابقة لأثر العوامل التنظيمية على الاستغراق الوظيفي
12	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة وتحليلها

12	الفرع الأول: الدراسات باللغة العربية
17	الفرع الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية
18	المطلب الثاني: مناقشة ومقارنة الدراسة السابقة
21	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر العوامل التنظيمية على الاستغراق الوظيفي بالشركة الوطنية للتأمين SAA -مديرية ورقلة-</b>	
23	تمهيد
24	المبحث الأول: الطريقة والأدوات
24	المطلب الأول: طريقة الدراسة
24	الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة
25	الفرع الثاني: متغيرات الدراسة
25	المطلب الثاني: أدوات الدراسة
27	المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج
27	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة
29	الفرع الأول: دراسة واقع العوامل التنظيمية في الشركة محل الدراسة
34	الفرع الثاني: دراسة واقع الاستغراق الوظيفي في الشركة محل الدراسة
37	المطلب الثاني: تحليل ومناقشة النتائج التطبيقية
37	الفرع الأول: مناقشة النتائج المتوصل إليها
38	الفرع الثاني: العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة
45	خلاصة الفصل الثاني
46	الخاتمة
49	المراجع
51	الملاحق
70	الفهرس