



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية - الجزائر

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

في ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

فرع: علوم التسيير، تخصص: إدارة أعمال

بعنوان:



أثر جودة حياة العمل على الإستغراق الوظيفي

دراسة ميدانية لبنك الجزائر الخارجي لسنة 2022

تحت إشراف الأستاذة:

قلبازة أمال

من إعداد الطالبين:

محمد ساهم

غبشي كمال

تم تقييمها بتاريخ:

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
غزير مولود	أستاذ تعليم عالي	جامعة غرداية	رئيسا
قلبازة أمال	أستاذ محاضر أ	جامعة غرداية	مشرفا ومقررا
بن شاعة وليد	أستاذ مساعد ب	جامعة غرداية	ممتحنا

السنة الجامعية: 2022/2021



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية - الجزائر

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

في ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

فرع: علوم التسيير تخصص: إدارة أعمال

بعنوان:



أثر جودة حياة العمل على الإستغراق الوظيفي

دراسة ميدانية لبنك الجزائر الخارجي 2022

تحت إشراف الأستاذة:

قلبازة أمال

من إعداد الطالبين:

محمد سها م

غبشي كمال

تم تقييمها بتاريخ:

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
غزير مولود	أستاذ تعليم عالي	جامعة غرداية	رئيسا
قلبازة أمال	أستاذ محاضر أ	جامعة غرداية	مشرفا ومقررا
بن شاعة وليد	أستاذ مساعد ب	جامعة غرداية	ممتحنا

السنة الجامعية: 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء

إلى روح أخي الطاهر الذي كان سندي وسعادتي وبهجتي في الحياة أخي الصغير شمعة بيتنا التي انطفأت
رحمه الله

إلى عمودي الفقري أبي الغالي الذي تكبد عناء الحياة بالدعم والدعاء

إلى نبع الحنان وبلسم الجراح التي حملتني وربيتني أمي الروح الطيبة

إلى جدتي وخالتي عائشة والعالية وكل اخوالي

إلى اختي ربيعة ورزيقة أسعدهم الله في حياتهم

إلى كل صديقات العمر منذ الصغر

إلى أخي الذي لم تنجبه امي حفظ الله لأولاده وعائلته "عبد الرزاق"

إلى أستاذتي الكريمة التي لم تبخل علينا بتوجيهاتها المستمرة "قلبازة أمال"

إلى أستاذتي الكرام من الطور الابتدائي إلى الطور الجامعي جون استثناء

إلى كل من أفادني بفكرة من قريب أو بعيد أهدي ثمرة جهدي المتواضع

محمد سي سهام.

إهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى من قال فيهما الله عز وجل:

"وَخَفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذَّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيرًا "

إلى من لا يمكن للكلمات أن توفي حقهما، إلى من لا يمكن للأرقام أن تحصي فضائلهما

والداي العزيزان أدامهما الله لي

إلى إخواني وأخواتي

و إلى عائلتي من الكبير الى الصغير

و إلى من جمعني بهم الأقدار صدفة وربطني بهم الصداقة

كل الاصدقاء

ولا أنسى كل من ساعدني في مشواري الجامعي من قريب أو بعيد لكل منّا جزيل الشكر.

غبشي كمال

شكر وعرهان

الحمد له والشكر لله الذي وفقنا لإتمام هذا العمل

الشكر الجزيل للأستاذة قلبازة امال على ما قدمته لنا من نصائح وتوجيهات ودعم معنوي لإتمام هذا العمل

الشكر الجزيل للأستاذة المحكمين للاستبيان وإلى الأستاذة لجنة المناقشة

الشكر كذلك للأستاذة المحبوبة بوقليمنة عائشة بتقديمها لنا النصائح والارشادات

الشكر موصول إلى جميع عمال وإطارات مؤسسة بنك الجزائر الخارجي

الشكر والتقدير لجميع من ساعنا لإتمام هذه المذكرة ولو بكلمة طيبة.

الملخص باللغة العربية:

هدفت الدراسة إلى التعرف على الأثر القائم بين جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي في بنك الجزائر الخارجي B.E.A، وقد اعتدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمدنا على مقياسين، مقياس جودة حياة العمل والذي يضم 4 أبعاد، ومقياس الاستغراق الوظيفي، حيث قمنا بتطبيق هذين المقياسين على عينة من عمال بنك الجزائر الخارجي وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج توصي إلى تحسين الحياة الوظيفية لدى العمال ودعم الاستقرار النفسي لهم وتحفيزهم لتحقيق الرضا الوظيفي، وكذا سعي المؤسسة لتعزيز الاستقرار والأمان الوظيفي للعمال داخل المؤسسة.

الكلمات المفتاحية:

الاستغراق الوظيفي، جودة حياة العمل، الرضا الوظيفي، السلوك التنظيمي.

Abstract :

The study aimed to identify the impact between the quality of the life of work on job immersion at the B.E.A Foreign Bank, and the study was accustomed to the descriptive analytical approach and to achieve the goals of the study. These two measurements are on a sample of the foreign workers of the Bank of Algeria. The study concluded with a set of results that recommend improving the job life of workers and supporting psychological stability for them and motivating them to achieve job satisfaction, as well as the institution's endeavor to enhance stability and job safety for workers within the institution.

Keywords:

Job immersion, work quality of work, job satisfaction, organizational behavior

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
	إهداء.....
	إهداء.....
	شكر و عرفان.....
IV	الملخص.....
V	قائمة المحتويات.....
VI	قائمة الجداول.....
VII	قائمة الأشكال.....
IX	قائمة الملاحق.....
أ - د	مقدمة عامة.....
19	الفصل الأول: الإطار النظري لجودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي.....
21	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لجودة حياة العمل والاستغراق الوظيفي.....
21	المطلب الأول: الإطار النظري لدراسة جودة حيات العمل.....
27	المطلب الثاني: مفاهيم حول الاستغراق الوظيفي.....
33	المطلب الثالث: العلاقة بين جودة حياة العمل و الاستغراق الوظيفي.....
35	المبحث الثاني: الدراسات السابقة.....
35	المطلب الأول: الدراسات المحلية.....
42	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية.....
44	المطلب الثالث: مناقشة وتحليل الدراسات السابقة.....
50	الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأثر جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي.....
51	المبحث الأول: التقديم العام لبنك الجزائر الخارجي -ولاية غرداية-.....
51	المطلب الأول: نشأة وتعريف بنك الجزائر الخارجي.....
52	المطلب الثاني: نشاط بنك الجزائر الخارجي.....
54	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي.....
59	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها.....
59	المطلب الأول: عرض وتحليل خصائص أفراد عينة الدراسة.....
64	المطلب الثاني: التحقق من اعتدالية التوزيع.....
77	الخاتمة.....
80	المراجع.....
83	الملاحق.....

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
44	مناقشة الدراسة المحلية مع الدراسات المحلية	1-1
46	مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات الأجنبية	2-1
55	نتائج صدق الاتساق الداخلي لمقياس جودة حياة العمل	1-2
57	نتائج صدق الاتساق الداخلي لمقياس الاستغراق الوظيفي	2-2
58	معامل الثبات باستخدام طريقة ألفا كرونباخ	3-2
59	توزع أفراد العينة حسب خاصية الجنس	4-2
60	توزع أفراد العينة حسب خاصية المؤهل العلمي	5-2
61	توزع أفراد العينة حسب خاصية الخبرة المهنية	6-2
62	توزع أفراد العينة حسب خاصية السن	7-2
63	توزع أفراد العينة حسب خاصية المستوى الوظيفي	8-2
64	يبين نتائج اختبار طبيعة التوزيع لمتغيري (جودة حياة العمل، الاستغراق الوظيفي)	9-2
65	مجال المتوسط الحسابي المرجح لمقياس ليكارت الخماسي	10-2
65	يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعد ظروف العمل	11-2
66	يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعد خصائص الوظيفة	12-2
66	يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعد جودة العوامل الطبيعية	13-2
66	يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعد جودة العوامل المادية	14-2
67	يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لمقياس جودة حياة العمل	15-2
67	يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعد الحماس في العمل	16-2
68	يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعد الإخلاص والتفاني في العمل	17-2
68	يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعد الانغماس في العمل	18-2
68	يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لمقياس الاستغراق الوظيفي	19-2
69	معامل الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع	20-2
70	مصفوفة الارتباطات بيرسون لأبعاد متغير جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي	21-2
71	قيم تباين خط الانحدار لمتغيرات الدراسة: تحليل التباين الأحادي ANOVAa	22-2
73	قيم معاملات خط الانحدار المعاملات Coefficientsa	23-2

74	قيم مستوى الدلالة لإجابات أفراد العينة حول الاستغراق الوظيفي حسب الخصائص الشخصية	24-2
----	--	------

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
54	الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي	1-2
55	الهيكل التنظيمي لمصلحة التجارة الخارجية	2-2
60	الدائرة النسبية لتوزع أفراد العينة حسب خاصية الجنس	3-2

61	الدائرة النسبية لتوزع أفراد العينة حسب خاصية المؤهل العلمي	4-2
رقم الصفحة	عنوان الملحق باللغة العربية	رقم الملحق
62	الأعمدة التكرارية لتوزع أفراد العينة حسب خاصية الخبرة	5-2
84	استمرار الملائمة	الملحق رقم 1
63	الدائرة النسبية لتوزع أفراد العينة حسب خاصية السن	6-2
87	نتائج صدق الاتساق الداخلي لمقياس جودة حياة العمل	الملحق رقم 2
87	نتائج صدق الاتساق الداخلي لمقياس الاستغراق الوظيفي	الملحق رقم 3
84	الدائرة النسبية لتوزع أفراد العينة حسب خاصية المستوى	الملحق رقم 2
88	نتائج ألفا كرونباخ لمقياس جودة حياة العمل	الملحق رقم 4
72	الرسم البياني لمدى ملائمة خط الانحدار للعلاقة بين	8-2
88	نتائج ألفا كرونباخ لمقياس الاستغراق الوظيفي المتغير التابع والمتغير المستقل	الملحق رقم 5

88	نتائج طبيعة التوزيع لمتغيري جودة حياة العمل والاستغراق الوظيفي	الملحق رقم 6
88	نتائج الفروق في جودة حياة العمل لعينة الدراسة	الملحق رقم 7
89	نتائج الفروق في الاستغراق الوظيفي لعينة الدراسة	الملحق رقم 8
89	نتائج مصفوفة الارتباط بين أبعاد جودة حياة العمل والاستغراق الوظيفي	الملحق رقم 9
90	نتائج الارتباط والارتباط المفسر	الملحق رقم 10
90	نتائج أنوفا للانحدار الخطي البسيط	الملحق رقم 11
90	نتائج معلمات نموذج الانحدار	الملحق رقم 12
90	نتائج الفروق في مستوى الاستغراق الوظيفي حسب متغير الجنس	الملحق رقم 13
91	نتائج الفروق في مستوى الاستغراق الوظيفي حسب متغير المستوى التعليمي	الملحق رقم 14
91	نتائج الفروق في مستوى الاستغراق الوظيفي حسب متغير الخبرة المهنية	الملحق رقم 15
91	نتائج الفروق في مستوى الاستغراق الوظيفي حسب متغير السن	الملحق رقم 16
91	نتائج الفروق في مستوى الاستغراق الوظيفي حسب متغير المستوى الوظيفي	الملحق رقم 17

قائمة الملاحق

مقدمة

مقدمة

أ- توطئة:

يعيش اليوم عصر الإدارة الحديثة بأبعادها ومفاهيمها كافة، إذ يعد نجاح أية مؤسسة إلا إذا كانت قائمة على أسس إدارة عمية حديثة.

حيث يعتبر مفهوم جودة حياة العمل من المفاهيم الحديثة في إدارة الأعمال والذي يعد بمثابة الدعامة كافة المؤسسات والمنظمات التي تركز على توفير وإيجاد بيئة عمل آمنة وصحية ومناسبة تتوافر فيها أشكال مشاركة العاملين في الإدارة؛ وفي هذا السياق فإن العديد من الدراسات والأبحاث فقد اهتمت في الآونة الأخيرة بقياس جودة حياة العمل باختلاف أبعادها لتحفيز الطاقات الإبداعية وتعزيز القدرة التنافسية بغية اندما المورد البشري في عمله وتجاوبه معه بما يتوافق والأهداف المسطرة وهذا ما يسمى بالاستغراق الوظيفي.

فالاستغراق الوظيفي يعد بمثابة المفتاح الرئيسي لتحقيق أهداف المنظمة والذي ينعكس بمدى تجاوب العاملين مع جودة حياة العمل داخل المؤسسة ومدى اندماجه فيها.

ب- الإشكالية:

وعلى ضوء ما استعرضناه سابقا تتحدد إشكالية الدراسة في:

- ما مدى تأثير جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي في البنك الجزائري الخارجي B.E.A؟

ت- الأسئلة الفرعية:

- ما هي جودة حياة العمل وأهميتها في البنك؟

- ما مدى تأثير أبعاد جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي بالبنك عند مستوى دلالة إحصائية

0.5؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 لجودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي

بالبنك؟

ث- فرضيات البحث:

- مستوى جودة حياة العمل لدى عينة من الدراسة مرتفع؛

- مستوى الاستغراق الوظيفي لدى عينة من الدراسة مرتفع؛

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة حياة العمل على أداء الاستغراق الوظيفي؛

- لا توجد فروق في مستوى الاستغراق الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية

مقدمة

ج- مبررات اختيار الموضوع:

- تماش الموضوع مع تخصص الدراسة؛
- اهتمام الطلاب بموضوع جودة حياة العمل والرغبة في البحث والاطلاع على هذا الموضوع؛
- التعريف ببعض المصطلحات المتعلقة بمتغيرات الدراسة؛
- العمل الميداني في الجانب التطبيقي يثير اهتماما كبيرا للتقرب من المؤسسات الجزائرية وكذا الوصول إلى نتائج ملموسة في هذا الموضوع.

ح- أهداف الدراسة :

- التعرف على علاقة التأثير بين جودة حياة العمل والاستغراق الوظيفي داخل البنك الجزائري الخارجي B.E.A؛
- إبراز واقع الاستغراق الوظيفي من قبل العاملين في مؤسستهم؛
- توضيح أهمية أبعاد جودة حياة العمل في التأثير على الاستغراق الوظيفي؛
- تقديم بعض التوصيات والمقترحات التي تسهم في تطوير الحياة الوظيفية للعمال بالمؤسسة.

خ- أهمية الدراسة:

تبيان الدور الفعال لكلا المتغيرين و تأثيرهما في شعور العامل بالرضا عن وظيفته وما يحققه من الأهداف المرجو الوصول إليها و كذا الحفاظ على مستوى فعالية المؤسسة.

د - حدود الدراسة:

1. الحدود المكانية: أجريت هذه الدراسة بنك الجزائر الخارجي B.E.A ولاية غرداية.
2. الحدود الزمانية: امتدت الحدود الزمانية لدراسة الحالة من 2021/11/05 إلى 2022/05/09.

ذ - منهجية الدراسة

لغرض الإجابة على التساؤل الرئيسي المطروح واختبار الفرضيات المذكورة سالفا، استخدمنا المنهج الوصفي بالنسبة للفصل الأول الذي يصف الظاهرة محل الدراسة بالتطرق إلى الأدبيات النظرية للمتغيرين بجمع ما توفر من معلومات في الكتب والمقالات والملتقيات العلمية وبعض الأطروحات؛ أما

مقدمة

بالنسبة للفصل الثاني فقد استخدمنا المنهج التحليلي باستخدام الاستبيان يتضمن مجموعة من الأسئلة التي تعالج موضوع الدراسة اعتمادا على البرامج الاحصائية.

ر - صعوبات البحث:

من المعروف أن كل باحث تواجهه صعوبات تجعله يعاني من تأخر أو نقص في إتمام الدراسة ومن

الصعوبات التي واجهتنا:

- قلة المراجع التي تربط المتغيرين مع بعضهما؛
- تحفظ بعض أفراد المجتمع الدراسة في الإجابة على تساؤلات الاستمارة؛
- صعوبة في الحصول على الاستبانات في الوقت المحدد لها مما أدى إلى تكرار الزيارات إلى المؤسسة لجمعها.

ز - هيكل البحث:

تم الاعتماد على طريقة imrad في إعدادها هذه الدراسة، والتي تركز على البناء السليم للظاهرة محل الدراسة بحيث تكون فيها النسبة الأكبر (80%) لمساهمة الطالب، فيما تبقى النسبة الأصغر (20%) للتأهيل النظري للدراسة، فقد تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين الأول النظري والثاني التطبيقي، وقد تضمن الفصل الأول المدخل النظري والدراسات السابقة وقسم إلى مبحثين، استعرض المبحث الأول الخلفية النظرية لمتغري الدراسة والذي قسم بدوره إلى مطلبين حيث تضمن المطلب الأول حول جودة حياة العمل أما المطلب الثاني فقد تضمن مفاهيم أساسية للاستغراق الوظيفي، في حين استعرض المبحث الثاني الدراسات السابقة لمتغري الدراسة، والذي قسم هو الآخر إلى ثلاثة مطالب، تضمن المطلب الأول الدراسات السابقة باللغة العربية، أما المطلب الثاني فتضمن الدراسات السابقة باللغة الأجنبية، أم المطلب الثالث فكان تحليل ومناقشة الدراسات السابقة، وفيما يخص الفصل الثاني، فقد تضمن الدراسة الميدانية، بحيث قسم إلى مبحثين ، وقسم كل مبحث إلى عدة مطالب، استعرض المبحث الأول التقديم العام لبنك الجزائر الخارجي لولاية غرداية والإجراءات المنهجية للدراسات الميدانية وأدواتها، أما المبحث الثاني فقد استعرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها.

**الفصل الأول: الإطار النظري
لجودة حياة العمل على
الاستغراق الوظيفي**

الفصل الأول: الإطار النظري لجودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي

تمهيد

تعتبر جودة حياة العمل من المفاهيم الحديثة التي تهتم بالبحث عن الأساليب والاستراتيجيات التي تتبعها الإدارة في المؤسسات التي بهدف محاولة توفير حياة عملية أفضل للموارد البشرية مما يساهم في تحقيق أهدافهم الخاصة وأهداف المؤسسة عامة. وتحقيق الرغبات للموارد.

لقد حظي الاستغراق الوظيفي أهمية بالغة لدى الباحثين في السلوك التنظيمي باعتباره مساعدا في تفسير العديد من المتغيرات السلوكية كما أنه يدخل في صميم العلاقة الوظيفية لأنه يتناول ما يفعله الأفراد، وكيف يتصرفون في أدوارهم وما الذي يجعلهم ينتهجون سلوكا بطرق أخرى لتحقيق أهدافهم وأهداف المنظمة.

الفصل الأول: الإطار النظري لجودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لجودة حياة العمل والاستغراق الوظيفي

المطلب الأول: الإطار النظري لدراسة حول جودة حياة العمل

الفرع الأول: ماهية جودة حياة العمل مع التعريف

لقد اختلفت وتعددت تعريفات ومفاهيم ووجهات نظر العلماء حول تعريف جودة الحياة العمل، كما اطلق عليها جودة الحياة الوظيفية، ونقدم فيما يلي بعض التعريفات:

✚ قدم مصطلح جودة حياة العلم لأول مرة عام 1972 خلال المؤتمر الدولي لعلاقات العمل، وزاد الاهتمام ببرامج جودة حياة العمل منذ منتصف الثمانينات إلى منتصف التسعينات في المؤسسات الأمريكية والعالمية نتيجة التركيز على حاجات العميل الداخلي و الخارجي.¹

✚ تشير جودة حياة العمل إلى: "مجموعة من العمليات الكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية وحياتهم الشخصية أيضا، والذي يهتم بدوره في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها."²

✚ حيث نظر (Havlovic): على انها: "بناء مفاهيمي متعدد الأبعاد يشتمل الأمن والسلامة في العمل وأنظمة أفضل وأجر عادل ومنصف ومجموعات عمل مشاركة ومتعاونة وفرص أفضل للنمو."³

✚ وحسب تعريف "ماضي" لجودة حياة العمل على أنه: مجموعة من الأنظمة والبرامج المرتبطة لتحسين وتطوير مختلف الجوانب الخاصة برأس المال البشري للمنظمة، والتي من شأنها أن تؤثر على حياة الوظيفة للأفراد وبيئتهم الاجتماعية والثقافية والصحية، والذي بدوره ينعكس ايجابا على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، ومن ثم يساهم في تحقيق أهداف المنظمة والفرد وكافة الأطراف ذات العلاقة بالمنظمة.

¹ احمد تي، بوبكر نعرورة، أثر جودة الحياة الوظيفية على الاستغراق الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الاقتصادية، Revue algérienne d' Economie de gestion، المجلد 15، العدد 01، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، 2021، ص 105.

² جاد الرب سيد أحمد، جودة حياة الوظيفة في منظمات الأعمال العصرية، دار الفكر العربي للنشر، مصر، 2008، ص 6، 7.

³ المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح، دليل الإدارة الذكية لتنمية الموارد البشرية: فن المنظمات المعاصرة، القاهرة، مصر، المكتبة العصرية للنشر، 2004، ص 6.

الفصل الأول: الإطار النظري لجودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي

كما تعني جودة حياة العمل "ظروف عمل جيدة وإشراف جيد، ومكافآت جيدة، وقدر من الاهتمام والتحدي بالوظيفة، وتحقق جودة الحياة الوظيفية من خلال فلسفة علاقات العاملين التي تشجع استخدام جهود جودة الحياة الوظيفية لإعطاء العاملين فرص أكبر للتأثير على وظائفهم والمساهمة على مستوى المنظمة ككل.¹

ويعرف "ستيل" مفهوم جودة حياة العمل بأنها: "أقصى درجة يستطيع أعضاء منظمة الأعمال الوصول إليها في تلبية الاحتياجات الشخصية الهامة من خلال تجاربهم وخبرتهم في العمل."²

الفرع الثاني: أهمية جودة حياة العمل

يمكن تحديد أهمية جودة حياة العمل من خلال المنافع التي تعود على المؤسسة من خلال توفيرها، وهي ما يلي:

- تساعد العاملين على تحقيق التوازن بين بيئة العمل، والحياة الخاصة، وتشجيعهم للاستفادة من الفراغات الممنوحة لهم لتخفيف مشاكل الحياة؛
- تهيئة تنظيمية تحفز العاملين، وتحسن صحتهم العقلية، وتشجيعهم على التعاون في اتخاذ القرارات، وزيادة الإبداع؛
- توفير ظروف عمل جيدة ومهمة للعاملين وتوسيع فرص العمل ومن ثم قوة اقتصادية للمنظمة؛
- توفر مستوى عالي من الدافعية والارتياح والالتزام في العمل؛
- مشاركة العاملين وتقييم أفضل لأداء الأفراد وفقا لأهداف المنظمة واحترام التجربة الفردية في عملهم؛
- تحسين أداء العاملين مما يحسن أداء المنظمة؛
- حل المشكلات جميعها سواء التي تتوجه نحو العاملين أو المتعلقة بأسلوب المشاركة؛
- تصميم أنظمة الأجور والمكافآت تجعل العاملين أكثر رضا عن عملهم وتحسين بيئة العمل من خلال تقليل ساعات العمل، والحفاظ على سلامة العاملين بالمنظمة؛
- إعادة هيكلة الأنشطة ليصبح العمل لكثير رضا للعاملين؛
- الاهتمام بحقوق العاملين من خلال إيجاد بيئة عمل آمنة؛

¹ حرمة الضاوية، منال خليل، جودة حياة العمل وأثرها على تحسين أداء الموارد البشرية، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي، تخصص إدارة أعمال، جامعة أحمد دراية، أدرار، الجزائر، 2020، 2021، ص 7.

²Frederick, R. (Ed.). A companion to business ethics.(2002), p 273,274.

الفصل الأول: الإطار النظري لجودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي

- توفير ظروف عمل محسنة، ومطورة من وجهة نظر العاملين؛
- تقليل الصراعات بين العاملين عن طريق مناخ تنظيمي يسود فيه العلاقات الاجتماعية وروح التعاون؛
- زيادة التحسينات في سلوك العاملين بشكل إيجابي بما يزول إلى منافع من خلال زيادة كفاءة المنظمة وجودة الإنتاج وتقليل من حوادث العمل في الإصابات بين العاملين.¹

الفرع الثالث: أهداف جودة حياة العمل

من الأهمية بمكان القول أن زيادة الكفاءة التنظيمية والفاعلية داخل المنظمة لا بد من أن تكون أهداف جودة حياة العمل نابعة من الأهداف الرئيسية للمنظمة بشكل عام، مما يسهم في تعزيز قدرة المنظمة وتحقيق مستويات أفضل للأداء.² ويمكن تقسيم أهداف جودة حياة العمل إلى قسمين كالتالي:

1. الأهداف التنظيمية:

إن هذه الأهداف من الممكن حصرها في عدد من الأهداف التنظيمية على النحو التالي:

- العمل على استقطاب العاملين ذوي الكفاءات العالية؛
- الحفاظ على العمالة الماهرة بالمنظمة؛
- زيادة الإنتاجية بالمنظمة؛
- خفض التكاليف التنظيمية.

2. الأهداف الشخصية:

يمكن تحديد أهداف الموظفين من تطبيق جودة حياة العمل في ما يلي:

- تقلد وظائف تتناسب مع المؤهلات العلمية والعملية وتنمية ومواكبة الخبرات والقدرات للموظفين؛
- الاستفادة من فرص الترقية والتدرج الوظيفي بما يحقق الذات؛
- الحصول على مستوى مناسب من الأجور والعلاوات؛

¹سجى نذير، حميد الصراف، تشخيص أبعاد جودة حياة العمل، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد 24، العدد 108، جامعة الموصل 2018، ص 225.

² هشام عيسى عبد الرحمان ابو حميد، أثر أبعاد جودة حياة العمل على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية، مقدمة مكملة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير، تخصص إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2017، ص 13.

الفصل الأول: الإطار النظري لجودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي

- إشباع الحاجات الإنسانية الأساسية والأمنية والاجتماعية، وحاجات المكانة والتقدير وتحقيق الذات.¹

الفرع الرابع: نظريات جودة حياة العمل

لقد اهتمت بعض المدارس في تقديم نظريات مفسرة لجودة حياة العمل

1. **نظرية التحليل النفسي:** صاحب مدرسة التحليل النفسي هو "فرويد" أن جودة حياة العمل في الشعور بالسرور والسعادة، وتخفيف الآلام وهو هدف أساسي لسلوك البشري داخل بيئة العمل، وأيضا تعني إشباع الغرائز إذ أن مبدأ اللذة المسيطرة على عملية الجهاز النفسي، كما يعتقد أن الحياة الوظيفية مليئة بالضغوطات والتوترات النفسية نتيجة عدم قدرة الفرد على إشباع حاجاته مما يتولد عنها الصراعات والتوترات النفسية المتعدد.
2. **المدرسة الإنسانية (نظرية الحاجات)**

صاحب هذه النظرية هو "إبراهيم ماسلو" (1908 – 1970) يعد "ماسلو" زعيم المدرسة الإنسانية والمنظر الرئيسي فيها. إذ تزعم هذا الاتجاه الجديد في علم النفس أطلق عليها "ماسلو" القوة الثالثة بين التحليل النفسي والسلوكي وهو يؤكد على القيمة الذاتية الحياة العامل الوظيفية. وإن جودة حياة العمل تتوقف على مستوى إشباع الحاجات العليا لفرد كتحقيق الأمن والثقة بالذات فيؤدي ذلك به إلى الشعور بالسعادة الوظيفية العميقة وسمو في العقل وإثراء حياة الفرد الداخلية. وأكد "فروم" على الجانب الاجتماعي للعامل إذ أنه أساس جودة حياة العمل وسعادتهما، إذ يرى أن الإنسان اجتماعي بطبعه وأن غالبية مشكلاته ناتجة عن انفصاله ونفوره في مجتمعه. والشخصية السوية هي التي تكون اجتماعية ومنتجة وكذلك توفر المتعة النفسية.²

¹ أحمد بوجمعة، أثر جودة حياة العمل في التقليل من حوادث العمل ، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2018/2019، ص 13، 14.

2 أحمد بوجمعة، مرجع نفسه، ص 15، 16.

الفصل الأول: الإطار النظري لجودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي

الفرع الخامس: أبعاد جودة حياة العمل

اختلف العلماء والباحثين في تحديد أبعاد جودة الحياة الوظيفية حسب الأهداف التي انشئت من أجلها دراسة كل منهم، وتتمثل أهم الأبعاد فيما يلي:

- **بيئة العمل:** تتكون بيئة العمل في المنظمة من شقين هما: بيئة العمل المادية والتي تشمل الظروف المناخية السائدة في مكان العمل داخل المنظمة، كالتهدية، والإضاءة، النظافة، ضغط العمل، مساحات العمل، الضجيج، عدد ساعات العمل، ... إلخ. هذه الظروف لها انعكاس وتأثير في سلامة وصحة الموارد البشرية في العمل وفاعلية أدائها، أما الشق الثاني فيتمثل في بيئة العمل النفسية والاجتماعية والتي تشمل على المناخ الاجتماعية العام وطبيعته، والروابط الاجتماعية والصراعات التنظيمية الموجودة بين العاملين.

- **فرق وجماعات العمل:** وهي عبارة مجموعة من الأفراد يتميزون بوجود مهارات متكاملة فيما بينهم، وأفراد الفريق تجمعهم أهداف مشتركة وغرض واحد، بالإضافة إلى وجود عمل مشترك للعمل فيما بينهم، ولذا فهي جماعات يتم إنشاؤها داخل الهيكل التنظيمي لتحقيق هدف أو مهمة محددة تتطلب التنسيق، التفاعل والتكامل بين أعضاء الفريق، ويعتبر الأعضاء مسؤولون عن تحقيق الهدف.

- **نظام الأجور:** تعد الأجور التي يحصل عليها العاملون في المنظمة بمثابة العوامل الدافع الذاتية، التي توفر الشعور الإيجابي لديهم وتعطيهم فرصا للتطور الشخصي بما يدفعهم للمزيد من العمل ولتحسين الإنتاجية وتقليل حالة عدم الرضا والتمرد والإضراب عن العمل.

- **الأمان الوظيفي:** يعد بمثابة الأمر الحيوي للعاملين، حيث يعتبر الوظيفة وسيلة لتحقيق الذات ومكانة اجتماعية وليس فقط مصدر للدخل، فالأمان الوظيفي هو بقاء الفرد موظف في نفس المنظمة بدون انتقاص من الأقدمية أو الأجر أو حقوق المعاش، مما له أثر ايجابي على الإنتاجية، كما أنه يربط برفاهية العاملين الجسدية والنفسية، الرضا الوظيفي لهم وكذا الالتزام التنظيمي.

- **أسلوب الرئيس في الإشراف:** يجب على القيادة والمشرفين في المؤسسة أن يتحلوا بالسلوكيات الحسنة في التعامل مع الموظفين أثناء تقديمهم للتوجيهات وإصدار الأوامر، فأسلوب القيادة السليم يوفر بيئة عمل مناسبة للقيام بالواجبات المهنية، فهو يؤثر بشكل كبير على سلوك العمال ويدفعهم إلى بذل قصارى جهدهم لتحقيق أهداف المؤسسة.

- **فرص الترقى والتقدم الوظيفي:** يمثل هذا البعد مدى وجود مجال لتطوير قدرات الفرد أو الحصول على القيمة الاجتماعية الحقيقية من خلال التميز فيها، كما يمثل الفرصة الكبرى

الفصل الأول: الإطار النظري لجودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي

لظهور مهارات الفرد، فضلا عن الارتقاء بمستويات أعلى بالتنظيم داخل المنظمة كلا على أساس مهاراته فيها، وبالتالي فهذا البعد يوفر الفرص للنمو والارتقاء داخل المنظمة من خلال تحفيز العاملين وتشجيعهم لإظهار مهاراتهم فيها.

- **الأمن والصحة المهنية:** تلك النشاطات و الإجراءات الإدارية الخاصة بوقاية العاملين من المخاطر الناجمة عن الأعمال التي يزولونها، ومن أماكن العمل التي تؤدي إلى إصابتهم بالأمراض و الحوادث، وتكمن أهمية الأمن والصحة المهنية في: تقليل تكاليف العمل، توفير بيئة عمل صحية وقليلة المخاطر، توفير نظام العمل المناسب، تدعيم العلاقات الإنسانية بين الإدارة والعاملين.

- **المشاركة في اتخاذ القرارات:** تنبع أهمية المشاركة وبخاصة في اتخاذ القرارات كعامل تحفيزي معنوي من خلال ما تتضمنه من أساليب متعددة من شأنها أن تساعد على تحسين أداء العاملين. وهي تتيح للعاملين فرص إبداء أفكارهم وآرائهم، الأمر الذي يزيد من تحسين طرق العمل، وخفض الصراع نوعا وكما بين العاملين والإدارة، والرفع من مستوى الانسجام فب بيئة العمل.¹

¹ أحمد تي، بوبكرة نعرورة، مرجع سبق ذكره، ص 107، 108.

الفصل الأول: الإطار النظري لجودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي

المطلب الثاني: مفاهيم حول الاستغراق الوظيفي

الفرع الأول: مفهوم الاستغراق الوظيفي

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

وفي علم النفس هو التركيز الانتباه في شيء ما بحيث لا ينشغل الفرد بما عداه.

ويعد الاستغراق من المصطلحات الحديثة نسبا، كما يعتبر موضوع الاستغراق الوظيفي من الموضوعات المهمة التي يوليها الباحثون اهتماما متزايدا في الآونة الأخيرة خاصة في مجال إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي وعلم النفس المهني.¹

✚ مصطلح "الاستغراق الوظيفي" تم صياغته وتصوره من قبل (williakalim) عام 1990 إلا أن أصله يعود إلى وقت غر مبكر في سنة 1920 في الدراسات التي أجريت على معنويات واستعداد مجموعة من الأفراد على تحقيق الأهداف التنظيمي، ولقد ساهم الجيش الأمريكي في نضوج فكرة القيمة المعنوية للمنظمات. خلال الحرب العالمية الثانية للتنبؤ بوحدة الجهد، واستعدادات قوات الجيش للذهاب إلى أي مدى من أجل رفاية المنظمة. وكانت هناك حاجة إلى إيجاد مصطلح لوصف شعور ارتباط الموظفين العاطفي بالمنظمة، وأعطت الحاجة ولادة مصطلح "استغراق الموظف" ويكون الموظفون الذين يهتمون بمستقبل الشركة مستعدين لاستثمار جهودهم مئة بالمائة لصالح المنظمة.

✚ يعبر الاستغراق الوظيفي عن مستوى الالتزام واندماج العاملين مع الآخرين بالعمل ووعيهم وإدراكهم لأهمية العمل، والنتائج عن امتثالهم تجاه المنظمة وقيمها لتحسين الاداء وبالتالي فهو يمثل الدرجة

¹ علي صوالح، لاستغراق الوظيفي لدى عمال وموظفي مديرية الخدمات الجامعية بورقلة في ظل بعض المتغيرات الديمغرافية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة المستر أكاديمي، في العلوم الاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة،

الفصل الأول: الإطار النظري لجودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي

التي يندمج فيها الأفراد مع الوظيفة وشعورهم بالحماس تجاه العمل، ومن ثم فهو عمل إيجابي ذا صلة بقوة التفاني والإخلاص تجاه عملهم ومنظمتهم.¹

ومن بين التعريفات بعض الباحثين والعلماء لمفهوم الاستغراق الوظيفي كالآتي:

✚ حسب تعريف (Bevan) وزملائه بأنه: "العامل الذي يعي ويدرك سياق الأعمال، ويعمل عن كثب مع زملائه لتحسين الأداء الوظيفي لصالح الشركة."

✚ بينما يشير (Harter) إلى الاستغراق الوظيفي بأنه رغبة العامل وقدرته على المساهمة بشكل مباشر في منتجات الشركة باستمرار والالتزام العميق تجاه الشركة من خلال عدة عوامل عاطفية أو عقلانية، والتي ترتبط ارتباطاً مباشراً بخبرة العامل والخبرة العلمية. يبحث Harter وزملائه على مساهمة العامل بشكل مستمر وهذا من خلال رغبته والتزامه العميق تجاه عمله وهذا مرتبط بخبرته المتزايدة.²

¹ أحمد تي، بوبكرة نعرورة، مرجع سبق ذكره، ص 108.

²RinaAnindita and Adventia Emilia Seda, **How employee engagement mediates the influence of individual factors toward organizational commitment, Problems and Perspectives in Management**, Vol (16), N (1), 2018, p278.

الفصل الأول: الإطار النظري لجودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي

الفرع الثاني: أهمية الاستغراق الوظيفي

نوجز فيما يلي أهمية الاستغراق الوظيفي:

- يعد الاستغراق الوظيفي واحدا من أهم المداخل المستخدمة لتنمية وتحسين جودة حياة العمل، كما أن التفاعل بين الاستغراق الوظيفي والالتزام يجعل الفرد المستغرق في وظيفته لديه التزام نحو منظمته وأكثر بقاء فيها، حريصا على تنميتها وتطوير عملاتها؛
- يرتبط بأهمية العمل في حياة الفرد، فكلما كان العمل أكثر أهمية كلما كان الموظف أكثر ولاء ولمنظمته، مما ينعكس بدوره على أداء الفرد؛
- له أثر كبير على إنتاجية وكفاءة الموظف؛
- يعتبر عامل منهم في خلق وزيادة تحفيز الموظفين؛
- مهم لتحقيق نمو الأفراد والرضا الوظيفي في بيئة العمل؛
- جذب وتعيين الموظفين الأكثر كفاءة والمحافظة عليهم؛
- يساعد الاستغراق الوظيفي والالتزام التنظيمي في توقع معدلات الغياب والتأخر عن العمل والتقليل منهما؛
- يؤثر بشكل كبير لى العديد من النتائج التنظيمية، حيث يعمل على زياد مستوى الأداء والرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي وتنمية سلوكيات المواصلة التنظيمية، وتقليل النية لترك العمل.¹

¹إيمان حسن جمعة ناصر، جودة حياة العمل وأثرها على تنمية الاستغراق الوظيفي، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال،

الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2013، ص 37.

الفصل الأول: الإطار النظري لجودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي

الفرع الثالث: أبعاد الاستغراق الوظيفي

1- الحماس في العمل:

✚ يعرف بأنه الحال التي تتميز بالحيوية والتفاني أثناء العمل، والاستعداد لاستثمار الجهد في عمل واحد، ومواجهة الصعوبات باعتماد مستوى عالي من الطاقة والمرونة العقلية. نرى من هذا التعريف أن الحماس هو احساس معنوي يشعر العامل بالنشاط في العمل يجعله ينجز المهام وتحدي الصعوبات من أجل تحقيق الأهداف.

✚ كذلك يمثل الحماس إلى قو التأثير الإيجابي الأساسي في العمال الذين يتميزون بمستويات عالية من الطاق الإيجابية والمرونة الذهنية أثناء العمل، والرغبة في استثمار الوقت والجهود في مهام العمل.

ركز هذا التعريف على أن الحماس هو قوة إيجابية دافعة تساعد العمال الذين لديهم مستوى علي من الطاقة الإيجابية والمرونة الذهنية في تفجير طاقاتهم لتحقيق الأهداف المخططة.

2- التفاني في العمل والإخلاص:

✚ عرفه (Schaufeli et all) بأنه يتميز بالتركيز الكامل والانشغال والاحساس بالسعادة أثناء العمل، حيث يمر الوقت بسرعة ويواجه المرء صعوبات في فصل نفسه عن العمل. عرف **Schaufeli** وزملائه الاخلاص بأنه يهتم بالتركيز الكلي للعامل في العمل بالإضافة إلى الشعور بالرضا العالي لدرجة السعادة في العمل وبالتالي ارتباط العامل ارتباطا وثيقا بعمله.

✚ التفاني أو الإخلاص يحتوي على الإطار العاطفي للاستغراق وهي في حالة ينظر فيها العمال إلى عملهم كمسعى مهم وفعال.

في حين نلاحظ من هذا التعريف أن التفاني يضم الجانب العاطفي للاستغراق يعني أن يكون العامل يحب عمله ويشعر بأنه الركيزة الأساسية في الحياة.

الفصل الأول: الإطار النظري لجودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي

3 - الانغماس في العمل:

➤ وهو الاستغراق الكلي للفرد بوظيفته، نتيجة الشعور بالرضا أثناء أداء المهمة، وشعوره بالمتعة بعمله، هذا الاستغراق يتعلق بالكفاءة الفردية من خلال وجود الثقة والاستيعاب والتكيف في العمل.

يركز التعريف على أن الانغماس هو أعلى مستويات الاستغراق من خلال الاحساس بالرضا الوظيفي والسعادة أثناء العمل حيث يعتمد التكيف أي درجة تقبل التغيير عالية.

➤ يشير مصطلح الانغماس إلى الجانب المعرفي حيث يعتبر العمال عملهم على أنه شيء شاق ويرتكزون فيه بشكل كامل ويجد المرء صعوبة في فصل نفسه عن العمل.

نرى من هذا التعريف أن الانغماس هو إحساس العامل أنه مثبت في عمله كليا لدرجة أن يصبح فصله عن العمل شبه مستحيل.¹

الفرع الرابع: محددات الاستغراق الوظيفي

أفرزت العديد من الدراسات كثيرا من العوامل المحددة لدرجة الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في المنظمة والتي يمكن أخذها في الحسبان من أجل تنميته.

يتحدد الاستغراق الوظيفي لدى العاملين بمجموعة من العوامل هي:

- ❖ الخصائص الشخصية: الأقدمية والحاجة للنمو وأخلاق الفرد والجنس وعدد الأتباع.
- ❖ الخصائص الوظيفية: الحافز والاستقلالية والتنوع وتوصيف المهام والمشاركة والتغذية العكسية.
- ❖ الخائص الاجتماعية: العمل مع الآخرين المشاركة في اتخاذ القرارات، مشاعر النجاح.

وهناك مجموعة من المتطلبات يجب توافرها لتنمية الاستغراق الوظيفي هي:

✓ تطابق الفرد مع عمله؛

✓ تحفيز الأفراد تحفيزا قويا؛

¹ ماريا بالحمو، نموذج مقترح حول العلاقة بين التماثل والاستغراق الوظيفي، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر

أكاديمي، تخصص إدارة أعمال، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2018/2019، ص 13، 14.

الفصل الأول: الإطار النظري لجودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي

- ✓ شعور العاملين بالتضامن مع المنظمة بالولاء والانتماء لها؛
- ✓ جعل العاملين ينظرون نظرة شاملة إلى الأداء لتحقيق القيم الذاتية تهمين الجوانب الأخلاقية والقيمية لديهم؛
- ✓ القدرة على إدارة الجوانب الفنية للعمل؛
- ✓ تشجيع الإدارة على مشاركة الأفراد في الإبداع وتطبيق أفكار جديدة بالعمل؛
- ✓ توفر الرغبة والقدرة للفرد على الاستغراق في وظيفته؛
- ✓ الانسجام والتناقض في التعامل مع القواعد التنظيمية.¹

¹ محمد أبو شنب، علاقة وظائف إدارة الموارد البشرية بالاستغراق الوظيفي، رسالة مقدمة لاستكمال شهادة ماجستير، جامعة الأزهر، غزة، 2016/2016، ص 61.

الفصل الأول: الإطار النظري لجودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي

المطلب الثالث: العلاقة بين جودة حياة العمل والاستغراق الوظيفي

الفرع الأول: دور بيئة العمل المادية والمعنوية في تنمية الاستغراق الوظيفي

إن لبيئة العمل المادية والمعنوية دورا هاما وفعالا في تنمية الاستغراق الوظيفي الشعوري للموظف، فعند الحديث عن بيئة العمل المادية فان نتكلم عن بعد الأمن والصحة المهنية وتأثيره ايجابا أو سلبا على مدى التطابق والتجاوب النفسي للموظف اتجاه وظيفته أو عمله فوجود بيئة عمل مادية ملوثة وغير آمنة من المخاطر مثل رمي السجائر والتدخين في مكان العمل، الفوضى والتشويش والضوضاء، وشدة الإضاءة، عدم صيانة الأجهزة والآلات فكل هذه المظاهر تؤثر تأثيرا سلبيا ومباشرا على صحة العاملين وحالتهم النفسية بصفة خاصة والتي تنعكس على مستوى الأداء لأن أداء الفرد مرتبط بحالته النفسية فإذا كانت بيئة العمل المادية سليمة وصحية وأمنة من المخاطر فإنها تنعكس بشكل إيجابي على نفسية الفرد وسلوكياته وتطابقه وتجاوبه النفسي الجيد والفعال مع وظيفته او عمله، أما بالنسبة لبعده العلاقات الاجتماعية في جودة حياة العمل فيتمثل في كل من العلاقات بين الرؤوسين بعضهم البعض وعلاقتهم مع الرئيس فكلما كانت علاقاتهم طيبة وقائمة على الاحترام المتبادل و الانتماء للجماعة والايمان بالهدف العام عن طريق الأخذ بمبدأ الرقابة الذاتية وروح المسؤولية والحرص على المصلحة العامة والتجرد من الأنانية كلما زادت الإنتاجية ومستويات الأداء وفي هذا الصدد نستنتج أن العلاقات الاجتماعية الايجابية بين الزملاء تؤدي إلى رفع معدلات الأداء وتحسين الإنتاجية والتي تعتبر من الأهداف الرئيسية للمنظمات، هذا من جهة ومن جهة أخرى فإن علاقة الرئيس بمرووسيه لها دور أيضا في تنمية الرقابة الذاتية وروح المسؤولية لدى الموظفين من خلال اعتبار الرئيس أن العامل فردا انسانيا له مشاعر وأحاسيس وقيم ذاتية مثل الرقابة الذاتية التي تعكس ولاءه وانتماءه للوظيفة فيجب احترام القيم النبيلة التي يحملها القدرات والامكانيات المتوفرة عنده ومحاولة استثمارها وصقلها في المكان المناسب للاستفادة منها وتحقيق الأهداف العامة التي وجدت المنظمة من أجلها.¹

¹عتيقة حرايرية، زويينة بوساق، جود الحياة الوظيفية ودورها في تنمية الاستغراق الوظيفي، مجلة هيرودون، العدد 8، الجزائر،

الفصل الأول: الإطار النظري لجودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي

الفرع الثاني: دور بيئة العمل التنظيمية في تنمية الاستغراق الادراكي

من الواضح أن بيئة العمل التنظيمية تمثل أحدا الأبعاد الأساسية لجودة حياة العمل والتي تؤثر في تنمية الاستغراق الادراكي ومن مؤشراتنا الأساسية أسلوب الاشراف ومشاركة العاملين في الإدارة وإحساس الموظف بالأمان والاستقرار الوظيفي، فعند الحديث عن أسلوب الإشراف ومشاركة العاملين في الإدارة فإنه يجب القول أنه من المنطقي أن يكون أسلوب الاشراف أسلوبا ديمقراطيا يعمل على منح الموظف حرية التصرف في العمل من خلال اشراكه في عملية اتخاذ القرارات وطرح الآراء والأفكار وقبول الاقتراحات والشكاوى المقدمة من طرفه علاوة على ذلك منح له فرصة في الإبداع والابتكار وتشجيعه على العمل الجماعي وروح الفريق والاتصال الفعال في جميع الاتجاهات ووضوح الأهداف. كل هذا يؤدي إلى تعزيز انغماس الفرد في وظيفته وشعوره بإيجابية نحو عمله. وبالتالي فإن أسلوب الاشراف المرن والديمقراطي المبني على منح الموظف مبدء الحرية كفكر وكممارسة في العمل يجعله يبدع في عمله ويستقر فيه نتيجة الجو التنظيمي الملائم تحت شعار "بيئة تنظيمية داعمة وثقافة تنظيمية مشجعة على الإبداع والابتكار".

أما بالنسبة لبع إحساس الموظف بالأمان والاستقرار الوظيفي داخل بيئة العمل الوظيفية فهنا يمكن تخصيص الحديث عن الوظيفة في حد ذاتها فالإدارة التي تحدد مهام كل وظيفة وتحدد مسؤولياتها وواجباتها ووضوح الأهداف المراد الوصول إليها من خلال توصيف الوظيفة والتي تعني تحديد خصائص وصفات كل من الوظيفة وشاغلها فهذا التحديد والتوصيف يبعث في نفس الموظف احساسا بالأمان اتجاه تلك الوظيفة فيفهمها ويندمج وينغمس في انجاز مهامه. كل هذا ينعكس بشكل ايجابي على الموظف في التزامه وانتماؤه لعمله وبالتالي يحقق الموظف استقرار وظيفيا فيقلل من الغيابات وينعدم دوران العمل.

ومن هذا المنطلق فإن ممارسة العمل الديمقراطي في الاشراف وتفويض الرئيس جزء من سلطته إلى المرؤوسين وتجنب الاشراف المباشر والرقابة اللطيفة والاهتمام بالمرؤوسين أكثر من خلال توفير لهم بيئة عمل مادية ومعنوية مناسبة وملائمة من المخاطر والتهديدات ويسودها جو ملائم من العلاقات الطيبة مع الزملاء والمسؤولين، كل هذا سيؤدي إلى تنمية مشاعر ايجابية للموظف نحو عمله وبالتالي تجاوبه النفسي

الفصل الأول: الإطار النظري لجودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي

مع وظيفته وانغماسه فيها وتطابق الرقابة الذاتية والمسؤولية الفردية التي تنعكس هويته الذاتية والاحساس بحرية التصرف هذا من جهة وإلى تحقيق مستويات عالية من الأداء والإنتاجية من جهات أخرى.¹

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

المطلب الأول: الدراسات المحلية

أولاً: الدراسات المتعلقة بجودة حياة العمل

1- معراجي سالم

جودة حياة العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي دراسة ميدانية على عينة من العاملين بمؤسسة سونلغاز الجزائر (شرق) 2016/2017.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة القائمة بين جودة حياة العمل والولاء التنظيمي داخل مؤسسة سونلغاز الجزائر شرق.

وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، وتمثلت فرضيات البحث كما يلي:

- مستوى جودة حياة العمل لدى العاملين بمؤسسة سونلغاز الجزائر شرق؛
- مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين بمؤسسة سونلغاز الجزائر شرق؛
- لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة حياة العمل لدى عمال مؤسسة سونلغاز بالجزائر شرق تعزي إلى متغير الخبرة المهنية؛
- لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى العمال مؤسسة سونلغاز بالجزائر شرق تعزي إلى متغير الخبرة المهنية.

¹عتيقة حرارية، وزينة بوساق، المرجع نفسه، ص 210، 209.

الفصل الأول: الإطار النظري لجودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي

ولتحقيق أهداف الدراسة عمد الباحث إلى الاعتماد على مقياسين، المقياس الأول لجودة الحياة الوظيفية أما المقياس الثاني فكان للولاء التنظيمي، حيث قام الباحث بتطبيق هذين المقياسين على عينة مكونة من 160 عامل وعاملة وقد تم اختيار العينة بطريقة عشوائية وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- مستوى جودة حياة العمل لدى أفراد عينة الدراسة جاءت مرتفعة؛
- مستوى الولاء التنظيمي أفراد عينة الدراسة جاء مرتفع؛
- توجد علاقة ارتباطيه موجبة و ضعيفة بين جودة حياة العمل والولاء التنظيمي؛
- لا توجد فروق بين أفراد عينة الدراسة في جودة الحياة الوظيفية تعزي لمتغير الخبرة المهنية؛
- لا توجد فروق بين أفراد عينة الدراسة في الولاء التنظيمي تعزي لمتغير الخبرة المهنية.

2- سليمة بوتاعة

دور جودة حياة العمل في تنمية الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم أثر جودة حياة العمل بمختلف أبعادها على تنمية الموارد البشرية، وتمثلت إشكالية البحث في:

ما مدى مساهمة أبعاد جودة حياة العمل في تنمية الموارد البشرية في المؤسسات محل الدراسة.

ولتحقيق هدف الدراسة تم التطبيق ميدانيا بدراسة حالة مؤسسة سونلغاز لإنتاج الكهرباء

بجيجل، عناية وبجاية، حيث تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لتجميع البيانات من العاملين

الذين شكلوا عينة الدراسة والمكونة من 340 مفردة فعلية، وتم معالجة البيانات المجمعَة إحصائياً

باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss

وتوصلت الدراسة لعدة نتائج أهمها:

- مفهوم جودة حياة العمل عامل مؤثر داخل المؤسسة من شأنه دعم الاستقرار وتحقيق أحسن النتائج التنظيمية؛
- مستوى إدراك مفردات عينة الدراسة لأهمية تنمية الموارد البشرية مرتفع؛
- مستوى جودة حياة العمل الناتج عن تسيير كل بعد، العوامل الطبيعية، العوامل المادية، العوامل الاجتماعية، التمكين التنظيمي وتوازن العمل/ الحياة على مستوى مرتفع؛

الفصل الأول: الإطار النظري لجودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي

- عدم وجود فروق ذات معنى في مستوى جودة حياة العمل المدركة وكذلك أبعادها بين المؤسسات محل الدراسة؛
- عدم وجود اختلافات ذات معنى بين المؤسسات محل الدراسة في مستوى تنمية الموارد البشرية؛
- وجود تأثير لأبعاد جودة حياة العمل على مستوى تنمية الموارد البشرية وفقا لإدراك مفردات عينة الدراسة.

3- أولحيسان إسناد دلال وآخرون

تحسين جودة حياة العمل وأثرها على حوادث العمل" دراسة ميدانية في مركب العتاد الفلاحي
CMA بسيدي بلعباس 2017

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة اتجاه ونوع العلاقة التي تربط بين حوادث العمل وتحسين جودة حياة العمل، وذلك من خلال إجراء دراس حالة في مركب العتاد الفلاحي بسيدي بلعباس للتحقق من الاشكالية المطروحة التالية:

- ما مدى العلاقة بين تحسين جودة حياة العمل وحوادث العمال المنفذين في قسم التركيب في مركب العتاد الفلاحي؟

وللإجابة على إشكالية البحث تم اقتراح الفرضيتين التاليتين:

- نفترض أن هناك علاقة تجمع بين تحسين جودة حياة العمل وحوادث العمل؛
- يساهم تحسين جودة حياة العمل في تخفيض معدل الإصابة بحوادث العمل.

ومن أجل الإجابة على الاشكالية المطروحة واختبار الفرضيتين تم الاعتماد من طرف الباحثين على المنهج الوصفي التحليلي، للكشف على جوانب التي تحكم متغيرات الدراسة ودراسة التي تصلها بها وتفسرها، إضافة إلى الوثائق المستعملة قام الباحثين بزيارة ميدانية للمركب محل الدراسة مع استعمال الملاحظة المباشرة، المقابلة والاستبيان وبعد معالجة البيانات بنظام SPSS تم الوصول إلى النتائج التالية:

- تهتم المؤسسة بتوفير الظروف المادية المحيطة والملائمة للعمل من ضوضاء، تهوية، نظافة، غبار، إضافة إلى معرفة العمليات الأساسية وتوزيعها الزمني، والتجهيزات المطلوبة ووسائل الأمن والوقاية؛
- ترجع تقارير المؤسسة معظم حوادث العمل إلى العنصر البشري بحد ذاته، إلا أن هذا لا يعنيها من تحمل مسؤولياتها؛
- الاتصال غير الرسمي في أوقات العمل بين العمال يقلل من التركيز في العمل وقد يكون سببا في حوادث العمل؛
- قلة أوقات الراحة التي تسبب التعب والإرهاق وبالتالي احتمال وقوع حوادث عمل؛
- إضافة إلى أن هناك بعض الفقرات في الاستبيان التي كانت الإجابة عليها متساوية بين الموافقين والرافضين، مما يعكس عدم وجود سياسة واضحة خاصة بجودة حياة العمل وحوادث العمال، هذا ما

الفصل الأول: الإطار النظري لجودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي

يخلق انقساماً في الآراء واختلافاً في المبادئ المتعلقة بها، مما يستدعي عملاً جاداً لخلق توجه واحد يجمع العمال ويوحدهم حول برنامج حديث وفعال لتحسين جودة حياة العمل.

ثانياً: الدراسات المتعلقة بالاستغراق الوظيفي

1- أ.د. ضيف أحمد وآخر

دور الاستغراق الوظيفي في تعزيز الأداء التنظيمي" دراسة مقارنة (دراسة مقارنة بين البنوك العامة والخاصة) 2020.

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور الاستغراق الوظيفي في تعزيز الاداء التنظيمي وذلك للتعرف على أبعاد الاستغراق الوظيفي ومستوى الأداء التنظيمي في كل من بنك " الفلاحة والتنمية الريفية" و "بنك الخليج"

ولتحقيق أهداف الدراسة تم صياغة ثلاث فرضيات رئيسية وهي كالآتي:

- يسهم الاستغراق الوظيفي في تعزيز الأداء التنظيمي؛
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين البنوك الخاصة والبنوك العامة عند مستوى معنوية 0.05 تعزى لمتغيرات الدراسة (الاستغراق الوظيفي، الأداء التنظيمي)؛
- توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية 0.05 لمتغيرات الدراسة (الاستغراق الوظيفي، الأداء التنظيمي) تعزى للعوامل الشخصية (النوع البشري، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة).

ولمعالجة الإشكالية المطروحة واختبار صحة الفرضيات اعتمد الباحثين على المنهج الوصفي التحليلي الذي يسمح بتوصيف المعطيات المتعلقة بمتغيرات الدراسة، ودراسة حالة وذلك للوصول إلى نتائج تحقق أغراض الدراسة، ن خلال استمارة الاستبانة التي تستخدم كأداة بحثية في جمع البيانات وقد تم تطبيق هذه الدراسة على 50 عامل من عمال البنكين.

حيث توصل الباحثين إلى جملة من النتائج وهي:

الفصل الأول: الإطار النظري لجودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي

- الاستغراق الوظيفي هو ارتباط الفرد بعمله والتفاني والانغماس فيه من أجل المساهمة في نجاح المنظمة؛
- للاستغراق الوظيفي ثلاث أبعاد أساسية هي الاستغراق العاطفي، الاستغراق المعرفي، الاستغراق السلوكي، بالإضافة إلى بعد الانضباط؛
- يمتاز الأفراد الذين تتوافر لديهم درجات عالية من الاستغراق الوظيفي بالأداء التنظيمي الجيد؛
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين البنوك الخاصة والبنوك العامة عند مستوى معنوية 0.05 تعزى للاستغراق الوظيفي؛
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين البنوك الخاصة والبنوك العامة عند مستوى معنوية 0.05 تعزى للأداء التنظيمي؛
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لمتغيرات الدراسة (الاستغراق الوظيفي، الأداء التنظيمي) تعزى للنوع البشري؛
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لمتغيرات الدراسة (الاستغراق الوظيفي، الاداء التنظيمي) تعزى للعمر.

2- شهرزاد غنايم

المناخ التنظيمي والاستغراق الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة دراسة ميدانية بمديرية التعمير والهندسة المعمارية والبناء ولاية الوادي 2017/2018.

هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على بيان مساهمة المناخ التنظيمي في زيادة وتدعيم الاستغراق الوظيفي لدى العاملين بمديرية التعمير والهندسة المعمارية والبناء بولاية الوادي بالجزائر وهي مؤسسة عمومية تشرف على تسيير برامج التنمية المحلية التي تمس المواطن بصفة مباشرة. وتمثلت إشكالية البحث كما يلي:

- كيف تساهم أبعاد المناخ التنظيمي في زيادة وتدعيم أبعاد الاستغراق الوظيفي لدى العاملين بمديرية التعمير والهندسة المعمارية والبناء بولاية الوادي؟

وانطلقت بالتالي م الفرضيات البحثية التالية:

الفصل الأول: الإطار النظري لجودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي

- تساهم القيادة الإدارية في زيادة وتدعيم الرقابة الذاتية لدى العاملين بالمؤسسة مجال الدراسة؛
- يساهم نظام الأجور والحوافز في زيادة، وتدعيم الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة؛
- تساهم الظروف المادية للعمل في زيادة، وتدعيم الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة؛
- يساهم نظام الخدمات الاجتماعية العمالية في زيادة، وتدعيم الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة؛
- يساهم نظام الأجور والحوافز في زيادة، وتدعيم الولاء لدى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة.

وقد استعملت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لتحليل النتائج والمعطيات الميدانية التي كانت تخص عينة البحث المقدرة بـ 64 عاملا مع استعمال العديد من المقابلات شبه مقننة مع 15 مشرفا كتقنية مساعدة.

وبعد إجراء عملية التحليل لبيانات الدراسة وفرضياتها توصلت الباحثة إلى عدة نتائج من أهمها:

- بينت لدراسة أن نظام الأجور والحوافز لا يساهم في زيادة وتدعيم الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة محل الدراسة؛
- أوضحت الدراسة أن نقصان في الاهتمام بالظروف المادية والفيزيائية في مؤسسة محل الدراسة مما أدى إلى انخفاض درجة الرضا لدى العاملين داخل المؤسسة؛
- كما أوضحت الدراسة أن نظام الخدمات الاجتماعية العمالية لا يساهم في زيادة وتدعيم الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة.

الفصل الأول: الإطار النظري لجودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي

3- ماريا بالحمو

"نموذج مقترح حول العلاقة بين التماثل التنظيمي والاستغراق الوظيفي " دراسة ميدانية لشركة

روائح الورود لصناعة العطور بالوادي 2018/2019

تهدف هذه الدراسة إلى تصميم نموذج من خلال العلاقة بين التماثل التنظيمي والاستغراق الوظيفي لدى العمال في شركة روائح الورود لصناعة العطور بالوادي، حيث ارتأت الباحثة طرح الاشكالية الرئيسية كالآتي:

- كيف يسهم التماثل التنظيمي في تعزيز الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في شركة روائح الورود لصناعة العطور؟

وتمت صياغة فرضيات الدراسة على النحو التالي:

- هناك تواجد للتماثل التنظيمي بدرجات مرتفعة لدى العاملين في شركة روائح الورود؛
- هناك مستوى منخفض للاستغراق الوظيفي لدى العاملين في شركة محل الدراسة؛
- توجد علاقة قوية بين التماثل التنظيمي والاستغراق الوظيفي لدى العاملين في شركة روائح الورود؛

- توجد فروقات ذات دلالة احصائية في أبعاد الاستغراق الوظيفي لدى العاملين تعزى المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة، المسمى الوظيفي).

ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطبيق الدراسة على عينة عشوائية بسيطة مكونة من 70 عامل باستخدام استمارة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات والمقابلة كأداة داعمة مرفقة بالملاحظة العلمية، وخلصت الدراسة لعدد من النتائج أهمها:

- التماثل التنظيمي السائد في شركة محل الدراسة جاء بدرجة مرتفعة وبمتوسط حسابي (2.52)؛

- لقد أظهرت النتائج الإحصائية بأن هناك علاقة طردية بين التماثل التنظيمي والاستغراق الوظيفي للعاملين في شركة روائح الورود لصناعة العطور بالوادي.

الفصل الأول: الإطار النظري لجودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية:

أولاً: الدراسات المتعلقة بجودة حياة العمل

1- YVES CLOT ET CLUDIA OSERIO 2010

قام الباحثان بدراسة حوادث العمل في مستشفى عمومي بمدينة ريو دي جانيرو بالبرازيل من خلال أسلوب التحليل الجماعي لحوادث العمل المعمول به في المستشفى منذ سنة 2002. ونصت طريقة البحث على اشراك العمال الذين سبق وتعرضوا لحوادث عمل في عملية التحليل مما يجعلها تمثل شكلا من أشكال التكوين لصالحهم.

وجاءت نتائج هذه الدراسة كالتالي:

- زيادة مشاركة العمال في النشاطات التي تهدف لإحداث تغييرات في طرق العمل وفي تحسين ظروف العمل المتعلقة بصحة العمال في القطاع الصحي؛
- زيادة توافق وتفهم العامل لوظيفته نتيجة الحوارات والنقاشات التي أجريت وساهمت في ربطه أكثر مع وظيفته، زملائه، مسؤوليه والمصلحة التي ينتمي إليها بصفة عامة.

2- FQRIDEH HQGHSHENQS KQSHQNI

L'analyse collective des accident du travail: une méthode d'analyse pour intégrer la dimension subjective et développer le genre professionnel 2012

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف بين جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية ودراسة الخصائص الديمغرافية للعاملين واعتمدت الدراسة منهج البحث الوصفي التحليلي وقد شملت عينة الدراسة 145 موظف في شركة "دلشا". واهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- توجد علاقة إيجابية بين عدالة المكافآت والأجور وسلوك المواطنة التنظيمية، ويشمل (توزيع المكافآت الجزاءات بإنصاف وعلى قاعدة الكفاءة والمعايير الدقيقة الواضحة لذلك)؛
- توجد علاقة إيجابية بين ظروف العمل الصحية الآمنة وسلوك المواطنة التنظيمية؛

الفصل الأول: الإطار النظري لجودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي

- وجود علاقة إيجابية بين الفرص المتاحة في المستقبل للنمو والأمان الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية، وتشمل (تطوير الإمكانية لامتلاك مهارات واسعة في المستقبل، سهولة الوصول إلى المعلومات ذات الصلة وتطوير مهام مهمة المواطنين).

ثانيا: الدراسات المتعلقة بالاستغراق الوظيفي

3- BAKKER ET SCHAUFELI 2004

حاولت هذه الدراسة اختبار نموذج العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والاستغراق الوظيفي في ظل الدور الوسيط للموارد الوظيفية والطلبات الوظيفي، ولتحقيق اغراض الدراسة استخدم الاستبيان لجمع البيانات من أربع عينات مهنية مستقلة مكونة من (381 موظف في شركة تأمين، 202 موظف في فروع مختلفة من شركات خدمة الصحة والسلامة المهنية، 507 موظف في شركة صناديق التقاعد، 608 موظف من مؤسسة الرعاية المنزلية)، وتم استخدام نمذجة المعدلات الهيكلية لتحليل البيانات، وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

- هناك ارتباط سلبي بين كل من الاحتراق والارتباط الوظيفي؛
- يتم التنبؤ بالاحتراق الوظيفي من خلال زيادة الطلبات الوظيفية ونقص الموارد الوظيفية؛
- يمكن التنبؤ بالارتباط الوظيفي من خلال موارد الوظيفة المتاحة؛
- يرتبط الاحتراق الوظيفي بالمشاكل الصحية بالإضافة إلى نوايا ترك العمل.

4- JAIN ET MATHUR

Effect of organization justice and employee emggement on job satisfaction

هدفت هذه الدراسة لاكتشاف العلاقة بين العالة التنظيمية واستغراق الموظفين والرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع العام في "ماديا براديش" بالهند وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي كمنهج للدراسة.

حيث تكون مجتمع الدراسة من 100 موظف وتم توزيع 100 استبانة واسترداد جميع الاستبانات وقد خلصت الدراسة إلى نتائج أهمها:

الفصل الأول: الإطار النظري لجودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي

إذا كان مفهوم العدالة التنظيمية أكبر في المنظمة فسيكون رضا العاملين أكبر في الوظيفية كما أنه يعطي شعور بأنه يمكن الاعتماد على المنظمة وبالتالي لا تتطور لديه أثبتت أن العدالة التنظيمية والاستغراق الوظيفي هي العوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي وأنه هناك علاقة إيجابية بينهما.

المطلب الثالث: مناقشة وتحليل الدراسات السابقة

الفرع الأول: مقارنة بين الدراسة الحالية مع الدراسات المحلية

جدول رقم (1-1): يبين مناقشة الدراسة المحلية مع الدراسات المحلية

عنوان الدراسة	منهج الدراسة	الحدود الزمانية والمكانية	نتائج الدراسة
موضوع دراستنا	أثر جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي	تمت الدراسة في بنك الجزائر الخارجي غرداية	- يوجد تأثير طردي متوسط بين بعدي جودة حياة العمل (بعد ظروف العمل، خصائص الوظيفية) على الاستغراق الوظيفي؛ - يوجد تأثير طردي قوي بين بعد جودة العوامل الطبيعية على الاستغراق الوظيفي؛ - لا يوجد تأثير بين بعد جودة العوامل المادية والاستغراق الوظيفي.
الدراسة الأولى	دور جودة حياة العمل في تنمية الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية	تمت هذه الدراسة في مؤسسة سونلغاز لإنتاج الكهرباء بجيجل، عناية وبجاية	- مفهوم جودة حياة العمل عامل مؤثر داخل المؤسسة من شأنه دعم الاستقرار وتحقيق أحسن النتائج التنظيمية؛ - مستوى جودة حياة العمل الناتج عن تسيير كل بعد، العوامل الطبيعية، العوامل المادية، العوامل الاجتماعية، التمكين التنظيمي وتوازن العمل الحياة على مستوى مرتفع؛ - عدم وجود فروق ذات معنى في مستوى جودة حياة العمل المدركة وكذلك أبعادها

الفصل الأول: الإطار النظري لجودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي

<p>بين المؤسسات محل الدراسة؛</p> <ul style="list-style-type: none"> - تهتم المؤسسة بتوفير الظروف المادية المحيطة والملائمة للعمل من ضوضاء، تهوية، نظافة، غبار، إضافة إلى معرفة العمليات الأساسية وتوزيعها الزمني، والتجهيزات المطلوبة ووسائل الأمن والوقاية؛ - ترجع تقارير المؤسسة معظم حوادث العمل إلى العنصر البشري بحد ذاته، إلا أن هذا لا يعنيها من تحمل مسؤولياتها؛ - الاتصال غير الرسمي في أوقات العمل بين العمال يقلل من التركيز في العمل وقد يكون سببا في حوادث العمل؛ - قلة أوقات الراحة التي تسبب التعب والإرهاق وبالتالي احتمال وقوع حوادث عمل؛ 	<p>تمت الدراسة في مركب العتاد الفلاحي CMA بسيدي بلعباس</p>	<p>المنهج الوصفي التحليلي.</p>	<p>تحسين جودة حياة العمل وأثرها على حوادث العمل</p>	<p>الدراسة الثانية</p>
<ul style="list-style-type: none"> - ترجع تقارير المؤسسة معظم حوادث العمل إلى العنصر البشري بحد ذاته، إلا أن هذا لا يعنيها من تحمل مسؤولياتها؛ - الاتصال غير الرسمي في أوقات العمل بين العمال يقلل من التركيز في العمل وقد يكون سببا في حوادث العمل؛ - قلة أوقات الراحة التي تسبب التعب والإرهاق وبالتالي احتمال وقوع حوادث عمل؛ - إضافة إلى أن هناك بعض الفقرات في الاستبيان التي كانت الإجابة عليها متساوية بين الموافقين والرافضين، مما يعكس عدم وجود سياسة واضحة خاصة بجودة حياة العمل وحوادث العمال، هذا ما يخلق انقساما في الآراء 	<p>تمت الدراسة على مديرية التعمير والهندسة المعمارية والبناء بالوادي</p>	<p>المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>المناخ التنظيمي والاستغراق الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة</p>	<p>الدراسة الثالثة</p>

الفصل الأول: الإطار النظري لجودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي

واختلافا في المبادئ المتعلقة بها، مما يستدعي عملا جادا لخلق توجه واحد يجمع العمال ويوحدهم حول برنامج حديث وفعال لتحسين جودة حياة العمل.				
<p>- التماثل التنظيمي السائد في شركة محل الدراسة جاء بدرجة مرتفعة وبمتوسط حسابي (2.52)؛</p> <p>- لقد أظهرت النتائج الإحصائية بأن هناك علاقة طردية بين التماثل التنظيمي والاستغراق الوظيفي للعاملين في شركة روائح الورد لصناعة العطور بالوادي.</p>	تمت الدراسة في شركة روائح الورد لصناعة العطور بالوادي 2019/2018		"نموذج مقترح حول العلاقة بين التماثل التنظيمي والاستغراق الوظيفي"	الدراسة الرابعة

مصدر: من إعداد الطالبين

الفرع الثاني: مقارنة بين الدراسة الحالية مع الدراسات الأجنبية

جدول رقم (1-2): يبين مقارنة بين الدراسة الحالية مع الدراسات الأجنبية

عنوان الدراسة	منهج الدراسة	الحدود الزمانية والمكانية	نتائج الدراسة
موضوع دراستنا	أثر جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي	تمت الدراسة في بنك الجزائر الخارجي ولاية غرداية	<p>- يوجد تأثير طردي متوسط بين بعدي جودة حياة العمل (بعد ظروف العمل، خصائص الوظيفية) على الاستغراق الوظيفي؛</p> <p>- يوجد تأثير طردي قوي بين بعد جودة العوامل الطبيعية على الاستغراق الوظيفي؛</p> <p>لا يوجد تأثير بين بعد جودة العوامل المادية والاستغراق الوظيفي.</p>

الفصل الأول: الإطار النظري لجودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي

<p>- توجد علاقة إيجابية بين عدالة المكافآت والأجور وسلوك المواطنة التنظيمية، ويشمل (توزيع المكافآت الجزاءات بإنصاف وعلى قاعدة الكفاءة والمعايير الدقيقة الواضحة لذلك)؛</p> <p>- توجد علاقة إيجابية بين ظروف العمل الصحية الآمنة وسلوك المواطنة التنظيمية؛</p> <p>- وجود علاقة إيجابية بين الفرص المتاحة في المستقبل للنمو والأمان الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية، وتشمل (تطوير الإمكانيات لامتلاك مهارات واسعة في المستقبل، سهولة الوصول إلى المعلومات ذات الصلة وتطوير مهام مهمة المواطنين).</p>	<p>تمت الدراسة في شركة "دالشا"</p>	<p>المنهج الوصفي التحليلي.</p>	<p>L'analyse collective des accident du travail: une méthode d'analyse pour intégrer la dimension subjective et développer le genre professionnel 2012</p>	<p>الدراسة الأولى</p>
<p>إذا كان مفهوم العدالة التنظيمية أكبر في المنظمة فسيكون رضا العاملين أكبر في الوظيفية كما أنه يعطي شعور بأنه يمكن الاعتماد على المنظمة وبالتالي لا تتطور لديه أثبتت أن العدالة التنظيمية والاستغراق الوظيفي هي العوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي وأنه هناك علاقة إيجابية بينهما.</p>	<p>تمت الدراسة في القطاع العام "ماريا براديش" الهند</p>	<p>المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>Effect of organization justice and employee emggement on job satisfaction</p>	<p>الدراسة الثانية</p>

المصدر: من إعداد الطالبين

الفصل الأول: الإطار النظري لجودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي

خلاصة الفصل:

من خلال الدراسة لهذا الفصل لمتغيري الدراسة يمكننا القول عن جودة حياة العمل بأنه مجموعة من الممارسات التي تتبناها الإدارة بهدف زيادة رضا العمال عم مؤسستهم. وذلك في سبيل تحسين الولاء التنظيمي داخل المؤسسة، كما يعتبر الاستغراق الوظيفي من أهم المتغيرات الحديثة التي تؤثر في حياة الأفراد، كما جاءت هذه الدراسة كاستجابة للعديد من الدراسات السابقة على الاستغراق الوظيفي باعتباره أحد المتغيرات المعبرة عن طبيعة ومستوى تفاعل الفرد مع بيئة عمله من خلال ارتباطه وتأثيره على العديد من المتغيرات الهامة.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية
لجودة حياة العمل على الاستغراق
الوظيفي

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأثر جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي

تمهيد :

بعد أن تطرقنا إلى الإطار النظري لكل من جودة حياة العمل والاستغراق الوظيفي وتوضيح المفاهيم الأساسية لكل من المتغيرين والعلاقة بينهما، سنحاول في هذا الفصل دراسة الأثر على أرض الواقع وذلك بدراسة حالة في البنك الجزائري الخارجي، حيث سنحاول إسقاط الجانب النظري ميدانياً وتحديد أثر جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأثر جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي

المبحث الأول: التقديم العام لبنك الجزائر الخارجي -ولاية غرداية-

بذلت السلطات الجزائرية بعد الاستقلال مباشرة ما في وسعها لاستعادة مجمل حقوق سيادتها بما في ذلك حقها في إصدار النقود وعملة وطنية من خلال مباشرتها بإنشاء نظام بنكي جزائري سواء عن طريق تأميم الفروع البنكية الأجنبية أو عن طريق تأسيس بنوك جديدة لتحقيق تلك الأهداف المسطرة للتمويل، وبالتالي تم إنشاء البنك الجزائري الخارجي، حيث سنقدم مختلف جوانب بنك الجزائر الخارجي -ولاية غرداية- من خلال هذا المبحث

المطلب الأول: نشأة وتعريف بنك الجزائر الخارجي - ولاية غرداية -

تم إنشاء بنك الجزائر الخارجي بموجب قرار 67-204 يوم 01-10-1967 تحت شكل مؤسسة وطنية برأسمال قدره 20 مليون دينار جزائري حيث لعب دور التسهيل (تقديم القروض)، التنمية في مجال التخطيط الوطني والعلاقات الاقتصادية والمالية بين الجزائر والدول الأخرى، وتمثل دوره الأساسي في القيام بكل العمليات البنكية بين المؤسسات الصناعية الكبرى والمؤسسات الأجنبية.

ومن خلال الثمانينات وبفضل تطبيق القانون 88-02 المؤرخ في 12 جانفي 1988 والطي تعلق باستقلالية المؤسسة، عرف البنك الخارجي تغيرات جديدة، وهو يعتبر من البنوك الأولى التي تحولت إلى مؤسسات مستقلة ضمن المرسوم 1988.88 - جانفي 12 في 61 هو مؤسسة حكومية تم إنشاؤها في فترة الاستقلال بعد تأميم البنوك للقانون الاجنبية بموجب مرسوم 67-204 الصادر في 01 أكتوبر 1967 ويعتبر بنك ودائع مملوكة للدولة ويخضع للقانون التجاري، مقره الرئيسي في الجزائر العاصمة، كانت مهمته عند إنشائه تمويل التجارة الخارجية أما حاليا فيقوم بعدة اختصاصات كمنح الاعتماد عن الاستيراد التصدير وإعطاء ضمانات للمصدرين الجزائريين لتسهيل مهامهم.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأثر جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي

الفرع الأول: بالنسبة لووكالة غرداية

أخذ البنك الجزائري منحى جديدا أكثر تطورا مع مطلع التسعينات باستخدامه الصيرفة الالكترونية سنة 1992 حيث كان عيتوني الطيب أول رئيس لمصلحة التجارة الخارجية وبن قيدة عبد القادر برقم الاعمال وتوسيع عملياته وذلك كمرحلة جديدة لمواكبة العصرنة والتطور في القطاع المالي، ثم انتقل البنك إلى عصرن نظام المعلومات للسماح بممارسة النشاط البنكي بأكثر كفاءة وأمان حيث تم استخدام المقاصة الالكترونية في 02 ماي 2007 لتقديم تعبيراً شاملاً أكثر تطورا فهي ليست مجرد فرع للبنك إنما هي بنك مستقل بذاته يقدم جميع الخدمات التي يقدمها أي بنك تقليدي آخر، بينما يكمن الفارق في أنه بنك لا وجود له على أرض الواقع وإنما مقره على شبكة الانترنت، حيث تمثل الصيرفة الالكترونية خدمات مصرفية متنوعة وذلك باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال باستخدام ادوات الكترونية مختلفة كأجهزة الصراف الآلي والهواتف النقالة والحوايب الشخصية... وغيرها، والتي تمكن العملاء من الاستفادة منها في أي وقت و مكان وبسرعة فائقة وتكلفة أقل دون عناء. وأول عملية قام بها البنك الجزائري الخارجي لووكالة غرداية استيراد شركة الانابيب (ANABIB).

المطلب الثاني: نشاط بنك الجزائر الخارجي

تتعدد الأنشطة التي يقوم بها البنك الجزائري الخارجي والتي تنحصر في عدة مهام و وظائف نذكر منها:

الفرع الأول: مهام البنك الخارجي:

- تنمية العلاقات التجارية بين المتعاملين الخواص القطاع العام؛
- دراسة القروض البنكية الممنوحة للعملاء وإخضاعها لشروط المديرية في حالة القروض ذات المبالغ الهامة؛
- استقبال مختلف الايداعات وتمويل المشاريع الاقتصادية الكبرى؛
- تمويل عمليات الاستيراد والتصدير مع الهيئات وشبكات البنك.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأثر جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي

الفرع الثاني: وظائف البنك الخارجي

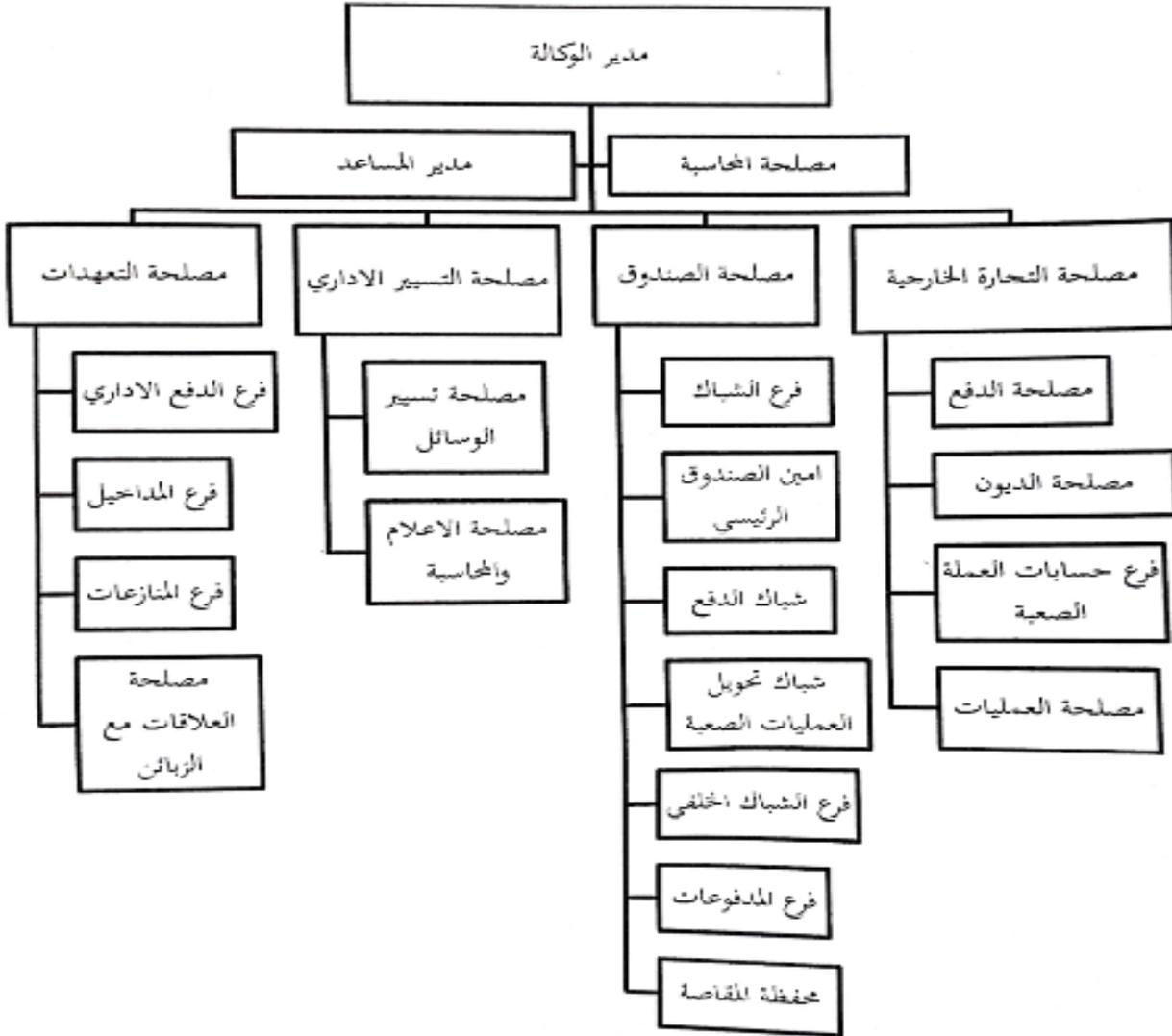
- تسهيل وتطوير العلاقات الاقتصادية بين الجزائر والدول الأخرى؛
- تدخل بضمانه وضمان الوفاء أو حتى باتفاقيات القرض مع المراسلين الأجانب لترقية الصفقات التجارية مع الدول الأخرى؛
- إعادة تسيير المخازن العمومية أو القيام بشراء وكراء عمليات عقارية غير متصلة بنشاط الشركة أو اتخاذ إجراءات اجتماعية لصالح مستفيديها؛
- ينشئ ويضع تحت تصرف المؤسسات المهمة مصلحة خدمة مركزية للمعلومات التجارية في الخارج ومصلحة ترقية العمليات مع الخارج؛
- كما يقدم العديد من الخدمات عن طريق وسائل الدفع الإلكتروني والمتمثلة في البطاقات المتعامل بها في الوكالة كالماستر كارد، والفيزا كارد و أمريكان اكسبريس)، خدمات أجهزة الصراف الآلي، وخدمات لمقاصة الإلكترونية والتي تتمثل في كونها نظاما لتسوية الشيكات الكترونيا ما بين البنوك حيث تعالج هذه العملية جميع العمليات الكترونيا ما بين البنوك؛
- كما يقدم البنك الشيكات الإلكترونية كمظهر من مظاهر التطور التكنولوجي والتقني ويعد من أبرز أشكال النقود الإلكترونية وخدمات التحويل المالي الإلكتروني.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأثر جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي

الفرع الأول: الهيكل التنظيمي الداخلي لبنك الجزائر الخارجي

الشكل رقم (1-2) الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي



المصدر: بنك الجزائر الخارجي -لولاية غرداية-

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأثر جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي

الفرع الثاني: تقديم مصلحة التجارة الخارجية

1- تعريف مصلحة التجارة الخارجية

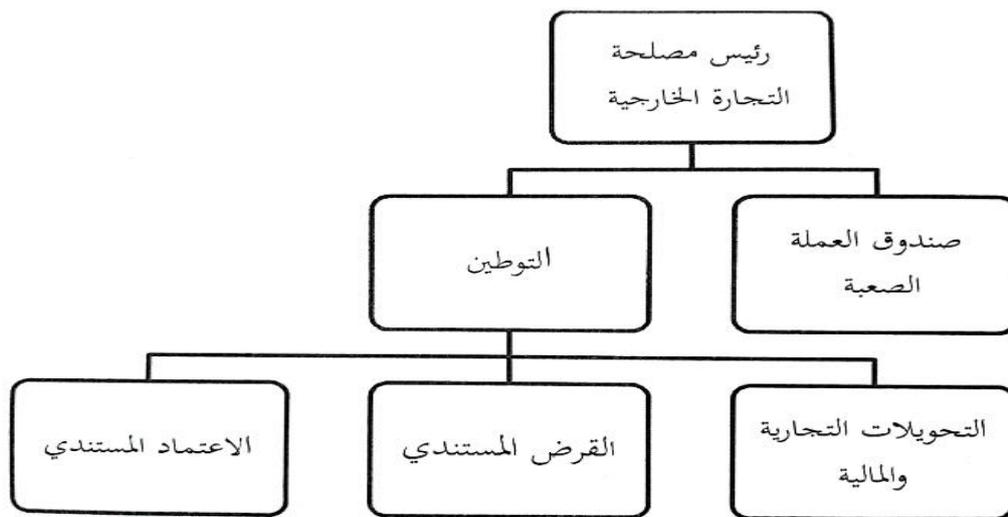
تعتبر التجارة الخارجية العصب الأساسي الذي يحقق الاقتصاد من خلال توفير التمويل اللازم للأنشطة مهما اختلفت الأنظمة السياسية للدولة، غدا لا يمكن لأي دولة أن تعيش في عزلة عن العالم الخارجي مهما اكتفت ذاتيا فهي تتشكل من التدفقات المالية، الخدمات والمعلومات التي يتم تبادلها عبر العالم مهما كانت الاستراتيجيات والسياسات والإجراءات المعتمدة.

وقد عرف هذا التبادل التجاري الدولي انطلاقة سريعة منذ الحرب العالمية الثانية من خلال اللجوء لتقنيات تمويل متطورة من طرف البنوك لتسهيل المبادلات التجارية وتمثل هذه الوسائل في تقنيات الدفع الحديثة وقد تم تطويرها لإعطاء أقصى حماية للبائع والمشتري.

ويقوم البنك الخارجي بتقديم العديد من الخدمات في مجال معاملات التجارة الخارجية كخدمات الاستيراد والتصدير وعمليات السحب والدفع بالعملة الصعبة والتحويلات بالعملة الصعبة كما تهتم المصلحة بتطبيق التعليمات الواردة لها كإنهاء المعاملات المالية الخاصة أو تسهيلها وفق التاريخ المحدد لها.

2- الهيكل التنظيمي لمصلحة التجارة الخارجية

الشكل رقم (2-2): الهيكل التنظيمي لمصلحة التجارة الخارجية



المصدر: بنك الجزائر الخارجي - وكالة غرداية - مصلحة التجارة الخارجية

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأثر جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي

الفرع الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي، حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) نسخة 22 للتوصل إلى ما يلي:

1- مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازلياً؛

2- مصفوفة الارتباطات لمعرفة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة؛

3- تحليل الانحدار المتعدد لاختبار صلاحية نموذج الدراسة وتأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع (الاستغراق الوظيفي)؛

4- تحليل اختبار تي تاست (T test) وتحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاختبار تأثيرات المتغيرات الشخصية على المتغير التابع.

أولاً: صدق وثبات الاستبيان

لقد تم استخدام التحكيم وإجراء الاختبارات للتحقق من صدق وثبات الاستبيان كما يلي:

1- **صدق المحكمين:** لمعرفة مدى وضوح وملائمة العبارات بالاستبيان الأولى تم عرضه على خمس أساتذة متخصصين في مجال (الملحق رقم)، وبعدما قاموا بتصويب الاستبيان ظهر في شكله النهائي (الملحق رقم).

2- **صدق الاتساق الداخلي:** ونقوم بحساب صدق الاتساق الداخلي من خلال درجة ارتباط كل بعد بالمحور الذي ينتمي له، وكانت النتائج كما يلي:

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأثر جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي

جدول رقم (2-1): يبين نتائج صدق الاتساق الداخلي لمقياس جودة حياة العمل

الدرجة الكلية لمقياس جودة حياة العمل			البعد
القرار	الدلالة الإحصائية	قيمة الارتباط	
دال	0.000	0.760	ظروف العمل
دال	0.000	0.887	خصائص الوظيفة
دال	0.000	0.775	جودة العوامل الطبيعية
دال	0.000	0.778	جودة العوامل المادية

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول نجد أن الدلالة الإحصائية أقل من مستوى المعنوية 0.05 في كل الحالات مما يعني وجود ارتباط دال إحصائياً بين الدرجة الكلية للمقياس وكل بعد من أبعادها، وهو ارتباط طردي قوي إذ فاق في كل الحالات قيمة 0.70، وهذا يدل على الاتساق الداخلي للمقياس.

جدول رقم (2-2): يبين نتائج صدق الاتساق الداخلي لمقياس الاستغراق الوظيفي

الدرجة الكلية لمقياس الاستغراق الوظيفي			البعد
القرار	الدلالة الإحصائية	قيمة الارتباط	
دال	0.000	0.740	الحماس في العمل
دال	0.000	0.736	الإخلاص والتفاني في العمل
دال	0.000	0.757	الانغماس في العمل

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول نجد أن الدلالة الإحصائية أقل من مستوى المعنوية 0.05 في كل الحالات مما يعني وجود ارتباط دال إحصائياً بين الدرجة الكلية للمقياس وكل بعد من أبعادها، وهو ارتباط طردي قوي إذ فاق في كل الحالات قيمة 0.70، وهذا يدل على الاتساق الداخلي للمقياس.

3- **ثبات الاستبيان:** تم فحص عبارات الاستبيان من خلال معامل ألفا لكرونباخ الذي يعتبر نسبته

مقبولة عند القيمة (0.62) لكي نعتمد النتائج المتوصل إليها والجدول التالي يمثل قيمة معامل ألفا

لكرونباخ لإجابات أفراد العينة كما يلي:

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأثر جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي

الجدول رقم (2-3): معامل الثبات باستخدام طريقة ألفا كرونباخ

المقياس	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
جودة حياة العمل	17	0.848
الاستغراق الوظيفي	12	0.695

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ لمقياس جودة حياة العمل قدر بـ 0.848 أي أن 84.8 بالمائة من المبحوثين سيكونون ثابتين في إجاباتهم في حالة إعادة القياس وهو ما يشير إلى ثبات المقياس، ووصل معامل ألفا كرونباخ لمقياس الاستغراق الوظيفي إلى 0.695 أي أن 69.5 بالمائة من المبحوثين سيكونون ثابتين في إجاباتهم في حالة إعادة القياس وهو ما يشير إلى ثبات المقياس، وتعتبر النتائج على مستوى ممتاز من الثقة والثبات، وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأثر جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها

يقدم هذا المبحث عرض لمختلف نتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل إليها من خلال جمع البيانات من الاستبيان وتحليلها ومناقشتها وللوصول إلى نفي أو إثبات الفرضية من خلال استنتاجات الدراسة.

المطلب الأول: عرض وتحليل خصائص أفراد عينة الدراسة

قصد التعرف على الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة وتحليلها نتعرض إليها كما يلي:

الفرع الأول - توزع أفراد العينة بالنسبة لخاصية الجنس: توزع أفراد عينة الدراسة حسب هذه الخاصية كما يلي:

الجدول رقم(2-4): توزع أفراد العينة حسب خاصية الجنس

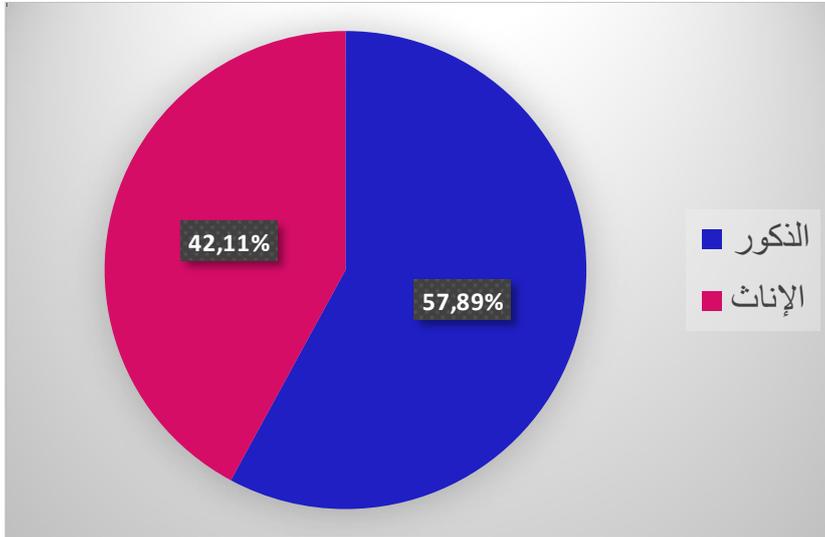
الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
1	الجنس	الذكور	11	57.9
		الإناث	08	42.1
		المجموع الكلي	19	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يظهر من الجدول السابق أن غالبية أفراد العينة كانوا من الذكور بنسبة (57.9) في حين بلغت نسبة الإناث (42.1) من مجموع أفراد العينة، ويعود ذلك بدرجة كبيرة إلى وفيما يلي التمثيل البياني لأفراد العينة حسب هذه الخاصية:

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأثر جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي

الشكل رقم (2-3): الدائرة النسبية لتوزع أفراد العينة حسب خاصية الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

الفرع الثاني - توزع أفراد العينة بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي: توزع أفراد عينة الدراسة حسب هذه الخاصية كما يلي:

الجدول رقم (2-5): توزع أفراد العينة حسب خاصية المؤهل العلمي

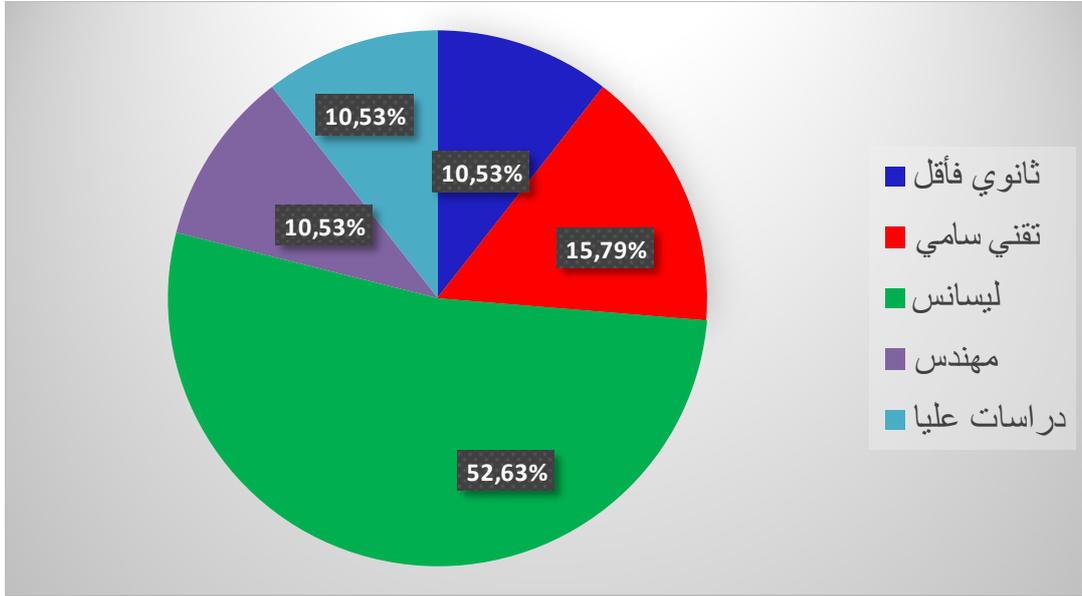
الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
3	المؤهل العلمي	ثانوي فأقل	2	10.5
		تقني سامي	3	15.8
		ليسانس	10	52.6
		مهندس	2	10.5
		دراسات عليا	2	10.5
		المجموع الكلي	19	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول كانت وفيما يلي التمثيل البياني لأفراد العينة حسب هذه الخاصية:

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأثر جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي

الشكل رقم (2-4): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب خاصية المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

الفرع الثالث - توزيع أفراد العينة بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب هذه الخاصية كما يلي:

الجدول رقم (2-6): توزيع أفراد العينة حسب خاصية الخبرة المهنية

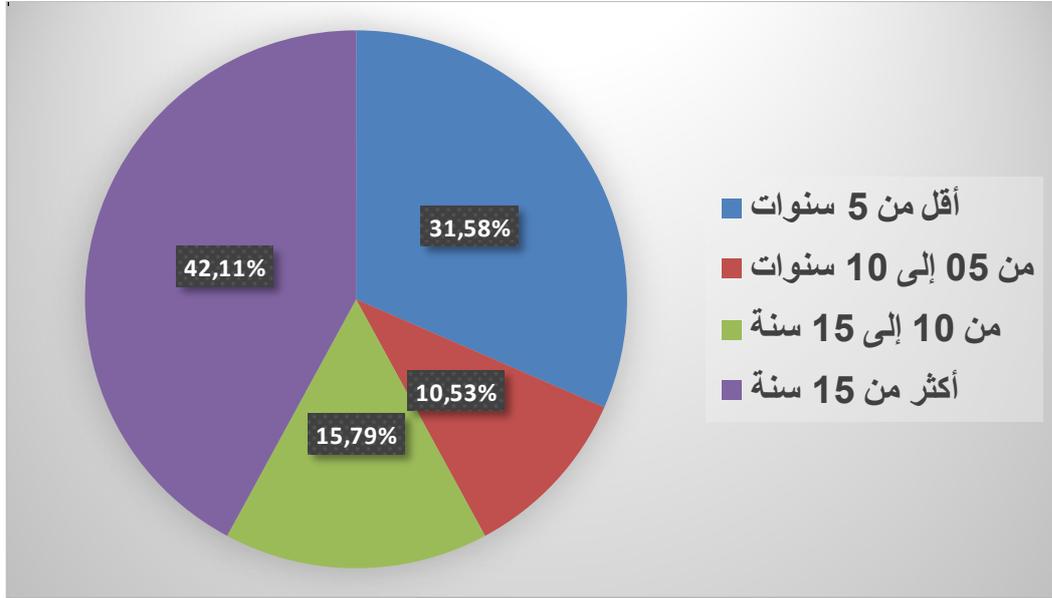
الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
4	الخبرة المهنية	أقل من 5 سنوات	6	31.6
		من 05 إلى 10 سنوات	2	10.5
		من 10 إلى 15 سنة	3	15.8
		أكثر من 15 سنة	8	42.1
		المجموع الكلي	19	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

وفيما يلي التمثيل البياني لأفراد العينة حسب هذه الخاصية:

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأثر جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي

الشكل رقم (2-5): الأعمدة التكرارية لتوزع أفراد العينة حسب خاصية الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

الفرع الرابع - توزع أفراد العينة بالنسبة لمتغير السن: توزع أفراد عينة الدراسة حسب هذه الخاصية كما يلي:

الجدول رقم (2-7): توزع أفراد العينة حسب خاصية السن

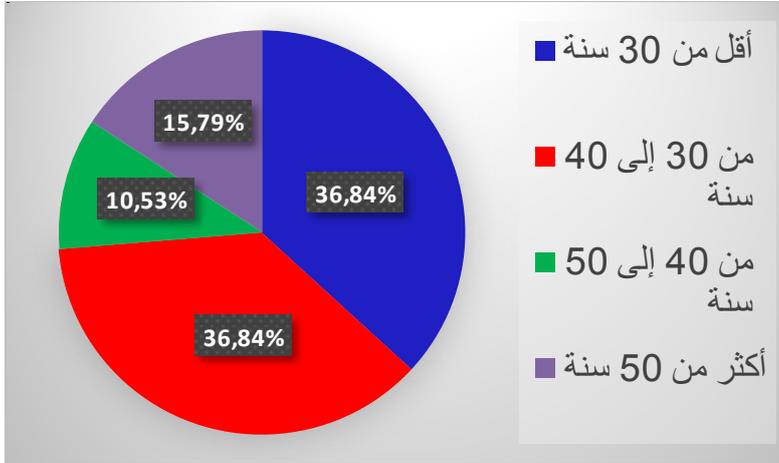
الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
4	السن	أقل من 30 سنة	7	36.8
		من 30 إلى 40 سنة	7	36.8
		من 40 إلى 50 سنة	2	10.5
		أكثر من 50 سنة	3	15.8
		المجموع الكلي	19	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

وفيما يلي التمثيل البياني لأفراد العينة حسب هذه الخاصية:

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأثر جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي

الشكل رقم (2-6): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب خاصية السن



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

الفرع الخامس - توزيع أفراد العينة بالنسبة لمتغير المستوى الوظيفي: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب هذه الخاصية كما يلي:

الجدول رقم (2-8): توزيع أفراد العينة حسب خاصية المستوى الوظيفي

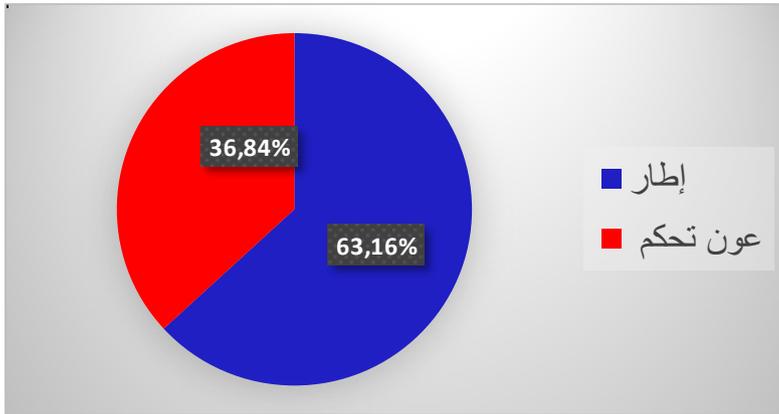
الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
	المستوى الوظيفي	إطار	12	63.2
		عون تحكم	7	36.8
	المجموع الكلي			100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول كانت وفيما يلي التمثيل البياني لأفراد العينة حسب هذه الخاصية:

الشكل رقم (2-7): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب خاصية المستوى الوظيفي

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأثر جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

المطلب الثاني: التحقق من اعتدالية التوزيع:

لاختبار الفرضيات يجب أولاً معرفة طبيعة التوزيع لمتغيري (جودة حياة العمل، الاستغراق الوظيفي)، وعليه

قمنا بحساب اختبار كولمغروف سميرونوف، والنتائج مبينة في الجدول التالي:

جدول (2-9): يبين نتائج اختبار طبيعة التوزيع لمتغيري (جودة حياة العمل، الاستغراق الوظيفي)

المقياس	قيمة اختبار كولمغروف	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
جودة حياة العمل	0.161	19	0.200
الاستغراق الوظيفي	0.219	19	0.117

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق نجد أن الدلالة الإحصائية في الحالتين أكبر من 0.05 وعليه فإن متغيري

الاستغراق الوظيفي وجودة حياة العمل يتبعان التوزيع الطبيعي، فهما إذن يحققان شرط الاعتدالية، وعليه

يمكننا حساب الفروق باستخدام الاختبارات المعلمية (اختبار ت T TEST واختبار تحليل التباين الأحادي

(ANOVA)

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأثر جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي

الفرع الأول: نتائج المقياس

الجدول رقم (2-10) : مجال المتوسط الحسابي المرجح لمقياس ليكارت الخماسي

المستوى الموافق له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
منخفض	من 1 إلى 2.33
متوسط	من 2.34 إلى 3.67
مرتفع	من 3.68 إلى 5

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على الدراسات السابقة

وعليه قمنا بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والترتيب لكل عبارة، وهذا ما توضحه الجداول التالية.

جدول رقم(2-11) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والترتبة لبعده ظروف العمل

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارة
متوسط	0.73	3.26	4	العبارة 1
متوسط	0.82	3.32	3	العبارة 2
متوسط	0.90	3.53	1	العبارة 3
متوسط	0.76	3.37	2	العبارة 4
متوسط	0.57	3.37	ظروف العمل	

جدول رقم(2-12): يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والترتبة لبعده خصائص الوظيفة

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارة
متوسط	0.77	3.42	3	العبارة 5
متوسط	0.84	3.58	1	العبارة 6
متوسط	0.61	3.47	2	العبارة 7
متوسط	0.66	3.11	5	العبارة 8

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأثر جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي

متوسط	1.12	3.42	4	العبارة 9
متوسط	0.48	3.40	خصائص الوظيفة	

جدول رقم (2-13): يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعدها جودة العوامل الطبيعية

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارة
متوسط	0.76	3.37	2	العبارة 10
متوسط	1.10	3.26	3	العبارة 11
متوسط	1.10	3.26	4	العبارة 12
متوسط	0.68	3.37	1	العبارة 13
متوسط	0.59	3.32	جودة العوامل الطبيعية	

جدول رقم (2-14): يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعدها جودة العوامل المادية

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارة
متوسط	0.74	3.11	1	العبارة 14
متوسط	1.03	2.95	2	العبارة 15
متوسط	0.96	2.63	4	العبارة 16
متوسط	1.08	2.95	3	العبارة 17
متوسط	0.76	2.91	جودة العوامل المادية	

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأثر جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي

جدول رقم (2-15): يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لمقياس جودة حياة

العمل

الأبعاد	الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
ظروف العمل	2	3.37	0.57	متوسط
خصائص الوظيفة	1	3.40	0.48	متوسط
جودة العوامل الطبيعية	3	3.32	0.59	متوسط
جودة العوامل المادية	4	2.91	0.76	متوسط
جودة حياة العمل		3.26	0.47	متوسط
قيمة ت = 2.365	درجة الحرية = 18		الدلالة الإحصائية = 0.029	

من خلال الجدول نجد أن قيمة ت قدرت بـ 2.365 درجة حرية قدرها 18 وكانت الدلالة الإحصائية SIG أقل من 0.05 وعليه نقول بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة حياة العمل لصالح متوسط عينة الدراسة والذي قدر بـ 3.26 وانحراف معياري قدره 0.47 وهذا يثبت وجود جودة حياة العمل بدرجة متوسطة لدى عينة الدراسة، وهو ما يؤكد صحة الفرضية الأولى.

جدول رقم (2-16): يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعدها الحماس في العمل

العبارات	الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
العبارة 01	4	3.32	0.82	متوسط
العبارة 02	2	3.53	0.70	متوسط
العبارة 03	1	3.53	0.61	متوسط
العبارة 04	3	3.42	0.90	متوسط
الحماس في العمل		3.45	0.52	متوسط

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأثر جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي

جدول رقم (2-17): يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعد الإخلاص والتفاني

في العمل

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارة
متوسط	0.61	3.47	1	العبارة 05
متوسط	0.88	3.00	3	العبارة 06
متوسط	0.91	2.95	4	العبارة 07
متوسط	0.99	3.11	2	العبارة 08
متوسط	0.59	3.13	الإخلاص والتفاني في العمل	

جدول رقم (2-18): يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعد الانغماس في العمل

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارة
متوسط	0.73	3.26	2	العبارة 09
متوسط	0.85	2.95	4	العبارة 10
متوسط	0.85	3.21	3	العبارة 11
متوسط	0.61	3.47	1	العبارة 12
متوسط	0.42	3.22	الانغماس في العمل	

جدول رقم (2-19): يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لمقياس الاستغراق

الوظيفي

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	الأبعاد
متوسط	0.52	3.45	1	الحماس في العمل
متوسط	0.59	3.13	3	الإخلاص والتفاني في العمل
متوسط	0.42	3.22	2	الانغماس في العمل
متوسط	0.36	3.25	الاستغراق الوظيفي	
الدلالة الإحصائية = 0.006		درجة الحرية = 18		قيمة ت = 3.103

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأثر جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي

من خلال الجدول نجد أن قيمة ت قدرت بـ 3.103 عند درجة حرية قدرها 18 وكانت الدلالة الإحصائية SIG أقل من 0.05 وعليه نقول بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاستغراق الوظيفي لصالح متوسط عينة الدراسة والذي قدر بـ 3.25 وانحراف معياري قدره 0.36 وهذا يثبت وجود الاستغراق الوظيفي بدرجة متوسطة لدى عينة الدراسة، وهو ما يؤكد صحة الفرضية الثانية.

الفرع الثاني: الإجابة الإحصائية عن السؤال الثالث

أولاً - اختبار الفرضية الثالثة الخاصة بالعلاقة الارتباطية: ويمكن ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغير المستقل هو جودة حياة العمل والمتغير التابع هو الاستغراق الوظيفي، والجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع:

جدول رقم (2-20): معامل الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع

معامل التحديد (R-deux)	معامل الارتباط (R)	النموذج
0.501	0.708	أ- المتغير المستقل: جودة حياة العمل ب- المتغير التابع: الاستغراق الوظيفي

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول السابق معامل الارتباط الخطي بين جودة حياة العمل والاستغراق الوظيفي هو (0.708) أي هناك ارتباط طردي قوي بين المتغيرين، ومدى الدقة في تقدير المتغير التابع هو (0.501)، بمعنى أن (50.1) بالمائة من الاستغراق الوظيفي يعود لممارسة جودة حياة العمل والنسبة المتبقية (49.9) بالمائة ترجع للعوامل الأخرى المؤثرة في الاستغراق الوظيفي.

وعليه: "توجد علاقة طردية قوية بين جودة حياة العمل والاستغراق الوظيفي".

وقد بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الارتباطية بين أبعاد جودة حياة العمل والاستغراق الوظيفي ككل (0.708) والجدول التالي يمثل توزيع القيم حسب الأبعاد:

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأثر جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي

الجدول رقم (2-21) مصفوفة الارتباطات بيرسون لأبعاد متغير جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي

الأبعاد	معامل الارتباط مع المتغير التابع الاستغراق الوظيفي	قيمة ثابت الدلالة الموافق (Sig)	عدد أفراد العينة (n)
ظروف العمل	*0.556	0.013	19
خصائص الوظيفة	**0.598	0.007	19
جودة العوامل الطبيعية	**0.736	0.000	19
جودة العوامل المادية	0.413	0.079	19
المتغير المستقل: جودة حياة العمل	**0.708	0.001	19

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن أقوى العلاقات الارتباطية كانت مع بعد جودة العوامل الطبيعية بقيمة (0.736)، يليه بعد خصائص الوظيفة بقيمة (0.598)، وهذا ما يعكس النتائج المتحصل عليها من الاستبيان الموزع على العينة. وترتبط الأبعاد حسب نتائج المصفوفة مع المتغير التابع الاستغراق الوظيفي كما يلي:

- ظروف العمل: يوجد تأثير طردي متوسط على الاستغراق الوظيفي.
- خصائص الوظيفة: يوجد تأثير طردي متوسط على الاستغراق الوظيفي.
- جودة العوامل الطبيعية: يوجد تأثير طردي قوي على الاستغراق الوظيفي.
- جودة العوامل المادية: لا يوجد تأثير على الاستغراق الوظيفي.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأثر جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي

ثانياً - تباين خط الانحدار للمتغير التابع والمستقل: يوضح الجدول أدناه تحليل خط الانحدار حيث يدرس مدى ملائمة خط انحدار المعطيات وفرضيته الصفرية التي تنص على أن خط الانحدار لا يلائم المعطيات المقدمة.

جدول رقم (2-22): قيم تباين خط الانحدار لمتغيرات الدراسة: تحليل التباين الأحادي.

ANOVA^a

النموذج	مجموع مربعات الانحدار	درجة حرية الانحدار	معدل مربعات الانحدار	قيمة اختبار تحليل التباين F	مستوى دلالة الاختبار Sig.
	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés		
1 الانحدار Régression	1.151	1	1.151	17.047	^b 0.000
البقايا Résidu	1.148	17	0.068		
المجموع Total	2.298	18			

a. المتغير التابع الاستغراق الوظيفي

b. المتغير المستقل جودة حياة العمل

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

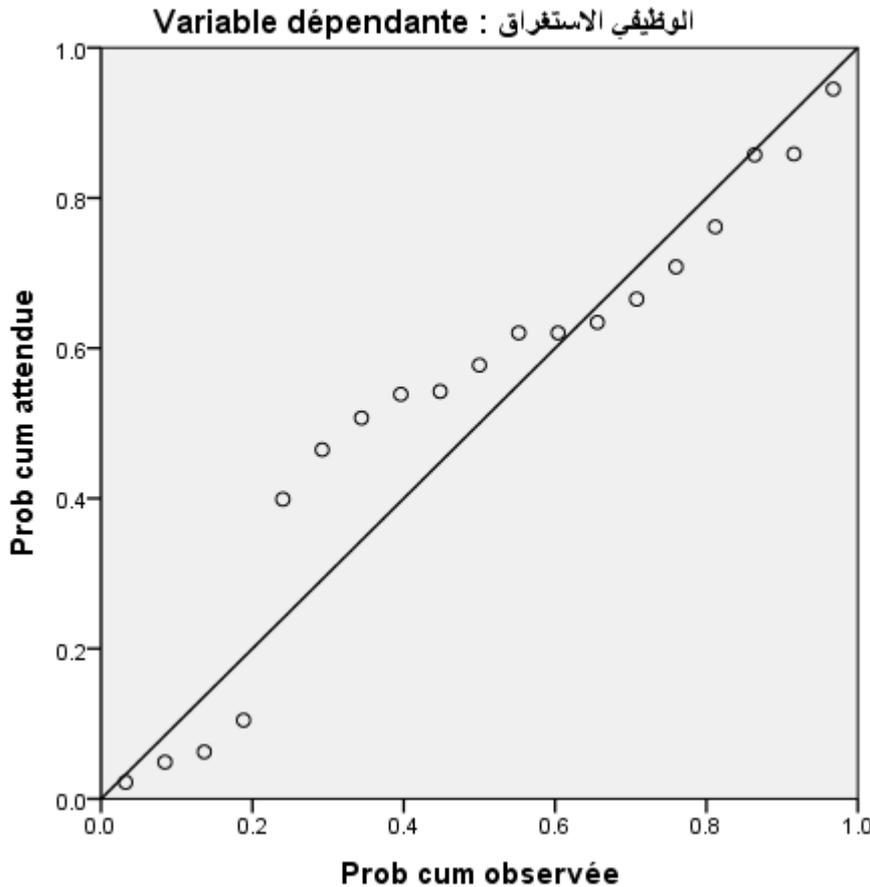
من خلال الجدول نجد ما يلي:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 1.151 ومجموع مربعات البواقي هو 1.148 ومجموع المربعات الكلي يساوي 2.298؛
- درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي هي 17؛
- معدل مربعات الانحدار هو 1.151 ومعدل مربعات البواقي هو 0.068؛
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 17.047؛

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأثر جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي

- مستوى دلالة الاختبار 0.000 وهي أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0.05 فنرفض فرضية العدم، ونقبل الفرض البديل وبالتالي فإن خط الانحدار يلائم المعطيات والشكل الموالي يوضح ذلك: الشكل رقم (2-8): الرسم البياني لمدى ملائمة خط الانحدار للعلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل

Tracé P-P normal de regression Résidus standardisés



المصدر: مخرجات التحليل الاحصائي SPSS

نلاحظ من خلال الرسم البياني أن النتائج تتجمع حول خط مستقيم مما يدل أن الدالة تأخذ شكل خطي وهو ما يتوافق مع الانحدار الخطي البسيط.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأثر جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي

ثالثاً - دراسة معاملات خط الانحدار

يمثل الجدول أدناه قيم معاملات خط الانحدار للعلاقة بين جودة حياة العمل والاستغراق الوظيفي

الجدول رقم (2-23): قيم معاملات خط الانحدار للمعاملات^a Coefficients

مستوى الدلالة Sig.	قيمة t	معاملات قياسية Coefficients standardisés	معاملات غير قياسية Coefficients non standardisés		النموذج
		Bêta	Erreur standard	B	
0.002	3.562		0.425	1.515	الثابت (Constante)
0.001	4.129	0.708	0.129	0.534	المتغير المستقل جودة حياة العمل

a. المتغير التابع الاستغراق الوظيفي

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول نجد أن ثابت خط الانحدار يساوي 1.515 والذي يمثل قيمة B بالجدول، وبلغت الدلالة الإحصائية Sig (0.002) وهي مقبولة لأنها أقل من 0.05 فتصبح معادل خط الانحدار مبدئياً

هي: $Y=a+bX$

وبتعويض القيم نجد المعادلة التالية:

$$Y= 1.515+ 0.534 X$$

حيث أن X يمثل المتغير المستقل جودة حياة العمل و Y يمثل المتغير التابع الاستغراق الوظيفي نستنتج من معادلة خط الانحدار أن زيادة جودة حياة العمل ولو بقيمة 1 سيزيد الاستغراق الوظيفي بقيمة 0.534.

وهذا ما يؤكد صحة الفرضية القائلة بوجود أثر للجودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأثر جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي

الفرع الثالث: الإجابة الإحصائية عن السؤال الرابع

عدم وجود دلالات إحصائية للفروق في الاستغراق الوظيفي وجودة حياة العمل حسب الخصائص الشخصية والوظيفية لدى أفراد العينة

كانت الفرضية الرئيسية الرابعة هي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) لإجابات أفراد عينة الدراسة حول المتغير التابع الاستغراق الوظيفي تعود إلى الخصائص الشخصية التالية: (الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية، السن، المستوى الوظيفي).

الجدول رقم (2-24): قيم مستوى الدلالة لإجابات أفراد العينة حول الاستغراق الوظيفي حسب

الخصائص الشخصية

الخاصية	الطريقة المعتمدة	مستوى الدلالة sig	النتيجة
الجنس	اختبار (T test)	0.722	غير دال
المؤهل العلمي	ANOVA	0.215	غير دال
الخبرة المهنية	ANOVA	0.961	غير دال
السن	ANOVA	0.895	غير دال
المستوى الوظيفي	اختبار (T test)	0.947	غير دال

- المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من نتائج الجدول أعلاه سيتم تأكيد قبول أو رفض الفرضية حسب كل متغير على حدي كما يلي:
أولاً- بالنسبة لخاصية الجنس: يوضح الملحق رقم نتيجة اختبار تي تاست (t test) للفروق بين إجابات العمال حول الاستغراق الوظيفي تبعاً لخاصية الجنس.

نلاحظ من خلال الجدول قيمة Sig قدرت ب 0.722 وهي أكبر من قيمة الدلالة 0.05 حيث يتم قبول فرضية العدم أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في مستوى الاستغراق الوظيفي لدى العمال تبعاً لمتغير الجنس.

ثانياً- بالنسبة لخاصية المؤهل العلمي: يوضح الملحق رقم نتيجة تحليل التباين الأحادي للفروق بين إجابات العمال حول الاستغراق الوظيفي تبعاً لخاصية المؤهل العلمي.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأثر جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي

نلاحظ من خلال الجدول قيمة ثابت الدلالة Sig قدرت بـ 0.215 وهي أكبر من قيمة الدلالة 0.05 حيث يتم قبول فرضية العدم أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في مستوى الاستغراق الوظيفي لدى العمال تبعا للمؤهل العلمي.

ثالثا - بالنسبة لخاصية الخبرة المهنية: يوضح الملحق رقم نتيجة تحليل التباين الأحادي للفروق بين إجابات العمال حول الاستغراق الوظيفي تبعا لخاصية الخبرة المهنية.

نلاحظ من خلال الجدول قيمة ثابت الدلالة Sig قدرت بـ 0.961 وهي أكبر من قيمة الدلالة 0.05 حيث يتم قبول فرضية العدم أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في مستوى والاستغراق الوظيفي لدى العمال تبعا للخبرة.

رابعا - بالنسبة لخاصية السن: يوضح الملحق رقم نتيجة تحليل التباين الأحادي للفروق بين إجابات العمال حول الاستغراق الوظيفي تبعا لخاصية السن.

نلاحظ من خلال الجدول قيمة ثابت الدلالة Sig قدرت بـ 0.895 وهي أكبر من قيمة الدلالة 0.05 حيث يتم قبول فرضية العدم أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في مستوى الاستغراق الوظيفي لدى العمال تبعا للسن.

خامسا - بالنسبة لخاصية المستوى الوظيفي: يوضح الملحق رقم نتيجة تحليل التباين الأحادي للفروق بين إجابات العمال حول الاستغراق الوظيفي تبعا لخاصية المستوى الوظيفي.

نلاحظ من خلال الجدول قيمة ثابت الدلالة Sig قدرت بـ 0.947 وهي أكبر من قيمة الدلالة 0.05 حيث يتم قبول فرضية العدم أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في مستوى الاستغراق الوظيفي لدى العمال تبعا للمستوى الوظيفي.

مما سبق ذكره: تؤكد صحة الفرضية الرابعة أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين إجابات العمال حول الاستغراق الوظيفي تبعا للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية، السن، المستوى الوظيفي).

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأثر جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تم تجسيد ما جاء في الفصل الاول من مفاهيم نظرية خاصة بمتغيري الدراسة، من خلال التأكد من صحة العبارات، حيث تم ذلك بداية بمعالجة، وترميز بيانات الاستبيان الخاصة بمقاييس المتغيرين، التي تم توزيعها على أفراد العينة المدروسة، ثم مدى تمركزها وتمائلها، وقياس ثباتها، وصدقها بمعاملي الارتباط وألفا كرونباخ، وانتهاءً بالتحليل لنتائج عينة الدراسة باستخدام برنامج التحليل الاحصائي .spss

ومن خلال النتائج المتوصل إليها في هذا الفصل، نستنتج بان هناك علاقة ارتباط بين المتغير المستقل (جودة حياة العمل) والمتغير التابع (الاستغراق الوظيفي). كما أمكننا هذا الفصل من تحقيق الهدف الرئيسي، وهو الإجابة على الفرضيات المطروحة.

الخلاصة

خاتمة

الخاتمة:

تطرقنا في هذه الدراسة إلى أثر جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي في بنك الجزائر الخارجي والتي كانت محل الدراسة، وكذا من خلال اسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي، بهدف الإجابة على الاشكالية المطروحة في دراستنا والتي كانت تتمحور كيف تؤثر جودة حياة العمل في الاستغراق الوظيفي والكشف عن العلاقة التي تربط المتغيرين.

أولاً: نتائج اختبار فرضيات الدراسة

وأهم نتائج الدراسة المتوصل إليها مع محاولة تقديم بعض التوصيات التي قد تكون حلول للمشاكل التي تواجه المؤسسة محل الدراسة في ما يلي:

- يوجد تأثير طردي متوسط بين بعدي جودة حياة العمل (بعد ظروف العمل، خصائص الوظيفية) على الاستغراق الوظيفي؛
- يوجد تأثير طردي قوي بين بعد جودة العوامل الطبيعية على الاستغراق الوظيفي؛
- لا يوجد تأثير بين بعد جودة العوامل المادية والاستغراق الوظيفي.

1. اختبار الفرضية الأولى:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة حياة العمل، وهذا ما يثبت وجود جودة حياة العمل بدرجة متوسطة ، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى؛

2. اختبار الفرضية الثانية:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاستغراق الوظيفي عند مستوى SIG أقل من 0.05، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثانية؛

3. اختبار الفرضية الثالثة:

- توجد علاقة طردية قوية بين جودة حياة العمل والاستغراق الوظيفي؛

خاتمة

ثانياً: الاقتراحات

- سعي المؤسسة إلى تحسين ظروف الحياة العملية للعاملين فيها؛
- القيام بحملات توعية لتوسيع إدراك مفهوم وأهمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين؛
- سعي المؤسسة على تقديم بعض الحوافز المادية والمعنوية للرفع من الروح المعنوية لدى العمال وتحفيزهم، والسعي لمعرفة احتياجاتهم وتحقيق الرضا الوظيفي؛
- تكثيف الجهود في مجال التدريب والتكوين من أجل زيادة الرصيد المعرفي للعامل، مما ينعكس على أدائه.

ثالثاً: الآفاق

من خلال التحليل النظري والتطبيقي الذي تم التركيز عليه في الدراسة، فإننا نرتأي إلى اقتراح بعض الدراسات والمواضيع بحيث تشمل عينة أكبر ومتغيرات أكثر للوصول إلى نتائج أوسع وأشمل:

- دور الثقافة التنظيمية في تعزيز الاستغراق الوظيفي؛
- أثر الالتزام التنظيمي على الاستغراق الوظيفي؛
- أثر جودة أبعاد حياة العمل على أخلاقيات العمل؛
- دراسة تتناول دور جودة حياة العمل في التأثير على الأداء التنظيمي؛
- الرضا الوظيفي وعلاقته بالاستغراق الوظيفي.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية:

الكتب:

- جاد الرب سيد أحمد، جودة حياة الوظيفة في منظمات الأعمال العصرية، دار الفكر العربي للنشر، مصر، 2008.
- المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح، دليل الإدارة الذكية لتنمية الموارد البشرية: فن المنظمات المعاصرة، القاهرة، مصر، المكتبة العصرية للنشر، 2004.

البحوث الجامعية:

- أحمد بوجمعة، أثر جودة حياة العمل في التقليل من حوادث العمل ، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2019/2018.
- إيمان حسن جمعة ناصر، جودة حياة العمل وأثرها على تنمية الاستغراق الوظيفي، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2013.
- حرمة الضاوية، منال خليل، جودة حياة العمل وأثرها على تحسين أداء الموارد البشرية، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير الأكاديمي، تخصص إدارة أعمال، جامعة أحمد دراية، أدرار، الجزائر، 2021/2020.
- علي صوالح، لاستغراق الوظيفي لدى عمال وموظفي مديرية الخدمات الجامعية بورقلة في ظل بعض المتغيرات الديمغرافية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة المستر أكاديمي، في العلوم الاجتماعية، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 2020/2019.
- ماريما بالحمو، نموذج مقترح حول العلق بين التماثل والاستغراق الوظيفي، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماجستير أكاديمي، تخصص إدارة أعمال، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 2019/2018.
- محمد أبو شنب، علاقة وظائف إدارة الموارد البشرية بالاستغراق الوظيفي، رسالة مقدمة لاستكمال شهادة ماجستير، جامعة الأزهر، غزة، 2017/2016.
- هشام عيسى عبد الرحمان ابو حميد، أثر أبعاد جودة حياة العمل على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية، مقدمة مكملة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير، تخصص إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2017.

قائمة المراجع

المقالات العلمية:

- احمد تي، بويكر نعوررة، أثر جودة الحياة الوظيفية على الاستغراق الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الاقتصادية، Revue algérienne d' Economie de gestion، المجلد 15، العدد 01، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، 2021.
- سجي نذير، حميد الصراف، تشخيص أبعاد جودة حياة العمل، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد 24، العدد 108، جامعة الموصل 2018.
- عتيقة حرابرية، زوينة بوساق، جودة الحياة الوظيفية ودورها في تنمية الاستغراق الوظيفي، مجلة هيرودون، العدد 8، الجزائر، ديسمبر 2018

المراجع باللغة الأجنبية:

- Frederick, R. (Ed.). A companion to business ethics.(2002).
- RinaAnindita and Adventia Emilia Seda, How employee engagement mediates the influence of individual factors toward organizational commitment, Problems and Perspectives in Management, Vol (16), N (1), 2018.

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

الملحق رقم 1:



جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

استمارة الاستبيان



تحية طيبة وبعد:

أتوجه إليكم بالتقدير والاحترام راجين منكم التعاون لإنجاح هذه الدراسة الميدانية بموضوع " أثر جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي ". وذلك من أجل إعداد مذكرة ماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال.

إن إجابتكم على هذه الاستمارة بكل شفافية ووضوح تساعدنا في الحصول على المعلومات اللازمة التي نخدم أهداف هذه الدراسة، كما نؤكد لكم أن المعلومات التي قدمتموها ستحاط بالسرية التامة ولن تستعمل إلا لأغراض البحث العلمي. وفي الأخير نشكركم مقدما على مجهودكم وحسن تعاونكم.

تحت إشراف الأستاذة:

قلبازة أمال

من إعداد الطالبتين:

محمدية سهام

غيشي كمال

قائمة الملاحق

المحور الأول: البيانات الشخصية

الجنس: ذكر () أنثى ()

العمر: أقل من 30 سنة () من 30 إلى 40 سنة () من 41 إلى 50 سنة () أكثر من 51 سنة ()

المستوى التعليمي: ثانوي فأقل () تقني سامي () اللسانس () مهندس () ماستر () دراسات عليا () أخرى () أذكرها رجاء ()

الأقدمية: أقل من 5 سنوات () من 5 إلى 10 سنوات () من 10 إلى 15 سنة () أكثر من 15 سنة ()

المستوى الوظيفي: إطار سامي () إطار () عون تحكم () عون تنفيذي ()

المحور الثاني: جودة حياة العمل

ملاحظة: للإجابة ضع علامة (x) على الخانة التي توافق إجابتك.

الرقم	البعد الأول: ظروف العمل	موافق بشدة	موافق	موافق نسبيا	غير موافق بشدة	غير موافق
01	خلال مزاولتي لوظيفتي أشعر بالحرية.					
02	التعامل مع زملائي في المنظمة يشعري بالجودة.					
03	الإنجاز الذي أحققه في عملي يشعري بالرضا.					
04	لدى كل فرد في فريق عملي فهم كامل عن أهداف العمل.					
	البعد الثاني: خصائص الوظيفة					
06	مهام عملي و أبعاد وظيفتي تتميز بأهمية.					
07	كل ما أقوم به أشعر بالمسؤولية اتجاهه.					
08	العمل في وظيفتي حجمه مناسب.					
09	مهام عملي تتميز بالتحدي والمتعة.					
10	أمتلك المهارات اللازمة لأداء وظيفتي.					
	البعد الثالث: جودة العوامل الطبيعية					
11	الإضاءة في مكان عملي تناسب نشاطي.					

قائمة الملاحق

					12	التهوية المتوفرة بمكان العمل مناسبة لك.
					13	تخطيط وترتيب مكان العمل مناسب.
					14	المتطلبات الخاصة بالسلامة المهنية متوفرة.
						البعد الرابع: جودة العوامل المادية
					15	الأجر الذي تتقاضاه يناسب الجهد الذي تبذله.
					16	حاجاتك الأساسية يغطيها أجرك.
					17	المكافآت المقدمة لك تشعرك بالرضا.
					18	الخدمات الاجتماعية المقدمة مرضية لك.

المحور الثالث: الاستغراق الوظيفي

رقم	البعد الأول: الحماس في العمل	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
01	أحاول ان أكون مثابر في العمل حتى وإن كانت النتائج مجهولة.					
02	أستثمر معظم قدراتي العملية وخبرتي في العمل.					
03	أشعر بالطاقة والانفتاح والمرونة الذهنية وأنا في العمل.					
04	لدي الاستعداد للاستمرار لفترات طويلة من العمل.					
	البعد الثاني: الإخلاص و التفاني في العمل					
05	أنا فخور لأنني أعم في هذا المجال.					
06	تتميز مهام عملي بالتحدي والمتعة.					
07	أمتلك روابط قوية مع زملائي من الصعب كسرها.					
08	يشغلني التفكير بوظيفتي حتى بعد انتهاء العمل.					
	البعد الثالث: الانغماس في العمل					
09	أجد من الصعوبة فصل نفسي عن عملي.					
10	أشعر أنني شديد التمسك في أداء عملي بدرجة كبيرة .					
11	لا أشعر بالوقت وأنا في العمل وأبذل كامل جهدي.					
12	أحاول أن أنسى كل شيء حولي وأنا في عملي.					

شكرا على حسن تعاونكم

قائمة الملاحق

الملحق رقم 2: جدول يبين نتائج صدق الاتساق الداخلي لمقياس جودة حياة العمل

Corrélations		العمل حياة جوده
العمل ظروف	Corrélation de Pearson	.760**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	19
الوظيفه خصائص	Corrélation de Pearson	.887**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	19
الطبيعيه العوامل جوده	Corrélation de Pearson	.775**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	19
الماديه العوامل جوده	Corrélation de Pearson	.778**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	19

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

الملحق رقم 03: جدول يبين نتائج صدق الاتساق الداخلي لمقياس الاستغراق الوظيفي

Corrélations		الوظيفي الاستغراق
العمل في الحماس	Corrélation de Pearson	.740**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	19
العمل في والفتاني الإخلاص	Corrélation de Pearson	.736**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	19
العمل في الانتماس	Corrélation de Pearson	.757**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	19

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

قائمة الملاحق

الملحق رقم 4: يبين نتائج ألفا كرونباخ لمقياس جودة حياة العمل

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.848	17

الملحق رقم 5: يبين نتائج ألفا كرونباخ لمقياس الاستغراق الوظيفي

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.695	12

الملحق رقم 6: يبين نتائج طبيعة التوزيع لمتغيري جودة حياة العمل والاستغراق الوظيفي

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
العمل حياه جوده	.161	19	.200 [*]	.950	19	.389
الوظيفي الاستغراق	.219	19	.117	.941	19	.273

*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

a. Correction de signification de Lilliefors

الملحق رقم 7: يبين نتائج الفروق في جودة حياة العمل لعينة الدراسة

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
العمل حياه جوده	19	3.2570	.47352	.10863

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
العمل حياه جوده	2.365	18	.029	.25697	.0287	.4852

قائمة الملاحق

الملحق رقم 8: يبين نتائج الفرق في الاستغراق الوظيفي لعينة الدراسة

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الوظيفي الاستغراق	19	3.2544	.35732	.08198

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
الوظيفي الاستغراق	3.103	18	.006	.25439	.0822	.4266

الملحق رقم 9: يبين نتائج مصفوفة الارتباط بين أبعاد جودة حياة العمل والاستغراق الوظيفي

Corrélations

	الوظيفي الاستغراق	
العمل ظروف	Corrélation de Pearson	.556*
	Sig. (bilatérale)	.013
	N	19
الوظيفي خصائص	Corrélation de Pearson	.598**
	Sig. (bilatérale)	.007
	N	19
الطبيعية العوامل جودة	Corrélation de Pearson	.736**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	19
المادية العوامل جودة	Corrélation de Pearson	.413
	Sig. (bilatérale)	.079
	N	19
العمل جبهه جودة	Corrélation de Pearson	.708**
	Sig. (bilatérale)	.001
	N	19

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

قائمة الملاحق

الملحق رقم 10: يبين نتائج الارتباط والارتباط المفسر

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.708 ^a	.501	.471	.25981

a. Prédicteurs : (Constante), جودة حياة العمل

b. Variable dépendante : الاستغراق الوظيفي

الملحق رقم 11: يبين نتائج أنوفا للانحدار الخطي البسيط

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1.151	1	1.151	17.047	.001 ^b
	Résidus	1.148	17	.068		
	Total	2.298	18			

a. Variable dépendante : الاستغراق الوظيفي

b. Prédicteurs : (Constante), جودة حياة العمل

الملحق رقم 12: يبين نتائج معاملات نموذج الانحدار

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	1.515	.425		3.562	.002
	العمل حياة جودة	.534	.129	.708	4.129	.001

a. Variable dépendante : الاستغراق الوظيفي

الملحق رقم 13: يبين نتائج الفروق في مستوى الاستغراق الوظيفي حسب متغير الجنس

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
الوظيفي الاستغراق	Hypothèse de variances égales	.429	.521	.362	17	.722	.06155	.17019	-.29753-	.42063
	Hypothèse de variances inégales			.368	16.068	.718	.06155	.16743	-.29325-	.41636

قائمة الملاحق

الملحق رقم 14: يبين نتائج الفروق في مستوى الاستغراق الوظيفي حسب متغير المستوى التعليمي

ANOVA

الوظيفي الاستغراق

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	.739	4	.185	1.657	.215
Intragroupes	1.560	14	.111		
Total	2.298	18			

الملحق رقم 15: يبين نتائج الفروق في مستوى الاستغراق الوظيفي حسب متغير الخبرة المهنية

ANOVA

الوظيفي الاستغراق

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	.044	3	.015	.097	.961
Intragroupes	2.255	15	.150		
Total	2.298	18			

الملحق رقم 16: يبين نتائج الفروق في مستوى الاستغراق الوظيفي حسب متغير السن

ANOVA

الوظيفي الاستغراق

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	.088	3	.029	.200	.895
Intragroupes	2.210	15	.147		
Total	2.298	18			

الملحق رقم 17: يبين نتائج الفروق في مستوى الاستغراق الوظيفي حسب متغير المستوى الوظيفي

Test des échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
	F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
								Inférieur	Supérieur
الوظيفي الاستغراق									
Hypothèse de variances égales	3.452	.081	.068	17	.947	.01190	.17484	-.35698-	.38079
Hypothèse de variances inégales			.079	16.990	.938	.01190	.15063	-.30591-	.32971

فهرس الموضوعات

الصفحة	العنوان
	إهداء.....
	إهداء.....
	شكر و عرفان.....
IV	الملخص.....
V	قائمة المحتويات
VI	قائمة الجداول.....
VII	قائمة الأشكال.....
IX	قائمة الملاحق.....
أ - د	مقدمة عامة.....
20	الفصل الأول: الإطار النظري لجودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي.....
21	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لجودة حياة العمل والاستغراق الوظيفي
21	المطلب الأول: الإطار النظري لدراسة جودة حيات العمل
21	الفرع الأول: ماهية جودة حياة العمل مع التعريف
22	الفرع الثاني: أهمية جودة حياة العمل
23	الفرع الثالث: أهداف جودة حياة العمل
24	الفرع الرابع: نظريات جودة حياة العمل
25	الفرع الخامس: أبعاد جودة حياة العمل
27	المطلب الثاني: مفاهيم حول الاستغراق الوظيفي
27	الفرع الأول: مفهوم الاستغراق الوظيفي
29	الفرع الثاني: أهمية الاستغراق الوظيفي
30	الفرع الثالث: أبعاد الاستغراق الوظيفي
31	الفرع الرابع: محددات الاستغراق الوظيفي
33	المطلب الثالث: العلاقة بين جودة حياة العمل و الاستغراق الوظيفي
33	الفرع الأول: دور بيئة العمل المادية والمعنوية في تنمية الاستغراق الوظيفي
34	الفرع الثاني: دور بيئة العمل المادية والمعنوية في تنمية الاستغراق الإدراكي
35	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
35	المطلب الأول: الدراسات المحلية
42	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية
44	المطلب الثالث: مناقشة وتحليل الدراسات السابقة
44	الفرع الأول: مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات المحلية
46	الفرع الثاني: مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات الأجنبية

فهرس الموضوعات

50	الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأثر جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي
51	المبحث الأول: التقديم العام لبنك الجزائر الخارجي -ولاية غرداية-
51	المطلب الأول: نشأة وتعريف بنك الجزائر الخارجي
51	الفرع الأول: بالنسبة لووكالة غرداية
52	المطلب الثاني: نشاط بنك الجزائر الخارجي
52	الفرع الأول: مهام البنك الخارجي
53	الفرع الثاني: وظائف البنك الخارجي
54	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي
54	الفرع الأول: الهيكل التنظيمي الداخلي لبنك الجزائر الخارجي
55	الفرع الثاني: تقديم مصلحة التجارة الخارجية
56	الفرع الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة
59	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها
59	المطلب الأول: عرض وتحليل خصائص أفراد عينة الدراسة
59	الفرع الأول: توزع أفراد العينة بالنسبة لخاصية الجنس
60	الفرع الثاني: توزع أفراد العينة بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي
61	الفرع الثالث: توزع أفراد العينة بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية
62	الفرع الرابع: توزع أفراد العينة بالنسبة لمتغير السن
63	الفرع الخامس: توزع أفراد العينة بالنسبة لمتغير المستوى الوظيفي
64	المطلب الثاني: التحقق من اعتدالية التوزيع
65	الفرع الأول: نتائج المقياس
69	الفرع الثاني: الإجابة الإحصائية عن السؤال الثالث
74	الفرع الثالث: الإجابة الإحصائية عن السؤال الرابع
72	الخاتمة
75	المراجع
78	الملاحق