



جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم تسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر في مسار علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

بعنوان:

**دور الرضا الوظيفي في تنمية الاستغراق الوظيفي  
- دراسة حالة مؤسسة نפטال - غرداية -**

تحت إشراف:

من إعداد الطالبة:

د/ بوقرة نور الهدى

بوشارب مروة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 13/06/2023

مولاي عبدالله صفاء

أمام اللجنة المكونة من السادة:

➤ د/ لعمور رميلة الرتبة..... الجامعة غرداية رئيسا

➤ د/ بوقرة نور الهدى الرتبة..... الجامعة غرداية مشرفا ومقررا

➤ د/ بن الزين حمزة الرتبة..... الجامعة غرداية عضوا ومناقشا

➤ الموسم الجامعي: 2022-2023

## إهداء

أهدي ثمرة عملي هذا المتواضع إلى معنى الحب و الحنان، إلى بسمة الحياة وسر الوجود، إلى من كان دعائهما سر نجاحي، و حنائهما بلسم جراحي والديا الكريمين وإلى روح جدتي الغالية.

إلى من كانوا ولا يزالوا سندي وجعلوا من فرحتهم فرحتي إلى روحي ودمي و إلى إخوتي: نصر الدين، عبد النور، عبد الحلیم، ربیعة.

إلى كل أصدقائي الذين لطالما كانوا ناصحين لي في كل لحظة من لحظات دراستي كل بإسمه.

إلى الذين بذلوا جهد لتعليمي وكانوا سبب لوصولي لهذه اللحظة اليوم إلى كل أساتذتي

صفاء

## إهداء

يسرني أن أهدي هذا العمل المتواضع إلى من لهم الفضل علي بعد الله ورسوله إلى  
أمي وأبي حفظهما الله لي حيث منحاني التشجيع طول مشواري الدراسي وكانوا  
سندا في حياتي وإلى جدتي رحمها الله في جنة الفردوس الأعلى.

وإلى إخوتي عبد الرؤوف، عبد النور، مهدي، فتيحة، وإلى زوجي الكريم وإلى كل  
عائلي صغيرا وكبيرا.

وإلى من يسعدني لقاءهم ويحزني فراقهم، من عرفت معهم معنى الصداقة والحب  
والإخلاص والمشاعر الطيبة أصدقائي أجمعين.

إلى كل من دعا لي بالتوفيق سرا وجهرا.

مروة

## شكر وعرفان

نشكر الله عز وجل الذي وفقنا في إنجاز هذا العمل، نحمده ونشكره على كل ما وهبنا من نعم، فلقد أحيانا من عدم، وكرمنا بالعقل، وهدانا من جهل، نحمده ونشكره الذي بنعمته تتم الصالحات وبتوفيقه تتم الغايات.

كما نتوجه بجزيل الشكر إلى الأستاذة المشرفة المحترمة الدكتورة بوقرة نور الهدى التي قدمت لنا الدعم والمساندة وكانت لملاحظاتها وارشاداتها لها أثر كبير في إثراء هذا العمل.

كما نتقدم بالشكر إلى اللجنة المحترمة التي تعمل على سير الجيد في المناقشتنا وإلى أساتذتنا الكرام على ما قدموا لنا من علم من الإبتدائي إلى الجامعة.

كما نخص بالشكر إلى كل من ساهم في تعبئة الإستبيان وتوزيعه وتقديم المعلومات اللازمة.

وكذلك نتقدم بالشكر إلى رجل أمن الذي يسهر على أمن وحماية هذا الوطن الحبيب.

وشكرا لكل من ساعدنا للإنجاز هذا العمل من قريب أو بعيد وكانوا لنا مثابة سنداً ودعم وتشجيع.

## ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور الرضا الوظيفي في تنمية الاستغراق الوظيفي في مؤسسة نفطال بغرداية وللوصول إلى أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي كما إستخدمنا أداة الإستبيان، وتكوّن مجتمع الدراسة من مجموعة من الموظفين العاملين في المؤسسة محل الدراسة حيث بلغ عدد الإستبيانات الموزعة 44 إستبيان، وتم إسترجاع 34 إستبيان أي بنسبة 85%، أما تحليل البيانات المتحصل عليها فتم بإستخدام برنامج الحزم الإحصائية ( SPSS ).

أظهرت النتائج المتوصل إليها أنها هناك مستوى متوسط للرضا الوظيفي في مؤسسة نفطال بغرداية ، بالإضافة إلى أن الموظفين من عينة الدراسة لديهم مستوى عال من الإستغراق الوظيفي، كما تبين لنا وجود علاقة ارتباط طردية موجبة بين الرضا الوظيفي الاستغراق الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة وذلك من وجهة نظر المستجوبين فيها.

كما تم التوصل إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي ومستوى تنمية الاستغراق الوظيفي في مؤسسة نفطال بغرداية، تعزى إحصائيا للعوامل الشخصية لأفراد عينة الدراسة تبعا لمتغير الجنس، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية والمستوى الوظيفي.

الكلمات المفتاحية : إستغراق وظيفي، الرضا وظيفي، حوافز مادية ومعنوية، رضا عن ظروف العمل، رضا عن الإشراف ، رضا عن علاقات العمل.

## **Abstract**

This study aims to identify the role of job satisfaction in the development of work engagement at the level of the company NAFTAL of Ghardaia, and to achieve the objectives of the study, we chose the descriptive analytical approach, and the questionnaire tool. We distributed 44 copies of questionnaires on the various employees of this company, and we recovered 34, a rate of 85% ,

To process and analyze all the questionnaires, we relied on the SPSS expert analysis system. And the results obtained from this study showed that there is an average level of job satisfaction at the level of NAFTAL Ghardaia, . Additionally, the employees in the study sample demonstrated a high level of work engagement., and we also found that there is a direct positive correlation between job satisfaction and work involvement in the field of study, according to the employees interviewed in it.

It was also found that there were no statistically attributable differences to the personal and functional factors of the study sample, according to the variables of sex, age, educational level, seniority and job level.

**Mots-clés :** Work engagement, job satisfaction, material and non-material incentives, satisfaction with working conditions, satisfaction with supervision, satisfaction with work relationships.

## قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
-	الإهداء
-	شكر وعرفان
IV	ملخص
V	قائمة المحتويات
VI	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
IX	قائمة الملاحق
أ-ز	مقدمة
<b>الفصل الأول : الإطار النظري والدراسات السابقة لمتغيرات الدراسة</b>	
02	تمهيد
03	المبحث الأول : الإطار النظري للإستغراق والرضا الوظيفيين
13	المبحث الثاني : الدراسات السابقة
24	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني : الدراسة الميدانية</b>	
26	تمهيد
27	المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسة وطرق وأدوات الدراسة
37	المبحث الثاني: تحليل محاور الدراسة ومناقشة النتائج
62	خلاصة الفصل
64	الخاتمة
68	قائمة المراجع
73	الملاحق
	الفهرس

## قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
12	محددات الرضا الوظيفي	(1-1)
20	مقارنة الدراسات السابقة مع الدراسات الحالية	(2-1)
33	الإحصائيات الخاصة بإستمارة الإستبيان	(3-1)
35	معاملات الارتباط بين معدل كل محور مع المعدل الكلي لجميع فقرات الإستبيان	(4-1)
36	معامل الثبات cronbach alpha للإستبيان	(5-1)
38	طول خلايا القياس	(6-1)
39	إختيار التوزيع الطبيعي للبيانات قيمة كولجوفوف - سمرنوف	(7-1)
40	توزيع مفردات العينة وفق متغير الجنس	(8-1)
41	توزيع مفردات العينة وفق متغير السن	(9-1)
41	توزيع مفردات العينة وفق المستوى التعليمي	(10-1)
42	توزيع مفردات العينة وفق متغير الأقدمية في المؤسسة	(11-1)
43	توزيع مفردات العينة وفق متغير المستوى الوظيفي	(12-1)
44	نتائج آراء عينة الدراسة حول محور الرضا الوظيفي	(13-1)
45	نتائج آراء عينة الدراسة حول الرضا عن الحوافر المادية والمعنوية	(14-1)
46	نتائج آراء عينة الدراسة عن فرص الترقية	(15-1)
48	آراء عينة الدراسة حول الرضا عن القيادة والإشراف	(16-1)
49	نتائج آراء الدراسة حول الرضا عن بيئة العمل	(17-1)
50	نتائج آراء عينة الدراسة حول الرضا عن علاقات العمل	(18-1)
51	نتائج المتوسطات والإنحراف المعياري لمحور الإستغراق الوظيفي	(19-1)
53	تصورات المستجوبين للمتغيرين مرتبة حسب الأهمية	(20-1)
54	معامل الارتباط بين أبعاد الرضا الوظيفي والإستغراق الوظيفي	(21-1)
57	معامل الارتباط بيرسون بين محور الرضا الوظيفي ومحور الإستغراق الوظيفي	(22-1)
58	نتائج تحليل إختبار t-test للعينات المستقلة لفحص أثر متغير الجنس على الرضا الوظيفي	(23-1)
58	نتائج تحليل إختبار t-test للعينات المستقلة لفحص أثر متغير الجنس	(24-1)



	على تنمية الاستغراق الوظيفي	
59	نتائج تحليل التباين الأحادي لفحص أثر المتغيرات الشخصية والوظيفية: السن، المستوى التعليمي، المسمى الوظيفي، الأقدمية على الرضا الوظيفي.	(25-1)
60	نتائج تحليل التباين الأحادي لفحص أثر المتغيرات الشخصية والوظيفية: السن المستوى التعليمي، المسمى الوظيفي، الأقدمية على تنمية الإستغراق الوظيفي	(26-1)

## قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
29	الهيكمل التنظيمي نفعال (S.P.A) NAFTAL	(1-1)
40	توزيع مفردات عينة الدراسة وفق متغير الجنس	(2-1)

## قائمة الملحق

رقم الملحق	عنوان الملحق
ملحق رقم (01)	الأساتذة المحكمين للإستبيان
ملحق رقم (02)	الإستبيان قبل التحكيم
ملحق رقم (03)	الإستبيان بعد التحكيم
ملحق رقم (04)	مخرجات برنامج SPSS

مقدمة

### أ- توطئة

أوضحت المؤسسة في الوقت الحالي مجبورة على التكيف مع العوامل والمتغيرات العالمية والمحلية المعقدة والمتشابكة وتعايش معها، ولا يمكن ذلك إلا بواسطة المورد البشري، يعد هذا الأخير من الركائز الأساسية، إذ ترتبط فعالية أي مؤسسة بكفاءة العنصر البشري وقدرته على العمل ورغبته فيه بإعتباره العنصر المؤثر الفعال في إستخدام الموارد المادية المتاحة، بل نجاح أي مؤسسة في تحقيق أهدافها يعتمد على ما يبذله الإنسان من جهد إتجاه هذا العمل، و لأن العاملون يقضون جزءا كبيرا من وقتهم في الوظيفة، تصبح جانبا مهما من حياتهم وكلما تميزت بيئة العمل بالقبول والرضا جعلهم ذلك مستغرقين في عملهم.

تزداد دافعية العاملين في أي مؤسسة للإنجاز والعمل بأداء عالي عندما يشعرون بالرضا عن عملهم، ويكمل هذا الشعور عندما يكون مصدره العمل ومدى رضا الفرد عن مهامه في المؤسسة وطبيعة عمله ككل، وهو ما يزيد من ثقته في النفس وطموحه، ويقلل من الضغوطات المتراكمة عليه نتيجة للزيادة في تعقيدات الحياة. وكلما تميزت بيئة العمل بالقبول والرضا من العاملين ساهم في تنمية سلوك ما يسمى بالإستغراق الوظيفي الذي يعبر عن مدى تجاوب العاملين مع نوعية العمل داخل المنظمة التي يعملون بها وعن مدى إندماجهم فيها مما يجعل الأفراد مستغرقين بشكل كامل في وظائفهم بما يؤدي في النهاية للحصول على أداء أفضل.

### ب- إشكالية الدراسة :

إنطلاقا مما سبق ذكره تتبلور لنا الإشكالية التالية : ما هو الدور الذي يلعبه الرضا الوظيفي في تنمية الإستغراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة نفضال بغرداية ؟

حيث تم تقسيم هذه الإشكالية الرئيسية إلى مجموعة من التساؤلات الفرعية :

### ت- أسئلة الفرعية:

- هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحوافز المادية والمعنوية وتنمية الإستغراق الوظيفي من وجهة نظر

أفراد عينة الدراسة ؟

- هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن فرص الترقية وتنمية الإستغراق الوظيفي من وجهة نظر

أفراد عينة الدراسة ؟

- هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن ظروف العمل وتنمية الإستغراق الوظيفي من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة ؟
  - هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن الإشراف وتنمية الإستغراق الوظيفي من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة ؟
  - هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن علاقات العمل وتنمية الإستغراق الوظيفي من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة ؟
  - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأبعاد الرضا الوظيفي والإستغراق الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية و الوظيفية: "الجنس، السن، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، الأقدمية في العمل" لدى الموظفين في مؤسسة نفضال بغرداية ؟
- ث- فرضيات الدراسة: بناء على الإشكالية والأسئلة الفرعية نطرح الفرضيات التالية:
- ✓ الفرضية الرئيسية الأولى: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الرضا الوظيفي وتنمية الإستغراق الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة".
  - ✓ من أجل إثبات الفرضيات الرئيسية نختبر الفرضيات الفرعية التالية:
- ج- الفرضيات الفرعية:
- الفرضية الفرعية الأولى: " هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الحوافز المادية والمعنوية وتنمية الإستغراق الوظيفي لدى الموظفين و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة ."
  - الفرضية الفرعية الثانية: " هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الرضا عن فرص الترقية وتنمية الإستغراق الوظيفي لدى الموظفين و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة ."
  - الفرضية الفرعية الثالثة: " هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الرضا عن ظروف العمل وتنمية الإستغراق الوظيفي وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة ."
  - الفرضية الفرعية الرابعة: " هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الرضا عن الإشراف وتنمية الإستغراق الوظيفي و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة ."

– الفرضية الفرعية الخامسة: " هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الرضا عن علاقات العمل وتنمية الإستغراق الوظيفي و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة ".  
 ✓ الفرضية الرئيسية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  في إجابات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد الرضا الوظيفي والإستغراق الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية و الوظيفية "الجنس، السن، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، الأقدمية في العمل "

ح-أسباب إختيار الموضوع:

يعود إختيار الموضوع لعدة مبررات ودوافع تتمثل في :

- إبراز أهمية الرضا الوظيفي ودوره في المؤسسة؛
- الرغبة في تنمية وإثراء معلوماتنا في هذا الميدان بحكم طبيعة التخصص ؛
- الرغبة والفضول لمعرفة أثر الرضا الوظيفي على الإستغراق الوظيفي؛
- الرغبة في معرفة إتجاهات موظفي مؤسسة نفطال بغرداية حول مستوى الإستغراق الوظيفي لديهم، من أجل التعرف على نقاط القوة التي ساهمت في تعزيزه، وكذا نقاط الضعف التي قد تكون سببا في تخفيض مستواه.

أهمية الموضوع:

تكمن أهمية هذا الموضوع في:

✓ الأهمية الأكاديمية:

تتمثل الأهمية الأكاديمية للدراسة في المساهمة في إثراء المكتبة العلمية بنتائج هذه الدراسة من خلال العلاقة بين المتغيرين، وتقديم إطار نظري عن الرضا الوظيفي والإستغراق الوظيفي لكي يستفيد منه الباحثين في هذا المجال. كذلك لم يسبق دراسة موضوع الرضا الوظيفي و علاقتها بالإستغراق الوظيفي على مستوى مؤسسة نفطال بغرداية؛ وتعتبر هذه الدراسة إضافة جديدة و مرجع في المكتبات يزود الباحثين بالمعرفة و يفتح المجال أمامهم للتطرق لهذا الموضوع من جوانب متعددة.

✓ الأهمية الميدانية:

تتمثل الأهمية الميدانية للدراسة في كونها تهتم بمعرفة مستوى الرضا الوظيفي داخل المؤسسة محل الدراسة ودوره على تنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين فيها ، كذلك ومن أجل تقديم التوصيات التي يمكن ان تساهم في تعزيز مستوى الرضا والاستغراق الوظيفي لدى الموظفين في مؤسسة نفطال.

كذلك لم يسبق دراسة موضوع الرضا الوظيفي وعلاقته بالإستغراق الوظيفي على مستوى المؤسسة نفضال بغرداية؛

### أهداف الدراسة :

يسعى هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية :

#### ✓ الهدف العلمي:

يتمثل الهدف العلمي للدراسة في:

توسيع المعارف العلمية حول موضوع دور الرضا الوظيفي في تنمية الإستغراق الوظيفي لدى الموظفين من خلال التطرق إلى العديد من الإسهامات المعرفية المقدمة من طرف العديد من الباحثين في هذا المجال.

#### ✓ الهدف العملي:

يتلخص الهدف العملي للدراسة في:

➤ يتمثل الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في معرفة دور الرضا الوظيفي في تنمية الإستغراق الوظيفي في مؤسسة

محل الدراسة

➤ الهدف كذلك من هذه الدراسة هو التعرف على مستوى الرضا الوظيفي الموجود في المؤسسة محل الدراسة

➤ وأيضا التعرف على مستوى الإستغراق الوظيفي الموجود في المؤسسة محل الدراسة

#### خ- حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة فيما يلي:

1. الحدود الموضوعية: إقتصرت الدراسة على معالجة " دور الرضا الوظيفي في تنمية الإستغراق الوظيفي لدى

الموظفين"، وتناولت الدراسة أبعاد الرضا الوظيفي وهي الرضا عن الحوافر المادية والمعنوية، الرضا عن فرص

الترقية، الرضا عن نمط القيادة والاشراف، الرضا عن بيئة العمل والرضا عن علاقات العمل.

2. الحدود المكانية: تم إسقاط الجانب النظري لهذه الدراسة على واقع مؤسسة عمومية من خلال دراسة

مؤسسة نفضال بغرداية؛

3. الحدود الزمنية: تم إنجاز هذه الدراسة في الفترة الممتدة من 21 مارس إلى غاية 10 أبريل؛

4. الحدود البشرية: إقتصرت الدراسة على عينة مكونة من الموظفين في مؤسسة نفضال بغرداية.

#### د- منهج الدراسة:



للتحقق من صحة الفرضيات إعتدنا في هذه الدراسة على منهجين، المنهج الوصفي بالنسبة للجانب النظري الذي تم إستخلاصه من أهم الدراسات والكتب والمقالات العلمية، ومنهج دراسة الحالة بالنسبة للجانب التطبيقي لتشخيص واقع الرضا الوظيفي ودوره ومدى مساهمته في تنمية الإستغراق الوظيفي لدى الموظفين على مستوى مؤسسة نفطال بغرداية.

### أدوات الدراسة:

قصد الإجابة على الإشكالية والإلمام بالموضوع، إعتدنا على أداة الإستبيان التي صممت من أجل إستكمال أهداف الدراسة وإختبار الفرضيات بإستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS نسخة رقم (22)، من أجل قياس آراء وتصورات عينة الدراسة للحصول على النتائج المنشودة، كما تم الاعتماد على المقابلة بهدف تفسير بعض النتائج المتوصل إليها.

### ذ - مرجعية الدراسة:

تم الإعتداد على مجموعة من الأدبيات العربية منها والأجنبية المتوفرة، والتي تندرج في مجال الدراسة من كتب ورسائل وأطروحات جامعية ومنشورات، في الفترة الزمنية بين 2003\2022 وتنوعت من حيث موقعها الجغرافي.

### ر - صعوبات الدراسة:

عند القيام بالدراسة واجهتنا مجموعة من العراقيل أهمها:

- نقص كتب المتعلقة بالإستغراق الوظيفي.
- صعوبة تطبيق البرنامج الإحصائي SPSS لعدم إدراجه في منهجية البحث أو إضافته كمقياس لتحضير مذكرات تخرج الطلبة.
- صعوبة فهم متغير الاستغراق الوظيفي من طرف المستجوبين.

### ز - هيكل الدراسة:

للإجابة على إشكالية البحث وإختبار الفرضيات للوصول إلى تحقيق أهداف الدراسة تم تقسيم الدراسة إلى فصلين:

أولا مقدمة قدمنا فيها إشكالية الدراسة وفرضياتها وبيان أهمية وأهداف ومنهجية العمل.

ثانيا تناولنا في الفصل الأول التمهيد والإطار النظري والدراسات السابقة لدور الرضا الوظيفي في تنمية الإستغراق الوظيفي حيث قسمناه إلى مبحثين، المبحث الأول تحت عنوان الإطار النظري للإستغراق والرضا الوظيفي وهو

بدوره قسمناه إلى مطلبين، المطلب الأول تناولنا فيه الإطار النظري للاستغراق الوظيفي ويوضح: المفهوم، الأهمية، محددات، والأبعاد.

أما المطلب الثاني فيتضمن أساسيات حول الرضا الوظيفي الممثلة فيه: المفهوم وخصائص، الأهمية الرضا الوظيفي وأبعاده ومحدداته،

والمبحث الثاني الذي خصص لعرض الدراسات السابقة حيث قسم إلى مطلبين، في المطلب الأول عرض الدراسات حول متغيري الدراسة المحلية والعربية والأجنبية، والمطلب الثاني تضمن مقارنة لدراسات السابقة مع الموضوع محل الدراسة والخلاصة.

**ثالثا** قدمنا في الفصل الثاني تمهيد والدراسة الميدانية التي تم إجرائها في مؤسسة نفطال بغرداية والذي بدوره تم تقسيمه إلى مبحثين، المبحث الأول تضمن لمحة حول المؤسسة محل الدراسة والذي يوضح: نشأة مؤسسة نفطال، تعريفها وهيكلها التنظيمي ونشاط المؤسسة وإمكانياتها، وأهمية المؤسسة وطريقة وأدوات الدراسة وتفرع منه مطلبين، المطلب الأول تناولنا فيه تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة.

في المطلب الثاني قدمنا فيه طرق وأدوات الدراسة والمتمثلة في: المنهج، مجتمع وعينة الدراسة، متغيرات الدراسة، الأساليب الإحصائية المستخدمة، أدوات جمع البيانات، محتوى الاستبيان، صدق وثبات الاستبيان، والمبحث الثاني خصصناه لتحليل محاور الدراسة ومناقشة النتائج، والخلاصة.

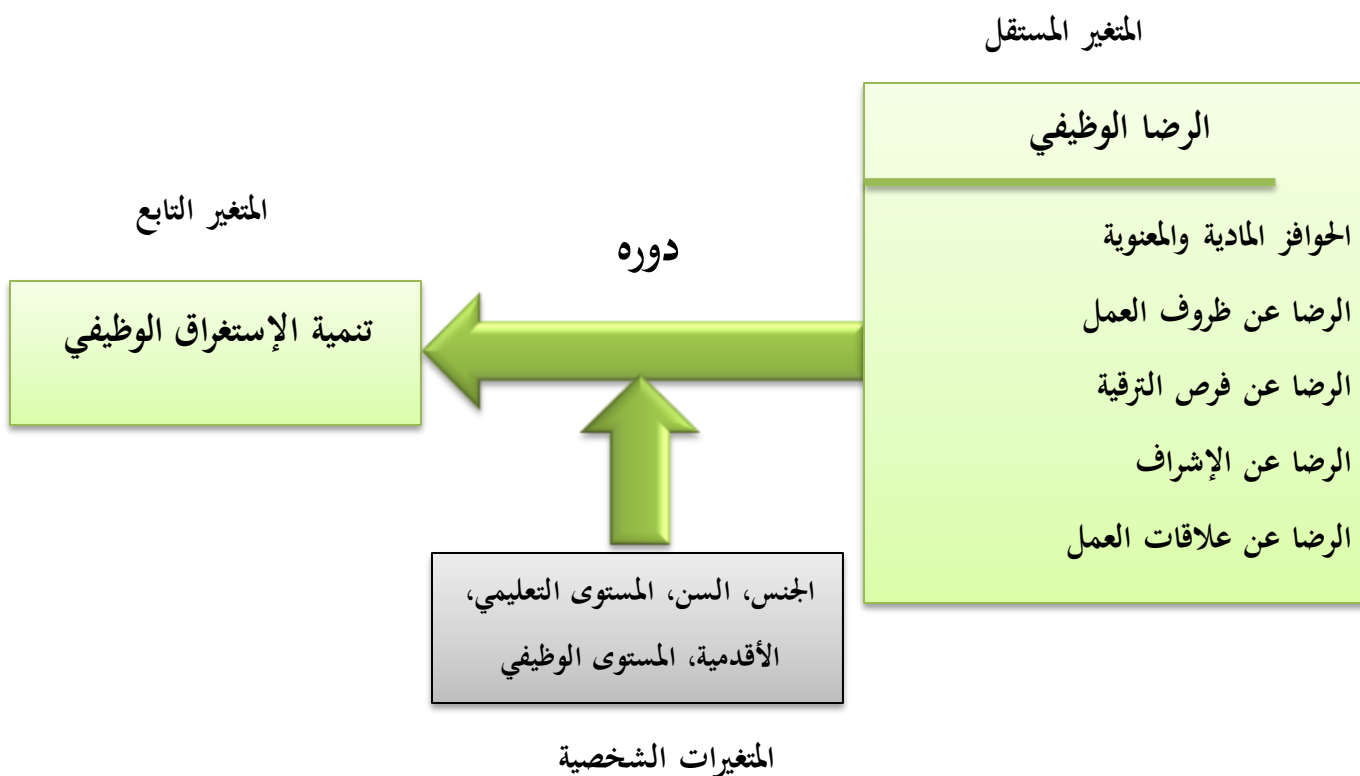
وأخير خاتمة شاملة لما توصلت إليه الدراسة وأبرز نتائجها بما في ذلك التوصيات والآفاق.

### س- التعريفات الإجرائية للدراسة:

✓ **الإستغراق الوظيفي:** هو طريقة تطوير سلوك الموظف التي تربطه بعمله من نشاط جسدي وعاطفي ومعرفي بما ينعكس على تحقيق الأداء الجيد، فالموظفين المستغرقين يتركز جهدهم البدني والذهني والعاطفي حول إستكمال مهامهم التنظيمية.

✓ **الرضا الوظيفي:** هو عبارة عن مشاعر العاملين تجاه أعمالهم وينتج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة والمؤسسة لهم.

### ش- نموذج الدراسة:



المصدر: من إعداد الطالبتين

الفصل الأول:

الإطار النظري والدراسات

السابقة لمتغيرات

الدراسة

**تمهيد:**

يعد موضوع الرضا الوظيفي والإستغراق الوظيفي من أهم المواضيع الهامة التي لاقَت إهتماماً كبيراً في مجال إدارة الموارد البشرية، فهو يهتم بتحليل و دراسة الأساليب و الإجراءات التي تنتهجها إدارة المؤسسة من أجل خلق رضا أفضل للموظفين من أجل تحقيق إشباع حاجياتهم و رغباتهم.

و بغية الامام بكافة الجوانب المتعلقة برضا الوظيفي والإستغراق الوظيفي قد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين هما:

المبحث الأول: الإطار النظري للإستغراق والرضا الوظيفيين .

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

## المبحث الأول: الإطار النظري للإستغراق والرضا الوظيفيين

يعتبر الإستغراق والرضا الوظيفيين من أكثر المواضيع التي أسالت حبر الباحثين لحد الساعة ، لما له من أهمية بالغة وقبول واسع وعليه سنتطرق في هذا المبحث إلى الإطار النظري للإستغراق الوظيفي من جهة والرضا الوظيفي من جهة أخرى، والذي قسمناه إلى مطلبين، المطلب الأول خصصناه لمفاهيم أساسية حول الإستغراق الوظيفي، أما المطلب الثاني فيتضمن عموميات حول الرضا الوظيفي.

## المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول الإستغراق الوظيفي

يعتبر الإستغراق من أهم المواضيع التي يتم دراستها حالياً وعليه سنحاول الإلمام ببعض الجوانب وتوضيح المفاهيم للإستغراق الوظيفي وما يتعلق به :

أولاً : مفهوم الإستغراق الوظيفي

## 1.1- تعريف الإستغراق الوظيفي:

لغة:

الإستغراق الوظيفي: يعرف بأنه جدر كلمة (غ ر ق)، الغرق الرسوب في الماء؛ ويشبه الذي ركبته الدين وغمرته البلايا يقال رجل غرق وقد غرق غرقاً وهو غارق؛ وقيل الغرق الراسب في الماء و الغريق الميت فيه وقد أغرقه غيره و غرقه فهو مغرق وغريق، والغرق الذي غلبه الدين.<sup>1</sup>

إصطلاحاً:

الإستغراق الوظيفي هو: أنه الإندماج الداخلي للفرد في العمل أو التطابق أو التجاوب النفسي مع العمل، مما ينعكس في صورة تحقيق لذاتية الفرد وإلتزامه نحو عمله.<sup>2</sup>

الإستغراق الوظيفي هو: الدرجة التي يندمج فيها الفرد مع الوظيفة التي يمارسها ويستشعر أهميتها لهذا فالأمر هنا مرتبط بالنواحي العقلية والعاطفية معاً.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> محمد كسنة، دليل الباحث في إدارة الاعمال، طبعة الأولى، منشورات كليك، الجزائر، مارس 2022، صص 165-166.  
<sup>2</sup> أبو شنب، محمد أحمد، علاقة وظائف إدارة الموارد البشرية بالإستغراق الوظيفية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، 2016، ص 61.  
<sup>3</sup> عبد العزيز سلطان العنقري، إدارة المواهب كمدخل لتنمية سلوكيات الإستغراق الوظيفي لدى العاملين بالمنظمات الحكومية السعودية، مجلة التعاون لدول الخليج العربية، كلية العلوم الإدارية والمالية بجامعة الطائف، السعودية، ص 8.

## وَعرف كذلك:

الإستغراق الوظيفي هو: إستراتيجية عمل مصممة لضمان جعل العامل يلتزم بأهداف وقيم المنظمة ويسهم بنجاحها.<sup>1</sup>

الإستغراق الوظيفي هو: حالة ذهنية إيجابية مرتبطة بالعمل و الإنجاز، و التي تصنف إلى النشاط، والتفاني و الانهماك<sup>2</sup>.

الإستغراق الوظيفي هو: درجة إهتمام الفرد بالعمل، أي أن العمل هو الغاية، ومصدر أساسي شباع الحاجات البارزة للفرد.<sup>3</sup>

- من خلال التعاريف السابقة يمكن الإستنتاج أن الإستغراق هو إستراتيجية عمل مخططة من أجل جعل الفرد العامل يندمج داخليا مع الوظيفة التي يعمل فيها ويستشعرها مما ينعكس إيجابيا و أن يشارك بفعالية ويعتبر أداءه جزءا من قيمته الشخصية وبالتالي تحقيق أهدافه من جهة وأهداف المنظمة من جهة اخرى.

## 2.1- محددات الاستغراق الوظيفي:

تتمثل في:

- ❖ محددات الوظيفية: تتمثل في (الحافز، الإستقلالية، الوظيفة، التنوع، توصيف المهام، التغذية العكسية).
- ❖ محددات إجتماعية: تتمثل في (العمل مع الآخرين، المشاركة في إتخاذ القرارات، و مشاعر النجاح).<sup>4</sup>
- ❖ الإستغراق الوظيفي متغير يمثل الفروق الشخصية بين الأفراد: تتمثل في (الدوافع، القيم، الإتجاهات، النوع)<sup>5</sup>.

ثانيا: أهمية الإستغراق الوظيفي:

يمكن تجسيد أهمية الإستغراق الوظيفي من خلال النقاط التالي:<sup>6</sup>

<sup>1</sup> أحمد صيف، صدوق فتحة، دور الاستغراق الوظيفي في تعزيز الأداء التنظيمي دراسة مقارنة بين البنوك العمة والخاصة، مجلة شعاع لدراسات الاقتصادية، جامعة زيان عاشور الجلفة، مخبر يبحث الطرق الكمية في العلوم الاقتصادية وعلوم إدارة الأعمال وتطبيقاتها من أجل تنمية المستدامة، الجزائر، ص4.

<sup>2</sup> علي صوالح، الإستغراق الوظيفي لدى عمال وموظفي مديريةية الخدمات الجامعية بورقلة في ضل بعض المتغيرات الديمغرافية، مذكرة ماستر، شعبة علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2019/2020، ص14.

<sup>3</sup> Dubin Robert. Human relations in administration .N.j : Prentice-hall: Englewood Cliffs. (1968) P05

<sup>4</sup> فوزية ضو، سلاف مشري، الإستغراق الوظيفي وتطبيقاته الإرشادية للوقاية من الضغوط المهنية، مجلة التمكين الاجتماعي، جامعة باتنة وجامعة الوادي، الجزائر، 2021، ص44.

<sup>5</sup> علي صوالح، مرجع سابق، ص18.

<sup>6</sup> عبد الله توفيق شبلان، جلال عبدالله محم، دور القيادة الريادية في تعزيز الإستغراق الوظيفي، المجلة العلمية لجامعة جيهان-السليمانية، قسم إدارة الأعمال المعهد التقني، العراق، 2021، ص277.

✓ إن الإستغراق الوظيفي له تأثير إيجابي على مؤشرات الأداء التنظيمي (رضا الزبون، دوران العاملين، الأمان الوظيفي).

✓ تساعد المستويات العالية من الإستغراق الوظيفي الأفراد العاملين في أخذ المبادرات والمتابعة لأهداف التعلم.

✓ يلعب الإستغراق الوظيفي للأفراد العاملين تأثيراً على نوايا الأفراد العاملين المنشغلين في وظائفهم إلى حد كبير يكونون أكثر إستقراراً في وظائفهم.

✓ عندما يشعر الأفراد العاملين بأهميتهم وتأثيرهم في المنظمة سينعكس هذا التأثير على جودة عملهم ورضا الزبائن.

✓ يمكن أن يؤثر الإستغراق الوظيفي في الشعور والصحة الإيجابية.

وتبرز أهمية الإستغراق الوظيفي في أنها تزيد من الشعور بالرضا الوظيفي للعاملين وتجعل الفرد أكثر التزاماً نحو عمله ومنظّمته ، ويُحسن من جودة حياة العمل ويعزّز من الكفاءة والإنتاجية، وهو أيضاً عامل مؤثر لتحفيز العاملين وموجّه للسلوك ويقلل من معدلات الغياب والتأخير، ويعمل على زيادة السلوكيات التطوعية.<sup>1</sup>

ثالثاً: أبعاد الإستغراق الوظيفي.

نجد العديد من آراء الباحثون في تحديد أبعاد الإستغراق الوظيفي ومتغيراته، ويهدف تحديد الأبعاد وإستخدامها في الدراسة سنقوم بعرض مختصر لبعض الأبعاد المحددة من طرف بعض الباحثون.

حدد (Hichman, 2010) خمسة أبعاد للإستغراق الوظيفي متمثلة فيما يلي:<sup>2</sup>

الإلتئام (Belonging) و تشير إلى كيفية تعاطف العاملين مع القيم الأساسية للمنظمة، و فهم كيفية دعم وظائفهم الفردية المهمة والشاملة وإيجاد وسائل لدمج المهمة في ثقافة منظماتهم.

الإلهام (Inspiration) هو إحساس العاملين بفخر إلتئامهم لما تقوم به منظماتهم، ويقادتهم، ان يشعروا بالهداف الذي لن يتحقق إلا بإستغراقهم بالعمل و تواصلهم العاطفي مقابل إشتراكهم في قيادة التغيير الايجابي.

Khan et al. **Job Involvement as Predictor of Employee Commitment: Evidence from Pakistan.** International Journal of Business and Management. April. 6(4) . (2011). pp252-262.<sup>1</sup>

<sup>2</sup> لكعص لطيفة، **جودة حياة العمل ودورها في تنمية الإستغراق الوظيفي**، دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الإستشفائية القرارة، مذكرة ماستر جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2020/2019، ص12.



**الفهم (Understanding)** حيث يحتاج العاملون لفهم عميق لأهداف المنظمة و بالخطة الموحدة لتحقيق هذه الأهداف، مقابل فهم القادة العميق لتوفير تحديثات العمل المتكررة و الشفافة، خلق بيئة يمكن من خلالها الاحساس بالاطمئنان مع الحصول على ردود فعل ملموسة لأدائهم.

**1- الدعم (Suppor)** من خلال ثقافة تواصل وتفاعل إيجابي بين العاملين والمديرين، مع تقييم المهارات سواء المادية أو غير المادية للمليء المناصب الإدارية، وتوفير فرص التدريب لمساعدة المديرين المستجدين في العمل لضمان النجاح في أدوارهم وتبسيط الإجراءات.

**2- التقدير (Appreciation)** وتعني مقابلة إسهامات العاملين بالتقدير والثناء الصادق مع المديرين و منح فرص التطوير الوظيفي وفرص التعليم لنيل رضاهم الوظيفي.

في حين حدد (Rich,2010) ثلاثة أبعاد لإستغراق الوظيفي هي كالاتي:

**3- الإستغراق الإدراكي المعرفي (Engagement Cognitive)** : إنغماس الأفراد بشكل كامل في ممارسة عملهم والتركيز بشكل مكثف على المهمة التي أعطيت لهم<sup>1</sup>.

**4- الإستغراق الشعوري (Engagement Emotional)** : يعني وجود علاقة قوية بين عواطف، والأفكار، ومشاعر الفرد، وبين الوظيفة التي يشغلها، الامر الذي يؤدي إلى زيادة مشاعر الحماس والفخر تجاه عمله الذي يقوم به.<sup>2</sup>

**5- الإستغراق الجسدي (Engagement Physical)** : من الناحية الجسدية (المادية)، يعني الإستغراق توجيه الطاقات المادية للمرء نحو إستكمال مهمة معينة.<sup>3</sup>

أما كل من (Amir &Finian,2011) و (Jant,2011) و (الخفاجي, 2014) فقد حددوا أبعاد الإستغراق الوظيفي في ثلاثة عناصر فيما يأتي توضيح لكل منها:<sup>4</sup>

**الحماس:** وهي حالة التي تتميز بالحيوية و التفاني أثناء أداء العمل، والإستعداد لإستثمار الجهد في عمل واحد، ومواجهة الصعوبات بإعتماد مستوى عالي من الطاقة والمرونة العقلية.

<sup>1</sup>هدى صالح الشميري، جودة حياة العمل وعلاقتها بالإستغراق الوظيفي والسوك الإبداعي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية، البحوث والنشر العلمي(المجلة العلمية)، جامعة سيوط، مصر، المجلد الثامن والثلاثون، العدد الرابع، سنة 2022، ص131.

<sup>2</sup>محمود السيد امام، الإستغراق الوظيفي وعلاقته بمستوى الإحتراق الوظيفي لدى العاملين بشركات السياحة المصرية، مجلة إقتصاديات المال العدد الثامن، ديسمبر 2019، ص321.

<sup>3</sup>علي رزاق العادي، الرشافة التنظيمية: مدخل استراتيجي في عملية تعزيز الإستغراق الوظيفي للعاملين (دراسة تجريبية لعينة من شركات القطاع الصناعي في وزارة الصناعة و المعدن)، مجلة الغري للعلوم الإقتصادية والإدارية، جامعة الكوفة، العدد 24، المجلد8، سنة 2012، ص160.

<sup>4</sup>علي يونس ميا و رامي أكر مزيق، مدى توافر أبعاد الإستغراق الوظيفي لدى العاملين في القطاع المصرفي: دراسة ميدانية في المصارف التجارية بمدينة اللاذقية، مجلة جامعة البعث، جامعة تشرين، سورية، العدد 67، المجلد 39، سنة 2017، ص54.

**التفاني:** وهي عكس التهكم (السخرية)، و تشير إلى مدى إرتباط الفرد بقوة في عمل محدد مع بذل المزيد من الإهتمام والحماس والإلهام و المنافسة، مما يتطلب المزيد من الإنضباط الذاتي والإستعداد الدائم في حل مشكلة ما. **الإنغماس :** وهو الإستغراق الكلي للفرد بوظيفة، نتيجة الشعور بالرضا أثناء أداء بالمهمة وشعوره بالمتعة بعلمه، هذا النوع من الإستغراق يتعلق بالكفاءة الفردية من خلال وجود الثقة والإستيعاب والتكيف في العمل.

### المطلب الثاني: أساسيات حول الرضا الوظيفي

من خلال هذا المطلب سنتطرق من خلاله إلى بعض التعاريف الخاصة بالرضا الوظيفي وخصائصه وأهميته وأيضاً الأبعاد والمحددات الخاصة بالرضا الوظيفي.

**أولاً : مفهوم الرضا الوظيفي وخصائصها:**

ومن خلالها يتم تعريف الرضا الوظيفي كالتالي:

#### 1.1-تعريف الرضا الوظيفي: بالرغم من تعدد الدراسات التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي إلا أن هناك

إختلاف حول تحديد تعريف أو مفهوم واضح محدد لهذا المصطلح، ومن بين التعريفات التي حاول الباحثون

والعلماء من خلالها تحديد تعريف يوضح مفهوم الرضا الوظيفي نذكر ما يلي:

عرفه: ميست و هيت فيرون : "أن الرضا الوظيفي يأتي في مركز جودة الحياة الوظيفية والتي تعني مدى قيام المنظمة بكفاية حاجات أو رغبات العاملين".<sup>1</sup>

أما هوبك: "هو مجموعة الإهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تجعل الفرد يقول بصدق أنني راضي في وظيفتي".<sup>2</sup>

و يرى لاندي وترامبو: "إن مصطلح الرضا الوظيفي يستخدم للدلالة على مشاعر العاملين إتجاه عمل بنفس الطريقة التي تستخدم بها عبارة نوعية الحياة المعيشية لوصف ردود فعل أو إنطباعات الفرد عن الحياة بشكل عام".<sup>3</sup>

ويعرف سترونج الرضا الوظيفي أنه حصيلة العوامل المتعلقة بالعمل والتي تجعل الفرد محبا له ومقبلا عليه في بدء يومه دون أية غصاصة.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2003، ص195.

<sup>2</sup> عبد الرزاق هاشم، القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي، دار البازروي، العلمية للنشر والتوزيع، 2010، ص85.

<sup>3</sup> محمد السعيد الصيرفي، السلوك الإداري للعلاقات الإنسانية، دار الوفاء لنشر، مصر، 2008، ص132.

<sup>4</sup> منال البارودي، الرضا الوظيفي وفن التعامل مع المرووسين، الطبعة الأولى، 2015، ص38.

الرضا الوظيفي هو عبارة عن شعور داخلي يحس به الفرد (عامل، موظف) تجاه ما يقوم به من عمل وذلك لإشباع إحتياجاته ورغباته وتوقعاته في بيئة عمله.<sup>1</sup>

كما يعرف أيضا بأنه: الإتجاهات المؤثرة على الأفراد تجاه عملهم وأدوارهم المهنية.<sup>2</sup>

ومن خلال ما سبق يمكننا تعريف الرضا الوظيفي أنه هو الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله، فيصبح إنسانا تستغرقه الوظيفية، ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الإجتماعية من خلالها..

## 2.1- خصائص الرضا الوظيفي

للرضا الوظيفي عدة خصائص نذكر منها:

- تعدد مفاهيم طرق القياس: تعدد التعريفات و تباينها حول الرضا الوظيفي و ذلك لاختلاف و جهات النظر بين العلماء الذين تختلف مداخلهم حول الرضا الوظيفي.

- النظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي: أي ما يمكن أن يكون رضا لشخص، قد يكون عدم رضا لشخص آخر فالإنسان مخلوق معقد لديه حاجات و دوافع متعددة و مختلفة من وقت لآخر.<sup>3</sup>

- الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني: نظرا لتعدد وتعقيد وتداخل جوانب السلوك الإنساني تتباين أنماطه من موقف لآخر ومن دراسة لأخرى، بالتالي تظهر نتائج متناقضة ومتضاربة للدراسات التي تناولت الرضا لأنها تصور الظروف المتباينة التي أجريت في ظلها تلك الدراسات.<sup>4</sup>

- الرضا الوظيفي هو حالة من القناعة و القبول تنشأ عن تفاعل الفرد من العمل نفسه ومع بيئة العمل وعن إشباع الحاجات الرغبات والطموحات ويؤدي الشعور بالثقة في العمل والولاء والانتماء له وزيادة الفاعلية في الأداء والإنتاج لتحقيق هدف العمل وغاياته.

- للرضا عن العمل إرتباط بسياق تنظيم العمل والنظام الاجتماعي: حيث يعد الرضا الوظيفي محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل فيكشف عن نفسه في تقدير الفرد للعمل وإدارته ويستند هذا التقدير

<sup>1</sup> عصام عبد اللطيف عمر، مرجع سابق، ص10.

<sup>2</sup> إبراهيم لطفي طلعت، علم إجتماع التنظيم، الطبعة الأولى، دار غريب للنشر والتوزيع، مصر، 2008، ص135.

<sup>3</sup> صبرينة قمبري، نواراة قارش، دور الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي، شهادة الماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، تيزي وزو،

2015\201، ص38.

<sup>4</sup> مصطفى محمد، الرضا الوظيفي وأثره على تطور الأداء، الطبعة الأولى، دار ابن النفيس للنشر والتوزيع، عمان، 2018، ص40.

بدرجة كبيرة على النجاح الشخصي أو الفشل في تحقيق الأهداف الشخصية وعلى الأساليب التي يقدمها للعمل وإدارة العمل في سبيل الوصول إلى هذه الغايات.<sup>1</sup>

- رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلاً على رضاه عن العناصر الأخرى: إن رضا الفرد عن عنصر معين لا يمثل ذلك دليلاً كافياً على رضاه عن العناصر الأخرى، كما أن، ما قد يؤدي لرضا فرد معين ليس بالضرورة أن يكون له نفس قوة التأثير وذلك نتيجة الاختلاف حاجات الأفراد وتوقعاتهم.<sup>2</sup>

### ثانياً: أهمية الرضا الوظيفي:

أن للرضا الوظيفي أهمية كبيرة لكل من الموظف والمؤسسة وكذا المجتمع، تتمثل هذه الأهمية في ما يلي:

- 1- أهمية الرضا الوظيفي للموظف: إن ارتفاع شعور الموظف بالرضا الوظيفي يؤدي إلى:<sup>3</sup>
  - القدرة على التكيف مع بيئة العمل حيث الوضعية النفسية المريحة التي تتمتع بها الموارد البشرية حيث تعطي إمكانية أكبر للتحكم في عملها وما يحيط بها،
  - الرغبة في الإبداع والابتكار، فعندما يشعر الموظف بأن جميع الحاجات المادية من أكل ش وشرب، و ملابس وسكن، و حاجات غير مادية من تقدير وإحترام، و أمان الوظيفي بشكل كاف فتزيد لديه الرغبة في تأدية الأعمال بطريقة مميزة.
  - الرضا عن الحياة، حيث إن المزايا المادية و غير المادية، التي توفرها الوظيفة للموظف تساعد على مقابلة متطلبات الحياة.
- 2- أهمية الرضا الوظيفي للمؤسسة: ينعكس ارتفاع شعور الموظفين بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المؤسسة في صورة:<sup>4</sup>

- ارتفاع في مستوى الفعالية والفاعلية، فالرضا الوظيفي يجعل الموظفين أكثر تركيزاً على عملهم.
- ارتفاع في الإنتاجية، فالرضا الوظيفي يخلق الرغبة للموظفين في الإنجاز وتحسين الأداء.

<sup>1</sup> علي محمد قاسم عبيد القحطاني، احمد علي فهمي، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى القيادات الأكاديمية بجامعة عدن، مجلة علوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة اليمن، 2021، ص65.

<sup>2</sup> لمين تاربولت، لخضر نايلي، علاقة الرضا الوظيفي بالأداء الوظيفي لدى أساندة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، شهادة

ماستر، معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2020\2021، ص17.

<sup>3</sup> خالد علي سعد محمد الحوتي، الرضا الوظيفي وعلاقته بفاعلية أداء العمل في الإدارة الحكومية، شهادة ماجستير، كلية الاقتصاد، جامعة بنغازي، 2018، ص19.

<sup>4</sup> ستي سيد أحمد، محددات الرضا الوظيفي وعلاقته بكل من الالتزام الوظيفي والنية في ترك دراسة أميريقية لدى عينة من موظفي الإدارات العمومية لولاية سعيدة، اطروحة شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة،

2016\2017، ص5.

- تخفيض تكاليف الإنتاج، فالرضا الوظيفي يساهم بشكل كبير في تخفيض معدلات التغيب عن العمل والإضرابات والشكاوي... الخ
- إرتفاع مستوى الولاء المؤسسة، فلما يشعر الموظف بأن وظيفته أشبعت حاجاته المادية وغير المادية يزيد تعلقه بمؤسسته.
- 3- أهمية الرضا الوظيفي للمجتمع:نعكس إرتفاع شعور الموظفين بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المجتمع في صورة:<sup>1</sup>

- إرتفاع معدلات الإنتاج وتحقيق الفعالية الإقتصادية.

- إرتفاع معدلات النمو والتطور للمجتمع.

ثالثا: أبعاد ومحددات الرضا الوظيفي:

من خلال هذا العنصر سوف يتم عرض بعض الأبعاد الخاصة بالرضا الوظيفي ومحدداته.

### 1-أبعاد الرضا الوظيفي:

يأخذ الرضا الوظيفي أبعاد مختلفة ويمكن أن نميز منها:

**الرضا عن الحوافز:- المادية:** تتمثل في زيادة المرتبات والمكافآت المالية والعلاج والمواصلات والحصول على نسبة معينة من الأرباح.

إن تطور الدول الصناعية يعطي أمثلة ونماذج واضحة لتأثير الحوافز المادية على إنتاجية العمال، فالحوافز المادية تستهدف إشباع حاجات الإنسان الضرورية.

تعتبر من أكثر أنظمة الحوافز شيوعا وذلك لقدرتها على إشباع عدد من الحاجات الأولية أو الدوافع الأساسية لدى الفرد ومن أمثلة هذه الحوافز:

أ- المكافآت والزيادة الأولية؛

ب- المشاركة في الأرباح؛

ج- أقلمة الحوافز المادية مع بيئة العمل كربط الأجر والإنتاج.

- **الحوافز المعنوية:** على الرغم من أهمية الحوافز المادية الا أنها لا تكفي وحدها فالأفراد يختلفون في دوافعهم، وعليه فان نظام الحوافز الفعال هو القادر على تطوير وسائل تحفيز تتلاءم مع دوافع الافراد ورغباتهم.

<sup>1</sup> جهيدة بن قسوم، صورية قادري، **أثر الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية بالمؤسسة الاقتصادية**، شهادة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، تقرت ولاية ورقلة، 2019\2020، ص3.

تعتبر الحوافز المعنوية (غير المادية) مكملة ومرافقة للحوافز المادية فيكون استخدامها استكمالاً للحوافز المادية لتحقيق مستوى أفضل من الأداء ومن أمثلة هذه الحوافز ما يلي:

- ضمان العمل وإستقرار؛
- الحوافز الإجتماعية المعنوية؛
- التقدم الوظيفي؛
- المشاركة في إتخاذ القرارات؛
- العمل الجماعي؛
- المركز والمكانة.<sup>1</sup>

**الرضا عن الأجر:** و يقصد به الثمن أو المقابل الذي يحصل عليه الفرد نظير المجهودات التي يبذلها سواء كانت جسمية أو فكري.<sup>2</sup>

**الرضا عن الوظيفة:** يمثل محتوى العمل وما يضمنه من مسؤولية وصلاحيه ودرجة التنوع في المهام أهمية الفرد ، حيث يشعر الفرد بأهميته عندما يمنح صلاحيات لإنجاز عمله، ولذلك يرتفع مستوى رضاه عن العمل.<sup>3</sup>

**الرضا عن فرص الترقية (فرص النمو والتطور):** إن المنظمة التي تتيح للأفراد فرصة الترقية وفقاً للكفاءة ، تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي، إذ أن إشباع الحاجات العليا (التطور والنمو) ذو أهمية لدى الأفراد ذوي الحاجات العليا. **الرضا عن نمط القيادة والإشراف:** توجد علاقة بين نمط القيادة ورضا العاملين ، فالنمط القيادي الديمقراطي يؤدي إلى تنمية المشاعر الإيجابية نحو العمل والمنظمة لدى الأفراد العاملين حيث يشعرون بأنهم مركز إهتمام القائد، والعكس يكون في ظل القيادة البيروقراطية إذ أن هذا الأسلوب في القيادة يؤدي إلى تبلور مشاعر وعدم الرضا.<sup>4</sup>

**الرضا عن بيئة العمل:** يشير هذا البعد إلى مدى رضا الموظف عن الظروف التي يسري فيها العمل ومدى جودتها.

<sup>1</sup> أمال ظريف، دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق رضا الموظفين، نيل شهادة الماستر في علم النفس، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2016\2017، صص 30-31.

<sup>2</sup> أحمد صقر عاشور، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، الطبعة الأولى، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 1979، صص 143.

<sup>3</sup> نادية قدواري، العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2019\2020، صص 24.

<sup>4</sup> نادية قدواري، مرجع سابق، صص 25.

الرضا عن علاقات العمل: يشير هذا البعد إلى مدى رضا الموظف عن العلاقات التي تربطه بزملاء العمل ورؤيسه.

الرضا عن التقدم الوظيفي: يشير هذا البعد إلى مدى رضا الموظف عن الفرص التي تمنح له فيما يتعلق بالترقية والتقدم.<sup>1</sup>

## 2- محددات الرضا الوظيفي:

الجدول (1-1): يوضح أهم محددات الرضا الوظيفي.

محددات تنظيمية	محددات شخصية
- مستوى الحوافر المادية والمعنوية	- السن
- محتوى الوظيفة ودرجة التحكم فيها	- الجنس
- نمط الإشراف	- الأقدمية في العمل
- فريق العمل	- القدرات
- أوقات العمل	
- محيط العمل	

المصدر: مُجد كسنة، دليل الباحث في إدارة الأعمال، الطبعة الأولى، منشورات كليك، الجزائر، 2022، ص153 وكذلك يوجد محددات أخرى للرضا الوظيفي وهي:<sup>2</sup>

**-التناقض:** يمكن تفسير ذلك في إختلاف إعتقادات الموظفين حول مناصبهم ، فيختلف تقييم كل موظف لمنصبه حسب رؤيته و خلفيته ومنه يختلف مستوى رضا الموظفين لنفس المهمة، كما يمكن أيضا أن يختلف ما يريده الموظف من وظيفته و المقصود بها هنا هي الرغبة المفضلة للموظف والتي تعكس قيمة المنصب له، أي أنه الرضا عن العمل يتحقق من التقارب بين النواتج التي ترغب الموظف في تحقيقها وتلك يحصل عليها فعلا من الوظيفة.

**-العدالة:** تكون عندما يدرك الموظفون أن ما يستلموه من مهام يتناسب ومقدار الجهود التي يبذلونها وذلك بالمقارنة مع الموظفين الآخرين داخل المنظمة الذين يكونون صالحين للمقارنة، أي مقارنة مدخلاتهم والنواتج التي يحصلون عليها مقابل مدخلات الآخرين والعوائد التي يحصلون عليها.

<sup>1</sup> مجد كسنة، مرجع سابق، ص155.

<sup>2</sup> أمال ظريف، دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق الرضا الموظفين، شهادة الماستر، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2016، ص74.

-الميلولة والنزاعات: تؤثر شخصية الموظف على شعوره بالرضا من خلال خصائصه الشخصية خاصة خاصة النزعة العامة للموظف لإستجابة بشكل إيجابي أو سلبي للبيئة، وأيضا الخاصية التي تتعلق بعملية التفكير المتناقض.

### المبحث الثاني: الدراسات السابقة

هناك العديد من الدراسات السابقة التي تطرقت لموضوع الإستغراق الوظيفي والرضا الوظيفي، وتناولته من زوايا مختلفة، وقد تنوعت هذه الدراسات بين المحلية والعربية والأجنبية. وسوف نستعرض في هذه الدراسة جملة من الدراسات التي تم الإستفادة منها مع إبراز ملاحظاتها، وتقديم تعليقات عليها تتضمن جوانب إتفاق والإختلاف وبيان الإختلافات التي تعالجها الدراسة الحالية. وتجدر الإشارة إلى أن الدراسات التي سوف يتم عرضها جاءت في الفترة الزمنية بين 2003 و2020، وشملت جملة من الأقطار والبلدان مما يشير إلى تنوعها الزمني والجغرافي.

### المطلب الأول: دراسات حول متغيري الدراسة

#### أولا: الدراسات محلية

- دراسة (مُجدالطرش2020)، مقال علمي بعنوان: " دراسة الإستغراق الوظيفي للأستاذ الجامعي الجزائري حسب نموذج Utrecht، مجلة أبعاد اقتصادية، المجلد (10)، العدد(2).

➤ تمحورت إشكالية الباحث حول ما هو واقع الإستغراق الوظيفي عند الأستاذ الجامعي الجزائري، وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع الإستغراق الوظيفي للأستاذ الجامعي في الجامعات الجزائرية بإستعمال نموذج UTRECHT الواسع ابي الاستغراق الوظيفي.

إتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، حيث إستعمل أداة الإستبيان الإلكتروني لجمع البيانات اللازمة من 263 عامل التي تم تحديدها بطريقة العينة والعشوائية وتم التحليل الإحصائي بإستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية (spss25). وتوصل الباحث إلى نتائج أهمها: وأسفرت نتائج الدراسة عن وجود مستويات مرتفعة للإستغراق الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي ولا يوجد فروق بين الأساتذة الجامعيين في مستويات الإستغراق راجعة إلى المتغيرات التصنيفية المستعملة.

- دراسة (عموري فادية، العباسي رمزي، سباع احمد الصالح2019)، مقال علمي بعنوان: أثر جودة حياة العمل على الإستغراق الوظيفي لدى العاملين بالإدارة العليا ، دراسة حالة مجمع عموري، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، المجلد 04، العدد 02.

➤ تمحورت إشكالية الباحثين حول أثر أبعاد جودة حياة العمل على الإستغراق الوظيفي لدى العاملين بمجمع عموري ببسكرة، وهدفت هذه الدراسة الى معرفة أثر جودة حياة العمل على الإستغراق الوظيفي لدى



العاملين بمجمع عموري، ولقياس هذا الأثر إتبع الباحثون المنهج الوصفي التحليلي، حيث اعتمدوا على أداة الإستبيان الذي وجه إلى 35 عامل بالإدارة العليا للمجمع و برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS) من أجل التحليل الإحصائي وتوصل الباحثون إلى نتائج أهمها:

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لبعد النمط القيادي والإشرافي، وبعد التوازن بين الحياة والعمل لدى العاملين على تنمية الإستغراق الوظيفي.
- وعدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لبعد كل من: (الإستقرار والأمان الوظيفي، التقدم والترقية الوظيفية) لدى العاملين على تنمية الإستغراق الوظيفي.
- دراسة (شاطر شفيق 2009)، مذكرة ماجستير بعنوان أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء سونلغاز بجيجل.

➤ تمحورت إشكالية الباحث حول ما طبيعة تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية، تهدف هذه الدراسة الى تحديد مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية عموما والمؤسسة الصناعية خصوصا وطبيعة أثرها على مستوى الرضا الوظيفي وأداء المؤسسات، ثم تحديد مختلف الأساليب الممكنة للتعامل مع الضغوط، وإلى إعطاء مقترحات من شأنها الحد من ضغوط العمل وتحسين مستوى الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة، وإعتمد الباحث في الجانب التطبيقي على مزيج من المناهج المنهج الوصفي التحليلي والتاريخي خاصة في ما يتعلق في الجانب النظري والمنهج الإحصائي في الفصل الأخير وإعتمد الباحث في جمعه للبيانات على تصميم إستبيانات وزعت على عينة عشوائية عددها 65 عامل المقدر عددهم في المؤسسة 238 عامل. وتوصل الباحث الى نتائج التالية:

- الرضا الوظيفي من الوسائل المهمة للرفع من مستوى الأداء كما ونوعا.
- تعاني الموارد البشرية في المؤسسة من كم من هائل من ضغوط العمل وجاءت المصادر البيئية الداخلية على رأس المسببات لضغوط العمل.
- تدني مستوى الرضا الوظيفي لدى الموارد البشرية في المؤسسة .
- تأثر ضغوط العمل بطريقة سلبية على مستوى الرضا الوظيفي لعمال المؤسسة.
- دراسة (عائشة بوشبيخي، ايمان صبيان 2016)، مجلة بعنوان: أثر الرضا الوظيفي على الموارد البشرية دراسة حالة بمؤسسة سواتين لا نتاج النسيج SOITN، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 09.

➤ تمحورت إشكالية الباحثين حول هل يؤثر المستوى العام للرضا الوظيفي للموارد البشرية على مستويات الأداء المرتبطة ب: مستوى الإنجاز والرقابة الذاتية، الإلتزام التنظيمي، روح الفريق، الروح المعنوية، تحرر التفكير الإبتكاري، وروح الولاء بمؤسسة SOITINE، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر مستوى الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية في مؤسسة الجزائرية "تكسماكو" لصناعة النسيج، TEXMACO من خلال دراسة حالة بمؤسسة " سواتين " SOITINE المتواجدة بمدينة ندرومة ولاية تلمسان، والتي هي فرع تابع لها. وتم إختيار عينة تتكون من 48 موظف من أصل 120 موظف أي بنسبة 40% من المجتمع وتمثلت أداة الدراسة عبارة عن إستبيان لجمع البيانات والمعلومات من عينة الدراسة، وتوصل الباحثين الى النتائج أهمها:

- المؤسسة بعيدة عن تطبيق الأساليب الجديدة في تنمية الموارد البشرية لأن مستويات الرضا عن هذه الأساليب أظهرت نسب منخفضة.
- لا يؤثر الرضا عن قيمة الأجر في إلتزام الموارد البشرية بالأداء المطلوب بقدر ما يؤثر فيها الرضا عن الأمن الوظيفي.
- لا يؤثر الرضا عن الحوافز المادية والمعنوية في إلتزام الموارد البشرية بالأداء المطلوب بقدر ما يؤثر فيها الرضا عن سهولة العمل وإنسجامه مع قدرات الفرد.
- لا يؤثر إستشارات الموظفين وإشراكهم في النقاشات وإتخاذ القرارات في إلتزام الموارد البشرية بالأداء المطلوب بقدر ما يؤثر فيها الرضا عن وضوح الأدوار والتعليمات.
- لا يؤثر الرضا عن العوامل المرتبطة بالبيئة الداخلية للمؤسسة على إرتفاع مستوى روح الفريق لدى الموارد البشرية بالمؤسسة بقدر ما يؤثر فيه العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية تلك المرتبطة بالقيم والثقافات.
- أثبتت أنه مهما إرتفعت مشاعر الولاء والإلتزام والرقابة الذاتية وغيرها من المشاعر أنها تجعل الموظف لا يستسلم للإغراءات الخارجية ويثبت بمؤسسته وبوظيفته.

ثانيا : الدراسات الأجنبية

### (1) العربية :

- دراسة (هويدا عليم حمد عطا المنان، 2018)، عبارة عن مذكرة ماجستير بعنوان: جودة حياة العمل وأثرها علي الإستغراق الوظيفي: الدور الوسيط لراس المال النفسي.

➤ تمحورت إشكالية الباحث حول أثر جودة حياة العمل على الإستغراق الوظيفي في وجود رأس المال النفسي كمتغير وسيط، حيث هدفت الدراسة إلى إختبار جودة حياة العمل على الأستغراق الوظيفي في ظل الدور الوسيط لرأس المال النفسي في هذه العلاقة، وتمثل المجتمع المستهدف للدراسة من طلاب الدراسات العليا من للجامعات بولاية الخرطوم وتمّ بناء نموذج الدراسة بإستخدام نظرية السبب والنتيجة ونظرية التبادل الإجتماعي بإستخدام المنهج الوصفي. بلغت العينة ( 250 ) إستبانة، بنسبة إسترداد ( 93 % ) ، كما تم إستخدام عدد من الأساليب الإحصائية الوصفية والإستنتاجية لتحليل البيانات التي تم جمعها وإختبار صحة الفرضيات. وتوصلت الباحثة إلى نتائج أهمها:

- هنالك علاقة إيجابية متوسطة بين جودة حياة العمل والإستغراق الوظيفي ورأس المال النفسي ، وكما أشارت النتائج أيضا إلى أنه هناك علاقة إيجابية بين رأس المال النفسي و الإستغراق الوظيفي.
- وكشفت الدراسة على أن رأس المال النفسي لا يتوسط العلاقة بين جودة حياة العمل و الإستغراق الوظيفي .

-دراسة (أحمد ديب مُجد ماضي 2014) عبارة عن مدكرة ماجستير بعنوان: "أثر الدعم التنظيمي على تنمية الإستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا".

➤ تمحورت إشكالية الباحث حول هل هناك علاقة بين الدعم التنظيمي والإستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الإقليمي (الأونروا)، هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الدعم التنظيمي على تنمية الإستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونرو، وتحديد وسائل الدعم التنظيمي التي يقدمها المكتب الإقليمي والبحث عن معوقات إستخدام الدعم التنظيمي، وقد تكون مجتمع الدراسة من العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا من الدرجة الوظيفية العاشرة إلى الدرجة الوظيفية العشرين، وقد تم إختيار عينة طبقية عشوائية بلغت 270 عامل، أي بنسبة % 82.52 من مجتمع الدراسة، وقد استخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي وتنمية الإستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الإقليمي الأونروا بدرجة متوسطة ومقبولة، كما بينت الدراسة وجود فروق بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول المجالات مجتمعة معاً تعزى إلى الدائرة التي يعمل بها الموظف وإلى سنوات الخبرة فقط.

-دراسة (مُحَمَّد عافت 2017)، عبارة عن مذكرة ماجستير بعنوان أثر الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة العامة للتأمينات الإجتماعية في دولة الكويت.

➤ تمحورت إشكالية الباحث حول أثر الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة العامة للتأمينات الإجتماعية في دولة الكويت، وهدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة العامة للتأمينات الإجتماعية في دولة الكويت، ولتحقيق أهداف الدراسة إستعمل الإستبيان و قام الباحث بتطوير إستبيان مكون من 40فقرة، وتكوّن مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المؤسسة العامة للتأمينات الإجتماعية في دولة الكويت والبالغ عددهم 1303 موظفاً وموظفة، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها:

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لكل من بعدي الحوافز (الحوافز المادية، والحوافز المعنوية) في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في دولة الكويت.

-دراسة (علي يحي الشهرى 2003) عبارة عن مذكرة ماجستير بعنوان: الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية دراسة تطبيقية لموظفي جمارك في منطقة الرياض بالمملكة العربية السعودية.

➤ تمحورت إشكالية الباحث حول هل هناك علاقة بين الرضا الوظيفي وإنتاجية مفتشي الجمارك، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الرضا الوظيفي السائد ومستويات الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية وفقاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية التالية ( الجنس، سنوات الخدمة، المؤهل العلمي، السن، الراتب، الأمن الوظيفي، ظروف العمل، العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين، الترقية والتقدم في العمل)، وإستعمل الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي، أما أدوات جمع البيانات فقد إستخدم الإستمارة في حين عينة الدراسة بلغت 233 مفتش جمركي، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها :

- وجود علاقة بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الانتاجية بلغ 28.992 عند مستوى الدلالة 0.01 ومعامل الارتباط بيرسون عند مستوى دلالة 0.01، أي أن هناك علاقة طردية بين المتغيرين، بمعنى كلما زاد الرضا الوظيفي زادت الإنتاجية، وكلما زادت الإنتاجية زاد الرضا، كما أن الإنتاجية تتأثر بمحيط العمل، كما أن الترقية لا ترتبط بالكفاءة والإتقان مما يعمل على التقليل من حالات الرضا، كما أن الراتب الذي يتقاضاه الموظف غير مرضي، حيث أحتل المرتبة الأخيرة في توزيع العينة وفقاً لقياس الرضا.

- وكذلك أظهرت الدراسة عدم إلتزام الأداة بالتأمين الصحي للموظفين، إضافة إلى أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغير السن، بمعنى أنه كلما تقدم العمر قل الرضا، كما توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 لصالح ذو المراتب العليا، إضافة إلى أن هذه الدراسة وجدت أنه

يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 يوضح زيادة الرضا عند فئات سنوات الخدمة الأقل، زيادة على ذلك توصلت أيضا إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 يوضح زيادة الرضا عند مستوى المؤهلات الدنيا.

(2) الأجنبية :

➤ دراسة (Edward.Choong.Tioh.2010) بعنوان:

### **The Impact of Organizational Justice on Employee's Job Satisfaction: The Malaysian Companies Perspectives**

عبارة عن مقال علمي بعنوان "تأثير العدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي للموظف دراسة تطبيقية على الشركات الماليزية ماليزيا.."

➤ هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر العدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي للموظف وهذا من خلال دراسة أثر العدالة الإجرائية والعدالة التوزيعية على وظيفة الموظف والإلتزام التنظيمي ودوران العمل، إعتد الباحثون على المنهج الوصفي وتم توزيع 300 إستبانة على موظفين يعملون في الشركات الصغيرة والمتوسطة في ماليزيا سواء كانوا إداريين أو غير إداريين ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- دعم الفرضية القائلة بأن العدالة التوزيعية والإجرائية لها علاقة كبيرة بالرضا الوظيفي للموظف والإلتزام التنظيمي ونية الدوران عمل.

➤ دراسة (Qureshi & lambert واخرون 2017) بعنوان:

### **Qureshi & lambert Job Stress, Job Involvement, Job Satisfaction and Organizational Commitment and Their Associations with Job Burnout Among Indian Police Officers: a Research Note.**

علاقة الإجهاد الوظيفي والإستغراق الوظيفي والرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي بالإحتراق الوظيفي لدى ضباط الشرطة الهنود"

➤ هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الإجهاد الوظيفي والإستغراق الوظيفي والرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي وبين الإحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإرهاق العاطفي - تبدد الشخصية - الإحساس الدوني بالإنجاز ) لدى ضباط الشرطة الهنود. إستخدام البحث تحليل الإنحدار البسيط المربع )

(OLS) لفحص بيانات المسح المكون من 827 ضابطا من ضباط الشرطة في مقاطعتي سونيبات وروهتاك في ولاية هاريانا الهندية باستخدام عينة عشوائية نظامية، وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج هي:

- وجود ترابط بين الإجهاد الوظيفي و بعدي الإحترق الوظيفي (الإرهاق العاطفي و الإحساس الدوني بالإنجاز)، أما الإستغراق الوظيفي والرضا الوظيفي فكان مستوى إرتباطهم بأبعاد الإحترق الوظيفي الثلاثة منخفض ، وأما الإلتزام التنظيمي فكان مستوى إرتباطه ببعدي (الإحساس الدوني بالإنجاز ) منخفض ومستوى إرتباطه ببعدي (الإرهاق العاطفي - تبدد الشخصية )عالي. وكما لوحظ أن للإجهاد الوظيفي والإستغراق الوظيفي والرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي ايؤثر على الإحترق الوظيفي بين الضباط الهنود .

➤ دراسة (2020Selcuk DEMIR) بعنوان:

### **The Role of Self-Efficacy in Job Satisfaction, Organizational Commitment, Motivation and Job Involvement**

- بعنوان " دور الكفاءة الذاتية في تحقيق الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي والدافعية والإستغراق الوظيفي " هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين الكفاءة الذاتية والرضا الوظيفي، والإلتزام التنظيمي، والدافعية والإستغراق الوظيفي وتم إختيار عينة تتكون من 321 معلم من 33 مدرسة بشكل عشوائي بطريقة أخذ العينات العنقودية من المدارس المتوسطة في مقاطعة وسط مدينة هاتاي في العام الدراسي 2017-2018 بحيث توصل إلى النتائج التالية:

- أنه كلما زاد إيمان المعلمين بكفاءتهم الذاتية زاد الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي والدافعية والإستغراق الوظيفي لديهم.

-الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي كان كحلقة وصل بين شعور المعلمين بالكفاءة الذاتية والدافعية.

- كما كان إيمان المعلمين بكفاءتهم الذاتية الأثر الإيجابي على إستغراقهم الوظيفي حيث لوحظ تأثير الرضا الوظيفي والدافعية على تحقق الإستغراق الوظيفي لديهم.

➤ دراسة (2018Dari & Permana) بعنوان:

### **The Effect of Person–Job Fit to Job Involvement With Intrinsic Motivation as Intervening Variable.**

- بعنوان " تأثير الملائمة بين الموظف والوظيفة على الإستغراق الوظيفي مع وجود الدوافع الذاتية كمتغير متدخل "

هدفت هذه الدراسة تحليل مدى تأثير الملائمة بين الموظف والوظيفة على الإستغراق الوظيفي مع وجود الدوافع الذاتية كمتغير متدخل. جُمعت البيانات بإستخدام طريقة أخذ العينات العشوائية البسيطة، من خلال الملاحظة والإستبيانات التي شارك فيه 131 موظفا من مكتب المركزي لبنك " pt.bank pembangunan daerah jawa timur tbk." أما إختبار البيانات الفنية المستخدمة وكانت أهم النتائج المتصل إليها:

- أن الملائمة بين الموظف والوظيفة لها تأثير إيجابي بالإستغراق الوظيفي والدوافع الذاتية لدى الموظفين
- كما ثبت أن الدوافع الذاتية تعتبر بمثابة الوسيط في العلاقة بين مدى صلاحية الشخص للوظيفة وإستغراقه الوظيفي، وفي الخلاصة إتضح أن موظفي البنك يتميزون بالإستغراق الوظيفي الجيد وذلك بسبب دوافعهم الذاتية التي سوف تساعد هي الأخرى في تحقيق أهداف المنظمة العامة.

#### المطلب الثاني : مقارنة الدراسات السابقة مع الموضوع محل الدراسة

بعد العرض السابق لبعض الدراسات المحلية والعربية والأجنبية التي لها علاقة بموضوع الدراسة والتي تناولت كل من الرضا الوظيفي وإستغراق والوظيفي و ربطهم مع متغيرات أخرى، بذلك سنقوم بمقارنة الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية أي دراسة أوجه التشابه والإختلاف وذلك من حيث (المنهج المستخدم، حدود الدراسة الزمنية و المكانية، مجتمع وعينة الدراسة، أداة الدراسة، الهدف).

الجدول رقم (1-2) : يوضح مقارنة الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية

أوجه الاختلاف	أوجه التشابه
<b>المحلية</b>	
<b>دراسة محمد الاطرش، دارسة عموري فادية وآخرون</b>	
<p>- تختلف مع الدراسة الحالية من ناحية العينة المستهدفة ( 263، 35 ) ومن ناحية المكان والزمان (2020 - 2019) ومن حيث متغيرات الدراسة (جودة حياة، الأستاذ الجامعي)، ومن حيث الأبعاد متغيرات الدراسة، ومن حيث القطاع المستهدف (العام والخاص)</p>	<p>- تتشابه مع الدراسة الحالية من ناحية المتغير التابع: الإستغراق الوظيفي ، تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وكذلك أداة تحليل المعلومات بالإضافة إلى الأدوات المستخدمة : الإستبيان و البرنامج الاحصائي .spss</p>
<b>دراسة شاطر شفيق، دراسة عائشة بوشيخي و إيمان صبيان</b>	
<p>- تختلف مع الدراسة الحالية من ناحية العينة المستهدفة ( 65، 48 ) ومن ناحية المكان والزمان (2009 - 2016) ومن حيث متغيرات الدراسة (ضغوط العمل، الموارد البشرية)، ومن حيث الأبعاد متغيرات الدراسة، ومن حيث القطاع المستهدف (العام والخاص)</p>	<p>- تتشابه مع الدراسة الحالية من ناحية المتغير المستقل : الرضا الوظيفي، تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وكذلك أداة تحليل المعلومات بالإضافة إلى الأدوات المستخدمة : الإستبيان و البرنامج الاحصائي .spss</p>
<b>الاجنبية عربية</b>	



<b>دراسة هويدا عليم حمد عطا المنان، دراسة أحمد ديب مُجد الماضي</b>	
<p>- تختلف مع الدراسة الحالية من ناحية العينة المستهدفة (250، 270) ومن ناحية المكان والزمان (2018 - 2014) ومن حيث متغيرات الدراسة (جودة حياة العمل، الدعم التنظيمي)، ومن حيث الأبعاد متغيرات الدراسة، ومن حيث القطاع المستهدف (العام والخاص)</p>	<p>- تتشابه مع الدراسة الحالية من ناحية المتغير التابع: الإستغراق الوظيفي، تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وكذلك أداة تحليل المعلومات بالإضافة إلى الأدوات المستخدمة : الإستبيان و البرنامج الاحصائي spss.</p>
<b>دراسة مُجد عافت، ودراسة على يحي الشهرى</b>	
<p>- تختلف مع الدراسة الحالية من ناحية العينة المستهدفة (1303، 233) ومن ناحية المكان والزمان (2017 - 2003) ومن حيث متغيرات الدراسة (الحوافر، الإنتاجية)، ومن حيث الأبعاد متغيرات الدراسة، ومن حيث القطاع المستهدف (العام)</p>	<p>- تتشابه مع الدراسة الحالية من ناحية المتغير المستقل : الرضا الوظيفي، تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وكذلك أداة تحليل المعلومات بالإضافة إلى الأدوات المستخدمة : الإستبيان و البرنامج الاحصائي spss.</p>
<b>الأجنبية</b>	
<b>دراسة Edward. Choong. Tioh، و Dari &amp; Permana</b>	

<p>- تختلف مع الدراسة الحالية من ناحية العينة المستهدفة (300، 131) ومن ناحية المكان والزمان (2010- 2018) ومن حيث متغيرات الدراسة (العدالة، الملائمة بين الموظف والوظيفة)، ومن حيث الأبعاد متغيرات الدراسة، ومن حيث القطاع المستهدف (العام والخاص)</p>	<p>- تتشابه مع الدراسة الحالية من ناحية المنهج : المنهج الوصفي التحليلي وكذلك أداة تحليل المعلومات بالإضافة إلى الأدوات المستخدمة : الإستبيان و البرنامج الاحصائي spss.</p>
<p><b>دراسة Qureshi &amp; lambert و Selcuk DEMIR</b></p>	
<p>- تختلف مع الدراسة الحالية من ناحية العينة المستهدفة (827، 321) بحيث إستعمل العينة العنقودية و إستخدام تحليل لإنحدار البسيط (OLS) ومن ناحية المكان والزمان (2017- 2020) ومن حيث متغيرات الدراسة (الإجهااد الوظيفي، والإلتزام التنظيمي، الإحتراق الوظيفي، الكفاءة الداتية، والدافعية)، ومن حيث الأبعاد متغيرات الدراسة.</p>	<p>- تتشابه مع الدراسة الحالية المتغيرين الرضا ولاستغراق الموظفين و إستهداف فئة العمال ومن حيث القطاع المستهدف (العام)</p>

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على الدراسات السابقة

بناء على ما سبق إستعرضه في الجدول رقم (1-2) نستنتج أن هذه الدراسة تتميز عن الدراسات من حيث المتغير التابع و محيت التعمق في المتغير المستقل و الحدود المكانية و العينة بالإضافة إلى الدراسة الميدانية التي قررنا أن ننجزها في مؤسسة نفعال بغرداية والعينة المتكونة من 44 عامل بالمؤسسة. كما تعتبر هذه الدراسة هي الأولى على مستوى ولاية غرداية التي تناولت هذا الموضوع وفي إحدى مؤسسات القطاع العمومي.

## خلاصة الفصل

تطرقنا في هذا الفصل إلى المفاهيم النظرية لكل من الإستغراق الوظيفي الذي هو من أهم الأمور التي يجب على إدارة الموارد البشرية الإهتمام بها والعمل بكافة الوسائل والطرق لتنميته وزيادته لدى العاملين، وذلك لما له من أهمية كبيرة على أداء العاملين وإنتاجيتهم وهذا سينعكس على أداء المؤسسة، وأما الرضا الوظيفي الذي يعبر عن الحالة النفسية للعامل عند درجة إشباع معينة ويتكون من عدة عناصر وتؤثر فيه عدة عوامل، وكذلك تطرقنا إلى الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات لها صلة بدراستنا الحالية ، تم تحليلها من حيث الهدف والعينة والمنهج والأدوات والنتائج، حيث مثلت لنا الدراسات السابقة سجلا من المعلومات التي مكنتنا إلقاء الضوء على متغيري الدراسة.

# الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

## تمهيد

بعدها عرضنا في الفصل الأول الإطار النظري المتعلق بالإستغراق الوظيفي والرضا الوظيفي وكذا الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع، سنتطرق من خلال هذا الفصل إلى عرض الجوانب التطبيقية من المنهج المعتمد، المجتمع والعينة المستهدفة، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطرق إعدادها ومكوناتها، بما في ذلك صدق وثباتها، والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل و تفسير بيانات الدراسة.

كما سنحاول إسقاط الدراسة على واقع المنظمة الجزائرية للوقوف على الحقائق الميدانية والملموسة لمدى مساهمة الرضا الوظيفي في تنمية الإستغراق الوظيفي وبالتحديد في مؤسسة نفضال بغرداية كنموذج، وأخيرا المعالجة الإحصائية من خلال تفرغ وتحليل بيانات الإستبيان الموجه للموظفين بها. تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين هما:

المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة وطريق وأدوات الدراسة

المبحث الثاني: تحليل محاور الدراسة ومناقشة النتائج

## المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة وطرق وأدوات الدراسة

سنستعرض من خلال هذا المبحث تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة، بالإضافة إلى إجراءات وأدوات الدراسة، وقد تم تقسيمه إلى مطلبين في المطلب الأول تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة، والمطلب الثاني طرق الدراسة.

### المطلب الأول: تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة

أولاً: نشأة مؤسسة نפטال:

التعريف بالمؤسسة الأم: إستقلت مؤسسة تسويق المواد البترولية عن المؤسسة الأم سونا طراك بموجب المرسوم 80/101 في أبريل 1981 و بدأت نشاطها في 01 جانفي، حيث إهتمت بتكرير و توزيع المواد البترولية تحت شعار نפטال NAFTALE ERAP و في 1987/08/25 تحت المرسوم (87-187) قامت المؤسسة بالفصل نشاط بين تكرير و نشاط توزيع البترولية و مشتقاتها، و في سنة 1998 أصبحت مؤسسة ذات أسهم بنسبة 100% و لها أساسية في توزيع و تسويق المواد البترولية في السوق الوطنية و تتمثل في:

1- تمييع الغاز L'enfutage de GPL .

2- تكوين و معالجة الزيت La formation de bitume .

3- توزيع و تسويق الوقود Carburant الغاز - GPL.

4- الزيت Bitumes - المطاط Pneumatique - سير الغاز GPL Carburant

المواد الخاصة Produit Spéciaux.

5- نقل المواد البترولية.

تعتبر شركة سونطراك المساهم الوحيد لهذه المؤسسة إذا بلغ رأسمالها 15 650 000 000 دج تحت إدارة و تسيير المديرية العامة الموجودة بالشراكة و مقسمة إلى فروع أهمها :

1- فرع الغاز: و مهمته توزيع و تسويق غاز البترول المميع GPL عبر كامل التراب الوطني.

2- فرع التسويق: و مهمته تسويق و تزويد محطات البنزين بالمواد لضرورية و تكوين و تسويق الزيت المعالج.

3- فرع المحروقات: و مهمته نقل و تخزين المحروقات عبر كامل التراب الوطني و تحت هذه الفرع مقاطعات جهوية و من بين هذه المقاطعات مقاطعة التسويق بغرداية.

ثانيا: تعريف مؤسسة نפטال:

مؤسسة نפטال من أهم المؤسسات العمومية في الجزائر إذ تحتل المرتبة الثانية كأحسن مؤسسة عمومية بعد سونطراك، و هي مؤسسة تجارية ذات أسهم برأسمال يقدر بـ 40.000.000.000.00 دج تابعة لمجمع سونطراك المحتكر لسوق المحروقات في الجزائر.

أنشأت بموجب المرسوم رقم 87 - 89 في 1987/08/25 الذي بموجبه انحلت المؤسسة إلى الوطنية لتكرير المنتجات البترولية NAFTEC و NAFTAL: المؤسسة الوطنية لتسويق وتوزيع المنتجات البترولية مهمتها توزيع و تسويق المنتجات البترولية. و كلمة نפטال هي تسمية مكونة من جزأين هما:

– نפט: لفظ علمي للتعبير عن البترول « NAFT »

– ال: الحرفين الأولين لـ الجزائر « AL-Algérie »

و بالتالي، فإن كلمة نפטال تعني " نפט الجزائر "

إن مؤسسة نפטال تعتبر من أعمدة الاقتصاد الوطني باعتبار الدور الإستراتيجي الذي تلعبه، فهي تحتكر توزيع المواد البترولية في الوطن، و هذا ما جعلها القلب النابض للاقتصاد الوطني.

إن البنية التنظيمية لمؤسسة نפטال تعتمد على نظام المركز الرئيسي "SIEGE" و الذي يتمثل في 12 إدارة مركزية و التي تنقسم كما يلي:

\* إحدى عشر (11) إدارة توظيف توجد كلها بالمركز الرئيسي بالشرافة و هي مكلفة بمراقبة و تنظيم نشاط الوحدات التي هي تحت سلطتها المباشرة.

\* العمليات و المتمثلة في إدارة الطيران و البحرية الموجودة في دار البيضاء.

إلى جانب المركز الرئيسي للمؤسسة (57) وحدة تقسم حسب مهامها إلى :

\* وحدات التوزيع و عددها (48) وحدة عبر كامل تراب الوطني.

\* وحدات الموانئ و عددها (04) وحدات متمركزة في كل من " سكيكدة، بجاية، وهران و الجزائر العاصمة "

\* وحدات الصيانة و عددها (04) وحدات و هي:

(1) وحدة الغرب ( وهران ).

(2) وحدة الشرق (قسنطينة).

(3) وحدة الوسط (الجزائر).

(4) وحدة الجنوب (حاسي مسعود).

\* وحدة نفضال للإعلام الآلي (الجزائر العاصمة)

ثالثا: المخطط التنظيمي:

بين المخطط في صفحة الموالية شركة نفضال تتكون من أربع أقسام حسب طبيعة المواد المسوقة :

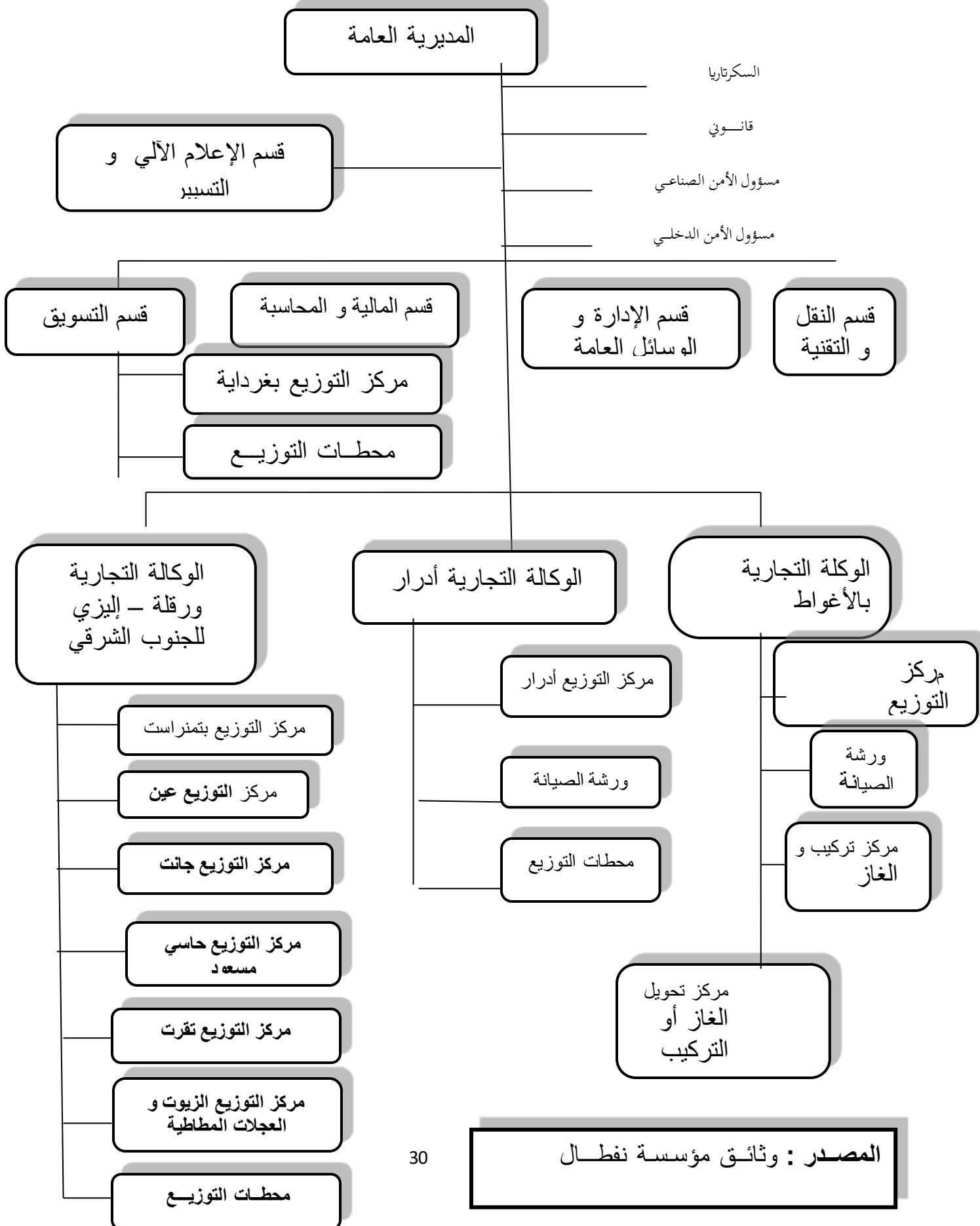
محروقات (A.U.M) (GPL) ، و مشروعين لقسمي الزيوت و العجلات المطاطية و الشبكة و يعني بها

نقاط البيع و التوزيع و الخدمات.



الشكل (1-1): يمثل الهيكل التنظيمي لقطاع نفطال (S.P.A) NAFTAL

مقاطعة تسويق بغدادية



المصدر : وثائق مؤسسة نفطال

رابعاً: نشاط المؤسسة و إمكانيتها:

يتمثل نشاط المؤسسة في توزيع و تسويق المواد البترولية عبر كامل تراب الوطني و هذه المواد هي الزيوت بأنواعها، المطاط الزيت و الغاز بأنواعه، بإمكانياتها (المؤسسة) كالتالي:

- 67 مركز تخزين و توزيع الوقود و الزيوت و العجلات المطاطية.
- 55 مركز لتزويد الوقود الباخرات و الطائرات و نقاط البيع على السواحل.
- 16 وحدة لتهيئة الأسفلت.
- 59 مركز تخزين و توزيع لقارورات الغاز.
- 1576 محطة خدمات منها 901 محطة تابعة للخواص.
- 380 كلم من الأنايب الناقلة للوقود.

خامساً: أهمية المؤسسة:

تلعب حالياً دوراً بالغ الأهمية في مجال التنمية الإقتصادية فهي تساهم في:

- ❖ سد السكان التي تزداد باستمرار حسب إزدياد مداخليهم؛
- ❖ كما لها دور كبير في جلب الإطارات و الكفاءات من اجل تحسين الأداء و تقديم أحسن الخدمات للزبائن؛
- ❖ تسعى إلى الحاجات المحلية و الوطنية و المساهمة في إنعاش الإقتصاد؛
- ❖ منافسة المؤسسات الوطنية؛

و تعتبر المساهم الكبير في انقاذ الإقتصاد الوطني و المضاعفة من مقدار الانتفاع بمنتجاتها.

### المطلب الثاني: طرق وأدوات الدراسة

في هذا المطلب سنوضح الجوانب المنهجية للدراسة من منهج، مجتمع وعينة الدراسة، متغيرات الدراسة.

#### أولاً: منهج الدراسة

بما أن الدراسة تهدف إلى التعرف على واقع الرضا الوظيفي ودورها في تنمية الاستغراق الوظيفي بمؤسسة نفطال بغرداية فإن المنهج المناسب هو الوصفي ودراسة حالة، حيث إعتدنا على المنهج الوصفي لعرض الخلفية النظرية

كونه يعد من أساليب البحث إذ يهتم بتحديد دقيق للأنشطة والأشياء والعمليات والأشخاص كما هي في الوقت الحاضر<sup>1</sup>.

كما إعتدنا على منهج دراسة الحالة في الجانب التطبيقي من خلال أداة الإستبيان، وقد تم توزيع إستبيانات في شكلها النهائي بغرض جمع بيانات تنفيذ في حل إشكالية الدراسة، حيث تم تجميعها ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية ( Statistical Package for Social Science) SPSS(Science) النسخة رقم (22) بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات ترجمت إلى نتائج وتوصيات لدعم موضوع الدراسة.

#### ثانيا: مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من الموظفين بمؤسسة نפטال بغرداية، الذين لهم علاقة بموضوع الدراسة موزعين كالتالي:

إطار، إطار سامي، عون تحكم، عون تنفيذي، وبالنظر إلى توزيع مختلف الموظفين بمؤسسة نפטال بغرداية

#### ثالثا: متغيرات الدراسة

1. المتغير المستقل: يشتمل على مجموعة من الأبعاد المتعلقة بالرضا الوظيفي ( الحوافز، الوظيفة، فرص الترقية، القيادة والإشراف، بيئة العمل، علاقات العمل، التقدم الوظيفي).

2. المتغير التابع: ويتمثل في الإستغراق الوظيفي.

#### رابعا: أدوات الدراسة

#### أولا: أدوات جمع البيانات

#### (1) الإستبيان:

تم تصميم الإستبيان اعتمادا على الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة، وقد صمم هذا الإستبيان وفق لذلك بطريق مبسطة وإحتوى على عبارات سهلة وواضحة، والملحق رقم (03) يوضح نموذج الإستبيان، كما مر إعداد الإستبيان بمجموعة من المراحل المتمثلة في إعداد نموذج أولي للإستبيان، وعرضه على المشرفين الرئيسيين والمساعد أولا لإختبار مدى ملائمتهم لجمع البيانات، ثم تعديله حسب ما يراه المشرفين، وأخير عرضه على أساتذة محكمين<sup>2</sup> في مجال التسيير والإحصاء، وعلى العموم فلقد تم الإعتماد في توزيع الإستبيانات على عدة طرق أهمها :

<sup>1</sup> جودت عزت عطوي، أساليب البحث العلمي : مفاهيمه، أدواته، طرقه الإحصائية، الطبعة الرابعة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن، 2011، ص172.

<sup>2</sup> مجموعة الأساتذة بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية و علوم التسيير بجامعة غرداية (أنظر الملحق رقم (01)).

1. الإتصال المباشر بأفراد العينة عن طريق إجراء مقابلات شخصية لشرح أهمية ومضمون الإستبيان؛
2. الإستعانة ببعض الموظفين في المديرية محل الدراسة وخارجه؛
3. إيداع الإستبيانات على مستوى مؤسسة نفطال بغرداية.

تم توزيع (44 إستبيان) مخصص لكل فئات مديرية نفطال بغرداية، كان المسترجع منها (44 إستبيان)، تم إستبعاد منها (10 إستبيان) وهذا لعدم قابليتها للتحليل لنقص في الإجابات، وبذلك يصبح العدد القابل للتحليل والإستخدام هو (34 إستبيان)، وهي تمثل العينة النهائية للدراسة. والجدول التالي يوضح الإحصائيات الخاصة بعدد الإستمارات الموزعة فرز الصالحة منها لتحليل.

الجدول (1-3): يوضح الإحصائيات الخاصة بإستمارة الإستبيان

الاستبيان		البيان
النسبة %	العدد	
100%	44	عدد الاستمارات الموزعة
00%	00	عدد الاستمارات المفقودة والمهملة
10%	10	عدد الاستمارات الملغاة
85%	34	عدد الاستمارات الصالحة للتحليل

المصدر : من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج الإستبيان

#### محتوى الإستبيان:

إحتوى الإستبيان على مقدمة لأجل تقديم موضوع الدراسة، وتعرفهم بالهدف الأكاديمي ولتشجيعهم للمشاركة في الموضوع، حيث حاولنا تقديم الدراسة في الإطار الأكاديمي، وأن هدفها هو دراسة دور الرضا الوظيفي في تنمية الاستغراق الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة. كما بينت أن جميع البيانات التي يتم الحصول عليها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط. وقد تم تقسيم الإستبيان إلى ثلاث أجزاء:

**الجزء الأول:** الخاص بالعبارات المتعلقة بالبيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة يتكون من 05 فقرات تخص (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية في المؤسسة، المستوى الوظيفي).

**الجزء الثاني:** متعلق بالعبارات المتعلقة بفرضيات الدراسة ويوضح أبعاد الرضا الوظيفي التي تم إعتمادها في الدراسة حيث يتكون من 25 عبارة وقسمت كالتالي :

المحور الأول: تضمن عبارات متعلقة الرضا عن الحوافز المادية والمعنوية، وقد شمل 05 عبارات.  
 المحور الثاني: تضمن عبارات متعلقة الرضا عن فرص الترقية، وقد شمل 05 عبارات.  
 المحور الرابع: تضمن عبارات متعلقة الرضا عن نمط القيادة و الاشراف، وقد شمل 05 عبارات.  
 المحور الخامس: تضمن عبارات متعلقة الرضا عن بيئة العمل، وقد شمل 05 عبارات.  
 المحور السادس: تضمن عبارات متعلقة الرضا عن علاقات العمل، وقد شمل 05 عبارات.  
 الجزء الثالث: تضمن عبارات متعلقة بالإستغراق الوظيفي، وقد شمل 10 عبارات.  
 وأغلب الإجابات كانت لها أجوبة محددة، وإحتوى الإستبيان على 04 صفحات، تضمنت 05 فقرات متعلقة بالجزء الأول الخاص بالبيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة، و 25 عبارة خاص بالجزء الثاني، و 10 عبارات خاصة بالجزء الثالث المتعلق بفرضيات الدراسة.

## (2) الوثائق:

تم الإعتماد على الوثائق والمعلومات الخاصة بالمؤسسة والتي وفرت بعض المعطيات والبيانات الضرورية للبحث حول المؤسسة محل الدراسة وهيكلها العام بمختلف مصالحها.

## (3) الملاحظة:

تم الإستعانة بأداة الملاحظة من أجل شرح وتفسير النتائج المتحصل عليها من البرنامج الإحصائي المستعمل.

(4) المقابلة: تم الاعتماد على أداة المقابلة من أجل تفسير بعض النتائج المتوصل إليها من خلال الاستبيان.

## (5) صدق وثبات الإستبيان:

• **الصدق الظاهري:** من أجل التأكد من صلاحية الإستبيان كأداة لجمع البيانات اللازمة للدراسة

تم إختبارها وعرضها على عدد من المحكمين بلغ عددهم (06) من أعضاء الهيئة التدريسية بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير الملحق رقم (01)، وقد إستجبتنا لآراء السادة المحكمين وعدلنا ما يجب تعديله حسب مقترحاتهم.

• **صدق الإتساق الداخلي لفقرات الإستبيان (الصدق البنائي):** قمنا بحساب الإتساق الداخلي

لفقرات على عينة الدراسة بالإستعمال معاملات الارتباط لقياس معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لجميع فقرات المجال والنتائج موضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم (1-4) : يوضح معاملات الارتباط بين معدل كل محور مع المعدل الكلي لجميع

فقرات الإستبيان

الدرجة الكلية للإستبيان

الدرجة الكلية	الاحصاءات	فقرات المحاور
0,809**	معامل الارتباط بيرسون	الرضا عن الحوافز
0,000	مستوى الدلالة	
0,801**	معامل الارتباط بيرسون	الرضا عن فرص الترقية
0,000	مستوى الدلالة	
0,708**	معامل الارتباط بيرسون	الرضا عن نمط القيادة والإشراف
0,000	مستوى الدلالة	
0,716**	معامل الارتباط بيرسون	الرضا عن بيئة العمل
0,000	مستوى الدلالة	
0,708**	معامل الارتباط بيرسون	الرضا عن علاقات العمل
0,000	مستوى الدلالة	
0,658**	معامل الارتباط بيرسون	الإستغراق الوظيفي
0,000	مستوى الدلالة	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss. أنظر الملحق 04

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن معاملات الارتباط المبينة عند مستوى الدلالة 0.05 مرتفعة بالنسبة لكل الفقرات، إذ أن معامل الارتباط بين الفقرة الأولى و الدرجة الكلية للإستبيان 0.80 و هي درجة مرتفعة، و الفقرة الثانية كانت بدرجة 0.801 وهي درجة مرتفعة كذلك، ثم الفقرة الثالثة من المحور الاول 0.708 وهي درجة

مرتفعة و بعدها الفقرة " الرضا عن بيئة العمل" بدرجة 0.716 و التي تعتبر مرتفعة، لتليها فقرة "الرضا عن علاقات العمل" بدرجة 0.708، و فقرة محور الاستغراق الوظيفي بدرجة 0.658

نلاحظ أن كل معدلات الارتباط بين أبعاد المحور الاول و الدرجة الكلية للإستبيان مرتفعة و كذلك الأمر بالنسبة للمحور الثاني ( الاستغراق الوظيفي ) و الدرجة الكلية للإستبيان مرتفعة أيضا.

وهو ما يفسر وجود علاقة قوية بين محور الرضا الوظيفي بمختلف أبعاده ( الرضا عن الحوافز المادية والمعنوية، والرضا عن فرص الترقية، الرضا عن نمط القيادة و الإشراف، الرضا عن بيئة العمل، الرضا عن علاقات العمل ) ومحور الإستغراق الوظيفي و المعدل الكلي للإستبيان.

- قياس ثبات ألفا كرونباخ: من أجل قياس ثبات الاستبيان قمنا بحساب ثبات الإستبيان عن طريق معادلة ألفا كرونباخ (cronbach alpha)، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (1-5): يوضح معامل الثبات cronbach alpha للإستبيان

المحور	عدد البنود	معامل الثبات
المحور الثاني: الرضا الوظيفي	25	0.89
المحور الثالث: الإستغراق الوظيفي	10	0.89
المجموع	35	0.91

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss.

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الثبات في المحور بلغت 0.89، أما في المحور الثاني فكانت أيضا 0.89، وبلغت نسبة الثبات الإجمالية للإستبيان 0.91، وهي قيمة جيدة جدا بإعتبار أن كلما اقتربت نسبة الثبات من 1 الصحيح كانت أكثر ثباتا. حيث كانت أكبر من الحد الأدنى المقبول لمعامل الثبات 60% وهذا يدل على أن الإستبيان بجميع محاوره يتمتع بدرجة من الثبات يمكن الإعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

## المبحث الثاني: تحليل محاور الدراسة ومناقشة النتائج

## الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (Statistical Package for Social Science) (SPSS) الإصدار رقم (22) لتفريغ بيانات الإستبيان ومعالجتها، وذلك بالإعتماد على الإختبارات الإحصائية التالية :

- \* معامل Cronbach's Alpha "ألفا كرونباخ" للتأكد من ثبات فقرات الإستبيان.
- \* المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتحديد أهمية الدراسة النسبية لإستجابات أفراد عينة الدراسة إتجاه محاور الدراسة.
- \* التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد العينة.
- \* معامل الارتباط بيرسون لكشف العلاقات بين متغيرات الدراسة، وصدق الفقرات، ولقياس قوة الارتباط و العلاقة بين المتغيرين: فإذا كان المعامل قريب من +1 فإن الارتباط قوي وموجب وإذا كان قريب من -1 فالإرتباط قوي وسالب وكلما إقترب من 0 يضعف إلى أن ينعدم.
- \* الإختبار الإحصائي One way ANOVA لمعرفة تأثير المتغيرات الشخصية والوظيفية على متغيرات الدراسة.
- \* إختبار (Indépendant Samples T- test) للعينات المستقلة لمعرفة الفروق بين متغيرات الدراسة.
- \* مقياس ليكارت الخماسي لتحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال إجابات كل فقرة، حيث يعتبر هذا المقياس من أكثر المقاييس شيوعا بحيث يطلب فيه من المجيب أن يحدد درجة موافقته أو عدم موافقته على خيارات متعددة، وهذا المقياس مكون في الغالب من 05 خيارات متدرجة موضحة في الجدول التالي:

## - منهجية تحليل إستبيان الدراسة

من أجل تحليل وتفسير الإستبيان إعتمدنا على برنامج spss إصدار 22 لتفريغ البيانات ومعالجتها كما يلي:

تم ترميز وإدخال البيانات إلى جهاز الحاسوب، حسب مقياس ليكارت الخماسي كالتالي:



( 5موافق بشدة، 4موافق، 3 محايد، 2 غير موافق، 1 غير موافق بشدة )، ولتحديد طول الخلايا مقياس ليكارت الخماسي ( الحدود العليا والدنيا )، قمنا بحساب المدى  $4=(1-5)$ ، ثم تقسيمه على عدد خلايا مقياس ليكارت الخماسي(5)، للحصول على طول الخلية الصحيح.

أي  $(0.80 = 5/4)$ ، بعد ذلك يتم إضافة هذه القيمة الى أقل قيمة في المقياس ( أو بداية المقياس وهو الواحد الصحيح ) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وبهذا أصبح طول الخلايا كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول(1-6): يوضح طول خلايا القياس

المدى	بدائل الاستجابة	خلايا القياس
مدى ضعيف جدا	غير موافق بشدة	1.80 – 1.0
مدى ضعيف	غير موافق	2.60 – 1.81
مدى متوسط	محايد	3.40 – 2.61
مدى قوي	موافق	4.20 – 3.41
مدى قوي جدا	موافق بشدة	5.0 – 4.21

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على معطيات الإستبيان.

تم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى، أي وضع مقياس ترتيبي لهذه الأرقام لإعطاء الوسط الحسابي مدلولاً باستخدام المقياس الترتيبي، وذلك للاستفادة منه في تحليل النتائج. سيتم التعامل مع قيم المتوسطات الحسابية لتفسير البيانات حسب مستوى الأهمية. إعتدنا على أساس طول الفئة = (الحد الأعلى – الحد الأدنى)/ عدد المستويات، أي  $3/(1-5) = 1,33$  وهذا يعني: إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للفقرات أكبر أو تساوي (3,67) وهذا المستوى المرتفع يدل على موافقة عالية لأفراد العينة على العبارة، أما إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي محصورة بين 2,34 – 3,66 فهذا مستوى متوسط، في حين إذا كانت قيمة هذا الأخير تتراوح ما بين 1 – 2,33 فهذا مستوى منخفض.

المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة

أولاً: إختبار التوزيع الطبيعي كولجروف – سمرنوف

إعتمدنا هذا الإختبار لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، كون ذلك من الضروري في حالة إختبار فرضيات الدراسة، ذلك لأن معظم الإختبارات العلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات توزيعاً طبيعياً، حيث سنقوم بتحديد النظرية الصفرية البديلة كما يلي:

الفرضية الصفرية  $H_0$ : تتبع البيانات التوزيع الطبيعي.

الفرضية البديلة  $H_1$ : البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي.

ومن خلال الجدول التالي نوضح نتائج الإختبار.

الجدول (1-7): يوضح إختبار التوزيع الطبيعي للبيانات قيمة كولجروف – سمرنوف One-Sample

Kolmogorov

القسم	المحور	قيمة كولجروف – سمرنوف	درجة الحرية	مستوى الدلالة الاحصائية
الأول	الرضا الوظيفي	0.072	34	0.183
الثاني	الإستغراق الوظيفي	0.127	34	0.200

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة كولجروف للرضا الوظيفي 0.072 بينما قيمته لمحور الإستغراق الوظيفي 0.127، وبالنسبة لمستوى الدلالة الإحصائية فهي 0.18 و 0.200 على التوالي وهي أكبر من 0.05، أي أنها دالة إحصائية، كما يمكننا أن نستنتج من خلال الجدول أن مستوى الدلالة لجميع الفقرات أكبر من 0.05، وهذا يدل على ان البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وبناء عليه نقبل الفرضية الصفرية  $H_0$  التي تنص على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي و نرفض الفرضية البديلة  $H_1$ . حيث يتجه تحليلنا نحو الطرق العلمية.

ثانياً: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بخصائص عينة الدراسة

1) متغير الجنس: ويمكن توضيحه من خلال الجدول التالي:

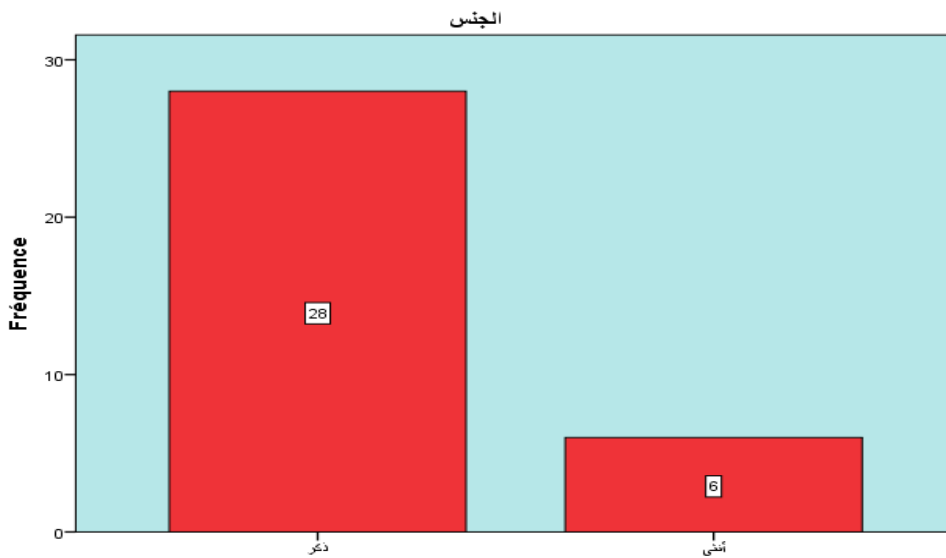
جدول (1-8): يوضح توزيع مفردات العينة وفق متغير الجنس

الاجابات	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	28	82,4%
أنثى	6	17,6%
المجموع	34	100,0%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss.

يتبين من خلال الجدول أعلاه ان غالبية أفراد العينة من الذكور، وذلك بتكرار قدره 28 مفردة بنسبة 82.4% في حين أن نسبة الإناث بلغت 17.6% بتكرار قدره 06 مفردات، ولعل ذلك راجع إلى طبيعة العمل الإداري في مؤسسة نفضال بغرداية الذي يتناسب أكثر مع الذكور دون الإناث.

الشكل (1-2): يوضح توزيع مفردات عينة الدراسة وفق متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss

2) السن: ويمكن توضيحه من خلال الجدول التالي:

الجدول (1-9): يوضح توزيع مفردات العينة وفق متغير السن

النسبة المئوية	التكرار	الإجابات
00	00	أقل من 30 سنة
32,4%	11	39-30
55,9%	19	49-40
11,8%	4	50 فما فوق
100,0%	34	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss.

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه أن الفئة العمرية (40-49 سنة) بلغت نسبتها 55.9% بتكرار قدره 19 مفردة أي أكثر من نصف عدد مفردات العينة، بينما بلغت نسبة الفئة العمرية (30-39 سنة) 32.4% بتكرار 11 مفردة لتليها فئة (50 سنة فما فوق) بنسبة أقل قدرت ب 11.8% وتكرار 04 مفردات فقط.

نستنتج من خلال هذه المعطيات غالبية عمال مؤسسة نفعال بغرداية هم من الفئة العمرية الاربعينية، وهذا ما يفسر حرص المؤسسة على المحافظة على كفاءتها من صنف الكهول على عكس الشباب الأقل من 30 الذين إنعدمت نسبتهم، ربما يدل ذلك على إكتفاء المؤسسة بمواردها البشرية الحالية وعدم حاجتها للتوظيف بأعداد كبيرة.

(3)المستوى التعليمي: ويمكن توضيحه من خلال الجدول التالي:

الجدول (1-10): يوضح توزيع مفردات العينة وفق متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	الاجابات
26,5%	9	ثانوي فأقل
70,6%	24	جامعي
2,9%	1	دراسات عليا
100,0%	34	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss.

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن 70.6% من مفردات العينة ذوي مستوى جامعي و ذلك بتكرار قدره 24 مفردة، بينما الذين مستواهم ثانوي فأقل بلغت نسبتهم 26.5 % أي بتكرار قدره 09 مفردات، في حين أن أصحاب الدراسات العليا لم يتجاوز المفردة الواحدة بنسبة 2.9%

نستنتج من خلال ما سبق أن غالبية المبحوثين من الفئة المثقفة وذوي المستوى الدراسي الجيد وأصحاب الكفاءات الجامعية و هذا أثبتته نسبة الجامعيين وأصحاب الدراسات العليا التي تفوق 73%، ويرجع ذلك إلى حرص مؤسسة نفضال على توظيف الكفاءات العالية بإعتبار أنها مؤسسة إقتصادية تتطلب القدر الكبير من المستوى التعليمي. وهذا ما يفسر كذلك ثقافة ووعي المجيبين عن الإستبيان ومؤهلاتهم العلمية التي قد تنعكس بالإيجاب على الدراسة.

(4)الأقدمية: ويمكن توضيحها من خلال الجدول التالي:

الجدول(1-11): يوضح توزيع مفردات العينة وفق الأقدمية في المؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	الإجابات
8,8%	3	أقل من 10 سنوات
55,9%	19	15-10
23,5%	8	20-16
11,8%	4	فما فوق 21
100,0%	34	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss.

نلاحظ من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول السابق أن 55.9 % من المبحوثين هم من فئة الأقدمية (10 - 15 سنة) أي بتكرار قدره 19 مفردة، بينما الذين لهم أقدمية من (16 الى 20) سنة بلغت نسبتهم 23.5 % بتكرار قدره 08 مفردات، في حين أن فئة ذوي الأقدمية (21 سنة فما فوق ) بلغت نسبتهم 11.8 % بتكرار قدره 4 مفردات، وبالنسبة لفئة الأقدمية أقل من 10 سنوات بلغت نسبتهم 8.8% بتكرار 3 مفردات. نستنتج من خلال هذه المعطيات أن غالبية المبحوثين ذوي الأقدمية المتوسطة بين 10سنوات إلى 15سنة وهو ما يتناسب مع الفئة العمرية المتوسطة ( 40-49 سنة) المتحصل عليها في الجدول السابق.

وهذا ما يفسر كذلك أن أغلبية عينة الدراسة تمتلك الخبرة الكافية نظرا لبقائها لمدة طويلة في المؤسسة من أجل فهم إشكالية الدراسة والإجابة بكل شفافية ومصداقية.

(5) المستوى الوظيفي: ويمكن توضيحه من خلال الشكل التالي:

الجدول(1-12): يوضح توزيع مفردات العينة وفق متغير المستوى الوظيفي

النسبة المئوية	التكرار	الإجابات
00%	0	إطار سامي
11,8%	4	عون تحكم
17,6%	6	عون تنفيذي
70,6%	24	إطار
100,0%	34	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss.

يتضح من خلال الجدول المبين أعلاه أن 70.6 من مفردات العينة هم من الإطارات و ذلك بتكرار قدره 24 مفردة من أصل 34، بينما الأعوان التنفيذيين بلغت نسبتهم 17.6 % بتكرار 06 مفردات، أما أعوان التحكم فعدددهم 04 مفردات أي بنسبة قدرها 11.8 %، ولم نسجل أي نسبة من فئة إطار سامي.

نستنتج من خلال ما سبق أن أغلب المبحوثين من فئة الإطارات وهذا راجع إلى المستوى الجامعي لأغلب عمال مؤسسة نفضال بغرداية. وهذا ما سينعكس على نتائج الدراسة بالإيجاب نظرا للمستوى الوظيفي العالي لدى أغلبية المحييين على الإستبيان.

### المطلب الثاني: تحليل محاور الدراسة واختبار الفرضيات

أولا: عرض وتحليل نتائج المتوسطات والانحراف المعياري لحوار الرضا الوظيفي: قمنا بالإستعانة بأساليب النزعة المركزية ( المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبيان الأهمية النسبية للعبارات من وجهة نظر الموظفين في المؤسسة محل الدراسة، ودرجة موافقتهم عليها من خلال الجدول التالي:

الجدول (1-13): يوضح نتائج آراء عينة الدراسة حول محور الرضا الوظيفي

الرتبة	درجة الموافقة	الإ انحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
5	متوسط	0.767	2.717	الرضا عن الحوافز المادية والمعنوية
4	متوسط	0.665	2.870	الرضا عن فرص الترقية
3	متوسط	0.622	2.958	الرضا عن نمط القيادة والإشراف
1	مرتفع	0.634	3.552	الرضا عن بيئة العمل
2	مرتفع	0.478	3.341	الرضا عن علاقات العمل
	متوسط	<b>0.487</b>	<b>3.08</b>	المعدل العام

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss أنظر الملحق 04

يبين الجدول أعلاه تصورات المستجيبين أن أفراد العينة في مؤسسة نفضال بغرداية قد أظهرو موافقتهم حول الرضا الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة وفقا للأبعاد التالية: الرضا عن الحوافز المادية والمعنوية، الرضا عن فرص الترقية، الرضا عن نمط القيادة و الإشراف، الرضا عن بيئة العمل، الرضا عن علاقات العمل.

يتضح لنا أن المعدل العام لمحور الرضا الوظيفي كان متوسطا، حيث قدرت قيمة المتوسط الحسابي له بـ (3.08) و الإ انحراف المعياري بـ (0.48)، و بالتفصيل في أبعاد الرضا الوظيفي نجد أن الرضا عن بيئة العمل إحتلت المرتبة الاولى بمتوسط حسابي قدره 3.34 و إ انحراف معياري بلغ 0.63، و هي نسبة مرتفعة من ناحية الموافقة، ثم تليها الرضا عن علاقات العمل بمتوسط حسابي قدره 3.34 و إ انحراف المعياري قيمته 0.47، و هي مرتبة جيدة من ناحية الموافقة، وفي المرتبة الثالثة الرضا عن نمط القيادة و الإشراف بمتوسط قدره 2.95 و إ انحراف معياري قيمته 0.62، و هي نسبة متوسطة من ناحية الموافقة، أما المرتبة الرابعة الرضا عن فرص الترقية بمتوسط حسابي قيمته 2.87، و إ انحراف معياري قيمته 0.66 و هي نسبة متوسطة من حيث الموافقة. وفي المرتبة الأخيرة الرضا عن الحوافز المادية والمعنوية بمتوسط قدره 2.71 و إ انحراف معياري قيمته 0.76 و هي نسبة متوسطة من حيث الموافقة.

نستنتج من هذه النتائج أن مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين بمؤسسة نפטال بغرداية يتراوح ما بين متوسط إلى مرتفع من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، و ما يلي مناقشة كل بعد على حدى:

البعد الاول : الرضا على الحوافز المادية والمعنوية .

الجدول (1-14): يوضح نتائج آراء عينة الدراسة حول الرضا عن الحوافز المادية و المعنوية

الرقم	البند	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الرتبة
01	تشعر أن سياسة الاجر المتبعة من طرف مؤسستكم عادلة	2,8235	1,11384	متوسط	2
02	يتناسب الاجر مع ما تبذلونه من مجهودات في مؤسستكم	2,5294	0,99195	ضعيف	4
03	تسعى المؤسسة الى تحقيق توافق بين المؤهل العلمي والمنصب الذي يشملها العاملين	3,2059	1,03805	متوسط	1
04	تتيح الادارة العليا لمؤسستكم فرصة المشاركة لكم في اقتراح اراء وحلول من شأنها تحسين العمل للأفضل	2,5882	1,18367	ضعيف	3
05	تتبنى ادارة مؤسستكم نظام حوافز يساهم في تحقيق المساواة والعدالة بين العاملين	2,4412	0,99060	ضعيف	5
	المجموع العام	2,7176	,76771	متوسط	/

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss، أنظر الملحق 04

نلاحظ من الجدول أعلاه أن المستجوبين من أفراد عينة الدراسة قد أظهروا درجات موافقة ضعيفة ومتوسطة، حيث جاءت العبارة: تسعى المؤسسة إلى تحقيق توافق بين المؤهل العلمي والمنصب الذي يشملها العاملين، في



المرتبة الاولى بمتوسط حسابي قيمته 3.20 وإنحراف معياري قيمته 1.03، بمستوى موافقة متوسط، ثم تليها العبارة الأولى بمتوسط حسابي قيمته 2.82 و إنحراف معياري 1.11، بمستوى موافقة متوسط و بعدها العبارة الرابعة بمتوسط حسابي قدره 2.58 و إنحراف معياري قيمته 1.18 بمستوى موافقة ضعيف، لتليها العبارة الثانية بمتوسط حسابي قدره 2.52 و إنحراف معياري 0.99 بمستوى موافقة ضعيف، وبعدها العبارة الخامسة بمتوسط حسابي قيمته 2.44 و إنحراف معياري قدره 0.99 بمستوى موافقة ضعيف، و هو ما يفسر بمعدل متوسط رضا الموظفين على الحوافز المادية والمعنوية التي يتلقونها في مؤسسة نفطال بغرداية. إلا أن المؤسسة بحاجة إلى استحداث حوافز مادية و معنوية من شأنها رفع الرضا الوظيفي لدى الموظفين.

البعد الثاني: الرضا عن فرص الترقية.

الجدول (1-15): يوضح نتائج آراء عينة الدراسة عن فرص الترقية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	درجة الموافقة	الرتبة
01	تعتمد ادارة مؤسستكم على نظام ترقية عادل بين الموظفين	2,1765	0,96830	ضعيف	5
02	تقوم ادارة المؤسسة بتكوينكم و اكتسابكم المهارات وتحسين مستواكم بهدف ترفيتكم في المستقبل	3,7353	0,75111	قوي	1
03	تسمح لي وظيفتي بالابداع و التميز عن البقية في العمل	2,6471	0,91725	متوسط	3
04	تحرص ادارة مؤسستكم على مشاركتك في دورات تدريبية بهدف ترفيتك	3,3235	1,00666	قوي	2
05	تمت الترقية على اساس الاقدمية	2,4706	1,13445	ضعيف	4
	المجموع العام	2,8706	,66585	متوسط	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss أنظر الملحق 04

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه ان افراد العينة قد أظهروا درجات موافقة على بنود هذا المحور متفاوتة بين قوية ومتوسطة وضعيفة، حيث جاءت العبارة الثانية في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي قيمته 3.73 و انحراف معياري قدره 0.75، بنسبة موافقة قوية، ثم في المرتبة الثانية تليها العبارة الرابعة بمتوسط حسابي قدره 3.32 وانحراف معياري قدره 1.00، بمستوى موافقة ضعيف، وبعدها العبارة الثالثة بمتوسط حسابي قدره 2.64، وانحراف معياري 0.91. و بعدها في المرتبة الرابعة العبارة الخامسة بمتوسط حسابي قيمته 2.47 وانحراف معياري 1.13، بمستوى موافقة ضعيف، وفي المرتبة الأخيرة العبارة الأولى بمتوسط حسابي 2.17 وانحراف معياري 0.96 والمتعلقة باعتماد المؤسسة على نظام ترقية عادل كان المتوسط الحسابي للعبارة ضعيف

➤ وعند التحري عن الأمر بواسطة مقابلة مع أحد المسؤولين في نفضال تحصلنا على الإجابة التالية:

سؤال: إذا كانت الترقية ليست على أساس الأقدمية فقط -حسب إجابات عينة الدراسة- إذن كيف تتم هذه الأخيرة وماهي آلياتها؟

الإجابة: توجد هناك أنواع من الترقية، الترقية من سلم إلى سلم عن طريق الأقدمية وهاته الترقية تكون عن طريق لجنة التقويم ملف العامل، فإذا كان العامل تتوفر فيه كل الشروط كمرور الحول يعني 2 عام عن كل درجة niveau1 vers le niveau2 مثل: cadre d'étude niv1 يمر تلقائيا cadre d'étude niv2 ، وهذا بعد مرور مدة محددة، وكذلك يجب على ملف العامل أن يكون نظيف وسلوكه جيد، وهناك الترقية بواسطة التقديم إلى منصب رئيس مصلحة أو أكثر شاغر وذلك بملاً إستمارة الترشح لهذا المنصب، وتقوم اللجنة بمعاينة الإستمارات وتبعث استدعاءات إلى المترشحين المقبولين ليقوموا بمقابلة شفوية أمام لجنة مكونة من إدارات وهذا في المديرية العامة للمؤسسة بالجزائر، والناجح تمنحه مدة 6 أشهر لإختياره، فإذا قام بالواجبات على أكمل وجه يقومون بتنصيبه رسميا في هذا المنصب وإذا كان العكس فيرفضونه ويرجع إلى منصبه السابق واللجنة تعيد المسابقة من جديد.

➤ وما استنتجناه من أجوبة عينة الدراسة والمقابلة أعلاه أن الترقية تتم في بعض الحالات على أساس الأقدمية وأحيانا تتم على أساس الخبرة والمؤهلات والكفاءات، وهذا ما ليس واضحا بالنسبة لجميع الموظفين حيث أنهم غير راضين عن المعايير المعتمدة في تحديد الخبرة اللازمة لشغل منصب معين والكفاءة المقابلة له...

البعد الثالث: الرضا عن القيادة والإشراف

الجدول (1-16): يوضح آراء عينة الدراسة حول الرضا على القيادة والإشراف

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الرتبة
01	يشجعك رئيسك على مواجهة التحديات المتعلقة بالعمل و إيجاد حلول لمشاكل العمل	3,0000	1,04447	متوسط	3
02	تربطني علاقة عمل جيدة مع رئيسي في المؤسسة	3,5588	0,78591	قوي	2
03	يأخذ المدير برأيي وافكاري عند اتخاذ القرارات	2,1471	0,74396	ضعيف	5
04	يقوم رئيسي في العمل على توجيهي بشكل جيد لأداء عملي	3,3824	0,95393	قوي	1
05	المدير يستخدم سلطته القانونية بطريقة عادلة و منطقية مع العاملين	2,7059	1,05971	متوسط	4
	المجموع العام	2,9588	0,62237	متوسط	/

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن المستجوبين قد أظهروا درجات موافقة متفاوتة بين ضعيفة إلى قوية، حيث جاءت في المرتبة الأولى العبارة الرابعة من هذا البعد و ذلك بمتوسط حسابي قيمته 3.38 و انحراف معياري قيمته 0.95، و تليها العبارة الثانية بمتوسط حسابي قدر بـ 3.55 و انحراف معياري 0.78 بمستوى موافقة

قوي، ثم في المرتبة الثالثة العبارة رقم (01) بمتوسط حسابي قدره 3.00 و انحراف معياري 1.04. و مستوى موافقة متوسط ، أما في المرتبة الرابعة حسب الجدول العبارة الخامسة بمتوسط حسابي 2.70 و انحراف معياري 1.05 بمستوى موافقة متوسط، وفي المرتبة الأخيرة العبارة الثالثة يحد قدر متوسط الحساب فيها 2.14 و انحراف معياري 0.74

وهو ما يفسر أن الموظفين لديهم رضا على علاقتهم بمسؤوليهم في مؤسسة نفعال بغرداية و كذا رضاهم على توجيههم من طرف رؤسائهم في العمل من أجل أداء عملهم بشكل جيد و بدرجة أقل رضاهم عن الأخذ بأفكارهم و آرائهم وذلك راجع إلى أن العديد من القرارات لا تحتاج إستشارة كل الموظفين و إنما الأخذ بآراء من لهم صلة بالقرار فقط.

#### البعد الرابع: الرضا عن بيئة العمل

الجدول (1-17): يوضح نتائج آراء عينة الدراسة حول الرضا عن بيئة العمل

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الرتبة
01	توفر الادارة كل عناصر الامن والحماية للحد من المخاطر المهنية	3,7941	,76986	قوي	2
02	تعمل بكل استقلالية و بدون ضغوطات في مؤسستك	2,9412	1,04276	متوسط	5
03	مكان عملك يؤثر على ادائك الوظيفي بشكل ايجابي	3,7059	,83591	قوي	3
04	الظروف المادية ملائمة للعمل ( اضاءة تهوية مكان العمل )	3,4412	,99060	قوي	4
05	توفر مؤسستكم تكنولوجيا ووسائل حديثة في العمل ترفع من ادائك.	3,8824	,59108	قوي	1
	المجموع العام	3,5529	,63448	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss أنظر الملحق 04

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن المستجوبين قد اظهروا درجات موافقة على بنود هذا البعد مرتفعة ومتقاربة جدا، حيث جاءت في المرتبة الأولى العبارة (05) بمتوسط حسابي قدره 3.88 و انحراف معياري قدره 0.59، و تليها العبارة (01) بمتوسط حسابي 3.79 و انحراف معياري 0.76 و بمستوى موافقة قوي، ثم بعدا على التوالي العبارة (03) بمتوسط حسابي قدره 3.70 وانحراف معياري 0.83 بمستوى موافقة قوي، وفي المرتبة الرابعة العبارة (04) بمتوسط حسابي قدره 3.44 وانحراف معياري 0.99 بمستوى قوي، أما المرتبة الأخيرة العبارة رقم (02) بمتوسط حسابي 2.94 و انحراف معياري 1.04 بمستوى موافقة متوسط.

نستنتج من ما سبق أن الموظفين بمؤسسة نفضال بغرداية راضيين على بيئة العمل بشكل كبير وهذا راجع إلى ما توفره المؤسسة من تكنولوجيا اتصال حديثة و توفير كل الظروف الملائمة للعمل.

#### البعد الخامس: الرضا عن علاقات العمل

الجدول (1-18): يوضح نتائج آراء عينة الدراسة حول الرضا عن علاقات العمل.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الرتبة
1	لدي علاقة ودية مع المسؤولين	3,6176	,65202	قوي	2
2	يتم عملي بيني و بين اعضاء الجماعة وفق التعاون المتبادل	3,4706	,89562	قوي	3
3	تعمل المؤسسة على تشجيع روح الفريق	3,1471	1,01898	متوسط	4
4	لديك رضى عن عدالة توزيع المهام بين الموظفين	2,2353	,69887	ضعيف	5
5	احاول تجنب الاختلاف و المواجهة مع زملائي في العمل	4,2353	,74096	قوي جدا	1
	المجموع العام	3,3412	,47871	متوسط	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss أنظر الملحق 04

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن المستجوبين أفراد العينة قد أظهروا درجات عالية من الموافقة على كل البنود بإستثناء العبارة "لديك رضى عن عدالة توزيع المهام بين الموظفين"، حيث حازت العبارة "أحاول تجنب الاختلاف و المواجهة مع زملائي في العمل" على المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة وذلك بمتوسط حسابي قدر بـ 4.23 وانحراف معياري 0.74 بدرجة موافقة قوية جدا، ثم تليها العبارة "لدي علاقة ودية مع المسؤولين" بمتوسط حسابي قدره 3.61 و انحراف معياري 0.65، وبدرجة موافقة قوي، ثم تليها العبارة رقم (2) بمتوسط حسابي قدره 3.47 و انحراف معياري 0.89 بدرجة موافقة قوية، و في المرتبة الرابعة العبارة "تعمل المؤسسة على تشجيع روح الفريق" بمتوسط حسابي قدره 3.14 وانحراف معياري 1.01، بدرجة موافقة متوسطة، ثم في المرتبة الخامسة العبارة "لديك رضى عن عدالة توزيع المهام بين الموظفين" بمتوسط حسابي قدره 2.23 و انحراف معياري 0.74 بدرجة موافقة ضعيفة.

و هذا ما يفسر رضا الموظفين بمؤسسة نفضال بغرداية على علاقتهم بمسؤوليهم وحيث يتم العمل في المؤسسة بصورة جماعية تعاونية بروح الفريق، ذلك لأن مؤسسة نفضال تعمل جاهدة على تشجيع روح الفريق، كما يتجنب الموظفون الاختلاف والمواجهة مع بعضهم البعض في العمل من أجل ضمان سيرورة العمل والحفاظ على جو التفاهم والتعاون، وعلى خلاف ذلك فإن المبحوثين ليس لديهم رضا عن آلية توزيع المهام بين الموظفين.

ثانيا: عرض وتحليل نتائج المتوسطات والانحراف المعياري لمحور الإستغراق الوظيفي:

يعرض الجدول التالي نتائج المتوسطات والانحراف المعياري لمحور الإستغراق الوظيفي

الجدول (1-19): يوضح نتائج المتوسطات والانحراف المعياري لمحور الإستغراق الوظيفي

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الرتبة
1	يمتاز ادائي عملي بالدقة و بدرجة كبيرة في المؤسسة	3,9412	,64860	مرتفع	3
2	لدي الاستعداد النفسي للقيام بالأعمال	3,3235	,94454	متوسط	6

				على ان اتم وجه	
7	متوسط	1,08177	3,2647	لدي الرغبة في تلبية جل متطلباتي الوظيفية	3
2	مرتفع	,85071	3,9412	لدي شعور بالولاء و الاحترام للمؤسسة التي اعمل لصالحها	4
9	متوسط	1,02596	2,9118	اشعر بالطاقة و الانفتاح والمرونة الذهنية و انا اقوم بعملتي	5
10	متوسط	1,08629	2,8235	اوجه تفكيري على وظيفتي اثناء ساعات العمل	6
5	مرتفع	1,05127	3,4706	استطيع تطبيق المهارات الجديدة المطلوبة مني في الوظيفة	7
4	مرتفع	,54723	3,9412	ادرك ضرورة اهمية انجاز العمل على النحو الملائم	8
8	متوسط	1,02942	3,0294	اركز بشكل كبير على انتاج افكار جديدة وتطوير ذاتي في العمل	9
1	مرتفع	,60006	4,0588	احاول اقصى جهدي لأداء وظيفتي بشكل جيد.	10
	مرتفع	,65251	3,4706	المجموع العام	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss أنظر الملحق 04

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه تصورات المستجوبين أن أفراد العينة في مؤسسة نفضال بغرداية قد أظهروا موقفهم حول الإستغراق الوظيفي لديهم في المؤسسة محل العمل.

حيث يتضح لنا أن المعدل العام لمحور الإستغراق الوظيفي كان مرتفعا بمتوسط حسابي قدر بـ 3.47، و انحراف معياري 0.65، حيث كانت الفقرة "أحاول أقصى جهدي لأداء وظيفتي بشكل جيد" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 4.05 و انحراف معياري 0.60 لتليها فقرة "لدي شعور بالولاء و الاحترام للمؤسسة التي أعمل لصالحها" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره 3.94 و انحراف معياري 0.85، ثم بعدها على التوالي في المرتبة

الثالثة العبارة " يمتاز ادائي لعملي بالدقة و بدرجة كبيرة في المؤسسة" بمتوسط حسابي قدره 3.94 و انحراف معياري قدره 0.64، وفي المرتبة الرابعة العبارة " ادرك ضرورة اهمية انجاز العمل على النحو الملائم" بمتوسط حسابي قدره 3.94 وانحراف معياري 0.95 بمستوى موافقة مرتفع، والعبارة " استطيع تطبيق المهارات الجديدة المطلوبة مني في الوظيفة" في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي قدره 3.47 و انحراف معياري 1.05 بمستوى موافقة مرتفع، أما المرتبة السادسة فكانت للعبارة " لدي الاستعداد النفسي للقيام بالأعمال على أتم وجه" بمتوسط حسابي 3.32 و انحراف معياري 0.94 بمستوى موافقة متوسط . ثم تليها العبارة " لدي الرغبة في تلبية جل متطلباتي الوظيفية" في المرتبة السابعة، بمتوسط حسابي قدره 3.26 و انحراف معياري 1.08 بمستوى موافقة متوسط، وفي المرتبة الثامنة العبارة " أكرز بشكل كبير على إنتاج أفكار جديدة وتطوير ذاتي في العمل" بمتوسط حسابي قدره 3.02 وانحراف معياري 1.02، و في المرتبة التاسعة العبارة " أشعر بالطاقة و الإبتحاح والمرونة الذهنية و انا اقوم بعملتي" بمتوسط حسابي 2.91 و انحراف معياري قدره 1.02، بمستوى موافقة متوسط، و في المرتبة الاخيرة العبارة " اوجه تفكيري على وظيفتي اثناء ساعات العمل" بمتوسط حسابي قدره 2.82 وانحراف معياري 1.08.

ويفسر ذلك أن الموظفين في مؤسسة نفضال بغرداية لديهم مستوى عال من الإستغراق الوظيفي، حيث يمتاز عمل الموظفين بدرجة كبيرة من الدقة، و يشعر الموظفون بالولاء والاحترام للمؤسسة ويستطيعون تطبيق مهارات جديدة في عملهم، وبالتالي هم يدركون أهمية إنجاز العمل على النحو الملائم ويركزون أكثر على إنتاج أفكار جديدة في العمل وتطوير ذاتهم.

الجدول (1-20): يوضح تصورات المستجوبين للمتغيرين مرتبة حسب الأهمية

الرتبة	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد الإجابات	المحور	
02	متوسطة	0,48759	3.0882	34	الرضا الوظيفي	المحور الأول
01	مرتفعة	0.65251	3,4706	34	الإستغراق الوظيفي	المحور الثاني

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss أنظر الملحق 04



يتضح من خلال الجدول المبين أعلاه أن المتوسط الحسابي الإجمالي لمحور الرضا الوظيفي قدره 3.08، والانحراف المعياري 0.48، وهو ذو درجة موافقة متوسطة، والمتوسط الحسابي لمحور الإستغراق الوظيفي 03.47 والانحراف المعياري 0.65 وهو ذو درجة موافقة مرتفعة.

وهذا ما يفسر حرص مؤسسة نفضال بغرداية على تحقيق الرضا الوظيفي للموظفين و الذي بدوره يحقق الإستغراق الوظيفي لهم.

ثالثا: إختبار الفرضيات:

بعد ما قمنا بعرض وتحليل نتائج إجابات المستجوبين حول أسئلة الإستبيان بشأن أبعاد الرضا الوظيفي والإستغراق الوظيفي، سنقوم الآن بإختبار الفرضيات التي تقيس مجموعة من العلاقات الثانوية بين متغيري الدراسة الرضا الوظيفي والإستغراق الوظيفي.

**1: الفرضية الرئيسية الاولى:** هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الرضا الوظيفي وتنمية الإستغراق الوظيفي.

و من أجل إثبات هذه الفرضية نقوم بإختبار الفرضيات الفرعية لها

— إختبار الفرضية الفرعية الأولى: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحوافز المادية والمعنوية وتنمية الإستغراق الوظيفي لدى الموظفين، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

الجدول (1-21): يوضح معامل الارتباط بين أبعاد الرضا الوظيفي والإستغراق الوظيفي .

نوع العلاقة	الإستغراق الوظيفي	الإحصاءات	أبعاد الرضا الوظيفي
علاقة طردية موجبة	0,341*	معامل الارتباط بيرسون	الرضا عن الحوافز
	0,048	مستوى الدلالة Sig.	
	34	حجم العينة	
	0,377*	معامل الارتباط بيرسون	

علاقة طردية موجبة	0,028	مستوى الدلالة Sig.	الرضا عن فرص الترقية
	34	حجم العينة	
علاقة طردية موجبة	0,371*	معامل الارتباط بيرسون	الرضا عن بيئة العمل
	0,031	مستوى الدلالة Sig.	
	34	حجم العينة	
علاقة طردية موجبة	0,431	معامل الارتباط بيرسون	الرضا عن نمط الإشراف والقيادة
	0,011	مستوى الدلالة Sig.	
	34	حجم العينة	
علاقة طردية موجبة	0.386	معامل الارتباط بيرسون	الرضا عن علاقات العمل
	0.024	مستوى الدلالة	
	34	حجم العينة	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يبين لنا الجدول رقم (1-21) أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بين بعد الرضا عن الحوافز المادية والمعنوية تساوي (0,341) و قيمة  $R^2$  تساوي (0,11) وهي قيمة ضعيفة تشير إلى أن 11% من المتغيرات في المتغير التابع يفسره المتغير المستقل عند مستوى الدلالة تساوي (0,048) وهي أقل من (0,05)، مما يدل على وجود علاقة طردية موجبة بين الحوافز المادية والمعنوية والاستغراق الوظيفي، وبالتالي قبول الفرضية التي تنص على " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرضا على الحوافز المادية والمعنوية على الإستغراق الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة". وهو ما يفسر بأنه كلما إهتمت المؤسسة بجانب التحفيز المادي والمعنوي لصالح العاملين عندها كلما أدى ذلك إلى إرتفاع مستوى الإستغراق الوظيفي عندهم،

وبالنسبة لمعامل الارتباط بيرسون بين الرضا عن فرص الترقية فتساوي (0,37\*) و قيمة  $R^2$  تساوي (0,14) وهي قيمة ضعيفة تشير إلى أن 14% من المتغيرات في المتغير التابع يفسره المتغير المستقل عند مستوى الدلالة

تساوي (0,02) وهي أقل من (0,05)، مما يدل على وجود علاقة طردية موجبة بين الحوافز المادية والمعنوية والاستغراق الوظيفي، وبالتالي قبول الفرضية التي تنص على " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الرضا عن فرص الترقية و تنمية الإستغراق الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة". و هو ما يفسر أنه كلما إهتمت مؤسسة نפטال بغرداية بترقية الموظفين حسب مؤهلاتهم العلمية وخبرتهم المهنية وبمعايير موحدة وواضحة وبكل شفافية كلما ساهم ذلك في تنمية مستوى الإستغراق الوظيفي لديهم

ونلاحظ من خلال الجدول السابق أن معامل الارتباط بيرسون بين الرضا عن بيئة العمل و الإستغراق الوظيفي يساوي (0,371)، و قيمة  $R^2$  تساوي (0,13)، وهي قيمة ضعيفة تشير إلى أن 13% من المتغيرات في المتغير التابع يفسره المتغير المستقل عند مستوى الدلالة تساوي (0,03) وهي أقل من (0,05)، مما يدل على وجود علاقة طردية موجبة بين الرضا عن ظروف العمل و تنمية الإستغراق الوظيفي، وبالتالي قبول الفرضية التي تنص على " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الرضا عن ظروف العمل و تنمية الإستغراق الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة". و هو ما يفسر بأنه كلما كانت ظروف العمل داخل مؤسسة نפטال بغرداية جيدة كلما أدى ذلك إلى تنمية الإستغراق الوظيفي عندهم.

أما بالنسبة لمعامل الارتباط لرسون بين الرضا عن الرضا عن نمط الاشراف و القيادة و الإستغراق الوظيفي فيساوي (0,431)، و قيمة  $R^2$  تساوي (0,18)، وهي قيمة ضعيفة تشير إلى أن 18% من المتغيرات في المتغير التابع يفسره المتغير المستقل عند مستوى الدلالة تساوي (0,01) وهي أقل من (0,05)، مما يدل على وجود علاقة طردية موجبة بين الرضا عن نمط الاشراف والقيادة وتنمية الاستغراق الوظيفي، وبالتالي قبول الفرضية التي تنص على " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الرضا عن نمط الإشراف والقيادة و تنمية الإستغراق الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة". وهو ما يفسر بأنه كلما إهتمت المؤسسة بنمط الإشراف والقيادة من أجل تحسينه و كسب رضا الموظفين عنه أدى ذلك إلى تنمية الاستغراق الوظيفي عندهم.

ونلاحظ من خلال الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بين بعد الرضا عن علاقات العمل تساوي (0,386) و قيمة  $R^2$  تساوي (0,14) وهي قيمة ضعيفة تشير إلى أن 14% من المتغيرات في المتغير التابع يفسره المتغير المستقل عند مستوى الدلالة تساوي (0,024) وهي أقل من (0,05)، مما يدل على وجود علاقة طردية موجبة بين الرضا عن علاقات العمل والاستغراق الوظيفي، وبالتالي قبول الفرضية التي تنص على "

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرضا عن علاقات العمل على الاستغراق الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة". وهو ما يفسر بأنه كلما كانت علاقات العمل بين الموظفين بالمؤسسة محل الدراسة وطيدة و جيدة أدى ذلك الى تنمية الاستغراق الوظيفي لديهم.

الجدول رقم (1-22): يوضح معامل الارتباط بيرسون بين محور الرضا الوظيفي ومحور الإستغراق الوظيفي

نوع العلاقة	الرضا الوظيفي	الإحصاءات	المتغير المستقل
			المتغير التابع
علاقة طردية موجبة	0,493**	معامل الارتباط بيرسون	الإستغراق الوظيفي
	0,003	مستوى الدلالة	
	34	عدد الإجابات	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS، أنظر الملحق 04

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل الارتباط بيرسون بين الرضا الوظيفي و الإستغراق الوظيفي يساوي (0.493) و قيمة R2 تساوي 0.24 تشير هذه القيمة إلى أن 24% من المتغيرات في المتغير التابع يفسره المتغير المستقل عند مستوى الدلالة تساوي 0,003 و هي أقل من 0.05 ، أي توجد علاقة طردية موجبة بين الرضا الوظيفي و تنمية الاستغراق الوظيفي.

ومن خلال نتائج الجدولين السابقين لتحليل معامل الارتباط بيرسون بين أبعاد الرضا الوظيفي وتنمية الاستغراق الوظيفي، ومعامل الارتباط بيرسون بين محور الرضا الوظيفي ومحور الإستغراق الوظيفي يمكن القول أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha \leq 0.05$  بين الرضا الوظيفي وتنمية الإستغراق الوظيفي في مؤسسة نفعال بغرداية و ذلك من وجهة نظر المستجوبين، وعليه نقبل الفرضية الرئيسية الأولى: " هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha \leq 0.05$  بين الرضا الوظيفي وتنمية الإستغراق الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

و هو ما يفسر انه كلما اهتمت مؤسسة نفعال بغرداية برضا الوظيفي لدى الموظفين أدى ذلك إلى تنمية الإستغراق الوظيفي لديهم

2- الفرضية الرئيسية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) في إجابات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد الرضا الوظيفي والإستغراق الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية " الجنس ، السن ، المؤهل العلمي ، المسمى الوظيفي، الاقدمية في العمل".

للتحقق من هذه الفرضية تم إجراء إختبار **t-test** للعينات المستقلة، وذلك لفحص أثر متغير الجنس في تحقيق الرضا الوظيفي وتنمية الإستغراق الوظيفي، ثم إختبار التباين الأحادي لفحص أثر المتغيرات الأخرى السن، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، الاقدمية في العمل. على تحقيق الرضا الوظيفي وتنمية الإستغراق الوظيفي.

**- نتائج التحليل المتعلقة بإختبار **t- test** للعينات المستقلة:**

قمنا بإجراء اختبار T-TEST لمعرفة هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من أو يساوي 0.05 في إجابات أفراد العينة حول الرضا الوظيفي وتنمية الإستغراق الوظيفي داخل المؤسسة و يرجع إلى عامل الجنس والنتائج المتحصل عليها موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (1-23): يوضح نتائج تحليل إختبار **t-tes** للعينات المستقلة لفحص أثر متغير الجنس على الرضا الوظيفي

الرقم	المحور	قيمة T	مستوى الدلالة sig
01	الرضا الوظيفي	0.446	0.659

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج spss.

يبين لنا الجدول أعلاه نتائج إختبار **t- test**، حيث تظهر لنا قيمة  $t = 0.446$  وقيمة الدلالة الاحصائية sig 0.659، وهي اكبر من قيمة الدلالة المعنوية المعتمدة 0.05

مما يعني عدم وجود فروق ذو دلالة احصائية في درجة الرضا الوظيفي في مؤسسة نفضال بغرداية يعزى لمتغير الجنس.

الجدول (1-24): يوضح نتائج تحليل إختبار **t-tes** للعينات المستقلة لفحص أثر متغير الجنس على تنمية الإستغراق الوظيفي

الرقم	المحور	قيمة T	مستوى الدلالة sig
01	الإستغراق الوظيفي	1.957	0.059

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss. أنظر الملحق 04

يتبين لنا من خلال الجدول اعلاه نتائج إختبار t- test، حيث تظهر لنا قيمة  $T = 1.95$  وقيمة الدلالة

الاحصائية sig 0.059 ، وهي اكبر من قيمة الدلالة المعنوية المعتمدة 0.05

وهذا يعني عدم وجود فروق ذو دلالة احصائية في تنمية الاستغراق الوظيفي في مؤسسة نفعال بغرداية يعزى

لمتغير الجنس.

### - نتائج التحليل المتعلقة بالتباين الاحادي anova:

من أجل معرفة إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة أقل من أو يساوي 0.05 في إجابات أفراد عينة الدراسة تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية، قمنا بإجراء إختبار تحليل التباين الاحادي لفحص أثر المتغيرات الشخصية والوظيفية: السن، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، الأقدمية في العمل والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (1-25): يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي لفحص أثر المتغيرات الشخصية والوظيفية:

السن المستوى التعليمي، المسمى الوظيفي، الأقدمية على الرضا الوظيفي.

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة f المحسوبة	مستوى الدلالة
السن	بين المجموعات	0.197	2	0.099	0.400	0.674
	داخل المجموعات	7.648	31	0.247		
	المجموع	7.846	33			
المستوى الوظيفي	بين المجموعات	0.314	2	0.157	0.647	0.531
	داخل المجموعات	7.532	31	0.243		
	المجموع	7.846	33			

0.359	1.05	0.251	2	0.50	بين المجموعات	المؤهل العلمي
		0.237	31	7.344	داخل المجموعات	
			33	7.846	المجموع	
0.618	0.604	0.149	3	0.447	بين المجموعات	الأقدمية في العمل
		0.247	30	7.399	داخل المجموعات	
			33	7.846	المجموع	

ذات الدلالة الإحصائية أقل من أو يساوي 0.05.

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة أقل من أو يساوي 0.05 بين متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير السن، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي والأقدمية في العمل حيث بلغت قيمة F محسوبة (0.400، 0.647، 1.05، 0.604) على التوالي ومستوى دلالة (0.674، 0.531، 0.359، 0.618) على التوالي، وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05.

الجدول رقم (1-26): يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي لفحص أثر المتغيرات الشخصية والوظيفية:

السن المستوى التعليمي، المسمى الوظيفي، الأقدمية على تنمية الإستغراق الوظيفي

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة f المحسوبة	مستوى الدلالة
السن	بين المجموعات	0.414	2	0.207	0.470	0.629
	داخل المجموعات	13.637	31	440		
	المجموع	14.051	33			
المستوى الوظيفي	بين المجموعات	0.584	2	0.292	0.672	0.518
	داخل المجموعات	13.467	31	0.434		
	المجموع	14.051	33			
المؤهل	بين المجموعات	0.384	2	0.192	0.436	0.651

		0.441	31	13.666	داخل المجموعات	العلمي
			33	14.051	المجموع	
0.173	1.774	0.706	3	2.117	بين المجموعات	الأقدمية في العمل
		0.398	30	11.934	داخل المجموعات	
			33	14.051	المجموع	

ذات الدلالة الإحصائية أقل من أو يساوي 0.05.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج spss.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة أقل من أو يساوي 0.05، بين متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة حول تنمية الاستغراق الوظيفي تبعاً لمتغير السن، المستوى الوظيفي، المستوى التعليمي، والأقدمية في العمل حيث بلغت قيمة F المحسوبة (0.470، 0.672، 0.436، 1.774) على التوالي ومستوى دلالة (0.629، 0.518، 0.651، 0.173) على التوالي وهي غير دالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05.

ومن خلال الجداول الثلاثة السابقة لإختبار الفرضية الرئيسية الثانية، يمكن القول أنه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي ومستوى تنمية الإستغراق الوظيفي في مؤسسة نفطال بغرداية، تبعاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، المسمى الوظيفي، والأقدمية في العمل، وبالتالي نرفض الفرضية الرئيسية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) في إجابات أفراد العينة حول أبعاد الرضا الوظيفي والإستغراق الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية و الوظيفية الجنس، السن، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، والأقدمية في العمل.



## خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل التطبيقي حاولنا الإجابة على إشكالية الدراسة و التأكد من صحة الفرضيات الرئيسية و كذا الفرعية المطروحة من خلال الإعتماد على الدراسة الميدانية فقد تناولنا في هذا الفصل مبحثين تطرقنا في المبحث الأول إلى تقديم عام لمؤسسة نفعال بغرداية محل الدراسة من حيث النشأة و التعريف و الهيكل التنظيمي و المهام التي تقوم بها المؤسسة، ثم التطرق الى أدوات الدراسة التي تم فيها تحديد مجتمع البحث و عينة الدراسة و كذا المنهجية المعتمدة في البحث، و كذلك إثبات صدق و ثبات الاستبيان، ثم عرض و مناقشة نتائج الاستبيان باستخدام مجموعة من اختبارات برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS إصدار 22، من أجل معرفة نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة و اختبار الفرضيات التي بنيت عليها الدراسة، حيث تمثلت هذه الاختبارات في: المتوسط الحسابي ، الانحراف المعياري ، معامل الارتباط بيرسون للتحقق من وجود علاقة بين المتغيرين المستقل و التابع و دراسة الفروق بين وفق اختبار ONE WAY ANOVA لمعرفة أثر المتغيرات الشخصية والوظيفية ( الجنس، السن ، المستوى التعليمي، المسمى الوظيفي، الاقدمية في العمل على المتغيرين الرضا الوظيفي والإستغراق الوظيفي ، و إختبار INDEPENDANT SAMPLES T\_TEST للعينات المستقلة لمعرفة الفروق بين متغير الجنس و كلا متغيري الدراسة الرضا الوظيفي و الإستغراق الوظيفي.

وخلصت الدراسة الى جملة من النتائج:

فيها يخص مدى تأثير الرضا الوظيفي على تنمية الإستغراق الوظيفي للموظفين في مؤسسة نفعال الى أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وتنمية الاستغراق الوظيفي في مؤسسة نفعال بغرداية وذلك من وجهة نظر المستجوبين في مؤسسة نفعال بغرداية.

كما توصلنا إلى انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي ومستوى تنمية الاستغراق الوظيفي في مؤسسة نفعال بغرداية، تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية ( الجنس ، السن، المستوى التعليمي المسمى الوظيفي، والاقدمية في العمل.

خاتمة

## خاتمة

إن الإهتمام بالموارد البشرية في المؤسسات المعاصرة نابع عن إقتناع علمي بالدور الذي يقوم به المورد البشري في صنع التقدم و حل العديد من المشاكل التي تتعرض لها هذه المؤسسات، ومن أجل تفعيل أداء المؤسسة والإستفادة من قدرتها وطاقاتها التي دفعت التحديات بيئة الأعمال للمؤسسات إلى تفهم دوافعه وكيفية التأثير عليها لتحقيق الرضا الوظيفي له.

وعلى هذا الأساس تمحورت دراستنا حول إشكالية ماهو دور الرضا الوظيفي في تنمية الإستغراق الوظيفي لدى الموظفين؟ وقد إختارنا مؤسسة نفعال بغرداية لإجراء دراسة الميدانية فيها لما يتوفر فيها إمكانيات مناسبة لدراستنا.

## نتائج الدراسة :

توصلت نتائج الدراسة إلى أن:

- ✓ أوضحت الدراسة أن معظم أفراد عينة الدراسة الذين أجرت عليهم الدراسة هم من الرجال، ذو الفئة البالغة من العمر ما بين 40-49، ومستوى تعليمي جامعي، وبمدة أقدمية من 10 سنوات فما فوق، ومن فئة الإطارات في المؤسسة محل الدراسة؛ وهذا ما انعكس بالإيجاب على دراستنا حيث يمتلك أغلبية المجيبين الوعي والمستوى التعليمي اللازم لفهم متغيرات الدراسة والاجابة على الاستبيان بمصدقية اكثر .
- ✓ بينت الدراسة أن هناك مستوى متوسط لتوفير أبعاد الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة حيث بلغ متوسط الحسابي للرضا الوظيفي (3.08) بحيث تحصل بعد الرضا عن بيئة العمل على نسبة قبول يقدر ب(3.55)، وتليها بعد علاقات العمل بنسبة (3.34)، ثم بعد نمط القيادة و الإشراف بنسبة (2.95) بعد ذلك فرص الترقية بنسبة (2.87) وأخيرا الحوافر المادية والمعنوية بنسبة (2.71). مع الإشارة إلى أننا قمنا بمقابلة مع أحد المسؤولين في المؤسسة محل الدراسة حول مستوى الرضا الضعيف عن فرص الترقية حسب الإجابات المتحصل عليها، وكانت الإجابة أن الترقية تمنح لعدة أسباب ، منها الأقدمية في العمل وهو ما يتضح لجميع العاملين ، وترقية تمنح حسب الكفاءة والخبرة وهو ما ليس واضح ومتفق عليه من طرف الجميع لذلك ينخفض مستوى الرضا لديهم فيما يخص هذه النقطة.

- ✓ أكدت الدراسة أهمية العلاقة بين الرضا الوظيفي والإستغراق الوظيفي من خلال نتائج التحليل الإحصائي وبالتالي تم قبول الفرضية التي تنص على أنه هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والإستغراق الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة وذلك من جهة نظر أفراد عينة الدراسة.
- ✓ أثبتت الدراسة بالإعتماد على النتائج الإحصائية العلاقة بين الرضا عن الحوافر وتنمية الإستغراق الوظيفي وبذلك تم قبول الفرضية التي تنص على وجود علاقة بين الحوافر المادية والمعنوية وتنمية الإستغراق الوظيفي لدى موظفين في مؤسسة نفعال بغرداية.
- ✓ أثبتت الدراسة بالإعتماد على النتائج الإحصائية العلاقة بين الرضا عن فرص الترقية وتنمية الإستغراق الوظيفي وبذلك تم قبول الفرضية التي تنص على وجود علاقة بين فرص الترقية وتنمية الإستغراق الوظيفي لدى الموظفين في مؤسسة نفعال بغرداية وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.
- ✓ أثبتت الدراسة بالإعتماد على النتائج الإحصائية العلاقة بين الرضا عن ظروف العمل وتنمية الإستغراق الوظيفي وبذلك تم قبول الفرضية التي تنص على وجود علاقة بين ظروف العمل وتنمية الإستغراق الوظيفي لدى الموظفين في مؤسسة نفعال بغرداية.
- ✓ أثبتت الدراسة بالإعتماد على النتائج الإحصائية العلاقة بين الرضا عن نمط القيادة الإشراف وتنمية الإستغراق الوظيفي وبذلك تم قبول الفرضية التي تنص على وجود علاقة بين نمط القيادة الإشراف وتنمية الإستغراق الوظيفي لدى الموظفين في مؤسسة نفعال بغرداية وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.
- ✓ أثبتت الدراسة بالإعتماد على النتائج الإحصائية العلاقة بين الرضا عن علاقات العمل وتنمية الإستغراق الوظيفي وبذلك تم قبول الفرضية التي تنص على وجود علاقة بين علاقات العمل وتنمية الإستغراق الوظيفي لدى الموظفين في مؤسسة نفعال بغرداية.
- ✓ أكدت الدراسة عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (  $\alpha \leq 0.05$  ) في إجابات أفراد العينة حول أبعاد الرضا الوظيفي والإستغراق الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية: الجنس، السن، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، الأقدمية في العمل.
- ✓ اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في وجود فروق دالة بين موظفين المؤسسة في مستويات الرضا الوظيفي والإستغراق الوظيفي راجع لمتغير الجنس والأقدمية كدراسة (مُجَّد عافت 2017)، إلا أنها تتناقض مع دراسة (عائشة بوشيخي 2016)

✓ وافقت هدة الدراسة (2020 Selcuk DEMIR) مع دراستنا الحالية من ناحية الأبعاد أنه كلما زادت كفاءتهم الذاتية زاد رضا الوظيفي والإستغراق الوظيفي لدى الموظفين في المؤسسة، وكانت هذه الدراسة أثر إيجابي على إستغراقهم الوظيفي حيث لوحظ تأثير الرضا الوظيفي والدافعية على تحقيق الإستغراق الوظيفي لديهم، وكذلك دراسة (علي يحي الشهرى 2003) التي تنص على وجود علاقة بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية.

✓ تتعارض الدراسة الحالية مع الدراسة (عموري فادية، العباسي رمزي، سباع احمد الصالح 2019) من خلال وجود أثر لبعده النمط القيادي والإشرافي، وبعده التوازن بين الحياة والعمل لدى العاملين على تنمية الإستغراق الوظيفي.

### الإقتراحات:

بعد الإطلاع على أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة نقدم الإقتراحات التالية:

- التركيز على الحوافز المادية لصالح الموظفين بهدف زيادة إستغراقهم في العمل بشكل أكبر؛
- العمل على التوفيق بين طبيعة الوظائف ومؤهلات الموظفين؛
- مراجعة نظام الحوافر والترقية المعتمدة من طرف المؤسسة وضمان وضوحه لجميع الموظفين؛
- المحافظة على العلاقات الحسنة داخل وخارج المؤسسة، سواء بين الموظفين بعضهم البعض أو بينهم والمدير؛
- العدالة في توزيع المهام في المؤسسة؛
- إشراك الموظفين في عمليات إتخاذ القرارات المهمة للمؤسسة.

### آفاق الدراسة :

- بناء على ما إطلاعنا عليه فيما يخص موضوع الدراسة، نقترح مجموعة من المواضيع للدراسة مستقبلا وهي كالاتي:
- دور المناخ التنظيمي في تحقيق الرضا الوظيفي للأفراد في المنظمات؛
  - مساهمة الرضا الوظيفي في رفع الأداء التنظيمي للمنظمات؛
  - أثر الإستغراق الوظيفي على الأداء التنظيمي لمنظمات الأعمال.
  - علاقة الاستغراق الوظيفي بالإبداع الوظيفي.

## قائمة المراجع

❖ المراجع باللغة العربية :

أولا : الكتب

- 1- عصام عبد اللطيف عمر، الرضا الوظيفي ومهام إدارة ضغوط العمل، الطبعة الأولى، دار نيولينك للنشر والتدريب، 2015
- 2- مُجّد كسنة، دليل الباحث في إدارة الأعمال، طبعة الأولى، منشورات كليك، الجزائر، مارس 2022
- 3- مُجّد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2003
- 4- عبد الرزاق هاشم، القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي، دار البارزوي العلمية للنشر والتوزيع، 2010
- 5- مُجّد السعيد الصيرفي، السلوك الإداري للعلاقات الإنسانية، دار الوفاء لنشر، مصر، 2008
- 6- منال البارودي، الرضا الوظيفي وفن التعامل مع المرؤوسين، الطبعة الأولى، 2015
- 7- ابراهيم لطفي طلعت، علم إجتماع التنظيم، الطبعة الأولى، دار غريب للنشر والتوزيع، مصر، 2008
- 8- مصطفى مُجّد، الرضا الوظيفي وأثره على تطور الأداء، الطبعة الأولى، دار ابن النفيس للنشر والتوزيع، عمان، 2018
- 9- أحمد صقر عاشور، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، الطبعة الأولى، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 1979.

ثانيا: المجلات

- 10- أحمد صيف، صدوق فتيحة، دور الإستغراق الوظيفي في تعزيز الأداء التنظيمي دراسة مقارنة بين البنوك العامة والخاصة، مجلة شعاع لدراسات الإقتصادية، جامعة زيان عاشور الجلفة، مخبر ييحث الطرق الكمية في العلوم الاقتصادية وعلوم ادارة الاعمال وتطبيقاتها من اجل تنمية المستدامة، الجزائر
- 11- عبد العزيز سلطان العنقري، إدارة المواهب كمدخل لتنمية سلوكيات الإستغراق الوظيفي لدى العاملين بالمنظمات الحكومية السعودية، مجلة التعاون لدول الخليج العربية، كلية العلوم الإدارية والمالية بجامعة الطائف، السعودية

- 12- فوزية ضو، سلاف مشري، الإستغراق الوظيفي وتطبيقاته الإرشادية للوقاية من الضغوط المهنية، مجلة التمكين الإجتماعي، جامعة باتنة و جامعة الوادي، الجزائر، 2021
- 13- عبد الله توفيق شيلان، جلال عبدالله مُجَد، دور القيادة الريادية في تعزيز الإستغراق الوظيفي، المجلة العلمية لجامعة جيهان-السليمانية، قسم إدارة الأعمال المعهد التقني، العراق، 2021
- 14- هدى صالح الشميري، جودة حياة العمل وعلاقتها بإستغراق الوظيفي والسوك الابداعي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية، البحوث والنشر العلمي (المجلة العلمية)، كلية معتمدة من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم، جامعة سيوط، المجلد الثامن والثلاثون، العدد الرابع، سنة 2022
- 15- محمود السيد امام، الإستغراق الوظيفي وعلاقته بمستوى الإحتراق الوظيفي لدى العاملين بشركات السياحة المصرية، مجلة إقتصاديات المال، العدد الثامن، ديسمبر 2019
- 16- علي رزاق العابدي، الرشاقة التنظيمية :مدخل إستراتيجي في عملية تعزيز الإستغراق الوظيفي للعاملين(دراسة تجريبية لعينة من شركات القطاع الصناعي في وزارة الصناعة و المعادن)، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية وإدارية، جامعة الكوفة، العدد 24، المجلد 8، سنة 2012
- 17- علي يونس ميّا و رامي أكر مزيق، مدى توافر أبعاد الإستغراق الوظيفي لدى العاملين في القطاع المصرفي: دراسة ميدانية في المصارف التجارية بمدينة اللاذقية، مجلة جامعة البعث، جامعة تشرين، سورية، العدد 67، المجلد 39، سنة 2017
- 18- علي مُجَد قاسم عبيد القحطاني، أحمد علي فهمي، الرضا الوظيفي وعلاقته بالإلتزام التنظيمي لدى القيادات الأكاديمية بجامعة عدن، مجلة علوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة اليمن، 2021
- 19- مُجَد الاطرش، الإستغراق الوظيفي للأستاذ الجامعي الجزائري حسب نموذج **Utrecht**، مجلة أبعاد اقتصادية، المجلد (10)، العدد(2)، 2020
- 20- عموري فادية، العباسي رمزي، سباع أحمد الصالح، مقال علمي بعنوان: أثر جودة حياة العمل على الإستغراق الوظيفي لدى العاملين بالإدارة العليا ، دراسة حالة مجمع عموري، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، المجلد 04، العدد 02، 2019



21- عائشة بوشیخي، ايمان صبيان، مجلة بعنوان: أثر الرضا الوظيفي على الموارد البشرية دراسة حالة بمؤسسة سواتين لا نتاج النسيج SOITN، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد6، 2016

ثالثا: الرسائل والبحوث الجامعية

22- ايمان صلاح المنطاوي، (2007)، أثر ثقافة المنظمة على الإستغراق الوظيفية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، قسم الإدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة طنطا

23- أبو شنب، محمد أحمد، ( 2016 )، علاقة وظائف إدارة الموارد البشرية بالاستغراق الوظيفية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة

24- علي صوالح، الإستغراق الوظيفي لدى عمال وموظفي مديرية الخدمات الجامعية بورقلة في ضل بعض المتغيرات الديمغرافية، مذكرة ماستر، شعبة علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2019/2020

25- لطيفة لكعص، جودة حياة العمل ودورها في تنمية الإستغراق الوظيفي، دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الإستشفائية القرارة، مذكرة ماستر جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر 2020/2019

26- صبرينة قميري، نورة قارش، دور الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي، شهادة الماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، تيزي وزو، 2014\2015

27- مين تاريولت، لخضر نايلي، علاقة الرضا الوظيفي بالأداء الوظيفي لدى أساتذة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، شهادة ماستر، معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2020\2021

28- خالد علي سعد محمد الحوتي، الرضا الوظيفي وعلاقته بفاعلية أداء العمل في الإدارة الحكومية، شهادة ماجستير، كلية الاقتصاد، جامعة بنغازي، 2018

- 29- ستي سيد أحمد، محددات الرضا الوظيفي وعلاقته بكل من الالتزام الوظيفي والنية في ترك دراسة امبريقية لدى عينة من موظفي الإدارات العمومية لولاية سعيدة، اطروحة شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، 2016\2017
- 30- جهيدة بن قسوم، صورية قادري، أثر الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية بالمؤسسة الاقتصادية، شهادة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، تقرت ولاية ورقلة، 2019\2020
- 31- نادية قدياري، العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2019\2020
- 32- أمال ظريف، دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق الرضا الموظفين، شهادة الماستر، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2016
- 33- أمال ظريف، دور ادارة الموارد البشرية في تحقيق رضا الموظفين، نيل شهادة الماستر في علم النفس، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2016\2017
- 34- شاطر شفيق، مذكرة ماجستير بعنوان أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء سونلغاز بجيجل، 2009
- 35- هويدا عليم حمد عطا المنان، عبارة عن مذكرة ماجستير بعنوان: جودة حياة العمل وأثرها علي الإستغراق الوظيفي: الدور الوسيط لراس المال النفسي، 2018
- 36- أحمد ديب محمد ماضي، عبارة عن مذكرة ماجستير بعنوان: "أثر الدعم التنظيمي على تنمية الإستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا"، 2014
- 37- محمد عافت، عبارة عن مذكرة ماجستير بعنوان أثر الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة العامة للتأمينات الإجتماعية في دولة الكويت، 2017
- 38- علي يحي الشهرى، عبارة عن مذكرة ماجستير بعنوان: الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية دراسة تطبيقية لموظفي جمارك في منطقة الرياض بالمملكة العربية السعودية، 2003

❖ المراجع باللغة الأجنبية:

- 39- Dubin Robert. **Human relations in administration** .N.j. : Prentice-hall: Englewood Cliffs. (1968)
- 40- Khan et al. **Job Involvement as Predictor of Employee Commitment**: Evidence from Pakistan International Journal of Business and Management. April. (2011)
- 41- Edward.Choong.Tioh. **The Impact of Organizational Justice on Employee's Job Satisfaction**: The Malaysian Companies Perspectives. 2010
- 42- Qureshi & Lambert Job Stress, **Job Involvement, Job Satisfaction and Organizational Commitment and Their Associations with Job Burnout Among Indian Police Officers**: a Research Note.
- 43- Selcuk DEMIR:**The Role of Self-Efficacy in Job Satisfaction, Organizational Commitment, Motivation and Job Involvement**. 2020
- 44- Dari & Permana : **The Effect of Person–Job Fit to Job Involvement With Intrinsic Motivation as Intervening Variable** : 2018

# قائمة الملاحق

الملحق رقم (01)

جامعة غرداية	أ.د. شرقي المهدي	الأساتذة المحكمين للإستبيان
جامعة غرداية	د. عجيلة حنان	
جامعة غرداية	د. بوقليمينة عائشة	
جامعة غرداية	د. بن شاعة وليد	
جامعة غرداية	د. بوقرة ايمان	
جامعة غرداية	أ.د. بسليمان عبد المالك	

## الملاحق رقم (02) الإستهبيان قبل التحكيم



جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص ماستر أعمال

الإستهبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،

يسرني أن أضع بين أيديكم هذا الإستهبيان الذي تم تصميمه لجمع المعلومات اللازمة للدراسة بعنوان: " دور الرضا الوظيفي في تنمية الاستغراق الوظيفي لدى الموظفين في مؤسسة نفضال بغرداية"، وذلك إستكمالا لمتطلبات نيل درجة ماستر أكاديمي تخصص إدارة الأعمال بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية.

إن نجاح هذه الدراسة في تحقيق الأهداف المطلوبة يعتمد على مشاركتكم، بالإجابة على هذه العبارات بصراحة و إقتناع، و ذلك بوضع علامة (X) في الخانة التي تمثل وجهة نظركم.

و أحيطكم علما بأن ما تفضلون به من الإجابات على هذا الإستهبيان ستكون سرية ولا تستعمل إلا في أغراض البحث العلمي.

وشكرا على تعاونكم،،

من إعداد الطالبة:

مولاي عبد الله صفاء

بوشارب مروة

تحت إشراف:

د/ بوقرة نور الهدى

- تعريف الرضا الوظيفي: هو شعور الفرد بالسعادة والارتياح أثناء أدائه لعمله ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلا في هذا العمل وأن الرضا الوظيفي يتمثل في المكونات التي تدفع الفرد للعمل والإنتاج.
- تعريف الاستغراق الوظيفي: هو ارتباط نفسي بين الفرد ومهنته أو وظيفته بحيث تعد المهنة ذات بعد محوري في حياته، والاندماج الذاتي للفرد في العمل أو التطابق والتجاوب النفسي مع العمل .

المحور الأول : البيانات الشخصية:

أنثى

ذكر

1- الجنس:

2- السن: أقل من 30  من 31 الى 39  من 40 إلى 49

50 سنة فما فوق

3- المستوى التعليمي: ثانوي فأقل  جامعي  دراسات عليا

4- الأقدمية في المؤسسة: أقل من 5 سنوات  من 5 إلى 10 سنوات

من 10 إلى 15 سنة  من 15 سنة فما فوق

5- المستوى الوظيفي:

إطار سامي  إطار عون تحكم  عون تنفيذي

المحور الثاني: البيانات المتعلقة بالرضا الوظيفي

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<b>الرضا عن الحوافز المادية والمعنوية</b>						
1	سياسة الأجر المتبعة من طرق المؤسسة عادلة.					
2	يتناسب أجرك الذي تتقاضاه مع الجهد الذي تبذله.					
3	تسعى المؤسسة الى تحقيق توافق بين المؤهل العلمي والمنصب الذي يشغله العاملين.					
4	يتيح المدير للعاملين فرصة المشاركة في وضع الاقتراحات والحلول لتحسين العمل.					
5	يتمتع نظام الحوافز المعمول به في المنظمة بالعدالة.					
<b>الرضا عن فرص الترقية</b>						
1	تعتمد المؤسسة على نظام ترقية عادل بين الموظفين					
2	تعمل المؤسسة على تكوين الموظفين واكسابهم مهارات جديدة بهدف ترفيتهم مستقبلا					
3	وظيفتي توفر لي فرص الإبداع والتميز في العمل.					
4	تحرص المؤسسة على شركتكم في دورات تدريبية من اجل ترقية.					
5	تم الترقية على أساس الاقدمية.					

الرضا عن نمط القيادة والإشراف				
				1 يشجع الرؤساء مرؤوسيههم على مواجهة تحديات المتعلقة بالعمل وإيجاد حلول لمشاكل العمل بأنفسهم.
				2 علاقتي المهنية مع المشرف جيدة.
				3 يأخذ المدير بآرائني وأفكارني عند اتخاذ القرارات
				4 يقوم رئيسي في العمل على توجيهي بشكل جيد لأداء عملي.
				5 المدير يستخدم سلطته القانونية بطريقة عادلة ومنطقية.
الرضا عن بيئة العمل				
				1 توفر الإدارة كل عناصر الأمن والحماية للحد من المخاطر المهنية.
				2 أشعر باستقلالية في العمل.
				3 مكان عملي يؤثر على أدائي الوظيفي.
				4 الظروف المادية ملائمة للعمل (إضاءة، تهوية، مكان العمل، ..)
				5 تستعمل تكنولوجيا ووسائل حديثة في العمل ترفع من أدائي
الرضا عن علاقات العمل				
				1 لدي علاقة ودية مع المسؤولين.
				2 يتم عملي بيني وبين أعضاء الجماعة وفق التعاون المتبادل.
				3 تعمل المؤسسة على تشجيع روح الفريق.
				4 أنت راض عن عدالة توزيع المهام بين الموظفين.
				5 أحاول تجنب الاختلاف و المواجهة مع زملائي في العمل



## المحور الثالث: البيانات المتعلقة بالاستغراق الوظيفي

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	أتميز بالدقة أثناء أدائي لعملي وبدرجة كبيرة.					
2	لدي الاستعداد النفسي للقيام بالأعمال على أتم وجه.					
3	لدي الرغبة في تلبية متطلبات وظيفتي.					
4	لدي شعور بالولاء والاحترام للمؤسسة التي أعمل لصالحها.					
5	أشعر بالطاقة والانفتاح والمرونة الذهنية وأنا في العمل.					
6	في العمل اصب تفكيري على وظيفتي.					
7	أستطيع تطبيق المهارات الجديدة المطلوبة مني في الوظيفة.					
8	يدرك العاملون ضرورة أهمية انجاز العمل على النحو الملائم والاعتراف بقيمته.					
9	أركز بشكل كبير على إنتاج أفكار جديدة في العمل.					
10	أحاول أقصى جهدي لأداء وظيفتي بشكل جيد.					

وشكرا على تعاونكم،،،

## الملحق رقم (03) :الاستبيان بعد التحكيم



جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص ماستر أعمال

الإستبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،

يسرني أن أضع بين أيديكم هذا الإستبيان الذي تم تصميمه لجمع المعلومات اللازمة للدراسة بعنوان: " دور الرضا الوظيفي في تنمية الاستغراق الوظيفي لدى الموظفين في مؤسسة نفضال بغرداية"، وذلك إستكمالا لمتطلبات نيل درجة ماستر أكاديمي تخصص إدارة الأعمال بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية.

إن نجاح هذه الدراسة في تحقيق الأهداف المطلوبة يعتمد على مشاركتكم، بالإجابة على هذه العبارات بصراحة و إقتناع، و ذلك بوضع علامة (X) في الخانة التي تمثل وجهة نظركم.

و أحيطكم علما بأن ما تفضلون به من الإجابات على هذا الإستبيان ستكون سرية ولا تستعمل إلا في أغراض البحث العلمي.

وشكرا على تعاونكم،،

من إعداد الطالبة:

مولاي عبد الله صفاء

بوشارب مروة

تحت إشراف:

د/ بوقرة نور الهدى

- تعريف الرضا الوظيفي: هو شعور الفرد بالسعادة والارتياح أثناء أدائه لعمله ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلا في هذا العمل وأن الرضا الوظيفي يتمثل في المكونات التي تدفع الفرد للعمل والإنتاج.
- تعريف الاستغراق الوظيفي: هو ارتباط نفسي بين الفرد ومهنته أو وظيفته بحيث تعد المهنة ذات بعد محوري في حياته، والاندماج الذاتي للفرد في العمل أو التطابق والتجاوب النفسي مع العمل .

المحور الأول : البيانات الشخصية:

أنثى

ذكر

1- الجنس:

2- السن: أقل من 30  من 30 الى 39  من 40 إلى 49

50 سنة فما فوق

3- المستوى التعليمي: ثانوي فأقل  جامعي  دراسات عليا

4- الأقدمية في المؤسسة: أقل من 10 سنوات  من 10 إلى 15 سنوات

من 15 إلى 20 سنة  من 20 سنة فما فوق

5- المستوى الوظيفي:

إطار سامي  إطار  عون تحكم  عون تنفيذي

الخور الثاني: البيانات المتعلقة بالرضا الوظيفي

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<b>الرضا عن الحوافز المادية والمعنوية</b>						
1	تشعر ان سياسة الأجر المتبعة من طرف المؤسسة عادلة.					
2	يتناسب الاجر مع ما تبذره من مجهودات في مؤسستك.					
3	تسعى المؤسسة الى تحقيق توافق بين المؤهل العلمي والمنصب الذي يشغله العاملین.					
4	تتيح الادارة العليا لمؤسستكم فرصة المشاركة لكم في اقتراح آراء وحلول من شأنها تحسين العمل للافضل .					
5	تبنى ادارة مؤسستكم نظام حوافز يساهم في تحقيق المساواة والعدالة بين العاملین.					
<b>الرضا عن فرص الترقية</b>						
6	تعتمد ادارة مؤسستكم على نظام ترقية عادل بين الموظفين					
7	تقوم ادارة المؤسسة بتكوينكم واكتسابكم المهارات وتحسين مستواكم بهدف ترفيتكم في مستقبل.					
8	تسمح لي وظيفتي بالإبداع والتميز عن البقية في العمل.					

					9	تحرص ادارة مؤسستكم على شركتكم في دورات تدريبية بهدف ترقيةكم.
					10	تم الترقية على أساس الاقدمية.
<b>الرضا عن نمط القيادة والإشراف</b>						
					11	يشجعك رئيسك على مواجهة تحديات المتعلقة بالعمل وإيجاد حلول لمشاكل العمل.
					12	تربطني علاقة عمل جيدة مع رئيسي في المؤسسة.
					13	يأخذ المدير بآرائي وأفكاري عند اتخاذ القرارات
					14	يقوم رئيسي في العمل على توجيهي بشكل جيد لأداء عملي.
					15	المدير يستخدم سلطته القانونية بطريقة عادلة ومنطقية مع العاملين.
<b>الرضا عن بيئة العمل</b>						
					16	توفر الإدارة كل عناصر الأمن والحماية للحد من المخاطر المهنية.
					17	تعمل بكل استقلالية وبدون ضغوطات في مؤسستكم.
					18	مكان عملك يؤثر على أدائك الوظيفي بشكل ايجابي.
					19	الظروف المادية ملائمة للعمل (إضاءة، تهوية، مكان العمل، ..)
					20	توفر مؤسستكم تكنولوجيا ووسائل حديثة في العمل ترفع من أدائك
<b>الرضا عن علاقات العمل</b>						
					21	لدي علاقة ودية مع المسؤولين.
					22	يتم عملي بيني وبين أعضاء الجماعة وفق التعاون المتبادل.
					23	تعمل المؤسسة على تشجيع روح الفريق.
					24	لديك راضا عن عدالة توزيع المهام بين الموظفين.
					25	أحاول تجنب الاختلاف و المواجهة مع زملائي في العمل

## المحور الثالث: البيانات المتعلقة بالاستغراق الوظيفي

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
26	يمتاز ادائي لعملي بالدقة وبدرجة كبيرة في المؤسسة.					
27	لدي الاستعداد النفسي للقيام بالأعمال على أتم وجه.					
28	لدي الرغبة في تلبية جل متطلباتي الوظيفي.					
29	لدي شعور بالولاء والاحترام للمؤسسة التي أعمل لصالحها.					
30	أشعر بالطاقة والانفتاح والمرونة الذهنية وأنا أقوم بالعملي.					
31	أوجه تفكيري على وظيفتي اثناء ساعات العمل.					
32	أستطيع تطبيق المهارات الجديدة المطلوبة مني في الوظيفة.					
33	ادرك ضرورة اهمية انجاز العمل على النحو الملائم.					
34	أركز بشكل كبير على إنتاج أفكار جديدة وتطوير ذاتي في العمل.					
35	أحاول أقصى جهدي لأداء وظيفتي بشكل جيد.					

وشكرا على تعاونكم،،،

## الملحق رقم (04)

## معامل الارتباط بين المحاور الكلية

## → Corrélations

		xa	xb	xc	xd	xe	y
xa	Corrélation de Pearson	1	,749**	,429*	,509**	,418*	,341*
	Sig. (bilatérale)		,000	,011	,002	,014	,048
	N	34	34	34	34	34	34
xb	Corrélation de Pearson	,749**	1	,534**	,416*	,363*	,377*
	Sig. (bilatérale)	,000		,001	,015	,035	,028
	N	34	34	34	34	34	34
xc	Corrélation de Pearson	,429*	,534**	1	,274	,484**	,431*
	Sig. (bilatérale)	,011	,001		,116	,004	,011
	N	34	34	34	34	34	34
xd	Corrélation de Pearson	,509**	,416*	,274	1	,629**	,371*
	Sig. (bilatérale)	,002	,015	,116		,000	,031
	N	34	34	34	34	34	34
xe	Corrélation de Pearson	,418*	,363*	,484**	,629**	1	,386*
	Sig. (bilatérale)	,014	,035	,004	,000		,024
	N	34	34	34	34	34	34
y	Corrélation de Pearson	,341*	,377*	,431*	,371*	,386*	1
	Sig. (bilatérale)	,048	,028	,011	,031	,024	
	N	34	34	34	34	34	34

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

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

## معامل الارتباط بيرسون بين محاور الكلية

## Corrélations

		x	y
x	Corrélation de Pearson	1	,493**
	Sig. (bilatérale)		,003
	N	34	34
y	Corrélation de Pearson	,493**	1
	Sig. (bilatérale)	,003	
	N	34	34

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

01 - معامل الارتباط الفاكرونباخ

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,915	35

02 - اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات قيمة كولجروف - سمرنوف

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
y	,127	34	,183	,941	34	,067
x	,072	34	,200 <sup>*</sup>	,962	34	,285

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

a. Correction de signification de Lilliefors

03 - توزيع مفردات العينة وفق متغير الجنس

→ Table de fréquences

		الجنس			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	28	82,4	82,4	82,4
	أنثى	6	17,6	17,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

## 04 - توزيع مفردات العينة وفق متغير السن

السن

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 39-30	11	32,4	32,4	32,4
49-40	19	55,9	55,9	88,2
فوق 50	4	11,8	11,8	100,0
Total	34	100,0	100,0	

## 05 - توزيع مفردات العينة وفق متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide فأقل ثانوي	9	26,5	26,5	26,5
جامعي	24	70,6	70,6	97,1
عليا دراسات	1	2,9	2,9	100,0
Total	34	100,0	100,0	

## 06 - توزيع مفردات العينة وفق الاقدمية في المؤسسة

الاقدمية في المؤسسة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide سنوات من 10 أقل	3	8,8	8,8	8,8
15-10	19	55,9	55,9	64,7
20-16	8	23,5	23,5	88,2
فما فوق 21-	4	11,8	11,8	100,0
Total	34	100,0	100,0	



## 07 - توزيع مفردات العينة وفق متغير المستوى الوظيفي

المستوى الوظيفي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide				
نحكم عون	4	11,8	11,8	11,8
تنفذي عون	6	17,6	17,6	29,4
اطار	24	70,6	70,6	100,0
Total	34	100,0	100,0	

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

المحور الأول: الرضا الوظيفي

```
DESCRIPTIVES VARIABLES=xa xb xc xd xe
/SAVE
/STATISTICS=MEAN STDDEV.
```

## → Descriptives

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
xa	34	2,7176	,76771
xb	34	2,8706	,66585
xc	34	2,9588	,62237
xd	34	3,5529	,63448
xe	34	3,3412	,47871
N valide (liste)	34		

ويتفرع الى:

البعد الأول: الخوافز المادية والمعنوية

## → Descriptives

### Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
من المتبعة الاجر سياسة تتعر طرف مؤسستكم عادلة	34	2,8235	1,11384
تبدلونهم ما مع الاجر يتناسب مجهودات في مؤسستكم	34	2,5294	,99195
تحققوا تحقيقين الى المؤسسة تسعى المؤهل العلمي والمنصب الذي يتعلمه العاملون	34	3,2059	1,03805
فرصة لمؤسستكم العليا الادارة تتيج المشاركة لكم هاهنا اراء وحلول من شأنها تحسن العمل للأفضل	34	2,5882	1,18367
حواقر مؤسستكم نظام ادارة تتسيء يساهم في تحقيق المساواة و العدالة بين العاملين	34	2,4412	,99060
N valide (liste)	34		

البعد الثاني: الرضا عن فرص الترقية

## → Descriptives

### Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
ترقية نظام على مؤسستكم ادارة تعتمد عادل بين الموظفين	34	2,1765	,96830
و بتكوينكم المؤسسة ادارة تقوم اكتسابكم المهارات وتضمن مستواكم بهدف ترفيتكم في المستقبل	34	3,7353	,75111
التميز و بالانداع وطبقتي لي تسمح عن الفعلة في العمل	34	2,6471	,91725
مشاركتك على مؤسستكم ادارة نحرص في دورات تدريبية بهدف ترفيتكم	34	3,3235	1,00666
الاقدمية اساس على الترقية نتم	34	2,4706	1,13445
N valide (liste)	34		

البعد الثالث: الرضا على نمط القيادة والإشراف

## → Descriptives

### Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
التحديات مواجهة على رأسك بجمعك المتخلفة بالعمل و إيجاد حلول لمشاكل العمل	34	3,0000	1,04447
رئيسي مع جيدة عمل عاتقة تربطني في المؤسسة	34	3,5588	,78591
اتخاذ عند افكاري و برأيي المدير بأخذ القرارات	34	2,1471	,74396
توجيهي على العمل في رئيسي يقوم بشكل جيد لأداء عملي	34	3,3824	,95393
بطريقة القانونية سلطته يستخدم المدير عادلة و منطوية مع العاملين .	34	2,7059	1,05971
N valide (liste)	34		

## → Descriptives

### Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
الامن عناصر كل الإدارة توفر والحماية للحد من المخاطر المهنية	34	3,7941	,76986
ضغوطات بدون و استقلالية بكل تعمل في مؤسستك	34	2,9412	1,04276
الوظيفي اذائك على بوكر عملك مكان بشكل ايجادي	34	3,7059	,83591
( العمل ماثمة المادية الظروف اضاءة نهوية مكان العمل )	34	3,4412	,99060
وسائل تكنولوجيا مؤسستكم توفر حديثة في العمل ترفع من اذائك.	34	3,8824	,59108
N valide (liste)	34		

البعد الرابع: الرضا عن بيئة العمل

البعد الخامس: الرضا عن علاقات العمل

→ Descriptives

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
السؤولين مع ودية عاتقة لدى	34	3,6176	,65202
الجماعة اعضاء بنين و بنين عملي بنين وفى التعاون المتبادل	34	3,4706	,89562
روح تشجع على المؤسسة تعمل التريق	34	3,1471	1,01898
المهام توزيع عدالة عن رحسي لديك بين الموظفين	34	2,2353	,69887
مع المواظمة و الامتياز تطلب اموال زعائني في العمل	34	4,2353	,74096
N valide (liste)	34		

المحور الثاني: الإستغراق الوظيفي

→ Descriptives

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
درجة و دافعة لمتدي اذني بمتدي كثيره في المؤسسة	34	3,9412	,64860
ملا عمال للقيام القسي الإستعداد في على ان اتم وحة	34	3,3235	,94454
مختلفاني حل تقية في افر عية في الوظيفة	34	3,2647	1,08177
الاحترام و بالولاء منحور في المؤسسة التي اعمل لمتديها	34	3,9412	,85071
والشروية الانعاج و بالطفقة المتحر الاحدية و انا القوم بمتدي	34	2,9118	1,02596
اتقاء و بمتدي على بمتدي في اوجه سا بمتدي المتعمل	34	2,8235	1,08629
المتدي المتدي انا بمتدي بمتدي المتدي بمتدي في المؤسسة	34	3,4706	1,05127
على العمل اتمام اتمام بمتدي اتمام المتدي بمتدي	34	3,9412	,54723
بمتدي اتمام على اتمام بمتدي اتمام بمتدي و بمتدي بمتدي في العمل	34	3,0294	1,02942
بمتدي بمتدي بمتدي في العمل بمتدي بمتدي	34	4,0588	,60006
N valide (liste)	34		

Double-cliquez pour

- تصورات المستجوبين للمتغيرين مرتبة حسب الاهمية

**Descriptives**

**Statistiques descriptives**

	N	Moyenne	Ecart type
y	34	3,4706	,65251
x	34	3,0882	,48759
N valide (liste)	34		

→

Double-cliquez pour activer

- نتائج تحليل اختبار t-test للعينات المستقلة لفحص أثر متغير الجنس على الرضا 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
x	Hypothèse de variances égales	2,493	,124	,446	32	,659	,09905	,22206	-,35328	,55138
	Hypothèse de variances inégales			,645	13,341	,530	,09905	,15353	-,23177	,42986

- تحليل اختبار t-test للعينات المستقلة لفحص أثر متغير الجنس على تنمية الاستغراق الوظيفي

**Test T**

**Statistiques de groupe**

الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
y ذكر	28	3,5679	,64352	,12161
y أنثى	6	3,0167	,52313	,21357

**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
y	Hypothèse de variances égales	1,073	,308	1,957	32	,059	,55119	,28172	-,02266	1,12504
	Hypothèse de variances inégales			2,243	8,601	,053	,55119	,24577	-,00873	1,11111

- نتائج تحليل التباين الاحادي **anova** لفحص أثر المتغيرات الشخصية والوظيفية : السن  
المستوى التعليمي، المسمى الوظيفي، الاقدمية على الرضا الوظيفي.

أولاً:

السن

ONEWAY x BY السن  
/MISSING ANALYSIS.

**Unidirectionnel**

ANOVA

x

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	,197	2	,099	,400	,674
Intragroupes	7,648	31	,247		
Total	7,846	33			

ثانياً : المستوى التعليمي

ONEWAY x BY المستوى  
/MISSING ANALYSIS.

→ **Unidirectionnel**

ANOVA

x

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	,502	2	,251	1,059	,359
Intragroupes	7,344	31	,237		
Total	7,846	33			

ثالثا : الأقدمية في المؤسسة :

ONEWAY x BY الأقدمية  
/MISSING ANALYSIS.

**Unidirectionnel**

ANOVA

x

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	,447	3	,149	,604	,618
Intragroupes	7,399	30	,247		
Total	7,846	33			

رابعا : المستوى الوظيفي

ONEWAY x BY المستوى الوظيفي  
/MISSING ANALYSIS.

**→ Unidirectionnel**

ANOVA

x

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	,314	2	,157	,647	,531
Intragroupes	7,532	31	,243		
Total	7,846	33			

- نتائج تحليل التباين الاحادي لفحص أثر المتغيرات الشخصية والوظيفية : السن المستوى التعليمي،  
المسمى الوظيفي، الاقدمية على تنمية الاستغراق الوظيفي

أولاً: السن

ONEWAY y BY السن  
/MISSING ANALYSIS.

→ Unidirectionnel

ANOVA

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	,414	2	,207	,470	,629
Intragroupes	13,637	31	,440		
Total	14,051	33			

ثانياً : المستوى التعليمي



ONEWAY y BY المستوى  
/MISSING ANALYSIS.

→ Unidirectionnel

ANOVA

y

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	,384	2	,192	,436	,651
Intragroupes	13,666	31	,441		
Total	14,051	33			

ثالثا : الأقدمية في المؤسسة.

ONEWAY y BY الأقدمية  
/MISSING ANALYSIS.

→ Unidirectionnel

ANOVA

y

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	2,117	3	,706	1,774	,173
Intragroupes	11,934	30	,398		
Total	14,051	33			

رابعا : المستوى الوظيفي

ONEWAY y BY المستوى الوظيفي  
/MISSING ANALYSIS.

→ Unidirectionnel

ANOVA

y

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	,584	2	,292	,672	,518
Intragroupes	13,467	31	,434		
Total	14,051	33			

# الفهرس

الفهرس

الصفحة	الموضوع
-	الإهداء
-	شكر وعرهان
IV	ملخص
V	قائمة المحتويات
VI	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
IX	قائمة الملاحق
أ-ز	مقدمة
<b>الفصل الأول: الإطار النظري والدراسات السابقة لمتغيرات الدراسة</b>	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الإطار النظري للإستغراق والرضا الوظيفي
03	المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول الإستغراق الوظيفي
03	أولاً: مفهوم الإستغراق الوظيفي
04	ثانياً: أهمية الإستغراق الوظيفي
05	ثالثاً: أبعاد الإستغراق الوظيفي
07	المطلب الثاني: مفاهيم أساسية حول الرضا الوظيفي
07	أولاً: مفهوم الرضا الوظيفي
09	ثانياً: أهمية الرضا الوظيفي
10	ثالثاً: أبعاد الرضا الوظيفي
13	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
13	المطلب الأول: الدراسات حول متغيري الدراسة
13	أولاً: الدراسات المحلية
15	ثانياً: الدراسات الأجنبية
20	المطلب الثاني: مقارنة الدراسات السابقة مع الموضوع محل الدراسة

24	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني: الدراسة الميدانية</b>	
26	تمهيد
27	المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة وطرق وأدوات الدراسة
27	المطلب الأول: تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة
27	أولا: نشأة مؤسسة نفعال
29	ثانيا: تعريف مؤسسة نفعال
29	ثالثا: المخطط التنظيمي
31	رابعا: نشاط المؤسسة وإمكانيتها
31	خامسا: أهمية المؤسسة
31	المطلب الثاني: طرق وأدوات الدراسة
32	أولا: منهج الدراسة
32	ثانيا: مجتمع وعينة الدراسة
32	ثالثا: متغيرات الدراسة
33	رابعا: أدوات الدراسة
37	المبحث الثاني: تحليل محاور ومناقشة النتائج
39	المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة
39	أولا: إختيار التوزيع الطبيعي كوجلجروف - سمرنوف
39	ثانيا: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بالخصائص عينة الدراسة
43	المطلب الثاني: تحليل محاور الدراسة وإختيار الفرضيات
43	أولا: عرض وتحليل نتائج المتوسطات والإنحراف المعياري لمحور الرضا الوظيفي
51	ثانيا: عرض وتحليل نتائج المتوسطات والإنحراف المعياري لمحور الإستغراق الوظيفي
54	ثالثا: إختيار الفرضيات
62	خلاصة الفصل
64	خاتمة
68	قائمة المراجع
73	قائمة الملاحق

