

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحي - جيجل -



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا

العنوان

جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بتنمية الاستغراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم العالي
-دراسة ميدانية ببعض جامعات الجزائر-

مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في
تخصص : علم النفس التربوي

إشراف الأستاذ:

- د: بشتة حنان

إعداد الطالبتين:

- مرغيت فاطمة الزهراء

- بوعشير لبنى

لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة جيجل	الأستاذ: د.....
مشرفا ومقرر	جامعة جيجل	الأستاذ: د بشتة حنان
مناقشا	جامعة جيجل	الأستاذ: د.....

السنة الجامعية: 2020/2019



شكر و عرفان

هذا العمل ما هو إلا توفيق الله عز وجل ومحصلة جهود أساتذة

طرب كانوا خير سند لنا ولم يخلوا علينا بتوجيهاتهم .

وعليه لا بد من تقديم بجزيل الشكر والامتنان إلى الأستاذة المشرفة

" على ما قدمته لنا من نصائح

وتوجيهات لإتمام هذا .

الأدب " على كل

ما بذله من مجهود كما نتقدم بجزيل الشكر إلى كل م

ن ساعدنا من قريب أو بعيد ولو بكلمة طيبة.

*فاطمة * لبنى *



فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر و تقدير
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
أ	مقدمة
الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للدراسة	
04	1- إشكالية الدراسة
07	2- مبررات الدراسة
07	3- أهمية الدراسة
08	4- أهداف الدراسة
09	5- تحديد مصطلحات الدراسة إجرائيا
09	6- الدراسات السابقة والتعقيب عليها
18	7- فرضيات الدراسة
الفصل الثاني: جودة الحياة الوظيفية	
20	تمهيد
21	أولا: جودة الحياة
21	1- مفهوم جودة الحياة
23	2- مقومات جودة الحياة
25	3- أبعاد جودة الحياة
28	ثانيا: جودة الحياة الوظيفية
28	1- مفهوم جودة الحياة الوظيفية
29	2- تطور جودة الحياة الوظيفية
30	3- أهمية جودة الحياة الوظيفية

31	4- أهداف جودة الحياة الوظيفية
34	5- عوامل نجاح جودة الحياة الوظيفية
35	6- أبعاد جودة الحياة الوظيفية
44	7- متطلبات جودة الحياة الوظيفية
46	8- قياس جودة الحياة الوظيفية
47	9- برامج جودة الحياة الوظيفية
48	10- عوائق تطبيق جودة الحياة الوظيفية
49	11- نظريات جودة الحياة الوظيفية
51	12- علاقة جودة الحياة الوظيفية بجودة الحياة
52	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: الاستغراق الوظيفي	
54	تمهيد
55	1- مفهوم الاستغراق الوظيفي
58	2- تطور الاستغراق الوظيفي
59	3- خصائص الاستغراق الوظيفي
59	4- أهمية الاستغراق الوظيفي
60	5- محددات الاستغراق الوظيفي
62	6- أبعاد الاستغراق الوظيفي
63	7- العوامل التي تؤدي إلى تنمية الاستغراق الوظيفي
66	8- مؤشرات وجود الاستغراق الوظيفي
67	9- المتطلبات الأساسية لتحقيق الاستغراق الوظيفي
67	10- استراتيجيات الاستغراق الوظيفي
70	11- قياس الاستغراق الوظيفي
71	12- معايير الاستغراق الوظيفي
71	13- نظريات الاستغراق الوظيفي

74	14- علاقة جودة الحياة الوظيفية بتنمية الاستغراق الوظيفي
76	خلاصة الفصل
الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة	
79	تمهيد
80	1- الدراسة الاستطلاعية
88	2- مجالات الدراسة
88	3- منهج الدراسة
89	4- مجتمع وعينة الدراسة
95	5- أداة الدراسة
97	6- أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة
99	خلاصة الفصل
الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة	
100	تمهيد
101	أولاً: عرض و تحليل نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات
101	1- عرض و تحليل نتائج الفرضية الجزئية الأولى
104	2- عرض و تحليل نتائج الفرضية الجزئية الثانية
106	2- عرض و تحليل نتائج الفرضية الجزئية الثالثة
108	2- عرض و تحليل نتائج الفرضية الرئيسية
111	ثالثاً: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات و الدراسات السابقة و النظريات
111	1- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى
112	2- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية
113	3- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة
114	4- مناقشة نتائج الفرضية الرئيسية
117	التوصيات والمقترحات
118	خلاصة الفصل

119	خاتمة
121	قائمة المراجع
	الملاحق
	ملخص الدراسة

فهرس الجداول

والأشكال

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	جدول يبين قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ لمحاور أداة الدراسة	82
02	جدول يوضح معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الأول، مع الدرجة الكلية للبعد نفسه	83
03	جدول يوضح معامل الارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات البعد الثاني بعد حذف العبارة غير المعنوية	84
04	جدول يوضح معامل الارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات البعد الثالث بعد حذف العبارة غير المعنوية	85
05	جدول يوضح معامل الارتباط بيرسون بين كل بعد من أبعاد المحور الأول مع الدرجة الكلية للمحور نفسه	86
06	جدول يوضح معامل الارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني بعد حذف العبارة غير المعنوية.	86
07	جدول توزيع أفراد العينة الدراسة حسب متغير الجنس	89
08	جدول يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر	90
09	جدول يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية	91
10	جدول توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة الوظيفية	92
11	جدول توزيع أفراد العينة الدراسة حسب متغير الرتبة الأكاديمية	94
12	جدول توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوضعية الإدارية	95
13	جدول يوضح درجات مقياس ليكارت الخماسي	97
14	جدول السلم التصنيفي لتفسير استجابات أفراد عينة الدراسة	101
15	جدول يوضح المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية و مستوى الاستجابة للبعد الأول، و ذلك وفقا للعبارات المكونة له	102
16	جدول يبين معامل الارتباط بيرسون بين التوازن في الحياة و العمل و تنمية الاستغراق الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة	103
17	جدول يوضح المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية و مستوى الاستجابة للبعد الثاني، و ذلك وفقا للعبارات المكونة له	104
18	جدول يبين معامل الارتباط بيرسون بين الأجر و تنمية الاستغراق الوظيفي	105

	لدى أفراد عينة الدراسة	
106	جدول يوضح المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية و مستوى الاستجابة للبعد الثالث، و ذلك وفقا للعبارات المكونة له	19
107	جدول يبين معامل الارتباط بيرسون بين الترقى الوظيفى و تنمية الاستغراق الوظيفى لدى أفراد عينة الدراسة	20
108	جدول يوضح المتوسط الحسابى و الانحراف المعيارى و مستوى الاستجابة للمحور الأول	21
108	جدول يوضح المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية و مستوى الاستجابة للمحور الثانى	22
111	جدول يبين معامل الارتباط بيرسون بين جودة الحياة الوظيفية و تنمية الاستغراق الوظيفى لدى أفراد عينة الدراسة	23

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الأشكال	رقم الشكل
33	شكل يوضح أهداف جودة الحياة الوظيفية	01
35	شكل يمثل أبعاد جودة الحياة الوظيفية	02
73	شكل يوضح مكونات نظرية التكامل	03
72	شكل يوضح مكونات نظرية المدخل السببى.	04
90	شكل يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	05
91	شكل يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر	06
92	شكل يوضح توزيع أفراد العينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية	07
93	شكل يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة الوظيفية	08
94	شكل يوضح توزيع أفراد العينة الدراسة حسب متغير الرتبة الأكاديمية	09
95	شكل يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوضعية الإدارية	10

فهرس الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملاحق
01	قائمة الأساتذة المحكمين
02	الإستبيان
03	معامل الارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات البعد الثاني مع الدرجة الكلية للبعد نفسه قبل حذف العبارة غير المعنوية
04	معامل الارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات البعد الثالث مع الدرجة الكلية للبعد نفسه قبل حذف العبارة غير المعنوية
05	معامل الارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني مع الدرجة الكلية للمحور نفسه قبل حذف العبارة غير المعنوية

المأخذ

ملخص الدراسة:

- هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وتنمية الاستغراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم العالي ومن أجل ذلك تم تصميم استبيان مكون من 39 عبارة ولهذا الغرض اختيرت عينية قوامها (72) أستاذ ورعت في كل من جامعة قسنطينة "2" جامعة باتنة وجامعة جيجل، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، كما تمت معالجة البيانات باستعمال الإحصائية spss وذلك من خلال حساب المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري ومعامل بيرسون، وقد أظهرت الدراسة النتائج التالية:
- توجد علاقة بين جودة الحياة الوظيفية وتنمية الاستغراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم العالي.
- توجد علاقة بين التوازن في الحياة والعمل وتنمية الاستغراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم العالي.
- توجد علاقة بين الأجور وتنمية الاستغراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم العالي.
- توجد علاقة بين الترقي الوظيفي وتنمية الاستغراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم العالي.
- **الكلمات المفتاحية:** جودة الحياة الوظيفية – الاستغراق الوظيفي.

Abstract:

The study was to reveal the relationship between the quality of work life and developing the functional engagement among higher education teachers. For this purpose, a questionnaire composed of (39) statements was drawn up and was applied on a sample of (72) professors in the University of Constantine (2), the University of Batna and the University of Jijel. The study relied on the descriptive and analytical approach, and data were processed using SPSS software, calculating the arithmetic mean, standard deviation and Pearson coefficient. The study showed the following results:

- There is a relationship between the quality of work life and the development of the functional engagement among higher education teachers.
- There a relationship between work life balance and the development of the functional engagement among higher education teachers.
- There is a relationship between wages and developing the functional engagement among higher education teachers.
- There is a relationship between promotion at work and the development of the functional engagement among higher education teachers.

Keywords: Quality of working life – functional engagement.

مقدمة

يعد المورد البشري من الركائز الأساسية، إذ ترتبط فعالية أي مؤسسة بكفاءة العنصر البشري وقدرته على العمل ورغبته فيه باعتباره العنصر المؤثر الفعال في استخدام الموارد المادية المتاحة، بل نجاح أي مؤسسة في تحقيق أهدافها يعتمد على ما يبذله الإنسان من جهد اتجاه هذا العمل، و يمثل العمل جزءا مركزيا في صيانتته وبمرور الوقت يشكل العامل مجموعة من الآراء والمعتقدات والمشاعر اتجاه العمل، ويميل إلى أن يتصرف سلوكيا باتجاه عمله، و لأن العاملون يقضون جزءا كبيرا من وقتهم في الوظيفة، تصبح جانبا مهما في حياتهم وكلما تميزت بيئة العمل بالقبول والرضا جعلهم ذلك ستهرقين في عملهم.

وتمثل جودة الحياة الوظيفية مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة التي تستهدف تحسين مختلف الجوانب، والتي بدورها تؤثر على الحياة الوظيفية والشخصية للعاملين، وبالتالي يساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة والعاملين فيها، أما الدرجة التي يندمج فيها العامل مع الوظيفة التي يمارسها ويستشعر أهميتها فتسمى الاستغراق الوظيفي.

هذا الأخير يعني أن يحب العامل عمله وأن يكون مهتما ومرتبطا به، فالعاملين المحبين لوظائفهم يعملون بكفاءة أعلى وإنتاجية أفضل من هؤلاء الذين لا يحبون وظائفهم.

ومن هنا جاءت فكرة هذه الدراسة لتسليط الضوء على جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بتنمية الاستغراق الوظيفي.

ونظرا لأهمية الموضوع سعيا لتحقيق أهدافه ثم تناولنا الدراسة في جانبين أساسيين وذلك باعتماد خمسة فصول تضمن الجانب النظري ثلاثة فصول:

- **الفصل الأول:** تضمن الإطار المفاهيمي للدراسة، يضم إشكالية، مبررات موضوع الدراسة، أهميتها أهدافها، تحديد مصطلحات الدراسة، الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة والتعقيب عليها بالإضافة إلى فرضيات الدراسة.

- **الفصل الثاني:** بعنوان " جودة الحياة الوظيفية"، تناولنا فيه جودة الحياة، مفهوما، مقوماتها، أبعادها.

وجودة الحياة الوظيفية، مفهومها، تطورها، أهميتها وأهدافها، عوامل نجاح جودة الحياة الوظيفية، أبعادها، متطلبات جودة الحياة الوظيفية وقياسها، برامج جودة الحياة الوظيفية وعوائق تطبيقها ونظرياتها، وعلاقة جودة الحياة الوظيفية بجودة الحياة.

- **الفصل الثالث:** تمحور حول متغير " الاستغراق الوظيفي " تناولنا فيه مفهوم الاستغراق الوظيفي، تطوره، أهميته، كما تطرقنا فيه إلى محددات الاستغراق الوظيفي، العوامل التي تؤدي إلى تنمية الاستغراق الوظيفي وختاماً لهذا الفصل تطرقنا إلى علاقة جودة الحياة الوظيفية بتنمية الاستغراق الوظيفي.

أما الجانب التطبيقي فقد تضمن فصلين هما:

- **الفصل الرابع:** تعلق بالإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة، حيث تم التطرق إلى الدراسة الاستطلاعية، مجالات الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، أداة الدراسة، وأساليب المعالجة الإحصائية.

- **الفصل الخامس:** تم فيه عرض ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الجزئية، والفرضية الرئيسية ومناقشة النتائج في ضوء الفرضيات و الدراسات السابقة ونظريات كل من المتغيرين جودة الحياة الوظيفية والاستغراق الوظيفي، وفي نهاية الفصل تم الخروج بجملة من الاقتراحات تليها خاتمة، قائمة المراجع، ثم قائمة الملاحق التي تم الإستناد إليها أثناء الدراسة.

الجانب النظري

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.

1- إشكالية الدراسة.

2- مبررات الدراسة.

3- أهمية الدراسة.

4- أهداف الدراسة.

5- تحديد مصطلحات الدراسة إجرائيا.

6- الدراسات السابقة والتعقيب عليها.

7- فرضيات الدراسة.

إشكالية الدراسة:

إن اهتمام المؤسسات بمختلف أنواعها وتنميتهم ضرورة حضارية تفرضها متطلبات العصر، ولا يمكن تصور مجتمع متقدم في إمكاناته الإنتاجية دون قوة عمل ذات مهارات عالية المستوى بمؤهلات ومستويات أداء عالية تتناغم مع الوظائف التي من شأنها أن تحافظ على مستوى التفوق للمؤسسة، ولذلك يستلزم الأمر المناخ اللازم لإطلاق طاقاتهم ومهاراتهم والتعامل معهم بكل ثقة.

وتحقيق أي مؤسسة لأهدافها يعتبر كضمان لاستمراريتها، فهذا الأخير يمثل قدرتها على التكيف ومواجهة المنافسات التي تتعرض لها مع المؤسسات الأخرى في ميدان الشغل، ففعالية مواجهة التحديات تعتمد على درجة كفاءة الموارد البشرية داخل المؤسسة بالرغم من المستوى التنظيمي الذي تنتمي إليه.

حيث لم تولي النظريات المهمة بالفكر الإداري التقليدية أو الكلاسيكية أي اهتمام بالموارد البشري إلا أن النظريات الحديثة على اختلاف اتجاهاتها جعلت هذا المورد محور الاهتمام لديها، وهذا راجع إلى كونه العنصر الفعال في الأداء واستغلال عوامل الإنتاج والجودة، وبالتالي أصبحت أغلب المؤسسات تعمل على استقطاب أحسن الموارد البشرية التي تبذل جهودها في تقصي المعلومات وإبراز المهارات والقدرات في مجال الشغل، وتساهم بصفة إيجابية على توجيه سلوك العاملين في المؤسسات لتحقيق أهدافها المسطرة.

وجراء هذه الجهود من أجل الاستمرارية، فإنها أصبحت ملزمة بتطبيق السياسات والاستراتيجيات التي تمكنها من اكتساب ثقة العاملين وجعلهم أكثر انتماء، مما يسمح لهم بالعمل وفق ظروف مهنية ومناسبة لأداء مهامهم بصورة نفعية لصالح المؤسسة المنتسبون إليها وبالتالي تحقيق الجودة الوظيفية للمؤسسة.

فالاهتمام بجودة الحياة الوظيفية يؤكد على ضرورة تبني أساليب لإيجاد بيئة آمنة ومريحة، حيث يتوافر فيها نوع من التفاعل والدمج في عمليات اتخاذ القرارات وحل المشكلات، وبذلك انتقل أثر الاهتمام بالموارد البشري في ظل جودة الحياة الوظيفية إلى الاهتمام به حتى خارج إطار بيئة العمل، وشمل ذلك المستوى الشخصي والعائلي بهدف تحقيق التوازن بين متطلبات العمل ومتطلبات الحياة الشخصية للعامل

ذلك لأن المؤسسات تبحث دائما عن تنمية القدرات وزيادة مستوى الإنتاج، بحيث يظهر من خلال الحاجة إلى التحسين والتغيير في العمليات الإدارية وتطوير أداء العاملين فيها.

و تعرف جودة الحياة الوظيفية على أنها السياسات والإجراءات التي تنفذها المؤسسة بهدف تطوير الحياة الوظيفية والشخصية للعاملين فيها، وينعكس ذلك بدوره على أداء المؤسسة والعمال بشكل إيجابي، وبذلك تحقق المؤسسة أهدافها وتطلعاتها، وفي الوقت نفسه تلبى وتشبع رغبات عاملها، مما يضمن استمرارية نجاحها ضد الكثير من الأزمات. (سمر سعيد البياري، 2018، ص 12).

وفي إطار البحث عن جودة الحياة الوظيفية قام العديد من الباحثين بدراسات حول هذا الموضوع من بين هذه الدراسات نجد دراسة إسماعيل ماضي (2014)، التي أشارت إلى تأثير مهم لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي للعاملين نتج عنها وجود علاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي للعاملين، وجود فروق بين متوسطات استجابات المبحوثين فيما يتعلق بأرائهم حول جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية، بينما توجد فروق تعزى إلى المتغيرات (الفئة العمرية، المؤهل العلمي وسنوات الخدمة).

كما أظهرت النتائج كذلك وجود تأثير مهم لأبعاد جودة الحياة الوظيفية في الأداء الوظيفي، ومن بين هذه الأبعاد نجد فرص الترقى الوظيفي، العلاقات الإنسانية، الاستقرار والأمان الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات، برامج التدريب والتعلم، التوازن بين الحياة الشخصية والعملية.

وبالتالي فلتحسين أداء المؤسسة وبلوغ أهدافها يتوقف هذا عليها (المؤسسة)، فلكي تحققها ينبغي عليها أن توفر للعامل الرضا وأن تقدر قيمة الخدمة التي يقدمها وتوفر له بيئة يسودها الثقة والاحترام وتسهل لتلبية حاجاته من أجر، أمن، ترقية وظروف فيزيقية مريحة وغيرها، وتهيئ بذلك حياة وظيفية جيدة للعامل يجعله مستغرقا بشكل كامل في العمل ويقدم أحسن ما لديه، ولفهم الاستغراق الوظيفي وأهميته في نمو مؤسسات التعليم العالي نذكر تعريف قدمه عبد الحميد المغربي (2007) إذ عرفه بأنه الاندماج الداخلي للفرد في العمل أو التوافق والتجاوب النفسي مع العمل بما ينعكس في صورة تحقيق لذاتية الفرد أو التزامه نحو عمله. (مزبان لمياء، 2016، ص24).

فالاندماج أو الاستغراق حسب عبد الحميد المغربي هو ذلك العامل الذي يكون مرتبطا بالعمل مهتما به، محبا له ومفتخرا بأهميته، فشعور العامل بالارتياح النفسي والرضا اتجاه العمل الذي يقوم به يجعله مستغرقا وملتزما في عمله. (عبد الحميد المغربي، 2007، ص348)، وبالتالي فالعامل المندمج في وظيفته لديه التزاما نحوها وحريصا على البقاء فيها وتنميتها وتطوير عملياتها.

فالعمال المحبين لوظائفهم يعملون بكفاءة وبإنتاجية أكبر من هؤلاء الذين لا يحبون وظائفهم وهذا ما يعكس التزام العامل نحو عمله.

وهذا ما أشارت إليه دراسة الزناني (1997) التي توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية قوية بين الاستغراق الوظيفي وخصائص بيئة العمل في بعض المجالات، وكذا وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين الاستغراق الوظيفي وأخلاقيات العمل المتمثلة في الإيمان بأهميته وقيمة العمل الجاد. (عبد العزيز سلطان، د، ص15).

ومن هذا المنطلق نجد اهتمام كبير لمختلف المؤسسات والهيئات التي تريد تفعيل أكبر قدر ممكن من إمكانيات موظفيها للحصول على أفضل النتائج، وهذا ما يراد الوصول إليه في الجامعات لما لها من دور كبير في تنمية المجتمع في جميع المجالات من خلال توفير الكفاءة والمعرفة المطلوبة من الخريجين للخروج بها إلى الميدان والشروع في العمل، كما أنها تنقل الثقافة من فئة إلى فئة أخرى بكل الوسائل والإمكانيات البشرية والمادية التي تقدمها من أجل مساعدة المجتمع على حل مشاكله وكيفية التعامل معها.

فمن خلال البحوث العلمية والمساهمات الأكاديمية التي تقدمها يساهم بشكل كبير في عملية التنشئة وتنمي خبرات ومهارات الأستاذ بشكل خاص، لما له من دور أساسي في الجامعة، لذلك وجب الاهتمام بالحياة الوظيفية لأساتذة التعليم العالي ومدى رضاهم عنها ودورها في زيادة قدراتهم وتأدية عملهم في أحسن الظروف وبالتالي تجعلهم أكثر استقرارا في عملهم، بحيث يستشعرون أهميته ويشعرون بأنه يتطلب التحدي والتغيير لكي يقدموا أقصى ما لديهم من مجهودات ويساهمون بذلك في خدمة الجامعة. فعلى أساسهم تتوقف نجاح عملية التنمية وبلوغ الأهداف في شتى مجالات العمل.

وعلى ضوء ما تم عرضه يمكن طرح التساؤل الرئيسي التالي:

- هل توجد علاقة بين جودة الحياة الوظيفية وتنمية الاستغراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم العالي؟
ويتفرع عنه التساؤلات الجزئية التالية:
- هل توجد علاقة بين التوازن في الحياة والعمل وتنمية الاستغراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم العالي؟
- هل توجد علاقة بين الأجور وتنمية الاستغراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم العالي؟
- هل توجد علاقة بين الترقى الوظيفي وتنمية الاستغراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم العالي؟

2- مبررات الدراسة :

تكمن مبررات الدراسة فيما يلي:

- يعتبر من الموضوعات الجديدة في مجال البحث العلمي وقلة الدراسات في منظمتنا وبشكل خاص على مستوى جامعة محمد الصديق بن يحيى.
- الكشف عن العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وتنمية الاستغراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم العالي.
- الاهتمام بالموارد البشري في المنظمات وبشكل خاص أساتذة التعليم العالي في ظل التحديات التي أصبحت تواجهها.

3- أهمية الدراسة:

تنطلق أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي يتمحور حول جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بتنمية الاستغراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم العالي، وهذا راجع إلى أن جودة الحياة الوظيفية تكتسب أهمية بارزة سواء على مستوى الفرد العامل أو على مستوى المؤسسة التي يعمل بها، هذه الأخيرة تساهم بشكل كبير في تحسين وزيادة استغراق العاملين مع وظيفتهم مما يزيد من رغبتهم في أداء مهامهم والحفاظ على ديمومة المؤسسة التي تعمل على خلق نوع من الانسجام بين الحياة الاجتماعية والوظيفية والتي تحقق هي الأخرى توازن بين الحياة والعمل لدى العاملين، وبالتالي تنمية جوانب الشخصية لديهم

والوصول بها إلى الرضا عن الوظيفة مما يؤدي بهم إلى استغراق معظم أوقاتهم في أداء المهام الموكلة إليهم.

كما وتكمن أهمية الاستغراق الوظيفي هو الآخر كونه عنصر هام يؤثر على العديد من المتغيرات السلوكية المتصلة بسلوك العاملين داخل المؤسسات، وتظهر ملامحه على الأداء، الإنتاجية والرضا عن الوظيفة، ومن ثم يحقق للعاملين الشعور بالراحة والاندماج النفسي عند أدائهم لمهامهم، وتكون لديهم درجة استعداد لبذل جهد إضافي دون مقابل، وبالتالي فإن الاستغراق الوظيفي هنا يعبر عن أهمية الوظيفة في حياة العامل من جهة، واندماجه مع الوظيفة والبقاء فيها من جهة أخرى.

ويعمل أساتذة التعليم العالي على تحقيق جودة التعلم لدى طلبتهم إذا توفرت الشروط المناسبة لذلك، مما يجعلهم يقضون معظم أوقاتهم في الجامعة من أجل إكساب الطلبة المعارف والمهارات والقدرات التي تؤهلهم لدخول عالم الشغل، وكذا تهيئة هؤلاء الطلبة ليصبحوا أفراد فاعلين في المجتمع، وبالتالي يحققون نوع من الإشباع ويؤدي ذلك إلى تحقيق جودة الحياة الوظيفية لديهم نتيجة لشعورهم بالسعادة والراحة النفسية أثناء أداءهم لمهمتهم التعليمية.

4- أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحقيق ما يلي :

- التعرف على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وتنمية الاستغراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم العالي.
- التعرف على العلاقة بين التوازن في الحياة والعمل وتنمية الاستغراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم العالي.
- الكشف عن العلاقة بين الأجور وتنمية الاستغراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم العالي.
- الكشف عن العلاقة بين الترقى الوظيفي وتنمية الاستغراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم العالي.

5-تحديد مصطلحات الدراسة إجرائيا:

-**جودة الحياة الوظيفية:** هي مجموعة من العمليات المتكاملة، المخططة والمستمرة التي تستهدف تحسين درجة التوازن بين الحياة والعمل، الأجور والترقي الوظيفي لدى أساتذة التعليم العالي، وبالتالي فهي الدرجة التي يحصل عليها أستاذ التعليم العالي في استبيان جودة الحياة الوظيفية.

-**الاستغراق الوظيفي:** هو الاندماج الداخلي لأساتذة التعليم العالي في الوظيفة، الذي يحقق لهم التجاوب النفسي، الجسدي والإدراكي مع الوظيفة بالجامعة، وهو الدرجة التي يحصل عليها أستاذ التعليم العالي في استبيان الاستغراق الوظيفي.

- **الأستاذ الجامعي:**هو الشخص الذي يمارس مهنة التعليم في مختلف التخصصات من السنة الأولى جامعي إلى السنة الثانية ماستر.

- **التعليم العالي:**هو التعليم الذي يتم داخل كليات أو معاهد جامعية بعد الحصول على الشهادة الثانوية تختلف مدة الدراسة في هذه المؤسسات من سنتين إلى أربع سنوات، وهو آخر مرحلة من مراحل التعليم النظامي.

6-الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة منطلق الباحث في تقصي الجوانب المتعلقة بموضوع الدراسة ومن هذا المنطلق نحاول من خلال هذا العنصر التطرق إلى أهم الدراسات السابقة حول موضوع الدراسة والتي من بينها:

6-1 الدراسات العربية التي تناولت جودة الحياة الوظيفية:

➤ **دراسة سارة وآخرون (2008)** بعنوان: مدى إدراك وتصور الموظفين لجودة الحياة الوظيفية والرضا المهني لديهم في بيئة العمل.

هدفت الدراسة إلى تبيان مدى إدراك وتصور الموظفين لجودة الحياة الوظيفية والرضا المهني لديهم، ومعرفة مصادر الصراع والتوتر بين العاملين في بيئة التعليم العالي بماليزيا، والتي من شأنها أن

تؤثر على رضا الموظفين وجودة الحياة الوظيفية لديهم، وشملت عينة الدراسة على (640) موظف من كافة المستويات الإدارية وكانت الردود (251) موظف بنسبة 54.6 بالمائة، كما ارتكزت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لجمع البيانات وفي الأخير خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

✓ هناك ارتباط ايجابي بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية منفردة والرضا المهني.

✓ لا توجد علاقة ايجابية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة والرضا المهني باستثناء تزامن ثلاث متغيرات وهي الكفاءة الذاتية، المغزى من العمل والتفاؤل والتميز بين العاملين من أهم مصادر التوتر التي تؤثر على الرضا المهني.

➤ دراسة إدواردز وزملائه (2009) بعنوان: مقياس جودة الحياة الوظيفية المرتبطة بالعمر للعاملين في التعليم العالي.

هدفت الدراسة إلى تطوير مقياس جودة الحياة الوظيفية للعاملين بقطاع التعليم العالي والتعرف على درجة جودة الحياة الوظيفية التي يعيشونها في منظماتهم، حيث تكونت عينة الدراسة من العاملين في أربعة مؤسسات تعليم عالي في بريطانيا الذي بلغ عددهم (2136) أستاذ، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لجمع البيانات بالإضافة إلى استخدامها الاستبانة كأداة للبحث وتوصلت الدراسة إلى أن العاملين قد سجلوا درجات منخفضة من الرضا عن حياتهم المهنية، إذ أنهم غير راضين عن عملهم ظروف العمل والسيطرة على أعمالهم، كما سجلوا درجات مرتفعة من الاجتهاد وفي الأخير توصلت الدراسة إلى المقياس قد حقق درجات مرتفعة من الصدق والثبات. (هدى أحمد الخلايلة، أنمار الكيلاني، 2017 ص28-29).

➤ دراسة حميد زار (2014) بعنوان: التعرف على عناصر جودة الحياة الوظيفية وقياسها في جامعة طهران الإيرانية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أبعاد ومقاييس جودة الحياة الوظيفية بين أعضاء هيئة التدريس في جامعة طهران وقياس العوامل المتعلقة بالمحتوى الوظيفي والأبعاد الاقتصادية والاجتماعية لجودة الحياة الوظيفية وأيضاً العوامل المتعلقة بتحقيق التوازن بين العمل والحياة، وضع مجتمع الدراسة

(235) عضومن هيئة التدريس، وبلغ حجم العينة (184) عضو وفق المنهج الوصفي التحليلي مع الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

✓ عدم رضا أعضاء هيئة التدريس من العوامل الاقتصادية لجودة الحياة الوظيفية وموافقة أعضاء هيئة التدريس عن الفقرات الخاصة بتحقيق التوازن بين الحياة والعمل بدرجة متوسطة. (عبد الوهاب بن شباب بن شميلان، 2019، ص224).

6-2 الدراسات الأجنبية التي تناولت جودة الحياة الوظيفية:

➤ دراسة ايشا تابسوم Aysha Tabassum (2012) بعنوان: العلاقات الداخلية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي لأعضاء الكلية بالجامعات الخاصة في بنجلادش.

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقات الداخلية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي لأعضاء الكلية بالجامعات الخاصة في بنجلادش، تحديد العوامل والأبعاد الحساسة (الدرجة) لجودة الحياة الوظيفية في قطاع الجامعات الخاصة، معرفة أي العوامل الأكثر تأثيراً على مفهوم جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي لأعضاء الكلية، بالإضافة إلى اكتشاف العلاقة المتبادلة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي لأعضاء الكلية شملت عينة الدراسة على (72) رداً صحيحاً لأعضاء الكليات بالجامعات الخاصة في بنجلادش وجميعهم من الموظفين الذين يعملون بنظام الوقت الكامل في الجامعات، وكانت النسبة بين الذكور والإناث من المبحوثين تعادل 50% على التوالي، واعتمدت الدراسة على نموذج والتون في قياس مدى تأثير أبعاد جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي للموظفين في الجامعة.

وإن من أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة:

✓ وجود علاقة قوية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة وبين الرضا الوظيفي للعاملين بالجامعات الخاصة في بنجلادش.

✓ وجود علاقة قوية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية منفردة وبين الرضا الوظيفي للعاملين.

✓ استخدام مزيج من أبعاد جودة الحياة الوظيفية من أجل أعضاء الكلية سوف يعطي الرضا الوظيفي لدى أعضاء الكلية. (خليل إسماعيل إبراهيم ماضي، 2014، ص 51-52).

➤ دراسة زيلي وعلي Zilli And Ali (2015) بعنوان: جودة الحياة الوظيفية وقوة الأنا باعتباره مؤشرا على الالتزام التنظيمي لدى الموظفين الإداريين.

هدفت الدراسة إلى قياس تأثير جودة الحياة الوظيفية باعتبارها مؤشرا للتنبؤ بالالتزام التنظيمي بين مديري المؤسسات الخاصة، وتحديد الفرق بين مديري القطاع الخاص والعام في مدينة دهلي الهندية، كما هدفت كذلك إلى فهم تأثير تصور وانطباعات مدرء حول جودة الحياة الوظيفية، تكونت عينة الدراسة من (340) من المديرين وفق المنهج الوصفي التحليلي مع الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع بيانات الدراسة.

وكان من أبرز نتائجها أن جودة الحياة الوظيفية هي الوحيدة التي تشير إلى الولاء التنظيمي في المجموعات كافة من المديرين لعينة الدراسة، كما بينت النتائج كذلك وجود فروق بين مديري القطاعين العام والخاص في متغيرات الدراسة التي تم قياسها على جميع تلك المتغيرات. (هاشم عيسى عبد الرحمان أبو حميد، 2017، ص 58-60).

6-3 الدراسات العربية التي ركزت على الاستغراق الوظيفي:

➤ دراسة نجم (2011) بعنوان: العلاقة بين القيادة والاستغراق الوظيفي على المدارس الحكومية بمحافظة الدقهلية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين أبعاد القيادة التحويلية والاستغراق الوظيفي للمدرسين بالمدارس الحكومية بمصر وتحديد درجة الاختلاف في الاستغراق الوظيفي بين المدرسين وفقا لخصائصهم الديمغرافية، شملت عينة الدراسة على (384) مدرس ومدرسة تم اختيارهم بطريقة العينة الطبقية العشوائية، وكانت نسبة استرداد الاستبانة الموزعة 73% وفق المنهج الوصفي التحليلي لجمع بيانات الدراسة. وكانت أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة كالتالي:

✓ بلغ متوسط الاستغراق الوظيفي عند المدرسين (2.77) بوزن نسبي (55.4) لذلك يعتبر مستوى الاستغراق الوظيفي عند المدرسين الحكوميين في مدارس محافظة الدقهلية اقل من المتوسط.

✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في متوسط الاستغراق الوظيفي يعزى للجنس لصالح الذكور.

✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في متوسط الاستغراق الوظيفي يعزى للعمر بين (40- أقل من 60 سنة، 30- أقل من 40 سنة) لصالح الفئة العمرية (40- أقل من 60 سنة).

✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في متوسط الاستغراق الوظيفي يعزى للحالة الاجتماعية للمدرسين (متزوج وغير متزوج). (محمد أحمد أبو شنب، 2016، ص13).

➤ دراسة الحسني (2013) بعنوان: ملامح رأس المال النفسي بأبعاده وتأثيره على الاستغراق الوظيفي بعناصره في كلية الإدارة والاقتصاد وكلية التربية الرياضية بجامعة المنثى.

هدفت هذه الدراسة إلى اكتشاف ملامح رأس المال النفسي بأبعاده (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، المرونة أو الاسترجاع وتأثيره على الاستغراق الوظيفي بعناصره (الحماس، الإخلاص، التفاني والانغماس) وتكونت عينة دراستها من (52) مدرسا استخدمت المنهج الوصفي التحليلي، وكذا اعتمدت على الاستبانة كأداة لجمع بيانات الدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى وجود ارتباط وأثر لرأس المال النفسي على الاستغراق الوظيفي. (علي يونس ميا، رامي مزيق، 2017، ص49).

6-4 الدراسات الأجنبية التي ركزت على محور الاستغراق الوظيفي:

➤ دراسة أزان (Azeen) (2010) بعنوان: قوة الشخصية والاستغراق الوظيفي والانهماك الوظيفي لدى الأساتذة.

هدفت الدراسة إلى البحث عن مدى تأثير قوة الشخصية في الاستغراق الوظيفي والانهماك الوظيفي ما بين الأساتذة في الجامعات المركزية ببلد الهند، وتكونت عينة الدراسة من (86) أستاذ واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي مع الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى أن الاستغراق الوظيفي يكون مرتبطا سلبيا وله دلالة مع تبدد الشخصية، ومرتبنا إيجابيا مع أبعاد الإنجاز الشخصي للانهماك، ومن جانب آخر وجد أن الالتزام، التحدي، السيطرة وقوة الشخصية

ترتبط سلبا مع الإرهاق العاطفي، وكذلك وجد أن الالتزام وقوة الشخصية العامة ترتبط سلبا مع تبدد الشخصية، كما أن الالتزام وقوة الشخصية هي مؤشرات الإنهاك بين الأساتذة. (ولاء صافي، 2017، ص141).

➤ دراسة أكبان (Akpan) (2012) بعنوان: إدارة الموارد البشرية والاستغراق الوظيفي بين أساتذة الجامعات في جنوب نيجيريا

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الاستغراق الوظيفي عند أساتذة الجامعات في جنوب نيجيريا، كما هدفت الدراسة كذلك إلى التعرف على العلاقة بين إدارة الموارد (المالية والمادية) والاستغراق الوظيفي عند أساتذة الجامعة وتمثلت عينة الدراسة في أساتذة (3) جامعات بجنوب نيجيريا التي قدرت بـ(578) محاضر، تم اختيارهم بطريقة عشوائية وذلك بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي و الاستبانة لجمع البيانات، وكان من أبرز نتائجها:

✓ وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين مدى ممارسات الموارد (المالية والمادية) والاستغراق الوظيفي.

✓ أن مستوى الاستغراق الوظيفي عند أساتذة الجامعات في جنوب نيجيريا كان متوسط بوزن نسبي (582%).

➤ دراسة نويبر (Nwiber) (2014) بعنوان: تفاعل العالقة بين الاستغراق الوظيفي والرضا الوظيفي، الالتزام التنظيمي وتعهد المنظمة في الجامعات النيجيرية.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الاستغراق الوظيفي، الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي بين العاملين في الجامعات النيجيرية، كما كشفت الدراسة عن عينة قدرت بـ (210) أساتذة خمس جامعات حكومية في الجامعات النيجيرية، تم اختيارهم بشكل عشوائي وتم استردادها جميعا معتمدين في ذلك على المنهج الوصفي التحليلي في جمع بيانات الدراسة.

وتوصلت الدراسة إليهم النتائج التي من بينها:

✓ وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند (0.05) بين الاستغراق الوظيفي والالتزام التنظيمي.

✓ وجود علاقة طردية ليست ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين الاستغراق الوظيفي والرضا الوظيفي. (محمد أحمد أبو شنب، مرجع سابق، ص16)

5-6 الدراسات التي تطرقت إلى المتغيرين معا (جودة الحياة الوظيفية و الاستغراق الوظيفي):

➤ دراسة المغربي (2004) بعنوان: جودة الحياة الوظيفية وأثرها على تنمية الاستغراق الوظيفي في المراكز الطبية المتخصصة بجامعة المنصورة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة وحجم تأثير عوامل جودة حياة العمل بأبعادها المختلفة على الاستغراق الوظيفي في المراكز الطبية بجامعة المنصورة مصر، تكونت عينة الدراسة من فئات مختلفة شملت الإداريين والأطباء والفنيين بالمراكز المتخصصة والذين بلغ عددهم (350) فردا واتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة لاستطلاع آراء عينة الدراسة. و كانت أهم نتائج هذه الدراسة ما يلي:

✓ أن هناك انخفاضا نسبيا في جودة حياة العمل بالمراكز الطبية المتخصصة محل الدراسة.

✓ عدم وجود اختلاف معنوي بين فئات الدراسة (الإداريين، الأطباء والفنيين حول مستوى الاستغراق الوظيفي).

✓ إن أهم عوامل جودة الحياة تأثيرا في الاستغراق الوظيفي كما أظهرها الانحدار المتدرج تتمثل في: الأجور والمكافآت، خصائص الوظيفة، ظروف بيئة العمل المعنوية وأسلوب الرئيس في الإشراف. (أحمد ديب، محمد ماضي، 2014، ص 54).

➤ دراسة مهدي وآخرون (2012) بعنوان: العلاقة بين جودة حياة العمل والاستغراق الوظيفي لدى معلمو التربية البدنية في إيران.

هدفت هذه الدراسة لتحديد العلاقة بين جودة حياة العمل والاستغراق الوظيفي لدى معلمو التربية البدنية في إيران، وقد طبقت الدراسة على عينة مكونة من (144) مدرس تربية بدنية في محافظة الأهواز بإيران، استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لاستطلاع آراء العينة، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها في هذه الدراسة ما يلي :

✓ هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين معايير جودة حياة العمل (شروط العمل، الأهمية الاجتماعية للعمل في الحياة، فرص النمو، تطوير القدرات، العمل وفترة حياة العامل، الاندماج الاجتماعي في المنظمة) والاستغراق الوظيفي لدى معلمو التربية البدنية.

✓ عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين معايير التعويض العادل ومستوى الاستغراق الوظيفي.

➤ دراسة نصار (2013) بعنوان: جودة حياة العمل وأثرها على تنمية الاستغراق الوظيفي-دراسة مقارنة بين دائرة التربية والتعليم في وكالة الغوث ووزارة التربية والتعليم.

هدفت الدراسة إلى مقارنة تأثير عوامل جودة العمل على تنمية الاستغراق الوظيفي للموظفين العاملين في دائرة التربية والتعليم بوكالة الغوث والموظفين العاملين في وزارة التربية والتعليم الحكومي، وقد استخدمت الباحثة لتحقيق هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بتطبيق استبانة على عينة بلغت (406) موظف من مجتمع دراسة مقداره (1257) موظف مصنفيين إلى مدير مدرسة ومساعد مدير مدرسة، وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة العمل وتنمية الاستغراق الوظيفي في دائرة التربية والتعليم في وكالة الغوث بوزارة التربية والتعليم الحكومي.

✓ درجة الاستغراق الوظيفي لدى الموظفين في دائرة التربية والتعليم بوكالة الغوث ولدى الموظفين في وزارة التربية والتعليم جيدة جداً، ويرجع ذلك إلى ظروف دينية، اجتماعية، سياسية و وظيفية. (هاشم عيسى، عبد الرحمن أبو حميد، مرجع سابق، ص51).

6-6- التعقيب على الدراسات السابقة :

أوجه الاتفاق والاختلاف:

- من حيث الهدف: تتشابه الدراسات السابقة مع دراستنا الحالية من حيث الهدف وهو التعرف على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وتنمية الاستغراق الوظيفي كدراسة مهدي (2012) باستثناء دراسة المغربي (2004) التي هدفت إلى التعرف على طبيعة وحجم تأثير عوامل جودة الحياة العمل بأبعادها المختلفة على الاستغراق الوظيفي، ودراسة نصار (2013) التي هدفت إلى المقارنة بين تأثير هذه

العوامل، هذا بالإضافة إلى دراسات أخرى اختلفت من حيث الهدف كدراسة سارة وآخرون (2008)، دراسة إدوارد وزملائه (2009)، دراسة حميد زار (2014) دراسة AyshaTabassum (2012)، دراسة Zilli and ali (2015) التي ركزت على تحقيق جودة الحياة الوظيفية في حين هدفت دراسة كل من نجم (2011)، دراسة Syed Mohamed Azeen (2010)، دراسة Akpan (2012) ودراسة Nwiber (2014) التي ركزت على تحقيق الاستغراق الوظيفي مع متغيرات أخرى.

- **من حيث العينة:** اتفقت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في عينتها، حيث طبقت على عينة من الأساتذة باستثناء دراسة نصار (2013)، دراسة سارة وآخرون (2008) دراسة Zilli and ali (2015) التي شملت عينتها كافة المستويات الإدارية كمدیر المؤسسة ومساعدی المديرين، كما اختلفت أغلب الدراسات السابقة مع دراستنا الحالية في طريقة اختيارهم للعينة التي كانت بطريقة قصدية كدراسة المغربي (2004) دراسة نصار (2013)، دراسة مهدي (2012)، دراسة سارة وآخرون (2008)، دراسة إدواردز (2009)، دراسة حميد زار (2014)، دراسة الحسني (2013)، دراسة AyshaTabassum (2012)، دراسة Syed Mohamed Azeen (2010) ودراسة Nwiber (2014) التي كانت عشوائية باستثناء دراسة نجم (2011) التي كانت بطريقة العينة العشوائية التطبيقية.

- **من حيث الأداة:** اتفقت أغلب الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في اعتمادها أداة جمع البيانات على الاستبانة في حين استخدمت دراسة AyshaTabassum (2012) نموذج والنون في قياس مدى تأثير أبعاد جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي بالجامعة.

- **من حيث المنهج:** اتفقت جميع الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في المنهج المستخدم حيث وظفت جميعها المنهج الوصفي التحليلي.

- **من حيث النتائج:** اتفقت دراسة نصار (2013) ودراسة مهدي (2012) مع دراستنا الحالية من حيث النتائج وهي توجد علاقة بين جودة الحياة الوظيفية وتنمية الاستغراق الوظيفي باستثناء دراسة المغربي (2004)، دراسة سارة وآخرون (2008)، دراسة إدواردز (2009)، دراسة حميد زار (2014)، دراسة AyshaTabassum (2012)، دراسة Zilli and ali (2015)، دراسة نجم (2011)، دراسة الحسني (2014)، دراسة Syed Mohamed Azeen (2010)، دراسة Akpan (2012)، ودراسة Nwiber (2014).

6-7- جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة:

من المؤكد أن دراستنا الحالية استفادت كثيرا مما سبق من دراسات، حيث حاولت أن توظف كثيرا من الجهود السابقة للوصول إلى تحديد دقيق للمشكلة، ومن جوانب الاستفادة العلمية للدراسات السابقة ما يلي:

- استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في الوصول إلى صياغة للعنوان البحثي الموسوم بجودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بتنمية الاستغراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي.

- الإلمام ببعض المصادر التي سهلت علينا بناء الإطار النظري للدراسة الحالية.

- التعرف على أهداف الدراسات السابقة والاستفادة من نتائجها في تحديد مشكلة الدراسة ودعمها وبيان أهميتها.

- استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في التعرف على المنهج الملائم للدراسة.

- أفادتنا الدراسات السابقة في الاطلاع على الأدوات المستخدمة والاستفادة منها في تصميم الأداة المناسبة للدراسة الحالية.

- إثراء الجانب النظري بالمعرفة

7- فرضيات الدراسة :

▪ الفرضية الرئيسية:

-توجد علاقة بين جودة الحياة الوظيفية وتنمية الاستغراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم العالي.

▪ الفرضيات الجزئية:

- توجد علاقة بين التوازن في الحياة والعمل وتنمية الاستغراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم العالي.

- توجد علاقة بين الأجور وتنمية الاستغراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم العالي.

-توجد علاقة بين الترقى الوظيفى وتنمية الاستغراق الوظيفى لدى أساتذة التعليم العالى.

الفصل الثاني: جودة الحياة الوظيفية

تمهيد

أولاً: جودة الحياة

- 1- مفهوم جودة الحياة
- 2- مقومات جودة الحياة
- 3- أبعاد جودة الحياة

ثانياً: جودة الحياة الوظيفية

تمهيد

- 1- مفهوم جودة الحياة الوظيفية
- 2- تطور جودة الحياة الوظيفية
- 3- أهمية جودة الحياة الوظيفية
- 4- أهداف جودة الحياة الوظيفية
- 5- عوامل نجاح جودة الحياة الوظيفية
- 6- أبعاد جودة الحياة الوظيفية
- 7- متطلبات جودة الحياة الوظيفية
- 8- قياس جودة الحياة الوظيفية
- 9- برامج جودة الحياة الوظيفية
- 10- عوائق تطبيق جودة الحياة الوظيفية
- 11- نظريات جودة الحياة الوظيفية
- 12- علاقة جودة الحياة الوظيفية بجودة الحياة

خلاصة الفصل

تمهيد:

تسعى الإدارة في جميع المؤسسات المختلفة إلى الاهتمام بالعنصر البشري كونه يمثل أحد المؤشرات القوية التي تقوم عليها الميزة التنافسية بين تلك المؤسسات، كما أن مدى نجاح المؤسسة أو فشلها مرتبط بإنتاجية رأس المال البشري وهو ما دفع القائمون على هذه المؤسسات إلى الاهتمام بكفاءة ومهارات الموارد البشرية للارتقاء بالمؤسسة، ولتحقيق ذلك كان لابد من تحقيق التوافق بين كفاءة الفرد والوظيفة التي يشغلها، وهذا ما تسعى إليه إدارة الموارد البشرية من توفير حياة وظيفية مناسبة وحيدة للعاملين.

وفي هذا الفصل سوف يتم التعرف على مفهوم جودة الحياة الوظيفية ومراحل تطورها وأهميتها وأهدافها التي تسعى إلى تحقيقها وعوامل نجاحها وأبعادها ومتطلباتها وقياسها، بالإضافة إلى التطرق لبرامج تحسينها وعوائق تطبيقها وصولاً بذلك إلى النظريات المفسرة لها.

أولاً: جودة الحياة

1- مفهوم جودة الحياة:

1-1- الجودة في اللغة:

-كلمة **جودة** في اللغة تعني الجيد نقيض الرديء، ويقال أجاد فلان في عمله وأجود واستجادة..
عده جيداً (ووجد جيداً وأطلب جيداً) وأجاد الشيء يجوده بجودة (جودة) أي صار جيداً.(يوسف حجيم الطائي، 2009، ص55).

-الجودة تعني كون الشيء جيداً، وفعلها " **جاد** ". (عبد الناصر، جمال، 2006، ص10).

-أجاد الشيء أي صيره جيداً أي أتى بالجيد من قول أو عمل.(قاموس المعجم الوسيط، 2004، ص146).

كما أن الجودة في المعاجم الإنجليزية يكثر فيها التعدد والتداخل، فقد أشار البعض إلى أنها تعني الامتياز، وأحياناً تعني بعض العلاقات أو المؤشرات التي يمكن من خلالها تحديد الشيء أو فهم بنيته.(سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات، 2007، ص15).

1-2- الجودة في الاصطلاح:

-الجودة هي مدى قدرة المنظمة على إنتاج خدمة أو تلبية احتياجات العامل بما يتناسب مع الأهداف المنشودة كما أنها تمثل تحسين كفاءة الأداء وفعالية الإنجاز.(قاسم نايف علوان المحياوي، 2006، ص25)

-في حين تعرفها المواصفة الدولية بأنها " درجة تلبية مجموعة الخصائص الموروثة في المنتج لمتطلبات العميل".

كما أشارت الجمعية الأمريكية للجودة بأنها "عبارة عن مجموعة من السمات أو الخصائص لمنتج أو خدمة معينة والتي تظهر مقدرتها على تلبية الحاجات الضمنية والصريحة".(سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات، مرجع سابق، ص16).

من خلال التعريفات السابقة الذكر نصل إلى أن مفهوم الجودة يركز على خصائص معينة منها الأداء الجيد، تطابق المتطلبات والاحتياجات.

1-3- مفهوم جودة الحياة:

عرفت جودة الحياة بالعديد من التعاريف من أهمها:

- يعرف العادلي (2006) جودة الحياة بأنها: حالة شعورية تجعل الفرد يرى نفسه قادرا على إشباع حاجاته المختلفة الفطرية والمكتسبة والاستمتاع بالظروف المحيطة به.

- في حين يرى GOODE (1994) جودة الحياة على أنها الدرجة التي يتمتع بها الفرد بالإمكانيات ذات الأهمية المتاحة له في حياته وذلك من خلال ثلاث مجالات هي الأسرة، العمل والصحة (إيمان محمود محمد أبو يونس، 2013، ص65، 66).

- وفي نفس السياق يشير "منسي وكاظم" إلى جودة الحياة بأنها شعور الفرد بالرضا والسعادة والقدرة على إشباع حاجاته من خلال ثراء البيئة ورفي الخدمات التي تقدم له في المجالات الصحية الاجتماعية التعليمية، والنفسية مع حسن إدارته. (بوعيشة آمال، 2014، ص ص70-71).

- كما أشار أبو حلاوة إلى أن جودة الحياة هي الإحساس الداخلي بالرضا وحسن الحال، والقدرة على رعاية الذات والاندماج بالأدوار الاجتماعية بإيجابية والإفادة من المصادر البيئية وتوظيفها بشكل إيجابي.

إن جودة الحياة هي عبارة عن تعريف نسبي يختلف من شخص لآخر حسب ما يراه من معايير تقييم حياته حيث توجد عوامل كثيرة تتحكم في تحديد مقومات جودة الحياة التي من بينها: القدرة على التفكير وأخذ القرارات، القدرة على التحكم، الصحة الجسمية والعقلية، الأحوال المعيشية العلاقات الاجتماعية... إلخ والتي عليها يحدد كل شخص ما هو الشيء الأهم بالنسبة له والذي يحقق سعادته في الحياة التي يحيها.

ومن خلال التعاريف السابق يمكن القول بشكل عام بأن جودة الحياة هي جودة خصائص الإنسان من حيث تكوينه الجسدي والنفسي والمعرفي ودرجة توافقه مع ذاته ومع الآخرين وتكوينه الاجتماعي والأخلاقي. (شيخي مريم، 2014، ص27).

2- مقومات جودة الحياة

نستطيع أن نقول بأن جودة الحياة تعريف نسبي يختلف من شخص لآخر حسب ما يراه من معايير تقييم حياته وتوجب عوامل كثيرة تتحكم في تحديد مقومات جودة الحياة:

- ✓ الصحة العامة التي تعتبر فيها تأثير الصحة إلى جانب المرض.
- ✓ قدرة الإنسان على الوظائف اليومية.
- ✓ القدرة على التفكير وأخذ القرارات.
- ✓ قدرة الإنسان واختياره لنمط الحياة وتأدية الأنشطة إلى القدرة على التنفيذ وأخذ القرارات.
- ✓ التكاليف الاقتصادية والاجتماعية.
- ✓ المعتقدات الدينية والقيم الثقافية والحضارية ومعايير والسياسات المعيشية والدخل.
- ✓ الرضا عن الأساسيات المعيشية والخيارات البيئية وجودتها.
- ✓ تحليلات المجال الاجتماعي.
- ✓ المقارنة بين المناطق الحضارية والريفية.
- ✓ أنماط الحياة وارد التنوع فيها.
- ✓ الرفاهية.

حيث نقول أن البيئة الاجتماعية المحيطة بالفرد تكون السبب الأكبر وراء انخفاض جودة حياتهم بأبعادها المختلفة.

فالتوافق غير الفعال والحزن الوجداني والعجز والقلق والغضب والمستويات المنخفضة للتفاعل واضطراب المزاج لها تأثيرات، قد تكون حادة على مستوى جودة حياة الأشخاص لأنها تؤثر على إدراك السعادة والعلاقات الاجتماعية والاستقلال وتقدير الذات، وكمية الطاقة اللازمة لمواجهة مشكلات الحياة

أو من المشكلات النفسية ويتطلب الإحساس بجودة الحياة لفهم الفرد ذاته وقدراته وسماته واستخدامها في إدراك جوانب الحياة المختلفة وهذه الخصائص الشخصية. (شيخي مريم، مرجع سابق، ص ص104 ، 105)

وإذا تحدثنا عن مقومات جودة الحياة هناك نواحي أو عوامل نجدها تتمثل في أربعة نواحي أساسية والتي تؤثر بشكل أو بآخر على صحة الإنسان، بل وعلى نموه كما أنها تتفاعل مع بعضها البعض:

- من الناحية الجسمية
- من الناحية الشعورية
- من الناحية العقلية
- من الناحية النفسية

وفيما يلي العوامل التي تتحكم في تحديد مقومات جودة الحياة:

- ✓ الصحة العامة التي يعتبر فيها تأثير الصحة إلى جانب المرض
- ✓ قدرة الإنسان على تنفيذ الوظائف اليومية
- ✓ قدرة الإنسان واختياره لنمط الحياة أو تأدية الأنشطة
- ✓ التكاليف الاقتصادية والاجتماعية
- ✓ معايير وأساسيات المعيشة والنقل
- ✓ الفقر وعدم المساواة
- ✓ الرفاهية والسفر
- ✓ السكن والجيرة
- ✓ البيئة وجودتها
- ✓ تحديات المجال الاجتماعي
- ✓ المقارنة بين المناطق الحضرية والريفية. (علي حمادية، أسماء خلاف وآخرون، 2018، ص ص199، 100)

3- أبعاد جودة الحياة:

3-1- جودة الحياة النفسية:

تتمثل جودة الحياة النفسية بالإحساس الإيجابي لدى الفرد بحسن الحال، وارتفاع مستوى الرضا عن الذات والحياة بشكل عام، والمثابرة الدائمة لتحقيق أهدافه القيمة والتفرد والاستقلالية في تحديد أهدافه ومسار حياته، وإقامته لعلاقات اجتماعية إيجابية، كما ترتبط جودة الحياة النفسية بالشعور بالسعادة والرضا عن الحياة والصحة النفسية والتوافق النفسي.

ويشير كل من رايف وكايس في نظريتهما حول حسن الحال والسعادة النفسية إلى وجود ستة أبعاد تلخص حسن الحال (جودة الحياة النفسية) هي:

- تقبل الذات:

أي أن يكون لدى الإنسان اعتبار إيجابي لذاته، وصورة عميقة من تقدير عن الوعي بالصفات الإيجابية والصفات السيئة، وهذا التقبل القوي للذات يعني على تقييم الذات والوعي بأوجه الفشل الشخصية، وجوانب النجاح والحب والحنان وتقبل عيوب الذات.

- العلاقات الإيجابية مع الآخرين:

يتضمن هذا المكون جوانب القوة الإنسانية والملذات والمناهج التي من الاتساق القريب مع الآخرين والعلاقات الحميمة العميقة والحب الدائم، وفي النهاية فإن غياب الخبرة السلبية أو الانفعال السلبي ليس هو الذي يحدد الخير والحياة الطيبة، ولكن الذي يحدد الحياة الصحية هو كيف نتدبر التحديات والصعوبات وتواجهها.

- الاستقلال:

يشير إلى قدرة الفرد على أن يسلك حسب قناعاته ومعتقداته الشخصية حتى ولو كانت ضد المعتقدات المقبولة والشائعة بين الناس، فهي تشير إلى القابلية والقدرة على وقوف الفرد بمفرده واعتماده على نفسه، وإذا احتاج فإنه يعيش باستقلال وقد يتضمن العيش باستقلالية كلا من الشجاعة والوحدة.

- السيطرة والتحكم في البيئة:

ويشمل إدارة تحديات العالم المحيط بالفرد، ويتطلب ذلك قدرات وكفاءات لخلق بيئات مناسبة لحاجات الفرد الشخصية والإبقاء عليها ويمكن الوصول إلى هذه السيطرة من خلال الجهد والفعل الشخصي فهي رؤية إيجابية وليست سلبية (الفرد، البيئة)

- الهدف من الحياة:

ويقصد به القدرة على إيجاد معنى واتجاه في خبرات الفرد، والقدرة على الفعل والجهاد لتحقيق الأهداف في الحياة.

- النمو الشخصي:

ويعني القدرة على التحقيق المستمر لموهبة الفرد وإمكانياته وكذلك تنمية مصادر واستراتيجيات جديدة، وتنمية القدرة على المواجهة مع الشدائد والمحن التي تتطلب من الفرد أن يبحث بعمق ويجدية ليجد مصادر قوته الداخلية، والقدرة الواضحة على البقاء بعد الخسارة وتخطي المحن والنجاح والتوفيق والنمو في مواجهة العقبات.

3-2- جودة الحياة الاجتماعية:

تتكامل أبعاد جودة الحياة النفسية مع جودة الحياة الاجتماعية فعلى الرغم من حاجة الفرد للاستقلال وتقبل الذات والنمو الشخصي إلا أنه لا يمكنه تحقيق ذلك بمعزل مجتمع ينتمي إليه، ويتقبله ويسانده ويحقق له الأمن والسلامة.

حيث وضع كايس (KAYES 2000) حسب (الكنج) نموذجا الأبعاد يحدد فيه جودة الحياة

الاجتماعية ويشمل خمسة أبعاد وهي:

- التكافل الاجتماعي: ويعني درجة إحساس الفرد بالانتماء.
- الإسهام الاجتماعي: ويعني إحساس الفرد بقيمته بالنسبة للمجتمع.
- التماسك الاجتماعي: ويعني معقولية ومعنى العالم الاجتماعي.
- التحديث الاجتماعي: يعني الإحساس بإمكانية النمو المستمر في المجتمع والمؤسسات الاجتماعية.

- القبول الاجتماعي: ويعني درجة راحة الفرد، وقبوله للناس الآخرين.

كما يؤكد "شالوك" أيضا في نظريته ومجالاتها الثمانية على جودة الحياة الاجتماعية للفرد، وذلك بتركيزه على العلاقات الاجتماعية والراحة البيئية، والأمن والسلامة وكل ذلك في ثلاثة مواقع هي: البيت، المجتمع، العمل أو الوظيفة ويركز شالوك في هذا الجانب على أهمية تحقيق الأمن والسلامة في العلاقات الأسرية، والعلاقات مع الأصدقاء، والعلاقات مع زملاء العمل.

كما يشير "رافيل" وآخرون إلى أن جودة الحياة الاجتماعية تتلخص في ثلاثة جوانب هي: الرفاهية الاجتماعية والاقتصادية للفرد والاشتراك الاجتماعي، والسلامة العامة.

3-3- جودة الحياة المدرسية:

يشير هذا المفهوم إلى تقييم الطالب الشخصي الإدراكي لحياته داخل المدرسة بكافة جوانبها (الجانب التعليمي، العلاقات مع المعلمين، العلاقات مع الزملاء في المدرسة).

ويحدد كيونج (keung) المجالات العامة لجودة الحياة المدرسية بمجالين هما:

- الرضا العام: ويتعلق بالمشاعر الإيجابية العامة حول المدرسة.

- المخاوف الشخصية السلبية اتجاه المدرسة والتي تؤثر سلبا على الطالب.

فيما يشير وليام وباتين إلى خمسة أبعاد أساسية لخبرات الطالب المدرسية وهي:

- علاقة الطالب والمدرسين: أي كفاية التفاعل بين المعلمين والطلاب.

- التكامل الاجتماعي: ويركز على علاقة الطالب بالآخرين والزملاء في المدرسة.

- إيمان الطالب بما يدرسه وارتباطه بالدراسة: على سبيل المثال (المدرسة هي المكان الذي أتعلم فيه أشياء مهمة بالنسبة لي).

- الانجاز: يشير إلى شعور الطالب بالحافز الذاتي للتعلم والشعور بأن التعلم شيء ممتع ومفيد على سبيل المثال (مدرستي مكان أستمتع فيه بالعمل والدراسة).

ثانيا: جودة الحياة الوظيفية

1- مفهوم جودة الحياة الوظيفية:

يعرفها المغربي (2004) بأنها: تلك الأنظمة التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية بالمنظمات بغرض توفير الحياة الوظيفية الأفضل للعاملين، بحيث تشبع احتياجات العاملين، وتسهم في رفع كفاءة الأداء في المنظمات. (ساخي بويكر، 2016، ص89).

في حين يرى البليسي(2012) جودة الحياة الوظيفية على أنها: "السياسات والإجراءات والعمليات التي تنفذها المؤسسة بهدف تطوير وتحسين الحياة الوظيفية والشخصية للعاملين فيها، والذي ينعكس بدوره على أداء المؤسسة، والأفراد إيجابيا، وبذلك تحقق أهدافها وتطلعاتها وفي نفس الوقت تلبى وتشبع رغبات عاملها مما يضمن استمرارية نجاح المؤسسة وحصانته ضد الكثير من الأزمات". (بسام سمير الرميدي، رضا محمود أبو زيد محمد، 2020، ص3).

ويوضح مؤيد سعيد سالم(2009) أن جودة الحياة الوظيفية هي الصفات أو الجوانب الإيجابية أو غير الإيجابية المرتبطة ببيئة العمل كما يراها أو يدركها العاملون. (هويدا علي محمد عطا المنان، 2018، ص9)

ويضيف جاد الرب (2008) بأن جودة الحياة الوظيفية هي مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر في الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية، مما يسهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة والعاملين والمتعاملين معها. (عقون شراف، 2016، ص263)

إن جودة الحياة تتعلق بالظروف والبيئة المناسبة للعمل التي تدعم وتزيد من رضا العاملين عن طريق توفير بيئة عمل آمنة ونظم ملائمة للمكافآت وفرص متاحة للتطوير الوظيفي والنمو. (صبا نوري الحمداني، محمد الخولاني، 2018، ص22)

ومن خلال التعاريف السابقة الذكر نتوصل إلى أن جودة الحياة الوظيفية هي عبارة عن توفير بيئة عمل مناسبة وجيدة للعاملين بالمؤسسة، ويكون ذلك من خلال المساهمة في إشباع حاجاتهم الأساسية للوصول إلى مستوى أفضل في الأداء، الجودة والكفاءة هذا من جهة وتحقيق توازن وانسجام العاملين بين حياتهم الشخصية والوظيفية من جهة أخرى وبالتالي تحقيق أهداف المؤسسة ككل.

-هي الجهود التي تبذلها المنظمة لتحسين جودة حياة العمل مما يتطلب إجراء التغييرات التي تركز على البحث عن أفضل الطرق لتحسين بيئة العمل، وتخفيض القلق والضغط لدى العاملين.

يعرفها HAVLOVIC بأنها تعبر عن العوامل البيئية المرضية والمحبية والأمنة بمكان العمل، بما يدعم رضا العاملين بالإضافة إلى توفير نظم المكافآت وفرص النمو المناسبة.

يعرفها LEWIS GOODMAN AND FANCHT: بأنها مجموعة من الأنشطة التي تمارسها المنظمات بغية تنمية وتطوير الحياة أثناء العمل بما ينعكس إيجابا على إنتاجية المنظمة.(عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، مرجع سابق، ص 264، 265)

2- تطور مفهوم جودة الحياة الوظيفية:

إن من الأسباب الفعلية لظهور مفهوم جودة الحياة الوظيفية هو بقصد مواكبة سياسات التغيير والتطوير التنظيمي، والتخفيف من حالات التوتر والقلق التي سادت في الغرب بين العاملين خوفا من الاستغناء عنهم أو تخفيضا للخدمات والمزايا الاجتماعية الممنوحة لهم، أو تخفيضا لمعدلات أجورهم بجانب حرص تلك المنظمات على تحقيق الرضا الوظيفي المؤثر مع التزام العاملين، وفي نفس الوقت العمل مع تعظيم أهمية استخدام وترشيد أداء الموارد البشرية واعتبارها إحدى الاستراتيجيات الفعالة في تعزيز الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال.

ومصطلح جودة الحياة الوظيفية قدم لأول مرة خلال المؤتمر الدولي لعلاقات العمل، لذا نجد جاد الرب (2008) أشار إلى أن جودة حياة العمل مرت بثلاث مراحل زمنية تمثلت فيما يلي:

المرحلة الأولى: نهاية الستينات وبداية السبعينات:

حيث اعتبر الباحثين في تلك الفترة مفهوم جودة الحياة الوظيفية مفهوم فلسفي أكثر من كونه أسلوب معين، أما البعض الآخر فأشاروا إلى أن هذا المفهوم كان ينصب على أثر الوظيفية على صحة العامل والتعرف على الطرق التي تزيد من جودة ونوعية أداء الفرد أثناء العمل، وأن المفهوم ظهر نتيجة لزيادة السلوكيات في بيئة العمل مثل زيادة معدلات الغياب، زيادة استياء العاملين اتجاه رؤسائهم في العمل.

المرحلة الثانية: منتصف السبعينات وبداية الثمانينات

حيث شهدت هذه المرحلة انخفاضاً لاهتمام ببرامج تحسين الحياة الوظيفية، وهذا نتيجة لعدة عوامل منها زيادة معدلات التضخم وأزمة الطاقة، الأمر الذي جعل المنظمات الصناعية بشكل خاص تقوم بتوجيه معظم خططها لمواجهة ارتفاع تكاليف الصناعة والطاقة هذا بالإضافة إلى زيادة حدة المنافسة الخارجية للشركات الأمريكية، ولذلك زاد حجم الاندماج بين الشركات خلال هذه الفترة، وبالتالي انخفاضاً لاهتمام برضا العمال عن وظائفهم وحياتهم الوظيفية، وكل ذلك جعل برامج جودة وتحسين العمل تأتي في المرتبة الثانوية في تلك الفترة.

المرحلة الثالثة: منتصف الثمانينات وحتى منتصف التسعينات

حيث شهدت هذه المرحلة الاهتمام مرة أخرى ببرامج جودة وتحسين العمل، ويرجع ذلك إلى حاجة المنظمات وخاصة الأمريكية منها لمثل هذه البرامج نتيجة ضعف الموقف التنافسي لها أمام المنظمات اليابانية، ومع التسعينات قامت شركات عالمية كثيرة منتشرة في دول العالم بتطبيق شكل آخر من أشكال برامج جودة حياة العمل، وتزايد الاهتمام نتيجة التركيز على إشباع حاجات العميل الداخلي والخارجي وتطبيق أسلوب إعادة هندسة الموارد البشرية وإكسابها مهارات متنوعة والنظر إليها كأحد الاستراتيجيات التنافسية.

ومن خلال المراحل الثلاث التي مرت بها جودة الحياة الوظيفية نستنتج أنه ظهر كمصطلح جديد ليوازن بين المستجدات التي تحدث في المنظمة من جهة، والمحافظة على العاملين وزيادة فعالية أدائهم من جهة أخرى. (سيد محمد جاد الرب، 2009، ص 304-310)

3- أهمية جودة الحياة الوظيفية:

تكمن أهمية الحياة الوظيفية في أن الدور الكبير في تطوير وتعزيز أداء المؤسسة بشكل عام والتركيز على تنمية دور المورد البشري بالمؤسسة بشكل خاص بصفته المورد الأساسي ومحور العملية الإنتاجية داخلها، من خلال توفير بيئة عمل مناسبة وملائمة على الصعيد المادي أو المعنوي لمواجهة التحديات في البيئة الداخلية والخارجية، التي تعصف بمستقبل المؤسسة. (هاشم عيسى عبد الرحمان أبو حميد، مرجع سابق، ص 13)

كما وترجع أهميتها كذلك في أنها تمثل البذرة الأساسية لنجاح الكثير من المؤسسات، وذلك كما يدر عليها من زيادة في الإنتاجية، وفي الوقت نفسه تحقيق آمال العاملين من خلال إشباع حاجاتهم ومتطلباتهم جميعا بالعمل وبالتالي الوصول إلى ظروف عمل جيدة، إشراف جيد، رواتب وأمان وظيفي جيد، مما يظهر ذلك القدر الكبير من الإهتمام بالوظيفة وجعل العاملين أكثر رضا عن عملهم. (بلايلية ربيع، 2017، ص266)

كما أضاف المغربي (2004) أهمية بالغة لجودة الحياة الوظيفية أبرزها فيما يلي:

- تنمية قدرات المنظمة على توظيف أشخاص أكفاء، وتعظيم قدرة المنظمة التنافسية.
- الإسهام في توفير قوة عمل أكثر مرونة وولاء ودافعية.
- توفير ظروف عمل محسنة ومطورة من وجهة نظر الموظفين.
- تحسين الصحة النفسية والجسدية للموظفين مما يخلق مشاعر إيجابية. (المغربي، 2004، ص6)

4- أهداف جودة الحياة الوظيفية

تهدف برامج جودة الحياة الوظيفية حسب كثير من الدراسات والأبحاث إلى تحقيق ما يلي:

- تحسين الأداء الكلي للمؤسسة وتطويره من خلال تحسين نقاط قوة العاملين لتدعيمها ونقاط الضعف لمعالجتها.
- قدرة المؤسسة على استقطاب الكفاءات والاحتفاظ بها وبناء قدراتها لخدمة أهدافها.
- تحقيق القدرة على ربط الأهداف الشخصية للموظفين بأهداف المؤسسة لخلق التوازن بينهم بطريقة أفضل مما يؤدي إلى الحد من الإجهاد في العمل وبالتالي تحقيق رضا العاملين في المؤسسة. (قاسم أحمد حنظل، ناجي عبد الستار محمود وآخرون، 2016، ص89).
- تحسين بيئة عمل من خلال التقليل من ساعات العمل والمحافظة على سلامة العاملين بالمؤسسة.
- السعي لإيجاد بيئة آمنة وظيفيا عن طريق الإهتمام بحقوق العاملين بالمؤسسة. (شهاب أحمد خضر، محمود محمد أمين الباشقلي، 2015، ص338).

ويشير هانت أن جودة الحياة الوظيفية تهدف إلى:

✓ زيادة ثقة العاملين.

✓ الاندماجي حل المشكلات.

✓ زيادة الفاعلية التنظيمية.

✓ زيادة الرضا الوظيفي.

وفي هذا السياق يرى كل من " لو " و" ماي " أن تنفيذ برامج جودة الحياة الوظيفية تهدف إلى:

✓ مشاركة أكبر للعاملين.

✓ حساسية أعلى لقضايا العمل والعاملين.

✓ مشاركة أكبر في الثروة والعائد.

✓ اتصال فعال بين الطرفين.

✓ رفاهية ومنفعة في العمل.

كما يضيف " ماتيس " أن تنفيذ برامج جودة الحياة الوظيفية تهدف بالأساس إلى:

✓ زيادة الإنتاجية بسبب انخفاض أيام الغياب.

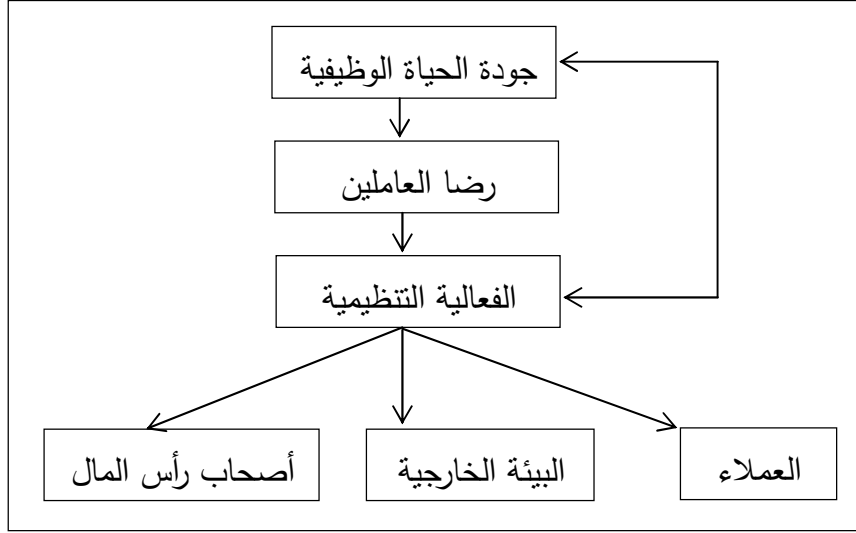
✓ زيادة الكفاءة التنظيمية وجودة المنتج.

✓ انخفاض معدلات التعويض الناتجة عن حوادث العمل.

✓ زيادة المرونة والتكيف التنظيمي بسبب الإحساس بالمشاركة بالمسؤولية واختيار موارد بشرية

أفضل. و يمكن إجمال ما سبق في الشكل التالي:

الشكل رقم (01): يوضح أهداف جودة الحياة الوظيفية



المصدر: المغربي، مرجع سابق، ص 210.

كما أشار السالم (2009) إلى أن الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها إدارة الموارد البشرية من خلال برامج تطوير جودة حياة العمل هي:

✓ إيجاد بيئة عمل تتسجم وأهمية الموارد البشرية ودورها التفوقي النوعي على المنافسين.

✓ جعل بيئة العمل مصدر جذب للعاملين الجيدين والمساعدة على زيادة انتماء العاملين وولائهم

وتحقيقهم للتكامل والتفاعل بين الأهداف المنظمة وأهدافهم وتقليص عند الحوادث وحجمها ونوعها

إلى أدنى مستوى ممكن.

✓ المساهمة في تعزيز الجودة و التعلم والإبداع.

ويرى ماهر (1999) أن موضوع جودة حياة العمل يهتم بدراسة وتحليل المكونات والأساليب التي

تستند إليها الإدارة في المنظمات بقصد توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين بما يسهم في رفع ما يلي:

✓ رفع أداء المنظمة.

✓ يحقق الإشباع لحاجاتهم ورغباتهم.

كل هذه الأهداف من شأنها أن تحقق للعامل جودة حياة وظيفية أفضل سواء على مستوى حياته أو على مستوى عمله. (المغربي، مرجع سابق، ص210)

5- عوامل نجاح جودة الحياة الوظيفية:

على حد قول الأستاذ عبد الكريم بن خالد والدكتور مبارك بو حفص تتناول جودة حياة المهنية الجهد والأنشطة المنظمة التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية في المنظمة بغرض توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين قصد إشباع حاجاتهم من خلال توفير بيئة عمل صالحة ومشاركتهم في اتخاذ القرارات وتوفير متطلبات الأمن والاستقرار الوظيفي والعاطفي، وإتاحة الفرص الملائمة لهم لتحسين الأداء قصد إنجاح الجودة المهنية في المنظمات ومن مجمل هذه العوامل كما وردت لدى الباحثين في المجال التنظيمي:

5-1- نظم الاتصالات: تعتبر المؤسسة بيئة حيوية لمختلف الأنشطة الاتصالية الرسمية والتي تعرف على أنها تبادل المعلومات أو نشر المعلومات الرسمية الخاصة بالمؤسسة، أو هي مجموعة من الأنشطة الاتصالية التي تحدث داخل المؤسسة من خلال العلاقات الرسمية واللا رسمية التي تحدث ضمن محيط المؤسسة.

5-2- نظم المقترحات: إن جودة حياة العمل الجيدة وبرامج مشاركة العاملين تفترض العاملين لديهم أفكار جيدة وأن مسؤولية الإدارة هي متابعة وتطبيق هذه الأفكار، نظم المقترحات تعرض طريقة منظمة لجمع الأفكار من العاملين إن معظم نظم المقترحات الحديثة تعالج بطريقة " صندوق المقترحات" بدلا من ذلك يقوم العامل بتقديم المقترح لمشرف بسيط، وبعد تلقي التعليقات من المشرف هذا الالتزام يجب أن يكون واضح في كلمات وتصريحات عامة ووسائل إلى العاملين ومقالات وأخبار أما إذا رأى المشرف في اقتراحات العامل نقد ضمن تلقي أفكار جديدة، يجب على كل مؤسسة أن تخلق بيئة عمل تحترم فيها كل فكرة مطروحة، سواء كانت مجدية أو غير مجدية.

5-3- جهودات المنظمة: إن جودة المنظمة عامل ضروري لنجاح الجودة الوظيفية وذلك من خلال الاستخدام الأمثل لقدراتها التنظيمية والإدارية لتسيير وترشيد سبل التوفيق بين أهداف العاملين وأهداف المؤسسة كما يشير الباحثين في المجال التنظيمي. (حسين حمود حريم، 2013، ص ص351، 352).

6- أبعاد جودة الحياة الوظيفية

اختلف الباحثون لموضوع جودة الحياة الوظيفية في تحديد أبعادها ومن أهم التصنيفات التي يراها الباحث تمس بيئة العمل في المؤسسة والأكثر شيوعا في الدراسات السابقة هي كالتالي:

الشكل رقم (02): يمثل أبعاد جودة الحياة الوظيفية



6-1- التوازن بين الحياة والعمل:

يعتبر تحقيق الفرد والتوازن في حياته والتمتع بها تحد كبير بالنسبة له وهذا راجع إلى الأفراد الذين لديهم انضباط بساعات العمل اليومية ويعد التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية من القضايا الهامة والحساسة لدى الموظف، والمؤسسة فكلاهما لديه متطلبات عديدة تحتاج إلى أسس متعددة لضبط موازين التوازن بينهما، فترى الموظف مثلا يواجه تحدي في تلبية المستلزمات الشخصية له ولعائلته والمؤسسة تواجه العديد من التحديات في تلبية واجبات الموظف للعمل، وتحديد الأجور العادلة التي تلي احتياجاته المختلفة، واحتياجات أسرته في إطار الإمكانيات التي تملكها المؤسسة بما يحقق أهدافها المرجوة.

وقد أشار كلمن **Kaised and Ringlstter (2011)** إلى أن التوازن بين جودة الحياة الوظيفية والشخصية أثر إيجابيا على الموظفين والمؤسسة بشكل عام، فهو يؤدي إلى التزام الموظفين داخل العمل ويقلل من معدل دوران العمل ويخفض ضغوط العمل ومعدل الغياب والصراعات ويعمل على زيادة رضا العاملين وتحسين مستوى الأداء والارتقاء بالحالة المادية والاقتصادية من خلال الزيادة الإنتاجية وفعالية الجودة في حياته الوظيفية.

حيث تجد أن بعض المؤسسات تساعد الموظفين على التوفيق بين مستويات العمل والعائلة وتحسين صحتهم واستمتاعهم بالحياة بعدة طرق مشتملة على:

- ✓ السماح للموظفين بالعمل الجزئي ومشاركة العمل
- ✓ السماح للموظفين بقضاء بعض ساعات العمل في المنزل
- ✓ السماح بساعات عمل مرنة في الموقع
- ✓ تخصيص حسابات مالية لرعاية الموظفين. (هاشم عيسى عبد الرحمان أبو حميد، مرجع سابق، ص17)

ولهذا فتحقيق جودة الحياة الوظيفية في أعلى مستوى لها أكدها الباحثون بإيجاد التوازن بين العمل والحياة الشخصية الذي يشكل أساسا لجودة الحياة الوظيفية وأكدوا على استعمال مختلف المناهج والأدوات لتحقيق هذا التوازن بحيث يحس الفرد بالرضا المتوازن بين عمله وحياته الشخصية، وهكذا يصبح مستغرق في عمله، وملتزما في المؤسسة ويسعد بالانتماء إليها، وبذلك يصبح مكان العمل أساس لتكوين العلاقات الاجتماعية، ويعزز سلوك الموظفين مما يؤثر إيجابا على أداء المؤسسات وبالتالي الوصول إلى تحقيق جودة الحياة الوظيفية. (جنات بوخمم، 2014، ص32)

6-2- الأجر: ومن أهم البرامج التي يمكن تطبيقها لتحقيق التوازن بين الحياة والعمل كما يبرزها جاد الرب (2008) فيما يلي:

- ✓ وجود برامج المساعدة التعليمية وتطوير الموظفين نحو الحصول على مؤهلات وشهادات تعليمية في المستقبل.
- ✓ دعم العاملين من خلال تقديم خدمات استشارية، مالية، قانونية.
- ✓ توفير برامج الرفاهية الاجتماعية للموظفين وعائلاتهم من (مسكن، مواصلات، أماكن استراحة، نوادي).
- ✓ وجود برنامج الإذن بالغياب.

✓ برنامج الإجازات والعطلات الرسمية من خلال إعطاء الموظف إجازات مدفوعة الأجر. (سمر سعيد البياري، مرجع سابق، ص16).

6-2- الأجر:

تحتل الأجر والرواتب التي تدفع للعاملين لقاء جهودهم أهمية كبيرة وقوة اقتصادية تمكن العاملين من تحقيق رغباتهم وحاجاتهم المختلفة في المؤسسة إضافة إلى كونها مؤشرا على الموقع والمركز الاجتماعي للفرد في أي مجتمع.

كما وتعتبر الأجر من أهم العوامل التي تساعد على إيجاد علاقة طيبة بين العاملين والإدارة إذ أن درجة رضا الفرد عن عمله يتوقف إلى حد كبير على قيمة ما يحصل عليه نقداً أو عينا لذلك فإن العناية بتحقيق الأجر العادل أو الاهتمام بوضع سياسة رشيدة للأجر وملحقاتها يعبر عن برامج إدارة الأفراد في المؤسسة، كما أنها أكثر تأثيراً في ابتزاز الفرد واندماجه في عمله وتحقيق الرضا الوظيفي لديه، وبالتالي تقوم الأجر والرواتب إلى يحصل عليها العامل بدور كبير في تحقيق مستوى الرضا للعامل مما ينعكس ذلك في السلوك العام للأداء في المؤسسة محل الاستقرار في العمل، التقليل من الغيابات والانتظام في العمل.

كما تمثل الأجر أهمية بالغة كذلك سواء على مستوى الفرد أو مستوى المؤسسة، فبالنسبة للفرد يعتبر الأجر وسيلة لإشباع احتياجات العامل المختلفة سواء كانت احتياجات أساسية لحياته وبقائه أو لشعوره بالأمان والاندماج في المجتمع، إذ يعتبر الأجر وسيلة يقيس بها الفرد مكانته ومدى احترامه لذاته. أما بالنسبة للمؤسسة فتكمن أهمية الأجر في:

يعتبر الأجر وسيلة لتحقيق العدالة بين العمال، وعليه فإن العناية بالأجر العادل يخلق علاقة جيدة بين العاملين والإدارة، إذ أن كثيراً من الإحصائيات تشير إلى أن معظم الخلافات العملية مع الإدارة سببها الأجر. (ساخي بوبكر، مرجع سابق، 2016، ص111).

وأشار القحطاني (2008) إلى مساهمة شعور الفرد بعدالة ما يتلقاه من أجر وحافز في زيادة الالتزام وأعباء العمل المكلف به وتتجلى مظاهر ذلك في:

المواظبة على الحضور في وقت الدوام الرسمي وعدم التأخر، وكذلك الالتزام بوقت الانصراف والحرص على إنجاز أعباء العمل اليومي دون تأخير، بخلاف شعور بعدم كفاية أحد إشباع الراتب لاحتياجاته الأساسية، مما يترتب عليه عدم الالتزام بوقت الدوام، إهمال العمل واللامبالاة بإنجازه في الوقت المحدد، فعدم شعور الفرد بأنه يحصل على مقابل عادل إزاء ما يبذله من مجهود سببه عدم فاعلية وحدائة نظام الأجور يخفض منه التزامه التنظيمي لمهامه وبالتالي يؤدي ذلك إلى عدم تحقيق جودة الحياة الوظيفية لدى العامل. (نهاد عبد الرحمان الشنطي، 2016، ص29)

ويذكر **Mahoipator** في نفس السياق بأن الأجور والرواتب أهمية كبرى في تحديد أداء الموظفين وتوجيه هذا الأداء، وبالتالي توجه دافعية العاملين في اتجاه معين، حيث أن العلاقة بين اتجاه الدافعية والأجور علاقة قوية تؤدي إلى نتائج تؤثر على مستوى الإنتاج والجودة المتوقع تحقيقها على مستوى الحياة الوظيفية للعامل من جهة وعلى مستوى المؤسسة من جهة أخرى، وكذا على مستوى الخدمة التي تقدمها المؤسسة، فقصور هذه الأجور في تلبية الاحتياجات الأساسية للعاملين، يدفع هؤلاء العاملين نحو اتجاه السلوك السلبي للأداء، مما يترتب عليه نتائج سلبية على المؤسسة من حيث تحقيق أهدافها أو على مستوى جودة الحياة الوظيفية للعامل من جهة أخرى. (مروان حسن البربري، 2016، ص22، 23)

وعليه يمكن القول أن الأجور من الأبعاد الأساسية لجودة الحياة الوظيفية إذ أنه يمثل الدور الأساسي في حياة الأفراد والمؤسسات وكذا في تحسين مستوى الأداء ورفع الكفاءة الإنتاجية للموظفين. (نعيم إبراهيم الظاهر، 2009، ص197)

6-3- الترقى الوظيفي:

تعتبر الترقية من أهم القرارات التي تتخذ في المؤسسات لما لتحديثه من تأثير على مراكز الموظفين، ومعنوياتهم داخل الفئات الوظيفية المختلفة، لارتباطها بمصير حياتهم بشكل كلي وإن كان لا بد من دعائم ومعايير يستند إليها في عملية الترقية وبالتالي لا بد للترقية أن تجمع بين مصالح الموظفين كافة في المؤسسة وكذلك مصلحة المؤسسة ذاتها، والعمل على قدر الإمكان على تجنب ردات الفعل السلبية للموظفين الذين يتساوون على خذ واحد بين المرشحين لهذه الترقية، والذين لم تشملهم هذه الترقية.

فالترقية إذن هي إعادة تعيين الفرد في وظيفة ذات مرتب أعلى من وظيفته الحالية، وتبعاً لذلك سيتم إعادة تحديد واجبات ومسؤوليات الفرد وتعتبر الترقية من الحوافز المعنوية والمادية لأن الموظف الذي

يتم ترقيته غالباً ما يزداد راتبه بسبب شغله الوظيفية الجديدة ويمكن أن يرقى الموظف حسب الأقدمية أو حسب الكفاءة أو كليهما وذلك حسب ما يلي: (شيخي مريم، مرجع سابق، 2014، ص52، 53)

- **حسب نظام الأقدمية:** واستناداً لهذا النظام يتم ترقية العامل بعد أن يكون قد أمضى عدداً محدداً من سنوات الخدمة في الوظيفة الحالية التي يشغلها العامل لدى المؤسسة وتعطي الأولوية في الترقية لنفس الوظيفة للعامل (من بين المتنافسين) الذي أمضى سنوات أكثر اعتماداً على أنه يفترض أن يكون قد اكتسب خبرات ومهارات وقدرات أوسع وأعمق من المتنافسين الذين أمضوا سنوات أقل في العمل ومن أهم إيجابيات هذا النظام أنه واضح، بسيط وسهل التطبيق ويمكن أن يدار بموضوعية وحيادية:

كما أنه يزيد من انتماء العاملين ويحرصون على الاستمرار في العمل لدى المؤسسة لكن هناك من يتحفظ على هذا النظام لأسباب عدة من بينها:

أن عدد سنوات الخدمة لا يعني بالضرورة اكتساب قدرات ومهارات عالية لأنه من ناحية هناك بعض الأعمال التي لا تتيح لشاغلها فرصة اكتساب مهارات وقدرات فكرية وتحليلية وغيرها، كما أن بعض العاملين يمكن أن يعمل لسنوات عديدة دون أن يتطور وأن يتعلم شيئاً وأن خبراته ما هي إلا خبرة سنة أو أقل متكررة.

كذلك فإن اعتماداً أساس الأقدمية يتجاهل أهمية المؤهلات العلمية والمهارات الفكرية والتحليلية والأداء المتميز ولا يحفز العاملين للتنافس على تحسين وتطوير الأداء والإبداع ويرتبط بحماس واهتمام العاملين الطموحين والمجتهدين ومن شأن ذلك أن يؤدي إلى وصول أشخاص غير مؤهلين للوظائف القيادية التي تتطلب قدرات ومهارات تحليلية إدراكية إنسانية ومهارات في القيادة والتوجيه والتحفيز وغيرها. (صلاح الدين محمد عبد الباقي، 2001، ص294).

- **حسب نظام الكفاءة:** وكما هو واضح يعتمد هذا النظام على مبدأ الكفاءة ومستوى أداء الفرد، وذلك بالرجوع إلى تقارير تقييم أداء العامل وسجل تاريخه الوظيفي في العمل والمؤسسة قبل اتخاذ قرار الترقية.

ويشتمل مستوى الأداء والكفاءة على أبعاد وجوانب عديدة منها مستوى إنجاز العمل كما ونوعان الاجتهاد والجد والمثابرة والدينامية والمهارات اللازمة لشغل الوظيفة والسلوكيات المختلفة في العمل ومدى الالتزام بالتعليمات وقواعد العمل وغيرها وقد يتم عقد اختبارات في الأخذ بعين الاعتبار نتائج هذه

الاختبارات، وحضور برامج تدريبية معينة وغير ذلك مما له صلة بالوظيفة الشاغرة (من حيث الوصف والمواصفات) وفي ضوء كل ذلك يتم اختيار الشخص الأعلى كفاءة وجدارة وأهلية للترقية.

ولكي يحقق هذا النظام أفضل النتائج باختيار الشخص الأنسب بكل حيادية وموضوعية وعدالة، ودون محاباة أو تمييز ينبغي تحديد جوانب أو معايير الكفاءة والتقييم بشكل واضح وصريح لا يترك مجالاً لاجتهاد وتقدير الشخص المسؤول عن اتخاذ القرار، وأن يتم تقييم المرشح أو المرشحين والمفاضلة بينهم بشكل ثابت وموحد وأن لا تختلف أساس أو معيار المفاضلة والحكم من موظف لآخر.

ومن مشكلات هذا النظام صعوبة التطبيق من حيث تحديد وتوضيح عناصر أو أبعاد قياس الكفاءة والجدارة ووسائل قياس ذلك (مثلاً تقارير تقييم الأداء، اختبارات معينة مقابلات... إلخ)

- **حسب نظام الجمع بين الأقدمية والكفاءة:** تعتمد بعض المؤسسات أسلوباً يجمع بين السابقين: الأقدمية والكفاءة، وهذا يساعد على تفادي سلبيات كل من الأسلوبين فهناك مؤسسات تعتمد على نظام الأقدمية في الترقيات لوظائف معينة، غالباً الوظائف الدنيا بينما تقوم باعتماد نظام الكفاءة مع اشتراط أن يكون المرشح قد أمضى عدداً معيناً من السنوات في العمل الحالي أو المؤسسة، لاسيما في الترقية للوظائف القيادية والعلوية، وهناك مؤسسات تربط الأقدمية بالكفاءة في الترقية لأي وظيفة مهما كانت فئتها أو مستواها، وقد تكون المدة المطلوبة ترتبط بالعمل الحالي أو المؤسسة بصفة عامة.

ويرى علاقي كما ورد في أنه يمكن إجمال أهداف الترقية فيما يلي:

- توفير الظروف التي من شأنها تحفيز العاملين لمزيد من العمل، وذلك لعلمهم بأن هناك علاقة بين معدل أو مستوى الأداء، وبين الأجر أو الحافز الذي يتلقونه.

- الاحتفاظ بالموظفين المتميزين وعدم إعطائهم مبرر لترك العمل إلى جهات أخرى منافسة بفعل شروط عمل أفضل تقدمها لهم تلك الجهات.

- تساعد عملية الترقية المؤسسة الإدارية على اجتذاب قوى العمل من خارجها للعمل فيها مما يضمن لها الاستمرارية ويجنبها أزمات بفقدان العاملين فيها.

- تعتبر وسيلة تنقيفية يمكن من خلالها أن تصبح الوظيفة أو العمل مدرسة يتعلم فيها العامل العمل الجديد كل يوم، ولا يشعر بالملل أو النهاية لطموحاته أو لقدراته ولهذا فإن الترقيات عامل مهم من عوامل الرضا الوظيفي فأبي موظف عندما ينتهي إلى المؤسسة فإنه يتطلع دائما إلى المراكز العليا، رغبة منه في التقدم والنمو وبالتالي يحقق له ذلك أفضل جودة في حياته.(حسين محمود حريم، مرجع سابق، 2013، ص 411-413).

6-4- المشاركة في اتخاذ القرار

تعتبر عملية اتخاذ القرارات نتاج العديد من المجهودات المشتركة من الآراء والأفكار والاتصالات والتقييم الذي يقوم بها العديد من الأفراد العاملين بالمؤسسة، كما تتعدد وتتعدّد الأدوار التي يقوم بها المديرون في المنظمات المعاصرة بحيث يصبح من الصعب إدارة تلك المؤسسات من خلال فرد واحد فلا بد من الضرورة التعاون بين المدير ومرؤوسيه عند ممارسة المهام المختلفة.

وتتبع أهمية المشاركة وبخاصة في اتخاذ القرارات عامل تحفيزي معنوي من خلال ما تتضمنه من أساليب متعددة من شأنها أن تساعد على تحسين أداء العاملين حيث أن المشاركة في اتخاذ القرارات تساعد على تنمية قدرات المرؤوسين وتطويرهم وتأهيلهم للعمل في المستويات القيادية.

إن المشاركة في اتخاذ القرارات تتيح فرص إبداء أفكارهم وآرائهم، الأمر الذي يزيد من تحسن طرق العمل وخفض الصراع نوعا وكما بين العاملين والإدارة والرفع من مستوى الانسجام في بيئة العمل.

وعلى العكس من ذلك يؤدي عدم المشاركة في اتخاذ القرارات أو البعد عن مراكز اتخاذ القرار إلى الشعور بالغرابة وارتفاع مستويات ضغوط العمل، لذلك يجب أن يحرص المديرين والرؤساء على تفعيل نظم المشاركة في اتخاذ القرارات من خلال برامج المشاركة، وتفويض جزء من سلطاتهم لمرؤوسهم لأن ذلك يشعر المرؤوسين بقيمتهم وأهميتهم.(عبد الحميد عبدالفتاح المغربي، بدون سنة، ص115)

إن بعد الموظف عن اتخاذ القرار يؤدي إلى شعوره بأنه مهمل وأن مشاركته غير مهمة، وأنه لا قيمة لرأيه في المسائل والأحداث التي ترتبط بوظيفته، مما يضيف عليه شعور بالعجز وينعكس ذلك سلبا على ردود أفعاله وإهماله وعدم اكترائه بالقرارات المتخذة وقلة حماسه لتنفيذها ورفض للتعاون مع الإدارة.

يذكر جاد الرب عدد من المزايا لعديد المشاركة في اتخاذ القرارات منها:

- ✓ تحقيق درجات عالية من الرضا والالتزام لدى العاملين.
 - ✓ زيادة الإنتاجية وتخفيض معدلات الحوادث
 - ✓ الإدارة الفعالة لوقت الإدارة العليا.
 - ✓ تحقيق معدلات ربحية أكبر ودعم نظم أجور ومكافآت متميزة للعاملين.
 - ✓ الحصول على آراء واقتراحات وأفكار إبداعية وابتكارية.
 - ✓ المساهمة في حل المشكلات واتخاذ القرارات بطرائق أكثر ديمقراطية.
 - ✓ بناء علاقات متوازنة وإيجابية مع النقابات العمالية.
 - ✓ تحقيق الرضا الكامل لاحتياجات العملاء ورغباتهم وطموحاتهم.
- إن مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات الإدارية والمشاركة في تحديد كل المكافآت والمعدلات الوظيفية، إنما يسهم بشكل كبير في تحسين إنتاجية المنظمة.
- ويرى جاد الرب أيضا بأنه كلما زادت مشاركة العاملين تزداد فرص تطبيق جودة حياة العمل، فالمشاركة لها آثار ونتائج إيجابية حيث تعتبر عنصر أساسيا لنجاح مبادرات وبرامج جودة حياة العملي بيئة العمل التشغيلية، الإدارية والإشرافية. (هويدا علي محمد عطا المنان، مرجع سابق ، 2018، ص17)

5-6 العلاقات الإنسانية:

تؤدي العلاقات الإنسانية دورا مهما في الإدارة لأنها من الأدوات الرئيسية في التوجيه، وهي تعتمد على طبيعة السلوك الإداري في تقدير كل موظف، وتنمية مواهبه وإمكانياته وخبراته، واعتباره قيمة عليا في حد ذاته، وهو سلوك يقوم على الاحترام المتبادل بين المديرين والموظفين بما يحقق التفاهم والشعور بالانتماء للمؤسسة مع إعادة توجيه سلوكهم الفردي والجماعي على أساس قيم ودوافع وظروف عمل أحسن، ويتوقف نجاح المدير في العلاقات الإنسانية على مدى قدرته على كسب واحترام مرؤوسيه، مما يتطلب منه أن يكون قدوة صالحة لهم، كما يتوقف على حرصه على إشباع حاجاتهم النفسية والاجتماعية وأسلوبه في توجيههم وتصويب أخطائهم وحسن التعامل معهم.

وهكذا يتبلور مفهوم العلاقات الإنسانية في الاهتمام بالفرد والجماعة أي الاهتمام بالعنصر البشري وتوفير أفضل مناخ ممكن لإعداد العنصر البشري، بحيث تتوافر الروح المعنوية العالية وتتحقق كفاية الإنتاج في ظل أفضل مناخ إنساني ملائم لاستثمار الجهود واستخراج أفضل الطاقات، وكل ما تقدم يحدد الإطار المناسب للعلاقات الإنسانية في المؤسسة، بحيث تستطيع في النهاية تحقيق أهدافها المطلوبة والتي يمكن من خلالها تحديد مفهوم العلاقات الإنسانية فيما يلي:

- ✓ أنها تركز على الأفراد أكثر من التركيز على الجوانب المادية.
- ✓ إثارة دوافع الأفراد هو العامل الأساسي في العلاقات الإنسانية
- ✓ تحقيق الإنتاج في جو يسوده التفاهم، المودة، الثقة والتعاون.
- ✓ تتوافق أهداف المعلمين مع أهداف المؤسسة من خلال العلاقات الإنسانية، فالعلاقات الإنسانية عامل مهم في الإدارة، فالقدرة على العمل مع الآخرين بطريقة بناءة هي سمة من السمات المهمة التي يجب أن تتميز بها شخصية الإداري لاسيما في ميدان التربية والتعليم.

-أهداف العلاقات الإنسانية:

أكدت الاتجاهات الحديثة للعلاقات الإنسانية الفعالة أن تحقيق أهدافها يمكن أن يتم من خلال زيادة مشاركة الأفراد في اتخاذ القرارات، ومن ثم تحقيق مستويات أداء عالية وعملية فإن أهداف العلاقات الإنسانية تتبلور في:

- ✓ تبصير المعلمين بحقوقهم وواجباتهم داخل المؤسسة.
- ✓ السعي لزيادة التعاون بين مختلف المستويات والجماعات العاملة داخل المؤسسة.
- ✓ تحقيق أهداف جميع الفئات والجماعات العاملة بالمؤسسة من خلال الجهد الجماعي المثمر والمخطط.

إن علاقات العمل السائدة داخل المنظمة تتيح المجال للعاملين لاستخدام القدرات العقلية والابتكارات، وتقديم فرص الإبداع والشعور بالسعادة عند إنجاز هذه الأعمال، كما توفر مكان مناسب للتنافس الشريف بين الأفراد العاملين ضمن بيئة عمل ملائمة، ومن خلال العلاقات الإنسانية والوظيفية

بالمنظمة يحقق العامل حاجاته من الأمن والطمأنينة والتقدير الاجتماعي بصفة عضو في جماعات عمل مستمرة بعلاقات متبادلة وبالتالي يحقق للعامل حياة وظيفية أكثر جودة وكفاءة عالية. (حسني فؤاد الدحوح، 2015، ص13)

7- متطلبات جودة الحياة الوظيفية:

وسنقوم بدراسة المتطلبات الأكثر شيوعا وهي:

7-1- ظروف العمل المادية:

إن ظروف العمل المادية تعتبر بعدا مهما من أبعاد جودة الحياة الوظيفية حيث يشير هذا البعد على ما يتوفر للمؤسسة من مقر عمل مجهز بما يحتاجه من أدوات ومتطلبات العمل الإداري وكذلك توفر التقنيات للمعلومات والاستعمال الحديث مثل الحواسيب والطابعة والأنترنترنت... إلخ، بالإضافة إلى أن لكل عمل ظروف مختلفة وهذه الظروف تؤثر في اتجاهات المدرسة نحو العمل وتؤثر في سلوكه عموما والتي يرغب فيها إلى مكان عمل مريح وملائم، لذلك تعد ظروف العمل هي علاقة بين العضو والوظيفة نفسها والسياق التنظيمي الذي يقرر بدوره المتعة في العمل عند ممارسة المهنة والمسؤولية، وأيضا عوامل العمل المرتب وساعات العمل اليومية للمدرس وتسهيلات الدراسة والتعليم والترقيات كلها ظروف عمل مادية ملموسة تؤثر بخدمة التعليم المقدمة حيث تلتزم المؤسسة التعليمية بتوفير الأجواء المناسبة في بيئة العمل من خلال توفير درجة حرارة مناسبة لنشاط العمل والموظفين وهواء نقي متجدد وإضاءة جيدة.

7-2- الثقة التنظيمية:

تعتبر الثقة التنظيمية من الأبعاد المهمة والحاكمة لجودة حياة العمل بالنسبة للمدارس الثانوية والتي تركز على أن الثقة هي شعور متبادل بين المدير والمرؤوسين وثقة الكادر بالمدير هي دليل نجاحه وهي يجب أن تكون مكتسبة واكتسابها يتحقق من خلال الاهتمام بالآخرين والوقوف بجانبهم خيرا وشرا وإنصاف مظلمهم، إن مدير المدرسة الذي يريد أن يوفر هذه الثقة في المدرسة بينه وبين أعضاء هيئة التدريس فيجب عليه أن يكون هو أول من يظهرها كما وأن الثقة المتبادلة والاحترام والصدقة والحرية فيما بين المدير والمرؤوسين يؤثر تأثيرا إيجابيا على مستوى العمل الوظيفي تثبت الدراسات أن إشاعة روح الثقة والتعاون بين الإدارة والعاملين يعد من المستلزمات الأساسية لنجاح برامج تحسين الحياة الوظيفية.

7-3- المكافآت والأجور:

إن عدالة نظم الأجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية والمكافآت العادلة بالإضافة إلى عدم الربط بين معادلة الأداء والأجور كل هذا يؤدي إلى زيادة جودة الحياة الوظيفية وكذلك أن الأجور والمكافآت يأخذ مكانا بارزا في التأثير على كفاءة الفرد في عمله، وهذا يلزم المديرين بالمدارس الثانوية السعي لتنشيط أثر الحوافز المادية وتحري الموضوعية في تقديرها مما وإن اعتماد نظام الحوافز المادية فقط لا يدفع العاملين إلى تحسين رضاهم وأدائهم في العمل لذا فإن نظام الحوافز المعنوية ذات الطابع الاجتماعي كالأجازات والعطلات يمكن أن تحسن من جودة الحياة الوظيفية وتدفع العاملين نحو أداء أفضل.

7-4- ظروف العمل الاجتماعية:

تنشأ علاقة المرؤوس مع الرؤساء عندما يكون الرئيس حساس لحاجات مرؤوسيه ومشاعرهم فيكسب بذلك ولائهم ورضاهم من خلال العلاقات الطيبة وجو الثقة والاحترام والتعاون فيما بينهم ويحتاج ذلك إلى العدالة في معاملتهم وبث روح الفريق المتبادلة بالإضافة إلى التعهد بالرعاية والتوجيه السليم ومراعاة اختلاف تكوينهم السيكولوجي وتوفير وسائل تدعم التقدم الوظيفي كما يتضمن العلاقات الشخصية والاجتماعية، حيث أن تفاعل العلاقات بين العاملين له الأثر الكبير والإيجابي في تطوير العمل بالإضافة إلى الاهتمام بالعمل والتركيز على إشباع الحاجات الاجتماعية.

7-5- المشاركة في اتخاذ القرارات:

إن العاملون المشاركون في اتخاذ القرار يكونون أكثر قدرة على توليد الأفكار يأتي هذا من منطلق أن مشاركة الأفراد في اتخاذ القرارات يحسن من اتصالاتهم ووضوح مواقفهم وعندما يجد العاملون أن أفكارهم وإسهاماتهم تساعد في تحقيق أهداف المؤسسة سيزداد إحساسهم بالرضا والارتياح وكذلك منح العاملين فرصة في المشاركة في اتخاذ القرارات يعد عاملا مهما في رفع الروح المعنوية لديهم وإيجاد روح التعاون فيما بينهم مما يقود إلى جودة الحياة الوظيفية وتحقيق انتماؤهم للمؤسسة وتنمية قدراتهم في حل المشكلات فقد اتسع نطاق عملية اتخاذ القرارات في المدارس واتسع أيضا مجال المشاركة فيها حتى شمل معظم فئات العاملين ولاسيما المدرسين أصحاب الدور الفعال في إنجاح العملية التعليمية. (قاسم أحمد حنظل، ناجي عبد الستار محمود، مرجع سابق، ص 89-91)

8- قياس جودة الحياة الوظيفية:

يحدد والتون ثمانية معايير لتقدير وتقييم برامج جودة الحياة الوظيفية هي:

- ✓ مدى كفاية وحدات نظام الأجور والتعويضات.
- ✓ مدى توافر ظروف عمل صحية وأمنة.
- ✓ الفرص المتاحة لاستخدام وتنمية قدرات العاملين.
- ✓ الفرص المتاحة في المستقبل للنمو والأمان الوظيفي وتحقيق الأمان الوظيفي في المستقبل.
- ✓ التكامل الاجتماعي في عمل المؤسسة.
- ✓ حقوق العاملين الدستورية في المؤسسة مثل الخصوصية المساواة والتعبير عن الرأي.
- ✓ أهمية التزام المؤسسة بمسؤوليات الاجتماعية.
- ✓ التوازن بين الحياة الوظيفية وحياته الشخصية.

وتشير دراسة **konmes and others (2010)** إلى أنه يمكن قياس جودة الحياة الوظيفية من

خلال المقاييس التالية:

- ✓ الالتزام التنظيمي.
- ✓ الرضا الوظيفي.

✓ سيادة روح الفريق داخل المؤسسات. (وسام محمد الحسني، 2016، ص22)

بينما توصل جاد الرب إلى وجود مستويات عالية لجودة الحياة الوظيفية سوف يقلل من المعايير غير المرغوب فيها، ويعظم المعايير المرغوب فيها وقد اشتملت هذه المعايير لقياس جودة الحياة الوظيفية على ما يلي:

- ✓ معدلات حوادث العمل.
- ✓ معدلات الشكاوي.

✓ معدلات دوران العمل.

✓ معدلات الإضراب والتجمهر والامتناع عن العمل.

✓ معدلات الغياب والتغيب.

نلاحظ أن معايير قياس جودة الحياة الوظيفية تختلف من باحث إلى آخر طبقاً للهدف الذي تسعى دراسة كل باحث للوصول إليه والنتائج المراد الحصول عليها ولطبيعة عمل كل مؤسسة تجري بها الدراسة. (جاد الرب سيد محمد، 2008، ص29)

9- برامج تحسين جودة الحياة الوظيفية

يشير الهيتي (2003) أنه على الرغم من التقدم التقني يبقى دور الموارد البشرية دوراً فعالاً في تخطيط وتنفيذ نشاطات المؤسسة، لدى بات لزاماً على المؤسسة وضع هدف تحسين جودة حياة العمل ضمن أسبقيات الأهداف الاستراتيجية وخاصة في بيئة تتميز بدرجة عالية من المنافسة وتسبق مستمر بين المؤسسات في الحصول على أهم وأثمن مورد لعملياتها وهو المورد البشري الذي يعد مصدر الجذب في المؤسسة والمورد الذي يتطلب مراعاة خاصة في الاستخدام، وأن الهدف الأساسي من محاولات تحسين جودة حياة العمل يتمثل في إعداد قوة عمل راضية ومدفوعة ومحفزة وذات ولاء عالي لإعمالها وعلى درجة عالية وقدرة فائقة في الإبداع والابتكار، كما أن مفهوم تحسين جودة الحياة الوظيفية هو أي نشاط تمارسه المؤسسة بهدف تعزيز الكرامة الإنسانية والنمو والتقدم ويذهب آخرون إلى عدها عملية يتعلم من خلالها الأفراد العاملين والإدارة والمالكين كيف يمكن أن يكونوا قوة مقابلة لقوة المنافسين بهدف تحسين الوضع التنافسي للمؤسسة، فجوانب حياة العمل المحسنة لدى هؤلاء تتحقق من خلال توافر المؤشرات التالية:

✓ إشراف جيد على العاملين.

✓ ظروف عمل نفسية واجتماعية جيدة.

✓ وظائف تتميز بدرجة عالية من المتعة والمكافأة.

✓ علاقات عمل جيدة.

✓ مشاركة عالية وكفؤة في صنع القرارات.

✓ قدرة عالية في التكيف مع الضغوط البيئية.

وحيث إن نجاح برامج تحسن جودة الحياة الوظيفية يعتمد عادة على جهود ثلاثة أطراف رئيسية هي (الأفراد العاملين وكفاءة إدارة الموارد البشرية والدعم المالي والمعنوي للبرامج من قبل الإدارة العليا) فإن من مستلزمات برامج تطبيق جودة حياة الوظيفية كما ذكرها الهيئي (2003):

✓ تحسين العلاقات بين المديرين والعاملين

✓ الاهتمام بمصلحة وحقوق العاملين

✓ اعتماد قنوات اتصال واضحة

✓ إشاعة روح الثقة والتعاون بين الإدارة والعاملين

✓ منح فرص المشاركة في القرارات وقبول الاقتراحات. (نهاد عبد الرحمن الشنطي، مرجع سابق، ص 31

32،

10- عوائق تطبيق جودة الحياة الوظيفية

على الرغم من الأثر الإيجابي لتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية، إلا أن العديد من الأطراف في المؤسسة لا يزالوا يقاومون الخطط والإجراءات التي من شأنها تطوير جودة الحياة الوظيفية وتتحدد هذه العوائق في النقاط التالية:

10-1- موقف الإدارة:

يتطلب تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية إضفاء الديمقراطية في مكان العمل، فيجب أن تكون لدى المديرين الرغبة في مشاركة صلاحية اتخاذ القرارات مع معلمهم ومنحهم فرصة التعبير عن آرائهم والمشاركة بفعالية في جميع أنشطة المؤسسة، إلا أن ذلك صعب التنفيذ لأن كثيرا من المديرين يعتبرون التخلي عن جزء من صلاحياتهم بمثابة التهديد لوجودهم والتخلي عن قوة اتخاذ القرارات لصالح معلمهم كما أن الإدارة تعتقد بأن جودة الحياة الوظيفية المتوفرة في المؤسسة مرضية ولا حاجة للمزيد من إجراءات

تحسين جودة الحياة الوظيفية، نظرا لفشلهم في قياس أثر تطوير جودة الحياة الوظيفية على نفسية المعلمين على الرغم من أنهم يطمحون للوصول لمرحلة الرضا الوظيفي.

10-2- موقف الاتحادات ونقابات المعلمين:

قد يتولد عند الاتحادات والنقابات المعلمين شعور بأن برامج جودة الحياة الوظيفية تسعى إلى تسريع أداء العمل وتحسين الإنتاجية دون دفع أي عوائد كافية للمعلمين، أي أن برامج جودة الحياة ما هي إلى وسيلة لاستخراج المزيد من الأداء والإنتاجية من المعلمين ولإزالة هذه المخاوف يجب على المديرين القيام بعملية ترويج لبرامج جودة الحياة الوظيفية يفسرون فيها أهداف هذه البرامج والفوائد المرجوة التي ستعود على المعلمين من جراء تطبيق هذه البرامج.

10-3- التكلفة المالية:

ترى الإدارة بأن التكلفة الرأسمالية والمصاريف اليومية التشغيلية لبرامج جودة الحياة الوظيفية ضخمة تفوق قدرة المؤسسات علاوة على أنه لا يوجد ما يضمن فعالية ونجاعة تطبيق هذه البرامج مما يدعو مدير المؤسسة الذي يعاني شح في مصادر التمويل التفكير مرار قبل توفير ظروف عمل جيدة ومنح أجور جيدة وتنفيذ برامج جودة الحياة الوظيفية وللرد على هذه المخاوف يجب تطبيق هذه البرامج بعناية وحذر ضمن ميزانية محددة مسبقا للوصول للنتائج المرجوة.

فالإدارة والعاملون والاتحادات متخوفون من التغيرات غير معلومة النتائج لتطبيق جودة الحياة الوظيفية ومع ذلك بدأ هذا الوضع في التغيير تدريجيا نحو الأفضل، فكل الأطراف في المؤسسة بدأوا يدركون أهمية برامج جودة الحياة الوظيفية كما أن الموظفين يلتحقون ببرامج توعية ليتم تنفيذ برامج تطوير جودة الحياة الوظيفية. (هويدا علي محمد عطا المنان، مرجع سابق، ص ص19، 20)

11- نظريات جودة الحياة الوظيفية:

يمكن الاستفادة من النظريات لتفسير طبيعة جودة الحياة الوظيفية والمجالات الخاصة بالوظيفة ومن أبرز هذه النظريات نجد:

11-1- نظرية التحليل النفسي:

صاحب مدرسة التحليل النفسي هو فرويد (1856 - 1939) حيث يرى أن جودة الحياة الوظيفية هي الشعور بالسرور والسعادة وتخفيف الآلام وهو هدف أساسي لسلوك البشري داخل بيئة العمل وأيضا تعني إشباع الغرائز إذ أن مبدأ اللذة هو المبدأ المسيطر على عملية الجهاز النفسي، كما يعتقد أن الحياة الوظيفية مليئة بالضغوطات والتوترات النفسية نتيجة عدم قدرة الفرد على إشباع حاجاته مما يتولد عنها الصراعات والتوترات النفسية المتعددة.

11-2- المدرسة الإنسانية (نظرية الحاجات)

صاحب هذه النظرية هو إبراهيم ماسلو (1908 - 1970) زعيم المدرسة الإنسانية والمتصدر الرئيسي فيها، إذ تزعم هذا الاتجاه في علم النفس يطلق عليها "ماسلو" القوة الثالثة بين التحليل النفسي والسلوكي وهو يؤكد على القيمة الذاتية لحياة العامل الوظيفية، وأن جودة حياة الوظيفية تتوقف على مستوى إشباع الحاجات العليا للفرد كتحقيق الأمن والثقة بالذات فيؤدي ذلك به إلى الشعور بالسعادة الوظيفية العميقة، وسمو في العقل وإثراء حياة الفرد الداخلية.

11-3- إريك فروم (1900 - 1980)

يعتقد "فروم" أن الأهداف النفسية تنتج عن الصراع القائم بين سعي العمال لتحقيق أهدافهم الوظيفية داخل بيئة العمل وبين النظم والقوانين القائمة والمنظمة في المؤسسة التي تعارض هذا السعي وأشار أن جودة الحياة الوظيفية تنشأ عن إنتاجه وإحساس الفرد بالواقع الملموس وإتحاده مع غيره هو احتفاظه بخصائص الشخصية في آن واحد، وهي إحساس الفرد العامل بالطاقة الحيوية الفياضة التي تنجم عن ارتباطه بالعالم الخارجي (المؤسسة) ارتباطا منتجا أو وثيقا.

وأكد "فروم" على الجنب الاجتماعي للعامل، إذ أنه أساس جودة الحياة الوظيفية وسعادتها إذ يرى أن الإنسان اجتماعي وتفرده في مجتمعه والشخصية السوية هي التي تكون اجتماعية ومنتجة وكذلك توفر المتعة النفسية.

11-4- Adler (1937 - 1970)

يقول إن الهدف النهائي لنشاط الإنسان وكفاحه هو أن يحقق التفوق والتفوق يتخذ نوعين:

- أن يتخذ الفرد شكل الرغبة في القوة والسيطرة على الآخرين وهو هدف خاطئ يمارس الفرد العصبي.

12- علاقة جودة الحياة الوظيفية بجودة الحياة:

تعتبر جودة الحياة الوظيفية جزء من جودة الحياة باعتبارها تؤثر على رضا الفرد في حياته و يمكن إيضاح أن جودة الحياة تتكون من مجالات مختلفة تتمثل في كل من الحالة الصحية، الحالة النفسية التعليم وتحقيق الذات، علاقات اجتماعية، التعبير عن الذات و الترقية، الأمن و البيئة و الاهتمام بهذه المجالات المختلفة يشكل لنا المكونات الأساسية لجودة الحياة و المتمثلة في جودة الحياة النفسية، الصحية، المادية و جودة الحياة الوظيفية و بالتالي نصل إلى أن جودة الحياة الوظيفية مكون أساسي من جودة الحياة.

- يتخذ شكل الكفاح من أجل التفوق نحو العمل بطريقة تحقيق جودة الحياة الوظيفية والسعادة فيها وهو هدف صحيح يمارسه الأفراد الأصحاء.

ونستنتج من خلال النظريات أن جودة الحياة الوظيفية تعكس صورة الفرد لذاته من خلال إخلاصه في عمله ما ينعكس على نفسيته عن ضغوط العمل، والتأكيد على أن الفرد كائن اجتماعي بطبعه من خلال العلاقات التي يبنها مع الأفراد باعتبارهم السند الاجتماعي في بيئة العمل لمواجهة المشكلات التي تواجهه لتحقيق جودة عالية في تكاتف الجهود بين الأفراد. (صفي الدين الطي، د س ، ص ص 281، 282).

خلاصة الفصل

بعد التعرف على جودة الحياة الوظيفية والعناصر المتعلقة بها اتضح لنا أن جودة الحياة الوظيفية من المؤشرات الهامة التي تستهدف حياة العاملين داخل المؤسسة، حيث تهدف إلى تحقيق التوازن بين متطلبات العامل ومتطلبات الوظيفة من خلال عمليات متكاملة ومخططة ومستمرة تشارك في تنفيذها جميع الإدارات داخل المؤسسة بما يتوافق مع استراتيجياتها وأهداف ومصالح العاملين، وهي عملية تستجيب من خلالها المؤسسة لحاجيات موظفيها عن طريق وضع برامج أساسية تتمثل في النمط التشاركي في اتخاذ القرارات وإقامة علاقات إنسانية بين العاملين إتاحة الظروف المادية والمعنوية المدعمة لأداء العاملين والترقي الوظيفي إضافة إلى الاعتماد على نظام عادل للأجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية.

الفصل الثالث: الاستغراق الوظيفي

تمهيد

- 1- مفهوم الاستغراق الوظيفي
 - 2- تطور الاستغراق الوظيفي
 - 3- خصائص الاستغراق الوظيفي
 - 4- أهمية الاستغراق الوظيفي
 - 5- محددات الاستغراق الوظيفي
 - 6- أبعاد الاستغراق الوظيفي
 - 7- العوامل التي تؤدي إلى تنمية الاستغراق الوظيفي
 - 8- مؤشرات وجود الاستغراق الوظيفي
 - 9- المتطلبات الأساسية لتحقيق الاستغراق الوظيفي
 - 10- إستراتيجيات الاستغراق الوظيفي
 - 11- قياس الاستغراق الوظيفي
 - 12- معيقات الاستغراق الوظيفي
 - 13- نظريات الاستغراق الوظيفي
 - 14- علاقة جودة الحياة الوظيفية بتنمية الاستغراق الوظيفي
- خلاصة الفصل

تمهيد:

تسعى جميع المؤسسات إلى تحسين الكفاءة الإنتاجية للعاملين بها، رغبة في تحقيق النجاح، التميز الذي يفرض على كل مؤسسة ضرورة التعرف على الآلية التي يمكن بها الاستغلال قدرات العاملين بشكل فعال لتحقيق الأهداف المنشودة، لا يمكن لأي مؤسسة أن تحقق أي نجاح دون فهم مواردها البشرية، التركيز عليها، تنمية قدراتها، لذلك أصبحت العديد من المنظمات تسعى لدعم مشاركة موظفيها في أعمالها.

ويعد الاستغراق الوظيفي مفتاحاً رئيسياً لتفعيل دافعية الموظف، قاعدة أساسية لبناء ميزة تنافسية، أداة قوية متاحة لرؤساء العمل.

وهذا ما سيتم التطرق إليه في هذا الفصل بداية من مفهوم الاستغراق الوظيفي، تطوره، خصائصه، أهميته محدداته، أبعاده، العوامل التي تؤدي إلى تنميته، المتطلبات الأساسية لتحقيقها المؤشرات الدالة على وجوده، كما سيتم التعرف أيضاً على استراتيجياته، معيقاته بالإضافة إلى النظريات المفسرة له وفي الأخير تم التطرق إلى علاقة جودة الحياة الوظيفية بتنمية الاستغراق الوظيفي.

1- مفهوم الاستغراق الوظيفي:

1-2- الاستغراق في اللغة:

إن أصل كلمة استغراق في اللغة تعود للفعل استغرق أي بالغ في الشيء وجاوز الحد. (إيمان صلاح المنطاوي، 2007، ص67)

2-2- الاستغراق الوظيفي في الاصطلاح :

قبل الخوض في مفهوم الاستغراق الوظيفي للعاملين يجب الإشارة إلى أن كلمة "Engagement" تأخذ عدة معاني في ترجمتها إلى اللغة العربية منها (اندماج، انغماس، التزام، ارتباط) وقد استخدمت هذه المعاني من قبل الباحثين وفقا لانسجامهم لأبحاثهم.

لذلك نجد أن التعاريف والمفاهيم تعددت وتتنوعت حول مفهوم الاستغراق الوظيفي وهذا ما سنتطرق إليه في تعريفنا لهذا المفهوم :

- يعرف المغربي (2007) الاستغراق الوظيفي على أنه الاندماج الداخلي للفرد في العمل أو التطابق أو التجاوب النفسي مع العمل، مما ينعكس في صورة تحقيق لذاتية الفرد والتزامه نحو عمله (محمد أحمد أبو شنب، مرجع سابق، ص61).

- ويعرفه Ripinz على أنه الدرجة التي يندمج فيها الفرد مع الوظيفة التي يمارسها ويستشعر أهميتها لهذا فالأمر هنا مرتبط بالنواحي العقلية والعاطفية معا. (عبد العزيز بن سلطان العنقري، مرجع سابق، ص8).

- كما أشار Kahn (1962) إلى هذا المصطلح من حيث تركيزه على الظروف النفسية للعاملين على أنه تسخير العامل أو الموظف نفسيا لأداء عمله ماديا، معرفيا وعاطفيا.

ونلاحظ من خلال التعاريف التي ذكرت سابقا أن العناصر الثلاثة (الذهن، الجسد والشعور) مجتمعة تشترك عند استغراق الفرد في أداء عمل ما، فالجسد بكل قواه يزود الذهن بالطاقة اللازمة لزيادة الإدراك الذهني والتركيز الشديد لأداء الوظيفة والاندماج معها، أما الشعور من جانبه الآخر يساهم في انشداد الفرد نحو أداء العمل الذي يقوم به .

وعليه يمكن القول أن الاستغراق الوظيفي هو الانشداد الجسدي، العقلي والشعوري للفرد حيث تجتمع كل هذه العناصر الثلاثة عند أدائه لعمله.

- في حين يرى Rothbord الاستغراق الوظيفي على أنه حالة نفسية تتضمن مكونين هما التقاني الذي يشير إلى التوافر المعرفي ومقدار الوقت الذي ينفقه الفرد في التفكير بدوره في العمل، أما المكون الثاني فهو الانهماك الذي يشير بدوره إلى قوة تركيز الفرد على الدور الذي يقوم به. (رنا ناصر صبر، 2017، ص35).

- كما تناولت Sharmila مفهوم الاستغراق الوظيفي وأشارت إليه على أنه انغماس أو التزام الموظفين تجاه المنظمة وقيمها التنظيمية، واستغراق الموظفين تجاه عملهم من خلال التعاون مع الزملاء لتحسين الأداء في العمل لصالح المنظمة، وبالتالي فهو مقياس يحدد من خلاله مدى ارتباط الموظف بالمنظمة. (خليل اسماعيل ماضي، 2015، ص9).

و يضيف Saks إلى أن الاستغراق الوظيفي عبارة عن بناء فريد ومميز الذي يبقي المكونات السلوكية العاطفية و الإدراكية للفرد مرتبطة بالأداء (رنا ناصر صبر، مرجع سابق، ص3).

- بينما يشير زهران زهران إلى هذا المفهوم على أنه مدى ارتباط الفرد بوظيفته، وما تمثله من أهمية في حياته وانعكاس ذلك على مفهومه لذاته وتقديره لها. (محمد أحمد أبو شنب، مرجع سابق، ص60).

وفي الأخير يمكن القول أن الاستغراق الوظيفي هو شعور العاملين أو الموظفين بالسعادة والراحة النفسية عند أدائهم لمهامهم وأعمالهم واندماجهم معه واستشعارهم بأهميته في حياتهم إلى درجة الاستعداد لبذل جهد إضافي بدون مقابل في سبيل انجاز تلك المهام والأعمال الموكلة إليهم، ويمكن القول أن الاستغراق الوظيفي هو حالة من الاندماج الموظف للعمل من خلال استخدام قدراته للوصول إلى أفضل جودة بالعمل .

واستناد إلى التعاريف السابقة التي قدمت من قبل للاستغراق الوظيفي خلص كل من Saleh and Hosek (1976) إلى أربع تفسيرات تناولت بشكل عام معنى هذا المفهوم:

- التفسير الأول: الذي يرى أن الاستغراق هو درجة اهتمام الفرد بعمله باعتباره أهم شيء في حياته ويدعم هذا التفسير Lawler And Hall (1970) في تعريفهما للاستغراق الوظيفي، بأنه درجة توحد

الفرد مع وظيفته التي تعد جزء مهم في حياته كما تلعب دورا أساسيا في تحديد هويته وذلك من خلال الفرصة التي يتيحها العمل للفرد لإشباع حاجاته الأساسية.

- **التفسير الثاني:** الذي يرى الاستغراق باعتباره موقف عمل واقترح هذا التفسير من قبل Allport (1943) الذي عرف الاستغراق الوظيفي بدرجة مشاركة الفرد لعمله وإشباع حاجات التقدير واحترام الذات والاستقلالية والتعبير الذاتي.

- **التفسير الثالث:** الذي يرى الاستغراق هو أحد العناصر الأساسية في احترام الفرد لذاته، ويدعم هذا التفسير Kanungo (1982) بقوله أن الاستغراق الوظيفي هو درجة ارتباط الفرد بوظيفته ومدى تأثير الأداء في احترام الفرد لذاته.

- **التفسير الرابع:** ذكر هذا التفسير من قبل Vroom (1962) والذي صور الاستغراق الوظيفي بدرجة إدراك الفرد لأداء وظيفته متطابق مع الخصائص الأساسية في تشكيل مفهومه لذاته.

وقد استخدم هذا النوع في العديد من الدراسات خاصة التي تتعامل مع نظرية الاتساق وكان عادة ما يقاس بسؤال عن ما إذا كان مستوى الأداء متنسق مع المفهوم الذاتي للفرد وبشكل أكثر تحديدا يسأل عن ما إذا كانت المهارات التي يطلبها أداء وظيفته مع قدراته التي يمتلكها. (إيمان صلاح المنطاوي، مرجع سابق، ص68-70).

ومن خلال المفاهيم العديدة للاستغراق يمكن تجميعها في عناصر أربعة جوهرية:

✓ العمل يمثل الاهتمام بالأساسي في الحياة.

✓ المشاركة الفعالة في العمل.

✓ الأداء يمثل الأساس لتحقيق الذات.

✓ الأداء مرتبط بالمفهوم الذاتي. (عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، مرجع سابق، ص348).

2- تطور الاستغراق الوظيفي:

على الرغم من أن مصطلح "استغراق الموظف" تم صياغته وتصوره من قبل "وليام أكاهن" (Wiliam A Kahn) (1920) في الدراسات التي أجريت على معنويات أو استعداد مجموعة من الأفراد على تحقيق الأهداف التنظيمية، وقد ساهم الجيش الأمريكي في نضوج فكرة القيمة المعنوية للمنظمات خلال الحرب العالمية الثانية للتنبؤ بوحدة الجهد واستعداد قوات الجيش للذهاب إلى أي مدى من أجل رفاهية المنظمة.

وكانت هناك حاجة إلى إيجاد مصطلح لوصف شعور ارتباط الموظفين العاطفي بالمنظمة وشركائهم الآخرين والوظيفة.

وأعطت هذه الحاجة ولادة مصطلح "استغراق الموظف" ويكون الموظفون الذين يهتمون بمستقبل الشركة مستعدين لاستثمار جهودهم مائة بالمائة من أجل رفاهية أكثر.

وكذا يمكن ذكر تأثير تجارب هوثورن (Hawthorne) كمثال على "استغراق الموظف"، وتأثير هوثورن هو شكل من أشكال التفاعل، حيث يتم قياس تحسين الأشخاص أو تعديل جوانب سلوكهم بشكل تجريبي استجابة لحقيقة الدراسة التي أجريت عليهم وليس بسبب أي مناورة تجريبية .

وقد أجريت هذه الدراسة في مصنع أعمال هوثورن، وهو مصنع الكهرباء الغربي في ضواحي شيكاغو ما بين (1924-1932) لمعرفة فيما إذا أصبح العمال أكثر إنتاجية في مستويات الإضاءة العالية والمنخفضة.

وبعد إجراء هذه الدراسة اقترحت أن الزيادة في الإنتاجية كانت بسبب التأثير التحفيزي للفائدة التي يتم عرضها للعمال، ومن تم أصبح مفهوم "استغراق الموظف" موضوعا للمناقشة في دوائر الشركات لعدة سنوات، فقد سيطر على اهتمام جميع العاملين وأرباب العمل وكل واحد منهم لديه طريقة مختلفة النظر إليه وأدرك كلاهما الأهمية المكتسبة من هذا المصطلح بدل المفهوم (رامي مزيق، علي يونس، مرجع سابق، ص78).

3- خصائص الاستغراق الوظيفي:

- تميز هذه الخصائص للأفراد العاملين ذوي الاستغراق الوظيفي المرتفع عن الأفراد العاملين ذوي الاستغراق الوظيفي المنخفض نذكر من أهمها:
- ✓ يعتبر الأفراد العاملين الأكثر استغراقا أكثر حافزية في العمل وأكثر حاجة لوظائف تتمثل خصائصها في التنوع والاستقلال وإثبات الذات والتغذية العكسية.
 - ✓ يعتبر الأفراد العاملين الأكثر استغراقا أكثر اعتقاد أن مواهبهم مستغلة استغلالا جيدا.
 - ✓ أكثر رغبة وقدرة على التفاعل مع الآخرين.
 - ✓ أكثر إدراكا لفرص النمو في وظائفهم.
 - ✓ أكثر رضا عن الإشراف والاستجابة لتوجيهات المشرفين.
 - ✓ أكثر التزاما لوظائفهم ومؤسساتهم.
 - ✓ من المتوقع أن يكون أقل رغبة في ترك العمل .
 - ✓ يواجهون مستوى منخفض من الاحتراق النفسي. (بسام سمير، الرميدي رضا، محمود أبو زيد محمد، مرجع سابق، ص4).

4- أهمية الاستغراق الوظيفي:

يكتسب الاستغراق الوظيفي أهمية بارزة سواء على مستوى الفرد او على مستوى المؤسسة حيث يساهم الاستغراق الوظيفي كثيرا في تحسين نوعية حياة العاملين ومعيشتهم ويزيد من رغبتهم في العمل والبقاء في المؤسسة، وبالتالي فهو يعمل على تحقيق أداء أكثر من المطلوب، وفي الوقت نفسه يقلل من الدوران في العمل، والأفراد العاملين الذين يبذلون درجة كبيرة من الاستغراق في أعمالهم هم في الأغلب الأكثر إنتاجية، والأكثر رضا وقناعة والأقل تسربا من العمل اذا ما تمت مقارنة بمزملاتهم الأقل منهم استغراقا في العمل.

إن الاستغراق الوظيفي يبقي العمال محفزين ومدفعين وراضيين بأعمالهم او وظائفهم .

وعليه يمكن القول أن الاستغراق الوظيفي هو نتيجة لعلاقة ثنائية الاتجاه بين الموظف والمؤسسة وعلى إدارات المؤسسة السعي لتعزيز استغراق العاملين لما له من دور في تنمية قدراتهم وكفاءتهم في تطوير الأداء.

إضافة إلى ذلك فإن الاستغراق الوظيفي يقود لولاء منقطع النظير تجاه المؤسسة لأن الموظف يرتبط عاطفياً، جسدياً وفكرياً بمكان عمله فيصبح كجزء لا يتجزأ من المؤسسة. (خضير علي فيروز، 2017، ص 423).

5- محددات الاستغراق الوظيفي :

يذكر كل من (Eloy et al 1985) أنه يمكن دراسة الاستغراق الوظيفي من منظورين هما :

5-1- المنظور الأول: دراسة الاستغراق الوظيفي كمتغير ناتج بسبب الاختلافات الشخصية بين العمال ويتوقع هذا المنظور أن يحدث الاستغراق طالما توافرت الحاجات والقيم أو توافرت خصائص فردية تهيئ العمال ليصبحوا أكثر أو أقل استغراقاً في وظائفهم، وقد أسفرت نتائج الدراسات السابقة أن هناك العديد من الدراسات الميدانية التي حاولت إبراز أثر المتغيرات الشخصية للفرد العامل على مستوى الاستغراق الوظيفي، وفي هذا الصدد أكد كل من "منسفايلد وهول" Mansfield And Hall (1971) في دراستهما أن العمر من المتغيرات الشخصية المهمة والمؤثرة في مستوى الاستغراق الوظيفي للعامل، كما أكدت "دراسة شورت Schwartz" (1982) وجود علاقة بين المتغيرات الشخصية متمثلة في السن، مدة الخدمة والاستغراق الوظيفي وعليه أكدت دراسة "باتل Patel" (1998) على أهمية المتغيرات الشخصية مثل العمر، مدة الخدمة والحالة الاجتماعية في تفسير تباين الاستغراق الوظيفي والمتغيرات الشخصية التي تضمنت الجنس، عدد المرؤوسين والمسؤولية الاجتماعية، كما أكدت الدراسة أن العمر والخبرة الوظيفية من المحددات الهامة للاستغراق الوظيفي، ويجب التنويه أن الدراسة المتعمقة لتلك الدراسات التي حاولت بحث تأثير العوامل الشخصية المختلفة على الاستغراق الوظيفي تكشف عدم التناسق في نتائج هذه الدراسات .

5-2- المنظور الثاني: دراسة الاستغراق الوظيفي باعتباره محصلة لخصائص بيئة العمل، حيث أرجع هذا المنظور وجود الاستغراق الوظيفي من عدم وجوده إلى ظروف بيئة العمل المختلفة وأن العوامل التنظيمية هي المسؤولة عن تشكيل اتجاهات العامل نحو العمل بشكل عام ومن ثم التأثير على مستوى

أدائه، وقد تم بحث علاقة الاستغراق الوظيفي بالعديد من المتغيرات الخاصة ببيئة العمل مثل دراسة "لاور وهول" Lawler And Hall (1970) التي خلصت إلى أن وجود بيئة عمل تنظيمية تسمح بمشاركة الأفراد العاملين في اتخاذ القرارات وتشجع الابتكار والتوظيف.

كما أكدت دراسة "سيجل و روبرت" Siegel And Robert (1973) على أن لمشاركة الأفراد العاملين في اتخاذ القرارات تأثيرا كبيرا على مواقفهم ومعتقداتهم وحافزيتهم للعمل بما يعزز استغراقهم في وظائفهم، حيث أنه كلما اتسع نطاق الوظيفة بما يتلاءم مع قدرات العمال أدى ذلك إلى تخفيض حدة التوتر لديهم و زيادة استغراقهم واندماجهم مع وظائفهم.

في نفس السياق وفي دراسة أخرى لبحث العلاقة بين الاستغراق الوظيفي وخصائص بيئة العمل توصل "غرمان كانينغو Gorman and Kanungo" إلى أن توافر بيئة العمل بصفة جيدة تساعد في توفير حياة متوازنة للعامل سواء على مستوى أدائه أو على مستوى حياته الشخصية، كما أكدت الدراسة تأثير الحوافز الداخلية والحوافز الخارجية على مستوى الاستغراق الوظيفي، إذ أن الحاجات الخارجية قد تؤدي لاستغراق صاحبها في عمله مثلها مثل الحاجات الداخلية.

نخلص مما سبق إلى أن أهمية كل من الخصائص الشخصية للأفراد العاملين بالإضافة إلى خصائص بيئة العمل في تكوين صورة أعمق وأدق للاستغراق الوظيفي، كما نخلص من الدراسات السابقة أيضا بأن المتغيرات الشخصية ومتغيرات بيئة العمل على نفس درجة الأهمية في تحديد مستوى الاستغراق الوظيفي.

ومن هذا المنطلق حاولت مجموعة من الدراسات توضيح الأثر التفاعلي للمتغيرات الفردية وبيئة العمل على الاستغراق الوظيفي، حيث حاولت هذه الدراسات بحث فكرة ان الاستغراق الوظيفي ليس محصلة المتغيرات الشخصية بمفردها أو خصائص بيئة العمل بمفردها و إنما من المؤكد أن يكون الاستغراق الوظيفي محصلة للتفاعل بين الخصائص الشخصية وخصائص بيئة العمل، ومن الدراسات التي تبنت الإطار التفاعلي دراسة "هول و راهنوتز" Hall And Rahinowitz التي خلصت إلى وجود بيئة تنظيمية تسمح بالمشاركة في اتخاذ القرارات وتلبي حاجة العمال للنمو والتطوير مع زيادة نطاق الوظيفة تؤدي إلى زيادة مستوى استغراق العمال في وظائفهم.(إيمان صلاح المنطاوي، مرجع سابق، ص 74-78).

6- أبعاد الاستغراق الوظيفي :

يدخل الاستغراق الوظيفي في صميم العلاقات الوظيفية، لذلك فقد ارتبط بالعديد من الأبعاد وفيما يلي تم توضيح كل بعد من أبعاد الدراسة التي تناولناها على حدة:

6-1- الاستغراق المعرفي (Cognitive Engagement): يشير بعد الاستغراق المعرفي وكما يصفه "Kah (1990) إلى الوعي الحيوي أو اليقظة الفكرية ومنطق الإدراك المتزايد والاهتمام بالعمل ويعزز القول السابق " Sawyer (1992) من خلال تفسيره للاستغراق المعرفي بمدى فهم واستيعاب الهدف وتوضيح الدور أي المساهمة الفعالة و الإدراك الواضح لدعم نجاح المؤسسة.

و يعرفه Tower (2003) على أنه الاستغراق الذهني أو الالتزام الفكري للعاملين اتجاه العمل.

ويتضح من خلال ما سبق أن الاستغراق المعرفي يتمثل في التركيز الشديد و الإدراك الذهني لأداء الوظيفة والاندماج والتفاعل لأداء المهام في المؤسسة فضلا عن الشعور بالحماس والثقة في العمل.

6-2- الاستغراق العاطفي (Emotionnel Engagement): ثاني بعد مهم وضروري في الاستغراق الوظيفي هو البعد العاطفي أو النفسي الذي يشير إلى الارتباط العاطفي والمشاعر الوجدانية التي يمتلكها العامل او الموظف اتجاه المؤسسة التعليمية التي يعمل بها أو العمل الذي يقوم به وفي هذا الصدد يصف كل من "Shuck And Reio" (2013) أن الاستغراق العاطفي يشمل استثمار موارد العاملين العاطفية ضمن أداء أعمالهم، أي أن العامل عندما يستغرق عاطفيا مع الوظيفة فإنه يستثمر موارد شخصية كالفخر، الثقة والسعادة.

كما يؤكد الباحثان المذكوران أن العواطف الإيجابية تتبع من تقسيمات سابقة (كالاستغراق المعرفي المتمثل بالتركيز الشديد والإدراك التام بتنفيذ المهام والأنشطة التعليمية).

كما وأضاف كل من "Ahlowalia et All" (2014) إلى أن الاستغراق العاطفي يتعلق بشعور العامل تجاه المؤسسة ومدرائها وظروف العمل، وما إذا كان لديهم اتجاهات إيجابية أو سلبية تجاه المؤسسة ومدرائها وظروف العمل.

ومما تقدم يمكن أن نستخلص أن المضامين الفكرية للاستغراق العاطفي أو النفسي تتعلق بالتوجهات العاطفية، مشاعر الانتماء والاندماج بأفضليات وأهداف المؤسسة التي تنعكس إيجابيا بأداء العمل فيها.

3-6- الاستغراق المادي (Physical Engagement): يشير بعد الاستغراق المادي إلى الاحتواء الفعال والاندماج العالي لتجسيد طاقات الموظف الجسدية في أداء المهام والأهداف والأنشطة التعليمية ويرى Baker (2007) أن متطلبات العمل العالية تستنزف موارد العاملين الجسدية والذهنية وتؤدي إلى ضعف الطاقة وتزيد من التوتر والذي يؤدي بدوره إلى الاحتراق النفسي وعدم الاستغراق.

ومما تقدم يمكن القول أن الاستغراق المادي يشير إلى الطاقات الجسدية والبدنية التي يبذلها العامل أو الموظف لتأدية دوره في المؤسسة ومواجهة تحديات العمل بكل حماس وقدرات عالية. (رنا ناصر صير، مرجع سابق، ص 37، 38).

7- العوامل التي تؤدي إلى تنمية الاستغراق الوظيفي:

يتطلب أي جهد لتنمية الاستغراق الوظيفي عدة عوامل تؤدي إلى استغراق العاملين أو الموظفين في العمل بغض النظر عن طبيعة العمل أو القطاع الذي ينتمون إليه وقد أوردتها دراسة Sharmila (2013) فيما يلي :

- ✓ الاستقطاب والتعيين.
- ✓ التصميم الوظيفي.
- ✓ السلوك القيادي والإشرافي.
- ✓ تمكين العاملين والمشاركة في اتخاذ القرارات والتطوير الوظيفي.
- ✓ تكافؤ الفرص والدعم الإداري.
- ✓ إدارة الأداء.
- ✓ المكافآت
- ✓ الصحة والسلامة المهنية.

✓ الرضا الوظيفي والعلاقات السرية.

✓ جودة بيئة العمل.

ويرى الباحث أن هذه العوامل ترتبط بشكل مباشر بعناصر بيئة العمل المادية والمعنوية التي يمكن أن تسهم في تعزيز استغراق الموظف في عمله.

كما ويشير المنطاوي (2007) إلى أن الاستغراق الوظيفي يتأثر بالعديد من العوامل تتمثل في :

- الخصائص الشخصية: الاقدمية، الحاجة للنمو، أخلاق الفرد، الجنس.

- الخصائص الوظيفية: الحافز، استقلالية الوظيفة، التنوع، توظيف المهام، التغذية العكسية.

- الخصائص الاجتماعية: العمل مع الآخرين، المشاركة في اتخاذ القرار، مشاعر النجاح.

وفي دراسة أخرى ذكر أهم ثلاثة عوامل أساسية يمكن لها أن تعزز استغراق الموظف في عمله يمكن تحديدها فيما يلي:

✓ خبرات العاملين ودوافعهم الشخصية والنفسية تجاه عملهم ومؤسستهم التي تميزهم عن الآخرين.

✓ مدراء العمل أو المؤسسة وقدرتهم على تهيئة الظروف التي تشجع على الاستغراق.

✓ التفاعل بين العاملين وحرصهم للمحافظة على ذلك التفاعل في جميع المستويات، بحث يلعب

هذا التفاعل والاتصال بين العاملين أولوية قصوى لدفع الموظفين نحو الاستغراق في وظائفهم

وخص بالذكر أن وجود فرصة لدى العاملين لرفع آرائهم ووجهات نظرهم إلى أعلى هو أهم محرك

لاستغراق العاملين، ويوجه النظر أيضا إلى الانتباه لأهمية بقاء العاملين على اطلاع بما يجري

في المؤسسة.

كما يلعب المدراء الدور الكبير في إمداد الأساتذة والموظفين بالمؤسسة ببعض الوسائل التي بإمكانها أن

تعزز أو تؤدي إلى تنمية استغراقهم ويمكن تلخيص هذه الوسائل في عشر نقاط وهي:

- الاتصال: يتعين على القادة أن يثبتوا أنهم يقدرون الموظفين.
 - المهنة: يجب أن يوفر القادة التحدي والمغزى من العمل مع توفير زمن التطور في العمل.
 - الوضوح: يجب أن يكون لدى القادة رؤية واضحة، حيث يرغب الناس في فهم رؤية الإدارة العليا والأهداف التي لديهم لإدارتهم أو وحداتهم أو فريقهم.
 - الإبلاغ: يجب أن يقوم القائد بتوضيح توقعاته حول الموظفين وأن يعطيهم تغذية راجعة حول أدائهم في المنظمة.
 - التهئة: يشعر الموظفون بأنهم يتلقون تغذية عكسية فورية عندما يكون أدائهم متدني أو أقل من المتوقع، ويتلقون المدح والتهئة على أدائهم القوي بصورة أبطأ بكثير مما هو في الحالة الأولى.
 - المساهمة: يرغب العاملون في أن يعرفوا أن مدخلاتهم مهمة وأنهم يساهمون في نجاح المنظمة بطريقة مؤثرة.
 - التحكم: تتحكم قيم الموظفين في عطائهم لوظائفهم والقادة يمكنهم خلق فرص للموظفين لممارسة هذه السيطرة.
 - التعاون: عندما يعمل موظف في فريق وتوجد ثقة وتعاون بين أعضاء الفريق فإنهم يتفوقون على الأفراد العاملين والفرق التي تفنقر إلى مثل هذه العلاقات الجيدة.
 - المصادقية: يجب أن يسعى المدراء للحفاظ على سمعة المؤسسة وإظهار معايير أخلاقية رفيعة المستوى، حيث يكون العاملون فيها فخورين بوظائفهم، أدائهم وبمؤسستهم التي يعملون بها.
 - الثقة: يتساعد المدراء الجيدون في خلق الثقة بالمؤسسة كأن تكون نموذجاً ذا معايير أخلاقية وأدائية عالية.
- كما ويضيف عباس (2016) أهم الأمور التي يمكن للموظف من خلالها تنمية استغراقه الوظيفي نذكر منها :

✓ خصائص الوظيفة.

- ✓ الدعم الإداري.
- ✓ العائدات والاعتراف.
- ✓ جودة مكان العمل.
- ✓ الاتصالات.

ويقدم قول عباس ما ذكر ماركوس Markos (2009) تبعا لنتائج مسح تم القيام بها في مختلف أنحاء بريطانيا العظمى ل (2000) موظف أن الاتصال له أولوية قصوى لدفع الموظفين نحو الاستغراق في وظائفهم وخص التقرير بالذكر أن وجود فرصة لدى العاملين لرفع أدائهم ووجهات نظرهم إلى أعلى هو أهم محرك لاستغراق العاملين ويوجه كذلك إلى الانتباه أيضا لأهمية إبقاء العاملين على اطلاع بما يجري في المؤسسة، إضافة إلى ذلك خفض معدلات الغياب وترك العمل.

ومن خلال مراجعة أدبيات الاستغراق الوظيفي نخلص إلى حقيقة يصعب إغفالها في بيئة العمل ألا وهي حب العمل وهو أحد العوامل الهامة في زيادة كفاءة وفعالية الأداء بالإضافة إلى زيادة الإنتاجية (خليل إسماعيل ماضي، مرجع سابق، ص10، 11).

8- مؤشرات وجود الاستغراق الوظيفي:

توصلت بعض الدراسات إلى وجود بعض المؤشرات التي تدل على مستوى الاستغراق الوظيفي عند العاملين من أهم هذه الدراسات نجد دراسة المغربي (2004)، دراسة حسنين (2013)، دراسة الشربيني (2015) و دراسة النادي (2016)، حيث توصلت هذه الدراسات إلى أهم المتغيرات الدالة على الاستغراق الوظيفي عند العاملين وهي كما يلي:

- ✓ امتلاك العاملين روابط قوية بوظائفهم من الصعب كسرها.
- ✓ أن تكون أهم أوليات الفرد الاهتمام بوظيفته واستغراقه في أداء مهامها.
- ✓ أن يتسم الفرد بالثقة الشديدة في أداء عمله.
- ✓ أن تكون معظم الأهداف الشخصية للفرد في حياته مرتبطة بشكل مباشر نحو وظيفته.

- ✓ أن يحقق العمل للفرد أكبر إشباع في حياته.
- ✓ الرغبة الدائمة في الذهاب للعمل وعدم التغيب عنه.
- ✓ ارتباط الفرد الوثيق بالعمل.
- ✓ شعور الفرد بالفخر والتباهي بعمله أمام الآخرين وتمسكه به.
- ✓ أن يفضل الفرد دائما استيعاب وظيفته معظم وقته. (محمود السيد سالم، 2018، ص ص320،321).

9-المتطلبات الأساسية لتحقيق وتنمية الاستغراق الوظيفي:

تسعى كثير من المؤسسات التعليمية لتحقيق وتنمية الاستغراق الوظيفي للعاملين بها، ولكي يتم ذلك هناك متطلبات وشروط أساسية يجب توافرها، حيث ذكر الباحث محمود أن من أهم الشروط الأساسية لتحقيق الاستغراق الوظيفي لدى العاملين هي تطابق الفرد مع عمله ، تحفيز الأفراد تحفيزا قويا وشعور العاملين بالتضامن مع المؤسسة التعليمية وبالولاء والانتماء إليها، وكذا جعل العاملين ينظرون نظرة شاملة إلى الأداء لتحقيق القيمة الذاتية، في حين يرى بلوم أن أهم المتطلبات اللازمة لتنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين هي تحقيق فعالية نسق الاتصال وتعزيز التواصل ومراعاة الظروف الاجتماعية والتنظيمية للموظفين.

بالإضافة إلى ذلك تتمين الجوانب الأخلاقية والقيمية لهم والقدرة على إدارة الجوانب الفنية للعمل الانسجام والتناقض في التعامل مع القواعد التعليمية للمؤسسة وانساق العلاقات الاجتماعية والانسجام في بيئة العمل أو المؤسسة التعليمية التي يعمل بها.(محمد احمد أبو شنب، مرجع سابق، ص ص 61، 62).

10- استراتيجيات تعزيز الاستغراق الوظيفي :

يقترح ثواري (Tiwari) (2011) أن تطوير استراتيجيات الاستغراق يكون على ضوء العوامل التي تؤثر عليه وهذه الاستراتيجيات هي:

10-1- العمل نفسه (The work itself): تعتمد الدوافع الذاتية من خلال العمل نفسه وبالتالي يعتمد الاستغراق على الطريقة التي يتم تصميم العمل أو الوظائف وقد ميز Lawler (1969) ثلاث خصائص تعد مطلوبة في الوظائف إذا ما أرادت أن تكون حافزا جوهريا:

✓ يجب أن يتلق الأفراد ملاحظات ذات مغزى حول أدائهم، ويفضل من خلال تقييم أدائهم وتحديد هذه التعليقات.

وهذا يعني أنهم يجب أن يعملوا بشكل مثالي في عملية إنتاج متكامل كعملية أو كخدمة أو كجزء كبير منها يمكن مشاهدته بشكل كلي.

✓ استخدام القدرات: إذ يجب أن ينظر الأفراد إلى الوظيفة باعتبارها تتطلب منهم استخدام القدرات التي يقيمونها من أجل أداء الوظيفة بفعالية.

✓ التحكم الذاتي(الاستقلالية): يجب أن يشعر العمال أن لديهم درجة عالية من ضبط النفس حول تحديد الأهداف الخاصة بهم وتحديد المسارات لتحقيق هذه الأهداف.

10-2- بيئة العمل(The workenviroment): ستهتم هذه الإستراتيجية بزيادة الاستغراق من خلال بيئة العمل.

بشكل عام وذلك بتطوير الثقافة التي تشجع المواقف الإيجابية للعمل وتعزيز الاهتمام والإثارة في الوظائف التي يقوم بها العمال والحد من الإجهاد ويعتقد 'Landend' أن الموظفين الذين يتمتعون بأنفسهم و الذين تم دعمهم وتطويرهم والذين يشعرون بالوفاء والاحترام في العمل سوف يقدمون أفضل الخدمات للعملاء والسبب وراء تفكير المؤسسة برغبتها في إلهام الموظفين هو كون استعداد العمال للقيام بذلك نابعا من شعورهم بالفخر لما تمثله المؤسسة لهم أي الخدمة، الجودة والقيمة. (أحمد محمد ماضي، مرجع سابق، ص26،27)، فهي(بيئة العمل) تجعل الفارق بين التجربة الجيدة للعملاء والتجربة الفاشلة.

وتحتاج الإستراتيجية أيضا إلى اعتبار جوانب معينة من بيئة العمل وخصوصا الاتصالات الانخراط والموازنة بين العمل والحياة وظروف العمل، ويمكن أن تشمل الإستراتيجية صياغة وتطبيق سياسات إدارة جودة الحياة الوظيفية التي تهتم ببناء علاقات فعالة مع الأفراد في أدوارهم ومعاملة الموظفين على نحو لائق وملائم والاعتراف بقيمتهم ومنحهم صوت وتوفير فرص للنمو.

10-3- القيادة(Leardership): ينبغي لإستراتيجية القيادة أن تركز على ما يجب على المديرين التنفيذيين القيام به كقادة أو مدراء من أجل أداء دورهم الحيوي والمباشر في زيادة مستويات الاستغراق

وسيشمل هذا تنفيذ برمجيات التعلم التي تساعدهم على فهم كيفية توقعات عملهم والمهارات التي يحتاجون لاستخدامها.

وتشمل البرمجيات التدريب الرسمي (وخاصة بالنسبة للمديرين المحتملين أو المديرين في دورهم القيادي الأول)، ولكن التأثير الأكبر سيكون من قبل مزج أساليب متنوعة من التعلم مثل إعادة التعلم التدريب والتوجيه ويجب الاعتراف أيضا بأن عملية الأداء يمكن أن تقدم للمديرين التنفيذيين إطار مفيدا يمكن من خلاله نشر مهاراتهم في تحسين الأداء على الرغم من زيادة الاستغراق وهذا ينطبق بشكل خاص على أنشطة إدارة الأداء لتعريف الدور وتخطيط تنمية الأداء والانخراط المشترك في مراقبة الأداء والتغذية العكسية.

ولذلك ينبغي أن تشمل هذه الإستراتيجية الخطوات المطلوبة لجعل إدارة الأداء أكثر فعالية من خلال زيادة التزام المدراء بها وتطوير المهارات التي يحتاجون إليها.

10-4- فرص النمو الشخصي (Opportunities for personal growth): وينبغي أن يستند وضع إستراتيجية توفير فرص التطوير والنمو إلى خلق ثقافة التعلم، الأمر الذي يشجع التعلم لأنه معترف به من الإدارة العليا والمدراء التنفيذيين والموظفين عموما كعملية تنظيمية أساسية يلتزمون بها وينهمكون منها باستمرار، و وصف Rieynolds (2004) ثقافة التعلم بأنها "وسيلة النمو" التي من شأنها أن تشجع الموظفين على الالتزام بمجموعة من السلوكيات التقديرية الإيجابية بما في ذلك التعلم، وتحتوي على الخصائص التالية:

- التحويل وليس الإشراف.
- إدارة التعلم الذاتي وليس الأوامر.
- بناء قدرات طويلة الأجل وليس تصحيحات على المدى القصير وسيتم تشجيع التعلم المستقل.
- ويعتقد Sloman (2003) بأنه يحدث عندما يسعى الأفراد بنشاط لاكتساب المعارف والمهارات تعزز أهداف المؤسسة، وعلى وجه الخصوص ينبغي أن تحدد الإستراتيجية الخطوات اللازمة لضمان حصول الأفراد على الفرصة وإعطائهم التشجيع على التعلم والنمو في أدوارهم وهذا يشمل استخدام السياسات التي تركز على دور المرونة أي إعطاء الافراد فرصة لتطوير دورهم من خلال الإفادة بشكل أفضل من استغراقهم في العمل وهذا يعني تطوير قدرات العاملين الذين تعتمد عليهم المؤسسة.

و ينبغي أن يكون مفهوم الفلسفة القائمة أن الجميع لديه القدرة على النجاح والهدف يجب أن يكون تحقيق جودة حياة مهنية وهذا يتضمن استخدام إدارة الأداء في المقام الأول باعتبارها العملية التنموية مع التركيز على تخطيط التنمية الشخصية وينبغي لهذه الاستراتيجية أن تشمل أيضا فرص التطوير الوظيفي ، و كيف يمكن إعطاء العاملين التوجيه والدعم والتشجيع الذي يحتاجون إليه إذا ما أريد لهم تحقيق إمكانياتهم وتحقيق مستقبل مهني ناجح في المؤسسة مع تناغم مواهبهم، تطلعاتهم وينبغي أن تدرج الاستراتيجية الإجراءات اللازمة كافة لتوفير الرجال والنساء بالوعد بسلسلة من النشاطات التعليمية والخبرات التي من شأنها إعدادهم لأي مستوى من المسؤولية والقدرة على الوصول

10-5- فرص المساهمة (Opportunities to contribute): تزويد الأفراد العاملين بفرص المساهمة ليس مجرد مسألة وضع العمليات التشاورية الرسمية، على الرغم من أنها تكون مهمة بل إنها تتعلق بإنشاء بيئة العمل التي تمنح العمال صوتا من خلال تشجيعهم على أن يقولوا كلمتهم وتأكيد القيمة الأساسية في المؤسسة التي يجب أن تكون الإدارة على استعداد وفي جميع المستويات للاستماع والاستجابة لأية مساهمات يقدمها عمالها (هاشم فوزي العبادي، ولاء جودت الجاف، 2012، ص 80-83)

11- قياس الاستغراق الوظيفي:

يمكن قياس مستوى اندماج الموظف واستغراقه في عمله اعتماد على بعض مقاييس الاستغراق الوظيفي، ومن تلك المقاييس نجد:

- مقياس الاستغراق الوظيفي للعاملين لكانينجو (Kanungo le job involvement)

- مقياس (Lodahle et kejner) ومقياس SALE (1982)

والأخير مقياس مطول تشتمل النسخة المختصرة منه على (6) عبارات تم استخدامها بواسطة كل من (Later et Hall 1970) الذين يؤكدان دقة وفعالية هذا المقياس المختصر للاستغراق الوظيفي.

وقد وضع اختيار الباحث على (10) عبارات من قوائم الاستقصاء السابقة، أدخلت عليها التعديلات المناسبة لتلائم طبيعة هذه الدراسة، وقد تم حساب معامل الثبات الفا (ALPH) للقسم الثاني لأسئلة الاستقصاء والذي يتناول متغيرات الاستغراق الوظيفي للعاملين وكانت قيمته قيمة مقبولة. (عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، مرجع سابق، ص 356).

12- معيقات الاستغراق الوظيفي:

توجد أربع معيقات للاستغراق الوظيفي من قبل إدارة وقيادة المؤسسة وهذه المعوقات تمت ملاحظتها في القطاعات العامة والخاصة وهي:

✓ بعض القادة لا يدركون ما هو الاستغراق الوظيفي وآخرون يقيمون هذا الموضوع بأنه لا يستحق النظر.

✓ المهتمون بهذا الموضوع لا يعرفون كيف يمكنهم طرح الموضوع وعرضه.

✓ ثقافة المؤسسة غير قادرة على توفير الاستغراق بسبب عدم مشاركة المدراء للقادة في الاعتماد بالفكرة.

✓ وجود تباين كبير في وجهات نظر القادة المهتمين باستغراق الموظفين وقدراتهم على الالتزام بها.

وهذا يتفق مع أقوال الموظفين عن هذه الدراسات حيث يقولون ما يلي :

- يجري لدينا مسح نصف سنوي وتكون النتائج حاسمة، فيعد أعضاء الفريق خططا للعمل ولكن المدير يأخذها ويفعل أشياء مختلفة تماما عنها وهذا كان من أهم أسباب عدم الاستغراق.

كما يدلون كذلك أن من أكثر أسباب عدم الاستغراق هو أن يتم سؤالي وأخذ رأيي كمدخل لشيء ما ولا يتم إعطائي تغذية راجعة بالفرق الذي أحدثته مدخلاتي أو الذي ساهمت فيه بأي شكل من الأشكال. (حسن محمد النجار، 2017، ص67).

13- نظريات الاستغراق الوظيفي:

13-1- نظرية التوقع (Expectancytheory): تفترض هذه النظرية التي قدمت من قبل العالم

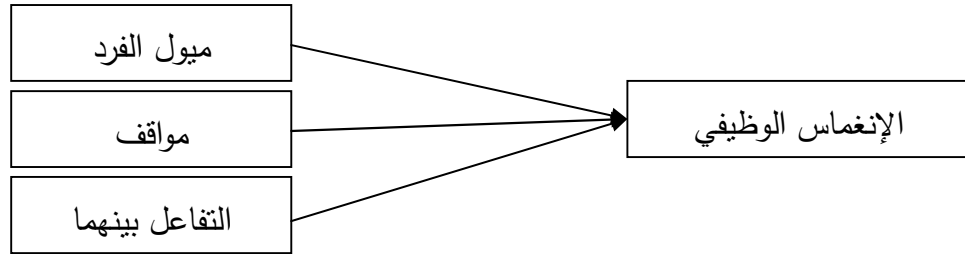
فرووم Vroom (1964) أن على المدراء استثمار قبولهم الشخصي لدى الموظفين والعمل على إلهامهم وزيادة حماسهم، وهذا يعتمد بدرجة كبيرة على ميل ورغبة الموظف في التصرف وفقا لنتائج المتوقعة من تصرفه، حيث يتحدد مدى استغراق الموظف بمستوى توقعاته ويبرز ذلك من خلال دافعيته للعمل، بحيث

إذا كانت توقعات الموظف أكبر من حوافز المؤسسة فإن الاستغراق الوظيفي لديه سوف ينخفض والعكس صحيح، إذا كانت توقعات الموظف أقل من حوافز المؤسسة التعليمية سيزداد الاستغراق الوظيفي لديه.

13-2-نظرية التكامل(Integratedtheory model): قدم كل منHall Rabinowit(1977)

نموذج يوضح أن الاستغراق الوظيفي يتكون من ثلاثة عناصر وهي موقف الموظف ميوله والتفاعل بينهما، حيث أن تلك العناصر الثلاثة متساوية من حيث الأهمية في شرح وتفسير الاستغراق الوظيفي والشكل التالي يوضح نظرية التكامل:

الشكل رقم (03): يوضح مكونات نظرية التكامل

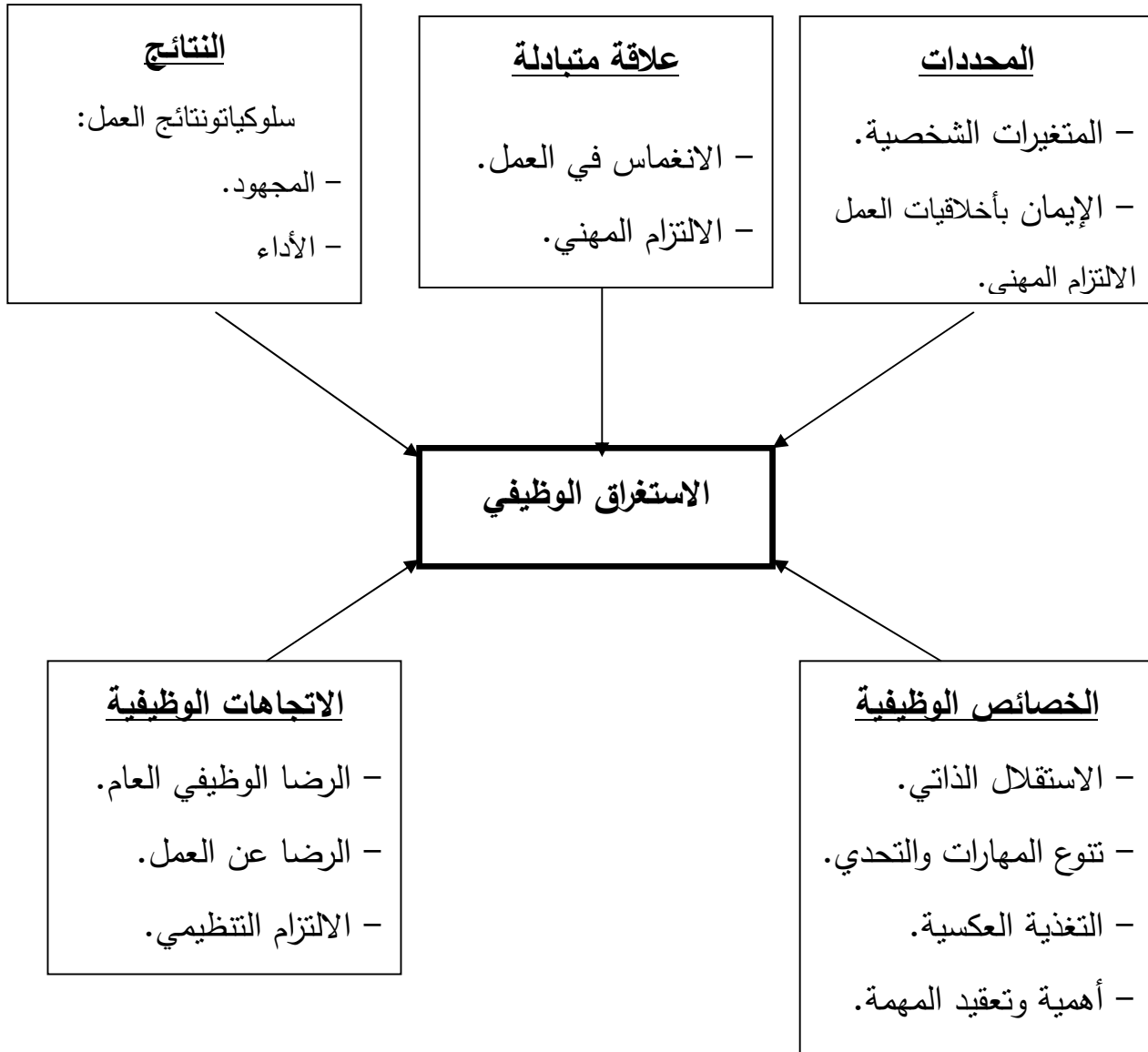


حيث يعتمد موقف الموظف على الاتجاهات الشخصية نحو خصائص الوظيفة، ويتأثر بنمط القيادة، فرص العمل، المشاركة في اتخاذ القرارات وقيم المؤسسة وتؤثر تلك الأمور على موقف الموظف وبالتالي على مستوى الاستغراق الوظيفي.

ويعتمد عنصر ميول الموظف على الصفات الشخصية له مثل العمر، الجنس، الحالة الاجتماعية الخبرة الوظيفية، موقع السكن، متطلبات العمل العالية من حيث العناصر والوقت والمسؤولية، تلك الأمور مؤثرة على مستوى الفرد الموظف، وبالتالي تؤثر في مدى الاستغراق الوظيفي، لذا يعد الاستغراق الوظيفي ميزة شخصية لا يمكن تغييره بسهولة من خلال المنظمة والتفاعل بين موقف الموظف وميوله يوضح الخصائص الشخصية والبيئية تجاه العمل والسلوكيات، ومدى الانسجام والتطابق بين الخصائص الشخصية للموظف مع موقفه يتحدد مستوى الاستغراق الوظيفي، فكلما كان هناك انسجام وتطابق كلما كان الاستغراق الوظيفي عالياً.

13-3- نظرية المدخل السببي: قدم براون Brown(1996) نموذج للاستغراق الوظيفي يرتكز على نتائج مجموعة من الدراسات التجريبية، حيث وفقا لهذا النموذج فان الاستغراق الوظيفي يعتمد على مجموعة من الخصائص الشخصية، الوظيفية، سلوكيات الإشراف والاتجاهات الوظيفية.

الشكل رقم (04): يوضح مكونات نظرية المدخل السببي



المصدر: (محمد أحمد ابوا شنب، مرجع سابق، ص 63-65).

ومن حيث الخصائص الشخصية يتميز الموظف الذي لديه استغراق وظيفي أنه لديه إيمان شديد باختلافات العمل، حافظ داخلي مرتفع وشعور عال باحترام الذات إلا أن الخصائص الديمغرافية لا يمكنها تمييز العمال المستغرقين وظيفياً، أما بالنسبة للخصائص الوظيفية وسلوكيات الإشراف يتميز الموظف الذي لديه استغراق وظيفي بحبه للأعمال ذات النتائج المهمة والتي بها درجة عالية من التحدي والأعمال ذات المهمة المركبة والتي تحتاج لمهارات مختلفة، كما أنه يكون لديه القدرة على المشاركة في وضع معايير الأداء، ويرتبط هذا الموظف بعلاقات إيجابية مع المشرف الذي يوفر له تغذية عكسية كافية عن أدائه.

أما من حيث الاتجاهات الوظيفية فيتميز الموظف الذي يكون عنده استغراق وظيفي لدرجة عالية من الرضا الوظيفي والالتزام العاطفي القوي بالمنظمة التي يعمل بها.

13-4- نظرية المدخل التحفيزي: قدم العالم Kanungo (1982) نظرية المدخل التحفيزي، والتي تنص على أن الاستغراق الوظيفي يتأثر بخبرة الموظف الاجتماعية المحتملة وبيئة العمل التي يمكن أن تلبى وتحقق طلبه الشخصي وتصورات الموظف المتعلقة باحتمالات أن تحقق له وظيفته احتياجاته الشخصية وهي العوامل الأكثر تأثيراً على استغراقه الوظيفي.

حيث يرى كانينجو أن العمال يعتقدون بأن محتوى الوظيفة المحتملة توفر لهم فرصة لتحقيق احتياجاتهم المستقبلية، لذا فإن الاستغراق الوظيفي لديهم يعتمد على احتياجات الموظفين الداخلية والخارجية بالإضافة إلى تصوراتهم عن احتمالية تلبية هذه الوظيفة لاحتياجاتهم. (محمد أحمد أبو شنب، مرجع سابق، ص 63-65).

14- علاقة جودة الحياة الوظيفية بتنمية الاستغراق الوظيفي:

إن خصائص العمل بما تشمل عليه من تنوع واستقلالية ونوعية المهام تلعب دوراً كبيراً ومهماً في تنمية استغراق الفرد في عمله. (مروان حسن البربري، مرجع سابق، ص 29).

كما وتعد جودة الحياة الوظيفية سواء كانت من الناحية المادية مثل ملائمة الأجور والرواتب المكافآت أم من الناحية المعنوية مثل التعامل الحسن والعدالة التنظيمية والشعور بالأخوة والمحبة، هذه

الأمر تعمل على انتشار مناخ مستقر يسوده الحب وتجنب الصراعات مما قد يؤدي إلى تحسين الاستغراق الوظيفي لدى العاملين، وبالتالي تنمية كفاءة العاملين. (محمد إبراهيم منصور، 2016، ص 26-28).

كما أنه ومن خلال الاطلاع على الدراسات السابقة كدراسة المغربي (2004) التي تشير إلى وجود علاقة موجبة بين جودة الحياة الوظيفية والاستغراق الوظيفي، كما توصل إلى وجود مستويات متباينة من الاستغراق لدى العاملين في بيئة واحدة وأن الاستغراق يمثل دور وسيط ومعقد في نموذج العلاقات الخاصة وخبرات العمل وخصائصه الوظيفية وعلاقتها بتوقعات المهنة ومخرجاتها.

كما ويرى ودر ودافيس (Wether and Davis) (2002) أن الاستغراق الوظيفي يعد واحدا من أهم المداخل المستخدمة لتنمية وتحسين جودة حياة العمل. (مروان حسن البريري، مرجع سابق، ص 29).

خلاصة الفصل:

من خلال ما تناولناه في هذا الفصل توصلنا إلى أن الاستغراق الوظيفي للعاملين من أهم الأمور التي يجب على إدارة الموارد البشرية الاهتمام بها والعمل بكافة الوسائل والطرق لتميمته وزيادته لدى العاملين، وذلك لما له من أهمية كبيرة على أداء العاملين وإنتاجيتهم، وهذا سينعكس على أداء المؤسسة ككل وقدرتها الإنتاجية والتنافسية، وكلما زاد استغراق الموظف كلما ازدادت احتمالية تكلمه بأشياء إيجابية عن المؤسسة، وبذلك تزداد مساهمته في تطوير جودتها ورغبته في البقاء فيها.

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع: الإجراءات المنجية للدراسة الميدانية

تمهيد

1- الدراسة الاستطلاعية

2- مجالات الدراسة

3- منهج الدراسة

4- مجتمع وعينة الدراسة

5- الأداة المستخدمة في الدراسة

6- أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة

خلاصة الفصل

تمهيد:

بعد أن تناولنا في الجانب النظري متغيرات الدراسة، يأتي الجانب التطبيقي لإسقاط ما تم دراسته نظريا على بعض جامعات الجزائر والذي تضمن متغيرات الدراسة "جودة الحياة الوظيفية" و"الاستغراق الوظيفي".

بحيث تطرقنا في هذا الجانب إلى وصف للمنهج المتبع خلال الدراسة، توضيح مجتمع وعينة الدراسة إضافة إلى شرح موضح لأداة جمع البيانات المستخدمة في الدراسة، وتطرقنا في الأخير إلى أساليب المعالجة الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات باستخدام الحزم الإحصائية Spss.

1- الدراسة الاستطلاعية:

في ضوء الصياغة الإجرائية لمشكلة الدراسة وأبعادها النظرية اعتمدنا على تصميم الدراسة الاستطلاعية وهي خطوة مهمة في البحث العلمي وأهم ما جاءت به الدراسة الاستطلاعية التي قمنا بها ما يلي:

❖ إجراءات الدراسة الاستطلاعية:

من أجل الحصول على معلومات أكثر دقة حول هذه الدراسة، تم القيام بدراسة إستطلاعية، وهذا يوم 19 \ 09 \ 2020 مع أساتذة جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل وذلك بعد تحصلنا على ترخيص من مدير الجامعة، حيث اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد وزعت الاستبانة إلكترونياً على عينة قدرت ب (30) فرداً من أساتذة الجامعة و لقد قمنا بالاتصال والتواصل معهم بطريقة غير مباشرة وذلك عبر صفحات الفيسبوك والبريد الإلكتروني الخاص بهم من أجل تعبئة الاستبانة والتأكد من ثباتها وصدقها حتى يسهل علينا القيام بالدراسة الأساسية.

ونظراً للظروف التي أجريت فيها الدراسة والإجراءات التي انتهجتها الحكومة بسبب فيروس كورونا (كوفيد-19) حالت دون زيارة مؤسسات جامعية أخرى ماعدا جامعة واحدة وهي جامعة جيجل.

❖ أهداف الدراسة الاستطلاعية:

- استطلاع الظروف المحيطة بالدراسة وكشف جوانبها وأبعادها.
- صياغة مشكلة الدراسة صياغة دقيقة وذلك تمهيدا للدراسة الأساسية.
- كما وتكمن أهداف هذه الدراسة كذلك في كونها تساعدنا في وضع الفروض المتعلقة بمشكلة الدراسة التي يمكن إخضاعها للبحث العلمي الدقيق.

❖ سمات الدراسة الاستطلاعية:

- أنها أقل دقة وأكثر مرونة في التصميم لان الباحث تغيب عنه الكثير من معالم البحث

- لا تحتوي على فروض، وإنما تحتوي على مجرد تساؤلات غير فرضية يمكن اختبارها في دراسات وصفية أو تشخيصية لاحقة.

❖ نتائج الدراسة الاستطلاعية :

توصلنا من خلال هذه الدراسة وبعد تطبيق الاستبيان إلى تسجيل بعض الملاحظات منها:

- التعرف على ميدان الدراسة.
- إعادة صياغة بنود الاستبيان غير الدقيقة والغامضة.
- إثراء الاستبيان بملاحظات بعض الأساتذة.
- المعرفة المسبقة لظروف إجراء الدراسة الميدانية وبالتالي تفادي الصعوبات والعراقيل التي تواجهنا كطالبين باحثين.

الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة:

تساهم الخصائص السيكومترية للأداة في تأكيد معاملات الصدق والثبات للاستبانة، ويكون ذلك من خلال حساب هاته المعاملات، وحتى تكون النتائج المتحصل عليها بواسطة أي أداة من أدوات جمع البيانات في الدراسة، ينبغي التأكد من صحتها السيكومترية، ويكون ذلك عن طريق:

1- ثبات أداة الدراسة:

- ثبات الاستبيان: يقصد به أن تعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، وقد تم التحقق من ثبات استبيان الدراسة من خلال معامل الثبات ألفا كرونباخ Alpha Cronbach's كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (01): يبين قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ محاور أداة الدراسة

المحاور	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
جودة الحياة الوظيفية	21	0.85
الاستغراق الوظيفي	21	0.92
جميع عبارات الاستبيان	42	0.88

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم (01) معامل الثبات ألفا كرونباخ لكل محاور الاستبيان و قد أظهرت النتائج مستويات عالية من الاتساق تراوحت ما بين (0.85 - 0.92)، كما أن معامل ألفا كرونباخ كذلك لجميع عبارات الاستبيان معا بلغت قيمته (0.88)، وهذا يدل على أن لأداة الدراسة ثبات مرتفع.

2- صدق أداة الدراسة:

يقصد بالصدق أن يقيس الاختبار ما صمم لقياسه. (زياد علي الجرجاوي، 2010، ص105). ويقصد بصدق أداة الدراسة أن تقيس عبارات الاستبانة ما وضعت لقياسه، وقد قمنا بالتأكد من صدق الاستبيان من خلال الصدق الظاهري (صدق المحكمين) وصدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان.

2-1- صدق المحكمين (الصدق الظاهري):

عرضت الطالبتين الباحثتين الأداة على خمس أساتذة من هيئة التدريس المختصين في المجال التربوي بجامعة جيجل، جامعة قسنطينة، جامعة باتنة، وأسماء المحكمين بالملحق رقم (01) وقد استجابت الطالبتين الباحثتين لآراء المحكمين، وقامتا بما يلزم من تعديل في الاقتراحات المقدمة، ومن بين هذه الاقتراحات:

- الاستغناء عن بعض العبارات التي تتكرر في الأبعاد.

- التعديل في بعض الفقرات أو العبارات التي تحوي على كلام مركب.

- التعديل في بعض الكلمات غير الواضحة، وغير مفهومة للعامّة، وبذل خرجت الاستبانة في صورتها النهائية وبقيت تتكون من (42) عبارة.

2-2- صدق الاتساق الداخلي:

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل عبارة من العبارات أو بعد من أبعاد الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه العبارة أو البعد.

استخدمت الطالبتين الباحثتين البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية وبالتالي تم حسب معامل الارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات البعد أو المحور مع الدرجة الكلية للبعد أو المحور نفسه مع اختبار معنوية هذا الارتباط عند مستوى دلالة يساوي (0.05).

الجدول رقم (02): يوضح معامل الارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات البعد الأول مع الدرجة الكلية للبعد نفسه.

رقم العبارة	بعد التوازن بين الحياة والعمل	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	دال أو غير عند مستوى معنوية (0.05)
1	تقدم لي الجامعة التسهيلات اللازمة التي تمكن من تحقيق التوازن بين الحياة والعمل	0.72	0.00	دال إحصائياً
2	تتناسب ساعات العمل مع الظروف الخاصة بي	0.49	0.00	دار إحصائياً
3	تقدم الجامعة البرامج التدريبية المساعدة في دعمي	0.69	0.00	دال إحصائياً
4	تأخذ الجامعة بعين الاعتبار ظروف الشخصية عند النظر لتقييم أدائي	0.54	0.00	دال إحصائياً
5	توفر الجامعة جداول عمل مرنة لتأدية مهامتي المطلوبة	0.51	0.00	دال إحصائياً
6	يتم تحديد مسؤولياتي في الجامعة بشكل دقيق	0.61	0.00	دال إحصائياً
7	أجد وقتاً كافياً بعد انتهاء الدوام الرسمي للقيام بواجباتي الشخصية	0.63	0.00	دال إحصائياً
8	تهتم الجامعة بميولي من خلال توفير برامج توعية ثقافية	0.61	0.00	دال إحصائياً

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال نتائج الجدول السابق رقم (02) الذي يعبر عن بعد التوازن بين الحياة والعمل مع عباراته، نلاحظ أن كل العبارات لها ارتباط معنوي مع البعد عند مستوى معنوية (0.05) لأن المعنوية المحسوبة (sig) أقل من (0.05) لكل العبارات.

كما تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات البعد الثاني مع الدرجة الكلية للبعد نفسه، حيث وجدنا في المرة الأولى العبارات التي تشكل بعد الأجور مرتبطة معه ارتباطاً معنوياً عند مستوى دلالة (0.05) ما عدا عبارة "أفهم بشكل تام نظام الأجور في جامعتي" لها ارتباط غير معنوي لأن قيمة الدلالة الإحصائية لهذه العبارة يساوي (0.66) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0.05) (حسب الملحق رقم 03) ويتم حذفها.

الجدول رقم (03): يوضح معامل الارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات البعد الثاني بعد حذف العبارة غير المعنوية.

رقم العبارة	بعد الأجور	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	دال أو غير عند مستوى معنوية (0.05)
9	ظروف العمل مناسبة قياساً بالأجر المدفوع لي	0.86	0.00	دال إحصائياً
10	اعتقد أن اجري على مقدار إنجازي في العمل	0.86	0.00	دار إحصائياً
11	اشعر باكتفاء الدخل الذي أحصل عليه من وظيفتي	0.92	0.00	دال إحصائياً
12	تصرف الرواتب دائماً بانتظام وكاملة دون أي تأخير	0.75	0.00	دال إحصائياً
13	أشعر بالرضا عن العلاوات التي تضاف لي سنوياً	0.75	0.00	دال إحصائياً

المصدر: من إعداد الطالبتين الباحثتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

من خلال نتائج الجدول السابق رقم (03) الذي يعبر ارتباط بعد الأجور مع عبارات نلاحظ كل العبارات لها ارتباط معنوي مع البعد لأن المعنوية المحسوبة (sig) تقل من (0.05) لكل العبارات.

بالإضافة إلى ذلك تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات البعد الثالث مع الدرجة الكلية للبعد نفسه، حيث وجدنا في المرة الأولى العبارات التي تشكل بعد الترقى الوظيفي مرتبطة معه ارتباطاً معنوياً عند مستوى دلالة (0.05) ما عدا عبارة "أمتلك المهارات اللازمة لأداء وظيفتي" لها ارتباط غير معنوي لأن قيمة الدلالة الإحصائية لهذه العبارة يساوي (0.29) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0.05) (و ذلك حسب الملحق رقم 04) ويتم حذفها.

الجدول رقم (04): يوضح معامل الارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات البعد الثالث بعد حذف العبارة غير المعنوية.

رقم العبارة	بعد الترقى الوظيفي	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	دال أو غير عند مستوى معنوية (0.05)
14	تمنح الترقيات الاستثنائية على أساس كفاءة أدائي	0.63	0.00	دال إحصائياً
15	اشعر بأن قرارات الترقية تتم بطرق عادلة	0.67	0.00	دار إحصائياً
16	تطبق الجامعة سياسة وضع الشخص المناسب في المكان المناسب	0.65	0.00	دال إحصائياً
17	تتلائم مهام وظيفتي مع مؤهلاتي العلمية	0.55	0.00	دال إحصائياً
18	يوجد فرص مستقبلية متاحة للترقية الوظيفية	0.48	0.00	دال إحصائياً
19	تركز سياسة المؤسسة على تنفيذ برامج تدريبية تؤهلي للتقدم في مساري الوظيفي	0.56	0.00	دال إحصائياً

المصدر: من إعداد الطالبتين الباحثتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

من خلال نتائج الجدول السابق رقم (04) الذي يعبر عن ارتباط بعد الترقى الوظيفي مع عباراته نلاحظ أن كل العبارات لها ارتباط معنوي مع البعد عند مستوى معنوية (0.05) لأن المعنوية المحسوبة (sig) أقل من (0.05) لكل العبارات.

الجدول رقم (05): يوضح معامل الارتباط بيرسون بين كل بعد من أبعاد المحور الأول مع الدرجة الكلية للمحور نفسه.

رقم العبارة	جودة الحياة الوظيفية	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	دال أو غير عند مستوى معنوية (0.05)
1	التوازن بين الحياة والعمل	0.73	0.00	دال إحصائيا
2	الأجور	0.81	0.00	دار إحصائيا
3	التقدم الوظيفي	0.89	0.00	دال إحصائيا

المصدر: من إعداد الطالبتين الباحثتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

يتضح من خلال الجدول رقم (05) أن كل معاملات الارتباط دالة عند مستوى الدلالة (0.05) للأبعاد الثلاثة وقد تراوحت قيمتها بين (0.73، 0.81، 0.89) وهذا ما يدل على أن هذه الأبعاد تتمتع بمعامل صدق مرتفع .

وفي الأخير تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني (الاستغراق الوظيفي) مع الدرجة الكلية للمحور نفسه، حيث وجدنا في المرة الأولى الأبعاد التي تشكل محور جودة الحياة الوظيفية مرتبطة معه ارتباطا معنويا عند مستوى دلالة (0.05) ما عدا عبارة "معظم اهتماماتي مركز حول وظيفتي" لها ارتباط غير معنوي لأن قيمة الدلالة الإحصائية لهذه العبارة يساوي (0.09) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0.05) (أنظر الملحق رقم 05) ويتم حذفها.

الجدول رقم (06): يوضح معامل الارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني بعد حذف العبارة غير المعنوية.

رقم العبارة	الاستغراق الوظيفي	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	دال أو غير عند مستوى معنوية (0.05)
20	يحقق لي عملي أكبر إشباع في حياتي	0.66	0.00	دال إحصائيا
21	يعد اهتماماتي بوظيفتي من أهم الأشياء التي أعطيتها الأولوية	0.73	0.00	دار إحصائيا
22	معظم الأشياء الهامة التي تحدث لي تندمج في وظيفتي الحالية	0.68	0.00	دال إحصائيا

23	يشغلني التفكير في وظيفتي حتى بعد انتهاء وقت العمل	0.53	0.00	دال إحصائيا
24	امتك روابط قوية جدا بوظيفتي وارى بأنه من الصعب جدا كسرها	0.74	0.00	دال إحصائيا
25	معظم الأهداف الشخصية في حياتي مرتبطة وموجهة نحو وظيفتي	0.53	0.002	دال إحصائيا
26	إنني شديد التمسك بالدقة في أداء عملي إلى درجة كبيرة	0.73	0.00	دال إحصائيا
27	أحب أن تستوعب وظيفتي معظم وقتي	0.39	0.002	دار إحصائيا
28	أجد متعة حقيقية في أداء عملي	0.70	0.00	دال إحصائيا
29	أشعر بمرور الوقت بسرعة أثناء العمل	0.75	0.00	دال إحصائيا
30	أشعر بالاستقرار النفسي عندما أتعامل مع رئيسي	0.58	0.001	دال إحصائيا
31	أشعر أنني استثمر معظم قدراتي العلمية وخبرتي الوظيفية في العمل	0.55	0.002	دال إحصائيا
32	أعتر بعملتي باستمرار	0.75	0.00	دال إحصائيا
33	هناك نية بالبقاء لأداء عملي باستمرار	0.86	0.00	دال إحصائيا
34	لدي استعداد للعمل الإضافي بدون مقابل إن طلب مني ذلك	0.47	0.08	دال إحصائيا
35	أسعى دائما لأداء عملي بدقة كبيرة	0.75	0.00	دال إحصائيا
36	أشعر بالنشاط عند أداء عملي	0.84	0.00	دال إحصائيا
37	في العمل يركز عقلي على وظيفتي	0.84	0.00	دال إحصائيا
38	أبذل كامل جهدي مع وظيفتي	0.75	0.00	دال إحصائيا
39	المصدر الرئيسي للرضا عن حياتي ينبع من عملي	0.79	0.00	دال إحصائيا

المصدر: من إعداد الطالبتين الباحثتين استنادا على مخرجات برنامج spss.

من خلال نتائج الجدول رقم (06) أعلاه نلاحظ أن كل العبارات لها ارتباط معنوي مع محور الاستغراق الوظيفي لأن المعنوية المحسوبة (sig) اقل من (0.05)، وهذا ما يدل على أن عبارات المحور الثاني تتمتع بمعاملات صدق مرتفعة.

2-مجالات الدراسة:

- 1-2- المجال المكاني: نظرا لمحدودية الإمكانيات وعدم القدرة على التنقل إلى المؤسسات الجامعية الأخرى فقد تم اختيار جامعة جيجل لتكون مجالاً للدراسة.
- 2-2- المجال البشري: انحصر المجال البشري في فئة الأساتذة باعتبار أن الموضوع يهدف إلى إيجاد العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وتنمية الاستغراق الوظيفي لهاته الشريحة .
- 3-2- المجال الزمني: وهي المدة التي استغرقتها الدراسة الميدانية، حيث انطلق الجانب الاستطلاعي للدراسة يوم 2020/09/19.

حيث تكررت الزيارات يوميا من أجل جمع البيانات وتوزيع خمس استبيانات من أجل تحكيماها.

3- منهج الدراسة:

إن طبيعة المشكلة المطروحة في الدراسة هي التي تحدد نوع المنهج المتبع من بين عدة مناهج مختلفة، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة قامت الطالبتان الباحثتان باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي نحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة وتحليل بياناتها، والعلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها

ويعرف المنهج الوصفي التحليلي بأنه أسلوب من أساليب التحليل المركز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد أو فقرة من فقرات زمنية معلومة، وذلك من أجل الحصول ع نتائج علمية تم تفسيرها بطريقة موضوعية بما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة. (إبراهيم بن عبد العزيز الدعياح، 2009، ص 77) .

وقد فرضت الدراسة علينا المنهج الوصفي التحليلي لأنه يصف لنا الظاهرة وصفا دقيقا كما توجد في الواقع ويعبر عنها تعبيرا كفييا وكما بهدف فهم مضمونها، كما أنه يبحث في مدى الارتباط بين المتغيرات وإثبات العلاقة بينهما، لذلك اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى

المعرفة الدقيقة في وصف وتفسير وتحليل علاقة جودة الحياة الوظيفية بتنمية الاستغراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم العالي ببعض جامعات الجزائر ومن تم استخلاص النتائج وتقييمها واختبار الفرضيات ثم الخروج بمجموعة من التوصيات.

4- مجتمع وعينة الدراسة:

يعبر مجتمع الدراسة على جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، أو هي جميع الأفراد والأشخاص أو الأشياء التي يكونون موضوع مشكلة البحث، أي أنه العناصر التي تنتمي إلى مجال الدراسة.

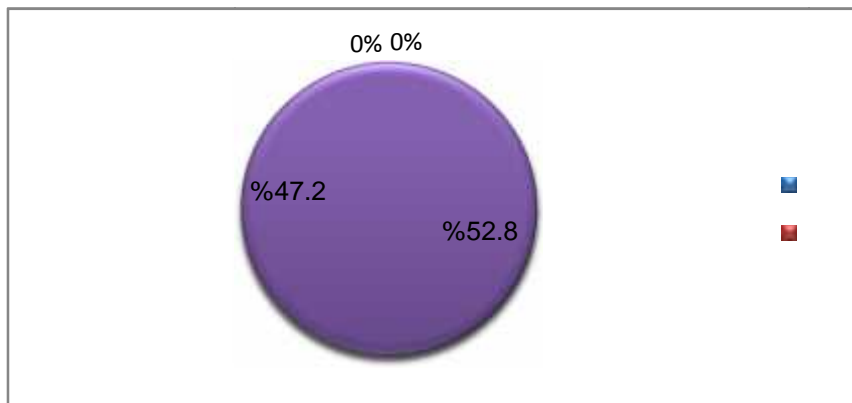
وبذلك فإن مجتمع الدراسة يمثل جميع أعضاء هيئة التدريس الدائمين والمؤقتين ببعض جامعات الجزائر من مختلف الدرجات.

أما العينة فهي الطريقة التي يستخدمها الباحث عندما يريد دراسة مجتمع ما تم تحديده، ويقوم الباحث هنا باختيار العينة التي يرى أنها تحقق أغراض الدراسة اختيار حرا يبنى على مسلمة أو معلومات مسبقة كافية دقيقة تمكنه من الحصول على نتائج دقيقة يمكن تعميمها". (محمد جابر بريقع، إيهاب فوزي البديوي، 2014، ص 83). بحيث تتكون عينة الدراسة من (72) أستاذ جامعي ببعض جامعات الجزائر تم اختيارها بطريقة قصدية والجداول التالية توضح البيانات الشخصية الخاصة بأفراد عينة الدراسة:

الجدول رقم (07): توزيع أفراد العينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرارات	النسب المئوية
ذكر	38	52.8%
أنثى	34	47.2%
المجموع	72	100%

الشكل رقم (05): يوضح أفراد العينة حسب متغير الجنس



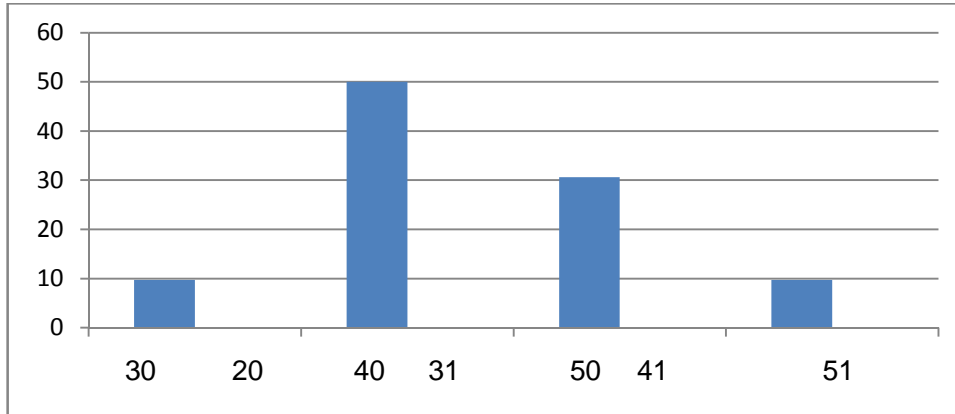
المصدر: من إعداد الطالبتين الاعتماد برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول رقم (07) والشكل رقم (05) أن عدد الذكور بلغ (38) وذلك بنسبة قدرت بـ(52.8%) وعدد الإناث بـ (34) فرد مقابلة نسبة مقدرة بـ(47.2%)، حيث تعكس هذه النتيجة مساهمة الرجل والمرأة في الوظيفة بنسبة متقاربة.

الجدول رقم (08): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر

العمر	التكرارات	النسب المئوية
من 20 سنة إلى 30 سنة	7	9.7%
من 31 إلى 40 سنة	36	50.0%
من 41 إلى 50 سنة	22	30.6%
من 51 سنة فأكثر	7	9.7%
المجموع	72	100%

الشكل رقم (06): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الطالبتين الاعتماد برنامج SPSS

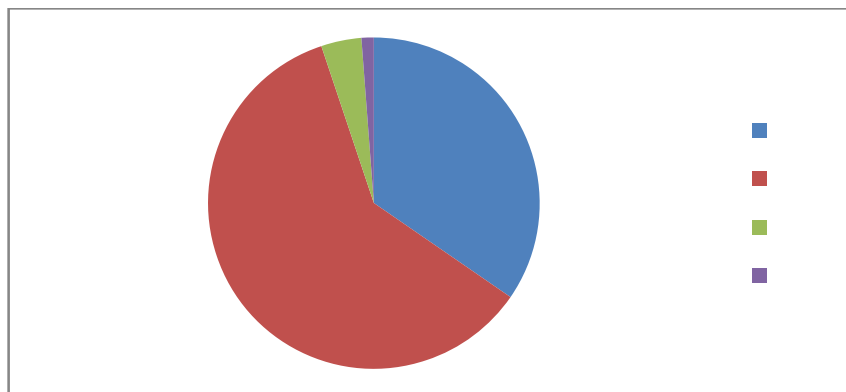
نلاحظ من الجدول رقم (08) والشكل أعلاه أن أعمار أفراد عينة الدراسة تركزت في الفئة الثانية من (31 سنة إلى 40 سنة) وذلك بعدد (36) من أفراد عينة الدراسة ونسبة مقدرة بـ (50%) أما الفئة من (20 سنة إلى 30 سنة) فقد سجلت (7) فردا مقابلة نسبة مقدرة بـ (9.7%)، تلي هذه الفئة فئة أخرى من (41 سنة إلى 50 سنة) بعدد (22) ونسبة قدرت بـ (30%) ، في حين حصلت الفئة الأخيرة من سنة 51 فأكثر بعدد أفرادها (7) أفراد مقابل نسبة (9.7%) من أفراد العينة الدراسة.

نلاحظ من خلال ما سبق أن أعمار الأفراد تركزت بين الفئات الثانية والثالثة، وهذا يدل على أن الجامعة تعتمد على الفئات التي تتراوح أعمارهم (من 31 إلى 40 سنة) ومن (41 سنة إلى 50 سنة) يحكمها أشخاص لديهم خبرة كافية في مجال العمل، وتزداد هذه الخبرة بتقدم الموظف في العمر.

الجدول رقم (09): توزيع أفراد العينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية

العمر	التكرارات	النسب المئوية
أعزب	23	31.9%
متزوج	43	59.7%
مطلق	4	5.6%
أرمل	2	2.8%
المجموع	72	100%

الشكل رقم (07): توزيع أفراد العينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية



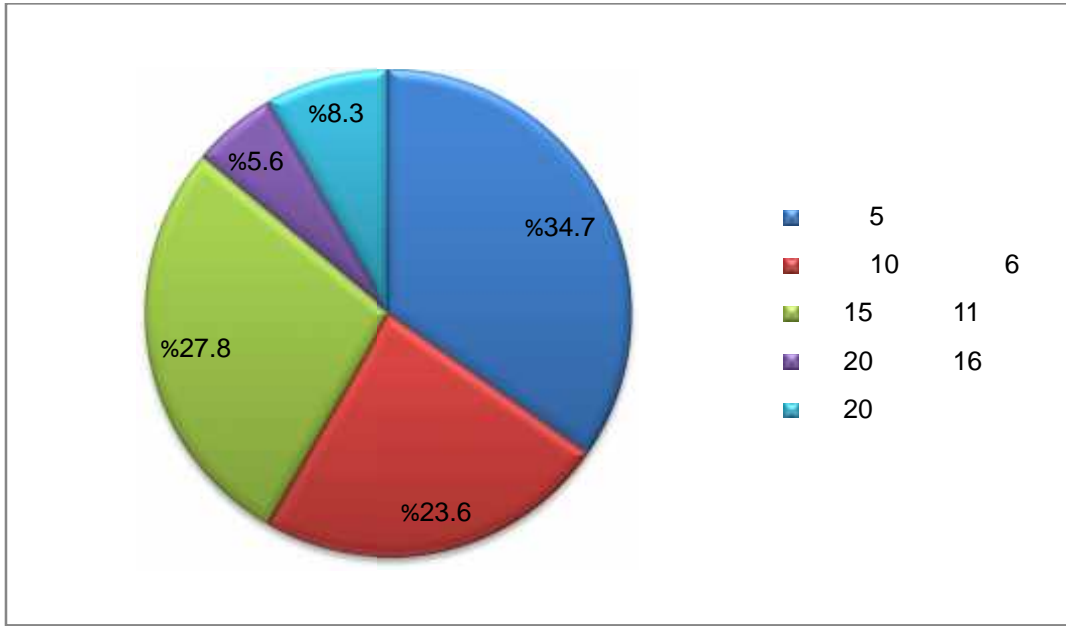
المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول رقم (09) والشكل رقم (07) أن أغلب أفراد عينة الدراسة أساتذة متزوجين وذلك بعدد (43) ونسبة 59.7% من إجمالي العينة، في حين قدر عدد العزاب بـ 23 ونسبة 31.9% أما بالنسبة للأساتذة المطلقين والأرامل فقد سجلوا عدد قليل جداً مقابل نسبة ضئيلة يتراوح عددهم 4 بنسبة 5.6% للمطلقين و(02) بنسبة (2.8%) للأرامل وهذا يعني أن فئة المتزوجين هم الفئة الأولى بالتوظيف.

الجدول رقم (10): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة الوظيفية

العمر	التكرارات	النسب المئوية
من سنة إلى 5 سنوات	25	34.7%
من 6سنوات إلى 10سنوات	17	23.6%
من 11 سنة إلى 15 سنة	20	27.8%
من 16 سنة إلى 20 سنة	4	5.6%
أكثر من 20 سنة	6	8.3%
المجموع	72	100%

الشكل رقم (08): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة الوظيفية



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

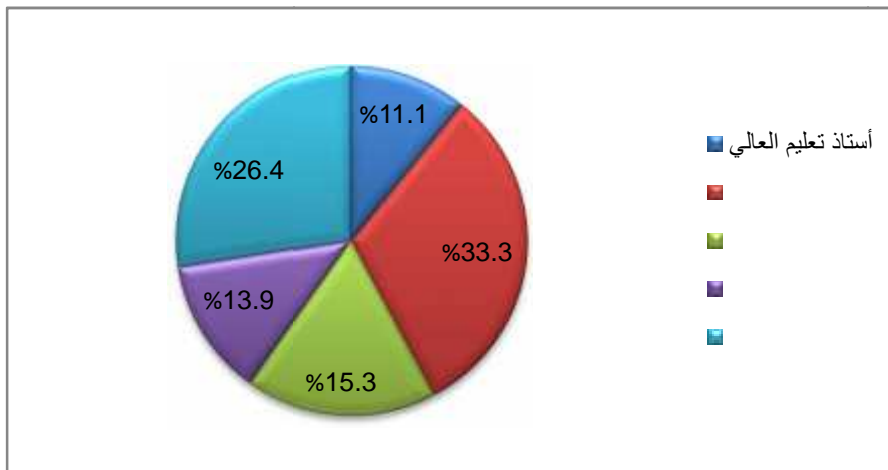
نلاحظ من خلال الجدول رقم (10) والشكل أعلاه رقم (08) أن الخبرة الوظيفية توزعت على عينة الدراسة كالتالي:

- من سنة إلى 5 سنوات كان عدد أفراد العينة (25) بنسبة (34.7)
- الفئة الثانية من 6 سنوات إلى 10 سنوات بعدد (17) بنسبة (23.6%)
- أما الفئة الثالثة من 11 سنة إلى 15 سنة وذلك بعدد (20) بنسبة (27.8%)
- في حين سجلت الفئة الرابعة من 16 سنة إلى 20 سنة العدد (8) بنسبة (7.8%)
- بينما الفئة الخامسة والأخيرة أكثر من 20 سنة فقد سجلت (7) أفراد عينة الدراسة بنسبة (6.9%)، والملاحظ هو تركيز الخبرة الوظيفية بين الفئات الأولى والثانية والثالثة.

الجدول رقم (11): توزيع أفراد العينة الدراسة حسب متغير الرتبة الأكاديمية

الرتبة الأكاديمية	التكرارات	النسب المئوية
أستاذ التعليم العالي	8	%11.1
أستاذ محاضر "أ"	24	%33.3
أستاذ محاضر "ب"	11	%15.3
أستاذ مساعد "أ"	10	%13.9
أستاذ مساعد "ب"	19	%26.4
المجموع	72	%100

الشكل رقم (09): توزيع أفراد العينة الدراسة حسب متغير الرتبة الأكاديمية



المصدر: من إعداد الطالبتين استناد إلى مخرجات برنامج SPSS

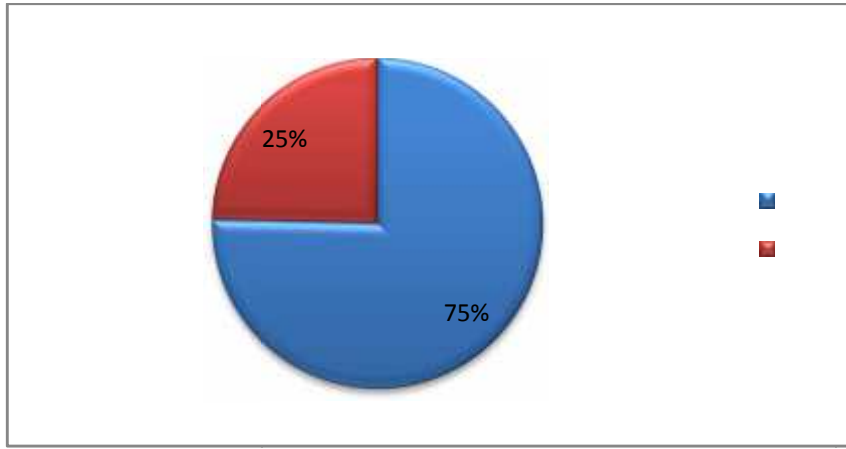
يبين الجدول رقم (11) والشكل أعلاه رقم (09) أن أفراد عينة الدراسة ذوي الرتبة أستاذ التعليم العالي بلغ عددهم (8) أفراد بنسبة (%11.1) وذوي رتبة أستاذ محاضر "أ" بلغ عدد الأفراد فيه (24) ونسبة (%33.3) أما ذوي الرتبة أستاذ محاضر "ب" فقد سجلت (11) فردا بنسبة (%15.3) بينما ذوي رتبة أستاذ مساعد "أ" وأستاذ مساعد "ب" فقد بلغ عددهم (10) و(19) فردا بنسبة لكل منهما (%13.9 و%26.4).

من خلال ما سبق نستنتج أن أغلب أفراد عينة الدراسة أساتذة محاضرين "أ" وأساتذة مساعدين "ب" ما يدل على أن عينة الدراسة مؤهلة بدرجة علمية جيدة.

الجدول رقم (12): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوضعية الإدارية

النسب المئوية	التكرارات	الوضعية الإدارية
%75	54	مرسم
%25	18	متعاقد
%100	72	المجموع

الشكل رقم (10): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوضعية الإدارية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول رقم (12) والشكل أعلاه رقم (10) أن الوضعية الإدارية لأفراد عينة الدراسة أساتذة مرسمين وذلك بعدد (54) ونسبة (75%) في حين بلغ عدد المتعاقدين (18) ونسبة (25%) وهي نسبة ضئيلة جدا مقارنة بالنسبة الأولى.

5- أداة الدراسة :

يستخدم الباحثون مجموعة من التقنيات والأساليب لاكتشاف وفهم بعض الظواهر إلا أن طبيعة الموضوع يفرض على الباحث جمع البيانات المناسبة للدراسة، فقد يتطلب موضوع ما الملاحظة كأداة أساسية، وقد يتطلب آخر المقابلة والاستمارة بالنسبة لهذه الدراسة ولجمع البيانات اللازمة فقد لجأت كلا الطالبتان إلى الاستمارة التي تعتبر من أكثر أدوات جمع المعلومات والبيانات استخداما في البحوث النفسية والتربوية والاجتماعية وذلك نظرا لقلّة تكلفة استخدامها من جهة، وسهولة معالجة البيانات التي نحصل عليها من جهة أخرى، وهي نموذج يضم مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين يتم

وضعها في استمارة ترسل لأشخاص المعنيين عن طريق البريد أو يجرى تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها (زياد علي الجرجاوي، مرجع سابق، ص ص 16،17).

ونظرا للظروف والصعوبات التي واجهت الطالبتين الباحثتين والإجراءات التي انتهجتها الحكومة بسبب كوفيد 19 فقد صعبت عليهما زيارة المؤسسات الجامعية الأخرى التي تم اختيارها ضمن مجال الدراسة من أجل تعبئة الاستمارة، وبناء على ذلك تم اعتماد الطالبتين الباحثتين على الاستبانة الإلكترونية كأداة أساسية نظرا لملائمتها لطبيعة موضوع الدراسة وفرضياتها من اجل اختبار صدقها وثباتها وتم إعدادها إعدادا محددًا ومن ثم توجيهها لأفراد العينة (أساتذة التعليم العالي) وللإجابة عنها عن طريق إرسال الرابط الخاص بموضوع وأسئلة الدراسة عبر موقع التواصل الاجتماعي البريد الالكتروني وصفحة الفيسبوك، وبالتالي الاعتماد عليها كأداة لجمع البيانات .

وقد جاءت محاور الاستبانة الإلكترونية مجسدة للتساؤلات التي تحاول الدراسة الإجابة عنها كما أن كل أسئلة الاستمارة جاءت مغلقة حتى يستطيع المبحوث الإجابة عنها بغرض التمكن من ثبوت المعلومات الميدانية وتحويلها إلى أرقام وجدولتها ثم تحليلها .

وبعد الانتهاء من الصيغة الأولية لأسئلة الاستبانة تم عرضها على مجموعة من المحكمين وقد أدلى الأساتذة المحكمين بملاحظاتهم حول وضوح أسئلة الاستبانة ومدى ملائمة عباراتها مع طبيعة الدراسة، بالإضافة إلى إجراء تعديلات مناسبة لبعض العبارات كعبارة "تهتم الجامعة بميولي و رغباتي من خلال توفير برامج ثقافية، توعوية وتعليمية " وعبارة "اعتز بعلمي وافتخر به باستمرار " وكذا عبارة " اشعر بالاستقرار النفسي عندما أتعامل مع رئيسي أو مديري في العمل "هاته العبارات جاءت مركبة وطويلة وقد تم تعديلها بحيث أصبحت " تهتم الجامعة بميولي من خلال توفير برامج توعية وثقافية "، اعتز بعلمي باستمرار" وكذا عبارة "اشعر بالاستقرار عندما أتعامل مع رئيسي،" كما تم حذف العبارات غير الواضحة والمكررة وإعادة صياغة العبارات التي تحتاج إلى صياغة وإضافة بعض العبارات، فعبارة "أفكر في العمل حتى بعد انتهاء وقته المحدد" وعبارة"يشغلني التفكير في وظيفتي حتى بعد انتهاء وقت العمل" هاتان العبارات جاءتا مكررتين، لذلك تم حذف العبارة الأولى واستخدام العبارة الثانية التي محتواها يشغلني التفكير في وظيفتي حتى بعد انتهاء وقته المحدد" لأنها الأكثر ملائمة للمحور.

وقد اشتملت الاستبانة في صورتها النهائية كما يلي:

- **المحور الأول:** خاص بالبيانات الأولية التي اشتملت على مجموعة من المتغيرات الشخصية والوظيفية المتعلقة بالبيانات الأساسية لعينة الدراسة، وكانت هذه المتغيرات تتضمن (06) أسئلة هي: الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، الخبرة الوظيفية، الرتبة الأكاديمية، الوضعية الإدارية.
- **المحور الثاني:** عبارة عن المتغير المستقل المتمثل في جودة الحياة الوظيفية يتكون من (21) عبارة وقد تم تقسيم هذا المحور إلى ثلاث أبعاد أساسية وهي:
- بعد التوازن بين الحياة والعمل تقيسه العبارات من (1 إلى 8)
 - بعد الأجور تقيسه العبارات من (1 إلى 6)
 - بعد الترقى الوظيفي وتقيسه العبارات من (1 إلى 5)
- **المحور الثالث:** عبارة عن المتغير التابع المتمثل في الاستغراق الوظيفي ويتكون من (21) عبارة.

وقد أعطيت العبارات (05) بدائل للإجابة وهي :

الجدول رقم (13): يوضح درجات مقياس ليكارت الخماسي.

الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالبتين.

5- أساليب المعالجة الإحصائية:

ويقصد به مختلف المقاييس المستخدمة لمعالجة البيانات والتأكد من ثبات وصدق أداة الدراسة، حيث قامت الطالبتين الباحثتين بالاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Spss قصد الوصول إلى التحليلات الإحصائية التالية:

5-1- معامل ارتباط بيرسون: تم استخدامه في هذه الدراسة لأنها دراسة ارتباطيه وذلك لمعرفة إذا كان الارتباط بين جودة الحياة الوظيفية والاستغراق الوظيفي وكذلك لإيجاد ارتباط العبارات بالدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه وهذا لتقدير صدق الاتساق الداخلي.

5-2- استخدام معامل ألفا كرونباخ: لقياس ثبات أداة الدراسة.

3-5- المتوسط الحسابي: يعد من أهم مقاييس النزعة المركزية الذي يوضح مدى تقارب الدرجات مع بعضها و اقترابها من المتوسط، و هو مجموع الدرجات المتحصل عليها على مجموع أفراد العينة ومدى انسجامها.

4-5- الانحراف المعياري: يعتبر من مقاييس التشتت و يعرف على أنه الجذر التربيعي لمتوسطات مربعات القيم عن متوسطه الحسابي، و الانحراف المعياري يقيدنا لمعرفة توزيع افراد العينة و مدى انسجامها.

3-5 مقاييس الإحصاء الوصفي (التكرارات والنسب المئوية): للتعرف على البيانات الأولية لمفردات العينة ولتحديد آراء استجابات أفرادها اتجاه عبارات الأبعاد التي تتضمنها أداة الدراسة.

خلاصة:

وختاماً لهذا الفصل فقد سعينا فيه إلى توضيح كل الإجراءات المنهجية التي تمت خلال هذه الدراسة والتي حددنا فيها الطريقة العلمية المتبعة في جمع المعلومات والأدوات المستخدمة فيها، وذلك بالتعرف على المنهج المستخدم وتحديد الخصائص السيكومترية من صدق وثبات لأدوات الدراسة، وتحديد العينة الاستطلاعية حتى يتسنى للباحث إجراء الدراسة في أفضل الأجواء وأحسن الظروف وبذلك تحقيق أفضل النتائج.

الفصل الخامس: عرض ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء

تمهيد

أولاً: عرض نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات

1- عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى

2- عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية

3- عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة

4- عرض نتائج الفرضية الرئيسية

ثانياً: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات و الدراسات السابقة
والنظريات

1- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى

2- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية

3- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة

4- مناقشة نتائج الفرضية الرئيسية

خلاصة الفصل

الاقتراحات والتوصيات

خاتمة

تمهيد:

تهدف الدراسة الحالية إلى معرفة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وتنمية الاستغراق الوظيفي لدى سائدة التعليم العالي، وفي هذا الفصل سوف نتطرق إلى النتائج التي توصلنا إليها من خلال ا لدراسة الحالية، وتحليلها بالأساليب الإحصائية المناسبة لها والتأكد من صحة الفروض وتفسيرها، وذلك بعرض نتائج كل فرضية على حدى، ثم مناقشة هذه النتائج في ضوء الدراسات السابقة والنظريات لنتطرق، في الأخير إلى جملة من التوصيات والمقترحات المتعلقة بالدراسة الحالية.

أولاً : عرض و تحليل نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات

1- عرض و تحليل نتائج الفرضية الجزئية الأولى

نصت الفرضية الجزئية الأولى للدراسة على ما يلي:

"توجد علاقة بين التوازن في الحياة والعمل وتنمية الاستغراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم العالي".

وللتأكد من تحقق هذه الفرضية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الارتباط لاستجابات أفراد عينة الدراسة على بعد التوازن بين الحياة والعمل، ويتضح لنا ذلك من خلال نتائج الجداول التالية:

الجدول رقم (14): السلم التصنيفي لتفسير استجابات أفراد عينة الدراسة

المستوى	درجة التقدير
1 - 2.33	ضعيفة
2.34 - 3.67	متوسطة
3.68 - 5	عالية

ويمكن تبرير هذا السلم التصنيفي للاستجابات بما يلي: قامت الطالبتين الباحثتين باعتماد مقياس ليكارت الخماسي وذلك من خلال تقسيم الدرجة العظمى للمقياس (5) على ثلاث فئات متساوية ضمن المدى (1-5) وفقاً للمعادلة:

القيمة العليا لبدائل الإجابة في أداة الدراسة ناقص (-) القيمة الدنيا لبدائل الإجابة في أداة الدراسة مقسومة (÷) على عدد المستويات (عالية، متوسطة، ضعيفة).

ومن ثم تعد قيم المتوسطات الحسابية لمستويات أبعاد ومحور متغيرات الدراسة تتراوح ما بين:

[1 - 2.33] ← ضعيفة

[2.34 - 3.67] ← متوسطة

[3.68 - 5] ← عالية

الجدول رقم (15): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الإستجابة للبعد الأول وذلك وفقا للعبارات المكونة له.

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاستجابة
1	تقدم لي الجامعة التسهيلات اللازمة التي تمكنني من تحقيق التوازن بين الحياة والعمل.	3.15	1.18	متوسطة
2	تتناسب ساعات العمل مع الظروف الخاصة بي	3.72	1.07	عالية
3	تقدم الجامعة البرامج التدريبية المساعدة في دعمي	2.63	1.19	متوسطة
4	تأخذ الجامعة بعين الاعتبار ظروفي الشخصية عند النظر لتقييم أدائي	3.04	1.23	متوسطة
5	توفر الجامعة جداول مرنة لتأدية مهامي المطلوبة	3.33	1.12	متوسطة
6	يتم تحديد مسؤولياتي في الجامعة بشكل دقيق	3.47	1.07	متوسطة
7	أجد وقتا كافيا بعد انتهاء الدوام الرسمي للقيام بواجباتي الشخصية	3.79	1.04	عالية
8	تهتم الجامعة بميولي من خلال توفير برامج توعية ثقافية	2.46	1.28	متوسطة
	المتوسط العام لبعد التوازن بين الحياة والعمل	3.19	0.82	متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول رقم (15) أن أفراد عينة الدراسة يرون أن الجامعة تقدم لهم التسهيلات اللازمة التي تمكنهم من تحقيق التوازن بين الحياة والعمل بمستوى استجابة متوسطة وبمتوسط حسابي بلغت قيمته (3.15) وانحراف معياري مقدر بـ (1.18)، كما أنهم يرون أن ساعات العمل تتناسب مع الظروف

الخاصة بهم وذلك بمستوى استجابة عالية وبمتوسط حسابي (3.72) وانحراف معياري (1.07)، إضافة إلى أنهم يرون بأن الجامعة تقدم لهم البرامج التدريبية المساعدة في دعمهم وذلك بمستوى استجابة متوسطة وبمتوسط حسابي (2.63) وانحراف معياري (1.19)، ونفس الأمر فيما يتعلق بأخذ الجامعة بعين الاعتبار ظروفهم الشخصية عند النظر لتقييم أدائهم بمستوى استجابة متوسطة وبمتوسط حسابي (3.04) وانحراف معياري قدر بـ (1.23)، إضافة إلى أن الجامعة توفر لهم جداول عمل مرنة لتأدية مهامهم المطلوبة حيث كانت مستوى الاستجابة لديهم متوسط كما أن المتوسط الحسابي بلغ (3.33) وانحراف معياري قدر بـ (1.12)، كما نلاحظ كذلك أن أفراد عينة الدراسة يرون بأن الجامعة تحدد مسؤولياتهم بشكل دقيق بمستوى استجابة متوسطة وبمتوسط حسابي (3.47) وانحراف معياري (1.07) كما أنهم يجدون وقتاً كافياً بعد انتهاء الدوام الرسمي للقيام بواجباتهم الشخصية بحيث جاءت استجاباتهم بمستوى عالي وذلك بمتوسط حسابي (3.79) وانحراف معياري (1.04) بحيث تمثل هذه الاستجابة أعلى متوسط حسابي، كما أنهم يرون بأن الجامعة تهتم بميولهم من خلال توفير برامج توعوية ثقافية بمستوى استجابة متوسطة وبمتوسط حسابي (2.46) وانحراف معياري (1.28).

ومن خلال ما سبق يتضح أن المتوسط الحسابي للبعد ككل والذي جاء مساوي لـ (3.19) وانحراف معياري قدره (0.81) والذي يؤكد أن مستوى استجابة أفراد العينة على بعد التوازن بين الحياة والعمل جاء بمستوى متوسط.

الجدول رقم (16): يبين معامل الارتباط بيرسون بين التوازن في الحياة والعمل وتنمية الاستغراق الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة.

الفرضية	قيمة بيرسون معامل الارتباط	قيمة الدالة الإحصائية	متوسط الدلالة الإحصائية	الحكم
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين التوازن في الحياة والعمل وتنمية الاستغراق الوظيفي	0.34	0.00	0.05	دالة

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام معامل بيرسون للارتباط حيث يبين الجدول رقم (16) أن معامل الارتباط يساوي (0.34) وأن قيمة الدلالة الإحصائية تساوي (0.00) وهي قيمة دالة إحصائياً لأن

$$= 0.05 \geq 0.00$$

وهذا يؤكد على وجود علاقة بين التوازن في الحياة والعمل وتنمية الاستغراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم العالي.

2- عرض و تحليل نتائج الفرضية الجزئية الثانية

نصت الفرضية الجزئية الثانية للدراسة على مايلي:

"توجد علاقة بين الأجور وتنمية الاستغراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم العالي".

الجدول رقم (17): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاستجابة للبعد الثاني وذلك وفقاً للعبارات المكونة له.

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاستجابة
9	ظروف العمل مناسبة قياساً بالأجر المدفوع لي	2.65	1.32	متوسطة
10	أعتقد أن أجري على مقدار إنجازي في العمل	2.75	1.41	متوسطة
11	أشعر باكتفاء الدخل الذي أحصل عليه من وظيفتي	2.81	1.36	متوسطة
12	تصرف الرواتب بانتظام وكاملة دون تأخير	3.18	1.33	متوسطة
13	أشعر بالرضا عن العلاوات التي تضاف لي سنوياً	2.69	1.33	متوسطة
	المتوسط الحسابي العام لبعد الأجور	2.87	1.08	متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول رقم (17) أن استجابات أفراد عينة الدراسة جاءت بمستوى متوسط، حيث يرون بأن ظروف العمل مناسبة قياساً بالأجر المدفوع لهم وذلك بمستوى استجابة متوسطة وبمتوسط حسابي بلغت قيمته (2.65) وبانحراف معياري مقدر بـ(1.32)، كما أنهم يعتقدون بأن أجرهم على مقدار إنجازهم في العمل وذلك بمستوى استجابة متوسطة وبمتوسط حسابي (2.75) وبانحراف معياري (1.41)، كما أنهم يشعرون باكتفاء الدخل الذي يحصلون عليه من وظيفتهم وذلك بمستوى استجابة متوسطة وبمتوسط حسابي قيمته (2.81) وبانحراف معياري (1.36)، كما نلاحظ كذلك أن أفراد عينة الدراسة يرون بأن الرواتب تصرف بانتظام وكاملة دون أي تأخير بمستوى استجابة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.18) بانحراف معياري (1.33)، كما أنهم يشعرون بالرضا عن العلاوات التي تضاف إليهم سنوياً بمستوى استجابة متوسطة وبمتوسط حسابي قيمته (2.69) وبانحراف معياري قدر بـ (1.33).

ومن خلال ما سبق يتضح أن المتوسط الحسابي للبعد ككل والذي جاء مساوياً لـ(2.87) وبانحراف معياري قدره (1.08) والذي يؤكد أن مستوى استجابة أفراد العينة على بعد التوازن بين الحياة والعمل جاء بمستوى متوسط.

الجدول رقم (18): يبين معامل الارتباط بيرسون بين الأجر وتنمية الاستغراق الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة

الفرضية	قيمة بيرسون معامل الارتباط	قيمة الدالة الإحصائية	متوسط الدلالة الإحصائية	الحكم
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين الأجر وتنمية الاستغراق الوظيفي	0.29	0.00	0.05	دالة

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام معامل بيرسون للارتباط حيث يبين الجدول رقم (18) أن معامل الارتباط يساوي (0.29) وأن قيمة الدلالة الإحصائية تساوي (0.00) وهي دالة احصائياً لأن

وهذا يؤكد على وجود علاقة بين الأجر وتنمية الاستغراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم العالي .

3- عرض و تحليل نتائج الفرضية الجزئية الثالثة

نصت الفرضية الجزئية الثالثة على ما يلي:

"توجد علاقة بين الترقى الوظيفى وتنمية الاستغراق الوظيفى لدى أساتذة التعليم العالى".

الجدول رقم (19): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاستجابة للبعد الثالث، وذلك وفقا للعبارات المكونة له.

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاستجابة
14	تمنح الترقيات الاستثنائية على أساس كفاءة أدائي	3.18	1.32	متوسطة
15	أشعر أن قرارات الترقية تتم بطرق عادلة	2.93	1.24	عالية
16	تطبيق الجامعة سياسة وضع الشخص المناسب في المكان المناسب	3.11	1.25	متوسطة
17	تتلائم مهام وظيفتي مع مؤهلاتي العلمية	2.69	1.40	متوسطة
18	يوجد فرص مستقبلية متاحة للترقية الوظيفية.	4.35	0.69	عالية
19	تركز سياسة المؤسسة على تنفيذ برامج تدريسية تؤهلني للتقدم في مساري الوظيفي	3.40	0.84	متوسطة
	المتوسط الحسابي العام لبعد الترقى الوظيفي	3.96	1.06	عالية

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول رقم (19) أن استجابات أفراد عينة الدراسة جاءت بمستوى متوسط، حيث يرون بأن الترقيات الاستثنائية تمنح على أساس كفاءة أدائي وذلك بمستوى استجابة متوسطة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي (3.18) وانحراف معياري (1.32)، كما أنهم يشعرون بأن قرارات الترقية تتم بطرق عادلة بمستوى استجابة متوسطة وبمتوسط حسابي (2.93) وانحراف قدر ب (1.24)، كما أن

الجامعة تطبق سياسة وضع الشخص المناسب في المكان المناسب بمستوى استجابة متوسطة، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي (3.11) وبانحراف معياري (1.25) ونفس الأمر فيما يتعلق بمهام وظيفتهم التي تتلائم مع مؤهلاتهم العلمية وذلك بمستوى استجابة متوسطة وبمتوسط حسابي (2.69) وبانحراف معياري (1.40) إضافة إلى وجود فرص مستقبلية متاحة للترقية الوظيفية بمستوى استجابة عالية وبمتوسط حسابي بلغت قيمته (3.96) وبانحراف معياري قدر بـ (1.06) كما أنهم يرون أن سياسة المؤسسة تركز على تنفيذ برامج تدريبية تؤهلهم للتقدم في مسارهم الوظيفي وذلك بمستوى استجابة عالية، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي (4.35) وبانحراف معياري (0.69)، بحيث تمثل هذه الاستجابة أعلى متوسط حسابي.

ومن خلال ما سبق يتضح أن المتوسط الحسابي للبعد ككل والذي جاء مساويا (3.40) وبانحراف معياري يساوي (0.84) والذي يؤكد أن مستوى استجابة أفراد عينة الدراسة على بعد الترقى الوظيفي جاء بمستوى عال.

الجدول رقم (20): يبين معامل الارتباط بيرسون بين الترقى الوظيفي وتنمية الاستغراق الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة

الفرضية	قيمة بيرسون معامل الارتباط	قيمة الدالة الإحصائية	متوسط الدلالة الإحصائية	الحكم
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين التوازن في الحياة والعمل وتنمية الاستغراق الوظيفي	0.52	0.00	0.05	دالة

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام معامل الارتباط بيرسون حيث يبين الجدول رقم (20) أن معامل الارتباط يساوي (0.52) وأن قيمة الدلالة الإحصائية تساوي (0.00) وهي دالة احصائيا لأن:

$$= 0.05 \geq 0.00$$

وهذا يؤكد على وجود علاقة بين الترقى الوظيفي وتنمية الاستغراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم العالي.

4- عرض و تحليل نتائج الفرضية الرئيسية

نصت الفرضية الرئيسية على مايلي :

"توجد علاقة بين جودة الحياة الوظيفية وتنمية الاستغراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم العالي".

الجدول رقم (21): يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد العينة لمحور جودة الحياة الوظيفية

المحور الأول	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاستجابة
جودة الحياة الوظيفية	3.17	0.81	متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول رقم (21) استجابات أفراد العينة للمحور ككل جاءت باستجابة متوسطة وذلك بمتوسط حسابي قيمته (3.17) وانحراف معياري قدره (0.81).

الجدول رقم (22): يوضح المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة لمحور الثاني.

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاستجابة
20	يحقق لي عملي أكبر إشباع في حياتي	3.14	1.20	متوسطة
21	يعد اهتمامي بوظيفتي من أهم الأشياء التي أعطيها الأولوية	4.12	0.90	عالية
22	معظم الأشياء الهامة التي تحدث لي تندمج في وظيفتي الحالية	3.42	1.13	متوسطة
23	يشغلني التفكير في وظيفتي حتى بعد انتهاء وقت العمل	3.97	0.96	عالية
24	أمتلك روابط قوية جدا بوظيفتي وارى بأنه من الصعب جدا كسرها	3.88	0.93	عالية
25	معظم الأهداف الشخصية في حياتي مرتبطة وموجهة نحو وظيفتي.	3.69	1.07	عالية
26	إنني شديد التمسك بالدقة في أداء عملي إلى درجة كبيرة	4.17	0.85	عالية

27	أحب أن أستوعب وظيفتي معظم وقتي	3.83	1.02	عالية
28	أجد متعة حقيقية في أدائي لعملتي	4.13	0.83	عالية
29	اشعر بمرور الوقت بسرعة أثناء العمل	4.04	0.94	عالية
30	أشعر بالاستقرار النفسي عندما أتعامل مع رئيسي	3.32	1.29	متوسطة
31	أشعر أنني استثمر معظم قدراتي العلمية وخبرتي الوظيفية في العمل	3.61	1.19	متوسطة
32	أعتز بعملتي باستمرار	4.12	0.93	عالية
33	هناك نية بالبقاء لأداء عملي باستمرار	4.06	0.88	عالية
34	لدي استعداد للعمل الإضافي بدون مقابل إن طلب مني ذلك	3.60	1.21	متوسطة
35	أسعى دائما لأدائي عملي بدقة كبيرة	4.33	0.76	عالية
36	أشعر بالنشاط عند أدائي لعملتي	4.08	0.85	عالية
37	في العمل يركز عقلي على وظيفتي	4.08	0.90	عالية
38	أبدل عامل جهدي على وظيفتي	4.19	0.85	عالية
39	المصدر الرئيسي للرضا عن حياتي ينبع من عملي	3.71	1.14	عالية
	المحور ككل (الاستغراق الوظيفي)	3.86	0.68	عالية

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (22) أن أفراد عينة الدراسة يرون بأن العمل يحقق لهم أكبر إشباع في حياتهم بدرجة متوسطة حيث بلغ قيمة المتوسط الحسابي بـ (3.14) وبانحراف معياري قدره (1.20) كما أنهم يرون بأن اهتمامهم بوظيفتهم يعد من أهم الأشياء التي أعطوها الأولوية بمستوى استجابة عالية وبمتوسط حسابي بلغ (4.12) وبانحراف معياري مقدر بـ (0.90) إضافة إلى أنهم يرون بأن معظم الأشياء الهامة التي تحدث لهم تندمج في وظيفتهم الحالية بمستوى استجابة متوسطة وبمتوسط حسابي (3.42) وبانحراف معياري يقدر بـ (1.13) كما أن تفكيرهم بوظيفتهم يشغلهم حتى بعد انتهاء وقت العمل بمستوى استجابة عالية وبمتوسط حسابي (3.97) وبانحراف معياري (0.96) كما نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة يرون بأنهم يمتلكون روابط قوية جدا بوظيفتهم ويرون بأنهم من الصعب جدا كسرهما وذلك بمستوى استجابة عالية وبمتوسط يبلغ (3.88) وبانحراف معياري قدر بـ (0.93)، كما أنهم معظم الأهداف

الشخصية في حياتهم مرتبطة وموجهة نحو وظيفتهم بمستوى استجابة عالية وذلك بمتوسط حسابي بلغت قيمته (3.69) وانحراف معياري قدر بـ (1.07)، بالإضافة إلى أنهم شديدين التمسك بالدقة في أداء عملهم إلى درجة كبيرة بمستوى استجابة عالية وبمتوسط حسابي مقدر بـ (4.17) وانحراف معياري مقدر بـ (0.85)، كما أنهم يحبون استعاب وظيفتهم معظم وقتهم وذلك بمستوى استجابة عالية بمتوسط حسابي (3.83) وانحراف معياري يقدر بـ (1.02)، ويجدون متعة حقيقية في أدائهم لعملهم بمستوى استجابة عالية وذلك بمتوسط حسابي (4.13) وانحراف معياري (0.83)، ونفس الأمر فيما يتعلق بشعورهم بمرور الوقت بسرعة أثناء العمل بمستوى استجابة عالية وبمتوسط حسابي بلغ (4.04) وانحراف معياري يقدر بـ (0.49)، كما نلاحظ كذلك أن أفراد عينة الدراسة يشعرون بالاستقرار عندما يتعاملون مع رئيسهم حيث كانت استجاباتهم متوسطة بمتوسط حسابي (3.32) وانحراف معياري (1.29) كما أنهم يشعرون بأنهم يستثمرون معظم قدراتهم العلمية وخبرتهم الوظيفية في العمل بمستوى استجابة متوسطة وبمتوسط حسابي (3.16) وانحراف معياري (1.19) كما أنهم يعترفون بعملهم باستمرار بمتوسط حسابي بلغ (4.12) وانحراف معياري (0.93)، إضافة إلى أنهم يرون بأن هناك نية بالبقاء لأداء عملهم باستمرار بحيث كانت استجاباتهم عالية وذلك بمتوسط حسابي بلغت قيمته (4.06) وانحراف معياري يقدر بـ (0.88) كما أن لديهم استعداد للعمل الإضافي بدون مقابل إن طلب منهم ذلك بمستوى استجابة متوسطة وبمتوسط حسابي يقدر بـ (3.60) وانحراف معياري مقدر بـ (1.21) كما أنهم يسعون دائما لأداء عملهم بدقة كبيرة وذلك بمستوى استجابة عالية وبمتوسط حسابي (4.33) وانحراف معياري (0.76) حيث تمثل هذه الاستجابة أعلى متوسط حسابي، كما نلاحظ كذلك أن أفراد عينة الدراسة يشعرون بالنشاط عند أدائهم لعملهم بمستوى استجابة عالية وبمتوسط حسابي (4.08) وانحراف معياري (0.85) كما أنهم في العمل يركزون عقلهم على وظيفتهم وذلك بمستوى استجابة عالية وبمتوسط حسابي (4.08) وانحراف معياري (0.90)، كما أنهم يبذلون عامل جهودهم على وظيفتهم بمستوى استجابة عالية بمتوسط حسابي (4.19) وانحراف معياري (0.85)، ونفس الأمر فيما يتعلق بالمصدر الرئيسي للرضا عنة حياتهم ينبع من عملهم بمستوى استجابة عالية وبمتوسط حسابي بلغت قيمته (3.71) وانحراف معياري (1.14).

ومن خلال ما سبق يتضح أن المتوسط الحسابي العام لمحور الاستغراق الوظيفي والذي جاء مساويا بـ (3.86) وانحراف معياري قدره (0.68) والذي يؤكد أن المستوى استجابة أفراد العينة على محور الاستغراق الوظيفي جاءت بمستوى عال.

الجدول رقم (23): يبين معامل الارتباط بيرسون بين جودة الحياة الوظيفية وتنمية الاستغراق الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة

الفرضية	قيمة بيرسون معامل الارتباط	قيمة الدالة الإحصائية	متوسط الدلالة الإحصائية	الحكم
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين جودة الحياة الوظيفية وتنمية الاستغراق الوظيفي	0.48	0.00	0.05	دالة

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام معامل بيرسون للارتباط حيث يبين الجدول رقم (23) أن معامل الارتباط يساوي (0.48) وأن قيمة الدلالة الإحصائية تساوي (0.00) وهي دالة احصائياً لأن $= 0.05 \geq 0.00$

وهذا يؤكد على وجود علاقة بين جودة الحياة الوظيفية وتنمية الاستغراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم العالي.

ثانياً: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات والدراسات السابقة و النظريات

1- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

نصت الفرضية الجزئية الأولى على وجود علاقة بين التوازن في الحياة والعمل وتنمية الاستغراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم العالي، حيث قدرت قيمة معامل الارتباط بيرسون بينهما ب (0.34) أي أنها قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) وتعزوا الطالبتين هذه النتيجة إلى أن بعد التوازن بين الحياة والعمل لدى أفراد عينة الدراسة يمثل تحد كبير بالنسبة لهم، وهذا راجع إلى أن لديهم انضباط متوازن بساعات العمل اليومية وتدعم ذلك الجامعة بموازنة العلاقة بين متطلبات العمل ومتطلبات الحياة الشخصية الخاصة بهم من خلال تصميم العمل، تنظيم وقت العمل إضافة إلى توفير المرونة المناسبة بالطريقة التي يستطيعون فيها شاغلين الوظيفة التوفيق بين حياتهم الشخصية ومتطلبات العمل ويتحقق بها التوازن في الرضا والتوازن في الاستغراق بحيث يقلل من حالات الصراع وضغوط العمل داخل

الجامعات، وبهذا يبقى أفراد عينة الدراسة فاعلين في مكان عملهم من جهة ومرتاحين نفسيا من جهة أخرى وبذلك يحس أفراد عينة الدراسة بالرضا المتوازن بين عملهم وحياتهم الشخصية، وهكذا يصبحون مستغرقين في عملهم، ملتزمين في الجامعة ويشعرون بالانتماء إليها، وهذا يتفق مع ما توصلت إليه الدراسة التي قام بها حميد زار (2014) حول التعرف على عناصر جودة الحياة الوظيفية وقياسها والتي أسفرت على أن هناك موافقة لأعضاء هيئة التدريس عن الفقرات الخاصة بتحقيق التوازن بين الحياة والعمل بدرجة متوسطة.

هذا وأكدت نظرية التوقع ل إيرك فروم (1904) على دعم المؤسسة للعامل لتلبية حاجاته وميولاته الأساسية في التصرف وفقا للنتائج المتوقعة من تصرفاته ، حيث يتحدد مدى استغراقه في العمل بمستوى توقعاته ويبرز ذلك من خلال دافعيته للعمل، بحيث إذا كانت توقعات العامل أكبر من حوافز المؤسسة، فإن الاستغراق الوظيفي لديه سوف ينخفض والعكس صحيح.

كما وتؤكد نظرية المدخل التحفيزي (1982) على أن الاستغراق الوظيفي يتأثر بخبرة الفرض الاجتماعية وبيئة العمل التي ممكن أن تلبى وتحقق طلبه الشخصي والذي يعذ عامل أساسي الاكثر تأثيرا على استغراقه الوظيفي.

بالإضافة الى ذلك هناك دراسات أخرى تعارضت مع نتائج هذه الفرضية كدراسة سارة واخرون (2008) التي أسفرت على أن هناك ارتباط إلى وجود علاقة قوية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة وبين الرضا الوظيفي للعاملين.

2-مناقشة الفرضية الجزئية الثانية :

نصت الفرضية الجزئية الثانية على وجود علاقة بين الاجور وتنمية الاستغراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم العالي، حيث قدرت قيمة معامل الارتباط بيرسون بينهما ب (0.29) أي أنها قيمة دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0.05) وعليه نستنتج أن الفرضية الجزئية الثانية تحققت، إذ يمكن القول أن هذه النتيجة جاءت لتؤكد أن بعد الأجور من أهم الأنظمة وأكثرها تأثيرا في استقرار عينة الدراسة واندماجها في العمل وتحقيق الرضا الوظيفي لديهم يتوقف إلى حد كبير على قيمة ما يحصلون عليه من أجر، بحيث يعتبر هذا الأخير وسيلة لإشباع احتياجات عينة الدراسة المختلفة سواء كانت احتياجات أساسية لحياتهم وبقائهم أو لشعورهم بالاندماج والانغماس مع العمل، إذ يعتبر الأجر وسيلة يقيس بها أفراد عينة الدراسة

مكانتهم في العمل ومدى إحترامهم لذاتهم، ويمكن أن تدعم الجامعة ذلك من خلال ربط هذه الأجور بنظام فعال للحوافز مرتبطا بنظام العمل وكفاءة أداء عينة الدراسة بالجامعات الجزائرية بمختلف تخصصاتهم وأماكن عملهم، وذلك لزيادة قدرتهم على الإبداع والاستغراق في العمل. وهذا ما يتفق مع ما توصلت إليه دراسة المغربي (2004) حول جودة حياة العمل وأثرها على تنمية الاستغراق الوظيفي، حيث تبين أن الأجور من بين أهم عوامل جودة حياة العمل تأثيرا في الاستغراق الوظيفي، كما إتقت نتائج هذه الفرضية مع نتائج دراسة نصار (2013) والتي أظهرت أن مستوى الأجور والمكافآت في وكالة الغوث متوسط.

3- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة :

نصت الفرضية الجزئية الثالثة على وجود علاقة بين الترقى الوظيفي وتنمية الاستغراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم العالي، حيث قدرت قيمة معامل الارتباط بيرسون بينهما ب (0.52) أي أنها قيمة دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0.05)و عليه نستنتج أن الفرضية الجزئية الثالثة تحققت، ويمكن القول أن هذه النتيجة جاءت لتؤكد أن بعد الترقى الوظيفي يؤثر على تنمية الاستغراق الوظيفي لدى أفراد عينة بحثنا، باعتبار أن بعد الترقى الوظيفي يعتبر من الحوافز المادية والمعنوية التي تدفع أفراد عينة الدراسة للعمل بكل كفاءة وبقدرات وإمكانيات تمكنهم من مواكبة التغيرات والارتقاء بها إلى أفضل المراتب، ولذلك فإن حفاظ عينة الدراسة على مستقبلها الوظيفي يكون مرهونا بما تمنحه الجامعة من فرص للقدم والتطور المهني، إضافة إلى استخدام أساليب حديثة في التميز كالتوسع في الوظيفة بما ينعكس إيجابا على إستغراقهم في العمل وبذل أقصى جهد من أجل تحقيق أهداف الجامعة التي من شأنها أن تتبنى سياسة واضحة تقوم على تشجيع عينة الدراسة لاستخدام واستغلال أوقاتهم من أجل التطوير المهني والتقدم الوظيفي بما ينعكس هو الآخر على أدائهم وتميزهم في العمل الذي يعد بمثابة بعد محوري في حياتهم ولتقديرهم لذاتهم، وهذا ما يتفق على ما أسفرت عليه الدراسة التي قام بها مهدي وآخرون (2012) حول العلاقة بين جودة حياة العمل والاستغراق الوظيفي، وقد تبين أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين معايير جودة حياة العمل (شروط العمل ، الأهمية الاجتماعية للعمل في الحياة، فرص النمو والترقي الوظيفي، تطوير القدرات، العمل وفترة حياة العامل، الاندماج الاجتماعي في المنظمة) والاستغراق الوظيفي، بحيث يساهم ذلك في توفير حصولهم على دراسات عليا وبالتالي يحقق لهم استغراق وظيفي يقود بدوره إلى تحقيق أهدافهم التنظيمية.

4- مناقشة نتائج الفرضية الرئيسية:

نصت الفرضية الرئيسية على وجود علاقة بين جودة الحياة الوظيفية وتنمية الاستغراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم العالي، حيث قدرت قيمة معامل الارتباط بيرسون بينهما ب (0.42) وعليه يمكن استنتاج أن الفرضية الرئيسية تحققت، و منه وبناء على ما تم التوصل إليه من نتائج تقبل الفرضية الرئيسية، ويعزوا الطالبين هذه النتيجة إلى أنه كلما تميزت بيئة العمل بالقبول والرضا ساهم ذلك في جعل أفراد عينة الدراسة مستغرقين بشكل كامل في وظائفهم بما يؤدي في النهاية إلى الحصول على أفضل الأداء، ويكون ذلك بتهيئة الجامعة بيئة عمل صحية وآمنة وظروف وإمكانات عمل مناسبة من خلال الإهتمام ببيئة العمل الفيزيائية كالمكان المناسب الذي يهيء لعينة الدراسة القدرة على أداء عملهم بأحسن صورة، والبيئة الإقتصادية كالأجور والترقي الوظيفي وربطهما بنظام فعال مرتبط بنظام العمل وكفاءة الأداء بالجامعات الجزائرية بمختلف تخصصاتهم وأماكن عملهم، وذلك لزيادة قدرتهم على الإبداع في العمل داخل الجامعات، لإضافة إلى تهيئة بيئة متوازنة من خلال العمل بالطريقة التي تحسن من نفسية أفراد العينة وتحقق لهم التوازن بين الحياة والعمل ويهيئون بذلك حياة وظيفية جيدة تجعلهم مستغرقين في العمل ومندمجين معه، بحيث تطابقت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة المغربي (2004) حول جودة حياة العمل وأثرها على تنمية الاستغراق الوظيفي والتي أسفرت على أن أهم عوامل جودة حياة العمل تأثيرا على الاستغراق الوظيفي هي أسلوب الرئيس في الاشراف والأجور والمكافآت وخصائص الوظيفة وظروف بيئة العمل المعنوية، كما إنقفت نتائج هذه الفرضية مع نتائج دراسة نصار (2013) حول جودة حياة العمل وأثرها على تنمية الاستغراق الوظيفي والتي أسفرت على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية وتنمية الاستغراق الوظيفي لدى الموظفين.

هذا وتؤكد نظريات كل من التحليل النفسي، نظرية الحاجات (المدرسة الانسانية)، نظرية إيرك فروم، ونظرية ادلر على أن جودة الحياة الوظيفية تعكس صورة الفرد لذاته من خلال إخلاصه لعمله ما ينعكس ذلك على نفسيته عن ضغوط عمل والتأكيد أن الفرد كائن اجتماعي بطبعه في بيئة العمل لمواجهة المشكلات التي تواجهه ولتحقيق جودة عالية في تكاثف الجهود بين الافراد، كما نتائج هذه الفرضية مع نتائج دراسة Akpan (2012) التي توصلت إلى وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين مدى ممارسات الموارد (المالية والمادية) والاستغراق الوظيفي، وأن مستوى هذا الأخير لدى أساتذة الجامعات في جنوب نيجيريا كان بمستوى وزن نسبي قدر ب (582 بالمائة)، إضافة إلى ذلك اختلاف

نتائج هذه الفرضية مع نتائج دراسة Nwiber (2014) التي أسفرت على وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين الاستغراق الوظيفي والالتزام التنظيمي.

فالعلاقة إذن بين جودة الحياة الوظيفية وتنمية الاستغراق الوظيفي علاقة متبادلة فمستوى جودة الحياة الوظيفية بأبعادها المختلفة تلعب دورا كبيرا في التأثير على تنمية الاستغراق الوظيفي الذي يعبر هو الآخر عن مدى تجاوب عينة الدراسة مع جودة الحياة الوظيفية داخل الجامعات التي يعملون بها، وعن مدى إندماجهم فيها ما يضمن تحقيق أهداف الجامعات والسعي لتحقيق رضا عينة الدراسة عن آدائهم بدرجة متوسطة، وأهمية هذه العملية في تنمية ذلك الإندماج المطلوب بالقدر الذي يحقق الاستغراق الايجابي والفعال هذا من جهة ومن جهة أخرى فإن حدوث التناغم والتجاوب النفسي لعينة الدراسة مع وظائفهم وانغماسهم في واجباتهم ومسؤولياتهم أصبح الآن مرتبط بمدى فاعلية برامج واستراتيجيات جودة الحياة الوظيفية داخل الجامعات.

و يمكن أن تكون هذه النتيجة أيضا مهمة في الدراسات المستقبلية، فالأدبيات السابقة أكدت على التأثير المتبادل بين المتغيرين وإن كانت موجهة إلى تفسير كل متغير على حدى.

خلاصة الفصل:

لقد حاولنا في هذا الفصل توضيح أهم النتائج التي حصلنا عليها بعد معالجة البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية في الدراسات الاجتماعية spss وقد عرضنا أهم النتائج ومناقشتها في ضوء الفرضيات والدراسات السابقة والنظريات، حيث خلصنا إلى أنه توجد علاقة بين جودة الحياة الوظيفية و تنمية الاستغراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم العالي.

التوصيات والاقتراحات:

بناء على النتائج المتوصل إليها تقترح الطالبتين الباحثتين تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات تمثلت فيما يلي:

1- التأكيد على أهمية جودة الحياة الوظيفية ودورها في زيادة وتنمية الاستغراق الوظيفي لدى أساتذة الجامعة

2- الاهتمام بعوامل أخرى ذات تأثير على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وتنمية الاستغراق الوظيفي التي من بينها:

الأمان الوظيفي - العلاقات الإنسانية - مشاركة في اتخاذ القرارات والنمط القيادي والإشرافي بالعمل .

3- يعتبر بعد الترتي الوظيفي من أهم أبعاد جودة الحياة الوظيفية في التأثير على أهمية الاستغراق الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي.

4- على المؤسسات الجامعية تهيئة البيئة الملائمة والظروف المادية والنفسية لدى الأستاذ الجامعي بغية الحصول على أفضل جودة خدمات تربوية تعليمية مطلوبة .

5- العمل على تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية للأستاذ الجامعي وذلك لتجنب حالات الصراع وضغوط العمل التي قد تواجهها ولكي يتمتع أسرية هادئة يؤثر بالإيجاب على معنوياته وبالتالي يساعده ذلك بإندماحه في عمله.

6- ضرورة الاهتمام بالأساتذة الأكفاء ورعايتهم من خلال توفير كل مستلزمات التي تساعدهم على تطوير قدراتهم المعرفية والمهارية واشتراكهم في الأنشطة التدريبية لتحسين أدائهم وتحقيق مستوى عال من الجودة والكفاءة مما يساعدهم على الانغماس في العمل.

خاتمة

في دراستنا هذه التي جاءت بعنوان "جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بتنمية الاستغراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم العالي"، وبعد عرض وتحليل ومناقشة نتائجها تبين أن هناك علاقة بين جودة الحياة الوظيفية وتنمية الاستغراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم العالي، إضافة إلى وجود علاقة بين بعد التوازن في الحياة والعمل وتنمية الاستغراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم العالي، كما أنه توجد علاقة بين بعد الأجور وتنمية الاستغراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم العالي، كما تم التعرف كذلك إلى علاقة بين بعد الترقى الوظيفي وتنمية الاستغراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم العالي.

وفي نهاية الدراسة يمكن القول أن موضوع جودة الحياة الوظيفية من المواضيع الهامة في إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، لما لهذا المفهوم من تأثير مباشر على الروح المعنوية للعنصر البشري، وبالتالي مع أداء الأساتذة من جهة والمؤسسة من جهة أخرى.

فالأساتذة الذين يتمتعون بجودة حياة وظيفية مميزة يكون لديهم أداء عال، ولديهم القدرة على مساعدة المؤسسة الجامعية في تحقيق أهدافها الإستراتيجية.

قائمة المراجع

أولاً- الكتب

- 1- حليم الطائي، يوسف، العجيلي، محمد عاصي وآخرون، (209)، ط1، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن.
- 2- الجرجاوي، زياد، (2010)، القواعد المنهجية لبناء الاستبيان، ط2، مطبعة أبناء الجراح، فلسطين.
- 3- الدعياج، إبراهيم بن عبد العزيز، (2009)، مناهج وطرق البحث العلمي، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن.
- 4- الظاهر، نعيم إبراهيم، (2009)، تنمية الموارد البشرية، ط1، دار جدار للكتاب العالمي لنشر والتوزيع، للأردن.
- 5- المحياوي، قاسم نايف علوان، (2006)، إدارة الجودة في الخدمات، "مفاهيم، عمليات، تطبيقات، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن.
- 6- المغربي، عبد الحميد الفتاح، (2007)، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، ط1، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر.
- 7- المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح، (بدون سنة)، نظم المعلومات الإدارية، " مدخل إداري وظيفي، ط1، جامعة المنصورة.
- 8- بريقع، محمد جابر، البديوي،، إيهاب فوزي، (2014)، أساسيات البحث العلمي والضبط الإحصائي في علوم التربية البدنية، ط1، مطبعة الإخوة، الاسكندرية، مصر.
- 9- جاد الرب، سيد محمد، (2008)، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي لتعزيز القدرات التنافسية، حقوق الطبع والنشر محفوظة للمؤلف، الأردن.
- 10- جاد الرب، سيد محمد، (2009)، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي لتعزيز القدرات التنافسية، حقوق الطبع والنشر محفوظة لمؤلف، السويس.

- 11- مجيد، سوسن شاكر، الزيادات، محمد عواد، (2007)، إدارة الجودة الشاملة " تطبيقات في الصناعة والتعليم"، ط1، دار صفاء لنشر والتوزيع، الأردن.
- 12- محمد عبد الباقي، صلاح الدين، (2001)، الجوانب العلمية والتطبيقية في إدارة الموارد البشرية بالمنظمات، الدار الجامعية، طبع، نشر وتوزيع، القاهرة.
- 13- مريم، حسين محمود، (2013)، إدارة الموارد البشرية إطار متكامل، ط1، درا الحامد للنشر والتوزيع، الأردن.

ثانيا - الرسائل الجامعية:

- 1- أبو شنب، محمد أحمد، (2016)، علاقة وظائف إدارة الموارد البشرية بالاستغراق الوظيفية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة.
- 2- البربري، مروان حسن، (2016)، دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفني، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الأقصى، غزة.
- 3- البياري، سمر سعيد، (2018)، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الجامعة الإسلامية، غزة.
- 4- الحسني، وئام محمد، (2016)، أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الباحثة الاجتماعية في وزارة الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، كلية الاقتصاد والأعمال الإدارية، جامعة الأزهر، غزة.
- 5- الدحوح، حسني فؤاد، (2015)، جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية كمحافظة غزة وعلاقتها بمستوى أدائهم، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير قسم أصول التربية إدارة تربية، غزة.
- 6- الشنطي، نهاد عبد الرحمان، (2016)، واقع جودة الحياة في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الأقصى، غزة.

- 7- المنان، محمد عطا، هويدا، علي، (2018)، جودة حياة العمل وأثرها على الاستغراق الوظيفي الدور الوسيط لرأس المال النفسي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، جامعة السودان.
- 8- المنطاوي، إيمان صلاح (2007)، أثر ثقافة المنظمة على الاستغراق الوظيفية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، قسم الإدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة طنطا.
- 9- بوخمخ، جنات، (2014)، تقييم جودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين بجامعة جيجل، مذكرة مكملة نيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، الجزائر.
- 10- بوعيشة، أمال (2014)، جودة الحياة وعلاقتها بالهوية النفسية لدى ضحايا الإرهاب بالجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
- 11- جمال، نغم سليم، (2016)، جودة الحياة وعلاقتها بالحاجات الإرشادية لدى طلبة المرحلة الثانوية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، قسم الإرشاد النفسي، كلية التربية، جامعة دمشق.
- 12- ساخي، بوبكر، (2016)، تمكين العاملين وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية في ضوء الثقة التنظيمية كمتغير وسيطي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم علم النفس والأركوفنيا، كلية العلوم الاجتماعية، الجزائر.
- 13- شيخي، مريم، (2014)، طبيعة العمل وعلاقتها بجودة الحياة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، قسم علم النفس، تلمسان، الجزائر.
- 14- ماضي أحمد، ديب محمد، (2014)، أثر الدعم التنظيمي على تنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأنزوا، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، كلية التجارة الجامعة الإسلامية، غزة.
- 15- ماضي، إسماعيل إبراهيم خليل، (2014)، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة قناة السويس.

- 16- محمد منصور، محمد إبراهيم (2016)، جودة حياة العمل لدى مديري المدارس الثانوية وعلاقتها بدرجة ممارستهم للمسائلة الذكية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، كلية التربية، جامعة الأزهر غزة.
- 17- محمود، إيمان، أبو يونس محمد، (2013)، الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالتفكير الناقد وجودة الحياة لدى معلمي مرحلة التعليم الأساسي بمحافظة خان يونس، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، قسم علم النفس، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.
- 18- نجار حسن، محمد حسن، (2017)، أثر تطبيق العدالة التنظيمية على الاستغراق الوظيفي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة.
- 19- هاشم عيسى، عبد الرحمان أبو حميد، (2017)، أثر جودة حياة العمل على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، كلية التجارة الجامعية الإسلامية، غزة.
- 20- مزيان، لمياء، (2016)، تقنين مقياس الالتزام في العمل على عينة من أساتذة الجامعة الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير، قسم علم النفس والأرطوفونيا، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران 2، الجزائر.

ثالثا- المجالات العلمية:

- 1- الحلي، صفي الدين، (د.س)، الإحباط الوظيفي وعلاقته بجودة حياة العمل لدى موظفي المؤسسات الحكومية في محافظة الديوانية، مجلة العلوم الإنسانية، كلية التربية.
- 2- الحمداني، صبا نوري، الخولاني، محمد (2018)، تأثير التفكير الاستراتيجي على تحسين الحياة الوظيفية المجلة العربية للإدارة، (مجلد 38)، (عدد2)، ماليزيا.
- 3- الخاليلة، هدى أحمد، الكيلاني، أنمار، (2017)، نموذج قيادي مقترح لتحسين جودة الحياة العملية للمعلمين في مديرية التربية الزرقاء الأولى، مجلة دراسات العلوم التربوية، (مجلد 44)، (عدد 4)، الجامعة الأردنية.

- 4- الرميدي، بسام سمير، أبو زيد محمد، رضا محمود، (2020)، أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء والفاعلية التنظيمية في شركات السياحة المصرية، الاستغراق الوظيفي كمتغير وسيط، مجلة كلية السياحة والفنادق، (مجلد 04)، (عدد01)، جامعة مدينة السادات.666
- 5- الشنطي، نهاد عبد الرحمان، (2016)، أثر ممارسة أساليب القيادة التحويلية في جودة الحياة الوظيفية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، (مجلد 12)، (عدد1)، الأردن.
- 6- العبادي، هاشم فوزي، الجاف، ولاء جودت، (2012)، استراتيجيات تعزيز الاستغراق الوظيفي ودورها في تحقيق الأداء العالي لمنظمات الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة، جامعة كوبة (مجلد05)، (عدد09).
- 6- العنقري، عبد العزيز بن سلطان، (بدون سنة)، إدارة المواهب كمدخل لتنمية سلوكيات الاستغراق الوظيفي لدى العاملين بالمنظمات الحكومية السعودية، مجلة التعاون لدول الخليج العربية، كلية العلوم الإدارية والمالية بجامعة الطائف، السعودية.
- 7- المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح، (2004)، جودة الحياة العمل وأثرها على تنمية الاستغراق الوظيفي، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، (عدد2)، جامعة المنصورة .
- 8- إمام، محمود السيد، (2018)، الاستغراق الوظيفي وعلاقته بمستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بشركات السياحة المصرية، مجلة اقتصاديات المال والأعمال jfbe (عدد8)، مصر.
- 9- بلايلية، ربيع، (2017)، تحسين الأداء الوظيفي من منظور نوعية بيئة العمل، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، (مجلد14)، (عدد1)، الجزائر.
- 10- بن شميلان، عبد الوهاب بن شباب، (2019)، كيفية تحسين جودة الحياة الوظيفية بالقطاع الحكومي السعودي وقياس أثرها على أداء العاملين، 6المجلة العربية للإدارة (مجلد39)، (عدد2)، المملكة العربية السعودية.

- 11- حمايدية، علي، خلاف أسماء وآخرون، (2018)، جودة الحياة وعلاقتها كالتفاؤل لدى عينة من طلبة الدكتوراه (ل م د)، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية (المجلد9)، (عدد2) خاص (الجزء الثاني)، جامعة سطيف2.
- 12- حنظل، قاسم أحمد محمود، ناجي، عبد الستار وآخرون، (2016)، تشخيص مستوى جودة الحياة العمل في المدارس الثانوية، مجلة جماعة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية (مجلد 12)، (عدد35).
- 13- خضر، شهاب أحمد، الباشقالي، محمود محمد أمين، (2015)، اختيار العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والقلق التنظيمي، المجلة العربية للإدارة، (مجلد35) (عدد12).
- 14- شراف، عقون، (2016)، أثر جودة الحياة الوظيفية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، (عدد12)، الجزائر.
- 15- صافي، ولاء، منصور سمية، (2018)، العلاقة بين الالتزام التنظيمية والاستغراق الوظيفية لدى العاملين في مديرية التربية مجلة جامعة البحث، (مجلد39)، (عدد13)، جامعة دمشق.
- 16- صبر، رنا ناصر، (2017)، دور الاستغراق الوظيفي للعاملين في ضمان ولاء الزبون، بحث تطبيقي في عينة من المصارف العراقية الخاصة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، (مجلد23)، (عدد99)، كلية الإسرائ/ الجامعة.
- 17- فيروز، خضير علي، (2017)، تأثير الاستغراق الوظيفي في تعزيز نظم المناعة التنظيمية، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد لدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية (مجلد10)، (عدد4)، كلية التقنية الحوفة.
- 18- ماضي، خليل إسماعيل، (2015)، أخلاقيات العمل وعلاقتها بمستوى الاستغراق الوظيفي، مجلة كلية فلسطين بمستوى الاستغراق الوظيفي، مجلة كلية فلسطين، (عدد3).
- 19- ميا، علي يونس، مزيق، رامي أكرم(2017)، مدى توافر أبعاد الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في القطاع المصرفي مجلة جامعة البعث، (مجلد 39)، (العدد67)، مدينة اللاذقية.

رابعاً - المعاجم

- 1- جمال، عبد الناصر، (2006)، المعجم الاقتصادي، ط1، دار أسامة لنشر والتوزيع، ودار المشرق الثقافي، الأردن.
- 2- قاموس المعجم الوسيط، مجمع اللغة العربية للغات، (2004)، مكتبة الشروق الدولية، ط1.

الملاحق

ملحق رقم (01): قائمة الأساتذة المحكمين

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الجامعة
إحسان براجل	محاضرة "ب"	جامعة محمد الصديق بن يحيى-جيجل-
وهيبة حميزي	محاضرة "أ"	جامعة عبد الحميد مهري-قسنطينة "2"-
أحمد بن بية	مساعد	جامعة الحاج لخضر-باتنة "1"-
حمال بلال	محاضر "أ"	جامعة محمد لامين دباغين- الهضاب "2" سطيف-
قماح حمزة	مساعد	جامعة محمد الصديق بن يحيى-جيجل-

ملحق رقم (02): الاستبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم: علم النفس و علوم التربية و الأروطوفونيا

تخصص: علم النفس التربوي

استبيان :

في إطار التحضير لإنجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر تخصص علم النفس التربوي يشرفني أن أضع بين أيديكم هذه الاستبانة وإن لتعاونكم من خلال تعبئتها له الأثر للحصول على أفضل النتائج وأود أن أحيطكم علما بأن كل ما تدلون به من آراء ستكون موضع اهتمام الباحث ، مع العلم أن المعلومات التي يتم الحصول عليها سوف تكون سرية، وتستخدم لغرض البحث العلمي فقط، لذلك نرجو من سيادتكم التكرم بتعبئة بيانات الاستبيان الخاصة بعلاقة جودة الحياة الوظيفية وتنمية الاستغراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم العالي، متمنين أن يتم قراءة العبارات بعناية ووضع إشارة (X) في الخانة التي تعبر عن آرائكم شاكرين لكم حسن تعاونكم....

تحت إشراف الأستاذة:

من إعداد الطالبتين:

- د: بشته حنان

- مرغيت فاطمة الزهراء

- بوعشير لبنى

السنة الجامعية: 2020/2019

❖ المحور الأول: البيانات الشخصية

1- الجنس

ذكر

أنثى

2- السن

من 20 سنة إلى 30 سنة

من 31 سنة إلى 40 سنة

من 41 سنة إلى 50 سنة

من 51 سنة فأكثر

3- الحالة الاجتماعية

أعزب

متزوج

مطلق

أرمل

4- الخبرة الوظيفية

من 1 سنة إلى 5 سنوات

من 6 سنوات إلى 10 سنوات

من 11 إلى 20 سنة

أكثر من 20 سنة

5- الرتبة الأكاديمية

- أستاذ التعليم العالي
- أستاذ محاضر "أ"
- أستاذ محاضر"ب"
- أستاذ مساعد" أ"
- أستاذ مساعد" ب"

6-الوضعية الإدارية

- مرسم
- متعاقد

❖ المحور الثاني: جودة الحياة الوظيفية

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات	
					تقدم لي الجامعة التسهيلات اللازمة التي تمكنني من تحقيق التوازن بين الحياة والعمل.	التوازن بين الحياة والعمل
					تتناسب ساعات العمل مع الظروف الخاصة بي.	
					تقدم الجامعة البرامج التدريبية المساعدة في دعمي.	
					تأخذ الجامعة بعين الاعتبار ظروف الشخصيات لتقييم أدائي.	
					توفر الجامعة جداول عمل مرنة لتأديته مهامه المطلوبة.	
					يتم تحديد مسؤولياتي في الجامعة بشكل دقيق.	
					أجد وقتا كافي بعد انتهاء الدوام الرسمي للقيام بواجباتي الشخصية .	
					تهتم الجامعة بمبوالي من خلال توفير برامج ثقافية توعوية.	
					ظروف العمل مناسبة قياسا بالأجر المدفوع لي.	

					أعتقد أن أجري على مقدار إنجازي في العمل.	الأجور
					أشعر باكتفاء الدخل الذي أحصل عليه من وظيفتي.	
					تصرف الرواتب دائما وكاملة دون أي تأخير.	
					أشعر بالرضا عن العلاوات التي تضاف لي سنويا.	
					أفهم بشكل تام نظام الأجور في جامعتي.	
					تمنح الترقيات الاستثنائية على أساس كفاءة أدائي.	الترقي الوظيفي
					أشعر بأن قرارات الترقية تتم بطرق عادلة.	
					تطبق الجامعة سياسة وضع الشخص المناسب في المكان المناسب.	
					تتلائم مهام وظيفتي مع مؤهلاتي العلمية.	
					أمتلك المهارات اللازمة لأداء وظيفتي.	
					يوجد فرص مستقبلية متاحة للترقية الوظيفية.	
					تركز سياسة المؤسسة على تنفيذ برامج تدريبية تؤهلني للتقدم في مساري الوظيفي.	

❖ المحور الثالث: الاستغراق الوظيفي:

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات	
					يحقق لي عملي أكبر إشباع في حياتي.	
					يعد اهتمامي بوظيفتي من أهم الأشياء التي أعطيتها الأولوية.	
					معظم الأشياء الهامة التي تحدث لي تندمج في وظيفتي الحالية.	
					يشغلني التفكير في وظيفتي حتى بعد انتهاء وقت العمل.	
					معظم اهتمامي مركزة حول وظيفتي.	
					أمتلك روابط قوية جدا بوظيفتي وأرى بأنه من الصعب جدا كسرها	

					معظم الأهداف الشخصية في حياتي مرتبطة وموجهة نحو وظيفتي.
					إنني شديد التمسك بالدقة في أداء عملي إلى درجة كبيرة.
					أحب أن أستوعب وظيفتي معظم وقتي.
					أجد متعة حقيقية في أدائي عملي.
					أشعر بمرور الوقت بسرعة أثناء العمل.
					أشعر بالاستقرار النفسي عندما أتعامل مع رئيسي.
					أشعر أنني أستثمر معظم قدراتي وخبرتي في العمل.
					أعتز بعملي باستمرار.
					هناك نية بالبقاء بأداء عملي باستمرار.
					لدي استعداد للعمل الإضافي بدون مقابل إن طلب مني ذلك.
					أسعى دائما لأدائي عملي بدقة كبيرة.
					أشعر بالنشاط عند أدائي لعملي.
					في العمل يركز عقلي على وظيفتي.
					أبدل كامل جهدي على وظيفتي.
					المصدر الرئيسي للرضا عن حياتي ينبع من عملي.

ملحق رقم (03): معامل الارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات البعد الثاني مع الدرجة الكلية للبعد نفسه قبل حذف العبارة غير المعنوية

	مناسبة قياسا	الذي أحصل عليه من وظيفتي.	تأخير.	تضاف لي سنويا	أفهم بشكل تام نظام		
ظروف العمل مناسبة قياسا	1	.829**	.846**	.538**	.517**	-.036	.869**

	Sig. (bilatérale) N	,000 30	,000 30	,002 30	,003 30	,852 30	,000 30	
	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.829** ,000 30	1 ,000 30	.897** ,000 30	.463* ,010 30	.518** ,003 30	-.034 ,860 30	.863** ,000 30
أحصل عليه من وظيفتي.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.846** ,000 30	.897** ,000 30	1 ,000 30	.587** ,001 30	.667** ,000 30	-.106 ,575 30	.922** ,000 30
وكاملة دون أي تأخير.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.538** ,002 30	.463* ,010 30	.587** ,001 30	1 ,000 30	.634** ,000 30	-.120 ,527 30	.756** ,000 30
التي تضاف لي سنويا	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.517** ,003 30	.518** ,003 30	.667** ,000 30	.634** ,000 30	1 ,000 30	-.128 ,499 30	.758** ,000 30
أفهم بشكل	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	-.036 ,852 30	-.034 ,860 30	-.106 ,575 30	-.120 ,527 30	-.128 ,499 30	1 ,000 30	.083 ,663 30
	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.869** ,000 30	.863** ,000 30	.922** ,000 30	.756** ,000 30	.758** ,000 30	.083 ,663 30	1 ,000 30

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

ملحق رقم (04): معامل الارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات البعد الثالث مع الدرجة الكلية للبعد نفسه قبل

حذف العبارة غير المعنوية

		تمنح الترقيات الاستثنائية على أساس	قرارات الترقية	سياسة وضع	تتلاءم مهام وظيفتي مع مؤهلاتي العلمية.	أمتلك المهارات وظيفتي.	يوجد فرص مستقبليّة متاحة للترقية الوظيفية.	تركز سياسة تنفيذ برامج تدريسية تؤهني للتقدم الوظيفي.	الوظيفي
الترقيات الاستثنائية على	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 ,029 30	.400* ,029 30	.394* ,031 30	.082 ,667 30	.179 ,345 30	.247 ,188 30	.025 ,897 30	.632** ,000 30
قرارات الترقية	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.400* ,029 30	1 ,029 30	.500** ,005 30	.156 ,411 30	.151 ,426 30	.222 ,238 30	.062 ,744 30	.674** ,000 30
سياسة وضع	Corrélation de Pearson	.394* ,029 30	.500** ,005 30	1 ,005 30	.242 ,411 30	-.224 ,426 30	.079 ,238 30	.377* ,744 30	.659** ,000 30

.	Sig. (bilatérale) N	,031 30	,005 30		,198 30	,233 30	,678 30	,040 30	,000 30
تتلاءم مهام وظيفتي مع مؤهلاتي العلمية.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,082 ,667 30	,156 ,411 30	,242 ,198 30	1 30	,230 ,221 30	,016 ,934 30	,414 [*] ,023 30	,553 ^{**} ,002 30
أمتلك المهارات وظيفتي.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,179 ,345 30	,151 ,426 30	-,224 ,233 30	,230 ,221 30	1 30	,137 ,471 30	-,336 ,070 30	,198 ,295 30
يوجد فرص مستقبلية للترقية الوظيفية.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,247 ,188 30	,222 ,238 30	,079 ,678 30	,016 ,934 30	,137 ,471 30	1 30	,121 ,523 30	,483 ^{**} ,007 30
تركز سياسة تنفيذ برامج تدرسية توهني الوظيفي.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,025 ,897 30	,062 ,744 30	,377 [*] ,040 30	,414 [*] ,023 30	-,336 ,070 30	,121 ,523 30	1 30	,509 ^{**} ,004 30
_الوظيفي	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,632 ^{**} ,000 30	,674 ^{**} ,000 30	,659 ^{**} ,000 30	,553 ^{**} ,002 30	,198 ,295 30	,483 ^{**} ,007 30	,509 ^{**} ,004 30	1 30

*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

ملحق رقم (05): معامل الارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني قبل حذف العبارة غير المعنوية

	يحقق حياتي.	يعد اهتمام بوظيفتهم أهم الأشياء أعطيتها أهمية.	يشغلن التفكير وظيفتهن.	الأشياء الهامة	يعد اهتمام بوظيفتهن.	قوية الأهداف بوظيفتهن.	شديد الاهتمام من كسرها وظيفتهن.	كبيره.	حقيقية.	العلمية الوظيفة في رئيسي.	هناك نية.	كبيرة.	يركز جهدي وظيفتي.	الرئيس حياتي ينبع وظيفتي.	2							
Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1	,386*	,646	,204	0,000	,370*	,280	,194	,214	,386	,373	,411*	,357	,486**	,660**	,182	,558	,718	,648*	,372	,601*	,662**
		,035	,000	,279	1,000	,044	,133	,303	,256	,035	,042	,024	,053	,006	,000	,335	,001	,000	,000	,043	,000	,000
	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,386*	1	,439	,484	,367*	,689*	,490**	,584	,402*	,447	,413	,376*	,197	,486**	,561**	,374*	,567	,475	,584*	,567	,495*	,733**
	,035		,015	,007	,046	,000	,006	,001	,028	,013	,023	,041	,297	,006	,001	,042	,001	,008	,001	,001	,005	,000
	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,646*	,439*	1	,279	,077	,526*	,393*	,318	,346	,615	,360	,157	,500*	,528**	,528**	,230	,471	,552	,556*	,319	,585*	,682**
	,000	,015		,136	,688	,003	,032	,087	,061	,000	,051	,409	,005	,003	,003	,221	,009	,002	,001	,086	,001	,000
	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Corrélation de Pearson	,204	,484*	,279	1	,551**	,561*	,257	,415	,329	,350	,375	,176	,327	,215	,310	,274	,258	,322	,312	,358	,251	,536**

Sig. (bilatérale) N	,256 30	,028 30	,061 30	,076 30	,488 30	,142 30	,109 30	,054 30		,812 30	,133 30	,223 30	,753 30	,256 30	,065 30	,532 30	,146 30	,121 30	,135 30	,291 30	,207 30	,029 30
Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,386* 30	,447* 30	,615** 30	,350 30	,179 30	,540* 30	,425* 30	,573** 30	,045 30	1 30	,651** 30	,387* 30	,450* 30	,557** 30	,529** 30	,307 30	,460 30	,542 30	,573* 30	,460 30	,490* 30	,700** 30
Sig. (bilatérale) N	,035 30	,013 30	,000 30	,058 30	,343 30	,002 30	,019 30	,001 30	,812 30		,000 30	,035 30	,012 30	,001 30	,003 30	,099 30	,011 30	,002 30	,001 30	,011 30	,006 30	,000 30
Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,373* 30	,413* 30	,360 30	,375 30	,203 30	,411* 30	,548** 30	,620** 30	,281 30	,651** 30	1 30	,587** 30	,279 30	,564** 30	,626** 30	,387* 30	,559 30	,602 30	,620* 30	,559 30	,563* 30	,756** 30
Sig. (bilatérale) N	,042 30	,023 30	,051 30	,041 30	,282 30	,024 30	,002 30	,000 30	,133 30	,000 30		,001 30	,136 30	,001 30	,000 30	,035 30	,001 30	,000 30	,000 30	,001 30	,001 30	,000 30
Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N رئيسي.	,411* 30	,376* 30	,157 30	,176 30	,013 30	,157 30	,268 30	,461 30	,229 30	,387 30	,587** 30	1 30	,192 30	,356 30	,596** 30	,218 30	,508 30	,585 30	,542* 30	,586 30	,409* 30	,580** 30
Sig. (bilatérale) N	,024 30	,041 30	,409 30	,353 30	,945 30	,408 30	,152 30	,010 30	,223 30	,035 30	,001 30		,310 30	,053 30	,001 30	,247 30	,004 30	,001 30	,002 30	,001 30	,025 30	,001 30
Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N العلمية الوظيفية	,357 30	,197 30	,500** 30	,327 30	,164 30	,553* 30	,112 30	,545** 30	,060 30	,450 30	,279 30	,192 30	1 30	,584** 30	,431* 30	,157 30	,261 30	,470 30	,363* 30	,347 30	,460* 30	,553** 30
Sig. (bilatérale) N	,053 30	,297 30	,005 30	,078 30	,386 30	,002 30	,555 30	,002 30	,753 30	,012 30	,136 30	,310 30		,001 30	,017 30	,407 30	,164 30	,009 30	,049 30	,060 30	,011 30	,002 30
Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale)	,486* 30	,486* 30	,528** 30	,215 30	,103 30	,651* 30	,187 30	,687** 30	,214 30	,557** 30	,564** 30	,356 30	,584* 30	1 30	,717** 30	,453* 30	,700** 30	,674 30	,522* 30	,542 30	,546* 30	,751** 30
Sig. (bilatérale)	,006 30	,006 30	,003 30	,253 30	,589 30	,000 30	,322 30	,000 30	,256 30	,001 30	,001 30	,053 30	,001 30		,000 30	,012 30	,000 30	,000 30	,003 30	,002 30	,002 30	,000 30

N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
هناك نية Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,660*	,561*	,528	,310	,028	,548*	,194	,627	,342	,529	,626	,596**	,431*	,717**	1	,380*	,765	,950	,862*	,840	,688*	,863**
	,000	,001	,003	,095	,882	,002	,305	,000	,065	,003	,000	,001	,017	,000		,039	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,182	,374*	,230	,274	,042	,315	,154	,349	-,119	,307	,387	,218	,157	,453*	,380*	1	,373	,280	,399*	,325	,194	,475**
	,335	,042	,221	,143	,825	,090	,415	,058	,532	,099	,035	,247	,407	,012	,039		,043	,133	,029	,080	,305	,008
	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) كبيرة . N	,558*	,567*	,471	,258	-,084	,459*	,250	,589	,272	,460	,559	,508**	,261	,700**	,765**	,373*	1	,756	,699*	,683	,625*	,756**
	,001	,001	,009	,168	,658	,011	,182	,001	,146	,011	,001	,004	,164	,000	,000	,043		,000	,000	,000	,000	,000
	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,718*	,475*	,552	,322	,007	,536*	,141	,540	,289	,542	,602	,585**	,470*	,674**	,950**	,280	,756	1	,881*	,838	,742*	,842**
	,000	,008	,002	,082	,971	,002	,459	,002	,121	,002	,000	,001	,009	,000	,000	,133	,000		,000	,000	,000	,000
	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
يركز وظيقتي. Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,648*	,584*	,556	,312	,116	,468*	,309	,538	,279	,573	,620	,542**	,363*	,522**	,862**	,399*	,699	,881	1	,810	,736*	,840**
	,000	,001	,001	,094	,542	,009	,096	,002	,135	,001	,000	,002	,049	,003	,000	,029	,000	,000		,000	,000	,000
	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Corrélation de	,372*	,567*	,319	,358	,115	,543	,114	,589	,199	,460	,559	,586**	,347	,542**	,840**	,325	,683	,838	,810	1	,625	,750**

جهدي وظيفتي	Pearson Sig. (bilatérale) N	,043 30	,001 30	,086 30	,052 30	,544 30	,002 30	,549 30	,001 30	,291 30	,011 30	,001 30	,001 30	,060 30	,002 30	,000 30	,080 30	,000 30	,000 30	,000 30	,000 30	,000 30	,000 30
الرئيسي حياتي ينبع من	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,601* 30	,495* 30	,585** 30	,251 30	,217 30	,572* 30	,468** 30	,476** 30	,237 30	,490** 30	,563** 30	,409* 30	,460* 30	,546** 30	,688** 30	,194 30	,625** 30	,742** 30	,736* 30	,625** 30	1 30	,790** 30
2	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,662* 30	,733* 30	,682** 30	,536 30	,312 30	,740* 30	,532** 30	,735** 30	,399* 30	,700** 30	,756** 30	,580** 30	,553* 30	,751** 30	,863** 30	,475* 30	,756** 30	,842** 30	,840* 30	,750** 30	,790* 30	1 30

*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

المأخض

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وتنمية الاستغراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم العالي ومن أجل ذلك تم تصميم استبيان مكون من 39 عبارة ولهذا الغرض اختيرت عينية قوامها (72) أستاذ ورعت في كل من جامعة قسنطينة "2" جامعة باتنة وجامعة جيجل، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، كما تمت معالجة البيانات باستعمال الإحصائية spss وذلك من خلال حساب المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري ومعامل بيرسون، وقد أظهرت الدراسة النتائج التالية:

- توجد علاقة بين التوازن في الحياة والعمل وتنمية الاستغراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم العالي
- توجد علاقة بين الأجور وتنمية الاستغراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم العالي.
- توجد علاقة بين الترقى الوظيفي وتنمية الاستغراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم العالي.
- توجد علاقة بين الحياة الوظيفية وتنمية الاستغراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم العالي .
- الكلمات المفتاحية التالية: جودة الحياة الوظيفية – الاستغراق الوظيفي.

Abstract:

The study was to reveal the relationship between the quality of work life and developing the functional engagement among higher education teachers. For this purpose, a questionnaire composed of (39) statements was drawn up and was applied on a sample of (72) professors in the University of Constantine (2), the University of Batna and the University of Jijel. The study relied on the descriptive and analytical approach, and data were processed using SPSS software, calculating the arithmetic mean, standard deviation and Pearson coefficient. The study showed the following results:

- There is a relationship between the quality of work life and the development of the functional engagement among higher education teachers.
- There a relationship between work life balance and the development of the functional engagement among higher education teachers.
- There is a relationship between wages and developing the functional engagement among higher education teachers.
- There is a relationship between promotion at work and the development of the functional engagement among higher education teachers.

Keywords: Quality of working life – functional engagement.

