

جامعة عمار ثليجي الاغواط  
كلية العلوم الاجتماعية  
ميدان العلوم الاجتماعية والانسانية  
قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا



الموضوع

## جودة الحياة المهنية وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي لدى موظفي مستشفى 240 سرير بالاغواط

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص علم نفس عمل وتنظيم و تسيير الموارد البشرية

تحت اشراف الدكتور:

د. صافي محمد

من اعداد الطالبين:

- علي بن مبارك

- الطيب النحوي

د- صافي محمد .....مشرفا ومقررا .

د- معمرى هند .....مناقشا .

د-بلمقدم فاطمة .....رئيسا .

السنة الجامعية 2022/2021



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## شكر و عرفان

الحمد لله حمدا كثيرا الحمد لله شكرا جزيلا الحمد لله خلقتنا وبين مخلوقاتك

زرعتنا ، الحمد لك بالعقل والنطق ميزتنا الحمد لك عدد خلقك ومداد كلماتك أعنتنا

و بالعلم زودتنا

يقول الحبيب صلى الله عليه وسلم « من لم يشكر الناس لم يشكر الله »

نتقدم بأسمى معاني التقدير والإحترام والعرفان إلى أستاذنا القدير « صافي محمد » المشرف على

عملنا هذا والذي لم ييخل علينا بالنصح والإرشاد والتوجيه فما يسعنا إلا أن نتضرع

إلى المولى عز وجل أن يديمه شمعة تحترق لتضيء لنا الدرب نحو السمو إلى أعلى المراتب وأرقاها

كما نتقدم بالشكر إلى كل من كانت له بصمة في هذا العمل من أساتذة وعمال مكتبة

و إلى كل من قدم لنا يد المساعدة سواء من قريب أو بعيد.

## إهداء

الحمد لله الذي خلقني وسواني وبرحمته هداني ومن نور عمله سقاني ومن الجهل  
انجاني والصلاة والسلام على سيدنا وامامنا ومعلمنا محمد ابن عبد الله الرسول  
الأمين وعلى آله وصحبه التابعين له بالإحسان الى يوم الدين.

الى سيدتي وحببتي في الحياة الى معنى الحنان الى رمز التضحية

الى الوالدين الكريمين

الى كل العائلة

الى كل اخواني واخواتي وكل العائلة الكريمة الى كل اصدقائي .

أهدي عملي هذا راجيا من الله عز وجل ان يجعله نفعا يستفيد منه الطلبة

المتربصين المقبلين على التخرج.

هدفت الدراسة الى التعرف على جودة الحياة المهنية وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي لدى موظفي مستشفى 240 سرير بالاغواط حيث كانت العينة من موظفي المستشفى المقدر عددهم ب 45 فردا من الجنسين حيث تم الاعتماد على اداة الاستبيان من خلال المنهج الوصفي الارتباطي نمط مقارنة، وبعد المعالجة الإحصائية باستخدام برامج الرزم الإحصائية للعلوم اجتماعية SPSS نسخة رقم 2021 وتوصلت الدراسة الى:

- "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية و الاستغراق الوظيفي"
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير الجنس"
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير مدة الخدمة "
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإستغراق الوظيفي تعزى لمتغير الجنس"
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإستغراق الوظيفي تعزى لمتغير الاقدمية "

-الكلمات المفتاحية:

جودة الحياة المهنية ، الاستغراق الوظيفي

## Study summary

The study aimed to identify the quality of professional life and its relationship to job engagement among the employees of a 240-bed hospital in Laghouat, where the sample was from the hospital's staff, estimated at 45 individuals of both sexes. Social spss version No. 2021 and the result came to:

- "There is a statistically significant relationship between the quality of work life and job involvement" .

- There are no statistically significant differences in the quality of work life due to the gender variable

- There are no statistically significant differences in the quality of work life due to the variable length of service.

- There are no statistically significant differences in job engagement due to the gender variable.

- There are no statistically significant differences in job engagement due to seniority variable

## key words:

**Job Absorption -Quality of professional life**

# فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر وعرافان
	اهداء
	ملخص
أ	مقدمة
<b>الفصل الاول إشكالية الدراسة واعتباراتها</b>	
04	1- الإشكالية
05	2-الفرضيات
06	3- أهمية الدراسة
06	4- أهداف الدراسة
06	5- التعريفات الإجرائية لمفاهيم الدراسية
07	6-الدراسات السابقة
<b>الفصل الثاني جودة الحياة</b>	
13	تمهيد
14	1- نظرة تاريخية عن جودة الحياة
15	2- مفهوم جودة الحياة
17	3- أبعاد جودة الحياة
20	4- مؤشرات جودة الحياة
21	5- مظاهر جودة الحياة
24	6- التوجهات النظرية لجودة الحياة
27	7- كيف تتحقق جودة الحياة
30	8- قياس جودة الحياة

32	9. تعريف جودة حياة العمل
الفصل الثالث	
الاستغراق الوظيفي	
37	تمهيد:
38	(1) مفهوم الاستغراق الوظيفي
39	(2) تعريف الاستغراق الوظيفي
40	(3) نشأة الاستغراق الوظيفي
41	(4) أبعاد الاستغراق الوظيفي
42	(5) أهمية الاستغراق الوظيفي
43	(6) العوامل المؤثرة على الاستغراق الوظيفي
44	(7) أساليب تنمية الاستغراق الوظيفي
46	خلاصة:
الفصل الرابع	
إجراءات الدراسة الميدانية	
49	تمهيد:
50	المنهج المستخدم
50	حدود الدراسة
50	مجتمع وعينة الدراسة
51	عينة الدراسة وخصائصها
52	الدراسة الاستطلاعية
55	أدوات جمع البيانات

56	وصف أداة القياس في الدراسة
58	خلاصة الفصل
	الفصل الخامس تحليل وتفسير نتائج الدراسة
60	1. عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى
62	2. عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:
63	3- عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة
65	4- عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة
66	5- عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة
68	الاستنتاج العام
70	خاتمة
73	قائمة المراجع
-	الملاحق

الصفحة	العنوان
51	الجدول(01): يوضح خصائص العينة حسب مؤشر نوع الجنس
51	الجدول(02) : يوضح توزيع مدة الخدمة لأفراد العينة
52	الجدول رقم ( 03 ) : الصدق التمييزي لمتغير لمقياس جودة الحياة الوظيفية
53	الجدول رقم (04): اختبار ألفا كرومباخ لمقياس جودة الحياة الوظيفية
53	الجدول رقم (05): يوضح ثبات مقياس جودة الحياة الوظيفية عن طريق معامل جوتمان
54	الجدول رقم ( 06 ) : الصدق التمييزي لمتغير لمقياس الإستغراق الوظيفي
54	الجدول رقم (07): اختبار ألفا كرومباخ لمقياس الإستغراق الوظيفي
55	الجدول رقم (08): يوضح ثبات مقياس جودة الحياة الوظيفية عن طريق معامل جوتمان
55	الجدول رقم ( 09 ) يمثل نتائج الثبات بطريقة التجزئة النصفية
60	الجدول رقم(10) : يوضح علاقة جودة الحياة الوظيفية بالاستغراق الوظيفي لدى عينة من موظفي مستشفى العقيد لطفي بالأغواط
62	الجدول رقم (11): يوضح اختبار "ت" لدلالة الفروق في الجودة الوظيفية تبعا لمتغير الجنس.
63	الجدول رقم (12): يوضح اختبار "ت" لدلالة الفروق في الجودة الوظيفية تبعا لمتغير مدة الخدمة.

65	الجدول رقم (13): يوضح اختبار "ت" لدلالة الفروق في مستوى الإستغراق الوظيفي تبعاً لمتغير الجنس.
66	الجدول رقم (14): يوضح اختبار "ت" لدلالة الفروق في مستوى الإستغراق الوظيفي تبعاً لمتغير مدة الخدمة.

# مقدمة

## مقدمة:

تواجه المنظمات في عصرنا الحالي الكثير من التغيرات المستمرة في شتى المجالات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والثقافية، وانطلاقاً من كون المورد البشري هو جوهر موارد المنظمات، ومصدراً مهماً لتحقيق المزايا التنافسية لها، ولأن نجاحه ضمان نجاح المنظمة وتحقيق أهدافها بنسبة كبيرة، كان لابد أن ينعم هؤلاء الموظفين بجودة عالية وكرامة للحياة الوظيفية التي تقدمها لهم منظماتهم التي يعملون بها، تشعرهم بالرضا نحو المنظمة ومدركين لأهميتها وامكانية وثقة ما يقدمون، لديهم ولاء حقيقي للمنظمة. ومما لا شك فيه أن كل ما سبق ذكره يعود بفوائد جمة على المنظمة كزيادة إنتاجيتها وجودتها وزيادة مستويات الالتزام التنظيمي للعاملين بها.

اهتمت العديد من الدراسات في الآونة الأخيرة بقياس جودة الحياة الوظيفية تحت أبعاد مختلفة وتحديات جديدة متعمقة بتحفيز طاقات الأفراد الإبداعية، وتعزيز القدرة التنافسية والتزام الموظفين والمشاركة في تحقيق الأهداف التنظيمية، فجودة الحياة الوظيفية تساهم في تسهيل فرص التدريب للموظفين، ورفع درجة الرضا الوظيفي من خلال مشاركة الموظفين في عمليات (الإدارة، واتخاذ القرارات، ورفع مستوى الاستغراق الوظيفي )

ولما كان من أهم تأثيرات تطبيق جودة الحياة الوظيفية هو زيادة انتماء وولاء العناصر البشرية للمؤسسة التي ينتمون إليها ويعملون بها، وحرصهم على الاندماج بها، واهتمامهم بالاستمرار فيها وهو ما يطلق عليه بالاستغراق الوظيفي حيث بدء الاهتمام بموضوع الاستغراق الوظيفي مطلع القرن العشرين وحتى الوقت الحاضر، واجتهد العديد من الباحثين في تفسير طبيعة وعلاقة الفرد بالمؤسسة وفقاً لتوافق القيم والأهداف بين الطرفين، كما يعد الاستغراق الوظيفي المفاهيم الراسخة في العلوم الإدارية والسلوكية والتنظيمية، أخذاً أبعاداً واتجاهات واسعة

وفي ضوء ما سبقرات الباحثة أهمية وحيوية هذا الموضوع في الواقع الحالي لمستشفى 240 سرير نتيجة ما أفرزته التغيرات السياسية والاقتصادية من تحديات تعاني منها هذه

المؤسسات وتؤثر سلباً على أدائها وانجازاتها وفعاليتها، لذا فإن دور جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الاستغراق الزظيفي له أهمية كبيرة من خلال المساهمة في تحسين أدائها ومساعدتها في تحقيق رسالتها وأهدافها، ومساعدة صناع القرار من أجل تطوير الأداء المؤسسي الشامل حيث أن المؤسسة الاستشفائية تسعى إلى الإسهام الفاعل في تنمية القطاع الصحي وتقديم خدمات صحي متميزة .

## الفصل الأول : إشكالية الدراسة واعتباراتها .

-الإشكالية.

-الفرضيات .

-أهمية الدراسة .

-أهداف الدراسة .

-التعريفات الإجرائية لمفاهيم الدراسة.

-الدراسات السابقة .

-تعقيب على الدراسات السابقة .

## 1-الإشكالية

تعتبر إدارة الموارد البشرية القلب النابض للمنظمة، فهي تلعب دورا مؤثرا في الوفاء بمتطلبات تحقيق التميز المؤسسي وهو ما أكسبها أهمية وحيوية، لذا تسعى المنظمات اليوم إلى الاهتمام بالعنصر البشري الذي تحوزه، كونه يمثل أحد المؤشرات القوية التي يقوم عليها التميز المؤسسي. وهذا ما يفرض على المنظمات تحسين إنتاجية وقوة العمل من خلال دراسة التأثيرات التنظيمية على جودة الحياة التي أصبحت عنصرا حاسما في تطوير وتحسين أداء العاملين ومنه المنظمة، كما تعد جودة الحياة السائدة في المنظمات أحد مصادر رضا الأفراد العاملين، ومؤشرا للمناخ الخاص الذي تتميز به المنظمة عن غيرها من المنظمات الأخرى. فلهذا فإن الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية الداعم لإيجاد بيئة عمل آمنة وصحية ومناسبة، تتوافر فيها أشكال مشاركة العاملين في عمليات الإدارة، توفير جو عمل يتسم بالوضوح والشفافية في العمل وروح الفريق بين الأفراد وكسب الثقة، ..... أمرا جوهريا في تحقيق التميز المؤسسي. فكلما تميزت بيئة العمل بالقبول والرضا من العاملين ساهم في تنمية سلوك ما يسمى بالاستغراق الوظيفي الذي يعبر عن مدى تجاوب العاملين مع جودة حياة العمل داخل المنظمة التي يعملون بها وعن مدى اندماجهم فيها ويستشعرون أهمية الوظيفة التي يمارسونها، مما يجعل الأفراد مستغرقين بشكل كامل في وظائفهم بما يؤدي في النهاية للحصول على أداء أفضل، ومن ثم يصبح تحليل ظروف بيئة العمل ودراسة العوامل المؤثرة فيها من خلال تحسين جودة الحياة الوظيفية أمرا جوهريا في بيئة العمل الحديث

في ضوء ما سبق، تهدف هذه الدراسة للتعرف على مدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية، ودورها في تنمية سلوك الاستغراق الوظيفي للعاملين في المؤسسة محل الدراسة، لذا جاءت إشكالية الدراسة على النحو التالي:

- "هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية و الاستغراق الوظيفي"
  - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير الجنس"
  - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير مدة الخدمة"
  - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإستغراق الوظيفي تعزى لمتغير الجنس"
  - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإستغراق الوظيفي تعزى لمتغير الاقدمية "
- فرضيات :**

- "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية و الاستغراق الوظيفي"
  - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير الجنس"
  - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير مدة الخدمة "
  - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإستغراق الوظيفي تعزى لمتغير الجنس"
  - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإستغراق الوظيفي تعزى لمتغير الاقدمية "
- 3- أهمية الدراسة:**

تستمد الدراسة أهميتها من أهمية محوري الدراسة، جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي، وما لهما من تأثيرات على عمال المؤسسة، والدور الفعال لكلا المتغيرين في تحقيق أهداف الفرد والمؤسسة وفي الحفاظ على فعالية المؤسسة.

#### أهداف الدراسة :

- "معرفة العلاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية و الاستغراق الوظيفي"
- معرفة الفروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير الجنس"
- معرفة الفروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير مدة الخدمة"

- معرفة الفروق ذات دلالة إحصائية في الإستغراق الوظيفي تعزى لمتغير الجنس "
- معرفة الفروق ذات دلالة إحصائية في الإستغراق الوظيفي تعزى لمتغير الأقدمية "
- 5- التعريفات الإجرائية لمفاهيم الدراسية :
- جودة حياة العمل :
- هي جميع الجوانب المادية والمعنوية التي تتوفر لدى الموظفين داخل المستشفى والتي تؤثر على الحياة الوظيفية والشخصية لديهم ويستند عليها في الدراسة من خلال مقياس جودة حياة العمل .
- الاستغراق الوظيفي: هو شعور الموظفين داخل المستشفى بالحماس والراحة النفسية أثناء تأدية مهامهم بحيث يتطلعون إلى تقديم جهد من أجل تحقيق الأهداف المرجوة منهم ، والقدرة على إعطاء أفضل ما عندهم ، ويستدل عليه من خلال اجابات افراد العينة على مقياس الاستغراق الوظيفي.

## 6-الدراسات السابقة:

- دراسة (عبد الفتاح عبد الحميد المغربي، 2004)، بعنوان: جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي للعاملين بالمراكز 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 المتخصصة بجامعة المنصورة، وتكونت عينة البحث من فئات مختلفة شملت الإداريين والأطباء والفنيين بالمراكز المتخصصة، والذين بلغ عددهم 350 فردا، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، و استخدام الاستبانة كأداة لاستطلاع آراء عينة الدراسة. وكانت أهم نتائج هذه الدراسة: أن هناك انخفاضا نسبيا في جودة حياة العمل في المراكز الطبية المتخصصة محل الدراسة، عدم وجود اختلاف معنوي بين فئات الدراسة: الإداريين والأطباء والفنيين حول مستوى الاستغراق الوظيفي، كما أن 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.

- دراسة (Mehdipour et al 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، وطبقت الدراسة على عينة مكونة من 144 مدرس تربية بدنية في محافظة الأهواز بإيران، واستخدمت الاستبانة كأداة لاستطلاع آراء العينة. وكانت أهم نتائج هذه الدراسة: 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 معلمي التربية البدنية؛ وأيضا عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين معايير التعويض العادل ومستوى الاستغراق الوظيفي.

- دراسة (Lediana Xhakollar (2013 بعنوان : "جودة الحياة الوظيفية لموظفي الصحة النفسية في ألبانيا هدفت الدراسة التعرف إلى واقع قياس جودة الحياة الوظيفية لمحترفي وموظفي الصحة النفسية في البانيا ، والرضا العام عن أبعاد ومكونات جودة الحياة الوظيفية لديهم، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في المستشفيات النفسية، او البيوت المحمية، ومراكز الصحة النفسية المجتمعية في ألبانيا، وشملت عينة الدراسة (231) موظف من موظفي الصحة النفسية في ألمانيا، وتم تحميل أبعاد ومكونات جودة الحياة الوظيفية الثمانية بالاعتماد على نموذج ( والتون الجودة الحياة الوظيفية، ومن أهم النتائج التي خرجت بها الدراسة عدم رضي معظم المبحوثين بشكل عام عن معدات الأمان والحماية الفردية والجماعية التي تنفذها وأن نسبة متوسطة من المبحوثين غير راضين عن الفرص المتاحة لهم للنمو المهني والتدريب الذي يشاركون فيه والتي تمنحها المؤسسة لهم، كما أن هناك علاقة إيجابية قوية بين الرضا عن جودة الحياة الوظيفية وبيئة العمل الصحية والأمنة.

دراسة العبادي، 2012 بعنوان: استراتيجيات تعزيز الاستغراق الوظيفي ودورها في تحقيق الأداء العالي المنظمات الأعمال دراسة استطلاعية لعينة من العاملين في القطاع المصرفي العراقي (في أربيل) هدفت هذه الدراسة إلى دراسة استراتيجيات الاستغراق الوظيفي كمنهج لتحقيق الأداء العالي على عينة من الموظفين العاملين في القطاع المصرفي العراقي، إذ بلغت عينة البحث (105) موظف. ويقوم البحث على فرضيات أساسية تتمثل بان استراتيجيات الانستغراق الوظيفي ترتبط ايجابية بإبعاد الأداء العالي وقد استخدم الب احداث مقياس (Armstron، 2009) كأداة رئيسة الجمع البيانات وتم الاستعانة بعدد من الوسائل الإحصائية لإثبات صحة فرضيات البحث.

### وكانت أهم نتائج هذه الدراسة:

- 1- تحت المصارف دائما عن تحقيق الأداء العالي وبالتالي فهي تجد طريقة للحصول على الميزة التنافسية في القطاع المصرفي، لذا يعد الاستغراق الوظيفي استراتيجياته أحد الطرائق التحقيق الأداء العالي وبالتالي تحقيق الميزة التنافسية على المصارف الأخرى.
- 2- في المنظمات المعاصرة، فإن استراتيجيات الاستغراق الوظيفي في وسائل جوهرية التطوير قوى العمل التي تمتلك كل القدرات والدوافع والتحويل الضروري لإيجاد والمساهمة بطرق جديدة التحقيق الأداء العالي في العمل ويشكل فاعل وكفه.
- 3- يمكن للعمل بحد ذاته أن يخلق الرضا الوظيفي مما يؤدي إلى التحفيز الذاتي، وزيادة الاستغراق الوظيفي وبالتالي انعكاس ذلك على تحقيق الأداء العالي .

### -وكانت من أهم توصيات هذه الدراسة:

1. ينبغي أن تقوم المصارف عينة الدراسة برفع الأداء العالي في عملها وذلك عن طريق توحيد هدف المصارف وغرضها، بالإضافة إلى تشجيع الموظفين نحو الانغماس بالعمل الجماعي والإفادة من المقرات الجوهرية والعمل على تشجيعهم عند تنفيذ استراتيجيات الاستغراق الوظيفي وكذلك تشجيع التعلم من التجارب السابقة.

2. ضرورة التركيز ومن قبل المصارف على مفهوم الاستغراق الوظيفي إلا بعد المهمة التي تؤثر على أداء العمل، وجلب واستيفاء الموظفين والحفاظ عليهم.

3. يتم تعزيز الاستغراق الوظيفي إذا امتلك الموظفون صوت يستمع إليهم، وهذا يتيح لهم تغذية أفكارهم ووجهات نظرهم بشكل متنامي ويشعرون بانهم يؤدون مهامهم على اكمل وجه.

-دراسة (المنطاوي، 2007) : بعنوان أثر ثقافة المنظمة على الاستغراق الوظيفي (دراسة تطبيقية على مؤسسة الأهرام المصرية).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على خصائص ثقافة المنظمة في إحدى المؤسسات الصحفية الرائدة في مصر وهي مؤسسة الأهرام ، وتحد يد مدى تأثير ثقافة المنظمة على الاستغراق الوظيفي و حديد أي خصائص الثقافة أكثر تأثيراً على الاستغراق الوظيفي ، وتق ديم بعض المقترحات التي قد تفيد في بيئة الأعمال المصرية لزيادة درجة الاستغراق الوظيفي للأفراد من خلال تطوير ثقافة المنظمات وخاصة في مجال الصحافة. ذ

وكانت أهم نتائج هذه الدراسة:

1. تكشف هذه الدراسة دلالة نظرية هامة توضح دور ثقافة المنظمة في التأثير على الاستغراق الوظيفي للأفراد ومن ثم تعد هذه الدراسة إضافة على محددات الاستغراق الوظيفي والتي تتمثل في المتغيرات الشخصية للفرد (السن، مدة الخدمة، الحالة الاجتماعية ) والمتغيرات الوظيفي الممثلة في خصائص بيئة العمل.

2. تؤثر كلا من خاصية المنافسة والقدرة على التكيف على الاستغراق الوظيفي مما يعني أهمية هذه الخصائص في زيادة مستوى الاستغراق الوظيفي مما يوضح اهتمام المؤسسة محل الدراسة بهذه الأبعاد والتي تتناسب مع طبيعة عملها في مجال الصحافة حيث تنتمي حدة المنافسة بين المؤسسات الصحفية لتحقيق ما يسمى بالسبق الصحفي وخلق ميزة تنافسية مما يساعد في خلق روح المبادرة لدي الأفراد التحقيق المزيد من التميز والنجاح ومن ثم زيادة استغراقهم في وظائفهم.

-دراسة (عبد الغني، 2012 ) بعنوان: أثر أبعاد العدالة التنظيمية على مستوى الاستغراق الوظيفي (دراسة تطبيقية على العاملين بقطاع البنوك بمحافظة الدقهلية) هدفت الدراسة إلى تحديد مدى إدراك العاملين في تلك البنوك للعدالة التنظيمية وكذلك الوقوف على مستوى استغراقهم الوظيفي، ثم تحديد تأثير أبعاد العدالة التنظيمية على مستوى الاستغراق الوظيفي الخاص بالعاملين بتلك البنوك.

وكانت أهم نتائج هذه الدراسة :

1. عدم وجود فروق معنوية بين مدى إدراك العاملين بفئتي البنوك موضع الدراسة للعدالة التوزيعية، الإجرائية، والتفاعلية .

2. عدم وجود فروق معنوية بين مستوى الاستغراق الوظيفي الخاص بالعاملين بكل من فئتي البنوك موضع الدراسة.

3. كما ثبت أن أكثر أبعاد العدالة التنظيمية تأثيراً على مستوى الاستغراق الوظيفي الخاص بالعاملين بفئتي البنوك موضع الدراسة هو العدالة التوزيعية.

-تعقيب على الدراسات السابقة:

بعد أن تم عرض الدراسات السابقة نلاحظ جوانب عدة من تلك الدراسات وما تناولته من موضوعات، وما استخدمته من أدوات ،وما توصلت إليه من نتائج، حيث تنوعت الدراسات منها ما كان على المستوى المحلي والعربي ، واختلفت من حيث الموضوعات، والمنهج المستخدم، والعينة ،والمجتمع. ومن خلال العرض السابق نلاحظ أن معظم الدراسات السابقة أشارت إلى تحديد مستوى جودة الحياة الوظيفية والاستغراق الوظيفي والعلاقة بينهما، وأثر بعض المتغيرات الديمغرافية في ذلك وقد تمت الاستفادة من الدراسات السابقة في اشتقاق أداتي الدراسة الحالية، وتفسير النتائج، أما عن تميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في - عينة الممرضين في ظل الأزمة الصحية الراهنة فالنتائج المتوصل إليها تتغير بتغير

الظروف، ونوع العينة، والأوضاع السائدة ، وعلى ضوء هذه الأخيرة، فالنتائج المتوصل إليها في الدراسة الحالية تختلف باختلاف الظروف المحيطة ببيئة العمل والوضع الراهن.

# الإطار النظري

## الفصل الثاني

### جودة الحياة

تمهيد :

1- نظرة تاريخية عن جودة الحياة

2- مفهوم جودة الحياة

3- أبعاد جودة الحياة

4- مؤشرات جودة الحياة

5- مظاهر جودة الحياة

6- التوجهات النظرية لجودة الحياة

7- كيف تتحقق جودة الحياة

8- قياس جودة الحياة

9. تعريف جودة حياة العمل

خلاصة

**تمهيد :**

لا ريب في أن الكائن البشري لا تنحصر مقومات حياته في تأمين الحاجات الأساسية والضرورية لبقائه بل تتعدى ذلك إلى ما يشمل كل ما يحسن جودة الحياة للفرد، تتجلى بالأساس في قياس وفهم وبناء مكامن القوة لدى الإنسانية وصولاً إلى توجيه الأفراد والجماعات والمجتمعات نحو سبيل الفضل نحو الحياة المتوازنة والجيدة وبالتركيز على التمكين الشخصي وحسن الحال الذاتي في الحياة، وتختلف وجهات النظر حول مفهوم جودة الحياة وفقاً لذات الشخص، أي ما يدركه الشخص وفقاً للمتغيرات البيئية التي تحيط بنا و الإمكانيات المادية والمعنوية و لذلك يمكن أن نعتبره مفهوم نسبي يختلف من إنسان إلى آخر و أصبح موضوع جودة الحياة في السنوات الخيرة موضع اهتمام العديد من البحوث والدراسات وسوف نتطرق في هذا المحور إلى وجهات نظر مختلفة حول جودة الحياة.

(المغربي عبد الحميد ، 2004 ، ص 34).

**1- نظرة تاريخية عن جودة الحياة :**

استخدام مصطلح جودة الحياة كان مقتصرًا في البداية على أبحاث العلمية المبنية على حياة المرضى، و استمر توظيف هذا المصطلح في هذا المجال لفترة طويلة من الزمان من الناحية التاريخية أول استخدام المصطلح جودة الحياة ظهر في الفلسفة الإغريقية، وافترض أرسطو أن السعادة مشتقة من فعالية ونشاط الروح وبالتالي تحقق حياة سعيدة، في الأوقات المعاصرة، اعضاء من منظمة الصحة العالمية اقترحوا مفهومًا ضمنيًا لجودة الحياة وتوجه هذا المفهوم إلى الرعاية الصحية عندما تم تعريف الصحة "حالة صحية جيدة تشمل الجوانب الفسيولوجية والعقلية والاجتماعية وليس بالضرورة غياب " المرض " وبقي هذا المصطلح حتى عام 1978، حيث وسعت المصطلح و أوضحت أن للفراد الحق في الرعاية النفسية و جودة حياة كافية وذلك طبعًا بالإضافة إلى الرعاية الفسيولوجية .

في العام 1975 بدأ استخدام مصطلح جودة الحياة و أصبح جزءًا من المصطلحات الطبية المستخدمة، وبدأ استخدامه بصورة منهجية ومنتظمة في أوائل الثمانينيات عندما تم استخدام هذا المصطلح مع مرضى الأورام، لما واجه الأطباء مشكلة بأن العلاج لبعض الأمراض ذو تكلفة دفع عالية وذلك بغرض زيادة المدى المتوقع لعمر هؤلاء المرضى، جودة الحياة قدمت مساهمة فعالة في الأبحاث المتعلقة بالعناية بالمرضى وتستخدم لتعكس مدى الاحترام المتزايد لأهمية كيفية شعور المريض ورضاه عن الخدمات الصحية المقدمة، بجانب النظرة التقليدية التي تتركز على نتائج المرض.

(أحمد ماهر، 1999، ص 47).

2- مفهوم جودة الحياة :

2-1- المفهوم اللغوي :

2-1-1 - قاموس أكسفورد :

الدرجة العالية من النوعية أو القيمة، فالجودة عبارة عن مجموعة من المعايير الخاصة بالأداء الممتاز والتي لا تقبل المناقشة أو الجدل .

2-1-2- ابن منظور الجودة أصلها الفعل الثلاثي جود والجيد نقيض الرديء وجاد بالشيء جوده وجودة أي صار جيدا. (البربري مروان ، 2015 ، ص76)

2-1-3- مقياس جودة الحياة لطلبة الجامعة لعلي كاظم مهدي وعبد الحليم منسي .

2-1-4 - المعجم الوسيط جاد جودة صار جيدا يقال جاد المتاع وجاد العمل فهو جيد.

(المعجم الوسيط ، 2004، ص 145)

2-1-5 - المنجد في اللغة جاد جودة وجودة صار جيد وضد الرديء الشيء حسنه جعله جيدا.

(ص35)

2-1-6 - ترجمة لاروس : جاد، جودة، جيد. . Qualite – excellence –perfection – superiorite

(البليسي ، أسامة ، 2012 ، ص34)

2.2- التعريف الاصطلاحي :

- يرى كومنس أن مفهوم جودة الحياة "يشير إلى الصحة الجيدة أو السعادة أو تقدير الذات أو الرضا عن الحياة أو الصحة النفسية".

ويرى ليوتن " أن جودة الحياة لا تقتصر على تذليل الصعاب والتصدي للعقبات والأمور

السلبية فقط، بل تتعدى إلى تنمية النواحي الإيجابية".

ويرى كل من ليان وجيناس أن جودة الحياة تتمثل في الشعور بالرضا والإحساس بالرفاهية والمتعة في ظل الظروف التي يحيها الفرد.

-وكما أشار فرانك :

جودة الحياة بأنها حسن إمكانية توظيف إمكانيات الإنسان العقلية والإبداعية و إثراء وجدانه ليتسامى بعواطفه ومشاعره وقيمه الإنسانية وتكون المحصلة هي جودة الحياة وجودة المجتمع ويتم هذا من خلال الأسرة المدرسية، والجامعة وبيئة العمل ومن خلال التركيز على ثلاث محاور هامة هي التعليم، والتثقيف، والتدريب، وكذلك يعرفها فرانك بأنها إدراك الفرد للعديد من الخبرات و بالمفهوم الواسع شعورا للفرد بالرضا مع وجود الضروريات في الحياة مثل : الغذاء والمسكن وما يصاحب هذا الإحساس من شعور بالإنجاز.

وكما يرى مصطفى الشراوي جودة الحياة : كل ما يفيد الفرد بتنمية طاقاته النفسية والعقلية ذاتيا والتدريب على كيفية حل المشكلات واستخدام أساليب مواجهة المواقف الضاغطة والمبادرة بمساعدة الآخرين والتضحية من أجل رفاهية المجتمع وهذه الحالة تتسم بالشعور وينظر إلى جودة الحياة من خلال قدرة الفرد على إشباع حاجات الصحة النفسية مثل الحاجات البيولوجية والعلاقات الإجتماعية الإيجابية و الاستقرار الأسري والرضا عن العمل والاستقرار الاقتصادي والقدرة على مقاومة الضغوط الإجتماعية والاقتصادية، ويؤكد أن شعور الفرد بالصحة النفسية من المؤشرات القوية الدالة على جودة الحياة.

(البليسي أسامة ، ص34)

وعرف روبن جودة الحياة بأنها : الدمج والتكامل بين عدة إتجاهات لدى الفرد من ناحية الصحة الجسمية والنفسية والحياة الإجتماعية، متضمنة كلا من المكونات الإدراكية والمكونات العاطفية والذي يشمل الرضا.

ويشير العادلي إلى أن جودة الحياة "قد تتمثل لدى البعض بامتلاك الثروة التي تحقق لهم السعادة في حين يرى البعض الآخر أن الحياة الجيدة هي التي يتوافر فيها فرص العمل والدراسة و يراها آخرون التي يتمكن فيها الفرد من الحصول على مبتغاة دون عناء أو جهد". ويشير كلا من تايلر وبيجدون في تعريفهما لجودة الحياة: "بأنها عبارة عن دراسة إحصائية القياس مدى الشعور بالراحة التي تتوافر عند الإنسان، من خلال خبرته الحياتية في هذا العالم".

ويرى الأشول أن جودة الحياة تتمثل في درجة رقي مستوى الخدمات المادية والاجتماعية التي تقدم لأفراد المجتمع، ومدى إدراك هؤلاء الأفراد لقدرة الخدمات على إشباع حاجاتهم المختلفة، ويذكر أيضا بأنه لا يمكن للفرد أن يدرك جودة الخدمات التي تقدم له بمعزل عن الأفراد الذين يتفاعل معهم مثل الأصدقاء، والزملاء، والأشقاء، والأقارب، وغيرهم أي أن جودة الحياة ترتبط بالبيئة المادية والبيئة النفسية الاجتماعية التي يعيش فيها الفرد.

ويرى رينيه و آخرون أن جودة الحياة هي إحساس الفرد بالسعادة والرضا في ضوء ظروف الحياة الحالية، وأنها تتأثر بأحداث الحياة، وتغير حدة الوجدان والشعور وأن الارتباط بين تقييم جودة الحياة الموضوعية والذاتية يتأثر باستبصار الفرد.

ويذكر ليو بأن مصطلح جودة الحياة قد استخدم بشكل واسع النطاق ليشير إلى الرفاهية (السعادة) الذاتية للفرد ورضائه عنها.

أما بلات فقد عرف مفهوم جودة الحياة بأنه ذلك المفهوم الجزئي والذي يعكس الطبيعة الفردية للإنسان.

ويشير كلا من تايلر وبيجدون في تعريفهما إلى جودة الحياة، بأنها عبارة عن دراسة إحصائية لقياس مدى الشعور بالراحة التي تتوفر عند الإنسان، من خلال خبرته الحياتية في هذا العالم.

(جاد الرب ، 2008 ، ص 43)

**3- أبعاد جودة الحياة :**

\* تحدد مجدي ثلاثة أبعاد لجودة الحياة وهي كالتالي :

**- جودة الحياة الموضوعية :**

وتتمثل بما يوفره المجتمع من إمكانيات مادية، إلى جانب الحياة الإجتماعية الشخصية للفرد.

**- جود الحياة الذاتية :**

والتي تعني كيفية شعور كل فرد بالحياة الجيدة التي يعيشها أو مدى الرضا والقناعة عن الحياة، ومن ثم الشعور بالسعادة .

**- جودة الحياة الوجودية :**

وتعني مستوى عمق الحياة الجيدة داخل الفرد و التي من خلالها يمكن للفرد أن يعيش حياة متناغمة، و التي يصل فيها إلى الحد المثالي في إشباع حاجاته البيولوجية، والنفسية، كما يعيش في توافق مع الأفكار والقيم الروحية والدينية السائدة في المجتمع.

ويرى روزن أن جود الحياة تتضمن أربعة أبعاد أساسية تضمنها المقياس الذي أعده لهذا الغرض وهي : الضغط النفسي المدرك، والعاطفة، والوحدة النفسية، والرضا.

(حلاوة ، عماد ، 2015، ص54)

ويقدم كلا من فيلس وبيري نموذجا لجودة الحياة متكامل، المؤشرات الموضوعية والذاتية للمدى الواسع المجالات الحياة، وللقيم الفردية، ويتضمن هذا النموذج خمسة أبعاد أساسية هي : الصلاحية الجسمية، والرفاهية المادية، والرفاهية الإجتماعية، والصلاحية الانفعالية، والنمو والنشاط.

وتشير منظمة الصحة العالمية (who) إلى أن مفهوم جودة الحياة العالمي يتكون من عدة أبعاد مثل : الحالة النفسية، والحالية الانفعالية، والرضا عن العمل، والرضا عن الحياة والمعتقدات الدينية، والتفاعل الأسري، والتعليم، والدخل المادي، هذا وتتكون جودة الحياة من

خلال الإدراك الذاتي للفرد عن حالته العقلية، وصحته الجسمية، وقدرته الوظيفية ومدى فهمه للأعراض التي تعتريه ويذكر.

(حمامة ، عمار، 2017 ،

ص67)

إن هناك إجماع على وجود أربعة أبعاد رئيسية لجودة الحياة هي :

- البعد الجسمي : وهو خاص بالأمراض المصلة بالأعراض.
- البعد الوظيفي : وهو خاص بالرعاية الطبية، ومستوى النشاط الجسمي.
- البعد الاجتماعي : وهو خاص بالاتصال والتفاعل الاجتماعي مع المحيطين.
- البعد النفسي : وهو خاص بالوظائف المعرفية والحالة الانفعالية، والإدراك العام للصحة، والصحة النفسية، والرضا عن الحياة والسعادة .

ويتفق مع ما أشار إليه ويدار وآخرون كل من عبد الوهاب كامل وتايلرو الرسبي على وجود أربعة أبعاد رئيسية لجودة الحياة .

أم شالوك فيشير إلى أنه ليس هناك حاجة إلى تصنيف متغيرات جودة الحياة إلى بعدين موضوعي و ذاتي) بل اعتبره تصنيف أينقصه بعض المرونة، حيث توجد متغيرات أخرى تخرج عن هذا التصنيف الثنائي، وبذلك يضيف (شالوك) بأن هناك ثمانية أبعاد متنوعة المفهوم جودة الحياة، والتي يمكن أن تختلف في درجة أهميتها، وفقا لتوجه الباحث وأهدافه عند دراسة المفهوم والمنطق النظري الذي يحكم هذه الدراسة.

والأبعاد الثمانية كالتالي :

- جودة المعيشة الانفعالية :

وتشمل الشعور بالأمان، والجوانب الروحية، والسعادة، والتعرض للمشقة، ومفهوم الذات، والرضا أو القناعة.

- العلاقات بين الأشخاص :

وتشمل الصداقة الحميمة، الجوانب الوجدانية، والعلاقات الأسرية، والتفاعل، والمساندة الاجتماعية.

#### - جودة المعيشة المادية :

وتشمل الوضع المادي، وعوامل الأمان الاجتماعي، وظروف العمل، والممتلكات، والمكانة الاجتماعية والاقتصادية.

#### - الارتقاء الشخصي :

ويشمل مستوى التعليم، والمهارات الشخصية، ومستوى الانجاز.

#### - جودة المعيشة الجسمية:

وتشمل الحالة الصحية، التغذية والاستجمام، والنشاط الحركي، ومستوى الرعاية الصحية، والتأمين الصحي، ووقت الفراغ، ونشاطات الحياة اليومية.

#### - محددات الذات :

وتشمل القبول الاجتماعي والمكانة، وخصائص بيئة العمل، والتكامل والمشاركة الاجتماعية، والدور الاجتماعي، والنشاط التطوعي، وبيئة المسكن.

#### - الحقوق :

وتشمل الخصوصية، والحق الانتخاب والتصويت، وأداء الواجبات، والحق في الملكية .

(دسوقي نجلام، 2015، ص 36)

#### 4- مؤشرات جودة الحياة :

- الإحساس بجودة الحياة حالة شعورية تجعل الفرد يرى نفسه قادرا على إشباع حاجاته المختلفة (الفطرية والمكتسبة) والاستمتاع بالظروف المحيطة به، وتقاس عادة بالدرجة التي يحصل عليها المجيب عن فقرات مقياس الإحساس التي يعدها الباحثون.

**4-1- المؤشرات النفسية :**

وتبدوا في شعور الفرد بالقلق والاكتئاب، أو التوافق مع المرض، أو الشعور بالسعادة والرضا.

**4-2- المؤشرات الإجتماعية :**

وتتضح من خلال العلاقات الشخصية ونوعيتها، فضلا عن ممارسة الفرد للأنشطة الاجتماعية والترفيهية.

**4-3- المؤشرات المهنية :**

وتتمثل بدرجة رضا الفرد عن مهنته وحبها لها، والقدرة على تنفيذ مهام وظيفته، وقدرته على التوافق مع واجبات عمله.

**4.4- المؤشرات الجسمية والبدنية :**

وتتمثل في رضا الفرد عن حالته الصحية، والتعايش مع الآلام، والنوم، والشهية فيتناول الغذاء، والقدرة الجنسية.

(ديوب أيمن 2014 ، ص34).

**5- مظاهر جودة الحياة :**

- يشير عبد المعطي (2005.20.13) في اقتراحه لخمس مظاهر رئيسية لجودة الحياة:

تتمثل في خمس حلقات ترتبط فيها الجوانب الموضوعية والذاتية، وهي كالتالي :

**5-1 - الحلقة الأولى :**

العوامل المادية والتعبير عن حسن الحال :

**5.1.1 - العوامل المادية الموضوعية :**

والتي تشمل الخدمات المادية التي يوفرها المجتمع الأفراد، إلى جانب الفرد وحالته الاجتماعية والزوجية والصحية والتعليمية، حيث تعتبر هذه العوامل عوامل سطحية في التعبير عن جودة الحياة، إذ ترتبط بثقافة المجتمع وتعكس مدى قدرة الأفراد على التوافق مع هذه الثقافة.

### 5-1-2 - حسن الحال :

ويعتبر هذا بمثابة مقياس عام للجودة الحياة، ويعتبر كذلك مظهرا سطحيا للتعبير عن جودة الحياة، فكثير من الناس يقولون بأن حياتهم جيدة ولكنهم يختزنون معنى حياتهم في مخازن داخلية لا يفتحونها لأحد.

### 2.5 - الحلقة الثانية :

إشباع الحاجات والرضا عن الحياة :

### 1.2.5 - إشباع وتحقيق حاجات:

وهو أحد المؤشرات الموضوعية، لجودة الحياة، فعندها يتمكن المرء من إشباع حاجاته فإن جودة حياته ترتفع وتزداد، وهناك حاجات كثيرة يرتبط بعضها بالبقاء، كالطعام والمسكن والصحة، ومنها ما يرتبط بالعلاقات الاجتماعية، والتي يحقق من خلالها جودة حياته.

### 2.2.5 - الرضا عن الحياة :

يعتبر رضا عن الحياة أحد الجوانب الذاتية لجودة الحياة، فكونك راضيا فهذا يعني أن حياتك تسير كما ينبغي، وعندما يشبع الفرد كل توقعاته واحتياجاته ورغباته، يشعر حينها بالرضا.

( الدحدوح حسني ، 2015 ، ص54 )

### 3.5 - الحلقة الثالثة :

إدراك الفرد القوي والمتضمنات الحياتية وإحساسه بمعنى الحياة :

**1.3.5 - القوى والامتضانات الحياتية:**

قد يرى البعض أن إدراك القوى والامتضانات الحياتية بمثابة مفهوم أساسي لجودة الحياة، فالبشر كي يعيشوا حياة جيدة لا بد لهم من استخدام القدرات والطاقات و الأنشطة الإبتكارية الكامنة داخلهم، من أجل القيام بتتمية العلاقات الاجتماعية، و أن ينشغلوا بالمشروعات الهادفة، ويجب أن يكون لديهم القدرة على التخطيط واستغلال الوقت وما إلى ذلك، وهذا كله بمثابة مؤشرات الجودة الحياة.

**2.3.5 - معنى الحياة:**

يرتبط بجودة الحياة، فكلما شعر الفرد بقيمته و أهميته للمجتمع وللآخرين، وشعر بإنجازاته ومواهبه، و أن شعوره قد يسبب نقصا أو افتقادة للآخرين له، فكل ذلك يؤدي إلى إحساسه بجودة الحياة.

**4.5 - الحلقة الرابعة :**

الصحة والبناء البيولوجي و إحساس الفرد بالسعادة :

**1.4.5 - الصحة والبناء البيولوجي:**

وتعتبر حاجة من حاجات جودة الحياة التي تهتم بالبناء البيولوجي للبشر، والصحة الجسمية تعكس النظام البيولوجي، أن أداء خلايا الجسم ووظائفها بشكل صحيح يجعل الجسم في حالة صحية جيدة وسليمة.

**2.4.5 - السعادة:**

تتمثل بالشعور بالرضا والإشباع وطمأنينة النفس وتحقيق الذات وهي الشعور بالبهجة والاستمتاع واللذة، وهي نشوة يشعر بها الفرد عند إدراكه لقيمة وامتضانات حياته مع إستمتاعه بالصحة الجسمية.

يعرفها فينهوفن 1994 بأنها الدرجة التي يحكم فيها الشخص إيجابيا على نوعية حياته بوجه عام، وبمعنى آخر تشير السعادة إلى حب الشخص للحياة التي يعيشها واستمتاعه بها وتقديره الذاتي لها، وقد دلت بحوث كثيرة على أن السعادة هي نتاج تفاعل مركب بين الشخص وبيئته.

(الشنطي عبد الرحمان، 2016، ص 90)

### 5.5 - الحلقة الخامسة :

#### - جودة الحياة الوجودية:

وهي الوحدة الموضوعية الجوانب الحياة، وهي الأكثر عمقا داخل النفس، وإحساس الفرد بوجوده، وهي بمثابة النزول لمركز الفرد، والتي تؤدي بالفرد إلى إحساسه بمعنى الحياة الذي يعد محور وجودنا، فجودة الحياة الوجودية هي التي يشعر من خلالها الفرد بوجوده وقيمه، ومن خلال ما يستطيع أن يحصل عليه الفرد من عمق للمعلومات البشرية المرتبطة بالمعايير والقيم والجوانب الروحية والدينية التي يؤمن بها الفرد، والتي يستطيع من خلالها تحقيق وجوده.

ويشير عبد المعطي، (2005) أن مظاهر جودة الحياة تتعدد لتشمل العوامل المادية، وإشباع الحاجات، والرضا عن الحياة، وإدراك الفرد الايجابي لمعنى الحياة، ومدى إحساس الفرد بالسعادة والصحة النفسية والجسمية، فضلا عن جودة الحياة الوجودية وهي الأعمق تأثيرا، والذي يتضمن الاستمتاع بالظروف المادية في البيئة الخارجية، والاحساس بحسن الحال، وإشباع الحاجات، والرضا عن الحياة، وإدراك الفرد لقوى ومتضمنات حياته، وشعوره بمعنى الحياة، إلى جانب الصحة الجسمية الايجابية، وإحساسه بمعنى السعادة، وصولا إلى عيش حياة متناغمة متوافقة بين جوهر الإنسان والقيم السائدة في المجتمعات، الصحية المتقدمة، بجانب النظرة التقليدية التي تتركز على نتائج المرض.

(الشنطي عبد الرحمان، 2016، ص 91)

**6- التوجهات النظرية لجودة الحياة :****1-6 - التوجه المعرفي :**

يرتكز هذا المنظور في تفسيره لجودة الحياة على الفكرتين الآتيتين :

-الأولى : إن طبيعة إدراك الفرد هي التي تحدد درجة شعوره بجودة الحياة .

-الثانية : و في إطار الاختلاف الإدراكي الحاصل بين الأفراد، فإن العوامل الذاتية هي الأقوى أثرا من العوامل الموضوعية في درجة شعورهم بجودة الحياة.

ووفق ذلك، وفي هذا المنظور تبرز لدينا نظريتان حديثتان في تفسير جودة الحياة .

**2-6 - نظرية لاوتن 1997:**

طرح لاتون مفهوم طبيعة البيئة، ليوضح فكرته عن جودة الحياة وهي تدور حول الآتي :

إن إدراك الفرد لنوعية حياته يتأثر بظرفان هما :

**- الظرف المكاني :**

أن هناك تأثير للبيئة المحيطة بالفرد على إدراكه لجودة حياته، وطبعا البيئة في الظرف المكاني لها تأثيرات أحدهما مباشر على حياة الفرد كالتأثير على الصحة مثلا وبأخر تأثيره غير مباشر إلا أنه يحمل مؤشرات إيجابية كرضا الفرد على البيئة التي يعيش فيها.

**- الظرف الزمني :**

إن إدراك الفرد لتأثير طبيعة البيئة على جودة حياته يكون أكثر إيجابيا للسيطرة على ظروف بيئته.

**2.2.6 - نظرية رايف 1999 :**

تدور نظرية "رايف" حول مفهوم السعادة النفسية إذ أن شعور الفرد بجودة الحياة ينعكس في درجة إحساسه بالسعادة التي حددها رايف بستة أبعاد يضم كل بعد ست صفات تمثل هذه الصفات التقاط لتحديد معنى السعادة النفسية.

**1.2.2.6 - البعد الأول :** الاستقلالية تمثل قدرة الشخص على اتخاذ القرارات، يكون مستقل بذاته. (عارف محمد ، 2011 ، ص

(123)

**2.2.2.6 - البعد الثاني :** التمكن البيئي .

**3.2.2.6 - البعد الثالث :** النمو الشخصي .

**4.2.2.6 - البعد الرابع :** العلاقات الإيجابية مع الآخرين.

**5.2.2.6 - البعد الخامس :** تقبل الذات.

**6.2.1.6 - البعد السادس :** الهدف من الحياة .

ولقد بين "رايف" أن جودة حياة الفرد تكمن في قدرته على مواجهة الأزمات التي تظهر في مراحل حياته المختلفة و أن تطور مراحل الحياة هو الذي يحقق سعادته النفسية التي تعكس شعوره بجودة الحياة .

**3.6 - التوجه الإنساني :**

- يرى المنظور الإنساني أن فكرة جودة الحياة تستلزم دائما الارتباط الضروري بين عنصرين لا غنى عنهما :

**1.3.6 - وجود كائن حي ملائم.**

2.3.6 - وجود بيئة جيدة يعيش فيها هذا الكائن ذلك لأن ظاهرة الحياة تبرز إلى الوجود من خلال التأثير المتبادل بين هذين العنصرين، ولقد أكد هذا المنظور في تفسيره لجودة الحياة على مفهوم الذات.

#### 4.6 - التوجه التكاملي :

##### - نظرية أندرسون :

شرحاً تكاملياً لمفهوم جودة الحياة متخذاً من مفاهيم السعادة ومعنى الحياة ونظام المعلومات البيولوجي والحياة الواقعية، وتحقيق الحاجات، فضلاً عن العوامل الموضوعية الأخرى إطاراً نظرياً تكاملياً لتفسير جودة الحياة، فإن النظرية التكاملية تضع مؤشرات جودة الحياة إن شعور الفرد بالرضا هو الذي يشعره بجودة الحياة.

أن نضع أهدافاً واقعية نكون قادرين على تحقيقها .

أن يسعى إلى تغيير ما حولنا لكي يتلاءم مع أهدافنا .

إن إشباع الحاجات لا يؤدي بالضرورة إلى رضا لافرد و إلى شعوره بجودة الحياة.

(عارف محمد ، مرجع سابق ، ص 123)

#### 7- كيف تتحقق جودة الحياة :

- ترى مجدي أنه يستطيع الإنسان الشعور بجودة الحياة والوصول إليها، ولا بد أن تتضافر وتتوافر مجموعة من العوامل، تتمثل بالتالي :

##### 7-1- تحقيق الفرد لذاته وتقديرها :

يعرف كلا من عبد الحميد، وكفافي مفهوم الذات على أنه فكرة الفرد وتقييمه لنفسه، بما تشتمل عليه من قدرات وأهداف واستحقاق شخصية وتذكر فرغلي، أن مفهوم الذات لدى الفرد يتكون من مجموعة من العوامل من أهمها تحديد الدور، والمركز، والمعايير الاجتماعية، والتفاعل الاجتماعي، واللغة، والعلاقات الاجتماعية فيجب على الفرد أن يدرك بأنه يمتلك

الطاقات والقدرات، وعليه أن يقدر ذاته ويحترمها، و أن لا يقلل من قيمة نفسه ويستسلم لها، وعليه أن يعمل جاهدا على تحقيقها، على الرغم من وجود العقبات التي تعترضه في الحياة، فتحقيق الذات يعتبر بمثابة قمة الشعور والإحساس بالرضا عن الذات، ومن ثم شعورخ بجودة الحياة.

(عارف محمد ، مرجع سابق ،ص 125)

### 2.7- إشباع الحاجات كمكون أساسي لجودة الحياة :

ويذكر "غندور (1999)" أن البعض قد يرى أن لب موضوع جودة الحياة يمكن في دراسة ماسلو "عن الحاجات الإنسانية، والنظرية الاقتصادية للمتطلبات الإنسانية، ومن المعلوم لدى أهل التخصص في علم النفس أن تصنيف "ماسلو" للحاجات الإنسانية يشمل على خمسة مستويات متدرجة حسب أولويتها وهي كالتالي :

- الحاجات الفسيولوجية .

- الحاجة للأمن .

- الحاجة للانتماء .

- الحاجة لتقدير الذات.

### 3.7 - الوقوف على معنى إيجابيا للحياة :

يعتبر مفهوم معنى الحياة مفهوما هاما جدا، ويعتبرا "فارنكل (1969)" الحياة يجب أن تكون لها معنى تحت كل الظروف، و أن هذا المعنى في حالة دائمة من التغيير، إلا أنه يظل موجودا دائما، ويرى فارانكل أن الإنسان يستطيع إكتشاف ذلك المعنى في حياته بثلاث طرق هي كالتالي :

- عمل شيء جديد أو القيام بعمل ما .

- تجربة خبرات وقيم سامية مثل الخير والحق والجمال.

- الالتقاء بإنسان آخر في أوج تفرد الإنسان .

ولقد حدد فرانكل ثلاثة مصادر يستطيع الإنسان من خلالها تحقيق معنى لحياته وهي كالتالي:

(عبد الرحمن ، 2013 ، ص54)

- القيم الإبداعية :

وتشمل كل ما يستطيع الفرد إنجازه، فقد يكون ذلك الإنجاز عملا فنيا أو اكتشافا علميا وتتضمن كل ما يمكن أن يحصل عليه الإنسان.

- القيم الخبراتية :

وتتضمن كل ما يمكن أن يحصل عليه الإنسان من خبرات حسية ومعنوية، وخاصة ما يمكن أن يحصل عليه من خلال الاستمتاع بالجمال، أو محاولات البحث عن الحقيقة، أو الدخول في علاقات إنسانية مشبعة كالحب أو الصداقة .

- القيم الإتجاهية :

وتتكون من الموقف الذي يتخذه الإنسان إزاء معاناته التي لا يمكن أن يتجنبها كالموت أو المرض أو الموت.

4.7- توافر الصلابة النفسية :

ويعرفها حمزة 2002 بأنها متكاملة من الخصال الشخصية ذات الطبيعة النفسية الاجتماعية، وهي خصال تضم الالتزام والتحدي والتحكم، والتي يراها الفرد على أنها خصال مهمة له تمكنه من مجابهة المواقف الصعبة والتصدي لها، وكذلك المواقف المثيرة للاحتماء للمشقة النفسية، و التي تمكنه من التعايش معها بنجاح.

## 5.7 - التوجه نحو المستقبل :

تشير شقير (2005) إلى أن قلق المستقبل يمثل أحد أنواع القلق والذي يشكل خطورة في حياة الفرد، والذي يجعله يشعر بعدم الأمن وتوقع الخطر، ومن ثم شعوره بعدم الاستقرار، وقد تسبب له هذه الحالة شيئاً من التشاؤم واليأس الذي قد يؤدي به في نهاية الأمر إلى اضطراب حقيقي وخطير، كالاكتئاب والاضطرابات النفسية العصبية الخطيرة.

وتشير أيضاً إلى أن قلق المستقبل قد ينشأ عن أفكار خاطئة وغير عقلانية لدى الفرد تجعله يؤول الواقع من حوله، وكذلك المواقف والأحداث والتفاعلات بشكل خاطئ، مما يدفعه إلى حالة من الخوف والقلق الذي يفقده السيطرة على مشاعره وعلى أفكاره العقلانية، ومن ثم عدم الأمن والاستقرار النفسي.

ويشير حبيب، 2006 إلى وجود خطوات هامة يستطيع الفرد إستخدامها من أجل الوصول إلى الحياة وتمثل في التالي :

- بناء الوعي بضرورة الحاجة إلى التحسين والتطوير.

- تحديد أهداف التحسين المستمر للأداء، وبناء تنظيم لتحقيق تلك الأهداف.

- تنفيذ جوانب الجودة الحياتية.

ويلخص حبيب، (2006) القول بأنه ينبغي أن يتبنى الفرد منظور، التحسين المستمر الجوانب شخصيته، و أبعادها النفسية والعقلية والإجتماعية والثقافية والرياضية والدينية والجسمية كأسلوب حياة، مع تلبية إحتياجاته ورغباته بالقدر المتوازن، وإستمراره في توليد الأفكار والإهتمام بالإبداع والإبتكار والتعلم التعاوني، بما ينمي مهاراته النفسية والإجتماعية.

(عبد الرحمن ، نفس المرجع السابق، ص56)

## 8- قياس جودة الحياة :

نظرا لعدم وجود معايير واضحة ومحددة لقياس مفهوم جودة الحياة، لذا كان هناك حذر شديد لعمل قياس لجودة الحياة مع ضرورة هذا القياس، ونجد أن العلماء والباحثين إستخدموا العديد من المقاييس لقياس جودة الحياة، وعند مناقشة مفهوم جودة الحياة من المهم أن نميز هذا المفهوم عن مفاهيم ذات علاقة ولكن تختلف من حيث المضمون مثل الصحة الجيدة، الحالية الصحية، الرضا عن الحياة والأمل ومن المهم تقييم العلاقة ما بين الثقافة وجودة الحياة لأن الإدراك لجودة الحياة ذو إرتباط وثيق مع الحدود الثقافية والتي تختلف من مجتمع لآخر.

هناك بعض الأمور التي يمكن من خلالها قياس جودة الحياة وهي أمور يمكن قياسها مثل : الحالة الصحية، قابلية الحركة، جودة المنزل وغيرها، وهناك أمور أخرى لقياس جودة الحياة عن طريق الحصول على معلومات دقيقة عن حياة الشخص أو مدى كفاءة وفعالية النظام الذي يحياه الإنسان مثل : التوحيد، توزيع الدخل، توفر الوصو.

## - أدوات قياس جودة الحياة :

- قسم ويكلاند أنواع قياس جودة الحياة إلى ثلاث أنواع: عالمي، عام، خاص.

وضع "رايف وكيز" علماء في علم النفس الإيجاب نموذج لجودة الحياة يعرف باسم نموذج العوامل الستة.

## - نموذج العوامل الستة لجودة الحياة :

- وتعددت الأدوات والمقاييس المستخدمة في قياس جودة الحياة وذلك بتعدد المؤشرات النفسية المرتبطة بها، من جهة ويأتي في مقدمة هذه المتغيرات، الرضا عن الحياة عن بعض ميادين الحياة والحاجات النفسية. (عبد الرحمن ، نفس المرجع

(السابق، ص57)

إختبار مانشستر" للتقييم المختصر لنوعية الحياة :

وقد تم تطوير إختبار "مانشستر" للتقييم المختصر لنوعية الحياة ليكون بمثابة أداة مكثفة ومعدلة قليلا بغرض تقييم جودة الحياة، بالتركيز على عامل الرضا عن الحياة بصفة عامة. وفيما يلي عرض لبعض المقاييس التي يمكن أن تستخدم :

#### - مقياس جودة الحياة لفريتش:

وهو يقيس الرضا عن الحياة، جودة الحياة ويتضمن مقياس الجودة الذاتية 14 مجال للحياة مثل العمل والصحة، ووقت الفراغ، العلاقات مع الأصدقاء والأبناء، ومستوى المعيشة وفلسفة الحياة والعلاقات مع الأقارب والجيران والعمل ... إلخ حيث يطالب من المفحوص وتقدير الرضا في مجال معين من الحياة وكذلك قيمة أو أهمية ذلك المجال بالنسبة للسعادة العامة للفرد.

#### - المقياس العالمي :

وصمم أسلوبه العام من اجل قياس جودة الحياة بصورة متكاملة وشاملة، وهذا قد يكون سؤالاً وحيداً يتم سؤاله للشخص لحساب مقياس جودة الحياة بصورة عامة له مثل مقياس "فلانجان" لجودة الحياة الذي يسأل الناس عن رضاهم عن 15 مجالاً من مجالات الحياة.

#### - المقياس العام :

له أمور مشتركة مع المقياس العالمي وصمم من أجل مهام وظيفته في الرعاية الصحية تم تحديده ليكون بصورة شاملة مثل احتمالية تأثير المرض أو أعراض هذا المرض على حياة المرضى. ويطبق المقياس الخاص على مجموعة كبيرة من السكان، والميزة الكبرى لهذا المقياس هي تغطيته.

#### - المقياس الخاص بالمرضى :

تم تطويره لمراقبة ردة الفعل للعلاج في حالات خاصة وهذه الخطوات محصورة المشاكل تميز مجموعة خاصة مع المرضى، حيث يكون لهؤلاء المرضى حساسية للتغير وكذلك قلة التصور لديهم في الربط مع تعريف معنى جودة الحياة .

(علام سحر ، 2012 ، ص 11)

يستنتج أن مصطلح جودة حياة العمل ظهر كمصطلح جديد ليوافق بين المستجدات التي تحدث في المنظمة من جهة والمحافظة على العاملين وزيادة فعالية أدائهم من جهة أخرى، حيث أن بداية السبعينات زاد الاهتمام بتطبيق جودة حياة العمل وظهور العديد من البحوث والدراسات التي ركزت على تحسين الإنتاج، إلا أن في نهاية السبعينات وبداية الثمانينات تراجع الاهتمام نتيجة عدم تطابق المستوى الدولي، حيث أن في منتصف الثمانينات وحتى منتصف التسعينات زاد الاهتمام مرة أخرى ببرامج جودة حياة العمل للعديد من الأسباب بعضها داخلي يتعلق بالعمال داخل المنظمة وبعضها خارجي يتعلق بالنجاح الذي حققته هذه الأخيرة، وذلك بإشباع حاجات العمال والزبائن والنظر إليها كإستراتيجية تنافسية بين المنظمات.

### 9. تعريف جودة حياة العمل

لا يوجد مفهوم موحد ومشترك لجودة حياة العمل Quality of work life ويرمز لها ب (QWL) والتي يطلق عليها كذلك جودة بيئة العمل إذ تعددت التعاريف التي تناولت هذا المصطلح واختلفت أحيانا باختلاف وجهة النظر إلى موضوع جودة حياة العمل، و إن كان مضمونها يصب في تحسين بيئة العمل وحياة العاملين فيها .

وقد تناولنا تعريف جودة حياة العمل من زوايا مختلفة كما يلي :

#### أولا : جودة حياة العمل كفلسفة :

والتي تؤكد على ضرورة النظر للأفراد العاملين كأصول يحاولون الالتزام ولديهم المعرفة التامة والمهارات والخبرات، و أنهم ليسو أعضاء غير فاعلين يكلفون المؤسسات مزيد من التكاليف ومن بين هذه التعاريف. (علام سحر فاروق، نفس المرجع السابق ،ص

(92)

وعرفت بأنها مدخل أو فلسفة للتطوير التنظيمي يستهدف تحقيق التنمية الشاملة للعاملين سواء تنظيميا أو اجتماعيا أو صحيا أو اقتصاديا، ورفع مستوى العاملين ماديا ومعنويا، مما ينعكس ذلك في النهاية على الولاء والالتزام للمنظمة والبقاء فيها، وبالتالي تحسين مستوى الأداء والإنتاجية والفاعلية التنظيمية."

ويعرفها جاد الرب (2008) بأنها "فلسفة الإدارة التي تؤكد على كرامة العاملين وتطور التغييرات في ثقافة المؤسسة، وتحسين الجوانب المعنوية والجسمانية للعاملين عن طريق إتاحة فرص النمو والتطور".

ويضيف شبات (2011) أن "جودة حياة العمل المرتفعة تأتي عندما يمتلك الأفراد الوظائف التي تقدم الاستقلالية والتنوع والشعور بتقديم مساهمة ذات معنى لزيادة فعالية المؤسسة".

### ثانيا : جودة حياة العمل كهدف

حيث تهدف إلى تحسين الأداء التنظيمي من خلال توفير نوع من التحدي والرضا الوظيفي، والوظائف الفعالة، وبيئة العمل المناسبة ومن بين هذه التعاريف.

عرفها (Lawler 1971)، كونها تتضمن تصورات وإدراكات العاملين لمستوى البيئة المادية والمعنوية للعمل وتتمثل مكونات البيئة المادية والمعنوية من عوامل أهمها المزايا والفوائد، أنظمة الحوافز والمكافآت، الأمن الوظيفي، المشاركة في صنع القرارات، الرضا الوظيفي".

(ماضي خليل، 2014، ص 132)

أما (Suttle 1971)، فيعرفها "كونها أقصى درجة يستطيع أعضاء منظمة الأعمال الوصول إليه في تلبية الاحتياجات الشخصية الهامة من خلال تجاربهم أو خبرتهم.

(المدلج عبد الله، 2003، ص 43)

وجاء تعرف آخر أنها بيئة العمل التي تتوفر فيها العوامل المادية والمعنوية بمختلف أبعادها بشكل جيد، مما ينعكس ذلك إيجابيا على الموظف فيشعر بالرضا والأمان الوظيفي، فيبذل أقصى جهد ممكن في خدمة المؤسسة.

وتعرف جودة حياة العمل "أنها توفير وخلق الظروف وبيئة العمل الملائمة الى تدعم وتعزز الرضا الوظيفي، من خلال توفير المكافآت والأمن الوظيفي، فرص النمو والسماح للعاملين بالمشاركة في اتخاذ القرارات وتعزيز وتحقيق العدالة بنظام الأجور، فضلا عن سلامة بيئة العمل، مما يؤدي إلى إشباع حاجات العاملين جميعا ورغباتهم، وبما يحقق ردود فعل إيجابية تتمثل بسعيهم لزيادة الإنتاجية" .

في حين عرفت " على أنها الأنشطة و الجهود التي تبذلها المؤسسة من أجل إيجاد بيئة عمل إيجابية تستهدف حياة العاملين من أجل الوصول إلى رضا العاملين مما يؤثر إيجابيا على إنتاجية المؤسسة .

### ثالثا :جودة حياة العمل كعملية :

وتشمل كل الجهود اللازمة لتحقيق هذه الأهداف من خلال المشاركة الفعالة ومشاركة الأفراد في العمل ومدى شعورهم بالرضا والفخر عن إنجازات المؤسسة ومن بين هذه التعاريف:

يرى جاد الرب (2009) " بأنها مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة و المستمرة و التي تستهدف مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية وأيضا الذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة و العاملين فيها والمتعاملين .

( المغربي عبد الحميد ،2004، ص32)

كما عرفت " على أنها عملية مستمرة تقوم بها المنظمة الهدف منها توفير بيئة العمل المناسبة للعاملين فيها وإشباع رغباتهم وطموحاتهم من خلال الاهتمام بظروف العمل وتهيئة الأجواء المناسبة له مما يضمن زيادة الإنتاجية واستمرارية نجاح المنظمة " .

(نشواني عبد الحميد، 2003، ص66)

وعرفت كذلك على أنها " عملية واعية مخططة وطويلة الأجل جماعية هادفة إلى التغيير تمثل الجهاز المسؤول عن تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين وإحداث التوازن بين الحياة الوظيفية و الأسرية للعاملين تقوم على العدالة الإجتماعية و الحفاظ على كرامة العاملين بما يتفق مع الاستراتيجية العليا في المنظمة ومع ثقافة المنظمة السائدة، من خلال تأمين ظروف عمل مناسبة وأمنة من أجل رفع مستوى العاملين وتوفير البيئة التنظيمية، من أجل نقل المنظمة إلى وضعية مستقبلية متطورة تسمح لها بمزيد من التطور و العمل بطريقة تؤمن المقدرة الاستراتيجية و الأداء التنافسي في المنظمة " .

فيما عرفت بأنها " هي السياسات و الإجراءات و العمليات التي تنفذها المنظمة، بهدف تطوير وتحسين الحياة الوظيفية و الشخصية للعاملين فيها الذي ينعكس بدوره على أداء المنظمة و الأفراد إيجابيا وبذلك تحقق المنظمة أهدافها .

## الفصل الثالث

# الاستغراق الوظيفي

تمهيد

- (1) مفهوم الاستغراق الوظيفي
- (2) تعريف الاستغراق الوظيفي
- (3) نشأة الاستغراق الوظيفي
- (4) أبعاد الاستغراق الوظيفي
- (5) أهمية الاستغراق الوظيفي
- (6) العوامل المؤثرة على الاستغراق الوظيفي
- (7) أساليب تنمية الاستغراق الوظيفي

خلاصة

**تمهيد:**

يعد الاستغراق الوظيفي من المصطلحات الحديثة الظهور بسبب التغيرات التي تشهدها المنظمات، وذلك كونًا تحقق الفاعلية الذاتية في العمل مما يكسبها ميزة تنافسية ويفظ لها مكانتها؛ إذ إنّ تعزيز فاعلية الفرد الذاتية تمكنه من التكيف والتواءم مع بيئة العمل، وبناء على ذلك يُعتبر الاستغراق الوظيفي عاملاً رئيسياً لزيادة الدافعية لدى الموظفين مما يحسن من أدائهم، ويحقق لهم الرفاهية ولمنظماتهم الولاء.

كما يرى البعض أن الاستغراق الوظيفي أحد الأبعاد الرئيسة لفهم سلوك الأفراد، باعتبار أنه مؤشر يعكس عدة متغيرات سلوكية كالغياب، والرضا، والأداء والإنتاجية، ودوران العمل، كما يُعد من القرائن الدالة على مدى ثراء الوظيفة وجودة التصميم.

(زناتي، 2017 ، ص 271)

**(1 مفهوم الاستغراق الوظيفي:**

يمكن أن نشير إلى معنى الاستغراق الوظيفي بأنه توجيه الموظف لكل ما يمتلك من طاقات جسدية ومعرفية وعاطفية نحو تنفيذ المهام المنوطة به، وحتى يصل لذلك لا بد أن يتوافر لديه استعداد عال للعمل يدعمه وقدرات جسدية وفاعلية ذاتية، مع تجنب الأثر السلبي للعوامل الخارجية.

ويتحقق أيضًا الاستغراق الوظيفي عندما يشعر الموظف بالأمن والثقة في علاقاته مع الرؤساء والزملاء، بالإضافة لانسجامة مع عادات المنظمة، وشعوره بقيمة العمل الذي يقوم به، والذي يتضح من خلال ما أنجز من مهام، ومدى انسجام قيمه وأهدافه مع قيم وأهداف منظمته .

( العنزي، 2017، ص15 )

لذا فإن امتلاك العاملين مستوى عال من الانغماس في العمل، والحماس والعمل بكفاءة، سيمكن المنظمة من تحسين مستوى الأداء التنظيمي، وكسب سمعة جيدة.

بناء على ما سبق، فإن رفع مستوى أداء الموظفين للوصول إلى درجة عالية من الأداء المنظمي يتحقق عندما تتوافر الظروف والعوامل التي تشجع على استغراق العاملين كالتمكن، والمشاركة في اتخاذ القرار، والعدالة، وبناء الثقة، والأجور والمكافآت والعمل الجماعي.

( المغربي، 2004 ،ص40 )

ويُمثل الاستغراق الوظيفي تلك الحالة التي يندمج فيها الفرد مع وظيفته التي يمارسها مُستشعرًا أهميتها، فالأمر مرتبط هنا بالناحيتين العقلية والعاطفية معًا، ذلك أن الاستغراق الوظيفي يتأثر بعدة مؤثرات كالمستوى العاطفي الذي يظهر من خلال الآثار الإيجابية التي تنعكس على الموظف؛ مثل : مشاعر السعادة والرضا وتقدير الذات، وعلى النقيض من ذلك تتضح الآثار السلبية؛ كالقلق والضيق والكآبة والإحساس باليأس عندما ينخفض مستوى الاستغراق الوظيفي.

( ماضي، 2014 ، ص25 )

وفي ضوء ذلك، يمكن تجميع مفاهيم الاستغراق الوظيفي في ثلاثة عناصر جوهرية هي:

- يمثل العمل الاهتمام الأساس في حياة الفرد؛ لأنه يشبع احتياجاته الرئيسية، ويشكل هويته.

- المشاركة الفاعلة للفرد في العمل التي تحقق له الاستقلالية، وتقدير الذات من خلال صنع القرار.

- يُعتبر الأداء الوظيفي الأساس لتحقيق الذات، حيث يشعر الفرد بقيمة ذاته .

ونستنتج مما سبق أن مفهوم الاستغراق الوظيفي يتضمن رغبة وقدرة الفرد على مساعدة المنظمة بالمضي قدما نحو تحقيق أهدافها، إضافة إلى وجود رابطة عاطفية إيجابية تجمع الموظف بمنظّمته، ورغبته في تجاوز الدور الطبيعي في العمل، وبذله مزيدًا من الجهد لتنفيذ مهامه. ( العنزي، 2017 ، ص16 )

و يعبر مفهوم الاستغراق الوظيفي عن مدى الأهمية للوظيفة في حياة الفرد من ناحية ومدى استعداده للمحافظة عليها، وبذل أقصى جهده للوفاء بمتطلبات تلك الوظيفة من ناحية أخرى . فالاستغراق يعني محبة الفرد لعمله، ولذا ففي الغالب يلاحظ على الأشخاص ذوي المستوى العالي من الاستغراق الوظيفي اهتمامهم بشكل صادق وحقيقي بأعمالهم بكفاءة أعلى وإنتاجية أكبر، وتركيز أغلب الجهود في عملهم؛ وبالتالي يُبدون أعلى مستويات الأداء.

( محمود، 2013 ، ص39 )

## 2) تعريف الاستغراق الوظيفي:

تعددت تعريفات الباحثين للاستغراق الوظيفي من عدة زوايا، يمكن استعراض بعضها فيما يلي:

- هو مقدار ما يُقدمه الفرد من جهد وفكر وما يبديه من مشاعر تجاه وظيفته، بحيث ينعكس أثر ذلك على تقديره لذاته وإشباع حاجاته. ( يوسف، 2011، ص69 )

- هو محبة الفرد لعمله و اهتمامه بالعمل المرتبط به ، بحيث يعمل بكفاءة أعلى وإنتاجية أكبر ممّن لا يحبون وظائفهم. (المغربي، 2004 ، ص 14 )

- هو الارتباط النفسي بين الفرد و وظيفته، بحيث تعد هذه الوظيفة ذات بُعد محوري في حياته وفي تقديره لذاته. ( زناتي ،2017، ص58 )

- ويعرف كذلك بأنه مواقف الأفراد الإيجابية تجاه منظماتهم وخلق قيمة لها؛ بحيث يدركون محيط

العمل، ويسعون إلى تحسين الأداء الوظيفي؛ وبالتالي تحقيق المنافع لمنظمتهم. وبناء على ما سبق يمكن تعريف الاستغراق الوظيفي بأنه: "الاتجاه الإيجابي الذي يصل إليه الفرد تجاه وظيفته، بحيث يشعر بالاندماج العاطفي والذهني والجسدي مع هذه الوظيفة؛ مما يساهم في رفع الفاعلية التنظيمية داخل المنظمة، ومن ثم يحقق الرضا والولاء والانتماء تجاه منظمته".

### 3) نشأة الاستغراق الوظيفي:

بدأ ظهور مصطلح الاستغراق الوظيفي حين صاغه ويليام كاهن William A. Kahn عام 1932، في مقالة في أحد المؤتمرات بعنوان: الظروف النفسية للاستغراق الوظيفي أو الانعزال عن العمل، إلا أن أصله يعود إلى تجربة ألتون مايو Mayo في شركة هوثورن ويسترن إلكترونيك بشيكاغو في الولايات الأمريكية المتحدة ما بين عام 1927 إلى 1932، حين قام فريق من الباحثين بدراسة ظاهرة التمرد، وعدم الرضا عن العمل من قِبَل العاملين في الشركة، والتي كان من نتائجها:

- أن العاملين يستجيبون للإدارة كأعضاء في مجموعات لا أفراداً.
- أن القيادة الفاعلة هي التي يتم فيها مشاركة العاملين والاهتمام بمشكلاتهم.
- للجانب الإنساني دور كبير في تحديد إنتاجية العامل.
- للحوافز المعنوية أثر على تحفيز العاملين.
- طاقة العاملين لا تحدد بناء على الطاقة الجسدية، وإنما بناء على طاقتهم الاجتماعية من حيث شعورهم بالرضا والتوافق مع رؤسائهم، والتعاون بينهم وبين زملائهم من جهة أخرى.

( شرف، عليّة محمد ، 2012 ، ص61 )

أما ظهور مفهوم الاستغراق الوظيفي بالمعنى فكان في الربع الثاني من القرن العشرين الميلادي خلال دراسات الباحثين التي اتسمت غزارتها في الفترة من 2000 إلى 2010 حتى إنها بلغت أكثر من 1600 بحث .  
وبعد بلورة مفهوم الاستغراق الوظيفي ونمو ملامحه مع بداية الألفية الثالثة، بدأ بعض الباحثين يتجه نحو توظيف هذا المفهوم في المجال التربوي، وخاصة أنه يركز على الاندماج والانغماس في العمل وبذل الجهد والشعور بالرضا الوظيفي من قِبَل العاملين.  
وقد كانت دراسات الاستغراق الوظيفي سابقا تهتم بالظروف التنظيمية التي تؤدي إلى الاستغراق الوظيفي كالدافعية ومعنى العمل وكفاءة الإشراف والحوافز وغيرها، حيث اتجهت فيما بعد إلى التركيز على المتغيرات الاجتماعية المؤثرة في الاستغراق الوظيفي مثل : العادات والتقاليد والقيم.

( نجم، 2011 ، ص6 )

#### 4) أبعاد الاستغراق الوظيفي:

اختلفت الدراسات في تحديد الأبعاد التي يستدل بها على مستوى الاستغراق الوظيفي، وربما يكون السبب في ذلك سعة هذا المصطلح من حيث تأثيراته وعلاقاته من جهة وتعدد مداخله من جهة أخرى، وقد اعتمدت أغلب الدراسات على نموذج بيكر ( Bakker ) الذي صنّف أبعاد الاستغراق الوظيفي إلى ثلاثة أبعاد هي : الحماس، والإخلاص، والانهماك.  
وكذلك نموذج رتش ( Rich ) الذي يحدد مستوى الاستغراق الوظيفي من خلال الأبعاد الثلاثة التالية:

**4-1- الاستغراق الإدراكي المعرفي :**

ويقصد به انغماس وانهماك الموظف بشكل كامل في ممارسة العمل، وتجاهله للمنافسة، والتركيز بشكل مكثف على إنجاز المهام التي أعطيت له .

( علي، 2017 ، ص25 )

**4-2- الاستغراق العاطفي :**

ويعني وجود تلك العلاقة القوية بين عواطف وأفكار ومشاعر الموظف وبين وظيفته، مما يولد لديه مشاعر الفخر والحماس والإلهام مما يؤدي لارتباطه القوي بمنظّمته وعدم قبول البدائل مهما تعددت الامتيازات المقدمة له.

( علي، 2017، ص25 )

**4-3- الاستغراق الجسدي:**

بمعنى توجيه الموظف كل طاقاته المادية ونشاطه البدني لاستكمال مهام وظيفته، ويتفاوت الاستغراق المادي بين الانخراط الخامل والانخراط النشط.

**(5 أهمية الاستغراق الوظيفي:**

يعد الاستغراق الوظيفي من العوامل التي تؤثر على أداء العاملين؛ إذ إن الطاقة والحماس تساعد على إبراز طاقات الأفراد الكامنة؛ مما يعزز مستويات الدافعية وجودة العمل، ويشجع الأفراد على القيام بمزيد من الأدوار الإضافية، الأمر الذي يؤثر إيجابياً في تحقيق أداء عالٍ داخل المنظمة. وتبرز أهمية الاستغراق الوظيفي على المستوى التنظيمي فيما يلي:

**5-1- الأداء التنظيمي:**

يؤثر الاستغراق الوظيفي بشكل إيجابي على عددٍ من مؤشرات الأداء التنظيمي كالإنتاجية، والربحية، ودوران العاملين، والكفاءة، والرضا، والفاعلية.

**5-2- إنتاجية الأفراد العاملين:**

غالبًا ما يكون الأفراد المستغرقون في عملهم أكثر إنتاجية ورضًا وقناعة والتزامًا بالعمل، وأقل تسربًا إذا ما قارناهم بزملائهم الأقل منهم استغراقًا في العمل، فهم يبادرون للتجديد والتطوير والاستجابة للفرص، فضلًا عن تأثير الاستغراق الوظيفي في رفع مستويات الرضا الوظيفي، وتعزيز مستويات الالتزام التنظيمي، وتحسين مستويات الصحة النفسية، وتعزيز القدرة على القيام بالأدوار الوظيفي.

### 5-3- الاحتفاظ بالعاملين والمواهب:

إذ يلعب الاستغراق الوظيفي دورًا كبيرًا في ما يولده من نوايا حسنة لدى الأفراد في التمسك بوظائفهم وعدم التسرب منها، لما تحققه لهم من استقرار وظيفي.

### 5-4- التغيير التنظيمي الناجح:

حين يكون لدى العاملين مستوى عالٍ من الاستغراق الوظيفي فإنهم يكونون مهتمين ومؤثرين جدا في إبداع المنظمة؛ وذلك بجعل المنظمة قادرة على تطبيق التغيير والتكيف مع المتغيرات البيئية. أما على مستوى العاملين؛ فتبرز أهمية الاستغراق الوظيفي في النقاط التالية:

( محمود، 2013، ص81 )

- 1- المساهمة في تحسين نوعية حياة العاملين ومعيشتهم .
- 2- زيادة الرغبة في العمل والبقاء في المنظمة.
- 3- الرضا المتزايد في العمل .
- 4- ازدياد الجهد الذي يبذله الفرد في عمله؛ وفي المقابل ينخفض التعب في العمل .
- 5- تزايد المواطنة التنظيمية للعاملين .
- 6- نمو المشاعر الإيجابية تجاه منظماتهم كاحترام والثقة .

### 6) العوامل المؤثرة على الاستغراق الوظيفي:

إنَّ تعزيز الاستغراق الوظيفي داخل المنظمة، وتطوير استراتيجياته لا يتم إلا في ضوء العوامل التي تؤثر فيه، والتي يمكن أن نصنفها كما أشارت المتولي إلى ثلاث فئات:

**6-1- السمات الشخصية :**

والمتعلقة بالفرد وتتمثل في : نوعه وعمره، ومستوى تعليمه وأقدميته في الوظيفة، وحالته الاجتماعية ونمط شخصيته.

**6-2- ظروف العمل :**

وترتبط ببيئة العمل؛ وتشمل: القيادة، والمشاركة في اتخاذ القرارات، وحجم المنظمة.

**6-3- التفاعل بين العوامل الشخصية والعوامل البيئية:**

بمعنى التداخل والتفاعل بين الأفراد وظروف العمل . ( المتولي، 2013، ص 440 )

**(7) أساليب تنمية الاستغراق الوظيفي:**

حتى تستطيع المؤسسات تعزيز الاستغراق الوظيفي لدى عاملها لا بدّ أن تكون لدى القائد المهارات القيادية التي تتناول الجوانب التنظيمية والعلاقات الإنسانية، ولذا لا بدّ أن تظهر مؤشرات أو محكات لدى القائد يتمكّن من خلالها من تنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين، وتتمثل هذه المؤشرات، فيما يلي:

**7-1- القدرة على إدارة الجوانب الفنية:**

أي تنظيم العمل داخل الموقع التنظيمي، وفاعلية القائد الأدائية والتنظيمية كتفويض السلطة وتنمية الكوادر، والقدرة على التنبؤ بالمشكلات وحلها.

**7-2- قدرة القائد على إدارة العلاقات الإنسانية:**

من أهم الممارسات القيادية وتتطلب الفهم العميق للسلوك الإنساني، كإدارة العلاقات والاحتفاظ بالدور ومواجهة الصراع.

**7-3- تثمين الجوانب الأخلاقية والقيمية:**

والتي تلعب دوراً فاعلاً في تحقيق الاستغراق الوظيفي بعيداً عن المطالب الشخصية المتكرسة في البيئة التنظيمية؛ كضعف الوازع الديني والانتهازية والأنانية وانخفاض الوعي، والانسحاق وراء قيم الثقافة السلبية السائدة.

**7-4- فاعلية نسق الاتصال:**

وتعزيز التواصل لمساهمته في التعاون بين الأفراد، وقبول القرارات الإدارية، وتحقيق الأهداف التنظيمية. ( المتولي، 2013، ص 441 )

**7-5- الانسجام وعدم التناقض مع القواعد التنظيمية:**

وذلك أنّ القرارات الواضحة من أهم متطلبات السلطة التنظيمية، وتحقيق الضبط التنظيمي والمرونة والواقعية بما يتوافق مع واقع المنظمة وطموحات العاملين.

**7-6- مراعاة ظروف العاملين الاجتماعية والتنظيمية:**

إذ ليس بمقدور القيادة أن تتغاضى عن الظروف الاجتماعية للعاملين؛ حيث إن الإحجام عنها كفيل بخلق جو من الصراعات التي تبدو في عدم قبول القرارات الإدارية، مع عدم الاعتراف بشرعية السلطة التنظيمية.

**خلاصة:**

انطلاقاً من الدور الحيوي الذي يؤديه الاستغراق الوظيفي لتحقيق الأداء الجيد ، وفضلاً عن الاهتمام الكبير الذي توليه منظمات الأعمال في إعداد وتطوير قدرات أفرادها الكامنة والتي من شأنها تحقيق التميز في الأداء، لذلك فإن الاستغراق الوظيفي يعتبر أحد المفاتيح المهمة للمنظمات التي تطمح إلى تحقيق أعلى مستويات النجاح .

# الإطار الميداني للدراسة

## الفصل الرابع

### إجراءات الدراسة الميدانية

تمهيد:

-المنهج المستخدم

-حدود الدراسة

- مجتمع وعينة الدراسة

الدراسة الاستطلاعية

أدوات جمع البيانات

-الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة

-الأساليب الإحصائية المستعملة

خلاصة الفصل

**تمهيد:**

بعد تطرقنا إلى الجانب النظري، سنعرض الجانب التطبيقي الذي هو الوسيلة الوحيدة التي تمكننا من التأكد من معلوماتنا النظرية، كما تسمح لنا باختيار الفرضيات الإجابة على الإشكالية المطروحة في بداية بحثنا، وهنا سنقوم بعرض دراستنا الاستطلاعية بداية بالمنهج المستخدم في الدراسة ومكان إجراء البحث والتعريف بمختلف الوسائل المعتمد عليها أثناء الدراسة وخطوات إجرائها.

**المنهج المستخدم:**

اعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي نمط ارتباطي مقارن باعتباره الأنسب لموضوع الدراسة من حيث طبيعة البيانات وتعداد العينة، فالمنهج الوصفي يعبر عن جمع البيانات بنوعها الكمي والكيفي حول ظاهرة محل الدراسة من أجل تحليلها وتفسيرها لاستخلاص النتائج لمعرفة طبيعتها وخصائصها وتحديد العلاقات بينهما وبين الظواهر الأخرى والوصول إلى تعميمات. (بوسبسي:44،2020)

**حدود الدراسة:****- الحدود المكانية:**

تم إجراء هذا البحث في مستشفى العقيد لطفي بالأغواط.

**الحدود الزمانية:**

أجريت الدراسة الميدانية في السنة الجامعية (2021-2022) في الفترة الممتدة ما بين 02-03-2022 إلى غاية 17.03.2022

**الحدود البشرية:**

بلغت عينة الدراسة (45) من موظفين مستشفى العقيد لطفي بالأغواط.

**مجتمع وعينة الدراسة:**

تم اختيار مجموعة الدراسة او العينة حسب طبيعة البحث وقد تم اختيارها بطريقة قصدية اذ أن الطريقة القصدية يعتمد عليها الباحث لاختيار حالات معينة لتحقيق الغرض من الدراسة، وتتكون مجموعة البحث في هذه الدراسة من 45 موظف بمستشفى العقيد لطفي بالأغواط .

وتعرف العينة القصدية هي تلك العينة التي تم انتقاء أفرادها بشكل مقصود من الباحث نظرا لتوفر بعض الخصائص في اولئك الافراد دون غيرهم، ولتكون تلك الخصائص

من الامور الهامة بالنسبة للدراسة ( العمال الدائمين، العمال أكثر من 5 سنوات خبرة، ذكور، إناث)

### عينة الدراسة وخصائصها:

الجدول(01): يوضح خصائص العينة حسب مؤشر نوع الجنس:

النسبة المئوية %	التكرار	الجنس
53.3%	24	ذكر
46.7%	21	أنثى
100%	45	المجموع

من خلال الجدول المبين اعلاه الذي يتناول مؤشر الجنس نجد أن نسبة أفراد العينة من الإناث تقل عن نسبة أفراد العينة من الذكور حيث تقدر الأولى بنسبة 53.3% ، وتمثل الثانية نسبة 46.7% من إجمالي أفراد العينة.

و هذا راجع إلى التنوع في الموظفين بمستشفى العقيد لطفي بالأغواط .

و إن كان عدد أفراد العينة من الذكور اكبر من نسبة الإناث، إلا أنها تبقى متقاربة فيما بينها.

الجدول(02) : يوضح توزيع مدة الخدمة لأفراد العينة:

النسبة المئوية %	التكرار	الأقدمية
17.8%	08	أقل من 10 سنوات
51.1%	23	من 10 سنوات إلى 20 سنة
31.1%	14	أكثر من 20 سنة
100%	45	المجموع

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن العينة المختارة اشتملت على مختلف فترات الأقدمية، حيث تفاوتت مدة الأقدمية بين الموظفين على ثلاث فئات رئيسية، حيث مثلت الفئة (من 10 سنوات الى 20 سنة) الفئة الأكثر تكرارا بأعلى نسبة 51.1% من أفراد العينة، تليها نسبة

متوسطة نوعا ما قدرت بـ 31.1% مثلتها الفئة (أكثر من 20 سنة)، ثم مثلت فئة (أقل من 10 سنوات) نسبة 17.8% و هي النسبة الأقل من مجمل أفراد العينة. وهذا راجع إلى أن معظم الموظفين بمستشفى العقيد لطفي بالأغواط، يمثلون فئة متوسطة من الاقدمية، وعليه فإن اغلب الموظفين لديهم مدة متوسطة نوعا ما من العمل.

#### الدراسة الاستطلاعية:

كان الهدف من الدراسة الاستطلاعية هو التعرف على الجوانب المختلفة لموضوع البحث واستكشاف ميدان الدراسة واختبار دقة وثبات المقياس المعتمد عليه كما تهدف الدراسة الاستطلاعية إلى التعرف عن الظروف المحيطة بالظاهرة المدروسة وصياغته بطريقة أكثر إحكاما بغية دراستها بصورة أعمق تمهيدا لبحثنا.

-أداة الدراسة

\*مقياس جودة الحياة

\*مقياس الاستغراق الوظيفي

- الخصائص السيكومترية لمقياس جودة الحياة الوظيفية:

- حساب الصدق لمقياس جودة الحياة الوظيفية

الجدول رقم 03 : الصدق التمييزي لمتغير لمقياس جودة الحياة الوظيفية

المتغير	المجموعة	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبارات	درجة الحرية	الدالة
لمقياس جودة الحياة الوظيفية	الدنيا	12	43.80	5.73	5.40	18	0.000
	العليا	12	62.70	9.45			

من خلال الجدول اعلاه عند المقارنة الطرفين بين الفئات العليا والفئات الدنيا وجدنا المتوسط الحسابي 43.80 للفئة الدنيا 62.70 واختبار ت 5.40 عند درجة الحرية 18 ومستوى دلالة 0.000 وهي اصغر من مستوى الدلالة 0.05 مما يعنى ان المقياس قادر على قياس المتغيرات التي وضع من اجلها

- الثبات لمقياس جودة الحياة الوظيفية

الجدول رقم (04): اختبار ألفا كرومباخ لمقياس جودة الحياة الوظيفية

الرقم	المتغير	عدد العبارات	ألفا كرومباخ
01	جودة الحياة الوظيفية	20	0.937

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل " ألفا كرونباخ " أكبر من (0,7) ، ومنه فأداة القياس تتمتع بالثبات فيما يخص عينة الدراسة، مما يعني إمكانية الاعتماد على الاستبيان في قياس الظاهرة نظرا لقدرته على إعطاء نتائج متوافقة مع إجابات المبحوثين، وبالتالي إمكانية تعميم نتائج الاستبيان على كل مجتمع الدراسة.

- طريقة التجزئة النصفية: بعد عملية التجزئة النصفية فردي زوجي قدر معامل الثبات ب (0.650) وهي قيمة تدل على أن هذا المقياس ثابت والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (05): يوضح ثبات مقياس جودة الحياة الوظيفية عن طريق معامل جوتمان

عدد العبارات	معامل جوتمان	مقياس جودة الحياة الوظيفية
20	0.920	

- الخصائص السيكومترية لمقياس الإستغراق الوظيفي

- حساب الصدق لمقياس الإستغراق الوظيفي

الجدول رقم (06): الصدق التمييزي لمتغير لمقياس الإستغراق الوظيفي

المتغير	المجموعة	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار ت	درجة الحرية	الدالة
الإستغراق الوظيفي	الدنيا	10	16.80	3.08	7.31	18	0.000
	العليا	10	32.20	5.90			

من خلال الجدول اعلاه عند المقارنة الطرفين بين الفئات العليا والفئات الدنيا وجدنا المتوسط الحسابي 16.80 للفئة الدنيا 32.20 واختبار ت 7.31 عند

درجة الحرية 18 ومستوى دلالة 0.000 وهي اصغر من مستوى الدلالة 0.05 مما يعني ان المقياس قادر على قياس المتغيرات التي وضع من اجلها .

- الثبات لمقياس الاستغراق الوظيفي

الجدول رقم (07): اختبار ألفا كرومباخ لمقياس الإستغراق الوظيفي

الرقم	المتغير	عدد العبارات	ألفا كرومباخ
01	الإستغراق الوظيفي	20	0.930

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل " ألفا كرونباخ " أكبر من (0,7) ، ومنه فأداة القياس تتمتع بالثبات فيما يخص عينة الدراسة، مما يعني إمكانية الاعتماد على الاستبيان في قياس الظاهرة نظرا لقدرته على إعطاء نتائج متوافقة مع إجابات المبحوثين، وبالتالي إمكانية تعميم نتائج الاستبيان على كل مجتمع الدراسة.

-طريقة التجزئة النصفية: بعد عملية التجزئة النصفية فردي زوجي قدر معامل الثبات ب (0.713) وهي قيمة تدل على أن هذا المقياس ثابت والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (08): يوضح ثبات مقياس جودة الحياة الوظيفية عن طريق معامل جوتمان

عدد العبارات	معامل جوتمان	مقياس الإستغراق الوظيفي
20	0.880	

4. الأساليب الإحصائية تم باستخدام برامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS نسخة رقم 2021 :

- معامل الثبات (كرونباخ ألفا ) : وذلك للتأكد من الاتساق الداخلي للعبارات المكونة لمقاييس الدراسة.

معامل الثبات ألفا كرونباخ : يعتبر معامل ألفا كرونباخ 1952م الذي يرمز له عادة بالحرف اللاتيني لا من أهم مقاييس الاتساق الداخلي للاختبار المكون من درجات مركبة وتعد هذه الطريقة امتداد لمعادلة كيودر ريتشار د سون (21،22) مع فرق واحد وهو أن معادلة كيودر

تصلح في حالة التصحيح (0,1) أما معادلة الفا كرونباخ فإنها تصلح أيضا في الاختبارات متعددة البدائل.

#### - المتوسط الحسابي :

يعتبر من بين أكثر مقاييس النزعة المركزية استعمالا ، أي المقاييس التي توضح مدى تقارب الدرجات من بعضها واقتربها من المركز والمتوسط الحسابي ببساطة نحصل عليه من مجموع القيم أو الدرجات وقسمة هذا المجموع على عدد الحالات.

(العيسوي: 1996، ص 19)

#### - الانحراف المعياري:

الانحراف المعياري من أكثر المقاييس الإحصائية دقة وانتشارا في المجالات النفسية والتربوية وهو نوع من المتوسط لانحراف القيم عن متوسطها (العيسوي عبد الرحمان : 1996، ص 40) ويفيدنا في معرفة مدى البعد والقرب بين مفردات متغيرات الدراسة عند المتوسط الحسابي لكل منها ، كما يمكننا من معرفة توزيع أفراد العينة ومدى انسجامها .

#### - معاملات الارتباط :

المعروف أن أي معامل ارتباط تزيد قيمته عند الصفر يعبر عن نوع ما من العلاقة بين المتغيرين موضوع القياس ، ولكن لكي يكون معامل الارتباط دالا على وجود علاقة حقيقية فانه يجب له أن يكون له دلالة إحصائية (العيسوي: 1996، ص 57) ومن بين معاملات الارتباط المستعملة في الدراسة الحالية ، معامل ارتباط الفاكرونباخ ويعطى للدلالة على ثبات المقياس ، ومعامل ارتباط بيرسون ويعطى للدلالة على اتجاه وقوة العلاقة بين المتغيرين.

**خلاصة الفصل:**

بعد التطرق إلى كل إجراءات المنهجية المتبعة والمعتمد عليها في بحثنا هذا من مختلف الأدوات والأساليب المستعملة وطريقة القيام بها والاعتماد عليها، وكيفية تطبيق استبيان جودة الحياة الوظيفية واستبيان الإستغراق الوظيفي وذلك بفضلنا تمكنا من الوصول إلى نتائج قابلة للتحليل والمناقشة.

## الفصل الخامس

### تحليل نتائج الدراسة

- 1- عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى
  - 2- عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية
  - 3- عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة
  - 4- عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة
  - 5- عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة
- الاستنتاج العام

## 1. عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى:

نصت الفرضية الأولى على: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والاستغراق الوظيفي" وقد تم التحقق من صحة هذه الفرضية باستخدام اختبار الارتباط بيرسون R وكانت النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول رقم(10): يوضح علاقة جودة الحياة الوظيفية بالاستغراق الوظيفي لدى عينة من موظفي مستشفى العقيد لطفي بالأغواط

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العينة	قيمة الارتباط "ر"	الدلالة الاحصائية	مستوى الدلالة
تخطيط المسار	2.25	0.39	50	0.294	0.038	0.05
الإستغراق الوظيفي	2.25	0.38				

من خلال الجدول نلاحظ أنه عند حساب معامل الارتباط بيرسون وجدنا أن  $r=0.294$  عند  $Sig=0.038$  أي أنه توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين جودة الحياة الوظيفية و الإستغراق الوظيفي عند ألفا = 0.05 .

وبالتالي نستخلص من خلال النتائج الإحصائية الموضحة في الجدول السابق والمتضمن علاقة جودة الحياة الوظيفية بالاستغراق الوظيفي حيث أن جودة الحياة الوظيفية للموظف بمجرد التحاقه بالمؤسسة الاستشفائية العقيد لطفي بالأغواط فهناك عدة مراحل يمر بها العامل خلال حياته الوظيفية ،حيث أنه في اول مرحلة تفضل توظيف أفضل الكفاءات الوطنية المتخصصة الموجودة داخليا أو خارجيا لسد احتياجاتها اللازمة لتفادي الوقوع في الدوران الوظيفي والغرض من ذلك تحقيق التلاؤم بين متطلبات الوظيفة وخصائص

ومواصفات العامل لنجاح ذلك لابد من اعتمادها على معايير موضوعية وعقلانية وخضوعهم لفترة التربص لمعرفة المهارات والقدرات التي تمكنه من اندماج في المؤسسة، ويرجع هذا كذلك الى ما تتميز به من الاحتفاظ وحماية وعناية واستقرار وثبات عمالها ذوات الخبرة من خلال توفير جميع الظروف المؤدية الى بقاءهم وتوليهم مكانة مهنية واجتماعية التي يشتهر بها كل عامل بالمؤسسة الاستشفائية العقيد لطفي بالأغواط.

لذلك فعلى المنظمات توفير العناصر المختلفة من مزايا مالية، وبيئة عمل صحية وبيئة اجتماعية جذابة، وغيرها من العناصر التي تسهم في تمكين الموظفين على أداء أعمالهم ويساعد على الولاء و الاستغراق الوظيفي للاحتفاظ بهذه العمالة.

وجاءت متوافقة مع (دراسة (حامدي نور الدين، 2013 ) حيث توصلت الدراسة إلى

أن تسيير جودة الحياة الوظيفية يعد من الأنشطة الأساسية لتسيير الموارد البشرية في أي منظمة خصوصا في الإدارة العمومية لارتباط الحياة المهنية للموظف بفكرة الديمومة والاستمرارية التي يجسدها إجراء الترسيم في الرتبة، وقد أوصت الدراسة بضرورة تنظيم جودة الحياة الوظيفية وتطويره كاعتراف بالأفراد على أنهم مورد تنظيمي حيوي وعدم الاقتصار على الترقية فقط وإنما على كل النشاطات الأخرى لتسيير الموارد البشرية من اكتساب المورد إلى انتهاء علاقة العمل.

## 3. عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:

نصت الفرضية الثانية على: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الجودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير الجنس".

وللتحقق من هذه الفرضية، تم اللجوء إلى اختبار "ت" لدلالة الفروق بين المتوسطات وكانت النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (11): يوضح اختبار "ت" لدلالة الفروق في الجودة الحياة الوظيفية تبعا لمتغير الجنس.

القرار	قيمة sig	قيمة ت	درجة الحرية ddl	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة	الجنس	المتغير / المقياس
غير دالة عند 0.05	0.143	1.312	45	0.505	1.47	24	ذكور	جودة الحياة الوظيفية
				0.694	2.13	21	إناث	

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة "ت" بلغت (1.312) عند مستوى الدلالة (0.143) وهي قيمة أكبر من قيمة مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي لم تتحقق الفرضية القائلة " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير الجنس "

من هنا يمكن أن نلاحظ تساوي في جودة الحياة الوظيفية والمكانة الاجتماعية التي يحتلها الموظف داخل مستشفى العقيد لطفي بالأغواط مهما يكن اختلاف في الجنس فكل طموحه في الحياة المهنية المستقبلية التي يطمح إليها و لكل مسؤولياته و دوره داخل المؤسسة الاستشفائية والموظف

حيث جاءت النتائج متوافقة مع الدراسة السابقة (دراسة (حامدي نور الدين، 2013) حيث توصلت الدراسة إلى أن جودة الحياة الوظيفية تعد من العوامل الأساسية لتسيير الموارد البشرية في أي منظمة خصوصا في الإدارة العمومية لارتباط جودة الحياة المهنية للموظف بفكرة الديمومة والاستمرارية التي يجسدها إجراء الترسيم في الرتبة، وقد أوصت الدراسة بضرورة تحسين جودة الحياة الوظيفية وتطويرها كاعتراف بالأفراد على أنهم مورد تنظيمي حيوي وعدم الاقتصار على الترقية فقط وإنما على كل النشاطات الأخرى لتسيير الموارد البشرية من اكتساب المورد إلى انتهاء علاقة العمل.

### 3- عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

نصت الفرضية الثالثة على: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير مدة الخدمة".

وللتحقق من هذه الفرضية، تم اللجوء إلى اختبار "التباين Anova" لدلالة الفروق بين المتوسطات وكانت النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (12): يوضح اختبار "ت" لدلالة الفروق في الجودة الحياة الوظيفية تبعا لمتغير مدة الخدمة.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة	السن
0.271	2.11	08	أقل من 10 سنوات
0.501	2.65	23	من 10 إلى 20 سنة
0.380	2.20	14	أكثر من 20 سنة
0.505	2.30	45	المجموع

المتغير	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة	مستوى الدلالة
جودة	0.390	3	0.211	1.221	0,264	0,05
الحياة	6.912	42	0.163			
الوظيفية	7.842	45				

من خلال ما سبق نلاحظ أن قيمة ف تساوي 1.221 بمستوى الدلالة 0.264 وهي غير دالة إحصائياً عند  $\alpha=0.05$ ، وبالتالي لم تتحقق الفرضية القائلة " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الجودة الوظيفية تعزى لمتغير الاقدمية "

من خلال النتائج المحصل عليها فان الاقدمية في المنصب وأداء المهام تكسب الموظف خبرة في مجال عمله حيث أنه يمكن له أن يعمل على توظيف خبرته في تخطيط مسار مهني خاص به بناء على طموحاته المهنية وموازنة مع الأهداف المرجوة من المؤسسة الاستشفائية، فالأقدمية تلعب دوراً في جودة الحياة الوظيفية من حيث اكتساب الموظف خبايا عمله وخبايا بيئته الأمر الذي يعود بالإيجاب على الفرد والمنظمة. فرسم المسار الوظيفي لكل فرد هي مسؤولية الشخص إذا أنه يقوم برسم المسار الوظيفي الذي من خلاله يرى مستقبلة الوظيفي ويجب أن يقترن ذلك بالصفات والمهارات والقدرات والاتجاهات التي تؤهله لذلك.

## 4- عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة:

نصت الفرضية الرابعة على: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإستغراق الوظيفي تعزى لمتغير الجنس".

وللتحقق من هذه الفرضية، تم اللجوء إلى اختبار "ت" لدلالة الفروق بين المتوسطات وكانت النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (13): يوضح اختبار "ت" لدلالة الفروق في مستوى الإستغراق الوظيفي تبعا لمتغير الجنس.

القرار	قيمة sig	قيمة ت	درجة الحرية ddl	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة	الجنس	المتغير / المقياس
غير دالة عند 0.05	0.715	0.073	45	0.41	4.25	24	ذكور	الإستغراق
				0.39	2.16	21	إناث	الوظيفي

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة "ت" بلغت (0.073) عند مستوى الدلالة (0.715) وهي قيمة أكبر من قيمة مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي لم تتحقق الفرضية القائلة " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإستغراق الوظيفي تعزى لمتغير الجنس "

من خلال النتائج المحصل عليها فإن عملية الإستغراق الوظيفي في المؤسسات وهذا من خلال ثبات العامل في عمله وعدم تنقله الى أي تنظيم آخر وذلك إذا كان هذا التنظيم يشكل مستقبلا مهنيا للعامل وفق عوامل مادية ملموسة وأخرى اجتماعية نفسية متضافرة لتحقيق التكامل والاستقرار يتطلب توفير بيئة عمل بها مجموعة من المحفزات التي تعمل على دعم الموظف وتوفير جو مناسب للعمل ما يتيح له فرصة الانتماء الى المؤسسة الاستشفائية العقيد لظفي بالأغواط والاستقرار بها وبالتالي فالمؤسسة تحرص على توفير الجو المناسب لعمالها وموظفيها من اداريين و أطباء و ممرضين حتى تضمن بقائهم وهذا

الامر الذي توصلنا اليه أنه لا يؤثر على الفروق بين الجنسين فلكل له منصب يشغله وطموح يحاول الوصول اليه . حيث جاءت الدراسة معاذ نجيب غريب : "إدارة المسارات الوظيفية وأثرها على الولاء التنظيمي" لسنة 2014 غير متوافقة وتختلف عن دراستنا حيث كانت من نتائج تلك الدراسة تقارب عدد الاناث لعدد الذكور في العينة هذا دليل على انتشار ثقافة التوظيف في صفوف الاناث المجتمع السوري باعتباره مجتمعا منفتحا لا يميز بين المرأة والرجل.

#### 5- عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة:

نصت الفرضية الخامسة على: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإستغراق الوظيفي تعزى لمتغير مدة الخدمة".

وللتحقق من هذه الفرضية، تم اللجوء إلى اختبار "التباين Anova" لدلالة الفروق بين المتوسطات وكانت النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (14): يوضح اختبار "ت" لدلالة الفروق في مستوى الإستغراق الوظيفي تبعا لمتغير مدة الخدمة.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة	السن
0.24	2.31	08	أقل من 10 سنوات
0.31	2.78	23	من 10 إلى 20 سنة
0.51	2.52	14	أكثر من 20 سنة
0.35	2.53	45	المجموع

المتغير	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة	مستوى الدلالة
الإستغراق الوظيفي	بين المجموعات	3	0.342	2.435	0.050	0,05 غير دالة احصائيا
	داخل المجموعات	42	1.243			
	المجموع	45	7.305			

من خلال ما سبق نلاحظ أن قيمة ف تساوي 2.435 بمستوى الدلالة 0.050 وهي غير دالة إحصائياً عند  $\alpha=0.05$ ، وبالتالي لم تتحقق الفرضية القائلة " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإستغراق الوظيفي تعزى لمتغير مدة الخدمة "

من خلال النتائج المحصل عليها فان عملية الإستغراق الوظيفي في المؤسسات تبني على بقاء العامل في عمله في التنظيم دون التفكير في تغيير عملهم لمؤسسة أخرى ما دام العمل الاول يوفر له مختلف احتياجاته المادية والاجتماعية والنفسية و يحقق له رضا وظيفي يجعله مطمئنا على مستقبله المهني وراض عنه من خلال الشعور بالأمن والحماية في العمل على مستوى المنصب وبيئة العمل حيث أن الاقدمية هنا لم تلعب دورها في الإستغراق الوظيفي داخل المؤسسة الاستشفائية حيث أن نفس ذلك في عدم توفر بعض الأمور التي تدعم الموظف وتضعه في حالة من الأمان في منصبه .

## الاستنتاج العام:

- من خلال النتائج المحصل عليها من تفسيرات الفرضيات
- "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية و الاستغراق الوظيفي"
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير الجنس"
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير مدة الخدمة "
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإستغراق الوظيفي تعزى لمتغير الجنس"
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإستغراق الوظيفي تعزى لمتغير الاقدمية "

الختامة

خاتمة:

- من خلال النتائج المحصل عليها من تفسيرات الفرضيات
- "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية و الاستغراق الوظيفي"
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير الجنس"
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير مدة الخدمة "
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإستغراق الوظيفي تعزى لمتغير الجنس"
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإستغراق الوظيفي تعزى لمتغير الاقدمية

توصيات:

- تحسين ظروف العمل المادية من خلال توفير الإمكانيات المريحة للعمل وتوفير عناصر السلامة والصحة المهنية.
- توفير البرامج التدريبية لدعم وتطوير الموظفين، والاهتمام برغبات وميول الموظفين من خلال توفير برامج ثقافية وتوعوية وتعليمية.
- بناء شبكة علاقات اجتماعية بين الموظفين من خلال مشاركتهم في مناسباتهم الاجتماعية لهم.
- تحسين الظروف المعيشية للموظفين من خلال صرف الرواتب بانتظام وكاملة دون أية تأخير في الوظيفة.
- الاهتمام بتحسين مستوى الرواتب لتتلاءم مع غلاء المعيشة حتى تكفي لإشباع حاجات الموظفين.

## الخاتمة

-تعزيز مبادئ الاخاء والتعاون بين الموظفين وتوزيع واجبات العمل بعدالة بينهم،  
وتخصيص حوافز مادية ومعنوية لأصحاب الأداء المتميز من الموظفين مع مراعاة العدالة  
بينهم دون تمييز بين المستويات الإدارية.

-منح الترقيات الوظيفية المبنية على أساس الكفاءة والمهنية في الأداء بعدالة وانصاف بين  
جميع الموظفين.

-تطبيق الإدارة العليا في وضع الشخص المناسب في المكان المناسب، بحيث أن يكون  
هناك توافق إيجابي بين مؤهله العلمي وقدراته العملية ودرجته الوظيفية.

-متابعة الموظفين بشكل مستمر وتزويدهم بالمعلومات التي تساعدهم في تنفيذ أعمالهم.

-تشجيع الموظفين للتعبير عن آرائهم بما يتعلق بالقرارات التي تمس عملهم، وتعزيز مبدأ  
المشاركة في اتخاذ القرار خاصة في قرارات التفويض والتمكين.

-توفير مناخ عمل يتسم بالثقة والأمان المتبادل بين جميع الأطراف من خلال عمل لقاءات  
وورش عمل دورية بين جميع الموظفين والإدارة العليا يتم من خلالها مناقشة جميع  
الإشكالات والقضايا التي تمس عموم الموظفين، وذلك لوضع الحلول الابتكارية المناسبة.

# قائمة المصادر والمراجع

أولاً : المراجع باللغة العربية .

1. جاد الرب ، سيد محمد ، جودة الحياة الوظيفية في منظمات الاعمال العصرية ، دار الفكر ، القاهرة ، 2008 ،
2. شرف، علية محمد؛ معوض، فاطمة عبد المنعم (2012) ، مهارات الاتصال، الرياض، مكتبة الرشد.
3. المعجم الوسيط - مكتبة الشروق الدولية. المؤلف. مجموعة من المؤلفين. الناشر. : دار الدعوة. سنة النشر 2004 م. الطبعة. 4 .
4. نشواني عبد الحميد ، علم النفس التربوي ، عمان دار الفرقان للنشر والتوزيع ، 2003.

ثانياً : المذكرات والاطروحات .

1. أحمد ماهر مصطفى ،أساليب قياس جودة الحياة الوظيفية، مجلة كلية التجارة للبحوث العملية ، كلية التجارة -جامعة الاسكندرية ، العدد الاول ، المجلد (36) ، العدد (1) ،: 109- 189 ، 1999 .
2. البربري مروان حسن ، دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للاعلام والانتاج الفني ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأقصى - غزة -فلسطين ، 2015 .
3. البليسي ، أسامة ،جودة الحياة الوظيفية وأثرها على اداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير حكومية في قطاع غزة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الاسلامية ، غزة ، فلسطين ، 2012 .

ثالثاً : المجلات .

1. حلاوة عماد منصور ، غموض الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي ، دراسة تطبيقية- على الموظفين القطا الحكومي المدنيين في قطاع غزة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، الجامعة الاسلامية ، غزة 2015 .
2. حمامة ، عمار، جودة الحياة الوظيفية لدى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والانسانية بجامعة الشهيد 'حمه لخضر " في ظل بعض المتغيرات الديمغرافية ، ملحة العلوم النفسية والتربوية ، الوادي -الجزائر ، المجلد(4)، العدد، (2)، 2017 .
3. الدحدوح حسني فؤاد ، جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية بمحافظات غزة وعلاقتها بمستوى ادائهم ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الاسلامية ، غزة فلسطين 2015،
4. دسوقي ، نجلاء عبد السلام محمود، تأثير جودة حياة العمل على المهارات الادارية لاعضاء هيئة التدريس ، مجلة الاسكندرية للبحوث الزراعية ، المجلد، (60) ، عدد(2) :317- 331، جامعة الاسكندرية -مصر ، 2015 .
5. ديوب أيمن حسن وعبد الرحمن نسرين ، أثر جودة الحياة الوظيفية على السلوك المواطنة التنظيمية "دراسة ميدانية على العاملين في جامعة دمشق مجلة جامعة البعث - المجلد (39) ، العدد ( 3 ) ، 2017 .
6. زناتي، محمد ربيع،الاستغراق الوظيفي: د دراسة ميدانية لتأثير بيئة وأخلاقيات العمل،المجلة المصرية للدراسات التجارية، العدد(3) المجلد(21). (2017).
7. الشنطي نهاد عبد الرحمان ،واقع جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة والاسكان وعلاقتها بأخلاقيات العمل لدى موظفي وزارة الأشغال العامة والاسكان ،رسالة ماجستير غير منشورة ،أكاديمية الادارة والسياسة للدراسات العليا ، غزة ، 2016 .

8. عارف محمد عارف ، جودة الحياة الوظيفية ودورها في تطبيق معايير الجودة الشاملة :دراسة تطبيقية في المستشفيات الحكومية "بوبر سعيد" رسالة ماجستير غير منشورة ،كلية التجارة بالسويس ، جامعة قناة السويس ، مصر ، 2011 ،
9. عبد الرحمن ، ماجد محسن ، جودة حياة العمل وأثرها في الاسبقيات التنافسية، دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في معمل متين للمياه المعدنية لمحافظة دهوك ،مجلة تنمية الراقدين ، المجلد (35)، العدد ( 112 ) ، 2013 .
10. علام سحر فاروق ، جودة الحياة وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعة ، دراسات عربية في علم النفس ،مصر ، المجلد ،(11) ، العدد (2) ، 2012 .
11. علي، محمد جاد الكريم(2017)، أنماط القيادة الإدارية وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي لدى العاملين بإدارات رعاية الشباب بجامعة أسيوط، رسالة ماجستير، جامعة أسيوط.
12. العنزي، محمد نايف(2017)، أثر ممارسات الاستغراق الوظيفي في الأداء الوظيفي للهيئة العامة لمكافحة الفساد في الكويت، رسالة ماجستير .كلية إدارة المال والأعمال، جامعة آل البيت،الأردن.
13. ماضي خليل ابراهيم ،جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية ، رسالة دكتوراه غير منشورة ،كلية التجارة ،جامعة قناة السويس ،مصر ، 2014 .
14. ماضي، أحمد ديب .(2014)، أثر الدعم التنظيمي على تنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.

15. المتولي، زينب(2013)،أبعاد النجاح المهني الذاتي وتأثيرها على الاستغراق الوظيفي  
بالتطبيق على المديرين في ميناءي دمياط وبورسعيد،المجلة الصرية للدراسات  
التجارية،العدد(1)، المجلد(37).
16. محمود، شيلان فاضل(2013)، دور بعض عوامل الهندسة البشرية في الاستغراق  
الوظيفي :دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في شركة آسيا سيل للاتصالات،  
رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة السليمانية، العراق.
17. محمود، شيلان فاضل(2013)، دور بعض عوامل الهندسة البشرية في الاستغراق  
الوظيفي :دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في شركة آسيا سيل للاتصالات،  
رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة السليمانية، العراق.
18. المدلج عبد الله ، قياس مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين الفنيين في الخدمات  
الطبية للقوات المسلحة دراسة ميدانية على مستشفى القوات المسلحة بالرياض ،رسالة  
ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ، الرياض المملكة العربية  
السعودية،2003 .
19. المغربي عبد الحميد ،جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي جامعة  
الزقازيق ، مجلة الدراسات والبحوث التجارية ، مصر ، 2004 .
20. المغربي عبد الحميد، جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي ، جامعة  
الزقازيق ، مجلة الدراسات والبحوث التجارية ، مصر ، 2004 ، .
21. المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح(2004)،جودة حياة العمل وأثرها في تنمية  
الاستغراق الوظيفي :دراسة ميدانية، مجلة البحوث التجارية، العدد(2)، المجلد(26).

22. نجم، عبد الحكيم أحمد(2011)، العلاقة بين القيادة التحويلية والاستغراق الوظيفي : دراسة تطبيقية على المدارس الحكومية بمحافظة الدقهلية، المجلة الصرية للدراسات التجارية، العدد(2) المجلد(35).
23. يحي عمر شعبان شقورة المرونة النفسية وعلاقتها بالرضا عن الحياة لدى طلبة الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة،رسالة ماجستير غير منشورة.كلية التربية.جامعة الأزهر، غزة.(. 2012).
24. يوسف، هبة بهي الدين(2011)، علاقة بعض سمات الشخصية بالاستغراق الوظيفي لدى عينة من أطباء الطوارئ، مجلة دراسات نفسية، العدد(1) المجلد(21)

الملاحق

جامعة عمار التليجي الأغواط

- كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس

أعزائي الموظفين

الاستبيان المرفق هو أداة لجمع البيانات اللازمة لإجراء دراسة بعنوان: "علاقة جودة الحياة الوظيفية بالاستغراق الوظيفي" لدى عينة من موظفين مستشفى العقيد لطفي" بالأغواط، وهذا في إطار إعداد مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم، وإيماننا من الباحث بأهمية آرائكم في الوصول إلى نتائج موضوعية ودقيقة قدر الإمكان من أجل النهوض بمستوى البحث العلمي والارتقاء بجامعتنا، نرجو منكم التكرم بدراسة فقرات الاستبيان والإجابة عن كل فقرة بما ترونه مناسباً وذلك بوضع إشارة (X) في المكان المناسب.

علماً بأن المعلومات الواردة في الاستبيان ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وستراعى فيها السرية التامة. ولكم مني جزيل الشكر والتقدير.

I- البيانات الشخصية:

1. الجنس :  ذكر  أنثى

2. مدة الخدمة

أقل من 10 سنوات  من 10 إلى 20 سنة  أكثر من 20 سنة

II - استبيان جودة الحياة الوظيفية.

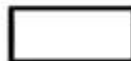
الرقم	الفقرات	أُتفق تماماً	أُتفق	محايد	لا أُتفق	لا أُتفق تماماً
1	يشعر الموظف بالاستقرار والأمان الوظيفي عدم وجود سن تقاعد					
2	يساهم الموظف في حل مشكلات العمل					
3	تلعب النقابات دوراً فعالاً في توفير خدمات متنوعة للموظفين					
4	تشجع إدارة المستشفى الموظف على المشاركة في اتخاذ القرارات					
5	تستجيب الإدارة للأفكار والمقترحات المطروحة من طرف الموظفين					
6	يشعر الموظف بالمستشفى بالاستقرار والأمان الوظيفي					
7	تحرص إدارة المستشفى على الأخذ بأراء النقابات عند اتخاذها لأي قرار متعلق بالعمل					
8	تفي الإدارة بالالتزامات المالية اتجاه الموظفين					
9	يعمل الجميع في مناخ تنظيمي يتسم بالأمان والثقة المتبادلة بين كافة أطراف العمل.					
10	تهتم إدارة المستشفى بسلامة وأمن الموظفين					
11	تطالب نقابات بحقوق الموظفين المنتمين إليها					
12	تعطي الإدارة اهتماماً كبيراً لتربصات الموظفين					
13	تتلبى الدورات التكوينية حاجات الموظفين المستقبلية					
14	تمنح الإدارة للموظفين تربصات قصيرة المدى وأخرى إقليمية بالخارج					
15	توفر الإدارة الإمكانيات اللازمة للاستفادة من التربصات العلمية.					
16	يشعر الموظفون بأنهم لا يتجزأ من المستشفى					
17	يشعر الموظفون بالفخر والانتماء للمستشفى الذي يعملون به					



					لدى الموظفين رغبة قوية باستمرارية العمل بالمستشفى	18
					تثمن الإدارة جهود واسهامات الموظفين بالعمل وتعتي برشاھيتهم	19
					يهتم الموظفين بما يجري في المستشفى الذين يعملون به	20

III - استبيان الاستغراق الوظيفي.

الرقم	الفقرات	أتفق تماماً	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماماً
1	أجد ضرورة احترام الوظيفة والاعتراف بقيمتها					
2	أمتلك مستوى عالي من المرونة العقلية					
3	أسعى الى اكتساب المهارات والمعارف التي تخدم أهداف المنظمة					
4	أنا راض جدا عن العمل الذي أقوم به					
5	أعطيتُ قدراً كبيراً من الحرية في كيفية انجاز عملي.					
6	أشعر بأن لدي درجة عالية من ضبط النفس حول تحديد الأهداف الخاصة بي					
7	لدي الاستعداد النفسي للقيام بالأعمال على أتم وجه					
8	يهمني أن أباشر عملي بشكل مبكر					
9	غالباً ما يكون انصرافي من العمل عقب الآخرين					
10	أرغب بالدوام في أيام العطل					
11	كثيراً ما أنجز المهام المتبقية في البيت					
12	لا أجد صعوبة في تحقيق التوازن بين عملي وحياتي الخاصة					
13	أتمتع بعلاقات طيبة ورائعة مع جميع زملائي في العمل					
14	لدي الرغبة في تلبية جميع متطلبات وظيفتي.					
15	أشعر بالإحباط بسبب عدم حصولي على					



## الملاحق

					دعم كاف من رئيسي في العمل.
					16 استطع تحديد المهارات الجديدة المطلوبة في وظيفتي
					17 للخبرة التي أحصل عليها الآن دور كبير في تطوير حياتي المهنية
					18 أحسن بالوفاء والاحترام في العمل
					19 يدرك الجميع مشاركتي في العمل
					20 أعلم تماما ما العمل المتوقع القيام به

### الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	26	52,0	52,0	52,0
Valide أنثى	24	48,0	48,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

## الملاحق

### الإقديمية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
سنوات 5 أقل من	6	12,0	12,0	12,0
سنوات 10 إلى 5 من	10	20,0	20,0	32,0
سنوات 10 أكثر من	34	68,0	68,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,828	19

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,781	15

**Statistiques descriptives**

	Moyenne	Ecart-type	N
جودة الحياة الوظيفي	2,2579	,39303	50
الاستغراق المهني	2,2573	,38191	50

**Corrélations**

	جودة الحياة	جودة الحياة
Corrélation de Pearson	1	,294*
اجودة الحياة Sig. (bilatérale)		,038
N	50	50
Corrélation de Pearson	,294*	1
المهني_الاستغراق Sig. (bilatérale)	,038	
N	50	50

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

**Statistiques de groupe**

	الجنس	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
جودة الحياة المهني	ذكر	26	2,3158	,44110	,08651
	أنثى	24	2,1952	,33123	,06761

## الملاحق

### Test d'échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
	F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
								Inférieure	Supérieure
Hypothèse de variances égales المهني_الاستغراق	2,478	,122	1,086	48	,283	,12061	,11105	-,10267	,34390
Hypothèse de variances inégales			1,099	46,153	,278	,12061	,10979	-,10037	,34160

### Descriptives

المهني\_المسار

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
سنوات 5 أقل من	6	2,4474	,44628	,18219	1,9790	2,9157	1,95	3,00
سنوات 10 إلى 5 من	10	2,3474	,31008	,09806	2,1255	2,5692	1,95	2,84
سنوات 10 أكثر من	34	2,1981	,40042	,06867	2,0584	2,3379	1,53	3,00
Total	50	2,2579	,39303	,05558	2,1462	2,3696	1,53	3,00

## الملاحق

### ANOVA à 1 facteur

جودة الحياة

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	,417	2	,208	1,370	,264
Intra-groupes	7,152	47	,152		
Total	7,569	49			

### Statistiques de groupe

	الجنس	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
المهني_الاستقرار	ذكر	26	2,4128	,35278	,06919
	أنثى	24	2,0889	,34427	,07027

## الملاحق

### Test d'échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
	F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
								Inférieure	Supérieure
Hypothèse de variances égales المهني_الاستغراق	,013	,909	3,282	48	,002	,32393	,09871	,12546	,52241
Hypothèse de variances inégales			3,285	47,843	,002	,32393	,09861	,12564	,52223

### Descriptives

المهني\_الاستغراق

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
سنوات 5 أقل من	6	2,5111	,26555	,10841	2,2324	2,7898	2,13	2,73
سنوات 10 إلى 5 من	10	2,0533	,47119	,14900	1,7163	2,3904	1,53	2,87
سنوات 10 أكثر من	34	2,2725	,34752	,05960	2,1513	2,3938	1,40	2,93

## الملاحق

Total	50	2,2573	,38191	,05401	2,1488	2,3659	1,40	2,93
-------	----	--------	--------	--------	--------	--------	------	------

### ANOVA à 1 facteur

المهني\_الاستغراق

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	,810	2	,405	3,006	,059
Intra-groupes	6,336	47	,135		
Total	7,147	49			