



جودة حياة العمل وتأثيرها في تعزيز الاستغراق الوظيفي للعاملين دراسة استطلاعية في العتبة العلوية المقدسة/ النجف الاشرف

الباحثة رسل كريم كاظم الحسناوي

أ. م. د. عمار عبد الأمير علي زوين

المستخلص

الغرض: يهدف البحث الى تحديد علاقة التأثير لجودة حياة العمل في تعزيز الاستغراق الوظيفي، حيث ركز البحث على عينه من الموظفين العاملين في العتبة العلوية المقدسة. انطلاقاً من مشكله واقعية مؤثرة بصورة مباشرة على بيئة العمل عموماً في جميع المنظمات وخصوصاً المنظمات الخدمية، مثل العتبات المقدسة، فقد تم صياغة مشكله البحث بالآتي "يتأثر ظهور الاستغراق الوظيفي للعاملين بشكل مباشر بمستوى جودة حياة العمل في المنظمة قيد البحث.

اهمية البحث: ندرة الدراسات السابقة (الاجنبية والعربية) التي تناولت متغيرات البحث معاً، فحازت هذا البحث اهميتها من كونها تطرقت الى متغيرات مهمة تسلط الضوء على العاملين وسلوكياتهم في العتبات المقدسة عموماً في العراق وفي العتبة العلوية المقدسة خصوصاً.

التصميم / المنهجية: بهدف استكمال متطلبات البحث الحالي ومن اجل تمثيل مجتمع البحث المستهدف، تم الاعتماد على أسلوب العينة العشوائية Random Sample. اذ تم توزيع (300) استمارة استبيان بصورة مباشرة على المجتمع المستهدف والمتمثل بالموظفين الإداريين في العتبة العلوية المقدسة، وبعدها تم استرجاع (251) وكانت عدد الاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي (213) استبانة أي بمعدل استجابة (71%).

النتائج النظرية: وجود فجوة معرفية لتوضيح طبيعة العلاقة بين متغيرات البحث الحالي جودة حياة العمل والاستغراق الوظيفي في المنظمات بشكل عام وفي العتبات المقدسة بشكل خاص.

النتائج العملية: اظهرت النتائج التي تم التوصل اليها بوجود علاقة تأثير مباشرة لجودة حياة العمل في الاستغراق الوظيفي للعاملين في المنظمة قيد البحث.

المصطلحات الرئيسية: جودة حياة العمل، الاستغراق الوظيفي، العتبة العلوية المقدسة.

Abstract

Purpose: The study aims to determine the effect relationship of quality of work life in enhancement the job engagement, where the study focused on a sample of employees in the Imam Ali Holy Shrine. Proceeding from the realistic problem that directly influence on the overall environment work in all organizations, especially service organizations, such as the holy shrines. Thus, the study problem has been formulated as follow " the emergence of job engagement of workers influenced directly by the level of the quality of work life in the organization under study.

Design / Methodology: In order to complete the requirements of the current study, and represent the target population of the study, it has been depended on random sampling technique. As it was distributed 300 questionnaires directly to the target of administrative employees working in the Imam Ali Holy Shrine, and then retrieved (251) questionnaires. The number of valid questionnaires for statistical analysis was (213) with (71%) response rate.



Theoretical results: The existence of a knowledge gap to clarify the nature of the relationship between the study's variables, quality of working life and job engagement at organizations in general, and in the Imam Ali Holy Shrine in particular.

Practical results: Practical results showed that have been reached there is a direct effect of quality of work life on job engagement for employees working in the organization under study.

Importance of the study: The scarcity of previous studies, which studied the study's variables together. this study has gained significance from being touched on the important variables highlight the workers and their behavior in the holy shrines in Iraq in general, and in particular the Imam Ali Holy Shrine.

Key words: Quality of Work Life, Job Engagement, and Imam Ali Holy Shrine

المبحث الأول - منهجية البحث

سوف يتناول هذا البحث مشكلة البحث، أهميتها، أهدافها بالإضافة الى تصميم المخطط الفرضي للبحث، صياغة الفرضيات، معرفة مقاييس واداة البحث وكذلك تحديد مجتمع وعينة البحث والاساليب الاحصائية المستخدمة.

أولاً: مشكلة البحث

ان التحديات الكثيرة التي تواجهها المنظمات في الوقت الحاضر ومن بينها التغيرات التي تحدث في بيئة العمل والمشاكل والنزاعات التي تحدث بين الموظفين أدت الى اهتمام الباحثين والمتخصصين في مجال الادارة بإيجاد الحلول المناسبة لهذه المشاكل من اجل معرفه اهمية الاستغراق الوظيفي. وعلى هذا الاساس جاء تركيز البحث الحالي على الاستغراق الوظيفي مع جودة حياة العمل. في حين اشارت دراسة (Nayak & Sahoo,2015) ان لجودة حياة العمل في الوقت الحاضر دور كبير في وضع السياسات ورسم وتنفيذ المبادرات المناسبة للعمل والتي تعتبر المفتاح الرئيس في تحسين الخدمات التي تقدمها المنظمات. فالتغيرات والتطورات البيئية التي تحدث اليوم في المنظمات المعاصرة لا تسمح للمنظمات ان تدار بالشكل الفاعل والكفوء، الا إذا استطاعت تلك المنظمات ان تتكيف مع هذا التطور بشكل مستمر لتكون متوافقة مع تغيرات البيئة الخارجية والداخلية (Allameh et al., 2011). ومن خلال مراجعة الدراسات والابحاث السابقة، تبين قلة الدراسات التي تربط بين متغيرات البحث. وهذا ما يدل على وجود فجوة معرفية. ومن هنا جاءت فكرة البحث الحالي نظرا لأهمية جودة حياة العمل ولتسليط الضوء وانعكاسه على سلوك الموظف في تعزيز الاستغراق الوظيفي. وسيتم تطبيق هذا البحث في العتبة العلوية المقدسة التي تتميز بتشجع الابداع والابتكار ومشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات والذي ينعكس بدوره في تحسين الاداء في المنظمة قيد البحث. وبناء على ما تقدم، يمكن للباحثين صياغة مشكله البحث بالآتي "يتأثر مستوى ظهور الاستغراق الوظيفي للعاملين في المنظمة قيد البحث بشكل مباشر بمدى توفر جودة حياة العمل".



ثانيا: تساؤلات البحث

استنادا على ما تم عرضه في مشكله البحث، يسعى الباحثان الى ايجاد الاجابات عن التساؤلات الاتية:

1. ما مدى اهتمام العتبة العلوية المقدسة بجودة حياة العمل للعاملين فيها؟
2. هل يوجد للاستغراق الوظيفي حيز لدى العاملين في العتبة العلوية المقدسة؟
3. هل هنالك تأثير لجودة حياة العمل في الاستغراق الوظيفي للعاملين في العتبة العلوية المقدسة؟

ثالثا: اهداف البحث

1. تحديد مدى إدراك المنظمة قيد البحث لأبعاد جودة حياة العمل.
2. معرفة مدى إدراك العاملين في المنظمة قيد البحث لأبعاد الاستغراق الوظيفي.
3. التحقق من علاقة التأثير لجودة حياة العمل في تعزيز الاستغراق الوظيفي للعاملين في المنظمة قيد البحث.

رابعا: اهمية

لتوضيح اهمية البحث من الجانب النظري والجانب العملي من خلال ما يلي:

1-الاهمية النظرية للبحث:

ندرة الدراسات السابقة (الاجنبية والعربية) التي تناولت متغيرات البحث، مما حفز الباحثين بالاستناد الى الادييات ذات الصلة في هذا البحث على معرفة طبيعة العلاقة بين متغيرات البحث، فحاز هذا البحث اهميته من كونه تطرق الى متغيرات مهمة على المستوى الوظيفي للعاملين في العتبة العلوية المقدسة وهي، جودة حياة العمل، الاستغراق الوظيفي، اذ تعد تلك المتغيرات من المرتكزات الاساسية للعمل في المنظمات الخدمية مثل العتبة العلوية المقدسة.

2- الاهمية العملية للبحث:

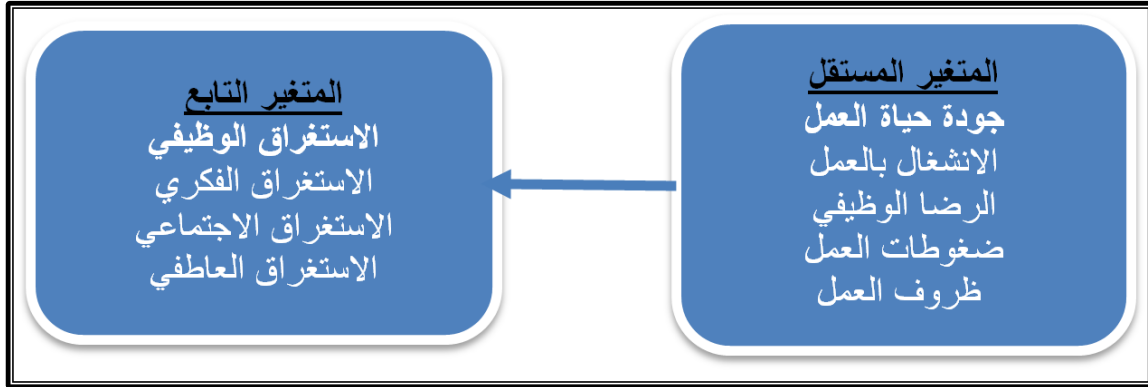
1- ندرة الدراسات التي تسلط الضوء على العاملين وسلوكياتهم في العتبات المقدسة عموما في العراق وفي العتبة العلوية المقدسة خصوصا.

ب- توظيف واختيار مقاييس استخدمت في بيانات اجنبية وعربية لدراسة متغيرات البحث وتم تطبيقها في البيئة العراقية.

ج- وجود مجال للاستفادة من نتائج البحث الحالي من اجل تطوير واقع المنظمات العراقية الخدمية عموما وفي العتبات المقدسة خصوصا.

خامسا :المخطط الفرضي للبحث

استنادا الى الدراسات السابقة ذات الصلة بمتغيرات البحث (جودة حياة العمل والاستغراق الوظيفي مثل دراسة (Almarshad, 2015; Lin et al., 2013; Ugwu et al., 2013; Kanten & Sadullah,) (Farid et al., 2014; Parsa et al., 2014; Parsa et al., 2012)، قام الباحثان بوضع مخطط فرضي يظهر طبيعة العلاقة بين متغيرات البحث، كما هو موضح بالشكل (1) ادناه.



شكل (1) المخطط الفرضي للبحث

من خلال الشكل (1)، يتبين بان متغير جودة حياة العمل هو المتغير المستقل Independent Variable الذي سيتم قياسه من خلال اربعة ابعاد هي (الانشغال بالعمل، الرضا الوظيفي، ضغوطات العمل، ظروف العمل). اما المتغير التابع Dependent Variable فهو الاستغراق الوظيفي وسيتم قياسه من خلال ثلاثة ابعاد هي (الاستغراق الفكري، الاستغراق الاجتماعي، الاستغراق العاطفي).

سادسا: فرضيات البحث

بعد الاطلاع على نتائج الدراسات السابقة مثل بحث (Ugwu et al., 2013)، واستناداً الى ما سيتم عرضه في الجانب النظري، ومن اجل وضع اجابة عن تساؤلات البحث الحالي وتحقيق أهدافها، فقد تم صياغة الفرضية الرئيسية وفرضياتها الفرعية، كما يلي:

الفرضية الرئيسية: جودة حياة العمل لها تأثير موجب في الاستغراق الوظيفي
وينبثق عن هذه الفرضية اربعة فرضيات فرعية هي:

H₁: الانشغال بالعمل له تأثير موجب معنوي في الاستغراق الوظيفي

H₂: الرضا الوظيفي له تأثير موجب معنوي في الاستغراق الوظيفي

H₃: ضغوطات العمل لها تأثير سالب معنوي في الاستغراق الوظيفي

H₄: ظروف العمل لها تأثير موجب معنوي في الاستغراق الوظيفي

سابعاً: مقاييس البحث

تم اعتماد مقياس (Almarshad, 2015) لقياس جودة حياة العمل، اذ تم تطوير هذا المقياس بشكل خاص لكي يتم تطبيقه في بيئة العمل في السعودية، وقد اوصى الباحث بضرورة تطبيقه في الدول العربية ذات البيئة والثقافة المماثلة، اذ تم تطويره بالاستناد الى مقاييس عالمية سابقة (Casio, 1992; Timossi, 2013; Lin et al., 2012; Kanten & Sadullah, 2008; et al., 2008)، اعتمد الباحثين هذا المقياس بوصفه الاحدث والاكثر ملائمة للبيئة العراقية. ولقياس متغير الاستغراق الوظيفي، اعتمد الباحثين مقياس (Soane et al., 2012)، الذي ارتكز على دراسة (Kahn, 1990) الذي يعد الباحث الأول الذي وضع المفهوم الأصلي للاستغراق. وعليه، قام الباحثان باعتماد هذا المقياس لاختباره لأول مرة في البيئة العراقية (حسب علم الباحثين).



تم استخدام تدرج مقياس لكيرت الخماسي Five-Point Likert، في مقاييس البحث من اجل معرفة مدى استجابات عينة البحث وفقاً للتدرج (اتفق تماماً، اتفق، محايد، لا اتفق، لا اتفق اطلاقاً). +متغير جودة حياة العمل يتضمن أربعة ابعاد هي (الانشغال بالعمل، الرضا الوظيفي، ضغوطات العمل، ظروف العمل) والمكونة من (26) فقرة. أما متغير الاستغراق الوظيفي يتضمن ثلاثة ابعاد هي (استغراق فكري، استغراق اجتماعي، استغراق عاطفي). والمكونة من (9) فقرات، كم موضح في الجدول (1) ادناه.

جدول (1) مقاييس البحث

المتغيرات	الابعاد	عدد الفقرات	المقياس المعتمد
جودة حياة العمل	الانشغال بالعمل	4	Almarshad (2015)
	الرضا الوظيفي	9	
	ضغوطات العمل	4	
	ظروف العمل	9	
الاستغراق الوظيفي	استغراق فكري	3	Soane et al. (2012)
	استغراق اجتماعي	3	
	استغراق عاطفي	3	

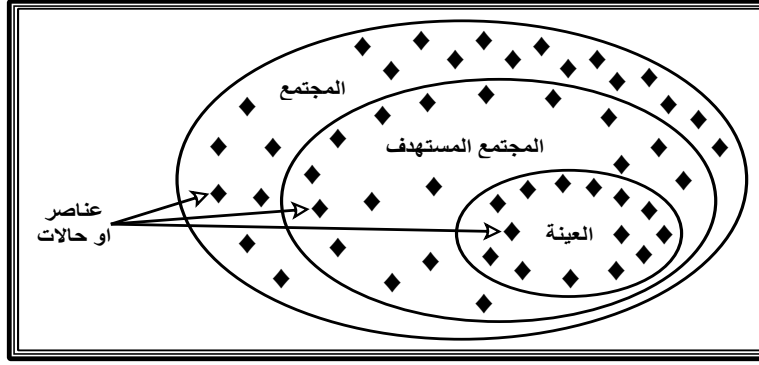
المصدر: من اعداد الباحثين

ثامناً: منهج البحث

تبنى البحث منهج دراسة استطلاعية Survey، وذلك بالاعتماد على اراء عينة من الموظفين الإداريين في العتبة العلوية المقدسة. للإجابة على تساؤلاتها وتحقيق أهدافها، يسعى الباحثين وعلى وفق هذا المنهج إلى تحديد طبيعة العلاقة بين متغيرات البحث الحالي (جودة حياة العمل والاستغراق الوظيفي)، وفي هذا السياق تم استخدام أسلوب نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) Structural Equation Modeling للتوصل إلى النتائج النهائية.

تاسعاً: مجتمع وعينة البحث

اشتمل مجتمع البحث على جميع العاملين في العتبة العلوية المقدسة والبالغ عددهم (4350) شخص، ولكن ليس جميع العاملين هم ذو صلة مباشرة بطبيعة متغيرات البحث وأهدافها، لذلك وفقاً لرأي (Saunders et al., 2016: p.275) يمكن ان يلجأ الباحث الى اختيار مجموعة فرعية من المجتمع يطلق عليها مصطلح "المجتمع المستهدف" Target Population. وكما يظهر في الشكل (2)، بناءً على ذلك فقد حدد الباحثان المجتمع المستهدف والمتمثل بالموظفين الإداريين في العتبة العلوية المقدسة بوصفهم الأشخاص الأكثر ملائمة لمتغيرات البحث وقد بلغ عددهم (420) موظف اداري.



شكل (2) المجتمع المستهدف

Source: Saunders, M., Lewis, P. & Thornhill, A. (2016). Research methods for business students. New York: Pearson Education, p. 275.

من اجل تمثيل المجتمع المستهدف بدقة عالية وبعبدا عن التحيز فقد اعتمد الباحثين على العينة العشوائية البسيطة، لتحديد حجم العينة الملائم فقد اعتمد الباحثين على جدول (Krejcie & Morgan, 1970, p.) (608) والذي يعد من أشهر الطرق وأكثرها موثوقية في تحديد حجم العينة، ووفقا للجدول فانه يتطلب (201) حالة لتمثيل مجتمع مستهدف مكون من (420) عنصر.

تاسعا: اساليب التحليل الاحصائي

في الجانب العملي من هذا البحث تم استخدام مجموعة من الادوات الاحصائية من اجل التوصل الى نتائج احصائية دقيقة، وذلك باستخدام برنامج SPSS مع توظيف أسلوب نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) باستخدام برنامج Amos كأداة تحليلية لتقييم مقياس البحث من خلال بناء نماذج القياس Measurement Models لمتغيرات البحث واختبار الفرضيات من خلال بناء النماذج الهيكلية .

Structural Models

المبحث الثاني - الإطار النظري للبحث

اولا: جودة حياة العمل

1. مفهوم جودة حياة العمل

مفهوم جودة حياة العمل لتركيز على الموظف وملائمة بيئة العمل الملائمة والأمنة لجعل الموظف أكثر ارتياح اثناء العمل من اجل تحسين الأداء الوظيفي للفرد من جانب، وتحقيق اهداف المنظمة من جانب اخر. وعليه تمثل جودة حياة العمل بالأعمال والممارسات التي تقوم بها المنظمات من اجل الوصول الى الرضا الوظيفي للعاملين في المنظمة وتوفير بيئة عمل مريحة (Timossi et al., 2008:3). يوضح الجدول (2) مجموعة من تعاريف جودة حياة العمل.



جدول (2) مجموعة من التعاريف لمفهوم جودة حياة العمل

المفهوم	الباحث والسنة
قياس لمشاعر العاملين الذين لديهم فرص للقيام بأداء العمل مع زملائهم، وعلى المنظمات ان تضع سلسلة من المؤثرات التي تؤدي الى تحقيق النمو والربحية	Daud (2010)
مجموعة من الاستراتيجيات والإجراءات المتعلقة بمكان العمل للحفاظ على رضا الموظف وتعزيزه عن طريق تحسين ظروف العمل للعاملين في المنظمات.	Horst et al. (2014)
درجة قياس قدرة الموظفين على تلبية احتياجات شخصية مهمه ومختلفة تشمل أداءهم في أماكن العمل مع تحقيق اهداف المنظمة.	Lee et al. (2014)

المصدر: من اعداد الباحثين

2. ابعاد جودة حياة العمل:

تمثل جودة حياة العمل الى الحالة المنسجمة مع بيئة العمل التي تعطي تركيز للموظفين والاستفادة من فرصة المشاركة في القرارات والمواقف مع تلبية متطلبات العمل والتوازن بين اداء العمل والحياة العائلية (Razak et al., 2016:521). في هذه الفقرة سيتم عرض ومناقشة ابعاد جودة حياة العمل وهي كما يلي:

1-الانشغال بالعمل

يمثل الانشغال بالعمل القدرة على تحسين الاداء الوظيفي نتيجة ما توفره المنظمة من دورات تدريبية وتطوير الموظفين، فهناك عوامل مؤثر تعمل على زيادة دافعية الموظفين للعمل عن طريق تهيئة ظروف عمل امنه وصحية بالإضافة الى الاجازات التي تمنحها المنظمة ونظام الحوافز والمكافاة، وكذلك تحفيز الموظفين على الإبداع والابتكار في العمل والحرص على مشاركة الموظفين في الإدارة واتخاذ القرارات في اداء الأعمال داخل المنظمات (Hosseini et al., 2012: 258). تساهم ادارة المنظمة بديوراً أساسياً في تحقيق اهدافها التنظيمية فتعمل على الحفاظ على الموارد البشرية الاكثر كفاءة والعمل على ابقائهم واستمراريتهم في المنظمة عن طريق توفير متطلباتهم واحتياجاتهم المادية والمعنوية، بهذا يمكن الحصول على موظفين يمتلكون القدرة على الاداء العالي والانشغال بالعمل فينتج عن ذلك تحسين الانتاجية وتحقيق اهداف المنظمة (García et al., 2016:2-3).

2-الرضا الوظيفي

يشير الرضا الوظيفي الى درجة اشباع وتلبية متطلبات الموظفين المادية والمعنوية من خلال توفير ظروف عمل، واجور وترقيات، المشاركة بالأراء والافكار التي تؤدي الى تحسين الاداء عن طريق وضع برنامج تنمية وتدريب الموظفين في المنظمات (Carbonell et al., 2015:28-29). ويرى Ioannou et al. (2015) بان الرضا الوظيفي هو ادراك الفرد وشعور بالارتياح والسعادة في العمل نتيجة ما توفره المنظمة من بيئة عمل امنه وصحية وتحقيق الذات والثقة للموظفين مما يؤدي الى الولاء والالتزام تجاه تحقيق اهداف وغايات المنظمة، تنعكس مشاعر الموظفين تجاه عملهم على أدائهم الوظيفي في العمل فتقوم المنظمات باستخدام ما تمتلكه من موارد بشرية ذات مقدرة وذكاء عالي على جميع المستويات في المنظمة للحصول على الاداء أفضل من خلال التواصل الاجتماعي والاتصال وتبادل المعلومات



والمشاركة في القرارات بين الادارة والموظفين مما يؤدي الى ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي في العمل (Ioannou et al., 2015:325).

3- ضغوطات العمل Work Stress

تعبر ضغوطات العمل عن مستوى التوتر، القلق والتعب في بيئة العمل الناتجة عن انخفاض مستوى التدريب، ظروف عمل غير امنية وغير صحية، عدم مشاركة الموظف مع زملائه في اتخاذ القرارات بالإضافة الى العمل لساعات اضافية تحت الضغط كل هذا يؤدي الى انخفاض اداء وانتاجية العاملين مما ينتج عنه انخفاض ربحية المنظمة (Mansour, 2015:285). ان التغيرات التي تحدث في بيئة العمل اضافة الى متطلبات العمل والالتزام العائلي تتسبب في ظهور عواقب سلبية على اداء الموظفين وسلوكياتهم مثل انخفاض الروح المعنوية، الدافعية، والانتاجية، زيادة الارهاق والتوتر في مكان العمل ونية دوران العمل. وبالتالي تؤثر على توازن عمل الموظفين. لذلك ظهر مفهوم جودة حياة العمل من اجل تلبية احتياجات الموظفين المادية والمعنوية ومنحهم حرية المشاركة في صنع القرار وتوفير بيئة عمل امنية وملائمة مع برنامج تنمية القدرات البشرية التي تقدمها المنظمة للموظفين العاملين لديها من اجل تحسين الاداء الوظيفي (Abdul Razak et al., 2016:521).

4- ظروف العمل

تتضمن بيئة العمل جميع الظروف المحيطة بالموظفين في وقت ومكان العمل وتشمل الظروف المعنوية والمادية والمكانية. ان توفير أفضل ظروف عمل للموظفين من خدمات وبيئة عمل امنة يحفزهم على تقديم أفضل ما لديه من قدرات، أما الظروف العمل غير المناسبة وغير الامنة فبالإضافة إلى الضغوط النفسية التي تولدها تؤثر سلباً على رغبة الموظفين في العمل وتؤدي الى مشاكل صحية ونفسية في بيئة العمل مما يخلق توتر في العلاقات بين الادارة والموظفين وبالتالي يؤثر بمستوى الإنتاجية وسمعة المنظمة Kim (et al., 2015:88-89). فمن خلال تحسين ظروف العمل البيئية والتنظيمية وتنمية، تدريب وتطوير مهارات الموظفين يتكون مناخ تنظيمي يرفع من مستوى الاداء الوظيفي وصولاً الى الرضا الوظيفي من جانب وتحقيق الكفاءة والفاعلية من جانب اخر حيث يتم استخدام القدرات والإمكانيات البشرية في بقاء، استقرار ونمو المنظمة (Muniz et al., 2014: 103-104).

ثانياً: الاستغراق الوظيفي:

1. مفهوم الاستغراق الوظيفي:

يرى (Khan، 1990) ان الاستغراق الوظيفي هو تسخير اعضاء المنظمة أنفسهم لعمل واداء الادوار التنظيمية، يعتبر الاستغراق امر حيوي للمنظمات لما له من تأثيرات ايجابية على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي وسلوك المواطن التنظيمية (Rena, 2014:1). كما يمثل الاستغراق الوظيفي المدى المعرفي، العاطفي وسلوك الموظف وردود الفعل المتوقعة تجاه النتائج التنظيمية المطلوبة في العمل. ينتج الاستغراق الوظيفي عن الحكم المعرفي للموظف حول الصورة الذاتية التي تتكون لديه عن قدرته في الاداء التنظيمي داخل المنظمة (Jose & Sebastian, 2015:234). ويرى (Harter et al., 2005: 79) الاستغراق الوظيفي هو الالتزام والمشاركة التي تحدث داخل العمل، وضوح التوقعات والموارد الاساسية والشعور في



تقديم المساهمة للمنظمة والشعور بالانتماء الى شيء ما اوراء النفس وكذلك الشعور بتقديم فرصة لمناقشة التقدم والنمو. ويركز الاستغراق الوظيفي على هذه العناصر من اجل قياس تصورات الموظف في مكان العمل (Simpson, 2008:1020). ومن خلال المجال الوظيفي يرى (Kahn,1990) ان مفهوم الاستغراق الوظيفي هو الاستغراق الشخصي المتمثل بالسلوكيات التي تجذب الافراد نفسياً نحو أداء العمل، مما ينعكس كتعبيرات جسدية وذهنية وعاطفيه أثناء تأدية المهام الوظيفي(Simpson, 2008:1018) .

2. مداخل دراسة الاستغراق الوظيفي:

عند مراجعة ادبيات المرتبطة بالاستغراق الوظيفي وجد الباحثين اتجاهين مختلفين في دراسة مفهوم الاستغراق الوظيفي. الاتجاه الاول يتمثل في المفهوم الاصلي الذي وضعه (Kahn 1990) والذي يعتبره تجسيد نفسي للموظفين في اثناء العمل، اما الاتجاه الثاني فيتمثل بالمفهوم الذي تنبأه كل من Maslach (2001) & Leiter, اذ يمثل مفهوم الاستغراق معكوس لمفهوم الاحتراق الوظيفي.

1-المدخل الأول: من منظور (Kahn 1990)

ضمن هذا المدخل يعد (Kahn 1990) الباحث الاول الذي تطرق الى مفهوم الاستغراق الوظيفي وعرف الاستغراق الوظيفي على انه " وجود الموظف نفسياً عند تنفيذ المهام التنظيمية المكلف بها". حاول (Kahn 1990) اكتشاف الظروف النفسية المؤثرة على الفرد اثناء العمل، وكذلك تصورات الفرد مع سياقات العمل الفردية والخاص به لتعزز الظروف النفسية التي تؤثر بشكل مباشر على الاستعداد شخصياً للاستغراق في ادوار العمل (Kahn ,1990:700). وضمن هذا السياق ويرى May ان الاستغراق وهو تسخير الاعضاء المنظمة أنفسهم جسدياً وذهنياً وعاطفياً لاداء العمل (May et al.,2004:12). ان الاستغراق الوظيفي يوضح العلاقة الديناميكية الجدلية القائمة في الشخص الذي يقود الطاقة الشخصية المادية والمعرفية والعاطفية والعقلية بأداء دور العمل من جهة، ودور العمل الذي يسمح لهذا الشخص في التعبير عن نفسه من جهة اخرى (Rich et al., 2010:618). حدد (Soane 2012) وزملاؤه مفهوم الاستغراق الوظيفي بالاعتماد على المفهوم الاصل الذي وضعه (Kahn 1990) "هو توظيف وتعبير الافراد عن أنفسهم جسدياً وذهنياً وعاطفياً من خلال الاداء الوظيفي وان يكون الفرد على مستوى عالي من الاستغراق في بيئة العمل".

2-المدخل الثاني: من منظور (Maslach & Leiter 2001)

اخذ علماء حركة علم النفس الايجابية اتجاه في التحقق من دور المشاعر الايجابية لتعزيز الأداء الوظيفي والاستثنائي للأفراد العاملين. (Andrew & Sofian, 2012) يرى Maslach & Leiter (2001) بان الاستغراق الوظيفي يعبر عن مشاركة الفرد ورضا فضلاً عن الحماس في العمل ويتمثل بمستوى الالتزام والمشاركة التي يمتلكها الموظف من اجل تحقيق اهداف وقيم المنظمة (Maslach & Leiter, 2001:416) وقد حدد (Schaufeli 2010) وزملاؤه مفهوم الاستغراق الوظيفي "بانه الحالة الايجابية ذات الصلة بالولاء والعمل الايجابي الذي يتميز بالحماس والتفاني والانهماك بدلا من الحالة المحدودة"، ويشير للاستغراق بانه أكثر ثباتاً وذات معرفة وجدانية واسعة الانتشار وحالة لا تركز على اي

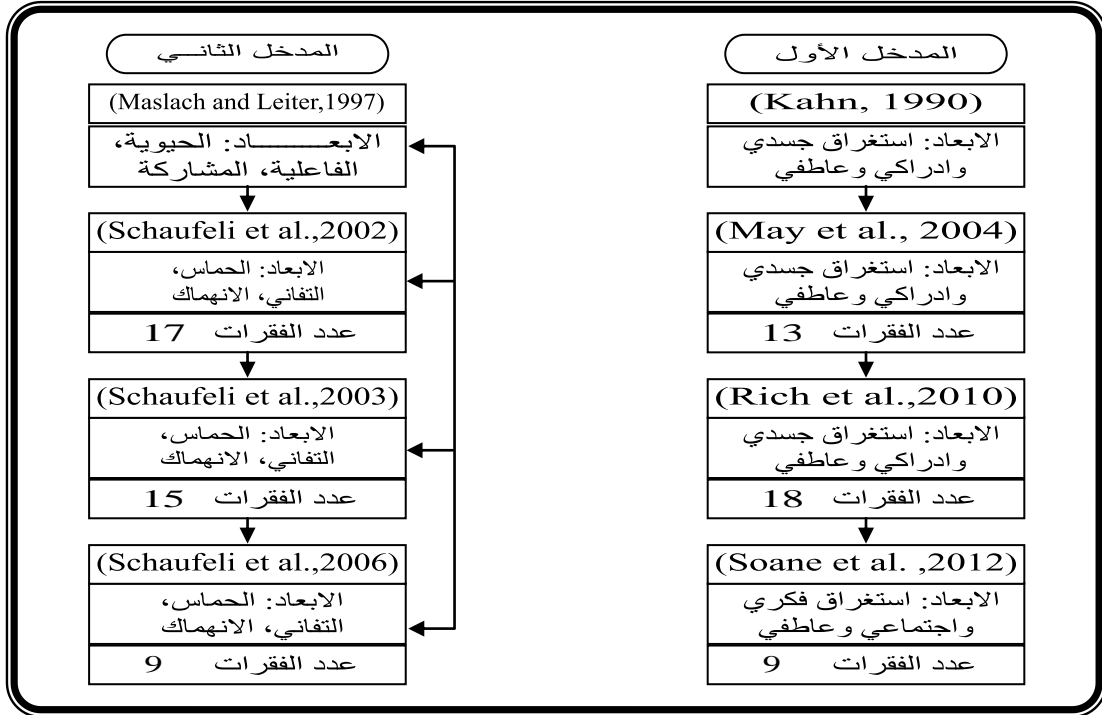


كائن معين او حدث او سلوك. ويعبر عن الحالة النفسية ذات الصلة بالعمل الإيجابي الذي يتميز بالاستعداد والانهماك للمساهمة في نجاح الاداء التنظيمي (Schaufeli et al.,2010:2).

استنادا الى ما تقدم اعتمد الباحثين المدخل الاول الذي وضعه (Kahn 1990) لمفهوم الاستغراق الوظيفي الذي تبعه عدة باحثين في نفس الاتجاه (May et al.,2004; Rich et al.,2010; Soane et al.,2012) وفي البحث الحالي اعتمد الباحثين مقياس الاستغراق الوظيفي (Soane et al.,2012) وذلك لان هذا المقياس يركز على التراكم المعرفي حول مفهوم الاستغراق الوظيفي. وقام الباحثين باختبار هذا المقياس لأول مرة في البيئة العربية بشكل عام، والبيئة العراقية بشكل خاص (حسب علم الباحثين).

3. ابعاد الاستغراق الوظيفي

الاستغراق الوظيفي يمثل تجربة عمل ايجابية مؤثر على الحياة التنظيمية التي تنتج مختلف الفوائد للمنظمة، ففي كثير من الأحيان يتضمن الايجابية والحالة الذهنية ذات الصلة بالعمل (Erdil & yakin, 2012). وكما ذكر سابقا، يوجد مدخلين حول دراسة الاستغراق الوظيفي فيشير المدخل الأول الذي وضعه الباحث (Kahn 1990) حيث يفترض بان الاستغراق يعني وجود الموظف نفسياً عند تنفيذ المهام التنظيمية المكلف بها. واعتمد هذا المفهوم من قبل العديد باحثين منهم (May et al.,2004) اذ استخدموا لقياس الاستغراق الوظيفي من ثلاثة ابعاد هي (استغراق جسدي، استغراق ادراكي، استغراق عاطفي) وكان عدد الفقرات ثلاثة عشر فقرة، بينما (Rich et al.,2010) فقاموا بإضافة فقرات وأصبحت عددها ثمانية عشر فقرة، اما (Soane et al.,2012) فقد وصلوا هذا التراكم المعرفي حول الاستغراق الوظيفي وقاموا بتعديل الفقرات لتصبح تسعة فقرات وتتضمن ابعاد الاستغراق الوظيفي (استغراق فكري واجتماعي وعاطفي). بينما المدخل الثاني الذي أشار اليه (Maslach & Leiter,1990) يتضمن الابعاد التالية (الحيوية، الفاعلية، المشاركة) وأتبعه عدة باحثين من بينهم (Schaufeli et al.,2002) فكانت عدد فقراته سبعة عشر فقرة. كما ان هذا المدخل لم يعتمد على الباحث الأول الذي تطرق الى الاستغراق الوظيفي. من مبررات استخدام مقياس المدخل الأول ان الباحث الأول Kahn هو اول من وضع مفهوم الاستغراق الوظيفي وتبعه عدة باحثين في نفس الاتجاه وسيتم تطبيق هذه المقاييس في البيئة العربية لأول مرة. يوضح الشكل (3) ابعاد الاستغراق الوظيفي وفقا للمدخلين الاول والثاني.



شكل (3) ابعاد الاستغراق الوظيفي وفقا للمدخلين الاول والثاني

المصدر: من اعداد الباحثين

في البحث الحالي اعتمد الباحثين مقياس (Soane et al., 2012) الذي اعتمد مقياس Kahn الباحث الأول الذي وضع مفهوم الاستغراق الوظيفي والذي تضمن ثلاثة ابعاد كما يلي:

1- الاستغراق الفكري

يعرف الاستغراق الفكري بأنه التعبير عن الافكار والمشاعر التي تكمن في الابداع الشخصي للتعبير عن الهوية الحقيقية للفرد، وبمعنى اخر هي اليقظة الذهنية والتواصل مع الآخرين من اجل خدمة العمل الذي يقومون به وعرض الافكار القيمة والابداع في الاداء الوظيفي، (Kahn, 1990:700). ويرى (2015) Schrodgers بان التفكير والتعامل مع المعلومات الجديدة لتنمية وتطوير الادراك المعرفي ضروري لنجاح وحل القضايا المعقدة اثناء العمل. (Schrodgers, et al., 2015:32) فالاستناد الى السمات الشخصية للفرد الانبساط والخبرة والاجتهاد والانفتاح مع التعلم بشكل واسع واستثمار التبادل المعرفي يكون لها تأثير قوي و ايجابي على الاستغراق الفكري، (Furnham 2012:720) Stumma &). ويرى ان الاستغراق الفكري يوضح الحالة الايجابية التي تركز على الجانب المعرفي والمشاركة الذهنية نحو اداء ومهام العمل (Soane et al., 2012:532). تبين بان الافراد العاملين يقومون بتوظيف قدراتهم الذهنية اثناء العمل من اجل تنفيذ واداء مهام وانشطة العمل.

2- الاستغراق العاطفي

يعرف الاستغراق العاطفي بأنه مزيج من التوظيف والتعبير الذاتي للفرد للقيام بمهام العمل الذي يتطلب مستوى معيناً من السلوكيات والانفعالات الايجابية لأداء الدور الوظيفي مع الافراد العاملين في المنظمة (Kahn, 1990:715). ويعد التفاعل العاطفي ذات صلة بمشاعر الفرد التي تلعب دوراً أساسياً في تحقيق هدف المنظمة (Soan et al., 2012:532) وكذلك يعرف بأنه ردود الفعل الايجابية والسلبية التي



تؤدي الى الملل والسعادة والحزن والقلق. ان اهمية الاستغراق العاطفي هو تحقيق وانجاز الاداء والاهداف التنظيمية (Miha et al.,2015:330). واطهار التعاطف مع الاخرين في كثير من الاحيان. ان الشعور الايجابي والسلبى الذي يؤدي الى الرضا او عدم الرضا من الاداء الذي يشمل الاحباط والاحتراق مع عدم القدرة على اكمال المهام في المستوى المطلوب. اقترح (Kahn) بان الاستغراق العاطفي هو المستوى العميق الذي يعبر الشعور الداخلي للفرد مع استغراقه بالعمل. والاستغراق العاطفي يحدث عند الافراد الذين لديهم ارتياح في مكان العمل ويتعاطفون مع الاخرين ويستثمرون كل طاقاتهم بدافع الرغبة بالإداء الوظيفي بشكل جيد مع زملائهم في مكان العمل (May et al.,2004:12). استنادا الى ما تقدم ان الافراد العاملين يمتلكون قدرة ايجابية تجاه اداء مهام عملهم في المنظمة.

3- الاستغراق الاجتماعي

حظي مفهوم المشاركة الاجتماعية اهتمام كبير في علم النفس الاجتماعي ضمن مجال التفاعل الاجتماعي باعتباره سلوكا يشير الى الإدراك الشخصي من الجانب المعرفي لأهميته في السلوك الاجتماعي وبالإمكان تنمية وتطوير المشاركة الاجتماعية للموظفين والاندماج في العمل، ان تبادل المعلومات والمعرفة والمشاركة بين الافراد العاملين يكون لها تأثير كبير في التواصل الاجتماعي، الذي يؤدي الى زيادة الحافز وقدرات التعلم (Barak et al.,2015:58). ومن ثم فان التفاعل الاجتماعي يعمل على التفكير والتركيز الذهني للفرد، في تنمية الموارد البشرية الذي يؤدي الى الابتكار والتغيير التنظيمي للعمليات الاجتماعية الفعالة في المنظمة. (Soane et al.,2012:532). لتعزيز وتنمية هذه المشاركة والممارسات السياسية يجب معرفة الاستغراق الاجتماعي بشكل واسع من خلال المشاركة في جميع جوانب الحياة مع ضمان العدالة الاجتماعية واستثمار الفرص في المنظمة، فضلا عن خلق بيئة اجتماعية ملائمة لتمكين الافراد من بناء القدرات والمشاركة في اتخاذ القرار، من خلال الإجراءات والممارسات التي تزيد من فرص الأفراد للمشاركة في الاداء التنظيمي والشعور بأنهم قادرين على الابداع في العمليات الانتاجية في المنظمة (Rainer,2014:782). اتضح بان الافراد العاملين يتشاركون مع زملائهم في المواقف والاتجاهات اثناء اداء العمل وكذلك يعملون في تحقيق الاهداف التنظيمية.

المبحث الثالث - تحليل البيانات وتقييم المقياس

أولاً. ترميز متغيرات وفقرات المقياس

قبل البدء في عملية تحليل البيانات المتوفرة في استمارات الاستبانة المسترجعة يتطلب الأمر ترميز المتغيرات الرئيسية والفرعية وكذلك فقرات المقياس الخاصة بتلك المتغيرات. الغرض من هذا الاجراء هو لتسهيل عملية ادراج وتحليل البيانات في برنامج SPSS-Amos، كما مبين في الجدول (3) أدناه.

جدول (3) ترميز متغيرات وفقرات المقياس

الخيارات	نوع المقياس	الرمز في البرنامج	البعد (المتغير الفرعي)	المتغير الرئيس
نقطة (5-1)	قياسي	WO1- WO4	الانشغال بالعمل (WO)	جودة حياة العمل QWL
نقطة (5-1)	قياسي	JS1-JS9	الرضا الوظيفي (JS)	
نقطة (5-1)	قياسي	WS1-WS4	ضغوطات العمل (WS)	
نقطة (5-1)	قياسي	WN1-WN9	ظروف العمل (WN)	
نقطة (5-1)	قياسي	IE1-IE3	الاستغراق العاطفي (IE)	الاستغراق الوظيفي (JE)
نقطة (5-1)	قياسي	SE1-SE3	الاستغراق الاجتماعي (SE)	
نقطة (5-1)	قياسي	AE1-AE3	الاستغراق الفكري (AE)	

ثانياً. معدل الاستجابة

بهدف استكمال متطلبات البحث الحالي ومن اجل تمثيل مجتمع البحث المستهدف تمثيلاً دقيقاً بعيداً عن التحيز، تم استخدام أسلوب العينة العشوائية Random Sample. استنادا الى سجلات اعداد الموظفين الإداريين في العتبة العلوية المقدسة (420) موظف، فإن العينة المستهدفة هي (201) موظف وفقاً ل (Sekaran & Bougie, 2010:278). ومن أجل تقادي حالة الاستمارات غير المسترجعة وغير المكتملة، قام الباحثان بتوزيع (300) استمارة على افراد المجتمع المستهدف للمدة من (2016/4/1) ولغاية (2016/5/20). وبعدها تم استرجاع (251) استبانة، اذ كانت الاستبانات غير مكتملة الإجابات (27) استبانة، في حين (11) استبانة كانت استبانات شاذة (Outliers). وبهذا يكون عدد الاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي (213) استبانة أي بمعدل (71%).

ثالثاً: وصف عينة المستجيبين

إن وصف عينة المستجيبين تعطي صورة متكاملة عن خصائص عينة البحث، فالمستجيبين قد أجابوا عن الأسئلة التي تتعلق ب(الجنس - الحالة الاجتماعية - العمر - مستوى التعليم - عدد سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية)، والتي تسهم في إعطاء المعلومات المطلوبة حول خصائص وسمات عينة المستجيبين لمعرفة مساهمتها في تحقيق أهداف البحث. الجدول (4) يوضح وصف عينة المستجيبين.

جدول (4) وصف عينة المستجيبين

المتغير	الخصائص	العدد	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	159	74.6 %
	أنثى	54	25.4 %
المجموع الكلي			
الحالة الاجتماعية	أعزب	39	18.3 %
	متزوج	167	78.4 %
	غير ذلك	7	3.2%
المجموع الكلي			
العمر	18-25	38	17.8 %
	26-33	84	39.4 %
	34-41	47	22.1 %
	42-49	35	16.4 %
	50 فأكثر	9	4.2%
	المجموع الكلي		
مستوى التعليم	ماجستير	12	5.4 %
	دبلوم عالي	8	3.8 %
	بكالوريوس	98	46.0 %
	دبلوم	43	20.2 %
	إعدادية	52	24.4%
المجموع الكلي			
عدد سنوات الخبرة	أقل من سنة	27	12.7 %
	1-5	77	36.2 %
	6-10	58	27.2 %
	11-15	41	19.2 %
	16-20	10	4.7 %
المجموع الكلي			
		213	100%

ومن هذه النتائج نستطيع ان نستنتج أن النسبة الاعظم من عينة المستجيبين كانت لهم الخبرة الوظيفية والمعرفة الكافية بواقع العمل في المنظمة قيد البحث، والتي تمكنهم من تحديد اجاباتهم بدقة على فقرات الاستبانة. وتأسيسا على ما تقدم، فأن عينة المستجيبين لهذه البحث تتوفر فيها كافة الخصائص والسمات التي من الممكن أن تساهم في تحقيق أهداف البحث.

رابعاً. التحليل الإحصائي الوصفي

أ. التحليل الإحصائي الوصفي للمتغير المستقل

التحليل الإحصائي الوصفي لمتغير جودة حياة العمل يتضمن قيم (الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، التباين)، حيث إن الوسط الحسابي العام قد بلغ (3.750) وهو أعلى من الوسط الفرضي (3) وانحراف معياري عام (1.079) وتباين عام (1.187)، وهما يدلان على وجود تشتت منخفض نسبياً للإجابات حول الوسط الحسابي. بشكل عام، تدل النتائج على ان جميع اجابات العينة كانت متجانسة ومتوافقة وصالحة للتحليل الاحصائي. ونستنتج من ذلك بان أبعاد جودة حياة العمل هي مدركة بشكل واضح من قبل المستجيبين في المنظمة قيد البحث، وبهذا يتحقق هدف الدراسة الاول الذي يتعلق بمدى إدراك العاملين في المنظمة قيد البحث لأبعاد جودة حياة العمل.



ب. التحليل الإحصائي الوصفي للمتغير التابع

نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لمتغير الاستغراق الوظيفي تبين بان قيم الوسط الحسابي العام لمتغير الاستغراق الوظيفي قد بلغ (4.296)، وهو أعلى من الوسط الفرضي (3). أما قيمة الانحراف معياري العام كانت (0.885) وتباين عام مقداره (0.791)، وهما يدلان على وجود تشتت منخفض نسبياً للإجابات حول الوسط الحسابي. بشكل عام، تدل تلك النتائج على ان جميع الاجابات المتعلقة بمتغير الاستغراق الوظيفي كانت متجانسة ومتوافقة وصالحة للتحليل الاحصائي. ونستنتج من ذلك بان أبعاد الاستغراق الوظيفي كانت مدركة بشكل واضح من قبل عينة المستجيبين في المنظمة قيد الدراسة، وبهذا يتحقق هدف الدراسة الثاني الذي يتعلق بمدى إدراك العاملين في المنظمة قيد البحث لأبعاد الاستغراق الوظيفي.

خامساً: اختبار دقة وجودة البيانات

قبل البدء بأي عملية تحليل إحصائي من الضروري اجراء عدة اختبارات بهدف اختبار دقة وجودة البيانات الخاضعة للتحليل، ومن هذه الاختبارات هي (اختبار صدق Validity test، اختبار الثبات Reliability Test).

أ. اختبار الصدق

يُعدّ اختبار صدق المقياس واحداً من المؤشرات التي يجب توافرها في اداة المقياس المعتمدة في قياس أي من الصفات والظواهر قيد البحث. يُقصد به أن يقيس الاختبار فعلاً القدرة أو السمة أو الاتجاه الذي وُضعت اداة المقياس لقياسه. ولاختبار صدق اداة المقياس، هناك عدة انواع من الاختبارات، وفي البحث الحالي تم التركيز على الاختبارين الاكثر شيوعاً وهما (اختبار الصدق الظاهري واختبار صدق المتغير)، وكما هو موضح في أدناه:

• الصدق الظاهري

• استناداً الى الادبيات في هذا المجال Sekaran & Bougie, 2010; Cooper & Schindler, (2014)، تم عرض مقياس البحث على مجموعة من الأساتذة الأكاديميين من ذوي الخبرة والاختصاص في مجال إدارة الأعمال. وعلى ضوء ملاحظات السادة الخبراء جرى إعادة صياغة بعض فقرات المقياس لتصبح أكثر دقة ووضوحاً لعينة المستجيبين.

• صدق المتغير Construct Validity

ان من أهم اختبارات صدق المقياس هو التأكد من صدق المتغير Construct Validity، ولعل تحليل العامل التأكيدي Confirmatory Factor Analysis (CFA) من أهم الطرق وأكثرها شيوعاً في هذا المجال (Hair et al., 2010). وقد أجر الباحثين هذا الاختبار باستخدام برنامج Amos v.24 لاختبار صدق المتغير لكافة متغيرات البحث، وكما هو موضح في أدناه.

- التحليل العملي التوكيدي لمتغير جودة حياة العمل:

الجدول (5) أدناه، يظهر نتائج التحليل العملي التوكيدي (CFA) الخاصة بالمتغير المستقل جودة حياة العمل من خلال ابعاده الأربعة (WO-JS-WS-WN).



جدول (5) نتائج تحليل العامل التوكيدي لمتغير جودة حياة العمل

المسار Path	التقدير Estimate	المسار Path	التقدير Estimate
WO1 <--- WO	.414	WS4 <--- WS	.525
WO2 <--- WO	.724	WS3 <--- WS	.634
WO3 <--- WO	.809	WS2 <--- WS	.700
WO4 <--- WO	.879	WS1 <--- WS	.481
JS9 <--- JS	.530	WN9 <--- WN	.789
JS8 <--- JS	.673	WN8 <--- WN	.683
JS7 <--- JS	.401	WN7 <--- WN	.785
JS6 <--- JS	.559	WN6 <--- WN	.070
JS5 <--- JS	.577	WN5 <--- WN	.443
JS4 <--- JS	.469	WN4 <--- WN	.643
JS3 <--- JS	.409	WN3 <--- WN	.770
JS2 <--- JS	.449	WN2 <--- WN	.402
JS1 <--- JS	.571	WN1 <--- WN	.469

المصدر: نتائج برنامج Amos

تشير نتائج التحليل العامل التوكيدي في الجدول (5) أعلاه، إلى إن اغلب قيم التحميل كانت أكبر من الحدود الدنيا المسموح بها (0.50) للتحليل العامل التوكيدي، أما قيم التحميل التي كانت اقل من الحدود الدنيا للتحليل العامل التوكيدي فسيتم حذفها من المقياس وفقاً لمقترح لـ (Hair et al., 2010)، وذلك لجعل البيانات الخاصة بمتغير "جودة حياة العمل" صالحة لإجراء التحليلات الإحصائية الأخرى.

- تحليل العامل التوكيدي لمتغير الاستغراق الوظيفي:

الجدول (6) أدناه، يظهر نتائج تحليل العامل التوكيدي (CFA) الخاصة بالمتغير التابع الاستغراق الوظيفي من خلال ابعاده الثلاث (IE-SE-AE).

جدول (6) نتائج تحليل العامل التوكيدي لمتغير الاستغراق الوظيفي

المسار Path	التقدير Estimate	المسار Path	التقدير Estimate
IE1 <--- IE	.915	SE3 <--- SE	.891
IE2 <--- IE	.934	AE1 <--- AE	.834
IE3 <--- IE	.795	AE2 <--- AE	.952
SE1 <--- SE	.839	AE3 <--- AE	.983
SE2 <--- SE	.950		

المصدر: نتائج برنامج Amos

تشير نتائج الجدول (6) أعلاه، إلى إن قيم التحميل جميعها كانت أكبر من الحدود الدنيا (0.50) لتحليل العامل التوكيدي وفقاً لـ (Hair et al., 2010)، وهذا يدل على إن البيانات الخاصة بمتغير الاستغراق الوظيفي صالحة لإجراء التحليلات الإحصائية الأخرى المطلوبة.

ب. اختبار ثبات المقياس:

على الرغم من وجود عدة أساليب وطرق لاختبار ثبات المقياس. إلا إن الأسلوب الأكثر شيوعاً في هذا المجال هو من خلال قياس مدى الاتساق الداخلي (الثبات) لقررات المقياس باستخدام معامل كرونباخ ألفا



Cronbach Alpha. وبالإستعانة بالدليل التفسيري الذي قدمه (Cohen, 2007: 506)، النتائج موضحة في الجدول (7) أدناه.

جدول (7) نتائج اختبار ثبات أداة المقياس

المتغير الرئيس	الأبعاد (المتغيرات الفرعية)	الرمز	عدد الفقرات	Cronbach Alpha
جودة حياة العمل (QWL)	الانشغال بالعمل	WO	3	.793
	الرضا الوظيفي	JS	5	.743
	ضغوطات العمل	WS	3	.884
	ظروف العمل	WN	5	.778
الاستغراق الوظيفي (JE)	الاستغراق العاطفي	IE	3	.805
	الاستغراق الاجتماعي	SE	3	.889
	الاستغراق الفكري	AE	3	.852

المصدر: إعداد الباحثان باستخدام برنامج SPSS v.24.

تشير نتائج الجدول (7) أعلاه، إن قيم معامل كرونباخ ألفا لجميع الفقرات تتراوح ضمن المدى (0.730 - 0.889)، وهذا مؤشر للمستوى المتوسط والعالي للمقياس، والذي يدل على ثبات المقياس المعتمد في البحث الحالي. وضمن هذا السياق، أشار (Hair et al., 2007) الى ان قيم معامل Cronbach Alpha يفضل ان لا تقل عن (0.7) لثبات حالة الاتساق الداخلي لفقرات المقياس. سادساً. نماذج القياس

من اجل بناء نماذج المعادلات الهيكلية لمتغيرات البحث وفقاً لمؤشرات جودة المطابقة المذكورة في الجدول (8)، يتطلب من الباحثين حذف بعض فقرات المقياس التي تبين ضعف ثباتها أو عدم معنويتها (أقل من 0.50) في انموذج القياس Measurement Model التي تنتمي إليه، والإبقاء فقط على الفقرات التي لها تأثير معنوي في تكوين الاتساق الداخلي التي تسهم في تحقيق جودة التتابع لبناء الأنموذج النهائي (Hair et al., 2010).

جدول (8) مؤشرات جودة المطابقة

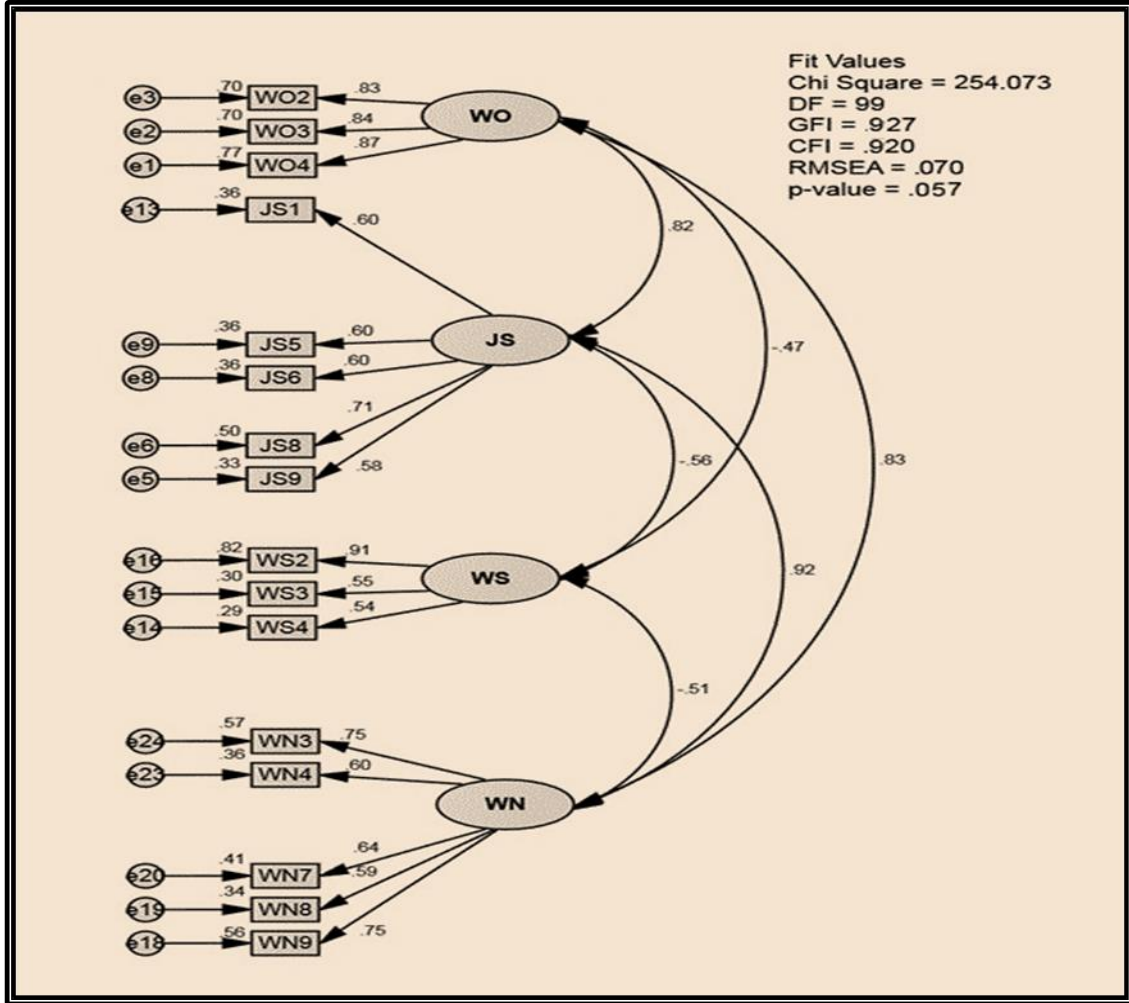
الرمز	GOF Indexes	حدود جودة التتابع
GFI	مؤشر جودة المطابقة Goodness of fit Index	أكبر من 90.
CFI	مؤشر المطابقة المقارن Comparative fit Index	أكبر من 90.
RMSEA	الجذر التربيعي لمتوسط الخطأ التقريبي Root Mean Square Error Approximation	أقل من 08.
P-value	اختبار الدلالة الإحصائية (مستوى المعنوية)	أكبر من 05.

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على (Hair et al., 2010)

عند الرجوع إلى انموذج البحث الفرضي، نلاحظ أنه يتشكل من متغير كامن مستقل واحد هو جودة حياة العمل، ومتغير كامن تابع واحد وهو الاستغراق الوظيفي، وفيما يلي في الفقرات اللاحقة بناء نماذج القياس لمتغيرات البحث.

1. انموذج القياس لمتغير "جودة حياة العمل"

يظهر انموذج القياس Measurement Model والخاص بمتغير جودة حياة العمل والذي يتكون من 26 فقرة ضمن أربع متغيرات (WO-JS-WS-WN)، وهو مستوفي أيضا لمؤشرات جودة التطابق بعد أن تم حذف 10 فقرات بسبب ضعف تأثيرها وعدم معنويتها في الأنموذج وهي (WO1, JS2, JS3, JS4, JS7, WS1, WN1, WN2, WN5, WN6)، ليبقى 16 فقرة كما موضح في الشكل (4) أدناه.



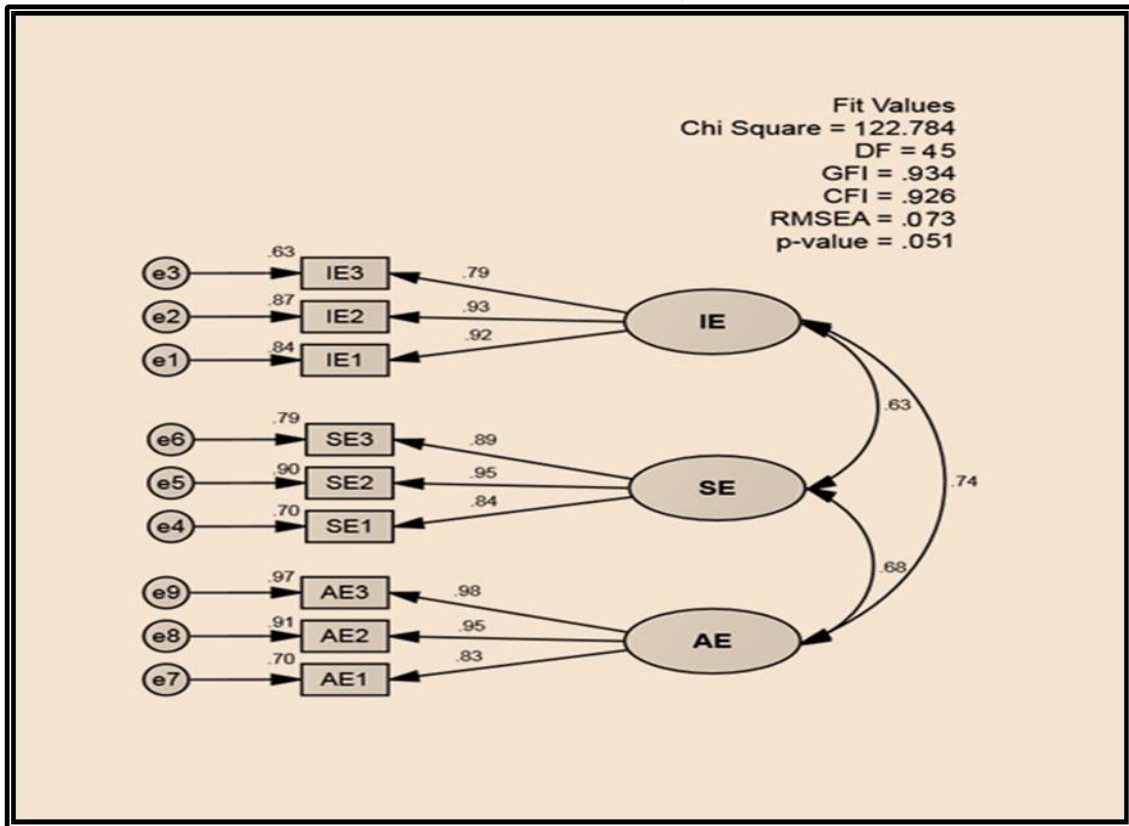
شكل (4) انموذج القياس لمتغير جودة حياة العمل

المصدر: نتائج برنامج Amos v.24

يظهر من الشكل (4) أعلاه، إن جميع تقديرات Estimates انموذج القياس لمتغير جودة حياة العمل هي معنوية تحت مستوى $p < .001$. أما Ratio فكانت اقل من (3)، إذ بلغت (2.56). كما إن جميع قيم مؤشرات جودة التطابق (GFI=0.927; CFI=0.920; RASEA=0.070) وقعت ضمن المدى المسموح به، مما يدل على جودة مطابقة البيانات لأنموذج القياس Measurement Model الخاص بمتغير جودة حياة العمل.

2. انموذج القياس لمتغير "الاستغراق الوظيفي"

يوضح الشكل (5) أدناه، انموذج القياس Measurement Model لمتغير الاستغراق الوظيفي والذي يتكون من 9 فقرات ضمن ثلاث متغيرات (IE-SE-AE)، اذ تظهر جميع تقديرات Estimates انموذج القياس ذات معنوية (أكبر من 0.50) تحت مستوى $p < .001$. أما Ratio فكانت اقل من (3)، إذ بلغت (2.7). كما إن جميع مؤشرات جودة التطابق (GFI=0.934; CFI=0.926; RASEA=0.073) ظهرت ضمن المدى المسموح به، مما يدل على مطابقة البيانات لأنموذج القياس Measurement Model الخاص بمتغير الاستغراق الوظيفي.



شكل (5) انموذج القياس لمتغير الاستغراق الوظيفي

المصدر: نتائج برنامج Amos v.20

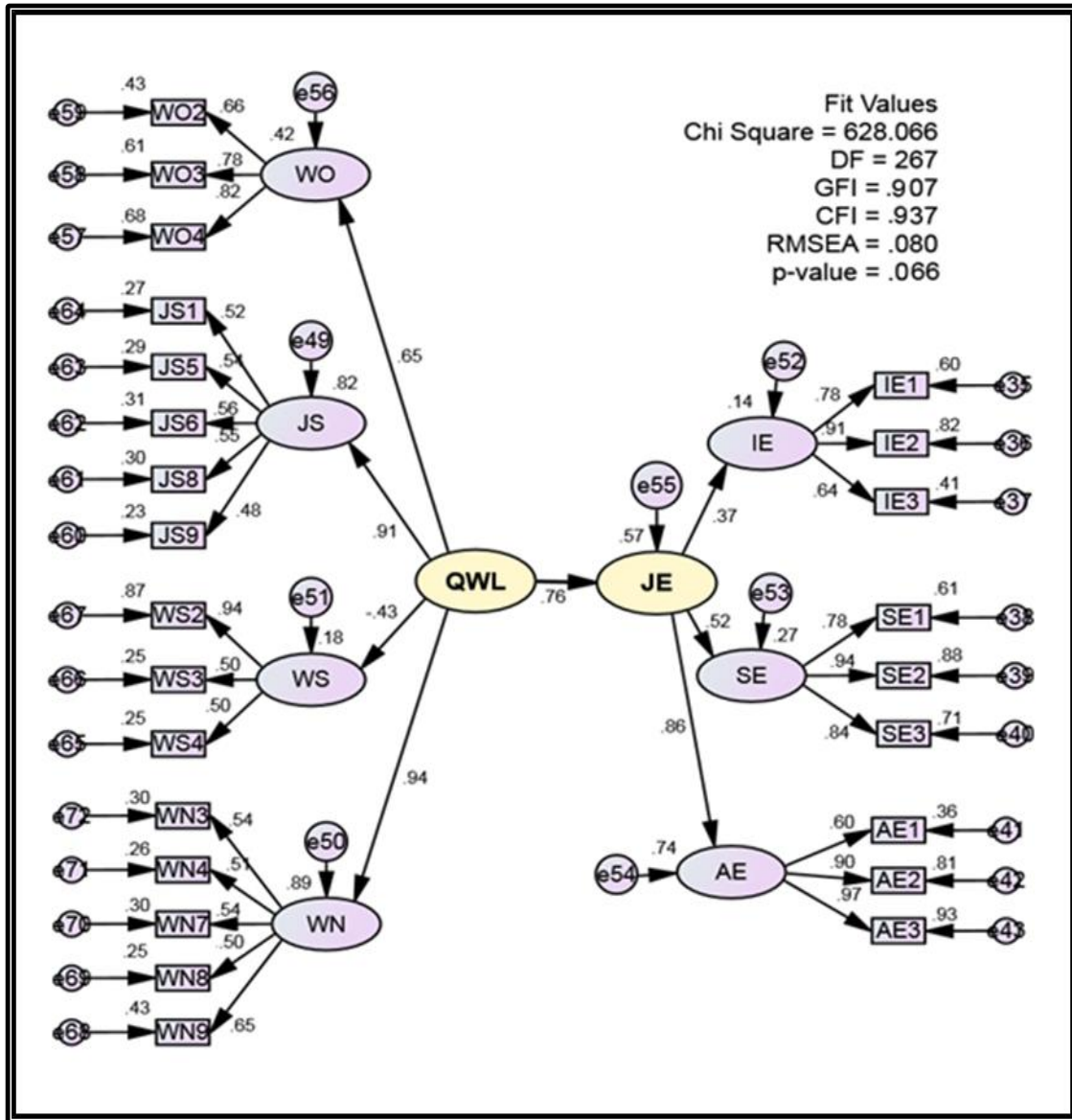
سابعاً. النماذج الهيكلية Structural models

بعد أن تم بناء نماذج القياس لمتغيرات البحث بصورة مستقلة، في هذا القسم، سيتم تشكيل النماذج الهيكلية Structural Models للتحقيق في قوة واتجاه العلاقات السببية بين متغيرات البحث. اذ سيتم بناء النماذج الهيكلية لفرضيات البحث الرئيسية والفرعية في ضوء مؤشرات جودة المطابقة لغرض اختبار تلك الفرضيات لاحقاً.

1. النموذج الهيكلي لاختبار الفرضية الرئيسية

الفرضية الرئيسية: جودة حياة العمل لها تأثير موجب في الاستغراق الوظيفي

بهدف اختبار الفرضية الرئيسية، يتطلب تشكيل الأنموذج الهيكلي الخاص بالفرضية لتحديد العلاقة السببية بين المتغير المستقل (جودة حياة العمل-QWL) والمتغير التابع (الاستغراق الوظيفي-JE)، كما موضح في الشكل (6) ادناه.



شكل (6) الأنموذج الهيكلي لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى

المصدر: نتائج برنامج Amos v.24

يتضح من الشكل (6) أعلاه، إن جميع قيم مؤشرات جودة التطابق ($GFI=0.907$; $CFI=0.937$; $RMSEA=0.080$) وقعت ضمن المدى المسموح به، كما ان تقدير علاقة التأثير للفرضية الرئيسية الأولى

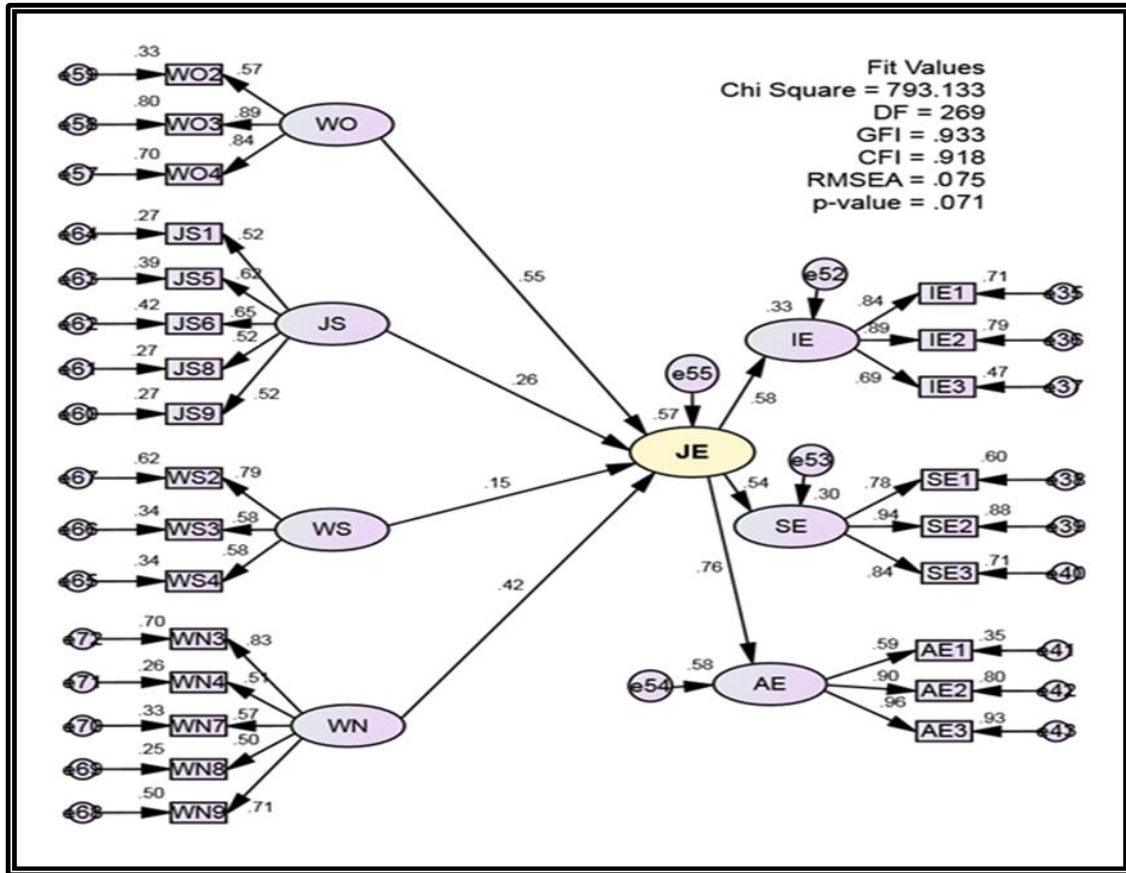
كانت موجبة ومعنوية تحت مستوى $p < .005$.

❖ الفرضيات الفرعية التابعة للفرضية الرئيسية:

H_{11} : الانشغال بالعمل له تأثير موجب معنوي في الاستغراق الوظيفي

- H₁₂: الرضا الوظيفي له تأثير موجب معنوي في الاستغراق الوظيفي
H₁₃: ضغوطات العمل لها تأثير سالب معنوي في الاستغراق الوظيفي
H₁₄: ظروف العمل لها تأثير موجب معنوي في الاستغراق الوظيفي

لاختبار الفرضيات الفرعية التابعة للفرضية الرئيسية، يتطلب تشكيل الأنموذج الهيكلي الخاص بالفرضيات أعلاه لتحديد العلاقة السببية بين المتغيرات الفرعية للمتغير المستقل (جودة حياة العمل-QWL) والمتغير التابع (الاستغراق الوظيفي-JE)، كما موضح في الشكل (7).



شكل (7) الأنموذج الهيكلي لاختبار الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية

المصدر: نتائج برنامج Amos v.24

يتضح من الشكل (7) أعلاه، إن جميع قيم مؤشرات جودة التوافق ($GFI=0.933$; $CFI=0.918$; $RASEA=0.075$) وقعت ضمن المدى المسموح به، كما ان تقدير علاقات التأثير للفرضيات الفرعية كانت موجبة ومعنوية تحت مستوى $p < 0.005$.

ثامناً: اختبار الفرضيات

في هذا القسم، سيتم اختبار هذه الفرضيات باستخدام برنامج Amos. بشكل أساسي، تم بناء الأنموذج الهيكلي وفقاً لمؤشرات جودة المطابقة بهدف اختبار فرضيات البحث الرئيسية والفرعية، ثم سيتم التركيز إلى معاملات المسار path coefficients والمرتبطة مع t-values، التي يجب ان تكون مساوية او أكبر من (1.96) لأثبات معنويتها بهدف معرفة قبول أو رفض الفرضيات.

1. اختبار الفرضية الرئيسية

في ضوء نتائج الأنموذج الهيكلي للفرضية الرئيسية الاولى والموضح في الشكل (6)، يبين الجدول (9) نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الاولى.

جدول (9) نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الاولى

الفرضية	علاقة التأثير	التقدير	P	C.R.
الرئيسية	QWL <---	JE	.761	4.456

يتبين من نتائج الجدول (9) أعلاه، إن تقدير علاقة التأثير للفرضية الرئيسية الأولى كانت موجبة ومعنوية تحت مستوى $p < 0.001$. فضلاً عن ذلك، إن قيم C.R. هي أكبر من 1.96. مما يؤكد على وجود علاقة التأثير لمتغير (جودة حياة العمل-QWL) في متغير (الاستغراق الوظيفي-JE). وبناءً على ذلك، تقبل الفرضية الرئيسية. أما فيما يخص نتائج اختبار الفرضيات الفرعية التابعة للفرضية الرئيسية فهي مبينة في الجدول (10) أدناه.

جدول (10) نتائج اختبار الفرضيات الفرعية التابعة للفرضية الرئيسية

الفرضية	علاقة التأثير	التقدير	P	C.R.
H ₁	WO <---	JE	.547	5.850
H ₂	JS <---	JE	.259	2.475
H ₃	WS <---	JE	-.149	-1.714
H ₄	WN <---	JE	.422	3.969

يتضح من نتائج الجدول (10)، كما ان تقدير علاقات التأثير للفرضيات الفرعية كانت موجبة ومعنوية تحت مستوى $p < 0.005$. فضلاً عن ذلك، إن قيم C.R. هي أكبر من 1.96 باستثناء علاقة التأثير بين (WS-JE)، مما يؤكد قبول جميع الفرضيات الفرعية، باستثناء الفرضية الفرعية الثالثة (H₃). يبين الجدول (11) ملخصاً لنتائج اختبار فرضيات البحث.

جدول (11) ملخص نتائج اختبار فرضيات البحث

الفرضيات	الوصف	النتيجة
الفرضية الرئيسية	جودة حياة العمل لها تأثير موجب في الاستغراق الوظيفي	قبول
الفرعية الاولى	الانشغال بالعمل له تأثير معنوي موجب في الاستغراق الوظيفي	قبول
الفرعية الثانية	الرضا الوظيفي له تأثير معنوي موجب في الاستغراق الوظيفي	قبول
الفرعية الثالثة	ضغوطات العمل لها تأثير معنوي سالب في الاستغراق الوظيفي	رفض
الفرعية الرابعة	ظروف العمل لها تأثير معنوي موجب في الاستغراق الوظيفي	قبول

وفي ضوء ما توصل اليه البحث من معطيات منبثقة من نتائج التحليل الاحصائي، فإنه يمكن القول بان البحث الحالي قد حقق أهدافه التي تم تحديدها أنفاً:

1. تحديد مدى إدراك المنظمة قيد البحث لأبعاد جودة حياة العمل.
2. معرفة مدى إدراك العاملين في المنظمة قيد البحث لأبعاد الاستغراق الوظيفي.
3. التحقق من علاقة التأثير لجودة حياة العمل في تعزيز الاستغراق الوظيفي للعاملين في المنظمة قيد البحث.



المبحث الرابع - الاستنتاجات والتوصيات

يتضمن هذا المبحث الاستنتاجات التي توصل اليها البحث الحالي على وفق محورين، إذ سيتناول في الجزء الاول الجانب المعرفي للبحث، اما الجزء الثاني يتضمن الجانب التطبيقي.

اولاً: الاستنتاجات المرتبطة بالجانب المعرفي:

1. ندرة الدراسات التي اهتمت بدراسة وتفسير العلاقة بين متغيرات البحث الحالي.
2. جودة حياة العمل تعمل على تنمية القدرات البشرية وزيادة مهارتها وخبراتها في العمل من اجل تحقيق الاهداف التنظيمية والشخصية للعاملين.
3. الاستغراق الوظيفي يمثل المدى المعرفي والسلوك العاطفي وردود الفعل المتوقعة من الافراد العاملين من اجل تحقيق الاهداف التنظيمية في العمل.

ثانياً: الاستنتاجات المرتبطة بالجانب التطبيقي:

1. جودة حياة العمل لها تأثير موجب في تعزيز الاستغراق الوظيفي وهي مطابقة لنتائج الدراسات السابقة، وهذا يدل على ان المنظمة قيد البحث تعمل على تنمية القدرات البشرية واعداد برنامج التدريب والتعليم لزيادة مهارة الموظفين والحصول على الالتزام الوظيفي داخل المنظمة.
2. الانشغال بالعمل له تأثير موجب في تعزيز الاستغراق الوظيفي وبما يتفق مع نتائج الدراسات السابقة، وهذا يشير الى ان المنظمة قيد البحث تعمل على تهيئة ظروف عمل امنه وصحية بالإضافة الى الاجازات التي تمنحها المنظمة ونظام الحوافز والمكافأة.
3. الرضا الوظيفي له تأثير موجب في تعزيز الاستغراق الوظيفي وبما يتفق مع نتائج الدراسات السابقة، وهذا يدل على ان المنظمة قيد البحث تعمل تعزيز الرضا الوظيفي للعاملين في المنظمة من خلال توفير احتياجاتهم الوظيفية، فضلاً عن تعزيز الثقة المتبادلة بين الادارة العليا والعاملين.
4. ضغوطات العمل ليس لها تأثير سالب في الاستغراق الوظيفي وهذا يتنافى مع نتائج الدراسات السابقة، وهذه النتيجة قد تكون بسبب روحانية مكان العمل للمنظمة قيد البحث (العتبة العلوية المقدسة)، الامر الذي يؤدي ربما الى تقليل مستوى التوتر، القلق والتعب في بيئة العمل الناتجة عن ضغوطات العمل. وعليه حتى وان كانت ظروف العمل صعبة ومجهد، فأنها لن تؤثر سلباً باستغراق العاملين وظيفياً.
5. ظروف العمل لها تأثير موجب في تعزيز الاستغراق الوظيفي وهذا يتفق مع نتائج الدراسات السابقة، وهذا يؤكد على ان المنظمة قيد البحث تعمل على توفير ظروف عمل ملائمة للموظفين العاملين.

ثالثاً: التوصيات

1. ينبغي على المنظمة قيد البحث ان تهتم أكثر بجودة حياة العمل من خلال تبني مدخلاً متكاملأ في ادارة الموارد البشرية التي تحسن الحياة المهنية للموظف وتحقيق التوازن في العمل، من خلال وضع برنامج التدريب، التنمية والتعليم، ووجهة النظر الفلسفية التي تزود الموظفين الاحساس بالهدف واعطاء معنى للعمل، ووجهة نظر الفرد التي توفر للموظفين الاحساس بالانتماء والتواجد في المنظمة.



2. الانشغال بالعمل يوضح مدى اهتمام الموظف بوظيفته وكيفية الحفاظ عليها، فعلى المنظمة قيد البحث الاهتمام بالموظفين وتوفير بيئة امنه لهم. فقد تسبب الظروف البيئية غير الأمانة انخفاض في مستوى الاستغراق في العمل نتيجة لعدم توفر بيئة عمل مناسبة.
3. تهيئة الظروف المناسبة للأفراد العاملين في المنظمة لتعزيز الرضا الوظيفي في المنظمة قيد البحث وهذا يستلزم وضع اجراءات واستراتيجيات تعمل على خلق جو من الطمأنينة الي يؤدي الى تعزيز الاستغراق في العمل.
4. العمل على تغيير المواقف السلبية كظروف العمل غير الأمنة التي يشعر بها الموظف اثناء اداء العمل. ويتم ذلك من خلال تحسين بيئة العمل، تقليل ساعات العمل الاضافية، الابتعاد عن الضغوطات السلبية المؤثر على اداء الموظفين، توفير امن وظيفي وتحسين الوضع المادي والمعنوي للموظفين داخل المنظمة.
5. رفع مستوى الاستغراق الوظيفي للعاملين من خلال تعظيم الثقة بالموظفين والسماح لهم بالمشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم وتمكينهم لتحمل المسؤولية مع زملائهم في العمل بفضل الصلاحيات التي تمنحها الوظيفة لهم.

المصادر

- 1-Thomas, K. W., & Velthouse, B. A. (1990). Cognitive elements of empowerment: An "interpretive" model of intrinsic task motivation. *Academy of management review*, 15(4), 666-681.
- 2- Lee, J. S., Back, K. J., & Chan, E. S. (2015). Quality of work life and job satisfaction among frontline hotel employees: A self-determination and need satisfaction theory approach. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(5), 768-789
- 3- Horst, D. J., Broday, E. E., Bondarick, R., & Filippe, L. (2014). Quality of Working Life and Productivity: An Overview of the Conceptual Framework. *International Journal of Managerial Studies and Research (IJMSR)*, 2(5), 87-98.
- 4-Razak, N. A., Ma'amor, H., & Hassan, N. (2016). Measuring Reliability and Validity Instruments of Work Environment Towards Quality Work Life. *Procedia Economics and Finance*, 37, 520-528.
- 5-Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of management journal*, 33(4), 692-724
- 6-Ongore, O. (2014). A study of relationship between personality traits and job engagement. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 141, 1315-1319.
- 7-Allahyari, R., Mirkamali, S. M., & Kharazi, K. (2011). Survey of relationship between the psychological empowerment of employees with organizational learning. *Procedia-Social and behavioral Sciences*, 30, 1549-1554.



- 8-Allameh, S. M., Heydari, M., & Davoodi, S. M. R. (2012). Studying the relationship between transformational leadership and psychological empowerment of teachers in Abade Township. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 31, 224-230.
- 9-Nayak, T., & Sahoo, C. K. (2015). Quality of Work Life and Organizational Performance. The Mediating Role of Employee Commitment. *Journal of Health Management*, 17(3), 263-273.
- 10-Jose, G., & Mampilly, S. R. (2014). Psychological empowerment as a predictor of employee engagement: An empirical attestation. *Global Business Review*, 15(1), 93-104.
- 11-Salimi, S., & Saeidian, N. (2013). Studying predictability capacity of employee productivity through quality of work life and psychological empowerment. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 5(4), 504.
- 12-Kanten, S., & Sadullah, O. (2012). An empirical research on relationship quality of work life and work engagement. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 62, 360-366.
- 13-Ugwu, F. O., Onyishi, I. E., & Rodríguez-Sánchez, A. M. (2014). Linking organizational trust with employee engagement: the role of psychological empowerment. *Personnel Review*, 43(3), 377-400.
- 14-Thomas, K. W., & Velthouse, B. A. (1990). Cognitive elements of empowerment: An "interpretive" model of intrinsic task motivation. *Academy of management review*, 15(4), 666-681.
- 15-Spreitzer, G. M. (1995). Psychological empowerment in the workplace: Dimensions, measurement, and validation. *Academy of management Journal*, 38(5), 1442-1465.
- 16-Saunders, M., Lewis, P. & Thornhill, A. (2016). *Research methods for business students*. New York: Pearson Education, p. 275.
- 17-Almarshad, S. O. (2015). A Measurement Scale for Evaluating Quality of Work Life: Conceptualization and Empirical Validation. *Trends in Applied Sciences Research*, 10(3), 143.
- 18-Soane, E., Truss, C., Alfes, K., Shantz, A., Rees, C., & Gatenby, M. (2012). Development and application of a new measure of employee engagement: the ISA Engagement Scale. *Human Resource Development International*, 15(5), 529-547.
- 19-Daud, N. (2010, November). Quality of work life and organizational commitment amongst academic staff: Empirical evidence from Malaysia. In *Education and Management Technology (ICEMT), 2010 International Conference on* (pp. 271-275). IEEE.



- 20-Razak, N. A., Ma'amor, H., & Hassan, N. (2016). Measuring Reliability and Validity Instruments of Work Environment Towards Quality Work Life. *Procedia Economics and Finance*, 37, 520-528.
- 21-da Silva Timossi, L., Pedroso, B., de Francisco, A. C., & Pilatti, L. A. (2008). Evaluation of quality of work life: an adaptation from the Walton's QWL model. In XIV International Conference on Industrial Engineering and Operations Management, <http://pg.utfrpr.edu.br/dirppg/ppgep/ebook/2008/CONGRESSOS>.
- 22- Kahya, E. (2007). The effects of job characteristics and working conditions on job performance. *International journal of industrial ergonomics*, 37(6), 515-523.
- 23-García, A. M., Boix, P., Benavides, F. G., Gadea, R., Rodrigo, F., & Serra, C. (2016). Participación para mejorar las condiciones de trabajo: evidencias y experiencias. *Gaceta Sanitaria*.
- 24-Mansour, M. (2016). Quantifying the intangible costs related to non-ergonomic work conditions and work injuries based on the stress level among employees. *Safety science*, 82, 283-288.
- 25- Petreanu, V., Iordache, R., & Seracin, M. (2013). Assessment of work stress influence on work productivity in Romanian companies. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 92, 420-425.
- 26-Gharibi, V., Mokarami, H., Taban, A., Aval, M. Y., Samimi, K., & Salesi, M. (2016). Effects of work-related stress on work ability index among Iranian workers. *Safety and health at work*, 7(1), 43-48.
- 27- Carbonell, P., & Rodríguez-Escudero, A. I. (2016). The individual and joint effects of process control and process-based rewards on new product performance and job satisfaction. *BRQ Business Research Quarterly*, 19(1), 26-39.
- 28- Ioannou, P., Katsikavali, V., Galanis, P., Velonakis, E., Papadatou, D., & Sourtzi, P. (2015). Impact of Job Satisfaction on Greek Nurses' Health-Related Quality of Life. *Safety and health at work*, 6(4), 324-328.
- 29-Kim, Y. S., Park, J., Rhee, K. Y., & Kim, H. M. (2015). A Comparison between the Second Korean Working Conditions Survey (KWCS) and the First KWCS. *Safety and health at work*, 6(2), 85-89.
- 30-Mazur, A., & Marczevska-Kuźma, R. (2015). Assessment of Importance of Conditions and Safety of Work for Shaping Management Image. *Procedia Manufacturing*, 3, 4884-4891.
- 31-Rana, S., & Tkachenko, O. (2014). The Oxford handbook of leadership, edited by Michael G. Rumsey. *Human Resource Development International*, 17(3), 373-377.
- 32-Simpson, M. R. (2009). Engagement at work: A review of the literature. *International journal of nursing studies*, 46(7), 1012-1024.



- 33-Schaufeli, W. B., Taris, T. W., & Van Rhenen, W. (2008). Workaholism, burnout, and work engagement: three of a kind or three different kinds of employee well-being? *Applied Psychology*, 57(2), 173-203.
- 34-May, D. R., Gilson, R. L., & Harter, L. M. (2004). The psychological conditions of meaningfulness, safety and availability and the engagement of the human spirit at work. *Journal of occupational and organizational psychology*, 77(1), 11-37.
- 35-Rich, B. L., Lepine, J. A., & Crawford, E. R. (2010). Job engagement: Antecedents and effects on job performance. *Academy of management journal*, 53(3), 617-635.
- 36-Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness studies*, 3(1), 71-92.
- 37-Leiter, M. P., & Maslach, C. (2004). Areas of worklife: A structured approach to organizational predictors of job burnout. In P. Perrewé & D. C. Ganster, *Research in occupational stress and well-being*. 3. Emotional and physiological processes and positive intervention strategies: 91-134.
- 38-Erdil, O., & Müceldili, B. (2014). The Effects of Envy on Job Engagement and Turnover Intention. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 150, 447-454.
- 39-Schroeders, U., Schipolowski, S., & Böhme, K. (2015). Typical intellectual engagement and achievement in math and the sciences in secondary education. *Learning and Individual Differences*, 43, 31-38.
- 40-Von Stumm, S., & Furnham, A. F. (2012). Learning approaches: Associations with typical intellectual engagement, intelligence and the big five. *Personality and Individual Differences*, 53(5), 720-723.
- 41-Mih, V., Mih, C., & Dragoş, V. (2015). Achievement Goals and Behavioral and Emotional Engagement as Precursors of Academic Adjusting. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 209, 329-336.
- 42-May, D. R., Gilson, R. L., & Harter, L. M. (2004). The psychological conditions of meaningfulness, safety and availability and the engagement of the human spirit at work. *Journal of occupational and organizational psychology*, 77(1), 11-37.
- 43-Rainer, S. (2014). Social participation and social engagement of elderly people. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 116, 780-785.
- 44-Bedarkar, M., & Pandita, D. (2014). A study on the drivers of employee engagement impacting employee performance. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 133, 106-115.



ملحق - أداة الدراسة

المتغير	البعد	الفقرات	الترميز
	الانشغال بالعمل (WO)	استطيع الموازنة بين العمل والحياة المنزلية	WO1-WO4
		الاجازات التي تمنحها المنظمة هي ملائمة لي ولعائلتي	
		تضع المنظمة جدولاً لأوقات العمل والراحة تقدم المنظمة التسهيلات اللازمة لكي يتناسب عملي مع حياتي العائلية	
	ضغوطات العمل (WS)	يتم اجباري على العمل لساعات طويلة	WS1-WS4
		اشعر غالباً بانني اعمل تحت الضغط	
		لدي مهام عمل لا يمكن إنجازها ضمن المواعيد المحدد اشعر غالباً بمستوى عالي من الاجهاد اثناء العمل	
جودة حياة العمل	الرضا الوظيفي (JS)	اشعر بالرضا تجاه عملي	JS1-JS9
		اشعر بالرضا تجاه سمعة المنظمة	
		لدى المجتمع صورة واضحة للعمل الذي أقوم به	
		افتخر بالعمل الذي أقوم به	
		يصعب علي ترك عملي	
		اشعر بالإنجاز عندما أؤدي عملي	
		يعتبر راتبي مناسباً للعمل الذي أقوم به بالأخذ بنظر الاعتبار ظروف سوق العمل	
		استطيع ان اجد وظيفة مشابهة في منظمة أخرى بمقدار مقارب من الراتب والمنافع يؤمن مشرفي في العمل الإنجازات التي أقوم بها	
	ظروف العمل (WN)	لدي القدرة على المشاركة في اتخاذ القرار مع المشرف	WN1-WN9
		اشعر بان زملائي في العمل يحترموني	
		يعد عملي مهما ومتنوعاً كما افضل ان يكون كذلك	
		اشعر بالأمان من الاذى الجسدي والعاطفي في العمل	
		توفر المنظمة بيئة عمل آمنة	
		لدي أعباء عمل كثيرة جداً	
		لدي الفرصة بان استخدم قدراتي في العمل	
		لدي قائمة واضحة بالأهداف التي ترشدني في أداء عملي يتم تشجيعي على تطوير مهارات جديدة	
	الاستغراق الفكري (AE)	أركز بدقة على عملي	AE1-AE3
		اعمل بشكل مركز	
		اولي للعمل قدراً كبيراً من اهتمام	
	الاستغراق الاجتماعي (SE)	اتشارك مع زملائي في قيم عمل	SE1-SE3
		اتشارك مع زملائي في اهداف العمل	
		اتشارك مع زملائي في المواقف والاتجاهات	
	الاستغراق العاطفي (IE)	اشعر بالإيجابية تجاه عملي	IE1-IE3
		اشعر بالحيوية اثناء العمل	
		اشعر بالحماس اثناء العمل	