

الاستغراق الوظيفي ودوره في تعزيز الولاء التنظيمي في مؤسسة إتصالات الجزائر - وكالة سوق

أهراس -

Job involvement and its role in enhancing organizational loyalty in -Algeria Telecom - Souk Ahras Agency

طلحي فاطمة الزهراء^{1*}، ملايكية عامر²

¹ جامعة محمد الشريف مساعدي سوق أهراس (الجزائر)، fz.talhi@univ-soukahras.dz

² جامعة محمد الشريف مساعدي سوق أهراس (الجزائر)، a.amer62@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2021/10/28 تاريخ القبول: 2022/05/05 تاريخ النشر: 2022/12/15

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور الاستغراق الوظيفي في تعزيز الولاء التنظيمي وجهة نظر عمال مؤسسة إتصالات الجزائر - وكالة سوق أهراس - من خلال التركيز على الأبعاد الثلاثة للاستغراق الوظيفي (الحماس في العمل، الإخلاص في العمل، الانغماس في العمل).

توصلت الدراسة إلى أن الاستغراق الوظيفي يساهم في تعزيز الولاء التنظيمي، وان هناك تصور واضح لأفراد العينة حول الإستغراق الوظيفي والولاء التنظيمي.

كلمات مفتاحية: الحماس في العمل، الإخلاص في العمل، الانغماس في العمل، الولاء التنظيمي.

Abstract:

This study aimed to understand the role of career absorption in promoting or ganizational loyalty from the point of view of the workers of the Algerian Tel ecommunications Establishment - the Souk Ahras Agency -

by focusing on the three dimensions of career absorption (enthusiasm at wor k, fidelity at work, indulgence in work).

The study found that absorption contributed to greater organizational loyalty, and that there was a distinct perception among individuals in the sample of c areer absorption and organizational loyalty.

Keywords : enthusiasm at work, fidelity at work, indulgence at work, organizational loyalty

*المؤلف المرسل

1. مقدمة:

انطلاقا من الدور الحيوي الذي يلعبه الاستغراق الوظيفي في تعزيز الولاء التنظيمي ، فضلا عن الإهتمام الكبير الذي توليه منظمات الأعمال اليوم في صقل المقدرات الجوهرية لمواردها البشرية ، تطرق الباحثان في هذا البحث الى موضوعان مهمان جدا في حقل إدارة الموارد البشرية الا وهما الاستغراق الوظيفي والولاء التنظيمي، واللدان من شأنهما ان يحققا التميز الإداري للمؤسسة.

-الإشكالية:

انطلاقا من أهمية الاستغراق الوظيفي بالنسبة للعاملين والمنظمة على حد سواء فقد لقي هذا المفهوم مزيدا من الاهتمام من قبل المنظمات والباحثين، وبينت العديد من الدراسات بهذا الصدد وجود بعض الآثار الإيجابية للاستغراق الوظيفي، ومنها الشعور بالسعادة والرضا والتقدير العالي للذات وتحسين مستوى رضا العملاء بالإضافة إلى تحسين أداء العاملين وتحسين الأداء التنظيمي، حيث أن الاستغراق الوظيفي يتألف من ثلاثة مفاهيم تضم الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي والرغبة ببذل المزيد من الجهد الذي يتجاوز الوصف الوظيفي.

وبناء على ما تقدم يمكن صياغة إشكالية البحث كالتالي:

ما هو الدور الذي يلعبه الاستغراق الوظيفي في تعزيز الولاء التنظيمي من وجهة نظر عمال مؤسسة

إتصالات الجزائر -وكالة سوق اهراس-؟

-الفرضيات:

قصد الإجابة على إشكالية البحث صغنا الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية: لا يوجد لدى أفراد العينة المبحوثة تصور واضح حول دور الاستغراق الوظيفي في تعزيز الولاء التنظيمي في المؤسسة قيد الدراسة.

ويندرج ضمن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

- ✓ لا يوجد لدى أفراد العينة المبحوثة تصور واضح حول بعد الحماس في العمل و الولاء التنظيمي في مؤسسة إتصالات الجزائر - وكالة سوق اهراس عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.
 - ✓ لا يوجد لدى أفراد العينة المبحوثة تصور واضح حول بعد الإخلاص في العمل و الولاء التنظيمي في مؤسسة إتصالات الجزائر - وكالة سوق اهراس عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.
 - ✓ لا يوجد لدى أفراد العينة المبحوثة تصور واضح حول بعد الإنغماس في العمل و الولاء التنظيمي في مؤسسة إتصالات الجزائر - وكالة سوق اهراس عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.
- أهمية البحث:

إن أهمية البحث متأتية من حيث أن موضوع البحث مهم وحيوي في بقاء المنظمات في عالم الأعمال اليوم، وهذا من خلال العمل على معرفة ما حققه الاستغراق الوظيفي من ناحية تسيير المؤسسة والثقافة التي أتى بها وانعكاساتها على أداء العاملين من ناحية أخرى، والوقوف على المشاكل التنظيمية والتسييرية التي تعاني منها المؤسسات الجزائرية مع المساهمة في البحث العلمي لإيجاد حلول معتبرة لهذه المشاكل.

-أهداف البحث:

يهدف البحث الى:

- العمل على معرفة ما حققه الاستغراق الوظيفي من ناحية تسيير المؤسسة والثقافة التي أتى بها وانعكاساتها على أداء العاملين من ناحية أخرى.
- تسليط الضوء على مفهوم الإستغراق الوظيفي ودوره في رفع ولاء العاملين بمؤسسة إتصالات الجزائر وكالة سوق اهراس..

-التعرف على مستوى الإستغراق الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة إتصالات الجزائر وكالة سوق اهراس.

-التعرف على مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين بمؤسسة إتصالات الجزائر وكالة سوق اهراس

-الدراسات السابقة:

فيما يخص الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع فقد قدمت الدراسة الموسومة: "دور الاستغراق الوظيفي في تعزيز الأداء التنظيمي دراسة مقارنة بين البنوك العامة والخاصة" للباحثان ضيف أحمد وصدوق

فتيحة، حيث خلصت الدراسة إلى أن الاستغراق الوظيفي يساهم في تعزيز الأداء التنظيمي، كما توصلت إلى وجود فروق بين البنوك العامة والبنوك الخاصة فيما يتعلق بالاستغراق الوظيفي والأداء التنظيمي. مركزة على أنواع الإستغراق الوظيفي المتمثلة في الإستغراق العاطفي والمعرفي والسلوكي كأبعاد للمتغير المستقل.

دراسة أحمد ديب محمد ماضي (2014)، بعنوان " أثر الدعم التنظيمي على تنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الاقليمي التابع للأونروا" حيث خلصت الدراسة الى ان الأبعاد متوفرة في مكتب غزة الاقليمي التابع للأونروا بدرجة متوسطة و هذا يدل على إتباع الوكالة لسياسات منظمة و منسقة تهتم بالموظفين و تلي متطلباتهم الوظيفية. كما توفر وكالة الغوث عدالة توزيعية بدرجة متوسطة حيث يشعر الموظفون بالرضا العام عن رواتبهم و التي تعتبر أعلى من مرتبات نفس الوظيفة في المؤسسات الحكومية والخاصة.

دراسة صبري محمد الهاشمي يوسف و فرج خليفة المقطف ، بعنوان "الإستغراق الوظيفي وأثره في الإلتزام التنظيمي لدى العاملين في صندوق الضمان الإجتماعي مكتب الأصابعة "، حيث خلصت الدراسة الى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للاستغراق الوظيفي في الإلتزام التنظيمي العام، إضافة الى وجود أثر دال إحصائيا للإستغراق الوظيفي في أبعاد الإلتزام التنظيمي.

ما يميز دراستنا عن الدراسات السابقة هو تناول ابعاد الإستغراق الوظيفي المتمثلة في (الحماس في العمل، الإخلاص في العمل، الانغماس في العمل) والتي تلعب دورا هاما في تعزيز الولاء التنظيمي للأفراد والمتمثل في الولاء العاطفي والولاء الأخلاقي والولاء المستمر.

-المنهج المتبع:لمعالجة الإشكالية المطروحة واختبار صحة الفرضيات اعتمدنا المناهج التالية:

الوصفي التحليلي: الذي يسمح بتوصيف المعطيات المتعلقة بمتغيرات الدراسة، أي الاستغراق الوظيفي والولاء التنظيمي، كما يسمح بتفسير وتحليل الظاهرة وكشف العلاقات بين أبعادها المختلفة من أجل الوصول إلى استنتاجات تعمل على تحسين الواقع أو تطويره.

دراسة الحالة: وذلك للوصول إلى نتائج تحقق أغراض الدراسة، من خلال استمارة الإستبانة التي تستخدم كأداة بحثية في جمع البيانات.

-تقسيمات البحث:

ولالإلمام بموضوع البحث تم تنظيمه في ثلاثة أقسام وخاتمة على النحو التالي. القسم الأول يناقش الخلفية النظرية لموضوع البحث بمراجعة الأدبيات حول مفهوم الاستغراق الوظيفي؛ الولاء التنظيمي؛ مع التركيز بصورة خاصة على: أبعادهما، القسم الثاني يتناول الجوانب المنهجية للبحث الميداني ويصف المراحل المتبعة في إنجازه. أما القسم الثالث فيعرض نتائج البحث الميداني. ويختتم المقال بمناقشة وحيزة لانعكاسات البحث واتجاهاته في المستقبل.

2. الإطار النظري للإستغراق الوظيفي والولاء التنظيمي:

1.2 الإستغراق الوظيفي:

1.1.2 نشوء وتطور الاستغراق الوظيفي:

على الرغم من أن مصطلح "استغراق الموظف" تم صياغته وتصوره من قبل William Kahn. (A عام 1991) إلا أن أصله يعود إلى وقت غير مبكر في بداية سنة (1921) في الدراسات التي أجريت على معنويات أو استعداد مجموعة من الأفراد على تحقيق الأهداف التنظيمية. وقد ساهم الجيش الأميركي نضوج فكرة القيمة المعنوية للمنظمات خلال الحرب العالمية الثانية للتنبؤ بوحدة الجهد واستعداد قوات الجيش للذهاب إلى أي مدى من أجل رفاهية المنظمة (Perin، 2007).

وقد أجريت دراسة في مصنع أعمال هوثورن، وهو مصنع الكهرباء الغربي في ضواحي شيكاغو ما بين (1924-1932) لمعرفة فيما إذا أصبح العمال أكثر إنتاجية في مستويات الإضاءة العالية أو المنخفضة. وبعد إجراء الدراسة، اقترحت أن الزيادة في الإنتاجية كانت بسبب التأثير التحفيزي للفائدة التي يتم عرضها للعمال. وأصبح مفهوم "الاستغراق الوظيفي" موضوعا للمناقشة في دوائر الشركات لعدة سنوات. فقد سيطر على اهتمام الجميع، العاملين وأرباب العمل. وكل واحد منهم لديه طريقة مختلفة للنظر إليه وأدرك كلاهما أهمية هذا المفهوم (أحمد ذيب، 2014، ص 24).

2.1.2: ما هو استغراق الموظف؟

إن الأفراد الذين يستغرقون (ينغمسون) في العمل هم أفراد إيجابيون، و مهتمون ومتحمسون في وظائفهم وعلى استعداد دائم للعمل بجهد إضافي لتنفيذ الأعمال على أفضل وجه وبكامل قدراتهم. عرفه (Perrin,2007, p67) بأنه: "مدى بذل الموظفين جهدا تقديريا في عملهم بما يتجاوز الحد الأدنى من تنفيذ الوظيفة فيشكل الوقت الإضافي، والقدرات العقلية أو الطاقة". في حين عرفته (Sharmila.J.V2013, p 111) بأنه: "انغماس والتزام الموظفين اتجاه المنظمة وقيمها التنظيمية واستغراق الموظفين اتجاه عملهم من خلال التعاون مع الزملاء لتحسين الأداء في العمل لصالح المنظمة وبالتالي هو مقياس يحدد من خلاله مدى ارتباط الموظف بالمنظمة". وبعبارة أخرى يمكن القول أنه كلما زاد استغراق الموظف (اندماجه) كلما زادت احتمالية تكلمه بأشياء إيجابية عن المنظمة وبذلك تزداد مساهمته في تطوير علامة تجارية إيجابية لصاحب العمل ورغبته في البقاء في ضمن المنظمة.

3.1.2: أبعاد الاستغراق الوظيفي:

أ- الحماس: هي الحالة التي تتميز بالحيوية و التفاني أثناء أداء العمل، و الاستعداد لاستثمار الجهد في عمل واحد، و مواجهة الصعوبات باعتماد مستوى عالي من الطاقة و المرونة العقلية. (شهناز فاضل أحمد،2016، ص 277).

ب-الإخلاص أو التفاني: يشير إلى الاندماج العالي و التوجه الشعوري أثناء العمل. التفاني هو أن تكون مستلهما و متحمسا و مشاركا في عملك، تفاني العمل يتجلى من خلال الإحساس بالأهمية من العمل، و الشعور بالحماسة و الفخر بشأن الوظيفة، و الشعور بالإلهام و التحدي من خلال الوظيفة.

ج-الانغماس: يشير إلى التركيز الكامل في العمل و السعادة عند القيام به حيث يشعر العامل بالانفصال عن محيطه و هي درجة عالية من التركيز على عمل و إدراك مقدار الوقت المخصص لأداء المهام حيث يبدو أن الوقت يمر بسرعة كبيرة أثناء العمل. (محمد لطرش،2020، ص 288).

2.2 الولاء التنظيمي:

1.2.2 مفهوم الولاء التنظيمي:

إن الولاء هو شعور الفرد بالارتباط القوي بالمنظمة التي يعمل فيها و يظهر ذلك من خلال بذل أقصى جهد لتحقيق أهدافها و المحافظة على استمرارها و استمرار عضويته فيها. عرف بيشنان Buchanan 1974 الولاء التنظيمي بأنه "انجذاب و ارتباط الفرد القوي و الفعال بأهداف المنظمة وقيمها بغض النظر عن القيم المادية". (Mik,2002 , p78). يرى ستيرز (Streers ,1977 pp.46-56) أن الولاء التنظيمي هو "قوة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه به.

نستنتج من خلال التعاريف السابقة أن الولاء عبارة عن شعور الفرد بالاندماج و الانجذاب القوي للمنظمة التي يعمل بها حيث يتفاعل معها و يؤمن بقيمتها و أهدافها و تكون لديه الرغبة الشديدة في استمرار عضويته فيها بغض النظر عن العائدات المادية أو تغير الظروف.(شافية بن حفيظ، 2014، ص 196).

2.2.2 أبعاد الولاء التنظيمي:

أ- الولاء العاطفي: و يشير إلى درجة شعور الفرد بالارتباط بالمنظمة وجدانيا و نفسيا مع الرغبة في الانتساب و الإندماج والإنتماء لها و التوحد مع هويتها ، و يتأثر هذا البعد بدرجة إدراك الفرد للخصائص المميزة لعمله ، من حيث درجة استقلاليته و أهمية العمل، و هوية العمل، و تنوع المهارات ، و التغذية الراجعة من الإشراف ، كما أن هذا الجانب من الولاء يتأثر بدرجة إحساس الفرد بان بيئة التنظيم تسمح له بالمشاركة الفعالة في عملية صناعة القرارات سواء فيما يخص العمل أو الفرد نفسه.

ب- الولاء الأخلاقي: و يقصد به الإحساس الذي يتولد لدى الفرد العامل بالالتزام نحو البقاء في المنظمة و في غالب الأحيان يتعزز هذا الشعور عن طريق الدعم الجيد الذي يتلقاه الأفراد من التنظيم، و السماح لهم بالمشاركة و التفاعل الإيجابي ليس فقط في تطبيق الإجراءات و إنجاز العمل بل في المساهمة في وضع الأهداف و التخطيط و رسم السياسات العامة للتنظيم

ج- الولاء المستمر: يقصد به تكريس الفرد حياته و التضحية بمصالحه من اجل بقاء المنظمة لإرتباطه بها و اعتبار نفسه جزء منها، و يمكن فهم هذا المكون من خلال النظر إلى درجة الولاء الموجودة عند الفرد و

التي تحكمها القيمة الإستثمارية التي من الممكن أن يحققها لو استمر مع التنظيم مقابل ما سوف يفقده لو اتخذ قرار بالعمل لدى جهات أخرى لذلك يتأثر تقييم الفرد لأهمية البقاء مع التنظيم بمجموعة من العوامل..(شافية بن حفيظ، 2014، ص 197).

3. الدراسة الميدانية:

1.3 الإطار المنهجي للدراسة الميدانية:

1.1.3 مجتمع وعينة الدراسة:

الدراسة عبارة عن بحث ميداني استكشافي يهدف إلى محاولة التعرف على دور الإستغراق الوظيفي في تعزيز الولاء التنظيمي، في مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة سوق اهراس. تقوم هذه الدراسة على أسلوب الاستقصاء حول أهمية الإستغراق الوظيفي كمتغير له دور فعال في تعزيز الولاء التنظيمي من وجهة نظر عمال مؤسسة اتصالات الجزائر، وفيما يلي نعرض أهم إجراءاتها.

تابع الباحثان في خطوة ثانية عملية حصر المجتمع الإحصائي للدراسة بعدّ وتعيين كل العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة سوق اهراس حيث تم اختيار 50 عامل .

نظرا لصغر حجم المجتمع الإحصائي هدف الباحثان، في خطوة ثالثة، إلى اجراء مسح شامل لكل مفردات المجتمع بإرسال استمارة بحث لكل عامل من عمال المؤسسة. أسفرت نتيجة هذه العملية عن تفاعل 30 عامل مع الباحثان بقبول التعاون والوعد بالإجابة عن أسئلة الاستمارة.

2.1.3 نموذج الدراسة:

الشكل رقم (01): نموذج الدراسة



3.1.3 أداة جمع البيانات الأولية:

الأداة الأساسية المعتمدة في جمع البيانات الأولية هي الاستمارة حيث تم تصميمها وتطويرها بناء على نتائج الدراسات السابقة.

و قد قمنا بتقسيم الاستبيان على النحو التالي:

قسم خاص بالأسئلة المتعلقة بمتغيرات الدراسة و هي الاستغراق الوظيفي كمتغير مستقل والولاء التنظيمي كمتغير تابع و الذي يشمل محاور الاستبيان و يتكون من 33 فقرة موزعة على محورين رئيسيين هما:

المحور الأول: خاص بالاستغراق الوظيفي يحتوي على 18 فقرة موزعة على ثلاثة أبعاد.

المحور الثاني: خاص بالولاء التنظيمي يتكون من 15 فقرة.

تميزت الاستمارة بمعدل صدق عال حيث بلغ معامل ألفا كرونباخ لكل أبعادها قيمة 0.95 في مرحلة الاختبار و 0,97 في مرحلة القياس. هذا ما يدل على ثباتها وحسن تصميم عباراتها. وقد تمت المعالجة الإحصائية للبيانات الأولية باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية في نسخته العشرين (SPSS.22) حيث تم تدقيقها والتأكد من جودتها ثم تبويبها وتصنيفها وحساب المقاييس الإحصائية بما يتناسب وحاجة البحث.

4.1.3 تحليل نتائج الاستبيان واختبار الفرضيات

اختبار صحة الفرضية الرئيسية:

H_0 : لا يوجد لدى أفراد العينة المبحوثة تصور واضح حول دور الاستغراق الوظيفي في تعزيز الولاء التنظيمي في المؤسسة قيد الدراسة.

H_1 : يوجد لدى أفراد العينة المبحوثة تصور واضح حول دور الاستغراق الوظيفي في تعزيز الولاء التنظيمي في المؤسسة قيد الدراسة.

الجدول رقم(01): المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و الأهمية النسبية للاستغراق الوظيفي و الولاء

التنظيمي

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	ترتيب الأهمية
الحماس في العمل	3.94	0.82	عالية	1
الإخلاص في العمل	3.82	0.89	عالية	2
الانغماس في العمل	3.40	0.85	عالية	5
الاستغراق الوظيفي	3.70	0.80	عالية	3
الولاء التنظيمي	3.66	0.68	عالية	4

المصدر: من إعداد الباحثان اعتمادا على مخرجات برنامج SPSSv22

تبين من خلال النتائج المتحصل عليها أن هناك تصور واضح لأفراد العينة المبحوثة حول الاستغراق الوظيفي بمتوسط حسابي قدر ب (3.70) وبانحراف معياري قدره (0.80)، كما تبين أن هناك تصور واضح لأفراد العينة المبحوثة حول الولاء التنظيمي بمتوسط حسابي قدر ب (3.66) و بانحراف معياري قدره (0.68).

و بالتالي نقبل الفرضية البديلة H_1 التي تنص على وجود تصور واضح لأفراد العينة المبحوثة حول دور الاستغراق الوظيفي في تعزيز الولاء التنظيمي بمؤسسة إتصالات الجزائر وكالة سوق اهراس. اختبار صحة الفرضية الفرعية الأولى:

H_0 : لا يوجد لدى أفراد العينة المبحوثة تصور واضح حول بعد الحماس في العمل و الولاء التنظيمي في مؤسسة إتصالات الجزائر- وكالة سوق اهراس عند مستوى دلالة $\alpha= 0.05$.

H_1 : يوجد لدى أفراد العينة المبحوثة تصور واضح حول بعد الحماس في العمل و الولاء التنظيمي في مؤسسة إتصالات الجزائر- وكالة سوق اهراس عند مستوى دلالة $\alpha= 0.05$.

الجدول رقم (02): المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و الأهمية النسبية لبعده الحماس في العمل

الرقم	العناصر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
1	أقوم بعملتي بكل قوة ونشاط.	4.07	1.00	عالية
2	عندما استيقظ صباحا، أشعر بالرغبة في العمل.	3.77	1.13	عالية
3	أتمتع بالمرونة والانفتاح الذهني أثناء العمل.	4.00	1.14	عالية
4	أكون متحمسا اتجاه عملي.	4.10	0.84	عالية جدا
5	أنا بفر في عملي وإن كانت النتائج مجهولة.	3.80	1.31	عالية
6	أستطيع أن أستمر لفترات طويلة في العمل.	3.63	1.37	عالية
	الحماس في العمل	3.91	0.84	عالية

المصدر: من إعداد الباحثان اعتمادا على مخرجات برنامج SPSSv22

نلاحظ من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لإجابات الأفراد في المؤسسة حول بعده الحماس في العمل يقدر ب (3.91) وهو أكبر من المتوسط الفرضي (3) وهي درجة استجابة عالية وانحراف معياري عام قدره (0.84)، و هذا يعني وجود اتفاق قوي بين إجابات أفراد عينة الدراسة. و نلاحظ أيضا أن أبرز العبارات التي ساهمت في تحقيق الحماس في العمل في هذه المؤسسة العبارة رقم (4) "أكون متحمسا اتجاه عملي" و ذلك بمتوسط حسابي قدر ب (4.10) و بانحراف معياري (0.84). و بالتالي نقبل الفرضية البديلة H_1 التي تنص على وجود تصور واضح لأفراد العينة المبحوثة حول الحماس في العمل و الولاء التنظيمي في مؤسسة إتصالات الجزائر - وكالة سوق أهراس.

اختبار صحة الفرضية الفرعية الثانية:

H_0 : لا يوجد لدى أفراد العينة المبحوثة تصور واضح حول بعده الإخلاص في العمل و الولاء التنظيمي في مؤسسة إتصالات الجزائر - وكالة سوق أهراس عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

H_1 : يوجد لدى أفراد العينة المبحوثة تصور واضح حول بعده الإخلاص في العمل و الولاء التنظيمي في مؤسسة إتصالات الجزائر - وكالة سوق أهراس عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

الجدول رقم (03): المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و الأهمية النسبية لبعء الإخلاص في العمل

الرقم	العناصر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
1	أقدم مصلحة العمل على المصلحة الشخصية.	3.47	1.16	عالية
2	استثمر معظم قدراتي العلمية وخبرتي الوظيفية في العمل.	4.03	0.99	عالية
3	مستعد لبذل جهد أكثر من المطلوب لإنجاح عملي.	4.07	0.98	عالية
4	يمثل عملي الاهتمام الأساسي في الحياة	3.50	0.98	عالية
5	أنا فخور لأنني اعمل في هذه المؤسسة.	4.30	1.02	عالية جدا
6	أجد عملي مناسب لظموتي.	3.73	1.25	عالية
	الإخلاص في العمل	3.88	0.85	عالية

المصدر: من إعداد الباحثان اعتمادا على مخرجات برنامج SPSSv22

نلاحظ من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لإجابات الأفراد محل الدراسة حول بعء الإخلاص في العمل يقدر ب (3.88) و هو أكبر من المتوسط الفرضي (3) و هي درجة استجابة عالية و بانحراف معياري عام قدره (0.85)، و هذا يعني وجود اتفاق قوي بين إجابات أفراد عينة الدراسة. و نلاحظ أيضا أن من أهم العبارات التي ساهمت في تحقيق الإخلاص في العمل في هذه المؤسسة العبارة رقم (5) "أنا فخور لأنني اعمل في هذه المؤسسة" وذلك بمتوسط حسابي قدر ب (4.30) و بانحراف معياري (1.02). و بالتالي نقبل الفرضية البديلة H_1 التي تنص على وجود تصور واضح لأفراد العينة المبحوثة حول الإخلاص في العمل والولاء التنظيمي في مؤسسة إتصالات الجزائر - وكالة سوق أهراس.

اختبار صحة الفرضية الفرعية الثالثة:

H_0 : لا يوجد لدى أفراد العينة المبحوثة تصور واضح حول بعء الإنغماس في العمل و الولاء التنظيمي في مؤسسة إتصالات الجزائر - وكالة سوق أهراس عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

H_1 : يوجد لدى أفراد العينة المبحوثة تصور واضح حول بعء الإنغماس في العمل و الولاء التنظيمي في مؤسسة إتصالات الجزائر - وكالة سوق أهراس عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

الجدول رقم (03): المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و الأهمية النسبية لبعء الإنغماس في العمل

الرقم	العناصر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
1	لا اشعر بالوقت عندما أعمل.	3.97	1.16	عالية
2	يشغلني التفكير في وظيفتي حتى بعد انتهاء وقت العمل.	3.03	1.25	عالية
3	ألتزم بأوقات الدوام ولا أتأخر عن عملي	3.62	1.2	عالية
4	أحد من الصعوبة فصل نفسي عن عملي.	2.95	1.2	عالية
5	ترتبط الأهداف الحقيقية في حياتي نحو وظيفتي.	3.12	1.00	عالية
6	أجد متعة حقيقية في أدائي لعملي.	4.13	0.82	عالية جدا
	الإنغماس في العمل	3.78	0.83	عالية

المصدر: من إعداد الباحثان اعتمادا على مخرجات برنامج SPSSv22

نلاحظ من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لإجابات الأفراد محل الدراسة حول بعد الحماس في العمل يقدر ب (3.78) و هو أكبر من المتوسط الفرضي (3) و هي درجة استحباب عالية و بانحراف معياري عام قدره (0.83)، و هذا يعني وجود اتفاق قوي بين إجابات أفراد عينة الدراسة.

و نلاحظ أيضا أن أبرز العبارات التي ساهمت في تحقيق الحماس في العمل في هذه المؤسسة العبارة رقم (6) "أجد متعة حقيقية في أدائي لعملي" وذلك بمتوسط حسابي قدر ب (4.13) و بانحراف معياري (0.82). و بالتالي نقبل الفرضية البديلة H_1 التي تنص على وجود تصور واضح لأفراد العينة المبحوثة حول الانغماس في العمل و الولاء التنظيمي في مؤسسة إتصالات الجزائر - وكالة سوق اهراس.

4. خاتمة:

لقد حاولنا من خلال هذا البحث معرفة الدور الذي يلعبه الاستغراق الوظيفي في تعزيز الولاء التنظيمي من وجهة نظر عمال مؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة سوق اهراس - حيث تبين ان الاستغراق الوظيفي مرتبط بالنواحي العقلية و العاطفية معا، و ترجمة ذلك يكون من خلال الولاء التنظيمي ، فالأفراد الذين يولون أهمية لعملهم تكون مستويات أدائهم مرتفعة.

- ✓ أثبتت نتائج الدراسة وجود تصور واضح لدى افراد عينة الدراسة حول دور الاستغراق الوظيفي في تعزيز الولاء التنظيمي.
 - ✓ أثبتت نتائج الدراسة وجود تصور واضح لأفراد العينة المبحوثة حول الحماس في العمل و الولاء التنظيمي في مؤسسة إتصالات الجزائر - وكالة سوق أهراس.
 - ✓ أثبتت نتائج الدراسة وجود تصور واضح لأفراد العينة المبحوثة حول الإخلاص في العمل و الولاء التنظيمي في مؤسسة إتصالات الجزائر - وكالة سوق أهراس.
 - ✓ أثبتت نتائج الدراسة وجود تصور واضح لأفراد العينة المبحوثة حول الإنغماس في العمل و الولاء التنظيمي في مؤسسة إتصالات الجزائر - وكالة سوق أهراس.
- من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة، نقتح مجموعة من التوصيات نهدف من ورائها إلى الإسهام في تعزيز الولاء التنظيمي، و من هذه المقترحات:
- ✓ ضرورة التركيز من قبل المؤسسة على مفهوم الاستغراق الوظيفي إذ يُعد من المفاهيم المهمة التي تؤثر على أداء العمل، وجذب واستبقاء الموظفين والحفاظ عليهم.
 - ✓ يتم تعزيز الاستغراق الوظيفي إذا أمتلك الموظفون صوت يستمع إليه. وهذا يتيح لهم تغذية أفكارهم ووجهات نظرهم بشكل متنامي ويشعرون بأنهم يؤدون المساهمة.
 - ✓ تشجيع الموظفين نحو الإنغماس بالعمل الجماعي و الاستفادة من القدرات الجوهرية و العمل على تشجيعهم عند تنفيذ استراتيجيات الاستغراق الوظيفي و كذلك تشجيع التعلم من التجارب السابقة.
 - ✓ تحقيق العدالة لجميع العاملين مما ينعكس على تحقيق الاستغراق الوظيفي و بالتالي قوى عمل منتجة بشكل عال.
 - ✓ إكساب العاملين المعارف التي تؤهلهم للقيام بالأعمال بكفاءة عالية من خلال برامج تدريبية تناسب و احتياجات العمل و تنسجم و مقدرتهم الجسدية و الإدراكية.
 - ✓ تفعيل الثقة بين الموظف و بقية الموظفين و المشرف من خلال الاجتماعات الجوهرية و تفعيل سبل التواصل بينهم من خلال الطرق الرسمية و غير الرسمية.

✓ تفعيل الأنماط القيادية التي تتناسب و ثقافة العاملين، و التي تراعي مستويات و حاجات العاملين و قدراتهم و مؤهلاتهم العلمية من أجل زيادة الاستغراق لوظيفي الذي ينعكس بإيجابية على تعزيز ولائهم.

5. قائمة المراجع:

01-Perrin , Towers (2007) Global Workforce Study, <http://www.towersperrin.com>.

02-أحمد ديب محمد ماضي،(2014)، أثر الدعم التنظيمي على تنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة

03-Perrin , Towers (2007) Global Workforce Study, <http://www.towersperrin.com>

04-Sharmila.J.V (2013)

05-شهناز فاضل أحمد،(2016)، الاستغراق الوظيفي للعاملين وتأثيره في بلورة التماثل التنظيمي - بحث تحليلي لآراء عينة من العاملين في مصرف الشرق الأوسط العراقي للاستثمار، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 22، العدد 91.

06-محمد لطرش،(2020)، دراسة الاستغراق الوظيفي للأستاذ الجامعي الجزائري حسب نموذج "ألترشت"، مجلة أبعاد اقتصادية، المجلد 10، العدد 02

07- MiksMutassim(2002) Commitment to organization versus commitment to profession , conflict or compatibility , jurnalPengurusam.

08-Strees, R.M. (1977). Antecedent and Outcomes of Organizational Commitment. Administrative Science Quarterly.22 (1).

09-شافية بن حفيظ،(2014)،مستوى الولاء التنظيمي في المؤسسات التربوية دراسة ميدانية بمدينة ورقلة،مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية، العدد 07.