# التحقق من مقياس ريتش (Rich) للاستغراق الوظيفي لدى العاملين في قطاع النقل العمومي

## دراسة حالة (مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري تبسة)

***Validation of the Rich Job Engagement Scale in the Public Transport Sector Case Study (ETUST-Tebessa)***

د. شوقي جدي[1] / جامعة العربي التبسي، تبسة (الجزائر)، ch.djeddi@univ-tebessa.dz

تاريخ الاستلام: 2021/05/22 تاريخ القبول: 2021/06/09 تاريخ النشر: 2021/06/30

**ملخص**

هدفت هذه الدراسة إلى التحقق وتقييم موثوقية وصلاحية البنية العاملية لمقياس الاستغراق الوظيفي المعتمد على الذي طوره ريتش (Rich) وزملائه بالاعتماد على النموذج النظري الذي أعده كان (Kahn) والذي ينظر للاستغراق الوظيفي باعتباره ثلاثي البنية يتكون من ثلاث أبعاد هي: استغراق ادراكي، استغراق عاطفي و استغراق جسدي، وسيتم التطبيق على عمال مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري بولاية تبسة. حيث تم توزيع استبيان على عينة متكونة من (75) عامل، واستخدام البرنامج الإحصائي(SPSS) وبرنامج (AMOS) في تحليل بياناته. وبناء على مخرجات التحليل العاملي التوكيدي. وقد توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: الصدق التقاربي كان معنويا لنموذج الدراسة، كما وتوصلت نتائج هذه الدراسة إلى التأكد من أن مقياس ريتش (Rich) الثلاثي للاستغراق الوظيفي يحتفظ ببنيته العاملية الثلاثية في عينة الدراسة، ويمتلك مؤشرات حسن مطابقة كافية لاعتماده وله موثوقية وصلاحية مقبولة.

**الكلمات المفتاحية :** الاستغراق الوظيفي؛ مقياس ريتش (Rich)؛ النقل العمومي.

**تصنيف JEL :** *M12* ؛ *M54* ؛ *L15*.

***Abstract:***

*This study aimed to investigate and evaluate the reliability and validity of the Rich Job Engagement Scale, based on the theoretical model prepared by Kahn, which considers functional Job Engagement as a three-structure structure consisting of three dimensions: cognitive Engagement, emotional Engagement And Physical Engagement, A questionnaire was distributed on a sample of (75) workers, with the use of (SPSS) and the (AMOS) programs and confirmatory factor analysis. The study revealed some results with the most important as follows. The results of our study confirm that Convergence validity was significant for the Rich model, and the results of this study ensured that the Rich Job Engagement Scale has acceptable reliability and validity.*

***Keywords:*** *Job Engagement; Rich Scale; Public transport.*

***Jel Classification Codes :*** *M12 ; M54 ; L15 .*

[1] المؤلف المرسل: شوقي جدي، الإيميل: ch.djeddi@univ-tebessa.dz

## I - تمهيد :

من التحديات التي تواجه منظمات اليوم هو فهم تفكير الموظف وسلوكه، وتحديد الطرق الممكنة لجعل الأفراد أكثر اندماجا وانخراطا في وظائفهم من خلال والوصول إلى أفراد ذوي مستويات عالية من الاستغراق في العمل مما يجعلهم يبذلون المزيد من الطاقة والجهد وجعلهم يقومون بأداء أدوارهم ومهامهم بأفضل شكل، وقد حضي الاستغراق الوظيفي باهتمام كبير بسبب دوره الهام في تحقيق نتائج تنظيمية ايجابية كالالتزام الوظيفي، تحفيز الأفراد، الرضا الوظيفي، الأداء العالي، وغيرها.

يعتبر قطاع النقل الحضري وشبه الحضري قطاعا مهم وحساس في الجزائر، حيث تسعى شركات النقل العمومي المختصة في هذا المجال إلى تحسين خدماتها المقدمة للمواطنين، ولا شك أن تحقيق هذه المهمة يتطلب أن يتمتع العنصر البشري في مؤسسة النقل الحضري بمستويات جيدة من الاستغراق في وظائفهم. ومن هذا الواقع، وتأسيسا على ما سبق، فإن مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري – شأنها شأن مؤسسات النقل العام الجزائرية الأخرى- مطالبة بفهم مستويات الاستغراق الوظيفي لدى العاملين لديها لضمان تحقيق أهدافها بأفضل النتائج.

### I.1- إشكالية البحث :

يمكن بلورة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي: **ما مدى موثوقية وصلاحية البنية العاملية لمقياس الاستغراق الوظيفي المعتمد على الذي طوره ريتش (Rich) وزملائه للاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري تبسة؟**

الأسئلة الفرعية: واستنادًا إلى ما سبق، تسعى الدراسة الحالية إلى الإجابة عن الأسئلة التالية:

- ماذا يقصد للاستغراق الوظيفي؟ وكيف يتم قياسه حسب نموذج ريتش؟
- ما مستوى الاستغراق الوظيفي في مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري بولاية تبسة حسب وجهة نظر العمال؟
- هل يحقق النموذج العاملي لدى عمال مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري بولاية تبسة شراط مطابقة كافية لاعتماده؟
- هل يمكن التحقق من أن مفهوم الاستغراق الوظيفي لدى عمال مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري بولاية تبسة لديه موثوقية وصلاحية بنائية ويتكون من ثلاث أبعاد هي: الاستغراق المعرفي، الاستغراق العاطفي والاتغراق الجسدي ؟

### I.2 - فرضيات البحث : تسعى الدراسة إلى اختبار صحة الفرضيات الرئيسة التالية:

- مفهوم الاستغراق الوظيفي بمؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري بولاية تبسة من وجهة نظر العمال يتكون من بنية عاملية ثلاثية من الدرجة الأولى تتمثل في: الاستغراق الادراكي، الاستغراق العاطفي، الاستغراق الشخصي؛
- النموذج العاملي لمقياس الاستغراق الوظيفي بمؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري بولاية تبسة يحقق مؤشرات مطابقة كافية لاعتماده ؛
- النموذج العاملي لمقياس الاستغراق الوظيفي بمؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري بولاية تبسة يتكون من ثلاث عوامل؛

- يوجد أثر إيجابي معنوي موجب لبعد الأثر في مستوى الاستغراق الوظيفي بمؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري بولاية تبسة من وجهة نظر العمال.

**I.3. - أهداف البحث :**

- -تهدف هذه الدراسة إلى تقديم إطار نظري مناسب يوضح مفهوم الاستغراق الوظيفي من خلال استعراض أهم النماذج والأبحاث في الموضوع.
- كما تهدف هذه الدراسة إلى اختبار النموذج العاملي التوكيدي من الدرجة الأولى المتعدد (الثلاثي) الذي طوره ريتش (Rich) للاستغراق الوظيفي لدى عمال مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري بولاية تبسة .
- كما تهدف هذه الدراسة إلى التحقق (التأكد) من طبيعة البنية العاملية للاستغراق الوظيفي لدى عمال مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري بولاية تبسة.

**I.4. - أهمية البحث :**

- تستمد الدراسة أهميتها من أهمية المتغيرات التي ستتم دراستها؛ فالاستغراق الوظيفي يعتبر أحد أبرز المتغيرات السلوكية والتنظيمية الحديثة المكملة للمتغيرات التنظيمية الكلاسيكية للموارد البشرية، كما مفهوما جوهريا وهاما بالنسبة للمؤسسات الأعمال بشكل عام.
- إن الدراسة الحالية تقدم للمسؤولين، ولصناع القرار بالمؤسسة محل الدراسة اطارا علميا يمكن من خلاله الالمام بنموذج ريتش (Rich) وزملاؤه للإستغراق الوظيفي، كما تفتح هذه الدراسة الباب واسعا أمام الباحثين، والتي من الممكن الاستفادة من تطبيقات هذا النموذج في قياس الاستغراق الوظيفي بتطبيقها على قطاعات أخرى.

**I.5. - الدراسات السابقة:**

دراسة (Rich, Lepine, & Crawford, 2010) جاءت بعنوان " الاستغراق الوظيفي: المسببات والتأثيرات على الأداء الوظيفي- Job Engagement: Antecedents and Effects on Job Performance "؛ حيث أهتم الباحثون في هذه الدراسة المرجعية بمعرفة بنية الاستغراق الوظيفي المعتمد على النموذج النظري للاستغراق الوظيفي الذي أسس له كاهن (Kahn, 1992) ومدى مساهمته في شرح العلاقات بين مسببات ونتائج الأداء في المنظمة، كما قام الباحثان بتطبيق الدراسة على عينة بلغت (245) من رجال الإطفاء المتفرغين وكذلك المشرفين عليهم العاملين في أربع مقاطعات أمريكية، وقد قام فريق البحث بتوزيع استبانة من تطويرهم خلال ساعات العمل على أفراد العينة، من أجل القيام بقياس المواقف الوظيفية التي تهدف إلى التحقق من مدى الارتباط بين أداء المهمة وسلوك المواطنة التنظيمية مع تضمين الاستغراق الوظيفي والرضا الوظيفي والدافع الداخلي كوسطاء. وقد توصلت هذه الدراسة المرجعية إلى نتائج هامة تدعم بقوة النموذج النظري للاستغراق الوظيفي لكاهن الذي يرتكز على بنية ثلاثية أبعاد للاستغراق الوظيفي هي: الاستغراق الإدراكي، الاستغراق العاطفي، الاستغراق الشخصي. كما نجحت هذه الدراسة في تطوير مقياس مستقل خاص بها لمعرفة مستوى الاستغراق الوظيفي من خلال أبعاده الثلاث السابقة، هذا وقد بينت الدراسة وبشكل واضح أن الاستغراق الوظيفي له علاقة مع الأداء الوظيفي.

دراسة (Drake, 2012) جاءت بعنوان " تقييم الاستغراق الوظيفي: مقارنة مقياس ريتش (Rich) ومقياس أوتريخت (UTRECHT) للإستغراق الوظيفي- ASSESSING EMPLOYEE ENGAGEMENT: A COMPARISON OF THE JOB ENGAGEMENT SCALE AND THE UTRECHT WORK ENGAGEMENT

SCALE"؛ حيث أهتم الباحث في هذه الدراسة المرجعية بمعرفة بنية الاستغراق الوظيفي المعتمد على النموذج النظري للاستغراق الوظيفي الذي أسس له كاهن (Kahn, 1992) ومدى مساهمته في شرح العلاقات بين مسببات ونتائج الأداء في المنظمة، كما قام الباحثان بتطبيق الدراسة على عينة بلغت (245) من رجال الإطفاء المتفرغين وكذلك المشرفين عليهم العاملين في أربع مقاطعات أمريكية، وقد قام فريق البحث بتوزيع استبانة من تطويرهم خلال ساعات العمل على أفراد العينة، من أجل القيام بقياس المواقف الوظيفية التي تهدف إلى التحقق من مدى الارتباط بين أداء المهمة وسلوك المواطنة التنظيمية مع تضمين الاستغراق الوظيفي والرضا الوظيفي والدافع الداخلي كوسطاء. وقد توصلت هذه الدراسة المرجعية إلى نتائج هامة تدعم بقوة النموذج النظري للاستغراق الوظيفي لكاهن الذي يرتكز على بنية ثلاثية أبعاد للاستغراق الوظيفي هي: الاستغراق الإدراكي، الاستغراق العاطفي، الاستغراق الشخصي. كما نجحت هذه الدراسة في تطوير مقياس مستقل خاص بها لمعرفة مستوى الاستغراق الوظيفي من خلال أبعاده الثلاث السابقة، هذا وقد بينت الدراسة وبشكل واضح أن الاستغراق الوظيفي له علاقة مع الأداء الوظيفي.

دراسة (العنزي و صبر، 2018) جاءت بعنوان " منظومة أصوات العاملين ودورها في تحقيق الاستغراق الوظيفي: بحث تطبيقي في عينة من المصارف العراقية الخاصة"؛ حيث أهتم الباحثان في هذه الدراسة المرجعية بمعرفة مدى الاهتمام بالمورد البشري في المصارف العراقية من خلال ممارسة دوره كشريك استراتيجي في قرارات المنظمة من خلال سماع صوته ومدى انعكاسه على الاستغراق الوظيفي تجاه العمل، وقد قام الباحثان بتوزيع استبانة على عينة بلغت (244) مديرا (اطراً) موزعين على (15) بنك خاص، وقد قام فريق البحث بتوزيع استبانة مستمدة من مقياس ريتش (Rich) وزملائه لكن باختصار فقراتها إلى 12 فقرة بدل 18 فقرة أصلية مع المحافظة على أبعاده الثلاث (الاستغراق الإدراكي، الاستغراق العاطفي، الاستغراق الشخصي). وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن أبعاد الاستغراق الوظيفي جاءت بمستوى متوسط في عينة البحث، كما أظهرت النتائج أن منظومة أصوات العاملين والاستغراق الوظيفي يرتبطان بشكل ايجابي.

## II- مدخل نظري للإستغراق الوظيفي:

### II- 1- تعريف الاستغراق الوظيفي:

قبل الخوض في مفهوم وتعريف الاستغراق الوظيفي، يجب الإشارة إلى أن كلمة " Engagement " تأخذ عدة معان عند ترجمتها إلى اللغة العربية، ومنها: اندماج، انغماس ، انخراط ، اقتران ،تعلق ، ارتباط، فقد استخدمت من قبل عديد من الباحثين وفقا لانسجامها مع أبحاثهم (العنزي و صبر، 2018، صفحة 13).

كما أشار كل من جو ولي (Joo & Lee) بأن الاستغراق الوظيفي هو " بناء متعدد الأبعاد يعني التوظيف والتعبير عن ذوات الأفراد العاملين الكاملة في أدوار عملهم" (محمود و عبيد، 2020، صفحة 289). كما قدم وليام كان(Kahn.William) تعريفاً يعتبر مرجعياً للاستغراق الوظيفي فقد اعتبره "حالة يصبح فيها الموظفون مندمجين في وظيفتهم من خلال ارتباطهم جسديًا ومعرفيًا وعاطفيًا مع عملهم " (Kahn, 1990, p. 694) ، وعرف الاستغراق الوظيفي بأنه يعبر عن "كيفية بذل الأفراد لجهدهم في التعبير عن أنفسهم جسديًا ومعرفيًا وعاطفيًا أثناء أدائهم العمل " (Abdulrab, Zumrah, Almaamari, & Altahitah, 2017, p. 1159) ، وهو التعريف الذي يذهب أليه (الحسني) حيث يرى أنه " تركيبة من المكونات السلوكية والشعورية والإدراكية مرتبطة بأداء الدور للأفراد العاملين" (عبد الله، 2018، صفحة 243). أما الاستغراق الوظيفي عند شوفيلي (Schaufeli) وزملائه يعبر عن:" حالة ذهنية إيجابية ونفسية مرتبطة بالعمل تتميز بالحماس(vigor)

والتفاني(dedication) والانهماك(absorption)" (Schaufeli, Bakker, & Salanova, 2006)بينما تم تعريف الاستغراق الوظيفي على أنه"مستويات عالية من النشاط،المبادرة والمسئولية" (Stumpf, Tymon, & van Dam, 2013, p. 255)، كما يُعرفه بولوك (Pollock) بأنه:"الاندماج الداخلي للفرد في العمل أو التطابق والتجاوب النفسي مع العمل بما ينعكس في صورة تحقيق لذاتية الفرد" (ماضي، 2014، صفحة 24) .ويعرف الاستغراق أيضاً على أنه:" درجة الاندماج الداخلي والاتجاه الايجابي الذي يحمله الفرد العامل تجاه العمل، والرغبة في بذل الجهود الطوعية الإضافية في العمل، ويعكس مدى تطابق وتعلق الفرد نفسيا بوظيفته وما تعكسه تلك الوظيفة من أهمية في تقديره الذاتي" (العنزي و صبر، 2018، صفحة 14).

قياس الاستغراق الوظيفي:قام شوفيلي (Schaufeli) وزملائه بتطوير مقياس مشهور جدا للاستغراق الوظيفي يسمى بمقياس"أوترخت" (Utrecht Work Engagement Scale)متوافر على الانترنت وله أكثر من إصدار؛ الأصلي مكون من 24 فقرة (UWES-24) والمختصر المكون من 17 فقرات (UWES-17)،ويقسم هذا المقياس إلى ثلاثة مقاييس فرعية تعكس الأبعاد الأساسية للاستغراق في العمل من خلال: الحماس،التفاني والانهماك (Schaufeli, Bakker, & Salanova, 2006, p. 702). كما قام ريتش (Rich) وزملائه سنة 2010 بتطوير مقياس للاستغراق الوظيفي يدعم بقوة النموذج النظري الذي اقترحه كان (1990) والذي يرتكز على الثلاثة أبعاد: معرفي، عاطفي وجسدي، يتكون هذا المقياس من 18 فقرة (Rich, Lepine, & Crawford, 2010, pp. 623-624)، وقد تم اختصار فقراته إلى12، ويعد هذا المقياس من المقاييس الرائدة في أدبيات الاستغراق الوظيفي، والذي تم استخدامه في العديد من الدراسات إذ أثبت مصداقية ومعولية عالية (العنزي و صبر، 2018، صفحة 8).

**II- 2- أهمية الاستغراق الوظيفي:** تبرز أهمية الاستغراق الوظيفي من خلال ما يلي:

- يكتسي الاستغراق الوظيفي أهمية بارزة سواء على مستوى الفرد أو على مستوى المنظمة، وقد أظهرت الدراسات أن الاستغراق الوظيفي يساهم في تحسين جودة حياة العمل، كما يساهم الاستغراق الوظيفي في خفض مستويات التسرب الوظيفي وانخفاض نسبة الغياب فضلا عن انخفاض مستويات دوران العاملين؛ (عبدالفتاح، 2018، صفحة 442)
- يرتبط الاستغراق الوظيفي بشكل ايجابي بالسعادة في مكان العمل، كما أن ارتفاع مستويات الاستغراق الوظيفي لدى الأفراد تعمل على خلق الحماس الداخلي لتعلم مهارات جديدة، مما يزيد من طاقتهم للعمل؛ (محمود و عبيد، 2020، صفحة 289)
- الاستغراق الوظيفي يدعم الأداء الوظيفي من خلال تعزيز القدرة والدافع والتركيز على المهام الوظيفية؛
- يساهم في دعم أنشطة المنظمة من خلال تشجيع مبادرة التوجه والعمل التطوعي؛
- يؤدي إلى تحقيق تمكين الموظفين؛

**II- 3- نتائج الاستغراق الوظيفي:** قسمت دراسة (Sakovska, 2012 ) نتائج الاستغراق الوظيفي على مستويين هما: (السبعاوي، 2018، الصفحات 168-169)

**II- 3- 1- النتائج على المستوى التنظيمي:**

- **الأداء التنظيمي :**أشارت العديد من الدراسات إلى إن الاستغراق الوظيفي له تأثير إيجابي على مؤشرات الأداء التنظيمي ( رضا الزبون، الإنتاجية، الربحية، دوران العاملين، والأمان الوظيفي.)؛

- **إنتاجية الأفراد العاملين** :تساعد المستويات العالية من الاستغراق الوظيفي الأفراد العاملين في اخذ المبادرات والمتابعة لأهداف التعلم، إذ يطور الأفراد العاملون المنشغلون في أعمالهم المعرفة الجديدة والاستجابة للفرص والخروج عن المألوف، وينشغلون في النصح، بالإضافة مستويات الرضا الوظيفي المرتفعة والالتزام العالي تجاه المنظمة؛
- **الاحتفاظ بالعاملين** :توصلت العديد من الدراسات إلى دلائل تبين مدى تأثير الاستغراق على نوايا الافراد العاملين في ترك العمل، ففي دراسة أجريت من قبل (Towers Perrin) المنظمة الاستشارية للموارد البشرية وجدت أن الأفراد العاملين المنشغلين في وظائفهم إلى حد كبير يكونون أكثر استقرار اً في وظائفهم، حيث توصلت الدراسة إلى إن صفر %من عينة الدراسة لم تكن لديهم رغبة في ترك العمل بسبب انغماسهم العالي تجاه وظائفهم؛
- **الدفاع عن المنظمة** :قد يكون الأفراد العاملون المنشغلون في وظائفهم محامين ومدافعين عن منظماتهم وهذا يعني أن الأفراد العاملين سيكونون أكثر استعداد اً للإيصاء بمنظماتهم كمكان مناسب للعمل أو الإيصاء بمنتجات وخدمات المنظمة وهذا بدوره سيساعد المنظمة باعتباره تسويق مجاني يمارسه أفرادها تجاهها، فضلا عن تحسين الوعي العام تجاه المنظمة؛
- **ولاء الزبون** :عندما يشعر الأفراد العاملين بأهميتهم وتأثيرهم في المنظمة سينعكس هذا التأثير على جودة عملهم ورضا الزبائن، فعلاقة المنظمة بزبائنها تدار من قبل الافراد العاملين ومن خلال التفاعلات والتعاملات الوجاهية (Face to Face) بين الافراد العاملين والزبائن، ومن خلال الموارد التنظيمية والاستغراق يمكن أن تؤثر المنظمة في مناخ الخدمات المقدمة لزبائنها وبهذا سيقيم الأداء الفاعل من قبل الزبائن وسيسعى الافراد إلى زيادة مستوى الرضا والولاء لزبائن المنظمة؛
- **التغيير التنظيمي الناجح** :يلعب الاستغراق الوظيفي للأفراد العاملين دور مهم في تطبيق التغيير التنظيمي، فالأفراد الذين لديهم مستوى عال من الاستغراق سيكونون مهتمين ومؤثرين في جعل المنظمة قادرة على تطبيق التغيير والتكيف مع التغيرات البيئية.

**II- 3- 2-النتائج على مستوى الأفراد العاملين**

- **النتائج النفسية** :تشير العديد من الدراسات إلى إن العلاقة بين الأفراد العاملين وأرباب العمل أصبحت ذات طابع مادي، وبالتالي فان هذا التغيير في نمط العلاقة سيولد الإحباط للعديد من الأفراد العاملين وبالتالي فقدانهم للثقة تجاه منظماتهم، وستثار التساؤلات حول المغزى من عملهم، هنا يمكن أن يلعب الاستغراق الوظيفي دور هام في مساعدتهم لتجاوز هذه الحالة وتزويدهم بالفرص لاستثمار حالتهم النفسية ؛
- **الرفاهية والصحة الإيجابية** :يمكن أن يؤثر الاستغراق الوظيفي في الشعور والصحة الايجابيين ففي دراسة أجريت على منظمة كالوب Gallup توصلت الدراسة إلى إن 20% من الافراد العاملين المنشغلين في وظائفهم كان التأثير ايجابيا على المستوى الصحي. كما أن الأفراد العاملين وما يكنونه من مشاعر جيدة تجاه منظماتهم كالإعجاب، الثقة، الاحترام، الجاذبية الشعورية (Emotional Appeal) سيكونون أكثر رغبة في العمل وأكثر اهتماماً بالأنشطة التنظيمية، فبيئة العمل الملائمة. u1575 لتي توفرها الإدارة والممارسات العادلة تجاه الأفراد العاملين، القيادة الفعالة، والرؤية الموضوعية والمنتجات ذات الجودة العالية والسياسة السعرية الرشيدة ستسهم في بناء الثقة بخصوص المنظمة وهذا بدوره سيسهم بشكل ملحوظ في دعم الاستغراق الوظيفي للأفراد العاملين.

**II- 4- أبعاد الاستغراق الوظيفي حسب ريتش (Rich):** توجد مجموعة من التصانيف الخاصة بأبعاد المكونة للاستغراق الوظيفي، وقد طور ريتش (Rich) نموذج يتكون من ثلاث أبعاد يعتبر أهم وأكثر المقاييس انتشارا في الأدب الإداري والتنظيمي التي تستعمل في فهم وقياس الاستغراق الوظيفي لدى العاملين، كما يجب الإشارة الى أن مقياس ريتش (Rich) مشتق من النموذج النظري الخاص بالاستغراق الوظيفي الذي أعده كان (Kahn)، وتتمثل أبعاد الاستغراق الوظيفي حسب ريتش (Rich) في ما يلي:

- **الاستغراق المعرفي(الإدراكي) (Cognitive Engagement):** يعتبره ريتش (Rich) انغماس للأفراد بشكل كامل في ممارسة عملهم؛ بحيث يتم التركيز بشكل مكثف على انجاز المهام الموكلة لهم (سليمن، 2019، صفحة 330) . كما ينطوي هذا البعد على:"اعتقادات الأفراد العاملين اتجاه العوامل التنظيمية مثل (كيف تقاد المنظمة، ظروف العمل في المنظمة) وكيفية اندماجهم للعمل في تلك الظروف"(عبد الله، 2018، صفحة 245)، يتمثل بالتركيز الشديد والإدراك الذهني المركز لأداء الوظيفة والاندماج والتفاعل لأداء المهام في المنظمة فضلا عن الشعور بالحماس والثقة في العمل، ويساعد الاستغراق المعرفي الأفراد على توظيف قدراتهم الذهنية في داخل مكان العمل، والنجاح في المهام الموكلة إليهم؛

- **الاستغراق العاطفي (الشعوري)(Emotional Engagement) :** يرى كان(Kahn) أن "الأفراد بحاجة إلى موارد عاطفية (الطاقة العاطفية) لتلبية متطلبات الاستغراق الوظيفي" (Kahn, 1990, p. 415)؛ إذ إن الاستغراق الشعوري للعاملين يتوقف وبشكل كبير على نوعية العلاقة بين عواطف ومشاعر الفرد تجاه منظمتهم وقادتهم وزملائهم في العمل، مما يؤدي إلى زيادة الإحساس بمشاعر الانتماء (عبد الله، 2018، الصفحات 245-246) ؛

- **الاستغراق الجسدي(Physical Engagement):** يتطلب الاستغراق الوظيفي في شكله العام إلى مستويات من الإنجاز،الطاقة،المقدرة والجاهزية البدنية (Kahn, PSYCHOLOGICAL CONDITIONS OF PERSONALENGAGEMENT AND DISENGAGEMENT AT WORK, 1990, p. 714)، وهو ما يختص به الاستغراق المادي الذي يهدف إلى توفير الطاقات الجسدية والبدنية التي يبذلها العامل لتأدية دوره في المنظمة ومواجهة تحديات العمل بحماس وقدرات عالية (العنزي و صبر، 2018، صفحة 14)، وقد توصل كولار(Kular, et al) وزملائه إلى أن الأفراد المستغرقين جسديا يشعرون بالاستغراق أكثر بثلاث مرات من غيرهم، وبأن حياتهم في العمل تؤثر بشكل ايجابي على صحتهم البدنية من الأفراد غير المستغرقين (أحمد و إسماعيل، 2019، صفحة 260) .

## III- الطريقة والإجراءات:

**III- 1- منهج الدراسة:** اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي الذي يتضمن إجراء المسح المكتبي بالرجوع إلى المراجع والمصادر في إعداد الإطار النظري للدراسة، والمنهج التحليلي الميداني لجمع البيانات بواسطة أداة الدراسة (الاستبانة) التي تم تطويرها بالاعتماد على الدراسات السابقة الخاصة بالاستغراق الوظيفي، وبعد ذلك تم توزيعها على أفراد العينة ثم تحليلها إحصائياً بالاعتماد على تقنيات الإحصاء الوصفي، وطريقة التحليل العاملي التوكيدي المتوفرة على البرنامج الإحصائي AMOS.

**III- 2- مجتمع وعينة الدراسة:** يتمثل مجتمع الدراسة الميدانية في جميع العاملين في مؤسسة النقل الحضري والشبه الحضري تبسة، والبالغ عددهم الإجمالي (176) عاملا. قد بلغ عدد الاستبيانات التي تم توزيعها (88) استبانه، تم استرداد (86) استبانه منها، وقد تم استبعاد (13) استبانه لعدم صلاحيتها بسبب

عدم اكتمال تعبئتها من المستجيبين والقيم المتطرفة في الإجابات، وبالتالي أصبح عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل (73) استبانه، بنسبة (82%) من مجموع الاستبيانات الموزعة. وفيما يلي وصف للخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة من حيث (الجنس، العمر، المستوى الوظيفي، الخبرة المهنية).

**الجدول (01): خصائص عينة الدراسة**

| الخصائص | الفئات | التكرار | النسبة% | الخصائص | الفئات | التكرار | النسبة% |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| الجنس | ذكر | 63 | 86.3 | المستوى الوظيفي | عون تنفيذ | 45 | 61.7 |
| | أنثى | 10 | 13.7 | | عون تحكم | 18 | 24.6 |
| العمر | أقل من 30 | 18 | 24.7 | | اطار | 10 | 13.7 |
| | من 30 إلى 40 | 35 | 47.9 | الخبرة المهنية | أقل من 5 سنوات | 13 | 17.8 |
| | من 41 إلى 50 | 17 | 23.3 | | من 05 إلى 10 | 39 | 53.4 |
| | أكبر من 50 سنة | 3 | 4.1 | | من 10 فأكثر سنة | 21 | 28.8 |

**المصدر**: تم اعداده بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS.

يلاحظ من خلال الجدول(1) أن نسبة الذكور بلغت 86.3% في حين بلغت نسبة الاناث13.7%، نتيجة منطقية تعكس طبيعة العمل في المؤسسة.أما بالنسبة لمتغير **العمر**، يلاحظ من خلال الجدول أن أغلب أفراد العينة كانوا من فئة 30-40 سنة بنسبة 47.9% . وفيما يخص متغير **المستوى الوظيفي**، نجد أن أغلب أفراد العينة من فئة عون تنفيذ61.7% ثم تأتي فئة عون تحكم بنسبة 24.6% وفي الأخير فئة الاطارات بنسبة 13.7%، وهذا أمر منطقي لمثل هذا النوع من المؤسسات التي تعتمد بشكل كبير على سائقي وقابضي الحافلات بالإضافة إلى أعوان الصيانة والأمن.أما متغير **سنوات الخبرة المهنية**، وجد أغلب أفراد العينة من فئة 5-10 سنة بنسبة 53.4% وهي نتيجة منطقية لان المؤسسة محل الدراسة انطلقت في النشاط 16 جانفي 2009.

III- 3- **أداة الدراسة:** بعد الاطلاع على الدراسات السابقة والنتائج التي توصلت إليها والمقاييس التي استخدمتها، تم القيام ببناء استبانه، اشتملت على محورين رئيسين، تضمن المحور الأول المعلومات الديمغرافية لعينة الدراسة وهي: (الجنس، العمر، المستوى الوظيفي والخبرة المهنية)، وتضمن المحور الثاني الفقرات المتعلقة بقياس الاستغراق الوظيفي؛ حيث تم الاعتماد على مقياس ريتش (Rich) لسنة 2010 والذي يتكون من 18 فقرة (Rich, Lepine, & Crawford, 2010)، تم دمجها في 12 فقرة حتى تتوافق مع البيئة العربية حسب داسة (العنزي و صبر، 2018) موزعة على الثلاثة أبعاد: استغراق ادراكي، استغراق عاطفي واستغراق جسدي، كما يلي: (استغراق ادراكي: من فقرة 1 الى 4)، (استغراق عاطفي: من 5 الى 8)، (استغراق جسدي: من 9 الى 12)، وقد تم الاعتماد على مقياس ليكارت (Likert Scale) خماسي التدرج بوزن نسبي (1-2-3-4-5) يمنح للإجابات (راضي بشكل كبير-راضي-غير متأكد -غير راضي- راضي بشكل كبير) لقياس درجة الشعور بالإستغراق الوظيفي من وجهة نظر عمال مؤسسة النقل الحضري والشبه الحضري تبسة.

III- 4- **ثبات أداة الدراسة:** تم حساب معامل ألفا كرونباخ لقياس مدى الثبات بين فقرات الاستبانة، وكانت النتائج كالأتي:

**الجدول (02) : قيم ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة**

| المتغيرات | الأبعاد | عدد | الثبات |
|---|---|---|---|
| الاستغراق | الإدراكي | 4 | 0.723 |
| | العاطفي | 4 | 0.737 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| الوظيفي | الجسدي | 4 | 0.702 |
| محور الاستغراق الوظيفي | | 12 | 0.714 |

**المصدر**: تم اعداده بناء على نتائج التحليل الاحصائي باستخدام برنامج SPSS.

نلاحظ من الجدول رقم (2) أن معامل الثبات العام ألفا كرونباخ بلغ (0.714) لإجمالي محاور الدراسة، وهي نسب مقبولة لأغراض البحث العلمي لكونها تتجاوز(0.70) كحد أدنى للثبات (Cortina, 1993, p. 101)، مما يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة مقبولة جدا من الثبات، وعليه يمكن الاعتماد على هذه الأداة.

## V- الطريقة والإجراءات:

**عرض نتائج الدراسة:**

**V-1- التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة(الإجابة على أسئلة الدراسة):** فـي ما يأتي عرض لنتائج الإحصاء الوصفي للبيانات،بهدف الإجابة على التساؤلات التي تم طرحها في هذه الدراسة؛ وذلك باستخدام قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، مع الأخذ بعين الاعتبار التدرج في المقياس.

**الجدول (03) : المجالات ومستوياتها**

| *المجال* | ] 1.8 - 0 ] | ] 2.6 – 1.8 ] | ] 3.4 – 2.6 ] | ] 4.2 – 3.4 ] | ] 5 - 4.2 ] |
|---|---|---|---|---|---|
| *المستوى* | مرتفع جدا | مرتفع | متوسط | منخفض | منخفض جدا |

المصدر: من اعداد الباحث

يتضمن هذا الجزء من الدراسة عرض نتائج التحليل الوصفي لبيانات عينة الدراسة للكشف على مستويات الاستغراق الوظيفي لديهم.

**الجدول رقم (04) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الدراسة**

| الابعاد والمتغيرات | المتوسط | الانحراف | المستوى |
|---|---|---|---|
| الاستغراق الإدراكي | 3.94 | 0.43 | منخفض |
| الاستغراق العاطفي | 3.76 | 0.58 | منخفض |
| الاستغراق الجسدي | 3.75 | 0.77 | منخفض |
| **الاستغراق الوظيفي العام** | **3.81** | **0.52** | **منخفض** |

المصدر: : تم اعداده بناءً على نتائج التحليل الاحصائي باستخدام برنامج SPSS.

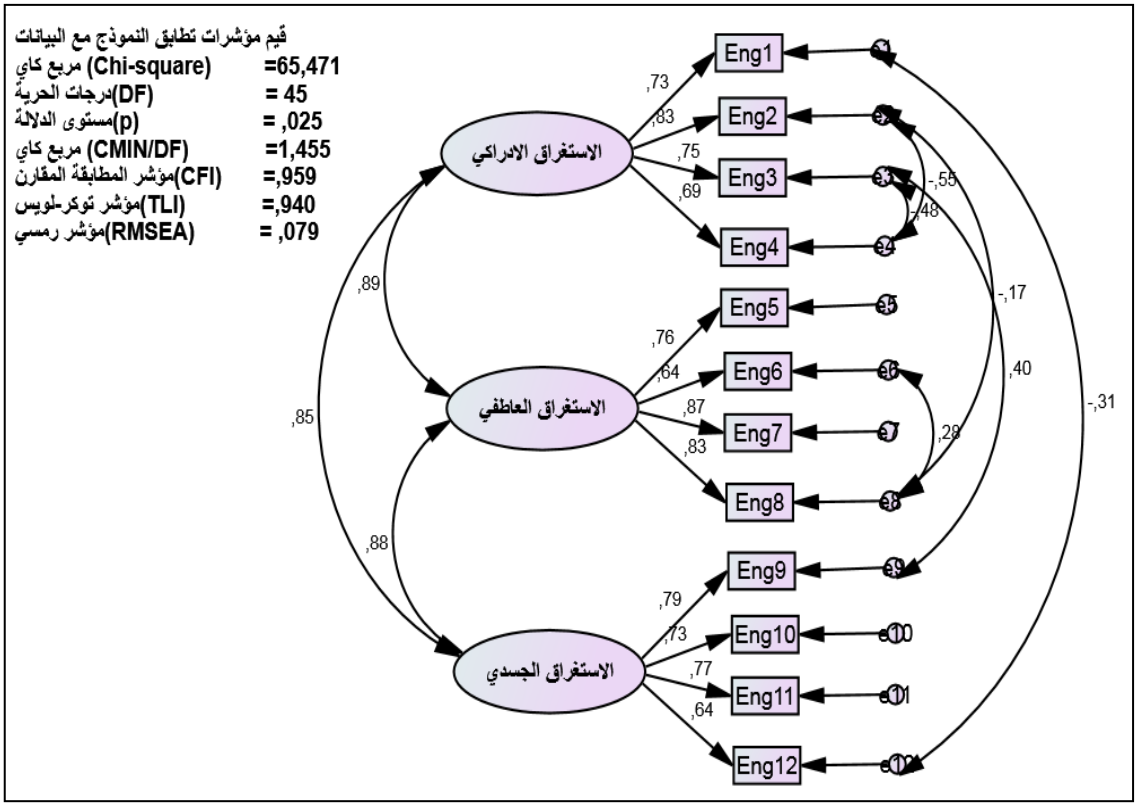
من خلال نتائج الجدول السابق رقم 4 نلاحظ أن نتائج متوسطات أبعاد متغير الاستغراق الوظيفي كانت منخفضة وفي كل أبعاده، محصورة بين (3.75-3.94)، وسجل متوسطه العام ما مقداره (3.81) مما يدل على انخفاض الشعور بالاستغراق وبكل أبعاده به من وجهة نظر العمل.

**V-2- التحقق من صدق أداة القياس باستخدام التحليل العاملي التوكيدي:** يتم خلال هذه المرحلة التأكد من أن الأداة تقيس حقيقة المفهوم المراد قياسه (بوروقعة و عكاشة، 2020، صفحة 955)، ولإختبار صدق المقياس يتم إجراء التحليل العاملي التوكيدي (Confirmatory Factor Analysis) للمقاييس المستخدمة في الدراسة بالاستعانة بالبرنامج الإحصائي (AMOS (v22، من خلال التطرق لمعنوية معاملات التشبع الخاصة

بالعبارات المكونة للمقياس وأبعاده، والتأكد من مدى التمايز وجودة مطابقة النموذج النظري المفترض الذي تم اعتماده في ضوء المرجعية النظرية المفسرة، للبيانات الحقيقية.

**V-2-1- صدق مقياس للاستغراق الوظيفي:** يوضح الشكل(01)، نموذج صدق مقياس الاستغراق الوظيفي وهو نموذج عاملي ثلاثي من الدرجة الأولى خاص بمتغير الاستغراق الوظيفي يتكون من 12 فقرة (متغير مقاس/مشاهد) مصنفة ضمن ثلاث متغيرات كامنة تمثل الأبعاد البنيوية الثلاث المكونة لمقياس ريتش (Rich) وزملاؤه للاستغراق الوظيفي وهي: **الاستغراق الإدراكي** (4 متغيرات مشاهدة)، **الاستغراق العاطفي** (4 متغيرات مشاهدة)، **الاستغراق الجسدي** (4 متغيرات مشاهدة).

**الشكل(01): التحليل العاملي التوكيدي لمقياس الاستغراق الوظيفي**




المصدر: تم اعداده بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج AMOS.

**V-2-2- الصدق التقاربي لمقياس الاستغراق الوظيفي:** يشير إلى مدى تقارب فقرات المتغير أو البناء مع بعضها البعض لتمثيل البعد (المتغير) نفسه، ويتم اختبار التقارب من خلال فحص قيم تشبعات الفقرات على عواملها الكامنة (الأبعاد/المتغير)، فكلما كانت التشبعات المعيارية (CV) قريبة من الواحد كان هناك صدق تقاربي مع قيمة دنيا (0.4)(جفال، 2019، صفحة 132). وتشير نتائج التحليل العاملي التوكيدي في الشكل(2) والجدول (05) ادناه، إلى أن القيم الانحدارية (التشبعات) للفقرات على المتغيرات الكامنة(أبعاد الاستغراق الوظيفي) كانت أكبر من الحدود الدنيا المسموح بها (0.4) في كل الفقرات. وهذا ما يدل على أن مقياس الاستغراق الوظيفي في نموذج القياس النظري المعتمد (مقياس ريتش) صالح لإجراء التحليلات الإحصائية المطلوبة.

**الجدول رقم (05) : تشبع فقرات مقياس الاستغراق الوظيفي على أبعاده**

| البعد | | الفقرة | التشبع | الملاحظة |
|---|---|---|---|---|
| الاستغراق الادراكي | Eng1 | أركز على وظيفتي فقط دون الانشغال بأشياء أخرى تلهيني عنها | 0.73 | مقبولة |
| | Eng2 | أمنح قدرا كبير من الاهتمام لوظيفتي المكلف بها دون أن احتاج لإشراف دقيق | 0.83 | مقبولة |
| | Eng3 | يشغلني التفكير في وظيفتي حتى بعد انتهاء وقت العمل | 0.75 | مقبولة |
| | Eng4 | أكرس قدرا كبيرا من الانتباه والتركيز أثناء تأدية عملي | 0.69 | مقبولة |
| الاستغراق العاطفي | Eng5 | اشعر بارتباط واندماج عاطفي قوي جدا تجاه وظيفتي الحالية | 0.76 | مقبولة |
| | Eng6 | أشعر بالفخر والاعتزاز لأني أعمل في هذه المؤسسة | 0.64 | مقبولة |
| | Eng7 | أشعر بالاستقرار النفسي عندما أتعامل مع رئيسي في العمل | 0.87 | مقبولة |
| | Eng8 | أشعر بالحماس والحيوية أثناء تأدية العمل | 0.83 | مقبولة |
| الاستغراق الجسدي | Eng9 | أبذل كل ما لدي من جهد وطاقة ذهنية وجسدية في وظيفتي | 0.79 | مقبولة |
| | Eng10 | اسخر امكاناتي وخبرتي الوظيفية لتأدية الأعمال التي أقوم بها | 0.73 | مقبولة |
| | Eng11 | أجتهد دائما لإنجاز وظيفتي وكلما وجدة العمل الذي أقوم به صعبا ازداد اصراري على الانجاز | 0.77 | مقبولة |
| | Eng12 | انني شديد الدقة في أداء عملي | 0.64 | مقبولة |

المصدر: تم اعداده بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج AMOS.

**V-2-3- الصدق التمايزي لمقياس الاستغراق الوظيفي:** يعتبر كمؤشر لمعرفة الدرجة التي تختلف (تتمايز) فيها الفقرات (المتغيرات) عن بعضها البعض؛ بمعنى ان تكون الفقرة متقاربة مع البعد الذي تقيسه وتتباعد عن الأبعاد الأخرى، وله أكثر من طريقة لاختباره؛ وينصح بأن لا تتجاوز قيم الارتباط بين الفقرات(الأبعاد) عتبة 0.9 حتى يتحقق الصدق التمييزي (جفال، 2019، صفحة 133)، ومن خلال الشكل(3)، يتبين بأن قيم الارتباط بين المتغيرات الكامنة التي تمثل أبعاد الاستغراق الوظيفي (الإدراكي، العاطفي، الجسدي) لم تتجاوز عتبة 0.9 مما يدل على تحقق الصدق التمييزي لهذا النموذج القياسي.

**الجدول رقم (06) : الارتباط بين ابعاد مقياس الاستغراق الوظيفي حسب نموذج ريتش (Rich)**

| البيان | قيمة معامل الارتباط | الملاحظة |
|---|---|---|
| ارتباط بعد الاستغراق الإدراكي ببعد الاستغراق العاطفي | 0.89 | مقبولة |
| ارتباط بعد الاستغراق الإدراكي ببعد الاستغراق الجسدي | 0.85 | مقبولة |
| ارتباط بعد الاستغراق العاطفي ببعد الاستغراق الجسدي | 0.88 | مقبولة |

المصدر: تم اعداده بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج AMOS.

**V-2-4- جودة مطابقة مقياس الاستغراق الوظيفي:** يظهر من الشكل(3) أعلاه بأن قيم مؤشرات جودة تطابق النموذج مع البيانات المأخوذة من عينة الدراسة كما يلي: مستوى الدلالة (p=0.225>0.05)، مربع كاي المعياري(CMIN/DF=1.455<5)، مؤشر المطابقة المقارن(CFI=0.954>0.90)، مؤشر توكر-لويس(TLI =0.940>0.90)، مؤشر رمسي(RMSEA =0.079<0.08)، وبناء على النتائج السابقة يمكن القول أن نموذج

الاستغراق الوظيفي الخاص بالدراسة يحتفظ ببنيته العاملية الثلاثية، ويمتلك مؤشرات حسن مطابقة كافية لاعتماده.

## IV - الخاتمـــــــــــــة :

ركزت الدراسة الحالية على التحقق من اتباع بيانات العينة المدروسة لنموذج الذي يقيس الشعور بالاستغراق الوظيفي الذي اقترحه ريتش (Rich) لدى عمال مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري بولاية تبسة.

**IV.1. نتائج البحث:** وقد تم الوصول إلى النتائج التالية:

- أسفرت النتائج المتعلقة بالسؤال الأول للدراسة إلى أن الشعور بالاستغراق الوظيفي لدى عمال مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري بولاية تبسة كانت ذات مستوى منخفض إجمالاً.
- كما توصلت نتائج الدراسة إلى أن نموذج الاستغراق الوظيفي الخاص بالدراسة يحتفظ ببنيته العاملية الثلاثية، ويمتلك مؤشرات حسن مطابقة كافية، كما يتميز بموثوقية ومصداقية في قياس مستوى الاستغراق الوظيفي لدى عمال مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري بولاية تبسة.

**IV.2. مقترحات وافاق البحث:**

بناءً على نتائج الدراسة، يمكن صياغة مجموعة من التوصيات العملية التي من شأنها تعزيز الاستغراق الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة. وفي ضوء ما توصلت اليه النتائج من انخفاض عام في مستويات الاستغراق الوظيفي لدى عمال مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري بولاية تبسة، توصي الدراسة بالاتي:

- ضرورة الاستفادة من المقاييس التي تعتمدها الدراسات لتشخيص مستويات الاستغراق الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة والعمل على تحسينهما قدر الإمكان.
- كما توصي هذه الدراسة باختبار فرضية الدراسة الحالية ونموذجها في قطاعات الأعمال الأخرى مثل قطاع الاتصالات، قطاع الفنادق، قطاع الصناعة الإستخراجية (الحديد والفوسفات)، قطاع الخدمات العمومية.

## V- الإحـــــالات والمراجـــــع :

### V- 1- المراجع باللغة العربية


1. سعد علي حمود العنزي، و رنا ناصر صبر. (2018). منظومة أصوات العاملين ودورها في تحقيق الاستغراق الوظيفي بحث تطبيقي في عينة من المصارف العراقية الخاصة. *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة* ، الصفحات 1-28.
2. عامر رجب ذياب السبعاوي. (2018). أثر مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الاستغراق الوظيفي دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في معمل سمنت كركوك. *مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية* ، الصفحات 161-179.

3. فريدون رون عبد الله. (2018). دور القيادة الخادمة في تحقيق الاستغراق الوظيفي، دراسة تحليلية لأراء أعضاء هيئة التدريس في جامعة السليمانية. *مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية* ، الصفحات 227-278.

4. فيبي نصحي راغب سليمبن. (2019). أثر الذكاء الأخلاقي للقادة على الاستغراق الوظيفي للعاملين (دراسة ميدانية على هيئة ميناء بورسعيد) . *المجلة العلمية للبحوث التجارية* ، الصفحات 318-359.

5. محمد عبدالحميد عبدالفتاح. (2018). قياس أثر تبني المسئولية الاجتماعية في تحقيق الاستغراق الوظيفي بالتطبيق علي المعاهد العليا الخاصة. *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، جامعة قناة السويس* ، الصفحات 426-450.

6. ميسون عبدالله أحمد، و محمد حازم إسماعيل. (2019). البراعة التنظيمية وتأثيرها في تعزيز الاستغراق الوظيفي دراسة مسحية لآراء بعض القيادات الادارية في جامعة الموصل. *مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية* ، الصفحات 245-269.

7. ناجي عبدالستار محمود، و أحمد هادي عبيد. (2020). دور السعادة في مكان العمل في تعزيز الاستغراق الوظيفي دراسة تحليلية لآراء العاملين في أقسام شؤون الطلبة في كليات ومعاهد جامعة الفرات الأوسط التقنية. *مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية* ، الصفحات 279-2297.

8. وردة جفال. (2019). تطوير مقياس في مجال التسويق وادارة الاعمال مراحله المنهجية وضوابطه. *مجلة بحوث الادارة والاقتصاد* ، *1* (2)، 120-137.

## V- 2- المراجع باللغة الانجليزية

9. Abdulrab, M., Zumrah, A. R., Almaamari, Q., & Altahitah, A. (2017). The Role of Psychological Empowerment on Work Engagement: The Development of Conceptual Framework. 6, pp. 1157-1163.

10. Cortina, M. J. (1993). What Is Coefficient Alpha? An Examination of Theory and Applications. 78 (1), pp. 98-104.

11. Drake, J. T. (2012). ASSESSING EMPLOYEE ENGAGEMENT: A COMPARISON OF THE JOB ENGAGEMENT SCALE AND THE UTRECHT WORK ENGAGEMENT SCALE (Master THESIS). Department of Psychology, Fort Collins, Colorado: Colorado State University.

12. Kahn, A. W. (1990). PSYCHOLOGICAL CONDITIONS OF PERSONALENGAGEMENT AND DISENGAGEMENT AT WORK. 33 (4), pp. 692-724.

13. Rich, B. L., Lepine, A. J., & Crawford, R. E. (2010). Job engagement: Antecedents and effects on job performance. Academy of Management Journal , 2, pp. 617-635.

14. Schaufeli, B. W., Bakker, B. A., & Salanova, M. (2006). The Measurement of Work Engagement With aShort QuestionnaireA Cross-National Study. 66 (4), pp. 701-716.

15. Stumpf, A. S., Tymon, G. W., & van Dam, H. N. (2013). Felt and behavioral engagement in workgroups of professionals. (83), pp. 255– 264.