

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحيى-جيجل



كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
العنوان

أثر الثقة التنظيمية في الاستغراق الوظيفي لدى العاملين -دراسة حالة مؤسسة الخزف الصحي بالميلية

مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة الموارد البشرية

إشراف الأستاذ:

- د. ياسر عبد الرحمان

إعداد الطالبتين:

- قيسمون إيناس

- براهيمى نور الهدى

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة جيجل	أستاذ محاضر "أ"	محمد عبد اللوش
مشرفا ومقررا	جامعة جيجل	أستاذ محاضر "ب"	ياسر عبد الرحمان
مناقشا	جامعة جيجل	أستاذ محاضر "أ"	عبد الفتاح بوخمخم

السنة الجامعية: 2021/2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

((رَبَّنَا آتِنَا مِنْ لَدُنْكَ رَحْمَةً وَهَيِّئْ لَنَا مِنْ أَمْرِنَا رَشَدًا))

صدق الله العظيم

شكرتك ربنا

قال تعالى: " رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صالحا ترضاه

وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين " (سورة النمل الآية 19).

أحمد الله الذي وفقنا والذي بيده ناصيتي وإليه آخرتي والذي هدانا إلى طريق الإيمان جزيلا

وإن الشكر الأول والأخير لله عز وجل سبحانه وتعالى الذي توكلنا عليه لإنجاز مذكرتنا وأعاننا ومنحنا

المقدرة على إتمام ثمرة سنين من الجهد والعطاء.

نتقدم بأسمى عبارات الشكر والامتنان والتقدير للأستاذ الفاضل الدكتور - ياسر عبد الرحمان - الذي

أشرف علينا وأحسن توجيهنا، وعلى المجهودات التي بذلها معنا في إتمام هذا العمل

فجزاه الله عنا خيرا وأعطاه من الخير ما يرجو وزيادة.

ونتوجه بالشكر الجزيل إلى كل من ساهم في إنجاز هذا العمل من أصدقاء و أساتذة وزملاء دون استثناء

ولو بالقسط القليل لنصل إلى ما نحن عليه الآن.

إهداء

إلى نبع الحب والحنان إلى أعز ما في الوجدان "أمي الغالية"
إلى رمز الصبر والعطاء والحب والصفاء "أبي الغالي"
أطال الله عمرهما وجزاهما خيرا، اللذان بفضلهما وبفضل دعمهم
ودعواتهم حققت هذا النجاح ولما لهما من الفضل ما يبلغ عنان
السماء.

إلى الشموع البهية التي أتمنى أن تكون دائما زاهية إخوتي الأعزاء
إلى حبيبة القلب جدتي الغالية أدامها الله وأطال في عمرها، إلى كل
فرد من عائلتي

إلى من شاركني فرحتي رمز المحبة والأخوة أصدقائي الأحبة
إلى شهداء فلسطين الشقيقة

إلى كل من عرفتهم وعرفوني، من قريب أو بعيد إلى كل هؤلاء أهدي
عملي هذا.

إيناس

إهداء

اللهم لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك
أحمد الله الذي وفقني على اتمام هذا العمل
والصلاة والسلام على النبي الأمين
إلى من هي أندى من قطرات الندى وأصفى من ماء الدجى

"أمي الغالية"

إلى من لبس ثوب الشقاء من أجلي ومنحني ما لم تمنحني إياه كل
الدنيا

"أبي الغالي"

حفظهما الله وأدامهما تاج فوق رئسي.

إلى أخواتي أزهار حياتي "رميساء، حياة، زعدة، منية، ملاك، إكرام"
إلى سندي ورفيق دربي زوجي الغالي "محمد"، أطال الله في عمره
إلى جدي رحمه الله، إلى جدتي وعمتي حفظهما الله وأطال في عمرهما
إلى كل من عرفتهم صديقات وعاشرتهم أخوات وفارقتهم أحباء
إلى كل الأحباب الذين وسعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي إليهم جميعا
أهدي ثمرة جهدي داعية المولى التوفيق والسداد.

نور الهدى

المُلخَص

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تقصي أثر الثقة التنظيمية بجميع أبعادها (الثقة بزملاء العمل، الثقة بالمشرفين، الثقة بإدارة المؤسسة) في الاستغراق الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية، ومن أجل تحقيق هذا الهدف تم الاعتماد على المنهج الوصفي، وعلى الاستبيان كأداة لجمع البيانات اللازمة من مفردات عينة الدراسة والبالغ حجمها (78) عاملاً بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية تم اختيارهم بشكل عشوائي، ولتحليل البيانات المجمعة تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية.

توصلت الدراسة إلى وجود مستوى متوسط للثقة التنظيمية ومستوى مرتفع للاستغراق الوظيفي في مؤسسة الخزف الصحي بالميلية، كما أكدت النتائج وجود أثر دال إحصائياً للثقة التنظيمية في الاستغراق الوظيفي، ويرجع هذا الأثر إلى أثر بعد الثقة بإدارة المؤسسة، أما فيما يخص بعد الثقة بزملاء العمل وبعد الثقة بالمشرفين فليس لهما أثر على الاستغراق الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: الثقة التنظيمية، الثقة بزملاء العمل، الثقة بالمشرفين، الثقة بإدارة المؤسسة، الاستغراق العاطفي، الاستغراق المعرفي، الاستغراق السلوكي، الاستغراق الوظيفي.

Abstract:

This study aimed to investigate the impact of organizational trust in all its dimensions (trust in co-workers, trust in supervisors, trust in the management of the institution) on the job involvement of the employees of the sanitary Ceramics Establishment in El-Melia. In order to achieve this goal, The descriptive approach was relied on, and the questionnaire as a tool for collecting the necessary data from the vocabulary of the study sample, whose size is (78) workers of the sanitary ceramics establishment in El-Melia, was chosen randomly, and to analyze the collected data, the statistical package for social sciences (spss) was used.

The study found a medium level of organizational trust and a high level of job engagement in the sanitary ceramics foundation in El-Melia, and that there is a statistically significant effect of the dimensions of organizational trust on job engagement, The results also confirmed the existence of a statistically significant effect of organizational trust in job engagement , as for the dimension of trust in co-workers and after trust in supervisors, they have no effect on job engagement.

Key words: organizational trust, trust in co-workers, trust in supervisors, trust in the management of the organization, emotional absorption, cognitive absorption, behavioral absorption, job involvement.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
-	البسمة
-	الشكر
-	الإهداء
-	الملخص
-	فهرس المحتويات
-	فهرس الجداول
-	فهرس الأشكال
-	قائمة الملاحق
أ- و	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة	
08	تمهيد
09	المبحث الأول: الإطار النظري لمتغيرات الدراسة
09	المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول الثقة التنظيمية
19	المطلب الثاني: مفاهيم أساسية حول الاستغراق الوظيفي
26	المطلب الثالث: العلاقة بين متغيرات الدراسة من الناحية النظرية
26	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة
27	المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بالثقة التنظيمية
32	المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بالاستغراق الوظيفي
37	المطلب الثالث: دراسات سابقة ربطت بين الثقة التنظيمية والاستغراق الوظيفي
42	المطلب الرابع: التعقيب على الدراسات السابقة
43	خلاصة
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
45	تمهيد

46	المبحث الأول: إجراءات وأدوات الدراسة
46	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة
47	المطلب الثاني: تصميم أداة الدراسة
48	المطلب الثالث: اختبار أداة الدراسة
55	المطلب الرابع: أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة
56	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها
56	المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة
59	المطلب الثاني: عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول محور الثقة التنظيمية
65	المطلب الثالث: عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول محور الاستغراق الوظيفي
69	المطلب الرابع: اختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها
75	خلاصة
76	خاتمة
80	المراجع
87	الملاحق

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	فئات مقياس ليكرت الخماسي ودلالاتها	48
02	الصدق الداخلي لعبارات البعد الأول (الثقة بزملاء العمل)	49
03	الصدق الداخلي لعبارات البعد الثاني (الثقة بالمشرفين)	50
04	الصدق الداخلي لعبارات البعد الثالث (الثقة بإدارة المؤسسة)	51
05	الصدق الداخلي لأبعاد الثقة التنظيمية والمحور الكلي لها	51
06	الصدق الداخلي لعبارات البعد الأول (الاستغراق العاطفي)	52
07	الصدق الداخلي لعبارات البعد الثاني (الاستغراق المعرفي)	53
08	الصدق الداخلي لعبارات البعد الثالث (الاستغراق السلوكي)	53
09	قيم ألفا كرونباخ	54
10	معامل الثبات ألفا كرونباخ "Cronbach's alpha" لمحاور الإستبيان	55
11	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	57
12	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	57
13	توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي	58
14	توزيع أفراد العينة حسب متغير الصنف المهني	58
15	عدد سنوات العمل توزيع أفراد العينة حسب متغير	59
16	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد الثقة بزملاء العمل	60
17	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد الثقة بالمشرفين	61
18	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد الثقة بإدارة المؤسسة	63
19	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الإجماليين لمحور الثقة التنظيمية	64
20	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد الاستغراق العاطفي	65
21	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد الاستغراق المعرفي	66
22	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد الاستغراق السلوكي	68
23	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الإجماليين لمحور الاستغراق الوظيفي	69
24	اختبار التوزيع الطبيعي (معامل الالتواء والتفرطح)	70
25	اختبار التعددية الخطية (معامل تضخم التباين ومعامل التباين المسموح)	71
26	نتائج تحليل التباين للانحدار المتعدد (المتغير التابع = الاستغراق الوظيفي)	71
27	نتائج اختبار الانحدار المتعدد لأثر أبعاد الثقة التنظيمية في الاستغراق الوظيفي	72

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
و	نموذج الدراسة	01
18	أنواع الثقة التنظيمية	02

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
88	الاستبيان في صورته الأولى	01
93	الاستبيان في صورته النهائية	02
98	قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان	03
99	الصدق الداخلي لمحاو الاستبيان	04
103	معامل ثبات ألفا كرونباخ	05
104	التكرارات والنسب المئوية لمحور البيانات الشخصية والوظيفية	06
106	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأراء أفراد العينة حول عبارات الاستبيان	07
110	اختبار طبيعة توزيع متغيرات الدراسة	08
110	اختبار التعددية الخطية للمتغيرات المستقلة	09
111	اختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية	10

مقدمة

تشهد منظمات الأعمال في العصر الحالي عدة تطورات وتغيرات في شتى المجالات، وخاصة في مجال إدارة الموارد البشرية، حيث أصبحت هذه الأخيرة تحتل مكانة كبيرة في مختلف المؤسسات، كونها تتعامل مع أهم الموارد عرضة للتأثير بالتغيرات التي تطرأ على عملها سواء كانت داخلية أو خارجية.

إن العوامل والمتغيرات النفسية والاجتماعية التي تؤثر تنظيمياً تزايدت وتداخلت بشكل كبير خاصة في العقدين الأخيرين، وتعتبر الثقة التنظيمية من أهم العوامل التي تحدد فعالية وكفاءة المؤسسة، لأن الشعور بالثقة التنظيمية يؤدي إلى عدد من النتائج الإيجابية بالنسبة للمنظمة والفرد، كانخفاض معدل دوران العمل واستقرار العمال وانخفاض نسبة الغياب وبذل المزيد من الجهد والأداء وازدياد الرضا الوظيفي وزيادة الإنتاجية وتحقيق النمو والازدهار للمنظمة، وهذا بدوره سيسهم بشكل ملحوظ في دعم الاستغراق الوظيفي للأفراد العاملين اندماجهم مع وظيفتهم التي يمارسونها ويستشعروا بأهميتها وهذا بمثابة هدف استراتيجي لأي مؤسسة وفي أي مجتمع.

1- إشكالية الدراسة:

تواجه مؤسسات اليوم تحديات كبيرة للوصول إلى مستوى عال من الثقة التنظيمية والاستغراق الوظيفي لدى موظفيها، لذا جاءت هذه الدراسة كمحاولة لتسليط الضوء على مدى تأثير أبعاد الثقة التنظيمية في تعزيز مستوى الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة الخزف الصحي بالميلية. وعلى هذا الأساس يمكن بلورة إشكالية هذه الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

- هل يوجد أثر للثقة التنظيمية في تعزيز الاستغراق الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة؟

تندرج تحت هذه الإشكالية التساؤلات الفرعية التالية:

- هل يوجد أثر لبعد الثقة بزملاء العمل في تعزيز الاستغراق الوظيفي للعاملين بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة؟

- هل يوجد أثر لبعد الثقة بالمشرفين في تعزيز الاستغراق الوظيفي للعاملين بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة؟

- هل يوجد أثر لبعد الثقة بإدارة المؤسسة في تعزيز الاستغراق الوظيفي للعاملين بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة؟

2-فرضيات الدراسة:

من أجل الإجابة عن إشكالية الدراسة ومختلف تساؤلاتها الفرعية، قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للثقة التنظيمية في تعزيز الاستغراق الوظيفي للعاملين بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

وتتدرج تحت هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

- **الفرضية الفرعية الأولى:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الثقة بزلاء العمل في تعزيز الاستغراق الوظيفي للعاملين بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

- **الفرضية الفرعية الثانية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الثقة بالمشرفين في تعزيز الاستغراق الوظيفي للعاملين بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

- **الفرضية الفرعية الثالثة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الثقة بإدارة المؤسسة في تعزيز الاستغراق الوظيفي للعاملين بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

3-أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من أهمية المتغيرات المبحوثة، فالثقة التنظيمية تعد من المواضيع المهمة التي يجب التركيز عليها داخل المؤسسة بوصفها عنصرا أساسيا في تكوين وتنمية العلاقات بين الأفراد مع بعضهم البعض ومع إدارة المؤسسة من جهة أخرى، وباعتبار أيضا ظاهرة الاستغراق الوظيفي أحد أهم المفاهيم الإدارية الحديثة في مجال السلوك التنظيمي، حيث ترتبط بأهم عنصر في المؤسسة وهو العنصر البشري الذي يعتبر العمود الأساس الذي تقوم عليه، ومن هنا تظهر أهمية الدراسة التي تسعى لتوضيح أثر الثقة التنظيمية في الاستغراق الوظيفي لدى العاملين، وأيضا الإشارة لمدى حاجة ومعرفة المنظمات إلى تبني أبعاد إدارية تمكنها من تعزيز قدراتها على تحقيق الاستغراق الوظيفي للعاملين وبالتالي تحقيق أهدافها.

4-أهداف الدراسة:

نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- تقديم إطار نظري لكل من متغيرات الدراسة، المتغير المستقل (الثقة التنظيمية) والمتغير التابع (الاستغراق الوظيفي)؛

- التعرف على واقع الثقة التنظيمية في مؤسسة الخزف الصحي بالميلية؛

- الكشف عن مستوى الاستغراق الوظيفي للعاملين في مؤسسة الخزف الصحي بالميلية؛

- معرفة هل هناك أثر لأبعاد الثقة التنظيمية في تعزيز الاستغراق الوظيفي للعاملين في مؤسسة الخزف الصحي بالميلية.

5-أسباب اختيار موضوع الدراسة

تم اختيار هذا الموضوع لعدة اعتبارات يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- تماشي الموضوع مع طبيعة التخصص تسيير الموارد البشرية؛

- الاهتمام بالمواضيع الحديثة والرغبة في البحث والإطلاع؛

- زيادة أهمية موضوع الثقة التنظيمية في مختلف المؤسسات؛

- الميل للبحث في المواضيع التي تتعلق عموماً بالسلوك التنظيمي.

6-حدود الدراسة:

تتمثل حدود هذه الدراسة في:

- الحدود الموضوعية: اقتصرت هذه الدراسة على الثقة التنظيمية كمتغير مستقل حيث تم التركيز على الأبعاد التالية (الثقة بالزملاء، الثقة بالمشرفين، الثقة بإدارة المنظمة) أما المتغير التابع هو الاستغراق الوظيفي للعاملين بمختلف أبعاده (العاطفي، المعرفي، السلوكي).

- الحدود المكانية: تم تطبيق الجانب الميداني لهذه الدراسة في مؤسسة الخزف الصحي بالميلية- ولاية جيجل-

- الحدود البشرية: نظراً لصعوبة الوصول إلى جميع مفردات مجتمع الدراسة، تم الاعتماد على العينة العشوائية البسيطة حيث كان حجم العينة (78) عاملاً.

- الحدود الزمنية: أنجزت الدراسة في السداسي الثاني للموسم الجامعي 2020/2021.

7- منهج وأدوات الدراسة:

من أجل الوصول إلى أهداف الدراسة ومعالجة الإشكالية المطروحة، واختبار الفرضيات الموضوعية تم الاعتماد على المنهج الوصفي الذي يقوم على جمع البيانات والمعلومات وتدوينها ومحاولة تحليلها وتفسيرها بطريقة علمية واستخلاص النتائج للتعرف على واقع الظاهرة محل الدراسة وعلاقتها مع مختلف المتغيرات الأخرى.

كما تمت الاستعانة لإنجاز هذا العمل بمجموعة من المصادر والمراجع المتمثلة أساساً في: الكتب والمجالات العلمية، الرسائل والأطروحات الجامعية ذات الصلة بموضوع الدراسة، ولمعالجة البيانات التي تم تجميعها استخدمنا البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية spss.

8- هيكل الدراسة:

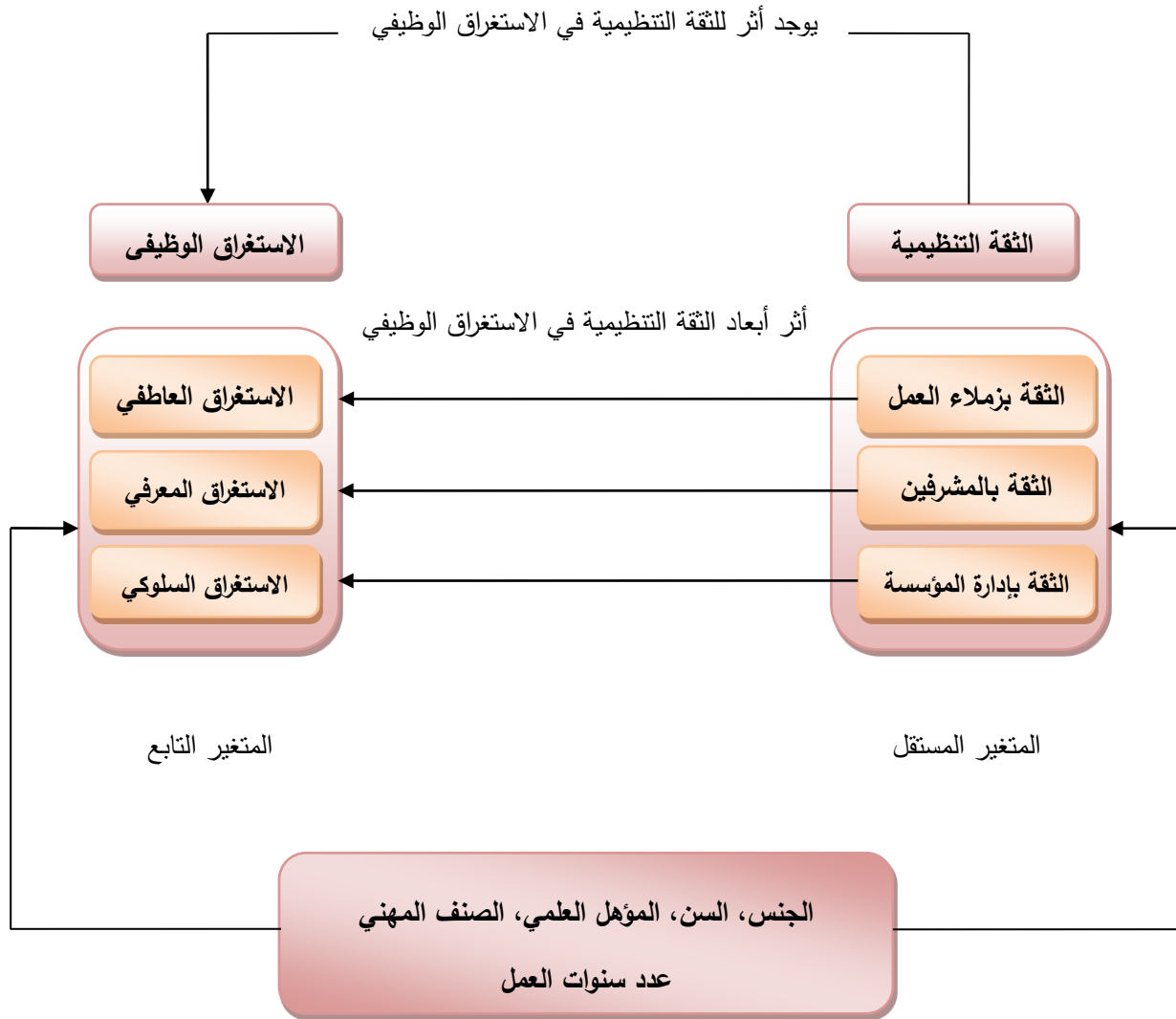
من أجل معالجة هذا الموضوع قمنا بتقسيم الدراسة إلى فصلين احدهما نظري والآخر تطبيقي، بالإضافة إلى مقدمة وخاتمة.

في مقدمة الدراسة تم التطرق إلى الإشكالية والفرضيات (الرئيسية والفرعية)، الأهمية والأهداف، وأسباب اختيار الموضوع، أيضاً حدود الدراسة، المنهج والأدوات المستعملة، أخيراً هيكل ونموذج الدراسة.

الفصل الأول يحتوي على الأدبيات النظرية والتطبيقية للثقة التنظيمية والاستغراق الوظيفي للعاملين، ويشمل على مبحثين، المبحث الأول يتعلق بالإطار النظري للثقة التنظيمية والاستغراق الوظيفي للعاملين ويحتوي على ثلاث مطالب، المطلب الأول متعلق بالثقة التنظيمية من خلال إبراز مفهومها وأهميتها وأبعادها أما المطلب الثاني فهو خاص بالاستغراق الوظيفي للعاملين من خلال تحديد مفهومه وأهميته وأبعاده، ويحتوي المطلب الثالث على العلاقة بين الثقة التنظيمية والاستغراق الوظيفي للعاملين، أما المبحث الثاني يتناول الأدبيات التطبيقية للثقة التنظيمية والاستغراق الوظيفي للعاملين ويحتوي على ثلاث مطالب، المطلب الأول على دراسات سابقة حول الثقة التنظيمية أما المطلب الثاني يحتوي على دراسات سابقة حول الاستغراق الوظيفي للعاملين، ويضم المطلب الثالث دراسات سابقة ربطت بين الثقة التنظيمية والاستغراق الوظيفي للعاملين.

أما الفصل الثاني فخصص للدراسة التطبيقية بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية- ولاية جيجل - ،
ويعالج من خلال مبحثين، الأول يحتوي على الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية، والمبحث
الثاني يحتوي على نتائج الدراسة وتحليلها. واختتمنا هذه الدراسة بعرض أهم النتائج المتوصل إليها بالإضافة
إلى جملة من الاقتراحات والتوصيات.

9- نموذج الدراسة:



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على الدراسات السابقة.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية

تمهيد

المبحث الأول: الاطار النظري لمتغيرات الدراسة

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة

خلاصة

تمهيد:

يتميز هذا العصر بالتغير السريع والمستمر نتيجة ثورة الاتصالات ودخول التكنولوجيا والتقدم العلمي الذي حققته البشرية في مختلف المجالات، وهذا ما أدى بالمؤسسات اليوم إلى محاولة التكيف مع مختلف العوامل والتحديات ومواجهتها من خلال الاستخدام الأمثل لموارد المؤسسة والتي من أهمها المورد البشري باعتباره أهم عناصر إنتاجها، ومما لاشك فيه أن ارتفاع مستوى الاستغراق الوظيفي للعاملين في المؤسسة أصبح يمثل مقياساً حقيقياً لمدى نجاح إدارة مواردها البشرية، وللحفاظ على هذا المستوى لا بد من تعميق أوصل الترابط والتواصل بين الموظفين وذلك من خلال ما يسمى بالنقطة التنظيمية والاهتمام بكيفية تفعيلها داخل المؤسسات لما لها من تأثير على سلوك الأفراد وأدائهم والتزامهم بعملهم وولائهم للمؤسسة التي يعملون بها.

على هذا الأساس نهدف من خلال هذا الفصل إلى توضيح مختلف الجوانب النظرية المتعلقة بكل متغير من متغيرات الدراسة وتوضيح العلاقة بينهما من الناحية النظرية، من خلال تقسيمه إلى مبحثين، ركزنا في المبحث الأول على الأدبيات النظرية المتعلقة بمتغيرات الدراسة، أما في المبحث الثاني فأشرنا فيه إلى الأدبيات التطبيقية للدراسة من خلال عرض بعض الدراسات السابقة ذات الصلة بمتغيرات الدراسة الحالية.

المبحث الأول: الإطار النظري لمتغيرات الدراسة

حظي مفهوم الثقة التنظيمية في الحقل الإداري باهتمام العديد من الباحثين والدارسين باعتبارها من أهم العوامل التي تؤثر في نفسية الفرد وأدائه وبالتالي يمكن أن تنعكس على أداء المؤسسة ومدى فعاليتها، كما أن للثقة التنظيمية تأثيراً على بعض المتغيرات السلوكية مثل الاستغراق الوظيفي الذي يعتبر إحدى القضايا الهامة في إدارة الموارد البشرية لعلاقته بعدة متغيرات متصلة بسلوك العاملين في المؤسسات.

نتناول في هذا المبحث الإطار النظري لمتغيرات الدراسة، من خلال تقسيمه إلى ثلاث مطالب يحتوي المطلب الأول على المفاهيم الأساسية حول الثقة التنظيمية، والمطلب الثاني مفاهيم أساسية حول الاستغراق الوظيفي، أما المطلب الثالث فتناول العلاقة بينهما وشرح طبيعة التأثير القائم بين أبعاد الثقة التنظيمية والاستغراق الوظيفي لدى الأفراد العاملين.

المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول الثقة التنظيمية

تعد الثقة التنظيمية واحدة من أبرز القيم التنظيمية وأكثرها إلحاحاً، خاصة مع التطورات الهائلة في عالمنا المعاصر، كونها عامل أساسي وجوهري للتنبؤ بالسلوك الجماعي والفردى والتنظيمي. وعلى هذا الأساس سنحاول فيما يلي معرفة مفهوم الثقة التنظيمية، أنواعها وأبعادها.

الفرع الأول: مفهوم الثقة التنظيمية

نتطرق في هذا العنصر إلى مفهوم الثقة بصفة عامة ثم بعض التعريفات المتعلقة بالثقة التنظيمية وتوضيح خصائصها وأهميتها.

أولاً: تعريف الثقة التنظيمية:

1-الثقة لغة:

جاء في لسان العرب أن أصل كلمة الثقة: "مصدر القول وثق به يثق، بالكسر فيهما، وثاقة وثقة ائتمنه، وأنا واثق به وهو موثوق به، وهي موثوق بها وهم موثوق بهم. وأرض وثقة: كثيرة العشب موثوق بها، والوثاقة: مصدر الشيء الوثيق المحكم أي أنه العهد الوثيق أو هي ائتمان وموقع ثقة، ومسؤولية يحملها الشخص بحكم الثقة التي يتمتع بها"¹.

¹ - ابن منظور، لسان العرب، المجلد 10، دار صادر، بيروت، بدون سنة نشر، ص: 371.

وعليه الثقة لغة تفيد الثبات والقوة والإحكام والإتقان بحيث يمكن الاستفادة منه والبناء عليه، وهي الإيمان القوي والراسخ بمصادقية أو حقيقة شخص ما، أي علاقة تبنى على مبادئ الكفاءة والفعالية.

2-الثقة اصطلاحاً:

يمكن تعريف الثقة اصطلاحاً على أنها: "الأحكام لأمر الموثوق به والاعتماد عليه استناداً إلى ذلك الإحكام، والأحكام معناه حينئذ أن يكون الإنسان قد عرف المنهج الذي يسوس به الموثوق به، ثم طبق هذا المنهج ثم استمر عليه، والثقة بالآخرين هي شيء مكتسب من البيئة التي تحيط بنا والتي نشأنا بها ولا تولد مع الشخص"¹.

ووفقاً لقاموس أوكسفورد (Oxford) الثقة هي: "الشعور الايجابي الذي يمتلكه الفرد تجاه الطرف الآخر من حيث ثقته بقيامه بالأعمال والأفعال المتفق عليها"².

3-الثقة التنظيمية:

وردت في الأدبيات الإدارية العديد من التعريفات المقدمة للثقة التنظيمية، الأمر الذي أدى إلى صعوبة إيجاد تعريف شامل وموحد لهذا المفهوم، وذلك راجع إلى اختلاف وجهات نظر الباحثين والكتاب حول هذا المفهوم، نذكر منها مايلي:

تعرف الثقة التنظيمية على أنها: "تمثل توقعات الأفراد أو الجماعات بأن المنظمة التي يعملون بها، يمكن الاعتماد عليها في تحقيق نتائج مفضلة للأفراد أو الجماعات بسبب كفاءة النظام الإداري فيها، والرؤساء، ونظام المعلومات والعلاقات التنظيمية بين الأفراد وعدم المبالغة في عرض الحقائق"³.

عرف kristonis الثقة التنظيمية بأنها: "درجة إيمان وتقبل الشخص للقرارات والسياسات التي تضعها إدارة المنظمة والتي تقوم بتنفيذها وإدارتها بشكل عادل لجميع الأطراف"⁴.

¹- نسرین غانم عبد الله أبو شايش، محددات الثقة التنظيمية و آثارها دراسة تطبيقية على العاملين في وكالة الغوث وتشغيل اللاجئين، الأونرو، رسالة ماجستير، غير منشورة، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2013، ص: 12.

²- Oxford dictionaries . **Trust definition**, on web site : <https://en.oxforddictionaries.com/definition/trust>, (Retrieved on 05/05/2021 at 21 :25).

³- إياد طه الرواشده، الارتباط الوظيفي و أثره في الثقة التنظيمية في الدوائر الحكومية في ثلاث محافظات (الكرك، الطفيلة، معان) في جنوب الأردن، مجلة عمادة البحث العلمي، الجامعة الأردنية، المجلد: 40، العدد: 02، الأردن، 2013، ص: 461.

⁴- مؤيد الساعدي و آخرون، علاقة الثقة بإدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي بحث استطلاعي تحليلي في كلية الإدارة والإقتصاد، مجلة مؤسسية، جامعة الكوفة، المجلد: 03، العدد: 01، العراق، 2012، ص: 06.

ويرى كل من **جكة والشاهين** أن الثقة التنظيمية تعبر عن: "إيمان الموظف بأن المؤسسة سوف تهيئ الظروف وتتخذ الإجراءات المناسبة للعمل لصالحه، أو على الأقل لن تعمل على الإضرار به، كما أنها ستلتزم بعودها تجاهه وستكون مؤتمنة لرعاية أهدافه ومصالحه"¹.

وتعرف الثقة التنظيمية كذلك بأنها: "إيمان كل طرف بقدرات الطرف الآخر، وإمكاناته، واستعداده لتنفيذ بنود العقد النفسي، حيث تشتمل على توقعات سلوكية تتصل بأخلاقيات الوظيفة، الدافع، والرغبة في العمل بأمانة وإخلاص، للقيام بالعمل حسب المتطلبات الفنية، والحكم على الأمور بمنطق وموضوعية"².

كما عرفت أيضا أنها: "عبارة عن توقعات ومعتقدات ومشاعر إيجابية يحملها الأفراد تجاه المنظمة التي ينتمي إليها والمرتبطة بالممارسات والسلوكيات الإدارية المطبقة والتي روعي فيها الالتزام بالقيم الأخلاقية والابتعاد عن كل ما يضر بالمصالح المشتركة"³.

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن الثقة التنظيمية هي علاقة تبادلية بين طرفين تعتمد على توقعات ومعتقدات ومشاعر إيجابية يحملها الموظفون تجاه المؤسسة التي ينتمون إليها، والمرتبطة بالسياسات والإجراءات الإدارية المطبقة والتي يراعي فيها الالتزام بالقيم والأخلاق وذلك بما يسمى تحقيق الأهداف للطرفين.

ثانيا: خصائص الثقة التنظيمية

تتسم الثقة التنظيمية بالعديد من الخصائص نوجزها في النقاط التالية:⁴

- **الثقة متعددة المستويات:** وهذا يعني أن الثقة التنظيمية يمكن أن تكون ناتج التفاعلات الموجودة بين زملاء العمل، أو فرق العمل التنظيمية، أو الإدارة العليا للمؤسسات؛

¹- جكة عتيق عبد العزيز والشاهين عبد الرحيم عبد اللطيف، الثقة في النظام الإداري الحكومي بالتركيز على المؤسسات الخدمية في دولة الإمارات، المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد: 14، العدد: 03، الإمارات، 2007، ص: 452.

²- قموة سحر عيسى، الثقة التنظيمية لدى مدبري و مديرات المدارس الثانوية العامة في الأردن وعلاقتها بالروح المعنوية والأداء الوظيفي لدى معلميه، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، الأردن، 2008، ص: 30.

³- مصطفى محمد الهادي ومسلم عبد الرضا مشكور، دور الثقة التنظيمية في تطوير رأس المال الاجتماعي، مذكرة بكالوريوس، غير منشورة، جامعة القادسية، العراق، 2017، ص: 06.

⁴- نور يسرى محمود طه، درجة ممارسة مدبري المدارس الخاصة في محافظة الخليل للقيادة الموزعة و علاقتها بالثقة التنظيمية من وجهة نظر المعلمين، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة الخليل، كلية الدراسات العليا و البحث العلمي، فلسطين، 2019، ص: 44- 43.

- **الثقة ذات جذور ثقافية:** بمعنى أن الثقة التنظيمية ترتبط بشكل وثيق بالثقافة التنظيمية التي تعني القواعد، القيم، والمعتقدات السائدة داخل التنظيم الإداري؛
- **الثقة التي تعتمد على الاتصال الإداري:** وهذا يعني أن الثقة هي نتائج لسلوكيات الاتصال الإداري، مثل توافر المعلومات الدقيقة، وإتاحتها للجميع، إعطاء تفسيرات للقرارات، إظهار الصدق والشفافية في التعامل بين الأفراد العاملين، والتي تسمح بحرية تبادل الآراء والأفكار؛
- **الديناميكية:** فالثقة في تغير مستمر، فهي تمر بعدة مراحل ذات سمات مختلفة، ثم تستقر كالبناء وأخيراً تدوب بين الأفراد داخل المؤسسة؛
- **الثقة متعددة الأبعاد:** وهذا يعني أن الثقة تتكون من عوامل متعددة مثل المعارف والمستويات العاطفية والسلوكية التي تؤثر في إدراك الفرد درجة الثقة السائدة¹.

ثالثاً: أهمية الثقة التنظيمية

تكتسي الثقة التنظيمية أهمية بالغة في منظمات الأعمال كونها:²

- تساعد في انخفاض مستويات الصراع وزيادة أداء العاملين وتبادل المعلومات والأفكار والآراء فيما بينهم فضلاً عن خلق مناخ من الإبداع والتواصل المفتوح للعمل داخل المنظمة؛
- تؤثر في العديد من اتجاهات وسلوكيات المرؤوسين، فعندما يكون مستواها عالي فإنهم يكونوا أكثر مساندة للسلطات التنظيمية والمؤسسات التي تمثلها، إذ يتولد لديهم رضا عالي في علاقاتهم بأسلوب يساعد على تحقيق أهداف المنظمة ؛
- تعد العامل الرئيسي في تحديد فعالية بناء العلاقات الشخصية وحرية التعبير بصدق إذ أن انعدامها يؤدي إلى تدهور العلاقات الشخصية وتصلب في المواقف الإنسانية، وانعدام الكفاءة والفاعلية في التنظيم؛
- تعتبر أداة مهمة للتعامل مع تنوع العاملين والتغيرات المستمرة في نشاطات وموقع عمل المنظمة وبما يسمح بالمشاركة وتشكيل فرق العمل ما يتطلب وجود ثقة متبادلة بين الأطراف ذات العلاقة وزيادة الاتصال والتعامل المباشر والتعاون بصورة أكثر فاعلية ومن ثم تقلل من آليات الرقابة وتزيلها وتزيد التفاعل والتلاحم بين الأفراد؛

¹ - نور يسرى محمود طه، مرجع سبق ذكره، ص: 44.

² - ياسمين قاسم الخفاجي وفؤاد حمودي العطار ، دور الثقة التنظيمية في تعزيز الانغماس الوظيفي دراسة تحليلية لآراء العاملين في مديرية توزيع كهرباء كربلاء، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، المجلد: 10، العدد: 42، العراق، 2014، ص: 126.

- تؤدي دورا حاسما في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، فضلا عن تخفيف شدة الضغط النفسي كنتائج إيجابية لهم وزيادة معدلات الإنتاج وتحقيق النجاح المنظمي.

الفرع الثاني: أبعاد الثقة التنظيمية

اتفق معظم الباحثين في هذا المجال على تقسيم أبعاد الثقة التنظيمية إلى ثلاثة أبعاد رئيسية، وفيما يلي سنحاول تقديم شرح موجز ومختصر لكل بعد على حدة، وذلك على النحو الآتي:

أولا: الثقة بزلاء العمل

تعرف الثقة بزلاء العمل على أنها: " تلك العلاقات التعاونية المتبادلة والميل للموقف الإيجابي بين الأفراد العاملين من حيث الاعتماد المتبادل والاشتراك في الأفكار والمعلومات والاتصالات المفتوحة بين جميع الأطراف وذلك بما يسهم في تحقيق الأهداف والغايات المشتركة، وتكتسب هذه الثقة في ظل توافر عدد من الخصائص والسمات التي تجعل من الفرد جديرا بثقة الآخرين وتشمل كل من الالتزام في العمل والقيم والمبادئ والاهتمام بمصالح الزميل ومساعدة الزملاء الآخرين"¹. يفيد هذا التعريف أن الثقة تكون من خلال علاقة تعاون متبادلة والمواقف الإيجابية بين الزملاء وهذا يؤدي إلى تشارك الأفكار والمعلومات ويكون الاتصال فعال في كل الاتجاهات وبين جميع الأطراف وهذا يساهم في تحقيق الأهداف والغايات المشتركة.

ويرى كل من Dirks و Ferrin: "ولقد أصبحت الثقة بزلاء العمل مسألة مهمة في منظمات اليوم التي تعتمد بشكل كبير على مجموعات أو فرق العمل، الذين يتمتعون بمهارات تكاملية يكونون ملتزمين بالتساؤل بغرض هدف مشترك، فالثقة تؤثر في أداء الفريق نحو الوصول إلى الأهداف المطلوبة"². بعبارة أخرى الثقة بين الزملاء تعتبر مسألة مهمة وضرورية لأنها تؤثر في الأداء وهي أساس نجاح المنظمات والوصول إلى الأهداف المطلوبة من خلال اعتمادها على العمل من خلال مجموعات أو فرق العمل الذين يتمتعون بالمهارة والالتزام.

ومن محددات الثقة بزلاء العمل ما يلي:³

- القدرة والتكامل؛

- الارتياح المتبادل؛

¹- مصطفى محمد هادي ومسلم عبد الرضا مشكو، مرجع سبق ذكره، ص: 09.

²- حميد سالم الكعبي، دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية دراسة تحليلية لآراء عينة من موظفي شركة ألفا الهندسية العامة وزارة الإعمار والإسكان، مجلة كلية الرافدين، جامعة الرافدين، العدد: 32، العراق، 2013، ص: 271-272.

³- عبد المحسن بن محمد بن عبد الله الصقير، ممارسة مديري مدارس التعليم العام بمنطقة القصيم للصلاحيات الممنوحة وعلاقتها بالثقة التنظيمية من وجهة نظر المعلمين والمديرين و وكلائهم، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2014، ص: 35.

- الاستعداد لمنح الثقة للآخرين؛

ثانياً: الثقة بالمشرفين

تعرف الثقة بالمشرفين على أنها: "تتمثل بتلك التوقعات الإيجابية الواثقة للمسؤولين اتجاه مشرفهم في العمل وفقاً للعلاقات المتبادلة للطرفين، حيث يكتسب المشرف ثقة مرؤوسيه، إذا ما كانت تتوافر فيه حقائق الكفاءة والجدارة والأخلاق والانفتاح على المرؤوسين والاهتمام بمصالح المرؤوسين واحتياجاتهم، ودعمهم والعدالة في التعامل معهم"¹. مما يعني أن أساس العلاقات المتبادلة بين الرئيس والمرؤوسين هي شعور والتوقعات الإيجابية، واهتمام الرئيس بمصالح المرؤوسين واحتياجاتهم وتحقيق العدالة في التعامل معهم.

يرى كل من Ellis و Zalabak بأنها: "التوقعات الإيجابية الموثوقة من قبل العامل بخصوص تصرف وسلوك الرئيس المباشر، والنية والرغبة للثقة بكلماتهم وأفعالهم"². ركز هذا التعريف على أن الثقة بالمشرفين هي التوقعات الإيجابية الموثوقة من قبل العامل وتحدد هذه الثقة من خلال تصرفات وسلوك المشرفين اتجاه العامل وكذلك تحدد بالنية والرغبة للثقة بكلماتهم وأفعالهم.

ومن محددات الثقة بالمشرفين ما يلي:³

- **القدرة:** وتعني أن الفرد يدرك أن الآخرين سواء كانوا رؤساء أو زملاء يمتلكون مجموعة من المهارات والكفاءات والخبرات في مجال عملهم تسمح بأن يكون لديهم تأثير على الآخرين كما تعني أن الآخرين "رؤساء أو زملاء" يملكون القدرة على مساعدة الآخرين في حل مشكلات العمل؛
- **النزعة لفعل الخير:** وتعكس التوجه الإيجابي من قبل الآخرين "رؤساء أو زملاء" نحو الفرد، وتعني اعتقاد الفرد وإيمانه بأن الآخرين يريدون خير له، ويملكون نوايا حسنة تجاهه عن الدوافع الأنانية أو المتمركزة حول الذات، كما تعني أن الفرد يعتقد أن الآخرين يهتمون بمصالحه وأحواله، ومساعدته؛
- **الاستقامة أو التكامل:** وتعني إدراك الفرد أن الآخرين يعتنقون ويلتزمون بمجموعة من المبادئ الأخلاقية التي تعد مقبولة وإيجابية بالنسبة له، ويتصرفون بطريقة تتفق مع هذه القيم والمبادئ المرغوبة. وتتمثل هذه القيم في تطابق أقوالهم بأفعالهم، ومصداقيتهم، وامتلاكهم إحساساً قوياً بالعدالة.

¹ - مصطفى محمد هادي ومسلم عبد الرضا مشكور، **مرجع سبق ذكره**، ص: 09.

² - حميد سالم الكعبي، **مرجع سبق ذكره**، ص: 271.

³ - عبد المحسن بن محمد بن عبد الله الصقير، **مرجع سبق ذكره**، ص: 35.

ثالثاً: الثقة بإدارة المؤسسة

عرفت الثقة بإدارة المؤسسة أنها: "الإدارة الجديرة بثقة العاملين في المنظمة من خلال إشباع احتياجاتهم ورغباتهم وتقوم بتوفير الدعم المادي والمعنوي للعاملين، وتطابق أقوالهم مع أفعالهم، ووضوح توقعاتهم، وتوفير الهيكل التنظيمي المرن المناسب فضلاً عن التعامل العادل مع كافة الأقسام والفروع، فنقص الثقة يجعل العاملين بلا قيمة، كما أن انعدام الثقة يجعل الأفراد يفضلون مصالحهم الشخصية على مصالح المنظمة ومن ثم انخفاض ولائهم والتزامهم التنظيمي"¹. بعبارة أخرى تكون الإدارة جديرة بثقة العاملين في المؤسسة وذلك من خلال إشباع احتياجاتهم ورغباتهم وتوفير كافة الظروف المناسبة للعمل وتحقيق العدالة مع كافة الأقسام والفروع، وانعدام الثقة يجعل الأفراد يفضلون مصالحهم الشخصية ومن ثم انخفاض ولائهم والتزامهم التنظيمي.

يرى Jiang بأن ثقة الأفراد في إدارة المؤسسة تعني: "اعتمادهم نفسياً أو شعورياً على تلك الإدارة في مراعاة مصالحهم وتطلعاتهم المستقبلية وكلما أوفت الإدارة بالتزامها واستجابات لرغبات المرؤوسين كلما انعكس ذلك على المرؤوسين في العمل وتحقيق نتائج إيجابية ومواصلة الاستعداد لما هو قادم من تحديات وبالتالي الانغماس في الوظيفة المنوطة بهم"². مما يعني أن الأفراد الذين يثقون في إدارة المؤسسة أنهم على علم ودراية أن الإدارة ستحقق لهم رغباتهم ومصالحهم مع مراعاة تطلعاتهم المستقبلية وأن توفي بالتزاماتها وهذا ينعكس إيجابياً على المرؤوسين بالتالي تحقيق نتائج إيجابية والانغماس في الوظيفة.

في حين أشار Kritsonis للثقة بإدارة المؤسسة بأنها: "درجة إيمان المرؤوسين للقرارات والأهداف والسياسات التي تضعها إدارة المنظمة والتي تقوم بتنفيذها وإدارتها بشكل عادل لجميع الأطراف"³. يفيد هذا التعريف أن إدارة المؤسسة تقوم بوضع القرارات والأهداف والسياسات والتي تقوم بتنفيذها وإدارتها وأن المرؤوسين على درجة من إيمان والثقة بأن إدارة المؤسسة ستكون عادلة لجميع الأطراف.

¹- مصطفى محمد هادي و مسلم عبد الرضا مشكور، مرجع سبق ذكره، ص: 09.

²- خير الدين محمد علي، تأثير الثقة التنظيمية على العمل المعرفي دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في عدد من المصارف الأهلية في محافظة النجف الأشرف، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، جامعة بابل، المجلد: 10، العدد: 04، العراق، 2018، ص: 139.

³- سهير عادل حامد الجدار وزهراء غانم مرجاح، دور المهارات القيادية في الثقة التنظيمية بحث تحليلي في مركز وزارة التعليم العالي و البحث العلمي العراقية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة بغداد، المجلد: 22، العدد: 87، العراق، 2016، ص: 250.

وتتجزأ محددات الثقة بإدارة المؤسسة إلى ¹:

- **العدالة التنظيمية:** وهي عدالة الوسائل التي من خلالها يتم تحديد نتائج الأداء إلى عدالة توزيعية وعدالة إجرائية؛

- **الدعم التنظيمي:** وهو تـمـين المنظمات لإسهامات عاملـيها بمصالحهم الشخصية، وقد يبني الأفراد إحساسهم بالدعم التنظيمي على عوامل مثل استعداد المنظمة لتزويدهم بمساعدة خاصة تساعدهم على انجاز أعمالهم و استعدادها على توفير فرص التدريب في المجال الذين يرغبون فيه؛

في الأخير نستنتج أن أبعاد الثقة التنظيمية مترابطة وتشمل وتمس مختلف مستويات المؤسسة، وهذا ما يدفع الأفراد إلى زيادة الرغبة والشعور الإيجابي اتجاه المؤسسة، وأن المؤسسات التي يتميز أفرادها بالثقة التنظيمية العالية الرغبة في العمل وتحقيق أهدافها والاستمرارية بكل سهولة.

الفرع الثالث: أنواع الثقة التنظيمية

يمكن تحديد عدة أنواع للثقة التنظيمية، وهي ²:

أولاً: الثقة التعاقدية: والمقصود بها أن الاتفاق والتفاعل بين الأطراف يتضمن التعهد من أحد الأطراف، وتوقع الوفاء من الطرف الآخر، سواء كان ذلك الاتفاق حقيقياً أو تطوراً ضمناً؛

ثانياً: الثقة المكشوفة: والمقصود بها التوقعات التي يحملها الفرد أو الجماعة أثناء عملية إظهار المشاعر والآراء والاتجاهات والقيم للآخرين بطريقة لا تؤدي إلى الأضرار بالفرد أو الجماعة، بل على العكس من ذلك فإنها من الممكن أن تؤدي إلى زيادة الاحترام والتقدير؛

ثالثاً: الثقة على مستوى الفرد: إن إنشاء الثقة في العلاقات الفردية أمر ضروري، بين الرئيس ومروؤسه، الأمر الذي نتج عنه سرعة التطور الفكري، والاستقرار العاطفي، وزيادة الإبداع والابتكار؛

رابعاً: الثقة على مستوى الجماعة: وهي التي تجعل المجموعات تعمل بكفاءة أكثر.

أيضاً يمكن تحديد أنواع أخرى للثقة التنظيمية بناء على ماتستند عليه الثقة، والمتمثلة فيما يلي ³:

¹- على حسون فندی الطائي وآخرون، تأثير أبعاد تقويم الأداء في الثقة التنظيمية دراسة وصفية تحليلية لآراء عينة من القيادات الإدارية في وزارة النفط العراقية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة بغداد، المجلد: 18، العدد: 67، العراق، 2012، ص: 69.

²- عابدة سعيد ديب بنات، الثقة لدى مديري المدارس الابتدائية بوكالة الغوث الدولية بمحافظة غزة وعلاقتها بالمناخ التنظيمي السائد لديهم، مذكرة ماجستير، غير منشورة، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2016، ص ص: 18-19.

³- نسرین غانم عبد الله أبو شوايش، مرجع سبق ذكره، ص: 18.

- الثقة المستندة على العاطفة:

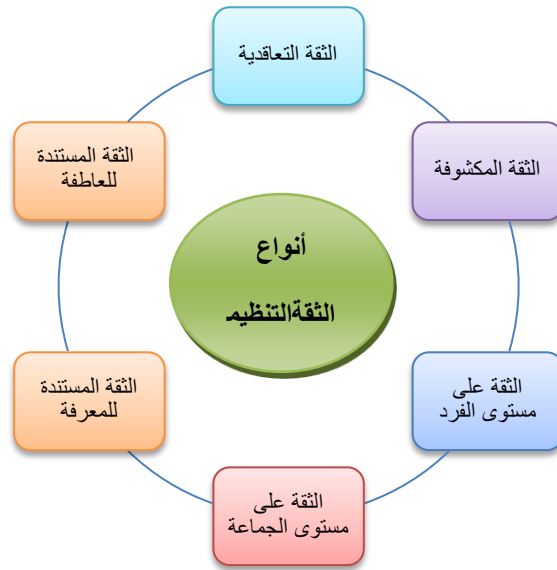
وهي الاهتمام والرعاية الشخصية المتبادلة، إذ تتألف من الأواصر العاطفية بين الأفراد، ذلك أن الأفراد يصنعون استثمارات عاطفية في علاقات الثقة ويعبرون عن اهتمام حقيقي بسعادة شركائهم ويؤمنون بالفضائل الداخلية لمثل هذه العلاقات، بل ويعتقدون بأن هذه العواطف تكون متبادلة، وأخيرا فإن الارتباطات العاطفية بين الأفراد يمكن أن توفر قاعدة للثقة. ولما كانت الثقة العاطفية تستند إلى المعتقدات الفرد حيال دوافع السلوك لدى الآخرين فإنها يجب أن تقتصر على السياقات التي تشتمل على تفاعلات متكررة حيث يكون هناك مقدار كاف من البيانات الاجتماعية يسمح بالتوصل إلى الفئات المتعلقة بالثقة.

- الثقة المستندة إلى المعرفة:

تتجذر هذه الثقة في المعتقدات الفردية حول موثوقية الزملاء ومدى إمكانية الاعتماد عليهم، وتكون الثقة المستندة إلى المعرفة عندما (نختار من نثق به في جوانب وظروف محددة وعندما نرجع الاختيار إلى أسباب جيدة تشكل دليلا لأهلية الفرد للحصول على الثقة) ويتراوح مقدار المعرفة اللازمة لظهور الثقة ما بين المعرفة الكلية والجهل الكلي. وتوفر المعرفة المتوفرة والأسباب الجيدة قاعدة لاتخاذ القرارات المتعلقة بالثقة، أي المنصة التي ينطلق منها نحو الإيمان مثل أولئك الذين يتقنون بالآخرين، وعلى الرغم من أن الكثير من الأبحاث المتعلقة بالجوانب العاطفية في المؤسسات والعلاقة بين العاطفة والمعرفة قد ركزت على حالات المزاج غير الثابتة فإن هناك اهتماما متزايدا من قبل الباحثين بالأسس الشخصية للعواطف، وقد سلطت الأبحاث المتعلقة بالمعرفة والتأثير في العلاقات الحميمة الضوء على تطور العواطف بين الأفراد استنادا إلى قاعدة معرفية، وفي هذا السياق ينظر إلى الثقة المعرفية على أنها "أكثر سطحية وأقل خصوصية" مما هي عليه الثقة العاطفية .

إجمالا لما سبق، فإن إطلاع مدير المؤسسة على أنواع الثقة التنظيمية يكون لديه الوعي الكامل بأهميتها في تحسين العلاقات وتبادل المعلومات والآراء والأفكار الإبداعية، ويتضح ذلك من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (02): أنواع الثقة التنظيمية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على دراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة.

الفرع الرابع: العوامل المؤثرة في الثقة التنظيمية

تشير أغلب الدراسات في هذا المجال إلى وجود أربعة عوامل تؤثر في الثقة التنظيمية، وفيما يلي شرح موجز لها:¹

أولاً: عامل الشك: وهو الاعتقاد السائد لدى البعض بضرورة الحذر واليقظة في الظروف التنافسية وإلا من المحتمل أن يستولي الآخرون على الفرص المتاحة للفرد؛

ثانياً: عامل أخذ المخاطرة الشخصية: يقصد به درجة استعداد الموظف للمخاطرة الجسدية؛

ثالثاً: عامل أخذ المخاطرة المالية: يقصد به درجة استعداد الفرد للمخاطرة المالية؛

رابعاً: عامل الأنانية: هو الاعتقاد السائد بأن السلوك البشري تهيمن عليه المصالح الذاتية وحدها.

ويرى بعض الباحثين أن هناك عوامل من شأنها تحسين الثقة التنظيمية داخل المؤسسة يمكن تقسيمها إلى مجموعتين هما:²

¹ - نسرين غانم عبد الله أبو شاويش، مرجع سبق ذكره، ص: 21.

² - ماجد إبراهيم شاهين، مدى فعالية و عدالة نظام و تقييم أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية وأثره على الأداء الوظيفي والولاء والثقة التنظيمية دراسة مقارنة بين الجامعة الإسلامية والأزهر، رسالة ماجستير، غير منشورة، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2010 ، ص: 70.

- العوامل التنظيمية:

لما كانت الموارد البشرية، والممارسات الإدارية، وثقافة المنظمة وهيكلها التنظيمي من العوامل التنظيمية التي تعزز الثقة في المؤسسة، وحيث أن عامل الموارد البشرية يحدد فعالية وكفاءة نظام تقييم الأداء، وعاملي الممارسات الإدارية وهيكل المنظمة يحددان الطريقة التي يجب إتباعها لبلوغ الفعالية التنظيمية، وتحقيق الالتزام التنظيمي، و رفع مستوى الأداء، ونجاح الاتصالات وإشراك العاملين في عملية صنع القرار، وعامل الثقافة التنظيمية يحدد هيكل العلاقات بين الموظفين ومدرائهم، وبالتالي تسهل عملية تأسيس الثقة التنظيمية.

- العوامل الفردية:

من المعلوم أن عملية تأسيس وتكوين الثقة التنظيمية تتطلب وجود بعض العوامل الذاتية التي تؤثر فيها مثل الميل إلى الاتكال، الحالة الذهنية المشاعر والقيم والأخلاق، إن الميل إلى الاتكال يفسر كيفية استعداد الأفراد للاعتماد على الآخرين منذ نشأتهم، أما بالنسبة إلى الحالة الذهنية والمشاعر فتبين كيف يمكن لشخص أن يعبر عن مشاعره تجاه شخص ما ويستعين بتجربته من خلال أفكار حول مصداقية الشخص الآخر قبل أن يقرر الوثوق فيه من عدمه، أما القيم فتوضح كيفية تكون الميول التي تساهم في خلق الثقة والقيم المشتركة المتبادلة، كما أن الأخلاق توضح مدى مصداقية الأفراد.

المطلب الثاني: مفاهيم أساسية حول الاستغراق الوظيفي

يعد الاستغراق الوظيفي من المواضيع المهمة ومن المصطلحات الحديثة بالمقارنة مع مصطلحات أخرى في مجال إدارة الموارد البشرية، باعتبارها أيضا أحد المفاهيم السلوكية الحديثة في مجال إدارة الأعمال، وتعود أهميته أيضا لفهم السلوك التنظيمي للأفراد داخل بيئة العمل. وعلى هذا الأساس سنحاول فيما يلي معرفة مفهوم الاستغراق الوظيفي، أبعاده واستراتيجياته.

الفرع الأول: مفهوم الاستغراق الوظيفي

نتطرق في هذا العنصر إلى بعض التعاريف المتعلقة بالاستغراق الوظيفي وتوضيح خصائصه وأهميته.

أولاً: تعريف الاستغراق الوظيفي

وردت في الأدبيات الإدارية العديد من التعاريف المقدمة للاستغراق الوظيفي، الأمر الذي أدى إلى صعوبة إيجاد تعريف شامل وموحد لهذا المفهوم السلوكي الحديث، ويرجع ذلك إلى اختلاف وجهات نظر الباحثين و الكتاب حول هذا المفهوم، نذكر منها ما يلي:

عرف Cherubin الاستغراق الوظيفي بأنه: " هو الارتباط العاطفي للموظفين بالمؤسسة بدرجة الاهتمام بمستقبل المؤسسة، والاستعداد للعمل بأقصى جهد ممكن حتى بأوقات العمل غير رسمية"¹.

عرفته Sharmila بأنه: "انغماس والتزام الموظفين تجاه المؤسسة وقيمها التنظيمية، واستغراق الموظفين تجاه عملهم من خلال التعاون مع الزملاء لتحسين الأداء في العمل لصالح المؤسسة، وبالتالي هو مقياس يحدد من خلاله مدى ارتباط الموظف بالمؤسسة"².

كما عرف Pollock الاستغراق الوظيفي بأنه: " الاندماج الداخلي للفرد في العمل، أو التطابق والتجاوب النفسي مع العمل بما ينعكس في صورة تحقيق لذاتية الفرد أو التزامه نحو عمله، فالاستغراق يعني أن يحب الفرد عمله أو أن يكون مهتما بالعمل المرتبط به"³.

ويرى Riipinen أن: "الاستغراق الوظيفي يمثل الدرجة التي يندمج فيها الفرد مع الوظيفة التي يمارسها ويستشعر أهميتها، ولهذا فالأمر هنا مرتبط بالنواحي العقلية والعاطفية معا"⁴.

يرى كل من Ziaadini و Beheshtifar أن: "الاستغراق الوظيفي يمثل مجالاً جديداً نسبياً لمنظمات القطاع العام والخاص على حد سواء، حيث تشير إلى العملية التي تسعى المنظمة من خلالها الاختيار وتنمية وتطوير الموظفين القادرين على القيام بالدور القيادي في المستقبل"⁵.

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن الاستغراق الوظيفي كمفهوم، يعبر بصورة عامة عن مدى أهمية الوظيفة في حياة الفرد من جهة، ومدى حب واهتمام الفرد لعمله وشعوره بالسعادة والراحة

¹ - محمد أحمد أبو شنب، علاقة وظائف إدارة الموارد البشرية بالاستغراق الوظيفي: دراسة تطبيقية على مكاتب البريد في قطاع غزة، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة الأزهر، فلسطين، 2016، ص: 60.

² - خليل إسماعيل ماضي، أخلاقيات العمل وعلاقتها بمستوى الإستغراق الوظيفي من وجهة نظر العاملين في وزارة الإسكان والأشغال العامة الفلسطينية في قطاع غزة، مجلة كلية فلسطين التقنية، دير البلح، العدد: 3، فلسطين، 2015، ص: 09.

³ - أحمد ديب محمد ماضي، أثر الدعم التنظيمي على تنمية الإستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأمم المتحدة، رسالة ماجستير، غير منشورة، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2014، ص: 24.

⁴ - نفس المرجع، ص: 24.

⁵ - عبد العزيز سلطان العنقري، إدارة المواهب كمدخل لتنمية سلوكيات الإستغراق الوظيفي لدى العاملين بالمنظمات الحكومية السعودية، المؤتمر الثاني لمعهد الإدارة العامة والتنمية الإدارية في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية: إدارة المواهب كمدخل تنمية السلوكيات، معهد الإدارة العامة للرياض، يومي 02 و 03 ديسمبر 2020، ص: 1032.

النفسية عند أدائه لأعماله من جهة وبذل أقصى جهد للوفاء بمتطلبات وظيفته، وبالتالي كلما زاد الاستغراق الوظيفي زادت احتمالية تكلم الموظف بإيجابية على المؤسسة وبالتالي زيادة إنتاجية المؤسسة.

كما يتميز الأفراد ذوو الاستغراق الوظيفي المرتفع عن الأفراد ذوو الاستغراق الوظيفي المنخفض بالخصائص التالية:¹

- يعتبر الأفراد الأكثر استغراقاً أكثر حافزيه في العمل وأكثر حاجة لوظائف تتمثل خصائصها في التنوع والاستقلال وإثبات الذات والتغذية العكسية؛
- يعتبر الأفراد الأكثر استغراقاً أكثر اعتقاداً أن مواهبهم مستغلة استغلالاً جيداً؛
- هم أكثر رغبة وقدرة على التفاعل مع الآخرين؛
- هم أكثر إدراكاً لفرص النمو في وظائفهم؛
- هم أكثر رضا عن الإشراف والاستجابة لتوجيهات المشرفين؛
- هم أكثر التزاماً اتجاه وظائفهم ومنظماتهم؛
- من المتوقع أن يكونوا أقل رغبة في ترك العمل؛
- يواجهون مستوى منخفضاً من الاحتراق النفسي.

ثانياً: أهمية الاستغراق الوظيفي

للاستغراق الوظيفي أهمية بالغة في المؤسسات نوضحها فيما يلي:²

- يزيد الاستغراق الوظيفي من الشعور بالرضا الوظيفي؛
- الاستغراق الوظيفي يجعل الفرد أكثر التزاماً نحو عمله ومؤسسته؛
- الاستغراق الوظيفي عامل مؤثر لتحفيز العاملين؛
- يعمل الاستغراق الوظيفي على زيادة السلوكيات التطوعية؛
- الاستغراق الوظيفي يزيد من الالتزام بقيم وأهداف المنظمة؛
- انخفاض معدلات الغياب ودوران العمل؛
- التحسين المستمر في الإنتاجية والكفاءة.

¹-إيمان صلاح محمد المنطاوي، أثر ثقافة المنظمة على الاستغراق الوظيفي: دراسة تطبيقية على مؤسسة الأهرام المصرية التابعة لقطاع الصحافة في مصر، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة طنطا، مصر، 2007، ص ص: 76-77.

²- ولاء صافي، العلاقة بين الالتزام التنظيمي والاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مديرية التربية في مدينة حمص، مجلة جامعة البعث، العدد: 13، سوريا، 2017، ص ص: 151-152.

الفرع الثاني: أبعاد الاستغراق الوظيفي

اتفق معظم الباحثين في هذا المجال على تقسيم أبعاد الاستغراق الوظيفي إلى ثلاثة أبعاد رئيسية، وفيما يلي سنحاول تقديم شرح موجز ومختصر لكل بعد على حدة، وذلك على النحو الآتي:

أولاً: الاستغراق العاطفي (الشعوري)

يعرف الاستغراق العاطفي بأنه: "وهو يعني وجود علاقة قوية بين عواطف، وأفكار، ومشاعر الفرد، وبين وظيفته، أو هو مدى قوة استمتاع الفرد العامل في وظيفته أو مدى حبه لعمله"¹. بعبارة أخرى الاستغراق العاطفي يركز على مشاعر الفرد ومدى حبه لعمله واستمتاعه فيه وهذا ما يؤدي به إلى بذل جهد أكبر في عمله والتحسين من أداءه.

كما عرف الاستغراق العاطفي بأنه: "يعني وجود علاقة قوية بين عواطف، أفكار، ومشاعر الفرد وبين الوظيفة، مما يؤدي إلى مشاعر الحماس والفخر، وعلى العكس من الاستغراق العاطفي يبرز مفهوم (الغياب العاطفي) والذي يتميز بفصل العاطفة مع الآخرين، وفي هذا المعنى يعد الاستغراق الوظيفي عكس عنصر السخرة، ومع ذلك فإننا جميعاً ندرك بحدسنا بأن الإنسان لا يمكن أن تأخذ منه إلا بقدر ما هو مستعد أن يعطيه، وأن الرقابة الرشيدة مهما كانت فاعلة فلن تأخذ منه إلا بقدر ما يجنبه المساءلة، ولكي يعطي الفرد أقصى ما لديه فإنه يجب أن يعمل على أساس ما يرغب ويتمتع في العمل"². يركز هذا التعريف على العلاقة القوية الموجودة بين مشاعر الفرد ووظيفته كما بين الفرق بين الاستغراق العاطفي والغياب العاطفي الذي يخلو من العاطفة، كما بين أن الفرد العامل لا يعطي إلا بقدر ما هو مستعد أن يعطيه.

يتميز هذا البعد بمجموعة من الخصائص أهمها:³

- التعلق ؛

- الاستمتاع ؛

- الارتباط ؛

¹-محمود السيد إمام، الاستغراق الوظيفي وعلاقته بمستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بشركات السياحة المصرية، مجلة اقتصاديات المال والأعمال JFBE، جامعة مدينة السادات، العدد: 08، مصر، 2018، ص: 321.

²- مؤيد الساعدي و زينب شلال عكار، دور الاستغراق الوظيفي في الأداء العالي، مجلة الإدارة والاقتصاد، جامعة البصرة، المجلد: 03، العدد: 11، العراق، 2012، ص ص: 11-12.

³- أحمد ضيف وفتيحة صدوق، دور الاستغراق الوظيفي في تعزيز الأداء التنظيمي: دراسة مقارنة بين البنوك العامة والخاصة، مجلة شعاع الدراسات الاقتصادية، جامعة زيان عاشور، المجلد: 04، العدد: 02، الجزائر، 2020، ص: 131.

ثانيا: الاستغراق المعرفي (الإدراكي)

عرفه كل من Al و Rich بأنه: "يشير إلى استغراق العاملين شعوريا وفكريا بشكل كامل في ممارسة عملهم، والتركيز على تنفيذ المهام الموكلة لهم بأفضل الطرق، أو هو درجة قوة مشاركة الفرد في اتخاذ القرارات الخاصة بوظيفته، ودرجة أهمية الوظيفة في حياته"¹. يشير هذا التعرف إلى مدى ممارسة الفرد لعمله وتنفيذه للمهام الموكلة إليه بأفضل الطرق وهذا ما يدل على استغراق الفرد فكريا في عمله ومدى أهمية هذا الأخير في حياته.

وعرف الاستغراق المعرفي بأنه: "انغماس الأفراد من الناحية الإدراكية بشكل كامل في ممارسة عملهم وفي الواقع أن الأشخاص المستغرقين قادرين على تجاهل المنافسة ويركزون بشكل مكثف على المهمة التي أعطيت لهم، ومن جهة أخرى يعني وجود اهتمام نحو مهام عمل الفرد"². مما يعني مدى اهتمام وتركيز الفرد العامل في عمله ومهامه بشكل كبير أي انغماسه في ممارسة عمله من الناحية الإدراكية.

يتميز هذا البعد بعدة خصائص أهمها:³

- الحالة النفسية ؛
- احترام الذات ؛
- المشاركة الفعالة ؛

ثالثا: الاستغراق السلوكي (الجسدي)

يرى كل من Al و Kular بأن الاستغراق السلوكي: "هو الطاقة المبذولة من قبل الفرد في سبيل تنفيذ مهام عمله بكفاءة أعلى وإنتاجية أكبر"⁴. من خلال هذا التعريف نلاحظ أن الاستغراق السلوكي يمثل أو يعبر عن الطاقة والجهد الذي يبذله الفرد في أداء و تنفيذ عمله بكفاءة عالية.

ويعرف أيضا الاستغراق السلوكي بأنه: "يشير إلى اتخاذ الفرد العامل دورا إضافيا كأن يأخذ الفترة المسائية لتعزيز مهاراته المتعلقة بوظيفته أو التفكير في العمل بعد مغادرته"⁵. بعبارة أخرى الاستغراق السلوكي هو عمل الفرد لوقت إضافي والتفكير بعمله ومهامه حتى بعد مغادرته وانتهاء دوامه.

¹- محمود السيد إمام، مرجع سبق ذكره، ص: 321.

²- مؤيد الساعدي، مرجع سبق ذكره، ص: 12.

³- أحمد ضيف وفتيحة صدوق، مرجع سبق ذكره، ص: 131.

⁴- محمود السيد إمام، مرجع سبق ذكره، ص: 322.

⁵- خليل إسماعيل إبراهيم ماضي، مرجع سبق ذكره، ص: 10.

عرفه كل من Al و Rich بأنه: "توجيه وتركيز كافة إمكانيات الفرد الجسدية نحو تحقيق مهام وظيفته على أكمل وجه"¹. من هذا التعريف يمكن القول أن الاستغراق السلوكي هو الطاقة والجهد الجسدي المبذول من طرف العامل لتحقيق مهام عمله على أكمل وجه.

يتميز هذا البعد بمجموعة من الخصائص أهمها:²

- النوايا السلوكية؛
- السلوك خارج الدوام؛
- التعلم والتطور النوعي؛

الفرع الثالث: محددات الاستغراق الوظيفي

يتسم الاستغراق الوظيفي بثلاثة محددات نوجزها على النحو التالي:³

أولاً: الخصائص الشخصية: تتضمن الأقدمية، الحاجة للنمو وأخلاق الفرد والجنس وعدد الإلتباع؛

ثانياً: الخصائص الوظيفية: تتضمن الحافز واستقلالية الوظيفة والتنوع وتوصيف المهام والمشاركة والتغذية العكسية؛

ثالثاً: الخصائص الاجتماعية: تتضمن العمل مع الآخرين والمشاركة في اتخاذ القرارات ومشاعر النجاح.

على صعيد آخر يرى بعض الباحثين أن محددات الاستغراق الوظيفي تتعلق بمايلي :

- **خصائص فردية:** وتشمل متغيرات (المؤهل، السن، الجنس والحالة الاجتماعية، أهمية المكافآت الذاتية للفرد، أهمية المكافآت الخارجية..).
- **متغيرات تتصل بالوظيفة:** وتشمل نوع الوظيفة، مدة الخدمة، الرضا عن المرتب، الرضا عن المكافآت الخارجية...

الفرع الرابع: استراتيجيات الاستغراق الوظيفي

¹- محمود السيد إمام، **مرجع سيق ذكره**، ص: 321.

²- خليل إسماعيل إبراهيم ماضي، **مرجع سيق ذكره**، ص: 11 .

³- فوزية ضو وسلاف مشري، **الاستغراق الوظيفي وتطبيقاته الإرشادية للوقاية من الضغوط المهنية**، مجلة التمكين الاجتماعي، المجلد:

03، العدد: 01، جامعة باتنة، الجزائر، 2021، ص: 44.

تشير الدراسات والأبحاث في هذا المجال إلى وجود عدة استراتيجيات تعمل على تعزيز الاستغراق الوظيفي في المنظمات، وهي:¹

أولاً: العمل نفسه: تعتمد هذه الإستراتيجية على الطريقة التي يتم بها تصميم العمل أو الوظائف، والتي تحفز الدوافع الذاتية نحو العمل؛

ثانياً: بيئة العمل: تهتم هذه الإستراتيجية بزيادة الاستغراق من خلال بيئة العمل بشكل عام وذلك بتطوير الثقافة التي تشجع المواقف الإيجابية للعمل، وتعزيز الاهتمام والإثارة في الوظائف التي يقوم بها الأفراد، وبالتالي الموظفين الذين يتمتعون أنفسهم، الذين تم دعمهم وتطويرهم، والذين يشعرون بالوفاء والاحترام في العمل سوف يقدمون أفضل الخدمات للعملاء؛

ثالثاً: القيادة: ينبغي لإستراتيجية القيادة أن تركز على ما يجب على المديرين التنفيذيين القيام به كقادة من أجل أداء دورهم الحيوي والمباشر في زيادة مستويات الاستغراق؛

رابعاً: فرص المساهمة: تزويد الأفراد بفرصة للمساهمة ليست مجرد مسألة وضع العمليات التشاورية الرسمية، على الرغم من أنها تكون مهمة، بل لأنها تتعلق بإنشاء بيئة العمل التي تمنح الأفراد صوتاً من خلال تشجيعهم على أن يقولوا كلمتهم، وتأكيد القيمة الأساسية في المنظمة التي يجب أن تكون الإدارة على استعداد وفي جميع المستويات للاستماع والاستجابة لأية مساهمات يقدمها الأفراد.²

الفرع الخامس: العوامل المؤثرة في الاستغراق الوظيفي

هناك مجموعة من العوامل المؤثرة في الاستغراق الوظيفي، منها:³

أولاً: المشاركة في السلطة: والتي تشير إلى استخدام تطبيقات متنوعة مثل المشاركة في صنع القرارات التي تؤثر على العمل؛

ثانياً: المشاركة في المعلومات: والتي تتمثل بإبلاغ العاملين بأهداف المنظمة وأهداف المجموعات فضلاً عن المشاركة في أداء التعديلية العكسية؛

ثالثاً: المكافآت: والتي تشير إلى المساعدة والدعم وتطوير المهارات من خلال تدريبات رسمية بالإضافة إلى مراقبين غير رسميين، بحيث تضمن استغراق العاملين في جميع مستويات الهرم التنظيمي؛

¹ - أحمد ديب محمد ماضي، مرجع سبق ذكره، ص ص: 27-29.

² - المرجع نفسه، ص: 29.

³ - ولاء صافي، مرجع سبق ذكره، ص: 152.

رابعاً: تعزيز فرص النمو الشخصي: وذلك من خلال خلق ثقافة التعلم حيث تعتبر وسيلة نمو التي من شأنها أن تشجع الموظفين على الالتزام بمجموعة من السلوكيات التقديرية الإيجابية، الأمر الذي يشجع التعلم لأنه معترف به من الإدارة العليا والمدراء التنفيذيين، والموظفين عموماً كعملية تنظيمية أساسية يلتزمون بها باستمرار.

المطلب الثالث: العلاقة بين متغيرات الدراسة من الناحية النظرية

تعد الثقة التنظيمية عنصر مهم في تحقيق الاستقرار للمؤسسة حيث تساعد على تنمية الاتصالات الفعالة وخلق التعاون بين الموظفين وتعزيز الاستجابات الفعالة في حل المشكلات وكذا تعزيز الاستغراق الوظيفي للعاملين وتحسين أدائهم وهذا بدوره ينعكس على إنتاجية المؤسسة.

وتؤثر أبعاد الثقة التنظيمية في الاستغراق الوظيفي بشكل مباشر، حيث أن بناء بعد الثقة بالزملاء في المؤسسة يعد شرط أساسي لضمان التفاعل والتبادل المشترك بين الأفراد داخلها، وكلما كانت العلاقات بين الأفراد تتصف بدرجة عالية من الثقة كان الأفراد على استعداد أكبر للتبادل الاجتماعي والتفاعل التعاوني فيما بينهم والتوجه نحو العمل الجماعي الذي بدوره يعزز الثقة بين زملاء العمل وتوفير جو ومناخ مناسب للعمل وتبادل المعارف والخبرات وهذا ما يؤدي إلى زيادة وتعزيز الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة.

كما تعد الثقة بالمشرفين عامل محوري وشرط أساسي للعلاقات الشخصية والإيجابية وحلول فعالة للمشكلات في المؤسسة، حيث عندما يشعر الفرد بالثقة تجاه رئيسه وهذا الأخير يثمن الجهود التي يبذلها الفرد ويأخذ في الاعتبار أفكاره وآراءه ويشركه في صنع القرار فهذا يؤدي إلى زيادة اهتمام الفرد بأهداف المؤسسة وزيادة شعوره بالالتزام و بالتالي يرفع من أداء واستغراق العاملين في وظيفتهم.

وتعمل الثقة بإدارة المؤسسة على رفع مستوى الالتزام التنظيمي للموظفين وولائهم وزيادة تكلمهم بإيجابية على المؤسسة، كلما زادت ثقة الموظفين بإدارة المؤسسة وسلامة الإجراءات والسياسات والقوانين التي تطبقها تجاه الأفراد العاملين والتي تخدم مصلحتهم زاد شعورهم بالاستغراق الوظيفي نحو منظماتهم التي يعملون بها.

فيتضح وجود علاقة طردية إيجابية تربط بين الثقة التنظيمية والاستغراق الوظيفي بشكل عام بوصفهما من المتغيرات السلوكية التي تفسر تمسك الفرد وارتباطه بالمؤسسة وأن الثقة المتبادلة بين الأفراد فيما بينهم وتجاه مرؤوسيه وتجاه الإدارة، تدعم الاستغراق الوظيفي بشكل خاص.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة

سنتطرق في هذا المبحث إلى الدراسات السابقة التي تناولت موضوع بحثنا، حيث سنتطرق في المطلب الأول للدراسات السابقة التي تناولت المتغير المستقل وهو الثقة التنظيمية، في حين خصص المطلب

الثاني لعرض بعض الدراسات المتعلقة بالمتغير التابع وهو الاستغراق الوظيفي، أما المطلب الثالث فسنعرض فيه بعض الدراسات التي حاولت الربط بين المتغيرين معا، ويتناول المطلب الرابع التعقيب على الدراسات السابقة.

المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بالثقة التنظيمية

سنعرض بعض الدراسات التي تناولت هذا المتغير باللغتين العربية والأجنبية، وذلك على النحو الآتي:

الفرع الأول: الدراسات باللغة العربية

ومن بين هذه الدراسات نذكر ما يلي:

أولاً: دراسة (شاهين، 2010) بعنوان: "مدى فعالية وعدالة نظام تقييم أداء العاملين في الجامعات وأثره على الأداء الوظيفي والولاء والثقة التنظيمية" دراسة مقارنة بين الجامعة الإسلامية والأزهر¹.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين فعالية وعدالة نظام تقييم أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية وأثره على الأداء الوظيفي والولاء التنظيمي والثقة التنظيمية في كل من الجامعة الإسلامية وجامعة الأزهر. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، وتم توزيع استبانة على عينة طبقية مركبة تكونت من (179) عامل، وتم تحليل الاستبانة من خلال برنامج spss إضافة إلى مجموعة من الأدوات الإحصائية.

ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها ما يلي:

- هناك ثقة من قبل العاملين في الجامعتين بالأهداف التي تسعى كل منها إلى تحقيقها ويعود ذلك إلى القيم والفلسفة التي تتسجم مع قيم العاملين في كل منهما؛
- هناك ثقة لدى العاملين في الجامعة الإسلامية برؤسائهم، مما يعد أمراً حيوياً في تحسين أدائهم وذلك خلافاً ما هو موجود في جامعة الأزهر؛
- تبين تدني الثقة التنظيمية لدى العاملين في جامعة الأزهر بالمقارنة مع العاملين في الجامعة الإسلامية ويتضح ذلك من خلال ضعف الأداء الإداري للعاملين في جامعة الأزهر؛
- تضع إدارتي الجامعتين مصلحة العاملين فيها بعين الاعتبار بدرجة مقبولة في حين أن هناك ضعف في آليات التواصل بين الإدارة والعاملين.

¹ - ماجد إبراهيم شاهين، مرجع سبق ذكره.

ثانيا: دراسة (أبو شاويش، 2013) بعنوان: محددات الثقة التنظيمية وأثارها "دراسة تطبيقية على العاملين في وكالة الغوث وتشغيل اللاجئين - الأونروا"¹.

هدفت الدراسة إلى البحث في محددات آثار الثقة التنظيمية على العاملين بوكالة الغوث الدولية الأونروا في قطاع غزة، حيث تم الاعتماد في الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم توزيع استبانة على عينة عشوائية طبقية تكونت من (210) عامل، وتمت الاستعانة بالاستبانة كأداة للدراسة لقياس المتغيرات، وبرنامج التحليل الإحصائي spss كأداة للتحليل الإحصائي للدراسة.

توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أبرزها:

- يثق الموظفون في زملائهم بصورة مقبولة بنسبة 65.4%، وبنسبة 69.2% في الرئيس المباشر، بينما ثقتهم بإدارة منظمة الأونروا جيدة وتبلغ 70.53%؛

- هناك تصورات إيجابية من قبل الموظفين حول آثار الثقة التنظيمية من حيث: مستوى الرغبة في العمل الجماعي مقبول، مستوى السلوك الإداري الابتكاري مقبول، مستوى سلوك الالتزام التنظيمي جيد، وانخفاض معدل الدوران الوظيفي؛

- هناك علاقة طردية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين كلا من: المصارحة والمشاركة بين الزملاء من جهة والثقة التنظيمية بين الزملاء، يبين الثقة التنظيمية بين الزملاء ومستوى الرغبة في العمل الجماعي، يبين نزوع الرئيس المباشر نحو الخير والاستقامة والقدرة والثقة التنظيمية في الرئيس المباشر، يبين الثقة التنظيمية في الرئيس المباشر ومستوى السلوك الإداري الابتكاري، يبين القيم التنظيمية الايجابية والثقة التنظيمية في منظمة الأونروا، بين الدعم التنظيمي المدرك والثقة التنظيمية في منظمة الأونروا بلغت، وبين الثقة التنظيمية في المنظمة ومستوى الالتزام التنظيمي بلغت، وهناك علاقة عكسية بين الثقة التنظيمية في المنظم ومعدل الدوران الوظيفي؛

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات الباحثين حول محددات الثقة التنظيمية وأثارها على العاملين بوكالة الغوث الأونروا والتي تعزي إلى متغير مكان العمل، الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، الدرجة الوظيفية، وعدد سنوات الخبرة.

ثالثا: دراسة (كاظم، 2014) بعنوان: الثقة التنظيمية و دورها في تعزيز الولاء التنظيمي "دراسة تطبيقية لعدد من العاملين في فروع مصرف الرافدين في محافظة النجف الاشرف"².

تهدف هذه الدراسة للكشف عن دور الثقة التنظيمية في تعزيز الولاء التنظيمي في فروع مصرف الرافدين في محافظة النجف الاشرف، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستعملت

¹- نسرین غانم عبد الله أبو شاويش، مرجع سبق ذكره.

²- أميرة خضير كاظم، الثقة التنظيمية و دورها في تعزيز الولاء التنظيمي: دراسة تطبيقية لعدد من العاملين في فروع مصرف الرافدين

في محافظة النجف الأشرف، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية و الإدارية، المعهد التقني كوفة، المجلد 08، العدد 31، العراق، 2014.

الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات اللازمة من مفردات عينة الدراسة البالغ حجمها (67) فردا من المجتمع الأصلي للدراسة، حيث تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة، وقد تم تحليل البيانات باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية وذلك من خلال الاعتماد على البرنامج الإحصائي spss.

خلصت الدراسة إلى ما يلي:

- جاء بعد الثقة بزملاء العمل ليكون الأول في ترتيب أبعاد الثقة التنظيمية، ليأتي بعده الثقة بالمشرفين ثانياً، يليه الثقة بالإدارة العليا، وهذا يفسر بأن المصرف المعني بالدراسة يرى أن الثقة التنظيمية تتحقق من خلال الثقة بزملاء العمل، والثقة بالمشرفين أكثر من الثقة بالإدارة العليا، مما يعكس ضعف اهتمام المصرف بتقوية هذه الثقة؛

- أظهرت الدراسة عدم وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الثقة والإدارة العليا والولاء التنظيمي وهذا ما يؤثر ضعف توظيف الثقة بالإدارة العليا في الولاء؛

- هناك محدودية في قدرات فروع المصرف المعني بالدراسة على تعزيز ثقة العاملين بالإدارة العليا مما سبب تراجع هذا البعد في إحداث التأثير في الولاء التنظيمي، وهذا يؤثر قلة شعور العاملين بالأمان تجاه الإدارة العليا لضعف قدرتها على التنبؤ والانسجام مع العاملين وقلة الاعتماد عليها في إظهار الحكم الجيد عند اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل لعدم عدالتها؛

- تحققت علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الثقة التنظيمية والولاء التنظيمي، مما يدل على اهتمام فروع المصرف بالثقة والاهتمام بوجود الثقة بالمشرفين والثقة بالزملاء التي تؤدي إلى الولاء التنظيمي وهذا ما يشير إلى صحة الفرضية الرئيسية الأولى.

رابعا: دراسة (بنات، 2016) بعنوان: الثقة التنظيمية لدى مديري المدارس الابتدائية بوكالة الغوث الدولية لتنظيمية بمحافظة غزة وعلاقتها بالمناخ التنظيمي السائد لديهم¹.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الثقة التنظيمية لدى مديري المدارس الابتدائية بوكالة الغوث الدولية بمحافظة غزة وعلاقتها بالمناخ التنظيمي السائد لديهم من وجهة نظرهم، بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار عينة عشوائية مكونة من (196) مدير ومديرة، وتحليل النتائج بالاعتماد على برنامج spss واستخدام مجموعة من الأدوات والأساليب الإحصائية.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- المتوسط الكلي لمستوى الثقة التنظيمية لدى مديري المدارس الابتدائية بوكالة الغوث الدولية بمحافظة غزة في مجالات الإستبانة لدى أفراد العينة بلغ المتوسط الحسابي (4.00) بنسبة (80.07%)؛

¹ - عابدة سعيد ديب بنات، مرجع سبق ذكره.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة الدراسة لمستوى الثقة التنظيمية في المدارس الابتدائية بوكالة الغوث الدولية بمحافظة غزة تعزى لمتغير الجنس (ذكر، أنثى)؛
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لمستوى الثقة التنظيمية في المدارس الابتدائية بوكالة الغوث الدولية بمحافظة غزة حول (القيم السائدة) تعزى إلى متغير المؤهل العلمي وذلك لصالح الذين مؤهلهم العلمي بكالوريوس؛
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة لمستوى الثقة التنظيمية في المدارس الابتدائية بوكالة الغوث الدولية بمحافظة غزة تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

الفرع الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية

ومن بين هذه الدراسات نذكر:

أولاً: دراسة (Ozmen, 2007) بعنوان:

How Employees define Organizational Trust analyzing Employees Trust in Organization?¹

ما ترجمته: "كيف يحدد الموظفون الثقة التنظيمية بتحليل ثقة الموظفين في المنظمة؟".

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل مفهوم الثقة التنظيمية، وتعريف كيف أن الموظفين فعلاً يعرفون الثقة التنظيمية واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وكانت العينة العشوائية مكونة من (104) موظف، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، وتحليل النتائج بالاعتماد على برنامج spss واستخدام مجموعة من الأدوات والأساليب الإحصائية.

توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

- الدراسة تظهر حالة اعتماد طبيعية للثقة التنظيمية؛
- تطور أوسع وكامل للمعنى وعكس مختلف توقعات الموظفين التي بإمكانها أن تنمي الثقة في المنظمات.

¹- Ozmen ,y,s,**How Employees define Organizational Trust analyzing Employees Trust in Organization**, journal of global responsibility, vol: (9), N°: (01), 2007.

ثانيا: دراسة (Hollander vineburgh, 2010) بعنوان :

A study Of Organizational Trust and related variables among Faculty members at HBCUs USA¹

ما ترجمته: "الثقة التنظيمية والمتغيرات ذات الصلة بين أعضاء هيئة التدريس HBCUs في الولايات المتحدة الأمريكية".

هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير العلاقة بين الثقة التنظيمية والمتغيرات المرتبطة بها طبقت الدراسة في جامعات وكليات HBCUs في الولايات المتحدة الأمريكية ، ولمعالجة هذه الإشكالية تم توزيع استبانة بواسطة البريد الإلكتروني، بحيث تم اختيار عينة عشوائية حوالي (19697) عضو، تم استخدام البرنامج الإحصائي spss لتحليل البيانات .

توصلت الدراسة لجملة من النتائج أهمها:

- كلما كان مستوى التمكين عالي كانت الثقة التنظيمية عالية في الكلية؛
- تشجيع الإبداع يؤدي إلى زيادة الثقة التنظيمية في الكلية ؛
- انخفاض مستوى الصراع بين الأشخاص في الكلية زاد مستوى الثقة التنظيمية.

ثالثا: دراسة (Arif and Forbis, 2011) بعنوان:

Authentic Leadership Trust and Work Engagement²

ما ترجمته: "ثقة القادة الحقيقية و المشاركة في العمل".

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة القيادة في ثقة المرؤوسين وكيف هذه الثقة، بدورها تتنبأ بمشاركة مرؤوسيه في العمل، تم اختيار عينة من (395) موظف بشكل عشوائي من عدة بنوك محلية تعمل في ماليزيا، وتم استخدام موحدة مثل ALQ و OTI وتم توظيف EEQ.

ومن النتائج التي توصلت لها الدراسة:

- القيادة الحقيقية تعزز ثقة المرؤوسين في القادة ؛
- القيادة الحقيقية تساهم في الارتباط الوظيفي؛
- وجود علاقة بين الثقة ومشاركة الموظفين بالإضافة إلى الوساطة في العلاقة بين هذا النمط في القيادة ومشاركة الموظفين في العمل.

¹- James Hollander vineburgh, **A study Of Organizational Trust and related variables among Faculty members at HBCUs USA**, A thesis submitted in partial fulfillment of the requirement for the doctor of philosophy degree in Educational policy and leadership studies(Higher Education), The Graduate college, The University of Iowa, 2010.

²- Hassan Arif and Ahmed Forbis, **Authentic Leadership Trust and Work Engagement**, International Journal of Human and Sciences, vol: (06), N°: (03),2011.

رابعاً: دراسة (Pourkeiani and Tanabandeh, 2016) بعنوان:

Examining the relationship between Organizational Trust Organizational Citizenship and Job Satisfaction¹

ما ترجمته: "دراسة العلاقة بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي".

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي للموظفين في مصلحة الجمارك في إيران، حيث تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من الموظفين في مصلحة الجمارك المتكونة من (182) موظفاً، تم توزيع استبيان لجمع البيانات وتحليلها بواسطة البرنامج الإحصائي.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- هناك علاقة مهمة بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي؛
- كلما زادت الثقة التنظيمية زاد مستوى الرضا الوظيفي للعاملين؛
- ارتفاع مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بارتفاع مستوى الثقة التنظيمية.

المطلب الثاني: دراسات سابقة متعلقة بالاستغراق الوظيفي

سنعرض بعض الدراسات التي تناولت هذا المتغير باللغتين العربية والأجنبية.

الفرع الأول: الدراسات باللغة العربية

ومن بين هذه الدراسات نذكر:

أولاً: دراسة (المنطاوي، 2007) بعنوان: أثر ثقافة المنظمة على الاستغراق الوظيفي -دراسة تطبيقية على مؤسسة الأهرام التابعة لقطاع الصحافة في مصر².

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح أثر ثقافة المنظمة على الاستغراق الوظيفي بها والتعرف على خصائص ثقافة المنظمة في مؤسسة الأهرام المصرية، استخدم المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، وتم توزيع إستبانة على عينة طبقية عشوائية تكونت من (250) عامل، وتم تحليل الإستبانة من خلال برنامج spss إضافة إلى مجموعة من الأدوات الإحصائية.

¹ - MasoudPourkeiani and Maryam Tanabandeh, **Examining the relationship between Organizational Trust Organizational Citizenship and Job Satisfaction (case study of customs department)**, International journal of humanities and cultural studies, vol: (2), N°: (4), Iran , 2016.

² - إيمان صلاح محمد المنطاوي، مرجع سبق ذكره.

ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها ما يلي:

- صعوبة خصائص ثقافة المنظمة محل الدراسة في تأثيرها على الاستغراق الوظيفي؛
- وجود علاقة ارتباط طردية بين خصائص ثقافة المنظمة والاستغراق الوظيفي، كما أوضحت الدراسة أن المنافسة هي أكثر خصائص ثقافة المنظمة تأثيراً على الاستغراق الوظيفي؛
- وجود تأثير معنوي لخاصية جماعة العمل على الاستغراق الوظيفي؛
- وجود تأثير معنوي لخاصية الاهتمام بمراحل العمل على الاستغراق الوظيفي.

ثانياً: دراسة (العبادي، 2012) بعنوان: إستراتيجيات تعزيز الاستغراق الوظيفي ودورها في تحقيق الأداء العالي لمنظمات الأعمال- دراسة استطلاعية لعينة من العاملين في القطاع المصرفي العراقي في أربيل-¹.

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة استراتيجيات الاستغراق الوظيفي كمنهج لتحقيق الأداء العالي على عينة من الموظفين العاملين في القطاع المصرفي العراقي إذ بلغت العينة العشوائية (105) موظف، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وقد استهدف الباحث مقياس (Armstron, 2013) كأداة رئيسية لجمع البيانات وتم الاستعانة بعدد من الوسائل الإحصائية لإثبات صحة فرضيات البحث.

وكانت أهم نتائج هذه الدراسة :

- يمكن للعمل بحد ذاته أن يخلق الرضا الوظيفي مما يؤدي إلى التحفيز الذاتي، وزيادة الاستغراق الوظيفي وبالتالي انعكاس ذلك على تحقيق الأداء العالي؛
- في المنظمات المعاصرة، فإن استراتيجيات الاستغراق الوظيفي هي وسائل جوهرية لتطوير قوى العمل التي تمتلك كل القدرات والدوافع والتحويل الضروري لإيجاد والمساهمة بطرق جديدة لتحقيق الأداء العالي في العمل وبشكل فاعل وكفاء؛
- ضرورة التركيز ومن قبل المصارف على مفهوم الاستغراق الوظيفي إذ يعد من المفاهيم المهمة التي تؤثر على أداء العمل وجذب واستبقاء الموظفين والحفاظ عليهم؛
- يتم تعزيز الاستغراق الوظيفي إذا امتلك الموظفون صوت يستمع إليهم، وهذا ما يتيح لهم تغذية أفكارهم ووجهات نظرهم بشكل متنامي ويشعرون بأنهم يؤدون مهامهم على أكمل وجه.

ثالثاً: دراسة (ماضي، 2014) بعنوان: أثر الدعم التنظيمي على تنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا².

¹- هاشم العبادي، استراتيجيات تعزيز الاستغراق الوظيفي ودورها في تحقيق الأداء العالي لمنظمات الأعمال: دراسة استطلاعية لعينة من العاملين في القطاع المصرفي العراقي في أربيل، مجلة دراسات إدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة البصرة، العدد: 09، العراق، 2012.

²- أحمد ديب محمد ماضي، مرجع سبق ذكره.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الدعم التنظيمي على تنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا، بالإضافة إلى تقديم بعض التوصيات التي تساهم في تطوير أساليب الدعم التنظيمي للوصول لدرجة عالية من الاستغراق الوظيفي، استخدم المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، وتم اختيار عينة طبقية عشوائية بلغت (270) عامل، و استخدام الإستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم تحليلها من خلال برنامج spss إضافة إلى مجموعة من الأدوات الإحصائية.

توصلت الدراسة لجملة من النتائج أهمها :

- تشير النتائج إلى أن مستوى الاستغراق الوظيفي مرتفع لدى العاملين في مكتب غزة الإقليمي الأونروا؛
- الأهداف الشخصية في حياة الموظفين تتجه بشكل متوسط نحو الوظيفة الذي يشغلها، ويرجع ذلك لانشغال الموظفين بالأعباء الاقتصادية والحياتية والظروف الصعبة التي يعيشها سكان قطاع غزة؛
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين متوسطات إجابات مبحثين حول اثر الدعم التنظيمي على تنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الإقليمي الأونروا تعزى إلى المتغيرات الشخصية التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الدائرة)؛
- يؤثر عامل دعم وتأكيد الذات لدى العاملين فقط في الاستغراق الوظيفي، بينما تم استبعاد العوامل الأخرى وهي العدالة التنظيمية، سلوك القادة لمساندة المرؤوسين، المشاركة في اتخاذ القرارات، كما أن هناك عوامل أخرى لم تتناولها الدراسة كالظروف السياسية والاجتماعية والنفسية وبعض السمات الشخصية.

رابعاً: دراسة (السيد إمام، 2018) بعنوان: الاستغراق الوظيفي وعلاقته بمستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بشركات السياحة المصرية¹.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الاستغراق الوظيفي على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شركات السياحة المصرية فئة (أ)، وقد اتبعنا المنهج الوصفي التجريبي في الدراسة، وتم اختيار عينة عشوائية طبقية مكونة من (370) عامل، واستخدام الإستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم تحليلها من خلال برنامج spss إضافة إلى مجموعة من الأدوات الإحصائية.

ومن أهم النتائج المتوصل إليها ما يلي :

- ارتفاع مستوى الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في شركات السياحة المصرية بشكل كبير، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي (4.16)، والانحراف المعياري (1.00)؛
- انخفاض مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شركات السياحة المصرية، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي (1.78)، والانحراف المعياري (0.97)؛

¹- محمود السيد إمام، مرجع سبق ذكره.

- هناك علاقة ارتباطية عكسية بين الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في شركات السياحة المصرية فئة "أ"، وبين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة، وهذا يعني أنه كلما زاد مستوى الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في شركات السياحة، كلما انخفض مستوى الاحتراق الوظيفي بشكل ملحوظ.

الفرع الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية

ومن بين هذه الدراسات نذكر:

أولاً: دراسة (De Lacy, 2009) بعنوان:

Employee Engagement : the Développement Of A Three Dimensional Model Of Engagement ; and an exploration of its relationship with affective leader behavior's¹

ما ترجمته: "مشاركة الموظف: تطوير نموذج ثلاثي الأبعاد للمشاركة؛ واستكشاف علاقتها بسلوك القائد العاطفي".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مفهوم الاستغراق الوظيفي وبيان تأثير سلوك القادة العاطفي على كل بعد من أبعاد الاستغراق الوظيفي (العاطفي، المعرفي، السلوكي)، وتم جمع البيانات من خمس شركات قطاع عام واستخدام (Structural Equation Modelling).

ومن النتائج التي توصلت إليها:

- تحديد اتجاه التأثير بين سلوك القادة والاستغراق العاطفي؛
- كشفت الدراسة أن سلوك القادة العاطفي يسبق الاستغراق العاطفي؛
- أن سلوك القادة العاطفي له تأثير مباشر على الاستغراق المعرفي الذي أدى بدوره للاستغراق الوجداني والذي أثر على بقاء العاملين في المنظمة؛
- تدريب القادة على سلوكيات تساعد العاملين في عملية الاستغراق بجميع أبعاده.

ثانياً: دراسة (Cherubin, 2011) بعنوان:

Perceived Organizational Support And Engagement²

¹ - Jonnie De Lacy, **Employee Engagement : the Développement Of A Three Dimensional Model Of Engagement ; and an exploration of its relationship with affective leader behavior's**. A Research paper, Submitted in partial fulfillment of the requirement for the master of Business (Research) , 2009.

² - Gene Cherubin, **Perceived Organizational Support And Engagement**, the requirements for the degree of master of science in organizational leadership school of business and leadership, Nyack college, 2011.

ما ترجمته: "الدعم التنظيمي المدرك والاستغراق الوظيفي - حالة الشركات الغير ربحية الموجودة في الجزء الشمالي الشرقي من الولايات المتحدة الأمريكية -".

هدفت هذه الدراسة لبحث العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والاستغراق الوظيفي لدى العاملين في الشركات الغير ربحية الموجودة في الجزء الشمالي الشرقي من الولايات المتحدة الأمريكية، واستخدم لهذا الغرض استبانة مكونة من (8) عناصر هي تطوير نموذج (Engagement Scale Utrecht Work) وكان حجم العينة (65) فرد، تم استخدام برنامج الاحصائي spss لمعالجة البيانات .

ومن أهم نتائج هذه الدراسة:

- هناك ارتباط إيجابي بين الدعم التنظيمي المدرك والاستغراق الوظيفي لدى عينة البحث؛
- لا توجد فروق إحصائية بين آراء أفراد العينة تعزى للجنس أو العمر أو العرق؛
- توجد فروق إحصائية بين آراء أفراد العينة تعزى لمستوى التعليم وعدد سنوات الخبرة؛
- هناك أثر ايجابي للعلاقة بين العامل والشركة التي يعمل بها.

ثالثاً: دراسة (Raymond and Mjoli, 2012) بعنوان:

The Relationship Between job involvement, Job satisfaction and Organizational Commitment Among lower-level Employees at a motor-car Manufacturing company in EAST London, South Africa¹

ما ترجمته: "العلاقة بين الاستغراق الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العاملين في شركة (Motor-Car) العاملة بشرق لندن وجنوب إفريقيا".

هدفت هذه الدراسة إلى بحث العلاقة بين الرضا الوظيفي والاستغراق الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العاملين في المستوى التشغيلي داخل مصانع شركة مرسيدس المتواجدة في شرق لندن وجنوب إفريقيا، حيث جمعت البيانات من عينة عشوائية تضم (100) فرد، وقد تم استخدام استبيان مكون من أربع أجزاء لاستطلاع آراء أفراد العينة، استخدم البرنامج الإحصائي spss لمعالجة البيانات.

ومن أهم نتائج الدراسة ما يلي:

- الرضا الوظيفي الداخلي والرضا الوظيفي الخارجي ترتبط بنفس الدرجة مع الالتزام التنظيمي؛
- رغم الارتباط القوي بين كل من الرضا الوظيفي والاستغراق الوظيفي مع الالتزام التنظيمي، فإن نسبة تباين الرضا الوظيفي في الالتزام التنظيمي أعلى منها بالنسبة للاستغراق الوظيفي؛
- توجد علاقة سببية بين الاستغراق الوظيفي والالتزام التنظيمي.

¹ - Toga Raymond and Themba Mjoli, **The Relationship Between job involvement, Job satisfaction and Organizational Commitment Among lower-level Employees at a motor-car Manufacturing company in EAST London, South Africa**, Journal of business and Economic management, Vol : (01), N°: (02), 2012.

رابعاً: دراسة (Abu Aleinein, 2016) بعنوان:

The Impact of involvement on job performance at UNRWA Gaza field office¹

ما ترجمته: "أثر الاستغراق الوظيفي على الأداء الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في المكتب الإقليمي للأونروا في غزة".

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الاستغراق الوظيفي على الأداء الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في المكتب الإقليمي للأونروا غزة، طبقت الدراسة في المكتب الإقليمي للأونروا، استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم اختيار عينة عشوائية مكونة من (183) موظف، وتم توزيع استبانة عليهم ومعالجتها بواسطة البرنامج الإحصائي spss .

ومن أهم النتائج ما يلي:

- وجود مستوى عال من الاستغراق والأداء الوظيفي لدى موظفين المكتب الإقليمي؛
- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للاستغراق الوظيفي على الأداء الوظيفي؛
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول أثر الاستغراق الوظيفي على الأداء الوظيفي تعزى إلى العمر والمستوى العلمي.

المطلب الثالث: دراسات سابقة ربطت بين الثقة التنظيمية و الاستغراق الوظيفي

سنعرض بعض الدراسات التي تناولت المتغيرين معا باللغتين العربية و الأجنبية.

الفرع الأول: الدراسات باللغة العربية

ومن بين هذه الدراسات نذكر:

أولاً: دراسة (الخفاجي والعتار, 2014) بعنوان: دور الثقة التنظيمية في تعزيز الانغماس الوظيفي " دراسة تحليلية لأراء العاملين في مديرية توزيع كهرباء كربلاء"².

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي في مديرية توزيع كهرباء كربلاء، إذ شملت الدراسة عينة عشوائية مكونة من (285) فرد، اعتمدت الدراسة على الاستبانة لجمع

¹- Alaa Abu Aleinein, **The Impact of involvement on job performance at UNRWA Gaza fiel doffice**, the requirement for the degree of master of business administration, the Islamic university, Gaza, Palestine, 2016.

²- ياسمين قاسم الخفاجي وفؤاد حمودي العطار، مرجع سبق ذكره.

المعلومات والبيانات، استخدم المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، وتم استخدام البرنامج الإحصائي spss لتحليل البيانات.

ومن أبرز النتائج المتوصل إليها ما يلي:

- ظهور تقبل ايجابي لأفراد عينة البحث في المديرية المبحوثة تجاه توفر فقرات الثقة التنظيمية، وهذا مؤشر على وجود الثقة لدى العاملين في المنظمة المبحوثة؛
- تؤكد نتائج البحث على أهمية الانغماس الوظيفي لأنه أساس العمل والذي يعكس الجوانب العاطفية والقيم والتعاون المشترك والتشجيع وهذا ما كان واضحا من خلال تقبل أفراد العينة المبحوثة تجاه فقرات الانغماس الوظيفي؛
- وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية موجبة بين الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي؛
- أثبتت نتائج التحليل الإحصائي على قبول فرضية البحث الرئيسية الأولى وجود علاقة ارتباط بين الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي وهذا يعني إدراك أفراد العينة المبحوثة لأهمية الثقة التنظيمية التي سوف تسهم في جعل الانغماس الوظيفي أكثر إيجابية في تحقيق الأهداف التنظيمية وتحسين الأداء الكلي.

ثانيا: دراسة (كريم و محمد، 2016) بعنوان: دور الثقة التنظيمية في تعزيز وتدعيم الاستغراق الوظيفي "دراسة استطلاعية لآراء عينة من الموظفين في مركز رئاسة البلدية السليمانية في إقليم كردستان/العراق"¹.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد طبيعة علاقة الارتباط وعلاقة الأثر الذي تحدثه الثقة التنظيمية بالاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مركز رئاسة بلدية السليمانية، تم تطبيق هذا البحث في مركز رئاسة بلدية السليمانية ممثلة بعينة عشوائية مكونة من (77) فرد منهم (مدير عام ومعاوني مدير ومسؤول الشعب والوحدات الإدارية والموظفين في المنظمة المذكورة)، استخدم المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، وتم استخدام البرنامج الإحصائي spss لتحليل البيانات.

خلصت الدراسة لعدد من النتائج أهمها:

- قلة شعور العاملين بالثقة تجاه الإدارة العليا مقارنة بأبعاد الثقة في الزملاء والثقة في الرئيس؛

¹ - منوار فتاح كريم و عمر مصطفى محمد، دور الثقة التنظيمية في تعزيز وتدعيم الاستغراق الوظيفي: دراسة استطلاعية لآراء عينة من الموظفين في مركز رئاسة البلدية السليمانية في إقليم كردستان-عراق، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية و الادارية، المجلد: 08، العدد: 16، عراق، 2016.

- قلة استخدام العدالة التنظيمية في التعامل مع كافة الأفراد العاملين؛
- وجود علاقة ارتباطية إحصائية موجبة ذات دلالة معنوية بين متغيرات الثقة التنظيمية ومتغيرات الاستغراق الوظيفي.

ثالثاً: دراسة (صادق وأحمد، 2020) بعنوان: **الثقة التنظيمية وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي لدى معلمي التعليم الثانوي العام** "دراسة ميدانية بمحافظة الدقهلية"¹.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة الثقة التنظيمية بالاستغراق الوظيفي لدى معلمي مدارس التعليم الثانوي العام بمحافظة الدقهلية، بالكشف عن مستويات الثقة التنظيمية ومستويات الاستغراق الوظيفي لدى معلمي مدارس التعليم الثانوي العام بمحافظة الدقهلية، تم استخدام المنهج الوصفي، واستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، طبقت على عينة عشوائية من معلمي المرحلة الثانوية بمحافظة الدقهلية والبالغ عددهم (704) معلم، وقد تم تحليل النتائج بالاعتماد على برنامج spss بالإضافة لمجموعة من الأدوات والأساليب الإحصائية.

وخلصت الدراسة إلى عديد من النتائج منها:

- الاستجابات في محاور أداة الاستبانة كافة والمرتبطة بالاستغراق الوظيفي والثقة التنظيمية مرتفعة؛
- لا توجد فروق حسب المستوى الإداري التعليمي (الأول - الثاني) وكذلك النوع وسنوات الخبرة في محاور الإستبانة؛
- جاءت العلاقة الارتباطية بين الاستغراق الوظيفي والثقة التنظيمية علاقة إيجابية ارتباطية متوسطة.

رابعاً: دراسة (سطوحي، 2020) بعنوان: **دور الثقة التنظيمية في تعزيز الاستغراق الوظيفي** "دراسة تطبيقية على قطاع الإسمنت"².

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الثقة التنظيمية في تعزيز الاستغراق الوظيفي، وقد اعتمدت الدراسة على سحب عينة عشوائية للعاملين بشركات قطاع الإسمنت بمحافظة القاهرة، وقد بلغت العينة (374) موظف، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم تحليلها من خلال برنامج spss إضافة إلى مجموعة من الأدوات الإحصائية.

ومن أهم النتائج المتوصل إليها نجد:

- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الثقة التنظيمية والاستغراق الوظيفي؛

¹ محمد فكري فتحي صادق و دينا علي حامد أحمد، **الثقة التنظيمية وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي لدى معلمي التعليم الثانوي العام: دراسة ميدانية بمحافظة الدقهلية**، المجلة العلمية للعلوم التربوية و الصحة، المجلد: 02، العدد: 04، مصر، 2020.

² دعاء محمد عبد السلام سطوحي، **دور الثقة التنظيمية في تعزيز الاستغراق الوظيفي: دراسة تطبيقية على قطاع الإسمنت**، مجلة بحوث الشرق الأوسط، كلية التجارة، جامعة عين الشمس، المجلد: 02، العدد: 57، مصر، 2020.

- وجود فروق معنوية بين قيم الأوساط الحسابية للمستويات الوظيفية لمتغير الثقة التنظيمية لشركة أسمنت حلوان وأسمنت طرة؛
- وجود فروق معنوية بين قيم الأوساط الحسابية للمستويات الوظيفية لمتغير الاستغراق الوظيفي لشركة أسمنت حلوان وأسمنت طرة.

الفرع الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية

ومن بين هذه الدراسات نذكر:

أولاً: دراسة (Ugwu and Onyishi and Sanchez, 2014) بعنوان:

Linking Organizational Trust with Employee Engagement :The role of Psychological Engagement¹

ما ترجمته: "ربط الثقة التنظيمية بإشراك الموظف: دور الاستغراق النفسي".

هدفت هذه الدراسة إلى التحقق من العلاقة بين الثقة التنظيمية والتمكين النفسي ومشاركة الموظفين، وتسعى إلى اختبار الدور الوسيط للتمكين النفسي في العلاقة بين الثقة التنظيمية والإشراك الوظيفي، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، طبقت الدراسة على عينة عشوائية مكونة من (715) موظفاً من (7) بنوك تجارية و(4) شركات أدوية في جنوب شرق نيجيريا، تم استخدام البرنامج الإحصائي لتحليل البيانات.

توصلت الدراسة لنتائج أهمها:

- أظهرت أن الثقة التنظيمية والتمكين النفسي كانت تتنبأ بالمشاركة في العمل؛
- هناك تأثير معتدل للتمكين على العلاقة بين الثقة التنظيمية والاستغراق الوظيفي؛
- أظهرت أن الثقة التنظيمية والتمكين النفسي الذي يتنبأ بالسلوك الوظيفي الإيجابي في الثقافات الغربية مهمان أيضاً في فهم السلوك التنظيمي الإيجابي للعمال النيجيريين مثل الاستغراق الوظيفي.

ثانياً: دراسة (Ahmadizad and Pourahmadi, 2015) بعنوان:

The relationship between Internal Organizational Trust and Job Engagement in Higher Education²

¹- Fabian O Ugwu and Ike E Onyishi and Alma M Rodriguez Sanchez, **Linking Organizational Trust with Employee Engagement :The role of Psychological Engagement**, Personnel Review, vol: (43), N°: (03),2014.

²- Gohar Pourahmadi and Arman Ahmadizad, **The relationship between Internal Organizational Trust and Job Engagement in Higher Education**, International letters of social and llumanistic sciences, vol: (64), 2015.

ما ترجمته: "العلاقة بين الثقة التنظيمية الداخلية والمشاركة الوظيفية في التعليم العالي".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الثقة التنظيمية الداخلية والمشاركة الوظيفية في التعليم العالي في كردستان والتعليم العالي الإسلامي في آزاد سندج، تم اختيار عينة عشوائية بلغت (212) فرد، حيث تم استخدام استبيان (Shakli Zalbak 's2000) لقياس الثقة التنظيمية الداخلية واستبيان (Shaufeli and Bakker's 2003) لتحديد الاستغراق الوظيفي، تم استخدام البرنامج الإحصائي spss وأدوات إحصائية أخرى لتحليل البيانات.

من أهم النتائج التي توصلت إليها:

- هناك علاقة مهمة ومباشرة بين الثقة التنظيمية الداخلية والمشاركة الوظيفية؛
- تظهر نتيجة تحليل الانحدار أن البيئة الواضحة حددت (49%) من تباين الاستغراق الوظيفي؛
- يحدد الإحساس بهوية التنظيم والشعور بالاهتمام من الزملاء والمشرفين وإدارة المنظمة (26 و 18%) من تباين الاستغراق الوظيفي.

ثالثاً: دراسة (Hendy and Tabak, 2016) بعنوان:

Work Engagement : Trust as a Mediator of the Impact Of Organizational Job Embeddedness and Perceived Organizational Support¹

ما ترجمته: "المشاركة في العمل: الثقة كوسيط لتأثير دمج الوظيفة التنظيمية والدعم التنظيمي المتصور".

هدفت هذه الدراسة إلى البحث حول المشاركة في العمل، والتضمين التنظيمي (أثناء العمل) والدعم التنظيمي المتصور من خلال فحص العلاقات بين هذه المتغيرات من خلال عامل وسيط وهو الثقة، حيث تبحث الدراسة في دور الثقة كوسيط بين دمج الوظيفة التنظيمية والمشاركة في العمل، وبين دمج الدعم التنظيمي المتصور والمشاركة في العمل، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار عينة مكونة من (318) موظف في حكومة المقاطعة المحلية، وتم استخدام برنامج إحصائي لتحليل البيانات.

خلصت الدراسة بالنتائج التالية:

- ترتبط الثقة في القيادة ارتباطاً وثيقاً بالاستغراق الوظيفي؛
- إظهار كيفية تأثير التضمين الوظيفي التنظيمي والدعم التنظيمي المتصور على نتائج العمل، والعمل على تحقيق الروابط بين التضمين الوظيفي والمشاركة في العمل؛
- تتوسط الثقة جزئياً في العلاقة بين دمج الوظيفة التنظيمية والمشاركة في العمل وبين دمج الدعم التنظيمي المتصور والمشاركة في العمل.

¹- Filiz Tabak and Nhung T Hendy, **Work Engagement : Trust as a Mediator of the Impact Of Organizational Job Embeddedness and Perceived Organizational Support**, Organization Management Journal, vol: (13), 2016.

المطلب الرابع: التعقيب على الدراسات السابقة

من خلال استعراض الدراسات السابقة لأحد متغيري الدراسة أو كلاهما معا وفق التسلسل الزمني من الأقدم إلى الأحدث، وتنوع البيئة التي أجريت فيها تلك الدراسات، تبين أن هناك أوجه تشابه وأوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة، يمكن إبراز أهمها على النحو الآتي:

أولاً: أوجه التشابه

تتقاطع الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في بعض النقاط، نذكر منها:

- تناولت الدراسة الحالية ثلاث أبعاد للثقة التنظيمية (الثقة بالمزلاء، الثقة بالمشرفين، الثقة بإدارة المؤسسة) وثلاث أبعاد للاستغراق الوظيفي والمتمثلة في (الاستغراق المعرفي، الاستغراق العاطفي، الاستغراق السلوكي) في حين أن الدراسات السابقة تناولت أبعاد أخرى لكلا المتغيرين التابع والمستقل إضافة لما تطرقنا له في دراستنا؛

- استخدام أداة الاستبيان لجمع البيانات اللازمة من أفراد عينة الدراسة؛

- تشاركت الدراسة الحالية مع أغلب الدراسات السابقة في اعتمادها على المنهج الوصفي ؛

- تتفق الدراسة الحالية مع أغلب الدراسات السابقة في اعتمادها على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss لتحليل البيانات.

ثانياً: أوجه الاختلاف

اختلفت دراستنا عن الدراسات السابقة من حيث:

- تميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث المكان والزمان، كون الدراسة الحالية أجريت في مؤسسة الخزف الصحي بالميلية ولاية جيجل، بينما الدراسات الأخرى أجريت في السابق ببيئات عربية و أجنبية.

- اختلفت الدراسة الحالية عن سابقتها في حجم العينة، إذ أجريت هذه الدراسة على عينة حجمها (78) عاملاً ينتمون لمؤسسة الخزف الصحي بالميلية، أما الدراسات السابقة تناولت عينات بأحجام مختلفة فمنها ما هو أقل أو أكبر من عينة الدراسة يتراوح قطاعها بين العام والخاص.

- تناولت دراستنا الحالية متغيري الثقة التنظيمية والاستغراق الوظيفي، حيث نسعى إلى معرفة أثر الثقة التنظيمية على الاستغراق الوظيفي لدى العاملين، في حين تناولت الدراسات السابقة متغيرات مختلفة ترتبط بمتغيرات الدراسة الحالية منها: الاحتراق الوظيفي، ثقافة المنظمة، جودة الحياة الوظيفية، الدعم التنظيمي، الأداء الوظيفي...إلخ.

خلاصة:

قمنا في هذا الفصل بالإلمام بالجوانب النظرية لمتغيرات موضوع الدراسة المتمثلة في الثقة التنظيمية والاستغراق الوظيفي، اتضح لنا أنهما من أهم موضوعات الإدارة وأكثرها تأثيراً، ومن المواضيع التي اهتم الباحثين بدراستها، حيث ركزنا في هذه الدراسة على أهم النقاط لكلا المتغيرين، بحيث قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين أساسيين، المبحث الأول تناول الثقة التنظيمية من حيث المفهوم، الأبعاد، الأنواع وأيضاً العوامل المؤثرة فيها وكذا الاستغراق الوظيفي فقد تطرقنا لمفهومه، أبعاده، استراتيجياته وأيضاً العوامل المؤثرة فيه، وقمنا بربط كلا المتغيرين من خلال دراسة العلاقة بينهما، بالإضافة إلى عرض الدراسات السابقة كمبحث ثاني والذي اشتمل على أهم الدراسات الميدانية ذات العلاقة بموضوع البحث بالإضافة إلى جوانب التشابه والاختلاف بينهما وبين هذه الدراسة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

تمهيد

المبحث الأول: إجراءات وأدوات الدراسة

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

خلاصة

تمهيد:

بعد ما تطرقنا في الفصل الأول إلى أهم الجوانب النظرية والتطبيقية لمتغيري الدراسة، وبغية إعطاء نظرة أكثر شمولية عن موضوع الدراسة، سيتم في هذا الفصل إسقاط الجانب النظري على الواقع العملي من خلال إجراء دراسة ميدانية تطبيقية على عينة متمثلة في عمال مؤسسة الخزف الصحي بالميلية بهدف معرفة أثر الثقة التنظيمية في الاستغراق الوظيفي لدى العاملين.

وهذا ما سنتناوله في هذا الفصل من خلال تقسيمه إلى مبحثين، نتطرق في المبحث الأول إلى إجراءات وأدوات الدراسة المتمثلة في اختيار مجتمع وعينة الدراسة، ثم تحديد نوع الأداة المستعملة في جمع وتحليل البيانات من خلال تصميم وبناء أداة الدراسة، وأساليب المعالجة الإحصائية التي سيتم الاعتماد عليها من أجل اختبار الأداة وكذا من أجل اختبار الفرضيات واستخراج النتائج، أما في المبحث الثاني فيستعرض نتائج الدراسة من خلال عرض وتحليل البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، عرض وتحليل آراء أفراد عينة الدراسة حول عبارات الاستبيان وأخيرا الفرضيات ومناقشة النتائج.

المبحث الأول: إجراءات وأدوات الدراسة

سنقوم في هذا المبحث بتوضيح مختلف الإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية التي قمنا بها من أجل تحقيق أهداف الدراسة من خلال توضيح مجتمع وعينة الدراسة، بالإضافة إلى التعريف بأداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان وعرض كيفية تصميمه، كما سيتم التطرق إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة لمعالجة البيانات المتحصل عليها، والتأكد من صدق وثبات الاستبيان.

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة

سننتقل في هذا المطلب إلى مجتمع ونوع عينة الدراسة وحجمها.

الفرع الأول: مجتمع الدراسة

أجريت الدراسة الميدانية في مؤسسة الخزف الصحي بالميلية (SCS-SPA)، وهي مؤسسة صناعية إنتاجية تابعة لمجمع الخزف الصحي بالشرق (ECE)، حيث قدر رأس المال الاجتماعي للمؤسسة حالياً بـ: 208.000.000 دج أما موضوعها فيتمثل في إنتاج وتسويق منتجات الخزف الصحي التي تتوافق مع المعايير الجزائرية والأوروبية، وقد احتلت في السنوات الأخيرة المرتبة الأولى على المستوى الوطني في المجالات الكمية والنوعية والجودة، تقع المؤسسة موضوع الدراسة جنوب شرق مدينة الميلية على بعد حوالي (02) كلم من وسط المدينة، يعتبر موقع المؤسسة موقعاً مميزاً حيث تبعد عن المنطقة الصناعية الجهوية لبلارة بـ(02) كلم وعن محطة النقل بالسكة الحديدية بـ(02) كلم كذلك، أما الطريق الوطني السريع رقم(42) فلا تبعد عنه إلا ببضعة أمتار، كما أن المؤسسة تقع على بعد حوالي(40) كلم عن ميناء سكيكدة مما يسهل عليها الاتصال بمختلف أسواقها (أسواق المنتجات، المواد الأولية الرئيسية، العمالة، رأس المال...إلخ)¹.

يعرف مجتمع الدراسة بأنه: "جميع المفردات التي لها صفة أو صفات مشتركة بحيث تكون جميع هذه المفردات خاضعة للدراسة والبحث"². لأن المجتمع الدراسي يعبر عن كل أفراد أو أحداث أو مشاهدات

¹ - وثائق مقدمة من مصلحة الموارد البشرية لمؤسسة الخزف الصحي بالميلية.

² - دلال القاضي ومحمود البياتي، منهجية البحث العلمي وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي spss، الطبعة الأولى، دار الحامد، الأردن، 2008، ص: 148.

موضوع البحث أو الدراسة¹، وفي دراستنا الحالية يشمل مجتمع الدراسة جميع العاملين في مؤسسة الخزف الصحي بالميلية والبالغ عددهم سنة 2021 حوالي (380) عامل موزعون على مستوى الأقسام و الوحدات².

الفرع الثاني: عينة الدراسة

نظرا لكبر حجم المجتمع وصعوبة الوصول إلى جميع مفرداته، تم اللجوء إلى أسلوب العينة حيث تعرف هذه الأخيرة على أنها: "مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة، يتم اختيارها بطريقة معينة وإجراء الدراسة عليها، ومن تم استخدام تلك النتائج وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي"³.

لذا قمنا باختيار العينة العشوائية البسيطة وهي: "تعتمد على مبدأ الاختيار العشوائي لمفردات العينة بحيث يكون لجميع مفردات المجتمع نفس الفرصة أو الاحتمال في الاختيار، فإذا كان حجم المجتمع هو (N) فإن فرصة كل مفردة في الظهور هو (N/1)، ومن شروطها أن يكون المجتمع الإحصائي متجانس"⁴.

حيث تم توزيع (90) استبيان، تم استرجاع (85) نسخة، استبعدت منها (07) غير صالحة للتحليل لعدم إجابته على جميع العبارات، ليصبح عدد الاستبيانات المستعملة في هذا الغرض (78) استبيان.

المطلب الثاني: تصميم أداة الدراسة

تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات والبيانات، من خلال استعماله كوسيلة بحث للكشف عن آراء العمال حول متغيرات الدراسة، والذي يعرف بأنه: "صحيفة أو كشف، يتضمن عددا من الأسئلة تتصل باستطلاع الرأي أو بخصائص أية ظاهرة متعلقة بنشاط اقتصادي أو اجتماعي أو فني أو ثقافي"⁵.

كما تم تصميم الاستبيان بالاعتماد على بعض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، وتم تقسيمها كالآتي:

- **الجزء الأول:** يتضمن البيانات العامة للمبحوثين (الجنس، السن، المؤهل العلمي، الصنف المهني، عدد سنوات العمل).
- **الجزء الثاني:** يشمل محورين، وهما:

¹ - محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي: القواعد والمراحل والتطبيقات، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، الأردن، 1999، ص: 84.

² - وثائق مقدمة من مصلحة الموارد البشرية لمؤسسة الخزف الصحي بالميلية.

³ - محمد عبيدات وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص: 84.

⁴ - بلال محمد الزعبي وعباس الطلافحة، النظام الإحصائي spss: فهم وتحليل البيانات الإحصائية، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر، الأردن، 2012، ص: 22.

⁵ - عبد الحميد عبد المجيد البلداوي، أساليب البحث العلمي و التحليل الإحصائي: التخطيط للبحث وجمع وتحليل البيانات يدويا وباستخدام برنامج spss، الطبعة الأولى، دار الشروق، الأردن، 2007، ص: 22.

- المحور الأول: يدرس المتغير المستقل (الثقة التنظيمية)، ويشمل على (17) عبارة موزعة على (03) أبعاد هي: الثقة بزملاء العمل عدد عباراته (05)، الثقة بالمشرفين (07)، الثقة بإدارة المؤسسة (05).

- المحور الثاني: يدرس المتغير التابع (الاستغراق الوظيفي)، ويشمل على (15) عبارة موزعة على (03) أبعاد وهي: الاستغراق العاطفي عدد عباراته (05)، الاستغراق المعرفي (05)، الاستغراق السلوكي (05).

وقد قابل عبارات الجزء الثاني الذي يتضمن محورين مجموعة من الدرجات مرتبة وفقا لمقياس ليكرت "Likert" الخماسي¹، كما تم تحديد فئات سلم ليكرت الخماسي و دلالاتها من خلال حساب المدى بين أكبر وأصغر قيمة لدرجات المقياس، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (01): فئات مقياس ليكرت الخماسي ودلالاتها.

رقم الفئة	الدرجات	الأوزان	مجال الفئة	دلالات الفئة
01	غير موافق بشدة	1	من 1 إلى 1.80	مستوى منخفض جدا
02	موافق بشدة	2	من 1.80 إلى 2.60	مستوى منخفض
03	محايد	3	من 2.61 إلى 3.40	مستوى متوسط
04	موافق	4	من 3.41 إلى 4.20	مستوى مرتفع
05	موافق بشدة	5	من 4.21 إلى 5	مستوى مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي.

المطلب الثالث: اختبار أداة الدراسة

لاختبار أداة الدراسة سنحاول دراسة صدق وثبات الأداة.

الفرع الأول: اختبار صدق أداة الدراسة

تم اختبار صدق أداة الدراسة عن طريق قياس الصدق الداخلي للعبارات والصدق البنائي للمحاور

أولاً: الصدق الظاهري

بعد الانتهاء من تصميم الاستبيان وتطويره، تم عرضه في صورته الأولية على الأستاذ المشرف ومجموعة الأساتذة المحكمين من ذوي الخبرة في مجال الدراسة (أنظر الملحق رقم 01) من أجل إبداء آرائهم حول صدقه الظاهري، وبعدها تم إجراء التعديلات بناء على اقتراحات المحكمين من أجل الحصول على الاستبيان في صورته النهائية (أنظر الملحق رقم 02).

¹-Sekaran Uma, **Research Methods For Business: A Skill Building Approach**, Jhon Wiley & Sons, Inc, New York, 2003, p : 197.

ثانيا: الصدق الداخلي (البنائي) للاستبيان

تم استخدامه لمعرفة درجة الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية للمؤشر أو البعد أو المحور الذي تنتمي إليه وذلك للتأكد من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان.

1- الصدق الداخلي لعبارات المحور الأول: الثقة التنظيمية

وسيتم عرضها كما يلي:

1-1- الصدق الداخلي لعبارات البعد الأول: الثقة بزملاء العمل

جاءت النتائج كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (02): الصدق الداخلي لعبارات البعد الأول (الثقة بزملاء العمل)

رقم العبارة	محتوى العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	يمكن أن أعتد على زملائي في أداء مهام عملي.	0.470**	0.000
02	توجد ثقة متبادلة بيني و بين زملائي في العمل.	0.611**	0.000
03	أنتبادل مع زملائي المعلومات التي تساعد في أداء عملي.	0.606**	0.000
04	يعتبر زملائي المشكلات التي تصادفني في العمل كأنها مشكلاتهم الخاصة.	0.785**	0.000
05	يقدم لي زملائي في العمل الدعم والإسناد بعيدا عن دافع المصلحة الشخصية.	0.768**	0.000

**دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01).

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

يبين الجدول رقم(02) معاملات الارتباط(بيرسون) بين كل عبارة من عبارات البعد الأول(الثقة بزملاء العمل) والدرجة الكلية لعباراته، حيث يتضح أن قيم معاملات الارتباط تتراوح بين القيمتين(0.470) و(0.785) جميعها موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى الدلالة(0.01)، إذ أن القيمة الاحتمالية لكل العبارات أقل من(0.01)، مما يدل أن عبارات البعد الأول صادقة لما وضعت لقياسه وبالتالي إمكانية تطبيقه واستخدامه.

1-2- الصدق الداخلي لعبارات البعد الثاني: الثقة بالمشرفين

النتائج المتوصل إليها موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (03): الصدق الداخلي لعبارات البعد الثاني (الثقة بالمشرفين)

رقم العبارة	محتوى العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
06	أنتقى كل التشجيع والمساندة من طرف رئيسي في العمل.	0.664**	0.000
07	يعتمد رئيسي على خبراتي ومؤهلاتي في مواجهة بعض مشكلات العمل.	0.557**	0.000
08	يهتم رئيسي في العمل بظروفي الاجتماعية و بحالتي النفسية.	0.657**	0.000
09	يسعى رئيسي في العمل إلى خلق مناخ تسوده علاقات حسنة بين العمال.	0.743**	0.000
10	تربطني علاقة صداقة مع رئيسي في العمل أكثر من كونها مجرد علاقة عمل.	0.720**	0.000
11	أشعر بالثقة في مؤهلات و قدرات رئيسي في العمل .	0.615**	0.000
12	أثق بنزاهة رئيسي في حل النزاعات بين الموظفين.	0.553**	0.000

** دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01).

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات البعد الثاني(الثقة بالمشرفين) والدرجة الكلية لعبارته، حيث يتضح أن قيم معاملات الارتباط تتراوح بين القيمتين(0.553) و(0.743) جميعها موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى الدلالة(0.01)، إذ أن القيمة الاحتمالية لكل العبارات أقل من(0.01)، مما يدل أن عبارات البعد الثاني صادقة لما وضعت لقياسه وبالتالي إمكانية تطبيقه واستخدامه.

1-3- الصدق الداخلي لعبارات البعد الثالث: الثقة بإدارة المؤسسة

النتائج المتوصل إليها موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (04): الصدق الداخلي لعبارات البعد الثالث (الثقة بإدارة المؤسسة)

رقم العبارة	محتوى العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
13	ثقتي بإدارة المؤسسة تجعلني أفكر بالاستمرار في عملي الحالي حتى بلوغ سن التقاعد.	0.698**	0.000
14	تتعامل إدارة المؤسسة بعدالة مع كافة الموظفين في مختلف الأقسام و الوحدات.	0.857**	0.000
15	تأخذ الإدارة مصالح الموظفين بعين الاعتبار عند اتخاذ القرارات.	0.818**	0.000
16	تهتم الإدارة برغبات واحتياجات كافة الموظفين.	0.841**	0.000
17	تسعى الإدارة لإقامة و توسيع الاتصالات بين جميع العاملين سعياً للفهم المشترك.	0.847**	0.000

** دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01).

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

من خلال النتائج المتوصل إليها في الجدول أعلاه، نلاحظ أن معاملات الارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات البعد الثالث (الثقة بإدارة المؤسسة) والدرجة الكلية لعباراته، حيث يتضح أن قيم معاملات الارتباط تتراوح بين القيمتين (0.698) و(0.857) جميعها موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)، إذ أن القيمة الاحتمالية لكل العبارات أقل من (0.01)، مما يدل أن عبارات البعد الثاني صادقة لما وضعت لقياسه وبالتالي إمكانية تطبيقه واستخدامه.

1-1- الصدق الداخلي لأبعاد الثقة التنظيمية والمحور الكلي (الثقة التنظيمية)

النتائج المتوصل إليها موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (05): الصدق الداخلي لأبعاد الثقة التنظيمية والمحور الكلي لها

الرقم	الأبعاد	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	الثقة بزملاء العمل	0.606**	0.000
02	الثقة بالمشرفين	0.876**	0.000
03	الثقة بإدارة المؤسسة	0.773**	0.000

** دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01).

المصدر: إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

يبين الجدول أعلاه معاملات الارتباط بيرسون بين درجة كل بعد من أبعاد محور الثقة التنظيمية والدرجة الكلية لهذا المحور (أنظر إلى الملحق 04)، حيث يتضح أن قيم معاملات الارتباط تتراوح بين القيمتين (0.606) و(0.876) جميعها موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)، إذ أن القيمة الاحتمالية لكل

العبارات أقل من (0.01)، مما يدل أن جميع أبعاد محور الثقة التنظيمية صادقة لما وضعت لقياسه، وبالتالي إمكانية تطبيقه واستخدامه.

2- الصدق الداخلي لعبارات المحور الثاني: الاستغراق الوظيفي

وسيتم عرضها كما يلي:

2-1- الصدق الداخلي لعبارات البعد الأول: الاستغراق العاطفي

الجدول رقم (06): الصدق الداخلي لعبارات البعد الأول (الاستغراق العاطفي)

رقم العبارة	محتوى العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
18	يحقق لي عملي الحالي أكبر إشباع معنوي.	0.597**	0.000
19	أستمتع و أنا أقوم بعملي.	0.704**	0.000
20	معظم أهدافي الشخصية مرتبطة بوظيفتي	0.622**	0.000
21	أشعر بالفخر اتجاه وظيفتي.	0.559**	0.000
22	أشعر بالدافعية والقدرة أثناء العمل.	0.715**	0.000

**دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01).

المصدر: إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

النتائج المتوصل إليها موضحة في الجدول التالي:

يوضح الجدول رقم(06) معاملات الارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات البعد الأول (الاستغراق العاطفي) والدرجة الكلية لعباراته، حيث يتضح أن قيم معاملات الارتباط تتراوح بين القيمتين (0.559) و(0.715) جميعها موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)، إذ أن القيمة الاحتمالية لكل العبارات أقل من (0.01)، مما يدل أن عبارات البعد الأول صادقة لما وضعت لقياسه وبالتالي إمكانية تطبيقه واستخدامه.

2-2- الصدق الداخلي لعبارات البعد الثاني: الاستغراق المعرفي

جاءت النتائج كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (07): الصدق الداخلي لعبارات البعد الثاني (الاستغراق المعرفي)

رقم العبارة	محتوى العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
23	أوظف جميع معارفي وقدراتي العلمية في العمل.	0.609**	0.000
24	أسعى لتطوير مهاراتي وزيادة خبراتي للقيام بالعمل على أكمل وجه.	0.760**	0.000
25	أحرص على الدقة في أداء عملي.	0.809**	0.000
26	معظم انتباهي موجه نحو وظيفتي.	0.581**	0.000
27	تمثل وظيفتي تحديا كبيرا بالنسبة لي.	0.570**	0.000

** دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01).

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

يبين الجدول رقم(07) معاملات الارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات البعد الثاني(الاستغراق المعرفي) والدرجة الكلية لعباراته، حيث يتضح أن قيم معاملات الارتباط تتراوح بين القيمتين(0.570) و(0.809) جميعها موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى الدلالة(0.01)، إذ أن القيمة الاحتمالية لكل العبارات أقل من(0.01)، مما يدل أن عبارات البعد الثاني صادقة لما وضعت لقياسه وبالتالي إمكانية تطبيقه واستخدامه.

2-3- الصدق الداخلي لعبارات البعد الثالث: الاستغراق السلوكي

جاءت النتائج كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (08): الصدق الداخلي لعبارات البعد الثالث (الاستغراق السلوكي)

رقم العبارة	محتوى العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
28	أصل إلى مكان عملي قبل الوقت المحدد لبداية العمل .	0.398**	0.000
29	أقبل على وظيفتي بنشاط وحيوية.	0.682**	0.000
30	أنجز مهامتي بكل تفاني وإخلاص.	0.696**	0.000
31	حجم الجهد الذي أبدله في وظيفتي أكثر من اللازم.	0.633**	0.000
32	لا أتردد في الالتحاق بعملي عند الاتصال بي حتى في أيام عطلتي.	0.511**	0.000

** دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01).

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

من خلال استقراء نتائج الجدول رقم(08) نلاحظ أن معاملات الارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات البعد الثالث (الاستغراق السلوكي) والدرجة الكلية لعباراته، حيث يتضح أن قيم معاملات الارتباط تتراوح بين القيمتين(0.398) و(0.696) جميعها موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى الدلالة(0.01)، إذ أن

القيمة الاحتمالية لكل العبارات أقل من (0.01)، مما يدل أن عبارات البعد الثاني صادقة لما وضعت لقياسه وبالتالي إمكانية تطبيقه واستخدامه.

الفرع الثاني: اختبار ثبات أداة الدراسة

يقصد بثبات أداة الدراسة: "أن يعطي الاختبار نفس النتائج باستمرار، إذا استخدم أكثر من مرة تحت ظروف مماثلة"¹.

ومن أجل التأكد من ثبات أداة الدراسة، تم حساب معامل ألفا كرونباخ cronbach's alpha بالنسبة لكل من المحورين الثقة التنظيمية والاستغراق الوظيفي إضافة إلى معامل الثبات الكلي.

تعتبر قيم ألفا كرونباخ "Cronbach's alpha" من الناحية التطبيقية كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (09): قيم ألفا كرونباخ

النتيجة	قيم ألفا كرونباخ
غير كافي	أصغر من 0.60
ضعيف	بين 0.60 و 0.65
مقبول	بين 0.65 و 0.70
جيد	بين 0.70 و 0.80
جيد جدا	بين 0.80 و 0.90
النظر في تقليل عدد العبارات	أكبر من 0.90

Source : Manu Carricano et Fanny Pujol, **Analyse de Données avec Spss**, Pearson Education, Paris, 2009, p: 53

¹- فاطمة عوض صابر وميرثت علي خفاجة، **أسس ومبادئ البحث العلمي**، الطبعة الثانية، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفني، مصر، 2002، ص: 165.

الجدول رقم(10): معامل الثبات ألفا كرونباخ "Cronbach's alpha" لمحاور الاستبيان

المحور	الأبعاد	عدد العبارات	معامل الثبات	معامل ثبات المحور	مستوى الثبات
الثقة التنظيمية	الثقة بزملاء العمل	05	0.657	0.845	جيد جدا
	الثقة بالمشرفين	07	0.766		
	الثقة بإدارة المؤسسة	05	0.870		
الاستغراق الوظيفي	الاستغراق العاطفي	05	0.636	0.752	جيد
	الاستغراق المعرفي	05	0.678		
	الاستغراق السلوكي	05	0.519		
الاستبيان ككل		32	0.864	جيد جدا	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج Spss.

يتضح من خلال نتائج الجدول(10) أن معاملات الثبات ألفا كرونباخ لأبعاد المحور الأول محصورة بين (0.657) و(0.870) ومعامل ثبات المحور الكلي بلغ (0.845) أي ذو مستوى جيد جدا، أما معاملات الثبات ألفا كرونباخ لأبعاد المحور الثاني محصورة بين(0.519) و(0.678) وبلغ معامل ثبات المحور الكلي (0.752) أي ذو مستوى جيد، وقدّر مستوى ثبات الاستبيان ككل جيد جدا، حيث بلغت قيمة معامل الثبات لكافة عبارات الاستبيان(86.4%)، مما يدل أن معدل الثبات الكلي يتمتع بدرجة عالية من الثبات، وهذا ما يشير إلى درجة عالية من المصدقية للإجابات، مما يجعل الاستبيان صالح للتطبيق ويمكن الاعتماد عليه كأداة لهذه الدراسة.

المطلب الرابع: أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة

بعد فحص جميع الاستبيانات المسترجعة، تم تفرغ البيانات وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي Spss، ومن خلاله، تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية من أجل توظيف البيانات التي تم جمعها لتحقيق أغراض الدراسة حيث تم الاعتماد على الأساليب التالية:

- **المدى:** لتحديد الحدود العليا والدنيا لمقياس ليكرت الخماسي، تم حساب المدى بين أكبر وأصغر قيمة لدرجات مقياس ليكرت الخماسي (5=1-4)، وتم تقسيمه على عدد درجات المقياس للحصول في الأخير على طول الخلية الصحيحة أي(0.8=4/5)، بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس(01) وذلك لتحديد الحد الأعلى لأول خلية أو فئة (1.8=0.8+1)، وذلك لتحديد طول الخلية أو الفئات.

- التكرارات والنسب المئوية: تمت الاستعانة بالتكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة وكذا لتحديد إجابات أفرادها اتجاه عبارات محاور الاستبيان.
- المتوسط الحسابي: تم استعماله لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض إجابات أفراد العينة على كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة ويساعد ذلك في ترتيب العبارات حسب المتوسط الحسابي.
- الانحراف المعياري: يعتبر من أكثر مقاييس التشتت أهمية يهدف إلى توضيح درجة التشتت في إجابات أفراد عينة الدراسة حول الوسط الحسابي أو انخفاض التشتت كلما اقتربت قيمته من الصفر.
- معامل الثبات ألفا كرونباخ "Cronbach's alpha": تم حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ للتأكد من ثبات أداة الدراسة.
- معامل الارتباط "Pearson": لدراسة العلاقة بين المتغيرات ودرجة الارتباط، والتأكد من صدق الاتساق الداخلي والاتساق البنائي للاستبيان.
- اختبار الالتواء والتفطح: يستخدم للتأكد من أن متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي.
- الانحدار الخطي المتعدد "Multiplied Linear Regression": لاختبار الفرضيات وبالتالي التأكد من تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع ومن صلاحية نموذج الدراسة.
- معامل تضخم التباين "VIF" ومعامل التضخم المسموح "Tolérance": يستخدم لتقييم وتقدير قوة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتأكد من عدم وجود مشكلة الارتباط الخطي بينهم ونمذجة العلاقة المستقبلية بينهما.

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

يستعرض هذا المبحث النتائج المتعلقة بوصف أفراد عينة الدراسة، ومن ثم سنتطرق إلى التحليل التفصيلي للبيانات وعرض النتائج من خلال المعالجة الإحصائية التي تم إجراؤها على عينة الدراسة، وصولاً إلى تحليل ومناقشة النتائج.

المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة

سنتعرف في هذا المطلب على بعض الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة وهي كالاتي: الجنس، السن، المؤهل العلمي، الصنف المهني، عدد سنوات العمل.

الفرع الأول: متغير الجنس

يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم(11): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية%	التكرار	الجنس
65.4%	51	ذكر
34.6%	27	أنثى
100	78	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج Spss.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أغلب أفراد العينة من فئة الذكور ما نسبته (65.4%) وهي تفوق نسبة الإناث التي تمثل (34.6%) من الحجم الإجمالي للعينة، وهذا راجع إلى طبيعة العمل بالمؤسسة التي تتطلب بنية جسدية وقوة عمل كبيرة والذي يتناسب مع فئة الذكور أكثر من فئة الإناث.

الفرع الثاني: متغير السن

يبين الجدول التالي توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن:

الجدول رقم(12): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

النسبة المئوية%	التكرار	السن
7.7%	06	أقل من 30 سنة
43.6%	34	من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة
42.3%	33	من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة
6.4%	05	50 سنة فأكثر
100	78	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج Spss.

اعتمادا على نتائج الجدول أعلاه يتضح لنا أن 40 عامل من أفراد العينة أعمارهم أقل من 40 سنة أي ما نسبته (51.3%) من إجمالي عدد أفراد عينة الدراسة هم شباب، وهي تمثل الفئة العمرية الغالبة، أما فئة العمال التي تتراوح أعمارهم بين 40 و 50 سنة بلغت نسبتها (42.3%)، أما (6.4%) فتعتبر أخفض نسبة والتي تعبر عن فئة العمال التي أعمارهم تفوق 50 سنة، وما نلاحظه من النتائج أن أغلبية أفراد عينة الدراسة من الفئة العمرية الشابة القادرة على الإبداع وتحمل أعباء العمل والقيام بمختلف المهام الموكلة إليهم.

الفرع الثالث: متغير المؤهل العلمي

جاء توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم(13): توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي

النسبة المئوية%	التكرار	المؤهل العلمي
11.5%	09	ثانوي أو أقل
57.7%	45	جامعي
30.8%	24	تأهيل مهني
100	78	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج Spss.

نلاحظ من خلال الجدول رقم(13) أن (57.7%) من أفراد العينة ذو مستوى جامعي بلغ عددهم 45 عامل، في حين بلغ عدد العاملين الذين لديهم مستوى تأهيل مهني 24 عامل بما نسبته (30.8%)، أما العمال ذو مستوى ثانوي أو أقل قد بلغ عددهم 09 عمال أي بنسبة (11.5%)، وعليه يمكننا الخروج بمحصلة مفادها أن العينة المبحوثة تتمتع بمؤهلات ومعارف جيدة ومنه يمكننا القول أن المؤسسة تسعى لاستقطاب الإطارات.

الفرع الرابع: متغير الصنف المهني

يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب الصنف المهني كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم(14): توزيع أفراد العينة حسب متغير الصنف المهني

النسبة المئوية%	التكرار	الصنف المهني
44.9%	35	إطار
26.9%	21	عون تحكم
28.2%	22	عون تنفيذ
100	78	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج Spss.

حسب المعلومات الواردة في الجدول رقم(14) أن أغلبية أفراد العينة ضمن متغير الصنف المهني يعود بالدرجة الأولى إلى عمال الإطارات بمعدل 35 عامل ما نسبته (44.9%)، يليه صنف عون تنفيذ تقدر نسبته (28.2%) البالغ عددهم 22 عامل، في حين صنف عون تحكم بلغت نسبته (26.9%) بعدد 21 عامل، ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى أن أغلبية أفراد عينة الدراسة هم عمال الإطارات لكونهم يتمتعون بدرجة عالية من المسؤولية لاحتلالهم المراكز العليا في الهيكل التنظيمي مقارنة بالأصناف الأخرى.

الفرع الخامس: متغير عدد سنوات العمل

جاء توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات العمل كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم(15): توزيع أفراد العينة حسب متغير عدد سنوات العمل

عدد سنوات العمل	التكرار	النسبة المئوية%
أقل من 5 سنوات	14	17.9%
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	26	33.3%
من 10 إلى أقل من 15 سنة	25	32.1%
15 سنة فأكثر	13	16.7%
المجموع	78	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج Spss.

يظهر لنا الجدول رقم (15) أن معظم أفراد العينة عدد سنوات عملهم تتراوح ما بين 5 إلى أقل من 10 سنوات بنسبة (33.3%) والبالغ عددهم 26 عامل، تليها الفئة التي تتراوح عدد سنوات عملهم من 10 إلى أقل من 15 سنة و عددهم 25 عامل بلغت نسبتهم (32.1%)، أما نسبة العمال الذي لا تتجاوز سنوات عملهم 5 سنوات قدرت ب(17.9%) البالغ عددهم 14 عامل، أما أدنى نسبة فكانت للفئة 15 سنة فأكثر وهي(16.7%) بعدد 13 عامل، وتشير هذه النتائج إلى أن أغلبية العمال لديهم خبرة في العمل وأن المؤسسة لديها استقرار في معدل دوران اليد العاملة وهذا ما يدل على أن الأمور جيدة في العمل.

المطلب الثاني: عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول محور الثقة التنظيمية

سيتم فيما يلي تحليل فقرات محور الثقة التنظيمية، بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS، وسنقوم باستخدام المتوسط الحسابي لمعرفة درجة الموافقة لكل بعد، والانحراف المعياري لمعرفة مدى تشتت إجابات أفراد عينة الدراسة.

الفرع الأول: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول أبعاد الثقة التنظيمية

يمثل المحور الأول لأداة الدراسة المتغير المستقل والمتمثل في الثقة التنظيمية، ويتضمن 17 عبارة موزعة على 03 أبعاد وهي: الثقة بزملاء العمل، الثقة بالمشرفين، الثقة بإدارة المؤسسة، وسيتم حساب المتوسط الحسابي وكذا الانحراف المعياري لكل عبارة، كما توضحه الجداول التالية:

أولاً: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول بعد الثقة بزملاء العمل

يتضمن بعد الثقة بزملاء العمل 5 عبارات (من 01 إلى 05)، وفيما يلي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (16):المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد الثقة بزلاء العمل

الترتيب	نسبة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	محتوى العبارة	رقم العبارة
04	متوسط	1.130	3.089	يمكن أن أعتد على زملائي في أداء مهام عملي.	01
02	مرتفع	0.892	3.782	توجد ثقة متبادلة بيني وبين زملائي في العمل.	02
01	مرتفع	0.883	3.846	أتبادل مع زملائي المعلومات التي تساعد في أداء عملي.	03
05	متوسط	1.244	3.064	يعتبر زملائي المشكلات التي تصادفني في العمل كأنها مشكلاتهم الخاصة.	04
03	متوسط	1.241	3.128	يقدم لي زملائي في العمل الدعم والإسناد بعيدا عن دافع المصلحة الشخصية.	05
-	متوسط	0.707	3.382	بعد الثقة بزلاء العمل	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

يبين الجدول رقم(16) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات بعد الثقة بزلاء العمل، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا البعد بين(3.064) و(3.846)، بانحرافات معيارية تتراوح بين القيمتين (0.883) و(1.244).

وقد أسفرت النتائج عن بلوغ العبارة "أتبادل مع زملائي المعلومات التي تساعد في أداء عملي" الرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي(3.846) وهو يعبر عن نسبة مرتفعة من الموافقة، تليها العبارة "توجد ثقة متبادلة بيني وبين زملائي في العمل" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي(3.782) وهو يعبر عن نسبة مرتفعة من الموافقة، في حين جاءت العبارة "يقدم لي زملائي في العمل الدعم والإسناد بعيدا عن دافع المصلحة الشخصية" في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي(3.128) وهو يعبر عن نسبة متوسطة من الموافقة، بعدها تأتي العبارة "يمكن أن أعتد على زملائي في أداء مهام عملي" في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي(3.089) وهو يعبر عن نسبة متوسطة من الموافقة، فيما حصلت العبارة "يعتبر زملائي المشكلات التي تصادفني في العمل كأنها مشكلاتهم الخاصة" على المرتبة الأخيرة بأقل متوسط حسابي(3.064) وهو يعبر أيضا عن نسبة متوسطة من الموافقة.

في حين قدر المتوسط الحسابي الكلي لهذا البعد بـ(3.382) وهو ينتمي للفئة الثالثة من فئات سلم ليكرت الخماسي (2.61 إلى 3.40) مما يدل على أن أفراد عينة الدراسة يوافقون بنسبة متوسطة على عبارات بعد الثقة بزلاء العمل، وانحراف معياري قدره (0.707) وهو أقل من (1)، مما يدل أن هناك انسجام عام في آراء أفراد العينة، وبناء على ذلك الثقة بزلاء العمل تشكل ضغطا متوسط على أفراد العينة في مؤسسة

الخزف الصحي نتيجة تضارب المصالح الشخصية للأفراد العاملين، وعدم تبادلهم ومشاركتهم للمعلومات مع بعضهم البعض، وسعي كل عامل للتنافس والتميز والنجاح على الآخرين، والحصول على مراتب أعلى وهذا ما يولد شعور قلة الثقة بزلاء العمل.

ثانيا: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول بعد الثقة بالمشرفين

يتضمن بعد الثقة بالمشرفين 07 عبارات (من 06 إلى 12)، وفيما يلي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (17): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد الثقة بالمشرفين

رقم العبارة	محتوى العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الموافقة	الترتيب
06	أتلقي كل التشجيع والمساندة من طرف رئيسي في العمل.	3.243	1.229	متوسط	04
07	يعتمد رئيسي على خبراتي ومؤهلاتي في مواجهة بعض مشكلات العمل.	3.500	1.003	مرتفع	01
08	يهتم رئيسي في العمل بظروفي الاجتماعية وبحالتي النفسية.	3.089	1.164	متوسط	06
09	يسعى رئيسي في العمل إلى خلق مناخ تسود علاقات حسنة بين العمال .	3.307	1.220	متوسط	02
10	تربطني علاقة صداقة مع رئيسي في العمل أكثر من كونها مجرد علاقة عمل.	2.846	1.329	متوسط	07
11	أشعر بالثقة في مؤهلات وقدرات رئيسي في العمل .	3.256	1.062	متوسط	03
12	أثق بنزاهة رئيسي في حل النزاعات بين الموظفين.	3.153	1.259	متوسط	05
-	بعد الثقة بالمشرفين	3.199	0.764	متوسط	-

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

يوضح الجدول أعلاه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات بعد الثقة بالمشرفين، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا البعد بين (2.846) و(3.500)، بانحرافات معيارية تتراوح بين القيمتين (1.003) و(1.329).

وقد أسفرت النتائج عن بلوغ العبارة "يعتمد رئيسي على خبراتي ومؤهلاتي في مواجهة بعض مشكلات العمل" الرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي(3.500) وهو يعبر عن نسبة مرتفعة من الموافقة، تليها العبارة "يسعى رئيسي في العمل إلى خلق مناخ تسود علاقات حسنة بين العمال" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.307) وهو يعبر عن نسبة متوسطة من الموافقة، في حين جاءت العبارة "أشعر بالثقة في مؤهلات وقدرات

رئيسي في العمل" في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي(3.256) وهو يعبر عن نسبة متوسطة من الموافقة، بعدها تأتي العبارة "ألتقى كل التشجيع والمساندة من طرف رئيسي في العمل" في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي(3.243) وهو يعبر عن نسبة متوسطة من الموافقة، فيما حصلت العبارة "أثق بنزاهة رئيسي في حل النزاعات بين الموظفين" على المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي(3.153) وهو يعبر أيضا عن نسبة متوسطة من الموافقة، تليها العبارة "يهتم رئيسي في العمل بظروفي الاجتماعية وبحالتي النفسية" في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي(3.089) وهو يعبر عن نسبة متوسطة من الموافقة، فيما حصلت العبارة "تربطني علاقة صداقة مع رئيسي في العمل أكثر من كونها مجرد علاقة عمل" على المرتبة الأخيرة بأقل متوسط حسابي (2.846) وهو يعبر أيضا عن نسبة متوسطة من الموافقة .

في حين قدر المتوسط الحسابي الكلي لهذا البعد ب(3.199) وهو يعبر على نسبة متوسطة من الموافقة، وانحراف معياري قدره(0.764) وهو أقل من(1)، مما يدل أن هناك انسجام عام في آراء أفراد العينة، وبناء على ذلك الثقة بالمشرفين تشكل ضغطا متوسط على أفراد العينة في مؤسسة الخزف الصحي نتيجة اعتماد المشرفين على خبرات ومؤهلات الأفراد العاملين في مواجهة بعض مشكلات العمل، ومحاولة خلق مناخ جيد بهدف تحسين العلاقات والتواصل بين العمال والمشرفين، حيث أن طبيعة العلاقة بين أغلبية العاملين والمشرفين لا تتخطى مجال العمل، وهذا يعني أن المؤسسة تسعى جاهدة لتعزيز الثقة بالمشرفين لاستثمار معارف العاملين والاستفادة منها في اتخاذ القرارات.

ثالثا: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول بعد الثقة بإدارة المؤسسة

يتضمن بعد الثقة بإدارة المؤسسة 05 عبارات (من 13 إلى 17)، وفيما يلي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (18):المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد الثقة بإدارة المؤسسة

رقم العبارة	محتوى العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الموافقة	الترتيب
13	ثقتي بإدارة المؤسسة تجعلني أفكر بالاستمرار في عملي الحالي حتى بلوغ سن التقاعد.	2.897	1.168	متوسط	04
14	تتعامل إدارة المؤسسة بعدالة مع كافة الموظفين في مختلف الأقسام و الوحدات.	2.807	1.117	متوسط	05
15	تأخذ الإدارة مصالح الموظفين بعين الاعتبار عند اتخاذ القرارات.	3.141	1.276	متوسط	02
16	تهتم الإدارة برغبات واحتياجات كافة الموظفين.	3.089	1.197	متوسط	03
17	تسعى الإدارة لإقامة وتوسيع الاتصالات بين جميع العاملين سعياً للفهم المشترك.	3.230	1.226	متوسط	01
-	بعد الثقة بإدارة المؤسسة	3.033	0.972	متوسط	-

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

يعرض الجدول رقم(18) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات بعد الثقة بإدارة المؤسسة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا البعد بين(2.807) و(3.230)، بانحرافات معيارية تتراوح بين القيمتين (1.117) و(1.276).

وقد أسفرت النتائج عن بلوغ العبارة "تسعى الإدارة لإقامة وتوسيع الاتصالات بين جميع العاملين سعياً للفهم المشترك" الرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي(3.230) وهو يعبر عن نسبة متوسطة من الموافقة، تليها العبارة "تأخذ الإدارة مصالح الموظفين بعين الاعتبار عند اتخاذ القرارات" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.141) وهو يعبر عن نسبة متوسطة من الموافقة، في حين جاءت العبارة "تهتم الإدارة برغبات واحتياجات كافة الموظفين" في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي(3.089) وهو يعبر عن نسبة متوسطة من الموافقة، بعدها تأتي العبارة "ثقتي بإدارة المؤسسة تجعلني أفكر بالاستمرار في عملي الحالي حتى بلوغ سن التقاعد" في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي(2.897) وهو يعبر عن نسبة متوسطة من الموافقة، فيما حصلت العبارة "تتعامل إدارة المؤسسة بعدالة مع كافة الموظفين في مختلف الأقسام والوحدات" على المرتبة الأخيرة بأقل متوسط حسابي(2.807) وهو يعبر أيضاً عن نسبة متوسطة من الموافقة.

في حين قدر المتوسط الحسابي الكلي لهذا البعد بـ(3.033) وهو ينتمي للفئة الثالثة من فئات سلم ليكرت الخماسي(2.61 إلى 3.40) مما يدل على أن أفراد عينة الدراسة يوافقون بنسبة متوسطة على عبارات

هذا البعد، وانحراف معياري قدره (0.972) وهو أقل من (1)، مما يدل أن هناك انسجام عام في آراء أفراد العينة، وبناء على ذلك الثقة بالمشرفين تشكل ضغطاً متوسطاً على أفراد العينة في مؤسسة الخزف الصحي، وهذا يدل على أن إدارة المؤسسة تسعى لإقامة وتوسيع الاتصالات بين جميع العاملين سعياً للفهم المشترك، واهتمامها أيضاً برغبات واحتياجات العاملين وأخذها بعين الاعتبار، حيث أن أفراد العينة يتقنون بنسبة متوسطة في سياسات وقرارات إدارة المؤسسة وطريقة تعاملها معهم وما تقدمه من خدمات.

رابعاً: عرض وتحليل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الإجماليين للثقة التنظيمية

يتم فيما يلي القيام بالتحليل الوصفي للثقة التنظيمية وأبعادها كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (19): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الإجماليين لمحور الثقة التنظيمية

أبعاد الثقة التنظيمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الموافقة	الترتيب
الثقة بزملاء العمل	3.382	0.707	متوسط	01
الثقة بالمشرفين	3.199	0.764	متوسط	02
الثقة بإدارة المؤسسة	3.033	0.972	متوسط	03
الثقة التنظيمية	3.204	0.623	متوسط	-

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

يوضح الجدول أعلاه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول محور الثقة التنظيمية، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المحور بين (3.033) و (3.382)، وانحرافات معيارية بين (0.707) و (0.972). وعليه فترتيب أبعاد هذا المحور جاء كالآتي: في المرتبة الأولى بعد "الثقة بزملاء العمل" بمتوسط حسابي (3.382) أي بنسبة متوسطة من الموافقة وانحراف معياري قدره (0.707)، وعادت المرتبة الثانية لبعد "الثقة بالمشرفين" بمتوسط حسابي قدره (3.199) بنسبة متوسطة من الموافقة وانحراف معياري قدره (0.764)، في حين عادت المرتبة الثالثة والأخيرة لبعد "الثقة بإدارة المؤسسة" بمتوسط حسابي (3.033) أي بنسبة متوسطة من الموافقة وانحراف معياري قدره (0.972).

ومن النتائج السابقة يتضح أن نسبة موافقة أفراد العينة حول محور الثقة التنظيمية متوسطة بمتوسط حسابي (3.204) وانحراف معياري (0.623) وهو أقل من (1)، مما يدل على أن هناك انسجام عام في آراء أفراد العينة، وبناء على ذلك فإن مستوى شعور أفراد العينة بالثقة التنظيمية متوسط وهذا يعود بالدرجة الأولى إلى بعد الثقة بزملاء العمل.

المطلب الثالث: عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول محور الاستغراق الوظيفي

سيتم فيما يلي تحليل فقرات محور الاستغراق الوظيفي، بالاعتماد على البرنامج الإحصائي spss، وسنقوم باستخدام المتوسط الحسابي لمعرفة درجة الموافقة لكل بعد، والانحراف المعياري لمعرفة مدى تشتت إجابات أفراد عينة الدراسة.

الفرع الأول: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول أبعاد الاستغراق الوظيفي

يمثل المحور الثاني لأداة الدراسة المتغير التابع والمتمثل في الاستغراق الوظيفي، ويتضمن 15 عبارة موزعة على 03 أبعاد وهي: الاستغراق العاطفي، الاستغراق المعرفي، الاستغراق السلوكي، وسيتم حساب المتوسط الحسابي وكذا الانحراف المعياري لكل فقرة كما توضحه الجداول التالية:

أولاً: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول بعد الاستغراق العاطفي

يتضمن بعد الاستغراق العاطفي 05 عبارات (من 18 إلى 22)، وفيما يلي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (20): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد الاستغراق العاطفي

رقم العبارة	محتوى العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الموافقة	الترتيب
23	يحق لي عملي الحالي أكبر إشباع معنوي.	2.628	1.330	متوسط	05
24	أستمتع وأنا أقوم بعملتي.	3.128	1.199	متوسط	03
25	معظم أهدافي الشخصية مرتبطة بوظيفتي.	3.038	1.133	متوسط	04
26	أشعر بالفخر اتجاه وظيفتي.	3.551	1.064	مرتفع	02
27	أشعر بالدافعية والقدرة أثناء العمل.	3.743	1.144	مرتفع	01
بعد الاستغراق العاطفي		3.217	0.751	متوسط	-

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

يظهر الجدول السابق المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات بعد الاستغراق العاطفي، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا البعد بين (2.628) و(3.743)، بانحرافات معيارية تتراوح بين القيمتين (1.064) و(1.330).

ويمكن ترتيب عبارات هذا البعد كما يلي، بلوغ العبارة "أشعر بالدافعية والقدرة أثناء العمل" الرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي(33.74) وهو يعبر عن نسبة مرتفعة من الموافقة، تليها العبارة "أشعر بالفخر اتجاه وظيفتي" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي(3.551) وهو يعبر عن نسبة مرتفعة من الموافقة، في حين جاءت

العبارة "أستمتع وأنا أقوم بعملتي" في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي(3.128) وهو يعبر عن نسبة متوسطة من الموافقة، بعدها تأتي العبارة "معظم أهدافي الشخصية مرتبطة بوظيفتي" في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.038) وهو يعبر عن نسبة متوسطة من الموافقة، فيما حصلت العبارة "يحقق لي عملي الحالي أكبر إشباع معنوي" على المرتبة الأخيرة بأقل متوسط حسابي(2.628) وهو يعبر أيضا عن نسبة متوسطة من الموافقة.

في حين قدر المتوسط الحسابي الكلي لهذا البعد ب(3.217) وهو يعبر على نسبة متوسطة من الموافقة، وانحراف معياري قدره(0.751) وهو أقل من(1)، مما يدل أن هناك انسجام عام في آراء أفراد العينة، وبناء على ذلك فإن أفراد العينة بمؤسسة الخزف الصحي يشعرون بنسبة متوسطة من الاستغراق الوظيفي المرتبط ببعد الاستغراق العاطفي، نتيجة شعور الأفراد العاملين بالدافعية والقدرة أثناء عملهم أيضا شعورهم بالفخر والاستمتاع في العمل، وهذا يعتبر مؤشر إيجابي للمؤسسة كون العاملين فيها لديهم انطباعات إيجابية متوسطة اتجاه مؤسستهم وهذا من شأنه زيادة وتعزيز الاستغراق الوظيفي لديهم.

ثانيا: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول بعد الاستغراق المعرفي

يتضمن بعد الاستغراق المعرفي 05 عبارات (من 23 إلى 27)، وفيما يلي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (21): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد الاستغراق المعرفي

رقم العبارة	محتوى العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الموافقة	الترتيب
23	أوظف جميع معارفي وقدراتي العلمية في العمل.	3.756	1.229	مرتفع	03
24	أسعى لتطوير مهاراتي وزيادة خبراتي للقيام بالعمل على أكمل وجه.	3.897	1.039	مرتفع	01
25	أحرص على الدقة في أداء عملي.	3.859	1.053	مرتفع	02
26	معظم انتباهي موجه نحو وظيفتي.	3.666	0.975	مرتفع	04
27	تمثل وظيفتي تحديا كبيرا بالنسبة لي.	3.615	1.142	مرتفع	05
-	بعد الاستغراق المعرفي	3.759	0.721	مرتفع	-

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

يعرض الجدول رقم (21) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات بعد الاستغراق المعرفي، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا البعد بين(3.61) و(3.897)، بانحرافات معيارية تتراوح بين القيمتين(0.975) و(1.229).

ويمكن ترتيب عبارات هذا البعد كما يلي، بلوغ العبارة "أسعى لتطوير مهاراتي وزيادة خبراتي للقيام بالعمل على أكمل وجه" الرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي(3.897) وهو يعبر عن نسبة مرتفعة من الموافقة، تليها العبارة "أحرص على الدقة في أداء عملي" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي(3.859) وهو يعبر عن نسبة مرتفعة من الموافقة، في حين جاءت العبارة "أوظف جميع معارفي وقدراتي العلمية في العمل" في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي(3.756) وهو يعبر عن نسبة مرتفعة من الموافقة، بعدها تأتي العبارة "معظم انتباهي موجه نحو وظيفتي" في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي(3.666) وهو يعبر عن نسبة مرتفعة من الموافقة، فيما حصلت العبارة "تمثل وظيفتي تحديا كبيرا بالنسبة لي" على المرتبة الأخيرة بأقل متوسط حسابي(3.615) وهو يعبر أيضا عن نسبة مرتفعة من الموافقة.

في حين قدر المتوسط الحسابي الكلي لهذا البعد ب(3.759) وهو ينتمي للفئة الرابعة من فئات سلم ليكرت الخماسي(3.41 إلى 4.20) مما يدل على أن أفراد عينة الدراسة يوافقون بنسبة مرتفعة على عبارات هذا البعد، وانحراف معياري قدره(0.721) وهو أقل من(1)، مما يدل أن هناك انسجام عام في آراء أفراد العينة، وبناء على ذلك فإن أفراد العينة بمؤسسة الخزف الصحي يشعرون بنسبة مرتفعة من الاستغراق الوظيفي المرتبط ببعد الاستغراق المعرفي، وهذا ما يدل على استغراق الأفراد العاملين بشكل كبير في ممارسة عملهم وسعيهم لتطوير مهاراتهم وخبراتهم وتوظيفها في العمل وحرصهم على أداء العمل بدقة وانتباه، وهذا ما يؤدي بهم لقوة مشاركتهم في اتخاذ القرارات الخاصة بوظيفتهم.

ثالثا: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول بعد الاستغراق السلوكي

يتضمن بعد الاستغراق السلوكي 05 عبارات (من 28 إلى 32)، وفيما يلي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (22):المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد الاستغراق السلوكي

الترتيب	نسبة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	محتوى العبارة	رقم العبارة
04	مرتفع	0.965	3.769	أصل إلى مكان عملي قبل الوقت المحدد لبداية العمل .	28
03	مرتفع	0.994	3.807	أقبل على وظيفتي بنشاط وحيوية.	29
01	مرتفع	0.979	3.974	أنجز مهماتي بكل تقاني وإخلاص.	30
05	مرتفع	1.087	3.576	حجم الجهد الذي أبدله في وظيفتي أكثر من اللازم.	31
02	مرتفع	1.017	3.948	لا أتردد في الالتحاق بعملي عند الاتصال بي حتى في أيام عطلتي.	32
-	مرتفع	0.590	3.815	بعد الاستغراق السلوكي	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

يبين الجدول رقم (22) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات بعد الاستغراق السلوكي، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا البعد بين (3.576) و(3.974)، بانحرافات معيارية تتراوح بين القيمتين (0.965) و(1.087).

ويمكن ترتيب عبارات هذا البعد كما يلي، بلوغ العبارة "أنجز مهماتي بكل تقاني وإخلاص" الرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي(3.974) وهو يعبر عن نسبة مرتفعة من الموافقة، تليها العبارة "لا أتردد في الالتحاق بعملي عند الاتصال بي حتى في أيام عطلتي" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي(3.948) وهو يعبر عن نسبة مرتفعة من الموافقة، في حين جاءت العبارة "أقبل على وظيفتي بنشاط وحيوية" في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي(3.807) وهو يعبر عن نسبة مرتفعة من الموافقة، بعدها تأتي العبارة "أصل إلى مكان عملي قبل الوقت المحدد لبداية العمل" في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي(3.769) وهو يعبر عن نسبة مرتفعة من الموافقة، فيما حصلت العبارة "حجم الجهد الذي أبدله في وظيفتي أكثر من اللازم" على المرتبة الأخيرة بأقل متوسط حسابي (3.576) وهو يعبر أيضا عن نسبة مرتفعة من الموافقة.

في حين قدر المتوسط الحسابي الكلي لهذا البعد ب(3.815) وهو ينتمي للفئة الرابعة من فئات سلم ليكرت الخماسي(3.41 إلى 4.20) مما يدل على أن أفراد عينة الدراسة يوافقون بنسبة مرتفعة على عبارات هذا البعد، وانحراف معياري قدره (0.590) وهو أقل من(1)، مما يدل أن هناك انسجام عام في آراء أفراد العينة، وبناء على ذلك فإن أفراد العينة بمؤسسة الخزف الصحي يشعرون بنسبة مرتفعة من الاستغراق الوظيفي المرتبط ببعد الاستغراق السلوكي، نتيجة إقبال العاملين بكل نشاط وحيوية للعمل وإنجاز مهامهم بتقاني وإخلاص، وعدم ترددهم بالالتحاق بالعمل حتى في أيام العطلة، ويعني أن العاملين يقدمون كل ما لديهم من

طاقة وجهد من أجل الرقي بهذه المؤسسة وتحقيق أهدافها من جهة، وتلبية لمتطلبات الزبائن من جهة أخرى، وهذا نظرا لطبيعة نشاط هذه المؤسسة.

رابعا: عرض وتحليل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الإجماليين للاستغراق الوظيفي

يتم فيما يلي القيام بالتحليل الوصفي للاستغراق الوظيفي وأبعاده كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (23): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الإجماليين لمحور الاستغراق الوظيفي

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الموافقة	الترتيب
الاستغراق العاطفي	3.217	0.751	متوسط	03
الاستغراق المعرفي	3.759	0.721	مرتفع	02
الاستغراق السلوكي	3.815	0.590	مرتفع	01
الاستغراق الوظيفي	3.597	0.517	مرتفع	-

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

يوضح الجدول أعلاه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول محور الاستغراق الوظيفي، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المحور بين (3.217) و(3.815)، وانحرافات معيارية بين (0.590) و(0.751). وعليه فترتيب أبعاد هذا المحور جاء كآتي: في المرتبة الأولى بعد "الاستغراق السلوكي" بمتوسط حسابي (3.815) أي بنسبة مرتفعة من الموافقة وانحراف معياري قدره (0.590)، وعادت المرتبة الثانية لبعد "الاستغراق المعرفي" بمتوسط حسابي قدره (3.759) بنسبة مرتفعة من الموافقة وانحراف معياري قدره (0.721)، في حين عادت المرتبة الثالثة والأخيرة لبعد "الاستغراق العاطفي" بمتوسط حسابي (3.217) أي نسبة متوسطة من الموافقة وانحراف معياري قدره (0.751).

ومن النتائج السابقة يتضح أن نسبة موافقة أفراد العينة حول محور الاستغراق الوظيفي مرتفعة بمتوسط حسابي (3.597) وانحراف معياري (0.517) وهو أقل من (1)، مما يدل على أن هناك انسجام عام في آراء أفراد العينة، وبناء على ذلك فإن مستوى شعور أفراد العينة بالاستغراق الوظيفي مرتفع وهذا يعود بالدرجة الأولى إلى بعد الاستغراق السلوكي.

المطلب الرابع: اختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها

قبل التطرق لاختبار فرضيات الدراسة لابد من اختبار التوزيع الطبيعي للتأكد من ملائمة البيانات لفرضيات الدراسة وذلك كما يلي:

الفرع الأول: التأكد من طبيعة توزيع متغيرات الدراسة

للتأكد من أن متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، تم حساب معامل الالتواء والتفرطح لمعرفة طبيعة توزيع البيانات، وحساب معامل تضخم التباين والتضخم المسموح لمعرفة اتساق المتغيرات المستقلة. وقد جاءت نتائج اختبار طبيعة توزيع البيانات كما هو موضح في الجدول رقم (24):

الجدول رقم (24): اختبار التوزيع الطبيعي (معامل الالتواء والتفرطح)

المتغيرات	الأبعاد	معامل الالتواء	معامل التفرطح
الثقة التنظيمية	الثقة بزملاء العمل	-0.862	1.701
	الثقة بالمشرفين	-0.706	0.582
	الثقة بإدارة المؤسسة	-0.583	-0.350
الاستغراق الوظيفي	الاستغراق العاطفي	-0.983	1.728
	الاستغراق المعرفي	-0.677	0.823
	الاستغراق السلوكي	-0.490	0.475

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ في الجدول رقم (24) أن معاملات الالتواء بالنسبة لجميع المتغيرات تتراوح بين (-0.490) و (-0.983) وهي أقل من (3) وتقع ضمن المجال المقبول للتوزيع الطبيعي الذي يتراوح بين [-3 ، +3] بينما معاملات التفرطح فهي محصورة بين (-0.350) و (1.728)، وتقع ضمن المجال المقبول للتوزيع الطبيعي فحسب دراسة (Cao.Q, Dowlatshai.)¹ عندما تكون القيم أقل من (20) فالبيانات تتبع توزيعاً طبيعياً، وحسب النتائج المتحصل عليها في دراستنا البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي.

الفرع الثاني: اختبار التعددية الخطية

يتم التأكد من أن المتغيرات الدراسة المستقلة غير مترابطة ومتداخلة فيما بينها بالاعتماد على اختبار معامل تضخم التباين (Vif) ومعامل التضخم المسموح (Tolérance) لأبعاد الثقة التنظيمية، النتائج المتوصل إليها موضحة في الجدول التالي:

¹-Cao.Q, Dowlatshahi.s, **the impact of allgnment between virtual enterprise and information technology on business performance in an aqllmanufacturing environment**, Journal of Operations Management, Vol : (23), N : (05), 2005, p : 542.

الجدول رقم (25): اختبار التعددية الخطية (معامل تضخم التباين والتضخم المسموح)

أبعاد الثقة التنظيمية	معامل تضخم التباين VIF	معامل التضخم المسموح Tolérance
الثقة بزملاء العمل	1.193	0.838
الثقة بالمشرفين	1.592	0.628
الثقة بإدارة المؤسسة	1.373	0.728

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

لن تظهر مشكلة ارتباط المتغيرات المستقلة في حالة ما إذا كان معامل تضخم التبتين أقل من (10) والتباين المسموح أكبر من (0.1) بالنسبة لجميع المتغيرات المستقلة للدراسة¹، من خلال استقراء نتائج الجدول رقم (25) نلاحظ أن معامل تضخم التباين لأبعاد الثقة التنظيمية تتراوح قيمته بين (1.193) و (1.592) وهي قيم أقل من (10)، أما قيمة معامل التضخم المسموح به لأبعاد الثقة التنظيمية محصورة بين (0.628) و (0.838) وهي قيم أكبر من (0.1)، وعليه يمكن القول أن نتائج اختبار عدم ارتباط المتغيرات المستقلة للدراسة (أبعاد الثقة التنظيمية) جيدة.

الفرع الثالث: اختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية

لاختبار فرضيات الدراسة اعتمدنا أسلوب الانحدار الخطي المتعدد، ويمكن عرض النتائج على النحو

الآتي:

أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية

تم الاعتماد على تحليل التباين للانحدار المتعدد، كما هو موضح في الجدول رقم (25).

الجدول رقم (26): نتائج تحليل التباين للانحدار المتعدد (المتغير التابع = الاستغراق الوظيفي)

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R
الانحدار	5.944	3	1.981	9.979	0.000	0.288	0.537
الخطأ المتبقي	14.691	74	0.199	-	-	-	-
المجموع	20.635	77	-	-	-	-	-

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

¹- ياسر عبد الرحمان وخالد قاشي، أثر جودة خدمة التعليم العالي على رضا الطلبة: دراسة ميدانية لجامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، المجلد: 14، العدد: 02، الجزائر، 2020، ص: 157.

يظهر في الجدول أعلاه أن مستوى الدلالة (0.000) وهو أقل تماما من (0.05) وهذا يعني أن النموذج ذو أهمية إحصائية، كما نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط (R=0.537) مما يدل على وجود ارتباط قوي وموجب بين الثقة التنظيمية والاستغراق الوظيفي، كما أن معامل التحديد يساوي (R²=0.288)، هذا يعني أن 28.80% من التباين الحاصل في المتغير التابع (الاستغراق الوظيفي) مفسر بالتغير في المتغير المستقل (الثقة التنظيمية) وأن 71.20% راجع إلى متغيرات أخرى غير مدرجة في النموذج. وعليه يمكن القول أن الفرضية الرئيسية والتي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) للثقة التنظيمية في تعزيز الاستغراق الوظيفي للعاملين بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة" مقبولة.

ثانيا: اختبار الفرضيات الفرعية

من أجل اختبار أثر كل بعد من أبعاد الثقة التنظيمية (الثقة بزملاء العمل، الثقة بالمشرفين، الثقة بإدارة المؤسسة) في الاستغراق الوظيفي، سيتم الاعتماد على نتائج الانحدار الخطي المتعدد، والنتائج المتحصل عليها موضحة في الجدول رقم (27) .

الجدول رقم(27): نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد لأثر أبعاد الثقة التنظيمية في الاستغراق الوظيفي

مستوى دلالة t	قيمة t المحسوبة	المعاملات غير النمطية		النموذج
		B	الخطأ المعياري	
0.000	8.871	-	0.286	Constant الثابت
0.929	-0.089	-0.010	0.078	الثقة بزملاء العمل
0.132	1.522	0.188	0.84	الثقة بالمشرفين
0.001	3.627	0.417	0.061	الثقة بإدارة المؤسسة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من الجدول أعلاه يمكن استنتاج ما يلي:

- بالنسبة للفرضية الفرعية الأولى

تنص هذه الفرضية على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الثقة بزملاء العمل في تعزيز الاستغراق الوظيفي للعاملين بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة".

من الجدول رقم (27) نلاحظ أن مستوى الدلالة الناتج يساوي (0.929) وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، ما يعني أنه لا يوجد أثر دال لبعد الثقة بزملاء العمل على الاستغراق الوظيفي، ومنه الفرضية الفرعية الأولى مرفوضة.

- بالنسبة للفرضية الفرعية الثانية:

تتص هذه الفرضية على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الثقة بالمشرفين في تعزيز الاستغراق الوظيفي للعاملين بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة".

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن مستوى الدلالة الناتج يساوي (0.132) وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، ما يعني أنه لا يوجد أثر دال لبعد الثقة بالمشرفين على الاستغراق الوظيفي، ومنه الفرضية الفرعية الثانية مرفوضة.

- بالنسبة للفرضية الفرعية الثالثة:

تتص هذه الفرضية على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الثقة بإدارة المؤسسة في تعزيز الاستغراق الوظيفي للعاملين بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة".

من خلال استقراء الجدول رقم (27) نلاحظ أن قيمة ($\text{Beta} = 0.417$) وهي قيمة موجبة، أي أنه كلما زاد المتغير المستقل (الثقة التنظيمية) بوحدة واحدة زاد المتغير التابع (الاستغراق الوظيفي) بقيمة Beta، إضافة إلى أن مستوى الدلالة الناتج يساوي (0.001) وهو أقل من المستوى المعتمد (0.05)، ما يعني وجود أثر دال لبعد الثقة بإدارة المؤسسة على الاستغراق الوظيفي، أي أنه يوجد مقدار التباين في الاستغراق الوظيفي مسؤول عنه هذا البعد ولا تفسره الأبعاد الأخرى، ومنه قبول الفرضية الفرعية الثالثة.

الفرع الرابع: مناقشة نتائج الدراسة

فيما يلي سيتم مناقشة وتفسير نتائج الدراسة على النحو الآتي:

- يوجد أثر للثقة التنظيمية في تعزيز الاستغراق الوظيفي للعاملين بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (الخفاجي، 2014)، ودراسة (سطوحي، 2020) بالإضافة إلى دراسة (صادق وأحمد، 2020)، وذلك راجع إلى العلاقة الإيجابية بين الثقة

التنظيمية والاستغراق الوظيفي، فكلما زاد شعور العاملين بالثقة التنظيمية في المؤسسة زاد مستوى الاستغراق الوظيفي لديهم، أي أن زيادة الثقة بزملاء العمل، وكذلك ثقة العاملين بالمشرفين وأيضاً بإدارة المؤسسة، كل هذا يولد لدى الفرد العامل الشعور بالثقة والدافعية وزيادة تعلقه واهتمامه بوظيفته وهذا ما يؤدي إلى حدوث الاستغراق الوظيفي.

- لا يوجد أثر للثقة بزملاء العمل في تعزيز الاستغراق الوظيفي للعاملين بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث اختلفت دراستنا مع دراسة(الخفاجي، 2014)، ودراسة(سطوحي، 2020) وأيضاً دراسة(صادق وأحمد، 2020)، يمكن تفسير هذه النتيجة في كون الثقة بزملاء العمل لا تعتبر مصدراً من مصادر الثقة التنظيمية المؤدية إلى الاستغراق الوظيفي في مؤسسة الخزف الصحي بالميلية، وهذا راجع لعدم وجود ثقة متبادلة بين عمال المؤسسة وتضارب مصالحهم الشخصية، وجود أيضاً نوع من المنافسة وسعي كل عامل إلى التميز عن غيره في أداء العمل وهذا ما يؤدي إلى نقص الثقة بزملاء العمل.

- لا يوجد أثر للثقة بالمشرفين في تعزيز الاستغراق الوظيفي للعاملين بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث اختلفت دراستنا مع دراسة(الخفاجي، 2014)، ودراسة(سطوحي، 2020) وأيضاً دراسة(صادق وأحمد، 2020)، يمكن تفسير هذه النتيجة في كون الثقة بالمشرفين لا تعتبر مصدراً من مصادر الثقة التنظيمية المؤدية إلى الاستغراق الوظيفي في مؤسسة الخزف الصحي بالميلية، ويرجع هذا لعدم اهتمام المشرفين بالحالة النفسية والاجتماعية للعمال وكذا عدم تقديم الدعم والمساندة لهم، ما يؤدي إلى عدم ثقة المرؤوسين بمؤهلات وقدرات الرئيس في العمل من جهة وعدم نزاهته في حل النزاعات والخلافات من جهة أخرى، وهذا ما يؤدي لتشكّل فجوة بين المشرفين والعاملين وتزعزع الثقة بينهم.

- يوجد أثر للثقة بإدارة المؤسسة في تعزيز الاستغراق الوظيفي للعاملين بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث تتفق دراستنا مع ما توصلت إليه دراسة(الخفاجي، 2014)، ودراسة (سطوحي، 2020)، بالإضافة إلى دراسة(صادق وأحمد، 2020)، يمكن تفسير هذه النتيجة في كون الثقة بإدارة المؤسسة تعتبر مصدراً من مصادر الثقة التنظيمية المؤدية إلى الاستغراق الوظيفي في مؤسسة الخزف الصحي بالميلية، وهذا راجع إلى أن إدارة المؤسسة محل الدراسة تسعى جاهدة لتعزيز ثقة العمال بها، من خلال إنشاء قنوات اتصال بين الأفراد العاملين لتبادل المعارف والخبرات، والاستماع لأرائهم ورغباتهم ومحاولة حل مشاكلهم، كما تهتم بمصالح واحتياجات الأفراد العاملين وأخذها بعين الاعتبار عند اتخاذ القرارات، وكل هذا يولد الشعور بالثقة بإدارة المؤسسة.

خلاصة:

حاولنا في هذا الفصل تسليط الضوء على أثر الثقة التنظيمية في تعزيز الاستغراق الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة الخبز الصحي بالميلية، حيث تطرقنا إلى كل ما يخص الدراسة الميدانية بداية بتقديم المؤسسة محل الدراسة، ثم عرض عينة وأدوات الدراسة بما فيها المنهج المستخدم واعتمدنا على الاستبيان باعتباره من أبرز الوسائل المستخدمة في جمع البيانات وتم تفرغها وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، اقتصرت عملية توزيع الاستبيان على عينة عشوائية بلغت (78) عامل، والاستعانة بمجموعة من الأساليب والأدوات الإحصائية (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الارتباط، الصدق البنائي...)، ثم قمنا بعرض النتائج وتحليلها واختبار الفرضيات وفي الأخير مناقشتها للوصول إلى نتائج تساعد في الإجابة على إشكالية الدراسة وتقديم مجموعة من الاقتراحات للمؤسسة محل الدراسة.

خاتمة

يعتبر الاستغراق الوظيفي من أهم المواضيع التي لازالت تحظى باهتمام العديد من الباحثين في حقل الإدارة والسلوك التنظيمي، وهناك عدة عوامل تؤثر عليه من بينها الثقة التنظيمية، توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج تم تقسيمها إلى نتائج نظرية وأخرى تطبيقية وذلك كالآتي:

أولاً: النتائج النظرية

ونوجزها في النقاط التالية:

- الثقة التنظيمية تتجلى أساساً في التوقعات الإيجابية المشاعر والأحاسيس القائمة على الاعتماد المتبادل والتفاعل والتعاون بين الأفراد العاملين في المؤسسة، وهي موجود استراتيجي من موجودات المؤسسة الذي لا يمكن تقليده من قبل المنظمات المنافسة فالثقة تساهم في غرس وتعزيز الاستغراق الوظيفي والذي ينعكس على تحسين أداء المنظمة ونجاحها؛
- تقدم بعد الثقة بزملاء العمل ليكون أولاً في ترتيب أبعاد الثقة، ليأتي بعد الثقة بالمشرفين ثانياً، يليه بعد الثقة بإدارة المؤسسة ثالثاً، وهذا ما يفسر بأن مؤسسة الخزف الصحي ترى أن الثقة التنظيمية تتحقق من خلال الثقة بزملاء العمل والثقة بالمشرفين أكثر من الثقة بإدارة المؤسسة؛
- يستدل على الاستغراق الوظيفي من خلال عدة عناصر منها: الاستغراق العاطفي، الاستغراق المعرفي، الاستغراق السلوكي، وهي عناصر يمكن قياسها ومن ثم تبني سياسات من شأنها تعزيز النواحي الإيجابية وتصويب النواحي السلبية؛
- يعبر الاستغراق الوظيفي عن شعور العاملين بانتمائهم للمؤسسة التي يعملون بها، وأنها المكان المناسب لتوظيف معارفهم والاستمرار بالعمل فيها، ما يؤدي إلى شعورهم بالرضا، الانتماء، الدافعية والولاء؛
- وجود علاقة ارتباطية إحصائية موجبة ذات دلالة معنوية بين متغيرات الثقة التنظيمية ومتغيرات الاستغراق الوظيفي.

ثانياً: النتائج التطبيقية

- من خلال الدراسة التطبيقية في مؤسسة الخزف الصحي بالمليية تم التوصل إلى مجموعة من النتائج التطبيقية تتمثل في:
- إن مستوى الثقة التنظيمية للأفراد العاملين في مؤسسة الخزف الصحي بالمليية متوسط، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لهذا المحور ب(3.204)؛

- جاءت أبعاد الثقة التنظيمية (الثقة بزملاء العمل، الثقة بالمشرفين، الثقة بإدارة المؤسسة) بمستويات متوسطة من الثقة كما يدركها العاملين في مؤسسة الخزف الصحي بالميلية، وكان ترتيبها حسب المتوسطات الحسابية كما يلي: أولاً بعد الثقة بزملاء العمل بمتوسط (3.382)، ليأتي بعده بعد الثقة بالمشرفين بمتوسط (3.199)، يليه بعد الثقة بإدارة المؤسسة ثالثاً بمتوسط (3.033)؛
- إن مستوى الاستغراق الوظيفي للأفراد العاملين في مؤسسة الخزف الصحي بالميلية مرتفع، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لهذا المحور ب (3.597)؛
- جاءت أبعاد الاستغراق الوظيفي (الاستغراق المعرفي، الاستغراق السلوكي) بمستويات مرتفعة من الاستغراق كما يدركها العاملين في مؤسسة الخزف الصحي بالميلية، أما بعد (الاستغراق العاطفي) فجاء بمستوى متوسط من الاستغراق الوظيفي، وكان ترتيبها حسب المتوسطات الحسابية كما يلي: أولاً بعد الاستغراق السلوكي بمتوسط (3.815)، ليأتي بعده بعد الاستغراق المعرفي بمتوسط (3.759)، يليه بعد الاستغراق العاطفي ثالثاً بمتوسط (3.217).
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للثقة التنظيمية في تعزيز الاستغراق الوظيفي للعاملين بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، أي أن الفرضية الرئيسية مقبولة؛
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الثقة بزملاء العمل في تعزيز الاستغراق الوظيفي للعاملين بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، أي أن الفرضية الفرعية الأولى مرفوضة؛
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الثقة بالمشرفين في تعزيز الاستغراق الوظيفي للعاملين بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، أي أن الفرضية الفرعية الثانية مرفوضة؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الثقة بإدارة المؤسسة في تعزيز الاستغراق الوظيفي للعاملين بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، أي أن الفرضية الفرعية الثالثة مقبولة.

ثالثاً: الاقتراحات

في ضوء النتائج المتوصل إليها يمكن تقديم جملة من الاقتراحات التي تساهم في تحسين مستوى الثقة التنظيمية وتعزيز الاستغراق الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة:

- ضرورة مراعاة العدالة في التعامل مع كافة العاملين والأخذ بعين الاعتبار أولوياتهم واحتياجاتهم الشخصية، الوظيفية، المادية والمعنوية وتمكينهم لمشاركتهم في اتخاذ القرارات المرتبطة بمصلحة العاملين والمؤسسة ككل؛
- العمل على تعزيز الاستغراق الوظيفي من خلال الاهتمام بكل مؤشرات الثقة التنظيمية لتنمية شعور الأفراد العاملين بالثقة، الدافعية والالتزام نحو عملهم والاهتمام به والإخلاص فيه؛
- بما أن هناك أثر للثقة بإدارة المؤسسة على الاستغراق الوظيفي فيجب استغلال هذه النقطة لصالح المؤسسة من خلال قيام إدارة المؤسسة بتدعيم الثقة بزلاء العمل والمشرفين على حد سواء ليكون لهم أيضا دور في تشجيع الاستغراق الوظيفي لدى العاملين؛
- يجب تفعيل الاتصال بين زملاء العمل ومشرفيهم وإدارتهم والمؤسسة ككل لتقوية العلاقة بينهم وزيادة روح التعاون والعمل بشكل مجموعات سعيا للفهم المشترك بينهم وكيفية حل المشاكل التي تواجههم ونشر الثقة فيما بينهم مما يعود على المؤسسة بالإيجاب؛

رابعا: آفاق الدراسة

بالنظر إلى محددات الدراسة التي كانت دافعا إلى التركيز على بعض جوانب الموضوع ففي الأخير يتم اقتراح بعض المواضيع التي يمكن أن تكون محاور لبحوث مستقبلية أو بداية أفكار جديدة تكمل مختلف زوايا هذه الدراسة، وهي:

- علاقة الثقة التنظيمية بالتفوق التنظيمي للعاملين؛
- أثر الثقة التنظيمية على دوران العمل في المؤسسات الاقتصادية؛
- دور الثقة التنظيمية في خلق الميزة التنافسية؛
- أثر الاستغراق الوظيفي على تنمية روح المبادرة لدى العاملين؛
- أثر المناخ التنظيمي على الاستغراق الوظيفي للعاملين.

المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

• الكتب

- ابن منظور، لسان العرب، المجلد 10، دار صادر، بيروت، بدون سنة نشر.
- بلال محمد الزعبي وعباس الطلافحة، النظام الإحصائي spss: فهم وتحليل البيانات الإحصائية، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر، الأردن، 2012.
- دلال القاضي ومحمود البياتي، منهجية البحث العلمي وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي spss، الطبعة الأولى، دار الحامد، الأردن، 2008.
- عبد الحميد عبد المجيد البلداوي، أساليب البحث العلمي و التحليل الإحصائي: التخطيط للبحث وجمع وتحليل البيانات يدويا وباستخدام برنامج spss، الطبعة الأولى، دار الشروق، الأردن، 2007.
- فاطمة عوض صابر وميرثت علي خفاجة، أسس ومبادئ البحث العلمي، الطبعة الثانية، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفني، مصر، 2002.
- محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي: القواعد والمراحل والتطبيقات، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، الأردن، 1999.

• المجالات والدوريات

- أحمد ضيف وفتيحة صدوق، دور الاستغراق الوظيفي في تعزيز الأداء التنظيمي: دراسة مقارنة بين البنوك العامة والخاصة، مجلة شعاع الدراسات الاقتصادية، جامعة زيان عاشور، المجلد: 04، العدد: 02، الجزائر، 2020.
- أميرة خضير كاظم، الثقة التنظيمية و دورها في تعزيز الولاء التنظيمي: دراسة تطبيقية لعدد من العاملين في فروع مصرف الرافدين في محافظة النجف الأشرف، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية و الإدارية، المعهد التقني كوفة، المجلد 08، العدد 31، العراق، 2014.
- إياد طه الرواشده، الارتباط الوظيفي و أثره في الثقة التنظيمية في الدوائر الحكومية في ثلاث محافظات (الكرك، الطفيلة، معان) في جنوب الأردن، مجلة عمادة البحث العلمي، الجامعة الأردنية، المجلد: 40، العدد: 02، الأردن، 2013.
- جكة عتيق عبد العزيز والشاهين عبد الرحيم عبد الطيف، الثقة في النظام الإداري الحكومي بالتركيز على المؤسسات الخدمية في دولة الإمارات، المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد: 14، العدد: 03، الإمارات، 2007.

- حميد سالم الكعبي، دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية دراسة تحليلية لآراء عينة من موظفي شركة ألفا الهندسية العامة وزارة الإعمار والإسكان، مجلة كلية الرافدين، جامعة كلية الرافدين، العدد: 32، العراق، 2013.
- خير الدين محمد علي، تأثير الثقة التنظيمية على العمل المعرفي دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في عدد من المصاريف الأهلية في محافظة النجف الاشرف، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، جامعة بابل، المجلد: 10، العدد: 04، العراق، 2018.
- خليل إسماعيل ماضي، أخلاقيات العمل وعلاقتها بمستوى الإسترغاق الوظيفي من وجهة نظر العاملين في وزارة الإسكان والأشغال العامة الفلسطينية في قطاع غزة، مجلة كلية فلسطين التقنية، دير البلح، العدد: 3، فلسطين، 2015.
- دعاء محمد عبد السلام سطوح، دور الثقة التنظيمية في تعزيزي الإسترغاق الوظيفي: دراسة تطبيقية على قطاع الإسمنت، مجلة بحوث الشرق الأوسط، كلية التجارة، جامعة عين الشمس، المجلد: 02، العدد: 57، مصر، 2020.
- سهير عادل حامد الجدار وزهراء غانم مرجاح، دور المهارات القيادية في الثقة التنظيمية بحث تحليلي في مركز وزارة التعليم العالي و البحث العلمي العراقية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، المجلد: 22، العدد: 87، العراق، 2016.
- على حسون فندی الطائي وآخرون، تأثير أبعاد تقويم الأداء في الثقة التنظيمية دراسة وصفية تحليلية لآراء عينة من القيادات الإدارية في وزارة النفط العراقية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة بغداد، المجلد: 18، العدد: 67، العراق، 2012.
- فوزية ضو وسلاف مشري، الإسترغاق الوظيفي وتطبيقاته الإرشادية للوقاية من الضغوط المهنية، مجلة التمكين الاجتماعي، جامعة بانتة، المجلد: 03، العدد: 01، الجزائر، 2021.
- مؤيد الساعدي و زينب شلال عكار، دور الإسترغاق الوظيفي في الأداء العالي، مجلة الإدارة والاقتصاد، جامعة البصرة، المجلد: 03، العدد: 11، العراق، 2012.
- مؤيد الساعدي و آخرون، علاقة الثقة بإدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي بحث استطلاعي تحليلي في كلية الإدارة والاقتصاد، مجلة مؤسسة، جامعة الكوفة، المجلد: 03، العدد: 01، العراق، 2012.
- محمود السيد إمام، الإسترغاق الوظيفي وعلاقته بمستوى الاحترق الوظيفي لدى العاملين بشركات السياحة المصرية، مجلة إقتصاديات المال والأعمال JFBE، جامعة مدينة السادات، العدد: 08، مصر، 2018.

- منوار فتاح كريم و عمر مصطفى محمد، دور الثقة التنظيمية في تعزيز وتدعيم الاستغراق الوظيفي: دراسة استطلاعية لأراء عينة من الموظفين في مركز رئاسة البلدية السليمانية في إقليم كردستان-عراق، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية و الادارية، المجلد: 08، العدد: 16، عراق، 2016.
- محمد فكري فتحي صادق و دينا على حامد أحمد، الثقة التنظيمية وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي لدى معلمي التعليم الثانوي العام: دراسة ميدانية بمحافظة الدقهلية، المجلة العلمية للعلوم التربوية و الصحة، المجلد: 02، العدد: 04، مصر، 2020.
- هاشم العبادي، استراتيجيات تعزيز الاستغراق الوظيفي و دورها في تحقيق الأداء العالي لمنظمات الأعمال: دراسة استطلاعية لعينة من العاملين في القطاع المصرفي العراقي في أربيل، مجلة دراسات إدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة البصرة، العدد: 09، العراق، 2012.
- ولاء صافي، العلاقة بين الالتزام التنظيمي والاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مديرية التربى في مدينة حمص، مجلة جامعة البعث، العدد: 13، سوريا، 2017.
- ياسمين قاسم الخفاجي وفؤاد حمودي العطار، دور الثقة التنظيمية في تعزيز الانغماس الوظيفي: دراسة تحليلية لأراء العاملين في مديرية توزيع كهرباء كربلاء، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، المجلد: 10، العدد: 42، العراق، 2014.

• الأطروحات والرسائل الجامعية

1- الأطروحات:

- قهوة سحر عيسى، الثقة التنظيمية لدى مديري و مديرات المدارس الثانوية العامة في الأردن وعلاقتها بالروح المعنوية و الأداء الوظيفي لدى معلمهم، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، الأردن، 2008.

2-الرسائل:

- أحمد ديب محمد ماضي، أثر الدعم التنظيمي على تنمية الإستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأمم المتحدة، رسالة ماجستير، غير منشورة، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2014.
- إيمان صلاح محمد المنطاوي، أثر ثقافة المنظمة على الاستغراق الوظيفي: دراسة تطبيقية على مؤسسة الأهرام المصرية التابعة لقطاع الصحافة في مصر، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة طنطا، مصر، 2007.

- عبد المحسن بن محمد بن عبد الله الصقير، ممارسة مديري مدارس التعليم العام بمنطقة القصيم للصلاحيات الممنوحة وعلاقتها بالثقة التنظيمية من وجهة نظر المعلمين والمديرين و وكلائهم، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2014.
- عايدة سعيد ديب بنات، الثقة لدى مديري المدارس الابتدائية بوكالة الغوث الدولية بمحافظة غزة وعلاقتها بالمناخ التنظيمي السائد لديهم، رسالة ماجستير، غير منشورة، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2016.
- محمد أحمد أبو شنب، علاقة وظائف إدارة الموارد البشرية بالاستغراق الوظيفي، دراسة تطبيقية على مكاتب البريد في قطاع غزة، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة الأزهر، فلسطين، 2016.
- ماجد إبراهيم شاهين، مدى فعالية و عدالة نظام و تقييم أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية وأثره على الأداء الوظيفي والولاء والثقة التنظيمية دراسة مقارنة بين الجامعة الإسلامية والأزهر، رسالة ماجستير، غير منشورة، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2010.
- نسرین غانم عبد الله أبو شوايش، محددات الثقة التنظيمية و آثارها دراسة تطبيقية على العاملين في وكالة الغوث وتشغيل اللاجئين، الأورو، رسالة ماجستير، غير منشورة، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2013.
- نور يسرى محمود طه، درجة ممارسة مديري المدارس الخاصة في محافظة الخليل للقيادة الموزعة و علاقتها بالثقة التنظيمية من وجهة نظر المعلمين، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة الخليل، كلية الدراسات العليا و البحث العلمي، فلسطين، 2019.
- 3- المذكرات:**
- مصطفى محمد الهادي ومسلم عبد الرضا مشكور، دور الثقة التنظيمية في تطوير رأس المال الاجتماعي، مذكرة بكالوريوس، غير منشورة، جامعة القادسية، العراق، 2017.
- **المؤتمرات:**
- عبد العزيز سلطان العنقري، إدارة المواهب كمدخل لتنمية سلوكيات الاستغراق الوظيفي لدى العاملين بالمنظمات الحكومية السعودية، المؤتمر الثاني ل معاهد الإدارة العامة والتنمية الإدارية في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية: إدارة المواهب كمدخل تنمية السلوكيات، معهد الإدارة العامة للرياض، يومي 02 و 03 ديسمبر 2020، ص: 1032.
- **الوثائق:**
- وثائق مقدمة من مصلحة الموارد البشرية لمؤسسة الخزف الصحي بالميلية، يوم 2020/05/17 على الساعة 10:00 صباحا.

ثانيا: المراجع باللغة الانجليزية

• **BOOKS**

- Cao.Q, Dowlatshahi.s, **the impact of alignment between virtual enterprise and information technology on business performance in an aqllmanufacturing environment**, Journal of Operations Management, Vol : (23), N : (05), 2005.
- Sekaran Uma, **Research Methods For Business : A Skill Building Approach**, Jhon Wiley & Sons, Inc, New York, 2003.

• **ARTICLES**

- FilizTabak and Nhung T Hendy, **Work Engagement : Trust as a Mediator of the Impact Of Organizational Job Embeddedness and Perceived Organizational Support**, Organization Management Journal, vol: (13), 2016
- Fabian O Ugwu and Ike E Onyishi and Alma M Rodriguez Sanchez, **Linking Organizational Trust with Employee Engagement :The role of Psychological Engagement**, Personnel Review, vol: (43), N°: (03),2014.
- GoharPourahmadi and ArmanAhmadizad, **The relationship between Internal Organizational Trust and Job Engagement in Higher Education**, International letters of social and llumanistic sciences, vol: (64), 2015.
- Hassan Arif and Ahmed Forbis, **Authentic Leadership Trust and Work Engagement**, International Journal of Human and Sciences, vol: (06), N°: (03),2011.
- MasoudPourkeiani and Maryam Tanabandeh, **Examining the relationship between Organizational Trust Organizational Citizenship and Job Satisfaction (case study of customs department)**, International journal of humanities and cultural studies, vol: (2), N°: (4), Iran , 2016.
- Ozmen ,y,s, **How Employees define Organizational Trust analyzing Employees Trust in Organization**, journal of global responsibility, vol: (9), N°: (01), 2007
- Toga Raymond and ThembaMjoli, **The Relationship Between job involvement, Job satisfaction and Organizational Commitment Among lower-level Employees at a motor-car Manufacturing company in EAST London, South Africa**, Journal of business and Economic management, Vol : (01), N°: (02), 2012.

• **MASTER DISSERTATION**

- Alaa Abu Aleinein, **The Impact of involvement on job performance at UNRWA Gaza fieldoffice**, the requirement for the degree of master of business administration, the Islamic university, Gaza, Palestine, 2016
- Gene Cherubin, **Perceived Organizational Support And Engagement**, the requirements for the degree .of master of science in organizational leadership school of business and leadership, Nyack college, 2011.

- Jonnie De Lacy, **Employee Engagement : the Développement Of A Three Dimensional Model Of Engagement ; and an exploration of its relationship with affective leader behavior's**, A Research paper, the requirement for the master of Business (Research) , 2009.
- James Hollander vineburgh, **A study Of Organizational Trust and related variables among Faculty members at HBCUs USA**, the requirement for the doctor of philosophy degree in Educational policy and leadership studies(Higher Education), The Graduate college, The University of Iowa, 2010.
- **Web site**
- Oxford dictionaries , **Trust definition**, on web site : <https://en.oxforddictionaries.com/definition/trust>, (Retrieved on 05/05/2021 at 21 :25).

الملاحق

الملحق رقم(01): الاستبيان في صورته الأولية

جامعة جيجل

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير

قسم علوم التسيير

استبيان بحث

سيدي الفاضل...سيدتي الفاضلة...

تحية طيبة وبعد...

نضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي صممت بهدف جمع البيانات اللازمة لإعداد مذكرة كمتطلب لنيل شهادة الماستر تخصص إدارة الموارد البشرية بجامعة جيجل، والمرسومة بعنوان:

" أثر الثقة التنظيمية في الاستغراق الوظيفي لدى العاملين-دراسة حالة- مؤسسة الخزف الصحي بالميلية- "

نرجو من حضرتكم الإجابة على العبارات الواردة فيها بكل موضوعية لأن ذلك يؤثر في دقة النتائج المتوصل إليها، كما نحيطكم علما أن هذه البيانات لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

شكرا على حسن تعاونكم معنا

ملاحظات هامة:

-عدم ذكر الاسم و اللقب.

-يرجى التأكد من الاجابة على كافة العبارات .

-ضع العلامة (x) في الخانة التي تمثل رأيك .

إعداد الطالبين:

- قيسمون ايناس

- براهيمى نور الهدى

تحت إشراف:

د.ياسر عبد الرحمان

السنة الجامعية:2020/2021

الجزء الأول: البيانات العامة

1-الجنس :

أنثى

ذكر

2- السن :

من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة

أقل من 30 سنة

50 سنة فأكثر

من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة

3-المستوى التعليمي:

دراسات عليا

جامعي

تقني سامي

ثانوي أو أقل

4-الصنف المهني:

متعاقد

تنفيذي

مهرة

إطارات

5- الخبرة المهنية :

من 5 إلى أقل من 10 سنوات

أقل من 5 سنوات

15 سنة فأكثر

من 10 إلى أقل من 15 سنة

6-الأجر:

من 20.000 دج إلى أقل من 40.000 دج

أقل من 20.000 دج

من 40.000 دج فما فوق

الجزء الثاني: الاستبيان

*تعريف الثقة التنظيمية: هي مدى إيمان الفرد بالقوانين والسياسات الإدارية المطبقة بشكل عادل في المنظمة.

*تعريف الاستغراق الوظيفي: هو مدى تعلق الفرد بوظيفته وما تمثل له من أهمية في حياته.

الثقة التنظيمية: المحور 1:

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
البعد الأول: الثقة بزملاء العمل						
01	يمكن أن تعتمد على زملائك في أداء مهام وواجبات العمل.					
02	توجد ثقة متبادلة بين زملائك في العمل.					
03	تجد التقدير والاحترام بين زملائك حال تقديم مقترحات في العمل.					
04	تتبادل مع زملائك المعلومات التي تساعد في أداء العمل وحل المشكلات.					
05	يعتبر زملاؤك المشكلات التي تصادفك في العمل كأنها مشكلاتهم الخاصة.					
06	يقدم لك زملاؤك في العمل الدعم والإسناد بعيدا عن دافع الكسب المادي والمعنوي.					
البعد الثاني: الثقة بالمشرفين						
07	أتلقي كل التشجيع والمساندة من طرف رئيسي في العمل.					
08	يعتمد رئيسي على خبراتي ومؤهلاتي في مواجهة بعض مشكلات العمل.					
09	يهتم رئيسي في العمل بظروفي الاجتماعية و بحالتي النفسية.					
10	يسعى رئيسي في العمل إلى خلق مناخ تسود علاقات حسنة بين العمال .					
11	تربطك علاقة صداقة مع رئيسك في العمل أكثر من كونها مجرد علاقة عمل.					

					12	تشعر بثقة كاملة في مهارات ومعارف رئيسك في العمل .
					13	يتعامل رئيسك في العمل بعدالة مع كافة العاملين.

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارات	الرقم
البعد الثالث: الثقة بإدارة المؤسسة						
					14	ثقتي بإدارة المؤسسة تجعلني أفكر بالاستمرار في عملي الحالي حتى بلوغ سن التقاعد.
					15	تتسم الإدارة بالعدالة في التعامل مع كافة الأفراد في مختلف الأقسام و الوحدات.
					16	تأخذ الإدارة مصالح الموظفين بعين الاعتبار عند اتخاذ القرارات.
					17	تهتم الإدارة برغبات واحتياجات كافة الموظفين.
					18	تسعى الإدارة لإقامة و توسيع الاتصالات بين جميع العاملين سعياً للفهم المشترك.

المحور 2: الاستغراق الوظيفي:

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
البعد الأول: الاستغراق العاطفي						
19	يحقق لي عملي الحالي أكبر إشباع مادي ومعنوي.					
20	أجد متعة حقيقية في أداء عملي.					
21	معظم اهتماماتي وأهدافي الشخصية مرتبطة بوظيفتي.					
22	أشعر بالفخر اتجاه وظيفتي.					
23	أشعر بالدافعية والقدرة أثناء العمل.					
البعد الثاني: الاستغراق المعرفي						
24	أوظف جميع معارفي وقدراتي العلمية في العمل.					
25	أسعى لتطوير مهاراتي وزيادة خبراتي للقيام بالعمل على أكمل وجه.					
26	إنني شديد التمسك بالدقة في أداء عملي لدرجة كبيرة.					
27	معظم انتباهي موجه نحو وظيفتي.					
28	تمثل وظيفتي تحديا كبيرا بالنسبة لي.					
البعد الثالث: الاستغراق السلوكي						
29	أصل إلى عملي مبكرا قبل الوقت المحدد.					
30	أقبل على وظيفتي بنشاط وحيوية.					
31	أنجز مهامتي بكل تفاني وإخلاص.					
32	حجم الجهد الذي أبدله في وظيفتي أكثر من اللازم.					
33	ألتحق بوظيفتي عند الاتصال بي حتى في أيام عطلتي.					

الملحق رقم (02): الاستبيان في صورته النهائية

جامعة جيجل
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير
قسم علوم التسيير

استبيان بحث

سيدي الفاضل...سيدتي الفاضلة...

تحية طيبة وبعد...

نضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي صممت بهدف جمع البيانات اللازمة حول دراستنا التي تعالج موضوع :
" أثر الثقة التنظيمية في الاستغراق الوظيفي لدى العاملين-دراسة حالة- مؤسسة الخزف الصحي
بالميلية- "

و التي تدخل ضمن متطلب نيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الموارد البشرية بجامعة
جيجل،

نرجو من حضرتكم الإجابة على العبارات الواردة فيها بكل موضوعية لأن ذلك يؤثر في دقة النتائج المتوصل
إليها، كما نحيطكم علما أن هذه البيانات لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

شكرا على حسن تعاونكم معنا

ملاحظات هامة:

- عدم ذكر الاسم و اللقب.
- يرجى التأكد من الإجابة على كافة العبارات .
- ضع العلامة (x) في الخانة التي تمثل رأيك .

تحت إشراف:

د.ياسر عبد الرحمان

إعداد الطالبتين:

- قيسمون إيناس
- براهيمى نور الهدى

السنة الجامعية:2021/2020

الجزء الأول: البيانات العامة

1-الجنس :

أنثى

ذكر

2- السن :

من 30 سنة إلى اقل من 40 سنة

أقل من 30سنة

50 سنة فأكثر

من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة

3-المؤهل العلمي:

تأهيل مهني

جامعي

ثانوي أو أقل

4-الصنف المهني:

عون تنفيذ

عون تحكم

إطار

5- عدد سنوات العمل :

من 5 إلى أقل من 10 سنوات

أقل من 5 سنوات

15 سنة فأكثر

من 10 إلى أقل من 15 سنة

الجزء الثاني: الاستبيان

*تعريف الثقة التنظيمية: هي درجة إيمان وتقبل الفرد للقرارات والسياسات التي تضعها إدارة المؤسسة والتي تقوم بتنفيذها وإدارتها بشكل عادل لجميع الأطراف.

*تعريف الاستغراق الوظيفي: هو مدى تعلق الفرد بوظيفته وما تمثل له من أهمية في حياته.

الثقة التنظيمية: المحور 1:

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
البعد الأول: الثقة بزملاء العمل						
01	يمكن أن أتعلم على زملائي في أداء مهام عملي.					
02	توجد ثقة متبادلة بيني وبين زملائي في العمل.					
03	أبادل مع زملائي المعلومات التي تساعد في أداء عملي.					
04	يعتبر زملائي المشكلات التي تصادفني في العمل كأنها مشكلاتهم الخاصة.					
05	يقدم لي زملائي في العمل الدعم والإسناد بعيدا عن دافع المصلحة الشخصية.					
البعد الثاني: الثقة بالمشرفين						
06	ألقى كل التشجيع والمساندة من طرف رئيسي في العمل.					
07	يعتمد رئيسي على خبراتي ومؤهلاتي في مواجهة بعض مشكلات العمل.					
08	يهتم رئيسي في العمل بظروفي الاجتماعية و بحالتي النفسية.					
09	يسعى رئيسي في العمل إلى خلق مناخ تسود علاقات حسنة بين العمال .					
10	تربطني علاقة صداقة مع رئيسي في العمل أكثر من كونها مجرد علاقة عمل.					
11	أشعر بالثقة في مؤهلات و قدرات رئيسي في العمل .					
12	أثق بنزاهة رئيسي في حل النزاعات بين الموظفين.					

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارات	الرقم
البعد الثالث: الثقة بإدارة المؤسسة						
					ثقتي بإدارة المؤسسة تجعلني أفكر بالاستمرار في عملي الحالي حتى بلوغ سن التقاعد.	13
					تتعامل إدارة المؤسسة بعدالة مع كافة الموظفين في مختلف الأقسام و الوحدات.	14
					تأخذ الإدارة مصالح الموظفين بعين الاعتبار عند اتخاذ القرارات.	15
					تهتم الإدارة برغبات واحتياجات كافة الموظفين.	16
					تسعى الإدارة لإقامة وتوسيع الاتصالات بين جميع العاملين سعياً للفهم المشترك.	17

المحور 2: الاستغراق الوظيفي:

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
البعد الأول: الاستغراق العاطفي						
18	يحقق لي عملي الحالي أكبر إشباع معنوي.					
19	أستمتع وأنا أقوم بعملتي.					
20	معظم أهدافي الشخصية مرتبطة بوظيفتي.					
21	أشعر بالفخر اتجاه وظيفتي.					
22	أشعر بالدافعية والقدرة أثناء العمل.					
البعد الثاني: الاستغراق المعرفي						
23	أوظف جميع معارفي وقدراتي العلمية في العمل.					
24	أسعى لتطوير مهاراتي وزيادة خبراتي للقيام بالعمل على أكمل وجه.					
25	أحرص على الدقة في أداء عملي.					
26	معظم انتباهي موجه نحو وظيفتي.					
27	تمثل وظيفتي تحديا كبيرا بالنسبة لي.					
البعد الثالث: الاستغراق السلوكي						
28	أصل إلى مكان عملي قبل الوقت المحدد لبداية العمل .					
29	أقبل على وظيفتي بنشاط وحيوية.					
30	أنجز مهامتي بكل تفاني وإخلاص.					
31	حجم الجهد الذي أبدله في وظيفتي أكثر من اللازم.					
32	لا أتردد في الالتحاق بعملتي عند الاتصال بي حتى في أيام عطلتي.					

الملحق رقم (03): قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان

الكلية	الإسم واللقب	الرقم
كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -قسم علوم التسيير-	د.ياسر عبد الرحمان	01
	د.شفيق شاطر	02
	د.عيسى نجيمي	03

الملحق رقم (04): الصدق الداخلي لمحاول الاستبيان

معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد "الثقة بزلاء العمل" بالدرجة الكلية للبعد

Corrélations

		يمكن أن أعتمد على زملائي في أداء مهام عملي	توجد ثقة متبادلة بيني وبين زملائي في العمل	أبتدل مع زملائي المعلومات التي تساعد في أداء عملي	يعتبر زملائي المشكلات التي تصادفني في العمل كأنها مشكلاتهم الخاصة	يقدم زملائي في العمل الدعم والإسناد بعيدا عن دافع المصلحة الشخصية	الثقة بزلاء العمل
يمكن أن أعتمد على زملائي في أداء مهام عملي	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 0,000 78	,226* ,047 78	,066 ,566 78	,190 ,095 78	,029 ,803 78	,470** ,000 78
توجد ثقة متبادلة بيني وبين زملائي في العمل	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,226* ,047 78	1 ,000 78	,484** ,000 78	,247* ,029 78	,225* ,048 78	,611** ,000 78
أبتدل مع زملائي المعلومات التي تساعد في أداء عملي	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,066 ,566 78	,484** ,000 78	1 ,000 78	,222 ,051 78	,385** ,000 78	,606** ,000 78
يعتبر زملائي المشكلات التي تصادفني في العمل كأنها مشكلاتهم الخاصة	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,190 ,095 78	,247* ,029 78	,222 ,051 78	1 ,000 78	,728** ,000 78	,785** ,000 78
يقدم زملائي في العمل الدعم والإسناد بعيدا عن دافع المصلحة الشخصية	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,029 ,803 78	,225* ,048 78	,385** ,000 78	,728** ,000 78	1 ,000 78	,768** ,000 78
الثقة بزلاء العمل	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,470** ,000 78	,611** ,000 78	,606** ,000 78	,785** ,000 78	,768** ,000 78	1 ,000 78

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

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

معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد "الثقة بالمشرفين" بالدرجة الكلية للبعد

Corrélations

		أبتدل مع زملائي المعلومات التي تساعد في أداء عملي	يعتبر زملائي المشكلات التي تصادفني في العمل كأنها مشكلاتهم الخاصة	يقدم زملائي في العمل الدعم والإسناد بعيدا عن دافع المصلحة الشخصية	الثقة بزلاء العمل	الثقة بالمشرفين	
أبتدل مع زملائي المعلومات التي تساعد في أداء عملي	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 ,000 78	,448** ,000 78	,320** ,004 78	,434** ,000 78	,301** ,007 78	,168 ,141 78
يعتبر زملائي المشكلات التي تصادفني في العمل كأنها مشكلاتهم الخاصة	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,448** ,000 78	1 ,000 78	,473** ,000 78	,265* ,019 78	,263* ,020 78	,183 ,109 78
يقدم زملائي في العمل الدعم والإسناد بعيدا عن دافع المصلحة الشخصية	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,320** ,004 78	,473** ,000 78	1 ,000 78	,401** ,000 78	,504** ,000 78	,202 ,077 78
الثقة بزلاء العمل	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,434** ,000 78	,265* ,019 78	,401** ,000 78	1 ,000 78	,502** ,000 78	,299** ,008 78
الثقة بالمشرفين	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,301** ,007 78	,263* ,020 78	,504** ,000 78	,502** ,000 78	1 ,000 78	,313** ,005 78
أبتدل مع زملائي المعلومات التي تساعد في أداء عملي	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,339** ,002 78	,183 ,109 78	,202 ,077 78	,299** ,008 78	,313** ,005 78	1 ,000 78
الثقة بزلاء العمل	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,168 ,141 78	,183 ,109 78	,202 ,077 78	,299** ,008 78	,313** ,005 78	1 ,000 78
الثقة بالمشرفين	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,168 ,141 78	,183 ,109 78	,202 ,077 78	,299** ,008 78	,313** ,005 78	1 ,000 78
الثقة بالمشرفين	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,664** ,000 78	,557** ,000 78	,657** ,000 78	,743** ,000 78	,720** ,000 78	,615** ,000 78

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

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

معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد "الثقة بإدارة المؤسسة" بالدرجة الكلية للبعد

		Corrélations					
		ثقتي بإدارة المؤسسة تجطني الفكر بالاستمرار في صلي الحالي حتى بلوغ سن التقاعد	تتعامل إدارة المؤسسة بعدالة مع كافة الأفراد في مختلف الأقسام و الوحدات	تأخذ الإدارة مصالح الموظفين بين الإعتبار عند اتخاذ القرارات	تهتم الإدارة برغبات و احتياجات كافة الموظفين	تسمى الإدارة لإقامة و توسيع الإتصالات بين جميع العاملين سعيا للهم المشترك	الثقة بإدارة
ثقتي بإدارة المؤسسة تجطني الفكر بالاستمرار في صلي الحالي حتى بلوغ سن التقاعد	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 78	,581** ,000	,428** ,000	,387** ,000	,461** ,000	,698** ,000
تتعامل إدارة المؤسسة بعدالة مع كافة الأفراد في مختلف الأقسام و الوحدات	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,581** ,000	1 78	,593** ,000	,673** ,000	,658** ,000	,857** ,000
تأخذ الإدارة مصالح الموظفين بين الإعتبار عند اتخاذ القرارات	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,428** ,000	,593** ,000	1 78	,654** ,000	,618** ,000	,818** ,000
تهتم الإدارة برغبات و احتياجات كافة الموظفين	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,387** ,000	,673** ,000	,654** ,000	1 78	,693** ,000	,841** ,000
تسمى الإدارة لإقامة و توسيع الإتصالات بين جميع العاملين سعيا للهم المشترك	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,461** ,000	,658** ,000	,618** ,000	,693** ,000	1 78	,847** ,000
الثقة بإدارة	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,698** ,000	,857** ,000	,818** ,000	,841** ,000	,847** ,000	1 78

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

معاملات ارتباط بيرسون لأبعاد الثقة التنظيمية بالدرجة الكلية للمحور

		Corrélations			
		الثقة بزملاء العمل	الثقة بالمشرفين	الثقة بالإدارة	الثقة التنظيمية
الثقة بزملاء العمل	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 78	,397** ,000	,155 ,176	,606** ,000
الثقة بالمشرفين	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,397** ,000	1 78	,518** ,000	,876** ,000
الثقة بالإدارة	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,155 ,176	,518** ,000	1 78	,773** ,000
الثقة التنظيمية	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,606** ,000	,876** ,000	,773** ,000	1 78

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

معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد "الاستغراق العاطفي" بالدرجة الكلية للبعد

Corrélations

		يحقّق لي عملي الحالي أكبر إشباع مادي ومعنوي	أستمتع و أنا أقوم بعمل	معظم أهدافي الشخصية مرتبطة بوظيفتي	أشعر بالفخر اتجاه وظيفتي	أشعر بالدافعية والقدرة أثناء العمل	الاستغراق_العاطفي
يحقّق لي عملي الحالي أكبر إشباع مادي ومعنوي	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 0,000 78	,511** 0,000 78	,268* ,018 78	-,129 ,262 78	,116 ,313 78	,597** ,000 78
أستمتع و أنا أقوم بعمل	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,511** 0,000 78	1 0,000 78	,178 ,119 78	,208 ,067 78	,299** ,008 78	,704** ,000 78
معظم أهدافي الشخصية مرتبطة بوظيفتي	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,268* ,018 78	,178 ,119 78	1 0,000 78	,230* ,043 78	,338** ,002 78	,622** ,000 78
أشعر بالفخر اتجاه وظيفتي	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	-,129 ,262 78	,208 ,067 78	,230* ,043 78	1 ,000 78	,608** ,000 78	,559** ,000 78
أشعر بالدافعية والقدرة أثناء العمل	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,116 ,313 78	,299** ,008 78	,338** ,002 78	,608** ,000 78	1 ,000 78	,715** ,000 78
الاستغراق_العاطفي	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,597** ,000 78	,704** ,000 78	,622** ,000 78	,559** ,000 78	,715** ,000 78	1 ,000 78

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

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

معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد "الاستغراق المعرفي" بالدرجة الكلية للبعد

Corrélations

		أوظف جميع معارفي و قدراتي العلمية في العمل	أسعى لتطوير مهاراتي وزيادة خبراتي للقيام بالعمل على أكمل وجه	أحرص على الدقة في أداء عملي	معظم إنتباهي موجه نحو وظيفتي	تمثّل وظيفتي تحديا كبيرا بالنسبة لي	الاستغراق_المعرفي
أوظف جميع معارفي و قدراتي العلمية في العمل	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 0,000 78	,519** 0,000 78	,404** 0,000 78	,018 ,875 78	-,012 ,916 78	,609** ,000 78
أسعى لتطوير مهاراتي وزيادة خبراتي للقيام بالعمل على أكمل وجه	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,519** 0,000 78	1 0,000 78	,686** 0,000 78	,145 ,205 78	,174 ,127 78	,760** ,000 78
أحرص على الدقة في أداء عملي	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,404** 0,000 78	,686** 0,000 78	1 0,000 78	,371** ,001 78	,257* ,023 78	,809** ,000 78
معظم إنتباهي موجه نحو وظيفتي	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,018 ,875 78	,145 ,205 78	,371** ,001 78	1 ,000 78	,489** ,000 78	,581** ,000 78
تمثّل وظيفتي تحديا كبيرا بالنسبة لي	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	-,012 ,916 78	,174 ,127 78	,257* ,023 78	,489** ,000 78	1 ,000 78	,570** ,000 78
الاستغراق_المعرفي	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,609** 0,000 78	,760** 0,000 78	,809** 0,000 78	,581** 0,000 78	,570** 0,000 78	1 0,000 78

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

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

معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد "الاستغراق السلوكي" بالدرجة الكلية للبعد

Corrélations

		أصل إلى مكان عملي قبل الوقت المحدد لبدء العمل	أقبل على وظيفتي بنشاط وحيوية	أنجز مهامى بكل تفانى وإخلاص	حجم الجهد الذي أبذله في وظيفتي أكثر من اللازم	لا أتروى في الالتحاق بعملى عند الالتصال بي حتى في أيام عطفتي	الاستغراق_السلوكي
أصل إلى مكان عملي قبل الوقت المحدد لبدء العمل	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 ,049 78	,224* 78	,076 ,508 78	-,032 ,779 78	-,052 ,652 78	,398** ,000 78
أقبل على وظيفتي بنشاط وحيوية	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,224* ,049 78	1 78	,421** ,000 78	,212 ,062 78	,157 ,170 78	,682** ,000 78
أنجز مهامى بكل تفانى وإخلاص	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,076 ,508 78	,421** ,000 78	1 78	,392** ,000 78	,155 ,176 78	,696** ,000 78
حجم الجهد الذي أبذله في وظيفتي أكثر من اللازم	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	-,032 ,779 78	,212 ,062 78	,392** ,000 78	1 78	,215 ,059 78	,633** ,000 78
لا أتروى في الالتحاق بعملى عند الالتصال بي حتى في أيام عطفتي	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	-,052 ,652 78	,157 ,170 78	,155 ,176 78	,215 ,059 78	1 78	,511** ,000 78
الاستغراق_السلوكي	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,398** ,000 78	,682** ,000 78	,696** ,000 78	,633** ,000 78	,511** ,000 78	1 78

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

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

معاملات ارتباط بيرسون لأبعاد الاستغراق الوظيفي بالدرجة الكلية للمحور

Corrélations

		الاستغراق_العاطفي	الاستغراق_المعرفي	الاستغراق_السلوكي	الاستغراق_الوظيفي
الاستغراق_العاطفي	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 ,003 78	,331** 78	,306** ,006 78	,754** ,000 78
الاستغراق_المعرفي	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,331** ,003 78	1 78	,407** ,000 78	,780** ,000 78
الاستغراق_السلوكي	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,306** ,006 78	,407** ,000 78	1 78	,718** ,000 78
الاستغراق_الوظيفي	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,754** ,000 78	,780** ,000 78	,718** ,000 78	1 78

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

الملحق رقم (05): معامل الثبات ألفا كرونباخ

معامل الثبات لبعء الثقة بزلاء العمل

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,657	5

معامل الثبات لبعء الثقة بالمشرفين

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,766	7

معامل الثبات لبعء الثقة بالمؤسسة

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,870	5

معامل الثبات لمحور الثقة التنظيمية

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,845	17

معامل الثبات الكلي للاستبيان

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,864	32

معامل الثبات لبعء الاستغراق العاطفي

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,636	5

معامل الثبات لبعء الاستغراق المعرفي

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,678	5

معامل الثبات لبعء الاستغراق السلوكي

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,519	5

معامل الثبات لمحور الاستغراق الوظيفي

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,752	15

الملحق رقم (06): التكرارات والنسب المئوية لمحور البيانات الشخصية والوظيفية

الجنس

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	51	65,4	65,4	65,4
أنثى	27	34,6	34,6	100,0
Total	78	100,0	100,0	

السن

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 30 سنة	6	7,7	7,7	7,7
من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة	34	43,6	43,6	51,3
من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة	33	42,3	42,3	93,6
50 سنة فأكثر	5	6,4	6,4	100,0
Total	78	100,0	100,0	

العلمي_المؤهل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ثانوي أو أقل	9	11,5	11,5	11,5
جامعي	45	57,7	57,7	69,2
تأهيل مهني	24	30,8	30,8	100,0
Total	78	100,0	100,0	

الصف المهني

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide إطار	35	44,9	44,9	44,9
عون تحكم	21	26,9	26,9	71,8
عون تنفيذ	22	28,2	28,2	100,0
Total	78	100,0	100,0	

عدد سنوات العمل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 5 سنوات	14	17,9	17,9	17,9
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	26	33,3	33,3	51,3
من 10 إلى أقل من 15 سنة	25	32,1	32,1	83,3
15 سنة فأكثر	13	16,7	16,7	100,0
Total	78	100,0	100,0	

الملحق رقم (07): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأراء أفراد العينة حول عبارات الاستبيان

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأراء أفراد العينة حول عبارات بعد الثقة بزملاء العمل

Statistiques descriptives					
	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
يمكن أن أعتد على زملائي في أداء مهام عملي	78	1,00	5,00	3,0897	1,13029
توجد ثقة متبادلة بيني وبين زملائي في العمل	78	1,00	5,00	3,7821	,89221
أتبادل مع زملائي المعلومات التي تساعد في أداء عملي	78	1,00	5,00	3,8462	,88387
يعتبر زملائي المشكلات التي تصادفني في العمل كأنها مشكلاتهم الخاصة	78	1,00	5,00	3,0641	1,24149
يقدم لي زملائي في العمل الدعم والإسناد بعيدا عن دافع المصلحة الشخصية	78	1,00	5,00	3,1282	1,24169
الثقة بزملاء العمل	78	1,00	4,80	3,3821	,70779
N valide (liste)	78				

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأراء أفراد العينة حول عبارات بعد الثقة بالمشرفين

Statistiques descriptives					
	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
أتلقي كل التشجيع والمساندة من طرف رئيسي في العمل	78	1,00	5,00	3,2436	1,22936
يعتمد رئيسي على خبراتي ومؤهلاتي في مواجهة بعض مشكلات العمل	78	1,00	5,00	3,5000	1,00324
يهتم رئيسي في العمل بظروفي الاجتماعية وبحالتي النفسية	78	1,00	5,00	3,0897	1,16425
يسعى رئيسي في العمل إلى خلق مناخ تسوده علاقات حسنة بين العمال	78	1,00	5,00	3,3077	1,22005
تربطني علاقة صداقة مع رئيسي في العمل أكثر من كونها مجرد علاقة عمل	78	1,00	5,00	2,8462	1,32975
أشعر بالثقة في مؤهلات وقدرات رئيسي في العمل	78	1,00	5,00	3,2564	1,06217
أثق بنزاهة رئيسي في حل النزاعات بين الموظفين	78	1,00	5,00	3,1538	1,25953
بالمشرفين_الثقة	78	1,00	4,43	3,1996	,76476
N valide (liste)	78				

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأراء أفراد العينة حول عبارات بعد الثقة بإدارة المؤسسة

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
تفتي بإدارة المؤسسة تجعلني أفكر بالاستمرار في عملي الحالي حتى بلوغ سن التقاعد	78	1,00	5,00	2,8974	1,16875
تتعامل إدارة المؤسسة بعدالة مع كافة الموظفين في مختلف الأقسام و الوحدات	78	1,00	5,00	2,8077	1,11725
تأخذ الإدارة مصالح الموظفين بعين الاعتبار عند اتخاذ القرارات	78	1,00	5,00	3,1410	1,27640
تهتم الإدارة برغبات واحتياجات كافة الموظفين	78	1,00	5,00	3,0897	1,19725
تسعى الإدارة لإقامة وتوسيع الإتصالات بين جميع العاملين سعيا للفهم المشترك	78	1,00	5,00	3,2308	1,22658
الثقة_بالإدارة	78	1,00	4,80	3,0333	,97257
N valide (liste)	78				

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأراء أفراد العينة حول عبارات المحور الأول

" الثقة التنظيمية "

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
الثقة_بزملاء العمل	78	1,00	4,80	3,3821	,70779
الثقة_بالمشرفين	78	1,00	4,43	3,1996	,76476
الثقة_بالإدارة	78	1,00	4,80	3,0333	,97257
الثقة_التنظيمية	78	1,41	4,41	3,2044	,62309
N valide (liste)	78				

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأراء أفراد العينة حول عبارات بعد الاستغراق العاطفي

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
يحقق لي عملي الحالي أكبر إشباع معنوي	78	1,00	5,00	2,6282	1,33006
أستمتع وأنا أقوم بعملي	78	1,00	5,00	3,1282	1,19912
معظم أهدافي الشخصية مرتبطة بوظيفتي	78	1,00	5,00	3,0385	1,13323
أشعر بالفخر اتجاه وظيفتي	78	1,00	5,00	3,5513	1,06475
أشعر بالدافعية والقدرة أثناء العمل	78	1,00	5,00	3,7436	1,14456
الاستغراق_العاطفي	78	1,00	4,60	3,2179	,75123
N valide (liste)	78				

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأراء أفراد العينة حول عبارات بعد الاستغراق المعرفي

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
أوظف جميع معارفي وقدراتي العلمية في العمل	78	1,00	5,00	3,7564	1,22936
أسعى لتطوير مهاراتي وزيادة خبراتي للقيام بالعمل على أكمل وجه	78	1,00	5,00	3,8974	1,03935
أحرص على الدقة في أداء عملي	78	1,00	5,00	3,8590	1,05343
معظم انتباهي موجه نحو وظيفتي	78	2,00	5,00	3,6667	,97590
تمثل وظيفتي تحديا كبيرا بالنسبة لي	78	1,00	5,00	3,6154	1,14223
الاستغراق_المعرفي	78	1,40	5,00	3,7590	,72173
N valide (liste)	78				

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأراء أفراد العينة حول عبارات بعد الاستغراق السلوكي

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
أصل إلى مكان عملي قبل الوقت المحدد لبداية العمل	78	2,00	5,00	3,7692	,96595
أقبل على وظيفتي بنشاط وحيوية	78	1,00	5,00	3,8077	,99424
أنجز مهامتي بكل تفاني وإخلاص	78	1,00	5,00	3,9744	,97999
حجم الجهد الذي أبذله في وظيفتي أكثر من اللازم	78	1,00	5,00	3,5769	1,08734
لا أتردد في الالتحاق بعملي عند الاتصال بي حتى في أيام عطلتي	78	1,00	5,00	3,9487	1,01799
الاستغراق السلوكي	78	2,20	5,00	3,8154	,59064
N valide (liste)	78				

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأراء أفراد العينة حول عبارات المحور الثاني

" الاستغراق الوظيفي "

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
الاستغراق العاطفي	78	1,00	4,60	3,2179	,75123
الاستغراق المعرفي	78	1,40	5,00	3,7590	,72173
الاستغراق السلوكي	78	2,20	5,00	3,8154	,59064
الاستغراق الوظيفي	78	1,87	4,80	3,5974	,51768
N valide (liste)	78				

الملحق رقم (08): اختبار طبيعة توزيع متغيرات الدراسة

اختبار التوزيع الطبيعي (معاملي الالتواء والتفرطح) لأبعاد المتغير المستقل "الثقة التنظيمية"

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Skewness		Kurtosis	
	Statistiques	Statistiques	Statistiques	Statistiques	Erreur std.	Statistiques	Erreur std.
الثقة_بزملاء_العمل	78	1,00	4,80	-,862	,272	1,701	,538
الثقة_بالمشرفين	78	1,00	4,43	-,706	,272	,582	,538
الثقة_بالإدارة	78	1,00	4,80	-,583	,272	-,350	,538
N valide (liste)	78						

اختبار التوزيع الطبيعي (معاملي الالتواء والتفرطح) لأبعاد المتغير التابع "الاستغراق الوظيفي"

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Skewness		Kurtosis	
	Statistiques	Statistiques	Statistiques	Statistiques	Erreur std.	Statistiques	Erreur std.
الاستغراق_العاطفي	78	1,00	4,60	-,983	,272	1,728	,538
الاستغراق_المعرفي	78	1,40	5,00	-,677	,272	,823	,538
الاستغراق_السلوكي	78	2,20	5,00	-,490	,272	,475	,538
N valide (liste)	78						

الملحق رقم (09): اختبار التعددية الخطية للمتغيرات المستقلة

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Statistiques de colinéarité	
	B	Erreur standard	Bêta			Tolérance	VIF
	1 (Constante)	2,540	,286				8,871
الثقة_بزملاء_العمل	-,007	,078	-,010	-,089	,929	,838	1,193
الثقة_بالمشرفين	,127	,084	,188	1,522	,132	,628	1,592
الثقة_بالإدارة	,222	,061	,417	3,627	,001	,728	1,373

a. Variable dépendante : الوظيفي_الاستغراق

الملحق رقم (10): اختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية

نتائج اختبار صحة الفرضية الرئيسية

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,537 ^a	,288	,259	,44557

a. Prédicteurs : (Constante), الثقة_بالإدارة_الثقة, العمل_بزملاء_الثقة, المشرفين_الثقة

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	5,944	3	1,981	9,979	,000 ^b
Résidu	14,691	74	,199		
Total	20,635	77			

a. Variable dépendante : الوظيفي_الاستغراق

b. Prédicteurs : (Constante), الثقة_بالإدارة_الثقة, العمل_بزملاء_الثقة, المشرفين_الثقة

نتائج اختبار الفرضيات الفرعية

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	2,540	,286		8,871	,000
الثقة_بزملاء_العمل	-,007	,078	-,010	-,089	,929
الثقة_بالمشرفين	,127	,084	,188	1,522	,132
الثقة_بالإدارة	,222	,061	,417	3,627	,001

a. Variable dépendante : الوظيفي_الاستغراق