

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة الأعمال

بعنوان :

دور الثقة التنظيمية في تعزيز الاستغراق الوظيفي

(دراسة ميدانية المؤسسات الاستشفائية (الأم والطفل – سليمان عميرات)
بتقرت – ولاية ورقلة)

من إعداد الطالبان: أم الخير بن عربي / فتحية ساسوي

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : 2019 /06/18

أمام اللجنة المتكونة من السادة :

الأستاذ(ة) /سمية قداش (أستاذ محاضر –أ- جامعة قاصدي مرباح .ورقلة) رئيسا .

الأستاذ(ة) / أسماء يوسف (أستاذ محاضر –ب- جامعة قاصدي مرباح .ورقلة) مشرفا ومقررا .

الأستاذ(ة) / تيشات سلوى (أستاذ محاضر –أ- جامعة قاصدي مرباح .ورقلة) مناقشا .

السنة الجامعية 2019/2018

جامعة قاصدي مرباح . ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة الأعمال

بعنوان :

دور الثقة التنظيمية في تعزيز الاستغراق الوظيفي

(دراسة ميدانية المؤسسات الاستشفائية (الأم والطفل – سليمان عميرات)
بتقرت – ولاية ورقلة)

من إعداد الطالبان: أم الخير بن عربي / فتحية ساسوي

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 18/06/2019

أمام اللجنة المتكونة من السادة :

الأستاذ(ة) /سمية قداش (أستاذ محاضر –أ- جامعة قاصدي مرباح .ورقلة) رئيسا.

الأستاذ(ة) / أسماء يوسف (أستاذ محاضر –ب- جامعة قاصدي مرباح .ورقلة) مشرفا ومقررا.

الأستاذ(ة) / تيشات سلوى (أستاذ محاضر –أ- جامعة قاصدي مرباح .ورقلة) مناقشا.

السنة الجامعية 2018/2019

الإهداء

بما لا يستطيع اللسان على ذكره والفكر عن تصديقه والقلب عن مدحه أهدي
بحثي هذا إلى...

من لا يمكن للكلمات أن توفي حقهما... إلى من لا يمكن للأرقام أن تحصي
فضائلهما،

من ضحت بأجمل أيام حياتها لترعاني... أمي الحبيبة
من رباني على القيم والأخلاق الفاضلة وحب العلم وأحمل اسمه بكل
فخر... أبي الغالي،

إخوتي وأخواتي الذين شاركوني الأفراح والآلام طوال مشواري
أسادتي الأفاضل الذين هينوا لي أسباب العلم والمعرفة

كل الأحبة والأصدقاء والزملاء

كل من ساهم في انجاز هذا البحث.

أم الخير

الإهداء

بما لا يستطيع اللسان على ذكره والفكر عن تصديقه والقلب عن مدحه أهدي
بحثي هذا إلى...

من لا يمكن للكلمات أن توفي حقهما... إلى من لا يمكن للأرقام أن تحصي
فضائلهما،

من ضحت بأجمل أيام حياتها لترعاني... أمي الحبيبة
من رباني على القيم والأخلاق الفاضلة وحب العلم وأحمل اسمه بكل
فخر... أبي الغالي،

إخوتي وأخواتي الذين شاركوني الأفراح والآلام طوال مشواري
أسادتي الأفاضل الذين هينوا لي أسباب العلم والمعرفة

كل الأحبة والأصدقاء والزملاء

كل من ساهم في انجاز هذا البحث.

فتحية

شكر و عرفان

أول من يشكر و يحمد آناء الليل وأطراف النهار،
هو العلي القهار، الأول الآخر والظاهر والباطن
الذي أغرقنا بنعمه التي لا تحصى وأدق علينا برزقه الذي لا يفني،
أنار دروبنا، فله جزيل الحمد والثناء العظيم،
والشكر الموصول إلى معلم أفادنا بعلمه من أولى مراحل الدراسية
حتى هذه اللحظة، كما نرفع كملة شكر إلى الأستاذة المشرفة علينا

** أسماء يوسف **

التي ساعدتنا على إنجاز هذه المذكرة، كما نشكر أساتذتي
الأفاضل الذين لم يخلوا علينا بنصائحهم وإرشاداتهم
ونخص بالذكر الأستاذ ** مناصرية رشيد **

أمة الخير فتحية

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور الثقة التنظيمية في تعزيز الإستغراق الوظيفي في المؤسسات الإستشفائية بتقريت ولاية ورقلة، طبقت الدراسة على عينة عشوائية بسيطة مكونة من (91) ممرض، ولتحقيق أهداف الدراسة أستخدم الباحثين الإستبانة كأداة لجمع البيانات، ثم تحليل البيانات الواردة في الإستبانات عن طريق إستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (Spss) بالإعتماد على متوسطات الحسابية، الإنحرافات المعيارية، معاملات الارتباط، طبيعة التوزيع، واختبارات مان وتيني وكركسكال، وخلصت الدراسة لعدد من النتائج أهمها: وجود ارتباط ايجابي ذو دلالة إحصائية بين الثقة التنظيمية والاستغراق الوظيفي ويعزز هذا قيمة معامل الارتباط ($R=0.120$) والعلاقة طردية ضعيفة لأن معامل الارتباط إشارته موجبة، أما القوة التفسيرية للنموذج فقد بلغت ($R^2=0.014$). وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز الثقة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: ثقة التنظيمية، إستغراق وظيفي، مؤسسات إستشفائية، مستشفى الأم والطفل، مستشفى سليمان عميرات، حماس، تفاني، إنغماس.

Abstract:

This study aims to identifying the role of organizational trust in enhancing job engagement at hospital enterprises in Touggourt -Ouargla. This study was applied random sample consisting of(91) nurse. To achieve the objectives of the study researchers used questionnaire to collect data, the data were analyzed by using the statistical package for social sciences (Spss). Depending on the means, standard deviation, correlations coefficient, simple regression. The study concluded with the following results: There is positive correlation between organizational trust and job engagement, this value increases the coefficient of correlation($R=0.120$) and the relationship is positive because the coefficient of correlation is positive and deficient, and the explanatory power of the model is reached ($R^2=0.014$). The study recommended the need to strengthen organizational trust in enterprise under study.

Keywords: Organizational trust , job engagement ,enterprises recovery in Touggourt, Hospital ELOUM & ELTAFIL, Hospital Sliman Amirat, Vigor, Dedication, Absorption.

قائمة المحتويات

الصفحة	البيــــــــــــــــان
III	الإهداء.....
V	الشكر.....
VI	ملخص الدراسة.....
VII	قائمة المحتويات
VIII	قائمة الجداول.....
IX	قائمة الأشكال البيانية.....
X	قائمة الملاحق.....
أ	مقدمة.....
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية حول الثقة التنظيمية والإستغراق الوظيفي	
2	تمهيد.....
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للثقة التنظيمية الاستغراق الوظيفي.....
3	المطلب الأول: الاستغراق الوظيفي وأبعاده.....
8	المطلب الثاني: الثقة التنظيمية وأبعادها.....
12	المطلب الثالث: العلاقة بين الاستغراق الوظيفي والثقة التنظيمية.....
13	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية حول الثقة التنظيمية والاستغراق الوظيفي.....
13	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة العربية والأجنبية.....
16	المطلب الثاني: مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.....
17	المطلب الثالث: مجال الإستفادة من الدراسات السابقة.....
18	خلاصة الفصل.....
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول دور الثقة التنظيمية في تعزيز الاستغراق الوظيفي	
20	تمهيد.....
21	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.....
21	المطلب الأول: طريقة الدراسة.....
25	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة.....
27	المبحث الثاني: النتائج والمناقشة.....
27	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة.....
38	المطلب الثاني: مناقشة النتائج.....
40	خلاصة الفصل.....
42	خاتمة.....
45	المراجع.....
50	الملاحق.....
59	الفهرس.....

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
16	مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	1-1
22	مجتمع الدراسة	1-2
22	توزيع عينة الدراسة	2-2
23	توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير الجنس	3-2
23	توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير العمر	4-2
24	توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير المستوى التعليمي	5-2
24	توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير سنوات الخبرة في العمل	6-2
25	العبارات التي تقيس أبعاد الثقة التنظيمية	7-2
25	العبارات التي تقيس أبعاد الاستغراق الوظيفي	8-2
26	معامل الثبات الكلي للإستبيان	9-2
27	مقياس ليكارث الثلاثي	10-2
27	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء الثقة بالمشرفين	11-2
28	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء الثقة بزملاء العمل	12-2
29	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء الثقة بالإدارة العليا	13-2
30	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الثقة التنظيمية	14-2
31	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء الاستغراق الشعوري	15-2
32	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء الاستغراق المعرفي	16-2
32	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء الاستغراق الجسدي	17-2
33	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الاستغراق الوظيفي	18-2
34	العلاقة الإرتباطية بين جميع متغيرات الدراسة	19-2
35	نتائج تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل الثقة التنظيمية والمتغير التابع الاستغراق الوظيفي	20-2
36	تحليل تباين خط الانحدار	21-2
37	إختبار طبيعة التوزيع	22-2
37	إختبار مان وتيني لمتغير الجنس	23-2
38	إختبار كرسكال للمتغيرات الوسطية	24-2

قائمة الأشكال البيانية

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
5	أبعاد الاستغراق الوظيفي.....	1-1
9	أبعاد الثقة التنظيمية.....	1-2

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملاحق	الرقم
50	بطاقة تقنية خاصة بالمؤسسة محل الدراسة	01
51	وثيقة تقديم المؤسسة محل الدراسة	02
51	قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان	03
52	الاستبيان الخاص بالدراسة	04
54	نتائج التحليل الإحصائي SPSS	05

مقدمة

توطئة:

تسعى المنظمات في الوقت الراهن إلى التكيف مع العوامل والمتغيرات العالمية والمحلية المعقدة والمتشابكة، وعليها أن تواجه التحديات المواقبة لهذه العوامل والمتغيرات وتعايش معها، ولتحقيق ذلك لابد وأن تعتمد على الموارد البشرية، ولا يمكن للعاملين أن يشاركوا مشاركة بناءة في تحقيق أهداف المنظمة دون أن يشعروا بدعم المنظمة لهم حتى يتمكنوا من مبادلتها بدعمهم لها عن طريق بذل قصارى جهدهم لتحقيق أهدافها، 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 المنظمة، لأن الشعور بالثقة التنظيمية يؤدي إلى عدد من النتائج الإيجابية بالنسبة للمنظمة والفرد، كإخفاض معدل الدوران العمل وإستقرار العمال وإخفاض نسبة الغياب وبذل المزيد من الجهد والأداء وازدياد الرضا الوظيفي وزيادة الإنتاجية وتحقيق النمو والإزدهار للمنظمة، وهذا بدوره سيسهم بشكل ملحوظ في دعم الإستغراق الوظيفي للأفراد العاملين وإندماجهم مع وظيفتهم التي يمارسونها ويستشعروا بأهميتها.

أولاً. إشكالية الدراسة:

بناءً على ما سبق تبرز معالم إشكالية دراستنا والتي يمكن صياغتها كالآتي:

ما مدى تأثير الثقة التنظيمية على تعزيز الاستغراق الوظيفي لدى الممرضين بالمؤسسات الاستشفائية (الأم والطفل) -

سليمان عميرات) بتقرت -ورقلة-؟

وبشكل أدق فإن الدراسة الحالية تحاول الإجابة عن التساؤلات الفرعية الآتية:

ما هو واقع الثقة التنظيمية في المؤسسات الاستشفائية -تقرت- ورقلة من وجهة نظر الممرضين؟

ما مستوى الاستغراق الوظيفي لدى الممرضين في المؤسسات الاستشفائية -تقرت- ورقلة من وجهة نظر الممرضين ؟

ما هي طبيعة العلاقة بين الثقة التنظيمية والاستغراق الوظيفي لدى الممرضين في المؤسسات الاستشفائية -تقرت- ورقلة؟

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اجابات افراد عينة الدراسة اتجاه أبعاد الاستغراق الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية

(الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة)؟

ثانياً. فرضيات الدراسة:

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة والأدب النظري المتعلق بموضوع الدراسة ويقصد الإجابة على الأسئلة الفرعية قمنا

بصياغة فرضيات الدراسة على النحو التالي:

1. تتميز المؤسسات الاستشفائية بتقرت بمستويات عالية من الثقة التنظيمية من وجهة نظر الممرضين.
2. هناك مستوى مرتفع من الاستغراق الوظيفي لدى الممرضين في المؤسسات الاستشفائية (الأم والطفل - سليمان عميرات) بتقرت من وجهة نظر الممرضين.
3. هناك علاقة ارتباط ايجابي بين الثقة التنظيمية والاستغراق الوظيفي لدى الممرضين بالمؤسسات الاستشفائية (الأم والطفل - سليمان عميرات) بتقرت.

4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اجابات افراد عينة الدراسة اتجاه ابعاد الاستغراق الوظيفي تعزى المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة).

ثالثاً. أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف على مستوى الثقة التنظيمية في المؤسسات الاستشفائية (الأم والطفل - سليمان عميرات) تقرت_ ورقلة؛
2. إبراز واقع الاستغراق الوظيفي لدى المرضين في المؤسسات الاستشفائية (الأم والطفل - سليمان عميرات) تقرت ورقلة؛
3. الكشف عن طبيعة العلاقة بين الثقة التنظيمية والاستغراق الوظيفي لدى المرضين بالمؤسسات الاستشفائية (الأم والطفل - سليمان عميرات) تقرت_ ورقلة؛
4. اهتمام المؤسسات بأهمية الثقة التنظيمية وآثارها على الاستغراق الوظيفي.

رابعاً. أهمية الدراسة:

تتحلى أهمية الدراسة في جانبين هما:

✚ من الجانب النظري:

1. ستساهم هذه الدراسة وبشكل كبير في تطوير القدرات البحثية للباحث وتأهيله للاستمرار في عملية تطوير البناء الأكاديمي والبحثي وتوسيع المدارك العلمية والمعرفية.
2. اعتبار هذه الدراسة كمرجع في المكتبة يساعد الباحثين في الاطلاع على نتائج الدراسة وتوصياتها.
3. تهتم هذه الدراسة بمعرفة وفهم المتغيرين ألا وهما الثقة التنظيمية والاستغراق الوظيفي في حياة المؤسسات.

✚ من الجانب التطبيقي:

1. تتجسد أهمية هذه الدراسة لدعم المؤسسات الاستشفائية بتقرت في تبني الثقة التنظيمية التي تعزز الاستغراق الوظيفي التي تنعكس نتائجها إيجابياً على تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى وبالتالي نجاح وتفوق المؤسسة.
2. تساهم هذه الدراسة في استفادة الإدارة العليا محل الدراسة الأخذ بالاقترحات في حل المشاكل التي قد تحدث مستقبلاً من تراجع الأداء أو دوران العاملين فعلى الإدارة العليا توجيه سلوكهم وفهم هذه المشاكل وحلها بطريقة مرضية.

خامساً. مبررات اختيار الموضوع:

تكمن مبررات اختيار الموضوع إلى مبررات موضوعية وأخرى شخصية.

المبررات الموضوعية: تتمثل المبررات الموضوعية فيما يلي:

- يتناسب هذا الموضوع مع طبيعة نشاط المؤسسة.

المبررات الشخصية: تتمثل المبررات الذاتية فيما يلي:

1. الميل الطبيعي والرغبة في الاستطلاع لمعرفة دور الثقة التنظيمية في تعزيز الاستغراق الوظيفي؛
2. الميل الشخصي بتطبيق موضوع الدراسة لدى المؤسسات الاستشفائية المستهدفة في الدراسة؛

3. الموضوع له علاقة مباشرة مع التخصص العلمي؛

4. الوعي بقيمة وأهمية الموضوع.

سادساً. منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المناهج الأكثر استخداماً في الظواهر الاجتماعية والإنسانية ولأنها تناسب موضوع الدراسة الحالية، بهدف التعرف على أسبابها وتقديم حلول لها، من خلال النتائج التي يتم التوصل إليها. ولتحقيق الأهداف المرجوة اعتمدت الباحثان في دراستهما على المناهج التالية:

أ. **المنهج الوصفي التحليلي**: يمكننا من جمع البيانات والمعلومات عن الموضوع المراد دراسته ووصف النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها وقيّم أملاً في التوصل إلى تعميمات ذات معنى يزيد بها رصيد معارفنا عن تلك الظاهرة.

ب. **المنهج الاستقصائي**: لاستغلال البيانات الميدانية عن طريق تصميم استمارة تتضمن مجموعة من الأسئلة المتعلقة بموضوع البحث ومحاولة البرهنة على الفرضيات المطروحة.

ج. **المنهج الإحصائي**: يمكننا من اختبار صحة الفرضيات باستخدام الأساليب والأدوات في تحليل البيانات لمعرفة "دور الثقة التنظيمية في تعزيز الاستغراق الوظيفي".

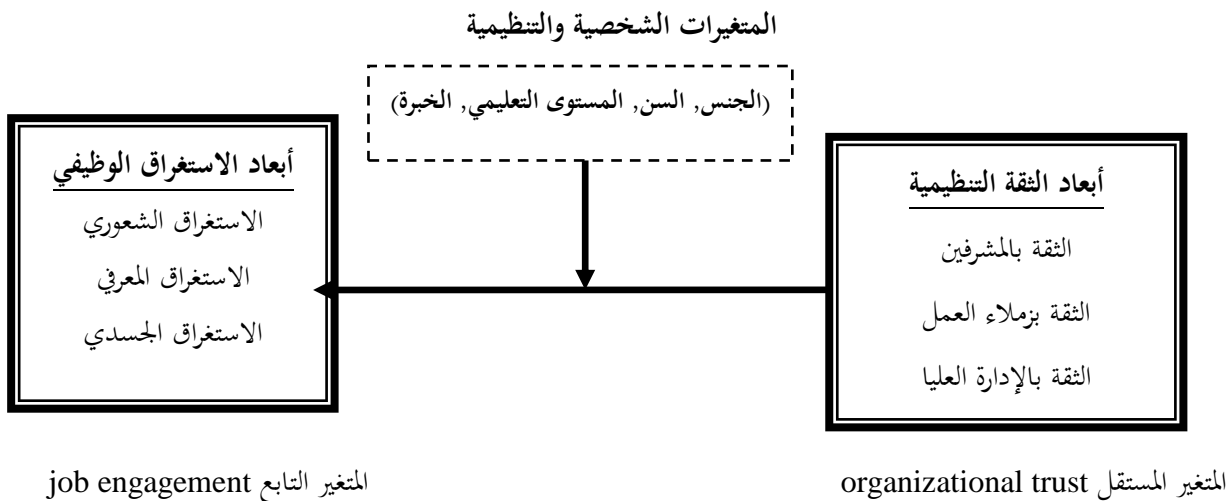
سابعاً. مصادر جمع المعلومات:

اعتمدت الباحثان على مصدرين أساسيين لجمع المعلومات عن مؤسسات الاستشفائية بتقرت:

✓ **المصادر الثانوية**: تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية، والمقالات وكذا الأبحاث والدراسات السابقة.

✓ **المصادر الأولية**: وتتمثل في جمع البيانات الأولية من خلال تصميم استبيان مخصص لهذا الغرض، وزعت على المرضى بمستشفى الأم والطفل بتقرت، وكذلك على المرضى مصلحة الاستجالات بمستشفى سليمان عميرات بتقرت.

ثامناً. نموذج الدراسة:



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على الدراسات السابقة.

تاسعا: حدود الدراسة:

يكون نطاق الدراسة على النحو التالي:

- ✓ **الحدود الموضوعية:** اقتصرت الدراسة على دراسة العلاقة بين المتغيرين التاليين، الثقة التنظيمية كمتغير مستقل والاستغراق الوظيفي كمتغير تابع.
- ✓ **الحدود البشرية:** قد تمت هذه الدراسة على عينة من المرضى قدرت بـ (91) ممرضاً في المؤسسات الاستشفائية بتقرت لولاية ورقلة.
- ✓ **الحدود المكانية:** استهدفت هذه الدراسة المؤسسات الاستشفائية (سليمان عميرات؛ الأم والطفل) في مدينة تقرت ولاية ورقلة.
- ✓ **الحدود الزمنية:** دامت فترة التريص من (2019/03/12 إلى 2019/04/11) وقد تم توزيع الاستبيان على عينة من المرضى في المؤسسات الاستشفائية.

عاشراً. مرجعية الدراسة:

تم الاعتماد على مجموعة من المراجع الأجنبية (الإنجليزية) والعربية.

حادي عشر. هيكل الدراسة:

سنتطرق في الفصل الأول لعرض المبحثين الأساسيين وهما:

- ❖ المبحث الأول: يتم عرض كل من مفهوم وأبعاد الاستغراق الوظيفي والثقة التنظيمية؛
- ❖ المبحث الثاني: عرض لبعض الدراسات السابقة (العربية والأجنبية) التي لها علاقة بالثقة التنظيمية والاستغراق الوظيفي. وستتناول في الفصل الثاني لعرض مبحثين أساسيين وهما:
- ❖ المبحث الأول: يتم التطرق لمنهجية الدراسة والأدوات المستخدمة في الدراسة؛
- ❖ المبحث الثاني: يتم عرض النتائج وتحليلها ومناقشتها.

ثاني عشر. صعوبات الدراسة:

- ❖ صعوبة استرجاع الاستبيان من المرضى لدى المؤسسات محل الدراسة.

الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية حول الثقة

التنظيمية والاستغراق الوظيفي

تمهيد

يعد موضوع الاستغراق الوظيفي من المواضيع الإدارية الحديثة والمهمة في مجال إدارة الموارد البشرية، إذ حظي باهتمام متزايد لدى الكثير من الباحثين في الوقت الراهن ومن أبعاده: الاستغراق العاطفي، الاستغراق المعرفي والاستغراق الجسدي، كما حظي موضوع الثقة التنظيمية اهتماما في نفس المجال، وكيفية تأثيرها وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي وللتوضيح بشكل مفصل في موضوعي الاستغراق الوظيفي والثقة التنظيمية فقد أدرجنا في الفصل الأول مبحثين أساسيين نظريين على النحو التالي:

- 1) المبحث الأول: يتضمن مفهوم كل من الاستغراق الوظيفي وأبعاده، وكذا الثقة التنظيمية وأبعادها.
- 2) المبحث الثاني: فسنتناول فيه عرض الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة "الاستغراق الوظيفي والثقة التنظيمية".

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للاستغراق الوظيفي والثقة التنظيمية

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور الثقة التنظيمية في تعزيز الاستغراق الوظيفي من خلال عرض بعض المفاهيم المفسرة

لذلك فيما يلي:

المطلب الأول: الاستغراق الوظيفي وأبعاده

سنحاول في هذا المطلب التعرف على الاستغراق الوظيفي وأبعاده من خلال مايلي:

أولاً: مفهوم الاستغراق الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه:

أ- مفهوم الاستغراق الوظيفي (Job Engagement):

قدم العديد من الباحثين عدة مفاهيم للاستغراق الوظيفي وذلك خلال دراستهم للعلاقة بين هذا المتغير وعدد متنوع من المتغيرات الأخرى، وعلى هذا الأساس نذكر من بين التعاريف مايلي:

1) يعرف **Sweem** استغراق الموظف بأنه "القدرة على التأثير على الموظفين - على عقولهم، قلوبهم ونفوسهم- لغرس الرغبة والعاطفة الذاتية في نفوسهم من أجل تحقيق النجاح والتفوق، ويطور الموظفون الملتزمون شعور الاتحاد مع منظماتهم ويرغبون أن تحقق منظماتهم النجاح بكل إخلاص لأنهم مرتبطون عاطفياً واجتماعياً مع رؤية ورسالة وغرض المنظمة¹.
نلاحظ هنا أن **Sweem** قد ركز على الجانب العاطفي للموظف واتصاله بمنظمته والرغبة في تحقيق النجاح والتفوق لها، في حين أهمل الجانب المادي والمعرفي للموظف.

2) وعرف **Bevan** وزملائه، الموظف المستغرق بأنه "الشخص الذي يعي ويدرك سياق الأعمال، ويعمل عن كثب مع زملاء العمل لتحسين الأداء الوظيفي لصالح المنظمة"².

الملاحظ هنا أن **Bevan** وزملائه قد أشاروا إلى الجانب الإدراكي للموظف ووعيه في سياق الأعمال وتعاونهم مع زملاء العمل في تحسين أداء المنظمة، ولم يراعوا إلى الجوانب الأخرى للموظف كالمشاعر.

3) يرى **أبو شنب** أن الاستغراق الوظيفي هو "شعور العاملين أو الموظفين بالسعادة والراحة النفسية عند أدائهم لمهامهم وأعمالهم لدرجة الاستعداد لبذل جهد إضافي بدون مقابل في سبيل إنجاز تلك الأعمال والمهام الموكلة إليهم"³.

نلاحظ أن هذا الباحث أشار في تعريفه إلى السعادة والراحة النفسية التي يشعر بيها الموظفين أثناء ممارستهم لمهامهم وبذل جهد إضافي بدون مقابل لها، وهذا يدل على رضاهم الوظيفي وبالتالي استغراقهم.

¹هاشم فوزي العابدي، ولاء جودت الجاف، استراتيجيات تعزيز الاستغراق الوظيفي ودورها في تحقيق الأداء العالي لمنظمات الأعمال دراسة استطلاعية لعينة من العاملين في القطاع المصرفي العراقي في أربيل، مجلة دورية نصف سنوية تصدر عن كلية الإدارة والاقتصاد، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة، المجلد 5، العدد 9، 2012، ص ص 79.

²علي رزاق جواد العابدي، الرضاقة التنظيمية: مدخل في عملية تعزيز الاستغراق الوظيفي للعاملين دراسة تجريبية لعينة من شركات القطاع الصناعي في وزارة الصناعة والمعادن، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة، العدد 24، سنة غير مذكورة، ص ص 159.

³محمد السيد إمام، الاستغراق الوظيفي وعلاقته بمستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بشركات السياحة المصرية، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، جامعة مدينة السادات، مصر، العدد 8، 2018، ص ص 319.

4) كما عرفه فرانك وآخرون، بأنه مقدار الجهد التقديري الذي يظهره الموظفون في وظائفهم¹.

نلاحظ أن هذا الباحث وزملائه قد أشاروا في هذا التعريف إلى الجهد المقدر من طرف الموظفون نحو وظائفهم، أي ربطوا الاستغراق بالجهد فقط وأهملوا الجوانب الأخرى كالمشاعر والمعارف.

من خلال التعاريف السالفة الذكر فإنه يمكننا صياغة تعريف شامل للاستغراق الوظيفي بأنه الشخص الذي يعي ويدرك سياق الأعمال والقدرة على التأثير على الموظفين، كما أنه شعور العاملين بالسعادة والراحة النفسية عند أدائهم لمهامهم وأعمالهم لدرجة الاستعداد لبذل جهد إضافي بدون مقابل وهو يعبر عن مدى ارتباط واندماج العامل بوظيفته والشعور الإيجابي تجاه منظمته.

ب- العوامل المؤثرة على الاستغراق الوظيفي:

يرى كل من **Vaziran و Nitin و Tiwar** ثلاث عوامل أساسية ممكن أن تعزز الاستغراق²:

1. خبرات العاملين ودوافعهم الشخصية والنفسية تجاه عملهم ومنظمتهم التي تميزهم عن الآخرين؛
 2. أصحاب العمل وقدرتهم على تهيئة الظروف التي تشجع على الاستغراق؛
 3. التفاعل بين العاملين وحرصهم في المحافظة على ذلك التفاعل، وفي جميع المستويات.
- نلاحظ هنا أن الباحثين ركزوا في هذه العوامل على الخبرة والدافع التي تتعلق بالعامل في حين يجب على أصحاب العاملين تهيئة الظروف البيئية التي تشجع العاملين على الاستغراق، وكذا التفاعل بين العاملين مع بعضهم في جميع المستويات.
- فيما يشير كل من **West و Woods** إلى جوانب أساسية عندها دوافع ممكن أن تسهم بشكل فعال في تعزيز الشعور بالاستغراق الوظيفي للعاملين³:

1. الدوافع والاستقلالية التي يواجهها العاملون في العمل، إذ تمنح المنظمة المعلومات التي يحتاجونها في عملهم، مع فرص للتعلم وتغذية عكسية لبناء الثقة والدعم المتوازن؛
2. امتلاك الحرية في الاستغراق، مما يدعم قدرتهم على الابتكار والتفكير الموسع والشعور بالثقة الذاتية، وإحساسهم بالعدالة في المهنة، والحصول على فرص مقابل مبادرتهم؛
3. توافر الدافع نتيجة تصميم وظيفة جيدة، ومهام مثيرة للاهتمام في جوهرها، وبما يضمن شعور العاملين بالاحترام والدعم الوظيفي؛
4. تركيز العاملين المستغرقين وظيفيا على أهداف وإستراتيجية المنظمة، والتناغم والانسجام بين ما يفعلونه والأهداف الإستراتيجية للمنظمة، حيث الوضع السليم لثقافة الاستغراق.

¹Alan M. Saks, Antecedents and consequences of employee engagement, **Journal of Managerial Psychology**, Vol 21, No 7, 2006, p 601.

²شهناز فاضل أحمد، الاستغراق الوظيفي للعاملين وتأثيره في بلورة التماثل التنظيمي بحث تحليلي لأراء عينة من العاملين في مصرف الشرق الأوسط العراقي للاستثمار، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، الجامعة المستنصرية، المجلد 22، العدد 91، 2016، ص 276.

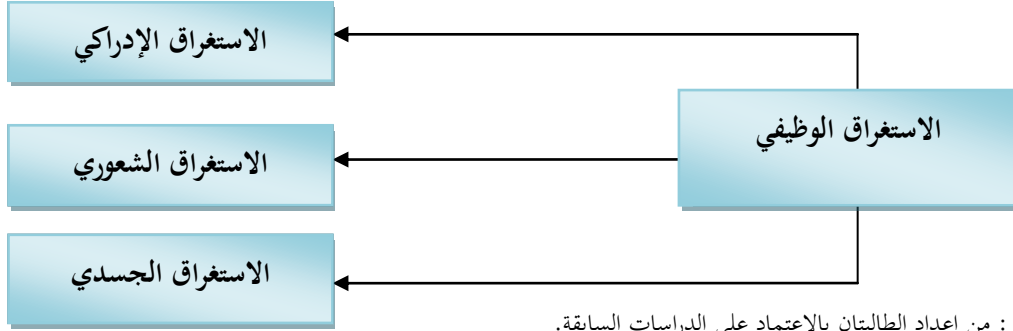
³شهناز فاضل أحمد، مرجع سبق ذكره، نفس الصفحة.

كما نلاحظ أن كل من **Woods** و **West** اشارا إلى تعزيز الشعور بالاستغراق الوظيفي للعاملين من حيث الدوافع وفرص التعلم من أجل بناء الثقة، وامتلاك الحرية في الاستغراق مما يحفز على الابتكار والشعور بالعدالة التنظيمية، إضافة إلى تركيز العاملين على الأهداف الإستراتيجية للمنظمة.

ثانياً: أبعاد الاستغراق الوظيفي:

سوف نقوم بعرض أبعاد الاستغراق الوظيفي بناء على ما جاء في الدراسات السابقة، وفيما يلي يتم توضيح لكل منها:

الشكل رقم (1-1): يوضح أبعاد الاستغراق الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على الدراسات السابقة.

أ- الاستغراق الإدراكي (المعرفي) Cognitive Engagement:

✘ يعرفه **Lauring&Selmer** يتطلب الاستغراق المعرفي الإدراكي استنزاف الطاقات المعرفية والثقافية والمهنية للموظف بما يسهم ليكون ذلك الموظف من الكادر المتقدم في المنظمة لأنه دائم التركيز في العمل ويتجنب أي مؤثرات خارجية قد تبعده عن وظيفته¹.

ركز الباحث في هذا التعريف على أن الاستغراق الإدراكي هو تفجير للطاقات المعرفية لدى الموظف، وأنه دائم التركيز على وظيفته مما يجعله كادر لهاته المنظمة.

✘ ويعرفه **هاشم والعبادي** من الناحية الإدراكية، ينغمس الأفراد بشكل كامل في ممارسة عملهم وفي الواقع، وأن الأفراد المستغرقين يركزوا بشكل مكثف على المهمة التي أعطيت لهم، وتتعامل هذه السمة مع اعتقادات الأفراد العاملين تجاه العوامل التنظيمية².

نلاحظ أن الباحث ركز في هذا التعريف على مدى انغماس الأفراد في عملهم وتركيزهم المكثف على المهام التي تعطى

لهم.

¹ خضير علي فيروز، تأثير الاستغراق الوظيفي في تعزيز نظم المناعة التنظيمية دراسة تطبيقية في معمل سمند النجف الإشراف، مجلة الإدارة والاقتصاد والإدارية والمالية، كلية التقنية الإدارية كوفة، المجلد 10، العدد 4، 2017، ص ص 426.

² منوار فتاح كريم، 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 الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، كردستان عراق، المجلد 8، العدد 16، 2016، ص ص 180 -

✘ ويرى كاهن الاستغراق المعرفي، الذي يصف كيفية تركيز الموظفين على العمل¹.

هنا الباحث ربط الاستغراق المعرفي بالتركيز على العمل.

ب- الاستغراق الشعوري (العاطفي) Emotional Engagement:

✘ يعرفه Delacy أن البعد الثاني المهم والضروري للاستغراق هو الاستغراق العاطفي، والذي يشير إلى الارتباط العاطفي والمشاعر الوجدانية التي يمتلكها العامل تجاه المنظمة أو العمل الذي يقوم به².

ركز الباحث في هذا التعريف على أن الاستغراق العاطفي يتعلق بشعور العامل تجاه المنظمة واتجاهاته نحوها وظروف العمل مما يعكس أداء جيد له.

✘ ويعرفه هاشم والعايدي يعني الاستغراق الشعوري-العاطفي وجود علاقة قوية بين عواطف، أفكار، ومشاعر الفرد وبين الوظيفة مما يؤدي إلى مشاعر الحماس والفخر. وعلى العكس من الاستغراق الشعوري يبرز مفهوم الغياب الشعوري الذي يتميز بفصل العاطفة مع الآخرين، وفي هذا المعنى يعد "الاستغراق الشعوري عكس عنصر السخرية"³.

هنا الباحث أشار إلى الاستغراق الشعوري على أنه العلاقة القوية الموجودة بين مشاعر وأحاسيس وأفكار الفرد تجاه وظيفته.

✘ ويرى كاهن الاستغراق العاطفي، يعني كيف يشارك الموظفون عاطفياً مع عملهم⁴.

نلاحظ أن الباحث كاهن عرف الاستغراق العاطفي المشاركة العاطفية للموظف مع عمله.

ج- الاستغراق الجسدي (المادي) Physical Engagement:

✘ ويسمى بالاستغراق المادي إذ أشار Maslach من الاستغراق الجسدي، يعني توجيه الطاقات المادية للمرء نحو استكمال مهمة معينة، فالاستغراق المادي يتراوح بين الانخراط الخامل والانخراط النشط، أي قيام المديرين من مشاركة العاملين في أداء واجباتهم الفعلية⁵.

أشار الباحث في هذا التعريف إلى أن الموظف المستغرق جسدياً هو الذي يوجه طاقاته المادية نحو إتمام مهامه، ومشاركته في أداء واجبه الفعلي.

✘ ويعرفه هاشم والعايدي من الناحية الجسدية (المادية) يعني الاستغراق توجيه الطاقات المادية للمرء نحو استكمال مهمة معينة⁶.

¹ عامر رجب ذياب السبعوي، أثر مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الاستغراق الوظيفي دراسة استطلاعية لأراء عينة من العاملين في معمل سمنت كركوك، جامعة تكريت، كلية الإدارة والاقتصاد، المجلد 3، العدد 43، 2018، ص 168.

² رنا ناصر صبر، دور الاستغراق الوظيفي للعاملين في ضمان ولاء الزبون بحث تطبيقي في عينة من المصارف العراقية الخاصة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، كلية الإسرائ، المجلد 23، العدد 99، 2017، ص 38.

³ منوار فتاح كريم، عمر مصطفى محمد، مرجع سبق ذكره، نفس الصفحة.

⁴ عامر رجب ذياب السبعوي، مرجع سبق ذكره، نفس الصفحة.

⁵ بشرى محمد علوان، تأثير الاستقرار المهني على المرتكزات الفلسفية للاستغراق الوظيفي دراسة استطلاعية تحليلية لأراء عينة من العاملين من كبار السن في العتبة العباسية المقدسة، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية، كلية التربية للعلوم الإنسانية، جامعة كربلاء، المجلد 10، العدد 3، 2018، ص 514.

⁶ منوار فتاح كريم، نفس المرجع والصفحة سابقا.

كذلك نلاحظ تعريف كل من **هاشم والعايدي** لم يختلف عن تعريف **Maslach** فركزوا على توجيه الطاقات المادية للمرء نحو استكمال مهمة معينة.

✘ ويرى **كاهن** الاستغراق الجسدي، الحرص على الذهاب لصاحب العمل والميل الإضافي له¹.

وهنا ركز الباحث على الحضور وعدم الغياب لصاحب العمل، وكذا الميل الإضافي له.

كما أن هناك بعض الدراسات اعتمدت المقياس المتضمن الأبعاد التالية لقياس الاستغراق الوظيفي، وهي كالآتي:

✓ قد أضاف **الحسن** نقلا عن **Bakker&Leiter** أبعادا أخرى للاستغراق الوظيفي وهي:

أ- **الحماس Vigor**: ويشير إلى تقديم المستويات العالية من الطاقة والنشاط والمرونة الفكرية أثناء العمل²؛

ب- **الإخلاص أو التفاني Dedication**: ويشير الاندماج العالي والتوجه الشعوري أثناء العمل³؛

ج- **الانغماس Absorption**: ويشير إلى التركيز الكامل في العمل والسعادة عند القيام به⁴.

ركز الباحثون من خلال تعريفاتهم للأبعاد الثلاث (الحماس، الإخلاص، الانغماس) على أن الموظف المتحمس لعمله

يكون لديه مستوى عالي من الطاقة والنشاط والمرونة أثناء العمل، ويكون ذات اندماج عالي وتوجه شعوري نحو العمل في حالة

الإخلاص والتفاني، أما في حالة الانغماس فإنه يملك التركيز الكامل والسعادة للقيام بالعمل.

✓ كما يعرفها **الخفاجي** كالآتي⁵:

أ- **الحماس**: وتشير إلى مدى ارتباط الفرد بقوة في مجال محدد، مع بذل المزيد من الاهتمام والحماس والإلهام والمنافسة، مما

يتطلب المزيد من الانضباط الذاتي والاستعداد الدائم في حل مشكلة ما.

نلاحظ أن الباحث عرف الحماس على أنه ارتباط الفرد بقوة في مجال محدد، وبذل المزيد من الإلهام والمنافسة، والاستعداد الدائم

لحل المشاكل.

ب- **التفاني**: وهي الحالة التي تتميز بالحيوية والتفاني أثناء أداء العمل، والاستعداد لاستثمار الجهد في عمل واحد، ومواجهة

الصعوبات باعتماد مستوى عالي من الطاقة والمرونة العقلية.

ركز الباحث في هذا التعريف على الحيوية التي يشعر بيها الفرد أثناء أداء العمل، وتقديم مستوى عالي من الطاقة الفكرية من أجل

استثمار الجهد في عمل واحد ومواجهة الصعوبات.

¹ عامر رجب ذياب السبعوي، نفس المرجع والصفحة سابقا.

² ده رون فريدون عبد الله، دور القيادة الخادمة في تحقيق الاستغراق الوظيفي دراسة تحليلية لأراء عينة من أعضاء الهيئات التدريسية في جامعة السليمانية، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة السليمانية، المجلد 8، العدد 1، 2018، ص ص 247.

³ منوار فتاح كريم، عمر مصطفى محمد، المرجع السابق، ص 180.

⁴ فانتن عزات عيسى أغريب، الاستغراق الوظيفي وعلاقته بالإبداع الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية وغير الحكومية في محافظة الخليل، رسالة ماجستير (غير منشورة)، إدارة أعمال، جامعة القدس، 2017، ص 22.

⁵ علي يونس ميا، رامي أكرم مزيق، مدى توافر أبعاد الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في القطاع المصرفي دراسة ميدانية في المصارف التجارية بمدينة اللاذقية، مجلة جامعة البعث، المجلد 39، العدد 67، 2017، ص ص 54.

ج- الانغماس: وهو الاستغراق الكلي للفرد بوظيفته، نتيجة الشعور بالرضا أثناء أداء المهمة، وشعوره بالمتعة بعمله، هذا النوع من الاستغراق يتعلق بالكفاءة الفردية من خلال وجود الثقة والاستيعاب والتكيف في العمل.

أشار الباحث في هذا التعريف إلى الشعور بالرضا والمتعة أثناء العمل، كما ربط هذا النوع من الاستغراق بالكفاءة الفردية من خلال وجود الثقة والتكيف في العمل.

سوف تعتمد الباحثتان على المقياس الذي اتبعته العديد من الدراسات العربية والأجنبية، ووفقاً لهذا قسما الباحثتان الاستغراق الوظيفي إلى ثلاثة أبعاد هي (الاستغراق المعرفي، الاستغراق الشعوري، الاستغراق الجسدي).

نلاحظ بأن هذه الأبعاد المتمثلة في (الاستغراق الإدراكي، الاستغراق العاطفي، الاستغراق الجسدي) و(الحماس، التفاني، الإخلاص) مكملة ومترابطة مع بعضها البعض ومتناسقة حيث نرى بأنها متضمنة في نفس التعريف.

المطلب الثاني: الثقة التنظيمية وأبعادها

سنحاول في هذا المطلب التعرف على الاستغراق الوظيفي وأبعاده من خلال مايلي:

أولاً: مفهوم الثقة التنظيمية:

الثقة التنظيمية تعد من المفاهيم التي تم التركيز عليها من قبل العلماء في مختلف الاختصاصات العلمية مثل الإدارة والتنظيم وعلم النفس الاجتماعي والاقتصاد والاجتماع، علماً أن كل واحدة منها ركزت على ناحية معينة في مفهوم الثقة التنظيمية¹. ومن خلال ذلك سنتطرق إلى بعض التعاريف حول الثقة التنظيمية:

1. يعرفها **Morgan and Hunt** " بأن الثقة تحافظ على العلاقات طويلة الأجل ووجودها أمر ضروري"². نلاحظ أن الباحث ركز على بناء الثقة في المنظمات أمر ضروري للحفاظ والتزام على العلاقات طويلة الأجل.
2. يشير **Hitt,et al** إلى الثقة بأنها تتواجد بين المدير ومستخدميه لإدراك المدير قابلية العاملين على أداء من خلال امتلاكهم المعرفة الفنية اللازمة التي تؤثر في النتائج في موقف معين وهذا يشكل مصدراً للميزة التنافسية³. هنا ركز الباحث على ضرورة وجود الثقة بين المدير والعاملين لأنها مصدراً للوصول إلى الميزة التنافسية.
3. وأما **lhry** يعرفها من المرجح أن يستمتع الموظفون الذين يثقون في المنظمة العمل في المنظمة، وهم أيضاً من المحتمل في السعي إلى العمل طويل الأجل في المنظمة مثل هؤلاء الموظفين هم أقل رغبة في مغادرة المنظمة⁴. هنا الباحث ركز في تعريفه على أن الموظفين الذين يثقون في منظماتهم هم الذين يستمتعون ويسعون للعمل في هذه المنظمة ولا يرغبون في المغادرة.

¹أميرة حضير كاظم، الثقة التنظيمية ودورها في تعزيز الولاء التنظيمي، دراسة تطبيقية لعدد من العاملين في فروع مصرف الرافدين في محافظة النجف الأشرف،مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، المعهد التقني كوفة، المجلد 8، العدد 31، 2014، ص ص 231.

²Talat Islam and others, **Employees' Response to CSR: Role of Organizational Identification and Organizational Trust**,Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences,Vol 12, N1,2018, p156.

³زكريا مطلق الدوري، أحمد علي صالح، إدارة التمكين واقتصاديات الثقة، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، 2009، ص ص 328.

⁴AnuPuusaandUiiiaTolvanen, **Organizational Identity and Trust**, Electronic Journal of Business Ethics and Organization Studies,Vol 11, N2, 2006, P 31.

4. ويعرفها "Gilbert & Thomas" بأنها شعور بالثقة في صاحب العمل وإمكانية تقديم الدعم للموظف الذي يثق به، وهي الإحساس بأن صاحب العمل سيكون مستقيماً في تعاملاته ويفي بالتزاماته، وهي التي تبقى الأفراد معاً وتمنحهم إحساساً بالأمان¹.

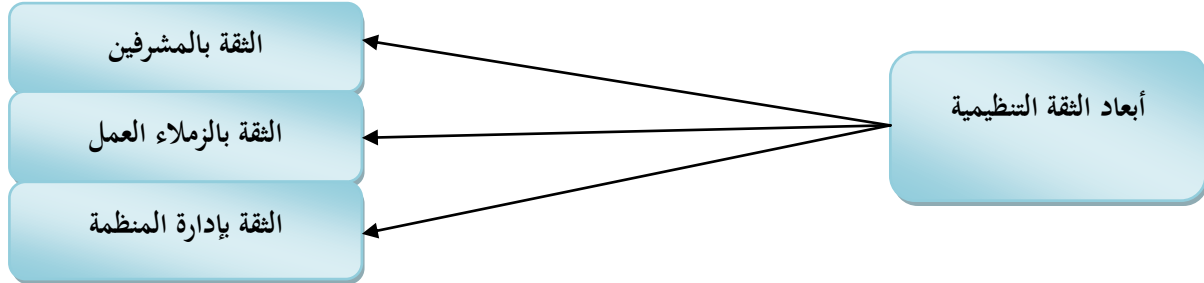
نرى أن الباحث في تعريفه ركز على الموظف أن يشعر بالثقة في صاحب العمل والإحساس بأن صاحب العمل سيقدم الدعم وأن يوفي بالتزاماته ومن خلاله تبقى الأفراد معاً والإحساس بالأمان.

من خلال التعاريف السابقة نستخلص بدورنا تعريف شامل للثقة التنظيمية " بأنها ذلك الشعور الايجابي المتبادل بين العاملين وأصحاب العمل، وهذا الإحساس يمكن العامل في الرغبة في العمل ولا يرغب في مغادرة المنظمة، وبالتالي ضرورة وجود الثقة في المنظمة لأنها أساس لفاعلية ونجاح التنظيم لكل منظمة وتعد مصدراً للميزة التنافسية".

ثانياً: أبعاد الثقة التنظيمية:

تعددت الدراسات التي تناولت أبعاد الثقة التنظيمية، ونرى أن هناك اختلاف وتعدد في مفاهيم هذه الأبعاد، ولكن معظمها يركز على هذه الأبعاد التالية (الثقة بالمشرفين، الثقة بالزملاء العمل، الثقة بالمنظمة) التي حظيت قبولا من أكثر الباحثين وتم اعتمادها من قبل الكثير من الدراسات والبحوث، كونها أكثر اتساقاً مع أهداف البحث ومضامينها، هذا من جانب وجانب آخر كون هذه الأبعاد أكثر تركيزاً في قياس الثقة التنظيمية، وبالتالي تخدم أهداف البحث وغاياته، وفيما يلي عرض مختصر لهذه الأبعاد:

الشكل رقم (2-1): يوضح أبعاد الثقة التنظيمية



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على الدراسات السابقة.

أ- الثقة بالمشرفين: Trust supervisors

— يعرفها "Pillai" بأنها تتمثل بتلك التوقعات الإيجابية الواثقة للمرؤوسين اتجاه مشرفهم في العمل وفقاً للعلاقات المتبادلة بين الطرفين².

¹علي محمد الجسار، الثقة التنظيمية وتفويض الصلاحيات لدى مديري المدارس كما يراها المعلمون، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، 2014، ص16.

²سوسن جواد الحسيني، دور الثقة والالتزام التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، معهد الإدارة/ الرصافة، الرقم 50، 2017، ص284.

ركز الباحث على أن أساس العلاقات المتبادلة بين الطرفين هي شعور والتوقعات الايجابية الواثقة للمرؤوسين اتجاه مشرفهم في العمل.

— وأما "Ellis&Zalabak" فقد حددا الثقة بالمشرفين على أنها التوقعات الإيجابية الموثوقة من قبل العامل بخصوص تصرف وسلوك الرئيس المباشر (المشرفين)، والنية والرغبة للثقة بكلماتهم وأفعالهم¹.

يرى الباحث في هذا التعريف أن الثقة بالمشرفين هي التوقعات الايجابية الموثوقة من قبل العامل وتحدد هذه الثقة من خلال تصرفات وسلوك المشرفين اتجاه العامل وكذلك تحدد بالنية الرغبة للثقة بكلماتهم وأفعالهم.

— وأما "Robbins" فيرى بأن الثقة التنظيمية ترتبط بالقيادة، من خلال الأمانة والاستقامة يثق الأفراد في القائد ويميلون إلى الانصياع لأوامره، لأنهم يعلمون أن هذه القيادة لا تعمل على استغلالهم بل تضمن لهم حقوقهم².

ركز الباحث أن الثقة ترتبط بالقيادة، فإذا كان القائد يتمتع بالأمانة والاستقامة ويضمن لهم حقوقهم وهنا الأفراد يثقون فيه من خلال تنفيذ أوامره والرغبة في العمل لأنهم يعلمون أن القائد لا يستغلهم.

ب- الثقة بالزملاء العمل: Trust Co-Worker

— يرى "Gupta & Becerra" بأنها علاقة التعاون المتبادلة والميل الإيجابي في المواقف بين الأفراد العاملين ودرجة الاعتماد المتبادل وتشارك الأفكار والمعلومات والاتصالات المفتوحة بين جميع الأطراف وذلك بما يسمى في تحقيق الأهداف والغايات المشتركة.

ركز الباحث أن الثقة تكون من خلال علاقة التعاون المتبادلة 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 "Dirks&Ferrin" ولقد أصبحت الثقة بين الزملاء 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 المطلوبة³.

ركز الباحث على أن الثقة بين الزملاء 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 بالمهارات والالتزام.

¹حميد سالم الكعبي، دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية دراسة تحليلية لآراء عينة من موظفي شركة الفناو الهندسية العامة وزارة الأعمار والإسكان، مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم، كلية الرافدين الجامعة، العدد 32، 2013، ص271.

²عبد القادر بن برطال، تأثير فرق على تنمية الثقة التنظيمية دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الاغواط، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، جامعة الاغواط- الجزائر، المجلد 15، العدد 02، 2018، ص185.

³حميد سالم الكعبي، مرجع سبق ذكره، ص271-272.

ج- الثقة بإدارة المنظمة: Trust in Organization Management

- عرفها " صديق " على أن تكون الإدارة جديرة 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 والمناسب 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 التنظيمي¹.
- ركز الباحث في هذا التعريف أن تكون الإدارة جديرة بثقة العاملين في المنظمة 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.
- وعرفها "**Jiang et al**" فإن ثقة الأفراد في إدارة المنظمة تعني اعتمادهم نفسياً أو شعورياً على تلك الإدارة في مراعاة مصالحهم وتطلعاتهم المستقبلية وكلما أوفت الإدارة بالتزاماتها 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 بهم².
- ركز الباحث على أن الأفراد الذين يثقون في إدارة المنظمة أنهم على علم ودراية أن الإدارة ستحقق لهم رغباتهم ومصالحهم مع مراعاة تطلعاتهم المستقبلية وأن توفى بالتزاماتها وهذا ينعكس إيجابياً على المرؤوسين وبالتالي تحقيق نتائج إيجابية والانغماس في الوظيفة.
- في حين أشار "**Kritsonis**" للثقة بإدارة المنظمة بأنها درجة إيمان المرؤوسين للقرارات والأهداف والسياسات التي تضعها إدارة المنظمة والتي تقوم بتنفيذها وإدارتها بشكل عادل لجميع الأطراف³.
- ركز الباحث على أن إدارة المنظمة تقوم بوضع القرارات والأهداف والسياسات والتي تقوم بتنفيذها وإدارتها وأن المرؤوسين على درجة من إيمان والثقة بأن إدارة المنظمة ستكون عادلة لجميع الأطراف.
- في الأخير نستنتج أن أبعاد الثقة التنظيمية مترابطة وتشمل و تمس 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.

¹محمد جودت محمد فارس، العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي دراسة ميدانية على جامعة الأزهر- غزة، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية جامعة الأزهر- غزة، المجلد 22، العدد 02، 2014، ص170.

²خير الدين محمد علي، تأثير الثقة التنظيمية على العمل المعرفي دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في عدد من المصاريف الأهلية في محافظة النجف الأشرف، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، جامعة بابل، المجلد 10، العدد 4، 2018، ص139.

³سهير عادل حامد الجدار وزهراء غانم مرجاح، دور المهارات القيادية في الثقة التنظيمية بحث تحليلي في مركز وزارة التعليم العالي والبحث العلمي العراقية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد- جامعة بغداد- إدارة عامة، المجلد 22، العدد 87، 2016، ص250.

ثالثاً: العوامل التي تؤثر على الثقة التنظيمية:

توصل (Corazzini) إلى إظهار الثقة كتركيب متعدد الأبعاد، وهناك أربعة عوامل تؤثر فيها¹:

- 1- عامل الشك: وهو الاعتقاد السائد لدى البعض بضرورة الحذر واليقظة في الظروف التنافسية، وإلا من المحتمل أن يستولي الآخرون على الفرص المتاحة للفرد.
 - 2- عامل أخذ المخاطر الشخصية: يقصد به درجة استعداد الموظف للمخاطرة الجسدية.
 - 3- عامل أخذ المخاطرة المالية: يقصد به درجة استعداد الفرد للمخاطرة المالية.
 - 4- عامل الأناية: هو الاعتقاد السائد بأن السلوك البشري تهيمن عليه المصالح الذاتية وحدها.
- نلاحظ أن الباحث (Corazzini) أشار إلى هذه العوامل المؤثرة في الثقة، وتشير إلى إظهار الثقة من خلال الحرص واستعداد الموظف واليقظة للمخاطرة المعرضة له.

المطلب الثالث: العلاقة بين الثقة التنظيمية والاستغراق الوظيفي

اختلف الباحثين في توضيح العلاقة بين الثقة التنظيمية والاستغراق الوظيفي بحيث كل منهم وضع هذه العلاقة من خلال ما توصل إليه من خلال دراسته.

وفيما يلي سوف نقوم بعرض ما توصل إليه بعض الباحثين²:

- ✓ قامت Rita Men (2012) بإجراء بحث على 157 موظفاً من 500 شركة من شركات Fortune، وأشارت النتائج إلى أن مصداقية الرؤساء التنفيذيين ومشاركة الموظفين مرتبطة بشكل إيجابي، وأن سمعة المؤسسة تلعب تأثيراً معتدلاً في المتغيرين.
- ✓ قام Shen (2012) بإجراء مسح على 227 موظفاً من أكثر من 30 شركة في المنطقة الوسطى، ويجد ذلك ثقة الزملاء لها تأثير إيجابي كبير على المشاركة في العمل، الثقة التنظيمية لها تأثير إيجابي كبير على المشاركة في العمل والمشاركة التنظيمية.
- ✓ وجد Zhao (2013) أن الثقة التنظيمية لها تأثير إيجابي على الرضا الوظيفي.
- ✓ وفقاً لـ (Tabak and Hendy) (2016) إذا اكتسب الموظفون الثقة في مؤسساتهم، فإنهم عادة ما يشاركون في منظماتهم ويظهرون مواقف إيجابية وانتباهاً لاحتياجات الآخرين³.

¹نسرين غام عبد الله أبو شاويش، محددات الثقة التنظيمية وآثارها دراسة تطبيقية على العاملين في وكالة الغوث وتشغيل اللاجئين - الأونروا، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة الإسلامية - غزة، 2013، ص21.

²LIU Hui, SUN Yao-yao, & YANG Meng-na, An Empirical Research on Influence of Organizational Trust on Employee Engagement, International Conference on Management Science & Engineering (22th) October 19-22, Dubai, United Arab Emirates, 2015, P 1173.

³Arş. Gör. RamazanÖzkanYıldız, Arş. Gör. EsraBaran, &Arş. Gör. İlkeSezin AYAZ, THE EFFECT OF ORGANIZATIONAL TRUST ON WORK ENGAGEMENT: AN APPLICATION ON LOGISTICS PERSONNEL, The International New Issues in Social Sciences - Volume 5, Number 5 / Özel Sayı, 2017, P 145.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية حول الاستغراق الوظيفي والثقة التنظيمية

سعت العديد من الدراسات بحثاً حول موضوع الاستغراق الوظيفي والثقة التنظيمية، كما حظيت باهتمام كبير من قبل الباحثين والمختصين، خاصة في الدول الأجنبية أكثر منها في الدول العربية، ومن خلال ذلك سوف يتم استعراض بعض هذه الدراسات وفق التسلسل الزمني لكل منها ثم بعد ذلك التعقيب عليها مع إبراز أهم نقاط التشابه ونقاط الاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية وأيضاً ما تم استفادة منه من الدراسات السابقة.

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة باللغة (العربية والأجنبية)

سنحاول في هذا المطلب تقديم الدراسات السابقة (العربية والأجنبية).

أولاً: الدراسات باللغة العربية:

1- دراسة (م. م. كمال كاظم طاهر الحسني، 2013) بعنوان " رأس المال النفسي وأثره في الاستغراق الوظيفي: دراسة

تحليلية لأراء عينة من تدريسي كليتي الإدارة والاقتصاد والتربية الرياضية/ جامعة المشي".

سعى الباحث في هذه الدراسة إلى استكشاف ملامح رأس المال النفسي وتأثيره على الاستغراق الوظيفي، وبموجب ما تقدم يتبنى البحث الحاضر منهجاً تكاملياً، ووصفاً وتحليلاً لمتغيرات البحث، تكونت عينة البحث من (52) تدريساً في كلية الإدارة والاقتصاد وكلية التربية الرياضية/ جامعة المشي، واستعملت الاستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات، بمساعدة البرنامج الجاهز (SPSS.var.20) وتوصل الباحث إلى أهم النتائج وهي وجود ارتباط وأثر لرأس المال النفسي على الاستغراق الوظيفي.

2- دراسة (أياد طه الرواشده، 2013)، بعنوان " الارتباط الوظيفي وأثره في الثقة التنظيمية في الدوائر الحكومية في ثلاث محافظات (الكرك، الطفيلة، معان) في جنوب الأردن".

تناولت هذه الدراسة إلى معرفة الارتباط الوظيفي وأثره في الثقة التنظيمية للعاملين في الدوائر الحكومية في ثلاث محافظات (الكرك، الطفيلة، معان) في جنوب الأردن، وتم سحب عينة عشوائية بسيطة، وبلغ عدد الاستبيانات التي تم تحليلها (533) استبانة، وقد تم استخدام برنامج الرزمة الإحصائية (SPSS) لتحليل البيانات، وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها:

- وجود أثر الارتباط الوظيفي في الثقة التنظيمية في دوائر الحكومية في ثلاث محافظات (الكرك، الطفيلة، معان) في جنوب الأردن.

- وأن أبعاد الارتباط الوظيفي تفسره ما مقداره (26.3%) من التباين في الثقة.

3- دراسة (م. سندس رضوي حوين، 2015) بعنوان " الثقة التنظيمية وأثرها في تحقيق الالتزام لدى الأفراد - بحث تطبيقي في شركة بغداد للمشروبات الغازية - مساهمة مختلطة".

هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على مدى أثر أبعاد الثقة التنظيمية المتمثلة بـ (الثقة بالمشرفين، والثقة بزعماء العمل، والثقة بإدارة المنظمة) في تحقيق الالتزام لدى الأفراد العاملين، وطبق الباحث على عينة عشوائية مكونة من 60 فرداً عاملاً ضمن المستوى الإداري التنفيذي، واستخدم الباحث الاستبيان أداة لجمع البيانات والمعلومات مع بعض المقابلات الشخصية لغرض

الحصول على البيانات الأولية، بالإضافة إلى استخدام Chi-Square لمعرفة العلاقة بين المتغيرات، وأخيراً تحليل الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة الأثر وبمستوى معنوي (0.05). ومن أهم النتائج التي توصلنا إليها الباحث:

- هناك تأثير إيجابياً لبعدي الثقة التنظيمية (الثقة بزملاء العمل، الثقة بإدارة المنظمة) في تحقيق الالتزام لدى الأفراد العاملين في الشركة بغداد للمشروبات الغازية.

- غياب هذه العلاقة الإيجابية لبعدي الثقة التنظيمية (الثقة بالمشرفين) في تحقيق الالتزام لهم.

4-دراسة (نوار فتاح كريم، عمر مصطفى 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/عراق".

حاولت هذه الدراسة 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 مكونة من (77) (مدير عام ومعاوني مدير ومسؤول الشعب والوحدات الإدارية والموظفين في المنظمة المذكورة)، وتم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS 23) لتحليل البيانات، ومن أبرزها:

- قلة شعور العاملين بالثقة تجاه الإدارة العليا مقارنة بأبعاد الثقة في الزملاء والثقة في الرئيس لقلة استخدام العدالة التنظيمية في التعامل مع كافة الأفراد العاملين.

- وجود علاقة ارتباط إحصائية موجبة ذات دلالة معنوية بين متغيرات الثقة التنظيمية ومتغيرات الاستغراق الوظيفي.

5-دراسة (م. م. عامر رجب ذياب السبعوي، 2018)، بعنوان "أثر مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الاستغراق الوظيفي: دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في معمل سمنت كركوك".

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم إطار متكامل عن مبادئ إدارة الجودة الشاملة والعمل على قياس الأبعاد الأساسية المتوافرة لدى معمل سمنت كركوك المتمثلة بـ (دعم الإدارة العليا، التحسين المستمر، مشاركة العاملين) في تحقيق استغراق العاملين في معمل سمنت، وتمثلت عينة البحث من الأفراد العاملين وتكونت حجم العينة من (25) فرداً، تم جمع البيانات بالاعتماد على استمارة الاستبانة بوصفها أداة رئيسة لجمع البيانات، وقد خضعت للتحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS.V19)، وتوصل إلى النتائج التالية أهمها: وجود ارتباط وأثر لمبادئ إدارة الجودة الشاملة في الاستغراق الوظيفي.

ثانياً: الدراسات باللغة الأجنبية:

1-دراسة (Chieh-Peng Lin,2010) بعنوان " Modeling Corporate Citizenship Organizational

Trust and Work Engagement Based on Attachment Theory.

اقترحت هذه الدراسة نموذج بحث قائم على نظرية الارتباط، والذي يدرس دور المواطنة التنظيمية في تشكيل الثقة التنظيمية و الارتباط الوظيفي. اعتمد الباحث على الاختبار التجريبي باستخدام مسح لأفراد من 12 شركة كبيرة معظم الآثار المفترضة. توصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها: تتأثر المشاركة في العمل بشكل مباشر بأربعة أبعاد للمواطنة التنظيمية المدركة، في حين أن مشاركة العمل تتأثر بشكل غير مباشر بالمواطنة المدركة من خلال وساطة الثقة التنظيمية.

2- دراسة (Arif Hassan and Forbis Ahmed,2011) بعنوان "Authentic Leadership Trust and Work Engagement.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة القيادة في ثقة المرؤوسين وكيف هذه الثقة، بدورها تنبأ بمشاركة مرؤوسيه في العمل. تم اختيار عينة من 395 موظف بشكل عشوائي من عدة بنوك محلية تعمل في ماليزيا. وتم استخدام أدوات موحدة مثل ALQ و OTI و تم توظيف EEQ. وأشارت النتائج إلى أن القيادة الحقيقية تعزز ثقة المرؤوسين بالقيادة ، والمساهمة في الارتباط الوظيفي. أيضا ، توقعت وجود علاقة بين الثقة ومشاركة الموظفين بالإضافة إلى الوساطة في العلاقة بين هذا النمط من القيادة ومشاركة الموظفين في العمل.

3- دراسة (Fabian O. Ugwu and Ike E. Onyishi and Alma M. Rodríguez- Sán 2014) بعنوان "Linking Organizational Trust with Employee Engagement: The Role of Psychological Engagement.

بحثت هذه الدراسة في التأثير المعتدل للتمكين النفسي على العلاقة بين الثقة التنظيمية وارتباط الموظف، وقد أجريت هذه الدراسة في بيئة أعمال تجارية نيجيرية حيث تم التحقيق في السلوكيات التنظيمية. وأجريت تحاليل الانحدار الهرمي على عينة من 715 موظف من سبعة بنوك تجارية وأربع شركات أدوية في الجنوب-شرق نيجيريا الذين شاركوا في المسح. أظهرت النتائج أن الثقة التنظيمية و التمكين النفسي منبعت لمشاركة العمل. إلى جانب ذلك، وجدنا تأثير معتدل للتمكين النفسي على العلاقة بين الثقة التنظيمية ومشاركة العمل. لذلك، فإن العلاقة الإيجابية بين الثقة التنظيمية والمشاركة كان أقوى بالنسبة لأولئك الموظفين مع انخفاض التمكين النفسي. كانت هذه الدراسة واحدة من المحاولات الأولى للتحقيق تجريبيا العلاقة المباشرة بين الثقة التنظيمية والتمكين النفسي والارتباط الوظيفي.

4- دراسة (LIU Hui, SUNYao-yao, YANGMeng-na 2015)، بعنوان "Empirical Research on Influence of Organizational Trust on Employee Engagement.

ناقشت هذه الدراسة العلاقة بين الثقة التنظيمية وارتباط الموظفين، وتأثير علاقة التبادل بين أعضاء القيادة وقيم العمل في هذه العملية. استندت هذه الدراسة على عينة من 194 موظف من الشركات المملوكة للدولة في مقاطعة لياونينغ (Liaoning)، باستخدام طريقة الانحدار الهرمي. أظهرت نتائج التحليل أن كل بعد من أبعاد الثقة التنظيمية له تأثيرات إيجابية كبيرة على تبادل أعضاء القيادة وقيم العمل وارتباط الموظفين، وكذلك قيم التبادل والعمل بين الأعضاء القياديين لها تأثير وساطة جزئي في العلاقة بين الثقة التنظيمية وارتباط الموظفين.

5- دراسة (GoharPourAhmadi&Arman Ahmadizad 2015)، بعنوان "The Relationship between internal Organizational trust and job engagement in Higher Education

صممت هذه الدراسة لتحديد العلاقة بين الثقة التنظيمية الداخلية والارتباط في العمل في التعليم العالي لكرديستان والإسلام في التعليم العالي فيسنندج، لقد استخدمنا استبيان ShakliZalbak's (2000) لقياس الثقة التنظيمية الداخلية

و Schaufeli و Bakker's (2003) لتحديد الارتباط في العمل، المجتمع هو كوردستان التعليم العالي وموظفي آزاد الإسلامية هي 475 شخصاً، ولقد اخترنا (212) عينات إحصائية باستخدام صيغة كوكران وعينة عشوائية، وتوصل إلى أهم النتائج:

- وجود علاقة مهمة ومباشرة بين الثقة التنظيمية الداخلية والارتباط في العمل.

6- دراسة (Gör. RamazanÖzkanYıldız/Gör. EsraBaran/Gör. İlkeSezin AYAZ (2017) بعنوان "THE EFFECT OF ORGANIZATIONAL TRUST ON WORK "ENGAGEMENT: AN APPLICATION ON LOGISTICS PERSONNEL

هدفت هذه الدراسة لتحديد تأثير الثقة التنظيمية على الارتباط في العمل للعاملين في الشركات اللوجستية التي تقع في أزمير، تم اختيار 11 شركة من إجمالي 22 شركة ويبلغ عدد موظفيها المتطوعة للمشاركة في البحث 247 موظفاً، تم جمع (117) استمارة استبيان قابلة للاستخدام، وتم استخدام (SPSS 20.0) لتحليل المعلومات، ومن أهم النتائج التي توصل إليها:

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقة التنظيمية ومستويات الارتباط في العمل من موظفي النقل والإمداد.

- يتمتع الموظفون اللوجستيون المشاركون في البحث بمستوى عالٍ من الثقة التنظيمية والارتباط في العمل.

المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

سنحاول في هذا المطلب تقديم مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة (العربية والأجنبية) واستخراج أوجه التشابه والاختلاف بينهما ومجال الاستفادة من هذه الدراسات.

أولاً: أوجه الشبه :

يُكمن التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة فيما يلي:

1. فيما يخص أداة جمع المعلومات: اعتمدت كل من الدراسة الحالية والدراسات السابقة على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات.
2. أداة تحليل المعلومات: تم اعتماد على برنامج الإحصائي spss كأداة لتحليل المعلومات لكل الدراسات الحالية والسابقة.
3. نوع القطاع: أجريت الدراسة الحالية والدراسات السابقة في القطاع العام.

ثانياً: أوجه الاختلاف:

بالرغم من أوجه الشبه إلا أنه لا تخلو من أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة من حيث الزمن، المكان، العينة، نوع القطاع وأبعاد متغيرات الدراسة والجدول التالي يبين أوجه الاختلاف بينهما:

الجدول (1-1): يبين مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

الدراسات السابقة	الدراسة الحالية	من حيث الزمان والمكان
تمت الدراسة في بيئة عربية وأجنبية وكانت في السنوات التالية: 2010، 2011، 2013، 2014، 2015، 2016، 2017، 2018.	تمت الدراسة الحالية بمدينة تفرط ولاية ورقلة سنة 2019/2018م.	

من حيث العينة	تناولت الدراسة 91 ممرض.	تناولت الدراسات السابقة عينات مختلفة.
من حيث متغيرات الدراسة	هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور الثقة التنظيمية في تعزيز الاستغراق الوظيفي.	تناولت الدراسة متغيرات مختلفة منها: إدارة الجودة الشاملة، الدعم التنظيمي، القيادة الأصيلة... إلخ.
من حيث أبعاد متغيرات الدراسة	تناولت الدراسة ثلاث أبعاد للثقة التنظيمية وتشمل (الثقة بالإدارة، الثقة بالمشرفين، الثقة بالزملاء) وثلاث أبعاد للاستغراق الوظيفي والمتمثلة في (الاستغراق المعرفي، الاستغراق العاطفي، الاستغراق الجسدي).	تناولت أبعاد مختلفة لكلا المتغيرات التابع والمستقل.
من حيث مقارنة النتائج	لا توجد علاقة بين المتغير المستقل (الثقة التنظيمية) والمتغير التابع (الإستغراق الوظيفي).	توجد علاقة بين المتغير المستقل (الثقة التنظيمية) والمتغير التابع (الإستغراق الوظيفي).

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على الدراسات السابقة.

المطلب الثالث: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة

يكمن مجال الاستفادة من الدراسات السابقة كونهما:

1. تعتبر الدراسات السابقة قاعدة أساسية في البحث وانطلاقة جيدة لإعداد الدراسة الحالية وخاصة عند تحديد المشكلة وكذا صياغة الفرضيات؛
2. ساهمت في توضيح الجانب النظري للدراسة وفي إعداد الجانب التطبيقي؛
3. ساعدت في إعطاء صورة أولية ونظرة شاملة وكاملة لموضوع الدراسة مما سهل في إعداد الدراسة الحالية؛
4. ساهمت بشكل كبير في تصميم الاستبيان لمتغيري الدراسة وأيضاً تحديد المنهجية الملائمة؛
5. المساعدة في الاطلاع على الأساليب والأداة الإحصائية المستخدمة في الدراسة السابقة مما ساعد الطالبان على تحديد الأداة المناسبة لاختبار صحة فرضيات الدراسة الحالية؛
6. التعرف على نقائص والأخطاء التي تعرضت لها الدراسات السابقة، وعدم الوقوع في الأخطاء التي وقعت فيها.

خلاصة الفصل:

حاولنا من خلال هذا الفصل الإحاطة بالمفاهيم النظرية للموضوع حيث تطرقنا في المطلب الأول لمفاهيم الاستغراق الوظيفي, في حين تطرقنا في المطلب الثاني إلى مفاهيم متعلقة بالثقة التنظيمية. وما يمكن استنتاجه أن الثقة التنظيمية شئ أساسي وضروري لأي مؤسسة، ومدى توفر أبعادها الثلاثة (الثقة الإدارة العليا، الثقة بالمشرفين، الثقة بالزملاء) وبتحقيق هذه الأبعاد يتولد لدى الأفراد استغراق وظيفي عال سواء كان (استغراق عاطفي أو استغراق إدراكي أو استغراق جسدي)، مما يخلق أداء جيد للمؤسسة.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية حول دور الثقة

التنظيمية في تعزيز الاستغراق

الوظيفي لدى الممرضين في

المؤسسات الاستشفائية (الأم والطفل-

سليمان عميرات) بتقرت ولاية ورقلة

تمهيد:

بعدها تطرقنا في الفصل الأول إلى الأدبيات النظرية لموضوع الثقة التنظيمية ودورها في تعزيز الاستغراق الوظيفي، وكذا أهم الدراسات السابقة في المجال، سنحاول في هذا الفصل إسقاط ما تم تناوله في الجانب النظري على عينة من المؤسسات الاستشفائية بتفرت ولاية ورقلة، مبررين في ذلك واقع الثقة التنظيمية ومستوى الاستغراق الوظيفي، ومدى وجود العلاقة بين العدالة التنظيمية والاستغراق الوظيفي للموظفين في المؤسسات محل الدراسة.

وقد تم تقسيم الفصل إلى مبحثين أساسيين هما:

- 1) المبحث الأول: يتم التطرق إلى الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.
- 2) المبحث الثاني: سيتم عرض النتائج ومناقشتها واستخراج الاستنتاجات.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

سيتم في هذا المبحث تحديد الإطار المنهجي للدراسة الميدانية لموضوعنا المتمثل في الثقة التنظيمية ودورها في تعزيز الاستغراق الوظيفي قصد تنظيم المعلومات من أجل الوصول إلى النتائج، والتطرق أيضاً إلى الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.

المطلب الأول: طريقة الدراسة

سيتم في هذا المطلب التعرف على منهج الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة وفي الأخير خصائص عينة الدراسة، من خلال الاعتماد على البيانات اللازمة بعد جمعها وتحليلها عن طريق إدخالها إلى برنامج الإحصائي (spss) النسخة 22 من خلال هذا سيتم التوصل إلى النتائج المرجوة.

1. منهج الدراسة:

يبين المنهج مختلف الخطوات التي يعتمد عليها الباحث في إعداد البحث وذلك للوصول إلى النتائج والأهداف الموضوعية ومنه يمكن اعتبار المنهج على أنه الطريقة التي يتبعها الباحث لدراسة ظاهرة ما أو موضوع معين بهدف التعرف على أسبابها وتقديم حلول لها، ولتحقيق الأهداف المرجوة اعتمد الباحثان في دراستهما على المناهج التالية:

أ. **المنهج الوصفي التحليلي:** يمكننا من جمع البيانات والمعلومات عن الموضوع المراد دراسته ووصف النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها.

ب. **المنهج الاستقصائي:** لاستغلال البيانات الميدانية عن طريق تصميم استمارة تتضمن مجموعة من الأسئلة المتعلقة بموضوع البحث ومحاولة البرهنة على الفرضيات المطروحة.

ت. **المنهج الإحصائي:** يمكننا من اختبار صحة الفرضيات باستخدام الأساليب والأدوات الإحصائية في تحليل البيانات. لمعرفة "دور الثقة التنظيمية في تعزيز الاستغراق الوظيفي" لدى الممرضين في المؤسسات الاستشفائية (سليمان عميرات والأم والطفل).

ذلك من خلال دراسة المؤسسات الاستشفائية "سليمان عميرات والأم والطفل" باستخدام مصدرين أساسيين للمعلومات :

- ✓ **المصادر الثانوية:** تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية، والمقالات وكذا الأبحاث والدراسات السابقة.
- ✓ **المصادر الأولية:** تتمثل في جمع البيانات الأولية من خلال تصميم استبيان مخصص لهذا الغرض، ووزعت على عينة من عمال المؤسسات الاستشفائية بتقريت لولاية ورقلة.

2. مجتمع وعينة الدراسة:

أ- **مجتمع الدراسة:** ويتكون مجتمع الدراسة من الممرضين في المؤسسات محل الدراسة والموضحة في الجدول أدناه.

الجدول (2-1):يوضح مجتمع الدراسة

المؤسسة	تاريخ التأسيس	نوع المؤسسة	مهام المؤسسة	عدد الممرضين الدائمين
سليمان عميرات (1)	يعود إنجازها إلى العهد الاستعماري في الخمسينات بالضبط إلى الموسم 1958/1957 من طرف شركة فرنسية.	مؤسسة استشفائية ذات طابع إداري خدماتي.	التكفل بصفة متكاملة ومتسلسلة بالحاجات الصحية للسكان.	يوجد 60 ممرض بمستشفى سليمان عميرات.
الأم والطفل (2)	تأسست بموجب مرسوم التنفيذي رقم 465-97 المؤرخ في 02 شعبان عام 1418 الموافق ل 02 ديسمبر 1997. أنشأت المؤسسة يوم 10-07-2009.	مؤسسة استشفائية ذات طابع إداري خدماتي.	التكفل بالتغطية الصحية للمنطقة.	يوجد 60 ممرض بمستشفى الأم والطفل.

المصدر : من إعداد الطالبان بالاعتماد على معطيات المؤسستين.

ب- **عينة الدراسة:** بالنسبة لعينة الدراسة فقد تم سحب عينة عشوائية بسيطة من المؤسسات الاستشفائية (سليمان عميرات والأم والطفل) بتقريت ولاية ورقلة، حيث تم توزيع (91) استبانة على الممرضين بالمؤسسات الاستشفائية، وتم استرجاع (75) استبانة أي ما يعادل نسبة (82,42%) للمؤسستين معاً، وبلغ عدد الاستبيانات التي لم تسترجع ب (16) أي بنسبة (17.58%) أما فيما يخص الاستبيانات الغير صالحة لتحليل فكانت (00) استبانة والجدول أدناه يوضح توزيع عينة الدراسة.

الجدول (2-2): يوضح توزيع عينة الدراسة

عدد الاستبيانات	الموزع	المسترجع	الغير مسترجع	الغير صالح للتحليل
العدد	91	75	16	00
النسبة المئوية	100 %	82.42%	17.58%	0%

المصدر : من إعداد الطالبان وفقاً لتوزيع الاستبيانات.

3. **خصائص عينة الدراسة:**

يقصد بخصائص عينة الدراسة البيانات الشخصية المتعلقة بأفراد عينة الدراسة المستجوبين وذلك لمعرفة الخصائص الديمغرافية لهم، وقد اشتملت هذه الخصائص على (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، والخبرة) وذلك لمعرفة تأثيرها على الدراسة في المؤسسة محل الدراسة وبالتالي يمكن إيضاحها كما يلي:

أ. **متغير الجنس:**

من خلال الدراسة التي قمنا بها للمؤسسات الاستشفائية تم استفسار المستجوبين حسب الجنس وأعطوا إجابتين هما: ذكر وأنثى وقد كانت إجاباتهم على هذين المتغيرين كما يوضحه الجدول التالي.

الجدول (2 - 3): يوضح توزيع أفراد الدراسة وفقا لمتغير الجنس

النسبة	التكرار	الفئة
18.7%	14	ذكر
81.3%	61	أنثى
100%	75	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان وفقا لمخرجات البرنامج Spss.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الإناث قدرت بـ(81.3%) مقارنة بنسبة الذكور التي قدرت بـ(18.7%) يعني هذا أن نسبة الإناث أكبر من نسبة الذكور راجع هذا إلى طبيعة القطاع التي تمارس المؤسسات الاستشفائية فيه نشاطها.
ب. متغير العمر(السن):

وفقا لمتغير الجنس فإن هذا الأخير لهم أعمار متفاوتة تختلف من جنس إلى آخر، فالجدول الموالي يوضح متغير العمر حسب الفئات العمرية المختلفة.

الجدول (2-4): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغيرات العمر

النسبة	التكرار	فئة العمر
44.0%	33	أقل من 30 سنة
45.3%	34	من 30 إلى أقل من 40 سنة
9.3%	7	من 40 إلى أقل من 50 سنة
1.3%	1	50 سنة وأكثر
100.0%	75	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان وفقا لمخرجات برنامج spss.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن هناك تقارب بين نسبة كل من فئتي أقل من 30 سنة بـ (44.0%) ومن 30 إلى أقل من 40 سنة بـ (45.3%) في المؤسسات الاستشفائية وهي نسبة مرتفعة ومنطقية، حيث تعبر عن الفئة الشبابية الأنسب القدرة على ممارسة الأعمال مهما كان نوعها كما أنها تسعى لإثبات المهارات والكفاءات والملائمة للتعليم، مقارنة بالفئتين العمريتين الأخرتين من 40 إلى أقل من 50 سنة و 50 سنة وأكثر والتي تقدران بنسبة (9.3%) و(1.3%) على التوالي وهي نسبة منخفضة جدا، لاشك هذا التدني في نسبتها سببه وصول بعض الممرضين إلى سن التقاعد رغم أن هذه الفئتين تعبران عن وجود أفراد ذوى الأقدمية والخبرة والكفاءة في المؤسسات الاستشفائية.

ج. مستوى التعليمي:

يعد المستوى التعليمي لدى الممرضين معيارا هاما لتقييم الممرضين كل حسب مستواه التعليمي، فالجدول الموالي يوضح توزيع أفراد الدراسة وفقا للمستوى التعليمي.

الجدول (2-5): يوضح توزيع أفراد العينة وفقا للمستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
%21.3	16	دون الليسانس
%54.7	41	شهادة دراسات أو ليسانس
%2.7	2	ماستر أو ماجستير
%21.3	16	أخرى
%100.0	75	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان وفقا لمخرجات برنامج spss.

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه المتعلق بتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي أن أغلبية المستجوبين من ذوي مستوى شهادة دراسات أو ليسانس حيث بلغت نسبتهم حوالي (54.7%) ثم تليها نسبة المستجوبين الذين مستواهم دون الليسانس وأخرى حيث امتلكا نفس النسبة (21.3%)، وفي الأخير تأتي نسبة ماستر أو ماجستير والتي قدرت بـ (2.7%) وهي أقل نسبة مقارنة بالنسب الأخرى، وهذا يدل على أن المؤسسات الاستشفائية تعتمد على خريجي الشبه طبي أكثر أي أن هذه المؤسسات تستدعي ارتفاع هذه الفئة.

د. سنوات الخبرة في العمل:

الخبرة ناتجة عن تراكم سنوات العمل في مجال معين فهي تبني الأفراد وتنمي مهارتهم وتزيد من معارفهم وتطور أي مؤسسة فالجدول الموالي يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة.

الجدول (2-6): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة

النسبة	التكرار	سنوات الخبرة في العمل
%30.7	23	اقل من 5 سنوات
%26.7	20	من 5 إلى أقل من 10 سنوات
%36.0	27	من 10 إلى أقل من 20 سنة
%6.7	5	أكثر من 20 سنة
%100.0	75	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان وفقا لمخرجات spss.

يوضح الجدول أعلاه توزيع الأفراد حسب سنوات الخبرة في العمل، حيث يبين لنا أن أغلب الممرضين ذات خبرة من 10 إلى أقل من 20 سنة وذلك بنسبة (36.0%) وهي نسبة مرتفعة ومنطقية تدل على أن المؤسسة تتضمن كوادر من الأفراد ذوي الخبرة والمعرفة ولديهم وفاء للمؤسسة في تقديم الأكثر مما يكسب ثقتهم واستمرارها في البقاء ثم تليها فئة ذات خبرة اقل من 5 سنوات بنسبة (30.7%) وهي نسبة مرتفعة أيضا نظرا لوجود خبرة وأقدمية في المؤسسة، أما عن الفئة ذات الخبرة من 5 إلى أقل من 10 سنوات بنسبة (26.7%) تعتبر نسبة مرتفعة نوعا ما أي أن الأفراد يمتلكون خبرة أقل من الفئتين السابقتين، وأخيرا

تأتي فئة ذات الخبرة أكثر من 20 سنة بنسبة (6.7%) وهي نسبة ضعيفة أي أن الأفراد لا يمتلكون خبرة كبيرة وهذا يعني أن هناك دوران في العمالة داخل المؤسسة.

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

1.أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من خلال الاعتماد على بعض الدراسات السابقة (دراسة (منوار فتاح كريم وعمر مصطفى محمد، 2016)، دراسة (إياد طه الرواشده، 2013)، دراسة (عامر رجب ذياب السبعراوي، 2018) دراسة (Gör. RamazanÖzkanYıldız/Gör. EsraBaran/Gör. İlkeSezin AYZ، 2017) في الثقة التنظيمية والاستغراق الوظيفي، وقد تم إعداد استبانة وفقا لمقياس ليكارث الثلاثي (غير موافق، محايد، موافق) وقد قسمت الاستبانة إلى ثلاثة أقسام تتمثل في:

القسم الأول: ويتضمن هذا القسم المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة).

القسم الثاني: يتضمن المتغير المستقل وهو الثقة التنظيمية بأبعاده الثلاثة (الثقة بالمشرفين، الثقة بزملاء العمل، الثقة بالإدارة العليا)، وشملت على (16) عبارة موزعة لكل بعد (5) عبارات والبعد الأخير (6) عبارات قسمت وفقا لمقياس ليكارث الثلاثي.

القسم الثالث: يتضمن المتغير التابع وهو الاستغراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الاستغراق الشعوري، الاستغراق المعرفي، الاستغراق الجسدي)، وشملت هذا القسم أيضا على (16) عبارة موزعة لكل بعد (5) عبارات والبعد الأخير (6) عبارات قسمت وفقا لمقياس ليكارث الثلاثي.

الجدول (2-7): يوضح العبارات التي تقيس أبعاد الثقة التنظيمية

رقم العبارة	البعد
(1-2-3-4-5)	الثقة بالمشرفين
(1-2-3-4-5)	الثقة بزملاء العمل
(1-2-3-4-5-6)	الثقة بالإدارة العليا

المصدر: من إعداد الطالبان وفقا لمعطيات الدراسة.

الجدول رقم (2-8): يوضح العبارات التي تقيس أبعاد الاستغراق الوظيفي

رقم العبارة	البعد
(1-2-3-4-5)	الاستغراق الشعوري
(1-2-3-4)	الاستغراق المعرفي
(1-2-3-4-5-6)	الاستغراق الجسدي

المصدر: من إعداد الطالبان وفقا لمعطيات الدراسة.

2. صدق أداة الدراسة:

يقصد بالصدق أن أداة الدراسة تقيس ما صممت لقياسه ولا تقيس شيئاً آخر، وفي إطار حرص الباحث على تحقيق الصدق لمحتوى استمارة الاستبانة، حيث قاما الباحثان بعرضها على الأستاذة المشرفة للاستفادة من توجيهاتها وكذلك مجموعة من الأساتذة المحكمين تألفت من ثلاثة مختصين في المجال وأسماء المحكمين في الملحق رقم (03) وقد استجابا الباحثان لأراء المحكمين وقاما بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل وإضافة في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرجا الاستبانة إلى الصورة النهائية.

3. ثبات أداة الدراسة:

يعني الثبات أن الاختبار يؤدي إلى نفس النتائج في حالة تكراره وقاما الباحثان بالتأكد من ثبات الأداة عن طريق حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ لحساب ثبات المقياس الذي يوضحه الجدول الموالي ف لوحظ أن معامل الثبات للمؤسسات الاستشفائية بتقרת ولاية ورقلة تقدر بـ 73.8% وهي نسبة مقبولة، وتعد هذه النسبة ذات دلالة إحصائية عالية تفي بأغراض الدراسة بحيث يجب ألا تقل قيمة المعامل عن 0.62% لكي نعتمد على النتائج المتوصل إليها في البحث:

الجدول (2-9): معامل الثبات الكلي للاستبيان

المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات الفاكرونباخ
الثقة التنظيمية وأثرها علنا الاستغراق الوظيفي	31	73.8%

المصدر: من إعداد الطالبان وفقا لمخرجات SPSS.

يتضح من خلال الجدول (2-9) أن معاملات الثبات الكلية للاستبيان ألفا كرونباخ لمحور الدراسة قدرت بـ (0.738) وهي أكبر من 0.62، وهذا يعني بأنها قيمة جيدة للثبات، وهو ما يشير إلى إمكانية ثبات النتائج التي يمكن أن يعطيها الاستبيان مرة أخرى، بعبارة أخرى في حالة إذا قمنا باستجواب أفراد العينة من جديد وبنفس الظروف فإن (73.8%) من أفراد العينة المدروسة تكون نفس الإجابة، وهي نسبة توضح المصدقية العالية للنتائج التي يمكن استخلاصها.

4. أساليب المعالجة الإحصائية:

قاما الباحثان في هذه الدراسة باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية من أجل التحقق من ثبات أو صدق أداة الدراسة واختبار فرضيات الدراسة، وهذه الأساليب هي:

1. معامل ألفا كرونباخ لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة؛
2. مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازليا؛
3. مصفوفة الارتباط سيرمان لمعرفة العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة؛
4. معامل الإنحدار وذلك لقياس أثر المتغير المستقل (الثقة التنظيمية) على المتغير التابع (الإستغراق الوظيفي)؛
5. اختبار مان وتيني، كرسكال للفرق بين أكثر من متوسطين.
6. إختبار التوزيع الطبيعي لمعرفة طبيعة توزيع أفراد عينة الدراسة؛

كما إستخدما الباحثان مقياس ليكارت الثلاثي التالي في محوري دراستهما.

الجدول (2-10): يوضح مقياس ليكارث الثلاثي

موافق	محايد	غير موافق
3	2	1

المصدر: من إعداد الطالبان.

ولتحديد قيم المتوسط الحسابي، كونها في أي فئة يتم ذلك من خلال إيجاد:

$$\text{المدى (RANGE)} = \text{أكبر قيمة} - \text{أقل قيمة} = 3 - 1 = 2$$

ثم قسم المدى على عدد الفئات $0.66 = 3/2$ وبعد ذلك يضاف إليها (0.66) إلى الحد الأدنى للمقياس فتصبح كالآتي:

[1,66؛ 1] غير موافق (منخفض)؛

[1.67؛ 2.33] محايد (متوسط)؛

[2,34؛ 3] موافق (مرتفع).

المبحث الثاني: النتائج والمناقشة

في هذا المبحث سيتم عرض النتائج من خلال اختبار فرضيات الدراسة وتحليلها من خلال المتوسطات والانحرافات المعيارية

لأبعاد موضوع الدراسة.

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة

سيتم في هذا المطلب عرض نتائج فرضيات الدراسة التي تم التوصل إليها ثم تحليلها.

النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى: تتميز المؤسسات الاستشفائية بتقريت بمستويات عالية من الثقة التنظيمية.

للإجابة على هذه الفرضية والتأكد من صحتها أو عدمها، قاما الباحثان بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات الممثلة، والتي تقيس أبعاد الثقة التنظيمية موضوع الدراسة وفقا للأبعاد المكونة له: الثقة

بالمشرفين، الثقة بالزملاء والثقة بالإدارة العليا.

البعد الأول: الثقة بالمشرفين:

سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس بعد الثقة بالمشرفين ثم تحليلها.

أولا: عرض النتائج:

الجدول (2-11): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده الثقة بالمشرفين

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
1	معرفة رئيسي المباشر بدقائق الأمور في عمله تجعلني أثق به؛	2.55	0.72	1	مرتفع
2	أشعر بثقة كاملة في مهارات وأخلاقيات رئيسي المباشر؛	2.37	0.78	3	مرتفع
3	رئيسي المباشر في العمل يحب للآخرين ما يحب لنفسه؛	2.17	0.79	4	متوسط
4	يمكن أن أعتد على رئيسي المباشر في الحصول على المساعدة إذ واجهتني صعوبات في العمل؛	2.49	0.78	2	مرتفع

متوسط	5	0.85	2.11	يتعامل رئيسي المباشر بعدالة مع كافة الممرضين في المصلحة.	5
مرتفع	--	0.78	2.94	المتوسط العام لبعده الثقة بالمشرفين	

المصدر: من إعداد الطالبان وفقا لمخرجات spss.

ثانيا: تحليل النتائج:

يتضح من خلال الجدول رقم (2-11) أن بعد الثقة بالمشرفين سائد في المؤسسة محل الدراسة بدرجة مرتفعة وبمتوسط حسابي (2.94) وبانحراف معياري (0.78) كما يتضح من خلال الجدول نفسه أن أكثر العبارات أهمية هي عبارة "معرفة رئيسي المباشر بدقائق الأمور في عمله تجعلني أثق به" كانت بمتوسط حسابي (2.55)، ثم عبارة "يمكن أن أعتمد على رئيسي المباشر في الحصول على المساعدة إذ واجهتني صعوبات في العمل" بمتوسط حسابي (2.49)، ثم تليها العبارة "أشعر بثقة كاملة في مهارات وأخلاقيات رئيسي المباشر" بمتوسط حسابي (2.37)، ولتأتي بعدها على التوالي عبارة "رئيسي المباشر في العمل يجب للآخرين ما يجب لنفسه" بمتوسط حسابي (2.17)، وفي الأخير تأتي عبارة "يتعامل رئيسي المباشر بعدالة مع كافة الممرضين في المصلحة" بمتوسط حسابي (2.11) وهي أضعف متوسط حسابي مقارنة مع المتوسطات الحسابية السابقة لعبارات بعد الثقة بالمشرفين.

مما يعني أن أفراد العينة في المؤسسة محل الدراسة يثقون برؤسائهم المباشرين عند معرفة الأمور بدقة كما يمتلكون الثقة الكاملة نحو مهاراتهم وأخلاقياتهم بدرجات مرتفعة، أما فيما يخص التعامل مع كافة الممرضين في العمل بعدالة بدرجة متوسطة، وهذا يعني أن المؤسسات محل الدراسة تسعى جاهدة لتعزيز الثقة بالمشرفين ويتضح ذلك من خلال مستويات الاستجابة لأفراد عينة الدراسة.

البعد الثاني: الثقة بزملاء العمل

سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس الثقة بزملاء العمل ثم تحليلها.

أولا: عرض النتائج

الجدول (2-12): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده الثقة بزملاء العمل

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
1	توجد ثقة متبادلة بين زملائي الممرضين في العمل؛	2.48	0.70	4	مرتفع
2	زملائي في العمل يجوبون للآخرين ما يجوبون لنفسهم؛	2.29	0.67	5	متوسط
3	استطيع الاعتماد على زملائي الممرضين في العمل لتنوع مهارتهم ومعارفهم؛	2.80	0.49	1	مرتفع
4	أشعر بالارتياح عندما أطلب المساعدة في العمل من إحدى زملائي الممرضين؛	2.75	0.55	3	مرتفع
5	أبتادل مع زملائي الممرضين المعلومات التي تساعد على أداء العمل وحل لمشكلات.	2.80	0.52	2	مرتفع
	المتوسط العام لبعده الثقة بزملاء العمل	2.62	0.59	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبان وفقا لمخرجات spss.

ثانيا: تحليل النتائج

يتضح من خلال الجدول رقم (2-12) أن الثقة بزملاء العمل سائدة في المؤسسة محل الدراسة بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي (2.62) وانحراف معياري (0.59)، كما يتبين من خلاله أن أكثر العبارات أهمية هي العبارتين "استطيع الاعتماد على زملائي الممرضين في العمل لتنوع مهارتهم ومعارفهم" و"أبتادل مع زملائي الممرضين المعلومات التي تساعد على أداء العمل وحل المشكلات" بمتوسط حسابي (2.80) وهي أعلى المتوسطات ولكن ليس لهم نفس الانحراف المعياري، ثم تليها عبارة "أشعر بالارتياح عندما أطلب المساعدة في العمل من إحدى زملائي الممرضين" بمتوسط حسابي (2.75)، وتأتي بعدها عبارة "توجد ثقة متبادلة بين زملائي الممرضين في العمل" بمتوسط حسابي (2.48)، وفي الأخير عبارة "زملائي في العمل يحبون لآخرين ما يحبون لنفسهم" بمتوسط حسابي (2.29)، وهي أضعف متوسط حسابي.

مما يعني أن أفراد عينة الدراسة لديهم ثقة فيما بينهم ويتبادلون المعلومات مع بعضهم البعض في حل المشاكل التي تواجههم في العمل، وهو ما تشير إليه نتيجة المتوسط الحسابي بدرجة مرتفعة، كما يشعرون بالراحة في حالة رغبتهم في طلب المساعدة لبعضهم البعض، ويقيمون الاتصال معا لفهم المشترك بينهم وهذا راجع إلى الثقة المنتشرة بين زملاء العمل في المؤسسات الإستشفائية مما يعزز علاقتهم ويزيد من ثقتهم بزملائهم.

البعد الثالث: الثقة بالإدارة العليا

سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس بعد الإدارة العليا ثم تحليلها.

أولا: عرض النتائج :

الجدول (2-13): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الثقة بالإدارة العليا

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
1	اختصاص الإدارة العليا بدقائق الأمور في العمل تجعلني أثق بها؛	1.91	0.82	1	متوسط
2	الإدارة العليا تنظر بعين الاعتبار لمصالح الآخرين عند اتخاذها القرارات؛	1.67	0.76	3	متوسط
3	الإدارة العليا تطالب بحقوق الممرضين إذا ما هدرت؛	1.59	0.70	4	منخفض
4	الإدارة العليا تحاول إشراك الممرضين بكل القضايا المستقبلية؛	1.57	0.64	5	منخفض
5	الإدارة العليا تتعامل بصدق ونزاهة مع الممرضين؛	1.67	0.74	2	متوسط
6	مؤسستي تطبق النظام على الجميع بالتساوي.	1.57	0.70	6	منخفض
	المتوسط العام لبعد الإدارة العليا	1.66	0.73	--	منخفض

المصدر: من إعداد الطالبتان وفقا لمخرجات spss.

ثانيا: تحليل النتائج

يلاحظ من خلال الجدول (2-13) أن بعد الإدارة العليا السائد في المؤسسة محل الدراسة بمستوى منخفض ويتضح ذلك من خلال متوسطها الحسابي الذي بلغ (1.66) وبانحراف معياري (0.73) كما نلاحظ أن أكثر العبارات أهمية هي عبارة "اختصاص الإدارة العليا بدقائق الأمور في العمل تجعلني أثق بها" بمتوسط حسابي (1.91)، تليها العبارتين "الإدارة العليا تتعامل بصدق ونزاهة مع الممرضين" و"الإدارة العليا تنظر بعين الاعتبار لمصالح الآخرين عند اتخاذها القرارات" بمتوسط حسابي (1.67)

وبانحرافات مختلفة، ثم عبارة "الإدارة العليا تطالب بحقوق الممرضين إذا ما هدرت" بمتوسط حسابي (1.59)، وفي الأخير العبارتين "الإدارة العليا تحاول إشراك الممرضين بكل القضايا المستقبلية" و "مؤسستي تطبق النظام على الجميع بالتساوي" بنفس المتوسط الحسابي كذلك (2.25) ولكن ليس لها نفس الانحراف المعياري.

مما يعني أن أفراد عينة الدراسة يرون أن إدارتهم تتميز بنقائص ولا تملك النجاح في تسييرها كما أنهم ليس لديهم ثقة تجاهها بتاتا، وهذا راجع لعدة أسباب وهي غياب النزاهة والشفافية والصدق مع الممرضين كذلك الإدارة العليا لا تنظر إلى الآخرين بعين الاعتبار عند اتخاذها القرارات، لا تطالب الإدارة العليا بحقوق الممرضين عند هدرها وضياعها مما يجعل الممرضين يشعرون بالاستحقار والأهم من هذا أن هذه الإدارة لا تطبق النظام بالتساوي على الجميع وانعدام العدالة فيما بينهم، هذه النقائص قد تؤثر على المؤسسات محل الدراسة بالسلب وقد تتراجع صورتها في نظر للمرضين.

قيم المتوسطات الحسابية وانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لأبعاد الثقة التنظيمية

سنحاول عرض النتائج الخاصة بالقيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد عينة الدراسة لأبعاد الثقة التنظيمية من خلال الجدول التالي ثم تحليلها.

أولا: عرض النتائج

الجدول (2-14): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الثقة التنظيمية

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
1	الثقة بالمشرفين	2.94	0.78	1	مرتفع
2	الثقة بزملاء العمل	2.62	0.59	2	مرتفع
3	الثقة بالإدارة العليا	1.66	0.73	3	منخفض
	المتوسط العام لأبعاد الثقة التنظيمية	2.41	0.70	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتان وفق المخرجات SPSS.

ثانيا: تحليل النتائج

بناءً على النتائج التي يوضحها الجدول (2-14) فإن المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة تسود فيها الثقة التنظيمية من خلال البعدين التاليين (الثقة بالمشرفين والثقة بزملاء العمل) بدرجات مرتفعة في حين نجد الثقة بالإدارة العليا ذات درجة منخفضة، يعني هذا أنه توجد ثقة بين الممرضين فيما بينهم من جهة وغياب هذه الثقة بين الممرضين و إدارتهم من جهة أخرى، نتيجة الخلل والنقائص الموجودة بين الإدارة وأفراد العينة مما يجعل المؤسسات محل الدراسة تتراجع صورتها في نظرهم ويؤدي بما هذا التهاون إلى تراخي وكسل الممرضين عن وظائفهم ولا يقدمون أفضل ما عندهم. أما المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول محور الثقة التنظيمية بجميع أبعادها وبشكل عام كان (2.41) وانحراف معياري (0.70).

أي توجد ثقة تنظيمية مرتفعة في المؤسسات محل الدراسة وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى والقائلة بان المؤسسات الاستشفائية بتقريت ولاية ورقلة تتميز بمستويات عالية من الثقة التنظيمية.

النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية: هناك مستوى عالي من الاستغراق الوظيفي لدى الممرضين في المؤسسة محل الدراسة.

للإجابة على هذه الفرضية وللتأكد من صحتها أو عدمها، قاما الباحثان بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات الممثلة لأبعاد الاستغراق الوظيفي موضوع الدراسة وذلك وفقا للأبعاد المكون له وهي: الاستغراق الشعوري، الاستغراق المعرفي والاستغراق الجسدي.

البعد الأول: الاستغراق الشعوري

سوف يتم عرض النتائج الخاصة بالعبارات التي تقيس الاستغراق الشعوري ثم سنتطرق إلى تحليلها.

أولا: عرض النتائج

الجدول (2-15): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الاستغراق الشعوري

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
1	أنا متحمس لوظيفتي؛	2.95	0.28	1	مرتفع
2	أشعر بالدافعية والقوة أثناء العمل؛	2.87	0.41	2	مرتفع
3	إمكانية استمراري لفترات طويلة في العمل؛	2.37	0.77	4	مرتفع
4	أشعر بالمرونة والانفتاح الذهني أثناء العمل؛	2.84	0.44	3	مرتفع
5	أشعر بالاستقرار النفسي عندما أتعامل مع رئيسي.	2.32	0.60	5	متوسط
	المتوسط العام لبعد الاستغراق الشعوري	2.67	0.50	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبان وفقا لمخرجات SPSS.

ثانيا: تحليل النتائج

يبين الجدول أعلاه (2-15) قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الاستغراق الشعوري بمتوسط حسابي (2.67) وانحراف معياري (0.50)، كما يبين هذا الجدول أكثر العبارات أهمية هي عبارة "أنا متحمس لوظيفتي" بمتوسط حسابي (2.95)، تليها عبارة "أشعر بالدافعية والقوة أثناء العمل" بمتوسط حسابي (2.87)، تأتي بعدها عبارة "أشعر بالمرونة والانفتاح الذهني أثناء العمل" بمتوسط حسابي (2.84)، ثم عبارة "إمكانية استمراري لفترات طويلة في العمل" بمتوسط حسابي (2.37)، وفي الأخير عبارة "أشعر بالاستقرار النفسي عندما أتعامل مع رئيسي" بمتوسط حسابي (2.32) وهي أضعف متوسط حسابي مقارنة بمتوسطات الأخرى.

و يمكن تفسير ذلك بأن الممرضين في المؤسسات محل الدراسة لديهم استغراق شعوري تجاه وظائفهم ويظهر ذلك من خلال الحماس والدافعية والقوة أثناء العمل بدرجات مرتفعة، وكذا الشعور بالحوية والنشاط أثناء العمل والاستمرار لفترات طويلة فيه مع الاستقرار النفسي نتيجة شعورهم بالإيجابية تجاه وظيفتهم إضافة إلى معظم الاهتمامات المركز حولها وارتباطهم بالمؤسسة التي ينتمون إليها.

البعد الثاني: الاستغراق المعرفي

سنحاول من خلال هذا البعد عرض نتائج العبارات التي تقيسه ثم تحليلها.

أولا: عرض النتائج

الجدول (2-16): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء الاستغراق المعرفي

الرقم	البيانات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
1	أنا مخلص لعملي؛	2.65	0.69	4	مرتفع
2	تتميز مهام عملي بالتحدي؛	2.83	0.42	3	مرتفع
3	في العمل يركز عقلي على وظيفتي؛	2.84	0.37	2	مرتفع
4	أنا فخور لأنني أعمل في هذا المجال.	2.89	0.31	1	مرتفع
	المتوسط العام لبعء الاستغراق المعرفي	2.80	0.45	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالباتوفقا لمخرجات spss.

ثانيا: تحليل النتائج

يتضح من الجدول (2-16) قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء الاستغراق المعرفي بمتوسط حسابي (2.80) وانحراف معياري (0.45)، كما يوضح هذا الجدول أكثر العبارات أهمية هي عبارة "أنا فخور لأنني أعمل في هذا المجال" بمتوسط حسابي (2.89)، تليها عبارة "في العمل يركز عقلي على وظيفتي" بمتوسط حسابي (2.84)، ثم تأتي عبارة "تتميز مهام عملي بالتحدي" بمتوسط الحسابي العبارة (2.83)، وفي الأخير عبارة "أنا مخلص لعملي" بمتوسط حسابي يقدر بـ (2.65) وهي أقل متوسط حسابي مقارنة بالمتوسطات الحسابية الأخرى سالف الذكر.

يمكن تفسير ذلك بأن المستجوبين لديهم استغراق معرفي وذلك حسب إجاباتهم على الاستبيانات المقدمة لهم فكانت كلها بدرجات مرتفعة والمنسوبة بالفقرات التالية ألا وهي الافتخار بعملهم لأنهم يعملون في هذا المجال وتركيز عقولهم على وظيفتهم وكذا التحدي الذي تتميز به مهام هذا العمل بالإضافة إلى الإخلاص والوفاء لهذا العمل، مما يجعلهم يكرسون الكثير من الانتباه والاهتمام لوظيفتهم وهذا راجع وجود علاقة ارتباط بين الممرضين ووظائفهم ومدى استغراقهم المعرفي بما.

البعء الثالث: الاستغراق الجسدي

سوف يتم عرض النتائج الخاصة بالعبارات التي تقيس بعء الاستغراق الجسدي ثم تحليلها.

أولا: عرض النتائج

الجدول (2-17): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء الاستغراق الجسدي

الرقم	البيانات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
1	أنا منغمس ومنشغل في عملي؛	2.47	0.76	4	مرتفع
2	أشعر بان الوقت يمر بسرعة في العمل؛	2.24	0.73	6	متوسط
3	أبدو سعيدا عندما أتحمك في عملي؛	2.56	0.64	3	مرتفع
4	أجد من الصعوبة فصل نفسي عن عملي؛	2.24	0.71	5	متوسط

مرتفع	2	0.63	2.64	أعمل بقوة وشدة في وظيفتي وأبذل جهدي لوظيفتي؛
مرتفع	1	0.50	2.68	أستمتع وأنا أقضي كامل وقتي في وظيفتي.
مرتفع	--	0.66	2.47	المتوسط العام لبعدا الاستغراق الجسدي

المصدر: من إعداد الطالبان وفقا لمخرجات SPSS.

ثانيا: تحليل النتائج

يتضح من خلال الجدول (2-17) قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدا الاستغراق الجسدي بمتوسط (2.47) وانحراف معياري (0.66)، كما يوضح هذا الجدول العبارات الأكثر أهمية أهمها: عبارة "أستمتع وأنا أقضي كامل وقتي في وظيفتي" بمتوسط حسابي (2.68)، تليها عبارة "أعمل بقوة وشدة في وظيفتي وأبذل جهدي لوظيفتي" بمتوسط حسابي (2.64)، وتأتي بعدها عبارة "أبدو سعيدا عندما أحمك في عملي" بمتوسط حسابي (2.56)، ثم عبارة "أنا منغمس ومنشغل في عملي" بمتوسط حسابي (2.47)، وفي الأخير العبارتين "أجد من الصعوبة فصل نفسي عن عملي" و"أشعر بأن الوقت يمر بسرعة في العمل" بنفس المتوسط الحسابي (2.24).

يمكننا تفسير ذلك بأن أفراد عينة الدراسة لديهم استغراق جسدي وهو ما تشير إليه نتيجة المتوسط الحسابي بدرجة مرتفعة، راجع هذا إلى الاستمتاع الذي يشعرون به وهم يقضون كامل وقتهم في وظيفتهم والجهد المبذول والعمل بقوة وشدة في الوظيفة إضافة إلى السعادة التي تراودهم وهم منمكين في العمل كما أنهم منغمسون ومنشغلون فيه لدرجة يصعب عليهم فصل أنفسهم عنه حيث أنهم لا يشعرون بالوقت فهو يمر بسرعة بالنسبة لهم، وهذا شيء إيجابي بالنسبة للمؤسسات محل الدراسة ويعود عليها باستثمار القدرات وإبراز الطاقات الكامنة مما يؤثر على الأداء بشكل إيجابي.

قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الاستغراق الوظيفي

أولا: عرض النتائج

سنحاول عرض النتائج الخاصة بالقيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد عينة الدراسة لأبعاد الاستغراق الوظيفي من خلال الجدول التالي:

الجدول (2-18): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الاستغراق الوظيفي

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
1	الاستغراق الشعوري	2.67	0.50	2	مرتفع
2	الاستغراق المعرفي	2.80	0.45	1	مرتفع
3	الاستغراق الجسدي	2.47	0.66	3	مرتفع
	المتوسط العام لأبعاد الاستغراق الوظيفي	2.65	0.54	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبان وفقا لمخرجات SPSS.

ثانيا: تحليل النتائج

بناءً على النتائج التي يوضحها الجدول (2-18) فإن المؤسسات الاستشفائية محل الدراسة يسود فيها الاستغراق الوظيفي بدرجة مرتفعة بأبعاده الثلاث على التوالي (الاستغراق الشعوري، الاستغراق المعرفي، الاستغراق الجسدي)، والمتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول محور الاستغراق الوظيفي بجميع أبعاده وبشكل عام كان (2.65) وانحراف معياري (0.54). وقد ترجع أسباب ذلك إلى الإخلاص والوفاء والولاء المحاط بالممرضين تجاه مؤسساتهم وكذا الاستغراق الوظيفي والارتباط بالوظيفة شعوريا ومعرفيا وجسديا بالإضافة إلى حب العمل كل هذا نتيجة رضاهم الوظيفي.

أي يوجد استغراق وظيفي في المؤسسات محل الدراسة وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية أن هناك مستوى مرتفع من الاستغراق الوظيفي في المؤسسات الاستشفائية بتقريت ولاية ورقلة.

النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الثقة التنظيمية (كمتغير مستقل) والاستغراق الوظيفي للممرضين (كمتغير تابع).

1. **العلاقة الارتباطية بين جميع المتغيرات:** من خلال عرض النتائج سيتم عرض مصفوفة معاملات الارتباط في جدول يوضح العلاقة الارتباطية بين جميع متغيرات الدراسة.

أولا: عرض النتائج

الجدول رقم (2-19): العلاقة الارتباطية بين جميع متغيرات الدراسة

Spearman's rho					
الثقة التنظيمية	أولا: الثقة بالمشرفين	ثانيا: الثقة بزملاء العمل	ثالثا: الثقة بالإدارة العليا	المتغير المستقل الثقة التنظيمية	
معامل الارتباط	-0.083	0.052	0.142	0.120	الاستغراق الوظيفي
مستوى الدلالة	0.476	0.656	0.223	0.305	
المجموع	75	75	75	75	

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات SPSS.

ثانيا: تحليل النتائج

من خلال الجدول رقم (2-19) نلاحظ مايلي أن:

1. **الثقة بالمشرفين:** بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل "الثقة بالمشرفين" والمتغير التابع "الاستغراق الوظيفي" ($r = -0.083$) وكان هذا الارتباط ضعيف وسالب و غير دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة ($sig = 0.476$) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد.
2. **الثقة بزملاء العمل:** بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل "الثقة بزملاء العمل" والمتغير التابع "الاستغراق الوظيفي" ($r = 0.052$) وكان هذا الارتباط ضعيف وموجب و غير دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.05) حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة ($sig = 0.656$) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد.

3. **الثقة بالإدارة العليا:** بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل "الثقة بالإدارة العليا" والمتغير التابع "الاستغراق الوظيفي" ($r= 0.142$) وكان هذا الارتباط ضعيف وموجب و غير دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة ($sig=0.223$) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد.

4. **المتغير المستقل (الثقة التنظيمية):** بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل "الثقة التنظيمية" والمتغير التابع "الاستغراق الوظيفي" ($r= 0.120$) وكان هذا الارتباط ضعيف وموجب ودال إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة ($sig=0.305$) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد، ويشير ذلك لوجود علاقة ضعيفة وطردية بين الثقة التنظيمية ببعديها والإسترغاق الوظيفي.

وكانت العلاقة بين الثقة التنظيمية والإسترغاق الوظيفي تقدر بنسبة 12.0%، وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط ضعيفة وموجبة ذات دلالة إحصائية بين الثقة التنظيمية ببعديها والإسترغاق الوظيفي، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثالثة والقائلة توجد علاقة إرتباط إيجابي ذات دلالة إحصائية بين الثقة التنظيمية والإسترغاق الوظيفي.

2. تحليل الانحدار لاختبار العلاقة الارتباطية بين المتغير المستقل الثقة التنظيمية والمتغير التابع الاستغراق الوظيفي:

يمكن اختبار ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام المربعات الصغرى Entry عند مستوى الدلالة 0.05 حيث المتغير المستقل (الثقة التنظيمية) والمتغير التابع هو (الاستغراق الوظيفي) فالجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم (2-20): نتائج تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل الثقة التنظيمية والمتغير التابع

الاستغراق الوظيفي

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	مستوى الدلالة	معامل التحديد (R^2)	معامل الارتباط (R)	Constant
الانحدار	0.039	1	0.039	0.305	0.014	0.120	13.120
الخطأ	4.134	73	0.57				
المجموع	4.173	74					

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS *دال عند مستوى (0.05).

ثانياً: تحليل النتائج

من خلال الجدول السابق قاما الباحثان بإجراء تحليل الانحدار الخطي وكانت نتائج التحليل التباين كما بينها الجدول رقم (2-20) أن مستوى دلالة قيمة Sig تساوي (0.305) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) لذا سوف نقبل فرض العدم القائل أن "لا توجد علاقة بين الثقة التنظيمية والاستغراق الوظيفي للممرضين في مؤسسات الاستشفائية بتقريت لولاية ورقلة"، ويعزز هذا قيمة معامل الارتباط ($R=0.120$) وكان هذا الارتباط ضعيف وموجب حيث يشير إلى أن العلاقة طردية وضعيفة،

أما القوة التفسيرية للنموذج فقد بلغت ($R^2=0.014$) مما يعني أن أبعاد المتغير المستقل (الثقة التنظيمية) تفسر ما مقداره 1.40% من المتغير التابع (الاستغراق الوظيفي) أي قوة تأثير الثقة التنظيمية على الاستغراق الوظيفي والنسبة الباقية تعود إلى عوامل أخرى.

3. تباين خط الانحدار :

يوضح الجدول المواليتحليل تباين خط الانحدار حيث يدرس مدى ملائمة خط انحدار المعطيات وفرضيته الصفرية التي تنص على أن "خط الانحدار لا يلاءم المعطيات المقدمة".

أولاً: عرض النتائج

جدول رقم (2-21): يوضح تحليل تباين خط الانحدار

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	.039	1	.039	.691	.408 ^b
Residual	4.134	73	.057		
Total	4.173	74			

a. Dependent Variable: الاستغراق الوظيفي التابع: المتغير المصدر: من مخرجات spss.

b. Predictors: (Constant), الثقة التنظيمية المستقل: المتغير,

ثانياً: تحليل النتائج

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 0.039 ومجموع مربعات البواقي 4.134، مجموع مربعات الكلي يساوي 4.173؛
 - درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة البواقي 73؛
 - متوسط مربعات الانحدار هو 0.039 ومتوسط مربعات البواقي هو 0.057؛
 - القيمة الإحصائية لاختبار فيشر (قيمة F المحسوبة) هي 0.691؛
- مستوى دلالة الاختبار 0.408 أكبر من مستوى الدلالة الفرضية الصفرية 0.05 فنقبلها، وبالتالي خط الانحدار لا يلاءم المعطيات.

النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد الاستغراق الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة في العمل).

لاختبار هذه الفرضية قاما الباحثان بتطبيق اختبار طبيعة التوزيع.

1- اختبار طبيعة التوزيع:

يمكن هذا التوزيع من معرفة المتغير التابع إلى أي نوع من التوزيع يخضع ومدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بينه وبين

المتغيرات الشخصية، والجدول أدناه يوضح طبيعة التوزيع.

أولا: عرض النتائج:

الجدول رقم (2-22): اختبار طبيعة التوزيع

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		averEngagement	averTrust
N		75	75
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	2.6479	2.2083
	Std. Deviation	.23747	.32509
Most Extreme Differences	Absolute	.105	.101
	Positive	.069	.043
	Negative	-.105-	-.101-
Test Statistic		.105	.101
Asymp. Sig. (2-tailed)		.040 ^c	.054 ^c

- a. Test distribution is Normal.. المصدر: من مخرجات SPSS.
 b. Calculated from data.
 c. Lilliefors Significance Correction.

ثانيا: تحليل النتائج:

من خلال الجدول (2-22) نلاحظ أن (SIG=0.040) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) فإن المتغير لا يتبع التوزيع الطبيعي، ولذلك سنقوم بتطبيق اختبار مان وتيني في حالة المتغير يحتتمل إجابتين واختبار كرسكال في حالة المتغير يحتتمل أكثر من إجابتين.

2- متغير الجنس واختبار مان وتيني: يقوم هذا الاختبار على أساس بيان العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات الشخصية التي لا تحتتمل إلا على إجابتين والهدف منه بيان هل العلاقة بين الجنس والارتباط الوظيفي ذات دلالة إحصائية أملا.

الجدول رقم (2-23): اختبار مان وتيني

Test Statistics^a

SIG	مان وتيني	المتغير	الرقم
0.610	389.500	الجنس	01

a. Grouping Variable: الجنس المصدر: من إعداد الطالبتان وفقا لمخرجات SPSS.

توضح نتائج الجدول رقم (2-23) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للارتباط الوظيفي في المؤسسات محل الدراسة تعزى لمتغير الجنس حيث نجد أن مستوى الدلالة المحسوب 0.610 وهو أكبر من 0.05 مستوى الدلالة المعتمد.

3- المتغيرات الأخرى واختبار كرسكال: يقوم هذا الاختبار على أساس بيان العلاقة بين المتغير التابع (الاستغراق الوظيفي) والمتغيرات الشخصية التي تحتتمل على أكثر من إجابتين والهدف منه هو بيان هل العلاقة بين المتغيرات الشخصية الأخرى والاستغراق الوظيفي ذات دلالة إحصائية أملا.

الجدول رقم (2-24): اختبار كرسكال لمتغيرات الوسطية

الرقم	المتغير	Khi-deux	Ddl	SIG
01	العمر	4.307	3	0.230
02	المستوى التعليمي	5.918	3	0.116
03	سنوات الخبرة	1.397	3	0.706

المصدر: من إعداد الطالبان وفقا لمخرجات SPSS.

يلاحظ من خلال الجدول (2-24) أن كل من العمر والمستوى التعليمي وسنوات الخبرة كان مستوى دلالتها كان أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد الاستغراق الوظيفي تعزى إلى كل من العمر والمستوى التعليمي وسنوات الخبرة.

المطلب الثاني: مناقشة النتائج

سيتم في هذا المطلب مناقشة النتائج المتوصل إليها.

اختبار صحة الفرضية الأولى:

أثبتت الدراسة أن هناك ثقة تنظيمية موجودة بدرجة مرتفعة في المؤسسات الاستشفائية بتقرت لولاية ورقلة من خلال حساب المتوسطات الحسابية لكل بعد من أبعاد الثقة التنظيمية على النحو التالي: (الثقة بالمشرفين بمتوسط حسابي 2.94)، (الثقة بزملاء العمل بمتوسط حسابي 2.62)، (الثقة بالإدارة العليا بمتوسط حسابي 1.66) وهذا ما يعزز المتوسط الحسابي الإجمالي الذي كانت قيمته (2.41) وهو مستوى مرتفع، وهذه النتائج تتفق مع دراسة (Gör. EsraBaran/Gör. İlkeSezin AYZ 2017)، والتي أثبتت أن الموظفون يتمتعون بمستوى عالي من الثقة التنظيمية في المؤسسة المبحوثة.

وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى والتي تنص على وجود ثقة تنظيمية بمستويات عالية في المؤسسة محل الدراسة.

اختبار صحة الفرضية الثانية:

أثبتت الدراسة أن هناك استغراق وظيفي مرتفع من قبل الممرضين في المؤسسات الاستشفائية بتقرت لولاية ورقلة، من خلال حساب المتوسطات الحسابية لكل بعد من أبعاد الاستغراق الوظيفي والتي كانت على النحو التالي: (الاستغراق الشعوري بمتوسط حسابي 2.67)، (الاستغراق المعرفي بمتوسط حسابي 2.80)، (الاستغراق الجسدي بمتوسط حسابي 2.47)، وهذا ما يعزز المتوسط الحسابي الإجمالي الذي كانت قيمته (2.65) وهو مستوى مرتفع وهذه النتائج تتفق مع دراسة (Gör. EsraBaran/Gör. İlkeSezin AYZ 2017)، والتي توصلت إلى أن الموظفون يتمتعون بمستوى عالي من الاستغراق الوظيفي في المؤسسة المبحوثة.

وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثانية والتي تنص على وجود الاستغراق الوظيفي بمستوى عالي في المؤسسة محل الدراسة.

اختبار صحة الفرضية الثالثة:

أثبتت الدراسة أن هناك علاقة ارتباط ايجابي ذات دلالة إحصائية بين الثقة التنظيمية والاستغراق الوظيفي لدى الممرضين في المؤسسات محل الدراسة، ويعزز هذا قيمة معامل الارتباط (R= 0.120)، والعلاقة طردية لان معامل الارتباط إشارته موجبة،

أما القوة التفسيرية فقد بلغت ($R^2 = 0.014$) وهي قوة تفسيرية ضعيفة نسبيا مما يعني أن أبعاد المتغير المستقل (أبعاد الثقة التنظيمية) تفسر ما مقداره (1.40 %) من المتغير التابع (الاستغراق الوظيفي) والباقي يرجع لعوامل أخرى، وهذه النتائج تتفق مع نتائج دراسة (نوار فتاح كريم، عمر مصطفى محمد، 2016) والتي أكدت على وجود علاقة ارتباط ايجابي بين الثقة التنظيمية والاستغراق الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة، واتفقت كذلك مع نتائج دراسة (LIU Hui, SUNYao-) (2015, yao, YANGMeng-na) والتي تظهر العلاقة الايجابية بين الثقة التنظيمية والاستغراق الوظيفي.

وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثالثة والتي تنص على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الثقة التنظيمية والاستغراق الوظيفي لدى الممرضين في المؤسسة محل الدراسة.

اختبار صحة الفرضية الرابعة:

حيث تم اختبار صحة هذه الفرضية عن طريق اختبار مان وتيني وكوسكال وتوصلت الدراسة إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد الاستغراق الوظيفي في المؤسسات محل الدراسة تعزى لمتغير الجنس حيث نجد أن مستوى الدلالة المحسوب (0.610) وهو أكبر من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد، وأن كل من العمر، والمستوى التعليمي، سنوات الخبرة، كان مستوى دلالتهم أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعا لهذه المتغيرات في الاستغراق الوظيفي.

وهذا ما ينفي صحة الفرضية الرابعة والتي تنص على وجود فروق دلالة إحصائية في تصورات أفراد عينة الدراسة بين أبعاد الاستغراق الوظيفي تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة في العمل) في المؤسسة محل الدراسة.

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل إلى واقع الثقة التنظيمية ودورها في تعزيز الاستغراق الوظيفي في المؤسسات الاستشفائية (سليمان عميرات- الأم والطفل) بتقريت ولاية ورقلة، من خلال إعداد استبانة واقتصرت عملية التوزيع على عينة عشوائية بسيطة تقدر بـ (91) ممرض، وذلك من خلال تحليل الاستبيان باستعمال البرنامج الإحصائي (SPSS) وتم حساب أساليب إحصائية (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، التباين، معامل الارتباط...) ثم تطرقنا إلى عرض النتائج وتحليلها وفي الأخير مناقشتها بغية التوصل إلى إثبات أو نفي فرضيات الدراسة.

- وجود ثقة تنظيمية بدرجات مرتفعة في المؤسسات محل الدراسة؛
- وجود استغراق وظيفي بمستوى عالي في المؤسسات محل الدراسة؛
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الثقة التنظيمية والاستغراق الوظيفي لدى الممرضين في المؤسسات محل الدراسة؛
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الشخصية تعزى الاستغراق الوظيفي.

خاتمة

يعد المورد البشري من بين موارد المؤسسة المهمة والتي تسعى هذه الأخيرة جاهدة لإرضائه حتى تضمن استمراريتها وتحقيق أهدافها المرجوة، كما تحسن صورتها وسمعتها بالنسبة للبيئة المحيطة سواء الداخلية كانت أم الخارجية، كل هذا يتحقق من خلال الرضاء الوظيفي الناتج عن مدى استغراق الموظف بوظيفته وارتباطه بمؤسسته ودرجة ثقته بها، وهذا ما أدى بينا إلى طرح الإشكالية التالية: "ما مدى تأثير الثقة التنظيمية على تعزيز الاستغراق الوظيفي لدى الممرضين بالمؤسسات الاستشفائية بتقوت -ورقلة-"، وبناء على تحليل نتائج وبيانات الاستبيان باستخدام SPSS توصلنا إلى مجموعة من النتائج والاقتراحات المتمثلة في:

أولا: نتائج:

1. تقدم بعد الثقة بالمشرفين ليكون أولا في ترتيب أبعاد الثقة، ليأتي بعد الثقة بزلاء العمل ثانيا، يليه بعد الثقة في الإدارة العليا ثالثا، وهذا ما يفسر بأن المؤسسات الاستشفائية ترى أن الثقة التنظيمية تتحقق من خلال الثقة بالمشرفين والثقة في الزلاء، أكثر من الثقة بالإدارة العليا، مما يعكس ضعف اهتمام المستشفيات بتعزيز هذه الثقة؛
2. الشعور بالثقة الكاملة في أخلاقيات ومهارات الرئيس المباشر؛
3. الشعور بالارتياح في حالة طلب المساعدة من الزلاء في العمل كما توجد ثقة متبادلة بينهم؛
4. قلة شعور الممرضين بالثقة تجاه الإدارة العليا وهذا بسبب عدم اهتمام الإدارة العليا بأولويات واحتياجات الممرضين، وتفترق إلى استخدام العدالة في التعامل مع الممرضين؛
5. تقدم بعد الاستغراق المعرفي ليكون أولا في ترتيب أبعاد الاستغراق الوظيفي، ليأتي بعد الاستغراق الشعوري ثانيا، يليه بعد الاستغراق الجسدي ثالثا، مما يدل على أن المؤسسات الاستشفائية تهتم بهذا النوع من الأبعاد أكثر لأنه هو الأنسب لها؛
6. أظهرت نتائج الدراسة أن لدى الممرضين استغراق شعوري عالي تجاه مؤسساتهم، ناتج عن الحماس والحيوية والنشاط والدافعية التي تراودهم أثناء العمل؛
7. يفتخر الممرضين لعملهم في هذا المجال مما يؤدي بهم إلى الإخلاص في العمل والتركيز الزائد لهم، وهذا ما يسمى بالاستغراق المعرفي؛
8. الممرضين مستغرقون جسديا من خلال الانغماس والانشغال في العمل والشعور بالسعادة كما يستمتعون في العمل لدرجة يصعب عليهم فصل أنفسهم عن العمل؛
9. تحققت علاقة ارتباط إحصائية ضعيفة ذات دلالة معنوية بين الثقة التنظيمية والاستغراق الوظيفي، مما يدل على أن الاستغراق الوظيفي ليس مرتبط بالثقة التنظيمية في المؤسسات الاستشفائية محل الدراسة وله علاقة بعوامل أخرى قد تكون العدالة التنظيمية مثلا أو المواطنة أو الرضا الوظيفي... إلخ؛
10. أظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الشخصية تعزى الاستغراق الوظيفي.

ثانيا: اقتراحات الدراسة:

- في ضوء ما توصلت إليه النتائج واستكمالا لمتطلبات الدراسة بغرض الاستفادة منها، فإن الباحثان تقترح بعض التوصيات التي تتعلق بالثقة التنظيمية، إضافة إلى بعض الجوانب التي تساهم في تعزيز الاستغراق الوظيفي لدى المرضين في المؤسسات الاستشفائية بتقوت لولاية ورقلة. يمكننا تلخيص التوصيات فيما يلي:
1. توصي الدراسة بضرورة تعزيز الثقة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة.
 2. ضرورة مراعاة العدالة في التعامل مع كافة المرضين مما يعزز الثقة بالمشرفين؛
 3. وضع نظام للمكافآت والحوافز يلبى تطلعات وطموحات المرضين يكون مبني على أسس علمية واضحة ومعلن للجميع ويراعي الفروق الفردية بين المرضين؛
 4. ضرورة الأخذ بنظر الاعتبار أولويات واحتياجات المرضين الشخصية والوظيفية المادية والمعنوية وتمكينهم مشاركتهم في اتخاذ القرارات الإدارية المستقبلية خاصة المرتبطة بمصلحة المرضين؛
 5. توصي هذه الدراسة 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؛
 6. ضرورة الاهتمام بأولويات تأثير أبعاد الثقة التنظيمية في الاستغراق الوظيفي للمرضين، بغية تعزيز العلاقة بين الثقة التنظيمية والاستغراق الوظيفي مع مراعاة تحقيق أهداف المؤسسة؛
 7. توعية المرضين بالمفاهيم الخاصة بالثقة التنظيمية وأبعادها والتخلص من مظاهر التسبب الإداري الموجودة بالمؤسسة محل الدراسة؛
 8. ضرورة الحرص على رضا المرضين لأن رضا العميل الداخلي قبل رضا العميل الخارجي وعلى المؤسسات الاستشفائية أن تسعى جاهدة لإرضائهم مما يحسن صورتها في نظر الآخرين ويكسبها سمعة جيدة.

أفاق الدراسة:

من خلال التحليل النظري والميداني الذي تم التركيز عليه في هذه الدراسة، ظهرت العديد من المواضيع الجديدة بمواصلة البحث فيها لأهميتها النظرية والميدانية منها:

- ❖ دور الرضا الوظيفي في تعزيز الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الخاصة.
- ❖ مقارنة بين العوامل المادية والنفسية المؤثرة في الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الخاصة.
- ❖ علاقة الثقة التنظيمية بالثقافة التنظيمية.
- ❖ علاقة الاستغراق الوظيفي بسلوك المواطنة التنظيمية.
- ❖ أثر العدالة التنظيمية على الاستغراق الوظيفي في المؤسسات الخاصة.
- ❖ أثر الاستغراق الوظيفي على تنمية روح المبادرة لدى العاملين في المؤسسات الاستشفائية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

1. الكتب

1. زكريا مطلق الدوري، أحمد علي صالح، إدارة التمكين واقتصاديات الثقة، دار البيزوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2009.
2. علي محمد الجسار، الثقة التنظيمية وتفويض الصلاحيات لدى مديري المدارس كما يراها المعلمون، دار البيزوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2014.
2. المجالات العلمية
 1. أميرة خضير كاظم، الثقة التنظيمية ودورها في تعزيز الولاء التنظيمي، دراسة تطبيقية لعدد من العاملين في فروع مصرف الرافدين في محافظة النجف الأشرف، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، المعهد التقني كوفة، المجلد 8، العدد 31، 2014.
 2. أياذ طه الرواشده، الارتباط الوظيفي وأثره في الثقة التنظيمية في الدوائر الحكومية في ثلاث محافظات (الكرك، الطفيلة، معان) في جنوب الأردن، مجلة العلوم الإدارية، جامعة، الأردنية، المجلد 40، العدد 2، 2013.
 3. بشرى محمد علوان، تأثير الاستقرار المهني على المرتكزات الفلسفية للاستغراق الوظيفي دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عينة من العاملين من كبار السن في العتبة العباسية المقدسة، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية، كلية التربية للعلوم الإنسانية، جامعة كربلاء، المجلد 10، العدد 3، 2018.
 4. حميد سالم الكعبي، دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية دراسة تحليلية لآراء عينة من موظفي شركة الفاو الهندسية العامة وزارة الأعمار والإسكان، مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم، كلية الرافدين الجامعة، العدد 32، 2013.
 5. خضير علي فيروز، تأثير الاستغراق الوظيفي في تعزيز نظم المناعة التنظيمية دراسة تطبيقية في معمل سمنت النجف الإشراف، مجلة الإدارة والاقتصاد والإدارية والمالية، كلية التقنية الإدارية كوفة، المجلد 10، العدد 4، 2017.
 6. خير الدين محمد علي، تأثير الثقة التنظيمية على العمل المعرفي دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في عدد من المصاريف الأهلية في محافظة النجف الأشرف، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، جامعة بابل، المجلد 10، العدد 4، 2018.
 7. دهبون فريدون عبدالله، دور القيادة الخادمة في تحقيق الاستغراق الوظيفي دراسة تحليلية لآراء عينة من أعضاء الهيئات التدريسية في جامعة السليمانية، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة السليمانية، المجلد 8، العدد 1، 2018.

8. رنا ناصر صبر، دور الاستغراق الوظيفي للعاملين في ضمان ولاء الزبون بحث تطبيقي في عينة من المصارف العراقية الخاصة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، كلية الإسرائ، المجلد 23، العدد 99، 2017.
9. سوسن جواد الحسيني، دور الثقة والالتزام التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، معهد الإدارة/ الرصافة، الرقم 50، 2017.
10. سهير عادل حامد الجدار وزهراء غانم مرجاح، دور المهارات القيادية في الثقة التنظيمية بحث تحليلي في مركز وزارة التعليم العالي والبحث العلمي العراقية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة بغداد - إدارة عامة، المجلد 22، العدد 87، 2016.
11. سندس رضويي خوين، الثقة التنظيمية وأثرها في تحقيق الالتزام لدى الأفراد - بحث تطبيقي في شركة بغداد للمشروبات الغازية - مساهمة مختلطة، مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة المستنصرية، العدد 35، 2015.
12. شهناز فاضل أحمد، الاستغراق الوظيفي للعاملين وتأثيره في بلورة التماثل التنظيمي بحث تحليلي لأراء عينة من العاملين في مصرف الشرق الأوسط العراقي للاستثمار، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، الجامعة المستنصرية، المجلد 22، العدد 91، 2016.
13. عامر رجب ذياب السبعواوي، أثر مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الاستغراق الوظيفي دراسة استطلاعية لأراء عينة من العاملين في معمل سمنت كركوك، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة تكريت، المجلد 3، العدد 43، 2018.
14. علي رزاق جواد العبادي، الرشاقة التنظيمية: مدخل في عملية تعزيز الاستغراق الوظيفي للعاملين دراسة تجريبية لعينة من شركات القطاع الصناعي في وزارة الصناعة والمعادن، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة، العدد 24، سنة غير مذكورة.
15. علي يونس ميا، رامي أكرم مزيق، مدى توافر أبعاد الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في القطاع المصرفي دراسة ميدانية في المصارف التجارية بمدينة اللاذقية، مجلة جامعة البعث، المجلد 39، العدد 67، 2017.
16. عبد القادر بن برطال، تأثير فرق على تنمية الثقة التنظيمية دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الاغواط، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، جامعة الاغواط - الجزائر، المجلد 15، العدد 02، 2018.
17. كمال كاظم طاهر الحسني، رأس المال النفسي وأثره في الاستغراق الوظيفي: دراسة تحليلية لأراء عينة من تدريسي كليتي الإدارة والاقتصاد والتربية الرياضية، مجلة المثنى للعلوم الإدارية والاقتصادية، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المثنى، المجلد 3، العدد 6، 2013.
18. محمود السيد إمام، الاستغراق الوظيفي وعلاقته بمستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بشركات السياحة المصرية، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، جامعة مدينة السادات، مصر، العدد 8، 2018.

19. منوار فتاح كريم، عمر مصطفى محمد، دور الثقة التنظيمية في تعزيز وتدعيم الاستغراق الوظيفي دراسة استطلاعية لأراء عينة من الموظفين في مركز رئاسة البلدية السلمانية في إقليم كردستان/ عراق، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، كوردستان عراق، المجلد 8، العدد 16، 2016.

20. محمد جودت محمد فارس، العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي دراسة ميدانية على جامعة الأزهر- غزة، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية جامعة الأزهر- غزة، المجلد 22، العدد 02، 2014.

21. هاشم فوزي العابدي، ولاء جودت الجاف، استراتيجيات تعزيز الاستغراق الوظيفي ودورها في تحقيق الأداء العالي لمنظمات الأعمال دراسة استطلاعية لعينة من العاملين في القطاع المصرفي العراقي في أربيل، مجلة دورية نصف سنوية تصدر عن كلية الإدارة والاقتصاد، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة، المجلد 5، العدد 9، 2012.

3. البحوث الجامعية

• مذكرات الماجستير

1. فانت عزات عيسى أغريب، الاستغراق الوظيفي وعلاقته بالإبداع الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية وغير الحكومية في محافظة الخليل، رسالة ماجستير (غير منشورة)، إدارة أعمال، جامعة القدس، 2017.

2. نسرين غانم عبد الله أبو شاويش، محددات الثقة التنظيمية وآثارها دراسة تطبيقية على العاملين في وكالة الغوث وتشغيل اللاجئين- الأونروا، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة الإسلامية- غزة، 2013.

ثانيا. المراجع باللغة الاجنبية

1. Alan M. Saks, **Antecedents and consequences of employee engagement**, Journal of Managerial Psychology, Vol 21, No 7, 2006.
2. AnuPuusaandUiiaTolvanen, **Organizational Identity and Trust**, Electronic Journal of Business Ethics and Organization Studies ,Vol 11, N 2, 2006 .
3. Arş. Gör. RamazanÖzkanYıldız, Arş. Gör. EsraBaran, &Arş. Gör. İlkeSezin AYZAZ, **THE EFFECT OF ORGANIZATIONAL TRUST ON WORK ENGAGEMENT: AN APPLICATION ON LOGISTICS PERSONNEL**, The International New Issues in Social Sciences ,Volume 5, Number 5 / Özel Sayı,2017.
4. Chieh-Peng Lin, Modeling Corporate Citizenship, **Organizational Trust and Work Engagement Based on Attachment Theory**, Journal of Business Ethics,Vol. 94, No.4,2010.
5. Fabian O. Ugwu and Ike E. Onyishiand Alma M. Rodríguez- Sán chez Linking, **Organizational Trust with Employee Engagement: The Role of Psychological Engagement** ,Personnel Review, Vol 43,No 03,2014.
6. LIU Hui, SUN Yao-yao, & YANG Meng-na,**An Empirical Research on Influence of Organizational Trust on Employee Engagement**, 2015 International Conference on Management Science & Engineering (22th) October 19-22, 2015 Dubai, United Arab Emiratesm, 2015 .

7. Talat Islam and others, **Employees' Response to CSR: Role of Organizational Identification and Organizational Trust**, Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences, Vol 12, N1,2018 .
8. Gohar Pour Ahmadi&ArmanAhmadizad, **The Relationship between internal Organizational trust and job engagement in Higher Education** ,International Letters of Social and Humanistic Sciences, Vol 64, 2015.

الملاحق

الملحق (01): وثيقة بطاقة تقنية خاصة بالمؤسسة الاستشفائية (الأم والطفل) بتقوت

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات

مديرية الصحة و السكان لولاية ورقلة
المؤسسة الاستشفائية المتخصصة
مستشفى الأم والطفل تقوت

بطاقة تقنية للمؤسسة

الموقع : تقع المؤسسة الاستشفائية المتخصصة مستشفى الأم والطفل تقوت في وسط المقاطعة الإدارية بتقوت شارع 05 جويلية بلدية تقوت وتقع بمساحتها الإجمالية بحوالي 2000 م² وتقدم خدماتها الصحية لتعداد سكاني يقدر بحوالي 10000 نسمة.

الإنشاء: أنشئت بموجب المرسوم التنفيذي رقم 62-08 الصادر بتاريخ 24 فيفري 2008، والقرار الوزاري رقم 029 المؤرخ في 27 جانفي 2009 المحدد لعدد المصالح والوحدات.

- انفصلت عن المؤسسة العمومية الاستشفائية بتقوت في 01 جويلية 2009 بنفس إمكاناتها وتجهيزاتها القديمة ولم تستفيد حتى من ميزانية استثنائية للتجهيز أو التسيير نظرا لطابعها التخصصي (مؤسسة متخصصة في أمراض النساء والتوليد وطب وجراحة الأطفال).

1- المصالح الإدارية :

- المدير
- أمانة المدير
- المدير الفرعي للمصالح الاقتصادية والمنشآت والتجهيز:
 - مكتب المصالح الاقتصادية
 - مكتب المنشآت القاعدية والتجهيزات
- المدير الفرعي للنشاطات الصحية:
 - مكتب تنظيم و تقييم العلاجات
 - مكتب الاستقبال و التوجيه
 - مكتب الوقاية
- مكتب الدخول
- المدير الفرعي للإدارة و الوسائل:
 - مكتب تسيير الموارد البشرية والمنازعات
 - مكتب التكاليف الصحية
 - مكتب الميزانية والمحاسبة

مكتب مستقل
مكتب مستقل
مكاتب ضيقة
مكتب مشترك
مكتب مستقل
مكتب مشترك

الملحق (02): وثيقة تقديم المؤسسة العمومية الإستشفائية خاصة بسليمان عميرات -تقرت-



الملحق (03): قائمة الأساتذة المحكمين للإستبيان

الرقم	اسم الأستاذ	الدرجة العلمية	جهة العمل
01	الحاج عرابة	استاذ تعليم عالي	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-
02	رشيد مناصريه	أستاذ محاضر - أ -	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-
03	خالد رجم	أستاذ مساعد- أ -	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-

الملحق (04): استمارة الاستبيان

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

التخصص: ماستر تسيير موارد البشرية



تحت إشراف الأستاذة: أسماء يوسف

الطالبتان: أم الخير بن عربي

فتحية ساسوي

استبيان

السادة والسيدات إيطارات، موظفو المؤسسة: يشرفني أن أقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه الاستمارة التي تدخل ضمن متطلبات إنجاز مذكرة الماستر تحت عنوان "دور الثقة التنظيمية في تعزيز الاستغراق الوظيفي"، وأعلمكم أن الإجابات المقدمة من طرفكم تحظى بالأهمية البالغة لدينا، وبالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. نشكركم شكرا جزيلاً على مساهمتكم الجادة بالإجابة على العبارات المرفقة وبصراحة تامة. ولكم منا كل الشكر والتقدير. البريد الإلكتروني: fathiasassoui@gmail.com

الرجاء وضع علامة X في الخانة التي ترى أنها مناسبة.

المحور الأول: الثقة التنظيمية

الرقم	الفقرات	غير موافق	محايد	موافق
أولاً: الثقة بالمشرفين				
1	معرفة رئيسي المباشر بدقائق الأمور فيعمله تجعلني أتقبه.			
2	أشعر بثقة كاملة في مهارات وأخلاقيات رئيسي المباشر.			
3	رئيسي المباشر في العمل حبللاً لأخريين ما يجعلني أجعل نفسيه.			
4	يمكن أن أعتد على رئيسي المباشر في الحصول على المساعدة إذ واجهتني صعوبات في العمل.			
5	يتعامل رئيسي المباشر بعدالة مع كافة زملاء في القسم.			
ثانياً: الثقة بزملاء العمل				
1	توجد ثقة متبادلة بين زملائي في العمل.			
2	زملائي في العمل يحبوننا لأنهم يحبون أنفسهم.			
3	استطيع الاعتماد على زملائي في العمل لتنوع مهاراتهم ومعارفهم.			
4	أشعر بالارتياح عندما أطلب المساعدة في العمل من إحدى زملائي.			
5	أبادل مع زملائي المعلومات التي تساعد على أداء العمل وحل المشكلات.			
ثالثاً: الثقة بالإدارة العليا				
1	اختصاص الإدارة العليا ومعرفة بدقائق الأمور في العمل تجعلني أتقنها.			

2	الإدارة العليا تنظر بعين الاعتبار لمصالح الآخرين عند اتخاذها القرارات.			
3	الإدارة العليا تطالب بحقوق العاملين إذا ما هدرت.			
4	الإدارة العليا تحاول إشراك العاملين بكل القضايا المستقبلية.			
5	الإدارة العليا تتعامل بصدق ونزاهة مع العاملين.			
6	مؤسستي تطبق النظام على الجميع بالتساوي.			

المحور الثاني: الاستغراق الوظيفي

الرقم	الفقرات	غير موافق	محايد	موافق
أولاً: الاستغراق الشعوري				
1	أنا متحمس لوظيفتي.			
2	أشعر بالدافعية والقوة أثناء العمل.			
3	إمكانية استمراري لفترات طويلة في العمل.			
4	أشعر بالمرونة والانفتاح الذهني أثناء العمل.			
5	أشعر بالاستقرار النفسي عندما أتعامل مع رئيسي.			
ثانياً: الاستغراق المعرفي				
1	أنا مخلص لعملي.			
2	تتميز مهام عملي بالتحدي والمتعة.			
3	في العمل يركز عقلي على وظيفتي.			
4	أنا فخور لأنني أعمل في هذا المجال.			
ثالثاً: الاستغراق الجسدي				
1	أنا منغمس ومنشغل في عملي.			
2	أشعر بأن الوقت يمر بسرعة في عملي.			
3	أبدو سعيداً عندما أهتمك في عملي.			
4	أجد من الصعوبة فصل نفسي عن عملي.			
5	أعمل بقوة وشدة في وظيفتي وأبدل كامل جهدي لوظيفتي.			
6	أستمتع وأنا أقضي كامل وقتي في وظيفتي.			

المحور الثالث: معلومات متعلقة بالموظف:

		أنثى	ذكر	الجنس
50 سنة و أكثر	من 40 إلى أقل من 50 سنة	من 30 إلى أقل من 40 سنة	أقل من 30 سنة	العمر
أخرى	ماستر أو ماجستير	شهادة دراسات أو ليسانس أو مهندس	دون الليسانس	مستوى التعليم
أكثر من 20 سنة	من 10 إلى أقل من 20 سنة	من 05 إلى أقل من 10 سنوات	أقل من 05 سنوات	الخبرة

شكراً جزيلاً لكم على حسن تعاونكم

الملحق رقم (05): نتائج التحليل الإحصائي SPSS

معامل الثبات ألفا كرونباخ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.738	31

مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازلياً.

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ذكر	14	18.7	18.7	18.7
أنثى	61	81.3	81.3	100.0
Total	75	100.0	100.0	

العمر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid سنة 30 أقل من	33	44.0	44.0	44.0
سنة 40 إلى أقل من 30 من	34	45.3	45.3	89.3
سنة 50 إلى أقل من 40 من	7	9.3	9.3	98.7
سنة وأكثر 50	1	1.3	1.3	100.0
Total	75	100.0	100.0	

مستوى التعليم

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid دونا ليسانس	16	21.3	21.3	21.3
شهادة دراسات أوليانسانس وأومهندس	41	54.7	54.7	76.0
ماستر أو ماجستير	2	2.7	2.7	78.7
أخرى	16	21.3	21.3	100.0
Total	75	100.0	100.0	

الخبرة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	سنوات 05 أقلمن	23	30.7	30.7	30.7
	سنوات 10 إلىأقلمن 05 من	20	26.7	26.7	57.3
	سنة 20 إلىأقلمن 10 من	27	36.0	36.0	93.3
	سنة 20 أكثرمن	5	6.7	6.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

اختبار فرضيات الارتباطات بين المتغيرات :

تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغيرات المستقلة هي (العدالة التنظيمية) والمتغير التابع هو(الالتزام التنظيمي) حيث الجدول الموالي يوضح الإرتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع:

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	averTrust ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: averEngagement

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.097 ^a	.009	-.004	.23797

a. Predictors: (Constant), averTrust

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.039	1	.039	.691	.408 ^b
	Residual	4.134	73	.057		
	Total	4.173	74			

a. Dependent Variable: averEngagement

b. Predictors: (Constant), averTrust

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.492	.190		13.120	.000
	averTrust	.071	.085	.097	.831	.408

a. Dependent Variable: averEngagement

مصفوفة الارتباطات

Correlations

			averEngagem ent	averA	averB	averC	averTrust
Spearman 's rho	averEngagement	Correlation Coefficient	1.000	-.083-	.052	.142	.120
		Sig. (2-tailed)	.	.476	.656	.223	.305
		N	75	75	75	75	75
averA		Correlation Coefficient	-.083-	1.000	.043	.168	.697**
		Sig. (2-tailed)	.476	.	.714	.150	.000
		N	75	75	75	75	75
averB		Correlation Coefficient	.052	.043	1.000	.135	.431**
		Sig. (2-tailed)	.656	.714	.	.249	.000
		N	75	75	75	75	75
averC		Correlation Coefficient	.142	.168	.135	1.000	.681**
		Sig. (2-tailed)	.223	.150	.249	.	.000
		N	75	75	75	75	75
averTrust		Correlation Coefficient	.120	.697**	.431**	.681**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.305	.000	.000	.000	.
		N	75	75	75	75	75

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

اختبار طبيعة التوزيع

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		averEngagemen t	averTrust
N		75	75
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	2.6479	2.2083
	Std. Deviation	.23747	.32509
Most Extreme Differences	Absolute	.105	.101
	Positive	.069	.043
	Negative	-.105-	-.101-
Test Statistic		.105	.101
Asymp. Sig. (2-tailed)		.040 ^c	.054 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

اختبار مان وتيني

Test Statistics^a

SIG	مان وتيني	المتغير	الرقم
0.610	389.500	الجنس	01

a. Grouping Variable: الجنس

اختبار كرسكال لمتغيرات الوسطية

SIG	Ddl	Khi-deux	المتغير	الرقم
0.230	3	4.307	العمر	01
0.116	3	5.918	المستوى التعليمي	02
0.706	3	1.397	سنوات الخبرة	03

الفهرس

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
III	الإهداء
V	الشكر
VI	ملخص الدراسة
VII	قائمة المحتويات
VIII	قائمة الجداول
IX	قائمة الأشكال
X	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية حول الثقة التنظيمية والاستغراق الوظيفي	
17	تمهيد
18	المبحث الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للاستغراق الوظيفي والثقة التنظيمية
18	المطلب الأول: الاستغراق الوظيفي وأبعاده
18	أولاً: مفهوم الاستغراق الوظيفي والعوامل المؤثرة
18	أ. مفهوم الاستغراق الوظيفي
19	ب. العوامل المؤثرة على الاستغراق الوظيفي
20	ثانياً: أبعاد الاستغراق الوظيفي
20	أ. الاستغراق المعرفي
21	ب. الاستغراق الشعوري
21	ج. الاستغراق الجسدي
23	المطلب الثاني: الثقة التنظيمية وأبعادها
23	أولاً: مفهوم الثقة التنظيمية
24	ثانياً: أبعاد الثقة التنظيمية
24	أ. الثقة بالمشرفين
25	ب. الثقة بزملاء العمل
26	ج. الثقة بالإدارة العليا

26	ثالثا: العوامل التي تؤثر على الثقة التنظيمية.....
27	المطلب الثالث: العلاقة بين الثقة التنظيمية والاستغراق الوظيفي
28	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية حول الاستغراق الوظيفي والثقة التنظيمية.....
28	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة (العربية والأجنبية).....
28	أولا: الدراسات العربية
29	ثانيا: الدراسات الأجنبية
31	المطلب الثاني: مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.....
31	أولا : أوجه التشابه.....
31	ثانيا: أوجه الاختلاف.....
32	المطلب الثالث: مجال الاستفادة من دراسات السابقة.....
33	خلاصة الفصل.....
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
35	تمهيد
36	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
36	المطلب الأول: طريقة الدراسة
36	1. منهج الدراسة.....
36	2. مجتمع الدراسة وعينة الدراسة.....
36	أ. مجتمع الدراسة
37	ب. عينة الدراسة.....
37	3 خصائص عينة الدراسة.....
37	أ. متغير الجنس.....
38	ب. متغير العمر.....
38	ج. المستوى التعليمي.....
39	د. سنوات الخبرة في العمل.....
39	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
39	1. أداة الدراسة
40	2. صدق أداة الدراسة
40	3. ثبات أداة الدراسة
41	4. أساليب المعالجة الإحصائية
42	المبحث الثاني: النتائج والمناقشة
42	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة
42	النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى.....

42 البعد الأول: الثقة بالمشرفين
42 أولاً: عرض النتائج
42 ثانياً: تحليل النتائج
43 البعد الثاني: الثقة بزملاء العمل
43 أولاً: عرض النتائج
43 ثانياً: تحليل النتائج
44 البعد الثالث: الثقة بالإدارة العليا
44 أولاً: عرض النتائج
44 ثانياً: تحليل النتائج
45	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لأبعاد الثقة التنظيمية.....
45 أولاً: عرض النتائج
45 ثانياً: تحليل النتائج
45 النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية
45 البعد الأول: الاستغراق الشعوري
45 أولاً: عرض النتائج
46 ثانياً: تحليل النتائج
46 البعد الثاني: الاستغراق المعرفي
46 أولاً: عرض النتائج
47 ثانياً: تحليل النتائج
47 البعد الثالث: الاستغراق الجسدي
47 أولاً: عرض النتائج
47 ثانياً: تحليل النتائج
48	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لأبعاد الاستغراق الوظيفي...

48	أولاً: عرض النتائج.....
48	ثانياً: تحليل النتائج.....
48	النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة.....
48	1.. العلاقة الإرتباطية بين جميع المتغيرات.....
49	أولاً: عرض النتائج.....
49	ثانياً: تحليل النتائج.....
50	2. تحليل الانحدار الخطي لاختبار العلاقة الإرتباطية بين المتغير المستقل الثقة التنظيمية والمتغير التابع الاستغراق الوظيفي.....
50	أولاً: عرض النتائج.....
50	ثانياً: تحليل النتائج.....
50	3. تباين خط الانحدار.....
50	أولاً: عرض النتائج.....
51	ثانياً: تحليل النتائج.....
51	النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة.....
51	1. اختبار طبيعة التوزيع.....
52	2. تحليل اختبار مان. وتبني ومتغير الجنس.....
52	3. تحليل اختبار كرسكال وباقي المتغيرات الشخصية.....
52	المطلب الثاني: مناقشة النتائج.....
52	اختبار صحة الفرضية الأولى.....
53	اختبار صحة الفرضية الثانية.....
53	اختبار صحة الفرضية الثالثة.....
53	اختبار صحة الفرضية الرابعة.....
55	خلاصة الفصل.....
56	خاتمة.....
60	قائمة المراجع.....
65	قائمة الملاحق.....
74	فهرس المحتويات.....