

الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي

دراسة ميدانية بجامعة بني سويف

إعداد الدكتور / محمد حمزة أمين عبد الله

مدرس علم الاجتماع بكلية الآداب

جامعة بني سويف

الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي دراسة ميدانية بجامعة بني سويف

المخلص :

يهدف البحث الراهن إلى الوقوف على درجة الثقة التنظيمية بأبعادها المختلفة (الثقة في الرئيس المباشر ، الثقة في زملاء العمل ، الثقة في الإدارة العليا) لدى أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بجامعة بني سويف . وكذلك الوقوف على درجة الانغماس الوظيفي لديهم ، كما يهدف البحث إلى إبراز تأثير المتغيرات الشخصية والوظيفية على درجة الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي . وأخيراً يهدف البحث إلى الكشف عن العلاقة بين الثقة التنظيمية بأبعادها المختلفة من جهة والانغماس الوظيفي من جهة أخرى .

ويعد هذا البحث بمثابة بحث وصفي تحليلي اعتمد على أسلوب المسح الاجتماعي عن طريق العينة ، واعتمد البحث على استمارة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات التي يتطلبها البحث ، وقد بلغ إجمالي الاستبيانات المستوفاة الصالحة للتحليل ٣١١ استبياناً .

وقد كشف البحث عن ارتفاع درجة الثقة التنظيمية بأبعادها المختلفة لدى أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم ، كما أبرز البحث ارتفاع درجة الانغماس الوظيفي ، وبين البحث تأثير المتغيرات الشخصية والوظيفية (السن – النوع – الدرجة الوظيفية – مدة العمل داخل الجامعة – الدخل الشهري من العمل) على درجة الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي ، كما توصل البحث إلى وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الثقة التنظيمية بمختلف أبعادها والانغماس الوظيفي . وأخيراً كشف البحث أن الثقة التنظيمية بأبعادها المختلفة تسهم في التنبؤ بالانغماس الوظيفي .

المصطلحات الأساسية : الثقة التنظيمية ، الثقة بزملاء العمل ، الثقة بالرئيس المباشر ، الثقة بالإدارة العليا ، الانغماس الوظيفي ، الجامعة .

Organizational Trust and Job Involvement

A Field Study at Beni Sueif University

Abstract :

The research aims at studying organizational trust and its relation with Job involvement .

In order to find an answer to the questions of the research, a social survey method is used by the researcher. The data of the research are collected using a questionnaire schedule. The research contains 311 respondents from faculty staff and their assistants at the Beni Sueif University .

The findings of research show that the degree of organizational trust among respondents is strong . It also illustrates that the degree of Job involvement is strong . The research elucidates also that Trust in co-workers is the more patterns of organizational trust perceptions among respondents . Finally, it shows that there is a significant positive relation between organizational trust and Job involvement .

Key words: Organizational trust ; Trust in co-workers; Trust in Immediate administrator , Trust in higher management ; Job involvement ; University.

المقدمة :

نال مفهوم الثقة التنظيمية قدراً كبيراً من الاهتمام في الدراسات التنظيمية المعاصرة ، نظراً لأهميته البالغة ودوره المؤثر في تحقيق التميز المؤسسي Organizational Excellence في القرن الواحد والعشرين^(١).

وتعد الثقة من أبرز القيم التنظيمية Organizational Values التي تهدف جميع التنظيمات إلى تدعيمها من أجل الارتقاء بالسلوك التنظيمي Organizational Behavior^(٢). وهي أحد الدعائم الأساسية لنجاح التنظيمات والوصول إلى أعلى مستويات الكفاءة والفاعلية . وقد أشارت العديد من الدراسات إلى التأثير الإيجابي للثقة التنظيمية على العديد من المخرجات التنظيمية مثل الإبداع التنظيمي Organizational Innovation ، والأداء Performance ، والرضا عن العمل Job Satisfaction ، وسلوكيات المواطنة التنظيمية Organizational Citizenship Behavior ، والولاء التنظيمي Organizational Commitment ، والرغبة في البقاء داخل التنظيم . كما أبرزت الدراسات العلاقة الوثيقة بين غياب الثقة التنظيمية من جهة والاحترق الوظيفي Job Burnout، ودوران العمل Turnover ، والصمت التنظيمي Organizational Silence من جهة أخرى^(٣).

والثقة التنظيمية عنصراً مهماً من عناصر بناء التنظيم الناجح . لذا فإن التنظيمات التي تتوافر بها أعلى درجات الثقة تصل إلى أعلى درجات الإنتاجية والرضا للعاملين . والتحدي الحقيقي الذي يواجه التنظيمات المعاصرة هو كيفية تحقيق هذه الثقة نظراً لنداعتها وأثارها العميقة على التنظيمات^(٤).

إشكالية البحث :

تعد الثقة التنظيمية مؤشراً على حرص الإدارة على مصلحة العاملين^(٥). وهي من أبرز سمات المناخ التنظيمي الصحي، فهي مكوناً أساسياً من مكونات الديناميكية التنظيمية Organizational Dynamics ، ومتغيراً مهماً يسهم في تحقيق الأهداف التنظيمية والارتقاء بمستوى المخرجات التنظيمية ، وترتبط هذه السمة التنظيمية المرغوبة إيجابياً بموقف العامل تجاه العمل ورضاه الوظيفي^(٦).

ولعل أفضل تصوير لأهمية الثقة في محيط التنظيمات ذلك الذي قدمه شيا Shea ، ويشير فيه إلى أن الثقة هي " المركب السحري في الحياة التنظيمية، والزيت الذي يقلل الاحتكاك، والرابط الذي يجمع الأجزاء المنفصلة معاً، والمحفز الذي يسهل العمل. وليس هناك ما يمكن أن يحل محلها ويقدم النتائج نفسها"^(٧).

وفي ضوء ما تقدم ، يحاول البحث الراهن الوقوف على درجة الثقة التنظيمية وتأثيرها على درجة الانغماس الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بجامعة بني سويف من أجل تحقيق الأهداف التنظيمية التي ترسمها الجامعات لتحقيق التميز والانجاز والتنافسية .

أهمية البحث :

تبدو أهمية البحث الراهن من زاويتين أساسيتين ، الزاوية الأولى نظرية ، والأخرى تطبيقية . فمن الناحية النظرية تبدو أهمية البحث في النقاط التالية :

- ١- يعالج البحث الراهن متغيرين (الثقة التنظيمية ، والانغماس الوظيفي) من أحدث المتغيرات في أدبيات الدراسات التنظيمية .
- ٢- ندرة الدراسات العربية عامة والمصرية بصفة خاصة التي تناولت هذين المتغيرين، ولذا فإن البحث الراهن يمكن أن تمثل إضافة بسيطة في هذا المجال .
- ٣- من خلال مسح التراث البحثي الذي أمكن الاطلاع عليه لم يجد الباحث أي دراسة سابقة ربطت بين متغيري البحث الراهن وعلى ذلك فإن البحث الراهن يمكن أن يسد هذه الفجوة .
- ٤- تعد الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي من المتغيرات الجديرة بالبحث والتي لم يحسم النقاش بشأنهما بعد، وما زال المتغيرين بحاجة ماسة إلى مزيد من البحوث.
- ٥- يفتح هذا البحث المجال لبحوث أخرى. فقد أشارت الأدبيات إلى أن الثقة التنظيمية تعد عاملاً حاسماً من عوامل نجاح التنظيم، الأمر الذي يمثل دافعاً لإجراء مزيداً من البحوث الميدانية لاستكشاف محددات وأثار الثقة التنظيمية.

وتبدو الأهمية التطبيقية للبحث من خلال النقاط التالية :

- ١- تعد الثقة التنظيمية عنصراً من عناصر رأس المال الاجتماعي التنظيمي يسهم في تحسين كثير من المخرجات التنظيمية .
- ٢- تبدو الأهمية العملية أو التطبيقية للبحث الراهن من خلال التنظيم الذي تتناوله وهو الجامعة ، حيث تعد الجامعة مشعل حضارة وبؤرة وعي وتقدم، وهي تقود حركة التوعية والتنوير في المجتمع من خلال

وظائفها الأساسية (التعليم – البحث العلمي – خدمة المجتمع). الأمر الذي يجعل من دراسة الجامعة أمراً في غاية الأهمية .

٣- يركز البحث الراهن على أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم ، وتعد هذه الفئة المهنية من أهم الفئات في المجتمع، حيث يقع على عاتقهم مسؤولية كبيرة متمثلة في تنمية المورد البشري، وإجراء البحوث التي من شأنها الإسهام في تنمية المجتمع . الأمر الذي يكشف عن الأهمية الكبرى لدراسة هذه الفئة.

٤- يمكن أن يسهم هذا البحث في وضع مجموعة من التوصيات التي من شأنها الارتقاء بمستويات الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي.

أهداف البحث وتساؤلاته :

يتمثل الهدف الرئيسي للبحث الراهن في الوقوف على درجة الثقة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بجامعة بني سويف وعلاقة ذلك بالانغماس الوظيفي .

ويمكن صياغة أهداف البحث في مجموعة محددة من التساؤلات على النحو التالي :-

١- ما درجة الثقة التنظيمية بمختلف أبعادها (الثقة في زملاء العمل – الثقة في الرئيس المباشر – الثقة في الإدارة العليا) لدى أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بجامعة بني سويف ؟

٢- ما أكثر أبعاد الثقة التنظيمية انتشاراً لدى أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بجامعة بني سويف ؟

٣- ما درجة الانغماس الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بجامعة بني سويف ؟

٤- هل تتأثر درجة الثقة التنظيمية بمتغيرات السن ، والنوع ، والدرجة الوظيفية ، ومدة العمل داخل الجامعة ، والدخل الشهري من العمل ؟

٥- هل تتأثر درجة الانغماس الوظيفي بمتغيرات السن ، والنوع ، والدرجة الوظيفية ، ومدة العمل داخل الجامعة ، والدخل الشهري من العمل ؟

٦- هل هناك علاقة بين درجة الثقة التنظيمية ودرجة الانغماس الوظيفي ؟

٧- هل هناك علاقة ارتباطية بين الأبعاد المختلفة للثقة التنظيمية (الثقة زملاء العمل – الثقة في الرئيس المباشر – الثقة في الإدارة العليا) والانغماس الوظيفي ؟

٨- هل يسهم كل بعد من أبعاد الثقة التنظيمية على حدة (الثقة في زملاء العمل – الثقة في الرئيس المباشر – الثقة في الإدارة العليا) في التنبؤ بالانغماس الوظيفي ؟

فروض البحث :

١- توجد فروق معنوية في درجة الثقة التنظيمية تعزى إلى متغيرات (السن ، والنوع ، والدرجة الوظيفية، ومدة العمل داخل الجامعة ، والدخل الشهري من العمل) .

٢- توجد فروق معنوية في درجة الانغماس الوظيفي تعزى إلى متغيرات (السن ، والنوع ، والدرجة الوظيفية ، ومدة العمل داخل الجامعة ، والدخل الشهري من العمل) .

٣- هناك علاقة طردية بين الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي .

٤- توجد علاقة طردية بين الثقة في زملاء العمل والانغماس الوظيفي .

٥- توجد علاقة طردية بين الثقة في الرئيس المباشر والانغماس الوظيفي .

٦- توجد علاقة طردية بين الثقة في الإدارة العليا والانغماس الوظيفي .

٧- يسهم كل بعد من أبعاد الثقة التنظيمية على حدة (الثقة في زملاء العمل – الثقة في الرئيس المباشر – الثقة في الإدارة العليا) في التنبؤ بالانغماس الوظيفي .

مفاهيم البحث :

يعرض الجزء التالي لمفاهيم البحث الرئيسية والمتمثلة في مفاهيم الثقة التنظيمية ، والانغماس الوظيفي .

١ - مفهوم الثقة التنظيمية

حظي مفهوم الثقة التنظيمية باهتمام كبير في كثير من التخصصات العلمية مثل علم النفس وعلم الاجتماع والإدارة ، وعلى الرغم من أهمية مفهوم الثقة التنظيمية ، إلا أنه لا يوجد تعريف متفق عليه^(٨) . فهناك جدل واسع حول ما إذا كانت الثقة التنظيمية اتجاه نفسي (توقع واردة) أو اختيار سلوكي (قرار)^(٩) .

ومن خلال مسح التراث العلمي ، تبين وجود زخم في التعريفات التي قدمت لمفهوم الثقة التنظيمية ، وفيما يلي عرضاً لأبرز التعريفات التي قدمها الباحثون لمفهوم الثقة التنظيمية .

١- " اعتقاد الفرد أو الجماعة بأن الأفراد أو المنظمات ككل ستبذل قصارى جهدها سواء بشكل صريح أو ضمني وبحسن نية للعمل وفقاً للالتزامات . ويكون الصدق في التعامل هو نتيجة لهذه الالتزامات ، وكذلك فإن الأفراد لا يسعون للاستفادة من الآخرين حتى ولو سنحت لهم الفرصة بذلك " (١٠).

٢- " توقعات أو معتقدات الشخص حول الإجراءات المستقبلية في المؤسسة والتي من شأنها أن تكون مفيدة وفي صالحه " (١١).

٣- " مشاعر القبول والافتتاح وافتقاد الخوف والشك والتردد عندما يتعامل الفرد مع الآخرين (الزملاء - الرئيس المباشر - الإدارة العليا) جنباً إلى جنب مع الاستعداد للاعتماد عليهم " (١٢).

٤- " الاستعداد لتحمل المخاطرة الناجمة عن التوقعات الإيجابية للعامل حول سلوك ونوايا الآخرين " (١٣).

٥- ٥ - ايمان الفرد بأنه سيتلقى الدعم والتعاون في حل المشكلات في الوقت الذي يحتاجه بدون دوافع خفية أو أفكار سلبية من جانب الآخرين ، وايمان الفرد أن الإدارة تقول الحق دائماً وتلتزم بوعودها " (١٤).

٦- " توقعات متقابلة لطرف ما حول سلوك طرف آخر " (١٥).

٧- " توقع العامل بأن الإدارة سوف تبذل قصارى جهدها لتحقيق التزاماتها بكل شفافية وعدالة ، ويرتبط هذا التوقع بالإجراءات الإدارية المطبقة وحرص الإدارة على مصلحة العاملين " (١٦).

٨- " الإدراك أو التصور الجمعي للعاملين بشأن مصداقية المؤسسة " (١٧).

٩- " اتجاه نفسي تجاه التنظيم باعتباره محدد للنتائج السلوكية من أجل استكشاف آثار السياق التنظيمي " (١٨).

وفي ضوء ما سبق يمكن تعريف الثقة التنظيمية إجرائياً بأنها " درجة إدراك الدعم الذي يتلقاه أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم من أشخاص معينين (الزملاء والرئيس المباشر والإدارة العليا) ، وكذلك مشاعر القبول والافتتاح بسلوك وتصرفات هؤلاء الأشخاص ، وذلك كما يعكسها مقياس الثقة التنظيمية الذي تم الاعتماد عليه في هذا البحث " . والذي يتضمن ثلاثة أبعاد رئيسية على النحو التالي :-

- الثقة في زملاء العمل، وتنعكس في المؤشرات التالية :
 - شعور العامل بحرص زملائه على مصلحته ، واستعدادهم للتضحية من أجله .
 - عدم استشعار الحرج عند طلب المساعدة من الزملاء .
 - تقديم الزملاء للعون بعيداً عن دافع الكسب المادي .
 - الثقة المتبادلة بين الزملاء ، والتعامل بشفافية .
 - تبادل المعلومات بين الزملاء ووجود اتصالات متبادلة لزيادة الثقة .
- الثقة في الرئيس المباشر، وتنعكس في المؤشرات التالية :
 - تمتع الرئيس المباشر بالمهارة والاخلاق وإحاطته بكافة تفاصيل عمله ، وتفانيه في العمل .
 - تعامل الرئيس المباشر مع مشكلات العاملين وكأنها مشكلاته الخاصة .
 - اهتمام الرئيس المباشر بالاحتياجات الشخصية والوظيفية للعاملين ، وتفاعله معهم .
 - حرص الرئيس المباشر على تعزيز نقاط الاتفاق والبعد عن نقاط الاختلاف .
 - تمتع الرئيس المباشر بالقبول من العاملين .
 - اهتمام الرئيس المباشر برفع الروح المعنوية للعاملين والاهتمام بسعادتهم .
 - عدالة الرئيس المباشر في التعامل مع العاملين ، والاستعداد للمسامحة والنسيان .
- الثقة في الإدارة العليا، وتنعكس في المؤشرات التالية :
 - حرص الإدارة العليا على مصالح العاملين وحقوقهم واحتياجاتهم عند اتخاذ القرارات .
 - عدالة الإدارة في التعامل مع كافة العاملين ، وتطبيقها للقوانين واللوائح على الجميع .
 - حرص الإدارة على تقديم المساعدة والعون لجميع العاملين .
 - تقدير الإدارة للجهود الاستثنائية والأفكار الجديدة للعاملين .
 - حرص الإدارة على توسيع دائرة الاتصالات مع العاملين ، ومعرفتها بكافة تفاصيل العمل .

٢ - مفهوم الانغماس الوظيفي Job Involvement

يشير ديكاروفيل وشان DeCarufel A . and Schaan J . L إلى إن الأفراد ذوي المستوى المرتفع من الانغماس الوظيفي يضعون العمل في بؤرة اهتمامهم . وتصبح عبارة " أنا اعيش وأكل وأتنفس وظيفتي " هي التي تصف الأفراد الذين يتسمون بمستوى مرتفع من الانغماس الوظيفي (١٩). بينما الأفراد ذوي المستوى المنخفض من الانغماس الوظيفي يركزون على أمور أخرى غير العمل ، ولا يمثل العمل كل شيء في حياتهم ، وإنما يمثل شيئاً ذو قيمة بسيطة في حياتهم (٢٠).

ويعرف ايلوي Elloy, D. (١٩٩١) وزملائه الانغماس الوظيفي بأنه " المشاركة الفعالة في العمل ، أو المدى الذي يرتبط فيه العامل ايجابياً بوظيفته " (٢١).

ويشير باولاي Paullay, I. (١٩٩٤) إلى أن الانغماس الوظيفي هو " الاندماج والتماثل النفسي مع العمل ، فهو حالة نفسية من خلالها يكون العامل مستغرقاً ومهتماً ومشغول ذهنياً بوظيفته الحالية " (٢٢).

ويذهب براون Brown, S. P (١٩٩٦) إلى أن الانغماس الوظيفي يشير إلى " المشاركة التنظيمية الايجابية ، والدرجة التي يدعم بها العامل الاهداف التنظيمية ، الامر الذي ينعكس إيجاباً على الإنتاجية والكفاءة " (٢٣).

ويعرف شاوفيلي Schaufeli, W.B (٢٠٠٢) وزملائه الانغماس الوظيفي بأنه " حالة من الوفاء والارتباط الايجابي بالعمل تتميز بالحيوية والتفاني والانهماك في العمل " (٢٤).

ويشير مودراك Mudrack, P.E (٢٠٠٤) إلى أن الانغماس الوظيفي هو " الحالة التي تكون فيها هوية العامل واهتماماته ومصالحه وأهدافه مرتبطة بالعمل " (٢٥).

ويمكن تعريف الانغماس الوظيفي إجرائياً بأنه " درجة الارتباط والمشاركة الفعالة في العمل، وكذلك درجة الاندماج والاستغراق في العمل ، والتي يستدل عليها من مقياس الانغماس الوظيفي الذي تم الاعتماد عليه في هذا البحث " . والذي يتضمن المؤشرات التالية :-

- الاستمرار في العمل بعد اوقات العمل الرسمية بدون انتظار مقابل إضافي .

- الشعور بأن العمل هو المصدر الرئيسي للرضا عن الحياة وأنه أكثر الأشياء أهمية في الحياة .
 - مرور الوقت بسرعة كبيرة أثناء العمل .
 - الوصول إلى العمل قبل الموعد المخصص .
 - الرغبة في الاستمرار بالعمل وعدم تركه حتى في حالة عدم الاحتياج المادي .
 - الشعور بالتوافق بين القدرات الشخصية وطبيعة العمل .
 - الشعور بالاكئاب والضييق عند الفشل في العمل .
 - الرغبة الدائمة في الذهاب للعمل وعدم التغيب عنه .
 - الرغبة في معاقبة الذات على الأخطاء التي يتم ارتكابها في العمل .
 - الارتباط الوثيق بالعمل .
 - عدم القدرة على تصور الحياة بدون عمل .
 - التفكير الدائم في العمل أثناء التواجد في المنزل حتى أثناء التمدد على فراش النوم .
- أبعاد الثقة التنظيمية :

وفقاً لمدخل بؤرة أو مرجعية الثقة ، والذي يحدد مصدر الثقة ، تصنف الثقة التنظيمية إلى ثلاثة أبعاد رئيسية على النحو التالي :^(٢٦)

١- الثقة في زملاء العمل

٢- الثقة في الرئيس المباشر

٣- الثقة في الإدارة العليا

وتعد الثقة في زملاء العمل ضمن المستوى الأفقي للتنظيم ، بينما تعد الثقة في الرئيس المباشر والثقة في الإدارة العليا ضمن المستوى الرأسي للتنظيم^(٢٧) .

ويعد هذا التصنيف هو الشائع بين أغلب الباحثين والدارسين ، وقد تبني الباحث هذا التصنيف في البحث الراهن .

النظريات المفسرة :

يمكن تفسير العلاقة بين الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي في ضوء عدة نظريات على النحو التالي :-

١ - نظرية التوقع Expectancy theory

قدم فيكتور فروم Victor Vroom نظرية التوقع ، وترتكز على الافتراض بأن الدافعية تبدأ برغبة الفرد في الحصول على شيء ما سواء كان ذلك مادياً أو معنوياً . لذلك فإن الفرد عند التحاقه بالعمل يتوقع أن يحصل على مردود مادي أو معنوي يشبع حاجات مهمة لديه في مقابل ما يتطلبه التنظيم منه من بذل قصارى جهده لإنجاز عمله^(٢٨) .

وفي ضوء نظرية التوقع فإن الثقة التنظيمية تعبر عن حصول الفرد على ما يتوقعه من التنظيم ، وكلما حصل الفرد على ما يتوقعه ترتفع لديه درجة الانغماس الوظيفي .

٢ - نظرية التبادل الاجتماعي Social Exchange Theory

يعد مفهوم الثقة من المفاهيم الأساسية في نظرية التبادل الاجتماعي . وتذهب نظرية التبادل الاجتماعي إلى أن الأفراد عندما يستغرقوا في عملية التبادل الاجتماعي، فإن ذلك يخلق التزاماً تجاه بعضهم البعض . وتتضمن عملية التبادل الاجتماعي عادة توقع العوائد المستقبلية^(٢٩) .

وتؤكد النظرية على أن المعاملة العادلة من التنظيم ومن الرئيس المباشر تعد أحد أهم مدخلات التنظيم في عملية التبادل ، وتتحول تصورات العدالة إلى مواقف وسلوكيات تنظيمية مرغوبة^(٣٠) .

لذا فإن ما يمنحه التنظيم للعامل والذي ينعكس بدوره في الثقة التنظيمية من العامل تجاه التنظيم ، قد يؤدي بدوره إلى الانغماس الوظيفي للعامل باعتباره شكلاً من العوائد المستقبلية التي يتوقعها التنظيم من العامل مقابل ما يمنحه له^(٣١) .

٣ - نظرية العقد النفسي Psychological Contract

إن العقد النفسي هو عبارة عن اتفاق تبادلي (تبادل ضمني) للوعد والإسهامات بين طرفين (العاملين ، وأصحاب العمل) ، وهو عقد ضمني غير مكتوب^(٣٢) .

وفي ظل هذا العقد يتمثل العامل أهداف التنظيم ويسعى جاهداً لتحقيقها من خلال سلوكه التنظيمي . كما أن التنظيم يستجيب للعامل ويلبي جميع احتياجاته وتوقعاته^(٣٣) .

ويتميز هذا العقد بالضمنية والحقوق المتبادلة والالتزامات ، والعامل ينظر إلى الإجراءات التنظيمية مثل ممارسات إدارة الموارد البشرية ومصداقية الإدارة باعتبارها مؤشرات على التزام الإدارة تجاه العمال ، وفي المقابل فإن العامل يبذل قصارى جهده من أجل نجاح التنظيم وتحقيق أهدافه ، وهذا يعكس مستوى الالتزام المتبادل بين العامل والتنظيم^(٣٤) .

٤ - مدخل العلاقات الإنسانية الجديد New – Human Relations Approach

تضم مدرسة العلاقات الإنسانية الجديدة مجموعة من المنظرين من أبرزهم دوجلاس ماكجريجور Douglas McGregor ورنسيس ليكرت Rensis Likert وكريس ارجيريس Chris Argyris ووليام أوشي W. Ouchi . وقد اشتركوا جميعاً في الاقتناع بأن التنظيمات الرسمية التقليدية كثيراً ما تتسبب في إحداث آلام نفسية للأفراد الذين يعملون داخلها ، وأنه يمكن تصميم أبنية تنظيمية أفضل تيسر تحقيق الذات عند العاملين ، وذلك على أساس افتراض أن إحباط الحاجات العليا في الترتيب التدرجي للحاجات من شأنه أن يؤدي إلى الاهتمام بالمال والحرص عليه ، وهو اهتمام بطبيعته قصير النظر ومدمر للتنظيم^(٣٥) .

وقد ركز مدخل العلاقات الإنسانية الجديد على أهمية تدعيم الثقة التنظيمية ، حيث تعد محركاً لدوافع العاملين ، وتساعد على تحسين المخرجات التنظيمية. كما يؤكد وليام أوشي على أن الثقة التنظيمية هي سبباً رئيسياً لنجاح التنظيمات اليابانية ، حيث أن الثقة التنظيمية والانتاجية متلازمان^(٣٦) .

الدراسات السابقة :

من خلال استعراض التراث البحثي المتعلق بمشكلة البحث ، تبين للباحث أن هناك العديد من الدراسات التي يمكن أن يعرضها الباحث ويستفيد منها من كافة النواحي النظرية والمنهجية ، على النحو التالي :

أولاً : دراسات الثقة التنظيمية :

١ - هناك بعض الدراسات التي حاولت الكشف عن تأثير بعض العوامل التنظيمية على الثقة التنظيمية، مثل دراسة مازن فارس رشيد (٢٠٠٣) ، والتي كشفت عن أن لعوامل النزعة للخير والاستقامة والقدرة لدى الرؤساء دور كبير في تحقيق الثقة التنظيمية لدى المرؤوسين العاملين في الأجهزة الحكومية في مدينة الرياض^(٣٧) ، ودراسة لورين وليامز Lauren L. Williams (٢٠٠٥) والتي كشفت عن تأثير الرضا الوظيفي على الثقة التنظيمية لدى هيئة التمريض في بعض المستشفيات في بوسطن^(٣٨) ، ودراسة هاسانريزا زيناباد وكيفان صالحى Hassanreza Zeinabad & Keyvan Salehi (٢٠١١) ، والتي كشفت عن أن العدالة الإجرائية تؤثر على مستوى الثقة من خلال الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي كمتغيرات وسيطة لدى عينة من معلمي ومديري بعض المدارس الابتدائية العامة في طهران بإيران^(٣٩) ، ودراسة شيريناني محسن زاماني Cheryani, Mohsen Zamani (٢٠١٢) وزملائه والتي كشفت عن تأثير الدعم التنظيمي المدرك على الثقة التنظيمية لدى المعلمين الذكور بالمدارس العليا بمحافظة اصفهان بإيران^(٤٠) ، ودراسة ميهميت توب M. Top وزملائه (٢٠١٢) والتي كشفت عن وجود تأثير دال للرضا الوظيفي ونمط القيادة التحويلية على الثقة التنظيمية لدى العاملين في اثنين من المستشفيات التركية العامة^(٤١)، ودراسة شابنام بيداريان وبريفاش جفاري Shabnam Bidarian, Parivash Jafari (٢٠١٢) والتي كشفت عن تأثير العدالة التنظيمية على الثقة التنظيمية لدى العاملين بجامعة اسلام ازاد بطهران^(٤٢). كما توصلت دراسة سو يوه شين Su-Yueh Chen وزملائه (٢٠١٥) إلى تأثير العدالة التنظيمية على الثقة التنظيمية لدى الممرضات في أحد المستشفيات التعليمية في تايوان^(٤٣)، وكذلك كشفت دراسة اميت شو كلا وهيمانشو راي Amit Shukla & Himanshu Rai (٢٠١٥) عن وجود علاقة طردية بين الدعم التنظيمي المدرك والثقة التنظيمية لدى العاملين ببعض الشركات الهندية الرائدة في مجال تكنولوجيا المعلومات^(٤٤)، كما ابرزت دراسة توبا بوزايكوت وجوربز Tuba Bozaykut & F. Gulruh Gurbuz (٢٠١٥) أن إدراك القوة

الاجتماعية للمشرفين تؤثر بشدة في الثقة في هؤلاء المشرفين لدى العاملين بالمستشفيات العامة في تركيا^(٤٥).

٢ - هناك دراسات أخرى هدفت إلى الكشف عن تأثير الثقة التنظيمية على بعض المخرجات التنظيمية، مثل دراسة مازن فارس رشيد (٢٠٠٣) ، والتي كشفت عن تأثير الثقة التنظيمية على الرضا الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين في الأجهزة المركزية الحكومية في مدينة الرياض بالسعودية^(٤٦) ، ودراسة سيراب الينتاس ويولكو بايكال (٢٠١٠) Serap Altuntas, Ulku Baykal والتي أبرزت وجود علاقة طردية دالة بين الثقة التنظيمية بأبعادها المختلفة وسلوكيات المواطنة التنظيمية بمختلف أبعادها لدى هيئة التمريض في بعض مستشفيات اسطنبول^(٤٧) ، ودراسة ميرزا موزجان وريدزوان معروف Mirza, Mojgan & Redzuan Ma'rof (٢٠١٢) والتي كشفت عن تأثير الثقة التنظيمية على الولاء التنظيمي لدى مدرسي المرحلة الابتدائية بمحافظة كلستان بايران^(٤٨) ، ودراسة فيبان اوجو Fabian O. Ugwu وزملائه (٢٠١٤) والتي أبرزت وجود علاقة بين الثقة التنظيمية وارتباط العاملين في سبعة بنوك تجارية في جنوب شرق نيجيريا^(٤٩) . كما أبرزت دراسة ميرفي زايم وياسار كونداكي Merve Zayim and Yasar Kondakci (٢٠١٤) تأثير الثقة التنظيمية على الاستعداد المعرفي والعاطفي والمقصود للتغيير لدى معلمي المدارس الابتدائية والثانوية في تركيا^(٥٠) . وكشفت دراسة محمد جودت محمد فارس (٢٠١٤) عن وجود علاقة ارتباط متوسطة بين الثقة بالمشرفين وإدارة الجامعة من جهة والالتزام التنظيمي من جهة أخرى ، بينما أبرزت الدراسة وجود علاقة طردية ضعيفة بين الثقة في زملاء العمل والالتزام التنظيمي لدى العاملين الإداريين بجامعة الأزهر بغزة^(٥١) . كما كشفت دراسة اليشر ديداهانوف وجايهون رهي Jaehoon Alisher Tohirovich Dedahanov & Rhee (٢٠١٥) عن تأثير الثقة في التنظيم والثقة في المشرف على الصمت التنظيمي لدى عينة من العاملين ذوي المهارة المرتفعة في كوريا الشمالية^(٥٢) . كما توصلت دراسة شين -Su Yueh Chen (٢٠١٥) إلى تأثير الثقة التنظيمية على الولاء التنظيمي لدى الممرضات في أحد المستشفيات التعليمية في تايوان^(٥٣) . كما أبرزت دراسة أحمد عبيد الرشيدى وكايد سلامة (٢٠١٥) تأثير الثقة التنظيمية على الدافعية للعمل لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الكويتية الحكومية والخاصة^(٥٤) . وكذلك دراسة ميكا فانهاالا Mika Vanhala وزملائه (٢٠١٦) والتي كشفت عن تأثير الثقة التنظيمية بأبعادها المختلفة على الولاء التنظيمي لدى العاملين ببعض الشركات الكبرى في فنلندا^(٥٥) .

٣- وهناك مجموعة أخرى من الدراسات حاولت الكشف عن تأثير المتغيرات الشخصية على الثقة التنظيمية مثل دراسة نضال صالح الحوامة وثامر محمد محارمة (١٩٩٨) والتي كشفت عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات موظفي الدوائر الحكومية في محافظتي الكرك والطفيلة (الأردن) للثقة التنظيمية بشكل عام تعزى لمتغيرات الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة^(٥٦). وكذلك كشفت دراسة توبا بوزايكوت وجوربز Tuba Bozaykut & F. Gulruh Gurbuz (٢٠١٥) عن عدم وجود فروق في مستويات الثقة تعزى إلى المتغيرات الديموجرافية (السن - النوع - الدخل) لدى العاملين بالمستشفيات العامة في تركيا^(٥٧).

٤- كما أن هناك دراسات ركزت على الثقة التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بين بعض المتغيرات التنظيمية، مثل دراسة جو وي يوان، Wei-Yuan و زملائه (٢٠١٣) والتي كشفت عن دور الثقة في المؤسسة كمتغير وسيط في العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين ببعض الجامعات الحكومية والخاصة بتايوان^(٥٨). وكذلك دراسة كينج مياو Qing, Miao (٢٠١٣) والتي كشفت عن التأثير الوسيط للثقة في المشرف في العلاقة بين القيادة بالمشاركة والولاء التنظيمي لدى الموظفين المدنيين في الصين^(٥٩)، كما كشفت دراسة يي جو وانج Yi-Ju Wang (٢٠١٣) والتي كشفت عن أن الثقة التنظيمية تلعب دوراً كبيراً كمتغير وسيط في العلاقة بين مواطنة الشركة والولاء التنظيمي لدى العاملين في ١٢ شركة من الشركات الكبرى في تايوان^(٦٠)، وكذلك دراسة امي اوتامي Ami F. Utami, و زملائه (٢٠١٤) والتي كشفت عن التأثير الوسيط للثقة التنظيمية في العلاقة بين السياسات التنظيمية والولاء التنظيمي لدى العاملين في عدد من المنظمات المختلفة في جاكرتا^(٦١).

ثانياً : دراسات الانغماس الوظيفي :

١- دراسات تناولت العوامل المؤثرة على الانغماس الوظيفي، مثل دراسة مازن فارس رشيد (١٩٩٣) والتي كشفت عن تأثير بعض العوامل الشخصية للعامل (التعليم - المرتبة الوظيفية - الحالة الاجتماعية - العمر) على الانغماس الوظيفي، كما كشفت عن تأثير بعض العوامل الظرفية على الانغماس الوظيفي (التغذية الراجعة - الاستقلالية - معرفة المهام - ضرورة التعامل مع الآخرين) لدى عينة من الموظفين الحكوميين بمدينة جدة السعودية^(٦٢). وكذلك دراسة فضل صباح الفضلي (٢٠٠١) والتي كشفت عن تأثير مجموعة من المتغيرات الديموجرافية (العمر والحالة الاجتماعية) على

الانغماس الوظيفي، كما أبرزت الدراسة وجود علاقة طردية بين بعض التوجهات القيمية (الايمان بالعمل الجاد- الايمان بإنسانية العمل) والانغماس الوظيفي ، في حين كشفت الدراسة عن وجود علاقة عكسية بين الانغماس الوظيفي والاهتمام بأوقات الفراغ والراحة لدى العاملين ببعض الجهات الحكومية في الكويت^(٦٣) ، وكشفت دراسة كريستوفر كرايج Christopher A. Craig (٢٠١٢) وزملائه عن تأثير الارشاد الوظيفي والنفس اجتماعي على الانغماس الوظيفي لدى بعض العاملين في تكنولوجيا المعلومات في أمريكا^(٦٤) ، وكذلك أبرزت دراسة ايريك لامبرت و ايوجيني باولين Eric G. Lambert & Eugene A. Paoline (٢٠١٢) تأثير بعض العوامل الوظيفية (الرسمية - المشاركة في اتخاذ القرارات- الدعم من الإدارة) على الانغماس التنظيمي ، بينما أبرزت الدراسة عدم وجود علاقة بين بعض العوامل الوظيفية (الاتصالات - العلاقات مع الزملاء - تنوع المهام الوظيفية - ضغوط الدور - الخطورة المدركة) والانغماس الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الاصلاحية في مدينة أورلاندو بولاية فلوريدا^(٦٥). وأبرزت دراسة ايريك لامبرت Eric G. Lambert وزملائه (٢٠١٣) تأثير صراع الدور ومخاطر العمل على الانغماس الوظيفي ، بينما أبرزت الدراسة عدم وجود علاقة بين غموض الدور وأعباء الدور من جهة والانغماس الوظيفي من جهة أخرى لدى العاملين في المؤسسات الأمنية ومؤسسات الأحداث في وسط غرب أمريكا^(٦٦) . كما كشفت دراسة هايان كونج Haiyan Kong (٢٠١٣) عن تأثير الكفاءات المهنية على الانغماس الوظيفي لدى العاملين في مجموعة من الفنادق بالصين^(٦٧). وكشفت دراسة سيسل بال تاستانا Secil Bal Tastana (٢٠١٣) عن أن الانغماس الوظيفي يتأثر ايجابياً بالقيادة الذاتية وبأبعاد المناخ التنظيمي التشاركي (الدعم الاجتماعي السياسي- بيئة العمل التشاركية - اتاحة الموارد - اتاحة المعلومات) لدى العاملين في مجموعة من المشروعات الصغيرة والمتوسطة في مدينة ازمير بتركيا^(٦٨) . وتوصلت دراسة اكسياوفي يان وجينكوان سو Xiaofei Yan & Jingkuan Su (٢٠١٣) إلى أن الدعم التنظيمي والتقييم الذاتي يؤثر ايجابياً على الانغماس الوظيفي لدى الممرضات العاملات في بعض المستشفيات الصينية^(٦٩) . وبينت دراسة يي شون لين Yi-Chun Lin (٢٠١٣) أن الكفاءة المهنية والتدريب والعمر تعد من أهم المتغيرات التي ترتبط ايجابياً بالانغماس الوظيفي لدى العاملين بوكالة الإطفاء الوطنية بتايوان^(٧٠) . وكشفت دراسة سيسل بال تاستانا وفولكان تورك Secil Bal Tastana & M. Volkan Turke (٢٠١٤) عن التأثير الايجابي للثقافة التنظيمية على الانغماس الوظيفي لدى العاملين ببعض البنوك

والمؤسسات المالية التركية^(٧١) . وكشفت دراسة ايريك لامبرت Eric G. Lambert وزملائه (٢٠١٥) عن التأثير الايجابي للعوامل الوظيفية (الاستقلال - التنوع في العمل - التدريب - الاشراف) على الانغماس الوظيفي لدى الضباط في مدينة هاريانا Haryana بالهند^(٧٢) . وأخيراً كشفت دراسة رويلين لين Ruilin Lin وزملائها (٢٠١٥) عن تأثير المتغيرات الديموجرافية (العمر - الحالة الزوجية - المستوى التعليمي - الوضع الوظيفي الراهن) على الانغماس الوظيفي^(٧٣) .

٢ - دراسات تناولت تأثير الانغماس على بعض المخرجات التنظيمية ، مثل دراسة داهار مصري ويكراماسنجهي و فاتهسالاي ويكراماسنجهي Dharmasri Wickramasinghe & Vathsala Wickramasinghe (٢٠١١) والتي أبرزت التأثير الكبير للانغماس الوظيفي في العلاقة بين الدعم التنظيمي والرغبة في ترك العمل لدى العاملين بمصانع ملابس التصدير بسيريلانكا^(٧٤) ، كما توصلت دراسة فيفك تيواري و سينغ Vivek Tiwari and S. K. Singh (٢٠١٢) إلى التأثير الوسيط للانغماس الوظيفي على العلاقة بين الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي لدى العاملين بشركة أعمال قاطرات الديزل في ولاية اتر برديش Uttar Pradesh الهندية^(٧٥) . كما أبرزت دراسة اناستاسيوس زوبياتيس Anastasios Zopiatis وزملائه (٢٠١٤) التأثير الايجابي للانغماس الوظيفي على الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي العاطفي والمعياري لدى العاملين ببعض الفنادق في قبرص^(٧٦) . كما كشفت دراسة سوشوان زهانج Suchuan Zhang (٢٠١٤) عن التأثير الإيجابي للانغماس الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بمجموعة من التنظيمات المختلفة في الصين^(٧٧) . وأخيراً كشفت دراسة رويلين لين Ruilin Lin وزملائها (٢٠١٥) عن التأثير الايجابي للانغماس الوظيفي على فاعلية الإدارة ببعض المدارس الحكومية والخاصة في تايوان^(٧٨) .

ومن خلال استعراض التراث البحثي تبين الآتي :

١- وجود زخم بحثي وتنوع في الدراسات السابقة الأمر الذي يكشف عن أهمية موضوع البحث.

٢- وجود ندرة في الدراسات العربية ، فمن خلال مسح التراث البحثي الذي أمكن الوصول اليه تبين وجود أربع دراسات عربية فقط أجريت في السعودية والكويت والأردن وفلسطين ، الأمر الذي يبرز أهمية البحث الراهن ، حيث أن الموضوع مازال في حاجة لمزيد من البحث في المجتمع العربي ، لسد الفجوة المعرفية في هذا المجال .

٣- عدم وجود أي دراسة عربية أو أجنبية تناولت تأثير الثقة التنظيمية على الانغماس الوظيفي سوى دراسة واحدة لمست الموضوع بصورة غير مباشرة ، حيث حاولت دراسة تأثير الثقة على الدافعية للعمل . وعلى الرغم من وجود العديد من الدراسات الأجنبية التي توضح تأثير أبعاد الثقة التنظيمية على المخرجات التنظيمية ، إلا ان هناك ندرة (إن لم يكن انعدام) للدراسات التي توضح تأثير أبعاد الثقة التنظيمية على الانغماس الوظيفي .

٤- غياب الدراسات التي أجريت في المجتمع المصري ، مما يكشف عن ضرورة إجراء مزيد من الدراسات في المجتمع المصري لتوسيع مصداقية النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة ، والتي أجريت في مجتمعات تختلف ثقافتها عن المجتمع المصري الذي ينتمى بخصوصية ثقافية تميزه عن غيره من المجتمعات .

٥- استفاد الباحث من الدراسات السابقة من كافة النواحي النظرية والمنهجية ، لاسيما عند إعداد المقياس ، واختيار الاساليب الإحصائية الملائمة لتحليل البيانات ، وتفسير النتائج .

الإطار المنهجي :

١- مجالات البحث :

- المجال الجغرافي : يتحدد المجال الجغرافي لهذا البحث داخل إطار مدينة بني سويف ، حيث تتواجد جامعة بني سويف بكلياتها المختلفة . وقد أنشأ فرع جامعة القاهرة ببني سويف عام ١٩٨١م ، وقد استقلت جامعة بني سويف عن جامعة القاهرة بموجب القرار الجمهوري رقم (٨٤) لسنة ٢٠٠٥ ، وتضم الجامعة حالياً ٢٣ كلية تعمل بالفعل ، بالإضافة إلى ثلاث كليات صدر قرار انشائهم وستبدأ الدراسة بهم العام المقبل وهم (الألسن والسياحة والفنادق وكلية علوم ذوي الاحتياجات الخاصة) .

- المجال البشري : يشمل جميع أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بجامعة بني سويف بمختلف كلياتها بعد استبعاد كل من يشغل منصب إداري داخل الجامعة (رئيس الجامعة - نائب رئيس الجامعة - عمداء الكليات - وكلاء الكليات - رؤساء الأقسام) .

- المجال الزمني : استغرقت عملية جمع البيانات اللازمة لهذا البحث ٢٨ يوماً ، حيث بدأت عملية جمع البيانات يوم ٢٠١٦/٤/١ وانتهت يوم ٢٠١٦ / ٤ / ٢٨ م .

٢ - نوع البحث والمناهج المستخدمة :

يعد هذه البحث من البحوث الوصفية التحليلية ، وقد اعتمد فيه الباحث على استخدام طريقة المسح الاجتماعي بالعينة . ويرى الباحث أن استخدام أسلوب المسح الاجتماعي عن طريق العينة يعد هو المنهج المناسب لتحقيق أهداف البحث ، كما أن استخدام الباحث لهذا الأسلوب سوف يساعده علي رسم صورة متكاملة عن واقع الثقة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بالجامعة وتأثير ذلك على درجة انغماسهم الوظيفي .

٣ - أدوات جمع البيانات

تعد صحيفة الاستبيان Questionnaire Schedule هي الأداة الرئيسية التي اعتمد عليها الباحث لجمع البيانات التي يتطلبها البحث ، وصحيفة الاستبيان هي عبارة عن مجموعة من الأسئلة المكتوبة يتم توجيهها للمبحوثين وأسئلتها علي درجة عالية من التقنين ، ولا يتطلب الاستبيان وجود الباحث حيث يملأ المبحوث الاستبيان بنفسه^(٧٩) .

والاستبيان وسيلة لجمع البيانات قوامها الاعتماد على مجموعة من الأسئلة ترسل إما بطريق البريد لمجموعة من الأفراد أو تنشر على صفحات الجرائد والمجلات ، أو على شاشة التلفزيون أو عن طريق الإذاعة ، ليجيب عليها الأفراد ويقوموا بإرسالها إلى المشرفين على البحث ، أو تسلم باليد للمبحوثين ليقوموا بالإجابة عليها ثم يقوم الباحث أو أحد مندوبيه بجمعها منهم بعد أن يدونوا إجاباتهم عليها^(٨٠) . ويهدف الاستبيان إلى التعرف على المعتقدات الشخصية والمشاعر والتوقعات والقيم والاهتمامات والاتجاهات^(٨١) .

وقد قام الباحث بتوزيع الاستبيان على أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم عن طريق البريد الإلكتروني بمعاونة الزميلة المسؤولة عن وحدة التدريب وتنظيم المؤتمرات بالجامعة والتي لديها البريد الإلكتروني الخاص بجميع أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بالجامعة . وقد بلغ العائد من الاستبيان ٣٣٤ استبياناً وتم استبعاد ٢٣ استبياناً لعدم الاكتمال ، ليبلغ عدد الاستبيانات المستوفاة ٣١١ استبياناً .

وقد انقسمت استمارة الاستبيان إلى ثلاثة أقسام رئيسية علي النحو التالي :-

- بيانات أولية (وتشمل ٥ أسئلة) .
- مقياس الثقة التنظيمية (ويشمل ٣٤ عبارة) .
- مقياس الانغماس الوظيفي (ويشمل ٢٠ عبارة) . وذلك كما يتضح من صورة استمارة الاستبيان الواردة في الملاحق في نهاية البحث .

وتشمل صحيفة الاستبيان مقياساً للثقة التنظيمية قام الباحث بتطويره ، ويتضمن هذا المقياس ٣٤ عبارة . وكذلك تشمل مقياساً آخر للانغماس الوظيفي قام الباحث أيضاً بتطويره ، ويتضمن هذا المقياس ٢٠ عبارة ، ويطلب من المبحوثين أن يحددوا مدى موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة في المقياسين على مقياس متدرج ، يتدرج من ٥ وتعني الموافقة التامة ، حتى ١ وتعني عدم الموافقة التامة ، وبينهما درجات متفاوتة من الموافقة أو عدم الموافقة. وقد مر بناء المقياسين بعدة مراحل على النحو التالي :-

أ - مراجعة الأدبيات النظرية فيما يتعلق بموضوع الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي .

ب - الاطلاع على الدراسات السابقة التي تعرضت لموضوع البحث بشكل مباشر أو غير مباشر، والتي ورد بها مقياساً للثقة التنظيمية أو الانغماس الوظيفي .

ج - الاطلاع على بعض مقاييس الثقة التنظيمية ، ومن أشهر مقاييس الثقة التنظيمية التي استفاد منها الباحث مقياس بادسكوف وزملائه Podsakoff, P. M^(٨٢) ، ومقياس روبنسون Robinson^(٨٣) ، وكذلك مقياس نيهان ومارلوي Nyhan, R. C. & Marlowe, H.^(٨٤) ، ومقياس ماير وديفز Mayer, R.C.& Davis, J.H.^(٨٥) ، بالإضافة إلى مقياس أري Aryee, S. وزملائه^(٨٦) ، ومقياس ماكنيت McKnight, D.H. وزملائه^(٨٧) ، ومقياس رودير Rooder, G.^(٨٨) ، ومقياس سيمون وترافيلينج Simon A. Travailing A. &^(٨٩) ، ومقياس تريدواي Treadway, D. C. وزملائه^(٩٠) ، ومقياس فانهاالا Vanhala, M. وزملائه^(٩١) ، وأخيراً مقياس بدريان وجفاري Bidarian, S & Jafari, P^(٩٢) .

د - استفاد الباحث من خلال الاطلاع على هذه المقاييس في إعداد مقياس الثقة التنظيمية وتحديد أبعاده، واختيار العبارات الملائمة لمقياس الثقة التنظيمية ، وقد استطاع الباحث تحديد ٣٤ عبارة لمقياس الثقة التنظيمية موزعة على ثلاثة أبعاد على النحو التالي :-

- الثقة في زملاء العمل (١٠ عبارات) .
- الثقة في الرئيس المباشر (١٣ عبارة) .
- الثقة في الإدارة العليا (١١ عبارة) .

هـ - كذلك قام الباحث بالاطلاع على بعض مقاييس الانغماس الوظيفي ، ومن أهم هذه المقاييس: مقياس كانونجو Kanungo, R. ^(٩٣) ، ومقياس بلاو Blau, G. J. ^(٩٤) ، بالإضافة إلى مقياس كوين و ماكنيلي Kuen S. and Singh and Kapoor ^(٩٥) ، ومقياس سنغ وكابور Brian McNeeley ^(٩٥) ، وأخيراً مقياس اندرسون Anderson S E وزملائه ^(٩٧) .

و - وقد استفاد الباحث من خلال الاطلاع على هذه المقاييس في إعداد مقياس الانغماس الوظيفي وتحديد أبعاده، واختيار العبارات الملائمة لمقياس الانغماس الوظيفي ، وقد استطاع الباحث تحديد ٢٠ عبارة لمقياس الانغماس الوظيفي .

ز - استفاد الباحث من مقياس ليكرت في تقدير أو تصحيح الاستجابة للمقياسين المستخدمين في البحث الراهن ، حيث تم تصحيح الاستجابات في حالة إذا كانت العبارات موجبة على التدرج التالي : أوافق بشدة (٥) أوافق (٤) غير متأكد (٣) أعارض (٢) أعارض بشدة (١) . أما إذا كانت العبارات سالبة ، فتم تقدير أو تصحيح الاستجابة على النحو التالي : أوافق بشدة (١) أوافق (٢) غير متأكد (٣) أعارض (٤) أعارض بشدة (٥) .

جدول رقم (١)

أرقام العبارات الموجبة والسالبة في مقياس الثقة التنظيمية ومقياس الانغماس الوظيفي

المقياس	أرقام العبارات الموجبة	أرقام العبارات السالبة
الثقة التنظيمية	١ - ٣ - ٤ - ٦ - ٧ - ٨ - ٩ - ١٢ - ١٣ - ٢٢ - ٢٤ - ٣٤	٢ - ٥ - ١٠ - ١١ - ١٤ - ١٧ - ١٩ - ٢٣ - ٢٥ - ٢٧ - ٢٨ - ٣١ - ٣٢
الانغماس الوظيفي	١ - ٢ - ٣ - ٤ - ٥ - ٦ - ٧ - ٩ - ١٠ - ١١ - ١٢ - ١٤ - ١٨ - ١٩ - ٢٠	٨ - ١٣ - ١٥ - ١٦ - ١٧

ح - اعتمد الباحث في قياس صدق مقياسي البحث على استخدام اسلوب الصدق الظاهري ، حيث قام الباحث بعرض المقياسين على مجموعة من المتخصصين للتأكد من صدقهما ، وقد افادوا بأنهما يقيسا بالفعل ما أعدا لقياسه ، بعد اجراء مجموعة من التعديلات التي قام الباحث بإدخالها لتحقيق أهداف البحث.

ط - كما قام الباحث باختبار المقياسين علي عينة صغيرة من أعضاء هيئة التدريس وقد ساعد هذا الاختبار الأولي Pre-Test للمقياسين في إعادة ترتيب بعض البنود وحذف وإضافة بنود أخرى كما تم التأكد من مدي الاتساق الداخلي في بنود المقياسين .

ي- وقد قام الباحث بحساب معامل الثبات الفا كرونباخ Cornbach Alpha لمقياسي البحث ، كما قام الباحث بحساب الصدق الذاتي لمقياسي البحث من خلال إيجاد الجزر التربيعي لمعامل ثبات المقياس ، وذلك كما يتضح من الجدول رقم (٢) التالي :

جدول رقم (٢)

معامل الثبات والصدق لمقياسي البحث

المتغير	عدد البنود	معامل الفا	معامل الصدق الذاتي
الثقة في زملاء العمل	١٠	٠,٩٠	٠,٩٥
الثقة في الرئيس المباشر	١٣	٠,٨٩	٠,٩٤
الثقة في الإدارة العليا	١١	٠,٩٢	٠,٩٦
معامل الثبات الكلي لمقياس الثقة التنظيمية	٣٤	٠,٩٠	٠,٩٥
معامل الثبات الكلي لمقياس الانغماس الوظيفي	٢٠	٠,٩٤	٠,٩٧

ك - كما تم حساب الاتساق الداخلي لمقياس الثقة التنظيمية ، من خلال حساب معامل ارتباط بيرسون بين كل محور من المحاور والدرجة الكلية للمقياس ، وقد جاءت معاملات الارتباط كلها دالة عند مستوى ٠,٠١ الأمر الذي يشير إلى وجود درجة مرتفعة من الاتساق الداخلي بين بنود المقياس .

ل - تم حساب درجة الثقة التنظيمية لكل عبارة من خلال الاعتماد على المعادلة التالية :

$$\text{الحد الأقصى} - \text{الحد الأدنى} = \frac{5 - 1}{3} = \frac{4}{3} = 1,33$$

عدد الاستجابات المطلوبة

م - وبتطبيق المعادلة السابقة تم حساب درجة الثقة التنظيمية لكل عبارة على النحو التالي :-

درجة منخفضة (1 > 2,33)

درجة متوسطة (2,33 > 3,66)

درجة مرتفعة (3,66 ≥ 5)

ن - كما تم الاعتماد على نفس المعادلة السابقة في حساب درجة الانغماس الوظيفي على النحو التالي :

درجة منخفضة (1 > 2,33)

درجة متوسطة (2,33 > 3,66)

درجة مرتفعة (3,66 ≥ 5)

٤ - معالجة البيانات :

بعد الانتهاء من جمع البيانات عن طريق صحيفة الاستبيان قام الباحث بمراجعة البيانات ، ثم بعد ذلك تم إدخال البيانات على برنامج SPSS ، وقد قام الباحث بإجراء المعالجات الإحصائية التالية:-

- معامل الفا كرونباخ Cornbach Alpha والصدق الذاتي لمقياس الثقة التنظيمية ، ومقياس الانغماس الوظيفي .

- معامل ارتباط بيرسون بين كل محور من محاور مقياس الثقة التنظيمية والدرجة الكلية للمقياس .

- التكرارات والنسب المئوية .

- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية .

- تحليل التباين الاحادي Anova لاختبار الفروق في درجة الثقة التنظيمية وفقاً للخصائص الشخصية .

- معامل ارتباط بيرسون بين المتغيرات الشخصية والانغماس الوظيفي
- تحليل الانحدار الخطي البسيط Simple Linear Regression
لاختبار تأثير الثقة التنظيمية على الانغماس الوظيفي .
- مصفوفة معامل الارتباط (بيرسون) لاختبار العلاقات الارتباطية بين أبعاد الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي .
- تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression
للتنبؤ بالانغماس الوظيفي من خلال أبعاد الثقة التنظيمية كمتغيرات مستقلة .

٥ - تحليل البيانات وتفسيرها :

بمجرد الانتهاء من عملية معالجة البيانات ، بدأت عملية تحليل البيانات وتفسيرها . حيث اعتمد البحث أساساً على التحليل الكمي من خلال التكرارات والنسب والمعاملات الإحصائية المختلفة. وبعد الانتهاء من عملية التحليل الكمي قام الباحث باستخلاص نتائج البحث وتفسيرها في ضوء كل من أهداف البحث وتساؤلاته ، والإطار النظري ، ونتائج الدراسات السابقة .

نتائج البحث :

١- خصائص المبحوثين :

يتبين من الجدول رقم (٣) خصائص المبحوثين وذلك على النحو التالي :-

- السن : تبين أن نسبة (٢٣,٨ %) يقعون في الفئة العمرية من ٢٠ حتى أقل من ٣٠ عاماً ، بينما نسبة (٤٢,٨ %) يقعون في الفئة العمرية من ٣٠ حتى أقل من ٤٠ عاماً، في حين أن نسبة (١٣,٨ %) يقعون في الفئة العمرية من ٤٠ حتى أقل من ٥٠ عاماً ، وكذلك فإن نسبة (١٠,٦ %) يقعون في الفئة العمرية من ٥٠ عاماً حتى أقل من ٦٠ عاماً، وأخيراً فإن نسبة (٩,٠ %) يقعون في الفئة العمرية من ٦٠ عاماً فأكثر . ويتبين من البيانات السابقة أن النسبة الأكبر من المبحوثين تقع في الفئة العمرية من ٣٠ حتى أقل من ٤٠ عاماً حيث أن هذه الفئة تمثل أعضاء هيئة التدريس الجدد والذين انضموا حديثاً لهيئة التدريس. وهي الفئة الأكثر نشاطاً ومشاركة ومتابعة لكل الأحداث في الجامعة والأكثر تعاملًا مع الأدوات التكنولوجية الحديثة مثل الانترنت .

- النوع : اتضح أن نسبة (٦٧,٥ %) ذكور ، بينما نسبة (٣٢,٥ %) إناث .

- الدرجة الوظيفية : اتضح أن نسبة (١٩,٩%) من المعيدين ، و نسبة (١١,٣%) من المدرسين المساعدين، بينما نسبة (٤١,٥%) من المدرسين ، في حين أن نسبة (١٤,٨%) من الأساتذة المساعدين ، وأخيراً فإن نسبة (١٢,٥%) من المدرسين . وكما سبق الإشارة أن النسبة الأكبر من المبحوثين تقع في فئة المدرسين الذين يمثلون القوة الفاعلة داخل الجامعة ، وعلى عاتقهم تقع مسؤولية الارتقاء بالجامعة ، وهم أكثر الفئات حرصاً على المشاركة في كل الأنشطة التي من شأنها النهوض بالجامعة .
- مدة العمل أو الخدمة داخل الجامعة : بسؤال المبحوثين عن مدة العمل داخل الجامعة تبين أن نسبة (١٩,٦%) يعملون في الجامعة لمدة تقل عن ٥ سنوات ، بينما نسبة (١٧,٤%) يعملون في الجامعة لمدة تتراوح بين ٥ - ١٠ سنوات ، في حين أن نسبة (٤٢,١%) يعملون في الجامعة لمدة تتراوح من ١٠ - ١٥ سنة ، وأخيراً فإن نسبة (٢٠,٩%) يعملون في الجامعة لمدة تتراوح من ١٥ سنة فأكثر .
- الدخل الشهري من العمل : تبين أن نسبة (١٩,٩%) يحصلون على دخل شهري أقل من ٣٠٠٠ جنية ، بينما نسبة (٤٦,٠%) يحصلون على دخل شهري من ٣٠٠٠ - ٦٠٠٠ جنية ، في حين أن نسبة (٢٣,٨%) يحصلون على دخل شهري من ٦٠٠٠ - ٩٠٠٠ جنية، وأخيراً فإن نسبة (١٠,٣%) يحصلون على دخل شهري ٩٠٠٠ جنية فأكثر .

جدول رقم (٣)
خصائص المبحوثين

م	المتغير	الفئات	ك	%
١	السن	٣٠-٢٠	٧٤	٢٣,٨
		٤٠-٣٠	١٣٣	٤٢,٨
		٥٠-٤٠	٤٣	١٣,٨
		٦٠ - ٥٠	٣٣	١٠,٦
		٦٠ سنة فأكثر	٢٨	٩,٠
		المجموع	٣١١	١٠٠
٢	النوع	ذكر	٢١٠	٦٧,٥
		أنثى	١٠١	٣٢,٥
		المجموع	٤١١	١٠٠
٣	الدرجة الوظيفية	معيد	٦٢	١٩,٩
		مدرس مساعد	٣٥	١١,٣
		مدرس	١٢٩	٤١,٥
		أستاذ مساعد	٤٦	١٤,٨
		أستاذ	٣٩	١٢,٥
		المجموع	٣١١	١٠٠
٤	مدة العمل أو الخدمة داخل الجامعة	أقل من ٥ سنوات	٦١	١٩,٦
		٥ - ١٠ سنوات	٥٤	١٧,٤
		١٠ - ١٥ سنة	١٣١	٤٢,١
		١٥ سنة فأكثر	٦٥	٢٠,٩
		المجموع	٣١١	١٠٠
٥	الدخل الشهري من العمل	أقل من ٣٠٠٠	٦٢	١٩,٩
		٣٠٠٠-٦٠٠٠	١٤٣	٤٦,٠
		٦٠٠٠-٩٠٠٠	٧٤	٢٣,٨
		٩٠٠٠ فأكثر	٣٢	١٠,٣
		المجموع	٣١١	١٠٠

٢- النتائج المتعلقة بالثقة التنظيمية :

كشفت البحث عن أن درجة الثقة التنظيمية لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (٣,٩٣) بانحراف معياري قدره (٠,٣٦) ، وجاءت أبعاد الثقة التنظيمية كلها مرتفعة ، وهي على الترتيب : الثقة في زملاء العمل (بمتوسط حسابي ٤,١٠ وانحراف معياري ٠,٤١)، ثم الثقة في الإدارة العليا (بمتوسط حسابي ٣,٨٧

وانحراف معياري ٠,٣٢) ، وأخيراً الثقة في الرئيس المباشر (بمتوسط حسابي ٣,٨٣ وانحراف معياري ٠,٣٤)، ويشير ذلك إلى أن الثقة في زملاء العمل هي أكثر أنماط الثقة التنظيمية إدراكاً بين أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم . وذلك كما يتضح من الجدول رقم (٤) التالي :-

جدول رقم (٤)

درجة العدالة التنظيمية لدى المبحوثين

الترتيب	مجموع الاستجابات	الدرجة	الانحراف	المتوسط	المحاور
١	١٢٧٦٤	مرتفعة	٠,٤١	٤,١٠	الثقة في زملاء العمل
٣	١٥٥٠٢	مرتفعة	٠,٣٤	٣,٨٣	الثقة في الرئيس المباشر
٢	١٣٢٥٥	مرتفعة	٠,٣٢	٣,٨٧	الثقة في الإدارة العليا
	٤١٥٢١	مرتفعة	٠,٣٦	٣,٩٣	الدرجة الكلية للمقياس

من خلال تحليل اجابات المبحوثين على عبارات المقياس توصل الباحث إلى تماسك جماعات العمل داخل الجامعة ووجود ما يعرف بالجماعات غير الرسمية مما ينعكس في ارتفاع درجة الثقة في زملاء العمل . كما تبين أيضاً أن نسبة كبيرة من الرؤساء المباشرين تتمتع بالقبول من المرؤوسين و ينعكس ذلك بالتالي في ارتفاع مستوى الثقة في الرؤساء نتيجة لتبني هؤلاء الرؤساء لأسلوب القيادة الديمقراطية (المرتكزة حول الأفراد) والتي تهتم في الأساس بالعلاقات الإنسانية ، حيث يسهم نمط القيادة الديمقراطية في تدعيم الاتجاهات الإيجابية لدى العاملين . كما تبين أيضاً حرص الإدارة العليا على مصالح العاملين وتدعيم عملية الاتصال معهم ، وكذلك عدالة الإدارة في التعامل مع جميع العاملين بالإضافة إلى إحاطتها بكل تفاصيل العمل ، الأمر الذي انعكس ايجاباً في ارتفاع درجة الثقة في الإدارة العليا .

٣- النتائج المتعلقة بالانغماس الوظيفي :

- كشف البحث عن ارتفاع درجة الانغماس الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بجامعة بني سويف ، حيث بلغ المتوسط الحسابي (٣,٨٢) بانحراف معياري قدره (٠,٤٤) ، وذلك كما يتضح من الجدول رقم (٥) التالي:

جدول رقم (٥)

النتائج المتعلقة بالانغماس الوظيفي

الانغماس الوظيفي	المتوسط	الانحراف المعياري	الدرجة	مجموع الاستجابات
الدرجة الكلية للمقياس	٣,٨٢	٠,٤٤	مرتفعة	٢٣٧٦٤

٤- النتائج الخاصة بالعلاقة بين المتغيرات الشخصية والثقة التنظيمية :

تكشف البيانات الواردة في الجدول رقم (٦) والخاصة بتحليل التباين الاحادي Anova لاختبار الفروق في درجة الثقة التنظيمية وفقاً للخصائص الشخصية عن الآتي :

- هناك فروق في درجة الثقة التنظيمية تعزى إلى متغير السن ، حيث أبرزت النتائج ارتفاع درجة الثقة التنظيمية بارتفاع السن . وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة توبا بوزايكوت وجوربز Tuba Bozaykut & F. Gulruh Gurbuz ، حيث كشفت عن تأثير السن على درجة الثقة التنظيمية .
- توجد فروق في درجة الثقة التنظيمية تعزى إلى متغير النوع ، حيث كشف البحث عن ارتفاع درجة الثقة التنظيمية لدى الذكور مقارنة بالإناث . وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة نضال صالح الحوامدة وثامر محمد محارمة ، وكذلك دراسة توبا بوزايكوت وجوربز Tuba Bozaykut & F. Gulruh Gurbuz ، حيث كشفنا عن تأثير النوع على درجة الثقة التنظيمية .
- وجود فروق جوهرية في درجة الثقة التنظيمية تعزى إلى متغير الدرجة الوظيفية ، حيث ترتفع درجة الثقة التنظيمية بارتفاع الدرجة الوظيفية .
- كلما ارتفعت مدة العمل داخل الجامعة ، ارتفعت درجة الثقة التنظيمية . وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة نضال صالح الحوامدة وثامر محمد محارمة ، والتي كشفت عن وجود فروق في درجة الثقة التنظيمية تعزى إلى متغير سنوات الخبرة .
- ترتفع درجة الثقة التنظيمية بارتفاع الدخل الشهري من العمل . وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة توبا بوزايكوت وجوربز Tuba

Bozaykut & F. Gulruh Gurbuz ، والتي أبرزت تأثير متغير الدخل على درجة الثقة التنظيمية .

وتدعم هذه النتيجة صحة الفرض الاول الذي تم صياغته للبحث والذي مؤداه : " توجد فروق معنوية في درجة الثقة التنظيمية تعزى إلى متغيرات : السن ، والنوع ، والدرجة الوظيفية ، ومدة العمل داخل الجامعة، والدخل الشهري من العمل " .

جدول رقم (٦)

تحليل التباين الاحادي Anova لاختبار الفروق في درجة الثقة التنظيمية وفقاً للخصائص الشخصية

المتغيرات	قيمة F	مستوى الدلالة
السن	٨,٤١٤	٠,٠٠٠
النوع	٧,٥٤٧	٠,٠٠٠
الدرجة الوظيفية	٨,٧٤٤	٠,٠٠٠
مدة العمل داخل الجامعة	٧,١٢١	٠,٠٠٠
الدخل الشهري من العمل	٩,٥٤٢	٠,٠٠٠

٥- النتائج الخاصة بالعلاقة بين المتغيرات الشخصية والانغماس الوظيفي :

من خلال قياس العلاقات الارتباطية (بيرسون) بين المتغيرات الشخصية والانغماس الوظيفي والواردة في الجدول رقم (٧) تبين الآتي :

- توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين السن ودرجة الانغماس الوظيفي . وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة كل من مازن فارس رشيد (١٩٩٣) ، ودراسة فضل صباح الفضلي (٢٠٠١) ، ودراسة يي شون لين Yi-Chun Lin (٢٠١٣) ، ودراسة رويلين لين Ruilin Lin وزملائها (٢٠١٥) . حيث كشفت هذه الدراسات عن تأثير السن على درجة الإنغماس الوظيفي .

- توجد فروق جوهرية في درجة الانغماس الوظيفي تعزى إلى النوع لصالح الذكور . بمعنى أن الذكور أكثر انغماساً في العمل من الإناث ، ولعل ذلك يرجع إلى طبيعة المجتمع والذي يجعل المرأة هي المسئول الرئيسي عن الأسرة والابناء مما يجعلها ملزمة بالتوفيق بين أسرته وعملها ، بحيث لا يطغى عملها على مسئولياتها الأسرية ، الأمر الذي يجعلها أحياناً تعاني من صراع الأدوار ، وذلك على عكس الرجل الذي

يتفرغ تماماً للعمل . بالإضافة إلى الاختلاف البيولوجي بين الرجل والمرأة من حيث القوة البدنية ، حيث يمتاز الرجل بقوة بدنية تجعله قادراً على تحمل أعباء تفوق المرأة .

- ترتفع درجة الانغماس الوظيفي بارتفاع الدرجة الوظيفية . وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة كل من مازن فارس رشيد (١٩٩٣) ، ودراسة دراسة رويلين لين Ruilin Lin وزملائها (٢٠١٥) . حيث كشفتنا عن تأثير الدرجة والوضع الوظيفي على درجة الانغماس الوظيفي .
- تزداد درجة الانغماس الوظيفي بزيادة مدة العمل داخل الجامعة .
- توجد فروق جوهرية في درجة الانغماس الوظيفي تعزى إلى الدخل الشهري من العمل ، بمعنى أنه كلما ارتفع الدخل الشهري من العمل ، ارتفعت درجة الثقة التنظيمية .

جدول رقم (٧)

العلاقات الارتباطية بين المتغيرات الشخصية والانغماس الوظيفي

الانغماس الوظيفي	الدخل الشهري من العمل	مدة العمل	الدرجة الوظيفية	النوع	السن	
١,٠٠ **	** ٠,٧٤	**٠,٧٢	** ٠,٥٨	** ٠,٦١	**٠,٦٦	الانغماس الوظيفي
** دالة عند مستوى ٠,٠١						

وتدعم هذه النتيجة صحة الفرض الثاني الذي تم صياغته للبحث والذي مؤداه : " توجد فروق معنوية في درجة الانغماس الوظيفي تعزى إلى متغيرات : السن ، والنوع ، والدرجة الوظيفية، ومدة العمل داخل الجامعة، والدخل الشهري من العمل " .

٦ - النتائج المتعلقة بالعلاقة بين الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي :

من خلال تحليل الانحدار الخطي لاختبار تأثير الثقة التنظيمية على الانغماس الوظيفي تبين وجود ارتباط طردي بين العدالة التنظيمية والانغماس الوظيفي ، حيث تبين أن قيمة (ت) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية ، الأمر الذي يعني وجود تأثير دال للثقة التنظيمية على الانغماس الوظيفي .

وقد بلغ معامل الارتباط (٠,٩٢) ومعامل التحديد (٠,٨٣) مما يعني أن ٨٣% من الانغماس الوظيفي يرجع إلى الثقة التنظيمية ، كذلك بلغت درجة التأثير (٠,٩٧١) وهي درجة مرتفعة ، مما يؤكد وجود تأثير مرتفع للثقة التنظيمية على الانغماس الوظيفي . وذلك كما يتضح من الجدول رقم (٨) التالي :-

جدول رقم (٨)

تحليل الانحدار الخطي لاختبار تأثير الثقة التنظيمية على الانغماس الوظيفي

مستوى دلالة T	قيمة T	درجة التأثير B	معامل التحديد R ²	قيمة معامل الارتباط R
٠,٠٠٠	٦٢,١٤٥	٠,٩٧١	٠,٨٣	٠,٩٢

وتتفق النتيجة السابقة مع ما ورد في نظرية التوقع ، حيث أن الثقة التنظيمية تعبر عن حصول الفرد على ما يتوقعه من التنظيم ، وكلما حصل الفرد على ما يتوقعه ترتفع لديه درجة الانغماس الوظيفي .

كما تؤيد النتيجة السابقة صحة ما ورد في نظرية التبادل الاجتماعي ، حيث تؤكد النظرية أن المعاملة العادلة من التنظيم ومن الرئيس المباشر تعد أحد أهم مدخلات التنظيم في عملية التبادل ، وتتحول تصورات العدالة إلى مواقف وسلوكيات تنظيمية مرغوبة ، لذا فإن ما يمنحه التنظيم للعامل والذي ينعكس بدوره في الثقة التنظيمية من العامل تجاه التنظيم ، قد يؤدي بدوره إلى الانغماس الوظيفي للعامل باعتباره شكلاً من العوائد المستقبلية التي يتوقعها التنظيم من العامل مقابل ما يمنحه له .

ويمكن تفسير العلاقة بين الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي في ضوء نظرية العقد النفسي باعتبار أن هذه العلاقة شكلاً من أشكال العقد النفسي ، يسعى فيه العامل إلى تحقيق أهداف التنظيم من خلال الانغماس الوظيفي مقابل ما يشعر به العامل من مصداقية الإدارة وما يحصل عليه العامل من دعم

واشباع لاحتياجاته وتوقعاته ، وهذه المصادقية والدعم والاشباع تنعكس في درجة الثقة التنظيمية للعاملين والتي تؤثر بدورها في الانغماس الوظيفي لديهم .

كما يمكن تفسير النتيجة السابقة في ضوء مدخل العلاقات الإنسانية الجديد ، والذي أكد على أن الثقة التنظيمية تعد محركاً لدوافع العاملين ، وتساعد على تحسين المخرجات التنظيمية ، حيث أن الثقة التنظيمية والانتاجية متلازمتان .

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة أحمد عبيد الرشيدى وكايد سلامة (٢٠١٥) ، والتي كشفت عن تأثير الثقة التنظيمية على الدافعية للعمل .

وتدعم هذه النتيجة صحة الفرض الثالث الذي تم صياغته للبحث والذي مؤداه : " هناك علاقة طردية بين الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي " .

٧- النتائج المتعلقة بالعلاقة بين أبعاد الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي:

تبين من خلال مصفوفة معامل الارتباط (بيرسون) وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠١ بين أبعاد الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي ، وذلك كما يتضح من الجدول رقم (٩) التالي :-

جدول رقم (٧)

مصفوفة معامل الارتباط (بيرسون) لاختبار العلاقات الارتباطية بين أبعاد الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي

الثقة في زملاء العمل	الثقة في الرئيس المباشر	الثقة في الإدارة العليا	الانغماس الوظيفي
الثقة في زملاء العمل	**١,٠٠٠		
الثقة في الرئيس المباشر	**٠,٦٤٢	**١,٠٠٠	
الثقة في الإدارة العليا	**٠,٥٩٨	**٠,٧٨٥	**١,٠٠٠
الانغماس الوظيفي	**٠,٩٣٥	**٠,٨٥٧	**٠,٨٩٧
** دالة عند مستوى ٠,٠١			

من الجدول السابق يتبين الآتي : -

- وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الثقة في زملاء العمل والانغماس الوظيفي ، حيث بلغت قيمة معامل بيرسون (٠,٩٣٥) وهي دالة عند مستوى ٠,٠١ . وتختلف هذه النتيجة مع ما كشفت عنه دراسة ايريك لامبرت و ايوجيني باولين Eric G. Lambert & Eugene A. Paoline (٢٠١٢) ، والتي كشفت عن أن العلاقات مع الزملاء لا ترتبط بالانغماس الوظيفي . وتدعم هذه النتيجة صحة الفرض الرابع الذي تم صياغته للبحث والذي مؤداه : " توجد علاقة طردية بين الثقة في زملاء العمل والانغماس الوظيفي " .
- وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الثقة في الرئيس المباشر والانغماس الوظيفي ، حيث بلغت قيمة معامل بيرسون (٠,٨٥٧) وهي دالة عند مستوى ٠,٠١ . وتتفق هذه النتيجة مع ما كشفت عنه دراسة ايريك لامبرت Eric G. Lambert وزملائه (٢٠١٥) ، والتي كشفت عن وجود علاقة بين نمط الإشراف والعلاقات مع الرئيس المباشر من جهة والانغماس الوظيفي من جهة اخرى . وتدعم هذه النتيجة صحة الفرض الخامس الذي تم صياغته للبحث والذي مؤداه : " توجد علاقة طردية بين الثقة في الرئيس المباشر والانغماس الوظيفي " .
- وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين الثقة في الإدارة العليا والانغماس الوظيفي ، حيث بلغت قيمة معامل بيرسون (٠,٨٩٧) وهي دالة عند مستوى ٠,٠١ . وتتفق هذه النتيجة مع ما كشفت عنه دراسة ايريك لامبرت و ايوجيني باولين Eric G. Lambert & Eugene A. Paoline (٢٠١٢) ، والتي كشفت عن تأثير الدعم من الإدارة على درجة الانغماس الوظيفي . وتدعم هذه النتيجة صحة الفرض السادس الذي تم صياغته للبحث والذي مؤداه : " توجد علاقة طردية بين الثقة في الإدارة العليا والانغماس الوظيفي " .
- احتلت الثقة في زملاء العمل المرتبة الأولى في أهميتها النسبية في التأثير على الانغماس الوظيفي ، بينما جاءت الثقة في الإدارة العليا في المرتبة الثانية ، وأخيراً جاءت الثقة في الرئيس المباشر في المرتبة الأخيرة .

٨- النتائج المتعلقة بتحليل الانحدار المتعدد التدريجي للتنبؤ بالانغماس الوظيفي من خلال أبعاد الثقة التنظيمية كمتغيرات مستقلة :

– من خلال تحليل الانحدار المتعدد التدريجي لتحديد أهمية كل متغير مستقل (أبعاد الثقة التنظيمية) على حدة في المساهمة في تفسير الانغماس الوظيفي ، فإن الثقة في زملاء العمل قد احتلت المرتبة الأولى، وفسرت ما مقداره (٦١,٣ %) من التباين في المتغير التابع، تلاه متغير الثقة في الإدارة العليا، وفسرت مع متغير الثقة في زملاء العمل (٦٥,٢ %) من التباين في المتغير التابع ، ودخل أخيراً متغير الثقة في الرئيس المباشر ، حيث فسر مع المتغيرين السابقين (٦٨,٦ %) من التباين في الانغماس الوظيفي كمتغير تابع ، وذلك كما يتضح من الجدول رقم (٨) التالي :-

جدول رقم (٨)

تحليل الانحدار المتعدد التدريجي للتنبؤ بالانغماس الوظيفي

مستوى دلالة T	قيمة T المحسوبة	قيمة معامل التحديد التراكمي	ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ
٠,٠٠٠	١٤,٢٥١	٠,٦١٣	الثقة في زملاء العمل
٠,٠٠٠	١٣,١٤١	٠,٦٥٢	الثقة في الإدارة العليا
٠,٠٠٠	١٢,٢١٧	٠,٦٨٦	الثقة في الرئيس المباشر

من خلال أبعاد الثقة التنظيمية كمتغيرات مستقلة :

– ويتضح مما سبق أن الثقة في زملاء العمل تعد أقوى مؤشر للتنبؤ بالانغماس الوظيفي ، يليها الثقة في الإدارة العليا، وأخيراً الثقة في الرئيس المباشر ، وتؤيد النتيجة السابقة صحة الفرض السابع الذي تم صياغته لهذا البحث والذي مؤداه : " يسهم كل بعد من أبعاد الثقة التنظيمية على حدة (الثقة في زملاء العمل – الثقة في الرئيس المباشر – الثقة في الإدارة العليا) في التنبؤ بالانغماس الوظيفي " .

النتائج العامة للبحث وتوصياته :

توصل البحث إلى عدة نتائج يمكن إيجازها في الآتي :

- ١- كشف البحث عن ارتفاع درجة الثقة التنظيمية لدى اعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم في جامعة بني سويف .
- ٢- جاءت أبعاد الثقة التنظيمية كلها مرتفعة ، وهي على الترتيب : الثقة في زملاء العمل ، ثم الثقة في الإدارة العليا، وأخيراً الثقة في الرئيس المباشر، ويشير ذلك إلى أن الثقة في زملاء العمل هي أكثر أنماط الثقة التنظيمية إدراكاً بين أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم .
- ٣- أبرز البحث ارتفاع درجة الانغماس الوظيفي لدى اعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم في جامعة بني سويف .
- ٤- توصل البحث إلى وجود تأثير للمتغيرات الشخصية (السن – النوع – الدرجة الوظيفية – مدة العمل داخل الجامعة – الدخل الشهري من العمل) على درجة الثقة التنظيمية .
- ٥- بين البحث وجود تأثير للمتغيرات الشخصية (السن – النوع – الدرجة الوظيفية – مدة العمل داخل الجامعة – الدخل الشهري من العمل) على درجة الانغماس الوظيفي .
- ٦- كشف البحث عن وجود ارتباط طردي دال بين العدالة التنظيمية والانغماس الوظيفي .
- ٧- توصل البحث إلى وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠١ بين أبعاد الثقة التنظيمية المختلفة والانغماس الوظيفي .
- ٨- أبرز البحث أن الثقة في زملاء العمل تعد أقوى مؤشر للتنبؤ بالانغماس الوظيفي ، يليها الثقة في الإدارة العليا ، وأخيراً الثقة في الرئيس المباشر .

وفي ضوء هذه النتائج يمكن وضع مجموعة من التوصيات التي من شأنها الارتقاء بمستويات الانغماس الوظيفي لدى العاملين في التنظيمات المختلفة ، الأمر الذي يسهم في الارتقاء بمستويات الإنتاجية مما ينعكس إيجاباً على الاقتصاد القومي وذلك على النحو التالي :

- ١- تبادل المعلومات بين الزملاء ووجود اتصالات متبادلة لزيادة الثقة ، الأمر الذي يساعد على زيادة درجة الانغماس الوظيفي .

- ٢- التعامل بشفافية بين الزملاء وتبادل المساعدة بعيداً عن دوافع الكسب المادي .
- ٣- إحاطة الرئيس المباشر بكافة تفاصيل العمل وتفانيه في العمل .
- ٤- اهتمام الرئيس المباشر بالاحتياجات الشخصية والوظيفية للعاملين .
- ٥- اهتمام الرئيس المباشر برفع الروح المعنوية للعاملين والاهتمام بسعادتهم .
- ٦- عدالة الرئيس المباشر في التعامل مع العاملين ، والاستعداد للمسامحة والنسيان .
- ٧- حرص الإدارة العليا على مصالح العاملين وحقوقهم واحتياجاتهم عند اتخاذ القرارات.
- ٨- عدالة الإدارة في التعامل مع كافة العاملين ، وتطبيقها للقوانين واللوائح على الجميع.
- ٩- حرص الإدارة على توسيع دائرة الاتصالات مع العاملين ، ومعرفتها بكافة تفاصيل العمل ، وتقديم المساعدة والعون لجميع العاملين .
- ١٠- تقدير الإدارة للجهود الاستثنائية والأفكار الجديدة للعاملين .

مقترحات لبحوث مستقبلية :

- ١- الثقة التنظيمية والاحتراق الوظيفي
- ٢- الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية
- ٣- الصمت التنظيمي والثقة التنظيمية
- ٤- الثقة التنظيمية والرغبة في ترك العمل
- ٥- الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي
- ٦- الثقة التنظيمية والابداع
- ٧- الثقافة التنظيمية والانغماس الوظيفي
- ٨- المناخ التنظيمي والانغماس الوظيفي
- ٩- العدالة التنظيمية والانغماس الوظيفي
- ١٠- الولاء التنظيمي والانغماس الوظيفي

المراجع

- 1 – Shockley-Zalabak, Pamela, et al ., Building the High Trust Organization: Strategies for Supporting Five Key Dimensions of Trust ,San Francisco, CA: Jossey-Bass, 2010 , P.2 .
- 2 - Paliszkiwicz, Joanna, " Inter-organizational trust: Conceptualization and measurement" , International Journal of Performance Measurement, 1(1), 2011 , PP . 15-16.
- 3- Demircan, N., & Ceylan, A. , "The concept of organizational trust: Reasons and results" , Journal of Management and Economy, 10(2), 2003 , 139–150.
- 4 - Barton, Harry & Barton, Lisa C. " Trust and psychological empowerment in the Russian work context", Human Resource Management Review, 21(3), 2011 , PP. 201-208.
- 5 – Mayer , C. Roger & Davis, H. James , "An integrative model of organizational trust " , Academy of Management Review, 20(3), 1995 , P.709.
- 6- Aryee S, et . al ., "Trust as a mediator of the relationship between organizational justice and work outcomes: Test of a social exchange model", Journal of Organizational Behavior , 23(1) , 2002 , PP . 268 – 270.
- ٧ – مازن فارس رشيد ، " الثقة التنظيمية في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية : بعض المحددات والآثار " ، مجلة معهد الإدارة العامة ، ٤٣ (٣) ، ٢٠٠٣ ، ص ٤٤٢ .
- 8 - Burke, C. S., et al ., " Trust in leadership: A multi-level review and integration" , The Leadership Quarterly, 18(6), 2007 , P. 610 .

- 9 - Li, Peter Ping " Toward an interdisciplinary conceptualization of trust: A typological approach" , Management and Organization Review, 3(3) , 2007, P . 423 .
- 10 - Cummings, L. L., & Bromiley, P. , " Organizational trust inventory development and validation" , In R. Kramer & T. Tyler (Eds.), Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Research ,London: Sage Publications, 1995 , P.303.
- 11 - Robinson S. L . , " Trust and breach of psychological contract" , Administrative Science Quarterly, 41(4), 1996 , P.574.
- 12 – Ladebo O. Jelil, " Examination of a situational antecedent and consequences among nigerias, Applied Psychology, 55 (2), 2006 , P. 255.
- 13 - Pucetaite, Raminta & Lamsa, Anna-Maija, " Developing organizational trust through advancement of employees' work ethic in a post-socialist context", Journal of Business Ethics, 82(2), 2008 , P . 330 .
- 14 - Six, F., & Sorge, A. , " Creating a high-trust organization: An exploration into organizational policies that stimulate interpersonal trust building", Journal of Management Studies, 45(5) , 2008 , P. 857.
- 15 - Stickley, Andrew, et al ., "Institutional trust in contemporary Moscow. Europe-Asia Studies" , 61(5), 2009 , P.780.
- 16 - Barton, Harry & Barton, Lisa C. , Op.Cit., P. 202 .
- 17 - Li , Peter Ping, et al ., " The Contextual antecedents of organizational trust: A multidimensional

cross-level analysis" , Management and Organization Review , 8 (2) , 2012 , P . 375 .

18 - Hoppes, C & Holley, K . , " Organizational trust in times of challenge: The impact on faculty and administrators " , Innovative Higher Education, 39 (3) , 2014 , P . 201 .

19 - DeCarufel, A., & Schaan, J.L. , " The impact of compressed work weeks on police job involvement" , Journal of Canadian Police College, 14(2) ,1990 , P.86 .

20 - Hogan, N., et al ., " Loyalty, love, and investments: The impact of job outcomes on the organizational commitment of correctional staff" , Criminal Justice and Behavior, 40(4), 2013 , P . 355 .

21 - Elloy, D., et al ., " An examination of the correlates of job involvement" , Group and Organizational Studies, 16(2) , 1991 , P .164.

22 - Paullay, I., et al ., " Construct validation of two instruments designed to measure job involvement and work centrality" , Journal of Applied Psychology, 79(2) ,1994 . P. 224.

23 - Brown, S. P., " A meta-analysis and review of organizational research on job involvement" , Psychological Bulletin, 120(2), 1996 , P. 237.

24 - Schaufeli, W.B., et al ., "The measurement of engagement and burnout: a two sample confirmatory factor analytic approach", Journal of Happiness Studies, 3(1) , 2002 , P. 73.

25 - Mudrack, P.E. , " Job involvement, obsessive-compulsive personality traits, and workaholic behavioral

tendencies", Journal of Organizational Change Management, 17(5),2004 , P. 490.

26 - Shockley-Zalabak, et al., " Organizational trust: What it means, why it matters", Organization Development Journal , 18(4), 2000 , PP. 35–48.

27 - Mayer, R.C., et al ., " Anintegrative model of organizational trust" , Academy of Management Review, 20(3) , 1995 , PP. 709–734.

٢٨ - خالد وهيب الراوي ، " الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة الزرقاء الأهلية " ، مجلة جامعة الملك عبد العزيز : الاقتصاد والإدارة ، ١٤ (٢) ، ٢٠٠٠ ، ص ٩٩ .

29 - Cole, M. S., et al ., " The workplace social exchange network: A multi-level, conceptual examination" , Group & Organization Management, 27(1) , 2002 , P. 144.

30 - Cohen-Charash, Y. & Spector, P.E. , " The role of justice in organizations: A meta-analysis", Organizational Behavior and Human Decision Processes, 86(2), 2001 , PP. 278–321.

31 -Tekleab , A. G. & Chiaburu D.S. , " Social exchange: Empirical examination of form and focus" , Journal of Business Research, 64(5),2011 , PP. 460–466.

32 - Janssens , M., et al ., "Multiple types of psychological contracts: a six-cluster solution" , Human Relations , 56(11), 2003 , P. 1350 .

33 - Rousseau , D. , "The individual–organization relationship: The psychological contract", in Zedeck, S. (ed.) APA Handbook of Industrial and Organizational

Psychology, Washington:, American Psychological Association, 2011, PP . 191–220.

34 – Whitener, E.M. , " Do high commitment human resource practices affect employee commitment? A cross-level analysis using hierarchical linear modeling" , Journal of Management , 27(5) , 2001 , P. 520.

35 -Gordon Marshall (ed .), Oxford Concise Dictionary of Sociology , Oxford: Oxford University Press , 1996 , PP.371-372 .

36- Dammen , K. , The Effects of Organizational Structure on Employee Trust and Job Satisfaction , Unpublished thesis of master of training and development , University of Wisconsin-Stout , 2001 , PP. 6 – 7.

۳۷ – مازن فارس رشید ، مرجع سبق ذکره ، ص ص ۴۳۵ - ۴۷۹ .

38-Lauren L. Williams , "Impact of nurses' job satisfaction on organizational trust " , Health Care Management Review , 2005, 30(3), PP . 203-211.

39 – Hassanreza Zeinabad & Keyvan Salehi , " Role of procedural justice, trust, job satisfaction, and organizational commitment in organizational citizenshipbehavior (OCB) of teachers: proposing a modified social exchange model", Procedia - Social and Behavioral Sciences , 29(1) , 2011, P P . 1472 – 1481.

40- Cheryani, Mohsen Zamani , et al ., " The Relationship between perceived organizational support and organizational trust among male high school teachers in the city Isfahan in academic years 2011-2012", Life Science Journal ,9(4) , 2012 , PP.4125-4130 .

41 - Mehmet Top, "An analysis of relationships among transformational leadership, job satisfaction, organizational commitment and organizational trust in two Turkish hospitals" , The International Journal of Health Planning and Management , 28(1) , 2013 , PP . 217–241.

42 - Shabnam Bidarian& Parivash Jafari , " The relationship between organizational justice and organizational trust " , Procedia - Social and Behavioral Sciences , 47(1), 2012 , PP. 1622 – 1626 .

43 - Chen , Su-Yueh et al ., " Organizational justice, trust, and identification

and their effects on organizational commitment in hospital nursing staff" , BMC Health Services Research, 15, 2015 , PP. 1 – 17 .

44 -Amit Shukla& Himanshu Rai , " Linking perceived organizational support to organizational trust and commitment: Moderating role of psychological capital " , Global Business Review , 16(6) , 2015 ,PP . 981–996 .

45 -Tuba Bozaykut & and F. Gulruh Gurbuz , " Power and trust in organizational relations: An empirical study in Turkish public hospitals " , The International Journal of Health Planning and Management , 30(1), PP . 1-15.

٤٦ – مازن فارس رشيد ، مرجع سبق ذكره ، ص ص ٤٣٥ - ٤٧٩ .

47-Serap Altuntas & Ulku Baykal, "Relationship between nurses' organizational trust levels and their organizational citizenship behaviors", Journal of Nursing Scholarship,42 (2) , 2010,PP. 186–194.

48 - Mirza, Mojgan & Redzuan, Ma'rof , " The relationship between teacher's organizational trust and organizational commitment in primary schools " , Life Science Journal ,9(3) , 2012 , PP.1372-1376 .

49- Fabian O. Ugwu , "Linking organizational trust with employee engagement: The role of psychological empowerment", Personnel Review, 43(3), 2014, PP. 377 - 400 .

50 - Merve Zayim & Yasar Kondakci , " An exploration of the relationship between readiness for change and organizational trust in Turkish public schools " , Educational Management Administration & Leadership , 43(3), 2015,PP. 610–625 .

٥١ - محمد جودت محمد فارس ، " العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي " ، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، ٢٢(٢) ، ٢٠١٤ ، ص ص ١٦٥ – ١٩٥ .

52 - Alisher Tohirovich Dedahanov & Jaehoon Rhee , "Examining the relationships among trust, silence and organizational commitment", Management Decision, 53(8) , 2015 , pp. 1843 - 1857

53 – Chen , Su-Yueh , et al ., Op.Cit , PP .1 – 17 .

٥٤- أحمد عبید الرشیدی وكاید سلامة ، " درجة الثقة التنظيمية في جامعات الكويت الحكومية والخاصة وعلاقتها بالدافعية لدى أعضاء هيئة التدريس فيها من وجهة نظرهم " ، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية ، ١٢(٣) ، ٢٠١٥ ، ص ص ١٣١ – ١٦٢ .

55- Mika Vanhala, "Organizational trust dimensions as antecedents of organizational commitment" , Knowledge and Process Management , 23 (1) , 2016 , PP . 46-61 .

٥٦ - نضال صالح الحوامدة وثامر محمد محارمة ، " الثقة التنظيمية في الدوائر الحكومية في محافظتي الكرك والطفيلة (الأردن) : دراسة ميدانية " ، المجلة العلمية لكلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة قطر ، العدد التاسع ، ١٩٩٨ ، ص ص ٢٢٩ - ٢٥٨ .

57 - Tuba Bozaykut & and F. Gulruh Gurbuz , Op.Cit ., PP . 1-15 .

58 - Guh, Wei-Yuan , et al .," Effects of organizational justice on organizational citizenship behaviors: Mediating effects of institutional trust and affective commitment " , Psychological Reports, 112 (3) ,2013, PP . 818-834 .

59 - Qing Miao , et al ., " Participative leadership and the organizational commitment of civil servants in China: The mediating effects of trust in supervisor " , British Journal of Management, 24 (1), 2013 , PP. 76-92 .

60-Yi-Ju Wang , et al ., " Modeling the relationship between perceived corporate citizenship and organizational commitment considering organizational trust as a moderator" , Business Ethics: A European Review , 22 (2) , 2013 , PP.218-233 .

61 - Ami F. Utami , " Understanding the Role of Emotional Intelligence and Trust to the Relationship between Organizational Politics and Organizational Commitment " , Procedia - Social and Behavioral Sciences, 115(1) , 2014 , PP. 378 – 386.

٦٢ - مازن فارس رشيد ، الانغماس الوظيفي ، دراسة ميدانية لتأثير الصفات الشخصية والعوامل الظرفية ، مجلة جامعة الملك عبد العزيز ، الاقتصاد والإدارة ، ٦(١) ، ١٩٩٣ ، ص ص ٩٧ - ١٣١ .

٦٣ - فضل صبح الفضلي ، " تأثير بعض المتغيرات الديموغرافية والتوجهات القيمية على الانغماس الوظيفي في القطاع الحكومي بدولة الكويت " ، مجلة جامعة الملك عبد العزيز ، الاقتصاد والإدارة ، ١٥ (١) ٢٠٠١ ، ص ص ٩٩ - ١٣٥ .

64 - Christopher A. Craig, et al ., " The Impact of Career Mentoring and Psychosocial Mentoring on Affective Organizational Commitment, Job Involvement, and Turnover Intention" , Administration & Society, 45(8) , 2012 , PP. 949–973.

65 - Eric G. Lambert & Eugene A. Paoline , " Exploring potential antecedents of job involvement :An exploratory study among jail staff" , Criminal Justice and behavior , 39(3) , 2012 , PP. 264 – 286 .

66 - Eric G. Lambert et al., "The relationship between job stressors and job involvement among correctional staff: A test of the job strain model " , The Howard Journal , 52 (1) , 2013 , PP. 19-38 .

67 - Haiyan Kong , "Relationships among work-family supportive supervisors, career competencies, and job involvement" , International Journal of Hospitality Management ,33 (1), 2013 , PP. 304–309 .

68 - Secil Bal Tastana , "The influences of participative organizational climate and self-leadership on innovative behavior and the roles of job involvement and proactive personality: A survey in the context of SMEs in Izmir " , Procedia - Social and Behavioral Sciences ,75(1) , 2013 . PP. 407 – 419 .

69 – Xiaofei Yan & Jingkuan Su , " Core self-evaluations mediators of the influence of social support on job involvement in hospital nurses" , Social Indicators Research , 113(1) , 2013 , PP. 299–306

70 - Yi-Chun Lin , " The effects of job involvement on emergency medical technicians in Taiwan's fire organization" , Safety Science, 59(1),2013,PP. 227–236

71- Secil Bal Tastana & M. Volkan Turke , "A Study of the relationship between organizational culture and job involvement: The moderating role of psychological conditions of meaningfulness and safety" , Procedia-Social and Behavioral Sciences ,149(1) , 2014 , PP . 943 – 947.

72 - Eric G. Lambert , et al ., " The association of job variables with job involvement, job satisfaction, and organizational commitment among Indian police officers " , International Criminal Justice Review, 25 (2) , 2015 , PP. 194-213.

73- Ruilin Lin , " The relationship between job involvement and school administrative effectiveness as perceived by administration teachers" , Management in Education , 25(3) , 2015 , PP. 112–118 .

74 - Dharmasri Wickramasinghe & Vathsala Wickramasinghe , " Perceived organizational support, job involvement and turnover intention in lean production in Sri Lanka" , International Journal of Advanced Manufacturing Technology, 55(1) , 2011 , PP .817 – 830 .

75 - Vivek Tiwari & S. K. Singh , " Moderation effect of job involvement on the relationship between organizational commitment and job satisfaction", Sage Open, 4(2), 2014, PP. 1–7 .

76 - Anastasios Zopiatis , et al ., " Job involvement, commitment, satisfaction and turnover: Evidence from hotel employees in Cyprus " , Tourism Management, 41 , 2014, PP. 129 – 140 .

77 - Suchuan Zhang , " Impact of job involvement on organizational citizenship behaviors in China " , Journal of Business Ethics , 120(1) , 2014, PP . 165 – 174 .

78 - Ruilin Lin. Op.Cit ., PP .112-118.

79 -Kenneth D. Bailey, Methods of Social Research, London : Macmillan , 1982 , P .466.

٨٠ – أحمد زكي بدوي ، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية ، بيروت : مكتبة لبنان ، ١٩٩٣ ، ص ٣٤٢ .

٨١ – غريب سيد أحمد ، تصميم البحث الاجتماعي : الأسس والاستراتيجيات ، الاسكندرية : دار المعرفة الجامعية ، الطبعة الثانية ، ١٩٩٩ ، ص ٣٢٩ .

82 - Podsakoff, P. M., et . al ., "Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors", The Leadership Quarterly, 1(2), 1990 , PP.107–142.

83 - Robinson, S.L.," Trust and breach of the psychological contract", Administrative Science Quarterly, 41 (4),1996, PP. 574–599.

84 - Nyhan, R. C. & Marlowe, H. A., "Development and psychometric properties of the organizational trust inventory", Evaluation Review, 21(5),1997, PP. 614-635.

85 - Mayer R.C & Davis J.H.," The effect of the performance appraisal system on trust for management: A field quasi experiment", Journal of Applied Psychology, 84(1), 1999,PP. 123–136.

86 - Aryee S, et al ., "Trust as a mediator of the relationship between organizational justice and work outcomes: Test of a social exchange model", Journal of Organizational Behavior, 23(3), 2002 , PP. 267–85.

87 - McKnight DH., et al ., " Developing and validating trust measures for e-commerce: an integrative typology', Information Systems Research , 13(3),2002 , PP. 334–361.

88 - Rooder, G.," Trust in leadership: Meta-analytic findings and implications for research and practice", Journal of Psychology, 87(4) , 2003 , PP.

611-623.

89 - Simon A. & Travailing, A., "Trust in public-sector senior management ", the International Journal of Human Management, 14(1) , 2003 , PP. 76-92.

90 - Treadway, D. C. et al., " Leader political skill and employee reactions', The Leadership Quarterly, 15(4) ,2004 ,PP. 493–513.

91 - Vanhala M, et al ., " Impersonal trust—the development of the construct and the scale", Personnel Review , 40(4), 2011. PP. 485–513.

92- Shabnam Bidarian& Parivash Jafari, Op.Cit., PP. 1622- 1626

93 - Kanungo, R. ," Measurement of job and work involvement", Journal of Applied Psychology, 67(3),1982 , PP. 341-349.

94 - Blau, G. J. ," The measurement and prediction of career commitment", Journal of Occupational Psychology, 58(4) , 1985 , PP .277-288.

95 - Lee, Kuen S. & Brian McNeeley, " Salesperson job involvement: Its relationship to role clarity, effort and propensity-to-leave" , Presented at Summer Educators' Conference, American Marketing Association, Washington: D.C, 1990.

96 - Pestonjee, D. M., Second Handbook of Psychological and Social Instruments, New Delhi, India: Concept Publishing,1993 .

97 - Anderson S E, et al., " Formal organizational initiatives and informal workplace practices: Links to work-family conflict and job-related outcomes', Journal of Management, 28(6), 2002 , PP. 787–810

الملاحق

استمارة استبيان لدراسة موضوع

الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي

دراسة ميدانية بجامعة بني سويف

إعداد الدكتور / محمد حمزة أمين عبد الله

مدرس علم الاجتماع بكلية الآداب – جامعة بني سويف

البيانات الواردة في هذه الاستمارة سرية ولا تستخدم إلا في أغراض البحث العلمي

أولاً : بيانات أولية :

١ - السن :

٣٠ - ٢٠ () ٤٠ - ٣٠ ()

٥٠ - ٤٠ () ٦٠ - ٥٠ ()

٦٠ سنة فأكثر ()

٢- النوع:

ذكر () أنثى ()

٣- الدرجة الوظيفية :

معيد () مدرس مساعد ()

مدرس () أستاذ مساعد ()

أستاذ ()

٤- مدة العمل داخل جامعة بني سويف :

أقل من ٥ سنوات () ١٠ - ٥ ()

١٥ - ١٠ () ١٥ سنة فأكثر ()

٥ - الدخل الشهري من العمل :

أقل من ٣٠٠٠ () ٦٠٠٠ - ٣٠٠٠ ()

٩٠٠٠ - ٦٠٠٠ () ٩٠٠٠ فأكثر ()

ثانياً : مقياس الثقة التنظيمية

حدد مدى موافقتك على كل عبارة من العبارات الآتية بوضع علامة (√) أمام الرقم المناسب علماً بأن :

١ = أعارض بشدة ٢ = أعارض ٣ = غير متأكد
٤ = أوافق ٥ = أوافق بشدة

م	أولاً : الثقة في زملاء العمل					
	درجة الموافقة	١	٢	٣	٤	٥
١						يستجيب زملائي باهتمام عندما أطرح عليهم مشاكلي في العمل .
٢						اشعر بحرج عندما أطلب المساعدة من احد زملائي .
٣						اعتمد على زملائي لأنني اعرف انهم حريصون على مصالحني .
٤						زملائي في العمل يقدمون لي العون بعيدا عن دافع الكسب المادي.
٥						لا توجد ثقة متبادلة بيني وبين زملائي في العمل .
٦						اتبادل مع زملائي المعلومات التي تساعد على أداء العمل وحل المشكلات.
٧						لدي ثقة تامة بان زملائي في العمل يتعاملون معي بشفاقية .
٨						زملائي في العمل يقيمون معي اتصالات لزيادة الثقة المتبادلة بيننا.
٩						أشعر بان زملائي في العمل يعتبرون المشاكل التي أواجهها وكأنها مشاكلهم الخاصة بهم .
١٠						لدي قناعة بان زملائي في العمل لن يضحوا من اجلي عندما احتاج لهم .
ثانياً : الثقة في الرئيس المباشر (رئيس القسم)						
١١						لا اشعر بثقة كاملة في مهارات وأخلاقيات رئيسي المباشر .
١٢						رئيسي المباشر جدير بالثقة ويتفاعل بسرعة مع زملاء العمل .
١٣						رئيسي المباشر يتعامل مع مشاكل الآخرين وكأنها مشاكله .
١٤						لا يهتم رئيسي المباشر باحتياجاتي الشخصية والوظيفية .
١٥						يسعى رئيسي المباشر دائما لتعزيز نقاط الاتفاق مع الجميع والابتعاد عن نقاط الاختلاف .
١٦						رئيسي المباشر شخص ودود ومقبول بين كافة العاملين .
١٧						لا يتعامل رئيسي المباشر بعدالة مع كافة الزملاء .
١٨						إذا ارتكبت أي خطأ فإن رئيسي المباشر يكون مستعد للمسامحة والنيان.
١٩						لا اشعر بالراحة تجاه قرارات رئيسي المباشر في العمل لكونه يتصرف بطريقة غير عادلة.
٢٠						ينظر رئيسي المباشر للعمل باحترافية وتفاني .
٢١						رئيسي المباشر يهتم دائما بسعادتي .
٢٢						معرفة رئيسي المباشر بتفاصيل عمله تجعلني أثق به .
٢٣						لا يهتم رئيسي المباشر دائما برفع روعي المعنوية .

تابع :

درجة الموافقة					م
٥	٤	٣	٢	١	أولاً : الثقة في زملاء العمل
ثالثاً : الثقة في الإدارة العليا					
					٢٤ اشعر بأن كافة العاملين في الجامعة يثقون ثقة كاملة في الإدارة العليا .
					٢٥ لا أستطيع ان احدد بوضوح ما تتوقعه الإدارة العليا مني وما اتوقعه منها..
					٢٦ إدارة الجامعة تنظر بعين الاعتبار لمصالح العاملين عند اتخاذها القرارات.
					٢٧ لا تتسم إدارة الجامعة بالعدالة في التعامل مع كافة الافراد والكيانات والاقسام.
					٢٨ الادارة العليا لا تهتم كثيراً برغبات واحتياجات كافة الافراد في الجامعة .
					٢٩ تقدم الإدارة المساعدة والعون لجميع العاملين حتى لو لم يطلبوا منها أية مساعدة .
					٣٠ إدارة الجامعة تطالب بحقوق العاملين إذا ما هدرت تلك الحقوق .
					٣١ إدارة الجامعة لا تقدر الجهود الاستثنائية والأفكار الجديدة التي تأتي من العاملين .
					٣٢ لا تطبق إدارة الجامعة الأنظمة والقوانين واللوائح على جميع العاملين بعدالة ومهنية .
					٣٣ تسعى إدارة الجامعة لإقامة وتوسيع الاتصالات بين جميع العاملين سعياً للفهم المشترك .
					٣٤ اختصاص إدارة الجامعة ومعرفتها بتفاصيل العمل تجعلني أثق بها .

ثالثاً : مقياس الانغماس الوظيفي

حدد مدى موافقتك على كل عبارة من العبارات الآتية بوضع علامة (√) أمام الرقم المناسب علماً بأن :

- ١ = أعارض بشدة ٢ = أعارض ٣ = غير متأكد
٤ = أوافق ٥ = أوافق بشدة

م	العبارة	درجة الموافقة				
		١	٢	٣	٤	٥
١	أبقى في العمل وقتاً إضافياً لا إنهاء عملي، حتى وان لم يتم تعويضي مادياً عن ذلك.					
٢	ان المصدر الرئيسي للرضا عن حياتي ينبع من عملي .					
٣	أشعر بمرور الوقت بسرعة أثناء العمل.					
٤	عادة ما أصل إلى العمل مبكراً عن الوقت المحدد .					
٥	ان معظم الأشياء المهمة التي تحدث لي متعلقة بعملي .					
٦	يوجد توافق كبير بين قدراتي الشخصية وطبيعة عملي .					
٧	أشعر بالاكنتاب عندما لا انجح في تحقيق أي شيء متصل بعملي .					
٨	كثيراً ما أشعر بالرغبة في البقاء في المنزل بدلا من الذهاب للعمل .					
٩	يشكل العمل قيمة مهمة جداً في حياتي .					
١٠	أحيانا ارغب في معاقبة نفسي على أخطاء ارتكبتها في عملي .					
١١	سوف أستمر في عملي حتى ولو لم أكن محتاجا للعائد المادي .					
١٢	عملي هو كل شيء في حياتي .					
١٣	أتجنب القيام بواجبات ومسئوليات إضافية في عملي.					
١٤	انا شخصياً ارتبط بعملي ارتباطاً وثيقاً.					
١٥	العمل بالنسبة لي مجرد جزء بسيط من حياتي .					
١٦	معظم الاشياء في الحياة أكثر أهمية من العمل .					
١٧	في السابق كنت اهتم أكثر بعملي، اما الآن فهناك أشياء أكثر أهمية .					
١٨	افكر كثيراً في عملي وأنا متمدد على فراشي ليلاً .					
١٩	اشعر بأنني أودي عملي على أكمل وجه .					
٢٠	لا يمكن أن اتصور حياتي بدون عملي .					

مع خالص شكري وتقديري ،،،

د . محمد حمزة

