



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

عنوان المذكرة:



أثر الثقة التنظيمية على الاستغراق الوظيفي

دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - سكيكدة

مذكرة مكملة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

تحت إشراف الأستاذة:

- حنان براك

من إعداد الطالبة:

- هبة زروال

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
بوصبع سهام	أستاذ محاضراً	20 أوت 1955	رئيساً
حنان براك	أستاذ محاضر ب	20 أوت 1955	مشرفاً
بن محمد إيمان	أستاذ محاضراً	20 أوت 1955	مناقشاً

السنة الجامعية 2026/2025



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

عنوان المذكرة:



أثر الثقة التنظيمية على الاستغراق الوظيفي

دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - سكيكدة

مذكرة مكملة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

تحت إشراف الأستاذة:

- حنان براك

من إعداد الطالبة:

- هبة زروال

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
بوصبع سهام	أستاذ محاضراً	20 أوت 1955	رئيساً
حنان براك	أستاذ محاضر ب	20 أوت 1955	مشرفاً
بن محمد إيمان	أستاذ محاضراً	20 أوت 1955	مناقشاً

السنة الجامعية 2026/2025

إهداء

إلى النور الذي أضاء دربي
إلى من حصد الأشواك من طريقي ليمهد لي طريق العلم
إلى الرجل الذي سعى طوال حياته لتكون الأفضل،
...كان شرفي الأول هو حمل اسمك

أبي العزيز

إلى من أبصرت بها طريق حياتي،
إلى من منحتني الاعتزاز بذاتي،
إلى القلب الحنون، إلى من كانت دعواتها تحيطني
إلى سر الوجود
أمي العزيزة

إلى جدتي الغالية إلى تلك الروح الطيبة التي كانت لي سكنًا ودفئًا في كل الأوقات،
إلى من علمتني الصبر وغمرتني بحنانها دون مقابل،
إلى من كانت دعواتها تسبق خطواتي وترافقني في كل درب
جدتي،

مهما كتبت لن أوفيك حقك، ومهما قلت لن أعبر عن مكانتك في قلبي،

شكرًا لمن وهبني الله نعمة وجودهم في حياتي
أختي دهيلة، وأخي إسلام،
إلى صديقة دربي مريم

إلى كل عائلتي هذا النجاح لكم

أنا فقط كنت الوسيلة، وأنتم الغاية التي سعيت لها بكل قلبي،

أنتم الإنجاز الحقيقي، وأنا مجرد النتيجة

كل لحظة شقاء عشتها كانت تهون عندما أذكركم،
واليوم أرفّ لكم شهادتي كما تُهدى التيجان للملوك،



شكر و تقدير

قال الرسول صلى الله عليه و سلم من لم يشكر الناس لم يشكر الله

أولاً، نحمد الله حمداً كثيراً طيباً مباركاً فيه، حمداً يليق بجلال وجهه وعظيم سلطانه، الذي أغرقنا بنعمه التي لا تُحصى، ووهبنا من فضله ورزقه الذي لا ينفد. الحمد لله أولاً وآخراً، ظاهراً وباطناً، الذي وفقنا وأعاننا على إتمام هذا العمل.

نتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان إلى الأستاذة المشرفة براك حنان، على توجيهاتها القيّمة، ونصائحها السديدة، وصبرها الكبير طيلة فترة إنجاز هذه المذكرة، والتي كان لها أثر كبير في إثراء موضوع دراستنا من مختلف الجوانب..

كما لا يفوتنا أن نشكر كل من ساهم من قريب أو بعيد في إنجاز هذا العمل..

وفي الأخير، نتقدم بخالص الشكر إلى عائلاتنا وأصدقائنا على دعمهم وتشجيعهم المستمر..

شكراً

الملخص

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر الثقة التنظيمية على الاستغراق الوظيفي لدى موظفي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955. ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الأنسب لمثل هذه الدراسات التي تسعى إلى تفسير العلاقة بين المتغيرات.

كما تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث وُزِعَ على عينة مكونة من 66 موظف من مختلف مصالح الكلية. وبعد استرجاع الاستبيانات وتصفيتها، تم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS من أجل اختبار الفرضيات وقياس أثر أبعاد الثقة التنظيمية على مستوى الاستغراق الوظيفي وقد توصلت الدراسة إلى أن للثقة التنظيمية بأبعادها المختلفة تأثيرًا متفاوتًا على الاستغراق الوظيفي، حيث تبين أن بعض الأبعاد لها أثر أقوى من غيرها في رفع مستوى اندماج الموظفين في عملهم.

الكلمات المفتاحية: الثقة التنظيمية، الاستغراق الوظيفي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

Abstract

This study aims to investigate the impact of organizational trust on work engagement among employees of the Faculty of Economic, Commercial and Management Sciences at the University of 20 August 1955. To achieve the objectives of the study, the descriptive-analytical approach was adopted as it is the most appropriate for studies that seek to explain the relationship between variables.

A questionnaire was used as the main data collection tool, and it was distributed to a sample of 66 employees from different departments within the faculty. After retrieving and filtering the questionnaires, the data were analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) in order to test the hypotheses and measure the effect of the dimensions of organizational trust on the level of work engagement.

The study found that organizational trust, with its different dimensions, has a varying impact on work engagement. It was shown that some dimensions have a stronger effect than others in enhancing employees' engagement in their work.

Keywords: organizational trust, work engagement, Faculty of Economic, Commercial and Management Sciences.

الفهرس

الصفحة	العنوان
—	الإهداء
—	الشكر
—	الملخص باللغة العربية والانجليزية
—	فهرس
—	قائمة الجداول
—	قائمة الأشكال
—	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية	
7	تمهيد الفصل الأول
7	المبحث الأول: عموميات حول الثقة التنظيمية
8	المطلب الأول: مفهوم الثقة التنظيمية
11	المطلب الثاني: خصائص الثقة التنظيمية
12	المطلب الثالث: أنواع الثقة التنظيمية
14	المطلب الرابع: أبعاد الثقة التنظيمية
16	المبحث الثاني: أساسيات الاستغراق الوظيفي
16	المطلب الأول: مفهوم الاستغراق الوظيفي
19	المطلب الثاني: أبعاد الاستغراق الوظيفي
20	المطلب الثالث: استراتيجيات الاستغراق الوظيفي
21	المطلب الرابع: العلاقة بين الثقة التنظيمية والاستغراق الوظيفي
23	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
23	المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير المستقل الثقة التنظيمية
27	المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير التابع الاستغراق الوظيفي.
30	المطلب الثالث: الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغيرين أثر الثقة التنظيمية والاستغراق الوظيفي.
33	خلاصة الفصل الأول

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر الثقة التنظيمية على الإستغراق الوظيفي	
35	تمهيد الفصل الثاني
36	المبحث الأول: الاطار المنهجي والادوات المستخدمة للدراسة
36	المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة
41	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
46	المطلب الثالث: صدق وثبات الدراسة
53	المبحث الثاني: تحليل البيانات وتفسيرها واختبار فرضيات الدراسة
53	المطلب الأول: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفقا للبيانات الشخصية
58	المطلب الثاني: الوصف الإحصائي للعينة وفق محاور الدراسة
64	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
74	خلاصة الفصل الثاني
75	الخاتمة
78	قائمة المراجع
82	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
01	اتجاهات الاستغراق الوظيفي	17
02	تعريفات الاستغراق الوظيفي لدى مجموعة من الباحثين	18
03	دراسات سابقة للثقة التنظيمية	23
04	دراسات سابقة للاستغراق الوظيفي	27
05	دراسات سابقة للثقة التنظيمية والاستغراق الوظيفي	30
06	توزيع الاستبيانات على عينة الدراسة	43
07	مقياس ليكارث الخماسي	44
08	تركيبية الاستبيان	45
09	المدى وفقا لمقياس ليكارث	45
10	الصدق البنائي لعبارات بعد الثقة بالزملاء	47
11	الصدق البنائي لعبارات بعد الثقة بالرئيس المباشر	47
12	الصدق البنائي لعبارات بعد الثقة بالادارة العليا	48
13	الصدق البنائي لأبعاد محور الثقة التنظيمية	48
14	الصدق البنائي لمحور الاستغراق الوظيفي	49
15	الصدق البنائي لمحاور الاستبيان ككل	50
16	معامل الثبات لأبعاد محور الثقة التنظيمية	50
17	معامل الثبات لمحاور الاستبيان	51
18	معامل الثبات للاستبيان ككل	51
19	التوزيع الطبيعي لمحاور الدراسة	52
20	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	53
21	توزيع عينة الدراسة حسب العمر	54
22	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	55
23	توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية	56
24	نتائج إجابات عينة الدراسة حول عبارات بعد الثقة بالزملاء	58
25	نتائج إجابات عينة الدراسة حول عبارات بعد الثقة بالرئيس المباشر	59
26	نتائج إجابات عينة الدراسة حول عبارات بعد الثقة بالأدارة العليا	60

27	نتائج إجابات عينة الدراسة حول عبارات عبارات محور الاستغراق الوظيفي	68
28	اتجاهات أفراد عينة الدتسة حول اجمالي محاور الدراسة و الاستبيان ككل	64
29	نتيجة تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر الثقة بزملاء العمل على الاستغراق الوظيفي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.	65
30	نتيجة تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر الثقة بالرئيس المباشر والاستغراق الوظيفي في كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	67
31	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر الثقة بالإدارة العليا والاستغراق الوظيفي في كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	68
32	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر أبعاد الثقة التنظيمية على الاستغراق الوظيفي في كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	70
33	نتائج اختبار T لمتغير الجنس	71
34	نتائج تحديد التباين الاحادي ANOVA لتحديد الفروق في اجابات افراد العينة تعزى الى متغير العمر	72
35	نتائج تحديد التباين الاحادي ANOVA لتحديد الفروق في اجابات افراد العينة تعزى الى متغير المسنوى التعليمي	72
36	نتائج تحديد التباين الاحادي ANOVA لتحديد الفروق في اجابات افراد العينة تعزى الى متغير الاقدمية	73

قائمة الأشكال:

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
ج	نموذج الدراسة	01
13	أنواع الثقة التنظيمية	02
20	أبعاد الإستغراق الوظيفي	03
40	نموذج الدراسة	04
41	الهيكل التنظيمي	05
54	نسبة عينة الدراسة حسب الجنس	06
57	نسبة عينة الدراسة حسب العمر	07
56	نسبة عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	08
57	نسبة عينة الدراسة حسب الأقدمية	09

قائمة الملاحق:

رقم الملحق	العنوان	الصفحة
1	استمارة الاستبيان	82
2	قائمة المحكمين	86
3	نتائج برنامج spss V27	87

مقدمة

في ظل التطورات السريعة التي يشهدها العالم في شتى المجالات لا سيما عالم الاعمال، و ما يصاحبها من تغيرات متواصلة في أساليب الإدارة وتسيير الموارد البشرية أصبحت المؤسسات مجبرة على مواكبة هذه التغيرات لتحقيق النجاح وضمان الاستمرارية، ولم يعد نجاحها مرهونا فقط بتوفر الامكانيات المادية والتكنولوجية فقط بل اصبح مرتبطا بدرجة كبيرة بالعنصر البشري واعتباره الركيزة الاساسية وضرورة حتمية لتحقيق الاهداف التنظيمية.

فالمؤسسة الراغبة بالبقاء والتميز عليها أن تسعى للاحتفاظ بالموارد البشري والاستثمار فيه وتوفير بيئة تنظيمية و مناخ ملائم يساعد العاملين على الانخراط في العمل والاحساس بالانتماء، وخلق جو تسوده الثقة.

و في هذا الصدد برز موضوع الثقة التنظيمية التي لاقت اهتماما كبيرا من الدراسات الادارية ولا سيما السلوك التنظيمي، لما لها من أثر بالغ في زرع الثقة في النفس والعملاء والادارة، فهي عبارة عن توقعات ومشاعر ايجابية يحملها الفرد اتجاه المنظمة التي تدعم العديد من السلوكيات الايجابية للأفراد اتجاه مؤسساتهم كالولاء، الالتزام التنظيمي، الارتقاء بمستوى الاداء الفردي والجماعي، انخفاض معدل دوران العمل، وعلى رأسها الاستغراق الوظيفي.

تسهم الثقة التنظيمية و بشكل ملحوظ في دعم الاستغراق الوظيفي لدى الأفراد والعاملين واندماجهم مع وظيفتهم، حيث يشعر الفرد بالأمان والإطمئنان داخل بيئة العمل مما يدفعه بالانخراط الكامل في أداء مهامه وبذل أقصى جهوده لتحقيق أهداف المنظمة.

1- الاشكالية الرئيسية:

أصبح الاهتمام بالموارد البشري ضرورة حتمية باعتباره المحرك الأساسي والثروة الحقيقية التي تعتمد عليها المؤسسات في تحقيق النجاح، وذلك في ظل ما تشهده بيئة الاعمال من تطور متزايد واشتداد حدة المنافسة بين المؤسسات، وقد برزت أهمية الثقة التنظيمية كأحد العوامل الأساسية المؤثرة في سلوكيات العاملين داخل المؤسسة لما لها دور في التأثير على مختلف الجوانب السلوكية والنفسية للعاملين على رأسها الإستغراق الوظيفي، غير أن انخفاض مستوى الثقة التنظيمية قد يؤدي الى تراجع درجة الاستغراق الوظيفي لديهم الأمر الذي يطرح التساؤل الرئيسي التالي:

هل هناك أثر ذو دلالة احصائية لأبعاد الثقة التنظيمية عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$ على الاستغراق الوظيفي في كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة؟

يقودنا السؤال الرئيسي للدراسة إلى طرح تساؤلات فرعية تساهم في دراسة مختلف جوانبها على النحو التالي:

-هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الثقة بزملاء العمل والاستغراق الوظيفي عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ في كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة؟

-هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الثقة بالرئيس المباشر والاستغراق الوظيفي عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ في كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الثقة بالإدارة العليا والاستغراق الوظيفي عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ في كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة؟

-هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ في إجابات أفراد عينة الدراسة حول تأثير الثقة التنظيمية على الاستغراق الوظيفي في كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، عدد سنوات الأقدمية)؟

2-فرضيات الدراسة :

من أجل معالجة إشكالية الدراسة والأسئلة الفرعية، قمنا بصياغة مجموعة من الفرضيات وهي كالآتي:

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لأبعاد الثقة التنظيمية على الاستغراق الوظيفي في كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة. تندرج تحت الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

***الفرضية الفرعية الأولى:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لثقة بزملاء العمل على الاستغراق الوظيفي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.

* **الفرضية الفرعية الثانية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لثقة بالرئيس المباشر و الاستغراق الوظيفي في كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.

* **الفرضية الفرعية الثالثة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لثقة بالإدارة العليا والاستغراق الوظيفي في كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.

* **الفرضية الفرعية الرابعة:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ في إجابات أفراد عينة الدراسة حول تأثير الثقة التنظيمية على الاستغراق الوظيفي في كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير

بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، عدد سنوات الأقدمية).

3- أهمية الدراسة: تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية موضوعها الذي يجمع بين متغيرين أساسيين في مجال الإدارة والسلوك التنظيمي، وهما الثقة التنظيمية والاستغراق الوظيفي. كما تتمثل أهميتها في إثراء المعارف والأدبيات العلمية المتعلقة بهذين المتغيرين، وكذلك العلاقة بينهما. كما أنها تسلط الضوء على واقع الثقة التنظيمية داخل كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سكيكدة، ومدى تأثيرها على مستوى استغراق الموظفين في عملهم.

4- أهداف الدراسة:

نسعى من خلال هذا البحث تحقيق الأهداف التالية:

- توضيح مختلف المفاهيم النظرية المرتبطة بالإستغراق الوظيفي والثقة التنظيمية.

- تبين واقع الثقة التنظيمية والإستغراق الوظيفي لدى موظفي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

- تحديد أبعاد الثقة التنظيمية الأكثر تأثيرا في الإستغراق الوظيفي لدى موظفي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

- الكشف عن العلاقة بين الثقة التنظيمية والإستغراق الوظيفي لدى موظفي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

5- حدود الدراسة

الحدود الزمنية: أجريت هذه الدراسة خلال الفترة الزمنية الممتدة من بداية سنة 2026 إلى غاية جوان من نفس السنة.

الحدود المكانية: تمت الدراسة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

الحدود البشرية: أجريت الدراسة على عينة من موظفي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

6 - أسباب إختيار الموضوع:

أسباب موضوعية: يعتبر موضوع الثقة التنظيمية والإستغراق الوظيفي من المواضيع المعاصرة التي حظيت باهتمام كبير من قبل الباحثين في مجال إدارة الأعمال ما جعله محط اهتمامنا. كما تنبع أهمية هذا الموضوع من الرغبة من الاستفادة من نتائج دراستنا في تقديم توصيات عملية تساعد الإدارة على تعزيز الثقة التنظيمية وتحسين مستوى الإستغراق الوظيفي لدى العاملين .

أسباب ذاتية: الميول الشخصي لهكذا مواضيع و السعي إلى توسيع المعارف العلمية نظرًا لوعي بأهميتها.

7 - المنهج المتبع و أدوات الدراسة: من أجل معالجة الإشكالية المطروحة والمتعلقة بالمتغيرين الثقة التنظيمية و الإستغراق الوظيفي، تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في تشخيص الظاهرة بشكل دقيق، واستخدام أسلوب دراسة حالة لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بحالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، وذلك من خلال توزيع الإستبيان على موظفي الكلية للحصول على نتائج موضوعية.

8 - صعوبات الدراسة:

خلال إنجاز هذه الدراسة واجهت مجموعة من الصعوبات من أهمها:

- تم تسجيل نقص في الدراسات السابقة ذات الصلة المباشرة بموضوع البحث داخل الكلية.

- مواجهة بعض العراقيل أثناء محاولة التواصل مع الموظفين للحصول على المعلومات حيث لم يتم التمكن من الحصول على إجابات في بعض الأحيان بسبب تأجيل الردود إلى مواعيد لاحقة وهو ما أثر على سرعة جمع البيانات.

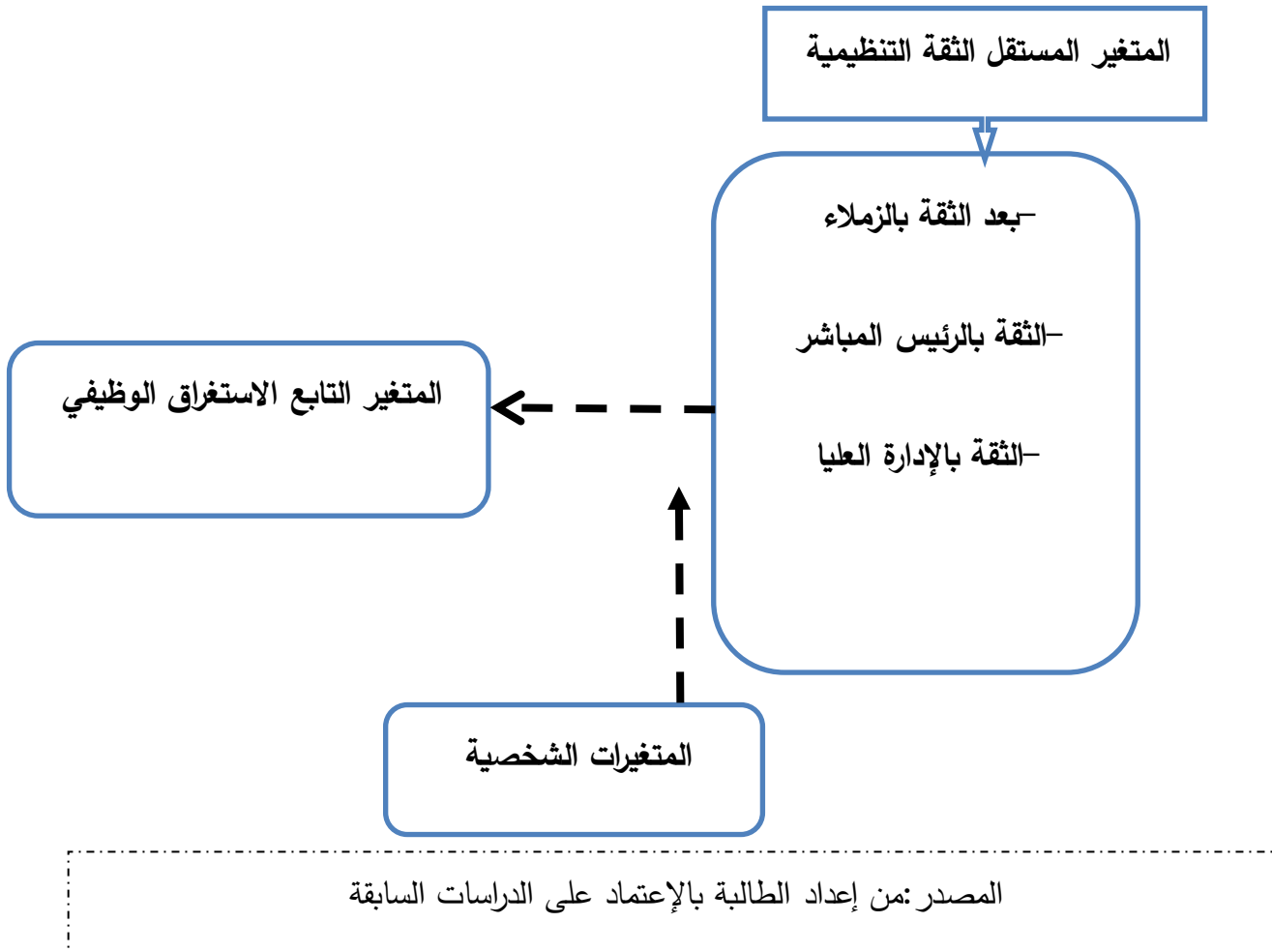
- غياب بعض الموظفين الإداريين نتيجة دخولهم في عطل مرضية.

9 - هيكل الدراسة: من أجل معالجة موضوع الدراسة والإلمام بكل جوانبه النظرية والتطبيقية إرتأينا أن نقسمه إلى فصلين: فصل نظري و فصل تطبيقي تناول الفصل الأول (الأدبيات النظرية والتطبيقية): التأسيس النظري للثقة التنظيمية والإستغراق الوظيفي، من خلال إعطاء تعريفات ومفاهيم كما تطرقنا إلى العلاقة بين المتغيرين وصولاً إلى الدراسات السابقة العربية والأجنبية.

يتناول الفصل الثاني الجانب التطبيقي لأثر الثقة التنظيمية على الاستغراق الوظيفي، وذلك من خلال دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. وقد تم تقسيمه إلى مبحثين؛ يتناول المبحث الأول الإطار المنهجي للدراسة والأدوات المستخدمة، وينقسم بدوره إلى ثلاثة مطالب: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة، الأدوات المستخدمة في جمع البيانات، وصدق وثبات أداة الدراسة. أما المبحث الثاني فيتطرق إلى تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها، وهو أيضاً مقسم إلى ثلاثة مطالب.

10 - نموذج يبين متغيرات الدراسة: من خلاله يتم توضيح الفكرة الأساسية للدراسة

الشكل رقم (01): نموذج الدراسة



الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية

تمهيد:

تشهد بيئة المؤسسات في الآونة الأخيرة العديد من المتغيرات المتسارعة، من أبرزها العولمة وما صاحبها من تحولات شملت مختلف جوانب الحياة الاقتصادية والتنظيمية، حيث أنّ جميع المؤسسات اليوم تسعى إلى الاستخدام الأمثل لموارها، وعلى رأسها المورد البشري. وفي هذا الإطار، يفرض هذا الأخير على المؤسسات ضرورة معرفة الطرق التي تمكنها من استغلال هذا المورد بشكل فعال.

ومن جهة أخرى، يتحقق ذلك من خلال توفير مناخ مناسب تسوده الثقة المتبادلة بين مختلف أطراف المؤسسة. ومن هذا السياق، برز مفهوم الثقة التنظيمية التي حظيت باهتمام الكثير من الباحثين.

كما حظي موضوع الاستغراق الوظيفي باهتمام كبير في الأدبيات الإدارية الحديثة، حيث تم الاهتمام بدراسة العلاقة بين الثقة التنظيمية والاستغراق الوظيفي لما لها من أهمية في فهم سلوك العاملين داخل المؤسسة..

و للتوضيح بشكل مفصّل في هذا الموضوع فقد أدرجنا في هذا الفصل ثلاث مباحث أساسية على النحو التالي:

المبحث الأول:عموميات حول الثقة التنظيمية.

المبحث الثاني:أساسيات الإستغراق الوظيفي.

المبحث الثالث:الدراسات السابقة.

المبحث الأول: عموميات حول الثقة التنظيمية

حظي مفهوم الثقة التنظيمية باهتمام العديد من الباحثين والإدارات، باعتبارها من أهم العناصر المحفزة في بيئة العمل، لما لها من أبعاد تتمثل في الثقة بالزملاء، والثقة بالرئيس المباشر، والثقة بإدارة المنظمة، والتي تسهم في تعزيز الاتصال والتواصل داخل المؤسسة. ولتسليط الضوء أكثر على هذا الموضوع، يتناول هذا المبحث مفهوم الثقة التنظيمية وأهم خصائصها وأنواعها وأبعادها.

المطلب الأول: مفهوم الثقة التنظيمية

يهدف هذا المطلب إلى التطرق للثقة التنظيمية من خلال عرض أهم مفاهيمها وأبعادها النظرية، إضافة إلى توضيح أهميتها داخل المؤسسة. كما يتناول أيضاً سبل بناء هذه الثقة وتعزيزها بما يساهم في تحسين الأداء التنظيمي

أولاً: تعريف الثقة التنظيمية

حظي مفهوم الثقة باهتمام كبير من الباحثين في مختلف التخصصات، إذ تعود جذوره إلى علم النفس، ورغم أهميته، لا يوجد تعريف موحد للثقة، ويعود ذلك في الغالب إلى تداخل مفاهيم ذات صلة مثل: التعاون والاعتماد والتنبؤ، فضلاً عن ارتباطها بمجالات متنوعة كالفلسفة والسياسة والاقتصاد، وقدم الباحثون مجموعة من التعريفات بناء على مجالات دراستهم وأهدافهم البحثية، ويصف بيجار الثقة: " بأنها القدرة على تلبية التوقعات في التعامل مع الآخرين، وبناء علاقات شخصية لا تعتمد بالضرورة على المصلحة أو الربح الفردي.¹

وهي أيضاً رغبة أحد الأطراف بأن يكون غير محصن اتجاه الطرف الآخر بناء على اعتقاده بكفاءته وصدقه ودرجة الاعتماد عليه والتوقعات الإيجابية لنوايا وسلوكيات الطرف الآخر.²

بعد فهم الثقة بشكل عام أصبح من الممكن التطرق إلى الثقة التنظيمية التي شهدت تنوعاً واسعاً في تعريفها لدى الباحثين في الدراسات السابقة وسيتم فيما يلي عرض أبرز هذه التعاريف.

¹ Masoud Pourkeian, Maryam ,Tanabandeh, **Examining the Relationship between Organizational Trust, Organizational Citizenship Behavior and Job Satisfaction (Case study of Customs Department)** , INTERNATIONAL JOURNAL OF HUMANITIES AND CULTURAL STUDIES Volume 2, N 4, Iran March 2016 P 909.

² الهاشمي بجاج، ريملة لعور، تأثير الثقة التنظيمية على استبقاء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: دراسة ميدانية لبعض شركات التأمين في الأغواط، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 11، العدد 01، الجزائر، 2020، ص 306.

حيث عرّفها ربنسون: "بأنها إيمان الموظّفين بصدق المنظمة أو قيادتها ممّا يعزّز شعورهم بالإنتماء، و يقوي ارتباطهم بها، ويزيد من رغبتهم في بناء علاقة طويلة الأمد".¹

يتّضح أنه عندما يتقون الموظفون بالمؤسسة، فإن ذلك يؤدي إلى شعورهم بأنهم جزء منها وبالتالي يعملون بجدية و استمرارية.

كما اقترح الشكري تعريفا آخر بأنها "توقعات ومعتقدات ومشاعر إيجابية يحملها الأفراد اتجاه المنظمة التي ينتمون إليها، والمرتبطة بالمراسات والسلوكيات الإدارية المطبقة، والتي روعي فيها الالتزام بالقيم الأخلاقية العامة و الإدارية الخاصة والإبتعاد عن كل ما يضر المصالح المشتركة".²

يتّضح أن الثقة التنظيمية تشمل التّوقعات، المعتقدات، والمشاعر الإيجابية تجاه المنظمة كما يأخذ بعين الاعتبار السلوكيات الادارية داخل المنظمة .

في سياق آخر عرفها TAN&TAN بأنها " التقييم العام للمصادقية المنظمة من وجهة نظر العامل، وهي شعور الموظف بالثقة بأن المنظمة سوف تؤدي الإجراءات التي تعود عليه بالفائدة، أو على الأقل ليس فيها ضرر عليه "³ نرى أن الثقة التنظيمية هي مدى شعور الموظف بجدارة المؤسسة بالثقة باعتقاده بأن قراراتها وإجراءاتها و ممارساتها تصب في مصلحته أو على الأقل لا تلحق به أي ضرر.

واضاف الطائي تعريفاً للثقة التنظيمية " إيمان بأهداف وقرارات وسياسات والاحراءات التنظيمية، و بالقائد التنظيمي و بجميع الأفراد العاملين معه في المنظمة، وذلك بما يعكس رضا والتزام الفرد اتجاه المنظمة. "⁴

حسب التعريف فان الموظف عندما يثق بالمنظمة وجميع الأفراد العاملين بها يشعر بالراحة والالتزام ممّا يعكس التزامه.

¹ Erdal Meriç Hamza Öz2 , **School transparency as a predictor of organizational trust** , Psychology BMC, V 13, Türkiye; 2025, P 3 .

² ساوس الشيخ، علالي الزهراء، دور القيادة التحويلية في تعزيز الثقة التنظيمية-دراسة حالة الوكالة الوظيفية للتشغيل-مجلة دفاتر MECAS المجلد 17، العدد 03، الجزائر، جوان 2021، ص 518.

³ حمزة معمري، واقع الثقة التنظيمية في المؤسسات التعليمية دراسة ميدانية على عينة من أساتذة التعليم الثانوي بالمنية، مجلدة آفاق علمية، المجلد 14، العدد 02، الجزائر، أفريل 2022، ص 130.

⁴ ساخي بوبكر، تمكين العاملين وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية في ضوء لبثقة التنظيمية كمتغير وسيطي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير لتنمية البشرية و فعالية الأداءات، جامعة محمد بن أحمد وهران 02، الجزائر، 2016، ص 65.

من خلال ما تقدم يمكن القول الثقة التنظيمية هي إيمان الفرد بصدق المنظمة، وقيادتها، وأهدافها، وقراراتها، والعاملين فيها، والتوقعات، والمشاعر، والإيجابية اتجاهها والشعور بالانتماء إليها نتيجة الممارسات الإدارية التي تراعي مصالحه و تحقق له الفائدة أو على الأقل لا تلحق به الضرر.

ثانيا: أهمية الثقة التنظيمية.

تكتسي الثقة التنظيمية أهمية كبيرة نظراً لما تحدثه من تأثيرات على مستوى الفرد والمستوى التنظيمي، وهو ما جعلها موقع اهتمام المنظمات، فحسب Jawad يشعر الموظفون بالريبة اذا اظهرت هياكل المنظمة وادوارها وبيئتها انعدام الثقة، ووفقا لدراسة "Ellise & Wirogarde.2000" فان المنظمات التي تتمتع بمستوى اعلى من الثقة تكون اكثر نجاحا وقدرة على التكيف والابتكار من تلك التي تتمتع بمستوى اقل من الثقة، مما قد يضر بالمنظمة بطرق متنوعة، ايضا يسهم ذلك في خفض التكاليف، وتحسين المعاملات والانتاج، فضلا عن صحة الافراد والمنظمات.¹ ايضا اوضح (Hoppe & Holley,2014) ان تصورات النزاهة التنظيمية، الاحسان، الكفاءة، الانفتاح، الموثوقية، تمكن الموظفين من التركيز على خلق القيمة بدلا من حماية مصالحهم الشخصية، من خلال اظهار الاهتمام برفاهية القوى العاملة تستفيد ثقافات الشركات القائمة على الثقة من انخفاض معدل دوران الموظفين، تعزيز التعاون، تبادل المعرفة وزيادة جهد الموظفين، وبمرور الوقت تتراكم الفوائد الناتجة في الابتكار، التركيز على العملاء، جودة المنتج، الاحتفاظ بالموظفين لتظهر فروقا شاسعة في الاداء بين المنظمات.² يمكن توضيح الاهمية بشيء من التفصيل:

- الثقة تزيد من ولاء الموظفين لمنظمتهم.³
- لها تأثيرات إيجابية على العاملين وعلى المؤسسات وتساعد في منع دوران العمل.⁴
- تساعد على مشاركة المعرفة والمعلومات وبالذات حينما يكون مصدر المعرفة موثوق يؤدي ذلك إلى نشرها وتداولها في المنظمة.

¹ Abdulmohsin Jawad Keshwan & Others, A Study of Exploring Relationship Between Factors Affecting The organizational level and their impact on organization citizenship behavior, Academy of Entrepreneurship Journal, Vol 28, N04, Iraq 2022, pp 1-14.

² Altanchimeg Zanabazar & Others, analyzing the impact organizational trust on job engagement: a mediating role of employee loyalty, entrepreneurship and sustainability studies, Vol 11, N04, Lithuania 2024, pp 105-119.

³ غسان جاسم أحمد، التخطيط الاستراتيجي دوره في تعزيز الثقة التنظيمية، مجلة وارث العلمية، المجلد 07، العدد 22، العراق، جوان 2025، ص 150.

⁴ رحي كريمة، سرير الحرتسي حياة، تأثير أبعاد الثقة التنظيمية على الإغتراب التنظيمي-دراسة تحليلية لأراء العاملين في المعمل الجزائري الجديد للمصبرات، NCA مجلة العلوم الإقتصادية و التسيير والعلوم التجارية ، المجلد 12، العدد 03، الجزائر، 2020، ص 268.

- الثقة بإدارة المنظمة تسهم بدرجة كبيرة بتسهيل الإجراءات وتفهم العاملين لها دون نقاش أو نزاعات.¹
- تشجع على الإبداع داخل المنظمة.
- تقلل من حدة الصراع.²
- تعتبر عنصرا مهما وضروريا لتكوين علاقات تعاونية في المنظمة.
- تعمل على تقليل الرقابة المباشرة والتوجيه المستمر في العمل.³

ثالثا: سبل بناء الثقة التنظيمية

بما أن الثقة التنظيمية ليست موروثة فيمكن تأسيسها من خلال إدارة جيدة للموارد البشرية وتوفير بيئة تنظيمية ملائمة، وأثبتت الدراسات أن الثقة التنظيمية يمكن بناءها داخل المنظمة من خلال ما يلي:

- احترام القائد للمرؤوسين، وإظهار اهتمامه الكافي بأمورهم الشخصية و المهنية.
- مشاركة العاملين في صنع القرار ووضع الخطط و الاستراتيجيات، وتعزيز مشاركتهم في النشاطات المختلفة.
- تفويض السلطة و منح المرؤوسين مجال للتصرف بحرية.
- المساواة الواضحة و التقييم العادل.

- الاتصال الدائم، وضوح المهام و المسؤوليات وتدريب وتطوير العاملين وحسن الاشراف عليها.⁴

المطلب الثاني: خصائص الثقة التنظيمية

تتميز الثقة التنظيمية بمجموعة من الخصائص والتي نذكرها منها ما يلي:

- ذات جذور ثقافية: بمعنى أن الثقة ترتبط بشكل وثيق بالثقافة التنظيمية التي تعني القواعد والقيم والمعتقدات السائدة داخل التنظيم الإداري.
- تعتمد على الإتصال: وهذا يعني أن الثقة هي نتائج الإتصال الإداري مثل: توافر المعلومات الدقيقة واتاحتها للجميع، وإعطاء تفسيرات للقرارات، وإظهار الصدق والشفافية.⁵

¹ صابري بحري، منى خرموش، أهم المصادر التنظيمية في بناء الثقة التنظيمية لدى الأفراد في المنظمة، مجلة المجامع في الدراسات النفسية و العلوم التربوية، المجلد 07، العدد 01، الجزائر، 2022، أبريل، ص 1298.

² أميرة حاتم الحارثي، دور القيادة الداعمة في تعزيز الثقة التنظيمية-دراسة ميدانية على العاملين في المنظمات غير الربحية بمحافظة جدة-المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 52، المملكة العربية السعودية ، فيفري 2023، ص 208.

³ مريم زعبيط، نبيلة بوودن، الأبعاد المساهمة في بناء الثقة التنظيمية حسب آراء أساتذة قسم علم النفس جامعة قسنطينة 02، المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات، المجلد 04، العدد 02، الجزائر، أكتوبر 2021، ص 211-210.

⁴ أميرة حاتم الحارثي ، مرجع سبق ذكره، ص 520.

⁵ المرجع نفسه، ص 210.

- تعدّد الأبعاد: و هذا يعني أن الثقة تتكون من عوامل متعددة مثل: المعارف، والمستويات العاطفية والسلوكية، التي تؤثر في إدراك الفرد لدرجة الثقة السائدة .
- متعدّدة المستويات: وهذا يعني أن الثقة التنظيمية يمكن أن تكون نتاج التفاعلات الموجودة بين زملاء العمل، أو فرق العمل التنظيمية، أو الإدارة العليا للمؤسسات، أو بين المؤسسات بعضها البعض.¹
- ديناميكية: إن الثقة التنظيمية تتغير وتتطور بمرور الوقت حيث تبدأ بالبناء ثم التجديد أو الهدم، فقد تنشأ ببطء و تنتهي في لحظة عن طريق الخطأ، فالتفاعلات الديناميكية في إطار علاقات العمل قد تجعل الثقة في مستوى أقل من التي تم تحقيقها من قبل، وربما يعبر ذلك عن الطبيعة المتغيرة للثقة والتي ترجع في أساسها إلى التغير المستمر في السلوك الإنساني، والذي ينعكس بدوره على العلاقات بين الأفراد في مجال العمل، فقد تبدأ علاقة الثقة بتوقع سلوك إيجابي من أحد الأطراف، ثم تتغير مع تطور علاقات العمل فتنتهي بتوقع سلوك سلبي من جانب الطرف ذاته، أو سلوك يدعم السلوك الإيجابي الأول.²

المطلب الثالث: أنواع الثقة التنظيمية.

تتخذ الثقة التنظيمية أنواعاً مختلفة كما أشارت إليه مجموعة من الدراسات وسيتم استعراض أهم هذه الأنواع فيما يلي:

1. الثقة التعاقدية: ترتكز على التزام الأطراف بتنفيذ بنود عقد معين أو اتفاقية محدّدة استناداً إلى إطار قانوني أو اتفاقي يوضح الحقوق والواجبات لكل طرف، وتعتبر الثقة التعاقدية أساسية في بيئات العمل، حيث تسهم في بناء أساس قوي للتعاون والشراكة، وتقلل من حالات النزاع وسوء الفهم من خلال توفير إطار مرجعي واضح لحل الخلافات كما تعزز من الكفاءة التنظيمية، حيث يصبح الأفراد أكثر استعداداً للالتزام والتعاون عندما يعلمون ان حقوقهم محفوظة بموجب عقد قانوني.
2. الثقة المكشوفة: تعتمد على الشفافية العالية والتواصل بين أعضاء المنظمة، ويتميز هذا النوع من الثقة بأن الأفراد يشعرون بالأمان عند كشف المعلومات الشخصية والمهنية، ممّا يعزز احترامهم وتقديرهم من قبل الآخرين ويتجلى ذلك من خلال التعبير عن المشاعر والآراء والقيم بشكل واضح ممّا يسهم في بناء علاقات إيجابية وتعاون فعّال.

¹ مها بنت عبد الله، مرجع سبق ذكره، ص 430.

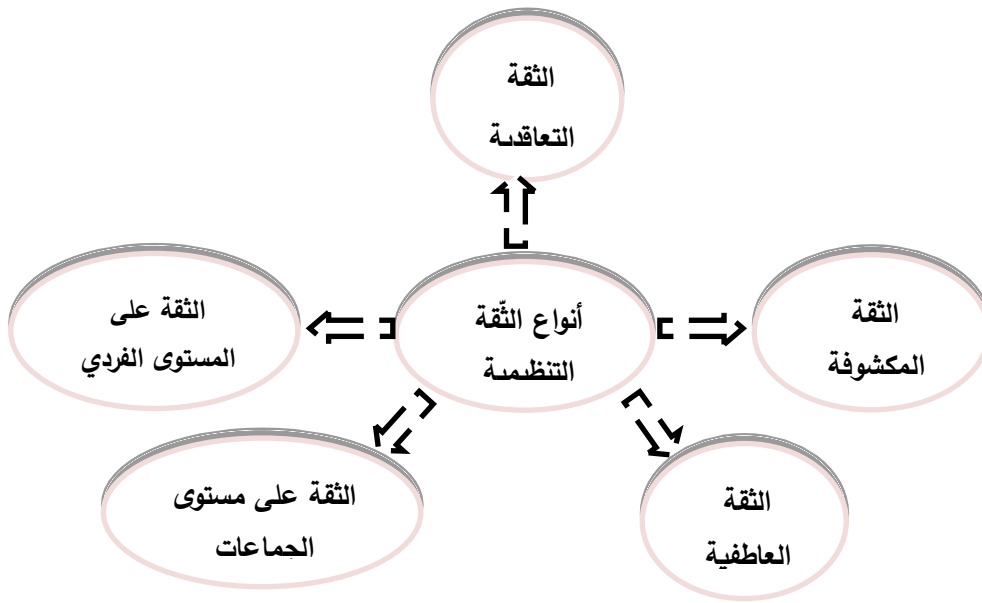
² محمد جابر محمود، منال محمد بكرى حسن، ننسى فؤاد أحمد، الثقة التنظيمية في المؤسسات التعليمية، مجلة العلوم التربوية، العدد 37، مصر، ديسمبر 2018، ص 197.

3. الثقة العاطفية: تنبع من المشاعر الإيجابية والعواطف التي يختبرها الموظفون تجاه المنظمة وقيادتها، تتجلى هذه الثقة من من خلال شعور الموظفين بالأمان والراحة في بيئة العمل، فضلاً عن إيمانهم بأن المنظمة تهتم بمصالحهم الشخصية والمهنية كما أن دعم القيادة للرفاهية النفسية للموظفين، والشفافية في التواصل والوفاء بالوعد، كلها عوامل تساهم في تعزيز هذه الثقة، وتستند الثقة العاطفية إلى مشاعر الأمان والإحترام المتبادل، وهذا ما يعزز التعاون ويخلق بيئة عمل متجانسة، هذه الثقة تتشكل عبر التفاعل المتكرر والمشاركة في تجارب مشتركة.¹

4. الثقة على المستوى الفردي: أن إنشاء الثقة في العلاقات الشخصية أمر ضروري، الأمر الذي نشأ عنه سرعة التطور الفكري والاستقرار العاطفي وزيادة الإبداع والابتكار.

5. الثقة على مستوى الجماعات: وهي التي تجعل المجموعات تعمل بكفاءة.²

الشكل رقم (02): أنواع الثقة التنظيمية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة.

¹قويد عبد الوهاب هصك، إختبار العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية في ظل الثقة التنظيمية كمتغير وسيط: دراسة ميدانية، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه، إدارة أعمال، جامعة زيان عاشور الجلفة الجزائر، جويلية 2025، ص 95-97.

²رامي جمال اندراوس، عادل سالم معاينة، الإدارة بالتمكين، ط 1، دار عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 79.

المطلب الرابع: أبعاد الثقة التنظيمية.

يمكن تقسيم الثقة التنظيمية الى ثلاثة ابعاد رئيسية: الثقة في القيادة (الثقة الراسية)، الثقة في الزملاء (الثقة الافقية)، والثقة في المنظمة (الثقة المؤسسية)، وتعد الثقة الافقية والراسية ثقة بين الافراد، اذ تشير الى التفاعلات بين الموظفين (الافقية) وبين الموظفين وقادتهم (الراسية)، اما الثقة المؤسسية فهي ثقة غير شخصية، وتتلخص في نزاهة المنظمة وعدالة اجراءاتها وعملياتها وهيكلها واستراتيجياتها وادوارها وانظمتها.¹

❖ الثقة بزملاء العمل: هي تلك التوقعات الإيجابية الموثوقة للعامل بخصوص نوايا وسلوك زملائه الآخرين، كما أنها تعني ثقة الأفراد داخل المنظمة بعضهم البعض الآخر من خلال العلاقات التعاونية والاتصالات المفتوحة بين جميع الأفراد، و بما تعكس تطابق القيم والمبادئ بين الطرفين، وتكتسب هذه الثقة من خلال توافر مجموعة من السمات والخصائص التي تجعل من الفرد جديرا بالثقة من طرف الآخرين كالتزام في العمل والتحلي بالقيم والمبادئ الأخلاقية، والاهتمام بمصالح الزملاء الآخرين ومساعدتهم، وتبادل الأفكار ومشاركة المعلومات معهم، فالثقة بين زملاء العمل تؤثر في أداء الفريق نحو الوصول إلى الأهداف المطلوبة.²

❖ الثقة بالرئيس المباشر: يعرف (Bajaj & Ramila,2020) الثقة بالرئيس المباشر بانها: "التوقعات الايجابية التي يكنها المرؤوسين تجاه رؤسائهم في العمل، استنادا الى علاقات متبادلة، مع ثقتهم بأن القيادة لا تستغلهم بل تضمن حقوقهم"، ويوضح الباحثان ان هذا البعد يقوم على توفير الدعم اللازم للمرؤوسين وضمان حقوقهم، مما يعزز الثقة ويحقق اهداف العمل بفعالية أكبر³، يكتسب الرئيس المباشر ثقة مرؤوسيه، إذا ما كانت تتوافر فيه حقائق الكفاءة، والجدارة، والانفتاح على المرؤوسين، والاهتمام بمصالحهم واحتياجاتهم، ودعمهم، والعدالة في التعامل معهم.⁴

❖ الثقة بالإدارة العليا: يذكر (Balfar & Beqadir,2022) ان الثقة في الادارة مصدر للميزة التنافسية وأحد مكونات رأس المال الاجتماعي التنظيمي، فعندما تسود الثقة التنظيمية، يقبل الفرد ضمن الهيكل الاجتماعي

¹ Khedidja Benmouhoubi, Hadjer Yahia, **The mediating role of organizational trust in the relationship between organizational transparency and employee silence: Case study of economics, commercial science and management faculty setif university**, Revue des sciences humaines, Vol 36, N04, Algérie 2025, pp 157-168.

² بوزوار خليفة، دور الثقة التنظيمية في تعزيز المواطنة التنظيمية للعاملين -دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية- مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص إدارة أعمال، جامعة يحيى فارس بالمدينة، الجزائر، 2020، ص54.

³ Mohammed Lamine & Others, **Oranization Trust: Dimensions, Determanants, and Outcomes**, Revista Universitara de sociologie, N 02, Romania 2024, pp 389- 400.

⁴ جهيد بوطالب، عيسى نجيمي، أثر الثقة التنظيمية على الاستقرار الوظيفي للموظفين دراسة تطبيقية على موظفي كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير لجامعة جيجل، مجلة أبحاث إقتصادية معاصرة، المجلد 06، العدد 01، الجزائر، 2023، ص399.

للمنظمة، ويؤكد هذا التعريف على أن ثقة الموظفين بالإدارة تشعرهم بالراحة والأمان، مما يزيد من إنتاجيتهم ويحسن جودة عملهم، فارتقاء رأس المال الاجتماعي يعني أن الموظفين يشعرون بالانتماء ويسعون جاهدين للارتقاء بمؤسستهم.

ايضا يقدم كل من (Masnoua & Qaidar,2021) منظورا اخر للثقة بالإدارة، حيث يعرفانها بأنها: الدعم التنظيمي المدرك" ويعكس هذا اهتمام المنظمة بمرؤوسيهيها من خلال مساعدتهم، معاملتهم معاملة حسنة، والاستماع باهتمام الى مخاوفهم، مما يولد لديهم شعورا بالالتزام التنظيمي ويدعم اهداف المنظمة، ويشيران ايضا الى أن الثقة بالإدارة والشعور بدعمها يحفزان الموظفين على التركيز على تعزيز قدراتهم، سواء من خلال التدريب الرسمي أو غير الرسمي.¹

¹ Mohammed Lamine & Others, **Oranization Trust: Dimensions, Determanants, and Outcomes**, Opcit.

المبحث الثاني: أساسيات الاستغراق الوظيفي.

يعتبر موضوع الإستغراق الوظيفي أحد القضايا الرئيسية اللازمة لفهم سلوك الأفراد داخل منظمات الأعمال، حيث تسعى مختلف المؤسسات للتميز في ظل بيئة تنافسية، وهذا الأخير يفرض على كل مؤسسة التعرف على الطرق التي تمكنها من استغلال قدرات العمال بشكل ناجح وفعال لتحقيق الأهداف المرجوة، وهذا ما سيتم التطرق إليه في هذا المبحث بداية من مفهوم الاستغراق الوظيفي، أهميته، أبعاده، استراتيجياته.

المطلب الأول: مفهوم الاستغراق الوظيفي.

يهدف هذا المطلب إلى التعرف على مفهوم الاستغراق الوظيفي من خلال عرض أهم تعريفاته وإبراز أهميته بالنسبة للفرد والمنظمة.

أولاً: تعريف الاستغراق الوظيفي

ترجع بداية المصطلح سنة 1921 إلى الأبحاث التي أجريت حول معنويات أو استعداد مجموعة من الأفراد إلى تحقيق الأهداف التنظيمية، وقد أسهم الجيش الأميركي في نضوج فكرة القيمة المعنوية للمنظمات خلال الحرب العالمية الثانية للتنبؤ بقبالية واستعداد قوات الجيش للذهاب، وإلى أي مدى يمكن أن يبذل جهده من أجل رفاهية المنظمة، وكانت هناك حاجة إلى العثور على مصطلح لتوضيح شعور ارتباط الأفراد باتجاه منظماتهم، وزملائهم والوظيفة بشكل خاص، مما أسفر عن ظهور مصطلح "الاستغراق الوظيفي"، حيث يكون الموظفون المهتمين بمستقبل المنظمة مستعدين لاستثمار كامل جهودهم لصالحها.¹

استناداً إلى ما ذكره CULIBRK ET ALL: " ينظر إلى الاستغراق الوظيفي على أنه مجموعة من المؤشرات التي تدل على استغراق الموظف في عمله من حيث حبه للعمل والاشتراك الإيجابي في تطوير المنظمة والدقة في أداء الواجبات المناطة به وحرصه الشديد على المصلحة العامة للمنظمة".²

وقد عرف وتم تناوله بطرق عديدة، إلا أنه يمكن التعبير عنه من خلال الاندماج الداخلي للفرد في العمل، أو التوافق والتجاوب النفسي معه وحب الفرد له، فالأفراد المحبين لمهنتهم أو وظائفهم يعملون بكفاءة أعلى وإنتاجية وصحة نفسية أكبر من هؤلاء الذين لا يحبون وظيفتهم.³

¹ لطرش محمد، بلولة سعيدة، أثر الاستغراق الوظيفي على الأداء الوظيفي دراسة استطلاعية بالمدرسة الوطنية للغابات -باتنة-، مجلة الاصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، المجلد 08، العدد 01، الجزائر، 2024، ص ص 316-335.

² علي حمزة حسن الكرعوي، الإستغراق الوظيفي و دوره في تعزيز جودة الخدمة -دراسة تحليلية للآراء عينة من موظفي مديرية بلديات النجف الأشرف-، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 20، العدد 03، العراق، 2024، ص 243.

³ Lodahl T.M, A & Kejner, M, *The Definition and Measurement of Job Involvement*, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 49, No. 1, pp. 24-33.

ويمكن توضيح ذلك في الجدول التالي:

جدول رقم 01: اتجاهات الاستغراق الوظيفي

الاتجاه الأول	الاتجاه الثاني	الاتجاه الثالث	الاتجاه الرابع
يرى ان الاستغراق هو درجة اهتمام الفرد بعمله باعتباره اهم شيء في حياته. وهو ما اكده (Lawler & Hall, 1970): "هو درجة توحيد الفرد مع وظيفته التي تعد جزء مهم في حياته، كما تلعب دورا اساسيا في تحديد هويته وذلك من خلال الفرصة التي يتيحها العمل للفرد لإشباع حاجاته الاساسية".	يرى ان الاستغراق هو موقف عمل. اكد هذا التفسير (Diefendroff & Lord, 2002): الذي يرى بان: "الاستغراق الوظيفي هو عملية مشاركة الفرد في وظيفته التي تستوعب كل طاقاته من اجل نجاح اهداف مؤسسة العمل".	يرى بان الاستغراق الوظيفي هو أحد العناصر الاساسية في احترام الفرد لذاته. وحسب (Kanndo, 1982): "الاستغراق هو درجة ارتباط الفرد نفسيا بوظيفته ومدى تأثير الاداء واحترام الفرد لذاته". وهو ما اكدت عليه (Word, 2012) في تعريفها حيث ترى ان الاستغراق هو: "درجة إدراك الفرد لأهمية وظيفته وتأثيرها في احترامه لذاته".	يرى ان الاستغراق الوظيفي يتضح في درجة إدراك الفرد ان ادائه لوظيفته متطابق مع الخصائص الاساسية في تشكيل مفهومه لذاته. وبشكل اكثر تحديد يسأل الفرد هنا اذا ما كانت المهارات التي يتطلبها اداء وظيفته متطابقة مع القدرات التي يمتلكها.

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على الدراسات السابقة

ان المفاهيم العديدة للاستغراق والتي عرضتها الادبيات التنظيمية يمكن تجميعها في عناصر أربعة جوهرية:

- العمل يمثل الاهتمام الاساسي في الحياة.
- المشاركة الفعالة في العمل.
- الاداء يمثل الاساس لتحقيق الذات.
- الاداء مرتبط بالمفهوم الذاتي.

والجدول التالي يوضح مجموعة من تعريفات الاستغراق الوظيفي حسب بعض الباحثين:

جدول رقم 02: تعريفات الاستغراق الوظيفي لدى مجموعة من الباحثين

المؤلف و السنة	التعريف
ماضي 2014	يمثل الدرجة التي ينتمي فيها الفرد مع الوظيفة التي يمارسها ويستشعر أهميتها، ولهذا الأمر هنا مرتبط بالنواحي العقلية والعاطفية معا.
2014POLLOCK	الاندماج الداخلي للفرد في العمل أو التوافق والتجاوب النفسي مع العمل بما ينعكس في صورة تحقيق الفرد أو التزامه نحو عمله.
أبو شنب 2016	الإستغراق الوظيفي هو شعور العاملين بالسعادة والراحة النفسية عند أدائهم لمهامهم و أعمالهم لدرجة بدل جهد إضافي بدون مقابل في سبيل إنجاز تلك المهام والأعمال الموكلة إليهم.
الغانمي 2018	انغماس الافراد العاملين في عملهم داخل المنظمة وارتباطهم بها جسديا وذهنيا و عاطفيا مما يعود بذلك لتحقيق أهداف المنظمة
ضيف وصدوق 2019	ارتباط الفرد بعمله من خلال التقاني والانغماس فيه من اجل المساهمة في نجاح المنظمة

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على الدراسات السابقة

وبذلك فالاستغراق الوظيفي هو درجة اندماج الفرد عقليًا وعاطفيًا وسلوكيًا مع عمله بحيث يصبح محبًا له، إيجابيًا، ملتزمًا وحرصًا على المصلحة العامة للمنظمة مع شعوره بالسعادة أثناء العمل والرغبة في العطاء الإضافي من تلقاء نفسه.

ثانيا: أهمية الاستغراق الوظيفي:

تتمثل أهمية الاستغراق الوظيفي فيما يلي¹:

- يعزز الشعور بإشباع الحاجة وتقدير الذات حيث يشعر الموظفون المستغرقون بإيجابية نحو الذات، ونحو الغير، وبالتالي أداء أفضل ومنظمة أكثر تماسكا.
- تنمية الشعور بالرضا الوظيفي ما يجعل الموظفين أكثر التزاما وانضباطا داخل منظماتهم، كما يعزز إنتاجية و كفاءة الاداء.

¹ محمد عرعار، أثر العدالة التنظيمية المدركة على الإستغراق الوظيفي للعاملين في القطاع العمومي دراسة ميدانية ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث، جامعة زيان عاشور الجلفة، تخصص تسيير عمومي، الجزائر، جويلية، 2023، ص44.

- الموظفون المستغرقون أكثر تمتعا بالمشاعر الإيجابية مثل الحماس، والسعادة كما يتمتعون بصحة تنظيمية جيدة بعيدة عن السلبيات ما يجعل أدائهم أكثر فعالية وابتكارا.
- كذلك من أهمية الإستغراق الوظيفي نجد¹:
- يمثل الاستغراق أحد طرق الاستثمار في رأس المال البشري، فقد أدركت الشركات أهميته، مما جعلها تسعى إلى دعم ومشاركة موظفيها في أعمال الشركة.
- يساعد في المحافظة على العاملين الأكثر كفاءة.
- يساعد الاستغراق في تقليل معدلات الغياب والتأخير عن العمل، وهو أيضاً عامل مؤثر في تحفيز العاملين لأداء مهامهم بشكل صحيح .

المطلب الثاني: أبعاد الاستغراق الوظيفي

استناداً إلى الدراسات السابقة التي تناولت أبعاد الاستغراق الوظيفي، والتي تم تحديدها في ثلاث أبعاد نذكرها في ما يلي:

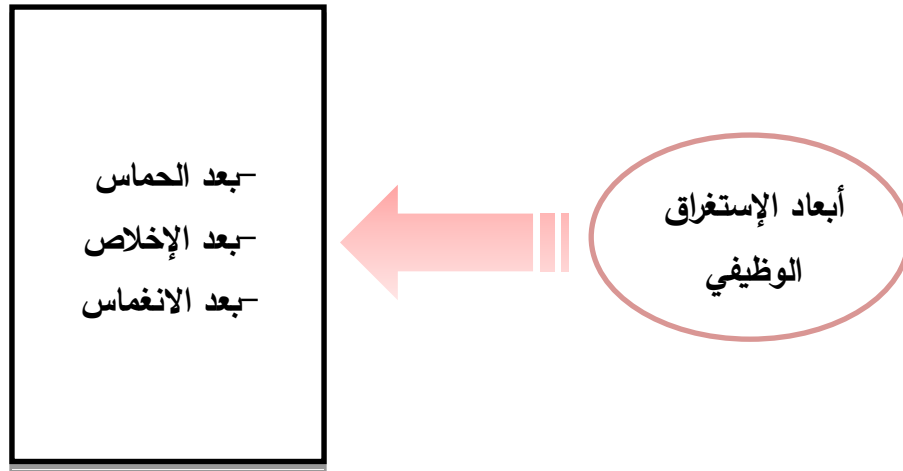
- **بعد الحماس في العمل:** وهي الحالة التي تتميز بالحيوية والتفاني أثناء أداء العمل، والاستعداد لاستثمار الجهد في عمل واحد، ومواجهة الصعوبات باعتماد مستوى عالي من الطاقة و المرونة العقلية.
- **بعد الإخلاص (التفاني) في العمل:** ويشير إلى مدى ارتباط الفرد بقوة فيما هو محدد، مع بذل المزيد من الاهتمام والحماس والالهام والمنافسة، مما يتطلب المزيد من الانضباط الذاتي والاستعداد الدائم في حل مشكلة ما.
- **بعد الإنغماس (الإستيعاب) في العمل:** وهو الإستغراق الكلي للفرد بوظيفته، نتيجة الشعور بالرضا أثناء أداء مهامه، وشعوره بالمتعة بعمله، هذا النوع من الإستغراق يتعلق بالكفاءة الفردية من خلال وجود الثقة والإستيعاب والتكيف في العمل.² ويشير إلى التركيز العالي والانشغال الكامل في العمل والشعور بانهماك السعادة عند القيام به و نسيان كل شيء أثناء العمل.³

¹ محمود السيد إمام، الإستغراق الوظيفي وعلاقته بمستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بشركات السياحة المصرية، مجلة إقتصاديات المال و الأعمال JFBE، العدد 08، مصر، ديسمبر 2018، ص 320.

² أحمد تي، بوبكر نعرو، عادل غربي، أثر الالتزام التنظيمي في الاستغراق الوظيفي لدى المؤسسة الاقتصادية-دراسة ميدانية بشركة الجزائرية للمياه وحدة الوادي-، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 14، العدد 01، الجزائر، جوان 2021، ص 399.

³ أريج عبد الرحمن الشماسي، سمية عبد الوهاب الحكمي، دور الإستغراق الوظيفي في تحقيق الإنتماء المهني دراسة ميدانية على موظفين العقود بشركة الإسناد الخارجي فرع المحمل بمحافظة جدة، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 38، المملكة العربية السعودية، ديسمبر 2021، ص 49.

الشكل رقم (03): أبعاد الاستغراق الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة

المطلب الثالث: استراتيجيات الاستغراق الوظيفي:

نظرًا لأهمية استراتيجيات الاستغراق الوظيفي في المنظمات، حظيت باهتمام كبير من قبل الباحثين حيث تم تقسيمها إلى خمس استراتيجيات سنعرضها في ما يلي:

❖ **فرص المساهمة:** تتعلق بإنشاء بيئة العمل التي تمنح الأفراد صوتاً من خلال تشجيعهم على أن يقولوا كلمتهم، وتأكيد القيمة الأساسية في المؤسسة التي يجب أن تكون الإدارة على استعداد وفي جميع المستويات للاستماع والاستجابة لأية مساهمات يقدمها الفرد.

❖ **فرص النمو الشخصي:** تشجع الموظفين على الالتزام بمجموعة من السلوكيات التقديرية الإيجابية، بما في ذلك التعلم يسعى الأفراد بنشاط لاكتساب المعارف والمهارات التي تعزز أهداف المؤسسة.¹

❖ **القيادة:** ينبغي لاستراتيجية القيادة أن تركز على ما يجب على المديرين التنفيذيين القيام به كقادة من أجل أداء دورهم الحيوي والمباشر في زيادة مستويات الاستغراق وسيشمل هذا تنفيذ برمجيات التعلم التي

¹نعيم شبعات، أثر سلوكيات القيادة التحويلية على الاستغراق الوظيفي لدى العاملين -دراسة ميدانية على عينة الممرضين بالمؤسسات العمومية الإستشفائية بالجنوب الشرقي الجزائري، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الدكتوراه، تخصص إدارة موارد بشرية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ديسمبر 2022، ص 34.

تساعدهم على فهم كيفية توقعات عملهم والمهارات التي يحتاجون لاستخدامها.¹

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

❖ **بيئة العمل:** تسهم هذه الاستراتيجية بزيادة الاستغراق من خلال بيئة العمل بشكل عام، وذلك بتطوير الثقافة التي تشجع المواقف الإيجابية للعمل، وتعزيز الاهتمام والإثارة في الوظائف، فالموظفين الذين يتمتعون بأنفسهم، والذين تم دعمهم و تطويرهم، والذين يشعرون بالوفاء والاحترام في العمل سوف يقدمون أفضل الخدمات للعملاء التي يقوم بها الأفراد والحد من الإجهاد.²

المطلب الرابع: العلاقة بين الثقة التنظيمية والاستغراق الوظيفي.

تعد الثقة التنظيمية عنصر مهم في تحقيق الإستقرار للمنظمة حيث تساعد على تنمية الإتصالات الفعالة وخلق التعاون بين الموظفين وتعزيز الإستجابات الفعالة في حل المشكلات وهذا بدوره ينعكس على إنتاجية المنظمة.

فالثقة التنظيمية تعمل على رفع مستوى الإلتزام التنظيمي للموظفين وولائهم وزيادة تكلمهم بإيجابية على المنظمة... إلخ، فزيادة الثقة بين الموظفين وخاصة بالإدارة العليا للمنظمة تؤدي إلى زيادة مستوى الإستغراق الوظيفي لديهم حيث يعد من الأمور الضرورية التي يجب على المنظمات الاهتمام به وخاصة إدارة الموارد البشرية.

. فيتضح وجود علاقة إيجابية تربط بين الثقة التنظيمية والاستغراق الوظيفي بوصفهما من المتغيرات السلوكية التي تفسر تمسك الفرد وارتباطه بالمؤسسة إذ أنه كلما زادت ثقة الموظفين بإدارة المنظمة وسلامة الإجراءات والسياسات التي تطبقها زاد شعورهم بالاستغراق الوظيفي نحو منظماتهم التي يعملون بها.³

كما تؤثر ابعاد او مؤشرات الثقة التنظيمية (الثقة العاطفية، الثقة المعرفية...) على ابعاد ومؤشرات الاستغراق: فرص تطوير الموظفين والتوازن بين العمل والحياة، العلاقات القائمة بين المشرفين والموظفين، توافر الموارد المادية الداعمة للموظفين، المكافآت والتقدير، السياسات الواضحة والتعويضات، العادلة، ايضا توافر برامج التدريب التي

¹ هاشم فوزي العبادي، ولاء جودت الجاف، إستراتيجيات تعزيز الإستغراق الوظيفي و دورها في تحقيق الأداء العالي للمنظمات الأعمال دراسة استطلاعية لعينة من العاملين في القطاع العراقي المصرفي أربيل، مجلة دورية نصف سنوية تصدر عن كلية الإدارة و الإقتصاد، المجلد 05، العدد 09، العراق، نوفمبر 2012، ص 81.

² فوزية ضو، سولاف مشري، الاستغراق الوظيفي و تطبيقاته الإرشادية للوقاية من الضغوط المهنية، مجلة التمكين الإداري، المجلد 03، العدد 01، الجزائر، مارس 2021، ص ص 48-49.

³ أيمن أمال، أثر الثقة التنظيمية على الإستغراق الوظيفي للعاملين، دراسة حالة مديرية أملاك الدولة - ورقلة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، تخصص ادارة موارد بشرية، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر، 2019، ص 14.

تدعم تحسين قدرات كل موظف، ووضوح مهام كل وظيفة متاحة والشعور بالفخر بالعمل في المنظمة، يذكر كل من (colquit, Lepine & Others, 2015) ان الاستغراق الوظيفي هو رغبة الموظف البقاء مع المنظمة، وتشجع العلاقة العاطفية بين الموظفين والمنظمة على تعزيز التزامهم بالبقاء كجزء منها، بالإضافة الى نمو الثقة التنظيمية وقبول قيم المنظمة واهدافها.¹

¹ Isna Maslikha, **Effect of Organizational trust and job satisfaction on employee engagement and their impact on job performance**, dinasti international journal of economics, finance and accounting, Vol 03, N02, Indonesia 2022, pp 149-159.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة.

بناءً على اطلاعنا على مجموعة من الدراسات ذات العلاقة بمتغيري الدراسة و هما:

-الثقة التنظيمية متغير مستقل.

-الإستغراق الوظيفي متغير تابع.

تمكنا من اختيار مجموعة منها و قد تناولنا في هذه الدراسات من خلال الوقوف على: النتائج، والإقتراحات، والفجوة البحثية.

المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير المستقل الثقة التنظيمية.

الجدول رقم 03: دراسات سابقة للثقة التنظيمية

الدراسات العربية	النتائج	التوصيات	الفجوة البحثية
مؤيد الساعدي، أرشد عبد الأمير جاسم الشمري، محمد ثابت فرعون الكارعي، علاقة الثقة التنظيمية بإدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي بحث استطلاعي تحليلي في كلية الإدارة والاقتصاد، مجلة L'entreprise، العراق، 2012.	*أوضحت نتائج الدراسة أن للثقة بالإدارة العليا الدور الواضح و الجلي في إدارة الجودة الشاملة و ذلك نتيجة لحرص الإدارة العليا على احترام الآخرين و السلوك العادل الذي تسلكه الإدارة الأمر الذي يولد ثقة العاملين بكافة تصرفات إدارتهم. *تؤدي الثقة بالرئيس المباشر دور مهم في إدارة الجودة الشاملة و ذلك من خلال الكفاءة العالية التي يتمتع بها	*خلق أجواء يسودها الاحترام و الألفة و تشجيعهم على تبادل الأفكار والمعلومات فيما بينهم و حثهم على مساعدة أحدهما للآخر و التأكيد على الثقة المتبادلة بين الطرفين و الذي بدوره يسهل عمل إدارة الجودة الشاملة. *على إدارة الكلية أن تزيل الفجوة بين ثقة الزملاء فيما بينهم و ثقتهم برئيسهم الأعلى و الإدارة العليا من خلال تقديم كل التعزيزات التي	أضافت دراستنا تقسيما مغايرا لأنواع الثقة التنظيمية مقارنة بتقسيم الدراسة السابقة حيث لم تقتصر على جهة الثقة بل تناولت طبيعتها ومستوى ممارستها.

	و مقدار ما يدمه من نتائج للآخرين و اهتمامه بمصالحهم و عملهم على تحقيقها فضلا عن القدر المنشود من العدالة التي يتعامل بها مع الجميع.	تحافظ على ثقة العاملين برئيسهم المباشر و بإدارتهم.	
الدراسات المحلية	النتائج	الإقتراحات	الفجوة البحثية
بوطال جهيد، عمور الباتول، عدوان أسماء، علاقة الثقة التنظيمية بتجويد الأداء الوظيفي للأساتذة، مجلة بحث و تربية المعهد الوطني للبحث في التربية، الجزائر، جوان 2023.	*تظهر نتائج الدراسة مستوى إدراك الثقة التنظيمية مرتفع لدى الأساتذة. *أيضا وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية للثقة التنظيمية بتجويد الأداء الوظيفي للأساتذة.	*العمل على إشراك الأساتذة في وضع الأهداف القصيرة و الطويلة الأجل للمؤسسة التربوية التي يعملون فيها من أجل تحقيق التعاون والتقارب بين الإدارة والأساتذة وهو ما يسهم في تحقيق الأمن و الأمان الوظيفي و زيادة الثقة التي يسهم في تحسين الأداء الوظيفي. *ضرورة عقد اجتماعات بين الأساتذة و رؤساء الأقسام ومنح الأساتذة الفرص اللازمة لإبداء آرائهم في المواد التي يدرسونها وكذلك	أضافت دراستنا على الدراسة السابقة في توسيع مفهوم الثقة التنظيمية حيث لم يعد ينظر اليها فقط كعلاقة بين الافراد داخل المنظمة بل تتأثر أيضا بالثقافة والممارسات الإدارية والتوقعات السائدة داخل المؤسسة.

	العمل على تبادل الخبرات والمهارات التدريبية بينهم لتحقيق الثقة المتبادلة التي تعكس بالإيجاب على توحيد التعليم.		
الدراسان الأجنبية	النتائج	الاقتراحات	الفجوة البحثية
Ming-Chuan Yu Qiang Mai Sang-Bing Tsai and Yi Dai, An Empirical Study on the Organizational Trust, Employee-Organization Relationship and Innovative Behavior from the Integrated Perspective of Social Exchange and Organizational Sustainability Sustainability china, 19 mars 2018.	*أظهرت نتائج الدراسة أن استثمار المنظمة في الموظف يؤدي إلى زيادة الثقة التنظيمية لدى الموظفين وذلك عن طريق شعوره بالأمان والإطمئنان. *أيضا أن الثقة التنظيمية مرتبطة إيجابيا بالسلوك الابتكاري فعي تعد عاملا مهما في تحفيز السلوك الابتكاري .	*من المهم على المنظمة الاهتمام وبناء الثقة التنظيمية بين الموظفين. *يُنصح المنظمات بتحسين الثقة التنظيمية من خلال ممارسات إدارية داعمة وخلق بيئة عمل مشجعة وداعمة، مع تقديم حوافز متنوعة تعزز وتدعم ثقة الموظفين بالمنظمة.	* أضافت دراستنا على الدراسة السابقة إدراج أبعاد للثقة التنظيمية، مما يسمح بفهم أفضل وأعمق لسلوك الموظف داخل المؤسسة، من خلال تحليل الثقة على مستويات متعددة بدل الاكتفاء بمفهوم عام ومجرد.

أضافت دراستنا على الدراسة السابقة أن الثقة التنظيمية تتسم بطبيعتها الديناميكية و تعدد المستويات مما جعلها تتطور حسب تفاعلات الأفراد داخل المؤسسة.	*المؤسسات بحاجة بشكل متزايد إلى توسيع جهودها خارج المنظمة، وليس الاكتفاء بتحسين سمعة الشركة الأساسية، بل تعزيز الموافقة الاجتماعية عبر التسويق الخارجي للعلامة التجارية.	*أوضحت نتائج الدراسة وجود ارتباط إيجابي بين الثقة التنظيمية بين الفخر بالمواقف والالتزام العاطفي والسلوك التنظيمي الإيجابي الموجه نحو الخدمة. * تم تأكيد العلاقة غير المباشرة المقترحة بين الثقة بالمنظمة والالتزام العاطفي والسلوك التنظيمي الإيجابي الموجه نحو الخدمة من خلال الفخر السلوكي.	Shu-Yuan Chen David Ahlstrom Jin-Feng Uen Organizational trust and employee work outcomes: A moderated mediation model Current Psychology Taiwan 12 March 2025.
--	---	---	---

المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير التابع الإستغراق الوظيفي.

جدول رقم 04: دراسات سابقة للاستغراق الوظيفي

الدراسات العربية	النتائج	التوصيات	الفجوة البحثية
ندى ابراهيم نجم العبيدي، تأثير بيئة العمل في الإستغراق الوظيفي دراسة استطلاعية في شركة توزيع المنتجات النفطية /هيئة توزيع بغداد، مجلة الإدارة والإقتصاد جامعة كربلاء، العراق، ديسمبر 2021 .	* اهتمام الشركة بظروف العمل المادية كالتهووية والاضاءة والحرارة والتجهيزات المكتبية الجيدة والامان والسلامة المهنية والحرارة الملائمة سعيا منها في زيادة الاستغراق الوظيفي لدى الموظفين. * إن الموظفين في الشركة لا يشعرون بالوقت اثناء العمل فالوقت يمر بشكل سريع و لا يمكن فصلهم عن أعمالهم اذ يشعرون بالسعادة اثناء تواجدهم في العمل مما يسهم بإنجازهم لأعمالهم بدقة عالية ومن ثم زيادة استغراقهم الوظيفي. * وجود علاقة ارتباط معنوية بين متغير بيئة العمل X و متغير الاستغراق الوظيفي Y، فكلما زاد الإهتمام ببيئة	*اجراء الشركة لعمليات التحسين المستمر على بيئة العمل و التي تساعد الموظفين على الانفتاح الذهني و زيادة استغراقهم في العمل حتى ان كانت لا تمتلك سلبيات في بيئة العمل فهي تحتاج دائماً إلى التحسين. * تشجيع الموظفين في الشركة عن طريق منحهم الحوافز المعنوية حتى وإن لم تتمكن من منحهم الحوافز المادية عن طريق منحهم الشكر والتقدير وترقيتهم لمناصب أعلى لما له من تأثير ايجابي في تحقيق استغراقهم الوظيفي. * ضرورة اعادة تقسيم الاعمال على الموظفين في الشركة حسب قدراتهم والمهارات التي يتمتعون بها، كي لايشعرون بالرتابة والملل في العمل	أضافت دراستنا بأن الإستغراق الوظيفي ليس حالة من الالتزام العاطفي أو بذل الجهد لتحقيق أهداف المنظمة إنما هو أيضا متعلق بتحقيق الذات واحترامها، ومدى تطابق الوظيفة مع قدرات الفرد ومفهومه الذاتي.

	العمل في الشركة زادت نسبة تحقيق الإستغراق الوظيفي لدى العاملين لديها.	ومن ثم يؤدون العمل المكلفين بإنجازه بأعلى طاقة.	
الدراسات المحلية	النتائج	التوصيات	الفجوة البحثية
بوعلوي رؤوف، حميدات صالح، أثر الإستغراق الوظيفي في سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالشركة الجزائرية القطرية للصلب بجيجل، مجلة التكامل الاقتصادي، الجزائر، 30 سبتمبر.	* توجد ممارسة متوسطة للاستغراق الوظيفي لدى العاملين بالشركة الجزائرية القطرية للصلب بجيجل. * يؤثر الاستغراق الشعوري و المعرفي بشكل إيجابي في سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالشركة الجزائرية القطرية للصلب بجيجل. * لا يؤثر الاستغراق الجسدي في سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالشركة الجزائرية القطرية للصلب بجيجل.	* تشجيع العاملين من خلال تنظيم الرحلات و الخرجات والجلسات الترفيهية والعمل على رفع استغراقهم الوظيفي بالإعتراف بإنجازاتهم المهنية وتكريمهم و تشريفهم، وادماجهم في ورشات ودورات التكوين. * تشجيع الموظفين نحو الانغماس بالعمل الجماعي والافادة من القدرات الجوهرية و العمل على تشجيعهم عند تنفيذ استراتيجيات الاستغراق الوظيفي و كذلك تشجيع التعلم من التجارب السابقة.	تتجلى إضافة الدراسة الحالية في طريقة تناول أبعاد الإستغراق الوظيفي حيث اعتمدت الدراسة السابقة على الأبعاد التقليدية (المعرفي العاطفي الجسدي) في حين اعتمدت دراستنا في تصنيف سلوكي يتمثل في (الحماس التفاني الانغماس).
الدراسات الأجنبية	النتائج	التوصيات	الفجوة البحثية
Gene L. Cherubin Perceived Organizational Support and Engagement A thesis submitted in	* يتضح انه كلما زاد مستوى الدعم المدرك ازداد مستوى الإستغراق الوظيفي.	* يتعين على المنظمة والقادة وضع استراتيجيات واضحة لتنفيذ أساليب فعالة	إضافت دراستنا أن الاستغراق الوظيفي لا يقتصر فقط على تحسين الأداء

والإنتاجية داخل المنظمة، بل يمتد ليشمل الجوانب النفسية للفرد كتقدير الذات والصحة النفسية.	لتحقيق الاستغراق الوظيفي. *يجب على المنظمات تخفيز الموظفين ليندمجوا كليا في العمل في كل الاوقات. *يجب على المنظمات فهم أن القادة لهم الدور الحاسم في بناء أو تدمير الإستغراق الوظيفي.	*أيضا كلما شعر الموظف بأنه مدعوم من قبل المنظمة فإنه يميل إلى الإستجابة بزيادة الإستغراق والانخراط في العمل.	partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Science in Organizational Leadership School of Business and Leadership Nyack College United States of America 2011.
دراستنا أضافت على الدراسة السابقة أن الاستغراق الوظيفي لا يقتصر على الاندماج في العمل فقط، بل يشمل أيضاً الشعور بالسعادة والراحة النفسية والاستعداد لبذل جهد إضافي طوعاً دون مقابل.	*تعزيز السلوك الأخلاقي للمديرين والموظفين في المؤسسات، وتدريبهم على ذلك . *من الضروري مراعاة توزيع المسؤوليات والواجبات وفقاً للكفاءة والخبرة والمؤهلات، وتغيير وضع التوظيف من عقد إلى وظيفة رسمية وتعاقدية من قبل المديرين، وذلك لتعزيز انخراط الموظفين في العمل.	*أظهرت نتائج الدراسة أن السلوك الأخلاقي للقادة يؤثر على درجة استغراق الموظفين في العمل. *أيضا استغراق الموظف هو نتيجة التقاء عدة عوامل تنظيمية كالقيادة الأخلاقية،و المناخ التنظيمي. *أيضا لم يلاحظ فرق ذو دلالة إحصائية في الأساغراق الوظيفي بين المديرين و غير المديرين.	Isaac Boakye EFFECTS OF ETHICAL LEADERSHIP AND ORGANIZATIONAL CLIMATE ON EMPLOYEE JOB INVOLVEMENT European Journal of Management and Marketing Studies Ghana 2017.

المطلب الثالث: الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغيرين أثر الثقة التنظيمية والإستغراق الوظيفي.

جدول رقم 05: دراسات سابقة للثقة التنظيمية والاستغراق الوظيفي

الدراسات العربية	النتائج	التوصيات	الفجوة البحثية
دعاء محمد عبد السلام سطوحي، دور الثقة التنظيمية في تعزيز الاستغراق الوظيفي «دراسة تطبيقية على قطاع الإسمنت»، مجلة بحوث الشرق الأوسط، مصر، سبتمبر 2020.	* تم قبول الفرض القائل "توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الثقة التنظيمية والاستغراق الوظيفي . * ورفض فرض العدم القائل لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الثقة التنظيمي والاستغراق الوظيفي.	* أهمية تعزيز الثقة بين العاملين باعتبارها تؤثر تأثيراً جوهرياً على سلوك المواطننة التنظيمية، ومن أجل زيادة فاعلية ورضا فريق العمل. * التأكيد على مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات والمساهمة في رسم السياسات المستقبلية على اختلاف مستوياتهم الوظيفية، لما لها من دور إيجابي في تعزيز مستوى الاستغراق الوظيفي.	أضافت دراستنا على الدراسة السابقة الثقة التنظيمية تسهم بشكل مباشر في تعزيز الاستغراق الوظيفي من خلال تعزيز الولاء والالتزام داخل المنظمة
الدراسات المحلية	النتائج	التوصيات	الفجوة البحثية
وهيبة سوفات، خليفة عابي، مدى تأثير الثقة التنظيمية في زيادة فاعلية الإستغراق الوظيفي لدى عينة من الأساتذة بمؤسسات التكوين المهني بإستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية -	* يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للثقة التنظيمية في زيادة فاعلية الإستغراق الوظيفي لأساتذة مؤسسات التكوين المهني محل الدراسة وهذا يشير إلى	* العمل على زيادة تدعيم الثقة التنظيمية من خلال مشاركة الأساتذة في التخطيط وإتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل. * إعتداد برنامج قائم	أضفت دراستنا إلى الدراسات السابقة من خلال تناول أبعاد أخرى للثقة التنظيمية وتأثيرها على الاستغراق الوظيفي، وهو ما يساهم في توسيع فهم

العلاقة بين المتغيرين. كما سمح هذا التوجه بتقديم رؤية أكثر شمولية ودقة مقارنة بالدراسات السابقة التي لم تتناول هذه الأبعاد.	على تقديم تحفيزات بشقيها المادي والمعنوي من شأنها تعزيز ثقة الموظفين بقدراتهم وبالمؤسسة وضمان زيادة مستوى الإستغراق الوظيفي.	أن الأساتذة الذين يتقنون في إدارتهم يزيد مستوى مشاركتهم في العمل. *أظهرت الدراسة الأهمية التنبؤية للثقة التنظيمية وأبعادها في نموذج الدراسة حيث جاءت قوية بالنسبة للتنبؤ بالمتغير التابع الإستغراق الوظيفي لدى أساتذة مؤسسات التكوين المهني محل الدراسة. *يوجد أثر ذو علاقة ذات دلالة إحصائية قوية بين بعد السياسات الإدارية للثقة التنظيمية في زيادة فعالية الإستغراق الوظيفي لأساتذة مؤسسات التكوين المهني محل الدراسة تعزى هذه النتيجة إلى أن توفر الشفافية في المنظمة واللوائح الإدارية يزيد من حماس الأستاذ وإنغماسه في العمل.	دراسة حالة لعينة من مؤسسات التكوين المهني بالوادي،مجلة التنمية الاقتصادية، الجزائر، 31 ديسمبر 2021.
*أضافت دراستنا على الدراسة السابقة ربط أبعاد الثقة التنظيمية	* العمل على تبني مفهوم الثقة التنظيمية والإستغراق الوظيفي	* أثبتت الدراسة أن هناك ثقة تنظيمية سائدة بدرجة متوسطة في	أيمن أمال، أثر الثقة التنظيمية على الإستغراق الوظيفي لمعالمين دراسة

ومؤشرات الاستغراق الوظيفي المرتبطة ببيئة العمل مما يوضح آليات تأثير الثقة على الاستغراق بشكل أعمق.	كأحد المفاهيم الحديثة والأصيلة في المنظمات. * ضرورة أن يكون الشرف على دراية تامة بدقائق الأمور التي تخص الموظفين و وتوزيع المهام بشكل عادل بينهم لأنها تجعلهم يتقنون بيه. * تم التوصل إلى أن 11.2% من التغيرات التي تحدث في الإستغراق الوظيفي ترجع إلى أبعاد الثقة التنظيمية والباقي ترجع إلى عوامل أخرى، لذا نوصي بإجراء دراسات وبحوث ميدانية التي تمكن من التعرف على باقي العوامل الأخرى وأكثر تأثيرا على الموظفين إذ تساهم في رفع استغراقهم نحو المنظمة.	مديرية أملاك الدولة لولاية ورقلة. * أثبت الدراسة أن هناك إستغراق وظيفي متوسط من قبل الموظفين في مديرية أملاك الدولة لولاية ورقلة. * أثبت الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقة التنظيمية والإستغراق الوظيفي للعاملين في مديرية أملاك الدولة لولاية ورقلة.	حالة مديرية أمالك الدولة لولاية - ورقلة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 18 جوان 2019.
---	--	--	--

خاتمة الفصل الأول:

تعد الثقة التنظيمية عنصرا أساسيا في بناء العلاقات داخل المنظمات وتعزيزها، وفي تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية، ويرتبط هذا الاعتقاد بقدرة الأفراد على أداء مهامهم بفعالية ومهارة، وثقتهم في دعم المنظمة، وتوافر بيئة عمل ملائمة، وخلق علاقات عمل شفافة تعبر فيها الآراء بصراحة وتناقش فيها التحديات التنظيمية والعقبات الوظيفية بصراحة، سواء مع الزملاء أو المشرفين أو الإدارة .

كما تسهم الثقة التنظيمية في بناء بيئة عمل إيجابية قائمة على التعاون و الإحترام والشفافية، ويُعد الاستغراق الوظيفي من النتائج الإيجابية للثقة التنظيمية، إذ يؤدي شعور العاملين بالأمان والعدالة إلى زيادة اندماجهم والتزامهم بأداء مهامهم و استعدادهم لبذل جهود إضافية لتحقيق أهداف المؤسسة.

وهذا ما سنحاول قياسه في الفصل التطبيقي.

دراسة ميدانية لأثر الثقة التنظيمية على
الاستغراق الوظيفي

تمهيد الفصل الثاني:

بعد أن عرضنا في الفصل الأول الأدبيات النظرية للثقة التنظيمية والاستغراق الوظيفي ، سنحاول في الفصل الثاني تجسيد ما تم عرضه في الجانب النظري، وفي إطار الأهداف التي تسعى الدراسة إلى تحقيقها سنقوم بإجراء دراسة ميدانية على كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير من أجل التعريف على أثر ثقة موظفي كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير على الإستغراق الوظيفي، كما سنقوم بالإجابة على الإشكالية المطروحة واختبار الفرضيات التي قامت عليها هذه الدراسة، وفي الأخير نستخلص بعض النتائج ونقدم بعض الإقتراحات التي نراها ضرورية. وقد قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين كالآتي:

المبحث الأول: الإطار المنهجي والادوات المستخدمة للدراسة

المبحث الثاني: تحليل البيانات وتفسيرها واختبار فرضيات الدراسة

المبحث الأول: الاطار المنهجي والادوات المستخدمة للدراسة

سيتم التطرق في هذا المبحث إلى نبذة عن نشأة جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة ونشأة الكلية وموقعها الجغرافي، ثم التطرق إلى مهام الكلية والمصالح والأقسام المكونة لها والتعرف على توزيع الأساتذة والموظفين الإداريين بذات الكلية والهيكل التنظيمي للكلية، إضافة إلى ذلك، يعرض الجانب المنهجي للدراسة من حيث مجتمع وعينة البحث وأدوات جمع البيانات والأساليب الإحصائية المعتمدة، مع التحقق من صدق وثبات الأداة.

المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

يهدف هذا المطلب إلى التعريف بالمؤسسة محل الدراسة من خلال تقديم نبذة مختصرة عنها، وفي مايلي سيتم عرض ذلك.

أولاً: لمحة عن نشأة الجامعة والكلية.

نبين فيما يلي:

1.نشأة الجامعة.

تم إنشاء جامعة 20 أوت 1955 بموجب المرسوم التمهيدي رقم 189 / 1998 بتاريخ 02 يونيو 1998 تحت اسم المركز الجامعي وفي إطار توسيع شبكة التعليم العالي في الجزائر تم ترقية المركز الجامعي إلى جامعة بتاريخ 18 سبتمبر 2001 بموجب المرسوم التنفيذي رقم 270 / 2001 تحت اسم جامعة سكيكدة إلى أن تم تدشينها بتاريخ 20 أوت 2005 تحت اسم جامعة 20 أوت في 1955 سكيكدة إحياء لذكرى هجومات الشمال القسنطيني.

2. نشأة الكلية .

تم إنشاء كلية العلوم التسيير والعلوم الإقتصادية سنة 2001 بموجب المرسوم التنفيذي رقم 21 / 270 المتعلق بإنشاء الجامعة .

في سنة 2008 بموجب مرسوم التنفيذي 08 / 272 المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 01 / 270 تم تسمية الكلية، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير .

في سنة 2010 بمجرد مرسوم التنفيذي رقم 10 / 272 المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 01 / 272 تم تسميتها كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير .

ونظرا للتزايد المستمر في عدد الطلبة استقادت الكلية عام 2004-2005 من مبنى بيداغوجي جديد يتكون من :
مدرجين ب 400 مقعد.

مبنى بيداغوجي ب 1000 مقعد يضم قاعات للمحاضرات، قاعات للأعمال الموجهة ومدرج ب 200 مقعد . كانت الكلية تتكون من قسمين: قسم العلوم الإقتصادية وقسم علوم التسيير وطبقا للقرار الوزاري المؤرخ في 28 من نوفمبر 2010 المتضمن إنشاء الأقسام المكونة لكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تشكلت الأقسام التالية: وهي قسم العلوم الإقتصادية، قسم علوم التسيير، وقسم العلوم التجارية. وطبقا للقرار رقم 1129 المؤرخ 29 أكتوبر 2015 نشأت لدى الكلية الأقسام التالية: قسم العلوم الإقتصادية، قسم علوم التسيير، قسم العلوم التجارية، وقسم العلوم المالية والمحاسبة.

ثانيا: الموقع الجغرافي للكلية

تقع كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير داخل الحرم الجامعي الرئيسي في موقع "الحدائق" وسط جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة .

ثالثا: مهام الكلية

تقدم الكلية تكوينا أكاديميا ومهنيا في مجالات مختلفة مثل: إدارة الأعمال، الإدارة المالية، المحاسبة والتسويق. تهتم الكلية بتطوير البحث العلمي في مجال التسيير من خلال إجراء الدراسات والتحليل المتعلقة بالمؤسسات والمنظمات، وتوفير فرصا للتدريب الميداني للطلاب في مختلف المؤسسات والشركات لتعزيز مهاراتهم وتطبيق المعارف التي اكتسبوها. تسعى الكلية إلى تأطير الطالب وتوجيههم نحو التخصصات التي تتناسب مع قدراتهم وميولاتهم. كما تساهم الكلية في خدمة المجتمع من خلال تقديم الاستشارات والدراسات التي تساهم في تطوير المؤسسات والمنظمات.

بشكل عام تسعى الكلية إلى تخريج كفاءات عالية في مجال التسيير، قادرة على تلبية احتياجات سوق العمل والمساهمة في التنمية الإقتصادية والإجتماعية للمجتمع .

تعتمد الكلية في تحقيق رسالتها على هيئة تدريسية مكونة من مجموعة من الأساتذة الأكفاء من مختلف ولايات الوطن، كما يسهر على السير الحسن للكلية طاقم إداري من مختلف الرتب والأسالك الذين يؤطّروهم ويوجههم مجموعة من المسؤولين من أساتذة وإداريين.

رابعاً: مصالح الكلية وأقسامها:

في ما يلي المصالح والأقسام التي تتشكل منها الكلية:

تضم الكلية طاقماً إدارياً وبيداغوجياً يتكون من 74 موظفاً، موزعين بين مختلف المصالح والأقسام. يشرف على التسيير البيداغوجي والإداري عميد الكلية الذي يساعده نائبان اثنان:

✓ نائب العميد مكلف بالمسائل المتعلقة بالطلبة والذي يشرف على ثلاث مصالح:

- مصلحة التدريس.

- مصلحة التعليم والتقييم .

- مصلحة الإحصائيات والإعلام والتوجيه.

✓ نائب العميد المكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي والعلاقات الخارجية والذي بدوره يشرف على ثلاث مصالح :

- مصلحة متابعة التكوين فيما بعد التدرج .

- مصلحة التعاون والعلاقات الخارجية .

- مصلحة متابعة أنشطة البحث .

✓ يلي العميد، الأمين العام للكلية، المشرف على المصالح الإدارية :

- مصلحة المستخدمين .

- مصلحة الوسائل والصيانة .

- مصلحة الميزانية والمحاسبة.

- مكتب الكلية.

- مصلحة النشاطات الثقافية والرياضية.

تضم الكلية أيضاً 04 أقسام :

- قسم العلوم الإقتصادية، قسم علوم التسيير، قسم العلوم التجارية، قسم علوم المالية والمحاسبة، حسب الشعب. يتألف هذه الأقسام رئيس القسم بالإضافة إلى نائبين اثنين يساعدانه على التسيير البيداغوجي لهذه الأقسام، وتضم هذه الأقسام 04 مصالح هي:

- مصلحة التدريس.

- مصلحة التكوين العالي لما بعد التدرج وما بعد التدرج المتخصص .

- مصلحة متابعة التعليم والتقييم .

- مصلحة متابعة أنشطة البحث .

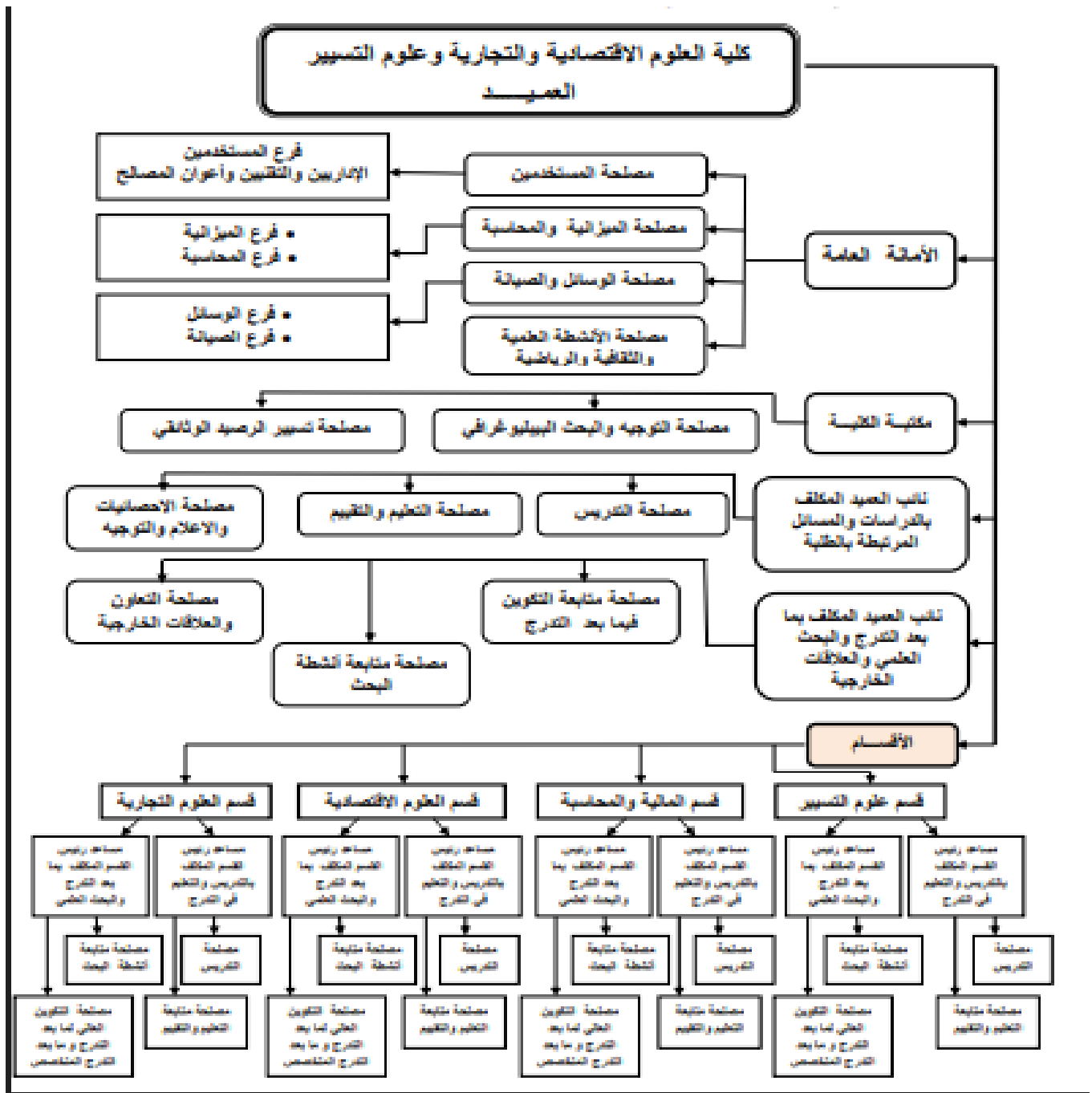
كما تحتوي الكلية على قاعدة للجذع المشترك التي تسهر على التسيير البيداغوجي لطلبة السنة الأولى.

المصدر: مصلحة المستخدمين كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.

خامسا: الهيكل التنظيمي للكلية:

في ما يلي نعرض الهيكل التنظيمي للكلية.

الشكل رقم 04: الهيكل التنظيمي



المصدر: مصلحة المستخدمين كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

يتناول هذا الجزء وصفا للإجراءات التي اتبعت في تطبيق الدراسة، ويشمل مجتمعها وعينتها، وخطوات إعداد أداة الدراسة (الاستبانة)، وفيما يلي عرض لهذه الإجراءات، ويمكن توضيحها في ما يلي:

أولاً: الإطار المنهجي للدراسة

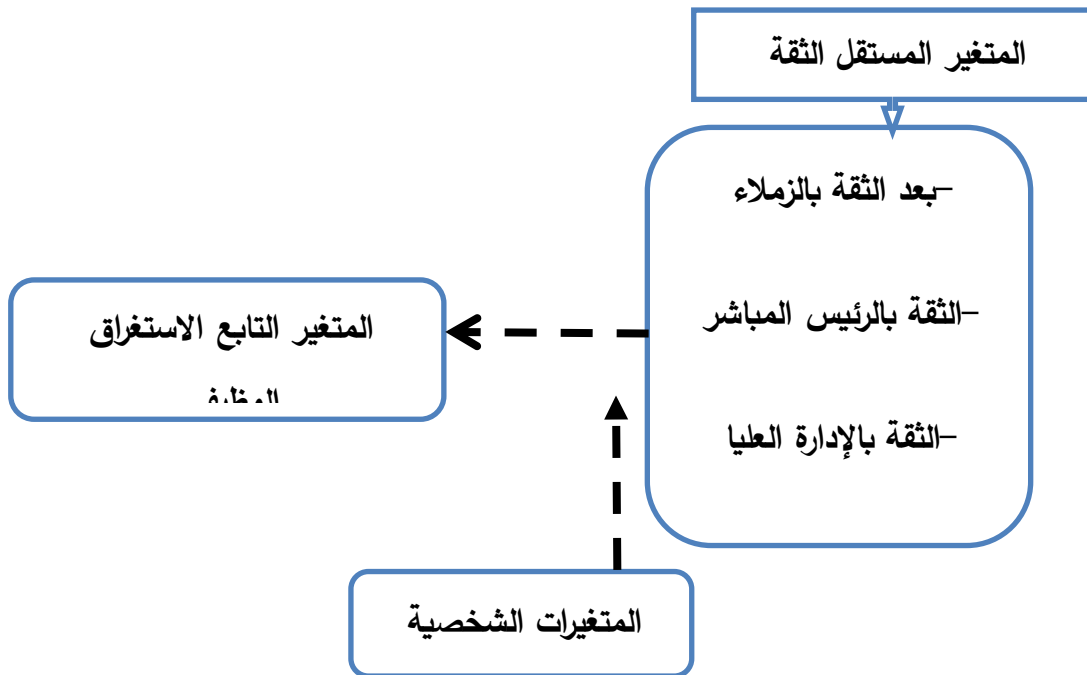
1- متغيرات الدراسة:

المتغير المستقل (المفسر): الثقة التنظيمية.

المتغير التابع: الاستغراق الوظيفي.

2- نموذج الدراسة: بناءً على المتغيرات التي تم تحديدها والتطرق لها فيما سبق والتي تشكل الأبعاد التي ستتم وفقها الدراسات وبعد التطرق للدراسات يمكن طرح النموذج المقدم للدراسة في الشكل التالي:

الشكل رقم 05: نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على الدراسات السابقة

3- فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية: - يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لأبعاد الثقة التنظيمية على الاستغراق الوظيفي في كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.

الفرضيات الفرعية: - يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لثقة بزملاء العمل على الاستغراق الوظيفي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لثقة بالرئيس المباشر على الاستغراق الوظيفي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لثقة بالإدارة العليا على الاستغراق الوظيفي في كلية العلوم الاقتصادية و لتجارية وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ في إجابات أفراد عينة الدراسة حول تأثير الثقة التنظيمية على الاستغراق الوظيفي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، عدد سنوات الأقدمية).

ثانيا:مجتمع وعينة الدراسة

تمثل الخطوة الأولى في إجراء الدراسة الميدانية تحديد مجتمع الدراسة، وكذا الخطوات التي يتم إتباعها في اختيار العينة، لما لها من دور كبير في تسهيل الوصول إلى أهداف الدراسة. ومنه نتطرق إلى المفاهيم التالية:

المجتمع الإحصائي: هو مجموعة المفردات الإحصائية المراد دراستها، والتي تربطها خصائص وسمات محددة، سواء كانت جغرافية، أو سياسية، أو إجتماعية، أو إقتصادية، أو غيرها.

وحدات المعاينة: تتمثل وحدات المعاينة في هذه الدراسة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

عنصر المعاينة: موظفي كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

العينة: وتعني النسبة الثابتة والمأخوذة كما ونوعا عن طريق السحب من المجتمع الأصلي ويتمثل في عدد من الأفراد يحملون نفس الصفات الموجودة في مجتمع الدراسة ويتم اختيارها حسب طبيعة الموضوع وأهدافه.

وبعد التطرق إلى أهم المفاهيم المتعلقة بمجتمع الدراسة وعينة البحث ووحدات المعاينة، سيتم فيما يلي عرض مجتمع الدراسة الخاص بهذه الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لولاية سكيكدة البالغ عددهم (74) موظفا. من خلال إجراء المسح الشامل أي توزيع كلي على موظفي الكلية، حيث تم توزيع (66) نسخة

من الإستبيان. وتم إسترجاع 63 نسخة نظرا لكون (08) موظفين في عطلة مرضية و (03) لم يتم استرجاعهم نظرا لضيق الوقت، وبعد تفريغها تبين أن واحدة فقط غير صالحة للدراسة لعدم استيفائها لشروط المعالجة الإحصائية والجدول التالي يوضح النتائج :

الجدول رقم (06) : توزيع الاستبيانات على عينة الدراسة

عدد الاستبيانات	الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات الغير مسترجعة	الاستبيانات الغير صالحة لتحليل	الاستبيانات النهائية
66	03	01	62	
%100	%4.55	%1.52	%93.93	

المصدر: من اعداد الطالبة

ثالثا: أداة جمع البيانات والمعلومات

تختلف الدراسات باختلاف استيعابها لوسيلة أو أكثر من وسائل جمع البيانات ونظرا لطبيعة موضوع الدراسة قمنا باستخدام عدة أنواع تساعدنا في ذلك تمثلت فيما يلي:

1- مصادر جمع البيانات: وتمثلت في نوعين أساسيين هما

المصادر الثانوية: اعتمدت الدراسة في معالجة الإطار النظري للدراسة على جمع المعلومات من الكتب، والمراجع، والبحث، والمطالعة في مواقع الانترنت والإستفادة من الدراسات السابقة التي شملت متغيرات الدراسة، بالإضافة الى الملاحظة، والزيارات الميدانية للمؤسسة محل الدراسة.

المصادر الأولية: جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة التي تم توجيهها إلى عينة الدراسة. وتعتبر من أكثر الاساليب فعالية لأنه يتيح الحصول هلى إجابات دقيقة وموضوعية.

وتم إعداد الإستبانة على عدة مراحل كما يلي:

1- إعداد إستبانة أولية.

2- عرض الإستبانة على المشرف من أجل اختبار مدى ملاءمتها لجمع البيانات.

3- تعديل الإستبانة بشكل أولي حسب ما يراه المشرف.

4- عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين (الملحق رقم 02) و الذين قامو بدورهم بتقديم النصح والإرشاد و تعديل وحذف ما يلزم.

و قد تم تدريج مستوى الإجابة لكل فقرة من فقرات الإستبيان وفقا لمقياس ليكارث الخماسي. حيث أعطيت سلّما تصاعديا حدوده من 1 إلى 5. على النحو التالي: (غير موافق بشدة) (01) (غير موافق) (02) (محايد) (03) (موافق) (4) (0) (موافق بشدة) (05). كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (07): مقياس ليكارث الخماسي

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	02	03	04	05

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على الدّراسات السابقة

2- وصف أداة الدراسة

أقسام الإستمارة: تتضمن إستمارة البحث مايلي:

المحور الأول: و يضم البيانات الشخصية للموظفين (كالجنس، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية).

المحور الثاني: متعلق بالمتغير المستقل (الثقة التنظيمية)، قسم إلى 17 عبارة موزعة على 03 أبعاد:

البعد الأول: يبين الثقة بالزملاء من خلال 06 عبارات.

البعد الثاني: يبين الثقة بالرئيس المباشر من خلال 06 عبارات.

البعد الثالث: يبين الثقة بالإدارة العليا من خلال 05 عبارات.

المحور الثالث: ويضم المتغير التابع (الإستغراق الوظيفي) وعبرنا عنه ب 11 عبارة.

جدول رقم 08: تركيبة الإستبيان

اسم المحور	عدد العبارات
الثقة التنظيمية	البعد الأول: الثقة بالزملاء 06
	البعد الثاني: الثقة بالرئيس المباشر 06
	البعد الثالث: الثقة بالإدارة العليا 05
الإستغراق الوظيفي	الحماس، الإخلاص، الإنغماس 11
المجموع	28

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على الإستبيان

و يتم تحديد طول الفئة على مقياس ليكارث الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) وذلك بحساب المدى ($5 - 4 = 1$)، ثم تحديد طول الفئة عن طريق قسمة المدى على عدد خلايا المقياس (5) وبعد ذلك نضيف طول الفئة الى اصغر قيمة في المقياس و ذلك لتحديد الحد الأعلى للفئة ، و هكذا حتى نصل الى الحدود الدنيا والعليا لكل الفئة ،وعليه سيتم تفسير النتائج وفق الجدول التالي:

الجدول رقم 09: المدى وفقا لمقياس الاهمية

درجة الموافقة	منخفضة جدا	منخفضة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جدا
المتوسط المرجح	[1.80-1]	[2.60-1.80]	[3.40-2.60]	[4.20-3.40]	[5-4.20]

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمدا على الدراسات السابقة

رابعا: الأساليب الإحصائية المستخدمة

تمت معالجة البيانات المتحصل عليها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS V27، مع الاستعانة بعدة أساليب إحصائية للتحليل نذكر منها:

1- أساليب الإحصاء الوصفي: تتمثل في التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وذلك بهدف تحديد آراء عينة الدراسة مما يسهل المقارنة والتحليل واستخلاص النتائج.

2- معامل الارتباط بيرسون: يُستخدم لقياس درجة الارتباط بين الأسئلة (أو العبارات) الفردية وأبعاد الدراسة أو المتغيرات المحورية، وذلك بهدف التحقق من مدى اتساق كل سؤال مع البعد الذي يُفترض أن يقيسه.

3- معامل ألفا كرومباخ: عبارة عن مؤشر يقيس درجة ثبات أداة الدراسة، يأخذ قيمة تتراوح بين (0 و1)، في حالة عدم وجود ثبات في البيانات المستخرجة من الاستبيان الموزع على عينة الدراسة فإن قيمته تتوّل إلى الصفر، أما في الحالة العكسية فإن قيمته تتوّل إلى الواحد (1)، إذا ساوت قيمته 60% فما فوق يمكن الحكم بالثبات على أداة الدراسة.

4- الاختبار الإحصائي (T test) واختبار تحليل التباين AANOVA: اللذان يستعملان من أجل اختبار فرضيات الفروق.

5- معامل التحديد: لقياس مدى مساهمة المتغير المستقل في المتغير التابع.

6- اختبار التوزيع الطبيعي.

7- معامل الاتحاد البسيط من أجل اختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الثالث: صدق وثبات الدراسة

هدف هذا المطلب إلى قياس صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبيان)، وذلك للتأكد من مدى قدرتها على قياس ما وضعت لأجله، والتحقق من الاتساق الداخلي لفقراتها.

أولاً: اختبار صدق أداة الدراسة.

يقصد بصدق الاستبيان التأكد فيما إذا كان الاستبيان فعلاً يقيس ما يهدف إليه، أما ثبات الاستبيان فيقصد به أن يعطي الاستبيان النتائج نفسها إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة وفي نفس الظروف.

1.الصدق الظاهري: قبل توزيع الإستبيان على الموظفين من أجل الإجابة على أسئلة محاوره، قدمناه إلى الأستاذة المشرفة ولجنة من المحكمين من هيئة التدريس لكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، من ذوي الخبرة في المجال والتخصص ومجال الإحصاء. وقد تم الأخذ بتوجيهاتهم إلى أن ظهر الإستبيان في صورته النهائية، انظر الملحق رقم(01) الذي يوضح الاستبيان النهائي.

2.الصدق البنائي:

2.1 الصدق البنائي لمحور الثقة التنظيمية

يتم قياس الصدق الداخلي لمحور الثقة التنظيمية من خلال قياس اتساق عبارات أبعاده كما يلي:

* قياس الصدق البنائي لعبارات بعد الثقة بالزملاء

الجدول رقم 10: الصدق البنائي لعبارات بعد الثقة بالزملاء

رقم العبارة	01	02	03	04	05	06
معامل الارتباط	0.588	0.791	0.776	0.767	0.573	0.625
مستوى الدلالة	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول يتضح أن قيم معامل الارتباط لعبارات بعد الثقة بالزملاء تتراوح بين [0.573 و 0.791] وهي موجبة، كما أنها دالة إحصائيا عند مستوى دلالة 0.01 مما يدل أن عبارات هذا البعد صادقة لما وضعت لقياسه.

* قياس الصدق البنائي لعبارات بعد الثقة بالرئيس المباشر

الجدول رقم 11: الصدق البنائي لعبارات بعد الثقة بالرئيس المباشر

رقم العبارة	07	08	09	10	11	12
معامل الارتباط	0.686	0.754	0.677	0.840	0.826	0.477
مستوى الدلالة	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS V27

من خلال الجدول يتضح أن قيم معامل الارتباط لعبارات بعد الثقة بالرئيس المباشر تتراوح بين [0.477 و 0.840] وهي موجبة، كما أنها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01 مما يدل أن عبارات هذا البعد صادقة لما وضعت لقياسه.

* قياس الصدق البنائي لعبارات بعد الثقة بالإدارة العليا

الجدول رقم 12: الصدق البنائي لعبارات بعد الثقة بالإدارة العليا

رقم العبارة	13	14	15	16	17
معامل الارتباط	0.810	0.821	0.857	0.827	0.762
مستوى الدلالة	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001

المصدر: من اعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS V27

من خلال الجدول يتضح أن قيم معامل الارتباط لعبارات بعد الثقة بالإدارة العليا تتراوح بين [0.762 و 0.857] وهي موجبة، كما أنها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01 مما يدل أن عبارات هذا البعد صادقة لما وضعت لقياسه

* قياس الصدق البنائي لأبعاد محور الثقة التنظيمية

الجدول رقم 13: الصدق البنائي لأبعاد محور الثقة التنظيمية

البعد	البعد الأول: الثقة بالزملاء	البعد الثاني: الثقة بالرئيس المباشر	البعد الثالث: الثقة بالإدارة العليا
معامل الارتباط	0.676	0.863	0.839
مستوى الدلالة	0.001	0.001	0.001

المصدر: من اعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS V27

من خلال الجدول يتضح أن قيم معامل الارتباط لأبعاد محور الثقة التنظيمية تتراوح بين [0.676 و 0.863] وهي موجبة، كما أنها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01 مما يدل أن أبعاد هذا المحور صادقة لما وضعت لقياسه.

2.2 الصدق البنائي لمحور الاستغراق الوظيفي

يتم قياس الصدق الداخلي لمحور الاستغراق الوظيفي من خلال قياس اتساق عباراته كما يلي:

الجدول رقم 14: الصدق البنائي لعبارات محور الاستغراق الوظيفي

رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
18	0.446	0.001
19	0.760	0.001
20	0.524	0.001
21	0.577	0.001
22	0.660	0.001
23	0.401	0.001
24	0.550	0.001
25	0.516	0.001
26	0.628	0.001
27	0.663	0.001
28	0.639	0.001

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS V27

من خلال الجدول يتضح أن قيم معامل الارتباط لعبارات محور الاستغراق الوظيفي تتراوح بين [0.401 و 0.760] وهي موجبة، كما أنها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01 مما يدل أن اغلب عبارات هذا المحور صادقة لما وضعت لقياسه.

2.3 قياس الصدق البنائي للاستبيان ككل

يتم قياس الصدق الداخلي للاستبيان ككل من خلال قياس اتساق عبارات وأبعاد محاوره كما يلي:

الجدول رقم 15: الصدق البنائي لمحاور الاستبيان

المحاور	الثقة التنظيمية	الاستغراق الوظيفي
معامل الارتباط	0.901	0.765
مستوى الدلالة	0.001	0.001

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS V27

من خلال الجدول يتضح أن قيم معامل الارتباط لمحوري الدراسة تتراوح بين [0.765 و 0.901] وهي موجبة، كما أنها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01 مما يدل على أن عبارات محاور الدراسة لهذا الاستبيان صادقة لما وضعت لقياسه.

ثانياً: ثبات الاستبيان

معامل الثبات يأخذ قيماً تتراوح بين [0-1]، وكلما اقترب معامل الثبات من الواحد (01) كان الثبات مرتفع والعكس صحيح.

1- معامل الثبات لأبعاد محور الثقة التنظيمية

جدول رقم 16: معامل الثبات لأبعاد محور الثقة التنظيمية

رقم البعد	الأبعاد	عدد العبارات	ألفا كرونباخ
01	بعد الثقة بالزملاء	06	0.767
02	بعد الثقة بالإدارة العليا	06	0.811
03	بعد الثقة بالرئيس المباشر	05	0.873

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS V27

من خلال الجدول نلاحظ ان قيم معاملات الثبات الفا كرومباخ لأبعاد محور الثقة التنظيمية تراوحت بين 0.767-0.873 وهي تعبر عن ثبات قوي و مقبول جدا، مما يدل على انها مناسبة وتفيد أغراض الدراسة.

2- معامل الثبات لمحاور الاستبيان

الجدول رقم 17 : معامل الثبات لمحاور الاستبيان

المحور	عدد العبارات	الفا كرومباخ
الثقة التنظيمية	17	0.879
الاستغراق الوظيفي	11	0.804

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS V27

من خلال الجدول نلاحظ ان قيم معاملات الثبات الفا كرومباخ للمحورين تراوحت بين [0.804 - 0.879] وهي تعبر عن ثبات قوي و مقبول جدا، مما يدل على انها مناسبة وتفيد أغراض الدراسة.

3- معامل الثبات للاستبيان ككل

الجدول رقم 18: معامل الثبات للاستبيان ككل

عدد العبارات	معامل الثبات (الفا كرومباخ)
28	0.885

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS V27

من خلال هذا الجدول يتضح ان قيمة معامل ألفا كرومباخ للاستبيان ككل بلغت 0.885 وهي تعتبر قيمة عالية تعبر عن ثبات قوي و مقبول جدا، مما يطمئن على استخدام الاستبيان بكل ثقة، وعند إعادة توزيعه على نفس العينة فإن 88.5% من الأفراد سيجيبون بنفس الإجابة.

ثالثا: اختبار التوزيع الطبيعي

بما ان عينة الدراسة تتجاوز 50 مفردة، تم الاعتماد على اختبار Kolmogorov-smirnov في اختبار التوزيع الطبيعي كونه الاختبار المناسب والأدق في هذه الحالة، وهو موضح في الجدول:

جدول 19: التوزيع الطبيعي لمحاوَر الدراسة

Kolmogorov-smirnov			
المحاوَر	قيمة Z	Sig*	نتيجة الاختبار
جميع محاوَر الدراسة	0.108	0.069	تتبع التوزيع الطبيعي

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

بما أن قيمة (Sig) كانت أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0,05) لجميع المحاوَر، فالبيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وبالتالي إجراء الاختبارات المعملية.

المبحث الثاني: تحليل البيانات وتفسيرها واختبار فرضيات الدراسة

يتناول هذا المبحث تحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة وذلك عن طريق الوصف الإحصائي لها وفق البيانات الشخصية ومحاور الدراسة بالإضافة إلى اختبار الفرضيات وتفسيرها.

المطلب الأول: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفقا للبيانات الشخصية

نتناول في هذا المطلب تحليل بيانات المحور الأول من الاستبيان والخاص بالبيانات الشخصية لعينة الدراسة حيث سنتطرق للنسب المئوية والتكرارات كما يلي:

أولاً: الجنس

أفراد عينة الدراسة موزعين حسب طبيعة جنسهم كآتي:

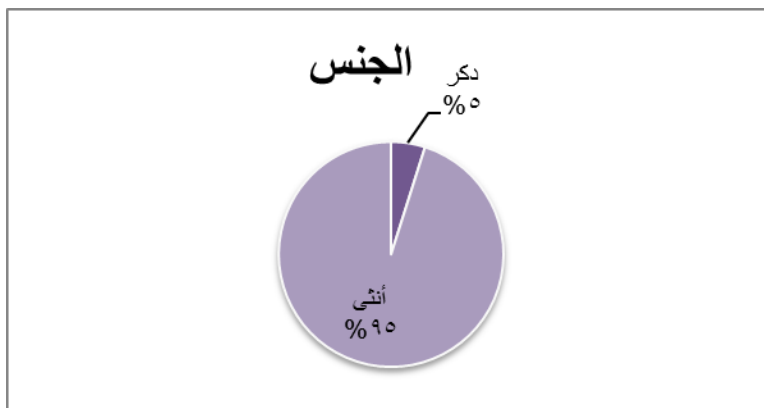
الجدول رقم 20: توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
نكر	21	33,9%
انثى	41	66,1%
المجموع	62	100%

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS V27

نلاحظ من خلال الجدول تفوق نسبة افراد العينة من الجنس انثى بنسبة بلغت 66,1% ونسبة الذكور بلغت 33,9%، ويرجع هذا التفاوت المضاعف للعمال من جنس اناث على العمال من جنس ذكر لكون الدراسة أجريت في المصالح الإدارية التي يغلب عليها العمال الاناث.

الشكل رقم(6):نسبة عينة الدراسة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSSV27

ثانياً: العمر

يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب العمر كالآتي:

الجدول رقم 21: توزيع عينة الدراسة حسب العمر

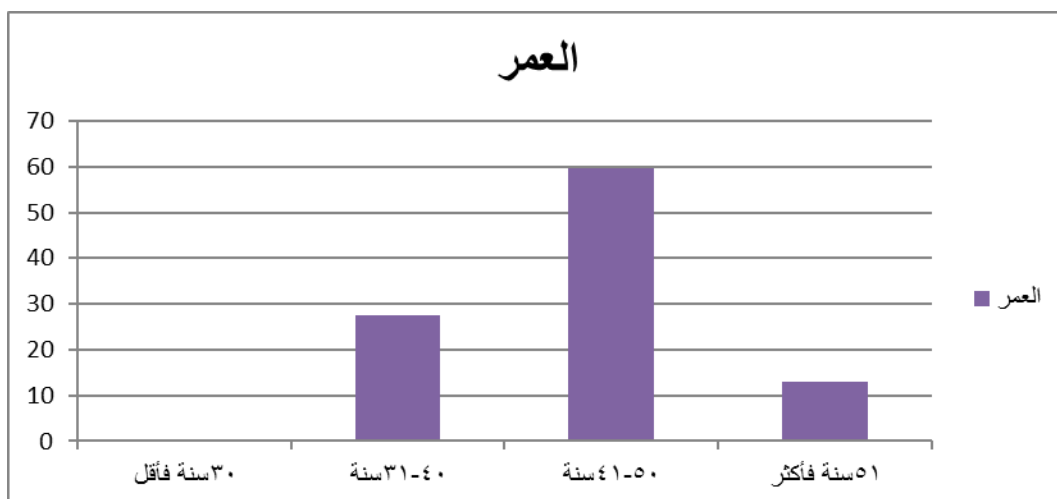
العمر	التكرار	النسبة المئوية
30 سنة فأقل	0	0%
31-40 سنة	17	27,4%
41-50 سنة	37	59,7%
51 سنة فأكثر	8	12,9%
المجموع	62	100%

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSSV27

توضح المؤشرات الإحصائية الواردة في الجدول تميزاً ملموساً في الهيكل العمري للمبحوثين، حيث استأثرت الفئة العمرية الممتدة من "41-50 سنة" بالصدارة والكتلة الأكبر داخل العينة بنسبة مئوية بلغت 59.7% وبواقع 37 موظفاً، تليها في المرتبة الثانية الفئة العمرية "31-40 سنة" بحصة بلغت 27.4% وهو ما يمثل 17 موظفاً، وجاءت الشريحة العمرية "51 سنة فأكثر" في المرتبة الثالثة بنسبة بلغت 12.9% وبتكرار انحصر في 8 موظفين،

في حين انعدم تماماً وجود فئة الشباب في الفئة العمرية "30 سنة فأقل" محققة نسبة 0% دون تسجيل أي تكرار. وتشير النتائج إلى هيمنة الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 31 و50 سنة بنسبة إجمالية تتجاوز 87% من إجمالي أفراد العينة، وهو ما يعكس ارتفاع تمثيل الموظفين ذوي الخبرة المهنية ضمن المؤسسة محل الدراسة.

الشكل رقم(07):نسبة عينة الدراسة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS V27

ثالثاً: المستوى التعليمي

يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول رقم 22: توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

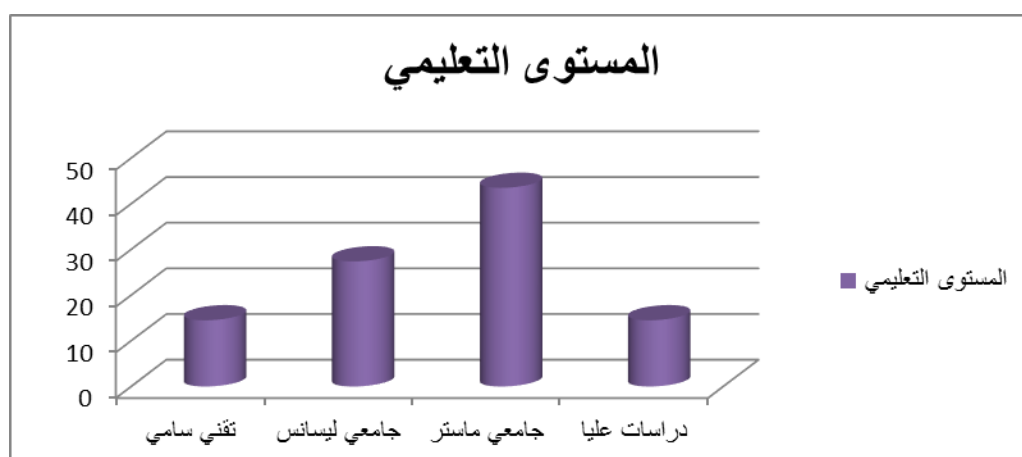
المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
تقني سامي	9	14,5%
جامعي ليسانس	17	27,4%
جامعي ماستر	27	43,5%
دراسات عليا	9	14,5%
المجموع	62	100%

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSSV27

توضح المؤشرات الإحصائية الواردة في الجدول توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي داخل الكلية، حيث تصدر فئة الحاملين لشهادة "جامعي ماستر" المرتبة الأولى بنسبة بلغت 43.5% وبتكرار قدره 27 موظفاً، تليها في المرتبة الثانية فئة الحاملين لشهادة "جامعي ليسانس" بحصة بلغت 27.4% وهو ما يمثل 17 موظفاً، في حين تقاسمت فئتا "تقني سامي" و"دراسات عليا" المرتبة الثالثة والأخيرة بنفس المؤشرات الإحصائية بنسبة بلغت 14.5% وبتكرار انحصر في 9 موظفين لكل فئة منهما.

تشير هذه النتائج إلى ارتفاع المستوى التعليمي لأفراد العينة، حيث إن 85.4% منهم يحملون شهادات جامعية (ليسانس، ماستر، ودراسات عليا)، وهو ما يعكس ارتفاع تمثيل الموظفين ذوي التأهيل الأكاديمي ضمن المؤسسة محل الدراسة.

الشكل رقم (08):نسبة عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS V27

رابعاً: الأقدمية

يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب الأقدمية كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول رقم 23: توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية

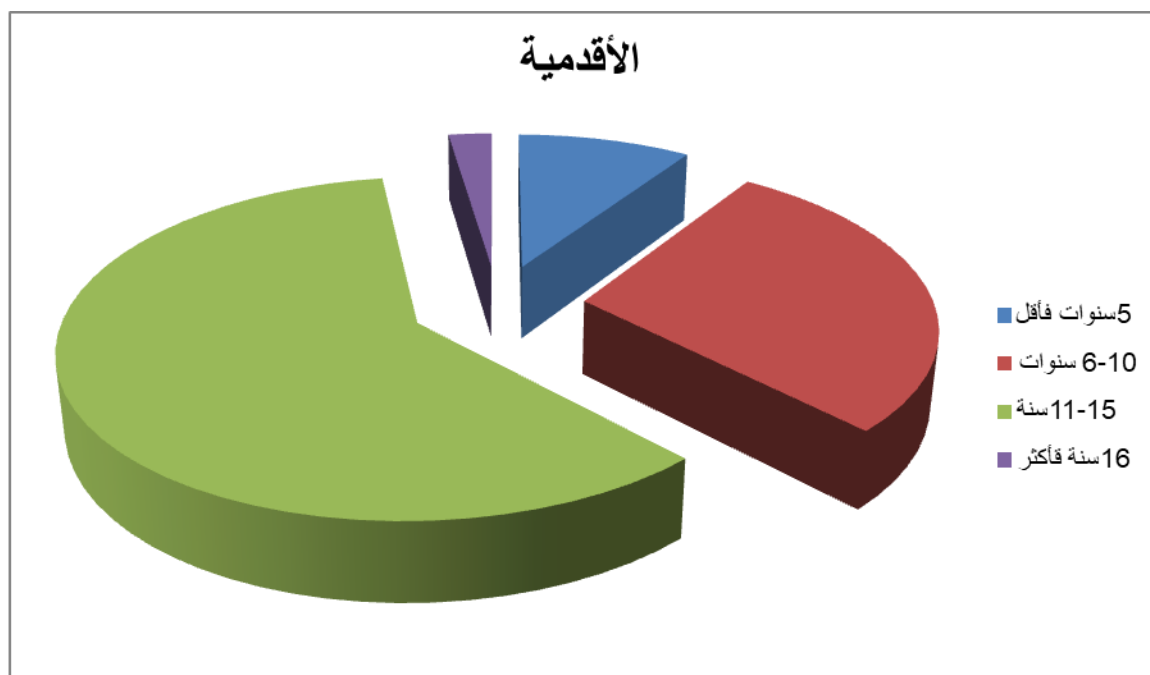
الأقدمية	النسبة المئوية	التكرار
5 سنوات فأقل	3	4,8%
6-10 سنوات	9	14,5%

11-15 سنة	19	30,6%
16 سنة فأكثر	31	50,0%
المجموع	62	100%

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS V27

توضح المؤشرات الإحصائية الواردة في الجدول توزيعاً متميزاً لعينة الدراسة وفقاً لسنوات الخبرة، حيث تتربع الفئة المهنية "16 سنة فأكثر" في المرتبة الأولى لتستأثر بنصف العينة تماماً بنسبة بلغت 50.0% وبتكرار قدره 31 موظفاً، تليها في المرتبة الثانية فئة الخبرة الممتدة من "11-15 سنة" بحصة بلغت 30.6% وبواقع 19 موظفاً، وجاءت فئة الخبرة المتوسطة من "6-10 سنوات" في المرتبة الثالثة بنسبة سجلت 14.5% وشملت 9 موظفين، في حين تذيلت فئة الخبرة الحديثة "5 سنوات فأقل" الترتيب في المرتبة الأخيرة بالنسبة الأقل التي لم تتجاوز 4.8% وبتكرار انحصر في 3 موظفين فقط.

الشكل رقم (9):نسبة عينة الدراسة حسب الأقدمية



المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS V27

المطلب الثاني: الوصف الإحصائي للعينة وفق محاور الدراسة

نتطرق في هذا المطلب للوصف الإحصائي لعينة الدراسة وذلك وفق محاورها المقسمة إلى المتغير المستقل المتمثل في الثقة التنظيمية المتغير التابع المتمثل في الاستغراق الوظيفي.

أولاً: اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول محور الثقة التنظيمية

سيتم عرض النتائج الخاصة بكل بعد من ابعاد محور الثقة التنظيمية حيث يحتوي هذا المحور على 03 ابعاد وكل بعد على 06 عبارات، ماعدا البعد الثالث يحتوي على 05 عبارات، وتم الحصول على النتائج التالية:

1- بعد الثقة بالزملاء

الجدول رقم 24: نتائج إجابات عينة الدراسة حول عبارات بعد الثقة بالزملاء

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الرتبة
/	بعد الثقة بالزملاء	3,7151	0,60235	مرتفعة	/
01	تعتمد على زملائك في العمل عند مواجهة المشكلات المهنية.	3,77	0,965	مرتفعة	02
02	تثق في نصائح زملائك في العمل	3,76	0,862	مرتفعة	03
03	ينصت زملائك في العمل باهتمام لمشاكلك المهنية.	3,69	0,822	مرتفعة	04
04	يتم تبادل المعلومات بين الزملاء بسهولة.	3,65	0,925	مرتفعة	05
05	تستفيد من خبرة الموظفين القدامى في العمل.	4,06	0,624	مرتفعة	01
06	تعتمد على زملائك في اتخاذ قرارات نيابة عنك عند غيابك بكل ثقة.	3,35	1,057	متوسطة	06

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS V27

تبين القراءة الإحصائية لبعد "الثقة بالزملاء" تسجيل متوسط حسابي عام بلغ 3.71 وانحراف معياري قدره 0.60، مما يمنح البعد درجة موافقة "مرتفعة". وتصدرت العبارة رقم 05 "تستفيد من خبرة الموظفين القدامى" المرتبة الأولى بمتوسط 4.06 وبموافقة "مرتفعة"، تليها العبارة 01 "تعتمد على زملائك عند مواجهة المشكلات المهنية" بمتوسط 3.77، ثم العبارة 02 "تثق في نصائح زملائك" بمتوسط 3.76، وجاءت العبارة 03 "ينصت زملائك باهتمام لمشاكلك" رابعة بمتوسط 3.69، وتبعتها العبارة 04 "يتم تبادل المعلومات بسهولة" في المرتبة الخامسة بمتوسط 3.65 ودرجة موافقة "مرتفعة" لجميع العبارات السابقة، في حين تذيلت الترتيب العبارة رقم 06 "تعتمد على زملائك في اتخاذ قرارات نيابة عنك" بمتوسط 3.35 ودرجة موافقة "متوسطة".

وتشير النتائج العامة لبعد "الثقة بالزملاء" إلى تسجيل متوسط حسابي مرتفع، ما يعكس وجود مستوى جيد من الثقة بين أفراد العينة في محيط العمل.

2- بعد الثقة بالرئيس المباشر

الجدول رقم 25: نتائج إجابات عينة الدراسة حول عبارات بعد الثقة بالرئيس المباشر

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الرتبة
/	بعد الثقة بالرئيس المباشر	3,4274	0,63778	مرتفعة	/
07	يتيح لك رئيسك التحدث بحرية بخصوص المشاكل التي تواجهك في العمل.	3,68	0,901	مرتفعة	02
08	يهتم رئيسك في العمل بالمشاكل المهنية للمرؤوسين ويعمل على حلّها.	3,35	0,907	متوسطة	03
09	يعمل رئيسك على خلق جو محفّز ومشجع.	3,26	0,828	متوسطة	05
10	يتحلى رئيسك بالعدالة والمساواة بين الموظفين.	3,10	0,987	متوسطة	06

11	يسمح لك رئيسك بالمشاركة في اتخاذ القرارات.	3,34	0,940	متوسطة	04
12	يثق رئيسك في مؤوسيه في تنفيذ الأعمال.	3,84	0,751	مرتفعة	01

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS V27

تبين القراءة الإحصائية لبعد "الثقة بالرئيس المباشر" تسجيل متوسط حسابي عام بلغ 3.42 وانحراف معياري قدره 0.63، مما يمنح البعد درجة موافقة "مرتفعة" إجمالاً. وتصدرت العبارة رقم 12 "يثق رئيسك في مؤوسيه في تنفيذ الأعمال" المرتبة الأولى بمتوسط 3.84 وبموافقة "مرتفعة"، تليها العبارة 07 "يتيح لك رئيسك التحدث بحرية بخصوص المشاكل" بمتوسط 3.68 وبموافقة "مرتفعة" أيضاً، في حين نالت بقية العبارات درجة موافقة "متوسطة"؛ حيث جاءت العبارة 08 "يهتم رئيسك بالمشاكل المهنية ويعمل على حلها" ثالثة بمتوسط 3.35، تبعها العبارة 11 "يسمح لك رئيسك بالمشاركة في اتخاذ القرارات" رابعة بمتوسط 3.34، ثم العبارة 09 "يعمل رئيسك على خلق جو محفز ومشجع" خامسة بمتوسط 3.26، في آخر الترتيب جاءت العبارة رقم 10 "يتحلى رئيسك بالعدالة والمساواة بين الموظفين" بمتوسط 3.10 ويلاحظ أن تفاوت المتوسطات يعكس اختلاف إدراك أفراد العينة لأبعاد الثقة في علاقتهم مع الرئيس المباشر.

3- بعد الثقة بالإدارة العليا

الجدول رقم 26: نتائج إجابات عينة الدراسة حول عبارات بعد الثقة بالإدارة العليا

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الرتبة
/	بعد الثقة بالإدارة العليا	3,1613	0,78831	متوسطة	/
13	تثق في قرارات الإدارة العليا داخل الكلية.	3,26	0,904	متوسطة	02
14	تتخذ الإدارة العليا مصالح الموظفين بعين الاعتبار عند اتخاذ قراراتها.	2,98	0,896	متوسطة	05
15	تقي الإدارة العليا بعودها التي تقطعها مع	3,00	1,024	متوسطة	04

				العمّال لتحسين ظروف عملهم.	
16	تحرص الإدارة العليا دائما على إظهار استعدادها الدائم بتحمل مسؤولية قراراتها.	3,24	1,035	متوسطة	03
17	تحرص الإدارة العليا على توفير ظروف عمل مناسبة.	3,32	0,971	متوسطة	01

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS V27

تبين القراءة الإحصائية لبعد "الثقة بالإدارة العليا" تسجيل متوسط عام بلغ 3.16 وانحراف قدره 0.78، مما يمنحه درجة موافقة "متوسطة". وحلت العبارة 17 "تحرص الإدارة العليا على توفير ظروف عمل مناسبة" أولاً بمتوسط 3.32، تليها العبارة 13 "تثق في قرارات الإدارة العليا" بمتوسط 3.26، ثم العبارة 16 "تحرص على إظهار استعدادها بتحمل مسؤولية قراراتها" بمتوسط 3.24، وتبعها العبارة 15 "تقي الإدارة العليا بعودها" بمتوسط 3.00، في آخر الترتيب جاءت العبارة 14 "تتخذ مصالح الموظفين بعين الاعتبار عند اتخاذ قراراتها" بمتوسط 2.98، وجاءت جميع العبارات بدرجة موافقة "متوسطة". يُفسّر هذا المستوى المتوسط بوجود تفاوت في رأي الموظفين حول الإدارة العليا، حيث يشعر البعض بالثقة في حرصها على تحسين ظروف العمل، بينما يرى آخرون أنها لا تراعي مصالحهم بشكل كافٍ عند اتخاذ القرارات.

ثانياً: اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول محور الاستغراق الوظيفي

سيتم في هذا الفرع عرض النتائج الخاصة بكل عبارات محور الاستغراق الوظيفي حيث يحتوي هذا المحور على 11 عبارات، وتم الحصول على النتائج التي يظهرها الجدول الآتي:

الجدول رقم 27: نتائج إجابات عينة الدراسة حول عبارات محور الاستغراق الوظيفي

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الرتبة
18	تقوم بعملك بكل قوة ونشاط.	4,10	0,620	مرتفعة	01
19	تكون متحمسا اثناء العمل.	3,79	0,926	مرتفعة	03
20	تستطيع ان تستمر لفترات طويلة في العمل.	3,39	0,998	متوسطة	07
21	تستمر في العمل حتى عند مواجهة الصعوبات.	3,73	0,872	مرتفعة	05
22	تقدّم مصلحة العمل على مصلحتك الشخصية.	3,26	0,991	متوسطة	09
23	تستثمر معظم قدراتك العلمية وخبراتك الوظيفية في العمل.	3,95	0,711	مرتفعة	02
24	تبدل جهد أكثر من المطلوب لإنجاز عملك.	3,52	1,020	مرتفعة	06
25	تفتخر بعملك في هذه الكلية.	3,73	0,813	مرتفعة	04
26	تجد عملك مناسب لطموحاتك وأهدافك.	2,87	1,138	متوسطة	10
27	لا تحس بمرور الوقت خلال وجودك في العمل.	3,27	1,058	متوسطة	08
28	تفكر في وظيفتك حتى بعد انتهائك من العمل.	2,76	1,183	متوسطة	11

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS V27

- يتبين من خلال الجدول أن:

القراءة الإحصائية لمحور "الاستغراق الوظيفي" تبين تدرجاً واضحاً في استجابات المبحوثين عبر العبارات الأحد عشر المكونة له؛ حيث احتلت العبارة رقم 18 "تقوم بعملك بكل قوة ونشاط" صدارة الترتيب بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 4.10 وانحراف معياري 0.62، تليها في المرتبة الثانية العبارة رقم 23 "تستثمر معظم قدراتك العلمية وخبراتك الوظيفية" بمتوسط 3.95، وحلت العبارة رقم 19 "تكون متحمساً أثناء العمل" في المرتبة الثالثة بمتوسط 3.79، وجاءت العبارة رقم 25 "تفتخر بعملك في هذه الكلية" في المرتبة الرابعة بمتوسط 3.73 وانحراف معياري 0.81، تلتها العبارة رقم 21 "تستمر في العمل حتى عند مواجهة الصعوبات" في المرتبة الخامسة بنفس المتوسط 3.73 ولكن بانحراف أكبر 0.87، ثم العبارة رقم 24 "تبذل جهداً أكثر من المطلوب لإنجاز عملك" في المرتبة السادسة بمتوسط 3.52، حيث نالت جميع العبارات الست السابقة درجة موافقة "مرتفعة". وفي المقابل، حازت بقية العبارات على درجة موافقة "متوسطة"؛ حيث جاءت العبارة رقم 20 "تستطيع أن تستمر لفترات طويلة في العمل" في المرتبة السابعة بمتوسط 3.39، تلتها العبارة رقم 27 "لا تحس بمرور الوقت خلال وجودك في العمل" ثامنة بمتوسط 3.27، ثم العبارة رقم 22 "تقدم مصلحة العمل على مصلحتك الشخصية" في المرتبة التاسعة بمتوسط 3.26، وتبعتها العبارة رقم 26 "تجد عملك مناسباً لطموحاتك وأهدافك" في المرتبة العاشرة بمتوسط 2.87، لينتهي الترتيب عند العبارة رقم 28 "تفكر في وظيفتك حتى بعد انتهائك من العمل" في المرتبة الحادية عشرة والأخيرة بأقل متوسط حسابي بلغ 2.76. ويفسر هذا التدرج الإحصائي بأن الموظفين يملكون التزاماً مهنياً داخلياً يدفعهم لأداء مهامهم الحالية بنشاط واستثمار خبراتهم العلمية، في حين يظهر أن هذا الاستغراق يظل مرتبطاً بحدود الفضاء الزمني والمكاني الرسمي للوظيفة، حيث يعكس الانخفاض الملحوظ في العبارات الأخيرة أن العمل لا يلبي طموحاتهم الشخصية وأهدافهم المستقبلية بالكامل، مما يحد من استعدادهم لتقديم مصالحهم الشخصية أو التفكير في أعباء الوظيفة خارج أوقات الدوام الرسمي، رغبة في الفصل بين الحياة المهنية والخاصة.

ثالثاً: اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول اجمالي محاور الدراسة والاستبيان ككل

سيتم في هذا الفرع عرض النتائج الخاصة بكل محور من محاور الاستبيان، والمتمثلة في محور الثقة التنظيمية، ومحور الاستغراق الوظيفي، وبالأستبيان ككل.

جدول رقم 28: اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول إجمالي محاور الدراسة والاستبيان ككل

رقم المحور	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
01	محور الثقة التنظيمية	3,4507	0,53256	مرتفعة	01
02	محور الاستغراق الوظيفي	3,4868	0,55435	مرتفعة	02
	الاستبيان ككل	3,4649	0,45780	مرتفعة	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV27

تبين المؤشرات الإحصائية الواردة في الجدول الإجمالي لمحاور الدراسة أن الاستبيان ككل قد حقق تقييماً إيجابياً عاماً بمتوسط حسابي إجمالي بلغ 3.4649 وانحراف معياري قدره 0.457800، مما يمنحه درجة موافقة "مرتفعة" من قبل المبحوثين. وبالنقل إلى ترتيب المحاور، نجد أن "محور الاستغراق الوظيفي" قد احتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 3,4868 وانحراف معياري قدره 0,55435 وبدرجة موافقة "مرتفعة"، يليه في المرتبة الثانية والأخيرة "محور الثقة التنظيمية" بمتوسط حسابي سجل 3,4507 وانحراف معياري قدره 0,53256 وبدرجة موافقة "مرتفعة" أيضاً. ويعزى هذا التوافق الإحصائي المرتفع إلى التكامل والارتباط الوثيق بين المتغيرين داخل الكلية؛ حيث تعكس هذه النتائج وجود بيئة عمل يسودها قدر من الثقة التنظيمية، مما يساهم في تعزيز مستوى الاستغراق الوظيفي لدى الموظفين.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

تم في هذا المطلب اختبار الفرضيات التي صيغت بناء على مشكلة الدراسة، اعتماداً على تحليل الانحدار الخطي البسيط في الفرضيات الفرعية، وتحليل الانحدار الخطي المتعدد في الفرضية الرئيسية، كما اعتمدنا أيضاً على اختبار تحليل التباين ANOVA واختبار T في فرضية الفروق.

أولاً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى

تنص الفرضية الفرعية الأولى على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لثقة زملاء العمل على الاستغراق الوظيفي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة".

- ولاختبارها تم صياغتها احصائيا كما يلي:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لثقة زملاء العمل على الاستغراق الوظيفي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لثقة زملاء العمل على الاستغراق الوظيفي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.

الجدول رقم (29): نتيجة تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر الثقة بزملاء العمل على الاستغراق الوظيفي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.

المحور	قيمة B	قيمة T	مستوى الدلالة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة F
الفرضية الأولى	0.222	1.921	0.059	0.241	0.058	3.691

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V27

يوضح الجدول نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى باستخدام تحليل الانحدار البسيط لعينة دراسة تضم 62 فرداً، حيث أظهرت النتائج:

أن قيمة معامل الارتباط R قد بلغت 0.241، وهو ما يثبت وجود علاقة ارتباطية طردية موجبة ذات شدة ضعيفة بين الثقة بزملاء العمل والاستغراق الوظيفي. وفيما يخص معامل الانحدار B وهو المؤشر الرياضي الذي يقيس مقدار ونوع التغير في المتغير التابع بدلالة المتغير المستقل، فقد سجل قيمة موجبة قدرها 0.222، وهذا يعني حسابياً أن زيادة مستوى الثقة بزملاء العمل بمقدار وحدة واحدة ستؤدي إلى زيادة الاستغراق الوظيفي بنسبة ضعيفة جداً تبلغ 22.2%. ورغم الإشارة الموجبة لهذا المعامل، إلا أن اختبار معنويته الإحصائية من خلال القيمة المحسوبة لاختبار T للميل أظهر أنها بلغت 1.921، وهي قيمة جاءت أصغر من قيمتها الجدولية البالغة 2.000

عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 60، مما يثبت إحصائياً أن القيمة الحقيقية لهذا المعامل في المجتمع الدراسي تقترب من الصفر ولا تملك أي ثقل تنظيمي. كما يُلاحظ أن معامل التحديد R^2 قد سجل قيمة منخفضة بلغت 0.058، مما يعني أن بعد الثقة بزملاء العمل لا يمتلك القدرة التفسيرية سوى لـ 5.8% فقط من التباين الحاصل في الاستغراق الوظيفي، في حين تُعزى النسبة المتبقية الساقطة 94.2% لعوامل أخرى خارج النموذج الحالي. وتتأكد عدم المعنوية لنموذج الانحدار ككل من خلال قيمة F المحسوبة التي حققت مؤشراً ضعيفاً قدره 3.691، وهي أصغر من نظيرتها الجدولية البالغة 4.00 عند درجة حرية 1 و60، وهو ما يتوافق تماماً مع مستوى الدلالة المحسوب في الجدول والبالغ 0.059 كونه جاء أكبر من مستوى المعنوية المعتمد في الدراسة 0.05، مما ينفي تماماً صفة المعنوية الإحصائية عن هذا الأثر.

تشير قيمة معامل الارتباط $R=0.241$ إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة ضعيفة من الناحية الاتجاهية بين الثقة بزملاء العمل والاستغراق الوظيفي ألا أن هذه العلاقة لم تبلغ مستوى الدلالة الإحصائية $\alpha=0.05$ بسبب قيمة Sig البالغة 0.059، و بالتالي لا يمكن اعتبارها أثراً معنوياً.

وبناءً على هذا، يتأكد رفض الفرضية البديلة $H1$ وقبول الفرضية الصفرية $H0$ التي تنص على أنه "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لثقة بزملاء العمل على الاستغراق الوظيفي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة".

ثانياً: اختبار الفرضية الفرعية الثانية

تنص الفرضية الفرعية الثانية على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لثقة الرئيس المباشر والاستغراق الوظيفي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة".

- ولاختبارها تم صياغتها إحصائياً كما يلي:

$H0$: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لثقة الرئيس المباشر والاستغراق الوظيفي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.

$H1$: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لثقة الرئيس المباشر والاستغراق الوظيفي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.

الجدول رقم (30): نتيجة تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر الثقة بالرئيس المباشر والاستغراق الوظيفي في كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.

المحور	قيمة B	قيمة T	مستوى الدلالة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة F
الفرضية الثانية	0.328	3.153	0.003	0.377	0.142	9.939

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS V27

يوضح الجدول نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية باستخدام تحليل الانحدار البسيط لعينة دراسة تضم 62 فرداً، حيث أظهرت النتائج الإحصائية:

أن قيمة معامل الارتباط R قد بلغت 0.377، وهو ما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية طردية موجبة ذات شدة متوسطة بين الثقة بالرئيس المباشر والاستغراق الوظيفي. وفيما يتعلق بمعامل الانحدار B، فقد سجل قيمة موجبة بلغت 0.328، مما يعني إحصائياً أن زيادة مستوى الثقة بالرئيس المباشر بمقدار وحدة واحدة تؤدي إلى زيادة في مستوى الاستغراق الوظيفي للموظفين بمقدار 0.328. وتتأكد المعنوية الإحصائية لهذا المعامل من خلال القيمة المحسوبة لاختبار T للميل والتي بلغت 3.153، وهي قيمة أكبر من قيمتها الجدولية البالغة 2.000 عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 60، مما يستوجب رفض الفرضية الصفرية للميل. كما يشير معامل التحديد R² إلى قيمة بلغت 0.142، مما يعني أن بعد الثقة بالرئيس المباشر يفسر ما نسبته 14.2% من التباين الحاصل في الاستغراق الوظيفي لعينة الدراسة، في حين تعود النسبة المتبقية والبالغة 85.8% إلى متغيرات أخرى خارج النموذج الحالي. وتكتمل المعنوية الإحصائية لنموذج الانحدار ككل من خلال قيمة F المحسوبة التي بلغت 9.939، وهي قيمة تتجاوز نظيرتها الجدولية البالغة 4.00 عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 1 و60، وهو ما يتوافق تماماً مع مستوى الدلالة المحسوب في الجدول والبالغ 0.003 ككونه جاء أصغر من مستوى المعنوية المعتمد 0.05، مما يثبت الصلاحية الخطية للنموذج. وبناءً على هذه المعطيات، يتأكد قبول الفرضية البديلة H1 التي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لثقة بالرئيس المباشر على الاستغراق الوظيفي في كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة"، وفي المقابل يتم رفض الفرضية العدمية الصفرية H0 ونصها "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لثقة بالرئيس المباشر والاستغراق الوظيفي في كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة".

ثالثاً: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

تنص على أنه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لثقة بالإدارة العليا والاستغراق الوظيفي في كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة".

- ولاختبارها تم صياغتها احصائيا كما يلي:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لثقة بالإدارة العليا والاستغراق الوظيفي في كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لثقة بالإدارة العليا والاستغراق الوظيفي في كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.

الجدول رقم 31: نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر الثقة بالإدارة العليا والاستغراق الوظيفي في كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.

المحور	قيمة B	قيمة T	مستوى الدلالة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة F
الفرضية الثالثة	0.248	2.921	0.005	0.353	0.124	8.530

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS V27

يوضح الجدول نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة باستخدام تحليل الانحدار البسيط لعينة دراسة تضم 62 فرداً، حيث أظهرت النتائج:

أن قيمة معامل الارتباط R قد بلغت 0.353، وهو ما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية طردية موجبة ذات شدة متوسطة بين الثقة بالإدارة العليا والاستغراق الوظيفي. وفيما يتعلق بمعامل الانحدار B، فقد سجل قيمة موجبة بلغت 0.248، مما يعني إحصائياً أن زيادة مستوى الثقة بالإدارة العليا بمقدار وحدة واحدة تؤدي إلى زيادة في مستوى الاستغراق الوظيفي للموظفين بمقدار 0.248. وتتأكد المعنوية الإحصائية لهذا المعامل من خلال القيمة المحسوبة

لاختبار T للميل والتي بلغت 2.921، وهي قيمة أكبر من قيمتها الجدولية البالغة 2.000 عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 60، مما يستوجب رفض الفرضية الصفرية للميل. كما يشير معامل التحديد R^2 إلى قيمة بلغت 0.124، مما يعني أن بعد الثقة بالإدارة العليا يفسر ما نسبته 12.4% من التباين الحاصل في الاستغراق الوظيفي لعينة الدراسة، في حين تعود النسبة المتبقية والبالغة 87.6% إلى متغيرات أخرى خارج النموذج الحالي. وتكتمل المعنوية الإحصائية لنموذج الانحدار ككل من خلال قيمة F المحسوبة التي بلغت 8.530، وهي قيمة تتجاوز نظيرتها الجدولية البالغة 4.00 عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 1 و60، وهو ما يتوافق تماماً مع مستوى الدلالة المحسوب في الجدول والبالغ 0.005 كونه جاء أصغر من مستوى المعنوية المعتمد 0.05، مما يثبت الصلاحية الخطية للنموذج. وبناءً على هذه المعطيات، يتأكد قبول الفرضية البديلة H_1 التي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لثقة بالإدارة العليا والاستغراق الوظيفي في كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة"، وفي المقابل يتم رفض الفرضية العدمية الصفرية H_0 التي تنص على أنه "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لثقة بالإدارة العليا والاستغراق الوظيفي في كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة".

رابعاً: اختبار الفرضية الرئيسية

تنص على أنه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لأبعاد الثقة التنظيمية على الاستغراق الوظيفي في كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة". - ولاختبارها تم صياغتها احصائياً كما يلي:

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لأبعاد الثقة التنظيمية على الاستغراق الوظيفي في كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لأبعاد الثقة التنظيمية على الاستغراق الوظيفي في كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.

الجدول رقم 32: نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر أبعاد الثقة التنظيمية على الاستغراق الوظيفي في كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.

المحور	مستوى الدلالة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة F
الفرضية الرئيسية	0.01	0.413	0.170	3.966

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول نتائج اختبار الفرضية الرئيسية باستخدام تحليل الانحدار المتعدد لعينة دراسة تضم 62 فرداً، حيث أظهرت النتائج:

المؤشرات الإحصائية أن قيمة معامل الارتباط الإجمالي R قد بلغت 0.413، وهو ما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية طردية موجبة ذات شدة متوسطة بين أبعاد الثقة التنظيمية مجتمعة والاستغراق الوظيفي. كما يشير معامل التحديد R^2 إلى قيمة بلغت 0.170، مما يعني إحصائياً أن أبعاد الثقة التنظيمية (الثقة بالزملاء، الثقة بالرئيس المباشر، الثقة بالإدارة العليا) تمتلك مجتمعة القدرة التفسيرية لـ 17.0% من التباين الحاصل في الاستغراق الوظيفي للموظفين، في حين تعود النسبة المتبقية والبالغة 83.0% إلى متغيرات أخرى خارج النموذج الحالي. وتتأكد المعنوية الإحصائية لنموذج الانحدار المتعدد ككل من خلال قيمة F المحسوبة والتي بلغت 3.966، وهي قيمة تتجاوز نظيرتها الجدولية البالغة 2.76 عند مستوى دلالة 0.05 ودرجات حرية 3 و58، وهو ما يتوافق تماماً مع مستوى الدلالة المحسوب في الجدول والبالغ 0.01 كونه جاء أصغر من مستوى المعنوية المعتمد في الدراسة 0.05، مما يثبت دلالة إحصائية للنموذج. وبناءً على هذه المعطيات، يتأكد قبول الفرضية البديلة الرئيسية $H1$ التي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لأبعاد الثقة التنظيمية على الاستغراق الوظيفي في كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة"، وفي المقابل يتم رفض الفرضية العدمية الصفرية $H0$ ونصها "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لأبعاد الثقة التنظيمية على الاستغراق الوظيفي في كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة".

خامساً: اختبار فرضية الفروق

تنص الفرضية على أنه "توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ في إجابات أفراد عينة الدراسة حول تأثير الثقة التنظيمية على الاستغراق الوظيفي في كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، عدد سنوات الأقدمية)"

- ولاختبارها تم صياغتها إحصائياً كما يلي:

H1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ في إجابات أفراد عينة الدراسة حول تأثير الثقة التنظيمية على الاستغراق الوظيفي في كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، عدد سنوات الأقدمية).

H0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ في إجابات أفراد عينة الدراسة حول تأثير الثقة التنظيمية على الاستغراق الوظيفي في كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، عدد سنوات الأقدمية).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام نوعين من الاختبارات على برنامج SPSS، بحيث قمنا بتطبيق اختبار T للعينات المستقلة على متغير الجنس لكونه ينقسم الى مجموعتين (ذكر - أنثى)، واختبار تحليل التباين ANOVA على باقي المتغيرات الشخصية كالعمر، المستوى التعليمي والأقدمية، كون هذه المتغيرات الديمغرافية تحتوي على ثلاث مجموعات فما فوق.

متغير الجنس:

الجدول رقم 33: نتائج اختبار T لمتغير الجنس

النوع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة
ذكر	21	3.7965	0.53001	3.412	0.980
أنثى	41	3.3282	0.50201		

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSSV27

من الجدول أعلاه يتضح ان نتيجة اختبار T بلغت 3.412 بمستوى معنوية 0.980 وهو أكبر من مستوى المعنوية المعتمد في الدراسة 0.05، وبالتالي نستطيع قبول الفرضية الصفرية التي تنص على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل أو تساوي 0.05 في إجابات أفراد عينة الدراسة حول تأثير الثقة التنظيمية على الاستغراق الوظيفي في كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة تعزى للجنس.

متغير العمر:

الجدول رقم 34: نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA لتحديد الفروق في إجابات أفراد العينة تعزى إلى متغير العمر.

مصدر التباين	عدد المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	0.508	2	0.254	0.821	0.445
داخل المجموعات	18.238	59	0.309		
المجموع	18.745	61			

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSSV27

يتبين من الجدول اعلاه ان قيمة F بلغت (0.821) و بلغ مستوى الدلالة (0.445) وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير العمر.

متغير المستوى التعليمي:

الجدول رقم 35: نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA لتحديد الفروق في إجابات أفراد العينة تعزى إلى متغير المستوى التعليمي.

مصدر التباين	عدد المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	2.062	3	0.687	2.390	0.078
داخل المجموعات	16.683	58	0.288		
المجموع	18.745	61			

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSSV27

يتبين من الجدول اعلاه ان قيمة F بلغت (2.390) و بلغ مستوى الدلالة (0.078) وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

متغير الأقدمية:

الجدول رقم 36: نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA لتحديد الفروق في إجابات أفراد العينة تعزى إلى متغير الاقدمية.

مصدر التباين	عدد المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	0.765	3	0.255	0.823	0.487
داخل المجموعات	17.980	58	0.310		
المجموع	18.745	61			

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSSV27

يتبين من الجدول اعلاه ان قيمة F بلغت (0.823) و بلغ مستوى الدلالة (0.487) وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير الاقدمية .

و بناء على هذه المعطيات يتأكد رفض الفرضية البديلة H1 وقبول الفرضية الصفرية H0 التي تنص علة انه لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مسنوى دلالة أقل أو تساوي 0.05 في إجابات أفراد عينة الدراسة حول تأثير الثقة التنظيمية على الاستغراق الوظيفي في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير لجامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة تعزى للمتغيرات الشخصية و الوظيفية الجنس،العمر،المستوى التعليمي،عدد سنوات الخبرة.

خلاصة الفصل

تناول هذا الفصل الجانب التطبيقي من الدراسة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، بهدف قياس أثر أبعاد الثقة التنظيمية على الاستغراق الوظيفي للموظفين، حيث تم الاعتماد في جمع البيانات على الاستبيان الموزع على عينة مكونة من 62 موظفاً، وجرى تحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS V27. ولتحقيق أهداف الدراسة، تم الاعتماد على حزمة متنوعة من الأدوات الإحصائية شملت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لوصف استجابات المبحوثين وتحديد رتب العبارات والمحاور، بالإضافة إلى معامل الارتباط R ، معامل التحديد R^2 ، واختبار الانحدار الخطي البسيط والمتعدد لقياس الأثر واختبار الفرضيات، فضلاً عن اختبار التباين الأحادي ANOVA واختبار T للمجموعات المستقلة للكشف عن الفروق الإحصائية تعزى للمتغيرات الديمغرافية. وأظهرت نتائج تحليل الأثر تبايناً واضحاً في القدرة التفسيرية لأبعاد الثقة التنظيمية على الاستغراق الوظيفي؛ حيث تبين غياب الأثر المعنوي لبُعد الثقة بزملاء العمل، في حين ثبت وجود أثر ذو دلالة إحصائية لكل من بُعد الثقة بالمشرفين وبُعد الثقة بالإدارة العليا. وفي سياق النموذج الإجمالي للفرضية الرئيسية، أكدت النتائج وجود أثر معنوي إيجابي لأبعاد الثقة التنظيمية مجتمعة على الاستغراق الوظيفي للموظفين بنسبة تأثير تفسيرية بلغت 17.0%. كما بيّن تحليل الفروق الإحصائية عدم وجود أي فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05 في إجابات المبحوثين حول متغيرات الدراسة تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية المتمثلة في الجنس، العمر، المستوى التعليمي، وعدد سنوات الأقدمية،

وتُبرز هذه النتائج أهمية تعزيز الثقة التنظيمية، خاصة في بعدها العمودي، باعتبارها عاملاً أساسياً في تحسين مناخ العمل ورفع مستوى الاستغراق الوظيفي لدى أفراد العينة، بما ينعكس إيجاباً على الأداء التنظيمي داخل المؤسسة.

الخاتمة:

في ختام هذه الدراسة التي تناولت موضوع أثر الثقة التنظيمية على الإستغراق الوظيفي، وباعتبار المورد البشري محل اهتمام أي مؤسسة مهما كان حجمها أو طبيعتها ومصدراً أساسياً لخلق التميز، تم التوصل إلى أن الثقة التنظيمية تعد من العوامل المهمة التي تؤثر بشكل مباشر في رفع مستوى الإستغراق الوظيفي، كما تبين أن توفر الثقة يؤدي إلى عدد من النتائج الإيجابية بالنسبة للمنظمة والفرد، حيث يساهم بشكل ملحوظ في اندماج العاملين مع وظيفتهم ويستشعرون أهميتها، وهذا بمثابة هدف استراتيجي تسعى إليه أي مؤسسة.

النتائج:

* أظهرت النتائج أن مستوى الثقة التنظيمية لدى أفراد العينة جاء بمستوى مرتفع إجمالاً، مما يعكس وجود مناخ تنظيمي إيجابي نسبي داخل الكلية.

* عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الثقة بزملاء العمل على الاستغراق الوظيفي، حيث لم يثبت هذا البعد قدرة تفسيرية معنوية لسلوك الاستغراق الوظيفي لدى الموظفين، رغم وجود اتجاه موجب للعلاقة بين المتغيرين ، إلا أن هذه العلاقة ضعيفة وغير معنوية إحصائياً، وعليه لا يمكن اعتبار الثقة بزملاء العمل عاملاً مؤثراً بشكل مباشر في تفسير الاستغراق الوظيفي لدى أفراد العينة. ($R=0.241$)

* تبين وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لبعد الثقة بالرئيس المباشر على الاستغراق الوظيفي، مما يدل على أن العلاقة

المباشرة مع الرئيس تمثل عاملاً مهماً في رفع مستوى اندماج الموظفين في العمل

* كما أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الثقة بالإدارة العليا على الاستغراق الوظيفي، ما يعكس

أهمية القرارات الإدارية العليا ودورها في تعزيز التزام الموظفين واستغراقهم في العمل

* بينت النتائج كذلك وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لأبعاد الثقة التنظيمية مجتمعة على الاستغراق الوظيفي،

حيث فسرت هذه الأبعاد نسبة معتبرة من التباين في الاستغراق الوظيفي، مما يؤكد وجود علاقة موجبة متوسطة

الخاتمة

بين المتغيرين، مما يدل على ان الثقة التنظيمية تعد عاملا مساهما في تفسير الاستغراق وليست العامل الوحيد المؤثر فيه.

* أظهرت نتائج اختبار الفروق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة تعزى للخصائص الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، وعدد سنوات الأقدمية)، مما يدل على تجانس آراء أفراد العينة حول موضوع الدراسة.

التوصيات:

- * تقديم وتحفيز معنوي تدعم العمال المستغرقين في أدائهم الوظيفي..
- * تقرب المدراء من العمال أكثر لمعرفة انشغالهم، وحاجاتهم مع إعطائهم الفرصة للتعبير عن وجهات نظرهم.
- * العمل على تبني مفهوم الثقة التنظيمية والإستغراق الوظيفي كأحد المفاهيم الحديثة والأصيلة في المنظمات.
- * على الزملاء المحافظة على تعزيز العلاقات والاتصالات فيما بينهم والسعي للفهم المشترك بينهم والذي من شأنه يزيد من مستوى الثقة بينهم.

أفاق الدراسة: في إطار معالجتنا للموضوع وتحليل جوانبه وبعد الوصول إلى النتائج السابقة للبحث، فتحت دراستنا آفاقا جديدة للدراسة و التي يمكن معالجتها مستقبلا لمواصلة البحث على سبيل المثال في المجالات التالية:

* أنظمة الأجور وأثرها على الإستغراق الوظيفي للعاملين.

* أثر القيادة على الثقة التنظيمية.

* دراسة أثر صفات القائد على الثقة التنظيمية.

* دور الثقة التنظيمية في تحقيق الرضا الوظيفي.

قائمة المراجع

مراجع بالعربية:

أولاً: الكتب

رامي جمال اندراوس، عادل سالم معاينة، الإدارة بالتمكين، ط1، دار عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، 2008

ثانياً: أطروحات الدكتوراه

بوزوار خليفة، دور الثقة التنظيمية في تعزيز المواطنة التنظيمية للعاملين -دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية-، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص إدارة أعمال، جامعة يحيى فارس بالمدينة، الجزائر، 2020.

قويد عبد الوهاب هصك، اختبار العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية في ظل الثقة التنظيمية كمتغير وسيط: دراسة ميدانية، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه، إدارة أعمال، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، جويلية 2025

محمد عرار، أثر العدالة التنظيمية المدركة على الاستغراق الوظيفي للعاملين في القطاع العمومي دراسة ميدانية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث، جامعة زيان عاشور الجلفة، تخصص تسيير عمومي، الجزائر، جويلية 2023

نعيمة شبعات، أثر سلوكيات القيادة التحويلية على الاستغراق الوظيفي لدى العاملين - دراسة ميدانية على عينة المرضى بالمؤسسات العمومية الاستشفائية بالجنوب الشرقي الجزائري، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الدكتوراه، تخصص إدارة موارد بشرية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، ديسمبر 2022

ثالثاً: مذكرات الماجستير / الماستر

ساخي بوبكر، تمكين العاملين وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية في ضوء الثقة التنظيمية كمتغير وسيطي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير لتنمية البشرية وفعالية الأداءات، جامعة محمد بن أحمد وهران 02، الجزائر، 2016

أيمن أمال، أثر الثقة التنظيمية على الاستغراق الوظيفي للعاملين، دراسة حالة مديرية أملاك الدولة -ورقلة-، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، تخصص إدارة موارد بشرية، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر، 2019.

رابعاً: المجلات

- أحمد تي، بوبكر نعرو، عادل غربي، أثر الالتزام التنظيمي في الاستغراق الوظيفي لدى المؤسسة الاقتصادية - دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية للمياه وحدة الوادي -، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 14، العدد 01، الجزائر، جوان 2021.
- أريج عبد الرحمان الشماسي، سمية عبد الوهاب الحكمي، دور الاستغراق الوظيفي في تحقيق الانتماء المهني دراسة ميدانية على موظفي العقود بشركة الإسناد الخارجي فرع المحمل بمحافظة جدة، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 38، المملكة العربية السعودية، ديسمبر 2021.
- أميرة حاتم الحارثي، دور القيادة الداعمة في تعزيز الثقة التنظيمية - دراسة ميدانية على العاملين في المنظمات غير الربحية بمحافظة جدة، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 52، المملكة العربية السعودية، فيفري 2023.
- الهاشمي بعجاج، رميلة لعور، تأثير الثقة التنظيمية على استبقاء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: دراسة ميدانية لبعض شركات التأمين في الأغواط، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 11، العدد 01، الجزائر، 2020.
- حمزة معمري، واقع الثقة التنظيمية في المؤسسات التعليمية دراسة ميدانية على عينة من أساتذة التعليم الثانوي بالمنية، مجلة آفاق علمية، المجلد 14، العدد 02، الجزائر، أفريل 2022.
- جهيد بوطالب، عيسى نجيمي، أثر الثقة التنظيمية على الاستقرار الوظيفي للموظفين دراسة تطبيقية على موظفي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة جيجل، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، المجلد 06، العدد 01، الجزائر، 2023.
- ربحي كريمة، سرير الحرتسي حياة، تأثير أبعاد الثقة التنظيمية على الاغتراب التنظيمي - دراسة تحليلية لآراء NCA العاملين في المعمل الجزائري الجديد للمصبرات، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية المجلد 12، العدد 03، الجزائر، 2020.
- ساوس الشيخ، علالي الزهراء، دور القيادة التحويلية في تعزيز الثقة التنظيمية - دراسة حالة الوكالة الوطنية، مجلة دفاتر، المجلد 17، العدد 03، الجزائر، جوان 2021.

قائمة المراجع

- صابري بحري، منى خرموش، أهم المصادر التنظيمية في بناء الثقة التنظيمية لدى الأفراد في المنظمة، مجلة المجمع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، المجلد 07، العدد 01، الجزائر، أفريل 2022.
- علي حمزة حسن الكرعوي، الاستغراق الوظيفي ودوره في تعزيز جودة الخدمة - دراسة تحليلية لآراء عينة من موظفي مديرية بلديات النجف الأشرف، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 20، العدد 03، العراق، 2024.
- فوزية ضو، سولاف مشري، الاستغراق الوظيفي وتطبيقاته الإرشادية للوقاية من الضغوط المهنية، مجلة التمكين الإداري، المجلد 03، العدد 01، الجزائر، مارس 2021.
- غسان جاسم أحمد، التخطيط الاستراتيجي ودوره في تعزيز الثقة التنظيمية، مجلة وارث العلمية، المجلد 07، العدد 22، العراق، جوان 2025.
- لطرش محمد، بلولة سعيدة، أثر الاستغراق الوظيفي على الأداء الوظيفي دراسة استطلاعية بالمدرسة الوطنية للغابات - باتنة، مجلة الأصل للبحوث الاقتصادية والإدارية، المجلد 08، العدد 01، الجزائر، 2024.
- محمود السيد إمام، الاستغراق الوظيفي وعلاقته بمستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بشركات السياحة المصرية، مجلة اقتصاديات المال و الأعمال، العدد 08، مصر، ديسمبر 2018.
- محمد جابر محمود، منال محمد بكري حسن، ننسى فؤاد أحمد، الثقة التنظيمية في المؤسسات التعليمية، مجلة العلوم التربوية، العدد 37، مصر، ديسمبر 2018.
- مريم زعبيط، نبيلة بوودن، الأبعاد المساهمة في بناء الثقة التنظيمية حسب آراء أساتذة قسم علم النفس جامعة قسنطينة 02، المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات، المجلد 04، العدد 02، الجزائر، أكتوبر 2021.

المراجع الأجنبية

Abdulmohsin Jawad Keshwan & Others, A Study of Exploring Relationship Between Factors Affecting The Organizational Level and Their Impact on Organizational Citizenship Behavior, Academy of Entrepreneurship Journal, Vol. 28, No. 04, Iraq, 2022.

Altanchimeg Zanabazar & Others, Analyzing the Impact of Organizational Trust on Job Engagement: A Mediating Role of Employee Loyalty, Entrepreneurship and Sustainability Issues, Vol. 11, No. 04, Lithuania, 2024.

Erdal Meriç, Hamza Öz, School Transparency as a Predictor of Organizational Trust, BMC Psychology, Vol. 13, Türkiye, 2025.

Isna Maslikha, Effect of Organizational Trust and Job Satisfaction on Employee Engagement and Their Impact on Job Performance, Dinasti International Journal of Economics, Finance and Accounting, Vol. 03, No. 02, Indonesia, 2022.

Khedidja Benmouhoubi, Hadjer Yahia, The Mediating Role of Organizational Trust in the Relationship Between Organizational Transparency and Employee Silence: Case Study of Economics, Commercial Science and Management Faculty Setif University, Revue des Sciences Humaines, Vol. 36, No. 04, Algérie, 2025.

Lodahl T.M., Kejner M., The Definition and Measurement of Job Involvement, Journal of Applied Psychology, Vol. 49, No. 01.

Masoud Pourkeian, Maryam Tanabandeh, Examining the Relationship Between Organizational Trust, Organizational Citizenship Behavior and Job Satisfaction (Case Study of Customs Department), International Journal of Humanities and Cultural Studies, Vol. 02, No. 04, Iran, March 2016.

Mohammed Lamine & Others, Organization Trust: Dimensions, Determinants, and Outcomes, Revista Universitara de Sociologie, No. 02, Romania, 2024.

الملحق رقم 01: استبيان الدراسة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

جامعة 20 اوت 1955 سكيكدة.

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

قسم علوم التسيير.

تخصص: إدارة الأعمال.

استمارة استبيان

أثر الثقة التنظيمية على الاستغراق الوظيفي

دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - سكيكدة

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته.

السادة والسيدات الأفاضل، يشرفني أن أضع بين أيديكم هذا الاستبيان، والذي يندرج ضمن متطلبات إنجاز مذكرة ماستر تحت عنوان: " أثر الثقة التنظيمية على الاستغراق الوظيفي " نحيطكم علما بأن المعلومات المقدمة ستحظى بأهمية بالغة في البحث، والسرية التامة ونؤكد أن جميع الإجابات ستستخدم لأغراض بحثية وتطويرية فقط. نرجو تخصيص بضع دقائق للإجابة على أسئلة الإستبيان بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة.

وفي الأخير تقبلوا مني فائق عبارات الشكر والتقدير

من إعداد الطالبة: زروال هبة.

الملاحق

المحور الأول: البيانات الشخصية.

-الجنس: ذكر ☐ انثى ☐

2-السن: 30 سنة فأقل ☐ (31-40) سنة ☐

(41-50) سنة ☐ 51 سنة فأكثر ☐

3-المستوى التعليمي تقني سامي ☐ جامعي ☐ دراسات عليا ☐

4-الأقدمية: 5 سنوات فأقل ☐ (6-10) سنة ☐ (11-15) سنة ☐ 16 سنة فأكثر ☐

المحور الثاني: الثقة التنظيمية.

العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الثقة بالزملاء					
1 تعتمد على زملائك في العمل عند مواجهة المشكلات المهنية.					
2 تثق في نصائح زملائك في العمل					
3 ينصت زملائك في العمل باهتمام لمشاكلك المهنية .					
4 يتم تبادل المعلومات بين الزملاء بسهولة.					
5 تستفيد من خبرة الموظفين القدامى في العمل.					
6 تعتمد على زملائك في اتخاذ قرارات نيابة عنك عند غيابك بكل ثقة.					
الثقة بالرئيس المباشر					
7 يتيح لك رئيسك التحدث بحرية بخصوص المشاكل التي تواجهك في العمل.					
8 يهتم رئيسك في العمل بالمشاكل المهنية للمرؤوسين و يعمل على حلها.					
9 يعمل رئيسك على خلق جو محفّز و مشجع.					

الملاحق

					10 يتحلى رئيسك بالعدالة و المساواة بين الموظفين.
					11 يسمح لك رئيسك بالمشاركة في اتخاذ القرارات.
					12 يثق رئيسك في مرؤوسيه في تنفيذ الأعمال.
الثقة بالإدارة العليا					
					13 تثق في قرارات الإدارة العليا داخل الكلية.
					14 تتخذ الإدارة العليا مصالح الموظفين بعين الاعتبار عند إتخاذ قراراتها.
					15 تفي الإدارة العليا بوعودها التي تقطعها مع العمال لتحسين ظروف عملهم.
					16 تحرص الإدارة العليا دائما على إظهار إستعدادها الدائم بتحمل مسؤولية قراراتها.
					17 تحرص الإدارة العليا على توفير ظروف عمل مناسبة .

المحور الثالث: الاستغراق الوظيفي.

العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
18 تقوم بعملك بكل قوة و نشاط.					
19 تكون متحمسا اثناء العمل.					
20 تستطيع ان تستمر لفترات طويلة في العمل.					
21 تستمر في العمل حتى عند مواجهة الصعوبات.					
22 تُقدّم مصلحة العمل على مصلحتك الشخصية .					
23 تستثمر معظم قدراتك العلمية و خبراتك الوظيفية في العمل.					
24 تبدل جهد أكثر من المطلوب لإنجاز عملك.					
25 تقتخر بعملك في هذه الكلية.					

الملاحق

					تجد عملك مناسب لطموحاتك وأهدافك.	26
					لا تحس بمرور الوقت خلال وجودك في العمل.	27
					تفكر في وظيفتك حتى بعد إنتهائك من العمل.	28

الملاحق

الملحق رقم (02): قائمة الأساتذة المحكمين للإستبيان

الرقم	الاسم و اللقب	الرتبة	الجامعة
	طويل ياسمينة	أستاذ محاضر أ	جامعة 20 أوت 55 سكيكدة
	بوصبع سهام	أستاذ محاضر أ	جامعة 20 أوت 55 سكيكدة
	زرزار العياشي	أستاذ	جامعة 20 أوت 55 سكيكدة
	بوطبخ ليلي	أستاذ محاضر ب	جامعة 20 أوت 55 سكيكدة
	سليمان تيش تيش آسيا	أستاذ مساعد أ	جامعة 20 أوت 55 سكيكدة

الملحق رقم (03): مخرجات برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS V27

Corrélations

		اللقه بالزماء	اللقه بالرئيس المباشر	اللقه بالإدارة العليا	اللقه التخطيطية
اللقه بالزماء	Corrélation de Pearson	1	,358**	,289*	,676**
	Sig. (bilatérale)		,004	,023	<,001
	N	62	62	62	62
اللقه بالرئيس المباشر	Corrélation de Pearson	,358**	1	,682**	,863**
	Sig. (bilatérale)	,004		<,001	<,001
	N	62	62	62	62
اللقه بالإدارة العليا	Corrélation de Pearson	,289*	,682**	1	,839**
	Sig. (bilatérale)	,023	<,001		<,001
	N	62	62	62	62
اللقه التخطيطية	Corrélation de Pearson	,676**	,863**	,839**	1
	Sig. (bilatérale)	<,001	<,001	<,001	
	N	62	62	62	62

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Statistiques de fiabilité		Statistiques de fiabilité		Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments	Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments	Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,879	17	,804	11	,885	28

Statistiques de fiabilité		Statistiques de fiabilité		Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments	Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments	Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,767	6	,811	6	,873	5

Test Kolmogorov-Smirnov pour un échantillon

أثر الثقة التنظيمية على الإستغراق الوطني			
N			62
Paramètres normaux ^{a,b}	Moyenne		3,4649
	Ecart type		,45780
Différences les plus extrêmes	Absolu		,108
	Positif		,074
	Négatif		-,108
Statistiques de test			,108
Sig. asymptotique (bilatérale) ^c			,069
Sig. Monte Carlo (bilatérale) ^d	Sig.		,068
	99% Intervalle de confiance	Borne inférieure	,061
		Borne supérieure	,074

a. La distribution du test est Normale.

b. Calculée à partir des données.

a. La distribution du test est Normale.

b. Calculée à partir des données.

c. Correction de signification de Lilliefors.

d. Méthode de Lilliefors basée sur 10000 échantillons de Monte Carlo avec valeur de départ 2000000.

جنس الموظف

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	21	33,9	33,9	33,9
	أنثى	41	66,1	66,1	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

عمر الموظف

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	31-40 سنة	17	27,4	27,4	27,4
	41-50 سنة	37	59,7	59,7	87,1
	51 سنة فأكثر	8	12,9	12,9	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

مستوى التعليم الخاص بالموظف

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثقي سامي	9	14,5	14,5	14,5
	جامعي ليسانس	17	27,4	27,4	41,9
	جامعي ماستر	27	43,5	43,5	85,5
	دراسات عليا	9	14,5	14,5	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

أقدمية الموظف

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	5 سنوات فأقل	3	4,8	4,8	4,8
	6-10 سنوات	9	14,5	14,5	19,4
	11-15 سنة	19	30,6	30,6	50,0
	16 سنة فأكثر	31	50,0	50,0	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
الثقة بالزملاء	62	2,17	4,83	3,7151	,60235
تعتمد على زملائك في العمل عند مواجهة المشكلات	62	1	5	3,77	,965
تثق في نصائح زملائك في العمل	62	1	5	3,76	,862
بصفت زملائك في العمل باهتمام لمشاكلك المهنية	62	1	5	3,69	,822
يتم تبادل المعلومات بين الزملاء بسهولة	62	1	5	3,65	,925
تستفيد من خبرة الموظفين القدامى في العمل	62	2	5	4,06	,624
تعتمد على زملائك في اتخاذ قراراتك	62	1	5	3,35	1,057
ديابك عندك عند غيابك بكل ثقة	62	1	5	3,35	1,057
الثقة بالرئيس المباشر	62	1,33	4,17	3,4274	,63778
يتيح لك رئيسك الحديث بحرية بخصوص المشاكل التي تواجهك في العمل	62	1	5	3,68	,901
يهتم رئيسك في العمل بالمشاكل المهنية للمروّسين و يعمل على حلها	62	1	4	3,35	,907
يعمل رئيسك على خلق جو محفز و متشجع	62	1	5	3,26	,828
يتحلى رئيسك بالعدالة و المساواة بين الموظفين	62	1	4	3,10	,987
يسمح لك رئيسك بالمشاركة في اتخاذ القرارات	62	1	5	3,34	,940
تثق رئيسك في مروضيه في تنفيذ الأعمال	62	1	5	3,84	,751
الثقة بالإدارة العليا	62	1,00	5,00	3,1613	,78831
تثق في قرارات الإدارة العليا داخل الكلية	62	1	5	3,26	,904
تأخذ الإدارة العليا مصالح الموظفين بعين الاعتبار عند اتخاذ قراراتها	62	1	5	2,98	,896
تفي الإدارة العليا بوعودها التي تقطعها مع العمال لتحسين ظروف عملهم	62	1	5	3,00	1,024
تحرص الإدارة العليا دائما على إظهار استعدادها الدائم بتحمل مسؤوليه قراراتها	62	1	5	3,24	1,035
تحرص الإدارة العليا على توفير ظروف عمل مناسبة	62	1	5	3,32	,971
تقوم بعملك بكل قوة و نشاط	62	2	5	4,10	,620
تكون متحمسا أثناء العمل	62	1	5	3,79	,926
تستطيع أن تستمر لقرارات طويلة في العمل	62	1	5	3,39	,998
تستمر في العمل حتى عند مواجهة الصعوبات	62	1	5	3,73	,872
تقدم مصلحة العمل على مصلحتك الشخصية	62	1	5	3,26	,991
تستثمر معظم قدراتك العلمية و خبراتك الوظيفية في العمل	62	2	5	3,95	,711
تبدل جهد أكثر من المطلوب لإنجاز عملك	62	1	5	3,52	1,020
تفخر بعملك في هذه الكلية	62	1	5	3,73	,813
تجد عملك مناسب لمواهبك و أهدافك	62	1	5	2,87	1,138
لا تحس بمرور الوقت خال وجودك في العمل	62	1	5	3,27	1,058
تفكر في وظيفتك حتى بعد إنتهاكك من العمل	62	1	5	2,76	1,183
الإستغراق الوظيفي	62	2,18	4,73	3,4868	,55435
الثقة التنظيمية	62	1,59	4,35	3,4507	,53256
أثر الثقة التنظيمية على الإستغراق الوظيفي	62	1,96	4,39	3,4649	,45780
N valide (liste)	62				

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,413 ^a	,170	,127	,51787

a. Prédicteurs : (Constante), الثقة بالزملاء , الثقة بالإدارة العليا , الثقة بالرئيس المباشر

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	3,191	3	1,064	3,966	,012 ^b
	de Student	15,555	58	,268		
	Total	18,745	61			

a. Variable dépendante : الإستغراق الوظيفي

b. Prédicteurs : (Constante), الثقة بالزملاء , الثقة بالإدارة العليا , الثقة بالرئيس المباشر

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2,067	,471		4,383	<,001
	الثقة بالزملاء	,104	,118	,113	,877	,384
	الثقة بالرئيس المباشر	,192	,146	,221	1,316	,193
	الثقة بالإدارة العليا	,119	,115	,169	1,033	,306

a. Variable dépendante : الإستغراق الوظيفي

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes					
		F	Sig.	t	df	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Std. standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 % Inférieur Supérieur
الإستغراق الوظيفي	Hypothèse de variances égales	,001	,980	3,412	60	,001	,46838	,13726	,19381 ,74294
	Hypothèse de variances inégales			3,352	38,535	,002	,46838	,13973	,18564 ,75111

ANOVA

الإستغراق الوظيفي

	Somme des carrés	df	Carré moyen	F	Sig.
Entre groupes	,508	2	,254	,821	,445
Intra-groupes	18,238	59	,309		
Total	18,745	61			

ANOVA

الإستغراق الوظيفي

	Somme des carrés	df	Carré moyen	F	Sig.
Entre groupes	2,062	3	,687	2,390	,078
Intra-groupes	16,683	58	,288		
Total	18,745	61			

ANOVA

الإستغراق الوظيفي

	Somme des carrés	df	Carré moyen	F	Sig.
Entre groupes	,765	3	,255	,823	,487
Intra-groupes	17,980	58	,310		
Total	18,745	61			