

Final Project 1

Code: MGM 496 – PMG496

Prepared BY: Reem Nasser Shweihi

TO

Faculty of Management

Midocean University

**دور الثقة التنظيمية في تعزيز الانغماس الوظيفي: دراسة تطبيقية في
جامعة الملك سعود - الرياض**

**The Role of Organizational Trust in Enhancing Job
Engagement: An Applied Study at King Saud University -
Riyadh**

اسم الطالب: ريم ناصر شويهي

الرقم الجامعي: ٢٠٢١٢٠٤٤٥٨

مشروع التخرج - ١

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني - ٢٠٢٤م

جدول المحتويات

٣	١ الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٤	١,١ المقدمة:
٦	١,٢ مشكلة البحث:
٦	١,٢,١ الفجوات النظرية:
٦	١,٢,٢ الفجوات العملية:
٧	١,٣ أهمية البحث:
٧	١,٣,١ الأهمية النظرية:
٨	١,٣,٢ الأهمية العلمية:
٩	٢ قائمة المراجع
١١	٣ الملاحق
١١	٣,١ الاستبيان:

١ الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١ المقدمة:

في عالم يشهد تحولات متسارعة على مختلف الأصعدة، بات مفهوم "العمل" يتجاوز حدود المهام الروتينية والمُقابل المادي، ليتحوّل إلى سعي دائم نحو تحقيق الذات وترك بصمة مؤثرة. وهنا يبرز مفهوم "الانغماس الوظيفي" ليس كمُجرّد كلمة رنانة، بل كنهج حياة يُعيد صياغة العلاقة بين الفرد وعمله. إنّه تلك الحالة من التماهي والانصهار في مُغزى العمل وأهدافه، حيث تتلاشى حدود الوقت والجهد، ويصبح العمل مصدراً للإشباع والرضا والنمو المُستمر. فلم يعد السؤال يدور حول "كم ساعة نعمل؟" بل أصبح حول "كيف نُحقّق أقصى استفادة من وقتنا في العمل؟" وكيف نُحوّل مهامنا إلى فرص للإبداع والتطوّر؟". (الخفاجي، ٢٠١٤)

ولبلوغ هذه المرحلة من "الانغماس الوظيفي" لا يُعدّ الأمر مُجرّد مسؤولية تقع على عاتق الفرد وحده، بل يتطلب تضامناً جهود عدة أطراف على رأسها المؤسسات التي ينبغي عليها تهيئة البيئة الخصبة التي تُحفّز على الإبداع وتُشجع على التطوّر. فبيئة العمل الإيجابية والمُحفّزة تُسهم بشكل كبير في تعزيز شعور الانتماء لدى الموظفين، وتدفعهم نحو بذل قصارى جهدهم لتحقيق أهداف المؤسسة، ليصبح العمل رحلة مُمتعة ومُثمرة للجميع. (عبد الله، ٢٠١٧)

كما أنه في عالمٍ تتزايد فيه التحديات وتتعاظم فيه المنافسة، تُشكّل "الثقة التنظيمية" ركيزةً أساسيةً لبناء مؤسسات قوية ومُستدامة. إنّها ليست مجرد مفهوم نظري، بل هي واقع ملموسّ ينعكس على كافة أصعدة العمل، بدءاً من أعلى الهرم الإداري وصولاً إلى أدقّ التفاصيل التنفيذية. فالثقة هي الأساس الذي تقوم عليه العلاقات السليمة بين أفراد المؤسسة، وهي الوقود الذي يُغذي التعاون ويُحفّز على العطاء والإبداع. ففي بيئة العمل التي تسودها الثقة، يشعر الموظفون بالأمان والانتماء، مما يُعزز من ولائهم لمؤسساتهم ويدفعهم نحو بذل قصارى جهدهم لتحقيق أهدافها. (غنيم، ٢٠١٨)

ولا تقتصر أهمية الثقة التنظيمية على العلاقات الداخليّة فحسب، بل تُمتدّ لتشمل علاقات المؤسسة بِشركائها وعُملائها أيضاً. فالمؤسسات التي تتمتع بمستوى عالي من الثقة تكون أكثر قدرةً على جذب الاستثمارات وإبرام الصفقات الرابحة، كما تكون أكثر فُدرّةً على كسب ثقة عملائها والاحتفاظ بهم على مدى طويل. لذلك، يُمكن القول بأنّ الثقة التنظيمية هي الاستثمار الأمثل الذي يضمن للمؤسسات النجاح والاستمرارية في ظلّ التحديات المُتزايدة التي يشهدها عالمنا اليوم. (الصغير، ٢٠٢١)

كما يشهد عالم العمل اليوم تحولاً جذرياً في فهم ديناميكيات العلاقة بين الموظف ومكان عمله. فلم يعد يكفي مجرد تأدية المهام لضمان ولاء الموظفين وتفانيهم، بل أصبح خلق بيئة عمل إيجابية قائمة على الثقة عاملاً

حاسماً في تحفيزهم ودفعتهم نحو الانغماس في أعمالهم. وقد أولت عدة دراسات سابقة اهتماماً كبيراً بدراسة العلاقة بين "الثقة التنظيمية" و "الانغماس الوظيفي"، محاولةً فهم طبيعة هذا الترابط وتأثيراته على أداء الموظفين وانخراطهم. (باسهل، ٢٠٢٢)

فمن جهة، تم التأكيد على الدور المحوري للثقة في بناء علاقات عمل صحية وفعالة، أن الثقة تُقلل من الشكوك والمخاوف، وتُعزز من التعاون والتواصل بين أفراد فريق العمل (عبد الله، ٢٠١٧)، وفي سياق مُشابه، ظهر أن الموظفين الذين يثقون في إدارتهم ومؤسساتهم يكونون أكثر استعداداً لبذل جهد أكبر والانخراط بشكل أكبر في أعمالهم (العسمي، ٢٠١٩)، ولكن على الرغم من توافق عدة دراسات حول أهمية الثقة في تعزيز الانغماس الوظيفي، إلا أن بعض الدراسات أشارت إلى وجود عوامل أخرى تلعب دوراً مهماً في هذه المعادلة. فعلى سبيل المثال، أكدت الدراسات "مُواءمة القيم" بين الموظف ومؤسسته في تعزيز شعوره بالانتماء والرغبة في العطاء وبالتالي، فإن دراسة العلاقة بين الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي تتطلب نظرة شمولية تأخذ بعين الاعتبار مُختلف العوامل المؤثرة في بيئة العمل وذات الصلة بهذا السياق. (بن عدة، ٢٠٢١)

كما أنه في خضمّ تحولات العصر الرقمي المتسارعة، وتنامي دور التكنولوجيا في تشكيل بيئات العمل الحديثة، يبرز مفهوم "الانغماس الوظيفي" كأحد أهمّ العوامل التي تضمن ارتقاء المؤسسات وتَفوّقها. فلم تعد مجرد بيئة عمل تقليدية كافية لجذب الكفاءات واستثمار طاقاتها، بل أصبح لزاماً على المؤسسات الواعية خلق بيئة عمل جاذبة تُشعل حماس موظفيها وتدفعهم نحو العطاء والإبداع. وضمن هذا السياق، تُشكّل "الثقة التنظيمية" حجر الزاوية في بناء هذه البيئة المحفزة، حيث تُسهم بشكل مباشر في تعزيز شعور الانتماء والولاء لدى الموظفين، وتدفعهم نحو الانغماس بشكل أكبر في أدوارهم ومهامهم. وانطلاقاً من هذه الأهمية، تأتي هذه الدراسة التطبيقية لتسليط الضوء على واقع "الثقة التنظيمية" وتأثيرها على "الانغماس الوظيفي" لدى منسوبي جامعة الملك سعود بالرياض، ساعيةً لفهم هذا الترابط الوثيق واستكشاف آلياته وتداعياته على أرض الواقع. (زنداح، ٢٠٢٢)

١,٢ مشكلة البحث:

على الرغم من تنامي الوعي بأهمية كل من "الثقة التنظيمية" و "الانغماس الوظيفي" كعوامل حاسمة لنجاح المؤسسات، إلا أن هناك فجوة بارزة في فهم العلاقة بينهما بشكل عميق وواقعي، خاصة في السياق العربي بشكل عام وفي السياق السعودي بشكل خاص. فعلى الرغم من وجود بعض الدراسات التي تناولت هذين المفهومين بشكل منفصل، إلا أنها لم تُسلط الضوء بشكل كافٍ على الكيفية التي تُسهم بها الثقة التنظيمية في تعزيز الانغماس الوظيفي لدى العاملين في جامعة الملك سعود. وهنا تكمن أهمية هذه الدراسة في سعيها لفهم هذه العلاقة بشكل أدق واستكشاف أبعادها وتداعياتها على أرض الواقع.

١,٢,١ الفجوات النظرية:

قلة الدراسات التي تربط بين المفهومين بشكل مباشر حيث على الرغم من وجود إطار نظري واسع لكل من "الثقة التنظيمية" و "الانغماس الوظيفي"، إلا أن الربط بينهما في سياق واحد لا يزال يُشكّل فجوة نظرية بارزة. فمعظم الدراسات إما أنها تُركز على أحد المفهومين بشكل منفصل، أو أنها تتناولهما بشكل سريع دون التعمق في دراسة طبيعة العلاقة بينهما وتأثير كل منهما على الآخر.

تفتقر الأبحاث إلى نموذج نظري واضح وشامل يوضح العلاقة بين الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي، ويحدد العوامل الوسيطة والمعدّلة لهذه العلاقة. فمعظم الدراسات تعتمد على نماذج نظرية مُشتتة، مما يُصعّب من مهمة فهم هذه العلاقة بشكل دقيق وتعميم نتائج الدراسات على سياقات مختلفة.

تواجه الدراسات صعوبة في قياس مفاهيم "الثقة التنظيمية" و "الانغماس الوظيفي" بشكل دقيق وموضوعي. فكلا المفهومين ذاتي ومُعقّد، ويصعب قياسه بأدوات قياس تقليدية. وهذا يُؤثر سلباً على دقة نتائج الدراسات ويُقلّل من إمكانية تعميمها.

١,٢,٢ الفجوات العملية:

قلة الدراسات التطبيقية في السياق السعودي حيث تتركز معظم الدراسات التي تناولت العلاقة بين الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي في سياقات غربية، بينما تُعدّ الدراسات التطبيقية في السياق السعودي محدودة جداً. وهذا يُؤكّد على أهمية إجراء المزيد من الدراسات الميدانية في المملكة لفهم هذه العلاقة بشكل أفضل في ضوء الخصوصية الثقافية والتنظيمية للمجتمع السعودي.

عدم استفادة المؤسسات من نتائج الدراسات حيث على الرغم من أهمية نتائج الدراسات التي تتناول العلاقة بين الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي، إلا أن الكثير من المؤسسات لا تستفيد منها في تطوير سياساتها وممارساتها الإدارية. وهذا يؤكد على أهمية تفعيل دور البحث العلمي في تطوير واقع العمل وتحسين أداء المؤسسات.

الحاجة إلى برامج تدريبية متخصصة حيث تحتاج المؤسسات إلى برامج تدريبية متخصصة لتعزيز الثقة التنظيمية لدى العاملين فيها، وذلك من خلال تطوير مهارات التواصل والشفافية والمساءلة. كما تحتاج هذه البرامج إلى توعية العاملين بأهمية الانغماس الوظيفي ودوره في تحقيق النجاح الفردي والتنظيمي.

سؤال البحث الرئيسي:

تتلخص مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي:

ما أثر دور الثقة التنظيمية على تعزيز الانغماس الوظيفي في جامعة الملك سعود بمدينة الرياض؟

١,٣ أهمية البحث:

تُمثّل هذه الدراسة، التي تتناول دور الثقة التنظيمية في تعزيز الانغماس الوظيفي لدى منسوبي جامعة الملك سعود، أهمية بالغة على مستويات متعددة، حيث تُسهم في سدّ فجوة معرفية في مجال إدارة الموارد البشرية، وتُقدم إضافة نوعية للفكر الإداري المعاصر، كما تُتيح نتائجها تطبيقات عملية مُباشرة لصُنّاع القرار في جامعة الملك سعود وغيرها من المؤسسات السعودية.

١,٣,١ الأهمية النظرية:

تُسهم هذه الدراسة في إثراء الإطار النظري المُتعلق بمفهوم "الثقة التنظيمية" و "الانغماس الوظيفي" من خلال دراسة العلاقة بينهما بشكل مُتعمّق في سياق جامعة الملك سعود. كما تُساعد على بلورة فهم أعمق لأبعاد كل من المفهومين وكيفية تفاعلها مع بعضهما البعض.

تُساعد هذه الدراسة على بناء نموذج نظري يُفسر العلاقة بين الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي في السياق السعودي، وذلك من خلال أخذ الخصوصية الثقافية والتنظيمية للمجتمع السعودي في الاعتبار.

تُسهم هذه الدراسة في تطوير أدوات قياس أكثر دقة لمفهوم "الثقة التنظيمية" و "الانغماس الوظيفي" في السياق السعودي، وذلك من خلال مُراعاة الاختلافات الثقافية واللغوية.

٢, ٣, ١ الأهمية العلمية:

تُقدم هذه الدراسة بيانات وحقائق ميدانية حول مستوى الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي في جامعة الملك سعود، وهو ما يُساعد على فهم الواقع بشكل أفضل واتخاذ القرارات المناسبة.

تُقدم هذه الدراسة توصيات عملية قابلة للتطبيق من قِبل إدارة جامعة الملك سعود لتعزيز الثقة التنظيمية لدى منسوبيها وزيادة مستوى انغماسهم الوظيفي.

تُساهم نتائج هذه الدراسة في توجيه صنّاع القرار في جامعة الملك سعود نحو تبني سياسات وممارسات إدارية فعّالة تُعزز الثقة التنظيمية وتُحفّز الانغماس الوظيفي.

تُمهّد هذه الدراسة الطريق أمام الباحثين للقيام بأبحاث مُستقبلية في هذا المجال الحيوي، وذلك من خلال تحديد فجوات بحثية جديدة وتقديم مقترحات بدراسات أكثر تخصصاً.

٢ قائمة المراجع

- (١) أبو هلال، حنان حسن. (٢٠١٨). الثقة التنظيمية وعلاقتها بالتعلم التنظيمي: دراسة ميدانية على أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بجامعة عين شمس. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، (٢)، ٣٠١-٣٢٥.
- (٢) أيمن، أمال. (٢٠١٩). أثر الثقة التنظيمية على الاستغراق الوظيفي للعاملين: دراسة حالة مديرية أملاك الدولة لولاية ورقلة (رسالة ماجستير). جامعة قاصدي مرباح - ورقلة.
- (٣) باسهل، عبدالرحمن. (٢٠٢٢). تقصي سلوك المشرفين وسلوك المواطنة التنظيمية عند مرؤوسيه في ضوء قطاعي التجزئة والتصنيع بالمملكة العربية السعودية. المجلة العربية للإدارة، ٤٢(١)، ٢٩٩-٣١٤.
- (٤) بن عدة، أحمد. (٢٠٢١). أثر العدالة التنظيمية في تعزيز الثقة التنظيمية: دراسة حالة شركة نفطال فرع ولاية معسكر. مجلة البشائر الاقتصادية، ٧(٢)، ٦٥٢-٦٧٠.
- (٥) بنى خالد، ميرفت خليل. (٢٠١٧). أثر العدالة التنظيمية في الانغماس الوظيفي: دراسة على المدارس الثانوية في البادية الشمالية الغربية في الأردن (رسالة ماجستير). جامعة آل البيت.
- (٦) الخفاجي، ياسمين. (٢٠١٤). دور الثقة التنظيمية في تعزيز الانغماس الوظيفي: دراسة تحليلية، (رسالة ماجستير)، جامعة كربلاء.
- (٧) زنداح، سامي وفيق. (٢٠٢٢). أثر العدالة التنظيمية في الثقة التنظيمية: دراسة ميدانية على شركة الاتصالات الفلسطينية قطاع غزة. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، (١)، ١٣-٣٣.
- (٨) سطوحى، دعاء محمد عبدالسلام. (٢٠٢٠). دور الثقة التنظيمية في تعزيز الاستغراق الوظيفي: دراسة تطبيقية على قطاع الأسمنت. مجلة بحوث الشرق الأوسط، (٥٧)، ٩٧-١١٦.
- (٩) شبل، بكار محمد. (٢٠٢١). الثقة التنظيمية والتمكين الإداري بالبنوك: دراسة مقارنة بمحافظة بني سويف. حولية كلية الآداب، ١٠(١)، ٢٣٣-٢٨٩.
- (١٠) الشتوى، سليمان بن عبدالله بن إبراهيم. (٢٠١٦). الثقة التنظيمية لمديري المدارس الثانوية بمدينة الرياض. مجلة كلية التربية، ٣٢(٢)، ٢٨٦-٣٢٣.
- (١١) الصغير، مشاعل بنت علي. (٢٠٢١). الصحة التنظيمية وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي لدى معلمات المدارس الثانوية الحكومية بمدينة الرياض. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية، (٢٤)، ٥٣٧-٥٥٨.

- ١٢) طه، حسنين السيد حسنين. (٢٠٢٢). العلاقة بين السمعة التنظيمية والثقة التنظيمية: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية في مصر. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، ١٣(١)، ٢٨-١٩.
- ١٣) عبدالله، أحمد سرتيل. (٢٠٢٣). دور العدالة التنظيمية في تعزيز الانغماس الوظيفي: دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في مديرية بلديات بابل. مجلة الدراسات المستدامة، ٥(ملحق)، ٦٦٩-٦٨٥.
- ١٤) عبدالله، محمد حمزة أمين. (٢٠١٧). الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي: دراسة ميدانية بجامعة بني سويف. المجلة العلمية بكلية الآداب، ٣٠(٢)، ٨٣٩-٧٨٥.
- ١٥) العربي، فطيمة. (٢٠٢١). دور الدعم التنظيمي في تعزيز الانغماس الوظيفي: دراسة ميدانية في المؤسسة الجزائرية لإنتاج الكهرباء (رسالة ماجستير). جامعة قاصدي مرباح - ورقلة.
- ١٦) العسمى، سماح بنت. (٢٠١٩). أثر الثقة التنظيمية على سلوك المواطن التنظيمية: دراسة ميدانية على الهيئة العامة للطيران المدني في جدة. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، ٣(٦)، ١٨-١.
- ١٧) علي، حمدي أحمد عمر. (٢٠٢١). التمتع في بيئة العمل والانغماس الوظيفي: دراسة سوسيولوجية على عينة من الأكاديميين ومعاونيهم في جامعة سوهاج. مجلة علوم الإنسان والمجتمع، ١٠(١)، ٩١-١٤٣.
- ١٨) غنيم، عادل محمد حبيب. (٢٠١٨). مدى تأثير الفساد الإداري في مستوى الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي في الدوائر الحكومية. مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، ١٠(١)، ٢٢٧-٢٥٤.
- ١٩) فارس، محمد. (٢٠٢١). أثر القيادة الجديرة بالثقة على الانغماس الوظيفي من خلال سلوكيات المواطن التنظيمية كمتغير وسيط: دراسة. مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، ١٣(٤)، ١٤٥-١٧٠.
- ٢٠) لمين، سليمان تيش تيش محمد. (٢٠٢١). اتجاهات الأساتذة الجامعيين الجزائريين نحو الثقة التنظيمية. مجلة المحترف، ٨(٢)، ٨٨-١٠٥.
- ٢١) محمد، دعاء. (٢٠٢٣). تأثير التسكع الإلكتروني على الانغماس الوظيفي: الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط بالتطبيق على المستشفيات الجامعية. مجلة التجارة والتمويل، ٣(٣)، ٣٥٥-٤١١.
- ٢٢) محمود، محمد جابر. (٢٠١٨). الثقة التنظيمية في المؤسسات التعليمية. مجلة العلوم التربوية، ٣٧(٣٧)، ٢٠٤-١٩٠.

٣ الملاحق

٣,١ الاستبيان:

السيدات والسادة الكرام،

يسعدنا أن نتقدم إليكم بهذا الاستبيان الذي يأتي في إطار دراسة علمية تهدف إلى التعرف على "دور الثقة التنظيمية في تعزيز الانغماس الوظيفي: دراسة تطبيقية في جامعة الملك سعود".

ونؤكد لكم أن مشاركتكم في هذا الاستبيان مهمة جداً لنجاح هذه الدراسة، وأن جميع الإجابات ستُعامل بكل سرية وتُستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

نشكركم على وقتكم وتعاونكم.

أولاً: البيانات الشخصية :

1/ النوع :

☐ أنثي

☐ ذكر

2/ العمر :

☐ 30 وأقل من 40 سنة

☐ أقل من 30 سنة

☐ 50 سنة فأكثر

☐ 40 وأقل من 50 سنة

3/ الحالة الاجتماعية:

☐ غير متزوج

☐ متزوج

☐ مطلق

☐ أرمل

3/ المؤهل العلمي :

☐ جامعي

☐ ثانوي

☐ فوق الجامعي

5/ سنوات الخبرة :

☐ 5 وأقل من 10 سنوات

☐ أقل من 5 سنوات

☐ 15 فأكثر

☐ 10 وأقل من 15 سنوات

المحور الثاني:- الثقة التنظيمية

توقعات ، ومعتقدات ، ومشاعر إيجابية يحملها الافراد اتجاه المنظمة التي ينتمون اليها ، والمرتبطة بالممارسات والسلوكيات الإدارية المطبقة ، والتي روعي فيها الالتزام بالقيم ، والمعايير الأخلاقية العامة ، والإدارية الخاصة والابتعاد عن كل ما يضر بالمصالح المشتركة . (الشكرجي ، ٢٠٠٨ : ٨٠)

ويتكون هذا المتغير من ثلاثة أبعاد هي :

١ - **الثقة بالمشرفين** : تتمثل بالتوقعات الإيجابية الواثقة للمرؤوسين في العمل وفقاً للعلاقات المتبادلة

بين الطرفين (Stephen,2003;337)

ت	الأسئلة	لا أتفق تماماً	لا أتفق	نوعاً ما	أتفق	أتفق تماماً
١.	مشرفي في العمل يعد مشاكل الآخرين مشاكله ويوليها نفس درجة الاهتمام .					
٢.	مشرفي في العمل يهتم بتقديم المساعدة اذا واجهتني صعوبة في العمل.					
٣.	مشرفي في العمل يحب للآخرين ما يحب لنفسه .					
٤.	اختصاص المشرف وخبرته ومعرفته في عمله تجعلني اثق به.					
٥.	مشرفي في العمل قراراته دائماً تعمل بالشكل الصحيح لذا اشعر بالراحة معه.					
٦.	مشرفي في العمل ينجز الاعمال باحترافية وإخلاص لذا يمكن الوثوق به.					
٧.	مشرفي في العمل دائماً ما يهتم					

					براحتي .	
					٨. طبيعة علاقتي مع مشرفي المباشر تسمح لي بالتحدث بحرية معه حول مشاكل العمل وقضاياها	
					٩. مشرفي في العمل يؤثر بي لان لدي التزام عاطفي معه و يتعامل معي بإنصاف.	

٢- **الثقة بالزملاء** : يقصد بها تلك العلاقات التعاونية المتبادلة والميل الموقفي الإيجابي بين الأفراد العاملين من حيث الاعتماد المتبادل والاشتراك في الأفكار والمعلومات والاتصالات المفتوحة بين الأطراف بما يسهم في تحقيق الأهداف والغايات المشتركة (Becerra&Cuota,2003:34)

ت	الأسئلة	لا اتفق تماماً	لا اتفق	نوعاً ما	أتفق	أتفق تماماً
١٠.	يمكن الاعتماد على زملائي في العمل لامتلاكهم مهارات ومعارف متنوعة .					
١١.	يسعى زملائي في العمل للمساهمة في نجاح أداء المنظمة .					
١٢.	أتبادل بشكل مستمر المعلومات مع زملائي الآخرين والتي تساعد على أداء العمل وحل المشكلات .					
١٣.	لا اشعر بحرج عندما اطلب المساعدة في العمل من احد زملائي .					
١٤.	لدي ثقة متبادلة مع زملائي الآخرين في العمل					
١٥.	أشعر بالراحة مع قرارات زملائي لأنها دائماً تكون في مصلحة العمل .					
١٦.	يمكن ان يؤثر زملائي بي لان لدي التزام عاطفي معهم .					

١٧.	زملائي في العمل يقدمون لي أي نصيحة لازمة عندما احتاجها .				
١٨.	لا يفضل زملائي في العمل مصاحبتهم الشخصية على مصالح زملائهم الآخرين .				

٣- **الثقة بإدارة المنظمة:** هي مدى إيمان وقناعة المرؤوسين للقرارات والاهداف والسياسات التي

تضعها إدارة المنظمة وتشرف على تنفيذها وبشكل عادل وللجميع .(الخفاجي،2012:17)

ت	الأسئلة	لا اتفق تماماً	لا اتفق	نوعاً ما	أتفق	أتفق تماماً
١٩.	يمكن الوثوق بالقرارات والتغيرات التي تقوم بها إدارة المنظمة .					
٢٠.	إدارة المنظمة تتعامل بصدق ونزاهة مع العاملين .					
٢١.	يمكن الاعتماد على إدارة المنظمة في انجاز افضل ما يمكن للعمل .					
٢٢.	إدارة المنظمة تلتزم بتعهداتها تجاه العاملين					
٢٣.	أشعر بالراحة مع قرارات إدارة المنظمة لأنها دائماً تعمل بالشكل الصحيح .					
٢٤.	إدارة المنظمة تنظر بعين الاعتبار لمصالح الآخرين عند اتخاذها القرارات .					
٢٥.	تسعى إدارة المنظمة لإنجاز الاعمال بإخلاص وتفاني .					
٢٦.	أشعر بالثقة بأن إدارة المنظمة تهتم					

					بتوفير احتياجات العاملين .
					٢٧. يمكن ان تؤثر إدارة المنظمة بي لان لدي التزام عاطفي معها .
					٢٨. إدارة المنظمة لا تحاول تميزي بسبب العلاقات الخاصة .

المحور الثالث :- الانغماس الوظيفي

الحالة العاطفية والسلوكية لأي فرد من الأفراد العاملين والتي يتم توجيهها نحو النتائج التنظيمية المرغوبة
(Shuck&Wollard,2010:103)

ويتكون هذا المتغير من ثلاثة أبعاد هي :

الحماس : هو العكس من الإرهاق ، ويتميز بمستويات عالية من الطاقة والقدرة على تجنب التعب

والمثابرة في انجاز المهام (Janet,2011:4)

ت	الأسئلة	لا اتفق تماماً	لا اتفق	نوعاً ما	أتفق	أتفق تماماً
٢٩.	أشعر باندفاع الطاقة في عملي .					
٣٠.	أشعر بالقوة عند انجاز وظيفتي .					
٣١.	عندما أنهض صباحاً اشعر بالرغبة للذهاب للعمل .					
٣٢.	سأبقى في العمل وقتاً اضافياً لإنهاء عملي ،حتى وإن لم يتم تعويضى مادياً عن ذلك .					
٣٣.	أشعر بالمرونة الذهنية وأنا في عملي.					
٣٤.	عندما أكون في العمل أحاول ان أكون مثابر حتى اذا لم تسير الأمور بشكل جيد.					

٢ - التفاني : هو العكس من السخرية ، ويشير إلى الحماس والفخر والالهام بعمل الفرد
(Raida,2013:19) .

ت	الأسئلة	لا اتفق تماماً	لا اتفق	نوعاً ما	أتفق	أتفق تماماً
٣٥.	أشعر بمعنى كبير للعمل الذي أقوم به					
٣٦.	أنا متحمس كثيراً بشأن وظيفتي .					
٣٧.	ينطوي عملي على جانب من الاستشارة التي تلهمني طرائق وأفكار جديدة .					
٣٨.	أشعر بالفخر عندما أقوم بعملي .					
٣٩.	تمثل وظيفتي تحدياً كبيراً لي .					

٣ - الاستيعاب : هو الانغماس الكلي في العمل ، ويشير إلى الحد الذي يشعر به الفرد بمرور الوقت
بسرعة أثناء أداء العمل (Colin,et al,2007:8)

ت	الأسئلة	لا اتفق تماماً	لا اتفق	نوعاً ما	أتفق	أتفق تماماً
٤٠.	أشعر بمرور الوقت بسرعة أثناء أداء العمل .					
٤١.	عند العمل أحاول أن أنسى كل شيء حولي.					
٤٢.	أشعر بسعادة غامرة في أداء وظيفتي					
٤٣.	أشعر بأنني منغمس في عملي .					
٤٤.	إنني شديد التمسك بالدقة في أداء عملي إلى درجة كبيرة .					

٤٥.	أشعر بصعوبة الانفصال عن وظيفتي					
-----	--------------------------------	--	--	--	--	--