

الارتباط الوظيفي وأثره في الثقة التنظيمية في الدوائر الحكومية في ثلاث محافظات (الكرك، الطفيلة، معان) في جنوب الأردن

أياد طه الرواشده*

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الارتباط الوظيفي وأثره في الثقة التنظيمية للعاملين في الدوائر الحكومية في ثلاث محافظات (الكرك، الطفيلة، معان) في جنوب الأردن، وتم سحب عينة عشوائية بسيطة، وبلغ عدد الاستبيانات التي تم تحليلها (553) استبانة، وقد تم استخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل البيانات، وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها: وجود أثر الارتباط الوظيفي في الثقة التنظيمية في الدوائر الحكومية في ثلاث محافظات (الكرك، الطفيلة، معان) في جنوب الأردن، وأن أبعاد الارتباط الوظيفي تفسر ما مقداره (62.3%) من التباين في الثقة التنظيمية.

وفي ضوء ما تم التوصل إليه من نتائج توصي الدراسة بضرورة قيام الدوائر الحكومية بموضوع الدراسة بأخذ دورها في الاهتمام بأبعاد الارتباط الوظيفي وتعزيزها لما لها من أثر في تحسين الأداء، وزيادة رضا العاملين، وتحسين مستوى الثقة التنظيمية.

الكلمات الدالة: الارتباط الوظيفي، الثقة التنظيمية، الحيوية، التفاني، الاستغراق.

مقدمة

كانخفاض معدل دوران العمل واستقرار العمالة والانتظام في العمل وانخفاض نسبة الغياب وبذل المزيد من الجهد والأداء وازدياد الرضا الوظيفي مما يؤثر على انخفاض تكلفة العمل وزيادة الإنتاجية وتحقيق النمو والازدهار للمنظمة (العوفي، 2005).

ونظراً لأهمية قطاع الخدمات، فقد تم اختيار الدوائر الحكومية في محافظات الجنوب كمجال لتطبيق هذا البحث لما تقدمه من خدمات حيوية للمواطنين، فكان من هنا التفكير في كيفية الاهتمام بالعاملين في هذه الدوائر من خلال إلقاء الضوء على موضوعين يعتبران ذو أهمية في الوقت الحاضر والمستقبلي وهما الارتباط الوظيفي والثقة التنظيمية.

مشكلة الدراسة

في ضوء كل من الإطار النظري والدراسات السابقة يتضح أن هناك اهتماماً من جانب الباحثين في الدراسات الأجنبية يتناول كلاً من موضوعي الثقة التنظيمية والارتباط الوظيفي كلاً على حدة تقريباً دون إيجاد علاقة بين هذين الموضوعين - وذلك في حدود علم الباحث - بالإضافة إلى أن هناك ندرة في الدراسات العربية التي تناولت موضوع الارتباط بالوظيفة في المنظمات. وهذا يتطلب إلقاء الضوء على مفهوم الارتباط بالوظيفة من حيث أثر الارتباط الوظيفي على الثقة التنظيمية

تواجه المنظمات اليوم العديد من التحديات الجديدة فيما يتعلق بجهودها للحفاظ على مركزها التنافسي، وهذا يشمل تضاعف الضغوط لتحقيق الأداء المرتفع، وتقديم تكنولوجيا جديدة، والوفاء باحتياجات قوة العمل المتنوعة والمتزايدة باستمرار وعالمية الأعمال. لذا، فإن القيادة التنظيمية تسعى إلى أن يكون لها ميزة تنافسية متميزة وفريدة في جهودها لزيادة الإنتاجية من خلال الموارد البشرية، وذلك لأن كل المزايا التنافسية المحتملة للعناصر الأخرى (مثل: التكنولوجيا أو رأس مال، أو المنتجات) يمكن شراؤها أو تقليدها. أيضاً، فإن الجهود الحديثة لتحسين الأداء التنظيمي تؤكد على مفاهيم السلوك التنظيمي والمشاعر والعواطف الايجابية، وهذه المفاهيم مثل التفاؤل، الثقة، والارتباط (Koyuncu, M. and others, 2006).

وتعتبر الثقة التنظيمية من أهم العوامل التي تحدد فعالية وكفاءة المنظمة؛ إذ بينت الدراسات أن الشعور بالثقة التنظيمية يؤدي إلى عدد من النتائج الإيجابية بالنسبة للمنظمة والفرد،

* قسم إدارة الأعمال، كلية العلوم المالية والإدارية، جامعة الطفيلة التقنية، الطفيلة، الأردن. تاريخ استلام البحث 2012/11/25، وتاريخ قبوله 2013/5/26.

فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) للارتباط الوظيفي (الحيوية، التقاني، الاستغراق) في بُعد الثقة في أسلوب المديرين بوصفه بُعداً من أبعاد الثقة التنظيمية لدى العاملين في الدوائر الحكومية في محافظات الجنوب.

الفرضية الثانية: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) للارتباط الوظيفي (الحيوية، التقاني، الاستغراق) في بُعد الثقة بالسياسات الإدارية بوصفه بُعداً من أبعاد الثقة التنظيمية لدى العاملين في الدوائر الحكومية في محافظات الجنوب.

الفرضية الثالثة: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) للارتباط الوظيفي (الحيوية، التقاني، الاستغراق) في بُعد الثقة في القيم التنظيمية بوصفه بُعداً من أبعاد الثقة التنظيمية لدى العاملين في الدوائر الحكومية في محافظات الجنوب.

منهجية الدراسة

تبنّت الدراسة منهجية البحث الوصفي، والميداني التحليلي، فعلى صعيد البحث الوصفي، تم إجراء المسح المكتبي والإطلاع على الدراسات والبحوث النظرية والميدانية، لأجل بلورة الأسس والمنطلقات التي يقوم عليها الإطار النظري، والوقوف عند أهم الدراسات السابقة، التي تشكل رافداً حيوياً في الدراسة وما تتضمنه من محاور معرفية. أما على صعيد البحث الميداني التحليلي، فقد تم إجراء المسح الاستطلاعي الشامل، وتحليل كافة البيانات المتجمعة من خلال الإجابة عن الاستبانات، واستخدام الطرق الإحصائية المناسبة، وكان اعتماد الدراسة في جمع البيانات على الاستبانة التي تم تطويرها.

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الدوائر الحكومية في محافظات الجنوب، وبلغ عدد العاملين في الدوائر الحكومية في محافظات الجنوب (3159) موظفاً، في ضوء إحصائيات أقسام شؤون الموظفين.

عينة الدراسة

تم اخذ عينة عشوائية بسيطة تمثل (20%)، وقد تم توزيع (632) استبانة على عينة الدراسة، وتم توزيع الاستبانات على جميع مفردات العينة، حيث استرجع (567) استبانة، وتم

نظراً لأهمية هذين الموضوعين في الفترة الأخيرة. ومن ثم تتبلور مشكلة البحث في محاولة الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

ما أثر الارتباط الوظيفي في الثقة التنظيمية؟

وينقسم التساؤل الرئيسي إلى تساولين فرعيين هما:

1- إلى أي مدى يتوافر في الإدارات موضع التطبيق كل من:
أ - الارتباط الوظيفي.

ب - الثقة التنظيمية.

2- هل تختلف درجة تأثير الارتباط الوظيفي على الثقة التنظيمية باختلاف الإدارات موضع التطبيق؟

أهمية الدراسة

1. تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية الثقة التنظيمية والتي تُعزز الإحساس بالأمن والاستقرار والتقدير ويرفع من مستويات الرضا الوظيفي، ويولد لدى العاملين الشعور بالمسؤولية، مما يؤدي إلى انخفاض معدل دوران العمل في المنظمات ويزيد الإنتاجية.

2. يعد مفهوم الارتباط بالوظيفة من الموضوعات ذات الأهمية البالغة في السنوات الأخيرة، وعلى الرغم من هذا لا يزال هناك ندرة في المؤلفات الأكاديمية الحاسمة بشأن هذا الموضوع في البيئة العربية في حدود علم الباحث، وهو الأمر الذي يحتاج إلى توجيه الكثير من جهود الباحثين إلى هذا الموضوع لمواكبة التوجهات العالمية أكاديمياً وعملياً.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة في الأساس التعرف على اثر الارتباط الوظيفي في الثقة التنظيمية للعاملين في الدوائر الحكومية في محافظات الجنوب، كما تسعى إلى تحقيق الأهداف التالية:

1- التعرف على مدى توافر أبعاد الارتباط الوظيفي لدى العاملين في الدوائر الحكومية في محافظات الجنوب.

2- التعرف على مستوى الثقة التنظيمية لدى العاملين في الدوائر الحكومية في محافظات الجنوب.

3- التعرف على العلاقة بين متغير الدراسة المستقل (الارتباط الوظيفي) وكل بعد من أبعاده وبين المتغير التابع (الثقة التنظيمية) وكل بعد من أبعاده.

4- تقديم توصيات استناداً إلى نتائج الدراسة تساعد متخذي القرارات على تبني استخدام الارتباط الوظيفي كمنهج يسهم في نجاح المنظمات لتحسين الثقة لدى العاملين.

خصائص عينة الدراسة

يوضح الجدول رقم (1) أن أغلبية العينة هم من الذكور حيث بلغ عددهم (398) بنسبة (72%) من مجموع أفراد عينة الدراسة، في حين بلغت نسبة الإناث (28%) من المجموع الكلي للعينة.

استبعاد (14) استبانة لعدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي، ليصبح عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (553) استبانة لتشكل ما نسبته (17.5%) من مجتمع الدراسة الكلي، وما نسبته (87.5%) من عينة الدراسة الكلية، وهي نسبة مقبولة لأغراض البحث العلمي.

الجدول (1)

يبين التوزيع التكراري لمفردات عينة الدراسة

المتغير	الفئة	العدد	النسبة
الجنس	ذكر	398	72%
	أنثى	155	28%
المستوى الإداري	مدير	63	11.4%
	مساعد مدير	74	13.4%
	رئيس قسم	89	16.1%
	رئيس شعبه	105	19.0%
	موظف	222	40.1%
الخبرة	5 سنوات فأقل	93	16.8%
	6-10 سنوات	151	27.3%
	11-15 سنة	190	34.4%
	16 سنة فأكثر	119	21.5%
المؤهل العلمي	ثانوية عامة	25	4.5%
	دبلوم كلية	155	28.0%
	بكالوريوس	298	53.9%
	شهادة عليا	75	13.6%
العمر	25 سنة فأقل	38	6.9%
	26-35 سنة	111	20.1%
	36-46 سنة	283	51.2%
	47 سنة فأكثر	121	21.9%

الإداري.

أما فيما يتعلق بمتغير الخبرة فقد كانت أعلى نسبة هي فئة (11-15 سنة) حيث بلغت هذه النسبة (34.4%) وتلاها في ذلك فئة (6-10 سنوات) حيث بلغت النسبة (27.3%) ثم تلاها في ذلك فئة (16 سنة فأكثر) بنسبة (21.5%) وكانت فئة (5 سنوات فأقل) هي أقل نسبة، حيث شكلت النسبة (16.8%) من عينة الدراسة.

وفيما يخص المستوى الإداري نجد أن فئة الموظفين كانت أعلى نسبة من مجموع أفراد عينة الدراسة، وبلغت نسبتهم (40.1%)، تلاها فئة رئيس شعبه بنسبة (19%)، تلاها فئة رئيس قسم بنسبة (16.1%)، ثم تلاهم فئة مساعد مدير بنسبة (13.4%) وأخيراً فئة المديرين بنسبة (11.4%)، وهذا أمر طبيعي في أن هذه الفئة تضم عدداً قليلاً ومحدوداً من الأفراد، بخلاف المستويات الإدارية الأخرى كما هو قائم في الواقع

الاستبانة الخاصة بالارتباط الوظيفي من خلال دراسة (Karatepe et al., 2009)، (Kong.Y., 2009) وأجريت عليها التعديلات اللازمة لكي تناسب أهداف الدراسة.

الجزء الثالث: ويتضمن فقرات تهدف إلى تحديد أبعاد الثقة التنظيمية (الثقة في أسلوب المديرين، السياسات الإدارية، القيم التنظيمية) التي اقترحتها كل من (البلوي، 2008؛ ريان، 2006؛ الختاتنه، 2008)؛ وسيدرج المقياس من (1-5) مستويات، حيث تعطى درجة (1) لعبارة لا تنطبق أبداً ودرجة (2) تنطبق بدرجة قليلة ودرجة (3) تنطبق بدرجة متوسطة ودرجة (4) تنطبق بدرجة عالية ودرجة (5) تنطبق بدرجة عالية جداً.

صدق الأداة وثباتها

تم عرض الاستبانة على (10) محكمين من أساتذة الإدارة المختصين، وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية، للتحقق من مدى صدق فقرات الاستبانة، ولقد تم الأخذ بملاحظاتهم، وإعادة صياغة بعض الفقرات، وإجراء التعديلات المطلوبة، بشكل دقيق يحقق التوازن بين مضامين الاستبانة في فقراتها، وجرى استخراج معامل الثبات، طبقاً لكرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) للاتساق الداخلي بصيغته النهائية الكلية، ولكل متغير بجميع أبعاده، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم (2).

بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي، فكانت أعلى نسبة لفئة البكالوريوس، حيث بلغت نسبتهم (53.9%)، تلاهم في ذلك حملة دبلوم كلية مجتمع بنسبة (28%)، ثم تلاهم فئة حملة الشهادات العليا بنسبة (13.6%)، وأخيراً جاءت فئة حملة الثانوية العامة بنسبة (4.5%).

وبالنسبة لمتغير العمر فقد شكلت فئة (36-46) سنة أعلى نسبة، حيث كانت النسبة (51.2%) من عينة الدراسة، تلاها في ذلك الفئة (47 سنة فأكثر) حيث كانت نسبتها (21.9%) من عينة الدراسة، وهاتان الفئتان تشكلان الغالبية العظمى من العاملين، ثم تلا ذلك الفئة العمرية (26-35 سنة) بنسبة مقدارها (20.1%)، أما أقل فئة عمرية فكانت فئة (25 سنة فأقل)، حيث كانت نسبتها (6.9%) من عينة الدراسة.

أداة الدراسة

تم تطوير أداة الدراسة من خلال الاطلاع على الجانب النظري لموضوعي الارتباط الوظيفي، الثقة التنظيمية جودة الخدمة بعناصرهما وأبعادهما المختلفة، وفيما يأتي توضيح لأجزاء أداة الدراسة:

الجزء الأول: يتضمن خصائص عينة الدراسة في ضوء المتغيرات الديموغرافية أو الشخصية والوظيفية. (الجنس، والمستوى الإداري والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة).

الجزء الثاني: ويتضمن فقرات تهدف إلى تحديد أبعاد (الارتباط الوظيفي) وهذه الفقرات، تمت الاستعانة بها في بناء

الجدول (2)

قيمة معامل الثبات للاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة التابعة والمستقلة

رقم الفقرة في الاستبانة	اسم المتغير والبعد	معامل الثبات (كرونباخ ألفا)
17-1	الارتباط الوظيفي	0.88
6-1	الحيوية	0.89
11-7	التقاني	0.90
17-12	الاستغراق	0.83
32-18	الثقة التنظيمية	0.89
21-18	الثقة في أسلوب المديرين	0.88
24-22	الثقة في السياسات الإدارية	0.89
31-25	الثقة في القيم التنظيمية	0.89
31-1	الكلية	0.90

الباحث Kahn، والذي قدمه على انه الارتباط الشخصي، وهو عبارة عن "تسخير أعضاء المنظمة أنفسهم في ادوار عملهم، من خلال الارتباط فإن الفرد يستخدم ويعبر عن نفسه جسدياً، ذهنياً، وعاطفياً إثناء أداء دوره. وعرف Kahn عدم الارتباط الشخصي بأنه عبارة عن "فصل النفس من ادوار العمل، وفي عدم الارتباط فان الفرد يسحب نفسه جسدياً، وذهنياً، وعاطفياً أثناء أداء الدور " (Wefald A.J., 2008).

لقد أصبح موضوع الثقة التنظيمية مثار اهتمام الدراسات الإدارية ولا سيما دراسات السلوك التنظيمي، ويعود هذا الأمر إلى أهمية هذا الموضوع، وعلاقته المباشرة بمجموعة كبيرة من المتغيرات التنظيمية، التي تؤثر بدورها في نجاح وتطور المنظمات وقدرتها على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية، وإذا كانت أهمية الثقة التنظيمية واضحة في الوقت الحاضر، فإن أهميتها ستزداد بشكل مثير جداً في المستقبل، نظراً لاتجاه المنظمات نحو العلاقات المفتوحة، واعتمادها على المعلومات بدلاً من اعتمادها على السيطرة، وإن دراسة الثقة التنظيمية أخذت تتطور على مستوى الفرد والجماعة والتنظيم، نظراً لأهمية الثقة المتبادلة في تحسين العلاقات وتبادل المعلومات والآراء والأفكار الإبداعية، وقدرتها على تحقيق التكاتف لإنجاز الأهداف المشتركة، وعليه فإنها متغير أساسي في العلاقات والتفاعل الإنساني ولها علاقة قوية بالتنبؤ بالسلوك الفردي ونجاحه (السعودي، 2005).

ويعد توفر جو من الثقة التنظيمية مطلباً لإدارة المنظمات بفاعلية وكفاءة عالية، وأن الثقة التنظيمية بأنها الدرس الأول في نظرية (Z) وأنها والإنتاجية أمران متلازمان، وأصبحت المنظمات تعول على عنصرها البشري في تحقيق الكفاءة والفعالية معاً، من خلال رفع درجة الثقة بين العاملين (العوامل، 1995).

تُعرف الثقة على أنها إيمان الفرد في السمعة الحسنة للآخرين، وبأنهم سيقدمون جهوداً تتوافق مع أهداف الجماعة (السعودي، 2005).

ويرى غراهام وآخرون (Graham et al., 2006) أن شعور العاملين بثقة المدير يؤدي إلى شعورهم بالارتياح، وارتفاع في روحهم المعنوية، ورضاهم عن العمل وولائهم للمنظمة لينعكس ذلك إيجاباً على أدائهم.

ويرى (الحوامدة والهيبي، 2004) أن الثقة التنظيمية تمثل توقعات الأفراد أو الجماعات بأن المنظمة التي يعملون بها، يُمكن الاعتماد عليها في تحقيق نتائج مفضلة للأفراد أو الجماعات، بسبب كفاءة النظام الإداري فيها، والرؤساء، ونظام المعلومات، والعلاقات التنظيمية بين الأفراد وعدم المبالغة في

يلاحظ من الجدول رقم (2) أن معاملات الثبات لجميع متغيرات الدراسة مرتفعة حيث بلغ معامل الثبات لكافة فقرات الأداة (0.90) وهي نسبة ثبات مقبولة لأغراض إجراء الدراسة.

المعالجة الإحصائية

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار صحة فرضياتها تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي، وذلك باستخدام الرزمة الإحصائية (SPSS.16).

1- تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis) لاختبار صلاحية نماذج الدراسة وتأثير المتغير المستقل وأبعاده على المتغير التابع وأبعاده.

2- تحليل الانحدار المتعدد المتدرج (Stepwise Multiple Regression Analysis) لاختبار دخول المتغيرات المستقلة في معادلة التنبؤ بالمتغير التابع.

3- اختبار معامل تضخم التباين (VIF) (Variance Inflation Factor) واختبار التباين المسموح (Tolerance) للتأكد من عدم وجود ارتباط عالٍ (Multicollinearity) بين المتغيرات المستقلة.

4- اختبار معامل الالتواء (Skewness) وذلك للتأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي (Normal Distributions) هذا الاختبار يبين إلى أي اتجاه يميل منحى التوزيع الطبيعي.

الإطار النظري

الارتباط عبارة عن خلق الفرص للموظفين للتواصل مع كل من زملائهم والمديرين والمنظمة بشكل كبير، كما أنه عبارة عن إنشاء بيئة تشجع وتحفز وتدفع الموظفين لتحقيق رغباتهم للتواصل مع إعمالهم، والاهتمام الفعلي بأداء الوظيفة بشكل جيد، وهذا المفهوم يأخذ في اعتباره المرونة والتغيير والتحسين المستمر، لذا يجب على المنظمة إن تعمل على تطوير وتعزيز الارتباط، الأمر الذي يتطلب وجود علاقة ذات اتجاهين بين الموظف وصاحب العمل. فالمنظمات المرتبطة هي منظمات قوية لديها قيم أصيلة، ودليل واضح مبني على الثقة، والعدالة على أساس الاحترام المتبادل، حيث الوعود والالتزامات تكون في اتجاهين بين الموظفين وأصحاب العمل فيجب فهمها والوفاء بها. كما أن الموظفين المرتبطين بعملهم عبارة عن أشخاص تشارك بحرية، وتكون على استعداد إن تعطي جهداً مميزاً، باعتباره جزءاً لا يتجزأ من النشاط اليومي في العمل (Macleod et al., 2009).

لقد كانت بداية ظهور مفهوم الارتباط لأول مرة من قبل

كانت هناك اختلافات معنوية بين آراء العاملين في المديرية موضع التطبيق فيما يتعلق بدرجة توافر كل من العدالة التنظيمية والارتباط بالوظيفة. وأيضاً، تحديد إلى أي مدى توجد اختلافات بين المديرية موضع التطبيق فيما يتعلق بدرجة تأثير العدالة التنظيمية على الارتباط بالوظيفة. وذلك بالتطبيق على عينة حجمها (1163) مفردة من العاملين بمديرية الخدمات بمحافظة دمياط. وقد توصلت الدراسة إلى انه توجد اختلافات معنوية بين آراء العاملين في المديرية موضع التطبيق بدرجة توافر كل من العدالة التنظيمية والارتباط بالوظيفة، بالإضافة إلى اختلاف تأثير العدالة التنظيمية على الارتباط بالوظيفة باختلاف المديرية موضع التطبيق.

أما دراسة (عويس، 2009) استخدام نموذج متطلبات موارد الوظيفة في تحديد علاقته بالانشغال بالعمل، والتعرف على التأثيرات المباشرة والتأثيرات غير المباشرة لكل من موارد الوظيفة، والانشغال بالعمل على سلوكيات المبادرة، وذلك بالتطبيق على عينة من الأطباء وهيئة التمريض بالمستشفيات والمراكز الطبية بجامعة المنصورة، بالإضافة إلى توضيح درجة الانشغال بالعمل بالوحدات موضع التطبيق، ومدى اختلافها وفقاً للنوع، وطبيعة الوظيفة والحالة الاجتماعية، ومدة العمل بالوظيفة. وقد توصلت الدراسة إلى وجود تأثير سلبي معنوي لمتطلبات الوظيفة (المتطلبات النفسية، المتطلبات العاطفية، المتطلبات البدنية، المتطلبات الذهنية) على الانشغال بالعمل، وتأثير ايجابي معنوي لكل من موارد الوظيفة (الاستقلالية، ودعم المشرف، ودعم الزملاء، والتغذية المرتدة)، والموارد الشخصية المرتبطة بالوظيفة (المثالية، الفعالية الذاتية، وتأكيد الذات القائم على التنظيم) على الانشغال بالعمل. وأخيراً توصلت الدراسة إلى اختلاف مستوى الانشغال بالعمل باختلاف متغيرات النوع، وطبيعة الوظيفة، والحالة الاجتماعية، ومدة العمل بالوظيفة.

وأجرى (العوفي، 2005) دراسة بعنوان "الثقة التنظيمية وأثرها على الالتزام التنظيمي" هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الثقة التنظيمية وأثرها على الالتزام التنظيمي في مديرية الجوازات العامة في منطقة الرياض في المملكة العربية السعودية، وبلغت العينة (159) مجزئاً، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها:

1. أن الثقة التنظيمية في مديرية الجوازات العامة في منطقة الرياض ذات مستوى متوسط.
 2. وجود أثر لأبعاد الثقة التنظيمية في الالتزام التنظيمي.
- وأجرى (البليوي، 2008) دراسة بعنوان "علاقة النمط الإداري لمديري المدارس الحكومية الثانوية بالثقة التنظيمية في

عرض الحقائق.

تتعدد أهداف الثقة التنظيمية وآلياتها التي تستخدمها المنظمة، ويشير (السعودي، 2005) إلى أن للثقة التنظيمية ثلاثة أهداف رئيسية هي:

- 1- الثقة المتعلقة بإتباع اللوائح والقوانين: ويكون التركيز طبقاً لهذا البعد على مدى إتباع الموظف للوائح والقوانين التي تنظم سير العمل بالمنظمة.
 - 2- الثقة المتعلقة بالفعالية: والتي بمقتضاها لا يقتصر دور الموظف على إتباع اللوائح والنظم والقوانين فحسب، بل يمتد ليشمل وضع سياسات وأنماط إدارية تشمل التخطيط والتنسيق التي تساعده على أداء مهام وظيفته بنجاح كجزء من الفعالية الكلية للمنظمة التي يعمل بها.
 - 3- الثقة المتعلقة بالبرامج: ويمتد هذا الهدف ليشمل مساعلة الموظف، ولا تقتصر المساعلة على مستوى واحد من مستويات المنظمة بل تمتد لتشمل جميع المستويات العليا والوسطى والدنيا، نظراً لتفاعل أدوار هذه المستويات الثلاثة في تحقيق أهداف المنظمة.
- أما (ريان، 2006) فيرى أن هناك أهدافاً رئيسية للثقة التنظيمية وهي:
1. يقوم المفوض باستخدام السياسات التي تزود المفوض إليه بالإرشادات لما يجب عمله.
 2. تؤدي إلى تحديد إطار عمل كل فرد مما يؤدي إلى حالة من الانسجام والتنسيق بين الأفراد ورفع كفاءتهم.
 3. تؤدي إلى زيادة ثقة المدير بنفسه فيقل الشك والتردد ما دام أنه يتصرف طبقاً للسياسات الموضوعية، كما أن للسياسات دوراً في عملية التنمية الإدارية لكونها تُنمي من يقومون بتطبيقها وتكسيبهم خبرات ومهارات جديدة.

الدراسات السابقة

تناولت دراسات عديدة سابقة عربية وأجنبية موضوعي الارتباط الوظيفي والثقة التنظيمية سواء في المنظمات العامة ام الخاصة، ولكن من الملاحظ وجود نقص في الدراسات التي تتناول العلاقة بين أبعاد الارتباط الوظيفي والثقة التنظيمية، لذلك حاولت هذه الدراسة توظيف ما جاء في الدراسات السابقة قدر الإمكان ومن هذه الدراسات ما يلي:

أ-الدراسات العربية

أجرت (السلنتي، 2010) دراسة بعنوان "اثر العدالة التنظيمية على الارتباط بالوظيفة دراسة تطبيقية على مديريات الخدمات بمحافظة دمياط" وهدفت الدراسة إلى تحديد ما إذا

وفي دراسة قام بها باتريك وآخرون (Patrick et al., 2006) بعنوان "Trust-effectiveness patterns in schools" هدفت هذه الدراسة إلى تحديد فعالية أنماط الثقة التنظيمية في النتائج المتوقعة لهذه المدارس، وإلى الفروقات بين الثقة التنظيمية تبعاً للمدرسة والنوع الاجتماعي والخبرة، واستخدمت هذه الدراسة أربعة أنماط للثقة وهي الثقة في أسلوب المدير، والثقة في المعلومات، والثقة في علاقة المدير مع المجتمع المحلي، والثقة في العلاقة مع المدير، حيث تم اختيار عينة عشوائية (687) معلماً من (79) مدرسة في وسط وغرب الولايات المتحدة الأمريكية، وتوصلت الدراسة إلى أن تصورات المعلمين لأبعاد الثقة كانت إيجابية، وأنه توجد فروق للجنس والمدرسة والخبرة في الثقة التنظيمية.

ركزت دراسة (Bakker et al., 2009) على دراسة الارتباط بالعمل وأثره بين الأزواج وذلك بالتطبيق على عينة مكونة من 175 مفردة من النساء بهولندا وشركائهم العاملين في مختلف المهن، و175 من الزملاء المشاركين من الذكور. وقد توصلت الدراسة إلى إن الارتباط بالعمل ينقل من الزوج إلى الزوجة، والعكس صحيح. وأنه ينتج عن الارتباط بالعمل حالة من العمل الإيجابي وحالة ذهنية تتميز بالحيوية والتفاني والاستغراق.

تناولت دراسة (Uludag et al., 2010) قياس اثر الاحتراق والإرهاق العاطفي، و السخرية، وانخفاض الكفاءة المهنية) على الارتباط (الحيوية، والتفاني، والاستغراق)، بالتطبيق على عينة مكونة من 420 من طلاب السياحة والضيافة بالجامعة في شمال قبرص.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى إن الاحتراق بأبعاده الثلاثة يرتبط سلباً بالإبعاد الثلاثة للارتباط، فمن الآثار السلبية للاحتراق هو انخفاض ارتباط الطلاب بالدراسة بشكل عام بسبب الإرهاق البدني والأرق وعدم فعاليتهم مما يؤثر سلباً في استيعاب الطلاب، وانخفاض مستويات الحماس والتفاني والاستيعاب.

تؤكد دراسة (Tomlinson, 2010) على دراسة العوامل الرئيسية الدافعة لارتباط الموظف داخل المنظمة، والوصول إلى المفاتيح الرئيسية لتحسين مستوى ارتباط الموظف، وذلك من خلال دراسة حالة عملية لشركة كياموتورز لصناعة السيارات في كوريا الجنوبية.

وتوصلت هذه الدراسة إلى تقديم إستراتيجية لارتباط الموظف تتكون من ستة إشكال تسمى ب (SOSTAC) وهي: الوضع Situation، والأهداف Objectives، والإستراتيجية Strategy، والتكتيكات Tactics، والفعل Action، والرقابة Control.

منطقة تبوك التعليمية من وجهة نظر المعلمين" هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين النمط الإداري لمديري المدارس الحكومية الثانوية بالثقة التنظيمية من وجهة نظر المعلمين في منطقة تبوك التعليمية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم وتطوير استبانة لغرض جمع البيانات، وتكونت عينة الدراسة من (285) مبحوثاً، توصلت الدراسة إلى نتائج كان من أهمها: 1. أن مستوى الثقة التنظيمية لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في منطقة تبوك التعليمية، جاءت بدرجة مرتفعة. 2. هناك فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى الثقة في أسلوب المدير ولصالح المعلمين تعزى لمتغير المنطقة الجغرافية. 3. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين النمط الإداري مستوى الثقة التنظيمية لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في منطقة تبوك التعليمية.

أجريت (الخاتمة، 2008) دراسة بعنوان "أثر الصمت التنظيمي على الثقة التنظيمية في المؤسسات العامة الأردنية" هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الصمت التنظيمي على الثقة التنظيمية في المؤسسات العامة الأردنية، وقد تم استخدام عينة طبقية عشوائية كأسلوب لتحديد عينة الدراسة، وبلغت العينة (582) مفردة، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أبرزها:

1. أن أبعاد الثقة التنظيمية وفقاً لتصورات أفراد عينة الدراسة ذات مستوى مرتفع.
2. وجود أثر لأبعاد الصمت التنظيمي في الثقة التنظيمية، وأن أبعاد الصمت التنظيمي تفسر (56.9%) من التباين في بُعد (الثقة التنظيمية).

ب - الدراسات الأجنبية

وأجريت جودي (Goudy, 2005) دراسة بعنوان "Teacher trust in building principals: A contextual relationship to school climate in K-4 buildings" هدفت إلى التعرف على ثقة المعلم بمدير المدرسة وعلاقتها بالمناخ المدرسي في الصفوف الأربعة الأولى، واعتمدت الدراسة على أداة مسح المناخ المدرسي وأداة قياس ثقة المعلم، على عينة قدرها (258) معلماً، في (13) مدرسة أساسية في ولاية أوهايو، وتوصلت الدراسة إلى أن ثقة المعلم في مدير المدرسة قد تم التنبؤ بها من خلال استجابات المعلمين على العوامل الخمسة من العوامل الستة لمقياس المناخ وهي: القيم السلوكية للطلاب، والإدارة التدريسية، والإدارة المدرسية، والأمان، والإرشاد الأكاديمي للطلبة، أما العامل السادس الذي لم يكن له وزن في التنبؤ بالثقة فهو عامل علاقات الطالب بالمعلم.

المستقلة "Multi-Collinearity" قام الباحث بإجراء معامل تضخم التباين "Variance Inflation Factor- VIF"، واختبار التباين المسموح به "Tolerance" لكل متغير من المتغيرات المستقلة، ويشير الجدول رقم (3) إلى أنه إذا كان معامل تضخم التباين (VIF) للمتغير يتجاوز (10) وكانت قيمة التباين المسموح به أقل من (0.05) فإنه يمكن القول أن هذا المتغير له ارتباط عالٍ مع متغيرات مستقلة أخرى، وبالتالي سيؤدي إلى حدوث مشكلة في تحليل الانحدار. وقد تم الاعتماد على هذه القاعدة لاختبار الارتباط "Multicollinearity" بين المتغيرات المستقلة. وكما يشير الجدول رقم (3) والذي يحتوي على المتغيرات المستقلة وقيمة معامل تضخم التباين (VIF) والتباين المسموح "Tolerance" لكل متغير، نلاحظ أن قيمة (VIF) لجميع المتغيرات كانت أقل من (10) وتتراوح (-1.314 - 2.156) كما نلاحظ أن قيمة التباين المسموح "Tolerance" لجميع المتغيرات كانت أكبر من (0.05) وتتراوح بين (0.313 - 0.561) ولذلك يمكن القول أنه لا توجد مشكلة حقيقية تتعلق بوجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقل.

ومن اهم الخصائص المميزة للدراسة الحالية عن الدراسات السابقة ما يلي:

- 1- ان معظم الدراسات السابقة الأجنبية قد ركزت على تناول كل من الثقة التنظيمية والارتباط الوظيفي كل على حدا بشكل مستقل، دون الربط بينهما. إذ لم يوجد دراسة تناولت الثقة التنظيمية مع الارتباط الوظيفي على حد علم الباحث.
- 2- تتميز الدراسة الحالية بأن مجال تطبيقها بصفة عامة في البيئة العربية ومنها المملكة الأردنية الهاشمية، وبصفة خاصة في محافظات الجنوب.

عرض النتائج

اختبار فرضيات الدراسة

قبل تطبيق تحليل الانحدار لاختبار فرضيات الدراسة، تم إجراء بعض الاختبارات وذلك من أجل ضمان ملاءمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار وذلك على النحو التالي: فيما يتعلق بافتراض ضرورة عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات

الجدول (3)

اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح به ومعامل الالتواء

معامل الالتواء Skewness	معامل تقييم التباين (VIF)	التباين المسموح به Tolerance	المتغيرات
0.370	1.404	0.313	الحيوية
0.210	2.156	0.464	التفاني
0.266	1.314	0.561	الاستغراق

الجدول (4)

نتائج تحليل التباين للانحدار (Analysis of Variance) للتأكد من

صلاحية النموذج لاختبار فرضيات الدراسة

مستوى دلالة F	قيمة F المحسوبة	معامل التحديد R ²	المتغير التابع
0.000	* 119.99	0.623	الثقة في أسلوب المديرين
0.000	* 64.879	0.472	الثقة في السياسات الإدارية
0.000	* 76.05	0.512	الثقة في القيم التنظيمية

فإن قيمة معامل الالتواء لجميع متغيرات الدراسة كانت أقل من (1) ولذلك يمكن القول بأنه لا توجد مشكلة حقيقية تتعلق بالتوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة.

ومن أجل التحقق من افتراض التوزيع الطبيعي Normal Distribution للبيانات فقد تم الاستناد إلى احتساب قيمة معامل الالتواء (Skewness) للمتغيرات، وكما يشير الجدول رقم (3)

(51.2%) من التباين في بُعد (الثقة في القيم التنظيمية).
الفرضية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$ للارتباط الوظيفي (الحيوية، التفاني، الاستغراق) في بُعد الثقة في أسلوب المديرين بوصفه بُعداً من أبعاد الثقة التنظيمية لدى العاملين في الدوائر الحكومية في محافظات الجنوب.

يوضح الجدول رقم (4) صلاحية نموذج لاختبار فرضيات الدراسة، ونظراً لارتفاع قيمة (F) المحسوبة عن قيمتها الجدولية على مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.01)$ ، حيث إن أبعاد الارتباط الوظيفي تفسر (62.3%) من التباين في بُعد (الثقة في أسلوب المديرين)، وتفسر أيضاً (47.2%) من التباين في بُعد (السياسات الإدارية)، وفسرت أبعاد الارتباط الوظيفي

الجدول (5)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار اثر الارتباط الوظيفي في الثقة التنظيمية

مستوى دلالة t	قيمة t المحسوبة	Beta	الخطأ المعياري	B	الارتباط الوظيفي
0.003	* 3.020	0.135	0.031	0.095	الحيوية
0.000	* 6.369	0.261	0.030	0.191	التفاني
0.001	* 3.309	0.121	0.024	0.080	الاستغراق

ذات دلالة احصائية على مستوى $(\alpha \leq 0.05)$

الجدول (6)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي "Stepwise Multiple Regression" للتنبؤ بالثقة في أسلوب المديرين من خلال إبعاد الارتباط الوظيفي كمتغيرات مستقلة

مستوى دلالة t *	قيمة t المحسوبة	قيمة R2 معامل التحديد	ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ
0.000	* 7.572	0.546	الحيوية
0.000	* 6.873	0.615	التفاني
0.000	* 4.476	0.620	الاستغراق

* ذات دلالة احصائية على مستوى $(\alpha \leq 0.05)$

Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر الارتباط الوظيفي بأبعادها (الحيوية، التفاني، الاستغراق) في الثقة في أسلوب المديرين، كما يتضح من الجدول رقم (6) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإن متغير الحيوية قد احتل المرتبة الأولى وفسر ما مقداره (54.6%) من التباين في المتغير التابع، ودخل متغير التفاني حيث فسر مع متغير الحيوية (61.5%) من التباين في المتغير التابع، ودخل ثالثاً متغير الاستغراق حيث فسر مع المتغيرات السابقة (62%) من التباين في المتغير التابع.

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (5)، ومن متابعة قيم اختبار (t) أن المتغيرات الفرعية التالية والمتعلقة (الحيوية، التفاني، الاستغراق) لها تأثيراً على الثقة في أسلوب المديرين الثقة، حيث بلغت قيم (t) المحسوبة (3.020، 6.369، 3.309) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.01)$. ومما سبق يقتضي ما يلي: رفض الفرضية الصفرية والتي تنص على أنه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ لأبعاد الارتباط الوظيفي (الحيوية، التفاني، الاستغراق) على الثقة في أسلوب المديرين.

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise

بوصفه بُعداً من أبعاد الثقة التنظيمية لدى العاملين في الدوائر الحكومية في محافظات الجنوب.

الفرضية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) للارتباط الوظيفي (الحيوية، التفاني، الاستغراق) في بُعد الثقة في السياسات الإدارية

الجدول (7)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار اثر الارتباط الوظيفي في الثقة في

السياسات الإدارية بوصفه بُعداً من أبعاد الثقة التنظيمية

أبعاد الارتباط الوظيفي	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
الحيوية	0.143	0.050	0.151	*2.857	0.004
التفاني	0.200	0.043	0.195	*4.681	0.000
الاستغراق	0.124	0.045	0.136	*2.750	0.006

* ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha \leq 0.01$).

الجدول (8)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي "Stepwise Multiple Regression"

للتنبؤ بالثقة في السياسات الإدارية من خلال إبعاد الارتباط الوظيفي كمتغيرات مستقلة

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R ² معامل التحديد	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t*
الحيوية	0.318	*4.766	0.000
التفاني	0.407	*3.822	0.000
الاستغراق	0.452	*2.840	0.005

* ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha \leq 0.01$)

** ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر الارتباط الوظيفي بأبعاده (الحيوية، التفاني، الاستغراق) في الثقة في السياسات الإدارية بوصفه بُعداً من أبعاد الثقة التنظيمية، كما يتضح من الجدول رقم (8) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإن متغير الحيوية قد احتل المرتبة الأولى وفسر ما مقداره (31.8%) من التباين في المتغير التابع، ودخل متغير التفاني حيث فسر مع متغير الحيوية (40.7%) من التباين في المتغير التابع، ودخل ثالثاً متغير الاستغراق حيث فسر مع المتغيرات السابقة (45.2%) من التباين في المتغير التابع.

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (7)، ومن متابعة قيم اختبار (t) أن المتغيرات الفرعية التالية والمتعلقة (الحيوية، التفاني، الاستغراق) لها تأثير في الثقة في السياسات الإدارية بوصفه بُعداً من أبعاد الثقة التنظيمية، حيث بلغت قيم (t) المحسوبة (2.857، 4.681، 2.750) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$). ومما سبق يقتضي ما يلي: رفض الفرضية الصفرية والتي تنص على أنه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد الارتباط الوظيفي (الحيوية، التفاني، الاستغراق) في السياسات الإدارية بوصفه بُعداً من أبعاد الثقة التنظيمية.

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise

أبعاد الثقة التنظيمية لدى العاملين في الدوائر الحكومية في محافظات الجنوب.

الفرضية الثالثة: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ للارتباط الوظيفي (الحيوية، التفاني، الاستغراق) في بُعد الثقة في القيم التنظيمية بوصفه بُعداً من

الجدول (9)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار اثر الارتباط الوظيفي في الثقة في القيم التنظيمية بوصفها بُعداً من ابعاد الثقة التنظيمية

مستوى دلالة t	قيمة t المحسوبة	Beta	الخطأ المعياري	B	إبعاد الارتباط الوظيفي
0.004	* 2.913	0.134	0.042	0.122	الحيوية
0.000	* 5.540	0.259	0.047	0.259	التفاني
0.015	** 5,335	0.124	0.049	0.119	الاستغراق

* ذات دلالة إحصائية على مستوى $(\alpha \leq 0.01)$

** ذات دلالة إحصائية على مستوى $(\alpha \leq 0.05)$

الجدول (10)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي "Stepwise Multiple Regression"

للتنبؤ بالثقة في القيم التنظيمية من خلال ابعاد الارتباط الوظيفي كمتغيرات مستقلة

مستوى دلالة t*	قيمة t المحسوبة	قيمة R ² معامل التحديد	ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ
0.000	* 6.645	0.378	الحيوية
0.000	* 6.061	0.453	التفاني
0.001	* 3.250	0.492	الاستغراق

* ذات دلالة إحصائية على مستوى $(\alpha \leq 0.01)$

Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر الارتباط الوظيفي بأبعاده (الحيوية، التفاني، الاستغراق) في الثقة في القيم التنظيمية بوصفها بُعداً من ابعاد الثقة التنظيمية، كما يتضح من الجدول رقم (10) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإن متغير الحيوية قد احتل المرتبة الأولى وفسر ما مقداره (37.8%) من التباين في المتغير التابع، ودخل متغير التفاني حيث فسر مع الحيوية (45.3%) من التباين في المتغير التابع، ودخل ثالثاً متغير الاستغراق حيث فسر مع المتغيرات السابقة (49.2%) من التباين في المتغير التابع.

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (9)، ومن متابعة قيم اختبار (t) أن المتغيرات الفرعية التالية والمتعلقة (الحيوية، التفاني، الاستغراق) لها تأثير في الثقة في القيم التنظيمية بوصفها بُعداً من ابعاد الثقة التنظيمية، حيث بلغت قيم (t) المحسوبة (2.913، 5.540، 5.335) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.01)$. ومما سبق يقتضي ما يلي: رفض الفرضية الصفرية والتي تنص على أنه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ لأبعاد الارتباط الوظيفي (الحيوية، التفاني، الاستغراق) في الثقة في القيم التنظيمية بوصفها بُعداً من ابعاد الثقة التنظيمية.

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise

مناقشة النتائج والتوصيات

مناقشة النتائج

قد احتل المرتبة الأولى وفسر ما مقداره (37.8%) من التباين في المتغير التابع، ودخل متغير التقاني حيث فسر مع متغير الحيوية (45.3%) من التباين في المتغير التابع، ودخل ثالثاً متغير الاستغراق حيث فسر مع المتغيرات السابقة (49.2%) من التباين في المتغير التابع. ويمكن تفسير ذلك بأن الأجهزة المستخدمة والتي تتصف بالحدثة وبسهولة الاستخدام وسهولة تعلم استخدامها، تؤدي إلى سرعة قبولها وتبنيها من قبل العاملين، وبالتالي فإن استخدامهم لها يساعدهم في تأدية واجباتهم الوظيفية بكفاءة وفاعلية، كما أن ملائمة البرمجيات المستخدمة وحدائتها، تعمل على تلبية احتياجات المستخدم من المعلومات التي تتصف بالدقة والشمولية وتأتي في الوقت المناسب، والتي يكون لها تأثير في الثقة التنظيمية.

التوصيات

- في ضوء نتائج الدراسة، فإنه يمكن تقديم مجموعة من التوصيات وهي:
1. تقديم جوائز للعاملين المتميزين في الدوائر الحكومية، والثناء على جهودهم، وتشجيعهم على بذل المزيد من الجهود وتقديم الإبداعات اللازمة مما ينعكس على تطور المنظمة وفعاليتها.
 2. توجيه وفهم أعمق لحاجات العاملين من أجل الحفاظ عليهم ومساعدتهم على النمو والتطوير والتفكير الخلاق.
 3. تحقيق الملاءمة والانسجام بين الاحتياجات الفردية والتنظيمية لرفع الروح المعنوية للعاملين.
 4. إعادة تصميم الوظيفة بالشكل الذي يقلل من الإجهاد والصراعات وهذا يتطلب مراجعة دورية لبطاقات الوصف الوظيفي ومراعاة المهام والأنشطة الحديثة.
 5. تنمية المهارات القيادية التي تبني مناخاً عاطفياً إيجابياً في مكان العمل، وأن تتوفر فيهم القدرة والمهارة لتشجيع العاملين على المشاركة في صياغة الخطط والأهداف وصنع واتخاذ القرارات.

الحوامده، نضال وصلاح الدين الهيتي، 2004، عوامل التغيير وعلاقتها بمستوى إدراك عملية التغيير ونتائجها في الشركات العامة الأردنية. مؤته للبحوث والدراسات، مجلد 19، العدد 2. الخاتنة، رامي، 2008، أثر الصمت التنظيمي على الثقة التنظيمية في المؤسسات العامة الأردنية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن.

1. دلت النتائج أن المتغيرات الفرعية التالية والمتعلقة (الحيوية، التقاني، الاستغراق) لها تأثيراً في الثقة في أسلوب المديرين، وإن متغير الحيوية قد احتل المرتبة الأولى وفسر ما مقداره (54.6%) من التباين في المتغير التابع، ودخل متغير التقاني حيث فسر مع متغير الحيوية (61.5%) من التباين في المتغير التابع، ودخل ثالثاً متغير الاستغراق حيث فسر مع المتغيرات السابقة (62%) من التباين في المتغير التابع. وتفسر هذه النتيجة على أن توافر أبعاد الارتباط الوظيفي سوف يحسن من جودة الخدمات، ويزيد الكفاءة لدى العاملين فيها، ويحسن المخرجات، ويوفر الوقت، والمال.
2. دلت النتائج أن المتغيرات الفرعية التالية والمتعلقة (الحيوية، التقاني، الاستغراق) لها تأثير في السياسات الإدارية بوصفه بُعداً من أبعاد الثقة التنظيمية، وإن متغير الحيوية قد احتل المرتبة الأولى وفسر ما مقداره (31.8%) من التباين في المتغير التابع، ودخل متغير التقاني حيث فسر مع متغير الحيوية (40.7%) من التباين في المتغير التابع، ودخل ثالثاً متغير الاستغراق حيث فسر مع المتغيرات السابقة (45.2%) من التباين في المتغير التابع. وقد يعود ذلك إلى الأسلوب الإداري لارتباطها المباشر بمتطلبات الحياة الأساسية في المجتمع، وأن أي تدني في جودة الخدمة المقدمة سينعكس سلباً على كافة قطاعات المجتمع، إلا أن الدوائر الحكومية لم تحرز التقدم المتوقع منها في السيطرة على سجلات دقيقة وموثقة للعاملين، والتوقيبات والمعلومات المقدمة للعاملين، لذا يتطلب ذلك جهداً جماعياً قوياً، ومستمرًا من قبل الدوائر الحكومية للسيطرة على هذه المشكلات من وجهة نظر العملاء.
3. دلت النتائج أن المتغيرات الفرعية التالية والمتعلقة (الحيوية، التقاني، الاستغراق) لها تأثير في الثقة في القيم التنظيمية بوصفها بُعداً من أبعاد الثقة التنظيمية، وإن متغير الحيوية

المراجع

البولي، منصور مفلح، 2008، علاقة النمط الإداري لمديري المدارس الحكومية الثانوية بالثقة التنظيمية في منطقة تبوك التعليمية من وجهة نظر المعلمين. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن.

- Elith, J.,Graham, C.H. et al. 2006. Novel Methods improve Prediction of Species, Distributions from Occurrence Data Ecography, 29: 129-151.
- Goudy, Roger J. 2005. Teacher trust in building principals: A contextual relationship to school climate in K--4 buildings, EdD, The University of Akron, USA.
- Kong, Ying. 2009. A study on the job Engagement of company Employees, *International Journal of Psychological Studies*, 1 (2): 65-68.
- Koyuncu, Mustafa et al. 2006. work engagment among women managers and professionals in a Turkish bank: potential consequences, *Equal Opportunities International*, 25 (4): 299-310.
- Macleod, David et al. 2009. *Engaging for Success: Enhancing Performance through Employee Engagement*, Crown, UK.
- Patrick B. Forsyth, Laura L.B. Barnes and Curt M. Adams. 2006. Trust-effectiveness patterns in schools, *Journal of Educational Administration*, 44 (2): 122-141.
- Tomlinson, Gary. 2010. Building a culture of high employee engagement, *strategic HR Review*, 9 (3): 25-31.
- Uludag, O. et al. 2010. The effect of burnout on engagement: An empirical study on tourism student, *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and _ Tourism Education*, 9 (1): 13-23.
- Wefald Andrew, J. 2008. An Examination of Job Engagement Transformational Leadership and Related Psychological Constructs, Doctor of Philosophy, College of Arts and Science: Kansas State University.
- ريان، عادل ريان، 2006، أنماط السلوك التدريبي لدى المدربين، المجلة العلمية لكلية التجارة، جامعة أسيوط، مجلد (41)، العدد(12)، ص 78-134.
- السعودي، موسى أحمد، 2005، العلاقة بين الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي لدى العاملين في الوزارات الأردنية (دراسة ميدانية)، العلوم الإدارية، مجلة دراسات، المجلد 31، العدد 1، ص 100-114.
- السلنتي، لميا السعيد، 2010، اثر العدالة التنظيمية على الارتباط بالوظيفة: دراسة ميدانية، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، كلية التجارة، جامعة القاهرة، عدد75، ص653-717.
- العميان، محمود سلمان، 2005، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط3، عمان الأردن دار وائل للنشر.
- العوامل، نائل عبدالحفيظ، 1995، تطوير المنظمات: المفاهيم والهيكل والأساليب، مركز أحمد ياسين، ط1، عمان، الأردن.
- العوفي، محمد غالب، 2005، الثقة التنظيمية وأثرها على الالتزام التنظيمي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- عويس، ممدوح زكي احمد، 2009، نموذج متطلبات - موارد الوظيفة وعلاقته بالانشغال بالعمل وأثرها في سلوكيات المبادرة بالتطبيق على المستشفيات والمراكز الطبية بجامعة المنصورة، المجلة المصرية للدراسات التجارية، كلية التجارة، جامعة المنصورة، م (33)، ع1.
- Bakker, A.B. et al. 2009. Thecross over of work engagement between working couples: A closer look at the role of empathy ,*Journal of managerial Psychology*, 24 (3): 220-236.
- Burke, Ronald J. et al. 2009. Work engagement among hotel managers in Beijing , china:Potential antecedents and consequences ,*Tourism Review*, 64 (3): 5-18.

The Impact of Job Engagement upon The Organizational Trust in Governmental Department in Three Southern Districts of Jordan (Karak, Tafela, Ma'an)

*Ayad T. Al-Rawashdeh**

ABSTRACT

This study aimed to identify the impact of job engagement upon the organizational trust of the employees in governmental department in three southern districts of Jordan (Karak, Tafela, Ma'an). to achieve the objectives this study, a questionnaire was developed and distributed to sample consisted of (553) subjects. the study has reached the following results: there is an impact of job engagement upon the organizational trust in governmental department in three southern districts of Jordan (Karak, Tafela, Ma'an) which explains (62.3%) of variation in the dependent variable (the dimensions of services quality in JTC).

The study recommended that governmental department of Jordan need to take the role in interest in the dimensions of the job engagement and promotion because of their impact on performance, increase staff satisfaction and improve the effectiveness of the organizational trust.

Keywords: Job Engagement, Organizational Trust, Vigor, Dedication, Absorption.

* Faculty of Financial and Administrative Sciences, Tafila Technical University, Jordan. Received on 25/11/2012 and Accepted for Publication on 26/5/2013.