

## "أثر الثقة التنظيمية في ممارسة السلوك الإبداعي للعاملين في جامعة مؤتة": دراسة حالة

ميسون هزيم العمرو\*

محمد عبدالرحيم المحاسنة\*\*

### ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر الثقة التنظيمية بأبعادها (الثقة بالمعلومات، الثقة بالسياسات الإدارية، الثقة بالقيم التنظيمية، الانفتاح، الاهتمام بالعاملين) في ممارسة السلوك الإبداعي لدى العاملين في جامعة مؤتة، تكوّن مجتمع الدراسة من (715) موظفاً إدارياً في جامعة مؤتة. ولتحقيق هدف الدراسة استخدم الباحثان الاستبانة كأداة لجمع المعلومات واستخدم المنهج الوصفي التحليلي ومنهج البحث الميداني حيث وزعت على عينة بلغت (245) مفردة. وقد أظهرت نتائج الدراسة ما يأتي: أن الثقة التنظيمية جاءت بدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي (3.04)، وأن ممارسة السلوك الإبداعي جاءت بدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي (3.43). ويوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للمتغير المستقل الثقة التنظيمية بأبعاده جزئياً في المتغير التابع ممارسة السلوك الإبداعي لدى العاملين الإداريين في جامعة مؤتة في الأردن. أوصت الدراسة بضرورة تعزيز مستوى مشاركة العاملين في صنع القرارات، إجراء دراسات دورية واستطلاعات للرأي للتعرف على نقاط القوة والضعف في السياسات الإدارية المتبعة في الجامعة لما لها من أهمية في تعزيز الثقة التنظيمية، عقد لقاءات دورية بين الإدارة والعاملين. الاهتمام بالجانب الإنساني للعاملين، إنشاء وحدة تنظيمية في الهيكل التنظيمي للجامعة تتبنى المبدعين والأفكار والسلوكيات الإبداعية وتتولى تقديم الحوافز المادية والمعنوية للمبدعين من العاملين في الجامعة؛ من خلال إنشاء جوائز تشجيعية سنوية على مستوى الوحدات وعلى مستوى الأفراد العاملين على غرار (جائزة الملك عبد الله الثاني بن الحسين للتميز).

**الكلمات الدالة:** الثقة التنظيمية، السلوك الإبداعي، العاملين، جامعة مؤتة.

\* مركز زراعي الموجب.

\*\* كلية إدارة الأعمال، جامعة مؤتة.

تاريخ قبول البحث: 2016/3/10م.

تاريخ تقديم البحث: 2015/9/13م.

© جميع حقوق النشر محفوظة لجامعة مؤتة، الكرك، المملكة الأردنية الهاشمية، 2017.

## **The impact of Organizational Trust in the Practice of Innovative Behavior on Employees Working in Mu'tah University: Case Study**

### **Abstract**

This study aims to analyze the impact of Organizational Trust with its dimensions (Confidence in information, administrative policy Trust, organizational values Trust, Openness, Concern for employees) in the practice of innovative behavior on employees working in Mu'tah University. The study population consisted of (715) employees working on Mu'tah University. To achieve the objectives this study, a questionnaire was developed and distributed to a sample of (254) subjects, the study has reached the following results: The Organizational Trust shows medium degree with average (3.04) and the practice of innovative behavior shows medium degree with average (3.43). There is a significant impact at the level of significance ( $0.05 \geq \alpha$ ) of the independent variable (Organizational Trust) with its dimensions Partially, in the dependent variable (practice of innovative behavior) on employees working in Mu'tah University. There is a significant impact at the level of significance ( $0.05 \geq \alpha$ ) of Organizational Trust with its dimensions (administrative policy Trust, Openness) in practice of innovative behavior) on employees working in Mu'tah University. There is no a significant impact at the level of significance ( $0.05 \geq \alpha$ ) of Organizational Trust with its dimensions (Confidence in information, organizational values Trust, Concern for employees) in practice of innovative behavior on employees working in Mu'tah University. The study recommends the following: The need to enhance the level of participation of workers in decision-making, Conduct periodic studies and opinion polls to identify the strengths and weaknesses in the administrative policies at the university because of their importance in the promotion of Organizational Trust and the need to focus on the humanitarian aspect of the workers, and the provision of material and moral incentives for creative workers, because of their impact in the development of creative behavior.

**Keywords:** Organizational Trust, innovative behavior, employees, Mu'tah University.

## المقدمة:

بعد قطاع التعليم وخصوصا التعليم العالي على درجة عالية من الأهمية، من حيث إسهاماته في التنمية الشاملة، ومع تعدد الجامعات المحلية سواء الحكومية أم الخاصة والتي أصبحت تشهد منافسة وتسعى كل منها نحو التميز والإبداع، وهي ليست بالمهمة اليسيرة، تحتاج إلى تكاتف جهود جميع العاملين داخل الجامعة، من أجل بقاء ورفع مستوى الفاعلية والكفاءة لأداء الجامعة، ومن أجل ضمان القدرة على التكيف مع الظروف والمتغيرات المحيطة بجو العمل والرغبة والإقبال على العمل والإنجاز وتوافر اتجاهات ومفاهيم إيجابية وجديدة في العمل.

وتعد الثقة التنظيمية في المنظمات، عاملاً مهماً في تحقيق التكامل والفاعلية التنظيمية وهذا ما أكده الكثير من الباحثين إذ ليس هناك منظمة تستطيع أن تتخذ لها مكانا في بيئة الأعمال من دون وجود الثقة بين الأشخاص، فهي المحفز الذي يسهل العمل. فهي تحفز الأعضاء لقبول المسؤوليات وتحقيق الأهداف المشتركة من خلال تشجيع تبادل المعلومات وتبادل المعرفة وتعمل على تشجيع أعضاء المنظمة على تجنب السلوك الانتهازي من خلال التعاون بينهم وتفعيل الاتصال المفتوح بين أعضاء المنظمة والحد من الصراعات داخلها و تؤدي الثقة إلى الانفتاح وقبول النقد وزيادة القدرة على التنبؤ، وتعمل على تسهيل عمل الإدارة وتسهل فرص مواجهة المخاطر والأزمات مع تعزيز القدرة على التكيف، وتسهم في تبادل الآراء ووجهات النظر بحرية وموضوعية وتعمل على تفويض الصلاحيات، وحسن استخدامها، وتقبل الجديد والتطوير دون خوف أو معارضة، وتؤدي إلى زيادة وتحسين تنامي العلاقات الشخصية، وتؤدي إلى الرضا الوظيفي والتميز وارتفاع الروح المعنوية. وفي الوقت الحاضر لم يعد الاهتمام مقتصرًا على الإنتاجية فقط، بل الإبداع والتميز أحوج ما تكون إليه المنظمات المعاصرة وخاصة الجامعات، والعنصر البشري أحد أهم العناصر التي تقود الجامعة نحو التميز والريادة والإبداع والابتكار في العمل.

ومن هنا تبلورت فكرة البحث وحرص الباحثان على دراسة أثر الثقة التنظيمية في ممارسة السلوك الإبداعي لدى العاملين في جامعة مؤتة في الأردن، من خلال إجراء بحث ميداني على العاملين فيها.

## مشكلة الدراسة:

توصل الباحثان إلى مشكلة الدراسة من خلال مطالعة الدراسات السابقة (فارس، 2014)، (سعيدوعبد الستار، 2014)، (الرواشدة، 2013) والتي تبحث في متغير الثقة التنظيمية، كذلك دراسة (الصلصامة، 2014)، (الزعيبي، 2013)، (المبيضين والطراونة، 2011) والتي تبحث في متغير السلوك الإبداعي. ولما للثقة التنظيمية من دور في حفز وتعزيز ورفع مستوى السلوك الإبداعي لدى العاملين، جاءت هذه الدراسة هادفةً إلى معرفة أثر الثقة التنظيمية من حيث مفهومه مستواه في ممارسة السلوك الإبداعي لدى العاملين في جامعة مؤتة، وللكشف عن واقع الثقة التنظيمية وممارسة السلوك الإبداعي في جامعة مؤتة لتحديد مستوياتها وجوانبها، ولأن تدهور ونقصان الثقة التنظيمية لدى العاملين يعني فقدان الإحساس بالأمن والاستقرار والتقدير ويخفض من مستويات الرضا الوظيفي ويولد لدى العاملين الشعور بأنهم بلا قيمة ويفضلون مصالحهم الشخصية على مصالح الجامعة، ومن ثم انخفاض التزامهم وولائهم لها، وهذا بدوره سينعكس على فاعلية وكفاءة الجامعة وفشلها في تحقيق أهدافها، ومن هنا تكمن مشكلة الدراسة في عدم معرفة أثر الثقة التنظيمية في ممارسة السلوك الإبداعي لدى العاملين في جامعة مؤتة، لذا جاءت هذه الدراسة للحصول على إجابة علمية عن التساؤل الآتي:

ما أثر الثقة التنظيمية في ممارسة السلوك الإبداعي لدى العاملين في جامعة مؤتة؟

## أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية الثقة التنظيمية فهي أحد المتغيرات التنظيمية الأساسية الواجب توافرها في أي منظمة ناجحة، حيث أن تعزيز الثقة التنظيمية في المؤسسات التعليمية يحظى باهتمام كبير نظراً لتأثيرها الإيجابي بشكل مباشر على سلوك الأفراد والعاملين، حيث تدفعهم نحو تطوير وتحسين أدائهم وصولاً لتحقيق الأهداف التي تسعى إليها المؤسسة التعليمية والتي ستعكس إيجاباً على فاعلية وكفاءة الأداء الجامعي. كذلك السلوك الإبداعي أحد المتغيرات التنظيمية، التي تعتبر مدخلاً من مداخل الرغبة والسعي للتطوير على المستوى الإداري والذي يتبعه الإبداع كنتيجة لهذا السلوك سواء على المستوى الفردي أم التنظيمي، ومما لاشك فيه حاجة المؤسسات التعليمية لوجود مثل هذا المتغير والذي سيقود بالتأكيد إلى نجاح وتميز أداء تلك المؤسسات بشكل عام ومخرجاتها بشكل خاص. إضافة إلى أنها قد تكون أولى الدراسات المحلية

التي جمعت بين المتغير المستقل المتمثل بالثقة التنظيمية وأثرها في ممارسة السلوك الإبداعي ومجتمع الدراسة على حد علم الباحثة.

#### أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة في الأساس إلى: معرفة أثر الثقة التنظيمية بأبعاده في ممارسة السلوك الإبداعي بأبعاده لدى العاملين في جامعة مؤتة، وينبثق من هذا الهدف الأساسي الأهداف الفرعية الآتية:

1- التعرف إلى مستوى الثقة التنظيمية بأبعاده من وجهة نظر العاملين في جامعة مؤتة بالأردن.

2- التعرف إلى مستوى ممارسة السلوك الإبداعي بأبعاده من وجهة نظر العاملين في جامعة مؤتة بالأردن.

3- تقديم توصيات واقتراحات مبنية على نتائج الدراسة تساهم في رفع وتحسين مستوى الثقة التنظيمية وممارسة السلوك الإبداعي لدى العاملين في جامعة مؤتة.

#### فرضيات الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة، تم صياغة الفرضيات الآتية:

**الفرضية الرئيسية الأولى:** لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للثقة التنظيمية بأبعاده (الثقة بالمعلومات، الثقة بالسياسات الإدارية، الثقة بالقيم التنظيمية، الانفتاح، الاهتمام بالعاملين) في ممارسة السلوك الإبداعي بأبعاده (حل المشكلات، سعة الاتصال، روح المجازفة، تشجيع الإبداع) لدى العاملين الإداريين في جامعة مؤتة في الأردن. وينبثق عن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية:

أ - لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للثقة التنظيمية بأبعاده (الثقة بالمعلومات، الثقة بالسياسات الإدارية، الثقة بالقيم التنظيمية، الانفتاح، الاهتمام بالعاملين) في حل المشكلات لدى العاملين الإداريين في جامعة مؤتة في الأردن.

ب- لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للثقة التنظيمية بأبعاده (الثقة بالمعلومات، الثقة بالسياسات الإدارية، الثقة بالقيم التنظيمية، الانفتاح، الاهتمام بالعاملين) في سعة الاتصال لدى العاملين الإداريين في جامعة مؤتة في الأردن.

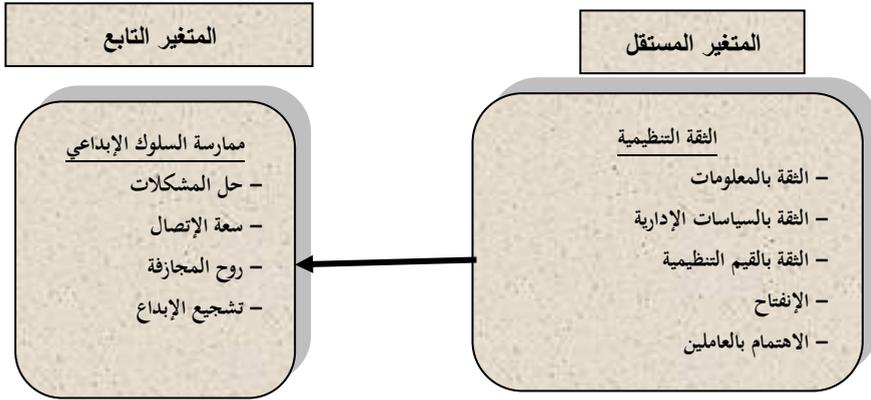
أثر الثقة التنظيمية في ممارسة السلوك الإبداعي للعاملين في جامعة مؤتة: دراسة حالة  
ميسون هزيم العمرو، محمد عبدالرحيم المحاسنة

ج- لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  للثقة التنظيمية بأبعادها (الثقة بالمعلومات، الثقة بالسياسات الإدارية، الثقة بالقيم التنظيمية، الانفتاح، الاهتمام بالعاملين) في روح المجازفة لدى العاملين الإداريين في جامعة مؤتة في الأردن.

د- لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  للثقة التنظيمية بأبعادها (الثقة بالمعلومات، الثقة بالسياسات الإدارية، الثقة بالقيم التنظيمية، الانفتاح، الاهتمام بالعاملين) في تشجيع الإبداع لدى العاملين الإداريين في جامعة مؤتة في الأردن.

#### أنموذج الدراسة:

يوضح الشكل (1) متغير الدراسة المستقل: الثقة التنظيمية بأبعاده: (الثقة بالمعلومات، الثقة بالسياسات الإدارية، الثقة بالقيم التنظيمية، الانفتاح، الاهتمام بالعاملين)، كما يبين المتغير التابع: ممارسة السلوك الإبداعي بأبعاده: (حل المشكلات، سعة الإتصال، روح المجازفة، تشجيع الإبداع).



الشكل (1) أنموذج الدراسة

\* المصدر: بالاستعانة بالدراسات السابقة (فارس، 2014)، (سعيد وعبد الستار، 2014)، (الرواشدة، 2013)، (الزعبي، 2013)، (المبييضين والطراونة، 2011).

## التعريفات الإجرائية:

أ- المتغير المستقل: الثقة التنظيمية: تمثل توقعات الأفراد أو الجماعات بأن المنظمة التي يعملون بها، يُمكن الاعتماد عليها في تحقيق نتائج مفضلة ومرغوبة للأفراد أو الجماعات دون انعكاس أي تأثير سلبي على المنظمة، بسبب كفاءة النظام الإداري فيها، والرؤساء، ونظام المعلومات، والعلاقات التنظيمية بين الأفراد وعدم المبالغة في عرض الحقائق (الحوامدة والهيبي، 2004) وتعرف إجرائيا: تمثل مدى ثقة العاملين بالمعلومات المتوافرة لديهم ومدى سهولة الحصول على المعلومات عند الحاجة إليها، وكذلك ثقتهم بالسياسات الإدارية المتبعة المبنية على الكفاءة والخبرة والشمولية، وثقة العاملين بالقيم والمبادئ التي تضمن الاحترام والتمكين والثقة المتبادلة والانفتاح بين الإدارة والعاملين، والاهتمام بهم وبتحاجاتهم من قبل تلك الإدارة.

ويتكون هذا المتغير من الأبعاد التالية:

1- الثقة بالمعلومات: تعرف إجرائيا: بمدى توافر المعلومات الكافية والواضحة والموثوق بها لدى العاملين، ومدى سهولة تبادل المعلومات بينهم، مما يعينهم على أداء مهامهم بفاعلية وكفاءة.

2- الثقة بالسياسات الإدارية: فناعة الموظف بالممارسات والتوجهات الإدارية في منظمته ورضاه عن طريقة توزيع المكافآت المادية وتوفر فرص التدريب والتدرج في السلم الوظيفي وإتاحة الإدارة فرص المشاركة في صنع القرار، ليؤثر إيجاباً بثقته بمنظمته وبسياساتها الإدارية (العوامل، 1995) وتعرف إجرائيا: مدى ثقة العاملين بقدرة الإدارة على التعامل مع كافة القضايا المتعلقة بالعمل، ومبادرتها لتقديم العون والمساعدة للعاملين مع مراعاة مصالح العاملين عند اتخاذ القرارات، ومدى التزامها بالشفافية والعدالة سواء في فرص التدريب أو الترقية التي تتيحها للعاملين.

3- الثقة بالقيم التنظيمية: عرفها البعض بأنها عبارة عن الخصائص الثابتة نسبياً للمحيط الداخلي للمنظمة التي يدركها أعضاؤها ويتعايشون معها ويعبرون عنها، وهي بهذا المعنى تعتبر انعكاساً للمناخ التنظيمي السائد، وبالتالي فهي تعبير عن الثقافة التنظيمية التي تحكم طبيعة العلاقة بين الأفراد داخل المنظمة وعلاقاتهم معها (عواد، 1995) وتعرف إجرائيا: مدى ثقة وإيمان العاملين بتوافر روح الفريق الواحد، الاحترام المتبادل بين العاملين

والإدارة، وإلى أي مدى يتم احترام الوقت، وإلى أي مدى يمكن المساهمة في صنع القرارات.

4- الانفتاح: وهي مجموعة المبادئ التي يجدها مانح الثقة مقبولة عند التزام الحائز على الثقة بها (سعيد وعبد الستار، 2014) وتعرف إجرائيا: مدى يمتلك العامل الحرية في تقديم وجهة نظره للإدارة بما يخص سير العمل والبوح عن الأخطاء إن وجدت أثناء العمل، وإلى أي مدى قنوات الاتصال مفتوحة بين العاملين والإدارة بما يخص تقييم العاملين.

5- الاهتمام بالعاملين: تتضمن اهتمامات المنظمة ورؤسائها بالموظفين من مشاعر الرعاية والتعاطف والتسامح والسلامة وتساهم الجهود الخاصة في فهم المشاعر في ارتفاع مستويات الثقة في أي علاقة (سعيد وعبد الستار، 2014) وتعرف إجرائيا: مدى رضا العاملين عن اهتمام الإدارة بالجانب الإنساني في علاقات العمل، متضمنة مشاعر الرعاية والتعاطف والسلامة وتلبية احتياجات العاملين، والاهتمام برفاهيتهم.

ب- المتغير التابع: ممارسة السلوك الإبداعي: يشير إلى وجود أنماط سلوكية والمبادرات الفكرية والعملية التي يبديها العاملون أثناء أدائهم لأعمالهم، ومن شأنها رفع سوية الأداء التنظيمي، مثل: الانفتاح على التغيير، وتقبل وجهات نظر الآخرين، وتقديم حلول جديدة، والخروج بأفكار جديدة لحل المشكلات (المبيضين والطرانة، 2011) وتعرف إجرائيا: إلى أي مدى يبدي العاملون الرغبة والقدرة على حل المشكلات التي تواجههم أثناء أدائهم العمل، وسعيهم الدؤوب في تطوير علاقاتهم الوظيفية داخل وخارج الجامعة بقصد التطوير الذاتي لرفع سوية الأداء التنظيمي، وإلى أي مدى يمتلك العاملون روح المجازفة، وما مدى تصور العاملين لموقف الإدارة من تبني وتشجيع الإبداع لديهم. ويتكون هذا المتغير من الأبعاد الآتية:

1. حل المشكلات: ويظهر مدى قدرة الفرد على تقديم حلول إبداعية للمشكلات التي يمر بها، واتخاذ القرارات المناسبة لحل مثل هذه المشكلات في الوقت المناسب، بالإضافة لمحاولة توقع المشكلات التي قد تحدث، ومحاولة تجنبها، وإيجاد الحلول المناسبة لها، حتى في حالة ندرة المعلومات المتوفرة (المبيضين والطرانة، 2011) وتعرف إجرائيا: إلى أي مدى يبدي العاملون الرغبة والقدرة على حل المشكلات التي تواجههم أثناء

- أدائهم العمل، وسعيهم الدؤوب في تطوير علاقاتهم الوظيفية داخل وخارج الجامعة بقصد التطوير الذاتي لرفع سوية الأداء التنظيمي، وإلى أي مدى يمتلك العاملون روح المجازفة، وما مدى تصور العاملين لموقف الإدارة من تبني وتشجيع الإبداع لديهم.
2. سعة الاتصال: مدى امتلاك الفرد الفرصة لنقل وتفسير الاتصالات الواردة من أجزاء المنظمة وأقسامها أي المجموعة التي يعمل ضمنها، ومدى قدرة الفرد على توسيع الاتصالات لتشمل جهات خارجية، القدرة على تبادل الأفكار مع ذوي الاختصاص ممن ينتمون إلى المنظمة نفسها وإلى منظمة أخرى ومتابعة الإصدارات والنشرات الحديثة والمشاركة في الندوات والمؤتمرات (النوايسة، 2009) وتعرف إجرائياً: إلى أي مدى يمتلك العاملون الرغبة والقدرة لتطوير العلاقات الوظيفية داخل وخارج الجامعة، ومدى الاهتمام بمطالعة الكتب والإصدارات والنشرات الحديثة، والسعي إلى المشاركة في الندوات والمؤتمرات.
3. روح المجازفة: مدى قبول الفرد وميله وشجاعته في القيام بأعمال إبداعية ذات مخاطر غير عادية (النوايسة، 2009) وتعرف إجرائياً: إلى أي مدى يمتلك العاملون الحماس والجرأة والشجاعة في العمل، ومدى تبني التغيير والتطوير في العمل.
4. تشجيع الإبداع: مدى استعداد الفرد لتقديم المعلومات والمساعدات الأساسية لذوي الأفكار الجديدة في المجموعة، ومدى الاستعداد لتوظيف الأفكار والطرق الجديدة في مواقع العمل وتشجيع المقترحات والأفكار الجديدة وتقديم التسهيلات لاستقطاب الأفراد المبدعين وحثهم عليه (أبو تابه، 2003) وتعرف إجرائياً: إلى أي مدى يؤمن العاملون بأن الإدارة تتبنى وتشجع الأعمال الإبداعية وتقدم الحوافز المعنوية والمادية نظير ذلك.

#### حدود الدراسة:

- الحدود البحثية: اقتصرت الدراسة على بحث الثقة التنظيمية وممارسة السلوك الإبداعي في قطاع التعليم العالي.
- الحدود المكانية: شملت الدراسة العاملين الإداريين في جامعة مؤتة، الأردن.

## الإطار النظري والدراسات السابقة:

### أولاً : الإطار النظري:

**الثقة التنظيمية:** لقد أصبح موضوع الثقة التنظيمية مثار اهتمام الدراسات الإدارية ولاسيما 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، كما أن أهمية الثقة التنظيمية ستزداد بشكل مثير جداً في المستقبل، نظراً لاتجاه المنظمات نحو العلاقات المفتوحة واعتمادها على المعلومات بدلاً من اعتمادها على السيطرة (السعودي، 2005).

**مفهوم الثقة التنظيمية:** أشار هاشم والعبادي(2010) بأنها: الفهم المتبادل بين المنظمة والأفراد بما ينسجم ويحقق الأهداف التنظيمية. أما متعب والعطوي (2008) أشارا إلى أنها: محافظة أعضاء المنظمة على الإيمان والثقة المتبادلة بين بعضهم البعض من ناحية النية والسلوك. وترى الشكرجي (2008) أن الثقة التنظيمية: هي مجموعة من التوقعات المشتركة بين طرفين، حيث ينظر إلى الاتفاق عليها على أنه عقد نفسي غير مكتوب على الالتزام بينهم سلوكياً وعقلانياً، وينتج عنه ثقة متبادلة تحكم العلاقة بين الطرفين رغم كونه غير مكتوب وغير ملزم قانونياً إلا أنه الأساس والمعيار الوحيد في تقويم نوعية وطبيعة العلاقة بينهما. وعرف روبنس وجدقي (RobbinsaJudge, 2007) الثقة بأنها: التوقع الإيجابي، بأن الآخر لن يتصرف بطريقة انتهازية، وهي عملية تعتمد على سيرة الشخص الذاتية وتاريخه، وتبنى الثقة على التوقع (النكهن) فإذا نشدت الثقة فعلى الشخص أن يؤمن بأن الشخص الآخر أو الجماعة ستتصرف بالطريقة المتوقعة، والتي ستجعل الطرف الآخر يتصرف بطريقة متماثلة في موقف يتطلب ثقة عالية. ويرى غراهام (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. وعرف الحوامدة والكساسبة (2000) الثقة التنظيمية بأنها: مؤثر على توقعات الأفراد أو الجماعات بأن نظام صنع القرارات التنظيمية يمكن الاعتماد عليه في تحقيق نتائج مفضلة للأفراد والجماعات أو التنظيمات حتى دون

ممارسة أي تأثير على هذا النظام. أما بالنسبة للدراسة الحالية فإن الثقة التنظيمية: تمثل مدى ثقة العاملين بالمعلومات المتوفرة لديهم ومدى سهولة الحصول على المعلومات عند الحاجة إليها، وثقتهم بالسياسات الإدارية المتبعة المبنية على الكفاءة والخبرة والشمولية وبالقيم والمبادئ التي تضمن الاحترام والتمكين والثقة المتبادلة والانفتاح بين الإدارة والعاملين، والاهتمام بهم واحتياجاتهم من قبل تلك الإدارة.

**أهمية الثقة التنظيمية:** لقد أكد الكثير من الباحثين على أهمية بناء الثقة التنظيمية في المنظمات بين الأطراف المعنية (الأفراد، والمنظمة) فهي عامل مهم في تحقيق التكامل للمنظمة، ومفتاح رئيسي متوقع للسلوك الشخصي (Amico, 2003,5) وعامل أساسي في أي شكل للتفاعل الإنساني وفقا لرأي دومنغس (Dominguez apels, 2004) إن العمل سوية مع الآخرين يحتاج إلى الاعتماد المتبادل بينهم وبطرائق مختلفة لإنجاز أهدافهم الشخصية والتنظيمية، والثقة أساسية وجوهرية لفهم السلوك الجماعي والفردية بين الأفراد والفعاليات الإدارية والتبادل الاقتصادي والاستقرار الاجتماعي أو السياسي، والثقة عامل مهم لعلاقات اجتماعية ثابتة ومستقرة (العنزري والساعدي، 2004).

والثقة التنظيمية تشكل العنصر الأساسي في الفاعلية التنظيمية إذ ليس هناك منظمة تستطيع أن تتخذ لها مكانا في بيئة الأعمال من دون وجود الثقة بين الأشخاص وليس هناك قائد تنظيمي يستطيع إهمال العنصر القوي للثقة في ممارسة جميع الأعمال. ويرى الرواشدة (2012) تكمن أهمية الثقة في كونها تعمل على تحقيق أهدافها بدرجة عالية من الكفاءة والفاعلية وللثقة التنظيمية تأثيرات هامة على العلاقة بين الموظفين والمنظمة وهي أن الثقة تسهل عمل الإدارة، والثقة تسهل فرصة مواجهة المخاطر العالية، والثقة تسهل عمل الاستخدام الفعال للموارد، والثقة تؤثر على جميع أنشطة المنظمة. إن بناء الثقة التنظيمية له تأثير كبير على مخرجات العمل داخل المنظمة، فقد أثبتت معظم الدراسات على وجود علاقة موجبة ومعنوية بين الثقة وكل من الأداء وسلوك المواطن التنظيمية والإبداع، في حين أثبتت دراسات أخرى على وجود علاقة عكسية بين الثقة وكلا من دوران العمل والغياب والصراع (الطائي، 2007).

أثر الثقة التنظيمية في ممارسة السلوك الإبداعي للعاملين في جامعة مؤتة: دراسة حالة

ميسون هزيم العمرو، محمد عبدالرحيم المحاسنة

وتأسيساً على ما سبق يمكن القول إن تكوين وبناء الثقة في المنظمة يعد شرطاً أساسياً لضمان التفاعل والتبادل المشترك بين جميع الأطراف لإنجاز المهام والأعمال والفعاليات المختلفة للمنظمة وذلك لما يسهم في تحقيق نجاح المنظمة ونموها ، فبدون الثقة لا يمكن للمنظمات أن تستمر في العمل والبقاء.

**ثانياً: السلوك الإبداعي:** المؤسسات الناجحة يجب أن تكون منظمة خلاقة مبدعة، وأن يصبح الإبداع والتجديد من السمات المميزة لأدائها لخدماتها. فالسلوك الإبداعي هو إحدى الضرورات الأساسية في إدارة الأعمال والمنظمات؛ فلم يعد كافياً أو حتى مرضياً أداء الأعمال في المنظمات بالطرق الروتينية التقليدية لأن الاستمرار في ذلك يؤدي إما إلى الوقوف وهو تراجع عن الركب المتسارع في المضي إلى الأمام، أو إلى الفشل (النوايسة، 2009).

**مفهوم الإبداع:** إن الإبداع في مجال العمل الإداري من وجهة نظر العميان (2000) هو الاستخدام الناجح لعمليات أو برامج أو منتجات جديدة تظهر كنتيجة لقرارات داخل المنظمة، ويرى فريجر (Fregger,2007) أن الإبداع هو المعرفة والاكتشافات الناتجة عن اتصالات المنظمة الداخلية والتي تريد في النهاية جودة حياة الناس والبيئة وهي سمة أساسية للبشر، ويشير العامري (2003) بأن الإبداع هو التطوير أو التعديل لكثير من الأساليب والإجراءات وطرق العمل داخل المنظمة .

**مفهوم السلوك الإبداعي:** يمكن تعريف السلوك الإبداعي بأنه: درجة إنتاج أفكار تكون جيدة ومفيدة في آن واحد والعمل على ترجمتها إلى بعض الأفكار والنماذج التي يفهمها الآخرون (نجم، 2003).

ويرى حريم (2003) بأنه تطبيق فكرة طورت داخل المنظمة أو تمت استعارتها من خارج المنظمة، بحيث تكون فكرة جديدة بالنسبة للمنظمة حينما طبقها. بينما يرى الحوامدة والمعايطة (2003) بأنه السلوك المميز الذي يمارسه الفرد في موقع العمل وليس بالضرورة أن ينتج عنه نتائج جديد أو خدمة جديدة.

ويرى حمادات (2007) السلوك الإبداعي يتمثل بالمبادرة التي يبديها الفرد في قدرته على التخلص من السياق العادي للتفكير وإتباع نمط جديد من التفكير والتي يتمثل أهمها بالطلاقة والمرونة والأصالة أو هو ظهور كل ما من شأنه أن يؤدي إلى إنتاج شيء جديد يمثل خلاصة التفاعل بين الفرد والخبرة. ويرى الأحمد (2008) بأنه جميع التصرفات والأفعال الفردية المتفردة التي تمارس في موقع العمل وتشمل اكتشاف الفرص، وتوليد الأفكار الجديدة، والتحقق منها علمياً، وبذل الجهود لتطبيقها في أي مستوى تنظيمي. وهنا لا بد من ملاحظة أن هناك فرقاً واضحاً بين السلوك الإبداعي والإبداع، حيث أن الإبداع يعني ولادة شيء جديد غير مألوف أو النظر إلى الأشياء بطرق وأساليب جديدة فهو بالتالي أحد مخرجات السلوك الإبداعي (نتيجة)، أما السلوك الإبداعي فيعني تصرف الفرد والجماعة الإيجابي في مكان العمل، فهو بالتالي الوسيلة أو الأداة التي لا بد من العمل على توفيرها لخلق الإبداع (فعل) (القطاونة، 2000).

### ثالثاً: العلاقة بين الثقة التنظيمية وممارسة السلوك الإبداعي:

إن هناك العديد من العوامل التي تنبثق من الثقة التنظيمية وتؤثر بشكل كبير على السلوك الإبداعي ومن ثم الإبداع وبشكل عام يعتمد السلوك الإبداعي على خصائص الفرد الشخصية والذاتية، ويعتبر أيضاً حصيلة لتفاعل أربعة عوامل هي: الأفراد، القيادة، جماعات العمل، والمناخ التنظيمي (Scot and Reoinaid, 1994).

وقد أوضح (Tan & Tan, 2000) بأن السلوك الإبداعي في الأداء وتبني الأفكار الجديدة والمفيدة والعمل على تطبيقها، كل ذلك يعتمد على وجود المستويات العالية من الثقة التنظيمية التي بمقدورها خلق البيئة الإبداعية، لذا يجب أن تكون المنظمة مصدراً لإشباع حاجات العاملين السلوكية ومن هذا المنطلق فإن تشجيع السلوك الإبداعي للعاملين ودعم وتبني الأفكار الإبداعية وتنمية شبكات وقنوات الإتصال عبر مستويات الهيكل التنظيمي وإعطاء القيم التنظيمية قيمة أكبر (الصيرفي، 2007)، فانخفاض مستوى الثقة التنظيمية يقتل الأفكار الإبداعية في حين أن ارتفاع مستوى الثقة التنظيمية، يعد محفزاً لتبني السلوك الإبداعي من خلال ما يقدمه من المرونة والاستقلالية في بلوره واختيار الأفكار ومن خلال إعطاء المبدع مجالاً أوسع للاتصالات وتخطي الهرم الإداري وتجاوز الروتين الذي عادة ما يتسم بالجمود والبطء، ومن خلال تقديم الحوافز المادية والمعنوية المشجعة والداعمة للإبداع. وذلك ما أشار إليه روفنس (Roffins, 1998) مبيناً أن من

أثر الثقة التنظيمية في ممارسة السلوك الإبداعي للعاملين في جامعة مؤتة: دراسة حالة  
ميسون هزيم العمرو، محمد عبدالرحيم المحاسنة

أهم العوامل التي تحفز الإبداع في المنظمات: المشاركة في اتخاذ القرارات، وجماعات العمل، وتمكين العاملين، وتقديم المنح لأصحاب الأفكار الجديدة.

### ثانياً: الدراسات السابقة:

دراسة فارس (2014) بعنوان "العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية على جامعة الأزهر في غزة" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي في جامعة الأزهر بغزة، واستخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين الإداريين في جامعة الأزهر بغزة ويبلغ عددهم (170) موظفاً إدارياً، أظهرت الدراسة مجموعة من النتائج، أهمها: 1- وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة بين الثقة بالمشرفين والالتزام التنظيمي. 2- وجود علاقة ارتباط طردية ضعيفة بين الثقة بزعماء العمل والالتزام التنظيمي. 3- أن هناك علاقة طردية متوسطة بين الثقة بإدارة الجامعة والالتزام التنظيمي.

دراسة سعيد وعبد الستار (2014) بعنوان "دور تبادلية القائد- العضو في سلوك المواطنة التنظيمية على وفق الثقة التنظيمية: بحث تحليلي في مركز وزارة الهجرة والمهجرين" هدفت هذه الدراسة إلى اختبار علاقة تبادلية القائد- العضو في سلوك المواطنة التنظيمية وتأثيرها بوجود الثقة التنظيمية كمتغير وسيط لدى العاملين في مركز وزارة الهجرة والمهجرين العراقية، وقد تم جمع البيانات والمعلومات المتعمقة بالبحث من خلال تصميم استبانته تم توزيعها على عينة عشوائية طبقية ضمت (65) فرداً من العاملين في الوزارة المذكورة، كانت أبرز النتائج التي توصل إليها البحث: تمثلت بوجود علاقة ارتباط وتأثير بين تبادلية القائد- العضو والثقة التنظيمية، في حين أثبتت النتائج عدم وجود علاقة ارتباط وتأثير بين تبادلية القائد- العضو وسلوك المواطنة التنظيمية، وبأن الثقة التنظيمية دوراً مهماً في زيادة تأثير تبادلية القائد- العضو في سلوك المواطنة التنظيمية.

دراسة اللصاصمة (2014) بعنوان "أثر تطبيق عناصر رأس المال الفكري في تعزيز السلوك الإبداعي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية في إقليم الجنوب: دراسة ميدانية" هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر تطبيق عناصر رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال الهيكلي، رأس المال البشري، رأس المال العلاقتي) في تعزيز السلوك الإبداعي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية في إقليم الجنوب، تكون مجتمع الدراسة من (895) عضو هيئة تدريسي. أظهرت

الدراسة النتائج الآتية: 1- ان رأس المال البشري جاء بدرجة مرتفعة، يليه رأس المال الهيكلية بدرجة متوسطة ، وأخيرا رأس المال العلاقتي الذي جاء بدرجة متوسطة. 2- ان السلوك الإبداعي جاء بدرجة مرتفعة 3- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق عناصر رأس المال الفكري ببعديه (رأس المال البشري، رأس مال العلاقات) في تعزيز السلوك الإبداعي لدى أعضاء هيئة التدريس في إقليم الجنوب.

دراسة بيريس (Berraies, 2014) بعنوان: Employee Empowerment and Its Importance for Trust, Innovation and Organizational Performance هدفت الدراسة للتعرف على أثر تمكين الموظف على الثقة التنظيمية والسلوك الإبداعي والأداء التنظيمي، حيث تم إجراء الدراسة على 248 شركة تابعة لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تونس، حيث توصلت الدراسة إلى الأثر الإيجابي لتمكين الموظف في كل من الثقة والسلوك الإبداعي والأداء التنظيمي.

دراسة كريستنسن، (Christensen,2014) بعنوان: Feedback, Affect, and Creativ Behavior A Multi-level Model Linking Feedback to Performance هدفت الدراسة إلى وضع نموذج نظري مشتق من الحالات العملية وبناء النظريات لتسليط الضوء على ماهو جديد في العلاقة بين التغذية الراجعة والأداء. حيث قامت بتطوير نموذج واختباره يعتمد على التغذية الراجعة من المشرف ومن العاملين معتمدا على النسب الإيجابية (النسبة الإيجابية مقارنة بالأثر السلبي) من أجل تمكينهم ليكونوا أكثر قدرة على الإبداع وبالتالي تحسين أدائهم، مستخدمة عينة من الخبراء وعينة من طلاب ماجستير إدارة الأعمال في الولايات المتحدة خلال فترة العمل لمدة أسبوعين. توصلت الدراسة إلى أن السلوك الإبداعي الناتج عن النسبة الإيجابية له ارتباط هام مع أداء العاملين بشكل عام .

دراسة كيران وآخرون، (Kiran, Noor, Khan,2014) بعنوان: Downsizing Effects on Survivors هدفت لدراسة تأثير انعدام الأمن الوظيفي وضغوط العمل على السلوك الابتكاري والالتزام التنظيمي لدى الموظفين. تكون مجتمع الدراسة من 100 من العاملين في البنوك التي خضعت لتقليص الموظفين في إسلام آباد و روالبندي في الباكستان. أظهرت النتائج أن انعدام

أثر الثقة التنظيمية في ممارسة السلوك الإبداعي للعاملين في جامعة مؤتة: دراسة حالة  
ميسون هزيم العمرو، محمد عبدالرحيم المحاسنة

الأمن الوظيفي ليس له أي تأثير على الالتزام التنظيمي والسلوك الإبداعي، في حين أن ضغوط العمل كان له تأثير كبير على الالتزام التنظيمي والسلوك الإبداعي.

دراسة الرواشدة (2013) بعنوان: "الارتباط الوظيفي وأثره في الثقة التنظيمية في الدوائر الحكومية في ثلاث محافظات (الكرك، الطفيلة، معان) في جنوب الأردن" هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الارتباط الوظيفي وأثره في الثقة التنظيمية للعاملين في الدوائر الحكومية في ثلاث محافظات (الكرك، الطفيلة، معان) في جنوب الأردن، توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها: وجود أثر للارتباط 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.

دراسة الزعبي (2013) بعنوان "أثر المناخ التنظيمي على السلوك الإبداعي للعاملين: حالة دراسية على شركة أورنج الأردنية للاتصالات في مدينة اربد" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر المناخ التنظيمي في مستوى أداء العاملين في شركة أورنج الأردنية للاتصالات في مدينة اربد، والتعرف على طبيعة العلاقة بين المناخ التنظيمي والسلوك الإبداعي فيها ومعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) في السلوك الإبداعي لدى العاملين تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، الخبرة الوظيفية، المستوى التعليمي، والحالة الاجتماعية) تكونت عينة الدراسة من (44) من العاملين في كافة المستويات الوظيفية. وكانت أبرز النتائج عدم وجود تأثير دال إحصائياً للهيكل التنظيمي على مستوى السلوك الإبداعي للعاملين في شركة أورنج للاتصالات، ووجود ذلك التأثير لكل من الرقابة والاتصال والدافعية على مستوى السلوك الإبداعي للعاملين، كما بينت الدراسة وجود فروقات دالة إحصائياً بين المتغيرات الشخصية والوظيفية (العمر، والمستوى التعليمي، والحالة الاجتماعية) وبين السلوك الإبداعي، وعدم وجود تلك الفروقات بين المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، الخبرة) وبين السلوك الإبداعي للعاملين.

دراسة تاستان، (Tastan,2013) *The Influence Participative Organizational Climate and Self-Leadership on Innovative Behavior and the Roles of Job Involvement and Proactive Personality* هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير المناخ التنظيمي التشاركي والقيادة الذاتية في السلوك الإبداعي والأخذ بعين الاعتبار أدوار الانخراط في الوظيفة

والشخصية الاستباقية، شملت الدراسة (400) موظف من بين (40) شركة صغيرة ومتوسطة التي تعمل في صناعات مختلفة في مدينة أزمير بتركيا. ومن أهم نتائج الدراسة: 1- أن جميع أبعاد المناخ التنظيمي التشاركي والقيادة الذاتية كان لها أثر في السلوك الإبداعي لدى الموظفين. 2- الانخراط الوظيفي والشخصية الاستباقية توسطت العلاقة والأثر بين المناخ التنظيمي التشاركي والسلوك الإبداعي.

دراسة كينافاف وآخرون (2013, Kianfav, Siadat, Hoveida, & Abedi) هدفت هذه الدراسة للتعرف إلى العلاقة بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية ورأس المال الفكري في الجامعات الطبية وغير الطبية في غرب إيران، تكون مجتمع الدراسة من (352) أعضاء هيئة التدريس المتفرغين من الجامعات المذكورة أعلاه. كشفت النتائج أن العلاقة بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية مع رأس المال الفكري هو إيجابي وأن تحسين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية الطبية وغير الطبية في غرب إيران يؤدي إلى نمو رأس المال الفكري.

دراسة ميران (Marane, 2012) بعنوان: The Mediating Role of Trust in Organization on the Influence of Psychological Empowerment on Innovation Behavior بحثت الدراسة في دور الثقة التنظيمية (كمتغير وسيط) في العلاقة بين التمكين النفسي والسلوك الإبداعي، وأجريت الدراسة على عينة قصدية مختارة من 245 من مديري قطاع الصناعات التحويلية في محافظة دهوك - كردستان، بينت نتائج الدراسة وجود دور للثقة التنظيمية كوسيط جزئي في العلاقة بين التمكين النفسي والسلوك الإبداعي أي أن التمكين النفسي يسهل الثقة التنظيمية التي بدورها تؤثر إيجاباً على السلوك الإبداعي.

دراسة المبيضين والطرأونة (2011) بعنوان "أثر التمكين الإداري في السلوك الإبداعي لدى العاملين في البنوك التجارية الأردنية" هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مستوى التمكين الإداري والسلوك الإبداعي لدى العاملين في البنوك التجارية الأردنية واختبار تأثير أبعاد التمكين الإداري في السلوك الإبداعي. تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في البنوك التجارية الأردنية؛ وتم اختيار عينة عشوائية طبقية تناسبية ونسبة (3 %) من مجتمع الدراسة؛ حيث بلغ عدد أفراد العينة (391)

أثر الثقة التنظيمية في ممارسة السلوك الإبداعي للعاملين في جامعة مؤتة: دراسة حالة

ميسون هزيم العمرو، محمد عبدالرحيم المحاسنة

موظفًا وموظفة. ومن أهم نتائج الدراسة أن البنوك التجارية الأردنية تمارس التمكين الإداري بمختلف مجالاته، بدرجة متوسطة. كما أن هناك سلوكًا إبداعيًا لدى العاملين في تلك البنوك بدرجة متوسطة.

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة: مما لاشك فيه أن استعراض الدراسات السابقة قد ساعد في إلقاء نظرة على مفهوم الثقة التنظيمية وأبعاده والعوامل ذات التأثير الإيجابي والسلبي عليه، كما ساعد في التعرف إلى ممارسة السلوك الإبداعي وأبعادها وعلاقتها ببعض العوامل التنظيمية الأخرى. ومن الواضح أن هذه الدراسة تلتقي مع بعض الدراسات السابقة التي تناولت كلا من موضوعي الثقة التنظيمية وممارسة السلوك الإبداعي، في بعض المتغيرات الفرعية والأبعاد، ولكن ما يميزها هو احتوائها على أبعاد أخرى ضمن إطار الدراسة وحدودها، فضلًا عن اختلافها من حيث مجتمع الدراسة وعينيتها، كما أنها تعتبر من المحاولات الأولى لدراسة أثر الثقة التنظيمية في ممارسة السلوك الإبداعي، والذي لم يتم التطرق له في الدراسات السابقة محليًا في حدود علم الباحثة. فالدراسة الحالية تبحث في أثر الثقة التنظيمية في ممارسة السلوك الإبداعي لدى العاملين الإداريين في جامعة مؤتة بالأردن. تميزت بكون الثقة التنظيمية متغير مستقل فكثير من الدراسات السابقة جاءت الثقة التنظيمية كمتغير تابع، كذلك تميزت بالأبعاد الآتية للثقة التنظيمية: الثقة بالمعلومات، الثقة بالسياسات الإدارية، الثقة بالقيم التنظيمية، الانفتاح، الاهتمام بالعاملين. وتميزت بمجتمع الدراسة الذي تكون من العاملين الإداريين في جامعة مؤتة، كذلك تميزت الدراسة الحالية عن بعض من الدراسات السابقة بوجود الأبعاد الآتية: حل المشكلات، سعة الإتصال، روح المجازفة، تشجيع الإبداع للمتغير التابع (ممارسة السلوك الإبداعي) بينما اقتصر بعض الدراسات السابقة على فقرات تقيس المتغير التابع (السلوك الإبداعي) دون أية أبعاد.

### منهجية الدراسة:

تستند هذه الدراسة إلى المنهج الوصفي التحليلي وأسلوب الدراسة الميدانية.

مجتمع الدراسة وعينتها: تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين الإداريين في جامعة مؤتة، والبالغ عددهم (751) وذلك بحسب إحصائيات صادرة عن دائرة الموارد البشرية في جامعة مؤتة. والجدول (1) الآتي يبين توزيع مجتمع الدراسة في جامعة مؤتة بحسب المسمى الوظيفي لعام 2015:

### جدول (1) توزيع مجتمع الدراسة بحسب المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	العدد
مدير	62
مساعد مدير	10
رئيس شعبة	192
موظف	487
المجموع	751

المصدر: دائرة الموارد البشرية في جامعة مؤتة ، 2015 .

#### عينة الدراسة:

تم سحب عينة عشوائية بسيطة بلغت (254) مفردة، وذلك بالاعتماد على الجدول الإحصائي (Robert α Daryle,1970) الذي يبين حجم العينة المناسبة لحجم المجتمع الذي تم تحديده، وهي تشكل (33%) من مجتمع الدراسة وقد تم توزيع الإستبانات على جميع مفردات العينة حيث استرجع (234) استبانته، وتم استبعاد (17) استبانته لعدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي، ليصبح عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (217) استبانته لتشكل ما نسبته (28.8%) من مجتمع الدراسة الكلي، وما نسبته (85.43%) من عينة الدراسة الكلية، وهي نسبة مقبولة لأغراض البحث العلمي.

#### أداة الدراسة:

تم تطوير استبانته خاصة، لقياس أثر الثقة التنظيمية في ممارسة السلوك الإبداعي لدى العاملين الإداريين في جامعة مؤتة، بعد الاطلاع على العديد من الدراسات السابقة والاستفادة منها، تألفت الاستبانة من 3 أجزاء الجزء الأول: يغطي المتغيرات الشخصية والوظيفية وهي: (النوع الاجتماعي، العمر، المستوى التعليمي، المسمى الوظيفي، الخبرة الوظيفية). الجزء الثاني: يتضمن فقرات تهدف إلى قياس المتغير المستقل (الثقة التنظيمية وأبعادها) وتم تطوير هذه الاستبانة الخاصة بالثقة التنظيمية، من خلال الاستعانة بالدراسات الآتية: (فارس، 2014)، (سعيد وعبد الستار، 2014)، (الرواشدة ، 2013) وتم قياسها من خلال (30) فقرة موزعة كالتالي:

أثر الثقة التنظيمية في ممارسة السلوك الإبداعي للعاملين في جامعة مؤتة: دراسة حالة  
ميسون هزيم العمرو، محمد عبدالرحيم المحاسنة

الثقة بالمعلومات وتقاس من خلال الفقرات (1-6)، الثقة بالسياسات الإدارية وتقاس من خلال الفقرات (7-14)، الثقة بالقيم التنظيمية وتقاس من خلال الفقرات (15-20)، الانفتاح وتقاس من خلال الفقرات (21-25)، الاهتمام بالعاملين وتقاس من خلال الفقرات (26-30).

### الجزء الثالث:

يتضمن فقرات تهدف إلى قياس المتغير التابع (ممارسة السلوك الإبداعي وأبعاده)، وتم تطوير هذه الاستبانة الخاصة بممارسة السلوك الإبداعي، من خلال الاستبانة بالدراسات الآتية: (الزعيبي، 2013)، (المبيضين والطراونة، 2011)، وتم قياسها من خلال (15) فقرة موزعة كالتالي: حل المشكلات وتقاس من خلال الفقرات (31-34)، سعة الاتصال وتقاس من خلال الفقرات (35-38)، روح المجازفة وتقاس من خلال الفقرات (39-42)، تشجيع الإبداع وتقاس من خلال الفقرات (43-46). وقد صممت الفقرات للكشف عن مستوى أبعاد الدراسة بناء على إجابات متدرجة من (1-5) مستويات، حيث تم استخدام مقياس ليكرت لهذه الغاية (Likert Scale) حيث تعطى درجة (1) لعبارة غير موافق أبداً، ودرجة (2) لعبارة غير موافق، ودرجة (3) لعبارة موافق بدرجة قليلة، ودرجة (4) لعبارة موافق، ودرجة (5) لعبارة موافق تماماً. واعتمدت الدراسة على القيم الإحصائية التالية للحكم على مستوى تصورات العاملين: مدى المتوسط الحسابي (1-2.49) دالا على مستوى تصور منخفض. ومن (2.5 - 3.49) دالا على مستوى تصور متوسط ومن (3.5 - 5) دالا على مستوى تصور مرتفع .

صدق وثبات أداة الدراسة: تم عرض الاستبانة على (15) من المحكمين المختصين في مجال: الإدارة والبحث العلمي في جامعة مؤتة، 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، لتخرج الاستبانة في صورتها النهائية. وتم التأكد من ثبات الأداة، من خلال استخراج معامل الثبات كرونباخ-ألفا (Cronbach's Alpha) ، للأداة بصيغتها النهائية الكلية، ولكل بعد من أبعاد الدراسة، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول(2).

**الجدول (2) قيمة معامل الثبات للاتساق الداخلي للأداة ككل وكل بعد من أبعاد الدراسة**

معامل الثبات (كرونباخ ألفا)	اسم المتغير والبعد	رقم الفقرة في الإستبانة
0.95	الثقة التنظيمية	30 -1
0.82	الثقة بالمعلومات	6 -1
0.92	الثقة بالسياسات الإدارية	14 -7
0.86	الثقة بالقيم التنظيمية	20 -15
0.85	الانفتاح	25 -21
0.88	الاهتمام بالعاملين	30 -26
0.90	ممارسة السلوك الإبداعي	46 -31
0.83	حل المشكلات	34 -31
0.80	سعة الاتصال	38 -35
0.83	روح المجازفة	42 -39
0.92	تشجيع الإبداع	46 -43

ومن الجدير بالذكر أن معامل ثبات الاتساق الداخلي المقبول هو (0.60) حسب

(Sekaran, 2006).

**المعالجة الإحصائية:**

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار صحة فرضياتها تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي، وذلك باستخدام الرزمة الإحصائية (SPSS) حيث تم استخدام: الأساليب الإحصائية الوصفية (Descriptive Statistics) للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب الأبعاد تنازلياً، وذلك باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، اختبار معامل تضخم التباين Variance (VIF) (Inflation Factor) واختبار التباين المسموح (Tolerance) للتأكد من عدم وجود ارتباط عالٍ (Multicollinearity) بين المتغيرات المستقلة، اختبار معامل الالتواء (Skewness)، وذلك للتأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي (Normal Distributions)، تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis) وذلك لاختبار مدى صلاحية نموذج الدراسة وتأثير

أثر الثقة التنظيمية في ممارسة السلوك الإبداعي للعاملين في جامعة مؤتة: دراسة حالة  
ميسون هزيم العمرو، محمد عبدالرحيم المحاسنة

المتغير المستقل على المتغير التابع، تحليل الانحدار المتعدد المتدرج ( Stepwise Multiple Regression Analysis) لاختبار دخول المتغيرات المستقلة في معادلة التنبؤ بالمتغير التابع.

### عرض النتائج ومناقشتها والتوصيات:

فيما يأتي عرضا للنتائج التي توصلت إليها الدراسة من المعالجات الإحصائية وتحليل بياناتها ومناقشتها والتوصيات:

الإجابة عن أسئلة الدراسة: تم إجراء التحليل الوصفي لجميع متغيرات الدراسة وفقا لإجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات الواردة في الاستبانة، حيث احتسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتم ترتيبها تنازليا حسب أهميتها النسبية، استنادا لقيمة المتوسط الحسابي، مع الأخذ بعين الاعتبار تدرج المقياس المستخدم في الدراسة. واستنادا إلى ذلك فإن قيم المتوسطات الحسابية التي وصلت إليها الدراسة، اعتمدت على المعيار التالي لتفسير البيانات:

المستوى بالنسبة للمتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي
مرتفع	3.5 فما فوق
متوسط	3.49 - 2.5
منخفض	2.49 - 1

وبالاعتماد على هذا المعيار فإنه إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للفقرات أكبر من 3.5 فسيدل على أن مستوى تصور أفراد عينة الدراسة لهذه الفقرات مرتفعا، أما إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي (3.49 - 2.5) فإن مستوى تصور أفراد عينة الدراسة لهذه الفقرات يكون متوسطا، أما إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي (2.49 - 1) فإن مستوى تصور أفراد عينة الدراسة لهذه الفقرات يكون منخفضا. وفيما يأتي عرضا لنتائج الدراسة وفقا لتسلسل أسئلتها وفرضياتها:

الإجابة عن السؤال الأول: ما مستوى الثقة التنظيمية بأبعادها المختلفة لدى العاملين

الإداريين في جامعة مؤتة؟

### جدول (3) المتوسطات الحسابية الكلية

#### والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة على متغير الثقة التنظيمية

تسلسل الفقرات	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى بالنسبة للمتوسط الحسابي
6 - 1	الثقة بالمعلومات	3.48	0.72	1	متوسط
14 - 7	الثقة بالسياسات الإدارية	2.71	0.92	5	متوسط
20 - 15	الثقة بالقيم التنظيمية	2.95	0.90	3	متوسط
25 - 21	الانفتاح	3.44	0.85	2	متوسط
30 - 26	الاهتمام بالعاملين	2.77	1.01	4	متوسط
30 - 1	الكلية	3.04	0.76	-	متوسط

يظهر من الجدول (3) أن المتوسط الحسابي الكلي لأبعاد الثقة التنظيمية لدى العاملين الإداريين في جامعة مؤنة بلغ (3.04) وانحراف معياري (0.76) وهذا يعني أن أبعاد الثقة التنظيمية لدى العاملين الإداريين في جامعة مؤنة متوفرة بدرجة متوسطة. وتحليل أبعاد الثقة التنظيمية لدى العاملين الإداريين في جامعة مؤنة، يتضح أن بعد الثقة بالمعلومات احتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.48) وانحراف معياري (0.72) يليه بعد الانفتاح بمتوسط حسابي (3.44) وانحراف معياري (0.85) ويليه بعد الثقة بالقيم التنظيمية بمتوسط حسابي (2.95) وانحراف معياري (0.90) ويليه بعد الاهتمام بالعاملين بمتوسط حسابي (2.77) وانحراف معياري (1.01) وفي المرتبة الأخيرة بعد الثقة بالسياسات الإدارية بمتوسط حسابي (2.71) وانحراف معياري (0.92) .

الإجابة عن السؤال الثاني: ما مستوى ممارسة السلوك الإبداعي بأبعاده المختلفة لدى

العاملين الإداريين في جامعة مؤنة؟

أثر الثقة التنظيمية في ممارسة السلوك الإبداعي للعاملين في جامعة مؤتة: دراسة حالة  
ميسون هزيم العمرو، محمد عبدالرحيم المحاسنة

#### جدول(4) المتوسطات الحسابية الكلية

##### والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة على متغير ممارسة السلوك الإبداعي

تسلسل الفقرات	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى بالنسبة للمتوسط الحسابي
34 -31	حل المشكلات	3.72	0.76	1	مرتفع
38-35	سعة الاتصال	3.58	0.84	3	مرتفع
42-39	روح المجازفة	3.71	0.83	2	مرتفع
46 -43	تشجيع الإبداع	2.72	1.07	4	متوسط
46 -31	الكلي	3.43	0.68	-	متوسط

يظهر من الجدول(4) أن المتوسط الحسابي الكلي لأبعاد ممارسة السلوك الإبداعي لدى العاملين الإداريين في جامعة مؤتة بلغ (3.43) وانحراف معياري(0.68) وهذا يعني أن أبعاد ممارسة السلوك الإبداعي لدى العاملين الإداريين في جامعة مؤتة متوفرة بدرجة متوسطة. وتحليل أبعاد ممارسة السلوك الإبداعي لدى العاملين الإداريين في جامعة مؤتة، يتضح أن بعد حل المشكلات احتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي(3.72) وانحراف معياري (0.76) يليه بعد روح المجازفة بمتوسط حسابي (3.71) وانحراف معياري(0.83) ويليه بعد سعة الإتصال بمتوسط حسابي (3.58) وانحراف معياري (0.84) وفي المرتبة الأخيرة بعد تشجيع الإبداع بمتوسط حسابي (2.72) وانحراف معياري (1.07).

اختبار الفرضيات: قبل البدء بتحليل الانحدار لاختبار فرضيات الدراسة، تم إجراء اختبارات معامل تضخم التباين والتباين المسموح به ومعامل الالتواء، وذلك من أجل ضمان ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار وذلك على النحو الآتي: تم التأكد من عدم وجود ارتباط عال (Multicollinarity) بين أبعاد المتغير المستقل باستخدام معامل تضخم التباين Variance Inflation Factor (VIF) واختبار التباين المسموح (Tolerance) لكل متغير من المتغيرات المستقلة مع مراعاة عدم تجاوز معامل تضخم التباين VIF للقيمة (10) وقيمة اختبار التباين المسموح Tolerance اكبر من (0.05)، وتم التأكد من إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي (Normal

Distribution باحتساب معامل الالتواء Skewness مراعين في ذلك أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي إذا كانت قيمة الالتواء محصورة بين  $(1 \pm)$ ، والجدول رقم (5) يبين نتائج هذه الاختبارات:

جدول (5) اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح ومعامل الالتواء

الالتواء Skewness	التباين المسموح Tolerance	معامل التباين VIF	المتغيرات المستقلة
-0.341	0.486	2.057	الثقة بالمعلومات
0.160	0.289	3.455	الثقة بالسياسات الإدارية
0.080	0.259	3.857	الثقة بالقيم التنظيمية
-0.425	0.448	2.233	الانفتاح
0.071	0.324	3.089	الاهتمام بالعاملين

نلاحظ أن قيم اختبار معامل تضخم التباين VIF لجميع أبعاد المتغير المستقل تقل عن (10) وتتراوح ما بين (2.057 - 3.857) وأن قيم اختبار التباين المسموح به Tolerance تراوحت ما بين (0.289-0.486) ويعد هذا مؤشرا على عدم وجود ارتباط عال (Multicollinarity) بين أبعاد المتغير المستقل. وقد تم التأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي باحتساب معامل الالتواء Skewness حيث كانت القيم أقل من  $(1 \pm)$ .

نتائج اختبار الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  للثقة التنظيمية بأبعادها (الثقة بالمعلومات، الثقة بالسياسات الإدارية، الثقة بالقيم التنظيمية، الانفتاح، الاهتمام بالعاملين) في ممارسة السلوك الإبداعي بأبعاده (حل المشكلات، سعة الاتصال، روح المجازفة، تشجيع الإبداع) لدى العاملين الإداريين في جامعة مؤتة في الأردن.

أثر الثقة التنظيمية في ممارسة السلوك الإبداعي للعاملين في جامعة مؤتة: دراسة حالة  
ميسون هزيم العمرو، محمد عبدالرحيم المحاسنة

### جدول (6) نتائج تحليل التباين للانحدار

#### (Analysis Of Variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية

المصدر	معامل R <sup>2</sup>	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
الانحدار	0.461	46.943	5	9.389	*36.131	0.000
الخطأ		54.827	211	0.260		
الكلية		101.770	216			

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

تشير النتائج الإحصائية في الجدول (6) إلى صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية وأن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لأبعاد الثقة التنظيمية (الثقة بالمعلومات، الثقة بالسياسات الإدارية، الثقة بالقيم التنظيمية، الانفتاح، الاهتمام بالعاملين) في ممارسة السلوك الإبداعي اعتماداً على قيمة (F) المحسوبة البالغة (158.485) عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0.000$ ) وهي معنوية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) كما تبين النتائج الإحصائية في الجدول ذاته أن أبعاد الثقة التنظيمية كمتغير مستقل تفسر ما مقداره (46.1%) من التباين في المتغير التابع ممارسة السلوك الإبداعي، وهي قوة تفسيرية متوسطة تعكس درجة مقبولة من قوة واستقرار أنموذج الدراسة.

### جدول (7) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر الثقة التنظيمية بأبعادها المختلفة في

#### ممارسة السلوك الإبداعي

أبعاد الثقة التنظيمية	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t	الدلالة الإحصائية
الثقة بالمعلومات	0.065	0.069	0.068	0.941	0.348
الثقة بالسياسات الإدارية	0.203	0.070	0.273	*2.905	0.004
الثقة بالقيم التنظيمية	-0.053	0.075	0.070	-0.709	0.479
الانفتاح	0.313	0.061	0.387	*5.130	0.000
الاهتمام بالعاملين	0.092	0.061	0.135	1.522	0.130

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (7) ومن متابعة معاملات (Beta)، واختبار (t) أن أبعاد المتغير المستقل (الثقة بالسياسات الإدارية، الانفتاح) على التوالي ذوا تأثير دال إحصائيا في المتغير التابع ممارسة السلوك الإبداعي بدلالة وارتفاع قيم (t) المحسوبة الظاهرة في الجدول السابق، والقوة التأثيرية الدالة إحصائيا لقيم (Beta) كما أشارت النتائج في الجدول أعلاه إلى عدم وجود أثر دال إحصائيا لبعء المتغير المستقل (الثقة بالمعلومات، الثقة بالقيم التنظيمية، الاهتمام بالعاملين) في المتغير التابع (ممارسة السلوك الإبداعي).

#### جدول (8) نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي

#### Step Multiple Regression للتنبؤ بممارسة السلوك الإبداعي من خلال أبعاد الثقة التنظيمية

ترتيب دخول أبعاد المتغير المستقل في معادلة التنبؤ	قيمة R <sup>2</sup>	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
الانفتاح	0.368	11.193	0.000
الثقة بالسياسات الإدارية	0.453	5.779	0.000

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Step Multiple Regression لتحديد أهمية كل بعد من أبعاد المتغير المستقل على حده في المساهمة في النموذج الرياضي الذي يمثل أثر الثقة التنظيمية في ممارسة السلوك الإبداعي، يوضح الجدول (8) ترتيب دخول أبعاد المتغير المستقل في معادلة الانحدار، فقد احتل بعد الانفتاح المرتبة الأولى وفسر ما مقداره (36.8%) من التباين في المتغير التابع (ممارسة السلوك الإبداعي)، تلاه بعد الثقة بالسياسات الإدارية الذي فسر مع البعد السابق ما مقداره (45.3%) من التباين في المتغير التابع (ممارسة السلوك الإبداعي) واعتمادا على ما تقدم يقتضي ما يأتي:

1- رفض الفرضية الرئيسية جزئيا بصورتها العدمية، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لأبعاد الثقة التنظيمية (الثقة بالسياسات الإدارية، الانفتاح) في ممارسة السلوك الإبداعي لدى العاملين الإداريين في جامعة مؤتة في الأردن.

أثر الثقة التنظيمية في ممارسة السلوك الإبداعي للعاملين في جامعة مؤتة: دراسة حالة  
ميسون هزيم العمرو، محمد عبدالرحيم المحاسنة

2- قبول الفرضية الرئيسية جزئياً بصورتها العدمية فيما يتعلق ببعدها بالثقة بالمعلومات، الثقة بالقيم التنظيمية، الاهتمام بالعاملين: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لأبعاد الثقة التنظيمية (الثقة بالمعلومات، الثقة بالقيم التنظيمية، الاهتمام بالعاملين) في ممارسة السلوك الإبداعي لدى العاملين الإداريين في جامعة مؤتة في الأردن.  
نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للثقة التنظيمية بأبعادها (الثقة بالمعلومات، الثقة بالسياسات الإدارية، الثقة بالقيم التنظيمية، الانفتاح، الاهتمام بالعاملين) في حل المشكلات لدى العاملين الإداريين في جامعة مؤتة في الأردن.

#### جدول (9) نتائج تحليل التباين للانحدار

##### للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الأولى

المصدر	معامل $R^2$	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
الانحدار	0.321	40.214	5	8.043	* 19.962	0.000
الخطأ		85.014	211	0.403		
الكلية		125.228	216			

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

تشير النتائج الإحصائية في الجدول (9) إلى صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الأولى وأن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لأبعاد الثقة التنظيمية (الثقة بالمعلومات، الثقة بالسياسات الإدارية، الثقة بالقيم التنظيمية، الانفتاح، الاهتمام بالعاملين) في حل المشكلات كأحد أبعاد (ممارسة السلوك الإبداعي) اعتماداً على قيمة (F) المحسوبة البالغة (19.962) عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0.000$ ) وهي معنوية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) كما تبين النتائج الإحصائية في الجدول ذاته أن أبعاد الثقة التنظيمية كمتغير مستقل تفسر ما مقداره

(32.1%) من التباين في بعد (حل المشكلات) كأحد أبعاد المتغير التابع ممارسة السلوك الإبداعي، وهي قوة تفسيرية متوسطة تعكس درجة مقبولة من قوة واستقرار أنموذج الدراسة.

**جدول (10) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر الثقة التنظيمية بأبعادها المختلفة في حل**

**المشكلات كأحد أبعاد ممارسة السلوك الإبداعي**

أبعاد الثقة التنظيمية	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t	الدلالة الإحصائية
الثقة بالمعلومات	0.102	0.085	0.097	1.194	0.234
الثقة بالسياسات الإدارية	0.121	0.087	0.147	1.391	0.166
الثقة بالقيم التنظيمية	-0.101	0.094	-0.120	-1.079	0.282
الانفتاح	0.457	0.076	0.510	*6.012	0.000
الاهتمام بالعاملين	-0.008	0.075	-0.011	-0.108	0.914

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (10) ومن متابعة معاملات (Beta) واختبار (t) أن بعد المتغير المستقل (الانفتاح) ذو تأثير دال إحصائياً في بعد (حل المشكلات) كأحد أبعاد المتغير التابع (ممارسة السلوك الإبداعي) بدلالة وارتفاع قيمة (t) المحسوبة الظاهرة في الجدول السابق، والقوة التأثيرية الدالة إحصائياً لقيم (Beta) كما أشارت النتائج في الجدول أعلاه إلى عدم وجود أثر دال إحصائياً لأبعاد المتغير المستقل (الثقة بالمعلومات، الثقة بالسياسات الإدارية، الثقة بالقيم التنظيمية، الاهتمام بالعاملين) في بعد (حل المشكلات) كأحد أبعاد المتغير التابع (ممارسة السلوك الإبداعي).

**جدول (11) نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي للتنبؤ**

**بحل المشكلات من خلال أبعاد الثقة التنظيمية**

ترتيب دخول أبعاد المتغير المستقل في معادلة التنبؤ	قيمة R <sup>2</sup>	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
الانفتاح	0.303	9.667	0.000

أثر الثقة التنظيمية في ممارسة السلوك الإبداعي للعاملين في جامعة مؤتة: دراسة حالة  
ميسون هزيم العمرو، محمد عبدالرحيم المحاسنة

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Step Multiple Regression لتحديد أهمية كل بعد من أبعاد المتغير المستقل على حده في المساهمة في النموذج الرياضي الذي يمثل أثر الثقة التنظيمية في حل المشكلات كأحد أبعاد ممارسة السلوك الإبداعي، يوضح الجدول (11) ترتيب دخول أبعاد المتغير المستقل في معادلة الانحدار، فقد اقتصر فقط على بعد الانفتاح وفسر ما مقداره (30.3%) من التباين في حل المشكلات كأحد أبعاد المتغير التابع (ممارسة السلوك الإبداعي) واعتمادا على ما تقدم يقتضي ما يأتي:

1- رفض الفرضية الفرعية الأولى جزئيا بصورتها العدمية، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  لبعد الثقة التنظيمية (الانفتاح) في حل المشكلات لدى العاملين الإداريين في جامعة مؤتة في الأردن.

2- قبول الفرضية الفرعية الأولى جزئيا بصورتها العدمية فيما يتعلق ببعد الثقة بالمعلومات، الثقة بالسياسات الإدارية، الثقة بالقيم التنظيمية، الاهتمام بالعاملين: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  لأبعاد الثقة التنظيمية (الثقة بالمعلومات، الثقة بالسياسات الإدارية، الثقة بالقيم التنظيمية، الاهتمام بالعاملين) في حل المشكلات لدى العاملين الإداريين في جامعة مؤتة في الأردن.

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  للثقة التنظيمية بأبعادها (الثقة بالمعلومات، الثقة بالسياسات الإدارية، الثقة بالقيم التنظيمية، الانفتاح، الاهتمام بالعاملين) في سعة الاتصال لدى العاملين الإداريين في جامعة مؤتة في الأردن.

### جدول (12) نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية

#### النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثانية

مستوى دلالة F	قيمة F المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	معامل $R^2$	المصدر
0.000	*11.537	6.673 0.578	5 211 216	33.365 122.038 155.403	0.215	الانحدار الخطأ الكلي

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

تشير النتائج الإحصائية في الجدول (12) إلى صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثانية وأن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لأبعاد الثقة التنظيمية (الثقة بالمعلومات، الثقة بالسياسات الإدارية، الثقة بالقيم التنظيمية، الانفتاح، الاهتمام بالعاملين) في سعة الاتصال كأحد أبعاد (ممارسة السلوك الإبداعي) اعتماداً على قيمة (F) المحسوبة البالغة (11.537) عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0.000$ ) وهي معنوية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) كما تبين النتائج الإحصائية في الجدول ذاته أن أبعاد الثقة التنظيمية كمتغير مستقل تفسر ما مقداره (21.5%) من التباين في بعد (سعة الاتصال) كأحد أبعاد المتغير التابع (ممارسة السلوك الإبداعي) وهي قوة تفسيرية منخفضة تعكس درجة مقبولة من قوة واستقرار نموذج الدراسة.

### جدول(13) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار

#### أثر الثقة التنظيمية بأبعادها المختلفة في سعة الاتصال

أبعاد الثقة التنظيمية	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t	الدلالة الإحصائية
الثقة بالمعلومات	0.052	0.102	0.044	0.503	0.615
الثقة بالسياسات الإدارية	0.225	0.104	0.245	*2.160	0.032
الثقة بالقيم التنظيمية	-0.100	0.112	-0.106	-0.888	0.376
الانفتاح	0.369	0.091	0.369	*4.046	0.000
الإهتمام بالعاملين	-0.023	0.090	-0.028	-0.257	0.798

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول(13) ومن متابعة معاملات (Beta) واختبار (t) أن أبعاد المتغير المستقل (الثقة بالسياسات الإدارية، الانفتاح) ذوا تأثير دال إحصائياً في بعد (سعة الاتصال) كأحد أبعاد المتغير التابع (ممارسة السلوك الإبداعي) بدلالة وارتفاع قيمة (t) المحسوبة الظاهرة في الجدول السابق والقوة التأثيرية الدالة إحصائياً لقيم (Beta) كما أشارت النتائج في الجدول أعلاه إلى عدم وجود أثر دال إحصائياً لأبعاد المتغير المستقل (الثقة بالمعلومات، الثقة بالقيم التنظيمية، الاهتمام بالعاملين) في بعد (سعة الاتصال).

أثر الثقة التنظيمية في ممارسة السلوك الإبداعي للعاملين في جامعة مؤتة: دراسة حالة  
ميسون هزيم العمرو، محمد عبدالرحيم المحاسنة

### جدول (14) نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي

#### للتنبؤ بسعة الاتصال من خلال أبعاد الثقة التنظيمية

مستوى دلالة t	قيمة t المحسوبة	قيمة R <sup>2</sup>	ترتيب دخول أبعاد المتغير المستقل في معادلة التنبؤ
0.000	6.963	0.184	الانفتاح
0.008	2.672	0.210	الثقة بالسياسات الإدارية

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Step Multiple Regression لتحديد أهمية كل بعد من أبعاد المتغير المستقل على حده في المساهمة في النموذج الرياضي الذي يمثل أثر الثقة التنظيمية في سعة الاتصال كأحد أبعاد ممارسة السلوك الإبداعي، يوضح الجدول رقم (14) ترتيب دخول أبعاد المتغير المستقل في معادلة الانحدار، فقد احتل بعد الانفتاح المرتبة الأولى وفسر ما مقداره (18.4%) من التباين في سعة الاتصال كأحد أبعاد المتغير التابع (ممارسة السلوك الإبداعي)، تلاه بعد الثقة بالسياسات الإدارية الذي فسر ما مقداره (21.0%) من التباين في سعة الاتصال كأحد أبعاد المتغير التابع (ممارسة السلوك الإبداعي). واعتمادا على ما تقدم يقتضي ما يأتي: 1- رفض الفرضية الفرعية الثانية جزئيا بصورتها العدمية، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لبعد الثقة التنظيمية (الثقة بالسياسات الإدارية، الانفتاح) في سعة الاتصال لدى العاملين الإداريين في جامعة مؤتة في الأردن. 2- قبول الفرضية الفرعية الثانية جزئيا بصورتها العدمية فيما يتعلق ببعد الثقة بالمعلومات، الثقة بالقيم التنظيمية، الاهتمام بالعاملين: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لأبعاد الثقة التنظيمية (الثقة بالمعلومات، الثقة بالقيم التنظيمية، الاهتمام بالعاملين) في سعة الاتصال لدى العاملين الإداريين في جامعة مؤتة في الأردن.

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للثقة التنظيمية بأبعادها (الثقة بالمعلومات، الثقة بالسياسات الإدارية، الثقة بالقيم التنظيمية، الاهتمام بالعاملين) في روح المجازفة لدى العاملين الإداريين في جامعة مؤتة في الأردن.

**جدول (15) نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد  
من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة**

المصدر	معامل R <sup>2</sup>	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
الانحدار الخطأ الكلية	0.239	35.919 114.333 150.252	5 211 216	7.184 0.542	*31.257	0.000

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

تشير النتائج الإحصائية في الجدول (15) إلى صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة وأن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لأبعاد الثقة التنظيمية (الثقة بالمعلومات، الثقة بالسياسات الإدارية، الثقة بالقيم التنظيمية، الانفتاح، الاهتمام بالعاملين) في روح المجازفة اعتماداً على قيمة (F) المحسوبة البالغة (31.257) عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0.000$ ) وهي معنوية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) كما تبين النتائج الإحصائية في الجدول ذاته أن أبعاد الثقة التنظيمية كمتغير مستقل تفسر ما مقداره (23.9%) من التباين في بعد (روح المجازفة) كأحد أبعاد المتغير التابع (ممارسة السلوك الإبداعي) وهي قوة تفسيرية منخفضة تعكس درجة مقبولة من قوة واستقرار نموذج الدراسة.

**جدول (16) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار  
أثر الثقة التنظيمية بأبعادها المختلفة في روح المجازفة**

أبعاد الثقة التنظيمية	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t	الدلالة الإحصائية
الثقة بالمعلومات	0.083	0.099	0.072	0.841	0.401
الثقة بالسياسات الإدارية	0.042	0.101	0.047	0.420	0.675
الثقة بالقيم التنظيمية	-0.116	0.109	-0.125	-1.062	0.290
الانفتاح	0.454	0.088	0.462	*5.147	0.000
الاهتمام بالعاملين	0.051	0.088	0.061	0.578	0.564

أثر الثقة التنظيمية في ممارسة السلوك الإبداعي للعاملين في جامعة مؤتة: دراسة حالة  
ميسون هزيم العمرو، محمد عبدالرحيم المحاسنة

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (16) ومن متابعة معاملات (Beta) واختبار (t) أن بعد المتغير المستقل (الانفتاح) ذوا تأثير دال إحصائياً في بعد (روح المجازفة) كأحد أبعاد المتغير التابع (ممارسة السلوك الإبداعي) بدلالة وارتفاع قيمة (t) المحسوبة الظاهرة في الجدول السابق، والقوة التأثيرية الدالة إحصائياً لقيم (Beta) كما أشارت النتائج في الجدول أعلاه إلى عدم وجود أثر دال إحصائياً لأبعاد المتغير المستقل (الثقة بالمعلومات، الثقة بالسياسات الإدارية، الثقة بالقيم التنظيمية، الاهتمام بالعاملين) في بعد (روح المجازفة).

#### جدول (17) نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي

##### للتنبؤ بروح المجازفة من خلال أبعاد الثقة التنظيمية

ترتيب دخول أبعاد المتغير المستقل في معادلة التنبؤ	قيمة $R^2$	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
الانفتاح	0.232	8.050	0.000

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Step Multiple Regression لتحديد أهمية كل بعد من أبعاد المتغير المستقل على حده في المساهمة في النموذج الرياضي الذي يمثل أثر الثقة التنظيمية في روح المجازفة كأحد أبعاد ممارسة السلوك الإبداعي، يوضح الجدول (17) ترتيب دخول أبعاد المتغير المستقل في معادلة الانحدار، فقد اقتصر على بعد الانفتاح وفسر ما مقداره (23.2%) من التباين في روح المجازفة واعتماداً على ما تقدم يقتضي ما يأتي:

1- رفض الفرضية الفرعية الثالثة جزئياً بصورتها العدمية، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لبعد الثقة التنظيمية (الانفتاح) في روح المجازفة لدى العاملين الإداريين في جامعة مؤتة في الأردن.

2- قبول الفرضية الفرعية الثالثة جزئياً بصورتها العدمية فيما يتعلق ببعد الثقة بالمعلومات، الثقة بالسياسات الإدارية، الثقة بالقيم التنظيمية، الاهتمام بالعاملين: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لأبعاد الثقة التنظيمية (الثقة بالمعلومات، الثقة

بالسياسات الإدارية، الثقة بالقيم التنظيمية، الاهتمام بالعاملين) في روح المجازفة لدى العاملين الإداريين في جامعة مؤتة في الأردن.

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للثقة التنظيمية بأبعادها (الثقة بالمعلومات، الثقة بالسياسات الإدارية، الثقة بالقيم التنظيمية، الانفتاح، الاهتمام بالعاملين) في تشجيع الإبداع لدى العاملين الإداريين في جامعة مؤتة في الأردن.

#### جدول (18) نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد

من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة

المصدر	معامل $R^2$	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
الانحدار الخطأ الكلي	0.508	127.444 123.515 250.959	5 211 216	25.489 0.585	*43.542	0.000

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

تشير النتائج الإحصائية في الجدول (18) إلى صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة وأن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لأبعاد الثقة التنظيمية (الثقة بالمعلومات، الثقة بالسياسات الإدارية، الثقة بالقيم التنظيمية، الانفتاح، الاهتمام بالعاملين) في تشجيع الإبداع كأحد إبعاد (ممارسة السلوك الإبداعي) اعتماداً على قيمة (F) المحسوبة البالغة (43.542) عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0.000$ ) وهي معنوية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) كما تبين النتائج الإحصائية في الجدول ذاته أن أبعاد الثقة التنظيمية كمتغير مستقل تفسر ما مقداره (50.8%) من التباين في بعد (تشجيع الإبداع) وهي قوة تفسيرية متوسطة تعكس درجة مقبولة من قوة واستقرار أنموذج الدراسة.

أثر الثقة التنظيمية في ممارسة السلوك الإبداعي للعاملين في جامعة مؤتة: دراسة حالة  
ميسون هزيم العمرو، محمد عبدالرحيم المحاسنة

### جدول (19) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار

#### أثر الثقة التنظيمية بأبعادها المختلفة في تشجيع الإبداع

الدالة الإحصائية	قيمة t	Beta	الخطأ المعياري	B	أبعاد الثقة التنظيمية
0.836	0.207	0.014	0.103	0.021	الثقة بالمعلومات
0.000	*4.036	0.362	0.105	0.422	الثقة بالسياسات الإدارية
0.364	0.909	0.086	0.113	0.103	الثقة بالقيم التنظيمية
0.773	-0.288	-0.021	0.092	-0.026	الانفتاح
0.000	*3.844	0.326	0.091	0.350	الاهتمام بالعاملين

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (19) ومن متابعة معاملات (Beta) واختبار (t) أن بعدا المتغير المستقل (الثقة بالسياسات الإدارية، الاهتمام بالعاملين) نوا تأثير دال إحصائيا في بعد (تشجيع الإبداع) كأحد أبعاد المتغير التابع (ممارسة السلوك الإبداعي) بدلالة وارتفاع قيمة (t) المحسوبة الظاهرة في الجدول السابق، والقوة التأثيرية الدالة إحصائيا لقيم (Beta) كما أشارت النتائج في الجدول أعلاه إلى عدم وجود أثر دال إحصائيا لأبعاد المتغير المستقل (الثقة بالمعلومات، الثقة بالقيم التنظيمية، الانفتاح) في بعد (تشجيع الإبداع).

### جدول (20) نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي

#### للتنبؤ بتشجيع الإبداع من خلال أبعاد الثقة التنظيمية

ترتيب دخول أبعاد المتغير المستقل في معادلة التنبؤ	قيمة R <sup>2</sup>	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
الثقة بالسياسات الإدارية	0.451	13.292	0.000
الاهتمام بالعاملين	0.506	4.855	0.000

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Step Multiple Regression لتحديد أهمية كل بعد من أبعاد المتغير المستقل على حده في المساهمة في النموذج الرياضي الذي يمثل أثر الثقة التنظيمية في تشجيع الإبداع كأحد أبعاد ممارسة السلوك الإبداعي، يوضح الجدول (20) ترتيب دخول أبعاد المتغير المستقل في معادلة الانحدار، فقد احتل بعد الثقة بالسياسات الإدارية المرتبة الأولى وفسر ما مقداره (45.1%) من التباين في تشجيع الإبداع وتلاه بعد الاهتمام بالعاملين وفسر ما مقداره (50.6%) من التباين في تشجيع الإبداع. واعتمادا على ما تقدم يقتضي ما يأتي: 1- رفض الفرضية الفرعية الرابعة جزئيا بصورتها العدمية، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لبعد الثقة التنظيمية (الثقة بالسياسات الإدارية، الاهتمام بالعاملين) في تشجيع الإبداع لدى العاملين الإداريين في جامعة مؤتة في الأردن. 2- قبول الفرضية الفرعية الرابعة جزئيا بصورتها العدمية فيما يتعلق ببعد الثقة بالمعلومات، الثقة بالقيم التنظيمية، الانفتاح: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لأبعاد الثقة التنظيمية (الثقة بالمعلومات، الثقة بالقيم التنظيمية، الانفتاح) في تشجيع الإبداع لدى العاملين الإداريين في جامعة مؤتة في الأردن.

### مناقشة النتائج:

فيما يأتي مناقشة النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- 1- بينت النتائج أن تصورات المبحوثين لأبعاد المتغير المستقل (الثقة التنظيمية) جاءت بدرجة متوسطة وإيجابية، حيث يتبين لنا أن المستوى الحالي هو مناسب، وهذا قد يعود إلى ثقة العاملين بالمعلومات المتاحة وكفايتها وسهولة تبادلها بين العاملين، وامتلاك العاملين الحرية الكاملة في تقديم وجهة نظرهم للمسؤولين، والجدير بالذكر أن هذه النتيجة تتفق مع دراسة فارس (2014) والتي جاءت فيها الثقة التنظيمية بدرجة متوسطة وتختلف مع دراسة سعيد وعبد الستار (2014) حيث جاءت الثقة التنظيمية بدرجة مرتفعة.
- 2- يمكن ترتيب أبعاد المتغير المستقل (الثقة التنظيمية) ترتيبا تنازليا على النحو الآتي: (الثقة بالمعلومات، الانفتاح الثقة بالقيم التنظيمية، الاهتمام بالعاملين، الثقة بالسياسات الإدارية) حيث:

أثر الثقة التنظيمية في ممارسة السلوك الإبداعي للعاملين في جامعة مؤتة: دراسة حالة  
ميسون هزيم العمرو، محمد عبدالرحيم المحاسنة

أ- احتل بعد (الثقة بالمعلومات) المرتبة الأولى، فكانت تصورات المبحوثين نحو الثقة بالمعلومات متوسطة وإيجابية، وقد تكون ناتجة عن مدى مصداقية المعلومات التي يتلقونها من الإدارة ومدى كفايتها لأداء مهامهم وسهولة تبادل المعلومات بين العاملين ومدى مساهمة تلك المعلومات في أداء أعمالهم بكفاءة.

ب- يليه بعد (الانفتاح) جاءت تصورات المبحوثين بدرجة متوسطة وإيجابية، وقد تكون ناتجة عن امتلاك الحرية الكاملة لإبداء الرأي والكشف عن أخطاء العمل أمام الإدارة.

ج- يليه بعد (الثقة بالقيم التنظيمية) جاءت تصورات المبحوثين بدرجة متوسطة وإيجابية، مما يشير إلى مناخ تنظيمي يتميز بالعمل بروح الفريق الواحد واحترام الوقت ومدى الالتزام بالمبادئ والاحترام من قبل الرئيس المباشر والعاملين.

د- يليه بعد (الاهتمام بالعاملين) جاءت تصورات المبحوثين بدرجة متوسطة وإيجابية، وقد يعود إلى اهتمام الرئيس المباشر بحل مشكلات العاملين الخاصة والتواصل معهم ورؤيتهم سعداء في عملهم واهتمام الجامعة بتلبية احتياجاتهم، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة سعيد وعبد الستار (2014) الذي جاء فيها بعد الاهتمام بالعاملين بدرجة متوسطة إلا أنه كان في المرتبة الخامسة.

هـ- وفي المرتبة الأخيرة بعد (الثقة بالسياسات الإدارية) جاءت تصورات المبحوثين بدرجة متوسطة وإيجابية، وقد تكون ناتجة عن اهتمام الإدارة بتفاصيل العمل، وتقديمها المساعدة للعاملين ومبادرتها في ذلك، وسعيها لفتح قنوات الاتصال بين العاملين وصولاً للفهم المشترك وتعاملها مع العاملين بصدق وإتاحتها فرص عادلة للترقية.

3- بينت النتائج أن تصورات المبحوثين لأبعاد المتغير التابع (ممارسة السلوك الإبداعي) قد جاءت بدرجة متوسطة وإيجابية، وقد تكون ناتجة عن ارتفاع مستوى الرغبة والقدرة على التعامل مع المشكلات، كذلك امتلاك العاملين الرغبة في تطوير الذات، إضافة إلى توافر روح المخاطرة والمبادأة لدى العاملين، وإلى دور الجامعة في تشجيع الإبداع والمبدعين.

4- يمكن ترتيب أبعاد المتغير التابع (ممارسة السلوك الإبداعي) ترتيباً تنازلياً على النحو الآتي:  
(حل المشكلات، روح المجازفة، سعة الإتصال، تشجيع الإبداع) حيث:

أ- احتل بعد (حل المشكلات) المرتبة الأولى حيث جاءت تصورات المبحوثين بدرجة مرتفعة وإيجابية، وقد تكون ناتجة عن رغبة وقدرة العاملين نحو اكتشاف المشكلات وحلها ومتابعتها وابتكار حلول جديدة.

ب- بعد (روح المجازفة) حيث جاءت تصورات المبحوثين بدرجة مرتفعة وإيجابية، وقد تكون ناتجة عن حماس العاملين في العمل والجرأة للقيام بأعمال إبداعية والسعي في إحداث التغيير.

ج- بعد (سعة الاتصال) جاءت تصورات المبحوثين بدرجة مرتفعة وإيجابية، وقد تكون ناتجة عن لرغبة العاملين بالمشاركة في المؤتمرات ومتابعة النشرات الحديثة وإقامة علاقات خارج حدود الجامعة بقصد التطوير.

د- بعد (تشجيع الإبداع) كانت تصورات المبحوثين بدرجة متوسطة وإيجابية، وقد تكون ناتجة عن تشجيع الجامعة للأفكار الإبداعية ومتابعة المبدعين وتقديم التسهيلات اللازمة لتطبيق الأفكار الإبداعية.

5- بينت النتائج وجود أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للمتغير المستقل الثقة التنظيمية بأبعاده جزئيا في المتغير التابع ممارسة السلوك الإبداعي لدى العاملين الإداريين في جامعة مؤتة في الأردن، حيث تبين أن بعدي (الثقة بالسياسات الإدارية، والانفتاح) لهما أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتفسر ما مقداره (46.1%) من التباين في المتغير التابع ممارسة السلوك الإبداعي، بينما لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لأبعاد المتغير المستقل الثقة التنظيمية (الثقة بالمعلومات، الثقة بالقيم التنظيمية، الاهتمام بالعاملين) في المتغير التابع ممارسة السلوك الإبداعي لدى العاملين الإداريين في جامعة مؤتة في الأردن. وهذه النتيجة تختلف مع دراسة سعيد وعبد الستار (2014) التي بينت أن الثقة التنظيمية بأبعادها مجتمعة ومنفردة تؤثر في سلوك المواطنة، ودراسة فارس (2014) التي بينت أن الثقة التنظيمية بأبعادها مجتمعة ومنفردة تؤثر في الالتزام التنظيمي.

6- بينت النتائج وجود أثر هام ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لبعده الثقة التنظيمية (الإنفتاح) فقط في حل المشكلات كأحد أبعاد المتغير التابع (ممارسة السلوك

أثر الثقة التنظيمية في ممارسة السلوك الإبداعي للعاملين في جامعة مؤتة: دراسة حالة  
ميسون هزيم العمرو، محمد عبدالرحيم المحاسنة

الإبداعي) لدى العاملين الإداريين في جامعة مؤتة. ويوجد أثر هام ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لبعدي الثقة التنظيمية (الثقة بالسياسات الإدارية، الانفتاح) في سعة الاتصال كأحد أبعاد المتغير التابع (ممارسة السلوك الإبداعي) لدى العاملين الإداريين في جامعة مؤتة في الأردن. كذلك وجود أثر هام ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لبعدي الثقة التنظيمية (الانفتاح) في روح المجازفة كأحد أبعاد المتغير التابع (ممارسة السلوك الإبداعي) لدى العاملين الإداريين في جامعة مؤتة في الأردن. وبينت النتائج بوجود أثر هام ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لبعدي الثقة التنظيمية (الثقة بالسياسات الإدارية، الاهتمام بالعاملين) في تشجيع الإبداع كأحد أبعاد المتغير التابع (ممارسة السلوك الإبداعي) لدى العاملين الإداريين في جامعة مؤتة في الأردن.

#### التوصيات:

بناء على النتائج التي توصلت إليها الدراسة، فإنها توصي بما يأتي:

- 1- تعزيز من مستوى دقة المعلومات والبيانات من خلال؛ التأكد من وضوح المعلومات المرسله إلى العاملين، والعمل على إيضاها بحال تبين عدم ذلك من قبل الإدارة.
- 2- إجراء دراسات دورية واستطلاعات للرأي للتعرف على نقاط القوة والضعف في السياسات الإدارية المتبعة في الجامعة لما لها من أهمية في تعزيز الثقة التنظيمية.
- 3- أن تعزز الإدارة من مستوى مشاركة العاملين في صنع القرارات، إذ أنها تزيد من التزامهم وحرصهم على تنفيذها والتقيدها بما يعكس إيجابا على أداء المنظمة.
- 4- أن تراعي الإدارة جوانب العدالة ونكافؤ الفرص مع العاملين أثناء العمل.
- 5- أن تزيد الإدارة من مستوى الاهتمام بالجانب الإنساني ورفاهية العاملين، وتفهم مشكلاتهم الخاصة والمساعدة على حلها والعمل على توفير بيئة عمل مريحة، وإقامة نشاطات ورحلات ترفيهية للعاملين وعائلاتهم.
- 6- عقد لقاءات دورية بين الإدارة والعاملين لتنمية الثقة بينهما.
- 7- الاهتمام بإعداد برنامج لتأهيل وتدريب العاملين سواء الرؤساء أم المرؤوسين بشكل مستمر.

8- إنشاء وحدة تنظيمية في الهيكل التنظيمي للجامعة تتبنى المبدعين والأفكار والسلوكيات الإبداعية وتتولى تقديم الحوافز المادية والمعنوية للمبدعين من العاملين في الجامعة. وأن تعمل على بث روح المنافسة والإبداع بين كليات ومراكز ووحدات الجامعة المختلفة؛ من خلال إنشاء جوائز تشجيعية سنوية على مستوى الوحدات وعلى مستوى الأفراد العاملين على غرار (جائزة الملك عبد الله الثاني بن الحسين للتميز).

أثر الثقة التنظيمية في ممارسة السلوك الإبداعي للعاملين في جامعة مؤتة: دراسة حالة  
ميسون هزيم العمرو، محمد عبدالرحيم المحاسنة

## المراجع

- أبو تايه، سلطان نايف (2003). "العلاقة بين أسلوب القيادة والسلوك الإبداعي للفرد"، مجلة دراسات، المجلد(30)، العدد(2)، ص: 371 - 386.
- الأحمد، حسام (2008)، "أثر الثقافة التنظيمية في تنمية السلوك الإبداعي للعاملين"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة حلب.
- حمادات، محمد حسن، (2007)، السلوك التنظيمي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان.
- حريم، حسين، (2003)، إدارة المنظمات: منظور كلي، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- الحوامدة، نضال صالح؛ الكساسبة، محمد مفضي، (2000)، "أثر الثقة التنظيمية والمشاركة في صنع القرارات على رضا أعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة: دراسة ميدانية"، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، المجلد (15) العدد(6)، ص: 141 - 195.
- الحوامدة، نضال صالح؛ الهيتي، صلاح الدين، (2004)، "عوامل التغيير وعلاقتها بمستوى إدراك عملية التغيير ونتائجها في الشركات العامة الأردنية"، مؤتة للبحوث والدراسات، مجلد(19)، العدد (2)، ص: 42 - 82.
- الحوامدة، نضال؛ المعاينة، سالم، (2003)، "أثر دوافع الالتحاق بالعمل في السلوك الإبداعي لدى المشرفين الإداريين في الدوائر الحكومية في محافظة الكرك"، المنارة، جامعة آل البيت، المجلد (14)، العدد(9) .
- الرواشدة، إياد طه، (2013)، "الارتباط الوظيفي وأثره في الثقة التنظيمية في الدوائر الحكومية في ثلاث محافظات (الكرك، الطفيلة، معان) في جنوب الأردن"، دراسات، العلوم الإدارية، المجلد (40)، العدد (2)، ص: 457 - 470.
- الرواشدة، واثق فارس، (2012). "دور إستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي في تعزيز الثقة التنظيمية: من وجهة نظر الإدارة الوسطى في الجامعات الحكومية في جنوب الأردن: دراسة تطبيقية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن.

الزعبى، محمد عمر (2013)، "أثر المناخ التنظيمي على السلوك الإبداعي للعاملين: حالة دراسية على شركة اورانج الأردنية للاتصالات في مدينة اربد"، دراسات، العلوم الإدارية، المجلد (40)، العدد (2)، ص: 277-297.

السعودي، موسى (2005)، "العلاقة بين الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي لدى العاملين في الوزارات الأردنية: دراسة ميدانية"، دراسات، العلوم الإدارية، المجلد (32)، العدد (1)، ص: 100-115. سعيد، هديل كاظم؛ عبد الستار، حلا صاحب (2014)، دور تبادلية القائد - العضو في سلوك المواطنة التنظيمية على وفق الثقة التنظيمية بحث تحليلي في مركز وزارة الهجرة والمهجرين، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد (20)، العدد (78)، ص: 112-149.

شاهين، ماجد إبراهيم (2010) "مدى فاعلية وعدالة نظام تقييم أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية وأثره على الأداء الوظيفي والولاء والثقة التنظيمية: دراسة مقارنة بين الجامعة الإسلامية والأزهر"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة .

الشكرجي، أسماء طه نوري (2008). "أثر العدالة التنظيمية والثقة التنظيمية في الاحتراق النفسي للعاملين: دراسة تطبيقية لأراء عينة من العاملين في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة بغداد.

الصيرفي، محمد (2007)، السلوك التنظيمي، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية.

الطائي، رنا ناصر، (2007)، "الأنماط القيادية والثقة التنظيمية وأثرها في تحقيق الالتزام التنظيمي: دراسة تطبيقية لأراء عينة من المديرين في شركات القطاع الصناعي المختلط"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بغداد.

العنزي، سعد علي، الساعدي، مؤيد يوسف نعمة (2004). الثقة بين الإطار الشخصي لها والمفهوم التنظيمي الحديث، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء العدد (5)، ص: 40 - 59.

العميان، محمود سلمان، (2002)، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن .

أثر الثقة التنظيمية في ممارسة السلوك الإبداعي للعاملين في جامعة مؤتة: دراسة حالة  
ميسون هزيم العمرو، محمد عبدالرحيم المحاسنة

العامري، صالح مهدي محسن، (2003)، الإبداع التكنولوجي: إطار عام، المؤتمر العلمي السنوي  
الثاني، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة.

عواد، عبد الكريم سلامة صالح (1995)، أثر القيم الثقافية للأفراد والمنظمات على النمط القيادي  
في الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة  
الأردنية، عمان، الأردن.

العوامل، نائل عبدالحفيظ (1995). تطوير المنظمات: المفاهيم والهيكل والأساليب، مركز أحمد  
ياسين، ط 1، عمان، الأردن.

فارس، محمد جودت (2014)، "العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية على  
جامعة الأزهر في غزة"، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد  
(22)، العدد (2)، ص: 165-195.

القطاونة، منار إبراهيم، (2000). "المناخ التنظيمي وأثره في السلوك الإبداعي: دراسة ميدانية  
للمشرفين الإداريين في الوزارة الأردنية"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية،  
عمان، الأردن.

الصلصامة، سلطان حاتم (2014). "أثر تطبيق عناصر رأس المال الفكري في تعزيز السلوك  
الإبداعي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية في إقليم الجنوب: دراسة ميدانية"  
رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الأردن.

المبيضين، محمد ذيب؛ الطراونة، محمد أحمد (2011)، "أثر التمكين الإداري في السلوك الإبداعي  
لدى العاملين في البنوك التجارية الأردنية"، دراسات، العلوم الإدارية، المجلد (38) ، العدد  
(2)، ص: 480 - 505.

متعب، حامد كاظم؛ العطوي، عامر علي، (2008)، "دور الثقة التنظيمية في تحسين مخرجات  
العمل الموقفية والسلوكية"، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد (10)،  
العدد (2)، ص: 24 - 48.

النوايسة، كفى حمود، (2009). "أثر جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة في السلوك الإبداعي لدى مستخدمي نظام المعلومات في جامعة البلقاء التطبيقية"، دراسات، العلوم الإدارية، المجلد(36)، العدد (2)، ص: 332-358.

نجم، عبود، (2003)، إدارة الابتكار: المفاهيم والخصائص والتجارب الحديثة، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

هاشم، صبيحة قاسم؛ العابدي، علي رزاق (2010). "أثر الثقة التنظيمية في الأداء الاستراتيجي باستخدام نموذج بطاقة العلامات المتوازنة: دراسة تطبيقية في الشركة العامة للإسمنت الجنوبية في الكوفة"، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد (12)، العدد (1)، ص: 41 - 61.

Amico, I., (2003), "Examine Determinants Management on Trust Evidence from a Laboratory Experiment, paper presented at the: National public Administration Research Conference Washington on 10 October .

Berraies, S., (2014). Employee Empowerment and Its Importance for Trust Innovation and Organizational Performance, Business Management and Strategy, 5(2):82 – 103

Christensen, A. L., (2014), Feedback, Affect, and Creative Behavior: A Multi- Level Model Linking feedback to performance. Doctoral Thesis, Arizona state university, USA.

Dominguez, L.& Pels, J., (2004), "Institutional Environment and the Institutionalization of Marketing Practices in Transactional and Emerging Economies: Testable Hypotheses" Last revised Journal, Vol.1: 1-40.

Fregger, Brab, (2007), Winning with innovation ,American Creativity Association.

Graham, G.I., (2006), If you Want Honesty, Break Some Rules, Harvard Business Review, 80(4): 42-46.

- 
- Kiran, A., Noor, A. & Khan, M.A., (2014). Downsizing Effects on Survivors, *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 4 (5):105- 115
- Kianfav, V., Siadat, S. A., Hoveida, R. & Abedi, A., (2013). Investigating Structural Relation of Organizational Trust and Organizational Citizenship Behavior to Intellectual Capital at State Universities in the West of Iran, *International Journal of Learning & Development*, 3(4): 114- 122.
- Marane, B., (2012). The Mediating Role of Trust in Organization on the Influence of Psychological Empowerment on Innovation Behavior, *European Journal of Social Sciences*, 33(1): 39 -51.
- Robbins, S. & Judge, T., A., (2007), *Organizational Behavior*, Pearson Education Inc., U. S. A.
- Roffins, S. P., (1998), *Management*, 6th ed, Prentice – Hall Inc., New Jersey.
- Sekaran, U., (2006), *Research Methods for Business: A Skill Building Approach* , USA: john Wiley & sons, Inc.
- Scott. S, & Reoinaid, (1994) , A "Determinants of Innovative Behavior: A Path Model of Individual Innovation in the Workplace ", *Academy of Management Journal* 37( 3): 580- 607
- Tastan, S .B. (2013). The Influences of Participative Organizational Climate and Self-Leadership on Innovative Behavior and the Roles of Job Involvement and Proactive Personality: A Survey in the Context of SMEs in Izmir, *Social and Behavioral Sciences*, 75 : 407 – 419.
- Tan. H. H. & Tan. C., S. F.( 2000), Toward the Differentiation of Trust in Supervisor and Trust in Organization Trust, *Organize Genetic, Social and General Psychology Monographs*, 162 (2): 241-260.