

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس وعلوم التربية



مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاجتماعية

الشعبة: علم النفس

التخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

من إعداد الطالبتين:

. البدوي نورة

. قنون شفيقة

بعنوان:

مستوى الثقة التنظيمية في ظل بعض المتغيرات الشخصية
لدى موظفي قطاع الوظيفة العمومية
- دراسة ميدانية ببعض مديريات ولاية ورقلة -

نوقشت بتاريخ: 2022/06/15

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الجامعة	الصفة
بن عمارة سمية	أستاذ تعليم عالي	قاصدي مرباح ورقلة	رئيسا
غربي صبرينة	أستاذ تعليم عالي	قاصدي مرباح ورقلة	مشرف ومقررا
كادي الحاج	أستاذ تعليم عالي	قاصدي مرباح ورقلة	مناقشا

الموسم الجامعي: 2023/2022



شكر وتقدير

- نرفع بالغ الشكر والإمتنان للكریم المنان الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة وأعاننا ووفقنا في إنجاز وإتمام هذا العمل.
- كما يطيب لنا أن نتقدم بالشكر والتقدير إلى الأستاذة المشرفة "عربي صبرينة" على قبولها إشراف على هذا العمل، وبفضل جهدها المتواصل ومتابعتها الدائمة ونصائحها القيمة وتوجيهاتها السديدة طول فترة إعداد المذكرة كانت عوناً لنا في إتمام هذا العمل.
- كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأساتذة الكرام أعضاء لجنة المناقشة لتفضلهم بالموافقة على مناقشة وتقييم هذا العمل فجزاهم الله خير الجزاء.
- كما لا يفوتنا أن نتقدم بالشكر والتقدير إلى كل أساتذة قسم علم النفس دون استثناء على مساعدتنا وصل خبراتنا وجميع العمال الإداريين بجامعة قاصدي مرباح ورقلة.
- كما لا ننسى أن نتقدم بالشكر إلى جميع مدرء مؤسسات قطاع الوظيفة العمومية بولاية ورقلة على ما قدموه لنا من تسهيلات لإتمام الدراسة وكل الموظفين الذين شاركوا في استبانة الدراسة الميدانية.
- وأخيراً يعجز اللسان في ذكر كل من يستحق الشكر والعرفان فلنتقدم بالشكر إلى العائلة الكريمة حفظها الله والأصدقاء والزملاء على دعمهم لنا وكل من ساهم في إتمام هذا العمل بجهده أو وقته أو دعائه فالجميع منا خالص الشكر والعرفان.

وشكراً



إهداء

عائلي العزیزة

أنا ممتن لكل لحظة قضيتها إلى جانبي، لدعمكم اللامحدود وحبكم اللامنتهي.
اليوم أرسل لكم هذه الكلمات المتواضعة لأعبر عن امتناني العميق وشكري لكم
عليالدعم الذي قدمتموه لي طوال رحلتي الدراسية وفي إنجاز مذكرتي التخرج لنيل
شهادةالماستر.

لقد كنتم ركيزة قوية وداعمة لي في كل خطوة من هذا الطريق الطويل. من تشجيعكم
المستمر وتفهمكم للتحديات التي واجهتها، إلى حضوركم في اللحظات المهمة وتشجيعكم
الدائم، لا يمكنني وصف مدى شكري وامتناني لكم.

بفضل حبكم الغير مشروط وثقتكم في قدراتي، وجدت القوة لتحقيق أحلامي
ومضاعفة جهودي في الدراسة والبحث العلمي. لقد كانت رحلة صعبة ولكنها مجزية،
وأنا فخور جدًا بما حققته.

إن هذا التخرج ليس فقط تحقيقًا شخصيًا بالنسبة لي، بل هو أيضًا نجاح وإنجاز
لكمكعائلة. أنتم دفعتوني للأمام، وبفضلكم أصبحت نسخة أفضل من نفسي، وأعلم
أنني لن أكون وحيدًا في رحلتي المهنية المقبلة بفضل دعمكم اللامحدود.

في هذه اللحظة السعيدة، أعدكم بأنني سأواصل العمل
بجد وتحقيق النجاحات المستقبلية.

الطالبة: قنون شفيقة

إهداء

باسم الله الرحمن الرحيم

اللهم صلي على صاحب الشفاعة سيدنا محمد النبي الكريم
وعلى آله وصحبه الميامين، ومن تبعه باحسان إلى يوم الدين
وبعد:

الحمد لله الذي وفقني لإتمام هذا العمل المتواضع.
أهدي ثمرة جهدي إلى التي حممتني ومنحتني الحياة وأحاطني
بحنانها إلى من كان دعائها سر نجاحي "أمي الغالية" حفظها الله.
إلى الذي دعمني في مشواري الدراسي وكان وراء كل خطوة خطوته في طريق العلم
والمعرفة "أبي الغالي" رعاه الله.

إلى من هم أنس عمري ومخزن ذكرياتي إخواني وأخواتي حفظهم الله.
إلى كل الأقارب والأصدقاء والزملاء رفقاء الدراسة والزملاء في العمل
إلى كل من نصحتني وشجعني وساهم في إتمام هذا العمل

جزاكم الله عني كل خير
إلى كل من أحبهم قلبي ونسأهم قلبي
الطالبة: البدوي نورة

ملخص الدراسة باللغة العربية:

هدفت الدراسة الحالية للكشف عن مستوى الثقة التنظيمية في ظل بعض المتغيرات الشخصية لدى عينة من موظفي قطاع الوظيفة العمومية بولاية ورقلة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي الاستكشافي، كما اعتمدنا في جمع البيانات والمعلومات من أفراد العينة على تبني مقياس الثقة التنظيمية يتكون من 20 فقرة موزعة على ثلاثة (03) أبعاد وهي الثقة في المشرفين . الثقة في زملاء العمل . الثقة في إدارة المؤسسة لصاحبه "هبة عبد الله حمدان النور" الأردن 2014 بعدها تم تكييفه وفق بيئة وعينة الدراسة من خلال حساب الخصائص السيكومترية المتمثلة في الصدق والثبات، تم توزيعه على عينة الدراسة التي بلغت (130) موظف وموظفة من المجتمع الأصلي للدراسة البالغ عدده (390) بقطاع الوظيفة العمومية لولاية ورقلة موزعين على (06) مديريات خلال الموسم الجامعي 2023/2022، وقد تم اختيارهم بطريقة غير عشوائية حصصية، وفي ضوء ذلك جرت المعالجة الإحصائية للبيانات باستخدام حزمة الأساليب الإحصائية للعلوم الإجتماعية SPSS النسخة (20) بالاعتماد على اختبار "ت" للعينة الواحدة للكشف عن مستوى الثقة التنظيمية، واختبار "ت" لعينتين مستقلتين، واختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. مستوى الثقة التنظيمية لدى موظفي قطاع الوظيفة العمومية بولاية ورقلة مرتفع.
2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الثقة التنظيمية لدى موظفي قطاع الوظيفة العمومية بولاية ورقلة تعزى لمتغير الجنس.
3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الثقة التنظيمية لدى موظفي قطاع الوظيفة العمومية بولاية ورقلة تعزى لمتغير نوع الوظيفة.
4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الثقة التنظيمية لدى موظفي قطاع الوظيفة العمومية بولاية ورقلة تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

وقد تم تفسير ومناقشة هذه النتائج المتوصل إليها بناء على ما توفر من جانب نظري والواقع العملي لعمل القطاع والدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة ، واختتمت الدراسة بتقديم استنتاج عام وجملية من التوصيات والمقترحات الموجهة للباحثين والمختصين في هذا القطاع وعينة الدراسة والتي يمكن تساهم في المحافظة على مستوى الثقة التنظيمية لدى القائمين على قطاع الوظيفة العمومية في ولاية ورقلة والباحثين في هذا المجال.

الكلمات المفتاحية: الثقة التنظيمية ، المتغيرات الشخصية ، موظفي قطاع الوظيفة العمومي بورقلة

Study summary in English:

The current study aimed to reveal the level of organizational confidence in the light of some personal variables among a sample of employees of the civil service sector in the state of Ouargla, In order to achieve the objectives of the study, the exploratory descriptive approach was used, and in collecting data and information from the sample members, we relied on adopting an organizational trust scale consisting of **20** items distributed over three (**03**) dimensions, which are trust in supervisors - trust in co-workers - trust in the management of the institution for its owner. Heba Abdullah Hamdan Al-Nsour "Jordan 2014". After that, it was adapted according to the environment and the study sample by calculating the psychometric characteristics of honesty and stability. It was distributed to the study sample, which amounted to (**130**) employees from the original community of the study, which numbered (**390**) employees in the civil service sector in the state of Ouargla distributed to (**06**) districts during the university season **2022/2023**, and they were selected in a non-randomquotas.

After statistical processing of the data using the statistical methods package for social sciences **SPSS** version (**20**) based on a one-sample "t" test to detect the level of organizational confidence, a "t" test for two independent samples, and a one-way ANOVA test, the study reached the following results :

- 1.** The level of organizational confidence among employees of the civil service sector in the state of Ouargla is high.
- 2.** There are no statistically significant differences in the level of organizational confidence among civil servants in the state of Ouargla due to the gender variable.
- 3.** There are no statistically significant differences in the level of organizational confidence among employees of the civil service sector in the state of Ouargla due to the job type variable.
- 4.** There are statistically significant differences in the level of organizational confidence among employees of the civil service sector in the state of Ouargla, due to the professional experience variable.

These findings were interpreted and discussed based on what was available from a theoretical side and the practical reality of the sector's work and previous studies related to the subject of the study. Organizational among those in charge of the civil service sector in the state of Ouargla and researchers in this field.

Keywords: organizational trust, personal variables, public sector employees in Ouargla

الصفحة	العنوان
أ	شكر عرفان
ب . ج	الإهداء
ح	فهرس المحتويات
ك	فهرس الجداول
م	الملاحق
هـ . و	ملخص الدراسة باللغة العربية
ز	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية
01	مقدمة
الجانب النظري	
الفصل الأول: مشكلة الدراسة واعتباراتها	
04	1 . تحديد مشكلة الدراسة
07	2 . تساؤلات الدراسة
07	3 . فرضيات الدراسة
08	4 . أهمية الدراسة
08	5 . أهداف الدراسة
09	6 . مبررات اختيار الموضوع
09	7 . حدود الدراسة
09	8 . التعريف الإجرائي لمتغيرات الدراسة
الفصل الثاني: الثقة التنظيمية	
10	تمهيد
10	1 . مفهوم الثقة التنظيمية
12	2 . أهمية الثقة التنظيمية
13	3 . خصائص الثقة التنظيمية
14	4 . أنواع الثقة التنظيمية

15	5 . أبعاد الثقة التنظيمية
16	6 . العوامل المؤثرة في الثقة التنظيمية
17	7 . قواعد بناء الثقة التنظيمية
18	8 . معيقات الثقة التنظيمية
20	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: الدراسات السابقة	
22	تمهيد
22	1 . عرض الدراسات السابقة
31	2 . التعقيب على الدراسات السابقة
33	3 . الاستفادة من الدراسات السابقة
34	خلاصة الفصل
الجانب التطبيقي	
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة	
37	تمهيد
37	1. مجتمع الدراسة
38	2. منهج الدراسة
39	3. الدراسة الاستطلاعية
39	1.3 أهداف الدراسة الإستطلاعية
39	2.3 وصف عينة الدراسة الإستطلاعية
41	3.3 الأداة المستخدمة في الدراسة الإستطلاعية
41	4.3 وصف أداة جمع البيانات
42	4.4 الخصائص السيوومترية لأداة الدراسة
47	4 . الدراسة الأساسية
48	1.4 وصف عينة الدراسة الأساسية
50	2.4 إجراءات تطبيق الدراسة الأساسية

51	5. الأساليب الإحصائية المستخدمة
52	خلاصة الفصل
الفصل الخامس: عرض وتحليل وتفسير و مناقشة نتائج الفرضيات	
54	تمهيد
55	1 . عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى
59	2 . عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية
61	3 . عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة
63	4 . عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة
67	خلاصة الفصل
69	استنتاج عام
70	توصيات ومقترحات
72	قائمة المراجع
الملاحق	

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يوضح توزيع المديریات الممثلة لميدان الدراسة	38
02	يوضح خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس	39
03	يوضح خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير نوع الوظيفة	40
04	يوضح خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الخبرة المهنية	40
05	يوضح الأبعاد وتوزيع فقرات الاستبيان	42
06	يوضح مفتاح التصحيح وفق مقياس ليكرت الخماسي لأداة الدراسة	42
07	يوضح تعديل الصياغة اللغوية للسادة المحكمين	44
08	يوضح نتائج حساب صدق المقياس بطريقة المقارنة الطرفية	45
09	يوضح نتائج ثبات المقياس بطريقة ألفا كرونباخ	46
10	يوضح قيمة معامل ارتباط بيرسون لتجزئة النصفية لثبات المقياس	47
11	يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية على المديریات محل الدراسة	48
12	يوضح خصائص عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس	48
13	يوضح خصائص عينة الدراسة الأساسية حسب متغير نوع الوظيفة	49
14	يوضح خصائص عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الخبرة المهنية	49
15	يوضح قيمة اختبار كلمقروف . سميرنوف للتحقق من طبيعة التوزيع للبيانات	54
16	يوضح المتوسط الحسابي والنظري والانحراف المعياري لأبعاد مقياس الثقة التنظيمية	55
17	يوضح نتائج اختبار (t test) لعينة واحدة لدراسة دلالة الفروق بين المتوسطات النظرية والمتوسطات الحسابية لدرجات الأفراد على مقياس الثقة التنظيمية	56
18	يوضح دلالة الفروق في المتوسطات لعينتين مستقلتين في مستوى الثقة التنظيمية تعزى لمتغير الجنس	59
19	يوضح دلالة الفروق في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات استجابات أفراد العينة على مقياس الثقة التنظيمية تعزى لمتغير نوع الوظيفة	61

62	يوضح نتائج تحليل التباين لدلالة الفروق لدى أفراد عينة الدراسة في مستوى الثقة التنظيمية تعزى لمتغير نوع الوظيفة	20
63	يوضح دلالة الفروق في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات استجابات أفراد العينة على مقياس الثقة التنظيمية تعزى لمتغير الخبرة المهنية	21
64	يوضح نتائج تحليل التباين لدلالة الفروق لدى أفراد عينة الدراسة في مستوى الثقة التنظيمية تعزى لمتغير الخبرة المهنية	22

الرقم	عنوان الملحق
الملحق 01	قائمة أسماء الأساتذة المحكمين للاستبانة
الملحق 02	الاستبانة في صورتها الأولى (استمارة صدق المحكمين)
الملحق 03	الاستبانة في صورتها النهائية
الملحق 04	نتائج الخصائص السيكومترية للأداة
الملحق 05	التحقق من التوزيع الإعتدالي
الملحق 06	نتائج الفرضية الأولى اختبار ت لعينة واحدة
الملحق 07	نتائج الفرضية الثانية اختبار ت لعينتين مستقلتين لمتغير الجنس
الملحق 08	نتائج الفرضية الثالثة اختبار تحليل التباين الأحادي لنوع الوظيفة
الملحق 09	نتائج الفرضية الرابعة اختبار تحليل التباين الأحادي للخبرة المهنية

مقدمة

تواجه منظمات الأعمال اليوم تحديات كبيرة نتيجة التطور التكنولوجي السريع والطلب المتزايد، هذه الضغوطات الخارجية أجبرتها للبحث عن أدوات تمكنها من البقاء و الاستمرارية والنجاح للوصول إلى أهدافها بكفاءة وفعالية،(الحسيني، 2017 ، ص 279) وبعد ظهور المدرسة السلوكية في نصف القرن الماضي تزايد اهتمام المنظمات والباحثين بالمواضيع المتعلقة بهذا الجانب ومدى تأثيرها على المؤشرات الاقتصادية والإدارية ، وهذا من خلال البحث عن السلوكيات الإيجابية ودعمها، والسلوكيات السلبية وتغييرها،ومن بين السلوكيات الإيجابية التي لقيت اهتمام كبير لدى الباحثين هو الثقة التنظيمية.(بن برطال، 2018 ، ص 182)

حيث عرفها مصنوعة (2021) هي صورة لإيمان الموظف بأن المؤسسة سوف تهيئ الظروف وتتخذ الإجراءات المناسبة للعمل لصالحه أو على الأقل لن تعمل على إلحاق الضرر به، كما أنها تلتزم بوعودها اتجاهه و تكون مؤمنة لرعاية مصالحه.(مصنوعة،2021،ص452)

وإذا كان للثقة التنظيمية أهمية في الوقت الحاضر فإن أهميتها تصبح أكثر ضرورة في المستقبل، فهي تعد عاملا محوريا في تحقيق النجاح للمنظمات، وعنصر مهم في تحقيق الاستقرار على المدى الطويل ، كما أنها تساعد في تعزيز وتنمية السلوك التعاوني وتخفيض الصراعات السلبية وتعزيز الاستجابات الفعالة في حل المشكلات ، لذلك فإن بناء الثقة يساهم في خلق روح التعاون وزيادة الفعالية التنظيمية .(خليل، 2022 ، ص 33)

وتعد المؤسسات والإدارات العمومية من أهم المنظمات التي تعمل على تطوير الحالة الاقتصادية والاجتماعية في الجزائر لما لها من دور في غاية الأهمية في تنفيذ سياسات الدولة فهي بذلك تؤثر على جميع مناحي الحياة وعلى جميع المجالات،(علوس، 2018 ، ص203)، ولهذا تعد الموارد البشرية من أهم الموارد في المؤسسات ومصدر لقدرتها التنافسية، إذ يعول عليها في تحقيق أهدافها بكفاءة، مما يفرض

على إدارة المؤسسات الإهتمام بهذا المورد وتهيئة المناخ السليم له والذي من أهم مقومات كفاءته زرع الثقة في نفوس الأفراد العاملين بإدارة المنظمة، زملاء العمل، وبمشرفيهم أيضا. (زهري ، 2018 ، ص02)

كما نرى أن قطاع الوظيفة العمومية في ولاية ورقلة من أهم القطاعات الفاعلة والتي تضم شريحة كبيرة من الموظفين العموميين ، وعلى هذا الأساس جاءت الدراسة كمحاولة للكشف عن مستوى الثقة التنظيمية في هذا القطاع لدى عينة من المؤسسات التابعة له في ظل بعض المتغيرات الشخصية وسعيا للإجابة عن إشكالية الدراسة وتحقيق أهدافها تناولنا الموضوع من جانبين نظري وتطبيقي مقسم على 06 فصول وهي كما يلي :

أولا: الجانب النظري: فقد احتوى على ثلاثة (03) فصول وهي:

الفصل الأول: تناول مشكلة الدراسة واعتباراتها من خلال عرض مشكلة الدراسة ، والتساؤلات المطروحة، والفرضيات المقترحة ، والأهداف والأهمية التي تسعى الدراسة لتحقيقها، مع تحديد حدود الدراسة، وضبط التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة.

الفصل الثاني: فقد كان حول الثقة التنظيمية والذي احتوى على تعاريف مختلفة للثقة التنظيمية، ثم الأهمية ، مع ذكر الخصائص ، بعدها ذكر الأنواع، ثم تحديد الأبعاد ، والعوامل المؤثرة فيها، وأهم قواعد بناءها داخل المنظمات ، وأخيرا معيقات بناء الثقة التنظيمية.

الفصل الثالث: تم عرض الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الثقة التنظيمية ، ثم التعقيب عليها وبيان أوجه الشبه والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية، و أوجه الاستفادة منها.

ثانيا: الجانب التطبيقي: فقد احتوى على ثلاثة (03) فصول وهي:

الفصل الرابع: تم التطرف فيه إلى الإجراءات المنهجية المتعلقة بالدراسة ، بداية بتحديد مجتمع الدراسة ثم اختيار المنهج المستخدم في الدراسة، ووصف عينة الدراسة الاستطلاعية والهدف منها ، وكذا استعراض الأداة المستعملة في الدراسة والتأكد من خصائصها السيكومترية من صدق وثبات، وصف عينة الدراسة

الأساسية وطريقة اختيارها، وأخيرا تحديد أهم الأساليب الإحصائية المستعملة للتحقق من صحة الفرضيات ومعالجة البيانات والمعطيات المتحصل عليها.

الفصل الخامس: فقد خصص لعرض وتحليل النتائج التي توصلت لها الدراسة تبعا لمتغيرات الدراسة، من خلال الإجابة على تساؤلات الدراسة في ضوء الفرضيات التي تم طرحها، وهذا من خلال أساليب المعالجة الإحصائية المستعملة، كما تضمن مناقشة وتفسير النتائج المتوصل إليها بناء على الجانب النظري ثم الواقع العملي ثم الدراسات السابقة.

وفي الأخير اختتمت الدراسة باستنتاج عام و النتائج المتوصل إليها وجملة من التوصيات والمقترحات إضافة إلى قائمة المراجع والملاحق.

الجانب النظري

الفصل الأول

مشكلة الدراسة واعتباراتها

1. تحديد مشكلة الدراسة

2. تساؤلات الدراسة

3. فرضيات الدراسة

4. أهمية الدراسة

5. أهداف الدراسة

6. مبررات اختيار الموضوع

7. حدود الدراسة

8. التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة

01 . تحديد مشكلة الدراسة:

تعاني الوظيفة العمومية الجزائرية من إختلالات عديدة حالت دون تحقيق فعالية الإدارة العمومية الجزائرية، فطالما اهتمت الوظيفة العمومية في الجزائر بتطبيق اللوائح القانونية دون الاكتراث بالأهداف أو النتائج المحققة. (بوظرفة، 2017، ص763)، وكون العنصر البشري هو مصدر الأفكار والأداة الرئيسية لتحويل التحديات والمعوقات إلى فرص وقدرات تنافسية، وذلك باستثمار فعاليته وطاقاته الذهنية ومعارفه ومهاراته التي تمثل الثروة الحقيقية التي تمتلكها المؤسسة وتغوق قيمتها أي أصول أخرى تمتلكها، فإن جميع المؤسسات مطالبة بالاهتمام به وتهيئة المناخ التنظيمي السليم، وزرع الثقة في نفسه بإدارة المؤسسة و زملائه ومشرفيه وترسيخها. (موفق و ضيف، 2015 ، ص33)

وفي ظل المنافسة الشديدة بين المنظمات من أجل استقطاب الموارد البشرية ذات الكفاءة العالية والأداء المرتفع، تسعى هذه الأخيرة إلى الحفاظ على مواردها وذلك عن طريق العديد من الإستراتيجيات، والتي من أهمها العمل على زيادة ثقة العاملين بالمنظمة. (سليمان، رمضان، 2021، ص89) وعليه فإن المؤسسات العمومية تسعى لكسب ثقة أفرادها قبل كل شيء، لأن نجاحها مرتبط بمدى نجاح تعاملها مع أفرادها، وهذا ما يمكن الحصول عليه من خلال العديد من المتغيرات التنظيمية أهمها عنصر الثقة التنظيمية.

وتعد الثقة في الوقت الراهن من العوامل الرئيسية في كفاءة مجموعات العمل وفعاليتها، فتحتاج المنظمات إلى درجة عالية من التفاعلات البشرية وتبادل المعلومات وشمولية الفكر والجهد لحل المشكلات، الأمر الذي أضى معه وجود حد معين من الثقة أساسا لنجاح العلاقات الفردية والجماعية داخل التنظيم (خلف ، 2021، ص252)، وهذا ما أكدته دراسة بن حمدون، بلعور (2020) والتي تناولت بحث حول درجة الثقة التنظيمية لدى رؤساء الأقسام ومساعدتهم بجامعة غرداية ، وذلك اتجاه كل من الزملاء والمشرفين وإدارة الجامعة ، وقد توصلت إلى أنه توجد درجة عالية من الثقة التنظيمية لدى رؤساء

الأقسام ومساعدتهم في جامعة غرداية اتجاه مشرفيهم واتجاه زملائهم، في حين لا توجد درجة عالية من الثقة التنظيمية اتجاه الإدارة. وتوصي الدراسة بالمحافظة على الثقة الموجودة بين رؤساء الأقسام ومساعدتهم من جهة والمشرفين والزملاء من جهة أخرى، وتعزيز الثقة مع الإدارة من خلال إيجاد منافذ للاحتكاك بينها وبين رؤساء الأقسام ومساعدتهم. (بن حمدون، بلعور، 2020، ص261)

فعندما يشعر الفرد العامل بالثقة في الإدارة العليا ورئيسه في العمل من خلال توفير بيئة عمل آمنة ومستقرة ووضع سياسات واضحة ومحددة ، وتثمين الجهود التي يبذلها الفرد العامل والإنصات لآرائه وأفكاره، وأن يعامل بموضوعية وعدالة ويشارك في صنع القرارات، فهي مسألة في غاية الأهمية لزيادة الثقة التنظيمية، كما أن الثقة في زملاء العمل أمر ضروري لنجاح العمل، لأن الأفراد العاملين يلتزمون بالأهداف التنظيمية التي يتقنون بها وبذلك يقدمونها على أهدافهم الشخصية (بوودن، زعبيط، 2021، ص208).

وفي نفس السياق ما أكدته دراسة جبارين و أبو سمرة و أبو صاع (2018) بعنوان الثقة التنظيمية في المدارس الحكومية في مديرية تربية جنين من وجهة نظر المعلمين والتي هدفت للتعرف على مستوى الثقة التنظيمية في المدارس الحكومية في مديرية تربية جنين من وجهة نظر المعلمين، و أشارت نتائج دراستها أن تقديرات أفراد عينة الدراسة لمستوى الثقة التنظيمية جاءت بدرجة مرتفعة، كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد العينة لمستويات الثقة التنظيمية تعزى لمتغيرات (الجنس، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي) ، وعلى ضوء نتائج الدراسة أوصى الباحثون بضرورة الدفع نحو ترسيخ مفهوم الثقة التنظيمية في جميع المؤسسات التعليمية، بوضع سياسات إدارية واضحة تطبق على الجميع بعدالة ،وسن نظام للمكافآت والحوافز، وتفويض الصلاحيات، والعمل على تعميم نتائج هذه الدراسة على المدارس الحكومية في مديرية تربية جنين لتعرف العاملون على تقديرات زملائهم نحو الثقة التنظيمية، ثم إجراء دراسة مماثلة في مجتمعات مختلفة في الميدان التربوي. (جبارين، أبو سمرة، أبو صاع، 2018 ص12)

من هنا فإن للثقة التنظيمية الدور الهام في تنمية وتطور المنظمات، حيث تساعد المنظمات على تعزيز فعاليتها وتحقيق أهدافها بكفاءة عالية، كما تعد من أكثر الأدوات الإدارية فاعلية لأنها تهيئ الظروف اللازمة لنجاح المنظمات ، وتعد الثقة التنظيمية عنصرا مهما في المنظمات الحديثة فحينما يسود جو من الثقة في المنظمة فإن الأفراد يستطيعون الإفصاح عن أفكارهم ومشاعرهم، ويتعاونون مع بعضهم البعض، أما المنظمات التي تفتقر الثقة فيعيق مثل هذا الافتقار الاتصالات، ويحبط التعاون.(الهبيدة ، السعود، 2017، ص253)

وهذا ما أوصت به دراسة الشريف (2017) والتي هدفت إلى تناول الثقة التنظيمية السائدة بالجامعات السعودية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس من خلال التعرف على مستوى الثقة في أبعاد الثقة التنظيمية الثلاثة الثقة بالإدارة العليا والثقة بالمشرفين والثقة بالزملاء ، وقد خلصت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الثقة بالمشرفين متوسط ويتجه نحو الارتفاع كما جاء مستوى الثقة بالزملاء بدرجة متوسطة وأخيرا أوصى الباحث إدارة الجامعات السعودية بالعمل على توفير مناخ تنظيمي تسوده الثقة التنظيمية بأبعادها المختلفة وخاصة تلك المتعلقة بالثقة بالزملاء، إلى جانب زيادة الاهتمام بأعضاء هيئة التدريس بها، وأن توليهم عناية خاصة وأن تتعرف على حاجاتهم ورغباتهم لتحقيق الممكن منها وإشباعها بما ينعكس على شعورهم بالثقة نحو الإدارة.(الشريف،2017، ص 587)

واستنادا لما تقدم حول أهمية الثقة التنظيمية في المجال التنظيمي وبناءا على توصيات الدراسات والبحوث التربوية والإدارية حول أهمية دراسة الثقة التنظيمية ونظرا لاطلاع الطالبتين على طبيعة عمل موظفي قطاع الوظيفة العمومية لولاية ورقلة، إلا أنه أمكن لنا الوقوف على العديد من المشكلات والظواهر السلبية التنظيمية التي يعاني منها الأفراد والتي جعلت الباحثون يلتفتون إليها بكل جدية لما تعود عليه من أثر بالغ على الأفراد والمؤسسات على حد سواء ومن بينها الضغوط المهنية، ظروف العمل الصعبة، عدم الرضا عن العمل، الصراع التنظيمي، تفكك العلاقات الإجتماعية داخل المؤسسات،

سوء المناخ التنظيمي وغيرها، إضافة إلى قلة الكتابات حول دراسة متغير الثقة التنظيمية الذي يعتبر من الموضوعات الحديثة في مجال علم النفس عمل وتنظيم في حدود اطلاعنا، دفع بنا لإجراء هذه الدراسة والتي تمحورت حول الكشف عن مستوى الثقة التنظيمية في ظل بعض المتغيرات الشخصية لدى موظفي قطاع الوظيفة العمومية بولاية ورقلة وأمكن لنا تجسيد ما ترمي إليه هذه الدراسة في التساؤلات التالية:

2./تساؤلات الدراسة:

1. ما مستوى الثقة التنظيمية لدى موظفي قطاع الوظيفة العمومية بولاية ورقلة؟
2. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الثقة التنظيمية لدى موظفي قطاع الوظيفة العمومية بولاية ورقلة تعزى لمتغير الجنس؟
3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الثقة التنظيمية لدى موظفي قطاع الوظيفة العمومية بولاية ورقلة تعزى لمتغير نوع الوظيفة؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الثقة التنظيمية لدى موظفي قطاع الوظيفة العمومية بولاية ورقلة تعزى لمتغير الخبرة المهنية؟

3./ فرضيات الدراسة:

1. مستوى الثقة التنظيمية لدى موظفي قطاع الوظيفة العمومية بولاية ورقلة مرتفع .
- 2.توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الثقة التنظيمية لدى موظفي قطاع الوظيفة العمومية بولاية ورقلة تعزى لمتغير الجنس .
- 3.وجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الثقة التنظيمية لدى موظفي قطاع الوظيفة العمومية بولاية ورقلة تعزى لمتغير نوع الوظيفة.

4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الثقة التنظيمية لدى موظفي قطاع الوظيفة العمومية

بولاية ورقلة تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

4./ أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في جانبين نظري وتطبيقي كما يلي:

أ. الأهمية النظرية:

تكمن أهمية الدراسة من خلال تناولها وتركيزها على موضوع مهم من موضوعات الإدارة تتمثل في الثقة التنظيمية، هذه الأخيرة التي أصبحت ضرورة ملحة لبقاء المؤسسة في ظل ما يشهده السوق من منافسة، إضافة إلى نذرة الدراسات والبحوث الأكاديمية التي تناولت موضوع الثقة التنظيمية على حد علم الطالبتين وقلة الدراسات التي تناولت الموضوع هذا القطاع المطبق عليه الدراسة، لذا قد تساهم الدراسة في إثراء الجانب المكتبي، وفتح الأفاق أمام الباحثين لتناول الموضوع وعلاقته بمتغيرات أخرى تنظيمية وسلوكية.

ب . الأهمية التطبيقية:

يمكن أن تساهم هذه الدراسة في زيادة الوعي لدى إدارة المؤسسات و مسؤولي القطاع بأهمية الثقة في المؤسسة وتقديم بعض التوصيات والمقترحات، إضافة إلى توجيه أنظار المسؤولين والمشرفين على هذا القطاع إلى ظاهرة الثقة ليساهموا في تحسين الظروف النفسية لهذه الفئة في العمل.

5./ أهداف الدراسة:

1. الكشف عن مستوى الثقة التنظيمية لدى موظفي قطاع الوظيفة العمومية بولاية ورقلة حسب المتغيرات

الشخصية (الجنس نوع الوظيفة،الخبرة المهنية).

2. الخروج بجملته من التوصيات واستنتاجات يمكن أن تساهم في تعزيز إدراك المؤسسات المطبق عليها الدراسة بأهمية الثقة التنظيمية في ميدان العمل.

6./ مبررات اختيار موضوع الدراسة:

. الميول الشخصي لاطلاع على حيثيات وواقع الثقة التنظيمية فيقطاع الوظيفة العمومية بولاية ورقلة. توفر العينة المناسبة لتبني موضوع البحث .

. الموضوع له علاقة مباشرة مع طبيعة التخصص علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية.

. قلة الدراسات المعالجة لهذا الموضوع في قطاع الوظيفة العمومية وخاصة الدراسات الجزائرية.

7. / حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة الحالية فيما يلي:

1. الحدود المكانية: اقتصر تطبيق الدراسة مكانيا في مؤسسات قطاع الوظيفة العمومية في ولاية ورقلة وعددها (06) مؤسسات.

2. الحدود البشرية: اقتصر تطبيق الدراسة بشريا على عينة من موظفي قطاع الوظيفة العمومية بورقلة وتتكون من (130) موظفوموظفة .

3 . الحدود الزمانية: تم إجراء الدراسة ميدانيا خلال الموسم الجامعي 2023/2022 في الفترة الممتدة من 02 أفريل إلى غاية 03 ماي 2023 .

8./ التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة:

1.8. الثقة التنظيمية: هي توقعات ومعتقدات ومشاعر إيجابية يحملها الموظفون تجاه مؤسسة الوظيفة العمومية في ولاية ورقلة التي ينتمون إليها من خلال الثقة في زملاء العمل، الثقة في المشرفين، الثقة في إدارة المؤسسة وتقاس بمجموع درجات الاستجابات التي يحصل أفراد العينة من خلال الإجابة على

فقرات الإستبيان المتبني من رسالة ماجستير 2014 لصاحبها هبة عبد الله حمدان النور جامعة البلقان الأردن وتتكون من ثلاثة أبعاد وهي الثقة في زملاء العمل . الثقة في المشرفين . الثقة في إدارة المؤسسة خلال الموسم الجامعي 2023/2022 .

2.8. أبعاد الثقة التنظيمية:

الثقة في المشرفين: وتتمثل في توقعات إيجابية من طرف أفراد العينة تجاه مشرفيهم في العمل وفق للعلاقات المتبادلة بين الطرفين من خلال اهتمام بمصالحهم والعدالة في التعامل معهم .

الثقة في زملاء العمل: وتتمثل في العلاقات التعاونية المتبادلة والميل الإيجابي بين العاملين والاتصالات بين أفراد العينة داخل المؤسسة.

الثقة في إدارة المؤسسة: وتتمثل في الاعتقادات الإيجابية من قبل أفراد العينة بخصوص تصرف وسلوك إدارة المؤسسة والنية والرغبة بأقوالهم وأفعالهم.

3.8. موظفي قطاع الوظيفة العمومية: ونعني بذلك جميع الموظفين والموظفات الذين يمارسون نشاطاتهم في المؤسسات والإدارات العمومية بولاية ورقلة بصفة دائمة .

الفصل الثاني

الثقة التنظيمية

تمهيد

1. تعريف الثقة التنظيمية

2. أهمية الثقة التنظيمية

3. خصائص الثقة التنظيمية

4 . أنواع الثقة التنظيمية

5 . أبعاد الثقة التنظيمية

6 . العوامل المؤثرة في الثقة التنظيمية

7 . قواعد بناء الثقة التنظيمية

8 . معايير بناء الثقة التنظيمية

خلاصة الفصل

تمهيد:

تعد الثقة التنظيمية من المفاهيم التي تم التركيز عليها من قبل العلماء في مختلف الاختصاصات العلمية مثل الإدارات والتنظيم وعلم النفس الاجتماعي والاقتصادي علما أن كل واحد منها ركزت على ناحية معينة في مفهوم الثقة، وعلى هذا الأساس سنتناول في هذا الفصل أهم المفاهيم الأساسية للثقة التنظيمية وبيان لأهميتها وخصائصها ثم تحديد أبعادها إضافة إلى الإشارة إلى جملة من المعينات التي تواجه بناءها نهاية بأهم قواعد بناء الثقة التنظيمية داخل المؤسسات .

1/- تعريف الثقة التنظيمية:

قبل أن نغوص في المفاهيم التي تناولها الباحثون والكتاب لمفهوم الثقة التنظيمية ينبغي الرجوع إلى أصل كلمة الثقة ومصدر اشتقاقها.

التعريف اللغوي للثقة:

لغة: تحت كلمه وثق، ووثقت فلان إذا قلت إنه ثقة، والوثاقة هي مصدر الشيء الوثيق المحكم أي أنه العهد الوثيق. (بن مكرم ، ص371)

أما اصطلاحاً: فالثقة هي الحالة النفسية التي تشمل نية القبول والانكشاف، القائم على التوقعات الإيجابية لنوايا سلوك الآخرين. (بن حمدون ، 2020. ص 264)

كما تعدد تعريف الثقة التنظيمية بتعدد اهتمام الكتاب والباحثين واختلاف المجالات والتخصصات المفسرة لها نذكر منها تعريف كل من:

صرح الطجم(2003) بأن الثقة هي توقع الذي يحمله الفرد أو المجموعة، بأن الوعود المكتوبة أو الكلامية من الآخرين سواء كانوا أفراداً أو مجموعات، يمكن الاعتماد عليها.(الطجم و السواط ،2003،ص276)

اعتبر الباحثان أن الوعود المكتوبة أو الكلامية هي جوهر عملية الثقة كأساس للتوقعات.

في حين يرى الكساسبة (2010) أن الثقة هي مجموعته من التوقعات المشتركة بين طرفين ينظر إليها، بعد الاتفاق عليها على أنها عقد نفسي غير مكتوب بينهما مع الالتزام به سلوكيا وعلائقيا.

رغم كونه غير مكتوب وغير ملزم قانونيا إلا أنه الأساس والمعيار الوحيد في تقويم نوعيه وطبيعة العلاقة بينهما. (الكساسبة، 2010، ص 67)

وعبر الشريف (2017) بأنها شعور بالثقة في صاحب العمل وإمكانية تقديم الدعم للموظف الذي يثق به، فهي الإحساس بأن صاحب العمل سيكون مستقيما في تعاملاته وفي التزاماته، وهي التي تبقى أعضاء المنظمة معا وتمنحهم شعورا بالأمان. (الشريف، 2017، ص 594)

يركز هذا التعريف على شعور الثقة في صاحب العمل من خلال بعض المؤشرات منها الدعم، حسن التعامل والوفاء مما يؤدي إلى تماسك الأفراد وشعورهم بالأمان .

كما أشار الحويطي (2018) أن الثقة التنظيمية بأنها الفهم المتبادل بين المنظمة والأفراد بما ينسجم وتحقيق الأهداف التنظيمية. (الحويطي، 2018، ص 523)

اتضح من خلال تعريف الحويطي أنه ركز على شرط الفهم المتبادل كأساس لتحقيق الأهداف التنظيمية. كما أوضح محمد وظافر (2020) الثقة التنظيمية على أنها سلوكيات إيجابية متوقعة ناتجة عن شعور وأحاسيس بالثقة يمكن أن يمارسها أحد الأطراف في سياق أوقات العمل تجاه طرف آخر، قد تكون أفقية مثل الثقة بين أفراد العمل وبعضهم البعض، أو الثقة الرأسية التي تعني ثقة الأفراد في المشرف المباشر، أو ثقة المدير في الإدارة العليا. (محمد وظافر، 2020، ص 169)

كما عبر الحاكم (2022) أن الثقة التنظيمية هي إيمان الموظف بأهداف المؤسسة، والقرارات، واللوائح القانونية، والمشرف المباشر، وجميع الأفراد العاملين معه في المؤسسة. (الحاكم، 2022، ص 548)

في حين عرفها أكبوكبا (okpogpa) بأنها العنصر الأساسي في المحافظة على التواصل بين الأفراد وفعالية المنظمة. (okpogpa.2011.p43)

كما ذكر كوهانج (koohang) عن داسوتانغ (DAS end TANG) بأنها الدرجة التي يتخذ فيها الفرد موقفا إيجابيا اتجاه حسن النية الوصي و موثوقيته في وضع تكون فيه حالة التبادل محفوفة بالمخاطر. (koohang. 2014. p28)

يفسر هذا التعريف إلى أن التبادل القائم بين الفرد والوصي يحتوي على عنصر المخاطرة أي نسبة الربح أو الخسارة المحتملة.

رغم اتفاق العلماء والمختصين في مختلف حقول العلوم الاجتماعية على أهمية الثقة في العلاقات الإنسانية وتأثيرها الإيجابي في هذا المجال إلا أن الطالبان ترى أن هناك افتقار إلى تعريف موحد و شامل لمفهوم الثقة التنظيمية نظرا للاختلاف فيما بينهم في نظرتهم إليها .

ومن خلال التعاريف السابقة نستخلص بدورنا تعريف شامل للثقة التنظيمية على أنها علاقة تبادلية مبنية على الفهم المتبادل بين طرفين تعتمد على توقعات ومعتقدات ومشاعر مشتركة تجاه الموظف أو المؤسسة التي ينتمي إليها، قد تكون في شكل عقد نفسي أو مكتوب وذلك بغية المحافظة على تماسك الأفراد وفعالية المؤسسة وقد تؤدي إلى مخاطر محتملة.

2. أهمية الثقة التنظيمية:

لقد أكد الكثير من الباحثين على أهمية الثقة التنظيمية في المؤسسات كونها عاملا مهما في تحقيق التكامل بين كل من الفرد والمؤسسة، و عاملا أساسيا في أي شكل للتفاعل الإنساني، وتكمن أهميتها من خلال أنها تساهم في تحقيق المزايا التالية:

- تعتبر عنصرا ضروريا ومهما لتكوين العلاقات التعاونية في المنظمة.

- تعمل الثقة على التقليل من الرقابة المباشرة والتوجيه المستمر في العمل الإداري.
 - تساهم في تخفيض الصراعات السلبية وتعزيز الإستجابة الفعالة في حل المشكلات.
- (بوودن، زعيبط ، مرجع سبق ذكره ، ص211)
- تؤدي غالبا لرفع مستوى الكفاءة في العمل.
 - تشكل عنصر أساسي في الفعالية التنظيمية إذ ليس هناك منظمة تستطيع العمل من دون وجود الثقة بين العمال وليس هناك قائد يستطيع إهمال العنصر القوي للثقة في ممارسة الأعمال.
- (بحري، خرموش، 2022، ص 1289)
- إن العمل مع الآخرين يحتاج إلى الإعتماد المتبادل بينهما لإنجاز أهدافهم الشخصية والتنظيمية.
- الثقة عام مهم لعلاقات اجتماعية ثابتة ومستقرة.
- تقود الثقة التنظيمية إلى نتائج إيجابية منها على سبيل المثال رضا وظيفي مرتفع، وتقليل من حدة ضغوط العمل، وارتفاع الروح المعنوية لدى الأفراد.
 - تساهم الثقة على تماسك المنظمة وتقوية بنيانها.(النسور ، 2014، ص17)
- نستنتج مما تقدم أن تكوين العلاقات وبناء الثقة التنظيمية في مجال التنظيم يعد شرطا أساسيا لضمان التفاعل والتبادل المشترك وفي غياب الثقة يصبح أي هدف من الأهداف المرسومة للمنظمة غير ممكن ومستحيل التحقيق.

3. خصائص الثقة التنظيمية:

هناك العديد من الخصائص التي تتميز بها الثقة التنظيمية عن غيرها من المفاهيم الإدارية الحديثة والتي يمكن إيجازها في النقاط التالية:

- . أنها توجد في بيئة المخاطرة وعدم التأكد، وقد تتعرض علاقة الثقة لمخاطر نتيجة التغيرات التي تسود بيئة العمل .

. أنها توجد في ظروف الإعتماد البيئي والتبادلية، أي أننا نثق بالطرف الآخر لأننا نحتاج إلى عمله أو خبرته المهنية، كما أنه يحتاجنا لأغراض مقابلة .

. أن الثقة تحت وتقوم على مفهوم الشخصية الإيجابية. (مزيو، 2013، ص116)

. أن الثقة تؤمن وتعزز وتخفف الكثير من الحالات فهي تؤمن الرضا الوظيفي والأداء المتميز وتعزز من

حالات الولاء والرغبة بالبقاء في المنظمة وتخفف من حالات ترك العمل والغياب والصراع في المنظمة.

. تعد الثقة المتبادلة بين العاملين ورئيسهم المباشر عاملا أساسيا في تحقيق فعالية الوحدة الإدارية التي

ينتمون إليها، لما لها من أثر على أداء العاملين وإقبالهم على العمل كفريق. (عطية، 2015، ص18)

بناء على ذلك يجب أن تكون الثقة في المنظمات من المطالب الأساسية لضمان التفاعل بين الأفراد،

مما يؤدي لإنجاز المهام الموكلة لهم بكفاءة وفعالية ، وبدونها لا يمكن أن تستمر المنظمات في العمل

وتحقق الميزة التنافسية .

4 . أنواع الثقة التنظيمية:

تباينت جهات نظر الباحثين واختلفت حول تحديد أنواع الثقة التنظيمية ويمكن حصرها في الأنواع التالية:

الثقة التعاقدية: ويقصد بها اتفاق بين طرفين، ويتعهد أحدهما بما اتفق عليه الطرف الآخر، ويتولد هذا

النوع من خلال التعاون بين الأفراد والانسجام في السلوك والعلاقات، إذ تزداد الثقة بين الطرفين من خلال

الالتزام بالعهود، أما عن المخاطر فتكون أقل حدوث في هذا النوع، لان التركيز في هذا النوع يكون على

أساس السلوك الخارجي والنتائج الملموسة. (بوزار، 2019، ص 50)

الثقة المكشوفة: وتعني التوقعات التي يحملها الفرد والجماعة بأن عملية إظهار المشاعر والآراء

والاتجاهات والقيم للآخرين لن تؤدي إلى إلحاق أذى بالفرد أو الجماعة، بل العكس تعمل على زيادة

الاحترام والتقدير. (تجاني، 2020، ص99)

الثقة المستندة على العاطفة: وتتمثل في الاهتمام والرعاية الشخصية المتبادلة، وتتألف من الأواصر العاطفية بين الأفراد، والثقة المستندة إلى المعرفة من أجل مواكبة التطور في المجتمع، ومواجهة التحديات والمتطلبات الجديدة. (الحارثي، 2023، ص 210)

5. أبعاد الثقة التنظيمية :

بناء على مفاهيم الثقة التنظيمية والدراسات التي تناولتها اتفق معظم الباحثين على تقسيم الثقة إلى ثلاثة أبعاد (الثقة بالمشرفين - الثقة بالزملاء - الثقة بالمنظمة) والتي حظيت قبولا من أكثر الباحثين وفيما يلي شرح مبسط لما يعنيه كل بعد من هذه الأبعاد الثلاثة:

1. الثقة بالمشرفين: هي الثقة المتبادلة بين الموظفين ومشرفيهم في العمل فإذا توافرت الأخلاق والجدارة

والاهتمام بمصالح الموظفين والعدالة في التعامل معهم توفرت الثقة فيما بينهم بالمشرف. (خلف، مرجع

سبق ذكره، ص 254)

2. الثقة بزملاء العمل: وتعني التعاون القائم بين الأفراد في المؤسسة وتبادل الأفكار والتواصل المشترك

بينهم والإيمان بروح الفريق، وتكتسب هذه الثقة من مجموعة سمات تجعل الفرد يحظى بثقة الآخرين

كالتزامه بالمبادئ والقيم واهتمامه بمساعدة زملائه. (الحران، 2017، ص 16)

3. الثقة في إدارة المؤسسة: تكون الإدارة جديرة بثقة العاملين في المؤسسة من خلال إشباع احتياجاتهم

ورغباتهم وتقوم بتوفير الدعم المادي والمعنوي للعمال وتطابق أقوالهم مع أفعالهم ووضوح توقعاتهم وتوفير

الهيكل التنظيمي المرن بالإضافة إلى التعامل العادل مع كافة الأقسام والفروع ، فانعدام الثقة يجعل

الأفراد يفضلون مصالحهم الشخصية على مصالح المنظمة ومن تم انخفاض ولاءهم والتزامهم التنظيمي .

(الحسيني ، 2017 ، ص 285)

نستنتج أن أبعاد الثقة التنظيمية جاءت مترابطة وتشمل وتمس مختلف مستويات المؤسسات، ويعد هذا التصنيف الشائع بين أغلب الباحثين وعليه قمنا بتبني هذا التصنيف في الدراسة الحالية كونه أكثر اتساق مع أهداف الدراسة وأكثر تركيز في قياس الثقة التنظيمية.

6. العوامل المؤثرة في الثقة التنظيمية:

يرى بعض الباحثين أن هناك عوامل من شأنها أن تساهم في تحسين الثقة التنظيمية داخل المؤسسات ويمكن تقسيمها إلى مجموعتين هما:

العوامل التنظيمية: تعد العوامل البشرية والممارسات الإدارية، وثقافة المؤسسة وهيكلها التنظيمي من العوامل التنظيمية التي تعزز الثقة التنظيمية في المؤسسة، ذلك أن عامل الموارد البشرية يحدد فعالية وكفاءة تقييم الأداء، وعاملي الممارسات وهيكل المنظمة يحددان الطريقة التي يجب اتباعها من أجل بلوغ الفعالية التنظيمية، وتحقيق الالتزام التنظيمي، ورفع مستوى الأداء ونجاح الاتصالات ومشاركة العمال في عملية اتخاذ القرارات، وعامل الثقافة التنظيمية يحدد هيكل العلاقات بين الموظفين و مدراءهم، وبالتالي تسهل عليهم عملية الثقة لتنظيمية. (الحارثي، مرجع سبق ذكره، ص 211)

العوامل الفردية: تعد العوامل الذاتية من العوامل التي تساهم في عملية تأسيس وتكوين الثقة التنظيمية مثل الميل إلى الإتكال والذي يفسر كيفية استعداد الأفراد للاعتماد على الآخرين منذ ولادتهم، كما أن الحالة الذهنية والمشاعر فتبين كيف يمكن لشخص أن يعبر عن مشاعره تجاه شخص آخر، ويقيم تجربته من خلال أفكاره حول مصداقية الشخص الآخر قبل أن يقرر أن يثق به أم لا، أم القيم فتوضح كيفية تكوين الميول التي تساهم في خلق الثقة والقيم المشتركة المتبادلة، كما أن الأخلاق توضح مدى مصداقية الأفراد. (النسور، مرجع سبق ذكره، ص 28)

7- قواعد بناء الثقة التنظيمية داخل المنظمات:

تحتاج الثقة التنظيمية إلى جملة قواعد لا بد من مراعاتها لبناء مناخ من الثقة ليس من السهل تحطيمه،

ولتحقيق ذلك لا بد من الاستناد على الخطوات التالية التي نلخصها فيما يلي:

- تحليل مهام مسؤوليات العمل من أجل إيجاد فرص عادلة أمام المسؤولين .
 - التركيز على حل المشكلات عوضاً عن إضاعة الوقت في العقوبات .
 - دعم العاملين من خلال منحهم الفرص المناسبة للإعداد والتدريب، وتشجيعهم على الإنجاز .
- (بوودن، زعبيط، مرجع سبق ذكره، ص213)

- حرص العامل على القيام بعمله بأمانة لينال احترام زملائه .
- الإهتمام بالزملاء من خلال مشاركتهم أفراحهم وأحزانهم ، وإسداء الرأي والنصيحة لهم .
- تجنب ما يثير حساسية الزملاء في العمل ، مثل التناوب بالألقاب ، أو المزمج الثقيل.(جبارين، أبو سمرة ، أبو صاع ، مرجع سبق ذكره ، ص15)
- فتح قنوات الإتصال بين المديرين والعاملين ليكونوا على علم بالقرارات والسياسات ومنطقيتها .
- أن يكون المدير متاحاً للعاملين حالة حاجتهم له .

- العدل والموضوعية وعدم التحيز من قبل المدير في تقييم أداء العاملين
 - إنصات المدير لأفكار ومقترحات العاملين ودعمها.(زايد، مرجع سبق ذكره ،ص21)
- بالرغم من وجود العديد من الطرق والقواعد التي تساهم في بناء الثقة التنظيمية إلا أنه لا يمنع من وجود بعض المخاطر والمعوقات التي تحد من بناءها ، وعليه نستنتج مما سبق ذكره أن بناء الثقة التنظيمية داخل المؤسسات يعتمد على الثقة المتبادلة بين كل من العمال والمشرفين والمدراء .

8 . معوقات بناء الثقة التنظيمية:

يواجه بناء الثقة التنظيمية واستمرارها ، والمحافظة عليها العديد من المعوقات والصعوبات وأبرز تلك المعوقات تلخصها الطالبتان كما يلي:

- هشاشة الثقة وضعفها داخل التنظيم: ويكون ذلك بسبب بعض الممارسات السلبية التي تهدم بناء الثقة وتضعفه، كفرض سياسات وإجراءات إدارية معقدة والتي قد تكون نتيجة وجود قيادات غير مؤهلة إدارياً، وكذلك مركزية اتخاذ القرارات، وعدم إشراك الأفراد في عمليات صنع القرار أو تقديم الآراء. (العريفي، 2019، ص 1232)
- استخدام التقنيات التي تضعف الثقة: تستخدم بعض المؤسسات تقنيات مثل أنظمة الإشراف والمراقبة الإلكترونية لمتابعة أداء العاملين فيها، نظراً لأن ذلك يقلل من شعورهم بالأمن، ويقلل من دافعيتهم للعمل، كما قد يترتب على مثل تلك الممارسات ضعف العلاقات الإنسانية داخل المنظمة.
- الإخلاء بالعقد النفسي: يقصد بالعقد النفسي توقعات كل من الأفراد والمنظمة فيما يتعلق بحقوق كل طرف وواجبات وظروف العلاقة المتبادلة بينهم وسمي بالعقد النفسي لأنه لا يظهر في صيغة مكتوبة، أما الإخلال بالعقد النفسي أو نقصه فيتمثل في إدراك الطرف الوائق المبني على تجربة شخصية بأن الطرف الموثوق به قد فشل في تحقيق التزاماته اتجاهه. (عطية، مرجع سبق ذكره، ص 23)
- الشك وعدم الثقة: ويعرف الشك بأنه أحد مكونات عدم الثقة بينما عدم الثقة هي الغياب التام للثقة، فقد تكون هناك درجة من الثقة رغم وجود بعض الشك، وهناك بعض العمليات الإدراكية كالتصنيف الاجتماعي ترفع من درجة الشك وعدم الثقة بين الأفراد في المجموعات المختلفة داخل المنظمة. (الشريف، مرجع سبق ذكره، ص 602)

• تضليل الثقة واستغلالها: فقد يتعرض كل من المنظمات والأفراد إلى انتهاكات من قبل الأشخاص الذين يتميزون بالأنانية والخداع ، فيتم استغلال الثقة ، بحيث يحرصون على تحقيق مصالحهم الشخصية على حساب الآخرين والمنظمات التي ينتمون إليها، ويعد النمط القيادي المناور الذي يوحى للعمال بأنه معهم إلا أنه في الحقيقة ليس كذلك من أثر الأنماط التي تهدم الثقة في سلوكيات القيادة الإدارية.(بوزار، مرجع سبق ذكره ، ص62)

من خلال النظر في هذه المعوقات نستنتج أن هدم الثقة والقضاء عليها أكثر سهولة وسرعة من بناءها والمحافظة عليها، إلا أنه بالرغم من المعوقات التي سبق ذكرها، إلا أن القيادة القوية وقوة الشخصية يمكن أن تساعد المؤسسات على التغلب على هذه المعوقات وتحقيق مستوى عالي من الثقة التنظيمية.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تم التطرق إليه في هذا الفصل الذي تمحور حول متغير الثقة التنظيمية نستخلص أن مفهومها تباين بين الباحثين لما لها من دور كبير في تحقيق نجاح المؤسسات والعمال فيها من خلال العلاقات المتبادلة والمشاعر والمعتقدات، حيث تكمن أهميتها في تحقيق العديد من المزايا ذلك أن لها خصائص تميزها عن غيرها من المفاهيم الأخرى في مجال التنظيم ويمكن تقسيمها إلى عدة أنواع ولها أبعاد تتحدد من خلالها، كما أن هناك عوامل مؤثرة في الثقة التنظيمية وتساهم في تحسين مستوياتها داخل المؤسسات ويحكم ذلك جملة قواعد يجب مراعاتها وإتباعها لتحقيق ذلك، وبالرغم من ذلك إلا أنه لا يمنع من وجود بعض المخاطر والمعوقات التي تقف عائق أمام بناء الثقة التنظيمية والمحافظة عليها وسيتم في الفصل الموالي عرض أهم الدراسات السابقة التي تناولت وعالجت هذا الموضوع.

الفصل الثالث

الدراسات السابقة

تمهيد

1. عرض الدراسات السابقة

2. التعقيب على الدراسات السابقة

3. الاستفادة من الدراسات السابقة

خلاصة الفصل

تمهيد:

يتناول الفصل الحالي عرضا للدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة من حيث أهداف الدراسة، المنهج المستخدم، أدوات الدراسة، خصائص أفراد العينة، النتائج المتوصل إليها مرتبة من الأقدم إلى الأحدث وقد قسمت إلى دراسات عربية ثم أجنبية، وبالرغم من ندرة الدراسات التي تطرقت إلى موضوع الثقة التنظيمية إلا أن الطالبان قد حاولتا الحصول على العديد من الدراسات ذات الصلة والتشابه بموضوع الدراسة مما يمكننا الإستفادة منها لخدمة هذه الدراسة من الناحية المنهجية والنظرية ومقارنة ما جاء في هذه الدراسات مع الدراسة الحالية إضافة إلى تفسير النتائج التي سيتم التوصل إليها.

1/. عرض الدراسات السابقة:

أ/. الدراسات العربية:

ومن بين هذه الدراسات التي بحثت في موضوع الثقة التنظيمية نذكر منها:

1. بالفار علي و بقادير عبد الرحمان (2022)

عنوان الدراسة: تحليل مستوى الثقة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي ببلدية الرويسات بولاية

ورقلة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الثقة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي ببلدية الرويسات بولاية ورقلة، ومعرفة ما إذا كانت فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الثقة التنظيمية وفقا للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، سنوات الخبرة) وتكونت العينة من (100) أستاذ وأستاذة تعليم ثانوي، واستخدم فيها الباحث المنهج الوصفي الإستكشافي، كما تم تبني مقياس الثقة التنظيمية الذي اعتمده الباحثان أحمد عبد الله الراشد وكايد سلامة في دراستهما (2015) والذي يحتوي على (30) بند موزعة على ثلاثة أبعاد وهي الثقة بالرئيس والثقة بالزملاء والثقة بالإدارة، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الثقة

التنظيمية لدى أفراد العينة جاء بدرجة منخفضة ، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدى الأفراد بين متوسطات استجابات أفراد العينة تعزى لمتغير الجنس ، كما أظهرت النتائج كذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدى أفراد العينة وفقا لمتغير سنوات الخدمة والسن.

2.دراسة الحاكم علي عبد الله و شيت أحمد عز الدين محمد (2022)

عنوان الدراسة:تأثير الذكاء التنظيمي على الثقة التنظيمية لدى العاملين بوزارة الاتصالات بجمهورية

العراق

هدفت هذه الدراسة إلى البحث في تأثير الذكاء التنظيمي على الثقة التنظيمية وذلك بالتطبيق على العاملين بوزارة الاتصالات بالعراق، ولتحقيق أهداف البحث تم تصميم استبيان مكون من 58 سؤال، وقام الباحث بعمل اختبارات الصدق والثبات لهذا الاستبيان، بلغ حجم العينة 371 مفردة، كان الصالح للتحليل منها 320 استمارة ، واعتمد الباحث في توزيع الاستبيان على العينة العشوائية المنتظمة، وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط معنوي إيجابي بين أبعاد الذكاء التنظيمي والثقة التنظيمية ، كما أشارت النتائج إلى أن هناك تأثير معنوي لأبعاد الذكاء التنظيمي على أبعاد الثقة التنظيمية.

3. دراسة خليل الشيخ ومعمري حمزة (2021)

عنوان الدراسة:الثقة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام الوظيفي لدى عمال مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز

فرع أدرار

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام الوظيفي بشركة توزيع الكهرباء والغاز، واستخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من عمال إداريين، إطارات تسيير، تقنيين، وأعاون تنفيذ تم اختيارهم عشوائيا، وقد بلغ عدد العينة (82) عاملا بعد أن تم توزيع 100 استبيان في الأصل من أجل معرفة وجهة نظر العمال اتجاه الموضوع قيد الدراسة ، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أنه توجد علاقة ضعيفة نوعا ما بين مستوى الثقة التنظيمية ومستوى الالتزام

الوظيفي لدى العمال، إضافة إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الثقة التنظيمية تعزى إلى عامل الخبرة المهنية.

4. دراسة مصنوعة أحمد و قويدر الواحد عبد الله (2020)

دور الثقة التنظيمية في تعزيز الإبداع التنظيمي بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة حالة مؤسسة ألقو فود كافي أروما . الجزائر .

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على دور الثقة التنظيمية في تعزيز الإبداع التنظيمي بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالتطبيق على مؤسسة ألقو فود كافي أروما ، تم توزيع الاستبيان على عينة عشوائية بلغت (54) عاملا ، ومن النتائج التي توصلت إليها

الدراسة وجود علاقة ارتباط متوسطة بلغت (0.39) بين الثقة التنظيمية بأبعادها (الثقة في الزملاء، الثقة في الرؤساء ، والثقة في المنظمة) والإبداع التنظيمي لدى عمال المؤسسة، كما أثبتت الدراسة أن اختلاف سنوات الخبرة لدى العاملين يؤثر على دور الثقة في تعزيز الإبداع التنظيمي .

5. دراسة محمد أنيس يوسف وكايد سلامة (2019)

عنوان الدراسة: درجة الثقة التنظيمية لدى مديري أقسام الشبيبة والرياضة بمنطقة الشمال داخل الخط الأخضر من وجهة نظر الموظفين

هدفت الدراسة إلى الكشف عن درجة الثقة التنظيمية لدى مديري أقسام الشبيبة والرياضة بمنطقة الشمال داخل الخط الأخضر من وجهة نظر الموظفين ، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، وتم تطوير استبانة تكونت من (25) فقرة موزعة على أربعة مجالات، طبقت على عينة عشوائية تكونت من (240) موظفا وموظفة، وأظهرت النتائج أن درجة الثقة التنظيمية جاءت مرتفعة ، وتبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لأثر الجنس في جميع المجالات باستثناء مجال الإبداع لصالح الإناث ، وتبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لأثر المؤهل العلمي في مجال توافر المعلومات والإبداع لصالح

بكالوريوس فأعلى ، وتبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لأثر مدة الخدمة في جميع المجالات باستثناء مجال السياسات الإدارية لصالح أقل من (10) سنوات، وفي ضوء هذه النتائج خرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات أبرزها تعزيز مبادئ الثقة التنظيمية بين جميع الموظفين لتبقى مرتفعة من خلال تتميتها وإشاعتها بين الموظفين ، بوصفها موجودا استراتيجيا غير قابل للتقليد والمنافسة إذ أن توافر الخبرة والتقنية لم يعد كافيا لتحقيق النجاح في المؤسسات.

6. دراسة الحويطي أحمد بن عودة بن سليم (2018)

عنوان الدراسة:الثقة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى معلمي المدارس الابتدائية الحكومية بمدينة تبوك

هدفت إلى التعرف على مستوى الثقة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى معلمي المدارس الابتدائية الحكومية بمدينة تبوك لدى المعلمين ، والكشف عن الفروق بين استجابات العينة تبعا لمتغيري المؤهل والخبرة، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي الإرتباطي، واستخدمت أداة الاستبانة لجمع البيانات، تكون مجتمع الدراسة من جميع معلمي المرحلة الإبتدائية بمدينة تبوك خلال الفصل الأول من العام الدراسي 2018/2017 بلغ عددهم(1736) معلما، وتكونت عينة الدراسة من (375) معلما من مجتمع الدراسة الأصلي تم اختيارها بطريقة عشوائية ، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى كل من الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي من وجهة نظر عينة الدراسة جاء بدرجة عالية ، وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي من وجهة نظر المعلمين ، وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد (الثقة بالزملاء،الثقة بقيادة المؤسسة) تعزى لمتغير المؤهل العلمي ولصالح البكالوريوس، وعدم وجود فروق لاختلاف سنوات الخبرة ، أوصت الدراسة بتوفير دورات لتعزيز القيم السلوكية والأخلاقية داخل المدرسة لتقوية الثقة لدى المعلمين بما يحقق الرضا الوظيفي .

7. دراسة رشام كهينة وجميل أحمد (2018)

عنوان الدراسة: واقع الثقة التنظيمية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وأثرها على التمكين الإداري

دراسة ميدانية في مؤسسة كوندور برج بوعريريج .

هدفت هذه الدراسة لمعرفة واقع الثقة التنظيمية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وأثرها على التمكين الإداري دراسة ميدانية في مؤسسة كوندور برج بوعريريج ، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة لجمع البيانات ، تم توزيعها علي عينة عشوائية من عمال المؤسسة بلغ عددهم 450 مفردة ، تم استخدام المنهج الوصفي ومن بين الأساليب الإحصائية المستخدمة في التحليل الإحصائي الانحدار الخطي وبعد تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، توصلت الدراسة لوجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الثقة التنظيمية المتمثلة في (الثقة في زملاء العمل، الثقة في الرئيس المباشر ، الثقة في الإدارة العليا) على التمكين الإداري ، إضافة إلى وجود مستوى منخفض لمتغيرات الدراسة في المؤسسة المبحوثة ، وتوصي الدراسة بضرورة إهتمام مدراء المؤسسة بالعاملين ومنحهم الثقة التي تسمح باستخراج طاقاتهم الكامنة لتحمل المزيد من المسؤوليات.

8. دراسة محمد حمزة أمين عبد الله (2017)

عنوان الدراسة: العلاقة بين الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي

هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على درجة الثقة التنظيمية بأبعادها المختلفة وهي (الثقة في الرئيس المباشر، الثقة في زملاء العمل، الثقة في الإدارة العليا) لدى أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بجامعة بني سويف في مصر، وكذلك الوقوف على درجة الانغماس الوظيفي لديهم مع إبراز تأثير المتغيرات الشخصية والوظيفية على درجة الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي ، وأخيرا تهدف الدراسة الكشف عن العلاقة بين الثقة التنظيمية من جهة والانغماس الوظيفي من جهة أخرى ، استخدم أسلوب المسح

الاجتماعي عن طريق العينة ، واعتمدت الدراسة على استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وقد بلغ إجمالي الاستبيانات المستوفاة الصالحة للتحليل 311 اسبانا.

توصلت الدراسة إلى ارتفاع درجة الثقة التنظيمية بأبعادها المختلفة لدى أعضاء هيئة التدريس ومعاونهم كما أبرزت الدراسة ارتفاع درجة الانغماس الوظيفي، وبينت تأثير المتغيرات الشخصية والوظيفية (السن . نوع الوظيفة . الدرجة الوظيفية . مدة العمل داخل الجامعة . الدخل الشهري من العمل) على درجة الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي ، كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الثقة التنظيمية بمختلف أبعادها والانغماس الوظيفي ، وأخيرا كشف البحث أن الثقة التنظيمية بأبعادها المختلفة تسهم في التنبؤ بالانغماس الوظيفي.

9. دراسة عهود فلاح الهبيدة وراتب سلامة السعود (2017)

عنوان الدراسة: درجة الثقة التنظيمية لدى القيادات الأكاديمية في جامعة الكويت ، وعلاقتها بالسلوك الإبداعي للعاملين معهم

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن درجة الثقة التنظيمية لدى القيادات الأكاديمية في جامعة الكويت، وعلاقتها بالسلوك الإبداعي للعاملين معهم، وتم استخدام المنهج الوصفي المسحي الارتباطي، تم استخدام أداة الدراسة الاستبانة، وتكون مجتمع الدراسة من جميع القيادات الأكاديمية في جامعة الكويت والبالغ عددهم (225) لسنة 2017، استجاب منهم (196) فردا.

أشارت النتائج إلى أن الدرجة الكلية للثقة التنظيمية لدى القيادات الأكاديمية في جامعة الكويت من وجهة نظرهم قد جاءت بدرجة متوسطة للإجابات ، وإلى عدم وجود فروق دالة إحصائية لدرجة الثقة التنظيمية لدى القيادات الأكاديمية تعزى لمتغيرات (الجنس، الرتب الأكاديمية، والخبرة في مجال التدريس، والمسمى الوظيفي)، ووجود فروق دالة إحصائية بين الأوساط الحسابية لدرجة الثقة التنظيمية لدى القيادات الأكاديمية في جامعة الكويت تعزى للرتب الأكاديمية ولصالح أستاذ مساعد ، وأن الدرجة الكلية للسلوك

الإبداعي لدى العاملين في جامعة الكويت قد جاءت بدرجة مرتفعة بمتوسط بلغ (3.98) ، وإلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين الأوساط الحسابية لدرجة السلوك الإبداعي لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الكويت وفقاً لمتغيرات الدراسة (الجنس، الرتب الأكاديمية ، والمسمى الوظيفي) ووجود فروق دالة إحصائياً بين الأوساط الحسابية لدرجة السلوك الإبداعي لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الكويت تعزى للخبرة ، وإلى وجود علاقة بين درجة الثقة التنظيمية لدى القيادات الأكاديمية في جامعة الكويت ودرجة السلوك الإبداعي للعاملين معهم .

10. دراسة بندر عفتان عايض العتيبي (2016)

عنوان الدراسة: مستوى الثقة التنظيمية لدى مديري مدارس محافظة الأحمدية في دولة الكويت

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الثقة التنظيمية لدى مديري مدارس محافظة الأحمدية في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين، واعتمدت الدراسة على استبانة تم توزيعها على عينة عشوائية مكونة من 1037 معلم ومعلمة، حيث توصلت الدراسة إلى أن مستوى الثقة التنظيمية لدى مديري مدارس محافظة الأحمدية في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين متوسط ، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لاستجابات أفراد العينة على مستوى الثقة التنظيمية تعزى لمتغير الجنس وسنوات الخبرة والعكس بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي.

11. دراسة موفق سيهام و ضيف أحمد (2016)

عنوان الدراسة: مساهمة الثقة التنظيمية في تحقيق الولاء للمؤسسة بمركز البحث العلمي والتقني

للمناطق الجافة (عمر البرناوي) بمدينة بسكرة .

هدفت الدراسة إلى قياس أبعاد الثقة التنظيمية المتمثلة في: (الثقة بالمشرفين، الثقة بزملاء العمل، الثقة بإدارة المؤسسة) في تحقيق الولاء بالمؤسسة ، ولقد اختبرت الدراسة في مجال البحث العلمي ممثلاً بمركز البحث العلمي والتقني الجافة (عمر البرناوي) . بسكرة وطبقت على عينة عشوائية مكونة من (90) فرداً

عاملا من مجتمع الدراسة البالغ عددهم (209) موظف، كما استخدم الباحثان الاستمارة كأداة رئيسة لجمع البيانات، كما استعاننا بجملة من الأدوات لاختبار فرضيات الدراسة منها: المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، تحليل الانحدار المتعدد وبعد تحليل البيانات باستخدام النسخة 21 للبرنامج الإحصائي spss، توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أبرزها وجود أثر للثقة التنظيمية بأبعادها المختلفة على الولاء التنظيمي لموظفي مركز البحث العلمي، وبناء على نتائج الدراسة تم التقدم بالعديد من التوصيات التي من شأنها أن تساهم في توجيه أنظار مسؤولي المؤسسات المختلفة للدور الذي تمثله الثقة التنظيمي في تحقيق الولاء للمؤسسة.

12. دراسة أبو أسينية عونية طالب (2015) بعنوان: مستوى الثقة التنظيمية في المدارس الثانوية

العامية في محافظة جرش من وجهة نظر المعلمين .

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الثقة التنظيمية في المدارس الثانوية العامة في محافظة جرش من وجهة نظر المعلمين ، تم بناء استبانته تكونت من ثلاث مجالات ، وبعد إيجاد صدقها وثباتها تم توزيعها على (199) معلمين ومعلمات من مجتمع الدراسة البالغ عدده (1410) معلم ومعلمة تم اختيارهم بطريقة عشوائية، استخدم فيها المنهج الوصفي ، توصلت إلى نتائج أن مستوى الثقة التنظيمية في المدارس الثانوية العامة في محافظة جرش من وجهة نظر المعلمين كان متوسطا على الدرجة الكلية ، ولكل مجال من مجالات الدراسة ، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 في متوسطات استجابات المعلمين تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث ، وبالنسبة لمتغير المؤهل العلمي لصالح (ماجستير فأكثر) ، وعدم وجود فروق تعزى لمتغير الخبرة .

ب/. الدراسات الأجنبية:

1 . دراسة (Silla et al(2020)

عنوان الدراسة: العلاقة عبر المستويات بين الثقة التنظيمية في القيادة والرضا الوظيفي

هدفت إلى الكشف عن علاقة أخرى بين الرضا الوظيفي والثقة في القيادة والمشرفين ، وإلى تأثير حجم الثقة التنظيمية في القيادة والإجماع حول هذه الثقة على الرضا الوظيفي، تم استخدام أداة الاستبانة في قياس الثقة، حددت بمقياس ليكرت الخماسي والرضا الوظيفي قيم باستخدام مقياس مكون من 9 عناصر، تكونت العينة من 486 موظفا من 34 مؤسسة نقل، واعتمدت الدراسة المنهج الارتباطي وأظهرت النتائج أن حجم الثقة في القيادة أثرت على الرضا الوظيفي للموظفين ، ووجود علاقة مباشرة ايجابية بينهما، وأسهمت النتائج في فهم أفضل للثقة في القيادة كظاهرة تنظيمية.

2.دراسة (Recica et Dogan(2019)

عنوان الدراسة: العلاقة بين الرضا الوظيفي والثقة التنظيمية ونية ترك الوظيفة

تركز هذه الدراسة على مقارنة الرضا الوظيفي والثقة التنظيمية ونية ترك الوظيفة بين الموظفين الذين يعملون في فنادق أربعة نجوم في كوسوفو وتلك الموجودة في تركيا، وأجري مسح لـ 38 فندقا لإجراء هذه الدراسة من بين 292 مشاركا ، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وجمعت البيانات من خلال المسوحات الميدانية وأداة المسح استبيان عن الرضا واستخدام مقياس الثقة التنظيمية ، من أجل تحليل البيانات تم استخدام طريقتين إحصائيتين كارتباط بيرسون واختبارات t المستقلة.

توصلت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي والثقة التنظيمية ، وعلاقة سلبية بين هذين المتغيرين بنية ترك الوظيفة ووجدت فروق كبيرة واختلافات وفقا لبعض المتغيرات الديمغرافية التي تقارن بين البلدين ، وتعد الثقة عاملا من جهة أخرى جنبا إلى جنب مع الرضا الذي له تأثير على استدامة المنظمة .

3. دراسة (Artar et Erdil 2017)

عنوان الدراسة: العلاقة بين الرضا الوظيفي والثقة التنظيمية والاعتراب عن العمل

هدفت هذه الدراسة إلى قياس العلاقة بين الثقة التنظيمية والاعتراب عن العمل والرضا الوظيفي في أماكن العمل، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت أداة الاستبيان في المقاييس المتعلقة بالثقة التنظيمية والرضا الوظيفي لجمع البيانات من موظفي القطاع العام والخاص الذين يعملون في شركات اسطنبول... تركيا، وطبقت الأداة على عينة بلغت 237 موظفا، وخلصت الدراسة إلى أبرز النتائج أهمها الثقة التنظيمية مرتبطة بالاعتراب عن العمل والرضا الوظيفي، وان الرضا الوظيفي كان له تأثير مباشر على الاعتراب عن العمل ، وأوصت الدراسة بوجود الاهتمام برفاهية أعضاء المنظمة ورضاهم الذي يعد علامة على رفايتهم.

2./ التعقيب على الدراسات السابقة:

نلاحظ من خلال الاطلاع وعرض لأهم الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية والتي تناولت متغيرات الدراسة، تبين أن موضوع الدراسة هو محل اهتمام كبير من طرف الباحثين العرب منهم والأجانب، كما أن الدراسات جاءت مرتبة من الأقدم إلى الأحدث، ووفق البيئة التي طبقت فيها عربية ثم أجنبية وقد تم استخلاص أهم أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية:

بعد عرضنا للدراسات السابقة ذات الصلة بإهتمامات الدراسة الحالية أمكن لنا من استخلاص أوجه

الاتفاق والاختلاف بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية في النقاط التالية:

أهداف الدراسة: تباينت من حيث الهدف أو طبيعة المتغيرات التي تطرقت إليها ، فبعضها تناولت موضوع الثقة التنظيمية بشكل عام كدراسة أبو أسنينة (2015) و بندر عفتان (2016) و بالفار و بقادير (2022) و محمد أنيس يوسف (2019) ، ومنهم من ربط الثقة التنظيمية بمتغيرات أخرى للبحث

عن العلاقة أو التأثير كدراسة موفق سيهام (2015) وعهود الفلاح (2017) ومحمد حمزة (2017) و
رشام كهينة (2018) و الحويطي(2018) ومصنوعة أحمد(2020) و خليل الشيخ (2021) والحاكم
علي(2022) و دراسة Erdil (2017) Artaret و Recica et Dogan (2019) و Silla et al
(2020). وتتشابه مع أهداف دراستنا لمعرفة مستوى الثقة التنظيمية في ظل بعض المتغيرات الشخصية.
المنهج المستخدم: اتفقت معظم الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في استخدام المنهج الوصفي منها
دراسة بالفار وبقادير (2022) والتي استخدمت المنهج الوصفي الاستكشافي وهو منهج الدراسة المناسب،
كما لوحظ اختلاف في المنهج المستخدم كدراسة كل من خليل الشيخ (2021) ودراسة Artar et Erdil
(2017) و Recica et Dogan (2019) التي استخدمت المنهج الوصفي التحليلي . في حين دراسة
كل من عهود الفلاح (2017) و الحويطي(2018) استخدمت المنهج الوصفي المسحي الإرتباطي .
مجتمع وعينة الدراسة: لوحظ وجود اختلاف فيما يتعلق بالعينة ومجتمع الدراسة تبعا لاختلاف أهداف كل
دراسة ، حيث تناولت الدراسة الحالية لعينة متمثلة في شريحة الموظفين في قطاع الوظيفة العمومية،
وانتقلت مع دراسة كل من رشام كهينة (2018) التي طبقت على عمال مؤسسة كوندور بولاية برج
بوعرييج ، وكذا دراسة محمد أنيس يوسف(2019) لدى مديري أقسام الشبيبة والرياضة ، ودراسة
مصنوعة أحمد(2020) لدى عمال مؤسسة ألقو فود كافي أروما الجزائر، ودراسة خليل الشيخ(2021)
لدى عمال مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز فرع أدرار، ودراسة الحاكم عبد الله (2022) لدى العاملين بوزارة
الاتصالات بجمهورية العراق ، ودراسة (2017) Artar et Erdil لدى موظفي القطاع العام والخاص الذين
يعملون في شركات اسطنبول تركيا ، بينما اختلفت الدراسات مع الدراسة الحالية في تناولها لمجتمعات
أخرى حيث أن معظم الدراسات الأخرى طبقت في المجال التربوي والتعليمي على المعلمين والمعلمات
والأساتذة كدراسة كل من أبو أسنينة (2015) ، ودراسة بندر عفتان (2016)، ودراسة الحويطي
(2018) ، ودراسة بالفار وبقادير (2022) .

مكان الدراسة: أجريت الدراسات أغلبها في بيئات عربية وأجنبية وجزائرية والدراسة الحالية أجريت في الجزائر في ولاية ورقلة .

أداة الدراسة: اتفقت الدراسات جميعها مع الدراسة الحالية في استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات ، فمنهم من تم بناءه وإعداده من قبل الباحثين ومنهم من اعتمد على مقاييس سابقة معدة من قبل ، والدراسة الحالية اعتمدت على استبيان لدراسة سابقة .

النتائج : تنوعت النتائج وتوصلت كل دراسة إلى نتائج تتفق أو تختلف مع الدراسات الأخرى .

3./ الاستفادة من الدراسات السابقة :

من خلال تصنيف وتحليل الدراسات السابقة المتشابهة والمرتبطة بموضوع دراستنا كونها شكلت لنا نقطة

إنطلاق للدراسة الحالية وأمكن لنا الاستفادة من هذه الدراسات كما يلي:

. صياغة مشكلة الدراسة بدقة .

. الاستفادة من المنهجية في كيفية صياغة التساؤلات والفرضيات .

. اختيار الأسلوب المناسب في تحديد المجتمع والعينة التي سنطبق عليها الدراسة .

. تحديد المنهج المناسب والمستخدم للدراسة .

. اعتماد عليها في تفسير وتحليل النتائج ومقارنتها بالنتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة .

. التعرف على العديد من المراجع ذات الصلة بالموضوع الحالي واعتمادها كمراجع للدراسة الحالية.

خلاصة الفصل:

بناء على ما تم عرضه في هذا الفصل الذي اشتمل على أهم الدراسات السابقة التي اهتمت بموضوع الثقة التنظيمية ، يليها التعقيب على الدراسات السابقة من خلال بيان أوجه الشبه والاختلاف والاتفاق بينها وبين الدراسة الحالية واستخلاص نقاط الإستفادة من هذه الدراسات، حيث استخلصنا أن مستوى الثقة التنظيمية جاءت بشكل متباين نظرا لاختلاف نوع العينات والبيئات التي طبقت فيها الدراسات والفترات المطبق فيها البحث ، كما أن الدراسات التي تم التطرق إليها كلها كانت تدور حول البحث عن مستوى الثقة التنظيمية إضافة إلى علاقتها بمتغيرات أخرى تنظيمية ، إلا أن الدراسة الحالية تناولت الكشف عن مستوى الثقة التنظيمية في ظل بعض المتغيرات الشخصية .

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

1. مجتمع الدراسة

2. منهج الدراسة

3. الدراسة الاستطلاعية

1.3 أهداف الدراسة الإستطلاعية

2.3 وصف عينة الدراسة الإستطلاعية

3.3 الأداة المستخدمة في الدراسة الإستطلاعية

4.3 وصف أداة جمع البيانات

4.4 الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة

4. الدراسة الأساسية

1.4 وصف عينة الدراسة الأساسية

2.4 إجراءات تطبيق الدراسة الأساسية

5. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

خلاصة الفصل

تمهيد:

تناول هذا الفصل وصفا للإجراءات المنهجية المتبعة في هذه الدراسة، بداية بتحديد مجتمع الدراسة، ثم المنهج المستخدم المتبع في الدراسة، ووصف عينة الدراسة الاستطلاعية والهدف منها ، وكذا استعراض الأداة المستعملة في الدراسة والتأكد من خصائصها السيكومترية من صدق وثبات ، إضافة إلى وصف عينة الدراسة الأساسية وطريقة اختيارها، وتوضيح إجراءات التطبيق على الدراسة الأساسية وأخيرا تحديد أهم الأساليب الإحصائية المستعملة التي تم الاعتماد عليها في معالجة البيانات والمعطيات المتحصل عليها والتحقق من صحة الفرضيات ومن تم تحليل النتائج المتوصل إليها لهذه الدراسة.

1 . مجتمع الدراسة:

يقصد به جميع المفردات التي تمثل الظاهرة موضوع البحث، وتتشرك في صفة أو مجموعة صفات

معينة من المطلوب جمع البيانات حولها. (الخليل، 2020، ص 242)

طبقت الدراسة ميدانيا على عينة من مؤسسات التابعة لقطاع الوظيفة العمومية المتواجدة في ولاية ورقلة والتي تخضع للقانون الأساسي العام للوظيفة العمومية الأمر 03.06 المؤرخ في 15 يوليو 2006 والمنشور في الجريدة الرسمية رقم 46 سنة 2006، حيث تمثل المجتمع الأصلي للدراسة من جميع الموظفين والموظفات والبالغ عددهم (390) موزعين على 06 مديريات تابعة لهذا القطاع موضحة في الجدول الموالي كما يلي:

الجدول رقم (01) يمثل توزيع المديریات الممثلة لميدان الدراسة

عدد الموظفين والموظفات	المؤسسة
45	مديرية البرمجة ومتابعة الميزانية
35	مديرية الغابات
70	مديرية الحماية المدنية
170	مديرية التجارة وترقية الصادرات
27	مديرية الطاقة والمناجم
43	مديرية البيئة
390	المجموع الكلي

إحصائيات داخلية 2023

2- المنهج المستخدم في الدراسة:

يذكر المشهداني (2019) أن المنهج هو الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم المختلفة عن طريق جملة من القواعد العامة التي تسيطر على سير العقل ، ويبدأ المنهج عادة بعد تحديد مشكلة البحث مرورا بوضع و صياغة الفرضيات و اختبارها تحليلها، ومن ثم عرض النتائج ووضع التوصيات. (المشهداني، 2019، ص14)

وعلى ضوء ما سبق تم الاعتماد في دراستنا على المنهج الوصفي الاستكشافي، وكون دراستنا القائمة على الكشف عن مستوى الثقة التنظيمية في ظل بعض المتغيرات الشخصية للموظفي قطاع الوظيفة العمومية بولاية ورقلة فإن المنهج الوصفي هو المناسب للدراسة الحالية.

وهذا ما أشار إليه الباحث ذوقان وعبد الرحمان وعدس (1984) أن الأسلوب الوصفي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع و يهتم بوصفها وصفا دقيقا و يعبر عنها تعبيراً كمياً و كيفياً، فالتعبير الكيفي فيعطينا وصفا رقمياً بتوضيح الظاهرة و خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطينا

وصفا رقميا يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها و درجات إرتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى.(ذوقات وعبد الرحمان وعدس،1984،ص 187)

3 . الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية الخطوة الممهدة لإجراء الدراسة الأساسية، وهي تلك الإجراءات التي يقوم بها الباحث خلال بحثه بغرض الإلمام الموضوعي بحيثيات دراسته ومقتضياتها.

1.3 أهداف الدراسة الاستطلاعية:

- التعرف على ميدان الدراسة من خلال استطلاع مختلف مؤسسات الوظيفة العمومية المختارة لتطبيق الدراسة والحصول على الموافقة لإجراء الدراسة وتحديد خصائص ومتغيرات الدراسة.
- معرفة مدى ملائمة الأداة المستخدمة و فقراتها لعينة الدراسة الأساسية .
- التأكد من صدق وثبات الأداة وذلك من أجل جاهزيتها واستعمالها في الدراسة الأساسية .
- تحديد جوانب القصور في إجراءات تطبيق الأداة المستخدمة في الدراسة وإمكانية تعديلها.

2.3 وصف عينة الدراسة الاستطلاعية:

أجريت الدراسة الاستطلاعية على عينة مكونة من 30 موظف وموظفة تم انتقاءهم من ميدان الدراسة الأصلي خلال الموسم الجامعي 2023/2022 في الفترة الممتدة من 20 مارس إلى 25 مارس، حيث تم اختيارهم بطريقة العينة غير عشوائية حصصية، والجدول التالية توضح ذلك.

جدول رقم (02) يوضح خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس

متغير الجنس	التكرارات	النسب المئوية
ذكر	15	50%
أنثى	15	50%
المجموع	30	100%

يتضح من خلال الجدول رقم (02) أن عدد فئة ذكر بلغ (15) والتي تمثل نسبة 50% أما بالنسبة إلى عدد فئة أنثى بلغ (15) والتي تمثل نسبة 50% من حجم العينة الاستطلاعية .

جدول رقم (03) يوضح خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير نوع الوظيفة

متغير نوع الوظيفة	التكرارات	النسب المئوية
إداري	15	50%
تقني	12	40%
متعاقد	3	10%
المجموع	30	100%

يتضح من خلال الجدول رقم (03) أن عدد فئة إداري بلغت (15) والتي تمثل نسبة 50% أما بالنسبة إلى عدد فئة تقني بلغت (12) والتي تمثل بنسبة 40% أما بالنسبة إلى عدد فئة متعاقد بلغت (3) والتي تمثل نسبة 10% من حجم العينة الاستطلاعية .

جدول رقم (04) يوضح خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الخبرة المهنية

متغير الخبرة المهنية	التكرارات	النسب المئوية
أقل من 5 سنوات	7	23%
من 5 . 10 سنوات	12	40%
أكثر من 10 سنوات	11	37%
المجموع	30	100%

يتضح من خلال الجدول رقم (04) أن عدد فئة أقل من 5 سنوات بلغت (7) والتي تمثل نسبة 23% أما بالنسبة إلى عدد فئة من 5 . 10 سنوات بلغت (12) والتي تمثل بنسبة 40% أما بالنسبة إلى فئة أكثر من 10 سنوات فقد بلغت (11) والتي تمثل نسبة 37% من حجم العينة الاستطلاعية.

3.3 الأداة المستخدمة في الدراسة الاستطلاعية:

بناء على طبيعة البيانات المراد جمعها وعلى المنهج المتبع في الدراسة والوقت والإمكانات المتاحة، نرى أن الأداة الأكثر ملائمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة هي الإستبيان للكشف عن مستوى الثقة التنظيمية في ظل بعض المتغيرات الشخصية، والذي عرفه الباحث سليمان أنه أداة لجمع البيانات ذات صلة بمشكلة معينة، وذلك عن طريق ما يقرره المستجيبون لفظيا أو كتابيا في إجاباتهم على الأسئلة التي يتضمنها الاستبيان. (سليمان، 2010، ص 103)

إعتمدنا في هذه الدراسة على أداة الإستبانة لجمع البيانات و المعلومات، حيث تم تبني إستبيان معد من طرف الباحثة "هبة عبد الله حمدان النصور" رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير بعنوان "أثر الثقة التنظيمية على التشارك المعرفي في البنوك التجارية في الأردن" 2014 جامعة البلقاء التطبيقية الأردن، حيث تم تكييفه وفق بيئة وخصائص عينة الدراسة.

4.3 وصف أداة جمع البيانات: تم استخدام استبيان خاص بالثقة التنظيمية حيث اشتملت على محورين

رئيسين وهما:

أ/. المحور الأول: ويتضمن البيانات الشخصية عن المبحوثين لدى موظفي مؤسسات الوظيفة العمومية

لولاية ورقلة وهي: (الجنس . نوع الوظيفة . الخبرة المهنية)

ب/. المحور الثاني: ويتمثل في مقياس الثقة التنظيمية ويحتوي على (20) فقرة موزعة على ثلاثة (03)

أبعاد وهي:

1. الثقة في المشرفين: وتتمثل في توقعات إيجابية من طرف أفراد العينة تجاه مشرفيهم في العمل وفق

للعلاقات المتبادلة بين الطرفين من خلال اهتمام بمصالحهم والعدالة في التعامل معهم .

2 . الثقة في زملاء العمل: وتتمثل في العلاقات التعاونية المتبادلة والميل الإيجابي بين العاملين

والاتصالات بين أفراد العينة داخل المؤسسة.

3. الثقة في إدارة المؤسسة: وتتمثل في الاعتقادات الإيجابية من قبل أفراد العينة العاملين بخصوص تصرف وسلوك إدارة المؤسسة والنية والرغبة بأقوالهم و أفعالهم.

جدول رقم (05) يوضح الأبعاد و توزيع فقرات الإستبيان

الرقم	أبعاد الثقة التنظيمية	أرقام الفقرات
01	الثقة في المشرفين	5-4-3-2-1
02	الثقة في زملاء العمل	10-9-8-7-6
03	الثقة في إدارة المؤسسة	21-20-19-18-17-16-15-14-13-12-11

مفتاح تصحيح فقرات الاستبيان :

تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي لتصحيح أداة الدراسة،و إعطاء كل عبارة وزن يمثل درجة الإجابة على الفقرة لتتم معالجتها إحصائيا و الجدول التالي يوضح ذلك :

الجدول رقم (06) يوضح مفتاح التصحيح وفق مقياس ليكرت الخماسي لأداة الدراسة

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

4.4 الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة:

بغرض التأكد من صدق وثبات أداة الدراسة وذلك من أجل جاهزيتها واستعمالها في الدراسة الأساسية، تم الاعتماد على خاصيتين هما الصدق والثبات .

بداية تم عرض الخصائص السيكومترية التي اعتمدها صاحب مقياس الثقة التنظيمية " هبة عبد الله حمدان النسور " المتبني من طرف الطالبتين، حيث اعتمد للتأكد من صدق الأداة على الصدق الظاهري من خلال عرض استبيان على مجموعة من الخبراء وتم الأخذ بأرائهم وتعديل عدد من الفقرات.

أما التأكد من ثبات الأداة من خلال احتساب قيمة معامل ألفا كرونباخ للمقياس ككل وبلغت (0.93) ولكل بعد من الأبعاد بعد الثقة في المشرفين (0.87) و بعد الثقة في الزملاء (0.86) وبعد الثقة في إدارة المنظمة (0.92) .

بناء على هذا تم عرض الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة الحالية كما يلي:

أولاً: الصدق: عرفه **المحمودي** أن يقيس الاختبار أو الأداة ما وضعت لقياسه. (المحمودي، 2019، ص134) وقد تم التأكد من صدق أداة الدراسة بطريقتين هما:

أ/. صدق المحكمين:

ويقوم هذا النوع من الصدق على فكرة مناسبة الاختبار لما يقيس، ولمن يطبق عليهم، ويظهر مثل هذا الصدق في وضوح البنود ومدى علاقتها بالقدرة أو السمة أو البعد الذي يقيسه الاختبار، وغالباً ما يقرر ذلك مجموعة من المتخصصين في المجال الذي ينتمي إليه هذا الاختبار. (سعد، 2008، ص199)

تم عرض الأداة في صورتها الأولية (الملحق رقم 02) على مجموعة من الأساتذة المحكمين والمتخصصين في علم النفس عمل وتنظيم بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، وقد بلغ عددهم 05 (الملحق رقم 01) يوضح ذلك، وذلك لإبداء رأيهم في محاور الاستبيان ومدى ملائمة الأداة لأهداف الدراسة، أسفرت العملية على الموافقة على كل البنود، وتم الأخذ بأرائهم ومقترحاتهم بعين الاعتبار والمتمثلة في الموافقة على جميع بنود الاستبيان مع بعض التعديل وإعادة الصياغة اللغوية لبعض الفقرات وتم استخراج الاستبيان بصيغته النهائية (الملحق رقم 03) والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (07) يوضح تعديل الصياغة اللغوية للسادة المحكمين

الفقرة قبل التعديل	الفقرة بعد التعديل
بعد الثقة في المشرفين	
1. معرفة المشرف بدقائق الأمور في عملي تجعلني أثق به	تجعلني معرفة المشرف بدقائق الأمور في عملي أثق به
2. مشرفي في العمل جدير بالثقة ويتفاعل بسرعة مع زملاء العمل	يتفاعل مشرفي في العمل بسرعة مع زملاء العمل وجدير الثقة
3. مشرفي في العمل يحب للآخرين ما يحب لنفسه	يقدر مشرفي في العمل للآخرين ويثق في آرائهم.
4. مشرفي في العمل يعد مشاكل الآخرين مشاكله ويوليها نفس الاهتمام	يعتبر مشرفي في العمل مشاكل الآخرين مشاكله ويوليها نفس الاهتمام
بعد الثقة في زملاء العمل	
7. زملائي في العمل يقدمون لي العمل والإسناد بعيدا عن دافع الكسب المادي والمعنوي.	يساندني زملائي في العمل بعيدا عن دافع الكسب المادي والمعنوي
8. زملائي في العمل يحبون للآخرين ما يحبون لأنفسهم.	يحبون زملائي في العمل لي الترقيات والحوافز كما يحبون لأنفسهم
9. أشعر بأن زملائي في العمل يعدون المشاكل التي أواجهها كأنها مشاكل خاصة بهم	أشعر بأن زملائي في العمل يعتبرون المشاكل التي تواجهني كأنها مشاكل خاصة بهم
10. زملائي في العمل يقيمون معي اتصالات سعيًا للفهم المشترك بيننا	يتواصل معي زملائي في العمل سعيًا للفهم المشترك بيننا
بعد الثقة في إدارة المنظمة	
11. اختصاص الإدارة ومعرفتها بدقائق الأمور في العمل تجعلني أثق بها	تجعلني إدارة المؤسسة أثق بها لمعرفتها بدقائق الأمور في عملي
13. إدارة المنظمة تنتظر بعين الاعتبار لمصالح الآخرين عند اتخاذها القرارات	تأخذ إدارة المؤسسة بعين الاعتبار لمصالح العمال عند اتخاذ القرارات
15. إدارة المنظمة تطالب بحقوق العاملين إذا ما هدرت	تطالب إدارة مؤسستي بحقوق العمال إذا ما هدرت

16. إدارة المنظمة تقييم الجهود الاستثنائية والأفكار الجديدة	تقيم إدارة المؤسسة جهود العمال الاستثنائية والأفكار الجديدة
17. إدارة المنظمة تحاول إشراك العاملين بكل القضايا المستقبلية	تحاول إدارة المؤسسة إشراك العمال في كل القضايا المستقبلية
18. إدارة المنظمة تتعامل بصدق ونزاهة مع العاملين	تتعامل إدارة المؤسسة بصدق ونزاهة مع جميع العمال
19. منظمتي تطبق النظام على الجميع بالتساوي	تطبق مؤسستي النظام على الجميع بالتساوي
20. إدارة المنظمة تمنح فرص ترقية عالية	تمنح إدارة المؤسسة فرص ترقية للعمال

ب/ - صدق المقارنة الطرفية (الصدق التمييزي):

تم حساب معامل الصدق التمييزي للمقياس بالمقارنة الطرفية من خلال ترتيب درجات 30 فرد تنازليا وأخذت نسبة 33% من الفئة العليا و 33% من الفئة الدنيا للمقياس المكون من (20) فقرة بمعدل 09 أفراد حيث تم تطبيق اختبار "ت" لعينتين مستقلتين لحساب الفروق بين متوسطي عينتين لدلالة الفروق والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (08) يوضح نتائج حساب صدق المقياس بطريقة المقارنة الطرفية

الفئة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	"ت" المحسوبة	درجة الحرية	قيمة Sig	القرار الإحصائي
الفئة العليا	9	79.88	5.39	6.23	16	0.00	دالة عند 0.01
الفئة الدنيا	9	58.44	8.80				

يتضح من خلال النتائج في الجدول (08) أن المتوسط الحسابي للفئة العليا بلغ (79.88) بانحراف معياري قدر ب (5.39) وهو أكبر من الفئة الدنيا التي بلغ المتوسط الحسابي (58.44) بانحراف معياري قدر ب (8.80)، حيث كانت قيمة "ت" المحسوبة (6.23) أما درجة الحرية قدرت

ب(16) وقيمة sig بلغت (0.00) ولوحظ أنه توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,01) ومنه نستنتج أن المقياس قادر على التمييز بين الفئة العليا والدنيا وبالتالي يمكن الاعتماد عليه في الدراسة الحالية.

ثانياً: الثبات:

يشير المحمودي أن ثبات الاختبار هو أنه يعطي نفس النتائج باستمرار إذا ما استخدم أكثر من مرة تحت ظروف مماثلة (نفس الظروف) (المحمودي، مرجع سبق ذكره، ص 136)

وقد تم التأكد من ثبات الأدوات بطريقتين هما:

أ/. طريقة ألفا كرونباخ:

وقد تم التحقق من ثبات الأداة من خلال اختبار معامل ألفا كرونباخ وكانت النتائج مبينة كما يلي التالي:

جدول رقم (09) يوضح نتائج ثبات المقياس بطريقة ألفا كرونباخ

المتغيرات	عدد البنود	معامل الفاء كرونباخ
بعد الثقة في المشرفين	5	0.68
بعد الثقة في زملاء العمل	5	0.83
بعد الثقة في إدارة المؤسسة	10	0.41
مقياس الثقة التنظيمية	20	0.86

يظهر من خلال الجدول رقم (09) الذي يوضح نتائج ثبات المقياس بطريقة ألفا كرونباخ أن بعد الثقة في المشرفين كان عدد فقراته (05) وقيمة معامل ثباته بلغت (0.68) بينما بعد الثقة في الزملاء كان عدد فقراته (05) وقيمة معامل ثباته بلغت (0.83) في حين بعد الثقة في إدارة المؤسسة كان عدد فقراته (10) وقيمة معامل ثباته بلغت (0.84) ، وأخيراً مقياس الثقة التنظيمية ككل كان إجمالي عدد فقراته (20) وقيمة معامل ألفا كرونباخ لثبات المقياس ككل قدر ب (0.86) وبالتالي فإن أداة القياس على درجة مرتفعة من الثبات وهي قابلة للدراسة والتحليل.

ب/- طريقة التجزئة النصفية: تعتمد هذه الطريقة على تجزئة الإختبار المطلوب تعيين ثباته إلى

نصفين (متكافئين) وذلك بعد تطبيقه على مجموعة واحدة. (سعد، مرجع سبق ذكره، ص181)

قمنا بحساب الثبات عن طريق التجزئة النصفية وذلك بتجزئة درجات الاختبار 30 فرد إلى

جزأين الجزء الأول يتضمن الفقرات الفردية، والجزء الثاني يتضمن الفقرات الزوجية وتطبيق معامل الارتباط

بيرسون بين درجات نصفي الاختبار ثم تطبيق معادلة سبيرمان براون للتأكد من الثبات الكلي للاختبار

والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (10) يوضح قيمة معامل ارتباط بيرسون لتجزئة النصفية لثبات المقياس

المتغير	معامل الارتباط بيرسون (قبل التعديل)	معامل الارتباط سبيرمان براون (بعد التعديل)	مستوى الدلالة
الثقة التنظيمية	0.56	0.71	دالة عند 0.01

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (10) واستخدام البرنامج الإحصائي (spss) قد بلغ معامل

ارتباط بيرسون (0.56) وبعد التعديل والتصحيح باستخدام معامل "سبيرمان براون" بلغ (0.71) وهي دالة

عند 0.01 وهذا يعني أن المقياس على درجة عالية من الثبات .

نستخلص مما سبق أن أداة القياس صادقة في قياس ما وضعت لقياسه، كما أنها ثابتة بدرجة مرتفعة

ويمكن تطبيقها كأداة قياس لجمع البيانات في الدراسة الأساسية.

5 - الدراسة الأساسية:

بعدما تم التأكد من الخصائص السيكومترية الصدق والثبات لمقياس الثقة التنظيمية عن طريق القيام

بدراسة استطلاعية أمكن لنا تطبيق المقياس على عينة الدراسة الأساسية والتي بلغت (130) موزعة على

06 مديريات، وقد تم اختيار العينة بالطريقة التي تلائم الدراسة (غير عشوائية حصصية) وقد حاولنا أن

تكون العينة أكثر تمثيلاً للمجتمع الأصلي حتى يمكن تعميم نتائجها، والجدول الموالي يوضح ذلك :

الجدول رقم (11) يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية على المديريات محل الدراسة

عدد الموظفين والموظفات	المديرية
15	مديرية البرمجة ومتابعة الميزانية
12	مديرية الغابات
23	مديرية الحماية المدنية
57	مديرية التجارة وترقية الصادرات
9	مديرية الطاقة والمناجم
14	مديرية البيئة
130	المجموع الكلي

1.5 وصف عينة الدراسة الأساسية :

تم تطبيق الدراسة الأساسية على عينة من موظفين قطاع الوظيفة العمومية لولاية ورقلة خلال الموسم الدراسي 2023/2022 في الفترة الممتدة من 02 أفريل إلى غاية 03 ماي والبالغ عددهم (130) من إجمالي مجتمع الدراسة الأصلي البالغ (390) المتمثل في 06 مديريات حيث تم اختيارهم بطريقة غير عشوائية حصصية، بعدها تم توزيع 130 استمارة على أفراد العينة واسترجعت بأكملها، تم استبعاد 02 منها لعدم جدية الإجابة وعدم صلاحيتها للتحليل وقد وصل عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل 128 والجدول الموالية توضح توزيع وخصائص عينة الدراسة الأساسية.

جدول رقم (12) يوضح خصائص عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس

النسب المئوية	التكرارات	متغير الجنس
55	70	ذكر
45	58	أنثى
%100	128	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (12) توزيع العينة حسب متغير الجنس حيث بلغ عدد فئة الذكور (70) وتمثل نسبة 55% أما بالنسبة إلى عدفئة الإناث بلغ (58) والتي تمثل بنسبة 45% من حجم العينة الأساسية وهذا يرجع لطبيعة المهام والعمل الإداري للمؤسسات قيد الدراسة مناسبة لكلا الجنسين .

جدول رقم (13) يوضح خصائص عينة الدراسة الأساسية حسب متغير نوع الوظيفة

متغير نوع الوظيفة	التكرارات	النسب المئوية
إداري	73	57%
تقني	45	35%
متعاقد	10	8%
المجموع	128	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم (13) توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير نوع الوظيفة حيث بلغت أن عدد فئة إداري (73) وتمثل نسبة 57% أما بالنسبة إلى عدفئة تقني بلغت (45) والتي تمثل نسبة 35% من حجم العينة الأساسية أما بالنسبة إلى عدد فئة متعاقد بلغت (10) والتي تمثل نسبة 8% وهذا يشير إلى اهتمام المؤسسة باستقطاب كل أنواع الكفاءات وتنوع المهام والأنشطة في المؤسسات قيد الدراسة من أجل السير الحسن لنشاطاتها بكفاءة وفعالية.

جدول رقم (14) يوضح خصائص عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الخبرة المهنية

متغير الخبرة المهنية	التكرارات	النسب المئوية
أقل من 5 سنوات	23	18%
من 5 . 10 سنوات	36	28%
أكثر من 10 سنوات	69	54%
المجموع	128	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم (14) يوضح خصائص عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الخبرة المهنية توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الخبرة المهنية حيث بلغ عدد فئة أقل من 5 سنوات (23) وتمثل نسبة 18% وهم حديثي الالتحاق بالمؤسسة من خريجي المعاهد والجامعات لقدرتهم على تجديد المعارف والتكيف مع التكنولوجيات الحديثة وأما بالنسبة إلى عدد فئة من 5.10 سنوات بلغ (36) والتي تمثل نسبة 28% من حجم العينة الأساسية أما بالنسبة إلى عدد فئة أكثر من 10 سنوات بلغت (69) والتي تمثل نسبة 54% وهي أكبر نسبة وهذا يشير أن المؤسسة تحافظ على موظفيها ذوي الخبرة في الميدان ويمكن أن ينعكس هذا إيجابيا على نتائج الدراسة، ذلك أن الخبرة تعد من أكثر العوامل المؤثرة في تقديم بيانات تتمتع بمستوى عال من الدقة والمصدقية .

2.5 إجراءات تطبيق الدراسة الأساسية:

بعد التحقق من ثبات وصدق المقياس في البيئة المراد دراستها وبناء على آراء واقتراحات المحكمين ظهرت الأداة في صورتها النهائية (الملحق رقم 03) تطلب تطبيق الدراسة الأساسية عدد من الإجراءات بداية بمرحلة الحصول على موافقة خطية لتطبيق الدراسة على المؤسسات المختارة ثم مرحلة توزيع الاستبيانات على أفراد عينة الدراسة والتي تم سحبها بطريقة العينة المتاحة، وكان ذلك خلال الموسم الجامعي 2023/2022 في الفترة الممتدة من 02 أبريل إلى غاية 03 ماي، حيث تم توزيع (130) استمارة على أفراد العينة وبعد عملية الجمع تم استرجاعها بأكملها، تم استبعاد 02 منها لعدم جدية الإجابة وعدم صلاحيتها للتليلوقد وصل عدد الاستمارات الصالحة للتليل (128) استمارة، وفي الأخير قمنا بعملية التفرغ عن طريق إدخال البيانات ومعالجتها إحصائيا باستخدام برنامج SPSS (النسخة 20).

6. الأساليب الإحصائية المستخدمة:

بناءً على طبيعة الدراسة والفرضيات المطروحة المنهجية المتبعة ولتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها تم استخدام العديد من الأساليب والاختبارات الإحصائية، ولقد تمت المعالجة الإحصائية باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية نسخة SPSS(20) منها ما خصص لوصف متغيرات الدراسة ومنها ما استخدم في تحليل متغيرات الدراسة وفيما يلي مجموعة من الأساليب التي تم استخدامها وهي كما يلي:

- أساليب الإحصائي الوصفي: وتتمثل في التكرارات، النسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، لوصف متغيرات وخصائص عينة الدراسة وتحديد استجابات الأفراد على عبارات المحاور.
- المتوسط الفرضي: لتحديد مستوى استجابات الأفراد حول الأبعاد المدروسة.
- اختبار **t. test** لدلالة الفروق لعينتين مستقلتين لتأكد من صدق بطريقة المقارنة الطرفية.
- معامل ألفا كرونباخ لحساب معامل الثبات لأداة الدراسة.
- معامل ارتباط بيرسون لتقدير ثبات التجزئة النصفية، ومعامل ارتباط سبيرمان لتصحيح ثبات الاختبار.
- اختبار كلمقروف . سمرنوف للتحقق من طبيعة توزيع البيانات
- اختبار **t. test** لعينة واحدة للكشف عن مستوى الثقة التنظيمية في الفرضية الأولى.
- اختبار **t. test** لعينتين مستقلتين لدلالة الفروق بين المتوسطات النظرية والمتوسطات الحسابية لدرجات الأفراد على مقياس الثقة التنظيمية في الفرضية الثانية.
- اختبار تحليل التباين الأحادي **ANOVA** لقياس الفروق في المتوسطات الحسابية بين ثلاثة مجموعات حسب متغير كل من نوع الوظيفة في الفرضية الثالثة والخبرة المهنية في الفرضية الرابعة.

خلاصة الفصل:

يعد هذا الفصل حلقة وصل بين الجانب النظري والجانب التطبيقي حيث تم التطرق إلى المنهج المتبع في الدراسة ، وتحديد مجتمع الدراسة ، ثم انتقلنا إلى الدراسة الاستطلاعية ووصفها والأداة المستخدمة، يليها الخصائص السيكومترية للتأكد من صدق وثبات أداة الدراسة ، بعد ذلك تم التطرق إلى الدراسة الأساسية ووصفها وإجراءات تطبيقها، وأخيرا تم عرض أهم الأساليب الإحصائية التي تم الاعتماد عليها في معالجة وتحليل البيانات المتعلقة بخصائص العينة والخصائص السيكومترية ومتغيرات الدراسة بغرض الوصول إلى عرض وتحليل النتائج وتفسير ومناقشة ما تم التوصل إليه.

الفصل الخامس

عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضيات

تمهيد

- 1 . عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى
- 2 . عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية
- 3 . عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة
- 4 . عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة

خلاصة الفصل

تمهيد:

يتضمن هذا الفصل عرض وتحليل نتائج الدراسة الحالية المتوصل إليها، من خلال الإجابة على تساؤلات الدراسة في ضوء الفرضيات التي تم طرحها، وهذا من خلال أساليب المعالجة الإحصائية المستعملة للبيانات على عينة قوامها (128) فرد، فقد هدفت الدراسة الحالية لمحاولة الكشف عن مستوى الثقة التنظيمية لدى موظفي قطاع الوظيفة العمومية لولاية ورقلة وكذا معرفة دلالة الفروق في درجات استجابات أفراد العينة باختلاف (الجنس، نوع الوظيفة، الخبرة المهنية) كما سيتم تفسير ومناقشة النتائج المتوصل إليها في ضوء ما توفر في الجانب النظري والدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة وطبيعة الواقع العملي لقطاع الوظيفة العمومية لولاية ورقلة.

التحقق من طبيعة التوزيع للبيانات:

قبل البدء في التحليل الإحصائي لاختبار صحة فرضيات الدراسة لابد من التحقق من طبيعة التوزيع للبيانات حتى يتسنى لنا اختيار الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار الفرضيات، وبما أن عينة الدراسة بلغت 128 فرد وعليه تم استخدام اختبار سميرونوف . كملقروف لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الإعتدالي أم لا والجدول التالي يوضح ذلك :

الجدول رقم (15) يوضح قيمة اختبار كملقروف . سميرونوف

للتحقق من طبيعة التوزيع للبيانات

الثقة التنظيمية	كملقروف . سميرونوف Kolmogorov-Smirnov ^a			شابيروويك Shapiro-Wilk		
	القيمة الإحصائية	درجة الحرية	مستوى الدلالة	القيمة الإحصائية	درجة الحرية	مستوى الدلالة
	0.073	128	0.095	.991	128	0.587

يتضح من خلال التحليل الإحصائي للجدول رقم (15) أن القيمة الإحصائية لاختبار كلمقروف . سмирنوف لمتغير الثقة التنظيمية بلغت 0.073 ومستوى الدلالة الإحصائية لها هي 0.095 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي الإعتدالي والملحق رقم (05) يوضح ذلك، وعليه أمكن لنا الإعتماد على الأساليب الإحصائية البارمترية المعلمية.

1 - عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى: مستوى الثقة التنظيمية لدى موظفي قطاع الوظيفة العمومية لولاية ورقلة مرتفع للتحقق من هذه الفرضية تم حساب المتوسط الحسابي والمتوسط النظري والانحراف المعياري لدرجات استجابات أفراد العينة لكل بعد من أبعاد أداة الدراسة، وتم التوصل إلى النتائج المبينة في الجدول التالي:

$$\text{المتوسط النظري لكل بعد} = \text{عدد بنود البعد} * (\text{الدرجة القصوى} + \text{الدرجة الدنيا}) / 2$$

$$\text{المتوسط النظري لبعده الثقة في المشرفين} = 5 * (1+5) / 2 = 15$$

$$\text{المتوسط النظري لبعده الثقة في زملاء العمل} = 5 * (1+5) / 2 = 15$$

$$\text{المتوسط النظري لبعده الثقة في إدارة المؤسسة} = 10 * (1+5) / 2 = 30$$

الجدول رقم (16) يوضح المتوسط الحسابي والمتوسط النظري

والانحراف المعياري لأبعاد مقياس الثقة التنظيمية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتوسط النظري	عدد البنود	البعد
2.85	18.32	15	5	الثقة في المشرفين
3.36	17.21	15	5	الثقة في زملاء العمل
6.97	31.21	30	10	الثقة في إدارة المؤسسة

يتضح من خلال الجدول رقم (16) الذي يوضح المتوسط الحسابي والمتوسط النظري والانحراف المعياري لأبعاد مقياس الثقة التنظيمية أن كل قيم المتوسطات الحسابية لأبعاد الثقة التنظيمية جاءت أكبر من المتوسطات النظرية للدراسة، حيث نلاحظ أن بعد الثقة في المشرفين كان عدد فقراته (05) بينما المتوسط النظري قدر ب (15) والمتوسط الحسابي بلغ (18.32) وانحراف معياري (2.85) وحصل على المرتبة الثانية، بينما بعد الثقة في زملاء العمل كان عدد فقراته (05) بينما المتوسط النظري قدر ب (15) والمتوسط الحسابي بلغ (17.21) وانحراف معياري (3.36) وحصل على المرتبة الثالثة، في حين بعد الثقة في إدارة المؤسسة كان عدد فقراته (10) بينما المتوسط النظري قدر ب (30) والمتوسط الحسابي بلغ (31.21) وانحراف معياري (6.97) وحصل على المرتبة الأولى.

كما تم التأكد من صحة الفرضية الأولى من خلال حساب اختبار t.test لعينة واحدة لدراسة دلالة الفروق بين المتوسطات النظرية والمتوسطات الحسابية لدرجات الأفراد على مقياس الثقة التنظيمية.

الجدول رقم (17) يوضح نتائج اختبار (t test) لعينة واحدة لدراسة دلالة الفروق بين المتوسطات

النظرية والمتوسطات الحسابية لدرجات الأفراد على مقياس الثقة التنظيمية.

المتغير	عدد البنود	المتوسط النظري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	(ت) المحسوبة	قيمة Sig	مستوى الدلالة
الثقة التنظيمية	20	60	66.74	10.09	127	7.55	0.00	0.01

أشار الجدول رقم (17) الذي يوضح نتائج اختبار (ttest) لعينة واحدة لدراسة دلالة الفروق بين المتوسطات النظرية والمتوسطات الحسابية لدرجات الأفراد على مقياس الثقة التنظيمية أن قيمة المتوسط الحسابي لدرجات أفراد العينة على بنود مقياس الثقة التنظيمية البالغ عددها (20) بلغ (66.74) وانحراف معياري قدره (10.09) وهو أكبر من المتوسط النظري لمقياس الثقة التنظيمية وكان مقداره (60) حيث تم حساب المتوسط النظري كما يلي:

المتوسط النظري لمقياس الثقة التنظيمية = عدد بنود المقياس كل * (الدرجة القصوى + الدرجة الدنيا) / 2

$$\text{المتوسط النظري} = 20 = 2/(1+5) * 60$$

وتم اختبار الفرق بين المتوسطين وتبين أنه لصالح المتوسط النظري باعتماد الاختبار التائي (T. test) لعينة واحدة، إذ بلغت درجة الحرية عند (127) و القيمة التائية (7.55) في حين بلغت القيمة الاحتمالية (sig) (0.00) عند مستوى الدلالة (0.01) وهي دالة إحصائية، وعليه كلما كان المتوسط الحسابي أكبر من المتوسط النظري فهذا يعني أن المستوى مرتفع، بينما تدل قيمة ت على أن الفروقات بين المتوسطين هي فروقات حقيقية.

مما يدل على تحقق الفرضية الأولى، وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي نصت على أن مستوى الثقة التنظيمية لدى موظفي قطاع الوظيفة العمومية لولاية ورقلة مرتفع.

اتضح من خلال عرض نتائج الفرضية الأولى قبول صحة الفرضية البديلة التي نصت أن مستوى الثقة التنظيمية لدى موظفي قطاع الوظيفة العمومية لولاية ورقلة مرتفع، حيث أظهرت النتائج أن هناك إدراك للثقة التنظيمية بأبعدها الثلاثة لدى موظفي مؤسسات قطاع الوظيفة العمومية، فقد احتل المرتبة الأولى بعد الثقة في إدارة المؤسسة بمتوسط حسابي بلغ (31.21) والمرتبة الثانية بعد الثقة في المشرفين بمتوسط حسابي بلغ (18.32) والمرتبة الثالثة بعد الثقة في زملاء العمل بمتوسط حسابي بلغ (17.21) أما المتوسط الحسابي للمقياس ككل بلغ (66.74) .

ويمكن تفسير هذه النتيجة إلى قناعة الموظف بالممارسات الإدارية في مؤسسته، و وجود مساح حقيقية يتشارك فيها كل من مديري المؤسسات والمشرفين والزملاء في العمل لإدراك أهمية الثقة التنظيمية كعنصر أساسي في تقوية العلاقات الإنسانية، كما أن هناك عوامل ساهمت في الرفع من مستوى الثقة التنظيمية لكل بعد من الأبعاد ، ويبرز ذلك في بعد الثقة في إدارة المؤسسة من خلال الاهتمام باحتياجات والرغبات الشخصية للعمال، وفتح قنوات الاتصال وتنفيذ الإدارة لوعودها وتقديم الدعم المادي والمعنوي من خلال الاحترام المتبادل من طرف المسؤولين عند تعاملهم مع موظفيهم ومنح فرص للترقية والتطوير

المهني والتدريب لتحسين مهاراتهم ومعارفهم، وإيجاد فرص عادلة ومتساوية أمام جميع الموظفين وإتاحة الفرصة للمشاركة في اتخاذ القرارات، كما يظهر ذلك في بعد الثقة بالمشرفين من خلال العلاقات الإيجابية المتبادلة بين المشرفين والموظفين بناء على اهتمام المشرفين بمصالح الموظفين والعدالة في التعامل معهم وإتاحة الفرصة للاستماع لانشغالاتهم ومشاكلهم وفهم مطالبهم ، أما فيما يخص بعد الثقة في زملاء العمل فيبرز ذلك من خلال تبادل المعلومات والأفكار مع بعضهم البعض والعمل بروح الفريق ومساندة الزملاء في العمل بعضهم البعض في مختلف الظروف الحياتية وقوة التواصل بينهم للفهم المشترك، كل هذه العوامل عززت لدى موظفي قطاع الوظيفة العمومية لولاية ورقلة توقعاتهم ومعتقداتهم ومشاعرهم نحو كل من مشرفيهم وزملائهم وإدارة المؤسسة التي ينتمون إليها .

واتفقت نتائج هذه الفرضية مع دراسة محمد أنيس يوسف وكايد سلامة (2019) حول درجة الثقة التنظيمية لدى مديري أقسام الشبيبة والرياضة بمنطقة الشمال داخل الخط الأخضر من وجهة نظر الموظفين وأظهرت النتائج أن درجة الثقة التنظيمية جاءت مرتفعة .

كما اتفقت مع دراسة جبارين، أبو سمرة، أبو صاع (2018) حول الثقة التنظيمية في المدارس الحكومية في مديرية تربية جنين من وجهة نظر المعلمين، أشارت نتائج دراستها أن تقديرات أفراد عينة الدراسة لمستوى الثقة التنظيمية جاءت بدرجة مرتفعة .

واختلفت مع دراسة بالفار علي و بقادير عبد الرحمان (2022) حول تحليل مستوى الثقة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي ببلدية الرويسات بولاية ورقلة وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الثقة التنظيمية لدى أفراد العينة جاء بدرجة منخفضة.

2 - عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية على ما يلي: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الثقة التنظيمية لدى موظفي قطاع الوظيفة العمومية لولاية ورقلة تعزى لمتغير الجنس .

للتحقق من صحة الفرضية الثانية تم استخدام الأسلوب الإحصائي اختبار (Ttest)(ت) لدلالة الفروق في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعينتين مستقلتين وتم الاستعانة في ذلك على برنامج spss، وتم التوصل إلى النتائج وعرضها كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (18) يوضح دلالة الفروق في المتوسطات لعينتين مستقلتين

في مستوى الثقة التنظيمية تعزى لمتغير الجنس

المتغير	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة T المحسوبة	Sig	مستوى الدلالة
الثقة التنظيمية	ذكر	70	66.60	8.45	126	0.17	0.86	غير دال عند 0.05
	أنثى	58	66.91	11.84				

يبين الجدول رقم (18) الذي يوضح دلالة الفروق في المتوسطات لعينتين مستقلتين في مستوى الثقة التنظيمية تعزى لمتغير الجنس أما عدد فئة الموظفين الذكور بلغ (70) والمتوسط الحسابي بلغ (66.60) بقيمة انحراف معياري قدره (8.45) بينما عدد فئة الموظفين الإناث بلغ(58) والمتوسط الحساب بلغ (66.91) بقيمة انحراف معياري قدره (11.84) عند درجة الحرية(126)، بينما بلغت قيمة (ت) المحسوبة (0.17) كما نلاحظ أن قيمة (sig) قدرت بـ (0.86) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وهي قيمة غير دالة إحصائية مما يدل على عدم تحقق الفرضية.

وعليه نرفض الفرضية البديلة التي تنص على أنها توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الثقة التنظيمية لدى موظفي قطاع الوظيفة العمومية لولاية ورقلة تعزى لمتغير الجنس ونقبل الفرضية الصفرية

التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الثقة التنظيمية لدى موظفي قطاع الوظيفة العمومية لولاية ورقلة تعزى لمتغير الجنس.

ويمكن تفسير هذه النتيجة أن تصور الموظفين لمستوى الثقة التنظيمية لا يختلف باختلاف الجنس، كما أن هناك فهم مشترك بين جميع الموظفين والموظفات حول الثقة التنظيمية إضافة إلى أنهم يخضعون لنفس العوامل الإدراكية وبالتالي فإن الجنس كمتغير لا يؤثر في استجابات الموظفين للثقة التنظيمية، كما أن تطبيق الأنظمة والقوانين المعمول بها داخل مؤسسات الوظيفة العمومية يخضع لها الجميع وإعطاء نفس المهام والأوامر المتعلقة بالعمل دون تمييز من طرف الإدارة والتساوي بين جميع فئات العمال ذكور وإناث وأن لكل منهما حقوقه، إضافة إلى عدم التفرقة في المعاملة بين الطرفين وحرص الإدارة على تتمين العمل التعاوني وإشراك الجميع في اتخاذ القرارات.

وتتفق نتائج هذه الفرضية مع دراسة بندر عفتان عايض العيبي (2016) حول مستوى الثقة التنظيمية لدى مديري مدارس محافظة الأحمدية في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين، و أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لاستجابات أفراد العينة على مستوى الثقة التنظيمية تعزى لمتغير الجنس.

وتختلف مع دراسة أبو أسنينة عونبة طالب (2015) حول مستوى الثقة التنظيمية في المدارس الثانوية العامة في محافظة جرش من وجهة نظر المعلمين والتي توصلت بوجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 في متوسطات استجابات المعلمين تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث.

3. عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة: تنص الفرضية الثالثة على ما يلي:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الثقة التنظيمية لدى موظفي قطاع الوظيفة العمومية لولاية ورقلة تعزى لمتغير نوع الوظيفة.

للتحقق من صحة الفرضية الثالثة تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجات استجابات أفراد العينة على مقياس الثقة التنظيمية والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (19) يوضح دلالة الفروق في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

لدرجات استجابات أفراد العينة على مقياس الثقة التنظيمية تعزى لمتغير نوع الوظيفة .

متغير نوع وظيفة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
إداري	73	67.52	9.45
تقني	45	65.08	10.79
متعاقد	10	68.50	11.41
المجموع	128	66.74	10.09

نلاحظ من خلال الجدول رقم (19) الذي يوضح دلالة الفروق في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات استجابات أفراد العينة على مقياس الثقة التنظيمية تعزى لمتغير نوع الوظيفة أن عدد فئة الإداري بلغ (73) والمتوسط الحسابي بلغ (67.52) بانحراف معياري قدر ب(9.45)، أما عدد فئة تقني بلغ(45) والمتوسط الحسابي (65.08) بانحراف معياري قدر ب (10.79) ، في حين عدد فئة متعاقد بلغ(10) والمتوسط الحسابي (68.50) بانحراف معياري قدر ب(11.41) .

كما استخدم الأسلوب الإحصائي اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA لتوضيح دلالة الفروق في إجابات أفراد العينة طبقا لمتغير نوع الوظيفة واستخدم في ذلك برنامج spss، وتم التوصل إلى النتائج وعرضها كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (20) يوضح نتائج تحليل التباين لدلالة الفروق لدى أفراد

عينة الدراسة في مستوى الثقة التنظيمية تعزى لمتغير نوع الوظيفة.

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	قيمة Sig	مستوى الدلالة
نوع الوظيفة	بين المجموعات	198.12	2	99.06	0.97	0.38	0.05
	داخل المجموعات	12734.36	125	101.87			
	الإجمالي	12932.49	127	/			

يتضح من خلال الجدول رقم (20) الذي يوضح نتائج تحليل التباين لدلالة الفروق لدى أفراد عينة الدراسة في مستوى الثقة التنظيمية تعزى لمتغير نوع الوظيفة أن مجموع المربعات بين المجموعات بلغ (198.12) ومتوسط المربعات قدر بـ (99.06) عند درجة الحرية (2) أما داخل المجموعات فقد قدر مجموع المربعات بـ (12734.36) وقدر متوسط المربعات بـ (101.87) عند درجة الحرية (125) وبهذا يكون المجموع الكلي بالنسبة لمجموع المربعات هو (12932.49) ودرجة الحرية (127) وعليه قدرت قيمة (F) بـ (0.97) وقيمة sig بـ (0.38) وهي قيمة أكبر من 0.05 وهي قيمة غير دالة إحصائياً مما يدل على عدم تحقق الفرضية ، وعليه نرفض الفرضية البديلة التي تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الثقة التنظيمية لدى موظفي قطاع الوظيفة العمومية لولاية ورقلة تعزى لمتغير نوع الوظيفة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا توجد ذات فروق دلالة إحصائية في مستوى الثقة التنظيمية لدى موظفي قطاع الوظيفة العمومية لولاية ورقلة تعزى لنوع الوظيفة .

اتضح من خلال عرض نتائج الفرضية الثالثة فرض الفرضية البديلة التي تنص على أنها توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الثقة التنظيمية لدى موظفي قطاع الوظيفة العمومية لولاية ورقلة تعزى لمتغير نوع الوظيفة وقبول الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الثقة التنظيمية لدى موظفي قطاع الوظيفة العمومية لولاية ورقلة تعزى لمتغير نوع الوظيفة، ويمكن تفسير هذه النتيجة أن تصور الموظفين لمستوى الثقة التنظيمية لا يختلف باختلاف نوع الوظيفة، واهتمام المؤسسة باستقطاب كل أنواع الكفاءات والموازنة بينها والعمل على تحقيق مبدأ تكافؤ الفرص بالنسبة للموظفين من أجل السير الحسن لنشاطاتها بكفاءة وفعالية وتتوقف هذه النتيجة على الدراسة الحالية ولم نجد أي دراسة تطرقت لوجود فروق في مستوى الثقة التنظيمية باختلاف متغير نوع الوظيفة.

4 - عرض وتحليل نتائج الفرضية الرابعة: تنص الفرضية الرابعة على ما يلي:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الثقة التنظيمية لدى موظفي قطاع الوظيفة العمومية لولاية ورقلة تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

للتحقق من صحة الفرضية الرابعة تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات استجابات أفراد العينة على مقياس الثقة التنظيمية والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (21) يوضح دلالة الفروق في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات

استجابات أفراد العينة على مقياس الثقة التنظيمية تعزى لمتغير الخبرة المهنية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	متغير الخبرة المهنية
12.14	63.30	23	أقل من 5 سنوات
11.39	69.91	36	من 5 . 10 سنوات
8.12	66.23	69	أكثر من 10 سنوات
10.09	66.74	128	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (21) الذي يوضح دلالة الفروق في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات استجابات أفراد العينة على مقياس الثقة التنظيمية تعزى لمتغير الخبرة المهنية أن عدد الفئة الأولى أقل من 5 سنوات بلغ (23) والمتوسط الحسابي بلغ (63.30) بانحراف معياري قدر ب(12.14)، أما عدد الفئة الثانية من 5.10 سنوات بلغ(36) والمتوسط الحسابي بلغ (69.91) بانحراف معياري قدر ب(11.39) ، أما عدد الفئة الثالثة أكثر من 10 سنوات بلغ (69) والمتوسط الحسابي بلغ (66.23) بانحراف معياري قدر ب(8.12) مما يؤشر إلى وجود فروق دالة إحصائية بين المجموعات الثلاثة.

كما تم التحقق من صحة الفرضية الرابعة باستخدام الأسلوب الإحصائي اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA لتوضيح دلالة الفروق في إجابات أفراد العينة طبقاً لمتغير الخبرة المهنية واستخدم في ذلك برنامج SPSS، وتم التوصل إلى النتائج وعرضها كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (22) يوضح نتائج تحليل التباين لدلالة الفروق لدى أفراد عينة الدراسة في مستوى الثقة التنظيمية تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	قيمة Sig	مستوى الدلالة
الخبرة المهنية	بين المجموعات	652.58	2	326.29	3.32	0.03	دالة عند 0.05
	داخل المجموعات	12279.90	125	98.23			
	الإجمالي	12932.49	127	/			

تظهر نتائج الجدول رقم (22) الذي يوضح نتائج تحليل التباين لدلالة الفروق لدى أفراد عينة الدراسة في مستوى الثقة التنظيمية تعزى لمتغير الخبرة المهنية أن مجموع المربعات بين المجموعات قدر ب(652.58) ومتوسط المربعات قدر ب(326.29) عند درجة الحرية (2) أما داخل المجموعات فقد قدر مجموع المربعات ب(12279.90) وقدر متوسط المربعات ب(98.23) عند درجة الحرية (127) وبهذا

يكون المجموع الكلي بالنسبة لمجموع المربعات هو (12932.49) ودرجة الحرية (127) وعليه قدرت قيمة (F) بـ (3.32) وبلغت قيمة $\text{sig} = (0.03)$ وهي أصغر من الدرجة المعنوية 0.05 وهي قيمة دالة إحصائياً مما يدل على تحقق الفرضية، وعليه نقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الثقة التنظيمية لدى موظفي قطاع الوظيفة العمومية لولاية ورقلة تعزى لمتغير الخبرة المهنية وهذه الفروق لصالح الفئة الثانية من 5 . 10 سنوات ونرفض الفرضية الصفرية.

اتضح من خلال عرض نتائج الفرضية الرابعة قبول الفرضية البديلة التي تنص على أنها توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الثقة التنظيمية لدى موظفي قطاع الوظيفة العمومية لولاية ورقلة تعزى لمتغير الخبرة المهنية بين المجموعات الثلاثة ، حيث لوحظ تباين في متوسطات الفئات الثلاثة حيث حصلت فئة من 5 . 10 سنوات على أعلى قيمة للمتوسط الحسابي بلغ (69.91)، تليها فئة أكثر من 10 سنوات بمتوسط حسابي بلغ (66.23) بعدها فئة أقل من 5 سنوات بأقل قيمة للمتوسط الحسابي بلغ (63.30)، مما يفسر هذه النتيجة أن تفاوت الموظفين في مدة الخبرة المهنية يؤدي إلى تفاوتهم جميعاً في مستوى الثقة التنظيمية فكلما كانت مدة الخبرة المهنية طويلة زادت مدة تكيف الموظفين مع بيئة عملهم ويكسب الموظف من خلالها الخبرة في الأسلوب المتبع لدى إدارة المؤسسة، والعكس بالنسبة لأقل خبرة والفترة القصيرة في مناصبهم تجعلهم أقل تكيف مع بيئة العمل، كما يرجع ذلك إلى أن هناك حرصاً أكبر لدى إدارة المؤسسة على الإستفادة ولفت النظر للموظفين الذين يمتلكون خبرات طويلة في مجال العمل من خلال تفويض الصلاحيات، وإشراكهم في إتخاذ القرارات ومعاملتهم معاملة خاصة تتناسب مع ما يمتلكونه من خبرات مقارنة بالموظفين أقل خبرة .

وتتفق نتائج هذه الفرضية مع دراسة محمد أنيس يوسف وكايد سلامة (2019) حول درجة الثقة التنظيمية لدى مديري أقسام الشببية والرياضة بمنطقة الشمال داخل الخط الأخضر من وجهة نظر الموظفين وتوصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لأثر مدة الخدمة في جميع المجالات باستثناء مجال السياسات الإدارية لصالح أقل من (10) سنوات .

في حين تعارضت مع دراسة خليل الشيخ ومعمري حمزة (2021) حول الثقة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام الوظيفي لدى عمال مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز فرع أدرار وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الثقة التنظيمية تعزى إلى عامل الخبرة المهنية.

خلاصة الفصل:

تم في هذا الفصل عرض وتحليل وتفسير ومناقشة النتائج فرضيات الدراسة المتوصل إليها، وذلك بعد أن تم معالجة بياناتها إحصائياً باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية SPSS (النسخة 20)، حيث تم عرض وتحليل نتيجة الفرضية الأولى والتي نصت على أن مستوى الثقة التنظيمية لدى موظفي قطاع الوظيفة العمومية لولاية ورقلة مرتفعاً استخدم اختبار (t test) لعينة واحدة لدراسة دلالة الفروق بين المتوسطات النظرية والمتوسطات الحسابية لدرجات الأفراد على مقياس الثقة التنظيمية، وجاءت النتائج لتثبت أن مستوى الثقة التنظيمية لدى أفراد العينة كان مرتفعاً، بينما نصت الفرضية الثانية على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الثقة التنظيمية لدى موظفي قطاع الوظيفة العمومية لولاية ورقلة تعزى لمتغير الجنس، واستخدم اختبار (t test) لدلالة الفروق في المتوسطات لعينتين مستقلتين في مستوى الثقة التنظيمية ولم تحقق الفرضية وجاءت النتائج عكس ذلك، أما الفرضية الثالثة فقد نصت على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الثقة التنظيمية لدى موظفي قطاع الوظيفة العمومية لولاية ورقلة تعزى لمتغير نوع الوظيفة واستخدم اختبار تحليل التباين لدلالة الفروق لدى أفراد عينة الدراسة في مستوى الثقة التنظيمية ولم تتحقق الفرضية وجاءت النتائج عكس ذلك، أما الفرضية الرابعة فقد نصت على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الثقة التنظيمية لدى موظفي قطاع الوظيفة العمومية لولاية ورقلة تعزى لمتغير الخبرة المهنية واستخدم اختبار تحليل التباين لدلالة الفروق لدى أفراد عينة الدراسة في مستوى الثقة التنظيمية وعليه تم قبول صحة الفرضية، واستناداً إلى النتائج المتوصل إليها تم تفسير ومناقشة هذه النتائج بناءً على ما جاء في الجانب النظري والواقع العملي والدراسات السابقة.

استنتاج عام

عموما نستنتج من خلال هذه الدراسة الاستكشافية تمكنا من تسليط الضوء على أحد أهم المفاهيم الإدارية في السلوك التنظيمي وهي الثقة التنظيمية، التي لها علاقة مباشرة بسلوك المورد البشري الذي له دور هام وأساسي في المساهمة في تنمية المؤسسات وتحقيق أهدافها وإنتاجيتها، وهذا ما حاولنا إبرازه من خلال هذه الدراسة التي هدفت إلى الكشف عن مستوى الثقة التنظيمية لدى موظفي قطاع الوظيفة العمومية بولاية ورقلة حسب المتغيرات الشخصية (الجنس، نوع الوظيفة، الخبرة المهنية) وبناءا على فرضيات الدراسة والمنهجية المتبعة تم التوصل في دراستنا إلى النتائج التالية:

1. مستوى الثقة التنظيمية لدى موظفي قطاع الوظيفة العمومية بولاية ورقلة مرتفع .
2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الثقة التنظيمية لدى موظفي قطاع الوظيفة العمومية بولاية ورقلة تعزى لمتغير الجنس .
3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الثقة التنظيمية لدى موظفي قطاع الوظيفة العمومية بولاية ورقلة تعزى لمتغير نوع الوظيفة.
4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الثقة التنظيمية لدى موظفي قطاع الوظيفة العمومية بولاية ورقلة تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

التوصيات والمقترحات:

- استنادا على النتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة، يمكن تقديم بعض التوصيات والمقترحات الآتية التي نأمل أن تساهم في المحافظة على مستوى الثقة التنظيمية لدى القائمين على قطاع الوظيفة العمومية في ولاية ورقلة والباحثين في هذا المجال وتم حصرها كما يلي:
- . محاولة تعزيز مستوى الثقة التنظيمية لدى موظفي هذا القطاع وكسر تلك الحواجز التي من الممكن أن تعترضهم في سبيل تحقيق مستوى عالي من الثقة .
 - . ضرورة الاهتمام بأولويات واحتياجات العمال الشخصية والوظيفية المادية والمعنوية، ومشاركة العمال في اتخاذ القرارات وخاصة المرتبطة بمصلحة العمال.
 - . الإستماع لإنشغالات واهتمامات الموظفين والأخذ بأرائهم واقتراحاتهم.
 - . تحديث وتحسين وسائل الإتصال الإدارية وتسريع وصول المعلومة.
 - . العمل على إشراك جميع فئات العمال وتكليفهم في بيئة العمل.
 - . العمل على التساوي في المعاملة بين غالبية الموظفين.
 - . زرع روح التعاون والعمل في شكل مجموعات وكيفية حل النزاعات والصراعات ونشر الثقة فيما بينهم.
 - . المحافظة على العلاقة بين الزملاء في العمل ومشرفيهم والإدارة العليا.
 - . السعي نحو تعيين أخصائيين في علم النفس عمل وتنظيم لدى المؤسسات العمومية نظرا للدور الذي يلعبه في حل العديد المشكلات التي يمكن أن تقف عائق أمام العمال والمؤسسات من أجل تحقيق أهدافها وإنتاجيتها.
 - . إجراء المزيد من الدراسات الأكاديمية الجامعية في قطاع الوظيفة العمومية لولاية ورقلة.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

1. أبو أسنينة، عونية طالبة. (2015). مستوى الثقة التنظيمية في المدارس الثانوية العامة في محافظة جرش من وجهة نظر المعلمين . *مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية*، المجلد 4 ، العدد 14 ، ص ص 63 . 94
2. الجرايدة، محمد سليمان و المعمري ، ظافر بن محمد بن حبيب المعمري .(2020).الثقة التنظيمية بالمديريات العامة للتربية والتعليم في سلطنة عمان وعلاقتها بالسلوك الإبداعي الإداري لدى العاملين . *المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية* ، العدد 08 ، ص ص 165 . 195 .
3. الحارثي، أميرة حاتم.(2023). دور القيادة الداعمة في تعزيز الثقة التنظيمية دراسة ميدانية على العاملين في المنظمات غير الربحية بمحافظة جدة. *المجلة العربية للنشر العلمي*، المجلد 6(52)، ص 198 . 277.
4. الحاكم ، علي عبد الله وشيت، أحمد عز الدين محمد.(2022).تأثير الذكاء التنظيمي على الثقة التنظيمية دراسة تطبيقية على العاملين بوزارة الاتصالات بجمهورية العراق. *مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية*، المجلد 3(8) ، ص 545 . 562 .
5. الحردان، نسيم فلاح ريفان .(2017). *درجة الذكاء العاطفي لمديري المدارس الثانوية الحكومية وعلاقتها بالثقة التنظيمية للمعلمين من وجهة نظرهم في العاصمة عمان*. رسالة ماجستير في الإدارة والقيادة التربوية. جامعة الشرق الأوسط . عمان
6. الحسيني ، سوسن جواد.(2017). دور الثقة التنظيمية في تحسين الأداء الوظيفي . *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة* ، العدد 5 ، ص ص 277 . 306 .
7. الحويطي، أحمد بن عودة بن سليم.(2018). الثقة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى معلمي المدارس الابتدائية الحومية بمدينة تبوك. *المجلة التربوية*، العدد 51 ، ص ص 516 . 547 .

8. الخضر، محمد والخليل، عبد الحميد. (2020). *مناهج البحث العلمي*. الجمهورية العربية السورية. الجامعة الافتراضية السورية.

9. الشريف، علي فهد فهد الفعر. (2017). *الثقة التنظيمية السائدة في الجامعات السعودية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس*. *مجلة العلوم التربوية والنفسية*، المجلد 11، العدد 02، ص 587-624.

10. الطجم، عبد الله بن عبد الغني و السواط، طلق بن عبد الله. (2003). *السلوك التنظيمي المفاهيم النظرية - التطبيقات*. الطبعة 4. جدة.

11. العريفي، دلال بنت عبد الرحمان. (2019). *مستوى الثقة التنظيمية لدى قائدات المدارس الإبتدائية الحكومية بمدينة الرياض*. *مجلة البحث العلمي في التربية*، العدد 20، ص ص 1224 - 1252 دار حافظ.

12. الكساسبة، محمد مفضي و الفاعوري، عبير محمود. (2010). *قضايا معاصرة في الإدارة بن تاغلء قدرات حاسمة لنجاح الاعمال*. الطبعة 1. عمان . دار حامد.

13. المحمودي، محمد سرحان علي. (2019). *مناهج البحث العلمي*. ط3. صنعاء. دار الكتب .

14. المشهداني، سعد سلمان. (2019). *منهجية البحث العلمي*. ط1. عمان. دار أسامة للنشر.

15. الهبيدة، عهدود فلاح و السعود، راتب سلامة. (2017). *درجة الثقة التنظيمية لدى القيادات الأكاديمية في جامعة الكويت وعلاقتها بالسلوك الإبداعي للعاملين معهم*. *المجلة التربوية الأردنية*، المجلد 03، العدد 03، ص ص 251 - 272.

16. النسور، هبة عبد الله حمدان. (2014). *أثر الثقة التنظيمية على التشارك المعرفي في البنوك التجارية في الأردن*. رسالة ماجستير في تخصص إدارة الأعمال. جامعة البلقاء التطبيقية. الأردن.

17. بالفار، علي و بقادير، عبد الرحمان.(2022).تحليل مستوى الثقة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي دراسة ميدانية ببلدية الرويسات بولاية ورقلة. *مجلة الإجتهد للدراسات القانونية والإقتصادية*، المجلد 11 العدد 02 ، ص ص 705 . 726 .
18. بحري، صابر وخرموش، منى.(2022). أهم المصادر التنظيمية في بناء الثقة التنظيمية لدى الأفراد في المنظمة. *مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية* ، المجلد 07 ، العدد 01 ، ص 1284 . 1314 .
19. بنبرطال، عبد القادر.(2018).تأثير فرق العمل على تنمية الثقة التنظيميةدراسة حالة كلية العلوم الإقتصادية والتجارة وعلوم التسيير بجامعة الأغواط.*مجلة دراسة العدد الإقتصادي*، المجلد 15، العدد 02 ص ص 204.181.
20. بن حمدون، خديجة و بلعور، سليمان.(2020). درجة الثقة التنظيمية لدى رؤساء الأقسام ومساعدتهم بجامعة غرداية. *مجلة إقتصاديات المال والأعمال*، المجلد 05، العدد 01، ص 261 . 276 .
21. بن مكرم أبي الفضل، جمال الدين محمد .(د/س). *لسان العرب* . المجلد العاشر. دار صادر، بيروت.
22. نوقان، عبيدات و عبد الرحمن، عدس وكايد، عبد الحق.(1984). البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه. الأردن. دار الفكر .
23. بوطرفة ، صورية. (2018) . التوظيف في القطاع العمومي بالجزائر في ظل التسيير العمومي الجديد الوكالة الولائية للتشغيل . تبسة. *مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي* ، العدد 09 ، ص ص 763 . 776 .
24. بوودن، نبيلة و زعيبط ، مريم .(2021).الأبعاد المساهمة في بناء الثقة التنظيمية حسب آراء أساتذة قسم علم النفس جامعة قسنطينة 2. *المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات*، المجلد 04 ، العدد 04 ، ص ص 207 . 222 .

25. جبارين، أسماء و أبو سمرة، محمود و أبو صاع، جعفر. (2018) الثقة التنظيمية في المدارس الحكومية في مديرية تربية جنين فلسطين من وجهة نظر المعلمين. *مجلة جامعة فلسطين التقنية للأبحاث* ، المجلد 06، العدد 01، ص ص 12 . 23 .
26. خلف، ياسر لطيف .(2021). السعادة في العمل ودورها في تعزيز الثقة التنظيمية بحث استطلاعي لأراء العاملين في جامعة الفلوجة. *مجلة اقتصاديات الأعمال*، العدد 01، ص ص 245 . 268 .
27. خليل، الشيخ و معمري، حمزة .(2022).الثقة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز فرع أدرار. *مجلة تطوير العلوم الإجتماعية* ، المجلد 14 ، العدد 02 ، ص ص 32 . 58 .
28. رشام، كهينة و جميل ، أحمد.(2018). واقع الثقة التنظيمية في المؤسسات الإقتصادية الجزائرية وأثرها على التمكين الإداري دراسة ميدانية في مؤسسة كوندور برج بوعرييج. *مجلة إقتصاد المال والأعمال*، المجلد 03 ، العدد 02 ، ص ص 245 . 256 .
29. زايد، أسماء زهري عبد الله .(2018).الثقة التنظيمية في المدارس الحكومية في مديرية تربية جنين وعلاقتها بالإنتماء التنظيمي للمعلمين من وجهة نظرهم. رسالة ماجستير في الإدارة التربوية . جامعة القدس . فلسطين .
30. سعد، عبد الرحمن.(2008) . *القياس النفسي النظرية والتطبيق* . ط 5 الجيزة. هبة النيل العربية.
31. سليمان تيش تيش، محمد لمين و رمضان، سعيد.(2021). اتجاهات الأساتذة الجامعيين الجزائريين نحو الثقة التنظيمية . *مجلة المحترف لعلوم الرياضة والعلوم الإنسانية والإجتماعية*، المجلد 08 ، العدد 02 ، ص ص 88 . 105 .
32. سليمان ، محمد سناء.(2010). *أدوات جمع البيانات في البحوث النفسية والتربوية* . ط1. القاهرة.

عالم الكتب.

33. عبد الله ، محمد حمزة أمين.(2017) . الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي دراسة ميدانية بجامعة بني

سويق، جامعة بني سويق.

34. علوس، الأخضر.(2018). واقع إدارة الكفاءات وتنمية الإبداع في الوظيف العمومي بالجزائر. *مجلة*

الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية ، العدد 11 ، ص ص 201 . 222 .

35. عون، عطية.(2015). *الثقة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمية لدى عمال الحماية المدنية بولاية*

الجلفة. رسالة ماجستير في علم النفس عمل وتنظيم . جامعة وهران 2. وهران .

36. مزيو، ألفة.(2013). تأثير عامل الثقة في تنمية وتفعيل القيادة الإدارية للموارد البشرية . *مجلة أبحاث*

اقتصادية وإدارية ، العدد 13 ، ص ص 114 . 123 .

37. مصنوعة، أحمد وقويدر الواحد، عبد الله.(2021). دور الثقة التنظيمية في تعزيز الإبداع التنظيمي

بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة حالة مؤسسة ألقو فود كافي أروما الجزائر . *مجلة إقتصاديات شمال*

إفريقيا ، المجلد 17 ، العدد 25 ، ص ص 449 . 462 .

38. موفق، سيهام وضيف ، محمد.(2015). مساهمة الثقة في تحقيق الولاء للمؤسسة دراسة حالة مركز

البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة (عمر برناوي). *بسكرة . مجلة البديل الإقتصادي*، العدد 06 ، ص

ص 32 . 50.

39. يوسف، محمد أنيس وسلامة كايد ، محمد.(2019). درجة الثقة التنظيمية لدى مديري أقسام الشببية

والرياضة بمنطقة الشمال داخل الخط الأخضر. *المجلة التربوية الأردنية*، المجلد 6، العدد 4، ص ص

150 . 174.

ثانيا:المراجع باللغة الإنجليزية

1. Artar. M ;Erdil.O .(2017).Relationship Between job satisfaction Organizational Trust And Works Alienation .The European proceedings of social and behavioural sciences . 13 international strategic Management conference.pp 195.205
2. Desmond , O.(1985).Organizational Structure,Collegial Trust,and College faculty :A case study .Master of science in Education ,oklahoma state university.Nigeria .
3. Inmaculada. S ;Nuria ,G.Carmen,P.(2020).The cross level Relation Between Organizational Trust in leadership and job satisfaction .Organizations and work journal , vol 20(4) , p p 1275.1283
- 4 . Lavdrim fatmir , R .Altan,D .(2019).The Relationship between job satisfaction organizational Trust and Intention to leave the job :Acomparative study between Kosovo and Turken.ECONOMIKA,vol 15(2) , p p 173.189
- 5 . Paliszkiwicz , J ; Koohang,A ; horn nord,J . (2014).manegement trust ,and organizational trust,and organizational performance :Empirical validation of an instrument.online journal of Applied knowledge Management ,vol2 (1) ,pp28.39

ملاحق

الملحق رقم (01): قائمة أسماء الأساتذة المحكمين للاستبانة

الجامعة	الدرجة العلمية	الأساتذة المحكمين	الرقم
جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ التعليم العالي	تزولت عمروني حورية	01
جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ التعليم العالي	خلادي يمينة	02
جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ التعليم العالي	قدور نوبيات	03
جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ محاضر أ	الحاج كادي	04
جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ محاضر أ	باوية فوزية	05

الملحق رقم (02): الاستبانة في صورتها الأولية

(استمارة صدق المحكمين)

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية

الأستاذ/الأستاذة:

التخصص : التخصص:ثانية ماستر علم النفس عمل

وتنظيم

الدرجة العلمية:

الجامعة:

استمارة صدق المحكمين

أستاذي الفاضل ، أستاذتي الفاضلة تحية طيبة وبعد:

يشرفني أن أعرض على سيادتكم هذه الإستمارة بغية تحكيمها وذلك في إطار إنجاز مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في تخصص علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية ، والتي تتدرج تحت عنوان " الثقة التنظيمية في ظل بعض المتغيرات الشخصية موظفي قطاع الوظيفة العمومية في ولاية ورقلة " ومن أجل الحصول على النتائج المرجوة نأمل من سيادتكم التفضل لتحكيم هذه الإستمارة وإبداء رأيكم حول الفقرات الموجودة في الإستبيان المعد لهذا الغرض من حيث:

- 1 . مدى وضوح البيانات الشخصية
 2. مدى وضوح الفقرات من حيث الصياغة اللغوية
 3. مدى انتماء الفقرات للأبعاد
 - 4 . مدى ملائمة الأبعاد للسمة المقاسة
 5. مدى ملائمة البدائل للأجوبة على الفقرات
 6. مدى ملائمة الأوزان للبدائل
 7. عدد البنود الإجمالية مناسبة أو غير مناسبة
 8. مدى وضوح التعليمات والمثال المقدم
- . جدول التحكيم الخاص بمدى انتماء الفقرات للأبعاد و مدى وضوح الصياغة اللغوية :

الصياغة اللغوية			إنتماء الفقرات للبعد		الفقرات	الرقم	أبعاد الثقة التنظيمية
إقتراح البديل	غير سليمة	سليمة	لا تنتمي	تنتمي			
					معرفة المشرف بدقائق الأمور في عملي تجعلني أثق به	01	الثقة في المشرفين
					مشرفي في العمل جدير بالثقة ويتفاعل بسرعة مع زملاء العمل	02	
					مشرفي في العمل يحب للآخرين ما يحب لنفسه	03	
					مشرفي في العمل يعد مشاكل الآخرين مشاكله ويوليها نفس الاهتمام	04	
					يسعى مشرفي دائما لتعزيز نقاط الاتفاق مع الجميع والابتعاد عن نقاط الاختلاف.	05	
					استطيع الاعتماد على زملائي في العمل لتنوع مهاراتهم ومعارفهم	06	
					زملائي في العمل يقدمون لي العمل والإسناد بعيدا عن دافع الكسب المادي والمعنوي.	07	

					08	زملائي في العمل يحبون للآخرين ما يحبون لأنفسهم	الثقة في زملاء العمل
					09	أشعر بأن زملائي في العمل يعدون المشاكل التي أواجهها كأنها مشاكل خاصة بهم	
					10	زملائي في العمل يقيمون معي اتصالات سعيًا للفهم المشترك بيننا	
					11	اختصاص الإدارة ومعرفتها بدقائق الأمور في العمل تجعلني أثق بها	الثقة في إدارة المؤسسة
					12	تقدم الإدارة المساعدة والعون لجميع العاملين حتى لو لم يطلبوا منها أية مساعدة	
					13	إدارة المنظمة تنظر بعين الإعتبار لمصالح الآخرين عند اتخاذها القرارات	
					14	تسعى الإدارة لإقامة وتوسيع الاتصالات بين جميع العاملين سعيًا للفهم المشترك	
					15	إدارة المنظمة تطالب بحقوق العاملين إذا ما هدرت	
					16	إدارة المنظمة تقيم الجهود الاستثنائية والأفكار الجديدة	
					17	إدارة المنظمة تحاول إشراك العاملين بكل القضايا المستقبلية	
					18	إدارة المنظمة تتعامل بصدق ونزاهة مع العاملين .	
					19	منظمتي تطبق النظام على الجميع بالتساوي	
					20	إدارة المنظمة تمنح فرص ترقية عالية	

. جدول التحكيم الخاص بمدى ملائمة الأبعاد للسمة المقاسة:

الرقم	البعد	يقيس	لا يقيس	الملاحظة
01	الثقة في المشرفين			
02	الثقة في زملاء العمل			
03	الثقة في إدارة المنظمة			

. جدول التحكيم الخاص بمدى ملائمة بدائل الأجوبة للفقرات:

بدائل الأجوبة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
مناسبة					
غير مناسبة					
التعديل					

. جدول التحكيم الخاص بمدى ملائمة الأوزان للبدائل:

بدائل الأجوبة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الأوزان	1	2	3	4	5
مناسبة					
غير مناسبة					
التعديل					

. مدى وضوح التعليلة و المثال المقدم:

التعليلة		ملائم	غير ملائم	البديل	
<p>سيدي/سيدتي: تحية طيبة وبعد: يطيب لي أن أضع بين يديك هذه الإستمارة يرجى منك قراءتها بتمعن والتكرم بالإجابة عن الفقرات بكل صدق وموضوعية وذلك بوضع علامة (X) تحت البديل المناسب لإجابتك بما ينطبق عليك، علما أن إجابتك ستحظى بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي . واليك أخي العامل هذا المثال الذي يوضح طريقة الإجابة:</p>					
البند		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة
تمنحني المؤسسة حوافز مقابل القيام بمهامي				X	

ملاحظات أخرى:

شكرا على حسن تعاونكم معنا

الملحق رقم (03): الاستبانة في صورتها النهائية

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية

تخصص: علم النفس عمل وتنظيم وتسيير موارد بشرية

استمارة الاستبيان

سيدي الموظف/ سيدي الموظفة تحية طيبة وبعد:

في إطار إنجاز مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في تخصص علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية، يطيب لي أن أضع بين يديك هذه الاستمارة يرجى منك قراءتها بتمعن والتكرم بالإجابة عن الفقرات بكل صدق وموضوعية وذلك بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة لإجابتك بما ينطبق عليك ، واعلم أن إجابتك ستحظى بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي .

واليك هذا المثال الذي يوضح طريقة الإجابة :

الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
تمنحني المؤسسة حوافز مقابل القيام بعملية			X		

واليك بعض البيانات الشخصية الرجاء من ملؤها بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة لك:

الجنس: ذكر أنثى

نوع الوظيفة: إداري تقني متعاقد

الخبرة المهنية: أقل من 05 سنوات من 05 . 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

شكرا على حسن تعاونكم معنا

الرقم	الفقرات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	تجعلني معرفة المشرف بدقائق الأمور في عملي أثق به .					
02	يتفاعل مشرفي في العمل بسرعة مع زملاء العمل وجدير الثقة.					
03	يقدر مشرفي في العمل للآخرين ويثق في آرائهم.					
04	يعتبر مشرفي في العمل مشاكل الآخرين مشاكله ويوليها نفس الاهتمام.					
05	يسعى مشرفي دائما لتعزيز نقاط الاتفاق مع الجميع والابتعاد عن نقاط الاختلاف.					
06	أستطيع الاعتماد على زملائي في العمل لتنوع مهاراتهم ومعارفهم.					
07	يساندني زملائي في العمل بعيدا عن دافع الكسب المادي والمعنوي.					
08	يحبون زملائي في العمل لي الترقيات والحوافز كما يحبون لأنفسهم					
09	أشعر بأن زملائي في العمل يعتبرون المشاكل التي تواجهني كأنها مشاكل خاصة بهم					
10	يتواصل معي زملائي في العمل سعيا للفهم المشترك بيننا.					
11	تجعلني إدارة المؤسسة أثق بها لمعرفة بدقائق الأمور في عملي					
12	تقدم الإدارة المساعدة والعون لجميع العمال حتى لو لم يطلبوا منها أية مساعدة					
13	تأخذ إدارة المؤسسة بعين الاعتبار لمصالح العمال عند اتخاذ القرارات.					
14	تسعى الإدارة لإقامة وتوسيع الإتصالات بين جميع العاملين سعيا للفهم المشترك					
15	تطالب إدارة مؤسستي بحقوق العمال إذا ما هدرت					
16	تقيم إدارة المؤسسة جهود العمال الاستثنائية والأفكار الجديدة					
17	تحاول إدارة المؤسسة إشراك العمال في كل القضايا المستقبلية					
18	تتعامل إدارة المؤسسة بصدق ونزاهة مع جميع العمال					
19	تطبق مؤسستي النظام على الجميع بالتساوي					
20	تمنح إدارة المؤسسة فرص ترقية للعمال					

الملحق رقم (04): يوضح نتائج الخصائص السيكومترية للأداة

1. نتائج صدق المقارنة الطرفية:

Group Statistics

المجموعات	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
العليا	9	79.8889	5.39547	1.79849
المجموع الدنيا	9	58.4444	8.80499	2.93500

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
Equal variances assumed	2.479	.135	6.230	16	.000	21.44444	3.44220	14.14730	28.74159
المجموع Equal variances not assumed			6.230	13.265	.000	21.44444	3.44220	14.02312	28.86577

2. نتائج معامل ألفا كرونباخ:

بعد الثقة في ادارة المؤسسة

Cronbach's Alpha	N of Items
.841	10

بعد الثقة في المشرفين

Cronbach's Alpha	N of Items
.688	5

بعد الثقة في الزملاء

Cronbach's Alpha	N of Items
.838	5

3. ثبات التجزئة النصفية:

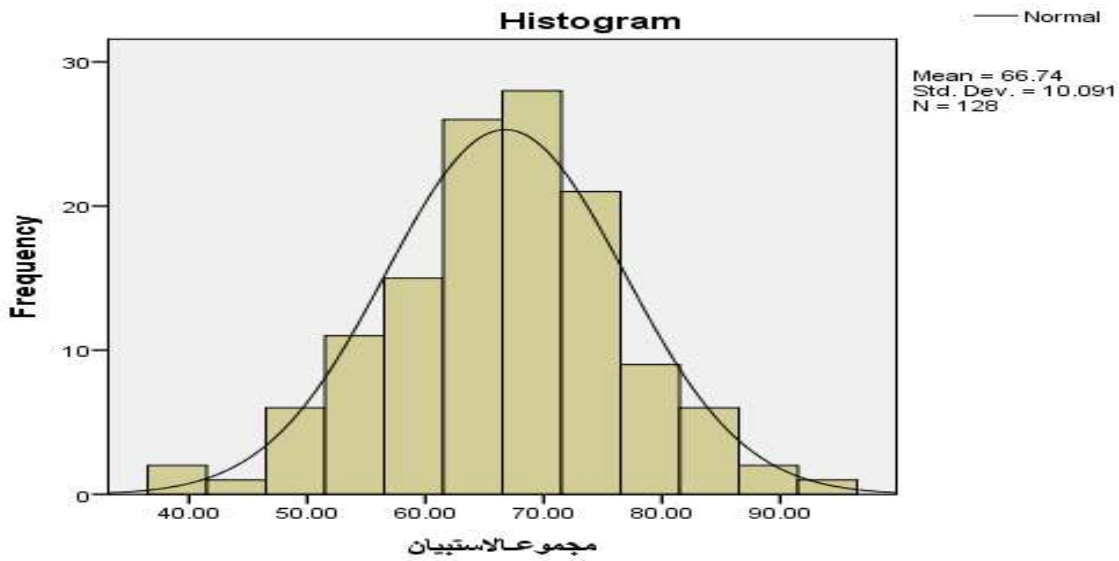
Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Part 1	Value .730
		N of Items 10 ^a
Cronbach's Alpha	Part 2	Value .841
		N of Items 10 ^b
	Total N of Items	20
	Correlation Between Forms	.560
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length	.718
	Unequal Length	.718
	Guttman Split-Half Coefficient	.705

الملحق رقم (05): التحقق من التوزيع الاعتمالي

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
مجموع الاستبيان	.073	128	.095	.991	128	.587

a. Lilliefors Significance Correction



الملحق رقم (06): يوضح نتائج الفرضية الأولى اختبار ت لعينة واحدة

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الثقة_التنظيمية	128	66.7422	10.09112	.89194

One-Sample Test

	Test Value = 60					
	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الثقة_التنظيمية	7.559	127	.000	6.74219	4.9772	8.5072

الملحق رقم (07): يوضح نتائج الفرضية الثانية اختبار ت لعينتين مستقلتين لمتغير الجنس

Group Statistics

	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الثقة_التنظيمية	ذكر	70	66.6000	8.45517	1.01059
	أنثى	58	66.9138	11.84444	1.55525

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
الثقة_التنظيمية	3.009	.085	-.174-	126	.862	-.31379-	1.79864	-3.87326-	3.24567
الثقة			-.169-	100.495	.866	-.31379-	1.85475	-3.99334-	3.36575

الملحق رقم (08): يوضح نتائج الفرضية الثالثة اختبار تحليل التباين الأحادي لنوع الوظيفة

Descriptives

الثقة التنظيمية

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					LowerBound	UpperBound		
إداري	73	67.5205	9.45179	1.10625	65.3153	69.7258	49.00	92.00
تقني	45	65.0889	10.79735	1.60957	61.8450	68.3328	39.00	83.00
متقاعد	10	68.5000	11.41393	3.60940	60.3350	76.6650	53.00	86.00
Total	128	66.7422	10.09112	.89194	64.9772	68.5072	39.00	92.00

ANOVA

الثقة الفقرات

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	198.129	2	99.064	.972	.381
Within Groups	12734.364	125	101.875		
Total	12932.492	127			

الملحق رقم (09): يوضح نتائج الفرضية الرابعة اختبار تحليل التباين الأحادي للخبرة المهنية

Descriptives

مجموع الفقرات

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					LowerBound	UpperBound		
سنوات 5 أقل من	23	63.3043	12.14097	2.53157	58.0542	68.5545	40.00	85.00
سنوات 5 - 10 من	36	69.9167	11.39517	1.89920	66.0611	73.7722	39.00	92.00
سنوات 10 أكثر من	69	66.2319	8.12792	.97849	64.2793	68.1844	48.00	85.00
Total	128	66.7422	10.09112	.89194	64.9772	68.5072	39.00	92.00

ANOVA

الثقة التنظيمية

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	652.583	2	326.291	3.321	.039
Within Groups	12279.909	125	98.239		
Total	12932.492	127			

