

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية

قسم علم النفس و علوم التربية



مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم إجتماعية

الشعبة: علم النفس

التخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

إعداد الطالبتين:

مراد صباح

مريزيق فاطمة

بعنوان:

## علاقة الثقة التنظيمية بالالتزام التنظيمي

دراسة ميدانية على العاملين بقطاع الثقافة بولاية ورقلة

نوقشت وأجيزت بتاريخ: 2025/05/25

أمام لجنة المناقشة المكونة من الأساتذة:

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الجامعة	الصفة
أ.د. غربي صبرينة	أستاذ التعليم العالي	جامعة ورقلة	رئيسا
أ.د. عمروني حورية	أستاذ التعليم العالي	جامعة ورقلة	مشرفا ومقررا
أ.د. بوحنة حورية	أستاذ محاضر ب	جامعة ورقلة	مناقشا

الموسم الجامعي: 2025/2024

## إهداء

الحمد لله حتى يبلغ الحمد منتهاه

أهدي هذا المجهود العلمي المتواضع

إلى من كانت دعواتها تضيء دربي أُمي الحبيبة

إلى من آتسني الطريق في الصباحات الباكرة طيلة سنوات الجامعة أبي الغالي

إلى سندي في الحياة أختي الحبية وأخوي الغالين

إلى رفيقاتدربي خالتي وأختاي العزيزتان "سهام" و "نوال"

إلى كل أستاذ كان له أثر في مسيرتي الدراسية

إلى من كانت سببا في حبي للدراسة وللتفوق أستاذتي في الطور الثانوي الأستاذة "عرفة"

إلى عائلتي الكريمة عائلة "مراد"

إلى من آمن بي وكان نورا خفيا في طريقي

إلى زملاء وأصدقاء مرحلة الجامعة

إلى كل من ساندني من قريب وبعيد

صباح

## إهداء

الحمد لله وكفى والصلاة والسلام على الحبيب المصطفى

الحمد لله الذي وفقني لتثمين هذه الخطوة في مسيرتي الدراسية بمذكرتي هذه

ثمرة الجهد والنجاح المتواضع مهداة إلى

الوالدين الكريمين حفظهما الله وأدامهما نورا لدربي

لكل العائلة الكريمة عائلة "مريزيق" التي ساندتني ولا تزال من إخوة وأخوات

إلى زوجاتهم وأزواجهم وأولادهم

إلى أساتذتي الذين قابلتهم في مشواري الدراسي

إلى كل من ساندني من قريب أو بعيد

إلى زملائي ورفيقات المشوار الدراسي والعملية

إلى كل من كان لهم أثر على حياتي إلى كل من أحبهم قلبي ونساهم قلبي

فاطمة

## شكر وتقدير

الحمد لله السميع العليم ذي العزة والفضل العظيم والصلاة والسلام على محمد المصطفى المكي  
الأمين خاتم الأنبياء والمرسلين

انطلاقاً من باب من لا يشكر الناس لم يشكر الله، نتقدم بخالص الشكر والتقدير للمشرفة على هذا  
العمل الأستاذة والدكتورة "ترزولت عمروني حورية" على توجيهاتها وإرشاداتها التي لم تبخل بها  
علينا يوماً

كما نتقدم بالشكر ولامتنان إلى أساتذتنا الأفاضل بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الذين  
ساهموا بتوجيهاتهم، ولم يبخلوا بتقديم كل ما تحمله جعبتهم من علم ونصائح وإرشادات، وبذلوا  
كل ما بوسعهم من جهد في سبيل العلم

كما نتقدم بالشكر الخاص للأستاذة "عربي صبرينة" على ما قدمته لنا من مساعدة وتعليمات  
وتوجيهات، وعلى تقبلها اتصالاتنا ورسائلنا حتى في ساعات متأخرة من الليل

ونتقدم بالشكر الخالص للأستاذة "بوحنه حورية" تقديراً لمجهوداتها المبذولة من أجلنا وامتناناً  
لنصائحها القيمة التي كانت دوماً مصدر إلهام وتوجيه لنا

كما نتقدم بالشكر للأستاذة "خلادي يمينه" على صفاء قلبها وطيبتها وتواضعها وكل ما قدمته لنا  
وكذلك الشكر الخاص للأستاذ "كادي الحاج"، والأستاذ "مزياني الوناس"، وكل أساتذة تخصص  
علم النفس وعمل وتنظيم

ونشكر عمال قطاع الثقافة بولاية ورقلة والقائمين عليها على تعاونهم وتفهمهم والتسهيلات التي  
قدموها لنا

ونتقدم بالشكر إلى الأساتذة المناقشين الذين تفضلوا بمناقشة هذه المذكرة والتدقيق وإثرائها شكلاً  
ومضموناً.

## ملخص الدراسة باللغة العربية:

تولي المؤسسات اليوم اهتماما كبيرا بالموارد البشري، ذلك لأنه أهم عنصر من عناصر الإنتاج فالمؤسسات اليوم تسعى لكسب أحسن وأكفأ يد عاملة وذلك من أجل تحسين جودة الإنتاج وتحقيق ميزة تنافسية تضمن لها الاستمرارية، ولتحقيق ذلك لابد لها من توفير بيئة تنظيمية مناسبة، حيث تؤثر هذه الأخيرة على أداء العمال وولائهم والتزامهم ومن بين العوامل الأخرى التي تؤثر على التزام العمال نجد الثقة التنظيمية التي تعتبر عاملا سلوكيا مهما داخل المؤسسة.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي و التعرف على مستوى كل من الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي لدى عمال قطاع الثقافة بولاية ورقلة، ومعرفة مدى تأثير المتغيرات الوسيطة (الجنس\_طبيعة الوظيفة\_المستوى التعليمي) على علاقة الثقة التنظيمية بالالتزام التنظيمي.

وقد تم اتباع المنهج الوصفي الارتباطي وتم جمع بيانات الدراسة عن طريق استبيانين، الأول يتعلق بالثقة التنظيمية، حيث تم تبنيه من دراسة "لعون عطية" (2016) و الثاني يتعلق بالالتزام التنظيمي تم تبنيه من دراسة "خطارة رشيد" (2019)، حيث تم التأكد من صلاحيتهما للدراسة الحالية عن طريق قياس الخصائص السيكومترية للأداتين من صدق و ثبات، ثم تم توزيع الأداتين على عينة الدراسة باستعمال أسلوب الحصر الشامل حيث تكونت من (93) عامل، وتم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لمعالجة البيانات و تحليلها، وذلك باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss.

وتم التوصل إلى النتائج التالية:

\_ مستوى كل من الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي مرتفع.

\_ وجود علاقة ارتباطية طردية قوية موجبة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي.

\_ وجود تأثير للمتغيرات الوسيطة المتمثلة في (الجنس، طبيعة الوظيفة) على العلاقة الارتباطية بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي وعدم وجود تأثير لمتغير (المستوى التعليمي) على العلاقة الارتباطية بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي.

وقد نوقشت نتائج الدراسة في السياق العام لمشكلة البحث، وخلصت بتقديم بعض المقترحات الموجهة للدارسين وأصحاب والمسؤولين عن العينة محل الدراسة.

## ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية:

In today's competitive landscape, organizations place significant emphasis on human resources, recognizing them as the most vital element of production. Institutions strive to attract the most competent and skilled workforce to enhance the quality of production and achieve a sustainable competitive advantage. To realize this goal, organizations must provide a supportive organizational environment, which has a direct impact on employees' performance, loyalty, and commitment. Among the behavioral factors that influence employee commitment, organizational trust stands out as a key determinant within institutional contexts.

This study aimed to identify the level of both organizational trust and organizational commitment among employees in the cultural sector in the Wilaya of Ouargla. It also sought to examine the relationship between organizational trust and organizational commitment, as well as to investigate the influence of intermediary variables (gender, job nature, and educational level) on the relationship between organizational trust and organizational commitment.

The study followed a descriptive correlational methodology, and data were collected through two questionnaires. The first focused on organizational trust, comprising 13 items divided into three dimensions, and was adopted from the study by Laoun Atiya (2016). The second questionnaire addressed organizational commitment, consisting of 15 items also divided into three dimensions, and was adopted from the study by Khatara Rachid (2019). The validity and reliability of both instruments were verified by assessing their psychometric properties.

The study sample consisted of 93 employees, selected using the comprehensive enumeration method. Appropriate statistical techniques were employed to analyze the collected data, using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

The main findings of the study were as follows:

\_ The levels of both organizational trust and organizational commitment among the participants were found to be high.

\_ A strong, positive, and statistically significant correlation was identified between organizational trust and organizational commitment.

\_ The intermediary variables of gender and job nature were found to have an influence on the relationship between organizational trust and organizational commitment, while the educational level variable did not show a significant effect on this relationship.

The study findings were discussed in light of the theoretical framework and previous research, and a set of recommendations was proposed for researchers and stakeholders concerned with the studied sample.

## فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
/	إهداء
/	شكر وتقدير
/	ملخص الدراسة
/	فهرس المحتويات
/	قائمة الأشكال
01	مقدمة
<b>الباب الأول: الجانب النظري</b>	
<b>الفصل الأول: تقديم الدراسة</b>	
05	1_ مشكلة الدراسة
06	2_ تساؤلات الدراسة
07	3_ فرضيات الدراسة
07	4_ أهمية الدراسة
07	5_ أهداف الدراسة
08	6_ التعاريف الإجرائية
09	7_ حدود الدراسة
<b>الفصل الثاني: الثقة التنظيمية</b>	
11	تمهيد
11	1_ مفهوم الثقة التنظيمية
12	2_ خصائص الثقة التنظيمية
13	3_ أهمية الثقة التنظيمية
13	4_ أنواع الثقة التنظيمية
14	5_ أبعاد الثقة التنظيمية
15	6_ قياس الثقة التنظيمية
17	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثالث: الالتزام التنظيمي</b>	
19	تمهيد
19	1_ مفهوم الالتزام التنظيمي

20	2_ خصائص الالتزام التنظيمي
21	3_ أهمية الالتزام التنظيمي
22	4_ أبعاد الالتزام التنظيمي
23	5_ طرق قياس الالتزام التنظيمي
26	خلاصة الفصل
<b>الباب الثاني: الجانب التطبيقي</b>	
<b>الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة</b>	
29	تمهيد
29	1_ منهج الدراسة
29	2_ ميدان الدراسة
31	3_ عينة الدراسة
33	4_ الدراسة الاستطلاعية
34	5_ أداة الدراسة
38	6_ إجراءات الدراسة الأساسية
38	7_ الأساليب الإحصائية المستخدمة
39	خلاصة الفصل
<b>الفصل الخامس: عرض وتحليل وتفسير النتائج</b>	
41	تمهيد
41	1_ عرض وتحليل وتفسير نتائج التساؤل الأول
42	2_ عرض وتحليل وتفسير نتائج التساؤل الثاني
43	3_ عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الأولى
45	4_ عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الثانية
46	5_ عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الثالثة
47	6_ عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الرابعة
49	خلاصة الدراسة
50	اقتراحات الدراسة
<b>المراجع</b>	
54	مراجع باللغة العربية
57	مراجع باللغة الأجنبية
<b>الملاحق</b>	

/	ملحق رقم (01):الاستبيان الأصلي للثقة التنظيمية
/	ملحق رقم(02): لاستبيان الأصلي للالتزام التنظيمي
/	ملحق رقم (03): قائمة بأسماء المحكمين
/	ملحق رقم (04): استمارة صدق تحكيم استبيان الثقة التنظيمية
/	ملحق رقم (05): استمارة صدق تحكيم استبيان الالتزام التنظيمي
/	ملحق رقم (06): استبيان الدراسة الحالية
/	ملحق رقم (07): مخرجات برنامج spss

## قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
31	جدول يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة بالمؤسسات التابعة لقطاع الثقافة بولاية ورقلة	01
32	جدول يصف عينة الدراسة حسب متغير الجنس	02
32	جدول يصف عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	03
33	جدول يصف عينة الدراسة حسب متغير طبيعة الوظيفة	04
35	جدول يوضح صدق المقارنة الطرفية لمقياس الثقة التنظيمية	05
37	جدول يوضح صدق المقارنة الطرفية لمقياس الالتزام التنظيمي	06
41	جدول يوضح نتائج اختبار "ت" لعينة واحدة لمتغير الثقة التنظيمية	07
43	جدول يوضح نتائج اختبار "ت" لعينة واحدة لمتغير الالتزام التنظيمي	08
44	جدول يوضح نتائج معامل الارتباط "بيرسون" للعلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي	09
45	جدول يوضح نتائج معامل الارتباط بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي قبل عزل وبعد عزل متغير الجنس	10
47	جدول يوضح نتائج معامل الارتباط بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي قبل عزل وبعد عزل متغير المستوى التعليمي	11
48	جدول يوضح نتائج معامل الارتباط بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي قبل عزل وبعد عزل متغير طبيعة الوظيفة	12

قائمة الأشكال:

الصفحة	العنوان	الرقم
30	الهيكل التنظيمي للمؤسسات التابعة لقطاع الثقافة بولاية ورقلة	01
50	نموذج الدراسة المقترح	02

مقدمة

أصبحت المؤسسات اليوم مع التطور التكنولوجي الراهن والعولمة، تلقي اهتماما كبيرا بمواردها المتاحة واستخدامها أحسن استخدام، وأولها وأهمها الموارد البشرية، التي لها الدور الفعال والقدرة على تطوير وتحسين وسير الموارد الأخرى، كالموارد المادية والمالية والمعلوماتية، وتحقيق القدرة التنافسية للمؤسسة، وتحسين خدماتها.

لهذا تعمل المؤسسات على معرفة كل العوامل التي تؤثر في العنصر البشري لديها، وتحسين العلاقات بينها وبين عمالها وبين العمال وزملائهم ومرؤوسيه، وذلك لتعزيز التواصل والعمل كفريق واحد، وضمان الكفاءة والجودة، ومن أهم العوامل المؤثرة نذكر الثقة التنظيمية والتي نالت اهتمام معتبر من الباحثين في مجال علم النفس التنظيمي ولاسيما في مجال السلوك التنظيمي، الذي وجب على المنظمات تعزيز الثقة بين عمالها والمتعاملين معها سواء أشخاص طبيعية أو أشخاص معنوية.

ثم إن الدراسات في هذا المجال حسب "لعون عطية" (2016) تحوي العديد من الدلائل التي تشير إلى الثقة باعتبارها عاملا محوريا في تحقيق النجاح للمؤسسات، وأنها عنصر مهم للغاية في تحقيق الاستقرار على المدى الطويل، وفي تحقيق مصلحة أعضاء المؤسسة، بل إن علاقات الثقة تعد من أكبر الأدوات الإدارية فاعلية، لأنها تهيئ الظروف اللازمة لنجاح المنظمات. (ص1)

وفي المقابل إن الدرجة العالية من الرضا التي تشعر الأفراد العاملين بالارتباط العميق بالمنظمة أو أنه أحد أجزاءها ويسعى إلى فعل ما بوسعه لأجل منظمته وهذا ما يعرف بالالتزام التنظيمي حسب ما يراه **Mitic et all** (منى و فاتن 2020)، إذ يعتبر متغير مهم في العلاقة التي تربط العامل برئيسه وزملائه في العمل ورغبته بالاستقرار فيها. (ص 897)

كما تعمل المؤسسات على تدريب عمالها وإكسابهم مهارات وقدرات عالية ومتميزة، فإنها تعمل كذلك على معرفة وقياس مدى التوافق بين العمال من جهة وبين المؤسسات من جهة أخرى.

على ضوء ما سبق وما تقدمه مؤسسات قطاع الثقافة من خدمات مادية ومعنوية للمجتمع ومكانتها، فهي تعمل على تحسين كفاءات عمالها وتحسين العلاقات بينهم وبين المنظمة، ورفع معنوياتهم، وضمان التزامهم، وإكساب العامل الشعور الإيجابي نحو زملائه ومرؤوسيه والمؤسسة، باعتبار وجود المؤسسة ونهوضها مرتبط على كفاءة ومدى ارتباط العمال بعضهم البعض وبالمؤسسة.

واستنادا إلى هذه الاعتبارات, حاولنا في هذه الدراسة تسليط الضوء على علاقة الثقة التنظيمية بالالتزام التنظيمي لدى عمال قطاع الثقافة بولاية ورقلة.

**ضمن هذا المسعى تم تقسيم هذه الدراسة إلى خمس فصول:**

**الفصل الأول:** تناولنا فيه مشكلة الدراسة وأهميتها بدءا بالتمهيد\_مشكلة الدراسة\_تساؤلات وفرضيات الدراسة\_أهمية الدراسة\_أهداف الدراسة\_التعريف الإجرائي لمتغيرات الدراسة ثم خلاصة الفصل.

**الفصل الثاني:** احتوى هذا الفصل على تمهيد\_مفهوم الثقة التنظيمية\_خصائصالثقة التنظيمية\_أهميةالثقة التنظيمية\_أنواعالثقة التنظيمية\_أبعادالثقة التنظيمية\_قياسالثقة التنظيمية\_خلاصة الفصل.

**الفصل الثالث:** احتوى هذا الفصل على تمهيد\_مفهوم الالتزام التنظيمي\_خصائصالالتزام التنظيمي\_أهميةالالتزام التنظيمي\_أبعادالالتزام التنظيمي\_طرق قياس الالتزام التنظيمي\_خلاصة الفصل.

**الفصل الرابع:** تناول الإجراءات المنهجية الدراسةبدءا من تمهيد\_منهج الدراسة\_ ميدان الدراسة\_ عينة الدراسة\_ الدراسة الاستطلاعية\_ أداة الدراسة\_ إجراءات الدراسة الأساسية\_ الأساليب الإحصائية.

**الفصل الخامس:** خصص لعرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة\_خلاصة الدراسة واقتراحات الدراسة.

# الباب الأول

## الجانِب النظري

## الفصل الأول:

### مشكلة الدراسة وأهميتها

مشكلة الدراسة

تساؤلات الدراسة

فرضيات الدراسة

أهمية الدراسة

أهداف الدراسة

التعاريف الإجرائية

حدود الدراسة

## 1/ مشكلة الدراسة:

تسعى المؤسسات إلى تحقيق أهدافها و ذلك من خلال مواكبة التطور التكنولوجي و التغيرات البيئية السريعة الحاصلة في بيئة التنظيم ،ويمكنها تحقيق ذلك بإتباع استراتيجيات وسياسات مختلفة حيث يتطلب ذلك توفر مجموعة من المدخلات وتفاعلها مع بعضها و تتمثل هذه الأخيرة في الموارد البشرية،العتاد والآلات،الأموال والمعلومات،حيث تعتبر الموارد البشرية أهمها و أكثرها تأثيرا على المؤسسة،لذا فإنها تسعى للاهتمام بموردها البشري من خلال إشباعها لحاجاته المادية و المعنوية و ببناء علاقة متينة بينها و بين عمالها من خلال الثقة المتبادلة من أجل رفع مستوى أدائهم و التزامهم.

من هذا المنظور يعتبر الالتزام التنظيمي من المواضيع المهمة التي تناولها الكتاب و الباحثون في دراسات مختلفة كدراسة قام بها "خطارة رشيد" (2016)، لما يكتسبه من أهمية بالغة في زيادة كفاءة العمال و الفاعلية في المؤسسة، إذ يتمثل في شعور الفرد بارتباطه النفسي تجاه منظمته، فهو يعتبر العملية التي تندمج فيها أهداف و قيم المؤسسة و الأفراد حيث كلما تطابقت أهداف الفرد مع أهداف المؤسسة نتجت عنها رغبته في المحافظة على عمله و بذله جهد أكبر لبقائه في مؤسسته، ويظهر ذلك في تأديته للمهام المطلوبة في عمله، ويعرف الالتزام على أنه حالة ارتهان أو ارتباط الفرد بمجموعة محددة من المهام أو المبادئ أو المواقف، وكما يعبر على الرغبة الداخلية للفرد في المؤسسة ببذل أقصى درجات الجهد في العمل والنابع من الإيمان التام بأهداف وقيم المؤسسة والرغبة الشديدة بالمحافظة على عضويتها وذلك بهدف الحفاظ على استمراريتها وتطويرها.(رشيد خطارة، 2019، ص61)

و تعتبر مؤسسات قطاع الثقافة كغيرها من المؤسسات التي تسعى إلى غرس الالتزام لدى عمالها و النهوض بالقطاع الثقافي و تنشيط الحياة الثقافية و الفنية و الترويج للثقافة المحلية، حيث أن طبيعة عمل قطاع الثقافة من نشاطات و ضرورة الالتزام بالمواعيد المحددة للنشاطات و الملتقيات و التظاهرات و الحفلات التي تحتضنها و تشرف عليها، إذ تبرز أهمية هذا القطاع في الحفاظ و الدفاع و حماية و تثبيت الهوية الوطنية، و العادات و التقاليد و الآثار و التراث المادي و المعنوي الخاص بكل منطقة، حيث يتعامل هذا القطاع مع كل الفئات العمرية ويستقبل الهيئات المختلفة من مسؤولين مهمين في الولاية والدولة، ومن بين العوامل التي تساعد على ارتفاع نسبة الالتزام في المؤسسة عامل الثقة التنظيمية لما له من تأثير في تنمية المؤسسات و تحسين أداء عمالها حيث توصلت دراسة قام بها "إبراهيم بن خلفان بن الشين العامري" (2016) إلى وجود علاقة بين الثقة التنظيمية و تقويم الأداء الوظيفي للعاملين.

و قد أشارت بعض الدراسات إلى أن المؤسسات التي تكون فيها درجة الثقة عالية يمكنها التطور و زيادة كفاءة عمالها و التزامهم و ولائهم لها، و منه تحقيق أهدافها حيث تشكل عنصرا أساسيا في الفاعلية التنظيمية، حيث تعرف الثقة على أنها " الشعور الذي يمتلكه طرف اتجاه طرف آخر بإمكانه الاعتماد عليه عند إنجاز عمل متفق عليه، وتظهر الثقة في سلوك الشخص من أجل تحقيق هدف مرغوب فيه ولكن غير مؤكد في وضع محفوف بالمخاطر"، والثقة توجد بين أطراف عمال المؤسسات وتعتبر الثقة التنظيمية على أنها مشاعر إيجابية يمتلكها الأفراد حول نوايا وسلوكيات الأعضاء التنظيميين معتمدة على الأدوار التنظيمية، والعلاقات والاعتماد على التبادل بينهم". (محبوبة، 2022، ص 7 و 8) .

إذ أن موضوع الثقة التنظيمية أصبح من الموضوعات التي نالت اهتمام الكثير من الباحثين نظرا لأهميتها الكبيرة على المؤسسة فهي تؤدي إلى توطيد العلاقات و تعزيز الروح المعنوية بين الأفراد العاملين داخل المؤسسة ومنه تحسين جودة الإنتاج، حيث تؤثر هذه الأخير على الكثير من المتغيرات التنظيمية داخل المؤسسة كما توصلت دراسة (James.H, 2010) إلى وجود أثر موجب للثقة التنظيمية على مستويات عالية من الأداء التنظيمي و التنافسي، والفاعلية التنظيمية و الاستقرار و الديمومة و الإبداع، وتعتبر الثقة مدى إيمان الفرد بكلام و تصرفات و قرارات الآخرين و أنها حالة سيكولوجية تتضمن الميل إلى قبول و التأكد من التوقعات المنتظرة في نوايا الآخرين، وكما ذكرنا سابقا أنها عامل من العوامل المؤثرة على الالتزام الوظيفي حيث وضحت دراسات سابقة العلاقة بينهما ومدى تأثير الثقة التنظيمية على مستوى الالتزام الوظيفي ومن هذه الدراسات نذكر دراسة "سندس رضوي خوين" توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية بين الثقة التنظيمية و الالتزام التنظيمي، وكذا دراسة "لعون عطية" توصلت إلى نفس النتيجة.

من خلال ما سبق ذكره نستنتج أهمية التركيز على دراسة علاقة الثقة التنظيمية بالالتزام التنظيمي، إذ أن هذا يساعد المؤسسات على فهم أهمية متغيرات الدراسة والعمل على تعزيزهم لما لهم من دور فعال في التأثير على سلوك العمال وتطويرهم و استمرارهم في المؤسسة، وكذا تنمية المؤسسة واستمرارها، وعليه من خلال هذه الدراسة نحاول معرفة علاقة الثقة التنظيمية بالالتزام التنظيمي وتأثير كل من الجنس و طبيعة الوظيفة والمستوى التعليمي على هذه العلاقة لدى عمال قطاع الثقافة بولاية ورقلة، انطلاقا من التساؤلات التالية:

## 2/تساؤلات الدراسة:

1. ما مستوى الثقة التنظيمية لدى عمال قطاع الثقافة بولاية ورقلة؟.
2. ما مستوى الالتزام التنظيمي لدى عمال قطاع الثقافة بولاية ورقلة؟.

3. هل يوجد ارتباط دال إحصائيا بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي لدى عمال قطاع الثقافة بولاية ورقلة؟.
4. هل توجد علاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي بعد عزل متغير الجنس ( ذكر- أنثى) لدى عمال قطاع الثقافة بولاية ورقلة؟.
5. هل توجد علاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي بعد عزل متغير المستوى التعليمي (دون جامعي\_جامعي) لدى عمال قطاع الثقافة بولاية ورقلة؟.
6. هل توجد علاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي بعد عزل متغير طبيعة الوظيفة (وظيفة ذات طابع إداري\_وظيفة ذات طابع ثقافي) لدى عمال قطاع الثقافة بولاية ورقلة؟.

### 3/ فرضيات الدراسة:

1. يوجد ارتباط دال إحصائيا بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي لدى عمال قطاع الثقافة بولاية ورقلة.
2. توجد علاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي بعد عزل متغير الجنس (ذكر - أنثى) لدى عمال قطاع الثقافة بولاية ورقلة.
3. توجد علاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي بعد عزل متغير المستوى التعليمي (دون جامعي\_جامعي) لدى عمال قطاع الثقافة بولاية ورقلة.
4. توجد علاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي بعد عزل متغير طبيعة الوظيفة (وظيفة ذات طابع إداري\_وظيفة ذات طابع ثقافي) لدى عمال قطاع الثقافة بولاية ورقلة.

### 4/ أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في دلالات متغيرات البحث، فالثقة والالتزام التنظيميين في العقود الأخيرة نالا اهتمام الباحثين، لما لهما من أدوار فعالة ومهمة في التأثير على سلوك العمال مما يؤثر على استمرارية المؤسسة ومكانتها، كما تكمن أهمية الدراسة في إفادة المؤسسات محل الدراسة لفهم مدى أهمية هذين المتغيرين والعمل على تعزيزهما لدى عمالها من أجل تنمية وتطوير سلوكهم مما يساهم في خدمة المؤسسة واستمرارها، مما يؤدي إلى الحفاظ على الهوية الوطنية و الدفاع عنها، وتنظيم و احتضان الأنشطة و الحفلات الفنية و الثقافية على أكمل وجه، واستقطاب المواطنين للمطالعة و الحفاظ على مكانة الكتاب وأهميته، كما يؤدي للحفاظ على التراث الثقافي المادي و المعنوي لكل المناطق.

## 5/ أهداف الدراسة:

التعريف بمتغيرات الدراسة المتمثلة في الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي ومعرفة مستوى كل منهما لدى عمال مؤسسات قطاع الثقافة بولاية ورقلة، ومدى أهميتهما على سلوك الأفراد العاملين بالمؤسسات.

والهدف الرئيسي هو معرفة ما إذا كانت هناك علاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي لدى عمال المؤسسات التابعة لقطاع الثقافة بولاية ورقلة، ودراسة تأثير بعض المتغيرات الوسيطة(الجنس، المستوى التعليمي، طبيعة الوظيفة)على علاقة الثقة التنظيمية بالالتزام التنظيمي لدى عينة الدراسة.

## 6/ التعاريف الإجرائية:

### الثقة التنظيمية:

يقصد بالثقة التنظيمية في هذه الدراسة كما يعرفها روالينز (Rawlins) خاصة على المستوى المؤسسي بأنها: رغبة طرف من الأطراف أن يكون تعامله مع الطرف الآخر بناءا على الثقة (Confidence) في أن هذا الطرف الأخير جدير ويمكن الاعتماد عليه، ونزيه ويتصرف بحسن نية، وتم تطبيق هذه الدراسة على عينة الدراسة المتمثلة في عمال قطاع الثقافة بولاية ورقلة، ويتكون من ثلاث أبعاد هي:

\_ **الثقة في المشرف المباشر Immediate Supervisor\_Trust**: التوقعات الإيجابية الواثقة للمرؤوسين اتجاه مشرفهم في العمل وفقا للعلاقات المتبادلة بين الطرفين.

\_ **الثقة في الزملاء Coworker\_Trust**: العلاقات التعاونية المتبادلة و الميل الايجابي بين العاملين من حيث الاعتماد المتبادل و الاشتراك في الأفكار والمعلومات.

\_ **الثقة في الإدارة العليا Upper Management\_Trust**: توقعات إيجابية من قبل العاملين بخصوص تصرف و سلوك الإدارة العليا، و النية و الرغبة للثقة بأقوالهم و أفعالهم.

مع العلم أن هذه الأبعاد هي التي شكلت الاستبيان الذي تم تبنيه في هذه الدراسة والمصمم من طرف "روالينز" والمترجم والمعدل من طرف "لعون عطية" 2016.

### الالتزام التنظيمي:

يعرف حنونة (14،2006) الالتزام التنظيمي بأنه "الرغبة الداخلية للفرد في المنظمة ببذل أقصى درجات الجهد في العمل والنابع من الإيمان التام بأهداف وقيم المنظمة والرغبة الشديدة بالمحافظة على عضويتها وذلك بهدف الحفاظ على استمراريتها وتطويرها".

وفي هذا البحث فإن الالتزام التنظيمي يعرف إجرائياً بأنه مجموع الدرجات التي يتحصل عليها العامل من إجابته على فقرات مقياس الالتزام التنظيمي المصمم من طرف "آلن وماير وسميث" (1997) وتم تبنيه وترجمته وتعديله من طرف "رشيد خطارة" (2019).

وتم تطبيق هذه الدراسة على عينة الدراسة المتمثلة في عمال قطاع الثقافة بولاية ورقلة

### 7/ حدود الدراسة:

**الحدود الزمنية:** أجريت هذه الدراسة في الفترة الممتدة من 19 جانفي 2025 إلى غاية 10 مارس 2025، بالمؤسسات التابعة لقطاع الثقافة بولاية ورقلة.

**الحدود البشرية:** تشمل هذه الدراسة عمال قطاع الثقافة بولاية ورقلة بمختلف رتبهم وأنظمتهم.

**الحدود المكانية:** يتحدد الإطار المكاني لهذه الدراسة في المؤسسات التابعة لقطاع الثقافة بولاية ورقلة وعددها 4 مؤسسات.

## الفصل الثاني:

### الثقة التنظيمية

#### تمهيد

مفهوم الثقة التنظيمية

خصائص الثقة التنظيمية

أهمية الثقة التنظيمية

أنواع الثقة التنظيمية

أبعاد الثقة التنظيمية

قياس الثقة التنظيمية

خلاصة الفصل

**تمهيد:**

حضي موضوع الثقة التنظيمية بالاهتمام الكبير من قبل الباحثين وذلك لأهميته البالغة في تفسير بعض جوانب سلوك الأفراد داخل المؤسسات، وتعتبر الثقة التنظيمية ضرورة لا يمكن الاستغناء عنها، ومفهومها مرتبط بسلوك الأفراد والعلاقة بينهم داخل المنظمة.

والثقة التنظيمية من المفاهيم الأساسية التي توليها المؤسسات أهمية وألوية من أجل تحسين العلاقة بين عمالها، وتحسين الإنتاج والخدمات المقدمة وضمان الاستمرارية والتطور.

وسوف يتم عرض في هذا الفصل مفهوم الثقة التنظيمية وخصائص الثقة التنظيمية وأهمية الثقة التنظيمية وأنواع الثقة التنظيمية وأبعاد الثقة التنظيمية وقياس الثقة التنظيمية ثم خلاصة الفصل.

**1/ مفهوم الثقة التنظيمية:**

تعددت تعريف الثقة التنظيمية وذلك لما ناله هذا الموضوع من أهمية كبيرة من الباحثين والكتاب، ومن أهمها:

قدمت Rousseau وآخرون (1998) مفهوم الثقة التنظيمية من خلال دراستها لنظرية الثقة، وذكرت أنها: حالة سيكولوجية تتضمن الميل إلى قبول والتأكد من التوقعات المنتظرة في نوايا الآخرين، كما أنها تمثل شعور الموظف بالثقة في المنظمة من حيث التصرفات العادلة.

والثقة هي حالة نفسية تتضمن نية قبول الضعف بناءً على التوقعات الإيجابية لسلوك الوصي، وهذا يعني أنه عندما يثق أحد الأطراف بآخر، فإنه على استعداد لتعريض نفسه لمخاطر محتملة لأنه يعتقد أن الطرف الآخر سيتصرف بطريقة تتفق مع توقعاته الإيجابية. (ص 339-404)

كما عرفها شاهين (2010) على أنها توقعات الأفراد أو الجماعات بأن نظام صنع القرارات التنظيمية يمكن لاعتماد عليه في تحقيق نتائج مفضلة للأفراد أو الجماعات أو المنظمات، حتى دون ممارسة أي تأثير على هذا النظام. (لعون عطية، 2016، ص 16)

ومن هذا المنظور تعتبر الثقة على أنها السلوكيات التي يتوقع الشخص واضع الثقة أن يؤديها الشخص الموثوق فيه، قد تكون مهمة للشخص واضع الثقة للعديد من الأسباب.

(أميرة، 2003، ص 66)

ومن جانب آخر يرى Mayer وآخرون (2007) أن الثقة التنظيمية هي الانفتاح على المخاطرة مع طرف آخر بناءً على الإيمان بكفاءته ونواياه الطيبة وصدقه ذلك أن الثقة ليست سمة

ثابتة بل هي جانب من جوانب العلاقات، حيث يكون أحد الطرفين على استعداد لتحمل المخاطر بسبب تقييمه لمدى جدارة الطرف الآخر بالثقة على طول ثلاثة أبعاد رئيسية:

- القدرة (التصور بأن الوصي لديه المهارات والكفاءات اللازمة).
- الإحسان (الاعتقاد بأن الوصي يهتم حقاً برفاهية الواهب).
- النزاهة (التصور بأن الوصي يلتزم بالمبادئ التي يجدها الواهب مقبولة وموثوقة).

يسلط هذا النموذج التكاملي الضوء على أن الثقة تتطور بمرور الوقت وتختلف حسب السياق والعلاقة المحددة بين الطرفين. (ص 344-354)

وبالتالي من خلال التعاريف السابقة يتضح أن الثقة التنظيمية تمثل الجانب الإيماني ومعتقدات الفرد نحو الآخرين ومدى توقعه لسلوكياتهم واعتماده عليهم في موقف معين.

## 2/ خصائص الثقة التنظيمية:

تتميز الثقة وتنفرد عن غيرها من المواضيع الأخرى بخصائص وهذا لما تلقاه من اهتمام من طرف المنظمات، والباحثين حيث ابرزوا هذه الخصائص ونذكر بعض منها: إذ أنها تتواجد في بيئة المخاطر وعدم التأكد، إذ قد تتعرض علاقة الثقة لمخاطر نتيجة التغيرات التي تسود بيئة الأعمال.

- تتواجد في ظروف الاعتماد البيئي والتبادلية: أي أن حاجتنا لعمل الآخرين وخبرتهم المهنية، وكذا حاجتهم للمقابل يدفعنا للوثوق بهم.
- كما أشار (مزيو، 2013) أن الثقة التنظيمية تقوم على مفهوم الشخصية الإيجابية.
- وأشار (نجم و خولة، 2014) أن الثقة تشكل مصدر للميزة التنافسية من حيث امتلاك المنظمة القدرة على الإسهام في تحقيق العوائد.
- وأشار (ريان، 2006) أن الثقة المتبادلة بين العاملين ورئيسهم المباشر عاملاً أساسياً في تحقيق فاعلية الوحدة الإدارية التي ينتمون إليها.
- تقليل من التكاليف من حيث قلة حاجة المنظمة إلى المراقبة والسيطرة على سلوكيات الفرد والجماعة.
- تعزز وتخفض وتؤمن الكثير من الحالات، كتعزيزها من الولاء، والرغبة في البقاء، وتخفض من ترك العمل والغياب والصراع التنظيمي، وتؤمن الرضا والأداء المميز.

(لعون، 2016، ص 18-19)

### 3/ أهمية الثقة التنظيمية:

للثقة التنظيمية أهمية كبيرة لتحقيق أهداف المنظمة والأفراد، والسير الحسن للمؤسسات للوصول إلي بر الأمان، ولقد برزت أهمية الثقة من منظور الباحثين والكتاب والعلماء، في تأثيرها على أداء العمال وسلوكياتهم وفاعلية المنظمات. وذكر ذلك في العديد من النقاط منها: تساعد على تبادل وتنمية العلاقات وتقويتها بين الأفراد داخل المنظمة.

وكما بين الخفاجي (2012) تؤثر الثقة في السلطة التنظيمية على اتجاهات وسلوكيات المرؤوسين، بحيث إذا كان مستواها عالي فإنهم يكونوا أكثر مساندة للسلطة والمؤسسة التي يعملون بها، وتعتبر الثقة التنظيمية أساس فعال لنجاح المنظمة، إذ لا بد من وجود الثقة بين الأفراد من أجل استمرار وتحقيق أهداف المنظمة ونجاحها. (ص 17)

ومن جهة أخرى تؤكد (الطائي، 2007) على أهمية الثقة في المنظمات وذلك أن الثقة لها تأثير كبير على ناتج ومخرجات العمل داخل المنظمة. (لعون عطية، 2016، ص 17)

ومن هذا المنظور حسب ما ذكرت محجوبة (2022) في دراستها أن أهمية الثقة تكمن في أنها تساهم في تحديد فعالية العلاقات الشخصية وحرية التعبير بصدق، كما تساعد مسؤولي المؤسسات على اتخاذ قرارات إدارية بكفاءة وفعالية، بالتركيز على أهمية العلاقات القائمة على الثقة. (ص 10)

وأشار (Hoppes & Holley , 2014) أن بناء الثقة في المنظمة له أهمية تتمثل في: أنها عامل مهم في تحقيق التكامل للمنظمة ومفتاح رئيسي متوقع للسلوك الشخصي لأي شكل من أشكال التفاعل الإنساني. (بهاء الدين وشيما، 2022)

### 4\_ / أنواع الثقة التنظيمية:

اختلفت آراء الباحثون حول أنواع الثقة التنظيمية إذ أشارت لها الدراسات السابقة والأدبيات، من بين هذه الدراسات (السعودي 2005) (المسدي، 2011) وتمثلت هذه الأنواع في:

#### الثقة المكشوفة:

هي أن الفرد عندما يظهر آراءه وقيمه ومشاعره للآخرين، يعتقد بأنهم لن يستعملونها في أذيته، وإلحاق الضرر به وسيحترمه ويقدره.

### الثقة التعاقدية:

هي اتفاق قد يكون شفهي أو كتابي بين الأفراد والمجموعات, على إنجاز عمل معين, ويتوقعون بأن يتم تنفيذ ما اتفق عليه. إذ الثقة هنا مرتكزة على السلوك الخارجي والنتائج المحققة.

### الثقة المهنية:

تتركز هذه الثقة على الإنتاج والابتعاد عن المصالح وإدارة الصراع, إذ أنها تقوم على احترام الاتفاقيات والوعود بين الأفراد أو الجماعات. (إبراهيم بن خلفان, 2013, ص10)

كما أشارت **محبوبة (2022)** بأن أنواع الثقة التنظيمية حسب جوانبها سواء الشخصية أو غير شخصية تكون كما يلي:

**الثقة الشخصية:** ذات جانبين: ثقة في زملاء العمل وغيرهم من الموظفين وتسمى ثقة أفقية, والجانب الثاني الثقة في المشرفين والمديرين وتسمى ثقة عمودية, وتتحقق بتمتع الطرف الموثوق به بصفات الكفاءة والإحسان والنزاهة.

**الثقة غير شخصية:** والتي تمثل الثقة في هياكل المؤسسة والإدارة العليا للمؤسسة. (ص21-22)

### 5/ أبعاد الثقة التنظيمية:

وضع الباحثون والمفكرون بناء على مفاهيم الثقة التنظيمية تقسيماً لأبعاد الثقة التنظيمية تمثلت في:

### الثقة بالرئيس المباشر:

وتمثل ثقة المرؤوسين بمشرفهم في العمل, وتوقعاتهم الإيجابية نحوهم, من خلال العلاقة القائمة بينهم, فإذا كان المشرف يتميز بالكفاءة و الأخلاق و الانفتاح على المرؤوسين ويدعمهم ويهتم بهم ويحفرهم, ويلبي حاجاتهم فإنه يكسب ثقتهم. (فارس, 2014, ص 169)

### الثقة بزملاء العمل:

وهي ثقة العمال و أفراد المنظمة بين بعضهم البعض, والعلاقة المتبادلة المبنية على التعاون والاتصالات المفتوحة بينهم, من أجل تحقيق الأهداف المشتركة.

### الثقة في الإدارة العليا:

وهي التوقعات الإيجابية لأفراد المنظمة اتجاه الإدارة العليا للمنظمة, ويؤمنون بأن قرارات والقوانين والمهام التي تصدرها المنظمة في مصلحة الجميع, ولاكتساب المنظمة هذه الثقة من العاملين بها لا بد أن تعمل على إشباع حاجاتهم وتوفير لهم الدعم المادي والمعنوي, والعدالة بين جميع أقسامها وفروعها وتتطابق أقوالها مع أفعالها, وتوفير الهيكل التنظيمي المرن والمناسب.

(محبوبة, 2022, ص 39-40)

### 6/ قياس الثقة التنظيمية:

إن قياس الثقة التنظيمية يعتبر عملية تحديد مستوى ثقة الفرد تجاه مشرفه المباشر, زملائه والإدارة العليا, حيث طور بعض الباحثين والمهتمين بدراسة الثقة التنظيمية وتحليلها عددا من المقاييس بهدف قياس مستويات ثقة الفرد في المنظمة, وقد اختلفت تلك المقاييس في طبيعتها و مكوناتها, وفي هذه الفقرة سيتم التطرق لبعض المقاييس.

إذ ذكرت محبوبة (2022) في دراستها نماذج لكل من (Nyhan and Marwan, 1979) و (Scott,1981) و (Wiswill, 2003) و (Adams,2004) و (Straiter,2005), تكونت من ثلاث أبعاد هي الثقة في الإدارة الثقة في زملاء العمل والثقة في المشرف (الرئيس المباشر), وهي تمس جميع المستويات التنظيمية في المؤسسة بالنسبة للموظف.

و نموذج (Gilbert,li-ping,1998) وهو نموذج جمع الثقة في الزملاء والمشرفين ببعد الثقة في الأفراد, ويتكون من بعدين هما الثقة في الأفراد والثقة في المنظمة.

ونموذج (Morris & Moberg, 1999) حيث اعتبر الثقة في الزملاء والمشرفين ثقة شخصية, و أما الثقة في المنظمة ثقة غير شخصية, ويتكون من بعدين هما ثقة شخصية وثقة غير شخصية.

وكذلك نموذج (Luhmann, 1979) هذا النموذج جمع الثقة في المشرفين والزملاء واعتبرها ثقة شخصية ويتكون من بعدين هما ثقة شخصية وثقة تنظيمية.

ونماذج (الغامدي, 1990) و (الطجم, 1990) و (Rousseau, 1998) و (Albrecht & Travaglione, 2003) و (الشبل, 2005) و (معاينة و أندراوس, 2009) وهي نماذج تتكون من أربعة أبعاد هي السياسات الإدارية والابتكار وتحقيق الذات والقيم السائدة والمعلومات المتاحة

في المنظمة, هذه الأبعاد الأربعة عناصر ضمنية في النموذج الثلاثي للثقة: الثقة في الإدارة والثقة في المشرفين والثقة في زملاء العمل.(ص31)

ومن الدراسات التي استعملت النموذج الثلاثي للثقة المتكون من بعد الثقة في الإدارة وبعد الثقة في المشرفين وبعد الثقة في زملاء العمل, دراسة ( لعون, 2016), والذي اعتمد عليه في هذه الدراسة.

إذ شكلت أبعاد الثقة في الدراسات والأدبيات محور أساسيا لتحديد مؤشرات الثقة التنظيمية, وبتنوع لمختلف الأبعاد, إلا أن كل الأبعاد التي أعتمدها الباحثون والمفكرون تصب بشكل مباشر أو غير مباشر في الثقة في الرئيس المباشر والثقة في زملاء العمل والثقة في الإدارة العليا.(محبوبة, 2022,ص31)

### خلاصة الفصل:

نتوصل من خلال عرض هذا الفصل إلى أن الثقة التنظيمية من أهم المواضيع التي ساهمت في نجاح المؤسسات، وتفسير بعض جوانب السلوكية للأفراد ومشاعرهم داخل المنظمات.

وإذ تتميز بخصائص عن غيرها من المواضيع الأخرى، وتنوعت الثقة التنظيمية حسب الباحثين إلى عدة أنواع منها الثقة المكشوفة، والثقة التعاقدية، والثقة المهنية.

لذلك أصبح قياسها ضروري من أجل معرفة مستوياتها حتى يتسنى ويسهل للمؤسسات التعامل معها والسيطرة عليها وذلك بتعزيزها أو استعادها والحفاظ عليها، ولقياس الثقة التنظيمية، قدم المفكرون والباحثون العديد من الأبعاد لقياسها، إلا أنها تصب بشكل مباشر أو غير مباشر في ثلاث أبعاد هي: الثقة في الرئيس المباشر، و الثقة في زملاء العمل، والثقة الإدارية العليا.

تعمل المؤسسات على تجنب فقدان الثقة بين العمال ورؤيسهم المباشر والإدارة العليا من أجل كسب الموظفين وتحسن مهاراتهم واستقرارهم وإشعارهم بالراحة والإيجابية داخل المنظمة.

ومن بين المتغيرات التي تتأثر بالثقة نجد الالتزام التنظيمي من طرف العمال والذي سنتطرق إليه في الفصل الموالي.

الفصل الثالث:

الالتزام التنظيمي

تمهيد

مفهوم الالتزام

خصائص الالتزام التنظيمي

أهمية الالتزام التنظيمي

أبعاد الالتزام التنظيمي

طرق قياس الالتزام التنظيمي

خلاصة الفصل

تمهيد

في الآونة الأخيرة أصبحت المنظمات تهتم بضمان استمراريته وتحقيقها لميزة تنافسية، ويمكنها تحقيق ذلك من خلال اختيارها الجيد للموارد البشرية حيث لا بد أن تتمتع هذه الأخيرة بخصائص من شأنها أن تعطي ميزة للمنظمة ومن بين هذه الخصائص نجد الالتزام التنظيمي الذي يعتبر أحد أسباب نجاح استمرار المنظمة، حيث يبذل العامل أقصى جهده للعمل والبقاء فيها والارتقاء بها.

وسوف يتم في هذا الفصل عرض مفهوم الالتزام وخصائص الالتزام التنظيمي وأهمية الالتزام التنظيمي وأبعاد الالتزام التنظيمي وطرق قياس الالتزام التنظيمي ثم خلاصة الفصل.

1/ مفهوم الالتزام التنظيمي:

لقد تعددت التعاريف واختلفت حول مفهوم الالتزام التنظيمي باختلاف آراء واتجاهات الباحثين حيث:

يرى "Mitic etall" بأن الالتزام التنظيمي هو درجة أعلى من الرضا، إذ يشعر الأفراد العاملين بالارتباط العميق بالمنظمة أو أحد أجزائها، ويعرفه بأنه "العلاقة النشطة للفرد العامل مع المنظمة، أي العلاقة التي يكون فيها الفرد مستعدا للتخلي عن أي شيء من أجل المنظمة".

(مها و نور، 2018، ص192)

وفي تعريف آخر ترى كل من منى وفاتن (2020) الالتزام التنظيمي الإيمان بأهداف المنظمة وقيمها والعمل بأقصى طاقة لتحقيق هذه الأهداف وتجسيد تلك القيم. (ص897)

عرفه "الكلابي" على أنه شعور الموظف الإيجابي نحو منظمته ومدى ارتباطه بها ورغبته في البقاء عضوا فيه. (أميرة محمد، 2003، ص57)

ويعرف كل من عبد الوهاب وخطاب، الالتزام التنظيمي بأنه استثمار متبادل بين الفرد والمنظمة باستمرار العلاقة التعاقدية، يترتب عليه سلوك الفرد سلوكا يفوق السلوك الرسمي المتوقع منه والمرغوب فيه من جانب المنظمة، ورغبة الفرد في إعطاء جزء من أجل الإسهام في نجاح واستمرارية المنظمة، كالأستعداد لبذل مجهود أكبر والقيام بأعمال تطوعية، وتحمل مسؤوليات إضافية. (رشيد خطارة، 2019، ص61)

ومن منظور آخر عرف **Vandenberghe (2005Christian)** الالتزام التنظيمي بأنه حالة نفسية تميز الرابطة بين الفرد و منظمته والتي يمكن أن تتخذ عدة أشكال ولها

أثار مباشرة على قرار الموظف بالبقاء عضواً أو ترك منظمته. (ص02)

وفي تعريف آخر **Nadia Rabouin (2006)** ينبع من تعريف المهنة حيث يعرف باعتباره دافع الفرد للعمل في المهنة التي اختارها ويشير هذا المفهوم إلى أن التزام الفرد بالمهنة يقاس بثلاثة عوامل محددة، الموقف العام تجاه العمل، ودرجة التخطيط المهني، وأهمية العمل في الحياة. (ص9)

وفي تعريف آخر يعرف **Kao-Shan Chen (2023)** الالتزام التنظيمي بأنه القوة النسبية للموظفين في تحديد المنظمات المشاركة، بما ذلك في ذلك الرغبة في الحفاظ على عضوية المنظمة، والاستعداد والرغبة في العمل بضمير حي نيابة عن المنظمة وقبول قيم المنظمة، يتضمن ولاء الموظفين ارتباطاً عاطفياً و مسؤولية أخلاقية. (ص66)

من خلال ما سبق نستنتج أن الالتزام التنظيمي هو درجة ارتباط العامل بمنظمته وإخلاصه لها واستعداده لبذل أقصى جهوده وإمكانياته لتحقيق أهدافها والبقاء فيها.

## 2/ خصائص الالتزام التنظيمي:

من خلال الاستعراض السابق لتعريف الالتزام التنظيمي يمكن سرد مجموعة من الخصائص المشتركة وتتمثل في:

\_ يعبر الالتزام التنظيمي عن استعداد الفرد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة، ورغبته الشديدة في البقاء بها ومن ثم قبوله وإيمانه بأهدافها وقيمها.

\_ يمثل الالتزام التنظيمي التوافق مع المنظمة والارتباط بها من جانب الفرد.

\_ الالتزام التنظيمي شعور داخلي يضغط على الفرد للعمل بالطريقة التي يمكن من خلالها تحقيق مصالح المنظمة.

- يمثل الالتزام التنظيمي في الاعتقاد القوي بأهداف المنظمة وقيمها، والاستعداد لبذل أقصى جهد ممكن لصالحها، والرغبة القوية في الاستمرار بها وعدم تركها.

\_ يعبر الالتزام التنظيمي عن حالة غير محسوسة يستدل عليها من خلال ظواهر تنظيمية معينة تتضمن سلوك الأفراد وتصرفاتهم، وتجسد مدى ولائهم لمنظماتهم. (رشيد خطارة، 2019، ص62-63)

يستغرق الالتزام التنظيمي في تحقيقه وقتا طويلا لأنه يجسد حالة قناعة تامة للفرد، كما أن التخلي عنه لا يكون نتيجة لتأثير عوامل سطحية طارئة، بل قد يكون نتيجة لتأثيرات استراتيجية ضاغطة.

يتأثر الالتزام التنظيمي بمجموعة الصفات الشخصية والعوامل التنظيمية والظروف الخارجية المحيطة بالعمل.

تتمثل مخرجات الالتزام التنظيمي في البقاء داخل المنظمة وعدم تركها ودرجة انتظام وحضور العاملين والأداء الوظيفي والحماس للعمل والإخلاص للمنظمة. (سامي حنون، 2006، ص13-14)

### 3/ أهمية الالتزام التنظيمي:

يشير كل من دليلي و خميس (2020) أن الالتزام التنظيمي يعتبر من أهم المتغيرات التنظيمية السلوكية التي تهتم بها إدارة المنظمة لما له من أهمية كبيرة في تطور وبقاء المنظمة و استمرارها ولأهميته قام العديد من علماء النفس بدراسته خاصة علماء السلوك الإنساني نظرا لكونه سلوكا مرغوبا فيه في المنظمات ،حيث أن بعض الدراسات أثبتت أن انخفاض مستوى الالتزام الوظيفي يؤدي إلى انخفاض بعض المتغيرات كالأداء الوظيفي و الرضا الوظيفي ومن جهة أخرى أيضا يؤدي انخفاضه إلى ظهور بعض السلوكيات السلبية من طرف العمال كالغياب و ارتفاع نسبة التأخر في العمل،وعليه لا بد من المنظمة أن تسعى جاهدة لتحقيق نسب مرتفعة من الالتزام الوظيفي لدى عمالها وذلك لأهميته الكبيرة عليها،حيث تتمثل هذه الأخيرة في:

يساعد الالتزام التنظيمي في فهم الطبيعة السيكولوجية لعملية اندماج الأفراد مع المنظمة.

يمثل أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بالعديد من النواحي السلوكية، وخاصة معدل دوران العمل، حيث يفترض أن يكون الأفراد ذوي الالتزام المرتفع أطول بقاءا في المنظمة، وأكثر عملا نحو تحقيق أهدافها.

يساعد الالتزام التنظيمي على رفع الروح المعنوية لدى العاملين بالمنظمة، مما يساعد على الأداء المتميز والإبداع في العمل، وهذا يؤثر إيجابا على فاعلية وكفاءة المنظمة.

يؤدي إلى زيادة تماسك الأفراد وثقتهم بالمنظمة وبالتالي تحقيق الاستقرار داخل المنظمة.

يؤدي إلى زيادة معدلات الأداء والإنتاجية والتنافسية وجودة العمل. (ص741)

كما ذكر "السالم وصالح" و"اللوزي" إلى أن الاهتمام بالالتزام التنظيمي بين الأفراد يمكن أن يتمثل بالنتائج الآتية:

\_ سهولة استجابة المنظمة لتغيرات البيئة.

\_ زيادة الشعور بالاستقرار الوظيفي.

\_ الالتزام عنصر أساسي في المنظمة.

\_ انخفاض المشكلات والخلافات التي تحصل بين العاملين والإدارة. (أحمد عباس، ص310)

\_ حسب **Anna (2023)** الالتزام التنظيمي عاملاً مهماً في عملية خلق النجاح التنظيمي، ونظراً لحقيقة أن الالتزام التنظيمي يسمح بفهم تنوع سلوك الأشخاص في المنظمة، فإن معرفة أنواعه ومستوياته أمر بالغ الأهمية للمديرين الذين يدركون أولوية الموارد البشرية على الموارد الأخرى. (ص537)

#### 4/ أبعاد الالتزام التنظيمي:

قسم آلان وماير مفهوم الالتزام التنظيمي إلى ثلاثة أبعاد وهي:

#### الالتزام الوجداني أو العاطفي **Affective Commitment**:

ويشير **Lavelle et al (2009)** إلى أن الالتزام العاطفي يشير إلى رغبة الفرد في البقاء بالمنظمة، والارتباط المعنوي بها، والالتزام بأهدافها وقيمها.

ويشير **et allGautamThaneswor (2005)** إلى أن هذا البعد يشير إلى الجانب النفسي الوجداني الذي قد يدفع الفرد إلى البقاء في المنظمة نتيجة ارتباطها العاطفي بزملائه، أو نتيجة سياسات الدعم التنظيمي التي تقدمها المنظمة، أو نتيجة إحساسه بالعدالة التنظيمية. وقد ينبع الالتزام العاطفي من طول مدة الخدمة، أو درجة الاستقلالية التي يشعر بها الفرد في العمل.

#### الالتزام المعياري **Normative Commitment**:

يشير **Allen & Meyer (1996)** إلى أن الالتزام المعياري يعبر عن الشعور بالالتزام الأدبي نحو البقاء في المنظمة، وأنه ليس من القيم الأخلاقية ترك العمل بالمنظمة ولا يعبر الالتزام المعياري عن اقتناع الفرد أو تبنيه لسياسات المنظمة كدافع لبقائه في المنظمة، لكنه يرتبط بدافع أخلاقي يرى فيه الفرد أن تركه للعمل بالمنظمة لا يتناسب مع قيمه الأخلاقية، وأنه يمثل تخلياً منه عن المنظمة التي هي مصدر دخله.

### الالتزام المستمر Continuous Commitment:

يشير Allen & Meyer (1996) إلى أن الالتزام المستمر يشير إلى احتياج الفرد للبقاء في المنظمة، والاستمرار فيها، نتيجة إدراكه للتكاليف المترتبة على تركها مثل فقد الحوافز المادية وحقوق الأقدمية وحقوق المعاش. وهو لا يرتبط بالنواحي الأخلاقية أو الوجدانية، بل بالجوانب المادية، فقد لا يكون الفرد متعلقاً بمكان العمل، إلا أنه يظل يبقى عليه حفاظاً على الدخل والمنافع المترتبة عليه.

(سحر محمد، ص 444، 445)

### 5/ طرق قياس الالتزام التنظيمي:

#### أ\_ المقاييس الموضوعية:

إن قياس الالتزام التنظيمي يعتبر عملية تحديد مستوى التزام الفرد تجاه منظمته، وقد طور بعض المهتمين بدراسة الالتزام وتحليله عدداً من المقاييس بهدف قياس مستويات التزام الفرد بالمنظمة وقد اختلفت تلك المقاييس في طبيعتها ومكوناتها، وفي هذه الفقرة سيتم تناول بعض المقاييس:

يذكر العتيبي وجرغون بأن المقاييس الموضوعية هي طرق بسيطة تهدف إلى التعرف إلى مستوى الولاء، وذلك من خلال تحليل الظواهر السلوكية للفرد، مثل:

رغبة الفرد في البقاء بالمنظمة: وتظهر من خلال ما يبديه في حديثه مع زملائه أو مع أفراد خارج العمل عن الرغبة في البقاء، أو الرغبة في ترك العمل.

مستوى الأداء: فالأداء العالي يصدر غالباً عن الأفراد ذوي الالتزام المرتفع، ويظهر ذلك خلال عملية تقييم الأداء التي لا بد أن تتضمن معايير لقياس الالتزام.

دوران العمل: يمكن أن يؤخذ معدل دوران العمل المرتفع الناتج عن ترك العامل للعمل، وعدم رغبتهم في البقاء بالمنظمة كمؤشر على انخفاض مستوى الأداء.

حوادث العمل: حيث أن زيادة نسبة الحوادث تدل على اللامبالاة وعدم الاكتراث بمعايير وإجراءات السلامة من قبل العاملين، ويعتبر ذلك دليلاً على انخفاض الالتزام لدى هؤلاء العاملين.

ب\_ المقاييس الذاتية: يعتمد هذا النوع من المقاييس على مجموعة من الأسئلة تهدف إلى التعرف على مستوى الولاء لدى الأفراد وذلك من خلال توجيهها للأفراد أنفسهم، فهي مقاييس مباشرة

للولاء كما أنها هي الأكثر استخداما لدى الباحثين والمنظمات وذلك نظرا لسهولةها، وقد تناول عدد من الباحثين هذه المقاييس وكان من بينها:

\_ **مقياس بورتر وزملائه Al. porter et. Al. (1973):** يهدف لقياس درجة التزام الأفراد بالمنظمة وولائهم و إخلاصهم لها، والرغبة في مضاعفة الجهد لتحقيق أهدافها، وقبولهم بقيمتها، ويستخدم المقياس لوصف الالتزام بشكل عام، و يطلق عليه استبانة الالتزام التنظيمي.

\_ **مقياس مارش ومانري Marsh & Mannari (1997):** يهدف لقياس إدراك الفرد لكيفية تعميق الالتزام مدى الحياة، وتعزيز استحسان المنظمة و حث الفرد للالتزام بقيم العمل، و الولاء لها حتى إحالاته للتقاعد، وأخيرا إبراز نية الفرد للبقاء في المنظمة.

\_ **مقياس جوش وزملائه Al. Jauch et. Al. (1978):** يهدف لقياس الالتزام القيمي من خلال التعرف إلى القيم التالية: استخدام المعرفة و المهارة، زيادة المعرفة في مجال التخصص، العمل مع الزملاء بكفاءة عالية، بناء سمعة جيدة له، العمل على مواجهة الصعوبات و التحديات، المساهمة بأفكار جديدة في حقل التخصص.

\_ **مقياس كوردن وزملائه Al Crdon et Al (1980):** يهدف إلى الاستدلال على الالتزام التنظيمي من خلال أربعة أبعاد و هي: الولاء و المسؤولية، الرغبة في العمل، الإيمان بالمنظمة، و قد ساهمت في بناء هذا المقياس ثلاثة مصادر وهي: المقابلات لتحديد خصائص المشاعر و القيم و الأعمال المتعلقة بالانتماء للمنظمة، ومراجعة الأدبيات التي ركزت على قياس الالتزام، في حين ضم المصدر الثالث استبانة تحتوي على فقرات ذات مؤشرات ايجابية و سلبية.

\_ **مقياس ثورنتن Thornton (1981):** يتضمن المقياس (8) فقرات سداسية الاستجابة لقياس الالتزام التنظيمي، كما يتضمن (7) فقرات أخرى رباعية و خماسية الاستجابة تقيس الالتزام المهني.

\_ **مقياس جرينبيرج وبارون greenverg & Baron (2004):** يتكون هذا المقياس من (12) فقرة لقياس أبعاد الولاء، حيث قسم هذا المقياس إلى ثلاثة أجزاء موزعة بواقع أربع فقرات لكل بعد من أبعاد الولاء وهي: الولاء المستمر، الولاء العاطفي، والولاء المعياري.

\_ **مقياس ماير والين و سميث Meyer, Allen & smit (1993):** استنادا إلى نموذج المكونات الثلاثة للالتزام التنظيمي الذي أعده "الين وماير"، تم إعداد مقياس الولاء العاطفي المبني على الرغبة، و الولاء الاستمراري المبني على الحاجة، و الالتزام المعياري المبني على الشعور بالواجب، و تكون هذا المقياس في صورته الأصلية من ثماني فقرات لقياس كل نوع من أنواع الالتزام وهو سباعي الاستجابة، و قد أعده الين وماير وسميث عام 1993.

وينصح كل من (الين وماير) ولأغراض تطبيق الاستبانة بأن يقوم الباحثون بتغيير ترتيب فقرات الاستبانة لدى الشروع بمسح آراء العينة، وبالتالي يحصلوا على استجابات المبحوثين على الاستبانة ككل، كما يرى (الين وماير) بأنه من الأجدى التعامل مع الالتزام بنظرة كلية لدى اختبار علاقته بمتغيرات أخرى، أي أن التعامل مع مكونات الالتزام الثلاثة بشكل مستقل قد يشوبه عدم دقة في النتائج، لأن هذه الأبعاد متداخلة و يؤثر كل منها على الآخر، وبالتالي تشترك معا بإحداث التأثير. (محمد الجامصي، 2016، ص26\_28)

## خلاصة الفصل:

مما سبق يمكن القول أن للالتزام التنظيمي أهمية كبيرة للعامل من جهة و للمنظمة ككل من جهة أخرى، لأنه أصبح ضرورة من ضروريات الإدارة الحديثة لتحقيق المنظمة أهدافها و تضمن بقائها واستمراريتها وتحافظ على العمال ذوي الكفاءات العالية، فهو يعتبر عامل من عوامل نجاح المنظمات، و هو عبارة عن حالة سلوكية تترجم إلى أفعال و تصرفات إيجابية يعبر عنها العامل تجاه منظمته، فالإدارات الحديثة تشجع الالتزام و تنميه لدى أفرادها لكونه يخلق لديهم الولاء والانتماء وبالتالي يساهم في تحقيق أهداف المنظمة من زيادة في مستويات الأداء والكفاية الإنتاجية.

من هذا المنظور حاولنا في هذا الفصل التعريف بالالتزام التنظيمي، وإبراز كل من خصائصه وأهميته، وتعرفنا على أبعاده وطرق قياسه من وجهة نظر الكثير من الباحثين.

الباب الثاني

الجانب التطبيقي

## الفصل الرابع:

### الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

منهج الدراسة

ميدان الدراسة

عينة الدراسة

الدراسة الاستطلاعية

أداة الدراسة

إجراءات الدراسة الأساسية

الأساليب الإحصائية

خلاصة الفصل

### تمهيد:

بعد التطرق في الفصول السابقة للجانب النظري والتعرف على متغيرات الدراسة، تم تخصيص هذا الفصل للتعرف على الإجراءات الميدانية للدراسة، بداية بالمنهج المتبع وميدان الدراسة وعينة الدراسة وخصائصها وإجراءات الدراسة الاستطلاعية ووصف أدوات الدراسة ومن ثم إجراءات الدراسة الأساسية والأساليب الإحصائية.

سوف يتم في هذا الفصل عرض منهج الدراسة وميدان الدراسة وعينة الدراسة والدراسة الاستطلاعية وأداة الدراسة وإجراءات الدراسة الأساسية والأساليب الإحصائية ثم خلاصة الفصل.

### 1/ منهج الدراسة:

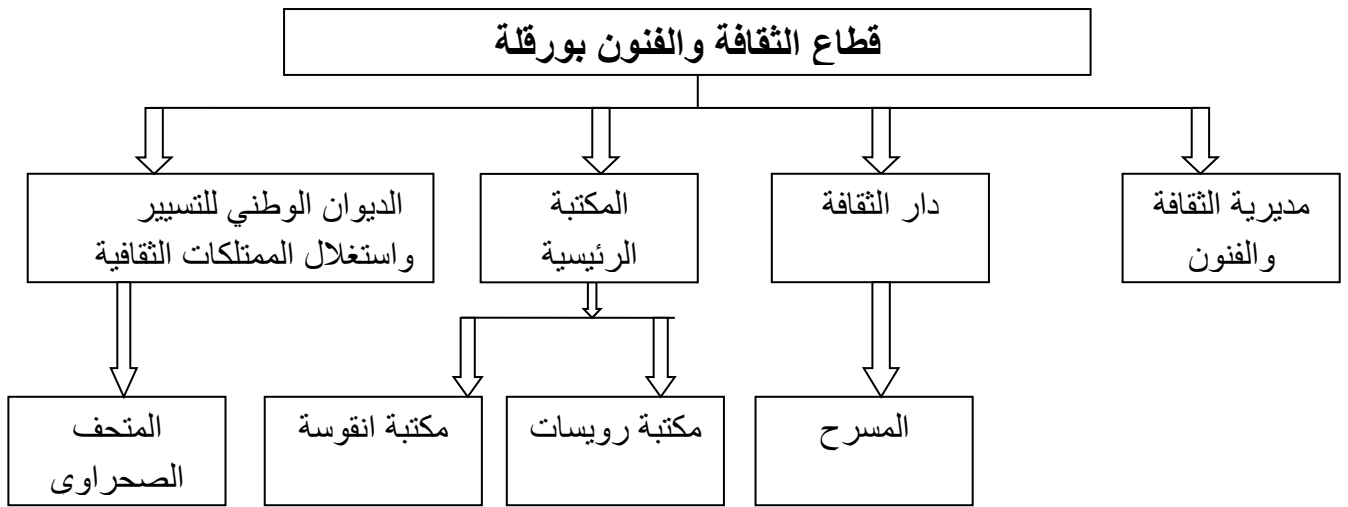
تم اتباع المنهج الوصفي الارتباطي كونه مناسب لموضوع الدراسة وذلك لكشف العلاقة بين المتغيرين الأساسيين للدراسة وهما الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي.

حيث يقوم هذا المنهج حسب الزغلول (2012) على دراسة العلاقة بين ظاهرة ما و ظاهرة أخرى أو بين متغير و متغير آخر بدلالة إحصائية، ويشير المتغير إلى الخاصية التي تتواجد بنسب مختلفة عند أفراد المجتمع الواحد، ويتم دراسة هذه العلاقة من خلال حساب معامل الارتباط (Correlation Coefficient).

### 2/ ميدان الدراسة:

#### 1/2 التعريف بقطاع الثقافة:

يعتبر قطاع الثقافة قطاع مهم، يثبت هوية الوطن ويحافظ على العتاد والتقاليد الوطنية، المحافظة على الأثار والتراث المادي واللامادي الخاص بكل مناطق الوطن.



الشكل رقم (01): الهيكل التنظيمي للمؤسسات التابعة لقطاع الثقافة بولاية ورقلة

من إعداد الطالبتين

## 2/2 مهام قطاع الثقافة:

تتمثل مهام وقطاع الثقافة في جملة من النقاط وهي:

\_الحفاظ على التراث الثقافي المادي والمعنوي لكل المناطق.

\_الدفاع والحفاظ على الهوية الوطنية وتثبيتها والمحافظة على العادات والتقاليد.

\_تنظيم واحتضان الأنشطة والحفلات الفنية والثقافية.

\_إقامة دورات تعليمية وترفيهية من خلال الورشات والنوادي لمختلف الفئات العمرية.

\_استقطاب المواطنين للمطالعة والحفاظ على مكانة الكتاب وأهميته.

\_تطوير الجوانب الثقافية بمختلف فروعها واختصاصاتها.

\_الإشراف على النشاطات والتظاهرات التي تقوم بها الهيئات المختلفة.

\_تنشيط الحياة الثقافية والفنية.

\_تسيير المؤسسات الثقافية.

\_الترويج للثقافة المحلية.

3/ عينة الدراسة:

حسب أبو النيل (1987) كلما استند الباحث في اختياره لعينة بحثه على الأسس العلمية السليمة في اختيار العينات كلما توصل لنتائج موضوعية تعكس بصورة واقعية المشكلة موضوع البحث وتشخص أبعادها تشخيصا دقيقا بحيث يمكن تقديم الحلول المفيدة. (ص 33)

وقد اخترنا في هذه الدراسة أسلوب الحصر الشامل وذلك من أجل الوصول لكل أفراد مجتمع الدراسة و الحصول على بيانات دقيقة و شاملة رغبة في الوصول لنتائج واقعية،حيثتكونت عينة الدراسة من جميع العاملين بالمؤسسات التابعة لقطاع الثقافة والفنون بولاية ورقلة، والبالغ عددهم (126 موظفا)، كما هو موضح في الجدول رقم (1) ، وقد تم اعتماد 93 فردا لإجراءات الدراسة الأساسية وذلك لأسباب مختلفة سيتم توضيحها لاحقا.

الرقم	المؤسسة	عدد العمال
01	مديرية الثقافة والفنون	28
02	دار الثقافة	39
03	المكتبة الرئيسية	24
	مكتبة أنقوسة	13
	مكتبة الرويسات	8
04	الديوان الوطني لتسيير واستغلال الممتلكات الثقافية المحمية + المتحف الصحراوي	14
	المجموع الكلي	126

جدول رقم (1) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة بالمؤسسات التابعة لقطاع ثقافة بولاية ورقلة

وقد تم اللجوء إلى أخذ كل العاملين على مستوى قطاع الثقافة نظرا لتعدد المؤسسات وصغر عدد الموظفين فيها وبعدها عن بعضها البعض مما استحال علينا أخذ عينة ممثلة لكل مؤسسة.

1/3 خصائص عينة الدراسة الأساسية:

1/1/3\_ حسب متغير الجنس:

الجنس	العدد	النسبة المئوية
ذكر	45	48,3%
أنثى	48	51,7%

الجدول رقم (2) يصف عينة الدراسة حسب متغير الجنس

يتضح من خلال الجدول رقم (2) أن عدد الذكور قدر ب 45 عامل أي بنسبة 48,3% وهو أقل من عدد الإناث الذي قدر ب 48 عاملة أي بنسبة 51,7%، وكان المجموع الكلي 93 فرد

2/1/3 حسب متغير المستوى التعليمي:

المستوى التعليمي	العدد	النسبة المئوية
جامعي	61	65.6%
دون جامعي	07	34.4%
	25	

الجدول رقم (3) يصف عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

يتضح من خلال الجدول رقم (3) أن عدد العمال بالمستوى الجامعي هو أكبر عدد من المستويات الأخرى حيث قدر ب 61 عامل بنسبة 65.6%، و قدر عدد العمال بالمستوى دون الجامعي ب 32 عامل وبنسبة 34.4%، وكان المجموع الكلي 93 فرد.

3/1/3 حسب متغير طبيعة الوظيفة:

النسبة المئوية	العدد		طبيعة الوظيفة	
	53.8%	50	39	أسلاك مشتركة
10			أسلاك العمال المهنيين	
01			أعوان متعاقدين	
46.2%	43		أسلاك خاصة بالثقافة	وظيفة ذات طابع ثقافي

الجدول رقم (4) يصف عينة الدراسة حسب متغير طبيعة الوظيفة

يتضح من خلال الجدول رقم (4) أن عدد العمال في الوظائف الإدارية قدر بـ 50 وبنسبة 53.8%، وهو عدد أكبر من العمال في الوظائف الثقافية، حيث قدر بـ 43 عامل وبنسبة 46.2%، وكان المجموع الكلي 93 فرد.

4/الدراسة الاستطلاعية:

تعد الدراسة الاستطلاعية الخطوة الأولى في البحث العلمي، فهي تساعد الباحث على فهم الظروف المحيطة بموضوع بحثه، كما تمهد الطريق للدراسة الأساسية.

1/4 الهدف من الدراسة الاستطلاعية:

\_ التعرف على ميدان الدراسة وطبيعته.

\_ التقرب من عينة الدراسة ومعرفة خصائصها.

\_ معرفة مدى ملاءمة أداة الدراسة لجمع البيانات.

\_ التحقق من بعض الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة (الصدق والثبات).

بحيث تكونت عينة الدراسة الاستطلاعية من 30 فرد تم اختيارهم بطريقة عشوائية وهذه العينة متوزعة على مؤسسات قطاع الثقافة لتجريب أدوات الدراسة لقياس خصائصها وهذا ما سنتعرف عليه في العنصر الموالي.

### 5/أداة الدراسة:

حسب دويدري (2000) الاستبيان أداة مفيدة من أدوات البحث العلمي للحصول على الحقائق والتوصل إلى الوقائع والتعرف على الظروف والأحوال ودراسة المواقف والاتجاهات والآراء، يساعد الملاحظة ويكملها، وهو في بعض الأحيان الوسيلة العملية الوحيدة للقيام بالدراسة العلمية. (ص 329)

وقد تم الاعتماد على استبيانين في هذه الدراسة الأول يتعلق بالثقة التنظيمية والثاني يتعلق بالالتزام التنظيمي.

### 1/5 وصف استبيان الثقة التنظيمية:

بعد اطلاعنا على عدة دراسات عربية و أجنبية تناولت موضوع الثقة التنظيمية، اخترنا استبيان تم تصميمه من طرف "روالينز" وتمت ترجمته وتعديله من طرف الباحث "لعون عطية" في رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل و التنظيم بعنوان " الثقة التنظيمية و علاقتها بالالتزام التنظيمي" في السنة الجامعية 2015-2016، و كان لهذا المقياس اتساق داخلي بين فقرات المقياس و درجة ثبات عالية حيث قدرت ألفا كرونباخ ب (0.87) ،و يحتوي هذا المقياس على 13 فقرة مكون من 3 أبعاد وهي:

بعد الثقة في الرئيس المباشر: يتكون هذا البعد من 5 فقرات.

بعد الثقة في الزملاء: يتكون هذا البعد من 4 فقرات.

الثقة في الإدارة العليا: يتكون هذا البعد من 4 فقرات (أنظر الملحق رقم 06).

### 1/1/5 الخصائص السيكومترية لمقياس الثقة التنظيمية:

#### 1/1/1/5 صدق المحكمين:

بعد اختيار الأداة تم عرضها على عدد من الأساتذة في قسم علم النفس و علوم التربية (أنظر الملحق رقم 03)، وذلك لإبداء رأيهم في محاور الاستبيان، و مدى مناسبة الفقرات لقياس المتغيرين لدى عينة الدراسة.

و قد أسفرت العملية على بعض الملاحظات التي أخذت بعين الاعتبار حيث تم التعديل على بعض الفقرات كتعديل صياغتها كاستبدال كلمة مشرفي المباشر إلى رئيسي المباشر (أنظر الملحق

رقم 04)، وتم تغيير سلم ليكرت من خماسي (أوافق بشدة\_أوافق كثيرا\_موافق إلى حد ما\_أعارض\_أعارض بشدة) (أنظر الملحق رقم 01) إلى ثلاثي حيث كان لكل بديل وزن وهي كالتالي: (دائما (3)\_أحيانا(2)\_أبدا(1) وذلك لأنه سلوك أقرب إلى الممارسة و بالتالي استخدمتها 3 بدائل لتجسيد ذلك في الواقع.

وتم اللجوء إلى صدق المحكمين من أجل تبسيط الاستبيان لعينة الدراسة، وذلك بسبب وجود بعض العبارات غير المفهومة لعينة الدراسة نظرا لأن العينة فيها عدد معتبر من العمال ذوي المستوى دون الجامعي، مثل عدم توافق كلمة نادرا في البند رقم 13 من الاستبيان المتبنى ( نادرا ما تطبق الإدارة هنا ما تعد بالقيام به) مع البدائل في الاستبيان الحالي.

### 2/1/1/5 الصدق التمييزي:

الصدق التمييزي أو المقارنة الطرفية هو قدرة الأداة على التمييز بين طرفي الخاصية، و قد تم حساب الصدق التمييزي باستخدام نظام الحزم الإحصائية spss (أنظر الملحق رقم 07).

حيث قمنا بترتيب درجات الأفراد تصاعديا من الأصغر إلى الأكبر ثم تمت المقارنة بين نسبة 33% من الدرجات العليا ونسبة 33% من الدرجات الدنيا، ثم طبقنا اختبار "ت" لعينتين مستقلتين لدلالة الفروق بين متوسطي العينتين، وكانت النتيجة مثلما هو موضح في الجدول(3) التالي:

الدرجات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة اختبار "ت"	درجة الحرية	القيمة الاحتمالية	مستوى الدلالة
الدرجات الدنيا	10	23,9000	2,60128	-11,160	9,473	0,000	دال عند 0.01
الدرجات العليا	10	33,2000	0,42164				

### جدول رقم (5) يوضح صدق المقارنة الطرفية لمقياس الثقة التنظيمية

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (5) أن قيمة المتوسط الحسابي للدرجات العليا 33,2000 أكبر من المتوسط الحسابي للدرجات الدنيا 23,9000 ، وأن قيمة اختبار "ت" 11,160 بقيمة احتمالية قدرت ب 0,000 إذا فهي دالة عند مستوى 0.01 و بالتالي نقول أن مقياس الثقة التنظيمية صادق و له قدرة على التمييز بين الدرجات العليا و الدرجات الدنيا.

3/1/1/5 الثبات:

\_ معامل الارتباط ألفا كرونباخ:

يعتبر معامل ألفا حالة خاصة من قانون كودر وريتشارد سون، وقد اقترحه كرونباخ 1951، نونفاك و لويس 1967.

وحسب سعد (2008) يمثل معامل ألفا متوسط المعاملات الناتجة عن تجزئة الاختبار إلى أجزاء بطرق مختلفة، وبذلك فإنه يمثل معامل الارتباط بين أي جزئين من أجزاء الاختبار.

(ص186)

وقد تم حساب معامل الارتباط ألفا للثقة التنظيمية بنظام الحزم الإحصائية spss (أنظر الملحق رقم 07)، وقدرت القيمة المتحصل عليها ب 0,81 مما يشير إلى أن هذه الأداة تتميز بثبات مرتفع، وهذا يؤكد صلاحيتها للتطبيق الميداني.

2/5 وصف مقياس الالتزام التنظيمي:

تم تصميمه "ألين وماير سميث" (1997) من طرف وتم تنبيه وترجمته وتعديله من طرف "رشيد خطارة"، في أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراء في علم النفس التربوي بعنوان الذكاء الانفعالي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى معلمي التعليم الابتدائي بمدينة غرداية" في السنة الجامعية 2018-2019.

و كان لهذا المقياس اتساق داخلي وهو معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد المقياس ودرجة البنود المكونة له، فكانت تتراوح بين (0.90\_0.98)، ودرجة ثبات عالية حيث قدرت ألفا كرونباخ ب (0.77)، ويحتوي هذا المقياس على 15 فقرة مكون من 3 أبعاد و هي بعد الالتزام العاطفي، بعد الالتزام المستمر، و بعد الالتزام المعياري، حيث يحتوي كل بعد على 5 فقرات، وكان لهذا المقياس 3 بدائل و لكل بديل وزن وهي كالتالي: (دائماً (3) أحياناً (2) أبداً (1)) (أنظر الملحق رقم 06).

1/2/5 الخصائص السيكومترية لمقياس الالتزام التنظيمي:

1/1/2/5 صدق المحكمين:

بعد اختيار الأداة تم عرضها على عدد من الأساتذة في قسم علم النفس و علوم التربية (أنظر الملحق رقم 03)، وذلك لإبداء رأيهم في محاور الاستبيان، و مدى مناسبة الفقرات لمقياس

المتغيرين لدى عينة الدراسة، و قد أسفرت العملية على بعض الملاحظات التي أخذت بعين الاعتبار حيث تم التعديل على بعض الفقرات كتعديل صياغتها مثل تغيير كلمة "المدرسة" إلى "مؤسسة" (أنظر الملحق رقم 05 ) وتم تغيير سلم ليكرت من خماسي (موافق بشدة\_ موافق \_ غير موافق\_ غير موافق بشدة) (أنظر الملحق رقم 02) إلى ثلاثي حيث كان لكل بديل وزن ( دائما (3)\_ أحيانا(2)\_ أبدا(1).

وقد تم اللجوء إلى صدق المحكمين وذلك بسبب تغيير البيئة من مدرسية إلى مهنية.

### 2/1/2/5 الصدق التمييزي:

و قد تم حساب الصدق التمييزي باستخدام نظام الحزم الإحصائية SPSS (أنظر الملحق رقم 07) حيث قمنا بترتيب درجات الأفراد تصاعديا من الأصغر إلى الأكبر ثم تمت المقارنة بين نسبة 33% من الدرجات العليا و نسبة 33 % من الدرجات الدنيا، ثم طبقنا اختبار "ت" لعينتين مستقلتين لدلالة الفروق بين متوسطي العينتين، وكانت النتيجة مثلما هو موضح في الجدول التالي:

الدرجات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة اختبار "ت"	درجة الحرية	القيمة الاحتمالية	مستوى الدلالة
الدرجات الدنيا	10	27,3000	2,58414	10,034	18	0.000	دال عند 0.01
الدرجات العليا	10	37,0000	1,63299				

### جدول رقم (6) يوضح صدق المقارنة الطرفية لمقياس الالتزام التنظيمي

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (6) أن قيمة المتوسط الحسابي للدرجات العليا 37,0000 أكبر من المتوسط الحسابي للدرجات الدنيا 27,3000 ، وأن قيمة اختبار "ت" 10,034 بقيمة احتمالية قدرت ب 0,000 وهي دالة عند مستوى 0.01 و بالتالي نقول أن مقياس الالتزام التنظيمي صادق وله قدرة على التمييز بين الدرجات العليا و الدرجات الدنيا.

### 3/1/2/5 الثبات:

وقد تم حساب معامل الارتباط ألفا بنظام الحزم الإحصائية spss (أنظر الملحق رقم 07)، وقدرت القيمة المتحصل عليها بـ 0,65 مما يشير إلى أن هذه الأداة تتميز بثبات مقبول، وهذا يؤكد صلاحيتها للتطبيق الميداني.

### 6/ إجراءات الدراسة الأساسية:

بعد التأكد من الخصائص السيكومترية (الصدق والثبات) لكل من أداة الثقة التنظيمية وأداة الالتزام التنظيمي من خلال إجراء الدراسة الاستطلاعية قمنا بعدها بتطبيق الأدوات على عينة الدراسة الأساسية

حيث تم توزيع أدوات القياس في الفترة الممتدة من 2025/02/27 إلى 2025/03/10 خلال شهر رمضان المبارك، بالمؤسسات التابعة لقطاع الثقافة بولاية ورقلة وقد سارت العملية بسهولة وفي وقت قصير وقد وجدنا استجابة من طرف غالبية العينة حيث شملت العينة 126 عاملا وهي تمثل المجتمع الكلي، وقد تم استرجاع 93 استبيان وذلك لأسباب مختلفة منها عدم قبول بعض أفراد العينة على الإجابة على الاستبيان، غياب عدد من العمال خاصة في إحدى المؤسسات نظرا لموقعها الجغرافي حيث وصلنا إليها بصعوبة، وقد تم اعتماد 93 فردا للقيام بإجراءات الدراسة.

### 7/ الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تعتبر الأساليب الإحصائية من الأدوات الأساسية التي يعتمد عليها الباحث لفهم الظواهر وتحليل البيانات بشكل دقيق والتوصل لنتائج دقيقة، ولمعالجة فرضيات دراستنا اعتمدنا على الأساليب الإحصائية التالية:

- الصدق التمييزي لحساب صدق كل من أداة الثقة التنظيمية و الالتزام التنظيمي.
- معامل الارتباط ألفا كرونباخ لحساب ثبات كل من أداة الثقة التنظيمية و الالتزام التنظيمي.
- المتوسط الحسابي لتحديد مستوى كل من الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي مع اختبار "ت" لعينة واحدة لدلالة الفروق.
- معامل الارتباط "بيرسون" لاختبار العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي.
- معامل الارتباط الجزئي لاختبار الفرضية الثانية والثالثة والرابعة وذلك بعد عزل المتغيرات المختارة في هذه الدراسة.

### خلاصة الفصل

لقد تم التطرق في هذا الفصل إلى الإجراءات التطبيقية المتبعة في هذه الدراسة حيث تطرقنا إلى الدراسة الاستطلاعية والهدف منها وتعرفنا على مجتمع وعينة الدراسة الاستطلاعية وخصائصها حسب متغيرات مختلفة، وأيضاً تطرقنا لأداة الدراسة وبعض خصائصها السيكومترية، ثم تم التطرق للدراسة الأساسية وإجراءاتها وعينتها والأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

## الفصل الخامس

### عرض وتحليل وتفسير النتائج

#### تمهيد

عرض وتحليل وتفسير نتائج التساؤل الأول.

عرض وتحليل وتفسير نتائج التساؤل الثاني

عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الأولى

عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الثانية

عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الثالثة

عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الرابعة

خلاصة الدراسة

اقتراحات الدراسة

**تهميد:**

بعدما تم التعرف على الإجراءات المنهجية للدراسة في الفصل السابق، والتطرق للدراسة الاستطلاعية والتأكد من خصائص السيكمترية للأداة، ثم الدراسة الأساسية، سنتطرق في هذا الفصل لعرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة بعد معالجتها إحصائياً ببرنامج الحزمة الإحصائية SPSS، حيث سيتم تحليل ومناقشة البيانات لمعرفة مستوى كل من الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي، ومعرفة العلاقة بينهما وكذا تأثير المتغيرات الوسطية على العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي.

**1/ عرض وتحليل وتفسير نتائج التساؤل الأول:**

فيما يلي سوف يتم عرض نتائج التساؤل الأول الذي ينص على: ما مستوى الثقة التنظيمية لدى عمال قطاع الثقافة بولاية ورقلة؟

لمعالجة بيانات الدراسة ولمعرفة مستوى الثقة التنظيمية لدى عينة الدراسة تمت المقارنة بين المتوسط الحسابي والمتوسط الفرضي، وتطبيق اختبار "ت" لعينة واحدة لدلالة الفروق، وكانت النتائج كالتالي:

العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الفرضي	قيمة "ت"	القيمة الاحتمالية	مستوى الدلالة
93	29.3978	4.50878	26	7.268	0.000	دال عند 0.01

**جدول رقم (7) يوضح نتائج اختبار "ت" لعينة واحدة لمتغير الثقة التنظيمية**

تبين من الجدول رقم (7) أن المتوسط الحسابي بلغت قيمته 29.3978 وهي أكبر من المتوسط الفرضي الذي بلغت قيمته 26، وقيمة اختبار "ت" 7.268 بقيمة احتمالية قدرها 0.000 فهي دالة

عند مستوى 0.01, وبالتالي نقول أن مستوى الثقة التنظيمية لدى عمال قطاع الثقافة بولاية ورقلة مرتفع.

من خلال النتائج الموضحة في الجدول السابق نستنتج أن مستوى الثقة التنظيمية لدى عمال قطاع الثقافة بولاية ورقلة مرتفع, وهذا راجع لحب ورغبة العاملين بالقطاع لعملهم و خاصة أن نسبة معتبرة منهم ينتمون للأسلاك الخاصة بالثقافة واختصاصهم في المجال الثقافي, مما يفسر مستوى الثقة المرتفع لدى العمال، وكذلك هذا راجع إلى طبيعة الأعمال و المهام حيث أغلبها تتطلب عمل جماعي و العمل كفريق واحد، مما يتطلب تبادل الخبرات المهنية و السعي إلى الوصول بالمؤسسة إلى تحقيق ميزة تنافسية والاسهام في تحقيق العوائد.

اتفقت نتائج الدراسة مع نتائج دراسات سابقة منها دراسة لعون عطية (2016) الذي هدف إلى معرفة مستوى الثقة التنظيمية لدى عينة دراسته, وتوصل إلى تمتع عينة الدراسة بمستوى متوسط من الثقة التنظيمية.

وكذا دراسة محمد فتحي(2020) والتي توصلت إلى أن مستوى الثقة التنظيمية لدى عينة دراسته متوسط.

### 2/ عرض و تحليل و تفسير نتائج التساؤل الثاني:

فيما يلي سوف يتم عرض نتائج التساؤل الثاني الذي ينص على ما مستوى الالتزام التنظيمي لدى عمال قطاع الثقافة بولاية ورقلة؟

لمعالجة بيانات الدراسة ولمعرفة مستوى الالتزام التنظيمي لدى عينة الدراسة قمنا بنفس إجراءات التساؤل الأول, وكانت النتائج كالتالي:

العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الفرضي	قيمة "ت"	القيمة الاحتمالية	مستوى الدلالة
93	31.6237	5.22726	30	2.995	0.004	دال عند 0.01

### جدول رقم (8) يوضح نتائج اختبار "ت" لعينة واحدة لمتغير الالتزام التنظيمي

تبين من الجدول رقم (8) أن المتوسط الحسابي بلغت قيمته 31.6237 وهي أكبر من المتوسط الفرضي الذي بلغت قيمته 30، وقيمة اختبار "ت" 2.995 بقيمة احتمالية قدرها 0.004 فهي دالة عند مستوى 0.01، وبالتالي نقول أن مستوى الالتزام التنظيمي لدى عمال قطاع الثقافة بولاية ورقلة مرتفع.

من خلال النتائج الموضحة في الجدول السابق نستنتج أن الالتزام التنظيمي لدى عمال قطاع الثقافة بولاية ورقلة مرتفع، وهذا راجع إلى طبيعة المهام في القطاع من نشاطات وإقامة حفلات واستقبال زوار من مختلف الأعمار، من مسؤولين كبار في الولاية والتراب الوطني وخارج الوطن، وكذا الورشات والنوادي المفتوحة لعامة الشعب..، يتوجب على العمال بالقطاع الالتزام بمواقف ومواعيد العمل، والانضباط لضمان السير الحسن للعمل داخل المؤسسة وخارجها، وأداء مهامهم بفاعلية وكفاءة جيدة، وكذا رغبة العمال و شعورهم بالارتباط العاطفي اتجاه زملائهم نتيجة سياسة الدعم التنظيمي التي تقدمها المنظمة، وكذا الدافع الأخلاقي للبقاء و الاستمرار في المنظمة و العمل على تطويرها وكذا كسبه للحوافز المادية و الحفاظ على الدخل و المنافع المترتبة عليه.

واتفقت نتائج الدراسة مع نتائج دراسة "لعون عطية" (2016) حيث توصل إلى أنه تتمتع عينة الدراسة بمستوى مرتفع من الالتزام التنظيمي.

وكذلك اتفقت الدراسة مع دراسة "رشيد خطارة" (2019) والذي توصل إلى أن عينة الدراسة تتمتع بمستوى مرتفع من الالتزام التنظيمي.

### 3/ عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الثالثة على أنه: يوجد ارتباط دال إحصائياً بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي لدى عمال قطاع الثقافة بولاية ورقلة.

للتحقق من هذه الفرضية قمنا بتطبيق معامل الارتباط "بيرسون" وذلك باستعمال برنامج SPSS , وكانت النتائج كالتالي:

العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الارتباط	القيمة الاحتمالية	مستوى الدلالة
93	29.3978	4.50878	0.61	0.000	دال عند 0.01
93	31.6237	5.22726			

جدول رقم(9) يوضح نتائج معامل الارتباط " بيرسون " للعلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي

تبين من خلال الجدول رقم(9) أن قيمة معامل الارتباط "بيرسون" بين المتغيرين قد بلغت **0.61** بقيمة احتمالية قدرت ب**0.000** وهي دالة عند مستوى **0.01**, ومنه نستنتج أنه توجد علاقة طردية موجبة قوية دالة إحصائياً بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي, وعليه تتحقق الفرضية التي تنص على أنه يوجد ارتباط دال إحصائياً بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي لدى عمال قطاع الثقافة بولاية ورقلة.

من خلال نتائج الجدول نستنتج أنه كلما ارتفع مستوى الثقة التنظيمية ارتفع مستوى الالتزام التنظيمي, وإذا قل مستوى الثقة التنظيمية فإن مستوى الالتزام التنظيمي يقل.

حيث أن عدم وجود ثقة تنظيمية لدى العمال سوف يؤثر على الالتزام في المؤسسة, إذ أن سبب وجود هذه العلاقة يفسر أن الثقة التنظيمية من أهم العوامل التي تؤثر وتساهم في زيادة ورفع مستوى الالتزام التنظيمي لدى العمال, وتقوية العلاقة والروابط بينهم, وتحسين أدائهم وتحقيق أهداف المؤسسة, حيث أن الثقة في الرئيس المباشر تؤدي بالعامل إلى الالتزام بمواقف

العمل و في تأديته لمهامه، وكذا الثقة في زملاء العمل تؤدي بالعمل إلى الارتياح في عمله و اتمامه على أكمل وجه و تعاونه مع زملائه في تبادل المعلومات و تسهيل التواصل بينهم، وكذا الثقة في الإدارة العليا تؤدي إلى رغبة العامل في البقاء و الاستمرار في المؤسسة.

اتفقت نتائج هذه الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة قامت بها "سندس رضوي" حيث توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية بين الثقة التنظيمية و الالتزام التنظيمي.

وهذا ما يوضح أهمية متغيرات الدراسة وتأثيرهم على أداء وسلوكيات العمال.

#### 4/ عرض و تحليل و تفسير نتائج الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية على أنه: توجد علاقة بين الثقة التنظيمية و الالتزام التنظيمي بعد عزل متغير الجنس لدى عمال قطاع الثقافة بولاية ورقلة.

للتحقيق من هذه الفرضية قمنا بتطبيق معامل الارتباط الجزئي، وذلك باستعمال برنامج SPSS، وكانت النتائج كالتالي:

مستوى الدلالة	القيمة الاحتمالية	قيمة الارتباط	
دال عند 0.01	0.000	0.61	قبل عزل أثر متغير الجنس
		0.60	بعد عزل أثر متغير الجنس

جدول رقم (10) يوضح نتائج معامل الارتباط بين الثقة التنظيمية و الالتزام التنظيمي قبل عزل وبعد عزل متغير الجنس

تبين من الجدول رقم (10) أن قيمة معامل الارتباط بين الثقة و الالتزام التنظيمي قبل عزل أثر متغير الجنس قدر ب 0.61 وهي أكبر من قيمة معامل الارتباط بعد عزل أثر متغير

الجنس حيث قدر ب 0.60, بقيمة احتمالية قدرت ب0.000 وهي دالة عند مستوى 0.01 ومنه متغير الجنس له تأثير إيجابي على العلاقة الارتباطية بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي و عليه تتحقق الفرضية التي تنص على أنه توجد علاقة بين الثقة التنظيمية و الالتزام التنظيمي بعد عزل متغير الجنس لدى عمال قطاع الثقافة بولاية ورقلة.

يمكن تفسير هذه النتيجة على أن التنشئة الاجتماعية والمبادئ والقيم تختلف باختلاف الجنس.

وكذا يمكن تفسير النتيجة على أن طبيعة المهام في هذا القطاع من نشاطات وحفلات وما يتطلبه من مجهودات والتزام بالأوقات التي قد تكون لساعات متأخرة من الليل, كالمسهرات الرمضانية, وبعد المسافات والتنقل والاختلاط, وتبادل الأفكار والآراء, والإعداد الجيد لهذه النشاطات من توفير مستلزمات كالمطاولات والكراسي والمعدات اللازمة التي تتطلب نقلها وتحويلها من مكان إلى مكان وجهد عضلي, وكذلك جهد فكري للخروج بديكورات وتنسيق مناسب ومرتب للنشاط, مثل هذه العوامل يختلف تحملها والتجاوب معها بين الذكور والإناث.

### 5/ عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية الثالثة على أنه: توجد علاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي بعد عزل متغير المستوى التعليمي لدى عمال قطاع الثقافة بولاية ورقلة.

للتحقق من هذه الفرضية قمنا بنفس إجراءات الفرضية السابقة وكانت النتائج كالتالي:

مستوى الدلالة	القيمة الاحتمالية	قيمة الارتباط	
دال عند 0.01	0.000	0.61	قبل عزل أثر متغير المستوى التعليمي
		0.61	بعد عزل أثر متغير المستوى التعليمي

جدول رقم (11) يوضح نتائج معامل الارتباط بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي قبل

عزل وبعد عزل متغير المستوى التعليمي

تبين من الجدول رقم (11) أن قيمة معامل الارتباط بين الثقة التنظيمية و الالتزام التنظيمي قبل عزل أثر متغير المستوى التعليمي قدر ب 0.61 وهو نفسه أو يساوي معامل الارتباط بعد عزل أثر متغير المستوى التعليمي حيث قدر ب 0.61، بقيمة احتمالية قدرت ب 0.000 وهي دالة عند مستوى 0.01 ، ومنه متغير المستوى التعليمي ليس له تأثير على العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي وعليه لم تتحقق الفرضية التي تنص على أنه توجد علاقة بين الثقة التنظيمية و الالتزام التنظيمي بعد عزل متغير المستوى التعليمي لدى عمال قطاع الثقافة بولاية ورقلة.

ويمكن تفسير ذلك بشخصية العمال ومدى حبهم للنشاطات والمهام الموكلة لهم في هذا القطاع، والحرص على تقديم أفضل ما لديهم من مهارات وجهد وأفكار، للنهوض بالقطاع وتحسين خدماته، رغم اختلاف المستوى التعليمي بينهم، مما يعكس رغبة العمال في بذل الجهد والعمل كفريق واحد لإتمام مهامهم على أحسن وجه.

#### 6/ عرض وتحليل وتفسير الفرضية الرابعة:

تنص الفرضية الرابعة على أنه: توجد علاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي بعد عزل متغير طبيعة الوظيفة لدى عمال قطاع الثقافة بولاية ورقلة.

للتحقق من هذه الفرضية قمنا بنفس إجراءات الفرضية السابقة وكانت النتائج كالتالي:

مستوى الدلالة	القيمة الاحتمالية	قيمة الارتباط	
0.01	0.000	0.61	قبل عزل أثر متغير طبيعة الوظيفة
		0.60	بعد عزل أثر متغير طبيعة الوظيفة

جدول رقم (12) يوضح نتائج معامل الارتباط بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي قبل عزل وبعد عزل متغير طبيعة الوظيفة

تبين من الجدول رقم (12) أن معامل الارتباط بين الثقة التنظيمية و الالتزام التنظيمي قبل عزل أثر متغير طبيعة الوظيفة قدر ب 0.61 وهو أكبر من معامل الارتباط بعد عزل أثر متغير طبيعة الوظيفة حيث قدر ب 0.60, بقيمة احتمالية قدرت ب 0.000 وهي دالة عند مستوى 0.01 و منه متغير طبيعة الوظيفة له تأثير إيجابي على العلاقة الارتباطية بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي وعليه تتحقق الفرضية التي تنص على أنه توجد علاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي بعد عزل متغير طبيعة الوظيفة لدى عمال قطاع الثقافة بولاية ورقلة.

يمكن تفسير هذه النتيجة باختلاف مهام وأدوار كل من العامل الإداري والعامل الثقافي, إذ أن كل عامل وتخصصه ومجاله وحدود ممارساته, فتدخل عامل إداري في مجال النشاطات يؤدي إلى التعاون و الارتياح بينهم و الارتباط وتقبلهم لبعضهم البعض رغم اختلاف تخصصهم و مجالهم.

### خلاصة الدراسة:

تولي المؤسسات اليوم اهتماما كبيرا بالموارد البشري، ذلك لأنه أهم عنصر من عناصر الإنتاج فالمؤسسات اليوم تسعى لكسب أحسن وأكفأ يد عاملة وذلك من أجل تحسين جودة الإنتاج وتحقيق ميزة تنافسية تضمن لها الاستمرارية، ولتحقيق ذلك لا بد لها من توفير بيئة تنظيمية مناسبة، حيث تؤثر هذه الأخيرة على أداء العمال وولائهم والتزامهم ومن بين العوامل الأخرى التي تؤثر على التزام العمال نجد الثقة التنظيمية التي تعتبر عاملا سلوكيا مهما داخل المؤسسة.

حيث هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة الارتباطية بين الثقة التنظيمية و الالتزام التنظيمي لدى عمال قطاع الثقافة بولاية ورقلة ، و كهدف ثان التعرف على مستوى كل من الثقة التنظيمية و الالتزام التنظيمي لدى عينة الدراسة وكذا معرفة مدى تأثير المتغيرات الوسيطة على علاقة الثقة التنظيمية بالالتزام التنظيمي، و تعد النتائج المتحصل عليها مؤشرا يبين مدى أهمية هذه الدراسة ومتغيراتها على العامل نفسه و على المؤسسة ككل، كونها سلطت الضوء على أحد العوامل النفسية و التنظيمية الأساسية وهي الثقة التنظيمية التي بدورها تؤثر على سلوك و أداء و التزام العامل وهو ما ينعكس بشكل مباشر على جودة خدمات قطاع الثقافة المقدمة بالولاية.

ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة قامت الطالبتان بتطبيق استبيانين لجمع البيانات والمعلومات من عينة الدراسة وبعد المعالجة الإحصائية توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

\_ مستوى كل من الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي مرتفع.

\_ وجود علاقة ارتباطية طردية قوية موجبة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي.

\_ وجود تأثير للمتغيرات الوسيطة المتمثلة في (الجنس، طبيعة الوظيفة) على العلاقة الارتباطية بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي وعدم وجود تأثير لمتغير (المستوى التعليمي) على العلاقة الارتباطية.

تعكس هذه النتائج أهمية تعزيز الثقة داخل المؤسسات لتحسين الالتزام التنظيمي وتؤكد هذه النتائج مجتمعة على أن بناء مناخ تنظيمي قائم على الثقة يعد من الدعائم الأساسية لتعزيز الالتزام والانتماء المؤسسي لدى العاملين فلا بد من المحافظة على المستوى العالي للثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي الذي يتمتع به عمال قطاع الثقافة بولاية ورقلة والتأكيد على أهميتهما من طرف

المسؤولين على هذا القطاع وكذا الباحثين ذلك لاعتبارهما عاملين نفسيين وسلوكيين أساسيين داخل التنظيم.

#### اقتراحات الدراسة:

بناء على ماتوصلت إليه الدراسة تقترح الطالبتان مجموعة من الاقتراحات:

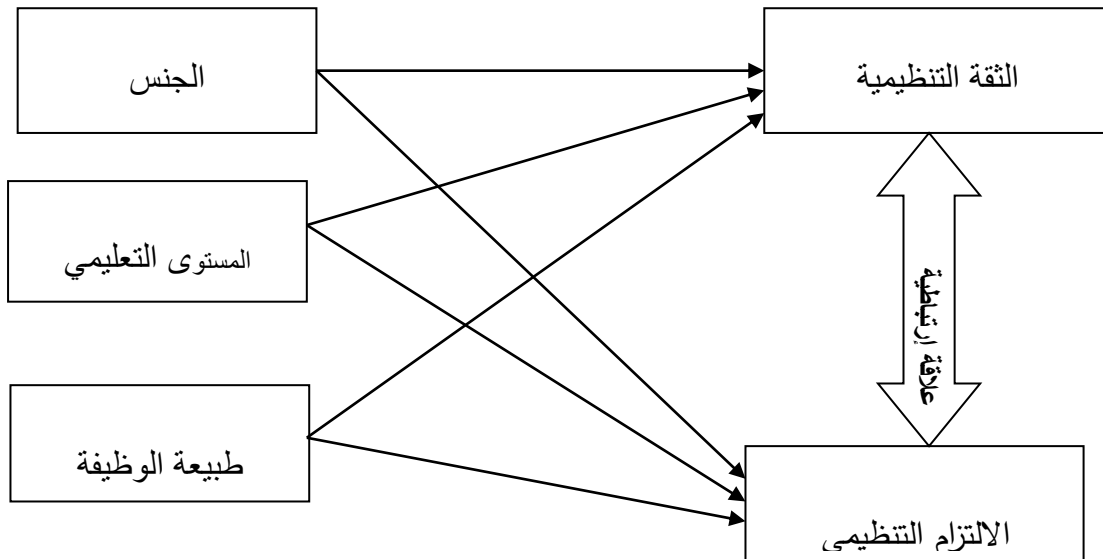
\_ ضرورة توعية العاملين بأهمية الثقة التنظيمية داخل المؤسسات كونها عامل يؤدي لظهور العديد من السلوكيات الإيجابية من طرف العمال.

\_ العمل على تحفيز العمال الملتمزمين اتجاه مؤسستهم وتعزيز سلوكياتهم الإيجابية

\_ عقد دورات وأيام دراسية واجتماعات للكشف عن صعوبات العمل والضغوطات المهنية التي يتعرض لها العمال من أجل معرفة كيفية التعامل معها والحد منها

\_ إجراء المزيد من الدراسات حول العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي ومدى تأثير متغيرات أخرى على هذه العلاقة.

\_ نقترح اختبار نموذج الدراسة المقترح



الشكل رقم (05) نموذج الدراسة المقترح

(من إعداد الطالبتين)

المراجع

مراجع باللغة

العربية

### المراجع:

#### مراجع باللغة العربية:

إبراهيم بن خلفان بن الشين العامري (2016)، الثقة التنظيمية وعلاقتها بتقويم الأداء الوظيفي للعاملين بالمديرية العامة لتنمية الموارد البشرية بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان، رسالة ماجستير، كلية العلوم والآداب، جامعة نزوى، سلطنة عمان.

أحمد عباس، (2019)، الالتزام التنظيمي و دوره في تعزيز أداء العاملين، بحث استطلاعي لآراء عينة من المدراء و العاملين في الشركة العامة لمنتجات الألبان.

أميرة رفعت حواس (2003)، أثر الالتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البوك التجارية، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة القاهرة.

بهاء الدين مسعد سعد و شيماء مهدي إبراهيم (2021)، دور الثقة التنظيمية في العلاقة بين الشفافية الادارية وسلوكيات المواطنة: دراسة تطبيقية على الشركات التابعة للشركة القابضة لأدوية والكيماويات والمستلزمات الطبية - هولدي فارما. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية. كلية التجارة جامعة دمياط.

الخفاجي حاكم جبوري علك (2012)، التأثير التفاعلي بين العدالة والثقة التنظيمية وانعكاسه في تحقيق جودة حياة العمل: دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في جامعة الكوفة، مجلة القادسية للعلوم الإدارية و الاقتصادية، المجلد 14، العدد 3، جامعة الكوفة.

دليلي لحسن، محمد سليم خميس، (2020)، واقع الالتزام التنظيمي في المؤسسات التعليمية، دراسة ميدانية ببعض المؤسسات التعليمية بمدينة ورقلة، مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.

رجاء وحيد دويدري، (2000)، البحث العلمي أساسياته النظرية و ممارسته العملية، دار الفكر المعاصر، الطبعة الأولى، دمشق.

## قائمة المراجع

رشيد خطارة، (2019)، الذكاء الانفعالي و علاقته بالالتزام التنظيمي لدى معلمي التعليم الابتدائي بمدينة غرداية، أطروحة دكتوراء، تخصص علم النفس التربوي، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة ورقلة، الجزائر .

زكرياء الشربيني، يسرية صادق، محمد سالم محمد القرني، السيد خالد مطحنة،(2013)، **مناهج البحث في العلوم التربوية و النفسية و الاجتماعية**، مكتبة الشقري، الرياض.

سامي إبراهيم حماد حنونة، (2006)، **قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة**، رسالة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، كلية التجارة في الجامعة الاسلامية-غزة، فلسطين.

سحر محمد بدوي، **أثر الالتزام التنظيمي على العلاقة بين الرضا الوظيفي و سلوكيات المواطنة التنظيمية**، قسم إدارة الأعمال، معهد طيبة العالي للحاسب و العلوم الإدارية.

سعد عبد الرحمن، (2008)، **القياس النفسي النظرية و التطبيق**، هبة النيل العربية للنشر و التوزيع، الطبعة الخامسة.

سلاف مشري،(2018)، **دليل إعداد و إخراج مذكرة التخرج ليسانس و ماستر: علم النفس عمل وتنظيم**، جامعة الوادي.

شاهين ماجد إبراهيم (2010)، **مدى فاعلية وعدالة نظام تقييم أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية و أثره على الأداء الوظيفي والولاء والثقة التنظيمية دراسة مقارنة الجامعة الإسلامية والأزهر**، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة.

فارس محمد جودت محمد (2014)، **العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي دراسة ميدانية على جامعة الأزهر-غزة**، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والادارية، مج22، ع165، 2-195، فلسطين.

لعون عطية (2016)، **الثقة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى عمال الحماية المدنية بولاية الجلفة**، رسالة ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الاجتماعية جامعة وهران -02-.

## قائمة المراجع

- محجوبة بن شهرة, (2022), قياس مستوى الثقة التنظيمية و أثرها على تحقيق الالتزام الوظيفي لدى أساتذة مؤسسات التعليم العالي في الجزائر (دراسة ميدانية), كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير, قسم علوم التسيير, جامعة زيان عاشور الجلفة.
- محمد إسماعيل داود الجماسي, (2016), العلاقة بين الالتزام التنظيمي و الأداء الوظيفي لدى العاملين في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة, فلسطين.
- محمد فتحي عبد الفتاح حسين, العدالة التنظيمية المدركة و علاقتها بالثقة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية بنين جامعة الأزهر بالقاهرة...دراسة ميدانية, مجلة الدراسات التربوية و الانسانية كلية التربية . جامعة دمنهور المجلد الثاني عشر\_العدد الثالث\_لسنة 2020
- محمود السيد أبو النيل, (1987), الاحصاء النفسي و الاجتماعي و التربوي, دار النهضة العربية, بيروت.
- مزيو ألفة (2013): تأثير عامل الثقة في تنمية وتفعيل القيادة الإدارية للموارد البشرية, مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية, العدد 13, جوان, جامعة بسكرة بالجزائر.
- منى النيل مصطفى مرسل, فانتن فاروق الأمين عم, (2020), أثر السلوك التنظيمي في الالتزام الوظيفي, دراسة حالة جامعة أمدرمان الاسلامية مركز الطالبات, قسم إدارة الأعمال, كلية العلوم الإدارية, جامعة نجران , المملكة العربية السعودية, مجلة الدراسات العليا, جامعة النيلين.
- مها صباح إبراهيم, نور علي سلمان, (2018), تأثير الالتزام التنظيمي في الأداء الوظيفي للعاملين في شركة التأمين العراقية, جامعة بغداد, المعهد العالي للدراسات المحاسبية و المالية, مجلة دراسات محاسبية و مالية, العراق.
- نجم نجيب عبد المجيد, كريم خولة صدر الدين (2014), دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة تشخيصية تحليلية لأراء عينة من العاملين في مديرية بلدية كركوك, مجلة آداب الفراهيدي, العدد 19, المعهد التقني الحويجة.

المراجع باللغة الأجنبية:

Anna Wziatek–Stasko,Izabela Michalik, Jolita Vveinhardt , ,( 2023)  
**Organizational Commitment in the Assessment of Employees of Different Generations A Research Study**, European Research Studies Journal,

Christian Vandenberghe ,l'engagement organisationnel dans le secteur public quelques **determinantsessentiels** ,2005

Kao–Shan Chen,( 2023)**A Study on organizational Commitment, Work Motivation, and Jop Performance After the COVID–19 Epidemic in Taiwan\_The Mediating Effects of Work Motivation Organizational Communication**,Vanung University–Taoyuan City, Taiwan,Management Studies ,

Nadia Rabouin ,( 2006)**l'influence de l'engagement a la profession dans la relation entre les pratiques de gestion des ressources humaines la mobilisation**,Me'moire pre'sente' comme exigence partielle de la maitrise adminstration des affaires,

Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S., & Camerer, C. (1998). Not so different after all: A cross–discipline view of trust. *Academy of Management Review* , 23(3).

Schoorman, F. D., Mayer, R. C., & Davis, J. H. (2007). An integrative model of organizational trust: Past, present, and future. *Academy of Management Review*, 32 (2).

الملاحق

الاستبيان الأصلي للثقة التنظيمية

الاستبيان الأصلي للالتزام التنظيمي

قائمة بأسماء المحكمين

استمارة صدق تحكيم استبيان الثقة التنظيمية

استمارة صدق تحكيم استبيان الالتزام التنظيمي

استبيان الدراسة الحالية

مخرجات برنامج spss

ملحق رقم (01)

استبيان الثقة التنظيمية الأصلي

01 - الثقة التنظيمية:

الفقرة	أوافق بشدة	أوافق كثيرا	موافق إلى حد ما	أعارض بشدة	أعارض بشدة
01					أنا لا أتردد في مناقشة قضايا العمل مع مشرفي المباشر و إن كان لذلك انعكاسات سلبية على مساري المهني
02					أنا أتق بشكل كبير في مشرفي المباشر
03					إنما ارتكبت خطأ ما فإن مشرفي المباشر على استعداد لـ"الصفح والتسيان"
04					مشرفي المباشر ودود ويسهل التواصل معه
05					أعول على مشرفي المباشر في مساعدتي على تذليل صعوبات عملي
06					هناك ثقة متبادلة بين زملائي في العمل
07					يمكنني تبادل المعلومات الحساسة مع زملائي في العمل ، لأنني أعرف أنهم يحافظون على السرية
08					لدي ثقة كاملة أن زملائي في العمل سيعاملونني بإنصاف
09					يمكنني الاعتماد على زملائي في العمل لمساعدتي إذا كان لدي صعوبة في إتمام مهماتي
10					في الحماية المدنية ، لا تولي الإدارة اهتماما كبيرا براحة العمل
11					في الحماية المدنية، لا يمكن الوثوق بالإدارة
12					إنما كانت قرارات الإدارة تبدو ضد مصلحة العمل، فإن لها ما يبررها
13					نادرا ما تطبق الإدارة هنا ما تعد بالقيام به

ملحق رقم (02)

استبيان الالتزام التنظيمي الأصلي

**2- مقياس الالتزام التنظيمي**

الرقم	العبارة	درجة الموافقة				
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	استمتع بالحديث أمام أصدقائي عن المدرسة التي أُنتمى إليها.					
02	أشعر حقاً أنّ مشاكل المدرسة هي مشاكل الشخصية.					
03	من السهل أن أرتبط بوظيفة أخرى كإرشادي بوظيفتي الحالية.					
04	لا أشعر أنني أحد أفراد المدرسة التي أعمل بها..					
05	لا أشعر أنّ هناك ارتباطاً نفسياً بيني وبين المدرسة التي أعمل فيها.					
06	إذا قُضرت أن أترك هذه المدرسة فإنّ ذلك يسبّب لي ارتباكاً شديداً في حياتي.					
07	إنّ استمراري في هذه المدرسة يعكس رغبتي بالعمل فيها.					
08	إنّ قراري بترك هذه المدرسة لن يكلفني الكثير من التكاليف..					
09	إنّ الفرص المتاحة للعمل في وظائف أخرى قليلة لدرجة لا تجعلني أفكر في ترك وظيفتي الحالية.					
10	من الصعب جداً أن أترك المدرسة التي أعمل فيها حالياً إذا ما رغبت في ذلك.					
11	لا يجب أن يظهر المعلم ولاءً تاماً للمدرسة التي يعمل فيها..					
12	لا يبدو لي التّقلّب السّريع من وظيفة إلى أخرى عملاً غير أخلاقي..					
13	أشعر بنوع من الولاء والالتزام الأخلاقي تجاه المدرسة التي أعمل فيها.					
14	ليس من الصّواب أن أترك المدرسة التي أعمل فيها ، حتّى لو حصلت على عرض لوظيفة أفضل.					
15	لقد تعلّمت منذ الصّغر ضرورة الولاء لوظيفة واحدة.					

ملحق رقم (03)

قائمة بأسماء السادة المحكمين

الجامعة	اسم ولقب الأستاذ المحكم	الرقم
جامعة قاصدي مرباح _ورقلة_	أ.د.غربي صبرينة	01
جامعة قاصدي مرباح _ورقلة_	أ.د.مزياني الوناس	02
جامعة قاصدي مرباح _ورقلة_	أ.د.كادي الحاج	03

ملحق رقم (04)

استمارة صدق تحكيم استبيان الثقة التنظيمية

فقرات استبيان الثقة التنظيمية		الفقرة
أنا لا أتردد في مناقشة قضايا العمل مع مشرفي المباشر و إن كان لذلك انعكاسات سلبية على مساري المهني	الأصلية	1
لا أتردد في مناقشة قضايا العمل مع رئيسي المباشر و إن كان لذلك انعكاسات سلبية على مساري المهني	النهائية	
أنا أثق بشكل كبير في مشرفي المباشر	الأصلية	2
يمكنني الوثوق في رئيسي المباشر.	النهائية	
إذا ارتكبت خطأ ما فإن مشرفي المباشر على استعداد ل"الصفح و النسيان"	الأصلية	3
إذا ارتكبت خطأ ما فإن رئيسي المباشر على استعداد ل"الصفح و النسيان".	النهائية	
مشرفي المباشر ودود و يسهل التواصل معه	الأصلية	4
رئيسي المباشر ودود و يسهل التواصل معه.	النهائية	
أعول على مشرفي المباشر في مساعدتي على تذليل صعوبات العمل	الأصلية	5
أعول على رئيسي المباشر في مساعدتي على تخفيف صعوبات العمل.	النهائية	
يمكنني تبادل المعلومات الحساسة مع زملائي في العمل، لأنني أعرف أنهم يحافظون على السرية	الأصلية	7
أتبادل المعلومات الحساسة مع زملائي في العمل	النهائية	
يمكنني الاعتماد على زملائي في العمل لمساعدتي إذا كان لدي صعوبة في إتمام مهامي	الأصلية	9
يساعدني زملائي على تجاوز الصعوبات في العمل.	النهائية	
في الحماية المدنية، لا تولي الإدارة اهتماما كبيرا براحة العمال	الأصلية	10
الإدارة تهتم براحة العمال	النهائية	
في الحماية المدنية، لا يمكن الوثوق بالإدارة	الأصلية	11
يمكنني الوثوق في إدارة المؤسسة	النهائية	
نادرا ما تطبق الإدارة هنا ما تعد بالقيام به	الأصلية	13
توفي إدارة المؤسسة بوعدها مع الموظفين.	النهائية	

ملحق رقم (05)

استمارة صدق تحكيم استبيان الالتزام التنظيمي

الفقرة		فقرات استبيان الالتزام التنظيمي
1	الأصلية	أستمع بالحديث أمام أصدقائي عن المدرسة التي أنتمي إليها
	النهائية	أستمع بالحديث أمام أصدقائي عن المؤسسة التي أنتمي إليها
2	الأصلية	أشعر حقا أن مشاكل المدرسة هي مشاكل الشخصية
	النهائية	أشعر حقا أن مشاكل المؤسسة التي أعمل فيها هي مشاكل الشخصية
4	الأصلية	لا أشعر أنني أحد أفراد المدرسة التي أعمل بها
	النهائية	أشعر أنني أنتمي إلى المؤسسة التي أعمل بها
5	الأصلية	لا أشعر أنني أحد أفراد المدرسة التي أعمل بها
	النهائية	أشعر أنني أنتمي إلى المؤسسة التي أعمل بها
6	الأصلية	إذا قررت أن أترك هذه المدرسة فإن ذلك يسبب لي ارتباكا شديدا في حياتي
	النهائية	إذا قررت أن أترك هذه المؤسسة فإن ذلك يسبب لي ارتباكا شديدا في حياتي
7	الأصلية	إن استمراري في هذه المدرسة يعكس رغبتي بالعمل فيها
	النهائية	إن استمراري في هذه المؤسسة يعكس رغبتي بالعمل فيها
8	الأصلية	إن قراري بترك هذه المدرسة لن يكلفني الكثير من التكاليف
	النهائية	إن قراري بترك هذه المؤسسة لن يكلفني الكثير من التكاليف
10	الأصلية	من الصعب جدا أن أترك المدرسة التي أعمل فيها حاليا إذا ما رغبت في ذلك
	النهائية	من الصعب جدا أن أترك المؤسسة التي أعمل فيها حاليا إذا ما رغبت في ذلك
11	الأصلية	لا يجب أن يظهر المعلم ولاء دائما للمدرسة التي يعمل فيها
	النهائية	أظهر ولاءي للمؤسسة التي أعمل بها
12	الأصلية	لا يبدو لي التنقل السريع من وظيفة إلى أخرى عملا غير أخلاقي
	النهائية	يبدو لي التنقل السريع من وظيفة إلى أخرى عملا غير أخلاقي
13	الأصلية	أشعر بنوع من الولاء و الالتزام الأخلاقي تجاه المدرسة التي أعمل فيها
	النهائية	أشعر بنوع من الالتزام تجاه المؤسسة التي أعمل فيها.
14	الأصلية	ليس من الصواب أن أترك المدرسة التي أعمل فيها، حتى لو حصلت على عرض

## الملاحق

---

لوظيفة أخرى		
ليس من الصواب أن أترك المؤسسة التي أعمل فيها، حتى لو حصلت على عرض لوظيفة أخرى.	النهائية	
لقد تعلمت منذ الصغر ضرورة الولاء لوظيفة واحدة	الأصلية	15
تعلمت منذ الصغر ضرورة الولاء لوظيفة واحد	النهائية	

ملحق رقم 06  
استبيان الدراسة الحالية



جامعة قاصدي مرباح ورقلة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علم النفس وعلوم التربية  
تخصص علم النفس عمل وتنظيم  
وتسيير الموارد البشرية

استبيان

أخي العامل في إطار انجاز مذكرة التخرج من أجل نيل شهادة الماستر في تخصص علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية ، نضع بين أيديكم هذا الاستبيان و الذي يحتوي على مجموعة من الأسئلة حول الثقة التنظيمية والالتزام الوظيفي ، و نرجو منكم قراءة كل عبارة منها ، ثم وضع علامة (X) في الخانة التي تراها تتناسب معك ، علما أن إجابتك ستحظى بسرية تامة ولن تستعمل إلا في خدمة البحث العلمي و شكرا على تعاونكم و تفهمكم.

المحور الأول: البيانات الشخصية

- 1- الجنس: ذكر  أنثى
- 2- نوع السلك: الأسلاك المشتركة  الأسلاك الخاصة بالثقافة  أسلاك العمال المهنيين
- أعوان متعاقدين
- 3- المستوى التعليمي: ابتدائي  متوسط  ثانوي  جامعي

المحور الثاني: الثقة التنظيمية والالتزام الوظيفي

استبيان الثقة التنظيمية			
أبدا	أحيانا	دائما	الرقم
بعد الثقة في الرئيس المباشر			
			1
			2

## الملاحق

			إذا ارتكبت خطأ ما فإن رئيسي المباشر على استعداد ل"الصفح و النسيان".	3
			رئيسي المباشر ودود و يسهل التواصل معه.	4
			أعول على رئيسي المباشر في مساعدتي على تخفيف صعوبات العمل.	5
<b>بعد الثقة في زملاء العمل</b>				
			هناك ثقة متبادلة بين زملائي في العمل.	6
			أبادل المعلومات الحساسة مع زملائي في العمل.	7
			لدي ثقة كاملة أن زملائي في العمل سيعاملونني بإنصاف.	8
			يساعدني زملائي على تجاوز الصعوبات في العمل.	9
<b>بعد الثقة في الإدارة العليا</b>				
			الإدارة تهتم براحة العمال.	10
			يمكنني الوثوق في إدارة المؤسسة.	11
			إذا كانت قرارات الإدارة تبدو ضد مصلحة العمال، فإن لها ما يبررها.	12
			توفي إدارة المؤسسة بوعدها مع الموظفين.	13

<b>استبيان الالتزام الوظيفي</b>				
أبدا	أحيانا	دائما	العبرة	الرقم
<b>بعد الالتزام العاطفي</b>				
			أستمتع بالحديث أمام أصدقائي عن المؤسسة التي أنتمي إليها.	1
			أشعر حقا أن مشاكل المؤسسة التي أعمل فيها هي مشاكل الشخصية.	2
			من السهل على أن أرتبط بوظيفة أخرى كارتباطي بوظيفتي الحالية.	3
			أشعر أنني أنتمي إلى المؤسسة التي أعمل بها.	4
			أشعر أن هناك ارتباطا نفسيا بيني و بين المؤسسة التي أعمل فيها.	5
<b>بعد الالتزام المستمر</b>				
			إذا قررت أن أترك هذه المؤسسة فإن ذلك يسبب لي ارتباكا شديدا في حياتي.	6

## الملاحق

			إن استمراري في هذه المؤسسة يعكس رغبتني بالعمل فيها.	7
			إن قراري بترك هذه المؤسسة لن يكلفني الكثير من التكاليف.	8
			إن الفرص المتاحة للعمل في وظائف أخرى قليلة لدرجة لا تجعلني أفكر في ترك وظيفتي الحالية.	9
			من الصعب جدا أن أترك المؤسسة التي أعمل فيها حاليا إذا ما رغبت في ذلك.	10
<b>بعد الالتزام المعياري</b>				
			أظهر ولائني للمؤسسة التي أعمل بها.	11
			يبدو لي التنقل السريع من وظيفة إلى أخرى عملا غير أخلاقي.	12
			أشعر بنوع من الالتزام تجاه المؤسسة التي أعمل فيها.	13
			ليس من الصواب أن أترك المؤسسة التي أعمل فيها، حتى لو حصلت على عرض لوظيفة أخرى.	14
			تعلمت منذ الصغر ضرورة الولاء لوظيفة واحدة.	15

ملحق رقم (07)

مخرجات برنامج SPSS

جدول يوضح نتائج اختبار "ت" لعينيتين مستقلتين (صدق المقارنة الطرفية لأداة للثقة التنظيمية)

Group Statistics					
	dajal	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
mabhothin	donya	10	23,9000	2,60128	,82260
	olva	10	33,2000	4,2164	,13333

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
mabhothin	Equal variances assumed	17,639	,001	-11,160	18	,000	-9,30000	,83333	-11,05077	-7,54923
	Equal variances not assumed			-11,160	9,473	,000	-9,30000	,83333	-11,17089	-7,42911

جدول يوضح نتائج اختبار "ت" لعينيتين مستقلتين (صدق المقارنة الطرفية لأداة الالتزام التنظيمي)

Group Statistics					
	dajal	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
mabhothin	donya	10	27,3000	2,58414	,81718
	olva	10	37,0000	1,63299	,51640

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
mabhothin	Equal variances assumed	,228	,639	-10,034	18	,000	-9,70000	,96667	-11,73089	-7,66911
	Equal variances not assumed			-10,034	15,199	,000	-9,70000	,96667	-11,75805	-7,64195

جدول يوضح نتائج معامل الثبات الفا كرونباخ لمتغير الثقة التنظيمية

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,818	13

## الملاحق

جدول يوضح نتائج معامل الثبات الفا كرونباخ لمتغير الالتزام التنظيمي

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,654	15

جدول يوضح المتوسط الحسابي لمتغير الثقة التنظيمية

### One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الثقة التنظيمية	93	29,3978	4,50878	,46754

جدول يوضح نتائج اختبار "ت" لعينة واحدة لمتغير الثقة التنظيمية

### One-Sample Test

	Test Value = 26					
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الثقة التنظيمية	7,268	92	,000	3,39785	2,4693	4,3264

جدول يوضح المتوسط الحسابي لمتغير الالتزام التنظيمي

### One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الالتزام التنظيمي	93	31,6237	5,22726	,54204

## الملاحق

جدول يوضح نتائج اختبار "ت" لعينة واحدة لمتغير الالتزام التنظيمي

### One-Sample Test

	Test Value = 30					
	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الالتزام التنظيمي	2,995	92	,004	1,62366	,5471	2,7002

جدول يوضح نتائج معامل الارتباط بيرسون

### Correlations

		الثقة	الالتزام
الثقة	Pearson Correlation	1	,613**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	93	93
الالتزام	Pearson Correlation	,613**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	93	93

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

جدول يوضح نتائج معامل الارتباط الجزئي بعد عزل متغير

الجنس

Control Variables		الثقة	الالتزام
الثقة	Correlation	1,000	,605
	Significance (2-tailed)	.	,000
	Df	0	90
الجنس	Correlation	,605	1,000
	Significance (2-tailed)	,000	.
	df	90	0

جدول يوضح نتائج معامل الارتباط الجزئي بعد عزل متغير طبيعة الوظيفة

Correlations			الثقة	الالتزام
Control Variables				
		Correlation	1,000	,605
	الثقة	Significance (2-tailed)	.	,000
		Df	0	90
طبيعة الوظيفة		Correlation	,605	1,000
	الالتزام	Significance (2-tailed)	,000	.
		Df	90	0

جدول يوضح نتائج معامل الارتباط الجزئي بعد عزل متغير المستوى التعليمي

Correlations			الثقة	الالتزام
Control Variables				
		Correlation	1,000	,611
	الثقة	Significance (2-tailed)	.	,000
		Df	0	90
المستوى التعليمي		Correlation	,611	1,000
	الالتزام	Significance (2-tailed)	,000	.
		Df	90	0