

تأثير الثقة التنظيمية على الأداء الوظيفي – دراسة حالة المديرية الجهوية لقسم الإنتاج شركة
سوناتراك حاسي مسعود

**The impact of organizational trust and on job performance –Case
Study in the Regional Directorate of the Production Departement
Sonatrach Hassi Messaoud**

سارة صياغ^{*1} أحمد بوجميل² خالد رجم³

¹ المركز الجامعي تيبازة، مخبر تسيير الجماعات المحلية ودورها في تحقيق التنمية، البلدية2،

siagh.sarah@cu-tipaza.dz

² المركز الجامعي تيبازة، tahaboudjemil2000@yahoo.fr

³ جامعة سطيف1، Redjemkhaled@gmail.com

تاريخ النشر: 2023/06/01

تاريخ القبول: 2023/05/20

تاريخ الاستلام: 2023/05/05

ملخص: تهدف الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير الثقة التنظيمية على الأداء الوظيفي في المديرية الجهوية لقسم الإنتاج بشركة سوناتراك حاسي مسعود. ومن أجل ذلك تم الاعتماد في بناء الدراسة على المنهج الوصفي وعلى المنهج التحليلي، وتمثلت أدوات جمع البيانات في الاستبيان الذي وزع على عينة عشوائية قدرها 215 عامل بالإضافة المقابلة والتي أجريت مع مجموعة من أفراد العينة (مشرفون وموظفون) حول مستوى الثقة التنظيمية، تم تحليل مخرجات الاستبيان من خلال مجموعة من الأدوات والأساليب الإحصائية بالاستعانة ببرنامج التحليل الإحصائي *SPSS*. وتوصلت الدراسة إلى أن هناك مستوى متوسط من الثقة التنظيمية في المديرية الجهوية لقسم الإنتاج بسوناتراك حاسي مسعود، وأن ثقة العاملين تجاه الإدارة العليا وكذلك تجاه مشرفيهم متوسطة أما بالنسبة لثقة العاملين تجاه زملائهم فهي مرتفعة، كما كشفت عن وجود علاقة تأثير متوسطة للثقة التنظيمية على الأداء الوظيفي.

كلمات مفتاحية: أداء وظيفي، ثقة تنظيمية، ثقة في المشرفين، ثقة في زملاء العمل، سوناتراك.

تصنيف JEL : XN1، XN2.

Abstract:

This study aimed to identify the impact of organizational trust on job performance in the regional directorate of production -sonatrach HMD. It was based on the descriptive and the analytical methods. in addition to the interview, the questionnaire was used as a principal collection tool, which was distributed to a random sample of 215 employee, And its outputs were analyzed trough the SPSS program. As a results the study concluded that there is a medium level of organizational trust, and that the employees trust towards senior management is medium, as for employees trust towards their colleagues is high. It has also revealed the existence of a medium effect relationship of organizational trust on job performance.

Keywords: Job Performance; Organizational Trust; Trust supervisors; Trust colleagues; Sonatrach.

Jel Classification Codes: XN1, XN2.

1. مقدمة:

يقترن نجاح المنظمة واستمرارها في تحقيق أهدافها بما تمتلكه من موارد، خاصة البشرية منها وذلك باعتبار أن المورد البشري أهم عنصر من عناصر العملية الإنتاجية كونه يساهم بأدائه السليم والفعال في تعزيز مكانة المنظمة وتعظيم إنتاجيتها، فتعمل بدورها على توفير بيئة مناسبة لأداء العمل وإنجاز المهام، ومن جهة أخرى تسعى لخلق جو تسوده الثقة وهو ما يسمى بالثقة والتي تندرج ضمن مختلف ممارسات المنظمة في مختلف مستوياتها التنظيمية. فالثقة تجعل كل فرد يؤمن بقدرات وكفاءات الطرف الآخر سواء كان زميله أو مشرفه أو الإدارة العليا، وتنعكس بدورها على سلوكيات وتصرفات وتعاملات الافراد داخل المنظمة، فتؤدي إلى الحد من الصراعات السلبية وتسهل حل المشكلات إضافة إلى تعزيز السلوك التعاوني بين الأفراد فيما بينهم ومع الإدارة العليا، الشيء الذي يؤثر على فعالية الفرد وأداءه بصفة عامة.

إشكالية البحث: من خلال هذه الدراسة سنتطرق إلى تحليل العلاقة القائمة بين الثقة التنظيمية والأداء الوظيفي في المديرية الجهوية لقسم الانتاج -شركة سونطراك حاسي مسعود، بالإجابة على الإشكالية التالية:

ما مدى تأثير الثقة التنظيمية على الأداء الوظيفي في المديرية الجهوية لقسم الانتاج شركة

سونطراك حاسي مسعود؟

وللإجابة على الإشكالية الرئيسية للدراسة، نطرح الأسئلة الفرعية التالية:

تأثير الثقة التنظيمية على الأداء الوظيفي - دراسة حالة المديرية الجهوية لقسم الإنتاج شركة سوناطراك حاسي مسعود

1. ما هو مستوى الثقة التنظيمية بالمديرية الجهوية لقسم الإنتاج-شركة سوناطراك حاسي مسعود؟
2. ما هو مستوى الأداء الوظيفي بالمديرية الجهوية لقسم الإنتاج-شركة سوناطراك حاسي مسعود؟
3. هل توجد علاقة بين الثقة التنظيمية والأداء الوظيفي على مستوى المديرية الجهوية لقسم الإنتاج-شركة سوناطراك حاسي مسعود؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأثر الثقة التنظيمية على الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية عند مستوى الدلالة 0.05؟

فرضيات الدراسة:

1. توجد ثقة متبادلة بين العاملين وتجاه مشرفيهم والإدارة العليا في المديرية الجهوية لقسم الإنتاج شركة سوناطراك حاسي مسعود؟
2. أداء العاملين في المديرية الجهوية لقسم الإنتاج شركة سوناطراك حاسي مسعود في مستوى عالي؛
2. هناك علاقة بين الثقة التنظيمية والأداء الوظيفي في المديرية الجهوية لقسم الإنتاج شركة سوناطراك حاسي مسعود؛
2. توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأثر الثقة التنظيمية على الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية عند مستوى الدلالة 0.05.

أهداف الدراسة:

- التعرف على أهمية وجود الثقة التنظيمية، والتعرف على عوامل نشؤها في المنظمة؛
- إبراز مستويات الأداء الوظيفي على بالمديرية الجهوية لقسم الإنتاج بشركة سوناطراك حاسي مسعود؛
- عرض واقع الثقة التنظيمية ومعرفة مدى تأثيرها على الأداء الوظيفي في المديرية الجهوية لقسم الإنتاج بشركة سوناطراك حاسي مسعود.

2. الدراسات السابقة

- 1.2 دراسة رميلة لعمور وبومدين بوداود (2019): اختبار العلاقة بين العدالة التنظيمية والولاء التنظيمي في ظل الثقة التنظيمية كمتغير وسيطي باستخدام منهجية PLS دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية، يهدف الباحثان من خلال هذه الدراسة إلى التعرف على كل من العلاقة والأثر الحادث بين العدالة التنظيمية والولاء التنظيمية في ظل الثقة التنظيمية والتي تم الاستعانة بها كمتغير وسيط. وكشفت نتائج الدراسة عن وجود تأثير مباشر للعدالة التنظيمية على كل من

الثقة التنظيمية والولاء التنظيمي. كما تؤثر العدالة التنظيمية بشكل غير مباشر على الولاء التنظيمي بوجود الثقة التنظيمية كمتغير وسيط.

2.2 دراسة نور الهدى بن الدين وسفيان كوديد (2018): أثر القيادة الإدارية على الأداء الوظيفي

– دراسة حالة شركة الإسمنت بني صاف S.C.I.B.S ، الغرض من هذه الدراسة هو تحليل وقياس أثر القيادة التحويلية بأبعادها الثلاثة (نمط القيادة، فرق العمل، التحفيز) على الأداء الوظيفي بشركة الإسمنت بني صاف S.C.I.B.S ، وأظهرت نتائج الدراسة أنه لدى يدرك القادة والمرؤوسين ادراك بأهمية فرق العمل بحيث يعتبرونها أداة أساسية لرفع وتحسين الأداء على مستواها. كما يبدى أفراد العينة المدروسة عن رضاهم فيما يتعلق بالحوافز المادية والمعنوية الممنوحة لهم، وكشفت عن وجود أثر بين القيادة الإدارية والأداء الوظيفي في الشركة الوطنية بني صاف حيث تم اثباته إحصائياً.

2.4 Maryam Lashari, et autres, (2016): Impact of organizational trust on organizational justice commitement "A case of university of sargodha",

هدف الباحثين من خلال هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين العدالة التنظيمية المدركة والثقة بين العاملين في قطاع التعليم وتأثيرها على الالتزام التنظيمي، وتمثلت النتائج الرئيسية للدراسة في تحديد وجود تأثير كبير للعدالة التنظيمية على الثقة التنظيمية، والتي بدورها تؤثر بدورها على الالتزام التنظيمي، كما اثبتت أن الثقة التنظيمية هي متغير وسيط بين العدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي.

2.5 Mahfuz Judah (2016): The influence of organizational trust on job performance : mediating role of employee engagement,

الغرض هذه من الدراسة هو تقييم تأثير الثقة التنظيمية على الأداء الوظيفي إضافة إلى دور إشراك العاملين كمتغير وسيط بين الثقة التنظيمية والأداء الوظيفي. وتشير نتائج الدراسة إلى أن للأداء الوظيفي علاقة بالثقة التنظيمية وإشراك العاملين، حيث أن هذه الأخيرة تتم من خلال التفاعل بين الثقة التنظيمية والأداء الوظيفي، كما يتطلب تحسين الأداء الوظيفي بناء ثقافة صحيحة وجيدة من الثقة التنظيمية بين الموظفين.

موضع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:

أجريت الدراسة الحالية كمحاولة لاستكمال ما تقدمت به الدراسات النظرية والتطبيقية السابقة التي تناولت كل من متغيري الثقة التنظيمية والأداء الوظيفي ومختلف العوامل التي من شأنها أن تؤثر وتتأثر بهما، ساهمت هذه الدراسات في بناء الإطار النظري لدراستنا وتحديد على الأبعاد التي تعكس الثقة التنظيمية

تأثير الثقة التنظيمية على الأداء الوظيفي - دراسة حالة المديرية الجهوية لقسم الإنتاج شركة سوناطراك حاسي مسعود
زيادة عن مساهمتها في إعداد فقرات الاستبيان الذي يعد أداة جمع البيانات الأساسية، تختلف الدراسة الحالية
عن الدراسات السابقة المذكورة أعلاه في كونها تدرس تأثير الثقة التنظيمية على الأداء الوظيفي وتحلل العلاقة
الارتباطية الحاصلة بينهما، على مستوى مؤسسة عمومية اقتصادية تنشط في مجال الطاقة، كما أنها تختلف
عن سابقتها من حيث الحدود الزمانية والمكانية للدراسة

3. الإطار النظري للدراسة

1.3 الثقة التنظيمية

1.1.3 تعريف الثقة التنظيمية

هي إيمان الفرد بأهداف وقرارات والسياسات التنظيمية وبرئيسه المباشر وبجميع الأفراد العاملين معه
في المنظمة وذلك بما يعكس رضا والتزام الفرد تجاه المنظمة (صبيحة قاسم، علي رزاق، 2010، ص 45).
ويمكن تعريفها على أنها مجموعة من التوقعات الايجابية التي تحدث عند تفاعل الافراد مع بعضهم أو مع
المؤسسة، وهي تسعى إلى تحقيق الشعور بالاطمئنان الشامل في بيئة العمل.

2.1.3 أبعاد الثقة التنظيمية

للثقة التنظيمية ثلاثة أبعاد وهي (سرير الحترسي حياة، 2017، ص 30 ص 31) :

-**الثقة بالمشرفين:** تتمثل في تلك التوقعات الإيجابية الواثقة التي يحملها المرؤوسين اتجاه مشرفيهم في العمل
، فيكتسب المشرف ثقة مرؤوسيه حين تتوفر فيه الكفاءات، والجدارة، والأخلاق، وكذلك بانفتاحه على
مرؤوسيه، واهتمامه بمصالحهم واحتياجاتهم، ودعمهم، والتزامه بالعدل في التعامل معهم.

-**الثقة بزملاء العمل:** هي تلك العلاقات التعاونية المتبادلة والميل نحو اتخاذ المواقف الإيجابية بين الأفراد
العاملين. والمتجسدة في تحقيق الاعتماد المتبادل والتشارك في الأفكار والاتصالات المفتوحة بين جميع
الأطراف، وتكتسب هذه الثقة عند توفر تلك من الخصائص والسمات التي تجعل من الفرد جدير بثقة
الآخرين وتشمل كل من الالتزام في العمل والقيم والمبادئ والاهتمام بمصالح الزملاء الآخرين ومساعدتهم.

- **الثقة بالإدارة العليا (المنظمة):** تكون الإدارة العليا جديرة بثقة العاملين فيها عند إشباع احتياجاتهم
ورغباتهم وتوفيرها الدعم المادي والمعنوي للعاملين، وكذلك عند تطابق أقوالها مع أفعالها، بالإضافة إلى توفيرها
الهيكل التنظيمي المرن والمناسب.

2.3 الأداء الوظيفي

1.2.3 مفهوم الأداء الوظيفي

هو ذلك التفاعل بين السلوك والإنجاز، وهو يعبر عن مجموع الأعمال والنتائج معا. كما يعبر عن الجهد الذي يقوم به الموظف لإنجاز مهمته حسب قدرته واستطاعته (محمد الحراشة، 2011، ص 91). وعليه يمكن تعريف الأداء الوظيفي بأنه عبارة عن النتائج المتوقعة الحصول عليها من نشاطات الأفراد للوصول إلى تحقيق الأهداف المسطرة من طرف الإدارة والذي يتم على أساسه تقييم الأداء في المؤسسة.

2.2.3 محددات الأداء الوظيفي

يتحدد الأداء من خلال تفاعل المكونات التالية (شروق كاظم، 2018، ص1414):

- **الدافعية التي يمتلكها الفرد:** وهي رغبة الفرد في العمل وتظهر من خلال حماسه وإقباله على العمل؛
- **القدرة على أداء العمل:** وهي مهارة الفرد التي المحصلة بالتعليم والتدريب والخبرة السابقة في العمل؛
- **الجهد المبذول:** وهو الذي يوضح درجة دافعية الفرد لأداء العمل؛
- **معرفة الفرد لدوره الوظيفي ومعرفته للسلوك والنشاطات الصادرة منه:** وهي التي يسلكها في عمله والكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دوره في المنظمة؛
- **مناخ العمل:** ويتمثل في البيئة الداخلية للمنظمة التي تشمل السياسة والأنظمة الموضوعية فيها، وكذلك البيئة الخارجية والتي تتأثر بشكل مباشر بالبيئة العالمية والإقليمية والمحلية.

3.3 الثقة التنظيمية والأداء الوظيفي

1.3.3 العلاقة بين الثقة التنظيمية والأداء الوظيفي

تعد الثقة التنظيمية إحدى المقومات الإدارية الأكثر فعالية لتحقيق التواصل بين الأفراد، فلها أهمية في تحديد سلوك المواطن التنظيمية وتحقيق الرضا الوظيفي (محمد عيد عتريس، 2016، ص271). وبناءها في المنظمة يعد شرط أساسي لضمان التفاعل والتبادل المشترك بين الأفراد داخل المنظمة وبين الإدارة العليا والأفراد (محمد الأمين دلهوم وكريالي بغداد، 2017، ص93)، فكلما كانت العلاقات بين الأفراد تتصف بدرجة عالية من الثقة كان الأفراد على استعداد أكبر للتبادل الاجتماعي والتفاعل التعاوني (سيرير الحترسي حياة وريحى كريمة، 2018، ص171). والتوجه نحو العمل الجماعي الذي بدوره يعزز الثقة بين الأفراد. ومن جهة أخرى تعد الثقة عامل محوري وشرط أساسي للعلاقات الشخصية والايجابية وحلول فعالة للمشكلات (سوسن جواد الحسيني، 2017، ص287). والثقة بالرئيس المباشر والإدارة العليا تلعب دورا هاما في تحسين أداء العاملين، حيث تجعلهم أكثر استعدادا لتحقيق أهداف المنظمة (سوسن جواد الحسيني، مرجع سابق، ص287). فمثلا عندما يشعر الفرد بالثقة تجاه رئيسه وهذا الأخير يثمن الجهود التي يبذلها

تأثير الثقة التنظيمية على الأداء الوظيفي - دراسة حالة المديرية الجهوية لقسم الإنتاج شركة سوناطراك حاسي مسعود
 الفرد ويأخذ في الاعتبار أفكاره وآراءه ويشركه في صنع القرار وذلك يؤدي إلى زيادة اهتمام الفرد بأهداف
 المنظمة وزيادة شعوره بالالتزام وبالتالي يرفع من أداءه الوظيفي (محمد عيد عتريس، مرجع سابق، ص 270).
 وبالتالي يتطلب تحسين الأداء الوظيفي بناء ثقافة صحيحة وجيدة من الثقة التنظيمية بين الموظفين. أين نجد
 أهم القضايا التي تواجه المنظمات اليوم هي كيفية بناء الثقة في العمل بحيث أصبح معروف أن الثقة عامل
 مهم يؤدي إلى تحسين الأداء في المنظمات. (Mahfuz judeh, 2016, p53)

2.3.3 أثر الثقة التنظيمية على الأداء الوظيفي

تسهم الثقة التنظيمية في زيادة إنتاجية الفرد وتعزيز السلوك الجماعي نتيجة الشعور بالأمان إزاء
 الآخرين. فالمستويات المرتفعة من الثقة تخفض معدل الرقابة المطلوبة لتنظيم سلوك العاملين، كما ان تعزيز
 الثقة بين العامل ومشرفه يمكن الرؤوس تحقيق إنجازات مهمة بالعمل ومن جهة أخرى فإن ضعف الثقة يؤدي
 إلى العديد من الظواهر السلبية كزيادة الغياب، انخفاض السلوك التطوعي، كثرة الصراعات وانخفاض الحماس،
 زيادة فرص ترك العمل، القصور ونقص الالتزام التنظيمي، و هذا ما يؤثر بالسلب على الأداء الوظيفي (جنان
 شهاب، 2017، ص 280)، كما أن في البيئة ذات الثقة العالية يكون الأفراد أكثر احتمالاً لأداء السلوك
 التعاوني (سرير الحترسي، ربحي كريمة، 2018، ص 171)، فالثقة التنظيمية توفر ظروف عمل تتمثل في الحالة
 النفسية الإيجابية والشعور بالأمان وهي شروط ضرورية لتوفر الأداء الوظيفي الجيد (Serkan Ahkili ;
 Ayse Cingoz 2015 p03)

4. تحليل النتائج:

3.4 نتائج الاستبيان

1.3.4 ثبات أداة الدراسة

الجدول (02): ثبات الأداة حسب المعامل ألفا كرونباخ

معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات
0.918	40

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم 02 نلاحظ أن قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ بلغت 91.8% وهي نسبة تمثل

مستوى عالي من الثبات، و منه تم التحقق من ثبات أداة الدراسة وصلاحياتها لمعالجة موضوع الدراسة.

2.3.4 نتائج محور الثقة التنظيمية

البعد الأول: الثقة بالإدارة العليا

الجدول (03): نتائج إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأول

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	الترتيب	العبارات
متوسط	0.8420	1.963	3	1- تطبق الإدارة إجراءات وسياسات سليمة وواضحة
متوسط	0.8480	1.735	7	2- تسعى الإدارة الى وضع الشخص المناسب في المكان المناسب وفق القدرات المناسبة
متوسط	0.8726	1.902	4	3- تقدم الإدارة الدعم التنظيمي للموظفين
منخفض	0.6737	1.553	10	4- إدارة المؤسسة تتميز بالشفافية والنزاهة والعدالة
منخفض	0.7987	1.656	8	5- تقدر إدارة المؤسسة جهود وإسهامات العمال وتثمنها وتكافئهم
منخفض	0.6897	1.595	9	6- أرى أن سلوكيات وممارسات الادارة تطابق أقوالهم ووعودهم
متوسط	0.8617	1.977	1	7- تسعى إدارة المؤسسة الى توفير مناخ اجتماعي بين الموظفين (علاقة)
متوسط	0.8275	1.893	5	8- لدى ادارة المؤسسة رؤية إستراتيجية واضحة
متوسط	0.8394	1.967	2	9- تسعى الإدارة لوضع قنوات اتصال فعالة بين جميع الأطراف سعيًا المشترك
متوسط	0.8113	1.879	6	10- لدي قناعة تامة بكفاءة المنظمة في اداء عملياتها وانشطتها
متوسط	0.8934	1.812		البعد الأول: الثقة بالإدارة العليا

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول نلاحظ أن بعد الثقة بالإدارة العليا كان في اتجاه محايد وذلك بمتوسط حسابي يساوي 1.81 وانحراف معياري 0.89، بحيث ان اغلبية عبارات هذا البعد كانت في اتجاه متوسط. وذلك يعود إلى وجود تباين وتفاوت بين إجابات الأفراد باعتبار أن الثقة عامل نفسي غير ثابت قابل للتغير حسب الموقف أو الحالة التي يكون عليها الفرد أثناء إجابته. زيادة عن تأثير وضعيته داخل المؤسسة وعدد سنوات خبرته. وبالاعتماد على المقابلات يمكن تفسير نتائج العبارات ذات الاتجاه المتوسط كالتالي:

- في الترتيب الأول عبارة نجد "تسعى إدارة المؤسسة الى توفير مناخ اجتماعي بين الموظفين (علاقات)" ، حيث ترى الفئة الموافقة بأن ادارة المؤسسة تدعم العمل الجماعي وروح الفريق، و من خلال برامج النشاطات الخارجة عن نطاق العمل التي تقترحها فهي تفتح سبل لبناء علاقات غير رسمية تدعو الى خلق مناخ اجتماعي، أما الفئة غير الموافقة ترى أن هناك نوع من التمييز بين الافراد العاملين، وأن ما تنص عليه الإدارة بخصوص توفير مناخ اجتماعي هو مجرد حبر على ورق.

- من جهة أخرى توافق فئة من أفراد العينة على عبارة "تسعى الإدارة لوضع قنوات اتصال فعالة بين جميع الأطراف سعياً للفهم المشترك" حيث ترى بأن هناك سهولة في نقل المعلومات عمودياً وأفقياً، أما الفئة غير الموافقة ترى بأن هناك تأثير للمشرفين على سير قنوات الاتصال.

- بالنسبة لعبارة "تطبق الإدارة إجراءات وسياسات سليمة وواضحة" ترى الفئة الموافقة بأن سياسات المؤسسة سليمة وتصيب في محلها، بحيث تخدم الجميع في نفس الوقت. أما الفئة غير الموافقة ترى أن هناك اختلال في تطبيق الإجراءات والسياسات. وهناك لا يمتلكون أدنى فكرة حول الهدف من منها لأنها لم تخدم مصالحهم لفترة ما.

- وافقت فئة على عبارة "تقدم الإدارة الدعم التنظيمي للموظفين" لأنها استفادت من الترتيبات وبرامج التدريب والتكوين وغيرها من الحوافز، بينما الفئة غير الموافقة ترى أن هناك تمييز وتحيز وانعدام العدالة في هذا الخصوص.

- الفئة الموافقة على عبارة "لدى إدارة المؤسسة رؤية إستراتيجية واضحة" متفائلة وترى بأن الإستراتيجية سليمة وستعود بالفائدة على الأفراد العاملين، أما الفئة غير الموافقة ترى أنها ليست هناك موضوعية في إستراتيجية المؤسسة ولا تخدم الأفراد العاملين وهناك من يرى انه ليس هناك تطبيق فعلي لها.

- وافقت فئة على عبارة "لدي قناعة تامة بكفاءة المنظمة في اداء عملياتها وانشطتها" باعتبارها المؤسسة رقم واحد في الجزائر، ولم توافق الفئة الأخرى لأنها ترى نقص في التزام المسؤولين وانعدام النزاهة.

أما بالنسبة للعبارات ذات الاتجاه غير الموافق فقد اتفق أغلبية أفراد العينة على تنفيذ ثلاث عبارات وانطلاقاً من المقابلات المجرى سناقشها كالتالي :

- "إدارة المؤسسة تتميز بالشفافية والنزاهة والعدالة" حيث يرى أفراد العينة أن هناك تمييز بين العاملين، وتعتمد إدارة المؤسسة على عدم توضيح مهام الأفراد من أجل توكيلهم أعمال ومهام ليسوا ملزمين بها، إضافة إلى تحيز الشريك الاجتماعي والنقابات العمالية إلى إدارة المؤسسة التي تعتبر الطرف الأقوى.

- "تقدر إدارة المؤسسة جهود وإسهامات العمال وتثمنها وتكافئهم عليها" قد يرجع السبب إلى زيادة عبء العمل والضغوطات الناتجة عن ذلك حيث يؤثر هذا على اهتمام الإدارة بمجهودات العاملين.

- "أرى أن سلوكيات وممارسات الإدارة تطابق أفعالهم ووعودهم"، إذ لا يرى غالبية أفراد العينة التطبيق الفعلي لما يتم التخطيط له، إضافة إلى نقص الإمكانيات المادية والبشرية.

من نتائج العبارات السابقة أخذ بعد الثقة بالإدارة العليا اتجاه محايد حيث يعبر هذا التباين في اجابات الأفراد على وجود مستوى متوسط من الثقة في الإدارة العليا، وبسبب الاختلاف في توجهات افراد العينة تم استطلاع آراءهم من خلال المقابلات التي أجريناها وكانت النتائج متمثلة ففي وجود فئة تثق في الإدارة العليا باعتبار أن سياساتها سليمة وعادلة، وفئة أقرت بأن ثقتها في الإدارة العليا غير ثابتة فعي تتغير وتحتز حسب الموقف الذي

يتعرضون له داخل المؤسسة بسبب الإدارة، أما فئة أخرى تثقتها بالإدارة العليا متوسطة ظننا منهم بأن الإدارة لا تهتم بالعمال، بينما فئة أخرى تثقتهم بالإدارة ضعيفة وهم يتحسبون لكل شيء من الإدارة العليا، بينما هناك فئة لا تثق في الإدارة العليا لأنها ترى أن هناك خلل في التطبيق يعني أن الممارسات الإدارية والسياسات لا تتطابق مع الواقع والخلل يتمثل في نقص الإمكانيات البشرية والمادية.

البعد الثاني: الثقة بالمشرفين

الجدول (04): نتائج إجابات أفراد العينة على عبارات بعد الثقة بالمشرفين

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	الترتيب	العبارات
متوسط	0.8190	1.953	4	11- يمتلك المشرفون الخبرات اللازمة التي تمكنهم من الإدارة الفعالة
متوسط	0.8288	1.795	6	12- يتيح مشرفي الفرص المتنوعة لمشاركة العمال في صنع القرار
متوسط	0.8356	1.740	9	13- المشرفون يشجعون العمال على الإبداع والابتكار والتحديد
متوسط	0.8427	1.991	3	14- خبرتي السابقة جعلتني أثق بمشرفي
متوسط	0.8093	1.786	7	15- يتبع المشرفون الأسلوب العلمي في إدارة الصراع ومواجهة المشكلات
متوسط	0.8407	2.279	2	16- يمكن ان اعتمد على مشرفي في الحصول على المساعدة إذا واجهتني صعوبات في العمل
متوسط	0.7805	1.767	8	17- يهتم المشرفون باحتياجات العمال ورغبتهم وانشغالهم
منخفض	0.6784	1.623	10	18- أرى أن أفعال وممارسات المشرفون تطابق أقوالهم ووعودهم
منخفض	0.7503	1.623	10	19- يتعامل مشرفي بعدالة مع كافة الزملاء في المصلحة
متوسط	0.7792	1.819	5	20- أثق في المشرفين لأنهم يديرون المصالح بكفاءة وتفاني وفعالية
متوسط	0.8369	2.335	1	21- استطيع مصارحة مشرفي بشكل مباشر عند سير العمل بشكل خاطئ
متوسط	0.8001	1.882		البعد الثاني: الثقة بالمشرفين

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يعبر الجدول عن الاتجاه العام لبعد الثقة بالمشرفين من خلال المتوسط الحسابي الذي بلغت قيمته 1.88 والانحراف المعياري الذي قدره 0.8 وبهذا يتضح ان اتجاه هذا البعد متوسط، وانطلاقاً من المقابلات التي اجريناها تمكنا من تفسير العبارات ذات الاتجاه المتوسط كالتالي :

- في الترتيب الأول عبارة "استطيع مصارحة مشرفي بشكل مباشر عند سير العمل بشكل خاطئ" بدرجة ملفتة من الموافقة. بحيث ترى الفئة الموافقة أنه من اللازم أن يكون مشرفهم على علم عند حدوث كل ما من شأنه أن يعيق العمل لأنه في بعض الأحيان تكون العواقب وخيمة وتحدث أخطاء لا يمكن تداركها، إضافة إلى أنهم على ثقة بأن مشرفيهم سيتعاملون مع الموقف بتفهم ولا يحملوهم مسؤولية حدوث الخطأ. أما الفئة غير الموافقة ترى عكس ذلك، وفي بعض الأحيان السبب يعود لسوء علاقاتهم بمشرفيهم أو لعدم الاكتراث والتهرب من المسؤولية.

- في عبارة "يمكن ان اعتمد على مشرفي في الحصول على المساعدة اذا واجهتني صعوبات في العمل" اختلفت اجابات الأفراد بين موافقين وغير موافقين، بحيث كانت عدد الأفراد الموافقين ملحوظ. فترى الفئة الموافقة بأن مشرفيهم يتيحون لهم فرصة لاستشارتهم فيما يخص سيران العمل وهم على ثقة بأنهم سيساعدوهم إذا تطلب الأمر ذلك، أما الفئة غير الموافقة ترى بأن مشرفيهم يحتكرون المعلومات ولا يتيحون المجال لهم لطلب المساعدة.

- اختلفت أجوبة أفراد العينة بين موافقين وغير موافقين ومحايدين لعبارة "خبرتي السابقة جعلتني أثق بمشرفي" حيث من بينهم من مر بمشرفين يتصفون بالعدالة والنزاهة، في حين هناك من بمشرفين كانوا قد مارسوا التمييز بينهم وبين زملاءهم، أو لم تكن لديهم الكفاءات التي تؤهلهم لشغل منصب مماثل، بينما الفئة المحايدة فهي تحاول ان تختبر إلى أي مدى مشرفهم الحالي محل للثقة ولا تفتح مجال لمقارنته مع مشرفيهم السابقين.

- بالنسبة لعبارة "يملك المشرفون الخبرات اللازمة التي تمكنهم من الإدارة الفعالة" ترى الفئة الموافقة أن هناك مشرفين لديهم المؤهلات العلمية والمعرفية والكفاءات والخبرات اللازمة للامثال مناصبهم، أما الفئة غير الموافقة ترى بأن هناك مشرفين لا يمتلكون ما يؤهلهم لشغل مناصبهم إذ هناك من مشرفه أقل منه خبرة في المجال أو أقل منه في المؤهل العلمي وهذا شائع في المؤسسات العمومية التي اعتمدت سابقا على الخبرة فقط في التقدم الوظيفي.

- أقرت الفئة الموافقة على عبارة "أثق في المشرفين لأنهم يديرون المصالح بكفاءة وتفاني وفعالية" بأن هناك تحسن في سير العمل مع مشرفيهم الحاليين من جانب الكفاءة والفعالية في الأداء، كذلك من حيث نشوء علاقات جيدة بين الافراد العاملين لوضوح المهام. إضافة إلى اتسام مشرفيهم بالنزاهة والمساواة، بينما من الفئة غير الموافقة من يرى أن انجاز المهام يأخذ أكثر من الوقت المحدد له وربما لعدم علمهم بحثيات اتمام المهام كالسبل القانونية ومختلف الإجراءات والوسائل، وهناك من يرى ان المشرفين يمارسون تجاوزات كالتمييز بين الأفراد وانعدام العدالة.

- لم توافق فئة على عبارة " يتيح مشرفي الفرص المتنوعة لمشاركة العمال في صنع القرار" باعتبار ان المؤسسة لديها المركزية في اتخاذ القرارات. وبالنسبة للقرارات التي تؤخذ على مستوى القاعدي يكتفي المشرفين فقط بإصدار الأوامر ولا يستشيرون مرؤوسيههم. أما بالنسبة للفئة الموافقة تتم استشارتهم من قبل مشرفيهم في كيفية انجاز المهام بالكم وفي الوقت المحددين وكيفية الوصول إلى النتائج المتبتغاة.

- وافقت فئة على عبارة "يتبع المشرفون الأسلوب العلمي في ادارة الصراع ومواجهة المشكلات" لأن مشرفيهم ذوي خبرات ومستويات علمية تجعلهم يواجهون الصراعات والمشكلات بأساليب استراتيجية، اما الفئة غير الموافقة ترى بأن مشرفيهم يستغلون النفوذ في حل الصراعات دون الأخذ بعين الاعتبار العواقب التي تنجر وراء ذلك ويساندون أصحاب المصالح. وبالنسبة لحل المشكلات فالمشرفون يركزون فقط على الأهداف تماشيا بمبدأ الغاية تبرر الوسيلة.

- بالنسبة لعبارة "يهتم المشرفون باحتياجات العمال ورغباتهم وبانشغالهم" غالبا ما يرتبط هذا الأمر بشخصية المشرف وعلاقاته بمروؤسيه لهذا نلاحظ اختلاف بين أجوبة أفراد العينة.

- وافقت فئة من المستجوبين على عبارة "المشرفون يشجعون العمال على الإبداع والابتكار والتجديد" لأنهم التمسوا التشجيع والتحفيز المعنوي من طرف مشرفيهم الذين يقرون بمجهوداتهم ويدفعونهم للتحسين وتقديم أداء أفضل، أما الفئة غير الموافقة ترى أن مشرفيهم لا يشجع على الابتكار والتجديد لأنه يعتبر تلك مجهودات لن تعود عليهم بالفائدة الشخصية لأنهم في مؤسسة وطنية، ومن جهة أخرى في بعض الأحيان يحاول المشرف الوقوف أمام مروؤسه ويجول ذلك دون تطور مساره الوظيفي خوفا على مكانته .

جاء هذا البعد كذلك بعبارتين في اتجاه غير موافق تمثلتا في: " أرى أن أفعال وممارسات المشرفون تطابق أقوالهم ووعودهم" و" يتعامل مشرفي بعدالة مع كافة الزملاء في المصلحة" بحيث اتفق أغلبية أفراد العينة على نفي ما جاء في العبارتين، لأنهم يرون انه ليس هناك تطبيق فعلي لأقوال المشرفين، وفي بعض الأحيان يكون تأخير هنا كبير تحقيق الأهداف المخطط لها، ويضيفون بأن العدالة شبه معدومة وذلك لوجود تحيز وتمييز بين العاملين يرجع في الكثير من الأحيان لعلاقات شخصية بين بعض الأفراد والمشرفين أو بسبب الجهوية.

بعد تفسير ومناقشة توجهات وأراء أفراد العينة التي تميزت بوجود تفاوت بين الإجابات الشيء الذي جعل بعد الثقة بالمشرفين يأخذ اتجاه محاييد وبالتالي يمكن اعتبار أن الثقة تجاه المشرفين متوسطة، ومن خلال المقابلات التي أجريناها ، توصلنا إلى أن الثقة تتعلق بالدرجة الأولى بعدالة المشرف ونزاهته، حيث تزيد نسبة الثقة كلما كان المشرف مستقيم في عمله لا يتحيز لأفرد على حساب أفراد آخرين ولا يميز بين مروؤسيه وكلما كان يملك الكفاءات اللازمة التي تؤهله لتولي منصبه، وكذلك من العوامل المؤثرة على الثقة هي الاتصال والتفهم بين الطرفين وعدم استغلال نقاط ضعف كل طرف، وهناك فئة تثق بدرجة متوسطة بمشرفيها حيث ترى بأنهم يؤديون المهام بكفاءة وفعالية، لكن لديهم نوع من التمييز بين الأفراد، أي ثقتهم بمشرفيهم تتعلق فقط من جانب أداء العمل، كما أنه من الممكن أن يؤدي انعدام الكفاءة لدى العامل إلى التأثير على ثقته بمشرفه، فكلما قلت كفاءاته ومعرفته بمجريات عمله والمهام

تأثير الثقة التنظيمية على الأداء الوظيفي - دراسة حالة المديرية الجهوية لقسم الإنتاج شركة سوناطراك حاسي مسعود
الموكلة إليه كلما ادعى بأن مشرفه ليس محل للثقة بحيث يعتقد بأن مشرفه ليس عادل ولا يؤدي عمله بالشكل المناسب.

إن اختلاف طبع وشخصية المشرفين إضافة إلى اختلاف أنماطهم القيادية عادة لا يتفهمه الرؤوس، فيتولد نوع من الاضطراب الذي ينتج عنه عدم الثقة بالمشرف، ظنا من الرؤوس أن المشرف يستغربه ويقلل من قدراته ورصيده العلمي والمعرفي، ومن أسباب عدم الثقة في المشرفين نجد، انعدام العدالة، عندما لا تتطابق أفعالهم مع وعودهم، احتكارهم للمعلومات، عدم تحفيزهم للعمل، وعندما يتخذون قرارات عفوية وغير مدروسة مسبقا.

البعد الثالث: الثقة بزلاء العمل

الجدول (05): نتائج إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثقة بزلاء العمل

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الم	الترتيب	العبارات
مرتفع	0.8022	2.363	7	22- يحرص معظم زملائي على أداء مهامهم بإخلاص وتفاني وفع
مرتفع	0.6657	2.651	2	23- يقدم زملائي العون والمساعدة لي
مرتفع	0.7215	2.460	5	24- يتصرف معظم زملائي وفق مبادئ وقيم أخلاقية سليمة
مرتفع	0.7021	2.465	4	25- يمتلك زملائي الخبرات والمهارات والقدرات التي تضيف قيمة
مرتفع	0.7413	2.400	6	26- يشجع زملائي العمل الجماعي وروح الفريق
مرتفع	0.7220	2.530	3	27- يقدم زملائي النصح والمشورة لغيرهم في المواقف التي تستدعي
مرتفع	0.7901	2.400	6	28- أتحدث مع زملائي بحرية سواء عن مشكلاتي الخاصة أو صع العمل
مرتفع	0.7996	2.724	1	29- يسعى زملائي إلى تقاسم المعرفة وتشاركها مع الآخرين
مرتفع	0.7929	2.344	8	30- أفوض زملائي وبكل ثقة باتخاذ قرارات بالنيابة عني في حال
مرتفع	0.7486	2.501		البعد الثالث: الثقة بزلاء العمل

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يوضح الجدول الاتجاه العام لبعد الثقة بزلاء العمل حيث كانت قيمة المتوسط الحسابي لهذا البعد 2.5 والانحراف المعياري 0.74 وهذا ما جعله يأخذ اتجاه مرتفع، ومنه نلاحظ ان جميع العبارات المكونة لهذا البعد هي في اتجاه مرتفع وهذا لموافقة أغلبية أفراد العينة على العبارات التي تضمنها. وإضافة إلى ما تم ملاحظته خلال الدراسة ان هناك تمييز للعلاقات غير الرسمية بين الأفراد العاملين الذين يعتبرونها هي من تدعم الثقة بينهم في المقام الأول، بحيث تولد الاتفاق بينهم في أوقات العمل من خلال تشارك المعلومات وتبادل الآراء والنصائح والمساعدات فيما

خاصة مع ذوي الخبرات والمستويات التعليمية العالية من أجل تسهيل سبل اتمام المهام والتقدم في يسير العمل وهذا ما تم تأكيده من خلال المقابلات.

ومن جهة أخرى أجمع العديد من الأفراد العاملين أن أسباب انعدام الثقة في الزملاء تعود إلى. عدم التزام زملائهم، كعدم الاحتفاظ بالسرية المهني، نقص الانضباط واحترام مواعيد العمل، عدم تطابق أفعالهم مع أقوالهم. نقص كفاءة زملائهم، مثل كثرة الأخطاء في عملهم، عدم وجود الشخص المناسب في المنصب المناسب. وأسباب شخصية، كوجود خلافات، حرب المصالح، الغيرة... الخ.

3.3.4 نتائج محور الأداء الوظيفي

الجدول (06): نتائج إجابات أفراد العينة على عبارات محور الاداء الوظيفي

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	الترتيب	العبارات
مرتفع	0.8273	2.423	7	31- يتلاءم حجم العمل مع قدراتي الشخصية ومؤهلاتي العلمية
متوسط	0.8482	2.167	8	32- أشعر بأن الوقت يمر بسرعة بسبب المتعة في العمل
مرتفع	0.4800	2.837	1	33- ابذل الجهد الكافي لانجاز المهام في الوقت المحدد
متوسط	0.8553	1.893	10	34- تعمل الادارة على توفير الموارد اللازمة لتعزيز الأداء
متوسط	0.8314	1.981	9	35- ظروف العمل الحالية جيدة وتساعد على الأداء الفعال
مرتفع	0.6627	2.633	6	36- لدي القدرة على استخدام مهارات الاتصال والتعامل مع المشرفين بشكل مناسب
مرتفع	0.5876	2.735	5	37- أتناقش مع زملائي بهدف تحسن الأداء
مرتفع	0.4701	2.823	2	38- احرص على تحقيق الاهداف العامة للمؤسسة
مرتفع	0.5652	2.767	4	39- لدي القدرة على تحمل المسؤولية
مرتفع	0.5546	2.772	3	40- أستفيد من رصيد ما تعلمته وما كسبته من خبرات لتحقيق الإبداع في أدائي لعملي
مرتفع	0.6682	2.503		الاداء الوظيفي

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن الاتجاه العام لمحور الأداء الوظيفي مرتفع، باعتبار أن معظم عباراته في ذات الاتجاه حيث بلغ المتوسط الحسابي للمحور 2.5 والانحراف المعياري 0.66. أين يرى غالبية أفراد العينة بأن أداءهم في المستوى المطلوب، وبالتالي تمكنا من تفسير ومناقشة توجهاتهم كالتالي:

تأثير الثقة التنظيمية على الأداء الوظيفي - دراسة حالة المديرية الجهوية لقسم الإنتاج شركة سوناطراك حاسي مسعود

- يبدل أغلبية أفراد العينة الجهد الكافي لإنجاز المهام في الوقت المحدد تفاديا لتراكم الأعمال إضافة إلى أنهم مقيدون بتقديمها في آجال محددة بحكم أنهم يعملون ضمن فرق ومهام كل فرد هي تكملة لمهام زملائه؛

- يحرص الأفراد على تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة، لأن الأفراد العاملين يعتبرون أن أداءهم الفعال يساهم في تقدم المؤسسة وأي تعطيل في أداء عملهم سيؤدي لا محالة إلى تعطيل في بلوغ الأهداف؛

- من عبارة "أستفيد من رصيد ما تعلمته وما كسبته من خبرات لتحقيق الإبداع في أدائي لعملي" يرى أفراد العينة بأنهم يستفيدون من البرامج والدورات التكوينية والتدريبات التي تمنحها لهم المؤسسة إضافة إلى خبراتهم

المهنية ومعارفهم من خلال توظيفها في أداءهم من أجل تحسينه وتطويره والإبداع في عملهم؛

- حصلت عبارة "الذي القدرة على تحمل المسؤولية" على موافقة من عينة الدراسة حيث يعتبر العمل في مؤسسة وطنية مثل مؤسسة سوناطراك مسؤولية فكل خطأ في العمل أو استغلال للمنصب والنفوذ له عواقب وخيمة لذا على الأفراد العاملين ان يكونوا قدر مسؤولية توليهم لمناصبهم وما ينجر عنهم، ومن بينهم من يقصد بالمسؤولية هي قدرتهم على التحكم في سير أعمالهم وإنجاز مهامهم على أكمل وجه حتى في حالات الضغط بسبب زيادة في حجم العمل؛

- كما ذكرنا مسبقا هناك استشارة وتبادل للمعلومات والآراء والنصائح بين الزملاء باعتبار ذلك وسيلة لتسهيل أداء المهام ومعالجتها وتحسين الأداء بالدرجة الأولى ولهذا كانت عبارة "أتناقش مع زملائي بهدف تحسن الأداء" في اتجاه موافق؛

- بالنسبة لعبارة "يتلاءم حجم العمل مع قدراتي الشخصية ومؤهلاتي العلمية" يرى أفراد العينة بأنهم في المناصب المناسبة لما يمتلكونه من رصيد علمي ومعرفي وهذا يجعلهم يؤدون عملهم بكفاءة وفعالية.

أما بالنسبة للعبارات المتوسطة الاتجاه اختلفت آراء المستجوبين بين موافقين وغير موافقين كالتالي:

- وافقت فئة على عبارة "أشعر بأن الوقت يمر بسرعة بسبب المتعة في العمل" بحيث يرو أنفسهم مثابرين، حريصين على وإتمام مهامهم في آجالها المحددة بفعالية. أما من الفئة غير الموافقة فترى أن مؤهلاتهم العلمية والمعرفية لا تتناسب مع منصبهم أو لم يستطعوا التأقلم مع زملاءهم أو مشرفيهم المباشرين، ومنهم من لم يوافقوا بسبب نظام المناوبة (4*4) الذي أثر نوعا مع على حياتهم الشخصية، وكذلك هناك من يرى أن ذلك يرجع إلى الأعمال الروتينية ونقص التحفيز بأنواعه .

- بالنسبة لعبارة "تعمل الإدارة على توفير الموارد اللازمة لتعزيز الأداء" و"ظروف العمل الحالية جيدة وتساعد على الأداء الفعال" لم توافق فئة على هاتين العبارتين لأنها ترى بأن المؤسسة لا تقف على مراقبة مدى صلاحية العتاد والموارد اللازمة للأداء وتوفرها إضافة إلى سوء ظروف الإقامة والإطعام، أما بالنسبة للفئة

الموافقة فهي ترى أن المؤسسة تخطط للتحسين توفير الموارد اللازمة وتوفير ظروف عمل جيدة، ولم يلتمسوا الضرر أصلاً.

وإضافة إلى ما سبق استعنا بالمقابلات الشخصية مع مجموعة من العاملين بخصوص الأداء الوظيفي وتوصلنا إلى أن الأعمال الروتينية ونقص التحفيز المعنوي من شأنهما إضعاف وكبح دافعية الأفراد للتطوير من أدائهم، كما أن أداء الأفراد مرتبط بالدرجة الأولى بالضمير المهني، ويرى البعض من أفراد العينة بأن ليس هناك التزام من طرف العاملين إضافة إلى نقص الكفاءات وعدم وجود الشخص المناسب في المكان المناسب. كما تمكنا من تحديد البعض شروط الأداء الفعال في المديرية الجهوية لقسم الإنتاج والمتمثلة، في الفهم الجيد للأهداف الموضوعية والتي تعمل عليها المؤسسة، ووضوح المهام وتقسيمها بطريقة سليمة ومتساوية، العمل على التمكين الذي يعتبر أهم عامل لتطوير الأداء، توفر المؤهلات والموارد اللازمة للعمل، التحفيز والدعم التنظيمي، ووضوح قنوات الاتصال بين الأفراد فيما بينهم وبين مشرفيهم.

4.3.4 عرض نتائج معامل الارتباط بين الثقة التنظيمية والأداء الوظيفي

الجدول (07): معامل الارتباط بارسون بين الثقة التنظيمية والأداء الوظيفي

		المحور الأول الثقة التنظيمية	المحور الثاني الأداء الوظيفي
المحور الاول الثقة التنظيمية	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 215	,581** 215
المحور الثاني الأداء الوظيفي	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	,581** ,000 215	1 215

** هناك ارتباط عند القيمة sig تساوي 0.01 (2-tailed). Correlation is significant at the 0.01 level

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الجدول (08): معامل الارتباط بارسون بين أبعاد الثقة التنظيمية والأداء الوظيفي

	البعد الاول الثقة بالإدارة العليا	البعد الثاني الثقة بالمشرفين	البعد الثالث الثقة بزملاء العمل
Pearson Correlation	**475,	**501,	**377,
Sig. (2-tailed)	000,	000,	000,
المحور الثاني الأداء الوظيفي	215	215	215

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

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يوضح الجدول 07 قيمة معامل الارتباط بين الثقة التنظيمية والأداء الوظيفي حيث نلاحظ ان قيمة sig=00 وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة sig=0.01 وقيمة معامل الارتباط بلغت $r= 0.58$ وهذا يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة احصائية موجبة أي ان هناك ارتباط خطي موجب بين الثقة التنظيمية والأداء الوظيفي يصل إلى 58.1% وهي نسبة متوسطة.

ويعرض الجدول 08 مدى ارتباط كل بعد من أبعاد الثقة التنظيمية بمحور الأداء الوظيفي فنلاحظ وجود علاقات ارتباط موجبة عند مستوى الدلالة المعنوية 0 وهي أقل من sig= 0.01 وكانت النتائج كالاتي:

- علاقة الثقة بالإدارة العليا بالأداء الوظيفي: نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط هي 0.475 وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط ضعيفة نوعا ما بنسبة 47.5% عند مستوى الدلالة المعنوية 0.00.
- علاقة الثقة بالمشرفين بالإداء الوظيفي: نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط هي 0.501 وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط متوسطة بنسبة 50.1% عند مستوى الدلالة المعنوية 0.00.
- علاقة الثقة بالزملاء العمل بالأداء الوظيفي: نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط هي 0.377 وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط ضعيفة بنسبة 37.7% عند مستوى الدلالة المعنوية 0.00.

5.3.4 عرض نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA والتباين الشائي T-test

أولا: تحليل التباين الأحادي بين محور الثقة التنظيمية والمتغيرات الشخصية

الجدول (09): تحليل ANOVA بين محور الثقة التنظيمية والبيانات الشخصية

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	49,853	52	,978	1,208	,188

صياغ سارة، بوجميل أحمد، خالد رجم

	Within Groups	131,867	163	,809		
	Total	181,721	215			
	Between Groups	20,992	52	,412	1,257	,144
المستوى	Within Groups	53,381	163	,327		
التعليمي	Total	74,372	215			
	Between Groups	73,502	52	1,441	1,241	,157
	Within Groups	189,223	163	1,161		
	Total	262,726	215			

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

ثانيا: تحليل التباين الثنائي بين محور الثقة التنظيمية والمتغيرات الشخصية

الجدول رقم(10): تحليل التباين الثنائي T-test بين محور الثقة التنظيمية الجنس والمستوى الوظيفي

		Levene's Test for Equality of Variance		t-test for Equality Means	
		F	Sig.	T	Df
Sex الجنس	Equal variances assumed	,236	,628	,592	215
	Equal variances not assumed			,564	30,107
Fonc المستوى الوظيفي	Equal variances assumed	,252	,616	1,217	215
	Equal variances not assumed			1,180	78,563

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يوضح الجدولين 9 و 10 أعلاه نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA ونتائج التحليل

الثنائي T-teste بين محور الثقة التنظيمية و البيانات الشخصية لأفراد العينة عند مستوى الدلالة sig

=0.05، و بالتالي نلاحظ ان جميع القيم السابقة كانت مستويات دلالتهم أكبر من 0.05 ومنه لا

يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جميع البيانات الشخصية للأفراد ومحور الثقة التنظيمية، أي ليس

هناك ارتباط بين المتغيرات الشخصية للأفراد وإجاباتهم على محور الثقة التنظيمية.

- سعيًا من خلال هذه الدراسة إلى الوصول إلى مدى تأثير الثقة التنظيمية على الأداء الوظيفي. و توصلنا إلى النتائج التالية:
- تؤثر الثقة التنظيمية على الأداء الوظيفي بنسبة متوسطة لدى عينة الدراسة، والثقة بالمشرفين هي الأكثر تأثيرًا على الأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة؛
 - تتعلق ثقة العاملين في الإدارة العليا بمدى سلامة إجراءاتها وسياساتها ووضوح استراتيجيتها وأهدافها؛
 - تؤثر العلاقات غير الرسمية والهيكلة التنظيمية على دعم الثقة بين زملاء العمل؛
 - تؤثر السمات الشخصية للمشرفين ومستوياتهم العلمية والمعرفية على ثقة مرؤوسيهم بهم؛
 - تؤثر العدالة بصفة مباشرة على ثقة العاملين بمشرفيهم؛
 - شعور العامل بالأمان تجاه زملائه ومشرفه والمنظمة يؤثر على مردودية أداءه؛
 - مستوى الثقة لدى العاملين سواء تجاه مشرفه أو الإدارة العليا أو زملاءه يساهم في تطوير أداءه؛
 - الأداء الفردي الجيد لوظيفته يزيد من ثقة زملائه به؛
 - يتميز الأداء الوظيفي على مستوى قاعدة إرارة في المديرية الجهوية لقسم الإنتاج بالكفاءة والفعالية حيث أثبتت الدراسة أن مستواه عالي.

6. قائمة المراجع:

1. جنان شهاب أحمد، الثقة التنظيمية كآلية لدعم وتعزيز إدارة المرؤوس للرئيس من منظور الأداء السياقي "دراسة تحليلية لآراء الملاك الوظيفي في كلية الإدارة والاقتصاد جامعة القادسية، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، العراق، المجلد 13، العدد 55. 2017
2. حسين محمد الحرارشة، إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2011.
3. سرير الحترسي حياة وربحي كريمة، أثر الثقة التنظيمية في إنجاح البناء المعرفي "دراسة حالة مؤسسات التعليم العالي"، مجلة الأبحاث الاقتصادية لجامعة البليدة 2، الجزائر، العدد 18، سنة 2018، ص 171
4. سرير الحترسي حياة، التأثير التفاعلي بين العدالة والثقة التنظيمية وانعكاسه في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين "دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 3، العدد 2، الجزائر، 2017

5. سوسن جواد الحسيني، دور الثقة والالتزام التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العراق، العدد 50، 2017.
6. شروق كاظم جبار، الأداء الوظيفي لدى موظفي الجامعة وعلاقته بالسلوك الإداري لمدراءهم، مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والانسانية، جامعة القادسية، العراق، العدد 38، 2018.
7. صبيحة قاسم هاشم وعلى رزاق العبادي، أثر الثقة التنظيمية في الأداء الاستراتيجي باستخدام بطاقة الأداء المتوازن "دراسة تطبيقية في الشركة العامة للسمنت"، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 12، العدد 1، 2010.
8. محمد الأمين دلهوم وبغداد كربالي، مساهمة الثقة التنظيمية في تعزيز الثقة التنظيمية بمؤسسة *PENGPU* الجزائر فرع الشلف، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، المجلد 17، العدد الإقتصادي 36، 2017.
9. محمد عيد عتريس، تصور مقترح لتدعيم العلاقة بين الثقة التنظيمية والولاء التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس ومعاونتهم بكلية التربية جامعة الزقازيق، دراسات تربوية ونفسية «مجلة كلية الزقازيق»، العدد 93، سنة 2016.
10. نور الهدى بن الدين وسفيان كوديد، أثر القيادة الإدارية على الأداء الوظيفي - دراسة حالة شركة الإسمنت بني صاف *S. C. I. B. S*، في مجلة الاقتصاد والمالية، المجلد 04، العدد 01، 2018.
11. رميلة لعمور وبومدين بوداود، اختبار العلاقة بين العدالة التنظيمية والولاء التنظيمي في ظل الثقة التنظيمية كمتغير وسيطي باستخدام منهجية *PLS* دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 12، العدد 02، 2019.
12. Mahfuz Judeh , The Influence of Organizational Trust on Job Performance: Mediating Role of Employee Engagement, international journal of business research , vol 16, issue 5, 2016.
13. Serkan Ahkili and Ayse Cingoz the relationship between organizational trust and job performance : The mediating role effect of public service motivation, Paper presented at the 2015 EGPA ANNUAL CONFERENCE, 26-28-october, Toulouse, France. 2015
14. Maryam Lashari, Amani Moazzam, Yaamina SaIman, and Sidra Irfan, Impact of organizational trust on organizational justice commitement A case of university of sargodha , JRSP, Vol° 53, N°2, Sargodha, Pakistan, 2016