

□ الأبعاد المساهمة في بناء الثقة التنظيمية حسب آراء أساتذة قسم علم النفس جامعة قسنطينة-2-

Dimensions contributing to organizational trust building according to the opinions of Department of Psychology professors, University Constantine-2-

نبيلة بوودن^{1*}، مريم زعبيط²

¹ جامعة قسنطينة 2 (الجزائر)، nabila.bououden@univ-constantine2.dz

² جامعة قسنطينة 2 (الجزائر)، meriem.zaibet@univ-constantine2.dz

Bououden Nabila^{1*}, Zaibet Meriem²

¹ University of Constantine2 (Algeria)

² University of Constantine2 (Algeria)

تاريخ الاستلام: 2021/07/27 تاريخ القبول: 2021/10/09 تاريخ النشر: 2021/10/25

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة الأبعاد التنظيمية المساهمة في بناء الثقة التنظيمية لدى أساتذة قسم علم النفس بجامعة قسنطينة-2-، من خلال تسليط الضوء على متغير الثقة التنظيمية بأبعاده، بحيث قامت الباحثتان ببناء استبيان طبق بأسلوب المسح الشامل على (44) أستاذا بقسم علم النفس، كما اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي واستخدمت الأساليب الإحصائية المتمثلة في المتوسط الحسابي والانحراف المعياري عن طريق الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS25.0).

توصلت الدراسة إلى أن درجة مساهمة الأبعاد التنظيمية متوسطة في بناء الثقة التنظيمية حسب آراء أساتذة قسم علم النفس جامعة قسنطينة -2-.

الكلمات المفتاحية: أبعاد، الثقة التنظيمية، الثقة في إدارة الجامعة، الثقة في رئيس القسم، الثقة في زملاء العمل.

Abstract:

This study aims to know the organizational dimensions that contribute to building organizational trust among professors of the departement of psychology at the University of Constantine-2-, by using a questionnaire wich was applied in a comprehensive survey method on (44) professors in the Department of Psychology. The study also relied on the descriptive approach, and used the statistical methods represented by the arithmetic mean and the standard deviation through the Social Sciences Statistical Package (SPSS 0.25).

The study showed that the degree of the contribution of organizational dimensions in building organizational trust is moderate according to the opinions of the professors of the Department of Psychology of the University of Constantine -2-.

Keywords: dimensions; Organizational trust; Trust in the university administration; Trust in the department head; Trust in co-workers.

*المؤلف المرسل.

1- مقدمة:

تمتلك المنظمات على اختلاف طبيعتها العديد من الموارد تستخدمها لتحسين مستويات أدائها ومن ثم تحقيق أهدافها، ولكن يبقى المورد البشري من أهم الموارد بالمنظمة ومصدر قدرتها التنافسية، فهو الأساس في رفع كفاءتها لأن نجاح أي منظمة مرهون بنجاح وتفعيل المورد البشري وتحسين أدائه وتهيئة له بيئة عمل مناسبة ومستقرة، إلا أن هناك عدة متغيرات تؤثر على سلوك الأفراد العاملين فمن بين هذه المتغيرات الثقة التنظيمية. وتعتبر الثقة التنظيمية أحد أهم مكونات الحياة التنظيمية، وأحد الركائز الأساسية التي تدعم المنظمة وتدفعها باتجاه بلوغ الأهداف المنشودة، والتي توجه أفرادها نحو التعاون وتشجعهم على الإفصاح عن مشاعرهم وأفكارهم ولها الأثر البالغ لتصدي المشكلات التنظيمية.

وتعد الجامعات من بين المنظمات التي تحتاج إلى سيادة الثقة فيها لتكون أقدر على إحداث التغيرات والتحسينات التي تساعد على رفع مستوى التحصيل لدى الطلاب، وتنمية العلاقات الإنسانية داخل الجامعات وتحسين مخرجاتها. ولكي تتطور الجامعات وتؤدي ثمارها لابد من تهيئة مناخ تنظيمي جامعي قائم على الثقة المتبادلة بكل أبعادها سواء الثقة في الإدارة العليا أو الثقة في رؤساء الأقسام أو الثقة بين زملاء العمل، فكلما ارتفع مستوى الثقة المتبادلة في الجامعات أدى ذلك إلى زيادة الإقبال على العمل بتفان ودافعية وروح معنوية مرتفعة.

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

فوجود مناخ من الثقة المتبادلة بين كل هذه الأبعاد سيحسن حتما من مخرجات العمل بصفة عامة، وسيؤثر ذلك في سلوك الأفراد بالشكل الذي يزيد من وفائهم للمنظمة وحثهم على تقديم أفضل ما لديهم، حتى وإن تطلب الأمر القيام بأعمال إضافية، لكن عدم توفر هذه الأبعاد يؤثر سلبا على الأفراد ويتجلى ذلك من خلال زيادة معدل الغياب وانخفاض السلوك التطوعي وكثرة الصراعات والمشاكل وزيادة فرص ترك العمل. كما أن تدهور ونقص الثقة التنظيمية لدى العاملين سيجعلهم يفضلون مصالحهم الشخصية على مصالح منظماتهم، مما بنجر عنه انخفاض التزامهم وولائهم، وهذا بدوره ينعكس على جودة التعليم بالجامعة وعدم تمكنها من تحقيق أهدافها.

بالرغم من أهمية هذا الموضوع، إلا أن الكثير من المنظمات لا توليه الاهتمام الكافي نتيجة عدم إدراك متخذي القرار لأهميته وانعكاساته على سلوكيات واتجاهات العاملين، وعلى أهداف المنظمة و تطورها وبقائها. لذلك فإن إشكالية هذه الدراسة تدور حول التساؤل التالي: ما هي الأبعاد التنظيمية التي تساهم في بناء الثقة التنظيمية حسب آراء أساتذة قسم علم النفس قسنطينة2؟

وتفرع عن هذا التساؤل عدة تساؤلات فرعية هي:

- هل تساهم الثقة بإدارة الجامعة في بناء الثقة التنظيمية حسب آراء أساتذة قسم علم النفس؟
- هل تساهم الثقة برئيس القسم في بناء الثقة التنظيمية حسب آراء أساتذة قسم علم النفس؟
- هل تساهم الثقة بزملاء العمل في بناء الثقة التنظيمية حسب آراء أساتذة قسم علم النفس؟

• فرضيات الدراسة

الفرضية العامة:

تساهم الأبعاد التنظيمية في بناء الثقة التنظيمية حسب آراء أساتذة قسم علم النفس.

الفرضيات الجزئية:

- 1- تساهم الثقة بإدارة الجامعة في بناء الثقة التنظيمية حسب آراء أساتذة قسم علم النفس.
- 2- تساهم الثقة برئيس القسم في بناء الثقة التنظيمية حسب آراء أساتذة قسم علم النفس.
- 3- تساهم الثقة بزملاء العمل في بناء الثقة التنظيمية حسب آراء أساتذة قسم علم النفس.

• أهداف الدراسة

تتمثل أهداف هذه الدراسة فيما يلي:

- تسليط الضوء على متغير الثقة التنظيمية .
- معرفة مدى توفر أبعاد الثقة التنظيمية بالمؤسسة.
- معرفة مستويات الثقة التنظيمية بالمؤسسة.
- معرفة مدى مساهمة الثقة برئيس القسم في بناء الثقة التنظيمية.
- معرفة مدى مساهمة الثقة بزملاء العمل في بناء الثقة التنظيمية.
- معرفة مدى مساهمة الثقة بإدارة الجامعة في بناء الثقة التنظيمية.

• أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تتناول موضوعا يتسم بالحيوية وذو بعد تنظيمي إداري، خاصة وأن للثقة التنظيمية أهمية بالغة وتأثيرا كبير على الفاعلية والكفاءة الإدارية وتحسين الأداء، وتعزيز الأمن والاستقرار والتقدير، والرفع من مستويات الرضا الوظيفي، وما يتولد لدى العاملين من شعور بالمسؤولية، مما يؤدي إلى انخفاض دوران العمل في المنظمات ويزيد في الإنتاجية. إلا أن هذا الموضوع لم يلق النصيب الأوفر من الدراسات وخاصة الجزائرية منها، ومن هنا تناولت هذه الدراسة موضوعا مهما والمتمثل في الثقة التنظيمية المتبادلة بين إدارة الجامعة و رئيس القسم و زملاء العمل ومعرفة مدى توفرها بالمؤسسة الجزائرية.

• حدود الدراسة:

الحدود المكانية: تمت الدراسة بقسم علم النفس جامعة قسنطينة -2-

الحدود البشرية: طبقت هذه الدراسة على أساتذة قسم علم النفس.

الحدود الزمانية: أجريت هذه الدراسة خلال السداسي الدراسي الأول 2020-2021

• الدراسات السابقة

-دراسة كريم هواري ومحمد عمر 2016:

والتي تهدف لمعرفة دور الثقة التنظيمية في تعزيز وتدعيم الاستغراق الوظيفي لدى الموظفين في مركز رئاسة بلدية السلمانية العراق. ولقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي و الاستبيان، كما استخدمتا العينة العشوائية الطبقية على 77 موظفا وخلصت النتائج إلى ما يلي:

تعد الثقة في زملاء العمل هي الأولى في ترتيب أبعاد الثقة التنظيمية، ليأتي بعد الثقة بالرئيس ثانياً، يليه بعد الثقة في الإدارة العليا ثالثاً. فقلة شعور العاملين بالثقة باتجاه الرئيس وعدم شعورهم بالاستقرار النفسي عندما يتعاملون مع رئيسهم بسبب عدم اهتمامه بأولويات واحتياجات العاملين الشخصية والوظيفية، وكذلك قلة الثقة مع الإدارة العليا لتعاملها السيئ مع الموظفين وعدم فتح قنوات لإيصال المعلومات المتعلقة بالمنظمة.

-دراسة محسن عبد السلام عمران وعبد السلام علي عبد السلام 2016:

هدفت الدراسة للتعرف على دور الثقة التنظيمية في التوجه المعاصر نحو الإدارة الإلكترونية بجامعة سبها لدى العاملين بالإدارة العامة للجامعة، بحيث استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي و الاستبيان، وتكون المجتمع الأصلي من 120 فردا وبلغت عينة الدراسة العشوائية 33 فردا.

وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الثقة (الزملاء والرئيس والإدارة العليا) والتوجه المعاصر نحو تطبيقات الإدارة الالكترونية، كما تبين من خلال الدراسة أن الثقة في الرئيس المباشر تحتل المركز الأول بنسبة (78%) ثم الثقة في زملاء العمل (76%) ثم الثقة في الإدارة العليا بنسبة (72%).

-دراسة أميرة خضير كاظم 2014 :

تهدف الدراسة للكشف عن دور أبعاد الثقة التنظيمية (الثقة بالإدارة العليا، الثقة بالمشرفين والثقة بزملاء العمل) في تعزيز الولاء التنظيمي، ولقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، والاستبيان كوسيلة للحصول على البيانات، عينة الدراسة عينة عشوائية طبقت على عمال بخمس فروع من مصرف الرافدين وكان عددهم (67) فردا وهم يمثلون نسبة 40% من المجتمع، وتوصلت الدراسة إلى أن بعد الثقة بالزملاء هو الأول في ترتيب أبعاد الثقة التنظيمية، ليأتي بعده الثقة بالمشرفين ثم يليه الثقة بالإدارة العليا ، وهذا يفسر بأن المصرف المعني بالدراسة يرى أن الثقة التنظيمية تتحقق من خلال الثقة بزملاء العمل، والثقة بالمشرفين أكثر من الثقة بالإدارة العليا، مما يعكس ضعف اهتمام المصرف بتقوية هذه الثقة.

-دراسة محمد عيد عتريس 2016:

وتهدف هذه الدراسة للكشف عن واقع كل من الثقة التنظيمية والولاء التنظيمي لدى هيئة التدريس ومعاونيهم بكلية التربية جامعة الزقازيق، والكشف عن طبيعة العلاقة بينهما، ووضع تصور مقترح لتدعيم كل منهما، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتم إجراؤها على عينة عشوائية لهيئة التدريس ومعاونيهم وكان عددهم 67 فردا أي بنسبة 30% من المجتمع الأصلي.

وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة وطيدة بين كل من الثقة التنظيمية والولاء التنظيمي، فكلما زادت درجة الثقة التنظيمية زاد معدل الولاء التنظيمي، وأن أعلى أبعاد الثقة تحقيقاً على أرض الواقع هو بعد الثقة في الزملاء

تليها الثقة في إدارة الكلية ثم الثقة في رؤساء الأقسام. وقدمت الدراسة تصورا مقترحا يمكن أن يسهم في تعزيز الثقة التنظيمية والولاء التنظيمي وتوطيد العلاقة بينهما.

• تعقيب على الدراسات السابقة

تبين من خلال عرض الدراسات السابقة أن منها ما تناول الثقة التنظيمية مع متغيرات أخرى، مثل الولاء والإدارة الالكترونية والاستغراق الوظيفي، أما فيما يتعلق بالمنهج المعتمد فقد كان المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت العينات العشوائية، والاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات، في حين تنوعت القطاعات التي تمت فيها الدراسة (الإدارات والمصرف والجامعة) والأهداف التي تسعى للوصول إليها. أما الدراسة الحالية فتشابهت مع بعض الدراسات السابقة في الأهداف والعينة المستهدفة واستخدام الاستبيان والمنهج، واختلفت من ناحية تطبيق الاستبيان بأسلوب المسح الشامل.

أولاً: الجانب النظري

1- مفهوم الثقة التنظيمية

يعد مفهوم الثقة من المفاهيم الإدارية التي يصعب الاتفاق على تعريفها من قبل الباحثين، ففي الوقت الذي أجمعوا على أهمية الثقة المتبادلة في التنظيم، إلا أن ثمة اختلاف فيما بينهم في نظرهم إليها. ويشير مفهوم الثقة التنظيمية حسب **الخالدي** "إلى توقعات الأفراد والجماعات العاملين في المنظمة والمتعاملين معها، بأنه يمكن الاعتماد عليها في تحقيق نتائج مفضلة أو مرغوبة لديهم، وأنه يمكن الاستمرار في العمل فيها أو التعامل معها، بسبب ما يجذونه من كفاءة في النظام الإداري فيها، وكفاية مديرها، وجودة إنتاجها، ووفائه والتزاماتها المترتبة عليها اتجاه الجمهور الداخلي والخارجي على حدّ سواء." (الخالدي، 2011، صص 189-190)

ويعرف كل من محارمة والحوامدة الثقة التنظيمية على أنها "توقعات وتصورات الأفراد والجماعات بأن الوعود والاتفاقات والقرارات المتخذة يمكن الاعتماد عليها وسيتم الالتزام بما يحقق النتائج المرغوبة والمصالح المشتركة." (محارمة والحوامدة، 1998، صص 229)

كما يعرفها مينك (Mink) "بأنها توقعات الفرد واثمائه بأن سلوك الفرد الآخر سيكون سلوكا منسجما ومؤيدا للمصالح المشتركة للطرفين وهو الاعتقاد بأن الشخص الآخر يتصرف وفقا للأنماط السلوكية المشتركة وبحسب الاتفاق." (طجم والسواط، 2003، صص 273)

نستنتج من خلال التعاريف السابقة أن الثقة التنظيمية هي تلك المشاعر الايجابية للأفراد العاملين اتجاه إدارة المنظمة والرئيس وزملاء العمل، واقتناعهم وإيمانهم بأنهم يلتزمون بكل ما يقولون ويفعلونه بكل نزاهة، ويمكن الاعتماد عليهم في تحقيق الأهداف المشتركة.

2- أهمية الثقة التنظيمية

لقد أكد الكثير من الباحثين على أهمية الثقة التنظيمية في المنظمات وبين الأطراف المعنية (الأفراد، والمنظمة) فهي عامل مهم في تحقيق التكامل للمنظمة، وتكمن في النقاط التالية:

- تعتبر الثقة التنظيمية عنصرا مهما وضروريا لتكوين العلاقات التعاونية في المنظمة.

- تشجع الاستقرار التنظيمي والرضا بين أعضاء المنظمة.
 - تعمل الثقة على تقليل الرقابة المباشرة والتوجيه المستمر في العمل الإداري.
 - تساعد الثقة التنظيمية في تخفيض الصراعات السلبية وتعزيز الاستجابات الفعالة في حل المشكلات.
- (خوين، 2015، ص128)
- تسهل الثقة تأمين الاتصال والحوار والتعاون بين الأفراد. (الدوري وصالح، 2009، ص263)
 - تمثل الثقة أساس تشكيل علاقة التبادل الاجتماعي لدى العاملين. (الهنداوي، 2012، ص163)

3- أبعاد الثقة التنظيمية:

بناء على مفاهيم الثقة التنظيمية فقد اتفق معظم الباحثين على تقسيم أبعاد الثقة التنظيمية إلى ثلاث أبعاد (الثقة بالمشرفين، الثقة بزملاء العمل، الثقة بإدارة المنظمة)، كما أن معظم الدراسات والبحوث التي تناولت الثقة التنظيمية أيضا قسمت الأبعاد إلى ثلاثة وهي:

1.3 الثقة بالمشرفين:

وهي تمثل التوقعات الإيجابية للمرؤوسين اتجاه مشرفيهم في العمل وفقا للعلاقات المتبادلة بين الطرفين، والثقة هي سمة رئيسية مرتبطة بالقيادة، إذ أن الأمانة والاستقامة هي سمة أساسية وحتمية للقيادة، فعندما يثق الأفراد بالقائد فإنهم يرغبون أن يكونوا تحت طوع أو أمرة لأنهم على ثقة بأن كل حقوقهم ومصالحهم لن يساء لها، إذ أنه من غير المحتمل أن يتبع الأفراد من يرونه غير أمين أو يعمل على استغلالهم .

فاكتساب الثقة يتحقق من خلال الاهتمام بالآخرين وأن تكون إلى صفهم في ما يحدث لهم من خير أو شر وتشاركهم همومهم ومشاكلهم حتى تحظى بثقتهم، تلك الثقة التي تبني كالبنا من خلال استمرار الاهتمام والتواصل والعلاقة القائمة على الربح المتبادل وسياسة "أنا أربح وأنت تربح" (الوادي، 2012، ص120)

2.3 الثقة بزملاء العمل:

المقصود بها تلك العلاقات التعاونية المتبادلة، والميل الموقفي الإيجابي بين الأفراد العاملين من حيث الاعتماد المتبادل والاشتراك في الأفكار والمعلومات والاتصالات المفتوحة بين جميع الأطراف، وذلك بما يسهم في تحقيق الأهداف والغايات المشتركة، وتكتسب هذه الثقة في ظل توافر عدد من الخصائص والسمات التي تجعل من الفرد جدير بثقة الآخرين، وتشمل كل من الالتزام في العمل والقيم والمبادئ والاهتمام بمصالح الزميل ومساعدة الزملاء وغيرها. (عبد السلام وعمران، 2016، ص31-32)

3.3 الثقة بإدارة المنظمة :

وتشير إلى ثقة الأفراد بأهداف وقرارات المنظمة وبما تعكس إيمانهم بأن تلك الأنشطة والقرارات والقواعد التي تضعها الإدارة ستكون في صالح جميع أفراد المنظمة، فضلا عن ذلك مدى تطابق القيم والمبادئ للأفراد والمنظمة وامتلاكها لتلك القدرات التي تمكنها من إنجاز أعمالها.

كما أن شعور الأعضاء بأن الإدارة العليا تعمل ما في مصلحتهم، وأنها عند اتخاذ قراراتها أو صياغتها لأهدافها الإستراتيجية فإنها تراعي مصالحهم، وتدمج أهدافهم الشخصية ضمن أهدافها الإستراتيجية، ومن ثم

يدفعهم هذا الشعور إلى الاستعداد للتضحية من أجل هذه المنظمة، والاستعداد لتقديم مصلحة المنظمة على مصالحهم الشخصية. (فليح، 2010، ص 128)

4- طرق بناء الثقة التنظيمية بالمنظمات:

تحتاج الإدارة الفعالة إلى مستوى عال من الثقة، فكلما قلت الثقة قلت فاعلية عملية مشاركة المعلومات وانتشارها، فلا بد من بيئة عمل تتمتع بمستوى عال من الثقة والصراحة على نطاق واسع وتوفير مكان عمل يتسم بالتأكيد على الإبداعية الفردية والجماعية والتشجيع.

يرى الصيرفي (2003) أن من طرق بناء الرئيس للثقة التنظيمية مع العاملين إتباع الخطوات التالية:

- تحليل مهام ومسؤوليات العمل من أجل إيجاد فرص متعادلة أمام جميع المرؤوسين.
- تدريب العاملين على تحمل المسؤولية.
- التركيز على ما يتم انجازه من أعمال، وتجنب السياسات والإجراءات المقيدة ما أمكن.
- التركيز على حل المشكلات عوضاً عن إضاعة الوقت في العقوبات.
- تجنب البحث عن أخطاء العاملين، والعمل على التأكد من عدم تكرار الخطأ.
- دعم العاملين من خلال منحهم الفرص المناسبة للإعداد والتدريب، وتشجيعهم على الإنجاز. (الصيرفي، 2003، ص 112)
- وأشار السكارنة (2015) أن كسب ثقة زملاء العمل وبناء علاقات حسنة معهم ضرورة كبيرة لنجاح العمل، وذلك لكثرة الاحتكاك بهم، ومن أهم الخطوات التي يجب الأخذ بها لبناء الثقة بين زملاء العمل نجد:

- حرص العامل على القيام بعمله بأمانة لينال احترام زملائه.
- تمتع العامل بالأخلاق العالية والسلوك المستقيم في التعامل مع زملائه.
- الاهتمام بالزملاء من خلال مشاركتهم أفراحهم وأحزانهم، وإسداء الرأي والنصيحة لهم.
- مشاركة الزملاء في بعض الرياضات أو الرحلات الترفيهية خارج مكان العمل.
- عدم الغموض أمام الزملاء، والتحدث عن الحياة والأفكار والأحوال أمامهم دون مبالغة.
- تجنب ما يثير حساسيات الزملاء في العمل، مثل التنازع بالألقاب، أو المزح الثقيل.
- اعتماد مبدأ الوسطية في التعاملات مع الزملاء سلباً أو إيجاباً. (السكارنة، 2015، ص 203)

أما مرسى (2010) فيضيف طرقاً أخرى لبناء الثقة التنظيمية ومنها:

- فتح قنوات الاتصال بين المدير والعاملين ليكونوا على علم بالقرارات والسياسات ومنطقيتها.
- إنصات المدير لأفكار ومقترحات العاملين ودعمها.
- أن يكون المدير متاحاً للعاملين حال حاجتهم له.
- احترام المدير للعاملين وتفويض صلاحيات كافية.
- العدل والموضوعية وعدم التحيز من قبل المدير في تقييم أداء العاملين.
- الصدق بالوعود والانسجام في التصرفات اليومية من قبل المدير.

- إشعار العاملين بقدرات المدير المهنية والفنية.
- إدارة ناجحة لاجتماعات العمل من قبل المدير. (مرسي، 2010، ص 222)

ثانياً: الإجراءات المهنية

1- المنهج المستخدم:

بما أن هذه الدراسة تدور حول معرفة أبعاد الثقة التنظيمية حسب آراء الأساتذة بقسم علم النفس، فالمنهج الأنسب لها هو المنهج الوصفي الذي يعرف على أنه " مجموعة من الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة اعتماداً على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا ودقيقًا لاستخلاص دلالاتها والوصول إلى نتائج وتعليمات عن الظاهرة أو الموضوع محل البحث. (الراشيد، 2000، ص 59)

2- مجتمع الدراسة

يتشكل مجتمع الدراسة من أساتذة قسم علم النفس بكلية علم النفس وعلوم التربية، جامعة قسنطينة-2-، والبالغ عددهم 64 أستاذًا.

الجدول 1: عدد الأساتذة في كل تخصص بقسم علم النفس

التخصصات	علم النفس العيادي	علم النفس المدرسي	علم نفس العمل والتنظيم	المجموع
عدد الأساتذة	34	12	18	64

3. أسلوب جمع البيانات:

اتبعنا أسلوب المسح الشامل والذي يقصد به قيام الباحث بجمع بيانات بحثه من جميع المفردات (الوحدات) التي تشكل مجتمع البحث، ومن كافة الحالات التي تنطبق عليها خصائص معينة دون ترك أي مفردة أو حالة. (غري، 2006، ص 131).

وبما أن المجتمع الأصلي للدراسة صغير والمتمثل في 64 أستاذًا، وبعد استثناء بعض الأساتذة اللذين يعملون بإدارة قسم علم النفس والبالغ عددهم 12 أستاذًا، إضافة إلى استبعاد الأساتذة الذين طبقنا عليهم الدراسة الاستطلاعية والبالغ عددهم 08 أساتذة بهدف بناء أداة الدراسة والتأكد من شروطها السيكمومترية وتطبيقها في صورتها النهائية، أصبح عدد الأفراد المشكلين لمجتمع الدراسة مكونة من 44 أستاذًا.

4- أداة جمع البيانات

إن طبيعة مجال البحث وطبيعة التساؤلات التي يطرحها الباحث و البيانات المراد الحصول عليها هي التي تحدد الأداة أو التقنية الملائمة لبحثه، وفي هذه الدراسة اعتمدت الباحثتان على الاستبيان كأداة لجمع البيانات بحيث قسمت أبعاد الثقة التنظيمية إلى ثلاث محاور رئيسية تم صياغتها اعتماداً على الجانب النظري للدراسة واطلاعنا على بعض الدراسات السابقة.

المحور الأول: ويعبر على بعد الثقة في إدارة الجامعة وعدد بنودها (09)

المحور الثاني: ويتناول بعد الثقة في رئيس القسم وعدد بنودها (09)

المحور الثالث: ويعبر على بعد الثقة في زملاء العمل (07)

والمقياس النفسي الذي أعتمد في بناء استبيان هذه الدراسة هو مقياس ليكارت لقياس الاتجاهات، لذلك فإنّ أبعاد الاستجابة على كل بند من بنود هذا الاستبيان تتحدد في ثلاث فئات هي: (دائما، أحيانا ، أبدا) بحيث أعطيناها الأوزان التالية على الترتيب التالي: (1 ، 2 ، 3).

5. حساب الشروط السيكومترية (الصدق والثبات) لاستبيان الدراسة:

1.5 حساب الصدق

1.1.5 صدق المحكمين

قمنا بعرض هذا الاستبيان على 08 من المحكمين، وتم استرجاع 05 استمارات، حيث تمت الموافقة على مختلف بنوده كونها تنسجم (تقيس) إلى حدٍ كبير مع موضوع الدراسة.

2.1.5 صدق المحتوى:

على اعتبار أنّ صدق المحتوى يعتبر أكثر أنواع الصدق شيوعاً من حيث الاستخدام وهذا بتأكيد عدد من الباحثين على أهميته (الطعاني 2002:ص99)، فقد قمنا باعتماده في هذا الاستبيان بهدف الاستدلال على مصداقية حكمنا السالف الذكر، و هذا النوع من الصدق يتم حسابه وفق الخطوات التالية:

1- حساب صدق كل بند بصفة منفردة وفق المعادلة الإحصائية التي اقترحها لوشي Laushe ومفادها (Muchinsky 2012. p178):

$$\frac{\frac{ع}{2} - ع}{\frac{ع}{2}} = ن م ص$$

♦ ع و: عدد المحكمين الذين اعتبروا أن البند يقيس السلوك المراد قياسه.

♦ ع: عدد المحكمين الإجماليين.

♦ تجميع كل القيم المحصل عليها في البنود ثم قسمتها على هذه الأخيرة - البنود - والناتج المحصل عليه هو قيمة صدق المحتوى الإجمالي للاستبيان.

و بعد المعالجة الإحصائية لاستجابات أفراد عينة المحكمين على بنود الاستبيان تم الحصول على درجة صدق مساوية ل(0,82) وهي نسبة عالية تدل على صدق الاستبيان وقياسه لما أعد له.

2.5 الثبات:

للتحقق من ثبات الاستبيان تم حساب معامل الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبيان باستخدام معادلة ألفا كرومباخ للاتساق الداخلي بعد تطبيق الأداة في صيغتها الأولية على 8 أفراد، تم الحصول على قيمة ثبات مساوية ل(0.72) وهي قيمة ثبات عالية.

جدول 2: يمثل معاملات الثبات لألفا كرومباخ

أبعاد الثقة التنظيمية	معاملات الثبات
الثقة بإدارة الجامعة	0.66
الثقة برئيس القسم	0.70
الثقة بالزملاء	0.80
الثقة التنظيمية ككل	0.72

6- أساليب المعالجة الإحصائية

للإجابة على تساؤلات الدراسة فقد تمت المعالجة الإحصائية للبيانات التي تم جمعها عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية باستخدام (SPSS 25.0) ولقد اشتمل تحليل البيانات ومعالجتها على:

1.6- المتوسط الحسابي:

حيث أنّ المتوسطات الحسابية تحدد ميول و تتركز الآراء حول إحدى الدرجات الثلاثة لمقياس ليكرت لقياس الاتجاهات.

ولقد تم اعتماد نموذج ليكرت الثلاثي بهدف إعطاء الأحكام على المتوسطات الحسابية ولتحديد طول فئات مقياس ليكرت الثلاثي، تم حساب المدى بطرح أصغر قيمة من أكبر قيمة في المقياس ($2 = 1 - 3$) وقسمة المدى (2) على أكبر قيمة في المقياس ($2 : 3 = 0,66$) ولأن المقياس لا يبدأ من الصفر بل من العدد 1 فإن نهاية الخلية تكون $1.66 = 0.66 + 1$ وهذا يعني أن المتوسط الحسابي يقع بين القيمة (1) والقيمة (1.66) ويكون ضمن الخلية الأولى "أبدا" وهكذا نحسب طول الفئات المتبقية لنتمكن من الحكم على المتوسطات الحسابية كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول 3: للحكم على مدى مساهمة أبعاد الثقة التنظيمية حسب آراء الأساتذة

الفئة	أبدا	أحيانا	دائما
المتوسط الحسابي	1.66-1	2.32-1.67	3-2.33
درجة المساهمة	قليلة	متوسطة	مرتفعة

2.6- الانحراف المعياري:

لإعطاء نظرة عامة عن مقدار تشتت آراء العاملين (الأقلية) عن متوسط كل الآراء (الأغلبية).

7- عرض ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات:

1.7- عرض ومناقشة النتائج في ضوء الفرضية الأولى التي مفادها: تساهم الثقة بإدارة الجامعة في بناء الثقة التنظيمية.

الجدول 4: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد العينة حول البعد المرتبط بإدارة الجامعة ومساهمته في بناء الثقة التنظيمية حسب آراء الأساتذة.

البند	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة المساهمة	الترتبة
1- تراعي الإدارة مصالحكم عند اتخاذ القرارات	1.48	0.50	قليلة	8
2- تعاملك إدارة الجامعة باحترام	2.51	0.66	مرتفعة	1
3- تطبق إدارة الجامعة القوانين على جميع الأساتذة بنزاهة	1.90	0.57	متوسطة	4
4- تقدر إدارة الجامعة الجهود المميزة	1.84	0.67	متوسطة	5
5- تعمل إدارة الجامعة على الكفاءة في التعيينات الإدارية	1.93	0.65	متوسطة	3

5	متوسطة	0.71	1.84	6-تناقش إدارة الجامعة كل ما يتعلق بمهامكم الوظيفية بكل صراحة
6	قليلة	0.61	1.51	7-تشارك إدارة الجامعة جميع الأساتذة في القضايا المستقبلية
2	متوسطة	0.59	2.12	8-تعمل إدارة الجامعة على إتاحة المعلومات للجميع
3	متوسطة	0.70	1.93	9-تعمل إدارة الجامعة على سيادة مناخ من العلاقات الإنسانية
	متوسطة	0.62	1.89	المجموع الكلي

من خلال الجدول رقم (4) الذي شهد تباين واختلاف في استجابات أفراد العينة المتعلقة ببعد الثقة في إدارة الجامعة ومساهمتها في بناء الثقة التنظيمية بقسم علم النفس حسب آراء الأساتذة بمتوسط حسابي كلي قدر بـ (1.89) حيث يقع ضمن الفئة الثانية (1.67- 2.32) والذي يمثل البديل (أحيانا) حسب مقياس ليكارت الثلاثي، بدرجة ثقة متوسطة في إدارة الجامعة، وانحراف معياري يقدر بـ (0.62) مما يدل على تشتت آراء أساتذة قسم علم النفس.

ولقد تم ترتيب هذه البنود حسب المتوسطات الحسابية ترتيبا تنازليا حسب درجة المساهمة في بناء الثقة التنظيمية كالتالي: (1، 4، 6، 7، 3، 9، 5، 2، 8)

بحيث أشارت النتائج أن أغلب البنود متوسطة الحسابية تقع ضمن الفئة الثانية وبدرجة متوسطة، ماعدا البند رقم (2) والمتمثل في "تعاملك إدارة الجامعة باحترام" والذي جاء في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.51) وانحراف معياري قدر بـ (0.66) وبدرجة مرتفعة، في حين جاءت العبارة رقم (1) المتمثلة في "تراعي الإدارة مصالحكم عند اتخاذ القرارات" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (1.48) وانحراف معياري قدر بـ (0.50) وبدرجة ثقة قليلة في إدارة الجامعة.

من خلال النتائج المتحصل عليها بالنسبة لبعد الثقة في إدارة الجامعة نستنتج أنه يساهم بدرجة متوسطة في بناء الثقة التنظيمية بقسم علم النفس حسب آراء الأساتذة، فرغم أن إدارة الجامعة تعاملهم باحترام مما يعزز ثقتهم وعملهم بمنظمتهم، إلا أنه هناك منغصات يتعرض إليها الأستاذ خلال مسيرته العلمية من ضغوطات وتحديات وصعوبات، وذلك من خلال ضعف المشاركة الفعلية للأساتذة في الجامعة، وقلة إشراك جميع الأساتذة في القضايا المستقبلية، كما أن هناك مركزية في صنع القرارات في إدارة الجامعة وعدم مراعاة مصالحهم الشخصية، وكثرة الرقابة الصارمة وصعوبة الحصول على المعلومات وعدم إتاحتها للجميع، وعدم التحكم في استخدام وسائل للاتصال الفعالة وأنظمة المعلومات مما يدل على وجود مؤشرات متوسطة حول بعد الثقة في إدارة الجامعة ومساهمتها في بناء الثقة التنظيمية بقسم علم النفس حسب آراء الأساتذة.

2.7- عرض ومناقشة النتائج في ضوء الفرضية الثانية التي مفادها: تساهم الثقة برئيس القسم في بناء الثقة التنظيمية.

الجدول 5 : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد العينة حول البعد المرتبط بالثقة في رئيس القسم ومساهمة في بناء الثقة التنظيمية حسب آراء الأساتذة.

البند	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة المساهمة	الرتبة
1.تثق في رئيس القسم لأنه يدير العمل بكفاءة	2.09	0.57	متوسطة	4
2.يتصرف رئيس القسم بطريقة عادلة	2.12	0.48	متوسطة	3
3.يشاركك رئيس القسم في حل مشاكل العمل	2.06	0.74	متوسطة	5

4.	يوفي رئيس القسم بوعوده اتجاهكم	2.36	0.96	مرتفعة	1
5.	ينصت رئيس القسم لمقترحاتكم حول العمل	1.96	0.72	متوسطة	6
6.	تتق في رئيس القسم لأنه يتحكم في إدارة الصراع	1.93	0.72	متوسطة	7
7.	يقوم رئيس القسم بتفويض الصلاحيات	2.12	0.64	متوسطة	3
8.	يقف رئيس القسم إلى جانبكم وقت الحاجة	2.27	0.67	متوسطة	2
9.	يترك لكم رئيس القسم الفرصة للمشاركة في صنع القرار	1,78	0.69	متوسطة	8
	المجموع الكلي	2.07	0.65	متوسطة	

من خلال الجدول رقم (5) جاءت استجابات أفراد العينة المتعلقة ببعد الثقة في رئيس القسم ومساهمته في بناء الثقة التنظيمية بقسم علم النفس حسب آراء الأساتذة بمتوسط حسابي كلي قدر بـ (2.07) حيث يقع ضمن الفئة الثانية (1.67 - 2.32) والذي يمثل البديل (أحيانا) حسب مقياس ليكارت الثلاثي، بدرجة ثقة متوسطة في رئيس القسم، وانحراف معياري يقدر بـ (0.65) مما يدل على تشتت آراء أساتذة قسم علم النفس. ولقد تم ترتيب البنود حسب المتوسطات الحسابية ترتيبا تنازليا حسب درجة المساهمة في بناء الثقة التنظيمية كالآتي: (9, 6, 5, 3, 1, 2, 7, 4, 8).

بحيث أشارت النتائج أن كل استجابات أفراد العينة جاءت متوسطاتها الحسابية ضمن الفئة الثانية (1.67 - 2.32) والذي يمثل البديل (أحيانا) حسب مقياس ليكارت الثلاثي وبدرجة ثقة متوسطة، ما عدا البند رقم (4) والمتمثل في "يوفي رئيس القسم بوعوده اتجاهكم" والذي جاء في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.36) والذي يقع ضمن الفئة الثالثة (2, 33 - 3) و يمثل البديل (دائما) حسب مقياس ليكارت الثلاثي، بدرجة ثقة مرتفعة في رئيس القسم، وانحراف معياري قدر بـ (0.96) مما يدل على تشتت آراء أساتذة قسم علم النفس. في حين البند رقم (9) المتمثل في "يترك لكم رئيس القسم الفرصة للمشاركة في صنع القرار" جاء في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدر بـ (1, 78) وانحراف معياري قدر بـ (0.69) مما يدل على تشتت آراء الأساتذة.

من خلال النتائج المتحصل عليها نستنتج أن بعد الثقة في رئيس القسم يساهم بدرجة متوسطة في بناء الثقة التنظيمية بقسم علم النفس حسب آراء الأساتذة، فرغم أن رئيس القسم دائما يوفي بوعوده تجاه الأساتذة إلا أنه أحيانا لا ينصت لمقترحاتهم حول العمل، ولا يشركهم في صنع القرارات، كما يلاحظ عدم تبنيه لمبدأ تفويض الصلاحيات أي أن هناك مركزية في اتخاذ القرارات، إضافة إلى أنه أحيانا لا يتحكم في إدارة الصراع ولا يساهم في حل مشاكل العمل. إلا أن هذا يرجع حسب رأي الباحثين إلى كثرة الضغوط في العمل والناجمة عن كون قسم علم النفس بحجم كلية، وكذلك تعدد تخصصات وقلة الهياكل البيداغوجية، إضافة إلى الكم الهائل للطلبة وكثرة المسؤوليات، فكل هذه المتغيرات لها تأثير على مهام رئيس القسم مما يؤدي إلى وجود ثقة متوسطة حسب آراء الأساتذة .

3.1.7. عرض ومناقشة النتائج في ضوء الفرضية الثالثة التي مفادها: تساهم الثقة بزملاء العمل في بناء الثقة التنظيمية.

الجدول 6 : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد العينة حول البعد المرتبط بالثقة في زملاء العمل ومساهمته في بناء الثقة التنظيمية حسب آراء الأساتذة.

البنء	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة المساهمة	الرتبة
1. يتعامل زملاؤك في العمل فيما بينهم بأخلاق عالية	2.34	0.61	مرتفعة	6
2. تقبل النصيحة من زملائك في العمل	2.54	0.56	مرتفعة	2
3. تتبادل الأفكار التي تحمك في العمل مع زملائك	2,36	0.65	مرتفعة	5
4. تتجنب كل ما يثير الحساسيات تجاه زملائك في العمل	2,72	0.51	مرتفعة	1
5. ينصت زملاؤك في العمل لمشاكلك باهتمام	2.93	0.65	مرتفعة	4
6. تتكلم مع زملائك في العمل بكل حرية عن صعوبات العمل	2.33	0.59	مرتفعة	7
7. يقدم لك زملاؤك في العمل يد المساعدة دون مقابل	2,40	0,66	مرتفعة	3
المجموع الكلي	2.51	0.60	مرتفعة	

من خلال الجدول رقم (6) جاءت استجابات أفراد العينة المتعلقة ببعد الثقة في زملاء العمل ومساهمته في بناء الثقة التنظيمية بقسم علم النفس حسب آراء الأساتذة بمتوسط حسابي كلي قدر بـ (2.51) حيث يقع ضمن الفئة الثالثة (2.33-3) والذي يمثل البديل (دائما) حسب مقياس ليكارت الثلاثي، بدرجة ثقة مرتفعة في زملاء العمل، وانحراف معياري يقدر بـ (0.60) مما يدل على تجانس آراء أساتذة قسم علم النفس. ولقد تم ترتيب البنود حسب المتوسطات الحسابية ترتيبا تنازليا حسب درجة المساهمة في بناء الثقة التنظيمية كالتالي: (4,2,7,5,3,1,6)

بحيث أشارت النتائج أن أغلب استجابات أفراد العينة جاءت متوسطاتها الحسابية ضمن الفئة الثالثة (2,33-3) الذي يمثل البديل (دائما) حسب مقياس ليكارت الثلاثي، وبدرجة ثقة مرتفعة في زملاء العمل حسب آراء الأساتذة. بحيث كانت بنودها مرتبة تنازليا كالتالي (2,4,7,5,3,1,6) فعادت المرتبة الأولى للبنء رقم (2) والمتمثل في "تقبل النصيحة من زملائك في العمل" بمتوسط حسابي قدر بـ (2,54) وانحراف معياري قدر بـ (0.56) مما يدل على تجانس آراء أساتذة علم النفس. أما البنء رقم (6) جاء في المرتبة الأخيرة والمتمثل في "تتكلم مع زملائك في العمل بكل حرية عن صعوبات العمل" بمتوسط حسابي قدر بـ (2,33) وانحراف معياري قدر بـ (0.59) مما يدل على تجانس آراء أساتذة علم النفس.

من خلال النتائج المتحصل عليها نستنتج أن بعد الثقة في زملاء العمل يساهم بدرجة مرتفعة في بناء الثقة التنظيمية بقسم علم النفس حسب آراء الأساتذة، ويرجع ذلك إلى إيمان واقتناع الأساتذة أن الثقة في الزملاء مسألة مهمة، لأنها تؤثر في أداءهم للوصول إلى الأهداف المطلوبة وخاصة في تحسين المخرجات التي تساهم في جودة التعليم في الجامعة، فوجود علاقات تعاونية في إطار الاحترام المتبادل، وسعيهم إلى تكوين علاقات عمل فعالة وبناءة قد تمتد حتى إلى خارج نطاق العمل مما يزيد من فرص الثقة المتبادلة، إضافة إلى وقوفهم إلى جانب بعضهم البعض خاصة في الظروف الصحية والعائلية الصعبة، وتبادل الأفكار فيما بينهم يساهم في خلق مهارات تكاملية فيما بينهم، وتقديم المساعدات دون انتظار المقابل، فكل هذا يدل على قوة العلاقات الإيجابية والثقة المتبادلة فيما بينهم. وهذا ما يدل على أن بعد الثقة بزملاء العمل يساهم بدرجة مرتفعة في بناء الثقة التنظيمية بقسم علم النفس حسب آراء الأساتذة.

عرض ومناقشة النتائج في ضوء الفرضية العامة التي مفادها: تساهم الأبعاد التنظيمية في بناء الثقة التنظيمية حسب آراء أساتذة قسم علم النفس.

جدول 7: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي للثقة التنظيمية وأبعادها.

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة المساهمة	الرتبة
الثقة في إدارة الجامعة	1.89	0.62	متوسطة	3
الثقة في رئيس القسم	2.07	0.65	متوسطة	2
الثقة في الزملاء	2.51	0.60	مرتفعة	1
الثقة التنظيمية	2.15	0.62	متوسطة	

يتبين من خلال الجدول رقم (7) أن مساهمة الأبعاد التنظيمية (إدارة الجامعة، رئيس القسم، زملاء العمل) في بناء الثقة التنظيمية الكلية بمتوسط حسابي كلي قدر بـ (2.15) حيث يقع ضمن الفئة الثانية (1.67 - 2.32) والذي يمثل البديل (أحيانا) حسب مقياس ليكرت الثلاثي، بدرجة ثقة متوسطة، وانحراف معياري قدر بـ (0.62) مما يدل على تشتت آراء أساتذة قسم علم النفس.

بحيث احتل المرتبة الأولى بعد الثقة في الزملاء بمتوسط حسابي قدر بـ (2,51) أي بدرجة مساهمة مرتفعة في بناء الثقة التنظيمية وانحراف معياري قدر بـ (0.60) حسب آراء أساتذة قسم علم النفس. ولقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة كل من كريم الهواري ومُجد عمر (2016) ودراسة أميرة خضير كاظم (2014)، ودراسة مُجد عيد عتريس (2016) بحيث جاء بعد الثقة بالزملاء في المرتبة الأولى، واختلفت مع دراسة محسن عبد السلام علي عمران وعبد السلام علي عبد السلام (2016) بحيث جاء في المرتبة الأولى بعد الثقة بالرئيس بدرجة مساهمة مرتفعة .

أما البعد المتعلق بالثقة برئيس القسم جاء في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدر بـ (2.07) بدرجة مساهمة متوسطة في بناء الثقة التنظيمية وانحراف معياري قدر بـ (0.62) حسب آراء أساتذة قسم علم النفس. ولقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة كل من كريم هواري ومُجد عمر (2016) وأميرة خضير كاظم (2014) بحيث جاء بعد الثقة بالرئيس أو المشرفين في المرتبة الثانية. واختلفت مع دراسة ومُجد عيد عتريس (2016).

أما بعد الثقة المتعلق بالإدارة العليا جاء في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدر بـ (1.69) بدرجة مساهمة متوسطة في بناء الثقة التنظيمية وانحراف معياري قدر بـ (0.62) حسب آراء أساتذة قسم علم النفس. ولقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة كل من كريم هواري ومُجد عمر (2016) وأميرة خضير كاظم (2014) ودراسة محسن عبد السلام علي عمران وعبد السلام علي عبد السلام (2016) بحيث جاء بعد الثقة بالإدارة العليا في المرتبة الثالثة، واختلفت مع دراسة مُجد عيد عتريس (2016).

8- خاتمة:

من خلال هذه الدراسة الميدانية حاولت الباحثتان الوقوف على الواقع الراهن للثقة التنظيمية بجامعة قسنطينة-2- حسب آراء الأساتذة، باعتبار هذه الأخيرة من العوامل المحورية في تعزيز نجاح المنظمات وبقائها على المدى الطويل وتميزها في ظل التنافسية، فالمنظمات الفاعلة هي التي تقوم ببناء جسور من الثقة المتبادلة بينها

وبين موظفيها وتعمل على خلق المناخ المناسب ليدرك الموظفون هذه الثقة بكل أبعادها (الثقة في الإدارة العليا والرئيس أو المشرفين والثقة في الزملاء)

ولقد توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى أن مساهمة أبعاد الثقة (إدارة الجامعة، رئيس القسم، زملاء العمل) في بناء الثقة التنظيمية الكلية تساهم بدرجة متوسطة حسب آراء الأساتذة، بحيث احتل بعد الثقة في الزملاء المرتبة الأولى بدرجة مساهمة مرتفعة في بناء الثقة التنظيمية، ثم جاء بعد الثقة في رئيس القسم ثم بعد الثقة في إدارة الجامعة بدرجة مساهمة متوسطة.

التوصيات والمقترحات:

- من خلال النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة الميدانية تتقدم الباحثتان بعدة توصيات وهي كالتالي:
- عمل كل منظمة على ترسيخ الثقة التنظيمية باعتبارها الحجر الأساسي لبلوغ الأهداف المنشودة..
- وضع سياسات إدارية واضحة تطبق على الجميع بعدالة.
- تعزيز فرص التفويض وتبادل الصلاحيات والسلطات.
- تنمية مبدأ الرقابة الذاتية وتعزيز الشعور بالمسؤولية في العمل.
- فتح قنوات التواصل والمشاركة الفعالة بين الإدارة العليا والأساتذة ورئيس القسم.
- الإنصات لمقترحات وآراء الأساتذة.
- إشعار الأساتذة بالاحترام والتقدير في التعامل ووضع حاجاتهم في الاعتبار.
- تشجيع المناقشات المفتوحة للتقليل من حدة الصراع.
- العمل على تعزيز الثقة في الأساتذة والقيادات القائمة على الأداء المختلف بالجامعة.
- الابتعاد عن مركزية اتخاذ القرارات.
- تعزيز الدراسات حول الثقة التنظيمية وعلاقتها ببعض المتغيرات كالصمت التنظيمي والولاء والالتزام والتميز التنظيمي.

المراجع

الكتب:

- الخالدي، إبراهيم بدر شهاب(2011): معجم الإدارة، عمان، دار أسامة للنشر والتوزيع.
- الدوري، زكريا مطلق ، صالح، أحمد علي (2009): إدارة التمكين واقتصاديات الثقة في منظمات أعمال الألفية الثالثة، دار اليازوري العلمية.
- الرشيد، بشير صالح (2000): مناهج البحث التربوي، الكويت، دار الكتاب الحديث.
- السكارنة، بلال خلف(2015): أخلاقيات العمل، الأردن، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- الصيرفي، محمد عبد الفتاح(2003): الإدارة الرائدة، ط1، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع.
- الطعاني، حسن أحمد (2002): التدريب مفهومه وفعاليته، الأردن، دار الشروق.
- الهنداوي، ياسر فتحي (2012)، إدارة المدرسة وإدارة الفصل أصول نظرية وقضايا معاصرة، المجموعة العربية لتدريب والنشر.
- الوادي، محمود حسين (2012): التمكين الإداري في العصر الحديث، عمان، دار حامد للنشر والتوزيع.

- طيجم، عبد الله بن عبد الغني ، السواط، طلق عوض الله (2003): السلوك التنظيمي، السعودية، دار حافظ.
- غربي علي(2006):أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية، قسنطينة، مطبعة سيرثا.
- مرسى، نبيل حامد(2010): فن إدارة الموارد البشرية في المنظمات الحكومية والخاصة، الإسكندرية، المكتب العربي الحديث.

Muchinsky, Paul.M(2012): Psychology applied to work an introduction to industrial and organization psychology, (10th ed), hypergraphic press.

المجلات

- خوين، سندس رضوي (2015):الثقة التنظيمية وأثرها في تحقيق الالتزام لدى الأفراد، مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم، العدد35.
- محسن عبد السلام علي عمران وعبد السلام علي عبد السلام (2016): دور الثقة التنظيمية في التوجه المعاصر نحو تطبيقات الإدارة الإلكترونية، مجلة جامعة سبها، المجلد الخامس عشر.
- فليح، حكمت مُجد (2010): تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي، مجلة الإدارة والاقتصاد جامعة تكريت، العدد83.
- محارمة ثامر، الحوامد نضال(1998): الثقة التنظيمية في الدوائر الحكومية في محافظتي الكرك والطفيلة، المجلة العلمية لكلية الإدارة و الاقتصاد ، قطر، عدد 09.