

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

العنوان

أثر الثقة التنظيمية في الالتزام التنظيمي

دراسة حالة المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته -وحدة جيجل-

مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير

تخصص: إدارة الموارد البشرية

تحت إشراف:

د. شاطر شفيق

إعداد الطالبتين:

مشيرح أماني

بوعتروس إيناس

أعضاء لجنة المناقشة/ التقييم

رئيسا	جامعة جيجل	الدرجة العلمية	الأستاذ.....
مشرفا ومقررا	جامعة جيجل	الدرجة العلمية	الأستاذ: شاطر شفيق
مناقشا	جامعة جيجل	الدرجة العلمية	الأستاذ.....

السنة الجامعية: 2021/2020

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

العنوان

أثر الثقة التنظيمية في الالتزام التنظيمي

دراسة حالة المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل -

مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير

تخصص: إدارة الموارد البشرية

تحت إشراف:

د. شاطر شفيق

إعداد الطالبتين:

مشيرح أماني

بوعتروس إيناس

أعضاء لجنة المناقشة/ التقييم

رئيسا	جامعة جيجل	الدرجة العلمية	الأستاذ.....
مشرفا ومقررا	جامعة جيجل	الدرجة العلمية	الأستاذ: شاطر شفيق
مناقشا	جامعة جيجل	الدرجة العلمية	الأستاذ.....

السنة الجامعية: 2021/2020

كلمة شكر

بسم الله الرحمن الرحيم

« وقال رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صالحا ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين »

صدق الله العظيم النمل: الآية 19

الحمد والشكر لله الذي بنعمته تتم الصالحات والذي بفضلہ أتممنا هذا العمل في شكله النهائي

بداية نتوجه بأسمى عبارات الشكر إلى مشرفنا

"د. شاطر شفيق"

الذي قبل أن يكون مشرفنا فهو أستاذنا وقدوتنا فله منا خالص التقدير والاحترام والامتنان والعرفان على كل ما قدمه لنا من نصح وإرشادات ومنحه لنا الكثير من وقته وعلمه لإنجاز هذه الدراسة فجزاه الله خيرا ورعاه وأطال في عمره.

كما نتوجه شكرنا إلى الأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة الموقرة على تفضلهم بقبول مناقشة هذا العمل.

كما نتوجه بالشكر الجزيل إلى عمال المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيغل-

كما نتوجه بالشكر إلى اثنين إذا نستهم الذاكرة فالقلب لن ينساهم عي كمال، شفيقة من الطاقم الإداري لقسم علوم التسيير.

إهداء

بسم الله وحده والصلاة والسلام على من لا نبي بعده وعلى آله وصحبه ومن سار على دربه إلى يوم الدين
أهدي هذا العمل إلى..

التي جعلت الجنة تحت أقدامها إلى ريحانة حياتي التي غمرتني بعطفها وأنارت لي درب حياتي وكانت لي
الصدر الحنون والقلب العطوف ... إلى أمي العزيزة الغالية " نضيرة " حفظها الله وأطال في عمرها.
إلى..

الذي رباني على الفضيلة والأخلاق وكان لي درع الأمان الذي وجهني إلى طريق الخير ... إلى أبي العزيز "
محمد" حفظه الله وأطال في عمره.
إلى..

من عرفت معهم معنى الحياة إلى سندي ومصدر قوتي إخوتي الأعزاء.

إلى..

مصدر بسمتي وبهجتي الذي قدم لي الكثير من الأمل والصبر لن أقول شكرا ... بل سأعيش الشكر معك
دائما.

إلى..

رفيقة دربي وأختي وصديقتي " نوسة" التي تقاسمت معها كل اللحظات رعاها الله ووفقها، مع كل عائلتها
المحترمة، خاصة والدتها الكريمة حفظها الله وأطال في عمرها.

أماني

إهداء

اللهم إني أسألك إيماناً دائماً وقلبا خاشعا
وعلما نافعا وبقينا صادق ودينا قيما وأسألك دوام النجاة من كل بلية وأسألك دوام العافية
إذا كان الإهداء يعبر ولو جزء من الوفاء

فالإهداء إلى:

الله جل جلا له الذي سخرنى لطلب العلم وإلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة ... نبي الرحمة
ونور العالمين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم.

أما بعد الله عز وجل ورسوله عليه الصلاة والسلام سيكون إهدائي إلى المرأة التي لا مثيل لها في الوجود إلى
التي قبل أن تعتبرني ابنتها اعتبرتي الصديقة والأخت إلى التي ساندتني في كل مرحلة من مراحل حياتي
إليك أمي ثم أمي ثم أمي وليس بعدك أحد والذي أرجو من الله أن يردك ويحفظك **أمي الغالية "حسوبة"**
إلى الذي رباني على الفضيلة والأخلاق **أبي الغالي**.

إلى من تعجز الكلمات عن التعبير عند ذكر اسمه إلى أكثر إنسان أحبه على وجه الأرض **أخي الغالي**
مولود الذي لطالما كان سندي في الحياة.

إلى إخوتي وأخواتي الذي لا أملك أعلى منهم في هذه الحياة **هدى، ندى، بشرى، يمينة، حمزة**.

إلى جدي وجدتي محمد **شطيطح ودشمي الزهرة** أطال الله في عمرهما.

إلى من أعتبرها أختي وصديقتي ورفيقة دربي **مشيرحة** الذي أرجو من الله أن يديما علينا صحبتنا إلى الأبد
وإلى كل أفراد عائلتها وأخص بالذكر والدتها العزيزة على قلوبنا خالتي **نضيرة**.

إلى صديقتي وزميلتي **أحلام** الذي أسأل الله أن يقوي صداقتنا.

إلى زوجة عمي **حميدة بوطاجين** التي كانت لي بمثابة الخالة وكانت رفيقتي كلما احتجتها.

إيناس

ملخص

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر أبعاد الثقة التنظيمية (الثقة بزملاء العمل، الثقة بالرئيس المباشر، الثقة بإدارة المؤسسة) في الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته – وحدة جيجل-، تم اختبار فرضيات الدراسة على عينة عشوائية مكونة من 70 عامل باستخدام الانحدار المتعدد اعتمادا على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وقد توصلت الدراسة لوجود أثر دال إحصائيا لأبعاد الثقة التنظيمية مجتمعة في الالتزام التنظيمي في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته – وحدة جيجل-، وأن بعدي الثقة بزملاء العمل والثقة بإدارة المؤسسة لهما أثر ذو دلالة إحصائية في الالتزام التنظيمي، بينما بعد الثقة بالرئيس المباشر ليس له أثر ذو دلالة إحصائية في الالتزام التنظيمي، كما تم تقديم اقتراحات عملية وآفاق مستقبلية للدراسة.

الكلمات المفتاحية: الثقة التنظيمية، الثقة بزملاء العمل، الثقة بالرئيس المباشر، الثقة بإدارة المؤسسة، الالتزام التنظيمي.

Abstract

This study aims at identifying the effect of organizational trust dimensions (Trust in co-workers, Trust in supervisors and Trust in organization management) on organizational commitment of employees working at The Algerian Company of Leather and its derivatives – Unit of Jijel-. The study hypotheses were tested on a random sample of 70 employees using multiple regression based on the statistical package for social sciences (SPSS). The study found that there is a statistically significant effect of organizational trust dimensions on organizational commitment. The dimensions of trust in co-workers and trust in organization management have a significant effect on organizational commitment, while Trust in supervisors has no statistically significant effect on organizational commitment.

Keywords: Organizational Trust; Trust in Co-Workers; Trust in Supervisors; Trust in Organization Management; Organizational Commitment.



قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
I	الشكر
II	إهداء
III	الملخص
V	قائمة المحتويات
X	قائمة الأشكال
XII	قائمة الجداول
XV	قائمة الملاحق
أ-ج	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة	
07	تمهيد
08	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للدراسة
08	المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول الثقة التنظيمية
13	المطلب الثاني: مفاهيم أساسية حول الالتزام التنظيمي
16	المطلب الثالث: أثر أبعاد الثقة التنظيمية في الالتزام التنظيمي
17	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة
18	المطلب الأول: الدراسات المتعلقة بالثقة التنظيمية
28	المطلب الثاني: الدراسات المتعلقة بالالتزام التنظيمي
36	المطلب الثالث: الدراسات التي تناولت العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي
45	خلاصة
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
47	تمهيد
48	المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
48	المطلب الأول: نوع أداة الدراسة وطريقتها
50	المطلب الثاني: اختبار أداة الدراسة
57	المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات أداة الدراسة
58	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

58	المطلب الأول: النتائج المتعلقة بخصائص أفراد العينة
61	المطلب الثاني: النتائج المتعلقة بمستوى الثقة التنظيمية السائد في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل -
66	المطلب الثالث: النتائج المتعلقة بمستوى الالتزام التنظيمي السائد في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل -
70	المطلب الرابع: النتائج المتعلقة باختبار الفرضيات
73	المطلب الخامس: مناقشة النتائج
77	خلاصة
79	الخاتمة
82	قائمة المراجع
90	الملاحق

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
ت	المخطط الفرضي للدراسة	01

قائمة الجداول

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	مقياس "ليكرت" Likert الخماسي	49
02	مجتمع وعينة الدراسة والاستبانة الموزعة والمسترجعة	49
03	صدق الاتساق الداخلي لعبارات بُعد الثقة بزملاء العمل	50
04	صدق الاتساق الداخلي لعبارات بُعد الثقة بالرئيس المباشر	51
05	صدق الاتساق الداخلي لعبارات بُعد الثقة بإدارة المؤسسة	52
06	صدق الاتساق الداخلي لمحور الثقة التنظيمية ككل	52
07	صدق الاتساق الداخلي لعبارات بُعد الالتزام الاستمراري	53
08	صدق الاتساق الداخلي لعبارات بُعد الالتزام المعياري	53
09	صدق الاتساق الداخلي لعبارات بُعد الالتزام العاطفي	54
10	صدق الاتساق الداخلي لمحور الالتزام التنظيمي ككل	54
11	معاملات الثبات ألفا كرونباخ Alpha Cronbach لأبعاد محور الثقة التنظيمية	55
12	معاملات الثبات ألفا كرونباخ Alpha Cronbach لأبعاد محور الالتزام التنظيمي	56
13	معامل الثبات ألفا كرونباخ Alpha Cronbach لمحاور الاستبانة	56
14	فئات مقياس "ليكرت" Likert الخماسي ودلالاتها	57
15	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	58
16	توزيع أفراد العينة حسب السن	59
17	توزيع أفراد العينة حسب المستوى العلمي	59
18	توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات العمل	60
19	توزيع أفراد العينة حسب الصنف المهني	61
20	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بُعد الثقة بزملاء العمل	62
21	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بُعد الثقة بالرئيس المباشر	63
22	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بُعد الثقة بإدارة المؤسسة	64
23	المستوى الكلي للثقة التنظيمية السائد في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل -	65
24	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بُعد الالتزام الاستمراري	66
25	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بُعد الالتزام المعياري	67
26	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بُعد الالتزام العاطفي	68

69	المستوى الكلي للالتزام التنظيمي في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل -	27
70	اختبار التوزيع الطبيعي	28
71	معاملات تضخم التباين والتباين المسموح	29
71	نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار الفرضية الرئيسية للدراسة وفرضياتها الفرعية	30

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
90	الاستبانة في شكلها النهائي	01
94	نتائج معاملات ارتباط العبارات والأبعاد بالدرجة الكلية للبعد والمحور الذي ينتمي إليه	02
98	نتائج معامل الثبات ألف كرونباخ	03
99	نتائج توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية	04
101	نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحوري الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي	05
103	اختبار التوزيع الطبيعي	06
107	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية وفرضياتها الفرعية	07

مقدمة

يعد الالتزام التنظيمي عنصرا حيويا في بلوغ الأهداف التنظيمية، وتعزيز الاستقرار والثقة بين الإدارة والعاملين فيها وتطوير قدرات المنظمة على البقاء والاستمرار، لذا نال اهتماما كبيرا من قبل الباحثين لما له من أهمية وانعكاسات على الفرد والمؤسسة على حد سواء، حيث يؤدي الالتزام التنظيمي إلى عدد من النتائج الإيجابية بالنسبة للمنظمة والأفراد كإنخفاض معدل دوران العمل، وتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية بينما ضعف في مستواه يؤدي إلى ارتفاع تكلفة الغياب والتأخر عن العمل وتسرب العمالة من المنظمات (العربي وأبي مولود، 2017)، لذا يجب على المنظمات توفير بيئة عمل مناسبة تحقق الالتزام وذلك من خلال الاهتمام بالعوامل التي تؤثر فيه، ومن بين هذه العوامل نجد الثقة التنظيمية التي تعد أحد العوامل الأساسية لنجاح وتفوق منظمات الأعمال خاصة في الوقت الحالي الذي تتميز فيه بيئة الأعمال بتغيرات سريعة من شأنها أن تؤثر في أداء المنظمات وتحقيق أهدافها، فالثقة التنظيمية تعد بمثابة الدافع الخفي الذي يقوي العلاقات التعاونية، ويقلل من الصراعات التنظيمية ويعزز الشعور بالأمان الوظيفي والانتماء للمؤسسة.

1- إشكالية الدراسة

أصبح في عصرنا الحالي أصبح للمورد البشري أهمية بالغة بالنسبة للمنظمات، مما جعلها تهتم به من مختلف الجوانب، وهو ما تحاول المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل - القيام به من خلال توفير مناخ تنظيمي جيد يحس فيه المورد البشري بالراحة والثقة، وذلك سعيا منها للارتقاء بأدائه وجعله يبدي كل التزامه وولائه للمؤسسة.

وعلى هذا الأساس نطرح التساؤل الرئيس التالي:

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للثقة التنظيمية في الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل -؟

ويتفرع من هذا التساؤل الرئيس التساؤلات التالية:

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للثقة بزملاء العمل في الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل -؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للثقة بالرئيس المباشر في الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل -؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للثقة بإدارة المؤسسة في الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل -؟



2- فرضيات الدراسة

كإجابة الأولية على أسئلة الدراسة نطرح الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية الأولى

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد الثقة التنظيمية مجتمعة في الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل -
وتتفرع هذه الفرضية الرئيسية إلى الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للثقة بزملاء العمل في الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل -.

الفرضية الفرعية الثانية:

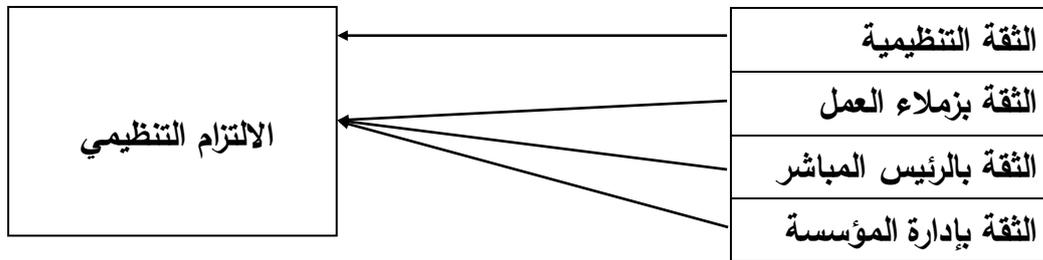
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للثقة بالرئيس المباشر في الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل -.

الفرضية الفرعية الثالثة

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للثقة بإدارة المؤسسة في الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل -

يمكن توضيح المخطط الفرضي للدراسة كما يلي:

الشكل رقم (1): المخطط الفرضي للدراسة.



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على ما ورد في الأدبيات ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

3- أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى:

- التعرف على مستوى الثقة التنظيمية السائدة في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل -؛
- التعرف على مستوى الالتزام التنظيمي السائدة في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل -؛
- التعرف على ما إذا كان هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الثقة التنظيمية مجتمعة ومنفردة في مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل -،
- تقديم مجموعة من الاقتراحات لمستوى المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل - للرفع من مستوى الثقة والالتزام التنظيمي داخلها.

4- أهمية الدراسة:

يمكن إبراز أهمية الدراسة من جانبين هما الأهمية العلمية والعملية كالآتي:

الأهمية العلمية:

تكتسي هذه الدراسة أهميتها العلمية من أهمية الموضوع الذي تعالجه، كون الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي من أهم المتغيرات المساعدة في تفسير السلوك التنظيمي للعاملين من جهة، وإمكانية التنبؤ به مستقبلا من جهة أخرى، بالإضافة إلى اعتباره موضوع جديد في مكتبة جامعة محمد الصديق بن يحيى، فهذه الأخيرة تحتاج مراجع في هذا الموضوع لتدعيم الطلبة وبالتالي يعتبر إضافة جديدة للمكتبة.

الأهمية العملية:

تكمن الأهمية العملية للدراسة في النتائج التي تؤمل أن تسفر عنها، والتي ستمكن من معرفة واقع كل من الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل -، وبناءا على ذلك يمكن تقديم مجموعة من الاقتراحات التي من شأنها أن تحسن من مستوى الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي في هذه المؤسسة.

5 - أسباب اختيار الموضوع:

- قلة الدراسات التي ربطت بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي في البيئة الجزائرية؛
- الرغبة الشخصية في دراسة هذا الموضوع؛
- موضوع الدراسة يدخل ضمن مواضيع التخصص المدروس؛
- معرفة واقع كل من الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل.

6- حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية:

ركزت هذه الدراسة على دراسة أثر الثقة التنظيمية المتمثلة بأبعادها الثلاثة (الثقة بزملاء العمل، الثقة بالرئيس المباشر، الثقة بإدارة المؤسسة) في الالتزام التنظيمي لدى العاملين في مؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته -وحدة جيجل -.

-الحدود المكانية:

تم إجراء الدراسة الميدانية على مستوى المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته -وحدة جيجل- الكائن مقرها الحداة.

-الحدود الزمانية:

امتدت الدراسة الميدانية من 14 مارس 2021 إلى 28 مارس 2021.

-الحدود البشرية:

اقتصرت الدراسة على عينة عشوائية طبقية من العمال بالمؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته -وحدة جيجل -

7 - منهج الدراسة:

تحقيقاً لأهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي الذي يهتم بوصف الظاهرة المدروسة كما توجد في الواقع والتعبير عنها كفيها وكمياً، ولا يتوقف المنهج الوصفي عند ذلك بل يتعداه إلى تحليل الظاهرة وكشف العلاقات الموجودة بين أبعادها (الغندور، 2015) وتم الاعتماد على مدخلين أساسيين من مداخل المنهج الوصفي وهما المدخل الوثائقي وهذا بالرجوع إلى مجموعة من المراجع والمتمثلة أساساً في (الكتب، المقالات العلمية، الرسائل الجامعية) بالإضافة إلى مدخل المسح بالعينة، والذي يشمل جزء من المجتمع الإحصائي المشمول بالدراسة.

8 - هيكل الدراسة:

تم تقسيم هذا البحث إلى فصلين، فصل نظري وفصل تطبيقي اعتمادا على طريقة IMRAD، وهي الطريقة التي تعطي النسبة الأكبر لمساهمة الباحث، كما تهتم بالضوابط العلمية الصحيحة والمرتبنة وليس الاهتمام بالتوازن الشكلي للبحث، وعليه فقد تضمن الفصل الأول الخلفية النظرية والتطبيقية للموضوع، حيث تم تقسيمه إلى مبحثين، المبحث الأول استعرضنا الأدبيات النظرية للدراسة حيث تضمن بعض المفاهيم الأساسية لكل من الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي، كما تضمن أبعاد الثقة التنظيمية في الالتزام التنظيمي،

أما المبحث الثاني فخصص للدراسات التطبيقية ذات العلاقة بالثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي، وفيما يخص الفصل الثاني فقد تضمن الدراسة الميدانية حيث قسم إلى مبحثين، تناولنا في المبحث الأول الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، أما المبحث الثاني فقد استعرضنا نتائج الدراسة ومناقشتها.

9- صعوبات الدراسة:

- صعوبة إيجاد مؤسسة تتيح لنا فرصة إجراء الدراسة الميدانية بها؛

- قلة الكتب التي تتناول هذا الموضوع؛

- صعوبة ترجمة بعض المصطلحات من اللغة الإنجليزية إلى اللغة العربية.

10- التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة:

الثقة التنظيمية: تعرف الثقة التنظيمية إجرائيا في الدراسة الحالية باعتبارها تعبر عن شعور كل عامل في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل- بالاطمئنان نتيجة اعتقاده بأن زملائه في العمل لهم القدرة على أداء العمل دون أخطاء مع توقع مصداقيتهم فيما يتناقلونه من معلومات فيما بينهم، وأن الرؤساء يقدمون له الدعم الذي يتوقعه منهم، وإن الإدارة ملتزمة بالتعامل واتخاذ القرارات وفق معايير موضوعية، بما يكون في صالح جميع أفراد المنظمة (العسمي، الحنيطي، 2019).

الثقة بزملاء العمل: تعرف الثقة بزملاء العمل إجرائيا في الدراسة الحالية باعتبارها تعبر عن ثقة كل عامل في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل- بعضهم البعض الآخر اعتمادا على العلاقات التعاونية والاتصالات المفتوحة بين جميع الأفراد، وبما تعكس تطابق القيم والمبادئ بين الطرفين (العسمي، الحنيطي، 2019).

الثقة بالرئيس المباشر: تعرف الثقة بالرئيس المباشر إجرائيا في الدراسة الحالية باعتبارها تعبر عن ثقة كل عامل في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل- في العمل من حيث درجة اهتمامه ودعمه وتحفيزه لهم وتلبية احتياجاتهم الشخصية ومدح جهودهم ورفع روحهم المعنوية فضلا عن ذلك امتلاكه للمهارات والقدرات التي تمكنه من انجاز المهام الملقاة على عاتقه (العسمي، الحنيطي، 2019).

الثقة بإدارة المؤسسة: تعرف الثقة بإدارة المؤسسة إجرائيا في الدراسة الحالية باعتبارها تعبر عن ثقة كل عامل في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل- 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 انجاز أعمالها (العسمي، الحنيطي، 2019).

الالتزام التنظيمي: يعرف الالتزام التنظيمي إجرائيا في الدراسة الحالية باعتباره يعبر عن مدى إقبال العاملين في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل - على العمل بجهد ورغبتهم في البقاء والاستمرار في المؤسسة (زيدوعمر، 2019، ص172).

الالتزام الاستمراري: يعرف الالتزام الاستمراري إجرائيا في الدراسة الحالية بالرغبة القوية لعمال المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل - بالاستمرار في العمل باعتقادهم بأن ترك العمل فيها سيكلفهم الكثير (صوار وسيتي، 2016).

الالتزام المعياري: يعرف الالتزام المعياري إجرائيا في الدراسة الحالية بشعور العاملين في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل - بالإلزامية مواصلة واستمرارية عملهم فيها وحثمية الوفاء لها من جانب أخلاقي وأدبي (العربي وبوتلجة، 2017).

الالتزام العاطفي: يعرف الالتزام العاطفي إجرائيا في الدراسة الحالية بالإحساس العاطفي للعاملين اتجاه المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل - (العربي وبوتلجة، 2017).

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للدراسة

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة

تمهيد:

حظي مفهوم الثقة التنظيمية باهتمام كبير من قبل الباحثين والممارسين في مجال الإدارة والتنظيم باعتباره أحد الدعائم الأساسية التي تساعد المنظمات على تحقيق أهدافها فهو عامل ضروري لاستقرار التنظيمي والرضا والتعاون بين أعضاء المنظمة، كما أنها تلعب دورا حاسما في تحقيق الالتزام التنظيمي بين العاملين، بحيث يعتبر التزام الأفراد لمنظماتهم ورغبتهم في البقاء عضوا فيها عاملا هاما في ضمان نجاح المنظمات واستمرارها وبقائها.

يتناول هذا الفصل مبحثين أساسيين، مبحث خاص بالأدبيات النظرية للدراسة، يستعرض الإطار المفاهيمي لمتغيري الدراسة (الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي) وعلاقة التأثير بينهما، ومبحث خاص بالأدبيات التطبيقية للدراسة، يستعرض أهم الدراسات السابقة - العربية والأجنبية- ذات العلاقة بموضوع الدراسة الحالي.

المبحث الأول: الإطار النظري للدراسة

تعتبر الثقة التنظيمية عنصر مهم وضروري في العلاقات الإنسانية البناءة، حيث تؤثر بشكل كبير في السلوك الفردي والجماعي، وذلك من خلال تشجيع الاستقرار بالمؤسسة ورضا أعضائها، بالإضافة إلى الالتزام التنظيمي الذي لديه أهمية كبيرة من ناحيتين الأول الحفاظ على الأفراد العاملين بالمنظمة، وتوفير البيئة المناسبة والملائمة لهم، والثانية: الحفاظ أيضا على ولائهم والتزامهم نحو منظماتهم والذي يؤدي من الناحية الأخرى إلى الحفاظ على البقاء واستمرارية المنظمة نحو تحقيق أهدافها ويستعرض من هذا المبحث أهم المفاهيم النظرية بالثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي.

المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول الثقة التنظيمية

تعد الثقة التنظيمية من الموضوعات التي لاقته اهتماما كبيرا من قبل الباحثون لاعتبارها أحد العوامل الرئيسية لنجاح وتفوق المؤسسات، لذا سنتناول في هذا المطلب مفهوم الثقة التنظيمية بأبعادها (أنواعها).

أولا: مفهوم الثقة التنظيمية

بدأ الاهتمام العلمي بالثقة التنظيمية في مطلع الخمسينات من القرن الماضي باعتبارها موضوعا رئيسيا في علم النفس، فقد أشار Erikson إلى الأفراد يختلفون ميولهم للثقة بالآخرين، وأن هذه الميول تنشأ في طفولتهم المبكرة وشخصياتهم وتجاربهم في الحياة (الشكري، 2008، ص: 39-40)، بينما برزت أفكارها في علم الاجتماع في بداية الستينيات من القرن الماضي في دراسات (Goffman 1963) حول التفاعل الاجتماعي والدور الجوهري للثقة في المحافظة على العمليات الاجتماعية، في حين شهدت مرحلة السبعينات تبلور مفهوم ودور الثقة ضمن السياقات التنظيمية وذلك مع تزايد الاهتمام بمشاركة العاملين ضمن فكرة الديمقراطية الصناعية كخطوة أساسية لتحسين نوعية العمل، وكانت الأفكار الأولى لمفهوم الثقة التنظيمية قدمت لأول مرة من قبل (Luhma 1979) الذي أكد على أهمية الثقة داخل العلاقات التنظيمية فهي تساعد على تحقيق التنسيق الإداري والفعالية في العمل فرق العمل، منذ تسعينات القرن الماضي نال موضوع الثقة التنظيمية اهتماما كبيرا من قبل علماء الإدارة نتيجة للتطورات والتغيرات السريعة التي تشهدها بيئة المؤسسات وحاجة هذه الأخيرة للتكيف السريع معها، وهذا ما أكدته النظرية اليابانية (Z) التي ركزت على ثلاث مرتكزات أساسية لتحقيق الفعالية في أداء المنظمات والمتمثلة (الثقة، المهارة والمودة) حيث كانت الثقة هي أحد مبادئها الأساسية (بنات، 2016، ص: 14-15).

أ- تعريف الثقة التنظيمية (Organizational Trust)

لا زال مفهوم الثقة التنظيمية يكتفه ببعض الغموض، وقد حاولت بعض الباحثين تحديد مفهوم الثقة التنظيمية وفيما يلي نذكر لبعض منها:

عرفها (2005) Starter على أنها: "درجة إيمان وتقبل الفرد للقرارات والسياسات التي تضعها إدارة المنظمة والتي تقوم بتنفيذها وإدارتها بشكل عادل لجميع الأطراف وبنفس الاتجاه" (مناع، 2014، ص 293).

يتضح من التعريف السابق أن Starter نظر إلى الثقة التنظيمية من الزاوية النفسية والذهنية للفرد التي تظهر في التوقعات الإيجابية للفرد اتجاه قرارات المنظمة التي ينتمون إليها، والتي يمكن الاعتماد عليها في تحقيق نتائج مرغوبة لكل من الفرد والمنظمة.

وعرفها (2005) Mishra على أنها: "إحساس وإيمان شخصي مبني على إدراك تام لمفهوم المشاركة والمصارحة الكاملة ومصحوبا باستعداد عال لتقبل نقد وملاحظات الطرف الآخر، علاوة على الرغبة بتداول المعلومات المهمة مع ذلك الطرف" (البدراي، 2016، ص 49).

يتضح من التعريف السابق أن Mishra ركز على جانب كون الثقة التنظيمية قوة إيمان الفرد ورغبته في الاعتماد على الطرف الآخر من خلال المشاركة، الصراحة، تقبل الانتقادات، وتبادل المعلومات بين الطرفين وهي عوامل محفزة للثقة، فالإيمان هنا هو اعتقاد الفرد بأن الطرف الآخر إنسان خبير وأمين وكفاء، ويمكن توقع سلوكه في المواقف المختلفة.

أما (2000) Shockley فعرفها: "تلك التوقعات الإيجابية التي يحملها الفرد تجاه نوايا وسلوكيات مختلف أعضاء المنظمة بناء على الأدوار التنظيمية، العلاقات، الخبرات ومدى الاعتماد على بعضهم البعض" (مناع، 2014، ص 293).

يتضح من التعريف السابق أن Shockley ركز على أن الفرد يصدق ويثق في الطرف الآخر (كالزملاء والإدارة) في المنظمة والميل للاعتماد عليهم والاندماج معهم.

وبناء على ما سبق يمكن تعريف الثقة التنظيمية بأنها شعور وإحساس داخلي إيجابي نابع من الاطمئنان المتبادل بين أعضاء التنظيم (الزملاء، الرؤساء، الإدارة)، والتوقعات الإيجابية التي يحملها كل عضو في نوايا وسلوكيات الأعضاء الآخرين.

ب- خصائص الثقة التنظيمية

تتسم الثقة التنظيمية بخصائص عديدة نذكر منها (موفق وضيف، ص 35-36):

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

- أنها توجد في ظروف الاعتماد البيئي والتبادلية، أي أننا نثق بالطرف الآخر لأننا نحتاج إلى عمله أو خبرته المهنية، كما أنه يحتاجنا لأعراض مقابلة؛

- أن الثقة متغيرة على المستوى الفردي والجماعي، مما يجعل عملية إدارتها حرجة، الأمر الذي يظهر جليا في إتمام الوظائف المنوطة بالفرد العامل؛
- أن الثقة تحث وتقوم على مفهوم الشخصية الإيجابية.

كما يرى Mayer et Al أن خصائص الثلاثة للموثوق تتمثل فيما يلي (بن برطال، 2018، ص ص: 184-185):

- القدرة (Ability) : تعرف بصورة مباشرة بأنها الكفاءة في النشاط بسبب المهارة الفردية أو التدريب أو أي مؤهلات أخرى؛
 - الخيرية (Benevolence): تعرف بأنها الرغبة أو الميل لفعل المعروف أو الخير أو الأعمال التي لا تضر الآخرين؛
 - الأمانة (Integrity) : فهي التي تعبر عن الصدق أو الإخلاص، مثل الشعور بالعدالة أو أن تكون الأفعال متطابقة مع الأقوال.
- ج- أهمية الثقة التنظيمية

تكمن أهمية الثقة التنظيمية فيما يلي (خوين، 2015، ص 128):

- الثقة عنصر مهم وضروري لتكوين العلاقات التعاونية في المنظمة، إذ أنها تشجع الاستقرار التنظيمي والرضا بين أعضاء المنظمة؛
- تساعد الثقة التنظيمية في تخفيض الصراعات السلبية وتعزيز الاستجابات الفعالة في حل المشكلات؛
- تعمل الثقة على التقليل من الرقابة المباشرة والتوجيه المباشر في العمل الإداري؛
- الثقة عنصر مهم وضروري في رفع مستوى الأداء التنظيمي وعملية خلق المعرفة؛
- الثقة هي مصدر للميزة التنافسية لأن تأصيل الثقة يزيد من التعاون بين أعضاء المنظمة وتخفض من كلف التبادل وكذلك من السلوك الانتهازي (تجاني والباي، 2020، ص 204) ؛
- الثقة عنصر أساسي لبناء العلاقات الإنسانية، إذ إنها تخلق التآزر وتعطي الناس الشعور بالأمان (صفراني، 2019، ص 243) ؛
- تعمل الثقة على تقليل من معدلات الغياب والتأخر ودوران العمل بالمؤسسة (محمود طه، 2019، ص 40)، وتساهم أيضا في تمكين العاملين (جردات والمعاني وعريقات، 2013، ص 246).

كما تنسم الثقة التنظيمية بأهمية بالغة متمثلة فيما يلي (نجم وصدر الدين، 2014، ص 312):

- عامل أساسي وجوهري لفهم السلوك الجماعي والفردي بين الأفراد والفعاليات الإدارية والتبادل الاقتصادي والاستقرار الاجتماعي أو السياسي إذ إنها عامل مهم في لعلاقات اجتماعية ثابتة ومستقرة؛
- تشكل العنصر الأساسي في الفاعلية التنظيمية إذ ليس هناك منظمة تستطيع العمل من دون وجود الثقة بين العاملين وليس هناك قائد يستطيع إهمال العنصر القوي للثقة في ممارسة الأعمال؛
- عامل مهم في تحقيق التكامل للمنظمة ومفتاح رئيسي متوقع للسلوك الشخصي لأي شكل من أشكال التفاعل الإنساني؛
- عامل أساسي في تبادل الأفكار بين العاملين مما يزيد من قنوات التواصل بين الأفراد وبالتالي ارتفاع الروح المعنوية التي تساعد على التجديد والتطوير وبدل مزيد من الجهد مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية (ريفان الحردان، 2017، ص 16)؛
- تعتبر الثقة عاملا أساسيا لتقليل التكاليف لأنه عندما تتواجد الثقة لا تحتاج المنظمة لعقود شكلية لتحديد الأفعال المتوقعة وأنماط التفاعل كما أن المنظمات تكون أقل حاجة للاعتماد على الهياكل التنظيمية وأقل حاجة للمراقبة والسيطرة على سلوكيات الفرد والمجموعة (مطلبك الدوري وعلي صالح، 2009، ص 315).

ثانيا - أنواع (أبعاد)الثقة التنظيمية

اختلفت وجهات نظر الباحثين حول أنواع (أبعاد) الثقة التنظيمية، ويرجع هذا الاختلاف إلى تباين المعايير التي اعتمدوا عليها في التصنيف، حيث صنفها (Mayer 1999) حسب مصدرها إلى (الهاشم وألعابدي، 2010، ص 45):

- أ- **الثقة القائمة على المعرفة:** وهي التي تبني على معرفة وفهم طرفي الثقة لبعضهم البعض بشكل يساعد كل منها على التنبؤ بسلوك الآخر في مواقف معينة؛
- ب- **الثقة القائمة على الملامح الشخصية:** هي التي تبني على الملامح الشخصية لطرفي الثقة بغض النظر عما إذا كان الطرف جديرا بهذه الثقة من عدمه؛
- ج- **الثقة القائمة على أسس رسمية:** وهي التي تقوم نتيجة وجود قواعد رسمية توبخ وتؤنب أي طرف من طرفي عملية الثقة إذا ما سبب ضرر مادي أو نفسي للطرف الآخر.

وصنف كل من (Koufi & Mgril(2014) الثقة إلى خمسة أنواع (زايد، 2018، ص 14):

- أ- **الثقة الذاتية:** وهي تتناول الثقة في النفس، وفي القدرة على تحديد الأهداف وإنجازها، والحفاظ على الالتزامات، والوفاء بالتعهدات، والقدرة على البث في الآخرين، ويدعمها المصادقة؛
- ب- **الثقة في العلاقات:** وهي تتمحور حول كيفية بناء وتنمية رصيد الثقة مع الآخرين، ومبدأها الأساسي هو الاتساق السلوكي من خلال ممارسة ما يصدر من أقوال على أرض الواقع بالأفعال؛
- ج- **الثقة في السوق:** ومبدأها الأساسي لتحقيق الثقة، سمعة المنظمة في السوق العمل؛

- د - **الثقة المؤسسية**: وتتمثل في الوسائل والأساليب التي ينتهجها القائد لبناء الثقة داخل منظمة العمل؛
- هـ - **الثقة المجتمعية**: وهي خلق قيمة الثقة لدى الآخرين ولدى المجتمع من خلال المشاركة والعطاء.

وصنفها أيضا (شاهين) الى نوعين (شاهين، 2010، ص68):

أ - **الثقة التعاقدية**: والمقصود بها أن الاتفاق والتفاعل بين الأطراف يتضمن التعهد من أحد الأطراف، وتوقع الوفاء من الطرف الآخر، وسوا كان ذلك الاتفاق حقيقيا أو تطورا ضمنيا، ويتم تطوير هذا النوع من الثقة من خلال التعاون بين الأفراد والانسجام في السلوك والعلاقات؛

ب - **الثقة المكشوفة**: هي عبارة عن التوقعات التي يحملها الفرد أو الجماعة أثناء عملية إظهار المشاعر والأراء التي لن تعود عليه بالضرر بل العكس فإنها تؤدي إلى زيادة الاحترام والتقدير.

في حين صنفها (Moris & Mobrey (2004) الثقة إلى قسمين ما يلي (العريفي، 2018، ص 18):

أ - **الثقة الشخصية**: تتضمن نوعين من الثقة:

- **الثقة الجانبية أو الأفقية**: وهي التي تكون بين الزملاء داخل المنظمة؛

- **الثقة الرأسية أو العمودية**: ويقصد بها تلك الثقة التي تكون بين المرؤوسين والرؤساء؛

ب - **الثقة غير الشخصية**: ويطلق عليها الثقة المؤسسية التنظيمية أو الثقة بالمنظمة، وهي تلك الرغبة التي توضح رغبة الموظفين في أن يكونوا عرضة لتصرفات منظماتهم، وهذه الرغبة لا تظهر إلا عندما تتواصل المنظمة في كافة أعمالها مع موظفيها من خلال الشبكات الرسمية وغير الرسمية.

أما (Ferrin & Dirks(2002) أشار إلى ثلاثة أبعاد تمثلت في: الثقة بالمشرفين، والثقة بزملاء العمل، والثقة بإدارة المنظمة، وهذا ما تم اعتماده فعلا في البحث الحالي

- **الثقة بزملاء العمل (Trust in Co-Workers)**: الثقة بزملاء العمل هي علاقة التعاون المتبادلة والميل الإيجابي في المواقف بين الأفراد العاملين ودرجة الاعتماد المتبادل وتشارك الأفكار والمعلومات والاتصالات المفتوحة بين جميع الأطراف وذلك بما يسهم في تحقيق الأهداف والغايات المشتركة، (Gupta & Becerra, 2003, p34)، حيث أصبحت الثقة بين زملاء العمل مسألة مهمة في المنظمات اليوم خاصة التي تعتمد بشكل كبير على فرق العمل والعمل الجماعي، فالثقة تؤثر في أداء الفريق نحو الوصول إلى الأهداف المطلوبة (Dirks & Ferrin, 2002, p113).

- **الثقة بالرئيس المباشر (Trust in Supervisors)**: تتمثل في تلك التوقعات الإيجابية التي يحملها المرؤوسين حول رئيسهم في العمل وفقا للعلاقات المتبادلة بين الطرفين (فليج، 2010، ص 175)، فعندما يثق الأفراد برئيسهم فإنهم يرغبون أن يكونوا تحت طوع أو إمره، فهم على ثقة بأن كل من حقوقهم ومصالحهم لن يساء لها (عبد الخير ويا بكر، 2018، ص 86)، وبالتالي فالرئيس له دور هام في بناء الثقة للمرؤوسين في

المؤسسة من خلال بناء علاقات صارمة وموثوقة تفي بدورها لتصورات المرؤوسين فيما يتعلق بالالتزامات المؤسسة (Lashari, mazzam, salman, irfan , 2016 , p 172).

- **الثقة بإدارة المؤسسة (Trust in Organization Management):** إن المعضلة الأساسية التي تواجه المنظمات، والتي تكون تكاليفها باهظة الثمن، هي فقدان الثقة بإدارتها من قبل العاملين فيها، فالتقنية لا يمكنها بمفردها إدارة أمور المنظمة، لذا سيبقى للأفراد العاملين الأهمية الكبرى في العمل والتطوير والابتكار، وإذا ما أرادت المنظمات النجاح في تحقيق أهدافها وإدارتها بكفاءة ومعنوية عالية، فلا بد لها من وجود الثقة المتبادلة، لأن نقص الثقة يجعل العاملين بلا قيمة، كما أن انعدامها يجعل الأفراد يفضلون مصالحهم الشخصية على مصالح المنظمة (فليح، 2010، ص 176)، في حين أن هذه الثقة التي يتمتع بها العاملين في القوانين والإجراءات التنظيمية والتقنيات والقرارات الإدارية وكذلك الثقة في الأهداف والرؤى والعدالة من قبل الإدارة العليا تؤثر في نفسية الموظفين وعلى أدائهم في العمل وسلوكياتهم وبالتالي شعورهم بالرضا والأمان الوظيفي (Krot & Lewicka ,2012,pp 224-225)

المطلب الثاني: مفاهيم أساسية حول الالتزام التنظيمي

يعد موضوع الالتزام التنظيمي من الموضوعات التي لاقى اهتماما كبيرا من قبل الباحثون في عدة مجالات، وسنتناول في هذا المطلب مفهوم الالتزام التنظيمي، أبعاده.

أولاً: مفهوم الالتزام التنظيمي

بدأ الاهتمام بموضوع الالتزام التنظيمي في العالم العربي منذ مطلع النصف الثاني من القرن العشرين، إذ برز مفهوم الالتزام في السلوك التنظيمي، حيث ركزت أغلب الدراسات والأبحاث على تفسير طبيعة وعلاقة الفرد بالمنظمة وفقا لتوافق القيم والأهداف بين الطرفين (محمد فارس، 2014، ص 170)، ومن أشهر الدراسات التي حاولت استكشاف الارتباط بين العمال والمنظمة هي التي قام بها إلتون مايو في شركة جنرال إلكتريك تجارب الهاوثورن Hawthorne (بن صافية، 2014، ص 7).

أ - تعريف الالتزام التنظيمي (Organizational Commitment)

يعتبر مفهوم الالتزام التنظيمي من أكثر المفاهيم صعوبة، حيث تعددت مفاهيمه وتباينت، نظرا لتعدد العوام المؤثرة فيه، واختلاف مداخل دراسته، وفيما يلي عرض لأهم التعاريف التي قدمت للالتزام التنظيمي عرف (Porter el Al(1970) الالتزام التنظيمي من الناحية الإدارية بأنه " قوة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها"(آل القاسم، 2012، ص 17) وأشاروا إلى أن الفرد الذي يظهر مستوى عال من الالتزام التنظيمي اتجاه المنظمة لديه الصفات التالية (آل القاسم، 2012، ص 17):

-الاعتقاد القوي بقبول أهداف وقيم المنظمة؛

-الاستعداد لبذل أقصى جهد ممكن نيابة عن المنظمة ؛

- الرغبة القوية في المحافظة على استمرار عضويته في المنظمة.

نلاحظ أن الباحث في هذا التعريف نظر إلى الالتزام التنظيمي من زاوية إدارية محطى باعتباره يمثل علاقة ارتباط والتزام بين الفرد ومنظّمته.

أما بوشان (1974) Buchanan فقد عرف الالتزام التنظيمي بأنه: "اندماج الفرد وانتمائه للمؤسسة وتبني أهدافها وقيمتها" (Tebhani & Mssaudi, 2019, p101).

نلاحظ أن "بوشان" اعتبر الالتزام التنظيمي قوة إيمان الفرد وقبوله لأهداف وقيم المنظمة والرغبة في بدل أكبر جهد من أجل مصلحة المنظمة أي هو الارتباط العاطفي بين الأفراد العاملين وأهداف المنظمة.

أما العالمان (1991) Allen & Meyer قد عرفا الالتزام التنظيمي بأنه: "حالة نفسية تنشأ من العلاقة العاطفية للأفراد بالمنظمة ورغبتهم في المحافظة على العضوية التنظيمية" (Meyer & Allen, 1993, p 539).

هذا التعريف ركز على الجانب النفسي ففي رأيه أن الالتزام ينشأ من علاقات عاطفية بين العاملين، مما يعزز رغبتهم في بدل الجهد من أجل الحفاظ على المنظمة.

بينما يعرفه (2010) John بأنه: "الشعور بالارتباط القوي والعاطفة للمنظمة التي يعمل بها الفرد من خلال الإيمان بأهدافها وقيمتها والرغبة في بذل الجهود والمحافظة على عضويته فيها" (John, 2010, p280).

نلاحظ أن John أيضا ركز في تعريفه على الجانب النفسي ففي رأيه الالتزام هو توجه ايجابي وشعور عاطفي يظهره الموظف للمنظمة بارتباطه بالمؤسسة وأهدافها ارتباطا وجدانيا.

ومن خلال ما سبق يمكن تعريف الالتزام التنظيمي بأنه شعور يعبر عن مدى قبول الفرد لأهداف المؤسسة ورغبته في بذل أكبر جهد ممكن لصالحها مع رغبته القوية في البقاء والاستمرار في العمل بها.

ب - خصائص الالتزام التنظيمي:

ومن خلال الاستعراض السابق لتعريف الالتزام التنظيمي يمكن سرد الخصائص التالية (حماد حنونة، 2006، ص13):

- يعبر الالتزام التنظيمي عن استعداد الفرد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة وقبوله لأهدافها وقيمتها؛
- يتضمن الالتزام التنظيمي ثلاثة أبعاد رئيسية وهي: الالتزام العاطفي، الالتزام المعياري، الالتزام الاستمراري؛
- يستغرق الالتزام التنظيمي وقتا لتحقيقه لأنه يجسد حالة قناعة تامة للفرد؛

كما يتميز الالتزام التنظيمي ب (عاشوري، 2015، ص56):

- إن الالتزام التنظيمي حالة نفسية تصف العلاقة بين الفرد والمنظمة؛

- يؤثر الالتزام التنظيمي على قرار الفرد فيما يتعلق ببقائه أو تركه للمنظمة؛
- الالتزام التنظيمي حالة غير ملموسة فهو حالة ارتباط شعوري للفرد بمنظمته؛
- يؤثر الالتزام التنظيمي على إنتاجية الفرد في المنظمة؛
- ينبع الالتزام التنظيمي من قناعة وإيمان الفرد بمبدأ الالتزام القانوني الذي يلزمه بأداء العمل الموكل إليه (السياني، 2015، ص123).

ج - أهمية الالتزام التنظيمي

- يتميز الالتزام التنظيمي بأهمية بالغة للمنظمة لما له من انعكاسات إيجابية على بقاء المنظمة واستمرارها وتحقيق أهدافها وتتجلى أهميته في:
- يعد الالتزام التنظيمي أحد أهم المؤشرات للتنبؤ بالعديد من النواحي السلوكية ومن بينها معدل الغياب ودوران العمل (عبد الباقي، 2005، ص 316)؛
- يمثل الالتزام التنظيمي عنصرا هاما بين المنظمة والأفراد العاملين بها لا سيما في الأوقات التي لاتستطيع فيها المنظمات أن تقدم الحوافز الملائمة لدفع هؤلاء الأفراد العاملين للعمل وتحقيق مستويات عالية من الانجاز (دليلي لحسن ومحمد سليم خميس، 2020، ص741)؛
- إن مجال الالتزام التنظيمي جذب كلا من المديرين وعلماء السلوك الإنساني نظرا لما يمثله من كونه سلوكا مرغوبا فيه (محمد عبد الباقي، 2004، ص182)؛
- أن الالتزام التنظيمي يمكن أن يساعدنا إلى حد ما في إيجاد الأفراد هدفا لهم في الحياة (حبريل، 2016، ص311)

كما تتمثل أهمية الالتزام التنظيمي في كونه يؤدي إلى (بوخلوة وباديس، 2017، ص 120):

- يساعد الالتزام التنظيمي في توليد الرغبة لدى العاملين للبقاء والاستمرارية في المنظمة؛
- تحسين الأداء والإنتاجية؛
- يعمل الالتزام التنظيمي على خفض الظواهر السلبية مثل الإضرابات ولا مبالاة في العمل.

ثانيا: أبعاد الالتزام التنظيمي

اتجهت العديد من الدراسات إلى تشخيص عدد من الأبعاد للاستدلال بها عن مستوى الالتزام التنظيمي، ويعتبر (Porter) رائدا من الرواد في هذا الجانب، من خلال إسهامه في تحديد بعدين هما التوافق بين أهداف وقيم الفرد والمنظمة، والارتباط العاطفي بالمنظمة (بوقرة و بوقرة، 2016، ص108). أما (Etzioni)

فقد قسم الالتزام التنظيمي إلى ثلاثة أبعاد وهي الالتزام المعنوي، الالتزام التراكمي، الالتزام الاضطراري (بومنفار وعيساوي، 2018، ص73).

ورغم هذا التعدد والتنوع في الأبعاد يتبنى أغلب الباحثين الأبعاد التي جاء بها الباحثان (Allen & Meyer) وهي كالتالي:

1- بعد الالتزام العاطفي (Affective Commitment): فهذا البعد يبين أن الأفراد الذين يمتلكون التزام عاطفي يتمتعون بدرجة عالية من الإدراك للخصائص التي تتميز بها المنظمة التي يعملون بها، كما يعبر الالتزام العاطفي عن مدى الشعور بالانتماء والتكامل النفسي مع المنظمة، كما يتأثر هذا الجانب من الالتزام بدرجة إحساس الفرد بأن البيئة التنظيمية التي يعمل فيها تسمح له بالمشاركة الفعالة (المصاورة وعلی، 2015، ص 52).

2- بعد الالتزام المعياري (Normative Commitment): ويقصد به شعور الفرد بالرغبة القوية بالبقاء في المنظمة حيث يتعزز هذا الشعور من خلال الدعم الذي توفره المنظمة للعاملين فيها، بالتفاعل ايجابيا داخل المنظمة والمساهمة في وضع الأهداف والتخطيط ورسم السياسات العامة للمنظمة، كما يعتبر الالتزام المعياري نوعا من الارتباط الأخلاقي السامي وأصحاب هذا التوجه هم الموظفون أصحاب الضمير الذين يعملون وفق مقنضيات الضمير والمصلحة العامة (شبوغات وقوجيل، 2020، ص58).

1- بعد الالتزام المستمر (Contenance Commitment): وقد تم اقتراح هذا البعد من قبل كل من (Allen & Meyer)، ويشير هذا البعد إلى أن ما يوجه ويؤثر في درجة التزام الفرد تجاه المنظمة التي يعمل فيها هي مدى ما تحققه له المنظمة من منفعة ومزايا في حال استمر في العمل فيها بالمقابل ما سيخسره عندما ترك منظمته والعمل مع منظمة أخرى (درنوني، 2015، ص128)، أي هذا الارتباط هو ارتباط مصلحي يقوم بالدرجة الأولى على المنفعة التي يحصل عليها من المنظمة وأصحاب هذا الارتباط هم أصحاب الطموحات العالية (غراز وسوالمية، 2020، ص 431).

المطلب الثالث: أثر أبعاد الثقة التنظيمية في الالتزام التنظيمي

تعد الثقة التنظيمية أحد المتغيرات التنظيمية الأساسية التي تساعد المنظمات على تدعيم فاعليتها وتحقيق أهدافها، نظرا لأهميتها في تحسين العلاقات وتبادل المعلومات وتحفز الأفراد لقبول المسؤوليات وتحقيق التعاون بينهم لتحقيق الأهداف المشتركة، بحيث تلعب دورا مهما في التأثير على السلوك العاملين بالشكل الذي يزيد من رغبتهم في البقاء بالمنظمة وحثهم على تقديم أفضل ما لديهم وهذا ما يعرف بالالتزام التنظيمي، لذلك سنقوم من خلال هذا المطلب ابراز أثر أبعاد الثقة التنظيمية المتمثلة في بعد الثقة بزلاء العمل، بعد الثقة بالرئيس المباشر، بعد الثقة بإدارة المنظمة في الالتزام التنظيمي.

أ- أثر بعد الثقة بزلاء العمل على الالتزام التنظيمي

يشير بعد الثقة بزلاء العمل إلى تلك العلاقات التعاونية المتبادلة بين الأفراد في مكان العمل من حيث الاعتماد المتبادل والاشتراك في الأفكار والمعلومات والاتصالات المفتوحة بين جميع الأطراف وذلك بما يسهم في تحقيق الأهداف (عطية، 2016، ص 27)، وقد أشارت بعض الدراسات (Lean&Van Buren, 1999؛ فليح، 2010) أن الأفراد الذين يتقون ببعضهم وبمنظمتهم يكون لديهم مستوى عال من الالتزام وأن العلاقات الاجتماعية التي تتصف بالثقة تعتبر أساس لبناء الالتزام التنظيمي بين أعضاء المنظمة، والالتزام لا يمكن تحقيقه إلا بوجود الثقة (فليح، 2010، ص 168)، فالثقة العالية تشير إلى الالتزام العالي لدى العاملين في المنظمة، وبالتالي قبولهم للقيم الجوهرية، وفي الأخير نستنتج أنه كلما زادت ثقة العاملين بزلائهم كلما زاد التزامهم وتمسكهم بمنظمتهم.

ب- أثر الثقة بالرئيس المباشر على الالتزام التنظيمي

لا يمكن للمشرف أن يوجه الآخرين جيدا إلا إذا كان لديه سمات مثل النزاهة والأمانة، فتقنة العاملين في نزاهة المشرف عليهم وكفاءته، وأمانته وتطابق أقواله مع أفعاله، يخلق نظام اتصال فعال مع العاملين، كما أن السماح بالمشاركة وتفويض المسؤوليات مع الثقة يجعل العاملين ينفذون كل ما هو مطلوب منهم بشكل مناسب، ولذلك يجب أن يقوم المشرفون بتوفير الظروف المناسبة التي يمكن للعاملين فيها أن يكونوا واثقين في قرارات وأفعال وأخلاق المشرفين مما يجعلهم يميلون إلى الولاء والالتزام اتجاه مؤسستهم (سرير الحرسي وريحي، 2020، ص 268). فتقنة الأفراد بمشرفهم يجعلهم أكثر انضباط، وهذا الشعور يتنامى من خلال الاهتمام بهم وتحفيزهم وتشجيعهم وتلبية حاجاتهم مما يجعلهم يحسون بالانتماء لهذه المؤسسة وبالتالي خلق نوع من الالتزام اتجاه مؤسستهم حتى يصل إلى الولاء لها.

ج- أثر الثقة بإدارة المؤسسة على الالتزام التنظيمي

تكون ثقة الأفراد بإدارة المؤسسة من خلال قدرة المنظمة على الالتزام بمسؤوليتها تجاه عمالها ووضع قرارات تكون عادلة في صالحهم، فالإدارة تكسب ثقة عاملها من خلال توفير الهيكل التنظيمي المرن والمناسب الذي يساعدهم على القيام بمهامهم المطلوب منهم بكل اتقان، بالإضافة إلى التعامل الذي يكون عادل بين كافة الفروع والأقسام الموجودة في المنظمة، مع الدعم المعنوي والمادي الذي تقدمه لهم (محمد جودت، 2014، ص 170)، هذا يجعلهم يتقنون فيها ويجعلون وظائفهم كوسائل مهمة في تحقيق مصالحها وأهدافها لأن نجاح المؤسسة يعني نجاحهم الشخصي (سرير الحرسي وريحي، 2020، ص 268) هذا يزيد من التزامهم وولائهم لمؤسستهم.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة

يستعرض هذا المطلب مجموعة من الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة باللغتين العربية والإنجليزية، حيث سيستعرض المطلب الأول الدراسات المتعلقة بالثقة التنظيمية أما المطلب الثاني سيتناول

الدراسات المتعلقة بالالتزام التنظيمي، وفي الأخير سيستعرض المطلب الثالث الدراسات المتعلقة بالعلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي.

المطلب الأول: الدراسات المتعلقة بالثقة التنظيمية

سننطلق في هذا المطلب إلى الدراسات التي تناولت متغير الثقة التنظيمية باللغتين العربية والانجليزية.

أولاً: الدراسات العربية

–دراسة بنات (2010) بعنوان: "الثقة التنظيمية لدى مديري المدارس الابتدائية بوكالة الغوت الدولية بمحافظات غزة وعلاقتها بالمناخ التنظيمي السائد لديهم.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى الثقة التنظيمية لدى مديري المدارس الابتدائية بوكالة الغوت الدولية بمحافظات غزة وعلاقتها بالمناخ التنظيمي السائد من وجهة نظرهم، ولتحقيق ذلك استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع مديري المدارس الابتدائية بوكالة الغوت الدولية بمحافظات غزة والبالغ عددهم (155) مدير ومديرة، وبلغت عينة الدراسة (136) مدير ومديرة، استعانت الباحثة بالاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، وقد تضمنت محورين أساسيين، محور خاص بالثقة التنظيمية، ومحور خاص بالمناخ التنظيمي، من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن مستوى الثقة التنظيمية وجودة المناخ التنظيمي السائدين في المدارس الابتدائية بوكالة الغوت الدولية بمحافظات غزة من وجهة نظر المبحوثين جاء بدرجة كبيرة، كما كشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة طردية متوسطة دالة إحصائياً بين مستوى الثقة التنظيمية والمناخ التنظيمي السائد لديهم.

تتفق دراستنا مع دراسة بنات (2010) وبتناولنا الثقة التنظيمية كمتغير مستقل، واعتمادها على نفس المنهج وهو المنهج الوصفي التحليلي، وعلى الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، في حين تختلف الدراسة الحالية عن دراسة بنات (2010) في مكان إجراء الدراسة الميدانية، حيث أجريت الدراسة الحالية في مؤسسة اقتصادية جزائرية للجلود ومشتقاته –وحدة جيجل-، أما بالنسبة للأبعاد المستخدمة في قياس المتغير المستقل (الثقة التنظيمية) فتتفق دراستنا مع الدراسة السابقة حول هذه الأبعاد وهي (الثقة في المشرف المباشر، الثقة بزلاء العمل، الثقة بإدارة المؤسسة).

–دراسة شاهين (2010) بعنوان: "مدى فاعلية وعدالة نظام تقييم أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية وأثر على الأداء الوظيفي والولاء والثقة التنظيمية – دراسة مقارنة بين الجامعات الإسلامية والأزهر".

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين فاعلية وعدالة نظام تقييم أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية وأثر على الأداء الوظيفي والولاء والثقة التنظيمية في كل من الجامعة الإسلامية وجامعة الأزهر، ولتحقيق ذلك استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، واستعان بالاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، وقد تكون مجتمع الدراسة (250) مفردة، أخذ منها عينة طبقية مركبة بلغت (179) مفردة، وتضمنت

الاستبانة 5 محاور أساسية، محور خاص بفعالية نظام تقييم الأداء ومحور خاص بعدالة نظام تقييم الأداء ومحاور خاصة بالأداء الوظيفي، الولاء الوظيفي وأخير بالثقة التنظيمية، من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود رضا على نظام تقييم الأداء المطبق وعلى عدالته لدى العاملين في الجامعة الإسلامية، كما كشفت نتائج الدراسة عن أن مستوى الأداء الوظيفي والولاء التنظيمي كان بدرجة معقولة في كلا الجامعتين وظهر مستوى الثقة التنظيمية مرتفعا في الجامعة الإسلامية أكثر منه في جامعة الأزهر، عدم وجود نظام لتقييم أداء الأكاديميين الذين يشغلون مناصب إدارية في الجامعتين، بالإضافة عدم توفير متطلبات كل من الفاعلية والعدالة في نظام تقييم الأداء المطبق في جامعة الأزهر.

تختلف دراستنا مع دراسة شاهين (2010) وبتناولها الثقة التنظيمية كمتغير مستقل، أما دراسة شاهين (2010) فتناولته كمتغير تابع، في حين تتفق الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة من حيث طبيعة المنهج المتبع وهو المنهج الوصفي التحليلي، والاستعانة بنفس الأداة لجمع البيانات (الاستبيان)، كما تختلف الدراسة الحالية عن دراسة شاهين (2010) في مكان إجراء الدراسة إجراء الدراسة الميدانية، حيث أجريت الدراسة الحالية في مؤسسة اقتصادية جزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل-، وتتفق دراستنا مع الدراسة السابقة حول أبعاد المتغير المستقل وهي (الثقة في المشرف المباشر، الثقة بزملاء العمل، الثقة بإدارة المؤسسة).

-دراسة نجم وصدراالدين (2014) بعنوان: " دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطن التنظيمية - دراسة تشخيصية تحليلية لآراء عينة من العاملين في مدينة بلدية كركوك"

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطن والتي أجريت في مدينة بلدية كركوك، ولتحقيق ذلك استعانا الباحثين بالاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع من العاملين والمسؤولين في أقسام ووحدات وشعب المديرية والبالغ عددهم (60)، وتم استرجاع (50) استبانة وقد تضمنت الاستبانة محورين أساسيين، محور خاص الثقة التنظيمية بأبعادها الأربعة (النزعة الخيرية، والقدرة الذاتية، والمشاعر، الصدق) ومحور خاص سلوك المواطن التنظيمية بأبعادها الأربعة (الإيثار، وقيم المواطن، الكياسة، وعي الضمير)، من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن هناك اتجاها إيجابيا لدى العينة بشأن متغيرات الثقة التنظيمية، وبشكل الذي أسهم في بناء درجة مرضية من الثقة في ميدان العمل مما يدل على اهتمام المديرية بالثقة التنظيمية، وارتفاع مستويات الأهمية المتغير المستقل (الثقة التنظيمية) والمتغير المعتمد (سلوك المواطن التنظيمية)، وكما كشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة قوية معنوية بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطن التنظيمية في مديرية بلدية كركوك.

تتفق دراستنا مع دراسة نجم وصدراالدين(2014) وبتناولنا الثقة التنظيمية كمتغير مستقل، واعتمادها على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، في حين تختلف الدراسة الحالية عن دراسة نجم وصدراالدين(2014) في مكان إجراء الدراسة إجراء الدراسة الميدانية، حيث أجريت الدراسة الحالية في مؤسسة اقتصادية جزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل-، وكذلك من حيث الأبعاد المستخدمة لقياس المتغير

المستقل (الثقة التنظيمية)، فالدراسة الحالية اعتمدت على الأبعاد التالية (الثقة في المشرف المباشر، الثقة بزملاء العمل، الثقة بإدارة المؤسسة)، أما دراسة نجم و صدر الدين فقد اعتمدت على الأبعاد (النزعة الخيرية، والقدرة الذاتية، والمشاعر، الصدق).

- دراسة رفيقان الحردان (2017) بعنوان: "درجة الذكاء العاطفي لمديري المدارس الثانوية الحكومية وعلاقتها بالثقة التنظيمية للمعلمين من وجهة نظرهم في العاصمة عمان "

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة الذكاء العاطفي لمديري المدارس الثانوية الحكومية وعلاقتها بالثقة التنظيمية للمعلمين من وجهة نظرهم في العاصمة عمان، لتحقيق ذلك استخدم الباحث المنهج الوصفي الارتباطي، ومستعينا بالاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، والتي وزعت على عينة عشوائية طبقية مكونة من المعلمين والمعلمات، في المديريات الثلاث وكان عددهم (260) معلما ومعلمة وعينة عنقودية عشوائية من ثلاث مديريات وهي مديرية لواء القويسمة ولواء الموقر ولواء السحاب، وقد تضمنت الاستبانة محورين أساسيين، محور خاص بالثقة التنظيمية بأبعادها الثلاثة (ثقة أعضاء هيئة التدريس في الزملاء، ثقة أعضاء هيئة التدريس بالطلبة وأولياء الأمور، ثقة أعضاء التدريس بالمدير)، ومحور الذكاء العاطفي، من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة إلى أن درجة الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان ودرجة الثقة التنظيمية لهم من وجهة نظر المعلمين كانت متوسطة، كما كشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة موجبة دالة إحصائيا بين الذكاء العاطفي والثقة التنظيمية، ووجود فروق دالة إحصائيا في درجة الذكاء العاطفي والثقة التنظيمية تبعا لمتغير الخبرة ولصالح ذوي الخبرة الأطول ومتغير الجنس ولصالح الإناث وعدم وجود فروق دالة إحصائيا تبعا لمتغير المؤهل العلمي.

تختلف دراستنا مع دراسة رفيقان الحردان (2017) وبتناولها الثقة التنظيمية كمتغير مستقل، أما دراسة رفيقان الحردان (2017) فتناولته كمتغير تابع ومن حيث طبيعة المنهج المتبع هو المنهج الوصفي الارتباطي وفي حين تتفق الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة في طريقة تحديد حجم العينة وهي العينة العشوائية الطبقية والاستعانة بنفس الأداة لجمع البيانات (الاستبيان)، حين تختلف الدراسة الحالية عن دراسة رفيقان الحردان (2017) في مكان إجراء الدراسة الميدانية، حيث أجريت الدراسة الحالية في مؤسسة اقتصادية جزائرية للجلود ومشتقاته- وحدة جيجل-، أما بالنسبة للأبعاد المستخدمة لقياس المتغير التابع (الثقة التنظيمية) فتختلف دراستنا مع دراسة رفيقان الحردان (2017)، حيث اعتمدت الدراسة الحالية على الأبعاد التالية (الثقة بالرئيس المباشر، الثقة بزملاء العمل، الثقة بالإدارة العليا) أما الدراسة رفيقان الحردان (2017) فقد اعتمدت على الأبعاد التالية (أعضاء هيئة التدريس في الزملاء، ثقة أعضاء هيئة التدريس بالطلبة وأولياء الأمور، ثقة أعضاء التدريس بالمدير).

- دراسة زايد (2018) بعنوان: "الثقة التنظيمية في المدارس الحكومية في مديرية جنين وعلاقتها بالانتماء التنظيمي للمعلمين من وجهة نظرهم".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الثقة التنظيمية في المدارس الحكومية في مديرية جنين وعلاقتها بالانتماء التنظيمي للمعلمين من وجهة نظرهم، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع معلمي ومعلمات المدارس الحكومية في مديرية جنين، والبالغ عددهم (2230) معلما ومعلمة موزعين على (152) مدرسة حكومية، ولتحقيق ذلك استخدمت الباحثة في تحليل دراستهما المنهج الوصفي الارتباطي، مستعينة بالاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، والتي وزعت على عينة طبقية مكونة من (400) فردا، وقد تضمنت الاستبانة محورين أساسيين، محور خاص بالثقة التنظيمية يتكون من المجالات التالية (الثقة بالرئيس، الثقة بزملاء العمل، الثقة بإدارة العليا، الثقة في أولياء الأمور والمجتمع المحلي، الثقة في الطلبة)، ومحور خاص بسلوك المواطنة التنظيمية، من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن مستوى الثقة التنظيمية جاء بمستوى عالي، كما كشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الثقة التنظيمية والانتماء التنظيمي، بالإضافة إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد العينة لمستويات الثقة التنظيمية تعزي لمتغيرات (الجنس، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، موقع المدرسة) ووجود فروق بين متوسطات تقديرات العينة لمستويات الثقة التنظيمية تعزي لمتغيري التخصص، لصالح التخصصات الأدبية، ومستوى المدرسة، لصالح المدارس الأساسية، أما بالخصوص الانتماء التنظيمي فقد جاءت تقديرات أفراد عينة الدراسة لمستوى انتمائهم التنظيمي بدرجة مرتفعة .

تتفق دراستنا مع دراسة زايد(2018) وبتناولنا الثقة التنظيمية كمتغير مستقل، واعتمادها على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، في حين تختلف الدراسة الحالية عن دراسة زايد (2018)، من حيث طبيعة المنهج المتبع وهو المنهج الوصفي التحليلي، وفي مكان إجراء الدراسة الميدانية، حيث أجريت الدراسة الحالية في مؤسسة اقتصادية جزائرية للجلود ومشتقاته -وحدة جيجل-، وكذلك من حيث الأبعاد المستخدمة لقياس المتغير المستقل (الثقة التنظيمية) فالدراسة الحالية اعتمدت على الأبعاد التالية (الثقة في المشرف المباشر، الثقة بزملاء العمل، الثقة بإدارة المؤسسة)، أما دراسة زايد(2018) اعتمدت على ستة أبعاد وهي (الثقة بالرئيس، الثقة بزملاء العمل، الثقة بإدارة العليا، الثقة في أولياء الأمور والمجتمع المحلي، الثقة في الطلبة).

- دراسة ايدير وين مومن (2018) بعنوان: "القيادة التشاركية وعلاقتها بالثقة التنظيمية - دراسة ميدانية لدى عينة من عمال مؤسسة ميديتريان فلوت كلاس - البليدة".

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة الموجودة بين القيادة التشاركية والثقة التنظيمية لدى عينة من عمال مؤسسة ميديتريان فلوت كلاس - البليدة، وقد تكون مجتمع الدراسة من (215) عاملا وعاملة من وحدات إدارة الموارد البشرية، الإنتاج والتحويل وسحبت منه عينة بالصدفة (60) عاملا وعاملة، ولتحقيق ذلك استخدمنا الباحثان في تحليل دراستهما المنهج الوصفي، وتم الاستعانة بالاستبانة أداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات، وضمت الاستبانة محور خاص القيادة التشاركية ومحور خاص بالثقة التنظيمية (الثقة بزملاء العمل، الثقة بالرئيس المباشر، الولاء التنظيمي)، والنتيجة التي توصلت إليها الدراسة أنه توجد علاقة

طردية موجبة دالة إحصائياً بين القيادة التشاركية والثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة ميديتريان فلوت كلاس - البلدة .

تختلف دراستنا مع دراسة ايدير وبن مومن (2018) وبتناولها الثقة التنظيمية كمتغير مستقل، أما دراسة ايدير وبن مومن (2018) فتناولته كمتغير تابع، وتختلف دراستنا مع دراسة ايدير وبن مومن (2018) من حيث أيضاً طريقة تحديد حجم العينة والمتمثلة في العينة العشوائية الطبقية، في حين تتفق الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة من حيث طبيعة المنهج المتبع وهو المنهج الوصفي، والاستعانة بنفس الأداة لجمع البيانات (الاستبيان)، في حين تختلف الدراسة الحالية عن دراسة ايدير وبن مومن (2018) في مكان إجراء الدراسة الميدانية، حيث أجريت الدراسة الحالية في مؤسسة اقتصادية جزائرية للجلود ومشتقاته- وحدة جيجل- وكذلك من حيث الأبعاد المستخدمة لقياس المتغير التابع (الثقة التنظيمية) فالدراسة الحالية اعتمدت على الأبعاد التالية (الثقة في المشرف المباشر، الثقة بزلاء العمل، الثقة بإدارة المؤسسة)، أما دراسة ايدير وبن مومن (2018) اعتمدت على الأبعاد التالية (الثقة بزلاء العمل، الثقة بالرئيس المباشر، الولاء التنظيمي).

- دراسة العريفي (2018) بعنوان: " مستوى الثقة التنظيمية لدى قائدات المدارس الابتدائية الحكومية بمدينة الرياض".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الثقة التنظيمية لدى قائدات المدارس الابتدائية الحكومية بمدينة الرياض، والكشف عن المعوقات التي تحد من رفع مستوى الثقة التنظيمية لدى قائدات المدارس الحكومية، ولتحقيق ذلك استخدمت الباحثة المنهج الوصفي المسحي، واستعانت بالاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، وقد تكون مجتمع الدراسة (349) مفردة، أخذ منها عينة بلغت (200) مفردة، وتضمنت الاستبانة 3 محاور أساسية، محور خاص بمستوى الثقة التنظيمية ومحور خاص بالمعوقات التي تضعف الثقة التنظيمية ومحور خاصة المقترحات التي تسهم في تحسين الثقة التنظيمية، من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن مستوى الثقة التنظيمية لدى قائدات المدارس الحكومية الابتدائية الحكومية بمدينة الرياض جاء بدرجة متوسطة، وأن مفردات الدراسة موافقات بدرجة عالية على حدة المعوقات التي تحد من رفع لدى قائدات المدارس الابتدائية الحكومية بمدينة الرياض، وأيضاً مفردات الدراسة موافقات بدرجة عالية على المقترحات التي تسهم في رفع مستوى الثقة التنظيمية لدى قائدات المدارس الابتدائية الحكومية بمدينة الرياض، وكما كشفت نتائج الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) تعزي إلى متغيرات (العمل الحالي، عدد سنوات الخبرة في العمل الحالي، والمؤهل العلمي) حول مستوى الثقة التنظيمية فيما يتعلق ببعد القيم السائدة في التنظيم وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) فأقل في متوسطات استجابات مفردات الدراسة حول (مستوى الثقة التنظيمية لدى قائدات المدارس الابتدائية الحكومية بمدينة الرياض فيما يتعلق ببعد السياسات الإدارية، وتعد فرص الابتكار وتحقيق

الذات، والمقترحات التي تسهم في رفع الثقة التنظيمية لدى قائدات المدارس الابتدائية الحكومية بمدينة الرياض).

تتفق دراستنا مع دراسة العريفي (2018) وبتناولنا الثقة التنظيمية كمتغير مستقل، واعتمادها على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، في حين تختلف الدراسة الحالية عن دراسة العريفي (2018)، من حيث طبيعة المنهج المتبع وهو المنهج الوصفي التحليلي، وفي مكان إجراء الدراسة الميدانية، حيث أجريت الدراسة الحالية في مؤسسة اقتصادية جزائرية للجلود ومشتقاته-وحدة جيجل-، وكذلك من حيث الأبعاد المستخدمة لقياس المتغير المستقل (الثقة التنظيمية) فالدراسة الحالية اعتمدت على الأبعاد التالية (الثقة في المشرف المباشر، الثقة بزلاء العمل، الثقة بإدارة المؤسسة)، أما دراسة العريفي (2018) اعتمدت على الأبعاد التالية (السياسات الإدارية، فرص الابتكار وتحقيق الذات، القيم السائدة في التنظيم وتدفق المعلومات في القنوات التنظيمية).

- دراسة العسمي والحنطي (2019) بعنوان: "أثر الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية - دراسة ميدانية على الهيئة العامة للطيران المدني بمحافظة جدة".

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية، والتعرف على مستوى الثقة التنظيمية بأبعادها (الثقة بإدارة المنظمة، الثقة بالرئيس المباشر، الثقة بالزملاء) ومستوى ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية بأبعادها (الإيثار، الروح الرياضية، وعي الضمير، الكياسة، السلوك الحضاري) لدى العاملين في الهيئة العامة للطيران المدني، ولتحقيق ذلك استخدم الباحثان في تحليل دراستهما على المنهج الوصفي التحليلي، وعلى الاستبانة كأداة لجمع البيانات، والتي وزعت على عينة عشوائية مكونة من (280) وبلغ عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل (236) استبانة، وقد تضمنت الاستبانة محورين أساسيين، محور خاص بالثقة التنظيمية يتكون من 3 أبعاد (الثقة بإدارة المنظمة، الثقة بالرئيس المباشر، الثقة بالزملاء)، ومحور خاص بسلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها الخمسة (الإيثار، الروح الرياضية، وعي الضمير، الكياسة، السلوك الحضاري)، من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة إلى أن الثقة التنظيمية بجميع أبعادها تؤثر إيجابيا في جميع أبعاد سلوك المواطنة، كما كشفت نتائج الدراسة عن أن الثقة التنظيمية بجميع أبعادها جاءت بدرجة مرتفعة، وأيضا ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية جاءت بدرجة مرتفعة.

تتفق دراستنا مع دراسة العسمي والحنطي (2019) وبتناولنا الثقة التنظيمية كمتغير مستقل، واعتمادها على نفس المنهج وهو المنهج الوصفي التحليلي، وعلى الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، في حين تختلف الدراسة الحالية عن دراسة العسمي والحنطي (2019) في مكان إجراء الدراسة الميدانية، حيث أجريت الدراسة الحالية في مؤسسة اقتصادية جزائرية للجلود ومشتقاته-وحدة جيجل-، أما بالنسبة للأبعاد

المستخدمة لقياس المتغير المستقل (الثقة التنظيمية) فنتفق دراستنا مع الدراسة السابقة حول الأبعاد التالية (الثقة في المشرف المباشر، الثقة بزلاء العمل، الثقة بإدارة المؤسسة).

- دراسة بعاج ولعمور (2020) بعنوان: "تأثير الثقة التنظيمية على استبقاء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة - دراسة ميدانية لبعض شركات التأمين في الأغواط."

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف مدى تأثير الثقة التنظيمية على استبقاء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من وجهة نظر عمال شركات التأمين في الأغواط، ولتحقيق ذلك استخدمنا الباحثان الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، والتي وزعت على عينة عشوائية بسيطة مكونة من (36) فرد من أصل 4 شركات للتأمين الموجودة بالأغواط، وقد تضمنت الاستبانة محورين أساسيين، محور خاص بالثقة التنظيمية يتكون من 3 أبعاد (الثقة بالمشرف المباشر، الثقة بزلاء العمل، الثقة بالإدارة)، ومحور خاص باستبقاء العاملين، من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن أغلب عمال الشركات لديهم التزام بالبقاء في مؤسساتهم، بالإضافة إلى وجود مستوى مقبول من الثقة التنظيمية لدى العمال اتجاه الزلاء والمشرفين، وأن هناك دلالة إحصائية لوجود أثر الثقة التنظيمية على استبقاء العاملين.

تتفق دراستنا مع دراسة بعاج ولعمور (2020) وبتناولنا الثقة التنظيمية كمتغير مستقل، واعتمادها على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، في حين تختلف الدراسة الحالية عن دراسة (الهاشمي بعاج، رميلة لعمور، 2020) في طريقة تحديد حجم العينة المتمثلة في العينة العشوائية الطبقية، وفي مكان إجراء الدراسة الميدانية، حيث أجريت الدراسة الحالية في مؤسسة اقتصادية جزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل - ، أما بالنسبة للأبعاد المستخدمة لقياس المتغير المستقل (الثقة التنظيمية) فنتفق دراستنا مع الدراسة السابقة حول الأبعاد التالية (الثقة في المشرف المباشر، الثقة بزلاء العمل، الثقة بإدارة المؤسسة).

- دراسة سرير الحرتسي وريحي (2020) بعنوان: "تأثير أبعاد الثقة التنظيمية على الاغتراب التنظيمي - دراسة تحليلية لأراء العاملين في المعمل الجزائري الجديد للمصبرات NCA".

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر أبعاد الثقة التنظيمية على تفادي ظاهرة الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بالمعمل الجزائري الجديد للمصبرات NCA، ولتحقيق ذلك استخدمنا الباحثان المنهج الوصفي التحليلي وبلغت عينة الدراسة (132) عامل، استعاننا الباحثان بالاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، وقد تضمنت محورين أساسيين، محور خاص بالثقة التنظيمية، ومحور خاص بالاغتراب الوظيفي، من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود ارتباط معنوي عكسي بين أبعاد الثقة التنظيمية والاغتراب الوظيفي، كما كشفت نتائج الدراسة عن وجود تأثير معنوي لجميع أبعاد الثقة التنظيمية والاغتراب الوظيفي بأبعاده.

تتفق دراستنا مع سرير الحرتسي وريحي (2020) وبتناولنا الثقة التنظيمية كمتغير مستقل، واعتمادها على نفس المنهج وهو المنهج الوصفي التحليلي، وعلى الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، في حين تختلف الدراسة الحالية عن دراسة بنات (2010) في مكان إجراء الدراسة الميدانية، حيث أجريت الدراسة

الحالية في مؤسسة اقتصادية جزائرية للجلود ومشتقاته-وحدة جيجل-، أما بالنسبة للأبعاد المستخدمة في قياس المتغير المستقل (الثقة التنظيمية) فتتفق دراستنا مع الدراسة السابقة حول هذه الأبعاد وهي (الثقة في المشرف المباشر، الثقة بزملاء العمل، الثقة بإدارة المؤسسة).

ثانيا: الدراسات الأجنبية

- دراسة (Tugba & Murat(2010 بعنوان:

"Relationship Between Primary School Teachers Perceived Social Support and Organizational Trust Level ".

" العلاقة بين إدراك الدعم الاجتماعي ومستوى الثقة التنظيمية لدى معلمي المدارس الابتدائية، تركيا".

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مستوى إدراك معلمي المدارس الابتدائية للدعم الاجتماعي والثقة التنظيمية , وهدفت أيضا إلى عرض العلاقة بين إدراك الدعم الاجتماعي والثقة التنظيمية، لتحقيق ذلك استخدم الباحثان المنهج الوصفي المسحي وطرق جمع البيانات الكمية، وتكونت عينة الدراسة من (151) متطوع من معلمي المدارس الابتدائية، وفي (10) مدارس ابتدائية في مركز مدينة كارس بتركيا، وقد تضمنت الاستبانة محورين أساسيين، محور خاص بالثقة التنظيمية، ومحور خاص بالدعم الاجتماعي المهني للمعلم، من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن هناك علاقة إيجابية بين إدراك الدعم الاجتماعي والثقة التنظيمية لمعلمي مدارس المرحلة الابتدائية، ووجود علاقة إيجابية بين مستوى الدعم الإداري والثقة تجاه مدير المدرسة، وبين مستوى دعم الزملاء والثقة تجاه الزملاء.

تختلف دراستنا مع دراسة (Tugba & Murat(2010 وبتناولها الثقة التنظيمية كمتغير مستقل، أما دراسة (Tugba، Murat(2010 فتناولته كمتغير تابع وكذا من حيث طبيعة المنهج المتبع وهو المنهج الوصفي التحليلي، أما دراسة فتبعت المنهج الوصفي المسحي، في حين تتفق الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة لاعتمادها على نفس الأداة لجمع البيانات (الاستبيان)، كما تختلف الدراسة الحالية عن دراسة (2010) Tugba & Murat في مكان إجراء الدراسة الميدانية، حيث أجريت الدراسة الحالية في مؤسسة اقتصادية جزائرية للجلود ومشتقاته-وحدة جيجل-.

- دراسة (Abr row & Al(2013 بعنوان:

"The Relationship Between Organizational Trust and Organizational Justice Components and Their Role in Job Involvement in Education " .

" العلاقة بين مكونات العدالة التنظيمية والثقة التنظيمية ودورها في الانغماس الوظيفي في التعليم "

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مكونات العدالة التنظيمية وعلاقتها بالثقة التنظيمية ودورها في الانغماس الوظيفي في التعليم، ولتحقيق ذلك استخدم الباحثون المنهج الوصفي الارتباطي، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المدارس ومديري التعليم من مديرية مبيد وأردكان التعليمية والبالغ

عددهم (4000) موظف ومدير، تم اختبار عينة عشوائية من (350) موظفا ومديرا، استعانوا الباحثين بالاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، وقد تضمنت محور خاص العدالة التنظيمية، ومحور خاص بالثقة التنظيمية، ومحور خاص بالانغماس الوظيفي، من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة بين العدالة التنظيمية ومكوناتها والثقة التنظيمية، وأن الثقة التنظيمية تلعب دورا وسيطا بين العدالة التنظيمية والانغماس الوظيفي، وأن العدالة التوزيعية والعدالة الإجرائية والعدالة التفاعلية لها علاقة قوية بالثقة التنظيمية.

تتفق دراستنا مع دراسة (Abr row &Al(2013) بتناولنا للثقة التنظيمية كمتغير مستقل واعتمادنا على نفس الأداة لجمع بيانات (الاستبيان)، كما تختلف الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة من حيث طبيعة المنهج المتبع وهو المنهج الوصفي التحليلي، أما دراسة (Abr row &Al(2013) فتبعت المنهج الوصفي الارتباطي وكذلك في مكان إجراء الدراسة الميدانية، حيث أجريت الدراسة الحالية في مؤسسة اقتصادية جزائرية للجلود ومشتقاته -وحدة جيجل وكذلك من حيث الأبعاد المستخدمة لقياس المتغير المستقل (الثقة التنظيمية) فالدراسة الحالية اعتمدت على الأبعاد التالية (الثقة في المشرف المباشر، الثقة بزلاء العمل، الثقة بإدارة المؤسسة)، أما دراسة (Abr row &Al(2013) اعتمدت على الأبعاد التالية (الثقة في المشرف، الثقة في إدارة المنظمة).

- دراسة (Demir(2015 بعنوان:

"The Effect Of Organizational Trust on the Culture of Teacher Leadership in Primary Schools".

"تأثير الثقة التنظيمية على ثقافة قيادة المعلم في المدارس الابتدائية -تركيا"

هدفت هذه الدراسة لمعرفة تأثير مستوى الثقة لمعلمي المدارس الابتدائية نحو مؤسساتهم فيما يتعلق بتصوراتهم للمدرسة التي بها ثقافة قيادة المعلم، لتحقيق ذلك استخدم الباحث عينة تتكون من (378) من المدرسين العاملين في (21) مدرسة ابتدائية عامة في بوردر، واستعان بالاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تضمن الاستبانة محورين، محور خاص بثقافة قيادة المعلم بأبعادها (تعاون المعلم والدعم الإداري وبيئة العمل الداعمة)، ومحور خاص بالثقة الشاملة بأبعادها (الثقة في المديرين والثقة في الزملاء والثقة في العملاء)، من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن مستويات الثقة لدى المعلمين نحو مؤسساتهم في المدارس الابتدائية في بوردر إيجابية وكبيرة فيما يخص ثقافة قيادة المعلم في المدرسة، كما كشفت نتائج الدراسة عن أن الثقة بين الزملاء أيضا حصلت على أعلى معامل ارتباط بتعاون المعلم وبيئة عمل داعمة.

تتفق دراستنا مع دراسة (Demir(2015 بتناولنا للثقة التنظيمية كمتغير مستقل واعتمادنا على نفس الأداة لجمع بيانات (الاستبيان)، في حين تختلف الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة في مكان إجراء الدراسة

الميدانية، حيث أجريت الدراسة الحالية في مؤسسة اقتصادية جزائرية للجلود ومشتقاته -وحدة جيجل وكذلك من حيث الأبعاد المستخدمة لقياس المتغير المستقل (الثقة التنظيمية) فالدراسة الحالية اعتمدت على الأبعاد التالية (الثقة في المشرف المباشر، الثقة بزملاء العمل، الثقة بإدارة المؤسسة)، أما دراسة(Demir(2015 اعتمدت على الأبعاد التالية (الثقة في المديرين والثقة في الزملاء والثقة في العملاء).

- دراسة Singh & Srivastava(2016) بعنوان:

" Organizational Trust and Organizational Citizenship Behaviour"

" الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية "

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر الثقة التنظيمية في سلوك المواطنة، كما تهدف إلى الكشف عن أثر العدالة الإجرائية والدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية باعتبارها محددات للثقة بالمنظمة لدى العاملين في المنظمات الصناعية والخدمية في المدن الكبرى، ولتحقيق ذلك استخدمنا الباحثان المنهج المسحي، وقد تكون مجتمع الدراسة من مستويات الإدارية العليا والمتوسطة والدنيا، الذين ينتمون إلى مختلف الشركات في قطاع التصنيع والخدمات، تم اختبار عينة (300)، استعانوا الباحثين بالاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، وقد تضمنت محور خاص بالثقة التنظيمية، ومحور خاص بالسلوك المواطنة التنظيمية، من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة المنظمات تركز على تعزيز الثقة التنظيمية من خلال تعديل بعض السياسات والإجراءات وتحسين ممارسات الموارد البشرية، كما كشفت نتائج الدراسة عن أن الثقة التنظيمية لها تأثير على ممارسة العاملين لسلوك المواطنة التنظيمية.

تتفق دراستنا مع دراسة Singh & Srivastava(2016) بتناولنا للثقة التنظيمية كمتغير مستقل واعتمادنا على نفس الأداة لجمع بيانات (الاستبيان)، كما تختلف الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة من حيث طبيعة المنهج المتبع وهو المنهج الوصفي التحليلي، أما دراسة Singh & Srivastava(2016) فتبعت المنهج المسحي، كذلك في مكان إجراء الدراسة الميدانية، حيث أجريت الدراسة الحالية في مؤسسة اقتصادية جزائرية للجلود ومشتقاته -وحدة جيجل-.

- دراسة Alchah & Dalati (2018) بعنوان:

"The Effect Of Leader Trust and Knowledge Sharing on Staff Satisfaction at Work: Investigation Of Universities in Syria".

" تأثير ثقة القائد والثقة التنظيمية والتشارك المعرفي في مواقف ورضا الموظفين في جامعات سوريا "

هدفت هذه الدراسة لمعرفة تأثير ثقة القائد والثقة التنظيمية والتشارك المعرفي في مواقف ورضى الموظفين في جامعات سوريا، لتحقيق ذلك استخدمنا الباحثان الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، كما تم تحديد عينة الدراسة بطريقة العينة غير عشوائية بلغت (161) موظفاً، من أهم النتائج التي توصلت إليها

الدراسة التطبيقية لوجود تأثير إيجابي لممارسات التشارك المعرفي والثقة التنظيمية في الرضا الوظيفي، كما كشفت نتائج الدراسة عن وجود ارتباط بين الثقة التنظيمية والتشارك المعرفي للموظفين.

تتفق دراستنا مع دراسة Alchah & Dalat (2018) بتناولنا للثقة التنظيمية كمتغير مستقل واعتمادنا على نفس الأداة لجمع بيانات (الاستبيان)، في حين تختلف الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة من حيث تحديد حجم العينة والمتمثلة في العينة العشوائية، في حين اعتمدت دراسة Alchah & Dalat (2018) على العينة الغير عشوائية وكما تختلف أيضا في مكان إجراء الدراسة الميدانية، حيث أجريت الدراسة الحالية في مؤسسة اقتصادية جزائرية للجلود ومشتقاته وحدة جيجل.

المطلب الثاني: الدراسات التي تناولت الالتزام التنظيمي

سننتقل في هذا المطلب إلى الدراسات التي تناولت متغير الالتزام التنظيمي باللغتين العربية والانجليزية.

أولا: الدراسات العربية

- دراسة حماد حنونة (2006) بعنوان: "قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، وكذلك معرفة مدى تأثير بعض العوامل الديمغرافية الخاصة بالموظفين على مستويات التزامهم التنظيمي مثل (الجنس، العمر، مستوى التعليم، سنوات الخدمة، المستوى الوظيفي، مكان العمل، ونوع الوظيفة)، وقد اعتمد الباحث في هذه الدراسة على الاستبيان كأداة لجمع البيانات والتي تكونت من ستة أجزاء على النحو التالي: الجزء الأول معلومات شخصية عن الموظف، الجزء الثاني أسئلة تتعلق بالولاء التنظيمي، الجزء الثالث أسئلة تتعلق بالمسؤولية اتجاه جهة العمل، الجزء الرابع أسئلة تتعلق بالرغبة في الاستمرار بالعمل، الجزء الخامس أسئلة تتعلق بالإيمان بالمؤسسة، الجزء السادس ترتيب العناصر التي تؤثر في مستوى الالتزام الوظيفي، والتي وزعت على عينة عشوائية طبقية عددها 340 موظف وموظفة، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود مستوى عال من الالتزام التنظيمي لدى موظفي الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، كما وأشارت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) بين مستويات الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة والمتغيرات الديموغرافية التالية (العمر، مستوى التعليم، نوع الوظيفة، مدة الخدمة بالجامعة، المستوى الوظيفي)، كما كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية في مستوى الالتزام التنظيمي تعزى لمتغير (الجنس ومكان العمل).

تتفق دراستنا مع دراسة حماد حنونة (2006) في اعتمادها على نفس أداة جمع البيانات وهي الاستبانة، وفي طريقة تحديد حجم العينة وهي العينة العشوائية الطبقية، وتختلف الدراسة الحالية عن دراسة

حماد حنون (2006) في مكان إجراء الدراسة فالدراسة الحالية أجريت في مؤسسة اقتصادية جزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل -، وتختلف الدراسة الحالية عن دراسة حماد حنون (2006) في عدد متغيرات الدراسة فنجد أن الدراسة الحالية تناولت متغيرين أما دراسة حماد حنون (2006) تناولت متغير واحد.

- دراسة آل قاسم (2012) بعنوان: "أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية، دراسة تطبيقية على عينة من البنوك التجارية الأردنية".

هدفت هذه الدراسة للتعرف على اثر الالتزام التنظيمي في جودة الخدمة المصرفية المقدمة في المصارف الأردنية، وقد اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي، وعلى الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، أما عينة الدراسة فتم أخذها عشوائياً من الطبقة الإدارية الوسطى في تلك المصارف وقد بلغت (240) مفردة، وقد تضمنت الاستبانة محورين أساسيين، محور خاص بالالتزام التنظيمي يتكون من ثلاث أبعاد هي (الالتزام العاطفي، الالتزام المعياري، الالتزام الاستمراري)، ومحور خاص بجودة الخدمة المصرفية المتكون من خمسة أبعاد (العناصر الملموسة، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، الاهتمام)، من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود أثر واضح وعال للالتزام التنظيمي (العاطفي، الاستمراري، المعياري) على تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنوك التجارية الأردنية .

تتفق دراستنا مع دراسة آل قاسم (2012) باعتمادها على نفس الأداة لجمع البيانات وهي الاستبانة، واعتمادها على المنهج الوصفي، في حين تختلف الدراسة الحالية عن دراسة آل قاسم (2012) بتناولها الالتزام التنظيمي كمتغير تابع، وفي طريقة تحديد حجم عينة الدراسة المتمثلة في العينة العشوائية الطبقية، فدراسة آل قاسم (2012) تناولت الالتزام التنظيمي كمتغير مستقل، كما تختلف دراستنا عن الدراسة السابقة في مكان إجراء الدراسة حيث أجريت الدراسة الحالية في مؤسسة اقتصادية جزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل -، وتتفق دراستنا الحالية مع الدراسة السابقة في الأبعاد المستخدمة في قياس المتغير التابع (الالتزام التنظيمي) حيث اعتمدت الدراستين على الأبعاد التالية (الالتزام العاطفي، الالتزام الاستمراري، الالتزام المعياري).

- دراسة عاشوري (2015) بعنوان: "تأثير الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية- دراسة ميدانية بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة".

هدفت هذه الدراسة للتعرف على تأثير الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية، اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي المسحي، وكذلك تمت الدراسة على أساس المسح الشامل وتمثلت العينة في 70 عامل، وقد اعتمدت على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات وعلى المقابلة كأداة ثانوية في بداية الدراسة من أجل فهم الواقع الميداني، ولقد تضمن الاستبيان أربعة محاور أساسية : يتمثل المحور الأول في الثقافة التنظيمية، المحور الثاني الولاء التنظيمية، المحور الثالث تحقيق المسؤولية اتجاه المؤسسة، المحور الرابع تحقيق الرغبة في البقاء والاستمرار في المؤسسة. من أهم النتائج التي توصلت إليها

الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية والالتزام التنظيمي للعاملين في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة، توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية والولاء التنظيمي في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة، توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية وتحقيق المسؤولية اتجاه مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة.

تتفق دراستنا مع دراسة عاشوري (2015) باستخدامها الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات وكذلك في حجم العينة المتمثلة في 70 عامل، في حين تختلف دراستنا مع دراسة عاشوري (2015) بتناولها للالتزام التنظيمي كمتغير تابع وفي طريقة تحديد حجم العينة والمتمثلة في العينة العشوائية الطبقية، في حين تناولت دراسة عاشوري (2015) الالتزام التنظيمي كمتغير مستقل واعتمدت في سحب العينة على المسح الشامل كذلك في المنهج المتبع اعتمدت دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي في حين دراسة عاشوري (2015) اعتمدت على المنهج الوصفي الشامل، كما تختلف دراستنا أيضا عن الدراسة السابقة في مكان إجراء الدراسة حيث أجريت الدراسة الحالية في مؤسسة اقتصادية متمثلة في الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل -.

- دراسة درنوني (2015) بعنوان: "دور الثقافة التنظيمية في تحقيق الالتزام التنظيمي-دراسة ميدانية بمؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية - بسكرة -"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الثقافة التنظيمية في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى موظفي مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية - بسكرة-، وقد اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي، وعلى الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، والتي وزعت على عينة عشوائية طبقية مكونة من 198 عاملا، ولتحقيق الهدف من الدراسة تم الاعتماد على استبيان مكون من مقياسين، الأول يقيس الثقافة التنظيمية ويتكون من 30 عبارة أما الثاني فكان الالتزام التنظيمي ويتكون من 18 عبارة، من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة سيادة درجة متوسطة للثقافة التنظيمية في المؤسسة الصناعية، سيادة درجة متوسطة للالتزام التنظيمي في المؤسسة الصناعية، مساهمة القيم التنظيمية في ترسيخ الالتزام التنظيمي بالمؤسسة الصناعية، عمل الممارسات الإدارية على زيادة مستوى الالتزام التنظيمي بالمؤسسة الصناعية، وختاما استخلصت الباحثة أن الثقافة التنظيمية تعمل على تحقيق الالتزام التنظيمي في المؤسسة الصناعية.

تتفق دراستنا مع دراسة درنوني (2015) بتناولها الالتزام التنظيمي كمتغير تابع، واعتمدها على الاستبانة كأداة لجمع البيانات وكذلك اعتمدها على المنهج الوصفي وكذلك في طريقة تحديد حجم العينة وهي العينة العشوائية الطبقية، وتختلف الدراسة الحالية عن دراسة درنوني (2015) في مكان إجراء الدراسة حيث أجريت الدراسة الحالية في مؤسسة اقتصادية متمثلة في الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل -.

- دراسة منصور ولوكيا (2017) بعنوان: "علاقة الالتزام التنظيمي بالمواطنة التنظيمية لعمال المؤسسة الجزائرية - دراسة ميدانية عمال الصحة العمومية لولاية الجلفة."

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة علاقة الالتزام التنظيمي بالمواطنة التنظيمية لعمال المؤسسة الجزائرية، وقد اعتمد الباحثان في دراستهم على المنهج الوصفي، وعلى الاستبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات، والتي وزعت على عينة عشوائية تقدر بـ 50 عامل وقد تضمنت الاستبانة محورين أساسيين، محور خاص بالالتزام التنظيمي ويضم ثلاث أبعاد (الالتزام العاطفي، الالتزام الاستمراري، الالتزام المعياري) والمحور الثاني خاص بالمواطنة التنظيمية يضم بعدين أحدهما موجه نحو الأفراد والآخر موجه نحو المنظمة، من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود مستوى منخفض من الالتزام التنظيمي والمواطنة التنظيمية لدى عمال مؤسسة الصحة العمومية لولاية الجلفة، كما تم الكشف عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة ضعيفة بين الالتزام التنظيمي وبين سلوك المواطنة التنظيمية لدى العينة .

تتفق دراستنا مع دراسة منصور ولوكيا (2017) باستخدامها نفس الأداة لجمع بيانات الدراسة (الاستبيان)، وكذلك في المنهج المتبع وهو المنهج الوصفي، في حين تختلف الدراسة الحالية عن دراسة منصور ولوكيا (2017) بتناولها للالتزام التنظيمي كمتغير تابع في حين الدراسة السابقة تناولته كمتغير مستقل، وتختلف كذلك في طريقة تحديد حجم العينة والمتمثلة في العينة العشوائية الطبقية في حين اعتمدت الدراسة السابقة على عينة عشوائية، كما تختلف الدراسة الحالية عن دراسة منصور ولوكيا (2017) في مكان إجراء الدراسة والتي أجريت في مؤسسة اقتصادية جزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل -، في حين تتفق الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة في أبعاد الالتزام التنظيمي بأبعاده الثلاثة (الالتزام العاطفي، الالتزام الاستمراري، الالتزام المعياري).

- دراسة بومنقاروعيساوي (2018) بعنوان: "التمكين الإداري وعلاقته بالالتزام التنظيمي دراسة ميدانية على هيئة الإطار الواسع بالمنظمة فرتيال - عناية - الجزائر".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة الموجودة بين التمكين الإداري والالتزام التنظيمي لدى هيئة الإطار الواسع بالمنظمة فرتيال - عناية وقد اعتمد الباحثان في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، وعلى الإستبانة كأداة لجمع المعلومات، والتي استخدمت مسح شامل على إطاراتها الواسع المقدر عددهم 162، وقد توصلت هذه الدراسة إلى وجود علاقة قوية بين التمكين الإداري والالتزام التنظيمي من خلال توجهات الإطار الواسع.

وتتفق دراستنا مع دراسة بومنقاروعيساوي (2018) بتناولها للالتزام التنظيمي كمتغير تابع واعتمادها على الإستبانة كأداة لجمع المعلومات وكذلك اعتمادها على المنهج الوصفي وتختلف الدراسة الحالية عن دراسة بومنقاروعيساوي (2018) في مكان إجراء الدراسة حيث أجريت الدراسة الحالية في مؤسسة اقتصادية جزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل -، وتختلف كذلك في طريقة تحديد حجم العينة وهي العينة العشوائية الطبقية.

- دراسة زيد وعمرون (2019) بعنوان: "التحفيز الإلهامي ودوره في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى عمال الإدارات الرياضية - دراسة ميدانية لمديرية الشباب والرياضة لولاية المسيلة".

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور التحفيز الإلهامي في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى عمال مديرية الشباب والرياضة لولاية مسيلة، اعتمد الباحثان في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، وعلى الاستبانة كأداة لجمع البيانات، والتي وزعت على عينة مكونة من 41 فردا (7) عمال تم حذفهم لأنه تم إجراء عليهم الدراسة الاستطلاعية وأصبحت 34 عاملا، وقد تضمنت الإستبانة محورين أساسيين، المحور الأول متعلق بالتحفيز الإلهامي وهو عبارة عن بعد التحفيز الإلهامي، والمحور الثاني متعلق بالالتزام التنظيمي ويضم ثلاثة أبعاد (الالتزام العاطفي، الالتزام المعياري، الالتزام الاستمراري)، من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن التحفيز الإلهامي يلعب دورا في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى عمال مديرية الشباب والرياضة لولاية مسيلة، ارتفاع مستوى الالتزام التنظيمي، استخدام نظام الحوافز يعتبر من بين المتطلبات المهمة التي تسهم في ارتفاع مستوى الالتزام التنظيمي لدى عمال مديرية الشباب والرياضة لولاية مسيلة .

تتفق دراستنا مع دراسة زيد وعمران (2019) من حيث المنهج المتبع وهو المنهج الوصفي وكذلك في أداة جمع البيانات وهي الاستبيان، وكذلك تتفق الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة بتناولها الالتزام التنظيمي كمتغير تابع، وتختلف الدراسة الحالية عن دراسة زيد وعمران (2019) في مكان إجراء الدراسة فالدراسة الحالية أجريت في مؤسسة اقتصادية جزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل -، أما بالنسبة للأبعاد المستخدمة لقياس المتغير التابع (الالتزام التنظيمي) فتتفق دراستنا مع الدراسة السابقة حول الأبعاد الثلاثة (الالتزام العاطفي، الالتزام الاستمراري، الالتزام المعياري).

- دراسة شبعوات وقوجيل (2020) بعنوان: "دور السلوك الأخلاقي في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى العاملين - دراسة ميدانية للعاملين بالقطب الجامعي رقم 1 جامعة قاصدي مرباح ورقلة".

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة السلوك الأخلاقي بأبعاده (النزاهة، الاحترام، عدم التحيز، الشفافية) في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالقطب الجامعي رقم 1 جامعة قاصدي مرباح ورقلة وإبراز أهمية السلوك الأخلاقي كأحد أهم المؤثرات التي تعزز الالتزام التنظيمي، اعتمد الباحثان في هذه الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات والتي وزعت على عينة عشوائية على كل كلية ومعهد، وقد تضمنت الإستبانة محورين أساسيين، محور خاص بالسلوك أخلاقي يتكون من أربعة أبعاد (النزاهة، عدم التحيز، الاحترام، الشفافية)، ومحور خاص بالالتزام التنظيمي الذي قسم إلى ثلاث أبعاد (الالتزام العاطفي، الالتزام الاستمراري، الالتزام المعياري)، من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: وجود مستوى عال من الالتزام التنظيمي، وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين السلوك الأخلاقي بأبعاده (النزاهة، الاحترام، عدم التحيز، الشفافية) والالتزام التنظيمي.

تتفق دراستنا مع دراسة شبعوات وقوجيل (2020) في اعتمادها على نفس الأداة لجمع البيانات وهي الاستبيان وكذلك تتفق الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة بتناولها للالتزام التنظيمي كمتغير تابع، وتختلف الدراسة الحالية عن دراسة شبعوات وقوجيل (2020) في طريقة تحديد حجم العينة فقد اعتمدت الدراسة الحالية على العينة العشوائية الطباقية وكذلك تختلف في مكان إجراء الدراسة فالدراسة الحالية أجريت في

مؤسسة اقتصادية جزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل -، أما بالنسبة للأبعاد المستخدمة في قياس المتغير التابع (الالتزام التنظيمي) فتتفق دراستنا الحالية مع الدراسة السابقة حول الأبعاد الثلاثة التالية (الالتزام العاطفي، الالتزام الاستمراري، الالتزام المعياري).

- دراسة بن صافية وسعدو (2020) بعنوان: "أثر السلوك القيادي على الالتزام التنظيمي - دراسة ميدانية بالمديرية العامة لبنك التنمية المحلية".

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة تحليل مستويات الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالمديرية العامة لبنك التنمية المحلية وكذا التعرف على الفروق في مستوى الالتزام التنظيمي حسب عاملي الجنس وسنوات الخدمة وهذا بهدف دراسة أثر السلوك القيادي على الالتزام التنظيمي، وقد اعتمدت الباحثتان في دراستهم على المنهج الوصفي، وعلى الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد اختيرت العينة بشكل عشوائي مديريتين فرعيتين تضم (77) عامل لكن استرجعت (55) عينة وقد تضمنت الاستبانة محورين أساسيين، محور يتعلق بالسلوك القيادي، والمحور الثاني يتعلق بالالتزام التنظيمي بأبعاده الثلاث (الالتزام العاطفي، الالتزام الاستمراري، الالتزام المعياري)، من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن الالتزام العاطفي هو السائد في المؤسسة ويليه الالتزام الاستمراري وأخيرا الالتزام المعياري ولا يوجد فروق في مستويات الالتزام التنظيمي حسب متغير الجنس وتوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير سنوات الخدمة والالتزام التنظيمي كما ثبت أن السلوك للسلوك القيادي أثر على الالتزام التنظيمي .

تتفق دراستنا مع دراسة بن صافية وسعدو (2020) بتناولها الالتزام التنظيمي كمتغير تابع واعتمادها على نفس الأداة لجمع البيانات (الاستبيان)، كما تختلف دراستنا عن دراسة بن صافية وسعدو (2020) في طريقة تحديد العينة والمتمثلة في العينة العشوائية الطبقية وفي مكان إجراء الدراسة والتي أجريت في مؤسسة اقتصادية والمتمثلة في الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل - . أما بالنسبة للأبعاد المستخدمة لقياس المتغير التابع (الالتزام التنظيمي) فتتفق دراستنا مع الدراسة السابقة حول الأبعاد الثلاثة (الالتزام العاطفي، الالتزام الاستمراري، الالتزام المعياري).

ثانيا: الدراسات الأجنبية

- دراسة (2003) Barbara B & Brown بعنوان:

“Employees Organizational Commitment and Their Perception of Supervisors Relations Oriented and Task – Oriented Leadership Behaviors “

"الالتزام التنظيمي للموظفين وتصورهم للعلاقات مع المشرفين وسلوكيات القيادة الموجهة نحو

المهام "

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة الالتزام التنظيمي لدى الموظفين وتصوراتهم لمنحى العلاقات والمهام الموجهة لسلوكيات القيادة، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وعلى الاستبانة كأداة لجمع البيانات

من عينة بلغت 361 موظف، تم اختيارهم من ثماني إدارات تختلف في مجال الأداء الفني، وبني هذا الاستبيان اعتمادا على استبيان عوامل القيادة (MLQ) نموذج X5، وعلى استبيان الالتزام التنظيمي المصمم من طرف العالمين ماير وألين (OCQ) لقياس الالتزام التنظيمي، وقد توصلت الدراسة بعد تحليل بياناتها وفقا للبرنامج الإلكتروني SPSS إلى النتائج التالية: الالتزام العاطفي: تشير إلى منحى علاقات القيادة التي تنطوي على بناء الثقة، ورؤية مشتركة وتشجيع الإبداع، التنمية، والاعتراف بالإجازات يفسر بعض الاختلاف في ما إذا كان الموظف يريد أو لا يريد البقاء في مدينة شارلوتسبلا للالتزام المعياري: نفس منحى علاقات القيادة التي تشرح أقل قليلا من الاختلاف في ما إذا كان الموظف يشعر أنه ملزم أو لا يشعر أنه مضطر إلى البقاء. وفقا لماير وألين (1997)، الالتزام الاستمراري: تشير إلى أن مهمة سلوكيات القادة التي تنطوي على تجاهل مشاكل أو الانتظار حتى تتفاهم المشاكل قبل اتخاذ أي إجراء يفسر بشكل قليل جدا الاختلاف فيما إذا كان موظفا يريد أو لا يريد أن يبقى.

تتفق دراستنا مع دراسة Barbara B & Brown (2003) باعتمادها على نفس أداة جمع البيانات وهي الاستبانة، واعتمادها على نفس المنهج وهو المنهج الوصفي، في حين تختلف دراستنا عن دراسة Barbara B & Brown (2003) بتناولها للالتزام التنظيمي كمتغير تابع، وكذلك تختلف في مكان إجراء الدراسة حيث أجريت الدراسة الحالية في مؤسسة اقتصادية والمتمثلة في الجزائرية للجلود ومشتقاته وحدة.

- دراسة (2015) Mekkrache & Mansouri بعنوان:

“Examining the Relevance Between Emotional Intelligence, Organizational Commitment and Organizational Behavior Citizenship, Case Study of “Mohammed Seddik Ben Yahia Hospital”

"علاقة الذكاء العاطفي بالالتزام التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية - دراسة ميدانية بمستشفى جيجل - الصديق بن يحي -"

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة الموجودة بين الذكاء العاطفي وكل من الالتزام التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية، وقد اعتمد الباحثان في دراستهم على الاستبانة كأداة لجمع البيانات وعلى عينة مائة مكونة من 105 موظف، تضمنت الاستبانة ثلاث محاور أساسية، المحور الأول يتعلق بالذكاء العاطفي، المحور الثاني يتعلق بالالتزام التنظيمي بأبعاده الثلاث (الالتزام العاطفي، الالتزام الاستمراري، الالتزام المعياري)، المحور الثالث والمتعلق بسلوك المواطنة التنظيمية ويضم بعدين (سلوك مساعدة الآخرين، الإيثار)، وقد توصلت الدراسة إلى أن للذكاء العاطفي ارتباط موجب قوي مع كل من الالتزام العاطفي والالتزام الاستمراري، وله ارتباط موجب متوسط مع الالتزام المعياري، إلا أن ارتباطه مع سلوك المساعدة كان ضعيفا بينما لا يوجد ارتباط بين الذكاء العاطفي والإيثار بمستشفى جيجل.

تتفق دراستنا مع دراسة Mekkrache & Mansouri (2015) بتناولها للالتزام التنظيمي كمتغير تابع واعتمادها على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، في حين تختلف دراستنا عن دراسة Mekkrache &

Mansouri (2015) في مكان إجراء الدراسة حيث أجريت الدراسة الحالية في مؤسسة اقتصادية جزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل-، أما بالنسبة للأبعاد المستخدمة لقياس المتغير التابع (الالتزام التنظيمي) فتتفق دراستنا مع الدراسة السابقة حول الأبعاد الثلاثة (الالتزام العاطفي، الالتزام الاستمراري، الالتزام المعياري).

- دراسة (2017) Salem Layachi بعنوان:

“Organizational Values and its Relationship with Organizational Commitment of The Staff of The Directorate Youth and Sport of Msila”

"القيم التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لموظفي مديرية الشباب والرياضة بالمسيلة"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة الارتباطية الموجودة بين القيم التنظيمية والالتزام التنظيمي لدى موظفي مديرية الشباب والرياضة لولاية المسيلة، ولتحقيق ذلك استخدم الباحث المنهج الوصفي، وقد بلغت حجم العينة 32 عامل، وقد استعان الباحث بالاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة ارتباطية بين القيم السائدة المكونة للثقافة التنظيمية (القوة، الصفة، المكافأة، النظام) والالتزام التنظيمي لدى موظفي مديرية الشباب والرياضة لولاية المسيلة، وجود علاقة ارتباطية بين القيم السائدة المكونة للثقافة التنظيمية (الكفاءة، العدالة، فرق العمل، الفاعلية) والالتزام التنظيمي لدى موظفي مديرية الشباب والرياضة لولاية المسيلة.

تتفق دراستنا مع دراسة (2017) Salem Layachi بتناولها الالتزام التنظيمي كمتغير تابع، واعتمادها على نفس المنهج وهو المنهج الوصفي، وعلى الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، في حين تختلف دراستنا عن الدراسة السابقة في مكان إجراء الدراسة حيث أجريت الدراسة الحالية في مؤسسة اقتصادية جزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل-.

- دراسة (2019) Tabbani & Massaoudi بعنوان:

“The Organizational Culture and its Relationship with Organizational Commitment among: The Employees in Ministry of Youth and Ports of Algeria”

"الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى الموظفين في وزارة الشباب والرياضة"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الثقافة التنظيمية والالتزام التنظيمي لدى الموظفين في مقر وزارة الشباب والرياضة، وقد اعتمد الباحثان في دراستهم على المنهج الوصفي الارتباطي، وعلى الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، أما عينة الدراسة فتم أخذها عشوائياً حيث بلغت (100) موظف بمقر وزارة الشباب والرياضة بالجزائر العاصمة، وقد تضمنت الاستبانة محورين أساسيين، محور عن الثقافة التنظيمية ويضم القيم التنظيمية الثماني ومحور عن الالتزام التنظيمي، من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة طردية قوية بين الثقافة التنظيمية والمسؤولية اتجاه جهة العمل لدى الموظفين في وزارة الشباب والرياضة،

وجود علاقة طردية بدرجة متوسطة بين الثقافة التنظيمية والرغبة في الاستمرار بالعمل لدى الموظفين في وزارة الشباب والرياضة.

وتتفق دراستنا مع دراسة (Tabbani & Massaoudi 2019) بتناولها للالتزام التنظيمي كمتغير تابع واعتمادها على نفس الأداة وهي الاستبانة، وتختلف دراستنا عن دراسة (Tabbani & Massaoudi 2019) في المنهج المتبع فدراستنا اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي وكذا تختلف في مكان إجراء الدراسة وفي نوع العينة المسحوبة فدراستنا اعتمدت على العينة العشوائية الطبقية وأجريت في مؤسسة اقتصادية والمتمثلة في الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل -.

المطلب الثالث: الدراسات التي تناولت العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي

سننتقل في هذا المطلب إلى الدراسات التي تناولت العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام لتنظيمي باللغتين العربية والأجنبية.

أولاً: الدراسات العربية

- دراسة فليح (2010) بعنوان: "تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي - دراسة استطلاعية في دائرتي التقاعد والرعاية الاجتماعية في مدينة تكريت"

هدفت هذه الدراسة على تحديد العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي في دائرتي التقاعد والرعاية الاجتماعية في مدينة تكريت، ولقد تم معالجة مشكلة بحثية مفادها: إن تدهور ونقص الثقة التنظيمية لدى العاملين في المنظمة والذي سينعكس بدوره على الالتزام التنظيمي، ومن ثم انخفاض التزامهم، وولائهم لهم، وهذا بدوره سينعكس على كفاءة وفاعلية المنظمة وفشلها في تحقيق أهدافها، ولتحقيق ذلك استخدم الباحث الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تضمنت الاستبانة على محور خاص بالثقة التنظيمية بأبعادها 3 (الثقة بالمشرفين، الثقة بزملاء العمل، والثقة بإدارة المنظمة) ومحور خاص بالالتزام التنظيمي بأبعاده (الالتزام المعياري، العاطفي، والمستمر) وقد تم توزيع استبانة على عينة عشوائية مكونة من (40)، وتم استرجاع (37) استبانة، من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن الثقة التنظيمية موجودة استراتيجياً من موجودات المنظمة الذي لا يمكن تقليده، من قبل الآخرين فالثقة بأبعادها الثلاثة تساهم في بناء الالتزام التنظيمي، كما كشفت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة الارتباط بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي، ووجود اثر معنوي للثقة التنظيمية على المستوى الكلي وعلى مستوى أبعادها كل على حدا في الالتزام التنظيمي.

تتفق دراستنا مع دراسة فليح (2010) وبتناولنا الثقة التنظيمية كمتغير مستقل والالتزام التنظيمي كمتغير تابع، واعتمادها على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، في حين تختلف الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة في مكان إجراء الدراسة الميدانية، حيث أجريت الدراسة الحالية في مؤسسة اقتصادية جزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل -، أما بالنسبة للأبعاد المستخدمة لقياس المتغير المستقل (الثقة التنظيمية)

والمتغير التابع (الالتزام التنظيمي) فتتفق دراستنا مع الدراسة السابقة من حيث الأبعاد المستخدمة لقياس المتغير المستقل (الثقة التنظيمية) والمتمثلة في الأبعاد التالية (الثقة في المشرف المباشر، الثقة بزملاء العمل، الثقة بإدارة المؤسسة)، ومن حيث أيضا الأبعاد المستخدمة لقياس المتغير التابع (الالتزام التنظيمي) والمتمثلة في (الالتزام العاطفي، المعيارى، الاستمراري).

- دراسة محمد فارس (2014) بعنوان: "العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي - دراسة ميدانية على جامعة الأزهر - غزة".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي في جامعة الأزهر بغزة، واعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وعلى الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم استخدام المسح الشامل لمجتمع الدراسة، حيث تم استرداد 125 استبانة، من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة بين الثقة بالمشرفين والالتزام التنظيمي، وكذلك أوضحت النتائج وجود علاقة ارتباط طردية ضعيفة بين الثقة بزملاء العمل والالتزام التنظيمي، كما أظهرت النتائج أن هناك علاقة طردية متوسطة بين الثقة بإدارة الجامعة والالتزام التنظيمي .

تتفق دراستنا مع دراسة محمد فارس (2014) بتناولها للالتزام التنظيمي كمتغير تابع والثقة التنظيمية كمتغير مستقل، واعتمدها على نفس الأداة لجمع البيانات (الاستبيان)، وكذلك تتفق في المنهج المتبع وهو المنهج الوصفي التحليلي، في حين تختلف الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة من حيث طريقة تحديد حجم العينة والمتمثلة في العينة العشوائية الطبقية، ومكان إجراء الدراسة والتي أجريت في مؤسسة اقتصادية جزائرية للجلود ومشتقاته -وحدة جيجل -.

- دراسة خوين (2015) بعنوان: "الثقة التنظيمية وأثرها في تحقيق الالتزام لدى الأفراد - بحث تطبيقي في شركة بغداد للمشروبات الغازية - مساهمة مختلطة"

هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على مدى أثر أبعاد الثقة التنظيمية في تحقيق الالتزام لدى الأفراد العاملين، لقد اختبر البحث في القطاع الصناعي ممثلاً بشركة بغداد للمشروبات الغازية - مساهمة مختلطة إحدى تشكيلات وزارة الصناعة والمعادن، وطبق على عينة عشوائية مكونة من (60) فرداً عاملاً ضمن المستوى الإداري التنفيذي، لتحقيق ذلك استخدم الباحث الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات مع بعض المقابلات الشخصية لغرض الحصول على البيانات الأولية، حيث تضمنت الاستبانة على محور خاص بالثقة التنظيمية بأبعادها (الثقة بالمشرفين، الثقة بزملاء العمل، والثقة بإدارة المنظمة) ومحور خاص بالالتزام التنظيمي بأبعاده (الولاء، المسؤولية، الرغبة في العمل، الإيمان بالمنظمة)، من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن هناك تأثير إيجابياً لبعدي الثقة التنظيمية (الثقة بزملاء العمل، الثقة بإدارة المنظمة) في تحقيق الالتزام لدى الأفراد العاملين في شركة بغداد للمشروبات الغازية، وغابت هذه العلاقة الإيجابية لبعدي الثقة التنظيمية (الثقة بالمشرفين) في تحقيق الالتزام لهم.

تتفق دراستنا مع دراسة رضوي خوين (2015) وبتناولنا الثقة التنظيمية كمتغير مستقل والالتزام التنظيمي كمتغير تابع، واعتمادها على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، في حين تختلف الدراسة الحالية عن دراسة رضوي خوين (2015) في اعتمادها على أداة ثانية بجمع البيانات وهي المقابلة، وفي مكان إجراء الدراسة الميدانية، حيث أجريت الدراسة الحالية في مؤسسة اقتصادية جزائرية للجلود ومشتقاته- وحدة جيجل-، أما بالنسبة للأبعاد المستخدمة لقياس المتغير المستقل (الثقة التنظيمية)، فتتفق دراستنا مع الدراسة السابقة حول أبعاد المتغير المستقل وهي (الثقة في المشرف المباشر، الثقة بزلاء العمل، الثقة بإدارة المؤسسة). وحين تختلف عنها من حيث أبعاد المتغير التابع (الالتزام التنظيمي)، فالدراسة الحالية اعتمدت على الأبعاد التالية (المعياري، الاستمراري، والعاطفي) أما دراسة رضوي خوين (2015) فاعتمدت على الأبعاد (الولاء، المسؤولية، الرغبة في العمل، الايمان بالمنظمة).

- دراسة القرني (2016) بعنوان: " مستوى الثقة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة تبوك وعلاقتها بالالتزام التنظيمي من وجهة نظرهم "

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي في كليات جامعة تبوك، والوقوف على العلاقة الارتباطية بين مستوى الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي في كليات الجامعة أيضا، اعتمد في تحليل دراسته على المنهج الوصفي المسحي، كما استخدم استبانة كأداة أساسية في جمع البيانات، والتي وزعت على عينة من (213) عضو من هيئة تدريس موزعين على كليات جامعة تبوك، وقد تضمنت الاستبانة محورين أساسيين، محور خاص بالثقة التنظيمية بأبعادها (الثقة بإدارة العليا، الثقة بالرئيس المباشر، الثقة بالزملاء)، ومحور بالالتزام التنظيمي بأبعاده (العاطفي، والاستمراري، والمعياري)، من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن المتوسط العام لمستوى الثقة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة تبوك وهو يقع ضمن درجة موافق بينما المتوسط العام لمستوى الالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة تبوك جاء موافق جدا، وكشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ارتباطية موجبة طردية بين أبعاد الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي.

تتفق دراستنا مع دراسة القرني (2016) وبتناولنا الثقة التنظيمية كمتغير مستقل والالتزام التنظيمي كمتغير تابع، واعتمادها على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، في حين تختلف الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة في طبيعة المنهج المتبع وهو المنهج الوصفي التحليلي، وفي مكان إجراء الدراسة الميدانية، حيث أجريت الدراسة الحالية في مؤسسة اقتصادية جزائرية للجلود ومشتقاته- وحدة جيجل-، أما بالنسبة للأبعاد المستخدمة لقياس المتغير المستقل (الثقة التنظيمية) والمتغير التابع (الالتزام التنظيمي) فتتفق دراستنا مع الدراسة السابقة من حيث الأبعاد المستخدمة لقياس المتغير المستقل (الثقة التنظيمية) والمتمثلة في الأبعاد التالية (الثقة في المشرف المباشر، الثقة بزلاء العمل، الثقة بإدارة المؤسسة)، ومن حيث أيضا الأبعاد المستخدمة لقياس المتغير التابع (الالتزام التنظيمي) والمتمثلة في (الالتزام العاطفي، المعيارى، الاستمراري).

- دراسة عطية (2016) بعنوان: "الثقة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي - لدى عمال الحماية المدنية الجلفة".

هدفت هذه الدراسة للتعرف على مدى مساهمة الثقة التنظيمية بأبعادها في التنبؤ بالالتزام التنظيمي بأبعادها ولتحقيق ذلك استخدمت الباحثة المنهج الوصفي، وعلى الاستبانة كأداة لجمع البيانات، والتي وزعت على عينة من (670)، وقد تضمنت الاستبانة محورين أساسيين، محور خاص بالثقة التنظيمية يتكون من الأبعاد التالية (الثقة بإدارة العليا، الثقة بالرئيس المباشر، الثقة بالزملاء)، ومحور بالالتزام التنظيمي بأبعادها (الشعوري، والمستمر، والمعياري)، من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ان مستوى الثقة التنظيمية جاء متوسط على عكس الالتزام التنظيمي الذي جاء مرتفع، كما كشفت نتائج الدراسة على انه لا توجد علاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي لدى عينة الدراسة، ولا تسهم أيضا الثقة التنظيمية بأبعادها في تفسير الالتزام التنظيمي بأبعاده .

تتفق دراستنا مع دراسة عطية (2016) وبتناولنا الثقة التنظيمية كمتغير مستقل والالتزام التنظيمي كمتغير تابع، واعتمادها على نفس الأداة لجمع البيانات (الاستبانة) وفي طبيعة المنهج المتبع وهو المنهج الوصفي التحليلي، فيحين تختلف الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة في مكان إجراء الدراسة الميدانية، حيث أجريت الدراسة الحالية في مؤسسة اقتصادية جزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيل-، أما بالنسبة للأبعاد المستخدمة لقياس المتغير المستقل (الثقة التنظيمية) والمتغير التابع (الالتزام التنظيمي) فتتفق دراستنا مع الدراسة السابقة من حيث الأبعاد المستخدمة لقياس المتغير المستقل (الثقة التنظيمية) والمتمثلة في الأبعاد التالية (الثقة في المشرف المباشر، الثقة بزملاء العمل، الثقة بإدارة المؤسسة)، ومن حيث أيضا الأبعاد المستخدمة لقياس المتغير التابع (الالتزام التنظيمي) والمتمثلة في (الالتزام العاطفي، المعيارى، الاستمراري).

- دراسة العربي (2018) بعنوان: "أثر العدالة والثقة التنظيمية على الالتزام التنظيمي " نموذج مقترح دراسة تطبيقية على المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية "

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار مدى صحة النموذج المقترح لتحسين الالتزام التنظيمي لدى موظفي الشبه طبي العاملين في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية من خلال البحث في العلاقة الموجودة بين كل من العدالة والثقة كمتغيرين مستقلين والالتزام كمتغير تابع، وقد اعتمدت الباحثة في دراستها على الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات المرتبطة بالدراسة الميدانية، ثم تطبيقها على عينة عشوائية تكونت من (489) موظفا شبه طبي، وقد تضمنت الاستبانة جزء أساسي يحتوي على المحاور الثلاث الثقة التنظيمية والعدالة والالتزام التنظيمي، فنجد محور الثقة يضم بعدين هما (الثقة بزملاء العمل والثقة بالإدارة)، ومحور الالتزام التنظيمي يضم بعدين هما (الالتزام العاطفي والالتزام المعيارى)، من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن الثقة التنظيمية ببعديها لها تأثير إيجابي متوسط على الالتزام التنظيمي، وأنه لا يوجد تأثير مباشر للعدالة التنظيمية على الالتزام التنظيمي، وأن تأثيرها على هذا الأخير تأثير غير مباشر يتوسطه بعدي الثقة

التنظيمية، وأن حجم هذا التأثير غير المباشر هو أقل من التأثير المباشر للثقة التنظيمية على الالتزام التنظيمي

تتفق دراستنا مع دراسة العربي (2018) بتناولها للالتزام التنظيمي كمتغير تابع والثقة التنظيمية كمتغير مستقل، وباعتمادها على الاستبانة كأداة لجمع البيانات في حين تختلف الدراسة الحالية عن دراسة العربي (2018) بإضافتها متغير مستقل ثاني مع الثقة التنظيمية، وفي طريقة تحديد حجم العينة وهي العينة العشوائية الطبقية، كما تختلف في مكان إجراء الدراسة حيث أجريت الدراسة الحالية في مؤسسة اقتصادية جزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل-، كذلك الأبعاد المستخدمة في كلا المتغيرين، فالدراسة الحالية اعتمدت بالنسبة للمتغير المستقل (الثقة التنظيمية) على الأبعاد الثلاثة التالية (الثقة بزلاء العمل، الثقة بالرئيس المباشر، الثقة بإدارة المؤسسة) أما بالنسبة للمتغير التابع (الالتزام التنظيمي) فالدراسة الحالية اعتمدت على ثلاث أبعاد (الالتزام العاطفي، الالتزام الاستمراري، الالتزام المعياري) أما دراسة العربي (2018) اعتمدت على بعدين (الالتزام العاطفي، الالتزام المعياري).

- دراسة عبد الخير وبابكر (2018) بعنوان: "أثر الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي لدى المرأة العاملة بوزارة الزراعة والغابات والري بولاية القضايف في السودان".

هدفت هذه الدراسة لدراسة مستويي الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي واختبار أثر الثقة التنظيمية على الالتزام التنظيمي، وقد اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي، وعلى الاستبانة كأداة لجمع البيانات، قد وزعت على عينة عشوائية بسيطة مقدرتها ب 82 موظفا برئاسة الوزارة، من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود ضعف في مستويي الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي لدى المرأة العاملة، وجود علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة متوسطة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي، وهناك تأثير معنوي للثقة التنظيمية (لمتغيري الثقة في الإدارة العليا والثقة في زملاء العمل) على الالتزام التنظيمي.

تتفق دراستنا مع دراسة عبد الخير وبابكر (2018) بتناولها للثقة التنظيمية كمتغير مستقل والالتزام التنظيمي كمتغير تابع، واعتمادها على المنهج الوصفي التحليلي، وعلى الاستبانة كأداة لجمع البيانات، في حين تختلف دراستنا عن دراسة عبد الخير وبابكر (2018) في طريقة تحديد حجم العينة وهي العينة العشوائية الطبقية، كما تختلف في مكان إجراء الدراسة حيث أجريت الدراسة الحالية في مؤسسة اقتصادية جزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل - أما بالنسبة للأبعاد فالدراسة الحالية تتفق مع الدراسة السابقة.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

- دراسة (2005) Straiter بعنوان:

"The Effects of Supervisors Trust of Subordinates and Their Organization on Job Satisfaction and Organizational Commitment"

"ثقة المشرفين بالمرؤوسين وبمنظمتهم وأثرها على الرضا والالتزام التنظيمي"

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار دور ثقة المشرفين بمرؤوسيهـم ومنظمتهم وأثرهما في الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي الشعوري وطبقت الدراسة في واحدة من كبرى شركات الأدوية في نيوجرسي في الولايات المتحدة وقد اعتمد الباحث في هذه الدراسة على عينة حجمها (117) مدير مبيعات في تلك الشركة، وعلى الإستبانة كأداة

لجمع البيانات واختبار فرضيات الدراسة الرئيسية وهي:

- الثقة بين شخصية المرؤوسين والمشرفين ترتبط ارتباطا ايجابيا بالرضا الوظيفي.
- ثقة المشرف بالمنظمة ترتبط ايجابيا بالالتزام التنظيمي الشعوري.
- من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة العلاقة بين ثقة المشرف بالمنظمة والالتزام التنظيمي الشعوري أقوى من ثقة المشرف بالمرؤوسين والالتزام التنظيمي الشعوري.

تتفق دراستنا مع دراسة (Straiter (2005) تناولها للالتزام التنظيمي كمتغير تابع، وعلى الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، في حين تختلف في مكان إجراء الدراسة حيث أجريت الدراسة الحالية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل -.

- دراسة (Yilmazturk & Celep (2012 بعنوان:

"The Relationship Among Organizational Trust، Multidimensional Organizational Commitment and Perceived Organisationnel Support in Educational Organizations"

"العلاقة بين الثقة التنظيمية، متعددة الأبعاد الالتزام التنظيمي، والدعم التنظيمي المتصور في المنظمات التعليمية "

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين الثقة التنظيمية والدعم التنظيمي المتصور، والالتزام المعلمين العاملين في المدارس الابتدائية العامة، لتحقيق ذلك استخدمنا الباحثان على عينة مكونة من (315) معلما من 18 مدرسة ابتدائية حكومية (مدارس قوجا) بتركيا، وقد تضمنت الاستبانة محاور أساسية، محور خاص بالثقة التنظيمية يتكون من 3 أبعاد (الثقة بإدارة العليا، الثقة في إعداد العمل، الثقة في فريق العمل)، ومحور بالالتزام التنظيمي بأبعاده (الالتزام بالمهنة، الالتزام بالتعليم، الالتزام بالمدرسة، الالتزام بفريق العمل)، ومحور خاص بالدعم التنظيمي، من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن هناك علاقات مهمة بين المتغيرات، وكان هناك ارتباط إيجابي كبير بين المعلمين المدركين لدعم التنظيمي والالتزام التنظيمي، والالتزام المدرسات كان أكثر التزاما من المشاركين الذكور، كما كشفت نتائج الدراسة على أن للثقة التنظيمية تأثير على الدعم التنظيمي وتعتبر الثقة التنظيمية مؤشر هام على الالتزام التنظيمي، كما تؤثر الثقة في الإدارة على الالتزام التنظيمي .

تتفق دراستنا مع دراسة (Yilmazturk & Celep (2012 وبتناولنا الثقة التنظيمية كمتغير مستقل والالتزام التنظيمي كمتغير تابع، في حين تختلف الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة في مكان إجراء الدراسة

إجراء الدراسة الميدانية، حيث أجريت الدراسة الحالية في مؤسسة اقتصادية جزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل، أما بالنسبة لأبعاد المستخدمة لقياس المتغير المستقل (الثقة التنظيمية) والمتغير التابع (الالتزام التنظيمي) فتختلف دراستنا عن الدراسة الحالية، فبالنسبة لمتغير المستقل اعتمدت الدراسة الحالية على الأبعاد المتمثلة (الثقة في الرئيس المباشر، الثقة في زملاء العمل، الثقة بإدارة المؤسسة)، أما دراسة Celep & Yilmazturk (2012) فاعتمدت على الأبعاد التالية (الثقة في فريق العمل، الثقة بالإدارة، الثقة في إعداد العمل)، فيما يخص المتغير التابع حيث اعتمدت الدراسة الحالية عن أبعاد (الالتزام المعياري، الاستمراري، العاطفي)، أما دراسة Celep & Yilmazturk (2012) فقد اقتصر على الأبعاد التالية (الالتزام بالمهنة، الالتزام بالتعليم، الالتزام بالمدرسة، الالتزام بفريق العمل).

-دراسة (2013) Alijanbour & Dousti & Alijanbour بعنوان:

"The Relationship Between Organizational Commitment and Organizational Trust of Staff"

"العلاقة بين الالتزام التنظيمي والثقة التنظيمية للموظفين"

هدفت الدراسة إلى التحقق من العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي لدى الموظفين، وقد اعتمد الباحثين في دراستهم على المنهج الوصفي الارتباطي، وعلى الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، أما عينة الدراسة فتم الاعتماد على العينة العشوائية البسيطة والتي وزعت على (84) موظفا من مجتمع الدراسة المتكون من 101 شخص من قسم الرياضة والشباب في مقاطعة مازندران، وقد تضمنت الإستبانة محورين أساسيين محور عن الالتزام التنظيمي الذي وضعه (Meyer & Allen, 1990)، أهم نتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية مهمة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي ($R=0,573$, $P=0,001$)، الالتزام العاطفي ($R=0,54$, $P=0,001$)، لكن العلاقة الإيجابية بين الثقة التنظيمية والالتزام المستمر ($R=0,202$) لم تكن ذات دلالة ($P=0,066$).

تتفق دراستنا مع دراسة (2013) Alijanbour & Dousti & Alijanbour باعتمادها على نفس الأداة لجمع البيانات (الاستبيان) في حين تختلف دراستنا عن الدراسة السابقة في المنهج المتبع وهو المنهج الوصفي التحليلي، وفي طريقة تحديد حجم العينة وهي العينة العشوائية الطبقية، كما تختلف الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة بتناولها الالتزام التنظيمي كمتغير تابع في حين الدراسة السابقة تناولته كمتغير مستقل، وفي مكان إجراء الدراسة حيث أجريت الدراسة الحالية في مؤسسة اقتصادية جزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل -.

- دراسة (2016) Duyan & Gunel & kumartasli & Pala & Bastug بعنوان:

"Investigation of the Relationship Between Organizational Trust and Organizational Commitment"

"التحقيق في العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي، لتحقيق ذلك استخدم الباحثون الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، والتي وزعت على عينة مكونة من (176) من العاملين في مجال الرياضة، مديرية الشباب والرياضة مقاطعة تركيا، وقد تضمنت الاستبانة محورين أساسيين، محور خاص بالثقة التنظيمية يتكون من 3 أبعاد (الثقة بإدارة العليا، الثقة بالرئيس المباشر، الثقة بالزملاء)، ومحور بالالتزام التنظيمي بأبعاده (الالتزام العاطفي، والاستمراري، والمعياري)، من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن هناك الالتزام العاطفي لدى الموظفين الذكور كان أكثر من الالتزام الموظفات، وأثرت ثقة المشاركين في المدير (المشرف) بشكل إيجابي على الالتزام العاطفي والمعياري، وكما تم تحديد أن ثقة المشاركين في زملائهم ومنظماتهم أثرت بشكل إيجابي على الالتزام المعياري (الالتزام بقيمة وأهداف المنظمة)، كما كشفت نتائج الدراسة أن الثقة التنظيمية أثرت بشكل إيجابي على الالتزام التنظيمي في العاملين في الرياضيين تلعب الثقة بين المنظمات دورا مهما في الأنشطة والفترات التنظيمية مثل : تطوير السلوك التعاوني، وتقييم الأداء، تحديد الهدف، القيادة، وتشكيل روح الفريق، والالتزام التنظيمي، والمساهمة في إرضاء الموظف .

تتفق دراستنا مع دراسة (Duyan & Gunel & kumartasli & Bastug & Pala, 2016) ويتناولنا الثقة التنظيمية كمتغير مستقل والالتزام التنظيمي كمتغير تابع، واعتمادها على الاستبان كالأداة رئيسية لجمع البيانات، في حين تختلف الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة في مكان إجراء الدراسة إجراء الدراسة الميدانية، حيث أجريت الدراسة الحالية في مؤسسة اقتصادية جزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل-، أما بالنسبة للأبعاد المستخدمة لقياس المتغير المستقل (الثقة التنظيمية) والمتغير التابع (الالتزام التنظيمي) فتتفق دراستنا مع الدراسة السابقة من حيث الأبعاد المستخدمة لقياس المتغير المستقل (الثقة التنظيمية) والمتمثلة في الأبعاد التالية (الثقة في المشرف المباشر، الثقة بزملاء العمل، الثقة بإدارة المؤسسة)، ومن حيث أيضا الأبعاد المستخدمة لقياس المتغير التابع (الالتزام التنظيمي) والمتمثلة في (الالتزام العاطفي، المعياري، الاستمراري).

- دراسة (Lewicka & Others, 2017) بعنوان:

"Organizational Trust and Normative Commitment"

"الثقة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام المعياري"

هدفت هذه الدراسة لمعرفة تأثير الثقة المؤسسية على الالتزام الفريق المعياري، لتحقيق ذلك تم إجراء الباحثون المسح الاستطلاعي على عينة مكونة من (501) موظف تم اختيارهم عشوائيا من المؤسسات والشركات العاملة في بولندا، وقد استعانوا الاستبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات، وقد تضمنت الاستبانة محاور أساسية، محور خاص بالثقة التنظيمية يتكون من 3 أبعاد (المؤسسية، الرأسية، والأفقية)، ومحور خاص بالالتزام المعياري، وقد تم استخدام طريقة تحليل الانحدار المتعدد من أجل اختبار الفرضيات حول

تأثير مختلف أنواع الثقة التنظيمية على التزام الفريق المعياري، من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن النتائج المتحصل عليها تسمح بتأكيد الفرضيات المقبولة فيما يتعلق تأثير الثقة على الالتزام المعياري والالتزام الفريق المعياري، كما كشفت نتائج الدراسة عن أن الثقة التنظيمية الأفقية تمارس التأثير الأكبر على كلا النوعين من الالتزام المعياري، بينما لم يتم الحصول على نتائج تؤكد تأثير الثقة المؤسسية على الالتزام المعياري بدرجة عالية.

تتفق دراستنا مع دراسة (Lewicka & others (2017) وبتناولنا الثقة التنظيمية كمتغير مستقل والالتزام التنظيمي كمتغير تابع، واعتمادها على نفس الأداة لجمع البيانات (الاستبانة)، فيحين تختلف الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة في طريقة تحديد حجم العينة وهي العينة العشوائية الطبقية، وفي مكان إجراء الدراسة الميدانية، حيث أجريت الدراسة الحالية في مؤسسة اقتصادية جزائرية للجلود ومشتقاته- وحدة جيجل، أما بالنسبة للأبعاد المستخدمة لقياس المتغير المستقل (الثقة التنظيمية) تختلف دراستنا مع الدراسة السابقة من حيث الأبعاد المستخدمة لقياس المتغير المستقل (الثقة التنظيمية) والمتمثلة في الأبعاد التالية (المؤسسية، الرأسية والأفقية).

خلاصة الفصل

من خلال ما تم تناوله سابقاً يتضح لنا أن الثقة التنظيمية أحد الدعائم التي تساعد المنظمات على تدعيم فاعليتها وتحقيق أهدافها، لأنه عندما يسود جو الثقة التنظيمية في المنظمة فإن الأفراد يستطيعون الإفصاح عن أفكارهم ومشاعرهم، ويعاون بعضهم البعض، ويتعلمون معا فهي متغير أساسي في التفاعل الإنساني ولها علاقة قوية بالنتبؤ بالسلوك الفردي والجماعي ونجاحه فيما يتعلق بمستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المنظمات، ومنه يمكن القول أن الثقة التنظيمية لها تأثير مهم في الالتزام التنظيمي من خلال أبعادها، وهذا ما سنحاول التأكد منه في دراستنا الميدانية في الفصل الثاني .

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

تمهيد:

بعد تطرقنا في الفصل السابق للإطار النظري للدراسة وكذا لأدبياتها التطبيقية، يأتي هذا الفصل كمحاولة لإسقاط الجانب النظري للدراسة على أرض الواقع، وذلك من خلال دراسة أثر أبعاد الثقة التنظيمية في الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل -، ولتحقيق ذلك تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين، حيث يستعرض المبحث الأول الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، في حين يستعرض المبحث الثاني نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها.

المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

من خلال هذا المبحث وقبل الخوض في نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها، نستعرض طريقة جمع البيانات، وكذا الأساليب الإحصائية المعتمدة في تحليلها.

المطلب الأول: نوع أداة الدراسة وطريقتها

يستعرض هذا المطلب نوع الأداة التي استخدمت في جمع البيانات، وكذا طبيعة مجتمع وعينة الدراسة.

أولاً: نوع أداة الدراسة

تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات اللازمة، وتعتبر الأداة الملائمة والأكثر فعالية لتحقيق الأهداف المنشودة من هذه الدراسة، وقد تم تصميم الاستبانة بالاعتماد على بعض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة.

وتغطي الاستبانة ثلاث محاور رئيسية وهي:

المحور الأول: يتضمن البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة في (الجنس، السن، المؤهل العلمي، وسنوات العمل).

المحور الثاني: ويشمل المتغير المستقل (الثقة التنظيمية) ممثلاً بأبعاده التالية:

- البعد الأول: الثقة بزملاء العمل ويضم العبارات (من 1 إلى 5)؛
- البعد الثاني: الثقة بالرئيس المباشر ويضم العبارات (من 6 إلى 10)؛
- البعد الثالث: الثقة بإدارة المؤسسة ويضم العبارات (من 11 إلى 15)؛

وتجدر الإشارة إلى أنه تم الاعتماد على الاستبانة التي صممها كل من بعاج و لعمور (2020)، موفق وضيف (د.س)، سرير الحررتسي و رحي (2020)، في دراستهم مع إجراء عليها بعض التعديلات بما يتوافق وأهداف الدراسة.

المحور الثالث: ويتضمن المتغير التابع (الالتزام التنظيمي) ممثلاً بأبعاده التالية:

- البعد الأول: الالتزام الاستمراري ويضم العبارات (1 إلى 4)؛
- البعد الثاني: الالتزام المعياري ويضم العبارات (5 إلى 8)؛
- البعد الثالث: الالتزام العاطفي ويضم العبارات (9 إلى 12)؛

وتجدر الإشارة إلى أنه تم الاعتماد على الاستبانة التي صممها كل من بومنقار وعيساوي (2016)، مصنوعة (2017)، في دراستهم مع إجراء عليها بعض التعديلات بما يتوافق وأهداف الدراسة.

من أجل قياس درجة استجابة أفراد عينة الدراسة حول عبارات المحور الثاني والمحور الثالث تم استخدام مقياس "ليكرت Likert" الخماسي كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (01): مقياس "ليكرت Likert" الخماسي

موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
5	4	3	2	1

Source: Sekaran, U. (2003). Research Methods for Business a Skill Building Approach. New York John Wiley and Son, Ins.

ثانيا: مجتمع وعينة الدراسة

قبل التطرق إلى تحديد مجتمع وعينة الدراسة، تجدر الإشارة بداية إلى تحديد مكان إجراء الدراسة الميدانية، والتي تمت على مستوى الشركة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل -، هذه الأخيرة تم إنشاؤها من طرف مؤسسة بلغارية في إطار التعاون الجزائري البلغاري، فكانت انطلاقة الأشغال بها في جوان 1965، أما نهايتها (الأشغال) فكانت سنة 1967، وهي السنة التي بدأت فيها الشركة في الإنتاج، وقد بلغ رأس المال التأسيسي لهذه الشركة 360 مليون دج، وبتاريخ 01/01/1998م تحصلت الشركة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل - على استقلالها القانوني وتحولت من مؤسسة (ENIPEC) وحدة جيجل إلى شركة دباغة الجلود جيجل (TAJ-SPA)، ليتغير اسمها القانوني بتاريخ 01/01/2017م ويصبح الشركة الجزائرية للجلود ومشتقاته وحدة إنتاج جيجل (مصلحة الموارد البشرية للمؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل -، 2020).

ويضم مجتمع الدراسة جميع عمال الشركة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل - والبالغ عددهم 131 عامل (مصلحة الموارد البشرية للمؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل -، 2020)، اخترنا منه عينة عشوائية طبقية تقدر بـ 70 عامل.

وجاءت حصيلة توزيع واسترجاع الاستبيانات على أفراد عينة الدراسة كما هو مبين في الجدول الموالي:

الجدول (02): مجتمع وعينة الدراسة والاستبيانات الموزعة والمسترجعة

عدد الاستبيانات المسترجعة	عينة الدراسة	مجتمع الدراسة		الفئات المهنية
	عدد الاستبيانات الموزعة	النسب المئوية	عدد العمال	
12	12	18.32%	24	إطار
07	07	5.34%	07	عون التحكم
51	51	76.33%	100	عون تنفيذ
70	70	100%	131	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين

المطلب الثاني: اختبار أداة الدراسة

سنتناول في هذا المطلب اختبار أداة الدراسة، من حيث صدقها وثباتها.

أولاً: صدق أداة الدراسة

للتأكد من مدى قدرة أداة الدراسة على قياس ما وضعت من أجله، تم الاعتماد في دراستنا على صدق الاتساق الداخلي:

أ- صدق الاتساق الداخلي (البنائي) لعبارات الاستبانة

من أجل التأكد من صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان تم استخدام معامل الارتباط " بيرسون"، وذلك لمعرفة مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبيان مع البُعد أو المحور الذي تنتمي إليه، وقد جاءت النتائج كما يلي:

1- صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الأول (الثقة بزملاء العمل) من المحور الأول (الثقة التنظيمية):

يوضح الجدول التالي نتائج اختبار صدق الاتساق الداخلي لعبارات بُعد الثقة بزملاء العمل.

الجدول رقم (03): صدق الاتساق الداخلي لعبارات بُعد " الثقة بزملاء العمل"

رقم العبارة	العبارات	معامل الارتباط r مع البعد	مستوى المعنوية
01	يحب زملائي في العمل الخير لي كما يحبوه لأنفسهم	0.270*	0.024
02	زملائي في العمل قادرين على إنجاز أعمالهم في مختلف الظروف	0.216	0.072
03	أنا على يقين بأن زملائي في العمل سيضحون من أجلي عندما أحتاج لهم	0.293*	0.014
04	أستطيع الاعتماد على زملائي في العمل لتنوع مهاراتهم ومعارفهم	0.280*	0.019
05	زملائي في العمل صريحون ومنفتحون مع الآخرين	0.272*	0.023

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات (SPSS) * دال عند مستوى دلالة 0.05

يتضح من نتائج الجدول رقم (03) أن قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات بُعد الثقة بزملاء العمل والدرجة الكلية لهذا البُعد تتراوح بين (0.216 و 0.293) وهي جميعها موجبة، كما أن مستوى المعنوية لأغلب عبارات هذا البُعد أقل من مستوى الدلالة المعتمد في هذه الدراسة ($\alpha = 0.05$)، مما يعني أن عبارات بُعد الثقة بزملاء العمل صادقة لما وضعت لقياسه.

2- صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الثاني (الثقة بالرئيس المباشر) من المحور الأول (الثقة التنظيمية):

يوضح الجدول التالي نتائج اختبار صدق الاتساق الداخلي لعبارات بُعد الثقة بالرئيس المباشر.

الجدول رقم (04): صدق الاتساق الداخلي لعبارات بُعد " الثقة بالرئيس المباشر "

رقم العبارة	العبارات	معامل الارتباط r مع البعد	مستوى المعنوية
06	معرفة رئيسي المباشر بتفاصيل عمله تجعلني أثق به	0.734**	0.000
07	يعتبر رئيسي المباشر مشاكل الآخرين مشاكله ويوليها نفس الاهتمام	0.726**	0.000
08	يهتم رئيسي المباشر بأداء العاملين وإنجازاتهم	0.694**	0.000
09	أثق بنزاهة رئيسي المباشر	0.736**	0.000
10	أستطيع التحدث بحرية مع رئيسي المباشر حول المشاكل التي تواجهني في العمل	0.770**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات (SPSS) ** دال عند مستوى دلالة 0.01

يتضح من نتائج الجدول رقم (04) أن قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات بُعد الثقة بالرئيس المباشر والدرجة الكلية لهذا البعد تتراوح بين (0.694 و 0.770) وهي جميعها موجبة، كما أن مستوى المعنوية لكل منها أقل من المستوى المعتمد في هذه الدراسة ($\alpha = 0.05$)، وهذا يعني أن عبارات بُعد الثقة بالرئيس المباشر صادقة لما وضعت لقياسه.

3- صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الثالث (الثقة بإدارة المؤسسة) من المحور الأول (الثقة التنظيمية):

يوضح الجدول التالي نتائج اختبار صدق الاتساق الداخلي لعبارات بُعد الثقة بإدارة المؤسسة.

الجدول رقم (05): صدق الاتساق الداخلي لعبارات بُعد " الثقة بإدارة المؤسسة "

رقم العبارة	العبارات	معامل الارتباط r مع البعد	مستوى المعنوية
11	تتعامل الإدارة مع جميع العاملين باحترام	0.892**	0.000
12	نتمن الإدارة جهود العاملين والإنجازات التي يحققونها في العمل	0.946**	0.000
13	توزع الإدارة الحوافز والمكافآت بالعدالة بين العاملين	0.922**	0.000
14	تتفد إدارة المؤسسة ما توعده به	0.865**	0.000
15	تسعى الإدارة لإقامة وتوسيع الاتصالات بين جميع العاملين سعياً للفهم المشترك	0.933**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات (SPSS) ** دال عند مستوى دلالة 0.01

يتضح من نتائج الجدول رقم (05) أن قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات بُعد الثقة بإدارة المؤسسة والدرجة الكلية لهذا البعد تتراوح بين (0.865 و 0.946) وهي جميعها موجبة، كما أن مستوى المعنوية لكل منها أقل من المستوى المعتمد في هذه الدراسة ($\alpha = 0.05$) وهذا يعني أن عبارات بُعد الثقة بإدارة المؤسسة صادقة لما وضعت لقياسه.

بعد التأكد من الصدق الداخلي لعببارات أبعاد الثقة التنظيمية، ننقل الآن لقياس الصدق الداخلي لمحور الثقة التنظيمية ككل، وذلك عن طريق حساب معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد محور الثقة التنظيمية مع درجته الكلية.

الجدول التالي يوضح نتائج اختبار صدق الاتساق الداخلي لأبعاد الثقة التنظيمية.

الجدول رقم (06): صدق الاتساق الداخلي لمحور الثقة التنظيمية ككل

رقم البعد	البعد	معامل الارتباط r مع المحور	مستوى المعنوية
01	الثقة بزملاء العمل	0.679**	0.000
02	الثقة بالرئيس المباشر	0.497**	0.000
03	الثقة بإدارة المؤسسة	0.785**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات (SPSS) ** دال عند مستوى دلالة 0.01

يتضح من نتائج الجدول رقم (06) أن قيم معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد المحور والدرجة الكلية لهذا المحور تتراوح بين (0.497 و 0.785) وهي جميعها موجبة، كما أن مستوى المعنوية لكل منها أقل من المستوى المعتمد في هذه الدراسة ($\alpha = 0.05$)، وهذا يعني أن عبارات وأبعاد الثقة التنظيمية صادقة لما وضعت لقياسه وبالتالي إمكانية تطبيقها واستخدامها.

4- الصدق الداخلي لعبارات البعد الأول (الالتزام الاستمراري) من المحور الثاني (الالتزام التنظيمي):

يوضح الجدول التالي نتائج اختبار صدق الاتساق الداخلي لعبارات بُعد الالتزام الاستمراري.

الجدول رقم (07): صدق الاتساق الداخلي لعبارات بُعد " الالتزام الاستمراري "

رقم العبارة	العبارات	معامل الارتباط r مع البعد	مستوى المعنوية
01	سأكون سعيدا لو قضيت بقية حياتي الوظيفية في هذه المؤسسة	0.832**	0.000
02	وجودي في عملي الحالي يمثل استثمارا وظيفيا جيدا بالنسبة لي	0.864**	0.000
03	مستعد للقيام بأي مهمة من أجل الاستمرار في العمل بهذه المؤسسة	0.807**	0.000
04	مغادرة المؤسسة حاليا سيسبب لي العديد من المشاكل	0.718**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات (SPSS) * * دال عند مستوى دلالة 0.01

يتضح من نتائج الجدول رقم (07) أن قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات بُعد الالتزام الاستمراري والدرجة الكلية لهذا البعد تتراوح بين (0.718 و 0.864) وهي جميعها موجبة، كما أن مستوى المعنوية لكل منها أقل من المستوى المعتمد في هذه الدراسة ($\alpha = 0.05$)، وهذا يعني أن عبارات بُعد الالتزام الاستمراري صادقة لما وضعت لقياسه.

5- صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الثاني (الالتزام المعياري) من المحور الثاني (الالتزام التنظيمي):

يوضح الجدول التالي نتائج اختبار صدق الاتساق الداخلي لعبارات بُعد الالتزام المعياري.

الجدول رقم (08): صدق الاتساق الداخلي لعبارات بُعد " الالتزام المعياري "

رقم العبارة	العبارات	معامل الارتباط r مع البعد	مستوى المعنوية
05	التزامي الأخلاقي تجاه زملائي في العمل يدفعني للبقاء في هذه المؤسسة	0.734**	0.000
06	أرى أنه من الخطأ ترك العمل في المؤسسة حاليا حتى ولو كان الأمر مفيدا لي	0.837**	0.000
07	سأشعر بالذنب إذا أنا غادرت المؤسسة حاليا	0.835**	0.000
08	أشعر أن مؤسستي تستحق مني الإخلاص والولاء	0.735**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات (SPSS) * * دال عند مستوى دلالة 0.01

يتضح من نتائج الجدول رقم (08) أن قيم معاملات الارتباط بين درجة كل من عبارات بُعد الالتزام المعياري والدرجة الكلية لهذا البعد تتراوح بين (0.734 و 0.837) وهي جميعها موجبة، كما أن مستوى

المعنوية لكل منها أقل من المستوى المعتمد في هذه الدراسة ($\alpha = 0.05$)، وهذا يعني أن عبارات بعد الالتزام المعياري صادقة لما وضعت لقياسه.

6- صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الثالث (الالتزام العاطفي) من المحور الثاني (الالتزام التنظيمي):

يوضح الجدول التالي نتائج اختبار صدق الاتساق الداخلي لعبارات بُعد الالتزام العاطفي.

الجدول رقم (09): صدق الاتساق الداخلي لعبارات بُعد "الالتزام العاطفي"

رقم العبارة	العبارات	معامل الارتباط r مع البعد	مستوى المعنوية
09	دائماً ما أقضي أوقات سعيدة في عملي داخل المؤسسة	0.757**	0.000
10	أشعر فعلاً أن مشاكل هذه المؤسسة جزء من مشاكلي	0.821**	0.000
11	أشعر بالفخر كوني أحد عمال هذه المؤسسة	0.840**	0.000
12	أشعر بارتباط عاطفي تجاه المؤسسة	0.876**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات (SPSS) ** دال عند مستوى دلالة 0.01

يتضح من نتائج الجدول رقم (09) أن قيم معاملات الارتباط بين درجة كل من عبارات بعد الالتزام العاطفي والدرجة الكلية لهذا البعد تتراوح بين (0.757 و 0.876) وهي جميعها موجبة، كما أن مستوى المعنوية لكل منها أقل من المستوى المعتمد في هذه الدراسة ($\alpha = 0.05$)، وهذا يعني أن عبارات بعد الالتزام العاطفي صادقة لما وضعت لقياسه.

بعد التأكد من الصدق الداخلي لعبارات أبعاد الالتزام التنظيمي، ننتقل الآن لقياس الصدق الداخلي لمحور الالتزام التنظيمي ككل، وذلك عن طريق حساب معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد محور الالتزام التنظيمي مع درجته الكلية.

الجدول التالي يوضح نتائج اختبار صدق الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الثاني.

الجدول رقم (10): صدق الاتساق الداخلي لمحور الالتزام التنظيمي ككل

رقم البعد	البعد	معامل الارتباط r مع المحور	مستوى المعنوية
01	الالتزام الاستمراري	0.903**	0.000
02	الالتزام المعياري	0.937**	0.000
03	الالتزام العاطفي	0.900**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات (SPSS) ** دال عند مستوى دلالة 0.01

يتضح من نتائج الجدول رقم (10) أن قيم معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد المحور والدرجة الكلية لهذا المحور تتراوح بين (0.900 و 0.937) وهي جميعها موجبة، كما أن مستوى المعنوية

لكل منها أقل من المستوى المعتمد في هذه الدراسة ($\alpha = 0.05$)، وهذا يعني أن عبارات وأبعاد صادقة لما وضعت لقياسه وبالتالي إمكانية تطبيقها واستخدامها.

ثانياً: ثبات الاستبانة

للتأكد من ثبات الاستبانة قمنا بحساب معاملات الثبات ألفا كرونباخ لأبعاد ومحاور الاستبانة بالإضافة إلى حساب معامل الثبات الكلي للاستبانة، وقد تم الاعتماد على المقياس التالي في الحكم على مستويات معاملات الثبات (Sekaran, 2003, p311):

- من 0.6 إلى 0.7 تكون درجة الثبات مقبولة؛
- من 0.71 إلى 0.8 تكون درجة الثبات عالية؛
- أكثر من 0.8 تكون درجة الثبات عالية جداً.

وقد جاءت النتائج كما يلي:

أ- معاملات الثبات ألفا كرونباخ لأبعاد محور الثقة التنظيمية

الجدول رقم (11): معاملات الثبات ألفا كرونباخ Alpha Cronbach لأبعاد محور الثقة التنظيمية

أبعاد الثقة التنظيمية	رقم العبارة	معامل الثبات ألفا كرونباخ	درجة الثبات
الثقة بزملاء العمل	05-01	0.769	درجة ثبات عالية
الثقة بالرئيس المباشر	10-06	0.777	درجة ثبات عالية
الثقة بإدارة المؤسسة	15-11	0.949	درجة ثبات عالية جداً

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات (SPSS)

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن:

- معامل ألفا كرونباخ بالنسبة للبعد الأول (الثقة بزملاء العمل) فاق 70 %، حيث بلغ 76.9 % بمعنى أن معامل ثبات البعد الأول يتمتع بدرجة ثبات عالية.
- معامل ألفا كرونباخ بالنسبة للبعد الثاني (الثقة بالرئيس المباشر) فاق 70 %، حيث بلغ 77.7 % بمعنى أن معامل ثبات البعد الثاني يتمتع بدرجة ثبات عالية.
- معامل ألفا كرونباخ بالنسبة للبعد الثالث (الثقة بإدارة المؤسسة) فاق 90 %، حيث بلغ 94.9 % بمعنى أن معامل ثبات البعد الثالث يتمتع بدرجة ثبات عالية جداً.

ب- معاملات الثبات ألفا كرونباخ لأبعاد محور الالتزام التنظيمي

الجدول رقم (12): معاملات الثبات ألفا كرونباخ Alpha Cronbach لأبعاد محور الالتزام التنظيمي

أبعاد الثقة التنظيمية	رقم العبارة	معامل الثبات ألفا كرونباخ	درجة الثبات
الالتزام الاستمراري	04-01	0.815	درجة ثبات عالية جدا
الالتزام المعياري	08-05	0.790	درجة ثبات عالية
الالتزام العاطفي	12-09	0.840	درجة ثبات عالية جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات (SPSS)

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن:

- معامل ألفا كرونباخ بالنسبة للبعد الأول (الالتزام الاستمراري) فاق 80 %، حيث بلغ 81.5% بمعنى أن معامل ثبات البعد الأول يتمتع بدرجة ثبات عالية جدا.

- معامل ألفا كرونباخ بالنسبة للبعد الثاني (الالتزام المعياري) فاق 70 %، حيث بلغ 79% بمعنى أن معامل ثبات البعد الثاني يتمتع بدرجة ثبات عالية.

- معامل ألفا كرونباخ بالنسبة للبعد الثالث (الالتزام العاطفي) فاق 80 %، حيث بلغ 84% بمعنى أن معامل ثبات البعد الثالث يتمتع بدرجة ثبات عالية جدا.

ج- معاملات الثبات ألفا كرونباخ لمحاور الاستبانة

الجدول رقم (13): معامل الثبات ألفا كرونباخ Alpha Cronbach لمحاور الاستبانة

الرقم	المحور	معامل الثبات ألفا كرونباخ
الأول	الثقة التنظيمية	0.856
الثاني	الالتزام التنظيمي	0.921
المحورين معا	المحورين معا	0.917

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات (SPSS)

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن:

- معامل ألفا كرونباخ بالنسبة للمحور الأول (الثقة التنظيمية) فاق 80% ، حيث بلغ 85.6% بمعنى أن معامل ثبات المحور الأول يتمتع بدرجة ثبات عالية جدا.

- معامل ألفا كرونباخ بالنسبة للمحور الثاني (الالتزام التنظيمي) فاق 90% ، حيث بلغ 92.1% بمعنى أن معامل ثبات المحور الثاني يتمتع بدرجة ثبات عالية جدا.

- معامل ألفا كرونباخ بالنسبة للمحورين معا (محور الثقة التنظيمية ومحور الالتزام التنظيمي) فاق 90% ، حيث بلغ 91.7% بمعنى أن معامل ثبات الكلي يتمتع بدرجة ثبات عالية جدا.

من خلال ما سبق يتضح أن أداة الدراسة (الاستبانة)، تتمتع بدرجة ثبات عالية جدا مما يعني إمكانية الاعتماد عليها لتحقيق أهداف الدراسة.

المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات أداة الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات المجمعة، تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package For Social Sciences) النسخة 23 والذي يرمز له اختصارا (spss)، وهو برنامج يحتوي على مجموعة من الأساليب والاختبارات الإحصائية التي تم توظيفها في هذه الدراسة كما يلي:

أولاً: المدى

من أجل تحديد طول فئات مقياس " ليكارت Likert " الخماسي المستخدمة في المحورين الثاني والثالث من الاستبانة، تم حساب المدى الذي يعتبر من أسهل وأبسط مقاييس التشتت وهو يمثل الفرق بين أكبر وأصغر قيمة بين البيانات المعنية لدرجات مقياس " ليكارت " (البلداوي، 2007، ص155) ، وتم تقسيمه على عدد درجات المقياس للحصول في الأخير على طول الفئة الصحيحة أي $(0.8=5/4)$ ، بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي 1 وذلك لتحديد الحد الأعلى للخلية الأولى أو فئة المتوسط الحسابي $(1.8=0.80+ 1)$ ، وهكذا يصبح طول الفئات كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (14): فئات مقياس "ليكارت Likert" الخماسي ودلالاتها

رقم الفئة	المجال	الدرجات	الوزن	المستوى المقابل
الأولى	[1.80-1]	غير موافق تماما	01	ضعيف جدا
الثانية	[2.60-1.81]	غير موافق	02	ضعيف
الثالثة	[3.40 -2.61]	محايد	03	متوسط
الرابعة	[4.20-3.41]	موافق	04	مرتفع
الخامسة	[5-4.21]	موافق تماما	05	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مقياس "ليكارت Likert" الخماسي

ثانياً: معامل الارتباط " بيرسون Pearson"

استخدم هذا المعامل لمعرفة مدى ارتباط درجة كل عبارة أو بُعد مع الدرجة الكلية للبعد أو المحور الذي تنتمي إليه (الاتساق الداخلي).

رابعاً: معامل الثبات "ألفا كرونباخ Alpha Cronbach"

استخدم هذا المعامل لقياس ثبات أداة الدراسة.

خامساً: التكرارات والنسب المئوية

تمت الاستعانة بالتكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة.

سادساً: المتوسط الحسابي

تم استخدامه لقياس مستوى الثقة التنظيمية بأبعادها بالإضافة إلى الالتزام التنظيمي بأبعاده.

سابعاً: الانحراف المعياري

استخدم هذا المقياس لقياس درجة التشتت في إجابات أفراد العينة.

ثامناً: معاملي الالتواء والتقلطح

تم حساب قيم معاملات الالتواء والتقلطح لمعرفة ما إذا كانت بيانات الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي.

تاسعاً: الانحدار الخطي المتعدد المعياري

استخدم هذا الاختبار لقياس أثر أبعاد الثقة التنظيمية (المتغيرات المستقلة) في الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الشركة الجزائرية للجلود ومشتقاته -جيجل-.

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

يهدف هذا المبحث إلى التعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، وكذا التعرف على المستويات السائدة للثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي في الشركة محل الدراسة، بالإضافة إلى التعرف على واقع أثر أبعاد الثقة التنظيمية في الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الشركة محل الدراسة، ومن أجل الوصول إلى ذلك نقوم بتفريغ وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة.

المطلب الأول: النتائج المتعلقة بخصائص أفراد العينة

من خلال هذا المطلب سنسعى إلى معرفة الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة حسب: الجنس، السن، المؤهل العلمي، وعدد سنوات العمل.

أولاً: توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجدول رقم (15): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة	التكرار	الجنس
88.6%	62	ذكر
11.4%	08	أنثى
100%	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات (spss)

من خلال نتائج الجدول رقم (14) يتضح لنا بشكل واضح أن عدد الذكور في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل - يفوق عدد الإناث حيث بلغ عدد الذكور 62، أي ما نسبته 88.6% من حجم العينة، وعدد الإناث 08، أي ما نسبته 11.4% من العدد الإجمالي لعينة الدراسة، وبالتالي يمكن القول أن النسبتين متباعتين، وهذا يعود إلى اعتبارات عديدة أهمها طبيعة النشاط ونظام العمل الذي تزاوله المؤسسة محل الدراسة، حيث أنها تناسب فئة الذكور أكثر من فئة الإناث، بالإضافة إلى معدات العمل التي تتطلب قوة وجهد بدني كبير مما جعل فئة الذكور تفوق فئة الإناث.

ثانيا: توزيع أفراد العينة حسب السن

الجدول رقم (16): توزيع أفراد العينة حسب السن

النسبة	التكرار	السن
5.7%	04	أقل من 30 سنة
41.4%	29	من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة
35.7%	25	من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة
17.1%	12	50 سنة فأكثر
100%	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات (spss)

يتضح من نتائج الجدول رقم (16) أن أغلبية العمال تتراوح أعمارهم ما بين (30 سنة إلى أقل من 40 سنة) بنسبة قدرها 41.4%، تليها فئة العمال الذي تتراوح أعمارهم (من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة) بنسبة قدرها 35.7% من العينة، وتليها مباشرة فئة العمال (50 سنة فأكثر) بنسبة قدرها 17.1%، لتأتي أخيرا فئة (أقل من 30 سنة) والمقدرة ب 4 أفراد بنسبة 5.7% من العينة. وهذا يعني أن أغلب أفراد العينة من فئة الشباب التي تتميز بالحيوية والنشاط.

ثالثا: توزيع أفراد العينة حسب المستوى العلمي

الجدول رقم (17): توزيع أفراد العينة حسب المستوى العلمي

النسبة	التكرار	المستوى العلمي
61.4%	43	ثانوي أو أقل
21.4%	15	دبلوم مهني
17.1%	12	جامعي
100%	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات (spss)

من خلال نتائج الجدول رقم (17) يتضح لنا أن أغلب أفراد العينة لديهم المستوى العلمي ثانوي أو أقل حيث بلغ عددهم 43 أي ما يعادل نسبة 61.4% من العينة، ليأتي بعدهم أصحاب مستوى دبلوم المهني حيث بلغ عددهم 15، أي ما يعادل 21.4% من العينة، ليأتي في الأخير أصحاب المستوى الجامعي الذين بلغ عددهم 12 بنسبة 17.1% من العينة، وعليه يمكننا القول إن العينة المدروسة غير مؤهلة علميا، لأن أغلبية الوظائف على مستوى المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل - هي وظائف تقنية لا تتطلب مستوى علمي عالي.

رابعا: توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات العمل

الجدول رقم (18): توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات العمل

عدد سنوات العمل	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	10	14.3%
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	30	42.9%
من 10 إلى أقل من 15 سنة	10	14.3%
15 سنة فأكثر	20	28.6%
المجموع	70	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات (spss)

من خلال نتائج الجدول رقم (18) يتضح لنا أن أغلبية أفراد العينة يزيد عدد سنوات عملهم عن 5 سنوات، حيث أن أصحاب الفئة من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات، والتي قدرت ب 30 فردا، أي ما نسبته 42.9% من العينة هي أكبر نسبة من بين النسب المتحصل عليها في عينة الدراسة، يليها أصحاب الفئة الذي عدد سنوات عمل 15 سنة فأكثر التي قدرت ب 19 فردا، أي ما نسبته 28.6% من العينة، ثم يليها أصحاب الفئة الذي عدد سنوات عملهم من 10 إلى أقل من 15 سنة، التي قدرت ب 10 أفراد من عينة الدراسة، أي ما نسبته 14.3% من العينة، في حين أصحاب أقل من 5 سنوات قدرت ب 10 أفراد من عينة الدراسة، أي ما نسبته 14.3% وهذا ما يفسر هذا يعني أن العاملين يمتلكون خبرات متنوعة تؤهلهم لممارسة وظائفهم.

خامسا: توزيع الأفراد حسب الصنف المهني

الجدول رقم (19): توزيع أفراد العينة حسب الصنف المهني

النسبة	التكرار	الصنف المهني
17.1%	12	إطار
10.0%	07	عون تحكم
72.9%	51	عون تنفيذ
100 %	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات (spss)

من خلال نتائج الجدول رقم (19) يتضح أن أغلب أفراد العينة من أعوان التنفيذ (51 فرد)، حيث يمثلون ما نسبته 72.9% من العينة، في حين احتلت المرتبة الثانية فئة الإطارات حيث قدر عددهم بـ 12 فرداً، أي ما نسبته 32.7% من العينة، في حين بلغ أعوان التحكم 7 أفراد من العينة بنسبة قدرت بـ 10% من العينة، ويرجع هذا الاختلاف إلى أعمال المؤسسة التي تطلب أعوان التنفيذ أكثر من الأصناف المهنية الأخرى كونها مؤسسة إنتاجية.

المطلب الثاني: النتائج المتعلقة بمستوى الثقة التنظيمية السائد في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته -وحدة جيجل-

من أجل التعرف على مستوى الثقة التنظيمية السائد في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - جيجل- ينبغي أولاً معرفة مستويات الأبعاد المكونة لها (الثقة بزملاء العمل، الثقة بالرئيس المباشر والثقة بإدارة المؤسسة)، وذلك باستخدام كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

أولاً: النتائج الخاصة بمستوى الثقة بزملاء العمل

لمعرفة مستوى الثقة بزملاء العمل في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته -جيجل-، تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة.

الجدول رقم (20): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارة "الثقة بزملاء العمل"

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
01	يحب زملائي في العمل الخير لي كما يحبوه لأنفسهم	3.84	1.058	مرتفع	3
02	زملائي في العمل قادرين على إنجاز أعمالهم في مختلف الظروف	4.11	0.843	مرتفع	1
03	أنا على يقين بأن زملائي في العمل سيضحون من أجلي عندما أحتاج لهم	3.53	1.202	مرتفع	5
04	أستطيع الاعتماد على زملائي في العمل لتنوع مهاراتهم ومعارفهم	4.09	0.775	مرتفع	2
05	زملائي في العمل صريحون ومنفتحون مع الآخرين	3.73	1.006	مرتفع	4
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي	3.57	0.815	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات (spss)

يتضح من نتائج الجدول أعلاه، أن مستوى الثقة بزملاء العمل لدى أفراد عينة الدراسة جاء بدرجة مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لبعدها الثقة بزملاء العمل (3.57) وهو ينتمي إلى فئة [3.41-4.20] التي تشير إلى الخيار الموافق المقابل للمستوى المرتفع.

كما يتبين من نتائج الجدول أن الانحراف المعياري الكلي لبعدها الثقة بزملاء العمل بلغ (0.815) مما يدل على تجانس إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات بعد "الثقة بزملاء العمل".

ويتضح من نتائج الجدول رقم (20)، أن العبارة رقم (02) حصلت على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.11)، وبانحراف معياري قدره (0.843)، مما يعني أن معظم أفراد عينة الدراسة موافقون على أن زملائهم في العمل قادرين على إنجاز أعمالهم في مختلف الظروف، تليها العبارة رقم (04) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.09)، وبانحراف معياري قدره (0.775)، مما يدل أن معظمهم موافقون على أنهم يستطيعون الاعتماد على زملائهم في العمل لتنوع مهاراتهم ومعارفهم، لتأتي في المرتبة الثالثة العبارة رقم (01) بمتوسط حسابي قدره (3.84)، وبانحراف معياري قدره (1.058)، مما يعني بأن معظم أفراد عينة الدراسة موافقون على أن زملائهم في العمل يحبون الخير لهم كما يحبون لأنفسهم، فيما احتلت العبارة رقم (05) المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدره (3.73)، وبانحراف معياري قدره (1.006)، مما يدل بأن معظمهم موافقون على أن زملائهم في العمل صريحين ومنفتحين مع الآخرين، لتأتي في المرتبة الأخيرة العبارة رقم (03) بمتوسط حسابي قدره (3.53)، وبانحراف معياري قدره (1.202) مما يعني أن معظمهم موافقون على أن زملائهم في العمل سيضحون من أجلهم عند الحاجة إليهم.

ثانيا: النتائج الخاصة بمستوى الثقة بالرئيس المباشر

لمعرفة مستوى الثقة بالرئيس المباشر في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته -جيجل-، تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة.

الجدول رقم (21): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارة "الثقة بالرئيس المباشر"

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
06	معرفة رئيسي المباشر بتفاصيل عمله تجعلني أثق به	4.17	0.834	مرتفع	4
07	يعتبر رئيسي المباشر مشاكل الآخرين مشاكله ويوليها نفس الاهتمام	3.99	1.042	مرتفع	5
08	يهتم رئيسي المباشر بأداء العاملين وإنجازاتهم	4.21	0.849	مرتفع جدا	3
09	أثق بنزاهة رئيسي المباشر	4.29	0.764	مرتفع جدا	2
10	أستطيع التحدث بحرية مع رئيسي المباشر حول المشاكل التي تواجهني في العمل	4.31	0.826	مرتفع جدا	1
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي	4.19	0.632	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات (spss)

يتضح من نتائج الجدول أعلاه، أن مستوى الثقة بالرئيس المباشر لدى أفراد عينة الدراسة جاء بدرجة مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لبعث الثقة بالرئيس المباشر (4.19) وهو ينتمي إلى فئة [3.41 - 4.20] التي تشير إلى الخيار الموافق المقابل للمستوى المرتفع.

كما يتبين من نتائج الجدول أن الانحراف المعياري الكلي لبعث الثقة بالرئيس المباشر بلغ (0.632)، مما يشير إلى وجود تجانس في إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات بعد "الثقة بالرئيس المباشر".

ويتضح من نتائج الجدول رقم (21)، أن العبارة رقم (10) حصلت على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.31)، وانحراف معياري قدره (0.826)، ما يعني أن معظم أفراد عينة الدراسة موافقون بشدة على أنهم يستطيعون التحدث مع رئيسهم المباشر بحرية حول المشاكل التي تواجههم، تليها العبارة رقم (09) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.29)، وانحراف معياري قدره (0.764)، هذا يدل أن معظمهم موافقون بشدة على أنهم يتقنون بنزاهة رئيسهم المباشر، لتأتي في المرتبة الثالثة العبارة رقم (08) بمتوسط حسابي قدره (4.21)، وانحراف معياري قدره (0.849)، مما يعني بأن معظم أفراد عينة الدراسة موافقون بشدة على أن رئيسهم يهتم بأداء العاملين وإنجازاتهم، فيما احتلت العبارة رقم (06) المرتبة الرابعة بمتوسط

حسابي قدره (4.17)، وبانحراف معياري قدره (0.834)، مما يدل بأن معظمهم موافقون على أن معرفة رئيسهم المباشر بتفاصيل عمله تجعلهم يتقنون به، لتأتي في المرتبة الأخيرة العبارة رقم (07)، بمتوسط حسابي قدره (3.99)، وبانحراف معياري قدره (1.042)، مما يعني بأن معظمهم موافقون على أن رئيسهم المباشر يعتبر مشاكل الآخرين مشاكله ويوليها نفس الاهتمام.

ثانيا: النتائج الخاصة بمستوى الثقة بإدارة المؤسسة

لمعرفة مستوى الثقة بإدارة المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل-، تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة.

الجدول رقم (22): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارة بعد "الثقة بإدارة المؤسسة"

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية	الترتيب
11	تتعامل الإدارة مع جميع العاملين باحترام	3.44	1.187	مرتفع	3
12	تثمن الإدارة جهود العاملين والإنجازات التي يحققونها في العمل	3.29	1.229	مرتفع	5
13	توزع الإدارة الحوافز والمكافآت بالعدالة بين العاملين	3.33	1.338	متوسط	4
14	تتخذ إدارة المؤسسة ما توعده به	3.53	1.236	مرتفع جدا	1
15	تسعى الإدارة لإقامة وتوسيع الاتصالات بين جميع العاملين سعيا للفهم المشترك	3.471	1.2822	مرتفع جدا	2
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي	3.41	1.144	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات (spss)

يتضح من نتائج الجدول أعلاه، أن مستوى الثقة بإدارة المؤسسة لدى أفراد عينة الدراسة جاء بدرجة مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لبعد الثقة بإدارة المؤسسة (3.41) وهو ينتمي إلى فئة [3.41-4.20] التي تشير إلى الخيار الموافق المقابل للمستوى المرتفع.

كما يتبين من نتائج الجدول أن الانحراف المعياري الكلي لبعد الثقة بإدارة المؤسسة حيث بلغ (1.144)، مما يشير إلى وجود بعض التشتت في إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات بعد "الثقة بإدارة المؤسسة".

ويتضح من نتائج الجدول رقم (22)، أن العبارة رقم (14) تحصلت على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3.53)، وبانحراف معياري قدره (1.236)، ما يعني أن معظم أفراد عينة الدراسة موافقون بشدة

على أن إدارة المؤسسة تنفذ ما توعد به، تليها العبارة رقم (15) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.471)، وانحراف معياري قدره (1.2822)، مما يدل على أن معظمهم موافقون بشدة على أن الإدارة تسعى لإقامة وتوسيع الاتصالات بين جميع العاملين سعياً بها للفهم المشترك، لتأتي في المرتبة الثالثة العبارة رقم (11) بمتوسط حسابي قدره (3.44)، وانحراف معياري قدره (1.187)، مما يعني بأن معظم أفراد عينة الدراسة موافقون على أن الإدارة تتعامل مع جميع العاملين باحترام، فيما احتلت العبارة رقم (13) المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدره (3.33)، وانحراف معياري قدره (1.338)، مما يدل بأن معظمهم موافقون بدرجة متوسطة على الإدارة توزع الحوافز والمكافآت بعدالة بين العاملين، لتأتي في المرتبة الأخيرة العبارة رقم (12) بمتوسط حسابي قدره (3.29)، وانحراف معياري قدره (1.229) مما يعني أن معظمهم موافقون على أن الإدارة تثنى جهود العاملين والانجازات التي يحققونها في العمل.

ولمعرفة المستوى الكلي للثقة التنظيمية السائد في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته -وحدة جيجل- تم حساب المتوسط الحسابي الكلي والانحراف المعياري الكلي لمحور الثقة التنظيمية، وقد جاءت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (23): المستوى الكلي للثقة التنظيمية السائد في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل -

أبعاد الثقة التنظيمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية	الترتيب
الثقة بزملاء العمل	3.57	0.815	مرتفع	2
الثقة بالرئيس المباشر	4.19	0.632	مرتفع	1
الثقة بإدارة المؤسسة	3.41	1.141	مرتفع	3
الكلي	3.72	0.588	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات (spss)

تشير نتائج الجدول رقم (23) أن المستوى الكلي للثقة التنظيمية السائد في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل - جاء بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمحور الثقة التنظيمية (3.72)، وهو ينتمي إلى الفئة [3.41 - 4.20] التي تشير إلى الخيار الموافق المقابل للمستوى المرتفع.

كما يتضح من نتائج الجدول أن الانحراف المعياري الكلي لمحور الثقة التنظيمية بلغ (0.588) مما يدل على تجانس إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا المحور.

ومن خلال نتائج الجدول رقم (23) يمكن أيضاً ترتيب أبعاد الثقة التنظيمية ترتيباً تنازلياً حسب متوسطاتها الحسابية وهذا كما يلي:

- جاء بعد "الثقة بالرئيس المباشر" في المرتبة الأولى وهذا بمتوسط حسابي قدره (4.19)؛
- جاء بعد "الثقة بزملاء العمل" في المرتبة الثانية وهذا بمتوسط حسابي قدره (3.57)؛

- جاء بعد "الثقة بإدارة المؤسسة" في المرتبة الثالثة وهذا بمتوسط حسابي قدره (3.41)؛

المطلب الثالث: النتائج المتعلقة بمستوى الالتزام التنظيمي السائد في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته
- وحدة جيجل -

من أجل التعرف على مستوى الالتزام التنظيمي السائد في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل - ينبغي أولاً معرفة مستويات الأبعاد المكونة له (الالتزام الاستمراري، الالتزام المعياري، الالتزام العاطفي)، وذلك باستخدام كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

أولاً: النتائج المتعلقة بمستوى الالتزام الاستمراري

لمعرفة مستوى الالتزام الاستمراري لدى العاملين في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل -، تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة

الجدول رقم (24): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارة "الالتزام الاستمراري"

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية	الترتيب
01	سأكون سعيداً لو قضيت بقية حياتي الوظيفية في هذه المؤسسة	3.24	1.279	متوسط	4
02	وجودي في عملي الحالي يمثل استثماراً وظيفياً جيداً بالنسبة لي	3.51	0.989	مرتفع	3
03	مستعد للقيام بأي مهمة من أجل الاستمرار في العمل بهذه المؤسسة	3.56	1.125	مرتفع	2
04	مغادرة المؤسسة حالياً سبب لي العديد من المشاكل	3.61	1.040	مرتفع	1
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي	3.48	0.830	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات (spss)

يتضح من نتائج الجدول أعلاه، أن مستوى الالتزام الاستمراري لدى أفراد عينة الدراسة جاء بدرجة مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي للالتزام الاستمراري (3.48) وهو ينتمي إلى فئة [3.41 - 4.20] التي تشير إلى الخيار الموافق المقابل للمستوى المرتفع.

كما يتبين من نتائج الجدول أن الانحراف المعياري الكلي للالتزام الاستمراري حيث بلغ (0.830) مما يدل على تجانس إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا المحور.

ويتضح من نتائج الجدول رقم (24)، أن العبارة رقم(04) تحصلت على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3.61)، وانحراف معياري قدره (1.040)، مما يعني أن معظم أفراد عينة الدراسة موافقون على أن مغادرة المؤسسة حالياً سيسبب لهم العديد من المشاكل، تليها العبارة رقم (03) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.56)، وانحراف معياري قدره (1.125)، مما يدل على أن معظمهم موافقون على أنهم مستعدون للقيام بأي مهمة من أجل الاستمرار في العمل بهذه المؤسسة، لتأتي في المرتبة الثالثة العبارة رقم (02) بمتوسط حسابي قدره(3.51)، وانحراف معياري قدره (0.989)، مما يعني بأن معظم أفراد عينة الدراسة موافقون على أن وجودهم في العمل الحالي يمثل استثماراً وظيفياً جيداً بالنسبة لهم، لتأتي في المرتبة الأخيرة العبارة رقم (01) بمتوسط حسابي قدره (3.24)، وانحراف معياري قدره (1.279) ما يعني أن معظمهم موافقون بدرجة متوسطة على أنهم سيكونون سعداء لو قضاوا بقية حياتهم الوظيفية في هذه المؤسسة.

ثانياً: النتائج المتعلقة بمستوى الالتزام المعياري

لمعرفة مستوى الالتزام المعياري لدى العاملين في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل- ، تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة.

الجدول رقم (25): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارة بعد الالتزام المعياري"

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية	الترتيب
05	التزامي الأخلاقي تجاه زملائي في العمل يدفعني للبقاء في هذه المؤسسة	3.91	0.830	مرتفع	1
06	أرى أنه من الخطأ ترك العمل في المؤسسة حالياً حتى ولو كان الأمر مفيداً لي	3.54	1.224	مرتفع	3
07	سأشعر بالذنب إذا أنا غادرت المؤسسة حالياً	3.53	1.164	مرتفع	4
08	أشعر أن مؤسستي تستحق مني الإخلاص والولاء	3.83	1.021	مرتفع	2
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي		3.70	0.839	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات (spss)

يتضح من نتائج الجدول أعلاه، أن مستوى الالتزام المعياري لدى أفراد عينة الدراسة جاء بدرجة مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي للالتزام المعياري (3.70) وهو ينتمي إلى فئة [3.41-4.20] التي تشير إلى الخيار الموافق المقابل للمستوى المرتفع.

كما يتبين من نتائج الجدول أن الانحراف المعياري الكلي للالتزام المعياري حيث بلغ (0.839) مما يدل على تجانس إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا المحور.

ويتضح من نتائج الجدول رقم (25)، أن العبارة رقم(05) تحصلت على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3.91)، وانحراف معياري قدره (0.830)، مما يعني أن معظم أفراد عينة الدراسة موافقون على أن التزامهم الأخلاقي تجاه زملائهم في العمل يدفعهم للبقاء في هذه المؤسسة، تليها العبارة رقم (08) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.83)، وانحراف معياري قدره (1.021)، مما يدل على أن معظمهم موافقون على أن مؤسستهم تستحق منهم الإخلاص والولاء، لتأتي في المرتبة الثالثة العبارة رقم (06) بمتوسط حسابي قدره(3.54)، وانحراف معياري قدره (1.224)، مما يعني بأن معظم أفراد عينة الدراسة موافقون على أنه من الخطأ ترك العمل في المؤسسة حالياً حتى ولو كان الأمر مفيداً لي، لتأتي في المرتبة الأخيرة العبارة رقم (07) بمتوسط حسابي قدره (3.53)، وانحراف معياري قدره (1.164) ما يعني أن معظمهم موافقون على أنهم سيشعرون بالذنب إذا غادروا المؤسسة حالياً.

ثالثاً: النتائج المتعلقة بمستوى الالتزام العاطفي

لمعرفة مستوى الالتزام العاطفي لدى العاملين في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل-، تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة.

الجدول رقم (26): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بُعد "الالتزام العاطفي"

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية	الترتيب
09	دائماً ما أقضي أوقات سعيدة في عملي داخل المؤسسة	3.51	1.189	مرتفع	4
10	أشعر فعلاً أن مشاكل هذه المؤسسة جزء من مشاكلي	3.56	1.175	مرتفع	2
11	أشعر بالفخر كوني أحد عمال هذه المؤسسة	3.90	1.052	مرتفع	1
12	أشعر بارتباط عاطفي تجاه المؤسسة	3.53	1.293	مرتفع	3
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي		3.63	0.970	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات (spss)

يتضح من نتائج الجدول أعلاه، أن مستوى الالتزام العاطفي لدى أفراد عينة الدراسة جاء بدرجة مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي للالتزام العاطفي (3.63) وهو ينتمي إلى فئة [3.41-14.20] التي تشير إلى الخيار الموافق المقابل للمستوى المرتفع.

كما يتبين من نتائج الجدول أن الانحراف المعياري الكلي للالتزام المعياري حيث بلغ (0.970) مما يدل على تجانس إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا المحور.

ويتضح من نتائج الجدول رقم (26)، أن العبارة رقم (11) تحصلت على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3.90)، وانحراف معياري قدره (1.052)، مما يعني أن معظم أفراد عينة الدراسة موافقون على أنهم يشعرون بالفخر كونهم ينتمون إلى هذه المؤسسة، تليها العبارة رقم (10) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.56)، وانحراف معياري قدره (1.175)، مما يدل على أن معظمهم موافقون يشعرون أن مشاكل المؤسسة جزء من مشاكلهم، لتأتي في المرتبة الثالثة العبارة رقم (12) بمتوسط حسابي قدره (3.53)، وانحراف معياري قدره (1.293)، مما يعني بأن معظم أفراد عينة الدراسة موافقون على أنهم يشعرون بالارتباط العاطفي اتجاه هذه المؤسسة، لتأتي في المرتبة الأخيرة العبارة رقم (09) بمتوسط حسابي قدره (3.51)، وانحراف معياري قدره (1.189)، مما يعني أن معظم أفراد عينة الدراسة موافقون أنهم على أنهم يقضون أوقات سعيدة في العمل داخل المؤسسة.

ولمعرفة المستوى الكلي للالتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته وحدة جيجل- تم حساب المتوسط الحسابي الكلي والانحراف المعياري الكلي لمحور الالتزام التنظيمي، وقد جاءت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (27): المستوى الكلي للالتزام التنظيمي في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة

جيجل -

أبعاد الثقة التنظيمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية	الترتيب
الالتزام الاستمراري	3.48	0.893	مرتفع	3
الالتزام المعياري	3.70	0.839	مرتفع	1
الالتزام العاطفي	3.63	0.970	مرتفع	2
الكلي	3.60	0.822	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات (spss)

تشير نتائج الجدول رقم (27) أن مستوى ممارسة الالتزام التنظيمي في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته وحدة جيجل- جاء بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمحور الالتزام التنظيمي (3.72)، وهو ينتمي إلى الفئة [3.41-4.20] التي تشير إلى الخيار الموافق المقابل للمستوى المرتفع.

كما يتضح من نتائج الجدول أن الانحراف المعياري الكلي لمحور الالتزام التنظيمي بلغ (0.822)، مما يدل على تجانس إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا المحور.

ومن خلال نتائج الجدول رقم (27) يمكن أيضا ترتيب أبعاد الالتزام التنظيمي ترتيبا تنازليا حسب متوسطاتها الحسابية وهذا كما يلي:

- جاء بعد "الالتزام المعياري" في المرتبة الأولى وهذا بمتوسط حسابي قدره (3.70)؛
- جاء بعد "الالتزام العاطفي" في المرتبة الثانية وهذا بمتوسط حسابي قدره (3.63)؛
- جاء بعد "الالتزام الاستمراري" في المرتبة الثالثة وهذا بمتوسط حسابي قدره (3.48).

المطلب الرابع: النتائج المتعلقة باختبار الفرضيات

قبل التطرق لاختبار فرضيات الدراسة لا بد من اختبار التوزيع الطبيعي للتأكد من إمكانية استخدام الاختبارات المعلمية.

أولاً: اختبار التوزيع الطبيعي

للتأكد من أن البيانات تخضع أو تقترب من التوزيع الطبيعي تم حساب معاملات الالتواء والتفلطح لمتغيرات الدراسة، وفي هذا الإطار يشير (Kline 2016) إلى أن الحصول على قيمة مطلقة لمعامل الالتواء أقل أو تساوي 3، وقيمة مطلقة لمعامل التفلطح أقل أو يساوي 10 يعني خضوع بيانات الدراسة للتوزيع الطبيعي (p77).

الجدول رقم (28): اختبار التوزيع الطبيعي

معامل التفلطح	معامل الالتواء	المتغيرات	
- 0.468	- 0.329	الثقة بزملاء العمل	الثقة التنظيمية
- 0.362	- 0.394	الثقة بالرئيس المباشر	
- 0.397	- 0.628	الثقة بإدارة المؤسسة	
0.953	- 0.514	الالتزام التنظيمي	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات (spss)

من خلال نتائج الجدول (27) نلاحظ أن القيم المطلقة لمعاملات الالتواء لمتغيرات الدراسة أقل من 3 ونفس الأمر بالنسبة للقيم المطلقة لمعاملات التفلطح فهي أقل من 10، وبالتالي فإن بيانات الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي، ومن ثم إمكانية استخدام الاختبارات المعلمية.

ثانياً: اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة وفرضياتها الفرعية

قبل اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة وفرضياتها الفرعية، ينبغي التأكد أولاً من عدم وجود تداخل خطي متعدد بين أبعاد المتغير المستقل، وقد جاءت النتائج كما هو موضح في الجدول رقم (29):

الجدول رقم (29): معاملات تضخم التباين والتباين المسموح

الأبعاد	معامل تضخم التباين VIF	التباين المسموح Tolerance
الثقة بزلاء العمل	1.089	0.918
الثقة بالرئيس المباشر	1.037	0.964
الثقة بإدارة المؤسسة	1.059	0.944

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات (spss)

يتضح من الجدول رقم (29) عدم وجود تداخل خطي متعدد بين أبعاد المتغير المستقل، حيث جاءت جميع قيم معاملات تضخم التباين (VIF) لجميع الأبعاد أقل من 10، كما جاءت جميع قيم معاملات التباين المسموح (Tolerance) أكبر من (0.1) (Pallant, 2005, p. 150).

بعد التأكد من عدم وجود تداخل خطي متعدد بين أبعاد المتغير المستقل، ننقل لاختبار الفرضية الرئيسية للدراسة وفرضياتها الفرعية، حيث تم إجراء تحليل الانحدار الخطي المتعدد وقد جاءت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (30): نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار الفرضية الرئيسية للدراسة وفرضياتها الفرعية

المتغيرات المستقلة	قيمة Beta	قيمة (T)	مستوى الدلالة
الثقة بزلاء العمل	0.868	21.549	0.000
الثقة بالرئيس المباشر	0.072	1.818	0.074
الثقة بإدارة المؤسسة	0.195	4.919	0.000
R		0.950 ^a	
قيمة R ²		0.902	
قيمة F		201.565	
مستوى الدلالة		0.000 ^b	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات (spss)

أ - اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة

جاءت صيغة الفرضية الرئيسية كالتالي: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد الثقة التنظيمية مجتمعة في الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل -".

نلاحظ من الجدول رقم (30) أن مستوى الدلالة الإحصائية لقيمة (F) تقدر بـ (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد مسبقا في هذه الدراسة ($\alpha = 0.05$)، مما يعني وجود أثر ذو دلالة إحصائية (

$\alpha \leq 0.05$) لأبعاد الثقة التنظيمية مجتمعة في الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل -.

كما نلاحظ من نتائج هذا الجدول أن قيمة (R^2) قد بلغت (0.902)، وهذا يعني أن أبعاد الثقة التنظيمية مجتمعة تفسر ما نسبته (90.2) % من التباين الحاصل في الالتزام التنظيمي في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل - والنسبة 9.8% ترجع لمتغيرات أخرى لم تندرج في نموذج الدراسة، ومنه يتم قبول الفرضية الرئيسية للدراسة.

ب- اختبار الفرضيات الفرعية

ب-1- اختبار الفرضية الفرعية الأولى

جاءت صيغة الفرضية الفرعية الأولى كالتالي "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، للثقة بزلاء العمل في الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الجزائرية للجلود مشتقاته - وحدة جيجل -"

نلاحظ من نتائج الجدول رقم (30) أن مستوى الدلالة الإحصائية لقيمة (T) الخاصة ببعد الثقة بزلاء العمل تقدر بـ (0.000)، وهي أقل من مستوى الدلالة المحدد مسبقا في الدراسة ($\alpha = 0.05$)، مما يعني وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الثقة بزلاء العمل في الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل -، ومنه الفرضية الفرعية الأولى مقبولة.

كما نلاحظ من الجدول رقم (30) أن قيمة معامل (Beta) قد بلغت (0.868)، وهذا يعني زيادة مستوى الثقة بين زملاء العمل بوحدة واحدة يؤدي إلى الزيادة في مستوى التزام التنظيمي بـ (0.868).

ب - 2 - اختبار الفرضية الفرعية الثانية

جاءت صيغة الفرضية الفرعية الثانية كالتالي "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للثقة بالرئيس المباشر في الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل -".

نلاحظ من نتائج الجدول رقم (30) أن مستوى الدلالة الإحصائية لقيمة (T) الخاصة ببعد الثقة بالرئيس المباشر تقدر بـ (0.074)، وهي أكبر من مستوى الدلالة المحدد مسبقا في الدراسة ($\alpha = 0.05$)، مما يعني عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للثقة بالرئيس المباشر في الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل -، ومنه الفرضية الفرعية الثانية مرفوضة.

ب - 3 - اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

جاءت صيغة الفرضية الفرعية الثانية كالتالي " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للثقة بإدارة المؤسسة في الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل -".

نلاحظ من نتائج الجدول رقم (30) أن مستوى الدلالة الإحصائية لقيمة (T) الخاصة ببعده الثقة بإدارة المؤسسة تقدر بـ (0.000)، وهي أقل من مستوى الدلالة المحدد مسبقا في الدراسة ($\alpha = 0.05$)، مما يعني وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للثقة بإدارة المؤسسة في الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل -، ومنه الفرضية الفرعية الثانية مقبولة.

كما نلاحظ من الجدول رقم (30) أن قيمة معامل (Beta) قد بلغت (0.195)، وهذا يعني زيادة مستوى ثقة العمال في إدارة المؤسسة بوحدة واحدة يؤدي إلى الزيادة في مستوى التزام التنظيمي بـ (0.195).

المطلب الخامس: مناقشة النتائج

من خلال هذا المطلب سيتم مناقشة النتائج المتعلقة بكل من مستوى الكلي للثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي السائدين في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل -، بالإضافة إلى تفسير النتائج المتعلقة باختبار الفرضيات.

أولاً: مناقشة النتائج المتعلقة بمستوى الثقة التنظيمية السائدة في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل -

- أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الثقة التنظيمية الكلي السائد في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل - جاءت بدرجة مرتفعة حيث بلغ متوسطه الحسابي الكلي (3.72)، وهذا ما يعني أن المؤسسة محل الدراسة يسودها جو من الثقة التنظيمية ويتجسد ذلك في شعور العاملين باحترام المتبادل كما لو أن هناك صلة قرابة بينهم، فهم يتعاونون ويتعلمون ويفصحون عن مشاعرهم وأفكارهم لبعضهم البعض، أما بالنسبة رئيسهم المباشر فهم يتقنون به لأنه يعتبر مشاكلهم المحور الأساسي في العمل، بالإضافة إلى تقديره لإنجازاتهم وعملهم عن طريق تشجيعهم وتحفيزهم، وبالحدوث عن الإدارة فإن العمال يتقنون بها لأنها تنقيد بالوعود وتسعى لحل مشاكلهم وتكافؤ جهودهم.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من نجم و صدر الدين (2014)، دراسة زايد (2018)، دراسة سرير وريحي (2018)، دراسة الحنطي والعسفي (2019) ودراسة شاهين (2019)، في حين تختلف مع نتيجة دراسة ريفقان حردان (2017)، دراسة العريفي (2018)، والتي توصلت إلى أن مستوى ممارسة الثقة التنظيمية جاءت بدرجة متوسطة.

ثانيا: مناقشة النتائج المتعلقة بمستوى الالتزام التنظيمي السائد في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته -وحدة جيجل-

- أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الالتزام التنظيمي السائد في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل-، جاء بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.60)، وهو ما يعني أن العاملين في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل - لديهم الرغبة في بذل أقصى عطاء أو جهد ممكن لصالح المؤسسة، حيث يتجسد هذا الالتزام في ثلاث أبعاد هي (الالتزام الاستمراري، الالتزام العاطفي، الالتزام المعياري) وعلى الرغم من ملاحظتنا لعدم رضا الكثير من العاملين عن ظروف العمل خاصة المادية منها إلا أن التزامهم اتجاه المؤسسة مرتفع ويمكن تفسير ذلك لقلّة مناصب العمل في الوقت الحالي فالعامل في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل- يرونا أن مغادرتهم للمؤسسة حاليا سبب لهم العديد من المشاكل وخاصة بعد الأزمة التي مررنا بها هذا العام جراء فيروس كورونا وتوقف كل المؤسسات عن العمل مما أدى بكل عامل إلى التمسك والاحتفاظ بعمله، وبالتالي فقد أصبحوا مستعدون للقيام بأي مهمة من أجل الاستمرار في العمل في هذه المؤسسة لتوفير حاجاتهم اليومية وخاصة بعد الغلاء الذي نعيشه في هذه الأيام.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من حماد حنونة (2006)، دراسة آل قاسم (2012)، دراسة زيد وعمرون (2019)، دراسة شبعات وقوجيل (2020)، في حين تختلف نتيجة هذه الدراسة مع نتيجة دراسة درنوني (2015)، دراسة عاشوري (2015)، والتي توصلت إلى أن مستوى الالتزام التنظيمي جاء بدرجة متوسطة.

ثالثا: مناقشة النتائج المتعلقة باختبار الفرضيات

- أظهرت نتائج الدراسة أن هناك أثر معنوي لأبعاد الثقة التنظيمية مجتمعة في الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل-، حيث بلغ مستوى الدلالة الإحصائية ل (F) ب (0.000)، وبلغت قيمة معامل التحديد (R^2) ب (0.902)، وهي تفسر ما نسبته (90.2) % من التباين الحاصل في الالتزام التنظيمي في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل-، والنسبة المتبقية (9.8) % ترجع لمتغيرات أخرى لم تندرج في هذا النموذج، ويمكن تفسير هذه النتائج بأن أبعاد الثقة التنظيمية (الثقة بزلاء العمل، الثقة بالرئيس المباشر، الثقة بإدارة المؤسسة) تعتبر أحد العوامل الرئيسية المؤثرة في الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل-، حيث تؤدي الثقة في الزلاء، الرؤساء وإدارة المؤسسة إلى تهيئة مناخ عمل إيجابي يوجه سلوكيات العاملين نحو الاتجاه الذي يخدم مؤسستهم من خلال التزامهم الذي يتجسد في الأبعاد الثلاثة (الالتزام الاستمراري، المعياري، العاطفي).

تتفق هذه النتيجة مع نتائج كل من (Starter 2005)، دراسة فليح (2010)، محمد فارس (2014)، دراسة سندس خوين (2015)، دراسة عبد الخير وبابكر (2018)، ودراسة العربي (2018)،

- أظهرت نتائج الدراسة أن بعد الثقة بزملاء العمل له أثر معنوي في الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل-، حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية المقابلة له (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) المحدد مسبقا في الدراسة، ويفسر ذلك بأن هناك علاقات تعاونية متبادلة وميل إيجابي بين الافراد العاملين من حيث الاعتماد المتبادل والاشتراك في الأفكار والمعلومات والاتصالات المفتوحة بينهم والاهتمام بمصالح الزملاء ومساعدة بعضهم البعض وذلك بما يساهم في تحقيق الأهداف، وكذلك القرارات والأهداف السليمة التي تتخذها إدارة المؤسسة التي تخدم مصلحة جميع العاملين والتي ساهمت في التأثير في سلوكهم بشكل إيجابي الذي شجع على زيادة ثقتهم بالإدارة وزيادة التزامهم بالمنظمة ككل.

تتفق هذه النتيجة مع نتائج كل من (Starter 2005)، فليح (2010)، محمد فارس (2014)، دراسة سندس خوين (2015)، دراسة عبد الخير وبابكر (2018)، ودراسة العربي (2018)، التي توصلت إلى وجود أثر لبعد الثقة بزملاء العمل في الالتزام التنظيمي، في حين تختلف مع نتيجة دراسة عطية (2016) والتي توصلت إلى عدم وجود علاقة بين الثقة بزملاء العمل والالتزام التنظيمي.

- أظهرت نتائج الدراسة أن بعد الثقة بالرئيس المباشر لا يؤثر بشكل معنوي في الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل-، حيث بلغ قيمة الدلالة الإحصائية المقابلة له (0.074) وهي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) المحدد مسبقا في الدراسة. ويفسر ذلك إلى ضعف العلاقات بين المرؤوسين في العمل والرؤساء بسبب الرقابة المباشرة في العمل من قبل الرؤساء مما يحد من ثقة الفرد برئيسه، وأيضا افتقارهم إلى النمط القيادي الذي يمتلك الرؤية الواضحة وينسق معهم ونزيه في معاملته معهم وهو ذلك النمط التي ينمو به الثقة التنظيمية.

تتفق هذه النتيجة مع نتائج كل من عطية (2016)، عبد الخير وبابكر (2018) التي توصلت إلى عدم وجود أثر لبعد الثقة بالرئيس المباشر في الالتزام التنظيمي، في حين تختلف مع نتيجة دراسة (2005) Starter، دراسة فليح (2010)، محمد فارس (2014)، دراسة سندس خوين (2015)، ودراسة العربي (2018)، والتي توصلت إلى وجود علاقة بين الثقة بالرئيس المباشر في الالتزام التنظيمي.

- أظهرت نتائج الدراسة أن بعد الثقة بإدارة المؤسسة له أثر معنوي في الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل-، حيث بلغ قيمة الدلالة الإحصائية المقابلة له (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) المحدد مسبقا في الدراسة ويفسر ذلك بأن إدارة المؤسسة جديرة بثقة العاملين من خلال إشباع حاجاتهم ورغباتهم وتوفير الدعم المادي والمعنوي لهم، كما تقوم أيضا بتعزيز

التزامهمبتقهم وضعهم وعدم تعريضهم لأي تصرفات أو أعمال لا تليق بطبيعتهم، هذا يجعلهم يثقون بأهدافها وقراراتها.

تتفق هذه النتيجة مع نتائج كل من (2005) Starter ، دراسة فليح (2010)، محمد فارس (2014)، دراسة سندس خوين (2015)، عطية (2016)، دراسة عبد الخير وبابكر (2018)، ودراسة العربي (2018)، التي توصلت إلى وجود أثر لبعد الثقة إدارة المؤسسة في الالتزام التنظيمي.

خلاصة الفصل

لقد تم في هذا الفصل عرض ومناقشة نتائج آراء عينة الدراسة حول الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي، وذلك بالاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية المتمثلة في المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والانحدار الخطي المتعدد، وقد أشارت النتائج إلى وجود مستوى مرتفع لكل من الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي، وأن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الثقة التنظيمية مجتمعة ومنفردة في الالتزام التنظيمي ماعدا بعد الثقة بالرئيس المباشر.

الخاتمة

من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل-، والتي تدور حور أثر الثقة التنظيمية في الالتزام التنظيمي لدى العاملين في هذه المؤسسة، توصلنا إلى مجموعة من النتائج والاقتراحات، نوردها كما يلي:

أولاً: النتائج

من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة الميدانية ما يلي:

- جاء مستوى الثقة التنظيمية السائد بالمؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل- بدرجة مرتفعة وفقاً لمقياس الدراسة، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي الكلي لمحور الثقة التنظيمية (3.72).

- جاءت " الثقة بالرئيس المباشر" في المرتبة الأولى من حيث درجة توافرها بالمؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته- وحدة جيجل-، تليها " الثقة بزملاء العمل" في المرتبة الثانية، وأخيراً " الثقة بإدارة المؤسسة" بمتوسطات حسابية تقدر على التوالي ب(3.41،3.57،4.19).

- جاء مستوى الالتزام التنظيمي السائد بالمؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته- وحدة جيجل- بدرجة مرتفعة وفقاً لمقياس الدراسة، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي الكلي لمحور الالتزام التنظيمي (3.60).

- جاء " الالتزام المعياري" في المرتبة الأولى من حيث درجة توافره بالمؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل-، يليه " الالتزام العاطفي" في المرتبة الثانية، وأخيراً " الالتزام الاستمراري" بمتوسطات حسابية تقدر على التوالي (3.48،3.63،3.70).

أما فيما يخص نتائج اختبار الفرضيات فقد جاءت كما يلي:

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد الثقة التنظيمية مجتمعة في الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالمؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته- وحدة جيجل-؛

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للثقة بزملاء العمل في الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالمؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل-؛

- عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للثقة بالرئيس المباشر في الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالمؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل-؛

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للثقة بإدارة المؤسسة في الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالمؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل-.

ثانيا: الاقتراحات

على ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة نقدم الاقتراحات التالية:

- ضرورة الاهتمام بتعزيز العلاقة بين إدارة المؤسسة والعاملين وتطويرها وتحسينها من خلال تكثيف اللقاءات والاجتماعات التوجيهية وفتح المجال للعاملين لإبداء وجهات نظرهم وأفكارهم ومناقشتها بموضوعية وشفافية؛
- ضرورة تعزيز التماسك والعلاقات التعاونية بين الأفراد داخل المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيل-، لتدعيم الثقة بينهم أكثر، من خلال التأسيس لثقافة تنظيمية قائمة على العمل بروح الفريق؛
- تعزيز ثقة المرؤوسين في رؤسائهم من خلال حرص الرؤساء ومراعاة العدالة في التعامل مع مرؤوسهم، خاصة وأن نتائج الدراسة خلصت إلى عدم وجود أثر؛
- تعزيز حالة الشعور بالمسؤولية، والقناعة من أن الجهود المبذولة في صالح الجميع؛
- إجراء تقييم دوري لكل من الالتزام التنظيمي والثقة التنظيمية في المؤسسة لتحسينهما، ومن ثم تفادي تحمل التكاليف الزائدة المترتبة عن انسحاب العاملين؛
- وضع سياسات مرتبطة بالموظفين تتوافق مع طموحاتهم وشؤونهم؛
- العمل على تحسين الظروف المادية للعمل كالتهوية.

ثالثا: أفاق الدراسة

- الثقة التنظيمية وعلاقتها بالمناخ التنظيمي؛
- علاقة الثقة التنظيمية بالاستغراق الوظيفي؛
- الثقة التنظيمية وعلاقتها بالإبداع التنظيمي؛
- أثر الالتزام التنظيمي على الأداء المتميز؛
- أثر صفات القائد على الثقة التنظيمية؛
- علاقة الالتزام التنظيمي بسلوك المواطن التنظيمية.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

أ- الكتب

1. البلداوي، عبد الحميد عبد الحميد. (2005). أساليب البحث العلمي والتحليل الإحصائي: التخطيط للبحث وجمع وتحليل البيانات يدويا باستخدام برنامج SPSS. الأردن: دار الشروق.
2. جبريل، وائل محمد. (2016). دراسات إدارية معاصرة (مشكلات واقعية وحلول عملية). عمان: دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع.
3. جردات، ناصر والمعاني، أحمد وعريفات، أحمد. (2013). إدارة التغيير والتطوير. الأردن: إثراء للنشر والتوزيع.
4. عبد الباقي، صلاح الدين محمد. (2004). السلوك الفعال في المنظمات. الإسكندرية: الدار الجامعية.
5. عبد الباقي، صلاح الدين. (2005). مبادئ السلوك التنظيمي. مصر: الدار الجامعية.
6. الغندور، محمد جلال. (2015). البحث العلمي بين النظرية والتطبيق. القاهرة: دار الجواهر للنشر والتوزيع.
7. المصاروة علي، محمد علي. (2015). إدارة التنوع: منظور الالتزام التنظيمي. عمان: دار الأيام.
8. مطلق الدوري، زكريا وعلى صالح، أحمد. (2009). إدارة التمكين واقتصاديات الثقة في المنظمات أعمال الألفية الثالثة. الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

ب- المجالات العلمية

1. ايدير، عبد الرزاق وبن مومن، أسماء. (2018). القيادة التشاركية وعلاقتها بالثقة التنظيمية: دراسة ميدانية لدى عينة من عمال مؤسسة ميديتريان فلو ت كلاس - البليدة-. مجلة الشامل للعلوم التربوية والاجتماعية، 1(2)، 164-179.
2. بعاج، الهاشمي ولعمور، رميلة. (2020). تأثير الثقة التنظيمية على استبقاء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: دراسة ميدانية لبعض شركات التأمين في الأغواط. مجلة دراسات العدد الاقتصادي، 11(01)، 303-324.
3. بن برطال، عبد القادر. (2018). تأثير فرق العمل على تنمية الثقة التنظيمية: دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الأغواط. مجلة دراسات - العدد الاقتصادي، 15(2)، 181-204.
4. بن صافية، فاطمة الزهرة وسعدو، سامية. (2020). أثر السلوك القيادي على الالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية بالمديرية العامة لبنك التنمية المحلية. مجلة أفكار وآفاق، 08(02)، 267-283.

5. بن صافية، فاطمة الزهرة. (2014). المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية لصناعة السيارات بالروبية. *مجلة دراسات في علم الاجتماع المنظمات*، 1 (3)، 31-1.
6. بوخلوة، باديس وقمو، سهيلة. (2017). آثار أنماط القيادة الإدارية على الالتزام التنظيمي لدى أساتذة القطب الثاني بجامعة قاصدي مرباح ورقلة. *مجلة أداء المؤسسات الجزائرية*، 11، 113-128.
7. بوقرة، عواطف وبوقرة، حليلة. (2016). التمكين الإداري للأساتذة وعلاقته بالالتزام التنظيمي: دراسة وصفية ارتباطية بثنائية الإمام مالك بن أنس بسيد عيسى ولاية المسيلة. *مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية*، (11)، 99-124.
8. بومنفار، مراد وعيساوي، فلة. (2018). التمكين الإداري وعلاقته بالالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية على هيئة الإطارات الوسطى بمنطقة فرتيال - عنابة - الجزائر. *مجلة إيزا للبحوث والدراسات، المركز الجامعي ايليزي*، (03)، 65-80.
9. تجاني، منصور والباي، بن بولراج. (2020). الثقة التنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لعمال المؤسسة الجزائرية: دراسة ميدانية عمال الصحة العمومية لولاية الجلفة. *مجلة حقول معرفية للعلوم الاجتماعية والإنسانية*، (2)، 201-210.
10. خوين، سندس رضوي. (2015). الثقة التنظيمية وأثرها في تحقيق الالتزام لدى الأفراد: بحث تطبيقي في شركة بغداد للمشروبات الغازية الجامعة المستنصرية. *مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم*، (35)، 119-143.
11. دليلي، لحسن ومحمد سليم، خميس. (2020). واقع الالتزام التنظيمي في المؤسسات التعليمية: دراسة ميدانية ببعض المؤسسات التعليمية بمدينة ورقلة. *مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية*، 12 (03)، 737-750.
12. زيد، زاوي ومفتاح، عمرو. (2019). التحفيز الإلهامي ودوره في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى عمال الإدارات الرياضية: دراسة ميدانية لمديرية الشباب والرياضة لولاية الجلفة. *مجلة الإبداع الرياضي*، 10 (02)، 166-185.
13. سرير، الحرثي حياة وربحي، كريمة. (2020). تأثير أبعاد الثقة التنظيمية على الاغتراب الوظيفي: دراسة تحليلية لأراء العاملين في المعمل الجزائري الجديد للمصبرات. *مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية*، 12 (03)، 265-282.
14. السيان، ماجد قاسم. (2015). قياس مستوى الالتزام التنظيمي في الجامعات اليمينية الخاصة: دراسة ميدانية على الجامعات الخاصة بمحافظة إب. *مجلة العلوم الإدارية*، 11 (05)، 109-143.

15. شبعوات، نعيمة وقوجيل، محمد. (2020). دور السلوك الأخلاقي في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى العاملين: دراسة ميدانية للعاملين بالقطب الجامعي رقم 01 جامعة قاصدي مرباح ورقلة. *المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية*، 07(02)، 55-68.
16. صفراني، عائشة. (2019). الثقة ودورها في استخراج المعرفة الضمنية ومشاركتها. *مجلة مسار العلوم الاجتماعية التربوية*، 6(4)، 234-249.
17. صوار، يوسف وسيتي، سيد أحمد. (2016). أثر صراع الدور على الالتزام الوظيفي كمتغير وسيط باستخدام منهجية PLS لدى عينة من موظفي الإدارات العمومية بسعيدة. *المجلة الجزائرية للموارد البشرية*، 1(2)، 39-53.
18. عبد الخير، فرح يس فرح وبابكر، مأمون يس بدوي. (2018). أثر الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي لدى المرأة العاملة بوزارة الزراعة والغابات والري في ولاية القضايف. *مجلة الجزيرة للعلوم الاقتصادية والاجتماعية*، 9(2)، 81-102.
19. العربي، فراح وبوتلجة، عبد الناصر. (2017). العلاقة بين الضغوط المهنية والالتزام التنظيمي. *مجلة البشائر الاقتصادية*، 03(04)، 155-170.
20. العسمي، سماح بنت عبد القادر والحنيطي، محمد بن فالج. (2019). أثر الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة ميدانية على الهيئة العامة للطيران المدني بمحافظة جدة. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية*، 3(06)، 1-18.
21. العمري، إسماعيل وأبي مولود، عبد الفتاح. (2017). قياس الالتزام التنظيمي لدى عينة من عمال قطاع المحروقات بمنطقة ورقلة: دراسة ميدانية بالمديرية الجهوية حوض بركاوي ورقلة. *مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية*، (28)، 257-266.
22. غراز، الطاهر وسوالمية، نورية. (2020). دور الثقافة التنظيمية في تعزيز الالتزام التنظيمي بالمنظمات المعاصرة الجزائر. *مجلة العلوم القانونية والاجتماعية*، 05(04)، 417-434.
23. فليح، حكمت محمد. (2010). تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي: دراسة استطلاعية في دائرتي التقاعد والرعاية الاجتماعية في مدينة تكريت. *مجلة الإدارة والاقتصاد*، (83)، 166-202.
24. القرني، علي حسين. (2017). مستوى الثقة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة تبوك وعلاقتها بالالتزام التنظيمي من وجهة نظرهم. *مجلة جامعة طيبة للعلوم التربوية*، 12(3)، 329-351.
25. محمد جودت، محمد فارس. (2014). العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية على جامعة الأزهر - غزة. *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية*، 22(02)، 166-195.

26. مصنوعة، أحمد. (2017). التمكين الإداري كمدخل لتعزيز الالتزام التنظيمي للعاملين بالتطبيق على أعضاء الإدارة الاشرافية (رؤساء الأقسام ونوابهم). *مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا*، (16)، 325-354.
27. مناع، يوسف حامدة يوسف. (2014). تأثير الثقة التنظيمية وإدراك العدالة التنظيمية على الالتزام التنظيمي: دراسة تطبيقية على الشركات التابعة للشركة القابضة للأدوية والكيمائيات. *المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة-جامعة الأزهر*، (12)، 290-365.
28. منصور، تجاني ولوكيا، هاشمي. (2017). علاقة الالتزام التنظيمي بالمواطنة التنظيمية لعمال المؤسسة الجزائرية: دراسة ميدانية عمال الصحة العمومية بولاية الجلفة. *مجلة آفاق للعلوم*، (08)، 306-315.
29. موفق، سهام وضيف، أحمد. (د.س). مساهمة الثقة التنظيمية في تحقيق الولاء للمؤسسة: دراسة حالة مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة -بسكرة-. *مجلة البديل الاقتصادي*، (6)، 32-50.
30. نجم، نجيب عبد المجيد و صدر الدين، خولة. (2018). دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة تشخيصية تحليلية لأراء عينة من العاملين في مديرية بلدية كركوك. *مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية*، 2، (8)، 309-330.
31. هاشم، صبيحة قاسم وأعبادي، رزاق جواد. (2010). أثر الثقة التنظيمية في الأداء الاستراتيجي باستخدام نموذج بطاقة العلامات المتوازنة: دراسة تطبيقية في الشركة العامة للسمنت الجنوبية في الكوفة. *مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية*، 12، (1)، 41-61.

ج- الأطروحات والرسائل الجامعية

1. آل قاسم، رؤى رشيد سعيد. (2012). أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية: دراسة تطبيقية على عينة من البنوك التجارية الأردنية. *رسالة ماجستير غير منشورة*. جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
2. اليرداني، حمد بن سلمان. (2016). إدراك العدالة التنظيمية وعلاقته بالثقة لدى العاملين في المنظمات الأمنية: دراسة ميدانية للعاملين بالتفتيش الأمني بالمطارات السعودية الدولية. *أطروحة دكتوراه غير منشورة*. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية. الرياض
3. بنات، عايدة سعيد ديب. (2016). الثقة التنظيمية لدى مديري المدارس الابتدائية بوكالة الغوث الدولية بمحافظة غزة وعلاقتها بالمناخ التنظيمي السائد لديهم. *رسالة ماجستير غير منشورة*. الجامعة الإسلامية. غزة

4. حماد حنون، سامي إبراهيم. (2006). قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلامية، غزة.
5. درنوني، هدى. (2015). دور الثقافة التنظيمية في تحقيق الالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية بمؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية بسكرة. أطروحة دكتوراه غير منشورة. جامعة محمد خيضر، بسكرة.
6. رفيقان الحردان، نسيم فلاح. (2017). درجة الذكاء العاطفي لمديري المدارس الثانوية الحكومية وعلاقتها بالثقة التنظيمية للمعلمين من وجهة نظرهم. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الشرق الأوسط، عمان
7. زايد، أسماء زهري عبد الله. (2018). الثقة التنظيمية في المدارس الحكومية في مديرية تربية جنين وعلاقتها بالانتماء التنظيمي من وجهة نظرهم. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة القدس، فلسطين
8. شاهين، ماجد إبراهيم. (2010). مدى فاعلية وعدالة نظام تقييم أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية وأثره على الأداء الوظيفي والولاء والثقة التنظيمية. رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلامية. غزة
9. الشكرجي، أسماء طه نوري. (2008). أثر العدالة التنظيمية والثقة التنظيمية في الاحتراق النفسي للعاملين: دراسة تطبيقية لأراء عينة من العاملين في وزارة التعليم والبحث العلمي. أطروحة دكتوراه غير منشورة. جامعة بغداد. العراق
10. عاشوري، ابتسام. (2015). الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية: دراسة ميدانية بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة محمد خيضر، بسكرة.
11. العربي، فراح. (2018). أثر العدالة والثقة التنظيمية على الالتزام التنظيمي نموذج مقترح: دراسة تطبيقية على المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية. أطروحة دكتوراه غير منشورة. جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان.
12. العريفي، دلال. (2018). مستوى الثقة التنظيمية لدى قائدات المدارس الابتدائية الحكومية. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. الرياض
13. لعون، عطية. (2016). الثقة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى عمال الحماية المدنية بولاية الجلفة. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة وهران -02-، وهران.
14. محمود طه، نور يسرى. (2019). درجة ممارسة مديري المدارس الخاصة في محافظة الخليل للقيادة الموزعة وعلاقتها بالثقة التنظيمية من وجهة نظر العاملين. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الخليل. فلسطين.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

A-BOOKS

1. -Kline, R.B. (2016). *Principles and practice of Structural Equation modeling* (4th ed). New York: The Guilford press.
2. Pallant, J, B. (2005). *SPSS Survival Manual* (2nd ed). Crow's Nest: Allen and Unwin
3. -Sekaran, U., (2003). *Research Methods for Business: A skillBuilding Approach* (4th ed). New York: JohnWiley&Sons, Inc.

B-Journals and Reviews

1. Abrow, H., Ardakan, M., & Harooni, A. (2013). The Relationship Between Organizational Trust and Organizational Justice Components and their Role in Job Involvement in Eduction. *International Journal of Management Academy*,1(1),25-41.
2. Alijanpour, M., Dousti, M., & Alijanpour, M. (2013). The Relationship Between Organizational Commitment and Organizational Trust of Staff. *The Journal Annals of applied Sport Science*,01(04),45-52.
3. Bcerra, M, & Gupta, A.K. (2003) Perceived Trust Worthiness Within the Organization: The Moderating Impact of Communication Frequency on Trust and Trust effects. *Organization Science*.14 (1) ,32-44.
4. Dalati, S & Alchah, H. (2018). The Effect of Leader Trust and Knowledge Sharing on Staff Satisfaction at Work: Investigation of Universities In syria. *Business management and Education*,16(1),190-205.
5. Demir, K. (2015). The Effect of Organizational Trust on The Culture of Teacher Leadership in Primary Schools. *Educational Sciences: Theory and Practice*,15(3),621-634.
6. Dirks, K.T.& Ferrin, D.L. (2002). Trust in Leadership: Meta- analytic Findings and Implications for Research and Parctice.*Journal of Applied Psychology*, 87,424-447
7. Duyan, M., Gunel, L., Kumartasli, M., Pala, A., & Bastug, G. (2016). Investigation of the Relationship between OrganizationalTrust and Organizational Commitment. *Universal Journal of Educational Research* ,4(6), 1418-1425.
8. John, D., (2010). Leadership Style and Organizational Commitment: The Moderatling effect of Locus of Control. *Asbbs Annual Conference: Las Vegas*, 17(01), 277-290.
9. Kort, K., &Lewicka, D. (2012). The Importance of Trust in Manager -Employee Relationships. *International Journal of elrctronic business mangement*,10(3),224-233.
10. Lashari, M., Moazzam, A., Salman, y., & Irfan, S. (2016). Impact of organizational trust on organizational justice and organizational Commitment: a case of university of Sargodha, *jrsp*, 53(2).170-194.
11. Layachi, S. (2017). Organizational Values and its Relationship with Organizational Commitment of The Staff of The Directorate of Youth and Sport of Msila. *The Journal Sports Creativity*, (22), 173-188.
12. Lewicka, D., Karr-Zawlik, P., & Pec, M. (2017). Organizational Trust and Normative Commitment.*Universitatis Mariae curie-skilodowska*,3,71-83.
13. Mansouri, K., &Mekrache, F. (2005). Examining the Relevance between Emotional Intelligence, Organizational Commitment and Organizational Behavior Citizenship, Case Study of “Mohammed Seddik Ben Yahia Hospital “. *Revue des Science Humaines-Universite Mohammed khider Biskra*, (38),35-52
14. Meyer, J-P., & Allen, N, J. (1993). Commitment to Organizational and Occupation: Extention of A three Component Model. *Journal of Applied Psychology*, 78(04), 538-551.

15. Singh, U & Srivastava, K. (2016). Organizational Trust and Organizational Citizenship Behaviour. *Global Business Review*, 17(3), 594-609.
16. Straiter, K. (2005). The Effects of Supervisors Trust of Subordinates and Their Organization on Job Satisfaction and Organizational commitment. *International Journal of Leadership Studies*, 01 (01), 86-101.
17. Tebbani A., & Mssoudi T. The Organizational Culture and Its relationship With Organizational Commitment among the Employees in ministry of youth and Sports of Algeria. *The Journal Sports Creativity*, 10(02), 94-120.
18. Tugba, Y & Murat, T. (2010). Relationship Between Primary School Teachers Perceived Social Support and Organizational Trust Level. *Educational Sciences: Theory & practice*, 10(4), 2609-2620.
19. Yilmazturk, O.E., & Celep, C. (2012). The Relationship Among Organizational trust , Multidimensional Organizational Commitment and Perceived Organizational support in Educational Organizations. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, (46), 5763-5576.

C-Theses

1. Brown, B. (2003). Employees Organizational Commitment and Their Perception of Supervisors Relations –Oriented and Task –Oriented Leadership Behaviors (*Doctor of Philosophy in Human Development*). The Faculty of The Virginia Polytechnic Institute and State University in Partial Fulfillment of the Requirement for The Degree.

الملاحق

الملحق رقم (01): الإستبانة في شكلها النهائي

جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير

استبانة بحث

الأخ الفاضل ...الأخت الفاضلة...

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته..

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستبانة، التي هي جزء من دراسة علمية موسومة بـ : " أثر الثقة التنظيمية في الالتزام التنظيمي". وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الموارد البشرية.

لذا نرجو منكم التكرم بقراءة العبارات بدقة والإجابة عليها بموضوعية، حيث أن صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجاباتكم، علماً أن هذه البيانات تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. وفي الأخير تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.....

تحت إشراف

إعداد الطالبتين:

الأستاذ:

د. شفيق شاطر

✓ مشيرح أماني

✓ بوعتروس إيناس

المحور الأول: البيانات الشخصية والوظيفية:

ضع علامة (x) في الخانة المرافقة لاختيارك:

أنثى

1-الجنس: ذكر

من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة

2-السن: أقل من 30 سنة

50 سنة فما فوق

من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة

جامعي

دبلوم مهني

3-المستوى التعليمي: ثانوي أو أقل

من 5 إلى أقل من 10 سنوات

5-عدد سنوات العمل: أقل من 5 سنوات

15 سنة فأكثر

من 10 إلى أقل من 15 سنة

عون تنفيذ

عون تحكم

6-الفئات المهنية: إطار

المحور الثاني: الثقة التنظيمية

الرجاء وضع علامة (x) في الخانة التي تعبر عن درجة موافقتك، أمام كل عبارة من العبارات التالية:

رقم العبارة	العبارة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
الثقة بزملاء العمل						
1	يحب زملائي في العمل الخير لي كما يحبوه لأنفسهم					
2	زملائي في العمل قادرين على إنجاز أعمالهم في مختلف الظروف					
3	أنا على يقين بأن زملائي في العمل سيضحون من أجلي عندما أحتاج لهم					
4	أستطيع الاعتماد على زملائي في العمل لتنوع مهاراتهم ومعارفهم					
5	زملائي في العمل صريحون ومنفتحون مع الآخرين					
الثقة بالرئيس المباشر						
6	معرفة رئيسي المباشر بتفاصيل عمله تجعلني أثق به					
7	يعتبر رئيسي المباشر مشاكل الآخرين مشاكله ويوليها نفس الاهتمام					
8	يهتم رئيسي المباشر بأداء العاملين وإنجازاتهم					
9	أثق بنزاهة رئيسي المباشر					
10	أستطيع التحدث بحرية مع رئيسي المباشر حول المشاكل التي تواجهني في العمل					
الثقة بإدارة المؤسسة						
11	تتعامل الإدارة مع جميع العاملين باحترام					
12	تثمن الإدارة جهود العاملين والإنجازات التي يحققونها في العمل					
13	توزع الإدارة الحوافز والمكافآت بالعدالة بين					

					العاملين
					14 تتنفذ إدارة المؤسسة ما توعد به
					15 تسعى الإدارة لإقامة وتوسيع الاتصالات بين جميع العاملين سعياً للفهم المشترك

المحور الثالث: الالتزام التنظيمي

الرجاء وضع علامة (x) في الخانة التي تعبر عن درجة موافقتك، أمام كل عبارة من العبارات التالية:

رقم العبارة	العبارة	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
الالتزام الاستمراري						
1	سأكون سعيداً لو قضيت بقية حياتي الوظيفية في هذه المؤسسة					
2	وجودي في عملي الحالي يمثل استثماراً وظيفياً جيداً بالنسبة لي					
3	مستعد للقيام بأي مهمة من أجل الاستمرار في العمل بهذه المؤسسة					
4	مغادرة المؤسسة حالياً سيسبب لي العديد من المشاكل					
الالتزام المعياري						
5	التزامي الأخلاقي تجاه زملائي في العمل يدفعني للبقاء في هذه المؤسسة					
6	أرى أنه من الخطأ ترك العمل في المؤسسة حالياً حتى ولو كان الأمر مفيداً لي					
7	سأشعر بالذنب إذا غادرت المؤسسة حالياً					
8	أشعر أن مؤسستي تستحق مني الإخلاص والولاء					

الالتزام العاطفي					
					9 دائما ما أفضي أوقات سعيدة في عملي داخل المؤسسة
					10 أشعر فعلا أن مشاكل هذه المؤسسة جزء من مشاكلي
					11 أشعر بالفخر كوني أحد عمال هذه المؤسسة
					12 أشعر بارتباط عاطفي تجاه المؤسسة

الملحق رقم (02): نتائج معاملات الارتباط الأبعاد والعناصر بالدرجة الكلية للبعد والمحور الذي تنتمي إليه

1- معامل الارتباط عبارات بعد الثقة بزملاء العمل بالدرجة الكلية للبعد

Corrélations

		الثقة بزملاء العمل
يحب زملائي في العمل الخير لي كما يحبوه لأنفسهم	Corrélation de Pearson	,270*
	Sig. (bilatérale)	,024
	N	70
زملائي في العمل قادرين على إنجاز أعمالهم في مختلف الظروف	Corrélation de Pearson	,216
	Sig. (bilatérale)	,072
	N	70
أنا على يقين بأن زملائي في العمل سيضحون من أجلي عندما أحتاج لهم	Corrélation de Pearson	,293*
	Sig. (bilatérale)	,014
	N	70
أستطيع الاعتماد على زملائي في العمل لتنوع مهاراتهم و معارفهم	Corrélation de Pearson	,280*
	Sig. (bilatérale)	,019
	N	70
زملائي في العمل صريحون و منفتحون مع الآخرين	Corrélation de Pearson	,272*
	Sig. (bilatérale)	,023
	N	70

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

2- معامل الارتباط عبارات بعد الثقة بالرئيس المباشر بالدرجة الكلية للبعد

Corrélations

		الثقة بالرئيس المباشر
	Corrélacion de Pearson	,734**
معرفة رئيسي المباشر بتفاصيل عمله تجعلني أثق به	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70
	Corrélacion de Pearson	,726**
يعتبر رئيسي المباشر مشاكل الآخرين مشاكله ويوليها نفس الاهتمام	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70
	Corrélacion de Pearson	,694**
يهتم رئيسي المباشر بأداء العاملين و إنجازاتهم	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70
	Corrélacion de Pearson	,736**
أثق بنزاهة رئيسي المباشر	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70
	Corrélacion de Pearson	,770**
أستطيع التحدث بحرية مع رئيسي المباشر حول المشاكل التي تواجهني في العمل	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

3- معامل الارتباط عبارات بعد الثقة بإدارة المؤسسة بالدرجة الكلية للبعد

Corrélations

		الثقة بإدارة المؤسسة
	Corrélacion de Pearson	,892**
تتعامل الإدارة مع جميع العاملين باحترام	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70
	Corrélacion de Pearson	,946**
تتمن الإدارة جهود العاملين والإنجازات التي يحققونها في العمل	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70
	Corrélacion de Pearson	,922**
توزع الإدارة الحوافز والمكافآت بالعدالة بين العاملين	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70
	Corrélacion de Pearson	,865**
تنفذ إدارة المؤسسة ما توعده به	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70
	Corrélacion de Pearson	,933**
تسعى الإدارة لإقامة و توسيع الاتصالات بين جميع العاملين	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

4 - معامل ارتباط بيرسون لدرجات أبعاد محور الثقة التنظيمية بالدرجة الكلية

Corrélations

		الثقة التنظيمية
	Corrélation de Pearson	,679**
الثقة بزملاء العمل	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70
	Corrélation de Pearson	,497**
الثقة بالرئيس المباشر	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70
	Corrélation de Pearson	,785**
الثقة بإدارة المؤسسة	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

5 - معامل ارتباط عبارات بعد الالتزام الاستمراري بالدرجة الكلية للبعد

Corrélations

		الالتزام الاستمراري
	Corrélation de Pearson	,832**
سأكون سعيدا لو قضيت بقية حياتي الوظيفية في هذه المؤسسة	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70
	Corrélation de Pearson	,864**
وجودي في عملي الحالي يمثل استثمارا وظيفيا جيدا بالنسبة لي	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70
	Corrélation de Pearson	,807**
مستعد للقيام بأي مهمة من أجل الاستمرار في العمل بهذه المؤسسة	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70
	Corrélation de Pearson	,718**
مغادرة المؤسسة حاليا سبب لي ليعديد من المشاكل	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

6-معامل ارتباط عبارات بعد الالتزام المعياري بالدرجة الكلية للبعد

Corrélations

		الالتزام المعياري
	Corrélation de Pearson	,734**
التزامي الأخلاقي تجاه زملائي في العمل يدفعني للبقاء في هذه المؤسسة	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70
	Corrélation de Pearson	,837**
أرى أنه من الخطأ ترك العمل في المؤسسة حالياً حتى ولو كان الأمر مفيداً لي	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70
	Corrélation de Pearson	,835**
سأشعر بالذنب إذا غادرت المؤسسة حالياً	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70
	Corrélation de Pearson	,735**
أشعر أن مؤسستي تستحق مني الإخلاص و الولاء	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

7-معامل ارتباط عبارات بعد الالتزام العاطفي بالدرجة الكلية للبعد

Corrélations

		الالتزام العاطفي
	Corrélation de Pearson	,757**
دائماً ما أفضي أوقات سعيدة في عملي داخل المؤسسة	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70
	Corrélation de Pearson	,821**
أشعر فعلاً أن مشاكل هذه المؤسسة جزء من مشاكلي	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70
	Corrélation de Pearson	,840**
أشعر بالفخر كوني أحد عمال هذه المؤسسة	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70
	Corrélation de Pearson	,876**
أشعر بارتباط عاطفي تجاه المؤسسة	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

8- معامل ارتباط بيرسون لدرجات أبعاد الالتزام التنظيمي بالدرجة الكلية

Corrélations		الالتزام التنظيمي
	Corrélation de Pearson	,903**
الالتزام الاستمراري	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70
	Corrélation de Pearson	,937**
الالتزام المعياري	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70
	Corrélation de Pearson	,900**
الالتزام العاطفي	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70

الملحق رقم (03): نتائج معامل الثبات ألف كرونباخ
معامل الثبات لبعد الثقة بزملاء العمل

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,769	5

معامل الثبات لبعد الثقة بالرئيس المباشر

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,777	5

معامل الثبات لبعد الثقة بإدارة المؤسسة

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,949	5

معامل الثبات الكلي للثقة التنظيمية

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,856	15

معامل الثبات لبعء الالتزام الاستمراري

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,815	4

معامل الثبات لبعء الالتزام المعياري

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,790	4

معامل الثبات لبعء الالتزام العاطفي

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,840	4

معامل الثبات الكلي للالتزام التنظيمي

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,921	12

الملحق رقم (04): نتائج توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	62	88,6	88,6	88,6
أنثى	8	11,4	11,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

المسن

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أقل من 30 سنة	4	5,7	5,7	5,7
من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة	29	41,4	41,4	47,1
Validه من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة	25	35,7	35,7	82,9
سنة فما فوق 50	12	17,1	17,1	100,0
Total	70	100,0	100,0	

المستوى التعليمي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ثانوي أو أقل	43	61,4	61,4	61,4
Validه دبلوم مهني	15	21,4	21,4	82,9
جامعي	12	17,1	17,1	100,0
Total	70	100,0	100,0	

عدد سنوات العمل

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أقل من 5 سنوات	10	14,3	14,3	14,3
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	30	42,9	42,9	57,1
Validه من 10 إلى أقل من 15 سنة	10	14,3	14,3	71,4
سنة فأكثر 15	20	28,6	28,6	100,0
Total	70	100,0	100,0	

الفئات المهنية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
إطار	12	17,1	17,1	17,1
Validه عون تحكم	7	10,0	10,0	27,1
عون تنفيذ	51	72,9	72,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

الملحق رقم (05): نتائج المتوسطات الحسابية وانحرافات المعيارية لمحوري الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي

1- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور الثقة التنظيمية وأبعادها

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
يحب زملائي في العمل الخير لي كما يحبوه لأنفسهم	70	3,84	1,058
زملائي في العمل قادرين على إنجاز أعمالهم في مختلف الظروف	70	4,11	,843
أنا على يقين بأن زملائي في العمل سيضحون من أجلي عندما أحتاج لهم	70	3,53	1,201
أستطيع الاعتماد على زملائي في العمل لتنوع مهاراتهم و معارفهم	70	4,09	,775
زملائي في العمل صريحون و منفتحون مع الآخرين	70	3,73	1,006
معرفة رئيسي المباشر بتفاصيل عمله تجعلني أثق به	70	4,17	,834
يعتبر رئيسي المباشر مشاكل الآخرين مشاكله ويوليها نفس الاهتمام	70	3,99	1,042
يهتم رئيسي المباشر بأداء العاملين و إنجازاتهم	70	4,21	,849
أثق بنزاهة رئيسي المباشر	70	4,29	,764
أستطيع التحدث بحرية مع رئيسي المباشر حول المشاكل التي تواجهني في العمل	70	4,31	,826
تتعامل الإدارة مع جميع العاملين باحترام	70	3,44	1,187
تثمن الإدارة جهود العاملين والإنجازات التي يحققونها في العمل	70	3,29	1,229
توزع الإدارة الحوافز والمكافآت بالعدالة بين العاملين	70	3,33	1,338
تنفذ إدارة المؤسسة ما توعد به	70	3,53	1,236
تسعى الإدارة لإقامة و توسيع الاتصالات بين جميع العاملين	70	3,471	1,2822
الثقة بزلاء العمل	70	3,57	,815
الثقة بالرئيس المباشر	70	4,19	,632
الثقة بإدارة المؤسسة	70	3,41	1,144
الثقة التنظيمية	70	3,72	,588
N valide (listwise)	70		

2- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور الالتزام التنظيمي وأبعاده

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
سأكون سعيدا لو قضيت بقية حياتي الوظيفية في هذه المؤسسة	70	3,24	1,279
وجودي في عملي الحالي يمثل استثمارا وظيفيا جيدا بالنسبة لي	70	3,51	,989
مستعد للقيام بأي مهمة من أجل الاستمرار في العمل بهذه المؤسسة	70	3,56	1,125
مغادرة المؤسسة حاليا سبب لي ليعديد من المشاكل	70	3,61	1,040
التزامي الأخلاقي تجاه زملائي في العمل يدفعني للبقاء في هذه المؤسسة	70	3,91	,830
أرى أنه من الخطأ ترك العمل في المؤسسة حاليا حتى ولو كان الأمر مفيدا لي	70	3,54	1,224
سأشعر بالذنب إذا غادرت المؤسسة حاليا	70	3,53	1,164
أشعر أن مؤسستي تستحق مني الإخلاص والولاء	70	3,83	1,021
دائما ما أقضي أوقات سعيدة في عملي داخل المؤسسة	70	3,51	1,189
أشعر فعلا أن مشاكل هذه المؤسسة جزء من مشاكلي	70	3,56	1,175
أشعر بالفخر كوني أحد عمال هذه المؤسسة	70	3,90	1,052
أشعر بارتباط عاطفي تجاه المؤسسة	70	3,53	1,293
الالتزام الاستمراري	70	3,48	,893
الالتزام المعياري	70	3,70	,839
الالتزام العاطفي	70	3,63	,970
الالتزام التنظيمي	70	3,60	,822
N valide (listwise)	70		

الملحق رقم (06): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

Descriptives				Statistique	Erreur standard
الثقة بزملاء العمل	Moyenne			3,57	,097
	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne	Borne inférieure		3,37	
		Borne supérieure		3,76	
	Moyenne tronquée à 5%			3,58	
	Médiane			3,80	
	Variance			,664	
	Ecart-type			,815	
	Minimum			2	
	Maximum			5	
	Intervalle			3	
	Intervalle interquartile			1	
	Asymétrie			-,329	,287
	Aplatissement			-,468	,566
	الثقة بالرئيس المباشر	Moyenne			4,19
Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Borne inférieure		4,04	
		Borne supérieure		4,34	
Moyenne tronquée à 5%			4,23		
Médiane			4,00		
Variance			,399		
Ecart-type			,632		
Minimum			2		
Maximum			5		
Intervalle			3		
Intervalle interquartile			1		
Asymétrie			-,394	,287	
Aplatissement			-,362	,566	
الثقة بإدارة المؤسسة		Moyenne			3,41
	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne	Borne inférieure		3,14	

		Borne supérieure	3,68	
	Moyenne tronquée à 5%		3,46	
	Médiane		3,60	
	Variance		1,309	
	Ecart-type		1,144	
	Minimum		1	
	Maximum		5	
	Intervalle		4	
	Intervalle interquartile		1	
	Asymétrie		-,628	,287
	Aplatissement		-,397	,566
الثقة التنظيمية	Moyenne		3,72	,070
	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne	Borne inférieure	3,58	
		Borne supérieure	3,87	
	Moyenne tronquée à 5%		3,73	
	Médiane		3,70	
	Variance		,346	
	Ecart-type		,588	
	Minimum		2	
	Maximum		5	
	Intervalle		3	
	Intervalle interquartile		1	
	Asymétrie		-,178	,287
	Aplatissement		-,064	,566
الالتزام الاستمراري	Moyenne		3,48	,107
	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne	Borne inférieure	3,27	
		Borne supérieure	3,70	

	Moyenne tronquée à 5%		3,50	
	Médiane		3,75	
	Variance		,798	
	Ecart-type		,893	
	Minimum		2	
	Maximum		5	
	Intervalle		4	
	Intervalle interquartile		1	
	Asymétrie		-,387	,287
	Aplatissement		-,404	,566
الالتزام المعياري	Moyenne		3,70	,100
	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne	Borne inférieure	3,50	
		Borne supérieure	3,90	
	Moyenne tronquée à 5%		3,73	
	Médiane		3,88	
	Variance		,703	
	Ecart-type		,839	
	Minimum		2	
	Maximum		5	
	Intervalle		3	
	Intervalle interquartile		1	
	Asymétrie		-,491	,287
	Aplatissement		-,107	,566
الالتزام العاطفي	Moyenne		3,63	,116
	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne	Borne inférieure	3,39	
		Borne supérieure	3,86	
	Moyenne tronquée à 5%		3,67	

	Médiane		3,75	
	Variance		,942	
	Ecart-type		,970	
	Minimum		1	
	Maximum		5	
	Intervalle		4	
	Intervalle interquartile		1	
	Asymétrie		-,549	,287
	Aplatissement		-,009	,566
الالتزام التنظيمي	Moyenne		3,60	,098
	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne	Borne inférieure	3,41	
		Borne supérieure	3,80	
	Moyenne tronquée à 5%		3,63	
	Médiane		3,67	
	Variance		,675	
	Ecart-type		,822	
	Minimum		2	
	Maximum		5	
	Intervalle		3	
	Intervalle interquartile		1	
	Asymétrie		-,514	,287
	Aplatissement		,173	,566

الملحق رقم (07): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية وفرضياتها

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,950 ^a	,902	,897	,264

a. Valeurs prédites : (constantes), الثقة بإدارة المؤسسة، الثقة بالرئيس المباشر، الثقة بزملاء العمل

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	42,005	3	14,002	201,565	,000 ^b
1 Résidu	4,585	66	,069		
Total	46,589	69			

a. Variable dépendante : الالتزام التنظيمي

b. Valeurs prédites : (constantes)، الثقة بإدارة المؤسسة، الثقة بالرئيس المباشر، الثقة بزملاء العمل

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	-,391	,243		-1,610	,112
1 الثقة بزملاء العمل	,876	,041	,868	21,549	,000
1 الثقة بالرئيس المباشر	,093	,051	,072	1,818	,074
1 الثقة بإدارة المؤسسة	,140	,029	,195	4,919	,000

Coefficients^a

Modèle	Corrélations			Statistiques de colinéarité	
	Corrélation simple	Partielle	Partie	Tolérance	VIF
1 (Constante)					
1 الثقة بزملاء العمل	,927	,936	,832	,918	1,089
1 الثقة بالرئيس المباشر	,249	,218	,070	,964	1,037
1 الثقة بإدارة المؤسسة	,403	,518	,190	,944	1,059

a. Variable dépendante : الالتزام التنظيمي

