

مساهمة الثقة التنظيمية في تحقيق الولاء للمؤسسة

دراسة حالة: مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة (عمر البرناوي) - بسكرة-

الدكتور: ضيف احمد

الدكتورة: موفق سهام

أستاذ محاضر، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية و علوم التسيير

أستاذة محاضرة، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية و علوم التسيير

جامعة الجلفة

جامعة بسكرة

الملخص:

استهدفت الدراسة قياس أثر أبعاد الثقة التنظيمية المتمثلة في: (الثقة بالمشرفين، الثقة زملاء العمل، الثقة بإدارة المؤسسة) في تحقيق الولاء للمؤسسة، ولقد اختبرت الدراسة في مجال البحث العلمي، ممثلاً بمركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة - بسكرة- وطبقت على عينة عشوائية مكونة من (90) فرداً عاملاً، كما استخدم الباحثان الاستمارة كأداة رئيسة لجمع البيانات، كما استعاننا بمجموعة من الأدوات لاختبار فرضيات الدراسة منها: المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، تحليل الانحدار المتعدد. وبعد تحليل البيانات باستخدام النسخة 21 للبرنامج الإحصائي SPSS، توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج من أبرزها وجود أثر للثقة التنظيمية بأبعادها المختلفة على الولاء التنظيمي لموظفي مركز البحث العلمي، وبناء على نتائج الدراسة تم التقدم بالعديد من التوصيات التي من شأنها أن تساهم في توجيه أنظار مسؤولي المؤسسات المختلفة للدور الذي تمثله الثقة التنظيمية في تحقيق الولاء للمؤسسة.

الكلمات المفتاحية: الثقة التنظيمية، الثقة بالمشرفين، الثقة بزملاء العمل، الثقة بإدارة المؤسسة، الولاء للمؤسسة.

Abstract:

The study aimed at measuring the impact of regulatory confidence of (confidence supervisors dimensions, confidence colleagues work, confidence enterprise management) in the achievement of loyalty to the institution, and I study tested in the field of scientific research, representing the status of scientific and technical research areas Gavh- Biskrh- and applied to a random sample (90) an individual factor, as researchers used the questionnaire as a tool head of the data collection, as Astaana a set of tools to test hypotheses of the study, including: the arithmetic mean, standard deviation, multiple regression analysis.

After analyzing the data using version 21 of the statistical program SPSS, the study found a number of results, most notably the presence of the impact of regulatory confidence various dimensions on the organizational loyalty to the staff of scientific research center, based on the results of the study has been progress in many of the recommendations that will contribute to draw the attention of officials The role of the different institutions posed confidence in achieving organizational loyalty to the institution.

Keywords: Organizational trust, confidence supervisors, colleagues work confidence, confidence in the institution management, loyalty to the institution.

مقدمة:

لقد كان للتغيرات التي يعرفها العالم اليوم من اشتداد للمنافسة وانفتاح للأسواق، وظهور ما يسمى بالعولمة أثر كبير في تغيير معالم وموازن القوى الاقتصادية، حيث زال مفهوم أن الأفضل هو من يمتلك أضخم وسائل الإنتاج، بل أصبح الأفضل من يمتلك أفراد ذوي مهارات ومعارف عالية، وبانتقال الإقتصاد إلى مرحلة جديدة هي مرحلة إقتصاد المعرفة، أصبح رأس المال المعرفي أهم عامل من عوامل الإنتاج داخل المؤسسة، والوسيلة الوحيدة لضمان الميزة التنافسية، وجراء هذه التحولات أضحت جميع المؤسسات وعلى اختلاف مجالات نشاطها مطالبة هي الأخرى بمواكبة هذه التحولات .

ومن هذا المنطلق أضحت المؤسسات الراغبة في التميز والبقاء في ظل محيط شديد التحول مجبرة على استعمال جميع أوراقها الراجحة والتي أبرزها وأثمنها الموارد البشرية، لما تمتاز به هذه الموارد من قدرات ومهارات مميزة، كما أصبح لزاما عليها أن تعمل على تمتين روابطها بما تمتلكه من موارد بشرية، وهذا لكون القيمة الحقيقية للمؤسسة تكمن في قيمة هذه الموارد ومهاراتها الفردية كانت أو الجماعية، لذلك فإنه أصبح من الحتمي بالنسبة للمؤسسات الطامحة في التفوق والتميز أن تحسن الاستثمار في موجوداتها من القدرات البشرية .

وكون العنصر البشري هو مصدر الأفكار والأداة الرئيسية لتحويل التحديات والمعوقات إلى فرص وقدرات تنافسية، وذلك باستثمار فاعليته وطاقاته الذهنية ومعارفه ومهاراته، التي تمثل الثروة الحقيقية التي تمتلكها المؤسسة وتفوق قيمتها أي أصول أخرى تمتلكها، فإن جميع المؤسسات مطالبة بالاهتمام به وهيئة المناخ التنظيمي السليم له، وزرع الثقة في نفسه بإدارة المؤسسة وبزملائه ومشرفيه وترسيخها.

وعلى هذا الأساس تعتبر الثقة التنظيمية من ابرز المداخل التي يمكن من خلالها للمؤسسة تعميق أوصل الترابط والتواصل بينها وبين موظفيها، لذلك فهي تعد بمثابة حجر الزاوية في عمل مؤسسات اليوم، لما لها من دور في خلق اتجاهات ايجابية لدى الأفراد تجاه مؤسساتهم والتي يعد الولاء من أبرزها.

وعلى اعتبار أن مجال البحث العلمي من المجالات الحيوية التي تستقطب فئة مميزة من الأفراد ذوي المؤهلات والمهارات العالية، والتي ينبغي الاهتمام بها، بغية الارتقاء بمستوى الأبحاث والدراسات التي يقوم به، ولأنه يخدم شريحة واسعة من المجتمع، جاءت الدراسة الحالية لتركز على احد مؤسساته ممثلة بمراكز البحث العلمي.

وضمن هذا الإطار تبلورت فكرة الدراسة، حيث حرص الباحثان على دراسة العلاقة بين الثقة التنظيمية بأبعادها الثلاث(الثقة بالمشرفين، الثقة بزملاء العمل، الثقة بإدارة المؤسسة) والولاء للمؤسسة ، في احد مراكز البحث العلمي، ممثلا بمركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة (عمر البرناوي)- بسكرة-، إذ ركز الباحثان على معالجة الإشكالية التالية: ما مدى مساهمة

الثقة التنظيمية في تحقيق الولاء للمؤسسة ؟

فرضيات الدراسة: قامت الدراسة على فرضية رئيسية واحدة، اندرجت ضمنها ثلاث فرضيات فرعية هي كالآتي:
الفرضية الرئيسية:

✓ توجد اثر ذو دلالة إحصائية للثقة التنظيمية على الولاء لمركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة (عمر البرناوي)- بسكرة-.

الفرضيات الفرعية:

✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للثقة بالمشرفين على الولاء لمركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة (عمر البرناوي)-

بسكرة-.

✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للثقة زملاء العمل على الولاء لمركز البحث العلمي والتقني للمناطق الحافة (عمر البرناوي)- بسكرة-.

✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للثقة بإدارة المؤسسة على الولاء لمركز البحث العلمي والتقني للمناطق الحافة (عمر البرناوي)- بسكرة-.

أهمية الدراسة: تستمد الدراسة أهميتها من الاعتبارات التالية:

- أ. الحاجة الماسة والشديدة لمعرفة كل ما يمكن أن يعزز من ثقة الموظفين ويرفع من مستوى ارتباطهم بالمؤسسة؛
- ب. كما تكمن أهمية الدراسة من خلال تناولها لمتغيرات حاسمة ودرجة متمثلة في الثقة التنظيمية كمتغير أول ، هذه الأخيرة التي أصبحت ضرورة ملحة لبقاء المؤسسة في ظل ما يشهده السوق من منافسة، والولاء التنظيمي كمتغير ثان حاسم يعكس مدى ارتباط الموظفين بمؤسستهم؛
- ج. كما وتستمد الدراسة أهميتها أيضاً من أهمية المتغيرات التي تتم دراستها، والتي تسهم في إفادة المؤسسة محل الدراسة بصورة خاصة، والمؤسسات التي تعمل في نفس المجال بشكل عام، وذلك لما تمثله من دوراً حاسماً في نجاح المؤسسة وبقائها.
- د. ندرة البحوث الأكاديمية المتصلة بموضوع الثقة التنظيمية والولاء للمؤسسة، وكذا قلّة الدراسات الميدانية التي تناولت متغيرات الموضوع؛

أهداف الدراسة: على ضوء دراستنا للموضوع فإننا نهدف إلى تحقيق الأهداف التالية:

- ✓ معرفة الخلفية النظرية لموضوعي الثقة التنظيمية وكذا الولاء للمؤسسة؛
- ✓ محاولة إسقاط ما جاء من مفاهيم نظرية على أرض الواقع، وذلك بهدف الكشف عن مدى التطابق بين ما تم التطرق إليه في الجانب النظري، وبين الواقع العملي للمؤسسة المبحوثة؛
- ✓ تشخيص مستوى الثقة التنظيمية ومستوى الولاء التنظيمي في المؤسسة المبحوثة.
- ✓ توضيح وتفسير طبيعة ونوع التأثير بين الثقة التنظيمية والولاء التنظيمي للمؤسسة المبحوثة إجمالاً وعلى مستوى الأبعاد.
- ✓ تشخيص أي بعد من إبعاد الثقة التنظيمية الأكثر تأثيراً في تحقيق الولاء التنظيمي؛
- ✓ الخروج بجملة استنتاجات وتوصيات تسهم في تعزيز إدراك المؤسسة المبحوثة لأهمية تبني أسلوب معين من الثقة التنظيمية لدعم فرص تحقيق الولاء التنظيمي.

حدود الدراسة:

✓ بشريا: يتمثل المجال البشري للدراسة في عينة من موظفي مركز البحث العلمي والتقني حول المناطق الحافة، يبلغ حجمها 90 موظف وموظفة.

✓ زمنيا: تم إجراء الدراسة الميدانية لموضوع دراستنا خلال الفترة الممتدة ما بين ديسمبر 2015 و جانفي 2016.

✓ جغرافيا: تمت الدراسة بولاية بسكرة، وبشكل أدق بمركز البحث العلمي والتقني للمناطق الحافة (عمر البرناوي).

النموذج الافتراضي للدراسة:

استكمالا لمعالجة مشكلة الدراسة وتحقيقاً لأهدافها، تم وضع نموذج فرضي للدراسة، يضم متغيرات الدراسة المتمثلة في: الثقة التنظيمية، الولاء للمؤسسة، ويوضح النموذج طبيعة العلاقات واتجاهات التأثير بين متغيرات الدراسة، وحتى يكون مجسداً لمشكلة الدراسة والأهداف المتوقع تحقيقها، ولكي يتم فهم النموذج بشكل أكثر تفصيلاً يمكن توضيح الآتي .

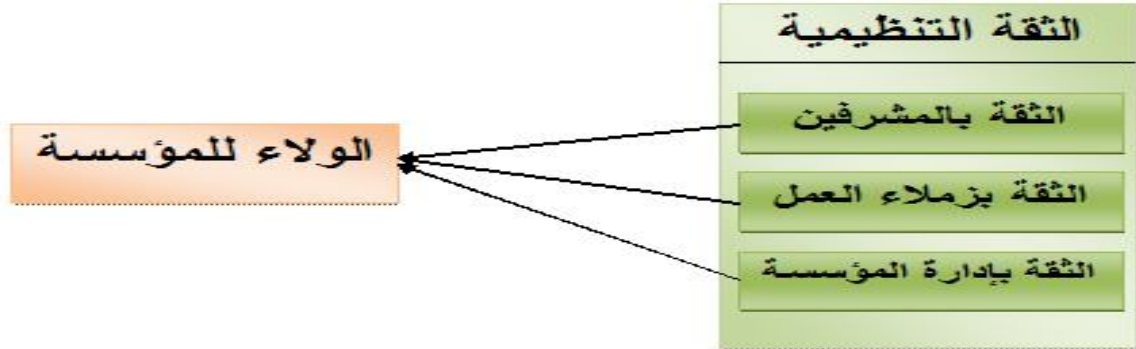
1 - متغيرات نموذج الدراسة : يتكون النموذج من نوعين من المتغيرات وهي :

1-1- المتغير المستقل: يتمثل المتغير المستقل للدراسة في الثقة التنظيمية، بأبعادها الثلاث المتمثلة في: (الثقة بالمشرفين، الثقة

بزملاء العمل، الثقة بإدارة المؤسسة) كل على حدى ، كمتغير مستقل في التأثير على المتغير التابع.

1-2- المتغير التابع: يتمثل المتغير التابع للدراسة في الولاء للمؤسسة.

الشكل رقم(1): النموذج الافتراضي للدراسة.



المصدر: من إعداد الباحثين.

أولاً: الإطار النظري للدراسة:

I. الثقة التنظيمية:

أولاً: تعريف الثقة التنظيمية:

تعرف الثقة بأنها: "توقعات ومشاعر ايجابية يحملها الأفراد تجاه المؤسسة التي يعملون بها، والمرتبطة بالممارسات والسلوكيات الإدارية المطبقة، والتي يراعى فيها الالتزام بالقيم الأخلاقية العامة والإدارية الخاصة، والابتعاد عن كل ما يضر بالمصالح المشتركة" (1).

كما تعرف بأنها: " الاستعداد لدى طرف مشارك لأن يكون متقبلاً لأفعال المشارك الآخر اعتماداً على التوقعات بأن الآخر سوف يؤدي الأعمال الهامة والمتعلقة بالوائق، مع عدم الأخذ في الاعتبار قدرة المشارك الآخر على الرقابة" (2).

كما أن بناء الثقة في المؤسسة يشمل ثلاث مستويات رئيسية وكلها ذات أهمية بالغة وهي: (3)

✓ بناء الثقة بين الأفراد العاملين في المؤسسة وإستراتيجية المؤسسة، بحيث يكون العاملون على ثقة تامة بأن إستراتيجية المؤسسة تقودهم إلى الريادة؛

✓ بناء الثقة بين العاملين في المؤسسة ونظام المؤسسة وكيانها وقدرتها؛

✓ بناء الثقة بين العاملين في المؤسسة وقيادات المؤسسة.

ثانياً: خصائص الثقة التنظيمية: تمتاز الثقة بالخصائص التالية (4):

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

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

3- أن الثقة تحث وتقوم على مفهوم الشخصية الإيجابية؛

4- درجة الثقة متغيرة على المستوى الفردي والجماعي، مما يجعل عملية إدارتها حرجة، الأمر الذي يظهر جلياً في إتمام

الوظائف المنوطة بالفرد العامل.

ثالثاً: أهمية الثقة في المؤسسة: تساهم الثقة التنظيمية في تحقيق المزايا التالية:⁽⁵⁾

- ✓ عامل مهم في تحقيق التكامل للمؤسسة؛
- ✓ تعتبر مفتاح رئيسي متوقع للسلوك الشخصي؛
- ✓ عامل أساسي في أي شكل من أشكال التفاعل الإنساني؛
- ✓ إن العمل مع الآخرين يحتاج إلى الاعتماد المتبادل بينهم وبطرائق مختلفة لإنجاز أهدافهم الشخصية والتنظيمية؛
- ✓ الثقة عامل أساسي وجوهري لفهم السلوك الجماعي والفردى بين الأفراد والفعاليات الإدارية؛
- ✓ الثقة عامل مهم لعلاقات اجتماعية ثابتة ومستقرة.

II. الولاء للمؤسسة:

يعد موضوع الولاء التنظيمي المفتاح الأساسي والمهم لفحص مدى انسجام أفراد المؤسسة مع بعضهم، كما أن الولاء التنظيمي هو الأساس لفحص مدى الانسجام القائم بين الأفراد ومؤسساتهم، فالأفراد ذوي الولاء المرتفع تجاه مؤسساتهم هم الذين لديهم الاستعدادات الكافية لأن يكرسوا مزيداً من الجهد والتفاني في أعمالهم ويسعون بصورة دائمة للمحافظة على استمرار ارتباطهم وانتمائهم لمؤسسات⁽⁶⁾، وبالنظر إلى هذه الأهمية سنستعرض أهم العناصر المرتبطة به.

أولاً: مفهوم الولاء للمؤسسة: من أبرز التعاريف التي تم إيرادها للولاء نذكر:

يعبر الولاء التنظيمي عن "درجة التزام الفرد وتفانيه في بذل الجهود لإنجاز عمله، ورغبته القوية في البقاء واستمراره عضواً مشاركاً وفعالاً، وتطابق أهدافه مع أهداف التنظيم"⁽⁷⁾ كما وينظر إلى الولاء التنظيمي على أنه "الرغبة في عدم ترك المؤسسة على الرغم من وجود حوافر خارجية"⁽⁸⁾. كما يعنى بالولاء التنظيمي "شعور العاملين بالحب تجاه المؤسسة، والتعلق بها، باعتبارها مكاناً للحياة والعمل والاستقرار بها"⁽⁹⁾.

من خلال ما ورد من تعاريف يمكن القول بأن الولاء التنظيمي هو "الشعور الإيجابي المتولد عند الموظف تجاه مؤسسته، والإخلاص لأهدافها والارتباط معها ثم الحرص المستمر على البقاء فيها من خلال بذل الجهد والافتخار بمآثر المؤسسة وخلق التوافق بين قيمه وقيمتها، مما يعزز نجاح مؤسسته وتفضيلها دون سواها من وجهة نظره"⁽¹⁰⁾.

ثانياً: خصائص الولاء للمؤسسة: يتصف الولاء للمؤسسة بجملة من الخصائص تتمثل فيما يلي:

- ✓ الولاء التنظيمي حالة نفسية تصور العلاقة بين الموظف والمؤسسة⁽¹¹⁾، كما أنه يمتلك خاصية التأثير على إرادة الموظف إزاء بقائه أو تركه للمؤسسة⁽¹²⁾؛
- ✓ يؤدي الولاء إلى حصول القناعة المدركة والواعية بمتطلبات العمل من قبل الرؤساء والمرؤوسين، وعلى الأداء بصورة فاعلة⁽¹³⁾؛

✓ الولاء لا يفرض فرضاً على الأفراد، بل هو استغراق للذات في الأهداف الموحدة للمجموعة أو المؤسسة⁽¹⁴⁾؛

✓ يتأثر الولاء التنظيمي بمجموعة من الصفات الشخصية والعوامل التنظيمية والظروف الخارجية المحيطة بالعمل⁽¹⁵⁾.

ثالثاً: أهمية الولاء التنظيمي: تكمن أهمية الولاء التنظيمي في تحقيق المزايا التالية:

- ✓ يعتبر الولاء التنظيمي من العناصر الرئيسية لقياس مدى التوافق بين الأفراد من جهة وبين المؤسسات من جهة أخرى، فالأفراد ذو الولاء التنظيمي المرتفع يميلون لبذل المزيد من الجهد لأجل مؤسساتهم، كما يميل هؤلاء إلى تأييد ودعم قيم المؤسسة والبقاء فيها لفترة طويلة⁽¹⁶⁾؛

- ✓ يساعد الولاء التنظيمي في تخفيض نسبة الغياب والحد من مشكلة التأخير في العمل⁽¹⁷⁾؛
- ✓ يعتبر الولاء التنظيمي ذو تأثير واضح على سير العمل في المؤسسة وفي تحقيق أهدافها وفي مستوى الأداء والإنتاجية⁽¹⁸⁾؛
- ✓ يعمل الولاء التنظيمي على رفع الروح المعنوية للعاملين، مما يجعلهم يحبون عملهم ومؤسستهم، مما يدفعهم للعمل بتعاون وحماس كبير لتحقيق الأهداف التنظيمية المرغوبة⁽¹⁹⁾؛
- ✓ يعتبر الولاء التنظيمي أحد المقومات الرئيسية والمؤثرة في خلق الإبداع لدى العاملين في المؤسسة⁽²⁰⁾؛
- ✓ يساهم الولاء التنظيمي في ضمان استمرار العاملين في المؤسسة، وخاصة ذوي المهارات والتخصصات النادرة، كما يخفف العبء على الرؤساء في توجيه العاملين⁽²¹⁾؛
- ✓ انخفاض الولاء التنظيمي لدى العاملين يحمل المؤسسة مزيداً من التكاليف، ويجعلها تواجه المزيد من السلوكيات السلبية كالإضرابات، اللامبالاة في العمل والسرقة والتخريب⁽²²⁾.

III. دور الثقة التنظيمية في تحقيق الولاء للمؤسسة:

يتجلى اثر الثقة التنظيمية في تحقيق الولاء للمؤسسة ، كون أن الثقة بين الأفراد داخل المؤسسة هي عنصر مهم للغاية في تحقيق الاستقرار الطويل الأمد للمؤسسة ، وتحقيق رضا ورفاهية أعضاؤها، وهذا ما ينعكس على زيادة الثقة للمؤسسة ، إذ أن تصور العاملين بوجود درجة عالية من التعاون والثقة المتبادلة سترتب عليها تحقيق مستويات عالية من الانتماء والولاء التنظيمي لدى الأفراد العاملين.

وفي ضوء التغيرات التي تعرفها بيئة الأعمال اليوم ، فان المعضلة الأساسية التي تواجه المؤسسات والتي تكون كلفتها باهظة ، هي فقدان الثقة والتي هي في الحقيقة الجزء الأكثر أهمية من مكونات رأسمالها الاجتماعي التنظيمي سواء كانت الثقة بالعاملين ، أو ثقة العاملين بالإدارة ، أو ثقة جمهور المستهلكين بالمؤسسة ، مهما بلغت المؤسسة من قوة تكنولوجية إلا أن ذلك غير كافي لإدارة أمورها ، ويبقى السبيل الوحيد لضمان تفوقها هو رأسمالها البشري ، هذا الأخير الذي يعد مصدر التطوير والابتكار فيها ، ومن هذا المنطلق فان نقص الثقة يجعل العاملين بلا قيمة ، وتجعل الأفراد يفضلون مصالحهم الشخصية على مصالح المؤسسة ومن ثم انخفاض ولائهم والتزامهم.

يتضح مما تقدم أن العلاقة بين الثقة التنظيمية والولاء للمؤسسة هي علاقة ارتباطية تزايدية ، بوصفها من المتغيرات السلوكية التي تفسر تمسك الفرد وارتباطه بالمؤسسة ، إذ انه كلما ازداد ثقة الفرد بالمؤسسة كلما ازداد واتسع تمسكه وولائه لها.

ثانياً: الجانب التطبيقي:

1- منهجية الدراسة.

يتناول هذا الجزء منهجية الدراسة، موضحاً به مجتمع الدراسة وطريقة اختيار عينة الدراسة وإجراءات وخطوات بناء أدوات الدراسة، ووصفاً للإجراءات التي أتبع للتأكد من دلالات الصدق والثبات في أدوات الدراسة، وكيفية تطبيقها على مفردات الدراسة، والوسائل الإحصائية التي استخدمت في تحليل بياناتها.

1-1 مجتمع وعينة الدراسة.

يتكون مجتمع الدراسة المستهدف من جميع موظفي مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة، البالغ عددهم 209 موظف. ولقد تم استخدام طريقة العينة العشوائية في اختيار عينة الدراسة البالغ حجم مفرداتها 90 مفردة ، حيث تم توزيع استمارة البحث على موظفي المركز عبر العديد من الزيارات الميدانية ، ولقد تم استرجاع 73 استمارة، بنسبة استرداد 81.11 % ،

وبعد فحص الاستثمارات لم يستبعد أي منها نظراً لتحقق الشروط المطلوبة للإجابة على الاستمارة.

2-1 الوصف الإحصائي لعينة الدراسة: فيما يلي خصائص عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

الجدول رقم(1): الوصف الإحصائي لعينة الدراسة.

النسبة %	العدد	المتغير	
65,8	48	الذكور	الجنس
34,2	25	الإناث	
100	73	المجموع	
5.5	04	أقل من 30 سنة	العمر
80.8	59	من 30-40 سنة	
13,7	10	من 41-50 سنة	
00	00	أكثر من 50 سنة	
100	73	المجموع	
4.1	3	تقني سامي	المستوى التعليمي
12.32	9	ليسانس	
16.43	12	مهندس	
61.64	45	ماجستير	
5.47	4	دكتوراه	
100	73	المجموع	
67.12	49	باحث	طبيعة المنصب
9.58	7	إطار	
20.54	15	عامل مهاري	
2.73	2	عامل تنفيذي	
100	73	المجموع	
28,8	21	أقل من 5 سنوات	الأقدمية
34,2	25	من 5-9 سنوات	
24,7	18	من 10-14 سنة	
9.6	07	من 15-19 سنة	
2.7	02	20 سنة وأكثر	
100	73	المجموع	

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS V:21.

يظهر من الجدول أعلاه أن أغلب موظفي مركز البحث العلمي هم ذكور وبنسبة تقدر بـ 65.8%، كما أن أغلبهم ينتمي إلى الفئة العمرية 30 - 40 سنة بنسبة تقدر بـ 80.8%، كما أن 61.64% منهم حاملين لشهادة الماجستير، أما فيما يتعلق بطبيعة المناصب التي يشغلونها فـ 67.12% هم باحثين بالمركز، كما أن أقدميتهم تتراوح بين (5-9) سنوات، و بنسبة تقدر بـ 34.2%.

2- أدوات الدراسة: من اجل الإلمام بجناحي الدراسة النظري وكذا التطبيقي تم الاستعانة بالأدوات التالية: الكتب والمراجع باللغة العربية وباللغة الأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، كما وقد تم جمع البيانات الأولية من خلال الاستمارة كأداة رئيسية للدراسة، صممت خصيصاً لهذا الغرض تضمنت 45 عبارة، 27 عبارة خصصت للمحور الأول للدراسة " الثقة التنظيمية"، فيما خصصت 18 عبارة للمحور الثاني " الولاء للمؤسسة" ناهيك عن البيانات الشخصية والوظيفية المتعلقة بخصائص مفردات الدراسة.

3- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة: لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS .V21)، كما تم الاستعانة بمجموعة من الأساليب الإحصائية منها ما خصص لوصف متغيرات الدراسة، ومنها ما استخدم في تحليل متغيرات الدراسة، وتمثلت هذه الأدوات فيما يلي: (مقاييس الإحصاء الوصفي، تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)، اختبار t للعينات المستقلة (Independent-Simples T- test)، اختبار معامل الالتواء (Skewness)، اختبار معامل التفلطح (Kurtosis)، اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، اختبار Tukey HSD البعدي).

4- صدق وثبات أداة الدراسة.

1-4 صدق أداة الدراسة: لاختبار صدق المقياس هناك طرق متعددة تم الاعتماد على قسم منها هي:

1-1-4 الصدق الظاهري: صدق المحكمين: وقد تم تحقيقه من خلال عرض عبارات الاستمارة على مجموعة من الخبراء المختصين في الموضوع، ولقد تمت الاستجابة لأراء المحكمين بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرجت الاستمارة في صورتها النهائية بحيث تضمنت 45 عبارة.

2-1-4 صدق المقياس.

الاتساق الداخلي: تم حساب الاتساق الداخلي للاستمارة من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل

عبارة من عبارات الاستمارة والدرجة الكلية للمحور نفسه.

الجدول رقم(2): معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور "الثقة التنظيمية"

رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	مشرفي في العمل لديه مهارات تجعله متمكناً من أداء عمله.	0,599	0,00
2	اختصاص المشرف ومعرفته بدقائق الأمور في عمله تجعلني أثق به.	0,433	0,00
3	مشرفي جدير بالثقة ويتفاعل بسرعة مع زملاء العمل.	0,428	0,00
4	مشرفي في العمل يقدم العون والإسناد للآخرين بعيداً عن دافع الكسب المادي والمعنوي.	0,234	0,04
5	يجب مشرفي للآخرين ما يجب لنفسه.	0,346	0,03
6	يعد مشرفي مشاكل الآخرين مشاكله ويوليها نفس الاهتمام.	0,656	0,00
7	يدعم مشرفي المبادئ الشخصية لجميع العاملين التي يؤمنون بها	0,264	0,02
8	يسعى مشرفي دائماً لتعزيز نقاط الاتفاق مع الجميع والابتعاد عن نقاط الاختلاف	0,581	0,00
9	يسعى مشرفي للتوافق معي دون تفضيل مصلحته الذاتية	0,246	0,03

0.00	0,591	أستطيع الاعتماد على زملائي في العمل لتنوع مهاراتهم ومعارفهم	10
0.00	0,439	اختصاص ومعرفة زملائي في العمل بدقائق الأمور في عملهم يجعلني أثق بهم	11
0.00	0.535	زملائي في العمل قادرون على إنجاز أعمالهم في مختلف الظروف	12
0.00	0.575	زملائي في العمل يقدمون لي العون والإسناد بعيداً عن دافع الكسب المادي والمعنوي	13
0.00	0.656	زملائي في العمل يحبون للآخرين ما يحبون لنفسهم	14
0.00	0.539	أشعر بأن زملائي في العمل يعدون المشكلات التي أواجهها وكأنها مشاكلهم الخاصة بهم	15
0.00	0.459	زملائي في العمل صريحون ومنفتحون مع الآخرين	16
0.00	0.575	زملائي في العمل يقيمون اتصالات معي سعيًا للفهم المشترك بيننا	17
0.00	0.685	يسعى زملائي في العمل للتوافق معي دون تفضيل مصلحتهم الذاتية	18
0.00	0.312	إدارة المؤسسة قادرة على إنجاز أعمالها في مختلف الظروف.	19
0.00	0.884	سلوك الإدارة لا يجعلني بموقف المدافع عن نفسي عندما أتعامل معها.	20
0.03	0.254	اختصاص الإدارة ومعرفتها بدقائق الأمور في العمل يجعلني أثق بها.	21
0.00	0.621	تقدم الإدارة المساعدة والعون لجميع العاملين حتى لو لم يطلبوا منها أية مساعدة.	22
0.00	0.440	إدارة المؤسسة تنظر إلى الجوانب الإيجابية في شخصية العاملين	23
0.00	0.512	تبادر الإدارة بتقديم المساعدة وفعل الخير لجميع العاملين حتى لو كان ذلك على حساب مصالحها.	24
0.00	0.598	إدارة المؤسسة تنظر بعين الاعتبار لمصالح الآخرين عند اتخاذها القرارات.	25
0.00	0.752	إدارة المؤسسة تنفذ ما توعده به.	26
0.00	0.581	تسعى الإدارة لإقامة وتوسيع الاتصالات بين جميع العاملين سعيًا للفهم المشترك.	27

الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$.

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS V :21.

يتضح من الجدول أعلاه أن معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور "الثقة التنظيمية" والدرجة الكلية للمحور، دال عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)، وبذلك يعتبر المحور صادقاً في قياس ما وضع لقياسه.

الجدول رقم (3): معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور "الولاء للمؤسسة" والدرجة الكلية للمحور.

رقم العبارة	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	أشعر بأنني سأكون سعيداً في العمل حتى بلوغي السن التقاعدي في هذه المؤسسة.	0,581	0.00
02	أشعر وبجدية بأن مشاكل هذه المؤسسة وكأنها مشاكلي الخاصة بي.	0,321	0.00
03	أشعر بإحساس قوي بانتمائي لهذه المؤسسة.	0,296	0.01
04	أشعر بأنني جزء من عائلة في هذه المؤسسة.	0,329	0.00

0.00	0,758	أشعر بارتباط عاطفي في هذه المؤسسة.	05
0.00	0,343	عملي بهذه المؤسسة يعني لي قدراً كبيراً من المعاني الشخصية.	06
0.00	0,704	أشعر بأنني ملتزم في البقاء بالعمل في هذه المؤسسة.	07
0.00	0,645	أرى من الخطأ مغادرة المؤسسة حالياً، حتى لو كان الأمر مفيداً لي	08
0.00	0.671	سأشعر بالذنب إذا غادرت المؤسسة في هذه الظروف	09
0.00	0,774	هذه المؤسسة تستحق إخلاصي وولائي لها.	10
0.00	0.675	لا أعاد المؤسسة حالياً لأنني أشعر بالتزام ومسؤولية تجاه الأشخاص العاملين بهذه المؤسسة	11
0.00	0.624	أنا مدين بمقدار كبير جداً لهذه المؤسسة.	12
0.00	0.416	أرغب في الاستمرار حالياً في هذه المؤسسة	13
0.00	0.691	مغادرة المؤسسة حالياً يسبب لي العديد من المشاكل والاضطرابات	14
0.00	0.864	بقائي في هذه المؤسسة هي مسألة ضرورية مثلما هي رغبة لي أيضاً	15
0.00	0.983	أشعر بأن لدي خيارات وفرص قليلة جداً للنظر في مغادرة هذه المؤسسة	16
0.00	0.337	الفوائد التي أحصل عليها في هذه المؤسسة هي إحدى الأسباب الرئيسية لاستمرارني للعمل بها	17
0.00	0.983	واحدة من أقل العواقب خطورة لمغادرتي هذه المؤسسة هي ندرة بدائل العمل المتوفرة لي حالياً	18

الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$.

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS V :21.

يتضح من الجدول أعلاه أنّ معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور "الولاء للمؤسسة" والدرجة الكلية للمحور، دال عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)، وبذلك يعتبر المحور صادقاً في قياس ما وضع لقياسه.

الصدق البنائي:

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل محور من محاور الدراسة بالدرجة الكلية لعبارات الاستمارة.

الجدول رقم(4): معامل الارتباط بين درجة كل محور من محاور الاستمارة والدرجة الكلية للاستمارة.

رقم المحور	المحور	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	الثقة التنظيمية	0.820	0.00
2	الولاء للمؤسسة	0.985	0.00

الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$.

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS V :21.

يبين الجدول أعلاه أنّ جميع معاملات الارتباط في جميع محاور الاستمارة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$)، وبذلك تعتبر جميع محاور الاستمارة صادقة لما وضعت لقياسه.

2-4 ثبات أداة الدراسة.

للتحقق من ثبات أداة الدراسة طبقت معادلة (ألفا كرونباخ) على درجات أفراد عينة الثبات وكانت النتائج كما مبينة في

الجدول التالي.

الجدول رقم(5): نتائج قياس معاملي الثبات ألفا كرونباخ.

الصدق	ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	البعـد
0.963	0.929	27	الثقة التنظيمية
0.871	0.759	9	الثقة بالمشرفين
0.930	0.866	9	الثقة بزملاء العمل
0.902	0.815	9	الثقة بإدارة المؤسسة
0.956	0.915	18	الولاء للمؤسسة
0.979	0.959	45	جميع محاور الاستمارة.

الصدق = الجذر التربيعي الموجب لمعامل ألفا كرونباخ.

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS V: 21.

يتضح من النتائج الموضحة في الجدول أعلاه، أنّ قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مرتفعة، حيث تراوحت قيمته بين (0.929-0.759)، إلى جانب ذلك، يوضح الجدول أعلاه أنّ قيمة الصدق كانت مرتفعة، حيث تراوحت قيمته بين (0.963-0.871).

5- تحليل نتائج الدراسة.

5-1 اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة.

تمّ استخدام كلاً من معامل الالتواء Skewness ومعامل التفلطح Kurtosis لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، حيث ترى بعض الدراسات الإحصائية أنّ "معامل الالتواء" يجب أن يكون محصور بين 3 و-3، و"معامل التفلطح" يجب أن يكون محصور بين 7 و-7²³، إضافة إلى ذلك أنّ أحد الشروط الهامة التي تعتمد عليها أغلب الاختبارات المعلمية أن تكون البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، ونتائج الاختبارين موضحة في الجدول الموالي.

الجدول رقم(6): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي.

Kurtosis	Skewness	المتغير
2,723	-2,156	الثقة التنظيمية
4,641	-2,552	الثقة بالمشرفين
1,254	-1,782	الثقة بزملاء العمل
2,723	-2,156	الثقة بإدارة المؤسسة
4,159	-2,441	الولاء للمؤسسة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS V: 21.

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه، يمكن القول أنّ جميع متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، حيث تراوحت قيم معامل الالتواء Skewness بين (-1,782، -2,552) بالنسبة لمختلف أبعاد الثقة التنظيمية، في حين بلغت قيمة معامل الالتواء بالنسبة للثقة التنظيمية بشكل عام -2,156، أما بالنسبة لقيم معامل التفلطح Kurtosis، فقد تراوحت بالنسبة لمختلف أبعاد الثقة التنظيمية بين (1.254، 4.641)، في حين بلغت قيمته بالنسبة للثقة التنظيمية بشكل عام 2.723، أما بالنسبة لمحور الولاء للمؤسسة، فقد كانت قيم كل من معامل الالتواء والتفلطح فيه على النحو التالي: -2,441، 4,159.

وهذا ما يسمح للباحثين من متابعة تحليل نموذج الدراسة باستخدام أدوات التحليل المناسبة للاختبارات المعلمية.

2-5 عرض نتائج تقييم متغيرات الدراسة.

في هذا الجزء سيتم تحليل لمتغيرات الدراسة في مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة - بسكرة- حسب إجابات مفردات الدراسة، حيث تم استخدام مقاييس الإحصاء الوصفي باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري (على مقياس ليكرت 1-3)، وقد تم اعتماد القيم التالية للمتوسط الحسابي كأساس للتقييم: المتوسط الحسابي لإجابات مفردات الدراسة عن كل عبارة من (1-1.65) دالاً على مستوى "منخفض" من القبول، ومن (1.66-2.32) دالاً على مستوى "متوسط" من القبول، ومن (2.33-2.98) دالاً على مستوى "مرتفع" من القبول.

الجدول رقم(7): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لإجابات مفردات الدراسة على عبارات محور الثقة التنظيمية .

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	التعليق
1	مشرفي في العمل لديه مهارات تجعله متمكناً من أداء عمله.	2,5890	0,79644	2	مرتفع
2	اختصاص المشرف ومعرفته بدقائق الأمور في عمله تجعلني أثق به.	2,3973	0,92406	8	مرتفع
3	مشرفي جدير بالثقة ويتفاعل بسرعة مع زملاء العمل.	2,3836	0,92241	9	مرتفع
4	مشرفي في العمل يقدم العون والإسناد للآخرين بعيداً عن دافع الكسب المادي والمعنوي.	2,5068	0,86800	6	مرتفع
5	مشرفي يجب للآخرين ما يجب لنفسه.	2,5342	0,85118	5	مرتفع
6	يعد مشرفي مشاكل الآخرين مشاكله ويوليها نفس الاهتمام.	2,5616	0,83310	3	مرتفع
7	يُدعم مشرفي المبادئ الشخصية لجميع العاملين التي يؤمنون بها	2,5479	0,83402	4	مرتفع
8	يسعى مشرفي دائماً لتعزيز نقاط الاتفاق مع الجميع والابتعاد عن نقاط الاختلاف	2,4795	0,88364	7	مرتفع
9	يسعى مشرفي للتوافق معي دون تفضيل مصلحته الذاتية	2,8630	0,50868	1	مرتفع
	الثقة بالمشرفين	2,7808	0,62908	1	مرتفع
10	أستطيع الاعتماد على زملائي في العمل لتنوع مهاراتهم ومعارفهم	2,5753	0,79788	4	مرتفع
11	اختصاص ومعرفة زملائي في العمل بدقائق الأمور في عملهم تجعلني أثق بهم	2,6438	0,77046	2	مرتفع
12	زملائي في العمل قادرين على إنجاز أعمالهم في مختلف الظروف	2,5342	0,85118	6	مرتفع
13	زملائي في العمل يقدمون لي العون والإسناد بعيداً عن دافع الكسب المادي والمعنوي	2,4658	0,88321	7	مرتفع
14	زملائي في العمل يحبون للآخرين ما يحبون لأنفسهم	2,5616	0,83310	5	مرتفع

مرتفع	9	0,91162	2,4247	15	أشعر بأن زملائي في العمل يعدون المشكلات التي أواجهها وكأنا مشاكلهم الخاصة بهم
مرتفع	1	0,74943	2,6575	16	زملائي في العمل صريحون ومنفتحون مع الآخرين
مرتفع	7	0,88321	2,4658	17	زملائي في العمل يقيمون اتصالات معي سعياً للفهم المشترك بيننا
مرتفع	3	0,81370	2,5890	18	يسعى زملائي في العمل للتوافق معي دون تفضيل مصالحهم الذاتية
مرتفع	3	0,74943	2,6575		الثقة بزملاء العمل
مرتفع	4	0,79285	2,6164	19	إدارة المؤسسة قادرة على إنجاز أعمالها في مختلف الظروف.
مرتفع	2	0,69242	2,7260	20	سلوك الإدارة لا يجعلني بموقف المدافع عن نفسي عندما أتعامل معها.
مرتفع	1	0,45831	2,8904	21	اختصاص الإدارة ومعرفتها بدقائق الأمور في العمل تجعلني اثق بها.
مرتفع	5	0,77710	2,6027	22	تقدم الإدارة المساعدة والوعون لجميع العاملين حتى لو لم يطلبوا منها أية مساعدة.
مرتفع	6	0,85118	2,5342	23	إدارة المؤسسة تنظر إلى الجوانب الإيجابية في شخصية العاملين
مرتفع	7	0,86800	2,5068	24	تبادر الإدارة بتقديم المساعدة وفعل الخير لجميع العاملين حتى لو كان ذلك على حساب مصالحها.
مرتفع	8	0,86800	2,4932	25	إدارة المؤسسة تنظر بعين الاعتبار لمصالح الآخرين عند اتخاذها القرارات.
مرتفع	3	0,77046	2,6438	26	إدارة المؤسسة تنفذ ما توعد به.
مرتفع	9	0,88364	2,4795	27	تسعى الإدارة لإقامة وتوسيع الاتصالات بين جميع العاملين سعياً للفهم المشترك.
مرتفع	2	0,69242	2,7260		الثقة بإدارة المؤسسة
مرتفع	/	0,69242	2,7260		الثقة التنظيمية

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS V: 21.

1 - الثقة التنظيمية: أبدى موظفي مركز البحث العلمي والتقني حول المناطق الجافة (عمر البرناوي) - بسكرة - آرائهم حول محور "الثقة التنظيمية"، الذي خصصت لقياسه 27 عبارة وزعت على ثلاثة أبعاد هي كالاتي: (الثقة بالمشرفين، الثقة بزملاء العمل، الثقة بإدارة المؤسسة)، كما هو موضح في الجدول أعلاه، عبر عنها بدلالة المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري، إذ تراوحت قيم المتوسط الحسابي لهذا المحور بين (2,3836-2,8904)، فيما تراوحت قيم انحرافه المعياري بين (0.458، 0.924)، فيما سجل الوسط الحسابي العام لمجموع عبارات المحور ككل قيمة (2.726)، بانحراف معياري قدره (0.692). وهذا ما يشير إلى أن الثقة التنظيمية بمركز البحث العلمي والتقني حول المناطق الجافة (عمر البرناوي) - بسكرة - هي بمستوى مرتفع، وفيما يلي نتائج كل بعد على حدى حسب الأهمية النسبية المعطاة له من قبل موظفي مركز البحث العلمي والتقني حول المناطق الجافة (عمر البرناوي) - بسكرة -.

1-1 الثقة بالمشرفين: أظهرت نتائج التحليل الإحصائي لأراء موظفي مركز البحث العلمي على العبارات (9) التي خصصت لقياس هذا البعد، كما هو موضح في الجدول أعلاه، أن بعد "الثقة بالمشرفين" جاء بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل موظفي مركز البحث العلمي ، إذ سجل وسط حسابي عام بلغت قيمته (2,780)، بانحراف معياري قيمته (0,629)، ووفقاً لمقياس الدراسة، فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، كما تشير هذه النتيجة إلى وضوح هذا البعد لدى أفراد عينة المركز قيد الدراسة ، وقد حصلت العبارة (9) " يسعى مشرفي للتوافق معي دون تفضيل مصلحته الذاتية " على أعلى متوسط حسابي بلغ 2,8630، بانحراف معياري بلغ 0.50868، في حين حققت العبارة (3) " مشرفي جدير بالثقة ويتفاعل بسرعة مع زملاء العمل " ادني وسط حسابي بلغ 2,3836 بانحراف معياري يقدر بـ: 0.92241.

2-1 الثقة بإدارة المؤسسة: أظهرت نتائج التحليل الإحصائي لأراء موظفي مركز البحث العلمي والتقني حول المناطق الجافة (عمر البرناوي) - بسكرة- على العبارات التسعة (9) التي خصصت لقياس هذا البعد، كما هو موضح في الجدول أعلاه، أن بعد "الثقة بإدارة المؤسسة " جاء بالترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل موظفي مركز البحث العلمي والتقني حول المناطق الجافة (عمر البرناوي) - بسكرة- إذ سجل وسط حسابي عام بلغت قيمته (2,7260)، بانحراف معياري قيمته (0,692420)، ووفقاً لمقياس الدراسة، فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، كما تشير هذه النتيجة إلى وضوح هذا البعد لدى أفراد عينة المركز قيد الدراسة ، وقد حصلت العبارة (21) " اختصاص الإدارة ومعرفتها بدقائق الأمور في العمل تجعلني أثق بها" على أعلى متوسط حسابي بلغ 2,8904، بانحراف معياري بلغ 0,458310، في حين حققت العبارة (27) " تسعى الإدارة لإقامة وتوسيع الاتصالات بين جميع العاملين سعياً للفهم المشترك " ادني وسط حسابي بلغ 2,4795 بانحراف معياري يقدر بـ: 0,883640.

3-1 الثقة بزملاء العمل: أظهرت نتائج التحليل الإحصائي لأراء موظفي مركز البحث العلمي والتقني حول المناطق الجافة (عمر البرناوي) - بسكرة- على العبارات الست (9) التي خصصت لقياس هذا البعد، كما هو موضح في الجدول أعلاه، أن بعد "الثقة بزملاء العمل" جاء بالترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل موظفي مركز البحث العلمي والتقني حول المناطق الجافة (عمر البرناوي) - بسكرة- إذ سجل وسط حسابي عام بلغت قيمته (2,6575)، بانحراف معياري قيمته (0,749430)، ووفقاً لمقياس الدراسة، فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، كما تشير هذه النتيجة إلى وضوح هذا البعد لدى أفراد عينة المركز قيد الدراسة ، وقد حصلت العبارة (16) " زملائي في العمل صريحون ومنفتحون مع الآخرين " على اعلي متوسط حسابي بلغ 2,6575، بانحراف معياري بلغ 0,749430، في حين حققت العبارة (15) " أشعر بأن زملائي في العمل يعدون المشكلات التي أواجهها وكأنما مشاكلهم الخاصة بهم " ادني وسط حسابي بلغ 2,4247 بانحراف معياري يقدر بـ: 0,911620.

الجدول رقم(8): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لإجابات مفردات الدراسة على عبارات محور الولاء للمؤسسة.

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	التعليق
28	أشعر بأنني سأكون سعيداً في العمل حتى بلوغي السن التقاعدي في هذه المؤسسة	2,4247	0,91162	17	مرتفع
29	أشعر وبجدية بأن مشاكل هذه المؤسسة وكأنما مشاكلي الخاصة بي.	2,3836	0,92241	18	مرتفع

30	اشعر بإحساس قوي بانتمائي لهذه المؤسسة.	2,5890	0,81370	10	مرتفع
31	أشعر بأني جزء من عائلة في هذه المؤسسة.	2,5616	0,83310	13	مرتفع
32	أشعر بارتباط عاطفي في هذه المؤسسة.	2,6164	0,79285	9	مرتفع
33	عملي بهذه المؤسسة يعني لي قدراً كبيراً من المعاني الشخصية.	2,5753	0,81510	12	مرتفع
34	أشعر بأني ملتزم في البقاء بالعمل في هذه المؤسسة.	2,5479	0,81720	15	مرتفع
35	أرى من الخطأ مغادرة المؤسسة حالياً، حتى لو كان الأمر مفيداً لي	2,5068	0,86800	16	مرتفع
36	سأشعر بالذنب إذا غادرت المؤسسة في هذه الظروف	2,6301	0,77292	8	مرتفع
37	هذه المؤسسة تستحق أخلاصي وولائي لها.	2,7808	0,62908	4	مرتفع
38	لا أغادر المؤسسة حالياً لأنني أشعر بالتزام ومسؤولية تجاه الأشخاص العاملين بهذه المؤسسة	2,8904	0,45831	1	مرتفع
39	أنا مدين بمقدار كبير جداً لهذه المؤسسة.	2,5753	0,79788	11	مرتفع
40	أرغب في الاستمرار حالياً في هذه المؤسسة	2,8630	0,50868	2	مرتفع
41	مغادرة المؤسسة حالياً يسبب لي العديد من المشاكل والاضطرابات	2,8082	0,59296	3	مرتفع
42	بقائي في هذه المؤسسة هي مسألة ضرورية مثلما هي رغبة لي أيضاً	2,7260	0,69242	7	مرتفع
43	أشعر بأن لدي خيارات وفرص قليلة جداً للنظر في مغادرة هذه المؤسسة	2,7808	0,62908	4	مرتفع
44	الفوائد التي أحصل عليها في هذه المؤسسة هي إحدى الأسباب الرئيسية لاستمرار لي للعمل بها	2,5479	0,80002	14	مرتفع
45	واحدة من أقل العواقب خطورة لمغادرتي هذه المؤسسة هي ندرة بدائل العمل المتوفرة لي حالياً	2,7808	0,62908	4	مرتفع
	الولاء للمؤسسة	2,7671	0,63510	/	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS V: 21.

2-الولاء للمؤسسة: أبدى موظفي مركز البحث العلمي والتقني حول المناطق الجافة(عمر البرناوي)- بسكرة-، آرائهم حول محور"الولاء للمؤسسة"، الذي خصصت لقياسه 18 عبارة كما هو موضح في الجدول أعلاه، عبر عنها بدلالة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، إذ تراوحت قيم المتوسط الحسابي لهذا المحور بين(2,3836-2,8904)، فيما تراوحت قيم انحرافه المعياري بين (0,922410,0,458310)، فيما سجل الوسط الحسابي العام لمجموع عبارات المحور ككل قيمة (2,7671)، بانحراف معياري قدره (0,635100).

وهذا ما يشير إلى أن مستوى ما يشعر به موظفي مركز البحث العلمي والتقني حول المناطق الجافة (عمر البرناوي)- بسكرة- من ولاء تجاهه هو مستوى مرتفع، أما على مستوى عبارات هذا البعد، فقد حققت العبارات رقم(38)(40)(41) "لا أغادر المؤسسة حالياً لأنني أشعر بالتزام ومسؤولية تجاه الأشخاص العاملين بهذه المؤسسة" "أرغب في الاستمرار حالياً في هذه الشركة" "مغادرة الشركة حالياً يسبب لي العديد من المشاكل والاضطرابات" أعلى متوسطات حسابية بلغت على الترتيب: 2,8904، 2,8082، 2,8630، بانحرافات معيارية بلغت على الترتيب: 0,458310، 0,592960، 0,508680، في حين حققت العبارات(29)،(28)،(35)، "أشعر بأني سأكون سعيداً في العمل حتى بلوغي السن التقاعدي في هذه المؤسسة" "أشعر وبجدية بأن مشاكل هذه المؤسسة وكأنا مشاكل الخاصة بي" "أرى من الخطأ مغادرة المؤسسة حالياً، حتى لو كان الأمر مفيداً لي"

ادني متوسطات حسابية بلغت على الترتيب: 2,3836 ، 2,4247 ، 2,5068، بانحرافات معيارية بلغت على الترتيب: 0,922410 ، 0,91162 ، 0,868000.

5-3 نتائج اختبار فرضيات الدراسة:

بعد استخدام الاختبارات الملائمة لاختبار فرضيات الدراسة توصلنا للنتائج الموضحة في الجداول أدناه.

الجدول (9): نتائج تحليل الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية.

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	مستوى دلالة	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط (R)
الانحدار	19,924	3	6,641	0.000	0.686	0.828
الخطأ المتبقي	9,117	69	0.132			
المجموع	29,041	72	/			

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS V :21.

من خلال النتائج الواردة في الجدول أعلاه يتبين ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة 0.000 وهي أقل من $\alpha=0.05$ ، مما يعني أن النموذج له أهمية إحصائية.

ويتضح من نفس الجدول أن المتغير المستقل بشكله الإجمالي وهو الثقة التنظيمية في هذا النموذج يفسر ما مقداره 68.6% من التباين في المتغير التابع المتمثل في الولاء للمؤسسة، وهي قوة تفسيرية عالية، مما يدل على أن هناك اثر ذو دلالة إحصائية للثقة التنظيمية بأبعادها المختلفة في الولاء للمؤسسة لدى العاملين. بمركز البحث العلمي، وبالتالي نرفض الفرضية بصيغتها الصفرية ونقبل الفرضية البديلة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).

الجدول رقم (10): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار اثر أبعاد الثقة التنظيمية (الثقة بالمشرفين، الثقة بزملاء العمل، الثقة

بإدارة المؤسسة) على الولاء للمؤسسة.

مستوى دلالة	قيمة T المحسوبة	المعاملات النمطية		النموذج Model
		Beta	B	
0,028	2,252	/	0,203	ثابت Constant
0,014	2,509	0,259	0,104	الثقة بالمشرفين
0,034	2,167	0,235	0,092	الثقة بزملاء العمل
0,003	3,060	0,423	0,127	الثقة بإدارة المؤسسة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS V :21.

عند بحث اثر كل بعد من أبعاد الثقة التنظيمية محل الدراسة على نحو مستقل في مستوى الولاء للمؤسسة، تبين وجود اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) لكل المتغيرات المستقلة (الثقة بالمشرفين، الثقة بزملاء العمل، الثقة بإدارة المؤسسة)، في مستوى الولاء لدى العاملين. بمركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة، وذلك بدلالة ارتفاع معدلات Beta التي بلغت على التوالي (0.259، 0.235، 0.423)، وكذلك فقد بلغت قيم T المحسوبة على التوالي: (2.509، 2.167، 3.060)، وبقيم احتمالية بلغت على التوالي: (0.014، 0.034، 0.003)، وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ ، وبناء على النتائج المتحصل فان كل الفرضيات الفرعية للدراسة مقبولة.

6- تفسير نتائج الدراسة:

بعد تحليل النتائج الميدانية واختبار نموذج وفرضيات الدراسة، استخلص الباحثان النتائج التالية:

6-1 بالنسبة لمحور الثقة التنظيمية:

- ✓ أن كل الإجابات وفي جميع أبعاد محور "الثقة التنظيمية" كانت بمستوى مرتفع؛
- ✓ بناءً على قيم الأوساط الحسابية للأبعاد الثلاثة التي تضمنها محور الثقة التنظيمية، فقد حقق محور الثقة التنظيمية على المستوى الإجمالي، وسطاً حسابياً بلغ (2.712)، بانحراف معياري قدره (0.472)؛
- ✓ تدرجت مراتب أبعاد محور "الثقة التنظيمية" على النحو التالي: الثقة بالمشرفين بالمرتبة الأولى، تلاها الثقة بإدارة المؤسسة بالمرتبة الثانية، ثم الثقة بزلاء العمل بالمرتبة الثالثة.

6-2 بالنسبة لمحور الولاء للمؤسسة:

- ✓ أظهرت النتائج ارتفاع مستوى الولاء بالنسبة للمؤسسة محل الدراسة، إذ حقق هذا المحور متوسط حسابي إجمالي قدر بـ: 2,7671 وانحراف معياري قدر بـ: 0,635100.

6-3 بالنسبة لعلاقة التأثير بين الثقة التنظيمية والولاء للمؤسسة:

- ✓ أثبتت الدراسة الميدانية وبعد استخدام الاختبارات اللازمة وجود تأثير معنوي للثقة التنظيمية بأبعادها الثلاث مجتمعة في مستوى الولاء لموظفي مركز البحث العلمي .
- ✓ كما أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود اثر ذو دلالة إحصائية للأبعاد الثلاث للثقة التنظيمية في تحقيق الولاء لمركز البحث العلمي.

وفي اعتقادنا أنّ النتائج الواردة أعلاه ترجع إلى:

- ✓ إدراك مركز البحث العلمي لأهمية تكوين رابط من الثقة بينه وبين موظفيه؛
- ✓ استشعار مركز البحث العلمي للدور الذي يلعبه موظفيه كقوة ذات مهارات مرتفعة في تحقيق أهداف مركز البحث العلمي مما يتطلب تعزيز ثقتهم بالمركز؛
- ✓ كما نعزو النسبة المرتفعة للثقة التنظيمية بمركز البحث العلمي، إلى سعيه الحثيث للوصول إلى مستوى عالٍ من التميز، وإلى الحصول على مخرجات ذات كفاءة عالية، تضاهي مراكز البحث في الدول المتقدمة، وبالتالي فإنه يعمل على تقديم مستويات مرتفعة من الدعم لموظفيه، سواء كانوا إداريين أو باحثين، ليكونوا على قدر أكبر من التميز في عملهم، من خلال تقديم المزايا المناسبة وتوفير المناخ التنظيمي المناسب لتعزيز قدرات موظفاته، وبالتالي الحصول على ولائهم، وضمان استثمار مهاراتهم بما يخدم أهداف المركز؛
- ✓ كما أن ارتفاع مستوى الثقة التنظيمية بأبعادها الثلاث (الثقة بالمشرفين، الثقة بزلاء العمل، الثقة في إدارة المؤسسة) بمركز البحث العلمي، دليل على أن مركز البحث العلمي يرى الثقة التنظيمية للمركز تتحقق من خلال الأبعاد الثلاث للثقة، كما تعكس في نفس الوقت اهتمام المركز بتقوية كل أشكال الثقة فيه.
- ✓ كما نعزو ارتفاع الولاء لموظفي المركز، إلى كون الموظفين عند التحاقهم بالمركز لهم احتياجات ورغبات معينة يعمل المركز على تحقيقها، وبالتالي كلما أعتقد الموظفين أنّ المركز يوليهم الرعاية والاهتمام ويشبع حاجاتهم المادية والمعنوية ويقدر ما يبذلونه من جهد، كلما شعروا بولاء أكبر تجاهه، إلى جانب ذلك، فإن إدراك موظفي المركز إلى الدعم الذي يوليه المركز لهم يمنحهم شعوراً بالامتنان والعرفان، يفرض عليهم التزاماً أديباً بالولاء للمركز.
- ✓ كما نعزو ارتفاع الولاء لموظفي مركز البحث العلمي إلى تأثير الثقة التنظيمية التي يحظى بها موظفي المركز في تعزيز اتجاههم الإيجابي تجاهه.
- ✓ كما تؤكد علاقة الارتباط بين الثقة التنظيمية بأبعادها المختلفة في الولاء التنظيمي، على أن الثقة التنظيمية تساعد على تكوين اتجاهات ايجابية لدى العاملين تجاه المؤسسة، مما يشكل أساساً لتمييزها وقدرتها على المنافسة.

✓ فيما نرجع وجود تأثير دال إحصائياً بين (الثقة بإدارة المؤسسة، الثقة بزملاء العمل، الثقة بالمشرفين) والولاء بمركز البحث العلمي، إلى أن القرارات السليمة التي يتخذها مركز البحث العلمي والتي تخدم مصالح جميع العاملين، ساهمت في التأثير وبشكل إيجابي، مما شجع ذلك على زيادة ثقة العاملين بالإدارة، مما انعكس إيجاباً على ولائهم للمركز، إلى جانب أن العلاقات التنظيمية المتناسكة بمركز البحث العلمي والاعتماد المتبادل بين جميع الأفراد داخل المركز يساهم في تعزيز الثقة بين الزملاء، مما ينعكس إيجاباً على الولاء للمركز، بالإضافة إلى أن قوة وتماسك العلاقات بين المشرفين على العمل والأفراد العاملين بالمركز، يعزز من الثقة بالمشرفين، مما يزيد من ولاء الموظفين للمركز.

7- التوصيات:

إن معادلة التميز لمركز البحث العلمي والتقني حول المناطق الحافة - عمر البرناوي - بسكرة، تقتضي وجود توازن بين طرفي المعادلة، الطرف الأول ممثل بالثقة التنظيمية والثاني ممثل بالولاء للمؤسسة، وانطلاقاً من نتائج الدراسة الميدانية، وحتى نضمن تحقيق هذا التوازن، فإننا نقترح التوصيات التالية:

- ✓ باعتبار أن موظفي مركز البحث العلمي يتمتعون بمستوى مرتفع من الثقة التنظيمية، لذلك فإن المركز مطالب بتعزيز هذه الثقة لدى موظفيه لزيادة ولائهم تجاهه؛
- ✓ ضرورة جعل الثقة التنظيمية من أهم القيم السلوكية التي تشكل أساساً لبقاء المؤسسة وتميزها؛
- ✓ ضرورة تبيين كل السياسات والإجراءات التي تعزز من ثقة الموظفين، مما يزيد من مستوى ولائهم؛
- ✓ على الإدارة العليا لمركز البحث العلمي أن تولي مشاكل واهتمامات موظفيه اهتمام أكبر، باعتباره مدخلاً أساسياً لتعزيز الثقة بينها وبين موظفيها؛
- ✓ ضرورة نشر وتنمية ثقافة الثقة التنظيمية في أوساط العاملين بالمركز، وتوعيتهم بأهمية ثقتهم في استمرار وبقاء مؤسساتهم.

لذلك يمكن القول أن مؤسساتنا الجزائرية مطالبة بتعميق مختلف أشكال الثقة التنظيمية من: الثقة بزملاء العمل، الثقة بإدارة المؤسسة، الثقة بالمشرفين، مما يعزز من ولاء موظفيها.

الهوامش:

- 1- حكمت محمد فليح، تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي: دراسة استطلاعية في دائرتي التقاعد والرعاية الاجتماعية في مدينة تكريت، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 83، 2010، العراق، ص 174.
- 2- ممدوح عبد العزيز محمد رفاعي، اثر الثقة بين العاملين على مشاركة المعرفة: دراسة ميدانية على الشركة القابضة لمصر للطيران، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، كلية التجارة جامعة القاهرة، العدد 76، 2010، مصر، ص 3.
- 3- عمر المطوع، بناء الثقة، مقال منشور على الموقع الإلكتروني: www.omar-be-ready.blogspot.com، بتاريخ 6 جوان 2011، تاريخ زيارة الموقع: 07 أكتوبر 2013، على الساعة 11:20.
- 4- مزيو ألفة، تأثير عامل الثقة في تنمية وتفعيل القيادة الإدارية للموارد البشرية، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة بسكرة، العدد 13، جوان 2013، الجزائر، ص 116.
- 5- حكمت محمد فليح، مرجع سابق، ص 174.
- 6- فيصل ناجي نامق، توظيف التحليل العملي الاستكشافي لاستخلاص عوامل الولاء المنظمي والرضا الوظيفي دراسة حالة في الكلية التقنية الإدارية ببغداد، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العراق، المجلد 19، العدد 20، 2013، ص 99.
- 7- رياض احمد أبا زيد، تقييم المناخ التنظيمي والولاء التنظيمي في شركة الاتصالات الأردنية، المجلة العربية للعلوم الإدارية، الكويت، المجلد 15، العدد 1، 2008، ص 69.

8 - Gregersen H, and J, Stewart, Antecedents to commitment to a parent company and a

foreign operation, Academy of management journal, Vol:35,No:1, 1992,P:65

⁹ - منال رشاد عبد الفتاح، أساليب تنمية الولاء المؤسسي لدى قيادات الجهاز الإداري بجامعة قناة السويس "دراسة ميدانية" مجلة رابطة التربية الحديثة، مصر، العدد 11، 2011، ص 184.

¹⁰ - نضال صالح الحوامدة، العلاقة بين مستوى إدراك فاعلية وعدالة نظام تقويم الأداء الوظيفي، والرضا الوظيفي، والولاء التنظيمي، والثقة التنظيمية في الوزارات الخدمية الأردنية، دراسة ميدانية، مجلة جامعة الملك سعود، السعودية، المجلد 16، العدد 1، 2004، ص 66.

¹¹ - هيثم علي حجازي، قياس درجة الولاء التنظيمي بأبعاده الثلاثة: العاطفي والمستمر والأخلاقي لدى موظفي مجلس الأعيان الأردني، مجلة دراسات مستقبلية، الأردن، العدد 11، 2006، ص 248.

¹² - فهمي الفهداوي، نضال الحوامدة، التأثيرات المحتملة لفضيلة قيمة التقوى في الولاء التنظيمي وبناء الفريق، دراسة ميدانية لاتجاهات العاملين في القطاع الحكومي لمحافظة الجنون في الأردن، مجلة دراسات العلوم الإدارية، الأردن، المجلد 30، العدد 1، 2003، ص 62.

¹³ - عبد الكريم السكر، أثر قواعد العدالة التوزيعية في زيادة الولاء التنظيمي من وجهة نظر المديرين في الوزارات الأردنية، دراسة ميدانية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، الأردن، المجلد 8، العدد 3، 2012، ص 528.

¹⁴ - طلال بن عايد الأحمد، الولاء التنظيمي وعلاقته بالخصائص الشخصية والرغبة في ترك المنظمة والمهنة "دراسة ميدانية للممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة بمدينة الرياض - المملكة العربية السعودية"، المجلة العربية للإدارة، الأردن، المجلد 24، العدد 1، 2004، ص 12.

¹⁵ - مديحة عباس خلف، أثر مستويات التوتر في الولاء التنظيمي بحث ميداني، مجلة الإدارة والاقتصاد، العراق، المجلد 36، العدد 91، 2013، ص 110.

¹⁶ - سمير سليمان الجمل، درجة الولاء التنظيمي لدى الممرضين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل، المجلة الأكاديمية الأمريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا (اماراباك)، الولايات المتحدة الأمريكية، المجلد 4، العدد 11، 2013، ص 5.

¹⁷ - رجب حسين رفاعي، تحليل العلاقة بين المعتقدات حول العمل لدى المديرين والولاء التنظيمي لديهم "دراسة ميدانية"، مجلة البحوث التجارية المعاصرة، مصر، المجلد 16، العدد 1، 2002، ص 117.

¹⁸ - فيصل محمود الشوارة وآخرون، أثر السياسات التنظيمية والمتغيرات البيئية على خلق وتعزيز الولاء التنظيمي بالتطبيق على شركة توزيع الكهرباء الأردنية، مجلة مؤتمرية للبحوث والدراسات، سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، الأردن، المجلد 28، العدد 5، 2013، ص 23.

¹⁹ - لينة حسام المحتسب، مروان سعيد جلعود، أبعاد الولاء التنظيمي والعوامل المؤثرة عليه لدى موظفي البنوك في محافظة الخليل/ فلسطين، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، فلسطين، العدد 11، 2007، ص 109.

²⁰ - ياسر عبد الوهاب، أثر التمكين الإداري على الولاء التنظيمي، دراسة حالة بنك مصر - المركز الرئيس، مجلة البحوث والدراسات العربية، مصر، العدد 56، 2012، ص 201.

²¹ - معاذ نجيب غريب، الحوافز وعلاقتها بالولاء التنظيمي "دراسة ميدانية" على العاملين بالإدارة العامة للمصرف الصناعي السوري، مجلة الإدارة والاقتصاد، العراق، المجلد 35، العدد 63، 2012، ص 6.

²² - فهمي خليفة صالح الفهداوي، نشات أحمد القطاونة، تأثيرات العدالة التنظيمية في الولاء التنظيمي "دراسة ميدانية للدوائر المركزية في محافظات الجنوب الأردنية"، المجلة العربية للإدارة، الأردن، المجلد 24، العدد 2، 2004، ص 17.

²³ -Cao.Q and Dowlatshahi.S, "The impact of alignment between virtual enterprise and information technology on business performance in an agile manufacturing environment", Journal of Operations Management, No : 23, 2005, P : 542.