

العلاقة بين الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي في الوزارات الجزائرية

دراسة تحليلية إحصائية

أ. بليل حسية
جامعة الجزائر 3

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي في الوزارات الجزائرية. وتوصي الدراسة بما يلي:

- المحافظة على تعزيز الثقة التنظيمية السائدة بين العاملين في الوزارات المبحوثة.
- النظر في نظام الرواتب والترقيات لتعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين.

وقامت الباحثة باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية كالوسط الحسابي وتحليل الانحدار المتعدد والبيسوط للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار الفرضيات. حيث اختارت عينة عشوائية من العاملين في هذه الوزارات بلغت 600 مفردة. الكلمات المفتاحية: الثقة التنظيمية، الرضا الوظيفي.

Abstract:

This paper aims at examining the relationship between the organizational trust and job satisfaction.

The study recommended the following :

- Enhancing the organizational trust among the employees.
- Reviewing the wage and promotion system for the employees, in order to promote the employees satisfaction.

Statistical techniques such as descriptive statistics and multiple and simple regression have been used to answer the questions and test the hypotheses.

The population of the study consists of 600 employees in the ministries.

Key words : organizational trust, job satisfaction.

مقدمة

أصبح موضوع الثقة التنظيمية مثار اهتمام الدراسات الإدارية ولا سيما دراسات السلوك التنظيمي، ويعود هذا الأمر إلى أهمية هذا الموضوع وعلاقته المباشرة بمجموعة كبيرة من المتغيرات التنظيمية، التي تؤثر بدورها على نجاح وتطور المنظمات وقدرتها على تحقيق أهدافها بكفاية وفاعلية، وإذا كانت أهمية الثقة التنظيمية واضحة في الوقت الحاضر، فإن أهميتها ستزداد بشكل مثير جدا في المستقبل، نظرا لاتجاه المنظمات نحو العلاقات المفتوحة واعتمادها على المعلومات بدلا من اعتمادها على السيطرة.

وقد أخذت دراسة الثقة التنظيمية تتطور على مستوى الفرد والجماعة والتنظيم، نظرا لأهمية الثقة المتبادلة في تحسين العلاقات وتبادل المعلومات والآراء والأفكار الإبداعية، وقدرتها على تحقيق التكاتف لإنجاز الأهداف المشتركة، وعليه فإنها متغير أساسي في العلاقات والتفاعل الإنساني ولها علاقة قوية بالتنبؤ بالسلوك الفردي ونجاحه فيما يتعلق بالتنبؤ بالرضا الوظيفي في منظمات اليوم.

من هنا تأتي هذه الدراسة للكشف عن واقع الثقة التنظيمية في الوزارات الجزائرية لتحديد مستوياتها وجوانبها وعلاقتها بالرضا الوظيفي.

العلاقة بين الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي في الوزارات الجزائرية

مشكلة الدراسة

تختلف الثقة التنظيمية من بيئة لأخرى، وذلك لأن موضوع الثقة يتعلق بالقيم والاتجاهات التي بطبيعة الحال تختلف من بيئة لأخرى ومن ثقافة لأخرى، ففي الجزائر يعاني الجهاز الحكومي من مشكلات متعددة، والعديد من هذه المشكلات والمعوقات يقود الى ممارسات إدارية سلبية تؤدي الى ضعف الثقة بين الرؤساء والمرؤوسين، الأمر الذي يؤدي الى انتشار عدم الرضا بين العاملين في المؤسسات الحكومية الجزائرية.

ومن هنا جاءت هذه الدراسة للإجابة على التساؤلات الآتية:

1- ما تصورات موظفي الوزارات الجزائرية للثقة التنظيمية ولكل مجال من مجالاتها.

2- ما تصورات موظفي الوزارات الجزائرية للرضا الوظيفي ولكل مجال من مجالاته.

3- ما العلاقات الارتباطية بين كل من الثقة التنظيمية وأبعاد الرضا الوظيفي.

فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الثقة التنظيمية (الثقة في المعلومات، الثقة في أسلوب المدير، الثقة في القيم التنظيمية السائدة، الثقة في فرص الابداع، الثقة في السياسات الإدارية السائدة) والرضا الوظيفي.

الفرضية الثانية: لا تختلف تصورات المبحوثين في الوزارات الجزائرية حول مستوى الثقة التنظيمية تعزى للمتغيرات الديموغرافية: الجنس، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، الفئة الوظيفية، الخبرة الإدارية، المستوى الإداري، العمر.

أهداف الدراسة

تحاول هذه الدراسة تحقيق الأهداف التالية:

- تحديد النواحي الإيجابية والسلبية في مجالات الثقة التنظيمية.

- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بشكل عام.

- قياس أثر الثقة التنظيمية على رضا العاملين في الوزارات الجزائرية.

- إمكانية التوصل إلى نتائج يمكن من خلالها صياغة بعض التوصيات التي تساعد أصحاب القرار في تحسين مستوى الثقة والرضا في الوزارات المبحوثة.

أهمية الدراسة

تأتي أهمية هذه الدراسة من أن الثقة التنظيمية ترتبط بعلاقة وطيدة بالرضا الوظيفي، وفلسفة الإدارة إزاء النمط القيادي الذي تتبعه الإدارة في التعامل مع العاملين تؤدي إلى ارتفاع مستوى الرضا أو تخفيضه.

وعليه فإن أهمية الدراسة تبرز من خلال ما يلي:

- إن مفهوم الثقة التنظيمية يرتبط بصلة وثيقة بمجموعة من المتغيرات التنظيمية، والمنظمات التي تسودها أجواء الثقة هي منظمات تملك بلا شك مفاتيح النجاح، أما المنظمات التي تعاني من غياب أجواء الثقة فتتأثر سلبا.

- كما أن هذه الدراسة تعتبر حديثة في المجال الذي تطرقت إليه من حيث دراسة العلاقة بين الثقة والرضا الوظيفي.

متغيرات الدراسة

1- المتغير المستقل (الثقة التنظيمية): يشير إلى توقعات الأفراد في نظام صنع القرارات التنظيمية الذي يمكن الاعتماد عليه في تحقيق نتائج مرغوبة للأفراد دون انعكاس أي تأثير سلبي على المنظمة، وتتضمن الثقة في هذه الدراسة الثقة في دقة

العلاقة بين الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي في الوزارات الجزائرية

المعلومات والثقة في أسلوب المدير والثقة في القيم التنظيمية السائدة، والثقة في فرص الابداع، والثقة في السياسات الإدارية السائدة.

2- المتغير التابع (الرضا الوظيفي): يشير إلى الاستجابات النفسية السلبية أو الإيجابية الصادرة عن العاملين تجاه جوانب عديدة مثل الأجر التي يتقاضاها العاملون، أو مدى رضاهم عن مهامهم ومسؤوليتهم، أو عن علاقتهم برؤسائهم أو زملائهم.

مفهوم الثقة

قد يبدو الاختلاف في تعريف الثقة شيئا مألوفا في أدبيات الإدارة وذلك لاختلاف نظرة كتاب الإدارة وايدولوجياتهم نحو هذا المفهوم.

ويعرف "Dogers" الثقة بالمتكلم ويقول: الثقة بالمتكلم تمنح المستمع أمانا نفسيا، في الوقت الذي يعتبر فيه جيب "Gebb" الثقة بأنها المناخ المدرك الداعم.

ويعرف باتون "Patton" الثقة بأنها اعتماد شخص على شخص آخر تحت ظروف من المخاطرة من أجل تحقيق هدف معين.

ويعرف روتر "Rotter" الثقة بأنها التوقع الذي يحمله الفرد أو الجماعة بأن الوعود المكتوبة أو الكلامية من الآخرين سواء كانوا أفرادا أو جماعات يمكن الاعتماد عليها.

في حين يعرفها جامسون "Gamson" بأنها احتمالية أن يعطي نظام اتخاذ القرار نتائج مرغوبة للفرد أو المجموعة حتى ولو لم يتم ممارسة أي تأثير على هذا النظام.

ويرى زهير الصباغ أن الثقة هي مجموعة من التوقعات المشتركة بين طرفين حيث ينظر إلى الاتفاق عليها بأنه عقد نفسي Psychological Contract غير مكتوب على الالتزام بينهما سلوكيا وعقلانيا، وينتج عن هذا الاتفاق المثل للعقد النفسي ثقة متبادلة تحكم العلاقة بين الطرفين رغم أنه غير مكتوب وغير ملزم قانونيا إلا أنها الأساس والمعيار الوحيد في تقويم نوعية وطبيعة العلاقة بينهما.

ومن هذه التعريفات نخلص إلى القول أن الثقة التنظيمية هي توقعات الأفراد أو الجماعات أن نظام اتخاذ القرارات التنظيمية يمكن الاعتماد عليه في تحقيق نتائج مرغوبة للفرد أو الجماعة حتى دون ممارسة أي تأثير على هذا النظام.

أنواع الثقة

يمكن تحديد نوعين من الثقة وهما:

1- الثقة التعاقدية Contractual Trust

والمقصود بها أن الاتفاق والتفاعل بين الأطراف يتضمن التعهد من أحد الأطراف، وتوقع الوفاء من الطرف الآخر، سواء كان ذلك الاتفاق حقيقيا أو تطورا ضمنيا. وهذا النوع من الثقة بمجموعات العمل يطلق عليه المسؤولون كما وصفه جلاسر "Glasser" "الاستعداد لتنفيذ الاتفاق". وتم تطوير هذا النوع من الثقة من خلال التعاون بين الأفراد والانسجام في السلوك والعلاقات، وعن طريق عقد السلوك الاجتماعي أو العقد النفسي للمعاملات اليومية الذي أشرنا إليه عند تحديد مفهوم الثقة.

العلاقة بين الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي في الوزارات الجزائرية

2- الثقة المكشوفة

وهي التوقعات التي يحملها الفرد أو الجماعة أن عملية إظهار المشاعر والآراء والاتجاهات والقيم للآخرين لا تؤدي إلى الإضرار بالفرد أو الجماعة، بل العكس من ذلك فإنها من الممكن أن تؤدي إلى زيادة الاحترام والتقدير.

أبعاد الثقة التنظيمية

الثقة هي متغير أساسي في العلاقات الإنسانية داخل المنظمات وهي علاقة قوية بفعالية المشاركة في اتخاذ القرار وديناميكية الجماعة، وهي بالتالي متغير أساسي في التنبؤ بالسلوك الفردي وخاصة فيما يتعلق بالتنبؤ بالرضا الوظيفي.

ورغم ذلك، فإن علماء الإدارة تحدثوا عن كثير من الأبعاد، ووجهات نظر مختلفة، فعلى سبيل المثال حاول كورازيني Corazaini إظهار الثقة كتركيب متعدد الأبعاد وقد توصل إلى أربعة عوامل تؤثر في الثقة وهي: عامل الشك وعامل أخذ المخاطرة وعامل الأناية وعامل أخذ المخاطرة الشخصية.

في حين حدد سوليفان Sullivan وآخرون الأبعاد التالية:

أ. الصدق والإخلاص.

ب. تدني مستوى الحذر.

ج. تدني مستوى الشك.

د. الرغبة في العلاقة الحميمة.

هـ. الإيمان بعدالة السلطة.

و. توقع العلاقات الجيدة.

ز. الانسجام العام مع الآخرين.

وخلاصة القول فإن الباحثة تركز في هذه الدراسة على الأبعاد التالية:

1- السياسات الإدارية:

فقناعة الموظف بالممارسات والتوجيهات الإدارية في منظمة ورضاه عن طريقة توزيع المكافآت المادية وتوفر فرص التدريب والتدرج في السلم الوظيفي وإتاحة الإدارة فرص المشاركة في صنع القرار، كل ذلك يشبع احتياجات نفسية واجتماعية واقتصادية للموظف ويؤثر إيجاباً بثقته بمنظّمته وبسياساتها الإدارية.

2- أسلوب الإدارة في التعامل مع الموظفين:

فالإدارة يجب أن تتبنى فلسفة إنسانية في التعامل مع العاملين ومشاركة العاملين في حل المشكلات، ومما لا شك فيه أن الأسلوب الذي تتبعه الإدارة يحدد نمط تعامل العاملين فيها، فالإدارة التي تتعامل مع الموظفين بصدق وأمانة وإخلاص تشجع الموظفين وتحفزهم على الثقة في منظماتهم.

3- فرص الإبداع:

فمفهوم الإبداع في العلوم الاجتماعية أكثر مرونة وابتعاداً عن المدلول العلمي بحسب الطبيعة الموضوعية للاستخدام، فقد يكون مقبولاً أن نسمي التحديث المؤثر في التنظيم والأداء والسلوك عملاً إبداعياً ولو استند في مجمله إلى استعارة أعمال أو أساليب مستعملة في ظروف مختلفة من أجل التكيف والتأقلم مع مرحلة جديدة، وهو أمر مختلف عن المحاكاة أو التقليد الأعمى أو الاستعارة الجمادة التي لا تتناسب مع العوامل البيئية المتعلقة بالموضوع.

العلاقة بين الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي في الوزارات الجزائرية

4- القيم السائدة في التنظيم:

عرفها البعض بأنها عبارة عن الخصائص الثابتة نسبيا للمحيط الداخلي للمنظمة التي يدركها أعضاؤها ويتعايشون معها ويعبرون عنها، وهي بهذا المعنى تعتبر انعكاسا للمناخ التنظيمي السائد، وبالتالي فهي تعبير عن الثقافة التنظيمية التي تحكم طبيعة العلاقة بين الأفراد داخل المنظمة وعلاقتهم معها.

واستنادا لما سبق، فإن ثقافة المنظمات الناجحة تركز على ضرورة الانسجام بين قيم الفرد والتنظيم، والعديد من كتاب الإدارة يعزون نجاح المنظمات اليابانية إلى وجود القيم المشتركة بين التنظيم والفرد.

5- توافر المعلومات وتدققها في القنوات التنظيمية:

فالمعلومات في أبسط تعريفاتها هي الحقائق عن الأشياء والناس والأماكن، ولذلك فهي تصف وتعرف وترشح وتوضح الأوضاع والظروف الذاتية للمنظمات وما يحيطها من ظروف محلية وعالمية. وبالتالي فهي ركن هام في البناء الإداري المعاصر، إذ أنها أداة الربط بين التنظيم، وهي الوسيلة الرئيسية للإدارة في التنسيق والتخطيط والمتابعة، وقد تعاطم دور المعلومات في الآونة الأخيرة حتى أصبحت موردا هاما من موارد المنظمات الحديثة شأنها من شأن الموارد المالية والبشرية، فتوافر المعلومات من حيث النوعية والدقة والشكل والزمن والسرعة والدقة يشبع الحاجة أي يزيد ثقة الأفراد بالمنظمة.

وخلاصة القول أن الثقة في هذه الأبعاد المذكورة تسهم في بناء أجواء من الثقة التنظيمية، فضلا عن تعزيز قدرة المنظمة على التكيف والتأقلم مع المستجدات التي تعرضها البيئة الخارجية.

تحليل البيانات

وصف خصائص العينة

يظهر من النتائج أن معظم أفراد العينة من الذكور، أما بالنسبة لمتغير الحالة الاجتماعية فيظهر أن معظم أفراد العينة متزوجين، أما فيما يتعلق بالمؤهل العلمي فإن معظم أفراد العينة من حملة البكالوريا. أما الفئة الثالثة فكانت نسبتها أكبر من الفئات الوظيفية الأخرى. أما فيما يتعلق بمتغير الخبرة الإدارية فقد كانت الفئة من (11-15) سنة أكثر الفئات تمثيلا في أفراد عينة الدراسة، تلاها في ذلك فئة (16 سنة فما فوق)، وجاءت الفئة من (6-10 سنوات) في المرتبة الثالثة، وأخيرا جاءت الفئة الأولى (5 سنوات فأقل) في المرتبة الأخيرة. أما المستوى الوظيفي فكانت أقل الفئات تمثيلا هي فئة المدير، وأعلىها تمثيلا هي فئة الموظف. وأخيرا فيما يتعلق بمتغير العمر فكانت فئة (30-39 سنة) أكثر الفئات تمثيلا تلاها في ذلك فئة (أقل من 29 سنة).

وعليه، فإن مفردات العينة تعكس واقع مجتمع الدراسة، من حيث جميع المتغيرات الديموغرافية، بشكل يتناسب مع أحوال الأجهزة الإدارية والبيئية المحيطة بها.

الإجابة عن أسئلة الدراسة

فيما يختص بالسؤال الأول، ما مستوى إدراك الباحثين للثقة التنظيمية في الوزارات ولكل مجال من مجالاتها؟ يلاحظ من النتائج أن المتوسط الحسابي العام للثقة التنظيمية لإجابات أفراد عينة الدراسة قد بلغ (4,233)، أي أن مستوى إدراك أفراد عينة الدراسة للثقة التنظيمية في الوزارات كان مرتفعا. وعلى مستوى الأبعاد، فإنه يلاحظ أن البعد الخاص بالثقة في السياسات الإدارية قد احتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4,366) تلاه في ذلك الثقة في الرؤساء، ثم الثقة في المعلومات، ثم الثقة في فرص الإبداع، ثم الثقة في القيم السائدة على التوالي، وهذا يعني أن تصورات أفراد عينة الدراسة للثقة التنظيمية وأبعادها بشكل عام تصورات إيجابية، مما يدل على أن الثقة التنظيمية في هذه الوزارات مرتفعة وناجحة عن

العلاقة بين الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي في الوزارات الجزائرية

توفر معايير موضوعية لتقييم الأداء، وتوفر المعلومات التي يتطلبها العمل، ووجود مديرين ذوي كفاءة عالية مسؤولين عن اتخاذ القرارات وحل النزاعات، كما أن القيم التنظيمية واضحة وتشجع مرور القرارات المشروعة والموضوعية وتحد من العلاقات غير السليمة في العمل.

أما فيما يتعلق بالسؤال الثاني، ما مستوى إدراك المبحوثين لأبعاد الرضا الوظيفي في الوزارات؟

يلاحظ من النتائج أن المتوسط الحسابي للرضا العام لإجابات أفراد العينة قد بلغ (3,521)، أي أن الرضا العام لدى أفراد العينة في الوزارات كان منخفضا. وعلى مستوى أبعاد الرضا فإنه يلاحظ أن جميع أبعاد الرضا كانت دون المتوسط المعياري، أي منخفضة، فلا يوجد رضا عن العمل ولا عن الأجر، ولا عن العلاقة مع الرؤساء والمرؤوسين وهذا يعني وجود مستوى منخفض وسلي من الرضا لدى أفراد العينة، ويعتقد الباحث أن هذا يتفق والواقع حيث الرضا لدى العاملين في القطاع الحكومي منخفض، بسبب عدم توفر الحوافز المادية، وتدني الرواتب والأجور مقارنة مع قطاعات أخرى. ويظهر من النتائج أن الثقة في الرؤساء مرتفعة ولكن الرضا عنهم منخفض، ويفسر ذلك بأن قدرات الرؤساء وكفاءتهم عالية، ولكن أسلوبهم الإداري في التعامل غير مرض بالنسبة للعاملين.

أما فيما يتعلق بالسؤال الثالث، ما العلاقات الارتباطية بين أبعاد المتغير المستقل وأبعاد المتغير التابع المستقلة والتابعة؟

لا بد من إجراء اختبار للعلاقات بين أبعاد المتغير المستقل (الثقة التنظيمية) وأبعاد المتغير التابع (الرضا الوظيفي)، للتأكد من أنها تمثل علاقة حقيقية وليست علاقات بمحض الصدفة، ورغم أن مستوى الأهمية المعتمدة في الدراسات الاجتماعية يتراوح بين (0,01-0,05) إلا أنه تم اعتماد مستوى أهمية (0,01) لزيادة الدقة في الدراسة.

وتبين النتائج أن العلاقة بين متغير الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي هي علاقة إحصائية هامة على مستوى دلالة $(0,01=\alpha)$ وكلها لحد ما منخفضة (0,40) ويمكن تفسيرها بأنه كلما زادت الثقة التنظيمية زاد الرضا الوظيفي بمقدار قليل.

أما فيما يتعلق بالعلاقات الارتباطية بين أبعاد الثقة التنظيمية وأبعاد الرضا فكانت متفاوتة حسب المعطيات، فعلى سبيل المثال، فقد كانت أقوى العلاقات الارتباطية بين أبعاد متغير الثقة التنظيمية وبعد الرضا عن الرؤساء، حيث كانت هامة وذات دلالة على مستوى أهمية $(0,01=\alpha)$ وتراوح قيمة معامل الارتباط بين (0,43) و(0,49) وهي علاقات هامة ولكنها لحد ما متوسطة، حتى يمكن القول أنها ضعيفة، ويعتقد الباحث أن هذا أمر طبيعي لأن من يعزز الثقة ويولد الرضا لدى الموظفين هم الرؤساء، وهذا كذلك جعل العلاقة الارتباطية بين متغير الثقة التنظيمية وبعد الرضا عن الرؤساء أعلى العلاقات الارتباطية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0,50) وهي لحد ما متوسطة.

أما فيما يتعلق بالعلاقات الارتباطية الأخرى بين أبعاد المتغير التابع والمتغير المستقل فكان أضعفها العلاقات ما بين أبعاد الثقة التنظيمية وبعدي الرضا عن الزملاء وعن الأجور. وبشكل عام فالعلاقة الارتباطية بين المتغيرين تتراوح بين ضعيفة ومتوسطة لحد ما.

اختبار الفرضيات

الفرضية الأولى:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد متغير الثقة التنظيمية (الثقة في السياسات، المعلومات، القيم، المديرين، فرص الابداع) والرضا الوظيفي.

العلاقة بين الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي في الوزارات الجزائرية

- تبين النتائج وجود علاقة هامة وذات دلالة إحصائية بين أبعاد متغير الثقة التنظيمية مجتمعة والرضا الوظيفي، بدليل مستوى الأهمية المعدوم تقريبا وارتفاع قيمة (F) المحسوبة عن قيمتها الجدولة. أما القوة التفسيرية للنموذج فقد بلغت ($R^2=0,282$) وهي قوة تفسيرية ضعيفة، بمعنى أن أبعاد المتغير المستقل (الثقة التنظيمية) تفسر فقط ما مقداره 28,2% من المتغير في الرضا الوظيفي. وعليه ترفض الفرضية العدمية التي تنص على عدم وجود علاقة، وتقبل الفرضية البديلة التي تقتضي وجود علاقة هامة وذات دلالة إحصائية.

- تبين كذلك أن بعد الثقة في المعلومات يرتبط بعلاقة إحصائية هامة مع متغير الرضا الوظيفي، وبملاحظة أن قيمة (F) المحسوبة (60,21) أكبر من قيمتها الجدولة ومستوى الأهمية المعدوم (0,000) فإنه يتوجب رفض الفرضية العدمية التي تنص على عدم وجود علاقة، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة، ولكن القوة التفسيرية لبعدها الثقة في المعلومات تفسر ما نسبته 8,9% من المتغير في الرضا الوظيفي وهي قوة تفسيرية حقيقية.

- يلاحظ من النتائج الموضحة أن نسبة ما يفسره بعد الثقة في المديرين من المتغير في الرضا الوظيفي (14,2%) وهي قيمة منخفضة، ولكن رغم ذلك فإن قيمة (F) المحسوبة هي أكبر من قيمة (F) الجدولة على مستوى دلالة ($\alpha=0,05$) ودرجات حرية (1-598)، وعليه فإنه ترفض الفرضية الصفرية، التي تنص على عدم وجود علاقة، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة هامة وذات دلالة إحصائية بين بعد الثقة في المديرين والرضا الوظيفي.

- تعكس النتائج الإحصائية، وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الثقة في القيم السائدة كمتغير مستقل وبين المتغير التابع الرضا الوظيفي في ضوء قيمة (F) المحسوبة، التي هي أكبر من قيمتها الجدولة على مستوى دلالة ($\alpha=0,05$) ودرجات حرية (1-598)، وهذا يقتضي رفض الفرضية العدمية التي تنص على عدم وجود علاقة وقبول الفرضية البديلة التي تقتضي بوجود علاقة هامة وذات دلالة إحصائية، ولكن القوة التفسيرية للنموذج بلغت (0,14) استنادا إلى قيمة معامل التحديد، وهي قوة تفسيرية ضعيفة جدا.

- تشير قيمة (F) المحسوبة أكبر بكثير من قيمتها الجدولة على مستوى دلالة ($\alpha=0,05$) ودرجات حرية (1-598) وعليه يتعين رفض الفرضية العدمية، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة هامة ذات دلالة إحصائية بين بعد الثقة في فرص الإبداع والرضا الوظيفي، أما القوة التفسيرية للمتغير المستقل فقد بلغت (17,2%) استنادا إلى قيمة معامل التحديد، وهي قوة تفسيرية ضعيفة.

- تبين المعطيات الإحصائية أن قيمة (F) المحسوبة أكبر من قيمة (F) الجدولة على مستوى دلالة ($\alpha=0,05$) ودرجات حرية (1-598) وهذا يعني رفض الفرضية العدمية التي تنص على عدم وجود علاقة، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الثقة في السياسات الإدارية والرضا الوظيفي، كما أن بعد السياسات الإدارية يفسر ما نسبته (21,5%) من المتغير في الرضا الوظيفي، وهي قوة تفسيرية ضعيفة.

الفرضية الثانية:

تختلف تصورات أفراد العينة للثقة التنظيمية في الوزارات المبحوثة باختلاف المتغيرات الديموغرافية (الجنس، الحالة الاجتماعية، المستوى العلمي، الفئة الوظيفية، العمر، الخبرة الإدارية، المستوى الإداري).

يتضح من النتائج اختلاف مستوى إدراك العاملين للثقة التنظيمية في الوزارات المبحوثة باختلاف العوامل الديموغرافية مثل (الجنس، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، المستوى الإداري، العمر)، في حين تبين أنه لا يوجد اختلاف في مستوى إدراك العاملين للثقة التنظيمية في الوزارات باختلاف الفئة الوظيفية، والخبرة الإدارية.

العلاقة بين الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي في الوزارات الجزائرية

وقد اتضح أن أفراد العينة من الإناث أكثر إدراكا للثقة التنظيمية من الذكور كما يتضح من المتوسطات الحسابية، كما أن المتزوجين هم أكثر إدراكا للثقة التنظيمية من غير المتزوجين، وأن العاملين ذوي مستوى التعليم العالي وذوي المستويات الدنيا من التعليم هم أكثر إدراكا للثقة التنظيمية من حملة الدرجات العلمية الوسطى.

وعليه، فإنه يمكن القول أن هذه النتائج تدعم جزئيا الفرضية التي تنص على عدم اختلاف إدراكهم للثقة باختلاف المتغيرات الديموغرافية، بل على العكس اختلفت تصورات المبحوثين للثقة التنظيمية باختلاف بعض المتغيرات الديموغرافية (الجنس، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، العمر، المستوى الإداري)، في حين لا يوجد أثر للمتغيرات الديموغرافية التالية (الفئة الوظيفية، الخبرة العملية) على تصورات العاملين لمتغير الثقة التنظيمية.

النتائج والتوصيات

النتائج

توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- 1- أن مستوى الثقة التنظيمية لعينة أفراد الدراسة كان مرتفعا، إذ بلغ المتوسط العام لها (4,233).
- 2- أن مستوى متغير الرضا الوظيفي كان منخفضا لعينة أفراد الدراسة، إذ بلغ (3,521).
- 3- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية هامة بين أبعاد متغير الثقة التنظيمية مجتمعة كمتغير مستقل والرضا الوظيفي كمتغير تابع وهذه الأبعاد مجتمعة تفسر ما نسبته (2,28٪) من المتغير في الرضا الوظيفي وهي قوة تفسيرية ضعيفة.
- 4- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية هامة بين أبعاد الثقة التنظيمية مستقلة والرضا الوظيفي، وأكثر الأبعاد تفسيراً للرضا الوظيفي هو بعد الثقة في السياسات الإدارية حيث فسر ما مقداره (5,21٪) من التباين في المتغير التابع.
- 5- تبين أن تصورات أفراد العينة في الوزارات المبحوثة للثقة التنظيمية تختلف باختلاف المتغيرات الديموغرافية التالية: "الجنس، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، المستوى الإداري، العمر".
- 6- تبين عدم اختلاف تصورات أفراد العينة في الوزارات المبحوثة للثقة التنظيمية باختلاف المتغيرات الديموغرافية التالية: الفئة الوظيفية، الخبرة الإدارية.

التوصيات

في ضوء ما تقدم من نتائج يوصي الباحث بما يلي:

- 1- استمرار المحافظة على تعزيز الثقة التنظيمية السائدة بين العاملين في الوزارات.
- 2- النظر في نظام الرواتب والترقيات والمكافآت والعلاوات الوظيفية التي أبدى معظم المبحوثين عدم رضاهم عنها، وهذا بدوره يعزز الثقة التنظيمية لدى العاملين أكثر فأكثر، وخصوصا أن العلاقة بين هذين المتغيرين واضحة.
- 3- إجراء المزيد من الدراسات عن عناصر الثقة الإدارية الأخرى التي لم تتطرق لها الدراسة كالثقة في مجال العلاقات البيئية وغيرها من الأمور التي لها دور في تعزيز الثقة التنظيمية وبالتالي الرضا الوظيفي.
- 4- عقد دورات تدريبية في مجال العلاقات الإنسانية لتحسين العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين، لأن الدراسة تبين ضعف هذه العلاقات التي لها دور أساس في خلق الثقة والرضا لدى العاملين.
- 5- الاهتمام أكثر برضا العاملين، وذلك من خلال دراسة العوامل التي قد تؤدي الى عدم رضا العاملين، ومحاولة تصويبها إيجابيا.

العلاقة بين الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي في الوزارات الجزائرية

المراجع

- الحوامدة، نضال، ثامر، الثقة التنظيمية في الدوائر الحكومية في محافظتي الكرك والطفيلة، المجلة العلمية لكلية الإدارة والاقتصاد، قطر، عدد 9، 1998، ص 229-257.
- العواملة، نائل عبد الحفيظ، تطوير المنظمات: المفاهيم والهياكل والأساليب، الطبعة الثانية، مركز ياسين الفني، عمان، 1995، ص 127-131.
- الغامدي، عبد الله عبد الغني، الثقة التنظيمية في الاجهزة الإدارية في المملكة العربية السعودية، المجلة العربية للإدارة، العدد 3، المجلد 14، 1990، ص 5-47.
- اللوزي، سليمان أحمد وفيصل فخري، مرار، تنظيمات المستقبل وتحديات الإدارة، المجلة العربية للإدارة، مجلد 14، عدد 1، 1990، ص 5-28.
- المغربي، كامل محمد، السلوك التنظيمي، مفاهيم واسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم، دار الفكر، عمان، 1993.
- دراسات مجلة علمية محكمة، المجلد 22، العلوم الإدارية، الجامعة الأردنية، 2005.
- زيد منير عبوي، إدارة التغيير والتطوير، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2007.
- زيد، عثمان إبراهيم، الأثر التنظيمي والاقتصادي والاجتماعي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة المنظمة، المجلة العربية للإدارة، مجلد 10، عدد 3، 1986، ص 156-168.
- طارق السويداني، منهجية التغيير في المنظمات، دار ابن حزم للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت، 2001.
- معتز سيد عبد الله، دان كوهين، أسس التغيير التنظيمي، القاهرة، 2009.
- ياغي، محمد عبد الفتاح، مبادئ الإدارة العامة، الطبعة الثانية، عمان، 1987، ص 68.
- Carneval, David, Barto, Whihster, Trust in the Public Sector, Administration and society, 23 (4):471,1992.
- Currall, Steven, The Role of Interpersonal Trust in Work Relationship. PhD Thesis, Cornell university. U.S.A, 1990.
- Hottman, D, The Organizations Climate of Middle Schools, and Dimension of Athena Tacitly and Trust, Dissertation Abstracts, 54 (6), 1993.