

## الثقة التنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لعمال المؤسسة الجزائرية

دراسة ميدانية: عمال الصحة العمومية لولاية الجلفة

*Organizational trust and its relationship with the organizational loyalty of the workers of the Algerian Foundation**Field Study: Public Health Workers in Djelfa Province*

د. منصور تجاني      بن بولرباح الباي

جامعة الجلفة

ملخص :

تناولت هذه الدراسة إشكالية الثقة التنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى عمال مؤسسة الصحة العمومية لولاية الجلفة، ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمد الباحث على استبيان محكم لجمع المعطيات، وتم اختيار المنهج الوصفي من أجل تحقيق اغراض البحث وقد تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية عددها 71 موظف وموظفة وقد اظهرت نتائج الدراسة وجود مستوي منخفض من الثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة الصحة العمومية لولاية الجلفة، كما تم الكشف عن وجود علاقة ذات دلالة احصائية موجبة ضعيفة بين الثقة التنظيمية وبين الولاء الوظيفي .

الكلمات المفتاحية: الثقة التنظيمية، الولاء الوظيفي.

**Abstract :**

This study, tried to address the issue of organizational trust in relation to the functional commitment among workers of the public health institution of the Wilaya of Djelfa., The researcher relies on a questionnaire well preoutis questionnaire subject. The sample of this study was randomly selected from 71 public servants. Using the descriptive method to achieve the objectives of this study The results show that there is a very high level of organizational trust and functional commitment among health facility workers. Yet the results indicated the existence of a positive and weak relationship with a statistical indication between organizational trust and functional engagement.

**Key words:** organizational trust, functional engagement.مقدمة

ان العديد من نظريات المنظمة المعاصرة تعد تطوير الثقة المتبادلة والتفاعل قوة مكملة في المنظمات، ويشير (Shea ,1984) بأن الثقة مكون مهم في الحياة التنظيمية فهي أشبه بزيت التشحيم الذي يقلل من الاحتكاك وأشبه بالرابط الذي يلصق الأجزاء المتباينة سوية ، فهي محفز لانجاز العمل.(1)

كما إن ولاء الأفراد لمنظمتهم يجعلهم يحرصون أشد الحرص على تحقيق سلوكيات الدور الاضافي وتضحية الفرد من اجل مصلحة المنظمة كما تهدف اليه المواطنة التنظيمية من سلوكيات اختيارية تتجاوز توقعات الدور الموجودة او المنتظرة، لذا فإن تسيير الموارد البشرية في المؤسسات، يجب ان يولي اهتماما كبيرا بتحقيق الثقة التنظيمية في المنظمة الصحية، والعمل الصحي هو مجهود، يتطلب مقادير عالية من الصفاء العقلي والتركيز الذهني إضافة إلى الهدوء والاستقرار المعنوي والنفسي.(2)

فالثقة التنظيمية هي علاقة نفسية بين الفرد ومنظّمته ناتجة عن تجسيد مفاهيم الولاء الوظيفي لدى عمال المؤسسة الجزائرية، بصفة عامة ومن هذه الزاوية يمكن التطرق الى الاشكال التالي:

- ما طبيعة العلاقة بين الثقة التنظيمية والولاء الوظيفي لدى عمال مؤسسة الصحة العمومية لولاية الجلفة؟

ويندرج تحت هذه الاشكال الاسئلة الفرعية التالية:

أ- ما مستوى درجة الثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة الصحة العمومية لولاية الجلفة؟

ب- ما مستوى درجة الولاء الوظيفي لدى عمال مؤسسة الصحة العمومية لولاية الجلفة؟

## 2. فرضيات الدراسة:

### الفرضية الرئيسية:

- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الثقة التنظيمية وبين الولاء الوظيفي لدى عمال الصحة العمومية لولاية الجلفة.

الفرضية الاولى: يتمتع مستوى الثقة التنظيمية بمستوى مرتفع لدى عمال الصحة العمومية لولاية الجلفة.

الفرضية الثانية: يتمتع مستوى الولاء الوظيفي بمستوى منخفض لدى عمال الصحة العمومية لولاية الجلفة.

## 3. اهمية الدراسة:

تكمن اهمية هذا البحث فيما يلي:

• تقديم إضافة جديدة من خلال الكشف عن مستوى كل من الثقة التنظيمية و الولاء الوظيفي لدى عمال الصحة العمومية لولاية الجلفة.

• محاولة الكشف عن طبيعة العلاقة بين الثقة التنظيمية وبين الولاء الوظيفي.

• محاولة لفت انتباه المسؤولين لمراعاة ردود أفعال العاملين، عند رسم سياسات الموارد البشرية وإجراء عمليات تقييم مستوى الثقة التنظيمية، لما لهذه السياسات والعمليات من تأثيرات على سلوكيات الولاء الوظيفي.

• تقترح هذه الدراسة للقائمين على مؤسسة الصحة العمومية إطاراً علمياً يمكن من خلاله الاطلاع على المتغيرات ذات العلاقة بالثقة التنظيمية.

## 4.اهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى تحقيق ما يلي:

1- التعرف على مستوى درجة كل من الثقة التنظيمية، والولاء الوظيفي.

2- التعرف على العلاقة بين الثقة التنظيمية وبين الولاء الوظيفي.

## 5- مصطلحات الدراسة:

### 1.5.الثقة التنظيمية:

الثقة ليست مصطلح بسيط للفهم، فهي تتطلب العديد من العوامل التي يجب ان تؤخذ بالاعتبار عند دراستها (3) اذ لا يوجد اتفاق بين الباحثين حول تعريف شامل وموحد للثقة، وقلة هذا الاتفاق تعود الى التركيب المعقد لهذا المفهوم والذي لا يمهد لإعطاء الصورة المتكاملة، فالباحثين يميلون للنظر الى الثقة

ضمن سياق مجالاتهم الأكاديمية الخاصة ويقدموا على هذا الأساس التعاريف المختلفة والتي تساهم أحياناً في زيادة التشويش حول ماهية هذا المفهوم وآلية عمله. (4) كما يعبر عنها أيضاً (Lee et al, 2003) على أنها "محافظة أعضاء المنظمة على الإيمان والثقة المتبادلة بين بعضهم البعض من ناحية النية والسلوك." (5)

ومن هذا يمكن أن يستخلص الباحث تبني تعريف (Mayer, et al, 1995) للثقة إذ "تشير الثقة إلى الاستعداد لدى طرف مشارك لأن يكون متقبلاً لأفعال المشارك الأخر اعتماداً على التوقعات بأن الآخر سوف يؤدي الأعمال الهامة والمتعلقة بالوفاق trustor مع عدم الأخذ في الاعتبار قدرة المشارك الآخر على الرقابة." (6)

### 2.5. الولاء الوظيفي:

يري بوتر وزملاءه أن الولاء الوظيفي يعرف بأنه "قوة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها، ويعرفه " بوكائن" على أنه "عدم رغبة العالمين في ترك المنظمة التي يعملون فيها لحصولهم على المكاسب المختلفة من حوافز ومكانة اجتماعية وحرية مهنية، كما يعرفه "اورلي" على أنه "الارتباط النفسي الذي يربط الفرد بالمنظمة مما يدفعه للاندماج في العمل والي تبني قيم المنظمة." (7)

أن من المهم بالنسبة للقائد أن يكون قادراً على خلق الولاء لدى مرؤوسيه، بدون الولاء فان مركز القائد سوف يتزعزع حيث أن الولاء طريق ذو اتجاهين، الأول ينطوي على تقديم العاملين ولاءهم لرئيسهم والثاني ينطوي على تقديم الرئيس ولاءه لمرؤوسيه، إن هذه المسؤولية المزدوجة في التعامل تتطلب من القائد الإداري القدرة على تمثيل الإدارة أمام العاملين، وكذلك تمثيل العاملين أمام الإدارة (8)

### 3.5. عمال الصحة العمومية:

مسمى يطلق على جميع العاملين في وزارة الصحة سواء كانوا يعملون بوظائف إدارية، او خدماتية، او طبية.

### 6- حدود ونطاق الدراسة :

-الحدود البشرية : عمال الصحة العمومية من (اطباء و ممرضين واداريين و عمال مهنيين)  
-الحدود المكانية: مؤسسة الصحة العمومية (مستشفيات استشفائية، مؤسسات جوارية) في ولاية الجلفة

-الحدود الزمانية: شهر مارس 2017

أولاً- الدراسة النظرية:

1-الدراسات السابقة:

□ دراسة (حامد وعامر، 2008):

يقدم البحث إطار نظري وتطبيقي يختبر العلاقة بين الثقة التنظيمية ومستوى مخرجات العمل الموقفية والسلوكية، وفق صيغة تبين انعكاس توفر الثقة بين أعضاء المنظمة في رفع مستوى مخرجات عملهم، وقد اختبر الباحثان علاقة الأثر بين مصادر الثقة التنظيمية (الثقة بالإدارة والثقة بالرئيس المباشر والثقة بزملاء العمل) ومستوى مخرجات العمل الموقفية (الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي) والسلوكية (الاداء الوظيفي وسلوك المواطن وسلوك الإبداع)، ومع بيانات جمعت من عينة من (97) عامل في معمل نسيج الديوانية اختبر الباحثان فرضيات البحث باستخدام تحليل الانحدار المتعدد ومعامل الارتباط

البسيط وتحليل السيطرة (Dominance Analysis)، وأثبتت معظم النتائج التطبيقية للبحث صحة الفرضيات التي اقترحت (9).

□ دراسة (Lee, 2003): هدفت إلى تحليل العلاقة بين الالتزام التنظيمي والثقة التنظيمية والرضا الوظيفي على المستوى الفردي (ثقة الفرد بالمشرف) والجماعي، وقد تم تطبيق الدراسة في إحدى شركات التأمين على الحياة في الولايات المتحدة على عينة مكونة من (660) موظف في هذه الشركة، تم الاعتماد على الاستبانة لاختبار فرضيات الدراسة التي بلغ عددها (09) فرضيات رئيسية اثنتان منها تتعلق بالثقة والالتزام التنظيمي، وتوصلت إلى أن العلاقة الايجابية بين الالتزام التنظيمي ومستوى الثقة يكون أقوى في الجماعات الأكثر تماسكا. (10)

## 2-الاطار النظري لمفاهيم الدراسة:

### 1.2. أهمية الثقة التنظيمية:

يشير (Crawford 1998) بأن كل المنظمات الرائدة تتشابه بشيء أساسي، بقيامها على أساس الثقة، والثقة التنظيمية هي أيضا مصدر للميزة التنافسية لأن تأصيل الثقة يزيد من التعاون بين أعضاء المنظمة والتي بالحقيقة تخفف من كلف التبادل وكذلك من السلوك الانتهازي (11)

والثقة التنظيمية أيضا احد العناصر الأساسية في حل المشاكل الإدارية، وقد أكد (Wicks) وزملاءه على أهمية نظر المنظمات الى الثقة على أنها مصدر اقتصادي مهم، وشجع أيضا المنظمات على تبني إستراتيجية للاستثمار بها بالاعتماد على معايير فاعلة تنعكس نتائجها على نجاح هذا الاستثمار. (12)

### 2.2. أبعاد قياس الثقة التنظيمية:

اختلف الباحثين حول قياس متغير الثقة التنظيمية، اذ تنطوي معظم المقاييس تحت مدخلان، يقوم كل منها على أساس منظور معين، و ما ساعتمد عليه في دراستي ما يسمى بمدخل بؤرة الثقة (Trust Foci) او (مرجعية او مصدر الثقة)، ويقوم على أساس مصدر الثقة في المنظمة، والتي قد تكون ضمن المستوى الأفقي للمنظمة (علاقة الثقة بين العامل وزملائه الآخرين)، او ضمن المستوى العمودي (علاقة الثقة بين العامل والرئيس المباشر او الإدارة العليا) (13).

وبالاعتماد على الصورة الاصلية لمقياس الثقة التنظيمية لـ:

Scott, D. (1981) The development of four new organizational measures of trust.

الذي يعد من المقاييس المهمة والمستخدمه بكثرة بالبحوث التطبيقية المتعلقة بموضوع الثقة التنظيمية وهو مقياس مختبر اكثر من مرة وذو ثبات ومصداقية عالية، والذي يتكون من ابعاد ثلاثة هي: (14)

□ الثقة بزلاء العمل (Coworker-Trust)

□ الثقة بالرئيس المباشر (Immediate Supervisor-Trust)

□ الثقة بالإدارة العليا (Upper Management-Trust)

### 3.2. عوامل تحسين وتعزيز الثقة التنظيمية داخل المنظمة:

#### أ-العوامل التنظيمية:

ان عامل الموارد البشرية يحدد فعالية وكفاءة نظام تقييم الاداء و عامل الممارسات الادارية وهيكال المنظمة يحددان الطريقة التي يجب اتباعها لبلوغ الفعالية التنظيمية. وتحقيق الالتزام التنظيمي ورفع مستوى الاداء ونجاح الاتصالات واشراك العاملين في عملية صنع القرار، وعامل الثقافة التنظيمية يحدد هيكل العلاقات بين الموظفين ومديرهم، وبالتالي يسهل ويساعد على تأسيس الثقة التنظيمية. (15)

#### ب-العوامل الفردية:

ان عملية تأسيس وتكوين الثقة التنظيمية تتطلب وجود بعض العوامل الذاتية التي تؤثر فيها مثل الميل الى الاتكال، والحالة الذهنية والمشاعر، والقيم والأخلاق ان الميل الى الاتكال يفسر كيفية استعداد الافراد للاعتماد على الاخرين منذ ولادتهم اما بالنسبة للحالة الذهنية والمشاعر فتبين كيف يمكن الشخص الاخر قبل ان يقرر ان يثق به ام لا، اما القيم فتوضح كيفية تكون الميول التي تساهم في خلق الثقة والقيم المشتركة المتبادلة، كما ان الاخلاق توضح مدى مصداقية الافراد. (16)

#### 4.2. أهمية الولاء الوظيفي:

يمثل الولاء الوظيفي عنصرا هاما في الربط بين المنظمة والافراد العاملين فيها لاسيما في الاوقات التي لا تستطيع فيها المنظمات ان تقدم الحوافز الملائمة لدفع هؤلاء الافراد العاملين للعمل وتحقيق أعلى مستوى من الانجاز، كما يعمل الولاء على التحفيز من ظاهرة الغياب ومن دوران العمل ايضا، ويعتبر ايضا عاملا مهما في التنبؤ بفعالية المنظمة، وانخفاضه يسبب في تكاليف اضافية. (17)

#### 5.2. ابعاد الولاء الوظيفي:

يتأثر الولاء الوظيفي بمجموعة من المتغيرات التي تؤثر في ولاء الفرد والتي يمكن تصنيفها في مجموعات على النحو التالي :

- ابعاد متعلقة بالصفة الشخصية.
- ابعاد متعلقة بخصائص العمل.
- ابعاد متعلقة بالخصائص التنظيمية.
- ابعاد متعلقة بالعوامل الخارجية (فرص العمل البديلة). (18)

#### 6.2. عوامل زيادة الولاء:

- زيادة اشراك العاملين في التنظيم.
- الاهتمام بتحسين المناخ التنظيمي.
- العمل على بناء ثقافة مؤسسية.
- الرضا عن العدالة الخارجية والداخلية ومستوى العائد الفعلي من الوظيفة.
- نمط القيادة. (19)

#### ثانيا- الدراسة الميدانية

##### 1- الاجراءات المنهجية:

1.1. منهج البحث: من أجل تحقيق أغراض البحث والإجابة عن الأسئلة التي طرحت والتحقق من فرضياتها، تم استخدام المنهج الوصفي.

2.1. مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من عمال مؤسسة الصحة العمومية لولاية الجلفة، المقدر عددهم 3194 عاملاً. عينة الدراسة: تم اختيار عينة عشوائية تقدر بـ 71 عاملاً.

| النسبة المئوية | التكرار | الجنس   |
|----------------|---------|---------|
| 62 %           | 44      | الذكور  |
| 38 %           | 27      | الإناث  |
| 100 %          | 71      | المجموع |

3.1. ادوات الدراسة: بالاعتماد على نوع المعلومات والبيانات التي نحن بصدد جمعها، وعلى الدراسة الاستطلاعية التي أجريناها، تم الاعتماد على الأداة الأكثر ملائمة لإجراء هذه الدراسة وهي الاستبيان، وقصد تبسيط المفاهيم ووضع الصورة النهائية للاستبيان على ضوء المعلومات المأخوذة من بعض البحوث والكتب والمقاييس التي عالجت موضوع الدراسة، وبالاعتماد على الصورة الأصلية لمقياس الثقة التنظيمية Scott, D. (1981) The development of four new organizational measures of trust. طريقة التصحيح: الإجابة على عبارات المقياس تظم خمس مستويات تنتظم على سلم ليكرت كما هو موضح في الجدول.

جدول رقم (02): مستويات الأوزان لسلم ليكرت

| أوافق بشدة | أوافق | موافق الى حد ما | أوافق كثيرا | أعارض بشدة | الأوزان |
|------------|-------|-----------------|-------------|------------|---------|
| 5          | 4     | 3               | 2           | 1          |         |

4.1. الخصائص السيكومترية للمقياس:

أولاً/ صدق المقياس:

بعد احضار الباحث لمقاييس الدراسة، تم عرضها على مجموعة من الأساتذة المتخصصين في علم النفس العمل والتنظيم، وذلك لإبداء الرأي في محاور الاستبيان ومدى صلاحية ومناسبة العبارات الموضوعية لمقياس المتغيرات لدى عمال مؤسسة الصحة العمومية لولاية الجلفة، وتم إجراء بعض التعديلات المناسبة.

ثانياً/ ثبات المقياس:

استخدم الباحث درجات العينة التجريبية في حساب الثبات بطريقة ألفا كرونباخ والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (03): معامل ثبات المقاييس المستخدمة

| المقاييس              | طرق حساب الثبات | عدد العبارات | معامل الثبات |
|-----------------------|-----------------|--------------|--------------|
| مقياس الثقة التنظيمية | معامل ألفا      | 13           | 0.802        |
| مقياس الولاء الوظيفي  | معامل ألفا      | 10           | 0.737        |

## 5.1. الأساليب الإحصائية المُطبقة:

استخدم الباحث للتحقق من الفرضيات، أساليب إحصائية مختلفة وهذا باعتماده على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، كما اعتمد على التقنيات الإحصائية، التي تندرج ضمن أسلوب الإحصاء الاستدلالي والاحصاء الوصفي، وهي على النحو التالي:

- ✍ النسب المئوية والتكرارات لوصف العينة.
- ✍ معامل الثبات كرونباخ  $\alpha$  لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان.
- ✍ معامل الارتباط بيرسون (Pearson) و ذلك لمعرفة طبيعة العلاقة الارتباطية بين المتغيرات.
- ✍ اختبار (One Sample T test) لإيجاد دلالة الفروق بين متوسط درجات الأفراد و المتوسط الفرضي.

## 2- عرض ومناقشة الفرضيات

### 1.2. عرض ومناقشة الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى: يتمتع مستوى الثقة التنظيمية بمستوى مرتفع لدى عمال الصحة العمومية لولاية الجلفة.

الجدول رقم(04): التوزيع التكراري واختبار (ت) للدلالة الإحصائية للفرق بين المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية لمستوى الثقة التنظيمية.

| الدلالة الإحصائية للفرق بين المتوسطين |                         |                  |                   |          | المتوسط الحسابي المتوقع | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي الملاحظ | عدد أفراد العينة | مستوى الثقة التنظيمية |
|---------------------------------------|-------------------------|------------------|-------------------|----------|-------------------------|-------------------|-------------------------|------------------|-----------------------|
| الدلالة الإحصائية                     | مستوى الدلالة الإحصائية | احتمال الخطأ (P) | درجات الحرية (df) | قيمة (t) |                         |                   |                         |                  |                       |
| دال                                   | 0.000                   | 1.005            | 70                | 7.537-   | 7.57-                   | 39                | 8.47                    | 31.42            | 71                    |

من خلال الجدول يتبين أن قيمة المتوسط الحسابي الملاحظ تُقدر بـ: (31.42) وانحراف معياري بلغ القيمة (8.47) وان المتوسط الفرضي للدراسة هو (39) وان قيمة الفرق بين المتوسطات (-7.57) وهي قيمة دالة عند ( $\alpha=0.000$ ،  $t=1.005$ ،  $df=70$ ) وتعد هذه النتيجة مؤشر على مستوى منخفض، وهي تتفق مع دراسة (Yilmaz et Atalay, 2009) التي ذهبت الى ضرورة تعزيز عوامل الثقة بين الموظفين ومديريهم، وتتعارض مع دراسة (رشيد، 2003)، التي توصلت الى ان بناء ثقة المرؤوسين بمرؤوسهم يعد عاملا مهما للإدارة الفعالة، كما تتعارض أيضا مع دراسة (الحوامة، 2004)، التي وجدت مستوى جيد للثقة لدى عمال الوزارات الاردنية، وهذا الانخفاض مرده لعدم إشاعة الثقة بين العمال داخل مؤسسة الصحة العمومية بوصفها موجودا استراتيجيا، وعدم تنمية مبدأ الرقابة الذاتية لدى العاملين. برفض بناء وإشاعة ثقافة حب العمل وروح الانتماء للمنظمة ونظرتهم إليها على أنها ليست مصدرا لرزقهم ولا نجاحها يعد نجاح لهم، كما يرجع انخفاض مستوى الثقة الى انتهاج سياسة أقل ديمقراطية اتجاه العاملين

وبناء علاقات سيئة معهم أثر في وجود بيئة عمل غير آمنة وصحية يسودها قلة الاحترام المتبادل بين افراد المؤسسة الصحية.

## 2.2. عرض ومناقشة الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية: يتمتع مستوى الولاء الوظيفي بمستوى منخفض لدى عمال الصحة العمومية لولاية الجلفة.

| الدلالة الإحصائية للفرق بين المتوسطين |                         |                  |                   |          |                     | المتوسط الحسابي المتوقع | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي الملاحظ | عدد أفراد العينة | مستوى الولاء الوظيفي |
|---------------------------------------|-------------------------|------------------|-------------------|----------|---------------------|-------------------------|-------------------|-------------------------|------------------|----------------------|
| الدلالة الإحصائية                     | مستوى الدلالة الإحصائية | احتمال الخطأ (P) | درجات الحرية (df) | قيمة (t) | الفرق بين المتوسطين |                         |                   |                         |                  |                      |
| دال                                   | 0.000                   | 1.16             | 70                | -4.501   | 5.25-               | 30                      | 9.8<br>3          | 24.74                   | 71               |                      |

من خلال الجدول يتبين أن قيمة المتوسط الحسابي الملاحظ تُقدر بـ (24.74) وانحراف معياري بلغ القيمة (9.83) وان المتوسط الفرضي للدراسة هو (30) وان قيمة الفرق بين المتوسطات (-5.25) وهي قيمة دالة عند ( $\alpha=0.000$ ،  $t=-4.501$ ،  $df=70$ ) وتعد هذه النتيجة مؤشر على مستوى منخفض، وتعارض مع دراستي (الحوامدة، 2004) و(غنيم، 2007)، الأولى وجدت ان مستوى الولاء جيد لدى العاملين المبحوثين في الوزارات الأردنية بينما الثانية خلصت الى ان مستواه عند أعضاء هيئة التدريس في جامعة النجاح الوطنية مرتفع، وهذا الاختلاف مع الدراسات السابقة قد يعود الى عدم تعزيز الثقة التنظيمية لدى عمال الصحة، وعدم مراعاة الجوانب الشخصية لحياة الموظفين، وقلة الاهتمام بالأفكار والآراء التي تطرح من قبل الموظفين والعمل بأخذها بالحسبان، وجعلهم يشعرون بأن آراءهم وطروحاتهم ليست محل نظر الإدارة واهتمامها، ومن خلال ما سبق يمكن قبول صحة الفرضية الثانية والذي تنص : يتمتع عمال مؤسسة الصحة العمومية بمستوى منخفض من الولاء التنظيمي .

## 3.2. عرض و مناقشة نتائج دراسة الفرضية الرئيسية:

تنص الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الثقة التنظيمية وبين الولاء الوظيفي لدى عمال الصحة العمومية لولاية الجلفة.

| المتغيرات       | حجم العينة | قيمة معامل الارتباط (R) | قيمة SIG | DF | مستوى الدلالة |
|-----------------|------------|-------------------------|----------|----|---------------|
| الثقة التنظيمية | 71         | *0.277                  | 0.019    | 70 | دال عند 0.05  |
| الولاء الوظيفي  |            |                         |          |    |               |

من خلال الجدول تظهر لنا قيمة SIG التي هي (0,019) وهي أقل من مستوى الدلالة (0,05) وقيمة معامل الارتباط (R) التي بلغت (\*0.277) و عليه فإننا نرفض الفرضية الصفرية ، ونقبل الفرض البديل التي تقول : "توجد علاقة ارتباطية إيجابية ضعيفة بين الثقة التنظيمية وبين الولاء الوظيفي، وهذا يتفق



مع دراسة (رشيد، 2003) التي ذهبت الى ان الولاء الوظيفي يرتبط ارتباطا طرديا مع الثقة، ومع دراسة (الفهداوي و القطاونة، 2004) التي أشارت الى أهمية الولاء في تعزيز الثقة في المؤسسة الصحية. خاتمة وتوصيات:

من خلال الدراسة الحالية حاول الباحث التطرق إلى متغيرات مهمة في علم النفس العمل والتنظيم عامة وفي مؤسسة الصحة العمومية على وجه الخصوص، وهي الثقة التنظيمية والولاء الوظيفي، من خلال الكشف عن مستوى كل منها لدى عينة الدراسة والتي دلت على انخفاض مستوى كل من هذه المتغيرات وكذلك معرفة طبيعة العلاقة القائمة بين الثقة التنظيمية والولاء التنظيمي، وخلصت الدراسة الى وجود علاقة ارتباطيه موجبة ضعيفة بين الثقة التنظيمية والولاء التنظيمي لدى عمال الصحة العمومية لولاية الجلفة، وعلى ضوء النتائج التي توصل اليها الباحث في هذه الدراسة فانه يوصي بالتالي:

1. اعتبار الثقة التنظيمية من الركائز الأساسية في رسالة المنظمة انطلاقا من أن الثقة هي القائد والدليل لكافة الفعاليات التنظيمية فمتى انتزعت الثقة أصبحت المنظمة في عداد المفقودات.
2. بناء وإشاعة ثقافة حب العمل والولاء، من خلال تحسين مستوى الثقة التنظيمية لما لها من ارتباط وثيق.
3. انتهاج سياسة أكثر ديمقراطية تجاه العاملين وبناء علاقات طيبة معهم لتعزيز بيئة عمل آمنة وصحية يسودها الاحترام المتبادل بين الجميع.
4. تعزيز حالة الشعور بالمسؤولية، من خلال تطوير الجانب الاخلاقي للعمال.
5. مراعاة الجوانب الشخصية للموظفين، من خلال التكفل الفعلي بهم اجتماعيا ونفسيا واقتصاديا.
6. الاهتمام بالأفكار والآراء التي تطرح من قبل الموظفين والعمل بأخذها بالحسبان، وجعلهم يشعرون بأن آراءهم وطروحاتهم محل نظر الإدارة واهتمامها.
7. المحافظة على أهمية توليد شعور الثقة لدى الموظفين من خلال المعاملة المنصفة وبناء علاقات ذات جودة عالية بين الموظفين والإدارة، لأن ذلك يدعم دور الشعور بالاطمئنان للعمل.

#### المراجع:

- 1-متعب حامد كاظم، عامر علي العطوي، دور الثقة التنظيمية في تحسين مستوى مخرجات العمل الموقفية والسلوكية دراسة تطبيقية في معمل نسيج الديوانية، العدد 10، 2008، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، ص.6.
- 2-Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S. & Camerer, C. (1998) "Not so different after all: A cross-discipline view of trust", Academy of Managemen Review, Vol 23 No 3, pp. 393-404.
- 3-Dammen , K. , (2001). " The effects of organizational structure on employee trust and job satisfaction " , Unpublished thesis of master of training and development , University of Wisconsin-Stout,p.9
- 4-Adams , S, (2004). The relationships among adult attachment , general self-disclosure, and perceived organizational trust , Unpublished dissertation of doctor of human development , Faculty of the Virginia Polytechnic Institute and State University ,p.3

- 5-متعب حامد كاظم، عامر علي العطوي، دور الثقة التنظيمية في تحسين مستوى مخرجات العمل الموقفية والسلوكية دراسة تطبيقية في معمل نسيج الديوانية، العدد 10، 2008، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، ص6.
- 6-ممدوح عبدالعزيز، أثر الثقة بين العاملين على مشاركة المعرفة، دون سنة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ص2.
- 7-حنونة سامي إبراهيم حماد، قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدي العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2006، ص17
- 8-المرجع السابق نفسه، ص17،
- 9- Organ, D, W., (1990). The Motivational Basis of Organizational Citizenship Behavior. In Staw, B., M., and Cummings, L, L, (Eds), Research in organizational behavior, Vol.12, pp.43-72.
- 10- Organ D.W. and Konovsky, M.(1989), Cognitive Versus Affective Determinants of Organizational Citizenship Behavior, Journal of Applied Psychology, Vol. 74, pp.157-164.
- 9- متعب حامد كاظم، عامر علي العطوي، دور الثقة التنظيمية في تحسين مستوى مخرجات العمل الموقفية والسلوكية دراسة تطبيقية في معمل نسيج الديوانية، العدد 10، 2008، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، ص1.
- 12- نيسير وزكريا، أثر الثقافة في ثقة الموظفين بإدارة المؤسسات التعليمية في سورية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، مجلة 30، العدد 1، 2014، ص289.
- 10- عطية لعون، الثقة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى عمال الحماية المدنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة وهران 2، الجزائر، السنة الجامعية 2016/2015، ص48.
- 11- متعب حامد كاظم، عامر علي العطوي، دور الثقة التنظيمية في تحسين مستوى مخرجات العمل الموقفية والسلوكية دراسة تطبيقية في معمل نسيج الديوانية، العدد 10، 2008، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، ص6.
- 12- نفس المرجع السابق، ص8.
- 13- نفس المرجع السابق، ص7.
- 14- نفس المرجع السابق، ص8.
- 15- شاهين ماجد إبراهيم، 2010، مدى فاعلية وعدالة نظام تقييم أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية وأثره على الأداء الوظيفي والولاء والثقة التنظيمية دراسة مقارنة الجامعة الإسلامية و الأزهر، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة، ص70.
- 16- نفس المرجع السابق، ص71.
- 17- شاهين ماجد إبراهيم، 2010، مدى فاعلية وعدالة نظام تقييم أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية وأثره على الأداء الوظيفي والولاء والثقة التنظيمية دراسة مقارنة الجامعة الإسلامية و الأزهر، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة، ص53.
- 18- نفس المرجع السابق، ص61.
- 19- نجيب عبد المجيد، خولة صدر الدين، دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، العدد19، 2014، مجلة اداب الفراهيدي، بلدية كركوك، ص345.