

خطوات البحث العلمي

المتبعة في رسالة الماجستير

صلاح ربيعي زايد العتيبي

الرقم الجامعي: 251001397



مهارات بحثية 2
Week 02

مقدمة



يعتمد إعداد البحث العلمي على خطوات أساسية تبدأ بتحديد المشكلة، ثم جمع المعلومات والدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع، بعد ذلك يتم صياغة الأهداف والمنهجيات المناسبة والفرضيات، ثم تبدأ مرحلة تحليل البيانات باستخدام أدوات وأساليب ملائمة، وتأتي بعد ذلك مرحلة تفسير النتائج وربطها بالفرضيات والأهداف، يليها مرحلة الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات، مع إعداد قائمة للمراجع والمصادر المستخدمة مع مراعاة تنسيقها بالأساليب المعتمدة وأشهرها APA



01

خطوات البحث العلمي المتبعة في رسالة الماجستير
بعنوان
"أثر الثقة على إنتاجية العاملين"
(دراسة تطبيقية على أمانة محافظة جدة بوزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان)



عنوان البحث

أثر الثقة على إنتاجية العاملين

(دراسة تطبيقية على أمانة محافظة جدة بوزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان)

إعداد الطالب

صلاح ربيعى زايد العتيبي

الرقم الجامعي / 44181822

مشروع بحث مقدم لاستكمال الحصول على درجة الماجستير في تخصص إدارة الأعمال

من جامعة أم القرى بمكة المكرمة

إشراف الدكتور / نعيم بن علي بن ناصر البهتاني

رئيس قسم إدارة الأعمال



الخطوات الأساسية التي تم اتباعها في إعداد الرسالة

أهم الخطوات الأساسية المتبعة لإجراء الدراسة كانت:

أولاً: اختيار موضوع الدراسة، وتحديد المشكلة البحثية على النحو التالي:

1

- مجال البحث العام في مجال الإدارة نظراً لتخصص الباحث، اختيار موضوع الدراسة جاء لعدة أسباب أهمها أن أمانة محافظة جدة شهدت تطورات هائلة في مجال الإدارة وخاصة في ظلّ عملية التحول حيث اتجهت مثل جميع المؤسسات بجميع القطاعات على المستوى العالمي إلى الخروج من نطاق الإدارة التقليدية نحو الأساليب الإدارية الحديثة وتبني مفاهيم واستراتيجيات وأنماط إدارية جديدة تحقق من خلالها أهدافها، تم صياغة العنوان بصورة واضحة وعبارات دقيقة تعبّر عن أهداف الدراسة التي تتمثل في التعرف على أثر الثقة (المتغير المستقل) على الإنتاجية (المتغير التابع) لدى العاملين في أمانة محافظة جدة.
- تحديد المشكلة البحثية التي انطلقت من أهمية أثر الثقة كأحد مداخل السلوك التنظيمي على الإنتاجية، وتمثّلت المشكلة في تساؤل رئيسي انبثق منه عدة تساؤلات فرعية، حيث تناولت هذه الدراسة جميع عوامل الثقة التنظيمية مجتمعة في حين أن الأدبيات السابقة تناولت هذه العوامل منفصلة وبشكل محدد في مجالات مختلفة صحية وتعليمية، كما تميزت الدراسة بمجال تطبيقها في أمانة جدة، ولسدّ الفجوة البحثية في هذا المجال تم إجراء هذه الدراسة.
- تم صياغة مشكلة الدراسة على صيغة سؤال رئيسي تتمثل في: **ما هو أثر الثقة على إنتاجية العاملين في أمانة محافظة جدة بوزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان؟** انبثق منه ثلاثة تساؤلات فرعية تمحورت حول **مستوى توافر الثقة لدى العاملين في أمانة جدة، وكيفية تعزيز وزيادة مستوى الثقة بين المنظمة والعاملين في أمانة جدة، والتساؤل الثالث كان حول تأثير زيادة الثقة على الإنتاجية لدى العاملين في أمانة جدة.**



تابع الخطوات المتبعة

2 مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة

- جمع المصادر والمراجع (كتب، أبحاث، مقالات علمية) ذات الصلة بموضوع الدراسة وتحديد الدراسات التي يمكن الاستفادة منها.
- تحليل النتائج للأدبيات السابقة وتحديد الفجوات المعرفية.
- توثيق المراجع باستخدام نظام APA المعتمد لدى جامعة أم القرى

4 اختيار المنهجية والأدوات

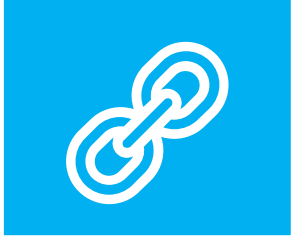
- اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لملائمته لهذا النوع من الدراسات. **والذي يقوم على وصف الظاهرة وتحليل بياناتها وبيان العلاقة بين مكوناتها.**
- اختيار عينة عشوائية بأسلوب المسح الشامل من العاملين في أمانة محافظة جدة تكونت من 600 فرد، من مجتمع الدراسة الذي بلغ عددهم 1500 فرد.
- - تصميم استبيان كأداة لجمع البيانات الأولية، إضافة إلى المقابلات الشخصية.

3 صياغة الأهداف والأهمية والفرضيات:

- تحديد الأهداف الرئيسية والفرعية للدراسة.
- تحديد الأهمية النظرية والتطبيقية وصياغتها بشكل مناسب وبعبارات واضحة
- وضع الفرضيات وصياغتها (فرضية صفرية)، بشكل متسق مع أهداف وتساؤلات الدراسة.

5 جمع البيانات وتحليلها

- تطبيق الأدوات البحثية (الاستبيان) على عينة الدراسة، بعد إجراء اختبار الصدق والثبات لقياس اتساق فقرات الاستبيان مع المحاور التي تنتمي إليه.
- استخدام برامج التحليل الإحصائي (مثل SPSS) لمعالجة البيانات وتحليلها بالأساليب الإحصائية التي تم تحديدها.
- تفسير النتائج وربطها بالأدبيات السابقة.



تابع الخطوات المتبعة

مناقشة النتائج واستخلاص التوصيات

6

- مناقشة مدى تحقيق الفرضيات أو الأهداف من خلال نتائج التحليل الإحصائي، واختبار صحة الفرضيات أو نفيها، والإجابة على تساؤلات الدراسة من خلال هذه النتائج.
- مقارنة النتائج التي توصلت إليها الدراسة مع نتائج الدراسات المشابهة، واستخلاص الاستنتاجات التي تحققت من خلالها أهداف الدراسة.
- تقديم توصيات عملية وبحثية للمستقبل ومقترحات لإجراء دراسات مشابهة تتناول أبعاد أخرى وجوانب مختلفة لإثراء المكتبة العربية حول هذا الموضوع.

كتابة الرسالة وتنسيقها

7

- تنظيم الفصول (المقدمة، الإطار النظري، المنهجية، مناقشة النتائج وتحليلها، الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات).
- المراجعة اللغوية والأسلوب العلمي.
- التوثيق الدقيق لتحقيق الأمانة العلمية في جميع فقرات وأجزاء الدراسة، باستخدام المراجع الموثوقة من المجلات العلمية المحكمة والمواقع الأكاديمية.
- المراجعة النهائية والتأكد من استيفاء الدراسة لجميع شروط الدليل المعتمد في جامعة أم القرى.



مستخلص الدراسة

مستخلص البحث

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على أثر الثقة على إنتاجية العاملين في أمانة محافظة جدة بوزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان، والتعرف على الدور الذي تلعبه الثقة التنظيمية في زيادة الإنتاجية ورفع مستوى مخرجات العمل، واعتمدت الدراسة على منهج البحث الوصفي التحليلي، وقام الباحث بإعداد استبيان تكون من (٢٤) فقرة، تم توزيعها على محوريين، وأظهرت النتائج أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين محاور الدراسة تعزى لمتغير الوظيفة، كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين محاور الدراسة تعزى لمتغير الجنس، العمر، المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة.

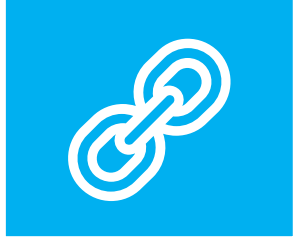
وأوصت الدراسة: ضرورة اتباع المنظمة لممارسات وإجراءات يمكنها من خلالها بناء

وتعزيز الثقة بين جميع مستوياتها التنظيمية لزيادة الإنتاجية.

الكلمات المفتاحية: الثقة، الإنتاجية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الثقة على إنتاجية العاملين في أمانة مدينة جدة، والتعرف على الدور الذي تلعبه الثقة التنظيمية في زيادة الإنتاجية.

- اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبيان والمقابلات الشخصية كأدوات لجمع البيانات.
- عينة الدراسة عشوائية بأسلوب المسح الشامل عددها (600) فرد من العاملين في أمانة مدينة جدة.
- تم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المعروفة من خلال برنامج SPSS
- توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها:
- حسب الفرضيات: أنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الثقة وزيادة الإنتاجية لدى العاملين في أمانة محافظة جدة.
- حسب الأهداف: أنه يوجد ثقة كبيرة من جانب العاملين في المدراء والإدارة العليا، وأن هناك أثر إيجابي للثقة التنظيمية على زيادة الإنتاجية.
- من أهم التوصيات ضرورة الاهتمام بفهم مشاعر الموظفين، وتعزيز الثقة بين العاملين من خلال الندوات والاجتماعات، وإشراكهم في اتخاذ القرار
- كما اقترحت الدراسة إجراء بعض الدراسات المشابهة مع ربط الثقة التنظيمية بمتغيرات أخرى.



فصول الدراسة

تكونت الدراسة من ستة فصول، هي:

- الفصل الأول: الإطار العام للدراسة شمل:

- مقدمة: تناولت موضوع الثقة كأحد أهم الأهداف التنظيمية في الإدارة وأهميتها في زيادة إنتاجية العاملين، ومن ثم التطرق إلى أهمية العاملين والموظفين كأحد أهم مدخلات الكيان الوظيفي الذي يتحقق بها مخرجات عالية الجودة.
- كما شمل مشكلة الدراسة، وتساؤلاتها، أهدافها، أهميتها، ومصطلحاتها، وحدودها، وجزء آخر يوضح تبويب فصول الدراسة.

- الفصل الثاني: يشمل الإطار النظري والدراسات السابقة: ويتضمن ثلاثة مباحث أساسية هي على التوالي: الدراسات السابقة، الثقة التنظيمية، عوامل بناء الثقة التنظيمية وعلاقتها بمخرجات العمل والإنتاجية.

- الفصل الثالث: يشمل منهجية الدراسة وإجراءاتها (المنهج- مجتمع وعينة الدراسة- أدوات الدراسة- طرق جمع البيانات وتحليلها- التحقق من صدق وثبات الأداة- فرضيات الدراسة ومتغيراتها)

- الفصل الرابع: أهم النتائج حسب أهداف وتساؤلات الدراسة.

- الفصل الخامس: مناقشة النتائج وتحليلها، مع المقارنة مع الدراسات السابقة وتوضيح مدى ملائمتها مع مجال الدراسة.

- الفصل السادس عرض النتائج حسب الأهداف والفرضيات واستنتاجات الدراسة والتوصيات والمقترحات

وفيما يلي عرض لأجزاء الرسالة بشكلها النهائي

الإطار العام للدراسة



أ. ما هو مستوى توافر الثقة لدى العاملين في أمانة محافظة جدة بالمملكة العربية السعودية؟

ب. كيف يمكن تعزيز وزيادة مستوى الثقة بين المنظمة وبين العاملين داخل أمانة محافظة جدة بالمملكة العربية السعودية؟

ج. ما هو تأثير زيادة الثقة على الإنتاجية لدى العاملين داخل أمانة محافظة جدة بالمملكة العربية السعودية؟

١.٤ أهداف الدراسة

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على أثر الثقة على إنتاجية للعاملين في أمانة محافظة جدة بالمملكة العربية السعودية، ويتفرع من الهدف الرئيسي الأهداف الفرعية التالية:

أ. الكشف عن مستوى الثقة لدى العاملين في أمانة محافظة جدة من خلال وصف وتحليل وجهات نظرهم.

ب. الكشف عن مستوى إنتاجية العاملين في أمانة محافظة جدة من خلال وصف وتحليل وجهات نظرهم.

ج. التعرف على زيادة اكتساب الثقة لدى العاملين في أمانة محافظة جدة.

د. تحقيق أعلى مستوى للإنتاجية لدى العاملين في أمانة محافظة جدة.

الدور المهم في تحديد مستوى إنتاجية العاملين داخل المنظمة ولها التأثير البارز على زيادة مستوى هذه الإنتاجية، فإن أهميتها تصبح أكثر ضرورة في المستقبل، ويعود ذلك إلى اتجاه المنظمات للعلاقات المفتوحة والاتصالات غير الرسمية، والتي تعمل على زيادة الثقة بين الإدارة وموظفيها لزيادة الإنتاجية داخل المنظمة. (الحوامدة ومحارمه، ١٩٩٨). يعتبر الإنسان من أهم الموارد التي يمكن أن تثرى بها أمة من الأمم، كما يعتبر الأداء السليم لهذا الإنسان أهم ما يمكن أن يساهم به في هذا المجال. ولما كانت كل جهة، سواء أكانت حكومية أم خاصة، تحاول دوماً تحقيق أهدافها والتقدم نحو الأفضل، فامتلاك المنظمة للموارد المالية والمادية والتكنولوجية فقط لن يحقق لها التميز والإبداع ما لم تمتلك موارد بشرية قادرة على تحقيق ميزة تنافسية وتحقيق الإنتاجية بأعلى مستوياتها، وإن دراسة سلوك الأفراد في المنظمات (نواظهم، أهدافهم، حاجاتهم وتوقعاتهم) يجعل المنظمات قادرة على استخدام الأساليب التي تحفز الأفراد للعمل بفعالية أكبر. (القرني، ٢٠١٧)، للحصول على أعلى مقدار من الإنتاجية، ومن ضمن تلك الأساليب، زيادة الثقة كأحد مداخل السلوك التنظيمي داخل المنظمات ومنها الامانات والبلديات الفرعية التابعة لها، وهنا تتمثل مشكلة البحث، ويمكن صياغتها كما يلي: ما هو أثر الثقة على إنتاجية العاملين في أمانة محافظة جدة بوزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان؟

١.٣ أسئلة الدراسة

إن مشكلة البحث تدور حول السؤال الرئيسي التالي: ما هو أثر الثقة على إنتاجية العاملين في أمانة محافظة جدة بوزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان بالمملكة العربية السعودية؟

ومنها تنفرع تلك الأسئلة التي نحاول الإجابة عليها داخل هذه الدراسة وهي:

الفصل الأول

١.١ مقدمة الدراسة

حظي موضوع الثقة في الفترة الأخيرة باهتمام الباحثين في الإدارة، على اعتبار أن الأفراد يلزمون أنفسهم بالأهداف التنظيمية التي يتقنون بها فيضجون من أجلها، ويقدمونها على أهدافهم الشخصية، وإذا كان للثقة أهمية كبيرة في الوقت الحاضر؛ فإن أهميتها تصبح أكثر ضرورة في المستقبل، ويعود ذلك إلى اتجاه المنظمات للعلاقات المفتوحة والاتصالات غير الرسمية، والتي تعمل على زيادة الثقة بين الإدارة وموظفيها لزيادة الإنتاجية داخل المنظمة. (الحوامدة ومحارمه، ١٩٩٨).

ونظراً لأهمية وحيوية الدور الذي يلعبه العاملين والموظفين في أمانة محافظة جدة بالمملكة العربية السعودية، كأحد أهم مداخل الكيان الوظيفي، التي تسهم في تحقيق مخرجات عالية الجودة، وزيادة معدلات الإنتاجية والحرص على تحقيق رؤية أمانة محافظة جدة وأهدافها والتي لا يمكن تحقيقه إلا ببناء ثقة عالية للوصول إلى مستوى إنتاجية أعلى داخل المنظمة.

١.٢ مشكلة الدراسة

إن المورد الأساسي لأي منظمة فاعلة، هو العنصر البشري الذي يضمن لهذه المنظمات النجاح والقدرة على الاستمرار، إذا ما تم دعمه واكتسابه الثقة ببنه وبين المنظمة لكي يقدم كل ما لديه من جهد من أجل نجاح منظمته وتقديمها، وإن للثقة





الإطار العام للدراسة

١.٥ أهمية الدراسة

١.٥.١ الأهمية النظرية

يكتسب البحث أهميته النظرية في أنه قد يضيف إلى المكتبة في المملكة العربية السعودية في هذا الموضوع الحيوي والمهم، وقد يساعد في استفادة الباحثين المهتمين في مجال إدارة الأعمال بصفة عامة وتأثير الثقة في مستوى الإنتاجية بصفة خاصة من خلال تقديم توصيات من شأنها أن تسهم في تحقيق الأهداف الإدارية داخل المنظمة.

١.٥.٢ الأهمية التطبيقية

لثقة الدور البارز والمهم في زيادة الإنتاجية بالمنظمات، والأهمية من هذه الدراسة أن تعمل على تقديم التوصيات للمهتمين على هذه المنظمات، للعمل على زيادتها والاستفادة منها داخل المنظمة للحصول على أكبر قدر من إنتاجية العاملين داخل المنظمة، وزيادة مقدار الثقة بين المنظمة وبين العاملين للحصول على مستوى ذا علاقة إنتاجية في المنظمة.

١.٦ مصطلحات الدراسة

١.٦.١ الثقة

عرفت الثقة التنظيمية بأنها: " بأنها إدراك الفرد لما يلقاه من دعم ورعاية وأشياء من جانب المنظمة، وفي المقابل إدراك القادة لقيام العاملين بمسؤولياتهم وواجباتهم تجاه

١.٨ حدود الدراسة

١.٨.١ الحدود الموضوعية

ركزت الدراسة على أهمية لثر الثقة على إنتاجية العاملين في أمانة محافظة جدة.

١.٨.٢ الحدود المكانية

تم تطبيق هذه الدراسة على العاملين في أمانة محافظة جدة بالمملكة العربية السعودية.

١.٨.٣ الحدود الزمنية

يتم إجراء هذه الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني لعام ١٤٤٢ هـ.

١.٩ تنوير فصول الدراسة

تتكون فصول الدراسة من ستة فصول، وهي كالتالي:

تحدث الباحث في **الفصل الأول** عن الإطار العام للدراسة حيث شمل على: خلفية الدراسة ومشكلتها وأسئلتها وأهدافها ومصطلحاتها وحدودها، كما قام الباحث بوضع تنوير لفصول الدراسة التي تناولها أثناء إعداد الدراسة.

والفصل الثاني يشمل الإطار النظري للدراسة ويحتوي على ثلاثة مباحث أساسية وهي: **المبحث الأول:** الدراسات السابقة، **أما المبحث الثاني:** الثقة التنظيمية،

أهميتها وسياساتها وأبعادها، **أما المبحث الثالث:** عوامل بناء الثقة التنظيمية وعلاقتها بمخرجات العمل والإنتاجية.

الفصل الثالث يشمل منهجية الدراسة وإجراءاتها والتي تحتوي على: المقدمة وطرق البحث المتبعة، ومجال وخطة الدراسة الموضوعية والزمانية، ومتغيرات الدراسة ومقاييسها، وأسئلة الدراسة وفرضياتها، وأدوات جمع البيانات وطرق تحليلها، وصنق وثبات الأداة.

أما في الفصل الرابع عمل الباحث على عرض أهم النتائج التي قام بالتوصل إليها بحسب أسئلة وأهداف الدراسة.

أما للفصل الخامس قام الباحث بمناقشة نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها ومقارنتها مع الدراسات السابقة، كما قام الباحث بتوضيح مدى ملائمة هذه النتائج مع مجال الدراسة.

أما الفصل السادس تم عرض النتائج حسب الأهداف، والفرضيات، واستنتاجات الدراسة وتوصياتها والدراسات المقترحة والخاتمة.

الإطار النظري والدراسات السابقة



الفصل الثاني

٢.١ المبحث الأول: الدراسات السابقة

سيتم عرض أهم الدراسات التي لها علاقة بموضوع الدراسة، وهي:

٢.١.١ أولاً: الدراسات العربية

١- دراسة (الرشيد، ٢٠١٥م): بعنوان "درجة تأثير الثقة التنظيمية على الجامعات الحكومية والخاصة بالكويت وعلاقتها بالدافعية لدى أعضاء هيئة التدريس من وجهة نظرهم".

هدفت الدراسة إلى الكشف عن درجة الثقة التنظيمية في جامعات الكويت الحكومية والخاصة وعلاقتها بالدافعية لدى أعضاء هيئة التدريس فيها، تم اختيار عينة عشوائية من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الكويتية الحكومية والخاصة، بما نسبته (١٥٪) من مجتمع الدراسة، وكان عدد عينة الدراسة النهائي (٣٣٥) عضو هيئة تدريس، موزعين على الجامعات الحكومية والخاصة. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن درجة الثقة التنظيمية في جامعات الكويت الحكومية والخاصة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها جاءت مرتفعة، وكذلك درجة الدافعية كانت مرتفعة أيضاً.

٢- دراسة (كلاوي، ٢٠١٣م): بعنوان "الثقة التنظيمية وعلاقتها بالأداء المدرسي في المدارس الثانوية العامة: دراسة ميدانية في مدينة دمشق".

حاولت الدراسة الكشف عن واقع الثقة التنظيمية والأداء المدرسي في المدارس الثانوية العامة في مدينة دمشق من وجهة نظر المعلمين، والعلاقة بين الثقة التنظيمية والأداء المدرسي، واعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف

الدراسة، كما اعتمد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وبلغت العينة (٤٣٨) معلماً ومعلمة من المدارس الثانوية العامة الرسمية في مدينة دمشق. وأشارت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات المعلمين على الدرجة الكلية للثقة التنظيمية وأبعادها الفرعية تبعاً لمتغير الجنس، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في سنوات الخبرة لصالح المعلمين ذوي الخبرة الأعلى، والمؤهل العلمي لصالح المعلمين ذوي المؤهل العلمي الأعلى.

٣- دراسة (هاشم والعابدي، ٢٠١٠م): بعنوان "أثر الثقة التنظيمية في الأداء الاستراتيجي باستخدام نموذج بطاقة الأداء المتوازنة: دراسة تطبيقية في الشركة العامة للإسمنت الجنوبية في الكوفة".

يهدف البحث إلى معرفة أثر الثقة التنظيمية في الأداء الاستراتيجي للمنظمة باستخدام بطاقة العلامة المتوازنة، ولتحقيق الهدف تم تصميم أداة تتضمن ١٥ فقرة تمثل مؤشرات الثقة التنظيمية و٨ فقرات تمثل مؤشرات قياس الأداء الاستراتيجي، وتم توزيع هذه الاستبانة على عينة من (٣٦) فرداً، وقد تم تحليل البيانات، وأظهرت النتائج اتفاق جميع أعضاء عينة البحث على أهمية الثقة التنظيمية في الأداء الاستراتيجي للمنظمة، وقد بينت النتائج أيضاً أن الثقة التنظيمية تساعد على تكوين اتجاهات إيجابية لدى العاملين.

٤- دراسة (رفاعي، ٢٠٠٩م): بعنوان "تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية والسلوك الإداري الابتكاري: دراسة ميدانية على المديرين العاملين بالجهاز الإداري بجامعة أسيوط".

هدفت الدراسة إلى بحث مدى الاختلاف في كل من الثقة التنظيمية والسلوك الإداري الابتكاري لدى المديرين حسب المستويات الإدارية، وتحديد العلاقة بين أبعاد الثقة التنظيمية وأبعاد السلوك الإداري الابتكاري، وقد أجريت هذه الدراسة على عينة بلغت (٢٠٤) من المديرين العاملين بالجهاز الإداري بجامعة أسيوط، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية بين الثقة التنظيمية بوصفها متغيراً مجمالاً أو أحادي البعد والسلوك الإداري الابتكاري.

٥- دراسة (متعب والعطوي، ٢٠٠٨م): بعنوان "دور الثقة التنظيمية في تحسين مخرجات العمل الموقفية والسلوكية: دراسة ميدانية على العاملين في معمل نسيج الديوانية".

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة بين الثقة التنظيمية ومستوى مخرجات العمل الموقفية والسلوكية، وقد تم جمع المعلومات والبيانات لتحقيق هذا الهدف من عينة (٩٧) عاملاً في معمل نسيج الديوانية، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج، ومن أهمها: أن معظم النتائج التطبيقية للبحث أثبتت صحة الفرضيات.

٦- دراسة (الحوامدة والكساسبية، ٢٠٠٠م): بعنوان "أثر الثقة التنظيمية والمشاركة في صنع القرارات على رضا أعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة: دراسة ميدانية".

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر الثقة التنظيمية ودرجة الملائمة بين المشاركة المدركة والمرغوبة في صنع القرارات على رضا أعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة، تم اختيار مجتمع الدراسة البالغ عددهم (٣١٤) عضواً من أعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقة التنظيمية ورضا أعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تصورات هيئة التدريس في جامعة مؤتة حول الثقة التنظيمية تعزى لمتغيرات (العمر، سنوات الخدمة خارج الجامعة).

٢.١.٢ ثانياً: الدراسات الأجنبية

١- دراسة (Carman & Tobin, 2011): بعنوان "الالتزام التنظيمي للمرضين العاملين والمرخصين: توضيح العلاقات بين التمكين الإداري والصراع والثقة".

بينت الدراسة أن التمكين الإداري يتوسط العلاقة بين الصراع التنظيمي والثقة التنظيمية بين المرخصين والمرخصين العاملين بالولايات المتحدة الأمريكية، واستخدم في هذه الدراسة استبانة تم توزيعها على مجتمع الدراسة البالغ عددهم (٥٠٠) عضواً من أعضاء التمريض المرخصين، وكان مجموع ما استبعد منها وكان صالحاً للتحليل الإحصائي (٨٨٠) استبانة. وقد أشارت توصلت الدراسة إلى أن الثقة التنظيمية تساعد على تحسين فاعلية الأداء وبالتالي يعكس ذلك على تحقيق الأداء الاستراتيجي.



الإطار النظري والدراسات السابقة

٢.١.٣ ثالثاً: نقد الدراسات السابقة

من خلال استعراض الدراسات السابقة يتبين أن معظم الدراسات السابقة تناولت بعض عوامل الثقة التنظيمية بشكل منفصل ومحدد، بينما هذه الدراسة سوف تتناولها مجتمعة معاً، هذا من ناحية ومن ناحية أخرى فإن هذه الدراسة سوف تتناول تأثير تلك العوامل على تحسين إنتاجية العاملين.

هذا بالإضافة إلى اختلاف مجال تطبيق تلك الدراسة عن الدراسات السابقة لكونها تتناول معرفة أثر الثقة على إنتاجية العاملين في أمانة محافظة جدة بوزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان بالمملكة العربية السعودية.

٢.١.٤ رابعاً: التعقيب على الدراسات السابقة

قام الباحث باستعراض الدراسات السابقة لعدة أمور منها:

١- معرفة المناهج المستخدمة في الدراسات السابقة وطريقة تحليل أثر الثقة

على إنتاجية العاملين ومعرفة النماذج التي استخدمها الباحثون.

٢- عمل وإجراء المقارنات بين نتائج الدراسة الحالية ونتائج الدراسات السابقة

وبالأخص الدراسات التي تشابه مع الدراسة الحالية.

٣- الاستفادة من الدراسات السابقة لمعرفة وتحديد النموذج المناسب لتحليل معرفة

أثر الثقة على إنتاجية العاملين في أمانة محافظة جدة بوزارة الشؤون البلدية

والقروية والإسكان بالمملكة العربية السعودية.

٢- دراسة (Patrick, et al, 2006): بعنوان "فعالية أنماط الثقة التنظيمية في النتائج المتوقعة لهذه المدارس".

سعت هذه الدراسة إلى تحديد فعالية أنماط الثقة التنظيمية في النتائج المتوقعة لهذه المدارس، وإلى الفروقات بين الثقة التنظيمية تبعاً للمتغيرات (الجنس، المدرسة، الخبرة)، واستخدم في هذه الدراسة استبانة من أربعة أنماط للثقة، حيث تم اختيار عينة عشوائية بلغت (٦٨٧) معلماً من (٧٩) مدرسة في وسط غرب الولايات المتحدة الأمريكية. وتوصلت الدراسة إلى أن تصورات المعلمين لأبعاد الثقة كانت إيجابية، وأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات تقدير عينة الدراسة لأنماط الثقة التنظيمية تعزى لمتغيرات (الجنس، المدرسة، الخبرة).

٣- دراسة (Streiter, 2004): بعنوان "ثقة المشرفين بالمروؤسين ومنظمتهم وأثرها على الرضا والالتزام التنظيمي".

سعت هذه الدراسة إلى اختبار دور ثقة المشرفين بمروؤسيهم ومنظمتهم وأثرها في الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي الشعوري، وطبقت الدراسة في واحدة من كبرى شركات الأدوية في نيوجرس في الولايات المتحدة الأمريكية، وقد بلغ حجم عينة الدراسة (١١٧) مدير مبيعات، وقد استخدمت الاستبانة لاختبار فرضيات الدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن هناك علاقة بين ثقة المشرف بالمنظمة والالتزام التنظيمي الشعوري أقوى من ثقة المشرف بالمروؤسين والالتزام التنظيمي الشعوري.

٢.٢ المبحث الثاني: الثقة التنظيمية، أهميتها وسياساتها وأبعادها

٢.٢.١ المقدمة

بعد الالتزام التنظيمي أحد أهم عوامل نجاح المنظمة واستمرارها، حيث أوضحت الدراسات أن لارتفاع مستوى الالتزام التنظيمي في بيئة العمل ينتج عنه انخفاض مستوى مجموعة من الظواهر السلبية في مقدمتها ظاهرة الغياب ودوران العمل، كما أن الالتزام التنظيمي على المستوى الفردي يسهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي، والذي ينعكس على انخفاض معدل دورانهم ومستويات غيابهم، وللشعور بالاستقرار الوظيفي لدى الأفراد، أما على مستوى المنظمة فإنه يزيد من مستوى الانتماء للمنظمة وزيادة الانتاجية وتقليل التكلفة الناتجة عن تغيب العاملين وعن أدائهم للأعمال المنوطة بهم بكفاءة.

٢.٢.٢ مفهوم الثقة التنظيمية

مثلاً مثل أي مصطلح من المصطلحات الإدارية فقد اختلفت وتعددت التعريفات الخاصة بالثقة التنظيمية نظراً لارتباطه بالعديد من العلوم المختلفة. فتعرف الثقة التنظيمية على أنها: "إدراك الفرد لما يلقاه من دعم، ورعاية، وإشباع من جانب المنظمة، وفي المقابل إدراك الرؤساء لقيام الموظفين بمسؤولياتهم وواجباتهم تجاه تحقيق الأهداف التنظيمية، مع شعور عام بأن كافة السياسات والإجراءات والقرارات التنظيمية تحمي حقوق الفرد وتعمل في صالحه". (صديق، ٢٠٠٥، ص ٢١)



الإطار النظري والدراسات السابقة

٢.٣.٤ أبعاد الثقة التنظيمية ومكوناتها

تعد تعددت الدراسات التي تناولت أبعاد الثقة التنظيمية، وركز معظمها على ثلاثة أبعاد تم الاتفاق عليها من قبل معظم الباحثين، وهي: (الثقة بالإدارة العليا للمنظمة، الثقة بالمشرفين، والثقة بالزملاء) واعتمد الباحث على نفس الأبعاد كونها أكثر انساقاً مع أهداف الدراسة ومضامينها.

١. **الثقة بإدارة المنظمة:** تكون الإدارة جديرة بثقة العاملين في المنظمة، من خلال إشباع احتياجاتهم ورغباتهم، وتقوم بتوفير الدعم المادي والمعنوي للعاملين، فنقص الثقة يجعل العاملين بلا قيمة، كما أن انعدام الثقة يجعل الأفراد يفضلون مصالحهم الشخصية على مصالح المنظمة، ومن ثم انخفاض ولائهم والتزامهم. (طه، ٢٠١٩، ص ٤٢)

٢. **الثقة بالمشرفين:** تتمثل بتلك التوقعات الإيجابية الواثقة للمرؤوسين، اتجاه مشرفهم في العمل وفقاً للعلاقات المتبادلة بين الطرفين، حيث يكتسب المشرف ثقة مرؤوسيه، إذا ما كانت تتوافر فيه صفات الكفاءة، والجدارة، والأخلاق، والانفتاح على المرؤوسين، والاهتمام بمصالح المرؤوسين واحتياجاتهم، ودعم المرؤوسين والعدالة في التعامل معهم. (طه، ٢٠١٩، ص ٤١)

٣. **الثقة بالزملاء:** هي تلك العلاقات التعاونية المتبادلة والميل للموقف الإيجابي، بين الأفراد العاملين من حيث الاعتماد المتبادل الاشتراك في الأفكار

٢.٢.٣ أهمية الثقة التنظيمية

تعد الثقة التي تبثها الإدارة في العاملين من أهم عوامل زيادة الإنتاجية في المؤسسات، حيث تمنحهم القوة لتحفيز أنفسهم والرقابة عليها، والإيمان بقدرتهم على تكامل قيمهم الشخصية مع أهداف المنظمة؛ كل ذلك يؤدي بدوره إلى رفع الروح المعنوية للعاملين وزيادة الإنتاجية، ولذلك نجد أن العلاقة قوية بين الإنتاجية والثقة. (القرني، ٢٠١٧، ص ٣٣٣).

يمكن إجمالي أهمية الثقة التنظيمية في التالي (لعمور وبوداود، ٢٠١٩، ص ٤٤١-٤٤٢):

- تساعد على مشاركة المعرفة والمعلومات ويؤدي ذلك لسرعة نشرها وتداولها.
- تؤدي غالباً لرفع مستوى الكفاءة في العمل.
- تسهم الثقة في تسهيل الإجراءات وتفتح العاملين لها دون نقاش أو نزاعات.
- تشكل العنصر الأساسي في الفاعلية التنظيمية إذ ليس هناك منظمة تستطيع العمل من دون وجود الثقة بين العاملين.

كما تعرف بأنها: تلك التوقعات والمعتقدات والمشاعر الإيجابية التي يحملها الأفراد تجاه المنظمة التي ينتمون إليها، والمربطة بالممارسات والسلوكيات الإدارية المطبقة، التي روعي فيها الالتزام بالقيم الأخلاقية العامة والإدارية الخاصة والابتعاد عن كل ما يضر بالمصالح المشتركة". (النويقة، ٢٠١٣، ص ١٦٦)

وتعرف الثقة التنظيمية بأنها: "مؤشر على توقعات الأفراد والجماعات بأن نظام القرارات التنظيمية يمكن الاعتماد عليه في تحقيق النتائج المفضلة للأفراد أو الجماعات أو التنظيمات حتى دون ممارسة أي تأثير على هذا النظام". (الحوامدة، والكسابية، ٢٠٠٠، ص ١٥)

كذلك تعرف الثقة التنظيمية: هي مجموعة من التوقعات المشتركة بين طرفين، حيث ينظر إلى الاتفاق عليها على أنه عقد نفسي غير مكتوب على الالتزام بينهم سلوكياً وعقائدياً، وينتج عن هذا الاتفاق للعقد النفسي ثقة متبادلة تحكم العلاقة بين الطرفين وعن كونه غير مكتوب وغير ملزم قانونياً إلا أنه الأساس والمعيار الوحيد في توفير نوعية وطبيعة العلاقة بينهما". (المعشر، والطراونة، ٢٠١٢، ص ٦٣٠)

ومن خلال التعريفات السابقة يعرفها الباحث إجرائياً بأنها الدرجة التي يشعر فيها العاملون بأمانة المحافظات بالطمأنينة وحسن الظن والتعاون في ميدان عملهم مما يؤثر إيجاباً على إنتاجية العاملين وزيادة الدوافع لديهم.

والمعلومات والاتصالات المفتوحة، بين جميع الأطراف وتلك بما يسهم في تحقيق الأهداف والغايات المشتركة، وتشمل كل من الالتزام في العمل والقيم والمبادئ والاهتمام بمصالح الزميل، ومساعدة الزملاء الآخرين. (طه، ٢٠١٩، ص ٤٢)

المبحث الثالث: عوامل بناء الثقة التنظيمية وعلاقتها بمخرجات العمل والإنتاجية.

٢.٣.١ العوامل المؤثرة في بناء الثقة التنظيمية

لأن بناء الثقة التنظيمية داخل المؤسسات الخدمية مثل أمانة محافظة جدة بوزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان، فقد اتفق علماء الإدارة على أن مستوى ثقة الموظفين يتأثر بعدة عوامل، وهي كالآتي (زايد، ٢٠١٨، ص ١٩):

١. **الكفاءة:** يثق الزملاء بعضهم ببعض بمقدار ما يمتلكون من كفاءة، وتترجع الثقة في حال شك الزميل في مهارة زميله.
٢. **العمل الجماعي والجماعة:** وهي من العناصر الداعمة والمحفزة للثقة شرط توافر التعاون والمساواة والتكامل والمشاركة في المهوم والطموحات والآمال.
٣. **الانتماء:** يتحقق الانتماء لأهداف المنظمة عندما تكون مشتركة من وجهة نظر العاملين، فالانتماء المشترك لغايات وأهداف ورؤية المنظمة يواكب وجود عاملين بمواصفات مهنية عالية، ومديرين مشرفون عليهم.

منهجية الدراسة وإجراءاتها



الفصل الثالث

٣.١ المقدمة

في هذا الفصل سيتم عرض منهجية البحث المتبعة، بالإضافة إلى الخطة الموضوعية والزمانية التي اتبعها الباحث لإعداد دراسته، وسوف نتعرف على مجال الدراسة ومتغيراتها والمقاييس المستخدمة لإعدادها وصديق الأداة وثباتها، وإجراءات الدراسة للتطبيقية.

٣.٢ المنهجية المتبعة ومجتمع الدراسة

٣.٢.١ المنهجية المتبعة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، والذي يحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها، والعلاقة بين مكوناتها، والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها، والآثار التي تحدثها. حيث يعرف المنهج الوصفي التحليلي بأنه: "المنهج الذي من خلاله يمكن وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها، وبيان العلاقات بين مكوناتها، والآراء التي تطرح حولها، والعمليات التي تتضمنها، والآثار التي تحدثها" (بو حطب، وصديق، ٢٠١٠: ١٠٥-١٠٤).

وقد تم استخدام مصدري رئيسين من مصادر المعلومات:

١. المصادر الثانوية: تم الرجوع إلى مصادر البيانات الثانوية لمعالجة الإطار النظري للبحث، والتي تتمثل في الكتب، والمراجع العربية والأجنبية ذات

٣.٣ مجال البحث وخطة الموضوعية

٣.٣.١ الخطة الموضوعية: أثر الثقة على إنتاجية العاملين:

أمانة محافظة جدة بوزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان بالمملكة العربية السعودية.

٣.٣.٢ الخطة المكانية: المملكة العربية السعودية - جدة

إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة إضافة للمقابلة الشخصية، وكلاهما صمما خصيصاً لهذا الغرض.

٣.٣.٣ الخطة الزمانية: الفصل الدراسي الثاني ١٤٤٢ هـ.

٣.٤ متغيرات الدراسة ومقاييسها

تكونت الدراسة من متغير مستقل ومتغير تابع كما يلي:

(أ) المتغير المستقل: أثر الثقة.

(ب) المتغير التابع: إنتاجية العاملين.

٣.٥ أسئلة الدراسة وفرضياتها

٣.٥.١ أسئلة الدراسة

١. ما هو مستوى توافر الثقة لدى العاملين في أمانة مد
٢. كيف يمكن تعزيز وزيادة مستوى الثقة بين المنظمة وبين
٣. ما هو تأثير زيادة الثقة على الإنتاجية لدى العاملين د

جدة بالمملكة العربية السعودية؟

٣.٥.٢ فرضيات الدراسة:

١. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الثقة

والإنتاجية في العمل داخل أمانة محافظة جدة بالمملكة العربية السعودية.

٢. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) عوامل

بناء الثقة وأداء العاملين.

٣. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين

التأثير السلبى والإيجابى للثقة التنظيمية ومتغيرات الدراسة (الجنس، الوظيفة، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

٣.٦ أدوات جمع البيانات وطرق التحليل المتبعة

٣.٦.١ أدوات جمع البيانات

تم اختيار الاستبانة كأداة كونها الأنسب لحجم عينة الدراسة، وتكونت من ثلاثة أقسام رئيسية:

- القسم الأول: عبارة عن المعلومات العامة عن المستجيب (الجنس، العمر، الوظيفة، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).
- القسم الثاني: عبارة عن الثقة التنظيمية، ويتكون من (١٢) فقرة.
- القسم الثالث: الإنتاجية في العمل، ويتكون من (١٢) فقرة.
- وقد استخدم الباحث مقياس ليكرت الخماسي للتعرف على استجابات أفراد عينة الدراسة لفقرات الاستبيان، يعد هذا المقياس من أهم وأكثر المقاييس استخداماً في قياس الميول، الرغبات والأفكار. وتكونت بدائل الاستجابة على النحو التالي:

للمعيار	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	٥	٤	٣	٢	١

٣.٦.٢ طرق التحليل المتبعة

سيتم ترغيع البيانات وتحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وتم استخدام أسلوب التكرارات والنسب بالإضافة إلى استخدام الوسط الحسابي لترتيب الفقرات في كل محور حسب أهميتها.

٣.٧ صق وثبات الأداة

٣.٧.١ الصق الظاهري

تم صياغة الاستبانة حيث تم الاعتماد فيها على الدراسات السابقة التي تناولت مشكلة البحث، والتعديل على العبارات لكي تناسب مجتمع العينة الخاص بالدراسة، وبذلك خرج المقياس في صورته النهائية.

٣.٧.٢ صق الاتساق الداخلي

المقصود بصق الاتساق الداخلي هو مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المحور الذي تنتمي إليه الفقرة، وقد قام الباحث بحساب مدى الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة على عينة الدراسة التي بلغ حجمها (٤٠٠)، من خلال إعداد اختبار كرو نياخ أثناء، وذلك لقياس درجة مصداقية وثبات إجابات مجتمع الدراسة على أسئلة الاستبانة ويرى أصحاب الاختصاص أن القيمة المقبولة إحصائياً هي ٦٠٪، وقد بلغت قيمة ألفا لأفراد عينة الدراسة عند إدخالها لبرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ما قيمته ٦٦,٥٪، وهي نسبة تدل على مستوى عال من ثبات أداة القياس.

مناقشة النتائج وتحليلها

٤.٣ تحليل أسئلة الدراسة

١. المحور الأول (الثقة)

الجدول رقم (٤-٦): الثقة

م	الفرقة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
١	الشعر والبحرية في مناقشة مشكلات العمل مع رئيسي المباشر ولا يوجد خوف من أن يستخدموا حذري لاحقاً	297,90	271,20	29,40	20,40	20,70
٢	لدي ثقة تامة بأن رئيسي المباشر سوف يتعامل معي بأخلاق	288,70	279,90	29,80	29,90	21,40
٣	إذا ارتكبت أي خطأ أأنا رئيسي المباشر يكون مسامحاً	288,70	279,90	29,80	29,90	21,40
٤	يمكن أن أتعهد على رئيسي المباشر في الحصول على المساعدة	28,00	29,00	29,00	29,00	29,00
٥	يوجد ثقة متبادلة بين زملائي في العمل	217,90	279,90	28,00	29,90	21,00
٦	يمكن أن أشارك مع زملائي بالمعلومات الخاصة بأبي أعرف بأنهم سيستخدمونها معها بصورة تامة	21,90	279,90	29,00	28,90	298,90
٧	لدي ثقة تامة بأن زملائي في العمل سيستخدمونها معي بأخلاق	21,90	279,90	29,00	28,90	298,90
٨	يمكن أن أتعهد على زملائي في الحصول على المساعدة	299,30	279,90	29,90	29,90	29,80
٩	إذا واعدت صديقاتي في العمل العمل	21,00	279,90	29,00	28,90	298,90
١٠	الإدارة العليا في منظمتي حذرة متوثرة جداً	271,20	279,90	29,80	29,90	21,40
١١	ممارستي للتفرغ من الشك بخصوص مرور القرارات التي تتخذها الإدارة العليا	28,90	279,90	29,00	28,90	298,90
١٢	تأثير ما نتج عن الإدارة العليا إيجابياً التي تتخذها قراراتهم	21,90	279,90	29,00	28,90	298,90

التضح من الجدول السابق أن نسبة موافقة المبحوثين أعلى من نسبة عدم موافقتهم على قائد "الشعر والبحرية في مناقشة مشكلات العمل مع رئيسي المباشر ولا يوجد خوف من أن يستخدموا حذري لاحقاً" حيث بلغت نسبة الموافقين بالإضافة إلى الموافقين بشدة (٩٧,٢ ٪)، بينما بلغت نسبة غير الموافقين (١,٤ ٪) ونسبة المحايدين (١,٤ ٪) مما يدل على أن الغالبية العظمى من المبحوثين يشعرون بالحرية وعدم الخوف عند مناقشة مشاكل العمل مع رئيسي المباشر.

٣. المؤهل العلمي

الجدول رقم (٤-٣): التكرارات والنسب المئوية لمؤهل المؤهل العلمي

المؤهل	التكرارات	النسب المئوية
ثانوية عامة فأقل	٧٠	29,80
دبلوم متوسط	١١٠	29,80
بكالوريوس	٢٠٠	25,00
ماجستير	١٥	23,80
دكتوراه	٥	2,90
المجموع	٤٠٠	100

الشكل رقم (٤-٣)



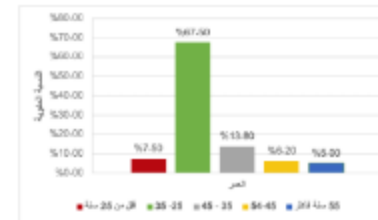
يشير الجدول السابق أن غالبية الأفراد في عينة الدراسة يحملون مؤهل علمي (بكالوريوس) حيث بلغ عددهم (٢٠٠) بنسبة مئوية بلغت (٥٠ ٪)، أما الأشخاص الذين يحملون مؤهل علمي (ثانوية عامة فأقل) بلغ عددهم (٧٠) فرداً بنسبة (١٧,٥ ٪)، في حين بلغ حاملي المؤهل المتوسط (١١٠) بنسبة (٢٧,٥ ٪)، وبلغ عدد الحاصلين على مؤهل علمي (ماجستير) (١٥) بنسبة مئوية بلغت (٣,٨ ٪)، بينما الأفراد الذين يحملون مؤهل علمي (دكتوراه) عدد (٥) بنسبة (١,٢ ٪)، والتضح من ذلك أن الغالبية العظمى من أفراد العينة يحملون مؤهل علمي (بكالوريوس).

٢. العمر

الجدول رقم (٤-٢): التكرارات والنسب المئوية لمؤهل العمر

العمر	التكرارات	النسب المئوية
أقل من ٢٥	٢٠	29,80
٢٥ - أقل من ٣٥	٢٧٠	29,80
٣٥ - أقل من ٤٥	٥٥	23,80
٤٥ - أقل من ٥٥	٢٥	2,90
٥٥ سنة فأكثر	٢٠	2,90
المجموع	٤٠٠	100

الشكل رقم (٤-٢)



بناءً على الجدول السابق، يتضح أن عدد (٣٠) فرداً بنسبة (٧,٥ ٪) من عينة الدراسة أعمارهم أقل من ٢٥ سنة، وعدد (٢٧٠) فرداً بنسبة (٦٧,٥ ٪) تتراوح أعمارهم بين ٢٥ إلى أقل من ٣٥ سنة، وعدد (٥٥) فرداً بنسبة (١٣,٨ ٪) تتراوح أعمارهم بين ٣٥ إلى أقل من ٤٥ سنة، وعدد (٢٥) فرداً بنسبة (٦,٢ ٪) تتراوح أعمارهم بين ٤٥ إلى أقل من ٥٥ سنة، فيما بلغ الذين تتراوح أعمارهم من ٥٥ فأكثر عدد (٢٠) فرداً بنسبة (٥ ٪)، والتضح من ذلك أن النسبة الأكبر من العينة تتراوح أعمارهم بين ٢٥ إلى ٣٥ سنة.

الفصل الرابع

٤.١ المقدمة

يتضمن هذا الفصل عرضاً لنتائج الدراسة التي توصل إليها الباحث عن موضوع الدراسة "أثر الثقة على الإنتاجية: دراسة تطبيقية على العاملين بأمانة محافظة جدة بوزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان المملكة العربية السعودية"، وعرض نتائج نتائج دراسات الدراسة وأهدافها التي حصل عليها الباحث باستخدام المعالجات الإحصائية المناسبة.

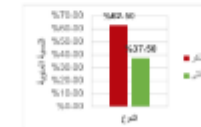
٤.٢ خصائص عينة الدراسة

١. الجنس

الجدول رقم (٤-١): التكرارات والنسب المئوية لمؤهل الجنس

الجنس	التكرارات	النسب المئوية
ذكر	٢٥٠	29,80
أنثى	١٥٠	29,80
المجموع	٤٠٠	100

الشكل رقم (٤-١)



يتضح من خلال الجدول السابق أن غالبية الأفراد في عينة الدراسة كانوا من الذكور، حيث بلغ عدد الذكور (٢٥٠) بنسبة مئوية بلغت (٦٧,٥ ٪)، في الوقت الذي بلغ فيه عدد الإناث (١٥٠) بنسبة مئوية تقارب (٢٧,٥ ٪).

مناقشة النتائج وتحليلها واختبار الفرضيات



١. المحور الثاني (الإنتاجية)

الجدول رقم (٤-٧): الإنتاجية في العمل

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
١	لدي الصلاحيات الكافية لاتخاذ القرار في حال تطلب موقعي الوظيفي ذلك.	227.1	247.9	212.0	27.9	25
٢	برأي اعطاء الصلاحيات يزيد من الإنتاجية	221.4	243.6	215	216.4	23.6
٣	لدي المعلومات اللازمة للقيام بعمل على أكمل وجه	227.9	247.9	212.0	210	22.1
٤	يتم تزويدي بالتدريب المطلوب لاحتياجاتي الوظيفية	229.9	249.3	210.7	219.9	24.2
٥	التأمين الصحي بالأمانة مناسب	229.4	245	216.4	213.6	28.6
٦	الخدمات التي تقدمها لي الإدارة مرضية	229.4	242.9	217.0	210	23.6
٧	تقوم الأمانة بتقديم المساعدة لي في حالة الظروف الشخصية الطارئة	218.6	241.4	216.5	217.0	21.4
٨	التحفيز غير المادي من قبل مديري يزيد من إنتاجيتي	220.7	238.6	210.7	219.4	28.6
٩	مكان العمل الذي أنصّل فيه يتميز بأنه مريح وآمن	222.1	237.1	210.7	220.7	29.4
١٠	كمية العمل التي تطلب مني مقارنة بالوقت المتوفر تعتبر معقولة	212.9	243	210.7	222.8	29.3
١١	أجد تقدراً من قبل مديري المباشر في حال فنياسي بعمل مميز	221.4	243.6	215	216.4	23.6
١٢	يعتبر الراتب الإجمالي الحالي الذي أقضاه مقارنة بحجم مهام وسؤالياتي داخل العمل مرضياً لي	229.9	249.3	210.7	219.8	24.2

اتضح من الجدول السابق أن نسبة موافقة المبحوثين أعلى من نسبة عدم موافقتهم على البند كدي الصلاحيات الكافية لاتخاذ القرار في حال تطلب موقعي الوظيفي ذلك حيث بلغت نسبة الموافقين بالإضافة إلى الموافقين بشدة (٧٥%)، بينما بلغت نسبة غير الموافقين (١٢.٩%) ونسبة المحايدون (١٢.١%) مما يدل على أن الغالبية العظمى من المبحوثين يرون أن لديهم الصلاحيات الكافية لاتخاذ القرار في حال تطلب الأمر ذلك. أما البند "اعطاء الصلاحيات يزيد من الإنتاجية" بلغت نسبة الموافقين بالإضافة إلى الموافقين بشدة (٦٥%)، بينما بلغت نسبة غير الموافقين (٢٠%) ونسبة المحايدون

٤.٤ تحليل فرضيات الدراسة

١. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الثقة والإنتاجية في العمل داخل أمانة محافظة جدة بالمملكة العربية السعودية.

الفرضية	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الثقة والإنتاجية في العمل داخل أمانة محافظة جدة بالمملكة العربية السعودية	0.348	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

من خلال الجدول (٤-٨) يتضح أن معامل الارتباط يساوي (0.348)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقة والإنتاجية في العمل داخل أمانة محافظة جدة بالمملكة العربية السعودية.

٢. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين عوامل بناء الثقة وأداء العاملين.

الفرضية	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين عوامل بناء الثقة وأداء العاملين	0.482	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

من خلال الجدول (٤-٩) يتضح أن معامل الارتباط يساوي (0.482)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عوامل بناء الثقة وأداء العاملين.

٣. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التأثير المسببي والإيجابي للثقة التنظيمية ومتغيرات الدراسة (الجنس، الوظيفة، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

تم استخدام (اختبار T لعينتين مستقلتين) لمعرفة إذا ما كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية، كذلك تم استخدام الاختبار (التباين الأحادي)، ويشق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

أ) لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التأثير المسببي والإيجابي للثقة التنظيمية ومتغيرات الدراسة تعزى لمتغير الجنس.

الجدول رقم (٤-١٠): نتائج اختبار T لعينتين مستقلتين - الجنس

المتغيرات	المتوسطات		القيمة الاحتمالية (Sig.)
	ذكر	أنثى	
التأثير الإيجابي	3.39	3.31	0.274
التأثير المسببي	3.01	3.05	0.735
جميع المتغيرات معاً	3.28	3.23	0.589

من خلال النتائج الموضحة بالجدول (٤-١٠) يتبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار (التباين الأحادي) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجميع المجالات مجتمعة معاً وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى الجنس.

ب) لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التأثير المسببي والإيجابي للثقة التنظيمية ومتغيرات الدراسة تعزى لمتغير العمر



تابع مناقشة وتحليل النتائج واختبار الفرضيات

الفصل الخامس

٥.١ مقارنة نتائج الدراسة مع نتائج الأدبيات السابقة

اختلفت الدراسة الحالية عن السابقة في مجال تطبيق المعايير، ففي دراسة (رفاعي، ٢٠٠٩م) حيث هدفت الدراسة إلى بحث مدى الاختلاف في كل من الثقة التنظيمية والسلوك الإداري الابتكاري لدى المتدربين حسب المستويات الإدارية، وتحديد العلاقة بين الثقة التنظيمية بوصفها متغيراً مجمالاً أو أحادي البعد وكذلك تحديد العلاقة بين أبعاد الثقة التنظيمية وأبعاد السلوك الإداري الابتكاري، وفي دراسة (كلاوي، ٢٠١٣م) حاولت الدراسة الكشف عن واقع الثقة التنظيمية والأداء المدرسي في المدارس الثانوية العامة في مدينة دمشق من وجهة نظر المعلمين والكشف عن تأثير متغيرات (الجنس وبسنوات الخبرة والمؤهل العلمي) في آراء المعلمين حول العلاقة بين الثقة التنظيمية والأداء المدرسي.

٥.٢ مدى ملائمة نتائج الدراسة مع مجال البحث

تتلاءم نتائج الدراسة مع مجال البحث في الآتي:

١. أظهرت أن الثقة التنظيمية لها دور في التأثير على إنتاجية العاملين، وهذا ما

سعى الباحث له عند إعداد الدراسة

٢. كما كشفت النتائج عن وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة بين الثقة بالبرؤساء

المباشرين والالتزام التنظيمي

٣. أثبتت الدراسة بأن الثقة التنظيمية تؤثر في الإنتاجية بشكل كبير فقد حققت

الثقة بالمشرفين والثقة بزملاء العمل تأثيراً في الولاء التنظيمي مما يشير إلى

الاعتماد على المشرف في تنفيذ المسؤوليات والثقة بالمشررف لأنه ينظر للعمل

باحترافية وتقاني ولاهتمامه بسعادة العاملين وأيضاً وجود العلاقة المشتركة مع

د) لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التأثير السلبي والإيجابي للثقة التنظيمية ومتغيرات الدراسة تعزى لمؤثر المؤهل العلمي

الجدول رقم (٤-١٣): نتائج اختبار التباين الأحادي - المؤهل العلمي

المجال	تأثير عام	الموسمات		قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)
		تأثير عام	تأثير عام		
التأثير الإيجابي	3.45	3.33	3.55	2.779	0.066
التأثير السلبي	3.18	2.96	3.27	2.041	0.134
جميع المجالات معاً	3.37	3.22	3.47	2.968	0.055

من خلال النتائج الموضحة بالجدول (٤-١٣) يتبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار (التباين الأحادي) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجميع المجالات مجتمعة معاً وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى المؤهل العلمي. وهذا يعني أن آراء أفراد العينة متقاربة سواء كانوا يحملون مؤهلات علمية عالية أو غير ذلك.

د) لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التأثير السلبي والإيجابي للثقة التنظيمية ومتغيرات الدراسة تعزى لمؤثر سنوات الخبرة.

الجدول رقم (٤-١٤): نتائج اختبار التباين الأحادي - سنوات الخبرة

المجال	أقل من ٥ سنوات	٥ - ١٠ سنوات	١٠ - ١٥ سنوات	أكثر من ١٥ سنة	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)
التأثير الإيجابي	3.08	3.40	3.39	3.43	3.273	*0.023
التأثير السلبي	2.85	3.02	2.91	3.15	1.150	0.331
جميع المجالات معاً	3.01	3.28	3.25	3.35	2.368	0.074

٣. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التأثير السلبي والإيجابي للثقة التنظيمية ومتغيرات الدراسة (الجنس، الوظيفة، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

تم استخدام (اختبار T لعينتين مستقلتين) لمعرفة إذا ما كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية، كذلك تم استخدام الاختبار (التباين الأحادي). ويشق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

أ) لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التأثير السلبي والإيجابي للثقة التنظيمية ومتغيرات الدراسة تعزى لمؤثر الجنس.

الجدول رقم (٤-١٥): نتائج اختبار T لعينتين مستقلتين - الجنس

المجال	ذكر	أنثى	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)
التأثير الإيجابي	3.39	3.31	1.098	0.274
التأثير السلبي	3.01	3.05	-0.339	0.735
جميع المجالات معاً	3.28	3.23	0.542	0.589

من خلال النتائج الموضحة بالجدول (٤-١٥) يتبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار (التباين الأحادي) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجميع المجالات مجتمعة معاً وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى الجنس.

ب) لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التأثير السلبي والإيجابي للثقة التنظيمية ومتغيرات الدراسة تعزى لمؤثر العمر



الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات

الفصل السادس

٦.١ النتائج حسب الأهداف

١. الهدف الأول: الكشف عن مستوى الثقة لدى العاملين في أمانة محافظة جدة من خلال وصف وتحليل وجهات نظرهم، أوضحت الدراسة أنه يوجد ثقة كبيرة من جانب العاملين في المديرين المباشرين والإدارة العليا.
٢. الهدف الثاني: الكشف عن مستوى إنتاجية العاملين في أمانة محافظة جدة من خلال وصف وتحليل وجهات نظرهم، أوضحت الدراسة الأثر الإيجابي للثقة التنظيمية التي تمنحها لهم الإدارة في زيادة إنتاجيتهم.
٣. الهدف الثالث: التعرف على زيادة اكتساب الثقة لدى العاملين في أمانة محافظة جدة، حيث هناك العديد من العوامل التي تؤدي إلى زيادة ثقة العاملين وخاصة استماع الإدارة إلى مشاكلهم والعمل على حلها.
٤. الهدف الرابع: تحقيق أعلى مستوى للإنتاجية لدى العاملين في أمانة محافظة جدة، أوضحت الدراسة العديد من العوامل التي تؤدي إلى زيادة الدافعية والإنتاجية لدى العاملين مما يحقق أعلى مستوى أداء لخدمة المعنيين بخدمات الأمانة.

٦.٢ الفرضيات والنتائج

١. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الثقة والإنتاجية في العمل داخل أمانة محافظة جدة بالملكة العربية السعودية، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) عوامل بناء الثقة وأداء العاملين.
٢. أوضحت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) تعزى لمتغير الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة، كما

أوضحت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الوظيفة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

٦.٣ توصيات الباحث

من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة قام الباحث بوضع مجموعة من التوصيات وهي كالآتي:

١. على الإدارة العليا في أمانة محافظة جدة الاهتمام بهم مشاعر وأفكار الموظفين والمحافظة على أسرارهم وإظهار الإيمان بهم.
٢. تفعيل وزيادة ممارسات إدارة الموارد البشرية مثل التطبيقات التي تتضمن أنظمة المكافآت المنصفة، وأنظمة تقويم الأداء المتطورة وبرامج التدريب والتطوير الفاعلة، وكما يمكن أن تتضمن ممارسات إدارة الموارد البشرية استخدام اللامركزية في اتخاذ القرارات ونشر المعلومات اللازمة لزيادة أداء الموظفين.
٣. المحافظة على تعزيز الثقة السائدة بين الموظفين من خلال بعض الآليات كالاجتماعات والدورات التوجيهية.
٤. إشراك الموظفين في عملية اتخاذ القرار، مما يساهم في رفع مستوى الثقة لديهم وزيادة الالتزام بالقرارات وبالتالي زيادة الإنتاجية.
٥. يجب النظر إلى عملية تحسين مستوى إنتاجية الموظف على أنها عملية منظمة ومتكاملة تتطلب موازنة السياسات والبرامج الحكومية والجهود الفردية ضمن قنوات ثلاث، وهي: معرفة الموظف بالعمل، ورغبة الموظف بالعمل، وقدرة الموظف على العمل.

٦.٤ المقترحات

على ضوء نتائج ومقترحات هذه الدراسة يقترح الباحث إجراء دراسات في الموضوعات التالية:

١. إجراء دراسة ارتباطية تربط الثقة التنظيمية بمتغيرات أخرى مثل: الكفاءة، الدافعية، الأداء.
٢. إجراء مزيد من الدراسات التي تربط بين الثقة التنظيمية وزيادة الإنتاجية لدى العاملين في القطاعات الحكومية الأخرى.

٦.٥ الخاتمة

لقد عنيت هذه الدراسة بتسليط الضوء على مشكلة الثقة التنظيمية وانعكاساتها المختلفة على إنتاجية العاملين داخل أمانة محافظة جدة بوزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان.

وخلصت الدراسة إلى جملة من النتائج كان أهمها: وجود علاقة ارتباط وأثر بين مصادر الثقة وبين مستوى مخرجات العمل، والتي شل على أن ثقة العاملين بالآخرين (أفراد كزملاء العمل والرئيس المباشر أو جماعات كالإدارة العليا) تساعد على تحسين مستوى رضا العاملين تجاه العمل، وتعزيز التزام العاملين تجاه المنظمة التي يعملون فيها، وكذلك تحفيز العاملين على انتهاج سلوك المواطنة المنهج لخدمة المنظمة وبخمة زملائهم الآخرين، كما تعمل على تحسين كفاءة ونوعية العمل الذي ينجزه العاملون، بالإضافة إلى تشجيع العاملين على تقديم وممارسة الأفكار البناءة والمبدعة في العمل.

المراجع والمصادر



١٦. حسين، عبد الكريم (٢٠١١)، دراسة إحصائية لإنتاجية العامل في شركات المؤسسة العامة للصناعات الغذائية في سورية خلال الفترة من ١٩٩٦ - ٢٠٠٦، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد ٢٧، العدد (١).
١٧. مؤتمر العمل العربي (٢٠٠٦)، الارتقاء بالقدرة الإنتاجية للقوى العاملة العربية، الدورة (٣٣)، الرباط، المغرب.
١٨. أبو حطب، فؤاد، صادق، آمال (٢٠١٠)، مناهج البحث وطرق التحليل الإحصائي: في العلوم النفسية والتربوية والاجتماعية، ط ١، مكتبة الأنجلو المصرية.

المراجع الأجنبية:

1. Patrick, B. Forsyth, Laura, L. B. Barnes, Curt, M. Adams (2006), Trust-effectiveness patterns in schools, Journal of Educational Administration, 44 (2), 122 – 141.
2. Carman, Tobin, Mary B. (2011). "Organizational commitment among licensed practical nurses: Exploring associations with empowerment, conflict, and trust". Dissertations. Abstract, The University of Iowa.
3. Streiter, K.L., (2005), The Effects of Supervisor's Trust of Subordinates and Their Organizations on Job Satisfaction and Organizational Commitments, international, Journal of Leadership Studies, Vol (13), N (1).

٨. النوبية، عطا الله بشير (٢٠١٣)، أثر الثقة التنظيمية في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى العاملين في جامعة الطائف، المجلة المصرية للدراسات التجارية، مجلد ٣٧، ص ص ١٥٥-١٩٠.
٩. المشعر، زياد يوسف، والطراونة، مجدولين عصري (٢٠١٢)، أثر موضوعية نظام تقييم الأداء في الثقة التنظيمية: دراسة تطبيقية على المعلمين والمعلمات في مديريات التربية والتعليم في محافظة الكرك في الأردن، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد ٨، العدد (٤).
١٠. القرني، علي حسن (٢٠١٧)، مستوى الثقة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة تبوك وعلاقتها بالالتزام التنظيمي من وجهة نظرهم، مجلة جامعة طيبة للعلوم التربوية، المجلد ١٢، العدد (٣).
١١. لعمور، ريملة، ويوداود، يومدين (٢٠١٩)، اختبار العلاقة بين العدالة التنظيمية والولاء التنظيمي في ظل الثقة التنظيمية كمتغير: دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد ١٢، العدد (٢)، ص ص ٤٣٦ - ٤٥٠.
١٢. طه، نور يمصري محمود (٢٠١٩)، درجة ممارسة مديري المدارس الخاصة في محافظة الخليل للقيادة الموزعة وعلاقتها بالثقة التنظيمية من وجهة نظر المعلمين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الخليل، فلسطين.
١٣. العريفي، دلال (٢٠١٨)، مستوى الثقة التنظيمية لدى قائدات المدارس الابتدائية الحكومية بمدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، كلية العلوم الاجتماعية، المملكة العربية السعودية.
١٤. زايد، أسماء زهري عبد الله (٢٠١٨)، الثقة التنظيمية في المدارس الحكومية في مديرية تربية جنين وعلاقتها بالانتماء التنظيمي للمعلمين من وجهة نظرهم، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، فلسطين.
١٥. عيسى، هيثم أحمد (٢٠١٨)، العوامل المؤثرة في إنتاجية العمل، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد ٤٠، العدد (٦).

قائمة المراجع

المراجع العربية:

١. هاشم، صبيحة قاسم، والعابدي، علي رزاق جواد (٢٠١٠)، أثر الثقة التنظيمية في الأداء الاستراتيجي باستخدام نموذج بطاقة الأداء المتوازنة: دراسة تطبيقية في الشركة العامة للإسمتت الجنوبية في الكوفة، مجلة الفاندسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد (١٢)، العدد الأول.
٢. متعب، حامد كاظم، والعطوي، عامر علي (٢٠٠٨)، دور الثقة التنظيمية في تحسين مخرجات العمل الموقفية والسلوكية، مجلة الفاندسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد (١٠)، العدد (٢).
٣. رفاعي، رجب حسنين محمد (٢٠٠٩)، تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية والسلوك الإداري الابتكاري: دراسة ميدانية على المديرين العاملين بالجهاز الإداري بجامعة أسبوط، المجلة العربية للعلوم الإدارية، جامعة الكويت، المجلد (١٦)، العدد (٢).
٤. الرشيدي، أحمد (٢٠١٥)، درجة تأثير الثقة التنظيمية على الجامعات الحكومية والخاصة بالكويت وعلاقتها بالدافعية لدى أعضاء هيئة التدريس من وجهة نظرهم، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأردن، عمان، الأردن.
٥. كلاًزي، عبد الغني محمد (٢٠١٣)، الثقة التنظيمية وعلاقتها بالأداء المدرسي في المدارس الثانوية العامة: دراسة ميدانية في مدينة دمشق، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية المقارنة والإدارة التربوية، جامعة دمشق، سوريا.
٦. الحوامدة، نضال صالح، والكساسبة، محمد مفضلي عثمان (٢٠٠٠)، أثر الثقة التنظيمية والمشاركة في صنع القرارات على رضا أعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة: دراسة ميدانية، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات والعلوم الإنسانية والاجتماعية، الأردن، (١٥)، ٦، ١٦٩-١٤١.
٧. صديق، محمد جلال سليمان (٢٠٠٥)، أثر الثقة التنظيمية على إدراك العاملين لإدارة العلاقة في البنوك التجارية العامة المصرية، مجلة الأزهر، ص ص ١ - ٥٨.





مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

