

عنوان المشروع
أثر الثقة التنظيمية على الأداء الوظيفي بالتطبيق على شركة الراجحي
المصرفية في مدينة الرياض "دراسة حالة"

اسم الطالب
جنى العليان
2021205405

مشروع تخرج- 1
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. منى مصطفى العشري
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	2
1.1. المقدمة:	2
1.2. مشكلة الدراسة	7
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	7
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	7
1.3. أهمية الدراسة	9
1.3.1. على المستوى النظري:	
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	
1.4. أسئلة الدراسة	
1.5. أهداف الدراسة	
1.6. فرضيات الدراسة	
1.7. نموذج الدراسة	
1.8. منهجية الدراسة	
1.9. البحث الميدانية	
1.10. مخطط المشروع المقترح	
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	
2.1. المقدمة:	
2.2. المتغير المستقل	
2.3. المتغير التابع	
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	
2.5. الخاتمة	
قائمة المراجع	

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

يهدف البحث إلى معرفة أثر الثقة التنظيمية في الأداء الاستراتيجي للمنظمة, ولتحقيق هذا الهدف تم التوصل من خلال الأدب النظري الخاص بالموضوع إلى بناء أداة تتضمن ١٥ فقرة تمثل مؤشرات الثقة التنظيمية موزعة على ثلاثة مجالات هي: (الثقة في الزملاء، والثقة في الرئيس المباشر، والثقة في الإدارة العليا) وتمثل المتغيرات المستقلة، بالإضافة إلى ٨ فقرات تمثل مؤشرات قياس الأداء الاستراتيجي موزعة على أربعة مجالات هي: (محور الزبائن، والمحور المالي، ومحور العمليات، ومحور الإبداع) وتمثل المتغيرات المعتمدة. وتم بناء نموذج فرضي يوضح العلاقة بين متغيرات البحث، وأظهرت النتائج الاتفاق على أهمية الثقة التنظيمية في الأداء الوظيفي للمنظمة، وفي ضوء استنتاجات البحث التي كان من أهمها تبين أن الثقة التنظيمية تساعد على تكوين اتجاهات إيجابية لدى العاملين تجاه المنظمة وتساعد على تحسين فعالية إدارة المنظمة.

التقدير والشكر

نحن نقدر جميع جهودكم المستمرة والمخلصة في خدمة الطلاب والمجتمع. إن تفانيكم واحترافيتكم يسهمان بشكل كبير في نجاح هذه الجامعة. دوركم الفعال في تطوير البحث والمشاركة في النقاشات يعزز من جودة العمل البحثي ويسهم في تطوير المعرفة. كما نقدر تفانيكم في تحقيق أهداف الجامعة والارتقاء بمستوى التعليم والبحث والخدمة المجتمعية.

نتمنى لكم دوام التوفيق والنجاح في مسيرتكم الأكاديمية والمهنية.

مع خالص التقدير

فريق الجامعة

المقدمة

يعتبر العنصر البشري المورد الـأهم في المنظمة وتسعى المنظمات الـرائدة للاهتمام بالعنصر البشري مما يحقق لها الكفاءة والفاعلية وذلك من خلال رفع درجة الثقة بين العاملين أنفسهم في مختلف مستوياتهم التنظيمية وبين التنظيم وأهدافه، إذ أصبح موضوع الثقة التنظيمية مجال اهتمام نظريات التنظيم. أصبحت الثقة من العوامل الرئيسية في كفاءة وفعالية مجموعات العمل حيث أصبحت كفاءة منظمات اليوم تعتمد بشكل كبير على قدرة مجموعات العمل وانسجامها لتحقيق الأهداف التنظيمية المرغوب فيها التفاعلات البشرية وتبادل المعلومات والشمولية والإبداعية في حل المشكلات وتبادل المعلومات الأمر الذي يتطلب حد معين من الثقة المتبادلة.

تعد الثقة التنظيمية من أبرز القيم التنظيمية التي تهدف جميع التنظيمات إلى تعزيزها وذلك للارتقاء بالسلوك التنظيمي للمنظمة وللوصول لأعلى مستويات الكفاءة والفاعلية في الأداء ويوجد كثير من الآثار الإيجابية للثقة التنظيمية تنعكس على الرضا عن العمل والأداء والإبداع التنظيمي وغيرها من المخرجات التنظيمية في المقابل فإن غيابها يؤثر بشكل كبير على الاحتراق الوظيفي، دوران العمل والصمت التنظيمي وغيرها، إذ تعد الثقة التنظيمية عنصراً ضرورياً لبناء التنظيم الناجح ومؤشر لمدي حرص الإدارة على مصلحة العاملين وهي من صفات المناخ التنظيمي الصحي (عبد الله، 2017)

ويعتبر الأداء الوظيفي هو التفاعل بين السلوك والإنجاز أي يعبر عن مجموع الأعمال والنتائج معاً وهو الجهد الذي يقوم به الموظف لإنجاز مهمته على حسب قدرته واستطاعته وهو درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الطريقة التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة وغالباً ما يحدث تداخل بين الأداء والجهد فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء قياس على أساس النتائج التي حققها الفرد.

ويعبر مفهوم الأداء عن المستوى الذي يحققه الفرد العامل عند قيامه بعمله من حيث كمية وجودة العمل المتقدم من طرفه، والأداء هو ما يبذله كل من يعمل بالمؤسسة من منظمين ومديرين ومهندسين وهو محاولة لتحقيق الأهداف المرجوة (الحرراشة، 7100)

حظي موضوع الثقة التنظيمية في السنوات الأخيرة باهتمام الباحثين في الإدارة ولاسيما في السلوك التنظيمي، ففي الوقت الذي أصبحت في المنظمات لا بسلك الخيار في التحول إلى منظمات معتمدة على الضبط والسيطرة إلى منظمات معتمدة على المعلومات.

فإن الثقة تعد المطلب الأساسي في ظل هذا التحول من أجل مواجهة تحديات التكيف مع سرعة التغير في

البيئة، فقد وجد أن مستوى الثقة التنظيمية يعد عاملاً مقرر إذا كان العاملون يساهمون أو يعرقلون عملية التغيير التنظيمية، على فرض أن الأفراد يلزمون أنفسهم بالأهداف التنظيمية التي يثقون بها، في حين أنهم لا يلقون اهتماماً بالأهداف التنظيمية التي لا يثقون بها. (صالح عبد الرحيم عمر بوحليمة، أجدابيا)

كما أصبحت منظمات اليوم تتصف بدرجة عالية من التفاعلات البشرية وتبادل المعلومات وشمولية الفكر والجهد وحل المشكلات التنظيمية، الأمر الذي أضحى مع وجود مناخ من الثقة والمشاركة أساساً لنجاح العلاقات الفردية والجماعية والتنظيمية وبالتالي تحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة.

إن دراسة الثقة أخذت تتطور على مستوى الفرد والجماعة والتنظيم نظراً لأهمية الثقة المتبادلة في ترسيخ العلاقات وتبادل المعلومات والآراء والأفكار المبدعة وقدرتها على تحقيق التكاتف والتعاقد لإنجاز الأهداف المشتركة، فالثقة متغير أساسي في العلاقات والتفاعل الإنساني ولها علاقة قوية بمستوى الأداء والمشاركة في صنع القرارات وديناميكية الجماعة والتطوير التنظيمي وهي بالتالي متغير رئيسي للتنبؤ بالسلوك الفردي والسلوك التنظيمي وخاصة فيما يتعلق بالتنبؤ بمستوى الأداء الوظيفي (الحوامدة، الكساسبة، 2000، ص143) كما تشهد المجتمعات الحديثة على إختلاف أنواعها تزايداً مضطرباً في عدد وحجم المؤسسات التي توفر الخدمات الضرورية للمجتمع، وتعتمد هذه المؤسسات على متخصصين يفترض فيهم القيام بعملهم بطرق تتسم بالفاعلية ولأسباب شتى تبرز معوقات تحول دون قيام الموظف بدوره كاملاً؛ الأمر الذي يساهم في إحساسه بالعجز عند تقديم العمل المطلوب منه وبالمستوى الذي يتوقعه منه الآخرون. ومتى ما حدث ذلك فإن العلاقة التي تربط الموظف بالمؤسسة تأخذ بعداً سلبياً له آثاره السيئة على الفرد والمؤسسة والعملية الإنتاجية ككل.

وما يشهده العالم هذه الأيام من تنافس يتطلب التركيز على العنصر البشري لتحقيق أهدافها من خلال فاعلية استخدام الموارد واستغلال الفرص المتاحة والطاقات المتوفرة لتحقيق مستوي أعلى من الأداء، كل هذه الدوافع تتطلب رفع مستوى الأداء البشري والأداء المؤسسي للمؤسسات من أجل تقديم الخدمات بسرعة وجودة عالية، وذلك من أجل الاستجابة لاحتياجات وتوقعات العاملين (البلوي، ٢٠٠٨).

حيث تزايد الإهتمام في الوقت الحاضر بموضوع الأداء وبمدى فاعلية وكفاءة المؤسسات في تأدية وظائفها، وتحقيق الأهداف التي وجدت من أجلها، سواء كانت هذه المؤسسات تربية أو تجارية أو حرفية، ومن هنا جاء التركيز على رفع مستوى أداء المؤسسات بصورة تضمن لها الوصول إلى أهدافها.

حيث ينظر للأداء على أنه من العمليات الأساسية، التي لا بد من الإهتمام بها عند التفكير، والتخطيط لعمليات التطوير في الجامعة، فمن خلاله تتمكن الإدارة العليا من تصميم واعداد برامج تطويرية تتناسب مع

ظروف المنظمة، واحتياجاتها، وقدراتها الفعلية، وبدون إجراء تقييم لأوضاعها، سيكون من الصعب على المؤسسة إعداد خطط وبرامج مستقبلية مناسبة (موافي، ٥٠، ٢٠٠٧).

كما أن الأداء الوظيفي يحتل مكانه خاصة داخل أي مؤسسة، باعتباره الناتج النهائي لمحصلة الأنشطة بها، وذلك على مستوى الفرد والمؤسسة، ذلك أن المؤسسة تكون أكثر استقراراً وأطول بقاء حين يكون أداء العاملين أداء متميزاً وبشكل عام فإن اهتمام الإدارة وقيادتها بمستوى الأداء عادة ما يفوق الاهتمام بالعاملين بها، ولذلك يمكن القول بأن الأداء على أي مستوى تنظيمي داخل المؤسسة وفي أي جزء منها لا يعد انعكاساً لدوافع وقدرات المرؤوسين فحسب بل هو انعكاس الدوافع وقدرات الرؤساء والقادة أيضاً (الشريف، ٢٠٠٤).

1.1. مشكلة البحث

يرتبط نجاح المنظمات واستمرارها في تحقيق أهدافها على المورد البشري الذي تمتلكه، تعد الثقة التنظيمية من العوامل الأساسية في تحديد فعالية العلاقات بين العاملين في المنظمة إذ تسهم في بناء العلاقات الشخصية وتساعد في حرية التعبير وتحسين الاتصالات بين العاملين باختلاف مستوياتهم الوظيفية مما ينعكس ايجاباً على أداء العاملين

وتتمحور مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي:

ما أثر الثقة التنظيمية على أداء العاملين؟

وتتفرع منه الأسئلة الفرعية التالية:

1- ما هو اثر الثقة في الادارة العليا على اداء العاملين؟

2- ما هو اثر الثقة في الرئيس المباشر على أداء العاملين؟

3- ما هو اثر الثقة في زملاء على اداء العاملين؟

1.1.1. فجوات على المستوى النظري

- نقص وجود الدراسات والأبحاث عن الثقة التنظيمية الخاصة بالتطبيق على شركة الراجحي للصرافة في الرياض.

- صعوبة تعميم النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة

1.1.2. فجوات على المستوى التطبيقي

- المشاكل التي تحد من تحسين أداء الأفراد هو غياب الثقة التنظيمية ببعض المنظمات خاصة الحكومية
- غياب الثقة التنظيمية يؤدي إلى العديد من الآثار السلبية في بيئة العمل والتي تتمثل في ضعف الأداء، وعدم الرضا عن العمل، وزيادة الصراع بين الرئيس والمرووسين

لذا تتلخص مشكلة البحث الراهن في الإجابة على التساؤل الرئيس التالي:

- ما أثر الثقة التنظيمية المتمثلة في (الثقة بالمشرفين، الثقة بزملاء العمل، الثقة بالإدارة علي الأداء الوظيفي داخل أي مؤسسة؟

كيف يمكن للبحث سد الفجوة

- إجراء دراسة تجريبية: يمكن إجراء دراسة تجريبية على عينة من طلاب جامعة ميدأوشن لقياس مدى تأثير الثقة التنظيمية على الأداء الوظيفي .
- تقديم توصيات عملية: يمكن تقديم توصيات عملية للشركات حول أثر الثقة التنظيمية على الأداء الوظيفي
- نشر نتائج البحث : يمكن نشر نتائج البحث في مجلات علمية محكمة، ومشاركة النتائج مع الشركات والمهتمين.

الخلاصة

يمكن للبحث أن يساهم في سد الفجوة النظرية والفجوة التطبيقية من خلال إجراء دراسة تجريبية للعمل على تطبيق معايير للثقة التنظيمية بين الأطراف العاملين من مشرفين وعمالء ومديرين.

1.2. أهمية البحث

في نهج عصر الاقتصاد الجديد، نجد أن معظم المنظمات في وضعية حرجية، حيث تواجه مواقف غامضة وغير مؤكدة، سببها التغيرات والتطورات السريعة التي يعرفها العالم اليوم، فالعصر الحالي هو عصر المرونة أين تفقد خاصية الاستقرار ثباتها، وتنتزع ثقة كل الأطراف الفاعلة. وعدم الاستقرار الوظيفي (الخطر الموضوعي لفقدان الوظيفة) وانعدام الأمن (الإدراك الذاتي لهذا الخطر) قد تزايد في العقد الحالي، وينعكس هذا الرأي أيضاً في الاتجاه التصاعدي الواضح في مقدار الاهتمام الإعلامي الذي حظي به هذا الموضوع في السنوات القليلة الماضية (Sousa-Poza, 2004).

وعليه فالبقاء والاستمرار للمنظمة مرهون بقدرتها على بناء الثقة بينها وبين مختلف الأطراف الفاعلين فيها، حيث يحظى مفهوم الثقة التنظيمية في الفكر الإداري والسلوك التنظيمي في السنوات الأخيرة باهتمام كبير من قبل الباحثين والممارسين على حد سواء باعتباره أحد أهم مقومات المناخ التنظيمي، ولذلك تسعى المنظمة إلى خلقها وتعزيزها في جميع مستوياتها التنظيمية بما يساهم في تحقيق أهدافها وأهداف أفرادها بما يسمح من رفع الروح المعنوية لديهم ويزيد من رضاهم والتزامهم والذي ينعكس بدوره على الأداء المتميز تتمثل أهمية البحث فيما تطرحه من أبعاد نظرية وتطبيقية وذلك كما يلي:

1- الأهمية النظرية

- يعالج البحث الراهن متغيرين (الثقة التنظيمية، السلوك الإبداعي للعاملين) وهما من المتغيرات التي هناك ضرورة لمعالجتها ودراساتهم في مجال الدراسات التنظيمية.
- من خلال مسح التراث البحثي وجد ندرة في الدراسات التي تربط بين متغيري البحث الراهنة الأمر الذي يمكن من خلاله سد هذه الفجوة.
- تعد الثقة التنظيمية والأداء الوظيفي للعاملين من المتغيرات التي تحتاج إلى مزيد من البحث بغرض حسم النقاش بشأنها الأمر الذي يقتضي مزيداً من البحث العلمي حولها.

2- الأهمية التطبيقية

- تعد الثقة التنظيمية عنصراً من عناصر رأس المال الاجتماعي التي تسهم في تحسين أداء الأفراد داخل التنظيم
- الاستفادة من نتائج البحث في تحديد وإبراز الجوانب والأبعاد المرتبطة بالدور الإيجابي للثقة التنظيمية، وانعكاساتها على السلوك الإبداعي للعاملين الأمر الذي يحقق فهماً أعمق يمكن أن يساعد في رسم سياسات واستراتيجيات تكون ملائمة للتعامل مع العاملين.

المراجع

1- صياغ. أثر الثقة التنظيمية على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية في المديرية الجهوية لقسم الإنتاج بقاعدة إرارة-شركة سوناطراك حاسي مسعود.(Doctoral dissertation)

https://masf.journals.ekb.eg/article_229125.html

2- كسيس & زغيدور. (2023). أثر الدعم التنظيمي في الإستقرار الوظيفي: دراسة حالة مديرية الصيد البحري وتربية المائيات لولاية جيجل (Doctoral dissertation, جامعة جيجل).

<https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/handle/123456789/21161>

3- أ. صالح عبد الرحيم عمر بوحليمة & أ. عائشة عبد الكريم أحمد دواس. (2019). الثقة التنظيمية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي (دراسة حالة أعضاء هيئة التدريس بجامعة اجدابيا). مجلة البيان العلمية. 114-140, (3),

<https://journal.su.edu.ly/index.php/bayan/article/view/2439/1952>

4- طه, أ. د. ح. ا. عبده, أ. ف. س. & أسماء فتحي سيد. (2022). أثر الثقة التنظيمية على الأداء التنظيمي (بالتطبيق على شركة ميتلايف لتأمينات الحياة). (المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية. 1-29, 13(1),

<https://www.pnst.cerist.dz/detail.php?id=62067/>