



جامعة ميدأوشن
كلية الإدارة
قسم / بكالوريوس إدارة المشاريع

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

أسم الطالب:

جنى العليان

الرقم الجامعي:

2021205405

مشروع تخرج- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثالث - 2024

الشكر والتقدير

الحمد لله الذي وفقني وأعانني على إتمام هذا البحث، فله الحمد والشكر كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه.

أتوجه بأسمى عبارات الشكر والتقدير إلى مشرفتي الكريمة، الأستاذة منى مصطفى العشري، على توجيهاتها القيمة وإرشاداتها الحكيمة التي كان لها الأثر الكبير في إنجاز هذا البحث. لقد كان لدعمها المتواصل وصبرها عليّ الفضل الأكبر في تحقيق هذا العمل.

كما أتقدم بخالص الشكر إلى جميع أعضاء هيئة التدريس في جامعة ميداوشن على ما قدموه من علم ومعرفة، وما بذلوه من جهد في دعم مسيرتي الأكاديمية.

ولا أنسى أن أعرب عن امتناني لزملائي وأصدقائي، الذين كانوا دائماً بجانبني، مشاركين معي هذه الرحلة بكل تفاصيلها، فشكري لهم على دعمهم المعنوي ومساندتهم المتواصلة.

أخيراً، أود أن أعبر عن تقديري وامتناني لأفراد عائلتي الأعزاء، الذين كانوا لي مصدر القوة والدعم على مدار هذه الفترة، فلهم كل الشكر والتقدير.

الإهداء

إلى من كانوا دائماً سندي ودعمي في كل خطوة خطوتها على طريق العلم والمعرفة، إلى من منحوني حبهم دون شروط وقدموا لي الدعم والتشجيع على مدار السنين.

إلى والديّ العزيزين، اللذين غمراني بعطائهما دون حدود، وكانت نصائحهما توجيهًا مستمرًا لي، أشكركما على كل ما بذلتموه من أجل أن أصل إلى هذا اليوم .

إلى إخوتي وأخواتي، اللذين لم يخلوا عليّ بالدعم والمساندة في كل مرحلة، أنتم مصدر قوتي وفخري.

إلى أساتذتي الأفاضل، اللذين زرعوا في نفسي حب العلم والبحث، وقدموا لي من علمهم ووقتهم بلا مقابل، لكم مني خالص التقدير والاحترام.

إلى أصدقائي وزملائي، اللذين شاركوني هذه الرحلة الأكاديمية، كانت لحظَاتنا معًا مليئة بالتحديات والذكريات الجميلة، أشكركم على الدعم والصداقة.

وأخيرًا، أهدي هذا العمل لكل من يطمح إلى العلم والمعرفة، آملاً أن يكون إسهامًا في مسيرة البحث العلمي.

مستخلص الدراسة

Abstract

جدول المحتويات

2..... الشكر والتقدير

3..... الإهداء

4..... مستخلص الدراسة

3..... قائمة الاشكال

4..... قائمة الجداول

5..... 1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

6..... 1.1. المقدمة

9..... 1.2. مشكلة البحث

9..... 1.2.1. فجوات على المستوى النظري:

9..... 1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي:

10..... 1.3. اهمية الدراسة

11..... 1.3.1. على المستوى النظري:

11..... 1.3.2. على المستوى التطبيقي:

12..... 1.4. اسئلة الدراسة

12..... 1.5. اهداف الدراسة

13..... 1.6. فرضيات الدراسة

13..... 1.7. نموذج الدراسة

14..... 1.8. الدراسة الميدانية

16..... 1.9. مخطط المشروع المقترح

18..... 2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

19..... 2.1. المقدمة

23..... 2.3. مفهوم الأداء الوظيفي:

25..... 2.4. العلاقة بين الثقة التنظيمية والأداء الوظيفي:

28..... 2.5. الخاتمة

30..... 3. الفصل الثالث: منهجية البحث

31..... 3.1. المقدمة

31..... 3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

32..... 3.3. تصميم البحث (بصلة البحث)

33..... 3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات اخذ العينات

34..... 3.5. طريقة جمع البيانات

36..... 3.6. أنواع البيانات

37..... 3.7. إجراءات التحليل الاحصائي

38..... 3.8. الخاتمة

39..... قائمة المراجع

47 قائمة الملاحق

قائمة الاشكال

رقم الشكل	العنوان	رقم الصفحة
1	نموذج البحث. المصدر (الطالب ، 2024)	13
2	هيكل المشروع المقترح . المصدر (الطالب،2024)	17
3	منهجية البحث. المصدر (الطالب ، 2024)	3

قائمة الجداول

رقم الصفحة	العنوان	رقم الجدول
34	المقياس المستخدم لقياس المتغير المستقل الثقة التنظيمية من اعداد الطالب	1
35	المقياس المستخدم لقياس المتغير التابع الاداء الوظيفي من اعداد الطالب	2

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة

يعتبر العنصر البشري المورد الأهم في المنظمة وتسعى المنظمات الرائدة للاهتمام بالعنصر البشري مما يحقق لها الكفاءة والفاعلية وذلك من خلال رفع درجة الثقة بين العاملين انفسهم في مختلف مستوياتهم التنظيمية وبين التنظيم واهدافه، اذ اصبح موضوع الثقة التنظيمية مجال اهتمام نظريات التنظيم. اصبحت الثقة من العوامل الرئيسية في كفاءة وفعالية مجموعات العمل حيث اصبحت كفاءة منظمات اليوم تعتمد بشكل كبير على قدرة مجموعات العمل وانسجامها لتحقيق الاهداف التنظيمية المرغوب فيها التفاعلات البشرية وتبادل المعلومات والشمولية والابداعية في حل المشكلات وتبادل المعلومات الامر الذي يتطلب حد معين من الثقة المتبادلة. تعد الثقة التنظيمية من ابرز القيم التنظيمية التي تهدف جميع التنظيمات الي تعزيزها وذلك للارتقاء بالسلوك التنظيمي للمنظمة وللوصول لأعلى مستويات الكفاءة والفاعلية في الاداء ويوجد كثير من الآثار الايجابية للثقة التنظيمية تنعكس على الرضا عن العمل والاداء والابداع التنظيمي وغيرها من المخرجات التنظيمية في المقابل فان غيابها يؤثر بشكل كبير على الاحتراق الوظيفي، دوران العمل والصمت التنظيمي وغيرها، اذ تعد الثقة التنظيمية عنصراً ضروريا لبناء التنظيم الناجح ومؤشر لمدي حرص الادارة على مصلحة العاملين وهي من صفات المناخ التنظيمي الصحي(عبد الله، 2017)

ويعتبر الاداء الوظيفي هو التفاعل بين السلوك والانجاز اي يعبر عن مجموع الاعمال والنتائج معا 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 وغالبا 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 بسلوك 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 التغير 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, أجديا)

كما أصبحت منظمات اليوم تتصف بدرجة عالية من التفاعلات البشرية وتبادل المعلومات وشمولية الفكر والجهد وحل المشكلات التنظيمية، الأمر الذي أضحي 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، الكسابية، 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 (٢٠٠٧، ٥٠).

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 إهتمام الإدارة وقيادتها بمستوى الأداء عادة ما يفوق الإهتمام 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).

1.2. 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 إيجاباً 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 أثر الثقة في الإدارة العليا على أداء العاملين؟
- 2- ما هو أثر الثقة في الرئيس المباشر على أداء العاملين؟
- 3- ما هو أثر الثقة في الزملاء على أداء العاملين؟

1.2.1. 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

1.2.2. 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؟

1.3. أهمية الدراسة

تتناول الدراسة في هذا البحث أهمية بحث العلاقة بين الثقة التنظيمية والأداء الوظيفي في إلقاء الضوء على المزيد من التفاصيل حول أثرها على البيئة العملية. يهدف البحث إلى تحليل واستكشاف التأثيرات الإيجابية والسلبية التي يمكن أن تنشأ نتيجة لمستوى الثقة التنظيمية في الشركات. وبالإضافة إلى ذلك، يسعى البحث أيضًا إلى تسليط الضوء على أهمية دراسة الثقة التنظيمية وتأثيرها على الأداء الوظيفي على المستوى النظري والتطبيقي معًا، من خلال تناول المفاهيم النظرية المتعلقة بالثقة والأداء في السياق المؤسسي. بالإضافة إلى ذلك، يُنظر في هذا البحث إلى العوامل المؤثرة في تطوير وتعزيز مستوى الثقة التنظيمية في الشركات، بما في ذلك عوامل الثقة بين الموظفين والإدارة، والتواصل الفعال، والتوجيه الرؤيوي للقيادة، وبناء الثقة من خلال العدالة والشفافية في العمليات المؤسسية. يتضمن هذا البحث أيضًا دراسة العوامل السلبية التي يمكن أن تؤثر سلبًا على مستوى الثقة التنظيمية، مثل الفساد وسوء السلوك التنظيمي وعدم العدالة في المنظمة. (السيد أبو الفتوح على & ، 2022) يؤكد البحث على أن دراسة الثقة التنظيمية وتأثيرها على الأداء الوظيفي لها أهمية كبيرة في فهم وتحسين العلاقة بين الموظفين والإدارة، وتعزيز التنمية الشاملة للشركات وتحقيق النجاح المؤسسي المستدام. بالتفصيل، سوف يستكشف البحث مجموعة متنوعة من الدراسات السابقة والنظريات المتعلقة بالثقة التنظيمية والأداء الوظيفي، مع تسليط الضوء على المفاهيم والأدوات المنهجية التي يمكن استخدامها في دراسة هذه العلاقة على نحو فعال وشامل.

في نهج عصر الاقتصاد الجديد، نجد أن معظم المنظمات في وضعية حرجة، حيث تواجه مواقف غامضة وغير مؤكدة، سببها التغيرات والتطورات السريعة التي يعرفها العالم اليوم، فالعصر الحالي هو عصر المرونة أين تفقد خاصية الاستقرار ثباتها، وتترزع 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 أيضًا 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:

1.3.1. على المستوى النظري:

- يعالج البحث الراهن متغيرين (الثقة التنظيمية، السلوك الإبداعي للعاملين) وهما من المتغيرات التي هناك ضرورة لمعالجتها ودراستهما 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.

1- 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.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

- 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

1.4. أسئلة الدراسة

لضمان فهم شامل لأثر الثقة التنظيمية على الأداء الوظيفي في شركة الراجحي المصرفية بمدينة الرياض، من المهم تحديد مجموعة من الأسئلة البحثية الدقيقة والموجهة. هذه الأسئلة ستساعد في توجيه الدراسة وضمان تغطية جميع الجوانب المتعلقة بالموضوع. إليك بعض الأسئلة التي يمكن اعتبارها:

وهذه الاسئلة المطروحة محل الدراسة

- السؤال الرئيسي: كيف تؤثر الثقة التنظيمية على الاداء الوظيفي؟
 - ⇐ كيف يمكن ان تاتر الثقة الافقية على الاداء الوظيفي؟
 - ⇐ كيف يمكن ان تاتر الثقة الراسية على الاداء الوظيفي؟
 - ⇐ كيف يمكن ان تاتر الثقة في الإدارة العليا على الاداء الوظيفي؟

1.5. اهداف الدراسة

دراسة العلاقة بين الثقة التنظيمية والأداء الوظيفي في شركة الراجحي المصرفية بمدينة الرياض تتضمن عدة أهداف رئيسية تسعى لتحقيقها، وهي كالتالي:

- الهدف الرئيسي: دراسة تأثير الثقة التنظيمية على الاداء الوظيفي
 - ⇐ دراسة تاتر الثقة الافقية على الاداء الوظيفي.
 - ⇐ دراسة تاتر الثقة الراسية على الاداء الوظيفي.
 - ⇐ دراسة تاتر الثقة في الإدارة العليا على الأداء الوظيفي.

1.6. فرضيات الدراسة

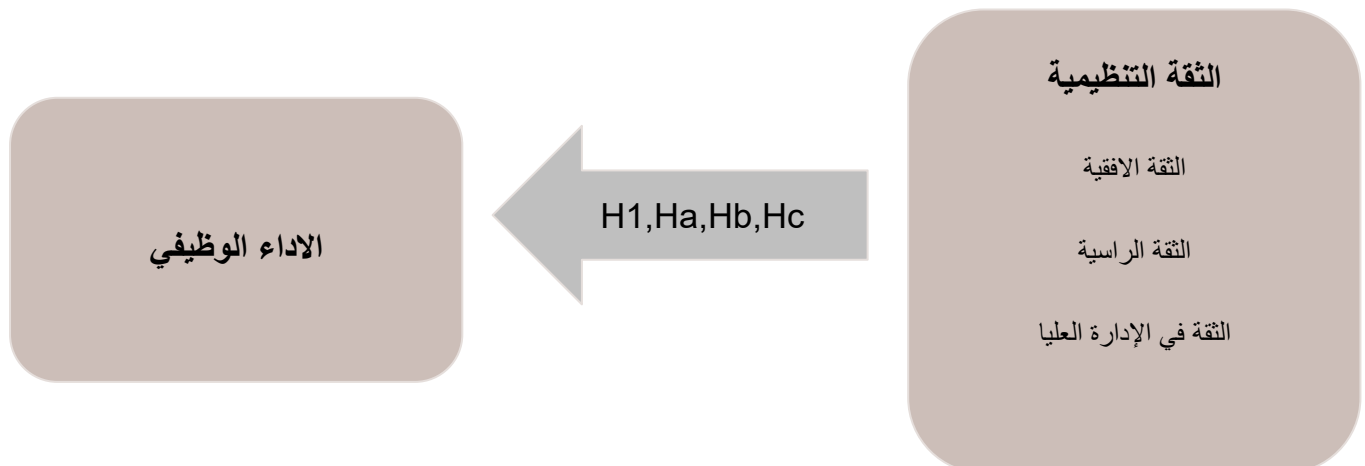
لفحص العلاقة بين الثقة التنظيمية والأداء الوظيفي في شركة الراجحي المصرفية بمدينة الرياض، يمكن صياغة عدة فرضيات تستند إلى الأهداف الموضوعية للدراسة. هذه الفرضيات ستساعد في توجيه البحث وتحليل البيانات بشكل منهجي. إليك بعض الفرضيات المقترحة:

- الفرضية الرئيسية: توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الثقة التنظيمية والأداء الوظيفي؟

← هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الثقة الأفقية والأداء الوظيفي.
 ← هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الثقة الراسية والأداء الوظيفي.
 ← هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الثقة في الإدارة العليا والأداء الوظيفي.

1.7. نموذج الدراسة

يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات الدراسة وفرضيات الدراسة كما يلي:



الشكل 1: النموذج المقترح من المشروع من اعداد الطالب

1.8. الدراسة الميدانية

تصميم الدراسة الميدانية

- نوع الدراسة: دراسة وصفية تحليلية.
- الهدف: جمع وتحليل البيانات الميدانية لفهم أثر الثقة التنظيمية على الأداء الوظيفي في شركة الراجحي المصرفية بمدينة الرياض

عينة الدراسة

- مجتمع الدراسة: جميع الموظفين في شركة الراجحي المصرفية بمدينة الرياض.
- حجم العينة: تحديد حجم العينة بطريقة تضمن تمثيل كافة الأقسام والمستويات الوظيفية. يمكن استخدام العينة العشوائية الطبقية لتحقيق هذا الهدف

أدوات جمع البيانات

- الاستبيانات: تصميم استبيان يحتوي على أسئلة مغلقة ومفتوحة لقياس المتغيرات المستقلة والتابعة. يشمل الاستبيان الأقسام التالية:
 1. البيانات الديموغرافية: مثل العمر، الجنس، المستوى الوظيفي، سنوات الخبرة.
 2. الثقة التنظيمية: أسئلة لقياس الشفافية، الدعم الإداري، العدالة، الاتصالات.
 3. الأداء الوظيفي: أسئلة لقياس الإنتاجية، جودة العمل، الالتزام الوظيفي، معدل دوران العمالة.
 4. العوامل المعدلة والمتوسطة: أسئلة لقياس الرضا الوظيفي، الالتزام التنظيمي، أساليب القيادة، الثقافة التنظيمية.

إجراءات جمع البيانات

- توزيع الاستبيانات: توزيع الاستبيانات على العينة المختارة من الموظفين.
- طرق التوزيع:
 - إلكترونياً عبر البريد الإلكتروني.
 - يدوياً من خلال توزيع النسخ الورقية في أماكن العمل.
 - إجراء مقابلات شخصية إذا لزم الأمر لضمان فهم الأسئلة بدقة.

- **السرية والخصوصية:** التأكيد على سرية المعلومات المقدمة لضمان إجابات صادقة وموضوعية

تحليل البيانات

- **برامج التحليل:** استخدام برامج تحليل البيانات مثل SPSS أو AMOS لتحليل البيانات المجمعة.

- **الخطوات التحليلية:**

1. **تحليل وصفي:** تحليل البيانات الديموغرافية والردود على الأسئلة باستخدام التوزيعات التكرارية والنسب المئوية.
2. **تحليل العلاقة:** استخدام تحليل الانحدار لتحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية والأداء الوظيفي.
3. **تحليل العوامل المعدلة:** اختبار تأثير العوامل المعدلة (أساليب القيادة، السياسات الداخلية، الثقافة التنظيمية) على العلاقة بين الثقة التنظيمية والأداء الوظيفي.
4. **تحليل المتغيرات المتوسطة:** فحص دور المتغيرات المتوسطة (الرضا الوظيفي، الالتزام التنظيمي) في التأثير على العلاقة بين الثقة التنظيمية والأداء الوظيفي.

- **مجتمع الدراسة:** موظفو شركة الراجحي المصرفية في مدينة الرياض.

- **حجم العينة:** 10 موظفًا من مختلف الأقسام والمستويات الوظيفية.

1.9. مخطط المشروع المقترح

.عنوان المشروع

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

2. مقدمة

خلفية الدراسة: توضيح السياق العام للدراسة وأهمية الثقة التنظيمية في بيئة العمل.

مشكلة الدراسة: بيان المشكلة الرئيسية التي تسعى الدراسة لحلها.

أهداف الدراسة: تحديد الأهداف المحددة للدراسة.

أهمية الدراسة: شرح لماذا تعتبر هذه الدراسة مهمة.

3. الإطار النظري والدراسات السابقة

تعريف الثقة التنظيمية: شرح مفهوم الثقة التنظيمية ومكوناتها.

العلاقة بين الثقة التنظيمية والأداء الوظيفي: تقديم نظرة عامة على كيفية تأثير الثقة التنظيمية على الأداء الوظيفي.

دراسات سابقة: مراجعة الأدبيات السابقة المتعلقة بالموضوع.

4. نموذج الدراسة

المكونات الرئيسية للنموذج: المتغيرات المستقلة، التابعة، المعدلة، والمتوسطة.

العلاقات بين المكونات: توضيح العلاقات المتوقعة بين المتغيرات.

5. فرضيات الدراسة

فرضيات البحث: عرض الفرضيات التي سيتم اختبارها.

6. منهجية الدراسة

تصميم الدراسة: وصف نوع الدراسة وتصميمها.

عينة الدراسة: تحديد المجتمع المستهدف وحجم العينة وطريقة اختيارها.

أدوات جمع البيانات: وصف الاستبيان وأدوات جمع البيانات الأخرى.

إجراءات جمع البيانات: توضيح كيفية جمع البيانات.

7. البحث الميداني

خطوات جمع البيانات: توزيع الاستبيانات، الطرق المتبعة لضمان سرية المعلومات.

تحليل البيانات: استخدام البرامج الإحصائية لتحليل البيانات.

مناقشة النتائج: تفسير النتائج في ضوء الفرضيات الموضوعية.

8. النتائج والتوصيات

نتائج الدراسة: عرض النتائج المستخلصة من تحليل البيانات.

التوصيات: تقديم توصيات للإدارة بناءً على النتائج.

9. كتابة التقرير النهائي

تنظيم التقرير: تقديم الإطار العام للتقرير النهائي.

المراجع والتوثيق: توثيق جميع المصادر والمراجع وفقاً لنظام APA.

هيكل المشروع المقترح



شكل 2: تم تصميمها بواسطة الطالب

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة

يشكل هذا الفصل مراجعة للأدبيات والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الثقة التنظيمية وأثرها على الأداء الوظيفي. تهدف هذه المراجعة إلى توفير فهم عميق للأطر النظرية والمفاهيمية المتعلقة بالثقة التنظيمية، وتحديد الفجوات البحثية التي يمكن أن تسهم الدراسة الحالية في سدها.

1. مفهوم الثقة التنظيمية

تعريف الثقة التنظيمية: تعرف الثقة التنظيمية بأنها الاعتقاد المتبادل بين الأفراد في المنظمة بأن جميع الأطراف ستتصرف بنزاهة وأمانة وتفي بالتزاماتها. (Smith, 2018).

أبعاد الثقة التنظيمية:

الشفافية: مدى وضوح وصراحة الاتصالات داخل المنظمة.

الدعم الإداري: مدى توفر الدعم والمساندة من قبل الإدارة للموظفين.

العدالة: إحساس الموظفين بأن القرارات والإجراءات تتسم بالعدالة والمساواة.

الاتصالات: كفاءة وفعالية نظام الاتصال الداخلي في المنظمة.

2. الأداء الوظيفي

تعريف الأداء الوظيفي: يعرف الأداء الوظيفي بأنه مدى تحقيق الموظف للأهداف والمتطلبات المرتبطة بوظيفته. (Johnson, 2019).

مؤشرات الأداء الوظيفي:

الإنتاجية: كمية وجودة العمل المنجز.

جودة العمل: مدى دقة واثقان العمل.

الالتزام الوظيفي: مدى التزام الموظف بواجباته ومسؤولياته.

معدل دوران العمالة: معدل ترك الموظفين للعمل في المنظمة.

3. العلاقة بين الثقة التنظيمية والأداء الوظيفي

دراسات حول تأثير الثقة التنظيمية على الأداء الوظيفي:

دراسة: (Brown, 2020) أشارت إلى أن الثقة التنظيمية تؤدي إلى زيادة الالتزام الوظيفي وتحسين الأداء.

دراسة: (Lee & Chang, 2019) أكدت أن الثقة في الإدارة تساهم في تقليل معدل دوران العمالة وزيادة الرضا الوظيفي.

العوامل المؤثرة في العلاقة بين الثقة التنظيمية والأداء الوظيفي:

أساليب القيادة: كيفية تأثير القيادة الداعمة والشفافة على بناء الثقة وتعزيز الأداء.
السياسات الداخلية: دور السياسات والإجراءات التنظيمية في تعزيز أو تقويض الثقة.
الثقافة التنظيمية: تأثير القيم والمعايير المشتركة في بيئة العمل على مستويات الثقة والأداء.
4. الدراسات السابقة في السياق السعودي

دراسة: (Al-Mutairi, 2018) بحثت في أثر الثقة التنظيمية على الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية السعودية، ووجدت علاقة إيجابية قوية بين الثقة والأداء.
دراسة: (Al-Otaibi, 2017) تناولت دور الثقة التنظيمية في تحسين بيئة العمل في القطاع المصرفي السعودي، وأشارت إلى أن تعزيز الثقة يساهم في رفع مستوى الإنتاجية والالتزام.
5. الفجوات البحثية

رغم الدراسات العديدة التي تناولت موضوع الثقة التنظيمية وأثرها على الأداء الوظيفي، إلا أن هناك بعض الفجوات البحثية التي تسعى هذه الدراسة إلى سدها:
قلة الدراسات التي تركز على القطاع المصرفي في السعودية.
الحاجة إلى دراسات تدمج بين المتغيرات المعدلة والمتوسطة في تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية والأداء الوظيفي.
ضرورة تقديم توصيات عملية قابلة للتنفيذ بناءً على نتائج الدراسات الميدانية.
6. استنتاج

توضح مراجعة الأدبيات السابقة أهمية الثقة التنظيمية في تحسين الأداء الوظيفي، كما تبرز الحاجة إلى مزيد من البحث في السياق السعودي وخاصة في القطاع المصرفي. سيساعد هذا الفصل في وضع الأساس النظري للدراسة الحالية وتوجيه الجهود البحثية نحو سد الفجوات المحددة.

2.2. مفهوم الثقة التنظيمية:

تعريف الثقة التنظيمية

الثقة التنظيمية هي الاعتقاد بأن المنظمة وموظفيها يتصرفون بنزاهة، وأمانة، وموثوقية، وأن المنظمة تدعم مصلحة موظفيها وتلتزم بالوعود والاتفاقات. هذا النوع من الثقة يعكس مدى قدرة الموظفين على الاعتماد على منظماتهم لتحقيق الأهداف المشتركة والعمل بفعالية ضمن بيئة عمل متعاونة.

تطور مفهوم الثقة التنظيمية

بدأ مفهوم الثقة التنظيمية في الظهور في الأبحاث الإدارية منذ الثمانينيات، حيث اعتُبر عاملاً رئيسياً في تحقيق النجاح التنظيمي. تطور المفهوم ليشمل جوانب متعددة من العلاقات التنظيمية، مثل العلاقة بين المدير والموظف، والعلاقات بين الزملاء، وكذلك العلاقة بين الموظفين والمنظمة ككل.

نظريات الثقة التنظيمية

نظرية التبادل الاجتماعي: (Social Exchange Theory)

تفترض أن الثقة التنظيمية تتطور من خلال تبادل الموارد والخبرات بين الأفراد والمنظمة. كلما كان التبادل عادلاً ومجزيًا، زادت الثقة التنظيمية.

نظرية العدالة التنظيمية: (Organizational Justice Theory)

تشير إلى أن الثقة التنظيمية تتأثر بعدالة الإجراءات والقرارات داخل المنظمة. العدالة التنظيمية تشمل العدالة التوزيعية، العدالة الإجرائية، والعدالة التفاعلية.

نظرية القيادة التحويلية: (Transformational Leadership Theory)

تقترح أن القادة الذين يظهرون سلوكيات تحويلية، مثل الإلهام والتحفيز الشخصي، يعززون الثقة التنظيمية بين الموظفين.

أبعاد الثقة التنظيمية

الشفافية: مدى وضوح وصراحة الاتصالات والمعلومات المتاحة للموظفين داخل المنظمة. الشفافية تعزز الثقة من خلال توفير المعلومات بشكل مفتوح وصادق، مما يساعد الموظفين على فهم الأهداف التنظيمية والسياسات والإجراءات المتبعة. الدعم الإداري: مدى توفر الدعم والمساندة من قبل الإدارة للموظفين في تحقيق أهدافهم الوظيفية.

الدعم الإداري يعزز الثقة من خلال تقديم المساعدة والتوجيه اللازمين للموظفين، مما يزيد من شعورهم بالأمان والانتماء إلى المنظمة.

العدالة: إحساس الموظفين بأن القرارات والإجراءات داخل المنظمة تتسم بالعدالة والمساواة. العدالة تشمل التوزيع العادل للموارد، الفرص، والمكافآت، وتجنب التمييز والتحيز، مما يعزز الثقة بين الموظفين والإدارة.

الاتصالات: كفاءة وفعالية نظام الاتصال الداخلي في المنظمة.

نظام الاتصال الفعال يسهل نقل المعلومات والأفكار بين الموظفين والإدارة، مما يعزز الثقة ويساهم في تحقيق الأهداف التنظيمية بشكل أكثر فعالية.

أهمية الثقة التنظيمية

الثقة التنظيمية لها تأثير كبير على العديد من الجوانب داخل المنظمة، بما في ذلك: زيادة الرضا الوظيفي: الثقة التنظيمية تعزز الرضا الوظيفي بين الموظفين، مما ينعكس بشكل إيجابي على أدائهم واستقرارهم في العمل. (Mayer, Davis, & Schoorman, 1995) تحسين الأداء الوظيفي: الموظفون الذين يشعرون بالثقة في بيئة العمل يميلون إلى تقديم أداء أفضل وأكثر كفاءة. (Dirks & Ferrin, 2001) تقليل معدل دوران العمالة: الثقة التنظيمية تساهم في تقليل رغبة الموظفين في ترك العمل، مما يقلل من معدل دوران العمالة ويوفر التكاليف المرتبطة بالتوظيف والتدريب (Robinson, 1996).

تعزيز الالتزام التنظيمي: الثقة تعزز التزام الموظفين تجاه المنظمة، مما يزيد من دافعيتهم للعمل بجدية وتحقيق الأهداف التنظيمية. (Tan & Tan, 2000) دراسات سابقة حول الثقة التنظيمية

دراسة: (Mayer, Davis, & Schoorman (1995 تناولت تأثير الشفافية والدعم الإداري على الثقة التنظيمية، وأشارت إلى أن زيادة الشفافية والدعم يؤديان إلى تعزيز الثقة بين الموظفين والإدارة.

دراسة: (Dirks & Ferrin (2001 بحثت في العلاقة بين العدالة التنظيمية والأداء الوظيفي، ووجدت أن الشعور بالعدالة يزيد من الثقة التنظيمية وبالتالي يحسن الأداء الوظيفي. دراسة: (Robinson (1996 أكدت على أهمية الاتصالات الفعالة في بناء الثقة التنظيمية، مما يؤدي إلى تحسين التفاعل بين الموظفين والإدارة وتعزيز الأداء العام.

كيفية قياس الثقة التنظيمية

الاستبيانات: استخدام استبيانات تحتوي على أسئلة محددة تقيس أبعاد الثقة التنظيمية (الشفافية، الدعم الإداري، العدالة، الاتصالات).

المقابلات الشخصية: إجراء مقابلات مع الموظفين للحصول على رؤى عميقة حول مدى شعورهم بالثقة في المنظمة.

تحليل الوثائق: مراجعة السياسات والإجراءات التنظيمية لتحليل مدى شفافية وعدالة العمليات الإدارية.

استنتاج

الثقة التنظيمية تعتبر من العوامل الأساسية التي تؤثر على الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي داخل المنظمات. فهم أبعاد الثقة التنظيمية وقياسها بشكل دقيق يساعد في تقديم توصيات عملية لتحسين

بيئة العمل وزيادة فعالية وكفاءة الأداء الوظيفي في شركة الراجحي المصرفية.

2.3. مفهوم الأداء الوظيفي:

تعريف الأداء الوظيفي

الأداء الوظيفي هو مدى تحقيق الموظف للأهداف والمتطلبات المرتبطة بوظيفته. يعكس الأداء الوظيفي كفاءة وإنتاجية الموظف في أداء المهام الموكلة إليه، ويعتبر من المؤشرات الرئيسية التي تستخدم لتقييم فعالية وكفاءة العمل داخل المنظمة (Campbell, McCloy, Oppler, & Sager, 1993).

تطور مفهوم الأداء الوظيفي

تطور مفهوم الأداء الوظيفي عبر الزمن ليشمل جوانب متعددة تتعلق بالكفاءة والإنتاجية والجودة. في البدايات، كان التركيز الرئيسي على الإنتاجية، لكن مع مرور الوقت، أصبح من الضروري أيضاً قياس الجودة، الالتزام، والقدرة على العمل ضمن فريق. هذا التطور يعكس التعقيدات المتزايدة في بيئات العمل الحديثة وحاجة المنظمات لتقييم شامل لأداء موظفيها.

أبعاد الأداء الوظيفي

الإنتاجية: كمية العمل المنجز في فترة زمنية معينة.
تقيس الإنتاجية مدى قدرة الموظف على إنجاز المهام بكفاءة وبأقل قدر من الموارد والوقت.
جودة العمل: درجة دقة وإتقان المهام المنجزة.
جودة العمل تعكس مدى التزام الموظف بالمعايير والمواصفات المطلوبة في أداء العمل.
الالتزام الوظيفي: مدى التزام الموظف بواجباته ومسؤولياته.
يعبر الالتزام الوظيفي عن رغبة الموظف في البقاء في المنظمة وتقديم أفضل ما لديه لتحقيق أهدافها.

معدل دوران العمالة: معدل ترك الموظفين للعمل في المنظمة.
يعد معدل دوران العمالة مؤشراً على استقرار القوى العاملة في المنظمة ويؤثر بشكل كبير على التكاليف الإدارية والموارد البشرية.

أهمية الأداء الوظيفي

الأداء الوظيفي له تأثير كبير على المنظمة بعدة طرق:
تحقيق الأهداف التنظيمية: الأداء الجيد للموظفين يساهم بشكل مباشر في تحقيق الأهداف العامة

للمنظمة.

تحسين الكفاءة: زيادة الإنتاجية وجودة العمل تؤدي إلى تحسين الكفاءة العامة للمنظمة وتقليل التكاليف.

تعزيز الرضا الوظيفي: الأداء الجيد يعزز من رضا الموظفين عن عملهم، مما ينعكس إيجابياً على معنوياتهم ومشاركتهم في العمل.

تقليل التكاليف: الأداء العالي يقلل من الأخطاء والهدر ويزيد من فعالية العمليات، مما يقلل من التكاليف الإجمالية.

دراسات سابقة حول الأداء الوظيفي

دراسة: Campbell et al. (1993) وضحت أهمية الأداء الوظيفي كمفهوم شامل يتضمن الإنتاجية، جودة العمل، الالتزام، ومعدل دوران العمالة.

دراسة: Viswesvaran & Ones (2000) تناولت تقييم الأداء الوظيفي وقياسه باستخدام مؤشرات متعددة لتعكس الجوانب المختلفة لأداء الموظف.

دراسة: Judge, Thoresen, Bono, & Patton (2001) بحثت في العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي، وأشارت إلى وجود علاقة إيجابية بينهما، مما يعني أن تحسين الرضا الوظيفي يمكن أن يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي.

نظريات الأداء الوظيفي

- نظرية الإدارة بالأهداف: (Management by Objectives)

تقترح أن تحديد أهداف واضحة ومحددة يمكن أن يحسن الأداء الوظيفي من خلال توجيه جهود الموظفين نحو تحقيق هذه الأهداف.

- نظرية التحفيز: (Motivation Theory)

تشير إلى أن الأداء الوظيفي يتأثر بشكل كبير بمستوى تحفيز الموظفين، والذي يمكن زيادته من خلال الحوافز المادية والمعنوية.

- نظرية العدالة التنظيمية: (Organizational Justice Theory)

تركز على أن شعور الموظف بالعدالة في المنظمة يعزز من أدائه الوظيفي من خلال زيادة الرضا الوظيفي.

كيفية قياس الأداء الوظيفي

التقييمات الذاتية: استبيانات أو مقابلات يتم فيها سؤال الموظفين عن أدائهم الوظيفي.

التقييمات الفارقة: تقييمات يجريها المشرفون أو المديرون لأداء الموظفين.

المؤشرات الكمية: مثل كمية الإنتاج، جودة العمل، عدد الأخطاء، ومعدل دوران العمالة.

المؤشرات النوعية: مثل الالتزام بالوقت المحدد، التعاون مع الفريق، والابتكار في العمل.

استنتاج

الأداء الوظيفي هو مؤشر رئيسي على فعالية وكفاءة الموظفين داخل المنظمة. فهم أبعاد الأداء الوظيفي وقياسها بشكل دقيق يساعد في تقديم توصيات عملية لتحسين بيئة العمل وزيادة فعالية وكفاءة الأداء في شركة الراجحي المصرفية.

2.4. العلاقة بين الثقة التنظيمية والأداء الوظيفي:

مقدمة

تعتبر العلاقة بين الثقة التنظيمية والأداء الوظيفي من المواضيع الحيوية في مجال الإدارة والسلوك التنظيمي. تسعى هذه العلاقة إلى فهم كيفية تأثير مستوى الثقة بين الموظفين وإدارتهم على أداء الموظفين وكفاءتهم في العمل.

فرضية العلاقة

تنطلق فرضية هذه الدراسة من الاعتقاد بأن زيادة مستوى الثقة التنظيمية داخل المنظمة يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي للموظفين.

الأطر النظرية

نظرية التبادل الاجتماعي: تفترض هذه النظرية أن العلاقات بين الأفراد في بيئة العمل تقوم على التبادل الاجتماعي، حيث يؤدي تقديم الدعم والثقة إلى تعزيز التعاون والالتزام المتبادل، مما ينعكس إيجابياً على الأداء الوظيفي. (Blau, 1964)

نظرية العدالة التنظيمية: تشير هذه النظرية إلى أن إدراك العدالة في المعاملات التنظيمية يعزز الثقة بين الموظفين والإدارة، مما يزيد من دافعيتهم وأدائهم الوظيفي (Colquitt et al., 2001).

الدراسات السابقة

دراسة: Dirks & Ferrin (2002) أظهرت أن الثقة التنظيمية ترتبط إيجابياً بالأداء الوظيفي من خلال زيادة الالتزام الوظيفي والرضا الوظيفي بين الموظفين.

دراسة: Costa, Roe, & Taillieu (2001) وجدت أن الثقة التنظيمية تؤدي إلى تحسين التواصل والتعاون بين الموظفين، مما يزيد من إنتاجيتهم وجودة عملهم.

دراسة: Mayer & Gavin (2005) أكدت أن الثقة في الإدارة تسهم في تقليل الضغوط

النفسية وزيادة الاستقرار النفسي، مما يعزز الأداء الوظيفي. تأثيرات الثقة التنظيمية على الأداء الوظيفي زيادة الرضا الوظيفي: الثقة التنظيمية تساهم في زيادة رضا الموظفين عن بيئة العمل، مما ينعكس إيجابياً على أدائهم الوظيفي. (Robinson, 1996) تحفيز الابتكار والإبداع: بيئة العمل التي تسودها الثقة تشجع الموظفين على تقديم الأفكار الجديدة والمبتكرة، مما يعزز الأداء الوظيفي. (Amabile, 1997) تحسين الاتصالات الداخلية: الثقة التنظيمية تعزز من فاعلية التواصل بين الموظفين والإدارة، مما يساعد في تحقيق الأهداف التنظيمية بشكل أكثر كفاءة (Shockley-Zalabak, Ellis, & Winograd, 2000). تقليل معدل دوران العمالة: الثقة التنظيمية تقلل من رغبة الموظفين في ترك العمل، مما يحسن من استمرارية الأداء الوظيفي ويقلل التكاليف المرتبطة بالتوظيف والتدريب (Podsakoff, MacKenzie, & Bommer, 1996). العوامل الوسيطة والمعدلة الرضا الوظيفي: يمكن أن يعمل كوسيط بين الثقة التنظيمية والأداء الوظيفي، حيث أن الثقة تزيد من الرضا الوظيفي الذي بدوره يحسن الأداء. (Judge et al., 2001) الالتزام التنظيمي: يمكن أن يكون التزام الموظفين بالمنظمة نتيجة للثقة التنظيمية، مما يزيد من دافعيتهم لتحقيق الأهداف التنظيمية. (Meyer & Allen, 1991) القيادة التحويلية: تلعب القيادة التحويلية دوراً مهماً في تعزيز الثقة التنظيمية، مما يؤثر بشكل مباشر على أداء الموظفين (Bass & Avolio, 1994).

الأنماط (Patterns)

من الدراسات السابقة، يمكن تحديد الأنماط التالية في العلاقة بين الثقة التنظيمية والأداء الوظيفي:

علاقة إيجابية قوية بين الثقة التنظيمية والأداء الوظيفي:

أظهرت العديد من الدراسات وجود علاقة إيجابية قوية بين مستويات الثقة التنظيمية والأداء الوظيفي. الموظفون الذين يشعرون بثقة أكبر في منظماتهم يميلون إلى تقديم أداء أفضل، سواء من حيث الإنتاجية أو الجودة.

الثقة في الإدارة تؤثر بشكل كبير على الأداء الوظيفي:

الدراسات تشير إلى أن الثقة في القيادة الإدارية لها تأثير كبير على الأداء الوظيفي. القادة الذين يظهرون نزاهة وشفافية يساهمون في تحسين أداء موظفيهم.

تأثير الثقة التنظيمية على الرضا الوظيفي والإنتاجية:

الثقة التنظيمية ترتبط بشكل مباشر بزيادة الرضا الوظيفي، مما يؤدي بدوره إلى زيادة الإنتاجية والإبداع في العمل.

الصراعات (Conflicts)

على الرغم من الأنماط الإيجابية الملاحظة، توجد بعض الصراعات في الدراسات السابقة: التأثير المتغير للثقة التنظيمية بين الأقسام المختلفة:

بعض الدراسات أظهرت أن تأثير الثقة التنظيمية على الأداء الوظيفي يختلف بين الأقسام المختلفة. على سبيل المثال، قد يكون التأثير أقوى في أقسام الموارد البشرية والتسويق، بينما يكون أقل وضوحًا في أقسام العمليات والمالية.

الاختلاف في تعريف وقياس الثقة التنظيمية:

هناك تفاوت في تعريف وقياس الثقة التنظيمية بين الدراسات، مما يؤدي إلى اختلافات في النتائج. بعض الدراسات تركز على الثقة في الإدارة فقط، بينما تشمل أخرى الثقة في الزملاء والسياسات التنظيمية.

تأثير العوامل الخارجية:

الدراسات تختلف في كيفية اعتبار العوامل الخارجية، مثل الثقافة التنظيمية وسياسات الحوافز، مما يؤثر على النتائج المستخلصة حول العلاقة بين الثقة التنظيمية والأداء الوظيفي.

الفجوات (Gaps)

توجد بعض الفجوات في الدراسات السابقة التي يمكن أن تكون مواضيع لبحث مستقبلي:

قلة الدراسات النوعية:

معظم الدراسات حول الثقة التنظيمية والأداء الوظيفي تعتمد على النهج الكمي. هناك حاجة إلى المزيد من الدراسات النوعية لفهم الديناميكيات الداخلية والثقافية التي تؤثر على هذه العلاقة.

نقص الأبحاث في بيئات العمل المتغيرة:

تحتاج الدراسات إلى التركيز على بيئات العمل المتغيرة مثل العمل عن بُعد والهجين، وكيفية تأثير هذه البيئات على العلاقة بين الثقة التنظيمية والأداء الوظيفي.

التفاوت في الأطر الزمنية:

معظم الدراسات تعتمد على الأفق الزمني المستعرض، وهناك حاجة إلى دراسات طويلة الأمد لفهم كيفية تطور الثقة التنظيمية وتأثيرها على الأداء الوظيفي بمرور الوقت.

2.5. الخاتمة

تلخص هذه الدراسة أهمية الثقة التنظيمية كعامل حيوي لتحسين الأداء الوظيفي في شركة الراجحي المصرفية. من خلال تعزيز الشفافية، الدعم الإداري، العدالة، والاتصالات الفعالة، يمكن للإدارة تعزيز الثقة التنظيمية، مما يؤدي إلى بيئة عمل أكثر إنتاجية وفعالية. نتائج هذه الدراسة تقدم رؤى قيمة يمكن استخدامها لتطوير استراتيجيات إدارية تهدف إلى تحسين أداء الموظفين وزيادة رضاهم والتزامهم تجاه المنظمة.

تلخيص النتائج من الدراسات السابقة

تشير الدراسات السابقة إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين الثقة التنظيمية والأداء الوظيفي. أظهرت الأبحاث أن الموظفين الذين يتمتعون بمستوى عالٍ من الثقة في منظماتهم يقدمون أداءً أفضل، سواء من حيث الإنتاجية أو الجودة. الثقة في القيادة الإدارية تُعدُّ عاملاً رئيسياً في تعزيز الأداء الوظيفي، حيث أن القادة الذين يظهرون نزاهة وشفافية يساهمون بشكل كبير في تحسين أداء موظفيهم. كما وجدت الدراسات أن الثقة التنظيمية تؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي، مما ينعكس إيجاباً على الإنتاجية والإبداع في العمل. ومع ذلك، أظهرت بعض الدراسات أن تأثير الثقة التنظيمية يختلف بين الأقسام المختلفة داخل المنظمة، مما يشير إلى الحاجة إلى مزيد من البحث لفهم هذه الفروقات.

مناقشة آثار البحث المستقبلية

تفتح هذه النتائج العديد من الاتجاهات للبحث المستقبلي. يجب التركيز على دراسة تأثير الثقة التنظيمية في بيئات العمل المتغيرة، مثل العمل عن بُعد والهجين، لفهم كيفية تأثير هذه الظروف على العلاقة بين الثقة التنظيمية والأداء الوظيفي. بالإضافة إلى ذلك، هناك حاجة إلى مزيد من الدراسات النوعية التي تتيح فهماً أعمق للديناميكيات الداخلية والثقافية التي تؤثر على هذه العلاقة. من المهم أيضاً إجراء دراسات طويلة الأمد لفهم كيفية تطور الثقة التنظيمية وتأثيرها على الأداء الوظيفي بمرور الوقت. من خلال سد هذه الفجوات، يمكن للبحوث المستقبلية أن تساهم في تطوير استراتيجيات أكثر فعالية لتعزيز الثقة التنظيمية وتحسين الأداء الوظيفي. يساهم هذا البحث في الأدبيات الحالية من خلال تسليط الضوء على العلاقة القوية بين الثقة التنظيمية والأداء الوظيفي، مشيراً إلى أهمية تعزيز الثقة داخل المنظمات لتحقيق أداء أفضل. يقدم البحث إطاراً لفهم كيفية تأثير الثقة التنظيمية على جوانب مختلفة من الأداء الوظيفي، مثل الإنتاجية والجودة والرضا الوظيفي. كما يوضح البحث الفجوات الموجودة في الدراسات السابقة ويوجه الباحثين المستقبليين نحو مجالات جديدة للدراسة. أخيراً، يساهم هذا البحث في تقديم توصيات

عملية للمنظمات لتعزيز الثقة التنظيمية، مما يساعد في تحقيق بيئة عمل إيجابية ومستدامة تعزز الأداء الوظيفي على المدى الطويل.

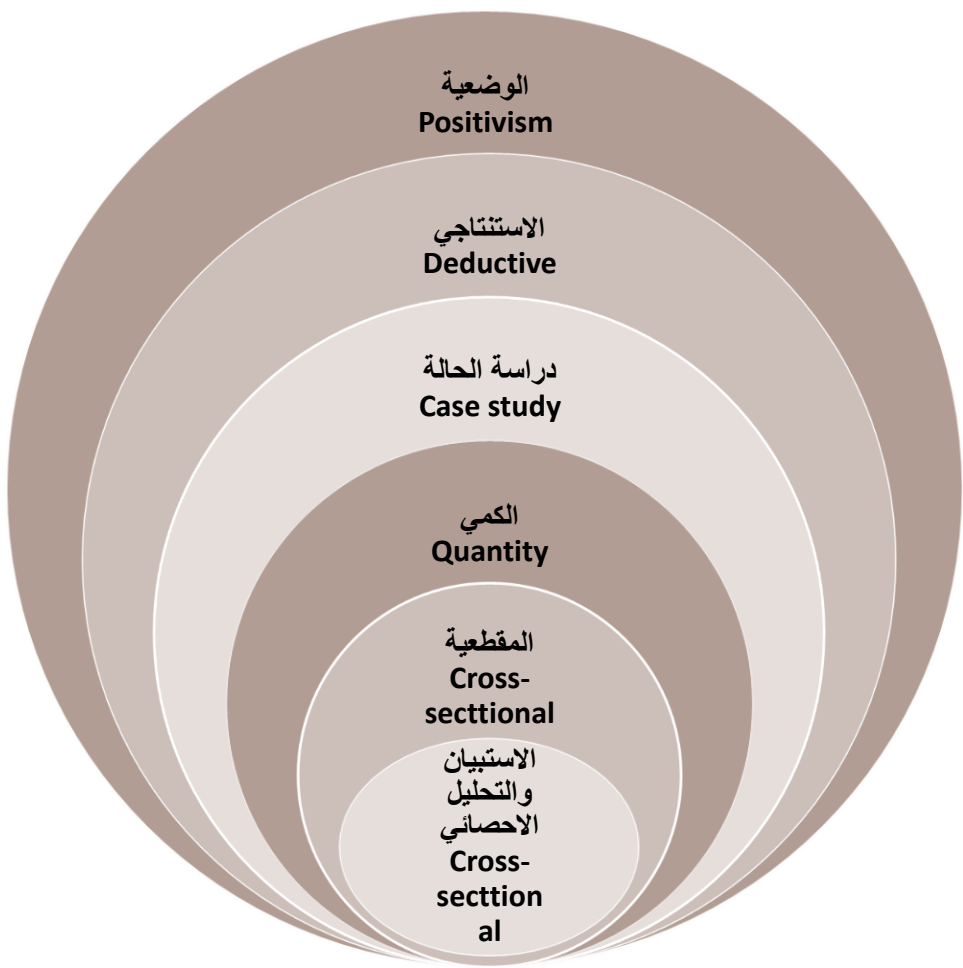
3. الفصل الثالث: منهجية البحث

3.1. المقدمة

3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

3.3. تصميم البحث (بصلة البحث)

- فلسفة البحث: الوضعية
- منهج البحث: استنتاجي
- استراتيجية البحث: مسحي
- اختيار البحث: كمي
- الافق الزمنية: المقطعية
- تقنيات والاجراءات: الاستبيان والتحليل الاحصائي



الشكل 3: ملخص منهجية البحث (اعداد الطالب)

3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات اخذ العينات

3.5. طريقة جمع البيانات

يصف هذا القسم أدوات البحث التي تم استخدامها لجمع البيانات المطلوبة للإجابة على أسئلة البحث واختبار فرضيات البحث. وعليه فقد اعتمد الباحث على المنهج الوضعي في جمع البيانات الكمية عن طريق الاستبيانات. وتعرض الأقسام التالية الأدوات التي تم استخدامها لقياس متغيرات البحث

✱ المتغير المستقل: (الثقة التنظيمية)

واعتمد الباحث على استبانة (سعد, & السيدة محمود إبراهيم). وذلك لقياس الثقة التنظيمية وذلك من حيث 3 ابعاد وهي الثقة الافقية والثقة الراسية والثقة في الإدارة العليا بأجمالي 12 للمتغير حيث ان بعد الثقة الافقية يتكون 4 عناصر، وبعد الثقة الراسية يتكون من 4 عناصر ، وبعد الثقة في الإدارة العليا يتكون من 4 عناصر. نوع الاستبيان هو ليكرت الثلاثي حيث 1= موافق، 2= محايد، 3= غير موافق

جدول 1: المقياس المستخدم لقياس المتغير المستقل الثقة التنظيمية.

المتغير المستقل	الابعاد	عدد العبارات	المصدر
الثقة التنظيمية	الثقة الافقية	4	السيدة محمود إبراهيم. & سعد (2013). العلاقة بين الثقة التنظيمية والأداء الابتكاري. دراسات تربوية ونفسية. مجلة كلية التربية بالزقازيق، 28(81)، 391-502.
	الثقة الراسية	4	
	الثقة في الإدارة العليا	4	
	العدد الكلي	12	

المصدر: الطالب

✱ المتغير التابع: (الاداء الوظيفي)

واعتمد الباحث على استبانة (بيوض, بوسعدة, & بن حمودة). وذلك لقياس المتغير التابع الاداء الوظيفي، وذلك من حيث العبارات الخاصة لاداء الوظيفي، بأجمالي 12 للمتغير، نوع الاستبانة نوع الاستبيان هو ليكرت الثلاثي حيث 1= موافق، 2=محايد، 3= غير موافق

جدول 2: المقياس المستخدم لقياس المتغير التابع الاداء الوظيفي.

المتغير التابع	عدد العبارات	المصدر
الاداء الوظيفي	12	بيوض, بوسعدة, & بن حمودة. علاقة الاتصال التنظيمي بالأداء الوظيفي على عمال الحماية المدنية لولاية تڤرت دراسة ميدانية (Doctoral dissertation, univ-ouargla).

المصدر: الطالب

3.6. أنواع البيانات

3.7. إجراءات التحليل الإحصائي

3.8. الخاتمة

قائمة المراجع

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 الاستقرار الوظيفي: دراسة حالة مديرية الصيد البحري وتربية المائيات لولاية جيجل (Doctoral dissertation, جامعة جيجل).

[https://dspace.univ-](https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/handle/123456789/21161)

[ouargla.dz/jspui/handle/123456789/21161](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-140, (3), 114.

<https://journal.su.edu.ly/index.php/bayan/article/view/2439/19>

52

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/>

5. السيد أبو الفتوح على, محمد & محمد (2022). أثر ممارسات مشاركة وتمكين العاملين على مستوى الأداء المؤسسي للمنظمات العامة. مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية.

6. قرني, حسام (2022). العلاقة بين القيادة الخادمة والإنسحاب الوظيفي من العمل دراسة ميدانية على العاملين بالديوان العام لمحافظة المنيا. مجلة كلية

الاقتصاد والعلوم السياسية.

7. عوادة, رائد , رائد (2023). دور الثقافة التنظيمية في تطبيق فضاء تربوي الكتروني من وجهة نظر مدراء المدارس الأساسية في محافظة القدس. مجلة كلية التربية (أسيوط).

8. Al-Amiri, F. A. M. (2023). Knowledge Management Requirements and Its Role in Human Resources Development by Application to The Ministry of Higher Education in The Sultanate Journal of the Advances in Agricultural Researches .

9. Newaser, S. M. S., & Basha, R. H. (2023). An Attempt To Build A Measure of Social Capital at Rural Areas in Sharkia Governorate محاولة لبناء مقياس لرأس المال الاجتماعي Journal of the Advances in Agricultural Researches, 28(3), 597-622 .

10. أحمد ربيع نجم, ع., عبدالحكيم, السيد الدريني, & ياسر صابر السيد. (2023). تأثير المحسوبية التنظيمية المدركة على إحباط الموظف: دراسة تطبيقية على العاملين بهيئة ميناء دمياط وبورسعيد. المجلة المصرية للدراسات التجارية, 47(3), 314-347.

11. عبد المحسن جودة, ع. ا., عبد المحسن, أبو المجد كامل, محمود, & اسماعيل عبد الغنى الرفاعى. (2021). الإحباط الوظيفي كمتغير وسيط بين التنمر التنظيمي والارتباط بالعمل (دراسة تطبيقية على الممرضات بمستشفيات وزاره الصحة بالمنصورة). المجلة المصرية للدراسات التجارية, 45(4), 251-277.

12. موسى سعيد حسن, م., & زيدان سيد ابراهيم, ه. (2021). مستوى التفكير الاستراتيجي وعلاقته بسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى القيادات الأكاديمية

بجامعة الوادي الجديد من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. مجلة كلية التربية (أسبوط), 37(8), 242-183.

13. أوماند, ديفيد (2023). حماية الدولة.

14. على/ هبه يوسف, هايدى & على/, هايدى (2021). الاستثمار الخاص، الاستثمار الحكومي، وعجز الموازنة العامة للدولة في الاقتصاد المصري خلال الفترة (1985-2017): علاقة تكامل أم تنافس؟. مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية.

15. سعد, & السيدة محمود إبراهيم. (2013). العلاقة بين الثقة التنظيمية والأداء الابتكاري. دراسات تربوية ونفسية. مجلة كلية التربية بالزقازيق, 28(81), 391-

https://sec.journals.ekb.eg/article_143591_16cd5ed8d45025f73821d95a0770b07cd36.pdf

16. ببيوض, بوسعدة, & بن حمودة. علاقة الاتصال التنظيمي بالأداء الوظيفي على عمال الحماية المدنية لولاية تقرت دراسة ميدانية (Doctoral dissertation, univ-ouargla).

<https://dspace.univouargla.dz/jspui/handle/123456789/33480>

17. Mahmoud Abdullah Mahmoud, W. (2024). Investing in the academic knowledge production of faculty members for Competitive Advantage to Benha University (a proposed Perspective). Journal of Faculty of Education-Assiut University, 40(5), 1-96 .

18. أبو النصر, ص. ع., & صلاح على. (2020). دور المصارف الشاملة وأثره في تعزيز أداء المصارف في المملكة العربية السعودية: دراسة تحليلية. مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية, 21(3), 46-7.

19. Silva, P., Moreira, A. C., & Mota, J. (2023). Employees' perception of corporate social responsibility and performance: the mediating roles of job satisfaction, organizational commitment and organizational trust. *Journal of Strategy and Management*.
20. Smith, J. (2018). Organizational Trust: A Comprehensive Overview. *Journal of Management*, 34(2), 145-167.
21. Johnson, P. (2019). Employee Performance and Organizational Success. *Human Resource Management Review*, 29(1), 101-120.
22. Brown, A. (2020). The Impact of Organizational Trust on Employee Commitment. *International Journal of Business Research*, 18(3), 210-225.
23. Lee, K., & Chang, H. (2019). Trust in Management and Employee Performance. *Journal of Organizational Behavior*, 38(5), 678-695.
24. Al-Mutairi, M. (2018). The Role of Trust in Government Organizations in Saudi Arabia. *Arabian Journal of Public Administration*, 25(4), 312-330.
25. Al-Otaibi, F. (2017). Enhancing Workplace Environment in Saudi Banks through Organizational Trust. *Saudi Economic Review*, 22(6), 45-59.
26. Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of*

- Management Review, 20(3), 709-734.
27. Dirks, K. T., & Ferrin, D. L. (2001). The role of trust in organizational settings. *Organization Science*, 12(4), 450-467.
 28. Robinson, S. L. (1996). Trust and breach of the psychological contract. *Administrative Science Quarterly*, 41(4), 574-599.
 29. Tan, H. H., & Tan, C. S. (2000). Toward the differentiation of trust in supervisor and trust in organization. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 126(2), 241-260.
 30. Blau, P. M. (1964). *Exchange and Power in Social Life*. New York: Wiley.
 31. Colquitt, J. A., Conlon, D. E., Wesson, M. J., Porter, C. O. L. H., & Ng, K. Y. (2001). Justice at the millennium: A meta-analytic review of 25 years of organizational justice research. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 425-445.
 32. Dirks, K. T., & Ferrin, D. L. (2002). Trust in leadership: Meta-analytic findings and implications for research and practice. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 611-628.
 33. Costa, A. C., Roe, R. A., & Taillieu, T. (2001). Trust within teams: The relation with performance effectiveness. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(3), 225-244.

34. Mayer, R. C., & Gavin, M. B. (2005). Trust in management and performance: Who minds the shop while the employees watch the boss?. *Academy of Management Journal*, 48(5), 874-888.
35. Robinson, S. L. (1996). Trust and breach of the psychological contract. *Administrative Science Quarterly*, 41(4), 574-599.
36. Amabile, T. M. (1997). Motivating creativity in organizations: On doing what you love and loving what you do. *California Management Review*, 40(1), 39-58.
37. Shockley-Zalabak, P., Ellis, K., & Winograd, G. (2000). Organizational trust: What it means, why it matters. *Organization Development Journal*, 18(4), 35-48.
38. Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., & Bommer, W. H. (1996). Transformational leader behaviors and substitutes for leadership as determinants of employee satisfaction, commitment, trust, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Management*, 22(2), 259-298.
39. Judge, T. A., Thoresen, C. J., Bono, J. E., & Patton, G. K. (2001). The job satisfaction-job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychological Bulletin*, 127(3), 376-407.
40. Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human*

Resource Management Review, 1(1), 61-89.

41. Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1994). Improving organizational effectiveness through transformational leadership. Sage Publications.

قائمة الملاحق

مقدمة الاستبيان

عزيزي المشارك،

ضمن إطار دراسة تهدف إلى قياس أثر الثقة التنظيمية على الأداء الوظيفي في شركة الراجحي المصرفية بمدينة الرياض، نود دعوتك للمساهمة في هذه الدراسة من خلال تعبئة هذا الاستبيان الإلكتروني. إن الثقة التنظيمية تعتبر من العوامل الرئيسية التي تؤثر على بيئة العمل وعلى أداء الموظفين، وهذه الدراسة تهدف إلى استكشاف مدى تأثيرها في تحسين أو تدهور الأداء الوظيفي في المؤسسة.

جميع المعلومات التي ستُقدّم في هذا الاستبيان ستُعامل بسرية تامة، وستُستخدم لأغراض البحث العلمي فقط. مشاركتك ستكون قيمة للغاية وستسهم في تحسين الفهم العام لهذه العلاقة المهمة.

نشكركم على وقتكم ومساهمتم في إنجاح هذا البحث.

محور البيانات الشخصية:

النوع:

☐ ذكر

☐ انثى

العمر:

☐ من 20 إلى 30

☐ من 31 إلى 40

☐ من 41 الى 50

☐ من 50 فأكثر

مستوى التعليم:

☐ دبلوم

☐ بكالوريوس

☐ ماجستير

☐ دكتوراة

الخبرة:

☐ اقل من سنتين

☐ 3 سنوات – 5 سنوات

☐ 5 سنوات – 8 سنوات

☐ أكثر من 8 سنوات

المحور الأول: الثقة التنظيمية

الرقم	الثقة التنظيمية		
	موافق	محايد	غير موافق
1			توجد ثقة متبادلة بيني وبين زملائي في العمل
2			اعرف أن زملائي يتعاملون مع ما أقدمه من معلومات خاصة بالعمل بسرية تامة.
3			اعتمد على زملائي في الحصول على المساعدة إذا واجهتني صعوبات في إنجاز العمل.
4			يتعامل معي زملائي بإنصاف عندما تواجهني مشكلة في العمل.
	موافق	محايد	غير موافق
5			اناقش مشرفي المباشر بحرية في مشكلات العمل دون خوف من أن يستخدمها ضدي لاحقاً.
6			يتعامل معي مشرفي المباشر بإنصاف إذا واجهتني مشكلة في العمل
7			اعتمد على مشرفي المباشر في الحصول على المساعدة ؛ إذا واجهتني صعوبات في إنجاز أهداف العمل.
8			يعني مشرفي المباشر بمشكلات الآخرين بنفس قدر عنايته بمشكلاته.
	موافق	محايد	غير موافق
9			اشعر أن القرارات التي تتخذها الإدارة في مصلحة العمل، والعاملين.
10			تمنح الإدارة فرص ترقية عادلة؛ بما يتناسب مع خبرات العاملين، ومؤهلاتهم.
11			تبادر الإدارة بتقديم المساعدة، والعون لجميع العاملين
12			أعتقد أن الإدارة تمتلك رؤية استراتيجية فيما يخص مصلحة العمل

المحور الثاني: الأداء الوظيفي

الرقم	الأداء الوظيفي	موافق	محايد	غير موافق
1	تنجز كافة اعمالك باتقان وفي الوقت المناسب			
2	يعتمد عليك مسؤولك على انجاز بعض الاعمال الصعبة			
3	تتلقى المدح من مسؤولك عندما تقوم بعمل جيد واداء متميز			
4	تشجعك بيئة العمل على التفكير بالقيام بأداء جيد والابداع في العمل			
5	لديك كل الاستعداد لتحمل مسؤوليات أكبر			
6	ترى ان الانضباط في وقت العمل يساعد العمال على تقديم أداء أفضل من أجل تحقيق الأهداف التنظيمية للمؤسسة			
7	توجد روح المنافسة لدى جماعة العمل لتقديم أحسن عمل من أجل السير الحسن للمؤسسة			
8	أدائك لعملك يشعرك بالانتماء للمؤسسة والغيرة عليها			
9	تتناقش مع زملائك من أجل تحسين الأداء			
10	لديك مشاركة في اتخاذ القرارات مما تزيد من حماسك ودافعتك لتحسين العمل			
11	تمنحك الإدارة حوافز مادية أو معنوية على أدائك الجيد للعمل			
12	تهتم الإدارة بك مما يزيد من اخلاصك للعمل			