الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف المسيلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علم النفس

الرقم التسلسلي: / 2022

الثقة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في شعبة علم النفس تخصص:

إعداد الطلبة:

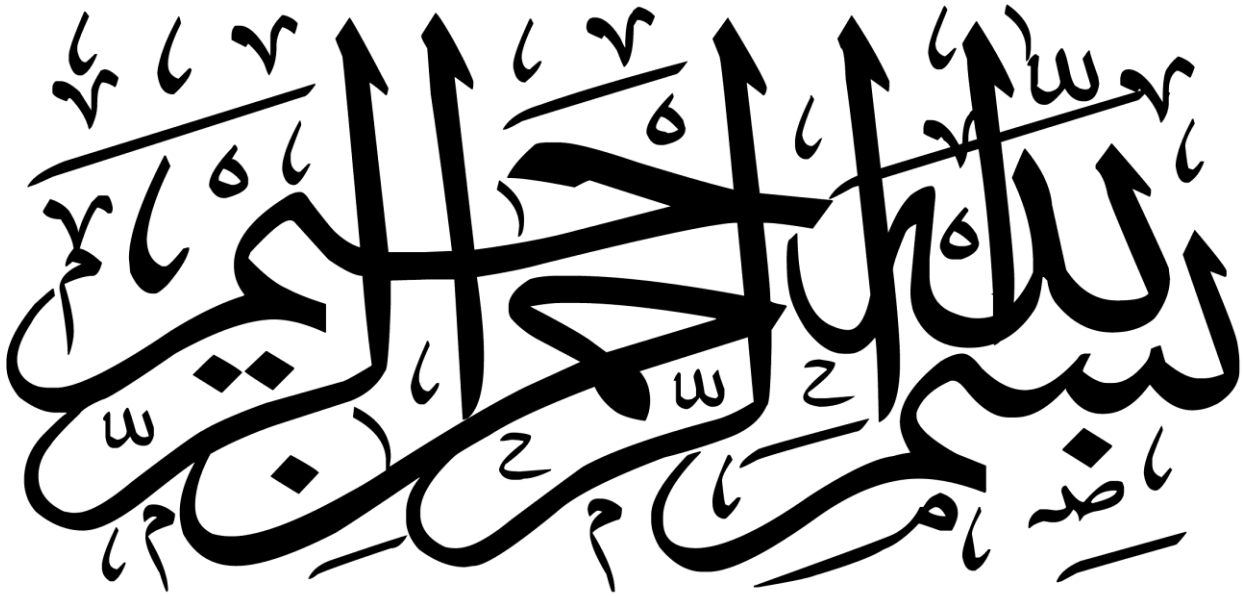
بوساق هبة

فالي سلاف

أمام لجنة المناقشة:

الرقم	الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
1			جامعة المسيلة	رئيسا
2			جامعة المسيلة	مشرفا ومقررا
3			جامعة المسيلة	ممتحنا

السنة الجامعية: 2022/2021


بسم الله الرحمن الرحيم

ملخص الدراسة:

جاءت هذه الدراسة للوقوف على أثر أبعاد الثقة التنظيمية المتمثلة في(الثقة بالزملاء، الثقة بالمشرفين، الثقة بالإدارة العليا) و علاقتها بالرضا الوظيفي لدى أساتذة العلوم الإنسانية والاجتماعية بمسيلة ولتحقيق اهداف الدراسة اعتمدنا على استبيان محكم لجمع المعطيات وتم اختيار منهج الوصفي التحليلي من اجل تحقيق أغراض البحث وقد تم اختيار العينة الدراسة هي عينة طبقية عددها 253استاذ واستاذة وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود مستوى متوسط من الثقة التنظيمية لدى الأساتذة كما تم الكشف عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي

الكلمات المفتاحية: الثقة التنظيمية /الرضا الوظيفي

Summary

This study came to determine the impact of the dimensions of organizational trust represented in (trust in colleagues, trust in supervisors, trust in senior management) and its relationship to job satisfaction among professors of humanities and social sciences in Masila. The study sample was selected. The study is a stratified sample of 253 male and female professors. The results of the study showed an average level of organizational confidence among the professors. It was also revealed that there is a positive statistically significant relationship between organizational confidence and job satisfaction.

Keywords: organizational confidence, job satisfaction

شكر وتقدير

قـال رسول الله صلى الله عليه و سلم:

"من لم يشكر الناس لم يشكر الله"

صدق رسول الله صلى الله عليه و سلم

الحمد الله على إحسانه و الشكر له على توفيقه و إمتنانه و نشهد أن لا إله إلا الله وحده لا شريك له تعظيما لشأنه و نشهد أن سيدنا و نبينا محمد عبده و رسوله الداعي إلى رضوانه

صلى الله عليه و على آله و أصحابه و أتباعه و سلم.

بعد شكر الله سبحانه و تعالى على توفيقه لنا لإتمام هذا البحث المتواضع أتقدم بجزيل الشكر

إلى الوالدين العزيزين الذين أعانوني و شجعوني على الإستمرار في مسيرة العلم و النجاح،و إكمال الدراسة الجامعية و البحث؛ كما أتوجه بالشكر الجزيل إلى من

شرفني بإشرافه على مذكرة بحثي الأستاذ الدكتور " علوطي عاشور" هذه المذكرة لإيفـائه حقه بصبره الكبير علي، ولتوجيهاته العلمية التي لا تقدر بثمن؛ و التي

ساهمت بشكل كبير في إتمام و إستكمال هذا العمل؛ إلى كل أساتذة قسم علم النفس ؛ كما أتوجه بخالص شكري و تقديري إلى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد على إنجاز و إتمام هذا العمل.

"رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي و على والدي و أن أعمل صالحاً ترضاه

و أدخلني برحمتك في عبادك الصالحين"

هبة، سلاف

الاهداء

إلى من كلله الله بالوقار، إلى من علمني العطاء بدون انتظار إلى من أحمل اسمه بكل افتخار إلى أبي حفظه الله.

إلى من أرضعتني الحب والحنان إلى رمز الحب والسعادة والأمان إلى من أنارت دربي أمي الغالية حفظها الله ورعاها.

إلى إخوتي حسان وزاكي

إلى جميع من ساندني في مشواري دراسي

إلى الاستاذي الفاضل علوطي عاشور

إلى الأستاذة الفاضلة التي كانت سندا لنا في مشوارنا الدراسي دكتورة بليل عفاف

إلى أخواتي ورفيقاتي في هذه الحياة العالية مديحة رحيمة أحلام ايمان عبيدة

إلى زملائي وزميلاتي في العمل وفي الدراسة دون استثناء.

إلى من شاركتني هذا العمل أختي وصديقتي فالي سلاف.

إلى كل من أعرفهم ويعرفوني، خاصة صديقاتي

إلى من أتمنى أن تبقى صورهم في ذاكرتي أهدي لكل هؤلاء عملي هذا.

هبة

إهداء

أحمد االله عز وجل على منه و عونه لإتمام هذا البحث.

إلى الذي وهبني كل ما يملك حتى أحقق له آماله، إلى من كان يدفعني قدما نحو الأمام لنيل المبتغى، إلى الإنسان الذي إمتلك الإنسانية بكل قوة، إلى الذي سهر على تعليمي بتضحيات جسام مترجمة في تقديسه للعلم، إلى مدرستي الأولى في الحياة، أبي الغالي على قلبي أطال االله في عمره

إلى التي وهبت فلذة كبدها كل العطاء و الحنان، إلى التي صبرت على كل شيء، التي رعتني حقالرّعاية و كانت سندي في الشدائد، و كانت دعواها لي بالتوفيق، تتبعتني خطوة خطوة في عملي، إلى من إرتحت كلما تذكرت إبتسامتها في وجهي نبع الحنان أمي أعز ملاك على

القلب و العين جزاها االله عني خير الجزاء في الدارين

إليهما أهدي هذا العمل المتواضع لكيّ أدخل على قلبهما شيئا من السعادة إلى إخوتي و أ خواتي الذين تقاسمو ا معي عبء الحياة

الى زوجي ورفيق دربي من دعمني وكان معي خطوة خطوة

الى صديقتي ورفيقة مشواري الجامعي الى من كانت سندي قولا وفعلا الى الطيبة الحنونة التى كانت اكثر من اخت الى بوساق هبة

كما أهدي ثمرة جهدي لأستاذي الكريم الدكتور: علوطي عاشور

والى الاستاذة الفاضلة الكريمة الجميلة بليل عفاف التي كلما تضلمت الطريق امامي لجأت إليها فأنارت ها لي و كلما دب اليأس في نفسي زرعت فيا الأمل لأسير قدما و كلما سألت عن معرفة زودتني بها و كلما طلبت كمية من و قتها الثمين وفرته لي بالرغم من مسؤولياتها المتعددة

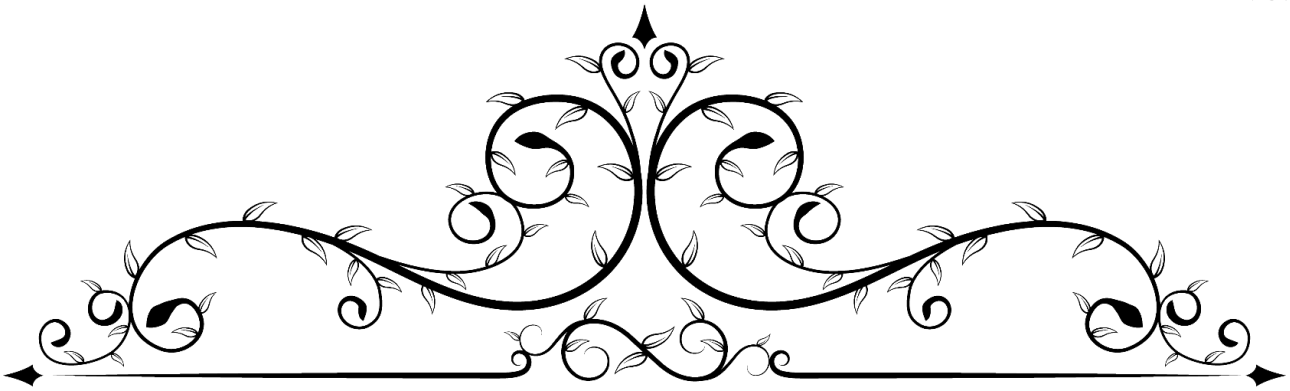
إلى كل أساتذة قسم علم النفس و إلى كل من يؤمن بأن بذور نجاح التغيير هي في ذواتنا و في أنفسنا قبل أن تكون في أشياء أخرى...

قال االله تعالى " : إن االله لا يغير ما بقوم حتى يغيروا ما بأنفسهم "....

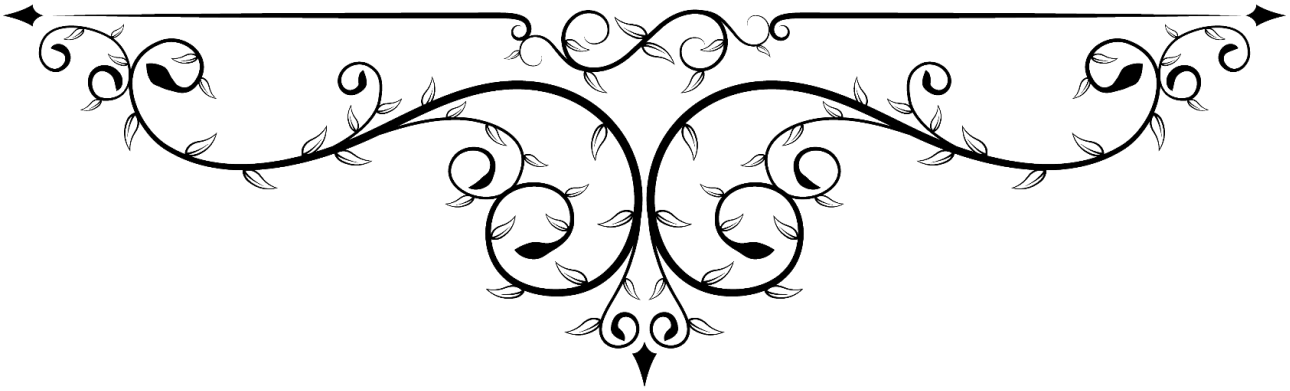
الآية 11من سورة الرعد

إلى كل هؤلاء أهدي هذا العمل

www.psdgraphics.com



فهرس المحتويات



اهداء

شكر وعرفان

فهرس المحتويات

مقدمة.....أ

الفصل الأول :الإطار العام للدراسة

1- الإشكالية:.....4

2- تساؤلات الدراسة: 6

2-1 التساؤل العام:.....6

2-2 التساؤلات الفرعية: 6

3- فرضيات الدراسة: 6

3-1 الفرضية العامة: 6

3-2 الفرضية الفرعية:.....6

4- أهداف الدراسة: 6

5- أهمية الدراسة:.....7

6- تحديد المفاهيم إجرائيا: 7

7- الدراسات السابقة: (الثقة التنظيمية).....8

8- تقييم الدراسات السابقة:.....11

الفصل الثاني الثقة التنظيمية

تمهيد.....14

أولا: مفهوم الثقة التنظيمية 15

أ-لغة:.....15

ب-اصطلاحا:.....15

ثانيا: نشأة وتطور الثقة التنظيمية 16

ثالثا: أهمية الثقة التنظيمية في المؤسسات التنظيمية.....17

رابعا: خصائص الثقة التنظيمية 18

خامسا: أنواع الثقة التنظيمية.....18

سادسا: قواعد الثقة التنظيمية 19

سابعا: محددات الثقة التنظيمية:.....20

ثامنا: أبعاد الثقة التنظيمية 21

خلاصة.....23

الفصل الثالث الرضا الوظيفي

تمهيد.....25

-1 مفهوم الرضا الوظيفي:.....26

-2 خصائص الرضا الوظيفي:.....28

2-1 تعدد مفاهيم طرق القياس: 28

2-2 النظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي: 28

2-3 الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني: 28

2-4 الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول:.....28

-3 أهمية الرضا الوظيفي:.....28

-4 أنواع الرضا الوظيفي:.....29

4-1 الرضا العام: 29

4-2 الرضا النوعي: 30

-5 الأسباب الداعية إلى الاهتمام بالرضا الوظيفي:.....31

-6 مؤشرات الرضا الوظيفي: 31

6-1 التغيب: 32
6-2 دورات العمل: 33
6-3 التمارض: 34
6-4 الاضراب: 35
6-5 كثرة الشكاوى: 35
6-6 اللامبالاة والتخريب: 35
6-7 العلاقات بين العمال: 36
7- عوامل الرضا الوظيفي: 36
7-1 العوامل الخاصة بالفرد: 36
7-2 محتوى الوظيفة: 37
7-3 عوامل خاصة بالأداء: 37
7-4 مستوى الإنجاز الذي يحققه الفرد: 37
7-5 العوامل التنظيمية: 37
8- طرق قياس الرضا الوظيفي: 38
9-علاقة الرضا الوظيفي بنوع من الثقة التنظيمية: 39
خلاصة: 41

الفصل الرابع الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد: 43
1- منهج الدراسة: 44
2- مجتمع الدراسة : 44
3- عينة الدراسة : 45
4- حدود الدراسة: 45

5- اداة الدراسة: 46

6- الخصائص السيكومترية للدراسة: 46

7- ثبات وصدق أدوات الدراسة 47

8- عرض ومناقشة نتائج الدراسة 50

9- مناقشة وتفسير نتائج الدراسة. 53

خاتمة 56

قائمة المصادر والمراجع .....

الملاحق.....

قائمة الجداول :

جدول رقم (01): الارتباط بين مظاهر الرضا والحضور – سميث 1977. 33

جدول (02) يمثل توزيع افراد مجتمع الدراسة.....44

الجدول رقم (03) يوضح ثبات استبيان الثقة التنظيمية عن طريق ألفا كرونباخ 47

الجدول رقم (04) يوضح مصفوفة ارتباطات الدرجات الكلية لمحاور الاستبيان مع درجته الكلية.....48

الجدول رقم (05) يوضح ثبات استبيان الرضا الوظيفي عن طريق الفا كرونباخ.....48

الجدول رقم (06) يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات استبيان الرضا الوظيفي مع درجته الكلية 49

الجدول رقم (07) يوضح العلاقة بين الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي 50

الجدول رقم (08) يوضح العلاقة بين الثقة في زملاء العما والرضا الوظيفي 51

جدول رقم (09) يمثل يوضح الثقة في المشرفين والرضا الوظيفي......51

الجدول رقم (.10) يوضح العلاقة بين الثقة في الإدارة العليا والرضا الوظيفي.....52

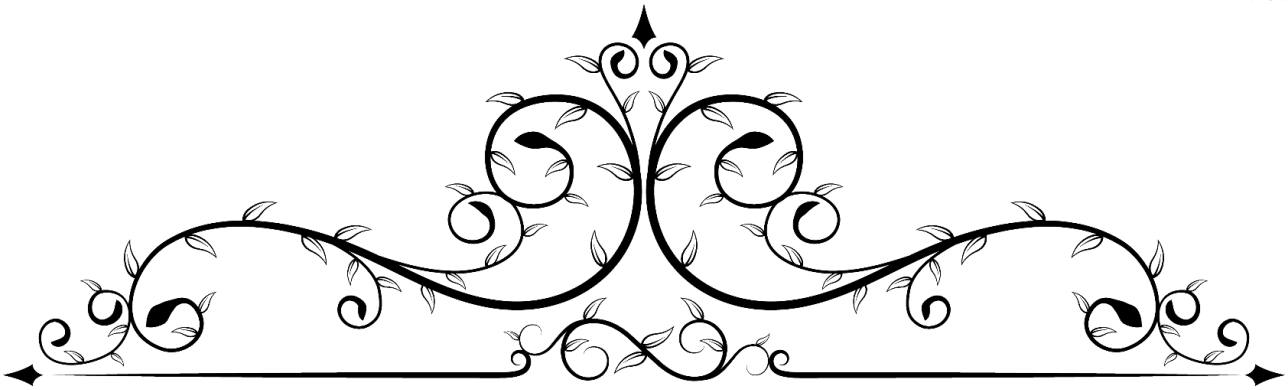
قائمة الأشكال:

الشكل رقم (01): يوضح محددات الثقافة التنظيمية 21

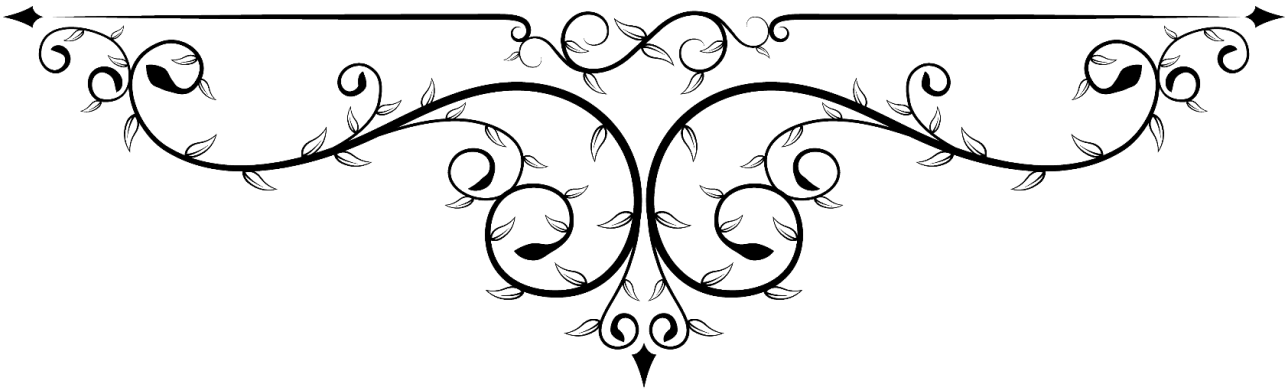
الشكل رقم (02): نموذج عملية دوران العمل لـ MOBLEY 34

الشكل رقم(03) : **يوضح اثر الثقة التنظيمية على الاء والرضا الوظيفي** 40

www.psdgraphics.com



مقدمة



تواجه المنظمات تحديات متزايدة في عددها وفي ضخامتها في ظل بيئة العمل سريعة التغير من اجل مواجهة تلك التحديات التي تواجهها في كل خطوة تخطوها ووهدا ما يتطلب حسن استخدام موارد المتاحة واولها أهمها الموارد البشرية كما لها قدرة على تطوير ودعم الموارد الأخرى حيث تمتلك المؤسسة موارد بشرية على درجة عالية من الثقة والولاء والرضا لها اهم معايير التفوق على المؤسسات الأخرى فكان اهتمام الباحثين بالثقة التنظيمية لما لها من نتائج إيجابية للمنظمة كزيادة ثقة بين العاملين وتحسن أداء العاملين .

فالثقة التنظيمية تعتبر اهم عنصر من العناصر التي تحدد نجاح او فشل المنظمات فكلما تزايدت ثقة العاملين في قادتهم أصبحت المؤسسة أكثر قدرة على التعامل مع ضغوط التي تواجهها داخل وخارج المؤسسة فلثقة المتبادلة بين الأساتذة بمثابة الرابط الشعوري الذي يحقق الاندماج والتوحد بين أعضاء هيئة التدريس وأنها لا تقتصر على مجرد الثقة المتبادلة بين العاملين وبعضهم البعض –قادة ومرؤوسين –وانما تمتد أيضا الى الثقة في القيم الأساسية لأي منظمة او مؤسسة فالثقة تجعل كل فرد يؤمن بقدرات وكفاءات الطرف الآخر سواء كان زميله أو مشرفه أو الإدارة العليا، وتنعكس بدورها على سلوكيات وتصرفات وتعاملات الأفراد داخل المنظمة، فتؤدي إلى الحد من الصراعات السلبية وتسهل حل المشكلات إضافة إلى تعزيز السلوك التعاوني بين الأفراد فيما بينهم ومع الإدارة العليا، بنجاح موظفيها الذين يشكلون المحور الأساسي في ذلك النجاح، مما يلزم بتوافر عوامل وأسباب تساعدهم على التكيف مع مختلف أبعاد عملهم، وما يتبع هذا التكيف من إشباع للحاجات وإبراز للقدرات والطموحات الشخصية للموظفين، وفقا لهذا المؤشر البسيط وجب على الإدارة في أي تنظيم الاهتمام بنفسية موظفيها بالتركيز على دراسة الرضا الوظيفي الذي يعد من مؤشرات الهامة على فعالية التنظيم وانتقال اثر ذلك الى الرفع من المستوى ادائه وبالتالي المساهمة في تحقيق اهداف الجامعة الاساسية –صمان تدريس نوعي– البحث العلمي –وخدمة المجتمع ومن هنا اكتسى موضوع الرضا الوظيفي أهمية بالغة في السلوك التنظيمي والعلوم السلوكية، بحيث يتم اعتباره على انه شعور الفرد بالسعادة والارتياح اثناء ادائه لعمله ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلا في هذا العمل وان الرضا يتمثل في مكونات التي تدفع للعمل والانتاج

ومن هذا المنطلق جاءت الدراسة الحالية للتعرف على اهم العوامل المرتبطة بالبيئة العمل –ما ارتبط منها بالجانب التنظيمي للوظيفة العلاقات الاجتماعية السائدة في بيئة العمل داخل الجامعة –نشاطات البحث العلمي–ظروف البيئة العمل الفيزيقية –وتأثيراتها في مستويات الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي لدى الأساتذة جامعة المسيلة ولقد تناولنا هذا الموضوع من خلال خطة البحث التي اشتملت على:

باب نظري: يعالج القضايا النظرية المتعلقة بمشكلة الدراسة، وضم أربعة فصول.

الفصل الأول: وخصص للإطار النظري لمشكلة الدراسة او ما يعرف بموضوع الدراسة وتتضمن:

تحديد مشكلة الدراسة وصياغة فرضياتها وكذا اهداف واهمية الدراسة مع تحديد اهم المفاهيم المستخدمة في البحث، الى جانب عرض دراسات سابقة عالجت هذا الموضوع.

الفصل الثاني: فقد تناولنا فيه موضوع الثقة التنظيمية من حيث المفهوم ونشأة واهمية وخصائص وأنواع وقواعد ومحددات وابعاد.

الفصل الثالث: فقد تناولنا فيه موضوع الرضا الوظيفي من حيث المفهوم، خصائص، الانواع، الأسباب الداعية لاهتمام بالرضا الوظيفي، مؤشرات، عوامل طرق القياس، علاقة التي ترتبط بين الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي.

الفصل الرابع: فخصص للجانب الميداني، واشتمل على فصلين:

الفصل الخامس: وتضمن الإطار المنهجي للدراسة، وتضمن التعريف بمجالات الدراسة (المجال البشري، المجال الجغرافي، المجال الزمني)، ثم التطرق الى العينة وطريقة تحديدها، منهج الدراسة ثم التقنيات والأدوات المستعملة في جمع البيانات.

الفصل السادس: فقد شمل عرض وتحليل البيانات وتفسير النتائج، انطلاقا من تبويب البيانات والتعليق عليها ثم مناقشة تلك النتائج في ضوء فرضيات الدراسة، لنصل الى الاستنتاج العام لهذه الدراسة.

لنصل في الأخير الى الخاتمة وعرض المراجع والملاحق.

www.psdgraphics.com

الفصل الأول:
الإطار العام للدراسة

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

إشكالية الدراسة

فرضيات الدراسة

أهداف الدراسة

أهمية الدراسة

المفاهيم إجرائيا

الدراسات السابقة

التعليق على الدراسات السابقة

1- الإشكالية:

أصبح موضوع الثقة التنظيمية من الموضوعات التى تحظى بالاهتمام الكبير في مجال السلوك التنظيمي وادارة الموارد البشرية بإعتبارها انها من المحددات الرئيسية لنجاح المؤسسات او فشلها فهي تعبر عن نمط التصرفات العامة وقواعد السلوك التي يقتنع بها العاملين داخل المؤسسة ويتبنونها في تعاملاتهم حيث تتضمن طقوسا وممارسات ترسخ مع الزمن لتشكل أساليب التفكير وطرق انجاز العمل واتخاذ القرارات وغيرها كما تعبر عن قيم الموظفين وسلوكاتهم وتعمل على تحفيزهم لأداء اعمالهم ورفع مستوى انتمائهم وخلق قيم ومعتقدات وتوقعات واعراف تؤثر في العاملين وتساهم في تطوير وتحسين الاداء مما يساعد على تحقيق الاهداف من خلال تجسيد وتطوير القيم والاتجاهات والسلوك والمعايير الحديثة

وتعد الثقة التنظيمية القلب النابض لكل فلسفة ادارية حيث ان نوع الهيكل التنظيمي وطبيعة الشكل الوظيفي ونمط العلاقات في العمل ومناخ الاتصال المفتوح من عوامل الثقة التنظيمية وقد تم التعبير عنها بعدة مؤشرات منها الإلتزام والثقة والاتجاه نحوى المشاركة القدرة النزعة لفعل الخير النزاهة والاستقامة الموقف السائد ودرجة تقبل المخاطرة ونوعية المخرجات والميل لإستخدام المكافأة .وتكمن اهم العوامل المحددة للثقة في شخصية الفرد والخصائص الوظيفية والتنظيم الاداري.

وقد أوصت العديد من الدراسات السابقة كدراسة الخشالي والتميمي 2008 ودراسة بيدارين 2012 بأهمية دراسة الثقة التنظيمية في المؤسسات الجامعية وعلاقتها بالمتغيرات الوظيفية التي تسهم في تحقيق الميزة التنافسية والأداء العالي لاعضاء هيئة التدريس والعاملين في الجامعات ومن اهم هذه المتغيرات الرضا الوظيفي.

ويشير فرش وبيلجرز واتش للثقة التنظيمية على انها الفلسفات والايديولوجيات والقيم والمفاهيم التى تربط الجماعة لانها تساعد في بناء العلاقات الشخصية وتشجع على حرية التعبير بصدق ولكي تنجح في تحسين الاداء وتجويد العمل وتميزه في المؤسسات التربوية لابد من توفر عدد من الابعاد المهمة والتى يأتي في مقدمتها الثقة في زملاء العمل والتي تشمل الالتزام بالعمل والقيم والمبادئ والاهتمام بمصالح الزملاء ومساعدتهم والثقة في المشرفين ومن محددات هذا البعد القدرة والنزعة لفعل الخير والاستقامة واخر يعد يتمثل في الثقة في الادارة العليا وعليه تكون الادارة جديرة بهذه الثقة من خلال اشباع احتياجاتهم ورغباتهم وتوفير الدعم المادي والمعنوي لهم وعليه فإن الثقة التنظيمية متغير اساسي في العلاقات والتفاعل الانساني ولها علاقة قوية بالتنبؤ بالسلوك الفردي ونجاحه فيما يتعلق بالرضا الوظيفي.

والى جانب الثقة التنظيمية يمثل الرضا الوظيفي احد اهم مكونات الحياة التنظيمية وانه من اهم العناصر المحفزة في بيئة العمل .

فهو الاخير من المواضيع التي درست وبشكل كبير خاصة في مجال التعليم العالي لما له من تأثير على اداء العاملين اذا انه يمثل الدافع او الرغبة في العمل ويساهم في تحسين نوعية الحياة داخل بيئة العمل وخارجها وتتجسد حالة الرضا الوظيفي او عدم الرضا الوظيفي في عدة مؤشرات منها الاضراب والتمارض الشكاوي والغياب ودوران العمل او الاضراب والحوادث والاصابات ومن الحقائق العلمية ان الرضا عن العمل والاقتناع به يدفع الفرد الى بذل اقصى الجهود لإنجازه .

كما تبين بأن العناصر المختلفة للرضا الوظيفي هي الأجر ومحتوى العمل وطبيعة انشطة العمل وفرص الانجاز والترقية ومحتوى العمل ودرجة السيطرة الذاتية المتاحة للفرد واستغلال الفرد لقدراته وخيارات النجاح والفشل ونمط الاشراف

وقد ظهر الاهتمام بدراسة الرضا الوظيفي كنتيجة لزيادة الشعور بأهمية ومكانت اعضاء هيئة التدريس في رسم المستقبل لمجتمعاتهم وللقوة التي يملكونها في تطوير ونقل الاهداف والغايات لمؤسسات التعليم العالي لذلك يعتبر عضو هيئة التدريس هوحجر الزاوية في الجامعة فلايصلح حال التعليم الجامعي الا اذا صلح حال عضو هيئة التدريس دينا وخلقا وعلما ومما لا شك فيه أن عضو هيئة التدريس يجب أن يتحلى بقيم وخصائص المـــدرس النـــاجح ،

كحبه لمهنته والإيمان برسالته ورسالة المؤسسة التعليمية التي ينتمي إليهـــا، والاســـتعداد للتضـــحية،والعطاء من اجلها ، والاعتزاز بها ، إن تعميق مثل هذه القيم والصفات لدى عضو هيئة تدريس الغـــد ليس بالسهل ، فهو يتطلب جهدا تربويا مقصودا ومن هنا يأتي موضوع دراستنا وهو

هل توجد علاقة بين الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي لدى اساتذة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة؟

2- تساؤلات الدراسة:

2-1 التساؤل العام:

- هل توجد علاقة بين الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة؟

2-2 التساؤلات الفرعية:

- هل توجد علاقة بين الثقة في زملاء العمل والرضا الوظيفي لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة.
- هل توجد علاقة بين الثقة في المشرفين والرضا الوظيفي لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة.
- هل توجد علاقة بين الثقة في الإدارة العليا والرضا الوظيفي لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة.

3- فرضيات الدراسة:

3-1 الفرضية العامة:

- توجد علاقة بين الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة.

3-2 الفرضية الفرعية:

- توجد علاقة بين الثقة في زملاء العمل والرضا الوظيفي لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة.
- توجد علاقة بين الثقة في المشرفين والرضا الوظيفي لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة.
- توجد علاقة بين الثقة في الإدارة العليا والرضا الوظيفي لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة.

4- أهداف الدراسة:

- ✓ التعرف على طبيعة العلاقة بين الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة.
- ✓ التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة.
- ✓ التعرف على مستوى الثقة التنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة.

5- أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية الجامعات ودورها في تحقيق التنمية المجتمعية الشاملة بالإضافة إلى أهمية أعضاء التدريس في تحقيق أهداف الجامعة وأهمية توافر مستوى مرتفع من الثقة التنظيمية بينهم وبين العاملين في الجامعات من قادة وموظفين زملاء ومشرفين، كما تستمد الدراسة الحالية أهميتها من أهمية الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس كونها المحرك الأساسي لسلوكهم وأدائهم الوظيفي.

وقد توفر هذه الدراسة مقاييس محكمة تتحقق فيها خصائص سيكو مترية تساعد الباحثين في هذا المجال الاستفادة في الدراسات المستقبلية.

6- تحديد المفاهيم إجرائيا:

الثقة التنظيمية: هي التوقعات والمعتقدات والمشاعر التي يكونها الموظف حول مدى نزاهة وصدق الممارسات والسلوكيات الإدارية المتبعة في المؤسسة التي يعمل بها كما تشمل مدى كفاءة وموثوقية وأمانة زملاء العمل.

الرضا الوظيفي: هو شعور الأستاذ بالارتياح وعدم الاستياء اتجاه مكونات العمل الذي يشغله ومكونات منظمة العمل التي ينتمي إليها منذ توظيفه فيها بسبب ما يوفاه (الوظيفة المنظمة) وفرص لإشباع مختلف الحاجات النفسية والاجتماعية وتحقيق الأهداف وتوقعات الأستاذ، ما ينعكس بالإيجاب على مستويات الأداء واستمراريته في المنظمة.

الجامعة: هي مؤسسة للتعليم العالي والبحث العلمي، وتمنح شهادات أو إجازات أكاديمية لخريجيها وهي توفر دراسة من المستوى الثالث والرابع كاستكمال للدراسة المدرسية الثانوية وكلمة جامعة مشتقة من كلمة الجمع والاجتماع، كما لها كلمة جامع فيها يجتمع الناس للعلم.

الأستاذ الجامعي: يعتبر الأستاذ الجامعي محور العملية التعليمية في الجامعة، والمسؤول المباشر على مخرجاتها فقد ركزت "منى البلادي" على التسميات التي تتداول على هذا الأخير فمن الشائع إستخدام مصطلح أستاذ (Professor)ومعلم (teacher) ومحاضر (lecturer) وعضو هيئة التدريس (Faculty Member) كمترادفات ولكن الحقيقة أن دلالات هذه المسميات تتفاوت وفقا للطابع القومي للمجتمع.

ففي الجزائر نجد أن التسمية الغالبة هي الأستاذ الجامعي لكل الرتب الأكاديمية للممارسين لمهنة التدريس في الجامعة، والأساتذة الجامعيين يمثلون الركن الأساسي للجامعة، فهم المسئولون عن العملية التعليمية المعرفية، وما ينتج عنها من مخرجات جامعية. ولهذا سنتطرق إلى مختلف التعريفات التي حظي بها مفهوم الأستاذ الجامعي.

ويعرف "براون "Broun" "الأستاذ الجامعي بأنه: "مختص يستجيب لطلب إجتماعي ويتحكم في عدد لابأس به من المعرفة العلمية".

وقد ذكر في دليل جامعة بغداد بأن: "عضو هيئة التدريس الحاصل على المرتبة العلمية، وهو الذي يحق له وفقا للقانون القاء المحاضرات النظرية والتطبيقية على طلبة الدراسات الأولية والعليا والإشراف على بحوثهم ورسائلهم".

وحسب "عمور وجلاب" فإن الأستاذ الجامعي هو المدرس الدائم الذي يعمل بالجامعة، ويكون حائزا على شهادة الماجستير، أو الدكتوراه، الأستاذية، والذي يمارس وظائف التدريس والإشراف على الرسائل ومناقشتها والإتصال والتواصل مع الطلبة (العلاقة البيداغوجية).

7- الدراسات السابقة: (الثقة التنظيمية)

1) دراسة نسرين غانم عبد الله أبو شاوي 2013:

بعنوان " محددات الثقة التنظيمية وآثارها " هدفت الدراسة إلى البحث عن محددات وآثار الثقة التنظيمية على العاملين بوكالة الغوث الدولية في قطاع غزة واعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي مستعينة بالاستبانة أداة للدراسة واختارت العينة العشوائية الطبقية فكان حجم العينة 210 موظفا من أص 442 موظفا وكان من أهم نتائجها:

- ✓ وجود تصورات إيجابية من قبل الموظفين حول محددات الثقة التنظيمية وآثارها.
- ✓ عدم وجود فروق ذات دلالية إحصائية بين إجابات المبحوثين حول محددات الثقة وآثارها تعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية.

2) دراسة عبد المحسن بن محمد بن عبد الصقير 2014:

بعنوان " ممارسة مديري التعليم العام بمنطقة القصيم للصلاحيات الإدارية الممنوحة وعلاقتها بالثقة التنظيمية من وجهة نظر المديرين والمعلمين ووكلائهم "

هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة ممارسة مديري مدارس التعليم العام بمنطقة القصيم للصلاحيات الإدارية الممنوحة وعلاقتها بالثقة التنظيمية إذ اعتمد على المنهج الوصفي المسحي مستخدما الاستبانة كأداة للدراسة

واختار الطريقة العشوائية البسيطة فتكونت العينة من 241 فردا من أصل 788 مدير ووكيل ومعلم وكان من أهم نتائجها:

- ✓ أن درجة ممارسة الصلاحيات الإدارية ودرجة توافر الثقة التنظيمية لدى مديري مدارس التعليم العام بمنطقة القصيم من وجهة نظر عينة الدراسة كانت بدرجة كبيرة.
- ✓ وجود علاقة ارتباطية بين كل من درجة ممارسة الصلاحيات الإدارية والثقة التنظيمية لدى عينة الدراسة.

3) دراسة عايدة سعيد ديب 2016:

بعنوان " الثقة التنظيمية لدى مديري المدارس الابتدائية بوكالة الغوث الدولية بمحافظة غزة وعلاقتها بالمناخ التنظيمي السائد لديهم "

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستويات الثقة التنظيمية وعلاقتها بالمناخ التنظيمي السائد من وجهة نظر عينة الدراسة واعتمد على المنهج الوصفي التحليلي مستخدما الاستبانة كأداة للدراسة، بلغ حجم الدراسة 155 وبعد التوزيع والاسترجاع بلغ عددهم 136 مدير ومديرة ومن أهم النتائج المتوصل إليها:

- ✓ توجد علاقة طردية متوسطة ذات دلالة إحصائية بين درجات تقدير مديري المدارس الابتدائية بوكالة الغوث الدولية بمحافظة غزة لمستوى الثقة التنظيمية ومتوسط تقديراتهم لجودة المناخ التنظيمي السائد لديهم.
- ✓ أن مستوى الثقة التنظيمية وجودة المناخ التنظيمي لدة عينة الدراسة جاء بدرجة كبيرة من وجهة نظرهم.

4) دراسة دلال العريفي 2018:

بعنوان " مستوى الثقة التنظيمية لدى قادات المدارس الابتدائية الحكومية بمدينة الرياض "

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الثقة التنظيمية لدى قادات المدارس الابتدائية الحكومية بمدينة الرياض، وكذا الكشف عن المعوقات التي تحد من رفع مستوى الثقة التنظيمية وتقديم مقترحات ها واعتمدت على المنهج الوصفي المسحي مستعينة بالاستبانة كأداة لدراستها واختارت 200 قائدة بطريقة عشوائية بسيطة من أصل 369 قائدة و42 مشرفة تم إدراجهم بأسلوب الحصر الشامل نظرا لمحدودية عدد مشرفات القيادة المدرسية فتوصلت إلى:

- ✓ أن مستوى الثقة التنظيمية جاءت بدرجة متوسطة.
- ✓ أن مفردات الدراسة متوافقة بدرجة عالية على حد المعوقات وعلى المقترحات التي ستسهم في رفع مستوى الثقة التنظيمية لدى عينة الدراسة.

5) دراسة محمد طروانة 2001:

بعنوان " درجة مستوى الرضا الوظيفي للعاملين "

هدفت الدراسة إلى قياس درجة مستوى الرضا الوظيفي للعاملين الاشرافيين في الشركة الغذائية العاملة لمدينة عمان الصناعية وكذلك هدفت إلى تحليل العلاقة بين درجة ومستوى الرضا الوظيفي وبين المتغيرات المستقلة، وأشارت النتائج إلى وجود فوارق معنوية ما بين درجة ومستوى الرضا الوظيفي وكان من أهم نتائجها:

- ✓ أهمية تحسين الوسائل التي من شأنها تحقيق عوامل البيئة الخارجية لما لها من أهمية في رضا العاملين.
- ✓ وقد أوصت الدراسة بالاهتمام بزيادة رواتب العاملين وتوفير ظروف عمل مناسبة واشراك العاملين في اتخاذ قرارات من شأنها تحسين الإنتاجية.

6) دراسة الشهري بن علي 2002:

بعنوان " واقع الرضا الوظيفي "

هدفت هذه الدراسة لمعرفة واقع الرضا الوظيفي السائد ومستويات الأداء لدى مفتش الجمارك بمنطقة الرياض حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي الوثائقي والمنهج الوصفي الارتباطي، ولقد أشارت النتائج إلى:

- ✓ وجود علاقة بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية، أي أن هناك علاقة بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية، أي أن هناك علاقة طردية بين المتغير، أي كلما زاد الرضا زادت الإنتاجية وكلما زادت الإنتاجية زاد الراضا، كما أن الإنتاجية تتأثر بمحيط العمل.

دراسات أجنبية:

7) دراسة TESRA.MARK 2001 :

بعنوان " الفعالية بين الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي "

هدفت هذه الدراسة إلى وجود علاقة بين الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي فضلا عن كيفية تفاعل المتغيرات عن بعضها (الولاء، الرضا، الجهد) في بيئة العامل الخدمية، وقد اشتملت الدراسة إلى استطلاع آراء 425 موظف ضمن 24 إدارة أمريكية وأظهرت النتائج أن متغير الرضا الوظيفي يؤثر بدرجة منخفضة في تغير الجهد وأفادت الدراسة أيضا بوجود علاقة مهمة بين المتغيرات الثلاثة ضمن بيئة العمل.

8) دراسة حلمي لحود 2006:

بعنوان " التعرف على الرضا الوظيفي لدى مديري شبكة الانترنت في كارولينا الشمالية "

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الرضا الوظيفي لدى مديري شبكة الأنترنت في كارولينا الشمالية على أساس استبيان مينيسونا للرضا الوظيفي واستندت البيانات التي جمعتها من الإجابة على 20 سؤال تم اجراؤها على شبكة الانترنت وشارك ما مجموعه 381 لمسؤولي الشبكة في ولاية كارولينا الشمالية.

9) دراسة أحمد بن عودة بن سليم الحويطي (2018):

بعنوان " الثقة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى معلمي المدارس الابتدائية الحكومية بمدينة تبوك "

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الثقة التنظيمية في المدارس الابتدائية الحكومية بمدينة تبوك وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المعلمين والكشف عن الفروق بين مستوى التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المعلمين فقد تم استخدام المنهج الوصفي الارتباطي مستعينة بالاستبانة كأداة للدراسة واختارت العينة العشوائية حيث بلغ حجمها (375) وتوصلت إلى:

- ✓ أن مستوى الثقة التنظيمية في المدارس الابتدائية بمدينة تبوك من وجهة نظر عينة الدراسة جاء بدرجة عالية.
- ✓ وجود علاقة ارتباطية موجبة بين مستوى الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي.
- ✓ وجود علاقة ذات أبعاد بين الرضا الوظيفي مع كل بعد من أبعاد الثقة التنظيمية ذات اتجاه ارتباطي إيجابي كما تدل قيم معامل الارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01).

10) دراسة عبد الستار مركمال 2014:

بعنوان " الثقة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى معلمي المؤسسات المختصة التربوية "

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الثقافة التنظيمية التي تنهجها مدرسة (الأطفال المعوقين بصريا) لمدينة الجلفة والرضا الوظيفي لمعلمي هاته المدرسة، وتم الاعتماد على منهج دراسة الحالة واستخدام المقابلة كأداة مضافة إلى مقياس الرضا الوظيفي محل تطبيق على 32 معلم كمسح شامل، وقد خلصت في الأخير إلى النتيجة العامة:

- ✓ هناك علاقة بين الثقافة التنظيمية التي تنتهجها المدرسة والرضا الوظيفي لمعلمي هاته المدرسة.

8- تقييم الدراسات السابقة:

يتضح من الدراسات السابقة في عدة المواضيع منها:

1-من حيث الهدف:

تتمحور الدراسات السابقة حول مواضيع الثقة التنظيمية محدداتها أثارت مستوياتها لدى قادات المدارس وكذا الرضا الوظيفي، وعلاقته في تحقيق الثقة التنظيمية.

2-من حيث عينة الدراسة:

اختلف حجم عينة الدراسة من دراسة إلى أخرى حسب المجتمع الأصلي وحسب المقدرين والفئة المستهدفة، سواء كانوا عاملين أو مدراء أو أساتذة، كما اختلف منهج الدراسة من دراسة إلى أخرى فمنها المنهج الوصفي التحليلي والوصفي المسحي والوصفي الارتباطي وكذا دراسة الحالة.

3-من حيث الأساليب المستخدمة:

تنوعت الأساليب الإحصائية للدراسات طبقا لنوع الهدف ومن أكثر الأساليب الإحصائية شيوعا في هذه الدراسات: حساب المتوسط الحسابي، الانحرافات المعيارية، معامل الارتباط والتحليل العاملي، استضاءت بهذه الأساليب واستخدمت معظمها ومنها المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، التكرارات والنسب المئوية ومعامل ارتباط بيرسون.

4-من حيث الأدوات:

أغلب الدراسات اعتمدت على أداة واحدة متمثلة في الاستبانة.

ساعد استقراء هذه البحوث والدراسات السابقة في توضيح وتحديد أمور عدة تتمثل أهمها في:

تحديد مشكلة الدراسة وإعداد فروضها، تحديد وضبط متغيرات الدراسة، التعرف إلى أساليب وإجراءات الدراسة التعرف على الأساليب الإحصائية المختلفة واختيار الأنسب لهذه الدراسة، التعرف على كيفية تفسير النتائج وصياغة التوجيهات والاقتراحات.

www.psdgraphics.com

الفصل الثاني

الثقة التنظيمية

تمهيد

أولا: مفهوم الثقة التنظيمية

ثانيا: نشأة وتطور الثقة التنظيمية

ثالثا: أهمية الثقة التنظيمية في المؤسسات التنظيمية

رابعا: خصائص الثقة التنظيمية

خامسا: أنواع الثقة التنظيمية

سادسا: قواعد الثقة التنظيمية

سابعا: محددات الثقة التنظيمية

ثامنا: أبعاد الثقة التنظيمية

خلاصة

تمهيد

حظي موضوع الثقة التنظيمية باهتمام الكثير من الباحثين في المؤسسات على اعتبار أن الأفراد يلتزمون بالأهداف التنظيمية التي يثقون بها لدرجة أنهم يضحون من أجلها ويقدمونها على أهدافهم الشخصية، وبما أن إدارة الأهداف أصبحت تهتم بالعنصر الإنساني في التنظيم ومواقف العاملين وميولهم واتجاهاتهم ومداركهم لها لذلك من أهمية على أدائهم وانجازاتهم فإن وجود مناخ من الثقة المتبادلة بين الإدارة والعاملين ربما يكون العنصر الحاسم في تحقيق الأهداف التنظيمية بجدارة. **(إبراهيم 2013، ص37).**

أولا: مفهوم الثقة التنظيمية

أ-لغة:

- الثقة: وثق وهي جمع ثقات أي وثق به والوثاقة هي مصدر التنوع الوثيق المحكم أي أنه العهد الوثيق **(ابن منظور 1978، ص371)**.
- التنظيم: الاتساق ونظام كل أمر ملاكه **(ابن منظور 1956، ص4469)**.

ب-اصطلاحا:

- **الثقة:** أنها الأحكام لما هو الموثوق به والاعتماد عليه استنادا إلى ذلك الأحكام، والأحكام معناه حينئذ أن يكون الإنسان قد عرف المنهج الذي يسوس به الموثوق ثم طبق هذا المنهج ثم استمر به والثقة بالآخرين هي شيء مكتسب من البيئة التي تحيط بنا والتي نشأنا بها ولا تولد مع الشخص. **(أبو شاوس 2013، ص12)**.
- **التنظيم:** تحديد لأوجه النشاط اللازمة لتحقيق الهدف أو الخطة وترتيبها في مجموعات يمكن اسنادها إلى أفراد بمسؤوليات وسلطات تسمح بتنفيذ سياسات المؤسسة.

أو هو تقسيم العمل إلى عناصر ومهمات ووظائف وترتيبها في علاقات سليمة واسنادها إلى أفراد بمسؤوليات وسلطات وتسمح بتنفيذ سياسات المؤسسة. **(العجمي 2010، ص67)**.

- **الثقة التنظيمية:** تعددت التعريفات الاصطلاحية للثقة التنظيمية لدى الباحثين حسب كل توظيفه لهذا المصطلح وفيما يلي نعرض بعضا من هذه التعريفات:

وتعرف على أنها: مؤشر على توقعات الأفراد أو الجماعات بأن نظام صنع القرارات التنظيمية يمكن الاعتماد عليه في تحقيق نتائج مفضلة للأفراد أو الجماعات أو التنظيمات حتى دون ممارسة أي تأثير على هذا النظام. **(الحوامدة والكساسيه 2000، ص149)**.

- وهي إيمان الموظف بأن المؤسسة سوف تهيئ الظروف وتتخذ الإجراءات المناسبة للعمل لصالح الموظف أو على الأقل لن تعمل على الإضرار به، كما أنها ستلتزم بوعودها تجاهه وستكون مؤتمنة لرعاية أهدافه ومصالحه. **(جكة والشاهين 2007، ص452)**.
- وهي رغبة طرف من الأطراف أن يكون عرضة للطرف الآخر بناء على الوثوق في أن الطرف الآخر جدير ويمكن الاعتماد عليه ونزيه ويتصرف بحسن النية. **(Rawlins 2008)**.

وينظر **قموة (2008، ص30)** إلى الثقة التنظيمية على أنها إيمان كل طرف بقدرات الطرف الآخر وإمكانياته واستعداده لتنفيذ بنود العقد النفسي حيث تشتغل على توقعات سلوكية تتصل بأخلاقيات الوظيفة والدافع والرغبة في العمل بأمانة وإخلاص للقيام بالعمل حسب المتطلبات الفنية والحكم على الأمور بمنطق وموضوعية.

ويتضح مما سبق أن مفهوم الثقة التنظيمية يركز على النقاط التالية:

– الثقة التنظيمية علاقة متبادلة بين طرفين (الموثوق فيه وواضع الثقة) فالشخص واضع الثقة يتأثر بمدى وفاء الموثوق فيه بوعوده.

– الثقة تبنى على أساس توقعات الشخص الموثوق فيه أنه سوف يؤدي إلى سلوكيات وتصرفات معينة مرغوب فيها.

– أن التوقعات السلوكية تشمل أخلاقيات الوظيفة والدافع والرغبة للعمل بأمانة وإخلاص والاتساق في السلوك والعلاقات والصراحة والصدق في التعامل.

– أن الثقة تتضمن إدراك الشخص واضع الثقة للدوافع التي تشكل سلوكيات وتصرفات الشخص الموثوق فيه.

ويقصد بالثقة التنظيمية أنها مجموعة من التوقعات الإيجابية التي تحدث عند تفاعل الأفراد مع بعضهم أو مع المؤسسة وتسعى لتحقيق الشعور بالاطمئنان الشامل في بيئة العمل.

ثانيا: نشأة وتطور الثقة التنظيمية

على الرغم من أن الجذور التاريخية لنشأة موضوع الثقة تطورها تعود إلى عقود بعيدة على ارتبطت بنشأة المجتمعات ونطورها فهي قديمة قدم الأشكال الأولى للروابط الإنسانية لكن الاهتمام العلمي بالثقة التنظيمية بدأ من بداية الخمسينيات من القرن الماضي بوصفها موضوعا رئيسيا في علم النفس فقد أشار Erikson إلى أن الأفراد يختلفون في ميولهم للثقة بالآخرين وأن هذه الميول تنشأ في طفولتهم المبكرة وشخصياتهم وتجاربهم في الحياة **(الشكرجي 2008، 39–40)**.

بينما برزت أفكارها في علم الاجتماع في بداية الستينات من القرن الماضي دار وصف goffnan 1963 في دراساته الاجتماعية حول التفاعل الاجتماعي الدور الجوهري للثقة في المحافظة على العمليات الاجتماعية وخلال مرحلة السبعينات تبلور مفهوم ودور الثقة ضمن السياقات التنظيمية عندما تزايد الاهتمام بمشاركة العاملين ضمن فكرة الديمقراطية الصناعية كخطوة أساسية لتحسين نوعية العمل والأفكار الأولى لمفهوم الثقة ضمن السياقات التنظيمية قدمت لأول مرة من قبل Lukman 1979 الذي أكد بدوره على أهمية

الثقة داخل العلاقات التنظيمية والتي تساعد على تحقيق التنسيق الإداري وكذلك إنجاز فرق العمل للأهداف بكفاءة **(strader, 2005 p87)**.

وخلال مرحلة التسعينات نال موضوع الثقة اهتماما متزايدا بين علماء الإدارة نتيجة للتطورات والتغيرات المستمرة التي تشهدها المؤسسات لذلك أصبح هناك حاجة متزايدة للاهتمام بمفهوم الثقة ضمن السياقات التنظيمية وتفعيلها. **(الكعبي 2013، 269)**.

إن مفهوم الثقة قد تطور مع تطور الفكر الإداري والتنظيمي إذ ركزت المدرسة التقليدية على الجوانب الرسمية في العلاقات التنظيمية السائدة في المؤسسة (السلطة، تقسيم العمل، نطاق الاشراف) والتي حدث من تطور الثقة داخل المؤسسة في حين أن المدرسة الإنسانية اهتمت بالجوانب غير الرسمية وأولت عناية خاصة بالعنصر البشري، وكما أكد (برنارد) على أهمية النشاط التعاوني بين الأفراد واعتبره العنصر الأساسي في تحقيق الأهداف وبذلك فقد تبلور مفهوم الثقة التنظيمية خلال تلك المرحلة **(فليح 2010، 172)**.

أما المداخل الحديثة في الفكر الإداري والتنظيمي فقد ازداد اهتماما بمفهوم الثقة التنظيمية خلال تلك المراحل حيث أكدت النظرية اليابانية (z) على ثلاث مرتكزات أساسية والمتمثلة في (الثقة، المهارة، المودة) إذ كانت الثقة هي إحدى المبادئ الأساسية لبناء هذه النظرية **(الطائي 2007، ص61)**.

ثالثا: أهمية الثقة التنظيمية في المؤسسات التنظيمية

– إن العمل مع الآخرين يحتاج إلى الاعتماد المتبادل بينهم وبطرائق مختلفة لإنجاز أهدافهم الشخصية والتنظيمية والثقة أساسية وجوهرية لفهم السلوك الجماعي والفردي بين الأفراد والفعاليات الإدارية والتبادل الاقتصادي والاستقرار الاجتماعي أو السياسي والثقة عامل مهم لعلاقات اجتماعية ثابتة ومستقرة. **(العنزي والساعدي 2004، ص54)**.

– الثقة التنظيمية تجعل العمل في المنظمة عملا متماسكا وتزيد من إنتاجية العامل وجودته؛

– تساعد في انخفاض مستويات الصراع وزيادة أداء العاملين وتبادل المعلومات والأفكار والآراء فيما بينهم فضلا عن خلق مناخ من الإبداع والتواصل المفتوح للعمل داخل المنظمة؛

– تؤدي دورا حاسما في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين فضلا عن تخفيف شدة الضغط النفسي كنتائج إيجابية لهم وزيادة معدلات الإنتاج وتحقيق النجاح المنظمي؛

– تشجع على الابداع والابتكار؛

– تخفض من معدلات الغياب والتأخر ودوران العمل بالمؤسسة؛

– تعمل على زيادة الكفاءة وتحسين أداء العاملين؛

– تؤدي إلى وضوح الأهداف والمهام والمشاركة الفاعلة في اتخاذ القرارات؛

– تعمل على تقوية الصلاحيات وحسن استخدامها وتقبل التجدد. **(معايعة وأندراوس 2009، ص91)**.

رابعا: خصائص الثقة التنظيمية

تتسم الثقة التنظيمية بالعديد من الخصائص التي نوجزها على النحو التالي:

- متعددة المستويات: وهذا يعني أن الثقة التنظيمية يمكن أن تكون نتاج التفاعلات الموجودة بين زملاء العمل أو فرق العمل التنظيمية أو الإدارة العليا للمؤسسات أو بين المؤسسات بعضها البعض؛
- ذات جذور ثقافية: بمعنى أن الثقة ترتبط بشكل وثيق بالثقافة التنظيمية التي تعني القواعد والقيم والمعتقدات السائدة داخل التنظيم الإداري؛
- تعتمد على الاتصال: وهذا يعني أن الثقة هي نتائج لسلوكيات الاتصال الإداري مثل توافر المعلومات الدقيقة وإتاحتها للجميع وإعطاء تفسيرات للقرارات وإظهار الصدق والشفافية في التعامل بين الأفراد العاملين والتي تسمح بحرية تبادل الآراء والأفكار؛
- ديناميكية: فالثقة في تغير مستمر فهي تمر بعدة مراحل ذات سمات مختلفة ثم تستقر كالبناء وأخيرا تذوب بين الأفراد داخل المؤسسة؛
- تعدد الأبعاد: وهذا يعني أن الثقة تتكون من عدة عوامل المعارف والمستويات العاطفية والسلوكية التي تؤثر في إدراك الفرد لدرجة الثقة السائدة. **(عايدة 2016، ص19)**.

خامسا: أنواع الثقة التنظيمية

الثقة التنظيمية عدة أنواع أهمها:

الثقة التعاقدية:

والمقصود بها أن الاتفاق والتفاعل بين الأفراد يتضمن التعهد من إحدى الأطراف وتوقع الوفاء من الطرف الآخر سواء كان ذلك الاتفاق حقيقي أو تطورا ضمنيا وهذا النوع من الثقة بمجموعات العمل يطلق عليها المسؤولون الاستعداد لتنفيذ الاتفاق ويتم تطوير هذا النوع من الثقة من خلال التعاون بين الأفراد والانسجام في السلوك والعلاقات وعن طريق عقد السلوك الاجتماعي أو العقد النفسي للمعاملات اليومية، إن المخاطرة تكون أقل في هذا النوع من الثقة لأن التركيز على السلوك الخارجي والنتائج الملموسة بدلا من التركيز على الاتجاهات أو المعتقدات والشعور والقيم.

الثقة المكشوفة:

والمقصود بها التوقعات التي يحملها الفرد أو الجماعة أثناء عملية إظهار المشاعر والآراء والاتجاهات والقيم للآخرين بطريقة لا تؤدي إلى الأضرار بالفرد أو الجماعة بل على العكس من ذلك فإنها من الممكن أن تؤدي إلى زيادة الاحترام والتقدير كما أن هناك درجات للمكاشفة تبدأ من الدرجة الأقل خطرا والتي تتمثل في إظهار الآراء إلى الأكثر خطورة في المشاركة الوجدانية والمشكلات الشخصية، إن الثقة المكشوفة ذات الخطورة العالية قد تكون مناسبة في مجالات التدريب للعلاقات الإنسانية والدراسات النفسية للمجموعات.

إن الثقة المكشوفة ذات الخطورة العالية قد تكون مناسبة في مجالات التدريب للعلاقات الإنسانية والدراسات النفسية للمجموعات ومع ذلك ففي حالات العمل الجماعي حين يمارس القائد سلطاته التنظيمية فمن الأفضل بصفة عامة أن يكون أنماط حول مستويين للمخاطرة الأقل في الثقة المكشوفة هما:

– الصداقة: وذلك من خلال المشاركة في المعلومات الشخصية والتي تسمح بتطوير مشاركة شخصية إيجابية في المجموعة، وهذا النوع من المشاركة يشكل جزءا أساسيا يسهل عملية مواجهة المشكلات الفردية والجماعية وحلها.

– المهام: وذلك من خلال المشاركة في المعلومات والمشاعر المتعلقة بالوظيفية ومهامها (يطلق عليها الإهانة) وهي تعني الميل لمشاركة المعلومات سواء كانت حقائق أو مشاعر والتي ربما تساهم في حل مشاكل المجموعات.

الثقة على مستوى الفرد: إن انشاء الثقة في العلاقات الفردية أمر ضروري بين الرئيس ومرؤوسيه الأمر الذي نتج عنه سرعة التطور الفكري والاستقرار العاطفي وزيادة الإبداع والابتكار.

الثقة على مستوى الجماعة: وهي التي تجعل المجموعات تعمل بكفاءة أكثر.

الثقة المستندة على العاطفة: وهي الاهتمام والرعاية الشخصية المتبادلة إذ تتألف من الأوامر العاطفية بين الأفراد والثقة المستندة إلى المعرفة عندما يرجع الاختيار إلى الاعتماد على المعلومات والمعرفة من أجل مواكبة التطور في المجتمع ومواجهة التحديات والمتطلبات الجديدة. **(عايدة 2016، ص18–19).**

سادسا: قواعد الثقة التنظيمية

تعتبر الثقة التنظيمية متطلبا أساسيا للتحول من الاعتماد على السيطرة والرقابة إلى الاعتماد على المعلومات والمعرفة من أجل مواكبة التطورات ومواجهة التحديات الجديدة لذلك فهي تحتاج إلى قواعد لا بد من مراعاتها لبناء مناخ من الثقة ليس من السهل تحطيمه أو زعزعته ومن هذه القواعد كما أشارت إليها أوب الشاويش.

عدم الافراط في الثقة بالآخرين: فليس من الحكمة بإمكان الوثوق بأناس لم يتم ملاحظة سلوكهم لفترة كافية، ولا توجد أهداف مشتركة بينهم.

محدودية الثقة: ثقة بلا حدود وتعني ثقة غير واقعية حيث أن الثقة بحدود في مؤسسات تعني الثقة بقدرات العاملين والتزامهم بتحقيق الأهداف والتضحية من أجل تحقيقها.

القدرة على التعلم والتكيف: إذا كان البناء التنظيمي يحدد مدى الاستقلالية وثبات الجماعات فإن بعض الظروف قادرة على إحداث تغيير لذا يتوجب على المؤسسات امتلاك القدرة على التكيف.

الحزم: تتطلب الثقة الحزم لذا يتوجب على الإدارات اختيار موظفين لديهم القدرة على التكيف وتجديد الذات والتعايش مع توقعات مع إمكانية الاعتماد عليهم في إنجاز العمل المطلوب.

التكامل التنظيمي: الثقة بحاجة للتكامل التنظيمي فهناك تنظيمات داخل المؤسسة يمكن الوثوق بها لإيجاد حلول للمشاكل الحاصلة للمؤسسة.

الاتصال: حاجة الثقة للاتصال تتطلب اتصالا شخصيا لكي يكون حقيقا ويحقق شروط تكوين الالتزام والوفاء لذا لا بد من عقد المزيد من اللقاءات الشخصية لتعزيز أهداف التنظيم وإعادة النظر للاستراتيجيات التنظيمية.

تعددية القادة: تتطلب الثقة التعددية في القادة حيث إن من صعوبة المكان إدارة الوحدات المستقلة في المؤسسات المعتمدة على الثقة لوحدها.

تناقص الثقة التنظيمية: من السهل تحطيم الثقة إذا ما ذهبنا بطرق غير متوقعة، بينما من السهل بناءها والمحافظة عليها إذا لم تقع ضحايا للتفكير السطحي الضيق. **(المعتشر وطروانة 2012، ص630).**

سابعا: محددات الثقة التنظيمية:

وتتضمن المحددات التالية:

خصائص الشخص هل الثقة (الموثوق فيه) المتمثل في:

- القدرة: وتعني أن يمتلك الشخص مجموعة من المهارات والكفاءات والخبرات في مجال العمل تسمح بان يكون لديه تأثير على الآخرين؛
- النزعة لفعل الخير: وتعني مدى إيمانه بأن من حوله يمتلك نوايا حسنة تجاهه ويريد عمل الخير له؛
- النزاهة أو الاستقامة: وتعني امتلاكه لمجموعة من القيم والمبادئ التي تعمل كموجة لسلوكه ولا يسمح لنفسه بالحياد عنها.

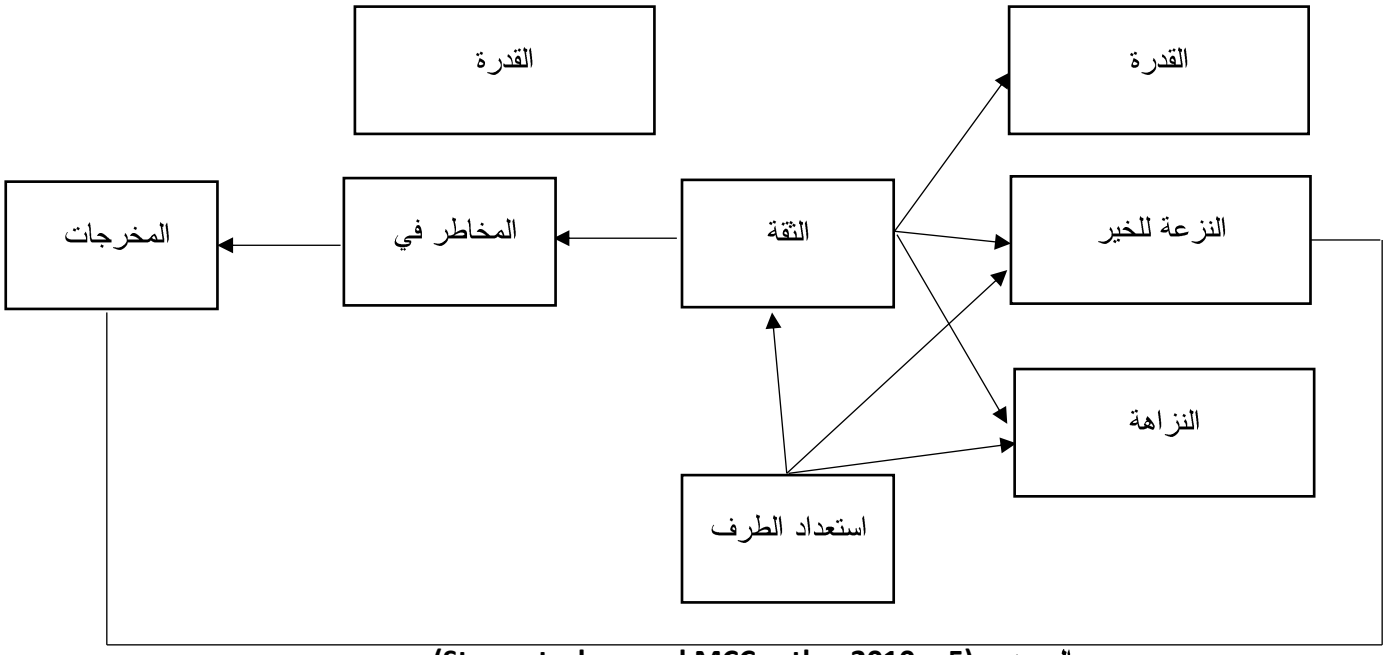
الموقف السائد ودرجة تقبل المخاطرة:

هي التي تختبر مستوى الثقة بمعنى آخر كلما زاد مستوى الثقة قلت درجة المخاطرة.

توعية المخرجات: سواء إن كان سلبية أو إيجابية تزيد مستوى ثقة الشخص محل الثقة أم تقلله. **(اللداوي 2015، ص37).**

وفي هذا السياق يوضح الشكل التالي محددات الثقة التنظيمية:

الشكل رقم (01): يوضح محددات الثقافة التنظيمية



المصدر: (Stanes truhon and MCC orthy, 2010, p5)

ثامنا: أبعاد الثقة التنظيمية

1) **السياسات الإدارية:** وهي مجموعة المبادئ والقواعد العامة التي سبق تحديدها بحيث ترشد وتوجه سلوك الأفراد وتصرفاتهم وتضبط تفكيرهم وتسهم في اتخاذ القرارات وصنعها في التنظيم أو في أحد وحداته. **(عواد 2012، ص1960).**
2) **القيم السائدة:** وهي عبارة عن اتفاقات مشتركة بين أعضاء التنظيم الاجتماعي الواحد حول ما هو مرغوب أو غير مرغوب، جيد أو غير جيد مهم او غير مهم والقيم التنظيمية تمثل القيم في مكان أو بيئة العمل بحيث تعمل هذه القيم على توجيه سلوك العاملين ضمن الظروف التنظيمية المختلفة. (النسور 2012، ص191).

وللقيم شروط منها:

- تكون من اختيار الفرد نفسه وليست مفروضة عليه
- يكون اختيارها عن قناعة وبعد وتكفير عميق

3) **توافر المعلومات:** انطلاقات من تعريف الثقة التنظيمية على أنها توقعات الأفراد والجماعات بأن نظام اتخاذ القرارات التنظيمية يمكن الاعتماد عليه في تحقيق نتائج مرغوبة للفرد أو الجماعة حتى دون ممارسة أي تأثير على هذا النظام. **(الكساسبة والفاعوري 2010، ص76).**

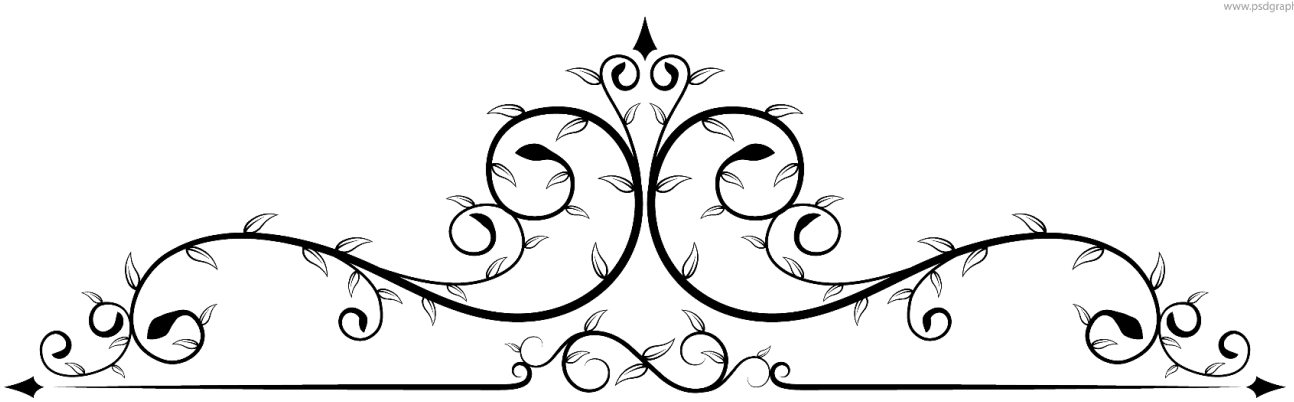
ولكون القرارات تتطلب وصول المعلومات الضرورية بكمية كافية وفي الوقت المناسب مع المصداقية لكي تعكس واقعا حقيقيا إذ أن عدم المصداقية يؤدي إلى تصور زائف للواقع ومن ثم تكون قرارات غير مناسبة. **(فديح 2015، ص17).**

4) **الابداع وتحقيق الذات:** تظهر أهمية الإبداع والحاجة إليه عندما يدرك متخذو القرار في المؤسسة أن هناك تفاوتا بين أداء المؤسسة الفعلي والأداء المرغوب فيه مما يحثها على دراسة تبني طرق وأساليب جديدة **(العميان 2010، ص390).**

خلاصة

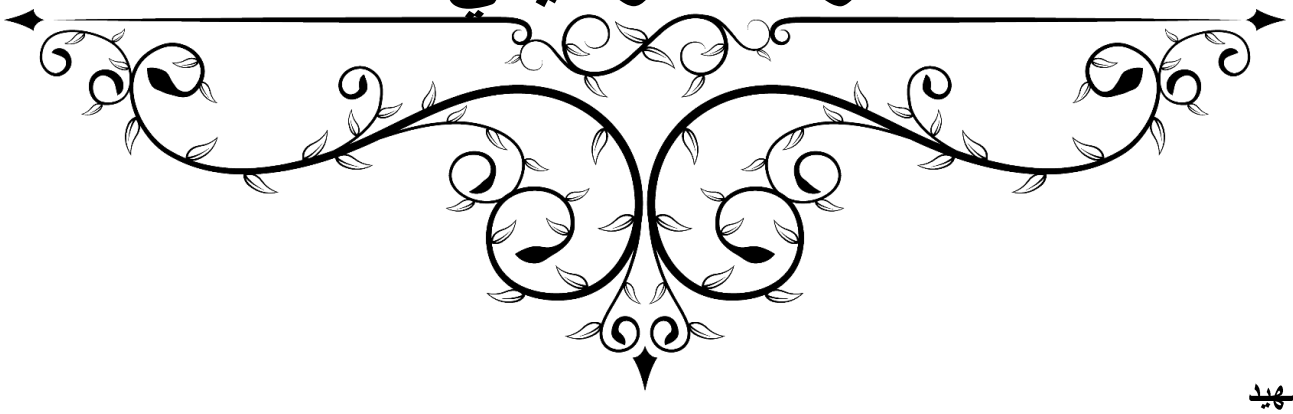
إن ممارسة الثقة التنظيمية وحضورها في الجامعات كمفهوم نظري يعتقده العاملون والإداريون والقادة وأعضاء هيئة التدريس وممارسة عملية تظهر في سلوكاتهم التنظيمية والإدارية يعد من الأمور الضرورية في نجاح تلك الجامعات وتحقيق الإنتاجية والفاعلية الوظيفية.

www.psdgraphics.com



الفصل الثالث

الرضا الوظيفي



تمهيد

مفهوم الرضا الوظيفي

خصائص الرضا الوظيفي

أهمية الرضا الوظيفي

أنواع الرضا الوظيفي

الأسباب الداعية للاهتمام الرضا الوظيفي

مؤشرات الرضا الوظيفي

عوامل الرضا الوظيفي

طرق قياس الرضا الوظيفي

علاقة الثقة التنظيمية بالرضا الوظيفي

خلاصة الفصل

تمهيد

يعد موضوع الرضا الوظيفي في إدارة الموارد البشرية مفهوما مركزيا لفهم الاتجاهات داخل المنظمة، وفي بعض الحالات يدرس باعتباره متغيرا يفسر الفعالية التنظيمية، الأداء، دوران العمل وغيرها ...الخ.

لذلك فإن الإشكالية وفروض هذه الدراسة تدور حول أهمية هذه الحاجات (الانتماء والقوة والانجاز) في تحقيق الرضا الوظيفي، لذلك تطرقنا في هذا الفصل إلى مفهوم الرضا الوظيفي وطبيعته والكيفية التي يحدث بها الرضا حيث أنها مجموعة عوامل تنظم في نسق من التفاعلات بين الحاجات والدافعية والأداء والاتساع وصولا إلى الرضا.

1- مفهوم الرضا الوظيفي:

الرضا في مصطلح علم النفس هو ما يتضح من بعض المتغيرات المتعددة التي لها علاقة بالرضا الوظيفي ومفهومه وهي متغيرات متنوعة، كما أن مفهوم الرضا الوظيفي لا يدل عليه التعريف بذاته فهو متعدد المعاني، ومن المعاني ما يشير إلى مفهوم الرضا في الحياة بصيغ متعددة ومتنوعة وهي تدعونا إلى التفكير المتأني حول موضوع الرضا.

وقد بدأ الاهتمام بالرضا الوظيفي مع بداية القرن العشرين إذ يشير كثير من الباحثين إلى أن العقود الثلاثة الأولى هي البداية بالرغم من تعدد الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي، إلا أنه مازال هناك اختلاف حول تحديد تعريف أو مفهوم واضح ومحدد لهذا المصطلح والسبب يرجع إلى ارتباطه بمشاعر الفرد التي غالبا يصعب تفسيرها لأنها متغيرة بتغير مشاعر الأفراد في المواقف المختلفة.

وقد تعددت تعريفات الرضا الوظيفي وذلك لاختلاف المداخل التي تناول بها العلماء المختلفون والباحثون مفهوم الرضا الوظيفي وهنالك العديد من المحاولات التي بذلت لتحديد معنى محدد للرضا الوظيفي وعلى سبيل المثال: إن الرضا الوظيفي هو الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه وبيئة العمل، مع الثقة والولاء والانتماء للعمل ومع العوامل والمؤثرات البيئية الداخلية والخارجية ذات العلاقة وفي تعريف أخر يشير إلى أن الرضا الوظيفي هو اتجاه يعتبر محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل ويكشف عن نفسه بتقدير الفرد للعمل وإدارته.

ويعرف الرضا الوظيفي بأنه شعور الفرد بالسعادة والارتياح أثناء أدائه لعمله ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلا في هذا العمل وأن الرضا الوظيفي يتمثل في المكونات التي تدفع الفرد للعمل والإنتاج.

كما أن مفهوم الرضا الوظيفي عن العمل مفهوم مركب وله عدة أوجه حيث يرى بعض المختصين أن إشباع حاجات العاملين هو أحد المحددات الخاصة بالرضا، وآخرون يعطون الأهمية لبعض الجوانب الاجتماعية مثل: الروابط التي تربط العاملين وبعضهم البعض ومنهم البعض، ومنهم من يرجع مستوى الرضا إلى موقف المرؤوسين من رؤسائهم ونمط الإشراف الذي يخضعون له، وهناك من يعطي الاعتبارات الخاصة بالشخصية ومدى تكاملها في محيط العمل فضل تحقيق هذا الرضا. **(عصام عبد اللطيف 2015)**.

ومن التعريفات أورد الباحثون تعريفات متعددة منها:

1- تعريف دانيال: V.DANIEL

فهو يرى من المفيد التمييز بين مفهوم الرضا من العمل، ومفهوم الرضا في العمل، فقد يكون العاملون راضون في العمل، ولكن ليس بالعمل نفسه، أي أن مصدر الرضا يكون عن طريق الجو الاجتماعي للعمل، وليس خصائص العمل نفسه. **(طلعت إبراهيم لطفي 1992، ص134).**

من خلال هذا التعريف نجد دانيال ركز في تعريفه للرضا على الدور الذي يلعبه الجو الاجتماعي في تحقيق الرضا، أكـــثر من الدور الذي يمثل خصائص ومميزات العـــمل نفسه.

2- تعريف سميث: SMITH

يرى بأن مدلول كلمة الرضا تعني التعاون الموجود بين العامل والعمل الذي يشغله والرضا عن العمل ينتج عندما يتجاوب العمل مع احتياجات العامل. **(إبراهيم الحموي، ص62).**

فسميت SMITH يرى بأن الرضا يتحقق إلا إذا كان هذا العمل يحقق اشباعا لاحتياجات العامل.

3- تعريف ناصر محمد العديلي:

الرضا الوظيفي هو الشعور النفسي بالقناعة والارتياح أو السعادة لإشباع الرغبات والتوقعات من العمل نفسه، وبيئة العمل والمؤثرات ذات العلاقة على حد سواء. **(ناصر محمد العديلي 1993، ص189).**

فمن خلال تعريف ناصر محمد العديلي يرى بأن تحقيق الرضا الوظيفي مرتبط بإشباع الحاجات التي يتوقعها من العمل، كما أنه يزيد على الحاجات المتعلقة بالعمل وبيئته الداخلية حاجات أخرى متعلقة ببيئته الخارجية.

وعليه يمكن القول أن الرضا الوظيفي مفهوم تعدد الأبعاد يتمثل في الرضا الكلي الذي يستمده الفرد من وظيفته ومن جماعة العمل التي يعمل معها ومن الذين يخضع لإشرافهم، وكذلك من المنظمة والبيئة التي يعمل فيها، وباختصار فإنها الرضا الوظيفي هو دلالة لسعادة الانسان واستقراره في عمله وما يحققه له هذا العمل من وفاء واشباع لحاجاته، ويمكن القول بشكل عام أن الرضا الوظيفي يتكون من الرضا عن الوظيفة والرضا عن علاقات العمل والرضا عن زملاء العمل والرضا عن الرؤساء والرضا عن بيئة العمل والرضا عن سياسات الأفراد. **(عصام عبد اللطيف 2015).**

2- خصائص الرضا الوظيفي:

يمكن أن نحدد أهم خصائص الرضا الوظيفي فيما يلي:

2-1 تعدد مفاهيم طرق القياس:

أشار الكثير من الباحثين في ميدان الرضا الوظيفي إلى تعدد التعريفات وتباينها حول الرضا الوظيفي وذلك لاختلاف وجهات النظر بين العلماء الذين تختلف مداخلهم وأرضياتهم التي يقفون عليها.

2-2 النظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي:

غالبا ما ينظر إلى أن الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي فإن ما يمكن أن يكون رضا لشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر فالإنسان مخلوق معقد لديه حاجات ودوافع متعددة ومختلفة من وقت لآخر وقد انعكس هذا لحله على تنوع طرق القياس المستخدم. **(عصام عبد اللطيف 2015)**.

2-3 الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني:

نظرا لتعدد وتعقيد وتداخل جوانب السلوك الإنساني تتباين أنماطه من موقف لآخر ومن دراسة لأخرى، وبالتالي تظهر نتائج متناقضة ومتضاربة للدراسات التي تناولت الرضا لأنها تصور الظروف المتباينة التي أجريت في ظلها تلك الدراسات.

2-4 الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول:

يتميز الرضا الوظيفي بأنه حالة من القناعة والقبول ناشئة عن تفاعل الفرد مع العمل نفسه ومع بيئة العمل وعن اشباع الحاجات وللرغبات والطموحات ويؤدي هذا الشعور بالثقة في العمل والولاء والانتماء له وزيادة الفاعلية في الأداء والإنتاج لتحقيق أهداف العمل وغاياته.

3- أهمية الرضا الوظيفي:

يعتبر الرضا الوظيفي أحد الموضوعات التي حظيت باهتمام الكثير من علماء النفس وذلك لأن معظم الأفراد يقضون جزءا كبيرا من حياتهم في العمل، وبالتالي من الأهمية بمكان أن يبحثوا عن الرضا الوظيفي

ودوره في حياتهم الشخصية والمهنية، كما أن هنالك وجهة نظر مفادها أن الرضا الوظيفي قد يؤدي إلى زيادة الإنتاجية ويترتب عليه الفائدة بالنسبة للمؤسسات والعاملين مما زاد من أهمية دراسة هذا الموضوع.

وبالتالي كثرت البحوث والدراسات في مجال علم النفس الإداري حول موضوع الرضا الوظيفي وكشف بعض نتائج البحوث النقاب عن أن الأفراد الراضين وظيفيا يعيشون حياة أطول من الأفراد غير الراضين، وهم أقل عرضة للقلق النفسي وأكثر تقديرا للذات وأكبر قدرة على التكيف الاجتماعي ويؤكد البعض إلى أن هناك علاقة وثيقة بين الرضا عن الحياة والرضا الوظيفي، أي بمعنى أن الراضين وظيفيا راضين عن حياتهم والعكس صحيح.

ولأهمية الرضا الوظيفي تقوم بعض الشركات بإجراء بعض البحوث والاستطلاعات حول درجة رضا العاملين عن عملهم، وأوجه الرضا وعدم الرضا، ومن أهم نواتج هذه البحوث هي التعرف على الأسباب الوظيفية لعدم الرضا وذلك مثل: انخفاض السلطة، وغموض العمل، وعدم تأهيل الموظف للوظيفة وانحفاظ كفاءة الاشراف وزيادة ظروف العمل، وغيرها من الأسباب. **(ماهر أحمد، 1999)**.

4- أنواع الرضا الوظيفي:

يرتبط الرضا الوظيفي بأكثر من مصدر فالإنسان قد يشعر بالارتياح نتيجة لارتفاع أدائه في العمل، أو جودة عمله، أو تعلم مهارات جديدة، أو العمل كجزء من فريق العمل، وكذلك مساعدة الزملاء أو زيادة قدراته الشخصية.

ويتفق أغلب علماء السلوك التنظيمي على أن العاملين في المنظمات يشتركون في تكوين اتجاهات حول العمل، الاشراف، زملاء، والأجر...الخ، بمجرد التحاقهم بمناصب العمل، وغالبا ما يشار إلى مجموع هذه الاتجاهات بمفهوم الرضا الوظيفي، الذي يشمل على معارف (معتقدات، توقعات) وانفعالات (أحد أحاسيس، حب أو كراهية) وعليه فللرضا أبعاد، وهذا ما يجعل مشاعر الرضا مرتبطة بجانب من جوانب الوظيفية ومشاعر اللارضا مرتبطة بجوانب أخرى. **(رتيمي الفضيل، 2004-2005، ص24)**.

وينقسم الرضا الوظيفي إلى نوعين:

4-1 الرضا العام:

يفيد الرضا العام في القاء نظرة عامة على موقف العامل إزاء عمله بصفة عامة، إذ يعرف على أنه الاتجاه العام للفرد نحو عمله ككل، فإما هو راض هكذا بصفة مطلقة ولا يسمح هذا المؤشر بتحديد الجوانب النوعية التي يرضى عنها الموظف أو العامل أكثر من غيرها ولا مقدار ذلك، فضلا عن الجوانب التي يرضى عنها أصلا. **(فرج طريق شوقي 2000، ص221)**.

ولا شك أن هناك عوامل مؤثرة في رضا الفرد عن وظيفته، بعضها يتعلق بذاتية الفرد نفسه وبعضها الآخر متعلق ببيئة العمل، وطبيعة وظيفته أو مهنته كعمل روتيني أو متنوع، ابتكاري أو عادي، كما أن الظروف المحيطة ببيئة العمل من التهوية والإضاءة والأدوات والأجهزة المستخدمة وحجم العمل ونوع الاشراف والتنظيم الإداري، فكلما كان حجم الإدارة صغيرا زاد التعاون بين الموظفين وازدادت العلاقة الشخصية والوظيفية بينهم، وبالتالي ارتفع روح الانتماء للجماعة والعمل فزاد الرضا الوظيفي لديه ولا تخفى علينا أهمية المكانة الاجتماعية والاقتصادية للوظيفة كمحدد مهم للرضا الوظيفي، وهذا يرجع لثقافة المجتمع وتقديره للعمل.

والرضا عن العمل كعامل عام يمثل محصلة لعوامل فرعية حيث نستطيع الإشارة إلى درجة الرضا العام من خلال النتائج النهائية لدرجات رضا الفرد عن مختلف الجوانب التي يتصف بها العمل الذي يشغله، إن العناصر المهمة للوظيفة التي يمكن أن تؤثر على رضا الشخص بوظيفته تتضمن:

1. الرضا عن الرتب والحوافز المادية
2. الرضا عن العلاقة مع الرؤساء
3. الرضا عن مكان العمل
4. الرضا عن المهام التي تتضمنها الوظيفة
5. الرضا عن العلاقة مع الزملاء
6. الرضا عن فرص التقدم والترقية. **(Schemerhornn, Jr.R 1996, p267)**.

وقد أضاف التكنولوجية المستعملة في العمل (the nature of technology) **(Efere Pirnce 2005, p22)**

وتشمل جميع الوسائل والأدوات والتقنيات المستعلمة لإنجاز الوظائف.

4-2 الرضا النوعي:

ويشير إلى رضا الفرد عن كل جانب من جوانب العمل على حدة، وتشمل تلك الجوانب سياسة المنظمة، الأجور، الإشراف، فرص الترقية، الرعاية الصحية والاجتماعية، ظروف العمل، أساليب الاتصال داخل المنظمة

والعلاقات مع الزملاء وتفيد معرفة هذه الجوانب في التعرف على المصادر التي يمكن أن تساهم في زيادة أو تخفيض الرضا الوظيفي. **(فرج طريق شوقي 2000، ص221)**

ولكن على الرغم من تقسيم الرضا الوظيفي إلى نوعين إلا أن هناك دراسات أثبتت وجود علاقة ارتباطية بين الرضا العام والرضا النوعي، بمعنى أن الرضا عن جانب معين من جوانب العمل مرتبط بالرضا عن الجوانب الأخرى، فالعمل يعطي ميزات معينة في جانب معين قد يعطي ميزات أخرى في جوانب أخرى، فالإشباعات التي تتيحها وظائف المستويات التنظيمية العليا من حيث الأجر الأعلى، ظروف العمل الأفضل محتوى العمل الأكثر إثارة، تعتبر أكبر من تلك التي توفرها الوظائف الأدنى في المنظمة.

5- الأسباب الداعية إلى الاهتمام بالرضا الوظيفي:

- أن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب الموظفين
- أن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع مستوى الطموح لدى العاملين في المؤسسات المختلفة.
- أن الأفراد ذوي درجات الرضا الوظيفي المرتفع يكونون أكثر رضا عن وقت فراغهم وخاصة مع عائلاتهم وكذلك أكثر رضا عن الحياة بصفة عامة.
- أن الموظفين الأكثر رضا عن عملهم يكونون أقل عرضه لحوادث العمل.
- هناك علاقة وثيقة ما بين الرضا الوظيفي والإنتاج في العمل فكلما كان هناك درجة عالية من الرضا أدى إلى زيادة الإنتاج.

وعموما يعتبر الرضا الوظيفي للموظفين من أهم مؤشرات الصحة والعافية للدائرة ومدى فاعليته على افتراض أن الدائرة التي لا يشعر الموظفين فيها بالرضا سيكون حظها قليل من النجاح مقارنة بالتي يشعر فيها الموظفين بالرضا، مع ملاحظة أن الموظف الراضي عن عمله هو أكثر استعدادا للاستمرار بوظيفته وتحقيق أهداف المنظمة كما أنه يكون أكثر نشاطا وحماسة في العمل وأهم ما يميز أهمية دراسة الرضا الوظيفي أنه يتناول مشاعر الإنسان إزاء العمل الذي يؤديه والبيئة المحيطة به.

6- مؤشرات الرضا الوظيفي:

إن للرضا الوظيفي مظاهر أو مؤشرات تدل عليه، والتي من خلالها يمكن التعرف عليه حيث أنه كلما انخفضت هذه المؤشرات كلما كان هذا دليلا على ارتفاع الرضا، وكلما ارتفعت كلما كان هذا دليلا على انخفاض الرضا.

6-1 التغيب:

فالتغيب حسب أصحاب هذه النظرية، حسب علماء النفس الاكلينيكي إنما ناجم عن كراهية للمكونة البشرية والمادية التي يعمل فيها أو معها، وعدم استطاعته تحمل الضغط المستمر عليه من خلال الظروف التي يعمل فيهها المادية والإنسانية، وبمعنى آخر صعوبة توافق الفرد نفسيا واجتماعيا مع مكونات المحيط.

ما يقصد بالتغيب الانقطاع عن العمل لمدة ما، سواء كان هذا الانقطاع ما، سواء كان هذا الانقطاع بعذر قانوني أو بدون عذر.

وللتغيب أسباب وعوامل متخلفة، وقد ركزت الدراسات على عوامل رئيسية هي:

- المرض كان نفسيا أو اجتماعيا
- المتغيرات الهيكلية المرتبطة بالتنظيم في المؤسسة
- الاتجاهات والمواقف

والذي يهمنا في هذا الإطار هو التغيب المرتبط بالاتجاهات والمواقف، والذي هو في الأصل تغيب إداري. **(عبد الباقي صلاح الدين محمد 2004، ص213).**

في شركة بمدينة شيكاغو فحص SMITH معدل الحضور، وكان ذلك في يوم عاصفة ثلجية عندما كان لزاما على العمال أن يبذلوا شيئا من الجهد لكي يصلوا إلى الشركة، وقد جمع بذلك معلومات تتعلق بالرضا في مظاهره المختلفة، القيادة، الأجر، المستقبل مع الشركة، نوع العمل ...الخ.

ثم قام الارتباطات بين درجات هذه المتغيرات والحضور، وقد قام بنفس العملية مع عينة في مدينة نيويورك يتأثروا بالعاصفة الثلجية.

فكانت النتائج كالتالي: متوسط الحضور في شيكاغو أقل منه في نيويورك، حيث كانت شيكاغو70%وفي نيويورك99%.

المقياس	شيكاغو	نيويورك

القيادة	0.54	0.12
كمية العمل	0.31	0.01
نوع العمل	0.37	0.06
المكافأة	0.46	0.11
مستقبل المهنة	0.60	0.14
هوية الشركة	0.42	0.02

جدول رقم 01: الارتباط بين مظاهر الرضا والحضور – سميث 1977 (العطة ماجد 2003، ص27).

إن كل مظهر من مظاهر الرضا في شيكاغو، وحسب الجدول قادر على التنبؤ بالحضور، على عكس ذلك في نيويورك واستخلص سميثSmithأن مقياس الرضا يمكن أن يتنبأ بالسلوك الوظيفي (الحضور في هذه الحالة عندما يكون ذلك السلوك تحت تحكم العمال)، وتعتبر نتائج Smith من أفضل النتائج المتعلقة بالرضا الوظيفي والغيابات.

6-2 دورات العمل:

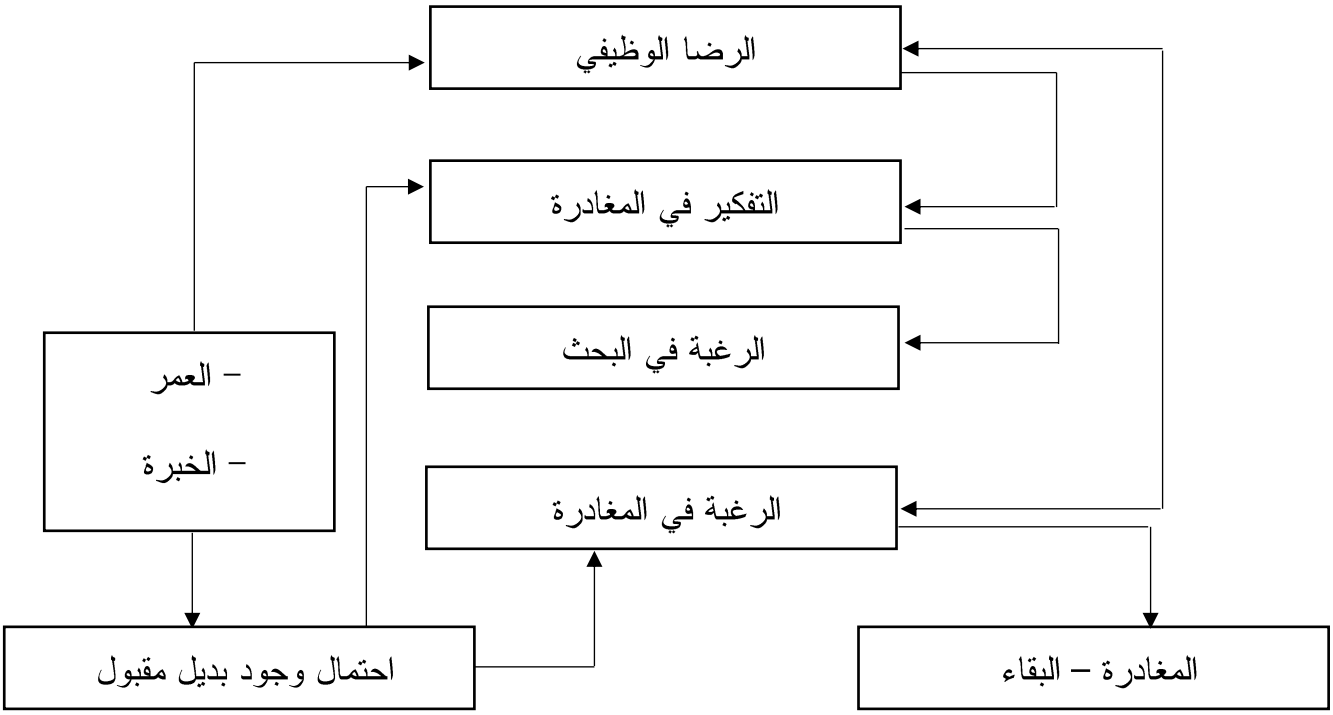
ويقصد به تلك التغيرات التي تطرأ على القوى العاملة داخل المؤسسة الإنتاجية لأسباب تنظيمية، كما يقصد به عدم الاستقرار في العمل، إما ترك العامل لمنصب عمله بمحض إرادته أو بتغييره الوظيفة. **(العطة ماجد 2003، ص27).**

يعتبر دوران العمل من أهم مؤشرات عدم الرضا الوظيفي، حيث كلما زاد الرضا الوظيفي زادت الرغبة في الاستقرار والبقاء في الوظيفة والعكس صحيح.

من خلال هنا نجد العديد من الباحثين والمختصون يؤكدون ذلك، بحيث لخص كل من **Much Lnsky (tutlel 1977)** 39 دراسة حول العلاقة بين الرضا الوظيفي ودوران العمل، وكانت كل العلاقات سالبة ما عدا في أربعة منها كانت موجبة ويبدو أنه كلما كان العمال غير راضين عن وظائفهم كلما كان احتمال مغادرة المؤسسة مرتفع.

وقدم **Moflety** بدوره عام 1977، وبناء على روابط افتراضية بين الرضا ومغادرة المؤسسة، وجد أن أمورا مثل التفكير في المغادرة والبحث عن وظيفة أخرى، كلها ذات تأثير على المغادرة الحقيقية للعمل، والناتجة طبعا من الاستياء (عدم الرضا) ويدل من أن نغادر لأننا مستاؤون لا شعوريا نبحث عن الاستياء

لتبرير ارادتنا في المغادرة، حتى أن المغادرة ذاتها متوقفة على مدى الخسارة والربح الناتجين عن ترك الوظيفة واحتمال الحصول على وظيفة بديلة أحسن منها.



شكل رقم 02: نموذج عملية دوران العمل لـــ MOBLEY

3-6 التمارض:

يعتبر التمارض الوسيلة الأكثر شيوعا بين العاملين غير الراضين عن وظائفهم، وذلك لأن التمارض يتيح الفرد الابتعاد ولو مؤقتا عن بيئة العمل، التي يسبب وجوده بها إلى الشعور بالاستياء والتضايق.

ويمكن تحديد الأفراد الذي يلجئون إلى التمارض من خلال سجلات الحضور وملفات الموظفين، حيث أنها تجاوزت الحد الطبيعي، فإنها تشير إلى عدم الرضا الوظيفي.

6-4 الاضراب:

الاضراب شكل من أشكال التعبير، يلجأ إليه سواء كانوا مجموعة صغيرة أو كبيرة للمطالبة ببعض الحقوق يرون أنها مهضومة، والوضعية التي يعيشونها تعاكس طموحاتهم وتطلعاتهم، وقد تكون هذ المطالب مادية بحتة، كالزيادة في الأجور وتحسين ظروف العمل، أو المطالبة بتغيير بعض المسيرين.

ويرى Bernard Mottez بأن الاضراب هو من أكثر المظاهر التي تدل على عدم الاستقرار في الصناعة، ويدل في بعض الأحيان على انخفاض الروح المعنوية لدى العمال.

ويتأثر الرضا الوظيفي بعدة عوامل يمكن تلخيصها في موقف العامل من وظيفته ويتمثل في:

- الظروف المادية للعمل
- درجة سهولة أو تعقد الوظيفة
- مدى التجاوب مع محتوى العمل
- موقف العامل من الإدارة، ويشمل العلاقات مع المستويات الإشرافية للسلم الهرمي للتنظيم الصناعي، بمعنى نوعية العلاقات الإنسانية بين مختلف أطراف العملية الإنتاجية من حيث إيجابيتها أو سلبيتها.
- موقف العامل من جماعة العمل. **(محمد عثمان الجعلي وآخرون 1985، ص13)**.

6-5 كثرة الشكاوى:

تؤكد الدراسات أن الشكاوى مؤشر مهم لمعرفة الرضا الوظيفي في المنظمة، وذلك من خلال حصر كل الشكاوى المقدمة منذ فترة معينة، وتصنيفها حسب العوامل المرتبطة بها ودراستها للوقوف على الأسباب التي تؤثر على الرضا الوظيفي. **(كامل بربر)**

6-6 اللامبالاة والتخريب:

شاهد تخريب أجهزة وهياكل المؤسسات أو الشركات في المنظمات التي يشعر عمالها بعدم الرضا، ذلك أن العامل المنسجم مع أهداف المنظمة يسعى دائما للحفاظ على تجهيزات ووسائل العمل، الذي هو بالنسبة له مصدر الإحساس بالسعادة في حياته المهنية.

ويسلك العامل سلوك اللامبالاة عندما لا تمثل له الوظيفة أي شيء يستحق الاهتمام ويتجلى هذا الإهمال بصورة أدق عندما يكون الفرد غير راض عن عمله. **(محمد عثمان الجعلي وآخرون 1985، ص 14)**.

6-7 العلاقات بين العمال:

تمكننا طبيعة العلاقات بين العمال على معرفة الرضا الوظيفي من عدمه فكلما كانت هذه العلاقات حسنة ويسودها روح التعاون والمساندة فإنها تعبر عن مستوى الرضا لدى العامل، أما إذا كانت هذه العلاقات يسودها التوتر والنزاعات الدائمة والصراعات بين أفراد المنظمة فإنها تعبر عن غياب الرضا الوظيفي، ذلك أن الرضا الرضا الوظيفي يؤدي بالفرد إلى الاستقرار والاتجاه الإيجابي نحو عمله وزملائه، أما في حالة عدم الرضا فإن الفرد يكون مستعدا لأن يتنازل عن كل ما يربطه بالوظيفة. **(كامل بربر، ص21)**.

7- عوامل الرضا الوظيفي:

تنقسم عوامل الرضا إلى عدة عوامل هي:

- عوامل داخلية أو خاصة بالفرد
- عوامل خاصة بمحتوى الوظيفة
- عوامل خاصة بالأداء
- عوامل خاصة بالإنجاز
- عوامل تنظيمية

1-7 العوامل الخاصة بالفرد:

أ- **حاجات الفرد:** حيث لكل فرد حاجات تختلف عن الآخرين في نوعها ودرجة اشباعها وهذا الحاجات تشبع من خلال العمل وكلما توفر الاشباع المناسب توفر في مقابله الرضا المناسب.

ب – اتفاق العمل مع قيم الفرد: توجد لدى الأفراد العديد من القيم والتي يمكن تحقيقها في نطاق العمل وبقدر تحقيقها يرتفع الرضا الوظيفي ومن هذه القيم القيادة وإتقان العمل والإبداع.

ج – الشعور باحترام الذات: فهو من الأشياء التي يسعى الإنسان إلى تحقيقها في أكثر من مجال ومن مجالات تحقيقها المهمة مجال العمل سوى كان ذلك عن طريق المركز الذي يشغله أو طبيعة الوظيفة ومكانتها ومعرفة أفراد المجتمع لقيمة هذه المكانة ولمكانة المنظمة في المجتمع وبالتالي يمكن أن يتم إشباع

لهذه الحاجة (الشعور باحترام الذات) من خلال المركز الوظيفي أو الاجتماعي للمنظمة مما يؤدي إلى الإحساس بالرضا. (**عصام عبد اللطيف 2015، ص200**).

2-7 محتوى الوظيفة:

من العوامل التي تلعب دورا هاما في تحديد الرضا الوظيفي محتوى الوظيفة نفسها من حيث نوعها ومهامها والنسق الذي تسير عليه فبعض الأعمال تحتاج إلى الدقة وسرعة في التنفيذ فربما يكون مستوى الرضا فيها منخفض مقارنه بالأعمال التي يمكن للعامل أن يقوم فيها بمهام متعددة ويوجد فيها إثراء وظيفي وتمكنه من الأداء بطريقة أو أسلوب يتوافق مع ما يمتلك من قدرات وإمكانات أو ما تتيحه له من فرص يمكن أن يظهر فيها قدراته وإمكانياته وخبراته وإبداعاته، كل ذلك ينعكس في شكل رضا وظيفي عالي.

3-7 عوامل خاصة بالأداء:

يتحقق الرضا عن العمل نتيجة لإدراك الفرد للعوامل التالية بالنسبة للأداء:

أ-ارتباط الأداء بمكافآت وحوافز العمل وشعور الفرد بأن قدراته تساعده على تحقيق الأداء المطلوب بما يتوافق مع الأهداف المحددة.

ب-إدراك الفرد بأن حوافز ومكافآت العمل ذات أهمية وقيمة بالنسبة له وإدراكهم بالعدالة في التوزيع بالنسبة للعوائد ومكافئات العمل أي أنه يتناسب مع ما يقدمه من عمل للمنظمة بالنسبة للآخرين.

4-7 مستوى الإنجاز الذي يحققه الفرد:

هو ما يترتب عن الجهد الذي يبذله الفرد خلال أداءه لعمله والنتائج التي يتوصل إليها كالرضا والإنتاجية والتسيب الوظيفي ودوران العمل، فبعض الأفراد قد لا يكتفي بأداء العمل فقط ولكن قد يكون لديه رغبه في إنجاز أعمال تتفق مع أهداف معينة.

5-7 العوامل التنظيمية:

وتشمل الأنظمة والإجراءات والرواتب والحوافز المادية والمعنوية ونوع القيادة وأساليب اتخاذ القرارات والإشراف والرقابة والعلاقات بين الزملاء وعلاقة كل ذلك ببيئة وظروف ونوع العمل وقد أكدت الدراسات والبحوث أن الدخل المالي إذا كان مناسبا للفرد فإنه قد يحقق درجة عالية من الرضا.

وهناك عدة عوامل هامة للرضا الوظيفي وهي:

- كفاية الاشراف المباشر
- الرضا عن العمل نفسه
- الاندماج مع الزملاء في العمل
- عدالة المكافآت الاقتصادية وغيرها
- الحالة الصحية والبدنية والذهنية.

كذلك يمكن القول بأن الرضا الوظيفي يتشكل من عوامل الرضا التالية:

- الرضا عن الوظيفة وفرص الإثراء الوظيفي المحققة للوظيفة.
- الرضا عن الأجر وملحقاته.
- الرضا عن علاقات العمل (الرضا عن زملاء العمل، الرضا عن الرؤساء، الرضا عن المرؤوسين)
- الرضا عن أساليب الإشراف والتوصية والقيادة.
- الرضا عن بيئة العمل المادية.
- الرضا عن سياسات الأفراد (الرضا عن تقييم الأداء، الرضا عن نظام الترقي)
- الرضا عن طرق التحفيز وأسسهم ومعاييرهم.
- الرضا عن الخدمات التي تقدم للأفراد العاملين.

8- طرق قياس الرضا الوظيفي:

تعبر عملية القياس الخطوة الأساسية في دراسات الرضا الوظيفي، وفقا للنتائج تعمل إدارات المؤسسات على رسم السياسات واتخاذ الخطوات اللازمة لزيادة وتنمية الرضا الوظيفي بين العاملين إن كان مستواه منخفضا أو الحفاظ على مستوياته الحلية إن كان مقبولا وتتلخص أهداف القياس للرضا في النقاط التالية: (العربي ومنقلاني، 2014)

- تحديد مستوى الرضا العاملين ومعرفة معيار الرضا أو عدم الرضا.
- معرفة مدى اختلاف مستويات الرضا الوظيفي بين الجماعات وأقسام العمل في المؤسسة.
- دراسة للعلاقة بين مستوى الرضا الوظيفي والعديد من سلوكيات العاملين مثل التغيب والاستقالة من العمل ومستوى الأداء الوظيفي.

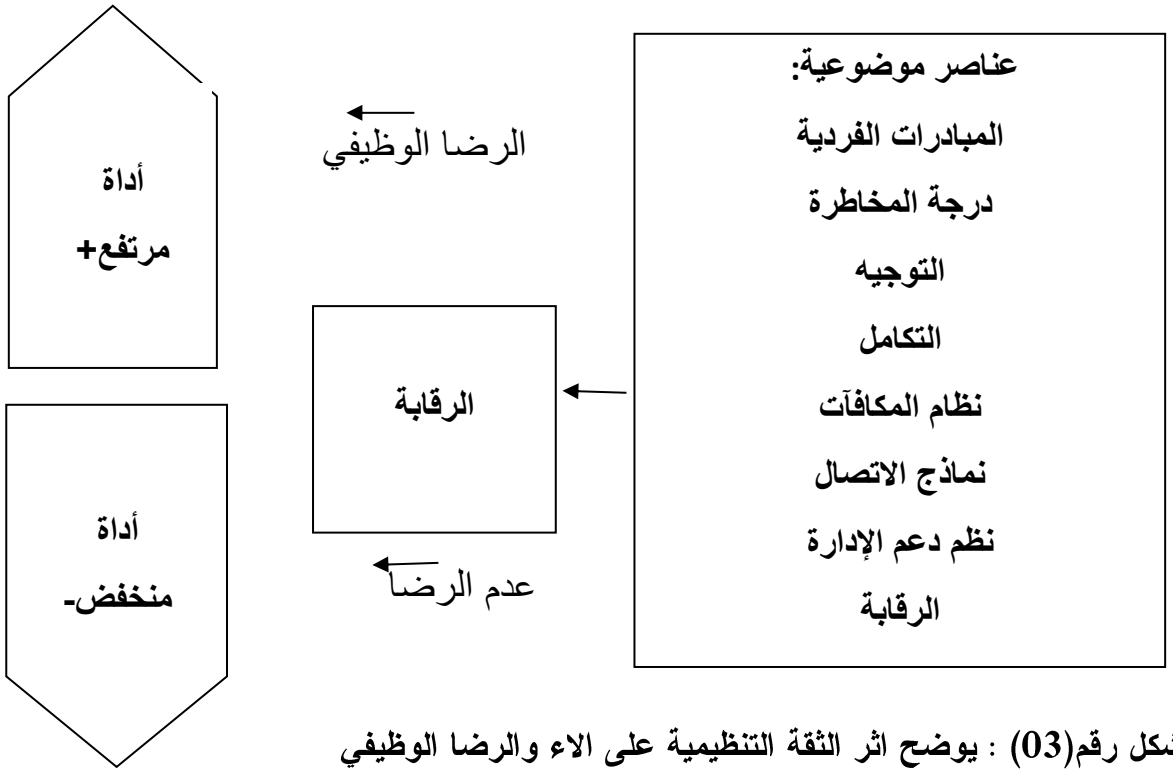
ولقد صنف الاختصاصيون مقاييس للرضا إلى نوعين رئيسين هما:

- المقاييس الموضوعية للرضا: وهي التي تفيد في معرفة درجة الرضا الوظيفي للعاملين من خلال الآثار السلوكية له مثل الغياب ودوران العمل، وهو معيار موضوعي يفيد التنبيه للمشكلات الخاصة برضا الأفراد لكن لا توفر بيانات تفصيلية لمعرفة أسباب المشكلات أو علاجها. (تماسبني، 2015)
- المقاييس الذاتية للرضا الوظيفي: وهو يقيس الرضا مباشرة لكن بأساليب تقديرية ذاتية وذلك بسؤال الأفراد عن مشاعرهم تجاه جوانب العمل المختلفة أو مدى ما يوفره العمل من إشباع لحاجتهم، فهو لذلك أكثر فائدة في تشخيص أسباب الرضا أو عدم الرضا ويفيد أيضا في اقتراح جوانب التغيير المطلوبة في البرامج التي تؤثر على متغيرات الرضا وتقوم المقاييس الذاتية على تصميم قائمة أسئلة يتم من خلالها الحصول من جانب الأفراد عن درجة رضاهم عن العمل، ويصمم المحتوى حسب الحاجات الإنسانية (الفسيولوجية) الأمان، الاجتماعية، التقدير، تحقيق الذات. ويمكن أن يصمم حسب الحوافز التي يقدمها العمل مثل (الأجر، محتوى العمل، فرص الترقية، الاشراف، جماعة العمل، ساعات العمل، ظروف العمل). (عسلي، 2009).

9- علاقة الرضا الوظيفي بنوع من الثقة التنظيمية:

بالرغم من عدم اتفاق الباحثين حول الجوانب الوضعية للمؤسسة إلا أنهم اجمعوا على انه حتى تقوم الثقة بوظائفها فانه لابد أن تكون ثقافة قوية ،فالثقة القوية ترتبط بمستوى عالي من الإنتاجية والرضا الوظيفي لدى العاملين والعكس في حالة الثقة الضعيفة تقل الإنتاجية ويقل الرضا الوظيفي لدى العاملين، فكلما زادت عناصر الثقة قوة وايجابية كلما قلت درجة الإحباط الوظيفي لدى العاملين والعكس صحيح.

لشكل التالي :يوضح تأثير الثقة على الأداء والرضا الوظيفي.



الشكل رقم(03) : يوضح اثر الثقة التنظيمية على الاء والرضا الوظيفي

المصدر:علي عبد الله :ثقافة المؤسسة.من الموقع الالكتروني

Htp://arabosof.info/froum/thread21844.htm.dat 1/03/2011

العناصر الموضوعية :

- المبادرة الفردية :مدى الحرية والاستقلالية والصلاحيات المتوافرة لعضو التنظيم.
- تحمل المخاطرة :مدى تشجيع الأعضاء على الابتكار وتحمل المخاطر والمغامرة.
- الاتجاه :مدى قيام التنظيمية بتحديد أهداف ومعايير واضحة.
- التكامل :مدى قيام الإدارة بتشجيع التعاون والتنسيق بين الوحدات التنظيمية المختلفة.
- نظم المكافأة :مدى تخصيص المكافأة والحوافز وفقا للأداء وليس أي اعتبارات شخص أخر.
- نماذج الاتصال :مدى اقتصار عمليات الاتصال على القنوات الرسمية للاتصال من عدمه.
- نظم دعم الإدارة :مدى القيام الإدارة بتوفير الدعم والمساندة وإتاحة المعلومات وتشجيع أعضاء التنظيم.
- الرقابة :عدد القواعد والإجراءات وكمية الإشراف المباشر على تصرفات وسلوكيات العاملين.

إن الثقة القوية تؤدي إلى زيادة فعالية المؤسسة والترابط الاجتماعي وجماعية العمل وفعالية نظام الاتصال والاتفاق فيما يتعلق بالقيم والمبادئ حيث آن الثقة الضعيفة تعوق الفعالية التنظيمية القوية

وتؤدي إلى الانعزالية والكراهية بين الأفراد والشعور بالاغتراب (جمال الدين محمد المرسي :إدارة الثقة التنظيمية والتغيير.2006ص15).

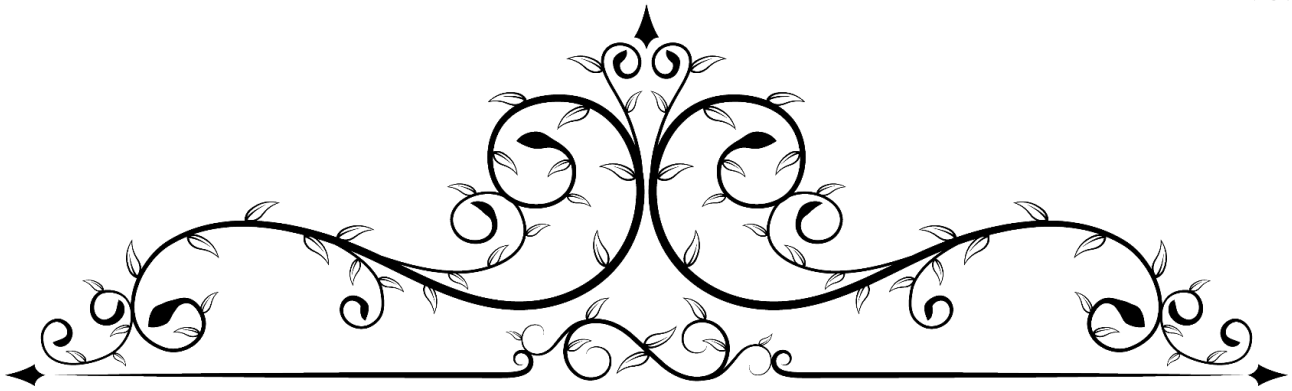
كما إن الثقة التنظيمية القوية تؤدي بلا شك إلى تقليل معدل دوران الموظف وتؤثر ايجابيا على سلوك الموظفين في مواقع العمل فعندما تتسع نطاقات الإشراف داخل المنظمات ويتم إدخال فرق عمل جديدة ،وفي نفس الوقت تعمل المؤسسة على تقليل التعاملات الرسمية بين العاملين.وترفع من كفاءة الموظفين فان تلك الإجراءات وهي الثقة التنظيمية القوية،توفر اللغة المشتركة التي تضمن للمؤسسة توجيه جميع الموظفين نحو تحقيق رسالة المؤسسة ورويتها واهدفها .(محمد احمد العطار :بيئة العمل الفعالة .نفس موقع السابق بتاريخ 2011/01/13).

تستطيع الثقة التنظيمية أن تؤثر في الرضا الوظيفي للفرد من خلال تأثيرات جوانبها الثلاث والمتمثلة في أولا بتأثير الجانب المعنوي والذي مثلناه في هذه الدراسة بتأثير القيم ،ثانيا من خلال تأثير الجانب السلوكي وأخيرا بتأثير الجانب المادي والذي حصرناه بتأثير البيئة المادية للعمل ،كما أن الرضا الوظيفي يتأثر بنوع الثقة التنظيمية السائدة ،حيث أن الثقة التنظيمية ترتبط بمستوى عالي من الرضا.

خلاصة:

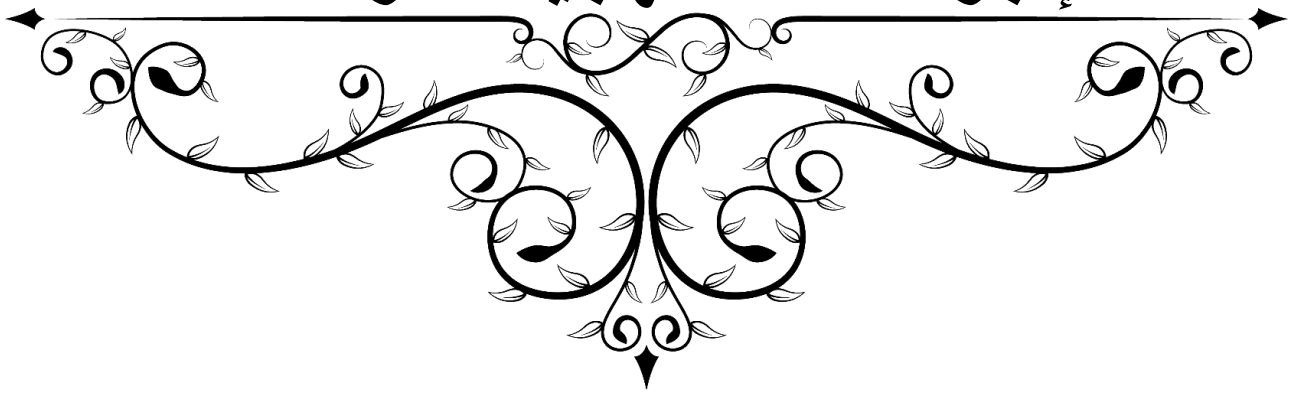
نستنتج أن الرضا الوظيفي هو حالة من الشعور بالسعادة والارتياح، تتحقق نتيجة إشباع حاجات الفرد سواء كان الإشباع نسبي متأتياً من محتوى العمل ذاته أم من بيئة العمل بحيث يصبح الفرد مسروراً وراضياً عن عمله، راغباً فيه، ومقبلاً عليه دون تذمر.

www.psdgraphics.com



الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية للدراسة



تمهيد

منهج الدراسة

مجتمع الدراسة

عينة الدراسة

اداة الدراسة

الخصائص السيكومترية للدراسة

مناقشة وتفسير نتائج الدراسة

تمهيد:

تعتبر الدراسة الميدانية من أهم مراحل البحث إذ يشكل هذا الفصل مدخلا منهجيا للبحث الميداني من خلال اختيار منهج البحث، ومجتمع البحث، وعينة البحث، وطريقة اختيارها، والتعرف بأبعاد المقياس، وعرض مراحل البناء الأولية وصولا إلى التأكد من صلاحية المقياس.

1- منهج الدراسة:

يشير عبيدات ذوقان وآخرون: "أن اختيار الباحث لمنهج الدراسة يختلف حسب طبيعة الموضوع فليس له الحرية المطلقة في اختيار منهج دون الآخر،بمعنى إن طبيعة الموضوع، والمشكلة المدروسة هي التي تفرض المنهج المناسب"(عبيدات ذوقان وآخرون، 2000، ص:95). واستجابة لطبيعة موضوع الدراسة الذي يهدف أساسا إلى بناء مقياس جودة الأداء التدريسي للأستاذ الجامعي بالجزائر دراسة ميدانية بكليات العلوم الإنسانية والاجتماعية فإن المنهج الوصفي التحليلي هو المنهج الملائم لموضوع الدراسة.

2- مجتمع الدراسة :

مجتمع: يعني جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، وبذلك فإن مجتمع الدراسة هو جميع الافراد أو الأشياء

الذيــن يكونون موضوع مشكلة الدراسة (عبيدات آخـــــرون، 131 :2001)

يتكون مجتمع الدراسة الحالي من اساتذة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية البالغ عددهم 253 استاذ موزعين على 6 اقسام

والجدول رقم (02) يوضح توزيع افراد مجتمع الدراسة

جدول (02) يمثل توزيع افراد مجتمع الدراسة

المتغيرات	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	172	67.9
	انثى	81	31.01
القسم	قسم التاريخ	68	26.7
	قسم علم النفس	55	21.7
	قسم الاعلام والاتصال	44	17.3

	قسم علم الاجتماع	41	16.2
	قسم الفلسفة	15	5.9
	قسم العلوم الاسلامية	31	12.2

يوضح الجدول رقم 01 من خلال متغير الجنس بأن الغالبية تركزت عند الذكور حيث بلغ تكرارها 172 بنسبة 67.9 في حين كان العدد المتبقى من الاناث بتكرار بلغ 81 بنسبة 31.01 ويلاحظ ان نسبة الذكور كبيرة بالنسبة للإناث

أما بالنسبة للكلية فقد تكونت من 06 اقسام يتوزع فيها الاساتذة على الشكل التالي قسم التاريخ تكون من 68 استاذ بنسبة 26.7% وهي اكبر نسبة مقارنة بالاقسام الاخرى قسم علم النفس تكون من 55 استاذ بنسبة21.7 %اما بالنسبة لقسم الاعلام والاتصال وقسم علم الاجتماع وقسم العلوم الاسلامية فقد تكونو من 44 41 31 استاذ على التوالى كانت نسبهم 17.3% 16.2% 12.2% ويمثلون المرتبة الثالثة بعد قسم التاريخ وقسم علم النفس اما بالنسبة لي قسم الفلسفة فهو يتكون من 15 استاذ بنسبة 5.9% وهي اصغير نسبة مقارنة بالاقسام الاخرى.

3- عينة الدراسة :

العينة هي مجموعة جزئية من مجتمع البحث وممثلة لعناصر المجتمع أفضل تمثيل

وقد اعتمدت الباحثة على العينة الطبقية وهي اختيار عينة تمثل المجموعات الفرعية في مجتمع الدراسة بنفس نسبها في ذلك المجتمع .

تكونت عينة الدراسة الفعلية من 50 . وتم توزيع 50 استبيان

وتمثل هذه العينة نسبة 19 % من مجتمع الدراسة .

4- حدود الدراسة:

- المحدد البشري: أجريت الدراسة على عينة من أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة البالغ عددهم 50 استاد

- المحدد الزماني: أجريت الدراسة في الفترة الزمنية مابين فيفري 2022 الى أواخر مارس2022.

– المحدد المكاني: أجريت بكلية العلوم الانسانية والإجتماعية بجامعة المسيلة.

5- اداة الدراسة:

اعتمدت الدراسة على أداة الاستبانة وثد تم بناء استبانة تقيس متغيرات الدراسة وذلك من اجل الاجابة عن تساؤلات الدراسة وتحقيق اهدافها وذلك بالاستفادة من الاستبيانات والمقاييس التى وردت بالدراسات السابقة والادب النظري .

وتكونت الاستبانة في صورتها النهائية من المحاور التالية.

المحور الاول : الثقة التنظيمية ويتكون من 30 عبارة تقيس مستوى الثقة التنظيمية لدى اساتذة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة وتم توزيعها على ثلاثة ابعاد على النحوى التالي :

الثقة في زملاء العمل . الثقة في المشرفين . الثقة في الادارة العليا.

المحور الثاني : الرضا الوظيفي حيث تكون من 10 عبارات وتم توزيعها على النحو التالي :

الرضا عن بيئة العمل والقرارات التنظيمية. الرضا عن الزملاء والمشرفين .الرضا عن قيادة الجامعة .

6- الخصائص السيكومترية للدراسة:

6-1 الصدق والثبات:

بحكم أننا اجتهدنا في تصميم أداة القياس من منطلق قوة البحث من جودة الأداة المعتمدة فيه والتي نراهن عليها في جمع معلومات تفيد الدراسة فإننا نسهب هنا في الخصائص السيكومترية للأداة المعتمدة في بحثنا.

أولا- صدق الأداة: اتبعنا في تقنين الأداة على عدة أنواع من الصدق:

6-2 صدق المحكمين:

تم عرض المقياس في صورته الأولية على مجموعة من المحكمين بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، وعددهم 05 من مختلف الرتب العلمية، للحكم على مدى صلاحية الفقرات وملاءمتها للدراسة، وكذلك مدى انتمائها للبعد الذي توجد فيه، بالإضافة إلى النظر في صلاحيتها، ودقتها، وعدم تكرارها في أبعاد أخرى، وسلامة الصياغة، وانسجام الأبعاد مع مشكلة الدراسة وتساؤلاتها وفروضها. وقد تم قبول كل العبارات بنسبة تفوق 95%. وهي نسبة مرتفعة. إذ يحددها (بشير معمرية: 2007، ص135) بـــ 80% لقبول العبارة، وقد كانت الملاحظات التي أدلى بها السادة المحكمين المقياس كلها تتمحور حول تحسين الصياغة، وقد التزمنا بتوصيات المحكمين وأجرينا التعديلات المطلوبة. وبذلك أصبح المقياس في صورته النهائية مصادق عليه من طرف الخبراء.

7- ثبات وصدق أدوات الدراسة

أولا/ ثبات وصدق استبيان الثقة التنظيمية:

أ/ الثبات: التناسق الداخلي: (ألفا كرونباخ):

تم حساب ثبات هذا الاستبيان بطريقة التناسق الداخلي بمعامل ألفا كرونباخ والتي تقوم على أساس تقدير معدل إرتباطات العبارات فيما بينها بالنسبة للمحاور أو للاستبيان ككل، حيث قدر معامل ألفا كرونباخ بالنسبة للمحور الاول (0.83) وبالنسبة للمحور الثاني (0.89)، وبالنسبة للمحور الثالث (0.85) في حين بلغ بالنسبة للاستبيان ككل (0.70) وكلها قيم تدل على أن هذا الاستبيان ثابت، كما هو مبين بالجدول التالي:

الجدول رقم (03) يوضح ثبات استبيان الثقة التنظيمية عن طريق ألفا كرونباخ

الاستبيان	معامل الفا كرونباخ	عدد العبارات
الثقة في زملاء العمل	0.831	12
الثقة في المشرفين	0.891	12
الثقة في الادارة العليا	0.853	11
الكلي	0.702	35

ب/ الصدق: صدق الاتساق الداخلي:

تم حساب صدق هذا الاستبيان عن طريق حساب أو تقدير الارتباطات بين درجة كل عبارة بالمحور الذي تنتمي اليه، وبعدها تم تقدير الارتباط بين الدرجة الكلية لكل محور بالدرجة الكلية للاستبيان ككل كما يلي:

- الارتباط بين الدرجات الكلية للمحاور والدرجة الكلية للاستبيان ككل:

تم حساب أو تقدير الارتباطات بين درجة كل محور بالدرجة الكلية للاستبيان بمعامل الارتباط بيرسون حيث جاءت الارتباطات كلها دالة إحصائيا فقد بلغ معامل الارتباط بين الدرجة الكلية للمحور الاول (الثقة في زملاء العمل) والدرجة الكلية للمقياس ككل (0.85)، وبالنسبة لارتباط المحور الثاني (الثقة في المشرفين)

بالدرجة الكلية للاستبيان ككل (0.39)،وبالنسبة لارتباط المحور الثالث (الثقة في الإدارة العليا) بالدرجة الكلية للاستبيان ككل (0.65)، وبالتالي يمكن القول بأن هذا الاستبيان صادق، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (04) يوضح مصفوفة ارتباطات الدرجات الكلية لمحاور الاستبيان مع درجته الكلية

المحور	الدرجة الكلية للاستبيان
الثقة في زملاء العمل	0.857
الثقة في المشرفين	0.394
الثقة في الادارة العليا	0.654

ثانيا/ ثبات وصدق استبيان الرضا الوظيفي

أ/ الثبات:

1 التناسق الداخلي: (ألفا كرونباخ):

تم حساب ثبات هذا الاستبيان بطريقة التناسق الداخلي بمعامل ألفا كرونباخ حيث بلغت قيمته بالنسبة للاستبيان ككل (0.89) وهي قيمة تدل على أن هذا الاستبيان ثابت، كما هو مبين بالجدول التالي:

الجدول رقم (05) يوضح ثبات استبيان الرضا الوظيفي عن طريق الفا كرونباخ

الاستبيان	معامل الفا كرونباخ	معامل الارتباط
	0.894	12

ب/ الصدق: صدق الاتساق الداخلي:

تم حساب صدق هذا الاستبيان عن طريق حساب أو تقدير الارتباطات بين درجة كل بالدرجة الكلية للاسبتيان ككل بمعامل الارتباط بيرسون حيث جاءت الارتباطات بين عبارات مع الدرجة الكلية له ككل كلها دالة إحصائيا فمنها ما هو دال عند مستوى الدلالة ألفا (α=0.01) وعددها (12) عبارات، حيث تراوحت قيم

الارتباط فيها ما بين (0,90) كـــأعلى ارتباط كان بين العبارة (9) والدرجة الكلية للاستبيان ككل و(0,73) كأدنى ارتباط كان بين العبارة (1) والدرجة الكلية للاستبيان ككل، ومنها ما هو دال عند مستوى الدلالة ألفا (α=0.05) ونجدها في العبارات أرقام ، حيث تراوحت قيم الارتباط فيها ما بين (0,69) كـــأعلى ارتباط كان بين العبارة (7) والدرجة الكلية للاستبيان ككل و(0,65) كأدنى ارتباط كان بين العبارة (4) والدرجة الكلية للاستبيان ككل، وعموما يمكن القول بأن هذا الاستبيان صادق ، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (06) يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات استبيان الرضا الوظيفي مع درجته الكلية .

العبارات	الدرجة الملية للمحور
العبارة 1	0.735
العبارة 2	0.683
العبارة 3	0.875
العبارة 4	0.652
العبارة 5	0.807
العبارة 6	0.897
العبارة 7	0.833
العبارة 8	0.770
العبارة 9	0.865
العبارة 10	0.676

العبارة 11	0.833
العبارة 12	0.770

الارتباط دال عند مستوى الدلالة الفا 0.01

الارتباط دال عند مستوى الدلالة الفا 0.05

8- عرض ومناقشة نتائج الدراسة .

8-1 عرض ومناقشة الفرضية العامة:

نصت الفرضية العامة على: " توجد علاقة بين الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي لدى الأساتذة"، وللتحقق من صحة هاته الفرضية تم استخدام معامل الارتباط بيرسون (Rp)، وبعد المعالجة الاحصائية تم التوصل إلى:

الجدول رقم (07) يوضح العلاقة بين الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي .

		الرضا الوظيفي	القرار
الثقة التنظيمية	معامل الارتباط	0.438	الارتباط دال عند مستوى 0.05 الدالة الفا
	مستوى الدلالة	0.016	
	حجم العينة	50	

من خلال الجدول رقم (06) أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط بيرسون بين درجات أفراد عينة الدراسة في الثقة التنظيمية ودرجاتهم في الرضا الوظيفي بلغ (0.43) وهي قيمة متوسطة وموجبة،كما أن نتيجة هذا الارتباط جاءت دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (α=0,05)، ومنه نستطيع القول بأنه تم رفض الفرض الصفري الذي ينفي وجود العلاقة، وبالتالي يمكن القول بأن النتيجة المتوصل إليها جاءت مؤيدة لفرضية البحث العامة والقائلة توجد علاقة بين الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي لدى الأساتذة"، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

8-2 عرض ومناقشة الفرضية الجزئية الأولى:

نصت الفرضية الجزئية الأولى على: " توجد علاقة بين الثقة في زملاء العمل والرضا الوظيفي لدى الأساتذة" "، وللتحقق من صحة هاته الفرضية تم استخدام معامل الارتباط بيرسون (Rp)، وبعد المعالجة الاحصائية تم التوصل إلى:

الجدول رقم (08) يوضح العلاقة بين الثقة في زملاء العما والرضا الوظيفي .

		الرضا الوظيفي	القرار
الثقة في زملاء العمل	معامل الارتباط	0.427	الارتباط دال عند مستوى 0.05 الدلالة الفا
	مستوى الدلالة	0.019	
	حجم العينة	50	

من خلال الجدول رقم (07.) أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط بيرسون بين درجات أفراد عينة الدراسة في الثقة في زملاء العمل ودرجاتهم فيالرضا الوظيفي بلغ (0.42) وهي قيمة متوسطة وموجبة،كما أن نتيجة هذا الارتباط جاءت دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (α=0,05)، ومنه نستطيع القول بأنه تمرفض الفرض الصفري الذي ينفي وجود العلاقة، وبالتالي يمكن القول بأن النتيجة المتوصل إليها جاءت مؤيدة لفرضية البحث الأولى والقائلة توجد علاقة بين الثقة في زملاء العمل والرضا الوظيفي لدى الأساتذة" ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

8-3 عرض ومناقشة الفرضية الجزئية الثانية:

نصت الفرضية الجزئية الثانية على: " توجد علاقة بين الثقة في المشرفين والرضا الوظيفي لدى الأساتذة""، وللتحقق من صحة هاته الفرضية تم استخدام معامل الارتباط بيرسون (Rp)، وبعد المعالجة الاحصائية تم التوصل إلى:

جدول رقم (09) يمثل يوضح الثقة في المشرفين والرضا الوظيفي.

		الرضا الوظيفي	القرار

الثقة في المشرفين	معامل الارتباط	0.094	القرار غير دال عند مستوى 0.05 الدلالة الفا
	مستوى الدلالة	0.623	
	حجم العينة	50	

من خلال الجدول رقم (08.) أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط بيرسون بين درجات أفراد عينة الدراسة في الثقة في المشرفين ودرجاتهم فيالرضا الوظيفي بلغ (0.09) وهي قيمة ضعيفة جدا وموجبة،كما أن نتيجة هذا الارتباط جاءت غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (α=0,05)، ومنه نستطيع القول بأنه تم قبول الفرض الصفري الذي ينفي وجود العلاقة، وبالتالي يمكن القول بأن النتيجة المتوصل إليها جاءت معارضة لفرضية البحث الثانية والقائلة توجد علاقة بين الثقة في المشرفين والرضا الوظيفي لدى الأساتذة ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

8-4 عرض ومناقشة الفرضية الجزئية الثالثة:

نصت الفرضية الجزئية الثالثة على: " توجد علاقة بين الثقة في الإدارة العليا والرضا الوظيفي لدى الأساتذة "، وللتحقق من صحة هاته الفرضية تم استخدام معامل الارتباط بيرسون (Rp)، وبعد المعالجة الاحصائية تم التوصل إلى:

الجدول رقم (.10) يوضح العلاقة بين الثقة في الإدارة العليا والرضا الوظيفي

		الرضا الوظيفي	القرار
الثقة في الادارة العليا	معامل الارتباط	0.244	القرار غير دال عند مستوى 0.05 الدلالة الفا
	مستوى الدلالة	0.195	
	حجم العينة	50	

من خلال الجدول رقم (09.) أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط بيرسون بين درجات أفراد عينة الدراسة في الثقة في الإدارة العليا ودرجاتهم فيالرضا الوظيفيبلغ (0.24) وهي قيمة ضعيفة وموجبة،كما أن نتيجة هذا الارتباط جاءت غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (α=0,05)، ومنه نستطيع القول بأنه تم قبول الفرض الصفري الذي ينفي وجود العلاقة، وبالتالي يمكن القول بأن النتيجة المتوصل إليها جاءت معارضة لفرضية البحث الثالثة والقائلة توجد علاقة بين الثقة في الإدارة العليا والرضا الوظيفي لدى الأساتذة ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

9- مناقشة وتفسير نتائج الدراسة.

9-1 مناقشة وتفسير نتائج الفرضية العامة.

تؤكد نتائج الفرضية العامة انه توجد علاقة إرتباطية موجبة بين الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي بلغ معامل ارتباطها 0.438 وهي علاقة طردية تعني كلما زادت الثقة التنظيمة زاد مستوى الرضا الوظيفي لدى الاستاذ الجامعي وتتفق نتائج دراستنا مع دراسة (أحمد بن عودة بن سليم الحويطي 2018) بعنوان الثقة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى معلمي المدارس الابتدائية بمدينة تبوك وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المعلمين وتوصلت هذه الدراسة الى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي . كما تتفق كذلك نتائج دراستنا مع دراسة (عبد الستار كمال 2014) بعنوان الثقة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى معلمي المؤسسات المختصة التربوية التى توصلت الى وجود علاقة بين الثقة التي تنتجها المدرسة والرضا الوظيفي لمعلمي هاته المدرسة

مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الاولى.

اسفرت النتائج ان الثقة في زملاء العمل ودرجاتهم في الرضا الوظيفي بلغ 0.42 وهي قيمة متوسطة وموجبة كما ان نتيجة هذا الارتباط جاءت دالة احصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (α=0,05) وبالتالي يمكن القول بأنه توجد علاقة بين الثقة في زملاء العمل والرضا الوظيفي لدى الاستاذ الجامعي

وهذه النتائج تتفق مع دراسة (احمد بن عودة بن سليم الحويطي 2018) التي توصلت إلى وجود علاقة ذات أبعاد بين الرضا الوظيفي مع كل بعد من أبعاد الثقة التنظيمية ذات اتجاه ارتباطي ايجابي

مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثانية.

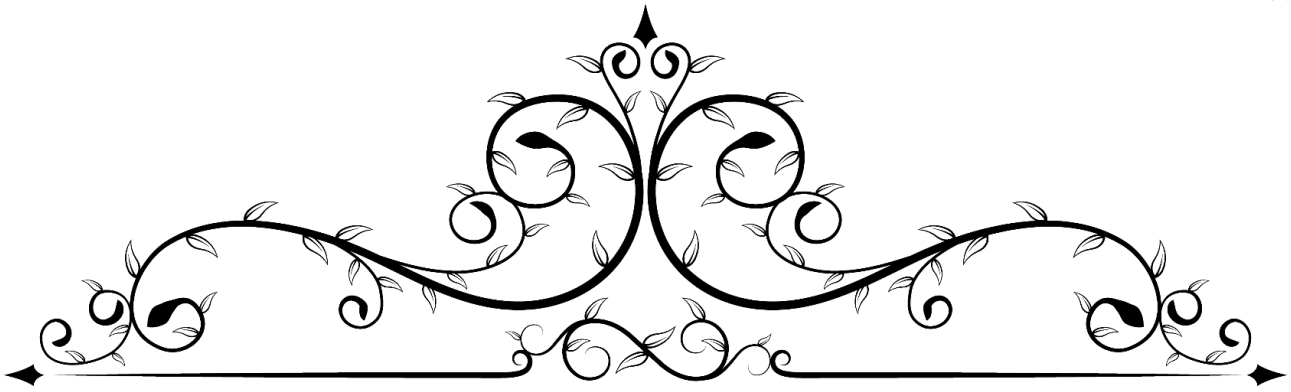
وفي ضوء تحليل نتائج فرضية دراستنا الثانية إتضح لنا جليا ان الثقة في المشرفين ودرجاتهم في الرضا بلغ (0.9) وهي قيمة ضعيفة جدا وموجبة كما ان نتيجة هذا الارتباط جاءت غير دالة احصائيا عند مستوى

الدلالة (α=0.05) وبالتالي يمكن القول بأن النتيجة المتوصل اليها جاءت معارضة لفرضية البحث الثانية وهذه النتائج تختلف مع دراسة (احمد بن عودة بن سليم الحويطي 2018) التي توصلت إلى وجود علاقة ذات أبعاد بين الرضا الوظيفي مع كل بعد من أبعاد الثقة التنظيمية ذات اتجاه ارتباطي ايجابي .

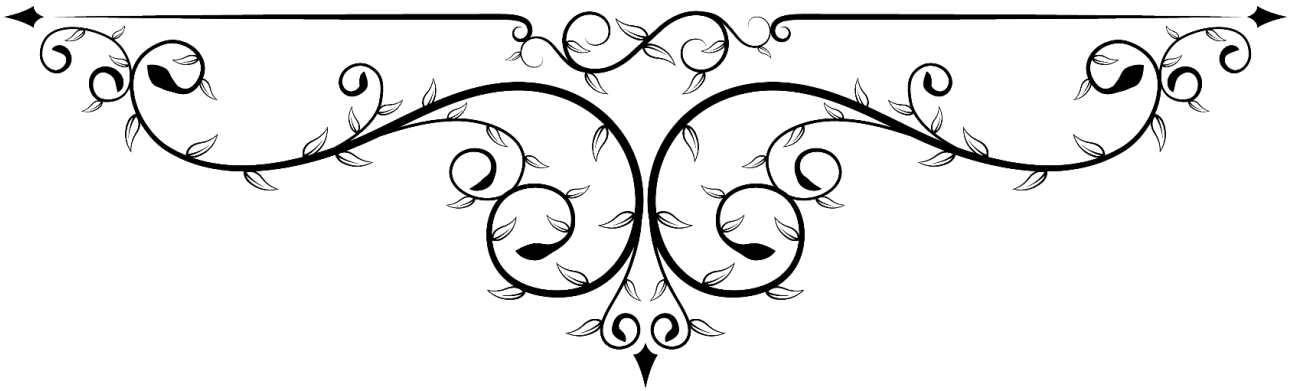
مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثالثة.

افرز تحليلنا لمعطيات الفرضية الثالثة انه من خلال معامل الارتباط بيرسون في الثقة في الادارة العليا ودرجاتهم في الرضا الوظيفي بلغ (0.24) وهي قيمة ضعيفة وموجبة كما ان نتيجة هذا الارتباط جاءت غير دالة احصائيا عند مستوى الدلالة ألفا كرونباخ (α=0.05) وبالتالي يمكن القول بأن النتيجة المتوصل اليها جاءت معارضة لفرضية البحث ويمكن ارجاع هذا لكون الاساتذة غالبا مايعتبرون الادارة العليا للكلية عنصرا غامضا بحيث لا تكون لهم القدرة على اجراء رجع صدي لقراراتها كما يرون ان تعاملها معهم يغلب عليه الجانب القانوني والغير مباشر .

www.psdgraphics.com



خاتمة



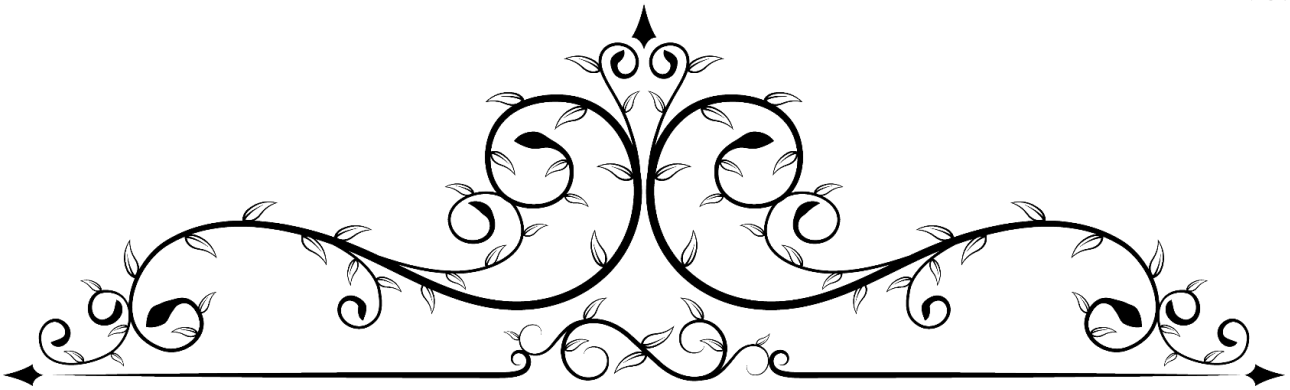
وفي الختام يمكن القول أن الثقة التنظيمية بإختلاف ضمنياتها ورموزها تبقى واحدة من حيث هي فعل ممارس على الفاعلين بصورة ضبطية لجملة السلوكات والأفعال الوظيفية هذا كله من أجل تحقيق توازن النسق العام ، ولعل أبرز ما أحدثه المتغيرات و التوجهات العالمية و روافدها الإقليمية و المحلية من تأثيرات جذرية في مفاهيم الإدارة الجديدة ، هوذلك الإهتمام الواسع بالمورد البشري أو كما يطلق عليه الثروة البنية وفي هذا فهو المورد الأهم الذي تعتمد عليه المؤسسات في تحقيق أهدافها ، و من أجل الاستفادة من قدراته وطاقاته و زيادة فعاليته كان لزاما على المؤسسة أن تجتهد لخلق الرضا الوظيفي لهذا المورد .

الاقتراحات والتوصيات:

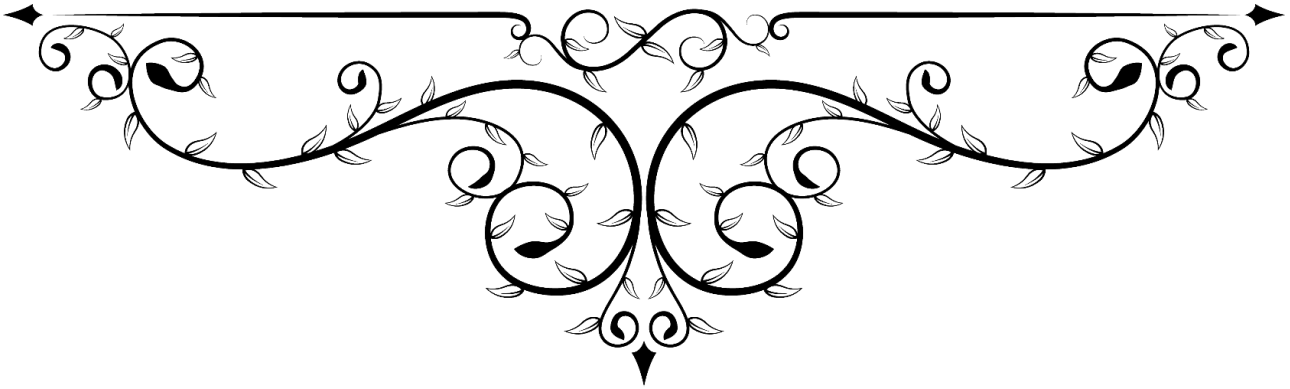
- تشجيع أعضاء هيئة التدريس لعمل المزيد من البحوث العلمية وتقديم الدعم المادي اللازم لذلك والذي سوف يعود بدوره على مكانه الجامعة عاملياً في تصنيف الجامعات.
- زيادة الفرص لأعضاء هيئة التدريس في المشاركة بالمؤتمرات والندوات العلمية المختلفة وعلى نفقة الجامعة.
- مراعاة اشراك أعضاء هيئة التدريس بقدر أكبر في عملية تكوين اللجان من البداية بحيث يتم تفادي عنصر المفاجئة في عضويتهم باللجان المشكلة بالكلية بما ينعكس على ارتفاع معدلات الثقة وزيادة الرضاء الوظيفي لهم.
- إعادة النظر في الحوافز المادية والمعنوية الممنوحة لأعضاء هيئة التدريس نتيجة مشاركاتهم في اللجان المختلفة.
- إجراء دراسات أخرى مشابهة يتم إجراء تحليل عاملي توكيدي لتأكيد العوامل التي توصلت إليها هذه الدراسة
- إعادة النظر في نظام الترقيات ليكون أكثر تحفيزا لأعضاء هيئة التدريس
- تشجيع التنافس والإبداع بين أعضاء هيئة التدريس في الكلية، وكذلك إفساح المجال لذوي المهارات والكفاءات للترقي، والمشاركة الفعالة في وضع الخطط والأهداف الإستراتيجية للمنظمة، مما يدعم الشعور بالرضا الذي يستقيه الفرد من وظيفته.

- تحديد حد أقصى للطاب بالشعب الدراسية الأمر الذي ينعكس على الإبداع والرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس كما انه ينعكس على رضاء الطاب وجودة العملية التعليمية بشكل عام.
- اتاحة الفرص امام اعضاء هيئة التدريس للمشاركة الفاعلة في عملية اتخاذ القرارات التي تخص العملية التعليمية.
- الاهتمام بزيادة الرواتب بحيث تغطي تكاليف المعيشة.
- الاهتمام بالعمل الجماعي بشكل فرق داخل الكلية وجعله اولوية على الاعمال الفردية وبث ثقافة التعاون بين كل المستويات والتخصصات.
- ضرورة إدراك العقل الإداري القيادي في الكليات والجامعات الجوانب التي تدعم وتعزز الولاء لدى اعضاء الهيئة التدريسية وتزيد من رغبتهم في العمل المثمر و الاخلاق وتثير لديهم شرف تحمل المسؤولية العلمية والتربوية، وتعمق ايمانهم برسالة الكلية والجامعة
- العمل على تنشيط عملية البحث في المجالات التي ترتبط بالسلوك الانساني وانعكاساته على مجمل النشاط التنظيمي، والهدف من ذلك خلق الانسان الناجح وجذبه والمحافظة عليه.
- تجهيز الكليات بقاعات اساتذة مريحة تساهم في زيادة التقائهم مع بعضهم البعض
- -تفعيل مهام مسؤول الوحدة ومسؤول المقياس من اجل رفع درجة التنسيق بين الاستاذ المحاضر والاستاذ المطبق وتحسين التفاعل بينهم.
- ايجاد نشاطات اجتماعية ورياضية خارج ساعات العمل من اجل تقوية الروابط الانسانية بين الزملاء.
- اعتماد اسلوب الاتصال المباشر ولو دوريا من اجل شرح القرارات التي تتخذها ادارة الكلية او الجامعة.
- نشر بريد الكتروني يمكنهم من خلاله التواصل مع الادارة مباشرة كن اجل الاستفسارات التي لا يمكنهم حلها على مستوى القسم
- اجراء المزيد من الدراسات عن عناصر الثقة التنظيمية الاخرى التي لم تتطرق لها الدراسة التي لها دور في تعزيز الثقة التنظيمية وبالتالي الرضا الوظيفي.

www.psdgraphics.com



قائمة المصادر والمراجع



مراجع:

الكتب:

1. إبراهيم الحمودي: السلوك الإنساني والتنظيم الإدارة الحديثة، دون طبعة، دار الجامعات، الإسكندرية، د.ت، ص62.
2. ابن منظور محمد بن مكرم (1956) لسان العرب، القاهرة، دار المعارف.
3. ان منظور (1978) قاموس لسان العرب بيروت، دار صادق للطباعة والنشر.
4. د.عصام عبد اللطيف: الرضا الوظيفي ومهارة إدارة ضغوط العمل ، حقوق النشر 2015، ط1، ص2015.
5. طلعت إبراهيم لطفي: علم الاجتماعي التنظيمي، مكتبة غريب، كلية الآداب، مصر 1992.
6. الكعبي حميد سالم (2013) دور الثقة التنتظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، دراسة تحليلية لآراء عينة من موظفي شركة الفاو الهندسية العامة، مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلومن ع (32).
7. ماهر أحمد (1999): إدارة الموارد البشرية، مصر، الدار الجامعية.
8. ناصر محمد العديلي: السلوك الإنساني والتنظيم، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 1993.

2- مذكرات ولمجلات العلمية:

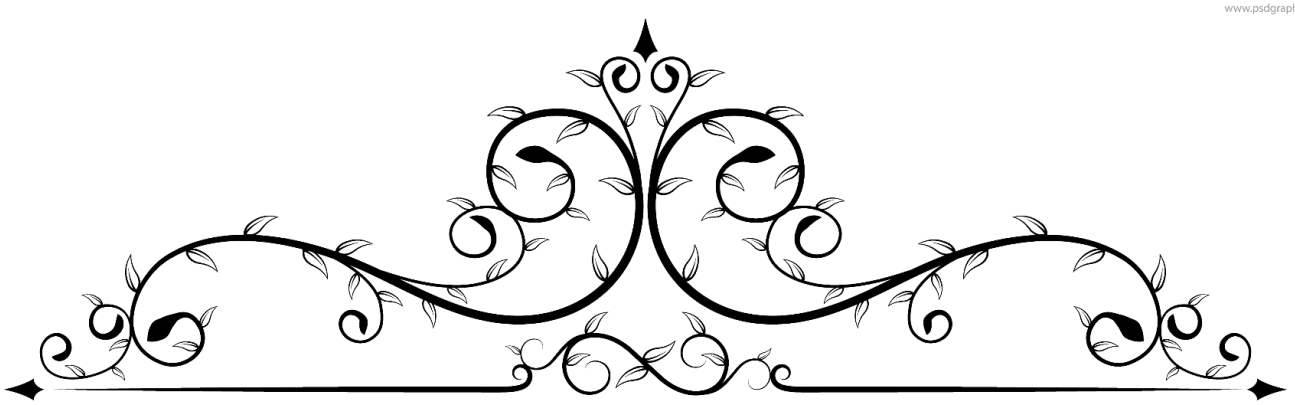
1. إبراهيم منى عمر (2013)، درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية الخاصة في محافظة عمان للقيادة الخادمة وعلاقتها بمستوى الثقة التنظيمية السائدة في مدارسهم من وجهة نظر المعلمين (رسالة ماجيستير) جامعة الشرق الأوسط عمان .
2. أبو شاوش نسرين غانم (2013) محددات الثقة التنظيمية وآثارها، دراسة تطبيقية على العاملين في وكالة الغوث وتشغيل اللاجئيين (رسالة ماجيستير) الجامعة الإسلامية .
3. أسماء جباري (2018) الثقة التنظيمية في المدراس الحكومية في مديرية تربية جنين من وجهة نظر المعلمين، مجلة جامعة فلسطين التقنية للأبحاث 2018-6 .
4. رتيمي الفضيل: التنشئة الاجتماعية واشكالية العقلانية داخل المنظمة الصناعية، أطروحة دكتوراه دولة في علم الاجتماع العمل والتنظيم، تحت اشراف كمال علي مازيغي قسم علم الاجتماع، الجزائر 2004-2005، ص24 .

5. سندس رضيوي خوين (2015) الثقة التنظيمية وأثرها في تحقيق الالتزام لدى الأفراد، مجلة كلية الرافدين، الجامعة للعلوم، العدد(35)، الجامعة المستنصرية .
6. الشكرجي أسماء طه نوري (2008) أثر العدالة التنظيمية والثقة التنظيمية في الاحتراق النفسي للعاملين، دراسة تطبيقية لآراء عينة من العاملين في وزارة التعاليم العالي والبحث العلمي، (بغداد رسالة دكتوراه) .
7. عايدة سعيد ديب بناة، الثقة التنظيمية لدى مديري المدارس الابتدائية بوكالة الغوث الدولية وعلاقتها بالمناخ السائد لديهم، مذكرة ماجيستير الجامعة الإسلامية، غزة فلسطين، سنة 2016، ص18–19 .
8. العنري سعدعلي والساعدي مؤيد يوسف (2004) الثقة بين الإطار الشخصي لها والمفهوم التنظيمي الحديث، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، ع5 .
9. فيلح حكمت محمد 2010، تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي، دراسة استطلاعية في دائرتي التقاعد والرعاية الاجتماعية في مدينة تكرت، مجلة الإدارة والاقتصاد، ع 83، ص166 .
10. اللداوي سعيد عمر (2015) درجة ممارسة مديري مدارس وكالة الغوث الدولية في محافظة عمان لسلوك النفاق الأخلاقي وعلاقته بمستوى الثقة التنظيمية السائدة في مدارسهم من وجهة نظر المعلمين (رسالة ماجيستير) جامعة الشرق الأوسط عمان.
11. المعشر زياد يوسف والطروانة مجدولين عصري (2012) 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، 8(4) 624–652 .
12. يحيى طلال 1423–2003 مدى رضا مشرفي التربية الميدانية عن عملهم في الاشراف، مجلة جامعة الملك سعود م(15)، العلوم التربوية والدراسات الإسلامية.(772-751)

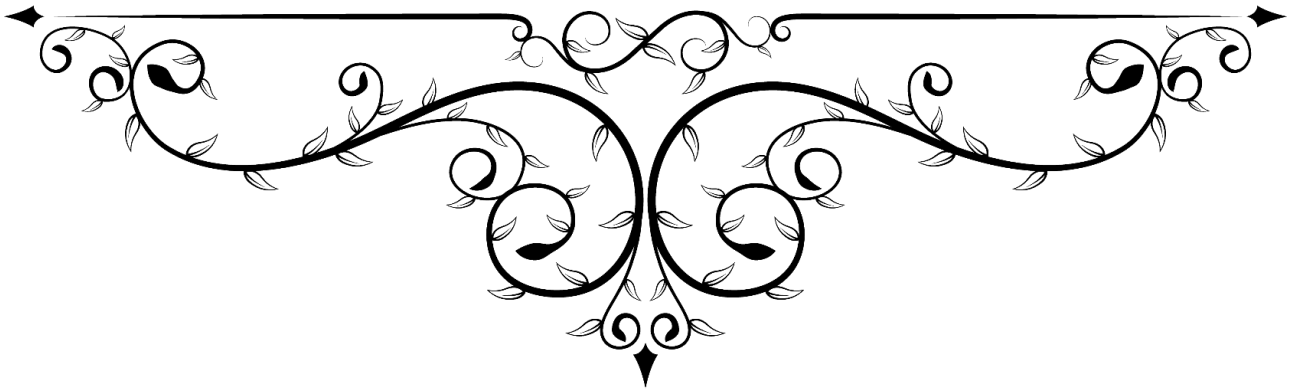
المراجع الاجنبية:

1. Straiter, K. L. (2005). The effects of supervisors' trust of subordinates and their organization on job satisfaction and organizational commitment. International Journal of Leadership Studies, 1(1), 86-101

www.psdgraphics.com



الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف المسيلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس (عمل وتنظيم)

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

في إطار أطروحة سنة ثانية ماستر في علم النفس العمل والتنظيم: إدارة الموارد البشرية

حول الموضوع: **الثقة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أساتذة قسم علم النفس بجامعة المسيلة.**

نرجو من سيادتكم إعطاء آرائكم حول الموضوع، بعد قراءة محتويات الاستمارة بدقة والاجابة على التساؤلات، مع العلم بأن ما يرد في هذه الاستمارة يعتبر سريا للغاية ولا يستخدم إلا لغرض البحث العلمي، الذي أعد من أجله ولسيادتكم جزيل الشكر.

الطلبة:

- بوساق هبة
- فالي سلاف

إشراف الأستاذ:

* د. علوطي عاشور

السنة الجامعية: 2021-2022

المحور الأول: واقع الثقة التنظيمية بين أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

الرقم	العبارات	الإجابات				
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
	الثقة في زملاء العمل					
01	أستطيع أن أعتمد على زملائي لحرصهم على مصالحي					
02	لا أشعر بالحرج من طلب المساعدة في العمل من أحد زملائي					
03	توجد ثقة متبادلة بين زملائي					
04	أتبادل مع زملائي المعلومات التي تساعد على أداء العمل وحل المشكلات					
05	لدى ثقة تامة بأن زملائي في العمل سيتعاملون معي بإنصاف					
06	أشعر بالاعتزاز لمهنتي بالجامعة					
07	أسعى لبناء علاقات مميزة مع زملائي بالعمل					
08	أعامل زملائي في العمل كأصدقاء					
09	أقدر زملائي في العمل					
10	أشعر بالفخر عند القيام بالعمل مع زملائي					
11	يحرص معظم زملائي على أداء مهامهم بإخلاص وتفاني وفعالية					
12	يقدم زملائي العون والمساعدة لي					

الثقة في المشرفين						
01	أشعر بثقة كاملة في مهارات رئيسي المباشر					
02	أكن التقدير لمشرفي					
03	يتعامل رئيسي المباشر بعدالة مع كافة الزملاء					
04	لدى ثقة بأن رئيسي المباشر مستعد لمسامحتي إذا ارتكبت خطأ					
05	يهتم رئيسي المباشر بدرجة بيرة بأولوياتي وإحتياجاتي الوظيفية					
06	يمتلك المشرفون الخبرات اللازمة التي تمكنهم من الإدارة الفعالة					
07	يتيح مشرفي الفرص المتنوعة لمشاركة الموظفين في صنع القرار					
08	المشرفون يشجعون الموظفين على الابداع والابتكار والتجديد					
09	خبرتي السابقة جعلتني أثق في مشرفي					
10	يتبع المشرفون الأسلوب العلمي في إدارة الصراع ومواجهة المشكلات					
11	أستطيع مصارحة مشرفي بشكل مباشر عند سير العمل بشكل خاطئ					

12	يحافظ رئيسي على سرية القرارات الحاصلة التي يتخذها اتجاهي					
الثقة في الإدارة العليا						
01	تشعرني الإدارة الجامعة بالرضا الوظيفي					
02	أشعر باحترام الإدارة الجامعية لمهنتي					
03	نقدم الجامعة العديد من الامتيازات لعضو هيئة التدريس					
04	أستطيع أن حدد بوضوح ما تتوقعه الإدارة العليا مني وما أتوقعه منها					
05	الإدارة العليا للجامعة موثوق بها					
06	تتسم الإدارة العليا بالعدالة في التعامل مع هيئة التدريس					
07	الإدارة العليا تهتم كثيرا برغبات واحتياجات موظفيها					
08	أشعر بالرضا بخصوص فرصي للترقية					
09	تطبق الإدارة إجراءات وسياسات سليمة وواضحة					
10	تقدم الإدارة الدعم التنظيمي للموظفين					
11	إدارة المؤسسة تتميز بالشفافية والنزاهة والعدالة					
الرضا الوظيفي						
01	الأنظمة الصادرة عن إدارة الجامعة واضحة وتأتي بعد استشارة هيئة التدريس					
02	يعتمد التوظيف في الجامعة على قاعدة وضع الرجل المناسب في المكان المناسب					

03	الأنظمة والقوانين هي المرجعية الأساسية لتسيير أمور الجامعة					
04	يتم تقييم أعضاء التدريس بمنطقية وعدل					
05	يتم الاتصال بالرؤساء والمسؤولين بسهولة					
06	يحرص رئيس الجامعة على معاملة أعضاء هيئة التدريس بأسلوب إنساني					
07	يتفهم رئيس الجامعة حاجيات ومشاعر الأساتذة في الجامعة					
08	عدد الطلبة في المقررات التي أقوم بتدريسها مناسب					
09	ساعات العمل مناسبة لاحتياجات العمل واحتياجاتي					
10	متطلبات العمل واضحة ومفهومة					
11	تتوافر الخدمات العامة داخلا لجامعة بيسر					
12	أشعر بعدالة النظام في الجامعة وموضوعيته					

جدول المحكمين

الاسم	الجامعة	الدرجة العلمية	المصادقة
قويدر	ورقلة	محاضر أ	
رهيمي نبيل	جامعة المسيلة	" أ	
نبيه خالد جمال	جامعة المسيلة	محاضر أ	
معارج الربيع	"	"	
بليل كمال	"	"	

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس
الهاتف: 0355353054

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

المسيلة في : 2022/01/30

إلى السيد: مدير كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

الموضوع: تسهيل مهمة لإجراء التربص الميداني

تحية عطرة وبعد ...

في إطار انجاز التربص الميداني لطلبة السنة الثانية ماستر

الشعبة: علم النفس التخصص: علم النفس العمل والتنظيم

نرجو من سيادتكم المحترمة تسهيل مهمة الطالب (ة) المذكور (ة) أدناه وتقديم المساعدة الممكنة واللازمة في حدود أغراض البحث العلمي، وما يسمح به القانون، وهذا على مستوى المصالح التي تشرفون عليها.

عنوان الدراسة: الثقة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أساتذة العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة

المشرف: د.علوطي

1- اسم ولقب الطالب: بوساق هبة . رقم التسجيل: 171735080427

2- اسم ولقب الطالب: فالي سلاف رقم التسجيل: 171735094140

في الفترة الممتدة من : ...../...../2022 إلى غاية ...../...../2022

في الأخير لكم منا أسمى عبارات التقدير والاحترام.

نائب العميد المكلف بالبحث العلمي

نائب العميد المكلف بالبحث العلمي والتاريخ والبحث
والعلاقات الخارجية
د. جلاب مصباح

قسم علم النفس . الهاتف / الفاكس (213) 035353054
البريد الالكتروني univ28psy@yahoo.com
Téléphone / Fax
E-mail

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف - المسيلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

أنا الممضي أسفله السيد (ة) : فالي سلاف .....

الصفة : طالب

المولود (ة) بتاريخ: 1997/01/15 بـ: بكسيلة ولاية: المسيلة

ابن (ة): قرجات وابن (ة): فالي عائشة .....

والحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية / ~~رخصة السياقة~~ رقم: 200331793

الصادرة بتاريخ: 2016.11.24 **عن دائرة:** أولاد دراج **ولاية:** المسيلة

المسجل بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. قسم: علم النفس والمكلف بإنجاز :

– مذكرة ليسانس ☐ – مذكرة ماستر ☒

عنوانها: التغذية التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

أصرح بشرفي أني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في انجاز البحث المذكور أعلاه.

المرجع: القرار الوزاري رقم 933 المؤرخ في: 28 جويلية 2016

حرر بـ: أولاد عدي لقبالة **في:** 23 ماي 2022

إمضاء المعني

فحص وصودق على توقيع السيد: فالي سلاف

23 MAI 2022

أولاد عدي لقبالة

مصادقة البلدية

عن رئيس المجلس الشعبي البلدي

وبتفويض من رئيس الدائرة الإقليمية

بن معزوزة عيسى

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
FACULTY OF HUMANITIES AND SOCIAL SCIENCES

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

Faculty of Humanities and Social Sciences
Vice-Deanship of the College for Studies and Student Issues

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة

وثيقة ايداع مذكرة ماستر

الموضوع: الثقة بالنفس وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أساتذة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة

إعداد الطلبة:

1- بوساق صبرة ..... رقم التسجيل: 171735080427

2- فالي سلاف ..... رقم التسجيل: 171735094140

القسم: علم النفس **الشعبة:** عمل وتنظيم **التخصص** عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية

إشراف: علوطي عاشور ..... **الرتبة:** استاذ التعليم العالي

أقر بأنني تابعت العمل المذكور أعلاه في جلسات إشرافية طيلة الموسم الجامعي: 2020-2021 وأسمح بإيداعه على مستوى ادارة القسم للمناقشة.

موافقة وإمضاء المشرف(ة): موافق علوطي عاشور

رئيس فريق الاختصاص

رئيس القسم

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف - المسيلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

أنا الممضي أسفله السيد (ة) : يوسلق صبرينة

الصفة : طالب

المولود (ة) بتاريخ: 1995.08.12 بـ: المسيلة ولاية: المسيلة

ابن (ة): عمار وابن (ة): يوسلق الربيع

والحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية / رخصة السياقة رقم: 200126498

الصادرة بتاريخ: 2017.12.06 **عن دائرة:** المسيلة **ولاية:** المسيلة

المسجل بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. قسم: علم النفس والمكلف بإنجاز :

– مذكرة ليسانس ☐ – مذكرة ماستر ☒

عنوانها: الثقة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أساتذة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

أصرح بشرفي أني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في انجاز البحث المذكور أعلاه.

المرجع: القرار الوزاري رقم 933 المؤرخ في: 28 جويلية 2016

حرر بـ: ..... **في:** 25 ماي 2022

إمضاء المعني **مصادقة البلدية**

25 ماي 2022