



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة بابل

كلية الإدارة والاقتصاد

قسم ادارة الاعمال

بحث بعنوان
الثقة التنظيمية ودورها في تحقيق التفوق
التنظيمي

بحث استطلاعي لآراء عينة من العاملين في دائرة كهرباء بابل

بحث مقدم الى مجلس قسم ادارة الأعمال وهو جزء من متطلبات
نيل شهادة البكالوريوس في ادارة الأعمال

من قبل

ايات ابراهيم محي

أشرف

أ.د. زينب عبد الرزاق الهنداوي

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿ وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّو
إِلَىٰ عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ ﴾

صدق الله العليُّ العظيم

[سورة التوبة: 105]

الاهداء

الى فاطمة الزهراء سيدة نساء العالمين تلك طاهرة الزكية
والى نور الله المحتجب .

الى المرتضى لإزالة الجور والعدوان.

الى صاحب يوم الفتح وناشر راية الهدى.

الى القائم بدولة القسط والعدل الالهي.

الى الطالب بدم المقتول بكر بلاء.

الى من يندب جده الحسين صباحا ومساء.

الى من يبكي بدل الدموع دما.

الى من لا يهمل مراعاتنا.

ولا ينسى ذكرنا.

الى سيدي ومولاي صاحب الزمان.

روحي وارواح العالمين جميعا لتراب مقدمه الفداء.

اهدي هذا الجهد المتواضع

عسى الله أن ينفعني بها يوم لا ينفع مال ولا بنون

شكر وامتنان

قال رسول الله صلى الله عليه وآله وسلم وهو الصادق المصدوق

(من لا يشكر الناس لا يشكر الله)، وبعد حمد الله وشكره على اتمام هذه الدراسة أتوجه بالشكر إلى كل من

قدم لي يد المساعدة و اخص بالذكر المشرف الدكتورة (زينب عبد الرزاق الهنداوي) وإلى أساتذة الذي

ساهموا بتقديم النصح والمشورة والتوجيه خلال فترة الدراسة يعجز اللسان عن شكري لهم . و اخص بالذكر

منهم ممن تتلمذت على يدهم في جميع المراحل، و اتقدم بجزيل الشكر إلى لجنة المناقشة. كذلك أوجه شكري

وتقديري إلى جميع أساتذتي في قسم الإدارة الاعمال الذين كانوا منبع العلم والمعركة والذين أسهموا في

تقديم المشورة العلمية، كما اتقدم بالشكر إلى كل زملاء الدفعة واعتذر لمن غفلت عن ذكره فالله أعلم به

مني وهو يجزيهم خير الجزاء، أسأل الله أن يتقبل لي هذا الجهد كخطوات على طريق خدمة الأمة لريقيها

وأسأل الله أن يضاعف الأجر والمثوبة لكل من تقدم لي بالمساعدة.

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	الآية
ب	الاهداء
ج	الشكر والامتنان
د	قائمة المحتويات
هـ	قائمة الجداول
هـ	قائمة الاشكال
1	المقدمة
الجانب النظري	
المبحث الأول: الإطار العام للدراسة	
2	مشكلة الدراسة
2	اهمية الدراسة
3	اهداف الدراسة
4	فرضيات الدراسة
المبحث الثاني	
اولاً: الثقة التنظيمية	
5	تمهيد
6	مفهوم الثقة التنظيمية
8	أهمية الثقة التنظيمية
10-9	ابعاد الثقة التنظيمية
ثانياً: التفوق التنظيمي	
11	تمهيد
11	مفهوم التفوق التنظيمي
13	أهمية التفوق التنظيمي
15-14	ابعاد التفوق التنظيمي
المبحث الثالث	
الجانب العملي	
19-16	المطلب الاول : توصيف متغيرات البحث وتشخيصها
24-19	المطلب الثاني : تحليل واختبار علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات الدراسة

المبحث الرابع	
الاستنتاجات والتوصيات	
25	أولاً : الاستنتاجات
26	ثانياً : التوصيات
المصادر	
30-27	أولاً : المصادر العربية
31-30	ثانياً : المصادر الاجنبية
الملاحق	
37-33	الاستبانة

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
7	مفاهيم الثقة التنظيمية	1
12	مفاهيم التفوق التنظيمي	2
17	الإحصاءات الوصفية لمتغير الثقة التنظيمية	3
18	الإحصاءات الوصفية لمتغير التفوق التنظيمي	4
20	اختبار الفرضية الرئيسية الأولى (فرضية الارتباط)	5
22	تقدير علاقة الانحدار الخطي البسيط بين الثقة التنظيمية والتفوق التنظيمي	6

قائمة الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
3	المخطط الفرضي	1

المقدمة

يعيش العالم اليوم فترة من التغيرات المستمرة في مجالات الحياة كافة سواء كانت إقتصادية منها والسياسية او التكنولوجية أو الإجتماعية وغيرها، لذلك فإن منظمات الأعمال الناجحة هي التي تكون قادرة على فهم واستيعاب تلك المتغيرات، فالنجاح لم ولن يكون حليفاً لأولئك الذين يعيشون الماضي ومتغيراته، وإنما حليف أولئك القادرين على فهم وقراءة سليمة متأنية لتلك التغييرات والتطلع للمستقبل والأخذ بالرؤى الإستراتيجية المتكاملة والشاملة. أغلب المنظمات الحكومية أو غير الحكومية في أي بلد من البلدان وخاصة المنظمات الصحية تواجه تحديات كثيرة بسبب التغيرات المستمرة وكثرة الأعباء التي تتعرض لها هذه المؤسسات فلا بُدَّ أن تكون على أهبة الاستعداد لهذه المواجهة .

وبسبب تلك التغيرات فرض المجتمع على مختلف المنظمات ضرورة التوجه نحو التميز والتفوق على المستويين الفردي والمنظمي والذي يؤكد على ضرورة توفر معايير محددة لعمليات التطوير والتحسين في المنظمات يليها حركة البحث عن التفوق والتميز والذي يجب أن يكون الشغل الشاغل لجميع المنظمات على اختلاف مستوياتها كافة.

فالتفوق التنظيمي هو المساعد الاساس والمحرك لمنظمات الاعمال في ممارسة اعمالها كونه يُعدّ من نقاط القوة التي تتمتع بها المنظمات والتي تساعد في تعزيز ميزتها التنافسية .

وان نجاح المنظمات وتميزها مرهون الى حد بعيد بمدى قدرتها على تحقيق التفوق التنظيمي ويتم ذلك عن طريق الجودة باعتبارها تُمثل الطريق الى تحقيق التفوق التنظيمي لديها ومواكبة التغيرات والتطورات ذات العلاقة بطبيعة نشاطات واعمال المنظمة .

اهتمت العديد من الدراسات البحثية في العالم في السنوات الأخيرة بقياس جودة الثقة التنظيمية في كافة المجالات الصناعية والتعليمية والاقتصادية والمنظمات الحكومية أو غير الحكومية تحت أبعاد متعددة وتحديات جديدة متعلقة بالتزام العاملين والمشاركة في تحقيق الأهداف والتفوق التنظيمي، فجودة الثقة التنظيمية تساهم في تسهيل فرص التدريب للعاملين ورفع درجة الرضا الوظيفي وإيجاد بيئة عمل آمنة وتنمية أداء العاملين جنباً إلى جنب مع تنمية

الأداء الكلي للمنظمة

المبحث الأول

منهجية البحث

منهجية البحث وتتضمن الاتي:

1. مشكلة البحث
2. أهمية البحث
3. أهداف البحث
4. فرضية البحث

أولاً: مشكلة البحث

برزت رأي الباحث ان الثقة التنظيمية في المتغيرات التنظيمية قد اخذ حيزاً واسعاً من اهتمام العديد من الدارسين والباحثين في الادارة ولكن مايميز مشكلة هذا البحث هو قدرة البحوث الميدانية لاسيما على مستوى العراق التي تحيز اثر الثقة التنظيمية . وعلى الرغم من اهمية الموضوع بالنسبة لنجاح المنظمة واستمرار المنظمة فانه لم يحظي الا بالقليل من البحث والتحليل وعلى هذا الاساس يمكن التعرف على مشكلة البحث من خلال الاتي :

- 1- محدودية شيوع مصطلح الثقة التنظيمية على صعيد المنظمات .
- 2- عدم تبني المنظمات العراقية لتعريف الثقة التنظيمية كأساس لتحقيق الثقة التنظيمية .

ثانياً: أهمية البحث

برزت اهمية البحث من كونه سعى الى التعرف على واقع الثقة التنظيمية ، لذلك تمثلت اهمية البحث بما يلي :

- 1_ الكشف عن واقع دور الثقة التنظيمية في تطوير الاداء .
- 2_ قد تفيد نتائج البحث أصحاب القرار الإداري ذلك باعطائهم صورة واضحة عن الثقة التنظيمية وعلاقتها بمستوى الأداء الوظيفي .
- 3_ يمكن ان تفيد هذه الدراسة في اثراء الادب النظري المتعلق بموضوع الدراسة .
- 4_ إفادة الباحثين وطلبة الدراسات العليا المهتمين بهذا الموضوع .
- 5_ اكتسب البحث اهمية خاصة من خلال ما طرحه من مقترحات لتوظيف دور الثقة التنظيمية في تطوير الاداء .

ثالثاً: أهداف البحث

يهدف البحث الحالي إلى:

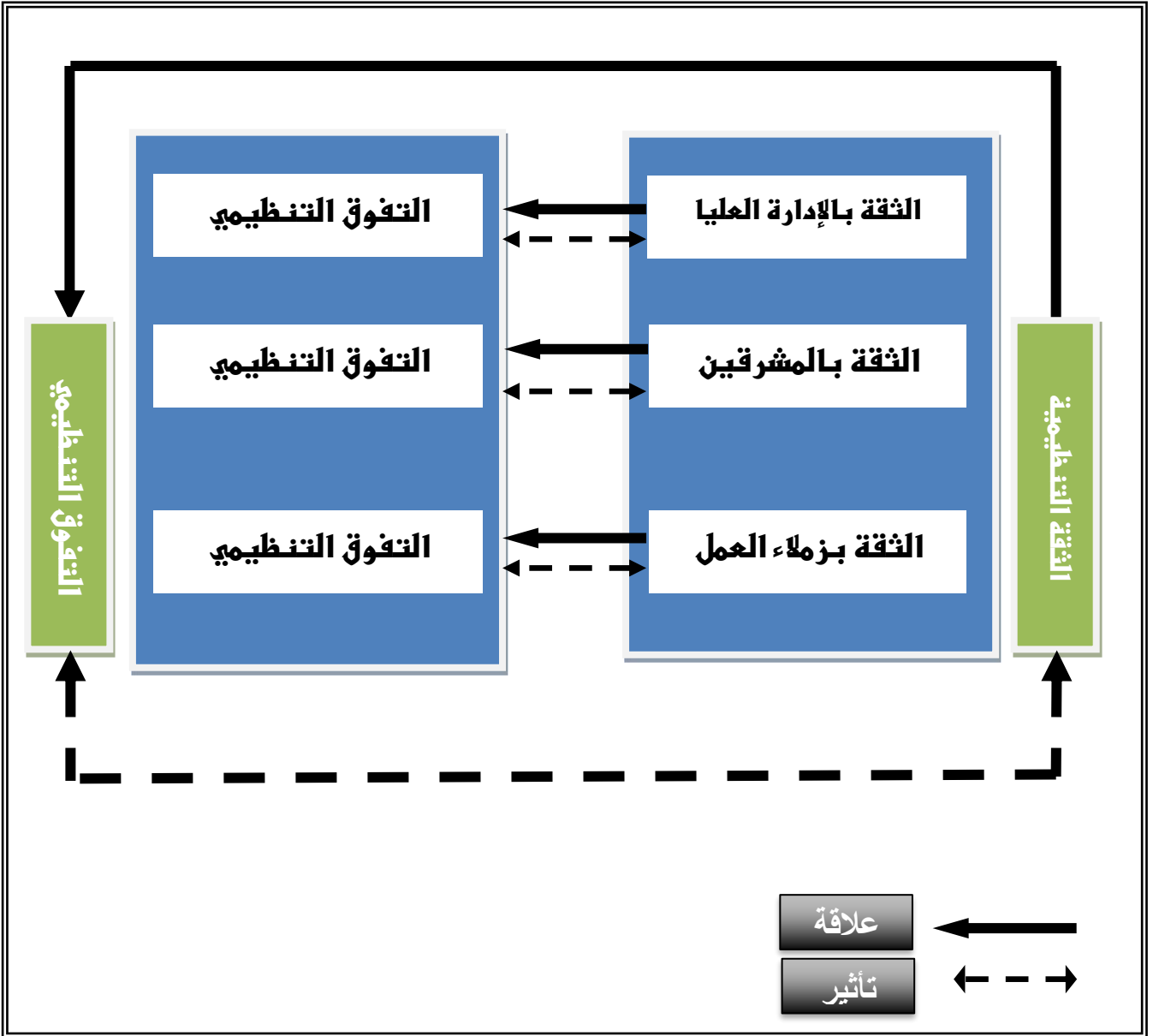
1_ التعرف على فلسفة الثقة التنظيمية من حيث المفهوم والأهمية والابعاد.

2_ التعرف على فلسفة الاداء الوظيفي

3_ الكشف عن الواقع والاداء الوظيفي وواقع دور الثقة التنظيمية

4_ توضيح الثقة التنظيمية في تطوير الاداء الوظيفي

رابعاً: المخطط الفرضي



شكل (1) المخطط الفرضي

المصدر : من اعداد الباحث

رابعاً: فرضيات البحث

في ضوء التساؤلات التي أثارتها مشكلة البحث ، تم وضع فرضيات البحث على النحو الآتي :

أ- الفرضية الرئيسة الأولى : (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الثقة التنظيمية والتفوق التنظيمي)

ولقد تفرع عنها ثلاث فرضيات فرعية وكما هو مبين ادناه :

1. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الثقة بالإدارة العليا والتفوق التنظيمي.
2. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الثقة بالمشرفين والتفوق التنظيمي.
3. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الثقة بزملاء العمل والتفوق التنظيمي.

الفرضية الرئيسة الثانية : (يوجد علاقة تأثير ذي دلالة معنوية للثقة التنظيمية في التفوق التنظيمي).

ولقد تفرع عنها ثلاث فرضيات فرعية وكما هو مبين ادناه :

1. يوجد تأثير ذي دلالة معنوية للثقة بالإدارة العليا في التفوق التنظيمي.
2. يوجد تأثير ذي دلالة معنوية للثقة بالمشرفين في التفوق التنظيمي.
3. يوجد تأثير ذي دلالة معنوية للثقة بزملاء العمل في التفوق التنظيمي.

المبحث الثاني

الجانب النظري للدراسة

أولاً: الثقة التنظيمية

تمهيد

الثقة التنظيمية هي مفهوم يشير إلى الإيمان والثقة التي يمتلكها أفراد المنظمة تجاه الهيكل التنظيمي لها، وتجاه سلوكيات الزملاء والقيادات في هذه المنظمة. تعتبر الثقة التنظيمية أحد عناصر البنية التنظيمية التي تؤثر على أداء الفرق والمؤسسات بشكل كبير.

حيث تعتبر الثقة التنظيمية عاملاً مهمًا جدًا في بناء بيئة عمل صحية وفعّالة، حيث تسهم في زيادة التعاون والانتماء للمنظمة، وتحفيز الأداء الفردي والجماعي. وبالتالي، يجب أن تكون الجهود الإدارية موجهة نحو تعزيز الثقة التنظيمية من خلال تطوير سياسات وممارسات تنظيمية شفافة وعادلة، وتعزيز التواصل والتفاعل الإيجابي بين أفراد المنظمة.

ومن أجل إعطاء إطاراً مفاهيم وتعريفات إجرائية عن الثقة التنظيمية سوف نتناول في هذا المبحث المحاور الآتية :

(1) : مفهوم الثقة التنظيمية

(2) : أهمية الثقة التنظيمية

(3) : ابعاد الثقة التنظيمية

أولاً : مفهوم الثقة التنظيمية

حاز مفهوم الثقة التنظيمية على اهتمام الكثير من الكتاب والباحثين خاصة في دراسة السلوك التنظيمي ، وذلك لدورها الهام في تشكيل وبناء البيئة التنظيمية الداعمة لنمو وتطوير المؤسسة ، فلا يوجد اتفاق حول تعريف شامل وموحد للثقة فكل باحث وكل مختص علمي ركز على ناحية معينة من مفهوم الثقة ، منها : عرفها (صياغ ، 2019 : 11) "بأنها مجموعة من التوقعات الايجابية التي تحدث عند تفاعل الافراد مع بعضهم ، او مع المؤسسة وتسعى لتحقيق الشعور بالاطمئنان الشامل في بيئة العمل " .

من خلال ذلك تعد الثقة التنظيمية بمثابة اعزاز الشخص باهداف المؤسسة التي ينتمي اليها ، مما يعمل على تعزيز وزيادة الولاء والانتماء لدى العاملين في تلك المؤسسة .

ويرى (الحويطي ، 2018 : 520) ان الثقة هي احتمالية ان يعطى نظام اتخاذ القرار نتائج مرغوبة للفرد أو الجماعة حتى لو لم تتم ممارسة أي تأثير على هذا النظام ، وهذا يدل على ان الوعد والاتفاق ليس بالضروري جزءا من هذا التعريف اذا كان الامر يتعلق بالثقة في المنظمة اذ يمكن الحصول على نتائج مرغوبة دون ممارسة اي تأثير على نظام اتخاذ القرارات.

كما عرفها (الحردان ، 2017 : 15) بانها المشاعر التي يحملها الافراد تجاه المنظمات التي يعملون بها .

وبناء على ما سبق يرى الباحث ان الثقة التنظيمية هي توقعات ومشاعر ايجابية من قبل العاملين في الجامعة والمرتبطة بالسلوكيات والممارسات الادارية المطبقة بالجامعة والتي روعي فيها الالتزام بالقيم والمبادئ والضوابط للأخلاق السليمة ، مما ينتج عنه ايمان العاملين باهدافها وسياساتها وقراراتها ورغبة في الاستجابة للتعليمات والقرارات ومدى قناعاته بسلامتها ومنطقيتها ، وان ادارة الجامعة قادرة على اداء المهام الموكلة اليهم بشكل فعال .

جدول (1) مفاهيم الثقة التنظيمية

المفهوم	المصدر
الثقة التنظيمية بأنها تؤثر في العديد من الاتجاهات الفكرية والسلوكية للعاملين ، فعندما يكون مستوى الثقة التنظيمية بين العاملين ورؤسائهم مرتفعاً تولدت لديهم شعور بالرضا التام عن العمل وحب الانتماء للعمل وهذه كلها ردة فعل ناجحة عن السلوكيات التي يفرضها الافراد والتي تظهر نتائجها على المدى البعيد	الحيالي وآخرون ، 2020 : 132
الثقة التنظيمية بأنها الميول والاتجاهات التي يؤمن بها الموظفين الذين يعملون في بلديات المحافظات الجنوبية بقطاع غزة ، والسلوكيات التي يسلكونها من اجل اتخاذ القرارات السليمة المتعلقة والمرتبطة بكيفية اداء الاعمال الموكلة اليهم والتي تعتمد على مبدأ و اساس الثقة المتبادلة فيما بينهم .	عرب، 2020 : 26
ان الثقة التنظيمية هي الالتزام والولاء التنظيمي فكلما كانت المنظمة تتبنى الثقة التنظيمية ، كلما كانت ردود فعل العاملين (سلوكيات المواطننة - الرضا الوظيفي) عالية بما يعكس في النهاية على تحسين الانجاز والكفاءة التنظيمية من ناحية وزيادة إنتاجية العاملين من ناحية أخرى.	Sumaira , 2019 Pp : 233 - 244
بأن الثقة التنظيمية هي علاقات تبادلية قائمة على الثقة المتبادلة بين الافراد العاملين ومرؤوسيههم داخل المنظمة ويتبادلون المشاعر الايجابية فيما بينهم ويلتزمون بالقيم الأخلاقية والاداريه فيما بينهم .	بنات ، 2016 : 14
بأن الثقة التنظيمية هي مجموعة من العلاقات الاجتماعية المتبادلة بين الافراد العاملين داخل المنظمة والتي تساهم في تحديد اهداف المؤسسة	العامري ، 2016 : 16
ان الثقة التنظيمية هي توقعات ومعتقدات ايجابية يحملها الافراد تجاه المنظمة التي ينتمون اليها والمرتبطة بالممارسات والسلوكيات الادارية المطبقة والتروعي فيها الالتزام بالقيم الاخلاقية العامة والإدارية الخاصة بالابتعاد عن كل ما يضر بالمصالح المشتركة .	النجار ، 2015
الثقة عبارة عن توقعات ايجابية نحو سياسات وممارسات المؤسسة ، والقناعة بأنها سوف تقدم الدعم التنظيمي المناسب للعاملين .	sonerpolat , 2013 : 16

المصدر: من إعداد الباحث بالاستفادة من المصادر المشار إليها في الجدول.

ثانياً: أهمية الثقة التنظيمية

تكمن أهمية الثقة التنظيمية فيما يلي (خوين ، 2015 ، ص 128) :

- 1- الثقة عنصر مهم وضروري لتكوين العلاقات التعاونية في المنظمة ، إذ انها تشجع الاستقرار التنظيمي والرضا بين اعضاء المنظمة .
 - 2- تساعد الثقة التنظيمية في تخفيض الصراعات السلبية وتعزيز الاستجابات الفعالة في حل المشكلات .
 - 3- تعمل الثقة التنظيمية على تقليل الرقابة المباشرة والتوجيه المباشر في العمل الاداري .
 - 4- الثقة عنصر مهم وضروري في رفع مستوى الاداء التنظيمي وعملية خلق المعرفة .
 - 5- الثقة مصدر للميزة التنافسية لان تأصيل الثقة يزيد من التعاون بين اعضاء المنظمة وتخفف من كلف التبادل وكذلك من السلوك الانتهازي (تجاني والباي ، 2020 ، ص 204) .
 - الثقة عنصر اساسي لبناء العلاقات الانسانية ، اذ انها تخلق التأزر وتعطي الناس الشعور بالامان (صفراني ، 2019 ، ص 243) .
 - 6- تعمل الثقة على تقليل من معدلات الغياب والتأخر ودوران العمل بالمؤسسة (محمود طه 2019 ، ص 40) .
- كما تعتبر الثقة عامل اساسي في تبادل الافكار بين العاملين مما يزيد من قنوات التواصل بين الافراد وبالتالي ارتفاع الروح المعنوية التي تساعد على التجديد والتطوير وبدل مزيد من الجهد مما يؤدي الى زيادة الانتاجية (رفيقان الحردان ، 2017 ، ص 16) .
- كما يرى الباحث ان الثقة التنظيمية تزيد من تبادل الافكار بين العاملين في المنظمة ، فهي عامل مهم في تحقيق التكامل للمنظمة ومفتاح رئيسي ومتوقع للسلوك الشخصي ، والاعتماد المتبادل لانجاز اهدافهم ، وفهم السلوك الجماعي والفردى بين الافراد ، حيث انه له تأثير كبير على مخرجات العمل داخل المؤسسة .
- وفي ضوء مما تقدم وحتى تتحقق الثقة التنظيمية لدى العاملين ، فلا بد من التحول من النظرة السلبية للفرد الى النظرة الايجابية ، ومن مناخ تسلطي الى مناخ تشاركي جماعي ، ومن مناخ فردي الى مناخ تشاركي جماعي ، يتيح الفرص للفرد التعبير عن ارائه وافكاره وتوليد الشعور لديه بالعدالة والثقة في تحقيق اهدافه .

ثالثاً: ابعاد الثقة التنظيمية

تعددت الدراسات والبحوث التي تناولت ابعاد الثقة التنظيمية ، لكن معظمها ركز على ثلاثة ابعاد رئيسية تم الاتفاق عليها من قبل معظم الباحثين وهي : الثقة بالادارة العليا ، والثقة بالمشرفين ، والثقة بزملاء العمل ، وتعتمد هذه الدراسة الحالية على نفس هذه الابعاد كونها اكثر تركيزاً على الثقة التنظيمية بالجامعة والتي من المنتظر انها تحسن من اداء العاملين بها ، وفيما يلي توضيح مبسط لما يعنيه كل بعد من هذه الابعاد :

1- **الثقة في الادارة العليا** : تقدم الادارة العليا الدعم المادي والمعنوي للموظفين من خلال من خلال تلبية احتياجاتهم وتطلعاتهم ، ومواءمة الاقوال مع الافعال وتوضيح التوقعات ، وتوفير هياكل تنظيمية مرنة ومناسبة ، ومعاملة جميع الادارات والفروع بشكل عادل . قلة الثقة يجعل الموظفين بلا قيمة تماماً مثل الافتقار الى الثقة ستجعل الافراد يهتمون بالمصالح الشخصية اكثر من المصالح التنظيمية ، ومن ثم سينخفض ولائهم والتزامهم التنظيمي (فارس ، 2014 : 17) .

وترى الباحثتان ان الثقة بالادارة العليا تشير الى ثقة الافراد بقدرة الجامعة على تنفيذ المسؤوليات واتخاذ قرارات واجراءات عادلة لصالح جميع العاملين بها ، وتقديم دعماً تنظيمياً ملائماً لهم ، وخلق مناخاً من العلاقات الانسانية الطيبة ، وان تصرفاتها وممارستها تعكس اقوالها وافعالها حتى تكون قادرة على ادارة الجامعة بكفاءة وفاعلية مما يجعلها تتمتع بسمعة طيبة سواء داخل الكلية او خارجها .

2- **الثقة بالمشرفين** : وهي تنسيق من تصورات الفرد ومدركاته عن المشرف ومدى نزعته الى الخير ومساعدة الاخرين ، وتمتعه بالنزاهة والامانة والاستقامة والعدالة ، وقدرته الذاتية على الادارة الفعالة ، فعندما يرى العاملون ان المشرف يهتم بهم وبرفاهيتهم وبمشكلاتهم ، ويقدم لهم الفرص المتاحة ليساعدهم على حلها واشباع حاجاتهم ، وانه يعاملهم معاملة اساسها الاحترام المتبادل ، كل ذلك سيؤدي الى ثقة العاملين في المشرف ومن ثم زيادة ولائهم له وللمؤسسة (23 : 2014 , mourad .m) واكدت احدى الدراسات ان الثقة في المشرف تابعة من العلاقات الشخصية والعدالة التفاعلية وهي الطريقة التي يتم بها توصيل المعلومات المتعلقة بالمنظمة للمرؤوسين من قبل المشرف لتكوين تصورات عن العدالة التفاعلية والتي بدورها تؤثر على ثقة المرؤوسين بالمشرفين (38 : 2013 , porumbescu etal)

وبناء على ما سبق ترى الباحثتان ان ثقة المشرفين تشير الى ثقة الافراد بمشرفهم بالعمل من حيث اهتمامهم بسعادتهم دائماً ونظرتهم للعمل باحترافية وتفاني ، وتقدير جهودهم والعمل على رفع روحهم المعنوية ،

واتاحة فرص المشاركة في صنع القرار وتشجيعهم على الابداع والابتكار ، وتمتعهم بالنزاهة والشفافية والموضوعية في التعامل مع جميع العاملين .

3- **الثقة بزلاء العمل** : اصبحت مسألة مهمة في المنظمات اليوم والتي تعتمد بشكل كبير على مجموعات او فرق العمل ، الذين يتمتعون بمهارات تكاملية وهم يكونون ملتزمين بالتساؤل بفرض تحقيق هدف مشترك (الصقير ، 2014 : 36) ، وكذا هي ثقة الافراد داخل المنظمة بعضهم البعض الاخر من خلال العلاقات التعاونية والانسانية الطيبة ، والاتصالات المفتوحة والاعتماد المتبادل بين الجميع ، واشتراكهم في المشاعر والاهداف والافكار والرؤى ، مع توافر حالة من التناغم والانسجام فيما بينهم ، بما يعكس وحدة الهدف والرؤية وتحقيق الغايات المنشودة (عتريس ، 2016 : 249) .

مما سبق يتضح أن ثقة الافراد بعضهم البعض الاخر داخل الجامعة تعتمد على علاقاتهم المشتركة والتكلم بحرية عن مشاكلهم و صعوبات العمل واشتراكهم في المشاعر والامال ، وذلك بما يساهم في تحقيق الاهداف والغايات المشتركة ، وتكتسب هذه الثقة في ظل توافر عدد من الخصائص والسمات التي تجعل الفرد جديداً بثقة الاخرين وتشمل كل من الالتزام في العمل والقيم والمبادئ والاهتمام بمصالح الزملاء ومساعدة الزملاء الاخرين .

بالاضافة الى ماكده كل من (Kort & Lewicka , 2012 : 224) ان ابعاد الثقة ثلاثة : الثقة العمودية او الرأسية وتكون بين المديرين والعاملين ، والثقة الافقية بين زملاء العمل ، والثقة التنظيمية وتكون بين العاملين والمنظمة ، وتوصف الثقة العمودية بالاكتر تعقيداً من الثقة الافقية ، وكذا دراسة (عبدالله ، 2017 : 794) تناولت ابعاد الثقة التنظيمية في ثلاثة محاور هي الثقة في زملاء العمل ، وتنعكس مؤشراتها في شعور العامل بحرص زملائه على مصلحته ، وعدم استشعار الحرج عند طلب المساعدة ، وتقديم العون للزملاء ، والثقة المتبادلة ، وتبادل المعلومات فيما بينهم ، والثقة في الرئيس المباشر تنعكس مؤشراتها في تمتعه بالمهارة والأخلاق ، وتعامله مع مشكلات العاملين ، وعدالة التعامل والاهتمام باحتياجاتهم الشخصية ، ورفع الروح المعنوية لهم ، والثقة في الادارة العليا ، وتنعكس مؤشراتها في حرص الادارة على مصالح العاملين ، وعدالة الادارة ، وتقدير الجهود الاستثنائية والافكار الجديدة للعاملين مع توسيع دائرة الاتصالات معهم .

ثانياً: التفوق التنظيمي

تمهيد

التفوق التنظيمي يشير إلى قدرة المؤسسة أو المنظمة على تحقيق الأداء المتميز والاستمرار في التحسين المستمر. يتضمن التفوق التنظيمي العديد من الجوانب، بما في ذلك القيادة القوية، والتخطيط الاستراتيجي الفعال، وإدارة الموارد بشكل جيد، وتحفيز الموظفين، وتعزيز الابتكار، وتطوير العمليات والمناهج الجديدة، وبناء علاقات قوية مع العملاء والشركاء، وتحسين جودة المنتجات أو الخدمات.

التفوق التنظيمي يهدف إلى تحقيق أهداف الشركة بطريقة فعّالة وفعّالة، مما يعزز التنافسية ويضمن الاستمرارية في السوق. يتطلب التفوق التنظيمي الالتزام بالتحسين المستمر والاستجابة لتغيرات السوق والبيئة التنظيمية.

ومن أجل إعطاء إطاراً مفاهيم وتعريفات إجرائية لابداع التنظيمي سوف نتناول في هذا المبحث المحاور الآتية :

(1): مفهوم التفوق التنظيمي

(2): أهمية التفوق التنظيمي

(3): أبعاد التفوق التنظيمي

أولاً: مفهوم التفوق التنظيمي

في قاموس اللغة الانكليزية (webster) فسرت كلمة التفوق باكثر من معنى فهو " التميز او الجودة المتاحة او المطلوبة " وهي التفرد وان تكون فائقاً في عملك وقد جرى تفسيرها على انها جيد جداً في نوع العمل الذي يؤديه الفرد ، وان يكون من الصنف الاول (النصراوي ، 2014 : 49) .

أضف إلى ذلك اختلاف المترجمين العرب في تحديد معنى موحد لكلمة (Excellence) منهم عربها (تميز (مثل (دراكر ، 1995 : 521) أو (تفوق) مثل (كرماي ، 2005 : 148) نقلاً عن (الرويشدي ، 2009 : 37) .

فقد ارتبط مصطلح التفوق التنظيمي بمصطلحات عديدة ولاسيما في الاونه الاخيرة منها : ادارة التفوق ، والاداء المتفوق التي وردت في الكتب والرسائل العلمية حيث تجد انها في مصطلح تختلف مسمياتها لكنها تقترب في مضامينها لانها تعتمد النماذج والافكار والمفهوم نفسه (الشيباوي ، 2016 : 47) .

جدول (2) مفاهيم التفوق التنظيمي

المفهوم	المصدر
هو تحقيق الاهداف والحصول على أعلى درجات النجاح ، وبما أن التفوق يسبقه التخطيط الفعال فقد أصبح بحد ذاته تحدياً كبيراً وذلك بسبب حدة المنافسة بين المنظمات .	فاضل ، 2019 : 60
هو معيار نجاح المنظمة وتميزها عن غيرها عبر خلق نماذج ادارية جديدة فاعلة يصعب تقليدها من قبل المنافسين ، وإيجاد ثقافة التوجه نحو الزبون الداخلي (العاملين) والزبون الخارجي (جمهور المستهلكين) عن طريق ارضائهم وتلبية احتياجاتهم حاضراً ومستقبلاً	العنزي ، 2016 : 425
عملية نوعية لتحسين فعالية المنظمة وموقعها التنافسي ومشاركة الجميع في كل اقسام المنظمة للعمل معا من خلال فهم جميع الأنشطة والعمل على إزالة الأخطاء وتحسين العملية نحو تحقيق التفوق .	Al shobaki , et , al. , 2016 : 70
ممارسة واستراتيجية ، تمكن المنظمات على تحسين وضعها بالطريقة التي تؤدي إلى تحقيق المزايا التنافسية ورفع مستوى ادائها التنظيمي	AIDhaafri et al , 2016 : 48
قدرات فكرية ومعرفية عالية يمتلكها القائد الاداري والتي تمكنهم من توظيف تلك القدرات في مجال تخصصهم بالعمل وبما يسهم في تحقيق اهداف المنظمة والتفوق على المنظمات الاخرى .	الهموندي ، 2013 : 83
هو بداية مقصودة وهادفة لخلق تعزيز ونشر التغيير من أجل تحسين فاعلية المنظمة .	Shadid , 2012 : 30
هو امكانية الوصول الى مستويات أداء متفوقة قادرة على تلبية احتياجات اصحاب المصالح وتوقعاتهم .	Faouri et al. , 2011 : 114
اجتهاد المنظمات في اقتراس الفرص المؤكدة التي يسبقها التخطيط الاستراتيجي الفاعل والالتزام بإدراك رؤية مشتركة يسودها وضوح الهدف والحرص على المصادر وكفاءة الاداء .	pinar & Grard , 2008 : 31

المصدر: من إعداد الباحث بالاستفادة من المصادر المشار إليها في الجدول.

ثانياً : أهمية التفوق التنظيمي

إذا كانت للمنظمات لغة تتحدث بها في الوقت الحاضر فهي بلا شك لغة التميز والتفوق فقد أصبح التفوق هو الشغل الشاغل للعاملين في مجال الإدارة ، حيث ان الاداء المتميز أصبح أمراً حتمياً فرضته العديد من الظروف والقوة الخارجية والتقلبات البيئية المتزايدة ، اذ ان التفوق ومتطلباته اصبح في مقدمة الاهداف والاولويات التي تسعى العديد من المنظمات الى تحقيقها في بيئة تنافسية متغيرة (الفاعوري ، 2012 : 28) .

ان التفوق التنظيمي يعد بمثابة السلاح الأساس لمواجهة تحديات السوق والمنظمات المنافسة فضلاً عن كونه معياراً مهماً لتحديد المنظمات الناجحة ، ويمكن القول ان التحدي الذي يواجه المنظمات اليوم يتمثل في تحقيقها في التفوق التنظيمي وتميزها في بيئة العمل (نادر و جاسم ، 2019 : 231) .

وتتجلى أهمية التفوق التنظيمي في تحقيق العديد من المزايا والفوائد للمنظمة من عدة نواحي :

أ- تحسين الاداء ، وتحديد عناصر القوة واستثمارها ، وتشخيص عناصر الضعف ومعالجتها .

ب- التركيز على راس المال البشري كعنصر اساسي لتطوير المنظمة وتفوقها (حمدالله ، 2018 : 202)

ت- يسمح للمنظمة قياس مدى التحسين والتقدم عن طريق التقديم الذاتي للمنظمة .

ث- تسهيل اجراءات المقارنات مع المنظمات الاخرى المماثلة .

ج- يركز على النتائج ، ويساعد على تحقيق التنمية المستدامة للمنظمة .

ح- تحقيق المسؤولية الاجتماعية للمنظمات والذي يتجاوز الاطار التنظيمي عن طريق التركيز على فهم توقعات اصحاب المصالح (حسن ، 2020 : 19) .

يرى الباحث اهمية التفوق التنظيمي في المنظمة تتجلى بعدة مزايا :

تحسين وتطوير الموارد البشرية ، وتشجيع على العمل بروح الفريق ، وتفوق الادارة والقيادة في التركيز على

الاهداف والنتائج ، وخلق قيمة للمنظمة من بين العديد من المنافسين في البيئة .

ثالثاً : أبعاد التفوق التنظيمي

أن التفوق التنظيمي يرتكز على العديد من الأبعاد التي يجري عن طريقها قياسه ومعرفة اذا كان قد حقق الكارزمه الخاصة بالمنظمة المتفوقة ، وقد تباينت وجهات نظر الباحثين والكتاب حول أبعاد التفوق التنظيمي.

وبالأعتماد على وجهات نظر الباحثين والكتاب والجهود المعرفية السابقة (عبدالوهاب، ٢٠١٦) فقد جرى الأعتقاد في هذه الدراسة على الأبعاد الأتية والتي سيجري تناولها في الجانب العملي ايضاً وهي كما يأتي:

1 - التخطيط الاستراتيجي :

هي عملية تتسم بالشمول وتنطوي على تفكير عقلائي يحاول بناء نظرة واسعة في جميع المتغيرات البيئية المؤثرة في عمل المنظمة وأنشطتها لأغراض المؤاممة بين الموارد والإمكانات الداخلية للمنظمة وبين نتائج البيئة الخارجية لها من خلال الحدّ من نقاط الضعف واستغلال نقاط القوة فضلاً القضاء على المخاطر واستثمار الفرص الموجودة في البيئة الخارجية عن (حسن، ٢٠٢٠:٢٠).

كما وصف (Kolo :٢٦١) التخطيط الإستراتيجي بأنها عملية مستمرة ومنهجية يجري عبرها توجيه أعضاء المنظمة لإتخاذ قرارات بشأن المستقبل ووضع الإجراءات والعمليات اللازمة لتحقيق ذلك المستقبل المستهدف وتحديد كيفية قياس النجاح .

وبموجب هذا المعيار يجري إختبار قدرة المنظمة على أعتداد الأسلوب العلمي في وضع الخطط الإستراتيجية وتعديلها لتتوافق مع متطلبات تنفيذ الإستراتيجية (يوسف، ٢٠٢٠: ٢٠٩). وهناك بعض المزايا التي تعود على المنظمة من جراء أهتمامها بالتخطيط الاستراتيجي وهي :

وضوح الرؤية المستقبلية ، واتخاذ القرارات الإستراتيجية ، والتفاعل البيئي على المدى البعيد ، وتحقيق النتائج الإقتصادية والمالية، وتدعيم المركز التنافسي، والقدرة على إحداث التغيير وتخصيص الموارد والإمكانات بطريقة فعالة (عبد الوهاب ، ٢٠١٦: ٩٤).

ومما تقدم يرى الباحث بان التخطيط الإستراتيجي يركز على الكيفية التي يجري فيها وضع إستراتيجيات المنظمة وخططها المستقبلية والتطبيق الواقعي لها .

2 - التركيز على السوق :

يُبين هذا البعد أهتمام المنظمة بالتركيز على الزبائن وذلك عن طريق تحديد متطلبات وإحتياجات وتفضيلات وتوقعات الزبائن وكذلك الأهتمام ببناء العلاقات مع الزبائن، وتحديد العوامل الرئيسة المؤدية الى كسب وجذب الزبائن وتحقيق رضاهم وولائهم والأحتفاظ بهم، وضمان تدفق المعلومات والمعرفة بين الزبائن والمنظمة وبما يسهم في تقديم أفكار واضحة المعالم للمنظمة (نادر وجاسم، ٢٠١٩: ٢٣٢).

يُركز هذا البعد على إدارة العلاقة مع الزبائن ولتحقيق ذلك ينبغي الإصغاء او الإستماع لصوت الزبائن والتحاور معهم لمعرفة الخصائص المهمة والمؤثرة على حاجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم عن الخدمات أو المنتجات الحالية المقدمة لهم والمستقبلية والتعرف على درجة رضاهم او أستياؤهم وتساعد هذه المعلومات المستحصلة المنظمة في معرفة كيفية إستثمارها وإدارتها بكفاءة وفاعلية وذلك لتوفير فرص التحسين والإبتكار في عروض الخدمات والمنتجات (حمد الله، 2017، 164)

ومن طرق الاستماع لصوت الزبائن هي الإستبانات والمقابلات الشخصية والمحادثات عن طريق الإنترنت او البريد الألكتروني وغيرها وذلك لجذب زبائن جدد وتوسيع العلاقة. الزبائن الحاليين وتعزيز رضاهم وأرتباطهم (هاشم ، ٢٠١٥ : ٦٩)

ومما تقدم آنفاً يرى الباحث بان هذا البعد يبين قدرة المنظمة على تحقيق توقعات الزبون والسوق عن طريق تحليل حاجاتهم ورغباتهم وإدامة العلاقة السوقية معهم .

3- العمليات :

يبحث هذا البعد في كيفية تصميم وتطوير أداء المنتجات والخدمات التي تلي إحتياجات العملاء وتوقعاتهم ، ويهتم في إدارة وتحسين المنظمة لعمليات الإنتاج والتسليم من أجل دعم سياساتها وإستراتيجياتها كما يُركز على خلق قيمة إضافية لجميع أصحاب المصلحة والعملاء، ويرصد مستويات الأداء للمنظمات المنافسة التي تقدم منتجات مماثلة (العواسا والجواد، ٢٠١٩ : ١٩٢)

كما يمكن عد هذا البعد بأنه يعتمد على فحص النواحي المتعلقة بعمليات نظم الإنتاج أو الخدمات وكيفية تصميمها وإدارتها وتحسينها عن طريق تصميم أنظمة عمل فعالة ورشيقة (Mattin,2013,34) بمعنى أخر هي القدرة على التكيف والمرونة بالسرعة الممكنة نحو الإحتياجات المتغيرة اعتماداً على طبيعة إستراتيجية المنظمة والسوق فضلاً عن إدخال تقنيات جديدة لإنجاز الأعمال وتحقيق النجاح والإستدامة التنظيمية (حمد الله، ٢٠١٧ : ٢٠٥).

ومما تقدم يرى الباحث إن بعد العمليات يقصد به هو الارتباط بين النشاطات والفعاليات والأهداف المقصودة للإيفاء بمتطلبات الزبائن ورغباتهم وتوقعاتهم

المبحث الثالث

الجانب التطبيقي للبحث

المطلب الاول : توصيف متغيرات البحث وتشخيصها

تهدف هذه الفقرة الى عرض وتحليل وتفسير نتائج إجابات افراد عينة البحث بخصوص الفقرات الواردة في استمارة الاستبيان من خلال استعراض قيم الأوساط الحسابية الموزونة والاهمية النسبية والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف لكل فقرة من فقرات متغيرات البحث .

وقد حدد البحث مستوى الإجابات في ضوء المتوسطات الحسابية من خلال تحديد انتماءها لأي فئة, ولأن استمارة البحث تعتمد على مقياس ليكرت الخماسي (أوافق بشدة- لا أوافق بشدة) فإن هنالك خمس فئات تنتمي لها المتوسطات الحسابية, وتحدد الفئة من خلال أيجاد طول المدى (5-1 = 4)، ومن ثم قسمة المدى على عدد الفئات (5) (4 ÷ 5 = 0.80). ويُعد ذلك يضاف (0.80) إلى الحد الأدنى للمقياس (1) أو يطرح من الحد الأعلى للمقياس (5). وتكون الفئات كالآتي: (Dewberry,2004:15)

1 - 1.80 : منخفض جداً

1.81 - 2.60 : منخفض

2.61 - 3.40 : معتدل

3.41 - 4.20 : مرتفع

4.21 - 5.00 : مرتفع جداً

وسيتم تناول هذا الجانب وفق الفقرات الآتية :

أولاً : عرض وتحليل وتفسير استجابات افراد عينة البحث بخصوص الثقة التنظيمية

يبين الجدول (3) قيم الأوساط الحسابية الموزونة والاهمية النسبية والانحرافات المعيارية ومعاملات

الاختلاف المحسوبة سواء على المستوى الجزئي او الكلي وكما مبين في الجدول الآتي:

جدول (3) الإحصاءات الوصفية لمتغير الثقة التنظيمية n=58

مستوى الإجابة	الأهمية النسبية %	معامل الاختلاف %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي الموزون	الأبعاد
معتدل	64	30.69	0.98	3.21	الثقة بالإدارة العليا
مرتفع	70	29.07	1.02	3.51	الثقة بالمشرفين
مرتفع	72	27.75	0.99	3.61	الثقة بزملاء العمل
مرتفع	69	29.44	1.01	3.43	الثقة التنظيمية

المصدر : اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية باستخدام برنامج (SPSS V.27)

يتضح من النتائج الواردة في الجدول (3) ان متغير (الثقة التنظيمية) حقق وسطاً حسابياً موزوناً بلغ (3.43) بمعنى انه يقع ضمن فئة (مرتفع)، فيما بلغت الاهمية النسبية (69%)، اما قيمة الانحراف المعياري فكانت (1.01)، في حين بلغت نسبة معامل الاختلاف نحو (29.44%) . مما تقدم يتضح ان المتغير متوافر بأبعاده في المنظمة عينة البحث وهناك تصور واضح وادراك من قبل افراد العينة.

وعند الرجوع الى الجدول (3) ولأجل بيان مدى اهتمام افراد عينة البحث بأبعاد متغير (الثقة التنظيمية)

نلاحظ الآتي :

1. الثقة بالإدارة العليا : على المستوى الكلي حقق البُعد وسطاً حسابياً موزوناً بلغ (3.21) بمعنى انه يقع ضمن فئة (معتدل)، فيما بلغت الاهمية النسبية (64%)، اما قيمة الانحراف المعياري فكانت (0.98)، في حين بلغت نسبة معامل الاختلاف نحو (30.69%) . مما تقدم يتضح ان البعد متوافر في المنظمة عينة البحث.
2. الثقة بالمشرفين : على المستوى الكلي حقق البُعد وسطاً حسابياً موزوناً بلغ (3.51) بمعنى انه يقع ضمن فئة (مرتفع)، فيما بلغت الاهمية النسبية (70%)، اما قيمة الانحراف المعياري فكانت (1.02)، في حين بلغت نسبة معامل الاختلاف (29.07%) مما تقدم من نتائج يتضح لنا جلياً مما تقدم يتضح ان البعد متوافر في المنظمة عينة البحث.
3. الثقة بزملاء العمل : على المستوى الكلي حقق البُعد وسطاً حسابياً موزوناً بلغ (3.61) بمعنى انه يقع ضمن فئة (مرتفع)، فيما بلغت الاهمية النسبية (72%)، اما قيمة الانحراف المعياري فكانت (0.99)،

في حين بلغت نسبة معامل الاختلاف (27.75%) مما تقدم نستنتج ان مما تقدم يتضح ان البعد متوافر في المنظمة عينة البحث.

ثانياً : عرض وتحليل وتفسير استجابات افراد عينة البحث بخصوص التفوق التنظيمي

يبين الجدول (4) قيم الأوساط الحسابية الموزونة والاهمية النسبية والانحرافات المعيارية ومعاملات

الاختلاف المحسوبة سواء على المستوى الجزئي او الكلي وكما مبين في الجدول(4):

جدول (4) الإحصاءات الوصفية لمتغير التفوق التنظيمي n=58

الابعاد	الوسط الحسابي الموزون	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الأهمية النسبية %	مستوى الاجابة
التخطيط الاستراتيجي	3.44	0.98	28.65	69	مرتفع
التركيز على السوق	3.28	0.81	24.86	66	معتدل
العمليات	3.08	0.95	31.09	62	معتدل
التفوق التنظيمي	3.23	0.93	29.22	65	معتدل

المصدر : اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية باستخدام برنامج (SPSS V.27)

يتضح من النتائج الواردة في الجدول (4) ان متغير (التفوق التنظيمي) حقق وسطاً حسابياً موزوناً بلغ

(3.23) بمعنى انه يقع ضمن فئة (معتدل)، فيما بلغت الاهمية النسبية (65%)، اما قيمة الانحراف المعياري

فكانت (0.93)، في حين بلغت نسبة معامل الاختلاف نحو (29.22%) . مما تقدم يتضح ان المتغير متوافر

بأبعاده في المنظمة عينة البحث وهناك تصور واضح وادراك من قبل افراد العينة.

وعند الرجوع الى الجدول (4) ولأجل بيان مدى اهتمام افراد عينة البحث بأبعاد متغير (التفوق التنظيمي)

نلاحظ الاتي :

1. التخطيط الاستراتيجي : على المستوى الكلي حقق البعد وسطاً حسابياً موزوناً بلغ (3.44) بمعنى انه يقع

ضمن فئة (مرتفع)، فيما بلغت الاهمية النسبية (69%)، اما قيمة الانحراف المعياري فكانت (0.98)،

في حين بلغت نسبة معامل الاختلاف نحو (28.65%) . مما تقدم يتضح ان البعد متوافر في المنظمة

عينة البحث.

2. التركيز على السوق : على المستوى الكلي حقق البُعد وسطاً حسابياً موزوناً بلغ (3.28) بمعنى انه يقع ضمن فئة (معتدل)، فيما بلغت الاهمية النسبية (66%)، اما قيمة الانحراف المعياري فكانت (0.81)، في حين بلغت نسبة معامل الاختلاف (24.86%) مما تقدم من نتائج يتضح لنا جلياً ان البعد متوافر في المنظمة عينة البحث.

3. العمليات : على المستوى الكلي حقق البُعد وسطاً حسابياً موزوناً بلغ (3.08) بمعنى انه يقع ضمن فئة (معتدل)، فيما بلغت الاهمية النسبية (62%)، اما قيمة الانحراف المعياري فكانت (0.95)، في حين بلغت نسبة معامل الاختلاف (31.09%) مما تقدم يتضح ان البعد متوافر في المنظمة عينة البحث.

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث

يهدف الى اختبار علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث، حيث سيتم اختبار علاقات الارتباط والتأثير على مستوى الفرضيات الفرعية التي انبثقت عن الفرضيات الرئيسية وكذلك اختبار علاقات الارتباط والتأثير على المستوى الكلي من خلال استخدام معامل الارتباط البسيط (Pearson) ومعامل الانحدار الخطي البسيط.

أولاً : اختبار الفرضية الرئيسية الاولى المتعلقة بالارتباط بين الثقة التنظيمية والتفوق

التنظيمي

(توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الثقة التنظيمية والتفوق التنظيمي)

ولقد تفرع عنها ثلاث فرضيات فرعية وكما هو مبين ادناه :

4. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الثقة بالإدارة العليا والتفوق التنظيمي.
5. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الثقة بالمشرفين والتفوق التنظيمي.
6. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الثقة بزملاء العمل والتفوق التنظيمي.

يظهر الجدول (5) مصفوفة معاملات الارتباط البسيط (Pearson) بين هذه المتغيرات وابعادها. وقبل الدخول في اختبار هذه الفرضية فإن الجدول (5) يشير أيضاً إلى حجم العينة (58) ونوع الاختبار (2-tailed). ومختصر (Sig.) في الجدول يشير إلى اختبار معنوية معامل الارتباط. فإذا ظهر وجود علامة (*) على معامل الارتباط فإن هذا يعني بأن الارتباط معنوي عند مستوى (5%)، أما في حال وجود علامة (***) على معامل الارتباط فإن ذلك يعني بأن الارتباط معنوي عند مستوى (1%). ويتم الحكم على مقدار قوة معامل الارتباط في ضوء قاعدة (Cohen, 1977: 79-81)، وكالآتي :

- ✓ علاقة الارتباط منخفضة: إذا كانت قيمة معامل الارتباط يتراوح بين (0.10 الى 0.29).
- ✓ علاقة الارتباط متوسطة: إذا كانت قيمة معامل الارتباط يتراوح بين (0.30 الى 0.49).
- ✓ علاقة الارتباط قوية: إذا كانت قيمة معامل الارتباط يتراوح بين (0.5 الى 1).

جدول (5) اختبار الفرضية الرئيسية الأولى (فرضية الارتباط)

		الثقة بالإدارة العليا	الثقة بالمشرفين	الثقة بزلاء العمل	الثقة التنظيمية
التفوق التنظيمي	Pearson Correlation	**0.538	**0.509	**0.489	**0.618
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000
	n	58	58	58	58

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

المصدر : اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية باستخدام برنامج (SPSS V.27)

يظهر جدول (5) مصفوفة الارتباط الذي اختبر الفرضية الرئيسية الأولى وما تفرع عنها من فرضيات بأن هناك علاقات ارتباط موجبة قوية (لأن قيمتها أكبر 0.50) وذات دلالة معنوية عند مستوى (1%) بين الثقة التنظيمية والتفوق التنظيمي، إذ بلغت قيم معامل الارتباط بين الثقة التنظيمية والتفوق التنظيمي بلغت قيمته (0.618) عند مستوى دلالة (1%) وتعد علاقة قوية بضوء قاعدة (Cohen).

وعلى مستوى الابعاد كانت اقوى علاقة ارتباط بين كل من بُعد الثقة بالإدارة العليا والتفوق التنظيمي ،
اذ بلغت قيمة علاقة الارتباط بينهما (0.538) عند مستوى دلالة (1%) وتعد علاقة طردية قوية بضوء قاعدة
(Cohen). فيما كانت اضعف علاقة ارتباط بين الثقة بزملاء العمل والتفوق التنظيمي ، اذ بلغت قيمة علاقة
الارتباط بينهما (0.489) و تعد علاقة ارتباط قوية بضوء قاعدة (Cohen).

وتدل النتائج المستحصلة من الجدول (5) قبول فرضية الوجود بالنسبة للفرضية الرئيسة الأولى
وفرضياتها الفرعية، والتي تنص على انه ((توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الثقة التنظيمية والتفوق
التنظيمي))

**ثانياً : اختبار الفرضية الرئيسة الثانية المتعلقة بعلاقة التأثير بين الثقة التنظيمية والتفوق
التنظيمي**

(يوجد تأثير ذي دلالة معنوية للثقة التنظيمية في التفوق التنظيمي).

ولقد تفرع عنها ثلاث فرضيات فرعية وكما هو مبين ادناه :

4. يوجد تأثير ذي دلالة معنوية للثقة بالإدارة العليا في التفوق التنظيمي.
5. يوجد تأثير ذي دلالة معنوية للثقة بالمشرفين في التفوق التنظيمي.
6. يوجد تأثير ذي دلالة معنوية للثقة بزملاء العمل في التفوق التنظيمي.

جدول (6) تقدير علاقة الانحدار الخطي البسيط بين الثقة التنظيمية والتفوق التنظيمي

التفوق التنظيمي				المتغير المعتمد
قيمة)F(قيمة)T(معامل التحديد)R ² (معامل الانحدار (β)	ابعاد المتغير المستقل
17.20	4.77	0.29	0.54	الثقة بالإدارة العليا
14.57	3.43	0.26	0.51	الثقة بالمشرفين
10.69	3.23	0.24	0.48	الثقة بزلاء العمل
34.56	5.87	0.38	0.62	الثقة التنظيمية
2.66	(الجدولية T قيمة) عند مستوى (1%)		7.07	قيمة (F) الجدولية عند مستوى (1%)

المصدر : اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية باستخدام برنامج (SPSS V.27)

يتضح من نتائج الجدول (6) بلغ معامل انحدار متغير الثقة التنظيمية على التفوق التنظيمي (0.62)

وهذا يعني انه اذا تغير الثقة التنظيمية بمقدار وحدة واحدة فإن التفوق التنظيمي سيزداد بمقدار (62%) , علماً

ان التأثير معنوياً وذلك لان قيمة (t) المحسوبة والبالغة (5.87) اكبر من نظيرتها الجدولية البالغة (2.66)

عند مستوى معنوية (1%).

كما يلاحظ ان الثقة التنظيمية يفسر ما نسبته (38%) من التغيرات الحاصلة في التفوق التنظيمي واما

النسبة المتبقية والبالغة (62%) تعود الى متغيرات أخرى خارج نموذج البحث الحالي . علماً ان النموذج

المقدر معنوي اجمالاً وذلك لان قيمة (f) المحسوبة والبالغة (32.56) اكبر من نظيرتها الجدولية والبالغة

(7.07) عند مستوى معنوية (1%).

وعليه وبناءً على ما تقدم يتم قبول الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على (يوجد تأثير ذي دلالة معنوية

للثقة التنظيمية في التفوق التنظيمي).

وعند الرجوع الى الجدول (6) ولغرض اثبات صحة الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية

سيتم اختبارها وعلى النحو الاتي:

الفرضية الفرعية الاولى : يوجد تأثير ذي دلالة معنوية للثقة بالإدارة العليا في التفوق التنظيمي

يتبين من الجدول (6) ما يأتي :

أ. بلغ معامل الانحدار (0.54) وهذا يعني اذا تغير البُعد بمقدار وحدة واحدة فان متغير التفوق التنظيمي سيزداد بمقدار (54%) , علما ان التأثير كان معنوي وذلك لان قيمة (t) المحتسبة والبالغة (4.77) اعلى من مثيلتها الجدولية عند مستوى معنوية (1%) والبالغة (2.66).

ب. بلغت قيمة معامل تحديد (R^2) حوالي (0.29) وهذا يعني ان البُعد يفسر ما نسبته (29%) من التغيرات التي تطرأ على التفوق التنظيمي ، اما النسبة المتبقية والبالغة (71%) فتعود لعوامل أخرى غير داخله في الانموذج الحالي.

ج. نجد ان قيمة (F) المحتسبة والبالغة (17.20) اعلى من مثيلتها الجدولية والبالغة (7.07) عند مستوى معنوية (1%) وعليه نلاحظ ان النموذج المقدر معنوي اجمالاً.

عليه تستدل الباحثة من تحليل نتائج الجدول (6) قبول الفرضية البديلة التي تنص ((يوجد تأثير ذي

دلالة معنوية لبُعد الثقة بالإدارة العليا في التفوق التنظيمي))

الفرضية الفرعية الثانية : يوجد تأثير ذي دلالة معنوية للثقة بالمشرفين في التفوق التنظيمي

يتبين من الجدول (6) ما يأتي :

أ. بلغ معامل الانحدار (0.51) وهذا يعني اذا تغير البُعد بمقدار وحدة واحدة فان متغير التفوق التنظيمي سيزداد بمقدار (51%) , علماً ان التأثير كان معنوي وذلك لان قيمة (t) المحتسبة والبالغة (3.43) اعلى من مثيلتها الجدولية عند مستوى معنوية (1%) والبالغة (2.66).

ب. بلغت قيمة معامل تحديد (R^2) حوالي (0.26) وهذا يعني ان البعد يفسر ما نسبته (26%) من التغيرات التي تطرأ على التفوق التنظيمي ، اما النسبة المتبقية والبالغة (74%) فتعود لعوامل أخرى غير داخله في الانموذج الحالي.

ج. نجد ان قيمة (F) المحتسبة والبالغة (14.57) اعلى من مثيلتها الجدولية والبالغة (7.07) عند مستوى معنوية (1%) وعليه نلاحظ ان النموذج المقدر معنوي اجمالاً.

عليه تستدل الباحثة من تحليل نتائج الجدول (6) قبول الفرضية البديلة التي تنص ((يوجد تأثير ذي

دلالة معنوية للثقة بالمشرفين في التفوق التنظيمي)).

الفرضية الفرعية الثالثة : يوجد تأثير ذي دلالة معنوية للثقة بزملاء العمل (العلاقاتي) في التفوق التنظيمي

يتبين من الجدول (6) ما يأتي:

أ. بلغ معامل الانحدار (0.48) وهذا يعني اذا تغير البُعد بمقدار وحدة واحدة فان متغير التفوق التنظيمي سيزداد بمقدار (48%) ، علما ان التأثير كان معنوي وذلك لان قيمة (t) المحتسبة والبالغة (3.23) اعلى من مثيلتها الجدولية عند مستوى معنوية (1%) والبالغة (2.66).

ب. بلغت قيمة معامل تحديد (R^2) حوالي (0.24) وهذا يعني ان البُعد يفسر ما نسبته (24%) من التغيرات التي تطرأ على التفوق التنظيمي ، اما النسبة المتبقية والبالغة (76%) فتعود لعوامل أخرى غير داخله في الانموذج الحالي.

ج. نجد ان قيمة (F) المحتسبة والبالغة (10.69) اعلى من مثيلتها الجدولية والبالغة (7.07) عند مستوى معنوية (1%) وعليه نلاحظ ان النموذج المقدر معنوي اجمالاً.

عليه تستدل الباحثة من تحليل نتائج الجدول (6) قبول الفرضية البديلة التي تنص ((يوجد تأثير ذي

دلالة معنوية للثقة بزملاء العمل في التفوق التنظيمي)).

المبحث الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

يتضمن هذا المبحث عرض لمدى تطبيق متغيرات البحث من خلال مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات والتي تم التوصل إليها وكالاتي:

اولاً : الاستنتاجات

- 1-اظهرت النتائج الاحصائية بان هناك اهتمام من قبل افراد العينة بمتغيرات البحث (الثقة التنظيمية والتفوق التنظيمي) على المستوى الكلي والتفصيلي.
- 2-تبين بان هناك علاقة ترابطية ذات دلالة معنوية بين كل من الثقة التنظيمية وابعادها الثلاث والتفوق التنظيمي بابعاده مجتمعاً.
- 3-اظهرت النتائج بان الثقة التنظيمية تؤثر ايجابيا في التفوق التنظيمي على المستوى التفصيلي والكلي علماً ان هذا التأثير معنويًا.
- 4-ان جودة حياة العمل مفهوم متعدد الابعاد يبدأ بتحسين بيئة العمل ويتدرج حتى المشاركة الفاعلة في اتخاذ القرارات التي تتخذها المنظمة.
- 5-بما انه هناك جدل فكري بين الباحثين يوضح ذلك وجود اختلاف في ابعاد قياس جودة حياة العمل ينبع من الفلسفة الفكرية التي يحملها كل باحث تناولت الدراسة الابعاد الأكثر اتفاقاً بين الباحثين
- 6-بسبب اختلاف وجهات نظر الباحثين بالنسبة لابعاد التفوق التنظيمي اعتمدت الدراسة الابعاد الاكثر اتفاقاً.

ثانياً: التوصيات:

- 1-توجيه عناية واهتمام المنظمات عامة والدائرة المبحوثة خاصة بإيلاء اهتمام اكبر بمستوى تطبيق جودة حياة العمل فيها وتسخيرها بشكل امثل كونها احد ادوات تحقيق التفوق التنظيمي فيها.
- 2-وضع خطط مسبقة لربط المكافآت بكفاءة أداء العاملين المستحقين والشمول العادل بمنح المكافأة المالية مما يُشعر الافراد العاملين بالسعادة في بيئة العمل .
- 3-ضرورة اجراء مقارنات مرجعية بين الدائرة المبحوثة ودوائر الصحة الرصينة ومعرفة الابعاد الاكثر تأثيراً في تحقيق التفوق التنظيمي فضلاً عن معرفة الاستراتيجية المتبعة في تلك الدوائر والاستفادة منها عن طريق التراسل مع الدوائر ومحاولة نقل تجاربها وخبرتها وكذلك توجيه الاعمال لصالح اهتمامات اصحاب المصالح كافة .
- 4-الاستمرار في العمل ضمن اسلوب الفريق لدعم ومساندة مرفقات العمل كافة لتحقيق الاهداف واستخدام برنامج الادارة بالمشاركة وسياسة الباب المفتوح والاستماع الى العاملين بما يُقلل من التوتر المهني للعاملين ويُعزز الثقة في مكان العمل .
- 5-الالتزام بالوصف الدقيق للوظائف موضعاً الشروط والمسؤوليات لأجل الاستفادة من خبرات العاملين في الدائرة المبحوثة واستخدام البرامج الحديثة لجودة حياة العمل كإعادة تصميم الوظائف وذلك لتطبيق سياسة وضع الشخص المناسب في المكان المناسب.
- 6-ضرورة إشراك العاملين في صنع القرارات المتعلقة بالاهداف المستقبلية وان إشراكهم يزيد من درجة قبولهم وولائهم للقرار الذي شاركوا في صياغته فيقوموا في تنفيذه بصدر رحب وان تبادر الادارة العليا على منح العاملين فرصاً ليكونوا قادة في المستقبل عن طريق وضع خطط لتطوير العاملين الموهوبين ووضع مقاييس لمتابعة أداء الموهوبين وتشجيعهم على إبتكار أفكار جديدة .

المصادر

المصادر العربية

أولاً: الكتب

1-العززي ، سعد علي ، (2016) ، " نظرية المنظمة : مفاهيم - مداخل - عمليات " ط 2 ، بيروت ، لبنان.

ثانياً : الرسائل و الاطاريح

1-محمود طه ، نور يسرى . (2019) . درجة ممارسة مديري المدارس الخاصة في محافظة الخليل للقيادة الموزعة وعلاقتها بالثقة التنظيمية من وجهة نظر العاملين . رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الخليل . فلسطين .

2-الصقير ، عبد المحسن بن محمد بن عبد الله (2014) ممارسة مديري مدارس التعليم العام بمنطقة القصيم للصلاحيات الإدارية الممنوحة وعلاقتها بالثقة التنظيمية من وجهة نظر المعلمين والمديرين و وكلائهم ، رسالة ماجستير ، جامعة أم القرى ، كلية التربية قسم الادارة التربوية والتخطيط .

3-رفيقان الحردان ، نسيم فلاح . (2017) . درجة الذكاء العاطفي لمديري المدارس الثانوية الحكومية وعلاقتها بالثقة التنظيمية للمعلمين من وجهة نظرهم . رسالة ماجستير غير منشورة . جامعة الشرق الاوسط ، عمان .

4-صياغ ، سارة ، (2019 م) اثر الثقة التنظيمية على الاداء الوظيفي دراسة ميدانية في المديرية الجمهورية لقسم الانتاج بقاعة إرارة - شركة سوناطراك حاسي مسعود ، رسالة ماستر ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التيسير ، قسم علوم التيسير.

5-الحردان ، نسيم فلاح رفيفان (2017 م) درجة الذكاء العاطفي لمديري المدارس الثانوية الحكومية وعلاقتها بالثقة التنظيمية للمعلمين من وجهة نظرهم في العاصمة عمان ، رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في الادارة والقيادة التربوية ، قسم الادارة والمناهج ، كلية العلوم التربوية جامعة الشرق الاوسط عمان .

6-النصراوي ، حيدر غازي محمد حسون ، (2014) ، " ادارة الالتزام العالي ودورها في تحقيق التفوق المنظمي : بحث استطلاعي لآراء عينة من المدراء في شركة الفرات العامة للصناعات الكيماوية " رسالة ماجستير علوم في ادارة الاعمال ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة بغداد .

7-الشيباوي ، علي عباس ، (2016) ، " متطلبات التحسين المستمر لتطوير العمل البلدي في محافظة القادسية باستخدام نموذج الكولم بالدرج للتفوق المؤسسي " ، بحث مقدم إلى كلية الادارة والاقتصاد / جامعة بغداد للحصول على درجة دبلوم عالي (المعادل للماجستير) في ادارة البلديات .

8-فاضل ، نورا بهاء ، (2019) ، " دور المشاركة بالمعرفة في تحقيق التفوق التنظيمي " رسالة ماجستير في الادارة العامة / مجلس كلية الادارة والاقتصاد / جامعة بغداد.

9-الهوموندي ، وردة عبد الخالق ، دور الذكاء الشعوري في تفوق الاداء الجامعي في إطار اساليب اتخاذ القرارات ، بحث ميداني لعينة من القيادات الادارية في الجامعة المستنصرية ، رسالة ماجستير علوم في ادارة الاعمال ، كلية الادارة والاقتصاد / جامعة بغداد ، 2013 .

10-الفاعوري ، اسماء مروان ، (2012) ، " اثر فاعلية انظمة تخطيط موارد المنظمة في تميز الاداء المؤسسي : دراسة تطبيقية في امانة عمان الكبرى " ، رسالة ماجستير ، كلية ادارة الاعمال ، جامعة الشرق الاوسط .

11-عبد الوهاب ، اثار عبد الحكيم ، 2016 ، " متطلبات جودة التعليم العالي وتأثيرها في تحقيق التفوق التنظيمي : دراسة حالة لجامعتي بغداد والنهرين " ، رسالة ماجستير في علوم الادارة العامة ، جامعة بغداد / كلية الادارة والاقتصاد / قسم الادارة العامة .

12-يوسف ، سناء خضر ، (2020) ، " دور الذكاء الاستراتيجي للقيادات العليا في تعزيز التفوق التنظيمي : دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات الاكاديمية في جامعة الحمدانية " ، جامعة تكريت / كلية الادارة والاقتصاد / مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية ، المجلد (16) ، العدد (50) .

ثالثاً : المجالات والدوريات

1-الحويطي ، احمد بن عودة بن سليم (2018) : الثقة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى معلمي المدارس الابتدائية الحكومية بمدينة تبوك ، المجلة التربوية ، جامعة سوهاج ، ج 51 .

2-خوين ، سندس رضوي . (2015) . الثقة التنظيمية وأثرها في تحقيق الالتزام لدى الافراد : بحث تطبيقي في شركة بغداد للمشروبات الغازية الجامعة المستنصرية . مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم (35) ، 119 - 143 .

3-تجاني ، منصور والباي ، بن بولرباج . (2020) الثقة التنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لعمال المؤسسة الجزائرية : دراسة ميدانية عمال الصحة العمومية لولاية الجلفة . مجلة حقول معرفية للعلوم الاجتماعية والانسانية ، (2) ، 201 - 210 .

4-صفرائي ، عائشة . (2019) . الثقة ودورها في استخراج المعرفة الضمنية ومشاركتها . مجلة مسار العلوم الاجتماعية التربوية ، 6 (4) ، 234 - 249 .

5-فارس ، محمد جودت ، (2014) : العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي دراسة ميدانية على جامعة الازهر ، بغزة ، مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات الاقتصادية والادارية.

6-عتريس ، محمد عيد (2016) : تصور مقترح لتدعيم العلاقة بين الثقة التنظيمية والولاء التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس وعاونيهم بكلية التربية جامعة الزقازيق ، مجلة كلية التربية بالزقازيق ، ع 93 ، ج 2 .

7-عبدالله ، محمد حمزة امين (2017) : الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي : دراسة ميدانية بجامعة بنى سويف ، مجلة كلية الآداب ، جامعة طنطا ، ع 30 ، ج 2 .

8-نادر ، علاء محمد وجاسم ، باسم عبد الحسن ، (2019) ، " دور القيادة الاستراتيجية في تحقيق التفوق التنظيمي : بحث ميداني في شركة الفارس العامة " ، الجامعة التقنية الوسطى / معهد الادارة / الرصافة ، مجلة الاقتصاد والعلوم الادارية ، المجلد (25) ، العدد (114) .

9-حمد الله ، أسامة علاء ، (2018) ، تأثير ادوار مدير الموارد البشرية في تحقيق التفوق التنظيمي جامعة بغداد / كلية الادارة والاقتصاد ، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية ، المجلد (24) ، العدد (102) .

10-حسن ، هبة فائق ولفته ، بيداء ستار ، (2020) ، تأثير التوجه الاستراتيجي الاستباقي والتحليلي في التفوق التنظيمي الضريبي : بحث تطبيقي في الهيئة العامة للضرائب " ، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية ، مجلة دراسات محاسبية ومالية (JAFS) ، المجلد (15) ، العدد (50) .

11-هاشم ، ولدان عبد الستار ، 2015 ، " تأثير صناعات المعرفة في التفوق التنظيمي : بحث ميداني عدد من الشركات الصناعية العراقية " ، كلية الادارة والاقتصاد / جامعة بغداد ، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية ، المجلد (21) ، (84) .

12-العواسا ، صالح ابراهيم وجواد ، شوقي ناجي ، 2019 ، " اثر قدرة الموارد التنظيمية ومشاركة العاملين في تحقيق التفوق التنظيمي ، دراسة ميدانية عن الشركات الصناعية التحويلية العاملة في مدينة سحاب الصناعية

في الاردن ، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات ، قسم ادارة اعمال ، جامعة عمان العربية ، المملكة الاردنية الهاشمية ، المجلد الرابع والثلاثون ، العدد الخامس .

المصادر الاجنبية

1-Dewberry, Chris,(2004).Statistical Methods for Organizational Research:Theory and practice. First published, Published in the Taylor & Franci.

2-Cohen, J.,(1977)," Statistical power analysis for the behavioral sciences", New York: Academic Press.

3-Mourd , Mansour (2014) : organization , justice , support and trust : evidence from saudia companies , journal of economic , business and management , vol . 2 , no . 1

4-PORUMBESCU , Greg , PARK , Kungho , peter OOMSLS (2013) : building trust communication and subordinate trust in public organizations , Transylvanian review of administrative scinces , Volum : 38 .

5-Kort , katarzyna and lewicka , dagmara (2012) : the importance of trust in manager - employee reelationships , international journal electronice business management . Vil . 10 , no .3 .

6-Pinar , Musa , & Tulay Girard (2008) , " Investigating the Impact of Organizational Excellence and Leadership on Business Performance : An Exploratory Study of Turkish Firms " , SAM Advanced Management Journal , Vol . 73 , No .1 , PP . 29 - 45 .

7-AL - Faouri Abeer , and Dasgupta , Dubhasish , and Mohammad Muffed , (2011) , " Investigating the Relationship between Knoledge Sharing and Organizational Excellence Pillars " , Vol . 1 , Article ID 923859 , 19 PP : 105 - 171 .

8-Shadid , Esra Omar , 2012 , " Measuring the effect of Strategic Fit between Adaptive Competitive Strategy and Business , Intelligence in achieving Organizational Excellence " , The Degree Of Master in E-Business , Faculty of Business Middle East University .

9-Al Shobaki , M. J. , & Naser , S. S. A. (2016) . The Dimensions of Organizational Excellence In The Palestinian Higher Education Institutions From The Perspective Of The Students .

10-Kolzow , David R , (2012) , " managing for excellence outcome - based performance for the economic developoment organization " Team Kolzow , Inc .

الملاقف

بسم الله الرحمن الرحيم

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة بابل

كلية الإدارة والاقتصاد

قسم إدارة الاعمال

م / إستبانة

السادة الأفاضل

يروم الباحث إجراء دراسة بعنوان " الثقة التنظيمية ودورها في تحقيق التفوق التنظيمي "، وهي جزء من متطلبات بحثه في دراسة البكالوريوس، ولغرض إنجازها يرجى تفضلكم بإملاء الإستبانة المرفقة طياً بوضع علامة (✓) أمام الاختيار الذي ترونه مناسباً وآرائكم بفقرات الإستبانة، بعد تفضلكم بقراءة الملاحظات الآتية :

1. إن إجابتم سوف لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي ولا داعي لذكر الاسم.
2. الرأي الموضوعي الدقيق هو المطلوب، إذ ليس هنالك إجابات صحيحة أو خاطئة.
3. ستجد أمام كل فقرة بدائل تتراوح بين (اتفق تماماً، اتفق ، محايد ، لا اتفق ، لا اتفق تماماً).
4. الباحث على استعداد تام للإجابة على أي استفسار حول أي فقرة أو عبارة ترونها غامضة في الإستبانة.

مع فائق الاحترام والتقدير

الباحث

طالب بكالوريوس

ايات إبراهيم محي

المشرف

الدكتورة

زينب عبد الرزاق الهنداوي

• المعلومات التعريفية لعينة البحث

1- النوع الاجتماعي : ذكر أنثى

2- العمر : 29-25 سنة 34-30 سنة

39-35 سنة 44-40 سنة 49-45 سنة

50 سنة فأكثر

3-التحصيل الدراسي : إعدادية معهد بكالوريوس

دبلوم عالٍ ماجستير دكتوراه

4- عدد سنوات الخدمة من الموقع الوظيفي الحالي : أقل من 5 سنة

من 10-6 سنة من 15-11 سنة من 20-16 سنة

من 25-21 سنة من 30-26 سنة 31 سنة فأكثر

المتغير الأول: الثقة التنظيمية تعني الثقة التي يمتلكها أفراد المنظمة تجاه القيادة، وتجاه بعضهم البعض، وتجاه الهيكل التنظيمي والأنظمة والقيم والأهداف التي تحكم سلوك المنظمة بشكل عام.

ت	الفقرات	اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماماً
البعد الأول الثقة بالإدارة العليا: هي التي يحملها أفراد المنظمة تجاه القيادة العليا والمديرين العليا في الهرم التنظيمي.						
1	تهتم الإدارة العليا بتوفير الظروف الملائمة لأداء العمل.					
2	أفكر بالاستمرار في عملي الحالي لثقتي بالإدارة.					
3	تسعى الإدارة العليا لتوسيع شبكة الاتصالات بينها وبين الموظفين سعياً للفهم المشترك.					
4	تعامل الإدارة العليا كافة الموظفين في مختلف المستويات الإدارية بعدالة.					
البعد الثاني الثقة بالمشرفين: يشير إلى الثقة والاعتماد الذي يمتلكه الموظفون تجاه قدرة ونوايا مشرفيهم. وتعتبر الثقة بالمشرفين عنصراً أساسياً في بناء علاقات عمل فعالة وإنشاء بيئة عمل إيجابية.						
1	استطيع التحدث بحرية مع المشرفين حول المشاكل التي تواجهني في العمل.					
2	يقدم المشرفين العون والدعم للآخرين بعيداً عن دافع الكسب المادي والمعنوي.					
3	المشرف شخص ودود ويحظى باحترام جميع الموظفين.					
4	اشعر بالراحة اتجاه قرارات رئيسي لكونه يتصرف بطريقة عادلة.					
البعد الثالث الثقة بزملاء العمل: تمثل الثقة التي يحملها كل فرد في الفريق تجاه باقي أفراد الفريق وزملائه في العمل. يعتبر بناء الثقة بين الزملاء أمراً أساسياً في بناء بيئة عمل صحية وفعالة، حيث يشعر كل فرد بالتقدير والدعم من قبل زملائه.						
1	استطيع الاعتماد على زملائي في العمل لتنوع مهاراتهم ومعارفهم.					
2	يشجع زملائي العمل الجماعي وروح الفريق.					
3	يتفق زملائي معي في القرارات دون تفضيل مصلحتهم الشخصية.					
4	يتمتع زملائي بالأخلاق المهنية التي تؤهلهم لأداء أعمالهم بنزاهة.					

المتغير الثاني: التفوق التنظيمي وهي مجموعة الأنشطة والمهام التي تقوم بها الدائرة من اجل تحسين فاعليتها وتحقيق اهدافها واهداف المساهمين معاً

ت	الفقرات	اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماماً
<p>ا- التخطيط الاستراتيجي : وهي عملية متكاملة ومتنوعة الابعاد وتتسم بالشمولية لصياغة خطة استراتيجية تؤدي الى اكتساب او خلق الميزة التنافسية للدائرة.</p>						
1	تضع الدائرة خططا تترجم من خلالها رؤيتها واهدافها القابلة للقياس.					
2	تساهم الادارة العليا في تحديد السياسات والاستراتيجيات بناءً على توقعات العاملين في المديرية.					
3	تهتم الدائرة ببناء وتطوير شراكات خارجية تعود بالنفع على المديرية وخدماتها.					
4	تقوم الدائرة بتوفير شعبة مختصة بعملية التخطيط الاستراتيجي.					
<p>ب : التركيز على السوق : وهي ادارة العلاقة مع الزبائن لتحقيق حاجاتهم و رغباتهم وتوقعاتهم عن الخدمات والمنتجات.</p>						
1	تقوم الدائرة بجمع المعلومات من المحيط الداخلي والخارجي وتستخدمها لتحسين البرامج والخدمات في الدائرة.					
2	تتفوق الدائرة بقدرات تستطيع تسويق خدماتها في الشكل الذي يجعلها سبابة في الوصول الى المرضى.					
3	لدى الدائرة منهج منتظم لمعرفة الاحتياجات والتوقعات ومستويات الرضا من المجموعات التي تقدم البرامج والخدمات					
4	تلتزم الدائرة عبر برنامج مدروس تطوير علاقاتها باستمرار مع المستهلكين والموردين.					
<p>ت العمليات: وهي مجموعة من الأنشطة والعمليات المترابطة والمتفاعلة فيما بينها والتي تعمل على تحويل المدخلات الى مخرجات تلبي طموحات اصحاب المصالح.</p>						
1	توجد تغذية عكسية تساهم في تقييم مستوى الاداء وتطويره للمستقبل.					
2	تقوم الدائرة بالرقابة بشكل مستمر على عملياتها وذلك لتحسين آليات تقديم الخدمات.					
3	موارد الدائرة كافية لتقديم عمل جيد .					

					تعتمد الدائرة الوسائل التكنولوجية الحديثة في تقديم خدماتها .	4
--	--	--	--	--	--	---