

الثقة التنظيمية واثرها على أداء العاملين بالتطبيق على العاملين بجامعة الزعيم الازهري

اسيا يعقوب الهادي عبد الخير* 

قسم إدارة الاعمال، كلية الاعمال، جامعة الملك خالد، السعودية

* الباحث الممثل: اسيا يعقوب الهادي عبد الخير؛ البريد الالكتروني: aabdalkhair@kku.edu.sa

استلم في: 23 أبريل 2022 / قبل في: 28 مايو 2022 / نشر في: 30 يونيو 2022

المُلخَص

هدفت الدراسة للتعرف على العلاقة بين الثقة التنظيمية واداء العاملين بجامعة الزعيم الازهري، تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في جامعة الزعيم الازهري تم اختيار عينة عشوائية بسيطة، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتوصلت الدراسة الي العديد من النتائج أبرزها هنالك أثر ايجابي للثقة التنظيمية بأبعادها على أداء العاملين والمنظمة ككل، يتم اتاحة الفرصة لجميع العاملين في المشاركة في صنع القرارات واوصت الي العديد من التوصيات منها ضرورة منح العاملين مهام تتناسب مع قدراتهم ومؤهلاتهم العلمية.

الكلمات المفتاحية: الثقة، الثقة التنظيمية، الاداء، العاملين.

المقدمة:

يعتبر العنصر البشري المورد الاهم في المنظمة وتسعي المنظمات الرائدة للاهتمام بالعنصر البشري مما يحقق لها الكفاءة والفاعلية وذلك من خلال رفع درجة الثقة بين العاملين انفسهم في مختلف مستوياتهم التنظيمية وبين التنظيم واهدافه، اذ اصبح موضوع الثقة التنظيمية مجال اهتمام نظريات التنظيم. اصبحت الثقة من العوامل الرئيسية في كفاءة وفعالية مجموعات العمل حيث اصبحت كفاءة منظمات اليوم تعتمد بشكل كبير على قدرة مجموعات العمل وانسجامها لتحقيق الاهداف التنظيمية المرغوب فيها التفاعلات البشرية وتبادل المعلومات والشمولية والابداعية في حل المشكلات وتبادل المعلومات الامر الذي يتطلب حد معين من الثقة المتبادلة.

تعد الثقة التنظيمية من ابرز القيم التنظيمية التي تهدف جميع التنظيمات الي تعزيزها وذلك للارتقاء بالسلوك التنظيمي للمنظمة وللوصول لأعلى مستويات الكفاءة والفاعلية في الاداء ويوجد كثير من الآثار الايجابية للثقة التنظيمية تنعكس على الرضا عن العمل والاداء والابداع التنظيمي وغيرها من المخرجات التنظيمية في المقابل فان غيابها يؤثر بشكل كبير على الاحتراق الوظيفي، دوران العمل والصمت التنظيمي وغيرها، اذ تعد الثقة التنظيمية عنصراً ضرورياً لبناء التنظيم الناجح ومؤشر لمدي حرص الادارة على مصلحة العاملين وهي من صفات المناخ التنظيمي الصحي. عبد الله (2017).

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

ويعبر مفهوم الأداء عن المستوى الذي يحققه الفرد العامل عند قيامه بعمله من حيث كمية وجودة العمل المتقدم من طرفه، والأداء هو ما يبذله كل من يعمل بالمؤسسة من منظمين ومديرين ومهندسين وهو محاولة لتحقيق الأهداف المرجوة (الحرراشة، 2011)

مشكلة الدراسة:

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

وتمحور مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

ما أثر الثقة التنظيمية على أداء العاملين بجامعة الزعيم الازهري ؟

وتتفرع منه الأسئلة الفرعية التالية:

- 1- ما هو اثر الثقة في الادارة العليا على اداء العاملين بجامعة الزعيم الازهري ؟
- 2- ما هو اثر الثقة في الرئيس المباشر على أداء العاملين بجامعة الزعيم الازهري ؟
- 3- ما هو اثر الثقة في زملاء على اداء العاملين بجامعة الزعيم الازهري ؟

فرضيات الدراسة:

تعمل الدراسة على اختبار صحة الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الثقة التنظيمية وأداء العاملين بجامعة الزعيم الازهري ؟

تتفرع منها الفرضيات الفرعية

1. توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الثقة بالإدارة العليا وأداء العاملين بجامعة الزعيم الازهري
2. توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الثقة بالإدارة الرؤساء وأداء العاملين بجامعة الزعيم الازهري
3. توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الثقة بالزملاء وأداء العاملين بجامعة الزعيم الازهري.

أهمية الدراسة:

1. تتبع من اهمية موضوع الثقة التنظيمية اذ يعتبر من المفاهيم الادارية الحديثة المؤثرة في كثير من جوانب العمل بالمنظمة وبرزها اداء العاملين
2. تتبع اهمية الدراسة من أهمية المؤسسة التي تطبق عليه وهي مؤسسة تعليمية جامعة الزعيم الازهري .
3. امداد المسؤولين ومتخذي القرار بتوصيات ومقترحات لتنمية وتعزيز الثقة التنظيمية في بيئة العمل.

أهداف الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من أهمية الاداء وتتمثل في الاتي.

1. معرفة أثر الثقة التنظيمية على أداء العاملين بجامعة الزعيم الازهري.
2. التعرف على مستوي الثقة التنظيمية بأبعدها (الثقة بإدارة المنظمة بالثقة بالرئيس المباشر بالزملاء).
3. الكشف عن مستوي الاداء للعاملين بجامعة الزعيم الازهري.
4. بيان أهمية الثقة التنظيمية ومالها من آثار ايجابية على أداء العاملين.

مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة: جامعة الزعيم الازهري

عينة الدراسة: تشمل عينة الدراسة جميع العاملين بجامعة الزعيم الازهري (الموظفون الإداريين وأعضاء هيئة التدريس) تم أخذ عينة عشوائية بسيطة.

منهجية الدراسة:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي والتحليلي في دراسة وجمع وتحليل مؤشرات البيانات للدراسة الميدانية.

مصادر جمع المعلومات:

أولاً: المعلومات الأولية: واهم مصادرها ما يلي:

الاستبانة التي تم إجراؤها لاستخلاص النتائج موضوع الدراسة.

ثانياً: المعلومات الثانوية:

تم الاعتماد في جمع المعلومات الثانوية علي المصادر المختلفة من كتب ومجلات ودوريات وأوراق عمل وتقارير ودراسات سابقة بالإضافة الي مواقع مختلفة في الشبكة العنكبوتية.

حدود الدراسة:

الحدود الزمنية: 2021-2022م

الحدود المكانية: جامعة الزعيم الأزهرى

الدراسات السابقة والاطار النظري**أولاً: الدراسات السابقة:**

1. دراسة عبد الله (2017) هدفت الدراسة للوقوف على درجة الثقة التنظيمية بأبعادها المختلفة (الثقة في الرئيس، الثقة في زملاء العمل، الثقة في الإدارة العليا) لدى أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم والوقوف على درجة الانغماس لديهم، كما هدفت للكشف عن العلاقة بين الثقة التنظيمية بأبعادها المختلفة من والانغماس الوظيفي من جهة أخرى واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الاستبيان كأداة لجمع البيانات التي يتطلبها البحث، كشفت الدراسة عن ارتفاع درجة الثقة التنظيمية بأبعادها المختلفة، كما ابرز البحث ارتفاع درجة الانغماس الوظيفي، كما تسهم الثقة التنظيمية بأبعادها التنبؤ بالانغماس الوظيفي. كما اوصت الدراسة الي العديد من التوصيات منها إحاطة الرئيس المباشر بكافة تفاصيل العمل وتفانيه في العمل، ضرورة اهتمام الرئيس المباشر بالاحتياجات الشخصية والوظيفية للعاملين، عدالة الرئيس المباشر في التعامل مع العاملين والاستعداد للمسامحة والنسيان.
2. النجار (2015) هدفت الدراسة لتحديد الاختلاف بين آراء العاملين حول أبعاد القيادة الجديرة بالثقة وابعاد البراعة التنظيمية الي جانب تحديد أبعاد القيادة الجديرة بالثقة على ابعاد البراعة التنظيمية، تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات توصلت الدراسة الي مجموعة من النتائج منها عدم وجود اختلاف معنوي بين آراء العاملين فيما يتعلق بأبعاد القيادة الجديرة بالثقة في حين يوجد اختلاف معنوي بين آراء العاملين فيما يتعلق بأبعاد القيادة الجديرة بأبعاد البراعة التنظيمية كما يوجد ارتباط معنوي للقيادة الجديرة وابعاد البراعة التنظيمية، وان هنالك تأثير معنوي للقيادة الجديرة بالثقة على بعدي الاستغلال والاستكشاف في حين لا يعتبر هذا التأثير معنوياً بالنسبة لكل بعد من ابعادها على حدة (فيما عدا الوعي الذاتي، والشفافية في العلاقات)، و اوصت بأعداد برامج تدريبية تهدف الي تنمية سلوك القادة الحاليين من خلال التركيز على الوعي الذاتي والجانب الاخلاقي، والشفافية في العلاقات والقدرة على الحكم المتوازن لما في ذلك من دور ايجابي في تحقيق البراعة التنظيمية، العمل على استتارة دافعية العاملين من خلال وضع أهداف قابلة للتحدي وخلق مناخ تنافسي ينمي قدراتهم ويحرك طاقاتهم.
3. دراسة رضوان (2014) الثقة التنظيمية كمحدد للعلاقة بين العلاقة التنظيمية والالتزام التنظيمي هدفت الدراسة لقياس أثر الثقة التنظيمية (كمتغير وسيط) في العلاقة بين أبعاد العدالة التنظيمية وبين الالتزام التنظيمي، تم استخدام الاستبيان لتجميع البيانات الميدانية اللازمة لأجراء الدراسة، توصلت الدراسة الي وجود أثر معنوي ايجابي لأبعاد العدالة التنظيمية في الثقة التنظيمية وكذلك وجود تأثير معنوي ايجابي للثقة التنظيمية في الالتزام التنظيمي كما أكدت الدراسة على وجود الثقة التنظيمية (كمتغير وسيط) في العلاقة بين العدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي ترتب عليه زيادة قوة تأثير أبعاد العدالة التنظيمية في الالتزام التنظيمي وجاء التأثير الأكبر في العلاقة بين العدالة التفاعلية والالتزام التنظيمي. وصت الدراسة الي العديد من التوصيات منها وضع اسس ومعايير للتعامل مع المرؤوسين تعتمد الشفافية المطلقة في التعامل، تقديم كافة المعلومات والتفسيرات اللازمة للعمل وذلك بشكل عادل لكافة المرؤوسين على حد سواء، بالإضافة الي الاحترام المتبادل والعلاقات الودية والاهتمام بمصلحة العامل بجانب الاهتمام بالعمل.
4. دراسة محمود واحمد وحسن (2018) هدفت الدراسة لعرض مفهوم الثقة التنظيمية واهميتها في المؤسسات التعليمية ثم عرض لبعض خصائص الثقة التنظيمية وكذلك النتائج التي تترتب على انعدام الثقة التنظيمية ثم عرض لبعض خصائص الثقة التنظيمية وكذلك النتائج التي تترتب على انعدام الثقة التنظيمية او اختفاءها من المؤسسات التعليمية والعوامل المسببة لانعدامها ثم الأساليب التي يمكن ان يتبعها مديري المؤسسات التعليمية من اجل بناء الثقة التنظيمية وتعزيزها داخلها، كما قدمت نموذج مقترح لبناء الثقة التنظيمية داخل المؤسسات التعليمية يقوم علي ثلاثة مقومات البشرية (وجود قيادات تعليمية فعالة تتصف بالعديد من الخصائص كالقدرة على القيادة وحب العمل) المقوم الثاني هو المناخ المؤسسي الجيد الذي يسوده الاحترام المتبادل وتمكين العاملين والمقوم الثالث هو المقومات المادية المتمثلة في النفقات التي تلبي الاحتياجات اللازمة لبناء الثقة التنظيمية و اوصت الدراسة للعديد من التوصيات منها الالتزام بتوفير الموارد الاساسية وتوزيعها بصورة عادلة بين العاملين وتقديرهم العادل لما يبذلونه من جهد لتحقيق رسالة المؤسسة.

المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

تعتبر هذه الدراسة امتدادا لدراسات سابقة اهتمت بموضوع الثقة التنظيمية بأبعادها واثرها علي متغيرات كثر، ويعد عرض مختصر لاهم النقاط في الدراسات السابقة ونتائجها استطاع الباحث تحديد أوجه الاتفاق والاختلاف بين جزئيات هذه الدراسة مع تلك الدراسات، فأوجه الاتفاق هي كانت في موضوع الدراسة الثقة التنظيمية واداء العاملين، وفي المنهج العلمي المستخدم المنهج الوصفي التحليلي وفي اداة جمع البيانات الاستبانة كأداة للدراسة اما عن الاختلاف العام فقد كانت في الاهداف حيث كانت لكل دراسة أهداف مختلفة تماما عن غيرها فبعضها تتبع الثقة التنظيمية وبعضها تتبع اداء العاملين وحجم العينة ايضا يختلف باختلاف الدراسات وكذلك الاختلاف في الحدود الزمانية والمكانية، استقادت الدراسة من الدراسات السابقة في إثراء الجانب النظري والتحليلي وتفسير النتائج

ثانياً: الثقة التنظيمية:

عرّفها النجار (2010) تشير لتحمل المخاطر التي تنتج من توقع طرف معين بان الطرف الاخر يتصرف بكفاءة وفق واجباته و هي ادراك الفرد لما يلقاه من دعم ورعاية واشباع من جانب المنظمة وفي المقابل ادراك القادة لقيام العاملين بمسؤولياتهم وواجباتهم تجاه تحقيق الاهداف التنظيمية مع سيادة شعور عام بان كافة القرارات والسياسات التنظيمية تحي حقوق الفرد ولا تعمل في غير صالحه.

اشار محمود فؤاد وحسن (2018) بان مفهوم الثقة التنظيمية من المفاهيم الحديثة للصيقة بالسلوك الإنساني بجميع المنظمات، كما ان الثقة ترتبط بحاجات الأفراد وتتوقف ثقتهم بالمنظمة على مدى إشباع المنظمة لحاجاتهم السلوكية، تناولت العديد من المدارس مفهوم الثقة التنظيمية اذ ركزت بعض المدارس التقليدية على الجوانب الرسمية في العلاقات التنظيمية السائدة في المنظمة وتناولت بالجوانب غير الرسمية واهتمت بالعنصر البشري، اهتمت المدرسة الحديثة بمفهوم الثقة التنظيمية بنيت النظرية اليابانية على ثلاث مرتكزات اساسية (الثقة – المودة – المهارة)

كما يرتبط مفهوم الثقة التنظيمية بالعمل المؤسسي وينطبق على كل المنظمات ويتضمن العديد من السلوكيات التي يقوم بها المدير (الطرف محل الثقة) حتي يمكن تصديقه والوثوق به من قبل العاملين (الطرف الواثق) وتشمل اظهار الاحترام والتقدير للعاملين والعدالة في توزيع المهام والمسؤوليات ومراعاة الصدق والامانة في التعامل معهم.

اوضح ابو هلال والسيد (2018) بان الثقة التنظيمية هي استعداد طرف (الواثق) لان يكون عرضة لتصرفات طرف آخر (الموثوق به) اعتماداً على التوقعات بان الموثوق به سيقوم بأداء الاعمال الضرورية المتعلقة بالواثق مع عدم الاخذ في الاعتبار المقدرة الرقابية للواثق.

هي مشاعر الرضا والقبول عندما يتعامل الفرد مع الاخرين (الإدارة العليا الرئيس المباشر الزملاء) والاعتماد الكامل عليهم دون ادني درجة تردد، كما تعني توقعات العمال الايجابية التي تلزمهم على الاستعداد لتحمل مخاطر العمل. (حامد، 2021)

كما اشار الحسيني واحمد (2005) الثقة التنظيمية مفهوم مرتبط بالعمل المنظمي وينطبق على كافة المنظمات القائمة في المجتمع وتقوم على فكرة التوقعات والمخاطرة وتشمل ابعدها الاهتمام بالأخرين والصدق والانفتاح والامانة والكفاءة.

اوضح محمود فؤاد وحسن (2018) أهمية الثقة التنظيمية تعتبر العامل الرئيسي في كل التفاعلات الانسانية وتعمل على زيادة فعالية العلاقات بين الافراد وتظهر اهميتهما من خلال:-

1. العامل الجوهري لفهم السلوك الجماعي والفرد بين الافراد والفاعليات الإدارية
2. تساعد على بناء العلاقات الشخصية وحرية التعبير
3. تؤثر علي العلاقات الداخلية والخارجية للمؤسسة
4. عامل ضروري لنجاح الفرد والمؤسسة
5. احد العناصر الاساسية لحل المشكلات الادارية
6. عامل حيوي في العمل الإبداعي
7. مهمة لضمان التفاعل والتبادل المشترك بين جميع الاطراف لإنجاز المهام والاعمال المختلفة للمنظمة
8. تحسين الانتاجية وزيادة كفاءة وفاعلية الاداء مما يساعد في تحقيق ميزة تنافسية.

انواع الثقة التنظيمية العسمة والحنيطي (2019)

الثقة بإدارة المنظمة: تشير لثقة الافراد بأهداف وقرارات المنظمة بما تعكس ايمانهم بتلك القرارات والانشطة التي تضعها الادارة ستكون في صالح افراد المنظمة

الثقة بالرئيس المباشر: تعكس ثقة الافراد بمشرفهم في العمل من حيث درجة اهتمامه وتحفيزه لهم وتلبية احتياجاتهم الشخصية وكذلك مقدرته على أداء مهام عمله

الثقة بالزملاء: تشير لثقة الافراد ببعضهم البعض داخل المنظمة بالاعتماد على الاتصالات المفتوحة بين جميع الافراد.

ذكر الحسيني واحمد (2005) هنالك عدد من العوامل ادت لتطور مفهوم الثقة التنظيمية لدي المرؤوسين منها:

1. الصدق والمصادقية في عرض المعلومات
2. الاحترام المتبادل بين الادارة والمرؤوسين
3. اشراك المرؤوسين في صنع القرار
4. ارتفاع كفاءه المدير و تنوع ثقافته

5. دعم المرؤوسين مادياً ومعنوياً.

6. تقدير جهود العاملين المبذولة في العمل.

ثالثاً: أداء العاملين:

مفهوم الاداء:

يشير الاداء الوظيفي الي درجة تحقيق واتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، ويعكس الكيفية التي يتحقق ها، او يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفة، غالباً ما يحدث تداخل بين الاداء والجهود فالجهد يشير للطاقة لمبذولة اما الاداء فيقاس علي اساس النتائج التي يحققها الفرد كما يعبر الإداء عن مدى انجاز المهام واقتصر مفهومه لدى الكثير من الباحثين على المورد البشري دون غيره من الموارد الاخرى.(ماهر،2005)

أبعاد ومحددات الاداء الوظيفي:

يشمل الاداء بعدين رئيسيين هما البعد التنظيمي والبعد الاجتماعي ويقصد بالبعد التنظيمي الاجراءات الاليات التي تعتمد عليها المؤسسة في المجال التنظيمي لتحقيق اهدافها ومن ثم يكون لديها معايير قياس فعالية الاجراءات التنظيمية المعتمدة واثرها علي الاداء، اما البعد الاجتماعي للأداء فيقصد به دي تحقق الرضي الوظيفي للأفراد العاملين علي اختلاف مستوياتهم الوظيفية وتظهر اهمية هذا البعد في التأثير السلبي لاهتمام المؤسسة بالجانب الاقتصادي فقط علي حساب الجانب الاجتماعي للعاملين ما يستدعي الاهتمام بالمناخ الاجتماعي السائد(المحاسنة،2013)

الاداء الوظيفي هو الاثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات، وادراك الدور ويعني هذا ان الاداء نظر اليه عليه انه نتاج للعلاقة المتداخلة بين كل من الجهد والذي يعني الطاقة العقلية والجسمانية التي بذلها الفرد والقدرات المتمثلة في الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة وادراك المهام الي لاتجاه الذي يعتقد انه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله(محمد،2001)

مفهوم وأهمية تقييم الاداء

اوضح الدحلة (2001) بان الاداء هو تحقيق بعض الشروط او الظروف التي تعكس نتيجة ما، او مجموعة نتائج معينه لسلوك شخص معين، او مجموعة اشخاص)

معظم المنظمات تسعى الي تحديد نوعية وكمية اداء عاملها وتحديد الامكانيات التي يمتلكونها ومدى احتياجهم للتطوير ونظر الاهمية العاملين في المنظمات يتطلب الامر اعداد نظام لتحديد مستوي الاداء، وتتمثل اهمية تحديد مستوي اداء العاملين اذ تستطيع المنظمة من خلالها تحديد مستوي اداء مواردها البشرية والوقوف علي نقاط القوة والضعف وانعكاساتها الايجابية والسلبية، كما يساهم في الكشف عن الكفاءات الكامنة غير المستغلة لدي العاملين مما يؤدي لرفع ادائهم.هنالك العديد من المفكرين تناولوا هذا الموضوع ويمكن طرح بعض التعاريف لتقييم الاداء عرّف بانه دراسات وبحوث الهدف منها الوقوف على العلاقات التي تربط الموارد المتاحة وتوضح كيفية استخدامها من قبل الوحدة الاقتصادية وكيفية تطوير هذه العلاقة خلال مدة زمنية معينة عن طريق مقارنة ما تحقق فعلا مع المعايير المحددة مسبقاً(الحسين والدوري،2007)

واوضح ماهر(2005) أن تقييم الأداء أحد الوظائف المتعارف عليها في إدارة الموارد البشرية في المنظمات الحديثة، وهذه الوظيفة ذات مبادئ وممارسات علمية مستقرة، وهو نظام يتم من خلاله تحديد مدى كفاءة أداء العاملين لأعمالهم، ويحتاج الأمر أن يقضي العاملون فترة زمنية في عملهم وبشكل يَمَكُن من القيام بتقييم أدائهم خلال تلك الفترة.

فوائد تقييم الاداء

اوضح عشموي (2010) تعتبر عملية التقييم عملية هامة جداً لتحديد مدى كفاءة الموظف واحد سياسات الأفراد التي لا غنى عنها نظراً للفوائد التي تجنى من وراء تطبيقها على أسس سليمة مثل الموضوعية والبعد عن التحيز والمحسوبية، ومن أهم تلك الفوائد الآتي:

1. يساعد تقييم الاداء المسؤولين في المنظمة على الحكم على مدى اسهام العاملين في تحقيق أهداف المنظمة.
2. يسود جو من التفاهم والعلاقة الحسنة بين العاملين ورؤسائهم عندما يشعرون بان جهودهم وطاقاتهم المبذولة في تأديتهم للعمل هي محل تقدير واهتمام الإدارة وأن هدف إدارة المنظمة من تقييم الاداء معالجة نقاط الضعف لديهم كما يشعر العاملون ان القرارات الادارية المتعلقة بهم كالترقية والمكافآت لا تتم إلا على اساس جهودهم في العمل مما يشعرهم بالعدالة والمساواة.
3. تقليل معدل دوران العمل من خلال شعور العاملين بالعدالة الموضوعية في اتخاذ قرارات شؤون العاملين.
4. يزود تقييم الاداء مسؤولي ادارات القوى البشرية بمعلومات واقعية عن اداء العاملين واطمئنانهم في المنظمة بموضوعية مما يعتبر نقطة انطلاق لإجراء دراسات ميدانية تطبيقية تتناول اوضاع العاملين ومشكلاتهم وانتاجيتهم ومستقبل المنظمة نفسها و (درة والصباغ والعدوان،2010)
5. تحقيق الرقابة الذاتية واشعار الموظف بالمسؤولية، عندما يدرك الموظف بأن نشاطه موضع تقييم من قبل رؤسائه وان نتائج هذا التقييم سترتب عليها اتخاذ قرارات هامة سوف يسعد بالمسؤوليات وببذل طاقته.(ادريس،2007)

عناصر أداء العاملين أمبارك & جمعة (2021).

يتكون الاداء من مجموعة من العناصر اهمها:

أولاً: جودة العمل: وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله وما يمتلكه من قدرات ومهارات ورغبة ومقدرة على تنفيذ العمل دون ارتكاب اخطاء.

ثانياً: كمية العمل المنجز: وتعني مقدار العمل الذي يستطيع الموظف ان ينجزه في الظروف العادية ومدى سرعة انجازه.

ثالثاً: المعرفة والالتزام بمتطلبات العمل: وتشمل المهارات والمعارف المهنية والفنية والمعرفة بالوظيفة والمجالات المرتبطة بها

محددات أداء العاملين

ذكر خير الدين وخنشور (2019) حاولت مجموعة من علماء التسيير إعداد نموذج لمحددات أداء العاملين حيث قدم بورتر و زميله لولر نموذجاً يستند الي ثلاث عوامل رئيسية(حصيللة الجهد المبذول، الخصائص الشخصية او القدرات، وادراك الدور)

ويعكس الجهد في العمل درجة حماس الفرد لأداء عمله ومدى دافعيته للأداء، بينما تبين القدرات الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة وتعتبر عامل هام يتفاعل مع الدافعية للعمل وبالتالي الجهد لتحديد الاداء، ويمثل ادراك الدور الاتجاه الذي يعتقد الفرد توجيه جهوده في العمل من خلاله .

تقييم الأداء

ابان عائشة وفضيلة (2020) يعتبر وسيلة إدارية لتقدير سلوك وجهود الموظف الوظيفي(كما و نوعا) وذلك خلال فترة زمنية محددة لتقييم دوره في تحقيق اهداف المنظمة خلال فترة التقييم المحددة.

وبان اهداف تقييم الأداء تتمثل في:

- تحسين الاداء والانتاجية
- معرفة مدى مساهمة العاملين في تحقيق اهداف المنظمة من خلال تقييم أداء العاملين
- تشخيص المشاكل وحلها وتحليلها ومعرفة مواطن القوة والضعف ووضع الاستراتيجيات المستقبلية
- زيادة كفاءة وفعالية المنظمة
- توحيد جهود العاملين نحو الهدف

اوضح الهاجري و العزاوي (2011)بانه اتفق الكتاب علي وجود نوعين لتقييم الاداء هما الرسمي ويقصد به الذي يقوم به الرؤساء والمشرفين مرة او مرتين خلال السنة بشكل دوري وغير الرسمي وهو الذي يعده المشرفون وقت الحاجة اليه في غير الاوقات المحددة للتقييم الرسمي ويستخدم لأغراض التغذية العكسية.

وقد تم تطوير العديد من أنظمة قياس الأداء في السنوات الأخيرة ولذلك فإنه بإمكان المديرين استخدام الكثير من طرق التقييم (التقليدية الحديثة) المناسبة وفق الأهداف التي يسعون لتحقيقها من هذه العملية وهناك نظامان رئيسيان لتقييم الأداء العاملين بالأجهزة التنفيذية والادارية احدهما نظام الاختبارات والآخر نظام التقارير الدورية.(ادريس،2007)

ثالثاً: الدراسة الميدانية**1. الإجراءات المنهجية للدراسة**

مجتمع وعينة الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في جامعة الزعيم الازهري، أما عينة الدراسة فقد تم اختبار عشوائية بسيطة بلغ حجمها (170) مفردة من (العاملين بجامعة الزعيم الازهري)، تم توزيع الاستبانة على أفراد العينة، تم استرجاع (150) استبانة، بنسبة استرجاع بلغت (88.2%)، وهي عينة الدراسة الفعلية الخاضعة للتحليل.والجدول (1) يبين وصف أفراد عينة الدراسة المبحوثة.

جدول (1): وصف أفراد عينة الدراسة المبحوثة

النوع			
أنثى		ذكر	
العدد	%	العدد	%
129	86.0	21	14.0
الفئات العمرية			
أقل من 30 سنة	30 وأقل من 40 سنة	40 وأقل من 50 سنة	50 سنة فأكثر

العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
2	1.3	76	50.7	50	33.3	22	14.7
المؤهل التعليمي							
بكالوريوس		ماجستير		دكتوراه			
العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
88	58.7	52	34.7	10	6.7		
المسمى الوظيفي							
مدير إدارة		رئيس قسم		مشرف اداري		سكرتير	
العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
6	4.0	8	5.3	83	55.3	53	35.3
الخبرة العملية							
5 وأقل من 10 سنوات		10 وأقل من 15 سنة		15 وأقل من 20 سنة		20 سنة فأكثر	
32	21.3	70	46.7	39	26.0	9	6.0

يلاحظ من الجدول (1) ما يلي:

- أ- أن ما نسبته 86.0% من فئة الذكور، و14.0% من فئة الإناث كما أن يلاحظ أن غالبية أفراد العينة من فئة الذكور .
- ب- أن ما نسبته 50.7% من الفئة العمرية (30 وأقل من 40 سنة) وهي أعلى فئة، تليها الفئة (40 وأقل من 50 سنة) وبنسبة (33.3%)، أما الفئة (50 سنة فأكثر)، فقد بلغت نسبتهم (14.7%)، وأخيراً جاءت الفئة (أقل من 30 سنة) وبنسبة (1.3) من إجمالي العينة المبحوثة. يلاحظ أن غالبية العينة المبحوثة من الفئة العمرية (40 سنة فأكثر) مما يدل على جودة العينة وقدرة أفرادها على فهم عبارات الاستبانة والإجابة عليها.
- ج- أن أعلى فئة كانت من حمل المؤهل العلمي بكالوريوس بنسبة (58.7%)، تليها حملة المؤهل ماجستير بنسبة (34.7%)، أما الفئة دكتوراه فقد بلغت نسبتهم (6.7%). ويتضح من كل ذلك أن جميع أفراد العينة ممن يحملون درجات جامعية وفوق الجامعية ما يدل على جودة التأهيل العلمي لأفراد العينة وبالتالي قدرتهم على فهم عبارات الاستبانة بشكل جيد والإجابة عليها بدقة.
- د- أن أعلى فئة كانت مساهم الوظيفي مشرف اداري بنسبة (55.3%)، تليها موظف سكرتير بنسبة (35.3%)، أما الفئة رئيس قسم فقد بلغت نسبتهم (5.3%)، وأخيراً جاءت الفئة مدير إدارة وبنسبة (4.0%) من إجمالي العينة المبحوثة. يلاحظ أن جميع أفراد العينة المبحوثة ذوي العلاقة بموضوع الدراسة وبالتالي قدرتهم على فهم عبارات الاستبانة بشكل جيد والإجابة عليها بدقة.
- هـ- أن ما نسبته (46.7%) خبرتهم العملية (10 وأقل من 15 سنة) وهي تمثل أعلى فئة، تليها الفئة (15 وأقل من 20 سنة) بنسبة (26.0%)، أما أفراد العينة الذين خبرتهم (5 وأقل من 10 سنوات)، جاءت بنسبة (21.3%)، وأخيراً جاءت الفئة (20 سنة فأكثر) وبنسبة (6.0) من إجمالي العينة المبحوثة، وهي تمثل أدنى فئة. كما يلاحظ أن غالبية أفراد العينة المبحوثة خبرتهم العملية (10 سنة فأكثر) وبنسبة (84.7%)، ويتضح من ذلك أن غالبية أفراد العينة تتراوح سنوات خبرتهم ما بين (10 سنة فأكثر) وهذه النسبة تدل على نضج أفراد العينة مما يمكنهم من الإجابة على أسئلة الاستبانة بشكل موضوعي.

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم تفرغ وتحليل بيانات الاستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) Statistical Package for the Social Sciences وتم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- أ- أدوات التحليل الإحصائي الوصفي الذي تستخدم فيه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية بما يفيد في وصف عينة الدراسة واتجاهاتها.
- ب- اختبار (ألفا كرونباخ) (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.
- ج- تحليل الانحدار: تم استخدام تحليل الانحدار (المتعدد) لاختبار الدلالة الإحصائية لفروض الدراسة.

الثبات والصدق الإحصائي لأداة الدراسة

تم استخدام معامل ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية لقياس الثبات والصدق الإحصائي حيث أن القيمة الإحصائية المقبولة له 60% وبالتالي فإن القيمة التي تزيد عنه هي قيمة جيدة جداً، وتلاحظ من الجدول (2) أن معامل الثبات الكلي بلغ (0.835). كذلك قيمة الصدق كانت مرتفعة لكل مجال حيث قيمة الصدق لجميع فقرات الاستبانة (0.914)، وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات تطمئن الباحث إلى تطبيقها على عينة الدراسة.

جدول (2): معاملات صدق وثبات الأداة

المتغيرات	عدد الفقرات	الفكرونباخ	التجزئة النصفية
الثقة بالإدارة العليا	6	0.812	0.901
الثقة بالمرؤوسين	6	0.789	0.888
الثقة بالزملاء	6	0.861	0.927
أداء العاملين	9	0.875	0.935
المجموع	27	0.834	0.913

2. نتائج الدراسة ومناقشتها وتفسيرها:

هذا الجزء على تحليل محاور الدراسة للتمكن من مناقشة فرضياتها من خلال استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لمجالات الدراسة النحو التالي:

المحور الأول: الثقة التنظيمية

لمعرفة مستوى الثقة التنظيمية بجامعة الزعيم الازهري، حسب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والأهمية النسبية والترتيب لمعرفة آراء أفراد عينة الدراسة حول فقرات ومحاور الثقة التنظيمية، كما مبينة بالجدول (3)

جدول (3): الإحصاء الوصفي لموافقة المبحوثين حول أبعاد الثقة التنظيمية

المتغير	فقرات القياس	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب
الثقة بالإدارة العليا	تبدي الادارة العليا الاهتمام بكافة مصالح العاملين	4.28	0.65	85.6	2
	تقوم الادارة بتوفير الامن الوظيفي للعاملين وتحرص علي تنمية قدراتهم	4.13	0.60	82.7	6
	تعمل الادارة علي توسيع دائرة الاتصالات بين كافة الاقسام لتوسيع الفهم المشترك	4.21	0.64	84.1	4
	تتعامل الادارة العليا بعدالة مع كافة الافراد	4.27	0.63	85.5	3
	القرارات التي تتخذها الادارة العليا تصب في مصلحة العاملين دوما	4.19	0.77	83.9	5
	تقدم الادارة المساعدة والعون لجميع الموظفين	4.38	0.59	87.6	1
المجموع		4.24	0.64	84.9	1
الثقة بالرؤساء	اشعر بثقة كاملة في مهارات و اخلاقيات رئيسي المباشر	4.21	0.70	84.3	4
	أثق برئيسي المباشر لأنه ينظر للعمل باحترافية	3.95	0.98	78.9	5
	يشجعني رئيسي المباشر بإضافة معارف جديدة لعملي	3.91	0.84	78.3	6
	يمكنني الاعتماد علي رئيسي المباشر في الحصول على الدعم والمساعدة في العمل	4.37	0.73	87.3	1
	يتعامل رئيسي المباشر مع جميع الزملاء بعدالة	4.29	0.75	85.7	2
	يتيح رئيسي فرصة امام الزملاء للمشاركة في صنع القرارات	4.24	0.73	84.8	3
المجموع		4.16	0.79	83.2	3
الثقة بالزملاء	لدي ثقة متبادلة بيني و زملائي في العمل	4.30	0.70	86.0	1
	لا يحدث خلاف مع زملائي عندما اشارك معهم العمل	3.99	0.80	79.9	6
	اتبادل مع زملائي المعلومات التي تسهم في إنجاز العمل وحل المشكلات	4.21	0.76	84.3	4
	أثق بقدرات ومهارات زملائي عند انجاز العمل	4.24	0.72	84.8	2
	يساهم زملائي ايجابيا في تيسير الاجراءات المطلوبة لإنجاز العمل	4.13	0.77	82.5	5
	يبادر زملائي الي مساعدتي عندما واجه مشكلة في العمل	4.23	0.67	84.7	3
المجموع		4.18	0.74	83.7	2
المجموع		4.19	0.72	83.93	-

يلاحظ من الجدول (3) ما يلي:

حقق متغير (الثقة بالإدارة العليا) البعد الأول للثقة التنظيمية متوسطاً حسابياً قدره (4.24)، وانحراف معياري (0.64) وأهمية نسبية بلغت (84.9)، وجاءت الفقرة (6) (تقدم الادارة المساعدة والعون لجميع الموظفين) بالترتيب الأول بمتوسط حسابي (4.37) وانحراف معياري (0.59) وأهمية نسبية (87.6)، في حين احتلت الفقرة رقم (2) (تقوم الادارة بتوفير الامن الوظيفي للعاملين وتحرص علي تنمية قدراتهم) المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (4.13)، وانحراف معياري (0.60) وأهمية نسبية (82.7)، كما يلاحظ أن هناك اختلاف في متوسطات فقرات محور الثقة بالرؤساء، إلا أن جميع المتوسطات من حيث تصورات المبحوثين كانت موجبة مما يدل على ثقة العاملين بالإدارة العليا وما تقدمه لهم من دعم.

حقق متغير (الثقة بالرؤساء) البعد الثاني للثقة التنظيمية متوسطاً حسابياً قدره (4.16)، بانحراف معياري (0.79) وأهمية نسبية بلغت (83.2%)، وجاءت الفقرة (4) (يمكنني الاعتماد على رئيسي المباشر في الحصول على الدعم والمساعدة في العمل) بالترتيب الأول بمتوسط حسابي (4.37) وبانحراف معياري (0.73) وأهمية نسبية بلغت (87.3%)، في حين احتلت الفقرة (6) (يشجعني رئيسي المباشر بإضافة معارف جديدة لعملي) المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.91)، بانحراف معياري (0.84) وأهمية نسبية (78.3%)، كما يلاحظ أن هناك اختلاف في متوسطات فقرات محور الثقة بالرؤساء، إلا أن جميع المتوسطات من حيث تصورات المبحوثين كانت موجبة، مما يدل على ثقة العاملين برؤسائهم المباشرين.

حقق متغير (الثقة بالزملاء) البعد الثالث للثقة التنظيمية متوسطاً حسابياً قدره (4.18)، بانحراف معياري (0.74) وأهمية نسبية بلغت (83.7%)، وجاءت الفقرة (1) (توجد ثقة متبادلة بيني و زملائي في العمل) بالترتيب الأول بمتوسط حسابي (4.30) وبانحراف معياري (0.70) وأهمية نسبية (86.0%)، في حين احتلت الفقرة (2) (لا يحدث خلاف مع زملائي عندما أشارك معهم العمل) المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.99)، بانحراف معياري (0.80) وأهمية نسبية (79.9%)، كما يلاحظ أن هناك اختلاف في متوسطات فقرات محور الثقة التنظيمية، إلا أن جميع المتوسطات من حيث تصورات المبحوثين كانت موجبة مما يدل على إدراك الجامعة لأهمية الثقة بالزملاء وذلك لإشاعة جو من التعاون بين العاملين وانجاز العمل المطلوب منهم بكفاءة.

بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي للثقة التنظيمية (4.19)، بانحراف معياري (0.72)، وأهمية نسبية بلغت (83.93%)، وهو أعلى من الوسط الفرضي البالغ (3)، كما أن أبعاد الثقة التنظيمية جميعاً أكبر من الوسط الفرضي، حيث أحتل بعد (الثقة بالإدارة العليا) المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي (4.24)، وبانحراف معياري (640.0) وأهمية نسبية (84.9%)، يليه بعد (الثقة بالزملاء) بمتوسط حسابي (4.18)، بانحراف (0.72)، وبأهمية نسبية بلغت (83.7%)، وأخيراً جاء بعد (الثقة بالرؤساء) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4.16)، وبانحراف معياري (0.79)، وأهمية نسبية (83.2%)، كما يلاحظ أن هناك اختلاف في متوسطات أبعاد الثقة التنظيمية، إلا أن جميع المتوسطات من حيث تصورات المبحوثين كانت مرتفعة مما يدل على إدراك الجامعة لأهمية الثقة التنظيمية في خلق مناخ مناسب وجاذب للعاملين مما يؤثر إيجابياً على أداء العاملين.

المحور الثاني: أداء العاملين:

لمعرفة مستوى أداء العاملين موضع الدراسة، حسب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والأهمية النسبية والترتيب لمعرفة آراء أفراد عينة الدراسة حول فقرات أداء العاملين، كما مبينة بالجدول (4).

جدول (4): الإحصاء الوصفي لموافقة المبحوثين حول المتغير التابع أداء العاملين

الترتيب	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	فقرات القياس	المتغير
9	82.1	0.64	4.11	تعمل الإدارة على توفير البيئة المناسبة المشجعة على العمل الفعال	أداء العاملين
6	85.1	0.63	4.25	يتلاءم حجم العمل مع قدراتي الشخصية ومؤهلاتي العلمية	
7	84.5	0.67	4.23	لدي القدرة على تحمل المسؤولية	
5	85.3	0.60	4.27	أحرص على تحقيق أداء متميز	
2	88.3	0.68	4.41	أقوم بإنجاز العمل المطلوب مني على أكمل وجه	
8	82.5	0.69	4.13	المعايير المتبعة في أداء العاملين تتسم بالعدالة والموضوعية	
1	88.4	0.74	4.42	يتسم توزيع العمل بين العاملين بالعدالة	
3	87.7	0.86	4.39	الحوافز المبتذلة تعمل على رفع مستوى الأداء	
4	86.4	0.68	4.32	يتأثر مستوي أدائي في العمل بحجم المعلومات التي يتم تبادلها بين الزملاء	
-	85.6	0.68	4.28	المجموع	

يلاحظ من الجدول (4) أن أداء العاملين كمتغير تابع جاءت بمتوسط حسابي قدره (4.28)، بانحراف معياري (0.68) وأهمية نسبية بلغت (85.6%)، وجاءت الفقرة (7) (يتسم توزيع العمل بين العاملين بالعدالة) بالترتيب الأول بمتوسط حسابي (4.42) وبانحراف معياري (0.74) وأهمية نسبية (88.4%)، مما يشير إلي في حين احتلت الفقرة (1) (تعمل الإدارة على توفير البيئة المناسبة المشجعة على العمل الفعال) المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (4.11)، بانحراف معياري (0.64) وأهمية نسبية (82.1%)، كما يلاحظ أن هناك اختلاف في متوسطات فقرات محور أداء العاملين، إلا أن جميع المتوسطات من حيث تصورات المبحوثين كانت مرتفعة.

3. اختبار فرضيات الدراسة:

لاختبار الفرضيات تم استخدام نماذج الانحدار المتعدد حيث المتغير المستقل الثقة التنظيمية بأبعاده (الثقة بالإدارة العليا، الثقة بالرؤساء، ثقة بالزملاء)، والمتغير التابع: أداء العاملين ولغرض التحقق من وجود أثر لكل متغير مستقل على المتغير التابع، على النحو التالي.

الفرضية الرئيسية: هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية للثقة التنظيمية في أداء العاملين بجامعة الزعيم الازهري

لاختبار هذه الفرضية أجري تحليل الانحدار المتعدد للتأكد من صلاحية النموذج من خلال قياس أثر أبعاد الثقة التنظيمية مجتمعة في أداء العاملين، كما مبين بالجدول (5)

جدول (5): أثر أبعاد الثقة التنظيمية مجتمعة في أداء العاملين

المتغير المستقل	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	القيمة الاحتمالية sig
المتغير الثابت	0.838	2.810	0.000
الثقة التنظيمية	0.812	11.095	0.000
معامل الارتباط = 0.731	معامل التحديد = 0.597		
قيمة الاختبار F = 123.203	القيمة الاحتمالية = 0.000		

من الجدول (5) يتضح وجود علاقة ذات دلالة إحصائية للثقة التنظيمية بوصفه متغيراً مستقلاً (تفسيرياً) في أداء العاملين بوصفها متغيراً تابعاً (مستجيباً)، ويدعم هذا التأثير قيمة (F) المحسوبة البالغة (123.203) وهي أكبر من قيمة الجدولية عند مستوى معنوية (0.000) وهذا يعني وجود تأثير لـ (الثقة التنظيمية) في المتغير التابع (أداء العاملين)، مما يدل أن منحى الانحدار جيد لوصف العلاقة بين المتغيرين، حيث أشارت التقديرات إلى وجود ارتباط طردي بين المتغيرين بلغ (0.731)، كما بلغت قيمة معامل التحديد (R2) للثقة التنظيمية (0.597)، وهذا يعني أن ما مقداره 59.7% من التباين الحاصل في أداء العاملين هو تباين مفسر بفعل الثقة التنظيمية وأن 40.3% هو تباين مفسر من قبل عوامل أخرى لم تدخل نموذج الانحدار. بناءً على تقديرات النموذج السابقة يمكن قبول فرضية الدراسة التي نصت على (وجود أثر ذو دلالة إحصائية للثقة التنظيمية في أداء العاملين).

الفرضية الفرعية الأولى: هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية للثقة بالإدارة العليا في أداء العاملين بجامعة الزعيم الازهري.

لاختبار هذه الفرضية أجري تحليل الانحدار البسيط لقياس تأثير الثقة بالإدارة العليا في أداء العاملين بجامعة الزعيم الازهري، كما مبين بالجدول (6)

جدول (6): أثر الثقة بالإدارة العليا في أداء العاملين

المتغير المستقل	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	القيمة الاحتمالية sig
المتغير الثابت	1.639	4.710	0.000
التفكير النظمي	0.606	7.197	0.000
معامل الارتباط = 0.614	معامل التحديد = 0.384		
قيمة الاختبار F = 51.670	القيمة الاحتمالية = 0.000		

من الجدول (6) يتضح وجود علاقة ذات دلالة إحصائية للثقة بالإدارة العليا بوصفه متغيراً مستقلاً (تفسيرياً) في أداء العاملين بوصفها متغيراً تابعاً (مستجيباً)، ويدعم هذا التأثير قيمة (F) المحسوبة البالغة (61.571) وهي أكبر من قيمة الجدولية عند مستوى معنوية (0.000) وهذا يعني وجود تأثير لـ (الثقة بالإدارة العليا) في المتغير التابع (في أداء العاملين)، مما يدل أن منحى الانحدار جيد لوصف العلاقة بين المتغيرين، حيث أشارت التقديرات إلى وجود ارتباط طردي بين المتغيرين بلغ (0.579)، كما بلغت قيمة معامل التحديد (R2) للثقة بالإدارة العليا (0.426)، وهذا يعني أن ما مقداره 42.6% من التباين الحاصل في أداء العاملين هو تباين مفسر بفعل الثقة بالإدارة العليا وأن 57.4% هو تباين مفسر من قبل عوامل أخرى لم تدخل نموذج الانحدار. بناءً على تقديرات النموذج السابقة يمكن قبول فرضية الدراسة التي نصت على (ذات دلالة إحصائية للثقة بالإدارة العليا في أداء العاملين).

الفرضية الفرعية الثانية: هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية للثقة بالرؤساء في أداء العاملين بجامعة الزعيم الازهري

لاختبار هذه الفرضية أجري تحليل الانحدار البسيط لقياس تأثير الثقة بالرؤساء في أداء العاملين بجامعة الزعيم الازهري، كما مبين بالجدول (7).

جدول (7): أثر الثقة بالرؤساء في أداء العاملين

المتغير المستقل	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	القيمة الاحتمالية sig
المتغير الثابت	2.345	9.471	0.000
الثقة بالرؤساء	0.447	7.293	0.000
معامل الارتباط = 0.551	معامل التحديد = 0.391		
قيمة الاختبار F = 53.876	القيمة الاحتمالية = 0.000		

من الجدول (7) يتضح وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للثقة بالرؤساء بوصفه متغيراً مستقلاً (تفسيرياً) في أداء العاملين بوصفها متغيراً تابعاً (مستجيباً)، ويدعم هذا التأثير قيمة (F) المحسوبة البالغة (53.876) وهي أكبر من قيمة الجدولية عند مستوى معنوية (0.000) وهذا يعني وجود تأثير لـ (الثقة بالرؤساء) في المتغير التابع (أداء العاملين)، مما يدل أن منحى الانحدار جيد لوصف العلاقة بين المتغيرين، حيث أشارت التقديرات إلى وجود ارتباط طردي بين المتغيرين بلغ (0.551)، كما بلغت قيمة معامل التحديد (R2) للثقة بالرؤساء (0.391)، وهذا يعني أن ما مقداره 39.1% من التباين الحاصل في أداء العاملين هو تباين مفسر بفعل الثقة بالرؤساء وأن 60.9% هو تباين مفسر من قبل عوامل أخرى لم تدخل نموذج الانحدار. بناءً على تقديرات النموذج السابقة يمكن قبول فرضية الدراسة التي نصت على (وجود علاقة ذات دلالة إحصائية للثقة بالرؤساء في أداء العاملين).

الفرضية الفرعية الثالثة: هنالك علاقة ذات إحصائية للثقة بالزملاء في أداء العاملين بجامعة الزعيم الازهري

لاختبار هذه الفرضية أجري تحليل الانحدار البسيط لقياس تأثير الثقة بالزملاء في أداء العاملين بجامعة الزعيم الازهري، كما مبين بالجدول (8).

جدول (8): أثر الثقة بالرؤساء في أداء العاملين

المتغير المستقل	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	القيمة الاحتمالية sig
المتغير الثابت	1.299	3.584	0.000
الثقة بالزملاء	0.641	7.849	0.000
معامل الارتباط = 0.579	معامل التحديد = 0.426		
قيمة الاختبار F = 61.571	القيمة الاحتمالية = 0.000		

من الجدول (8) يتضح وجود علاقة ذات دلالة إحصائية للثقة بالزملاء بوصفه متغيراً مستقلاً (تفسيرياً) في أداء العاملين بوصفها متغيراً تابعاً (مستجيباً)، ويدعم هذا التأثير قيمة (F) المحسوبة البالغة (61.571) وهي أكبر من قيمة الجدولية عند مستوى معنوية (0.000) وهذا يعني وجود تأثير لـ (الثقة بالزملاء) في المتغير التابع (أداء العاملين)، مما يدل أن منحى الانحدار جيد لوصف العلاقة بين المتغيرين، حيث أشارت التقديرات إلى وجود ارتباط طردي بين المتغيرين بلغ (0.579)، كما بلغت قيمة معامل التحديد (R2) للثقة بالزملاء (0.426)، وهذا يعني أن ما مقداره 42.6% من التباين الحاصل في أداء العاملين هو تباين مفسر بفعل الثقة التنظيمية وأن 57.4% هو تباين مفسر من قبل عوامل أخرى لم تدخل نموذج الانحدار. بناءً على تقديرات النموذج السابقة يمكن قبول فرضية الدراسة التي نصت على (وجود أثر ذو دلالة إحصائية للثقة بالزملاء في أداء العاملين).

ثالثاً: النتائج والتوصيات والمقترحات**النتائج:**

1. بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي للثقة التنظيمية (4.19)، بانحراف معياري (0.72)، وأهمية نسبية بلغت (83.93)، وهو أعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) مما يدل على إدراك الجامعة لأهمية الثقة التنظيمية في خلق مناخ مناسب وجاذب للعاملين مما يؤثر إيجابياً على أداء العاملين.
2. وجود ارتباط طردي بين المتغيرين بلغ (0.731)، كما بلغت قيمة معامل التحديد (R2) للثقة التنظيمية (0.597)، وهذا يعني أن ما مقداره 59.7% من التباين الحاصل في أداء العاملين هو تباين مفسر بفعل الثقة التنظيمية وأن 40.3% هو تباين مفسر من قبل عوامل أخرى مما يدل على تأثير الثقة التنظيمية على أداء العاملين.
3. يتم إتاحة الفرصة لجميع العاملين في المشاركة في صنع القرارات مما يؤدي لقناعتهم بها .
4. يسود جو من الثقة بين زملاء العمل مما يساعد في انجاز الاعمال بكفاءة.
5. يتسم توزيع العمل بين العاملين بالعدالة مما يؤثر إيجابياً في مستوي ادائهم.
6. يقوم العاملون بإنجاز ما هو مطلوب منهم بكفاءة .
7. تبدي الادارة العليا اهتماما بكافة مصالح العاملين.
8. يتأثر مستوي الاداء بالثقة التنظيمية بالجامعة.

التوصيات:

1. الاهتمام بتوفير بيئة عمل مشجعة للعمل.
2. منح العاملين مهام تتناسب مع قدراتهم ومؤهلاتهم العلمية
3. يجب ان تتسم معايير تقييم الاداء بالعدالة والموضوعية.
4. ضرورة الاهتمام بالعاملين و تنمية قدراتهم.
5. ضرورة تشجيع العاملين على تجويد أداءهم وتحقيق التميز في الاداء.
6. ضرورة الاهتمام بالعمل الجماعي والعمل بروح الفريق .
7. يجب توزيع العمل بين العاملين وفقا لمؤهلاتهم ومقدراتهم .

8. الاهتمام بعلاقات العمل اذ تعمل على تهيئة مناخ الثقة والتفاهم بين العاملين.

المراجع:

أولاً: المراجع باللغة العربية.

- [1] ابو هلال، حنان حسن عيسى والسيد، محمود محمد إبراهيم، (2018). *الثقة التنظيمية وعلاقتها بالتعلم التنظيمي*. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، 2، 301-325.
- [2] حامد، شيماء حلمي شحاتة. (2021). *الثقة التنظيمية وانعكاساتها على السلوك الابداعي للعاملين*. مجلة كلية التربية في العلوم الانسانية والادبية، (27)، 115-180.
- [3] الحرارشة، حسين محمد. (2011). *إدارة الجودة الشاملة والاداء الوظيفي*. دار جليس الزمان للنشر والتوزيع.
- [4] الحسيني، عزة احمد محمد واحمد ايمان زغلول راغب. (2005). *الثقة التنظيمية وفعالية الاداء المدرسي بجمهورية مصر العربية*. مجلة الجمعية المصرية للتربية المقارنة والادارة التعليمية. (8)، 7-17.
- [5] حماوي، عائشة و زبوزبوا، فضيلة. (2020). *دور الثقافة التنظيمية في الرفع من أداء العاملين في المؤسسات الجنوبية*. [رسالة ماجستير غير منشورة] جامعة احمد دراية أدرار الجزائر .
- [6] الدحلة، فيصل عبد الرؤوف. (2001). *تكنولوجيا الاداء البشري: المفهوم واساليب القياس والنماذج*. عمان دائرة المكتبة الوطنية.
- [7] درة، عبدالباري، الصباغ زهير، احمد، مروة والعدوان ياسر. (2010). *إدارة القوى البشرية (ط 2)*. الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوزيع.
- [8] رضوان، طارق رضوان محمد. (2014). *الثقة التنظيمية كمحدد للعلاقة بين العدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي*. مجلة التجارة والتمويل، العدد 4.1-51.
- [9] عبد الرحمن، ثابت إدريس. (2007). *إدارة الاعمال النظرية ونماذج تطبيقية*. مكتبة الإبراهيمية.
- [10] عبد الله، محمد حمزة أمين. (2017). *الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي*. مجلة كلية الآداب، جامعة طنطا المجلد الثاني. (30)، 785-839.
- [11] عبد الله، محمد حمزة أمين. (2017). *الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي*. مجلة كلية الآداب جامعة طنطا، المجلد الثاني (30)، 839-785.
- [12] العبيدي، سليمان سالم، أمبارك و المبروك عبد الجواد. (2021). *الالتزام التنظيمي ودوره في تحسين أداء العاملين*. مجلة كلية الاقتصاد لبحوث العلمية ليبيا. (1)، 1-33.
- [13] العسمي، سماح بنت عبد القادر و الحنيطي محمد بن فالح. (2019). *اثر الثقة التنظيمية على سلوك المواطن التنظيمية*. مجلة العلوم الاقتصادية والادارية والقانونية، مجلد (3)، 1-18.
- [14] عشاوي، محمد. (2010). *الإدارة الاستراتيجية في تنمية الموارد البشرية في ظل العولمة*. منشأة المعارف.
- [15] فلاح حسن الحسين ومؤيد عبدالرحمن الدوري. (2007). *إدارة البنوك مدخل علمي استراتيجي معاصر*. دار وائل للنشر عمان .
- [16] ماهر، أحمد. (2005). *إدارة الموارد البشرية*. الدار الجامعية للنشر.
- [17] المحاسنة، ابراهيم محمد. (2013). *ادارة وتقييم الاداء الوظيفي*. دار جرير للنشر والتوزيع.
- [18] محمود، محمد جابر، أحمد، ننسي فؤاد و حسن، منال محمد بكرى. (2018). *الثقة التنظيمية في المؤسسات التعليمية*. مجلة كلية التربية النوعية، جامعة جنوب الوادي، المجلد (1)، 191-204.
- [19] النجار، حميدة محمد البدوي. (2015). *تأثير القيادة الجديرة بالثقة على البراعة التنظيمي*. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، (4)، 221-256.
- [20] الهاجري، عذاري سعود والعزاوي، نجم عبدالله. (2011). *أثر التمكين والابداع في تحسين أداء العاملين* [رسالة ماجستير غير منشورة] جامعة الشرق الاوسط. الكويت.

معلومات الباحث

 ORCID

اسيا يعقوب الهادي عبد الخير : [6884-5624-0001-0000](https://orcid.org/0000-0001-5624-6884)

RESEARCH ARTICLE

ORGANIZATIONAL TRUST AND ITS IMPACT ON THE PERFORMANCE OF EMPLOYEES BY APPLYING IT TO EMPLOYEES AT AL-ZAEEM AL-AZHARI UNIVERSITYAsia Yagoub Alhadi Abdalkhair* *Dept. of Business Administration, College of Business, King Khalid University, Saudi Arabia****Corresponding author: Asia Yagoub Alhadi Abdalkhair; E-mail: aabdalkhair@kku.edu.sa****Received: 23 April 2022 / Accepted 28 May 2022 / Published online: 30 June 2022****Abstract**

The study aimed to identify the relationship between organizational trust and the performance of employees at Al-Zaeem Al-Azhari University, the study population consisted of all employees at Al-Zaeem Al-Azhari University. For employees and the organization as a whole, all workers are given the opportunity to participate in decision-making, and it recommended several recommendations, including the need to give workers tasks commensurate with their abilities and academic qualifications.

Keywords: Confidence, Organizational trust, Performance, Staff.**كيفية الاقتباس من هذا البحث:**

عبد الخير، ا. ي. ا. (2022). الثقة التنظيمية واثرها على أداء العاملين بالتطبيق على العاملين بجامعة الزعيم الازهري. مجلة جامعة عدن الإلكترونية للعلوم الانسانية والاجتماعية، 3(2)، ص 75-87. <https://doi.org/10.47372/ejua-hs.2022.2.162>

حقوق النشر © 2022 من قبل المؤلفين. المرخص لها EJUA، عدن، اليمن. هذه المقالة عبارة عن مقال مفتوح الوصول يتم توزيعه بموجب شروط وأحكام ترخيص Creative Commons Attribution (CC BY-NC 4.0).

