

Research Article

Open Access



الثقة التنظيمية ودورها في تعزيز الالتزام التنظيمي "دراسة تطبيقية على عينة من العاملين بمستشفى الأبرق القروي"

المبروك عبد الجواد أمبارك المبروك*

*المبروك عبد الجواد
أمبارك المبروك، قسم إدارة
الأعمال- كلية الاقتصاد
جامعة عمر المختار

المستخلص:

سعت الدراسة الحالية إلى تقصي الدور الذي تلعبه الثقة التنظيمية بأبعادها (الثقة في الإدارة العليا، الثقة في الرئيس المباشر، الثقة في زملاء العمل) في تعزيز الالتزام التنظيمي بأبعاده (الالتزام العاطفي، الالتزام المعياري، الالتزام الاستمراري). تَكُون مجتمع الدراسة من (279) عاملاً من العاملين في المهن الطبية والإدارية في مستشفى الأبرق القروي. استُخدم في الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وكانت الاستبانة هي الأداة المستخدمة لجمع البيانات. البرنامج الإحصائي (SPSS v25) استُخدم في معالجة البيانات التي جُمعت من العينة العشوائية البسيطة المقدرة بـ (138) عاملاً. كشفت نتائج الدراسة أن مستوى الثقة التنظيمية كان مرتفعاً، كما أن مستوى الالتزام التنظيمي كان مرتفعاً أيضاً لدى العاملين بالمستشفى. كما توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للثقة التنظيمية على الالتزام التنظيمي، إلى جانب ذلك، وجود أثر ذي دلالة إحصائية لكل بُعد من أبعاد الثقة التنظيمية على الالتزام التنظيمي بالمستشفى محل الدراسة. أوصت الدراسة بضرورة أن تدرك إدارة المستشفى معنى وأهمية الثقة التنظيمية وأثرها في تحسين وتعزيز الالتزام التنظيمي للعاملين لديها.

الكلمات المفتاحية: الثقة التنظيمية، الالتزام التنظيمي، مستشفى الأبرق القروي.

*Corresponding author:

Elmabrouk. A. A.

Elmabrouk.

E-mail addresses:

elmabrouk.elmabrouk@omu.edu.ly

Department of Business
Administration,
Faculty of Economics-
University of Omar Al-
Mukhtar.

Received:

26 September 2024

Accepted:

30 November 2024

Publish online:

31 December 2024

Organizational Trust and Its Role in Enhancing Organizational Commitment "An Applied Study on A Sample of Employees at Al-Abraq Rural Hospital"

Elmabrouk. A. A. Elmabrouk

Abstract:

The current study sought to investigate the role played by organizational trust in its dimensions (trust in senior management, direct supervisor, and in co-workers) in enhancing organizational commitment in its dimensions (emotional commitment, normative commitment, and continuance commitment). The study population consisted of (279) employees in the medical and administrative professions at Al-Abraq rural hospital. A descriptive analytical approach has been used, as well as a questionnaire in order to collect data. The statistical program (SPSS v25) was used to process the data collected from a random sample estimated at (138) employees. The results of the study revealed that, the level of organizational trust was high, and the level of organizational commitment was also high among hospital employees. The study also found that there was a statistically significant effect of organizational trust on organizational commitment, as well as, there was a statistically significant effect for each dimension of organizational trust on organizational commitment in the hospital being studied. The study recommended that the hospital management should realize the meaning and importance of organizational trust and its impact on improving and enhancing the organizational commitment of its employees.

Keywords: Organizational Trust, Organizational Commitment, Al-Abraq Rural Hospital.



1. المقدمة:

تواجه المنظمات اليوم تحديات جديدة في بيئات عملها بسبب التطورات المتسارعة والمهمة التي تحدث في مختلف المجالات على مستوى العالم، وقد أثرت هذه التغيرات بشكل ملحوظ على النهج الاستراتيجي الذي تتبناه هذه المنظمات. ولضمان استدامتها ونجاحها في التكيف مع هذه التحولات، يجب على هذه المنظمات تبني مفاهيم إدارية حديثة تساهم في توفير بيئة عمل ملائمة، مما سيعزز من أداء العاملين لديها. ومن بين المفاهيم الحديثة للإدارة الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي، وكلاهما يعتبران عنصراً أساسياً يمكن أن يكون لهما تأثير كبير على كيفية استجابة المنظمات لهذه التحديات. وبالتالي، تسعى أغلب المنظمات على مختلف مجالاتها باستمرار إلى تنمية وتعزيز هذه الجوانب على جميع المستويات لتحقيق أهدافها وأهداف موظفيها (حاتم وعبد الكريم، 2024).

وتُعَد الثقة التنظيمية عنصراً حيوياً يجب على كل منظمة ناجحة أن تنميه، حيث تعتمد علاقات العمل داخل المنظمات في الغالب على عنصر الترابط المتبادل بين العاملين، لتحقيق الأهداف الخاصة والتنظيمية، ويعزز هذه الثقة الشعور بالمسؤولية بين الأفراد والتشجيع المستمر على التعاون فيما بينهم نحو تحقيق الأهداف المشتركة. وبالتالي، من الأهمية بمكان أن تركز المنظمات على إنشاء بيئة عمل قائمة على الثقة، أضف إلى ذلك أن الثقة التنظيمية تؤثر بشكل كبير على سلوك العاملين، وتعزز ولائهم وتحفزهم على التفوق حتى في المهام التي تمتد إلى ما هو أبعد من مسؤولياتهم الوظيفية الرسمية. وهذه الظاهرة، تُعرف بسلوك المواطن التنظيمية، وهي ضرورية لنجاح المنظمة وتحقيق أهدافها بشكل فعال (العسمي والحنيطي، 2019).

وفي المقابل، يلعب الالتزام التنظيمي دوراً حيوياً في تعزيز فعالية المنظمة وتحقيق أهدافها، وتعزيز العلاقة المتناغمة بين الأفراد ومنظمتهم، مما يضمن بقاءهم أعضاء منخرطين فيها. ويتجلى هذا الالتزام في الجهد الإضافي الذي يبذله العاملون في عملهم، كما ينظر إلى أولئك الذين يكرسون أنفسهم لمنظمتهم على أنهم أصول استراتيجية لها، ومما يمكن المنظمة من الازدهار والتنافس بشكل أفضل وأكثر فعالية. وبالتالي، فإن الالتزام التنظيمي هو عنصر أساسي للمكونات التنظيمية التي تساهم في تنمية المنظمات؛ مما يعود بالنفع في نهاية المطاف على العاملين بها، خاصة أولئك الذين يتمتعون بإنتاجية عالية. كما يمكن لمساهمات العاملين الملتزمين أن تعزز بشكل كبير من استدامة وبقاء للمنظمة (Nguyen, 2016).

وفي الآونة الأخيرة، أصبح للباحثين في مجال إدارة الأعمال اهتمام كبير وبشكل متزايد بمفهوم الثقة والالتزام التنظيميين، وخاصة المهتمين بمجالات السلوك التنظيمي ونظريات التنظيم، وهذا الاهتمام يمكن أن يُعزى إلى عدة عوامل مختلفة، حيث تبرز العولمة كأحد أهم هذه الاعتبارات الرئيسية. ومع تعاظم المنظمات مع هذه التحديات التي تفرضها العولمة، فإنها تضطر إلى الانتقال من الممارسات التقليدية للإدارة إلى النماذج الحديثة الأكثر تنافسية. وبالتالي، فمن الضروري لهذه المنظمات أن تعزز الثقة والالتزام، ليس فقط بين موظفيها، ولكن أيضاً مع العملاء الخارجيين، بما في ذلك الأفراد والمنظمات الأخرى (ليلي، وآخرون، 2022).

لذلك تهدف هذه الدراسة إلى بيان الدور الذي تلعبه الثقة التنظيمية في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى العاملين بمستشفى الأبرق القروي.

● مشكلة الدراسة:

يُعدّ العنصر البشري من أهم الأصول التي تمتلكها أي منظمة، حيث يعتبر الأساس لتحسين الكفاءة وتحقيق الأهداف. لذلك، من الأهمية بمكان إعطاء الأولوية لرفاهية العاملين وخلق بيئة عمل مناسبة لهم، ومن العناصر الأساسية التي تساهم في تعزيز هذه البيئة، الثقة التنظيمية؛ والتي تُعد ضرورية لبناء علاقات عمل قوية سواء كان ذلك بين العاملين داخل المنظمات، أو بين العاملين ورؤسائهم، أو بين العاملين وقياداتهم الإدارية. أضف إلى ذلك، أن المستويات العالية من الثقة التنظيمية لها تأثير إيجابي على التزام العاملين بعملهم، وتعزز من ولائهم، والوفاء بمسؤولياتهم الوظيفية، وكذلك تحقيق السلوكيات المستهدفة من المواطن التنظيمية (العسمي والحنيطي، 2019). وعلى الرغم من أهمية قطاع الصحة في تحقيق التنمية الاجتماعية المستدامة وما يتطلبه ذلك من ضرورة مواكبة التطورات السريعة في مجال الطب الحديث، إلا أن هذا القطاع يواجه العديد من التحديات والضغوط المستمرة لتقديم خدمات صحية استثنائية. ولذلك، تبرز الحاجة لإجراء دراسة علمية تهدف إلى تعزيز الفهم والمعرفة لمفهوم الثقة والالتزام التنظيميين، فضلاً عن سبل تطبيقهما في هذا القطاع الحيوي. ومن هذا المنطلق، يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس للدراسة الحالية، كالآتي:

ما دور الثقة التنظيمية في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى العاملين بمستشفى الأبرق القروي؟

ويمكن تقسيم هذا السؤال إلى التساؤلات الفرعية الآتية:

1. ما مستوى الثقة التنظيمية لدى العاملين بمستشفى الأبرق القروي من خلال الأبعاد الآتية: (الثقة بالإدارة العليا، الثقة بالرئيس المباشر، الثقة بزملاء العمل)؟
2. ما مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بمستشفى الأبرق القروي من خلال الأبعاد الآتية: (الالتزام العاطفي، الالتزام المعياري، الالتزام الاستمراري)؟
3. هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الثقة التنظيمية على الالتزام التنظيمي من وجهة نظر العاملين بالمستشفى محل الدراسة؟

• أهداف الدراسة:

- تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:
- تقديم إطار نظري لكل من موضوعي الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي.
- التعرف على مستوى الثقة التنظيمية السائدة في مستشفى الأبرق القروي من خلال الأبعاد الآتية: (الثقة بالإدارة العليا، الثقة بالرئيس المباشر، الثقة بزملاء العمل)
- الكشف عن مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين في مستشفى الأبرق القروي من خلال الأبعاد الآتية: (الالتزام العاطفي، الالتزام المعياري، الالتزام الاستمراري)
- تحديد دور أبعاد الثقة التنظيمية في تعزيز الالتزام التنظيمي بالمستشفى قيد الدراسة
- تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات على ضوء ما يُحقّق من نتائج للدراسة، والتي من شأنها إبراز دور الثقة التنظيمية في تعزيز الالتزام التنظيمي في القطاع الصحي قيد الدراسة.

• فرضيات الدراسة:

- من أجل الإجابة عن أسئلة الدراسة وتحقيق الأهداف المحددة سلفاً للدراسة، صيغت الفرضيات التالية:
- **الفرضية الأولى:** لا يوجد مستوى مرتفع من الثقة التنظيمية لدى العاملين بمستشفى الأبرق القروي من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.
- **الفرضية الثانية:** لا يوجد مستوى مرتفع من الالتزام التنظيمي لدى العاملين بمستشفى الأبرق القروي من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.
- **الفرضية الثالثة:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للثقة التنظيمية بأبعادها (الثقة بالإدارة العليا، الثقة بالرئيس المباشر، الثقة بزملاء العمل) على الالتزام التنظيمي بالمستشفى محل الدراسة. وتتجزأ الفرضية الرئيسية الثالثة بدورها إلى الفرضيات الفرعية التالية:
- **الفرضية الفرعية الأولى:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لُبُعد الثقة في الإدارة العليا على الالتزام التنظيمي بالمستشفى محل الدراسة.
- **الفرضية الفرعية الثانية:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لُبُعد الثقة في الرئيس المباشر على الالتزام التنظيمي بالمستشفى محل الدراسة.
- **الفرضية الفرعية الثالثة:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لُبُعد الثقة في زملاء العمل على الالتزام التنظيمي بالمستشفى محل الدراسة.

● أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في الآتي:

- تستقي هذه الدراسة أهميتها من طبيعة وأهمية موضوعي الدراسة الثقة والالتزام التنظيميين، حيث حظي هذان الموضوعان بقدر كبير من الاهتمام في مجال إدارة الأعمال؛ وذلك لدورهما الأساسي في إرساء المزايا التنافسية على المدى الطويل، الأمر الذي يؤدي إلى تحسين مستويات الأداء للمؤسسة وتعزيز نموها وتقدمها.
- تستمد هذه الدراسة أهمية من كونها تمثل أول دراسة في بيئة القطاع الصحي الليبي -على حد علم الباحث- والتي تهدف إلى استكشاف تأثير الثقة التنظيمية على الالتزام التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة.
- تكمن أهمية الدراسة لإدارة المستشفى محل الدراسة من خلال ما يتوصل إليه من نتائج قيمة، والتي سوف توفر لها رؤى وآفاق مستقبلية حول العناصر التي تعزز من الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي بين العاملين لديها.
- تكتسب هذه الدراسة أهميتها من كونها تعزز الفهم العلمي للمعرفة في مجال العلوم الإنسانية والاجتماعية بشكل عام، والعلوم الإدارية بشكل خاص. إلى جانب ما تطرحه من آفاق جديدة للباحثين والمهتمين لتناول هذا الموضوع من جوانب متعددة بقطاعات خدمية وإنتاجية مختلفة.

● حدود الدراسة:

- **الحدود الموضوعية:** اقتصرت هذه الدراسة على دراسة أثر الثقة التنظيمية على الالتزام التنظيمي بمستشفى الأبرق القروي.
- **الحدود البشرية:** طبقت هذه الدراسة على العاملين بالمهن الطبية والإدارية بمستشفى الأبرق القروي.
- **الحدود المكانية:** أجري الجانب الميداني لهذه الدراسة في مستشفى الأبرق القروي.
- **الحدود الزمانية:** أجريت هذه الدراسة خلال الفترة من شهر 2024/2 إلى شهر 2024/6م.

● مصطلحات الدراسة:

- ❖ **الثقة التنظيمية (Organizational Trust):** تشير إلى التوقعات والمعتقدات والمشاعر الإيجابية التي يحملها الأفراد تجاه مؤسساتهم من خلال الممارسات والسلوكيات الإدارية المعمول بها، وتعكس هذه الممارسات الالتزام بالقيم الأخلاقية الشاملة وتأخذ في الاعتبار العلاقات بين العاملين ورؤسائهم (الشكرجي، 2008: 57). وأبعاد الثقة التنظيمية هي:
- **الثقة بالإدارة العليا (المنظمة) (Trust in Senior Management):** يتعلق الأمر بالثقة التي يضعها الأفراد في أهداف المنظمة وقراراتها، مما يدل على اعتقادهم بأن أنشطة الإدارة وخياراتها ولوائحها سوف تعود بالنفع على جميع الأعضاء. بالإضافة إلى ذلك، فإنه يشمل التناغم بين قيم ومبادئ الفرد مع قيم ومبادئ المنظمة، في سبيل إنجاز الأعمال والمهام بفعالية أكبر (فليح، 2010: 200).
- **الثقة بالرئيس المباشر (Trust in Immediate Supervisor):** ثقة الأفراد في مشرفهم تتأثر بمدى اهتمام المشرف ودعمه وتحفيزه وقدرته على تلبية الاحتياجات الشخصية لهم، وتقدير جهودهم، وقدرته على رفع الروح المعنوية، بالإضافة إلى مهاراتهم وكفاءتهم لإكمال المهام الموكلة إليهم بشكل فعال (فليح، 2010: 199).
- **الثقة بزملاء العمل (Trust in Co-workers):** تتعلق بالثقة المتبادلة بين الأفراد داخل المنظمة، والتي تعززها العلاقات التعاونية والتواصل الشفاف، وتستند هذه الثقة إلى التوافق المشترك للقيم والمبادئ بين الأطراف المعنية (فليح، 2010: 199).

- ❖ **الالتزام التنظيمي (Organizational Commitment):** يعرف كل من ماير وآلن، (1991) Meyer and Allen الالتزام التنظيمي بأنه يشير إلى حالة نفسية تحدد العلاقة بين الأفراد ومنظمتهم، وتؤثر على اختياراتهم للبقاء مع المنظمة أو المغادرة منها. وللالتزام التنظيمي ثلاثة أشكال (أبعاد) هي:
- **الالتزام المعياري/ الأخلاقي (Normative Commitment):** يتعلق هذا المفهوم بإخلاص العاملين للبقاء مع المنظمة.
- **الالتزام العاطفي/ المؤثر (Affective Commitment):** يعكس هذا المفهوم الرابطة العاطفية التي تربط الأفراد بالمنظمة، فضلاً عن ارتباطاتهم المهنية والخاصة بها.

– **الالتزام الاستمراري (Continuance Commitment):** يتعلق هذا المفهوم بالتكلفة المرتبطة برحيل فرد ما عن منظمة ما، كما يعكس مدى التزام الفرد بالبقاء في منظمة معينة، حيث يدرك أنّ الرحيل من شأنه أن يؤدي إلى تكاليف كبيرة (الشوابة والطعاني، 2013).

1. الإطار النظري والدراسات السابقة:

في هذا الجانب من الدراسة سلّط الضوء على المفاهيم النظرية والدراسات التجريبية ذات الصلة بموضوع الدراسة، وذلك على النحو الآتي:

أولاً- الإطار النظري:

أ. الثقة التنظيمية، المفهوم والأبعاد:

• مفهوم الثقة التنظيمية:

إن فكرة الثقة التنظيمية تؤكد على دورها الأساسي كمقدمة للتعاون، وتعزيز التفاعلات الإيجابية والتعاونية التي تشكل أهمية بالغة للحفاظ على العلاقات طويلة الأمد، والثقة ليست مهمة فقط للجهود الإبداعية داخل المنظمة، بل في العلاقات بين المنظمات، مثل التحالفات الاستراتيجية وشركات البحث والتطوير. وعلى هذا النهج، يمكن تعريف الثقة بأنها: "توقعات الفرد فيما يتصل بكفاءة الطرف الآخر ونزاهته وسلوكه" (Kirsimarja & Pirjot, 2011: 4). كما تشير الثقة التنظيمية إلى الشعور بالدعم الذي يشعر به العاملون في مكان العمل، إلى جانب الثقة في أنّ المنظمة سوف تفي بوعودها (كاظم، 2014: 231). وتعرف الثقة التنظيمية أيضاً بأنها ثقة الشخص في أهداف المنظمة وقراراتها وسياساتها، وكذلك في قيادة المنظمة وزملائه، والتي تعكس مدى رضاه والتزامه بالمنظمة (جودت وفارس، 2014: 168). ويشار إليها أيضاً باعتبارها مقياساً لمدى ثقة الأفراد أو المجموعات في قدرة نظام صنع القرار التنظيمي على تحقيق نتائج إيجابية لهم، حتى بدون أي تأثيرات مباشرة على هذا النظام (لعمور، قشام، وبوزيدي، 2020: 1035).

• أبعاد الثقافة التنظيمية:

قد وضّحت دراسات عديدة الأبعاد المختلفة للثقافة التنظيمية، حيث أجمع العديد من الباحثين على تحديد ثلاثة أبعاد أساسية استناداً إلى أبحاثهم الموسعة في هذا المجال، وذلك كالآتي:

1. **الثقة بالإدارة العليا (المنظمة):** تكتسب الإدارة العليا بالمنظمة ثقة موظفي المنظمة من خلال تلبية احتياجاتهم وتطلّعاتهم، وتقديم الدعم المادي والمعنوي لهم، ومواءمة أفعالهم مع أقوالهم، والتواصل معهم بكل وضوح بشأن توقعاتهم، وإنشاء هيكل تنظيمي مرّن ومناسب، وضمان المساواة في المعاملة بين كافة الإدارات والأقسام والفروع (هاشم، والعابدي، 2010: 46).
2. **الثقة بالرئيس المباشر:** تعكس هذه التوقعات النظرة الإيجابية التي يتبنّاها المرؤوسون اتجاه مشرفهم المباشر، والتي تتشكل من خلال العلاقة بينهما، ويكسب المشرف المباشر ثقة مرؤوسيه من خلال إظهار الكفاءة والجدارة والشفافية والاهتمام الحقيقي بمصالحهم واحتياجاتهم وتقديم الدعم لهم ومعاملتهم بشكل عادل (جودت وفارس، 2014: 169).
3. **الثقة بزملاء العمل:** تشير الثقة بين الزملاء إلى العلاقات التعاونية والمواقف الإيجابية التي تنشأ بين الأفراد في بيئة العمل. وتعتمد هذه الثقة على العلاقات المتبادلة التي تتسم بمشاركة المعلومات والأفكار والتواصل المفتوح، وجميعها تلعب دوراً حاسماً في تحقيق الأهداف والغايات المشتركة. هذا تعززه بعض الصفات والسمات التي تجعل الفرد يستحق ثقة الآخرين، بما في ذلك الالتزام بالعمل، والتمسك بالقيم والمبادئ، والاهتمام بمصالح الزملاء، والاستعداد لمساعدة الآخرين (أبو شلويش، 2013: 24).

ب. الالتزام التنظيمي، المفهوم والأبعاد:

• مفهوم الالتزام التنظيمي:

يُشكل الالتزام التنظيمي ركناً أساسياً للعملية الإدارية على كافة المستويات، وهو هدف حيوي تسعى المنظمات كافة إلى تحقيقه، ويُعدّ الالتزام أمراً جوهرياً للازدهار والتقدم في بيئات عمل معقدة وتنافسية. وعلى هذا النهج، فهو يُعدّ مطلباً أساسياً لكل من المنظمات العامة والخاصة. ويشير الالتزام التنظيمي إلى "مدى ارتباط الموظف بمنظمته، بما في ذلك تعلقه بأهدافها وقيمها وقبوله لها، فضلاً عن استعداده لبذل أقصى جهد مدفوع برغبته في الاستمرار في العمل فيها" (دهمش، 2010).

• أبعاد الالتزام التنظيمي:

الالتزام التنظيمي هو عنصر حاسم يؤثر على نجاح أو فشل المنظمات، ووفقاً للأدبيات والدراسات الإدارية ذات العلاقة، هناك ثلاث مكونات أساسية للالتزام التنظيمي، كما حددها ماير وألين (Meyer and Allen, 1991)، هي:

1. **الالتزام المعياري:** يشير هذا المكون إلى تصور الفرد لأهمية الالتزام بعمله والبقاء مع منظمته، ويشمل القيم والمشاعر والعواطف التي تدفع شعور العاملين إلى الالتزام بالعمل.
2. **الالتزام العاطفي:** يتضمن هذا المكون الارتباط العاطفي والتكامل بين العاملين والمنظمة، حيث يشعر أولئك الذين يظهرون التزاماً عاطفياً برغبة قوية في مواصلة عملهم، مما يعزز الولاء للمنظمة.
3. **الالتزام الاستمراري:** يصف هذا الجانب الحاجة المدركة للعاملين للبقاء مع منظمته الحالية، حيث إنّه يعكس وعيهم بالتكاليف المرتبطة بالمغادرة، مما يؤثر على قرارهم بالبقاء في أدوارهم.

ثانياً- الدراسات السابقة:

دراسة (الأثر، 2024)؛ هدفت الدراسة إلى دراسة العلاقة بين الثقة التنظيمية والصراع التنظيمي من وجهة نظر موظفي جامعة بنغازي. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وجمعت البيانات بواسطة الاستبانة، حيث استُخدمت (277) استبانة لتحليلها بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS. كشفت النتائج أن الموظفين قد قيموا مستوى متغير الثقة التنظيمية بشكل عام وأبعاده الثلاث على أنه متوسط. وكذلك الأمر، بالنسبة لمستوى متغير الصراع التنظيمي وأبعاده الخمس جاءت متوسطة أيضاً. كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية (0.01%) مهمة بين الثقة التنظيمية وأبعادها والصراع التنظيمي، أوصت الدراسة بضرورة زيادة الشفافية في الإدارة، وتحسين الاتصال بين الإدارة والموظفين، وتشجيع مشاركة الموظفين في صنع القرار، وإجراء تقييمات منتظمة لثقافة المنظمة، وتحليل المصادر المحتملة للصراع.

دراسة (حامد، 2024)؛ هدفت الدراسة إلى معرفة مستويات الصمت التنظيمي والثقة التنظيمية لدى المعلمين في مدارس التعليم العام في قمينس، واستُخدم المنهج الوصفي، واختيرت عينة عشوائية مكونة من (306) معلماً ومعلمة. جمعت البيانات من خلال الاستبانة، وحُلَّت باستخدام برنامج (SPSS). كشفت نتائج الدراسة أن الصمت التنظيمي كان عند مستوى متوسط، في حين كانت الثقة التنظيمية منخفضة. بالإضافة إلى ذلك، كان هناك ارتباط إيجابي ضعيف ولكنه ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين الصمت التنظيمي والثقة التنظيمية.

دراسة (حاتم وعبد الكريم، 2024)؛ هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف دور الثقة التنظيمية في تحقيق الالتزام التنظيمي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة برج بوعريرج في الجزائر. تكونت أبعاد الثقة التنظيمية من الثقة في الزملاء، والثقة في المشرفين، والثقة في الإدارة، واستُخدم المنهج الوصفي التحليلي، وجمعت البيانات بواسطة الاستبيان. اختيرت عينة عشوائية من (65) موظفاً بالكلية، واستُخدم برنامج التحليل الإحصائي (SPSS 22) لتحليل البيانات. كشفت النتائج عن العديد من النقاط الرئيسية، أبرزها وجود مستويات مرتفعة من الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي من وجهة أفراد العينة، وكذلك وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي. علاوة على ذلك، أظهر كل بُعد من أبعاد الثقة التنظيمية (الثقة بالزملاء، والثقة بالمشرفين، والثقة بالإدارة) تأثيراً ذا دلالة إحصائية على الالتزام التنظيمي.

دراسة (مدوكي، 2023)؛ هدفت هذه الدراسة إلى التحقق من تأثير الثقة التنظيمية على الالتزام التنظيمي لدى العاملين في مؤسسة النسيج والتجهيز بسكرة في الجزائر. تم تطوير استبيان مكون من (26) فقرة لجمع البيانات، وتم توزيعه على (70) موظفاً، وكانت (65) استبانة صالحة للتحليل. وبعد التأكد من صحة وموثوقية الاستبانة، تم تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS). أشارت النتائج إلى أن مستوى متغير الثقة التنظيمية وأبعادها الثلاث، ومتغير الالتزام التنظيمي وأبعاده الثلاث جاءت جميعها بدرجة متوسطة بالمؤسسة محل الدراسة. كما أشارت النتائج إلى وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لمتغير الثقة التنظيمية على الالتزام التنظيمي. علاوة على ذلك، أوضحت النتائج أن كل بُعد من أبعاد الثقة التنظيمية (الثقة في إدارة المنظمة، والمشرفين والزملاء) له تأثير كبير على الالتزام التنظيمي. أوصت الدراسة بضرورة أن تقوم المؤسسة محل الدراسة بتعزيز ورفع من مستوى الثقة التنظيمية لدى العاملين بها لما له من دور في رفع من مستوى الالتزام التنظيمي لديهم.

دراسة (نجيمي وبوطالب، 2023)؛ هدفت هذه الدراسة إلى تقييم مستويات الثقة التنظيمية والاستقرار الوظيفي داخل كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل في الجزائر، وكذلك دراسة طبيعة علاقة الأثر بين هذين المتغيرين. ولتحقيق هذا الهدف تم توزيع استبانة على (42) موظفاً، تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة. وتم تحليل البيانات

باستخدام برنامج (SPSS). أظهرت النتائج أن كلاً من متغيري الثقة التنظيمية والاستقرار الوظيفي جاء بدرجة متوسطة. بالإضافة إلى ذلك، كان هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للثقة التنظيمية على الاستقرار الوظيفي عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$). كما أوصت الدراسة بضرورة أن تعزز الإدارة العليا الثقة بها، من خلال أن تكون أكثر شفافية مع الموظفين، وتفي بالوعود، وتقدم الدعم، وتطبق القوانين بشكل عادل ومهني.

دراسة (عبدالخير، 2022)؛ هدفت الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين الثقة التنظيمية وأداء العاملين في جامعة الزعيم الأزهري، تمثل مجتمع الدراسة بكافة العاملين في الجامعة. توصلت الدراسة إلى أن المتوسط الحسابي للثقة التنظيمية جاء مرتفعاً، كما أشارت الدراسة إلى وجود تأثير للثقة التنظيمية على أداء العاملين. أوصت الدراسة بأهمية إشراك كافة العاملين في عملية اتخاذ القرار، كما أكدت على أهمية إسناد المهام بما يتناسب مع مهارات العاملين ومؤهلاتهم العلمية.

دراسة (Rédha, Yasser & Brahim, 2022)؛ هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة تأثير الثقة التنظيمية بأبعادها المتمثلة (الثقة بزملاء العمل، الثقة بالرئيس المباشر، الثقة بالإدارة العليا) على الالتزام التنظيمي. ولتحقيق ذلك، تم إعداد استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات وتم توزيعها على عينة عشوائية مكونة من (43) موظفاً بالمكتبة المركزية لجامعة محمد الصديق بن يحيى في الجزائر. تمت معالجة البيانات المجمع إحصائياً باستخدام برنامج (SPSS). كشفت النتائج أن مستوى الثقة التنظيمية بشكل عام وُعدى؛ الثقة بالزملاء والثقة بالمُشرفين جاءت بمتوسطات مرتفعة، أما بُعد الثقة بالإدارة فكان جاء بمستوى متوسط. أضف إلى ذلك، كان مستوى الالتزام التنظيمي مرتفعاً. أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير إيجابي للثقة التنظيمية على الالتزام التنظيمي لدى موظفي المكتبة المركزية. أما فيما يتعلق بأبعاد الثقة التنظيمية الثلاثة، فقد تأكد وجود تأثير لبُعد الثقة في الإدارة العليا على الالتزام التنظيمي لدى موظفي المكتبة، بينما لم يكن هناك تأثير لبُعد الثقة بزملاء العمل والمُشرفين. أوصت الدراسة بضرورة التشجيع على التواصل بشكل مستمر بين مختلف الأطراف المعنية في المنظمة مع تحسين مهارات الاتصال لدى كافة الأطراف.

دراسة (نعورة وتي، 2021)؛ سعت هذه الدراسة إلى دراسة تأثير الثقة التنظيمية، عبر أبعادها الثلاثة، على الالتزام التنظيمي للعاملين في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بأجر بالوادي بالجزائر. وقد تم جمع البيانات من خلال استبيان وزع على عينة عشوائية من (64) عاملاً. وقد كشف التحليل الإحصائي الذي أجري باستخدام برنامج (SPSS 25) عن وجود أثر ذي دلالة إحصائية بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي داخل المؤسسة. بالإضافة إلى ذلك، أشارت الدراسة أيضاً أن كل بُعد من أبعاد الثقة التنظيمية له تأثير ملحوظ على الالتزام التنظيمي. أوصت الدراسة بضرورة تحسين المهارات السلوكية للعاملين داخل المؤسسة المراد فحصها لتعزيز تعاملاتهم مع الزملاء والمرؤوسين.

دراسة (Akkaya, 2020)؛ هدفت هذه الدراسة إلى ربط الأبعاد الفرعية للثقة التنظيمية بالأبعاد الفرعية للالتزام التنظيمي للموظفين الإداريين في منظمات الرعاية الصحية في تركيا. وتم إجراء المسح على عدد (156) موظفاً إدارياً. تم استخدام معامل الارتباط وتحليل المسار ونمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) لتحليل البيانات بمساعدة برنامج (SPSS). توصلت الدراسة إلى أن الثقة في المنظمة لها تأثير إيجابي على الالتزام التنظيمي الاستمراري والالتزام التنظيمي العاطفي، بينما لم يوجد لها تأثير على الالتزام التنظيمي المعياري. بالإضافة إلى ذلك، فإن الثقة في المُشرفين لها تأثير إيجابي على الالتزام التنظيمي العاطفي والالتزام التنظيمي المستمر والالتزام التنظيمي المعياري. كما أوصت الدراسة بأنه على جميع القادة والمديرين يجب أن يركزوا على خلق جو من شأنه أن يجعل العمال أكثر التزاماً وثقة، وبالتالي، تمكينهم من أداء متطلبات واجباتهم الرسمية بشكل أفضل.

دراسة (Vito & Mekuri-Ndimele, 2020)؛ بحثت هذه الدراسة في معرفة طبيعة العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام الموظفين في شركات الاتصالات في بورت هاركورت في نيجيريا. استخدمت الدراسة المسح الشامل، وذلك لجمع البيانات من (208) موظفاً في أربع شركات (GSM) من خلال استبيان منظم، وتم تأكيد الموثوقية من خلال معامل ألفا كرونباخ. كما تم استخدام التحليل الإحصائي الوصفي والاستدلالي. أشارت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية وهامة بين الثقة التنظيمية والالتزام الموظفين، كما خلصت الدراسة إلى أن الثقة التنظيمية تؤثر بشكل كبير على التزام الموظفين في شركات الاتصالات في بورت هاركورت. أوصت الدراسة بأن تعمل إدارة شركات الاتصالات على بناء الثقة في الإدارة من خلال خلق بيئة ودية للرعاية داخل العمل.

دراسة (تومي، 2019)؛ سعت هذه الدراسة إلى استكشاف دور الثقة التنظيمية في تعزيز الولاء التنظيمي لدى العاملين الإداريين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح ورقلة في الجزائر. وقد تم أخذ عينة عشوائية مكونة من (66) عاملاً. استخدمت الدراسة الاستبانة لجمع البيانات، وتم تحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS). كشفت النتائج عن وجود أثر ذي دلالة إحصائية للثقة التنظيمية بأبعادها في الولاء التنظيمي، حيث بلغت القوة التفسيرية للنموذج ($R^2 = 0.395$). اقترحت الدراسة إجراء المزيد من البحوث والتحقيقات الميدانية لتحديد العوامل الإضافية التي تؤثر بشكل كبير على ولاء العاملين بالكلية محل الدراسة.

دراسة (العسمي والحنيطي، 2019)؛ هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الثقة التنظيمية على سلوك المواطن التنظيمية لدى موظفي الهيئة العامة للطيران المدني بمطار الملك عبد العزيز بجدة في السعودية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما تم توزيع استبانة على عينة عشوائية من (280) موظفاً، وكانت (236) استبانة فقط صالحة للتحليل. أوضحت النتائج أن مستوى الثقة التنظيمية ويُعديها الثقة بالزملاء والثقة بالرئيس المباشر جاء بمتوسط مرتفع، أما بُعد الثقة بإدارة المنظمة جاء بقيمة متوسطة. كما كشفت النتائج وجود تأثير كبير للثقة التنظيمية على سلوك المواطن التنظيمية. أوصت الدراسة بضرورة القيام بمزيد من الاهتمام بالثقة التنظيمية لدى العاملين من خلال تحسين ممارسات الموارد البشرية، وكذلك مراعاة مشاعرهم عند اتخاذ القرارات التي تمس مصالحهم.

دراسة (ولعة، 2018)؛ سعت الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي داخل شركة سوناطراك حاسي مسعود في الجزائر. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي من خلال أسلوب دراسة الحالة. تكون مجتمع الدراسة من (183) عاملاً، وتم توزيع (100) استبانة على عينة الدراسة، استرجع منها (90) استبانة صالحة للتحليل. تم إجراء التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS). كشفت النتائج وجود مستوى متوسط للثقة التنظيمية في شركة سوناطراك، إلى جانب مستوى عالٍ من الالتزام التنظيمي. بالإضافة إلى ذلك، أشارت النتائج إلى وجود ارتباط ضعيف بين الثقة والالتزام التنظيمي. علاوة على ذلك، لم تجد الدراسة فروقاً ذات دلالة إحصائية في استجابات المشاركين حسب متغيرات الدراسة (الجنس، العمر، التحصيل العلمي، مدة الخدمة، الاستمرار في الوظيفة).

دراسة (عطية، 2016)؛ هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير الثقة التنظيمية بأبعادها المختلفة على التنبؤ بالالتزام التنظيمي ومكوناته لدى أفراد الحماية المدنية بولاية الجلفة في الجزائر. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وكانت عينة الدراسة مكونة من (670) عاملاً. تم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS v 20) و (AMOS v 20) لتحليل البيانات. توصلت الدراسة إلى أنّ مستوى الثقة التنظيمية جاء بدرجة متوسطة، أمّا مستوى الالتزام التنظيمي جاء بدرجة مرتفعة. كما أشارت النتائج بأنّه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للثقة التنظيمية في الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة محل الدراسة. أوصت الدراسة بضرورة القيام بتعزيز الثقة التنظيمية للعاملين وكذلك أوصت بضرورة المحافظة على المستوى العالي للالتزام التنظيمي الذي يتمتع به العمال اتجاه مهنتهم.

2. منهجية الدراسة وإجراءاتها:

في هذا الجزء تم تناول منهجية الدراسة، حيث حُدد المنهج المستخدم بالدراسة، ومجتمع الدراسة وعينتها، والأداة المستخدمة في جمع البيانات مع عرض لصدق أداة الدراسة وحساب معاملات ثبات للدراسة، بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات.

• منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، حيث ركز على دراسة المشكلة كما هي في الواقع وقياسها كمياً لتقييم أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع، حيث تساعد هذه الطريقة في فهم ووصف المشكلة بشكل أعمق من خلال جمع البيانات وتحليلها، وربط مدلولاتها لاستخلاص استنتاجات لفهم واقع المؤسسات محل الدراسة (محمد، 2021). هذا ما تم فعله بالدراسة الحالية، وذلك من خلال تعزيز فهم الثقة التنظيمية وتأثيرها على الالتزام التنظيمي في إحدى المؤسسات الخدمية-مستشفى الأبرق القروي، مما يعود بالفائدة على المؤسسة محل الدراسة. وقد استخدمت الدراسة مصدرين هامين في تجميع البيانات:

- **المصادر الأولية:** لاستكشاف الجانب التحليلي لموضوع الدراسة، حيث تم استخدام الاستبانة كأداة أولية لجمع البيانات، والتي تم إعدادها خدمة لهذا الغرض.
- **المصادر الثانوية:** لجأ الباحث إلى مصادر البيانات الثانوية لتغطية الجانب النظري، بما في ذلك الكتب العربية والأجنبية والمراجع ذات الصلة والدوريات والمقالات والأبحاث.... إلخ؛ لتغطية جميع الجوانب المتعلقة بموضوع الدراسة بشكل شامل.

• أداة الدراسة:

تم جمع بيانات الدراسة الأولية باستخدام الاستبانة. وقد تم تصميمها من خلال الاعتماد على الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، حيث تم الاستناد إلى دراسات كل من (حاتم وعبدالكريم، 2024؛ وموكي، 2023؛ وتومي، 2019)، في صياغة عبارات الاستبانة المتعلقة بمتغير الثقة التنظيمية، والتي تم تحديدها في ثلاث أبعاد هي: (الثقة بالإدارة العليا، الثقة بالرئيس المباشر، الثقة بزملاء العمل) بإجمالي (18) عبارة. بالإضافة إلى ذلك، تم الاستفادة من دراسات كل من (Rédha, Yasser & Brahim, 2022؛ ولعة، 2018؛ Meyer & Allen, 1991)، في صياغة عبارات الاستبانة المرتبطة بمتغير الالتزام التنظيمي، والذي تم حصره في ثلاث أبعاد هي: (الالتزام المعياري، والالتزام العاطفي، والالتزام الاستمراري)، بإجمالي (15) عبارة. وقد تكونت الاستبانة من محورين رئيسيين؛ المحور الأول؛ عبارة عن البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، والمتمثلة في (الجنس، والفئة العمرية، والمؤهل العلمي، ومدة الخبرة، والمهنة)، والمحور الثاني؛ يتضمن متغيرات الدراسة الرئيسية، حيث قسم إلى قسمين؛ القسم الأول: تناول أبعاد متغير الثقة التنظيمية، بينما تناول القسم الثاني: أبعاد متغير الالتزام التنظيمي، وقد تم صياغة محاور الاستبانة بشكل يسهل من عملية القياس، بالاعتماد على مقياس ليكارت (Likert Scale) الخماسي، وذلك وفقاً للأوزان: موافق جداً (5)، موافق (4)، غير متأكد (3)، غير موافق (2)، غير موافق إطلاقاً (1).

• مجتمع وعينة الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين بالمهن الطبية والإدارية بمستشفى الأبرق القروي، والبالغ عددهم (279) عاملاً، وتم أخذ عينة عشوائية مكونة من (162) مفردة وفقاً لجدول (Krejcie & Morgan, 1970)، الخاص بتحديد حجم العينات الإحصائية. وتم توزيع الاستبانة عليها، وتم استرداد (143) استمارة، استُبعد منها (5) استمارات لعدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي، وبهذا يكون عدد الاستمارات التي تم إجراء التحليل الإحصائي عليها (138) استمارة، أي ما نسبته (81%) من مجموع الاستبيانات الموزعة على عينة الدراسة.

• الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

تم إجراء المعالجات الإحصائية لبيانات الدراسة باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS v 25)، حيث تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- **مقاييس الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistic):** كالنسب المئوية والتكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وذلك لعرض أسئلة الدراسة ووصف خصائص عينتها، ومن ثم بيان درجة التشتت للقيم عن وسطها الحسابي. وقد تم تحديد مستويات الأهمية النسبية من خلال المعادلة الآتية:

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{الدرجة الأعلى في المقياس} - \text{الدرجة الأدنى في المقياس}}{\text{عدد المستويات}} = \frac{1 - 5}{5} = 0.80$$

وننتائج تطبيق المعادلة موضحة بالجدول رقم (1).

جدول رقم (1): مستويات درجة مقياس متغيرات الدراسة

المستوى	منخفض جداً	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جداً
الفئات	1- أقل من 1.80	1.80- أقل من 2.60	2.60- أقل من 3.40	3.40- أقل من 4.20	4.20- أقل من 5

المصدر: من إعداد الباحث استناداً إلى التحليل الإحصائي للدراسة.

- تحليل الاعتمادية (Analysis Reliability): لتقييم مدى ثبات أداة الدراسة؛ والذي يقصد به درجة الاتساق الداخلي (Internal Consistency)، وذلك باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Coefficient Alpha).
- مقاييس الإحصاء التحليلي (Analytical Statistic Measures) من خلال استخدام:
- اختبار كولموجوروف سمرنوف (Kolmogorov-Smirnov Test) لمعرفة ما إذا كانت بيانات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، وبالتالي يجب أن تكون قيمة (K-S) أكبر من (0.05)، إذا كانت بيانات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي.
- اختبار عدم تداخل المتغيرات المستقلة (VIF): للتأكد من عدم وجود تداخل بين المتغيرات المستقلة (Multicollinearity)، ويجب عدم تجاوز معامل تضخم التباين المسموح به (VIF) للقيمة الحرجة (10).
- تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression): لقياس دور المتغير المستقل (الثقة التنظيمية) وكل بُعد من أبعاده في المتغير التابع (الالتزام التنظيمي) من وجهة نظر العاملين بالمستشفى محل الدراسة.

• صدق وثبات الأداة:

- صدق أداة الدراسة (Validity): تم عرض أداة الدراسة على عدد من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص بمجال موضوع الدراسة، وذلك للتأكد من مدى صدقها، وعلى ضوء ملاحظاتهم تم إجراء التعديلات المناسبة عليها.
- ثبات أداة الدراسة (Reliability): فقد تم استخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Coefficient Alpha) للتأكد من ثبات أداة الدراسة، وذلك كما هو مبين بالجدول الآتي:

جدول رقم (2): يوضح قيمة معامل كرونباخ ألفا لأبعاد الدراسة

المحور	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
الثقة بالإدارة العليا	6	0.872
الثقة بالرئيس المباشر	6	0.894
الثقة بملاء العمل	6	0.917
الثقة التنظيمية	18	0.894
الالتزام العاطفي	5	0.912
الالتزام المعياري	5	0.881
الالتزام الاستمراري	5	0.835
الالتزام التنظيمي	15	0.876
الثبات الكلي للمقياس	33	0.885

المصدر: من إعداد الباحث استناداً إلى التحليل الإحصائي للدراسة.

تبين من خلال الجدول رقم (2) بأن قيم معاملات الثبات لألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) لأداة الدراسة قد تراوحت ما بين (0.835 – 0.917)، وهذا مؤشر على ثبات أدوات الدراسة لكل محور من محاورها، وتعتبر هذه القيم مقبولة علمياً لأغراض البحث العلمي، ومن الأفضل أن تظل نسب معاملات ألفا كرونباخ أعلى من (0.70) (Saunders, Lewis & Thornhill, 2016; Christensen, Johnson & Turner, 2015)، وبالتالي، يمكن الاعتماد عليها في قياس أثر الثقة التنظيمية على الالتزام التنظيمي.

3. تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة:

تم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS-ver. 25) لمعالجة بيانات هذه الدراسة، وذلك كما يأتي: -

أولاً- وصف خصائص عينة الدراسة:

تم استخراج التكرارات والنسب المئوية لخصائص عينة الدراسة، وذلك كما هو مبين في الجدول رقم (3):

يتضح من الجدول رقم (3) أن أغلبية المشاركين في عينة الدراسة هم الإناث بنسبة (63%)، كما أن النسبة الكبرى هم من الفئة العمرية (من 30 – أقل من 40 سنة) حيث بلغت (59%)، كما أن حملة الدرجة الجامعية من عينة الدراسة كانت نسبتهم (57%) وهي الأعلى، كما أن مدة الخبرة (من 10 – أقل من 15 سنة) للمشاركين في عينة الدراسة هي الأكثر حيث بلغت (42%)، كما أن (62%) من المشاركين في عينة الدراسة ينتمون لمهنة التمريض، ويعزوه الباحث إلى أن طبيعة العادات والتقاليد الاجتماعية للمجتمع الليبي قد يكون لها دور في تحديد طبيعة عمل المرأة، خاصة أن بيئة العمل بالمستشفيات للقطاع الصحي قد تناسب خصوصية هذا المجتمع.

جدول رقم (3): يوضح خصائص عينة الدراسة

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية (%)	المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية (%)
الجنس	ذكر	51	37%	مدة الخبرة	أقل من 5 سنوات	26	19%
	أنثى	87	63%		من 5 – أقل من 10 سنوات	47	34%
	المجموع	138	100%		من 10 – أقل من 15 سنة	58	42%
					من 15 سنة فأكثر	7	5%
الفئة العمرية	أقل من 30 سنة	43	31%	المهنة	المجموع	138	100%
	من 30 – أقل من 40 سنة	82	59%		طبيب	12	9%
	من 40 – أقل من 50 سنة	9	7%		تمريض	86	62%
	من 50 سنة فأكثر	4	3%		فني	10	7%
المؤهل العلمي	المجموع	138	100%		إداري	23	17%
	أقل من الدرجة الجامعية	49	35%		أخرى	7	5%
	الدرجة الجامعية	78	57%		المجموع	138	100%
	ما فوق الدرجة الجامعية	11	8%				
	المجموع	138	100%				

المصدر: من إعداد الباحث استناداً إلى التحليل الإحصائي للدراسة.

ثانياً- الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار الفرضيات:

• التحليل الوصفي لمتغير الثقة التنظيمية واختبار الفرضية الأولى: والذي ينص على: "ما مستوى الثقة التنظيمية لدى العاملين بمستشفى الأبرق القروي من خلال الأبعاد الآتية: (الثقة بالإدارة العليا، الثقة بالرئيس المباشر، الثقة بزملاء العمل)؟" حيث تم وصف أبعاد هذا المحور من خلال استخدام المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، وتحديد الرتبة، بالإضافة إلى مستوى الموافقة للعاملين في المستشفى محل الدراسة، كما هو مبين في الجدول رقم (4) أدناه:

وفي ضوء النتائج الموضحة في الجدول رقم (04)، يمكن ملاحظة أن قيمة الانحراف المعياري تنحصر بين (0.55 و 0.79) وهي قيم أقل من واحد، مما يدل على عدم وجود درجة عالية من التشتت لأراء أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بمتغيرات الدراسة، كما أن قيمة المتوسط الحسابي الكلي لمحور الثقة التنظيمية هي (3.53)، وهي قيمة تنتمي إلى الفئة الرابعة من سلم ليكرت الخماسي (من 3.40 إلى أقل من 4.20)، مما يدل على أن أفراد عينة الدراسة يؤكّدون وجود درجة عالية من الثقة التنظيمية في المستشفى محل الدراسة. وبنفس الأهمية، يتبين من الجدول رقم (04) أنه يمكن ترتيب أبعاد الثقة التنظيمية حسب المتوسط الحسابي على النحو الآتي: تأتي الثقة في زملاء العمل في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.63)، تليها الثقة في الرئيس المباشر بمتوسط حسابي (3.55)، في حين تأتي الثقة في إدارة المنظمة في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.40).

جدول رقم (4): وصف أبعاد الثقة التنظيمية بالمستشفى محل الدراسة

رقم الفقرة	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
1	تهتم الإدارة العليا بالمصالح الشخصية لكافة العاملين.	3.24	0.68	6	
2	تعمل الإدارة على ضمان الأمن الوظيفي للعاملين وتلتزم بتعزيز مهاراتهم وقدراتهم.	3.51	0.76	2	
3	تحرص الإدارة على تعزيز التواصل بين كافة الأقسام لتعزيز التفاهم المشترك بينهما.	3.37	0.66	4	
4	تعامل الإدارة العليا جميع العاملين بالعدل والمساواة.	3.55	0.74	1	
5	إن القرارات التي تتخذها الإدارة العليا تهدف دائماً إلى مصلحة العاملين.	3.29	0.61	5	
6	تهتم الإدارة العليا بتقديم المساعدة والدعم اللازم لكافة العاملين.	3.44	0.69	3	
الثقة بإدارة المنظمة (المستشفى)					
1	لدي ثقة التامة في قدرات ونزاهة وأخلاقيات رئيسي المباشر.	3.56	0.62	2	مرتفع
2	لدي ثقة في رئيسي المباشر لأنه يتعامل مع عمله بعقلية احترافية.	3.53	0.71	4	
3	يشجعني رئيسي المباشر على دمج المعرفة الجديدة في عملي.	3.46	0.65	6	
4	أستطيع الاعتماد على رئيسي المباشر للحصول على الدعم والمساعدة في مهام عملي.	3.71	0.76	1	
5	يعامل رئيسي المباشر جميع زملاء العمل بالعدالة والمساواة.	3.54	0.74	3	
6	يسمح رئيسي المباشر لزملاء العمل بالمشاركة في عملية صنع القرار.	3.49	0.79	5	
الثقة بالرئيس المباشر					
1	لدي ثقة متبادلة مع زملائي في العمل.	3.73	0.66	2	مرتفع
2	لا أواجه أي خلافات مع زملائي عندما أتعاون معهم.	3.67	0.59	3	
3	أشارك المعلومات مع زملائي مما يساعدنا على إكمال المهام وحل المشكلات.	3.82	0.63	1	
4	لدي ثقة في قدرات ومهارات زملائي عندما يتعلق الأمر بإنجاز المهام.	3.49	0.71	5	
5	يلعب زملائي دوراً مهماً في تبسيط الإجراءات اللازمة لإنجاز العمل.	3.62	0.55	4	
6	يقدم زملائي المساعدة عندما أواجه أي مشكلة بالعمل.	3.44	0.73	6	
الثقة بزملاء العمل					
1	الثقة بزملاء العمل	3.63	0.65	1	مرتفع
المؤشر العام لمتغير الثقة التنظيمية					
		3.53	0.68		مرتفع

المصدر: من إعداد الباحث استناداً إلى التحليل الإحصائي للدراسة.

وفي ضوء النتائج المتحصل عليها من الجدول رقم (04)، يمكن القول بأن الفرضية الأولى القائلة: "يوجد مستوى مرتفع من الثقة التنظيمية لدى العاملين بمستشفى الأبرق القروي من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة" مقبولة. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسات كل من دراسة حاتم وعبدالكريم (2024)؛ دراسة عبدالحير (2022)؛ دراسة Rédha, Yasser & Brahim (2022)؛ دراسة العسمي والحنيطي (2019). ولكنها تختلف مع نتائج دراسات كل من دراسة الأثرم (2024)؛ دراسة حامد (2024)؛ دراسة مدوكي (2023)؛ دراسة نجيمي وبوطالب (2023)؛ دراسة ولعة (2018)؛ دراسة عطية (2016).

• **التحليل الوصفي لمتغير الالتزام التنظيمي واختبار الفرضية الثانية:** والذي ينص على: "ما مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بمستشفى الأبرق القروي من خلال الأبعاد الآتية: (الالتزام العاطفي، الالتزام المعياري، الالتزام الاستمراري)؟" حيث تم وصف أبعاد هذا المحور من خلال استخدام المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، وتحديد الرتبة، بالإضافة إلى مستوى الموافقة للعاملين في المستشفى محل الدراسة، كما هو موضح في الجدول رقم (5) أدناه:

جدول رقم (5): وصف أبعاد الالتزام التنظيمي بالمستشفى محل الدراسة

رقم الفقرة	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
1	لدي شعور بأن اهدافي الشخصية تتوافق مع أهداف المستشفى الذي أعمل به.	4.03	0.19	3	
2	لدي أحاسيس قوية تربطني بالمستشفى الذي أعمل به.	4.16	0.22	2	
3	لدي الفخر باتماني للعمل بالمستشفى كلما تحدثت عنه أمام الآخرين.	4.01	0.34	4	
4	لدي شعور بأن قيمتي الشخصية تتوافق مع قيم المستشفى الذي أعمل فيه.	4.27	0.17	1	
5	أشعر برغبة قوية للعمل الجاد من أجل تحقيق أهداف المستشفى.	3.99	0.28	5	
الالتزام العاطفي					
		4.09	0.24	2	مرتفع
1	لدي شعور بأن إدارة المستشفى تقدم لي الدعم المناسب في كافة جوانب وظيفتي.	3.96	0.26	4	
2	أشعر أنه من مسؤوليتي الأخلاقية أن أستمّر في العمل بالمستشفى.	4.23	0.53	3	
3	يمنحني العمل بالمستشفى فرصة للمشاركة والتفاعل الإيجابي.	4.31	0.31	1	
4	لدي الحرية في اتخاذ القرارات المتعلقة بالإجراءات والأساليب اللازمة لإنجاز عملي.	3.82	0.19	5	
5	أساهم في وضع الأهداف والتخطيط ورسم سياسات المستشفى العامة والخاصة.	4.29	0.41	2	
الالتزام المعياري					
		4.12	0.34	1	مرتفع
1	سوف يسعدني أن أقضي بقية حياتي أعمل في المستشفى.	3.83	0.21	3	
2	يمنحني العمل بالمستشفى قدراً كبيراً من الإشباع المادي والمعنوي.	3.97	0.39	1	
3	قد يكون العثور على وظيفة بديلة مناسبة خارج المستشفى أمراً صعباً.	3.36	0.44	5	
4	يناسب ما أقدمه من جهود في العمل مع ما أتحصل عليه من مزايا.	3.86	0.32	2	
5	لدي شعور باتني لعب دوراً مهماً ومؤثراً في العمل.	3.69	0.42	4	
الالتزام الاستمراري					
		3.74	0.36	3	مرتفع
المؤشر العام لمتغير الالتزام التنظيمي					
		3.98	0.31		مرتفع

المصدر: من إعداد الباحث استناداً إلى نتائج التحليل الإحصائي للدراسة.

وفي ضوء النتائج في الجدول رقم (05)، يمكن ملاحظة أن قيمة الانحراف المعياري تنحصر بين (0.17 و 0.53) وهي قيم أقل من واحد، مما يدل على عدم وجود درجة عالية من التشتت لأراء أفراد العينة حول متغيرات الدراسة، كما أن قيمة المتوسط الحسابي الكلي لمحور الالتزام التنظيمي هي (3.98)، وهي قيمة تنتمي إلى الفئة الرابعة من سلم ليكرت الخماسي (من 3.40 إلى أقل من 4.20)، مما يدل على أنّ أفراد عينة الدراسة يؤكدون على وجود درجة عالية من الالتزام التنظيمي في المستشفى محل الدراسة. وبنفس الأهمية، يتبين من الجدول رقم (05) أنه يمكن ترتيب أبعاد الالتزام التنظيمي حسب المتوسط الحسابي على النحو الآتي: يأتي الالتزام المعياري في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.12)، يليه الالتزام العاطفي بمتوسط حسابي (4.09)، في حين يأتي الالتزام الاستمراري في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.74).

وفي ضوء النتائج المتحصل عليها من الجدول رقم (05)، يمكن القول بأن الفرضية الثانية القائلة: "يوجد مستوى مرتفع من الالتزام التنظيمي لدى العاملين بمستشفى الأبرق القروي من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة" مقبولة. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسات كل من دراسة حاتم وعبدالكريم (2024)؛ دراسة Rédha, Yasser & Brahim (2022)؛ دراسة ولعة (2018)؛ دراسة عطية (2016). ولكنها تختلف مع نتائج دراسة مدوكي (2023).

• اختبار الفرضية الثالثة وفرضياتها الفرعية:

قبل استخدام تحليل الانحدار الخطي لتقييم فرضيات الدراسة، تم إجراء اختبارات أولية للتأكد من أن بيانات الدراسة تلبّي الشروط اللازمة لهذا النوع من التحليل، حيث تم عرض نتائج هذه الاختبارات في الجدول رقم (6) أدناه.

جدول رقم (6): نتائج معامل تضخم التباين (VIF)، والتباين المسموح به، ومعامل الالتواء، و (K-S)

البُعد	معامل تضخم التباين VIF	التباين المسموح به Tolerance	معامل الالتواء Skewness	مستوى دلالة اختبار (K-S)
الثقة بالإدارة العليا	1.28	0.723	-0.789	0.063
الثقة بالرئيس المباشر	3.65	0.529	-0.863	0.401
الثقة بزملاء العمل	2.74	0.651	-0.549	0.221

المصدر: من إعداد الباحث استناداً إلى نتائج التحليل الإحصائي للدراسة.

تشير النتائج المبينة بالجدول السابق رقم (6) إلى عدم وجود تعدد خطي (Multicollinearity) بين المتغيرات المستقلة. ويدعم ذلك قيم معامل تضخم التباين (VIF) للالتزام المعياري والالتزام العاطفي والالتزام بالاستمرارية، والتي تبلغ (1.28)، (3.65)، (2.74) على التوالي. وكل هذه القيم أقل من القيمة الحرجة (10). بالإضافة إلى ذلك، تراوحت قيم اختبار التباين المسموح بها (Tolerance) ما بين (0.529) و(0.723)، وهي متجاوزة قيمة (0.05)، مما يشير إلى عدم وجود ارتباط قوي بين المتغيرات المستقلة للدراسة. وعلاوة على ذلك، تشير معاملات الالتواء (Skewness) بأن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، حيث كانت جميع قيم المتغيرات أقل من (1). كما كانت مستويات الدلالة (P-value) من اختبار كولمغوروف – سمرنوف (K-S) Kolmogorov-Smirnov Test أيضاً أعلى من مستوى الدلالة (0.05)، مما يؤكد هذا بأن بيانات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي. وبالإمكان إجراء الاختبارات المناسبة لهذه المتغيرات.

ولتقييم الفرضية الثالثة وفرضياتها الفرعية، تم استخدام تحليل الانحدار البسيط. وتظهر النتائج في الجدول رقم (7) أدناه.

الجدول رقم (7): تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر الثقة التنظيمية على الالتزام التنظيمي

القرار إحصائي	ملخص النموذج Model Summary		تحليل التباين ANOVA		جدول المعاملات Coefficient		القرار إحصائي
	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	القيمة المحسوبة F	مستوى الدلالة Sig. F	معامل الانحدار β	القيمة المحسوبة T	
الثقة بالإدارة العليا	*0.686	0.471	38.78	0.000	0.558	8.276	رفض الفرضية
الثقة بالرئيس المباشر	*0.694	0.482	29.35	0.000	0.571	9.167	رفض الفرضية
الثقة بزملاء العمل	*0.706	0.498	41.32	0.000	0.464	6.221	رفض الفرضية
الثقة التنظيمية ككل	*0.764	0.583	67.28	0.000	0.685	12.028	رفض الفرضية

المصدر: من إعداد الباحث استناداً إلى نتائج التحليل الإحصائي للدراسة.

يلاحظ من الجدول رقم (7) يتضح أن نتائج اختبار الانحدار أثبتت معنويتها بالنسبة لتأثير أبعاد الثقة التنظيمية على الالتزام التنظيمي بالمستشفى محل الدراسة، حيث:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد الثقة بالإدارة العليا على الالتزام التنظيمي، حيث بلغت قيمة (T) المحسوبة (8.276) بمستوى دلالة (0.001)، كما يلاحظ أن معامل الارتباط قد بلغ (0.686) مما يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية بين الثقة بالإدارة العليا والالتزام التنظيمي، كما اتضح جلياً أن معامل التحديد (R^2) (0.471) أي أن (47.1%) من التغيرات الحاصلة في الالتزام التنظيمي ترجع إلى بُعد الثقة بالإدارة العليا بالمستشفى محل الدراسة، و(52.9%) يرجع إلى متغيرات أخرى غير مضمنة في النموذج، وقد أكدت قيمة (F) المحسوبة معنوية هذا التأثير، إذ بلغت (38.78) عند مستوى معنوية (0.000)، وهي أقل كلياً من القيمة المعتمدة بالدراسة وهي مستوى معنوية (0.05).
- وعليه، وفي ضوء النتائج سالفة الذكر يمكن القول بأن الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على أنه "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبُعد الثقة في الإدارة العليا على الالتزام التنظيمي بالمستشفى محل الدراسة"، مرفوضة، وتقبل الفرضية البديلة.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد الثقة بالرئيس المباشر على الالتزام التنظيمي، حيث بلغت قيمة (T) المحسوبة (9.167) بمستوى دلالة (0.001)، كما يلاحظ أن معامل الارتباط قد بلغ (0.694) مما يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية بين

الثقة بالرئيس المباشر والالتزام التنظيمي، كما اتضح جلياً أن معامل التحديد (R^2) (0.482) أي أن (48.2%) من التغيرات الحاصلة في الالتزام التنظيمي ترجع إلى بُعد الثقة بالرئيس المباشر بالمستشفى محل الدراسة، و(51.8%) يرجع إلى متغيرات أخرى غير متضمنة في النموذج، وقد أكدت قيمة (F) المحسوبة معنوية هذا التأثير، إذ بلغت (29.35) عند مستوى معنوية (0.000)، وهي أقل كلاً من القيمة المعتمدة بالدراسة وهي مستوى معنوية (0.05).

وعليه، وفي ضوء النتائج سألنا الذكر يمكن القول بأن الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على أنه "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبُعد الثقة في الرئيس المباشر على الالتزام التنظيمي بالمستشفى محل الدراسة"؛ مرفوضة، وتقبل الفرضية البديلة.

● يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد الثقة بزملاء العمل على الالتزام التنظيمي، حيث بلغت قيمة (T) المحسوبة (6.221) بمستوى دلالة (0.001)، كما يلاحظ أن معامل الارتباط قد بلغ (0.694) مما يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية بين الثقة بزملاء العمل والالتزام التنظيمي، كما اتضح جلياً أن معامل التحديد (R^2) (0.498) أي أن (49.8%) من التغيرات الحاصلة في الالتزام التنظيمي ترجع إلى بُعد الثقة بالإدارة العليا بالمستشفى محل الدراسة، و(50.2%) يرجع إلى متغيرات أخرى غير متضمنة في النموذج، وقد أكدت قيمة (F) المحسوبة معنوية هذا التأثير، إذ بلغت (41.32) عند مستوى معنوية (0.000)، وهي أقل كلاً من القيمة المعتمدة بالدراسة وهي مستوى معنوية (0.05).

وعليه، وفي ضوء النتائج سألنا الذكر يمكن القول بأن الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على أنه "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبُعد الثقة في زملاء العمل على الالتزام التنظيمي بالمستشفى محل الدراسة"؛ مرفوضة، وتقبل الفرضية البديلة.

● كما تشير نتائج التحليل الإحصائي في جدول رقم (7) إلى وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لمتغير الثقة التنظيمية بشكل عام على الالتزام التنظيمي في مستشفى الأبرق القروي، ويتضح ذلك من خلال قيمة معامل التحديد (R^2) (0.583) والتي تشير إلى أن الثقة التنظيمية بأبعادها المختلفة يفسر ما نسبته (58.3%) من التغيرات الحاصلة في متغير الالتزام التنظيمي في حين أن (41.7%) من هذه التغيرات تعود إلى متغيرات أخرى لم تدخل في نموذج الدراسة، ويؤكد ذلك كلاً من قيمة (F) المحسوبة (67.28) وقيمة (T) المحسوبة (12.028) حيث كانت أكبر من نظيرتهما الجدولتين عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، ويدعم ذلك قيمة (β) (0.685) وهذا يعني أن أية زيادة بمقدار وحدة واحدة في الثقة التنظيمية فإن ذلك سيزيد من مستوى الالتزام التنظيمي بمقدار (0.685)، ومن جهة أخرى فقد بلغت قيمة معامل الارتباط (R) (0.764)، مما يشير ذلك إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية قوية بين متغيري الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي بالمستشفى محل الدراسة.

وعليه، وفي ضوء النتائج سألنا الذكر يمكن القول بأن الفرضية الرئيسية الثالثة والتي تنص على أنه "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لمتغير الثقة التنظيمية على الالتزام التنظيمي بالمستشفى محل الدراسة"؛ مرفوضة، وتقبل الفرضية البديلة.

نستدل مما سبق، أن الفرضية الرئيسية الثالثة والفرضيات الفرعية الثلاث المنبثقة عنها، والمتعلقة باختبار علاقة التأثير بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي بالمستشفى محل الدراسة لم تتحقق، وبالتالي تم قبول الفرضيات البديلة عنها بالدراسة. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسات كل من دراسة حاتم وعبدالكريم (2024)؛ دراسة مدوكي (2023)؛ دراسة (Rédha, 2022)؛ Yasser & Brahim (2022)؛ دراسة نعرورة وتي (2021)؛ دراسة (Akkaya 2020)؛ دراسة (Vito & Mekuri- 2020)؛ Ndimele (2020)؛ دراسة تومي (2019)، ولكنها تختلف مع نتائج دراسة عطية (2016).

4. النتائج والتوصيات:

أ. نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- كشفت نتائج الدراسة أن مستوى الثقة التنظيمية كان مرتفعاً من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بمستشفى الأبرق القروي، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لمتغير الثقة التنظيمية (3.53). كما جاءت المجالات الفرعية لمقياس الثقة التنظيمية (الثقة بالإدارة العليا، والثقة بالرئيس المباشر، والثقة بزملاء العمل) بمستويات مرتفعة، حيث بلغت المتوسطات الحسابية لها (3.40)، (3.55)، (3.63) على التوالي. ويشير ارتفاع مستوى الثقة حسب ما أفاد به العاملون بالمستشفى محل الدراسة إلى وجود مناخ تنظيمي إيجابي وبيئة داعمة تشجع على تطوير العلاقات المتبادلة. كما يعزز ذلك الشعور بالثقة والأمان بين أعضائه، مما يؤدي إلى زيادة التفاعلات الإيجابية وانخفاض الصراعات السلبية. وبالتالي، تسهل هذه الثقة التنفيذ الفعال للاستراتيجيات والخطط الرامية إلى تحقيق أهداف المستشفى.
- بينت نتائج الدراسة بأن مستوى الالتزام التنظيمي كان مرتفعاً أيضاً من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بمستشفى الأبرق القروي، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لمتغير الالتزام التنظيمي (3.98). كما جاءت المجالات الفرعية لمقياس الالتزام التنظيمي (الالتزام العاطفي، الالتزام المعياري، الالتزام الاستمراري) بمستويات مرتفعة، حيث بلغت المتوسطات الحسابية لها (4.09)، (4.12)، (3.74) على التوالي. ويشير ارتفاع مستوى الالتزام لدى العاملين بالمستشفى محل الدراسة إلى الانضباط والالتزام بالمعايير التنظيمية، والتخلي عن السلوكيات السلبية التي يمكن أن تضر بالعمل، كما يُعد التزام الفرد بعمله انعكاساً للممارسات والمشاعر الإيجابية التي تتحكم في سلوكه بما يتوافق مع سلوك بيئة عمله، وكذلك دليلاً على قدرته على تحمل المسؤولية، وقبول قيم المستشفى والإيمان بها، والشعور المستمر بالانتماء للمستشفى الذي يعمل به.
- أظهرت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمتغير الثقة التنظيمية والمُمثل بالأبعاد (الثقة بالإدارة العليا، والثقة الرئيس المباشر، والثقة بزملاء العمل) على الالتزام التنظيمي بالمستشفى محل الدراسة، وفيما يتعلق باختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عن هذه الفرضية الرئيسية، فقد بينت النتائج ما يأتي:
- وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لُبُعد الثقة في الإدارة العليا على الالتزام التنظيمي بالمستشفى محل الدراسة؛
- وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لُبُعد الثقة في الرئيس المباشر على الالتزام التنظيمي بالمستشفى محل الدراسة؛
- وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لُبُعد الثقة في زملاء العمل على الالتزام التنظيمي بالمستشفى محل الدراسة.

ب. التوصيات:

على ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، جاءت توصيات الدراسة كما يأتي:

- المحافظة على المناخ الإيجابي للثقة التنظيمية من خلال تأييد العمل الجماعي وتشجيع المشاركة في صنع القرار، وتقديم التوجيه البناء، والحفاظ على بيئة عمل صحية وآمنة، وتشجيع التواصل المفتوح بين العاملين والإدارة، وخلق فرص للنمو الوظيفي، وتحسين المكافآت، وكل هذه الجهود ستعمل على تمكين العاملين من تقديم أداء متميز باستمرار.
- بناء الثقة في الإدارة العليا من خلال الحفاظ على الشفافية والانفتاح مع العاملين، والإيفاء بالوعود المقدمة، وتقديم الدعم لهم، وتطبيق اللوائح والقوانين بشكل عادل ومهني.
- التأكيد على أهمية إرساء الأمن الوظيفي، والسماح للعاملين بتنفيذ مسؤولياتهم دون قيود أو خوف من الإدارة.
- تقييم نظام الحوافز المتبع في المستشفى لتنفيذ نهج عادل يعالج الاحتياجات المالية والمعنوية للعاملين، وكذلك تجسيد الأفكار والمقترحات المقدمة من قبل العاملين لتعزيز ثقتهم في مهاراتهم ومساهماتهم.
- زيادة الاهتمام بمستويات الالتزام التنظيمي الإيجابية بين العاملين بالمستشفى من خلال الترويج لثقافة الشغف بالعمل والتعاون، مع تنمية الشعور بالانتماء من خلال الحوافز المادية والمعنوية للعاملين الأكثر تفانياً.

- من الضروري أن تدرك إدارة المستشفى معنى أهمية الثقة التنظيمية وأثرها في تحسين وتعزيز الالتزام التنظيمي للعاملين لديها.

المراجع:

- ليلي، قريشي؛ ومنى، صالح؛ ومباركة، بوعنان. (2022). *أثر الثقة التنظيمية في تعزيز الاستغراق الوظيفي لدى العاملين، "دراسة حالة: الديوان الوطني للسقي وصرف المياه بجامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي"*. رسالة ماجستير، جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي، الجزائر.
- الأثر، أماني عمر. (2019). *العلاقة بين الثقة التنظيمية والصراع التنظيمي، "دراسة ميدانية على عينة من موظفي الإدارة العامة في جامعة بنغازي"*. رسالة ماجستير، جامعة بنغازي، ليبيا.
- حامد، سامي سليمان. (2024). *الصمت التنظيمي وعلاقته بالثقة التنظيمية لدى مديري مدارس التعليم العام بمدينة قمينس، مجلة آفاق للدراسات الإنسانية والتطبيقية، العدد 2، أغسطس، 161-125.*
- ولعة، زهرة. (2018). *دور الثقة التنظيمية في تحقيق الالتزام التنظيمي شركة سوناطراك، دراسة ميدانية في المديرية الجهوية لقسم الإنتاج حاسي مسعود*. رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح- ورقلة، الجزائر.
- حاتم، مداني؛ وعبدالكريم، لهروش. (2024). *دور الثقة التنظيمية في تحقيق الالتزام التنظيمي -دراسة حالة موظفي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة برج بوعريش*. رسالة ماجستير، جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريش. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.
- مدوكي، يوسف. (2023). *الثقة التنظيمية وأثرها على الالتزام التنظيمي: دراسة حالة مؤسسة النسيج والتجهيز – بسكرة. مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة. مج 08. العدد 01، 432-420.*
- العسمي، سماح بنت عبد القادر؛ والحنيطي، محمد فالح. (2019). *أثر الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة ميدانية على الهيئة العامة للطيران المدني بمحافظة جدة. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية. 3(1)، 6، 18-1.*
- نجيمي، عيسى وبوطالب، جهيد. (2023). *أثر الثقة التنظيمية على الاستقرار الوظيفي للموظفين دراسة تطبيقية على موظفي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل. مجلة أبحاث اقتصادية معاصر، 6(1)، 412-393.*
- تومي، نادية. (2019). *دور الثقة التنظيمية في تعزيز الولاء التنظيمي لدى العمال الإداريين، دراسة ميدانية بجامعة قاصدي مرباح ورقلة "كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير"*. رسالة ماجستير. جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
- عبدالخير، آسيا يعقوب الهادي. (2022). *الثقة التنظيمية وأثرها على أداء العاملين بالتطبيق على العاملين بجامعة الزعيم الأزهري. مجلة جامعة عن الإلكترونية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، 3(2)، 87-75.*
- الشكرجي، أسماء طه نوري. (2008). *أثر العدالة التنظيمية والثقة التنظيمية في الاحتراق النفسي للعاملين: دراسة تطبيقية لأراء عينة من العاملين في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي*. رسالة دكتوراة في إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد: 57.
- نعرورة، بوبكر؛ تي، أحمد. (2021). *أثر الثقة التنظيمية في الالتزام التنظيمي لدى المؤسسة الاقتصادية-دراسة ميدانية بوكالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء بالوادي. مجلة الإصلاحات الاقتصادية والاندماج في الاقتصاد العالمي. مج 15، ع 1، 354-340.*
- محمد، عبد العالم محمد، (2021)، "أثر التسويق الداخلي في تحقيق التميز التنظيمي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة"، بمحافظة شقراء مملكة العربية السعودية، بحث منشور، *مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة*، مجلد 6، عدد 1، السعودية.
- فليح، حكمت محمد. (2010). "تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي: دراسة استطلاعية في دائرتي التقاعد والرعاية الاجتماعية في محافظة تكريت"، *مجلة الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية*، ع 83، ص 199.
- الشوابكة، يونس أحمد والطعاني، حسن (2013). *الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي للعاملين في المكتبات الجامعية الرسمية الأردنية. مجلة دراسات العلوم التربوية، مجلد 40، عدد 1، ص 200-181.*
- جودت، محمد؛ وفارس، محمد. (2014). *العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية على جامعة الأزهر. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 22، (2)، 195-165.*
- لعمور، رميلة؛ قشام، إسماعيل؛ بوزيدي، فطوم. (2020). *اتجاهات العاملين في جامعة غرداية نحو درجة ممارسة العوامل المؤثرة في الثقة التنظيمية. مجلة معهد العلوم الاقتصادية. 23، (2)، 1049-1031.*
- هاشم، صبيحة قاسم؛ العابدي، علي رزاق جبار. (2010). *أثر الثقة التنظيمية في الأداء الاستراتيجي باستخدام نموذج بطاقة العلامات المتوازنة (دراسة تطبيقية في الشركة العامة للسمنت الجنوبية في الكوفة). مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، مج 12، ع 1، 61-41.*

- أبو شاويش، نسرين غالّ عبد الله. (2013). *محددات الثقة التنظيمية وآثارها، دراسة تطبيقية على العاملين في وكالة الغوث وتشغيل اللاجئين – اللاونروا*، رسالة ماجستير. غزة: كلية التجارة، الجامعة الإسلامية.
- عطية، لعون. (2016). *الثقة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى عمال الحماية المدنية بولاية الجلفة*. رسالة ماجستير. كلية العلوم الاجتماعية: جامعة وهران.
- دهمش، بسام صالح (2010). *ضغوط العمل الإداري وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى مديري المدارس الثانوية بمملكة البحرين*. رسالة ماجستير غير منشورة، بيروت: جامعة القديس يوسف.
- كاظم، أميرة خضير. (2014). *الثقة التنظيمية ودورها في تعزيز الولاء التنظيمي، دراسة تطبيقية لعدد من العاملين في فروع مصرف الرفادين في محافظة النجف الأشرف*. *مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية*، 8، (31).
- Akkaya, B. (2020). Linking organizational commitment and organizational trust in health care organizations. *Organizacija*, 53(4), 306-318.
- Vito, B., & Mekuri-Ndimele, J. A. (2020). Organizational trust and employee commitment of telecommunication companies in Port Harcourt, Nigeria. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR)*, 4(5), 57-65.
- Rédha, B., Yasser, A., & Brahim, B. (2022). Organizational Trust and its Impact on the Organizational Commitment of Human Resources. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*. Volume 16, Issue 1, 117-132.
- Nguyen, T. (2016). The Impact of Servant Leadership and Work Environment on Organizational Commitment of Employees in Public Agencies in Ho Chi Minh City. *Programmer for M.A in Public Administration*, University of Tampere.
- Meyer, J. P. and Allen, N. J. (1991). A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*, 1: 61-89.
- Kirsimarja, Blomqvist, Ståhle Pirjot. (2011). Building Organizational Trust 2022، 01 13 https://www.researchgate.net/publication/242769066_Building_Organizational_Trust/citation/download.
- Krejcie، R.& Morgan، D. (1970). *Determining Sample Size for research Activities، Educational and Psychological Measurement*، 30:607-610.
- Saunders, M. N., Lewis, P., & Thornhill, A. (2016). *Research Methods for Business Students*, 7th ed. England: Pearson Education Limited.
- Christensen, L. B., Johnson, B., & Turner, L. A. (2015). *Research Methods, Design, and Analysis*, 12 ed. England: Pearson Education Limited.