

## قياس درجة مستوى أبعاد الثقة التنظيمية

من وجهة نظر موظفي الشركة العالمية للمشروبات كوكا كولا

عبد الفتاح عامر الصادق الفرجاني / كلية الاقتصاد والعلوم السياسية -  
جامعة الزيتونة

عبد الحكيم فرج علي بن الشين - المعهد العالي للعلوم والتقنيات الطبية  
أبو سليم

### المستخلص :

هدف هذا البحث إلى قياس درجة مستوى أبعاد الثقة التنظيمية من وجهة نظر موظفي الشركة العالمية للمشروبات كوكا كولا ، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة لجمع البيانات، وقد قام الباحثان باستخدام العينة الملائمة ومقدراتها (77) مفردة لعينة المجتمع بالمنظمة قيد البحث، حيث تم توزيع عدد (77) إستمارة إستبيان على مفردات عينة الدراسة ، وتم استرداد عدد (77) استمارة استبيان، وبعد فحصها تم إستبعاد عدد (1) إستمارة لعدم الجدية في الإجابة عليها وعدم تحقق الشروط المطلوبة للإجابة على الإستبيان، وبذلك يكون عدد الإستمارات الخاضعة للتحليل (76) استمارة استبيان أي ما نسبته (98.7%).، وقد تم استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل البيانات، والإجابة على أسئلة البحث، واختبار فرضياتها، وتم استخدام الإحصاء الوصفي والتحليلي، وكذلك استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA).

### وقد خلص البحث إلى مجموعة من النتائج فيما يلي أهمها:

1. يوجد اختلاف ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) قياس درجة مستوى أبعاد الثقة التنظيمية من وجهة نظر موظفي الشركة العالمية للمشروبات كوكا كولا تعزى لمتغير المركز الوظيفي .
2. يوجد اختلاف ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) قياس درجة مستوى أبعاد الثقة التنظيمية من وجهة نظر موظفي الشركة العالمية للمشروبات كوكا كولا تعزى لمتغير المؤهل العلمي .

3. لا يوجد اختلاف ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) قياس درجة مستوى أبعاد الثقة التنظيمية من وجهة نظر موظفي الشركة العالمية للمشروبات كوكا كولا تعزى لمتغير سنوات الخبرة .

#### وأشار البحث إلى بعض التوصيات على النحو التالي:

1. أوضحت النتائج أن الثقة بين العاملين بالشركة العالمية للمشروبات كوكا كولا جاءت بدرجة ضعيفة، لذلك يوصي الباحثان بأن تقوم الإدارة العليا للمصنع بعمل العديد من اللقاءات والتجمعات الترفيهية والاجتماعية.
2. أوضحت النتائج أن الثقة بالمديرين بالشركة العالمية للمشروبات كوكا كولا جاءت بدرجة ضعيفة، لقد أكدت هذه النتيجة ما توصلت التحليلات في المحور الأول، وإن غياب الثقة في المديرين يجعل من العاملين في سلوك غير سوي وسيكون له الأثر في معدلات الإنتاج وجودة المنتج.
3. أوضحت النتائج أن الثقة بإدارة المنظمة بالشركة العالمية للمشروبات كوكا كولا جاءت بدرجة ضعيفة، هي نتيجة تحصيل حاصل للمحورين السابقين، وهنا يوصي الباحثان وبشدة على دراسة هذه الظاهرة لما لها من عواقب وخيمة على المنظمة قيد البحث .

#### **Extract:**

*This study aimed to measure the degree of the level of organizational trust dimensions from the point of view of the employees of the Coca-Cola International Beverage Company, and to achieve the objectives of the study, a questionnaire was developed to collect data, and the two researchers used the appropriate sample and estimated (77) individual for the Coca-Cola International Beverage Company community sample, where a number of (77) questionnaire forms were distributed to the vocabulary of the study sample, and a number of (77) questionnaire forms were retrieved, and after examining it, a number of (1) questionnaire was excluded for lack of seriousness in answering it and not meeting the required conditions to answer the questionnaire, the number of forms subject to analysis is (76) questionnaire forms, which is (98.7%)., And it has been The statistical package of Social Sciences (SPSS) was used to analyze the data, answer the study questions, test its hypotheses, descriptive and analytical statistics were used, as well as the use of mono-variance analysis (ANOVA)..*

***The study concluded a set of results, the most important of which are:***

- 1. There is a statistically significant difference at the level of significance ( $0.05 \geq \alpha$ ) measuring the degree of the level of organizational trust dimensions from the point of view of employees of the global beverage company Coca-Cola attributed to the job position variable "*
- 2. There is a statistically significant difference at the level of significance ( $0.05 \geq \alpha$ ) measuring the degree of the level of organizational trust dimensions from the point of view of employees of the international beverage company Coca-Cola attributed to the scientific qualification variable "*
- 3. There is no statistically significant difference at the level of significance ( $0.05 \geq \alpha$ ) measuring the degree of the level of organizational trust dimensions from the point of view of employees of the international beverage company Coca-Cola attributed to the variable of years of experience "****The study indicated some recommendations as follows:***

- 1. The results showed that the trust among the employees of the Coca-Cola International Beverage Company factory came to a weak degree, so the researchers recommend that the senior management of the factory make many meetings and entertainment and social gatherings.*
- 2. The results showed that the trust in managers at the Coca-Cola international beverage company came to a weak degree, this result confirmed the findings of the analyses in the first axis, and that the lack of trust in managers makes workers in abnormal behavior and will have an impact on production rates and product quality.*
- 3. The results showed that the trust of the organization's management in the Coca-Cola International Beverage Company's factory came to a weak degree, is the result of the achievement of the previous two axes, and here the researchers strongly recommend studying this phenomenon because of its serious consequences for the factor*

## المقدمة :

إن الثقة التنظيمية تعد في الوقت الراهن من المفاهيم الإدارية الحديثة، والتي تعتبر من العوامل الرئيسية في كفاءة وفاعلية مجموعات العمل، والتي تعزز من العمل بروح الفريق داخل المنظمة، ولذلك تهتم المنظمات كثيراً بتعزيزها للعاملين فيها، لأنها تعتبر الطريقة المثلى التي يتصل بها القائد مع مرؤوسيه، وبالتالي لها دور هام في التأثير على مستويات الثقة التنظيمية لدى العاملين.

وتواجه المنظمات تحديات متزايدة في عدها، وفي ضخامتها نتيجة عملها في بيئة مضطربة وسريعة التغير، وتناضل من أجل مواجهة تلك التحديات، في كل خطوة تخطوها، وهذا ما يتطلب حسن استخدام الموارد المتاحة للمنظمة، وأولها الموارد المادية والبشرية، ومن ثم مشاركة المعرفة وإدارة المعلومات بالطريقة العلمية الصحيحة وذلك لما لها من قدرة على الارتقاء بأداء المنظمة وبالتالي تستطيع تحقيق ميزة تنافسية للمنظمة.

فالثقة التنظيمية تجعل كل فرد يؤمن بقدرات وكفاءات الطرف الآخر، سواء كان زميله أو رئيس قسمه أو الإدارة العليا، وينعكس ذلك بدورها على سلوكيات وتصرفات وتعاملات الأفراد داخل المنظمة، فتؤدي إلى الحد من الصراعات السلبية، وتسهل حل الإشكاليات، إضافة إلى تعزيز السلوك التعاوني بين الأفراد فيما بينهم، الشيء الذي يؤثر إيجابياً على فاعلية الفرد وأداءه، ويحسن أداء المنظمة بصفة عامة.

## إشكالية الدراسة :

في ظل ما تواجهه الشركة العالمية للمشروبات كوكا كولا، من تحديات وتهديدات أفرزتها البيئة المضطربة والديناميكية التي تواجهها المنظمة قيد البحث في كل خطوة من خطواتها، وذلك من خلال انتشار العولمة وزيادة معدلات الصراع واحتدام المنافسة، وما نتج عنه من تغير في طبيعة قوة العمل بالإضافة إلى ضعف الموارد الاقتصادية المتاحة للشركة قيد البحث، ونتيجة لهذا التسارع يفرض على المنظمة التركيز على الثقة التنظيمية التي تعد من أهم المفاهيم الإدارية الحديثة، مما يتطلب الأمر سرعة الاهتمام بمفهوم الثقة التنظيمية في العلاقات بين كافة الأطراف المعنية (موظف، رئيس قسم، مدير عام) بالشركة قيد البحث، فالثقة التنظيمية عملية ديناميكية، يتم بناؤها أو هدمها أو تجديدها من خلال التفاعلات بين كافة المستويات الإدارية، حيث أن الثقة التنظيمية يمكن أن تضعف مما يتطلب رعايتها وتجديدها باستمرار والسعي لاستعادتها حال فقدها، حتى تتمكن المنظمة من البقاء والارتقاء، والقدرة على

المنافسة ومواجهة التحديات، ويعد بناء الثقة في البيئة الداخلية للمنظمة والتي تعتبر المهمة الأولى للإدارة العليا، لكي تحافظ على البقاء والنمو والقدرة على المنافسة والتميز، ومن هنا جاءت مشكلة البحث وهي قياس درجة مستوى أبعاد الثقة التنظيمية، من وجهة نظر موظفي الشركة العالمية للمشروبات كوكا كولا .

### فرضيات البحث:

- 1- معرفة درجة مستوى أبعاد الثقة التنظيمية، بكل مستوياتها داخل الشركة العالمية للمشروبات كوكا كولا.
- 2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد العينة المبحوثة، حول قياس درجة مستوى أبعاد الثقة التنظيمية، تعزى للمتغيرات الديمغرافية (المركز الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

### أهداف البحث:

- يهدف البحث إلى معرفة درجة مستوى أبعاد الثقة التنظيمية، من وجهة موظفي الشركة العالمية للمشروبات كوكاكولا وكذلك التعرف إلى ما يلي:
- 1- التعرف على درجة مستوى أبعاد الثقة التنظيمية بأبعادها الثلاثة (الثقة بزملاء العمل، الثقة بالمديرين رؤساء الأقسام، الثقة بإدارة المنظمة).
  - 2- إمداد المسؤولين ومتخذي القرار، بتوصيات لتعزيز الثقة التنظيمية في بيئة العمل، بالمنظمة قيد البحث.
  - 3- التعرف على أثر المتغيرات الديمغرافية لعينة البحث، على تصوراتهم، حول درجة مستوى أبعاد الثقة التنظيمية، بين كافة المستويات الإدارية.

### أهمية البحث:

تتضح أهمية البحث، من خلال معرفة درجة مستوى أبعاد الثقة التنظيمية، وإسهامها في الارتقاء بأداء المنظمة قيد البحث، وذلك عن طريق بناء علاقات إيجابية بين العاملين بين كافة المستويات الإدارية، وهو ما ينعكس بشكل كبير في تعاون فرق العمل، ومشاركة المعرفة، وإبداء الرأي، وبناء منظمة فعالة تستطيع تحقيق أهدافها، ولها القدرة على المنافسة، ومواجهة التهديدات التي قد تواجهها.

### منهج البحث:

في هذا البحث استخدمت المنهج الوصفي في الجانب النظري، من أجل وصف الظواهر المدروسة وصفاً دقيقاً وتحليلها وفق القواعد العلمية والمنهجية، وفي الجانب العملي اعتمدت على المنهج التحليلي، الذي يركز على الجانب الإحصائي، الذي يعتمد

على الأسلوب الميداني في جمع البيانات، بواسطة الاستبانة وتحليلها إحصائياً، لمعرفة مستوى درجة الثقة التنظيمية بالمنظمة قيد البحث.

### مجتمع البحث:

يتكون مجتمع البحث، من كافة الموظفين في الشركة العالمية للمشروبات كوكاكولا، والبالغ عددهم 300 موظف.

### عينة البحث :

تمثلت عينة البحث في عينة عشوائية

### الجانب النظري:

#### مفهوم الثقة التنظيمية:

تعددت التعريفات الخاصة بالثقة التنظيمية، شأنها شأن كافة المفاهيم الإدارية، ويصعب الاتفاق على تعريفها من قبل الباحثين ومن هذه التعريفات ما يلي:

هي المبادئ والقيم الأخلاقية، وتوقعات الأفراد والجماعات، بأن المنظمة التي يعملون بها يمكن الاعتماد عليها في تحقيق النتائج؛ المرغوب فيها للأفراد أو الجماعات، وذلك من خلال النظام الإداري للمديرين والعلاقات التنظيمية بين الأفراد. (1)

هي الالتزام والولاء التنظيمي، فكلما كانت المنظمة تتبنى الثقة التنظيمية، كلما كانت ردود فعل العاملين عالية، بما ينعكس في النهاية على تحسين الإنجاز والكفاءة التنظيمية من ناحية؛ وعلى زيادة إنتاجية العاملين من ناحية أخرى. (2)

هي توقعات ومعتقدات ومشاعر إيجابية يحملها الأفراد، اتجاه المنظمة التي ينتمون إليها والمرتبطة بالممارسات والسلوكيات الإدارية المطبقة فيها، والتي روعي فيها الالتزام بالقيم الأخلاقية العامة، والإدارية الخاصة والابتعاد عن كل ما يضر بالمصالح المشتركة. (3)

وعرفها صياغ، بأنها مجموعة من التوقعات الإيجابية التي تحدث عند تفاعل الأفراد مع بعضهم، أو مع المنظمة، وتسعى لتحقيق الشعور بالأطمئنان الشامل في بيئة العمل. (4)

هي النمط العاطفي الذي ينمو في التفاعلات مع الآخرين، وتسهم الثقة في تأكيد أو أضعاف أثر الأفعال والتفاعلات التي تصدر عن الآخرين. (5)

#### أهمية الثقة التنظيمية: -

يمكن بلورة أهمية الثقة التنظيمية من خلال كونها: -

- 1- تساعد على مشاركة المعرفة والمعلومات، وبالذات حينما يكون مصادر المعرفة موثوق به، يؤدي ذلك لسرعة نشرها وتداولها في المنظمة.
  - 2- تؤدي غالباً لرفع مستوى الكفاءة في العمل، لأنها تقود لاعتراف مهني من قبل الآخرين، بجدارة الشخص الموثوق به، ويعتبر قدوة بين زملاءه، ويحصل على الإشادة من الجميع.
  - 3- الثقة بإدارة المنظمة، تسهم بدرجة كبيرة بتسهيل الإجراءات، وتفهم العاملين لها دون نقاش أو نزاعات.
  - 4- تعتبر عامل مهم في تحقيق التكامل للمنظمة، ومفتاح رئيسي متوقع للسلوك الشخصي، لأي شكل من أشكال التفاعل الإنساني.
  - 5- تشكل العنصر الأساسي في الفاعلية التنظيمية، إذ ليس هناك منظمة تستطيع العمل من دون وجود ثقة تنظيمية بين العاملين، وليس هناك قائد يستطيع إهمال العنصر القوي للثقة في ممارسة الأعمال.
  - 6- إن بناء الثقة التنظيمية له تأثير كبير على مخرجات العمل داخل المنظمة، فهي ذات علاقة موجبة معنوية مع كل الأداء، وسلوك المواطنة التنظيمية، وهي ذات علاقة سالبة مع كل من دوران العمل، والغياب والصراع داخل المنظمة. (6)
- أبعاد الثقة التنظيمية: -**

هناك ثلاثة أبعاد أساسية، تتعلق بالثقة التنظيمية تتمثل في العلاقات مع (زملاء العمل، المديرين "رؤساء الأقسام"، الإدارة العليا بالمنظمة)، وهي كالتالي: -

- 1- الثقة بزملاء العمل: هي تلك العلاقات التعاونية المتبادلة، والميل للموقف الإيجابي بين الأفراد العاملين، من حيث الاعتماد المتبادل، والاشتراك في الأفكار والمعلومات والاتصالات المفتوحة بين جميع الأطراف، وذلك بما يساهم في تحقيق الأهداف والغايات المشتركة، وتكتسب هذه الثقة في ظل توافر عدد من الخصائص والسمات، التي تجعل من الفرد جديراً بثقة الآخرين، وتشمل كل من الالتزام في العمل، والقيم والمبادئ، والاهتمام بمصالح الزميل، ومساعدة الزملاء الآخرين.
- 2- الثقة بالمديرين (رؤساء الأقسام): تتمثل بتلك التوقعات الإيجابية الواثقة للمرؤوسين، اتجاه مديرهم في العمل، وفقاً للعلاقات المتبادلة بين الطرفين، حيث يكتسب المدير ثقة مرؤوسيه إذا ما كانت تتوافر فيه حقائق؛ الكفاءة والجدارة والأخلاق والانفتاح على المرؤوسين، والاهتمام بمصالحهم، واحتياجاتهم ودعمهم والعدالة في التعامل معهم.

3- الثقة بإدارة المنظمة: تكون الإدارة جديرة بثقة العاملين، من خلال إشباع احتياجاتهم و رغباتهم وتوقعاتهم، وتقوم بتوفير الدعم المادي والمعنوي لهم، وتطابق أقوالهم مع أفعالهم، ووضوح توقعاتهم وتوفير الهيكل التنظيمي المرن المناسب، فضلاً عن التعامل العادل مع كافة الأقسام والفروع، فنقص الثقة يجعل العاملين بلا قيمة، كما إن انعدام الثقة، يجعل الأفراد يفضلون مصالحهم الشخصية على مصالح المنظمة، ومن ثم انخفاض ولائهم والتزامهم التنظيمي. (7)

### خصائص الثقة التنظيمية:

هناك العديد من الخصائص التي تتميز بها الثقة التنظيمية، عن غيرها من المفاهيم الإدارية الحديثة والتي يمكن إيجازها في النقاط التالية: -

- 1- توجد في بيئة المخاطرة وعدم التأكد، وقد تتعرض الثقة لمخاطرة نتيجة التغيرات التي تسود بيئة العمل.
- 2- توجد في ظروف الاعتماد البيئي والتبادلية، أي أننا نثق بالطرف الآخر لأننا نحتاج إلى عمله أو خبرته المهنية، كما أنه يحتاجنا لأغراض مقابل مادي.
- 3- أن الثقة تحت، وتقوم على مفهوم الشخصية الإيجابية. (8)
- 4- أن الثقة تؤمن وتعزز وتخفف الكثير من الحالات، فهي تؤمن الرضا الوظيفي، والأداء المتميز، وتعزز من حالات الولاء، والرغبة بالبقاء في المنظمة، وتخفف من حالات دوران العمل والغياب والصراع في المنظمة.
- 5- تعد الثقة المتبادلة بين العاملين ومديرهم المباشر، عاملاً أساسياً في تحقيق فعالية الوحدة الإدارية، التي ينتمون إليها، لما لها من أثر على أداء العاملين، وإقبالهم على العمل كفريق. (9)

بناء على ذلك يجب، أن تكون الثقة التنظيمية في المنظمات من المطالب الأساسية لضمان التفاعل بين الأفراد، مما يؤدي لإنجاز المهام الموكلة لهم بكفاءة وفعالية، وبدونها لا يمكن أن تستمر المنظمات في العمل والقدرة على المنافسة، وتحقيق الميزة التنافسية.

### مصادر الثقة التنظيمية:

لقد أشار جبارين وآخرون إلى أن الثقة التنظيمية لها مصادر ثلاثة وهي على النحو التالي:



1- ثقة معتمدة على المنظمة: ويقصد بها الثقة المرتبطة بالآليات الرسمية، والشكلية السائدة في المنظمة مثل (التأمين وتكون التبادلات محددة بالأفراد الذين يقدمون الضمانات).

2- ثقة معتمدة على الفرد: يقصد بها الثقة المرتبطة بنقاط التشابه بين الأفراد، وتكون التبادلات محددة بالأفراد في النظام الثقافي الشائع مع توقعات تكون أساسية مشتركة.

3- ثقة معتمدة على العملية: وهي ثقة ترتبط بسجل عمليات الاتصال، وتكون التبادلات محددة بأولئك الأفراد الذين يتبادلون المعلومات، وهم معروفون ومحترمون. (10)

### أنواع الثقة التنظيمية:

إن ثقة الأفراد بالمنظمة عنصر مهم في العمل، فقد تهز هذه الثقة متى ما شعر المرؤوسين، إن المنظمة لا تقدر جهوده أو لا تكافئهم بعدالة، ومن أهم أنواع الثقة التنظيمية ما يلي:

1- الثقة من خلال المنع: وهي عبارة عن درجة الإقناع الهش، المبني على التحسب من قيام العداوة بين أعضاء المنظمة عند انعدام الثقة، حيث يكون الخوف وراء تلك الثقة القائمة، في ضوء حسابات الربح والخسارة، لتقييم التصرفات والسلوكيات في المنظمة.

2- الثقة من خلال المعرفة: وتمثل درجة الإقناع المتوقع المبني على المعلومات السابقة، والتجارب المتحققة عبر التفاعلات السلوكية، ونسق العلاقات الحاصلة بين أعضاء المنظمة، حيث تغدو الثقة متحققة بناءً على الدراية التامة والخبرة والمعرفة.

3- الثقة من خلال العاطفة: وتمثل درجة الإقناع الحقيقي، المبني على رسوخ العلاقة، ومعق الرابطة العاطفية والشعورية بين الأعضاء في المنظمة، بالشكل الذي يجعل من كل عضو وكيلاً معبراً عن رغبته واردة العضو الأخر، تأكيداً على التوحد والتطابق في النوايا والسلوك.

4- الثقة التعاقدية: وهي عنصر أساسي لأية استمرارية في المعلومات بين الأفراد، ويقصد بها التوقع الذي يحمله الفرد أو المجموعة، بأن العمل الموعود به شفهياً أو كتابياً، من قبل فرد أو مجموعة أخرى يمكن الاعتماد عليه، وبالتالي سيكون هناك تفاعل، قد يكون حقيقياً أو خيالياً بين طرفين على الأقل، وهذا التفاعل، فيه تفاعل أولي يتضمن التعهد من أحد الأطراف، أما الثاني فهو الوفاء، أو عدم الوفاء بهذا التعهد.

(11)

### الجزء الثالث - الإطار العملي للدراسة : أولاً - منهجية الدراسة :

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باستعراض الأدب النظري المتعلق بقياس درجة مستوى أبعاد الثقة التنظيمية، واعتمدت أيضاً على المنهج الميداني من خلال تطوير إستبيان لتحقيق أغراض هذه الدراسة وذلك بجمع البيانات وتحليلها، من أجل الوصول إلى نتائج للإجابة على أسئلة الدراسة، وإختبار فرضياتها، وتقديم مجموعة من التوصيات في ظل هذه النتائج.

### ثانياً - مجتمع الدراسة :

يتمثل مجتمع البحث في موظفي الشركة العالمية للمشروبات كوكا كولا. وبما أن حجم المجتمع كبير جداً، فسيقوم الباحثان باستخدام العينة الملائمة ( Convenience Sample ) ومقدارها (77) مفردة أي (26%) من مجتمع البحث والبالغ (300) مفردة، حيث تم توزيعها طبقياً على الإدارات العليا والسفلى، وتم توزيع عدد (77) استمارة إستبيان عشوائياً على مفردات عينة البحث كلا وفق المستوى الوظيفي ، وتم إسترداد عدد (76) استمارة إستبيان، وبعد فحصها تم التأكد من الجدية في الإجابة عليها وأنها تحقق الشروط المطلوبة للإجابة على الإستبيان، وبذلك يكون عدد الاستمارات الخاضعة للتحليل (76) استمارة إستبيان أي ما نسبته (25%).

### ثالثاً - أداة البحث :

#### إحتوى الإستبيان في صورته النهائية على الأجزاء التالية:

- 1- المقدمة: والتي هدفت إلى تشجيع أفراد العينة على المشاركة في الإجابة على الأسئلة مع توضيح طريقة الإجابة على أسئلة الإستبيان، والتأكيد على أن المعلومات لن تستخدم إلا لغايات البحث العلمي.
- 2- الخصائص الشخصية: والمتمثل في الخصائص الشخصية وهي ( الجنس ، السن، مدة الخدمة، المستوى التعليمي، المركز الوظيفي)
- 3- المحاور: المتمثل في قياس ابعاد مستوى الثقة التنظيمية وتنقسم الى ثلاث على النحو التالي:

المحور الأول - الثقة بين زملاء العمل (العاملين).

المحور الثاني: الثقة بالمديرين (رؤساء الأقسام).

المحور الثالث: الثقة بإدارة المنظمة.

### رابعاً - التحليل الإحصائي :

### المعالجة الإحصائية:

تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) حيث تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ولتحديد طول خلايا مقياس ليكرث الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) تم حساب المدى  $(5-1=4)$  ومن تم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي  $(0.8=4 \div 5)$  وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة الى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس

وهي ا

لواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:

من 1- 1.80 تطبق بدرجة غير موافق بشدة

من 1.81 – 2.61 تطبق بدرجة غير موافق

من 2.62 – 3.42 تطبق بدرجة محايد

من 3.43 – 4.23 تطبق بدرجة موافق

من 4.24 – 5.0 تطبق بدرجة موافق بشدة

جدول (1): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد عينة البحث

#### حسب محاور البحث

الرقم	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التطبيق
1	الثقة بين زملاء العمل (العاملين)	2.368	1.317	غير موافق
2	الثقة بالمديرين (رؤساء الأقسام)	2.355	1.392	غير موافق
3	الثقة بإدارة المنظمة (الإدارة العليا)	2.29	1.3487	غير موافق

#### أقصى درجة للاستجابة (5) درجات

نتائج الجدول (1) تبين أن محور العوامل المتعلقة الثقة بين زملاء العمل (العاملين) درجة تطبيق (غير موافق) فبلغ المتوسط الحسابي (2.368) أما محور العوامل المتعلقة الثقة بالمديرين (رؤساء الأقسام) فدرجة التطبيق (غير موافق) وبمتوسط (2.355) وفيما يتعلق بمحور العوامل المتعلقة الثقة بإدارة المنظمة (الإدارة العليا) فدرجة التطبيق (غير موافق) فبلغ المتوسط الحسابي (2.29) وهذه النتيجة تعني أن

قياس درجة مستوى أبعاد الثقة التنظيمية من وجهة نظر موظفي الشركة العالمية للمشروبات كوكا كولا

قياس درجة مستوى أبعاد الثقة التنظيمية - الشركة العالمية للمشروبات كوكا كولا بدرجة (غير موافق).  
الفرضية الأولى: معرفة درجة مستوى أبعاد الثقة التنظيمية، بكل مستوياتها داخل الشركة العالمية للمشروبات كوكا كولا.

الجدول رقم (2) المحور الأول: الثقة بين زملاء العمل (العاملين)

الرقم	الأسئلة	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		الوسط	الأحرف المعياري	إجمالي الوزن	النسبة	الرتبة
		الوزن	النكارة	الوزن	النكارة	الوزن	النكارة	الوزن	النكارة							
1	استطيع الاعتماد على زملائي في العمل لتنوع مهاراتهم ومعارفهم	35	7	56	14	0	0	68	34	0	0	2.368	1.315	180	47%	3
2	زملائي في العمل يتبادلون المعلومات بوضوح وشفافية وموضوعية	35	7	56	14	0	0	68	34	0	0	2.368	1.315	180	47%	3
3	اشعر بأن زملائي في العمل يعدون المشكلات التي اواجهها وكأنها مشاكلهم الخاصة بهم	35	7	52	13	0	0	68	34	0	0	2.329	1.310	177	47%	5
4	زملائي في العمل يحبون للآخرين لانفسهم	35	7	56	14	0	0	70	35	0	0	2.382	1.306	181	48%	2
5	اختصاص ومعرفة زملائي في العمل بتفاصيل الأمور في عملهم تجعلني اثق بهم	40	8	52	13	0	0	70	35	0	0	2.395	1.327	182	48%	1
6	زملائي في العمل يواصلون معي لبناء ثقة وعلاقات متبادلة	35	7	56	14	0	0	70	35	0	0	2.382	1.306	181	48%	2
7	يتصرف معظم زملائي وفق مبادئ وقيم أخلاقية سليمة	40	8	52	13	0	0	70	35	0	0	2.395	1.327	182	48%	1
8	زملائي في العمل يقدمون لي العون والاسناد بعيدا عن دافع الكسب المادي والمعنوي	40	8	48	12	1	3	68	34	3	1	2.358	1.325	180	47%	4
9	يسعى زملائي في العمل الى تقاسم المعرفة وتشاركها مع الآخرين	35	7	52	13	0	0	68	34	0	0	2.329	1.310	177	47%	5
10	افوض زملائي وبكل ثقة باتخاذ القرارات المتبادلة عني في حالة غيابي	40	8	52	13	0	0	68	34	0	0	2.382	1.336	181	48%	2
11	يسعى زملائي في العمل للتوافق معي دون تفضيل مصالحهم الخاصة	40	8	52	13	0	0	68	34	0	0	2.382	1.336	181	48%	2
12	يشجع زملائي في العمل الجماعي وروح الفريق لتحقيق اهداف المنظمة	40	8	48	12	1	3	68	34	3	1	2.368	1.325	180	47%	3

قياس درجة مستوى أبعاد الثقة التنظيمية من وجهة نظر موظفي الشركة العالمية للمشروبات كوكا كولا

المحور الثاني : الثقة بالمديرين (رؤساء الأقسام)																
الدرجة	النسبة	جمالي الوزن	كثافة المعيار	الوسط	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		الأسئلة	الترتيب
					الوزن	التكرار	الوزن	التكرار	الوزن	التكرار	الوزن	التكرار	الوزن	التكرار		
1	47%	180	1.374	2.368	23	23	64	32	0	0	48	12	45	9	مديري في العمل يقدم العون والاسناد للاخرين بعيدا عن دافع الكسب المادي والمعنوي	1
1	47%	180	1.403	2.368	24	24	62	31	0	0	44	11	50	10	اهتمام مديري ومعرفته بتفاصيل الأمور في عمله تجعله يثق به	2
5	46%	176	1.378	2.316	25	25	62	31	0	0	44	11	45	9	أرى ان أفعال وممارسات مديري تطابق أقواله	3
6	46%	175	1.357	2.303	25	25	62	31	0	0	48	12	40	8	يسعى مديري للتوافق معي دون تفضيل مصلحته الذاتية	4
3	47%	178	1.362	2.342	24	24	62	31	0	0	52	13	40	8	مديري في العمل لديه مهارات تجعله متمكنا من أدائه	5
2	47%	179	1.383	2.355	24	24	62	31	0	0	48	12	45	9	يعد مشاكل الاخرين مشاكه ويوليها نفس الاهتمام	6
3	47%	178	1.362	2.342	24	24	62	31	0	0	52	13	40	8	مديري جدير بالثقة ويتفاعل بسرعة مع زملائه في العمل	7
1	47%	180	1.403	2.368	24	24	62	31	0	0	44	11	50	10	يجب للاخرين ما يحبه لنفسه	8
1	47%	180	1.403	2.368	24	24	62	31	0	0	44	11	50	10	يسعى مديري دائما لتعزيز نقاط الاتفاق مع الجميع والابتعاد عن نقاط الاختلاف	9
1	46%	176	1.431	2.368	26	26	52	26	0	0	48	12	50	10	يطلعني مديري على مستجدات العمل اول بأول	10
4	47%	177	1.399	2.329	26	26	58	29	0	0	48	12	45	9	يدعم مديري زملاء العمل على الابداع والابتكار والتجديد	11
3	47%	178	1.419	2.342	26	26	58	29	0	0	44	11	50	10	اشعر بالراحة اتجاه قرارات مديري في العمل لكونه يتصرف بطريقة عادلة ونزيهة	12

قياس درجة مستوى أبعاد الثقة التنظيمية من وجهة نظر موظفي الشركة العالمية للمشروبات كوكا كولا

الجدول رقم (3) المحور الثاني: الثقة بالمديرين (رؤساء الأقسام)

الرتبة	النسبة	تجمالي الوزن	كاف المعيار	الوسط	المحور الثالث: الثقة بإدارة المنظمة (الإدارة العليا)										الأسئلة	الترتيب
					غير موافق بشدة		محايد		موافق		موافق بشدة					
					الوزن	النكز	الوزن	النكز	الوزن	النكز	الوزن	النكز				
2	46%	175	1.366	2.303	26	26	58	29	3	1	48	12	40	8	1	تقدم الإدارة العليا المساعدة والعون لجميع العاملين حتى لو لم يطلبوا منها أية مساعدة
2	46%	175	1.366	2.303	26	26	58	29	3	1	48	12	40	8	2	إدارة المنظمة قادرة على انجاز أعمالها في مختلف الظروف
4	46%	174	1.345	2.289	26	26	58	29	3	1	52	13	35	7	3	اختصاص إدارة المنظمة ومعرفة تفاصيل الأمور في العمل تجعلني اثق بها
5	46%	173	1.353	2.276	26	26	60	30	3	1	44	11	40	8	4	سلوك الإدارة لا يجعلني بموقف المدافع عن نفسي عندما اتعامل معها
2	46%	175	1.366	2.303	26	26	58	29	3	1	48	12	40	8	5	لدى إدارة المنظمة رؤية استراتيجية واضحة ومفهومة للجميع
2	46%	175	1.366	2.303	26	26	58	29	3	1	48	12	40	8	6	تعمل الإدارة على توسيع دائرة الاتصالات بين كافة المستويات الإدارية لتوسيع الفهم المشترك بينهم
1	46%	176	1.388	2.316	26	26	58	29	3	1	44	11	45	9	7	لدى قناة تامة بكفاءة إدارة المنظمة في أداء أعمالها
2	46%	175	1.366	2.303	26	26	58	29	3	1	48	12	40	8	8	إدارة المنظمة تشارك جميع العاملين عند وضعها للخطط الاستراتيجية
3	46%	174	1.355	2.290	26	26	58	29	6	2	44	11	40	8	9	إدارة المنظمة تنفذ ما توعده به
1	46%	176	1.378	2.316	26	26	58	29	0	0	52	13	40	8	10	تقدر إدارة المنظمة جهود واسهامات العاملين وتنميتها وتكافئهم عليها
3	46%	174	1.345	2.290	26	26	58	29	3	1	52	13	35	7	11	القرارات التي تتخذها الإدارة تصب في مصلحة العاملين دوما
5	46%	173	1.333	2.276	26	26	58	29	6	2	48	12	35	7	12	تقوم الإدارة بتوفير الامن الوظيفي للعاملين وتحرص على تنمية قدراتهم

الجدول رقم (4) المحور الثالث: الثقة بإدارة المنظمة (الإدارة العليا)

الرقم	الأسئلة	المحور الأول: الثقة بين زملاء العمل (العاملين)															
		موافق بشدة				موافق				محايد				غير موافق			
		الوزن	التكرار	الوزن	التكرار	الوزن	التكرار	الوزن	التكرار	الوزن	التكرار	الوزن	التكرار				
1	استطيع الاعتماد على زملائي في العمل لتنوع مهاراتهم ومعارفهم	35	7	56	14	0	0	68	34	21	21	2.368	1.315	180	47%	3	
2	زملائي في العمل يتبادلون المعلومات بوضوح وشفافية وموضوعية	35	7	56	14	0	0	68	34	21	21	2.368	1.315	180	47%	3	
3	اشعر بأن زملائي في العمل يعدون المشكلات التي اواجهها وكأنها مشاكلهم الخاصة بهم	35	7	52	13	0	0	68	34	22	22	2.329	1.310	177	47%	5	
4	زملائي في العمل يحبون للآخرين ما يحبون لأنفسهم	35	7	56	14	0	0	70	35	20	20	2.382	1.306	181	48%	2	
5	اختصاص زملائي في العمل بتفاصيل الأمور في عملهم تجعلني اتق بهم	40	8	52	13	0	0	70	35	20	20	2.395	1.327	182	48%	1	
6	زملائي في العمل يتواصلون معي لبناء ثقة وعلاقات متبادلة	35	7	56	14	0	0	70	35	20	20	2.382	1.306	181	48%	2	
7	يتصرف معظم زملائي وفق مبادئ وقيم أخلاقية سليمة	40	8	52	13	0	0	70	35	20	20	2.395	1.327	182	48%	1	
8	زملائي في العمل يقدمون لي العون والأستاد بعيداً عن دافع الكسب المادي والمعنوي	40	8	48	12	1	1	68	34	21	21	2.358	1.325	180	47%	4	
9	يسعى زملائي في العمل الى تقاسم المعرفة وتشاركها مع الآخرين	35	7	52	13	0	0	68	34	22	22	2.329	1.310	177	47%	5	
10	افوض زملائي ويكل ثقة باتخاذ القرارات المتبادلة عني في حالة غيابي	40	8	52	13	0	0	68	34	21	21	2.382	1.336	181	48%	2	
11	يسعى زملائي في العمل للتوافق معي دون تفضيل مصالحهم الخاصة	40	8	52	13	0	0	68	34	21	21	2.382	1.336	181	48%	2	
12	يشجع زملائي في العمل على العمل الجماعي وروح الفريق لتحقيق اهداف المنظمة	40	8	48	12	1	1	68	34	21	21	2.368	1.325	180	47%	3	

قياس درجة مستوى أبعاد الثقة التنظيمية من وجهة نظر موظفي الشركة العالمية للمشروبات كوكا كولا

المحور الثاني : الثقة بالمديرين (رؤساء الأقسام)																
الترتيب	الأسئلة	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		الوسط	كثافة المعاير	جمالي الوزن	النسبة	الرتبة
		الوزن	التكرار	الوزن	التكرار	الوزن	التكرار	الوزن	التكرار							
1	مديري في العمل يقدم العون والاسناد للاخرين بعيدا عن دافع الكسب المادي والمعنوي	45	9	48	12	0	0	64	32	23	23	2.368	1.374	180	47%	1
2	اهتصاص مديري ومعرفته بتفاصيل الأمور في عمله تجعلني اثق به	50	10	44	11	0	0	62	31	24	24	2.368	1.403	180	47%	1
3	أرى ان أفعال وممارسات مديري تطابق أقواله	45	9	44	11	0	0	62	31	25	25	2.316	1.378	176	46%	5
4	يسعى مديري للتوافق مع دون تفضيل مصلحته الذاتية	40	8	48	12	0	0	62	31	25	25	2.303	1.357	175	46%	6
5	مديري في العمل لديه مهارات تجعله متمكنا من أدائه	40	8	52	13	0	0	62	31	24	24	2.342	1.362	178	47%	3
6	يعد مشاكل الاخرين مشاكه ويوليها نفس الاهتمام	45	9	48	12	0	0	62	31	24	24	2.355	1.383	179	47%	2
7	مديري جدير بالثقة ويتفاعل بسرعة مع زملائه في العمل	40	8	52	13	0	0	62	31	24	24	2.342	1.362	178	47%	3
8	يحب للاخرين ما يحبه لنفسه	50	10	44	11	0	0	62	31	24	24	2.368	1.403	180	47%	1
9	يسعى مديري دائما لتعزيز نقاط الاتفاق مع الجميع والابتعاد عن نقاط الاختلاف	50	10	44	11	0	0	62	31	24	24	2.368	1.403	180	47%	1
10	يطلعني مديري على مستجدات العمل اول بأول	50	10	48	12	0	0	52	26	26	26	2.368	1.431	176	46%	1
11	يدعم مديري زملاء العمل على الابداع والابتكار والتجديد	45	9	48	12	0	0	58	29	26	26	2.329	1.399	177	47%	4
12	اشعر بالراحة اتجاه قرارات مديري في العمل لكونه يتصرف بطريقة عادلة وزيهية	50	10	44	11	0	0	58	29	26	26	2.342	1.419	178	47%	3



المركز الوظيفي: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد العينة المبحوثة، حول قياس درجة مستوى أبعاد الثقة التنظيمية، تعزى للمتغيرات الديمغرافية (المركز الوظيفي).

**جدول (5) قياس درجة مستوى أبعاد الثقة التنظيمية تعزى للمتغير – المركز الوظيفي**

المحور	المركز الوظيفي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة ت المحسوبة	الدلالة الإحصائية
قياس درجة مستوى أبعاد الثقة التنظيمية	مدير عام	5	4.7	0.447	73	11.258	0.001
	مدير إدارة	19	2.16	1.453			
	موظف	52	2.16	1.078			

بالنظر إلى مخرجات الجدول (5) يتبين لنا إن قيمة الدلالة (0.001) وهي أصغر من مستوى الدلالة (0.05) مما يعبر عن أنه يوجد اختلاف في المستوى الوظيفي لقياس درجة مستوى أبعاد الثقة التنظيمية.

**جدول (6) يبين الاختلاف بين المراكز الوظيفية**

المركز الوظيفي (I)	المركز الوظيفي (J)	الفرق في المتوسط (I-J)	خطأ الانحراف المعياري	الدلالة الإحصائية	الحد الأدنى	الحد الأقصى
مدير عام	مدير إدارة	2.542	0.583	0.001	1.381	3.703
مدير عام	موظف	2.546	0.551	0.001	1.464	3.628
مدير إدارة	موظف	0.0041	0.315	0.99	0.615-	0.623

بالنظر إلى مخرجات الجدول (6) يتبين لنا إن قيمة الدلالة (0.99) والنتيجة من المقارنة بالمركز الوظيفي بين (مدير إدارة) و (موظف) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) مما يؤكد عن إنه يوجد اختلاف في المستوى الوظيفي لقياس درجة مستوى أبعاد الثقة التنظيمية.

وهذه النتيجة تؤكد صحة الفرضية الأولى – اختلاف المراكز الوظيفية التي تنص على " يوجد اختلاف ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) قياس درجة مستوى أبعاد الثقة التنظيمية من وجهة نظر موظفي الشركة العالمية للمشروبات كوكا كولا تعزى لمتغير المركز الوظيفي "

- **المؤهل العلمي:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد العينة المبحوثة، حول قياس درجة مستوى أبعاد الثقة التنظيمية، تعزى للمتغيرات الديمغرافية (المؤهل العلمي).

جدول (7) جدول قياس درجة مستوى أبعاد الثقة التنظيمية تعزى للمتغير –

#### المؤهل العلمي

المحور	المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة ت المحسوب	الدلالة الإحصائية
قياس درجة مستوى أبعاد الثقة التنظيمية	ماجستير	3	5.0	0.000	72	5.218	0.003
	جامعي	32	2.297	1.337			
	دبلوم عالي	31	2.177	1.137			
	تعليم ثانوي او متوسط	10	2.05	1.117			

بالنظر إلى مخرجات الجدول (7) يتبين لنا إن قيمة الدلالة (0.003) وهي أصغر من مستوى الدلالة (0.05) مما يعبر عن إنه يوجد اختلاف في المؤهل العلمي لقياس درجة مستوى أبعاد الثقة التنظيمية.

#### جدول (8) يبين الاختلاف بين المؤهل العلمي

الحد الأقصى	الحد الأدنى	الدلالة الإحصائية	خطأ الانحراف المعياري	الفرق في المتوسط (I-J)	المركز الوظيفي (J)	المركز الوظيفي (I)
4.15	1.247	0.001	0.731	2.703	جامعي	ماجستير
4.281	1.364	0.001	0.732	2.823	دبلوم عالي	ماجستير
4.538	1.362	0.001	0.797	2.95	تعليم ثانوي او متوسط	ماجستير

0.4885	0.727=	0.696	0.305	0.119=	جامعي	دبلوم عالي
1.005	0.75=	0.773	0.44	0.127	تعليم ثانوي او متوسط	دبلوم عالي
1.121	0.627=	0.575	0.438	0.247	تعليم ثانوي او متوسط	جامعي

### بالنظر إلى مخرجات الجدول (8) يتبين لنا التالي:

- إن قيمة الدلالة (0.001) والناتجة من المقارنة بالمؤهل العلمي بين (ماجستير) و (جامعي) وهي أصغر من مستوى الدلالة (0.05) مما يؤكد عن إنه يوجد اختلاف في المؤهل العلمي لقياس درجة مستوى أبعاد الثقة التنظيمية.
  - إن قيمة الدلالة (0.001) والناتجة من المقارنة بالمؤهل العلمي بين (ماجستير) و (دبلوم عالي) وهي أصغر من مستوى الدلالة (0.05) مما يؤكد عن إنه يوجد اختلاف في المؤهل العلمي لقياس درجة مستوى أبعاد الثقة التنظيمية.
  - إن قيمة الدلالة (0.001) والناتجة من المقارنة بالمؤهل العلمي بين (ماجستير) و (تعليم ثانوي او متوسط) وهي أصغر من مستوى الدلالة (0.05) مما يؤكد عن إنه يوجد اختلاف في المؤهل العلمي لقياس درجة مستوى أبعاد الثقة التنظيمية.
- وهذه النتيجة تؤكد صحة الفرضية الأولى – اختلاف المؤهل العلمي والتي تنص على **" يوجد اختلاف ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) قياس درجة مستوى أبعاد الثقة التنظيمية من وجهة نظر موظفي الشركة العالمية للمشروبات**

### كوكا كولا تعزى لمتغير المؤهل العلمي

- سنوات الخبرة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد العينة المبحوثة، حول قياس درجة مستوى أبعاد الثقة التنظيمية، تعزى للمتغيرات الديمغرافية (سنوات الخبرة).

### جدول (9) جدول قياس درجة مستوى أبعاد الثقة التنظيمية تعزى للمتغير –

#### سنوات الخبرة

المحور	سنوات الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة ت المحسوبة	الدلالة الإحصائية
قياس درجة مستوى أبعاد	أقل من خمس	10	2.0	0.782	72	2.6	0.059

			سنوات			الثقة التنظيمية
		1.234	2.692	13	من 5 سنوات الى أقل من عشر سنوات	
		1.804	1.804	23	من 10 سنوات الى أقل من 15 سنة	
		1.667	2.667	30	من 15 سنة فأكثر	

بالنظر إلى مخرجات الجدول (9) يتبين لنا إن قيمة الدلالة (0.059) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) مما يعبر عن إنه لا يوجد اختلاف في سنوات الخبرة لقياس درجة مستوى أبعاد الثقة التنظيمية.

وهذه النتيجة تؤكد صحة الفرضية الأولى – اختلاف سنوات الخبرة والتي تنص على " لا يوجد اختلاف ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) قياس درجة مستوى أبعاد الثقة التنظيمية من وجهة نظر موظفي الشركة العالمية للمشروبات كوكا كولا تعزى لمتغير سنوات الخبرة "

## النتائج والتوصيات :

### النتائج: -

#### • الخصائص الشخصية

✓ توصلت النتائج وفق ما اتبعه الباحثان في تحديد العينة للبحث إلى النتائج التالية:

**الجنس:** عدد من الذكور (75) بنسبة 98.7% وعدد من الإناث (1) بنسبة 1.3%،  
**السن:** إن عدد من سنهم (أقل من 30 سنة) (8) بما نسبته 10.5% ومن سنهم (من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة) عددهم (13) ما نسبتهم 17.1% معيدين، ومن سنهم (من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة) عددهم (23) ما نسبتهم 30.3%، ومن سنهم (من 50 سنة فما فوق عددهم (32) ما نسبتهم 42.1%.

**مدة الخدمة:** إن عدد من مدة خدمتهم (أقل من خمس سنوات) (10) بما نسبته 13.2% ومن مدة خدمتهم (من 5 سنوات إلى أقل من عشر سنوات) عددهم (13) ما نسبتهم

17.1%، ومن مدة خدمتهم (من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة) عددهم (23) ما نسبتهم 30.3%، ومن خدمتهم (من 15 سنة فأكثر) عددهم (30) ما نسبتهم 39.5%.  
المستوى التعليمي: إن عدد من مستوى تعليمهم (تعليم ثانوي أو متوسط) (10) بما نسبته 13.2% ومن مستوى تعليمهم (دبلوم عالي) عددهم (31) ما نسبتهم 40.8%، ومن مستوى تعليمهم (جامعي) عددهم (32) ما نسبتهم 42.1%، ومن مستوى تعليمهم (ماجستير) عددهم (3) ما نسبتهم 3.9%.

المركز الوظيفي: إن عدد من مركزهم الوظيفي (مدير عام) (5) بما نسبته 6.6% ومن مركزهم الوظيفي (مدير إدارة) عددهم (10) ما نسبتهم 25%، ومن مركزهم الوظيفي (موظف) عددهم (52) ما نسبتهم 68.4%.

#### المحور الأول الثقة بين زملاء العمل (العاملين)

من خلال الجدول (2) يتبين لنا ان التساؤلات وفق التالي:

المرتبة الاولى بمتوسط (2.395):

رقم (5) " اختصاص ومعرفة زملائي في العمل بتفاصيل الأمور في عملهم تجعلني اثق بهم " .

رقم (7) " يتصرف معظم زملائي وفق مبادئ وقيم أخلاقية سليمة "

المرتبة الثانية بمتوسط (2.382):

رقم (4) " زملائي في العمل يحبون للأخرين ما يحبون لأنفسهم "

رقم (6) " زملائي في العمل يتواصلون معي لبناء ثقة وعلاقات متبادلة "

رقم (10) " أفوض زملائي وبكل ثقة باتخاذ القرارات المتبادلة عني في حالة غيابي "

رقم (11) " يسعى زملائي في العمل للتوافق معي دون تفضيل مصلحتهم الخاصة "

المرتبة الثالثة بمتوسط (2.368):

رقم (1) " أستطيع الاعتماد على زملائي في العمل لتنوع مهاراتهم ومعارفهم "

رقم (2) " زملائي في العمل يتبادلون المعلومات بوضوح وشفافية وموضوعية "

رقم (12) " يشجع زملائي في العمل على العمل الجماعي وروح الفريق لتحقيق أهداف المنظمة "

المرتبة الرابعة بمتوسط (2.358):

رقم (8) " زملائي في العمل يقدمون لي العون والإسناد بعيداً عن دافع الكسب

المادي والمعنوي "

- المرتبة الخامسة بمتوسط (2.329):
- رقم (3) " أشعر بأن زملائي في العمل يعدون المشكلات التي أواجهها وكأنما مشاكلهم الخاصة بهم"
- رقم (9) " يسعى زملائي في العمل إلى تقاسم المعرفة وتشاركها مع الآخرين"
- المحور الثاني: الثقة بالمديرين (رؤساء الأقسام)  
من خلال الجدول (3) يتبين لنا إن التساؤلات وفق التالي:
- المرتبة الأولى بمتوسط (2.368):
- رقم (1) " مديري في العمل يقدم العون والإسناد للآخرين بعيداً عن دافع الكسب المادي والمعنوي"
- رقم (2) " اختصاص مديري ومعرفته بتفاصيل الأمور في عمله تجعلني أثق به"
- رقم (8) " يحب للآخرين ما يحبه لنفسه"
- رقم (9) " يسعى مديري دائماً لتعزيز نقاط الاتفاق مع الجميع والابتعاد عن نقاط الاختلاف"
- رقم (10) " يطلعني مديري على مستجدات العمل أول بأول"
- المرتبة الثانية بمتوسط (2.355):
- رقم (6) " يعد مشاكل الآخرين مشاكله ويوليها نفس الاهتمام"
- المرتبة الثالثة بمتوسط (2.342):
- رقم (5) " مديري في العمل لديه مهارات تجعله متمكناً من أدائه"
- رقم (7) " مديري جدير بالثقة ويتفاعل بسرعة مع زملائي في العمل"
- رقم (12) " أشعر بالراحة اتجاه قرارات مديري في العمل لكونه يتصرف بطريقة عادلة ونزيهة"
- المرتبة الرابعة بمتوسط (2.329):
- رقم (11) " يدعم مديري زملاء العمل على الإبداع والإبتكار والتجديد"
- المرتبة الخامسة بمتوسط (2.316):
- رقم (3) " أرى ان أفعال وممارسات مديري تطابق أقواله"
- المرتبة السادسة بمتوسط (2.303):
- رقم (4) " يسعى مديري للتوافق معي دون تفضيل مصلحته الذاتية"
- المحور الثالث: الثقة بإدارة المنظمة (الإدارة العليا)  
من خلال الجدول (4) يتبين لنا إن التساؤلات وفق التالي:

المرتبة الأولى بمتوسط (2.316):

رقم (7) " لدي قناعة تامة بكفاءة إدارة المنظمة في أداء أعمالها "

رقم (10) " تقدر إدارة المنظمة جهود وإسهامات العاملين وتنميتها وتكافئهم عليها "

المرتبة الثانية بمتوسط (2.303):

رقم (1) " تقدم الإدارة العليا المساعدة والعون لجميع العاملين حتى لو لم يطلبوا منها أية مساعدة "

رقم (2) " إدارة المنظمة قادرة على إنجاز أعمالها في مختلف الظروف "

رقم (5) " لدى إدارة المنظمة رؤية استراتيجية واضحة ومفهومة للجميع "

رقم (6) " تعمل الإدارة على توسيع دائرة الاتصالات بين كافة المستويات الإدارية لتوسيع الفهم المشترك بينهم "

رقم (8) " إدارة المنظمة تشارك جميع العاملين عند وضعها للخطة الاستراتيجية "

المرتبة الثالثة بمتوسط (2.303):

رقم (9) " إدارة المنظمة تنفذ ما توعدها به "

رقم (11) " القرارات التي تتخذها الإدارة تصب في مصلحة العاملين دوماً "

المرتبة الرابعة بمتوسط (2.289):

رقم (3) " اختصاص إدارة المنظمة ومعرفتها بتفاصيل الأمور في العمل تجعلني أثق بها "

المرتبة الخامسة بمتوسط (2.276):

رقم (4) " سلوك الإدارة لا يجعلني بموقف المدافع عن نفسي عندما أتعامل معها "

رقم (12) " تقوم الإدارة بتوفير الأمن الوظيفي للعاملين وتحرص على تنمية قدراتهم "

توصيات الدراسة: -

1- أوضحت النتائج أن الثقة بين العاملين بالشركة العالمية للمشروبات كوكا كولا جاءت بدرجة ضعيفة، لذلك يوصي الباحثان بأن تقوم الإدارة العليا للمصنع بعمل العديد من اللقاءات والتجمعات الترفيهية والاجتماعية وعملية الدوران في العمل بحيث يتم إيجاد بيئة العمل الجماعي وتقارب وجهات النظر بين المستويات الوظيفية المتنوعة وبين المستوى الواحد في الهيكل التنظيمي.

2- أوضحت النتائج أن الثقة بالمديرين بالشركة العالمية للمشروبات كوكا كولا جاءت بدرجة ضعيفة، لقد أكدت هذه النتيجة ما توصلت التحليلات في المحور الأول، وإن غياب الثقة في المديرين يجعل من العاملين في سلوك غير سوي وسيكون له الأثر في معدلات الإنتاج وجودة المنتج، وهنا يتطلب من الإدارة العليا العمل على بناء ثقة العاملين بالإدارة العليا في الإجراءات والمعاملات والسلوك.

3- أوضحت النتائج إن الثقة بإدارة المنظمة بالشركة العالمية للمشروبات كوكا كولا جاءت بدرجة ضعيفة، هي نتيجة تحصيل حاصل للمحورين السابقين، من خلال المراجعة الدقيقة للإجابات والتباين الكبير بين إجابات العينة وفقاً للتقسيمات الإدارية تبين لنا أن 100% من الإدارة التشغيلية، كانت المؤثر الحقيقي على وصول النتيجة إلى ضعيف، وهنا يوصي الباحثان وبشدة على دراسة هذه الظاهرة لما لها من عواقب وخيمة على الشركة قيد البحث.

### الهوامش :

1. عبد الله، عادل. (2019): مكونات نظم المعلومات الإدارية ودورها في تعزيز الثقة التنظيمية ن مجلة تنمية الراقدين، المجلد 38، العدد 12، ص 96، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل العراق.
2. سيف، النصر. (2019) : دور الثقة التنظيمية في تنمية رأس المال البشري ، رسالة ماجستير ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس ، ص48 .
3. النجار، حميدة محمد. (2015): تأثير القيادة الجديرة بالثقة على الثقة التنظيمية، دراسة تطبيقية على المنظمات الحكومية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، العدد 4، كلية التجارة، جامعة عين شمس ص 123 .
4. صياغ، سارة. (2019): أثر الثقة التنظيمية على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية في المديرية الجهوية لقسم الإنتاج بقاعة إرارة شركة سوناطراك حاسي مسعود، رسالة ماجستير كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التيسير ص 74.
5. رشيد، مازن. (2003): الثقة التنظيمية في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية، مجلة الإدارة العامة، المجلد 43، العدد 3.



6. رميلة، لعمور. (2019): اختبار العلاقة بين العدالة التنظيمية والولاء التنظيمي في ظل الثقة التنظيمية كمتغير وسيطي باستخدام منهجية دراسة حالة كلية العلوم الاقتصاد التجارية وعلوم التسيير بجامعة غردالة مجلة العلوم الاقتصادية، مجلد 12، العدد 2، ص 98 .
7. نور، يسري. (2019): درجة ممارسة مديري المدارس الخاصة في محافظة الخليل للقيادة الموزعة وعلاقتها بالثقة التنظيمية من وجهة نظر المعلمين، رسالة ماجستير بجامعة الخليل، فلسطين ص-ص 41-42 .
8. مزبود، ألفة. (2013): تأثير عامل الثقة في تنمية وتفعيل القيادة الإدارية للموارد البشرية. مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد 13، ص ص 113. 114.
9. عون، عطية. (2015): الثقة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى عمال الحماية المدنية بولاية الجلفة. رسالة ماجستير في علم النفس إداري عمل وتنظيم. جامعة وهران 2، وهران ص 54.
10. الزهراني، أحمد. (2011): الثقة التنظيمية لدى مديري المدارس الثانوية بالطائف وعلاقتها بالسلوك الإداري الإبداعي، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة أم القرى، ص 72.
11. جبارين، أسماء، أبو سمرة محمود، أبوصاح جعفر. (2018) : الثقة التنظيمية في المدارس الحكومية في مدينة تربية جنين من وجهة نظر المعلمين ، مجلة جامعة فلسطين ، ص 89 .