

أثر الدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية
"دراسة ميدانية على عينة من موظفي المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة"

أثر الدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية

"دراسة ميدانية على عينة من موظفي المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة"

**The Impact of Organizational Support on Organizational Trust:
A Field Study on a Sample of Employees in Libyan Commercial Banks in the City of
Derna**

أ. علا فرج امراجع عبدالحكيم

محاضر مساعد بجامعة درنة

ala.farag@uod.edu.ly

أ. د. وائل محمد جبريل

أستاذ إدارة الأعمال بجامعة درنة

w.gabrel@uod.edu.ly

تاريخ قبول البحث: 2025 / 11 / 17

تاريخ استلام البحث: 2025 / 10 / 7

أثر الدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية
"دراسة ميدانية على عينة من موظفي المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة"

المستخلص

تهدف الدراسة إلى التعرف على أثر الدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية بالمصارف التجارية الليبية بمدينة درنة، ولتحقيق أهداف الدراسة، أتبعنا الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي، واستخدمنا الاستبانة لجمع البيانات، والتي تم تطويرها والتأكد من مصداقيتها ومعامل الثبات لها، وقد تمثل مجتمع الدراسة في موظفي المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة، والذي بلغ قوامه (205) موظفاً؛ وبلغت حجم العينة (136) موظفاً، أخذت بطريقة العينة العشوائية الطبقية النسبية؛ وبعد توزيع الاستبانة تم استرجاع (100) استمارة صالحة للتحليل الإحصائي؛ وخلصت نتائج الدراسة إلى أن المستوى العام للثقة التنظيمية والدعم التنظيمي جاء بمستوى مرتفع، كما أوضحت الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية للدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية بالمصارف التجارية الليبية بمدينة درنة، وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات التي يؤمل إتباعها لتعزيز الدعم التنظيمي، وتعزيز الثقة التنظيمية في المصارف التجارية قيد الدراسة.

الكلمات المفتاحية: الدعم التنظيمي، الثقة التنظيمية، المصارف التجارية الليبية، مدينة درنة.

Abstract :

The study aims to identify the impact of organizational support on organizational trust in Libyan commercial banks located in the city of Derna. To achieve the study's objectives, a descriptive–correlational methodology was adopted. A questionnaire was used to collect the data, after being developed, validated, and tested for reliability. The study population consisted of employees of Libyan commercial banks in Derna, totaling 205 employees, while the sample comprised 136 employees selected through proportional stratified random sampling. After distributing the questionnaire, 100 valid responses were retrieved for statistical analysis.

The study concluded that both organizational trust and organizational support were at high levels. It also revealed a statistically significant effect of organizational support on organizational trust in the commercial banks of Derna. The study presented a set of recommendations expected to enhance organizational support and strengthen organizational trust within the banks under study.

Keywords: Organizational Support, Organizational Trust, Libyan Commercial Banks, Derna City.

أثر الدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية

"دراسة ميدانية على عينة من موظفي المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة"

مقدمة :

تعد الثقة التنظيمية دعامة أساسية في تجسيد علاقات إيجابية بين الموظفين والمنظمات التي يعملون فيها، كما أنها تساهم في تهيئة بيئة عمل تنظيمية وصحية، فهي لا تقتصر على العلاقات الشخصية بين الموظفين، بل تتعدى ذلك وتشمل العلاقة بين الموظف والمنظمة ككل، وكما أشارت الدراسات الحديثة وجود علاقة وثيقة بين مستوى الثقة التنظيمية التي يشعر بيها الموظفون واستقرارهم المهني (بن طيب وخالدي، 2025).

تركز جميع المنظمات على تنمية الموارد البشرية والحفاظ عليها لتحقيق أهدافها. لتحقيق ذلك، تسعى المنظمات إلى تحقيق الانسجام والدعم التنظيمي لموظفيها، وبناء جدار من الثقة والتقدير بينهم وبين موظفيها. وهذا يعزز الشعور بالانتماء وحب المهنة، ويعود على المنظمات بتحقيق أعلى إنتاجية ممكنة (محمد، 2025).

وليبيا باعتبارها إحدى الدول النامية التي تسعى للنهوض بمستوى المنظمات لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، يجب إن تُبدي اهتماماً للثقة التنظيمية، وذلك من خلال إبراز أهميتها وتفعيلها، وغرس الدعم التنظيمي وإرسائه، والذي أصبح محور اهتمام المنظمات المعاصرة في سعيها المستمر للاهتمام بالأداء الفعال، وخاصة المصارف التجارية والتي تعتبر من أهم القطاعات الاقتصادية في ليبيا، ولكن رغم الأهمية البالغة للثقة التنظيمية إلا أنها لم تحظ بالاهتمام الكافي من قبل الباحثين، وهذا مما حدا بالباحثان على إجراء هذه الدراسة لمعرفة أثر الدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية لدى موظفي المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة.

الدراسات السابقة

الدراسات الخاصة بالثقة التنظيمية

دراسة شمعه والطبال (2025) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الثقة التنظيمية بإبعادها الثلاثة (الثقة بزملاء العمل، الثقة بالرئيس المباشر، الثقة بإدارة المنظمة) في تحسين الحيوية والتفاني في العمل، وتكونت عينة الدراسة من (407) مفردة من العاملين بالبنوك التجارية المصرية بمحافظة القاهرة،

أثر الدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية

"دراسة ميدانية على عينة من موظفي المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة"

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، توصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية للثقة التنظيمية بإبعادها على الحيوية والتفاني في العمل.

دراسة يحي (2025) هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية ومشاركة المعرفة لدى أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بالمعاهد العليا الخاصة في مصر، مع اختبار الدور المعدل لكل من التوافق بين الفرد والمنظمة، والتوافق بين الفرد والوظيفة، واعتمدت الدراسة على المنهج الكمي مستخدمة الاستبانة لجمع البيانات من عينة قوامها (352) مفردة، تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية. أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة بين علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الثقة التنظيمية وسلوك مشاركة المعرفة، كما تبين أن التوافق بين الفرد والمنظمة، والتوافق بين الفرد والوظيفة يعدان من المتغيرات المعدلة ذات الاثر المعزز للعلاقة بين الثقة التنظيمية ومشاركة المعرفة.

دراسة عويس (2025) تناولت هذه الدراسة اختبار الدور الوسيط للثقة التنظيمية في العلاقة بين إدراك العاملين لسلوك نمط القيادة الاصلية وسلوك العمل الإبداعي، والدور التفاعلي المعدل للكفاءة الذاتية الإبداعية في علاقة التأثير المباشرة وغير المباشرة بين متغيرات الدراسة، طبقت الدراسة في مراكز تقديم الخدمات لشركات المحمول بمحافظة الجيزة، بلغت حجم العينة 366 مفردة، أظهرت نتائج الدراسة أن هناك تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لإدراك سلوك نمط القيادة الأصلية على السلوك الإبداعي عن طريق الثقة التنظيمية، وتوثر الثقة التنظيمية إيجابيا على السلوك الإبداعي للعاملين، كما أظهرت النتائج أن الكفاءة الإبداعية للعاملين تعدل العلاقة تأثير الإيجابية بين الثقة التنظيمية والسلوك الإبداعي، كما تعدل أيضا علاقة التأثير الإيجابية بين القيادة الأصلية والسلوك الإبداعي.

دراسة Utomo et.al (2023) رمت إلى تحليل العلاقة بين الدعم التنظيمي المتصور والثقة التنظيمية، وتحليل العلاقة بين سلوك العمل المبتكر والثقة التنظيمية، وتحليل العلاقة بين الدعم التنظيمي المتصور والأداء، وتحليل العلاقة بين سلوك العمل المبتكر على الأداء، وتحليل العلاقة بين متغيرات الثقة التنظيمية والأداء، واجريت الدراسة على (546) من أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة في باننتين اندونيسيا، وخلصت الدراسة الى أن متغير الدعم التنظيمي المتصور له تأثير كبير على الثقة التنظيمية، ومتغير سلوك العمل المبتكر له تأثير إيجابي وكبير على الثقة التنظيمية، ومتغير الدعم التنظيمي المتصور له تأثير إيجابي وكبير على الأداء، ومتغير سلوك العمل المبتكر له تأثير إيجابي وكبير على الأداء، ومتغير الثقة التنظيمية له تأثير كبير على أداء الشركات الصغيرة والمتوسطة. سلوك

أثر الدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية

"دراسة ميدانية على عينة من موظفي المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة"

العمل المبتكر له تأثير كبير على الأداء من خلال الثقة التنظيمية، الثقة التنظيمية تتوسط العلاقة بين سلوك العمل المبتكر والأداء. الدعم التنظيمي المتصور له تأثير كبير على الأداء من خلال الثقة التنظيمية، الثقة التنظيمية تتوسط العلاقة بين الدعم التنظيمي المتصور على الأداء.

الدراسات المتعلقة بالدعم التنظيمي

دراسة العاصي (2025) رمت هذه الدراسة للتخفيف من ممارسة ظاهرة التهكم التنظيمي بالجامعات الحكومية بمصر، ولتحقيق هدف الدراسة استخدام المنهج المختلط، وجمعت البيانات من 522 من العاملين بإحدى الجامعات الحكومية كدراسة حالة، استخدمت الدراسة في المرحلة الأولى الاستبانة لجمع البيانات الكمية، وفي المرحلة الثانية استخدمت المقابلة لجمع البيانات الكيفية، توصلت الدراسة لمجموعة من نتائج أهمها: ارتفاع مستوى التهكم التنظيمي بأبعاده الثلاثة، وانخفاض مستوى إدراك العاملين لدعم التنظيمي المقدم من الجامعة.

دراسة رشاد و عبد الوهاب (2025) رمت هذه للتعرف الذي تلعبه الرفاهية الوظيفية (كمتغير مستقل) في تنمية مقومات وعوامل الابتكار التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات (كمتغير تابع) من خلال التوسط الجزئي والكلّي للعلاقة بين المتغيرين من قبل مستوى للدعم التنظيمي، واعتمدت الدراسة منهج المسح بالتطبيق على عينة عمدية قوامها (300) مبحوث، واستخدم المنهج النوعي، وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي وقوي لشعور المبحوثين بالرفاهية الوظيفية على مؤشرات إدراكهم لمؤشرات الابتكار التنظيمي، وتوسط الدعم التنظيمي جزئياً العلاقة بين شعور المبحوثين بالرفاهية الوظيفية وبين إدراكهم لمؤشرات الابتكار التنظيمي؛ فضلاً عن وجود تأثير إيجابي لكل من الرفاهية الوظيفية والدعم التنظيمي على إدراك المبحوثين لمؤشرات للابتكار التنظيمي.

دراسة شعبان (2025) استهدفت هذه الدراسة لفحص الدور المعدل للدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين التمر الوظيفي وتقدير الذات القائم في المنظمة، وكذلك الدور الوسيط لتقدير الذات القائم على المنظمة في العلاقة بين التمر الوظيفي ونية ترك العمل، تكونت عينة الدراسة من 270 من العاملين بالمدارس الخاصة، وأظهرت النتائج أن الدعم التنظيمي المدرك عدل العلاقة بين التمر الوظيفي وتقدير الذات القائم على المنظمة، كما أشارت النتائج أن التأثير غير مباشر للتمر الوظيفي على نية ترك العمل من خلال تقدير الذات القائم على المنظمة، كان معدلاً من خلال الدعم التنظيمي المدرك.

أثر الدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية

"دراسة ميدانية على عينة من موظفي المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة"

دراسة Aldabbas et.al (2023) هدفت إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الدعم التنظيمي المتصور وإبداع الموظفين بوساطة المشاركة في العمل، واستخدمت الدراسة الاستبانة وزعت على عينة من (492) موظفاً محترفاً يعملون في صناعيتين رئيسيتين في المملكة المتحدة؛ وظهرت النتائج أن المشاركة في العمل تتوسط العلاقة بين الدعم التنظيمي المتصور وإبداع الموظف.

دراسة Malla & Malla (2023) والتي تسألت هل يحدد تصور العدالة التنظيمية الالتزام العاطفي للموظفين؟ دور الوساطة للثقة التنظيمية، وباستخدام الاستبانة واتباع المسح الشامل، تم جمع البيانات من الموظفين عبر قطاعات الصناعة الذين كانوا يعملون في منظمات مختلفة وشاركوا في برنامج الإدارة التنفيذية في معهد الإدارة الهندي؛ وأشارت النتائج إلى أن العدالة التوزيعية والمعلوماتية تساهم في تكيف الموظفين. بالإضافة إلى ذلك، أكدت النتائج أن الثقة التنظيمية تتوسط في العلاقة بين العدالة والالتزام العاطفي من أجل العدالة التوزيعية والشخصية والمعلوماتية

دراسات سابقة ربطت بين الدعم التنظيمي والثقة التنظيمية

دراسة عبدالحكيم (2024) هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الثقة التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بين الدعم التنظيمي والتماثل التنظيمي بالمصارف التجارية الليبية بمدينة درنة، ولتحقيق أهداف الدراسة، أتبعنا الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي، واستخدمنا الاستبانة لجمع البيانات، وقد تمثل مجتمع الدراسة في موظفي المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة، والذي بلغ قوامه (205) موظفاً؛ وبلغت حجم العينة (136) موظفاً، أخذت بطريقة العينة العشوائية الطبقية النسبية؛ وبعد توزيع الاستبانة تم استرجاع (100) استمارة صالحة للتحليل الإحصائي؛ كما تم الاستعانة ببرنامج (SPSS)، وأستخدم الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية التي تحقق أهداف الدراسة، وخلصت نتائج الدراسة إلى أن المستوى العام للثقة التنظيمية، التماثل التنظيمي والدعم التنظيمي جاء بمستوى مرتفع، كما أوضحت الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية للدعم التنظيمي والثقة التنظيمية على التماثل التنظيمي، إلا أن أثر الدعم التنظيمي أكبر من أثر الثقة التنظيمية على التماثل التنظيمي، كذلك كشفت الدراسة أن الثقة التنظيمية لا تتوسط العلاقة بين الدعم التنظيمي والتماثل التنظيمي.

أثر الدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية

"دراسة ميدانية على عينة من موظفي المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة"

دراسة (Utomo et.al (2023) والتي هدفت إلى بتحليل العلاقة بين الدعم التنظيمي المتصور والثقة التنظيمية لدى أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة في باننتين اندونيسيا، وتحليل العلاقة بين سلوك العمل المبتكر والثقة التنظيمية، وتحليل العلاقة بين الدعم التنظيمي المتصور والأداء، وتحليل العلاقة بين سلوك العمل المبتكر على الأداء، وتحليل العلاقة بين متغيرات الثقة التنظيمية والأداء، وخلصت الدراسة إلى أن متغير الدعم التنظيمي المتصور له تأثير كبير على الثقة التنظيمية، ومتغير سلوك العمل المبتكر له تأثير إيجابي وكبير على الثقة التنظيمية، ومتغير الدعم التنظيمي المتصور له تأثير إيجابي وكبير على الأداء، ومتغير سلوك العمل المبتكر له تأثير كبير على أداء الشركات الصغيرة والمتوسطة. سلوك العمل المبتكر له تأثير كبير على الأداء من خلال الثقة التنظيمية، والثقة التنظيمية تتوسط العلاقة بين سلوك العمل المبتكر والأداء. الدعم التنظيمي المتصور له تأثير كبير على الأداء من خلال الثقة التنظيمية، والثقة التنظيمية تتوسط العلاقة بين الدعم التنظيمي المتصور على الأداء

يلاحظ أن الدراسات السابقة قد أُجريت على قطاعات متنوعة، وفي بيئات مختلفة، منها المحلية والعربية والأجنبية، كما تنوعت هذه الدراسات، من حيث القطاعات التي أُجريت عليها، فمنها ما أُجري على نفس القطاع المستهدف في هذه الدراسة وهو قطاع المصارف التجارية وأخرى أُجريت على المؤسسات أخرى، وإن كانت معالجة الدراسات للمجال نفسه تختلف عن معالجة الدراسة الحالية، حيث أنّ هذه الدراسات تتنوع فيما بينها من حيث الزوايا التي تم التطرق إليها لدراسة متغيرات الدراسة من جانب كل باحث، من خلال استعراض الدراسات السابقة لوحظ وجود ندرة في الدراسات التي تناولت أثر الدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية، مما حدا بالباحثين على إجراء الدراسة.

مشكلة الدراسة

تعد الثقة التنظيمية أحد العوامل الرئيسية التي تدعم تحقيق الأهداف التنظيمية (حمائل، 2024)؛ فالشعور بالثقة التنظيمية في زملاء العمل بعضهم البعض، والثقة بالرئيس المباشر، والثقة بإدارة المنظمة، من شأنه أن يساهم في تقليل المشاكل الإدارية والتنظيمية، حيث أن الثقة التنظيمية من أهم مصادر رضا العاملين (عبدلي وبورقعة، 2023)، والتي تؤثر إيجابياً على أدائهم وإنتاجيتهم.

أثر الدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية

"دراسة ميدانية على عينة من موظفي المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة"

في حين تظهر أهمية الدعم التنظيمي في مدى إدراك الموظفين للدعم المقدم لهم، حيث تكون استجاباتهم مماثلة لما تقدم لهم من دعم، لأن الدعم التنظيمي ما هو إلا نموذج من النماذج الالتزام المتبادل بين المنظمة والعاملين، حيث أنه يحدد سلوك العاملين تجاه المنظمة، ويشمل الدعم المادي والمعنوي (أبو عجاج ، 2022)، فعند شعور الأفراد بالدعم التنظيمي المتمثل في العدالة التنظيمية وسلوك القادة لمساندة المرؤوسين والمشاركة في اتخاذ القرار ودعم وتأكيد الذات لدى العاملين من شأنه أن يحقق الذات والانتماء لأفراد الذين يعملون في المصارف التجارية، وبناء على ذلك وجوب توفر الدعم التنظيمي لموظفي المصارف التجارية لتعزيز الثقة التنظيمية لديهم، ولقيام بعملهم على أكمل وجه.

وانسجاماً مع ما تقدم، تبين للباحثين أنّ هناك حاجة ماسة لتشخيص مستويات متغيري الدراسة الحالية، بغية معرفة أهداف الدراسة، الأمر الذي حدا بالباحثين إلى محاولة الوقوف على طبيعة أثر الدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية لدى موظفي المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة.

عليه تكمن مشكلة الدراسة في التساؤلات الآتية:

- ما مستوى الثقة التنظيمية لدى موظفي المصارف التجارية بمدينة درنة من خلال الأبعاد التالية: (الثقة في الزملاء، الثقة في الرئيس المباشر، الثقة في إدارة المنظمة)؟
- ما مستوى الدعم التنظيمي لدى موظفي المصارف التجارية بمدينة درنة من خلال الأبعاد التالية: (العدالة التنظيمية، سلوك القادة لمساندة المرؤوسين، المشاركة في اتخاذ القرار، دعم وتأكيد الذات لدى العاملين)؟
- هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية للثقة التنظيمية على الدعم التنظيمي لدى موظفي المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة؟

أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة الى تحقيق الأهداف الآتية:

- تحديد مستوى الثقة التنظيمية لدى موظفي المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة.
- الوقوف على مستوى الدعم التنظيمي لدى موظفي المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة.
- تحليل أثر الدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية لدى موظفي المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة.
- تقديم بعض التوصيات والمقترحات التي يمكن الاسترشاد بها في تقوية الثقة التنظيمية، وتعزيز الدعم التنظيمي، لدى موظفي المصارف التجارية بمدينة درنة.

أثر الدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية
"دراسة ميدانية على عينة من موظفي المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة"

أهمية الدراسة

- تكتسب الدراسة أهميتها من أهمية موضوع الثقة التنظيمية التي تعتبر من أهم عناصر الأساسية في حل المشاكل الإدارية والتنظيمية.
- كما تستمد أهميتها من أهمية موضوع الدعم التنظيمي الذي يقوم على فكرة التبادل التنظيمي، بغية مساعدة المنظمة للوصول إلى أهدافها مقابل حصول موظفيها على الدعم والمساندة.
- قد تفيد الدراسة الإدارة العليا بالمصارف التجارية محل الدراسة والأطراف ذات العلاقة بما تتكشف من نتائج حول موضوع الدراسة.
- تبرز أهمية الدراسة من خلال إثرائها للمعرفة العلمية لهذا النوع من الدراسات في مجال العلوم الادارية، ومجال العلوم السلوكية بصفة خاصة.
- قد تسهم الدراسة في فتح مجالات للبحث العلمي في هذا الموضوع، وذلك من خلال ما ستوفره من معلومات تساعد الباحثين والدارسين والمهتمين بموضوع الدراسة

فرضيات الدراسة

فرضية الدراسة الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية بالمصارف التجارية الليبية بمدينة درنة.

تتفرع من الفرضية الرئيسية عدة فرضيات فرعية كالآتي:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر للعدالة التنظيمية على الثقة التنظيمية بالمصارف التجارية الليبية بمدينة درنة.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر للسلوك القادة لمساند المرؤوسين على الثقة التنظيمية بالمصارف التجارية الليبية بمدينة درنة.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر للمشاركة في اتخاذ القرارات على الثقة التنظيمية بالمصارف التجارية الليبية بمدينة درنة.

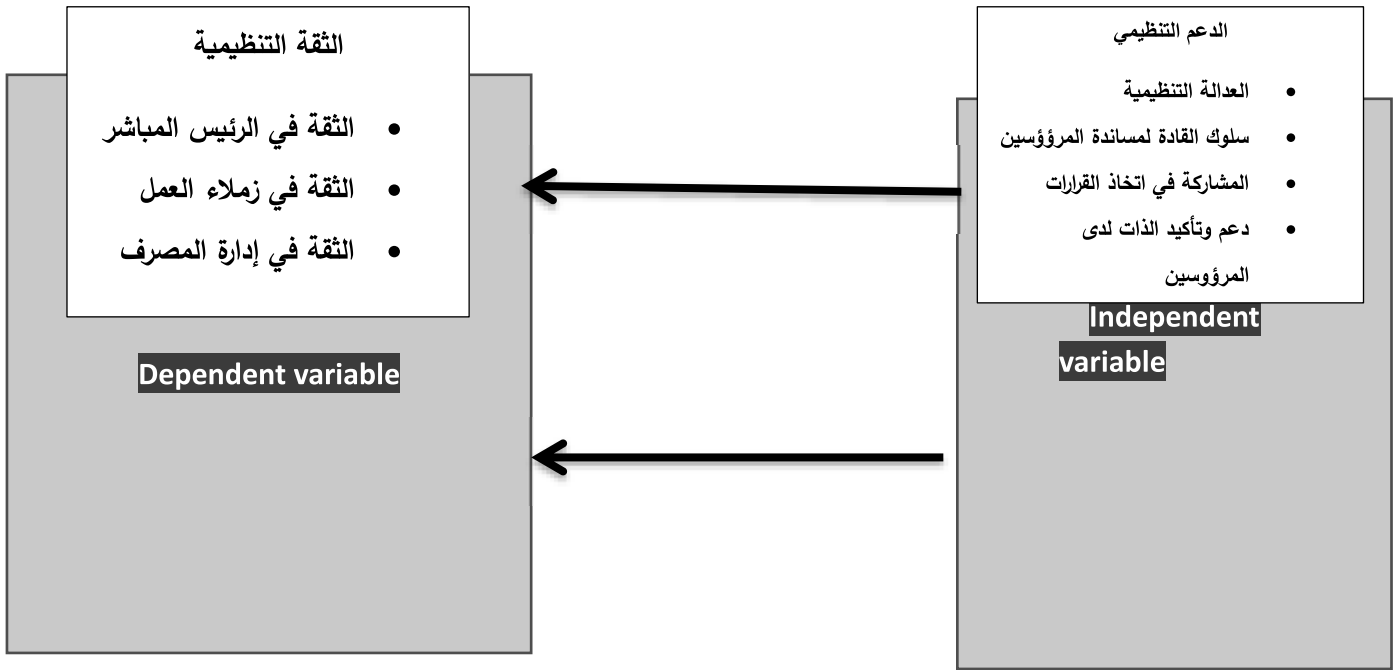
الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر للدعم وتأكيد الذات لدى المرؤوسين على الثقة التنظيمية بالمصارف التجارية الليبية بمدينة درنة.

أثر الدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية

"دراسة ميدانية على عينة من موظفي المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة"

نموذج الدراسة

اعتماداً على بعض ما ورد في الدراسات السابقة وانسجاماً مع أهداف هذه الدراسة، فإن نموذجها يشتمل على متغير مستقل وتابع، يتمثل المتغير المستقل في الدعم التنظيمي بينما المتغير التابع في الثقة التنظيمية، والشكل (1) يوضح نموذج الدراسة.



المصدر: إعداد الباحثان

شكل (1): نموذج الدراسة

حدود الدراسة

- الحدود الموضوعية: ركزت الدراسة على معرفة أثر الدعم التنظيمي من خلال الأبعاد الأتية: (العدالة التنظيمية، سلوك القادة لمساندة المرؤوسين، المشاركة في اتخاذ القرار، دعم وتأكيد الذات لدى العاملين على الثقة التنظيمية من خلال الأبعاد التالية: (الثقة في زملاء العمل، الثقة في الرئيس المباشر، الثقة في إدارة المنظمة).
- الحدود المكانية: اقتصرَت هذه الدراسة على المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة.

أثر الدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية

"دراسة ميدانية على عينة من موظفي المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة"

- الحدود الزمانية: أجريت هذه الدراسة خلال الفترة من (17 ديسمبر 2023 وحتى 4 يناير 2024).
- الحدود البشرية: أقتصرت الدراسة على موظفي المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة بمختلف مسمياتهم الإدارية.

مصطلحات الدراسة

• الثقة التنظيمية

أوضح (Mayer et al., 2005) الثقة التنظيمية على أنها رغبة طرف في أن يكون عرضة لتصرفات طرف آخر، وذلك بناءً على التوقعات بأن الطرف الأخير (الموثوق فيه) سوف يؤدي تصرفات مهمة للشخص الواثق.

• الدعم التنظيمي

أشار إليه Eisenberger (1991) بأنه الدرجة التي يدرك عندها الفرد أن المنظمة تهتم به وتتمن مجهوداته ومساهماته وتعنتي به وترعاه، والموظف عندها يميل إلى تقدير الجهود والمكافئات المقدمة من المنظمة، وينظر إلى ذلك بأن المنظمة تقدر مساهمة الموظفين وتهتم برفاهيتهم.

الإطار النظري

الثقة التنظيمية

من بين المفاهيم الإدارية التي تولد عن الفكر الإداري، فإن مفهوم الثقة التنظيمية الذي حظي بأكبر قدر من الاهتمام بين الباحثين، فهو يمثل أساس وعنصر السلوك التنظيمي كما أنه أحد البديهيات الأساسية التي تضمن التفاعل، والتواصل المشترك بين كافة هذه الأطراف لإنجاز المهام ولتحقيق النجاح للمنظمة، هذه الأخيرة تتوقف على الاهتمام بالعنصر البشري لأنه يمثل محور التفاعل مجموعة من العلاقات التنظيمية السائدة في المنظمة (مومن ومفتاحي ، 2023).

أثر الدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية

"دراسة ميدانية على عينة من موظفي المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة"

وعرفت بودويورة و دراجي (2021 : 14) الثقة التنظيمية على أنها "إيمان الفرد بأهداف وسياسات المنظمة، وكافة المدراء والعاملين بها وبما ينسجم مع تحقيق الرضا لكافة العاملين وبلوغ أهداف المنظمة".

أهمية الثقة التنظيمية

تعد الثقة التنظيمية مهمة لأنها تشكل عاملاً أساسياً في أداء الموظفين ورضاهم عن المنظمة وقادتها، ولذلك يجب على القادة في المنظمات، إزالة العوائق التي تحول دون الثقة التنظيمية في المنظمة، وتهيئة مناخ تنظيمي صحي، الذي من شأنه تعزيز ثقة ولاء الموظفين لمنظماتهم (الحميدي، 2023).

أبعاد الثقة التنظيمية

تنقسم الثقة التنظيمية إلى ثلاثة أبعاد تتمثل في: الثقة في المشرف أو الرئيس المباشر، الثقة في الزملاء، والثقة في إدارة المنظمة، ولا تخرج هذه الأبعاد الثلاثة عن المفهوم العام للثقة التنظيمية (جبريل وبن حليم، 2024، فهد وديوب، 2024؛ سليمان، 2024؛ محمد، 2023؛ مصطفى، 2023؛ العبد، 2022؛ دخيل، 2021؛ جبريل، 2019؛ عبد الخير وبابكر، 2018)، وفيما يلي الحديث عنها والموضحة بالشكل (2-3) (فهد وديوب، 2024؛ محمد، 2023؛ سعد، 2013):

الثقة في الرئيس المباشر

تعد الثقة في الرئيس المباشر أحد أبعاد الثقة التنظيمية والتي تعكس "مدى ثقة الأفراد برئيسهم المباشر من حيث اهتمامه بتفاصيل أعمالهم، واهتمامه بمشاكلهم الشخصية والاستجابة السريعة لمطالبهم بشأن التعامل مع هذه المشكلات، وتعزيز نقاط الاتفاق فيما بينه وبينهم كأفراد وجماعات، وحبه للخير لهم كما يحبه لنفسه، بالتالي تعكس الثقة في الرئيس المباشر التوقعات الإيجابية الواثقة للمرؤوسين تجاه القائمين بالإشراف عليهم داخل نطاق العمل.

الثقة في الزملاء

تعد الثقة في الزملاء أحد أبعاد الثقة التنظيمية، والتي تعكس "ثقة الأفراد فيما بينهم داخل العمل"، وذلك اعتماداً على العلاقات التعاونية المتبادلة والناجمة عن عدم التردد في تقديم العون للزملاء الآخرين عند طلب المساعدة، حيث يمتلك كل منهم من المهارات ما يجعله قادراً على الوفاء بالمتطلبات الوظيفية

أثر الدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية
"دراسة ميدانية على عينة من موظفي المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة"

لمن يتغيب منهم إذا طلب منه ذلك، ويساعد على دعم هذه الثقة وجود أنظمة اتصال مفتوحة ومكثفة فيما بين الزملاء، وإدراك كل منهم أن الآخرين يحبون له ما يحبونه لأنفسهم.

الثقة في إدارة المنظمة

إن المعضلة الأساسية التي تواجه المنظمات، والتي تكون تكاليفها باهظة، والتي ربما تؤدي بحياتها هي فقدان الثقة بإدارة المنظمة من قبل العاملين، فالتقنية بمفردها لا يمكنها إدارة أمور المنظمة، وسيبقى للأفراد العاملين الأهمية الكبرى في العمل والتطوير والابتكار، فانعدام الثقة بإدارة المنظمة يجعل الأفراد يفضلون مصالحهم الشخصية على مصالح المنظمة ومن ثم انخفاض ولائهم.

وتتجسد الثقة في إدارة المنظمة من خلال ثقة الأفراد الإيجابية في الإدارة المنظمة من حيث إدراكها لتفاصيل عمل المرؤوسين، وتقديمها العون لمن يطلبه من هؤلاء المرؤوسين، مراعاة مصالحهم وحاجاتهم في العمل، مع السعي الدائم للوفاء بحقوق العاملين وعدم إهدارها، فضلاً عن تعاملها بصدق وشفافية ونزاهة مع الجميع، من خلال تطبيق القوانين واللوائح على الجميع دون تمييز.

وأوضح (عبد الله، 2017) مؤشرات أبعاد الثقة التنظيمية على النحو التالي:

1) الثقة في زملاء العمل، وتتعرض في المؤشرات التالية:

أ. شعور العامل بحرص زملائه على مصلحته، واستعدادهم للتضحية من أجله.

ب. عدم استشعار الحرج عند طلب المساعدة من الزملاء.

ج. تقديم الزملاء للعون بعيداً عن دافع الكسب المادي.

د. الثقة المتبادلة بين الزملاء، والتعامل بشفافية.

هـ. تبادل المعلومات بين الزملاء ووجود اتصالات متبادلة لزيادة الثقة.

2) الثقة في الرئيس المباشر، وتتعرض في المؤشرات التالية:

أ. تمتع الرئيس المباشر بالمهارة والأخلاق وإحاطته بكافة تفاصيل عمله، وتفانيه في العمل.

ب. تعامل الرئيس مع مشكلات العاملين وكأنها مشكلاته الخاصة.

أثر الدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية

"دراسة ميدانية على عينة من موظفي المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة"

ج. اهتمام الرئيس المباشر برفع الروح المعنوية للعاملين والاهتمام بسعادتهم.

د. عدالة الرئيس المباشر في التعامل مع العاملين، والاستعداد للمسامحة والنسيان.

(3) الثقة في الإدارة المنظمة، وتتبع في المؤشرات التالية:

أ. حرص الإدارة على مصالح العاملين وحقوقهم واحتياجاتهم عند اتخاذ القرارات.

ب. عدالة الإدارة في التعامل مع كافة العاملين، وتطبيقها للقوانين واللوائح على الجميع.

ج. حرص الإدارة على تقديم المساعدة والعون لجميع العاملين.

د. تقدير الإدارة للجهود الاستثنائية والأفكار الجديدة للعاملين.

مفهوم وتعريف الدعم التنظيمي

لقد أشار العديد من الباحثين أن الدعم التنظيمي ما هو إلا انعكاس للعلاقة بين المنظمة وموظفيها، وتعتمد هذه العلاقة على ما تقدمه المنظمة للموظفين، أي المشاركة في اتخاذ القرار وحل المشاكل، وتغيير ظروف العمل، وتقديم فرص للترقية والإثراء الوظيفي (عباس وآخرين، 2023).

في حين عرفته الزهار (2023: 263) " أن الدعم التنظيمي المدرك لنقاط قوة الموظف هو مدى تقدير المنظمة للخصائص والقدرات ونقاط القوة التي يمتلكها الموظفون، كذلك مدى تشجيعها للموظفين لاستغلال هذه القدرات أثناء العمل مما يؤدي لزيادة مستوى الأداء وبالتالي تحقيق أهداف العمل".

أهمية الدعم التنظيمي

أن توافر الدعم التنظيمي المدرك في المنظمة يساعد في تعزيز سلوكيات الايجابية للموظفين والتي تعود بالنفع على المنظمة، إذا أن وعي الموظفون لهذه السلوكيات تجعلهم يعتادون على ممارستها، كما أنه تزداد الرغبة في العمل، وتحسين مستوى أدائهم، وينعكس ذلك في تحسين مستوى أداء المنظمة التي يعملون فيها، لذلك عندما يدرك الموظفون أن المنظمة تقدم لهم الدعم، وتقدر جهودهم في مجال العمل، وتعمل أيضا على مساعدتهم لتحقيق مكاسب شخصية، فإن هذا يساهم في تعزيز علاقتهم مع المنظمة وإدارتها والموظفين، وفي المقابل عدم وجود الدعم التنظيمي في المنظمة يؤدي إلى سلوك عكسي من قبل الموظفين في المنظمة (القرني ، 2021).

أثر الدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية

"دراسة ميدانية على عينة من موظفي المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة"

أبعاد الدعم التنظيمي

تناول الباحثون والمهتمين بمفهوم الدعم التنظيمي من أوجه مختلفة، وقد تختلف مسميات أبعاده ومكوناته عند بعض الباحثين، لكنها تبقى متشابهة في جوهرها ومضامينها، وأن معظم البحوث والدراسات التي تناولت الدعم التنظيمي قسمتها إلى: العدالة التنظيمية، سلوك القادة لمساندة المرؤوسين، المشاركة في اتخاذ القرارات، ودعم وتأكيد الذات لدى المرؤوسين (عبدالسلام، 2024؛ مصطفى، 2023؛ مهدي، 2023؛ بودرع وقحام، 2022؛ تيشات ومزهودة، 2021؛ جبريل والعوامي، 2018؛ أحمد وآخرون، 2017؛ الشعلان، 2014)؛ واتساقاً على ما تقدم، وانسجاماً مع طبيعة الدراسة الحالية، وتجسيداً للأبعاد المشتركة بين آراء الباحثين، فإن هذه الدراسة اعتمدت في تشخيص الدعم التنظيمي على الأبعاد التالية:

العدالة التنظيمية: هي التي بموجبها تنعكس عدالة المخرجات وعدالة الإجراءات التي تستخدم في توزيع تلك المخرجات، ويشير (Nadiri and Tanova (2010) العدالة التنظيمية على " أنها العدالة المدركة من قبل الافراد للتبادلات التي تنشأ عن العلاقة السائدة في المنظمة والتي تتضمن علاقات الموظف مع مدراءه والموظفين وزملائه بنفس رتبة العمل وبالعلاقة مع منظمته كنظام اجتماعي" (نوح، 2013: 17).

1. سلوك القادة لمساندة المرؤوسين: يمثل الدعم القيادي درجة الدعم التي يشعر بها الأفراد من رؤسائهم في المنظمة، ويمثل الدعم القيادي دعم المرؤوسين بالإرشاد والتوجيه، ومعاملتهم بإنصاف، وتقدير مساهماتهم (دبي، 2024).
2. المشاركة في اتخاذ القرارات: اتخاذ القرار هو الوسيلة المنظمة لمواجهة المواقف والمشاكل من خلال توفير المعلومات الكاملة والعتور على البدائل واختيار البديل الأنسب، لتحقيق الهدف المرغوب وفقاً للموقف وظروفه. إن مشاركة الإدارة للعاملين في اتخاذ القرارات يعد مصدر مهماً من مصادر احساسهم بالدعم التنظيمي، حيث تجعلهم يشعرون بقيمتهم وإنسانيتهم، والاجتهاد في طرح الأفكار التي من شأنها تحسين طرق العمل، والحد من الصراعات، وتعزيز الالتزام بأهداف المنظمة (الشعلان، 2014).

أثر الدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية

"دراسة ميدانية على عينة من موظفي المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة"

3. دعم وتأكيـد الذات لدى العاملين: يشير هذا المفهوم إلى اعتقاد العاملين أن بمقدورهم تلبية وتحقيق احتياجاتهم عن طريق المشاركة الإيجابية في أدوار متنوعة داخل المنظمة، وقد فرق الباحثون بين دعم وتأكيـد الذات لدى العاملين، ودعم وتأكيـد الذات المرتبط بمهام محددة، وذلك أن تأكيـد الذات لدى العاملين يرتبط بالكيان العام والشامل للفرد طول فترة تواجده داخل المنظمة، بينما يشير تأكيـد الذات المرتبط بمهام معينة بأنه ينتهي بمجرد الانتهاء من نشاط أو مهمة معينة أو دور محدد داخل المنظمة (عبدالسلام، 2024).

الطريقة والاجراءات

منهج الدراسة

انطلاقاً من مشكلة الدراسة وأهدافها، فإنه تم استخدام المنهج الوصفي الارتباطي، والذي يعتمد على الخصائص التي تصف الظاهرة أو الحدث أو السلوك المدروس وصفيًا ظاهريًا أو خارجيًا، سواء بطريقة كمية أو نوعية، ويهدف إلى فهم الماضي والتحكم في الحاضر والتنبؤ بالمستقبل (مجدوب، 2021)، والمنهج الوصفي الارتباطي يصف الظاهرة كما في الواقع، ويركز على معرفة نوع العلاقة بين متغيرات الدراسة من حيث أنها علاقة طردية بين هذه المتغيرات، أو نوع العلاقة بين المتغيرات علاقة عكسية (عبيدات وآخرون، 2015).

مجتمع وعينة الدراسة

تمثل مجتمع الدراسة في جميع موظفي المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة بمختلف مسمياتهم الوظيفية، ونظراً للتشابه الكبير بين خصائص فروع المصارف التجارية بالمدن الليبية من حيث الأوضاع الإدارية والمالية والقانونية، ولتشابه العمل بها أيضاً، كذلك لانتشارها على رقعة جغرافية واسعة، وحيث إنه من الصعوبة بمكان أن يتم تطبيق الدراسة الميدانية على جميع هذه الفروع في ليبيا لما يتطلب ذلك من وقت طويل وجهـد كبير، لذلك رأى الباحثان أن تجرى هذه الدراسة على موظفي المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة، وقد بلغ قوام مجتمع الدراسة (205) عنصراً، ولتحديد حجم العينة تم الاعتماد على جدول Krejcie and Morgan (1970)، حيث بلغ حجم العينة (136) مفردة، تم اختيارها بواسطة العينة العشوائية الطبقية النسبية، وقد توزع مجتمع وعينة الدراسة على النحو التالي والموضح بالجدول رقم (1)

جدول (1): مجتمع وعينة الدراسة

أثر الدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية
"دراسة ميدانية على عينة من موظفي المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة"

| العينة | المجتمع | المصارف التجارية |
|--------|---------|------------------------------------|
| 33 | 50 | مصرف التجاري |
| 20 | 30 | مصرف الوحدة |
| 24 | 36 | مصرف الجمهورية |
| 10 | 15 | مصرف الجمهورية - الصيرفة الإسلامية |
| 9 | 13 | مصرف صحارى |
| 16 | 25 | مصرف شمال إفريقيا |
| 6 | 9 | مصرف تجارة والتنمية |
| 3 | 5 | مصرف الامان |
| 15 | 22 | مصرف الوحدة فرع - الساحل الشرقي |
| 136 | 205 | المجموع |

المصدر: الشؤون الإدارية بالمصارف التجارية محل الدراسة، بيانات غير منشورة، 2024.

وقد ركزت الدراسة الحالية على المصارف التجارية الليبية، وذلك باعتبارها ركيزة أساسية للاقتصاد الوطني، حيث تلعب دوراً حيوياً في تعزيز الاستقرار المالي والاقتصادي للبلاد؛ فهي تساهم في تمويل المشاريع الاقتصادية والاستثمارات، وتوفير القروض التي تحفز النمو الاقتصادي وتساهم في تحسين البنية التحتية؛ كما تساعد المصارف التجارية في تنظيم النظام المالي من خلال تقديم خدمات الحفظ والتحويل والصرف، مما يعزز الثقة في الاقتصاد المحلي؛ بالإضافة إلى ذلك، تسهم المصارف في جذب المدخرات وتنظيم تداول الأموال، مما يساهم في تنشيط الدورة الاقتصادية ودعم الاستقرار المالي؛ كذلك تتيح المصارف التجارية الفرص لتسهيل التجارة الدولية وتنفيذ المعاملات المالية، مما يعزز من قدرة الاقتصاد الليبي على التعامل مع الأسواق العالمية.

أداة الدراسة:

لتحقيق الغرض من الدراسة، قام الباحثان بتطوير الاستبانة Questionnaire كوسيلة لجمع البيانات، حيث اعتمد في ذلك على الدراسات السابقة، وقد تناولت الإستبانة متغيرات الثقة التنظيمية والدعم التنظيمي، بالإضافة إلى بعض المتغيرات الشخصية والوظيفية، حيث تم تقسيمها إلى ثلاثة أجزاء كالتالي:

أثر الدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية

"دراسة ميدانية على عينة من موظفي المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة"

الجزء الأول – المتغيرات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة، حيث تجسدت في: النوع، العمر، المستوى التعليمي، ومدة الخدمة.

الجزء الأول – مقياس الثقة التنظيمية: تكون المقياس من عشرة عبارات، مستمدة من أداة القياس التي أعدها (أبوشاوش، 2013) والمعتمد على مقياس (Scott,1981)، مع إجراء بعض التعديلات عليهما بما ينسجم مع أهداف الدراسة، وقُسمت عبارات المقياس إلى ثلاثة أبعاد متمثلة في: (الثقة التنظيمية في الزملاء، الثقة التنظيمية في الرئيس المباشر، والثقة التنظيمية في إدارة المنظمة).

وجميع مقاييس الدراسة صيغت بشكل إيجابي ومُقاسة على مقياس ليكرت Likert ، والمكوّن من خمس درجات وفقاً للتدرج الآتي: (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة).

الجزء الثاني – مقياس الدعم التنظيمي: تكون المقياس من خمس وعشرين عبارة مستمدة من أداة القياس التي أعدتها نوح (2013)، مع إجراء بعض التعديلات عليها بما يتوافق مع أهداف الدراسة، موزعة على أربعة أبعاد والمتمثلة في: (العدالة التنظيمية، سلوك القادة لمساندة المرؤوسين، المشاركة في اتخاذ القرارات، ودعم وتأكيد الذات لدى العاملين).

وجميع مقاييس الدراسة صيغت بشكل إيجابي ومُقاسة على مقياس ليكرت Likert ، والمكوّن من خمس درجات وفقاً للتدرج الآتي: (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة).

ثبات أداة جمع البيانات وصدقها:

الثبات *Reliability*: عندما يتم قياس شيء ما باستخدام مقياس قياس محدد، ويتم تكرار نفس القياس في ظروف مختلفة ويتم الحصول على نفس النتائج، يقال أن المقياس موثوق به، وهو يعني أيضاً إنه يمكن الوثوق بالمقياس، والاعتماد عليه في عملية القياس (رحيم، 2022).

والثبات يعتبر مؤشر لاستقرار النتائج التي تم الحصول عليها أكثر من مرة في أوقات مختلفة أو متلاحقة باستخدام المقياس؛ أي يشير إلى ثبات المقياس على الرغم من عدم القدرة في التحكم في ظروف الدراسة، حيث تتراوح قيم معامل ألفا كرونباخ بين (0 و 1)، في حالة قيمة معامل ألفا كرونباخ تساوى صفر لا يوجد ثبات في المقياس، في حالة قيمة معامل ألفا كرونباخ تساوى الواحد صحيح هناك ثبات تام في المقياس، وهناك ثبات نسبي للاستمارة إذا كانت قيمة معامل ألفا كرونباخ (0.60) فأكثر. وكلما زاد

أثر الدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية

"دراسة ميدانية على عينة من موظفي المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة"

المعامل زادت مصداقية البيانات وزاد ثباتها (مسعود وجروودي، 2017)؛ ومن خلال الجدول (2) يلاحظ أن قيم معاملات الثبات أكثر من (0.60)، وهذا يؤكد أن مقاييس الدراسة تتصف بالثبات.

جدول (2): ثبات مقاييس الدراسة

| المقاييس | معامل الثبات |
|-----------------|--------------|
| الدعم التنظيمي | 0.901 |
| الثقة التنظيمية | 0.799 |

كما يوضح (3) أهمية موثوقية عبارات مقاييس الدراسة بواسطة Cronbach's Alpha if Item Deleted، ويبين هذا المؤشر كيفية تأثير حذف كل عبارة من مقاييس الدراسة على قيمة معامل ألفا الكلي، ومعيار أهمية العبارة هو إذا زادت قيمة معامل ألفا بعد حذف عبارة معينة، فهذا يشير إلى أن هذه العبارة قد تؤثر سلباً على الموثوقية الكلية للأداة، وبالتالي، يمكن اعتبارها عنصراً غير فعال في التقييم ويمكن النظر في استبعادها (Tavakol & Dennick, 2011).

جدول (3): أهمية موثوقية عبارات مقاييس الدراسة بواسطة Cronbach's Alpha if Item Deleted

| عبارات مقياس الثقة التنظيمية | Cronbach's Alpha if Item Deleted | عبارات مقياس الدعم التنظيمي | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|---------------------------------|---|--------------------------------|---|
| M1 | .798 | x1 | .901 |
| M2 | .799 | x2 | .900 |
| M3 | .784 | x3 | .899 |
| M4 | .765 | x4 | .895 |

أثر الدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية
 "دراسة ميدانية على عينة من موظفي المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة"

| Cronbach's Alpha if Item Deleted | عبارات مقياس الثقة التنظيمية | Cronbach's Alpha if Item Deleted | عبارات مقياس الدعم التنظيمي |
|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|-----------------------------|
| .790 | M5 | .896 | x5 |
| .775 | M6 | .897 | x6 |
| .787 | M7 | .895 | x7 |
| .764 | M8 | .894 | x8 |
| .773 | M9 | .896 | x9 |
| .761 | M10 | .896 | x10 |
| | | .896 | x11 |
| | | .898 | x12 |
| | | .897 | x13 |
| | | .897 | x14 |
| | | .894 | x15 |
| | | .899 | x16 |
| | | .896 | x17 |
| | | .894 | x18 |
| | | .893 | x19 |
| | | .895 | x20 |
| | | .898 | x21 |
| | | .899 | x22 |
| | | .902 | x23 |
| | | .896 | x24 |
| | | .896 | x25 |

الصدق *Validity*:

أثر الدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية

"دراسة ميدانية على عينة من موظفي المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة"

يُعبّر صدق أو صلاحية أداة القياس (الاستبانة) إلى التأكد من أنها تقيس بالفعل الغرض الذي وضعت من أجله (عبد السلام، 2024 : 181)، لتأكد من صدق الاستبانة، فقد تم استخدام الطرق التالية:

أ- **الصدق الظاهري** : يُعتبر الصدق الظاهري (Face Validity) من الأدوات المهمة في تقييم جودة أدوات القياس، ففي الصدق الظاهري، يعتمد التقييم على مدى اتفاق الخبراء أو المحكمين على أن الأداة تقيس فعلاً ما يُفترض قياسه، حيث يعرف على أنه " ما إذا كانت الأداة المستخدمة حقاً تقيس نفس السلوك المراد قياسه ، أي أن الأداة تكون صادقة إذا كان مظهرها يُشير إلى ارتباطها بالسلوك المراد قياسه" (منسي، 2003 : 116)؛ وتم التأكد من الصدق الظاهري بناءً على رأي المحكمين حيث قام الباحثان بتعديل صياغة بعض العبارات بناءً على ملاحظاتهم التي أبدوها حول صياغة تلك العبارات سواء من الناحية اللغوية أو العلمية، وفيما يتعلق بمدى صلاحية العبارات في قياس الغرض الذي أعدت من أجله، وفي ذلك اعتمد الباحثان الإبقاء على أية فقرة اختبارية كعبارة صالحة لقياس الغرض الذي أعدت من أجله إذا ما حصلت على نسبة (75 %) فما فوق من موافقة مجموعة المحكمين، وتعد هذه النسبة معياراً مقبولاً في العديد من الدراسات عند تقييم الصدق الظاهري، حيث يُعتبر هذا المعدل مؤشراً على أن غالبية المحكمين يتفقون على أن الأداة تقيس المفهوم المستهدف بشكل ملائم (Davis, 1992).

ب- **طريقة الصدق الذاتي أو الإحصائي Statistical validity**، ويمكن إيجاده بحساب الجذر التربيعي لمعامل ثبات الاختبار، فقد تراوحت معاملات الصدق لمقاييس الدراسة (0.870-0.949)، مما يدل على الثقة في الأداة وقدرتها على قياس ما وضعت لأجله، والجدول (4) يوضح ذلك.

جدول (4) : معاملات صدق مقاييس الدراسة

| المقياس | معامل الصدق |
|-----------------|-------------|
| الدعم التنظيمي | 0.949 |
| الثقة التنظيمية | 0.893 |

أثر الدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية

"دراسة ميدانية على عينة من موظفي المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة"

ج- الصدق البنائي **Validity Constructivist**: تم استخدام الصدق البنائي لمجالات الاستبانة باستخدام معامل ارتباط بيرسون Pearson Correlation، وبين الجداول (5) (6) معاملات الارتباط بين معدل كل بعد من أبعاد الدراسة مع المعدل الكلي لمقاييس الدراسة، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) مما يعطي الثقة في الاستبانة.

جدول (5): الصدق البنائي بين أبعاد الدعم التنظيمي والمتغير ككل

| التسلسل | الأبعاد | معامل الارتباط | مستوى المعنوية |
|---------|-------------------------------|----------------|----------------|
| 1 | العدالة التنظيمية | 0.877** | 0.000 |
| 2 | سلوك القادة لمساندة المرؤوسين | 0.704** | 0.000 |
| 3 | المشاركة في اتخاذ القرارات | 0.8380** | 0.000 |
| | دعم وتأكيد الذات لدى العاملين | 0.777** | 0.000 |

** معنوية عند مستوى 0.01

جدول (6): الصدق البنائي بين أبعاد الثقة التنظيمية والمتغير ككل

| التسلسل | الأبعاد | معامل الارتباط | مستوى المعنوية |
|---------|-----------------------------------|----------------|----------------|
| 1 | الثقة التنظيمية في الزملاء | 0.719** | 0.000 |
| 2 | الثقة التنظيمية في الرئيس المباشر | 0.721** | 0.000 |
| 3 | الثقة التنظيمية في إدارة المصرف | 0.819** | 0.000 |

** معنوية عند مستوى 0.01

توزيع الاستبانة:

تم توزيع الاستبانة خلال الفترة من (17 ديسمبر 2023 وحتى 4 يناير 2024)، وباتباع طريقة العينة العشوائية التطبيقية، استرجعت (100) استمارة صالحة للتحليل الإحصائي، وتشكل ما نسبته (74%)، وتعتبر هذه النسبة مقبولة في البحوث والدراسات (Groves & Peytcheva, 2008; Baruch &)

أثر الدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية

"دراسة ميدانية على عينة من موظفي المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة"

(Holtom,2008; Dillman et al,2014)، والجدول (7) يوضح الاستثمارات الموزعة والصالحة للتحليل.

جدول (7) الاستثمارات الموزعة والمستلمة والصالحة للتحليل

| المصرف | الاستثمارات الموزعة | الاستثمارات المستلمة | الاستثمارات غير الصالحة للتحليل | الاستثمارات المستلمة والصالحة للتحليل |
|------------------------------------|---------------------|----------------------|---------------------------------|---------------------------------------|
| مصرف التجاري | 33 | 30 | 7 | 23 |
| مصرف الوحدة | 20 | 20 | 0 | 20 |
| مصرف الجمهورية | 24 | 20 | 0 | 20 |
| مصرف الجمهورية - الصيرفة الإسلامية | 10 | 7 | 0 | 7 |
| مصرف صحارى | 9 | 9 | 1 | 8 |
| مصرف شمال إفريقيا | 16 | 10 | 3 | 7 |
| مصرف تجارة والتنمية | 6 | 6 | 0 | 6 |
| مصرف الامان | 3 | 3 | 0 | 3 |
| مصرف الوحدة فرع - الساحل الشرقي | 15 | 10 | 4 | 6 |
| المجموع | 136 | 115 | 15 | 100 |

أساليب المعالجة الإحصائية:

استخدم الباحثان برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لمعالجة البيانات حيث تم بتفريغ البيانات (استجابات العينة) حسب كل سؤال من الاسئلة واعطاء الاجابات درجات استجابة بمقياس ليكرت الخماسي، وتم تحديد طول الخلايا في مقياس ليكرت الخماسي من خلال حساب المدى بين درجات المقياس (4=5-1)، ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي

أثر الدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية

"دراسة ميدانية على عينة من موظفي المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة"

4/5=0.80) ومن ثم إضافة هذه القيمة إلى اصغر قيمة في المقياس وهي واحد صحيح وذلك لتحديد الأعلى لهذه الخلية (Joshi et al,2015) ، والجدول (8) يوضح ذلك

جدول(8): طول الخلية لمقاييس الدراسة وفقاً لمقياس Likert الخماسي ودرجة الممارسة

| الفئة في مقياس Likert | ترميز عبارات المقياس | طول الخلية | درجة الممارسة |
|-----------------------|----------------------|----------------------|--------------------|
| غير موافق بشدة | 1 | من 1 إلى أقل 1.80 | ممارسة ضعيفة جداً |
| غير موافق | 2 | من 1.80 إلى أقل 2.60 | ممارسة ضعيفة |
| محايد | 3 | من 2.60 إلى أقل 3.40 | ممارسة متوسطة |
| موافق | 4 | من 3.40 إلى أقل 4.20 | ممارسة مرتفعة |
| موافق بشدة | 5 | من 4.20 إلى أقل 5.00 | ممارسة مرتفعة جداً |

ولتحقيق أهداف الدراسة، فقد استخدمت الدراسة العديد من الأساليب الاحصائية باستخدام الحزمة الاحصائية في العلوم الاجتماعية (SPSS) وبما يتوافق مع أهداف الدراسة:

- ثبات مقياس الدراسة Reliability لتأكد من ثبات أسئلة صحيفة الاستبانة، من خلال استخدام معادلة ألفا كرونباخ Alpha Cronbach.
- الجداول التكرارية، وذلك لحصر أعداد المشاركين، ونسبهم المئوية، وفقاً للخصائص العامة لمالتي الاستبانة.
- مقاييس النزعة المركزية Measures of Central Tendency المتمثلة في المتوسطات الحسابية The Arithmetic Mean، وذلك لتحديد تركيز الإجابات حول القيمة المتوسطة لها لجميع متغيرات الدراسة الرئيسية، كذلك تم استخدام مقاييس التشتت Measures Dispersion مثل الانحراف المعياري Standard Deviation، بُغية تحديد انحرافات الإجابات عن القيمة المتوسطة لها لمتغيرات الدراسة الرئيسية.
- اختبار الالتواء Skewness لمعرفة مدى اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي من عدمه، وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات.

أثر الدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية

"دراسة ميدانية على عينة من موظفي المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة"

• اختبار T للمجموعة الواحدة One-Sample T Test ، للتعرف على ما إذا كان متوسط درجة الموافقة لكل عبارة على حدة (أو لكل متغير من متغيرات الدراسة) في الدراسة ككل يزيد أو يقل عن قيمة معينة μ عند مستوى دلالة معنوية 5% ودرجات حرية (99) $df=$ ؛ كما أنه يتم الإجابة على مدى جود فروق جوهرية معنوية بين المتوسطات العبارات أو المتغيرات بناءً على القاعدة التالية: إذا كانت قيمة P-value أقل من مستوى الدلالة المعنوية 5%، وقيمة T المحسوبة أكبر من قيمة T الجدولية (1.984) عند مستوى دلالة معنوية 5% ودرجات حرية (99) ، والعكس صحيح.

• اختبار الانحدار البسيط لاختبار فرضيات الدراسة.

الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة

من أجل الوصول إلى صورة أكثر شمولية عن عينة الدراسة، فقد دعت الحاجة إلى التعرف على خصائص المشاركين الشخصية والوظيفية من حيث النوع، العمر، المستوى التعليمي، ومدة الخدمة، والجدول (9) يوضح ذلك.

جدول(9): الخصائص الشخصية والوظيفية في الدراسة

| المتغير | فئات المتغير | العدد | النسبة المئوية |
|------------------|--------------------------|-------|----------------|
| النوع | الذكور | 85 | 85% |
| | إناث | 15 | 15% |
| | المجموع | 100 | 100% |
| الفئة العمر | أقل من 40 سنة | 53 | 53% |
| | من 40 سنة إلى أقل 50 سنة | 34 | 34% |
| | من 50 سنة فأكثر | 13 | 13% |
| | المجموع | 100 | 100% |
| المستوى التعليمي | ما دون الجامعي | 14 | 14% |
| | جامعي | 80 | 80% |
| | ما فوق الجامعي | 6 | 6% |
| | المجموع | 100 | 100% |
| مدة الخدمة | أقل من 5 سنوات | 32 | 32% |
| | من 5 إلى أقل 10 سنوات | 18 | 18% |
| | من 10 سنوات فأكثر | 50 | 50% |
| | المجموع | 100 | 100% |

أثر الدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية

"دراسة ميدانية على عينة من موظفي المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة"

تبين من الجدول (9) أنه قد توزعت عينة الدراسة بين ذكور وإناث، حيث كان عدد الذكور (85)، أي ما نسبته (85%)، بينما بلغ عدد الإناث (15)، أي ما نسبته (15%)، وقد تعزى هذه النسبة إلى طبيعة عمل المصارف التجارية، والتي تتطلب طبيعة عملها الكثير من الوقت والجهد، والتواجد بشكل يومي لساعات متواصلة، الأمر الذي قد لا يناسب الكثير من الإناث.

كما أوضح الجدول (9) أن الفئة العمرية (أقل من 40) تشكل أعلى نسبة عمرية قدرت نسبتها (53%) لربما تعزى إلى سياسة المصارف التجارية الليبية في استقطاب واختيار مواردها البشرية، تم تأتي في المرتبة الثانية الفئة العمرية (من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة)، حيث قدرت نسبتها (34%)، وتليها في المرتبة الثالثة الفئة العمرية (من 50 سنة فأكثر)، والتي قدرت بنسبة (13%).

وتبين من الجدول (9) أن فئة حملة المؤهل الجامعي، هي الفئة الأعلى، قدرت نسبتها (80%)، الأمر الذي قد يؤثر إيجابياً على مصداقية المعلومات التي جمعت، تليها فئة الأقل من جامعي بنسبة (14%)، والفئة الأقل وهي فئة ما فوق الجامعي، وبلغت نسبتها (6%).

كذلك أوضح الجدول (9) الفئة التي مضى على عملها بالمصارف (من 10 سنوات فأكثر)، قدرت نسبتها (50%)، وذلك نظراً أن بعض المصارف تزاوّل نشاطها منذ أكثر من 10 سنوات، ثم تأتي في المرتبة الثانية الفئة التي مضى على عملها بالمصارف (أقل من 5 سنوات) بنسبة (32%)، وتليها في المرتبة الثالثة الفئة التي مضى على عملها بالمصارف (من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات)، بلغت نسبتها (18%).

عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

النتائج المتعلقة بالتساؤل الأول-مستوى الثقة التنظيمية بالمصارف التجارية الليبية بمدينة درنة من خلال الأبعاد التالية: (الثقة في الزملاء، الثقة في الرئيس المباشر، الثقة في إدارة المنظمة)؟

تضمنت الاستبانة عشرة عبارات تتعلق بالثقة التنظيمية، وعند احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لإجابات المشاركين عن تلك العبارات، أتضح أن الثقة التنظيمية حازت بمتوسط (3.8180) وانحراف معياري (0.61503)، وبوزن نسبي (76.36%)، ويتضح من الجدول (10) أيضاً أن قيمة t المحسوبة للثقة التنظيمية وأبعادها أكبر من قيمة t الجدولية وأن مستوى الدلالة أقل من (0.05)، مما يعني وجود فروق لآراء المشاركين حول الثقة التنظيمية وأبعادها بمستوى مرتفع.

أثر الدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية

"دراسة ميدانية على عينة من موظفي المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة"

وهذا قد يعزى إلى أن الموظفين لديهم المهارات الكافية التي يمكن الاعتماد عليها للقيام بوظائفهم، كما أن المصارف التجارية قيد الدراسة لا تخدع موظفيها، فضلا عن ذلك أن العاملين يستطيعون التحدث بحرية مع رؤساءهم حول المشاكل التي تواجههم في نطاق العمل، علاوة على ذلك هنالك مبادئ منطقية توجه سلوك المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة قيد الدراسة.

جدول (10): اتجاهات المشاركين حول الثقة التنظيمية وأبعادها

| الترتيب | الوزن النسبي | مستوى الممارسة | اختبار t-test | | | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الأبعاد / المقياس |
|---------|--------------|----------------|------------------|-------------|------|-------------------|-----------------|-----------------------------------|
| | | | نتيجة الاختبار | درجة الحرية | Sig | | | |
| 2 | 76.85% | مرتفعة | توجد فروق | 99 | .000 | **11.244 | .74929 | الثقة التنظيمية في الزملاء |
| 1 | 77.66% | مرتفعة | توجد فروق معنوية | 99 | .000 | **10.979 | .80455 | الثقة التنظيمية في الرئيس المباشر |
| 3 | 74.4% | مرتفعة | توجد فروق معنوية | 99 | .000 | **7.840 | .91835 | الثقة التنظيمية في إدارة المصرف |
| - | 76.36% | مرتفعة | توجد فروق معنوية | 99 | .000 | **13.300 | .61503 | الثقة التنظيمية |

**دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01

جدول(11): اتجاهات المشاركين عن عبارات الثقة التنظيمية

| الترتيب | مستوى الممارسة | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العبرة | م | الأبعاد |
|---------|----------------|-------------------|-----------------|---|---|-------------------------|
| 8 | مرتفعة | 1.29662 | 3.6600 | لا داعي لأن أكون حذرا مع زملائي لأنهم يستحقون ثقتي. | 1 | الثقة في الزملاء |
| 2 | مرتفعة | .84063 | 4.0200 | أغلب زملائي يجيبون عن أسئلتني بأمانة. | 2 | |
| 1 | مرتفعة | .69369 | 4.0600 | أعتمد على المهارات الخاصة بالوظيفة وقدرات زملائي. | 3 | |
| 9 | مرتفعة | 1.11604 | 3.6300 | أفوض زملائي و بكل ثقة باتخاذ قرارات بالنيابة عني في حال غيابي. | 4 | |
| 6 | مرتفعة | .98473 | 3.8000 | يمكننا تبادل الأفكار سويا بيني و بين رئيسي المباشر. | 5 | الثقة في الرئيس المباشر |
| 3 | مرتفعة | 1.04427 | 4.0200 | أستطيع التحدث بحرية مع رئيسي المباشر حول المشاكل التي تواجهني في نطاق العمل . | 6 | |
| 4 | مرتفعة | 1.00559 | 3.8300 | إذا أشركت رئيسي المباشر في مشاكلي، فأنا أعلم بأن استجابته سوف تكون ببناءة. | 7 | |

أثر الدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية

"دراسة ميدانية على عينة من موظفي المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة"

| الترتيب | مستوى الممارسة | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العبرة | م | الأبعاد |
|---------|----------------|-------------------|-----------------|---|----|-----------------------|
| 7 | مرتفعة | 1.14922 | 3.7500 | أؤمن بقدرات إدارة المصرف. | 8 | الثقة في إدارة المصرف |
| 5 | مرتفعة | .91010 | 3.8000 | هنالك مبادئ منطقية توجه سلوك المصرف. | 9 | |
| 10 | مرتفعة | 1.13614 | 3.6100 | إدارة المصرف لا تتدع موظفيها من أمثالي. | 10 | |

النتائج المتعلقة بالتساؤل الثاني-مستوى الدعم التنظيمي بالمصارف التجارية الليبية بمدينة درنة من خلال الأبعاد التالية: (العدالة التنظيمية، سلوك القادة لمساندة المرؤوسين، المشاركة في اتخاذ القرارات، دعم وتأكيد الذات لدى العاملين)؟

تضمنت الاستبانة خمس وعشرون عبارة تتعلق بالدعم التنظيمي لمعرفة آراء الموظفين بالمصارف التجارية الليبية بمدينة درنة، وعند احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وجد أن المتوسط الحسابي العام للدعم التنظيمي قد بلغ (3.6420) وانحراف معياري (0.60008)، وبوزن نسبي (72.84%)؛ وأتضح من الجدول (12) أيضاً أن قيمة t المحسوبة للدعم التنظيمي وأبعاده أكبر من قيمة t الجدولية وأن مستوى الدلالة أقل من (0.05)، مما يعني وجود فروق لآراء المشاركين حول الدعم التنظيمي وأبعاده بمستوى مرتفع؛ مما يدل على أن هناك دعماً تنظيمياً من قبل إدارة المصارف التجارية قيد الدراسة تجاه الموظفين بدرجة مرتفعة، وقد تعزى هذه النتيجة إلى أن المديرين بالمصارف التجارية الليبية بمدينة درنة يلهبون حماس الموظفين وكسب تأييدهم بالقدر المتوقع، وهذا ما أشارت إليه جميع العبارات بعد سلوك القادة لمساندة المرؤوسين، حيث نالت جميع العبارات درجة ممارسة مرتفعة.

كذلك قد يعود السبب إلى أن الموظفين بالمصارف محل الدراسة يشاركون بقدر كبير في اتخاذ القرارات المرتبطة باختصاصهم وواجباتهم الوظيفية، وهذا ما كشفته العبارة السادسة عشر ببعد المشاركة في اتخاذ القرارات، حيث تحصلت على ممارسة مرتفعة، أيضاً قد يرجع ذلك إلى أن مديري المصارف محل الدراسة يناقشون مع الموظفين النتائج المترتبة على تلك القرارات التي يمكن أن تؤثر على وظائفهم، وهذا ما أوضحتها العبارة العاشرة ببعد العدالة التنظيمية، كذلك قد يعود ذلك إلى أنه يتم تطبيق كل القرارات الإدارية على كل الموظفين بلا استثناء في المصارف محل الدراسة، وهذا ما أشارت إليه العبارة السادسة ببعد العدالة التنظيمية، والتي حازت على ممارسة مرتفعة، وأخيراً قد يعزى ذلك إلى أن تنوع المهارات المطلوبة

أثر الدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية

"دراسة ميدانية على عينة من موظفي المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة"

لأداء عمل الموظفين دفعهم لاكتساب المهارات باستمرار، وهذا ما دلت عليه العبارة السادسة عشر ببعده تأكيد الذات لدى العاملين، والتي نالت ممارسة مرتفعة.

جدول (12): اتجاهات المشاركين حول الدعم التنظيمي وأبعاده

| الترتيب | الوزن النسبي | مستوى الممارسة | اختبار t-test | | | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الأبعاد/المقياس |
|---------|--------------|----------------|------------------|-------------|------|-------------------|-----------------|--------------------------------|
| | | | نتيجة الاختبار | درجة الحرية | Sig | | | |
| 3 | 71.9% | مرتفعة | توجد فروق معنوية | 99 | .000 | .70200 | 3.5950 | العدالة التنظيمية |
| 1 | 75.7% | مرتفعة | توجد فروق معنوية | 99 | .000 | .70802 | 3.7850 | سلوك القادة لمساندة المرؤوسين |
| 2 | 75.44% | مرتفعة | توجد فروق معنوية | 99 | .000 | .79342 | 3.7720 | المشاركة في اتخاذ القرارات |
| 4 | 70.33% | مرتفعة | توجد فروق معنوية | 99 | .000 | .75675 | 3.5167 | دعم وتأكيده الذات لدى العاملين |
| - | 72.84% | مرتفعة | توجد فروق معنوية | 99 | .000 | .60008 | 3.6420 | الدعم التنظيمي |

**دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01

جدول (13): إجابات المبحوثين عن عبارات الدعم التنظيمي

| الترتيب | مستوى الممارسة | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العبارات | التسلسل | الأبعاد |
|---------|----------------|-------------------|-----------------|---|---------|-------------------|
| 24 | متوسطة | 1.33708 | 2.9900 | أعتقد أن راتبي الشهري مناسب. | 1 | العدالة التنظيمية |
| 25 | متوسطة | 1.35360 | 2.6900 | بصفة عامة فإن الحوافز المالية التي أحصل عليها مناسبة جداً. | 2 | |
| 21 | مرتفعة | 1.20181 | 3.4900 | أشعر أن أعبائي وواجباتي الوظيفية مناسبة جداً. | 3 | |
| 18 | مرتفعة | 1.10696 | 3.6300 | يحرص المدير على أن يبدي كل موظف رأيه قبل اتخاذ القرارات الخاصة بالعمل. | 4 | |
| 2 | مرتفعة | 1.05237 | 3.9400 | يشرح المدير القرارات ويزود العاملين بتفاصيل إضافية عند استفسارهم عن تلك القرارات. | 5 | |
| 11 | مرتفعة | 1.13369 | 3.7400 | يتم تطبيق كل القرارات الإدارية على كل العاملين بلا استثناء. | 6 | |

أثر الدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية

"دراسة ميدانية على عينة من موظفي المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة"

| الترتيب | مستوى الممارسة | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العبرة | التسلسل | الأبعاد | |
|---------|----------------|-------------------|-----------------|--|---------|-------------------------------|------------------------------|
| 5 | مرتفعة | 1.02770 | 3.8800 | عندما يتخذ المدير قراراً متعلقاً بوظيفتي فإنه يتعامل معي بكل الاهتمام والود. | 7 | | |
| 4 | مرتفعة | 1.12654 | 3.9400 | عندما يتخذ المدير قراراً متعلقاً بوظيفتي فإنه يناقشه معي بمنتهى الصراحة. | 8 | | |
| 15 | مرتفعة | 1.09448 | 3.7100 | عندما يتخذ المدير قراراً متعلقاً بوظيفتي فإنه يأخذ في الاعتبار مطالبتي الشخصية. | 9 | | |
| 3 | مرتفعة | 1.09008 | 3.9400 | يناقش المدير معي النتائج المترتبة على تلك القرارات التي يمكن أن تؤثر على وظيفتي. | 10 | | |
| 1 | مرتفعة | .90314 | 3.9500 | يشجع المدير روح المبادرة بين المرؤوسين ويناقش أفكارهم. | 11 | | مساعدة المرؤوسين سلوك القادة |
| 17 | مرتفعة | 1.02020 | 3.6400 | يترك المدير المرؤوسين يودون أعمالهم بالطريقة التي يرون أنها الأفضل. | 12 | | |
| 14 | مرتفعة | .80773 | 3.7100 | عندما يتحدث المدير يشعر المرؤوسين أن لديه اقتناع داخلي بما يقول. | 13 | | |
| 7 | مرتفعة | .97151 | 3.8400 | لدى المدير قدرة على إلهاب حماس الآخرين وكسب تأييدهم. | 14 | | |
| 13 | مرتفعة | 1.06439 | 3.7200 | رئيسي في العمل يأخذ أغلب القرارات من خلال التشاور. | 15 | | المشاركة في اتخاذ القرارات |
| 6 | مرتفعة | 1.02154 | 3.8700 | أشارك بقدر كبير في اتخاذ القرارات المرتبطة باختصاصي وواجباتي الوظيفية. | 16 | | |
| 12 | مرتفعة | 1.01583 | 3.7200 | يشجعني رؤسائي على التعبير عن أفكارتي في العمل حتى لو كانت لا تتفق مع آرائهم. | 17 | | |
| 10 | مرتفعة | 1.08358 | 3.7600 | نسبة مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات الإستراتيجية عالية. | 18 | | |
| 9 | مرتفعة | 1.13969 | 3.7900 | يهتم مديرو في العمل بدوافع واحتياجات العاملين عند اتخاذ القرار. | 19 | | |
| 22 | متوسطة | 1.32859 | 3.3500 | يقدر المصروف المجهودات الإضافية التي أبذلها لأداء العمل بكفاءة. | 20 | دعم وتأكيد الذات لدى العاملين | |
| 16 | مرتفعة | 1.07516 | 3.6600 | تتميز وظيفتي بالاستقلالية التي تشجع طموحي في العمل. | 21 | | |
| 8 | مرتفعة | .93614 | 3.8200 | تتنوع المهارات المطلوبة لأداء عملي مما يدفعني لاكتساب المهارات باستمرار. | 22 | | |
| 23 | متوسطة | 1.30310 | 3.1700 | احصل من عملي على الحوافز والمكافآت التي تسهم في تحقيق رضائي عن العمل. | 23 | | |
| 20 | مرتفعة | 1.00925 | 3.5400 | أعيش حياة مستقرة في عملي تساعدني على الإبداع بشكل مستمر. | 24 | | |
| 19 | مرتفعة | 1.19189 | 3.5600 | المستوى الوظيفي لعملي يتناسب مع طبيعة النشاط الذي أؤديه. | 25 | | |

أثر الدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية

"دراسة ميدانية على عينة من موظفي المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة"

اختبار فرضيات الدراسة

أن عملية التحليل الإحصائي للبيانات واختبار فرضيات الدراسة تتطلب توفر بعض الشروط في عينات الدراسة، وأبرز هذه الشروط هي: أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، عدم وجود تداخل خطي متعدد Multicollinearity (بوعراب، 2019)؛ قام الباحثان باستخدام اختبار الالتواء Skewness لمعرفة مدى اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي من عدمه، حيث أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي إذا كانت قيم معامل الالتواء أقل من الواحد الصحيح، والجدول (14)، يوضح نتائج هذا الاختبار والذي يُشير إلى أن جميع البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، حيث تبين أن جميع أبعاد قيم معامل الالتواء للمتغيرات أقل من الواحد الصحيح، كما أن حجم العينة أكبر من (30) الأمر الذي يؤكد اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي، وعليه يُمكن إجراء الاختبارات الإحصائية التي تعتمد على إلتباع البيانات للتوزيع الطبيعي.

جدول (14): اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة عن طريق الالتواء *Skewness*

| الترقيم | الأبعاد | <i>Skewness</i> |
|---------|-----------------|-----------------|
| 1 | الدعم التنظيمي | -.183 |
| 2 | الثقة التنظيمية | -.445 |

(2) كما تم التأكد من عدم وجود تداخل خطي متعدد Multicollinearity بين أبعاد المتغير المستقل أبعاد المتغير الوسيط باستخدام اختبار معامل تضخم التباين Variance Inflation Factor (VIF)، واختبار التباين المسموح Tolerance، مع مراعاة عدم تجاوز معامل التضخم (VIF) للقيمة (10)، وقيمة اختبار التباين المسموح Tolerance أكبر من (5%)، والجدول (15)، يوضح نتائج هذا الاختبار والذي يُشير إلى أن قيم معامل التضخم (VIF)، لجميع المتغيرات تقل عن (10) وتتراوح بين (1.601-2.299)، وإن قيم الاختبار التباين المسموح Tolerance تراوحت بين (0.435-0.625) ويعد هذا مؤشراً على عدم وجود ارتباط عالٍ بين أبعاد المتغير المستقل أو أبعاد المتغير الوسيط Multicollinearity.

جدول (15): اختبار معامل تضخم التباين (VIF) واختبار التباين المسموح Tolerance

أثر الدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية

"دراسة ميدانية على عينة من موظفي المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة"

| المتغير | المقياس | الابعاد | VIF | Tolerance |
|---------|-------------------|-------------------------------|-------|-----------|
| المستقل | الدعم التنظيمي | العدالة التنظيمية | 1.743 | .574 |
| | | سلوك القادة لمساندة المرؤوسين | 1.717 | .582 |
| | | المشاركة في اتخاذ القرارات | 2.299 | .435 |
| | | دعم وتأكيد الذات لدى العاملين | 1.601 | .625 |

اختبار الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية بالمصارف التجارية في مدينة درنة.

وعند إجراء تحليل الانحدار البسيط Regression analysis Simple من أجل الوقوف على أثر الدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية؛ يتضح من الجدول (16) أثر الدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية في المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة، حيث بلغ معامل الارتباط (0.642) عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$) ، كما بلغ R Square معامل التحديد لنموذج الدعم التنظيمي حول الثقة التنظيمية (41%)، الأمر الذي يشير إلى أن 41% من التغيرات التي تطرأ على الثقة التنظيمية ترجع إلى التغيرات في الدعم التنظيمي، بينما (59%) من قيمة التغيرات في مستوى الثقة التنظيمية تُعزى لمتغيرات أخرى لم يتضمنها النموذج ، كما بلغت قيمة درجة التأثير β لمعامل انحدار الدعم التنظيمي (0.658)، وهي تمثل الأثر الكلي، وهذا يعني الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الدعم التنظيمي سيؤدي لزيادة الثقة التنظيمي بقيمة (0.658)، ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة والتي بلغت (68.867) وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) ، وهذا ما دللت عليه قيمة T ، وهي ذات دلالة احصائية عند مستوى (1%). وفقاً لنتيجة هذا التحليل ترفض الفرضية الرئيسية والتي تنص على عدم وجود أثر ذو دلالة احصائية للدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية بالمصارف التجارية الليبية بمدينة درنة وتقبل الفرضية البديلة.

جدول (16): تحليل اختبار الانحدار البسيط لتحديد أثر الدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية

| النتيجة الإحصائية | قيمة الدلالة Sig | قيمة t | معاملات الانحدار المقدر β | قيمة F | معامل التحديد R Square | معامل الارتباط R | المتغير المستقل | المتغير التابع |
|-------------------|------------------|---------|---------------------------------|----------|------------------------|------------------|-------------------|--------------------|
| رفض H0 | 0.000 | **8.299 | .658 | **68.867 | .413 | ** .642 | الدعم التنظيمي | الثقة التنظيمية |
| | 0.000 | **4.849 | 1.420 | | | | الثابت | |

أثر الدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية

"دراسة ميدانية على عينة من موظفي المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة"

**معنوية عند مستوى 0.01. df= (1, 99).

اختبار الفرضيات الفرعية

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر للعدالة التنظيمية على الثقة التنظيمية بالمصارف التجارية الليبية بمدينة درنة.

وعند إجراء تحليل الانحدار البسيط Regression analysis Simple من أجل الوقوف على أثر العدالة التنظيمية على الثقة التنظيمية؛ يتضح من الجدول (17) أثر العدالة التنظيمية على الثقة التنظيمية في المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة، حيث بلغ معامل الارتباط (0.572). عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$) ، كما بلغ R Square معامل التحديد لنموذج العدالة التنظيمية حول الثقة التنظيمية (32%)، الأمر الذي يشير إلى أن 32% من التغيرات التي تطرأ على الثقة التنظيمية ترجع إلى التغيرات في العدالة التنظيمية، بينما (68%) من قيمة التغيرات في مستوى الثقة التنظيمية تُعزى لمتغيرات أخرى لم يتضمنها النموذج ، كما بلغت قيمة درجة التأثير β لمعامل انحدار العدالة التنظيمية (0.501)، وهي تمثل الأثر الكلي، وهذا يعني الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الدعم التنظيمي سيؤدي لزيادة الثقة التنظيمية بقيمة (0.501)، ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة والتي بلغت (47.741) وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) ، وهذا ما دللت عليه قيمة T ، وهي ذات دلالة احصائية عند مستوى (1%). وفقاً لنتيجة هذا التحليل ترفض الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على عدم وجود أثر ذو دلالة احصائية للعدالة التنظيمية على الثقة التنظيمية بالمصارف التجارية الليبية بمدينة درنة وتقبل الفرضية البديلة.

جدول (17): تحليل اختبار الانحدار البسيط لتحديد أثر العدالة التنظيمية على الثقة التنظيمية

| النتيجة الإحصائية | قيمة الدلالة Sig | قيمة t | معاملات الانحدار المقدر β | قيمة F | معامل التحديد R Square | معامل الارتباط R | المتغير المستقل | المتغير التابع |
|-------------------|------------------|---------|---------------------------------|----------|------------------------|------------------|-------------------|-----------------|
| رفض H0 | 0.000 | **6.908 | .501 | **47.741 | .327 | .572** | العدالة التنظيمية | الثقة التنظيمية |
| | 0.000 | **7.584 | 2.016 | | | | الثابت | |

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر لسلوك القادة لمساندة المرؤوسين على الثقة التنظيمية بالمصارف التجارية الليبية بمدينة درنة.

أثر الدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية

"دراسة ميدانية على عينة من موظفي المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة"

وعند إجراء تحليل الانحدار البسيط Regression analysis Simple من أجل الوقوف على أثر سلوك القادة لمساندة المرؤوسين على الثقة التنظيمية؛ يتضح من الجدول (18) أثر سلوك القادة لمساندة المرؤوسين على الثقة التنظيمية في المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة، حيث بلغ معامل الارتباط (0.528^a) عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$) ، كما بلغ R Square معامل التحديد لنموذج سلوك القادة لمساندة المرؤوسين حول الثقة التنظيمية (28%)، الأمر الذي يشير إلى أن 28% من التغيرات التي تطرأ على الثقة التنظيمية ترجع إلى التغيرات في سلوك القادة لمساندة المرؤوسين، بينما (72%) من قيمة التغيرات في مستوى الثقة التنظيمية تُعزى لمتغيرات أخرى لم يتضمنها النموذج ، كما بلغت قيمة درجة التأثير β لمعامل انحدار سلوك القادة لمساندة المرؤوسين (0.459)، وهي تمثل الأثر الكلي، وهذا يعني الزيادة بدرجة واحدة في مستوى سلوك القادة لمساندة المرؤوسين سيؤدي لزيادة الثقة التنظيمية بقيمة (0.459)، ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة والتي بلغت (37.882) وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) ، وهذا ما دلت عليه قيمة T ، وهي ذات دلالة احصائية عند مستوى (1%). وفقاً لنتيجة هذا التحليل ترفض الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على عدم وجود أثر ذو دلالة احصائية للسلوك القادة لمساندة المرؤوسين على الثقة التنظيمية بالمصارف التجارية الليبية بمدينة درنة وتقبل الفرضية البديلة.

جدول (18): تحليل اختبار الانحدار البسيط لتحديد أثر سلوك لمساندة المرؤوسين على الثقة التنظيمية

| النتيجة الإحصائية | قيمة الدلالة Sig | قيمة t | معاملات الانحدار المقدر β | قيمة F | معامل التحديد R Square | معامل الارتباط R | المتغير المستقل | المتغير التابع |
|-------------------|------------------|---------|---------------------------------|----------|------------------------|------------------|-------------------------------|-----------------|
| رفض H02 | 0.000 | **6.155 | .459 | 37.882** | .279 | **0.528 | سلوك القادة لمساندة المرؤوسين | الثقة التنظيمية |
| | 0.000 | **7.257 | 2.082 | | | | الثابت | |

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر للمشاركة في اتخاذ القرارات على الثقة التنظيمية بالمصارف التجارية الليبية بمدينة درنة.

أثر الدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية

"دراسة ميدانية على عينة من موظفي المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة"

وعند إجراء تحليل الانحدار البسيط Regression analysis Simple من أجل الوقوف على أثر المشاركة في اتخاذ القرارات على الثقة التنظيمية؛ يتضح من الجدول (19) أثر المشاركة في اتخاذ القرارات على الثقة التنظيمية في المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة، حيث بلغ معامل الارتباط (0.528) عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$) ، كما بلغ R Square معامل التحديد لنموذج المشاركة في اتخاذ القرارات حول الثقة التنظيمية (28%)، الأمر الذي يشير إلى أن 28% من التغيرات التي تطرأ على الثقة التنظيمية ترجع إلى التغيرات في المشاركة في اتخاذ القرارات، بينما (72%) من قيمة التغيرات في مستوى الثقة التنظيمية تُعزى لمتغيرات أخرى لم يتضمنها النموذج ، كما بلغت قيمة درجة التأثير β لمعامل انحدار المشاركة في اتخاذ القرارات (0.409)، وهي تمثل الأثر الكلي، وهذا يعني الزيادة بدرجة واحدة في مستوى المشاركة في اتخاذ القرارات سيؤدي لزيادة الثقة التنظيمية بقيمة (0.409)، ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة والتي بلغت (37.812) وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) ، وهذا ما دلت عليه قيمة T ، وهي ذات دلالة احصائية عند مستوى (1%). وفقاً لنتيجة هذا التحليل ترفض الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على عدم وجود أثر ذو دلالة احصائية للمشاركة في اتخاذ القرارات على الثقة التنظيمية بالمصارف التجارية الليبية بمدينة درنة وتقبل الفرضية البديلة.

جدول (19): تحليل اختبار الانحدار البسيط لتحديد أثر المشاركة في اتخاذ القرارات على الثقة التنظيمية

| النتيجة الإحصائية | قيمة الدلالة Sig | قيمة t | معاملات الانحدار المقدر β | قيمة F | معامل التحديد R Square | معامل الارتباط R | المتغير المستقل | المتغير التابع |
|-------------------|------------------|---------|---------------------------------|----------|------------------------|------------------|----------------------------|-----------------|
| رفض H03 | 0.000 | **6.149 | .409 | 37.812** | .278 | **0.528 | المشاركة في اتخاذ القرارات | الثقة التنظيمية |
| | 0.000 | **8.876 | 2.275 | | | | الثابت | |

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر لدعم وتأكيد الذات لدى المرؤوسين على الثقة التنظيمية بالمصارف التجارية الليبية بمدينة درنة.

وعند إجراء تحليل الانحدار البسيط Regression analysis Simple من أجل الوقوف على أثر دعم وتأكيد الذات لدى المرؤوسين على الثقة التنظيمية؛ يتضح من الجدول (20) أثر دعم وتأكيد الذات لدى المرؤوسين على الثقة التنظيمية في المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة، حيث بلغ معامل الارتباط (0.448^a) عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$) ، كما بلغ R Square معامل التحديد لنموذج دعم وتأكيد الذات لدى المرؤوسين حول الثقة التنظيمية (20%)، الأمر الذي يشير إلى أن 20%

أثر الدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية

"دراسة ميدانية على عينة من موظفي المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة"

من التغيرات التي تطرأ على الثقة التنظيمية ترجع إلى التغيرات في دعم وتأكيد الذات لدى المرؤوسين، بينما (80%) من قيمة التغيرات في مستوى الثقة التنظيمية تُعزى لمتغيرات أخرى لم يتضمنها النموذج، كما بلغت قيمة درجة التأثير β لمعامل انحدار دعم وتأكيد الذات لدى المرؤوسين (0.364)، وهي تمثل الأثر الكلي، وهذا يعني الزيادة بدرجة واحدة في مستوى دعم وتأكيد الذات لدى المرؤوسين سيؤدي لزيادة الثقة التنظيمية بقيمة (0.364)، ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة والتي بلغت (24.541) وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، وهذا ما دللت عليه قيمة T، وهي ذات دلالة احصائية عند مستوى (1%). وفقاً لنتيجة هذا التحليل ترفض الفرضية الفرعية الرابعة والتي تنص على عدم وجود أثر ذو دلالة احصائية لدعم وتأكيد الذات لدى المرؤوسين على الثقة التنظيمية بالمصارف التجارية الليبية بمدينة درنة وتقبل الفرضية البديلة.

جدول (20): تحليل اختبار الانحدار البسيط لتحديد أثر دعم وتأكيد الذات لدى المرؤوسين على الثقة التنظيمية

| النتيجة الإحصائية | قيمة الدلالة Sig | قيمة t | معاملات الانحدار المقدر β | قيمة F | معامل التحديد R Square | معامل الارتباط R | المتغير المستقل | المتغير التابع |
|-------------------|------------------|---------|---------------------------------|----------|------------------------|------------------|--------------------------------|-----------------|
| رفض H04 | 0.000 | **4.954 | .364 | **24.541 | .200 | ** .448 | دعم وتأكيد الذات لدى المرؤوسين | الثقة التنظيمية |
| | 0.000 | **9.616 | 2.539 | | | | الثابت | |

مناقشة النتائج

• بينت الدراسة أن المستوى العام للدعم التنظيمي بالمصارف محل الدراسة جاء مرتفعاً، حيث حظي بُعد سلوك القادة لمساندة المرؤوسين بالمرتبة الأولى، وبدرجة ممارسة مرتفعة، وفي المرتبة الثانية بُعد المشاركة في اتخاذ القرارات، وبدرجة ممارسة مرتفعة، ثم في المرتبة الثالثة بُعد العدالة التنظيمية، وبدرجة ممارسة مرتفعة، وأخيراً في المرتبة الرابعة بُعد دعم وتأكيد الذات لدى العاملين، وبدرجة ممارسة مرتفعة، اتفقت مع دراسة عبدالحكيم (2024)، اختلفت مع دراسة العاصي (2025)، دراسة رشاد وعبدالوهاب (2025).

• أظهرت الدراسة أن المستوى العام للثقة التنظيمية بالمصارف قيد الدراسة جاء مرتفع، حيث حظي بُعد الثقة في الرئيس المباشر بالمرتبة الأولى، وبدرجة ممارسة مرتفعة، يليه بُعد الثقة في زملاء العمل حظي بالمرتبة الثانية، وبدرجة ممارسة مرتفعة، وفي المرتبة الثالثة والأخيرة بُعد الثقة في إدارة

أثر الدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية

"دراسة ميدانية على عينة من موظفي المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة"

المنظمة، وبدرجة ممارسة مرتفعة، واتفقت الدراسة مع دراسة شمعه والطبال (2025)، دراسة شعبان (2025)، دراسة عبدالحكيم (2024)، دراسة Utomo et.al (2023).

- بينت الدراسة وجود أثر ذو دلالة احصائية للدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية عند مستوى دلالة 5%، الدراسة اتفقت مع شعبان (2025)، دراسة رشاد وعبدالوهاب (2025)، دراسة عبدالحكيم (2024)، Utomo et.al (2023)، Aldabbas et.al., (2023).

توصيات ومقترحات الدراسة

- بما أن المستوى العام للدعم التنظيمي يمارس بدرجة مرتفعة، من قبل إدارات المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة، فلا بد من تعزيز هذه المستوى وتعظيمه دعماً لعملية الثقة التنظيمية، وذلك من خلال توفير مناخ تنظيمي يسوده العدالة بأبعادها المختلفة، عن طريق الاهتمام بالحوافز والمكافآت التي تسهم في تحقيق رضا الموظفين عن العمل بالمصارف التجارية قيد الدراسة، فضلاً عن التركيز على الوصف والتوصيف الوظيفي، علاوة على تعزيز عملية تمكين الموظفين، وذلك بترك المديرين بالمصارف التجارية الليبية بمدينة درنة للمرؤوسين يؤدون أعمالهم بالطريقة التي يرون أنها الأفضل، كذلك مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات الاستراتيجية.
- تقوية الثقة التنظيمية بالمصارف التجارية الليبية بمدينة درنة، وذلك من خلال بناء ثقافة تنظيمية داخل بالمصارف التجارية قيد الدراسة قائمة على تعزيز الرقابة الذاتية للعاملين عن طريق زرع الثقة بينهم، وإشاعة ثقافة الثقة بالآخرين، وتطوير الأدلة المنظمة واللوائح والتي تسهم في تنمية الثقة التنظيمية، فضلاً عن حث القيادات بالمصارف التجارية قيد الدراسة على تشجيع أسلوب العمل الجماعي في حل مشكلات العمل، وإقامة اللقاءات الاجتماعية والبرامج الترفيهية في المناسبات العامة، هذا من شأنه أن يعزز الثقة في الزملاء ويقوي أواصر الثقة في إدارة المصارف محل الدراسة.
- أظهرت الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية للدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية، وعليه، إذا كان الدعم التنظيمي في غاية الأهمية لكافة المنظمات، فإن المصارف التجارية الليبية بحاجة ماسة إليه على وجه الخصوص، لما له من تأثير على الثقة التنظيمية، وذلك بالتركيز على العدالة التنظيمية لما ما بينت لها من أثر جلي على الثقة التنظيمية.

أثر الدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية

"دراسة ميدانية على عينة من موظفي المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة"

- على القيادات الإدارية بالمصارف التجارية الليبية تطوير الخطط والسياسات فيما يتعلق بعملية الدعم التنظيمي، بغية تقوية الثقة التنظيمية لديها، وذلك بواسطة زيادة العناية بالعدالة التنظيمية وسلوك القادة المساندين للعاملين والمشاركة في اتخاذ القرارات، هذا من شأنه أن يؤثر إيجابياً على رغبات وطموحات العاملين وخلق الثقة المتبادلة والتي تؤدي إلى تحسين أدائهم وتؤثر حتماً على ولائهم التنظيمي.
- إن موضوع الثقة التنظيمية يظل قضية متعددة الأبعاد، فإنه بالإمكان إعادة الدراسة برمتها على بعض القطاعات أو المؤسسات الأخرى لإثبات صحة نتائج الدراسة أو رفضها؛ علاوة على دراسة التماثل التنظيمي وربطه مع أحد المتغيرات التنظيمية التالية سواءً في شكل علاقة تأثيرية أو نموذج وساطة: جودة حياة العمل، سلوكيات المواطنة التنظيمية، السعادة التنظيمية، الفخر التنظيمي، إدارة المواهب، رأس المال الفكري، الصمت التنظيمي، الإثراء الوظيفي.

المراجع

أولاً- المراجع العربية :

- أبو شاوش، نسرین غانم عبد الله (2013). "مُحدِّدات الثِّقة التَّنظيمية وأثارُها: دراسة تطبيقية على العاملين في وكالة الغوث وتشغيل اللاجئين-الأونروا"، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة الاعمال، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية - غزة.
- أبو عجاج، محمد نعيم سلامة (2022). "الدعم التنظيمي المدرك والالتزام الوظيفي لدى المعلمين في المدارس الحكومية بالمحافظات الجنوبية"، رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التربية، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين.
- أحمد، بروا سرداو وصادق، زانا مجيد وعمر، شيروان (2017). " دور الدعم التنظيمي في تعزيز التوجه الابداعي : دراسة استطلاعية لآراء عينة من اعضاء هيئة التدريس في جامعة كويه"، مجلة العلوم الادارية العراقية، 1 (2) : 335-360.

أثر الدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية

"دراسة ميدانية على عينة من موظفي المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة"

بن طيب، جويرية اخلاص وخالدي، امينة (2025). "الثقة التنظيمية وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي لدى عمال جامعة بن بلحاج بوشعيب عين تموشنت"، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم النفس، كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية، جامعة بن بلحاج بوشعيب عين تموشنت.

بودويورة، مريم ودراجي، حكيمة (2021). " أثر الصمت التنظيمي على الثقة التنظيمية: دراسة حالة مؤسسة الكاتمية للفيلين - جيجل"، رسالة ماجستير غير منشورة. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق، جيجل، الجزائر.

بوعراب، رابح (2019). " دورس وتطبيقات متقدمة في برنامج "SPPS"، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر.

تيشات، سلوى ومزهودة، نور الدين (2021). "الدعم المدرك ودوره في تعزيز التماثل التنظيمي لدى الأساتذ الجامعي: دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير"، مجلة العلوم الإدارية المالية، 5 (2): 222-245.

جبريل، وائل محمد وبن حليم، على عبد الفتاح (2024). "أثر العدالة التنظيمية على الثقة التنظيمية لدى موظفي ميناء طرابلس البحري"، مجلة جامعة فزان الإنسانية، 3 (1): 218-247.

جبريل، وائل محمد (2019). "أثر الثقة التنظيمية على رأس المال البشري بجامعة عمر المختار: دراسة ميدانية من وجهة نظر عمداء الكليات ورؤساء الأقسام العلمية في فرع درنة". مجلة الدولية للبحوث الإسلامية الإنسانية المتقدمة، 9 (1): 26-82.

جبريل، وائل محمد؛ والعوامي، أحمد محمد (2018). "أثر الدعم التنظيمي على إدارة الابتكار: دراسة ميدانية علي عينة من العاملين بشركة البريقة لتسويق النفط بمدينة بنغازي الليبية"، مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والإدارة، 2 (3): 10-54.

حمائل، حسين جاد الله (2024). " درجة ممارسة الثقة التنظيمية لمعلمي المدارس الحكومية في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظرهم". مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية، 15 (44): 253-266.

أثر الدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية

"دراسة ميدانية على عينة من موظفي المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة"

الحميدي، منال بنت حسين بن حسن (2023). " القيادة الريادية لدى القيادات الأكاديمية وعلاقته بالثقة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة ام القرى من وجهة نظرهم"، مجلة ديالي للبحوث الانسانية، 3 (96) : 572-604.

دبي، بشيرة (2024). " الدعم التنظيمي المدرك وعلاقته بالأداء المهني لدى عمال الحماية المدنية بورقلة : دراسة ميدانية بولاية ورقلة"، رسالة ماجستير غير منشورة. كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.

دخيل، خالد (2021). "أثر الثقة التنظيمية على المناعة التنظيمية: دراسة ميدانية على المصارف التجارية الليبية الخاصة بمنطقة الجبل الاخضر"، رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الاقتصاد، جامعة عمر المختار، البيضاء، ليبيا.

رحيم، ابراهيم (2022). الادوات الاحصائية لتحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS. الجزائر: المركز الجامعي عبدالحفيظ الصوف- ميلة

رشاد، محمود فوزي و عبدالوهاب، احمد محمد (2025). " الدور الوسيط للدعم التنظيمي في العلاقة بين الرفاهية الوظيفية والابتكار التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس في ضوء نظرية تقرير المصير"، المجلة العربية لبحوث الاتصال والاعلام الرقمي، كلية الاعلام ، الجامعة الحديثة لتكنولوجيا والمعلومات، 7 : 114-180.

الزهار، رضوة محمد عزيز (2023). " الأصالة في مكان العمل كمتغير وسيط في العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك لنقاط قوة الموظف ومستوى ارتباطه بالعمل بالتطبيق على المستشفيات الحكومية بمحافظة دمياط"، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، 3 (1) : 260-302.

سعد، السيدة محمود ابراهيم (2013). " العلاقة بين الثقة التنظيمية والأداء الابتكاري لدى مديري الجهاز الإداري بجامعة الإسكندرية"، مجلة كلية التربية بالزقازيق، (81) : 391-502.

سليمان، رضا السيد محمد (2024). " دور ممارسات إدارة الاحتواء كمتغير وسيط في العلاقة بين عوامل تعزيز الاندماج والرضا الوظيفي ودعم الثقة التنظيمية لدي الموظفين بجهاز التنظيم والإدارة"، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، 3 (1) : 675-721.

أثر الدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية

"دراسة ميدانية على عينة من موظفي المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة"

شعبان، عرفات (2025). "التنمر الوظيفي ونية ترك العمل لدى العاملين بالمدارس الخاصة بمحافظة الدهلية: الدور الوسيط المعدل للدعم التنظيمي وتقدير الذات القائم على المنظمة"، مجلة الدراسات النفسية 35 (2): 313-360.

الشعلان، مضاوو محمد (2014). "الدعم التنظيمي المدرك لدوافع العمل لدى الموظفين الإداريات بكلية الآداب بجامعة الاميرة نورة بنت عبدالرحمن: دراسة تطبيقية، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، 3 (12): 149-170.

شمعه، رانيه عبدالمنعم والطبال، عبدالله عبدالله أحمد (2025). "دور الثقة التنظيمية بتحسين الحيوية والتفاني في العمل: دراسة ميدانية على البنوك التجارية المصرية"، مجلة البحوث الإدارية والمالية والكمية، 5(2): 260 - 284.

العاصي، نهى (2025). "التخفيف من حدة ظاهرة التهكم التنظيمي بالجامعات الحكومية المصرية بزيادة الدعم التنظيمي المدرك للعاملين"، مجلة الإدارة التربوية، 46(46): 551-622.

عباس، حاتم عبدالكريم وجراد، علياء محمود ومرسي، نبيل احمد (2023). "أثر الممارسات الخضراء على سلوك المواطنة التنظيمية الوجه بالبيئة : الدور الوسيط للدعم المدرك"، مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية، 6 (6): 31-78.

عبد السلام، هالة حميد (2024). "مستوى الدعم التنظيمي المدرك لدى العاملين بكلية الآداب والعلوم قمينس وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية"، مجلة كلية التربية العلمية، 15 (15): 136-166.

العبد، أيام إبراهيم (2023). "الصمت الدفاعي كمتغير وسيط بين الثقة التنظيمية والاغتراب الوظيفي: دراسة ميدانية على القطاع المصرفي في مدينة حلب"، مجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، 7(2): 1-22.

عبدالحكيم، علا فرج امراجع (2024). "أثر الثقة التنظيمية في العلاقة بين الدعم التنظيمي والتماثل التنظيمي : دراسة ميدانية على موظفي المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة"، رسالة ماجستير غير منشورة، الاكاديمية الليبية للدراسات العليا- درنة.

عبدالسلام، زهرة الشريف (2024). "القيادة الخادمة لدى مديري مدارس التعليم الأساسي بمدينة مصراتة وعلاقتها بالثقة التنظيمية"، مجلة البحوث الأكاديمية، 28 : 176-189.

أثر الدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية

"دراسة ميدانية على عينة من موظفي المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة"

عبدالله، محمد حمزة أمين (2017). "الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي: دراسة ميدانية بجامعة بني سويف"، 839-787.

عبدلي، مباركة وبورقعة، فاطمة (2023). "تأثير الثقة التنظيمية على نية الاستمرار في العمل بتوسط الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي في القطاع الصحي العمومي في الجزائر: دراسة ميدانية على مؤسسات استشفائية عمومية بولاية النعامة"، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، 15 (1) : 537-527.

عبيدات، نوقان وعبدالحق، كايد وعدس، عبدالرحمن (2015). البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه، الطبعة السابعة عشر، عمان: دار الفكر.

عويس، سها صلاح إسماعيل (2025). "تأثير نمط القيادة الأصلية المدرك على السلوك الإبداعي للعاملين: الدور الوسيط للثقة التنظيمية والدور المعدل للكفاءة الذاتية الإبداعية بالتطبيق على العاملين في فروع تقديم الخدمات لشركات المحمول بمحافظة الجيزة"، مجلة البحوث المالية والتجارية، 16 (1): 673-617.

فهد، ابراهيم بسام وديوب، أيمن (2024). "أثر الهوية التنظيمية في الثقة التنظيمية لدى العاملين: دراسة حالة مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق"، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية و السياسية، 40 (1) : 187-166.

القرني، عبدالله حوفان مكين (2021). "مستوى الدعم التنظيمي المدرك بالمدارس الثانوية بمحافظة العرضيات وعلاقته بالتماثل التنظيمي لدى المعلمين والمعلمات"، الجمعية المصرية للقراءة والمعرفة، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، المملكة العربية السعودية.

مجدوب، لامية (2021). مطبوعة بعنوان "مناهج البحث العلمي" كلية الحقوق والعلوم السياسية، الجمهورية الجزائرية .

محمد، أيمن عبدالعليم (2025). "أثر الدعم التنظيمي المدرك على التوافق المهني لدى المعلمين التربوية الرياضية بإدارة المنيا التعليمية"، مجلة سوهاج لعلوم وفنون التربية البدنية والرياضية، كلية التربية الرياضية، جامعة سوهاج.

أثر الدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية

"دراسة ميدانية على عينة من موظفي المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة"

محمد، عبد الناصر طه إبراهيم (2023). "دور الثقة التنظيمية كمتغير تفاعلي في العلاقة بين خصائص الوظيفة والالتزام الوجداني: دراسة تطبيقية على العاملين بالوظائف الإدارية بجامعة اسبوت"، المجلة العربية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، 4(1):844-912.

مسعود، ربيع وجرودي، رندة (2017). " تحليل الاستبيان باستخدام برنامج "SPSS"، مجلة الاقتصاديات المالية البنكية وإدارة الاعمال، 3 : 102-120.

مصطفى، مني سامي محمود (2023). "أثر الجينات التنظيمية على الإبداع التنظيمي: تحليل الدور الوسيط للثقة التنظيمية بالتطبيق على العاملين بشركات الأدوية"، مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية، 60(1):267-320 .

منسي، محمود عبدالحليم (2003). مناهج البحث العلمي في المجالات التربوية والنفسية ، القاهرة: دار المعرفة الجامعية.

مهدى، محمد حسن محمد (2023). " دور الدعم التنظيمي المدرك كمتغير معدل في العلاقة بين القيادة الأبوية والارتباط الوظيفي: دراسة ميدانية علي عينة من العاملين بالمستشفيات الجامعية بأقاليم جنوب الصعيد"، مجلة البحوث الإدارية، 41(4):1-46.

مومن، وسام ومفتاحي، خديجة (2023). " الثقة التنظيمية ودورها في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية : دراسة حالة بمديرية التكوين والتعليم المهنيين"، رسالة ماجستير غير منشورة. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، الجزائر.

نوح، علياء حسني علاء الدين، (2013). " أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات وسلوك المواطنة التنظيمية: دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية في مدينة سحاب"، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط.

نوح، علياء حسني علاء الدين، (2013). " أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات وسلوك المواطنة التنظيمية: دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية في مدينة سحاب"، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط.

أثر الدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية

"دراسة ميدانية على عينة من موظفي المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة"

يحي، بريهان فطين (2025). "الدور المعدل لكل من التوافق بين الفرد والمنظمة والتوافق بين الفرد والوظيفة في العلاقة بين الثقة التنظيمية المدركة ومشاركة المعرفة: دراسة تطبيقية بالمعاهد العليا الخاصة"، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، 11 (20): 652-698.

ثانياً- المراجع الأجنبية :

- Aldabbas, H., Pinnington, A., & Lahrech, A. (2023). The influence of perceived organizational support on employee creativity: The mediating role of work engagement. *Current Psychology*, 42(8), 6501-6515.
- Davis, L. L. (1992). *Instrument Review: Getting the Most from a Panel of Experts*. Applied Nursing Research, 5(4), 194-197.
- Dillman, D. A., Smyth, J. D., & Christian, L. M. (2014). *Internet, Phone, Mail, and Mixed-Mode Surveys: The Tailored Design Method*. 4th Edition, Wiley.
- Eisenberger , R., Fasolo , P.M., & Dawis - Lamastro , V, (1990). "Effects of perceived organizational support on employee akikigence, innovation and commitment ", journal of Applied Psychology , Vol. 53, PP. 51 - 59.
- Groves, R. M., & Peytcheva, E. (2008). "The Impact of Nonresponse Rates on Nonresponse Bias: A Meta-Analysis". *Public Opinion Quarterly*, 72(2), 167-189.
- Joshi, A., Kale, S., Chandel, S., & Pal, D.K. (2015). Likert Scale: Explored and Explained. *Current Journal of Applied Science and Technology*, 7(4), 396-403
- Malla, S. S., & Malla, S. (2023). Does the perception of organizational justice determine employees' affective commitment? The mediating role of organizational trust. *Benchmarking: An International Journal*, 30(2), 603-627.
- Mayer, R.C. and Gavin, M.B.,(2005). "Trust in management and performance: Who minds the shop while the employees watch the boss?", *Academy of Management Journal*, Vol.48, No.5, pp:874-888.
- Scott, D. (1981). "The development of four new organizational measures of trust". In D.Ray (Ed.), *The relationship between theory, research, and practice: An assessment of fundamental problems and their possible resolution* (pp. 107-109): Southern Management Association
- Tavakol, M., & Dennick, R. (2011). Making sense of Cronbach's alpha. *International Journal of Medical Education*, 2, 53-55. DOI: 10.5116/ijme.4dfb.8dfd
- Utomo, H. J. N., Irwantoro, I., Wasesa, S., Purwati, T., Sembiring, R., & Purwanto, A. (2023). Investigating The Role of Innovative Work Behavior, Organizational Trust, Perceived Organizational Support: An Empirical Study on SMEs Performance. *Journal of Law and Sustainable Development*, 11(2), e417-e417.
- Utomo, H. J. N., Irwantoro, I., Wasesa, S., Purwati, T., Sembiring, R., & Purwanto, A. (2023). Investigating The Role of Innovative Work Behavior, Organizational Trust, Perceived

أثر الدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية
"دراسة ميدانية على عينة من موظفي المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة"

Organizational Support: An Empirical Study on SMEs Performance. *Journal of Law and Sustainable Development*, 11(2), e417-e417