

درجة فعالية الثقة التنظيمية لدى المعلمين في مدارس وكالة الفوٲ بمحافظات غزة وعلاقتها ببعض المتغيرات

د. فايز علي الأسود

قسم أصول التربية، كلية التربية،

جامعة الأزهر، غزة، فلسطين

البريد الإلكتروني: Dr.Fayez1@hotmail.com

نفين عبد الصمد يونس

وكالة الفوٲ الدولية، غزة، فلسطين

البريد الإلكتروني: Dr.Fayez1@hotmail.com



مقدمة

تعتبر الثقة التنظيمية عنصراً أساسياً في بناء العلاقات الإنسانية وتنميتها حيث توفر بيئة خصبة للعمل ومناخاً تنظيمياً معزز وداعماً لمدخلات الإدارة الحديثة وعملياتها ومخرجاتها، ففي ظل التسارع المعرفي والخروج عن التقليدي إلى الحديث المليء بالتحديات كان العنصر البشري أهم ركن في الإدارة الحديثة الناجحة التي تبذل الجهد لبث الثقة المتبادلة بين أعضاء الفريق في المؤسسات التعليمية لزيادة الرضا الوظيفي وتحقيق التميز والريادة والازدهار.

وبذلك تعرف الثقة التنظيمية بأنها مؤشّر على توقعات الأفراد أو الجماعات بأن نظام صنع القرارات التنظيمية يمكن الاعتماد عليه في تحقيق نتائج مفضّلة للأفراد أو الجماعات أو التنظيمات حتّى دون ممارسة أيّ تأثير على هذا النظام (الحوامدة والكساسبة، 2000:149).

لذا فإنّ الثقة التنظيمية توفر الكثير من الفوائد للبيئة التنظيمية، كما أنّ جو الثقة له دور في الدفع نحو التطوير والتنمية وفي الاتصالات الفعّالة وفي زيادة فاعلية المؤسسات، كما أنّ المؤسسات التي تتميز بالثقة يمكن للمرء أن يرى فيها الجو المفتوح للمشاركة، والموظفين الذين يتحمّلون المسؤولية وارتفاع الالتزام والرضا الوظيفي، والمشاركة في اتخاذ القرارات، وزيادة في الإنتاجية، والتحفيز والإبداع، وكذلك فإنّ السلوك الإبداعي في الأداء وتبني الأفكار الجديدة والمفيدة والعمل على تطبيقها، كل ذلك يعتمد على وجود المستويات العالية من الثقة التنظيمية،

التي بمقدورها إيجاد البيئة الداعمة، من جرّاء إحساس الأعضاء بالثقة حيال مشرفيهم الداعمين لهم. يلّمز (Yilmaz, 2008: 293).

لقد حظي موضوع الثقة التنظيمية في الآونة الأخيرة باهتمام الكثير من الباحثين في الإدارة، على اعتبار أنّ الأفراد يلتزمون بالأهداف التنظيمية التي يثقون بها، لدرجة أنهم يضحّون من أجلها، ويقدمونها على أهدافهم الشخصية، في حين أنّهم لا يهتمون بأهداف تنظيمية لا يثقون بها، وبما أنّ الإدارة أصبحت تهتمّ بالعنصر الإنسانيّ في التنظيم، ومواقف العاملين وميولهم واتجاهاتهم ومداركهم، لما لذلك من أهمية على أدائهم وإنجازاتهم، فإنّ وجود مناخ من الثقة المتبادلة بين الإدارة والعاملين ربّما يكون العنصر الحاسم في تحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة (إبراهيم، 2013: 37).

ويرجع كانشيرو (Kaneshiro, 2008) الاهتمام بموضوع الثقة كونها تؤدّي إلى تنمية العلاقات الشخصية المتبادلة بين الأفراد داخل التنظيم، كما تؤثر الثقة التنظيمية في السلطات على العديد من اتجاهات المرؤوسين وسلوكياتهم الإيجابية، وأنّ العاملين الذين يتولّد لديهم شعور بالمساندة للسلطات يكون لديهم رضاً عالٍ في علاقتهم مع السلطات، وانتماء إلى المنظمة، ورغبة في التفوّق بطريقة تساعد على تحقيق أهداف السلطات وبالتالي تحقيق أهداف المنظمة كانشيرو (Kaneshiro, 2008: 32).

فالالتزام والثقة بالنفس يشكّلان معاً محوراً أو قلب التميّز. (فالتركيز الكامل، والنظرة الإيجابية، والجاهزية العقلية، والسيطرة والتحكم، والتقييم البناء)، يشكّل جميعها إجراءات إيجابية تجعل عجلة التميّز تسير بسلاسة وكفاءة (الهلال، 2014: 72).

وهناك بُعدان للإدارة الناجحة وهما البعد البشري، والبعد المادي والفني، ويعد البعد البشري أهمّ هذين البعدين، وذلك لأنّ قدرة المدير على تحقيق الأهداف تعتمد على مدى تعاونه مع بقية الموظّفين في المدرسة، فالتّاس هم أساس التطوّر والتنمية، وبالتالي العلاقات الإنسانية بين المديرين والموظّفين هي واحدة من أهمّ المهارات والعوامل التي تساعد في تحقيق نجاح المدرسة، على المدى الطويل فما يحدّد طبيعتها وشخصيتها هي طريقة تعامل المديرين مع الموارد البشرية، وأمّا الموارد الفنيّة والماديّة فهي من أهمّ المصادر الطبيعية التي تؤثر على الإنتاج تأثيراً إيجابياً، ولكنّ الموارد البشرية هي التي تقوم ببناء المناخ الذي تعمل فيه كلّ من الموارد الفنيّة والماديّة (حسين، 2004: 14).

وتؤكّد(المرشد، 2014: 24) أنّ الثقة التنظيمية لكي تنجح في تحسين الأداء وتجويد العمل وميّزه، لابدّ من توفر عدد من الأبعاد المهمّة، والتي يأتي في مقدّمها: تحسين السياسات الإدارية، والسلوك القيادي المميّز، وتوفير فرص الإبداع، وتحقيق الذات للعاملين، وتفعيل القيم التنظيمية والشفافية في المنظّمة، ودقّة المعلومات المتاحة، وإمكانية الحصول عليها في الوقت المناسب ومصداقيتها.

ويذكر زبلابك وآخرون (Zablak, et al., 2000) أنّ لأهميّة الثقة مبرراتها التي تتمثّل في العولمة، وتنوّع السوق والوعي المتزايد بالاختلاف الثقافي، وتصغير حجم المنظّمة، والدعوة إلى الديمقراطية المتزايدة في سوق العمل، والشبكات الدولية، وتقانة المعلومات، والأمركية في صنع القرار، حيث تعتبر جميعها من الأحداث والعمليات التي تتخذ الثقة خلالها أهميّة كبيرة بالإضافة إلى إدراك الغالبية لأهمية الثقة داخل المنظمات ومن خلالها في إنجاز التعاملات، ومن ثمّ تنبئ بمدى قابليّة المنظّمة للحياة. زبلابك وآخرون (Zablak, et al., 2000: 35).

وإذا كانت أهميّة الثقة التنظيمية واضحة في الوقت الحاضر، فإنّ أهميتها سوف تزداد بشكل كبير في المستقبل، نظراً لآتجاه المنظّمة نحو العلاقات المفتوحة، والاتصالات غير الرسمية، والهياكل التنظيمية المرنة، وزيادة درجة اهتمامها بعمليات التجديد والإبداع، وزيادة عدم التأكّد والمخاطرة بسبب تباين ثقافة الأطراف التي تتعامل معها المنظّمة وقيمها وأهدافها (عبد السميع، 2010: 34).

وفي ضوء ما تقدّم يتأكّد لنا أنّ الثقة التنظيمية تحتلّ أهميّة استثنائية في البيئة التربوية، إذ ينبغي أن تسود في جميع التفاعلات اليومية التي تحدث بين العاملين في المؤسسات التربوية، التي تهدف إلى بناء الإنسان بشكل متكامل في جميع جوانب شخصيته، وفقاً للمواصفات والخصائص التي يريدها المجتمع لأبنائه، فالتعامل أو التفاعل الذي لا يتمّ على الثقة لا يُعدّ صادقاً ولا أميناً، وبالتالي يسبّب خللاً في مسيرة العملية التربوية، وينعكس سلباً على منتجها النهائي، المتمثّل في الطالب الذي ينتظره المجتمع للقيام بالمهامّ التي ستوكل إليه(الشريفي، 2012: 346).

لذا أوضح كانبيي (Canipe, 2006: 27) أنّ الثقة التنظيمية تقلّل من الآثار السلبية لبعض سلوكيات العاملين داخل المنظّمة وتصرفاتهم، حيث أنّ هناك علاقة ارتباط عكسية بين الثقة التنظيمية ومعدّل ترك العمل أو التغيب عنه.

ويعقب (الساعدي، 2011: 145) على أنّ الثقة هي العنصر الثاني من مكونات رأس المال الاجتماعي وهو مفهوم بقدر ما اهتمت به العلوم النفسية والاجتماعية فإنه خضع مؤخراً للدراسة في مؤلفات الإدارة وما يتعلّق بها، والثقة وفق السياق التنظيمي ازدادت تعقيداً لكونها مقدّمة ونتيجة في نفس الوقت لعمل جماعي ناجح، وهى نتاج ثانوي لهذا العمل الجماعي إذ أنّ الجماعات تعمل معاً لإكمال متطلّبات مشروع ما بشكل ناجح تُظهر نوعاً من الثقة العالية ممّا يجعل الجهود التعاونية الأكثر تعقيداً ممكنة.

وهنا ينتهج مدير المدرسة سلوكيات تظهر اهتمامه بالمعلّمين وإنجازاتهم، ونشر العدالة بينهم، ومشاركتهم في صناعة القرارات المدرسية، وتحديد معايير تقييمية واضحة تمكّنهم من مواجهة التحدّيات، وتعزيز التواصل المنفتح المستند على درجات عليا من الخير وسيادة مناخ تنظيمي داعم يمكّنهم من تحقيق ما يسعون إليه وإحداث التغيير (الخلاية والشايب وصالح، 2012: 245).

إنّ إرساء مبدأ الثقة التنظيمية المتبادلة القائمة على احترام قدرات العاملين وتنميتها من أجل تحقيق أهداف المدرسة وزيادة إنتاجيتها وإخراج مواطنين صالحين ومدّ جسور من الثقة للمنظمة والمخطّط والمنسّق لها في العلاقات بينها وبين العاملين يحقّق للمؤسسة التعليمية التميّز ويكسب إدارتها التفرد، ومن المحاولات الجادّة التي تناولت موضوع الثقة التنظيمية؛ دراسة (بنات، 2016) والتي توصلت إلى أنّ مستوى الثقة التنظيمية لدى مديري المدارس الابتدائية بوكالة الغوث الدولية بمحافظة غزّة كانت بدرجة كبيرة بوزن نسبي (80.07%)، وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى الثقة التنظيمية في المدارس الابتدائية بوكالة الغوث الدولية بمحافظة غزّة تعزى إلى متغيّر الجنس وسنوات الخدمة والمؤهل العلمي في مجال السياسات الإدارية وتوافر المعلومات والإبداع وتحقيق الذات في حين أوضحت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغيّر المؤهل العلمي في مجال القيم السائدة لصالح البكالوريوس. في حين تناولت دراسة (أحمد، 2015) درجة الثقة التنظيمية في كليات التربية جامعة بغداد وتراوحت الأوزان المئوية لكلّ مجال من مجالات الثقة لدى العاملين ما بين (63.556% - 62.558%) وأوضحت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في توافر الثقة التنظيمية تبعاً لمتغيّر الجنس وسنوات الخدمة، كما كشفت دراسة (الرشيدى وسلامة، 2015) أنّ درجة الثقة التنظيمية في جامعات الكويت الحكومية والخاصة من وجهة نظر أعضاء

هيئة التدريس فيها جاءت مرتفعة وأبانت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى أثر الجامعة والخبرة في الثقة التنظيمية، كما أوضحت دراسة دوزرن (Dursun, 2015) وجود علاقة بين الثقة التنظيمية والدعم التنظيمي والالتزام التنظيمي من وجهة نظر المعلمين والمديرين، أمّا دراسة (الزائدي، 2015) فقد أظهرت درجة موافق بشدة لمستوى الثقة التنظيمية لدى المشرفين التربويين بمحافظات جدّة وفي جميع أبعاد الثقة التنظيمية وفيها الثقة بالمدير والزملاء وإدارة المكتب، كما توصلت دراسة (المرشد، 2014) إلى إدراك موظفات جامعة الأميرة نورة لأبعاد الثقة التنظيمية بمتوسط بلغ (3.46) حيث جاءت بعد القيم السائدة في المرتبة الأولى من حيث الإدراك يليه بعد الجدارة في المرتبة الثانية. وجاء بعد المصادقية في المرتبة الثالثة. ويليه في المرتبة الرابعة بعد الأفق الواسع. وفي المرتبة الخامسة جاء بعد توفر المعلومات وفي المرتبة السادسة والأخيرة بعد السياسات الإدارية، في حين أظهرت دراسة (القحطاني، 2013) أن المتوسط الحسابي لبعد السياسات الإدارية (2.25) وبعد القيم التنظيمية (2.12) وبعد تدفق المعلومات (2.17) بمستوى ثقة متوسط بمديرات المدارس الثانوية وجاء المتوسط الحسابي لبعد الابتكار وتحقيق الذات (2.34) ممّا يشير إلى مستوى ثقة كبير، وفي الدراسة التي أجراها (محمّدين وجمال، 2012) كشفت نتائج الدراسة عن علاقة موجبة وخطية بين الثقة التنظيمية وفاعلية المدرسة والمعلم بوزن نسبي (87%)، و(79%) في المدارس المعتمدة وغير المعتمدة على الترتيب، وأظهرت أنّ زيادة فاعلية المدرسة في التأثير في الثقة التنظيمية بمقدار الضعف عن فاعلية المعلم في المدارس المعتمدة وبمقدار ستة أمثال في المدارس غير المعتمدة، أمّا دراسة (الحري، 2011) توصلت نتائجها إلى أنّ درجة مستوى الثقة التنظيمية كانت متوسطة، وإلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الثقة التنظيمية تبعاً لمتغيرات الجامعة والعمر وعدد سنوات الخبرة بالعمل بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الثقة التنظيمية تبعاً لمتغيرات الجنس والدرجة الأكاديمية والمرتبة الوظيفية، أما دراسة (العزب، 2011) توصلت إلى أنّ الاتجاه العام نحو الثقة التنظيمية بالأسلوب المتبع من قبل المديرين كان مرتفعاً، وكان الارتفاع في الثقة التنظيمية التي يتطلبها العمل وفي أسلوب المديرين المتعلقة بالخبرة والقيم التنظيمية حيث أنّ موظفي الدائرة يعملون بروح الفريق الواحد والإدارة تتعامل معهم باحترام وعدالة وأيضاً الاتجاه العام نحو الثقة التنظيمية في الإبداع والسياسات الإدارية مرتفع، في حين كشفت دراسة (مرزوق، 2010) عن توافر مستوى عالٍ من الثقة التنظيمية بمتوسط حسابي (4.35)، وأنّ مجال

القيم السائدة أكثر تأثراً ويليها مجال الابتكار وتحقيق الذات ثم مجال السياسات الإدارية وأخيراً مجال كفاية المعلومات المتاحة، كما أوضحت دراسة بولوت (Polat, 2010) وجود علاقة ارتباط بين مفهوم الدعم التنظيمي والتصور التنظيمي للثقة التنظيمية في المدارس الابتدائية وأنّ الدعم التنظيمي المدرك متغيّر فعّال في تكوين الثقة التنظيمية بطريقة إيجابية، بينما أشارت دراسة (عبد السميع، 2010) إلى وجود علاقة ارتباط بين مصادر الثقة التنظيمية وبين مخرجات العمل الموافقة والسلوكية والتي تدل على أنّ ثقة العاملين بالآخرين تساعد على ارتفاع الرضا الوظيفي ومستوى الولاء التنظيمي وتشجيع العاملين على ممارسة السلوك الإبداعي، حيث يوجد كذلك توجّه إيجابي تجاه الثقة بزملاء العمل وبرئيسهم المباشر ووجود توجّه سلبي تجاه الثقة بالإدارة العليا، وفيما اتّضح من خلال دراسة انمليا (Annamalai, 2010) أنّ للثقة التنظيمية تأثيراً إيجابياً على رضا المعلمين في عملية تقييم الأداء، وفي الدراسة التي أجراها (البلوي، 2007) أنّ مستوى الثقة التنظيمية لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في منطقة تبوك التعليمية جاءت بدرجة مرتفعة، وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى الثقة التنظيمية في أسلوب المدير لصالح المعلمين تعزى إلى متغيّر المنطقة الجغرافية. وعلى الرغم من السعي الحثيث لغرس ثقافة الثقة التنظيمية، وقيام وكالة الغوث على تطبيق كلّ ما هو جديد لفتح الآفاق وتهيئة التربة الخصبة والمناخ الملائم لمواكبة كل ما هو حديث في الإدارة والوصول إلى مستوى عالٍ ومتفرد للعاملين فيها، لذا رأى الباحثان ضرورة التعرّف إلى درجة فعّالية الثقة التنظيمية لدى المعلمين في مدارس وكالة الغوث بمحافظات غزّة وعلاقتها ببعض المتغيّرات. وتأسيساً على ما جاء أعلاه، برزت فكرة الدراسة الحالية، والتي تتمثل في التعرّف إلى درجة فعّالية الثقة التنظيمية لدى المعلمين في مدارس وكالة الغوث بمحافظات غزّة وعلاقتها ببعض المتغيّرات.

مشكلة الدراسة

يمكن تحديد مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي:

ما أعلى درجة لفعّالية الثقة التنظيمية لدى المعلمين في مدارس وكالة الغوث بمحافظات غزّة

وعلاقتها ببعض المتغيّرات؟

وينبثق عن السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما أعلى درجة لفعالية الثقة التنظيمية لدى المعلمين في مدارس وكالة الغوث بمحافظات غزة؟
2. ما أهم مجالات فعالية الثقة التنظيمية لدى المعلمين في مدارس وكالة الغوث بمحافظات غزة؟
3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط درجات فعالية الثقة التنظيمية لدى المعلمين في مدارس وكالة الغوث، تعزى إلى متغير جنس المعلمين (ذكر، أنثى)؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجة تقدير الثقة التنظيمية لدى المعلمين في مدارس وكالة الغوث بمحافظات غزة تعزى إلى متغير جنس المدير (ذكر، أنثى)؟
5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط درجات فعالية الثقة التنظيمية لدى المعلمين في مدارس وكالة الغوث، تعزى إلى متغير المؤهل العلمي (الدبلوم، البكالوريوس، ماجستير فما فوق)؟
6. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط درجات فعالية الثقة التنظيمية لدى المعلمين في مدارس وكالة الغوث، تعزى إلى متغير تخصص البكالوريوس (علوم إنسانية، وعلوم تطبيقية)؟
7. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط درجات فعالية الثقة التنظيمية لدى المعلمين في مدارس وكالة الغوث، تعزى إلى متغير سنوات الخدمة (أقل من 5 سنوات، من 5-10 سنوات، أكثر من 10)؟

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

1. التعرف إلى أعلى درجة لفعالية الثقة التنظيمية لدى المعلمين في مدارس وكالة الغوث الدولية بمحافظات غزة.
2. التعرف إلى أهم مجالات فعالية الثقة التنظيمية لدى المعلمين في مدارس وكالة الغوث الدولية بمحافظات غزة.

3. الكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات فعالية الثقة التنظيمية لدى المعلمين في مدارس وكالة الغوث بمحافظات غزة تعزى إلى متغير جنس المعلمين (ذكر، أنثى).
4. الكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات فعالية الثقة التنظيمية لدى المعلمين في مدارس وكالة الغوث بمحافظات غزة تعزى إلى متغير جنس المدير (ذكر، أنثى).
5. تبيان وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات فعالية الثقة التنظيمية لدى المعلمين في مدارس وكالة الغوث بمحافظات غزة تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.
6. الكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات تقدير المعلمين لدرجة فعالية الثقة التنظيمية في مدارس وكالة الغوث بمحافظات غزة تعزى إلى متغير البكالوريوس.
7. التحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات فعالية الثقة التنظيمية لدى المعلمين في مدارس وكالة الغوث بمحافظات غزة تعزى إلى متغير سنوات الخدمة (أقل من 5 سنوات، من 5-10 سنوات، أكثر من 10).

أهمية الدراسة

تتمثل أهمية الدراسة فيما يلي:

1. تقدم الدراسة تصوراً لدرجة فعالية الثقة التنظيمية لدى المعلمين في مدارس وكالة الغوث بمحافظات غزة.
2. أهمية موضوع الثقة التنظيمية في التعليم كونه مطلباً ملحاً في ظل الانفجار المعرفي والتحديات المعاصرة لمواجهة المخاطر العالية.
3. يمكن أن يستفيد من هذه الدراسة مديرو المناطق التعليمية، ومديرو المدارس، والقائمون على برامج التدريب والتطوير التربوي الإداري، والمعلمون الباحثون في مجال الإدارة.

منهج الدراسة

استخدم الباحثان المنهج الوصفي مجاله التحليلي، الذي يبحث عن الحاضر، ويهدف إلى تجهيز بيانات؛ لإثبات فروض معينة تمهيداً للإجابة عن تساؤلات محددة بدقة، تتعلق بالظواهر

الحالية، والأحداث الراهنة التي يمكن جمع معلومات عنها باستخدام أدوات مناسبة. (الأغأ، 2002: 43).

حدود الدراسة

تحدّد الدراسة بما يلي:

- حدّ الموضوع: اقتصر على التعرف إلى «درجة فعّالية الثقة التنظيمية لدى المعلّمين في مدارس وكالة الغوث بمحافظة غزّة وعلاقتها ببعض المتغيّرات».
1. الحدّ البشري: عيّنة ممثلة من معلّمين ومعلّمات.
 2. الحدّ المؤسّساتي: مدارس وكالة الغوث الدوليّة.
 3. الحدّ المكاني: محافظات غزّة.
 4. الحدّ الزمني: الفصل الثاني للعام الدراسي (2017-2018).
 5. الأداة المستخدمة: استبانة «الثقة التنظيمية» من إعداد: الباحثين.
 6. الأساليب الإحصائية المستخدمة: المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، الأوزان النسبية، اختبار «ت» لعيّنتين مستقلّتين، ومعامل ارتباط بيرسون، وتحليل التباين الأحادي.

مصطلحات الدراسة

تشتمل الدراسة الحالية على التعريفات التالية:

1. الفعّالية:

- حسن اختيار العناصر الملائمة وتنسيقها لتحقيق النتائج المرجوة طبقاً لمعايير محدّدة سلفاً للوصول إلى الأهداف بأفضل مستوى ممكن (أبو النصر، 2012: 55).
 - قدرة المدرسة كنظام مفتوح على تحقيق أهدافها التربوية المرجوة منها في ظلّ الاستغلال الكفء والتأقلم الفعّال مع ظروف المدرسة الداخلية والخارجية (اخوارشيدة، 2006: 77).
- ويعرّف الباحثان الفعّالية إجرائياً:

تنسيق الجهود المبذولة للموارد البشرية الملائمة لمعلمي وكالة الغوث بحافظات غزة؛ لتحقيق النتائج المرجوة وفق معايير محدّدة لتحقيق أهداف الإدارة المدرسية الرشيدة بأفضل مستوى ممكن وأقلّ جهد ووقت وتكلفة وهي الدرجة الكليّة التي سيحصل عليها أفراد العيّنة على الاستبانة.

2. الثقة التنظيمية:

إدراك الفرد لما يلقاه من دعم ورعاية وإشباع من جانب المنظّمة، وفي المقابل إدراك الرؤساء لقيام الموظفين بمسؤولياتهم وواجباتهم تجاه تحقيق الأهداف التنظيمية مع شعور عام بأنّ جميع السياسات والإجراءات والقرارات التنظيمية تحمي حقوق الفرد وتعمل في صالحه (صديق، 2005: 28).

توقّعات ومعتقدات ومشاعر إيجابية يحملها الأفراد تجاه المنظّمة التي يعملون بها، والتي ترتبط بالتصرّفات والممارسات الإدارية المطبّقة بحيث يُراعي فيها الالتزام بالقيم الأخلاقية والابتعاد عن كلّ ما يلحق الضرر بالمصالح المشتركة (الشكرجي، 2008 : 64).

ويعرّف الباحثان الثقة التنظيمية إجرائياً بأنّها:

إدراك معلّمي ومعلّمات وكالة الغوث للدعم والاشباع النفسي والماديّ وكذلك المشاعر الإيجابية تجاه إدارتهم المدرسية التي يعملون بها.

3. وكالة الغوث:

هي منظّمة أسّستها الأمم المتّحدة بموجب قرار 302 بتاريخ 8 كانون أوّل/ ديسمبر 1949 باسم وكالة الأمم المتّحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى (الأونروا) لتعمل كوكالة مخصّصة ومؤقتة، على أن تجدد ولايتها كل ثلاث سنوات لغاية إيجاد حلّ عادل للقضية الفلسطينية (مكتب الإعلام التابع للأمم المتحدة، 1995: 1).

4. مدارس وكالة الغوث:

أية مؤسسة تعليمية غير حكوميّة أو خاصّة تديرها أو تشرف عليها وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين، وتقوم بتدريس المنهاج المتّبع في المدارس الحكومية. (وزارة التربية والتعليم العالي، 2007: 5).

5. محافظات غزة:

جزء من السهل الساحلي الفلسطيني تبلغ مساحتها (365) كيلو متراً مربعاً، ومع قيام السلطة الوطنية الفلسطينية تمّ تقسيم قطاع غزة إدارياً إلى خمس محافظات وهي: محافظة الشمال، محافظة غزة، محافظة الوسطى، محافظة خان يونس، محافظة رفح (وزارة التخطيط والتعاون الدولي، 1997: 14).

- الطريقة والإجراءات:

أولاً- منهج الدراسة: من أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحثان باستخدام المنهج الوصفي بمجاله التحليلي، والذي يحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة.

ثانياً- مجتمع الدراسة: يتكوّن مجتمع الدراسة من جميع معلّمي ومعلّمات مدارس وكالة الغوث الدولية بمحافظات غزة والبالغ عددهم (8168) معلّماً ومعلّمةً.

ثالثاً- عينة الدراسة:

♦ عينة الدراسة الاستطلاعية: للتحقق من ثبات أداة الدراسة وصدقها تمّ تطبيقها على عينة استطلاعية من خارج العينة الأساسية للدراسة قوامها (50) معلّماً ومعلّمة.

♦ عينة الدراسة «الميدانية»: تكوّنت عينة الدراسة الميدانية من (450) معلّماً ومعلّمة من مجموع مجتمع الدراسة، دون العينة الاستطلاعية.

رابعاً- أداة الدراسة:

♦ بناء الاستبانة: لبناء استبانة الثقة التنظيمية اتبع الباحثان الخطوات الآتية:

الهدف من الاستبانة: تهدف الاستبانة إلى تعرّف «درجة فعالية الثقة التنظيمية لدى المعلّمين في مدارس وكالة الغوث بمحافظات غزة، وذلك من خلال الاستجابات التي يبديها أفراد عينة الدراسة من المعلّمين على فقراتها.

صياغة فقرات الاستبانة: بعد الاطلاع على عدد من الأدبيات في مجال الثقة التنظيمية، وفي ضوء الأبعاد الآتية: (السياسات الإدارية، والقيم السائدة، وتوافر المعلومات، وفرص الإبداع وتحقيق الذات) قام الباحثان بتحديد مجال الثقة التنظيمية، تمّت صياغة فقرات الاستبانة

وفقاً لمقياس (ليكرت) الخماسي (كبيرة جداً، وبدرجة كبيرة، وبدرجة متوسطة، وبدرجة قليلة، وقليلة جداً)، كما تمت صياغة تعليمات الاستبانة وفقاً للقواعد والأسس العلمية لإعداد الاستبانة والمقاييس. وتكوّنت الاستبانة في صورتها النهائية من (26) فقرة موزعة بالتساوي على (4) أبعاد هي: (السياسات الإدارية وتكوّنت من (7) فقرات وأرقامها من (1-7)، والقيم السائدة وتكوّنت من (6) فقرات وأرقامها من (8-13)، وتوافر المعلومات وتكوّنت من (6) فقرات وأرقامها من (14-19)، وفرص الإبداع وتحقيق الذات وتكوّنت من (7) فقرات وأرقامها من (20-26).

◆ صدق الاستبانة:

صدق المحكّمين: تمّ عرض الاستبانة في صورتها الأولى على مجموعة من الأساتذة الجامعيين من المتخصّصين في التربية وعلم النفس، وعددهم (21) من أعضاء هيئة التدريس المتخصّصين في مجال أصول التربية والمنهج وطرق التدريس؛ بهدف التأكد من درجة ملاءمة فقرات الاستبانة حيث قاموا بإبداء آرائهم وملاحظاتهم حول مناسبة فقرات الاستبانة، ومدى انتماء الفقرات إلى مجالات الاستبانة، وكذلك وضوح صياغاتها اللغوية، وفي ضوء تلك الآراء واتفاق (18) محكماً على أغلب الفقرات، تمّ استبعاد بعض الفقرات وتعديل بعضها الآخر، وعليه أصبحت الاستبانة على درجة ملائمة من صدق المحكّمين تكفي لتطبيقها لأغراض الدراسة.

صدق الاتساق الداخلي: هو حساب معامل الارتباط لدرجة كلّ فقرة من فقرات الاستبانة مع درجة المجال الذي تنتمي إليه، حيث كانت معاملات الارتباط بين درجة كلّ فقرة من فقرات استبانة الثقة التنظيمية ودرجة المجال الذي تنتمي إليه ما بين (0.729-0.848) وهو دالٌّ عند مستوى دلالة (0.01).

الصدق البنائي: بعد ذلك تمّ حساب معامل الارتباط للصدق البنائي وهو بين درجة كلّ مجال من الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة فكان ما بين (-0.887 0.915) مما يوفّر درجة كبيرة من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة. وهو دالٌّ عند مستوى دلالة (0.01).

◆ ثبات الاستبانة: تمّ حساب ثبات الاستبانة بالطريقتين الآتيتين:

طريقة التجزئة النصفية: حيث تمّ تقدير معاملات الثبات باستخدام التجزئة النصفية لاستبانة الثقة التنظيمية بمحاورها ودرجتها الكلية والتي تراوحت بين (0.873- 0.987)، وهي قيم مرتفعة تدلّ على أنّ الاستبانة تتّسم بدرجة جيّدة من الثبات.

معامل كرونباخ ألفا: حيث تمّ تقدير ثبات الاستبانة في صورتها النهائية بحساب معامل كرونباخ ألفا لاستبانة الثقة التنظيمية بمحاورها ودرجتها الكلية؛ إذ تراوحت بين (0.879- 0.964)، وهي قيم مرتفعة تدلّ على أنّ الاستبانة تتّسم بدرجة جيّدة من الثبات.

مما سبق اتضح للباحثين أنّ الاستبانة موضوع الدراسة تتّسم بدرجة عالية من الصدق والثبات؛ تعزّز النتائج التي سيتمّ جمعها للحصول على النتائج النهائية للدراسة.

♦ مفتاح تصحيح الاستبانة: تمّ تصحيح الاستبانة كما هو موضح في الجدول الآتي:

جدول (1): لاستبانة الثقة التنظيمية

الفقرة	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جداً
جميع الفقرات موجبة	5	4	3	2	1

وبذلك تكون النهاية العظمى للاستبانة (160) درجة، والنهاية الصغرى للاستبانة (32) درجة.

♦ نتائج الدراسة: سيكون المحكّ المعتمد في الدراسة على النحو الآتي:

جدول (2): يحدّد المحكّ المعتمد في الدراسة

1	قليلة جداً	من 20% - 36%	من 1.80 - 1
2	قليلة	أكبر من 36% - 52%	أكبر من 1.80 - 2.60
3	متوسطة	أكبر من 52% - 68%	أكبر من 2.60 - 3.40
4	كبيرة	أكبر من 68% - 84%	أكبر من 3.40 - 4.20
5	كبيرة جداً	أكبر من 84% - 100%	أكبر من 4.20 - 5

(أبو صالح، 2001: 45)

ولتفسير نتائج الدراسة والحكم على مستوى الاستجابة، اعتمد الباحثان ترتيب المتوسطات الحسابية على مستوى المجالات للأداة ككل ومستوى الفقرات في كل مجال، وقد حدّد الباحث درجة التوافر حسب المحكّ المعتمد في الدراسة.

◆ نتائج الدراسة وتفسيرها: الإجابة عن السؤال الأول:

ما أعلى درجة لفعالية الثقة التنظيمية لدى المعلّمين في مدارس وكالة الغوث بمحافظات غزّة؟

تمّ استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمعرفة درجة الموافقة.

جدول (3) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي

والترتيب لكلّ فقرة من فقرات الاستبانة

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة التقدير
	يعمل مدير مدرستي في إطار نظم إدارية واضحة.	4.39	0.71	87.80	9	كبيرة جدا
	يوفّر مدير مدرستي فرص تدريبية مناسبة للمعلّمين.	4.20	0.80	84.08	21	كبيرة جدا
	يُشرك مدير مدرستي المعلّمين في صنع القرارات.	4.03	0.92	80.67	26	كبيرة
	يُصدر مدير مدرستي تعليمات مرنة تراعي مصلحة المعلّمين.	4.19	0.85	83.70	23	كبيرة
	يعامل مدير مدرستي المعلّمين باحترام.	4.43	0.77	88.56	4	كبيرة جدا
	يمنح مدير مدرستي المعلّمين الحوافز بشفافية.	4.14	0.84	82.74	25	كبيرة
	يضع مدير مدرستي الشخص المناسب في المكان المناسب.	4.20	0.81	83.92	22	كبيرة جدا
	يتّصف مدير مدرستي بالأخلاق الحميدة.	4.67	0.62	93.41	1	كبيرة جدا
	يتعامل مدير مدرستي مع المعلّمين بشفافية.	4.42	0.76	88.45	5	كبيرة جدا

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة التقدير
	يعزّز مدير مدرستي العلاقات الجيدة بين المعلمين في المدرسة.	4.45	0.73	88.92	2	كبيرة جدا
	يوجّه مدير مدرستي المعلمين لإدارة الوقت بفاعلية.	4.45	0.67	88.92	2	كبيرة جدا
	يتعامل مدير مدرستي مع مشكلات المعلمين بهرونة.	4.35	0.79	86.95	13	كبيرة جدا
	يشجع مدير مدرستي العمل التشاركي بين المعلمين.	4.41	0.76	88.13	6	كبيرة جدا
	يمنح مدير مدرستي المعلمين المعلومات بسهولة لتأدية الأعمال الوظيفية.	4.37	0.72	87.42	10	كبيرة جدا
	يستخدم مدير مدرستي وسائل اتصال مختلفة في إيصال المعلومات للمعلمين.	4.31	0.73	86.28	16	كبيرة جدا
	يقدم مدير مدرستي المعلومات للمعلمين بموضوعية.	4.36	0.72	87.28	12	كبيرة جدا
	يعمل مدير مدرستي على تحديث نظام المعلومات باستمرار.	4.28	0.78	85.53	19	كبيرة جدا
	يطلع مدير مدرستي المعلمين على التقارير الخاصة بالعمل باستمرار لزيادة ثقتهم بإدارتهم.	4.18	0.89	83.54	24	كبيرة
	يسمح مدير مدرستي بإطلاع المعلمين على المعلومات اللازمة للعمل.	4.23	0.83	84.53	20	كبيرة جدا
	يثق مدير مدرستي بقدرة المعلمين في أعمالهم.	4.40	0.73	87.92	8	كبيرة جدا
	يعزّز مدير مدرستي جهود المعلمين في العمل.	4.37	0.72	87.33	11	كبيرة جدا
	يشجّع مدير مدرستي العمل الإبداعي المتميز لدى المعلمين.	4.41	0.72	88.12	7	كبيرة جدا
	يدعم مدير مدرستي النموّ الوظيفي للمعلمين.	4.32	0.74	86.41	15	كبيرة جدا

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة التقدير
	يشجّع مدير مدرستي المعلمين على تنمية قدراتهم الشخصية.	4.31	0.79	86.11	17	كبيرة جدا
	يسهّل مدير مدرستي تنفيذ المقترحات الإبداعية للمعلمين.	4.29	0.75	85.90	18	كبيرة جدا
	يقدر مدير مدرستي المبادرات الذاتية لإنتاج الأعمال الإبداعية.	4.33	0.77	86.62	14	كبيرة جدا

أعلى ثلاث فقرات كانت:

- الفقرة رقم (8) والتي نصّت على « يتّصف مدير مدرستي بالأخلاق الحميدة.» احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (93.41%) بدرجة كبيرة جداً، ويعزو الباحثان ذلك إلى الدين الإسلامي الحنيف الذي يعزّز مكارم الأخلاق والسمعة الطيبة والذكر الحسن التي تعزّز قيم الإنسان وإيمانه، تربط بين إدارات المدارس والمعلمين العلاقات الإنسانية والمعاملة الطيبة المميّزة؛ وهناك ترسيخ لطابع الهوية الفلسطينية المثابرة والراسخة في الأرض، والقيم التي تنشرها وتعزّزها وكالة الغوث من خلال العدالة والنزاهة والشفافية والموضوعية والتي يجب أن يتّصف بها العاملون لديها.
- الفقرة رقم (10) والتي نصّت على «يعزّز مدير مدرستي العلاقات الجيدة بين المعلمين في المدرسة.» احتلت المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره (88.92%) بدرجة كبيرة جداً، ويعزو الباحثان ذلك إلى وضوح قنوات الاتصال والتواصل لدى مديري المدارس ومنح المعلومات الصادقة التي تعزّز العلاقات الجيدة، والتزام العاملين في وكالة الغوث بالقوانين والسياسات والانضباط التي تبني العلاقات الجيدة بين العاملين.
- الفقرة رقم (11) والتي نصّت على «يوجّه مدير مدرستي المعلمين لإدارة الوقت بفاعلية.» احتلت المرتبة الثانية مكرّر بوزن نسبي قدره (88.92%) بدرجة كبيرة جداً، ويعزو الباحثان ذلك إلى: أهمية إدراك العاملين لقيمة الوقت لأنّ كلّ دقيقة تعني الإنتاج والتميّز، فأهمية الوقت وإدارته بصورة فعّالة من معايير نجاح المؤسسة وفشلها، يتمّ تدريب العاملين على دورات تدريبية في إدارة الوقت واستثماره والاتّصال والتواصل

الفعال بصورة تحمل معها الكفاءة والتميز، وتراكم الأعمال الإدارية وكثرتها نبّها العاملين إلى ضرورة استثمار الوقت بصورة فعّالة لأنّه من ضرورات التنافس المستدام، ووعي العاملين بقيمة العلاقات الجيدة نابع من ذاتهم ومن أخلاق الإنسان المؤمن الذي يحافظ على الوقت ولا يهدره لأنّه يحاسب عليه.

وأنّ أدنى ثلاث فقرات كانت:

- الفقرة رقم (3) والتي نصّت على «يُشرك مدير مدرستي المعلمين في صنع القرارات. «احتلّت المرتبة السادسة والعشرين بوزن نسبي قدره (80.67%) بدرجة كبيرة، ويعزو الباحثان ذلك إلى وعي المعلمين بضرورة المشاركة في صنع القرار؛ لأنهم جزء لا يتجزأ من العملية التعليمية، وإدراك أهميّة المناقشة والاستماع للآراء قبل اتّخاذ القرارات في ظل معايير محدّدة، والوعي بضرورة خلق قيادات مؤثّرة قادرة على صناعة القرار وامتدّبة عليه لقيادة الإدارة المستقبلية، ويميل قلّة من مديري المدارس إلى إقصاء العاملين لديهم في عمليّة صنع القرار بشأن المواقف التي تمرّ بها المدرسة، ويجعلها حكراً عليه فقط.
- الفقرة رقم (6) والتي نصّت على «يمنح مدير مدرستي المعلمين الحوافز بشفافية»، احتلّت المرتبة الخامسة والعشرين بوزن نسبي قدره (82.74%) بدرجة كبيرة، ويعزو الباحثان ذلك إلى إدراك العاملين بأنّ المدير هو المسؤول الأوّل عن تحديد نوع المكافآت والتعزيزات التي يتمّ منحها لهم، والتأثير الكبير الذي تتركه التقديرات للعاملين والحوافز المعطاة لهم في مضاعفة الجهد المبذول في العمل، ووعي المعلمين بتأثير الحوافز بشفافية على الولاء والانتماء للإدارة التي يعملون في كنفها.
- الفقرة رقم (18) والتي نصّت على «يُطلع مدير مدرستي المعلمين على التقارير الخاصّة بالعمل باستمرار لزيادة ثقّتهم بإدارتهم.» احتلّت المرتبة الرابعة والعشرين بوزن نسبي قدره (83.54%) بدرجة كبيرة، ويعزو الباحثان ذلك إلى أنّ مديري المدارس يجتمعون بصورة دورية ومستمرة لاطلاع العاملين لديهم على تقارير سير العمل وتعليمات مديري المناطق للوقوف على الإنجاز والتقدّم وتقديم التغذية الراجعة، وفي بعض الأحيان تجعل كثرة أعباء العمل الملقاة على كاهل مديري المدارس يطلعون فقط المقربين منهم، والذين يعملون بصورة مباشرة معهم، ولكن هذا القصور يعالج باستمرار العمل.

الإجابة عن السؤال الثاني:

ما أهم مجالات فعّالية الثقة التنظيمية لدى المعلمين في مدارس وكالة الغوث محافظات غزة؟

للإجابة عن هذا السؤال تمّ استخدام المتوسط الحسائي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة من فقرات الاستبانة ومحاورها، وذلك كما يأتي:

جدول (4) المتوسط الحسائي والانحراف المعياري

والوزن النسبي لمجالات استبانة الثقة التنظيمية

م	المجال	المتوسط الحسائي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة التقدير
	السياسات الإدارية	4.22	0.67	84.45	4	كبيرة جدا
	القيم السائدة	4.46	0.61	89.13	1	كبيرة جدا
	توافر المعلومات	4.29	0.67	85.74	3	كبيرة جدا
	فرص الإبداع وتحقيق الذات	4.34	0.63	86.89	2	كبيرة جدا

يبين جدول (4) أنّ المجال الثاني «القيم السائدة» تحصّل على المرتبة الأولى حيث بلغ الوزن النسبي (89.13%) بدرجة كبيرة جداً، ويعزو الباحثان ذلك إلى حرص مديري المدارس على غرس القيم التنظيمية والتي تعدّ بروتوكول تعاون وتفاهم بين العاملين في المدرسة للوصول إلى الكفاءة والفعالية في تحقيق الأهداف المنشودة، وإدراك المعلمين للدور الذي تقوم به القيم التنظيمية في الحفاظ على هوية المؤسسة التعليمية وتدعم وجودها وتؤثر في أنشطة العاملين بها وتعبّر عن فلسفتها مما يرسّخ هوية الشخصية الفلسطينية المكافحة والثابتة على مبادئها، وتحظى القيم عندما تكون قوية وصلبة على انتشار وقبول بين جميع أعضاء المدرسة الذين يشتركون في التقاليد والقيم والمعايير التي تحكم سلوكهم وتوجههم، وتعدّ القيم التنظيمية والسائدة في بيئة العمل قاعدة الهرم الكبيرة التي تقوم عليها باقي الأمور الأخرى ولها النصيب الأكبر في النهوض بالمؤسسة وتوطيد أصول الثقة والعلاقات الإنسانية والعمل المتميز.

وتتفق نتيجة هذه الدراسة التي حصل عليها مع نتيجة دراسة (مرزوق، 2010)، حيث حصل مجال القيم السائدة على درجة تقدير كبيرة جداً، وتختلف هذه النتيجة مع ما توصلت إليه نتيجة دراسة (بنات، 2016)، ونتيجة دراسة (المرشد، 2014)، حيث حصل مجال القيم السائدة على درجة تقدير كبيرة.

وحصل المجال الرابع «فرص الإبداع وتحقيق الذات» على المرتبة الثانية حيث بلغ الوزن النسبي (86.89%) بدرجة كبيرة جداً، ويعزو الباحثان ذلك إلى إدراك العاملين لحاجة المدارس إلى الإبداع لزيادة قدرتها التنافسية وتقديمها خدمات للمجتمع بشكل أفضل، وإلى تطّح العاملين إلى من يقدر جهودهم ويثق بقدراتهم ويشجعهم على الابتكار والإبداع وذلك لتحقيق الذات. والكثير من العاملين في المدارس يمتلكون الطموح للوصول إلى مستويات عليا في الأداء والتميز للترقية والحصول على تقدير رؤسائهم في العمل.

وتختلف هذه النتيجة مع ما توصلت إليه نتيجة دراسة (بنات، 2016)، حيث حصل مجال تحقيق الذات على درجة تقدير كبيرة.

بينما حصل المجال الثالث «توافر المعلومات» على المرتبة الثالثة حيث بلغ الوزن النسبي (85.74%) بدرجة كبيرة جداً، ويعزو الباحثان ذلك إلى حرص دائرة التعليم بوكالة الغوث على تزويد المعلمين بكل المعلومات اللازمة لسير العمل ووضع الخطط الملائمة الفعّالة، ووسائل الاتصال المتنوعة لتسهيل وصول المعلومات بدقة وموضوعية بالإضافة إلى تقديم الحقائق بموضوعية وشفافية، وتوجهات دائرة التعليم الحديثة نحو نظام اللامركزية في الإدارة وهذا ما سهل توافر المعلومات وضمان وصولها للعاملين لديها.

وتختلف هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (بنات، 2016)، حيث حصل مجال توافر المعلومات على درجة تقدير كبيرة، وتختلف هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (المرشد، 2014)، حيث حصل مجال توافر المعلومات على درجة تقدير متوسطة.

وأخيراً حصل المجال الأول «السياسات الإدارية» على المرتبة الرابعة حيث بلغ الوزن النسبي (84.45%) بدرجة كبيرة جداً، ويعزو الباحثان ذلك إلى الأهمية المتزايدة للسياسات الإدارية التي تتميز بالوضوح في نموّ المؤسسات التعليمية وتقدمها وفي تنمية السلوك الإبداعي للعاملين وتطويره، وكذلك إلى إدراك المعلمين أهمية إشراكهم في صنع القرارات وإيجاد الحلول المبدعة للمشكلات

المتّصلة بالممارسات الإدارية، وكذلك طبيعة السلوك القيادي التي تحدّد بيئة العمل التي يقضي فيها العاملون معظم أوقاتهم ويعكس ذلك مدى تأثير رضاهم عن عملهم وعن حياتهم بشكل عام. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (مرزوق، 2010)، حيث حصل مجال السياسات الإدارية على درجة كبيرة جدًّا، وتختلف مع ما توصلت إليه دراسة (بنات، 2016)، حيث حصل مجال السياسات الإدارية على درجة كبيرة، كما تختلف هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (المرشد، 2014)، حيث حصل مجال السياسات الإدارية على درجة متوسطة.

الإجابة عن السؤال الثالث:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجة فعالية الثقة التنظيمية لدى المعلمين في مدارس وكالة الغوث بمحافظات غزة تعزى إلى متغيّر الجنس (ذكر، أنثى)؟

للإجابة عن هذا السؤال تمّ استخدام اختبار «T - لعينتين مستقلّتين»:

جدول (5): نتائج اختبار «T - لعينتين مستقلّتين» - الجنس

المجال	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	مستوى الدلالة
السياسات الإدارية	ذكر	165	4.23	0.63	0.174	0.862
	أنثى	281	4.22	0.69		
القيم السائدة	ذكر	165	4.41	0.62	-1.268	0.206
	أنثى	281	4.48	0.60		
توافر المعلومات	ذكر	165	4.30	0.66	0.286	0.775
	أنثى	281	4.28	0.67		
فرص الإبداع وتحقيق الذات	ذكر	163	4.34	0.64	-0.199	0.842
	أنثى	279	4.35	0.63		
الثقة التنظيمية بشكل عام	ذكر	165	4.32	0.58	-0.195	0.845
	أنثى	283	4.33	0.59		

قيمة t الجدولية عند درجة حرية (448) ومستوى معنوية 0.05 تساوي 1.965.

قيمة t الجدولية عند درجة حرية (448) ومستوى معنوية 0.01 تساوي 2.587.

من النتائج الموضّحة في جدول (5) تبين أنّ القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار «T - لعينتين مستقلّتين» أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك يمكن استنتاج أنّه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسّطات تقديرات أفراد العينة للثقة التنظيمية في مدارس وكالة الغوث بمحافظات غزّة تُعزى إلى متغيّر الجنس.

ويعزو الباحثان ذلك إلى تدريب العاملين في وكالة الغوث إلى دورات وورش عمل بدون استثناء، يتفق جميع العاملين في أداء المهام الموكلة إليهم في إطار اللوائح والتعليمات الإدارية الموضّحة والمنشورة للجميع، وتعتبر دائرة التعليم مرجعية لجميع العاملين ذكوراً وإناثاً. ويرجع سبب ذلك إلى مركزية الإدارة في وكالة الغوث، والظروف البيئية التي يعمل بها كلا الجنسين متشابهة والقيم تستقى من نفس المنبع موضوعية وشفافية للجميع، وتتوافر المعلومات وتصل إلى جميع العاملين على حدّ سواء الذكر والأنثى بكلّ الطرق والوسائل المتاحة لإنجاز الأعمال وتحقيق الأهداف على أكمل وجه، ويسعى كلا الجنسين إلى المحافظة على طابع الهوية الفلسطينية والقيم والعادات وترسيخ مبادئ الوكالة التي تنشرها من عدالة ومساواة ونزاهة.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (بنات، 2016)، حيث لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغيّر الجنس.

الإجابة عن السؤال الرابع:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسّطات درجة فعالية الثقة التنظيمية لدى المعلّمين في مدارس وكالة الغوث بمحافظات غزّة تعزى إلى متغيّر المؤهّل العلمي (دبلوم، بكالوريوس، دراسات عليا)؟

للإجابة عن هذا التساؤل تمّ استخدام اختبار «التباين الأحادي».

جدول (6): نتائج اختبار «التباين الأحادي» - المؤهل العلمي

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة «F»	مستوى الدلالة
السياسات الإدارية	بين المجموعات	3.117	2	1.558	3.532	0.030*
	داخل المجموعات	195.435	447	0.441		
	المجموع	198.552	449			
القيم السائدة	بين المجموعات	4.614	2	2.307	6.449	0.002**
	داخل المجموعات	158.492	447	0.358		
	المجموع	163.106	449			
توافر المعلومات	بين المجموعات	4.115	2	2.057	4.719	0.009**
	داخل المجموعات	193.127	447	0.436		
	المجموع	197.242	449			
فرص الإبداع وتحقيق الذات	بين المجموعات	2.375	2	1.188	3.013	0.049*
	داخل المجموعات	173.018	447	0.394		
	المجموع	175.393	449			
الثقة التنظيمية بشكل عام	بين المجموعات	3.318	2	1.659	4.868	0.008**
	داخل المجموعات	151.667	447	0.341		
	المجموع	154.985	449			

* الفرق بين المتوسطات دالاً إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

** الفرق بين المتوسطات دالاً إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.01$.

قيمة F الجدولية عند درجتي حرية (447.2) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 3.016.

قيمة F الجدولية عند درجتي حرية (447.2) ومستوى دلالة 0.01 تساوي 4.653.

من النتائج الموضحة في جدول (6) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار «التباين الأحادي» أقل من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد العينة للثقة التنظيمية في مدارس وكالة الغوث بمحافظات غزة تُعزى إلى متغير المؤهل العلمي.

ولمعرفة اتجاه الفروق تم إجراء اختبار شيفيه وكانت النتائج على النحو التالي:

نتائج اختبار شيفيه لمقارنة متوسطات فئات المؤهل العلمي للثقة التنظيمية

جدول (7): نتائج اختبار شيفيه لمقارنة متوسطات فئات المؤهل العلمي للثقة التنظيمية

المؤهل العلمي	دبلوم	بكالوريوس	دراسات عليا (4.09)
دبلوم		(4.35)	
بكالوريوس	0.048		
دراسات عليا	0.313	0.265*	

*الفرق بين المتوسطين دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0,05$.

من النتائج الموضحة في جدول (7) تبين أن هناك فروق بين كل من الحاصلين على البكالوريوس والحاصلين على الدراسات العليا، حيث أن الفروق لصالح الحاصلين على البكالوريوس، أما باقي المؤهلات العلمية فقد تبين عدم وجود فروق بين كل مؤهلين علميين على حدة.

ويعزو الباحثان ذلك إلى أن الموظف الذي يحمل المؤهل العلمي العالي سقف توقعاته مرتفع ويحلم دائماً بوجود جهود أفضل مما هي عليه في تولي المناصب الإدارية، ويمنح الفرص لتحمل المسؤولية بشكل أكبر مما هي عليه. في المقابل يرضى عنها أصحاب درجة البكالوريوس بشكل مرضي، وأصحاب الدراسات العليا نظرهم للأمور أعمق ورؤيتهم أوضح لأنهم تعرّضوا للكثير من التجارب النظرية والتطبيقية والمفاهيم التربوية الحديثة عكس صاحب درجة البكالوريوس.

وتختلف هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (بنات، 2016)، حيث لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لجميع مجالات الثقة التنظيمية من مجال السياسات الإدارية ومجال توافر المعلومات ومجال تحقيق الذات باستثناء مجال القيم السائدة تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.

الإجابة عن السؤال الخامس:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجة فعالية الثقة التنظيمية لدى المعلمين في مدارس وكالة الغوث بمحافظات غزة تعزى إلى متغير تخصص البكالوريوس (علوم إنسانية، علوم تطبيقية)؟

للإجابة عن هذا التساؤل تم استخدام اختبار «T - لعينتين مستقلتين».

جدول (8): نتائج اختبار «T - لعينتين مستقلتين» - تخصص البكالوريوس

المجال	تخصص البكالوريوس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	مستوى الدلالة
السياسات الإدارية	علوم إنسانية	313	4.27	0.66	2.164	0.031*
	علوم تطبيقية	137	4.12	0.67		
القيم السائدة	علوم إنسانية	313	4.50	0.59	2.251	0.025*
	علوم تطبيقية	137	4.36	0.64		
توافر المعلومات	علوم إنسانية	313	4.35	0.64	3.226	0.001**
	علوم تطبيقية	137	4.14	0.69		
فرص الإبداع وتحقيق الذات	علوم إنسانية	313	4.39	0.62	2.493	0.013*
	علوم تطبيقية	137	4.23	0.63		
الثقة التنظيمية بشكل عام	علوم إنسانية	313	4.37	0.57	2.716	0.007**
	علوم تطبيقية	137	4.21	0.61		

* الفرق بين المتوسطين دالاً إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

** الفرق بين المتوسطين دالاً إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.01$.

قيمة t الجدولية عند درجة حرية (448) ومستوى معنوية 0.05 تساوي 1.965.

قيمة t الجدولية عند درجة حرية (448) ومستوى معنوية 0.01 تساوي 2.587.

من النتائج الموضحة في جدول (8) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار «T - لعينتين مستقلتين» أقل من مستوى الدلالة 0.05، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد العينة للثقة التنظيمية في مدارس وكالة الغوث محافظات غزة تُعزى إلى متغير تخصص البكالوريوس، وذلك لصالح الذين تخصصهم في البكالوريوس علوم إنسانية.

ويعزو الباحثان ذلك إلى أن أصحاب تخصص بكالوريوس العلوم التطبيقية يميلون إلى النظرية والتطبيق بطبيعة دراستهم الدقيقة وأيضاً فنتهم، في وكالة الغوث مقابل الحاصلين على بكالوريوس العلوم الإنسانية قليلة من حيث أعدادهم، وغالبية موظفي وكالة الغوث الذين يعملون في التعليم هم من حملة البكالوريوس العلوم الإنسانية باختلاف تخصصاتهم لغة عربية وانجليزية وتعليم أساسي ومواد اجتماعية وتربية إسلامية.

الإجابة عن السؤال السادس:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \leq \alpha$) بين متوسطات درجة فعالية الثقة التنظيمية لدى المعلمين في مدارس وكالة الغوث بمحافظات غزة تعزى إلى متغير سنوات الخدمة (أقل من 5 سنوات، من 5 - 10 سنوات، أكثر من 10 سنوات)؟

للإجابة عن هذا التساؤل تمّ استخدام اختبار «التباين الأحادي».

جدول (9): نتائج اختبار «التباين الأحادي» - سنوات الخدمة

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة «F»	مستوى الدلالة
السياسات الإدارية	بين المجموعات	0.583	2	0.292	0.653	0.521
	داخل المجموعات	197.969	443	0.447		
	المجموع	198.552	445			
القيم السائدة	بين المجموعات	0.660	2	0.330	0.899	0.408
	داخل المجموعات	162.447	443	0.367		
	المجموع	163.106	445			
توافر المعلومات	بين المجموعات	1.926	2	0.963	2.184	0.114
	داخل المجموعات	195.316	443	0.441		
	المجموع	197.242	445			
فرص الإبداع وتحقيق الذات	بين المجموعات	0.906	2	0.453	1.140	0.321
	داخل المجموعات	174.487	439	0.397		
	المجموع	175.393	441			
الثقة التنظيمية بشكل عام	بين المجموعات	0.871	2	0.436	1.258	0.285
	داخل المجموعات	154.114	445	0.346		
	المجموع	154.985	447			

قيمة F الجدولية عند درجتي حرية (447.2) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 3.016.

قيمة F الجدولية عند درجتي حرية (447.2) ومستوى دلالة 0.01 تساوي 4.653.

من النتائج الموضحة في جدول (9) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار «التباين الأحادي» أكبر من مستوى الدلالة 0.05، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة

إحصائية بين متوسّطات تقديرات أفراد العينة للثقة التنظيمية في مدارس وكالة الغوث بمحافظات غزّة تُعزى إلى متغيّر سنوات الخدمة.

ويعزو الباحثان ذلك إلى أنّ دائرة التعليم بوكالة الغوث تمثّل مرجعيةً واحدة لجميع العاملين. وهذا جعل خبراتهم متقاربة باختلاف سنوات خدمتهم، ووجود رؤية موحّدة وفهم مشترك لمفهوم الثقة التنظيمية عن العاملين، يعطي جميع العاملين نفس النوع من الدورات التدريبية دون تمييز بينهم على أساس سنوات الخدمة، والتزام العاملين بالقوانين والسياسات والضوابط وأعباء المهامّ الإدارية والأكاديمية التي يقومون بها باختلاف سنوات خدمتهم. وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (بنات، 2016)، حيث لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمدى توافر الثقة التنظيمية تعزى إلى متغيّر سنوات الخدمة.

التوصيات

في ضوء النتائج السابقة فإنّ الباحثين يوصيان بما يلي:

1. استمرار عقد الدورات التدريبية وورش العمل في إطار النموّ المهني للمعلّمين بشكل دوري وسنوي للحفاظ على درجة تقدير الثقة التنظيمية المرتفعة لديهم.
2. إعطاء المزيد من الصلاحيات للمعلّمين وإشراكهم في حلّ المشكلات واتخاذ القرارات في ظلّ توجّهات ومتابعة الإدارات المدرسية لهم.
3. الاستفادة من أداة الدراسة في تقويم الثقة التنظيمية لدى جميع العاملين في المدارس.
4. زيادة دعم إدارة التربية والتعليم لنظام إدارة المعلومات من خلال التشجيع والمتابعة واستطلاع الآراء حول قنوات الاتصال والتواصل المجدية.
5. نشر الإجراءات الفنية للتعيينات داخل وكالة الغوث لاطلاع العاملين عليها لزيادة الثقة التنظيمية بإداراتهم.

قائمة المراجع

أولاً- المراجع العربية:

1. إبراهيم، منى عمر (2013): درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية الخاصة في محافظة عمان للقيادة الخادمة وعلاقتها بمستوى الثقة التنظيمية السائدة في مدارسهم من وجهة نظر المعلمين رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، عمان.
2. أبو النصر، مدحت (2012): الأداء الإداري المتميز، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر.
3. أبو صالح، محمد صبحي (2001): الطرق الإحصائية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان.
4. أحمد، مي فيصل (2015): الثقة التنظيمية لدى العاملين في كليات التربية، مجلة كلية التربية الأساسية، جامعة بغداد، كلية التربية للعلوم الصرفة، المجلد (21)، العدد (89)، ص ص 700-677.
5. أخوارشيدة، عالية خلف (2006): المساءلة والفاعلية في الإدارة التربوية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
6. الأغا، إحسان والأستاذ محمود (2004): مقدمة في تصميم البحث التربوي، غزة، فلسطين.
7. البلوي، عائشة (2007): «علاقة النمط الإداري لمديري المدارس الحكومية الثانوية بالثقة التنظيمية في منطقة تبوك التعليمية من وجهة نظر المعلمين، رسالة ماجستير، جامعة مؤتة، الأردن.
8. بنات، عايذة (2016): الثقة التنظيمية لدى مديري المدارس الابتدائية بوكالة الغوث الدولية بمحافظات غزة وعلاقتها بالمناخ التنظيمي السائد لديهم، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية بغزة.
9. الحربي، نفين حامد (2011): الإدارة بالشفافية وعلاقتها بالثقة التنظيمية بالجامعات السعودية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والموظفين، رسالة دكتوراة، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
10. حسين، سلامة عبد العظيم (2004): اتجاهات حديثة في الإدارة المدرسية الفعالة، دار الفكر، عمان، الأردن.

11. الحوامدة، نضال صالح والكساسبة، محمد مفضي (2000): أثر الثقة التنظيمية والمشاركة في صنع القرارات على رضا أعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة، دراسة ميدانية، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، المجلد (15)، العدد (6)، ص 86-113.
12. الخلائية، هدى والشايب، عبد الحافظ وصالح، هديل (2012): الاحتراق النفسي للمعلمين وعلاقته بالثقة التنظيمية السائدة في مدارس محافظة الزرقاء من وجهة نظر المعلمين والمعلمات، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، المجلد (8)، العدد (3)، ص 243-254.
13. الرشيدى، أحمد وكايد، سلامة (2015): درجة الثقة التنظيمية في جامعات الكويت الحكومية والخاصة وعلاقتها بالدافعية لدى أعضاء هيئة التدريس فيها من وجهة نظرهم، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية، المجلد (3)، العدد (12)، ص 132-161.
14. الزائدي، طارق بن عوض عوض (2014): مدى إسهام جائزة وزارة التربية والتعليم في تحسين الأداء الإداري لمديري المدارس في محافظات الطائف، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.
14. الساعدي، مؤيد يوسف نعمة (2011): مستجدات فكرية معاصرة في السلوك التنظيمي وإدارة الموارد، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان.
15. الشريفى، عباس عبد مهدي (2012): الثقة في المدارس الثانوية بمحافظة عمان في ضوء بعض المتغيرات من وجهة نظر المعلمين، المجلة التربوية الكويت، كلية العلوم التربوية، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن، المجلد (2)، العدد (105)، ص 343-371.
16. الشكرجي، أسماء طه (2008): «أثر العدالة التنظيمية والثقة التنظيمية في الاحتراق النفسي للعاملين - دراسة تطبيقية على العاملين في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي»، رسالة دكتوراه، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
17. صديق، محمد (2005): أثر الثقة التنظيمية على إدراك العاملين لإدارة المعرفة في البنوك التجارية العامة المصرية، مجلة الأزهر، ص 1-58.
18. عبد السميع، جمال (2010): الثقة التنظيمية وتأثيرها على مخرجات العمل: دراسة تطبيقية على العاملين بجامعة بنى سويف، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، المجلد (1)، العدد (4)، ص 33-71.

19. العزب، حسين والحنيطي، دوخي والعكعكك، عبدالله (2011): أثر العوامل الاجتماعية والوظيفية على مستوى الثقة الإدارية، دراسة تطبيقية على رؤساء الأقسام في الأجهزة الحكومية في محافظة ظفار في سلطنة عمان، مجلة المنارة للبحوث والدراسات، الأردن، المجلد (17)، العدد (5)، ص 9-42.
20. القحطاني، عيبر بنت عبد الله بن علي خلبان (2013): مستوى الثقة التنظيمية بمديرات المدارس الثانوية في مدينة أبها ومحافظة خميس مشيط، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، المملكة العربية السعودية.
21. محمددين، حشمت وجلال، أبوبكر (2012): الثقة التنظيمية وعلاقتها بفعالية المدرسة والمعلم بجمهورية مصر العربية: دراسة ميدانية، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، مصر، الجزء (1)، العدد (149)، ص 273-359.
22. مرزوق، عبد العزيز علي (2010): دراسة أثر كل من الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على العاملين بالجهاز الإداري بجامعة كفر الشيخ، رسالة ماجستير، جامعة كفر الشيخ، مصر.
23. المرشد، منى عبد الهادي (2014): الثقة التنظيمية وعلاقتها بالإبداع الإداري- دراسة تطبيقية- على موظفات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن بالرياض، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية العلوم الاجتماعية والإدارية، قسم العلوم الإداري، الرياض.
24. معاينة، عادل وأندراوس، رامي (2009): «درجة ممارسة القيادات الأكاديمية في الجامعات الأردنية للعناصر المؤثرة في الثقة التنظيمية: دراسة وصفية، مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد (10)، العدد (4)، ص 87-116.
25. المعشر، زياد يوسف وأندراوس، رامي جمال (2009): درجة ممارسة القيادة الأكاديمية في الجامعات الأردنية للعناصر المؤثرة في الثقة التنظيمية، مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد (10)، العدد (4)، ص 87-116.
26. مكتب الإعلام التابع للأونروا (1995): 45 عاماً للأونروا في قطاع غزة، عمان.
27. نوح، هوزان بنت محمد بن عبد الوهاب (2013): الثقة التنظيمية لدى مديرات المدارس

- الثانوية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية للمعلمات بمدينة مكة المكرمة، رسالة دكتوراه، جامعة أم القرى، المملكة السعودية.
28. الهلالات، صالح على عودة (2014): إدارة التميز الممارسة الحديثة في إدارة منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
29. وزارة التخطيط والتعاون الدولي (1997): الإصدار الأول، السلطة الفلسطينية، فلسطين.
30. وزارة التربية والتعليم العالي (2007): إحصاءات عن التعليم العالي في محافظات غزة، الإدارة العامة للتخطيط، غزة.

ثانياً- المراجع الأجنبية:

1. Annamalai, U., (2010): "The Mediating Effects of Perceived Organizational Support on the Relationships between Organizational Justice, Trust and Performance Appraisal in Malaysian Secondary Schools", Unpublished MA dissertation, UMIST, Malaysia.
2. Canipe, J.(2006): Relationship Among Trust and Organizational Commitment, Preceived Organizational Support and Turnover Intentions, Ph. D. Dissertation, Allint International University.
3. Kaneshiro, P.(2008): Analyzing The Organizational Justice Turst and Commitment Relationship In Apuplic Organization, Doctoral Dissertation, Craduate Faculty of the Department of Business and Technology Management, North Central University.
4. Polat, J., (2010): "The effect of organizational support; Perception of teachers onorganizational trust perception of their schools", Turkey.
5. Yilmaz , Abdullah and Atalay , Ceren , (2009): A Theoretical Analyze on the Concept of Trust in Organizational Life , European Journal of Social Sciences . Vol. (8), No. (2).
6. Zalabak, Shockely, Pamele& Ellis, Kathleen& Winegead, Gaynelle(2000): Organizational Trust: Why it Matter, Organizational Development Journal, Vol. (8), No. (4), pp. 14-35.