

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

العنوان

أثر الثقة التنظيمية في سلوك المواطنة التنظيمية

- دراسة حالة الموظفين الإداريين ببلدية الطاهير - جيجل -

مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير
تخصص: إدارة الموارد البشرية

إشراف الأستاذة:

د. حسيبة جبلي

إعداد الطالبتين:

* إيمان شربال

* أمينة هزيلي

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	المؤسسة الأصلية	الصفة
الأستاذة(ة): شفيق شاطر	أستاذ محاضر (أ)	جامعة جيجل	رئيسا
الأستاذة: حسيبة جبلي	أستاذة محاضرة (ب)	جامعة جيجل	مشرفا ومقررا
الأستاذة(ة): بلال كرامش	أستاذ محاضر (أ)	جامعة جيجل	مناقشا

السنة الجامعية: 2023/2022

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

العنوان

أثر الثقة التنظيمية في سلوك المواطنة التنظيمية

- دراسة حالة الموظفين الإداريين ببلدية الطاهير - جيجل -

مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير
تخصص: إدارة الموارد البشرية

إشراف الأستاذة:

د. حسبية جبلي

إعداد الطالبتين:

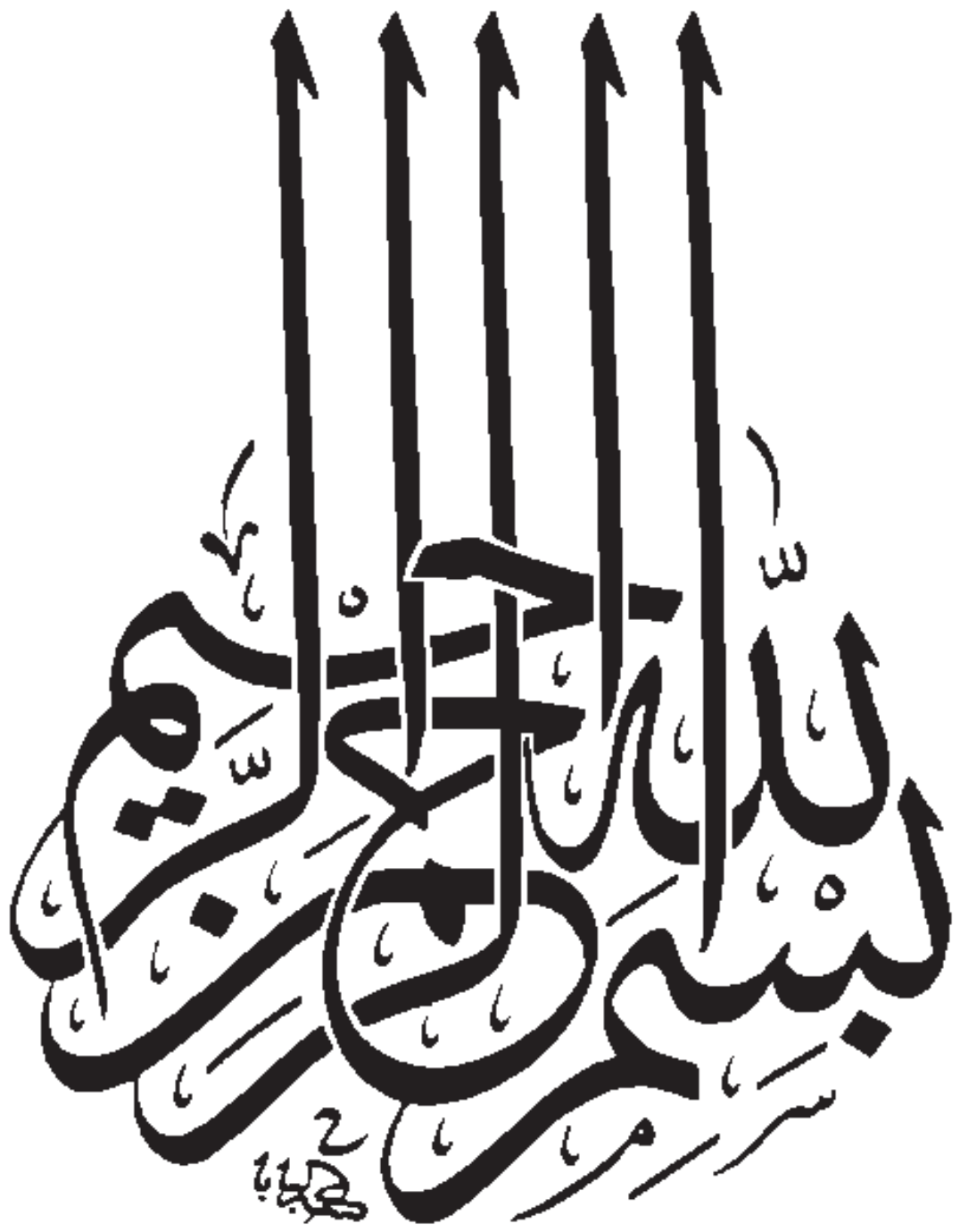
* إيمان شربال

* أمينة هزيلي

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	المؤسسة الأصلية	الصفة
الأستاذة(ة): شفيق شاطر	أستاذ محاضر (أ)	جامعة جيجل	رئيسا
الأستاذة: حسبية جبلي	أستاذة محاضرة (ب)	جامعة جيجل	مشرفا ومقررا
الأستاذة(ة): بلال كرامش	أستاذ محاضر (أ)	جامعة جيجل	مناقشا

السنة الجامعية: 2023/2022



شكر وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على أشرف المرسلين

"محمد صلى الله عليه وسلم "

اللهم إنا نحمدك في البدء والختام ونشكرك على عظيم فضلك وسائر نعمتك
الحمد لله الذي أنار بصيرتنا بنور العلم وهدانا من الظلمات إلى النور ووقفنا
في إنجاز هذا العمل المتواضع.....

نتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى الأستاذة المشرفة " د. حسيبة جبلي " التي أعطتنا
من وقتها الكثير وأفادتنا بنصائحها وتوجيهاتها القيمة غير متناسين رفعة أخلاقها
وتواضعها جزاها الله كل خير ووقفها الله في حياتها

كما لا يفوتنا أن نتقدم بالشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة على التفضل وقبول مناقشة
هذه المذكرة بهدف إثراء البحث العلمي

وفي الأخير نرجو أن نكون قد وفقنا ولو بالشيء القليل في إعطاء هذه المذكرة
قيمتها وحققها في الدراسة

شكرا لكل شخص رسم بسمة على وجهها في يوم من الايام.

الإسلام

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين

أهدي ثمرة جهدي إلى:

الذي رباني على الفضيلة والأخلاق وكان لي درع الأمان الذي أحتمي به والذي وفر لي متطلبات النجاح والتفوق ووجهني إلى طريق الخير.... إلى أبي العزيز الغالي حفظه الله وأطال في عمره.

إلى من جعل الله الجنة تحت قدميها إلى من علمتني العطاء بدون انتظار إلى بسمه الحياة وسر الوجود إلى من كان دعائها سر نجاحي إلى أمي العزيزة الغالية حفظها الله وأطال في عمرها. إلى من شاركوني بسمه الحياة وأفراحها أخواتي وأخي أدخل الله إليهم السعادة وأدامهم لي مدى الحياة إلى رفيقات دربي صديقاتي الغاليات اللواتي لاقتني بهم الحياة نهلة. نوال. لبنى

إلى صديقتي وزميلتي في الدراسة التي شاركتني تعب هذا العمل أمينة.

إلى كل من ذكرهم القلب ونسيهم القلم.

إيمان



الإهداء

مررت قاطرة البحث بكثير من العوائق ومع ذلك حاولت أن أخطاها بثبات بفضل الله إلى من رحلوا عن الدنيا ولم يرحلوا من قلبي ومخيلتي والداي الحبيبان رحمة الله عليكم إلى من شاركوني نفس الاسم إخوتي وأخواتي اللذين كان لهم بالغ الأثر في كثير من العقبات والصعاب.

إلى كتاكت العائلة ... خالد. أمير. إسلام... إلى باقي عائلتي من عم وخال.

إلى من كونت معها ذكرياتي وشاركتني رحلتي خطوة بخطوة صديقتي ورفيقة دربي سيليا.

إلى من شاركتني تعب هذه المذكرة وهونها علي صديقتي وزميلتي إيمان.

إلى كل الأحباب من حملتهم ذاكرتي ولم تحملهم مذكرتي.

أهدي هذا العمل.

أمينة



ملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الثقة التنظيمية وأثرها في سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين ببلدية الطاهير-جيجل، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وأسلوب العينة العشوائية من أجل تحقيق هدف الدراسة، كما تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، والذي تم توزيعه على عينة حجمها (60) موظفاً، في حين تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS-20) من أجل تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة.

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الثقة التنظيمية (الثقة بالإدارة العليا، الثقة بالرئيس المباشر، الثقة بزملاء العمل) في سلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسة محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: الثقة، الثقة التنظيمية، سلوك المواطنة التنظيمية، المؤسسة بلدية الطاهير-جيجل.

Abstract :

The study aimed to recognize the reality of exercising Organizational Trust and its effect on Citizenship Behavior. in tahir- Jijel, administrative officers have utilized the analytical dexriptive method and random sample in order to meet the objective of the study the questionnaire method was also used as a tool to collect data, it was distributed to a sample of (60) employees, while the statistical package for social sciences (SPSS-20) program was used in order to analyse the data and test the hypotheses of the study.

The study reached several results, the main one was the existence of a dimensional statistical effect Organizational Trust (trust of senior management, trust of chief executive, trust of co- workers) on Citizenship Behavior became in the enterprise under study.

Key words: Trust, Organizational trust, Citizenship Behavior, Institution: Tahir- Jijel.

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
I	الشكر
II	الإهداء
V	الملخص
VIII	قائمة المحتويات
X	قائمة الجداول
XIII	قائمة الملاحق
أ-ج	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة	
07	تمهيد
08	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للدراسة
08	المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول الثقة التنظيمية
14	المطلب الثاني: مفاهيم أساسية حول سلوك المواطنة التنظيمية
20	المطلب الثالث: العلاقة النظرية بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية
22	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة
22	المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بالثقة التنظيمية
27	المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بسلوك المواطنة التنظيمية
33	المطلب الثالث: الدراسات السابقة التي تناولت الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية
37	المطلب الرابع: التعقيب على الدراسات السابقة
39	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
41	تمهيد
42	المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
42	المطلب الأول: طريقة ونوع أداة الدراسة
44	المطلب الثاني: اختبار أداة الدراسة
49	المطلب الثالث: أساليب المعالجة الإحصائية
50	المبحث الثاني: عرض وتفسير نتائج الدراسة الميدانية
50	المطلب الأول: عرض وتفسير النتائج المتعلقة بعينة الدراسة

53	المطلب الثاني: عرض وتفسير النتائج المتعلقة بالمتغير المستقل (الثقة التنظيمية)
56	المطلب الثالث: عرض وتفسير النتائج المتعلقة بالمتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية)
57	المطلب الرابع: اختبار فرضيات الدراسة
63	خلاصة الفصل
65	الخاتمة
70	قائمة المراجع
78	الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	الإحصائيات المتعلقة بتوزيع الاستبيان	43
02	درجات مقياس ليكرت (Likert)	44
03	جدول التوزيع لمقياس ليكرت (Likert)	44
04	الصدق الداخلي لعبارات بعد الثقة بالإدارة العليا مع الدرجة الكلية للبعد	45
05	الصدق الداخلي لعبارات بعد الثقة بالرئيس المباشر مع الدرجة الكلية للبعد	46
06	الصدق الداخلي لعبارات بعد الثقة بزملاء العمل مع الدرجة الكلية للبعد	46
07	الصدق الداخلي لأبعاد الثقة التنظيمية مع الدرجة الكلية للمحور	47
08	الصدق الداخلي لعبارات محور سلوك المواطنة التنظيمية	47
09	نتائج اختبار معامل ثبات أداة الدراسة	48
10	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	50
11	توزيع أفراد العينة حسب السن	51
12	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	51
13	توزيع أفراد العينة حسب سنوات العمل	52
14	توزيع أفراد العينة حسب الصنف الوظيفي	53
15	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد الثقة بالإدارة العليا	53
16	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد الرئيس المباشر	54
17	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد الثقة بزملاء العمل	55
18	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للثقة التنظيمية	55
19	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات سلوك المواطنة التنظيمية	56
20	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات	57
21	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى	58
22	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية	59
23	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة	60
24	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية	61

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
ج	نموذج الدراسة	01

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
78	نموذج الاستبيان	01
82	قائمة الأساتذة المحكمين	02
83	نتائج اختبار الصدق البنائي لأداة الدراسة	03
86	نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة	04
87	نتائج التحليل الوصفي لعبارات وأبعاد ومحاور الدراسة	05
89	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات	06
90	نتائج اختبار فرضيات الدراسة	07

مقدمة

مقدمة

أصبحت المنظمات اليوم أكثر تنوعاً من حيث النشاط، كما أن الاتصالات أكثر تعقيداً وتفاعلية، وأن العاملين فيها يمثلون المصدر الرئيسي للتغيير والنجاح، لذلك تسعى المنظمات في كل ما من شأنه الرفع من الأداء وحماية العاملين بحثاً عن الأحسن، ويتوقف ذلك إلى حد كبير على مدى الاهتمام بتهيئة وتوفير المناخ التنظيمي المناسب، مناخ قد يكون أحد مقوماته عنصر الثقة.

تعد الثقة التنظيمية أحد المتغيرات التنظيمية الأساسية الواجب توفرها في أي منظمة ناجحة، حيث أصبح ينظر إليها على أنها عنصر محوري يقوم على التعاون وجماعية العمل، فغياب الثقة بين العاملين يؤدي إلى عدم القدرة على تأدية الأعمال بفاعلية، فهي تحفزهم لقبول المسؤوليات وتحقيق التعاون بينهم للوصول للأهداف المشتركة، لذلك يجب على المنظمات توفير جو يسوده الثقة باعتبارها أساساً للنجاح وسبباً في تحسين الأداء وجودة العمل وتميزه.

كما يعد سلوك المواطنة التنظيمية من بين السلوكيات ذات الارتباط الكبير ببذل الفرد لكل طاقته دون انتظار مقابل، حيث يعتبر من المفاهيم الحديثة في مجال السلوك التنظيمي والذي يؤثر على أداء العاملين والمنظمات، ويعتمد هذا المفهوم على السلوك الذي يمارسه الفرد في شكل تطوعي واختياري، وقيامه بواجبات إضافية غير مدرجة في توصيفه الوظيفي، وهو غير مرتبط بالدور الرسمي، وقد زاد الاهتمام بهذا النوع من السلوك لما له دور هاماً في نجاح المنظمة وتحقيق أهدافها بفعالية وكفاءة.

أولاً: إشكالية الدراسة

نظراً لأهمية الثقة في بيئة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية، ولتسليط الضوء أكثر عليهما، نحاول معرفة فيما إذا كانت هذه المفاهيم والقيم الإيجابية سائدة لدى المنظمات الجزائرية. على هذا الأساس تبلورت فكرة الدراسة في تحديد أثر الثقة التنظيمية في سلوك المواطنة التنظيمية بالتطبيق على بلدية الطاهير بجيجل. وذلك من خلال طرح التساؤل الرئيسي التالي:

هل يوجد أثر لأبعاد الثقة التنظيمية في سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين ببلدية

الطاهير - جيجل؟

بناء على الإشكالية المطروحة يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- هل يوجد أثر للثقة بالإدارة العليا في سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين ببلدية الطاهير - جيجل؟

- هل يوجد أثر للثقة بالرؤساء المباشرين في سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين ببلدية الطاهير - جيجل؟

- هل يوجد أثر للثقة بزملاء العمل في سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين ببلدية الطاهير - جيجل؟

ثانياً: فرضيات الدراسة

للإجابة على التساؤل الرئيسي والتساؤلات الفرعية، تم صياغة الفرضيات التالية:

- الفرضية الرئيسية

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد الثقة التنظيمية في سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين ببلدية الطاهير - جيجل.
تدرج ضمن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

- الفرضية الفرعية الأولى

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للثقة بالإدارة العليا في سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين ببلدية الطاهير - جيجل.

- الفرضية الفرعية الثانية

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للثقة بالرؤساء المباشرين في سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين ببلدية الطاهير - جيجل.

- الفرضية الفرعية الثالثة

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للثقة بزملاء العمل في سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين ببلدية الطاهير - جيجل.

ثالثاً: أهداف الدراسة

تتمثل أهداف الدراسة في النقاط التالية:

- معرفة أهم الجوانب النظرية للثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية؛
- تحديد مستوى الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية السائدة لدى الموظفين الإداريين ببلدية الطاهير بجيجل؛
- قياس أثر الثقة التنظيمية بأبعادها في سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين ببلدية الطاهير بجيجل؛
- تقديم مجموعة من الاقتراحات التي من شأنها زيادة مستوى الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة.

رابعاً: أهمية موضوع الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في الآتي:

- حداثة موضوع الدراسة، فضلاً عن نقص الدراسات والبحوث التي عالجت الموضوع؛
- أهمية الثقة في بيئة العمل والتي تعتبر عنصراً هاماً لنجاح المنظمة؛
- أهمية سلوك المواطنة التنظيمية لكونه من الموضوعات المعاصرة، والتي من شأنها الحفاظ على فعالية المنظمة واستمرارها؛

- الدور الذي تلعبه الثقة التنظيمية في تفعيل سلوك المواطنة التنظيمية، وما ينتج عنه من آثار إيجابية على أداء العاملين في المنظمة؛

- تعتبر هذه الدراسة إضافة علمية لمكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل.

خامساً: أسباب اختيار الموضوع

يمكن تلخيص أسباب اختيار موضوع البحث فيما يلي:

الأسباب الموضوعية

- زيادة المعارف في هذا الموضوع الذي يعتبر من المواضيع الهامة في مجال إدارة الموارد البشرية؛
- السعي لمعرفة ما إذا كان القائمون على المؤسسة محل الدراسة يهتمون بالثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية؛
- قلة الدراسات التي تناولت موضوع البحث.

سادساً: حدود الدراسة

تحدد الدراسة بالحدود التالية:

- **الحدود الموضوعية:** ركزت هذه الدراسة في مجالها الموضوعي على أثر الثقة التنظيمية بأبعادها الثلاثة (الثقة بالإدارة العليا، الثقة بالرؤساء المباشرين، الثقة بزملاء العمل) في سلوك المواطنة التنظيمية.
- **الحدود المكانية:** أجريت هذه الدراسة في شقها الميداني على مستوى بلدية الطاهير بولاية جيجل.
- **الحدود البشرية:** اقتصرَت الدراسة على عينة من الموظفين الإداريين ببلدية الطاهير بجيجل والبالغ عددها 60 مفردة من المجتمع الأصلي.
- **الحدود الزمنية:** تم تطبيق هذه الدراسة خلال السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2023/2022.

سابعاً: منهج الدراسة

للإجابة على إشكالية الدراسة واختبار الفرضيات المطروحة، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعتمد على جمع المعلومات والبيانات عن الظاهرة المدروسة وتفسيرها قصد الوصول إلى النتائج المحددة. كما استخدمنا أسلوب دراسة حالة في الجانب التطبيقي وهي حالة بلدية الطاهير بجيجل، حيث اعتمدنا على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات وتم معالجتها إحصائياً باستخدام الحزمة الإحصائية (SPSS-20).

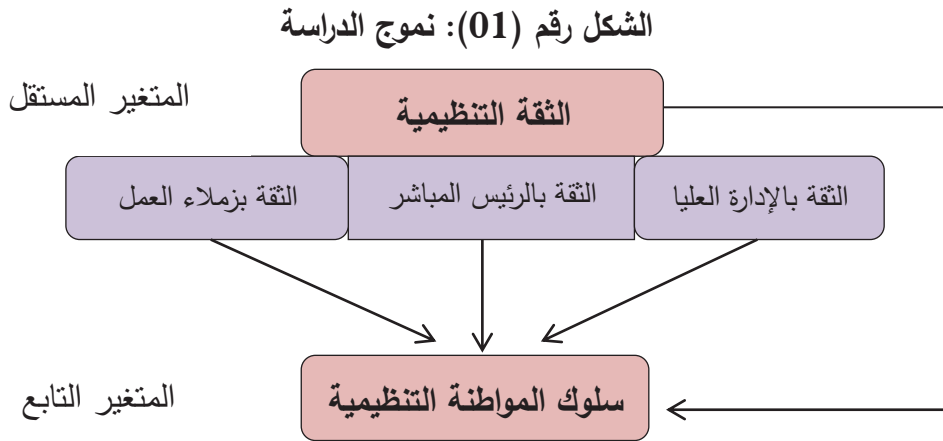
ثامناً: هيكل الدراسة

قسمت هذه الدراسة إلى فصلين (فصل نظري وآخر تطبيقي)، الفصل الأول تناول الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة حيث قسم هذا الفصل إلى مبحثين، المبحث الأول تطرقنا فيه إلى الأدبيات النظرية للدراسة تضمن بعض المفاهيم الأساسية لكل من الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية مع إبراز العلاقة بين المتغيرين. أما المبحث الثاني فتناول الأدبيات التطبيقية للدراسة مقسم إلى ثلاثة مطالب أساسية، يتضمن

مختلف الدراسات السابقة التي لها علاقة بمتغيرات الدراسة باللغة العربية والأجنبية، أي دراسات تناولت الثقة التنظيمية، دراسات تناولت سلوك المواطنة التنظيمية، والدراسات التي تناولت الموضوعين معا. أما بالنسبة للفصل الثاني الذي تناولنا فيه دراسة ميدانية لأثر الثقة التنظيمية في سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين ببلدية الطاهير بجيجل، فقد تم تقسيمه إلى مبحثين، المبحث الأول يتناول الإجراءات وأدوات الدراسة، حيث تضمن إجراءات ومتغيرات الدراسة الميدانية، أداة الدراسة، بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة. وتناول المبحث الثاني نتائج الدراسة ومناقشتها حيث تطرقنا فيه إلى عرض وتحليل خصائص عينة الدراسة، عرض وتفسير إجابات المبحوثين عن عبارات ومحاور الدراسة، وأخيراً اختيار فرضيات الدراسة وتفسير النتائج.

تاسعاً: نموذج الدراسة

يوضح المخطط التالي نموذج الدراسة الحالية، والذي يعبر عن تأثير الثقة التنظيمية كمتغير مستقل بأبعادها (الثقة بالإدارة العليا، الثقة بالرئيس المباشر، الثقة بزملاء العمل) في سلوك المواطنة التنظيمية كمتغير تابع.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على أدبيات الدراسة.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية

والتطبيقية للدراسة

✓ المبحث الأول: الأدبيات

النظرية للدراسة

✓ المبحث الثاني: الأدبيات

التطبيقية للدراسة

تمهيد

تمثل الثقة التنظيمية تحدياً كبيراً للمنظمات في مدى قدرتها على جعلها مستمرة في تكوين ارتباطات موجبة لها تأثير على بعض المتغيرات الأخرى، ويعد ضعف الثقة التنظيمية لدى العاملين في المنظمة سبباً في التأثير السلبي على سلوك المواطنة التنظيمية مما يجعلهم يفضلون مصالحهم الشخصية على مصالح المنظمة، ويمثل سلوك المواطنة التنظيمية موضوعاً هاماً أثار اهتمام الكثير من الباحثين منذ العقد الماضي نظراً لما له من آثار إيجابية في حياة الأفراد والمنظمات.

وعليه سنحاول من خلال هذا الفصل توضيح الجوانب الأساسية المتعلقة بكل من الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية، وتوضيح العلاقة بينهما، وذلك من خلال مبحثين، تم التركيز في المبحث الأول على الأدبيات النظرية المتعلقة بمتغيرات الدراسة، أما المبحث الثاني فتناولنا فيه الأدبيات التطبيقية أي الدراسات التي أشارت لمتغيرات الدراسة الحالية.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للدراسة

تعد الثقة التنظيمية في علاقات العمل الركيزة الأساسية التي تساعد المنظمة على تحقيق أهدافها، كما تعد أكثر الأدوات الإدارية فاعلية كونها تهيئ الظروف اللازمة لنجاح المنظمة، ونظراً لأن سلوك المواطنة التنظيمية يعتبر أحد العوامل الرئيسية للنجاح، ينبغي على هذه المنظمات تنمية هذا السلوك وتشجيع العاملين على ممارسته من خلال دعم وتمكين العاملين وتعزيز إحساسهم، واستناداً لذلك سنتطرق في هذا المبحث إلى أهم المفاهيم المرتبطة بالثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية.

المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول الثقة التنظيمية

أولاً: نشأة وتطور الثقة التنظيمية

على الرغم من أن الجذور التاريخية لنشأة موضوع الثقة وتطورها تعود إلى عقود بعيدة ارتبطت بنشأة المجتمعات وتطورها، فهي قديمة قدم الأشكال الأولى للروابط الإنسانية، لكن الاهتمام العلمي بالثقة التنظيمية بدأ في بداية الخمسينيات من القرن الماضي بوصفها موضوعاً رئيسياً في علم النفس، وقد أشار (Erikson) إلى أن الأفراد يختلفون في ميولهم للثقة بالآخرين، وأن هذه الميول نشأت من طفولتهم وشخصياتهم وتجاربهم في الحياة.

وقد برزت أفكارها في علم الاجتماع في بداية الستينيات من القرن الماضي، إذ وصف (Goffman) في دراسته الاجتماعية حول التفاعل الاجتماعي ودوره المباشر للثقة ضمن السياقات التنظيمية، عندما تزايد الاهتمام بمشاركة العاملين ضمن شعارات الديمقراطية الصناعية كخطوة أساسية لتحسين نوعية العمل. خلال عقد التسعينيات نال موضوع الثقة اهتماماً متزايداً بين علماء الإدارة نتيجة للتغيرات المستمرة التي تشهدها المنظمات، فقد ازدادت الحاجة إلى تفعيل مفهوم الثقة والابتعاد عن منطلقات المدرسة الكلاسيكية القائمة على (التعاون، المحبة، احترام الإنسان...)، ومع بداية القرن الحالي ازداد اهتمام الفكر الإداري بمفهوم الثقة، حيث كانت المبادئ الأساسية للنظرية البيانية (Z) تقوم على ثلاث مرتكزات مهمة هي: الثقة، والمهارة، والمودة⁽¹⁾.

ثانياً: مفهوم الثقة التنظيمية

مازال مفهوم الثقة التنظيمية من المفاهيم الحديثة غير المنتشرة بين أوساط العديد من المجتمعات، فهي تعد عنصراً مهماً وضرورياً في العلاقات الإنسانية، باعتبارها أحد العوامل التي تؤثر بشكل كبير في السلوك الفردي والجماعي، وذلك من خلال تشجيع الاستقرار في المنظمة.

1. تعريف الثقة

بالرغم من اهتمام العديد من الكتاب والباحثين بالثقة التنظيمية، إلا أن هناك صعوبة في دراستها داخل المنظمات، ويعود السبب إلى التركيبة المعقدة لهذا المفهوم والذي لا يعطي الصورة الكاملة، وعلى الرغم من

(1) نجيب عبد المجيد ناجم وخولة صدر الدين كريم، دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة تشخيصية تحليلية، مجلة آداب الفراهيدي، العدد 19، العراق، 2014، ص 341.

عدم اتفاق الباحثين حول تعريف شامل وموحد لها، إلا أن ذلك لم يمنعهم من الخوض في المفهوم، حيث ينظر كل باحث للثقة ضمن سياق مجالاتهم الأكاديمية، وعلى هذا الأساس تم تقديم العديد من التعريفات والتي أدت إلى زيادة التشويش حول هذا المفهوم وآلية عمله⁽¹⁾.

- **الثقة لغة:** جاء في لسان العرب لابن منظور أن أصل كلمة الثقة: مَصَدَرُ الْقَوْلِ وَثِقَ بِهِ يَثِقُ، وجمعها ثِقَاتٌ وَثَاقَةٌ وَثِقَةٌ ائْتَمَنَهُ، وَالْوَثَاقَةُ مَصَدَرُ الشَّيْءِ الْوَثِيقِ الْمُحْكَمِ، أي أنه العهد الوثيق، وهي ائتمان وموقع ثقة ومسؤولية يحملها الشخص بحكم الثقة التي يتمتع بها⁽²⁾.

- **الثقة اصطلاحاً:** هو الشعور الإيجابي الذي يمتلكه الفرد اتجاه الطرف الآخر، وذلك من حيث ثقته بقيامه بالأعمال والأفعال المتفق عليها⁽³⁾.

كما تعبر الثقة عن العلاقة المتبادلة بين طرفين يمثل أحدهما الطرف الواثق الذي يتوقع نتائج معينة، تترجم إلى صيغة أفعال تصدر من الطرف الآخر موضع الثقة، بحيث يمكن التنبؤ بهذه العلاقة⁽⁴⁾.

2. تعريف الثقة التنظيمية

اختلف الباحثين والكتاب حول تحديد مفهوم الثقة التنظيمية، نظراً لاختلاف كل منهم وحدائث الموضوع، ومن هذه التعريفات نذكر:

- عرفها "روثر" (Rother) بأنها: "التوقع الذي يحمله الفرد أو الجماعة، كأنها الوعود المكتوبة أو الكلامية من الآخرين سواء كانوا أفراداً أو جماعات يمكن الاعتماد عليهم"⁽⁵⁾.

- عرفت "الشركي" الثقة التنظيمية بأنها: "توقعات ومعتقدات ومشاعر إيجابية يحملها الأفراد اتجاه المنظمة التي ينتمون إليها، والمرتبطة بالممارسات والسلوكيات الإدارية والالتزام بالقيم الأخلاقية العامة والإدارية الخاصة والابتعاد عن ما يضر بالمصالح المشتركة"⁽⁶⁾.

- عرف (Rawlins) بأنها: "رغبة أحد الأطراف أن يكون عرضه لتصرفات طرف آخر بناء على الوثوق، بأن الطرف الآخر جدير بالثقة يمكن الاعتماد عليه ويتصف بالنزاهة وحسن النية"⁽⁷⁾.

(1) زهراء غانم مرجاح، دور المهارات القيادية للثقة التنظيمية: بحث تحليلي، *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية*، المجلد 22، العدد 87، جامعة بغداد، العراق، 2016، ص 249.

(2) ابن منظور، *لسان العرب*، المجلد 10، دار صادر، بيروت، (دون سنة نشر)، ص 371.

(3) أحمد حمدان برهوم، واقع الثقة التنظيمية في المدارس الثانوية بمحافظة رفح، *مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات*، المجلد 07، العدد 02، فلسطين، 2017، ص 102.

(4) منى كاظم عبد المهدي المظفر، الثقة التنظيمية السائدة في المدارس الثانوية الحكومية في محافظة كربلاء في ضوء متغيري الجنس والخبرة للمدرسين من وجهة نظرهم، *مجلة الباحث*، المجلد 41، العدد 01، العراق، 2022، ص 742.

(5) محمد مفضي الكساسبة وعبير حمود الفاعوري، *قضايا معاصرة في الإدارة: بناء قدرات حاسمة لنجاح الأعمال*، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 65.

(6) فتاح كريم هة وار وعمر مصطفى محمد، دور الثقة التنظيمية في تعزيز وتدعيم الاستغراق الوظيفي: دراسة استطلاعية، *مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية*، المجلد 08، العدد 16، جامعة سليمان، العراق، 2016، ص 176.

(7) Rawlins. B, Measuring the Relationship Between Organizational Transparency and Employee Trust, *Public Relations Journal*, Vol.02, No.02, 2008, p05.

-أما "لويكي" (Lerwick) فقد عرفها بأنها: "توقعات إيجابية موثوقة بخصوص تصرفات الآخرين"⁽¹⁾.
وعليه، كلما كانت توقعات الفرد إيجابية (سلوكيات وتصرفات مرغوبة فيها) كانت ثقته أكثر بالآخرين والعكس صحيح، فالتوقعات السلبية تفقد الثقة.

مما سبق يمكن القول أن الثقة التنظيمية هي توقعات ومشاعر إيجابية لأحد الأطراف اتجاه الآخر (الزملاء، المشرف، الإدارة)، نتيجة لاعتقاده بأنه يمكن الاعتماد عليهم داخل المنظمة، وهو ما يساعد على توحيد الجهود لتحقيق أهدافهم ومصالحهم معا.

3. خصائص الثقة التنظيمية

تمتاز الثقة التنظيمية بالخصائص التالية⁽²⁾:

- توجد في بيئة المخاطرة وعدم التأكد، وقد تتعرض علاقة الثقة لمخاطر نتيجة التغيرات التي تسود البيئة؛
- أنها توجد في ظروف الاعتماد البيئي والتبادلية، أي أننا نثق بالطرف الآخر لأننا نحتاج إلى عمله أو خبرته المهنية، كما أنه يحتاجنا لأغراض مقابلة؛
- أن الثقة تحت وتقوم على مفهوم الشخصية الإيجابية؛
- درجة الثقة متغيرة على المستوى الفردي والجماعي، مما يجعل عملية إدارتها حرجة، الأمر الذي يظهر جلياً في إتمام وظائف الفرد.

ثالثاً: أهمية الثقة التنظيمية

أكد الكثير من الباحثين على أهمية الثقة داخل المنظمات، وبين الأطراف المعنية (الأفراد والمنظمة) فهي عامل مهم في تحقيق التكامل للمنظمة، نذكرها فيما يلي⁽³⁾:
-ازدادت أهمية الثقة التنظيمية نظراً لاتجاه المنظمات نحو العلاقات المفتوحة والاهتمام بالعمل والاتصالات غير الرسمية والإبداع والتجديد واعتمادها على المعلومات، حيث أخذت تتطور على مستوى الفرد والجماعة والتنظيم، نظراً لأهمية الثقة المتبادلة في تحسين العلاقات وتبادل المعلومات والآراء والأفكار وقدرتها على إنجاز الأهداف المشتركة، فهي أساسية في العلاقات والتفاعلات الإنسانية⁽⁴⁾.
-تساعد الثقة في التقليل من الصراعات السلبية وتعزيز الاستجابات الفعالة في حل المشكلات، فالعامل هو الذي يعمل على تشغيل رأس المال المادي لتحقيق غاية المنظمة، ومقومات رأس المال الفكري هي العلاقة الاجتماعية بين العاملين والإدارة؛

⁽¹⁾ Roy Lerwick et al, Trust and Distrust: New Relationships and Realities, **The Academy of Management Review**, Vol.23, No.03, 1998, p438.

⁽²⁾ سهام موفق وأحمد ضيف، مساهمة الثقة التنظيمية في تحقيق الولاء للمؤسسة: دراسة حالة، **مجلة البديل الاقتصادي**، العدد 06، جامعة الجلفة، الجزائر، 2016، ص ص35، 36.

⁽³⁾ نبيلة بون ومريم زعبيط، الأبعاد المساهمة في بناء الثقة التنظيمية حسب آراء أساتذة قسم علم النفس، **المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات**، المجلد 04، العدد 04، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2021، ص ص211، 212.

⁽⁴⁾ كريمة رحي وحياء سرير الحرتسي، تأثير الثقة التنظيمية على الاغتراب التنظيمي: دراسة تحليلية، **مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية**، المجلد 12، العدد 03، جامعة البليدة 2، الجزائر، 2020، ص 268.

-تسهل الثقة تأمين الاتصالات والحوار والتعاون بين الأفراد، وتكون علاقة موجبة ومعنوية بين الفرد والإدارة ومخرجات العمل، والثقة الموجودة بين الفرد والآخر هي القاعدة التي تقوم عليها المنظمة لتحقيق أهدافها؛
-تعتبر الثقة التنظيمية عنصراً مهماً وضرورياً لتكوين العلاقات التعاونية داخل التنظيم؛
- الثقة التنظيمية أساس تشكيل علاقة التبادل الاجتماعي لدى العاملين؛
-تعمل الثقة التنظيمية على تقليل الرقابة المباشرة والتوجيه المستمر في العمل الإداري.
وأوضح (Alfes) وآخرون أن الثقة التنظيمية تقوم على⁽¹⁾:

- الثقة تساعد على اكتساب العاملين خبرة في التصرف في العمل، وإيجاد الفرص التي تحقق نموهم العملي والتعليمي؛

-تمنح الثقة التنظيمية العاملين بعض الامتيازات، وذلك من خلال بناء الثقة بينهم وبين الإدارة، مما يؤدي إلى الرد بالمثل (العمل الجيد)؛

-تهتم باكتشاف مستوى التنظيم والتنبؤ به مسبقاً، فهي تعد مورداً وظيفياً لتحقيق أهداف المنظمة، وذلك من خلال مواقف تعزيز الثقة في بيئة العمل التي يشعر بها العاملين، ومن ثم أداء أعمالهم بشكل جيد؛
-تعد الثقة التنظيمية الأساس الكامل وراء بناء العلاقات الاجتماعية والتبادلات والاتصالات داخل المنظمة.

رابعاً: أنواع الثقة التنظيمية

تباينت وجهات نظر الباحثين حول تحديد أنواع الثقة التنظيمية، ونتيجة لذلك تعددت أنواعها حسب زاوية النظر إليها، وفيما يلي نستعرض هذه الأنواع⁽²⁾:

1. الثقة التعاقدية

يشمل هذا النوع من الثقة على الطبيعة التعاقدية بين طرفين، فالاتفاق عادة ما يتضمن تعهد احد الأطراف وتوقع الوفاء من الطرف الآخر، وذلك عن طريق التعاون بين الأفراد، والانسجام في السلوك الخارجي والنتائج المادية، بدلا من التأكيد على المعتقدات والاتجاهات والقيم.

2. الثقة المكشوفة

تتمثل في توقعات الفرد أو الجماعة، لأن عملية إظهار الأحاسيس أو المشاعر والاتجاهات والقيم والآراء، وما تتضمنه من أفكار للآخرين لا تحدث أي ضرر بالفرد أو الجماعة، بل تؤدي إلى المزيد من الاحترام والتقدير.

ويصنف (Vanchala&Gunpath) الثقة التنظيمية إلى ثلاث أصناف، هي⁽³⁾:

(1) صفاء عبد علي عبد الأمير وآخرون، الدور الوسيط للثقة التنظيمية في العلاقة بين العدالة التنظيمية المدركة والإنعزاز الوظيفي: بحث تحليلي، *مجلة الإدارة والاقتصاد*، المجلد 08، العدد 29، جامعة كربلاء، العراق، 2019، ص ص 148، 149.

(2) منى كاظم عبد المهدي المظفر، *مرجع سبق ذكره*، ص 744.

(3) مي فيصل أحمد، الثقة التنظيمية لدى العاملين في كلية التربية، *مجلة كلية التربية الأساسية*، المجلد 21، العدد 89، جامعة بغداد، العراق، 2015، ص 682.

1. الثقة الصاعدة

تشير الثقة الصاعدة إلى ثقة المرؤوس في رئيسه أو مشرفه المباشر، فتعزيز الثقة بينهم تساعد الرئيس على إحداث التغييرات المطلوبة في مجال العمل بكل سهولة ويسر، لأنهم أشخاص موثوقون بهم، يعكسون قيم مرؤوسيههم وطموحاتهم.

2. الثقة النازلة

تشير هذه الثقة إلى ثقة الرئيس أو المشرف بالمرؤوس، وهذا يعني ثقة الرئيس بقدرات موظفيه ومدى قدرتهم على تحقيق الأهداف المرجوة، إذ يعد هذا النوع من الثقة حجر الأساس لنجاح العمل.

3. الثقة الأفقية

وهي الثقة بين الزملاء في العمل، نظراً للعلاقة الاعتمادية في أداء الأعمال داخل المنظمات، إذ يعتمد الأفراد بعضهم على بعض في تحقيق الأهداف الشخصية والتنظيمية، لذلك لا بد من توافر الثقة بينهم.

كما تم تصنيف الثقة التنظيمية حسب مستوياتها إلى نوعين:

1. الثقة على مستوى الفرد

إن وجود الثقة في العلاقات الشخصية أمر ضروري، كالعلاقة بين الفرد وزميله في العمل، والعلاقة بين الرئيس ومرؤوسيه، الأمر الذي نتج عنه سرعة التطور الفكري والاستقرار العاطفي وزيادة الإبداع، إذ أن عدم الثقة يؤدي إلى التضحية بالأفكار الجيدة⁽¹⁾.

2. الثقة على مستوى الجماعة

هي توقعات الفرد وانتماءه بأن سلوك الأفراد الآخرين سيكون سلوكاً منسجماً مؤيداً للمصالح المشتركة للطرفين، فإبداع الجماعة يفوق الإبداعات الفردية نتيجة للتفاعل بينهم ومساعدة بعضهم البعض، والاعتقاد بأن الشخص الآخر يتصرف وفق الأنماط السلوكية المشتركة بحسب الاتفاق⁽²⁾.

خامساً: نماذج الثقة التنظيمية

تتمثل نماذج الثقة التنظيمية في ما يلي⁽³⁾:

1. نموذج الثقة الحلزوني

قدم (Zands) في 1996 نموذجاً لتعزيز الثقة التنظيمية المتبادلة بين الطرفين، إذ أوضح أن الثقة تتطور عن طريق عملية دائرية متبادلة لتعزيز العلاقة، وتبدأ من توقعات أحد الأطراف عن سلوك الطرف الآخر، وتندرج عن طريق حركة لولبية للثقة صعوداً ونزولاً اعتماداً على محركات معينة للثقة، مثل كشف المعلومات أو ممارسة الرقابة أو تقاسم التأثير المتبادل.

⁽¹⁾ خليفة بوزار، دور الثقة التنظيمية في تعزيز المواطنة التنظيمية: دراسة ميدانية، أطروحة دكتوراه (غير منشورة) في إدارة الأعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة المدية، الجزائر، 2020، ص 51.

⁽²⁾ محمد الصريفي، السلوك الإداري: العلاقات الإنسانية، الطبعة الأولى، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، مصر، 2008، ص ص 404، 405.

⁽³⁾ مي فيصل أحمد، مرجع سبق ذكره، ص ص 683، 684.

2. نموذج الثقة التكاملية

قدم كل من (Mayer, Davis & Shoorman) نموذجاً لوصف الثقة التنظيمية وكيفية تشكيلها بين الأفراد (الواثق والموثوق به)، إذ أن مستوى الثقة ومستوى المخاطرة المدركة في موقف معين سيقودان إلى المخاطرة في العلاقة بين الطرفين، وميل الواثق بالثقة وإدراكه بجدارة الثقة لشخص آخر هي عوامل أساسية في تعزيز مدى الثقة.

3. نموذج سلوك الجدارة بالثقة الإدارية

قدم (Whitener, Brodit, Korsgaard & Warner's) نموذجاً يصف الإجراءات والأنشطة الإدارية التي تمثل أساس الثقة داخل المنظمة، إذ يعد المدير هو المسؤول الأول عن البدء بتشكيل علاقات الثقة. واعتمد هذا النموذج على نظرية تفسير علاقات الثقة الإدارية، وهي نظرية التبادل الاجتماعي التي تصف التبادلات الاجتماعية والعلاقات الاجتماعية بين الطرفين لتكوين الثقة.

4. نموذج القيادة العلائقية

ما يميز نموذج القيادة العلائقية أنه يركز على ثقة القائد بمروسيه، أي أنه يعطى دوراً أكثر فعالية لمنلقي الثقة.

مما سبق يمكن القول أن هذه النماذج وإن اختلفت بأساليبها، فقد أجمعت على معالجة إدارة الثقة داخل المنظمة برؤية محددة، ومن الممكن أن تؤثر في سلوك الأفراد ببعضهم البعض، بما يعزز إقامة العلاقات التعاونية المتبادلة بين جميع الأفراد وصولاً إلى نجاح عملية بناء الثقة داخل المنظمة.

سادساً: معوقات الثقة التنظيمية

هناك مجموعة من المعوقات التي تحد من عملية بناء وخلق الثقة بين أعضاء التنظيم، ومن أهم هذه المعوقات نذكر⁽¹⁾:

- هشاشة الثقة وضعفها داخل التنظيم، وذلك بسبب الممارسات السلبية التي تحد من بناء الثقة، مثل فرض سياسات وإجراءات إدارية معقدة؛

- استخدام التقنيات التي تضعف الثقة، مثل نظم الإشراف والمراقبة الإلكترونية لمتابعة أداء العاملين؛

- الإخلال بالعقد النفسي، وذلك من خلال توقعات كل من الأفراد والمنظمة فيما يتعلق بحقوق وواجبات كل طرف والعلاقة المتبادلة بينهم؛

- الشك وعدم الثقة، والتي تعد من أحد مسببات انعدام الثقة وانهارها داخل المنظمات؛

- تضليل الثقة واستغلالها على مستوى المنظمات والأفراد، وذلك بالتعرض إلى انتهاكات من قبل الأشخاص واستغلال ثقتهم من أجل تحقيق مصالحهم الشخصية على حساب الآخرين.

(1) دلال بنت عبد الرحمان العرفي، مستوى الثقة التنظيمية لدى قائدات المدارس الحكومية بمدينة الرياض، مجلة البحث العلمي في التربية، العدد 20، السعودية، 2019، ص ص 1232، 1233.

المطلب الثاني: مفاهيم أساسية حول سلوك المواطنة التنظيمية

يرجع الاهتمام بسلوك المواطنة التنظيمية إلى حركة العلاقات الإنسانية التي اهتمت بالجوانب غير الرسمية وأولت عناية خاصة للعنصر البشري، حيث يعد من أهم المفاهيم الإدارية الحديثة التي أنتجها الفكر الإداري المعاصر، إذ استحوذ على اهتمام الكثير من الباحثين في مجال الإدارة وعلم النفس وعلم الاجتماع، لعلاقته بأهم عنصر في المنظمة وهو المورد البشري.

أولاً: مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية

1. تعريف سلوك المواطنة التنظيمية

قبل التطرق لسلوك المواطنة التنظيمية لابد من الإشارة إلى مصطلح المواطنة، والذي يشير إلى جملة القيم الإنسانية التي نشأت منذ القدم بغية إنشاء الانتماء لدى الفرد، وهي أداء واجبات محددة والتمتع بحقوق معينة، تتجسد في سلوك حتى تصبح جزءاً من كيان المجتمع الاجتماعي والقانوني والسياسي والعقائدي⁽¹⁾. وهناك العديد من التعريفات التي أعطيت لسلوك المواطنة التنظيمية، فقد اختلف الباحثين والكتاب على تحديد هذا المفهوم، ومن بين هذه التعريفات مايلي:

- يرى "أورغان" (Organ) أن سلوكيات المواطنة التنظيمية تتكون من: "السلوكيات غير الرسمية التي يقدمها الفرد أو يمتنع عن ممارستها بشكل اختياري، ودون النظر إلى اعتبارات الحوافز الرسمية أو العقاب، بمعنى أنها سلوكيات اختيارية أي متروكة لحكم وتقدير الفرد في ممارستها أو الامتناع عنها"⁽²⁾.

- كما عرفت بأنه: "ذلك السلوك الذي ينتهجه الفرد طواعية برضى نفسه غير مرغم أو مكروه وبدون توقع أي مقابل مادي في مكان عمله"⁽³⁾.

- وعرفها (Chien) بأنها: "تصرف الفرد التطوعي والاختياري والذي لا يندرج ضمن الوصف الوظيفي وعقد العمل، أو تحت نظم الحوافز الرسمي في المنظمة، والهادف إلى تحقيق أهدافها وزيادة كفاءتها وفعاليتها"⁽⁴⁾.

- وحسب (William & Ptrezainuba) سلوك المواطنة التنظيمية هو: "سلوك وممارسات أولئك العاملين الذين يساهمون في فعالية المنظمة وتحريك نشاطاتها عبر التعاون الإنساني"⁽⁵⁾.

(1) عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، الطبعة الأولى، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، 2007، ص314.

(2) عائشة شتاتحة، المحددات الأساسية لدعم سلوك المواطنة التنظيمية في منظمات الأعمال، مجلة دفاتر الاقتصادية، المجلد 10، العدد 01، جامعة الجلفة، الجزائر، 2018، ص208.

(3) عبد السلام شابع القحطاني، سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بالإبداع الإداري، الطبعة الأولى، دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع، السعودية، 2016، ص24.

(4) حسين يريقي ومصطفى بن عودة، دراسة تحليلية لسلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتها ببعض المتغيرات التنظيمية، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية (دراسات اقتصادية)، المجلد 23، العدد 01، جامعة الجلفة، الجزائر، ص210.

(5) وليد شلابي، دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية مسيلة، رسالة ماجستير (غير منشورة) في علم النفس العمل والتنظيم، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة بسكرة، الجزائر، 2016، ص62.

- وعرفها "ريبكا يان" وآخرون (Rebecca et al) على أنها: "الأنشطة التي يقوم بها الفرد لإنجاز العمل بطريقة غير مباشرة في بيئة العمل التي تتضمن مساعدة زملاء العمل، المحافظة على أنظمة وقواعد بيئة العمل، والمشاركة الفعالة في عملية اتخاذ القرارات، فضلاً عن تحمل ظروف العمل ودون إبداء أي شكوى أو تدمير في العمل"⁽¹⁾.

من خلال التعريفات السابقة يمكن تعريف سلوك المواطنة التنظيمية بأنه سلوك إيجابي تطوعي يقوم به الفرد، ولا يتم مكافئته عليه من خلال الحوافز الرسمية فهو يساهم في بقاء وزيادة فعالية المنظمة.

2. خصائص سلوك المواطنة التنظيمية

سلوك المواطنة التنظيمية عدة خصائص، تتنوع ما بين اختيارية وتطوعية وعدم الارتباط بنظام الحوافز والمكافأة، ويمكن تحديد أهم هذه الخصائص في⁽²⁾:

- سلوك المواطنة التنظيمية هو سلوك تطوعي اختياري غير ملزم به الفرد، يعتمد على مبادرة الفرد ويخضع لغريته وإرادته الحرة، أي لا تكون ضمن واجباته الوظيفية؛

- هناك نوعان من السلوك الوظيفي للفرد هما: السلوك المرتبط بالأدوار الرسمية وهو السلوك الذي يقع في حدود الأعباء الوظيفية، السلوك المرتبط بالأدوار الإضافية وهو السلوك الذي يتعدى حدود الواجبات والأعباء الأساسية؛

- الفرد الذي يؤدي الأدوار الإضافية لا ينتظر مقابلها مكافأة تنظيمية أو مصلحة مباشرة؛

- تحرص المنظمات على تشجيع انخراط العاملين في هذا السلوك بالرغم من أنه سلوك تطوعي؛

- سلوك الأفراد ينعكس إيجاباً على فعالية المنظمة وارتقائها وتحقيق أهدافها وخططها الإستراتيجية؛

- سلوك المواطنة التنظيمية عبارة عن أفعال وليس فعلاً واحداً، تختلف مكونات هذا السلوك من منظمة إلى أخرى، لاختلاف ثقافات المنظمات وطبيعة نشاطها واللوائح التي تحدد الواجبات الرسمية في العمل ومجالات العمل التطوعي الإضافي.

ويشير "أورجان" (Organ) بأن سلوك المواطنة التنظيمية يتضمن نوعين من السلوك هما⁽³⁾:

- سلوكيات إيجابية لمساعدة المنظمة؛

- الامتناع عن السلوكات السلبية التي تضر المنظمة.

(1) YenHsiuju et al, Do Organizational Citizenship Behaviors Lead to Information System Success?: Testing the Mediation Effects of Integration Climate and Project Management, **Journal of Information & Management**, Vol.45, No.06,2008, pp394,395.

(2) مريم ضبع ومحمد بن كحيل، قيم المواطنة التنظيمية لدى الأستاذ الجامعي، **مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية**، العدد3، جامعة ورقلة، الجزائر، 2019، ص ص17، 18.

(3) عالية إبراهيم ومحمد طحطوح، تأثير أنماط القيادة الإدارية على سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة تطبيقية، رسالة ماجستير (غير منشورة) في الإدارة العامة، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية، 2016، ص35.

بمعنى أن سلوك المواطنة التنظيمية ليس فقط القيام بالمساهمات والمبادرات الإيجابية، ولكن يشمل الامتناع والصبر، والاستعداد لتحمل الأعباء الإضافية، والمضايقات البسيطة لسلوكيات الزملاء والمجموعة في محيط العمل.

ثانياً: أهمية سلوك المواطنة التنظيمية

توصل الباحثين إلى مجموعة من الجوانب التي تشكل مدى أهمية سلوك المواطنة التنظيمية، وهي كالاتي⁽¹⁾:

-يقدم سلوك المواطنة التنظيمية للإدارة وسائل للتفاعل بين العاملين داخل المنظمة، مما يؤدي إلى زيادة النتائج الإيجابية المحققة؛

-تعزيز قدرة المنظمة على جذب أفضل الموارد البشرية والاحتفاظ بها؛

-تقليل الحاجة إلى تخصيص الموارد للمحافظة على النشاطات الأساسية، حيث يتم توجيهها بشكل كبير إلى أهداف أكثر إنتاجية؛

-يعمل سلوك المواطنة التنظيمية على زيادة استقرار المنظمة وتمكينها من التكيف مع المتغيرات البيئية؛

-يعزز سلوك المواطنة التنظيمية من قدرة زملاء العمل والمديرين على أداء وظائفهم بشكل أفضل، وذلك من خلال إتاحة الوقت الكافي للتخطيط الفاعل وحل المشكلات؛

-بالنظر لندرة الموارد في المنظمة، فإن الأدوار الإضافية الإيجابية لسلوك المواطنة التنظيمية تؤدي إلى إمكانية تحقيق المنظمة لأهدافها، مما يساعد على خفض التكاليف والخدمات والمصاريف التشغيلية؛

-يؤدي سلوك المواطنة السلبي إلى التسرب الوظيفي، فالعاملين الذين لديهم مستوى منخفض من سلوك المواطنة تكون لديهم رغبة قوية في ترك المنظمة والعكس صحيح؛

-يحفز الجوانب الإيجابية للمنظمة، ويوفر المرونة اللازمة للعمل والمحافظة على التوازن الداخلي للتنظيم؛

-سلوك المواطنة التنظيمية يكون صورة إيجابية عن المرؤوسين لدى المديرين بشأن التزامهم بتحقيق أهداف المنظمة.

وبناء على ما تقدم تتجلى أهمية سلوك المواطنة التنظيمية في المنافع المحصلة منها، والتي يمكن توضيحها في النقاط الآتية⁽²⁾:

-يخلق الحماس في الأداء، وهذا ما يفتقده العمل الروتيني؛

-يوطد العلاقات بين الأفراد والجماعات، مما ينعكس إيجابياً على الأداء المتميز؛

(1) إبراهيم خليل، الدور الوسيط للتمكين النفسي في تعزيز أثر سلوك المواطنة التنظيمية في الالتزام التنظيمي: دراسة اختيارية لعينة من المستشفيات الأهلية، مجلة البحوث للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 25، جامعة واسط، العراق، 2017، ص 08.

(2) نسرين جاسم محمد وآخرون، قياس مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لعينة من مديري كلية الإدارة والاقتصاد، مجلة الدنانير، العدد 11، جامعة بغداد، العراق، 2017، ص 360.

-تخفيف العبء المادي عن المنظمات، فهو إضافة حقيقية لمواردها يسمح بتوجيه ماكان مقررأ أن تتحمله المنظمات من توظيف لبعض العاملين للتوسع في خدماتها والتميز في الأداء؛
-يُتيح الفرصة لممارسة الديمقراطية من حيث اختيار نوع الأداء والوقت الذي يرغب المشاركة فيه؛
-يزيد من فعالية وكفاءة الفرد في العمل.

ثالثاً: أبعاد سلوك المواطنة

إن مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية متعدد الأبعاد والجوانب، حيث قسم إلى خمسة أبعاد، يمكن ذكرها على النحو التالي:

1. الإيثار

يقصد به مساعدة الفرد للآخرين بالمنظمة في المهام المتعلقة بالعمل، سواء كانوا زملائه أو المدراء أو العملاء⁽¹⁾. يتجلى هذا المفهوم في السلوكات الطوعية للفرد التي يساعد من خلالها شخص آخر في المنظمة بمسألة تتعلق بالتنظيم⁽²⁾. أي أنه عبارة عن سلوك اختياري يقوم به الفرد طواعية لمساعدة زملائه في العمل، وحل مشكلاتهم ومساعدتهم في إتمام أعمالهم المتراكمة بسبب الغياب، أو مساعدة العاملين الجدد في التعرف على الأساليب وطرق إنجاز مهامهم⁽³⁾.

2. الكياسة

يطلق عليها مصطلح اللطف أو المجاملة، وهي سلوك الفرد الموجه نحو تجنب مشكلات وصعوبات العمل والتعاون بصورة رسمية وغير رسمية، ومحاولة الفرد منع وقوع المشاكل في العمل وإدراكه لتأثير السلوك على الآخرين وعدم استغلاله لحقوقهم وتجنب إثارة المشاكل معهم وتقديم المعلومات التي تفيدهم⁽⁴⁾. وبشكل عام يمكن القول بأنها السلوكات التي تهدف إلى محاولة منع وقوع المشاكل المرتبطة بالعمل⁽⁵⁾.

(1) هناء خالد الرقاد وعزيزة أبودية، الذكاء العاطفي لدى القادة الأكاديميين في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية، *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية*، المجلد 20، العدد 02، الأردن، 2012، ص 746.

(2) حياة الذهبي، *العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العامل بالمؤسسة الجزائرية: دراسة ميدانية*، رسالة ماجستير (غير منشورة) في علم الاجتماع التنظيم والعمل، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة أدرار، الجزائر، 2014، ص 106.

(3) عز الدين بن يحيى، أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة ميدانية، *مجلة أبحاث نفسية وتربوية*، المجلد 04، العدد 10، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2017، ص 249.

(4) هناء خالد الرقاد وعزيزة أبودية، *مرجع سيق ذكره*، ص 146.

(5) حياة الذهبي، *مرجع سيق ذكره*، ص 107.

3. وعي الضمير

يعني هذا البعد سلوك العامل التطوعي والاختياري الذي يتجاوز الحدود من متطلبات وظيفته، من خلال التطوع بأعمال إضافية وإبداء مقترحات تساهم في تطوير العمل وتحسينه والمساعدة بشكل اختياري في حل المشاكل في المنظمة⁽¹⁾.

يشير بعد وعي الضمير أيضاً إلى سلوك الفرد غير المباشر اتجاه المنظمة والآخرين، وذلك من خلال الالتزام بأوقات العمل، وزيادة مستويات الأداء واحترام لوائح العمل وقواعد وسياسة وأنظمة المنظمة⁽²⁾.

4. الروح الرياضية

ويقصد بها مدى قدرة الفرد على القيام بمهام إضافية أو مؤقتة دون تذمر، واستغلال وقته وجهده للقيام بأعماله⁽³⁾. كما تعني رغبة الفرد في القيام بالمهام المطلوبة منه دون شكوى أو تذمر، وتعكس مدى إسهام الفرد في حل النزاعات في المنظمة، بأسلوب بناء واستعداده لتقبل بعض المضايقات والإحباطات وتحملها. وتتجلى الروح الرياضية في مظاهر الاستعداد لدى العمال لاحتمال المضايقات البسيطة، وواجبات العمل دون شكوى أو احتجاج، وبالتالي إنجاز المهمة وتخفيف أعباء المديرين⁽⁴⁾.

5. السلوك الحضاري

هو الرغبة في المشاركة في نشاطات وفعالية المنظمة غير الرسمية، مثل حضور الاجتماعات وتقديم مقترحات جديدة لتطوير طرق العمل والاهتمام بمصلحة المنظمة وإظهار سلوك الانتماء لها، وذلك من خلال تحسين سمعتها والمحافظة على ممتلكاتها⁽⁵⁾.

كما يتضمن بعد السلوك الحضاري كافة الأنشطة الاختيارية التطوعية التي يقوم الفرد حفاظاً على أمن المنظمة وتتبع التطورات التقنية في مجال عمله، والبحث داخل وخارج المنظمة عن طرق لتطوير العمل⁽⁶⁾.

رابعاً: أنماط سلوك المواطنة التنظيمية

يضم سلوك المواطنة التنظيمية العديد من الأنماط والأشكال التي يمكن للعاملين ممارستها من خلالها، سواء داخل منظماتهم أو خارجها، ويمكن تلخيص تلك الأنماط فيما يلي:

(1) كريم مصطفى وآخرون، أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة حالة، مجلة الإبداع، المجلد 11، العدد 01، جامعة البليدة 2، الجزائر، 2021، ص 48.

(2) حياة الذهبي، مرجع سيق ذكره، ص 108.

(3) بندر كريم أبو تايه، أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 20، العدد 02، جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن، 2012، ص 154.

(4) حياة الذهبي، مرجع سيق ذكره، ص 109.

(5) إيمان محمد جواد الغانمي، الصمت التنظيمي وانعكاسه على سلوكيات المواطنة التنظيمية، مجلة جامعة كربلاء العلمية، المجلد 16، العدد 3، جامعة كربلاء، العراق، 2018، ص 107.

(6) حياة الذهبي، مرجع سيق ذكره، ص 108.

1. النمط المتعلق بشؤون العمل

يتمثل سلوك المواطنة التنظيمية من خلال هذا النمط في مساعدة الفرد لزملائه في شؤون العمل، كمساعدة الزملاء المتغيبين، وتوجيه العامل الجدد، بالإضافة لمساعدة الرئيس أو المشرف. هذه الممارسات هي أعمال تطوعية لا يتوقع من الشخص أن يقوم بها، فهي ليست من متطلبات وظيفته الرسمية⁽¹⁾.

2. النمط المتعلق بالأمور الشخصية

يتضمن هذا النمط تقديم مساعدة في الأمور المتعلقة بالمشاكل الاجتماعية العائلية أو العاطفية، والتي تواجه الزملاء والمديرين والعملاء، ويعرفها الآخر عنه فيسعى لمساعدته⁽²⁾.

3. النمط المتعلق بالسلع والخدمات المقدمة في المنظمة

يضم هذا النمط مساعدة العملاء والمراجعين بأمور تتعلق بالسلع والخدمات المقدمة، مثل إرشادهم أو الإصغاء إليهم، وشرح الطرق والإجراءات التي تساعدهم حتى يستفيدوا من خدمات تلك المنظمة⁽³⁾.

4. النمط المتعلق بالتنظيم الإداري

ويتجلى سلوك المواطنة التنظيمية في هذا النمط من خلال الانصياع للقيم والسياسات واللوائح، مثل الحضور والانصراف حسب مواعيد العمل المحددة، واستخدام الموارد التنظيمية الاستخدام السليم، وكذا اقتراح تحسينات تنظيمية أو إدارية أو إجرائية من أجل منظمة أكثر نجاحاً وتميزاً، مثل الاقتراحات المتعلقة بالبناء التنظيمي أو الممارسات الإدارية أو الإجراءات⁽⁴⁾.

5. النمط المتعلق بالتطوع للقيام بأعمال إضافية خارج حدود المنظمة

يشمل هذا النمط إقبال الفرد على القيام بأعمال إضافية من أجل مساعدة المنظمة، مثل الاشتراك في المشاريع المتعلقة بالعمل، أو التغلب على الصعوبات التي تواجه العمليات التنظيمية، أو الحضور الاختياري للاجتماعات والندوات⁽⁵⁾.

6. النمط المتعلق بتقديم الآخرين

ذلك بالحديث عنها بصورة طيبة أمام الآخرين والدفاع عن مصالحها، مثل ذكر إيجابياتها مع العاملين والعملاء والوقوف معها في الظروف الصعبة، مما يساهم في تحسين سمعتها عند الآخرين⁽⁶⁾.

(1) عمر كبير، أثر التمكين على أداء العاملين من خلال سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة حالة، أطروحة دكتوراه (غير منشورة) في إدارة الأعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الوادي، الجزائر، 2021، ص 26.

(2) عز الدين بن يحيى، أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة ميدانية، أطروحة دكتوراه (غير منشورة) في علم النفس العمل والتنظيم، قسم علم النفس، جامعة قسنطينة 02، الجزائر، 2018، ص 104.

(3) عمر كبير، مرجع سبق ذكره، ص 27.

(4) عز الدين بن يحيى، مرجع سبق ذكره، ص 104.

(5) عمر كبير، مرجع سبق ذكره، ص 27.

(6) وليد شلابي، مرجع سبق ذكره، ص 65.

سادساً: معوقات سلوك المواطنة التنظيمية

- إن عدم مساهمة الفرد في المنظمة بسلوكيات إضافية، تعود إلى مجموعة من المعوقات نذكر منها⁽¹⁾:
- عدم إشراك العاملين في قرارات المنظمة، وعدم تقوية توجهاتهم الإيجابية نحوها؛
 - عجز ثقافة المنظمة في التخفيف من ضغوط العمل، فالضغط الشديد يؤثر على كفاءة العاملين، وعلى سلوكياتهم الإضافية الإيجابية، مما ينعكس على أدائهم؛
 - افتقار العديد من المنظمات لتحقيق العدالة التنظيمية، فهي تشكل حافزاً قوياً لسلوكيات المواطنة التنظيمية؛
 - عدم إتاحة الفرصة للعاملين للتعبير عن آرائهم وعدم رضاهم اتجاه وظائفهم، مما يشكل عائقاً أمامهم للقيام بسلوكيات غير محسوبة؛
 - فقدان الثقة من جانب العاملين والرؤساء، مما يؤدي إلى اللامبالاة والاعترا ب وعدم الرضا وانخفاض الدافعية للعمل؛
 - العوامل الاجتماعية والاقتصادية وهياكل الأجور والمرتبات والعوامل الإدارية التي تتعلق بعدم الاستقرار الإداري والوظيفي.

- كما جاء في دراسة (Karen) فإن التغلب على هذه المعوقات يستدعي اهتمام المنظمات بما يلي⁽²⁾:
- تقوية مهارات التفكير والاتصال الشخصي لدى العاملين من أجل تعزيز قدراتهم للقيام بمزيد من السلوكيات الإضافية؛
 - السعي لتنمية علاقات مفتوحة مع العاملين، مع عدم التركيز على العلاقات الرسمية؛
 - سعي القيادة الإدارية للحصول على المعلومات المتعلقة بتحسين نشاطات العاملين الإضافية، مثل ظروف العمل البيئية وساعات العمل الطويلة؛
 - إتاحة الفرص للعاملين الجدد للانخراط اجتماعياً بالمنظمة، مما يحفزهم للقيام بسلوكيات إبداعية تحقق النجاح وفعالية الأداء في المنظمة؛
 - التركيز على حاجات العاملين وتشجيعهم على إبداء آرائهم وتوجهاتهم، حيث أن مشاركتهم تدفعهم لبذل مزيد من الجهد لتحقيق فعالية الأداء والتميز للمنظمة.

المطلب الثالث: العلاقة بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية

- لقد أدركت المنظمات في السنوات الأخيرة أهمية الثقة التنظيمية، وأصبحت تولي اهتمام ببناء وتكوين الثقة داخل بيئتها التنظيمية، خاصة بينها وبين العاملين. فهي من أهم العوامل التي تؤثر على العديد في اتجاهات وسلوكيات العاملين اتجاه المنظمة، ومن بينها سلوك المواطنة التنظيمية التي يمارسه الفرد بشكل طوعي، بهدف تعزيز قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها.

⁽¹⁾ رشيد منصارية وفريد بن ختو، سلوك المواطنة التنظيمية وأهميته في تحسين أداء العاملين: دراسة حالة، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 08، جامعة ورقلة، الجزائر، 2015، ص 224.

⁽²⁾ نفس المرجع السابق، ص 224.

1. العلاقة بين الثقة بالإدارة العليا وسلوك المواطنة التنظيمية

تكون الإدارة العليا جديرة بثقة العاملين لديها من خلال إشباع احتياجاتهم ورغباتهم وتوفير الدعم المادي والمعنوي لهم، وتطابق أقوالها أفعالهم، ووضوح توقعاتهم، وتوفير الهيكل التنظيمي المرن والمناسب، والمعاملة العادلة مع جميع الأقسام والفروع.

وتقوم هذه الثقة على أساس القواعد والسياسات، مثل العدالة وجودة العلاقة المكافآت والاحترام⁽¹⁾.

ويمكن توضيح تأثير الثقة بالإدارة العليا في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية من خلال:

- العمل على تكوين اتجاهات إيجابية للعاملين نحو منظماتهم في أداء مهامها، ثقة منهم بأن الإدارة تقدر جهودهم المبذولة وتبادلهم بالتقدير والدعم؛
- إحساس العاملين بتوفر العدالة التنظيمية (عدالة الإجراءات)، لها تأثير كبير في زيادة مستوى الثقة بإدارة المنظمة، وهو ما يؤدي إلى التزام العاملين الطوعي بالقوانين واللوائح والإجراءات المطبقة في المنظمة؛
- ثقة العاملين بمديريهم وتصوراتهم للثقة، لها دور كبير في تطوير وتعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية؛
- إن سلوك المواطنة نتاج الثقة الشخصية في المنظمة، فإذا وثق الفرد بالقيادة العليا تولد لديه سلوكيات من المواطنة التنظيمية والعكس صحيح.

2. العلاقة بين الثقة بالرئيس المباشر وسلوك المواطنة التنظيمية

هي شكل من أشكال التعامل مع الآخرين والتي تنطبق من تصورات العاملين بمشرفهم في العمل، فيما يتعلق بالمودعة والنزاهة والمقدرة، من حيث درجة اهتمامه ودعمه وتحفيزه لهم وتلبية حاجاتهم الشخصية ومدح جهودهم ورفع روحهم المعنوية، وكذا امتلاكه للمهارات والقدرات التي تمكنه من إنجازه للمهام الملقاة على عاتقه. أن الثقة بالمشرف المباشر نابعة من العلاقات الشخصية والعدالة التفاعلية، وهي الطريقة التي يتم بها توصيل المعلومة المتعلقة بالمنظمة للمرؤوسين من قبل المشرف، بغية تكوين تصورات عن العدالة التفاعلية، والتي بدورها تؤثر على ثقة المرؤوسين بالمشرفين⁽²⁾.

ويمكن توضيح تأثير الثقة بالمشرفين (الرئيس المباشر) في تدعيم سلوك المواطنة التنظيمية من خلال:

- ثقة المرؤوسين برئيسهم تغدي سلوك المواطنة التنظيمية، إذ تساهم في خلق مشاعر الرضا عنه في العمل والذهاب إلى أبعد الحدود لمتطلبات الرسمية للوظيفة؛
- الثقة عنصراً أساسياً في الإشراف الناجح، فهي الأساس الذي تقوم عليه كافة العلاقات، خاصة العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين؛

- تعمل الثقة على خلق مناخ إيجابي يشعر العاملين بالراحة والطمأنينة والثقة في رئيسهم المباشر؛

(1) فتاح كريم هة وار وعمره مصطفى محمد، مرجع سبق ذكره، ص 178.

(2) سمية جقيدل، إدراك العدالة التنظيمية وعلاقتها بالثقة التنظيمية لدى أساتذة جامعة عمار ثلجي، أطروحة دكتوراه (غير منشورة) في علم النفس تنظيم وعمل، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الأغواط، الجزائر، 2019، ص 103.

-الثقة بالمشرف أحد أهم القيم المؤثرة في بروز سلوكيات إيجابية، منها سلوك المواطنة التنظيمية الذي على أساسه تتحد فعالية وكفاءة المنظمة في تحقيق أهدافها.

هناك دور للثقة في الرئيس كوسيط للعلاقة بين العدالة الإجرائية وسلوكيات المواطنة التنظيمية، وهذا يعني أن سلوكيات المواطنة تحدث في إطار التبادل الاجتماعي، وتعتبر عن علاقة الرئيس بمروؤسيه.

3. العلاقة بين الثقة بزملاء العمل وسلوك المواطنة التنظيمية

وهي تعبر عن العلاقات التعاونية المتبادلة والميل الموقفي بين الأفراد، وذلك من حيث الاعتماد على التبادل والاشترك في الأفكار والمعلومات، والاتصالات المفتوحة بين جميع الأطراف، سعياً لتحقيق الأهداف والغايات المشتركة. لقد أصبحت الثقة بالزملاء مهمة في جميع المنظمات، لاسيما تلك التي تعتمد على فرق العمل الذين يتمتعون بمهارات تكاملية، إذ أن ثقة الأفراد ببعضهم البعض تعتمد على العلاقة المشتركة والتكلم بحرية عن مشاكلهم وصعوبات العمل واشترائهم في المشاعر والآمال⁽¹⁾.

وتؤثر الثقة بزملاء العمل في تدعيم وتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية من خلال:

-تعد الثقة في الزملاء عامل أساسي في بناء فرق العمل الفعالة ونجاح التفاعل والتبادل بين العاملين داخل التنظيم، فهي عنصر مهم في تحقيق مصالح أعضائها واستقرارها؛

-الثقة بزملاء العمل تحسن العلاقات وتساعد في تبادل الآراء والأفكار بين العاملين، وزيادة التعاون لإنجاز الأهداف المشتركة، كما أنها تساعد في التنبؤ بالسلوك الفردي والتحكم فيه؛

-تكوين علاقات بين الزملاء، تعد مصدراً مهماً للدعم النفسي والاجتماعي للعامل، حيث يتلقى الفرد الدعم والتأييد من قبل زملائه في العمل؛

-التعاون بين زملاء العمل يعد أحد المخرجات السلوكية للعاملين، والتي تتأثر بدرجة كبيرة بمستوى الثقة السائدة بينهم، فهي ترتبط بسلوك المواطنة التنظيمية الموجهة نحو العاملين، وتعمل على خلق بيئة محفزة تبرز السلوكيات الإيجابية، مثل سلوك الإيثار والكياسة والروح الرياضية.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة

سننظر في هذا المبحث إلى الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة، ننظر للدراسة التي تناولت المتغير المستقل (الثقة التنظيمية)، والمتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية)، وكذا الدراسات التي تناولت العلاقة بينهما، أما في المطلب الأخير فيتم التعقيب على هذه الدراسات.

المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بالثقة التنظيمية

سنعرض من خلال هذا المطلب بعض الدراسات التي تناولت هذا المتغير باللغتين العربية والأجنبية.

(1) ياسر لطيف خلف، السعادة في العمل ودورها في تعزيز الثقة التنظيمية: بحث استطلاعي، مجلة اقتصاديات الأعمال، العدد 01، جامعة الفلوجة، العراق، 2021، ص ص 254، 255.

أولاً: الدراسات العربية

1. دراسة (علي بلفار وعبد الرحمن بقادير، 2022)، بعنوان: تحليل مستوى الثقة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي: دراسة ميدانية ببلدية الرويسات بولاية ورقلة⁽¹⁾.

هدفت هذه الدراسة للتعرف على مستوى الثقة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي ببلدية الرويسات بورقلة، ومعرفة إذا ما كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الثقة التنظيمية وفقاً للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، سنوات الخدمة)، تكونت عينة الدراسة من (100) أستاذ تعليم ثانوي، واستخدم فيها الباحث المنهج الوصفي. كما تم تبني الاستبيان كأداة لجمع البيانات.

توصلت الدراسة لعدة نتائج أهمها: عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة تعزى للجنس، كما أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدى أفراد العينة وفقاً لمتغير الخبرة والسن.

2. دراسة (زينب علي كاظم لعجيلي وسندس موسى جواد، 2021)، بعنوان: دراسة تحليلية للثقة التنظيمية من منظور مدرّبي التربية الرياضية: مديرية الرصافة الثانية⁽²⁾.

هدفت الدراسة إلى بناء مقياس لثقة مدير المدرسة في معلم التربية الرياضية، واعتمدت على المدرسين القائمين بالمهام التربوية والتعليمية بوصفهم محور العملية التربوية والتعليمية فيها. أما مشكلة البحث فتبرز في التعرف على درجة امتلاك مدير المدرسة للثقة من مدرس التربية الرياضية في تأهيل مدرسي ومدرسات التربية البدنية وعلوم الرياضة القيام بمهام إدارية لتزويد أصحاب القرار بالمعلومات عنها. استعملت الباحثتان المنهج الوصفي بأسلوب المسح والعلاقات الارتباطية، حدد مجتمع البحث بالطريقة العمدية والبالغ عددهم (393)، أما عينة البحث فقد مثلت مجتمع البحث بأكمله.

توصلت هذه الدراسة إلى بناء مقياس الثقة لمدير المدرسة بمعلم التربية الرياضية في مديرية التربية الرياضية الثانية، ومن أهم توصياتها ضرورة استعمال هذه المقاييس بالمؤسسات التعليمية والرياضية كافة، وإجراء دراسات متشابهة لمقياس الثقة بكافة محاورها للاستفادة من هذه الدراسة.

3. دراسة (عيسى نجيمي وجهيد بوطالب، 2020)، بعنوان: أثر الثقة التنظيمية في سلوك التشارك المعرفي لدى الموظفين: دراسة تطبيقية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة جيجل⁽³⁾.

تهدف هذه الدراسة لمعرفة مستوى كل من الثقة التنظيمية والتشارك المعرفي لدى الموظفين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل، واختيار طبيعة أثر الثقة التنظيمية بأبعادها في

⁽¹⁾ علي بلفار وعبد الرحمن بقادير، تحليل مستوى الثقة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي: دراسة ميدانية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 11، العدد 02، جامعة غرداية، الجزائر، 2022.

⁽²⁾ زينب علي كاظم لعجيلي وسندس موسى جواد، دراسة تحليلية للثقة التنظيمية من منظور مدرّبي التربية الرياضية: مديرية الرصافة الثانية، مجلة الرياضة المعاصرة، عدد خاص، جامعة بغداد، العراق، 2021.

⁽³⁾ عيسى نجيمي وجهيد بوطالب، أثر الثقة التنظيمية في سلوك التشارك المعرفي لدى الموظفين: دراسة تطبيقية، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 03، العدد 01، جامعة جيجل، الجزائر، 2020.

سلوك التشارك المعرفي، وقد تم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجميع البيانات من عينة الدراسة، حيث وزعت بطريقة العينة العشوائية البسيطة على (32) موظفاً من مجموع (96) موظفاً بالكلية.

توصلت الدراسة إلى وجود مستوى متوسط للثقة التنظيمية، ومستوى متوسط للتشارك المعرفي لدى الموظفين بالكلية، كما أظهرت النتائج أيضاً أنه لا يوجد أثر إيجابي للثقة التنظيمية وأبعادها في سلوك التشارك المعرفي لدى الموظفين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل.

4. دراسة (صلاح الدين عواد الكبسي ورعد فرحان عذيب الكعبي، 2020)، بعنوان: تأثير إستراتيجية التمكين في أداء العاملين بتوسيط الثقة التنظيمية: بحث ميداني⁽¹⁾.

هدفت هذه الدراسة إلى قياس تأثير إستراتيجية التمكين في أداء العاملين لتوسيط الثقة التنظيمية في المنظمة المبحوثة، وقد تمثلت مشكلة البحث بضعف قدرة أغلب منظمات الأعمال على توظيف إستراتيجية التمكين في تعظيم أداء العاملين، واعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي، إذ استخدمت الاستبانة لجمع البيانات من مجتمع البحث الذي تمثله فئة المهندسين البالغ عددهم (266) مهندس في شركة الخطوط والأنابيب النفطية التابعة لوزارة النفط، وكان حجم العينة التي تم سحبها (159) مهندساً، تم تحليل البيانات ومعالجتها إحصائياً باستعمال برنامج (SPSS-24) الذي تضمن مجموعة من الأساليب الإحصائية كالوسط الحسابي والتكرارات والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف ومعامل الثبات ومؤشر ألفا كرونباخ واختبار (F) والتجزئة النصفية.

توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود علاقة ارتباط طردي ومعنوي وتأثير إيجابي بين إستراتيجية التمكين والثقة التنظيمية، وبين إستراتيجية التمكين وأداء العاملين، كما أن تأثير إستراتيجية التمكين في أداء العاملين يتعاضد من خلال الثقة التنظيمية مما يؤكد الدور الوسيط لها.

5. دراسة (صالح أحمد أمين عبابنة وإلهام أحمد أمين عبابنة، 2017)، بعنوان: الثقة التنظيمية في المدارس الحكومية الأردنية: اتجاه المعلمين والطلبة وأولياء الأمور من وجهة نظر مديري المدارس⁽²⁾.

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مدى ثقة مديري المدارس الحكومية الأردنية اتجاه المعلمين والطلبة وأولياء الأمور في ضوء بعض المتغيرات، استخدم الباحثان مقياس ثقة المدير الذي قامت ببناءه "ميغان تشانن موران" (Ischannen Moran)، بعد ملائمتها للبيئة الأردنية والتأكد من صدقه وثباته، تكونت عينة البحث من (182) مديراً ومديرة يعملون في خمسة مديريات تربية وتعليم خلال 2015/2016.

بعد معالجة البيانات تم التوصل لعدة نتائج أهمها: أن مستوى ثقة مديري المدارس الحكومية في الأردن بالأطراف الأخرى كان متوسط، وكان ترتيب ثقة مديري المدارس بالأطراف الأخرى تنازلياً كما يلي:

(1) صلاح الدين عواد الكبسي ورعد فرحان عذيب الكعبي، تأثير إستراتيجية التمكين في أداء العاملين بتوسيط الثقة التنظيمية: بحث ميداني، *مجلة الاقتصاد والعلوم الإدارية*، المجلد 26، العدد 120، جامعة بغداد، العراق، 2020.

(2) صالح أحمد أمين عبابنة وإلهام أحمد أمين عبابنة، الثقة التنظيمية في المدارس الحكومية الأردنية اتجاه المعلمين والطلبة وأولياء الأمور من وجهة نظر مديري المدارس، *مجلة العلوم التربوية والنفسية*، المجلد 18، العدد 04، الجامعة الأردنية، الأردن، 2017.

- ثقة بالمعلمين (عالية) ثم الثقة بالطلبة (متوسطة) ثم الثقة بأولياء الأمور (متوسطة)؛
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات مدى ثقة مديري المدارس الحكومية الأردنية تعزى لمتغيرات (طبيعة المنطقة، وجنس المدير، ومؤهله وخبرته).

أوصى الباحثان السلطات التربوية باستثمار الثقة الكبيرة بين مديري المدارس والمعلمين في تحسين فعالية النظام التربوي وزيادة كفاءته، وتعزيز التنمية المهنية لدى مديري المدارس التي تؤدي إلى اكتسابهم مهارات مهنية لرفع ثقتهم بالطلبة وأولياء أمورهم.

6. دراسة (عبد القادر بن برطال، 2016)، بعنوان: تأثير فرق العمل على تنمية الثقة التنظيمية: دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير⁽¹⁾.

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن تأثير فرق العمل على تنمية الثقة التنظيمية من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الأغواط على عينة مكونة من (46) مفردة من أصل (124) أستاذ مكونة للمجتمع الكلي.

توصلت هذه الدراسة إلى أن أغلب أساتذة الكلية يمارسون المهام في شكل عمل، مع وجود مستوى مقبول من الثقة التنظيمية لدى الأساتذة اتجاه الزملاء والمشرفين، كما توصلت الدراسة إلى أن هناك دلالة إحصائية لأثر فرق العمل على الثقة التنظيمية، إضافة إلى وجود ارتباط قدر ب(0.5) والتغيير الحادث في الثقة التنظيمية تفسره فرق العمل بـ30%.

7. دراسة (زياد يوسف المعشر ومجدولين عصري الطراونة، 2012)، بعنوان: أثر موضوعية نظام تقييم الأداء في الثقة التنظيمية: دراسة تطبيقية على المعلمين والمعلمات في مديريات التربية والتعليم⁽²⁾.

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر موضوعية نظام تقييم الأداء في الثقة التنظيمية لدى المعلمين والمعلمات في مديريات التربية والتعليم في محافظة الكرك الأردنية، وأجريت هذه الدراسة على عينة عشوائية بلغت (755) معلما ومعلمة، وقد تم جمع معلومات من خلال استبانة صممت وطورت لهذه الغاية، تم توزيعها على أفراد العينة واستعيد منها (655) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، ولتحليل بيانات الاستبانة واختبار صحة فرضياتها فقد تم استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS-10).

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- إن تصورات أفراد عينة الدراسة لأبعاد موضوعية نظام تقييم الأداء ومستوى الثقة التنظيمية في المديريات التي أجريت عليها الدراسة كانت متوسطة بشكل عام؛

- وجود أثر لأبعاد موضوعية نظام تقييم الأداء مجتمعة ومنفردة في الثقة التنظيمية.

(1) عبد القادر بن برطال، تأثير فرق العمل على تنمية الثقة التنظيمية: دراسة حالة، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 15، العدد 02، جامعة الأغواط، الجزائر، 2018.

(2) زياد يوسف المعشر ومجدولين عصري الطراونة، أثر موضوعية نظام تقييم الأداء في الثقة التنظيمية: دراسة تطبيقية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 08، العدد 04، الأردن، 2012.

أوصت الدراسة بزيادة الاهتمام بمعايير التقييم وخاصة المعايير الشخصية، والتأكيد على استخدام سجلات تقييم الأداء بكفاءة، لما لها من دور في تحقيق رضا المعلمين عن التقييم، وزيادة دافعيته نحو العمل، ورفع مستوى أدائهم، فهي تساعد على اكتشاف نقاط الضعف والقوة وتعزيز من ثقتهم بمنظمتهم.

ثانياً: الدراسات بالأجنبية

1.دراسة (Bastug&al،2016)، بعنوان: التحقق من العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي⁽¹⁾.

Investigation of Relationship Between Organizational Trust and Organizational Commitment.

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم إستبيانين، الأول لقياس الثقة التنظيمية اعتماداً على مقياس الثقة التنظيمية لـ (Amarov،2009)، والاستبانة الثانية لمقياس الالتزام التنظيمي بالاعتماد على مقياس الالتزام التنظيمي لـ (Moyer &Allen)، وتم جمع البيانات من عينة مكونة من(176) موظف في مجال الرياضة في مديرية الشباب والرياضة في تركيا، وقد تم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS- 20).

توصلت هذه الدراسة إلى أن ثقة الموظفين في زملائهم ومنظمتهم أثرت بشكل إيجابي على الالتزام المعياري (الالتزام بقيم وأهداف المنظمة)، وأن الثقة التنظيمية تؤثر إيجابياً على الالتزام التنظيمي للموظفين.

2.دراسة (Ghar pour Ahmadi& Amar ahmadizad،2015)، بعنوان: العلاقة بين الثقة التنظيمية الداخلية والاستغراق في العمل في التعليم العالي⁽²⁾.

The Relationship Between Internal Organizational Trust and Job Engagement in Higher Education.

هدفت هذه الدراسة لتحديد العلاقة بين الثقة التنظيمية الداخلية والاستغراق الوظيفي في التعليم العالي، وتم استخدام استبيان(shaklizarbati's) للثقة التنظيمية الداخلية واستبيان (bakker's&schaufeli) لتحديد الاستغراق في العمل، تمثل مجتمع الدراسة في (475) شخصاً، حيث تم اختيار عينة عشوائية قدرها (212) مفردة.

تم التوصل إلى عدة نتائج أهمها:

وجود علاقة مهمة ومباشرة بين الثقة التنظيمية الداخلية والاستغراق في العمل.

3.دراسة (Parastoo Gashtasebi Fard& fariba karimi،2015)، بعنوان: العلاقة بين الثقة التنظيمية والصمت التنظيمي مع الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي⁽³⁾.

(1) Gulsum Bastug et al, Investigation of Relationship Between Organizational Trust and Organizational Commitment, **Journal of Educational Research**, Vol.04 No.06, turkey, 2016.

(2) Gahar pour AhmediandAmar ahmadizad, The Relationship Between Internal Organizational Trust and Job Engagement in Higher Education, **International Letters of Social and Humanistic Sciences** vol.64, Iran, 2015.

(3) Parastoo Gashtasebi Fard and fariba karimi, The Relationship Between Organizational Trust and Organizational Silence With Job Satisfaction and Organizational Commitment of the Employees of University, **International Education Studies**, Vol.08,No.11, Iran, 2015.

The Relationship Between Organizational Trust and Organizational Silence With Job Satisfaction and Organizational Commitment of the Employees of University.

هدفت الدراسة إلى معرفة النموذج الهيكلي بين الثقة التنظيمية والصمت التنظيمي مع الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لمنسوبي جامعة أزد الإسلامية بأصفهان، تم الاعتماد على المنهج الوصفي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة والبالغ عددهم (340)، تم اختيار (180) موظفا بطريقة العينة العشوائية البسيطة.

توصلت الدراسة إلى وجود علاقة عكسية ومعنوية للثقة التنظيمية مع الصمت التنظيمي، مع وجود علاقة إيجابية ومعنوية بالرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، وهناك أيضاً علاقة عكسية ومعنوية بين الصمت التنظيمي والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، كما أظهرت النتائج أن نموذج المعادلة الهيكلية للثقة التنظيمية كان لها تأثير مباشر على الصمت التنظيمي والالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي.

4. دراسة (Zeynep Oktug، 2012)، بعنوان: أثر الثقة التنظيمية على الموظف: أساليب صنع واتخاذ القرار⁽¹⁾.

The Effects of Organizational Trust on Employee Decision Making Styles.

هدفت هذه الدراسة إلى بيان انعكاسات الثقة التنظيمية على أسلوب صنع واتخاذ القرارات التي يتخذها العاملين في حياتهم المهنية، وللإجابة على الإشكالية اعتمدت الباحثة على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وهذا بتطبيق دراسة ميدانية على عينة تمثلت في (120) أكاديمي بجامعة إسطنبول، وتم تحليل البيانات عن طريق برنامج (SPSS)، كما أن المنهج المتبع هو المنهج الوصفي. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- أن للثقة التنظيمية آثار إيجابية على صنع القرار واتخاذها، فهي تؤدي إلى حالة من التعاون بين العاملين والعمل الجماعي وزيادة الدافعية؛
- الثقة التنظيمية تؤثر على الولاء التنظيمي.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بسلوك المواطنة التنظيمية

نستعرض من خلال هذا المطلب بعض الدراسات التي تناولت هذا المتغير باللغتين العربية والأجنبية

أولاً: الدراسات العربية

1. دراسة (كمال مخامرة، 2022)، بعنوان: القيادة الموزعة للمديرين وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية للمعلمين في المدارس الثانوية الحكومية⁽²⁾.

هدفت هذه الدراسة للكشف عن علاقة القيادة الموزعة للمديرين بسلوك المواطنة التنظيمية للمعلمين في المدارس الثانوية الحكومية في محافظة بيت لحم، وبيان أثر كل من: الجنس والمؤهل العلمي وسنوات

⁽¹⁾ Zeynep oktug, the Effects of Organizational Trust on Employee Decision Making Styles, **British Journal of Arts and Social Sciences**, Vol.09, No.01, Turkey, 2012.

⁽²⁾ كمال مخامرة، القيادة الموزعة للمديرين بسلوك المواطنة التنظيمية للمعلمين في المدارس الثانوية الحكومية، **مجلة كلية التربية الأساسية**، المجلد 28، العدد 114، جامعة الخليل، فلسطين، 2022.

الخبرة، بلغ مجتمع الدراسة (755) معلماً ومعلمة، أجريت على عينة عشوائية حجمها (106) مفردة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي الارتباطي، كما تم استخدام استبانة كأداة لجمع البيانات.

توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- درجة ممارسة المديرين للقيادة الموزعة ومستوى سلوك المواطنة التنظيمية كان متوسطاً، مع وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بينهما؛

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية للجنس والمؤهل والخبرة في درجة ممارسة المديرين للقيادة الموزعة؛

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية للجنس والمؤهل والخبرة في سلوك المواطنة التنظيمية للمعلمين.

2. دراسة (جنات بوخمخ وناجي بن حسين 2018)، بعنوان: دراسة تحليلية لأثر التمكين على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين⁽¹⁾.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد طبيعة العلاقة بين التمكين وسلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين بجامعة قسنطينة 2 وسطيف 1، وذلك باستعمال التمكين بمكوناته من التعلم تنظيمي وتنظيم العمل والعدالة التنظيمية، حيث أن لهذه المكونات تأثير على تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، أنجزت الدراسة اعتماداً على البيانات المجمعة بأداة الاستبيان الموزع على عينة مكونة من (161) موظفاً.

أظهرت نتائج الدراسة الأثر الإيجابي لمكونات التمكين على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين بالجامعتين مجال الدراسة.

3. دراسة (وعد عبد الرحيم فرحان وسيف خليفة مطر، 2018)، بعنوان: دور سلوك المواطنة التنظيمية لمدرسي التربية الرياضية من وجهة نظر مدرّاء المدارس الثانوية⁽²⁾.

هدفت الدراسة إلى تصميم وتطبيق مقياس سلوك المواطنة التنظيمية على مدرسي التربية الرياضية في المدارس الثانوية في تريبات بغداد، استخدم الباحثان المنهج الوصفي، واشتملت عينة الدراسة على (686) مديراً، وتم تصميم استبانة الاستبانة لغرض جمع البيانات، كما تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

تم التوصل لعدة نتائج أهمها، صدق مقياس سلوك المواطنة التنظيمية لمدرسي التربية الرياضية في المديرية العامة لتريبات بغداد، فيما تم تمييز أفراد عينة البحث بشعورهم بسلوك المواطنة التنظيمية.

أوصت الدراسة بضرورة اعتماد مقياس سلوك المواطنة التنظيمية على عينات أخرى، والاهتمام وتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، وذلك من خلال تنظيم دورات تطويرية وورش عمل تطويرية، لتأثيرها في سلوك المواطنة لديهم، وإجراء دراسات مشابهة على عينات أخرى.

(1) جنات بوخمخ وناجي بن حسين، دراسة تحليلية لأثر التمكين على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 05، العدد 01، جامعة قسنطينة 02، الجزائر، 2018.

(2) وعد عبد الرحمان فرحان وسيف خليفة مطر، دور سلوك المواطنة التنظيمية لمدرسي التربية الرياضية من وجهة نظر مدرّاء المدارس الثانوية، مجلة جامعة الانبار للعلوم البدنية والرياضية، المجلد 04، العدد 16، العراق، 2018.

4. دراسة (صابر بحري ومنى خرموش، 2017)، بعنوان: العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في مجال الإدارة المحلية⁽¹⁾.

هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في مجال الإدارة المحلية، من خلال الأبعاد: الإثارة، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، الضمير الحي. لتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على مقياس العدالة التنظيمية ومقياس سلوك المواطنة التنظيمية، كما تم تطبيقها على عينة مكونة من (72) إدارياً يعملون في الإدارة المحلية في الجزائر. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها، وجود علاقة ارتباطية إيجابية قوية ذات دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى الإداريين العاملين بالإدارة المحلية، كما أظهرت الدراسة أن للعدالة التنظيمية أثراً إيجابياً على سلوك المواطنة التنظيمية، وهي تشكل دافعاً نحو سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في مجال الإدارة المحلية في الجزائر.

5. دراسة (فاطمة علي بالقاسم الفرجاني، 2017)، بعنوان: مدى توافر سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المعهد العالي للمهن الطبية⁽²⁾.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده (الإثارة، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، وعي الضمير) لدى العاملين في المعهد العالي للطبية بمدينة بنغازي، وتم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وبلغ حجم مجتمع الدراسة (86) موظفاً، كما بلغ عدد الاستثمارات المسترجعة الصالحة للتحليل الإحصائي (65) استثماراً. توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- المستوى العام لسلوك المواطنة التنظيمية وجميع أبعاده لدى العاملين بالمعهد كان مرتفع (3.876)؛
- جاء بعد الإثارة في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.171)، يليه بعد الكياسة بمتوسط حسابي (4.061)، بعدها بعد الروح الرياضية بمتوسط حسابي (3.680)، ويليه بعد السلوك الحضاري بمتوسط حسابي (3.680)، أما بعد وعي الضمير فجاء في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.435)؛
- كما أكدت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات آراء أفراد العينة نحو سلوك المواطنة التنظيمية وأبعاده تعزى إلى النوع الاجتماعي والعمر وسنوات الخدمة.
بناء على هذه النتائج طرحت الدراسة مجموعة من التوصيات التي قد تسهم في زيادة دعم وتعزيز مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المعهد العالي للمهن الطبية بمدينة بنغازي.

⁽¹⁾ صابر بحري ومنى خرموش، العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالإدارة المحلية، مجلة الجامعة العربية الأمريكية للبحوث، المجلد 03، العدد 02، جامعة سطيف، الجزائر، 2017.

⁽²⁾ فاطمة علي بالقاسم الفرجاني، مدى توافر سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المعهد العالي للمهن الطبية، مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، العدد 09، جامعة بنغازي، ليبيا، 2017.

6. دراسة (محمد عبد الحميد الطبولي وآخرون، 2015)، بعنوان: الإحساس بالعدالة التنظيمية وعلاقتهم بسلوك المواطنة لدى أعضاء هيئة التدريس⁽¹⁾.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى الإحساس بالعدالة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة بنغازي، وتوضيح علاقة ذلك الإحساس بمستوى سلوك المواطنة التنظيمية لديهم. تكون مجتمع الدراسة من (920) عضوا يعملون في جامعة بنغازي، اختيرت منهم عينة عشوائية مقدارها (276) مفردة، وتم استخدام الاستبيان لجمع البيانات، واستخدمت بعض الوسائل الإحصائية. تم التوصل إلى النتائج التالية:

-ارتفاع مستوى الإحساس بالعدالة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة بنغازي؛
-عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الإحساس بالعدالة التنظيمية حسب متغير النوع والمؤهل العلمي، مع وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الإحساس وفق متغير الدرجة العلمية، ولصالح من يشغلون الدرجات الأدنى في سلم الترقية؛
-ارتفاع مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس، وفي جميع أبعاده؛
-وجود علاقة ذات دلالة إحصائية تبين مستوى إحساس أعضاء هيئة التدريس بالعدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية.

7. دراسة (محمد العمري، 2011)، بعنوان: أثر أبعاد العدالة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر العاملين في الدوائر الحكومية⁽²⁾.

هدفت الدراسة للتعرف على أثر العدالة التنظيمية في سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين في الدوائر الحكومية في منطقة تبوك، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة لعرض جميع البيانات، وزعت على عينة عشوائية بسيطة بنسبة (10%) من مجتمع الدراسة بلغت (574) مفردة، أعيد منها (529)، وكان الصالح منها للتحليل (516) استبانة، كما تم استخدام برنامج (SPSS) في تحليل البيانات. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها:

- أن مستوى إدراك العاملين في الدوائر الحكومية في منطقة تبوك لكل من أبعاد العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية جاءت بدرجة مرتفعة؛
- وجود أثر لأبعاد العدالة التنظيمية في سلوكيات المواطنة التنظيمية، وأن العدالة التنظيمية تفسر ما مقداره (62.3%) من التباين في سلوكيات المواطنة التنظيمية.

⁽¹⁾ محمد عبد الحميد الطبولي وآخرون، الإحساس بالعدالة التنظيمية وعلاقتهم بسلوك المواطنة: لدى أعضاء هيئة التدريس، مجلة النقد والتبوير، العدد 02، جامعة بنغازي، ليبيا، 2015.

⁽²⁾ محمد العمري، أثر أبعاد العدالة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية: من وجهة نظر العاملين في الدوائر الحكومية، رسالة ماجستير (غير منشورة) في الإدارة العامة، قسم الإدارة العامة، جامعة مؤتة، السعودية، 2011.

أوصت الدراسة بضرورة تطوير ثقافة تنظيمية تعزز أبعاد العدالة، والارتقاء بها للمستويات المرغوبة، من خلال تطوير مهارات العاملين وتوفير رؤيا إستراتيجية واضحة للدوائر وأهدافها، لترسيخ مفهوم المواطنة التنظيمية.

ثانياً: الدراسات باللغة الأجنبية

1. دراسة (Rhey Mark Diaz & Sylvai Pidor، 2022)، بعنوان: سلوك المواطنة التنظيمية وحاصل الشدائد على الكفاءة الإدارية لرؤساء المدارس⁽¹⁾.

Organizational Citizenship Behaviour, Adversity Quotient and Management Competence of School Heads in Region.

هدفت الدراسة لتحديد تأثير سلوك المواطنة التنظيمية وحاصل الشدائد على الكفاءة الإدارية لرؤساء المدارس، تم جمع البيانات من المشاركين الذين تم اختيارهم في كل من المرحلة التكرارية الكمية والنوعية لهذه الدراسة، وتم استخدام مجموعة من الأدوات كمقياس ليكرت الخماسي، والمقابلة لاستخراج البيانات المتعلقة بالأسئلة، والمتوسط والانحراف المعياري والانحدار الخطي كأدوات إحصائية. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها:

- وجود علاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية وحاصل الشدائد على الكفاءة الإدارية لرؤساء المدارس، تم تصنيفها بدرجة عالية الأداء؛

- وجود علاقة ايجابية بين سلوك المواطنة التنظيمية وحاصل الشدائد على الكفاءة الإدارية لرؤساء المدارس.

2. دراسة (Abimbola & al، 2017)، بعنوان: المناخ التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية للعاملين بالشركات الخاصة⁽²⁾.

Organisational Climate and Organisational Citizenship Behaviour of Employees in Selected Private Companies.

هدفت الدراسة إلى تحديد طبيعة العلاقة بين المناخ التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية بين موظفي الشركات الخاصة في جنوب شرق نيجيريا، تناولت علاقة الأبعاد الثلاثة للمناخ التنظيمي (الانعكاسية، الابتكارية، التركيز الخارجي)، بلغ مجتمع الدراسة (262)، موظفاً، (184) ذكور و(78) إناث، تم اختيارهم عشوائياً من بين موظفي الشركات الصناعية الخاصة، وتم جمع البيانات من خلال المقاييس النفسية الموحدة مثل مقياس المناخ التنظيمي ومدقي سلوك المواطنة التنظيمية، كما تم تحليل البيانات باستخدام الانحدار المتعدد.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- وجود علاقة عكسية بين التركيز الخارجي وسلوك المواطنة التنظيمية؛

(1) Rhey Mark Diaz and Sylvai pidor, Organizational Citizenship Behaviour,Advrivity Quotient Management Competence of School Heads,Amirican Journal of MulTidisciplinary Research and Innovation, Vo.11,No.5, 2022.

(2)Abimbola Akanni etal,Organisational climate and organisational citizenship Behaviour of Employeesin Selected Private Companies,Australasion Journal of Oraganisational Psychology, Vol.10, NoV.05, Nigeria, 2017.

- وجود علاقة ايجابية بين الانعكاسية والابتكار وسلوك المواطنة التنظيمية؛
- المناخ التنظيمي له علاقة ايجابية بين العاملين في الشركات الخاصة مع سلوك المواطنة التنظيمية.
أوصت الدراسة بأن المنظمات الخاصة بحاجة إلى تعزيز مناخ تنظيمي ايجابي تسهيل سلوك المواطنة التنظيمية.

3. دراسة (Nadir Ali، 2016)، بعنوان: أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة قطاع الصحة⁽¹⁾.

Effect of Organizational Justice on Organizational Citizenship Behaviour: A Study of HealthSector.

هدفت هذه الدراسة لاختبار العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى الأطباء الشباب في المستشفيات العامة في باكستان، كما هدفت إلى معرفة أثر العدالة التنظيمية بأبعادها (العدالة الإجرائية، العدالة التوزيعية، العدالة التعاملية) على سلوك المواطنة التنظيمية (المجاملة والإيثار)، لتحقيق أهداف الدراسة تم تعميم استبانة وتوزيعها على (200) طبيب، بعد جمع البيانات الأولية من عينة الدراسة تم معالجتها باستخدام برنامج (SPSS-20) وتطبيق مجموعة من الأساليب الإحصائية.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- هناك علاقة ارتباط موجبة بين أبعاد العدالة التنظيمية والمجاملة؛
- هناك علاقة ارتباط موجبة بين كل من العدالة الإجرائية، العدالة التعاملية وسلوك الإيثار؛
- هناك علاقة ارتباط سالبة بين العدالة التوزيعية وسلوك الإيثار؛
- العدالة الإجرائية لها تأثير ايجابي دال إحصائياً على سلوك المجاملة وتأثير سلبي على سلوك الإيثار؛
- العدالة التوزيعية لها تأثير سلبي دال إحصائياً على سلوك المجاملة وتأثير ايجابي على سلوك الإيثار؛
- العدالة التفاعلية لها تأثير ايجابي دال إحصائياً على سلوك المجاملة وتأثير سلبي على سلوك الإيثار.

4. دراسة (Naderibein & Hoveida، 2013)، بعنوان: العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية وتمكين الموارد البشرية دراسة جامعة أصفهان⁽²⁾.

The Relationship Between Organizational Citizenship Behaviour (OCB) and Human Resources Empowerment (HRE) Case Study: University of Isfahan.

هدفت هذه الدراسة إلى بحث العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية وتمكين الموارد البشرية لدى العاملين في جامعة أصفهان بإيران، ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات الأولية لعينة الدراسة من خلال تصميم اسبيانيتين لقياس التمكين النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية، حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المجال الإداري والتعليمي والبحثي داخل الجامعة، وقد تم اختبار عينة الدراسة بطريقة عشوائية.

⁽¹⁾ Nadir Ali, Effect of organizational justice on Organizational Citizenship Behaviour: A Study of Health Sector, Review of Public Administration and Management, Vol.04, No.03, Pakistan, 2016.

⁽²⁾ Nahid Naderibein and Reza Hoveida, The Relationship Between Organizational Citizenship Behaviour (OCB) and Human Resources Empowerment (HRE) case Study: University of Isfahan, International Journal of Human Resource Studies, Vol.03, No.02, 2013.

بعد تحليل البيانات باستخدام (SPSS) توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية بين التمكين النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية؛

- هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للمعنى والتأثير في سلوك المواطنة التنظيمية.

المطلب الثالث: الدراسات التي تناولت الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية

سيتم التطرق في هذا المطلب إلى الدراسات التي تناولت العلاقة بين متغيرات الدراسة (الثقة التنظيمية

وسلوك المواطنة التنظيمية)، وهي عبارة عن الدراسات العربية والدراسات الأجنبية.

أولاً: الدراسات باللغة العربية

1. دراسة (إبراهيم حداد، 2022)، بعنوان: علاقة القيم التنظيمية والثقة التنظيمية بسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى موظفي شركة اتصالات الجزائر⁽¹⁾.

هدفت هذه الدراسة للكشف عن العلاقة بين القيم التنظيمية والثقة التنظيمية بسلوكيات المواطنة لدى موظفي شركة الاتصالات الجزائر، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي واعتماد مقياس (David Francis & Mike Woodcock) لمقياس القيم التنظيمية، ومقياس (Lewicka & Krot) لقياس الثقة التنظيمية، ومقياس (PadsaKoff & Scolt) لقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية، تم اختيار عينة مكونة من (300) موظفاً من جميع المستويات الإدارية موزعة عبر ولايات، مدريات الوسط عبر الوطن.

تم التوصل إلى أن توافر وإدراك القيم التنظيمية ومستوى الثقة التنظيمية جاءت عالية، وحقت النتائج ارتباطاً مباشراً بين المتغيرات، ومرتبطة من خلال علاقة غير مباشرة بين القيم التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية، حيث الثقة كمتغير وسيطي، وتم الكشف من وجهة نظر موظفي الشركة أن بعد قيم إدارة المهمة احتل المرتبة الأولى من حيث الترتيب، مايفسر الاهتمام المتزايد لقيم لإدارة المهمة، وفي الأخير سلطت النتائج الضوء على العمليات والظروف التي تم من خلالها تحسين النتائج المتعلقة بإدارة الموارد البشرية.

2. دراسة (زينب هادي معيوف الشريف ومحمد ناجي الموسوي، 2021)، بعنوان: الدور الوسيط للثقة التنظيمية في العلاقة بين القيادة الأخلاقية وسلوك المواطنة التنظيمية: دراسة استطلاعية لأراء عينة من العاملين في فروع بعض المصارف الحكومية⁽²⁾.

هدفت الدراسة إلى اكتشاف العلاقة بين القيادة الأخلاقية من خلال أبعادها (التوجه نحو العاملين، العدالة، تقاسم القوة، التوجه الأخلاقي، وضوح الدور، والاستقامة)، وسلوك المواطنة التنظيمية، وقد جرى اختبار الدور الوسيط للثقة التنظيمية بأبعادها في العلاقة بين المتغيرين. تم اختيار عدد من المصالح الحكومية

(1) إبراهيم حداد، علاقة القيم التنظيمية والثقة التنظيمية بسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى موظفي شركة اتصالات الجزائر: دراسة تطبيقية، أطروحة دكتوراه (غير منشورة) في علم النفس العمل والتنظيم، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة البليدة 2، الجزائر، 2022.

(2) زينب هادي معيوف الشريف ومحمد ناجي الموسوي، الدور الوسيط للثقة التنظيمية في العلاقة بين القيادة الأخلاقية وسلوك المواطنة التنظيمية: دراسة استطلاعية، مجلة كلية التربية للبنات للعلوم الإنسانية، العدد 28، جامعة الكوفة، العراق، 2021.

العاملة البالغ عددها (3) كمجتمع لإجراء الدراسة، تم توزيع (120) استبانته تم استرجاع (70) جرى إخضاعها للتحليل الإحصائي، توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة تأثير ايجابية للقيادة الأخلاقية في الثقة وسلوك المواطنة التنظيمية، وكذا تأثير ايجابي للثقة التنظيمية في سلوك المواطنة التنظيمية؛

-الثقة التنظيمية تتوسط العلاقة بين القيادة الأخلاقية وسلوك المواطنة التنظيمية.

أوصت الدراسة بضرورة توجه المصاريف نحو ممارسة القيادة الأخلاقية بدرجة أعلى، إذ يسهم هذا النمط من القيادة بشكل مباشر في خلق الثقة التنظيمية لدى العاملين ومن ثم زيادة سلوك المواطنة التنظيمية.

3. دراسة (سماح بنت عبد القادر العسمي ومحمد بن فالح الحنيطي، 2019)، بعنوان: اثر الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة ميدانية على الهيئة للطيران المدني⁽¹⁾.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة اثر الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية والتعرف على مستوى الثقة التنظيمية بأبعادها (الثقة بإدارة المنظمة، الثقة بالرئيس المباشر، الثقة بالزملاء)، ومستوى ممارسة المواطنة التنظيمية بأبعاده لدى العاملين بالهيئة العامة لطيران المدني، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وعلى الاستبانة كأداة لجمع البيانات، تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الهيئة العامة لطيران المدني، تم توزيع الاستبانات على عينة غير عشوائية مكونة من (280) عاملاً، وبلغ عدد الاستبانات الصالحة لتحليل (236) استبانة.

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- الثقة التنظيمية بجميع أبعادها تؤثر ايجابيا بأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية؛

- الثقة التنظيمية مرتفعة بمتوسط (3.51)، الثقة بالرئيس المباشر مرتفعة بمتوسط (3.56)، الثقة بالزملاء مرتفعة (3.95)، الثقة بالإدارة متوسطة بمتوسط (3.14)؛

-ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية مرتفعة (3.73) بجميع أبعادها.

أوصت الدراسة بالعديد من التوصيات أهمها:

-مبادرة هيئة الطيران إلى تعزيز الثقة التنظيمية لدى العاملين عن طريق تحسين ممارسات الموارد البشرية؛

- النظر بعين الاعتبار لمصالح العاملين عند اتخاذ القرارات المتعلقة بالموارد البشرية، وتقديم المهارات عند اتحاد تلك القرارات تقديراً لمشاعرهم.

4. دراسة (حلا صاحب عبد الستار، 2014)، بعنوان: دور تبادلية القائد العضو في سلوك المواطنة التنظيمية على الثقة التنظيمية: بحث تحليلي في مركز وزارة الهجرة والمهجرين⁽²⁾.

⁽¹⁾ سماح بنت عبد القادر العسمي ومحمد بن فالح الحنيطي، أثر الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة ميدانية، المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، المجلد 03، العدد 06، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية، 2019.

⁽²⁾ حلا صاحب الستار، دور تبادلية القائد (العضو) في سلوك المواطنة التنظيمية على وفق الثقة التنظيمية: بحث تحليلي، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 20، العدد 78، جامعة بغداد، العراق، 2014.

هدفت الدراسة لاختبار علاقة تبادلية القائد-العضو- في سلوك المواطنة التنظيمية وتأثيرها بوجود الثقة التنظيمية كمتغير وسيط لدى العاملين في مركز وزارة الهجرة والمهجرين العراقية، تم جمع البيانات من خلال استبانة، تم توزيعها على عينة عشوائية مكونة من (56) فرداً، كما تم استعمال عدة أساليب إحصائية. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

-وجود علاقة ارتباط وتأثير بين تبادلية القائد (العضو) والثقة التنظيمية؛

-عدم وجود علاقة ارتباط وتأثير بين تبادلية القائد (العضو) وسلوك المواطنة التنظيمية؛

-ثقة التنظيمية دوراً هاماً في زيادة تأثير تبادلية القائد (العضو) في سلوك المواطنة التنظيمية.

أوصت الدراسات بقيام مديرية التخطيط بعمل استطلاع دوري لأراء الموظفين عن طريقة إدارة الوزارة وعلاقة الرئيس بالمرؤوسين، فهو من شأنه أن يوفر لرؤساء مصادر لتطوير أدائهم وتعزيز سبل الانفتاح، مما يتطلب أن يأخذ الرؤساء بما يطرحه من ملاحظات وأفكار.

5. دراسة (حميد سالم الكعبي، 2013)، بعنوان: دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة تحليلية لأراء عينة من موظفي شركة الفاو الهندسية العامة⁽¹⁾.

هدفت الدراسة لاختبار دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لعينة مكونة من (85) موظفاً في شركة الفاو الهندسية العامة، وقد تم استخدام التكرارات والنسب المئوية والوسط الحسابي، وتحليل الانحدار المتعدد في تحليل فرضيات الدراسة.

أثبتت معظم نتائج الدراسة صحة الفرضيات، وتم التوصل إلى عدة نتائج أهمها: هناك اهتمام متزايد من قبل الباحثين في مفهومي الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية.

أما أهم التوصيات فتمثلت في ضرورة اهتمام الإدارة العليا بتعزيز الثقة لدى العاملين بغرض تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية.

ثانياً: الدراسات باللغة الأجنبية

1. دراسة (Yuping Dai, 2022 & al)، بعنوان: كيف تؤثر الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية: التعرف التنظيمي وولاء العامل كوسطاء⁽²⁾.

How Organizational trust impact Organizational Citizenship behaviour: Organizational Identification and Employee Loyalty as Mediators.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين، اعتماداً على نظرية التبادل الاجتماعي ونظرية الهوية التنظيمية، تم الكشف عن دور الوسيط في تحديد الهوية التنظيمية وولاء العامل من وجهة نظر العاملين الإدراكية والنفسية، وتم استخدام إستراتيجية ذات موجتين

⁽¹⁾ حميد سالم الكعبي، دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة تحليلية، مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم، العدد 32، العراق، 2013.

⁽²⁾ Yuping Dai et al, How Organizational Trust Impact Organizational Citizenship Behaviour: Organizational Identification and Employee Loyalty as Mediators, *Journal Frontiers in Psychology*, china, 2022 .

ومتعددة المصادر للتحقق من صحة الفرضيات، كما تم الاعتماد على الاستبانة في جمع البيانات، والتي وزعت على (350) موظفاً.

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

-الثقة التنظيمية لها تأثير كبير على ولاء العامل؛

-سلوك المواطنة التنظيمية والثقة التنظيمية لهما دور وسيطي في تحديد الهوية التنظيمية؛

-الهوية التنظيمية وولاء العامل دوراً هاماً في التوسط بين الثقة وسلوك المواطنة التنظيمية.

أدت نتائج هذه الدراسة إلى تعميم فهم الثقة التنظيمية التي لها آثار على عملية تحسين سلوك المواطنة التنظيمية والهوية التنظيمية وولاء العاملين.

2. دراسة (Nurgul Erdal & Erkut Altindag,2020)، بعنوان: أثر الرضا الوظيفي على الثقة التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية للعاملين الصحيين⁽¹⁾.

Research on The Effects of job Satisfaction on Organizational Trust and Organizational Citizenship in Health Workers.

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة تأثير الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية على الرضا الوظيفي لدى العاملين في مجال الرعاية الصحية، وتحليل هذه العلاقة تم إجراء بحث على عينة حجمها (945) عاملاً يعملون في المستشفيات الجامعية، وهذا يشمل الأبعاد الدنيا للرضا الوظيفي وهو المتغير المعتمد من الأبعاد المستقلة الأخرى.

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

-وجود علاقة ارتباط وتأثير ايجابي للراتب والترقية على الثقة في المؤسسة؛

-الشعور بالرضا الوظيفي له تأثير ايجابي على الثقة في المدير والمؤسسة؛

-عدم وجود علاقة ارتباط بين أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية وأبعاد الرضا الوظيفي باعتبار الثقة التنظيمية كمتغير وسيط.

أوصت الدراسة بضرورة تطوير نموذج جديد فعال لإدارة المستشفى مع المستشفيات لملىء الفجوة، وذلك من خلال توفير دراسة تجريبية لإدارة المستشفى.

3. دراسة (Fatima Attalah Abed Allah Al Ruajfeh,2019)، بعنوان: أثر الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية بين العاملين في شركة مناجم الفوسفات⁽²⁾.

Impact of Organizational Trust on the Organization Citizenship Behavior Among Employees at Joudan Phosphat Mines Company.

⁽¹⁾ Nugul Erdal and Erkut Altindag, Research on The Effects of job Satisfaction on Organizational Trust and Organizational Citizenship in Heath Workers: A Case Study of University Hospitals, **Journal of Management, Marketing and Logaistics**, Vol.07, No.03, Turkey, 2020.

⁽²⁾ Fatima Attalah Abed Allah Al Ruajfeh, Impact of Organizational Trust on the Organization Citizenship Behavior Among Employees at Joudan Phosphat Mines Company, **journal for Education andScience publications**, No.23, Jordan, 2019.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية بين العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية، حيث تم الاعتماد على البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وتم استخدام تحليل انحدار بسيط لاختبار مدى تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على الثقة التنظيمية. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية، في كون الثقة التنظيمية تلعب دوراً مهماً في الشركة محل الدراسة. أوصت هذه الدراسة بضرورة توفير مناخ مناسب للعاملين، والاهتمام بسلوك المواطنة التنظيمية لزيادة ولاء العاملين فيها.

المطلب الرابع: التعقيب على الدراسات السابقة

بعد استعراض الدراسات السابقة التي اهتمت بموضوع الثقة التنظيمية، وكذا الدراسات التي اهتمت بسلوك المواطنة التنظيمية وفق التسلسل الزمني من الأحدث إلى الأقدم، وتنوع البيئة التي أجريت فيها تلك الدراسات، تبين أن هناك أوجه تشابه وأوجه اختلاف بين الدراسات الحالية والدراسات السابقة، ويمكن إبراز أهمها في النقاط التالية:

أولاً: أوجه التشابه بين الدراسات السابقة

- تتشابه الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في تناولها للثقة التنظيمية كمتغير مستقل وسلوك المواطنة التنظيمية كمتغير تابع؛
- تتشابه الدراسة مع بعض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الثقة التنظيمية في تركيزها على أبعاد الثقة التنظيمية (الثقة بالإدارة العليا، الثقة بالرئيس المباشر، الثقة بزملاء العمل)؛
- تتشابه الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في اعتمادها على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في تحليل ومعالجة البيانات؛
- تتشابه الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في اعتمادها على المنهج الوصفي التحليلي؛
- تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في اعتمادها على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات وتقييم أبعاد الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية.

ثانياً: أوجه الاختلاف مع الدراسات السابقة

تختلف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في الجوانب التالية:

- تختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في المجال الزمني والمكاني، كون الدراسة الحالية أجريت في بلدية الطاهير بجيجل خلال السنة الجارية (2023)، بينما الدراسات السابقة أجريت في بيئات عربية وأجنبية مختلفة؛
- تختلف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في حجم العينة، إذ أجريت هذه الدراسة على عينة حجمها (60) موظفاً ينتمون لبلدية الطاهير بجيجل، أما الدراسات السابقة فقد تناولت عينات بأحجام مختلفة أقل أو أكبر من عينة الدراسة، يتراوح قطاعها بين العام والخاص، وبين ما هو خدمي وإنتاجي؛

- اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تحديد أبعاد المواطنة التنظيمية وعددها.

ثالثاً: أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة

بعد استعراض الدراسات السابقة، يمكن القول أن هذه الدراسات مدت الدراسة الحالية بعدة عناصر،

والتي يمكن ذكرها فيما يلي:

- الاستفادة من الدراسات السابقة واعتمادها كمراجع للدراسة الحالية لتدعيم الجانب النظري؛

- المساعدة في تحديد مشكلة الدراسة وبيان أهميتها؛

- الاعتماد على الدراسات السابقة في تحديد منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات؛

- المساعدة في اختيار وتصميم أداة الدراسة؛

- مقارنة نتائج الدراسة الحالية بنتائج الدراسات السابقة.

خلاصة الفصل

تطرقنا في هذا الفصل إلى المفاهيم الأساسية لكل من الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية، حيث يعتبران من الركائز الأساسية التي يعتمد عليها في المنظمات لتحقيق أهدافها، بالإضافة إلى أهم الدراسات السابقة التي تناولت متغيري الدراسة، مع التعقيب على الدراسات، حيث قمنا بتقسيمه إلى مبحثين أساسيين، المبحث الأول تناول الثقة التنظيمية مفهومها، أهميتها، أنواعها، نماذجها، معوقاتهما، وكذا سلوك المواطنة التنظيمية، من حيث مفهومه وأهميته وأبعاده وأنماطه ومعوقاته، بالإضافة إلى العلاقة الموجودة بين متغيرات الدراسة.

أما بالنسبة للمبحث الثاني فقد تناول الدراسات السابقة باللغة العربية والأجنبية والتي لها صلة بمتغيرات الدراسة، بالإضافة إلى التعقيب على هذه الدراسات، من حيث أوجه التشابه والاختلاف وكذا أوجه الاستفادة، وسنحاول إسقاط ما تم دراسته في هذا الفصل على الواقع، من خلال دراسة حالة وهي بلدية الطاهير بجيجل، وهذا ما سيتم التطرق إليه في الفصل الموالي.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

✓ المبحث الأول: الإجراءات

المنهجية للدراسة الميدانية

✓ المبحث الثاني: عرض

وتفسير نتائج الدراسة الميدانية

تمهيد:

بعدما التطرق في الفصل الأول لأهم الجوانب المتعلقة بمتغيرات الدراسة، ولإعطاء نظرة أكثر شمولية على موضوع الدراسة، سيتم في هذا الفصل إسقاط ما تم استعراضه على الواقع العملي من خلال إجراء دراسة ميدانية على عينة من موظفي بلدية الطاهير بجيجل، وذلك بهدف معرفة أثر الثقة التنظيمية في سلوك المواطننة التنظيمية.

لذا سنتناول هذا الفصل في مبحثين، الأول نتطرق فيه إلى إجراءات وأدوات الدراسة من خلال تحديد طريقة ونوع أداة الدراسة التي تمثلت في اختيار مجتمع وعينة الدراسة، متغيريها وأساليب المعالجة الإحصائية التي سيتم الاعتماد عليها من أجل اختبار صدق وثبات الأداة، وكذا اختبار الفرضيات واستخراج النتائج. أما المبحث الثاني فيستعرض نتائج الدراسة، من خلال عرض وتحليل البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، عرض وتحليل آراء أفراد عينة الدراسة حول عبارات وأبعاد ومحاور الاستبيان، وأخيراً اختبار فرضيات الدراسة.

المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

قبل الشروع في عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية، يجب أولاً توضيح طريقة ونوع أداة الدراسة، وكذا الأساليب الإحصائية التي تم اعتمادها، وهو ما سيتم التطرق إليه في هذا المبحث.

المطلب الأول: طريقة ونوع أداة الدراسة

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

1. مجتمع الدراسة

إن تحديد مجتمع الدراسة أمر في غاية الأهمية لأنه يساعد في تحديد الأسلوب العلمي الأمثل لدراسة هذا المجتمع، ويعرف مجتمع الدراسة بأنه: "جميع مكونات المجتمع المزمع دراسته، سواء كانوا بشراً، أو كيانات مادية (مؤسسات، أو مجموعات وثائق، أو إجراءات، أو خدمات...)"، التي تكون موضوع الظاهرة المراد دراستها". وبعبارة أخرى: "جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث"⁽¹⁾. ويتمثل المجتمع المستهدف في كل موظفي بلدية الطاهير بجيجل، والبالغ عددهم إلى غاية إجراء هذا الدراسة (90) موظفاً.

2. عينة الدراسة

نظراً لصعوبة دراسة المجتمع ككل وإجراء المسح الشامل، تم استخدام طريقة المسح الجزئي أو ما تسمى بطريقة المعاينة (العينة).

في المسح الشامل يتناول الباحث في جمعه لبيانات جميع عناصر ووحدات المجتمع المدروس دون استثناء، بخلاف المعاينة التي يتناول فيها الباحث في جمعه للبيانات جزء أو نسبة من المجتمع المدروس (عينة).

تعد العينة إحدى دعائم البحث العلمي، فهي جزء من مجتمع الظاهرة قيد الدراسة، تأخذ بطريقة معينة وتعطي معلومات ونتائج أقل دقة، حيث توفر الكثير من الوقت والجهد،⁽²⁾ وتعرف العينة بأنها: "عملية اختيار مفردات، أو أفراد، أو منظمات... من مجتمع بعينه، بحيث أننا عندما ندرس العينة نستطيع أن نعمم نتائجنا على المجتمع الذي اخترناها له"⁽³⁾.

وهناك أسلوبين لاختيار العينات وهما: أسلوب العينة العشوائية وأسلوب العينة غير العشوائية، وقد تم الاعتماد في تحديد حجم العينة على أسلوب العينة العشوائية البسيطة، ويتم الاختيار العشوائي وفق شرط محدد لا وفق الصدفة، وهو أن يتوفر لدى كل فرد من المجتمع فرصة متساوية في أن يتم اختياره ضمن العينة دون أي تحيز أو تدخل من الباحث⁽⁴⁾.

(1) محمد جلال الغندور، البحث العلمي بين النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، دار الجوهرة للنشر والتوزيع، مصر، 2015، ص 82.

(2) عزام صبري، أساسيات في النظام الإحصائي الشامل (SPSS)، الطبعة الأولى، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، 2006، ص 17.

(3) محمد جلال الغندور، مرجع سيق ذكره، ص 89.

(4) ذوقان عبيدات وآخرون، البحث العلمي (مفهومه وأدواته وأساليبه)، دار الفكر، (دون مكان نشر)، (دون سنة نشر)، ص 113.

وعليه، تم اختيار عينة قدرها 60 مفردة من أصل 90 موظفاً ببلدية الطاهير، أي ما يعادل 66.67% من المجتمع المستهدف. حيث تم توزيع 60 استبانة، تم استرجاعها كلها، دون استبعاد أيّاً منها.

الجدول رقم (01): الإحصائيات المتعلقة بتوزيع الاستبيان

النسبة المئوية	العدد	الاستبيانات
100%	60	الاستبيانات الموزعة
100%	60	الاستبيانات المسترجعة
00%	00	الاستبيانات المستبعدة
100%	60	الاستبيانات الصالحة للتحليل

المصدر: من إعداد الطالبتين.

ثانياً: أداة الدراسة

تتمثل أداة هذه الدراسة في الاستبيان، باعتباره أنسب أدوات البحث العلمي التي تتفق مع معطيات البحث، والاستبيان هو ذلك النموذج الذي يضم مجموعة من الأسئلة توجه للأفراد المبحوثين، قصد الحصول على المعلومات اللازمة حول موضوع أو مشكلة الدراسة.

وقد تم تصميم أداة الدراسة بالرجوع إلى الإطار النظري، وبالاستفادة من استبيانات بعض الدراسات ذات العلاقة ببعض متغيرات الدراسة مثل دراسة (زينب هادي معيوف الشريفي ومحمد ناجي الموسوي، 2021) و دراسة (حلا صاحب عبد الستار، 2014)، حيث تم إعداد مشروع استمارة أولية، وذلك من خلال تحديد محاور الاستبيان التي تجيب على التساؤل الرئيسي وتساؤلاته الفرعية، وعلى ضوء ذلك تم صياغة عدد محدد من العبارات لكل محور، وقد تبنى الاستبيان الشكل المغلق، الذي يحدد الإجابة المحتملة لكل سؤال، والإشارة إلى الخيار المناسب، ويضم الاستبيان (25) عبارة.

ويتكون الهيكل العام لأداة الدراسة من ثلاث محاور هي:

- **المحور الأول:** يتضمن البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد العينة، وذلك بهدف التعرف على خصائص المبحوثين من حيث: الجنس، السن، المستوى التعليمي، سنوات العمل، الصنف الوظيفي.

- **المحور الثاني:** يضم عبارات المتغير المستقل (الثقة التنظيمية) بأبعاده، وقيس من خلال (15) عبارة، وزعت على النحو التالي:

* **البعد الأول:** الثقة بالإدارة العليا ويقاس بالعبارات من (01) إلى (05).

* **البعد الثاني:** الثقة بالرئيس المباشر ويقاس بالعبارات من (06) إلى (10).

* **البعد الثالث:** الثقة بزملاء العمل ويقاس بالعبارات من (10) إلى (15).

- **المحور الثالث:** يضم عبارات المتغير التابع، والمتمثل في سلوك المواطنة التنظيمية، وقيس من خلال (10) عبارات، أي من العبارة (16) إلى العبارة (25).

كما اشتمل الاستبيان على مقدمة والتي تعد حسب الدراسات ضرورية عند تصميم أداة الدراسة، حيث يتم فيها تعريف المبحوثين بالدراسة وأهميتها وهدفها الأكاديمي، كما تتضمن أيضاً تحفيز وتشجيع المستقضي للإجابة عن الاستبيان.

تبنيت الدراسة في إعداد الأداة الشكل المغلق، حيث تم تصميم الأسئلة وفقاً للمقياس الذي وضعه العالم "ليكرت" (Likert)، تم اعتماد المقياس الخماسي الذي يعطي خمس إجابات لكل عبارة من عبارات الاستبيان، ويطلب من المبحوث أن يشير إلى اختيار واحد فقط، كما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول رقم (02): درجات مقياس ليكرت (Likert)

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3	2	1

المصدر: محفوظ جودة، التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام (SPSS)، الطبعة الأولى، دار وائل، عمان، 2008، ص 23.

وللحكم على المؤشرات الإحصائية، خاصة المتوسط الحسابي، تم تحديد مجال الموافقة وعدم الموافقة بنوعيتها، وكذا الحياد المشكل للمقياس، على النحو الآتي:

- حساب المدى: المدى وفق مقياس ليكرت يكون كالاتي: المدى = 5-1 أي أن المدى = 4.

- حساب طول المدى: بما أن عدد الدرجات المشكلة للمقياس هي 5 درجات، فإن طول المدى يكون كالاتي: طول المدى = 5/4، أي أن طول المدى = 0.8.

ولتحديد حدود الفئات نضيف طول المدى (0.8) إلى القيمة الدنيا في المقياس لتحديد الحد الأعلى للفئة الأولى، الذي يكونه والحد الأدنى للفئة الثانية، وبإضافة له طول المدى، يكون الحد الأعلى للفئة الثانية، ونواصل على هذا المنوال لتحديد الحدود الدنيا والعليا الباقية للفئات، كما هي موضحة في الجدول الموالي.

الجدول رقم (03): جدول التوزيع لمقياس ليكرت (likert)

المجال	طول الخلية	الاتجاه	درجة الموافقة
الأول	من 1 إلى 1.80	غير موافق تماماً	ضعيفة جداً
الثاني	من 1.81 إلى 2.60	غير موافق	ضعيفة
الثالث	من 2.61 إلى 3.40	محايد	متوسطة
الرابع	من 3.41 إلى 4.20	موافق	مرتفعة
الخامس	من 4.21 إلى 5	موافق تماماً	مرتفعة جداً

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الجدول رقم (01)

المطلب الثاني: اختبار أداة الدراسة

سنتناول في هذا المطلب اختبار أداة الدراسة، وذلك من حيث صدقها وثباتها.

أولاً: اختبار صدق أداة الدراسة

حتى يتسنى استعمال مقياس ليكرت ينبغي أن يكون صادقاً، ونعني بذلك تناسق عبارات المقياس مع بعضها البعض، لذا توجب اختبار صدق (25) عبارة الخاصة بمتغيرات الدراسة، وهناك عدة طرق إحصائية تستخدم في قياس الصدق، وتم الاعتماد على طريقة الخبراء في قياس الصدق الظاهري، وطريقة معاملات الارتباط "بيرسون" (Pearson) في قياس صدق المحتوى.

1. الصدق الظاهري

للتأكد من صدق أداة الدراسة تم عرضها على الأستاذة المشرفة، كما تم استشارة عدد من الأساتذة المتخصصين، وممن لديهم الخبرة والمعرفة في موضوع الدراسة، والذين تفضلوا بإبداء ملاحظاتهم ومقترحاتهم حول مدى وضوح العبارات ومدى انتمائها لمحاورها، ومدى قياسها لما وضعت لأجله، وبناءً على توجيهات المحكمين "الملحق رقم (02)" تم تعديل وحذف بعض العبارات، ليستقر الاستبيان في صورته النهائية كما هو موضح في الملحق رقم (01).

2. الصدق الداخلي (صدق المحتوى)

إضافة إلى الصدق الظاهري، تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل عبارة والبعد الذي تنتمي إليه، كما تم حساب معامل الارتباط بين كل بعد من أبعاد محاور الدراسة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه.

أ. الصدق الداخلي لعبارات المحور الأول (الثقة التنظيمية)

-الصدق الداخلي لعبارات البعد الأول (الثقة بالإدارة العليا)

يبين الجدول (04) صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد الثقة بالإدارة العليا من محور الثقة التنظيمية.

الجدول رقم (04): الصدق الداخلي لعبارات بعد الثقة بالإدارة العليا مع الدرجة الكلية للبعد

الرقم	مضمون العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
(01)	تهتم الإدارة العليا بتوفير الظروف الملائمة لأداء العمل.	0.846**	0.000
(02)	أفكر بالاستمرار في عملي الحالي لتقتي بالإدارة.	0.689**	0.000
(03)	تطبق الإدارة العليا سياسات وإجراءات إدارية سليمة وواضحة.	0.676**	0.000
(04)	تعامل الإدارة العليا كافة الموظفين في مختلف المستويات الإدارية بعدالة.	0.732**	0.000
(05)	تسعى الإدارة لتوسيع شبكة الاتصالات مع الموظفين سعياً للفهم المشترك.	0.835**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات (SPSS-20).

**الارتباط دال إحصائياً عند (0.01) فأقل.

يتضح من نتائج الجدول أعلاه أن قيم معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد الثقة بالإدارة العليا والدرجة الكلية لهذا البعد تتراوح بين (0.676) و(0.846)، وهي جميعها موجبة ودالة إحصائياً، وهذا يعني أن عبارات هذا البعد صادقة لما وضعت لقياسه.

-الصدق الداخلي لعبارات البعد الثاني(الثقة بالرئيس المباشر)

يبين الجدول الموالي صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الثاني، أي الثقة الرئيس المباشر من محور الثقة التنظيمية.

الجدول رقم (05): الصدق الداخلي لعبارات بعد الثقة بالرئيس المباشر مع الدرجة الكلية للبعد

الرقم	مضمون العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
(06)	أثق في كفاءة رئيسي المباشر.	0.846**	0.000
(07)	استطيع التحدث بحرية مع رئيسي حول المشاكل التي تواجهني أثناء العمل.	0.883**	0.000
(08)	اشعر بالراحة اتجاه قرارات رئيسي لكونه يتصرف بطريقة عادلة.	0.835**	0.000
(09)	يقدم رئيسي العون والدعم للآخرين بعيدا عن دافع الكسب المادي والمعنوي.	0.916**	0.000
(10)	رئيسي شخص ودود ويحظى باحترام جميع الموظفين.	0.810**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات (SPSS-20).
**الارتباط دال إحصائياً عند (0.01) فأقل.

يتضح من نتائج الجدول أعلاه أن قيم معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد الثقة الرئيس المباشر والدرجة الكلية لهذا البعد تتراوح بين (0.810) و(0.916)، وهي جميعها موجبة ودالة إحصائياً، وهذا يعني أن عبارات هذا البعد صادقة لما وضعت لقياسه.
-الصدق الداخلي لعبارات البعد الثالث (الثقة بزملاء العمل)

يبين الجدول أدناه صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد الثقة بزملاء العمل من محور الثقة التنظيمية.

الجدول رقم (06): الصدق الداخلي لعبارات بعد الثقة بزملاء العمل مع الدرجة الكلية للبعد

الرقم	مضمون العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
(11)	استطيع الاعتماد على زملائي في العمل لتنوع مهاراتهم.	0.788**	0.000
(12)	يشجع زملائي العمل الجماعي وروح الفريق.	0.786**	0.000
(13)	أوكل لزملائي القيام ببعض أعمالي نيابة عني لثقتي فيهم.	0.800**	0.000
(14)	يتفق زملائي معي في القرارات دون تفضيل مصلحتهم الشخصية.	0.888**	0.000
(15)	يتمتع زملائي بالأخلاق المهنية التي تؤهلهم لأداء أعمالهم بنزاهة.	0.844**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات (SPSS-20).
**الارتباط دال إحصائياً عند (0.01) فأقل.

يتضح نتائج الجدول أعلاه أن قيم معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد الثقة بزملاء العمل والدرجة الكلية لهذا البعد تتراوح بين (0.786) و(0.888)، وهي جميعها موجبة ودالة إحصائياً، وهذا يعني أن عبارات هذا البعد صادقة لما وضعت لقياسه.

- الصدق الداخلي لأبعاد المحور الأول (الثقة التنظيمية)

بعد التأكد من صدق الاتساق الداخلي للعبارات، نقوم بقياس الصدق الداخلي لأبعاد المحور ككل، من خلال حساب معامل الارتباط بين كل بعد والدرجة الكلية للمحور، كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (07): الصدق الداخلي لأبعاد الثقة التنظيمية مع الدرجة الكلية للمحور

رقم البعد	البعد	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
(01)	بعد الثقة بالإدارة العليا	0.825**	0.000
(02)	بعد الثقة بالرئيس المباشر	0.840**	0.000
(03)	بعد الثقة بزملاء العمل	0.630**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات (SPSS-20).
**الارتباط دال إحصائياً عند (0.01) فأقل.

يتضح من نتائج الجدول أعلاه أن قيم معاملات الارتباط بين كل بعد من أبعاد محور الثقة التنظيمية والدرجة الكلية لهذا المحور تتراوح بين (0.630) و(0.840)، وهي جميعها موجبة ودالة إحصائياً، وهذا يعني أن المحور الأول (الثقة التنظيمية) صادق لما وضع لقياسه، وبالتالي إمكانية تطبيقه واستخدامه.

ب. الصدق الداخلي لعبارات المحور الثاني (سلوك المواطنة التنظيمية)

الجدول (08) يوضح نتائج اختبار الصدق الداخلي لعبارات المحور الثاني، أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية، حيث تم حساب معامل الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور، كما في الجدول الموالي:

الجدول رقم (08): الصدق الداخلي لعبارات محور سلوك المواطنة التنظيمية

الرقم	مضمون العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
(16)	أقوم بمساعدة زملائي الجدد و أفيدهم بخبراتي في العمل.	0.633**	0.000
(17)	استجيب لتوجيهات رئيسي في العمل دون تردد.	0.142	0.280
(18)	احترم حقوقي زملائي في العمل.	0.652**	0.000
(19)	أستشاور والتعاون مع زملائي لإنجاز العمل المطلوب.	0.644**	0.000
(20)	أقوم بانجاز الأعمال الإضافية المطلوبة مني دون تذمر أو شكوى.	0.706**	0.000
(21)	أقبل الانتقادات من الزملاء والمسؤولين بصدق رطب.	0.681**	0.000
(22)	لا أمانع في العمل إلى ما بعد ساعات الدوام الرسمي عند الحاجة.	0.528**	0.000
(23)	أحرص على الالتزام بأوقات الحضور والانصراف من العمل.	0.622**	0.000
(24)	أبتجنب إثارة المشاكل في مكان العمل.	0.792**	0.000
(25)	أهتم بقراءة البريد والتعليمات الداخلية ومتابعة مايجري في عملي.	0.623**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات (SPSS-20).
**الارتباط دال إحصائياً عند (0.01) فأقل.

يتضح من نتائج الجدول أعلاه أن قيم معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور سلوك المواطنة التنظيمية والدرجة الكلية لهذا المحور تتراوح بين (0.622) و(0.792)، وهي جميعها موجبة ودالة إحصائياً، باستثناء العبارة رقم (17)، وهذا يعني أن المحور الثاني (سلوك المواطنة التنظيمية) صادق لما وضع لقياسه، وبالتالي إمكانية تطبيقه واستخدامه.

ثانياً: اختبار ثبات أداة الدراسة

يقصد بثبات أداة الدراسة أن تعطي الأداة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة على أفراد العينة تحت نفس الظروف، ولقياس الثبات يتم استخدام عدة طرق كطريقة معامل ألفا؛ طريقة التجزئة النصفية؛ طريقة الاختبار وإعادة الاختبار⁽¹⁾. وتم استخدام طريقة معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، حيث يأخذ هذا المعامل قيمة بين الصفر والواحد الصحيح، وكلما اقترب من الواحد فهذا يعني ثبات أكبر لأداة الدراسة⁽²⁾. ويمكن الحكم على معدل ثبات محاور الاستبيان وفق مايلي⁽³⁾:

- يكون ضعيفا إذا كان ألفا أقل من (60%).

- يكون مقبولا إذا كانت ألفا تقع بين (60%) و(70%).

- يكون جيدا إذا كانت ألفا تقع بين (70%) و(80%).

- يكون ممتازا إذا كانت ألفا أكبر من (80%).

وقد جاءت نتائج اختبار معاملات الثبات لأبعاد ومحاور الدراسة والأداة ككل كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (09): نتائج اختبار معامل ثبات أداة الدراسة

البعد/ المحور	عدد العبارات	معامل الثبات	درجة الثبات
الثقة بالإدارة العليا	(05)	0.815	ممتاز
الثقة بالرئيس المباشر	(05)	0.910	ممتاز
الثقة بزملاء العمل	(05)	0.872	ممتاز
الثقة التنظيمية	(15)	0.888	ممتاز
سلوك المواطنة التنظيمية	(10)	0.774	جيد
الأداة ككل	(25)	0.872	ممتاز

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات (SPSS-20).

نلاحظ من الجدول أعلاه أن معاملات الثبات بالنسبة لأبعاد الدراسة جاءت كما يلي:

- معامل الثبات بالنسبة للبعد الأول (الثقة بالإدارة العليا) تجاوز 80% حيث بلغ (81.5%)، بمعنى أن معامل ثبات البعد الأول يتمتع بدرجة ثبات ممتاز.

(1) محفوظ جودة، التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام (SPSS)، الطبعة الأولى، دار وائل، عمان، 2008، ص ص 297، 298.

(2) عبد الفتاح عز، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام (SPSS)، دار خوارزم، السعودية، 2008، ص 536.

(3) مهدي محمود البياني، تحليل البيانات الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، الطبعة الأولى، دار حامد، الأردن، 2005،

- معامل الثبات بالنسبة للبعد الثاني (الثقة بالرئيس المباشر) تجاوز 90% حيث بلغ (91%)، بمعنى أن معامل ثبات البعد الثاني يتمتع بدرجة ثبات ممتاز.

- معامل الثبات بالنسبة للبعد الثالث (الثقة بزلاء العمل) تجاوز 80% حيث بلغ (87.2%) بمعنى أن معامل ثبات البعد الثالث يتمتع بدرجة ثبات ممتاز.

في حين جاءت معاملات الثبات بالنسبة لمحاور الدراسة كالتالي:

- معامل الثبات بالنسبة للمحور الأول (الثقة التنظيمية) تجاوز 80% حيث بلغ (88.8%)، بمعنى أن معامل ثبات المحور الأول يتمتع بدرجة ثبات ممتاز.

- معامل الثبات بالنسبة للمحور الثاني (سلوك المواطنة التنظيمية) تجاوز 70% حيث بلغ (77.4%)، بمعنى أن معامل ثبات المحور الثاني يتمتع بدرجة ثبات جيدة.

أما بالنسبة لأداة الدراسة ككل، فقد بلغ معامل الثبات (87.2%)، وهذا يعني أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة ثبات عالية، مما يدل على ثبات الأداة وصلاحيتها للدراسة.

المطلب الثالث: أساليب المعالجة الإحصائية

لتحقيق أهداف البحث ومعالجة البيانات، تم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS-20)، كما تم توظيف مجموعة من الأساليب الإحصائية، والمتمثلة في:

1. المدى

يعبر عن الفرق بين أكبر وأصغر قيمة حسب المعطيات المتوفرة، وهو غير دقيق كمقياس للتشتت، لأنه يتأثر بشدة بالقيم المتطرفة، وكلما كان حجم المدى أقل أصبح التجانس بين أفراد المجموعة أكثر⁽¹⁾.

2. التوزيعات التكرارية والنسب المئوية

يهدف التوزيع التكراري إلى تبسيط العمليات الإحصائية، وقد تم الاعتماد على التوزيعات التكرارية والنسب المئوية عند تحليل خصائص عينة الدراسة.

3. المتوسط الحسابي

تم استخدام المتوسط لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض إجابات أفراد العينة عن عبارات وأبعاد متغيرات الدراسة، مما يساعد على ترتيب العبارات والأبعاد حسب متوسطاتها الحسابية.

4. الانحراف المعياري

استخدم هذا المقياس لتحديد مقدار التشتت في إجابات الأفراد عن المتوسط الحسابي وانحراف إجابات المبحوثين لكل عبارة عن متوسطها.

(1) محفوظ جودة، مرجع سبق ذكره، ص 117.

5. معامل الارتباط

يعتبر معامل الارتباط "بيرسون" (Pearson) من أهم المعاملات التي تستخدم في معرفة مدى وجود علاقة ارتباط بين متغيرات الدراسة، إذ يحدد نوع وشدة العلاقة، فإذا كانت قيمة معامل الارتباط موجبة كانت العلاقة طردية بين المتغيرين، أما إذا كانت قيمة معامل الارتباط سالبة كانت العلاقة عكسية بين المتغيرين. أما شدة العلاقة فتحدد وفق قيمة معامل الارتباط، فإذا كان المعامل أكبر من (0.5) يمكن القول أن العلاقة قوية بين المتغيرين، ويمكن اعتبارها ضعيفة إذا كان أصغر من (0.5)، أما إذا كانت قيمة معامل الارتباط تساوي (0.5) نقول أن العلاقة متوسطة بين المتغيرين.

6. مقاييس الالتواء والتفرطح

تم الاعتماد على معاملي الالتواء والتفرطح، لاختبار خضوع البيانات للتوزيع الطبيعي.

7. معامل ألفا كرونباخ (CronbachAlpha)

يستخدم معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة، ويأخذ هذا المعامل قيمة بين الصفر والواحد الصحيح.

8. الانحدار الخطي المتعدد

الهدف من تحليل الانحدار هو تحديد تأثير وشكل العلاقة بين المتغير المستقل والتابع، وأي عناصر المتغير المستقل هي أكثر تأثيراً على المتغير التابع.

المبحث الثاني: عرض وتفسير نتائج الدراسة الميدانية

نستعرض من خلال هذا المبحث الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، وكذا التعرف على إجابات أفراد العينة عن عبارات وأبعاد ومحاور الاستبيان، بالإضافة إلى اختبار فرضيات الدراسة، ومن أجل ذلك تم تفرغ إجابات أفراد عينة الدراسة ومناقشتها.

المطلب الأول: عرض وتفسير النتائج المتعلقة بعينة الدراسة

من أجل توضيح الحقائق المتعلقة بأفراد العينة، تم اختيار بعض المتغيرات الشخصية والوظيفية، هي: الجنس، السن، المستوى العلمي، سنوات العمل، الصنف الوظيفي. تم إعداد جدول توزيع تكراري لكل متغير، يضم التكرارات والنسب المئوية، معتمدين في ذلك على البيانات المتحصل عليها من الاستبيانات الموزعة.

أولاً: توزيع أفراد العينة حسب الجنس

كان توزيع أفراد العينة حسب هذا المتغير كما في الجدول الموالي:

الجدول رقم (10): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية (%)	التكرارات	الجنس
18.3%	11	ذكور
81.7%	49	إناث
100%	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

يتضح من الجدول أن أغلب أفراد العينة إناث حيث بلغ عددهم 49 عامل ما يعادل 81.7%، في حين بلغ عدد الذكور 11 مفردة ما يعادل 18.3% من الحجم الإجمالي للعينة.

يمكن تبرير العدد الكبير للإناث دون الذكور في المؤسسة محل الدراسة إلى طبيعة نشاطها ذات الطابع الإداري، حيث أن العمل في مثل هذه المؤسسات لا يتطلب قوة وجهد بدني كبير، مما جعل فئة الإناث أكثر من فئة الذكور.

ثانياً: توزيع أفراد العينة حسب السن

يتطلب تحليل خصائص عينة الدراسة على أساس السن، تحديد فئات العمر التي تنتمي إليها مفردات العينة، حيث كانت الإجابات حول هذا المتغير كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (11): توزيع أفراد العينة حسب السن

النسبة المئوية (%)	التكرارات	السن
6.7%	04	أقل من 30 سنة
48.3%	29	من 30 إلى أقل من 40 سنة
40%	24	من 40 إلى أقل من 50 سنة
5%	03	50 سنة فأكثر
100%	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

انطلاقاً من معطيات الجدول يتضح أن اغلب العمال الممثلين لعينة الدراسة تتراوح أعمارهم من 30 إلى أقل من 40 سنة بنسبة مقدرة بـ 48.3% وهي أعلى نسبة وتعكس 29 عامل، وتليها فئة الذين أعمارهم من 40 إلى أقل من 50 سنة بنسبة قدرها 40% ما يمثل 24 عامل، تليها فئة أقل من 30 سنة بنسبة قدرها 6.7% ما يمثل 04 عمال، تليها فئة 50 سنة فأكثر بنسبة قدرها 5% ما يمثل 03 عمال وهذا راجع إلى أن المؤسسة محل الدراسة تتجه بشكل كبير لتوظيف فئة الشباب.

ثالثاً: توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

إن المؤهل العلمي له أثر كبير على إجابات الأفراد نحو متغيرات الدراسة، والجدول الموالي يوضح إجابات أفراد عينة الدراسة حول هذا المتغير.

الجدول رقم (12): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية (%)	التكرارات	المؤهل العلمي
21.7%	13	تقني سامي
10%	06	اقل من جامعي
68.3%	41	جامعي
100%	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

من خلال نتائج الجدول (12) نجد أن أكبر عدد من أفراد العينة لديهم مستوى تعليمي جامعي، حيث بلغ عددهم 41 فردا بما نسبته 68.3%، أما الأفراد الذين لديهم مستوى تقني سامي، فقد بلغ عددهم 13 فردا أي ما نسبته 21.7%، يليها مستوى أقل من جامعي، حيث بلغ عددهم 06 أفراد، أي ما نسبته 10% وهي أصغر نسبة.

تعزى هذه النتيجة إلى أن اغلب الترقيات في المناصب الإدارية يشترط فيها شهادات جامعية، وهذا ما جعل أغلبية الموظفين في الإدارات هم من حملة الشهادات الجامعية، كما يمكن تفسير هذه النتيجة بالتحسن في المستوى التعليمي الذي عرفته الجزائر مؤخراً.

رابعاً: توزيع أفراد العينة حسب سنوات العمل

مما لاشك فيه أن خبرات الفرد المتراكمة عبر تجاربه، تساهم الخبرة إلى حد كبير في تكوين اتجاهات ايجابية أو سلبية نحو موضوع معين، ويمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب هذا المتغير كما في الجدول الآتي:

الجدول رقم (13): توزيع أفراد العينة حسب سنوات العمل

النسبة المئوية (%)	التكرارات	سنوات العمل
25%	15	أقل من 5 سنوات
26.7%	16	من 5 إلى أقل من 10 سنوات
31.7%	19	من 10 إلى أقل من 15 سنة
16.6%	10	15 سنة فأكثر
100%	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

من نتائج الجدول أعلاه يتضح أن ما نسبته 31.7% تمثل 19 عامل من الحجم الإجمالي للعينة تتراوح خبرته من 10 إلى أقل من 15 سنة، تليها الفئة التي تتراوح خبرتهم من 5 إلى أقل من 10 سنوات والتي تمثل 16 عامل، ثم فئة أقل من 5 سنوات، أما أدنى نسبة سجلت فهيفئة 15 سنة فأكثر، والتي قدر عددهم 10 عمال وبنسبة 16.6%.

يتضح من هذه النتائج أن أغلب أفراد العينة ذوي خبرة، ويعد ذلك عامل مهم بالنسبة للمؤسسة، فقد تساعدها خبرة هؤلاء الأفراد في أداء الأعمال بفاعلية أكثر من خلال قدراتهم الكبيرة على استغلال الوقت، وكذا التقليل من احتمال الوقوع في الخطأ.

خامساً: توزيع أفراد العينة حسب الصنف الوظيفي

كانت إجابات أفراد العينة حول هذا المتغير كما هي موضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (14): توزيع أفراد العينة حسب الصنف الوظيفي

النسبة المئوية (%)	التكرارات	الصنف الوظيفي
40%	24	متصرف إقليمي
28.3%	17	عون الإدارة الإقليمية
21.7%	13	ملحق الإدارة الإقليمية
10%	06	كاتب الإدارة الإقليمية
100%	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

من معطيات الجدول أعلاه نجد أن ما نسبته 40% من حجم العينة تمثل متصرف إقليمي وهي أعلى نسبة، تليها نسبة 28.3% من فئة عون الإدارة الإقليمية، تليها نسبة 21.7% من فئة ملحق الإدارة الإقليمية، في حين نجد أن نسبة 10% من كاتب الإدارة الإقليمية وهي أدنى نسبة. وعليه نستنتج أن أغلب العمال متصرفين إقليميين، وهذا راجع لطبيعة عمل المؤسسة وحاجتها لهم.

المطلب الثاني: عرض وتفسير النتائج المتعلقة بالمتغير المستقل (الثقة التنظيمية)

سيتم في هذا المطلب عرض وتفسير إجابات أفراد العينة حول عبارات المتغير المستقل، ويضم ثلاثة أبعاد هي: الثقة بالإدارة العليا، الثقة بالرئيس المباشر، الثقة بزملاء العمل. وفيما يلي عرض وتحليل لكل بعد من هذه الأبعاد.

أولاً: عرض وتفسير النتائج المتعلقة ببعد "الثقة بالإدارة العليا"

لمعرفة مستوى الثقة بالإدارة العليا بالمؤسسة من وجهة نظر أفراد العينة، تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة والترتيب لجميع العبارات. كما هي موضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (15): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد الثقة بالإدارة العليا

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مضمون العبارة	الرقم
3	متوسطة	1.070	3.15	تهتم الإدارة العليا بتوفير الظروف الملائمة لأداء العمل.	(01)
2	متوسطة	0.979	3.30	أفكر في الاستمرار في عملي الحالي لتثقتي بالإدارة.	(02)
1	متوسطة	0.865	3.38	تطبق الإدارة العليا سياسات وإجراءات إدارية سليمة وواضحة.	(03)
5	متوسطة	1.014	2.76	تعامل الإدارة العليا كافة الموظفين في مختلف المستويات الإدارية بعدالة.	(04)
4	متوسطة	1.087	3.06	تسعى الإدارة لتوسيع شبكة الاتصالات مع الموظفين سعياً للفهم المشترك.	(05)
/	متوسطة	0.763	3.133	القيم الإحصائية الكلية	/

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات (SPSS-20).

يظهر الجدول (15) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن عبارات بعد الثقة بالإدارة العليا، حيث تراوحت المتوسطات لهذا البعد بين (2.76) و(3.38)، بانحرافات معيارية تتراوح بين (0.865) و(1.087).

في حين قدر المتوسط الحسابي الكلي لهذا البعد بـ (3.133)، وهو يعبر عن درجة متوسطة من الموافقة، وبانحراف معياري قدره (0.763) وهو أقل من الواحد الصحيح، مما يدل أن هناك انسجام عام في آراء أفراد العينة حول عبارات هذا البعد، وبناءً على ذلك فإن أفراد العينة ببلدية الطاهير بجيجل، يقرون بوجود مستوى متوسط للثقة بالإدارة العليا.

ثانياً: عرض وتفسير النتائج المتعلقة بـ"الثقة بالرئيس المباشر"

لمعرفة درجة الثقة بالرئيس المباشر من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، بالإضافة إلى درجة الموافقة والترتيب لجميع العبارات المكونة للبعد. كما في الجدول الموالي:

الجدول رقم (16): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد الثقة بالرئيس المباشر

الرقم	مضمون العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
(06)	أثق في كفاءة رئيسي المباشر.	3.61	1.026	مرتفعة	1
(07)	استطيع التحدث بحرية مع رئيسي حول المشاكل التي تواجهني أثناء العمل.	3.61	1.026	مرتفعة	2
(08)	اشعر بالراحة اتجاهات قرارات رئيسي لكونه يتصرف بطريقة عادلة.	3.25	1.067	متوسطة	5
(09)	يقدم رئيسي العون والدعم للآخرين بعيدا عن دافع الكسب المادي و المعنوي.	3.53	0.982	مرتفعة	4
(10)	رئيسي شخص ودود ويحظى باحترام جميع الموظفين.	3.61	1.009	مرتفعة	3
/	القيم الإحصائية الكلية	3.526	0.876	مرتفعة	/

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات (SPSS-20).

يظهر الجدول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات بعد الثقة بالرئيس المباشر، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا البعد بين (3.25) و(3.61)، بانحرافات معيارية تتراوح بين (0.982) و(1.067).

في حين بلغ المتوسط الحسابي الكلي لهذا البعد (3.526) وهو يعبر عن درجة مرتفعة من الموافقة، وبانحراف معياري قدره (0.876) وهو أقل من الواحد الصحيح، مما يدل أن هناك انسجام عام في آراء أفراد العينة عن عبارات هذا البعد. وعليه، فإن أفراد العينة يقرون بوجود درجة مرتفعة للثقة بالرئيس المباشر.

ثالثاً: عرض وتفسير النتائج المتعلقة ببعد "الثقة بزملاء العمل"

لمعرفة مستوى الثقة بزملاء العمل من وجهة نظر أفراد العينة، تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة والترتيب لجميع العبارات المكونة لهذا البعد. جاءت النتائج كما في الجدول الموالي:

الجدول رقم (17): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد الثقة بزملاء العمل

الرقم	مضمون العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
(11)	استطيع الاعتماد على زملائي في العمل لتنوع مهاراتهم.	3.98	0.676	مرتفعة	3
(12)	يشجع زملائي العمل الجماعي وروح الفريق.	3.68	0.929	مرتفعة	4
(13)	أوكل لزملائي القيام ببعض أعمالني نيابة عني لثقتي فيهم.	4.01	0.812	مرتفعة	1
(14)	يتفق زملائي معي في القرارات دون تفضيل مصلحتهم الشخصية.	3.63	1.088	مرتفعة	5
(15)	يتمتع زملائي بالأخلاق المهنية التي تؤهلهم لأداء أعمالهم بنزاهة.	4.01	0.747	مرتفعة	2
/	القيم الإحصائية الكلية	3.866	0.702	مرتفعة	/

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات (SPSS-20).

يظهر الجدول أعلاه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن عبارات بعد الثقة بزملاء العمل، حيث تراوحت المتوسطات لهذا البعد بين (3.63) و(4.01)، بانحرافات معيارية تتراوح بين (0.676) و(1.088).

وقدر المتوسط الحسابي الكلي للبعد (3.866)، مما يعني وجود درجة مرتفعة من الموافقة، وانحراف معياري قدره (0.702)، مما يدل أن هناك انسجام في آراء أفراد العينة عن عبارات هذا البعد، وبناء على ذلك فإن أفراد العينة ببلدية الطاهير بجيجل، يقرون بوجود مستوى مرتفع للثقة بزملاء العمل.

رابعاً: عرض وتفسير النتائج المتعلقة بالثقة التنظيمية

لمعرفة المستوى الكلي للثقة التنظيمية من وجهة نظر أفراد العينة بالمؤسسة محل الدراسة، تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لأبعاد هذا المتغير مجتمعة.

الجدول رقم (18): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للثقة التنظيمية

الرقم	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
الأول	الثقة بالإدارة العليا	3.133	0.763	متوسطة	3
الثاني	الثقة بالرئيس المباشر	3.526	0.876	مرتفعة	2
الثالث	الثقة بزملاء العمل	3.866	0.702	مرتفعة	1
/	الثقة التنظيمية	3.508	0.602	مرتفعة	/

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات (SPSS-20).

يظهر الجدول (18) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول أبعاد الثقة التنظيمية مجتمعة، حيث تتراوح المتوسطات الحسابية لهذا المحور بين (3.133) و(3.866)، وانحرافات معيارية بين (0.702) و(0.876).

كما يتضح من الجدول التفاوت في مدى توفر أبعاد الثقة التنظيمية على الرغم من التقارب فيما بينها، ويأتي بعد الثقة بزملاء العمل في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.866) وهو الأكبر ما بين متوسطات درجة الموافقة على كل من بعد الثقة بالرئيس المباشر الذي جاءت في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.526)، وبعد الثقة بالإدارة العليا الذي جاء في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.133).

ومن النتائج السابقة يتضح أن درجة موافقة أفراد العينة حول محور الثقة التنظيمية جاءت بدرجة عالية، بمتوسط حسابي (3.508) وانحراف معياري (0.702) وهو اقل من الواحد الصحيح، مما يدل على أن هناك توافق في آراء أفراد العينة حول عبارات هذا المحور. وبناء على ذلك فإن درجة شعور أفراد العينة بالثقة التنظيمية مرتفع، وهذا يعود بالدرجة الأولى إلى بعد الثقة بزملاء العمل.

المطلب الثالث: عرض وتفسير النتائج المتعلقة بالمتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية)

سيتم في هذا المطلب عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول عبارات المتغير التابع، ولمعرفة درجة سلوك المواطنة التنظيمية، تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، إضافة لدرجة الموافقة والترتيب لجميع العبارات. جاءت النتائج كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (19): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات سلوك المواطنة التنظيمية

رقم	مضمون العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
(16)	أقوم بمساعدة زملائي الجدد وأفيدهم بخبراتي في العمل.	4.40	0.494	مرتفعة جدا	2
(17)	استجيب لتوجيهات رئيسي في العمل دون تردد.	3.95	0.723	مرتفعة	7
(18)	احترم حقوق زملائي في العمل.	4.36	0.519	مرتفعة جدا	3
(19)	أستأور وأتعاون مع زملائي لانجاز العمل المطلوب.	4.33	0.572	مرتفعة جدا	5
(20)	أقوم بانجاز الأعمال الإضافية المطلوبة مني دون تدمير وشكوى.	3.63	0.956	مرتفعة	9
(21)	أقبل الانتقادات من الزملاء والمسؤولين بصدر رحب.	3.78	0.940	مرتفعة	8
(22)	لا أمانع في العمل إلى ما بعد ساعات الدوام الرسمي عند الحاجة.	3.38	1.165	متوسطة	10
(23)	أحرص على الالتزام بأوقات الحضور والانصراف من العمل.	4.20	0.754	مرتفعة	6
(24)	أجنب إثارة المشاكل في مكان العمل.	4.50	0.567	مرتفعة جدا	1
(25)	أهتم بقراءة البريد والتعليمات الداخلية ومتابعة ما يجري في عملي.	4.35	0.708	مرتفعة	4
/	القيم الإحصائية الكلية	4.09	0.441	مرتفعة	/

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات (SPSS-20).

يوضح الجدول (19) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن عبارات سلوك المواطنة التنظيمية، ويتضح أن هناك اتجاه عام نحو الموافقة بدرجة مرتفعة عن سلوك المواطنة

التنظيمية، حيث أن المتوسط الحسابي لجميع العبارات يقع ضمن مجال درجة الموافقة المرتفعة والمرتفعة جداً، باستثناء العبارة (22)، في حين الانحراف المعياري لهذه العبارة (1.165).

وفي هذا الإطار جاءت العبارة (24) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.50)، في حين جاءت العبارة (22) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.38).

وقدر المتوسط الحسابي الكلي بـ (4.09) وهو يعبر عن درجة مرتفعة من الموافقة وفق سلم القياس، وانحراف معياري قدره (0.441)، مما يدل عن عدم وجود تشتت في إجابات أفراد العينة عن عبارات هذا المحور. وبناءً عليه، يمكن القول أن هناك مستوى مرتفع لسلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسة محل الدراسة، أي أن المؤسسة تتمتع بالاحترام بين الرئيس ومرؤوسيه، وتعزز سلوكيات الموظفين وتتمتع روح الفريق والتعاون بينهم.

المطلب الرابع: اختبار فرضيات الدراسة

سيتم اختبار الفرضيات عن طريق تطبيق نموذج تحليل الانحدار الخطي، ولكن قبل استخدام هذا التحليلي لا بد من عمل اختبارات جاهزية وصلاحيّة البيانات، للتأكد من سلامتها وصحتها لإجراء مثل هذا التحليل، حيث يتم اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات، للتأكد من إمكانية استخدام الاختبارات المعلمية.

أولاً: اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، تم حساب كل من معامل الالتواء ومعامل التفلطح، والجدول الموالي يوضح نتائج هذا الاختبار.

الجدول رقم (20): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

معامل التفلطح	معامل الالتواء	البعد/ المحور
-0.856	-0.435	الثقة بالإدارة العليا
1.185	-1.077	الثقة بالرئيس المباشر
0.939	-0.856	الثقة بزملاء العمل
-0.439	-0.016	سلوك المواطنة التنظيمية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات (SPSS-20).

يبين الجدول أن قيم معامل الالتواء لأبعاد ومحاور الدراسة محصورة بين (-1.077) و(-0.016)، كما أن قيم معامل التفلطح تتراوح بين (-0.856) و(1.185)، وهي تقع ضمن المجال المقبول للتوزيع الطبيعي. وحسب بعض الدراسات يجب أن يكون معامل الالتواء محصوراً بين [1 و -1]، ومعامل التفلطح بين [3 و -3]، في حين تؤكد دراسات أخرى أن معامل الالتواء يجب أن يكون محصوراً بين [3 و -3]، ومعامل التفلطح بين [7 و -7]، وهو ما يؤكد فرضية خضوع متغيرات الدراسة للتوزيع الطبيعي، مما يسمح بمتابعة تحليل نموذج الدراسة باستخدام أدوات التحليل المناسبة للاختبارات المعلمية.

ثانياً: اختبار الفرضية الرئيسية وفرضياتها الفرعية

يتم اختبار الفرضيات عند مستوى الدلالة (5%) وعند احتمال ثقة (95%)، والتي نقبل عندها وجود أثر للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع من عدمها، حيث تم استخدام تحليل الانحدار الخطي، وتمثلت قاعدة القرار المعتمدة في مدى قبول أو رفض فرضيات الدراسة في:

- قبول الفرضية: إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة لأي اختبار أكبر من قيمة الدلالة الإحصائية المعنوية المعتمدة في الدراسة (0.05).

- رفض الفرضية: إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة لأي اختبار أقل من قيمة الدلالة الإحصائية المعنوية المعتمدة في الدراسة (0.05).

1. اختبار الفرضية الفرعية الأولى

تنص هذه الفرضية على: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للثقة بالإدارة العليا في سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين ببلدية الطاهير - جيجل".

لاختبار الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار الخطي، والجدول الموالي يوضح نتائج هذا الاختبار.

الجدول رقم (21): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

مستوى الدلالة (Sig)	قيمة (F)	الخطأ المعياري	معامل الانحدار (A)	المتغير المستقل
0.125	2.423	0.074	0.116	الثقة بالإدارة العليا
	0.200			معامل الارتباط (R)
	0.040			معامل التحديد (R^2)
	1.556			قيمة (T)
	0.125			مستوى الدلالة (Sig)

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات (SPSS-20).

يبين الجدول أعلاه نتائج تحليل الانحدار الخطي لأثر الثقة بالإدارة العليا في سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة. وقد أشارت نتائج هذا التحليل إلى عدم صلاحية هذا النموذج بقدرته على التنبؤ، وذلك بسبب معنوية (F) التي بلغت 0.125، وهي أكبر من (0.05) المعتمد في الدراسة.

حسب قاعدة القرار المعتمدة في اختبار الفرضيات، تم رفض الفرضية الفرعية الأولى القائلة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للثقة بالإدارة العليا في سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين ببلدية الطاهير - جيجل".

2. اختبار الفرضية الفرعية الثانية

تنص الفرضية الفرعية الثانية على: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للثقة بالرئيس المباشر في سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين ببلدية الطاهير - جيجل".
لاختبار صحة هذه الفرضية من عدمها تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط، والجدول الموالي يوضح نتائج هذا الاختبار.

الجدول رقم (22): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

المتغير المستقل	معامل الانحدار (A)	الخطأ المعياري	قيمة (F)	مستوى الدلالة (Sig)
الثقة بالرئيس المباشر	0.006	0.066	0.008	0.927
معامل الارتباط (R)		0.012		
معامل التحديد (R^2)		0.000		
قيمة (T)		0.092		
مستوى الدلالة (Sig)		0.927		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات (SPSS-20).

يبين الجدول نتائج تحليل الانحدار الخطي لأثر الثقة بالرئيس المباشر في سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة. وقد أشارت نتائج هذا التحليل إلى عدم صلاحية هذا النموذج بقدرته على التنبؤ، وذلك بسبب معنوية (F) التي بلغت 0.927، وهي أكبر من (0.05) المعتمد في الدراسة.
حسب قاعدة القرار المعتمدة في اختبار الفرضيات، تم رفض الفرضية الفرعية الثانية القائلة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للثقة بالرئيس المباشر في سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين ببلدية الطاهير - جيجل".

3. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

تنص الفرضية الفرعية الثالثة على: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للثقة بزملاء العمل في سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين ببلدية الطاهير - جيجل".
لاختبار صحة هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار الخطي، والجدول الموالي يوضح نتائج هذا الاختبار.

الجدول رقم (23): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

المتغير المستقل	معامل الانحدار (A)	الخطأ المعياري	قيمة (F)	مستوى الدلالة (Sig)
الثقة بزملاء العمل	0.279	0.074	14.245	0.000
معامل الارتباط (R)		0.444		
معامل التحديد (R ²)		0.197		
قيمة (T)		3.774		
مستوى الدلالة (Sig)		0.000		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات (SPSS-20).

يبين الجدول نتائج تحليل لانحدار الخطي لأثر الثقة بزملاء العمل في سلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسة. وقد أشارت نتائج هذا التحليل إلى صلاحية هذا النموذج بقدرته على التنبؤ، وذلك بسبب معنوية (F) التي بلغت 0.000، وهي أقل من (0.05) المعتمد في الدراسة.

كما يتضح من الجدول أن معامل التحديد (R²) بلغ 0.197، أي أن ما نسبته 19.7% من التغيرات الحاصلة في سلوك المواطنة التنظيمية تعود للتغيرات الحاصلة في الثقة بزملاء العمل، أما النسبة المتبقية 80.3% فهي ترجع لعوامل أخرى لم تدرج في نموذج الدراسة.

كما أن قيمة معامل الارتباط (R) بين الثقة بزملاء العمل في سلوك المواطنة التنظيمية بلغت 0.444، وهذا يدل على وجود علاقة طردية ضعيفة بين المتغيرين.

كما بلغت قيمة ميل معادلة الانحدار (A) (درجة التأثير) لبعد الثقة بزملاء العمل ما قيمته 0.279، وهذا يعني أن الزيادة في الثقة بزملاء العمل بـ 0.01% يؤدي إلى زيادة مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بـ 27.9%. ويؤكد هذا التأثير قيمة (T) المحسوبة والتي بلغت 3.774 عند مستوى الدلالة 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، مما يدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية للثقة بزملاء العمل في سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة.

حسب قاعدة القرار المعتمدة في اختبار الفرضيات، تم قبول الفرضية الفرعية الثالثة القائلة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للثقة بزملاء العمل في سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين ببلدية الطاهير - جيجل".

4. اختبار الفرضية الرئيسية

تنص الفرضية الرئيسية على: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد الثقة التنظيمية في سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين ببلدية الطاهير - جيجل".

لاختبار الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار الخطي، والجدول الموالي يوضح نتائج هذا الاختبار.

الجدول رقم(24): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

المتغير المستقل	معامل الانحدار (A)	الخطأ المعياري	قيمة (F)	مستوى الدلالة (Sig)
الثقة التنظيمية	0.192	0.093	4.303	0.043
معامل الارتباط (R)	0.263			
معامل التحديد (R ²)	0.069			
قيمة (T)	2.074			
مستوى الدلالة (Sig)	0.043			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات (SPSS-20).

يبين الجدول نتائج تحليل الانحدار الخطي لأثر الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسة محل الدراسة. وقد أشارت نتائج هذا التحليل إلى صلاحية هذا النموذج بقدرته على التنبؤ، وذلك بسبب معنوية (F) التي بلغت 0.043 وهي أقل من (0.05) المعتمد في الدراسة.

كما يتضح من الجدول أن معامل التحديد (R²) بلغ 0.069، أي أن ما نسبته 6.9% من التغيرات الحاصلة في سلوك المواطنة التنظيمية تعود للتغيرات الحاصلة في الثقة التنظيمية، أما 93.1% الباقية فهي ترجع إلى عوامل أخرى لم تدرج في نموذج الدراسة. كما أن معامل الارتباط (R) بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية بلغ 0.263، وهذا يدل على وجود علاقة ضعيفة بين المتغيرين.

كما بلغ ميل معادلة الانحدار (A) (درجة التأثير) للثقة التنظيمية ما قيمته 0.192، وهذا يعني أن الزيادة في الثقة التنظيمية بـ 0.01% يؤدي إلى زيادة مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بـ 19.2%. ويؤكد هذا التأثير قيمة (T) والتي بلغت 2.074 عند مستوى الدلالة 0.043، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، مما يدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لثقة التنظيمية في سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة الميدانية.

حسب قاعدة القرار المعتمدة في اختبار الفرضيات، تم قبول الفرضية الفرعية الرئيسية القائلة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد الثقة التنظيمية في سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين ببلدية الطاهير -جيجل".

ثالثاً: تفسير ومناقشة النتائج

1- هناك مستوى مرتفع للثقة التنظيمية من وجهة نظر الموظفين الإداريين في بلدية الطاهير بجيجل، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (عبد القادر بن برطال، 2018)، ويمكن تفسير ذلك بإجابات الموظفين حول موضوع الثقة التنظيمية، كما أن المؤسسة تتبع دائماً نفس المعايير في التعامل مع الموظفين من حيث الثقة بين الإدارة العليا والرئيس المباشر وزملاء العمل؛

- 2- هناك مستوى مرتفع لسلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر الموظفين الإداريين في بلدية الطاهير بجيجل، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (كمال مخامرة، 2022)، وهذا قد يرجع إلى تمتع المؤسسة بسلوكيات ايجابية تساعد على زيادة الاحترام وتبادل المعلومات والمعارف بين الموظفين، وإعطاء التوجيهات في جميع مراحل العمل، وتحفيز الموظفين على الانسجام مع الأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها؛
- 3- لا يوجد أثر للثقة بالإدارة العليا في سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر الموظفين الإداريين في بلدية الطاهير بجيجل، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (نجيمي عيسى وجهيد بوطالب، 2020)، ويمكن تفسير ذلك بعدم اعتماد المؤسسة محل الدراسة على خلق حلقات التواصل والحوار مع الموظفين بشكل مستمر، وعدم إشراكهم في النقاشات والأخذ بأرائهم ومقترحاتهم من أجل كسب ثقتهم؛
- 4- لا يوجد أثر للثقة بالرئيس المباشر في سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر الموظفين الإداريين في بلدية الطاهير بجيجل، وتتفق هذه النتيجة أيضا مع دراسة (نجيمي عيسى وجهيد بوطالب، 2020)، ويمكن تفسير ذلك بالتغيير المستمر لدى الرؤساء وعدم استقرارهم في مناصب عملهم، مما يؤدي إلى قلة التفاعل بين الموظفين وإظهار سلوكيات سلبية اتجاههم؛
- 5- يوجد أثر للثقة بزملاء العمل في سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر الموظفين الإداريين في بلدية الطاهير بجيجل، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (زياد يوسف المعشر ومجدولين عصري الطرواني، 2012)، ويمكن تفسير ذلك بتشجيع العمل الجماعي والاجتماعات غير الرسمية بين الموظفين وخلق جو من التفاعل والتواصل بينهم، مما يعزز قيم التعاون والتآزر لديهم.

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل إلى الدراسة الميدانية، حيث تم دراسة أثر الثقة التنظيمية في سلوك المواطنة التنظيمية، وذلك على عينة من موظفي بلدية الطاهير بجيجل، وتم التطرق إلى الوسائل المستخدمة في جمع المعلومات وتحليلها وفق متطلبات الدراسة، كما تم عرض وتحليل البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد العينة، بعد ذلك تم عرض نتائج المحور الثاني للإستبانة لمعرفة مستوى الثقة التنظيمية، وكذا عرض النتائج الخاصة بالمحور الثالث أي سلوك المواطنة التنظيمية ومعرفة مستوى هذا السلوك في بلدية الطاهير بجيجل من وجهة نظر موظفيها، وأخيراً اختبار فرضيات الدراسة لمعرفة أثر الثقة التنظيمية بأبعادها على سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة.

الخاتمة

-الخاتمة-

حاولنا في هذه الدراسة تسليط الضوء على أحد أهم المفاهيم الإدارية الحديثة في السلوك التنظيمي، ألا وهي الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية، والتي لها علاقة مباشرة بسلوك المورد البشري، وللإلمام بجميع الجوانب التي تمس هذا الموضوع، تم إسقاط الجانب النظري على أرض الواقع، حيث تم إجراء دراسة ميدانية على عينة من الموظفين الإداريين ببلدية الطاهير -جيجل، وقد تم التوصل إلى مجموعة من النتائج والاقتراحات، كما تم طرح بعض المواضيع كآفاق للدراسات المستقبلية.

أولاً: نتائج الدراسة

يمكن تقسيم النتائج المتوصل إليها إلى مجموعتين، الأولى خاصة بالجانب النظري، والثانية خاصة بالجانب التطبيقي.

1. نتائج الدراسة النظرية

نذكرها فيما يلي:

-أصبح مفهوم الثقة التنظيمية في السنوات الأخيرة من أكثر المفاهيم اهتماماً في مجال الإدارة والسلوك التنظيمي، لكونها أحد الأدوات الإدارية الفعالة التي تهيئ الظروف اللازمة لنجاح المنظمة، من خلال تحسين العلاقات بين العاملين وتبادل الآراء والمعلومات بينهم، وتقديم الاقتراحات والأفكار لحل المشاكل التي تواجه المنظمة؛

- تتحقق الثقة التنظيمية بتوفير أبعادها الثلاثة (الثقة بالإدارة العليا، الثقة بالرئيس المباشر، الثقة بزملاء العمل)، وتم الاعتماد عليها في الدراسة الحالية كونها أكثر انسجاماً مع أهداف الدراسة ومضامينها؛
-إن الثقة بين زملاء العمل تعد مطلب أساسي لخلق مناخ من التفاعل والتبادل والتعاون بينهم، وحتى تسود أجواء من الثقة بين زملاء العمل يجب أن تكون العلاقة بينهم قائمة على الاحترام والتقدير المتبادل بما يسهم في نجاح وتحقيق أهداف المنظمة؛

- يعد سلوك المواطنة التنظيمية من المفاهيم الإدارية التي أنتجها الفكر الإداري المعاصر، إذ أصبح يعول عليه كثيراً في الارتقاء بمستوى أداء المنظمة والعاملين بها، فهذا المفهوم يشمل تلك السلوكيات التطوعية التي يقوم بها العامل اتجاه منظمته، حيث يقوم بمهام إضافية اختيارية تطوعية تتجاوز حدود الدور الرسمي دون توقع الحصول على المكافآت والحوافز، والتي تهدف إلى تحقيق أهداف المنظمة وزيادة كفاءتها وفعاليتها؛

-يتحقق سلوك المواطنة التنظيمية بتوفير أبعاده (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، وعي الضمير)، وتشكل هذه الأبعاد الأساس التي تقوم عليه مكونات سلوك المواطنة التنظيمية؛
-أكدت العديد من الدراسات على الأهمية البالغة لسلوك المواطنة التنظيمية في زيادة فعالية المنظمة والرفع من كفاءة أدائها، وأن المنظمات التي تعتمد على الأدوار الرسمية في أداء مهامها هي منظمات هشة وغير قادرة على الاستمرارية؛

- تلعب الثقة التنظيمية دوراً مهماً في تنمية وتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، مما يحقق الأهداف المرجوة للمنظمة؛

- تعد الثقة التنظيمية مدخلاً أساسياً لمختلف السلوكيات التنظيمية الايجابية ومنها سلوك المواطنة التنظيمية، فإحساس العاملين بالثقة اتجاه الإدارة العليا ومشرفيهم وزملائهم في العمل يدفعهم نحو القيام بسلوكيات وأدوار إضافية تطوعية تتجاوز سلوك الدور الرسمي، مما يؤدي إلى تطوير المنظمة وزيادة فعاليتها وكفاءتها.

2. نتائج الدراسة التطبيقية

1.2 النتائج المتعلقة بمتغيرات الدراسة

- أظهرت نتائج الدراسة أن هناك مستوى متوسط لبعد الثقة بالإدارة العليا، وبلغ المتوسط الحسابي العام للبعد (3.133)، حيث كان هناك اتجاه عام نحو الموافقة بدرجة متوسطة عن جميع عبارات هذا البعد، مما يدل على الاهتمام الكافي من طرف الإدارة بتوفير الظروف الملائمة للعمل، فضلاً عن عدم وضوح السياسات والإجراءات بالشكل الكافي، ومحدودية قنوات الاتصال بين الموظفين والإدارة العليا؛

- أظهرت نتائج الدراسة أن هناك مستوى مرتفع لبعد الثقة بالرئيس المباشر، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا البعد (3.526)، وبالرغم من ذلك عبر المبحوثين عن عدم ارتياحهم اتجاه القرارات المتخذة من طرف الرئيس المباشر لكونها غير عادلة؛

- أظهرت نتائج الدراسة أن هناك مستوى مرتفع لبعد الثقة بزملاء العمل، وبلغ المتوسط الحسابي العام لهذا البعد (3.866)، حيث كان هناك اتجاه عام نحو الموافقة بدرجة مرتفعة عن جميع عبارات هذا البعد؛ مما يدل على وجود جو من الثقة بين الموظفين في مكان العمل؛

- أظهرت نتائج الدراسة أن هناك مستوى مرتفع للثقة التنظيمية بالمؤسسة محل الدراسة الميدانية، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (3.508)؛

- أظهرت نتائج الدراسة أن هناك مستوى مرتفع لسلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا المحور (4.09)، وجاءت إجابات أفراد العينة ضمن مجالات الموافقة المرتفعة والمرتفعة جداً، مع تأكيد الأفراد عن عدم رغبتهم الكبيرة في العمل إلى ما بعد ساعات الدوام الرسمي عند الضرورة.

2.2 النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة

- أكدت نتائج الدراسة على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد الثقة التنظيمية في سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين ببلدية الطاهير - جيجل، وعليه تم قبول الفرضية الرئيسية؛

- أكدت نتائج الدراسة على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للثقة بالإدارة العليا في سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين ببلدية الطاهير - جيجل، وعليه تم رفض الفرضية الفرعية الأولى؛

-أكدت نتائج الدراسة على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للثقة بالرؤساء المباشرين في سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين ببلدية الطاهير-جيجل، وعليه تم رفض الفرضية الفرعية الثانية؛

-أكدت نتائج الدراسة على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للثقة بزملاء العمل في سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين ببلدية الطاهير-جيجل، وعليه تم قبول الفرضية الفرعية الثالثة.

ثانياً: الاقتراحات

على ضوء نتائج الدراسة المتوصل إليها، يمكن تقديم الاقتراحات التالية:

- يجب على الإدارة العليا توفير الظروف المناسبة للعمل، والذي من شأنه بناء علاقة ثقة بينها وبين موظفيها؛

- جعل السياسات والإجراءات الإدارية أكثر وضوحاً وشفافية، ما يؤدي إلى تحقيق الاستقرار الوظيفي وزيادة ثقة الموظفين بالإدارة؛

- يجب على الإدارة العليا أن تهتم أكثر بالتواصل مع الموظفين، مما يفتح سبل الحوار والتعاون وبناء الثقة بينهم؛

- ضرورة قيام الرئيس بمعاملة الموظفين بعدالة، ما يمنحهم ثقة أكبر فيه وفي أنفسهم ويعزز سلوك المواطنة لديهم؛

- وضع الأنظمة والإجراءات اللازمة لمكافأة الجهود التطوعية للموظفين، وتشجيعهم على العمل خارج الدوام الرسمي عند الضرورة، من خلال تقديم حوافز مادية ومعنوية، واعتبار هذا السلوك أحد المعايير الهامة في تقييم الأداء؛

- الاهتمام بالعلاقات الغير رسمية في مكان العمل والتي تساعد على خلق الثقة بين الأعضاء، مما ينعكس على تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية؛

- العمل على تشجيع وتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين، وذلك من خلال توفير جو عمل يسوده الثقة المتبادلة بين جميع الأطراف؛

- الاهتمام بتسيخ مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية، وتوضيح أهميته وأثاره الايجابية التي تعود على الفرد والجماعة والمؤسسة ككل؛

- ضرورة الاستفادة من المستوى المرتفع للثقة التنظيمية وسلوك المواطنة في الرفع من كفاءة وأداء المؤسسة.

ثالثاً: آفاق الدراسة

يمكن اقتراح بعض المواضيع التي يمكن أن تكون محاور لبحوث مستقبلية، أو بداية أفكار جديدة تكمل مختلف زوايا هذه الدراسة، وهي:

-الثقة التنظيمية وعلاقتها بإدارة الجودة الشاملة.

- دور سلوك المواطنة التنظيمية في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية.
- الدور الوسيط للثقة التنظيمية في العلاقة بين الاستغراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية.
- أثر العدالة التنظيمية في تحقيق الثقة التنظيمية في المؤسسة.

قائمة المراجع

أولاً: باللغة العربية

❖ الكتب

1. ابن منظور، لسان العرب، المجلد 10، دار صادر، بيروت، (دون سنة نشر).
2. البياني مهدي محمود، تحليل البيانات الإحصائية باستخدام برنامج الإحصائي (spss)، الطبعة الأولى دار حامد، الأردن، 2005.
3. جودة محفوظ، التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام (spss)، الطبعة الأولى، دار وائل، عمان، 2008.
4. صبري عزام، أساسيات في النظام الإحصائي الشامل (spss)، الطبعة الأولى، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، 2006.
5. الصريفي محمد، السلوك الإداري: العلاقات الإنسانية، الطبعة الأولى، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، مصر، 2008.
6. عبد الفتاح عز، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام (spss)، دار خوارزم، السعودية، 2008.
7. عبيدات ذوقان وآخرون، البحث العلمي (مفهومه وأدواته وأساليبه)، دار الفكر، (دون مكان نشر)، (دون سنة نشر).
8. الغندور محمد جلال، البحث العلمي بين النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، دار الجوهرة للنشر والتوزيع، مصر، 2015.
9. القحطاني عبد السلام شايع، سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بالإبداع الإداري، الطبعة الأولى، دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع، السعودية، 2016.
10. الكساسبة محمد مفضي والفاعوري عبير حمود، قضايا معاصرة في الإدارة: بناء قدرات حاسمة لنجاح الأعمال، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
11. المغربي عبد الحميد عبد الفتاح، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، الطبعة الأولى، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، 2007.

❖ المجالات

12. أبو تايه بندر كريم، أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 20، العدد 02، جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن، 2012.

13. بالفار علي وبقادير عبد الرحمن، تحليل مستوى الثقة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي: دراسة ميدانية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 11، العدد 02، جامعة غرداية، الجزائر، 2022.
14. بحري صابر وخرموش منى، العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالإدارة المحلية، مجلة الجامعة العربية الأمريكية للبحوث، المجلد 03، العدد 02، جامعة سطيف، الجزائر، 2017.
15. برهوم أحمد حمدان، واقع الثقة التنظيمية في المدارس الثانوية بمحافظة رفح، مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات، المجلد 07، العدد 02، فلسطين، 2017.
16. بن برطال عبد القادر، تأثير فرق العمل على تنمية الثقة التنظيمية: دراسة حالة، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 15، العدد 02، جامعة الأغواط، الجزائر، 2018.
17. بن يحي عز الدين، أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة ميدانية، مجلة أبحاث نفسية وتربوية، المجلد 04، العدد 10، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2017.
18. بوخمخ جنات وبن حسين ناجي، دراسة تحليلية لأثر التمكين على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 05، العدد 01، جامعة قسنطينة 02، الجزائر، 2018.
19. بouden نبيلة وزعبيط مريم، الأبعاد المساهمة في بناء الثقة التنظيمية حسب آراء أساتذة قسم علم النفس، المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات، المجلد 04، العدد 04، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2021.
20. خلف ياسر لطيف ، السعادة في العمل ودورها في تعزيز الثقة التنظيمية: بحث استطلاعي، مجلة اقتصاديات الأعمال، العدد 01، جامعة الفلوجة، العراق، 2021.
21. خليل إبراهيم، الدور الوسيط للتمكين النفسي في تعزيز أثر سلوك المواطنة التنظيمية في الالتزام التنظيمي: دراسة اختيارية لعينة من المستشفيات الأهلية، مجلة البحوث للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 25، جامعة واسط، العراق، 2017.
22. ربحي كريمة وسرير الحرتسي حياة، تأثير الثقة التنظيمية على الاغتراب التنظيمي: دراسة تحليلية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 12، العدد 03، جامعة البليدة 2، الجزائر، 2020.
23. الرقاد هناء خالد وأبودية عزيزة، الذكاء العاطفي لدى القادة الأكاديميين في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، المجلد 20، العدد 02، الأردن، 2012.

24. الستار حلا صاحب، دور تبادلية القائد (العضو) في سلوك المواطنة التنظيمية على وفق الثقة التنظيمية: بحث تحليلي، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 20، العدد 78، جامعة بغداد، العراق، 2014.
25. شتاتحة عائشة، المحددات الأساسية لدعم سلوك المواطنة التنظيمية في منظمات الأعمال، مجلة دفتار الاقتصادية، المجلد 10، العدد 01، جامعة الجلفة، الجزائر، 2018.
26. الشريفي زينب هادي معيوف والموسوي محمد ناجي، الدور الوسيط للثقة التنظيمية في العلاقة بين القيادة الأخلاقية وسلوك المواطنة التنظيمية: دراسة استطلاعية، مجلة كلية التربية للبنات للعلوم الإنسانية، العدد 28، جامعة الكوفة، العراق، 2021.
27. صفاء عبد علي عبد الأمير وآخرون، الدور الوسيط للثقة التنظيمية في العلاقة بين العدالة التنظيمية المدركة والإنعزاز الوظيفي: بحث تحليلي، مجلة الإدارة والاقتصاد، المجلد 08، العدد 29، جامعة كربلاء، العراق، 2019.
28. ضبع مريم وبن كحيل محمد، قيم المواطنة التنظيمية لدى الأستاذ الجامعي، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 03، جامعة ورقلة، الجزائر، 2019.
29. الطبولي محمد عبد الحميد وآخرون، الإحساس بالعدالة التنظيمية وعلاقتهم بسلوك المواطنة: لدى أعضاء هيئة التدريس، مجلة النقد والتنوير، العدد 02، جامعة بنغازي، ليبيا، 2015.
30. عابنة صالح أحمد أمين وعابنة إلهام أحمد أمين، الثقة التنظيمية في المدارس الحكومية الأردنية اتجاه المعلمين والطلبة وأولياء الأمور من وجهة نظر مديري المدارس، مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد 18، العدد 04، الجامعة الأردنية، الأردن، 2017.
31. العرفي دلال بنت عبد الرحمان، مستوى الثقة التنظيمية لدى قائدات المدارس الحكومية بمدينة الرياض، مجلة البحث العلمي في التربية، العدد 20، السعودية، 2019.
32. العسمي سماح بنت عبد القادر والحنيطي محمد بن فالح، أثر الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة ميدانية، المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، المجلد 03، العدد 06، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية، 2019.
33. الغانمي إيمان محمد جواد، الصمت التنظيمي وانعكاسه على سلوكيات المواطنة التنظيمية، مجلة جامعة كربلاء العلمية، المجلد 16، العدد 3، جامعة كربلاء، العراق، 2018.
34. الفرجاني فاطمة علي بالقاسم، مدى توافر سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المعهد العالي للمهن الطبية، مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، العدد 09، جامعة بنغازي، ليبيا، 2017.
35. فرحان وعد عبد الرحمان ومطر سيف خليفة، دور سلوك المواطنة التنظيمية لمدرسي التربية الرياضية من وجهة نظر مدرء المدارس الثانوية، مجلة جامعة الانبار للعلوم البدنية والرياضية، المجلد 04، العدد 16، العراق، 2018.

36. الكبيسي صلاح الدين عواد ورغد فرحان الكعبي عذيب، تأثير إستراتيجية التمكين في أداء العاملين بتوسيط الثقة التنظيمية: بحث ميداني، مجلة الاقتصاد والعلوم الإدارية، المجلد 26، العدد 120، جامعة بغداد، العراق، 2020.
37. الكعبي حميد سالم، دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة تحليلية، مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم، العدد 32، العراق، 2013.
38. لعجيلي زينب علي كاظم لعجيلي وجواد سندس موسى، دراسة تحليلية للثقة التنظيمية من منظور مدرسي التربية الرياضية: مديرية الرصافة الثانية، مجلة الرياضة المعاصرة، عدد خاص، جامعة بغداد، العراق، 2021.
39. مخامرة كمال، القيادة الموزعة للمديرين بسلوك المواطنة التنظيمية للمعلمين في المدارس الثانوية الحكومية، مجلة كلية التربية الأساسية، المجلد 28، العدد 114، جامعة الخليل، فلسطين، 2022.
40. مرجاح زهراء غانم، دور المهارات القيادية للثقة التنظيمية: بحث تحليلي، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 22، العدد 87، جامعة بغداد، العراق، 2016.
41. مصطفى كريم وآخرون، أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة حالة، مجلة الإبداع، المجلد 11، العدد 01، جامعة البليدة 2، الجزائر، 2021.
42. المظفر منى كاظم عبد المهدي، الثقة التنظيمية السائدة في المدارس الثانوية الحكومية في محافظة كربلاء في ضوء متغيري الجنس والخبرة للمدرسين من وجهة نظرهم، مجلة الباحث، المجلد 41، العدد 01، العراق، 2022.
43. المعشر زياد يوسف والطراونة عصري مجدولين، أثر موضوعية نظام تقييم الأداء في الثقة التنظيمية: دراسة تطبيقية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 08، العدد 04، الأردن، 2012.
44. مناصرية رشيد وبن ختو فريد، سلوك المواطنة التنظيمية وأهميته في تحسين أداء العاملين: دراسة حالة، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 08، جامعة ورقلة، الجزائر، 2015.
45. موفق سهام وضيف أحمد، مساهمة الثقة التنظيمية في تحقيق الولاء للمؤسسة: دراسة حالة، مجلة البديل الاقتصادي، العدد 06، جامعة الجلفة، الجزائر، 2016.
46. مي فيصل أحمد، الثقة التنظيمية لدى العاملين في كلية التربية، مجلة كلية التربية الأساسية، المجلد 21، العدد 89، جامعة بغداد، العراق، 2015.
47. ناجم نجيب عبد المجيد وكريم خولة صدر الدين، دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة تشخيصية تحليلية، مجلة آداب الفراهيدي، العدد 19، العراق، 2014.
48. نجمي عيسى وبوطالب جهيد، أثر الثقة التنظيمية في سلوك التشارك المعرفي لدى الموظفين: دراسة تطبيقية، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 03، العدد 01، جامعة جيجل، الجزائر، 2020.

49. نسرين جاسم محمد وآخرون، قياس مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لعينة من مديسي كلية الإدارة والاقتصاد، مجلة الدنانير، العدد 11، جامعة بغداد، العراق، 2017.
50. هة وار فتاح كريم وعمر مصطفى محمد، دور الثقة التنظيمية في تعزيز وتدعيم الاستغراق الوظيفي: دراسة استطلاعية، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 08، العدد 16، جامعة سليمانية، العراق، 2016 .
51. يرقى حسين وبن عودة مصطفى، دراسة تحليلية لسلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتها ببعض المتغيرات التنظيمية، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية (دراسات اقتصادية)، المجلد 23، العدد 01، جامعة الجلفة، الجزائر، ص 210.
- ❖ **الأطروحات والرسائل الجامعية**
52. بن يحي عز الدين، أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة ميدانية، أطروحة دكتوراه (غير منشورة) في علم النفس العمل والتنظيم، قسم علم النفس، جامعة قسنطينة 02، الجزائر، 2018.
53. بوزار خليفة، دور الثقة التنظيمية في تعزيز المواطنة التنظيمية: دراسة ميدانية، أطروحة دكتوراه (غير منشورة) في إدارة الأعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة المدية، الجزائر، 2020.
54. جقيدل سمية، إدراك العدالة التنظيمية وعلاقتها بالثقة التنظيمية لدى أساتذة جامعة عمار ثلجي، أطروحة دكتوراه (غير منشورة) في علم النفس تنظيم وعمل، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الأغواط، الجزائر، 2019.
55. حداد إبراهيم، علاقة القيم التنظيمية والثقة التنظيمية بسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى موظفي شركة اتصالات الجزائر: دراسة تطبيقية، أطروحة دكتوراه (غير منشورة) في علم النفس العمل والتنظيم، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة البليدة 2، الجزائر، 2022.
56. الذهبي حياة، العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العامل بالمؤسسة الجزائرية: دراسة ميدانية، رسالة ماجستير (غير منشورة) في علم الاجتماع التنظيم والعمل، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة أدرار، الجزائر، 2014.
57. شلابي وليد، دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية مسيلة، رسالة ماجستير (غير منشورة) في علم النفس العمل والتنظيم، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة بسكرة، الجزائر، 2016.

58. عالية إبراهيم ومحمد طحطوح، تأثير أنماط القيادة الإدارية على سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة تطبيقية، رسالة ماجستير (غير منشورة) في الإدارة العامة، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية، 2016.

59. العمري محمد، أثر أبعاد العدالة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية: من وجهة نظر العاملين في الدوائر الحكومية، رسالة ماجستير (غير منشورة) في الإدارة العامة، قسم الإدارة العامة، جامعة مؤتة، السعودية، 2011.

60. كبير عمر، أثر التمكين على أداء العاملين من خلال سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة حالة، أطروحة دكتوراه (غير منشورة) في إدارة الأعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الوادي، الجزائر، 2021.

ثانياً: المراجع الأجنبية

المجلات

61. Abimbola Akanni et al, Organisational climate and organisational citizenship Behaviour of Employees in Selected Private Companies, **Australasion Journal of Organisational Psychology**, Vol.10, NoV.05, Nigeria, 2017.
62. Ahmedi Gahar pourand ahmadizadAmar, The Relationship Between Internal Organizational Trust and Job Engagement in Higher Education, **International Letters of Social and Humanistic Sciences** vol.64, Iran, 2015.
63. Al Ruajfeh Fatima Attalah Abed Allah, Impact of Organizational Trust on the Organization Citizenship Behavior Among Employees at Joudan Phospha Mines Company, **journal for Education and Science publications**, No.23, Jordan, 2019
64. Diaz Rhey Mark and piodor Sylvai, Organizational Citizenship Behavair, Advrsity Quotient Management Competence of School Heads, **American Journal of Multidisciplinary Research and Innovation**, Vo.11, No.5, 2022.
65. Erdal Nugul and Altindag Erkut, Research on The Effects of job Satisfaction on Organizational Trust and Organizational Citizenship in Heath Workers: Case Study of University Hospitals, **Journal of Management, Marketing and Logaistics**, Vol.07, No.03, Turkey, 2020.
66. Gulsum Bastug et al, Investigation of Relationship Between Organizational Trust and Organizational Commitment, **Journal of Educational Research**, Vol.04, No.06, turkey, 2016.
67. Hsiuju Yen et al, Do Organizational Citizenship Behaviors Lead to Information System Success?: Testing the Mediation Effects of Integration Climate and Project Management, **Journal of Information & Management**, Vol.45, No.06, 2008.

68. Lerwick Roy et al, Trust and Distrust: New Relationships and Realities, **The Academy of Management Review**, Vol.23, No.03, 1998.
69. Naderibein Nahid and HoveidaReza, The Relationship Between Organizational Citizenship Behaviour (OCB) and Human Resources Empowerment (HRE) case Study: University of Isfahan, **International Journal of Human Resource Studies**, Vol.03, No.02, 2013.
70. Nadir Ali, Effect of organizational justice on Organizational Citizenship Behaviour: A Study of Health Sector, **Review of Public Administration and Management**, Vol.04, No.03, Pakistan, 2016.
71. OktugZeynep, the Effects of Organizational Trust on Employee Decision Making Styles, **British Journal of Arts and Social Sciences**, Vol.09, No.01, Turkey, 2012.
72. Parastoo Gashtasebi Fard and fariba karimi, The Relationship Between Organizational Trust and Organizational Silence With Job Satisfaction and Organizational Commitment of the Employees of University, **International Education Studies**, Vol.08, No.11, Iran, 2015.
73. Rawlins.B, Measuring the Relationship Between Organizational Transparency and Employee Trust, **Public Relations Journal**, Vol.02, No.02, 2008.
74. Yuping Dai et al, How Organizational Trust Impact Organizational Citizenship Behaviour: Organizational Identification and Employee Loyalty as Mediators, **Journal Frontiers in Psychology**, china, 2022 .

الملاحق

الملحق رقم (01): الاستبانة



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل - قطب تاسوست -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



استبانة بحث

أخي الكريم / أختي الكريمة

تحية طيبة أما بعد،

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستبانة التي تم تطويرها لجمع البيانات اللازمة للدراسة التي نقوم بها والمعنونة بعنوان "أثر الثقة التنظيمية في سلوك المواطنة التنظيمية -دراسة حالة الموظفين الإداريين ببلدية الطاهير-جيجل، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية.

ولتحقيق أهداف الدراسة نرجو منكم التكرم بالمساعدة في الحصول على البيانات المطلوبة عن طريق الإجابة على فقرات الاستبانة بوضع (X) أمام الإجابة التي تعبر عن رأيك، علماً أن كافة المعلومات التي سيتم الحصول عليها ستحاط بالسرية التامة ولن تستخدم إلا الأغراض البحث العلمي فقط.

وفي الأخير تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام.

إشراف الأستاذة:

د/ حسيبة جبلي

إعداد الطالبتين:

* إيمان شربال

* أمينة هزيلي

السنة الجامعية: 2023/2022

أولاً: البيانات الشخصية والوظيفية

1- الجنس

- ذكر - أنثى

2- السن

- أقل من 30 سنة - من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة
- من 40 إلى أقل من 50 سنة - 50 سنة فأكثر

3- المستوى العلمي

- تقني سامي - أقل من جامعي - جامعي

4- سنوات العمل

- أقل من 5 سنوات - من 5 إلى أقل من 10 سنوات
- من 10 إلى أقل من 15 سنة - 15 سنة فأكثر

5- الصنف الوظيفي

- متصرف إقليمي - عون الإدارة الإقليمية
- ملحق الإدارة الإقليمية - كاتب الإدارة الإقليمية

ثانياً: الثقة التنظيمية

رقم	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1- الثقة بالإدارة العليا						
01	تهتم الإدارة العليا بتوفير الظروف الملائمة لأداء العمل.					
02	أفكر بالاستمرار في عملي الحالي لتقتي بالإدارة.					
03	تطبق الإدارة العليا سياسات وإجراءات إدارية سليمة وواضحة.					
04	تعامل الإدارة العليا كافة الموظفين في مختلف المستويات الإدارية بعدالة.					
05	تسعى الإدارة العليا لتوسيع شبكة الاتصالات بينها وبين الموظفين سعياً للفهم المشترك.					
2- الثقة بالرئيس المباشر						
06	أثق في كفاءة رئيسي المباشر.					
07	استطيع التحدث بحرية مع رئيسي حول المشاكل التي تواجهني أثناء العمل.					
08	اشعر بالراحة اتجاه قرارات رئيسي لكونه يتصرف بطريقة عادلة.					
09	يقدم رئيسي العون والدعم للآخرين بعيداً عن دافع الكسب المادي والمعنوي.					
10	رئيسي شخص ودود ويحظى باحترام جميع الموظفين.					
3- الثقة بزملاء العمل						
11	استطيع الاعتماد على زملائي في العمل لتنوع مهاراتهم ومعرفهم.					
12	يشجع زملائي العمل الجماعي وروح الفريق.					
13	أوكل لزملائي القيام ببعض أعمال نيابة عني لتقتي فيهم.					
14	يتفق زملائي معي في القرارات دون تفضيل مصلحتهم الشخصية.					
15	يتمتع زملائي بالأخلاق المهنية التي تؤهلهم لأداء أعمالهم بنزاهة.					

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة	الرقم
					أقوم بمساعدة زملائي الجدد و أفيدهم بخبراتي في العمل.	16
					استجيب لتوجيهات رئيسي في العمل دون تردد.	17
					احترم حقوق زملائي في العمل.	18
					أتشاور وأتعاون مع زملائي لانجاز العمل المطلوب.	19
					أقوم بإنجاز الأعمال الإضافية المطلوبة مني دون تدمير أو شكوى.	20
					أقبل الانتقادات من الزملاء والمسؤولين بصدر رحب.	21
					لا أمانع في العمل إلى ما بعد ساعات الدوام الرسمي عند الحاجة.	22
					أحرص على الالتزام بأوقات الحضور والانصراف من العمل.	23
					أتجنب إثارة المشاكل في مكان العمل.	24
					أهتم بقراءة البريد والتعليمات الداخلية ومتابعة ما يجري في عملي.	25

الملحق رقم (02): قائمة الأساتذة المحكمين

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الكلية	الجامعة
عيسى نجيمي	أستاذ محاضر (أ)	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	جامعة جيجل
شفيق شاطر	أستاذ محاضر (أ)	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	جامعة جيجل
وداد عزيزي	أستاذة مساعدة (أ)	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	جامعة جيجل

الملحق رقم (03): نتائج اختبار الصدق البنائي لأداة الدراسة

1. الصدق البنائي لعبارة البعد الأول (الثقة بالإدارة العليا)

Corrélations

	α1	α2	α3	α4	α5	الثقة بالإدارة
Corrélacion de Pearson	1	,506**	,467**	,501**	,690**	,846**
Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000
N	60	60	60	60	60	60
Corrélacion de Pearson	,506**	1	,402**	,259*	,458**	,689**
Sig. (bilatérale)	,000		,001	,045	,000	,000
N	60	60	60	60	60	60
Corrélacion de Pearson	,467**	,402**	1	,412**	,369**	,676**
Sig. (bilatérale)	,000	,001		,001	,004	,000
N	60	60	60	60	60	60
Corrélacion de Pearson	,501**	,259*	,412**	1	,583**	,732**
Sig. (bilatérale)	,000	,045	,001		,000	,000
N	60	60	60	60	60	60
Corrélacion de Pearson	,690**	,458**	,369**	,583**	1	,835**
Sig. (bilatérale)	,000	,000	,004	,000		,000
N	60	60	60	60	60	60

** . La corrélacion est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélacion est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

2. الصدق البنائي لعبارة البعد الثاني (الثقة بالرئيس المباشر)

Corrélations

	α6	α7	α8	α9	α10	الثقة بالرئيس
Corrélacion de Pearson	1	,775**	,630**	,643**	,575**	,846**
Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000
N	60	60	60	60	60	60
Corrélacion de Pearson	,775**	1	,646**	,778**	,591**	,883**
Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000	,000
N	60	60	60	60	60	60
Corrélacion de Pearson	,630**	,646**	1	,743**	,546**	,835**
Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000
N	60	60	60	60	60	60
Corrélacion de Pearson	,643**	,778**	,743**	1	,773**	,916**
Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000
N	60	60	60	60	60	60
Corrélacion de Pearson	,575**	,591**	,546**	,773**	1	,810**
Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000
N	60	60	60	60	60	60

** . La corrélacion est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

3. الصدق البنائي لعبارات البعد الثالث (الثقة بزملاء العمل)

Corrélations						
	α11	α12	α13	α14	α15	الثقة بالزملاء
Corrélation de Pearson	1	,531**	,679**	,567**	,570**	,788**
Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000
N	60	60	60	60	60	60
Corrélation de Pearson	,531**	1	,411**	,620**	,617**	,786**
Sig. (bilatérale)	,000		,001	,000	,000	,000
N	60	60	60	60	60	60
Corrélation de Pearson	,679**	,411**	1	,658**	,585**	,800**
Sig. (bilatérale)	,000	,001		,000	,000	,000
N	60	60	60	60	60	60
Corrélation de Pearson	,567**	,620**	,658**	1	,716**	,888**
Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000
N	60	60	60	60	60	60
Corrélation de Pearson	,570**	,617**	,585**	,716**	1	,844**
Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000
N	60	60	60	60	60	60

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

4. الصدق البنائي لأبعاد المحور الأول (الثقة التنظيمية)

Corrélations				
	الثقة بالإدارة	الثقة بالنسب	الثقة بالزملاء	الثقة التنظيمية
Corrélation de Pearson	1	,607**	,280*	,825**
Sig. (bilatérale)		,000	,030	,000
N	60	60	60	60
Corrélation de Pearson	,607**	1	,254	,840**
Sig. (bilatérale)	,000		,051	,000
N	60	60	60	60
Corrélation de Pearson	,280*	,254	1	,630**
Sig. (bilatérale)	,030	,051		,000
N	60	60	60	60

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

5. الصدق البنائي لعبارات المحور الثاني (سلوك المواطنة التنظيمية)

Corrélations					
	q22	q23	q24	q25	سلوك المواطنة
Corrélacion de Pearson	,171	,191	,544**	,368**	,633**
Sig. (bilatérale)	,192	,144	,000	,004	,000
N	60	60	60	60	60
Corrélacion de Pearson	-,258*	-,012	,021	,068	,142
Sig. (bilatérale)	,046	,925	,876	,607	,280
N	60	60	60	60	60
Corrélacion de Pearson	,184	,545**	,517**	,336**	,652**
Sig. (bilatérale)	,160	,000	,000	,009	,000
N	60	60	60	60	60
Corrélacion de Pearson	,135	,196	,522**	,543**	,644**
Sig. (bilatérale)	,302	,133	,000	,000	,000
N	60	60	60	60	60
Corrélacion de Pearson	,326*	,268*	,625**	,318*	,706**
Sig. (bilatérale)	,011	,039	,000	,013	,000
N	60	60	60	60	60
Corrélacion de Pearson	,263*	,349**	,460**	,294*	,681**
Sig. (bilatérale)	,043	,006	,000	,023	,000
N	60	60	60	60	60
Corrélacion de Pearson	1	,354**	,320*	,122	,528**
Sig. (bilatérale)		,005	,013	,353	,000
N	60	60	60	60	60
Corrélacion de Pearson	,354**	1	,396**	,406**	,622**
Sig. (bilatérale)	,005		,002	,001	,000
N	60	60	60	60	60
Corrélacion de Pearson	,320*	,396**	1	,527**	,792**
Sig. (bilatérale)	,013	,002		,000	,000
N	60	60	60	60	60
Corrélacion de Pearson	,122	,406**	,527**	1	,623**
Sig. (bilatérale)	,353	,001	,000		,000
N	60	60	60	60	60
Corrélacion de Pearson	,528**	,622**	,792**	,623**	1
Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
N	60	60	60	60	60

** . La corrélacion est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélacion est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الملحق رقم (04): نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة

1. معامل ثبات البعد الأول (الثقة بالإدارة العليا)

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,815	5

2. معامل ثبات البعد الثاني (الثقة بالرئيس المباشر)

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,910	5

3. معامل ثبات البعد الثالث (الثقة بزملاء العمل)

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,872	5

4. معامل ثبات المتغير المستقل (الثقة التنظيمية)

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,888	15

5. معامل ثبات المتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية)

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,774	10

6. معامل ثبات الاستبيان ككل

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,872	25

الملحق رقم (05): نتائج التحليل الوصفي لعبارات وأبعاد ومحاور الدراسة

1. التحليل الوصفي لعبارات البعد الأول (الثقة بالإدارة العليا)

Statistiques descriptive			
	N	Moyenne المتوسط	الانحراف Ecart type
q1	60	3,1500	1,07080
q2	60	3,3000	,97945
q3	60	3,3833	,86537
q4	60	2,7667	1,01458
q5	60	3,0667	1,08716
الثقة بالإدارة	60	3,1333	,76328
N valide (listwise)	60		

2. التحليل الوصفي لعبارات البعد الثاني (الثقة بالرئيس المباشر)

Statistiques descriptive			
	N	Moyenne	Ecart type
q6	60	3,6167	1,02662
q7	60	3,6167	1,02662
q8	60	3,2500	1,06763
q9	60	3,5333	,98233
q10	60	3,6167	1,00998
الثقة بالرئيس	60	3,5267	,87679
N valide (listwise)	60		

3. التحليل الوصفي لعبارات البعد الثالث (الثقة بزملاء العمل)

Statistiques descriptive			
	N	Moyenne	Ecart type
q11	60	3,9833	,67627
q12	60	3,6833	,92958
q13	60	4,0167	,81286
q14	60	3,6333	1,08872
q15	60	4,0167	,74769
الثقة بالزملاء	60	3,8667	,70222
N valide (listwise)	60		

4. التحليل الوصفي للمتغير المستقل (الثقة التنظيمية)

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
الثقة بالإدارة	60	3,1333	,76328
الثقة بالرئيس	60	3,5267	,87679
الثقة بالزملاء	60	3,8667	,70222
الثقة التنظيمية	60	3,5089	,60281
N valide (listwise)	60		

5. التحليل الوصفي للمتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية)

Statistiques descriptive

	N	Moyenne	Ecart type
q16	60	4,4000	,49403
q17	60	3,9500	,72311
q18	60	4,3667	,51967
q19	60	4,3333	,57244
q20	60	3,6333	,95610
q21	60	3,7833	,94046
q22	60	3,3833	1,16578
q23	60	4,2000	,75465
q24	60	4,5000	,56748
q25	60	4,3500	,70890
سلوك المواطنة	60	4,0900	,44138
N valide (listwise)	60		

الملحق رقم (06): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

Statistiques descriptives

	N	معامل الالتواء		معامل التفلطح	
		Asymétrie		Kurtosis	
	Statistique	Statistique	Erreur std	Statistique	Erreur std
الثقة بالإدارة	60	-,435	,309	-,856	,608
الثقة بالرئيس	60	-1,077	,309	1,185	,608
الثقة بالزملاء	60	-,856	,309	,939	,608
سلوك المواطنة	60	,016	,309	-,439	,608
N valide (listwise)	60				

الملحق رقم (07): نتائج اختبار فرضيات الدراسة

1. اختبار الفرضية الأولى

Récapitulatif des modèles

Modèle	معامل ارتباط R	معامل التحديد R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,200 ^a	,040	,024	,43615

a. Valeurs prédites : (constantes), الثقة بالإدارة

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F قيمة D	F معنوية Sig.
رگرسیون	,461	1	,461	2,423	,125 ^b
رئیدو	11,033	58	,190		
Total	11,494	59			

a. Variable dépendante : سلوك المواطنة

b. Valeurs prédites : (constantes), الثقة بالإدارة

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t قيمة T	t معنوية Sig.
Modèle	معامل الانحدار A	Erreur standard الخطأ المعياري	Bêta	t قيمة T	t معنوية Sig.
(Constante)	3,727	,240		15,543	,000
الثقة بالإدارة	,116	,074	,200	1,556	,125

a. Variable dépendante : سلوك المواطنة

2. اختبار الفرضية الثانية

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,012 ^a	,000	-,017	,44513

a. Valeurs prédites : (constantes), الثقة بالرئيس

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
Régression	,002	1	,002	,008	,927 ^b
Résidu	11,492	58	,198		
Total	11,494	59			

a. Variable dépendante : سلوك المواطنة

b. Valeurs prédites : (constantes), الثقة بالرئيس

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
Modèle	A	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
(Constante)	4,069	,240		16,947	,000
الثقة بالرئيس	,006	,066	,012	,092	,927

a. Variable dépendante : سلوك المواطنة

3. اختبار الفرضية الثالثة

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,444 ^a	,197	,183	,39887

a. Valeurs prédites : (constantes), الثقة بالزملاء

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
Régression	2,266	1	2,266	14,245	,000 ^b
Résidu	9,228	58	,159		
Total	11,494	59			

a. Variable dépendante : سلوك المواطنة

b. Valeurs prédites : (constantes), الثقة بالزملاء

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
Modèle	A	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
(Constante)	3,011	,291		10,363	,000
الثقة بالزملاء	,279	,074	,444	3,774	,000

a. Variable dépendante : سلوك المواطنة

4. اختبار الفرضية الرئيسية

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,263 ^a	,069	,053	,42952

a. Valeurs prédites : (constantes), الثقة التنظيمية

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
Régression	,794	1	,794	4,303	,043 ^b
Résidu	10,700	58	,184		
Total	11,494	59			

a. Variable dépendante : سلوك المواطنة

b. Valeurs prédites : (constantes), الثقة التنظيمية

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
Modèle	A	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
(Constante)	3,415	,330		10,342	,000
Abc	,192	,093	,263	2,074	,043

a. Variable dépendante : سلوك المواطنة