

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

العنوان:

أثر الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية

**دراسة حالة الأساتذة الدائمين بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
- جامعة جيجل -**

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

تحت إشراف:

د. عمارة شريف

من إعداد الطالبتين:

➤ بوخنة سامية

➤ غيموز شيماء

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة جيجل	محمد عبد اللوش
عضوا مناقشا	جامعة جيجل	نبيل سوفي
مشرفا ومقررا	جامعة جيجل	شريف عمارة

السنة الجامعية 2020/2019

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

العنوان:

أثر الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية

دراسة حالة الأساتذة الدائمين بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
- جامعة جيجل -

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

تحت إشراف:

د. عمارة شريف

من إعداد الطالبتين:

➤ بوخنة سامية

➤ غيموز شيماء

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة جيجل	محمد عبد اللوش
عضوا مناقشا	جامعة جيجل	نبيل سوفي
مشرفا ومقررا	جامعة جيجل	شريف عمارة

السنة الجامعية 2020/2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الشكر

الحمد لله ابتداءً وانتهاءً

قال الله تعالى

﴿فَتَبَسَّمْ ضَاحِكًا مِّن قَوْلِهَا وَقَالَ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ
الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ
وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ﴾

سورة النمل الآية 19

نتقدم بواسع الشكر وعظيم الإمتنان للأستاذ الفاضل

الدكتور: عمارة شريف

نظير إشرافه على هذه الدراسة الأكاديمية

كما لا يفوتنا أن نتوجه لأساتذتنا الكرام بأسمى عبارات الود

والعرفان على كل ما قدموه لنا خلال مسارنا الدراسي وإلى

الذين مدو لنا يد المساعدة من قريب أو بعيد

شاكرين لهم جهودهم.

الإهداء

** بسم الله الرحمن الرحيم **

﴿ وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا ﴾

الإسراء الآية 23

إلى من حقت لهما الطاعة بعد الله ورسوله

إلى من مهذا لي طريق العلم

ويسرا لي سبيل النجاح

" والدي العزيز " و " أمي الحنون "

حفظهما الله وأطال في عمرهما

وإلى إخوتي وأختي وزوجها والكتكوت الصغير عبد

الرحمان كل باسمه

وإلى كل الأحباب الذين وسعتهم ذاكرتي ولم تسعهم

مذكرتي أهدي لهم هذا العمل

الإهداء

أهدي عملي هذا إلى أغلى إنسانين على قلبي والداي
حفظهما الله وإلى إخوتي وأخواتي و إلى كل من يخاف
الله في علمه وعمله

شيماء

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر الثقة التنظيمية (تتكون من: الثقة بالإدارة العليا، الثقة بالرؤساء المباشرين، الثقة بزملاء العمل) على سلوك المواطنة التنظيمية للأساتذة الدائمين بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير_جامعة جيجل_. تم اختبار فرضيات الدراسة على عينة الدراسة المكونة من 79 أستاذا باستخدام الانحدار المتعدد استنادا إلى الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وجدت الدراسة أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية. ويؤثر بعد الثقة بالإدارة العليا على المتغير التابع سلوك المواطنة التنظيمية ، في حين أن البعدين الآخرين ليس لهما تأثير ذو دلالة إحصائية على سلوك المواطنة التنظيمية. وقدمت أيضا اقتراحات وأفاق علمية للدراسة.

الكلمات المفتاحية: الثقة التنظيمية؛ الثقة بالإدارة العليا؛ الثقة بالرؤساء المباشرين؛ الثقة بزملاء العمل؛ سلوك المواطنة التنظيمية.

Abstract

This study aimed at identifying the effect of organizational Trust (consisting of : Trust in top management, trust in immediate supervisor, trust in co-workers) on Organizational citizenship behavior of the permanent teachers working at the faculty of Economics, commerce and Management Sciences, university of Jijel. The study hypotheses were tested on the study sample of 79 teachers using multiple regression based on the statistical package for social sciences (SPSS).The study found that there is a statistically significant effect of organizational Trust dimensions on Organizational citizenship behavior. The dimension of trust in top management has an effect on the dependent variable organizational citizenship behavior, while the other dimensions have no statistically significant effect on organizational citizenship behavior. Practical suggestions and prospects for the study were also presented.

Keywords: organizational trust; trust in top management; trust in immediate supervisor; trust in co-workers; organizational citizenship behavior



قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
	الشكر
	الملخص
.I	قائمة المحتويات
.III	قائمة الأشكال
.IV	قائمة الجداول
.V	قائمة الملاحق
أ - ج	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة	
7	تمهيد
8	المبحث الأول: الإطار النظري للدراسة
8	المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول الثقة التنظيمية
12	المطلب الثاني: مفاهيم أساسية حول سلوك المواطنة التنظيمية
19	المطلب الثالث: العلاقة النظرية بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية
20	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة
20	المطلب الأول: الدراسات المتعلقة بالثقة التنظيمية
21	المطلب الثاني: الدراسات المتعلقة بسلوك المواطنة التنظيمية
24	المطلب الثالث: الدراسات التي تناولت الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية
27	خلاصة
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
29	تمهيد
30	المبحث الأول: إجراءات وأدوات الدراسة
30	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة وتصميم أدواتها
33	المطلب الثاني: اختبار أداة الدراسة
38	المطلب الثالث: أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة

40	المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة
40	المطلب الأول: عرض وتحليل خصائص عينة الدراسة
43	المطلب الثاني: عرض وتحليل إجابات أفراد الدراسة حول محاور الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية
50	المطلب الثالث: إختبار فرضيات الدراسة
55	خلاصة
57	الخاتمة
60	قائمة المراجع
68	الملاحق

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
ج	نموذج الدراسة	01

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
32	المقياس السداسي المعتمد لقياس فقرات الإستبانة	01
32	فئات المقياس السداسي المعتمد لقياس فقرات الإستبانة	02
33	الصدق الظاهري للإستبانة	03
34	الصدق الداخلي لفقرات البعد الأول (الثقة بالإدارة العليا)	04
35	الصدق الداخلي لفقرات البعد الثاني (الثقة بالرؤساء المباشرين)	05
36	الصدق الداخلي لفقرات البعد الثالث (الثقة بزملاء العمل)	06
36	الصدق الداخلي لأبعاد الثقة التنظيمية	07
37	الصدق الداخلي لفقرات المحور الثاني (سلوك المواطنة التنظيمية)	08
38	معامل ألفا كرونباخ لثبات الإستبانة	09
40	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	10
41	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	11
42	توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي	12
42	توزيع أفراد العينة حسب متغير الرتبة	13
43	توزيع أفراد العينة حسب متغير عدد سنوات الخبرة	14
44	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الثقة بالإدارة العليا	15
46	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الثقة بالرؤساء المباشرين	16
47	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الثقة بزملاء العمل	17
48	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الإجمالي لمحور الثقة التنظيمية	18
49	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول محور سلوك المواطنة التنظيمية	19
51	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية	20
52	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى	21
53	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية	22
54	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة	23

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
59		الإستبانة 01



مقدمة

لقد أضحت دراسة السلوك الإنساني داخل التنظيم في القرن الواحد والعشرين و في ظل التغيرات المتسارعة التي تشهدها منظمات اليوم، مجالاً خاصاً للدراسات والأبحاث، لما لذلك السلوك من تأثير على أعمال الإدارة المختلفة، وذلك يتطلب الإهتمام بالموارد البشري بما يملكه من معرفة وخبرة ومهارة لأداء عمله وتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية.

ولعل من بين المتغيرات التنظيمية التي تساهم في توثيق العلاقة بين الفرد والمنظمة، وتشجع الأفراد على بذل طاقاتهم في سبيل تحقيق أهداف المنظمة، ألا وهو متغير الثقة التنظيمية. هذه الأخيرة في غاية الأهمية للمديرين؛ حيث أن علاقات العمل داخل المنظمات تتسم بالاعتمادية بين العاملين من جهة، وبين الإدارات المختلفة من جهة أخرى، سواء من أجل تحقيق الأهداف الشخصية أو التنظيمية، فهي تحفز الأفراد لقبول المسؤوليات وتحقيق التعاون بينهم لتحقيق الأهداف المشتركة.

ومن بين السلوكيات ذات الرابط الكبير ببذل الفرد لطاقته دون انتظار مقابل من التنظيم الرسمي، ألا وهو سلوك المواطنة التنظيمية؛ ويعتبر من المفاهيم الإدارية الحديثة في علم السلوك التنظيمي؛ حيث يساهم فيه الفرد إضافة إلى أدواره الرئيسية بتقديم أدوار إضافية لا تدخل ضمن الإطار الرسمي للعوائد. فاهتمام المنظمة بمثل هذا السلوك ومحاولة فهمه وتوجيهه قد يساهم في تحقيق نتائج إيجابية سواء على المستوى الفردي أو التنظيمي.

ونظراً للآثار الإيجابية لسلوك المواطنة التنظيمية وفقاً لما أسفرت عنه نتائج العديد من الدراسات والمتمثلة أساساً في تحقيق أهداف المنظمة كون الموظفين الذين يمتلكون هذا السلوك يتفانون من أجل تحقيقها، وانطلاقاً من أهمية الثقة التنظيمية في تحديد نوع العلاقات بين أفراد التنظيم والمساهمة في تدعيم سلوكيات أخرى في المنظمة من جهة، ومن الدراسات السابقة في هذا المجال من جهة أخرى، كما أن إسقاط هذين المتغيرين على حالة الجامعة وبالأخص الأساتذة الجامعيين، له أهمية بالغة لكون الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية يساهمان بالخصوص في رغبة الأفراد في نشر المعرفة والتي الجامعة هي من أهم منتجها .

مما سبق، يمكن طرح التساؤل الرئيسي الموالي:

ما أثر أبعاد الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الأساتذة الدائمين بكلية العلوم

الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير-جامعة جيجل-؟

أسئلة الدراسة:

وبناء على الإشكالية المطروحة يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

1- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لبعء الثقة بالإدارة العليا على سلوك المواطنة التنظيمية؟

2- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لبعء الثقة بالرؤساء المباشرين على سلوك المواطنة التنظيمية؟

3- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لبعء الثقة بزملاء العمل على سلوك المواطنة التنظيمية؟

فرضيات الدراسة:

للإجابة على التساؤل الرئيسي والأسئلة الفرعية تم صياغة مجموعة من الفرضيات كما يلي:

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لأبعاد الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الأساتذة الدائمين بكلية العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير-جامعة جيجل-.

وتتدرج ضمن هذه الفرضية مجموعة من الفرضيات الفرعية كما يلي:

- **الفرضية الفرعية الأولى:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ للثقة بالإدارة العليا على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الأساتذة الدائمين بكلية العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير-جامعة جيجل-.

- **الفرضية الفرعية الثانية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ للثقة بالرؤساء المباشرين على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الأساتذة الدائمين بكلية العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير-جامعة جيجل-.

- **الفرضية الفرعية الثالثة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ للثقة بزملاء العمل على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الأساتذة الدائمين بكلية العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير-جامعة جيجل-.

أهداف الدراسة:

- نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق هدفين وهما كالتالي:
- معرفة أهم الجوانب النظرية للثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية.
- إسقاط الجانب النظري على التطبيقي من خلال الإجابة على إشكالية الدراسة عن طريق الدراسة الميدانية.

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية دراستنا من أهمية متغيراتها وهي الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية والتي نوجزها فيما يلي:

- الثقة التنظيمية تعد من المواضيع المهمة التي يجب التركيز عليها داخل المنظمة بوصفها عنصرا أساسيا في تكوين وتنمية العلاقات بين الأفراد مع بعضهم البعض ومع إدارة المنظمة من جهة أخرى.
- الدور الذي يلعبه سلوك المواطنة التنظيمية داخل المنظمة الذي من شأنه أن يقدم التوليفة المناسبة للعمل.

أسباب اختيار الموضوع:

- انعدام هذا الموضوع في المذكرات التي تم مناقشتها في تخصص إدارة الموارد البشرية مع ارتباطه الوثيق به.
- الاهتمام الشخصي بالمواضيع السيكوتنظيمية.
- الحاجة المسبقة للبحث والاستقصاء في موضوع الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية وذلك من خلال تسليط الضوء على ما هو مدروس وما هو معاش في الواقع.

حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية: بحثت هذه الدراسة في أثر الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في كلية العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير-جامعة جيجل-.
- الحدود البشرية: شملت الدراسة عينة من 105 أستاذ دائم بكلية العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير-جامعة جيجل-.

- الحدود المكانية: أجريت هذه الدراسة على كلية العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير-جامعة جيجل-.

- الحدود الزمنية: تم تطبيق هذه الدراسة خلال السداسي الثاني للسنة الجامعية 2019-2020 وتحديدا في شهر جانفي إلى أواخر شهر أفريل.

منهج الدراسة:

اتبعت في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال تكوين الإطار النظري والتطبيقي للبحث لمعرفة أثر الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية. إضافة إلى جمع المعلومات الخاصة بالمتغيرين عن طريق مصدرين، مصدر أولي متمثل في الاستبيان وذلك من أجل جمع البيانات التي من خلالها يتم تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة والتوصل إلى نتائج. أما المصدر الثانوي المتمثل في مختلف المراجع من المقالات، الكتب، أطروحات الدكتوراه، رسائل الماجستير، أطروحات الدكتوراه، وذلك لإثراء الجانب النظري والميداني للدراسة.

هيكل الدراسة:

تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين (فصل نظري و آخر تطبيقي)، اعتمادا على طريقة IMRAD و الذي يعطي أهمية أكبر لمساهمة الباحث اعتمادا على خطوات علمية و ممنهجة، ولتحقيق أهداف الدراسة والوصول إلى إجابة على الإشكالية المطروحة ارتأينا أن نقوم بتقسيم هذا البحث كما يلي:

نتناول في الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة، قسم إلى بحثين ، بحيث المبحث الأول تطرقنا فيه إلى الإطار النظري 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، في الأول يتم التطرق إلى الدراسات المتعلقة بالثقة التنظيمية، أما الثاني فتناول الدراسات المتعلقة بسلوك المواطنة التنظيمية، وأخيرا سيتم التطرق إلى الدراسات التي تناولت الموضوعين معا.

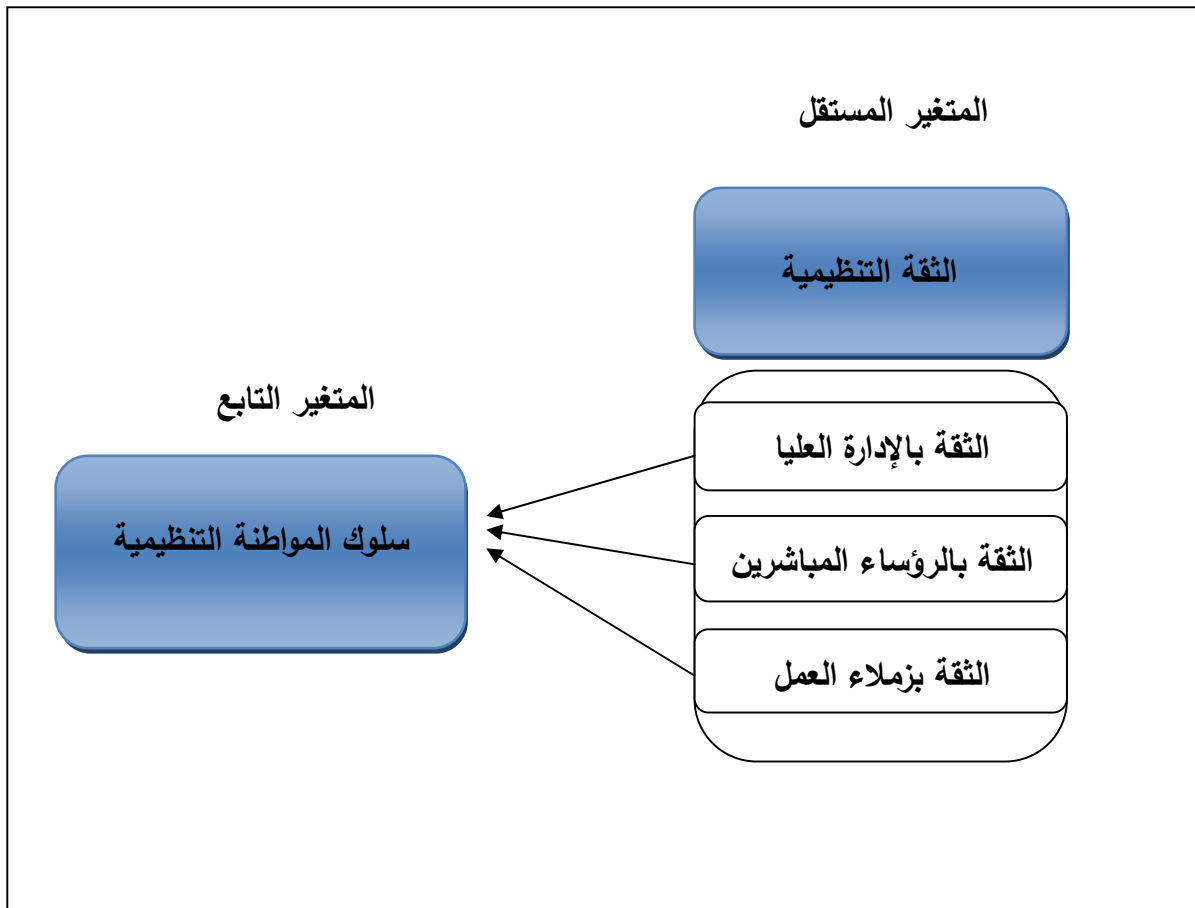
أما فيما يخص الفصل الثاني والذي تناولنا فيه دراسة ميدانية لأثر الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الأساتذة الدائمين بكلية العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير-جامعة جيجل-، وتم تقسيمه إلى بحثين أساسيين، المبحث الأول يتناول إجراءات وأدوات الدراسة حيث تضمن

إجراءات ومتغيرات الدراسة الميدانية، أداة الدراسة و أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة، أما المبحث الثاني تناول نتائج الدراسة ومناقشتها حيث تطرقنا فيه إلى عرض وتحليل خصائص عينة الدراسة، عرض وتحليل عبارات محاور الدراسة واختبار فرضيات الدراسة.

صعوبات الدراسة:

كل باحث تواجهه صعوبات عند قيامه بأي دراسة ومن الصعوبات التي واجهتنا أثناء قيامنا بإعداد هذه الدراسة هي صعوبة الوصول إلى جميع أفراد العينة.

نموذج الدراسة:



المصدر: من إعداد الطالبتين.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة

المبحث الأول: الإطار النظري للدراسة

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة

تمهيد:

حضيت الثقة التنظيمية في العقود الاخيرة باهتمام فكري متميز لم يشهد في العقود السابقة، وهذا ما نلمسه من خلال الدراسات التي أجريت بشأنه. إن الثقة التنظيمية أصبحت تشكل عصب الحياة؛ فهي تدخل في كل مجالاتها، لذلك دار التفكير حول السعي لتأطير مفهومها، وتحديد أهميتها، وصياغة أبعادها.

إن الثقة التنظيمية لها تأثير على بعض المتغيرات الأخرى مثل سلوك المواطنة التنظيمية والذي يعد موضوعا هاما أثار اهتمام الكثير من الباحثين منذ العقد الماضي نظرا لما له من آثار إيجابية في حياة الأفراد. وهذا ما دفع بنا إلى تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين؛ المبحث الأول تناولنا فيه الاطار النظري للدراسة أي المفاهيم الأساسية والعلاقة النظرية لمتغيرات الدراسة، أما المبحث الثاني تناولنا فيه الادبيات التطبيقية للدراسة أي الدراسات المتعلقة بمتغيرات الدراسة.

المبحث الأول: الإطار النظري للدراسة

كان الإهتمام الكبير بموضوع الثقة التنظيمية لدى الكثير من الباحثين راجع إلى استنساخهم الدور الكبير الذي تلعبه الثقة داخل المنظمة وأنها مرتكز مهم لنطاق واسع من العلاقات الإجتماعية داخل المنظمة. كما أن سبب اهتمامهم بسلوك المواطنة التنظيمية إيمانهم بأنه عنصر حاسم لتحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة خاصة أن منظمات اليوم تعمل في ظروف منافسة عالية التعقيد وأن نجاحاتها في هذا الميدان التنافسي يعتمد على حماس العاملين فيها لتحقيق مستويات أداء تتجاوز الأهداف والغايات المحددة.

المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول الثقة التنظيمية

تعد الثقة واحدة من بين أبرز القيم التنظيمية وأكثرها إلحاحاً، خاصة مع التطورات الهائلة في عالمنا المعاصر، فقد أصبحت بيئة المنظمات أكثر ديناميكية وتعقيداً وذات درجة عالية من عدم التأكد، لذا أصبحت الموارد البشرية في المنظمات أهم أصول تلك المنظمات، لأنه المورد الوحيد القادر على استيعاب المفاهيم والأفكار الجديدة التي تساعد على تعظيم الاستفادة من المميزات التي توفرها الظروف البيئية.

الفرع الأول: مفهوم الثقة التنظيمية

أولاً: تعريف الثقة التنظيمية (Organizational Trust) :

عرفها ستارتر (Starter) على أنها : " توقعات، معتقدات ومشاعر ايجابية يحملها الأفراد تجاه المنظمة التي ينتمون إليها، والمرتبطة بالممارسات والسلوكيات الإدارية المطبقة التي روى فيها الالتزام بالقيم الأخلاقية العامة تجاه الأفراد العاملين معه ورؤسائه في العمل " (مناع، 2014، ص. 293).

كما عرفها هوي و مورن (Hoy و Moren) بأنها: "رغبة المجموعة أو الفرد ليكون عرضة للتأثر بأفعال الطرف الاخر في ضوء ثقته بأن ذلك الطرف ذو نزعة خيرية، موثوق به، كفؤ، صادق ومنفتح " (خوين، 2015، ص. 127).

ويعرفها سوشلي (Sochley) و آخرون بأنها " تلك التوقعات الايجابية التي يحملها الفرد تجاه نوايا وسلوكيات مختلف أعضاء المنظمة بناء على الأدوار التنظيمية، العلاقات، الخبرات ومدى الاعتماد على بعضهم البعض " (مناع، 2014، ص. 293).

كما يعرفها أيضا ميشر (Mishra) بأنها: " إحساس وإيمان شخصي مبني على إدراك تام لمفهوم المشاركة والمصارحة الكاملة ومصحوباً باستعداد عال لتقبل نقد وملاحظات الطرف الآخر، علاوة على الرغبة بتداول المعلومات المهمة مع ذلك الطرف " (البدراي، 2010، ص. 49).

مما سبق توصلنا إلى تعريف الثقة التنظيمية الإجرائي على أنها شعور كل فرد في المنظمة بالإطمئنان والراحة نتيجة لإعتقاده بأنه يمكن الاعتماد على الأفراد العاملين في المنظمة في تحقيق نتائج مفضلة أو مرغوبة لديهم، وتوقع مصداقية في المعلومات من خلال العلاقات فيما بينهم.

الفرع الثاني: خصائص الثقة التنظيمية

تمتاز الثقة التنظيمية بالخصائص التالية (موفق وضيف، ص ص. 35، 36):

- 1_ أنها توجد في بيئة المخاطرة وعدم التأكد، وقد تتعرض علاقة الثقة لمخاطر نتيجة التغيرات التي تسود بيئة الأعمال؛
- 2_ أنها توجد في ظروف الإعتماد البيئي و التبادلية، أي أننا نثق بالطرف الآخر لأننا نحتاج إلى عمله أو خبرته المهنية، كما أنه يحتاجنا لأغراض مقابلة؛
- 3_ أن الثقة تحت وتقوم على مفهوم الشخصية الإيجابية؛
- 4_ درجة الثقة متغيرة على المستوى الفردي و الجماعي، مما يجعل عملية إدارتها حرجة، الأمر الذي يظهر جليا في إتمام الوظائف المنوطة بالفرد العامل.

الفرع الثالث: أهمية الثقة التنظيمية

تزيد الثقة التنظيمية من تبادل الأفكار بين العاملين في المنظمة وتزيد من قنوات التواصل بينهم. كما تؤدي لارتفاع الروح المعنوية لديهم وتقبل التجديد، التطوير وبذل المزيد من الجهد. وكذلك تسهم في زيادة الانتاجية وبالتالي تحقيق أهداف المنظمة التي يعملون بها، إضافة إلى كونها تحقق الرضا الوظيفي للعاملين في المنظمة وتزيد من تفويض الصلاحيات لثقة المدير بالأفراد العاملين معه (الحدان، 2017، ص. 16).

الفرع الرابع: أبعاد الثقة التنظيمية

رغم الاهتمام الكبير بدراسة الثقة التنظيمية، إلا أنه بمراجعة الأدبيات المتعلقة بهذا الموضوع يلاحظ أن هناك عدم اتفاق على الأبعاد المكونة لها، لكن أغلبها أشارت إلى أن أبعاد الثقة التنظيمية هي كالتالي:

1- الثقة بإدارة المنظمة (Trust in Organization): وتشير إلى ثقة الافراد بأهداف وقرارات المنظمة وبما تعكس ايمانهم بأن تلك الأنشطة والقرارات والقواعد التي تضعها الإدارة ستكون في صالح جميع أفراد

المنظمة، فضلا عن ذلك مدى تطابق القيم والمبادئ للأفراد والمنظمة وامتلأها لتلك القدرات التي تمكنها من إنجاز أعمالها (فليج، 2010، ص. 199).

2- الثقة بالرئيس المباشر (Trust in Immediate Supervisor): هي التوقعات الإيجابية الموثوقة من قبل الأفراد بخصوص تصرف وسلوك الرئيس المباشر وفقا للعلاقة المتبادلة بين الطرفين، إذ أن الثقة هي سمة أساسية مرتبطة بالقيادة، لذلك فإن الرئيس المباشر يكسب ثقة الأفراد إذا كان لديه خصائص الكفاءة و الأخلاق والإهتمام بصالح الأفراد واحتياجاتهم (الراشدي، 2019، ص. 121).

3- الثقة بالزملاء (Trust in Coworkers): تتمثل في تلك العلاقات التعاونية المتبادلة والميل للموقف الإيجابي بين الأفراد العاملين من حيث الإعتماد المتبادل، الإشتراك في الأفكار والمعلومات وذلك بما يسهم في تحقيق الأهداف المشتركة (رشام وجميل، 2018، ص. 247).

الفرع الخامس: أنواع الثقة التنظيمية

يصنف كل من كوفي وميريل (Myril و koufi) سنة 2014 الثقة التنظيمية إلى خمسة أنواع (زايد، 2018، ص. ص. 14، 15):

- 1- **الثقة الذاتية:** وهي تتناول الثقة في النفس، وفي القدرة على تحديد الأهداف وإنجازها، والحفاظ على الإلتزامات، والوفاء بالتعهدات، والقدرة على بناء الثقة في الآخرين، ويدعمها المصادقية.
- 2- **الثقة في العلاقات:** وهي تتمحور حول كيفية بناء وتنمية رصيد الثقة مع الآخرين، ومبدؤها الأساسي هو الإتساق السلوكي من خلال ممارسة ما يصدر من أقوال على أرض الواقع بالأفعال.
- 3- **الثقة المؤسسية:** وتتمثل في الوسائل والأساليب التي ينتهجها القادة لبناء الثقة داخل منظمة العمل.
- 4- **الثقة في السوق:** ومبدؤها الأساسي لتحقيق الثقة، سمعة المنظمة في سوق العمل.
- 5- **الثقة المجتمعية:** وهي خلق قيمة الثقة لدى الآخرين ولدى المجتمع من خلال المشاركة والعطاء.

الفرع السادس: النظريات المفسرة للثقة التنظيمية

إن من أبرز النظريات المفسرة للثقة التنظيمية، نظريات عدم الثقة، نظريات مهدت للثقة، ونظريات الثقة. وسنوضح النظريات المذكورة سالفا في مايلي (البدراي، 2010، ص. ص. 57-63):

- 1- **نظريات عدم الثقة:** تتمثل النظريات التي كرست مفهوم عدم الثقة في نظريتين أساسيتين جاءت ضمن المدرسة الكلاسيكية أو التقليدية التي ركزت على العلاقات في إطار رسمي وأهملت الجوانب غير الرسمية. أولى هذه النظريات نظرية الإدارة العلمية التي تعود إلى فريدريك تايلور (Frederick

(Taylor) سنة 1911 والتي بنيت على مجموعة من المبادئ أهمها تحديد الطريقة المثلى لأداء الأعمال بواسطة تحليل العمل باستخدام الطرق العلمية، إذ من خلال هذا المبدأ يتم معالجة حالة عدم تقيد العاملين بالقواعد أثناء قيامهم بالعمل ما يؤدي إلى انخفاض الإنتاجية، وهذا ما يفقد الإدارة قدرتها على التنبؤ والتخطيط ومعرفة حجم الإنتاج المستقبلي، ولهذا وجب عليها التعامل مع العاملين بمبدأ الثواب والعقاب أو (الجزرة والعصا)، فالمكافآت تمنح لكل من يعمل وفق ماتمليه الإدارة، أما الابتكار والمبادرة والإبداع فتلك أمور يهتم بها المتخصصون بالإدارة والإشراف، لذلك فإن المدير أو المشرف لا يثق بالعاملين، لأنهم لا يعرفون ما عليهم فعله، ومن ثم صعب جدا الإعتماد عليهم دون رقيب يقرر من يستحق الثواب ومن يستحق العقاب.

أما النظرية الثانية، وهي النظرية البيروقراطية للألماني ماكس ويبر (Max Weber) من سنة 1864 إلى غاية سنة 1920 التي تعني "حكم المكتب"، ومن بين مبادئ هذه النظرية التدرج في السلطة والوظائف، تقسيم العمل على أساس التخصص، التدوين الكتابي، عدم التحيز، اللاشخصية في العلاقات الوظيفية، الكفاءة.

2- **نظريات مهدت للثقة:** يحتوي الفكر الإداري على العديد من النظريات التي مهدت إلى ظهور الثقة كمفهوم حديث في المنظمات المعاصرة، وذلك من خلال الإشارة للعلاقات بين العاملين بالمنظمة وأساليب التعامل معهم من أجل تحقيق أهداف واحتياجات الطرفين معا، وتشمل مدرسة العلاقات الانسانية وامتدادها من خلال المدرسة السلوكية التي شملت العديد من النظريات التي ساعدت على خلق منظمات مبنية على الثقة منها نظرية ذات العاملين لهيرزبيرج (Herzberg)، أفكار ماري باركر فوليت (Mary Parker Follet)، نظرية (X) و (Y) و نظرية ثنائية الأهداف لكريس أرجيريس (Argyris Kris)، هذه النظريات تعطي اهتماما كبيرا للجوانب الإنسانية، وتبدو في واقعها ثورة حقيقية على النظرية التقليدية السابقة، وهذا ما جعل هذه النظريات تهتم بحاجات العمال من أجل الدفع بهم لتفجير طاقاتهم نحو زيادة الإنتاجية.

3- **نظريات الثقة:** إثر التقدم الصناعي و التسارع التكنولوجي و ارتفاع وتيرة المنافسة بين المنظمات اليابانية والأمريكية، خلقت نظريات تعتمد على توفير عوامل الثقة ونشرها داخل وخارج المنظمة لتكون السمعة والجودة والإحترام عوامل جذب للعملاء، وعامل اختيار التعامل مع منظمة دون أخرى. ومن أشهر النظريات المعتمدة على الثقة بين العاملين لتحقيق النجاح هناك نظريتان رئيسيتان هما إدارة الجودة الشاملة، ونظرية Z.

يجزم البعض من الباحثين على أن سر نجاح الإدارة اليابانية راجع إلى الإهتمام بمهارات و أهداف العاملين، وتكريس مبادئ العلاقات الانسانية أثناء التعامل معهم، وبذلك تشكل ما يعرف بإدارة الجودة الشاملة التي تعتبر بمثابة الموجة الثورية الثالثة بعد الثورة الصناعية وثورة الحاسوب والمعلوماتية، وهي بنفس الوقت تمثل ثقافة تنظيمية حديثة وثورة إدارية شاملة. ويعتبر إدوارد ديمينج (Edward Deming) أبا لثورة الجودة، حيث يرى أن أساليب الرقابة على جودة منتجات المنظمات الأمريكية فشلت لأنها تهتم فقط بالبحث عن الجودة بعد عملية الإنتاج و اكتشاف المنتجات المعيبة وبالتالي وجود تكلفة مضافة راجعة إما إلى إصلاح العيوب أو إلى إتلاف المنتجات المعيبة، لذا من الأفضل البحث عن الجودة أثناء العملية الإنتاجية بمختلف مراحلها، وبذلك تتم الوقاية من الأخطاء. ومع ذلك فإن إدارة الجودة الشاملة لا تستهدف الحصول على المنتج الكامل الخالي من العيوب وإنما المطلوب هو المنتج الموثوق به.

أما فيما يتعلق بالنظرية الثانية، فقد توصل وليام أوشي (W.Ouchi) إلى نموذج يتسم بالحدثة في الإدارة حيث أطلق عليه نظرية z المبنية على الإهتمام بالجانب الانساني للعامل، حيث لاحظ أن لزيادة إنتاجية العامل يجب بذل المال أو الاستثمار في البحوث والتطوير، فهذه الأمور لا تكفي وحدها دون تعلم كيفية إدارة الأفراد بفعالية، وتركز النظرية على:

- **الثقة:** لأن الإنتاجية و الثقة هما وجهان لعملة واحدة أي بمعنى أن الإنتاجية والثقة المتبادلة بين جميع العاملين متلازمتان؛

- **الحذق والمهارة:** تتسم الممارسة اليابانية للإدارة بالدقة والتهديب، أي بالحذق والمهارة في التعامل وهذا يحصل بعد الخبرة والتجربة والممارسة الطويلة للوظيفة؛

- **الألفة و المودة:** تعتمد العلاقات في الحياة اليابانية على الألفة والمودة، وما ينتج عليهما من اهتمام ودعم للآخرين ومن عدم الأنانية وما يترتب عن ذلك من عيش آمن، وحياة كلها مطمئنة، وإقامة علاقات اجتماعية متينة وصدقات حميمية معهم.

تعد الثقة هدفا أساسيا في إدارة الجودة الشاملة وكذلك في نظرية z، حيث استفادت النظريتين من تطور في تكنولوجيا المعلومات لتحقيق معدلات أداء وجودة عالية، ودقة في الإنجاز مع خفض التكاليف، وفي ذات الوقت فإن الكومة الالكترونية بما توفره من طرق لمعالجة المعلومات وما تنتجه من بيانات وما تفرضه من محددات مبرمجة لاتخاذ القرارات، وتنفيذ الخدمات، قد ساهمت في

تمكين العاملين من اتخاذ القرارات وتنفيذ الخدمات دون الرجوع إلى المستويات العليا، مما يعزز ثقة العاملين بأنفسهم، ويحقق رضا المتعاملين وثقتهم بالعاملين الذين يقدمون الخدمات.

المطلب الثاني: مفاهيم أساسية حول سلوك المواطنة التنظيمية

الفرع الأول: تعريف سلوك المواطنة التنظيمية:

يعرفه كل من كونفسكي و بوف (Konovsky و Pugh) سنة 1994 بأنه: " سلوك وظيفي يؤديه الفرد طوعية ويتعدى حدود الواجبات الوظيفية المحددة له، كما أنه لا يتم مكافئته من خلال هيكل الحوافز الرسمية بالمنظمة " (حمادوش، 2019، ص. 49).

كما عرف على أنه: " مجموعة من السلوكيات التطوعية والإختيارية، أي غير الإلزامية التي يمارسها الأفراد، والتي تتجاوز متطلبات الدور الرسمي، وتساهم هذه السلوكيات في تعزيز أداء المؤسسة وزيادة فعاليتها وكفاءتها " (حنيش، الباي وين علي، 2019، ص. 469).

كما عرفه أوجان (Organ): " أن سلوك المواطنة التنظيمية هو سلوك طوعي يقوم به الفرد، ويتعدى حدود دوره الرسمي ومتطلبات وظيفته، ولا تشمل لوائح المؤسسة بمكافآت وترقيات العاملين " (حواطي وطعبي، 2020، ص. 118).

كما يعرفه أيضا آرياسيل كوركماز (Arpacil Korkmaz) بأنه: " السلوك الإختياري الذي لا يعد جزءا من المتطلبات الرسمية لوظيفة الفرد، إلا أنه يعزز الأداء الفاعل المؤسسة، وهو إيماءات تعاونية بناءة لا تتضوي ضمن تكاليفات الدور الرسمي للوظيفة، ولا يتم مكافئتها ضمن النظام الرسمي للمكافآت بالمؤسسة " (زوشي، لقيطي، بوتلجة، 2018، ص. 108).

مما سبق توصلنا إلى تعريف سلوك المواطنة التنظيمية الإجرائي على أنه: سلوك يمثل السلوكيات الإختيارية التطوعية الإيجابية التي تعود بالفائدة على الموظف من جهة والمنظمة من جهة أخرى، وهو إضافي عما هو موصوف رسميا داخل المنظمة، ولا يوجد ضمن متطلبات العمل الرسمي، ولا ضمن الوصف الوظيفي للعمل، ويمتاز بالطبيعة الإختيارية غير الإكراهية، وهو ليس له علاقة بنظام التعويضات والحوافز للمنظمة، وذو أهمية كبيرة لفعالية ونجاح المنظمة واستمرار أدائها.

الفرع الثاني: أهمية سلوك المواطنة التنظيمية

قام نات ماير (Netemeyer) سنة 1997 بإبراز أهمية سلوك المواطنة التنظيمية في الأداء الكلي للمنظمة من خلال (نعور، 2014، ص. 68، 69):

- 1- يمد سلوك المواطنة التنظيمية الإدارة بوسائل للتفاعل بين الأفراد داخل المنظمة والتي تؤدي إلى زيادة النتائج الإجمالية المحققة.
- 2- نظرا لندرة الموارد بالمنظمات، فإن القيام بالأدوار الإضافية التي تتبع من سلوك المواطنة التنظيمية يؤدي إلى إمكانية تحقيق المنظمة لأهدافها.
- 3- يحسن سلوك المواطنة التنظيمية من قدرة زملاء العمل والمديرين على أداء وظائفهم بشكل أفضل من خلال إعطائهم الوقت الكافي للتخطيط الفعال والجدولة وحل المشاكل.

الفرع الثالث: أنماط سلوك المواطنة التنظيمية

تنقسم أنماط سلوك المواطنة التنظيمية إلى أنماط خاصة بالمنظمة ككل، و أنماط خاصة بالعاملين. ويوضح الجدول الموالي هذه الأنماط و أمثلة لكل منها كما ذكرها كل من أبو سمهان 2015 وآل زاهر 2011 و العامري 2003.

أنماط سلوك المواطنة التنظيمية

النمط	الأمثلة
الأنماط الخاصة بالمنظمة ككل	
خدمة العملاء والمتعاملين مع المنظمة	استقبال العملاء والترحيب بهم والإستماع باهتمام لهم
	مرافقة العملاء لتلبية احتياجاتهم
	إرشاد وتوجيه العملاء
التنظيم الإداري	تقديم اقتراحات بناءة تساهم في تطوير المنظمة
	عدم التغيب عن العمل إلا في حالة الضرورة
	اقتراح سياسات أو استراتيجيات لتدعيم قوة المنظمة في سوق العمل
	التغيير وتنفيذه بكفاءة
القيام بأعمال إضافية	تقديم أفكار جديدة لتطوير أداء العاملين
	حماية المنظمة من التهديدات و الحفاظ على ممتلكاتها
	الحضور الإختياري للإجتماعات و اللجان الخاصة بالعمل
	قضاء أوقات إضافية في العمل بعد الأوقات الرسمية

المشاركة في الأنشطة غير الرسمية التي تدعم صورة المنظمة	
استغلال أوقات العمل وعدم إضاعتها	القيام بأعمال إضافية
الإستغلال الأمثل لموارد المنظمة في العمل	
عدم خلق المشاكل و الصراعات مع الزملاء	
الحرص على عدم إضاعة الجهود داخل العمل	
عدم تصيد الأخطاء داخل الشركة وتضخيمها	
التحدث بشكل إيجابي عن المنظمة أمام الآخرين	
الدفاع عن صورة المنظمة ومصالحها	
ذكر إيجابيات ونقاط القوة بالمنظمة أمام العاملين و العملاء باستمرار	
مساندة المنظمة في الظروف الصعبة التي تمر بها وعدم التخلي عنها	
الأنماط التي تفيد العاملين	
مساعدة الزملاء المتغيبين عن العمل	شؤون العمل
توجيه العاملين الجدد طواعية	
توجيه العاملين أصحاب أعباء العمل الكثيرة	
مساعدة المدير المباشر أو مدير المنظمة في العمل دون أن يطلب منه	
مساعدة الزملاء ممن لديهم مشكلات إجتماعية وشخصية وعاطفية	الأمور الشخصية والإجتماعية
حل المشاكل و إصلاح العلاقات بين الزملاء في حالة حدوث خلافات	
الإعتذار في حالة الخطأ في حق أحد الزملاء	

المصدر: بهجت والرميدي، 2018، ص ص. 99، 100.

الفرع الرابع: أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية

إن سلوك المواطنة التنظيمية مفهوم متعدد الأبعاد والجوانب، يتكون من الأبعاد التالية:

- 1-الإيثار (Altruism): هو أفعال طوعية تسهل على الآخرين على أداء مهمة ذات علاقة بالمنظمة مثل المساعدة الطوعية (هريكش وحديد، 2020، ص. 311).
- 2-المجاملة (Courtesy): هي " تشمل تجنب خلق مشاكل وتقديم إشعارات مسبقة والتذكير وإبلاغ المعلومات " (هريكش وحديد، 2020، ص. 311).

3- الروح الرياضية (Sportsmanship): وهي مدى تحمل الشخص لكل المتاعب الشخصية المؤقتة أو البسيطة دون تذمر أو ما شابه ذلك للقيام بالعمل (بن يحيى، 2017، ص. 250).

4- وعي الضمير (Conscientiousness): هو ذلك السلوك التطوعي الذي يتحلى به الموظف والذي يفوق الحد الأدنى من متطلبات الوظيفة من حيث الحضور، احترام اللوائح، الأنظمة، واستراحات العمل بجدية (مناصرية وبن ختو، 2003، ص. 223).

5- السلوك الحضاري (Civic virtue): يشير هذا البعد إلى مسؤولية الموظفين كأعضاء في المنظمة، أي إظهار جزء ولو بسيط من الإهتمام أو الإلتزام للمنظمة ككل، وقد أطلق الباحثون عدة تسميات على هذا البعد، منها مشاركة المنظمة، حماية المنظمة، الإخلاص للمنظمة، تأييد المنظمة، والسلوك الحضاري للموظف يقصد به المشاركة البناءة من قبل الموظف في مهام ونشاطات المنظمة غير الرسمية، وهو سلوك يشير إلى أن الفرد مسؤول عن المشاركة في أشياء المنظمة أو لها علاقة بالمنظمة (الزهراني، 2006، ص. 30).

الفرع الخامس: علاقة مفهوم المواطنة التنظيمية ببعض المفاهيم

إن البحث في أسباب سلوك المواطنة التنظيمية يدفعنا إلى تبيان موقعه من بعض المتغيرات التنظيمية الأخرى التي قد تكون بيئة صحيحة حاضنة لظهور هذا السلوك أو قد تكون العكس من ذلك ونذكر منها:

1- المناخ التنظيمي: ويقصد به كل العادات والتقاليد والإيديولوجيات وتأثيرها على العمليات الإدارية والسلوك التنظيمي للعاملين، فهو يشير إلى العلاقة المتداخلة بين كل من خصائص التنظيم ومستوى إدراك الأفراد لمجموعة من المؤثرات التنظيمية التي تؤثر على اتجاهات الأفراد نحو العمل إيجاباً أو سلباً. فالمناخ التنظيمي يتكون من سلوكيات الأفراد وسياسات التنظيم ومستويات متنوعة من إدراك الأفراد لهذا التنظيم، بحيث تعمل كعوامل ضاغطة نحو توجيه أنشطة وسلوكيات الأفراد وهو ما ينطبق على سلوك المواطنة التنظيمية الذي يتعزز بفضل هذا المناخ سلبياً أو إيجابياً (شلابي، 2016، ص. 67).

2- العدالة التنظيمية: تعرف على أنها العدالة المدركة من قبل الأفراد للتبادلات التي تنشأ عن العلاقة السائدة بالمنظمة وتتضمن علاقة الفرد بالمدراء والموظفين والزلاء من نفس الرتبة، وبالعلاقة مع منظمته كنظام اجتماعي، ومن السلوكيات التي تتأثر بقيم العدالة بالمنظمة سلوك المواطنة التنظيمية، فالموظف قد يبادل إحساسه بعدالة تعامل المنظمة معه بإظهار سلوك المواطنة التنظيمية، وذلك من خلال إظهار

ذلك السلوك الذي لا يصنف ضمن الدور الرسمي له كمساعدة زملائه في المنظمة، وأداء أعمال إضافية دون تدمير أو شكوى، والحرص على تطوير المنظمة (شلاي، 2016، ص. 67).

3- الرضا الوظيفي: يرى الدايل سنة 1989 أن الرضا الوظيفي هو أحد العناصر الرئيسية للرضا العام بمد الإنسان بالطاقة اللازمة التي تمكنه من القدرة على أداء عمله والإستمرار فيه بل وتطويره والإبداع فيه حيث يساهم في بعث الطمأنينة في قلبه، وبه تسمو روحه ويصفو فكره فيلتهب حماسه ويتقد ذهنه ويركز في عمله فينتج ويبدع (عور، 2014، ص ص. 69، 70).

ويظهر رضا العاملين في مشاعرهم اتجاه منظماتهم جليا في تبني سلوك المواطنة التنظيمية من عدمه، فالرضا العالي يفضى إلى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية والعكس صحيح (شلاي، 2016، ص ص. 23-68).

الفرع السادس: الآثار التنظيمية لسلوك المواطنة التنظيمية

يذكر الخيلى سنة 2003 تأثير ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية على الأداء الكلي للمنظمة من خلال (عور، 2014، ص ص. 89، 90):

1- تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على مستوى إنتاجية الزملاء: حيث ينعكس أثر المساندة والمعاونة التي يقدمها الزملاء لبعضهم البعض في الإرتقاء بمستوى الأداء المهني من خلال تبادل المهارة والخبرة الفنية مما يعود بالنفع على المنظمة، ويزيد الإستفادة من العنصر البشري ويعمل على تنميته وتدريبه، ويساعد على انتشار السلوكيات المرغوبة في العمل، والتي تتبع من سيادة روح الجماعة وتبادل المعرفة بين زملاء العمل.

2- تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على مستوى إنتاجية الإدارات المختلفة: حيث تمارس حرية الإبداع و الإبتكار، وفتح المجال للعاملين لتقديم المقترحات التي من شأنها دعم التطوير الملائم في إجراءات العمل، ويساعد ذلك النهج الإداري في توجيه العاملين نحو المنافسة والمبادرة المرتكزة حول العمل نفسه بدل من أن تضيق الجهود في الصراعات والمشكلات الشخصية التي من شأنها استهلاك جهود العاملين وجهود الإدارة في التوفيق بينهم، مما يؤثر بشكل سلبي على أداء الإدارات المختلفة.

3- تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على توفير موارد المنظمة: ويرجع للعوامل التالية:

- سلوك الموظفين الذي يتصف بالرغبة في الإنجاز، يدفع بالإدارة إلى إسناد مهام إضافية لهم توفر وقت الإدارة.

- تفرغ المسؤولين للإدارة والتخطيط حيث تقل الصراعات والمشكلات بين الموظفين.

- توفير الميزانية المخصصة للتدريب، حيث يقوم ذوي الخبرة بتدريب الجدد.
- وأيضا محمود سنة 2001 يرى أن سلوك المواطنة التنظيمية يمكن أن يزيد من الأداء التنظيمي لأنه:
- يوفر المرونة للمنظمة التي تحتاجها لتسيير شؤونها، حيث أن المنظمة التي تقيد نفسها بحدود الأدوار الرئيسية تتسم بعدم المرونة وعدم القدرة على مواجهة الظروف المتغيرة.
- تفعيل النظام الاجتماعي الموجود داخل المنظمة.
- تقليل الإحتكاكات أو الخلافات.
- زيادة الكفاءة.
- تقليل مستوى الشعور بنقص الإمكانيات أو ندرة الموارد.
- الإستخدام الأمثل للإمكانيات المتاحة وتقليل الإهدار بها.
- يعمل كأدوات فعالة لتحقيق التنسيق بين الجهود والأنشطة المبذولة من جانب أعضاء الفريق من ناحية ومن جماعات العمل المختلفة من ناحية أخرى.
- يزيد من قدرة المنظمة على اجتذاب أفضل الأفراد والحفاظ عليهم من خلال جعل المنظمة مكان أكثر جاذبية للعمل ومن ثم تقليل معدلات الدوران للعاملين وتقليل عدد الشكاوي.

الفرع السابع: سبل تعزيز المواطنة التنظيمية

تهدف المنظمات في الوقت الحالي إلى الإستثمار في كل عناصرها من أجل تحقيق فعالية قوية ودائمة، ويمثل المورد البشري أهم رهان لهذه المنظمات، حيث تسعى بالعديد من الطرق للإستفادة منه كون سلوكيات المواطنة التنظيمية تمثل اتجاها جديدا لها، فقد اتجهت إلى البحث في الطرق والإستراتيجيات المتنوعة لخلقها وتعزيزها كسلوك ضروري في المنظمات الحديثة وفيما يلي نذكر أهم هذه السبل (حبه، 2018، ص. 140):

- 1- بما أنه لا يتم مكافأة سلوكيات المواطنة التنظيمية بشكل مباشر إلا أن هناك الكثير من الطرق التي يمكن أن تتبناها المنظمة لتصميم نظم مكافآت تنظيمية تحفز الموظفين على الإندماج في مثل هذا السلوك، ومن الممكن أن يؤدي ذلك إلى الربط بين المكافآت وسلوك المواطنة التنظيمية من ناحيتين:
- يساعد على زيادة درجة الإرتباط بين الموظفين والمنظمة و أهدافها، لأن العاملين سوف يركزون على المنظمة ككل في هذه الحالة، ومن ثم يسعون إلى إظهار سلوك المواطنة التنظيمية كوسيلة لتحقيق أهداف المنظمة.

- يؤدي هذا الربط إلى تبني الموظفين وجهة نظر أكبر من مجرد متطلبات الوظيفة نظرا لشعورهم بدورهم في تحقيق أهداف المنظمة.

2- إن اهتمام المنظمات بتنمية سلوك المواطنة التنظيمية قد يساعد على مواجهة الكثير من التحديات التي تعيشها في الفترة الحالية نظرا للعلاقة المباشرة بين سلوك المواطنة والعديد من مجالات العمل الإداري وعلى وجه الخصوص مجالات تقييم الأداء ووضع نظام المكافآت والحوافز وتحسين خدمة العملاء.

3- قام بعض الباحثين بتحديد إمكانية تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال إتجاهين رئيسيين يجب تبنيهما من قبل المنظمة بشكل عام هما:

الإتجاه الرسمي: ويتضح من خلال إنشاء نظم لإدارة الموارد البشرية تشجع على المواطنة عن طريق تطوير أسس الاستخدام والإختيار، التوظيف، التدريب، التطوير، تقييم الأداء، وتقديم المكافآت المناسبة.

الإتجاه الغير رسمي: يتضح من خلال تطوير المنظمة العمليات الغير رسمية التي تجعل من هذا ضرورة السلوك أمرا اعتياديا، ودعما لذلك فقد طرح علماء النفس الإجتماعي استنتاجات فكرية تفيد بأن الضغوط الإجتماعية وعادات الجماعة قد تشكل محددات أصلب لسلوك الفرد من الآليات الرسمية، وأن المنظمات الناجمة يجب أن تتبنى ثقافة تقدير سلوكيات المواطنة التنظيمية في تدعيم اندماج الموظفين الجدد مع القدامى ليتعلموا منهم سلوكيات لم تكن من سماتهم من قبل.

4- الإهتمام بتخطيط نظم الحوافز الرسمية لإشباع الأدوار الرسمية، وضرورة تخطيط نظم الحوافز غير الرسمية لإشباع الأدوار الإضافية (سلوك المواطنة التنظيمية).

يمكن القول أن سلوكيات المواطنة التنظيمية هي جملة الدائم التي يمكن أن تقوم على أساسها المنظمة بالإعتماد على ما هو رسمي وغير رسمي خدمة للهدف العام، فهي تحتاج فقط لفتح المجال من أجل فهم هذه السلوكيات والإيمان بها ثم العمل على تعزيزها باستعمال شتى الطرق المركزة على الجوانب الإدارية والسيكولوجية داخل التنظيم.

المطلب الثالث: العلاقة النظرية بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية

حضي موضوع الثقة التنظيمية باهتمام الباحثين في مجال السلوك التنظيمي، مما له من تأثير هام وعلاقة قوية مع العديد من المتغيرات، منها سلوك المواطنة التنظيمية، إذ أسفرت نتائج العديد من الدراسات مثل دراسة الطريف (Attariff) سنة 2016 إلى وجود علاقة إيجابية بين المستوى المدرك من الثقة التنظيمية من قبل الموظفين وبين اتجاههم نحو تبني سلوك المواطنة التنظيمية، أي كلما زاد الشعور بالثقة التنظيمية

اتجاه الموظفين والمدراء داخل العمل زاد معه مستوى الأداء والكفاءة المهنيين. كما توصل الباحثان نجم و صدر الدين (Nadjm و Sadr addin) سنة 2015 في دراستهما إلى وجود علاقة تأثير قوي لمنغيرات الثقة التنظيمية على متغيرات سلوك المواطنة التنظيمية؛ أي أن اعتزاز الفرد بأهداف وسياسات المنظمة التي يعمل فيها تؤدي إلى زيادة حبه وانتمائه و ولائه لها وللعاملين معه في المنظمة وهذا ما يؤدي إلى بروز ذلك التأثير على السلوك غير المفروض الذي يتمثل في حرص العاملين واهتمامهم بمكان عملهم ونجاحه وتطويره وسمعته ومستقبله دون انتظار أي مكافأة على ذلك، أما إذا انعدم الفهم المتبادل بين المنظمة والأفراد بما ينسجم وتحقيق الأهداف التنظيمية فسوف يؤثر سلبا لا محالة على التصرفات التطوعية و الغير إلزامية الذي يقوم بها العامل خارج الإطار الرسمي للمنظمة. ونجد أيضا دراسة حجاج (Hadjaj) سنة 2014 أنه توصل إلى وجود علاقة قوية بين الثقة التنظيمية و سلوك المواطنة التنظيمية؛ أي أن المبادئ والقيم الأخلاقية للأفراد يمكن الإعتماد عليها في تحقيق النتائج المرغوبة داخل المنظمة وهذا مايساعد على انتشار السلوكيات الإيجابية التطوعية داخلها، أما في حالة ما إذا انعدمت هذه المبادئ فسينخفض مستوى إلتزام وأداء الأفراد داخل المنظمة وبالتالي انخفاض سلوك المواطنة التنظيمية ككل ما يؤثر سلبا على المنظمة. كما أن العلاقة المتينة التي تربط بين الثقة التنظيمية و سلوك المواطنة التنظيمية جعلتهما يحتلان مكانة جد مهمة داخل المنظمة؛ أي أن بعض التوقعات سواء كانت إيجابية أو سلبية التي يحملها الفرد تجاه نوايا وسلوكيات مختلف أعضاء المنظمة تؤثر على سلوك المواطنة التنظيمية لديهم سواء كان تأثيرا موجبا يعود بالمنفعة على المنظمة أو تأثيرا سلبا ذو عوائد غير مرغوب فيها بالمنظمة.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة

المطلب الأول: الدراسات السابقة التي تناولت الثقة التنظيمية

أولا: الدراسات باللغة العربية

1- دراسة فارس، في سنة 2014، بعنوان: " العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي في جامعة الأزهر بغزة " .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي في جامعة الأزهر بغزة، استخدمت المنهج الوصفي واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، تكونت عينة الدراسة من (170) مفردة كما توصلت إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة بين الثقة بالمشرفين والالتزام التنظيمي ؛
- وجود علاقة ارتباط طردية ضعيفة بين الثقة بزملاء العمل والالتزام التنظيمي؛

- وجود علاقة طردية متوسطة بين الثقة بإدارة الجامعة والالتزام التنظيمي.

2- دراسة الحويطي، في سنة 2018، بعنوان: " الثقة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى معلمي المدارس الابتدائية الحكومية بمدينة تبوك ".
هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مستوى الثقة التنظيمية في المدارس الابتدائية الحكومية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المعلمين بمدينة تبوك، استخدمت المنهج الوصفي واستبانة من أجل جمع البيانات وتحليلها، تكون مجتمع الدراسة من (1736) معلما، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة من افراد مجتمع الدراسة وعددها 375 مفردة، حيث توصلت هذه الدراسة الى النتائج التالية:

- مستوى الثقة التنظيمية في المدارس الابتدائية بمدينة تبوك من وجهة نظر عينة الدراسة جاء بدرجة عالية ؛
- وجود علاقة ارتباط موجبة بين مستوى الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي ؛
- وجود علاقة بين أبعاد الرضا الوظيفي مع كل بعد من أبعاد الثقة التنظيمية ذات اتجاه ارتباط ايجابي كما تدل قيم معامل الارتباط وذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (0.01) .

ثانيا: الدراسات باللغة الأجنبية

1- دراسة أوزمان (Ozmen)، في سنة 2007، بعنوان: "how employees define organizational trust analyzing employees trust in organization "

هدفت هذه الدراسة تحليل مفهوم الثقة التنظيمية، وتعريف كيف أن الموظفين فعلا يعرفون الثقة التنظيمية، واتبعت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وكانت العينة المكونة من 104 موظف و38 من مكان عملهم بتركيا، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات.حيث توصلت نتائج الدراسة إلى :

- الدراسة تظهر حالة اعتماد طبيعية للثقة التنظيمية؛
- تطور أوسع وكامل للمعنى وعكس مختلف توقعات الموظفين التي بإمكانها أن تنمي الثقة في المنظمات.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة التي تناولت سلوك المواطنة التنظيمية

أولا: الدراسات باللغة العربية

1- دراسة محمد، في سنة 2017، بعنوان: " الثقافة التنظيمية ودورها في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية -دراسة على العاملين الإداريين بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية- ".
هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مستوى الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المعلمين بمدينة تبوك، استخدمت المنهج الوصفي واستبانة من أجل جمع البيانات وتحليلها، تكون مجتمع الدراسة من (1736) معلما، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة من افراد مجتمع الدراسة وعددها 375 مفردة، حيث توصلت هذه الدراسة الى النتائج التالية:

هدفت هذه الدراسة الحالية التعرف على واقع الثقافة التنظيمية وواقع سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين الإداريين بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، وإلى التعرف على مدى مساهمة الثقافة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة لدى العاملين الإداريين، من أهم النتائج التي توصلت إليها:

- موافقة أفراد عينة الدراسة على واقع سلوك المواطنة التنظيمية في جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية بدرجة كبيرة.

- مساهمة الثقافة التنظيمية في جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية.

2- دراسة صرصور، في سنة 2015، بعنوان: " دور الأمن الوظيفي في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين بجامعة الأقصى في قطاع غزة " .

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على درجة الأمن الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى بقطاع غزة، وتحديد دور الأمن الوظيفي في تحديد سلوك المواطنة التنظيمية، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وقام بتصميم استبانة من أجل جمع البيانات، لذا تم توزيع الاستبانة على (216) عينة، تم استرداد (204) منها، وقد أظهرت النتائج أن مستوى سلوك المواطنة جاءت متوسطة بنسبة 71.70 بالمئة.

3- دراسة طحطوح، في سنة 2016، بعنوان: " تأثير أنماط القيادة الإدارية على سلوك المواطنة التنظيمية - دراسة تطبيقية على موظفات جامعة الملك عبد العزيز بجدة - " .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير أنماط القيادة الإدارية (نمط القيادة الأوتوقراطية، نمط القيادة الديمقراطية، نمط القيادة الديمقراطية، نمط القيادة الحرة) على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفات الإداريات بجامعة الملك عبد العزيز بجدة، واعتمد في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وعلى استبانة كأداة للدراسة لجمع المعلومات وتحليلها، حيث بلغ حجم العينة (278) مفردة (موظفة)، من مجتمع بلغ عدده (1142) مفردة (موظفة)، وقد توصلت الدراسة إلى:

- وجود درجة ممارسة مرتفعة لسلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفات بنسبة بلغت 73.80 بالمئة؛

- وجود تأثير لنمط القيادة الحرة على سلوك المواطنة التنظيمية بنسبة 23.20 بالمئة، وشبه غياب لتأثير نمط القيادة الأوتوقراطية ونمط القيادة الديمقراطية على سلوك المواطنة التنظيمية.

4- دراسة محمد، في سنة 2017، بعنوان: " الاغتراب الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الاوقاف و الشؤون الدينية " .

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مستوى الاغتراب الوظيفي، ومستوى سلوك المواطنة التنظيمية وتجديد طبيعة العلاقة بينهما، للوصول الى النتائج اتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات، تكون مجتمع الدراسة من 1308 عاملا، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة من افراد مجتمع الدراسة وعددها 297 فردا، ولقد تم استيراد 277 استبانة بنسبة 93.27 بالمئة، حيث توصلت هذه الدراسة الى النتائج التالية:

- مستوى سلوك المواطنة التنظيمية، جاء بوزن نسبي(81.93)، وهو بدرجة موافقة كبيرة؛
- وجود علاقة عكسية ذات دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين الاغتراب الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية.

ثانيا: الدراسات باللغة الأجنبية

1- دراسة شيان (Chien)، في سنة 2005، بعنوان: "A study to improve organizational citizen ship behaviors"

تهدف هذه الدراسة إلى شرح كيفية تحسين سلوك المواطنة التنظيمية، وكيفية تطوير خطة لتحقيق التواصل من خلال نظام رسمي وغير رسمي في مكان العمل، أيضا ركزت اهتمامها بوضوح على التعريف بالعلاقة وتأثير سلوك المواطنة التنظيمية على المنظمة، كذلك إلى مناقشة النتائج لسلوك المواطنة التنظيمية ومحاولة ايجاد طريقة لتحسين سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمة، وقد توصلت الدراسة إلى أن تحسين سلوك المواطنة التنظيمية يحد من التكلفة.

2- دراسة إفانا (Ivana) سنة 2017 بعنوان: "Organizational citizen ship behavior –definition determinants and effect"

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية وباقي الأفكار التي لها صلة مع ثقافة المنظمة، وشرح لإمكانية إدارة الأطفال من خلال سلوكهم وقائد خاص دوره تحفيز الموظفين لإستخدام سلوك المواطنة التنظيمية، من أهم نتائجه: أن سلوك المواطنة التنظيمية فكرة (مفهوم) جديدة نسبيا في صناعة الأدب، لذا نحتاجه لإضافة معنى جديد.

3- دراسة بابييا (Babaei) وآخرون في سنة 2012، بعنوان: "The impact of human resource practices and organizational citizenship behavior on firm performance"

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على الدور الوسيط لسلوكيات المواطنة التنظيمية على العلاقة بين متغيرين هما: ممارسات الموارد البشرية وأداء المنظمة، وقد اجريت على 179 فرع لبنكين احدهما عام والأخر خاص في طهران اذ جمعت المعلومات من 104 فرع للبنك العام و75 فرع للبنك الخاص وقد

استخدمة الاستبانة لجمع هذه المعلومات، توصلت نتائج الدراسة الى أن ممارسات إدارة الموارد البشرية تلعب دورا حاسما في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية والاداء التنظيمي، وأن سلوكيات المواطنة التنظيمية تتوسط تأثير كل من ممارسة ادارة الموارد البشرية في مكافأة العملية وفي تقييم الأداء على جودة الخدمة.

4- دراسة رانغريز (Rangris) في سنة 2012، بعنوان: "Relationship between organizational justice and organizational citizenship behavior".

هدفت هذه الدراسة الى اختبار العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية ولتحقيق هذا الهدف تم جمع وتحليل البيانات من خلال تصميم استبانة، مجتمع الدراسة يضم 186 خبيرا وقد تم اختيار عينة عشوائية مكونة من 18 خبيرا، حيث اظهرت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية.

المطلب الثالث: الدراسات التي تناولت الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية

أولاً: الدراسات باللغة العربية

1- دراسة الطريف سنة 2015، بعنوان: " أفضل الممارسات لتتبع مستوى الثقة التنظيمية في المدارس الابتدائية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين ".

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى الثقة التنظيمية وكذلك مستوى سلوك المواطنة التنظيمية، كذلك إلى الكشف عن العلاقة بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في المدارس الابتدائية بحافظة عنيزة لدى المعلمين، تم استخدام المنهج الوصفي، حيث تم توزيع استبانة لجمع المعلومات وتحليلها، وقد توصلت هذه الدراسة إلى:

- مستوى كل من الثقة بالزملاء، والرئيس المباشر جاء بدرجة مرتفعة ؛
- مستوى الثقة بإدارة المنظمة بدرجة متوسطة؛
- سلوك المواطنة التنظيمية جاء بدرجة مرتفعة في كل أبعاده ؛
- توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين.

2- دراسة العسمي والحنيطي سنة 2019، بعنوان: " أثر الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية_دراسة ميدانية على الهيئة العامة للطيران المدني بمحافظة جدة_ ".

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية، والتعرف على مستوى الثقة بأبعادها(الثقة بإدارة المنظمة، الثقة بالرئيس المباشر، الثقة بالزملاء) ومستوى ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية بأبعاده (الإيثار،الروح الرياضية، وعي الضمير، الكياسة والسلوك الحضاري) لدى العاملين في

الهيئة العامة للطيران المدني، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم توزيع استبانة لجمع المعلومات وتحليلها، ويتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الهيئة العامة للطيران المدني في مطار الملك عبد العزيز بجدة، وتم توزيع الاستبانات على عينة عشوائية مكونة من (280) مفردة، وتم استرداد (236) استبانة صالحة للتحليل.

3- دراسة نوح سنة 2013، بعنوان: " الثقة التنظيمية لدى مديرات المدارس الثانوية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية للمعمات بمكة المكرمة ".

هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين درجات ممارسة الثقة التنظيمية لدى مديرات المدارس الثانوية بمدينة مكة المكرمة، ودرجات ممارسة معلمات المرحلة الثانوية بمدينة مكة المكرمة لسلوك المواطنة التنظيمية، تم استخدام المنهج الوصفي، حيث تم توزيع استبانة لجمع المعلومات وتحليلها، وقد توصلت هذه الدراسة إلى:

- أن درجة ممارسة الثقة التنظيمية لدى مديرات المدارس الثانوية من وجهة نظر عينة الدراسة كانت عالية؛
- وجود علاقة ارتباطية دالة احصائياً بين الثقة التنظيمية لدى مديرات المدارس الثانوية، وبين ممارسة معلمات المرحلة الثانوية لسلوك المواطنة التنظيمية.

5- دراسة حجاج سنة 2014، بعنوان: " العلاقة بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في ديوان الموظفين العام بقطاع غزة ".

هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في ديوان الموظفين العام بغزة، تم استخدام المنهج الوصفي، حيث تم توزيع استبانة لجمع المعلومات وتحليلها، وقد توصلت هذه الدراسة إلى:

- أفراد العينة يشعرون بدرجة جيدة من الثقة؛
- وجود علاقة قوية بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية؛
- الثقة بزملاء العمل هي أفضل مجال للتنبؤ بسلوك المواطنة.

6- دراسة نجم و صدر الدين سنة 2015، بعنوان: " دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية دراسة تشخيصية تحليلية لآراء عينة من العاملين في مديرية بلدية كركوك ".

هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين، تم استخدام المنهج الوصفي، حيث تم توزيع استبانة لجمع المعلومات وتحليلها بالإضافة إلى المقابلات

الشخصية، وقد توصلت هذه الدراسة إلى نتيجة وهي وجود علاقة تأثير قوي بين متغيرات الثقة التنظيمية ومتغيرات سلوك المواطنة التنظيمية .

ثانياً: الدراسات باللغات الأجنبية:

1- دراسة سيرفاسنافا و سينغ (Sing و Srivastava) سنة 2016، بعنوان: "Organizational Trust and Organizational Citizen Ship Behavior".

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر الثقة التنظيمية في سلوك المواطنة التنظيمية، تم الإعتماد على المنهج الوصفي، حيث توصلت هذه الدراسة الى أن الثقة التنظيمية تؤثر بشكل ايجابي في جميع أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية.

2- دراسة بوركياني (Pourkeiani) سنة 2016، عنوان: "Examining the relationship between Organizational Trust Citizen Ship Behavior and Job Satisfaction (case study of customs department)".

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة بين الثقة التنظيمية و سلوك المواطنة التنظيمية ورضا العمل، تم الإعتماد على المنهج الوصفي، حيث تم توزيع استبانة لجمع المعلومات وتحليلها، حيث تم توزيع (182) استبانة، توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة هامة بين الثقة التنظيمية، سلوك المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي.

إذ نجد أن أغلب هذه الدراسات اعتمدت على نفس أداة الدراسة المستخدمة في الدراسة الحالية وهي الاستبيان لجمع المعلومات، كذلك استخدمت نفس المنهج (المنهج الوصفي التحليلي) بغرض وصفها وتحليلها، كما تم الإعتماد على نفس البرنامج الإحصائي لتفريغ البيانات وهو برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (Spss).

تختلف دراستنا مع بعض الدراسات السابقة في كونها تطرقت لمتغير الثقة التنظيمية بشكل عام في حين دراسات أخرى تناولت أبعاد الثقة التنظيمية (الثقة بالإدارة العليا، الثقة بالرؤساء المباشرين، الثقة بزملاء العمل). أما فيما يخص الأسلوب الإحصائي فدراستنا إستخدمت الإنحدار المتعدد من اجل اختبار الفرضيات المعبرة عن علاقة الأثر الموجودة بين متغيري الدراسة في حين بعض الدراسات السابقة إستخدمت معامل الارتباط وذلك لكونها تناولت العلاقة الارتباطية بين الثقة التنظيمية و سلوك المواطنة التنظيمية. كما تختلف دراستنا مع بعض الدراسات السابقة من حيث حجم العينة ونوع القطاع إذ أجريت دراستنا في القطاع العام أما الدراسات السابقة فقد تنوعت بين القطاع العام والخاص، أما من حيث الزمان فإن دراستنا أجريت في سنة 2020 بينما أغلب هذه الدراسات أجريت في سنوات سابقة.

خلاصة:

لقد تم التطرق في هذا الفصل إلى مبحثين أساسيين عبرت عن تقسيمها للعناصر التي تم معالجتها بشيء من التفصيل، حيث تناول المبحث الأول الثقة التنظيمية مفهومها؛ أبعادها؛ نظرياتها، وكذا سلوك المواطنة التنظيمية تعريفه؛ أبعاده؛ بعض المفاهيم القريبة منه؛ أساليبه.

أما بالنسبة للمبحث الثاني فقد تناول الدراسات السابقة باللغة العربية والأجنبية التي تناولت المتغير المستقل، المتغير التابع والدراسات التي عالجت المتغيرين معاً، حيث سنحاول إسقاط ما تم دراسته في هذا الفصل على الأساتذة الدائمين بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد الصديق بن يحيى_جامعة جيجل_.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

المبحث الأول: إجراءات وأدوات الدراسة

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

تمهيد

بعدما تعرفنا على الاطار النظري لمتغيرات الدراسة والعلاقة التي تربطهما، انتقلنا إلى هذا الفصل من أجل إسقاط ما تم دراسته نظريا على عينة الأساتذة الدائمين بكلية العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير من جهة، ومن جهة أخرى التأكد من وجود أثر لأبعاد الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية. وعليه سنتناول في هذا الفصل إجراءات وأدوات الدراسة، والتي توضح مجتمع وعينة الدراسة وكذا اختيار أداة الدراسة، بالإضافة إلى أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة وكذا اختبار أداة الدراسة، وفي الأخير يتم عرض وتحليل النتائج التي تتضمن خصائص عينة الدراسة على محاور الإستبيان لنصل إلى إختبار فرضيات الدراسة و ذلك من أجل الوصول إلى النتائج مع مقارنتها بالدراسات السابقة المشابهة والمعارضة لها.

المبحث الأول: إجراءات وأدوات الدراسة

إن القيام بالدراسة الميدانية يكون وفق ضوابط ومراحل منهجية لا بد من التقيد بها، مجتمع وعينة الدراسة، إضافة إلى التعريف بأداة الدراسة والمتمثلة في الاستبيان والتي تم استخدامها في جمع البيانات اللازمة لاختبار الفرضيات، ولأجل ذلك تم الاعتماد على عدة أساليب في المعالجة الإحصائية.

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة وتصميم أدواتها

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

أجريت هذه الدراسة الميدانية بكلية العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير - جامعة جيجل-، وهي الكلية التي تمت هيكلتها بموجب المرسوم التنفيذي رقم 9-92 المؤرخ في 21 صفر عام 1430 الموافق 17 فبراير سنة 2009 والذي يعدل ويتم المرسوم التنفيذي رقم 03-258 المؤرخ في 22 جويلية سنة 2003 المتضمن إنشاء جامعة جيجل.

لم تكن كلية العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير سوى دائرة تابعة لمعهد الإعلام الآلي، أحد معاهد المركز الجامعي سابقا والتي كانت تحمل اسم دائرة الإقتصاد بما يقل عن 100 طالب وحوالي 12 أستاذ و10 موظفين، أضحت اليوم أحد الصروح العلمية والمعرفية التي تقوم عليها جامعة جيجل.

تضم الكلية حسب آخر الإحصائيات التي أجريت:

- 145 أستاذا دائما

- 134 أستاذا مؤقتا

- 98 موظفا بمختلف صفاتهم

وبالتالي تكونت العينة من (105) فردا أستاذا دائما، وعلى ضوء ذلك تم توزيع (105) استبانة على مختلف الأساتذة في مختلف التخصصات، وتم استرجاع (79) إستبانة قابلة للدراسة والتحليل، أي ما نسبته (75.3%) أما (26) إستبانة غير مسترجعة بنسبة (24.7%).

ثانيا: تصميم أداة الدراسة

إن أداة الدراسة المختارة تمثلت في الإستبانة والتي تعرف بأنها: وسيلة لجمع البيانات اللازمة للتحقق من صحة الفرضيات تم وضعها مسبقا حول المجتمع المدروس أو لكشف صفات في هذا المجتمع التي قد يكون من الصعب الوصول إليها بغير الإستبانة، أو للإجابة على أسئلة البحث، وعند تصميم الإستبانة يجب

مراعاة بعض الشروط حتى تضمن دقة النتائج وصحتها(البحر والتتجي، 2014، ص. 4).

وتتكون إستبانة الدراسة والتي تم الإعتماد في تصميمها على مختلف الأدبيات التي لها صلة بالموضوع من جزأين يتم توضيحها على النحو التالي:

❖ **الجزء الأول للإستبانة:** بحيث يشمل البيانات الشخصية والوظيفية للمبحوثين والمتمثلة في: الجنس العمر، المؤهل العلمي، الرتبة و عدد سنوات الخبرة.

❖ **الجزء الثاني للإستبانة:** وهو يتضمن كل من المتغير المستقل(الثقة التنظيمية) والمتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية) وقد قسم كالتالي:

_ **المحور الأول الخاص بالثقة التنظيمية:** يشمل هذا المحور (15) عبارة موزعة على أبعاد الثقة التنظيمية وقد كانت وفق التقسيم التالي:

1_ **الثقة بالإدارة العليا:** ويشمل العبارات التي أرقامها (1، 2، 3، 4، 5)؛

2_ **الثقة بالرؤساء المباشرين:** ويشمل العبارات التي أرقامها (6، 7، 8، 9، 10)؛

3_ **الثقة بزملاء العمل:** ويشمل العبارات التي أرقامها (11، 12، 13، 14، 15).

_ **المحور الثاني الخاص بسلوك المواطنة التنظيمية:** حيث يشمل هذا المحور 10 عبارات لقياس مستوى سلوك المواطنة التنظيمية، وهو يشمل العبارات التي أرقامها (16، 17، 18، 19، 20، 21، 22، 23، 24، 25).

كما تجدر الإشارة إلى أنه تم الاعتماد في الإستبانة على الشكل المغلق في الإجابة والذي يحدد الخيارات المحتملة لكل عبارة من أجل التحكم أكثر في عملية تفرغ الإجابات وذلك وفق المقياس السداسي والذي تتراوح درجاته بين: غير موافق بشدة، غير موافق بشكل معتدل، غير موافق بشكل طفيف، موافق بشكل طفيف، موافق بشكل معتدل، موافق بشدة. وتأخذ القيم والأوزان التالية: (1، 2، 3، 4، 5، 6) على الترتيب حسب المستويات المدرجة في الإجابة و الشكل الموالي يوضح ترتيب عناصر هذا المقياس والأوزان المرتبطة بها (Rungson,2010,pp. 99-403):

الجدول رقم(01): المقياس السداسي المعتمد لقياس فقرات الاستبيان

غير موافق بشدة	غير موافق بشكل معتدل	غير موافق بشكل طفيف	موافق بشكل طفيف	موافق بشكل معتدل	موافق بشدة
1	2	3	4	5	6

Source: Rungson, 2010, pp. 99-403.

وللحكم على المؤشرات الإحصائية والتي من بينها المتوسط الحسابي لابد من وضع حدود دنيا وعليا للمقياس السداسي وهذا بحساب المدى، الذي يعرف بأنه: "الفرق بين أكبر قيمة وأصغر قيمة في المجموعة" (النقيب، 2011، ص.101)، ويحسب وفق العلاقة التالية: $R=MAX - MIN$

المدى هو: $5=1-6$

طول المدى: يتمثل في العلاقة النسبية بين المدى وعدد الفئات والذي يمثل المدى/ عدد الفئات

وتحسب وفق العلاقة التالية (بري،1997، ص. 23):

$$L=R/C \quad \text{ومنه: } L=5/6$$

حيث C تمثل عدد الفئات.

كما يتم إضافة تلك القيمة (0.83) إلى أقل قيمة في المقياس وهي (01) وذلك لتحديد الحد الأعلى للفئة الأولى أي (1.83=1+0.83)؛ وعلى هذا الأساس تتكون فئات المقياس السداسي الموضحة في الجدول الموالي:

الجدول(02): فئات المقياس السداسي المعتمد لقياس فقرات الاستبيان

رقم الفئة	مجال الفئة	الدرجات	الأوزان	دلالة الفئة
01	[1.83-1]	غير موافق بشدة	01	درجة عالية من عدم الموافقة
02	[2.67-1.84]	غير موافق بشكل معتدل	02	درجة متوسطة من عدم الموافقة
03	[3.51-2.68]	غير موافق بشكل طفيف	03	درجة ضئيلة من عدم الموافقة
04	[4.35-3.52]	موافق بشكل طفيف	04	درجة ضئيلة من الموافقة
05	[5.19-4.36]	موافق بشكل معتدل	05	درجة متوسطة من الموافقة
06	[6-5.20]	موافق بشدة	06	درجة عالية من الموافقة

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على المقياس السداسي

المطلب الثاني: إختبار أداة الدراسة

لقد تم الاعتماد على الإستبانة كأداة لجمع البيانات كونها تسهل الوصول إلى عدد كبير من المبحوثين وبأقل تكلفة ممكنة، وتم تصميمها لدراسة أثر أبعاد الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية بكلية العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير - جامعة جيجل-.

الفرع الأول: اختبار صدق أداة الدراسة

يقصد بصدق الاستبانة: أن يقيس هذا الإختبار حقيقة الظاهرة التي وضع لقياسها (الذنيات، 2011، ص. 72). أي شمول الاستبانة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية وضوح فقراتها و ناحية ثانية وضوح مفرداتها، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها وعليه سيتم التأكد في هذا الصدد من صدق أداة الدراسة من خلال الصدق الظاهري والصدق البنائي. وسيتم اختبار أداة الدراسة كما يلي:

أولاً: الصدق الظاهري (صدق المحتوى) للإستبانة

يشير الصدق الظاهري (صدق المحتوى) إلى: كما يبدو أن الإختبار يقيسه، ويتضح هذا النوع من الصدق بالفحص المبدئي لمحتويات الاختبار (الذنيات، 2011، ص. 73).

وللتحقق من صدق محتوى الأداة والتأكد من أنها تخدم أهداف الدراسة تم عرض الإستبانة على الأستاذ المشرف ومجموعة من المحكمين ذوي الخبرة والاختصاص، والجدول التالي يوضح قائمة الأساتذة المحكمين:

الجدول رقم(03): قائمة الأساتذة المحكمين للإستبانة

اسم ولقب الأستاذ	الرتبة العلمية	الكلية و الجامعة
عمارة شريف	أستاذ محاضر (أ)	كلية العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير_جامعة جيجل_
نجيمي عيسى	أستاذ محاضر (أ)	كلية العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير_جامعة جيجل_
مقراش فوزية	أستاذة محاضرة (أ)	كلية العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير_جامعة جيجل_
شاطر شفيق	أستاذ محاضر (ب)	كلية العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير_جامعة جيجل_
عبد اللوش محمد	أستاذ مساعد (أ)	كلية العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير_جامعة جيجل_

المصدر: من إعداد الطالبتين

حيث تم توزيع نسخ من الإستبانة لإبداء الرأي حول مدى وضوح ومناسبة الفقرات لمحتوى أداة الدراسة، ومدى ملاءمتها وشموليتها وتنوع محتواها وتقويم مستوى الصياغة اللغوية أو أية ملاحظات أخرى يرونها مناسبة فيما يتعلق بالتعديل أو التغيير أو الحذف وفقا لما يراه المحكم لازما، وعلى ضوء ذلك تمت دراسة ملاحظات المحكمين واقتراحاتهم وإجراء معظم التعديلات بالاعتماد على توصياتهم وآرائهم المتعلقة بالتعديل وتصحيح المحتوى لبعض الفقرات ودمج أخرى لتصبح ملائمة واعتبار أن التعديلات التي تم القيام بها بمثابة الصدق الظاهري للأداة وبذلك اعتبرت صالحة لقياس ما وضعت لأجله وبالتالي أصبحت الإستبانة في صورتها النهائية.

ثانيا: الصدق البنائي للإستبانة

نظرا لأن الصدق الظاهري غير كافي للتأكد من صدق الإستبانة، فقد تم التحقق من الصدق البنائي لها بتحديد مدى تجانسها الداخلي من خلال حساب معاملات الارتباط.

1- الصدق الداخلي لفقرات الجزء الثاني للمحور الأول: الثقة التنظيمية

• الصدق الداخلي لفقرات البعد الأول: الثقة بالإدارة العليا

يبين الجدول رقم(04) معاملات الارتباط بين فقرات البعد الأول من المحور الأول مع المعدل الكلي لفقراته والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى الدلالة (0.01) حيث أن القيمة الاحتمالية لكل الفقرات أقل من (0.01)، كما أن معاملات الارتباط موجبة مما يشير إلى وجود اتساق داخلي بين جميع فقرات البعد (الثقة بالإدارة العليا) وبين الدرجة الكلية له.

الجدول رقم(04): الصدق الداخلي لفقرات لبعد الثقة بالإدارة العليا

رقم الفقرة	الفقرات	معامل الارتباط
01	_ أتق بقيادة الكلية (عمادة الكلية) لمعرفتها بإجراءات العمل بدقة.	0.800**
02	_ تقدم قيادة الكلية (عمادة الكلية) المساعدة والعون لجميع الأساتذة.	0.881**
03	_ تسعى قيادة الكلية (عمادة الكلية) لإقامة علاقات طيبة مع جميع الأساتذة بالكلية.	0.831**
04	_ تتعامل قيادة الكلية (عمادة الكلية) بنزاهة مع الأساتذة بالكلية.	0.872**
05	_ تشجع قيادة الكلية (عمادة الكلية) الأفكار الإبداعية المتميزة.	0.792**

** : دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01).

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج Spss.

• الصدق الداخلي لفقرات البعد الثاني: الثقة بالرؤساء المباشرين

الجدول رقم(05): الصدق الداخلي لفقرات لبعد الثقة بالرؤساء المباشرين

معامل الارتباط	الفقرات	رقم الفقرة
0.844**	_رئيسي المباشر(رئيس القسم) لديه قدرة عالية على أداء مهامه.	06
0.891**	_رئيسي المباشر(رئيس القسم) يمنحني الحرية التامة لمناقشة متطلبات العمل.	07
0.895**	_رئيسي المباشر(رئيس القسم) يتعامل مع جميع زملائي بعدالة تامة.	08
0.872**	_رئيسي المباشر(رئيس القسم) يسعى إلى حل النزاعات بين الأساتذة.	09
0.873**	_رئيسي المباشر(رئيس القسم) يدعمني نفسياً بالتشجيع والثناء على جهودي المبذولة.	10

** : دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01).

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتامدا على نتائج Spss.

يبين الجدول رقم(05) معاملات الارتباط بين فقرات البعد الثاني من المحور الأول مع المعدل الكلي لفقراته والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى الدلالة (0.01). حيث أن القيمة الاحتمالية لكل الفقرات أقل من (0.01)، كما أن معاملات الارتباط موجبة مما يشير إلى وجود اتساق داخلي بين جميع فقرات البعد(الثقة بالرؤساء المباشرين) وبين الدرجة الكلية له.

• الصدق الداخلي لفقرات البعد الثالث: الثقة بزملاء العمل

يبين الجدول رقم(06) معاملات الارتباط بين فقرات البعد الثالث من المحور الأول مع المعدل الكلي لفقراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى الدلالة (0.01). حيث أن القيمة الاحتمالية لكل الفقرات أقل من (0.01)، كما أن معاملات الارتباط موجبة مما يشير إلى وجود اتساق داخلي بين جميع فقرات البعد (الثقة بزملاء العمل) وبين الدرجة الكلية له.

الجدول رقم(06): الصدق الداخلي لفقرات بعد الثقة بزملاء العمل

معامل الارتباط	الفقرات	رقم الفقرة
0.776**	_ زملائي في العمل يمتلكون معارف متنوعة يمكنني الإعتماد عليها.	11
0.636**	_ زملائي في العمل يسعون دائما لإقامة علاقات طيبة معي.	12
0.825**	_ زملائي في العمل يتمتعون بالأخلاق المهنية التي تؤهلهم لأداء أعمالهم بنزاهة.	13
0.842**	زملائي في العمل يدعمونني بالتشجيع والثناء على ما أبدله من مجهودات في عملي.	14
0.823**	زملائي في العمل يعملون بروح الفريق الواحد.	15

** : دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01).

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج Spss.

- الصدق الداخلي لأبعاد الثقة التنظيمية(الثقة بالإدارة العليا، الثقة بالرؤساء المباشرين، الثقة بزملاء العمل):

الجدول رقم (07): الصدق الداخلي لأبعاد الثقة التنظيمية

معامل الارتباط	الأبعاد
0.800**	الثقة بالإدارة العليا
0.856**	الثقة بالرؤساء المباشرين
0.823**	الثقة بزملاء العمل

** : دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01).

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج Spss.

يبين الجدول رقم(07) معاملات الارتباط بين الأبعاد المكونة للمتغير المستقل مع المعدل الكلي للمحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى الدلالة (0.01). حيث أن القيمة الاحتمالية لكل الأبعاد أقل من (0.01)، كما أن معاملات الارتباط موجبة مما يشير إلى وجود اتساق داخلي بين جميع الأبعاد (أبعاد الثقة التنظيمية) وبين الدرجة الكلية لها.

2- الصدق الداخلي لفقرات الجزء الثاني للمحور الثاني: سلوك المواطنة التنظيمية

يبين الجدول رقم(08) معاملات الارتباط بين فقرات المحور الثاني مع المحور الكلي لفقراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى الدلالة (0.01)، حيث أن القيمة الاحتمالية لكل الفقرات

أقل من (0.01)، كما أن معاملات الارتباط موجبة مما يشير إلى وجود اتساق داخلي بين جميع فقرات المحور الثاني وبين الدرجة الكلية له.

الجدول رقم(08): الصدق الداخلي لفقرات المحور الثاني: سلوك المواطنة التنظيمية

معامل الارتباط	الفقرات	رقم الفقرة
0.613**	_أساعد زملائي الأساتذة للقيام بأعمالهم حسب استطاعتي.	16
0.578**	_أسهل من اندماج الأساتذة الجدد عند إلتحاقهم بالعمل .	17
0.728**	_أقدم الدعم لزملائي الأساتذة عند مواجهتهم لصعوبات.	18
0.509**	_أساهم في حل الخلافات والنزاعات التي تحدث بين الأساتذة.	19
0.664**	_أنقيد بمواعيد العمل المحددة في النظام الداخلي للكلية.	20
0.697**	أحرص على أداء عملي بكل إتقان.	21
0.690**	أتجنب تضخيم المشاكل البسيطة في العمل.	22
0.589**	أقوم بإنجاز الأعمال الإضافية المطلوبة مني دون تضرر.	23
0.747**	أبذل قصارى جهدي لاكتساب المعارف الجديدة.	24
0.361**	أواظب على حضور الفعاليات التي تعقدها الكلية.	25

** : دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01).

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتامدا على نتائج Spss.

ثانيا: اختبار ثبات أداة الدراسة

يقصد بثبات أداة الدراسة: وجود اتساق دقة في نتائج الأداة، كما يعبر عن إمكانية الحصول على النتائج نفسها فيما لو أعيد استخدام الأداة نفسها مرة أخرى (النجار، 2010، ص. 28). حيث يعد اختبار ثبات الإستبانة مهم ومن أجل الوصول إلى نتائج دقيقة قمنا بحساب معامل الثبات ألفا كرومباخ للمحاور الرئيسية وحساب معامل الثبات الكلي.

ويمكن الحكم على معدل ثبات محاور الإستبيان وفق مايلي (البياني، 2005، ص. 50):

- يكون ضعيفا إذا كانت 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 %

الجدول رقم(09): معامل ألفا كرونباخ لثبات الإستبانة

المحور	رقم العبارات	معامل ألفا كرونباخ	مستوى الثبات
محور الثقة التنظيمية	15_01	0.765	جيد
محور سلوك المواطنة التنظيمية	24_16	0.848	ممتاز

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات Spss.

يتضح من خلال الجدول السابق أن عبارات الإستبانة مناسبة لقياس المحاور، حيث بلغ معامل ألفا كرونباخ لمحور الثقة التنظيمية (0.76) إستنادا إلى قاعدة القرار السابقة يمكن القول أن المحور يتمتع بدرجة جيدة لأن معامل ألفا أكبر من 70% أي مانسبته (76.5) %، بينما بلغ معامل ألفا كرونباخ لمحور سلوك المواطنة التنظيمية ما قيمته (0.84) أي ما نسبته (84.8) % وهو يدل على أن المحور يتمتع بدرجة ممتازة، وبالتالي يمكن تعميمها على أفراد عينة الدراسة.

المطلب الثالث: أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة

لقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية الضرورية وهذا لمعالجة البيانات المتحصل عليها من الإستبانات المسترجعة، وذلك بعد فحصها وتبويبها حتى تسهل عملية تحليلها بواسطة الحاسوب، ولقد تم تحليل البيانات المجمعة وحساب النتائج باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (Spss20) وهو عبارة عن نظام خاص يقوم بالتحليلات الإحصائية البسيطة منها والمعقدة، ظهر مع تطور أجهزة الحاسوب ونتيجة الصعوبات التي تعرفها التحليلات الإحصائية الخاصة بالحجم الكبير للبيانات (الزغبي والطلافة، 2004، ص.12). وفيما يلي عرض أساليب الإحصاء الوصفي المتمثلة في التوزيعات التكرارية والنسب المئوية، المتوسطات والانحراف المعياري، وضمن الإحصاء الاستدلالي نجد معاملات الارتباط... الخ وسيتم عرضها كما يلي بنوع من التفصيل:

❖ التكرارات والنسب المئوية: تمت الاستعانة بالتكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص

الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة وكذا لتحديد استجابات أفرادها اتجاه عبارات محاور الإستبيان (المغربي، 2007، ص. 259).

❖ المتوسط الحسابي: يعد المتوسط الحسابي من أهم المقاييس المستخدمة ضمن أساليب النزعة

المركزية وتختلف طريقة حسابه حسب حالة البيانات سواء كانت مبوبة أو غير مبوبة فالوسط

الحسابي يضرب كل قيمة بعدد مرات تكرارها ثم جمع حاصل الضرب والقسمة على مجموع القيم أو التكرارات (الرفاعي، 2005، ص 248). ويمكن التعبير عن ذلك وفق المعادلة التالية (المغربي، 2005، ص. 260):

$$\bar{x} = \frac{\sum n_i x_i}{N}$$

حيث أن:

N_i : عدد خيارات عينة الدراسة للخيار الواحد.

X_i : وزن الخيار في أداة الدراسة وهو يتراوح بين 1 و 6 في دراستنا.

N : مجموع أفراد العينة وفي دراستنا 105 فرد عامل.

❖ **الانحراف المعياري**: يعرف "بأنه الجذر التربيعي لمعدل مربعات الانحرافات على الوسط

الحسابي" (رشيد، 2011، ص. 154). ويحسب وفق الصيغة التالية (عطوي، 2007، ص. 293):

$$\delta = \sqrt{\frac{\sum n_i x_i^2}{n} - \bar{x}^2}$$

❖ **معامل ألفا كرونباخ**: وذلك لقياس ثبات الأداة (البدراي، 2010، ص. 115).

❖ **معامل الارتباط بيرسون (P)**: يستخدم هذا الأسلوب الإحصائي لدراسة ومعرفة العلاقة بين

متغيرين أو أكثر وتتراوح قيمة معامل الارتباط بين $[-1, +1]$ فكلما اقتربت قيمة هذا المعامل

من $(+1)$ كان الارتباط طردي وقوي والعكس صحيح (ربحي وغنيم، 2000، ص. 162).

❖ **الانحدار الخطي المتعدد**: هو عبارة عن "أسلوب إحصائي تدرس فيه العلاقة السببية الخطية

بين المتغير المعتمد وبين متغيرين أو أكثر من المتغيرات المستقلة" (محمود، 2011، ص. 344).

ولقد تم الاعتماد على الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة أثر أبعاد الثقة التنظيمية على سلوك

المواطنة التنظيمية.

ويتم تقييم الانحدار الخطي المتعدد باستخدام مجموعة من المعايير الإحصائية أبرزها "معامل التحديد أو

التفسير" الذي يقيس نسبة التغير في المتغير التابع نتيجة تغير المتغيرات المستقلة، أو بعبارة أخرى فإن

سلوك المتغير التابع وتغييره يعتمد على عاملين:

- الأول يمكن تفسيره عن طريق المتغيرات المستقلة؛
- الثاني يكون غير مفسر ويرجع إلى عوامل أخرى لم يتم وضعها أو أخذها بعين الاعتبار في النموذج (غير مقدرة) والتي عادة ما يطلق عليها بالمتبقي (Résiduel) أو معامل الخطأ (e_i)، أما فيما يخص قيمة معامل التحديد أو التفسير فهي تتراوح بين الصفر وواحد أي $0 \leq R^2 \leq 1$ وعليه كلما زادت R^2 زادت قوة تفسير معادلة الانحدار (الرفاعي، 2005، ص ص. 279، 280).

المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

يتضمن هذا المبحث عرض وتحليل البيانات والوقوف على خصائص العينة ومتغيرات الدراسة وعرض نتائج اختبار الفرضيات.

المطلب الأول: عرض وتحليل خصائص عينة الدراسة

نرمي من خلال هذا الجزء إلى التعرف على الخصائص الشخصية و الوظيفية لأفراد عينة الدراسة، والمتمثلة في: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الرتبة، إضافة إلى عدد سنوات الخبرة.

الفرع الأول: الجنس

إعتمادا على معطيات الجدول رقم (10) نجد أن عدد الذكور أكبر بكثير من عدد الإناث، حيث بلغ عدد الأساتذة الذكور 54 أستاذا وهم يمثلون ما نسبته 68.4%، أما عدد الأساتذة الإناث فقد بلغ 25 أستاذة أي ما نسبته 31.6% من الحجم الإجمالي للعينة، والجدول الموالي يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس:

الجدول رقم(10): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
68.4	54	ذكر
31.6	25	أنثى
100	79	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات أفراد العينة ومخرجات Spss.

ويمكن تفسير كبر عدد الذكور مقارنة بالإناث في كلية العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بأن الإناث لا يملن بشكل كبير للتخصصات الموجودة على مستوى الكلية مقارنة ربما بالتخصصات الأخرى الأدبية و الإجتماعية.

الفرع الثاني: العمر

يبين الجدول الموالي توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر:

الجدول رقم (11): توزيع العينة حسب متغير العمر

النسبة %	التكرار	الحالة الإجتماعية
6.3	5	أقل من 30 سنة
75.9	60	من 30 إلى أقل من 40 سنة
15.2	12	من 40 إلى أقل من 50 سنة
2.5	2	50 سنة فأكثر
100	79	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات أفراد العينة ومخرجات Spss.

انطلاقا من معطيات الجدول يتضح لنا أن 75.9% هي أعلى نسبة من مفردات العينة التي تتراوح أعمارهم من 30 إلى 40 سنة وهي تعكس 60 أستاذا، وهذا يدل على أن عينة الدراسة تتميز بأساتذة في مقتبر العمر، حيث بلغ عدد الأساتذة الذين تتراوح أعمارهم من 40 سنة إلى 50 سنة 12 أستاذا وهذا ما يعادل 15.2 بالمئة، أما فئة المستجوبين الذين تقل أعمارهم عن 30 سنة فقد قدرت 6.3%، أي ما يعادل 5 أساتذة، أما الأساتذة الذين تفوق أعمارهم 50 سنة فقد بلغ 2 فردا أستاذا، وهو عدد قليل جدا نجده يعادل 2.5%، ويمكن إرجاع سبب ذلك إلى أن كلية العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير قد عززت فئة الأساتذة لديها بفئات عمرية شابة يمكن الإعتماد عليها لتطوير أداء الكلية.

الفرع الثالث: المؤهل العلمي

من معطيات الجدول رقم (12) يتضح لنا أن 58.2% من مفردات العينة ذوو مستوى دكتوراه، يليها الأفراد الذين لديهم مستوى ماجستير بنسبة 41.8%، ويلاحظ من خلال هذه النتائج أن غالبية مفردات العينة مستواهم العلمي دكتوراه حيث يقدر العدد 46 أستاذا من أصل 79 أستاذا، وهذا يشير إلى أن عينة الدراسة تتمتع بمستوى أكاديمي عالي.

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

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
41.8	33	ماجستير
58.2	46	دكتوراه
100	79	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات أفراد العينة ومخرجات Spss.

الفرع الثالث: الرتبة

من معطيات الجدول رقم (13) يتضح لنا أن أغلبية أساتذة العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير هم أساتذة برتبة أستاذ محاضر (ب) بعدد قدره 25 أستاذا أي مانسبته 31.7% ، أما الأساتذة الذين هم برتبة أستاذ مساعد (أ) فقد بلغ عددهم 22 أستاذا أي ما يعادل 27.8%، أما فيما يخص عدد الأساتذة الذين هم برتبة أستاذ محاضر (أ) فقد بلغ عددهم 21 أستاذا أي مانسبته 26.6% ، أما الأساتذة الذين هم برتبة أستاذ مساعد (ب) فقد بلغ عددهم 11 أستاذا أي ما يعادل 13.9%. والجدول الموالي يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الرتبة:

الجدول رقم (13): توزيع العينة حسب متغير الرتبة

النسبة %	التكرار	الرتبة
13.9	11	أستاذ مساعد (ب)
27.8	22	أستاذ مساعد (أ)
31.7	25	أستاذ محاضر (ب)
26.6	21	أستاذ محاضر (أ)
100	79	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات أفراد العينة ومخرجات Spss.

ونفسر هذا بأن الأساتذة يحصلون على ترقيات ما يساهم في زيادة ممارستهم لسلوك المواطنة

التنظيمية.

الفرع الرابع: متغير عدد سنوات الخبرة

حسب البيانات الواردة في الجدول رقم (14) نجد أن 51 أستاذ وهم يمثلون ما نسبته 64.6% من الحجم الإجمالي للعينة تتراوح سنوات الخبرة لديهم من 05 إلى 10 سنوات ثم تليها فئة 15 أستاذ الذين خبرتهم تتراوح من 10 إلى أقل من 15 سنة أي ما نسبته 19.0% من إجمالي عدد أفراد العينة، أما عدد الأساتذة الذين لديهم خبرة أقل من 5 سنوات فقد بلغ 8 أساتذة بنسبة قدرها 10.1%، وقد بلغ مجموع عدد الأساتذة الذين تتجاوز سنوات الخبرة لديهم 15 سنة 5 أساتذة بنسبة قدرها 6.3%. و يبين الجدول الموالي توزيع أفراد العينة حسب متغير عدد سنوات الخبرة:

الجدول رقم (14): توزيع أفراد العينة حسب متغير عدد سنوات الخبرة

النسبة %	التكرار	سنوات الخبرة
10.1	8	أقل من 5 سنوات
64.6	51	من 05 إلى أقل من 10 سنوات
19.0	15	من 10 إلى أقل من 15 سنة
6.3	5	أكثر من 15 سنة
100	79	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات أفراد العينة ومخرجات Spss.

وهذا مايدل على أن كلية العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير قد عززت فئة الأساتذة سواء بالتعيين أو بشكل عقود لمواجهة المشاريع المستقبلية.

المطلب الثاني: عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول محاور الثقة التنظيمية و سلوك المواطنة التنظيمية

سيتم فيما يلي تحليل نتائج المتغير المستقل والمتمثل في الثقة التنظيمية، ويكون ذلك بالاعتماد على: المتوسط الحسابي باعتباره أهم مؤشرات النزعة المركزية، وكذلك الإنحراف المعياري الذي يعد هو الآخر أهم مؤشرات التشتت.

الفرع الأول: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول أبعاد الثقة التنظيمية

من أجل التعرف على مستوى الثقة التنظيمية بكلية العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير تم تخصيص 15 عبارة موزعة على خمسة أبعاد للثقة التنظيمية وهي: الثقة بالإدارة العليا، الثقة بالرؤساء المباشرين، الثقة بزملاء العمل، حيث تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي وكذا الإنحراف

المعياري لكل عبارة كما توضحه الجداول التالية:

أولاً: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول بعد الثقة بالإدارة العليا

يظهر الجدول رقم (15) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإتجاهات عينة الدراسة لبعدها الثقة بالإدارة العليا بالكلية محل الدراسة وقدرت متوسطات العبارات (4.42)، (4.41)، (4.97)، (4.42)، (4.08) على التوالي.

لقد جاءت العبارة رقم (3) بأعلى وسط حسابي (4.97) وتقع ضمن فئة موافق بشكل معتدل (5.19_4.36)، وانحراف معياري قدره (1.06)، هذا ما يدل أن الأساتذة بالكلية موافقين بدرجة متوسطة على أن قيادة الكلية (عمادة الكلية) تسعى لإقامة علاقات طيبة مع جميع الأساتذة، في حين العبارة رقم (1) والعبارة رقم (4) فقد قدر متوسط حسابهما (4.42) ويقعان كذلك ضمن فئة موافق بشكل معتدل (5.19_4.36)، وهي تدل على درجة متوسطة من الموافقة على أن هناك ثقة بقيادة الكلية (عمادة الكلية) وأنها تتعامل بنزاهة مع الأساتذة بالكلية، أما العبارة رقم (2) فقد قدر متوسط حسابها (4.41) تقع ضمن فئة موافق بشكل معتدل (5.19_4.36)، هذا ما يدل على أن الأساتذة موافقين بدرجة متوسطة على أن قيادة الكلية (عمادة الكلية) تقدم المساعدة والعون لجميع الأساتذة، أما العبارة رقم (5) فقد جاءت بأقل وسط حسابي قدره (4.08) وتقع ضمن فئة موافق بشكل طفيف (4.35_3.52)، هذا ما يدل على أن الأساتذة موافقين بدرجة ضئيلة أن قيادة الكلية (عمادة الكلية) تشجع الأفكار الإبداعية المتميزة.

الجدول رقم (15): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الثقة بالإدارة العليا

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
1	_ أتق بقيادة الكلية (عمادة الكلية) لمعرفتها بإجراءات العمل بدقة.	4.42	1.12	متوسطة من الموافقة	2
2	_ تقدم قيادة الكلية (عمادة الكلية) المساعدة والعون لجميع الأساتذة.	4.41	1.10	متوسطة من الموافقة	4
3	_ تسعى قيادة الكلية (عمادة الكلية) لإقامة علاقات طيبة مع جميع الأساتذة بالكلية.	4.97	1.06	متوسطة من الموافقة	1

3	متوسطة من الموافقة	1.18	4.42	تتعامل قيادة الكلية (عمادة الكلية) بنزاهة مع الأساتذة بالكلية.	4
5	ضئيلة من الموافقة	1.35	4.08	تشجع قيادة الكلية (عمادة الكلية) الأفكار الإبداعية المتميزة.	5
-	متوسطة من الموافقة	0.97	4.45	المتوسط الحسابي العام، الانحراف المعياري ودرجة الموافقة لبعء الثقة بالإدارة العليا	

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات أفراد العينة ومخرجات Spss.

قد بلغ المتوسط الحسابي العام للبعء ما قيمته (4.45) وذلك لإعتماد أفراد عينة الدراسة على هذا البعد من الثقة التنظيمية بدرجة تقدير متوسطة من القبول، أي أن هذا يدل على أن الأساتذة بالكلية موافقين بدرجة متوسطة على الثقة بالإدارة العليا (عمادة الكلية) وأنهم يتقنون بما تقدمه لهم من خدمات بشكل متوسط.

ثانيا: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول بعد الثقة بالرؤساء المباشرين

يتضمن بعد الثقة بالرؤساء المباشرين (05) عبارات، فبعد تفريغ إجابات أفراد العينة حولها تم الحصول على النتائج التي يظهرها الجدول رقم (16).

لقد جاءت العبارة رقم (1) بأعلى وسط حسابي (4.76) وتقع ضمن فئة موافق بشكل معتدل (4.36_5.19)، وانحراف معياري قدره (1.10)، حيث تدل هذه العبارة أن الأساتذة بالكلية موافقين بدرجة متوسطة على أن رئيسهم المباشر (رئيس القسم) لديه قدرة عالية على أداء مهامه، في حين العبارة رقم (2) فقد قدر متوسط حسابها (4.61) تقع ضمن فئة موافق بشكل معتدل (4.36_5.19)، هذا ما يدل على أن الأساتذة موافقين بدرجة متوسطة، حيث تدل هذه العبارة أن الأساتذة بالكلية موافقين بدرجة متوسطة على أن رئيسهم المباشر (رئيس القسم) يمنحهم الحرية التامة لمناقشة متطلبات العمل، كذلك العبارة (3) هي الأخرى تقع ضمن فئة موافق بشكل معتدل، فقد قدر المتوسط الحسابي لها ما قيمته (4.59)، وهي تدل على درجة متوسطة من موافقة الأساتذة على أن رئيسهم المباشر (رئيس القسم) يتعامل مع جميع زملائهم بعدالة تامة، في حين العبارة رقم (4 و 5) كلاهما يقعان ضمن فئة موافق بشكل طفيف، حيث قدر المتوسط الحسابي للعبارة رقم (4) ما يعادل (4.29)، أما العبارة رقم (5) فقد كان مقدار متوسطها الحسابي (3.81)، هذا ما يدل على أن الأساتذة موافقين بدرجة ضئيلة على أن رئيسهم المباشر (رئيس القسم) يسعى على حل النزاعات بين الأساتذة، كذلك موافقين بنفس الدرجة على أن رئيسهم المباشر (رئيس القسم) يدعمهم نفسيا بالتشجيع والثناء على جهودهم المبدولة.

الجدول رقم (16): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة حول بعد الثقة بالرؤساء المباشرين

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	الرقم
1	متوسطة من الموافقة	1.10	4.76	_ رئيسي المباشر (رئيس القسم) لديه قدرة عالية على أداء مهامه.	6
2	متوسطة من القبول	1.32	4.61	_ رئيسي المباشر (رئيس القسم) يمنحني الحرية التامة لمناقشة متطلبات العمل.	7
3	متوسطة من القبول	1.31	4.59	_ رئيسي المباشر (رئيس القسم) يتعامل مع جميع زملائي بعدالة تامة.	8
4	ضئيلة من الموافقة	1.50	4.29	_ رئيسي المباشر (رئيس القسم) يسعى إلى حل النزاعات بين الأساتذة.	9
5	ضئيلة من الموافقة	1.55	3.81	_ رئيسي المباشر (رئيس القسم) يدعمني نفسياً بالتشجيع والثناء على جهودي المبذولة.	10
-	متوسطة من الموافقة	1.19	4.41	المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري الكلي ومستوى الموافقة الكلي لبعد الثقة بالرؤساء المباشرين	

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على إجابات أفراد العينة ومخرجات Spss.

وقد بلغ المتوسط الحسابي العام للبعد ما قيمته (4.41)، مما يدل أن أفراد العينة موافقون بدرجة متوسطة عن بعد الثقة بالرؤساء المباشرين (رئيس القسم) في الكلية محل الدراسة أي أنه يشير إلى أن الأساتذة يتقنون بقدرات رئيس القسم وقراراته المتخذة في حقهم ما يجعلهم يعيشون جو من الطمأنينة إزاء القيام بعملهم.

ثالثاً: تحليل إجابات أفراد العينة حول بعد الثقة بزملاء العمل:

يظهر الجدول أدناه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات عينة الدراسة لبعد الثقة بزملاء العمل بالكلية وقدرت متوسطات العبارات (4.10)، (4.67)، (4.42)، (3.66)، (3.27)، أما الانحرافات المعيارية فقد بلغت (1.35)، (1.00)، (1.08)، (1.38)، (1.38) على التوالي.

لقد جاءت العبارة رقم (2) بأعلى وسط حسابي (4.67) وهي تقع ضمن فئة موافق بشكل معتدل (5.19_4.36) بانحراف معياري (1.00)، هذا ما يدل على درجة متوسطة من موافقة الأساتذة على أن

زملائهم الأساتذة في العمل يسعون دائما لإقامة علاقات طيبة معهم، في حين العبارة (3) فقد قدر متوسطها الحسابي (4.42) وهي تقع ضمن فئة موافق بشكل معتدل (4.36_5.19)، وهي تدل على درجة متوسطة من موافقة الأساتذة أن زملائهم في العمل يتمتعون بأخلاق مهنية تؤهلهم لأداء أعمالهم بنزاهة، أما العبارة رقم (1) فقد جاءت بوسط حسابي قدره (4.10) حيث تقع ضمن الفئة موافق بشكل طفيف (3.32_4.35)، هذا ما يدل على أن الأساتذة موافقون بدرجة ضئيلة على أن زملائهم في العمل يمتلكون معارف متنوعة تمكنهم من الإعتماد عليها، في حين جاءت العبارة رقم (4) بمتوسط حسابي قدره (3.66) وهو يقع ضمن فئة موافق بشكل طفيف (3.32_4.35)، هذا يدل على موافقة الأساتذة بدرجة ضئيلة أن زملائهم في العمل يدعمونهم بالتشجيع والثناء على ما يبذلونه من مجهودات في عملهم، في حين جاءت العبارة رقم (5) بأدنى متوسط حسابي قدره (3.27) والتي تقع ضمن فئة غير موافق بشكل طفيف (2.68_3.51) أي درجة ضئيلة من عدم الموافقة للأساتذة على أن زملائهم في العمل يعملون بروح الفريق الواحد.

الجدول رقم(17): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة حول بعد الثقة بزملاء العمل

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
11	_ زملائي في العمل يمتلكون معارف متنوعة يمكنني الإعتماد عليها.	4.10	1.35	ضئيلة من القبول	3
12	_ زملائي في العمل يسعون دائما لإقامة علاقات طيبة معي.	4.67	1.00	متوسطة من القبول	1
13	_ زملائي في العمل يتمتعون بالأخلاق المهنية التي تؤهلهم لأداء أعمالهم بنزاهة.	4.42	1.08	متوسطة من القبول	2
14	زملائي في العمل يدعمونني بالتشجيع والثناء على ما أبذله من مجهودات في عملي.	3.66	1.38	ضئيلة من القبول	4
15	زملائي في العمل يعملون بروح الفريق الواحد.	3.27	1.38	ضئيلة من عدم الموافقة	5
-	الوسط الحسابي العام والانحراف المعياري الكلي ومستوى الموافقة الكلي لبعد الثقة بزملاء العمل	4.02	0.97	ضئيلة من القبول	-

المصدر: من إعداد الطالبان إعتقادا على إجابات أفراد العينة ومخرجات Spss.

وقد بلغ المتوسط الحسابي العام للبعد ما قيمته (4.02)، هذا يدل على أن الأساتذة بالكلية موافقون بدرجة ضئيلة، ويمكننا القول أن مفهوم الثقة بالزملاء متواجد في الكلية بمستوى ضئيل ما يعني رغبة الأساتذة في الثقة بالزملاء في العمل توجد بشكل ضعيف هذا ما قد يؤدي إلى عرقلة تبادل المعارف بينهم، كذلك غياب المحيط الذي تسوده الأخلاق المهنية والعلاقات الطيبة.

رابعاً: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الإجمالي للثقة التنظيمية

يتضح من الجدول رقم (18) أن المتوسط الكلي لمحور الثقة التنظيمية قدره (4.29) يقع ضمن الفئة ضئيلة من الموافقة (3.52، 4.35) وانحراف معياري (0.86).

الجدول رقم (18) : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الإجمالي لمحور الثقة التنظيمية

الترتيب	مستوى الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أبعاد الثقة التنظيمية
1	متوسطة من الموافقة	0.97	4.45	الثقة بالإدارة العليا
2	متوسطة من الموافقة	1.19	4.41	الثقة بالرؤساء المباشرين
3	ضئيلة من الموافقة	0.97	4.02	الثقة بزملاء العمل
-	ضئيلة من الموافقة	0.86	4.29	الثقة التنظيمية

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على إجابات أفراد العينة ومخرجات Spss.

يمكننا القول كنتيجة لكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير أنها تعترضها بعض النقائص فيما يخص تطبيق مفهوم الثقة التنظيمية ومنه الحد من رغبة الأساتذة في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية الأمر الذي ينعكس سلباً. ويمكن أن يرجع ذلك لعدم شعورهم بالانتماء للكلية الذي من الممكن أن يؤثر على أعمالهم غير الرسمية التطوعية داخلها.

الفرع الثاني: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول محور سلوك المواطنة التنظيمية

من خلال الجدول رقم (19) يتضح أن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات عينة الدراسة لمحور سلوك المواطنة التنظيمية بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير وقد قدرت متوسطات العبارات (4.87)، (4.84)، (5.10)، (4.34)، (5.42)، (5.59)، (5.49)، (4.63)، (5.39)، (4.24) على التوالي.

حيث جاء أعلى وسط حسابي للعبارة رقم (6) بمقدار (5.59) وهي تقع ضمن الفئة موافق بشدة

(6_5.20) وتدل على درجة عالية من القبول أي أن الأساتذة يحرصون على أداء عملهم بإتقان و ذلك بانحراف معياري قدره (0.68) وهو أقل من الواحد الصحيح مما يدل على ان إجابات الأساتذة متجانسة. كذلك العبارات رقم (7،5،9) والتي قدرت أوساطها الحسابية (5.49)، (5.42)، (5.39) على التوالي وهي تقع ضمن الفئة موافق بشدة (6_5.20) وتدل على درجة عالية من موافقة الأساتذة أنهم يتجنبون تضخيم المشاكل البسيطة في العمل، أنهم يتقيدون بمواعيد العمل المحددة في النظام الداخلي للكلية، كما أنهم يبذلون قصارى جهدهم لإكتساب المعارف الجديدة، في حين كانت أوساط العبارات رقم (2،8،1،3) وعلى التوالي (5.10)، (4.87)، (4.84)، (4.63) بحيث تقع ضمن الفئة موافق بشكل معتدل وهذا ما يدل وعلى التوالي أن الأساتذة يقدمون الدعم لزملائهم الأساتذة عند مواجهتهم لصعوبات، كذلك يساعدونهم للقيام بأعمالهم حسب استطاعتهم، يقومون بإنجاز الأعمال الإضافية المطلوبة منهم دون تذمر، كما أنهم يسهلون من اندماج الأساتذة الجدد عند التحاقهم بالعمل، في حين متوسط العبارة رقم (4 و 10) كان مقداره (4.34 و 4.24) على التوالي وهو ضمن الفئة موافق بشكل طفيف، وهذا يدل على أن الأساتذة يساهمون في حل الخلافات والنزاعات التي تحدث بين الأساتذة كما أنهم يواظبون على حضور الفعاليات التي تعقدتها الكلية.

الجدول رقم(19): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة حول محور المواطنة التنظيمية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
16	_أساعد زملائي الأساتذة للقيام بأعمالهم حسب استطاعتي.	4.87	1.04	متوسطة من الموافقة	6
17	_أسهل من اندماج الأساتذة الجدد عند التحاقهم بالعمل.	4.84	1.04	متوسطة من الموافقة	7
18	_أقدم الدعم لزملائي الأساتذة عند مواجهتهم لصعوبات.	5.10	0.8	متوسطة من الموافقة	5
19	_أساهم في حل الخلافات والنزاعات التي تحدث بين الأساتذة.	4.34	1.12	ضئيلة من الموافقة	9
20	_أتقيد بمواعيد العمل المحددة في النظام الداخلي للكلية.	5.42	0.85	عالية من الموافقة	3
21	أحرص على أداء عملي بإتقان.	5.59	0.68	عالية من الموافقة	1

2	عالية من الموافقة	0.73	5.49	أُتجنب تضخيم المشاكل البسيطة في العمل.	22
8	متوسطة من الموافقة	1.07	4.63	أقوم بإنجاز الأعمال الإضافية المطلوبة مني دون تدمير.	23
4	عالية من الموافقة	0.75	5.39	أبذل قصارى جهدي لاكتساب المعارف الجديدة.	24
10	ضئيلة من الموافقة	1.37	4.24	أواظب على حضور الفعاليات التي تعقدها الكلية.	25
-	متوسطة من الموافقة	0.70	5.17	الوسط الحسابي العام والانحراف المعياري الكلي ومستوى الموافقة الكلي لمحور سلوك المواطنة التنظيمية	

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على إجابات أفراد العينة ومخرجات Spss.

وكنتيجة يمكن القول بأن سلوك المواطنة التنظيمية بالكلية محل الدراسة جاء بدرجة متوسطة من الموافقة لدى أساتذة كلية العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، ويمكن إرجاع ذلك إلى رغبة الأساتذة في الكلية بتبني سلوك المواطنة التنظيمية بصفة لا بأس بها وتقدير يد العون للأساتذة عند حاجتهم لذلك وكثير من الأمور من هذا القبيل كرغبة الأساتذة في التعاون التنظيمي والمبادرة الذاتية من أجل الإرتقاء بمستوى الكلية والأساتذة على حد سواء، كما يمكن إرجاع السبب إلى امتلاكهم درجة معتدلة من شعورهم بالانتماء للكلية.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

بعد عرض وتحليل مختلف إجابات أفراد العينة حول المحاور التي تضمنها الاستبيان، يأتي هذا الجزء كمحاولة لمعرفة أثر الثقة التنظيمية بكلية العلوم الإقتصادية، التجارية و علوم التسيير _جامعة جيجل_، معتمدين في ذلك على البيانات التي تم تحليلها ومعالجتها إحصائياً باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Spss.

الفرع الأول: اختبار الفرضية الرئيسية

اختبار الفرضية الرئيسية القائلة بأنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد الثقة التنظيمية (الثقة بالإدارة العليا، الثقة بالرؤساء المباشرين، الثقة بزملاء العمل) على سلوك المواطنة التنظيمية، والجدول التالي يوضح نتائج اختبار هذه الفرضية:

الجدول رقم(20): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

القرار	القيمة الاحتمالية sig	D	DLL		R ²	الفرضية الرئيسية
			Regression	Résidual		
تقبل	0.000	6.564	3	75	0.208	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية.

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول رقم(20) نلاحظ أن مستوى المعنوية قد بلغ (0.000) وهو أقل من مستوى المعنوية المعتمدة ($\alpha \leq 0.05$)؛ وهذا يعني أن أبعاد الثقة التنظيمية (الثقة بالإدارة العليا، الثقة بالرؤساء المباشرين، الثقة بزملاء العمل) مسؤولة عن 20.8% وبشكل دال إحصائيا عن التباين الذي حدث في سلوك المواطنة التنظيمية، أي أن نموذج الانحدار الكلي دال إحصائيا:

$$F (3,75)=6.564 \quad ; \quad P<0.001 \quad ; \quad R^2 = 0.208$$

ومنه الفرضية الرئيسية القائلة بأنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد الثقة التنظيمية (الثقة بالإدارة العليا، الثقة بالرؤساء المباشرين، الثقة بزملاء العمل) على سلوك المواطنة التنظيمية مقبولة. وبمقارنة نتائج الدراسة الحالية مع نتائج الدراسات السابقة نجد أن العديد من الباحثين أمثال سيرفاستافا وسينغ (sing & Srivastava)، الطريف (Attarif)، حجاج (Hadjaj)، نجم و صدر الدين (Ndjem و sadr addin)، توصلوا إلى وجود أثر للثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية، ويمكن إرجاع ذلك إلى الدور الكبير الذي تلعبه الثقة التنظيمية في مؤسسات اليوم وما له من أثر على عمالها في خلق جو من سلوك المواطنة التنظيمية.

الفرع الثاني: اختبار الفرضية الفرعية الأولى

اختبار الفرضية الفرعية الأولى القائلة بأنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الثقة بالإدارة العليا على سلوك المواطنة التنظيمية.

والجدول التالي يوضح نتائج اختبار هذه الفرضية:

الجدول رقم (21): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

القرار	الدلالة الإحصائية sig	قيمة Beta	الفرضية الفرعية الأولى
تقبل	0.023	0.292	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الثقة بالإدارة العليا على سلوك المواطنة التنظيمية
مستوى المعنوية المعتمد ($\alpha \leq 0.05$)			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss.

من خلال الجدول أعلاه رقم (21) نلاحظ أن قيمة ($Beta=0.292$) وهي دالة إحصائية كما أنها موجبة أي أنه كلما زاد المتغير المستقل (بعد الثقة بالإدارة العليا) بوحدة واحدة زاد المتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية) بقيمة Beta، وبما أن قيمة الدلالة الإحصائية تقدر بـ ($sig = 0.023$) وهي أقل من المستوى المعتمد ($\alpha \leq 0.05$) هذا يعني أنه يوجد أثر دال لهذا البعد على المتغير التابع المتمثل في سلوك المواطنة التنظيمية، أي أنه يوجد هناك مقدار تباين في سلوك المواطنة التنظيمية مسؤول عنه (يفسره) فقط هذا البعد ولا تفسره الأبعاد الأخرى ومنه الفرضية الفرعية الأولى مقبولة.

وبمقارنة نتائج الدراسة الحالية مع نتائج الدراسات السابقة وجدنا أن دراسة نجم وصدر الدين (Nadjm و sadr addin) جاءت بنتيجة مطابقة لنتيجتنا فيما يتعلق ببعد الثقة بالإدارة العليا، حيث توصل الباحثان إلى وجود علاقة تأثير لمتغيرات الثقة التنظيمية والتي من بينها بعد "الثقة بالإدارة العليا" على متغيرات سلوك المواطنة التنظيمية.

ويمكن تفسير ذلك بأن أساتذة كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير يأخذون أهمية بعد الثقة بالإدارة العليا بعين الاعتبار، و الذي يعبر عن ثقة الأساتذة بعمادة الكلية من حولهم دون وجود تخوف من أن الأنشطة والقرارات والقواعد التي تضعها الإدارة العليا لا تخدم مصالح الأساتذة بالكلية، إضافة إلى ثقتهم بأن الإدارة العليا ستفيدهم خاصة الجدد منهم من عمليات التكوين والترقيات بالخارج وكل الخدمات التي تجعل منهم ناجحين بعملهم داخل الكلية، وهذا ما يجعل عوائدهم إيجابية سواء على المستوى الشخصي أو مع الطلبة الدارسين لديهم وبالتالي عوائد الكلية ككل.

الفرع الثالث: اختبار الفرضية الفرعية الثانية

اختبار الفرضية الفرعية الثانية القائلة بأنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الثقة بالرؤساء المباشرين على سلوك المواطنة التنظيمية.

والجدول التالي يوضح نتائج اختبار هذه الفرضية

الجدول رقم (22): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

القرار	الدلالة الإحصائية sig	قيمة Beta	الفرضية الفرعية الثانية
لا تقبل	0.168	0.201	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الثقة بالرؤساء المباشرين على سلوك المواطنة التنظيمية
مستوى المعنوية المعتمد ($\alpha \leq 0.05$)			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss.

من خلال الجدول أعلاه رقم (22) نلاحظ أن قيمة ($Beta=0.201$) لكنها غير دالة احصائياً، وبما أن قيمة الدلالة الإحصائية تقدر بـ ($sig = 0.168$) وهي أكبر من مستوى المعنوية المعتمد ($\alpha \leq 0.05$) هذا يعني أنه لا يوجد أثر دال لهذا البعد على المتغير التابع المتمثل في سلوك المواطنة التنظيمية، أي أنه لا يوجد هناك مقدار تباين في سلوك المواطنة التنظيمية مسؤول عنه (يفسره) فقط هذا البعد ولا تفسره الأبعاد الأخرى، ومنه الفرضية الفرعية الثانية مرفوضة.

وبمقارنة نتائج الدراسة الحالية مع نتائج الدراسات السابقة وجدنا أنه ولا دراسة جاءت بنتيجة مطابقة للنتيجة التي توصلنا إليها في دراستنا، في حين دراسة نجم و صدر الدين (Nadjm و sadr addin) جاءت بعكس النتيجة التي توصلنا إليها، بحيث توصل الباحثان إلى وجود علاقة تأثير لمتغيرات الثقة التنظيمية والتي من بينها متغير "الثقة بالرؤساء المباشرين" على متغيرات سلوك المواطنة التنظيمية.

ويمكن تفسير ذلك بأن عينة الدراسة ترى أن توفر هذا العنصر (الثقة بالرؤساء المباشرين) لا يؤثر على رغبتهم في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية، على عكس الثقة في الإدارة العليا الذي كان له أثر على سلوك المواطنة، هذا دليل على أن الأساتذة يولون أهمية نسبية لعلاقتهم مع الإدارة العليا أكثر منها مع الرؤساء المباشرين فيما يخص علاقتها بتشجيع سلوك المواطنة.

الفرع الرابع: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

اختبار الفرضية الثالثة القائلة بأنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)

لبعء الثقة بزملاء العمل على سلوك المواطنة التنظيمية.

والجدول التالي يوضح نتائج اختبار هذه الفرضية:

الجدول رقم (23): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

القرار	الدلالة الإحصائية sig	قيمة Beta	الفرضية الفرعية الثالثة
لا تقبل	0.078	0.550	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الثقة بزملاء العمل على سلوك المواطنة التنظيمية.
مستوى المعنوية المعتمد ($\alpha \leq 0.05$)			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss.

من خلال الجدول أعلاه رقم (23) نلاحظ أن قيمة (Beta=0.550) لكنها غير دالة إحصائياً، وبما أن قيمة الدلالة الإحصائية تقدر بـ (sig=0.078) وهي أكبر من (0.05) هذا يعني عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الثقة بزملاء العمل على سلوك المواطنة التنظيمية، أي أنه لا يوجد هناك مقدار تباين في سلوك المواطنة التنظيمية مسؤول عنه (يفسره) فقط هذا البعد ولا تفسره الأبعاد الأخرى، ومنه الفرضية الفرعية الثالثة مرفوضة.

وبمقارنة نتائج الدراسة الحالية مع نتائج الدراسات السابقة توصلنا إلى أنه ولا دراسة توصلت لنفس النتيجة التي توصلنا إليها، في حين دراسة **حجاج (Hadjaj)** جاءت بنتيجة معاكسة لنتيجة دراستنا وهي أن الثقة بزملاء العمل هي أفضل مجال للتنبؤ بسلوك المواطنة التنظيمية. كذلك دراسة **نجم و صدر الدين (sadr adiin و Nadm)** فيما يتعلق "ببعء الثقة بزملاء العمل" جاءت بنتيجة عكس النتيجة التي توصلنا إليها، بحيث توصلنا إلى أن هذا البعد له علاقة تأثير على متغيرات سلوك المواطنة التنظيمية.

ويمكن تفسير عدم وجود أثر الثقة بزملاء العمل على سلوك المواطنة التنظيمية بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير على أن الثقة بزملاء العمل ليس له أثر على تشكيل أو تشجيع سلوك المواطنة.

خلاصة:

خلال هذه الدراسة التطبيقية تم إعطاء إسقاط واقعي لعلاقة متغيرات الدراسة ببعضها البعض، حيث تم دراسة أثر أبعاد الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية وذلك على عينة الأساتذة الدائمين بكلية العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، وقد تم الاعتماد على مجموعة من الوسائل كالمصادر والمراجع التي أمكن الإطلاع عليها، كما تم الإعتماد أيضا على الإستبيان الذي يعتبر أهم الوسائل الفعالة في جمع البيانات، والذي تضمن أسئلة عن مختلف متغيرات الدراسة.

ومن خلال عرض وتحليل النتائج وإستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، تم التوصل إلى أن هناك بعض فرضيات الدراسة تتوافق مع الدراسات السابقة، أما بالنسبة لأثر الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية فقد توصلنا إلى وجود أثر ذو دلالة احصائية وقبول الفرضية الرئيسية، أما فيما يخص الأبعاد فقد وجدنا أن بعد الثقة بالإدارة العليا هو البعد الوحيد المسؤول عن هذا الأثر في حين البعدين الآخرين ليس لهما أثر.



هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر أبعاد الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية، حيث أجرينا دراستنا الميدانية على الأساتذة الدائمين بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بهدف الخروج بدراستنا هذه من الاطار النظري إلى الواقع العملي، وفيمايلي أهم النتائج المتوصل إليها وكذا بعض الإقتراحات.

أولاً: نتائج الدراسة الميدانية

- النتيجة الكلية لمستوى الثقة التنظيمية تعبر عن مستوى ضئيل من الموافقة بمتوسط حسابي (4.29).
- مستوى الثقة بالإدارة العليا لدى كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير جاء بمتوسط حسابي (4.45) وهو بدرجة متوسطة من الموافقة.
- مستوى الثقة بالرؤساء المباشرين لدى كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير جاء بمتوسط حسابي (4.41) وهو بدرجة متوسطة من الموافقة.
- مستوى الثقة بزملاء العمل لدى كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير جاء بمتوسط حسابي (4.02) وهو بدرجة ضئيلة من الموافقة.
- النتيجة الكلية لمستوى سلوك المواطنة التنظيمية يقع ضمن فئة متوسطة من الموافقة بمتوسط حسابي (5.17).

أما فيما يخص فرضيات الدراسة فقد تم التوصل للنتائج التالية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الأساتذة الدائمين بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل وبالتالي الفرضية الرئيسية مقبولة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للثقة بالإدارة العليا على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الأساتذة الدائمين بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل وبالتالي الفرضية الفرعية الأولى مقبولة.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للثقة بالرؤساء المباشرين على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الأساتذة الدائمين بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل وبالتالي الفرضية الفرعية الثانية مرفوضة.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للثقة بزملاء العمل على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الأساتذة الدائمين بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل و بالتالي الفرضية الفرعية الثالثة مرفوضة.

ثانياً: الإقتراحات

إنطلاقاً من نتائج الدراسة التي تشير إلى وجود أثر لأبعاد الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية

في كلية العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل إلا أنها تبقى متوسطة في قيام الأفراد بأعمال تطوعية خارجة عن واجباتهم الرسمية في أداء أعمالهم، وبما أن هناك أثر للثقة بالإدارة العليا على سلوك المواطنة التنظيمية فيجب استغلال هذه النقطة لصالح الكلية من خلال قيام الإدارة العليا بتدعيم الثقة بالزملاء وبالرؤساء المباشرين على حد سواء ليكون لهم أيضا دور في تشجيع سلوك المواطنة التنظيمية، وذلك من خلال:

- ينبغي غرس الثقة التنظيمية لدى الأساتذة في الكلية من خلال تشجيع عمادة الكلية للأفكار الإبداعية والتميزة لديهم.
- تلبية الرؤساء المباشرين لإحتياجات الأساتذة، السماح لهم بالمناقشة، و المساهمة في حل الخلافات بينهم.
- دعم الرؤساء المباشرين الأساتذة نفسيا بتشجيعهم، شكرهم والإقرار بمجهوداتهم المبذولة في العمل.
- توسيع معارف الأساتذة من خلال تخصيص دورات تكوينية لهم مايجعلهم يعتمدون على بعضهم البعض كزملاء فيما يخص هذه المعارف.
- لفت إنتباه الأساتذة بأنه يجب عليهم دعم زملائهم الأساتذة بالتشجيع والثناء على مايبذلونه من مجهودات في عملهم.
- تشجيع الأساتذة وزرع بعض القيم لديهم تجعلهم يعملون بروح الفريق الواحد.

ثالثا: آفاق الدراسة

يقترح اعادة إجراء هذه الدراسة على عينات مختلفة، وأيضا حث الدراسات المستقبلية على البدء من نتائج هذه الدراسة، وعلاوة على ذلك يقترح البحث عن متغيرات أكثر تحديدا وشخصية لاسيما التي يمكن أن تفسر ليس فقط العلاقة بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية بل يمكن اقتراح متغير وسيط بين المتغيرين.

ومن بين المواضيع التي من شأنها أن تكمل دراستنا:

- أثر الثقة التنظيمية على العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والالتزام التنظيمي.
- الدور الوسيط للثقة التنظيمية في العلاقة بين الإستغراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية.
- أثر الثقة التنظيمية على الصمت التنظيمي من خلال سلوك المواطنة التنظيمية.
- أثر الثقة التنظيمية على علاقة الثقة بزملاء العمل بالدكاء العاطفي.



قائمة المراجع

أولاً: باللغة العربية

❖ الكتب

- البحر، غيث، والتتجي، معن. (2014). *التحليل الإحصائي للإستبيانات باستخدام برنامج statistics IBM spss (دون طبعة)*. مركز سبر للدراسات الإحصائية والسياسات العامة.
- بري، عدنان بن ماجد عبد الرحمان، هندي، محمود محمد إبراهيم، وعبد الله، أنور أحمد محمد. (1997). *مبادئ الإحصاء والإحتمالات (ط.3)*. السعودية: عمادة شؤون المكتبات.
- البياني، مهدي محمود. (2005). *تحليل البيانات الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي spss (ط.1)*. الأردن: دار الحامد.
- الذبيبات، محمود محمد، وبوحوش، عمار. (2011). *مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث (ط.6)*. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- ربحي، مصطفى عليان، وغنيم، عثمان محمد. (2000). *مناهج وأساليب البحث العلمي (ط.1)*. الأردن: دار صفاء للنشر.
- الرفاعي، حسين أحمد. (2005). *مناهج البحث العلمي (مناهج إدارية تطبيقية) (ط.4)*. الأردن: دار وائل للنشر.
- الطلافة، عباس، والزغبى، بلال محمد. (2004). *النظام الإحصائي spss (ط.2)*. الأردن: دار وائل للنشر.
- عطوي، عزت جودت. (2007). *أساليب البحث العلمي (ط.1)*. الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- محمد، حسين محمد رشيد، محمد، حسين محمد، والسويلات، منى عطاء الله. (2011). *مبادئ الإحصاء والإحتمالات ومعالجتها باستخدام برنامج spss (ط.1)*. الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- محمود، إيهاب عبد السلام. (2011). *تحليل البرنامج الإحصائي spss (ط.1)*. الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.

المغربي، عبد الفتاح عبد الحميد. (2007). *المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية (ط.1)*. مصر: المكتبة العصرية للنشر والتوزيع.

النجار، نبيل جمعة صالح. (2010). *الإحصاء في التربية والعلوم الإنسانية مع تطبيقات برنامج spss (ط.1)*. الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.

النقيب، عبد الخالق عبد الجبار. (2011). *الإحصاء الحياتي (الطبعة العربية)*. الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

❖ المجالات

بن يحيى، عز الدين. (2017). أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية -دراسة ميدانية بمؤسسات الشباب لولاية قسنطينة-. كلية علم النفس وعلوم التربية. جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة (2). *مجلة أبحاث نفسية وتربوية*، 4(10)، 235_258.

بهجت، سهام والرميدي، بسام سمير. (2018). أثر الأمان الوظيفي على سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين في شركة السياحة المصرية (الروح المعنوية كمتغير وسيط). جامعة الفيوم. كلية السياحة والفنادق. مصر. *المجلة الدولية للثرات والسياحة*، 12(1/3).

حجاج، خليل جعفر. (2014). العلاقة بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في ديوان الموظفين العام بقطاع غزة. كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية. *مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات*، غزة، (7).

حمادوش، عبد السلام. (2019). نموذج الإنحدار البسيط والمتعدد لأثر التمكين الوظيفي وأبعاده على المواطنة التنظيمية لدى موظفي الخلايا الجوارية للتضامن. جامعة محمد لمين دباغين سطيف-2. *مجلة دراسات وأبحاث*، 11(4)، 47_59.

حنيش، صلاح الدين، الباي، محمد وبن علي، عبد الرزاق. (2019). أثر الرضا الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الطاقم الإداري العامل بمستشفى طب العيون صداقة الجزائر كوبا بالوادي. *مجلة الباحث*، 19(01)، 467_479.

حواطي، ربيحة وطعيبة أحمد. (2020). مساهمة المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية-دراسة ميدانية بمؤسسات قطاع الاتصالات لولاية الجلفة. جامعة الجلفة. *مجلة الريادة لإقتصاديات الأعمال*، 6(4)، 111_131.

الحويطي، أحمد بن عودة بن سليم. (2018). الثقة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى معلمي المدارس الإبتدائية الحكومية بمدينة تبوك. كلية التربية. *المجلة التربوية*، (51).

خوين، سندس رضوي. (2015). الثقة التنظيمية وأثرها في تحقيق الإلتزام لدى الأفراد-بحث تطبيقي في شركة بغداد للمشروبات الغازية-. الجامعة المستنصرية. *مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم*، (35). 119_143.

الراشدي، عادل عبد الله عزيز وعبد الهادي، خالد زيدان. (2019). مكونات نظم المعلومات الإدارية ودورها في تعزيز الثقة التنظيمية-دراسة إستطلاعية لآراء عينة من الأفراد من البنك المركزي العراقي/بغداد. *رئاسة الجامعة التقنية الشمالية والبنك المركزي العربي-بغداد*، 37(121)، 114_131.

رشام، كهينة وجميل، أحمد. (2018). واقع الثقة التنظيمية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وأثرها على التمكين الإداري-دراسة ميدانية في مؤسسة كوندور ببرج بوغريج. جامعة الشهيد حمه لخضر. الوادي. *الجزائر. مجلة إقتصاد المال والأعمال*، 3(2)، 245_256.

زوخي، فيروز، لقلبي، الأخضر وبوتلجة، عائشة. (2018). أبعاد المناخ التنظيمي كمدخل لتفعيل سلوك المواطنة التنظيمية - دراسة حالة مديرية التجهيزات العمومية لولاية الشلف-. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. *المجلة المغاربية للإقتصاد والمانجمنت*، 5(1)، 104_116.

الطريف، خالد بن حمد. (2015). أفضل الممارسات لتتبع مستوى الثقة التنظيمية في المدارس الإبتدائية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين. *المجلة العربية للجودة والتميز*، 2(4)، 21_69.

العسمي، سماح بنت عبد القادر والحنيطي، محمد بن فالح. (2019). أثر الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية -دراسة ميدانية على الهيئة العامة للطيران المدني بمحافظة جدة. كلية العلوم الاقتصادية والإدارية. جامعة الملك عبد العزيز. المملكة العربية السعودية. *المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث*، 3 (6).

- فارس، محمد جودت. (2014). العلاقة بين الثقة التنظيمية والإلتزام التنظيمي في جامعة الأزهر بغزة. *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية*، 22(2)، 165_195.
- فليح، حكمت محمد. (2010). تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية والإلتزام التنظيمي -دراسة استطلاعية في دائرتي التقاعد والرعاية الاجتماعية في محافظة تكريت. *الجامعة المستنصرية. مجلة الإدارة والاقتصاد*، 83، 166_202.
- مناصرية، رشيد وفريد، بن ختو. (2003). سلوك المواطنة التنظيمية وأهميته في تحسين أداء العاملين - دراسة حالة مؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبيليس وحدة ورقلة. جامعة قاصدي مرباح ورقلة. الجزائر. *مجلة أداء المؤسسات الجزائرية*، 4(8)، 221_231.
- مناع، يوسف حامد يوسف. (2014). تأثير الثقة التنظيمية وإدراك العدالة التنظيمية على الإلتزام التنظيمي-دراسة تطبيقية على الشركات القابضة للأدوية والكيمياويات-. *المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة -جامعة الأزهر-*، (12).
- موفق، سهام وضيف، أحمد. مساهمة الثقة التنظيمية في تحقيق الولاء للمؤسسة-دراسة حالة مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة (عمر البرناوي بسكرة)-. *مجلة البديل الاقتصادي*، (6)، 32_50.
- نجم، نجيب عبد المجيد كريم وصدر الدين، خولة. (2018). دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية -دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في مديرية بلدية كركوك-. *مجلة جامعة كركوك*، (2)8، 307_330.
- هريكش، مسعود وحديد، مختار. (2020). أثر جودة حياة العمل في سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين بسلك شبه الطبي بمستشفى محمد الصديق بن يحيى -جيجل-. *مجلة دراسة العدد الاقتصادي*، 11(2)، 305_321.

❖ المذكرات والأطروحات

- البدراني، حمد بن سليمان. (2010). إدراك العدالة التنظيمية وعلاقته بالثقة لدى العاملين بالمنظمات الأمنية-دراسة ميدانية للعاملين بالتفتيش الأمني بالمطارات السعودية الدولية-. *أطروحة دكتوراه*. تخصص فلسفة في العلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية: الرياض.

- حبه، وديعة. (2018). العوامل المؤثرة في سلوكيات المواطنة التنظيمية لإدارة الموارد البشرية بالمؤسسة العمومية-دراسة ميدانية بمديرية الشؤون الاجتماعية SONA TRACH - ناحية بسكرة. *أطروحة دكتوراه*. تخصص علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر: الجزائر.
- الحدان، نسيم فلاح ريفقان. (2017). درجة الذكاء العاطفي لمديري المدارس الثانوية الحكومية وعلاقتها بالثقة التنظيمية للمعلمين من وجهة نظرهم. *رسالة ماجستير*. تخصص الإدارة والقيادة التربوية، قسم الإدارة والمناهج، كلية العلوم التربوية، جامعة الشرق الأوسط.
- زايد، أسماء زهري عبد الله. (2018). الثقة التنظيمية في المدارس الحكومية في مديرية تربية جنين وعلاقتها بالإنتماء التنظيمي للمعلمين من وجهة نظرهم. *رسالة ماجستير*. القدس: فلسطين.
- الزهراني، محمد بن عبد الله بن سعيد. (2006). سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي مدارس التعليم العام الحكومية للبنين بمدينة جدة من وجهة نظر مديري ومعلمي تلك المدارس. *رسالة ماجستير*. قسم الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى: المملكة العربية السعودية.
- شلابي، وليد. (2016). دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة. *رسالة ماجستير*. تخصص علم النفس، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر: الجزائر.
- صرصو، آية عبد القادر إبراهيم. (2015). دور الأمن الوظيفي في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين بجامعة الأقصى في قطاع غزة. *رسالة ماجستير*. تخصص إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة: فلسطين.
- طحطوح، عالية إبراهيم محمد. (2013). تأثير أنماط القيادة الإدارية على سلوك المواطنة التنظيمية - دراسة تطبيقية على موظفات جامعة الملك عبد العزيز بجدة. *رسالة ماجستير*. تخصص إدارة عامة، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز بجدة: المملكة العربية السعودية.
- لعور، عاشور. (2014). التمكين النفسي وتأثيره على المواطنة التنظيمية لدى أفراد الحماية المدنية-دراسة ميدانية بالمديرية الولائية لسكيدة. *رسالة ماجستير*. تخصص السلوك التنظيمي، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة سطيف (2): الجزائر.

محمد، عودة عبد الله سعيد. (2017). الإغتراب الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية. *رسالة ماجستير*. تخصص القيادة والإدارة، جامعة الأقصى: فلسطين.

محمد، فهد بن عبد الرحمان. (2017). الثقافة التنظيمية ودورها في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية- دراسة على العاملين الإداريين بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية. *رسالة ماجستير*. قسم الإدارة العامة، كلية العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

نوح، هوازن بنت محمد بن عبد الوهاب. (2013). الثقة التنظيمية لدى مديرات المدارس الثانوية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية للمعلمات بمكة المكرمة. *أطروحة دكتوراه*. تخصص الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى: المملكة العربية السعودية.

ثانياً: باللغة الأجنبية

❖ Les Articles:

Davood, B., Aminal, A., khairuddin, I., Zoharah, O., & Hamid, R. (2012). The impact of human resource practices and organizational citizenship behavior on firm performance. *American Journal of Applied Sciences*, 9(1), 47-53.

Min-Huei, Chien. (2005). A study to improve organizational citizenship behaviors. *Academy of Management Journal*, 15(7), 653-663.

Ozmen, Y.S. (2007). How employees define organizational trust analyzing employees trust in organization. *Journal of Global Responsibility*, 9(1), 21-40.

Pourkeiani, Masoud. (2016). Examining the relationship between organizational trust, citizenship behavior and job satisfaction (case study of customs department). *International Journal of Humanities and Cultural Studies*, 2(4), 2356-5926.

Rangris, Hassan. (2012). Relationship between organizational justice and organizational citizenship behavior. *Journal of Business and Management Review*. 1(11), 43-51.

Rungson, Shomaya. (2010). Quality of psychology Test between likert scale 5 and 6 points. Mahasarakham University. Faculty of Education. Department of Educational Psychology and Guidance. *Journal of Social Sciences*. 6(3), 399-403.

Upasana, S., & Kailash B. (2016). Organizational trust and organizational Citizen ship Behavior. *Global Business Review Journal*, 17(3), 594-609.

Velickovska, Ivana. (2017).Organizational citizen ship behavior-defintion. *Engineering of management Journal*, 3(01), 40-51.

الملاحق

الملحق رقم (1):

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

استمارة بحث

الأستاذ الفاضل، الأستاذة الفاضلة.

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته.

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستبانة الذي تم تطويرها لجمع البيانات اللازمة للدراسة التي نقوم بها المعنونة ب"أثر الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية"- دراسة حالة الأساتذة الدائمين بكلية العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير - جامعة جيجل - وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الموارد البشرية.

لذا نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبانة بدقة، حيث أن صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على دقة إجاباتكم. ونحيطكم علماً أن جميع إجاباتكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

وفي الأخير تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام.

ملاحظة:

يرجى التأكد من الإجابة على كافة الأسئلة.

الطالبان:

تحت إشراف:

د. عمارة شريف

❖ بوخنة سامية

❖ غيموز شيماء

الجزء الأول: البيانات الشخصية

أرجو تعبئة البيانات التالية بوضع إشارة (√) في الخانة المناسبة لكم.

1-الجنس:

ذكر أنثى

2-العمر:

أقل من 30 سنة من 30 الى أقل من 40 سنة

من 40 الى أقل من 50 سنة 50 سنة فأكثر

3-المؤهل العلمي:

ماجستير دكتوراه

4-الرتبة:

أستاذ مساعد(ب) أستاذ مساعد(أ) أستاذ محاضر(ب) أستاذ محاضر(أ)

أستاذ التعليم العالي

5-عدد سنوات الخبرة:

اقل من 5 سنوات من 5 إلى أقل من 10 سنة

من 10 إلى أقل من 15 سنة 15 سنة فأكثر

الجزء الثاني: محاور الاستبيان

المحور الأول: فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس مستوى الثقة التنظيمية بكلية العلوم الإقتصادية،التجارية وعلوم التسيير، والمرجو تحديد درجة موافقتك عنها وذلك بوضع إشارة (√) في المربع المناسب للاختيار:

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق بشكل معتدل	غير موافق بشكل طفيف	موافق بشكل معتدل	موافق بشدة
الثقة بالإدارة العليا للكلية						
1	أثق بقيادة الكلية (عمادة الكلية) لمعرفتها بإجراءات العمل بدقة.					
2	تقدم قيادة الكلية (عمادة الكلية) المساعدة والعون لجميع الأساتذة.					
3	تسعى قيادة الكلية (عمادة الكلية) لإقامة علاقات طيبة مع جميع الأساتذة بالكلية.					
4	تتعامل قيادة الكلية (عمادة الكلية) بنزاهة مع الأساتذة بالكلية.					
5	تشجع قيادة الكلية (عمادة الكلية) الأفكار الإبداعية المتميزة.					
الثقة بالرؤساء المباشرين للكلية						
6	رئيسي المباشر (رئيس القسم) لديه قدرة عالية على أداء مهامه.					
7	رئيسي المباشر (رئيس القسم) يمنحني الحرية التامة لمناقشة متطلبات العمل.					
8	رئيسي المباشر (رئيس القسم) يتعامل مع جميع زملائي بعدالة تامة.					
9	رئيسي المباشر (رئيس القسم) يسعى إلى حل النزاعات بين الأساتذة.					
10	رئيسي المباشر (رئيس القسم) يدعمني نفسياً بالتشجيع والثناء على جهودي المبذولة.					
الثقة بزملاء العمل في الكلية						
11	زملائي في العمل يمتلكون معارف متنوعة يمكنني الإعتماد عليها.					

						زملائي في العمل يسعون دائما لإقامة علاقات طيبة معي.	12
						زملائي في العمل يتمتعون بالأخلاق المهنية التي تؤهلهم لأداء أعمالهم بنزاهة.	13
						زملائي في العمل يدعمونني بالتشجيع والثناء على ما أبدله من مجهودات في عملي.	14
						زملائي في العمل يعملون بروح الفريق الواحد.	15

المحور الثاني: فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بكلية العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، والمرجو تحديد درجة موافقتك عنها وذلك بوضع إشارة (√) في المربع المناسب للاختيار.

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	غير موافق	موافق بشدة	موافق	موافق	موافق بشدة
16	أساعد زملائي الأساتذة للقيام بأعمالهم حسب استطاعتي.							
17	أسهل من اندماج الأساتذة الجدد عند التحاقهم بالعمل.							
18	أقدم الدعم لزملائي الأساتذة عند مواجهتهم لصعوبات.							
19	أساهم في حل الخلافات والنزاعات التي تحدث بين الأساتذة.							
20	أتقيد بمواعيد العمل المحددة في النظام الداخلي للكلية.							
21	أحرص على أداء عملي بكل إتقان.							
22	أتجنب تضخيم المشاكل البسيطة في العمل.							
23	أقوم بإنجاز الأعمال الإضافية المطلوبة مني دون تدمير.							
24	أبذل قصارى جهدي لاكتساب المعارف الجديدة.							
25	أواظب على حضور الفعاليات التي تعقدها الكلية.							

شكرا لكم على حسن تعاونكم

