



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية

دراسة حالة لدى المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالوادي

تحت إشراف الدكتور:

د. بوبكر نعرورة

إعداد الطلبة:

الطاهر عزة

أنيس دباب

المولدي خلفاوي

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
د. روضة جديدي	أستاذ محاضر قسم أ	جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي	رئيسا
د. بوبكر نعرورة	أستاذ محاضر قسم أ	جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي	مشرفا ومقررا
د. علي العبسي	أستاذ محاضر قسم أ	جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي	مناقشا

السنة الجامعية: 2020/2019



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية

دراسة حالة لدى المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالوادي

تحت إشراف الدكتور:

د. بوبكر نعرورة

إعداد الطلبة:

الطاهر عزة

أنيس دباب

المولدي خلفاوي

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
د. روضة جديدي	أستاذ محاضر قسم أ	جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي	رئيسا
د. بوبكر نعرورة	أستاذ محاضر قسم أ	جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي	مشرفا ومقررا
د. علي العبسي	أستاذ محاضر قسم أ	جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي	مناقشا

السنة الجامعية: 2020/2019

إهداء

إلى روح والدي الطاهرة رحمه الله، إلى أُمي الغالية حفظها الله ورعاها

إلى كل اخوتي وأقاربي الأعزاء، إلى زملائي وأساتذتي الأفاضل

إلى كل من شجعني ودعمني

إلى كل من يحب العلم والتعلم

...أهدي هذا العمل

الطاهر

إهداء

اهدي هذا العمل إلى كل من :

الوالدين الكريمين حفظهم الله دباب مبارك وفاطمة بلوم.
رفيقة الدرب الزوجة الصالحة والوفية.
إلى بناتي العزيزات دالية - ريتاج - جنان- أفنان .
إخوتي الأفاضل رعاهم الله محمد - فتيحة - مفيدة - وجميع الأهل.
الأصدقاء الأوفياء وزملائي في العمل.
إلى رفقاء الدراسة كل باسمه الخاص وفقهم الله .

أنيس

إهداء

اهدي تخرجي الى من تجرع الكاس فارغا ليسقيني قطرة حب

الى من حصد الاشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم

أبي رحمه الله وأمي الحنون

إلى زوجتي وابنائي الأحباء

الى الأهل والاقارب والأصدقاء

الى زملاء العمل والدراسة

الى كل أساتذتي الأفاضل

المولدي

شكر وتقدير

نشكر الله العلي القدير ونحمده الحمد الكثير على أن وفقنا لإتمام هذه المذكرة،

فلك الحمد يا ربنا كما ينبغي لجلال وجهك ولعظيم سلطانك.

يشرفنا أن نتقدم بجزيل الشكر والامتنان وخالص الثناء والعرفان للدكتور المشرف

“نعرورة بوبكر”

الذي استزدنا بعلمه ومنحنا الكثير من وقته وجهده، وعلى جميل صبره، ولم يبخل علينا بآرائه

وتوجيهاته السديدة طوال فترة إنجاز هذا العمل، فجزاك الله عنا كل خير.

كما نشكر عمال المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالوادي وعلى راسهم السيد المدير العام عمامرة البشير

الذي أمدنا بكل ما نحتاجه من معلومات تخص موضوع الدراسة

الشكر موصول للأساتذة الأفاضل محكمي الاستبيان، وإلى كل من مد لنا يد العون داخل الكلية

وخارجها، وساهم من قريب أو بعيد في تذليل الصعوبات التي واجهتنا،

لكم منا جميعا كل الاحترام والتقدير

دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية (دراسة حالة بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بالوادي)

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور الثقة التنظيمية بإبعادها (الثقة في الرئيس المباشر، والثقة في زملاء، الثقة في المنظمة) في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالوادي. ولقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي في الجانب النظري، والمنهج التحليلي الاستدلالي في الجانب التطبيقي منه، وتم استخدام أداة الاستبيان لمعرفة آراء عينة الدراسة المكونة من 43 فردا وزع عليهم استبيان البحث بعد التحقق من صدقه الظاهري وثباته وفقا لطريقة ألفا كرونباخ حيث بلغت نسبته 96.4%، وتم تحليل النتائج باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS في نسخته 26 بالإضافة إلى برنامج Minitab في نسخته 19، وتم اختبار نتائج الدراسة باستعمال أساليب إحصائية مختلفة مثل: اختبار تحليل التباين الأحادي، اختبار t لعينتين مستقلتين، معامل الارتباط ومعامل التحديد والاختبارات البعدية في حالة وجود فروق ذات دلالة إحصائية. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي توفر الثقة التنظيمية، وهناك درجة مرتفعة من سلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد العينة بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بالوادي، وأن الثقة التنظيمية تؤثر إيجابيا في سلوك المواطنة التنظيمية. ومن خلال النتائج المتوصل إليها أوصى الطلبة المؤسسة بضرورة التركيز على العوامل التنظيمية والعوامل الشخصية بما لها من دور مساعد في بناء الثقة التنظيمية بين الرؤساء والمرؤوسين، وتنمية المهارات السلوكية للعاملين بالمؤسسة لتحسين قدراتهم في التعامل مع زملائهم ومرؤوسيههم، والاهتمام بالعلاقات الغير الرسمية بالعمل، وأيضا تحقيق أنظمة مكافآت منصفة وبرامج تدريب وتطوير فعالة، والاهتمام بترسيخ مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية، وتوضيح أهميته وآثاره الإيجابية. **الكلمات المفتاحية:** الثقة التنظيمية، سلوك المواطنة التنظيمية، أبعاد الثقة، أبعاد سلوك المواطنة.

The role of organizational trust in promoting the behavior of organizational citizenship (case study in the Directorate of Telecom Algeria in the Valley)

Abstract:

This study aims to identify the role of organizational trust by excluding it (trust in the immediate boss, confidence in colleagues, trust in the organization) in promoting organizational citizenship behavior among employees of the Directorate of Telecom Algeria in the Valley.

The study relied on the descriptive approach in the theoretical side, and the inferential analytical approach in the applied side of it, and the questionnaire tool was used to find out the opinions of the study sample consisting of 43 individuals distributed to them the research questionnaire after verifying its apparent sincerity and consistency according to the Alpha Cronbach method, where it reached 96.4%, The results were analyzed using the SPSS program in its 26th edition in addition to the Minitab program in its version 19, and the results of the study were tested using different statistical methods such as: mono-variance analysis test, t-test for two independent samples, correlation coefficient and determination factor and dimensional tests in case of differences Statistically significant.

Among the most important findings of the study is the availability of organizational confidence, and there is a high degree of organizational citizenship behavior among respondents in the Directorate of Telecom Operations in the Valley, and that organizational confidence positively affects the behavior of organizational citizenship.

Through the results, the students recommended the institution to focus on organizational factors and personal factors, including its assisting role in building organizational trust between superiors and subordinates, and developing the behavioral skills of the institution's employees to improve their abilities in dealing with their colleagues and subordinates, and attention to informal relationships at work, as well as achieving systems Equitable rewards and effective training and development programs, attention to establishing the concept of organizational citizenship behavior, and clarifying its importance and positive effects.

key words: organizational trust, behavior of organizational citizenship, dimensions of trust, dimensions of citizenship happiness.

قائمة المحتويات

الصفحة	المحتويات
IV	الاهداء.....
VII	الشكر.....
VIII	الملخص.....
X	قائمة المحتويات.....
XI	قائمة الجداول.....
XIII	قائمة الاشكال البيانية.....
I	قائمة الملاحق.....
أ - هـ	مقدمة عامة.....
01	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة
02	تمهيد الفصل.....
03	المبحث الأول: الإطار النظري لثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية.....
03	المطلب الأول: مفاهيم حول الثقة التنظيمية.....
14	المطلب الثاني: مفاهيم حول سلوك المواطنة التنظيمية.....
23	المبحث الثاني: الدراسات السابقة.....
23	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة.....
32	المطلب الثاني: أوجه التشابه والاختلاف.....
34	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
35	تمهيد الفصل.....
36	المبحث الأول: الطريقة المعتمدة والأدوات المستخدمة في إجراء الدراسة الميدانية.....
36	المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في إجراء الدراسة الميدانية.....
38	المطلب الثاني: الأدوات المستعملة في الدراسة التطبيقية.....
48	المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة.....
48	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة.....
71	المطلب الثاني: مناقشة النتائج.....
97	الخاتمة.....
102	قائمة المصادر والمراجع.....
109	الملاحق.....
154	فهرس المحتويات.....

قائمة الجداول

الجدول	العنوان	الصفحة
(1.2)	توزيع الاستبيانات على المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالوادي ونسب الاسترداد	37
(2.2)	توزيع فقرات الاستبيان على المحاور المكونة له.	39
(3.2)	درجة الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد الثقة بالرئيس المباشر والدرجة الكلية له.	40
(4.2)	درجة الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد الثقة بزملاء العمل ودرجته الكلية.	41
(5.2)	درجة الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد الثقة بالإدارة العليا والدرجة الكلية له.	41
(6.2)	درجة الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد الإيثار والدرجة الكلية له.	42
(7.2)	درجة الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد الكياسة والدرجة الكلية له.	42
(8.2)	درجة الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد الروح الرياضية ودرجته الكلية.	43
(9.2)	درجة الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد وعي الضمير والدرجة الكلية له.	43
(10.2)	درجة الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد السلوك الحضاري ودرجته الكلية.	44
(11.2)	درجة الارتباط بين الدرجة الكلية لفقرات للاستبيان ومحاور وأبعاد الدراسة.	45
(12.2)	اختبار ألفا كرونباخ.	46
(13.2)	طريقة التجزئة النصفية	46
(14.2)	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	48
(15.2)	توزيع أفراد العينة حسب العمر	49
(16.2)	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	50
(17.2)	توزيع أفراد العينة حسب مجال الوظيفة الحالية	50
(18.2)	توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية	51
(19.2)	أداة جمع البيانات وفق مقياس ليكرت الخماسي	51
(20.2)	الميزان التقديري وفقا لمقياس ليكرت الخماسي	52
(21.2)	عرض البيانات المتعلقة ببعث الثقة بالرئيس المباشر	52
(22.2)	عرض البيانات المتعلقة ببعث الثقة بزملاء العمل.	55
(23.2)	عرض البيانات المتعلقة ببعث الثقة بالإدارة العليا.	57
(24-2)	عرض البيانات المتعلقة بأبعاد الثقة التنظيمية.	59
(25.2)	عرض البيانات المتعلقة ببعث الإيثار.	59
(26.2)	عرض البيانات المتعلقة ببعث الكياسة.	62
(27.2)	عرض البيانات المتعلقة ببعث الروح الرياضية.	64
(28.2)	عرض البيانات المتعلقة ببعث وعي الضمير.	66
(29.2)	عرض البيانات المتعلقة ببعث السلوك الحضاري.	68
(30.2)	عرض البيانات المتعلقة بأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية	70
(31.2)	نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر أبعاد الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية	76

77	يمثل معادلات الانحدار الخطي البسيط بين متغيرات الدراسة	(32-2)
80	نتائج اختبار Z لأبعاد الثقة التنظيمية	(33-2)
81	نتائج اختبار Z لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية	(34-2)
83	إختلاف وجهات نظر المستجوبين حول توفر الثقة التنظيمية حسب عامل الجنس.	(35-2)
84	إختلاف وجهات نظر المستجوبين حول توفر أبعاد الثقة التنظيمية حسب عامل العمر.	(36-2)
85	إختلاف وجهات نظر المستجوبين حول توفر أبعاد الثقة التنظيمية حسب عامل المؤهل العلمي	(37-2)
86	إختلاف وجهات نظر المستجوبين حول توفر أبعاد الثقة التنظيمية حسب عامل مجال الوظيفة	(38-2)
87	مقارنة متوسطات فئات مجال الوظيفة الحالية للمحور الأول	(39-2)
90	إختلاف وجهات نظر المستجوبين حول توفر أبعاد الثقة التنظيمية حسب عامل الأقدمية	(40-2)
91	إختلاف وجهات نظر المستجوبين حول توفر أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية حسب عامل الجنس	(41-2)
92	إختلاف وجهات نظر المستجوبين حول توفر أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية حسب عامل العمر	(42-2)
93	إختلاف وجهات نظر المستجوبين حول توفر أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية حسب عامل المؤهل العلمي	(43-2)
94	إختلاف وجهات نظر المستجوبين حول توفر أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية حسب عامل الوظيفة	(44-2)
90	إختلاف وجهات نظر المستجوبين حول توفر أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية حسب عامل الأقدمية	(45-2)

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الجدول
12	أبعاد الثقة التنظيمية	(1.1)
17	أنماط سلوك المواطنة التنظيمية	(2.1)
19	أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية	(3.1)
36	نموذج الدراسة	(1.2)
71	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	(2.2)
71	توزيع أفراد العينة حسب العمر	(3.2)
72	توزيع أفراد العينة المؤهل العلمي	(4.2)
72	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	(5.2)
73	توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية	(6.2)

قائمة الملاحق

الرقم	العنوان	الصفحة
01	استبيان الدراسة قبل التحكيم	110
02	استبيان الدراسة بعد التحكيم	114
03	قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان	118
04	نتائج الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان	119
05	نتائج الصدق البنائي لعبارات الاستبيان	126
06	نتائج اختبار ثبات عبارات الاستبيان	127
07	نتائج البيانات الشخصية والوظيفية	128
08	التحقق من الفرضية الأولى بفروعها	132
09	التحقق من الفرضية الثانية بفروعها	144
10	التحقق من الفرضية الثالثة بفروعها	144
11	التحقق من الفرضية الرابعة بفروعها	145
12	التحقق من الفرضية الخامسة بفروعها	149

مقدمة عامة

إن تحقيق المنظمات اهدافها هو ما يقيها موجودة ومستمرة، وإن تحقيق هذه الأهداف يقتزن بكفاءة وجودة أداء العنصر البشري الموجود فيها والمناخ التنظيمي الملائم لها بشكل أكثر فاعلية للحصول على ميزة تنافسية، وذلك بتبني المفاهيم الادارية الحديثة التي تهتم بالعلاقات الانسانية والسلوك التنظيمي ومن أهم هذه السلوكيات الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية، وتعد الثقة التنظيمية أحد المتغيرات التنظيمية الاساسية الواجب توفرها في أي منظمة ناجحة، فهي تحفز الأفراد لقبول المسؤوليات وتحقيق التعاون بينهم لتحقيق الأهداف المشتركة، كما أن للثقة التنظيمية دورا هام في التأثير على سلوك العاملين لزيادة وفائهم للمنظمة وحثهم على تقديم أفضل ما لديهم حتى وان تطلب الأمر قيامهم بواجبات اضافية غير مدرجة في توصيفهم الوظيفي وهو ما يعرف بسلوك المواطنة التنظيمية الذي بدوره يساهم في تحقيق أهداف المنظمة.

وهذا ما دفع المهتمين بالسلوك التنظيمي الى بذل أقصى الجهود من أجل تقصي جذور مفهوم الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية ونتيجة التلازم بينهما.

وانطلاقا مما تقدم تبلورت فكرة هذه الدراسة لتحديد دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، بالتطبيق على المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالوادي.

1. إشكالية الدراسة:

ما مدى مساهمة الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بالوادي؟

ومن خلال الاشكالية الرئيسية يمكن صياغة التساؤلات التالية:

✓ هل توجد علاقة أثر ذات دلالة احصائية بين ابعاد الثقة التنظيمية وابعاد سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%؟

✓ هل تتوفر أبعاد الثقة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%؟

✓ هل تتوفر أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%؟

✓ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة احصائية حول توفر أبعاد الثقة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة تعزى للعوامل الديمغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، مجال الوظيفة، الاقدمية) عند مستوى معنوية 05%.

✓ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية حول توفر أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة تعزى للعوامل الديمغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، مجال الوظيفة، الاقدمية) عند مستوى معنوية 05%؟

2. فرضيات الدراسة:

في إطار إنجاز الدراسة موضوع البحث، وللإجابة عن الإشكالية وتساؤلات الدراسة، تم صياغة الفرضيات التالية:

2.1. الفرضية الأولى:

✓ H_0 : لا توجد علاقة اثر ذات دلالة احصائية بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

وتتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

○ الفرضية الفرعية الأولى: H_0 : لا توجد علاقة أثر ذات دلالة احصائية بين بعد الثقة بالرئيس المباشر وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

- الفرضية الفرعية الثانية: H_0 : لا توجد علاقة أثر ذات دلالة احصائية بين بعد الثقة بالزملاء وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.
- الفرضية الفرعية الثالثة: H_0 : لا توجد علاقة أثر ذات دلالة احصائية بين بعد الثقة بالإدارة العليا وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

2.2. الفرضية الثانية:

✓ H_0 : لا تتوفر أبعاد الثقة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

وتتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

- الفرضية الفرعية الأولى: H_0 : لا تتوفر بعد الثقة بالرئيس المباشر في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.
- الفرضية الفرعية الثانية: H_0 : لا تتوفر بعد الثقة بالزملاء في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.
- الفرضية الفرعية الثالثة: H_0 : لا تتوفر بعد الثقة بالإدارة العليا في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

2.3. الفرضية الثالثة :

✓ H_0 : لا تتوفر أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

- الفرضية الفرعية الأولى: H_0 : لا تتوفر بعد الايثاري في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.
- الفرضية الفرعية الثانية : H_0 : لا تتوفر بعد الكياسة في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.
- الفرضية الفرعية الثالثة: H_0 : لا تتوفر بعد الروح الرياضية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.
- الفرضية الفرعية الرابعة: H_0 : لا تتوفر بعد وعي الضمير في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.
- الفرضية الفرعية الخامسة: H_0 : لا تتوفر بعد السلوك الحضاري في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

2.4. الفرضية الرابعة :

- ✓ H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة احصائية حول توفر أبعاد الثقة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة تعزى للعوامل الديمغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، مجال الوظيفة، الاقدمية) عند مستوى معنوية 05%.

2.5. الفرضية الخامسة :

✓ **Ho:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية حول توفر أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة تعزى للعوامل الديمغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، مجال الوظيفة، الاقدمية) عند مستوى معنوية 05%.

3. مبررات إختيار الدراسة:

- شعورنا بأهمية الموضوع خاصة كون الثقة التنظيمية والمواطنة التنظيمية من المفاهيم الجديدة علينا في العالم العربي في مجال الإدارة.
- الرغبة في التعمق أكثر في دراسة الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية.
- حداثة الموضوع وقلة الدراسات المعالجة له، خاصة الدراسات الجزائرية والعربية.
- محاولة إضافة مرجع يربط بين المتغيرين السابقين.

4. أهمية الدراسة:

- تتجلى أهمية الدراسة في مايلي:
- تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تسعى الى معرفة مدى مساهمة الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة في المؤسسة محل الدراسة.
- باعتبار موضوع الثقة التنظيمية يعد من العوامل المؤثرة في سلوك المواطنة التنظيمية الذي يساهم في تحقيق أهداف المنظمة.
- تنبع أهمية الدراسة من أهمية القطاع الذي تطبق عليه حيث قطاع الاتصالات يؤدي دورا هام في دعم الاقتصاد الوطني.
- تمثل أهمية الدراسة في امكانية دعم صناع القرار والمسؤولين بتوصيات ومقترحات لتنمية الثقة التنظيمية في بيئة العمل وتعزيز سلوكيات المواطنة التي يمارسها العاملون.

5. أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة بشكل أساسي إلى مايلي:

- اعطاء خلفية نظرية توضح المفاهيم والدلالات لمفهوم الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية.
- الكشف عن العلاقة بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية.
- معرفة الاثر الذي تحدثه أبعاد الثقة التنظيمية في سلوك المواطنة التنظيمية.
- معرفة مدى توفر ابعاد الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة.

- بيان الفروق في آراء الموظفين اتجاه الثقة التنظيمية، وسلوك المواطنة التنظيمية بالنسبة لمتغيرات العوامل الديمغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، مجال الوظيفة، الأقدمية).
- طرح مجموعة من الاقتراحات والتوصيات لإسهام في رفع الاهتمام بسلوك المواطنة التنظيمية وإيجاد حلول تزيد من ثقة الموظف في مؤسسته.

6. حدود الدراسة:

- الحدود الزمانية: أنجزت الدراسة في الفترة الممتدة بين 2020/03/01 إلى غاية 2020/06/07.
- الحدود المكانية: خصصت هذه الدراسة على المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالوادي.

7. المنهج والأدوات المستخدمة:

بغية تحقيق أهداف الدراسة سابقة الذكر، فقد تم إجراؤها بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي القائم على دراسة الأسس النظرية في المراجع والدوريات العربية والأجنبية التي تتعلق بالبحث والقيام بدراسة ميدانية، عن طريق توزيع استبيان على عينة الدراسة والمتمثلة في موظفي المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالوادي، وتم تحليل هذه الاستمارة بالاعتماد على الأدوات التالية: برنامج SPSS V.26 و MINITAB V.19 في الجانب العملي لتحليل البيانات واختبار الفرضيات وإظهار النتائج.

8. صعوبات الدراسة:

تمثلت صعوبات الدراسة في:

- قلة الدراسات التي تناولت الموضوع بشكل مباشر سواء باللغة العربية أو الأجنبية.
- تزامن فترة دراسة الموضوع مع انتشار وباء COVID-19 مما سبب لنا عقبات خلال الدراسة الميدانية خاصة.

9. هيكل الدراسة:

للإجابة على الإشكالية المطروحة قمنا بتقسيم الدراسة إلى فصلين وفق منهجية IMRAD، الأول نظري تطرقنا فيه إلى الأدبيات النظرية والدراسات السابقة والذي قسم بدوره إلى مبحثين المبحث الأول تناول الإطار المفاهيمي للثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية، أما المبحث الثاني فقد تناول الدراسات السابقة التي لها صلة بموضوع الدراسة، في حين تم التطرق في الفصل الثاني إلى الدراسة الميدانية والذي تم تقسيمه أيضا إلى مبحثين، الأول تناول الطريقة والأدوات المستخدمة، أما المبحث الثاني فقد تناول عرض النتائج ومناقشتها.

الفصل الأول

الأدبيات النظرية

والدراسات السابقة

تمهيد:

إن الثقة التنظيمية تعتبر تحديا كبيرا للمنظمات في مدى قدرتها بجعلها مستمرة في تكوين ارتباطات موجبة ذات تأثير معنوي مع متغيرات سلوكية كسلوك المواطنة التنظيمية لتوجهه الوجهة التي تنتفع منها المنظمة وموظفيها فالضعف في الثقة التنظيمية لدى العاملين في المنظمة سيؤثر بالسلب على سلوك المواطنة التنظيمية مما يجعلهم يفضلون مصالحهم الشخصية على مصالح المنظمة، ومن ثمة انخفاض سلوك المواطنة التنظيمية وولائهم لها، وهذا ما سنحاول التطرق إليه من خلال الأدبيات النظرية للثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية وأيضا الدراسات السابقة التي عالجت جوانب من موضوع الدراسة.

المبحث الأول: الإطار النظري لثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية

سوف نتطرق في هذا المبحث إلى مفاهيم أساسية حول الثقة التنظيمية وكذلك نقوم بتقديم الأسس النظرية لسلوك المواطنة التنظيمية.

المطلب الأول: مفاهيم حول الثقة التنظيمية

سنتناول في هذا المطلب أهم المفاهيم الأساسية للثقة التنظيمية من خلال معرفة ماهية الثقة التنظيمية، وبناء الثقة التنظيمية والعوامل المؤثرة فيها، وكذلك أبعادها ومحدداتها.

الفرع الأول: ماهية الثقة التنظيمية

أولاً: نشأة الثقة التنظيمية

تعود نشأة وتطور موضوع الثقة إلى عقود بعيدة ولكن الاهتمام العلمي بها بدا منذ العقد الخامس من القرن الماضي كأحد الفروع المهمة في علم النفس إذ وضع "Erikson" إلى أن الأفراد يختلفون في ميولهم للثقة بالآخرين وأن هذه الميول تنشأ من طفولتهم المبكرة وشخصياتهم وتجاربهم في الحياة وجاءت الدراسات الاجتماعية التي قام بها "Goffman, 1963" حول التفاعل الاجتماعي و دوره المباشر للثقة في المحافظة على العمليات الاجتماعية، وفي عقد السبعينات زاد الاهتمام بمفهوم الثقة مع تزايد الاهتمام على إشراك العاملين ضمن شعارات الديمقراطية الصناعية، وجاءت الأفكار الأولى لمفهوم الثقة ضمن الفعاليات التنظيمية من قبل "Luhman, 1979" إذ أكد على أهمية الثقة داخل المستويات التنظيمية مما يؤدي ذلك إلى اتساع نطاق الإشراف والتنسيق مع الاهتمام على تكوين فرق العمل الأكثر كفاءة، وجاءت التطورات والتغيرات التي شاهدها المنظمات خلال عقد التسعينات لتزيد الحاجة والاهتمام المتزايد بين علماء الإدارة على تفعيل مفهوم الثقة والابتعاد عن منطلقات المدرسة الكلاسيكية القائمة على (السلطة، نطاق الإشراف،...) والاقتراب من منطلقات مدرسة العلاقات الإنسانية القائمة على (التعاون، المحبة، احترام الإنسان...). ومع بداية القرن الحالي ازداد اهتمام الفكر الإداري بمفهوم الثقة إذ كانت المبادئ الأساسية للنظرية اليابانية تقوم على ثلاثة مرتكزات مهمة هي (الثقة، المهارة، المودة).¹

¹ - نجيب عبد المجيد نجم و خوله صدرالدين كريم، دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية دراسة تشخيصية تحليلية لآراء عينة من العاملين في مديرية بلدية كركوك، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 7، العدد 2، جامعة كركوك، العراق، 2018، ص311.

ثانيا: تعريف الثقة التنظيمية

سنحاول ضبط تعريف الثقة التنظيمية من خلال تعريفها كمايلي:

اصطلاحاً: توقعات ومعتقدات ومشاعر إيجابية يحملها الأفراد اتجاه المنظمة التي ينتمون إليها، والمرتبطة بالممارسات والسلوكيات الإدارية المطبقة التي روعي فيها الالتزام بالقيم الأخلاقية العامة وتجاه الأفراد العاملين معه ورؤسائه في العمل، والمرتبطة بالممارسات والسلوكيات الإدارية المطبقة التي روعي فيها الالتزام بالقيم الأخلاقية العامة.

إجرائياً: شعور كل عامل في المنظمة بالاطمئنان نتيجة اعتقاد بأن لدى زملائه بالعمل المقدرة على أداء العمل دون أخطاء مع توقع مصداقيتهم فيما يتناقلونه من معلومات من خلال العلاقات فيما بينهم، وإن الرؤساء يقدمون له الدعم الذي يتوقعه منهم، وإن إدارة المنظمة ملتزمون بالتعامل واتخاذ القرارات وفق معايير موضوعية وبما يكون في صالح جميع أفراد المنظمة.¹

الثقة التنظيمية تعد من المفاهيم التي تم التركيز عليها من قبل العلماء في نحتلق الاختصاصات العلمية مثل الإدارة والتنظيم وعلم النفس الاجتماعي والاقتصاد والاجتماع، علما أن كل واحدة منها ركزت على ناحية معينة في مفهوم الثقة التنظيمية.²

ومن خلال ذلك سنتطرق إلى بعض التعاريف حول الثقة التنظيمية:

يعرفها "**Morgan and Hunt**" بأن الثقة تحافظ على العلاقات طويلة الأجل ووجودها أمر ضروري.³

ويعرفها "**Gilbert & Thomas**" بأنها شعور بالثقة في صاحب العمل وإمكانية تقديم الدعم للموظف الذي يثق به، وهي الإحساس بأن صاحب العمل سيكون مستقيماً في تعاملاته ويفي بالتزاماته، وهي التي تبقي الأفراد معاً وتمنحهم إحساساً بالأمان.⁴ وعرفها:⁵

"**Hoy & koper smith**" أنها شعور الفرد بالطمأنينة وحسن الظن والتفاؤل بما يجري من أحداث من حوله بشكل عام.

¹ - سماح بنت عبد القادر العسمي، محمد بن فالح الحنيطي، أثر الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية، المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، المجلد 3، العدد 6، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، السعودية، 2019، ص 4.

² - أميرة خضير كاظم، الثقة التنظيمية ودورها في تعزيز الولاء التنظيمي دراسة تطبيقية لعدد من العاملين في فروع مصرف الرافدين في محافظة النجف الأشرف، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 8، العدد 31، المعهد التقني كوفة، العراق، 2014، ص 231.

³ - Talat Islam and others, Employees' Response to CSR: **Role of Organizational Identification and Organizational Trust**, Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences, Vol 12, N1, 2018, p156.

⁴ - علي محمد الجسار، الثقة التنظيمية وتفويض الصلاحيات لدى مديري المدارس كما يراها المعلمون، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014، ص 16.

⁵ - البدراني حمد بن سليمان، إدراك العدالة التنظيمية وعلاقته بالثقة لدى العاملين في الوزارات الأردنية، اطروحة دكتوراه في العلوم الأمنية، قسم العلوم الأمنية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2010، ص 48.

الفصل الأول: النظريات الأدبية والدراسات السابقة

أما "Mishra" يعرف الثقة التنظيمية بأنها إحساس وإيمان شخصي مبني على إدراك تام لمفهوم المشاركة والمصارحة الكاملة، مصحوب باستعداد عالي لتقبل نقد وملاحظات الطرف الآخر، علاوة على الرغبة بتداول المعلومات المهمة مع ذلك الطرف.

بالإضافة إلى تعريف "Gambettea" بأنها الشعور الشامل باستحقاق المنظمة بوصفها كيانا لتكون مؤتمنة وفقاً لإدراك الموظف وبأنها إيمان الموظف بأن المنظمة ستلتزم بوعودها وستتخذ إجراءات لصالح الموظف.

ثالثاً: أهمية بناء الثقة في المنظمة

إن الأهمية لبناء الثقة في المنظمة تمكن في النقاط الآتية:

1- عامل مهم في تحقيق التكامل للمنظمة ومفتاح رئيسي متوقع للسلوك الشخصي لأي شكل من أشكال التفاعل الإنساني.

2- عامل أساسي وجوهري لفهم السلوك الجماعي والفردى بين الأفراد والفعاليات الإدارية والتبادل الاقتصادي والاستقرار الاجتماعي أو السياسي إذ إنها عامل مهم لعلاقات اجتماعية ثابتة ومستقرة.

3- تشكل العنصر الأساسي في الفاعلية التنظيمية إذ ليس هناك منظمة تستطيع العمل من دون وجود الثقة بين العاملين وليس هناك قائد يستطيع إهمال العنصر القوي للثقة في ممارسة.

إن بناء الثقة التنظيمية له تأثير كبير على مخرجات العمل داخل المنظمة فهي ذات علاقة موجبة معنوية مع كل من الأداء وسلوك المواطنة التنظيمية وهي ذات علاقة سالبة مع كل من دوران العمل والغياب الصراع داخل المنظمة.¹

ونستنتج مما تقدم إن تكوين وبناء الثقة في المنظمة يعد شرطاً أساسياً لضمان التفاعل والتبادل المشترك فبدون الثقة يصبح تحقيق أي هدف من الأهداف المرسومة للمنظمة غير ممكن ومستحيل التحقيق.

رابعاً: فوائد الثقة التنظيمية

تميل المنظمات التي تتمتع بمستويات عالية من الثقة التنظيمية إلى إنتاج منتجات وخدمات عالية الجودة بتكلفة أقل لأنها تستطيع توظيف موظفين متحمسين للغاية والاحتفاظ بهم، من المرجح أن يستمتع هؤلاء الموظفون بعملهم، ويأخذون الوقت الكافي للقيام بعملهم بشكل صحيح؛ اتخاذ قراراتهم الخاصة؛ المخاطرة؛

¹ - Kailash B. L. Srivastava, **Organizational Trust and Organizational Citizenship Behaviour** ,Global Business Review, institution Indian Institute of Technology Kharagpur, india, 2017. page 56.

الفصل الأول: النظريات الأدبية والدراسات السابقة

الابتكار، احتضان رؤية المنظمة ورسالتها وقيمها، بروز سلوك المواطنة التنظيمية (على سبيل المثال، مساعدة زميل العمل المحتاج) ونتيجة لذلك، فإن القادة أحرار في أداء مهام أخرى.¹

إن الفوائد المتحققة من الثقة تكمن في النقاط الآتية:²

1- الثقة التنظيمية عامل مهم في تقليل التكاليف من حيث قلة الحاجة إلى الاعتماد على الهياكل التنظيمية للمراقبة والسيطرة على سلوكيات الفرد والمجموعة.

2- الثقة التنظيمية تؤمن وتعزز وتخفف الكثير من الحالات فهي تؤمن الرضا الوظيفي والأداء المتميز وتعزز من حالات الولاء والرغبة بالبقاء في المنظمة وتخفف من حالات ترك العمل والغياب والصراع في المنظمة.

3- الثقة التنظيمية تشكل مصدرا للميزة التنافسية من حيث امتلاك المنظمة القدرة على الإسهام في تحقيق العوائد واستخدامها مستقبلا.

4- الثقة التنظيمية وسيلة لخلق القيمة عبر التبادل المستند إلى التعاون وإنتاج أرس المال الفكري من خلال تطوير قواعد سلوكية عامة للتعاون عبر الزمن ومضاعفة الرغبة في التبادل الاجتماعي.

5- تلعب الثقة التنظيمية دورا أساسيا في استثمار عنصر الوقت من خلال تأمين الاتصال والحوار وانفتاح أكبر لحصول التبادل الفكري بين الأطراف.

الفرع الثاني: بناء الثقة التنظيمية والعوامل المؤثرة فيها

أولا: بناء الثقة وإعادة بنائها

الثقة في المنظمة يمكن أن تكون غير محسوسة بشكل مثير، ما نعرفه هو أن الثقة أمر حيوي للنجاح، بينما من ناحية أخرى يمكن أن يكون انعدام الثقة كارثيا، مما يؤدي إلى انخفاض مستويات معنويات الموظفين والالتزام والإنتاجية. تم تصميم هذه الفكرة لمساعدة وظيفة الموارد البشرية على زيادة الثقة داخل المنظمة. من المهم أن نرى أن هناك خصائص معينة مرئية في المنظمات ذات مستويات الثقة العالية تتمثل فيمايلي:³

1- المصادقية: يقصد الموظفون ما يقولونه، ويؤمنون بما يقولون صحيح، لديهم الثقة في أن أفعال الآخرين ستظل متسقة مع كلماتهم، تعتبر الإدارة أخلاقية في ممارساتها التجارية.

2- الاحترام: يدعم أرباب العمل النمو المهني لموظفيهم ويقدمون الاعتبار لأفكارهم في عمليات صنع القرار.

¹- Vikkie McCarthy & others, **Organizational Trust: Employee-Employer relationships**, The Human Development & Leadership Division, Austin Peay State University, USA, 2016, page 06.

²- هبه عبد الله حمدان النسور، أثر الثقة التنظيمية على التشارك المعرفي في البنوك التجارية في الأردن، رسالة ماجستير تخصص إدارة أعمال، جامعة البقاء التطبيقية، السلط، الأردن، 2014، ص 19-20.

³- <https://www.ideasforleaders.com/ideas/creating-a-culture-of-trust-in-organizations>, (15/03/2020)

الفصل الأول: النظريات الأدبية والدراسات السابقة

3- المعاملة العادلة: يعتقد الموظفون أنهم يعاملون بإنصاف، بغض النظر عن موقعهم داخل المنظمة

4- التفاعل: شيء بسيط مثل محادثة بين زملاء العمل، أو محادثة مدتها خمس دقائق في غرفة الاستراحة بين

المديرين والموظفين، يمكن أن تعبر عن رغبة أحد الأشخاص في القيام بشيء ما لصالح صحة ورفاهية شخص آخر.

يمكننا أن نفهم أنه إذا زادت الثقة من الربحية وساعدت في جذب المواهب والاحتفاظ بها، فإن ذلك يعني أن انعدام الثقة يقلل من الإنتاجية ويزيد من معدل دوران الموظفين. وعلى الرغم من ذلك، لا تزال سلعة نادرة في معظم المنظمات، وجدت الأبحاث السابقة أن 9 من كل 10 موظفين أفادوا بأنهم يعانون من نوع من خرق الثقة في مكان العمل بشكل منتظم.

تكتسب الثقة من خلال العمل والتفاعل، يمنح العمل الناس الدليل بينما يظهر التفاعل الانفتاح على احتياجات الآخرين وأفكارهم، إذا كان هناك خرق للثقة داخل منظمة، أو إذا كانت الثقة بحاجة إلى تأسيس أكثر قوة، فهناك أربع خطوات يمكن لمتخصصي الموارد البشرية اتخاذها من أجل إجراء التحسينات اللازمة تتمثل فيمايلي: ¹

الخطوة الأولى: تقييم مستوى الثقة في المنظمة

يمكن تقييم الثقة داخل المنظمة من خلال استطلاعات الموظفين والمقابلات السرية الفردية، يجب طرح الأسئلة المحيطة بمستويات الاتصال داخل المنظمة، وفهم أهداف المنظمة وكذلك مستوى الثقة بين زملائهم الموظفين وكبار القادة، بمجرد الحصول على النتائج، يمكن إجراء تحليل لتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين.

الخطوة الثانية: الإبلاغ عن نتائج التقييم

يجب على المؤسسات التواصل بشكل مفتوح وشفاف مع الموظفين على جميع المستويات، بمجرد التقييم يجب إبلاغ نتائج المسح التنظيمي للثقة بشكل مفتوح لجميع الموظفين، يجب أن يبلغ الاتصال عن نقاط القوة والضعف الموجودة في الدراسة.

الخطوة الثالثة: تقييم مصداقيتك الخاصة واطلب من كبار القادة الآخرين أن يفعلوا نفس الشيء

يجب على خبراء الموارد البشرية تقييم ما إذا كان الآخرون يفسرون أفعالهم على أنها جديرة بالثقة، واستخدم المعلومات المكتسبة في مسح على مستوى المؤسسة وتقييمات شخصية لوضع خطة للتحسين، ثم اطلب من كبار القادة الخضوع لنفس العملية.

¹- Chris Hitch, **How to Build Trust in an Organization**, paper, UNC Executive Development, USA, 2016, page 10-12.

الخطوة الرابعة: المتابعة واليقظة

يجب على متخصصي الموارد البشرية تقييم مستويات الثقة في مؤسساتهم بشكل منتظم للتأكد من معالجة أي حوادث تسبب عدم الثقة في الوقت المناسب.

ثانيا: العوامل المؤثرة في الثقة التنظيمية

قد يساهم موظفو المنظمة وسياساتها وممارساتها في تصورات خيبة الأمل وانتهاك الثقة، في كتابه **The Trust Leader**، يسرد "Seibold Drapeau و Galford" عدة عوامل تعوق ثقافات الثقة التنظيمية، تشمل هذه العوامل مايلي:¹

- 1- الموظفون الذين لديهم جداول أعمال شخصية واحتياجات للترقية والقوة والاعتراف لا تتوافق مع إستراتيجيات المؤسسة.
 - 2- الموظفون ذوي الشخصيات المتقلبة التي تعكس الحاجة إلى الانتقام.
 - 3- الموظفون الذين يعتمدون تشويش قنوات الاتصال.
 - 4- الموظفون غير الأكفاء أو الذين يرون أن زملائهم أو إدارتهم غير أكفاء.
 - 5- بيئة تنظيمية لها تاريخ من الأداء الضعيف أو المواقف المعقدة أو العديد من عمليات إعادة التنظيم أو التغييرات الإدارية.
 - 6- المنظمات ذات السياسات والمعايير التنظيمية غير المرنة أو غير المتسقة.
- يمكن للقيادة القوية أن تساعد المنظمات في التغلب على هذه العوائق التي تحول دون الثقة التنظيمية.
- ويقول "John Gardner" إن القائد الذي يمكن أن يلهم الثقة لا يقدر بثمن لجمع الأفراد وتماسكهم حتى تشكل الثقة".

وتوصل "Corazzini" أن هناك أربعة عوامل تؤثر سلبا في الثقة التنظيمية تتمثل فيمايلي:²

- 1- عامل الشك: وهو الاعتقاد السائد لدى البعض بضرورة الحذر واليقظة في الظروف التنافسية، وإلا من المحتمل أن يستولي الآخرون على الفرص المتاحة للفرد.
- 2- عامل اخذ المخاطر الشخصية: اقصد به درجة استعداد الموظف للمخاطرة الجسدية.
- 3- اخذ عامل اخذ المخاطرة المالية: يقصد به درجة الاستعداد للفرد للمخاطر المالية.

¹ - Vikkie McCarthy، مرجع سابق، ص 07-08.

² - نسرین غانم عبد الله أبو شايوش، محددات الثقة التنظيمية وآثارها دراسة تطبيقية على العاملين في وكالة الغوث وتشغيل اللاجئين- الأنروا، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2013، ص 21.

الفصل الأول: النظريات الأدبية والدراسات السابقة

4- عامل الأناية: والاعتقاد السائد بان السلوك البشري تهيمن عليه المصالح الذاتية وحدها.

نلاحظ أن الباحث "Corazzini" أشار إلى هذه العوامل المؤثرة في الثقة، من خلال الحرص واستعداد الموظف واليقظة للمخاطرة المعرضة له.

ويتمثل دور المنظمات في توفير عوامل زيادة الثقة فيمايلي: ¹

1- أن توفر المنظمات بيئة آمنة ومستقرة لموظفيها، وذلك من خلال سياسات إدارية واضحة ومحدودة، تتمثل في العدالة في الترقية الوظيفية، وإيجاد فرص للتقدم، وتوفير ما يحتاج إليه الموظف من معلومات دقيقة وواضحة وصادقة.

2- الاهتمام بالقيم السائدة كقاعدة للثقة؛ لإشباع حاجات الانتماء لدى الفرد العامل في المنظمة، حيث ينتج عن ذلك التخفيف من عبء الرقابة والإشراف المباشر.

3- أن تتوجه المنظمات نحو بناء هياكل تنظيمية، واستخدام أساليب تشغيلية تعتمد على الوثوق في قدرات العاملين واحترام آرائهم وإمكانياتهم، والثناء على مجهوداتهم في العمل.

4- أن توفر المنظمات بيئة تنظيمية تسمح للعاملين فيها بممارسة طاقاتهم الكامنة؛ لتدفعهم للنمو والتطوير الذاتي.

وهناك مجموعة عوامل ومقومات تدعم الثقة وتعززها بين أفراد المنظمة الواحدة تتمثل فيمايلي: ²

1- الكفاءة: يثق الزملاء بعضهم ببعض بمقدار ما يمتلكون من كفاءة، وتترعرع الثقة في حال شك الزميل في مهارة زميله، حيث تزداد الثقة بهذه التخصصات التي يعمل المدير على تنسيقها بمقدار كفاءة الموظفين المتخصصين فيها، ومن هنا يمنحهم المدير ثقته، يتبعها منحهم الحرية في التصرف والتمكين والاستقلالية في العمل، ومناخا مناسباً للإبداع والابتكار والتميز والتعلم الدائم.

2- العمل الجماعي والجماعة: وهي من العناصر الداعمة والمحفزة للثقة، شرط توافر التعاون والمساواة والتكامل والمشاركة في الهموم والطموحات والآمال، يتضمنها علاقات تعارف وصلات اجتماعية.

3- الانتماء: يعد الانتماء من العوامل المساندة للعمل بكفاءة ضمن الفريق لتحقيق الثقة، ويتحقق الانتماء لأهداف المنظمة عندما تكون مشتركة من وجهة نظر العاملين، فالانتماء المشترك لغايات وأهداف ورؤية المنظمة يواكب وجود عاملين بمواصفات مهنية عالية، ومديرين مشرفون عليهم.

¹ - أسماء زهري عبد الله زايد، الثقة التنظيمية في المدارس الحكومية وفي مديرية تربية جنين وعلاقتها بالانتماء التنظيمي للمعلمين من وجهة نظرهم، رسالة ماجستير، جامعة القدس، فلسطين، 2018، ص 19.

² - أسماء زهري عبد الله زايد، مرجع سابق ذكره، ص 19-20.

4-الاتصال: فلا يمكن تحقيق الثقة بين أفراد المنظمة دون اتصال من خلال عدة وسائل منها: الإدارة

بالتجوال وسياسة الباب المفتوح، والإدارة على المكشوف، وحلقات الجودة، مع تفعيل أشكال الاتصال الأفقي والعمودي بين مختلف المستويات في المنظمة، إضافة إلى تدريب الموظفين على فهم المعلومات.

5- الثقة بالنفس: فمن المهم أن يكون لدى القادة ثقة بالنفس وثقة بالآخرين، وخلق الظروف المناسبة للثقة بالعاملين، حتى إتمام مهامهم بكفاءة واقتدار.

الفرع الثالث: أبعاد ومحددات الثقة التنظيمية

أولاً: أبعاد الثقة التنظيمية

أشار جابارو "Gabarro(1978)" إلى أن الثقة يفترض وجودها بين زملاء العمل (الثقة الجانبية)، وثقة المشرف على المرؤوسين، وثقة الموظف في الإدارة (الثقة العمودية).¹

1- الثقة بالرئيس المباشر: Trust Supervisors

ثقة الأفراد بمشرفهم في العمل من حيث درجة اهتمامه ودعمه وتحفيز لهم وتلبية احتياجاتهم الشخصية ومدح جهودهم ورفع روحهم المعنوية فضلاً عن ذلك امتلاكه للمهارات والقدرات التي تمكنه من انجاز المهام الملقاة على عاتقه "2

أشار "Mayer et al" بأنها شكل من أشكال التعامل مع الآخرين والتي تنبثق من تصورات العامل بالمشرف فيما يتعلق بالخير والنزاهة والمقدرة، والخير هو إلى أي مدى يريد المشرف فعل الخير للمرؤوس، النزاهة إلى أي مدى يستخدم إجراءات مقبولة من قبل للمرؤوس أي عادلة ونزيهة إما المقدرة فهي قدرة المشرف على العمل الفني ذات الصلة بالاختصاص.³

يعرفها "Pillai" بأنها تتمثل بتلك التوقعات الإيجابية الواثقة للمرؤوسين اتجاه مشرفهم في العمل وفقاً للعلاقات المتبادلة بين الطرفين.⁴

¹ - Upasana Singh, Kailash B. L. Srivastava, **Interpersonal Trust and Organizational Citizenship Behavior**, National Academy of Psychology (NAOP), Department of Humanities and Social Sciences, Indian Institute of Technology, Kharagpur, India, 2009, page 66.

² - فليح، حكمت محمد، تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي: دراسة استطلاعية في دائرتي التقاعد والرعاية الاجتماعية في محافظة تكريت، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 83، الجامعة المستنصرية، العراق، 2010، ص 199.

³ - أميرة خضير كاظم، مرجع سبق ذكره، ص 232-233.

⁴ - سوسن جواد الحسيني، دور الثقة والالتزام التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 50، معهد الإدارة، الرصافة، العراق، 2017، ص 284.

وأما "Robbins" فيرى بأن الثقة التنظيمية ترتبط بالقيادة، من خلال الأمانة والاستقامة ويثق الأفراد في القائد ويميلون إلى الانصياع لأوامره، لأنهم يعلمون أن هذه القيادة لا تعمل على استغلالهم بل تضمن لهم حقوقهم.¹

وأما "Ellis & Zalabak" فقد حددا الثقة بالمشرفين على أنها التوقعات الإيجابية الموثوقة من قبل العامل بخصوص تصرف وسلوك الرئيس المباشر (المشرفين)، والنية والرغبة للثقة بكلماتهم وأفعالهم.²

2- الثقة بالزملاء: Trust Co-Worker

وتشير إلى ثقة الأفراد داخل المنظمة بعضهم البعض اعتمادا على العلاقات التعاونية والاتصالات المفتوحة بين جميع الأفراد، وبما تعكس تطابق القيم والمبادئ بين الطرفين.³

يعرفها "Gupta & Becerra" بأنها علاقة التعاون المتبادلة والميل الإيجابي في المواقف بين الأفراد العاملين ودرجة الاعتماد المتبادل وتشارك الأفكار والمعلومات والاتصالات المفتوحة بين جميع الأطراف وذلك بما يسمى في تحقيق الأهداف والغايات المشتركة.

ويرى "Dirks & Ferrin" أن الثقة بين زملاء العمل أصبحت مسألة مهمة في منظمات اليوم التي تعتمد بشكل كبير على مجموعات أو فرق العمل، الذين يتمتعون بمهارات تكاملية يكونون ملتزمين بالتساؤل بغرض هدف مستمر، فالثقة تؤثر في أداء الفريق نحو الوصول إلى الأهداف المطلوبة.⁴

3- الثقة بإدارة المنظمة: Trust in Organization Management

تكون الإدارة جديرة بالثقة عندما تكون قنوات الإتصال مفتوحة بين الإدارة والموظفين، فكلما كانت هناك استجابة لمتطلبات الأفراد، وإشباع لرغباتهم، وتم تهيئة الجو المناسب للعمل، كلما زاد إلتناء الأفراد للمنظمات التي يعملون بها وبالتالي تحقيق أهدافها.⁵

عرفها "صديق" على أن تكون الإدارة جديرة بثقة العاملين في المنظمة من خلال إشباع احتياجاتهم ورغباتهم بتوفير الدعم المادي والمعنوي للعاملين، وتطابق أقوالهم مع أفعالهم، ووضوح توقعاتهم، وتوفير الهيكل التنظيمي المرن والمناسب فضلا عن التعامل العادل مع كافة الأقسام والفروع، فنقص الثقة يجعل العاملين بلا قيمه،

¹ - عبد القادر بن برطال، تأثير فرق العمل على تنمية الثقة التنظيمية دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، جامعة الأغواط، الجزائر، المجلد 15، العدد 2، الأغواط، الجزائر، 2013، ص 271.

² - حميد سالم الكعبي، دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية دراسة تحليلية لآراء عينة من موظفي شركة الفاو الهندسية العامة ووزارة الأعمار والإسكان، مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم، العدد 32، العراق، 2013، ص 271.

³ - سماح بنت عبد القادر العسيمي، مرجع سابق ذكره، ص 4.

⁴ - حميد سالم الكعبي، مرجع سابق ذكره، ص 271-272.

⁵ - نسيم فلاح رفيفان الحردان، درجة الذكاء العاطفي لمديري المدارس الثانوية الحكومية وعلاقتها بالثقة التنظيمية للمعلمين من وجهة نظرهم في العاصمة عمان، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2017، ص 33.

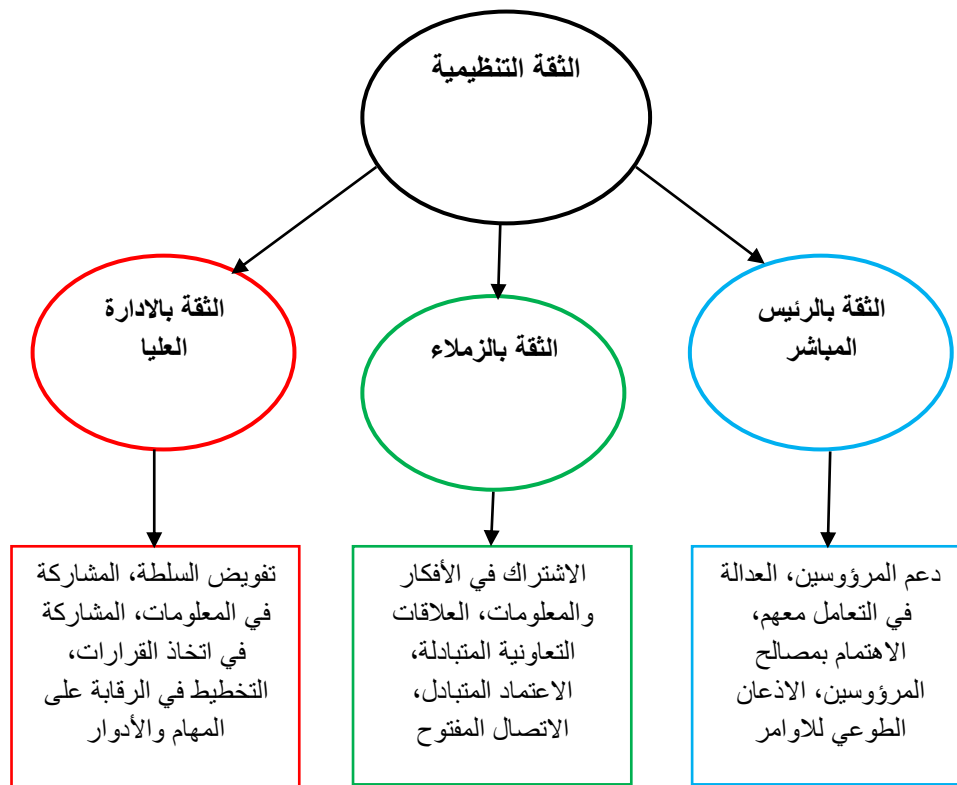
الفصل الأول: النظريات الأدبية والدراسات السابقة

كما أن انعدام الثقة يجعل الأفراد يفضلون مصالحهم الشخصية على مصالح المنظمة ومن ثم انخفاض ولائهم والتزامهم التنظيمي.¹

وعرفها "Jiang et al" ثقة الأفراد في إدارة المنظمة تعني اعتمادهم نفسياً أو شعورياً على تلك الإدارة في مراعاة مصالحهم وتطلعاتهم المستقبلية وكلما أوفت الإدارة التزاماتها واستجابت لرغبات المرؤوسين كل من انعكس ذلك على المرؤوسين في العمل وتحقيق نتائج ايجابية ومواصلة الاستعداد لما هو قادم من تحديات وبالتالي الانغماس في الوظيفة المنوطة بهم.²

في حين أشار "Kritsonis" للثقة بإدارة المنظمة بأنها درجة إيمان المرؤوسين للقرارات والأهداف والسياسات التي تضعها إدارة المنظمة والتي تقوم بتنفيذها وإدارتها بشكل عادل لجميع الأطراف.³

الشكل رقم (1.1): أبعاد الثقة التنظيمية



المصدر: أسماء زهري عبد الله زايد، مرجع سابق، ص 22.

¹ محمد جودت محمد فارس، العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي دراسة ميدانية على جامعة الأزهر - غزة، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 22، العدد 2، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، 2014، ص 170.

² خير الدين محمد علاوي، تأثير الثقة التنظيمية على العمل المعرفي دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في عدد من المصاريف الأهلية في محافظة النجف الأشرف، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، المجلد 10، العدد 4، جامعة بابل، العراق، 2018، ص 139.

³ سهير عادل وآخرون، دور المهارات القيادية في الثقة التنظيمية بحث تحليلي في مركز وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، مجلة كلية العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 22، العدد 87، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العراق، 2016، ص 250.

ثانيا: محددات الثقة التنظيمية

1- محددات الثقة بالرئيس:

هناك ثلاثة محددات للثقة بالرئيس المباشر تتمثل في:¹

❖ **النزعة إلى الخير:** وتعني مدى إيمان المرؤوس أن الرئيس المباشر يملك نوايا حسنة اتجاهه ويريد عمل الخير

له ليس لدوافع ذاتية أو لتحقيق مكاسب شخصية.

❖ **الاستقامة:** ثاني إدراك المرؤوس أن الرئيس المباشر يتمسك بمجموعه من المبادئ الأخلاقية التي تعد مقبولة

لدى المرؤوس.

وهناك عدد من العوامل التي تؤثر في اعتقاد المرؤوس بأن الرئيس المباشر يتصف بهذه الاستقامة تتمثل

فيما يلي:

- اتساق أفعال الرئيس المباشر في الماضي وصرامته.

- امتلاكه إحساسا قويا بالعدالة.

- مدى التطابق بين أقواله وأفعاله

❖ **القدرة على أداء العمل بكفاءة:** وتعني القدرة على مجموعه من القدرات والخصائص التي يمتلكها الرئيس

المباشر في مجال عمله والتي تمكنه من التأثير في المرؤوسين في مجال العمل.

2- محددات الثقة بالزملاء:

يمكن تحديد مجموعه من العوامل والمتغيرات التي تحدد ثقة العاملين اتجاه الآخرين من الزملاء والمشرفين

والإدارة العليا، انطلاقا من كون قرارات اختيار العاملين وتوجيههم للانخراط في مجموعات عمل في أقسام المنظمة

المتخصصة مبنية على أسس مهنية واعتبارات أخلاقية وإنسانية، ومن ثم فإن طبيعة الثقة في حاله أن يكون العامل

هو المحور فيها، ليست اتخاذ قرار، وإنما هي عبارة عن تقدير العامل لمدى شعوره بالاطمئنان اتجاه النتائج المتوقعة

لأعمال الزملاء والمشرف والإدارة العليا.

3- محددات الثقة بإدارة المنظمة:

تتمثل محددات الثقة بإدارة المنظمة فيما يلي:²

أ- **العدالة التنظيمية:** وهي عدالة الوسائل التي من خلالها يتم تحديد نتائج الأداء، وهي تنقسم إلى:

¹ - لعون عطية، الثقة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى عمال الحماية المدنية بولاية الجلفة، رسالة ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الاجتماعية، جامعه وهران، الجزائر، 2016، ص38.

² - لعون عطية، مرجع سابق ذكره، ص 30.

• **عدالة توزيعية:** وتعني العدالة في توزيع المكافآت والاستحقاقات المترتبة على نتائج الأداء بين العاملين.

• **عدالة إجرائية:** إجراءات المستخدمة لتحديد نتائج الأداء التي كانت سببا للحصول على المكافآت

والاستحقاقات حيث أن هناك ترابط بين عدالة التوزيع وعدالة الإجراءات المستخدمة في توزيع هذه المكافآت.

ب- **الدعم التنظيمي:** هو تتمين المنظمة لإسهامات عاملها بمصالحهم الشخصية، وقد يبني الأفراد إحساسهم بالدعم التنظيمي على عوامل مثل: استعداد المنظمة لتزويدهم بمساعدته خاصة ومعدات خاصة بعدهم انجاز أعمالهم واستعدادها على توفير فرص التدريب في المجال الذي يرغبون فيه.

المطلب الثاني: مفاهيم حول سلوك المواطنة التنظيمية

سنتناول في هذا المطلب أهم المفاهيم الأساسية لسلوك المواطنة التنظيمية من خلال معرفة ماهية سلوك المواطنة التنظيمية، و أبعادها ومحدداتها.

الفرع الأول: ماهية سلوك المواطنة التنظيمية

أولاً: تعريف سلوك المواطنة التنظيمية

عرف "Organ and Lingl" سلوك المواطنة التنظيمية على أنه ذلك السلوك الفردي الطوعي والاختياري الذي يقع خارج نطاق الأدوار الوظيفية الرئيسية ويعتمد كلياً على الجوانب التعاونية من الأفراد داخل التنظيم ولا يشتمل على مكافآت أو حوافز جراء القيام به ويؤدي إلى زيادة فاعلية الأداء التنظيمي للمنظمة.¹ ويعرفه "Graham" بأنه يعكس الأدوار التي يقوم بها العامل في المنظمة والتي تتجاوز الاعتبارات الشخصية من أجل مصلحة المنظمة.²

ويعرف أيضاً أنه سلوك فردي نابع من المبادرة الذاتية، ويخضع للإرادة الحرة للفرد، ولا توجد علاقة رسمية، أو تعاقدية مباشرة مع هذا السلوك ومتطلبات الوظيفة، وعلى الرغم من أنه لا يعد أداء رسمياً بحذ ذاته إلا أنه يسمح ويساهم في تحقيق الأهداف الكلية للمؤسسة.³

وعرف كل من (Katz & Kahn) سلوكيات المواطنة التنظيمية بأنها: هي تلك السلوكيات التي لم يتم تحديدها من قبل الوصف الوظيفي والتي تسهل تحقيق الأهداف التنظيمية.⁴

¹ - زياد العزام، أثر الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية، دراسات العلوم الإدارية، المجلد 42، العدد 01، جامعة اليرموك، أربد، الأردن، 2015، ص 109-110.

² - سمية سعدون وآخرون، المواطنة التنظيمية وعلاقتها بالإبداع الإداري دراسة ميدانية بمؤسسة سونطراك وهران، مجلة أفاق الفكرية، المجلد 3، العدد 7، جامعة وهران، الجزائر، 2017، ص 183.

³ - طارق عطية عبد الرحمان، نموذج بنائي لدور رأس المال الاجتماعي التنظيمي في تعزيز فعالية الأجهزة الحكومية السعودية، الإدارة العامة للطباعة والنشر، السعودية، 2018، ص 26.

⁴ - Nadeem Ahmed & al, **An Exploration of Predictors of Organizational Citizenship Behaviour and its Significant Link to Employee Engagement**, International Journal of Business ,Humanities and Technology, vol.(2), No.(4), 2012, p. 100.

الفصل الأول: النظريات الأدبية والدراسات السابقة

ويعرف سلوك المواطنة التنظيمية بأنه سلوك غير محدود لا يرتبط رسمياً بنظم الحوافز وتقييم الأداء بالمنظمات.¹

يعرف "konovsky" هو سلوك وظيفي طوعي يؤديه الفرد، يفوق المهام المطلوبة منه والذي يترك انطبعا مميزا لدى رؤسائه في العمل كما أنه لا يرتبط بنظم الحوافز الرسمية في المنظمة.² من خلال التعاريف السابقة يمكن الاستنتاج أن سلوك المواطنة التنظيمية يقصد به كل سلوك يقوم به الفرد لتنمية مؤسسته وتطويرها خارج المهام الرسمية المكلف بالقيام بها في إطار ما يقوم به من عمل.

ثانيا: أهمية سلوك المواطنة التنظيمية

تتبع أهمية سلوك المواطنة التنظيمية من كونه يؤثر إيجابيا على عدة جوانب في المنظمة، مما يساهم إجمالا في فعالية البيئة التنافسية التي تشهدها المنظمات المعاصرة، وذكر عدد من الباحثين الآثار الإيجابية لسلوك المواطنة التنظيمية على كل من الفرد والمجموعة، والمنظمة وهي كالتالي:³

1-أهميته على مستوى الفرد:

- يعمل على تحسين أداء وإنتاجية الفرد وتطويره ذاتيا.
- يقلل من معدلات التسرب الوظيفي.
- يحسن من قدرة المديرين، والموظفين على أداء أعمالهم عن طريق تخصيص وقت أكبر للتخطيط الفعال، وجدولة الأعمال، وحل المشكلات.

2- أهميته على مستوى المجموعة:

- يساعد على تنسيق النشاطات بين أعضاء المجموعة وفرق العمل.
- يساهم في التقليل من الصراعات بين الأفراد.
- يعمل على تماسك النظام الاجتماعي بين أعضاء المجموعة وفرق العمل.

3-أهميته على مستوى المنظمة:

- يعمل على زيادة معدلات الأداء والإنتاجية على مستوى المنظمة.

1- محمود موسى أحمد، إدارة الأفراد بين النظرية والتطبيق، دار النشر مكتبة وفاء القانونية، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 2014، ص115.

2- هارون سميرة، فعالية المواطنة التنظيمية في تدعيم الإبداع التنظيمي للمنظمة، دراسة حالة المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية SNVI، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2014، ص11.

3- عالية بنت إبراهيم محمد طحطوح، تأثير أنماط القيادة الإدارية على سلوك المواطنة التنظيمية دراسة تطبيقية على موظفات جامعة الملك عبد العزيز بجدة ، رسالة ماجستير في الإدارة العامة، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، السعودية، 2016، ص36.

- يقلل الحاجة إلى تخصيص جزء من موارد المنظمة في وظائف الانضباط والصيانة داخل المنظمة، والاستفادة من هذه الموارد لزيادة الإنتاجية الكلية للمنظمة.
- يمكن المنظمة من اجتذاب الموظفين الأكفاء والاحتفاظ بهم.
- يحسن من الظروف النفسية والتنظيمية داخل المنظمة.
- يعمل على الحد من التباين في أداء المنظمة ويؤدي إلى استقرارها.
- يعزز من قدرة المنظمة على التكيف مع التغيرات البيئية.
- يساهم في تحسين رضا العملاء والمستفيدين من خدمات المنظمة.

ثالثا: أنماط سلوك المواطنة التنظيمية

يحتوي سلوك المواطنة التنظيمية على العديد من الأنماط والصور التي يمارسها العاملون، في مؤسساتهم ويمكن أن نحدد ونلخص بعضها فيما يلي:¹

1- النمط المتعلق بشؤون العمال: يشتمل هذا النمط مساعدة الموظف لزملائه في الأمور المتعلقة بشؤون

العمل، كمساعدة العمال المتغيين عن العمل، وتوجيه الموظفين الجدد، ومساعد الموظفين الآخرين ضوى الأعباء الوظيفية الكثيرة، ومساعدة الرئيس والمشرف في العمل، حتى وان لم يكن ذلك مطلوب منه، إذ أن هذه الممارسات التطوعية لا يتوقع أن يقوم بها الموظف لأنها ليست من متطلبات الرسمية للوظيفية.

2- النمط المتعلق بالأمور الشخصية: يتضمن هذا النمط تقديم المساعدة في الأمور المتعلقة بالمشكلات

الاجتماعية أو العائلية أو العاطفية، التي تواجه الزملاء، المديرين، المشرفين، العملاء إذ يعرفها الآخر عنه ويسعى لتقديم المساعدة له.

3- النمط المتعلق بالسلع والخدمات المقدمة من طرف المنظمة: يتضمن هذا النمط تقديم يد العون

للعلماء بالأمور التي تتعلق بالسلع والخدمات المقدمة، مثل إرشادهم أو الإصغاء لهم أو شرح الطرق والإجراءات التي تسهل لهم الاستفادة من خدمات المنظمة.

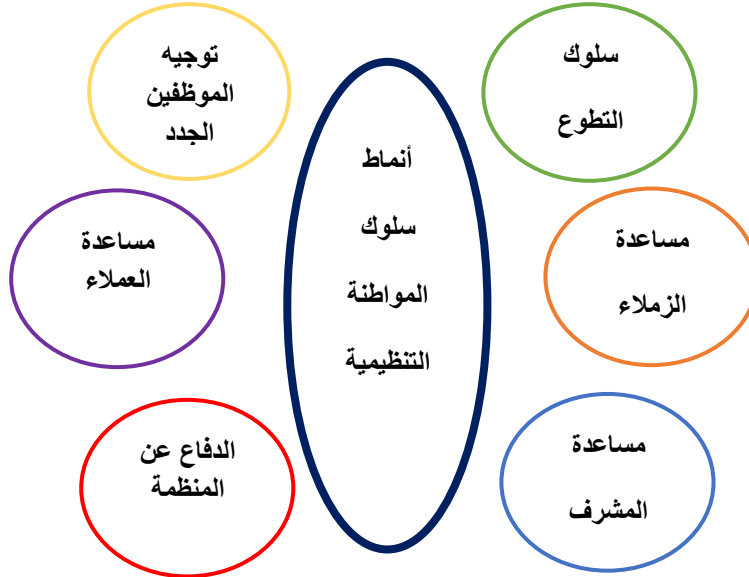
4- النمط المتعلق بالتنظيم الإداري: وهذا من خلال الانصياع للقيم التنظيمية والسياسات واللوائح

التنظيمية في مكان العمل مثل الحضور والانصراف حسب مواعيد العمل المحددة، واستخدام الموارد التنظيمية استخدام سليم، واقتراح تحسينات تنظيمية أو إدارية أو إجرائية تسهم في رفع الفعالية التنظيمية.

¹ - شلابي وليد، دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية دراسة حالة لعينة من موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة، رسالة ماجستير في علم النفس، تخصص علم النفس والعمل والتنظيم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2016، ص 64-65.

5- النمط المتعلق بتقديم المنظمة للآخرين: وذلك بالحديث عن المنظمة بصورة طيبة أمام الآخرين، والدفاع عنها وعن مصالحها كذكر إيجابياتها أمام العاملين والعملاء، والوقوف معه في الظروف الصعبة التي تواجهها، مما يسهم في تحسين سمعتها.

الشكل رقم (2.1): أنماط سلوك المواطنة التنظيمية



المصدر: عالية بنت إبراهيم محمد طحطوح، مرجع سابق ص32.

الفرع الثاني: أبعاد ومحددات سلوك المواطنة التنظيمية

أولاً: أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية

تتمثل أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في خمسة أبعاد نوضحها فيما يلي:

1- **الايثار Altruism**: يعد هذا البعد أساساً في كافة البحوث السابقة التي تناولت سلوك المواطنة التنظيمية، وقد تعددت التسميات التي أطلقها الباحثون على هذا البعد منها: صناعة السلام، وقيادة حملة التشجيع، والمساعدة بين الأشخاص، والتسهيل على الآخرين، ومساعدة الزملاء، وهو سلوك اختياري وتقديري يحظى بتحقيق أثر تقديم العون لشخص آخر مكلف بمهام أخرى في التنظيم، أو رغبة الفرد في مساعدة الآخرين (الرؤساء أو زملاء العمل أو العملاء)، ومن بين سلوكياته: مساعدة الآخرين الذين عليهم أعباء عمل زائدة، والمساعدة بتوجيه الأشخاص الجدد وتعليمهم حتى عندما لا يسألون، وتغطية عمل الزملاء عند غيابهم أو إستئذانهم... الخ.¹

¹ - سمية سعدون وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 184.

2- الكياسة Courtesy: وهو السلوك التلقائي الذي يهدف لمنع وقوع المشكلات المرتبطة بالعمل، كما يتضمن المعاملات التي تقوم على الصداقة والتفاهم ومرعاه مشاعر الآخرين و مراعاة والأخذ بعين الاعتبار تأثير السلوك على الغير.¹

3- الروح الرياضية Sportsmanship: إذا كانت الاعتمادية بين العاملين الحياة التنظيمية هي إحدى حقائق الحياة التنظيمية فإن الحقيقة الأخرى أن على الفرد أحيانا تحمل نوع من الإحباط وعدم الراحة وحتى الإجهاد وفي حدود معينة في وللعاملين الحق تدوين شكوايهم عندما تتضمن أحداث العمل بعض الصعوبات، لكن زيادة هذه الشكاوي قد تفوق الإمكانيات الإدارية وقدرة المديرين على التحمل، وبتالي يتحمل الموظف أية متاعب أو منغصات تحصل في بيئة العمل من دون تدمير والتحلي بالتسامح والصبر والتكيف مع ظروف العمل الاستثنائية وهذا يندرج ضمن ممارسات و سلوكيات المواطنة التنظيمية.²

4- وعي الضمير Conscientiousness: وهناك من يطلق عليه الطاعة العامة وهو إخلاص الفرد لمثاليات يضعها كميّار لسلوكياته، فيتجه لانجاز دوره في المنظمة بأسلوب يزيد عن المستوى المعروف أو المتوقع منه، حيث يقوم الموظف بالسلوك الذي يتعدى الحدود الدنيا لمتطلبات العمل الرسمي للمؤسسة في مجال احترام الأنظمة، والعمل بجدية تامة، وخدمة المصلحة العامة ولو كان على المصلحة الشخصية.³

5- السلوك الحضاري Civic Virtue: وهو سلوك اختياري يشير إلى مسؤولية الفرد عن المشاركة أو المساهمة في تطوير الشركة مثل حضور الاجتماعات والندوات وأداء وظائف غير مطلوبة منه، ولكنها تساعد الشركة على أداء أنشطتها والمبادرة بتقديم النصيحة للآخرين لتحسين الإجراءات والعمليات بالشركة.⁴ ويعرفها (Sharma & Jain) "بأنها اهتمام الموظفين حقا بصورة وسمعة المنظمة"⁵

و يصف "polat" الخمسة أبعاد لسلوك المواطنة التنظيمية بما في ذلك الإيثار، والمجاملة (الكياسة)، والضمير ، والروح الرياضية والسلوك الحضاري، من خلال الإيثار يعني مساعدة الزملاء في أداء عملهم، والمجاملة تعني مساعدة الآخرين على تجنب المشكلة المحتملة، والضمير يعني أداء الوظيفة وفقاً للقواعد ، والروح الرياضية

¹ - أشرف محمد زيدان مشمش، واقع سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الإدارة العليا في الجامعات الفلسطينية بغزة من وجهة نظر العاملين في الوظائف الاستشارية، مجلة كلية فلسطين التقنية لأبحاث والدراسات، العدد 04، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين، 2016، ص 09.

² - عبد الباسط هويدي، طيب بودرم، ثقافة المواطنة التنظيمية كأحد أوجه السلوك المواطن العام "قراءة في المفهوم ودعامات التأسيس"، مجلة السراج في التربية وقضايا المجتمع، العدد 06، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، 2018، ص 98.

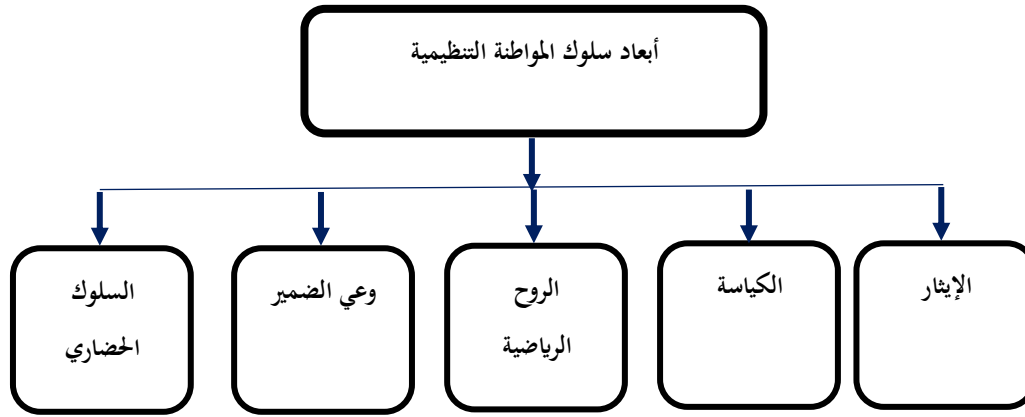
³ - عون علي، بوزيدي عطية عصام، سلوك المواطنة التنظيمية كمدخل لفعالية المنظمة، مجلة السراج في التربية وقضايا المجتمع، العدد 06، الجزائر، 2018، ص 139.

⁴ - محمود موسى احمد، مرجع سابق ذكره، ص 117.

⁵ - Noor Rafhati Romainha & others, **The Determinants of Organizational Citizenship Behaviour (OCB)**, International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, Vol. 9, No. 8, Malaysia, 2019, page 128.

تعني حماية مصالح الفريق وتجنب صراعات الفريق وفي النهاية السلوك الحضاري تعني مستوى عالٍ من الاهتمام بالمنظمة والولاء العالي لها.¹

الشكل رقم (3.1): أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية



المصدر: Noor Rafhati Romaiha & others، مرجع سابق ص 129.

ثانيا: محددات سلوك المواطنة التنظيمية

1- الرضا الوظيفي:

يعد الرضا الوظيفي من أكثر المفاهيم الإدارية التي تم بحثها مع العديد من المتغيرات التنظيمية من الأداء التنظيمي، الولاء التنظيمي العدالة التنظيمية وغيرها من المفاهيم، ونظرا لأهمية الرضا الوظيفي ثم دراسة علاقته مع مفهوم المواطنة التنظيمية، ويقصد بالرضا الوظيفي إجمالا الحالة العاطفية، الايجابية الناتجة عن تقسيم الفرد لعمله، سواء فيما يتعلق بالمزايا التي يحصل عليها أو السرب القيادة أو زملاء العمل أو مناخ العام....الخ، ويعتقد أن العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية تعد أقوى من العلاقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية وقد أجريت العديد من الدراسات الميدانية للكشف عن العلاقة بين الرضا وسلوك المواطنة التنظيمية، وخرجت معظم هذه الدراسات بنتيجة مفادها أن هناك علاقة ايجابية معنوية بين هذين المتغيرين وأكدت هذه الدراسات على أن الرضا الوظيفي يعد أكثر محدد لسلوك المواطنة التنظيمية.²

2- الولاء التنظيمي:

لقد تعددت تعاريف الولاء التنظيمي بتعدد المداخل الفكرية لأصحابها فهناك من يعرفه "بمدى قوة ارتباط الفرد وتفاعله مع منظمة العمل"، وفريق آخر يراه بأنه "الاستعداد والرغبة في زيادة طاقة العمل والولاء للنظام

¹ Ivana Veličkovska, **ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR- DEFINITION, DETERMINANTS AND EFFECTS**, Engineering management, University of Belgrade, Technical faculty in Bor, vol 03, No 01, Serbia, 2017, page 43.

² عمرون بلال، واقع ممارسة أساتذة التعليم الثانوي لسلوكيات المواطنة التنظيمية، دراسة ميدانية في بعض ثانويات مدينة المسيلة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم النفس، تخصص علم نفس العمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة المسيلة، الجزائر، 2015، ص 48-49.

الفصل الأول: النظريات الأدبية والدراسات السابقة

الاجتماعي "وفريق ثالث ينظر إليه على أنه "الاعتقاد القوي في قيم التنظيم وأهدافه، والاستعداد لبذل مزيد من الجهد لمنظمة العمل، والرغبة القوية للبقاء في المنظمة"، وعليه فالولاء التنظيمي هو مدى ارتباط الفرد بقيم ومعتقدات وأهداف المنظمة ودرجة استعداده لبذل الجهد في سبيل نجاح واستمرار المنظمة، يرافق ذلك كله الرغبة القوية في الاستمرار في العمل بهذه المنظمة. وقد أخذت دراسة الولاء التنظيمي على سلوك المواطنة التنظيمية بعدا كبيرا في أدبيات السلوك التنظيمي وذلك بقصد معرفة طبيعة ودرجة العلاقة بينهما وكيف أن الولاء يشكل محددات مهما لسلوك المواطنة التنظيمية، حيث يرى بولون **Bolon** أن الولاء يحدد الاتجاه السلوكي عندما تكون نظام الحوافز قليلة، كما إنه مسئول عن السلوك الذي لا يعتمد على المكافأة والعقاب، وبالتالي فإن سلوك الإيثار عند الموظف يشير إلى شدة ولاء الموظف للمنظمة التي يعمل فيها.¹

3- العدالة التنظيمية:

تعد العدالة التنظيمية من أهم مكونات الهيكل التنظيمي والنفسي للمنظمة، حيث تعد قيمة ونمطا اجتماعيا، والاعتداء عليها من جانب المنظمة يمثل تدميرا للقيم والعلاقات الاجتماعية للعاملين، وعليه فانعدامها يترتب عليه إتباع سلوكيات ضارة بالمنظمة.

أما مفهوم العدالة التنظيمية، فقد أظهرت الدراسات احتواءه على ثلاثة أبعاد رئيسية وهي:

✚ **عدالة التوزيع:** وتعني مدى شعور الفرد بأن ما يحصل عليه مساوي لما يبذله من جهد مقارنة بزملائه.

✚ **عدالة الإجراءات:** وهي مدى إحساس الموظفين بأن الإجراءات المتبعة بتحديد المكافآت التنظيمية بحققهم تعد عادلة.

✚ **عدالة التعاملات:** ويقصد بها مستوى العلاقة بين الرئيس والمرؤوسين خلال تقييم الأداء. وهذه الأبعاد تعمل بشكل مترابط ومتداخل، وتؤدي في النهاية إلى مدى إحساس الموظفين بالعدالة في المنظمة، حيث أن ثقة المرؤوس بعدالة ممارسة رئيسه المباشر وقد كشفت دراسات عديدة عن وجود علاقة إيجابية بين العدالة التنظيمية بإبعادها المختلفة وبين سلوك المواطنة التنظيمية، وبرزت هذه الدراسات قدرة نظرية التبادل الاجتماعي حيث أن ثقة المرؤوس بعدالة ممارسة رئيسه المباشر في القضايا والمسائل ذات الصلة بعمله تولد الشعور بالمسؤولية والانضباط على الرغم من مساحة السلطة والنفوذ وعوامل القوة الممنوحة للرئيس أو المدير، وعلى أثر احترام الموظف وإنصافه في جميع القضايا التي تمس واقعه الوظيفي، فإن ذلك يؤثر في

¹ - حمزة معمري، بن زاهي منصور، سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 14، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2014، ص 48.

الفصل الأول: النظريات الأدبية والدراسات السابقة

اندفاع الموظف نحو ممارسة المزيد من السلوكيات التطوعية والتي تندرج ضمن سلوكيات المواطنة التنظيمية كرد فعل للشعور بالعدالة والإنصاف.¹

4- القيادة الإدارية:

تعرف القيادة الإدارية على أنها قدرة التأثير في الجماعة لتحقيق الأهداف المبتغاة، فالذي يميز القائد من غيره من الأشخاص الآخرين قدرته في التأثير في الجماعة، وجعلهم يفعلوا ما يريد بقبول وارتياح من قبلهم كما عرفت بأنها عملية تفاعل فرد ما مع أفراد آخرين يمكن أن يمارس هذا الفرد تأثيرا في أولئك الآخرين يمكن أن يمارس هذا الفرد تأثيرا في مشاعرهم بقصد توجيه هذا السلوك باتجاه معين. إن إحدى أهم قدرات العنصر القيادي هي معرفة متطلبات العاملين واحتياجاتهم، وكذلك الشعور بأحاسيسهم لأن ذلك شرط لا غنى عنه، لأية قوة قيادية إدارية تريد أن تمارس إدارة ناجحة موفقة لعناصر قوتها البشرية، إذ أن إهمالا لأحاسيس لدى الموظفين أو التغاضي عن متطلباتهم عمدا أو سهوا يعد قصور يشعر الموظف بأن إدارته لا تحمله على حمل الجهد، بالتالي فإنه يبدأ في الشك بقيمته وأهميته في مجال العمل الذي يؤديه، ومما لاشك فيه أن مشاعر الموظف إزاء نفسه وإزاء قيادته، سواء كانت سلبية أو إيجابية تؤثر على التزامه الوظيفي وأدائه، فالسلوك الإنساني الذي يمارسه القائد تجاه مرؤوسيه، والذي يتمثل في حسن المعاملة والاهتمام بهم، وحرصه على إشباع حاجاتهم النفسية والاجتماعية، يترك أثرا نفسيا يحفز الموظفين نحو الأداء المتميز، فالقائد يقوم بدور المسير الذي يسهل للموظفين الوصول للهدف المنشود عن طريق عملهم التعاوني وهو ما يمس العديد من سلوكيات المواطنة التنظيمية.²

5- السن:

بينت بعض الدراسات أن لعمر الموظف تأثير واضح على سلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال تأثيره على بعض المتغيرات الوسطية، فقد اتضح أن العوامل والأسباب المؤدية إلى ظهور هذا النوع من السلوك يختلف باختلاف السن، فعمر الموظف يحدد نظرته إلى العمل، ففي الوقت الذي يهتم فيه صغار السن بموضوع العدالة والعمليات التبادلية التي يتم بموجبها الموازنة بين ما يبذلونه من جهد مقابل ما يحصلون عليه من مردود، نجد كبار السن يهتمون بالعلاقات الاجتماعية والأخلاقية التي تم بناؤها عبر الزمن.³

¹ - محمد ناصر راشد أبوهمان، محددات العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية، من وجهة نظر الضباط في جهاز الشرطة بقطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2015، ص 51-52.

² - حبه ودیعة، العوامل المؤثرة في سلوكيات المواطنة التنظيمية لإدارة الموارد البشرية بالمؤسسة العمومية - دراسة ميدانية بمديرية الشؤون الاجتماعية - SONATRACH - ناحية بسكرة، أطروحة دكتوراه العلوم في: علم الاجتماع التخصص: تنمية الموارد البشرية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2017، ص 128-129.

³ - بن كيجول محمد، أبعاد الثقافة التنظيمية وعلاقتها بتنمية سلوك المواطنة التنظيمية، دراسة ميدانية ببلدية عين الملح ولاية المسيلة، أطروحة دكتوراه، تخصص علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2019، ص 119.

6- مدة خدمة الموظف:

إن لمدة خدمة الموظف بالمنظمة دور في وجود سلوك المواطنة التنظيمية أو اختفائه، فقد أثبتت بعض البحوث الميدانية أن هناك علاقة بين الاقدمية وسلوك المواطنة التنظيمية، تبين أن الموظفين الجدد يظهرون هذا النوع من السلوك أكثر من الموظفين ذوي الخدمة الطويلة، ويعود السبب في ذلك أن الموظف الجديد لم يتمكن بعد من معرفة وتحديد واجباته بدقة، وبالتالي يحددها بشكل واسع وبمرور الزمن يتكيف مع النظام الاجتماعي للمنظمة وتقل درجة الغموض لديه ويصبح أكثر قدرة على تحديد أدواره بدقة ما يترتب عليه التقليل من النشاطات التطوعية الإضافية التي يقوم بها.¹

7- الجنس:

تؤثر خاصية الجنس على درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وذلك لوجود اختلافات جوهريّة في اتجاهات كل من الذكور والإناث نحو سلوك المواطنة التنظيمية، حيث تبين أن اتجاهات الذكور أكبر من الإناث نحو ممارسة هذا السلوك داخل المنظمة.²

8- الثقافة التنظيمية:

وتعني مجموعة القيم والمبادئ المشتركة بين العاملين والتي توجه سلوكهم بطريقة معينة في بيئة العمل.³ وقد أولى الباحثون دور الثقافة التنظيمية جل الاهتمام لأنها بوتقة العملية الإدارية التي تنصهر فيها القيم والمبادئ لتشكل ما يعرف بتأثير على السلوك البشري الذي ينتهجه العاملون في المنظمات وبالتالي تطمع القيادات العليا إلى صبغ الثقافة التنظيمية لسلوكيات هؤلاء الأفراد ليشكل ما يعرف بسلوك المواطنة التنظيمية النابع من داخل الفرد وحس المسؤولية والانتماء والولاء لمنظمتها التي تحركه اتجاه سلوكيات ايجابية بناءة ذاتية غير مجبرين عليها من قبل المنظمة.⁴

9- السياسات التنظيمية:

يعد مفهوم السياسة التنظيمية "**politics Organizational**" من المفاهيم التي تتصف بالغموض، حيث أنه لا يوجد اتفاق بين الباحثين حول تعريف محدد للسياسة التنظيمية، فالمحاولات الأولية للتعريف ترى أن السياسة التنظيمية تمثل نوعاً من السلوك المتعلق باستخدام القوة في العمل، والذي يمارس بوجه خاص في مجال توزيع الموارد في المنظمة، حيث تلعب عملية التأثير دوراً أساسياً في كيفية توزيع هذه الموارد على اعتبار أن ذلك غير محدد بمجهود موحدة

¹ - بن كيجول محمد، مرجع سابق ذكره، ص 119-120.

² - سكينه دحماني، العقد النفسي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى الممرضين بالمستشفى، دراسة ميدانية بمستشفى الزهراوي بمدينة المسيلة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2018، ص 34.

³ - محمد موسى احمد، مرجع سابق، ص 130.

⁴ - زياد العزام، مرجع سابق ذكره، ص 104.

الفصل الأول: النظريات الأدبية والدراسات السابقة

أو بقنوات رسمية بل انه يمثل عملية متداخلة ومعقدة، ناتجة عن تأثير الآخرين وتبادل المصالح بين الأفراد والجماعات في المنظمة، وترتبط السياسة التنظيمية بسلوك المواطن التنظيمية من خلال تأثيرها على النواحي المختلفة للحياة في المنظمة، فارتفاع مستوى ودرجة السياسة التنظيمية يزيد من الممارسات السلوكية غير الرسمية واللاشرعية سعيا وراء تحقيق الأهداف أو حتى تلك المتعلقة بالعمل.

هذا الوضع يتناقض مع الأسس التي يقوم عليها سلوك المواطن التنظيمية، حيث تقل الممارسات التطوعية في المنظمة مع زيادة حدة السياسة التنظيمية، نظرا لما يصاحب ذلك من ضعف في الرضا الوظيفي والثقة العامة بالنظام، وكذلك ضعف الإحساس بالعدالة التنظيمية والتي ترتبط جميعها بسلوك المواطن التنظيمية ارتباطا قويا.¹

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

سنحاول تسليط الضوء على الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع سواء العربية أو الأجنبية، حيث اعتمدنا على مجموعة من الأطروحات، المذكرات والمقالات، التي تعتبر حديثة نسبيا، إذ لم تتجاوز 10 سنوات، وتعددت هذه الدراسات بين من تناولت المتغير المستقل أو التابع أو جمعت بين المتغيرين معا، والتي نستعرضها فيما يلي:

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة

قسّمنا الدراسات السابقة الى دراسات عربية ودراسات أجنبية سيتم التطرق اليها فيما يلي:

الفرع الأول: الدراسات العربية

قسّمنا الدراسات السابقة العربية الى قسمين الدراسات محلية والدراسات العربية وسيتم التطرق اليها فيما يلي:

أولا: الدراسات المحلية

1- دراسة أم الخير بوزراع، بعنوان: دور الدعم التنظيمي في تعزيز الثقة التنظيمية -دراسة حالة مؤسسة حضنة حليب بالمسيلة-، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، تخصص علم الاجتماع وتنظيم العمل، كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية، قسم علم الاجتماع، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2018.

هدفت الدراسة للبحث عن دور الدعم التنظيمي في تعزيز الثقة التنظيمية بمؤسسة حضنة حليب بالمسيلة، ولتحقيق هذا الهدف تمت صياغة فرضية عامة مفادها "للدعم التنظيمي دور في تعزيز الثقة التنظيمية" تدرج

¹ - عبد المالح نقيل، النسق القيمي وعلاقته بسلوك المواطن التنظيمية لدى أساتذة الجامعة الجزائرية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح بورقلة، 2018، ص 86-87.

الفصل الأول: النظريات الأدبية والدراسات السابقة

ضمنها ثلاثة فرضيات فرعية، والاعتماد على المنهج الوصفي، وتم اختيار عينة من مجتمع الدراسة تكونت من 50 مفردة تم اختيارها بطريقة عشوائية وللحصول على المعلومات تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية وأداة الملاحظة كأداة ثانوية لفهم الموضوع.

وبعد تحليل البيانات المتحصل عليها من بين النتائج المتوصل اليها مايلي:

- ان لفرق العمل دور في تعزيز الثقة بين زملاء العمل.
- ان للعدالة التنظيمية دور في تعزيز الثقة بالإدارة العليا.
- ان للقيادة التحويلية دور في تعزيز الثقة في الرئيس المباشر.

وعليه فقد أشارت النتائج على أن للدعم التنظيمي دور في تعزيز الثقة التنظيمية بمؤسسة حضنة حليب بالمسيلة.

2- دراسة حفيظي عبد الفاتح، بعنوان: دور الثقة التنظيمية في تحسين المردودية الفردية لدى العاملين

- دراسة حالة ببلدية الفيض بسكرة- مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، تخصص ادارة الموارد

البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر،

بسكرة، الجزائر، 2018.

تهدف الدراسة للكشف عن دور الثقة التنظيمية (بالإدارة العليا للمنظمة، بالمشرفين، بزملاء العمل) في تعزيز الولاء التنظيمي (العاطفي، المعنوي، المستمر). وقد حددت مشكلة الدراسة في عدة تساؤلات تمحورت حول طبيعة علاقة الارتباط والتأثير بين متغيري الدراسة، ولأجل ذلك وضع مخطط فرضي للدراسة يعبر عن اثنان من الفرضيات الرئيسة، ولأجل التأكد من صحة الفرضيات خضعت جميعها لاختبارات متعددة للتأكد من مدى صحتها. وقد اعتمدت الدراسة على منهج التحليل الوصفي، واستعملت الدراسة الاستبانة كوسيلة للحصول على البيانات، وعينة الدراسة استعملت العينة العشوائية إذ تم اختيار العاملين ببلدية الفيض ولاية بسكرة كعينة لتقييم الثقة التنظيمية والمردودية الفردية وكان عددهم 31 شخصا. وقد تم تحليل البيانات باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية وهم التحليل العاملي، انحدار بسيط ومتعدد، واستخرجت النتائج باستخدام البرنامج الحاسوبي SPSS حيث توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات منها: جاء بعد الثقة بزملاء العمل ليكون الاول في ترتيب أبعاد الثقة التنظيمية، ليأتي بعده الثقة بالمشرفين ثانيا، يليه الثقة بالإدارة العليا، وهذا يفسر بأن الادارة المعنية بالدراسة ترى أن الثقة التنظيمية تتحقق من خلال الثقة بزملاء العمل، والثقة بالمشرفين أكثر من الثقة بالإدارة العليا، مما يعكس ضعف اهتمام الادارة بتقوية هذه الثقة.

3- دراسة صلاح الدين حنيش وآخرون، بعنوان: أثر الرضا الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الطاقم الإداري العامل -دراسة حالة بمستشفى طب العيون صداقة الجزائر كوبا بالوادي- مجلة الباحث، العدد 01، المجلد 19، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، الجزائر، 2019.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الرضا الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمؤسسة الاستشفائية لطب العيون بمدينة الوادي، وافترضت الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية، وأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي ببعديه (الداخلي، الخارجي) وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، وعي الضمير، السلوك الحضاري)، من أجل تحقيق الهدف البحثي تم تصميم استبانة وتوزيعها على الموظفين الإداريين العاملين بمستشفى طب العيون صداقة الجزائر كوبا بالوادي، وقد تحصلنا على 93 استمارة مقبولة للتحليل. حيث تم التوصل إلى وجود تأثير إيجابي للرضا الوظيفي ببعديه الداخلي والخارجي على سلوك المواطنة التنظيمية، حيث ترجح كفة قوة التأثير الإيجابي للرضا الوظيفي الداخلي مقارنة بالرضا الوظيفي الخارجي على جميع أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية، فيما عدا بعد الإيثار الذي يعتمد فقط على الرضا الوظيفي الخارجي في تقويته وتعزيزه.

4- دراسة كمال برباوي، إلياس سليمان، بعنوان: علاقة العدالة التنظيمية بسلوك المواطنة التنظيمية -دراسة حالة نفضال بشار- مجلة دراسات العدد الاقتصادي، العدد 01، المجلد 08، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، الجزائر، 2017.

الهدف من الدراسة هو تحديد العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية، فمن أجل الوصول لهذا الهدف تم إعداد استبيان لغرض جمع البيانات وتوزيعها على أفراد عينة الدراسة (عمال شركة نفضال)، وتم الاعتماد على برنامج SPSS من أجل القيام بالتحليل الإحصائي لهذه الدراسة، مستخدمين مقاييس الإحصاء الوصفي، الانحدار الخطي البسيط، معامل ارتباط، وتوصلت الدراسة إلى النتائج: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة التوزيعية وسلوك المواطنة التنظيمية، توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة الإجرائية وسلوك المواطنة التنظيمية، توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة التفاعلية وسلوك المواطنة التنظيمية، توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية.

5- دراسة بعاج الهاشمي وعمور رميلة، بعنوان: تأثير الثقة التنظيمية على استبقاء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة - دراسة ميدانية لبعض شركات التأمين في الأغواط- مجلة دراسات العدد الاقتصادي، العدد 01، المجلد 11، جامعة الأغواط، الجزائر، 2020.

هدفت هذه الورقة البحثية إلى دراسة تأثير الثقة التنظيمية على استبقاء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من وجهة نظر عمال شركات التأمين بالأغواط، على عينة مكونة من 36 مفردة من أصل (04) شركات التأمين الموجودة بالأغواط ومكونة للمجتمع الكلي، وقد توصلت الدراسة إلى أن أغلب عمال الشركات لديهم التزام بالبقاء في مؤسساتهم، إضافة إلى وجود مستوى مقبول من الثقة التنظيمية لدى العمال إتجاه الزملاء والمشرفين، وأن هناك دلالة إحصائية لوجود أثر الثقة التنظيمية على استبقاء العاملين، إضافة إلى وجود ارتباط قدره (58.2) والتغيير الحادث في الثقة تفسره فرق العمل ب 33.9%.

ثانيا: الدراسات العربية

1- دراسة حميد سالم الكعبي، بعنوان: دور الثقافة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية دراسة تحليلية لأراء عينة من موظفي شركة الفاو الهندسية العامة، مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم، العدد 32، كلية الرافدين الجامعة، العراق، 2013.

تناول دراسة الحالة اختبار دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لعينة مكونة من (85) موظفا في شركة الفاو الهندسية العامة (إحدى الشركات المهمة التابعة لوزارة الأعمار والإسكان) وقد استخدم الباحث التكرارات، والنسب المئوية، والوسط الحسابي وتحليل الانحدار المتعدد في تحليل فرضيات الدراسة. وقد أثبتت معظم نتائج الدراسة صحة الفرضيات التي تم افتراضها وخلصت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات، ومن أهم تلك الاستنتاجات، إن هناك اهتمام متزايد من قبل الباحثين في مفهوم الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية، أما أهم التوصيات فتمثلت بضرورة اهتمام الإدارة العليا للمنظمة المبحوثة في تعزيز الثقة لدى العاملين لغرض تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية.

2- دراسة سماح بنت عبد القادر العسمي، محمد بن فالح الحنيطي، بعنوان: أثر الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية، دراسة ميدانية على الهيئة العامة للطيران المدني بمحافظة جدة، مجلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، العدد 06، المجلد 03، السعودية، 2019.

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية والتعرف على مستوى الثقة التنظيمية بأبعادها (الثقة بإدارة المنظمة، الثقة بالرئيس المباشر، الثقة بالزملاء) ومستوى ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية بأبعادها (الإيثار، الروح الرياضية، وعي الضمير، الكياسة، السلوك الحضاري)، لدى العاملين في الهيئة العامة للطيران المدني. ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي، وعلى الاستبانة كأداة لجمع البيانات، ويتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الهيئة العامة للطيران المدني في مطار الملك عبد العزيز في جدة وتم توزيع الاستبيانات على عينة عشوائية مكونة من (280).

وبلغ عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل (236)، وتم التوصل إلى العديد من النتائج ومن أهمها: إن الثقة التنظيمية بجميع أبعادها تؤثر إيجابياً في جميع أبعاد سلوك المواطنة، أظهرت النتائج أن الثقة التنظيمية مرتفعة بمتوسط (3.51 من 5) حيث جاءت الثقة بالزملاء مرتفعة بمتوسط (3.95 من 5)، وأن الثقة بالرئيس المباشر مرتفعة بمتوسط (3.95 من 5) بينما جاءت الثقة بإدارة المنظمة متوسطة بمتوسط (3.14 من 5)، وبينت النتائج أن ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية مرتفعة بمتوسط (3.73 من 5) بجميع أبعادها، وفي ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، أوصت الدراسة بالعديد من التوصيات ومن أهمها: يجب أن تبادر إدارة الهيئة إلى تعزيز الثقة التنظيمية لدى العاملين، وذلك عن طريق تحسين ممارسات الموارد البشرية والنظر بعين الاعتبار لمصالح الموظفين عند اتخاذ القرارات المتعلقة بالموارد البشرية، وتقديم المبررات عند اتخاذ تلك القرارات تقديراً لمشاعرهم.

3- دراسة نجيب عبد المجيد، خوله صدر الدين كريم، بعنوان: دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك

المواطنة التنظيمية دراسة تحليلية لأراء عينة من العاملين في مديرية بلدية كركوك، مجلة جامعة

كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد 2، المجلد 8، جامعة كركوك، العراق، 2018.

تناول البحث موضوعاً هاماً أصبح تعيرها المنظمات المعاصرة أهمية كبيرة ألا وهي الثقة التنظيمية كمتغير مستقل وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية كمتغير تابع، والتي أجريت في مديرية بلدية كركوك من خلال الاعتماد على استمارة الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات والمعلومات، وبعد استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية توصلت الدراسة إلى نتيجة هامة هي وجود علاقة وتأثير قوي معنوي بين متغيرات الثقة التنظيمية ومتغيرات سلوك المواطنة التنظيمية في مديرية بلدية كركوك، وكما توصلت إلى مجموعة من استنتاجات ووضعت مجموعة من المقترحات كان من أهمها: الحث على زيادة اهتمام المديرية بسلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال توفير المناخ الملائم، نشر ثقافة المواطنة التنظيمية لزيادة ولاء العاملين للمنظمة وسيادة آليات الرقابة الذاتية والمسؤولية المشتركة والأداء المتميز.

4- دراسة عالية بنت إبراهيم محمد طحطوح، بعنوان: تأثير أنماط القيادة الإدارية على سلوك المواطنة التنظيمية، دراسة تطبيقية على موظفات جامعة الملك عبد العزيز بجدة، رسالة ماجستير في الإدارة العامة، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز بجدة، السعودية، 2016.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير أنماط القيادة الإدارية (نمط القيادة الأوتوقراطية، نمط القيادة الديمقراطية، نمط القيادة الحرة) على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريات بجامعة الملك عبد العزيز بجدة، واعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وعلى الاستبانة كأداة للدراسة لجمع البيانات. وكان مجتمع الدراسة مكون من الموظفين الإداريات في جامعة الملك عبد العزيز بالمقر الرئيسي -شطر الطالبات- البالغ عددهن (1142) موظفة، وشملت عينة الدراسة (278) موظفة، وقد أظهرت الدراسة العديد من النتائج منها، تفوق نمط القيادة الديمقراطية، يليه نمط القيادة الحرة، ثم نمط القيادة الأوتوقراطية، ووجود درجة ممارسة مرتفعة لسلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين بنسبة بلغت (73.8%) وجود تأثير لنمط القيادة الحرة على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين بنسبة بلغت (23.2%)، وشبه غياب لتأثير نمط القيادة الأوتوقراطية، ونمط القيادة الديمقراطية على سلوك المواطنة التنظيمية. كما أثبتت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية اتجاه أنماط القيادة الإدارية، وسلوك المواطنة التنظيمية تعزى إلى المتغيرات الشخصية (العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية). ومن أهم توصيات الدراسة، تعزيز ممارسة نمط القيادة الديمقراطية، واتخاذ إجراءات تصحيحية لممارسة نمط القيادة الأوتوقراطية ونمط القيادة الحرة، وبذل المزيد من الجهود عند ترشيح واختيار القيادات الإدارية المناسبة وفق قواعد ومعايير عادلة وموضوعية، والعمل على المحافظة على درجة الممارسة المرتفعة لسلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريات، من خلال تقديم الحوافز المعنوية والاهتمام بترسيخ مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين لدى مختلف المستويات الإدارية عن طريق عقد الندوات والدورات التدريبية.

5- دراسة صبيحة قاسم هاشم، علي رزاق العابدي، بعنوان: أثر الثقة التنظيمية في الأداء الاستراتيجي باستخدام نموذج العلامات المتوازنة - دراسة تطبيقية في الشركة العامة للإسمت الجنوبية بالكوفة-، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد 01، مجلد 12، جامعة الكوفة، العراق، 2010.

يهدف البحث إلى معرفة أثر الثقة التنظيمية في الأداء الاستراتيجي للمنظمة باستخدام نموذج بطاقة العلامات المتوازنة، ولتحقيق هذا الهدف توصل الباحثين من خلال الأدب النظري الخاص بالموضوع إلى بناء أداة تتضمن 15 فقرة تمثل مؤشرات الثقة التنظيمية موزعة على ثلاثة مجالات هي: (الثقة في الزملاء، والثقة في الرئيس

الفصل الأول: النظريات الأدبية والدراسات السابقة

المباشر، و الثقة في الإدارة العليا) وتمثل المتغيرات المستقلة، بالإضافة إلى 8 فقرات تمثل مؤشرات قياس الأداء الاستراتيجي موزعة على أربعة مجالات هي: (محور الزبائن، والمحور المالي، ومحور العمليات، ومحور الإبداع) وتمثل المتغيرات المعتمدة. وتم بناء نموذج فرضي يوضح العلاقة بين متغيرات البحث، وتكونت العينة من 36 فرداً وزع عليهم استبيان البحث بعد التحقق من صدقه الظاهري وثباته وفقاً لطريقة ألفا-كرونباخ حيث بلغ 0.93. وقد تم تحليل بيانات البحث باستخدام برنامج SPSS وأظهرت النتائج اتفاق جميع أعضاء عينة البحث على أهمية الثقة التنظيمية في الأداء الاستراتيجي للمنظمة، وفي ضوء استنتاجات البحث التي كان من أهمها تبين أن الثقة التنظيمية تساعد على تكوين اتجاهات إيجابية لدى العاملين تجاه المنظمة وتساعد على تحسين فعالية إدارة المنظمة وبالتالي ينعكس على تحقيق الأداء الإستراتيجي، ووضع الباحثين مجموعة من التوصيات والمقترحات.

6- دراسة فرح يس فرح عبد الحير، بعنوان: أثر الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمي لدى

المرأة العاملة -دراسة تطبيقية بوزارة الرعاية الاجتماعية والإرشاد بولاية القضايف،- مجلة جامعة

البطانة للعلوم الاجتماعية والانسانية، العدد 02، المجلد 05، القضايف، السودان، 2017.

تناولت الدراسة أثر الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمي لدى المرأة العاملة بوزارة الرعاية الاجتماعية والإرشاد بولاية القضايف في السودان، تمثلت أهدافها في معرفة ودراسة العلاقة الإحصائية الارتباطية المؤثرة معنويًا للثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمي، ولتحقيق أهدافها استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتم تصميم إستبانة لعينة عشوائية من 92 موظفاً بالوزارة، وتوصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية قوية بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمي، تؤثر الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمي جاء من متغيرين هما الثقة في الإدارة العليا والثقة في زملاء العمل، أخيراً قدمت الدراسة عدداً من التوصيات التي من شأنها معاونة متخذي القرار فيما يخص بناء وتعزيز الثقة التنظيمية بما يؤثر إيجاباً على سلوك المواطنة التنظيمي.

الفرع الثاني: الدراسات الأجنبية

1- A study of, Soudabeh Aloustani & others, entitled: "**Association between ethical leadership, ethical climate and organizational citizenship behavior from nurses 'perspective: a descriptive correlational study**", BMC Nursing, 2018.

تلعب القيادة الأخلاقية دوراً مهماً في تحسين المناخ التنظيمي وقد يكون لها تأثير على سلوك المواطنة. على الرغم من التركيز المتزايد على الأخلاقيات في المنظمات، لم يتم إيلاء اهتمام كبير لهذه المسألة. كان الغرض

الفصل الأول: النظريات الأدبية والدراسات السابقة

من هذه الدراسة تحديد القيادة الأخلاقية، والمناخ الأخلاقي، وعلاقتهم بسلوك المواطنة التنظيمية من منظور الممرضات.

في هذه الدراسة الارتباطية الوصفية، تم اختيار 250 ممرضة في اثني عشر مستشفى تعليمي في طهران عن طريق أخذ عينات متعددة المراحل خلال 2016-2017، تم جمع البيانات باستخدام استبيان القيادة الأخلاقية ومسح المناخ الأخلاقي للمستشفى ومقياس سلوك المواطنة التنظيمية.

أظهرت النتائج ارتباطاً كبيراً بين القيادة الأخلاقية في المديرين، وسلوك المواطنة التنظيمية ($P=0.04$)، والمناخ الأخلاقي ($r=0.09$) والمناخ الأخلاقي ($r=0.65$, $P<0.001$)، كان هناك ارتباط كبير بين المناخ الأخلاقي وسلوك المواطنة التنظيمية للممرضات ($r=0.61$, $P<0.001$)، أظهر تحليل الانحدار أن القيادة الأخلاقية والمناخ الأخلاقي هو مؤشر على سلوك المواطنة التنظيمية ويؤكد العلاقة بين المتغيرات.

الخلاصة أن تطبيق أسلوب القيادة الأخلاقية وهيئة الظروف اللازمة لمناخ أخلاقي مناسب في المستشفيات يؤدي إلى زيادة سلوك المواطنة التنظيمية من قبل الموظفين، لتحقيق الأهداف التنظيمية يمكن لمديري التمريض استخدام هذه المفاهيم لتعزيز رضا الممرضات وتحسين أدائهم.

2- Yang Qiu & others, **Organizational Citizenship Behavior Motives and Thriving at Work** -School of Management, Harbin Institute of Technology, Harbin, China, 2020.

يمكن للموظفين التأثير على استدامة المؤسسات، ولكن التأثيرات المختلفة للموظفين سلوك المواطنة التنظيمي يحفز على ازدهار الموظف في العمل، كعناصر للتنظيم، بناء على نظرية تقرير المصير والحفاظ على نظرية الموارد، درست هذه الدراسة ما إذا كانت دوافع القلق التنظيمية ودوافع إدارة الانطباع ترتبط بسلوكيات المواطنة التنظيمية للموظفين بشكل مختلف بجنسيتهم، الإرهاق وازدهارهم اللاحق في العمل، وما إذا كان أداء المهام يهدهم العلاقات. نتائج دراسة متعددة المصادر باستخدام عينة من 349 موظفًا تظهر أن دوافع القلق التنظيمية كان لها تأثير إيجابي غير مباشر على الازدهار في العمل من خلال الحد من إجهاد جنسية الموظفين، في حين أن دوافع إدارة الانطباع ستقوض تزدهر في العمل من خلال إحداث إرهاق المواطنة. وجدت هذه الدراسة كذلك أن أداء المهمة بتعزيز العلاقة الإيجابية بين دوافع إدارة الانطباع والمواطنة، وتناقش الآثار النظرية والعملية لهذه النتائج.

3- Kailash B & Srivastava L, **Organizational Trust and Organizational Citizenship Behaviour** ,Global Business Review, institution Indian Institute of Technology Kharagpur, 2017.

استكشفت الدراسة الحالية العلاقة بين بعض العوامل على المستوى التنظيمي، مثل الدعم التنظيمي المتصور والعدالة الإجرائية والتواصل، كمحددات للثقة التنظيمية وتأثيرها على سلوك المواطنة التنظيمية تم جمع البيانات من 303 مستجوبين من المستويات الإدارية العليا والمتوسطة والدنيا ينتمون إلى شركات مختلفة في قطاع التصنيع والخدمات، تم استخدام المقاييس القياسية لتقييم الثقة التنظيمية وعواملها السابقة واللاحقة، أظهرت النتائج أن المتغيرات السابقة ساعدت في تعزيز مستوى الثقة التنظيمية يرتبط وجود الثقة التنظيمية بشكل إيجابي بجميع أبعاد المواطنة التنظيمية التي كشف عنها أعضاء المنظمة، كما توسطت الثقة التنظيمية جزئياً في العلاقة بين العوامل على المستوى التنظيمي و المواطنة التنظيمية، في ضوء هذه النتائج اقترح أنه يجب على المؤسسات تسهيل العملية التي تؤدي إلى الثقة في الإدارة، بحيث يكون الموظفون منخرطين بشكل أفضل في السلوك خارج مهامهم مما يؤدي إلى زيادة الفعالية الفردية والتنظيمية.

4- Abdülkadir Akturanb & Ali Acaraya, **The Relationship between Organizational Citizenship Behaviour and Organizational Silence**, Rize Turkey b Kocaeli University, Kocaeli, Turkey, 2015.

الهدف من هذه الدراسة هو التحقق تجريبيا من تأثير أبعاد الصمت التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية، تعتبر هذه الدراسة الصمت التنظيمي بمثابة بناء متعدد الأبعاد ويقارن آثار هذه الأبعاد على سلوكيات المواطنة التنظيمية، تكونت عينة البحث من 462 موظف بدوام كامل في شركة خاصة متعددة الجنسيات مقرها في اسطنبول وتم توفير البيانات من خلال استبيان تم تنظيمه وفقاً لأسئلة البحث.

تم تنفيذ الانحدار لاختبار نموذجنا المفترض على أساس استخدام الانحدار، وجدنا أن:

✓ صمت الرضوخ والصمت الدفاعي لهما تأثير سلبي على سلوك المواطنة التنظيمية.

✓ الصمت الإيجابي له تأثير إيجابي على سلوك المواطنة التنظيمية.

5- Noor Rafhati Romaiha & others, **The Determinants of Organizational Citizenship Behaviour (OCB)**, International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, malaysia, Vol 9, No 8, 2019.

لطالما كان سلوك المواطنة التنظيمية (OCB) مصدر قلق كبير في مجال السلوك التنظيمي. على الرغم من وجود OCB منذ عقود، فإنه لا يزال في طور التطوير. ومن ثم، تهدف هذه الدراسة إلى التحقيق في محددات OCBs التي تشمل الإيثار والضمير والفضيلة المدنية والروح الرياضية والمجاملة. تم إجراؤها في وكالة Kaunseling & Pengurusan Kredit وتم جمع البيانات من 113 مستجيباً باستخدام استبيانات،

الفصل الأول: النظريات الأدبية والدراسات السابقة

النتائج التي تم الحصول عليها من تحليل الارتباط أن جميع المتغيرات المستقلة لها علاقة إيجابية مع المتغيرات التابعة. ومع ذلك، كشف تحليل الانحدار المتعدد فقط أن الإيثار والروح الرياضية والمجاملة مهمة في حين وجد أن الاثنين الآخرين أقل أهمية.

الكلمات الرئيسية: سلوك المواطنة التنظيمية، الإيثار، الضمير، السلوك الحضاري، الروح الرياضية والمجاملة.

المطلب الثاني: أوجه التشابه والاختلاف

بعد التطرق لأهم الدراسات السابقة والتي تناولت متغيرات الدراسة والمتمثلة في الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية تبين أن موضوع الدراسة هو محل اهتمام كبير من طرف الباحثين وسنقوم باستخلاص أهم أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

أولاً: أوجه التشابه

- اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والاستدلالي وهو ما يتطابق مع جل الدراسات السابقة.
- استعملنا في دراستنا هذه البرنامج الإحصائي **SPSS.v26** واستمارة الاستبيان لتقييم أبعاد الثقة التنظيمية وأبعاد المواطنة التنظيمية وهو ما يتماثل مع اغلب الدراسات السابقة.

ثانياً: أوجه الاختلاف

- اختلفت الدراسة الحالية عن بعض الدراسات الأخرى في تحديد أبعاد المواطنة التنظيمية وعددها.
- تمت الدراسة الحالية في المديرية العملية لاتصالات الجزائر الوادي وذلك في سنة 2020.
- تختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة من حيث عدد أفراد العينة التي تم اختيارها للدراسة التطبيقية والبالغ 43 مفردة.

- استعمل أساليب إحصائية جديدة مثل برنامج **Minitab.v19**

ثالثاً: العناصر المستفادة من الدراسة السابقة

- الاعتماد على الدراسات السابقة في تحديد منهج الدراسة.
- الاستفادة من الدراسات السابقة واعتمادها كمراجع للدراسة الحالية.
- مقارنة نتائج الدراسة الحالية بنتائج الدراسات السابقة.

خلاصة الفصل:

وكحوصلة عامة للجانب النظري لدراستنا تطرقنا إلى المفاهيم الأساسية لكل من الثقة التنظيمية والمواطنة التنظيمية حيث يعتبران من الركائز الأساسية التي يعتمد عليها في المؤسسات الحديثة لتحقيق أهدافها المرجوة التي تسعى إليها وبأقل تكلفة وتحقيق ميزة تنافسية تقوي من مكانتها بين جميع المؤسسات الأخرى، وأيضاً تم التطرق إلى مجموعة من الدراسات السابقة بتنوع زمانها ومكانها والتي قمنا بتحليلها ومناقشتها لمعرفة أوجه الشبه والاختلاف والاستفادة المرجوة منها في دارستنا الحالية.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية

تمهيد:

بعد تطرقنا إلى المفاهيم الأساسية لكل من الثقة التنظيمية والمواطنة التنظيمية، نأتي لإسقاط ما تم دراسته نظريا على الجانب التطبيقي ومعالجته ميدانيا، من خلال التعرف على علاقة التأثير بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية على مستوى المديرية العملية لاتصالات الجزائر الوادي، وهو الهدف المرجو من هذه الدراسة، ولذلك سنقوم في هذا الفصل بتوضيح بالطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة، وأيضا النتائج المتوصل اليها ومناقشتها واختبار فرضيات الدراسة.

المبحث الأول: الطريقة المعتمدة والأدوات المستخدمة في إجراء الدراسة الميدانية

سنتطرق في هذا المبحث إلى الطريقة المعتمدة والأدوات المستعملة في الدراسة التطبيقية، من خلال تناول الطريقة المعتمدة في إعداد هذا البحث، أما المطلب الثاني فيتضمن الأدوات التي استخدمت في الدراسة الميدانية.

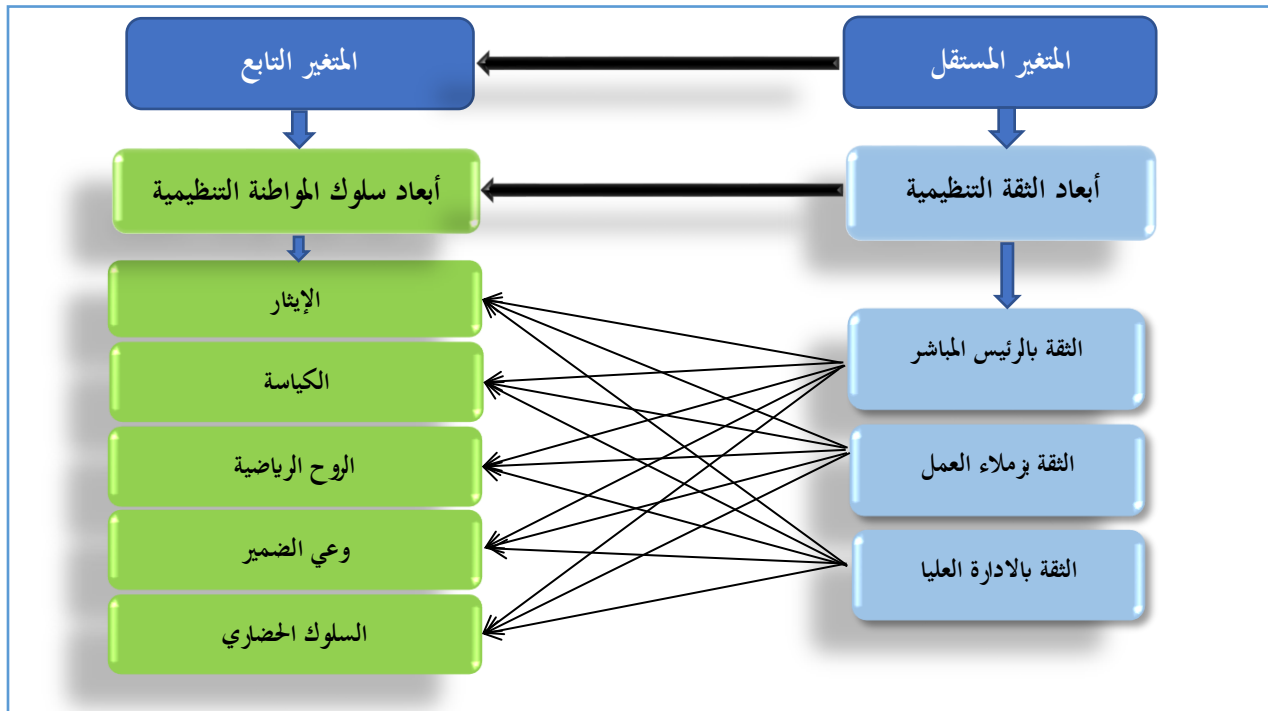
المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في إجراء الدراسة الميدانية

سوف نتناول في هذا المطلب النموذج الافتراضي للبحث، والتعريف بمجتمع وعينة الدراسة وذلك تمهيدا لما سنستعرضه في هذا الجانب التطبيقي.

الفرع الأول: نموذج الدراسة

يوضح الشكل الموالي نموذج الدراسة، والذي يتم من خلاله تحديد المتغير المستقل "أبعاد الثقة التنظيمية" والمتغير التابع "أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية"، بهدف رسم العلاقة بين كل من الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية.

الشكل رقم: (1.2) نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطلبة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الفرع الثاني: مجتمع الدراسة

يتمثل في المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالوادي، وهي فرع عملياتي ولائي للمؤسسة الأم اتصالات الجزائر Algérie Telecom، التي تأسست وفق قانون 03/2000 المؤرخ في 05 أوت سنة 2000 المحدد للقواعد العامة للبريد والمواصلات، فضلا عن قرار المجلس الوطني لمساهمات الدولة (CNPE) بتاريخ 01 مارس 2001 الذي نص على إنشاء مؤسسة عمومية اقتصادية أطلق عليها اسم "اتصالات الجزائر"، تحت صيغة قانونية لمؤسسة ذات أسهم برأسمال اجتماعي المقدّر بـ **61.275.180.000** دينار جزائري، والمسجلة في مركز السجل التجاري يوم 11 ماي 2002 تحت رقم **02B 0018083** الكائن مقرها الاجتماعي بالمحمدية بالجزائر العاصمة، وتمت الانطلاقة الرسمية لاتصالات الجزائر بالوادي في 01 جانفي 2003.¹

ويتكون مجتمع الدراسة من جميع إطارات وموظفي المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالوادي.

الفرع الثالث: عينة الدراسة

نظرا لصعوبة اشتغال الدراسة على كل المجتمع المدروس تم إعداد الاستبيان بغرض جمع البيانات حول هذه الدراسة، ولذلك تم استخدام أسلوب المسح الاجتماعي على المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالوادي حيث تم توزيع 50 استبيانا ورقيا، وقد تم استرداد 43 استبيانا ورقيا قابلا للتحليل يعادل نسبته 86% و 03 استبيانات غير صالحة تعادل نسبة 06%، بمجموع 46 استبيان مسترد بنسبة 92% من أصل 50 استبيانا موزعا، وهذا ما يوضحه الجدولين التاليين:

الجدول رقم (1.2): توزيع الاستبيانات على المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالوادي ونسب الاسترداد

الاستبيان	عدد الاستبيانات	النسبة
عدد الاستبيانات الموزعة	50	100%
عدد الاستبيانات المستردة	46	92%
عدد الاستبيانات الغير صالحة	03	06%
عدد الاستبيانات الصالحة	43	86%

المصدر: من إعداد الطلبة

¹ - <https://www.algeriatelecom.dz/ar/page/le-groupe-p2> , 14-04-2020.

المطلب الثاني: الأدوات والأساليب المستعملة في الدراسة التطبيقية

سوف نتناول في هذا المطلب الأدوات المستعملة التي اعتمدنا عليها لإنجاز هذا البحث والمتمثلة أساساً في أداة الاستبيان والمقابلة والملاحظة بالإضافة للأساليب والبرامج الإحصائية المستخدمة.

الفرع الأول: أدوات الدراسة

أولاً: اعداد الاستبيان

لتحقيق أهداف الدراسة اعتمدنا وبشكل أساسي على استبيان من نوع ليكرت الخماسي تم إعداده كأداة لقياس متغيري الدراسة حيث أن آراء المجيبين عليه تكون مقسمة إلى خمس اتجاهات كما يلي: غير موافق بشدة، غير موافق، لا أدري، موافق، موافق بشدة، تمثلت محتوياته ومراحل بنائه كالآتي:

1- خطوات بناء الاستبيان

اتبعنا الخطوات التالية لبناء الاستبيان:

- الاطلاع على الأدبيات النظرية والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والاستفادة منها في بناء الاستبيان وصياغة فقراته؛
- تحديد المحاور الرئيسية التي شملها الاستبيان وتحديد الفقرات التي تندرج تحت كل محور؛
- عرض الاستبيان على الأستاذ المشرف من أجل تقييمه واختبار مدى ملاءمته للبحث موضوع الدراسة؛
- عرض الاستبيان في صورته الأولية على عدد من المحكمين من ذوي الاختصاص، الذين قاموا بتصحيح بعض فقراته من حيث الحذف أو الإضافة أو التعديل؛*
- تعديل الاستبيان بشكل أولي حسب ما رآه الأستاذ المشرف؛
- تم تصميم الاستبيان ليستقر في صورته النهائية على 34 فقرة؛**
- توزيع الاستبيان على أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة في انتظار ردودهم، حيث تم توزيع عباراته بطريقة مشتتة لتجنب الإيحاء والتحيز.

* - الملحق رقم 02 يبين أسماء الأساتذة المحكمين.

** - انظر الملحق رقم 01.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

2- محتويات الاستبيان:

يتكون الاستبيان من قسمين رئيسيين:

الجزء الأول: يشتمل على البيانات الشخصية والوظيفية والمتمثلة في (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، مجال الوظيفة الحالية، الأقدمية).

الجزء الثاني: يشتمل على محورين أساسيين ويتمثلان في:

المحور الأول: يتمثل المتغير المستقل في أبعاد الثقة التنظيمية ويتكون من 13 عبارة، وذلك لمعرفة مدى توفرها في المؤسسة محل الدراسة.

المحور الثاني: يتمثل المتغير التابع في أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية ويتكون من 21 عبارة، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (2.2): توزيع فقرات الاستبيان على المحاور المكونة له

المتغيرات	المحاور	الأبعاد	عدد العبارات
المتغير المستقل	الثقة التنظيمية	الثقة بالرئيس المباشر (المشرفين)	05
		الثقة بزملاء العمل	04
		الثقة بالادارة العليا	04
المتغير التابع	سلوك المواطنة التنظيمية	الإيثار	05
		الكياسة	04
		الروح الرياضية	04
		وعي الضمير	04
		السلوك الحضاري	04
مجموع الفقرات			34

المصدر: من إعداد الطلبة.

3- صدق وثبات الاستبيان:

يتم التحقق من صدق وثبات الاستبيان من خلال:

1. 3- صدق الاستبيان: يقصد بصدق أداة الدراسة مدى قدرة الاستبيان على قياس المتغيرات التي وضعت من أجلها، ولهذا الغرض قمنا بالتأكد من صدق الاستبيان بطريقتين:

أ- الصدق الظاهري:

قمنا بعرض الاستبيان على نخبة من الأساتذة المحكمين من أعضاء هيئة التدريس في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حمة لخضر بالوادي تألفت من 06 أستاذة محكمين، وقد استجبنا لأرائهم وقمنا بإجراء ما يلزم من تعديل وحذف في ضوء المقترحات المقدمة بالرجوع إلى الأستاذ المشرف، ليخرج الاستبيان في صورته النهائية.

ب- صدق المقياس: تقاس درجة صدق المقياس من خلال قياس كل من:

• الاتساق الداخلي: Internal Validity

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبيان مع المحور أو البعد الذي تنتمي إليه هذه العبارة، حيث قمنا بحساب الاتساق الداخلي للاستبيان من خلال حساب معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات محاور الاستبيان والدرجة الكلية للبعد وللمحور نفسه كما يلي:

المحور الأول: أبعاد الثقة التنظيمية

استخدمنا معامل الارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات البعد والدرجة الكلية له كما يلي:

1- الثقة بالرئيس المباشر (المشرفين):

الجدول رقم (3.2): درجة الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد الثقة بالرئيس المباشر والدرجة الكلية له.

البعد	رقم العبارة	العبارة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig)
الثقة بالرئيس المباشر (المشرفين)	1	أشعر بثقة كاملة في كفاءة رئيسي المباشر	.905**	.000
	2	يهتم رئيسي المباشر باحتياجاتي الشخصية والوظيفية	.900**	.000
	3	يتعامل رئيسي المباشر بعدالة مع كافة الزملاء	.936**	.000
	4	أشعر بأن رئيسي المباشر أمين ولا يقوم باستغلال	.941**	.000
	5	رئيسي المباشر شخص ودود ومقبول بين العاملين	.895**	.000
* الارتباط دال إحصائيا عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.				
** الارتباط دال إحصائيا عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.01$.				

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26.

يوضح لنا الجدول رقم (3.2) أن معاملات الارتباط بين العبارات وبعد الثقة بالرئيس المباشر كلها دالة إحصائيا عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.01)$ ، وبذلك يعتبر هذا البعد صادقا لما وضع لقياسه.

2- الثقة بزملاء العمل:

الجدول رقم (4.2): درجة الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد الثقة بزملاء العمل ودرجته الكلية.

البعد	رقم العبارة	العبارة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig)
الثقة بزملاء العمل	6	أتبادل مع زملائي المعلومات والأفكار التي تساعد في أداء العمل وحل المشكلات	.901**	.000
	7	لا أشعر بالحرج في طلب أي مساعدة من زملائي	.914**	.000
	8	تربطني مع زملائي علاقات اجتماعية طيبة	.927**	.000
	9	يحرص زملائي على العمل بروح الفريق	.857**	.000
* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.				
** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.01$.				

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26.

يبين الجدول رقم (4.2) أن معاملات الارتباط بين هذه العبارات وبعد الثقة بزملاء العمل دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.01$)، وبذلك يعتبر هذا البعد صادقاً لما وضع لقياسه.

3- الثقة بالإدارة العليا:

الجدول رقم: (5.2) درجة الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد الثقة بالإدارة العليا والدرجة الكلية له.

البعد	رقم العبارة	العبارة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig)
الثقة بالإدارة العليا	10	تتسم الادارة العليا في مؤسستي بالعدالة في التعامل مع كافة الافراد والفروع والاقسام	.843**	.000
	11	تنفذ الادارة العليا في المؤسسة بوعودها اتجاه العاملين	.892**	.000
	12	تهتم الادارة العليا باحتياجات ورغبات العاملين وتوفر الدعم المادي والمعنوي	.831**	.000
	13	تمتلك الادارة العليا المعرفة الكافية بدقائق الأمور في العمل تجعلني أثق بها	.860**	.000
* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.				
** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.01$.				

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26.

يوضح لنا الجدول رقم (5.2) أن معاملات الارتباط بين العبارات وبعد الثقة بالإدارة العليا كلها دالة إحصائياً عند مستوى معنوي ($\alpha \leq 0.01$)، وبذلك يعتبر هذا البعد صادقاً لما وضع لقياسه.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

المحور الثاني: أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية

تم استخدام معامل بيرسون للارتباط بين كل عبارة من عبارات هذا المحور والدرجة الكلية لكل بعد، فتحصلنا على النتائج

التالية:

1- الإيثار:

الجدول رقم: (6.2) درجة الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد الإيثار والدرجة الكلية له.

البعد	رقم العبارة	العبارة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig)
الإيثار	14	أساعد زملائي عندما يكون لديهم أعباء عمل كثيرة	.867**	.000
	15	أتنازل على الاجازة لتمنح لغيري عند الحاجة	.706**	.000
	16	أقوم بمشاركة خبرتي للموظفين الجدد بمهدف افادتهم	.814**	.000
	17	أضحي باهتماماتي الشخصية من أجل مصلحة العمل	.844**	.000
	18	أستجيب لتوجيهات رؤسائي في العمل دون تردد	.893**	.000
* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.				
** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.01$.				

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26.

يبين الجدول رقم (6.2) أن معاملات الارتباط بين هذه العبارات وبعد الإيثار دالة إحصائياً عند مستوى

معنوية، ($\alpha \leq 0.01$) وبذلك يعتبر هذا البعد صادقاً لما وضع لقياسه.

2- الكياسة:

الجدول رقم (7.2): درجة الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد الكياسة والدرجة الكلية له.

البعد	رقم العبارة	العبارة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig)
الكياسة	19	أتجنب إثارة المشاكل مع الآخرين	.851**	.000
	20	أمنع وقوع المشاكل المتعلقة بالعمل	.918**	.000
	21	أتبع أسلوب لبق عند رغبتني في تعديل سلوك خاطئ	.905**	.000
	22	أراعي مشاعر الآخرين وأحترم حقوقهم	.903**	.000
* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.				
** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.01$.				

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

يوضح لنا الجدول رقم (7.2) أن معاملات الارتباط بين العبارات وبعد الكياسة كلها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.01$)، وبذلك يعتبر بعد الكياسة صادقاً لما وضع لقياسه.

3- الروح الرياضية:

الجدول رقم (8.2): درجة الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد الروح الرياضية ودرجته الكلية.

البعد	رقم العبارة	العبارة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig)
الروح الرياضية	23	أقبل النقد بصدر رحب من الآخرين	.824**	.000
	24	لا أتذمر في حالة تسلط المدير وتدخلاته	.748**	.000
	25	أقبل التغيرات الطارئة في ظروف وبيئة العمل	.883**	.000
	26	إذا أخطأت في حق أحد فأني أقدم الاعتذار	.853**	.000
* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.				
** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.01$.				

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26.

يبين الجدول رقم (8.2) أن معاملات الارتباط بين هذه العبارات وبعد الروح الرياضية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.01$)، وبذلك يعتبر هذا البعد صادقاً لما وضع لقياسه.

4- وعي الضمير:

الجدول رقم (9.2): درجة الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد وعي الضمير والدرجة الكلية له.

البعد	رقم العبارة	العبارة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig)
وعي الضمير	27	أحافظ على التقيد التام بمواعيد الحضور والانصراف من العمل	.931**	.000
	28	أحافظ على ممتلكات المؤسسة باهتمام	.915**	.000
	29	أقضي معظم ساعات العمل في أداء واجباتي المهنية	.923**	.000
	30	أتقيد بالأنظمة الخاصة بالعمل واللوائح التي تصدرها المؤسسة	.926**	.000
* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.				
** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.01$.				

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

يوضح لنا الجدول رقم (9.2) أن معاملات الارتباط بين العبارات وبعد وعي الضمير تقريبا كلها دالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.01$)، وبذلك يعتبر هذا البعد صادقا لما وضع لقياسه.

5- السلوك الحضاري:

الجدول رقم (10.2): درجة الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد السلوك الحضاري ودرجته الكلية.

البعد	رقم العبارة	العبارة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig)
السلوك الحضاري	31	أواظب على حضور الندوات وحلقات النقاش التي تعقدها المؤسسة	.804**	.000
	32	أتابع بانتظام قراءة الاعلانات والملتكرات والمراسلات التي توجهها المؤسسة للعاملين	.777**	.000
	33	أقدم أفكار واقتراحات جديدة لتحسين العمل	.808**	.000
	34	أهتم بإعطاء صورة إيجابية للآخرين عن المؤسسة	.843**	.000
* الارتباط دال إحصائيا عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.				
** الارتباط دال إحصائيا عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.01$.				

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26.

يبين الجدول رقم (10.2) أن معاملات الارتباط بين هذه العبارات وبعد السلوك الحضاري دالة إحصائية عند مستوى معنوية، ($\alpha \leq 0.01$) وبذلك يعتبر هذا البعد صادقا لما وضع لقياسه.

وعموما وحسب ما تشير إليه الجداول السابقة فإن معاملات الارتباط نجدها مرتفعة، ويدل ذلك على قوة الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان.

• الصدق البنائي: Structure Validity

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل محور وبعد من محاور وأبعاد الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبيان، مثلما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (11.2): درجة الارتباط بين الدرجة الكلية لفقرات للاستبيان ومحاور وأبعاد الدراسة.

المحاور	الأبعاد	عدد الفقرات	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig)
الثقة التنظيمية	الثقة بالرئيس المباشر (المشرفين)	05	.860**	.000
	الثقة بزملاء العمل	04	.887**	.000
	الثقة بالادارة العليا	04	.749**	.000
الثقة التنظيمية بأبعادها ككل		13	.926**	.000
سلوك المواطنة التنظيمية	الإيثار	05	.879**	.000
	الكياسة	04	.899**	.000
	الروح الرياضية	04	.817**	.000
	وعي الضمير	04	.918**	.009
	السلوك الحضاري	04	.774**	.000
	سلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها ككل	21	.906**	.000
* الارتباط دال إحصائيا عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.				
** الارتباط دال إحصائيا عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.01$.				

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26.

يبين الجدول رقم (11.2) أن جميع معاملات الارتباط المتعلقة بمحاور وأبعاد الاستبيان دالة إحصائيا وقوية، وبذلك تعتبر جميع محاور الدراسة بما تحتويه صادقة لما وضعت لقياسه.

2- ثبات الاستبيان: Reliability

يقصد بثبات أداة الدراسة أن يعطي الاستبيان نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعه أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الأداة يعني الاستقرار في نتائج الاستبيان وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة، وقد اعتمدنا في هذا البحث على طريقتين في حساب ثبات الاستبيان:

- اختبار ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha
- طريقة التجزئة النصفية Split-Half Coefficient

أ- اختبار ألفا كرونباخ: Cronbach's Alpha

الجدول رقم (12.2): اختبار ألفا كرونباخ.

المحاور	عدد الفقرات	ألفا كرونباخ
الثقة التنظيمية	13	0.933
سلوك المواطنة التنظيمية	21	0.956
مجموع المحاور	34	0.964

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26.

من خلال الجدول رقم (12.2) يتبين لنا أن عبارات الاستبيان في المحورين تتميز بالثبات حسب ما يشير إليه معامل ألفا كرونباخ المقدّر بـ 0.964، حيث حقق المحور الأول نسبة ثبات تقدر بـ 93.3% بمجموع 13 عبارة، كما حقق المحور الثاني الذي يتكون من 21 عبارة نسبة تقدر بـ 95.6%، أما النسبة الإجمالية للمحاور فقد بلغت 96.64% بمجموع 34 عبارة حيث تعتبر نسبة ثبات جيدة.

ب- طريقة التجزئة النصفية: Split-Half Coefficient

تعتمد هذه الطريقة على تجزئة الاستبيان إلى نصفين، ومن ثم إيجاد معامل الارتباط بين نصفي الاختبار بطريقة (بيرسون R)، وبعد ذلك يتم تصحيح معامل الارتباط بواسطة معادلة سبيرمان براون Spearman Brown Coefficient، فإذا كان التباين متساوي للنصفين أو كان معامل ألفا كرونباخ متساوي لهما فهنا نستخدم معامل Spearman-Brown أما إذا لم يتحقق هذين الشرطين أو أحدهما فإننا نستخدم معامل Guttman للتجزئة النصفية، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (13.2): طريقة التجزئة النصفية

Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha	Part 1	Value	0.941
		N of Items	17 ^a
	Part 2	Value	0.950
		N of Items	17 ^b
	Total N of Items		
Correlation Between Forms			0.714
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		0.833
	Unequal Length		0.833
Variance	Part 1		211.595
	Part 2		177.277
	Both Parts		665.447
Guttman Split-Half Coefficient			0.831

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26.

من خلال الجدول رقم (13.2) نلاحظ أن معامل الثبات ألفا كرونباخ للنصف الأول يختلف عن النصف الثاني، كما أن التباين يختلف بين النصفين، وبما أن شرط تساوي الثبات والتباين لم يتحقق فإننا نعتمد معامل Guttman للتجزئة النصفية، والذي يساوي 0.831، أي أن نسبة ثبات الاستبيان تقدر بـ 83% وهي نسبة جيدة.

ثانيا: المقابلة

قمنا بمقابلة السيد المدير العام للمديرية العملية لاتصالات الجزائر بالوادي الذي أبدى موافقته على القيام بدراستنا فيها، وأعطانا نبذة عن المؤسسة وأيضاً وضع تحت تصرفنا إيميله الخاص في حال احتجنا الى اي تفسيرات، وأيضاً تم مقابلة مدير الموارد البشرية الذي قمنا باعطائه الاستبيان الذي بدوره أشرف على توزيعه تفادياً للاحتكاك الكبير مع الموظفين وهذا بسبب وباء كوفيد 19، وهي مقابلة غير مهيكلة.

ثالثا: الملاحظة

لاحظنا أن هناك صعوبات في الدخول للمؤسسة بسبب وباء كوفيد 19، وهي إجراءات احترازية مطبقة على جميع الوافدين للمؤسسة.

الفرع الثاني: الأساليب والبرامج الإحصائية المستخدمة في الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة بشكل أساسي على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية في نسخته 26 (Statistical Package for Social Sciences- SPSS V.26)، وذلك من أجل معالجة وتحليل البيانات التي تم الحصول عليها من خلال الاستبيان، كما تم استخدام برنامج Minitab 19 لمعرفة مدى توفر ابعاد الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة ومن بين أهم الأدوات والأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية التي استعملت للوصول إلى هدف الدراسة:

- التوزيعات التكرارية، النسب المئوية والمتوسط الحسابي (Mean) وذلك بغرض معرفة تكرار فئات متغير ما ويتم الاستفادة منها في وصف عينة الدراسة؛
- الانحراف المعياري (Standard Deviation) وهو واحد من أهم مقاييس التشتت يستخدم لمعرفة الفروق في إجابات المبحوثين حول عبارات الاستبيان؛
- معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان؛
- طريقة التجزئة النصفية (Split Half Coefficient) لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان؛
- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لدراسة صدق الاستبيان؛

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

- معامل الارتباط (R) ومعامل التحديد (R^2)، لمعرفة درجة الارتباط بين المتغيرات في معادلة الانحدار البسيط؛
- اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis of Variance ANOVA) لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات؛
- اختبار (Z) لمعرفة مدى توفر ابعاد الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة في المؤسسات محل الدراسة؛
- اختبار (t) العينتين مستقلتين لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مجموعتين؛
- الاختبارات البعدية لمقارنة المتوسطات الحسابية في حالة وجود فروق اختبار بون فيروني (Bonferroni).

المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

في هذا المبحث سنتطرق إلى أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ثم مناقشة هذه النتائج، ولذلك تم تقسيمه إلى مطلبين رئيسيين، الأول يتم فيه عرض نتائج الاستبيان، أما الثاني فسيخصص لمناقشة هذه النتائج.

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة

في هذا المطلب سيتم عرض مختلف النتائج المتحصل عليها من خلال أداة الاستبيان عن طريق برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS-V.26 وباستخدام مجموعة من الأساليب والأدوات الإحصائية.

الفرع الأول: عرض نتائج الخصائص الديمغرافية لأفراد العينة

سنستعرض في هذا العنصر توزيع أفراد العينة المدروسة حسب البيانات المذكورة في القسم الأول من الاستبيان والمتعلقة بالبيانات الشخصية والوظيفية متمثلة في الجنس، العمر، المؤهل العلمي، مجال الوظيفة الحالية، الأقدمية، والتي سوف يتم دراستها تباعاً كما يلي:

أولاً: توزيع أفراد العينة حسب الجنس

تتكون العينة المدروسة من 43 فرداً حيث تزيد نسبة الذكور على نسبة الإناث، إذ نجد أن الذكور يمثلون 40 فرداً أي بنسبة 93% من عينة الدراسة، في حين أن عدد الإناث يمثل في 03 أفراد بنسبة 07%، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (14.2): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار المطلق	التكرار النسبي
ذكر	40	93%
أنثى	3	07%
المجموع	43	100%

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

ثانيا: توزيع أفراد العينة حسب العمر

تم تقسيم أفراد العينة المدروسة إلى أربع فئات عمرية حيث نجد أن الفئة المحصورة بين 30 وأقل من 40 سنة تحتل المرتبة الأولى أي ما يعادل 19 فردا بنسبة 44.2%، تليها الفئة أقل من 30 سنة حيث احتلت المرتبة الثانية بما يعادل 11 فردا بنسبة 25.6%، وبين 40 وأقل من 50 سنة احتلت المرتبة الثالثة بما يعادل 08 أفراد بنسبة تقدر بـ 18.6%، وأخيرا تأتي الفئة أكبر من 50 سنة والتي تتضمن 05 أفراد بنسبة 11.6%، كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (15.2): توزيع أفراد العينة حسب العمر

العمر	التكرار المطلق	التكرار النسبي
أقل من 30 سنة	11	25.6%
من 30 إلى أقل من 40 سنة	19	44.2%
من 40 إلى أقل من 50 سنة	08	18.6%
أكبر من 50 سنة	05	11.6%
المجموع	43	100%

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26.

ثالثا: توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

تم تقسيم أفراد العينة المدروسة إلى ثمانية مستويات دراسية حسب المؤهل العلمي المتحصل عليه، حيث نجد أن الفئة التي لديها مستوى تقني سامي تحتل المرتبة الأولى ما يعادل 16 فردا بنسبة 37.2%، تليها الفئة التي لديها مستوى ليسانس وفئة ماستر في المرتبة الثانية متساوية بعدد 07 أفراد بنسبة 16.3%، ثم تأتي في المرتبة الثالثة الفئة مهندس والفئة أخرى بعدد 04 أفراد بنسبة تقدر بـ 9.3%، أما فئة الدكتوراه وفئة الثانوي فأقل احتلا المرتبة الرابعة بعدد افراد متساوي مقدّر بـ 02 فرد بنسبة 4.7%، في حين تحتل المرتبة الأخيرة فئة الماجستير بعدد افراد 01 بنسبة 2.3%، ومن الملاحظ أن العينة المدروسة تكون من فئات تعليمية متنوعة موزعة بنسب متفاوتة، مثلما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (16.2): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار المطلق	التكرار النسبي
ثانوي فأقل	02	%4.7
تقني سامي	16	%37.2
ليسانس	07	%16.3
مهندس	04	%9.3
ماستر	07	%16.3
ماجستير	01	%2.3
دكتوراه	02	%4.7
أخرى	04	%9.3
المجموع	34	%100

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26.

رابعاً: توزيع أفراد العينة حسب مجال الوظيفة الحالية

قسمت عينة الدراسة حسب مجال الوظيفة الحالية إلى 04 مجالات، حيث احتلت وظيفة إطار المرتبة الأولى بنسبة تقدر بـ %30.2، ثم وظيفة عون تحكم بنسبة %25.6، تليها وظيفة إطار سامي بنسبة %23.3، وأخيراً نسبة لوظيفة عون تنفيذي بنسبة %20.9، كما هو موضح في الجدول:

الجدول رقم (17.2): توزيع أفراد العينة حسب مجال الوظيفة الحالية

الوظيفة	التكرار المطلق	التكرار النسبي
عون تنفيذي	09	%20.9
إطار	13	%30.2
عون تحكم	11	%25.6
إطار سامي	10	%23.3
المجموع	43	%100

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

خامسا: توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية

قسمت عينة الدراسة حسب الأقدمية إلى 04 فئات، حيث احتلت الفئة التي لديها أقدمية أقل من 05 سنوات المرتبة الأولى بنسبة تقدر بـ 32.6%، ثم الفئة من 05 إلى أقل من 10 سنوات بنسبة 23.3%، تليها الفئة من 15 سنة فأكثر بنسبة 25.6%، وأخير الفئة من 10 إلى 15 سنة بنسبة 18.6% كما هو موضح في الجدول:

الجدول رقم (18.2): توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية

الأقدمية	التكرار المطلق	التكرار النسبي
أقل من 05 سنوات	14	32.6%
من 05 إلى أقل من 10 سنة	10	23.3%
من 10 إلى أقل من 15 سنة	08	18.6%
15 سنة فأكثر	11	25.6%
المجموع	34	100%

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

الفرع الثاني: عرض بيانات الاستبيان

سوف يتم استخدام الأساليب الإحصائية التي ذكرناها سابقا من أجل الحصول على النتائج لاستكمال هذه الدراسة.

✚ عرض نتائج محاور الاستبيان:

لتحويل إجابات المبحوثين إلى بيانات كمية قمنا باستخدام مقياس ليكرت الخماسي "Likert Scale"

باعتباره يعطي مجالات أوسع للإجابة، كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (19.2): أداة جمع البيانات وفق مقياس ليكرت الخماسي

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

المصدر: من إعداد الطلبة

بعدها يتم حساب المتوسط الحسابي المرجح، Weighted Mean، بإتباع الخطوات التالية:

- حساب المدى والذي يساوي أكبر قيمة من هذا المقياس - أقل قيمة منه أي $5-1=4$ ؛

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

- حساب طول الفئة من خلال تقسيم المدى على عدد الفئات، أي: $0.80 = 5/4$ فتكون الفئة الأولى: من 1 إلى 1.80 أي: $1.80 = 0.80 + 1$ وهكذا ...؛
- تحديد الاتجاه العام للإجابات، وهذا ما يوضحه الجدول رقم (20.2):

الجدول رقم (20.2): الميزان التقديري وفقا لمقياس ليكرت الخماسي

الاتجاه العام	المتوسط المرجح
عدم الموافقة بشدة	(1.79 – 1)
عدم الموافقة	(2.59 – 1.80)
المحايدة	(3.39 – 2.60)
الموافقة	(4.19 – 3.40)
الموافقة بشدة	(5 – 4.20)

المصدر: من إعداد الطلبة

أولا: المحور الأول أبعاد الثقة التنظيمية

أ- الثقة بالرئيس المباشر:

الجدول رقم (21.2): عرض البيانات المتعلقة ببعد الثقة بالرئيس المباشر

البعد	أرقام العبارات	العبارات	التكرار ونسبته	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
الثقة بالرئيس المباشر (المشرفين)	01	أشعر بثقة كاملة في كفاءة رئيسي المباشر	التكرار %	10 23.3	1 2.3	7 16.3	14 32.6	11 25.6	3.35	1.494	03	محايد
	02	يهتم رئيسي المباشر باحتياجي الشخصية والوظيفية	التكرار %	2 4.7	11 25.6	10 23.3	11 25.6	9 20.9	3.33	1.210	04	محايد
	03	يتعامل رئيسي المباشر بعدالة مع كافة الزملاء	التكرار %	5 11.6	8 18.6	8 18.6	12 27.9	10 23.3	3.33	1.340	05	محايد
	04	أشعر بأن رئيسي المباشر أمين ولا يقوم باستغلالي	التكرار %	/ /	13 30.2	7 16.3	12 27.9	11 25.6	3.49	1.183	02	موافق
	05	رئيسي المباشر شخص ودود ومقبول بين العاملين	التكرار %	1 2.3	10 23.3	9 20.9	13 30.2	10 23.3	3.49	1.162	01	موافق

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن بعد الثقة بالرئيس المباشر يتضمن 05 عبارات نبينها فيما يلي:

✓ العبارة الاولى: أشعر بثقة كاملة في كفاءة رئيسي المباشر

حققت هذه العبارة من عبارات بعد الثقة بالرئيس المباشر متوسطا حسابيا قدر بـ 3.35 وانحراف معياري كبير بلغ 1.494، حيث يبين الجدول أنه من بين 43 موظف في المؤسسة محل الدراسة نجد 14 منهم وافقوا على العبارة أي بنسبة 32.6%، و 11 منهم وافقوا عليها بشدة بنسبة 25.6%، مما يعني شعورهم بثقة كاملة في رئيسهم المباشر، وهذا مؤشر على وجود الثقة بالرئيس المباشر بنسبة 58.2% وهي نسبة معتبرة، في حين أن 01 منهم لم يوافقوا عليها و 10 لم يوافقوا بشدة بنسبة 25.6%، وهذا قد يكون راجع لبعض الصراعات الموجودة في اغلب المؤسسات، بينما هناك 07 أجابوا بـ لا أدري بنسبة 16.3% فيمكن أنهم لم يحددوا شعورهم بعد من كفاءة رئيسهم، وقد احتلت هذه العبارة المرتبة الثالثة في ترتيب عبارات الثقة بالرئيس المباشر، وكان الاتجاه العام لها "محايد".

✓ العبارة رقم 02: يهتم رئيسي المباشر باحتياجاتي الشخصية والوظيفية

حققت هذه العبارة من عبارات بعد الثقة بالرئيس المباشر متوسطا حسابيا قدر بـ 3.33 وانحراف معياري بلغ 1.210، حيث يبين الجدول رقم (21.2) أنه من بين 20 فردا من عينة الدراسة أجابوا بالموافقة على هذه العبارة، حيث اجاب 11 منهم بـ "موافق" على العبارة أي بنسبة 25.6%، و 09 منهم اجابوا عليها بـ "موافق بشدة" بنسبة 20.9%، مما يمثل نسبة اجمالية تقدر بـ 46.5% تمثل اهتمام الرئيس باحتياجات الشخصية والوظيفية للموظفين، وهذا مؤشر على وجود الثقة بالرئيس المباشر بنسبة أقل من المتوسط، في حين أن 11 اجابوا عليها بـ "غير موافق" و 02 اجابوا عليها بـ "غير موافق بشدة" بنسبة 30.3%، وهذا قد يكون راجع لشعورهم بعدم الاهتمام من رئيسهم المباشر يمكن بسبب غياب الحوار، بينما هناك 10 أجابوا عليها بـ "محايد" بنسبة 23.3% فيمكن أنهم لم يفهموا معنى السؤال، وقد احتلت هذه العبارة المرتبة الرابعة في ترتيب عبارات الثقة بالرئيس المباشر، وكان الاتجاه العام لها "محايد".

✓ العبارة رقم 03: يتعامل رئيسي المباشر بعدالة مع كافة الزملاء

حققت هذه العبارة من عبارات بعد الثقة بالرئيس المباشر متوسطا حسابيا قدر بـ 3.33 وانحراف معياري بلغ 1.340، حيث يبين الجدول رقم (21.2) أنه من بين 22 فردا من عينة الدراسة أجابوا بالموافقة على هذه العبارة، حيث اجاب 12 منهم بـ "موافق" على العبارة أي بنسبة 27.9%، و 09 منهم اجابوا عليها بـ "موافق بشدة" بنسبة 23.3%، مما يمثل نسبة اجمالية تقدر بـ 46.5% تمثل اتسام الرئيس بالعدالة مع الموظفين، وهذا مؤشر على وجود الثقة بالرئيس المباشر بنسبة ضعيفة، في حين أن 08 اجابوا عليها بـ "غير موافق" و 05 اجابوا عليها بـ "غير موافق

بشدة" بنسبة 51.2%، وهذا يمكن ان يكون راجع لتمييز الرئيس بين موظفيه، بينما هناك 08 اجابوا عليها بـ "محايد" بنسبة 18.6% فيمكن انهم لم يفهموا معنى السؤال، وقد احتلت هذه العبارة المرتبة الخامسة في ترتيب عبارات الثقة بالرئيس المباشر، وكان الاتجاه العام لها "محايد".

✓ العبارة رقم 04: أشعر بأن رئيسي المباشر أمين ولا يقوم باستغلال

حققت هذه العبارة من عبارات بعد الثقة بالرئيس المباشر متوسطا حسابيا قدر بـ 3.49 وانحراف معياري بلغ 1.183، حيث يبين الجدول رقم (21.2) أنه من بين 23 فردا من عينة الدراسة أجابوا بالموافقة على هذه العبارة، حيث اجاب 12 منهم بـ "موافق" على العبارة أي بنسبة 27.9%، و 11 منهم اجابوا عليها بـ "موافق بشدة" بنسبة 25.6%، مما يمثل نسبة اجمالية تقدر بـ 53.5 تمثل الشعور بعدم الاستغلال وأمانة الرئيس المباشر، وهذا مؤشر على وجود الثقة بالرئيس المباشر بنسبة متوسطة، في حين أن 13 أجابوا عليها بـ "غير موافق" بنسبة 30.2%، ولم يجب عليها أحد بـ "غير موافق بشدة"، وهذا قد يكون راجع لشعورهم بالاستغلال من رئيسهم المباشر خارج مهامهم المنوطة يمكن بسبب جدية الرئيس، بينما هناك 07 أجابوا عليها بـ "محايد" بنسبة 16.3% فيمكن انهم يتهربون من الاجابة، وقد احتلت هذه العبارة المرتبة الثانية في ترتيب عبارات الثقة بالرئيس المباشر، وكان الاتجاه العام لها "موافق".

✓ العبارة رقم 05: رئيسي المباشر شخص ودود ومقبول بين العاملين

حققت هذه العبارة من عبارات بعد الثقة بالرئيس المباشر متوسطا حسابيا قدر بـ 3.49 وانحراف معياري بلغ 1.162، حيث يبين الجدول رقم (21.2) أنه من بين 23 فردا من عينة الدراسة أجابوا بالموافقة على هذه العبارة، حيث اجاب 13 منهم بـ "موافق" على العبارة أي بنسبة 30.2%، و 10 منهم أجابوا عليها بـ "موافق بشدة" بنسبة 23.3%، مما يمثل نسبة اجمالية تقدر بـ 53.5% تمثل حبهم للرئيس، وهذا مؤشر على وجود الثقة بالرئيس المباشر بنسبة متوسطة، في حين أن 10 أجابوا عليها بـ "غير موافق" و 01 أجابوا عليها بـ "غير موافق بشدة" بنسبة 2.3%، بينما هناك 09 أجابوا عليها بـ "محايد" بنسبة 20.9% فيمكن انهم لا يريدون التصريح بمشاعرهم اتجاه الرئيس، وقد احتلت هذه العبارة المرتبة الأولى في ترتيب عبارات الثقة بالرئيس المباشر، وكان الاتجاه العام لها "موافق".

ب- الثقة بزملاء العمل:

الجدول رقم (22.2): عرض البيانات المتعلقة ببعد الثقة بزملاء العمل.

البيانات	أرقام العبارات	البيان	التكرار ونسبته	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
الثقة بزملاء العمل	06	أتبادل مع زملائي المعلومات والأفكار التي تساعد في أداء العمل وحل المشكلات	التكرار	2	3	8	18	12	3.81	1.075	2	موافق
			%	4.7	7.0	18.6	41.9	27.9				
	07	لا أشعر بالحرج في طلب أي مساعدة من زملائي	التكرار	/	10	2	18	13	3.79	1.125	3	موافق
			%	/	23.3	4.7	41.9	30.2				
	08	تربطني مع زملائي علاقات اجتماعية طيبة	التكرار	1	6	6	14	16	3.88	1.138	1	موافق
			%	2.3	14	14	32.6	37.2				
	09	يحرص زملائي على العمل بروح الفريق	التكرار	2	9	4	19	9	3.56	1.181	4	موافق
			%	4.7	20.9	9.3	44.2	20.9				

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

✓ العبارة رقم 06: أتبادل مع زملائي المعلومات والأفكار التي تساعد في أداء العمل وحل المشكلات

حققت هذه العبارة من عبارات بعد الثقة بزملاء العمل متوسطا حسابيا قدر بـ 3.81 وانحراف معياري بلغ 1.075، حيث يبين الجدول رقم (22.2) أنه من بين 30 فردا من عينة الدراسة أجابوا بالموافقة على هذه العبارة، حيث اجاب 18 منهم بـ "موافق" على العبارة أي بنسبة 41.9%، و 12 منهم اجابوا عليها بـ "موافق بشدة" بنسبة 27.9%، مما يمثل نسبة اجمالية تقدر بـ 69.8% تمثل تبادل المعلومات مع الزملاء في العمل، وهذا مؤشر على وجود الثقة بزملاء العمل بنسبة مرتفعة، في حين أن 03 أجابوا عليها بـ "غير موافق" و 02 اجابوا عليها بـ "غير موافق بشدة" بنسبة 11.7%، وهذا قد يكون راجع لاضطراب العلاقة مع الزملاء، بينما هناك 08 أجابوا عليها بـ "محايد" بنسبة 18.6 % فيمكن أنهم لم يفهموا معنى السؤال، وقد احتلت هذه العبارة المرتبة الثانية في ترتيب عبارات الثقة بزملاء العمل، وكان الاتجاه العام لها "موافق".

✓ العبارة رقم 07: لا أشعر بالحرج في طلب أي مساعدة من زملائي

حققت هذه العبارة من عبارات بعد الثقة بزملاء العمل متوسطا حسابيا قدر بـ 3.79 وانحراف معياري بلغ 1.125، حيث يبين الجدول رقم (22.2) أنه من بين 31 فردا من عينة الدراسة أجابوا بالموافقة على هذه العبارة،

حيث اجاب 18 منهم بـ "موافق" على العبارة أي بنسبة 41.9%، و 13 منهم اجابوا عليها بـ "موافق بشدة" بنسبة 30.2%، مما يمثل نسبة اجمالية تقدر بـ 72.1% تمثل طلب المساعدة من الزملاء بدون حرج، وهذا مؤشر على وجود الثقة بزملاء العمل بنسبة مرتفعة، في حين أن 10 أجابوا عليها بـ "غير موافق" بنسبة 23.3%، و لم يجب عليها احد بـ "غير موافق بشدة"، وهذا قد يكون راجع لشعورهم بالحرج من زملائهم بسبب الخوف من رفض المساعدة، بينما هناك 02 أجابوا عليها بـ "محايد" بنسبة 4.7% فيمكن أنهم تهربوا من الاجابة، وقد احتلت هذه العبارة المرتبة الثالثة في ترتيب عبارات الثقة بزملاء العمل، وكان الاتجاه العام لها "موافق".

✓ العبارة رقم 08: تربطني مع زملائي علاقات اجتماعية طيبة

حققت هذه العبارة من عبارات بعد الثقة بزملاء العمل متوسطا حسابيا قدر بـ 3.88 وانحراف معياري بلغ 1.138، حيث يبين الجدول رقم (22.2) أنه من بين 30 فردا من عينة الدراسة أجابوا بالموافقة على هذه العبارة، حيث اجاب 14 منهم بـ "موافق" على العبارة أي بنسبة 32.6%، و 16 منهم اجابوا عليها بـ "موافق بشدة" بنسبة 37.2%، مما يمثل نسبة اجمالية تقدر بـ 69.2% تمثل العلاقات الاجتماعية الطيبة مع الزملاء، وهذا مؤشر على وجود الثقة بزملاء العمل بنسبة مرتفعة، في حين أن 06 أجابوا عليها بـ "غير موافق" و 01 أجابوا عليها بـ "غير موافق بشدة" بنسبة 16.3%، وهذا قد يكون راجع لعدم تكوينهم لاي علاقة اجتماعية مع الزملاء يمكن بسبب اختلاف العمر، بينما هناك 06 أجابوا عليها بـ "محايد" بنسبة 14% فيمكن أنهم لم يفهموا معنى السؤال، وقد احتلت هذه العبارة المرتبة الأولى في ترتيب عبارات الثقة بزملاء العمل، وكان الاتجاه العام لها "موافق".

✓ العبارة رقم 09: يحرص زملائي على العمل بروح الفريق

حققت هذه العبارة من عبارات بعد الثقة بزملاء العمل متوسطا حسابيا قدر بـ 3.56 وانحراف معياري بلغ 1.181، حيث يبين الجدول رقم (22.2) أنه من بين 28 فردا من عينة الدراسة أجابوا بالموافقة على هذه العبارة، حيث اجاب 19 منهم بـ "موافق" على العبارة أي بنسبة 44.2%، و 09 منهم اجابوا عليها بـ "موافق بشدة" بنسبة 20.9%، مما يمثل نسبة اجمالية تقدر بـ 65.1% تمثل الحرص على العمل بروح الفريق للموظفين، وهذا مؤشر على وجود الثقة بزملاء العمل بنسبة مرتفعة، في حين أن 09 أجابوا عليها بـ "غير موافق" و 02 أجابوا عليها بـ "غير موافق بشدة" بنسبة 25.6%، وهذا قد يكون راجع لانعزالهم عن زملائهم، بينما هناك 02 أجابوا عليها بـ "محايد" بنسبة 4.7% فيمكن أنهم لم يركزوا في فهم العبارة، وقد احتلت هذه العبارة المرتبة الرابعة في ترتيب عبارات الثقة بزملاء العمل، وكان الاتجاه العام لها "موافق".

ج- الثقة بالادارة العليا:

الجدول رقم (23.2): عرض البيانات المتعلقة ببعد الثقة بالإدارة العليا.

البعد	أرقام العبارات	العبارات	التكرار ونسبته	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
الثقة بالإدارة العليا	10	تتسم الادارة العليا في مؤسستي بالعدالة في التعامل مع كافة الافراد والفروع والاقسام	التكرار	2	10	9	13	9	3.40	1.198	1	موافق
			%	4.7	23.3	20.9	30.2	20.9				
	11	تنفذ الادارة العليا في المؤسسة بوعودها اتجاه العاملين	التكرار	3	10	12	13	2	3.16	1.132	4	محايد
			%	7.0	23.3	27.9	30.2	11.6				
	12	تهتم الادارة العليا باحتياجات ورغبات العاملين وتوفر الدعم المادي والمعنوي	التكرار	2	5	17	13	6	3.37	1.024	5	محايد
			%	4.7	11.6	39.5	30.2	14				
	13	تمتلك الادارة العليا المعرفة الكافية بدقائق الأمور في العمل تجعلني أثق بما	التكرار	3	7	11	15	7	3.37	1.155	6	محايد
			%	7.0	16.3	25.6	34.9	16.3				

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

✓ العبارة رقم 10: تتسم الإدارة العليا في مؤسستي بالعدالة في التعامل مع كافة الأفراد والفروع والأقسام

حققت هذه العبارة من عبارات بعد بالإدارة العليا متوسطا حسابيا قدر بـ 3.40 وانحراف معياري بلغ 1.198، حيث يبين الجدول رقم (23.2) أنه من بين 22 فردا من عينة الدراسة أجابوا بالموافقة على هذه العبارة، حيث اجاب 13 منهم بـ "موافق" على العبارة أي بنسبة 30.2%، و 9 منهم أجابوا عليها بـ "موافق بشدة" بنسبة 20.9%، مما يمثل نسبة اجمالية تقدر بـ 51.1% تمثل عدالة الإدارة العليا، وهذا مؤشر على وجود الثقة بالإدارة العليا بنسبة متوسطة، في حين أن 10 أجابوا عليها بـ "غير موافق" و 2 أجابوا عليها بـ "غير موافق بشدة" بنسبة 28%، وهذا قد يكون راجع لشعورهم بعدم عدالة الادارة العليا بسبب تهميشهم، بينما هناك 9 أجابوا عليها بـ "محايد" بنسبة 20.9 % فيمكن أنهم تحفظوا عن الاجابة على السؤال، وقد احتلت هذه العبارة المرتبة الأولى في ترتيب عبارات الثقة بالإدارة العليا، وكان الاتجاه العام لها "موافق".

✓ العبارة رقم 11: تنفذ الإدارة العليا في المؤسسة بوعودها اتجاه العاملين

حققت هذه العبارة من عبارات بعد الثقة بالإدارة العليا متوسطا حسابيا قدر بـ 3.16 وانحراف معياري بلغ 1.132، حيث يبين الجدول رقم (23.2) أنه من بين 15 فردا من عينة الدراسة أجابوا بالموافقة على هذه العبارة، حيث اجاب 13 منهم بـ "موافق" على العبارة أي بنسبة 30.2%، و 2 منهم أجابوا عليها بـ "موافق بشدة" بنسبة

11.9%، مما يمثل نسبة إجمالية تقدر بـ 41.8% تمثل تنفيذ الإدارة العليا لوعودها، وهذا مؤشر على وجود الثقة بالإدارة العليا بنسبة منخفضة، في حين أن 10 أجابوا عليها بـ "غير موافق" و 03 أجابوا عليها بـ "غير موافق بشدة" بنسبة 30.3%، وهذا قد يكون راجع لعدم تلبية بعض الوعود، بينما هناك 12 أجابوا عليها بـ "محايد" بنسبة 27.9% فيمكن أنهم لم يهتموا بالسؤال، احتلت هذه العبارة المرتبة الرابعة في ترتيب عبارات الثقة بالإدارة العليا، وكان الاتجاه العام لها "محايد".

✓ العبارة رقم 12: تهتم الإدارة العليا باحتياجات ورغبات العاملين وتوفير الدعم المادي والمعنوي

حققت هذه العبارة من عبارات بعد الثقة بالإدارة العليا متوسطا حسابيا قدر بـ 3.37 وانحراف معياري بلغ 1.024، حيث يبين الجدول رقم (23.2) أنه من بين 18 من عينة الدراسة أجابوا بالموافقة على هذه العبارة، حيث اجاب 13 منهم بـ "موافق" على العبارة أي بنسبة 30.2%، و 06 منهم أجابوا عليها بـ "موافق بشدة" بنسبة 14%، مما يمثل نسبة إجمالية تقدر بـ 44.2% تمثل اهتمام الرئيس باحتياجات الشخصية والوظيفية للموظفين، وهذا مؤشر على وجود الثقة بالإدارة العليا بنسبة متوسطة، في حين أن 05 أجابوا عليها بـ "غير موافق" و 02 أجابوا عليها بـ "غير موافق بشدة" بنسبة 17.3%، وهذا قد يكون راجع لشعورهم بعدم الاهتمام من رئيسهم المباشر يمكن بسبب غياب الحوار، بينما هناك 17 أجابوا عليها بـ "محايد" بنسبة 39.5% فيمكن أنهم لم يفهموا معنى السؤال، وقد احتلت هذه العبارة المرتبة الثالثة في ترتيب عبارات الثقة بالإدارة العليا، وكان الاتجاه العام لها "محايد".

✓ العبارة رقم 13: تمتلك الإدارة العليا المعرفة الكافية بدقائق الأمور في العمل تجعلني أثق بها

حققت هذه العبارة من عبارات بعد الثقة بالإدارة العليا متوسطا حسابيا قدر بـ 3.37 وانحراف معياري بلغ 1.155، حيث يبين الجدول رقم (23.2) أنه من بين 22 فردا من عينة الدراسة أجابوا بالموافقة على هذه العبارة، حيث اجاب 15 منهم بـ "موافق" على العبارة أي بنسبة 34.9%، و 07 منهم أجابوا عليها بـ "موافق بشدة" بنسبة 16.3%، مما يمثل نسبة إجمالية تقدر بـ 51.2% تمثل دعم الادارة العليا للعاملين، وهذا مؤشر على وجود الثقة بالإدارة العليا بنسبة متوسطة، في حين أن 07 اجابوا عليها بـ "غير موافق" و 03 أجابوا عليها بـ "غير موافق بشدة" بنسبة 23.3%، وهذا قد يكون راجع لشعورهم بالإهمال من الإدارة العليا يمكن بسبب غياب الحوار، بينما هناك 11 أجابوا عليها بـ "محايد" بنسبة 25.6% فيمكن أنهم لا ينتظرون الدعم من الادارة العليا، وقد احتلت هذه العبارة المرتبة الثانية في ترتيب عبارات الثقة بالإدارة العليا، وكان الاتجاه العام لها "محايد".

د- عرض بيانات المحور الاول (أبعاد الثقة التنظيمية):

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الجدول رقم (2-24): عرض البيانات المتعلقة بأبعاد الثقة التنظيمية.

الرقم	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
01	الثقة بالرئيس المباشر (المشرفين)	3.40	1.170	02	الموافقة
02	الثقة بزملاء العمل	3.76	1.016	01	الموافقة
03	الثقة بالإدارة العليا	3.33	0.966	03	المحايدة
الاتجاه العام للمحور الأول		3.49	0.887	الموافقة	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

من خلال الجدول رقم (2-24) يتضح لنا إن إجابات الباحثين حول أبعاد الثقة التنظيمية كانت كالتالي: احتل بعد الثقة بزملاء العمل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر بـ 3.76 وانحراف معياري بلغ بـ 1.016 باتجاه عام "موافق"، يليه بعد الثقة بالرئيس المباشر الذي احتل المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدر بـ 3.40 وانحراف معياري بلغ بـ 1.170 باتجاه عام "موافق"، في حين احتل بعد الثقة بالإدارة العليا المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدر بـ 3.33 وانحراف معياري بلغ بـ 0.966 باتجاه عام "محايد"، وقد أخذت إجابات الباحثين في المحور ككل الاتجاه العام "موافق".

ثانيا: المحور الثاني سلوك المواطنة التنظيمية

أ- الإيثار:

الجدول رقم (2.25): عرض البيانات المتعلقة ببعد الإيثار.

البعد	أرقام العبارات	العبارات	التكرار ونسبته	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
الإيثار	14	أساعد زملائي عندما يكون لديهم أعباء عمل كثيرة	التكرار	2	2	8	13	18	4.00	1.113	1	موافق
			%	4.7	4.7	18.6	30.2	41.9				
	15	أتنازل على الإجازة لتمنح لغيري عند الحاجة	التكرار	5	5	8	15	10	3.47	1.297	4	موافق
			%	11.6	11.6	18.6	34.9	23.3				
	16	أقوم بمشاركة خبرتي للموظفين الجدد بهدف إفادتهم	التكرار	2	3	8	15	15	3.88	1.117	2	موافق
			%	4.7	7	18.6	34.9	34.9				
	17	أضحي باهتماماتي الشخصية من أجل مصلحة العمل	التكرار	5	5	12	14	7	3.30	1.225	5	محايد
			%	11.6	11.6	27.9	32.6	16.3				
	18	أستجيب لتوجيهات رؤسائي في العمل دون تردد	التكرار	1	5	9	17	11	3.74	1.049	3	موافق
			%	2.3	11.6	20.9	39.5	25.6				

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

✓ العبارة رقم 14: أساعد زملائي عندما يكون لديهم أعباء عمل كثيرة

حققت هذه العبارة من عبارات بعد الإيثار متوسطا حسابيا قدر ب 4.00 وانحراف معياري بلغ 1.113، حيث يبين الجدول رقم (25.2) أنه من بين 31 فردا من عينة الدراسة أجابوا بالموافقة على هذه العبارة، حيث أجاب 13 منهم بـ "موافق" على العبارة أي بنسبة 30.2%، و18 منهم أجابوا عليها بـ "موافق بشدة" بنسبة 41.9%، مما يمثل نسبة إجمالية تقدر ب 52.1% تمثل مساعدة الزملاء في العمل، وهذا مؤشر على وجود الإيثار بنسبة متوسطة، في حين أن 02 أجابوا عليها بـ "غير موافق" و 02 أجابوا عليها بـ "غير موافق بشدة" بنسبة 9.4%، وهذا قد يكون راجع لسوء المعاملة، بينما هناك 08 أجابوا عليها بـ "محايد" بنسبة 18.6% فيمكن أنهم لم تتضح لديهم الرؤية حول العبارة، وقد احتلت هذه العبارة المرتبة الأولى في ترتيب عبارات بعد الإيثار، وكان الاتجاه العام لها "موافق".

✓ العبارة رقم 15: أتنازل على الإجازة لتمنح لغيري عند الحاجة

حققت هذه العبارة من عبارات بعد الإيثار متوسطا حسابيا قدر ب 3.47 وانحراف معياري بلغ 1.297، حيث يبين الجدول رقم (25.2) أنه من بين 25 فردا من عينة الدراسة أجابوا بالموافقة على هذه العبارة، حيث أجاب 15 منهم بـ "موافق" على العبارة أي بنسبة 34.9%، و10 منهم أجابوا عليها بـ "موافق بشدة" بنسبة 23.3%، مما يمثل نسبة إجمالية تقدر ب 58.2% تمثل التنازل عن الإجازة للغير عند الحاجة، وهذا مؤشر على وجود الإيثار بنسبة ضعيفة، في حين أن 05 أجابوا عليها بـ "غير موافق" و 05 أجابوا عليها بـ "غير موافق بشدة" بنسبة 23.2%، وهذا قد يكون راجع لأنانية المستجوبين يمكن بسبب، بينما هناك 08 أجابوا عليها بـ "محايد" بنسبة 18.6% فيمكن انه تجنب للإحراج، وقد احتلت هذه العبارة المرتبة الرابعة في ترتيب عبارات بعد الإيثار، وكان الاتجاه العام لها "موافق".

✓ رقم 16: أقوم بمشاركة خبرتي للموظفين الجدد بهدف إفادتهم العبارة

حققت هذه العبارة من عبارات بعد الإيثار متوسطا حسابيا قدر ب 3.88 وانحراف معياري بلغ 1.117، حيث يبين الجدول رقم (25.2) أنه من بين 30 فردا من عينة الدراسة أجابوا بالموافقة على هذه العبارة، حيث أجاب 15 منهم بـ "موافق" على العبارة أي بنسبة 34.9%، و15 منهم أجابوا عليها بـ "موافق بشدة" بنسبة 34.9%، مما يمثل نسبة إجمالية تقدر ب 69.8% تمثل مشاركة الخبرة لزملاء الجدد، وهذا مؤشر على وجود الإيثار بنسبة مرتفعة، في حين أن 03 أجابوا عليها بـ "غير موافق" و 02 أجابوا عليها بـ "غير موافق بشدة" بنسبة 11.7%، وهذا قد يكون راجع لخوفهم من ضياع مكائنتهم في المؤسسة، بينما هناك 08 أجابوا عليها بـ "محايد" بنسبة 18.6% فيمكن أنهم لم يفهموا معنى السؤال، وقد احتلت هذه العبارة المرتبة الثانية في ترتيب عبارات بعد الإيثار، وكان الاتجاه العام لها "موافق".

✓ العبارة رقم 17: أضحى باهتماماتي الشخصية من أجل مصلحة العمل

حققت هذه العبارة من عبارات بعد الإيثار متوسطا حسابيا قدر بـ 3.30 وانحراف معياري بلغ 1.225، حيث يبين الجدول رقم (25.2) أنه من بين 21 من عينة الدراسة أجابوا بالموافقة على هذه العبارة، حيث أجاب 14 منهم بـ "موافق" على العبارة أي بنسبة 32.6%، و 07 منهم أجابوا عليها بـ "موافق بشدة" بنسبة 16.3%، مما يمثل نسبة إجمالية تقدر بـ 48.9% تمثل التضحية من أجل مصلحة العمل، وهذا مؤشر على وجود الإيثار بنسبة متوسطة، في حين أن 05 أجابوا عليها بـ "غير موافق" و 05 أجابوا عليها بـ "غير موافق بشدة" بنسبة 23.2%، وهذا قد يكون راجع لبعض المشاكل التي يتعرضون لها في العمل، بينما هناك 12 أجابوا عليها بـ "محايد" بنسبة 27.9% فيمكن أنهم لم يفهموا العبارة لاختلاف المستوى التعليمي، وقد احتلت هذه العبارة المرتبة الخامسة في ترتيب عبارات بعد الإيثار، وكان الاتجاه العام لها "محايد".

✓ العبارة رقم 18: أستجيب لتوجيهات رؤسائي في العمل دون تردد

حققت هذه العبارة من عبارات بعد الإيثار متوسطا حسابيا قدر بـ 3.74 وانحراف معياري بلغ 1.049، حيث يبين الجدول رقم (25.2) أنه من بين 28 فردا من عينة الدراسة أجابوا بالموافقة على هذه العبارة، حيث أجاب 17 منهم بـ "موافق" على العبارة أي بنسبة 39.5%، و 11 منهم أجابوا عليها بـ "موافق بشدة" بنسبة 25.6%، مما يمثل نسبة إجمالية تقدر بـ 65.1% تمثل اهتمام الاستجابة لتوجيهات الرؤساء، وهذا مؤشر على وجود الإيثار بنسبة مرتفعة، في حين أن 05 أجابوا عليها بـ "غير موافق" و 01 أجابوا عليها بـ "غير موافق بشدة" بنسبة 17.3%، وهذا قد يكون راجع لشعورهم بعدم الاهتمام من رئيسهم المباشر يمكن بسبب غياب الحوار، بينما هناك 17 أجابوا عليها بـ "محايد" بنسبة 13.9% فيمكن أنهم تحفظوا عن الإجابة، وقد احتلت هذه العبارة المرتبة الثالثة في ترتيب عبارات بعد الإيثار، وكان الاتجاه العام لها "موافق".

الجدول رقم (26.2): عرض البيانات المتعلقة ببعد الكياسة.

البعد	أرقام العبارات	العبارات	التكرار ونسبته	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
الكياسة	19	أتجنب إثارة المشاكل مع الآخرين	التكرار %	1 2.3	6 14	6 14	12 27.9	18 41.9	3.93	1.163	04	موافق
	20	أمنع وقوع المشاكل المتعلقة بالعمل	التكرار %	/ %	4 9.3	9 20.9	14 32.6	16 37.2	3.98	0.988	01	موافق
	21	أتبع أسلوب لبق عند رغبتني في تعديل سلوك خاطئ	التكرار %	/ %	4 9.3	9 20.9	14 32.6	16 37.2	3.98	0.988	02	موافق
	22	أراعي مشاعر الآخرين وأحترم حقوقهم	التكرار %	/ %	4 9.3	9 20.9	15 34.9	15 34.9	3.95	0.975	03	موافق

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

✓ العبارة رقم 19: أتجنب إثارة المشاكل مع الآخرين

حققت هذه العبارة من عبارات بعد الكياسة متوسطا حسابيا قدر بـ 3.93 وانحراف معياري بلغ 1.163، حيث يبين الجدول رقم (26.2) أنه من بين 30 فردا من عينة الدراسة أجابوا بالموافقة على هذه العبارة، حيث أجاب 12 منهم بـ "موافق" على العبارة أي بنسبة 27.9%، و 12 منهم أجابوا عليها بـ "موافق بشدة" بنسبة 41.9%، مما يمثل نسبة إجمالية تقدر بـ 69.8% تمثل تجنب إثارة المشاكل الشخصية، وهذا مؤشر على وجود الكياسة بنسبة مرتفعة، في حين أن 06 أجابوا عليها بـ "غير موافق" و 01 أجابوا عليها بـ "غير موافق بشدة" بنسبة 16.3%، وهذا قد يكون راجع لشخصية هذه الفئة بسبب التربية الأسرية، بينما هناك 06 أجابوا عليها بـ "محايد" بنسبة 14% فيمكن أنهم لم يفهموا معنى السؤال، وقد احتلت هذه العبارة المرتبة الرابعة في ترتيب عبارات بعد الكياسة، وكان الاتجاه العام لها "موافق".

✓ العبارة رقم 20: أمنع وقوع المشاكل المتعلقة بالعمل

حققت هذه العبارة من عبارات بعد الكياسة متوسطا حسابيا قدر بـ 3.98 وانحراف معياري بلغ 0.988، حيث يبين الجدول رقم (26.2) أنه من بين 30 فردا من عينة الدراسة أجابوا بالموافقة على هذه العبارة، حيث أجاب

14 منهم بـ "موافق" على العبارة أي بنسبة 32.6%، و 16 منهم أجابوا عليها بـ "موافق بشدة" بنسبة 37.2%، مما يمثل نسبة إجمالية تقدر بـ 69.8% تمثل منع وقوع المشاكل في المؤسسة، وهذا مؤشر على وجود الكياسة بنسبة مرتفعة، في حين أن 04 أجابوا عليها بـ "غير موافق" بنسبة 09.3%، و لم يجب عليها أحد بـ "غير موافق بشدة"، بينما هناك 09 أجابوا عليها بـ "محايد" بنسبة 20.9% فيمكن بسبب أنهم يرون أنه يجب عدم التدخل في ما لا يخصهم، وقد احتلت هذه العبارة المرتبة الأولى في ترتيب عبارات بعد الكياسة، وكان الاتجاه العام لها "موافق".

✓ العبارة رقم 21: أتبع أسلوب لبق عند رغبتني في تعديل سلوك خاطئ

حققت هذه العبارة من عبارات بعد الكياسة متوسطا حسابيا قدر بـ 3.98 وانحراف معياري بلغ 0.988، حيث يبين الجدول رقم (26.2) أنه من بين 30 فردا من عينة الدراسة أجابوا بالموافقة على هذه العبارة، حيث أجاب 14 منهم بـ "موافق" على العبارة أي بنسبة 32.6%، و 16 منهم أجابوا عليها بـ "موافق بشدة" بنسبة 37.2%، مما يمثل نسبة إجمالية تقدر بـ 69.9% تمثل استعمال الأسلوب اللبق في تعديل السلوك الخاطئ، وهذا مؤشر على وجود الكياسة بنسبة مرتفعة، في حين أن 04 أجابوا عليها بـ "غير موافق" بنسبة 09.3% و لم يجب عليها أحد بـ "غير موافق بشدة"، بينما هناك 09 أجابوا عليها بـ "محايد" بنسبة 20.9% فيمكن أنهم يرون عكس ذلك، وقد احتلت هذه العبارة المرتبة الثانية في ترتيب عبارات بعد الكياسة، وكان الاتجاه العام لها "موافق".

✓ العبارة رقم 22: أراعي مشاعر الآخرين وأحترم حقوقهم

حققت هذه العبارة من عبارات بعد الكياسة متوسطا حسابيا قدر بـ 3.95 وانحراف معياري بلغ 0.975، حيث يبين الجدول رقم (26.2) أنه من بين 30 فردا من عينة الدراسة أجابوا بالموافقة على هذه العبارة، حيث أجاب 15 منهم بـ "موافق" على العبارة أي بنسبة 34.9%، و 15 منهم أجابوا عليها بـ "موافق بشدة" بنسبة 34.9%، مما يمثل نسبة إجمالية تقدر بـ 69.8% تمثل مراعاة مشاعر وحقوق الآخرين، وهذا مؤشر على وجود الكياسة بنسبة مرتفعة، في حين أن 04 أجابوا عليها بنسبة 09.3% بـ "غير موافق" و لم يجب عليها بـ "غير موافق بشدة" بينما هناك 09 أجابوا عليها بـ "محايد" بنسبة 20.9% فيمكن أنه مردها إلى التسرع في الإجابة، وقد احتلت هذه العبارة المرتبة الثالثة في ترتيب عبارات بعد الكياسة، وكان الاتجاه العام لها "موافق".

الجدول رقم (27.2): عرض البيانات المتعلقة ببعد الروح الرياضية.

البيان	أرقام العبارات	البيان	التكرار ونسبته	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
الروح الرياضية	23	أتقبل النقد بصدر رحب من الآخرين	التكرار	1	5	10	16	11	3.72	1.054	01	موافق
			%	2.3	11.6	23.3	37.2	25.6				
	24	لا أتذمر في حالة تسلط المدير وتدخلاته	التكرار	/	10	15	12	6	3.33	0.993	04	محايد
			%	/	23.3	34.9	27.9	14.0				
	25	أتقبل التغيرات الطارئة في ظروف وبيئة العمل	التكرار	1	4	14	18	6	3.56	0.934	03	موافق
			%	2.3	9.3	32.5	41.9	14.0				
	26	إذا أخطأت في حق أحد فأني أقدم الاعتذار	التكرار	1	6	10	16	10	3.65	1.066	02	موافق
			%	2.3	14	23.3	37.2	23.2				

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

✓ العبارة رقم 23: أتقبل النقد بصدر رحب من الآخرين

حققت هذه العبارة من عبارات بعد الروح الرياضية متوسطا حسابيا قدر بـ 3.72 وانحراف معياري بلغ 1.054، حيث يبين الجدول رقم (27.2) أنه من بين 29 فردا من عينة الدراسة أجابوا بالموافقة على هذه العبارة، حيث أجاب 16 منهم بـ "موافق" على العبارة أي بنسبة 37.2%، و 11 منهم أجابوا عليها بـ "موافق بشدة" بنسبة 25.6%، مما يمثل نسبة إجمالية تقدر بـ 62.8% تمثل تقبل النقد دون تذمر، وهذا مؤشر على وجود الروح الرياضية بنسبة مرتفعة، في حين أن 05 أجابوا عليها بـ "غير موافق" و 01 أجابوا عليها بـ "غير موافق بشدة" بنسبة 13.9%، وهذا قد يكون راجع لعدم قبولهم هذا الأسلوب، بينما هناك 10 أجابوا عليها بـ "محايد" بنسبة 23.3% فيمكن أنهم تهربوا من الإجابة، وقد احتلت هذه العبارة المرتبة الأولى في ترتيب عبارات بعد الروح الرياضية، وكان الاتجاه العام لها "موافق".

✓ العبارة رقم 24: لا أتذمر في حالة تسلط المدير وتدخلاته

حققت هذه العبارة من عبارات بعد الروح الرياضية متوسطا حسابيا قدر بـ 3.33 وانحراف معياري بلغ 0.993، حيث يبين الجدول رقم (27.2) أنه من بين 18 فردا من عينة الدراسة أجابوا بالموافقة على هذه العبارة،

حيث أجاب 12 منهم بـ "موافق" على العبارة أي بنسبة 27.9%، و 06 منهم أجابوا عليها بـ "موافق بشدة" بنسبة 14%، مما يمثل نسبة إجمالية تقدر بـ 41.9% عدم التذمر لتسلط المدير للموظفين، وهذا مؤشر على وجود الروح الرياضية بنسبة متوسطة، في حين أن 10 أجابوا عليها بـ "غير موافق" بنسبة 23.3% و لم يجب عليها احد بـ "غير موافق بشدة"، وهذا قد يكون راجع لتذمرهم من تسلط المدير، بينما هناك 15 أجابوا عليها بـ "محايد" بنسبة 34.9% فيمكن أنهم لم تعجبهم العبارة، وقد احتلت هذه العبارة المرتبة الرابعة في ترتيب عبارات بعد الروح الرياضية، وكان الاتجاه العام لها "محايد".

✓ العبارة رقم 25: أتقبل التغيرات الطارئة في ظروف وبيئة العمل

حققت هذه العبارة من عبارات بعد الروح الرياضية متوسطا حسابيا قدر بـ 3.56 وانحراف معياري بلغ 0.934، حيث يبين الجدول رقم (27.2) أنه من بين 24 فردا من عينة الدراسة أجابوا بالموافقة على هذه العبارة، حيث أجاب 18 منهم بـ "موافق" على العبارة أي بنسبة 41.9%، و 06 منهم أجابوا عليها بـ "موافق بشدة" بنسبة 14%، مما يمثل نسبة إجمالية تقدر بـ 55.9% تمثل تقبل التغيرات الطارئة في بيئة العمل، وهذا مؤشر على وجود الروح الرياضية بنسبة متوسطة، في حين أن 04 أجابوا عليها بـ "غير موافق" و 01 أجابوا عليها بـ "غير موافق بشدة" بنسبة 11.6%، وهذا قد يكون راجع لحبهم لبقاء الوضع على ما هو عليه، بينما هناك 14 أجابوا عليها بـ "محايد" بنسبة 32.5% فيمكن أنهم لم يفهموا معنى السؤال، وقد احتلت هذه العبارة المرتبة الثالثة في ترتيب عبارات بعد الروح الرياضية، وكان الاتجاه العام لها "موافق".

✓ العبارة رقم 26: إذا أخطأت في حق أحد فإني أقدم الاعتذار

حققت هذه العبارة من عبارات بعد الروح الرياضية متوسطا حسابيا قدر بـ 3.65 وانحراف معياري بلغ 1.066، حيث يبين الجدول رقم (27.2) أنه من بين 26 فردا من عينة الدراسة أجابوا بالموافقة على هذه العبارة، حيث أجاب 16 منهم بـ "موافق" على العبارة أي بنسبة 37.2%، و 10 منهم أجابوا عليها بـ "موافق بشدة" بنسبة 23.2%، مما يمثل نسبة إجمالية تقدر بـ 60.4% تمثل الاعتذار عند الخطأ في حق الغير، وهذا مؤشر على وجود الروح الرياضية بنسبة مرتفعة، في حين أن 06 أجابوا عليها بـ "غير موافق" و 01 أجابوا عليها بـ "غير موافق بشدة" بنسبة 16.3%، وهذا قد يكون راجع لكونهم يرون أن الاعتذار مذلة، بينما هناك 10 أجابوا عليها بـ "محايد" بنسبة 23.3% فيمكن أنهم تسرعوا في الاجابة، وقد احتلت هذه العبارة المرتبة الثانية في ترتيب عبارات بعد الروح الرياضية، وكان الاتجاه العام لها "موافق".

الجدول رقم (28.2): عرض البيانات المتعلقة ببعد وعي الضمير.

البيانات	أرقام العبارات	البيان	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
وعي الضمير	27	أحافظ على التقيد التام بمواعيد الحضور والانصراف من العمل	1	6	6	13	17	3.91	1.151	2	موافق
			2.3	14.0	14.0	30.2	39.5				
	28	أحافظ على ممتلكات المؤسسة باهتمام	/	4	5	19	15	4.05	0.925	1	موافق
			/	9.3	11.6	44.2	34.9				
	29	أقضي معظم ساعات العمل في أداء واجباتي المهنية	1	5	8	14	15	3.86	1.104	3	موافق
			2.3	11.6	18.6	32.6	34.9				
	30	أتقيد بالأنظمة الخاصة بالعمل واللوائح التي تصدرها المؤسسة	/	7	6	17	13	3.84	1.045	4	موافق
			/	16.3	14.0	39.5	30.2				

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

✓ العبارة رقم 27: أحافظ على التقيد التام بمواعيد الحضور والانصراف من العمل

حققت هذه العبارة من عبارات بعد وعي الضمير متوسطا حسابيا قدر بـ 3.91 وانحراف معياري بلغ 1.151، حيث يبين الجدول رقم (28.2) أنه من بين 30 فردا من عينة الدراسة أجابوا بالموافقة على هذه العبارة، حيث أجاب 13 منهم بـ "موافق" على العبارة أي بنسبة 30.2%، و 17 منهم أجابوا عليها بـ "موافق بشدة" بنسبة 39.5%، مما يمثل نسبة إجمالية تقدر بـ 69.7% تمثل التقيد التام بمواقيت العمل، وهذا مؤشر على وجود وعي الضمير بنسبة مرتفعة، في حين أن 06 أجابوا عليها بـ "غير موافق" و 01 أجابوا عليها بـ "غير موافق بشدة" بنسبة 16.3%، وهذا قد يكون راجع لتفضيل التغيير لعمل آخر يمكن بسبب الدخل المتدني، بينما هناك 06 أجابوا عليها بـ "محايد" بنسبة 14% فيمكن أنهم لم يفهموا معنى السؤال، وقد احتلت هذه العبارة المرتبة الثالثة في ترتيب عبارات بعد وعي الضمير، وكان الاتجاه العام لها "موافق".

✓ العبارة رقم 28: أحافظ على ممتلكات المؤسسة باهتمام

حققت هذه العبارة من عبارات بعد وعي الضمير متوسطا حسابيا قدر بـ 4.05 وانحراف معياري بلغ 0.925، حيث يبين الجدول رقم (28.2) أنه من بين 34 فردا من عينة الدراسة أجابوا بالموافقة على هذه العبارة، حيث أجاب

19 منهم بـ "موافق" على العبارة أي بنسبة 44.2%، و 15 منهم أجابوا عليها بـ "موافق بشدة" بنسبة 34.9%، مما يمثل نسبة إجمالية تقدر بـ 79.1% تمثل الاهتمام بالحفاظ على ممتلكات المؤسسة، وهذا مؤشر على وجود وعي الضمير بنسبة مرتفعة جداً، في حين أن 04 أجابوا عليها بـ "غير موافق" بنسبة 9.3% و لم يجب عليها أحد بـ "غير موافق بشدة"، ربما لشعورهم بعدم الاهتمام، بينما هناك 05 أجابوا عليها بـ "محايد" بنسبة 11.6% فيمكن أن فهموا معنى السؤال أو تسرعوا في الإجابة، وقد احتلت هذه العبارة المرتبة الأولى في ترتيب عبارات بعد وعي الضمير، وكان الاتجاه العام لها "موافق".

✓ العبارة رقم 29: أقضي معظم ساعات العمل في أداء واجباتي المهنية

حققت هذه العبارة من عبارات بعد وعي الضمير متوسطاً حسابياً قدر بـ 3.86 وانحراف معياري بلغ 1.104، حيث يبين الجدول رقم (28.2) أنه من بين 29 فرداً من عينة الدراسة أجابوا بالموافقة على هذه العبارة، حيث أجاب 14 منهم بـ "موافق" على العبارة أي بنسبة 32.6%، و 15 منهم أجابوا عليها بـ "موافق بشدة" بنسبة 34.9%، مما يمثل نسبة إجمالية تقدر بـ 6.57% تمثل قضاء كامل الوقت في العمل، وهذا مؤشر على وجود وعي الضمير بنسبة مرتفعة، في حين أن 05 أجابوا عليها بـ "غير موافق" و 01 أجابوا عليها بـ "غير موافق بشدة" بنسبة 13.3%، وهذا قد يكون راجع لرغبتهم في تخصيص وقت لراحة أثناء العمل، بينما هناك 08 أجابوا عليها بـ "محايد" بنسبة 18.6% فيمكن أن فهموا معنى السؤال، وقد احتلت هذه العبارة المرتبة الثالثة في ترتيب عبارات بعد وعي الضمير، وكان الاتجاه العام لها "موافق".

✓ العبارة رقم 30: أتقيد بالأنظمة الخاصة بالعمل واللوائح التي تصدرها المؤسسة

حققت هذه العبارة من عبارات بعد وعي الضمير متوسطاً حسابياً قدر بـ 3.84 وانحراف معياري بلغ 1.045، حيث يبين الجدول رقم (28.2) أنه من بين 30 فرداً من عينة الدراسة أجابوا بالموافقة على هذه العبارة، حيث أجاب 17 منهم بـ "موافق" على العبارة أي بنسبة 39.5%، و 13 منهم أجابوا عليها بـ "موافق بشدة" بنسبة 30.2%، مما يمثل نسبة إجمالية تقدر بـ 69.7% تمثل التقيد بلوائح وأنظمة المؤسسة، وهذا مؤشر على وجود وعي الضمير بنسبة مرتفعة، في حين أن 07 أجابوا عليها بـ "غير موافق" بنسبة 16.3%، و لم يجب عليها أحد بـ "غير موافق بشدة"، وهذا قد يكون راجع لشعورهم بالتعسف في بعض أنظمة العمل، بينما هناك 06 أجابوا عليها بـ "محايد" بنسبة 14% فيمكن أن فهموا معنى السؤال، وقد احتلت هذه العبارة المرتبة الرابعة في ترتيب عبارات بعد وعي الضمير، وكان الاتجاه العام لها "موافق".

ج- السلوك الحضاري:

الجدول رقم (29.2): عرض البيانات المتعلقة ببعد السلوك الحضاري.

البيانات	أرقام العبارات	البيانات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
السلوك الحضاري	31	أواظب على حضور الندوات وحلقات النقاش التي تعقدها المؤسسة	التكرار	4	9	8	12	3.35	1.307	4	محايد
			%	9.3	20.9	18.6	27.9	23.3			
	32	أتابع بانتظام قراءة الاعلانات والمذكرات والمراسلات التي توجهها المؤسسة للعاملين	التكرار	3	4	11	17	3.53	1.120	3	موافق
			%	7.0	9.3	25.6	39.5	18.6			
	33	أقدم أفكار واقتراحات جديدة لتحسين العمل	التكرار	/	4	9	17	3.91	0.947	1	موافق
			%	/	9.3	20.9	39.5	30.2			
	34	أهتم بإعطاء صورة إيجابية للأخريين عن المؤسسة	التكرار	/	5	11	14	3.81	1.006	2	موافق
			%	/	11.6	25.6	32.6	30.2			

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

✓ العبارة رقم 31: أواظب على حضور الندوات وحلقات النقاش التي تعقدها المؤسسة

حققت هذه العبارة من عبارات بعد السلوك الحضاري متوسطا حسابيا قدر بـ 3.35 وانحراف معياري بلغ 1.307، حيث يبين الجدول رقم (29.2) أنه من بين 22 فردا من عينة الدراسة أجابوا بالموافقة على هذه العبارة، حيث أجاب 12 منهم بـ "موافق" على العبارة أي بنسبة 27.9%، و 10 منهم أجابوا عليها بـ "موافق بشدة" بنسبة 23.3%، مما يمثل نسبة إجمالية تقدر بـ 51.2% تمثل المواظبة على حضور الندوات الخاصة، وهذا مؤشر على وجود السلوك الحضاري بنسبة متوسطة، في حين أن 9 أجابوا عليها بـ "غير موافق" و 4 أجابوا عليها بـ "غير موافق بشدة" بنسبة 30.2%، وهذا قد يكون راجع لعدم اهتمامهم بذلك، بينما هناك 8 أجابوا عليها بـ "محايد" بنسبة 18.6% فيمكن أنهم تحاشوا الاجابة لعدم إظهار موقفهم، وقد احتلت هذه العبارة المرتبة الرابعة في ترتيب عبارات بعد السلوك الحضاري، وكان الاتجاه العام لها "محايد".

✓ العبارة رقم 32: أتابع بانتظام قراءة الإعلانات والمذكرات والمراسلات التي توجهها المؤسسة للعاملين

حققت هذه العبارة من عبارات بعد السلوك الحضاري متوسطا حسابيا قدر ب 3.53 وانحراف معياري بلغ 1.120، حيث يبين الجدول رقم (29.2) أنه من بين 25 فردا من عينة الدراسة أجابوا بالموافقة على هذه العبارة، حيث أجاب 17 منهم بـ "موافق" على العبارة أي بنسبة 39.5%، و 8 منهم أجابوا عليها بـ "موافق بشدة" بنسبة 18.6%، مما يمثل نسبة إجمالية تقدر بـ 58.1% تمثل قراءة الاعلانات ومراسلات المؤسسة، وهذا مؤشر على وجود السلوك الحضاري بنسبة متوسطة، في حين أن 4 أجابوا عليها بـ "غير موافق" و 3 أجابوا عليها بـ "غير موافق بشدة" بنسبة 16.3%، وهذا قد يكون راجع لشعورهم بعدم الاهتمام بذلك، بينما هناك 11 أجابوا عليها بـ "محايد" بنسبة 25.6% فيمكن أنه راجع للمستوى الوظيفي المتدني الذي يشغلونه، وقد احتلت هذه العبارة المرتبة الثالثة في ترتيب عبارات بعد السلوك الحضاري، وكان الاتجاه العام لها "موافق".

✓ العبارة رقم 33: أقدم أفكار واقتراحات جديدة لتحسين العمل

حققت هذه العبارة من عبارات بعد السلوك الحضاري متوسطا حسابيا قدر ب 3.91 وانحراف معياري بلغ 0.947، حيث يبين الجدول رقم (29.2) أنه من بين 30 فردا من عينة الدراسة أجابوا بالموافقة على هذه العبارة، حيث أجاب 17 منهم بـ "موافق" على العبارة أي بنسبة 39.5%، و 13 منهم أجابوا عليها بـ "موافق بشدة" بنسبة 30.2%، مما يمثل نسبة إجمالية تقدر بـ 69.7% تمثل تقديم افكار ومقترحات لتحسين العمل، وهذا مؤشر على وجود السلوك الحضاري بنسبة متوسطة، في حين أن 4 أجابوا عليها بـ "غير موافق" بنسبة 9.3%، و لم يجب عليها أحد بـ "غير موافق بشدة"، بينما هناك 9 أجابوا عليها بـ "محايد" بنسبة 20.9% فيمكن أنه يرجع لمستواهم التعليمي، وقد احتلت هذه العبارة المرتبة الاولى في ترتيب عبارات بعد السلوك الحضاري، وكان الاتجاه العام لها "موافق".

✓ العبارة رقم 34: أهتم بإعطاء صورة ايجابية للآخرين عن المؤسسة

حققت هذه العبارة من عبارات بعد السلوك الحضاري متوسطا حسابيا قدر ب 3.81 وانحراف معياري بلغ 1.006، حيث يبين الجدول رقم (29.2) أنه من بين 27 فردا من عينة الدراسة أجابوا بالموافقة على هذه العبارة، حيث أجاب 14 منهم بـ "موافق" على العبارة أي بنسبة 32.6%، و 13 منهم أجابوا عليها بـ "موافق بشدة" بنسبة 30.2%، مما يمثل نسبة إجمالية تقدر بـ 62.8% تمثل في اعطاء صورة ايجابية عن المؤسسة، وهذا مؤشر على وجود السلوك الحضاري بنسبة مرتفعة، في حين أن 5 أجابوا عليها بـ "غير موافق" بنسبة 11.6%، و لم يجب عليها احد بـ "غير موافق بشدة"، وهذا قد يكون راجع لنقص الولاء لمؤسستهم، بينما هناك 11 أجابوا عليها بـ "محايد" بنسبة 25.6%

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

% فيمكن أنهم لا يرون أهمية لهذه العبارة، وقد احتلت هذه العبارة المرتبة الثانية في ترتيب عبارات بعد السلوك الحضاري، وكان الاتجاه العام لها "موافق".

ح- عرض بيانات المحور الثاني (أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية):

الجدول رقم (30.2): عرض البيانات المتعلقة بأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية

الرقم	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
01	الإيثار	3.68	.952	03	موافق
02	الكياسة	3.96	.918	01	موافق
03	الروح الرياضية	3.56	.836	05	موافق
04	وعي الضمير	3.91	.976	02	موافق
05	السلوك الحضاري	3.65	.883	04	موافق
الاتجاه العام للمحور الأول		3.75	.788	موافق	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

من خلال الجدول رقم (30.2) يتضح لنا إن إجابات الباحثين حول أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية كانت كالتالي: احتل بعد الكياسة المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر بـ 3.96 وانحراف معياري بلغ بـ 0.918 باتجاه عام "موافق"، يليه بعده وعي الضمير الذي احتل المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدر بـ 3.91 وانحراف معياري بلغ بـ 0.976 باتجاه عام "موافق"، في حين احتل بعد الإيثار المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدر بـ 3.68 وانحراف معياري بلغ بـ 0.952 باتجاه عام "موافق"، و احتل بعد السلوك الحضاري المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدر بـ 3.65 وانحراف معياري بلغ بـ 0.788 باتجاه عام "موافق"، والمرتبة الأخيرة احتلها بعد الروح الرياضية بمتوسط حسابي قدر بـ 3.56 وانحراف معياري بلغ بـ 0.836 باتجاه عام "موافق" وقد أخذت إجابات الباحثين في المحور ككل الاتجاه العام "موافق".

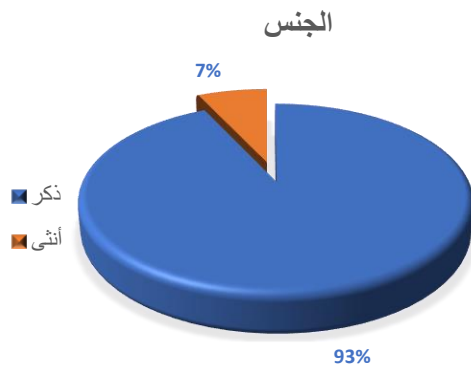
المطلب الثاني: مناقشة النتائج

الفرع الأول: تحليل نتائج الخصائص الديمغرافية للاستبيان

سيتم تحليل نتائج البيانات الشخصية والوظيفية المتوصل إليها من خلال أداة الاستبيان كما يلي:

أولاً: الجنس

الشكل رقم (2.2): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

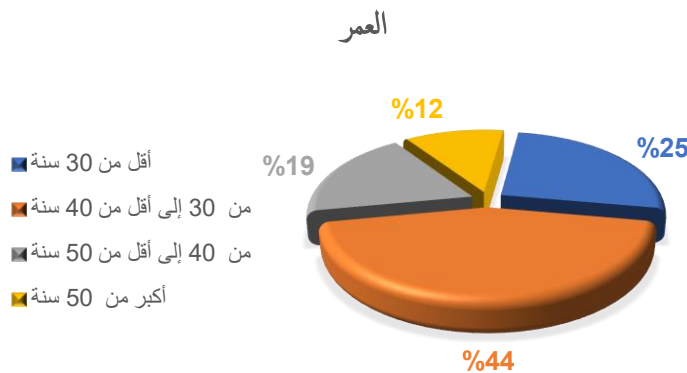


من خلال ما تطرقنا إليه في الجدول رقم (14.2) المتعلق بتوزيع أفراد العينة حسب الجنس، يتضح في الشكل (2.2) أن نسبة فئة الذكور 93% وهي أعلى نسبة، بينما نسبة الإناث فقدت بـ 7% وهي الأقل ويعود ذلك إلى طبيعة نشاط المؤسسة محل الدراسة وأيضاً أن أغلب الإناث في عطلة استثنائية.

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على برنامج SPSS.V26

ثانياً: العمر

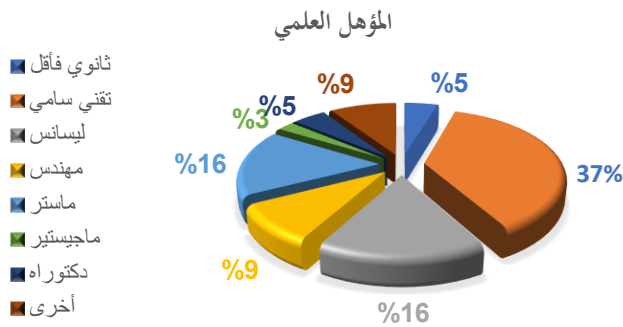
الشكل رقم (3.2): توزيع أفراد العينة حسب العمر



من خلال الجدول رقم (15.2) يتضح لنا توزيع النسب حسب طبيعة السن لأفراد العينة، يتضح في الشكل (3.2) أن الفئة العمرية من 30 إلى 40 سنة هي الأكبر بنسبة 44%، تليها الفئة الأقل من 30 سنة بنسبة 25% وهذه طاقة كبيرة من

الشباب بنسبة 69% تحتاجها طبيعة العمل في المديرية لتحقيق مستوى عمل عالي، أما نسبة 19% فتمثلها الفئة من 40 إلى 50 سنة ونسبة 12% تمثل الفئة الأكبر من 50 سنة وهما فئتين عمريتين لا يقلون أهمية عن فئة الشباب لما يمتلكونه من خبرة عالية في العمل في المؤسسة.

الشكل رقم (4.2): توزيع أفراد العينة المؤهل العلمي

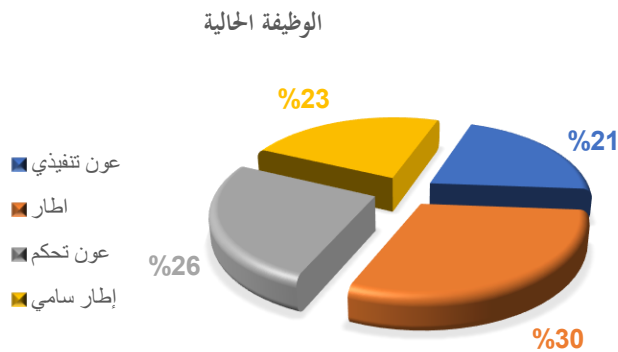


من خلال ما تطرقنا إليه في الجدول رقم (16.2) المتعلق بتوزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي، يتضح لنا في الشكل (4.2) أن أكبر نسبة مقدرة بـ 37%، احتلها مؤهل تقني سامي وهم من خريجي التكوين المهني تليها مستوى ليسانس وماستر بنفس

النسبة 16%، ومرتبة ثالثة يحتلها كل من مؤهل مهندس ومؤهلات أخرى بنفس النسبة المقدرة بـ 9%، تليها مؤهل الماستر و ثانوي فأقل بنسبة 5%، وفي الأخير مؤهل الماجستير بنسبة 3%، ونلاحظ هنا أن المؤسسة تولي اهتمام بجميع المستويات التعليمية فوجد خريجي التكوين المهني المتخصصين في العمل الميداني وأيضا الجامعيين من إداريين ومهندسين وهذا ما يعطي دفعة كبيرة للمؤسسة بهدف تحسين و رفع مستوى خدماتها.

رابعا: الوظيفة الحالية

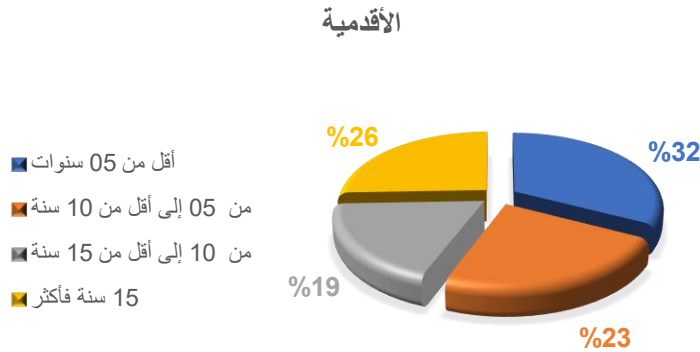
الشكل رقم (5.2): توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة



من خلال ما تطرقنا إليه في الجدول رقم (17.2) المتعلق بتوزيع أفراد العينة حسب الوظيفة، يتضح في الشكل (5.2) أن وظيفة إطار تحتل نسبة 30% وهي الأعلى، أما أقل نسبة هي 21% لوظيفة عون تنفيذي، حيث نجد أن الأربع وظائف متقاربة النسب مما يلبي احتياجات المؤسسة الوظيفية وتحقيق

مبدأ تكافؤ الفرص بالنسبة للموظفين. المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على برنامج SPSS.V26

الشكل رقم (6.2): توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية



من خلال ما تطرقنا إليه في الجدول رقم (18.2) المتعلق بتوزيع أفراد العينة حسب الوظيفة، يتضح في الشكل (6.2) أن الفئة التي لديها أقل من 05 سنوات أقدمية هي التي احتلت أكبر نسبة مقدرة بـ 32% وهو مؤشر على عمليات التوظيف الكبيرة التي شهدتها المؤسسة خلال الخمس سنوات الأخيرة، ومن

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على برنامج SPSS.V26

الملاحظ أن نسب الأقدمية متقاربة بين الأربع فئات وتتراوح بين 19% إلى 32%، وايضا نجد أن نسبة الاقدمية من 10 سنوات الى 15 سنة فأكثر تمثل 45%، وهذا ما يجعل للمؤسسة موظفين ذو خبرات ومهارات أعلى تساعدنا على مواجهة التحديات وايضا مشاركة المعرفة مع الموظفين الجدد.

الفرع الثاني: تحليل نتائج محاور الاستبيان

أولا: تحليل نتائج المحور الأول من الاستبيان (الثقة التنظيمية)

من خلال الجدول رقم (24.2) تبين لنا أن المتوسط الحسابي للمحور الأول والمتمثل في ابعاد الثقة التنظيمية قدر بـ 3.49 والذي يعتبر حسب تقديرات مقياس ليكرت الخماسي الاتجاه "موافق"، وأن الانحراف المعياري له قد بلغ 0.887، وجاءت الأبعاد مرتبة كما يلي:

✓ احتل بعد الثقة بزملاء العمل المرتبة الأولى في ترتيب أبعاد الثقة التنظيمية باتجاه عام "موافق"، مما يدل على أن المديرية العملية لاتصالات الجزائر محل الدراسة تهتم بالمحافظة على وجود جو يسوده الثقة بين زملاء العمل وأيضا زملاء العمل يحافظون على هذه الميزة بينهم، من خلال تبادل الأفكار والمعلومات بينهم مما يسهل عليهم حل المشكلات، وعدم حرجهم في مساعدة بعضهم البعض والروابط الاجتماعية الجيدة بينهم، وأيضا العمل بروح الفريق وهذا ما تبين لنا من خلال إجابات افراد العينة التي كانت كلها تصب في الاتجاه العام "موافق".

✓ احتل بعد الثقة بالرئيس المباشر المرتبة الثانية في ترتيب أبعاد الثقة التنظيمية باتجاه عام "موافق"، مما يدل على أن المديرية العملية لاتصالات الجزائر محل الدراسة تسعى لوجود الثقة بين الرئيس المباشر والموظفين وهذا بمعاملتهم بعدالة وود وتلبية حاجيتهم الشخصية والوظيفية وعدم استغلالهم وهذا ما تبين لنا من خلال إجابات افراد العينة التي كانت تتراوح في الاتجاه العام بين "محايد وموافق".

✓ احتل بعد الثقة بالإدارة العليا المرتبة الثالثة في ترتيب أبعاد الثقة التنظيمية باتجاه عام "محايد"، مما يدل على أن المديرية العملية لاتصالات الجزائر محل الدراسة تسعى نسبيا للتكريس الثقة بالإدارة العليا وهذا بتنفيذ الادارة لعودها اتجاه العاملين وتوفير الدعم المادي والمعنوي لهم وتحقيق العدالة بينهم وهذا ما تبين لنا من خلال إجابات افراد العينة التي كانت اغلبها في الاتجاه العام "محايد".

ثانيا: تحليل نتائج المحور الثاني من الاستبيان (سلوك المواطنة التنظيمية)

من خلال الجدول رقم (30.2) تبين لنا أن المتوسط الحسابي للمحور الثاني والمتمثل في ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية، قدر بـ 3.75 والذي يعتبر حسب تقديرات مقياس ليكرت الخماسي الاتجاه "موافق"، وأن الانحراف المعياري له قد بلغ 0.788، وجاءت الأبعاد مرتبة كما يلي:

✓ احتل بعد الكياسة المرتبة الأولى في ترتيب أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية باتجاه عام "موافق"، مما يدل على أن المديرية العملية لاتصالات الجزائر محل الدراسة يشكل فيها هذا البعد أهمية كبيرة وهو سلوك يتضح منه حرص

العاملين على تجنب اثاره المشاكل ومنع المتعلقة بالعمل منها، وأيضا مراعاة مشاعر الآخرين واحترام حقوقهم والتعامل اللبق بينهم، وهذا ما تبين لنا من خلال إجابات افراد العينة التي كانت كلها تصب في الاتجاه العام "موافق".

✓ احتل بعد وعي الضمير المرتبة الثانية في ترتيب أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية باتجاه عام "موافق"، مما يدل على أن المديرية العملية لاتصالات الجزائر محل الدراسة يشكل فيها وعي الضمير مكانة معتبرة مقارنة بالأبعاد الأخرى، بحيث يحافظ العاملون على التقيد بمواعيد الحضور للعمل والمحافظة على ممتلكات مؤسساتهم، والتفاني في أداء عملهم واحترام أنظمة العمل واللوائح التي تصدرها المؤسسة، وهذا ما تبين لنا من خلال إجابات افراد العينة التي كانت كلها تصب في الاتجاه العام "موافق".

✓ احتل بعد الإثارة المرتبة الثالثة في ترتيب أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية باتجاه عام "موافق"، مما يدل على أن المديرية العملية لاتصالات الجزائر محل الدراسة يشكل فيها وعي الضمير مكانة معتبرة مقارنة بالأبعاد الأخرى، بحيث يحافظ العاملون على التقيد بمواعيد الحضور للعمل والمحافظة على ممتلكات مؤسساتهم، والتفاني في أداء عملهم واحترام أنظمة العمل واللوائح التي تصدرها المؤسسة، وهذا ما تبين لنا من خلال إجابات افراد العينة التي كانت كلها تصب في الاتجاه العام "موافق".

✓ احتل بعد السلوك الحضاري المرتبة الرابعة في ترتيب أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية باتجاه عام "موافق"، مما يدل على أن المديرية العملية لاتصالات الجزائر محل الدراسة يشكل فيها السلوك الحضاري مكانة لا بأس بها، بحيث يساهم العاملون في تقديم أفكار واقتراحات جديدة لتحسين العمل وإعطاء صورة إيجابية للآخرين عن المؤسسة والمواظبة على حضور الندوات والنقاشات فيها وايضا متابعة قراءة الإعلانات والمذكرات المصلحية التي توجه للعاملين، وهذا ما تبين لنا من خلال إجابات افراد العينة التي كانت كلها تصب في الاتجاه العام "موافق".

✓ احتل بعد الروح الرياضية المرتبة الخامسة والأخيرة في ترتيب أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية باتجاه عام "موافق"، مما يدل على أن المديرية العملية لاتصالات الجزائر يوجد هذا البعد فيها لكن بأقل نسبة، فنجد ان العاملين يتقبلون النقد بصدر رحب ولا يتذمرون من تسلط وتدخلات المدير وتقبلهم للتغيرات الطارئة في بيئة العمل وأيضا تقديمهم الاعتذار في حالة الخطأ وهذا ما تبين لنا من خلال إجابات افراد العينة التي كانت كلها تصب في الاتجاه العام "موافق".

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الفرع الثالث: اختبار الفرضيات

أولاً: الفرضية الأولى

Ho: لا توجد علاقة اثر ذات دلالة احصائية بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05 %.

قبل أن نقوم بإختبار الفرضية الرئيسية سنقوم بإختبار الفرضيات الفرعية كما يلي:

الجدول رقم (31.2): نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر أبعاد الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية

سلوك المواطنة لتنظيمية	السلوك الحضاري	وعي الضمير	الروح الرياضية	الكياسة	الايثار		
						R معامل الارتباط	الثقة بالرئيس
.389*	.150	.402**	.211	.338*	.500**	R ² معامل التحديد	
.151	.023	.162	.044	.114	.250	Sig مستوى المعنوية	
.010	.335	.008	.175	.027	.001	قيمة β	
.389	.150	.402	.211	.338	.500	R معامل الارتباط	الثقة بالزملاء
.757**	.393**	.706**	.580**	.711**	.804**	R ² معامل التحديد	
.573	.154	.499	.337	.505	.646	Sig مستوى المعنوية	
.000	.009	.000	.000	.000	.000	قيمة β	
.757	.393**	.706**	.580**	.711**	.804**	R معامل الارتباط	الثقة بالادارة العليا
.641**	.440	.574	.500	.593	.622	R ² معامل التحديد	
.411	.193	.329	.250	.351	.387	Sig مستوى المعنوية	
.000	.003	.000	.001	.000	.000	قيمة β	
.641	.440	.574	.500	.593	.622	R معامل الارتباط	الثقة التنظيمية
.679**						R ² معامل التحديد	
.461						Sig مستوى المعنوية	
.000						قيمة β	
.679							

* الارتباط دال إحصائيا عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.

** الارتباط دال إحصائيا عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.01$.

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

الجدول رقم: (2-32) يمثل معادلات الانحدار الخطي البسيط بين متغيرات الدراسة

سلوك المواطنة التنظيمية	السلوك الحضاري	وعي الضمير	الروح الرياضية	الكياسة	الاثار	
$Y=2.862+0.262x$	$Y=3.265+0.114x$	$Y=2.774+0.335x$	$Y=3.052+0.151x$	$Y=3.059+0.265x$	$Y=2.298+0.395x$	الثقة بالرئيس
$Y=1.543+0.587x$	$Y=2.368+0.343x$	$Y=1.361+0.678x$	$Y=1.767+0.478x$	$Y=1.545+0.642x$	$Y=0.846+0.753x$	الثقة بالزملاء
$Y=2.011+0.523x$	$Y=2.314+0.402x$	$Y=1.985+0.580x$	$Y=2.123+0.433x$	$Y=2.087+0.563x$	$Y=1.639+0.613x$	الثقة بالادارة العليا
$Y=1.648+0.603x$	الثقة التنظيمية					

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

✓ الفرضية الفرعية الاولى:

H₀: لا توجد علاقة أثر ذات دلالة احصائية بين بعد الثقة بالرئيس المباشر وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

H₁: توجد علاقة أثر ذات دلالة احصائية بين بعد الثقة بالرئيس المباشر وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

يتضح من الجدول رقم (31.2) أن هناك ارتباطا ضعيف وباتجاه طردي بين بعد الثقة بالرئيس المباشر وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية بلغ 38.9%، ويظهر من خلال نتيجة معامل الارتباط الذي يرجع سبب ضعفه الا ضعف العلاقة بين كل من بعد الثقة التنظيمية وابعاد سلوك المواطنة التنظيمية (الكياسة، الروح الرياضية والسلوك الحضاري)، كما نلاحظ أن معامل التحديد يساوي 15.1% عند مستوى معنوية أقل من 05%، مما يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الثقة بالرئيس المباشر وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية، وتشير قيمة Beta إلى أن أثر بعد الثقة بالرئيس المباشر على ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية هو أثر إيجابي (طردي) وتبلغ قوة هذه العلاقة 38.9%، ومنه فإنه يمكننا القول أن 15.1% من التغير الحاصل في المتغير التابع ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية سببه المتغير المستقل بعد الثقة في الرئيس المباشر.

وحسب الجدول (32.2) كانت معادلة الانحدار الخطي البسيط بين المتغيرين $(Y=2.862+0.262x)$.

وعليه نرفض الفرضية الصفريّة ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على: توجد علاقة أثر ذات دلالة احصائية بين

بعد الثقة بالرئيس المباشر وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

✓ الفرضية الفرعية الثانية :

H₀: لا توجد علاقة أثر ذات دلالة احصائية بين بعد الثقة بالزملاء وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

H₁: توجد علاقة أثر ذات دلالة احصائية بين بعد الثقة بالزملاء وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

يتضح من الجدول رقم (31.2) أن هناك ارتباطا قويا باتجاه طردي بين بعد الثقة بزملاء العمل وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية بلغ 75.7% ويظهر من خلال نتيجة معامل الارتباط ، كما نلاحظ أن معامل التحديد يساوي 57.3% عند مستوى معنوية أقل من 05%، مما يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الثقة بزملاء العمل وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية، وتشير قيمة Beta إلى أن أثر بعد الثقة بزملاء العمل على سلوك المواطنة التنظيمية هو أثر إيجابي (طردي) وتبلغ قوة هذه العلاقة 75.7%، ومنه فإنه يمكننا القول أن 57.3% من التغير الحاصل في المتغير التابع أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية سببه المتغير المستقل بعد الثقة بزملاء العمل.

وحسب الجدول (32.2) كانت معادلة الانحدار الخطي البسيط بين المتغيرين $(Y = 1.543 + 0.587x)$

وعليه نرفض الفرضية الصفريّة ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على: توجد علاقة أثر ذات دلالة احصائية بين

بعد الثقة بزملاء العمل وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

✓ الفرضية الفرعية الثالثة :

H₀: لا توجد علاقة أثر ذات دلالة احصائية بين بعد الثقة بالادارة العليا وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

H₁: توجد علاقة أثر ذات دلالة احصائية بين بعد الثقة بالادارة العليا وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

يتضح من الجدول رقم (31.2) أن هناك ارتباطا قويا باتجاه طردي بين بعد الثقة بالادارة العليا وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية بلغ 64.1% ويظهر من خلال نتيجة معامل الارتباط ، كما نلاحظ أن معامل التحديد يساوي 41.1% عند مستوى معنوية أقل من 05%، مما يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الثقة بالادارة العليا وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية، وتشير قيمة Beta إلى أن أثر بعد الثقة بالادارة العليا على سلوك المواطنة التنظيمية

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

هو أثر إيجابي (طردى) وتبلغ قوة هذه العلاقة 64.1%، ومنه فإنه يمكننا القول أن 41.1% من التغير الحاصل في المتغير التابع أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية سببه المتغير المستقل بعد الثقة بالادارة العليا.

وحسب الجدول (32.2) كانت معادلة الانحدار الخطي البسيط بين المتغيرين $(Y=2.011+0.523x)$

وعليه نرفض الفرضية الصفريّة ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على: توجد علاقة أثر ذات دلالة احصائية بين

بعد الثقة بالادارة العليا وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

الفرضية الأولى:

H₀: لا توجد علاقة أثر ذات دلالة احصائية بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

H₁: توجد علاقة أثر ذات دلالة احصائية بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

يتضح من الجدول رقم (31.2) أن هناك ارتباطا ضعيف بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية بلغ 67.9%، ويظهر من خلال نتيجة معامل الارتباط، كما نلاحظ أن معامل التحديد يساوي 46.1% عند مستوى معنوية أقل من 05%، مما يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية، وتشير قيمة **Beta** إلى أن أثر الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية هو أثر إيجابي (طردى) وتبلغ قوة هذه العلاقة 67.9%، ومنه فإنه يمكننا القول أن 46.1% من التغير الحاصل في المتغير التابع سلوك المواطنة التنظيمية سببه المتغير المستقل الثقة التنظيمية.

وحسب الجدول (32.2) كانت معادلة الانحدار الخطي البسيط بين المتغيرين $(Y=1.648+0.603x)$

وعليه نرفض الفرضية الصفريّة ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على: توجد علاقة أثر ذات دلالة احصائية بين

بعد الثقة بالرئيس المباشر وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

ثانيا: الفرضية الثانية:

H₀: لا تتوفر أبعاد الثقة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

لقد قمنا باستخدام اختبار **Z** لمعرفة توفر ابعاد الثقة التنظيمية من عدمة في المؤسسة محل الدراسة ونجد هذا في

الجدول التالي:

الجدول رقم: (2-33) نتائج اختبار Z لأبعاد الثقة التنظيمية

One Sample Z Test

Null hypothesis	$H_0: \mu = 3$	
Alternative hypothesis	$H_1: \mu > 3$	
Sample	Z-Value	P-Value
الثقة_الرئيس	2.74	0.003
الثقة_الزملاء	6.10	0.000
الثقة_بالادارة	3.05	0.001

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج Minitab.v19

وتتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

– الفرضية الفرعية الأولى:

H_0 : لا يتوفر بعد الثقة بالرئيس المباشر في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

H_1 : يتوفر بعد الثقة بالرئيس المباشر في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

يتضح من الجدول رقم (2-33) الذي يبين نتائج اختبار Z للعينة الواحدة أن قيمة Z المحسوبة تساوي 2.74 ومستوى الدلالة لبعد الثقة بالرئيس المباشر يساوي 0.003 وهي قيمة أقل من 05% وعليه نرفض الفرضية الصفرية **H_0** ونقبل الفرضية البديلة **H_1** ، أي أنه يتوفر بعد الثقة بالرئيس المباشر في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

– الفرضية الفرعية الثانية:

H_0 : لا يتوفر بعد الثقة بالزملاء في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

H_1 : يتوفر بعد الثقة بالزملاء في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

يتضح من الجدول رقم (2-33) الذي يبين نتائج اختبار Z للعينة الواحدة أن قيمة Z المحسوبة تساوي 6.10 ومستوى الدلالة لبعد الثقة بالزملاء يساوي 0.000 وهي قيمة أقل من 05% وعليه نرفض الفرضية الصفرية **H_0** ونقبل الفرضية البديلة **H_1** ، أي أنه يتوفر بعد الثقة بالزملاء في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

– الفرضية الفرعية الثالثة:

H_0 : لا يتوفر بعد الثقة بالادارة العليا في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

H_1 : يتوفر بعد الثقة بالادارة العليا في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

يتضح من الجدول رقم (2-33) الذي يبين نتائج اختبار Z للعينة الواحدة أن قيمة Z المحسوبة تساوي 3.05 ومستوى الدلالة لبعء الثقة بالادارة العليا 0.001 وهي قيمة أقل من 05% وعليه نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 ، أي أنه يتوفر بعد الثقة بالادارة العليا في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

ثالثا: الفرضية الثالثة:

H_0 : لا تتوفر أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.
لقد قمنا باستخدام اختبار Z لمعرفة توفر ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية من عدمه في المؤسسة محل الدراسة ونجد هذا في الجدول التالي:

الجدول رقم: (2-34) نتائج اختبار Z لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية

One Sample Z Test

Null hypothesis		$H_0: \mu = 3$
Alternative hypothesis		$H_1: \mu > 3$
Sample	Z-Value	P-Value
الايتار	4.57	0.000
الكياسة	6.56	0.000
الروح_الرياضية	4.42	0.000
وعي_الضمير	6.56	0.000
السلوك_الحضاري	5.95	0.000

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج Minitab.v19

- الفرضية الفرعية الأولى:

H_0 : لا يتوفر بعد الايتار في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

H_1 : يتوفر بعد الايتار في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

يتضح من الجدول رقم (2-34) الذي يبين نتائج اختبار Z للعينة الواحدة أن قيمة Z المحسوبة تساوي 4.57 ومستوى الدلالة لبعء الايتار 0.000 وهي قيمة أقل من 05% وعليه نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 ، أي أنه يتوفر بعد الايتار في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

- الفرضية الفرعية الثانية:

H_0 : لا يتوفر بعد الكياسة في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

H1: يتوفر بعد الكياسة في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

يتضح من الجدول رقم (2-34) الذي يبين نتائج اختبار Z للعينة الواحدة أن قيمة Z المحسوبة تساوي 6.56 ومستوى الدلالة لبعء الايثار 0.000 وهي قيمة أقل من 05% وعليه نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 ، أي أنه يتوفر بعد الكياسة في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

- الفرضية الفرعية الثالثة:

H0: لا يتوفر بعد الروح الرياضية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

H1: يتوفر بعد الروح الرياضية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

يتضح من الجدول رقم (2-34) الذي يبين نتائج اختبار Z للعينة الواحدة أن قيمة Z المحسوبة تساوي 4.42 ومستوى الدلالة لبعء الروح الرياضية 0.000 وهي قيمة أقل من 05% وعليه نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 ، أي أنه يتوفر بعد الروح الرياضية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

- الفرضية الفرعية الرابعة:

H0: لا يتوفر بعد وعي الضمير في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

H1: يتوفر بعد وعي الضمير في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

يتضح من الجدول رقم (2-34) الذي يبين نتائج اختبار Z للعينة الواحدة أن قيمة Z المحسوبة تساوي 6.56 ومستوى الدلالة لبعء وعي الضمير 0.000 وهي قيمة أقل من 05% وعليه نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 ، أي أنه يتوفر بعد وعي الضمير في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

- الفرضية الفرعية الخامسة:

H0: لا يتوفر بعد السلوك الحضاري في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

H1: يتوفر بعد السلوك الحضاري في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

يتضح من الجدول رقم (2-34) الذي يبين نتائج اختبار Z للعينة الواحدة أن قيمة Z المحسوبة تساوي 5.95 ومستوى الدلالة لبعء الروح الرياضية 0.000 وهي قيمة أقل من 05% وعليه نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 ، أي أنه يتوفر بعد السلوك الحضاري في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

رابعاً: الفرضية الرابعة:

H₀: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) حول توفر أبعاد الثقة التنظيمية في المؤسسة

محل الدراسة تعزى للعوامل الديمغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، مجال الوظيفة، الاقدمية).

سنقوم اختبار هذه الفرضية عن طريق الفرضيات الفرعية التالية:

- الفرضية الفرعية الأولى:

H₀: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) حول توفر أبعاد الثقة التنظيمية في المؤسسة

محل الدراسة تعزى لعامل الجنس.

H₁: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) حول توفر أبعاد الثقة التنظيمية في المؤسسة

محل الدراسة تعزى لعامل الجنس.

تم استخدام اختبار (t) في حالة عينتين مستقلتين **Independent Samples Test**، لمعرفة ما إذا كان

هناك فروق ذات دلالة إحصائية ترجع لعامل الجنس، حيث تحصلنا على النتائج المبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-35): اختلاف وجهات نظر المستجوبين حول توفر الثقة التنظيمية حسب عامل الجنس.

Independent Samples Test					
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means	
		F	Sig.	t	Sig. (2-tailed)
البعد الأول: الثقة بالرئيس	Equal variances assumed	0.937	0.339	-0.209	0.835
	Equal variances not assumed			-0.239	0.83
البعد الثاني: الثقة بالزملاء	Equal variances assumed	0.123	0.728	-0.125	0.901
	Equal variances not assumed			-0.135	0.903
البعد الثالث: الثقة بالادارة	Equal variances assumed	0.353	0.556	0.601	0.551
	Equal variances not assumed			0.645	0.576
المحور الأول: الثقة التنظيمية	Equal variances assumed	0.623	0.435	0.05	0.96
	Equal variances not assumed			0.062	0.955

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

يوضح الجدول رقم (35.2) أن القيمة الاحتمالية المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي ($\text{Sig} > 0.05$) بالنسبة لجميع أبعاد الثقة التنظيمية بما فيها القيمة الإجمالية لهذا المحور، مما يدل على عدم وجود اختلافات في وجهات نظر المستجوبين حول تقييم توفر أبعاد الثقة التنظيمية سببها عامل الجنس.

وبالتالي نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) حول توفر أبعاد الثقة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة تعزى لعامل الجنس.

- الفرضية الفرعية الثانية:

H₀: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) حول توفر أبعاد الثقة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة تعزى لعامل العمر.

H₁: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) حول توفر أبعاد الثقة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة تعزى لعامل العمر.

باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي **One Way Anova**، تحصلنا على النتائج المبينة في الجدول

التالي:

الجدول رقم (2-36): إختلاف وجهات نظر المستجوبين حول توفر أبعاد الثقة التنظيمية حسب عامل العمر.

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
البعد الأول: الثقة بالرئيس	Between Groups	4.505	3	1.502	1.106	.358
	Within Groups	52.974	39	1.358		
	Total	57.479	42			
البعد الثاني: الثقة بالزملاء	Between Groups	.859	3	.286	.263	.852
	Within Groups	42.510	39	1.090		
	Total	43.369	42			
البعد الثالث: الثقة بالإدارة	Between Groups	3.439	3	1.146	1.251	.305
	Within Groups	35.752	39	.917		
	Total	39.192	42			
المحور الأول: الثقة التنظيمية	Between Groups	1.518	3	.506	.626	.602
	Within Groups	31.520	39	.808		
	Total	33.038	42			

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

يوضح الجدول رقم (36.2) أن القيمة الاحتمالية المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي ($\text{Sig} > 0.05$)

بالنسبة لجميع أبعاد الثقة التنظيمية بما فيها القيمة الإجمالية لهذا المحور، مما يدل على عدم وجود اختلافات في وجهات نظر المستجوبين حول تقييم توفر أبعاد الثقة التنظيمية سببها عامل العمر.

وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)

حول توفر أبعاد الثقة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة تعزى لعامل العمر.

- الفرضية الفرعية الثالثة:

H₀: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) حول توفر أبعاد الثقة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة تعزى لعامل المؤهل العلمي.

H₁: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) حول توفر أبعاد الثقة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة تعزى لعامل المؤهل العلمي.

باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي **One Way Anova**، تحصلنا على النتائج المبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-37): إختلاف وجهات نظر المستجوبين حول توفر أبعاد الثقة التنظيمية حسب عامل المؤهل العلمي.

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
البعد الأول: الثقة بالرئيس	Between Groups	9.098	7	1.300	.940	.489
	Within Groups	48.381	35	1.382		
	Total	57.479	42			
البعد الثاني: الثقة بالزملاء	Between Groups	4.730	7	.676	.612	.742
	Within Groups	38.639	35	1.104		
	Total	43.369	42			
البعد الثالث: الثقة بالإدارة	Between Groups	1.598	7	.228	.212	.980
	Within Groups	37.594	35	1.074		
	Total	39.192	42			
المحور الأول: الثقة التنظيمية	Between Groups	2.269	7	.324	.369	.914
	Within Groups	30.769	35	.879		
	Total	33.038	42			

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

يوضح الجدول رقم (37.2) أن القيمة الاحتمالية المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي ($\text{Sig} > 0.05$) بالنسبة لجميع أبعاد الثقة التنظيمية بما فيها القيمة الإجمالية لهذا المحور، مما يدل على عدم وجود اختلافات في وجهات نظر المستجوبين حول تقييم توفر أبعاد الثقة التنظيمية سببها المؤهل العلمي.

وبالتالي نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) حول توفر أبعاد الثقة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة تعزى المؤهل العلمي.

– الفرضية الفرعية الرابعة:

H₀: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) حول توفر أبعاد الثقة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة تعزى لعامل مجال الوظيفة.

H₁: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) حول توفر أبعاد الثقة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة تعزى لعامل مجال الوظيفة.

باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي **One Way Anova**، تحصلنا على النتائج المبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-38): إختلاف وجهات نظر المستجوبين حول توفر ابعاد الثقة التنظيمية حسب عامل مجال الوظيفة.

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
البعد الأول: الثقة بالرئيس	Between Groups	16.855	3	5.618	5.394	.003
	Within Groups	40.624	39	1.042		
	Total	57.479	42			
البعد الثاني: الثقة بالزملاء	Between Groups	9.389	3	3.130	3.592	.022
	Within Groups	33.981	39	.871		
	Total	43.369	42			
البعد الثالث: الثقة بالادارة	Between Groups	7.084	3	2.361	2.868	.049
	Within Groups	32.108	39	.823		
	Total	39.192	42			
المحور الأول: الثقة التنظيمية	Between Groups	10.477	3	3.492	6.037	.002
	Within Groups	22.561	39	.578		
	Total	33.038	42			

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

يوضح الجدول رقم (38.2) أن القيمة الاحتمالية المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي ($\text{Sig} < 0.05$) بالنسبة لجميع أبعاد الثقة التنظيمية بما فيها القيمة الإجمالية لهذا المحور، مما يدل على وجود اختلافات في وجهات نظر المستجوبين حول تقييم توفر أبعاد الثقة التنظيمية سببها مجال الوظيفة.

وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) حول توفر أبعاد الثقة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة تعزى مجال الوظيفة. ولمعرفة مصدر هذه الفروقات استخدمنا اختبار بون فروني "**Bonferroni**" الذي يعتبر أحد الاختبارات البعدية والذي يوضح الفرق بين متوسطات سنوات الخبرة والقيمة الاحتمالية (**Sig**)، فوجدنا أن الفروقات تظهر في الجدول كما يلي:

الجدول رقم (39-2): مقارنة متوسطات فئات مجال الوظيفة الحالية للمحور الأول

Multiple Comparisons							
Bonferroni							
Dependent Variable	مجال الوظيفة الحالية (I)	مجال الوظيفة الحالية (J)	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
البعد الأول: الثقة بالرئيس	عون تنفيذي	اطار	-1.467 [*]	0.443	0.012	-2.7	-0.24
		عون تحكم	-0.867	0.459	0.398	-2.14	0.41
		اطار سامي	-1.707 [*]	0.469	0.005	-3.01	-0.4
	اطار	عون تنفيذي	1.467 [*]	0.443	0.012	0.24	2.7
		عون تحكم	0.6	0.418	0.956	-0.56	1.76
		اطار سامي	-0.24	0.429	1	-1.43	0.95
	عون تحكم	عون تنفيذي	0.867	0.459	0.398	-0.41	2.14
		اطار	-0.6	0.418	0.956	-1.76	0.56
		اطار سامي	-0.84	0.446	0.402	-2.08	0.4
	اطار سامي	عون تنفيذي	1.707 [*]	0.469	0.005	0.4	3.01
		اطار	0.24	0.429	1	-0.95	1.43
		عون تحكم	0.84	0.446	0.402	-0.4	2.08
البعد الثاني: الثقة بالزملاء	عون تنفيذي	اطار	-0.62	0.405	0.803	-1.74	0.51
		عون تحكم	-0.548	0.42	1	-1.71	0.62
		اطار سامي	-1.389	0.429	0.015	-2.58	-0.2
	اطار	عون تنفيذي	0.62	0.405	0.803	-0.51	1.74
		عون تحكم	0.072	0.382	1	-0.99	1.13

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

	عون تحكم	اطار سامي	-0.769	0.393	0.344	-1.86	0.32
		عون تنفيذي	0.548	0.42	1	-0.62	1.71
		اطار	-0.072	0.382	1	-1.13	0.99
	اطار سامي	اطار سامي	-0.841	0.408	0.276	-1.97	0.29
		عون تنفيذي	1.389	0.429	0.015	0.2	2.58
		اطار	0.769	0.393	0.344	-0.32	1.86
	عون تحكم	عون تحكم	0.841	0.408	0.276	-0.29	1.97
		اطار	-0.53	0.393	1	-1.62	0.56
		عون تنفيذي	-0.427	0.408	1	-1.56	0.71
البعد الثالث: الثقة بالادارة	عون تنفيذي	اطار سامي	-1.197	0.417	0.039	-2.36	-0.04
		عون تنفيذي	0.53	0.393	1	-0.56	1.62
		عون تحكم	0.103	0.372	1	-0.93	1.14
	اطار	اطار سامي	-0.667	0.382	0.53	-1.73	0.39
		عون تنفيذي	0.427	0.408	1	-0.71	1.56
		اطار	-0.103	0.372	1	-1.14	0.93
	عون تحكم	اطار سامي	-0.77	0.396	0.355	-1.87	0.33
		عون تنفيذي	1.197	0.417	0.039	0.04	2.36
		اطار	0.667	0.382	0.53	-0.39	1.73
	اطار سامي	عون تحكم	0.77	0.396	0.355	-0.33	1.87
		اطار	-0.918	0.33	0.05	-1.83	0
		عون تحكم	-0.633	0.342	0.429	-1.58	0.32
المحور الأول: الثقة التنظيمية	عون تنفيذي	اطار سامي	-1.452	0.349	0.001	-2.42	-0.48
		عون تنفيذي	0.918	0.33	0.05	0	1.83
		عون تحكم	0.285	0.312	1	-0.58	1.15
	اطار	اطار سامي	-0.534	0.32	0.617	-1.42	0.35
		عون تنفيذي	0.633	0.342	0.429	-0.32	1.58
		اطار	-0.285	0.312	1	-1.15	0.58
	عون تحكم	اطار سامي	-0.819	0.332	0.109	-1.74	0.1
		عون تنفيذي	1.452	0.349	0.001	0.48	2.42
		اطار	0.534	0.32	0.617	-0.35	1.42
	اطار سامي	عون تحكم	0.819	0.332	0.109	-0.1	1.74
		اطار	-0.918	0.33	0.05	-1.83	0
		عون تحكم	-0.633	0.342	0.429	-1.58	0.32

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن هناك مصادر فروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة حسب مجال الوظيفة

ستتطرق لى هذه الفروق وفقا لمايلي:

1- بالنسبة لبعد الثقة بالرئيس:

- هناك فرق بين متوسط إجابات إطار وعون تنفيذي يقدر بـ 1.467 لصالح إطار.
- هناك فرق بين متوسط إجابات إطار سامي وعون تنفيذي يقدر بـ 1.707 لصالح إطار سامي.

2- بالنسبة لاجابات بعد الثقة بالزملاء:

- هناك فرق بين متوسط إجابات إطار سامي وعون تنفيذي يقدر بـ 1.389 لصالح إطار سامي.

3- بالنسبة لاجابات بعد الإدارة العليا:

- هناك فرق بين متوسط إجابات إطار سامي وعون تنفيذي يقدر بـ 1.197 لصالح إطار سامي.

4- بالنسبة لمحور الثقة التنظيمية:

- هناك فرق بين متوسط إجابات إطار وعون تنفيذي يقدر بـ 918 لصالح إطار.
 - هناك فرق بين متوسط إجابات إطار سامي وعون تنفيذي يقدر بـ 1.452 لصالح إطار سامي.
- نلاحظ أن أكبر الفروق وأكثرها نجدها في بعد الثقة بالرئيس المباشر وأيضا الثقة بالإدارة العليا بالنسبة لوظيفة إطار وإطار سامي ويمكن تفسير ذلك أن هاتين الوظيفتين أعلى من حيث المنصب والأكثر أجرا والأقرب من مسؤوليهم والإدارة العليا وهذا لطبيعة مهامهم الوظيفية فنجد اجاباتهم أكثر إيجابية عكس العون التنفيذي وعون التحكم فهم الأقل في الرتبة الوظيفية من إطار وإطار سامي فمهامهم تكون عادة ميدانية والاقبل أجرا وتفاعلا مع مسؤوليهم مما يؤدي الى نقص بؤادر الثقة التنظيمية فتكون اجاباتهم عادة سلبية.

- الفرضية الفرعية الخامسة:

Ho: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) حول توفر أبعاد الثقة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة تعزى لعامل الأقدمية.

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) حول توفر أبعاد الثقة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة تعزى لعامل الأقدمية.

باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي **One Way Anova**، تحصلنا على النتائج المبينة في الجدول

التالي:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الجدول رقم (2-40): إختلاف وجهات نظر المستجوبين حول توفر أبعاد الثقة التنظيمية حسب عامل الأقدمية.

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
البعد الأول: الثقة بالرئيس	Between Groups	3.839	3	1.280	.930	.435
	Within Groups	53.640	39	1.375		
	Total	57.479	42			
البعد الثاني: الثقة بالزملاء	Between Groups	2.025	3	.675	.637	.596
	Within Groups	41.344	39	1.060		
	Total	43.369	42			
البعد الثالث: الثقة بالادارة	Between Groups	1.981	3	.660	.692	.562
	Within Groups	37.211	39	.954		
	Total	39.192	42			
المحور الأول: الثقة التنظيمية	Between Groups	1.726	3	.575	.717	.548
	Within Groups	31.312	39	.803		
	Total	33.038	42			

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

يوضح الجدول رقم (2.40) أن القيمة الاحتمالية المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي ($\text{Sig} > 0.05$) بالنسبة لجميع أبعاد الثقة التنظيمية بما فيها القيمة الإجمالية لهذا المحور، مما يدل على عدم وجود اختلافات في وجهات نظر المستجوبين حول تقييم توفر أبعاد الثقة التنظيمية سببها عامل الأقدمية. وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) حول توفر أبعاد الثقة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة تعزى لعامل الأقدمية.

خامسا: الفرضية الخامسة:

H₀: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) حول توفر أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة تعزى للعوامل الديمغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، مجال الوظيفة، الاقدمية) سنقوم اختبار هذه الفرضية عن طريق الفرضيات الفرعية التالية:

- الفرضية الفرعية الأولى:

H₀: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) حول توفر أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة تعزى لعامل الجنس.

H₁: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) حول توفر أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة تعزى لعامل الجنس.

لقد تم استخدام اختبار (t) لعيتين مستقلتين (Independent Samples T-Test)

الجدول رقم (2-41): إختلاف وجهات نظر المستجوبين حول توفر أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية حسب عامل الجنس.

Independent Samples Test						
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means		
		F	Sig.	t	df	Sig. 2-(tailed)
البعد الأول: الأيثار	Equal variances assumed	1.013	0.32	-0.982	41	0.332
	Equal variances not assumed			-0.689	2.136	0.558
البعد الثاني: الكياسة	Equal variances assumed	1.912	0.174	-1.4	41	0.169
	Equal variances not assumed			-2.873	4.113	0.044
البعد الثالث: الروح الرياضية	Equal variances assumed	0.226	0.637	-1.688	41	0.099
	Equal variances not assumed			-1.799	2.361	0.194
البعد الرابع: وعي الضمير	Equal variances assumed	1.568	0.218	-0.926	41	0.36
	Equal variances not assumed			-1.597	3.235	0.202
البعد الخامس: السلوك الحضاري	Equal variances assumed	4.579	0.038	-0.876	41	0.386
	Equal variances not assumed			-2.8	21.674	0.011
المحور الثاني: سلوك المواطنة	Equal variances assumed	0.866	0.358	-1.343	41	0.187
	Equal variances not assumed			-1.841	2.666	0.174

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

يوضح الجدول رقم (2.41) أن القيمة الاحتمالية المقابلة لاختبار (t) هي ($\text{Sig} > 0.05$) بالنسبة لجميع أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية بما فيها القيمة الإجمالية لهذا المحور، مما يدل على عدم وجود اختلافات في وجهات نظر المستجوبين حول تقييم توفر أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية سببها عامل الجنس.

وبالتالي نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) حول توفر أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة تعزى لعامل الجنس.

– الفرضية الفرعية الثانية:

H₀: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) حول توفر أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة تعزى لعامل العمر.

H₁: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) حول توفر أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة تعزى لعامل العمر.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

يستخدم اختبار تحليل التباين الأحادي **One Way Anova**، تحصلنا على النتائج المبينة في الجدول

التالي:

الجدول رقم (2-42): إختلاف وجهات نظر المستجوبين حول توفر أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية حسب عامل العمر

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
البعد الأول: الأيثار	Between Groups	2.815	3	.938	1.037	.387
	Within Groups	35.276	39	.905		
	Total	38.091	42			
البعد الثاني: الكياسة	Between Groups	3.202	3	1.067	1.294	.290
	Within Groups	32.165	39	.825		
	Total	35.366	42			
البعد الثالث: الروح الرياضية	Between Groups	.300	3	.100	.134	.939
	Within Groups	29.086	39	.746		
	Total	29.387	42			
البعد الرابع: وعي الضمير	Between Groups	5.008	3	1.669	1.861	.152
	Within Groups	34.977	39	.897		
	Total	39.985	42			
البعد الخامس: السلوك الحضاري	Between Groups	1.309	3	.436	.541	.657
	Within Groups	31.459	39	.807		
	Total	32.767	42			
المحور الثاني: سلوك المواطنة	Between Groups	1.894	3	.631	1.019	.395
	Within Groups	24.161	39	.620		
	Total	26.055	42			

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

يوضح الجدول رقم (2.42) أن القيمة الاحتمالية المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي ($\text{Sig} > 0.05$)

بالنسبة لجميع أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية بما فيها القيمة الإجمالية لهذا المحور، مما يدل على عدم وجود اختلافات في وجهات نظر المستجوبين حول تقييم توفر أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية سببها عامل العمر.

وبالتالي نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند

مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) حول توفر أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة تعزى لعامل العمر.

– الفرضية الفرعية الثالثة:

Ho: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) حول توفر أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية

في المؤسسة محل الدراسة تعزى لعامل المؤهل العلمي.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) حول توفر أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة تعزى لعامل المؤهل العلمي.

بإستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي **One Way Anova**، تحصلنا على النتائج المبينة في الجدول

التالي:

الجدول رقم (2-43): إختلاف وجهات نظر المستجوبين حول توفر أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية حسب عامل المؤهل العلمي

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
البعد الأول: الايثار	Between Groups	6.433	7	.919	1.016	.437
	Within Groups	31.659	35	.905		
	Total	38.091	42			
البعد الثاني: الكياسة	Between Groups	4.578	7	.654	.744	.637
	Within Groups	30.788	35	.880		
	Total	35.366	42			
البعد الثالث: الروح الرياضية	Between Groups	3.649	7	.521	.709	.665
	Within Groups	25.737	35	.735		
	Total	29.387	42			
البعد الرابع: وعي الضمير	Between Groups	8.412	7	1.202	1.332	.265
	Within Groups	31.574	35	.902		
	Total	39.985	42			
البعد الخامس: السلوك الحضاري	Between Groups	7.414	7	1.059	1.462	.213
	Within Groups	25.353	35	.724		
	Total	32.767	42			
المحور الثاني: سلوك المواطنة	Between Groups	3.974	7	.568	.900	.518
	Within Groups	22.081	35	.631		
	Total	26.055	42			

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

يوضح الجدول رقم (43.2) أن القيمة الاحتمالية المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي ($\text{Sig} > 0.05$)

بالنسبة لجميع أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية بما فيها القيمة الإجمالية لهذا المحور، مما يدل على عدم وجود اختلافات في وجهات نظر المستجوبين حول تقييم توفر أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية سببها عامل المؤهل العلمي.

وبالتالي نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند

مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) حول توفر أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة تعزى لعامل المؤهل العلمي.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

- الفرضية الفرعية الرابعة:

Ho: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) حول توفر أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة تعزى لعامل مجال الوظيفة.

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) حول توفر أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة تعزى لعامل مجال الوظيفة.

يستخدم اختبار تحليل التباين الأحادي **One Way Anova**، تحصلنا على النتائج المبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-44): إختلاف وجهات نظر المستجوبين حول توفر أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية حسب عامل الوظيفة

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
البعد الأول: الايثار	Between Groups	6.994	3	2.331	2.924	.046
	Within Groups	31.097	39	.797		
	Total	38.091	42			
البعد الثاني: الكياسة	Between Groups	5.882	3	1.961	2.594	.066
	Within Groups	29.484	39	.756		
	Total	35.366	42			
البعد الثالث: الروح الرياضية	Between Groups	2.449	3	.816	1.182	.329
	Within Groups	26.938	39	.691		
	Total	29.387	42			
البعد الرابع: وعي الضمير	Between Groups	4.231	3	1.410	1.538	.220
	Within Groups	35.755	39	.917		
	Total	39.985	42			
البعد الخامس: السلوك الحضاري	Between Groups	5.426	3	1.809	2.580	.067
	Within Groups	27.341	39	.701		
	Total	32.767	42			
المحور الثاني: سلوك المواطنة	Between Groups	4.149	3	1.383	2.462	.077
	Within Groups	21.906	39	.562		
	Total	26.055	42			

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

يوضح الجدول رقم (2.44) أن القيمة الاحتمالية المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي ($\text{Sig} > 0.05$)

بالنسبة لجميع أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية بما فيها القيمة الإجمالية لهذا المحور، مما يدل على عدم وجود اختلافات في وجهات نظر المستجوبين حول تقييم توفر أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية سببها عامل مجال الوظيفة.

وبالتالي نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند

مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) حول توفر أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة تعزى لعامل مجال الوظيفة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

- الفرضية الفرعية الخامسة:

H₀: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) حول توفر أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة تعزى لعامل الأقدمية.

H₁: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) حول توفر أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة تعزى لعامل الأقدمية.

يستخدم اختبار تحليل التباين الأحادي **One Way Anova**، تحصلنا على النتائج المبينة في الجدول

التالي:

الجدول رقم (2-45): إختلاف وجهات نظر المستجوبين حول توفر أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية حسب عامل الأقدمية

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
البعد الأول: الإيثار	Between Groups	2.561	3	.854	.937	.432
	Within Groups	35.531	39	.911		
	Total	38.091	42			
البعد الثاني: الكياسة	Between Groups	1.912	3	.637	.743	.533
	Within Groups	33.454	39	.858		
	Total	35.366	42			
البعد الثالث: الروح الرياضية	Between Groups	.222	3	.074	.099	.960
	Within Groups	29.165	39	.748		
	Total	29.387	42			
البعد الرابع: وعي الضمير	Between Groups	4.361	3	1.454	1.591	.207
	Within Groups	35.625	39	.913		
	Total	39.985	42			
البعد الخامس: السلوك الحضاري	Between Groups	1.226	3	.409	.505	.681
	Within Groups	31.541	39	.809		
	Total	32.767	42			
المحور الثاني: سلوك المواطنة	Between Groups	1.372	3	.457	.722	.545
	Within Groups	24.683	39	.633		
	Total	26.055	42			

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

يوضح الجدول رقم (45.2) أن القيمة الاحتمالية المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي ($\text{Sig} > 0.05$)

بالنسبة لجميع أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية بما فيها القيمة الإجمالية لهذا المحور، مما يدل على عدم وجود اختلافات في وجهات نظر المستجوبين حول تقييم توفر أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية سببها عامل الأقدمية.

وبالتالي نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند

مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) حول توفر أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة تعزى لعامل الأقدمية.

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل إلى واقع الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالوادي محل الدراسة، وذلك بجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بمتغيرات الدراسة من خلال إجابات المستجوبين حول بنود ومحاور الاستمارة، وتحليل النتائج التي تم التوصل إليها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الارتباط بيرسن، تحليل الانحدار الخطي البسيط، اختبار T ، اختبار Z ...) حيث تم التوصل إلى أنه تتوفر أبعاد الثقة التنظيمية وأيضاً سلوك المواطنة التنظيمية وأن هناك علاقة أثر طردية موجبة بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة.

الخاتمة

خاتمة:

من خلال هذه الدراسة نكون قد تمكنا من تسليط الضوء على أحد أهم المفاهيم الادارية في السلوك التنظيمي ألا وهي الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية، التي لها علاقة مباشرة بسلوك المورد البشري الذي له دور هام وأساسي في تنمية المنظمة وتطويرها، ويجب أن نعتزف بصعوبة ادارة السلوك الانساني وذلك لتعدد المتغيرات التي تؤثر في هذا السلوك من جهة ولعدم استقرار هذه المتغيرات المؤثرة فيه من جهة أخرى، حيث أن الظروف المحيطة ببيئة العمل تعتبر من أهم العوامل الفاعلة في تفسير سلوك الأفراد والتفاعل بينهم.

سنوضح فيما يأتي اجمالي النتائج المتوصل اليها مع تقديم بعض التوصيات التي نرى أنها تدعم الثقة التنظيمية وتساهم في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية واستمرارها، وفي الأخير نقترح بعض الآفاق التي لها علاقة بجوانب أخرى من الموضوع لم نتطرق اليها.

أولاً: نتائج الدراسة

من خلال دراستنا توصلنا الى النتائج التالية

1- نتائج الدراسة النظرية:

وقفنا على جملة من النتائج في الدراسة النظرية نذكر من أبرزها:

- أن تكوين وبناء الثقة في المنظمة يعد شرطاً أساسياً لضمان التفاعل والتبادل المشترك فبدون الثقة يصبح تحقيق أي هدف من الأهداف المرسومة للمنظمة غير ممكن ومستحيل التحقيق.
- تتحقق الثقة التنظيمية بتوفر أبعادها الثلاثة (الثقة بالرئيس المباشر، الثقة بزملاء العمل، الثقة بالإدارة العليا)
- يتحقق سلوك المواطنة التنظيمية بتوفر أبعادها الخمسة (الايثار، الكياسة، الروح الرياضية، وعي الضمير، السلوك الحضاري)

- تلعب الثقة التنظيمية دوراً مهماً في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لتحقيق الأهداف المرجوة للمنظمة.

2- نتائج الدراسة التطبيقية:

- توجد علاقة أثر ذات دلالة احصائية بين الثقة بالرئيس المباشر وسلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05 %.
- توجد علاقة أثر ذات دلالة احصائية لبعد الثقة بالزملاء وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05 %.

- توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية لبعد الثقة بالإدارة العليا وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05 %.
- يتوفر بعد الثقة بالرئيس المباشر في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05 %.
- يتوفر بعد الثقة بالزملاء في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05 %.
- يتوفر بعد الثقة بالإدارة العليا في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05 %.
- يتوفر بعد الايثار في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05 %.
- يتوفر بعد الكياسة في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05 %.
- يتوفر بعد الروح الرياضية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05 %.
- يتوفر بعد وعي الضمير في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05 %.
- يتوفر بعد السلوك الحضاري في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05 %.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($a \leq 0.05$) حول توفر أبعاد الثقة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة تعزى لعامل الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($a \leq 0.05$) حول توفر أبعاد الثقة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة تعزى لعامل العمر.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($a \leq 0.05$) حول توفر أبعاد الثقة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة تعزى لعامل المؤهل العلمي.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($a \leq 0.05$) حول توفر أبعاد الثقة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة تعزى لعامل مجال الوظيفة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($a \leq 0.05$) حول توفر أبعاد الثقة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة تعزى لعامل الأقدمية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($a \leq 0.05$) حول توفر أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة تعزى لعامل الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($a \leq 0.05$) حول توفر أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة تعزى لعامل العمر.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) حول توفر أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة تعزى لعامل المؤهل العلمي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) حول توفر أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة تعزى لعامل مجال الوظيفة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) حول توفر أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة تعزى لعامل الأقدمية.
- تشير نتائج الدراسة الى توفر الثقة التنظيمية بدرجة مرتفعة لدى افراد العينة بالمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بالوادي وهذا ما تعكسه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
- هناك درجة مرتفعة من سلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد العينة بالمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بالوادي وهذا ما تعكسه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
- أن الثقة التنظيمية تؤثر ايجابيا في سلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده (الإيثار، الكياسة، وعي الضمير، الروح الرياضية، السلوك الحضاري) لدى العاملين في المؤسسة محل الدراسة.
- إن بعد الثقة بالزملاء له مقدرة تفسيرية أكبر من بعد الثقة بالرئيس المباشر وبعد الثقة بالإدارة العليا في التغير الذي تسببه في قيمة سلوك المواطنة التنظيمية.
- أنه حسب إجابات العاملين بالمؤسسة محل الدراسة على بعد الثقة بالرئيس، وجدنا أن رئيسهم شخص ودود ومقبول الا أن بعضهم يرى أنه لا توجد عدالة في معاملته مع كافة زملائهم.
- أنه حسب إجابات العاملين بالمؤسسة محل الدراسة على بعد الثقة بزملاء العمل نجد أنهم تربطهم علاقات اجتماعية طيبة ويتمتعون بروح الفريق ومساعدة بعضهم البعض.
- أنه حسب إجابات العاملين بالمؤسسة محل الدراسة على بعد الإدارة العليا، وجدنا ان بعضهم لا يثقون بالإدارة العليا بدرجة كافية.
- أنه حسب إجابات العاملين بالمؤسسة محل الدراسة على بعد الايثار، وجدنا أن بعضهم لا يضحون باهتماماتهم الشخصية من اجل مصلحة لعمل الا انهم يساعدون زملائهم في أعباء العمل.
- أنه حسب إجابات العاملين بالمؤسسة محل الدراسة أن بعدي الكياسة ووعي الضمير مرتفعان بشكل ملحوظ اما بعد السلوك الحضاري والروح الرياضية هما الأقل في المؤسسة.

ثانياً: التوصيات

- من الضروري للمؤسسة التركيز على العوامل التنظيمية والعوامل الشخصية بما لها من دور مساعد في بناء الثقة التنظيمية بين الرؤساء والمرؤوسين.
- تنمية المهارات السلوكية للعاملين بالمؤسسة لتحسين قدراتهم في التعامل مع زملائهم ومرؤوسيههم.
- الاهتمام بالعلاقات الغير الرسمية بالعمل وتشجيع العاملين الذين يسعون من خلال سلوكياتهم التطوعية بمساعدة المؤسسة.
- تحقيق أنظمة مكافآت منصفة وبرامج تدريب وتطوير فعالة، والاهتمام بتوضيح الإجراءات والسياسات لتحقيق تقبل العاملين للإجراءات والالتزام بها.
- الاهتمام بترسيخ مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية، وتوضيح أهميته وآثاره الايجابية التي تعود على الفرد والمجموعة والمؤسسة ككل.
- أن يقوم الرئيس المباشر بمعاملة الموظفين بعدالة مما يمنحهم ثقة أكثر فيه وفي أنفسهم وينمي سلوك لمواطنة لديهم.
- أن على الإدارة العليا الاهتمام بالتواصل أكثر مع الموظفين مما يفتح سبل الحوار والتعاون وبناء الثقة بينهم.

ثالثاً: آفاق البحث

- إدراكاً منا بأن البحث العلمي تراكمي نقترح العناوين التالية كآفاق للدراسة في البحوث القادمة
- دور القيادة الإدارية في تعزيز الثقة التنظيمية في المؤسسة.
 - أثر العدالة التنظيمية في تحقيق الثقة التنظيمية في المؤسسة الاقتصادية.
 - دور سلوك المواطنة التنظيمية في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية.
 - دور سلوك المواطنة التنظيمية في تحسين المردودية الفردية للعمال في المؤسسة الاقتصادية.
 - أثر الالتزام لتنظيمي كمتغير وسيط في العلاقة بين الثقة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسة الاقتصادية.

قائمة المراجع والمصادر

I. المراجع العربية:

أولاً: الكتب:

- 1- طارق عطية عبد الرحمان، نموذج بنائي لدور رأس المال الاجتماعي التنظيمي في تعزيز فعالية الأجهزة الحكومية السعودية، الإدارة العامة للطباعة والنشر، السعودية، 2018.
- 2- علي محمد الجسار، الثقة التنظيمية وتفويض الصلاحيات لدى مديري المدارس كما يراها المعلمون، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014.
- 3- محمود موسى أحمد، إدارة الأفراد بين النظرية والتطبيق، دار النشر مكتبة وفاء القانونية، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 2014.

ثانياً: المذكرات والأطروحات:

- 4- أسماء زهري عبد الله زايد، الثقة التنظيمية في المدارس الحكومية وفي مديرية تربية جنين وعلاقتها بالانتماء التنظيمي للمعلمين من وجهة نظرهم، رسالة ماجستير، جامعة القدس، فلسطين، 2018.
- 5- البدواني حمد بن سليمان، إدراك العدالة التنظيمية وعلاقته بالثقة لدى العاملين في الوزارات الأردنية، أطروحة دكتوراه في العلوم الأمنية، قسم العلوم الأمنية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2010.
- 6- بن كيحول محمد، أبعاد الثقافة التنظيمية وعلاقتها بتنمية سلوك المواطن التنظيمية، دراسة ميدانية ببلدية عين الملح ولاية المسيلة، أطروحة دكتوراه، تخصص علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر.
- 7- حبه وديعة، العوامل المؤثرة في سلوكيات المواطن التنظيمية لإدارة الموارد البشرية بالمؤسسة العمومية - دراسة ميدانية بمديرية الشؤون الاجتماعية - سوناطراك ناحية بسكرة، أطروحة دكتوراه العلوم في: علم الاجتماع التخصص: تنمية الموارد البشرية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
- 8- سكيمة دحماني، العقد النفسي وعلاقته بسلوك المواطن التنظيمية لدى الممرضين بالمستشفى، دراسة ميدانية بمستشفى الزهراوي بمدينة المسيلة، مذكرة ماستر تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2018.

- 9- شلابي وليد، دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية - دراسة حالة لعينة من موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة-، رسالة الماجستير في علم النفس، تخصص علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الإنسانية الاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2016.
- 10- عالية بنت إبراهيم محمد طحطوح، تأثير أنماط القيادة الإدارية على سلوك المواطنة التنظيمية- دراسة تطبيقية على موظفات جامعة الملك عبد العزيز بجدة -، رسالة الماجستير في الإدارة العامة، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، السعودية، 2016.
- 11- عبد المليح نقيل، النسق القيمي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة الجامعة الجزائرية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح بورقلة، 2018.
- 12- عمرون بلال، واقع ممارسة أساتذة التعليم الثانوي لسلوكيات المواطنة التنظيمية، دراسة ميدانية في بعض ثانويات مدينة المسيلة، مذكرة ماستر في علم النفس، تخصص علم النفس العمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة المسيلة، الجزائر، 2015.
- 13- لعون عطية، الثقة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى عمال الحماية المدنية بولاية الجلفة، رسالة ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران، الجزائر، 2016.
- 14- محمد ناصر راشد أبو سمعان، محددات العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية، من وجهة نظر الضباط في جهاز الشرطة بقطاع غزة، رسالة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2015.
- 15- نسرین غانم عبد الله أبو شاويش، محددات الثقة التنظيمية وآثارها دراسة تطبيقية على العاملين في وكالة الغوث وتشغيل اللاجئين- الأونروا، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2013.
- 16- نسيم فلاح ريفان الحردان، درجة الذكاء العاطفي لمديري المدارس الثانوية الحكومية وعلاقتها بالثقة التنظيمية للمعلمين من وجهة نظرهم في العاصمة عمان، مذكرة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2017.

17- هارون سميرة، فعالية المواطنة التنظيمية في تدعيم الإبداع التنظيمي للمنظمة، دراسة حاله المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية SNVI، رسالة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2014.

18- هبه عبد الله حمدان النصور، أثر الثقة التنظيمية على التشارك المعرفي في البنوك التجارية في الأردن، رسالة الماجستير تخصص إدارة أعمال، جامعة البقاء التطبيقية، السلط، الأردن، 2014.

ثالثا: المجلات والدوريات:

19- أشرف محمد زيدان مشمش، واقع سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الإدارة العليا في الجامعات الفلسطينية بغزة من وجهة نظر العاملين في الوظائف الاستشارية، مجلة كلية فلسطين التقنية لأبحاث والدراسات، العدد 04، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين، 2016.

20- أميرة خضير كاظم، الثقة التنظيمية ودورها في تعزيز الولاء التنظيمي دراسة تطبيقية لعدد من العاملين في فروع مصرف الرافدين في محافظة النجف الأشرف، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 08، العدد 31، المعهد التقني كوفة، العراق، 2014.

21- حمزة معمري، بن زاهي منصور، سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 14، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2014.

22- حميد سالم الكعبي، دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية دراسة تحليلية لآراء عينة من موظفي شركة الفاو الهندسية العامة ووزارة الأعمار والإسكان، مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم، العدد 32، العراق، 2013.

23- خير الدين محمد علاوي، تأثير الثقة التنظيمية على العمل المعرفي دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في عدد من المصاريف الأهلية في محافظة النجف الأشرف، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، المجلد 10، العدد 4، جامعة بابل، العراق، 2018.

24- زياد العزام، أثر الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية، مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد 42، العدد 01، جامعة اليرموك، أربد، الاردن، 2015.

- 25- سماح بنت عبد القادر العسمي، محمد بن فالح الحنيطي، أثر الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية، المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، المجلد 03، العدد 06، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، السعودية، 2019.
- 26- سمية سعدون وآخرون، المواطنة التنظيمية وعلاقتها بالإبداع الإداري، دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك وهران، مجلة أفق الفكرية، المجلد 03، العدد 07، جامعة وهران، الجزائر، 2017.
- 27- سهير عادل حامد الجدار وزهراء غانم مرجاح، دور المهارات القيادية في الثقة التنظيمية بحث تحليلي في مركز وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، مجلة كلية العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 22، العدد 87، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العراق، 2016.
- 28- سوسن جواد الحسيني، دور الثقة والالتزام التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 50، معهد الإدارة، الرصافة، العراق، 2017.
- 29- عبد الباسط هويدي، طيب بودرهم، ثقافة المواطنة التنظيمية كأحد أوجه السلوك المواطن العام "قراءة في المفهوم ودعامات التأسيس"، مجلة السراج في التربية وقضايا المجتمع، العدد 06، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، 2018.
- 30- عبد القادر بن برطال، تأثير فرق العمل على تنمية الثقة التنظيمية دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، جامعة الأغواط، الجزائر، المجلد 15، العدد 02، جامعة الأغواط، الجزائر، 2013.
- 31- عون علي، بوزيدي عطية عصام، سلوك المواطنة التنظيمية كمدخل لفعالية المنظمة، مجلة السراج في التربية وقضايا المجتمع، العدد 06، الجزائر، 2018.
- 32- فليح، حكمت محمد، تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي: دراسة استطلاعية في دائرتي التقاعد والرعاية الاجتماعية في محافظة تكريت، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 83، الجامعة المستنصرية، العراق، 2010.
- 33- محمد جودت محمد فارس، العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي دراسة ميدانية على جامعة الأزهر - غزة، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 22، العدد 02، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، 2014.

- 34- نجيب عبد المجيد نجم، خوله صدر الدين كريم، دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية دراسة تشخيصية تحليلية لآراء عينة من العاملين في مديرية بلدية كركوك، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 02، جامعة كركوك، العراق، 2018.

رابعاً: مواقع الأنترنت:

35- <https://www.algeriatelecom.dz/ar/page/le-groupe-p2>

II. المراجع الاجنبية:

1st: Books:

- 36- Upasana Singh, Kailash B. L. Srivastava, **Interpersonal Trust and Organizational Citizenship Behavior**, National Academy of Psychology (NAOP), Department of Humanities and Social Sciences, Indian Institute of Technology, Kharagpur, India, 2009.

2nd: Periodicals and scientific journals:

- 37- - Nadeem Ahmed & al, **An Exploration of Predictors of Organizational Citizenship Behaviour and its Significant Link to Employee Engagement**, International Journal of Business, Humanities and Technology, vol. (2), No. (4), 2012.
- 38- Chris Hitch, Ph.D, **How to Build Trust in an Organization**, paper, UNC Executive Development, USA, 2016.
- 39- Ivana Veličkovska, **Organizational Citizenship Behavior Definition, determinats and effects**, Engineering management, University of Belgrade, Technical faculty in Bor, vol 03, No 01, Serbia, 2017.
- 40- Noor Rafhati Romaiha & others, **The Determinants of Organizational Citizenship Behaviour (OCB)**, International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, malaysia, Vol 9, No 8, 2019.
- 41- Talat Islam and others, **Employees' Response to CSR: Role of Organizational Identification and Organizational Trust**, Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences, Vol 12, N1, 2018.

- 42– Vikkie McCarthy & others, **Organizational Trust: Employee Employer relationships**, The Human Development & Leadership Division, Austin Peay State University, USA, 2016.

3rd: Web Sites

- 43– <https://www.ideasforleaders.com/ideas/creating-a-culture-of-trust-in-organizations>

الملاحق

الملحق رقم : (01) الاستبيان قبل التحكيم

جامعة حمة لخضر بالوادي

قسم علوم التسيير

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية

السنة الثانية ماستر إدارة أعمال

وعلوم التسيير

إستبانه البحث

الأخ الفاضل ... ، الأخت الفاضلة....،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،،،

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستبانة التي صممت لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها
استكمالاً للحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير – تخصص إدارة أعمال، بعنوان " دور الثقة
التنظيمية في سلوك المواطنة التنظيمية " دراسة حالة"

ونظرا لأهمية رأيكم في هذا المجال ، نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبانة بدقة ، حيث أن صحة
النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجاباتكم ، لذلك نهيب بكم أن تولوا هذه الاستبانة اهتمامكم ، فمشاركتكم
ضرورية ورأيكم عامل أساسي من عوامل نجاحها.

نحيطكم علما أن جميع إجاباتكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط .

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام

الطلبة:

- دباب أنيس
- عزة الطاهر
- خلفاوي المولدي
-

السنة الجامعية: 2020/2019

القسم الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

يهدف هذا القسم إلى التعرف على بعض الخصائص الاجتماعية والوظيفية لعمال
"....."

بغرض تحليل النتائج فيما بعد، لذا نرجو منكم التكرم بالإجابة المناسبة على التساؤلات التالية وذلك بوضع
إشارة (x) في المربع المناسب لاختيارك.

- 1- الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى
- 2- العمر: ☐ أقل من 30 سنة ☐ من 30 إلى أقل من 40 سنة ☐ من 40 إلى أقل من 50 سنة ☐ 50 سنة فأكثر
- 3- المؤهل العلمي: ☐ مستوى ثانوي أو دون ذلك ☐ تقني سامي ☐ ليسانس ☐ مهندس ☐ ماستر ☐ ماجستير ☐ دكتوراه
- 4- مجال الوظيفة الحالية: ☐ اداري ☐ عون ☐ متعاقد ☐ مهندس ☐ تقني
- 5- سنوات الخبرة: ☐ أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى أقل من 10 سنوات ☐ من 10 إلى أقل من 15 سنة ☐ 15 سنة فأكثر

القسم الثاني: محاور الاستبانة					
المحور الأول: الثقة التنظيمية					
درجة الاستجابة					الفقرة (العبارة)
					البعد الأول: الثقة بالرئيس المباشر (المشرفين)
غير موافق بشدة	غير موافق	لا أدري	موافق	موافق بشدة	الى أي درجة توافق على ما يلي
					1 أشعر بثقة كاملة في كفاءة رئيسي المباشر
					2 يهتم رئيسي المباشر باحتياجاتي الشخصية والوظيفية
					3 يتعامل رئيسي المباشر بعدالة مع كافة الزملاء
					4 أشعر بأن رئيسي المباشر أمين ولا يقوم بإستغلالتي
					5 رئيسي المباشر شخص ودود ومقبول بين العاملين
درجة الاستجابة					البعد الثاني: الثقة بزملاء العمل
غير موافق بشدة	غير موافق	لا أدري	موافق	موافق بشدة	الى أي درجة توافق على ما يلي
					1 أتبادل مع زملائي المعلومات والأفكار التي تساعد في أداء العمل وحل المشكلات
					2 أعتمد على زملائي في العمل لأنني أعرف أنهم حريصون على مصالحتي
					3 لا أشعر بالحرج في طلب أي مساعدة من زملائي
					4 تربطني مع زملائي علاقات اجتماعية طيبة
					5 زملائي حريصون على العمل بروح الفريق
درجة الاستجابة					البعد الثالث: الثقة بالادارة العليا
غير موافق بشدة	غير موافق	لا أدري	موافق	موافق بشدة	الى أي درجة توافق على ما يلي
					1 تتسم الادارة العليا بالعدالة في التعامل مع كافة الافراد والفروع والاقسام
					2 الادارة العليا تنفذ ما توعدت به اتجاه العاملين
					3 تهتم الادارة العليا باحتياجات ورغبات العاملين وتوفر الدعم المادي والمعنوي
					4 الادارة العليا لديها معرفة بدقائق الأمور في العمل تجعلني أثق بها
المحور الثاني: سلوك المواطنة التنظيمية					
درجة الاستجابة					الفقرة (العبارة)
					البعد الأول: الإيثار
غير موافق بشدة	غير موافق	لا أدري	موافق	موافق بشدة	الى أي درجة توافق على ما يلي
					1 أساعد زملائي عندما يكون لديهم أعباء عمل كثيرة
					2 أتنازل على الاجازة لتمنح لغيري عند الحاجة

3	ب خبراتي أقوم بمساعدة الموظفين الجدد وأقيدهم						
4	أضحى بإهتماماتي الشخصية من أجل مصلحة العمل						
5	أستجيب لتوجيهات رؤسائي في العمل دون تردد						
البعد الثاني: الكياسة					درجة الاستجابة		
الى أي درجة توافق على ما يلي					غير موافق بشدة	غير موافق	لا أدري
					موافق	موافق بشدة	
1	أتجنب إثارة المشاكل مع الآخرين						
2	أمنع وقوع المشاكل المتعلقة بالعمل						
3	أتبع أسلوب لبق عند رغبتني في تعديل سلوك خاطيء						
4	أراعي مشاعر الآخرين وأحترم حقوقهم						
البعد الثالث: الروح الرياضية					درجة الاستجابة		
الى أي درجة توافق على ما يلي					غير موافق بشدة	غير موافق	لا أدري
					موافق	موافق بشدة	
1	أقبل النقد بصدر رحب من الآخرين						
2	لا أأنمر إزاء تسلط المدير وتدخلاته						
3	أقبل بعض المضايقات في بيئة العمل دون شكوى وإمتعاض						
4	إذا أخطأت في حق أحد فإنني أقدم الإعتذار						
البعد الرابع: وعي الضمير					درجة الاستجابة		
الى أي درجة توافق على ما يلي					غير موافق بشدة	غير موافق	لا أدري
					موافق	موافق بشدة	
1	أحافظ على التقيد التام بمواعيد الحضور والانصراف من العمل						
2	أحافظ على ممتلكات المؤسسة بإهتمام						
3	أقضي معظم ساعات العمل في أداء واجباتي المهنية						
4	ألتزم بالأنظمة الخاصة بالعمل واللوائح التي تصدرها المؤسسة						
البعد الخامس: السلوك الحضاري					درجة الاستجابة		
الى أي درجة توافق على ما يلي					غير موافق بشدة	غير موافق	لا أدري
					موافق	موافق بشدة	
1	أواظب على حضور الندوات وحلقات النقاش التي تعقدها المؤسسة						
2	أتابع بإنتظام قراءة الاعلانات والمذكرات والمراسلات التي توجهها المؤسسة للعاملين						
3	أقدم أفكار وإقتراحات جديدة لتحسين العمل						
4	أهتم بإعطاء صورة ايجابية للآخرين عن المؤسسة						

جامعة حماة لخضر بالوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

استبيان

الأخ الفاضل ...، الأخت الفاضلة....،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،،،

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستبانة التي صممت لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها استكمالاً للحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير – تخصص إدارة أعمال الموسومة بعنوان "دور الثقة التنظيمية في سلوك المواطنة التنظيمية دراسة حالة: المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالوادي" ونظراً لأهمية رأيكم في هذا المجال، نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبانة بدقة، حيث أن صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجاباتكم، لذلك نهيب بكم أن تولوا هذه الاستبانة اهتمامكم، فمشاركتكم ضرورية ورأيكم عامل أساسي من عوامل نجاحها.

نحيطكم علماً أن جميع إجاباتكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام

الطلبة:

- دباب أنيس
- عزة الطاهر
- خلفاوي المولدي

القسم الأول: البيانات الشخصية

بغرض تحليل النتائج فيما بعد, لذا نرجو منكم التكرم بالإجابة المناسبة على التساؤلات التالية وذلك بوضع إشارة (x) في المربع المناسب لاختيارك.

1- الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى

2- العمر: ☐ اقل من 30 سنة ☐ من 30 إلى اقل من 40 سنة

☐ من 40 إلى اقل من 50 سنة ☐ من 50 سنة فأكثر

3- المؤهل العلمي: ☐ ثانوي فأقل ☐ تقني سامي ☐ ليسانس ☐ مهندس

☐ ماستر ☐ ماجستير ☐ دكتوراه ☐ أخرى

4- مجال الوظيفة الحالية: ☐ عون تنفيذي ☐ اطار

☐ عون تحكم ☐ اطار سامي

5- الأقدمية: ☐ اقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى اقل من 10 سنوات

☐ من 10 إلى اقل من 15 سنة ☐ 15 سنة فأكثر

القسم الثاني: محاور الاستبانة										
المحور الأول: x										
درجة الاستجابة						الفقرة (العبارة)				
						البعد الأول: xa				
الى أي درجة توافق على ما يلي						غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	أشعر بثقة كاملة في كفاءة رئيسي المباشر									
2	يهتم رئيسي المباشر بإحتياجاتي الشخصية والوظيفية									
3	يتعامل رئيسي المباشر بعدالة مع كافة الزملاء									
4	أشعر بأن رئيسي المباشر أمين ولا يقوم بإستغلالني									
5	رئيسي المباشر شخص ودود ومقبول بين العاملين									
درجة الاستجابة						البعد الثاني: xb				
الى أي درجة توافق على ما يلي						غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
6	أتبادل مع زملائي المعلومات والأفكار التي تساعد في أداء العمل وحل المشكلات									
7	لا أشعر بالحرج في طلب أي مساعدة من زملائي									
8	تربطني مع زملائي علاقات اجتماعية طيبة									
9	يحرص زملائي على العمل بروح الفريق									
درجة الاستجابة						البعد الثالث: xc				
الى أي درجة توافق على ما يلي						غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
10	تتسم الإدارة العليا في مؤسستي بالعدالة في التعامل مع كافة الافراد والفروع والاقسام									
11	تتخذ الإدارة العليا في المؤسسة بوعودها اتجاه العاملين									
12	تهتم الإدارة العليا بإحتياجات ورغبات العاملين وتوفر الدعم المادي والمعنوي									
13	تمتلك الإدارة العليا المعرفة الكافية بدقائق الأمور في العمل تجعلني أثق بها									
المحور الثاني: y										
درجة الاستجابة						الفقرة (العبارة)				
						البعد الأول: ya				
الى أي درجة توافق على ما يلي						غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
14	أساعد زملائي عندما يكون لديهم أعباء عمل كثيرة									
15	أتنازل على الاجازة لتمنح لغيري عند الحاجة									

16	أقوم بمشاركة خبرتي للموظفين الجدد بهدف افادتهم				
17	أضحي باهتماماتي الشخصية من أجل مصلحة العمل				
18	أستجيب لتوجيهات رؤسائي في العمل دون تردد				
البعد الثاني: yb					
الى أي درجة توافق على ما يلي					
	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
19	أتجنب إثارة المشاكل مع الآخرين				
20	أمنع وقوع المشاكل المتعلقة بالعمل				
21	أتبع أسلوب لبق عند رغبتني في تعديل سلوك خاطئ				
22	أراعي مشاعر الآخرين وأحترم حقوقهم				
البعد الثالث: yc					
الى أي درجة توافق على ما يلي					
	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
23	أقبل النقد بصدر رحب من الآخرين				
24	لا أأنمر في حالة تسلط المدير وتدخلاته				
25	أقبل التغيرات الطارئة في ظروف وبيئة العمل				
26	إذا أخطأت في حق أحد فإنني أقدم الاعتذار				
البعد الرابع: yd					
الى أي درجة توافق على ما يلي					
	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
27	أحافظ على التقيد التام بمواعيد الحضور والانصراف من العمل				
28	أحافظ على ممتلكات المؤسسة باهتمام				
29	أقضي معظم ساعات العمل في أداء واجباتي المهنية				
30	أتقيد بالأنظمة الخاصة بالعمل واللوائح التي تصدرها المؤسسة				
البعد الخامس: ye					
الى أي درجة توافق على ما يلي					
	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
31	أواظب على حضور الندوات وحلقات النقاش التي تعقدها المؤسسة				
32	أتابع بانتظام قراءة الاعلانات والمذكرات والمراسلات التي توجهها المؤسسة للعاملين				
33	أقدم أفكار وإقتراحات جديدة لتحسين العمل				
34	أهتم بإعطاء صورة ايجابية للآخرين عن المؤسسة				

الملحق رقم (03) قائمة الاساتذة المحكمين للاستبانة

الجامعة	الرتبة	إسم الاستاذ	رقم
جامعة حمه لخضر الوادي	أستاذ محاضر أ	د. فيصل مايدة	01
جامعة حمه لخضر الوادي	أستاذ محاضر أ	د. عاي خليفة	02
جامعة حمه لخضر الوادي	أستاذ محاضر أ	د. مرزوقي مرزوقي	03
جامعة حمه لخضر الوادي	أستاذ محاضر أ	د. نصر رحال	04
جامعة حمه لخضر الوادي	أستاذ محاضر أ	د. زين يونس	05
جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ محاضر أ	د. عمر موساوي	06
المركز الجامعي البليزي	أستاذ محاضر أ	د. عبد الغني بن حامد	07

الملحق رقم (04) نتائج الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان

1- اتساق عبارات بعد الثقة بالرئيس:

Correlations							
		البعد الأول: الثقة بالرئيس	أشعر بثقة كاملة في كفاءة رئيسي المباشر	يهتم رئيسي المباشر باحتياجاتي الشخصية والوظيفية	يتعامل رئيسي المباشر بعدالة مع كافة الزملاء	أشعر بأن رئيسي المباشر أمين ولا يقوم باستغلالي	رئيسي المباشر شخص ودود ومقبول بين العاملين
البعد الأول: الثقة بالرئيس	Pearson Correlation	1	.905**	.900**	.936**	.941**	.895**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	43	43	43	43	43	43
أشعر بثقة كاملة في كفاءة رئيسي المباشر	Pearson Correlation	.905**	1	.739**	.762**	.858**	.750**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	43	43	43	43	43	43
يهتم رئيسي المباشر باحتياجاتي الشخصية والوظيفية	Pearson Correlation	.900**	.739**	1	.858**	.802**	.731**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	43	43	43	43	43	43
يتعامل رئيسي المباشر بعدالة مع كافة الزملاء	Pearson Correlation	.936**	.762**	.858**	1	.844**	.828**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	43	43	43	43	43	43
أشعر بأن رئيسي المباشر أمين ولا يقوم باستغلالي	Pearson Correlation	.941**	.858**	.802**	.844**	1	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	43	43	43	43	43	43
رئيسي المباشر شخص ودود ومقبول بين العاملين	Pearson Correlation	.895**	.750**	.731**	.828**	.810**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	43	43	43	43	43	43

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2- اتساق عبارات بعد الثقة بزملاء العمل:

Correlations

		أتبادل مع زملائي المعلومات والأفكار التي تساعد في أداء العمل وحل المشكلات	لا أشعر بالحرج في طلب أي مساعدة من زملائي	تربطني مع زملائي علاقات اجتماعية طيبة	يحرص زملائي على العمل بروح الفريق	
البعد الثاني: الثقة بالزملاء	Pearson Correlation	1	.901**	.914**	.927**	.857**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	43	43	43	43	43
أتبادل مع زملائي المعلومات والأفكار التي تساعد في أداء العمل وحل المشكلات	Pearson Correlation	.901**	1	.775**	.799**	.684**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	43	43	43	43	43
لا أشعر بالحرج في طلب أي مساعدة من زملائي	Pearson Correlation	.914**	.775**	1	.836**	.682**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	43	43	43	43	43
تربطني مع زملائي علاقات اجتماعية طيبة	Pearson Correlation	.927**	.799**	.836**	1	.705**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	43	43	43	43	43
يحرص زملائي على العمل بروح الفريق	Pearson Correlation	.857**	.684**	.682**	.705**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	43	43	43	43	43

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3- اتساق عبارات بعد الثقة بالادارة:

Correlations

		تتسم الادارة العليا في مؤسستي بالعدالة في التعامل مع كافة الافراد والفروع و الاقسام	تنفذ الادارة العليا في المؤسسة بعودها اتجاه العاملين	تهتم الادارة العليا باحتياجات ورغبات العاملين وتوفر الدعم المادي والمعنوي	تمتلك الادارة العليا المعرفة الكافية بدقائق الأمر في العمل تجعلني أثق بها
البعد الثالث: الثقة بالادارة	Pearson Correlation	1	.843**	.892**	.831**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	43	43	43	43
تتسم الادارة العليا في مؤسستي بالعدالة في التعامل مع كافة الافراد والفروع والاقسام	Pearson Correlation	.843**	1	.706**	.518**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	43	43	43	43
تنفذ الادارة العليا في المؤسسة بعودها اتجاه العاملين	Pearson Correlation	.892**	.706**	1	.706**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	43	43	43	43
تهتم الادارة العليا باحتياجات ورغبات العاملين وتوفر الدعم المادي والمعنوي	Pearson Correlation	.831**	.518**	.706**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	43	43	43	43
تمتلك الادارة العليا المعرفة الكافية بدقائق الأمور في العمل تجعلني أثق بها	Pearson Correlation	.860**	.631**	.644**	.665**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	43	43	43	43

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4- اتساق عبارات بعد الايثار:

Correlations

		البعد الأول: الايثار	أساعد زملائي عندما يكون لديهم أعباء عمل كثيرة	أتنازل على الاجازة لتمنح لغيري عند الحاجة	أقوم بمشاركة خبرتي للموظفين الجدد بهدف افادتهم	أضحى باهتماماتي الشخصية من أجل مصلحة العمل	أستجيب لتوجيهات رؤسائي في العمل دون تردد
البعد الأول: الايثار	Pearson	1	.867**	.706**	.814**	.844**	.893**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
N		43	43	43	43	43	43
أساعد زملائي عندما يكون لديهم أعباء عمل كثيرة	Pearson	.867*	1	.429**	.824**	.611**	.755**
	Correlation	*					
	Sig. (2-tailed)	.000		.004	.000	.000	.000
N		43	43	43	43	43	43
أتنازل على الاجازة لتمنح لغيري عند الحاجة	Pearson	.706*	.429**	1	.416**	.494**	.492**
	Correlation	*					
	Sig. (2-tailed)	.000	.004		.006	.001	.001
N		43	43	43	43	43	43
أقوم بمشاركة خبرتي للموظفين الجدد بهدف افادتهم	Pearson	.814*	.824**	.416**	1	.531**	.624**
	Correlation	*					
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.006		.000	.000
N		43	43	43	43	43	43
أضحى باهتماماتي الشخصية من أجل مصلحة العمل	Pearson	.844*	.611**	.494**	.531**	1	.840**
	Correlation	*					
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000		.000
N		43	43	43	43	43	43
أستجيب لتوجيهات رؤسائي في العمل دون تردد	Pearson	.893*	.755**	.492**	.624**	.840**	1
	Correlation	*					
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	
N		43	43	43	43	43	43

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

5- اتساق عبارات بعد الكياسة:

Correlations

		البعد الثاني: الكياسة	أتجنب إثارة المشاكل مع الآخرين	أمنع وقوع المشاكل المتعلقة بالعمل	أتبع أسلوب لبق عند رغبتني في تعديل سلوك خاطئ	أراعي مشاعر الآخرين وأحترم حقوقهم
البعد الثاني: الكياسة	Pearson	1	.851**	.918**	.905**	.903**
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	43	43	43	43	43
أتجنب إثارة المشاكل مع الآخرين	Pearson	.851**	1	.724**	.662**	.606**
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	43	43	43	43	43
أمنع وقوع المشاكل المتعلقة بالعمل	Pearson	.918**	.724**	1	.756**	.815**
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	43	43	43	43	43
أتبع أسلوب لبق عند رغبتني في تعديل سلوك خاطئ	Pearson	.905**	.662**	.756**	1	.840**
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	43	43	43	43	43
أراعي مشاعر الآخرين وأحترم حقوقهم	Pearson	.903**	.606**	.815**	.840**	1
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	43	43	43	43	43

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

6- اتساق عبارات بعد الروح الرياضية:

Correlations

		البعد الثالث: الروح الرياضية	أتقبل النقد بصدق رحب من الآخرين	لا أتذمر في حالة تسلط المدير وتدخلاته	أتقبل التغيرات الطارئة في ظروف وبيئة العمل	إذا أخطأت في حق أحد فإنني أقدم الاعتذار
البعد الثالث: الروح الرياضية	Pearson Correlation	1	.824**	.748**	.883**	.853**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	43	43	43	43	43
أتقبل النقد بصدق رحب من الآخرين	Pearson Correlation	.824**	1	.475**	.646**	.589**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000	.000
	N	43	43	43	43	43
لا أتذمر في حالة تسلط المدير وتدخلاته	Pearson Correlation	.748**	.475**	1	.544**	.469**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000	.001
	N	43	43	43	43	43
أتقبل التغيرات الطارئة في ظروف وبيئة العمل	Pearson Correlation	.883**	.646**	.544**	1	.750**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	43	43	43	43	43
إذا أخطأت في حق أحد فإنني أقدم الاعتذار	Pearson Correlation	.853**	.589**	.469**	.750**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	
	N	43	43	43	43	43

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

7- اتساق عبارات بعد وعي الضمير:

Correlations

		البعد الرابع: وعي الضمير	أحافظ على التقيد التام بمواعيد الحضور والانصراف من العمل	أحافظ على ممتلكات المؤسسة بإهتمام	أقضي معظم ساعات العمل في أداء واجباتي المهنية	أتقيد بالأنظمة الخاصة بالعمل واللوائح التي تصدرها المؤسسة
البعد الرابع: وعي الضمير	Pearson Correlation	1	.931**	.915**	.923**	.926**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	43	43	43	43	43
أحافظ على التقيد التام بمواعيد الحضور والانصراف من العمل	Pearson Correlation	.931**	1	.832**	.796**	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	43	43	43	43	43
أحافظ على ممتلكات المؤسسة بإهتمام	Pearson Correlation	.915**	.832**	1	.776**	.797**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	43	43	43	43	43
أقضي معظم ساعات العمل في أداء واجباتي المهنية	Pearson Correlation	.923**	.796**	.776**	1	.826**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	43	43	43	43	43

1	.826**	.797**	.799**	.926**	Pearson Correlation	أتقيد بالأنظمة الخاصة
	.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)	بالعمل واللوائح التي
43	43	43	43	43	N	تصدرها المؤسسة

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

8- اتساق عبارات بعد السلوك الحضاري:

Correlations

أهتم بإعطاء صورة ايجابية للآخرين عن المؤسسة	أقدم أفكار واقترحات جديدة لتحسين العمل	أتابع بانتظام قراءة الاعلانات والمذكرات والمراسلات التي توجهها المؤسسة للعاملين	أواظب على حضور الندوات وحلقات النقاش التي تعقدتها المؤسسة الحضاري	البعد الخامس: السلوك الحضاري		
.843**	.808**	.777**	.804**	1	Pearson Correlation	البعد الخامس: السلوك الحضاري
.000	.000	.000	.000		Sig. (2-tailed)	
43	43	43	43	43	N	
.576**	.508**	.422**	1	.804**	Pearson Correlation	أواظب على حضور الندوات وحلقات النقاش التي تعقدتها المؤسسة
.000	.001	.005		.000	Sig. (2-tailed)	
43	43	43	43	43	N	
.555**	.542**	1	.422**	.777**	Pearson Correlation	أتابع بانتظام قراءة الاعلانات والمذكرات والمراسلات التي توجهها المؤسسة للعاملين
.000	.000		.005	.000	Sig. (2-tailed)	
43	43	43	43	43	N	
.631**	1	.542**	.508**	.808**	Pearson Correlation	أقدم أفكار واقترحات جديدة لتحسين العمل
.000		.000	.001	.000	Sig. (2-tailed)	
43	43	43	43	43	N	
1	.631**	.555**	.576**	.843**	Pearson Correlation	أهتم بإعطاء صورة ايجابية للآخرين عن المؤسسة
	.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)	
43	43	43	43	43	N	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الملحق رقم (05): نتائج الصدق البنائي لعبارات الاستبيان

1- الثقة التنظيمية

Correlations

		المحور الأول: الثقة التنظيمية	البعد الأول: الثقة بالرئيس	البعد الثاني: الثقة بالزملاء	البعد الثالث: الثقة بالإدارة
المحور الأول: الثقة التنظيمية	Pearson Correlation	1	.860**	.887**	.749**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	43	43	43	43
البعد الأول: الثقة بالرئيس	Pearson Correlation	.860**	1	.639**	.381*
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.012
	N	43	43	43	43
البعد الثاني: الثقة بالزملاء	Pearson Correlation	.887**	.639**	1	.627**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	43	43	43	43
البعد الثالث: الثقة بالإدارة	Pearson Correlation	.749**	.381*	.627**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.012	.000	
	N	43	43	43	43

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2- سلوك المواطنة التنظيمية

Correlations

		المحور الثاني: سلوك المواطنة	البعد الأول: الايثار	البعد الثاني: الكياسة	البعد الثالث: الروح الرياضية	البعد الرابع: وعي الضمير	البعد الخامس: السلوك الحضاري
المحور الثاني: سلوك المواطنة	Pearson Correlation	1	.879**	.899**	.817**	.918**	.774**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	43	43	43	43	43	43
البعد الأول: الايثار	Pearson Correlation	.879**	1	.758**	.672**	.781**	.481**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.001
	N	43	43	43	43	43	43
البعد الثاني: الكياسة	Pearson Correlation	.899**	.758**	1	.663**	.772**	.669**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	43	43	43	43	43	43
	Pearson Correlation	.817**	.672**	.663**	1	.678**	.536**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000

البعد الثالث: الروح الرياضية	N	43	43	43	43	43	43
البعد الرابع: وعي الضمير	Pearson Correlation	.918**	.781**	.772**	.678**	1	.698**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	43	43	43	43	43	43
البعد الخامس: السلوك الحضاري	Pearson Correlation	.774**	.481**	.669**	.536**	.698**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	
	N	43	43	43	43	43	43

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3- مجموع المحاور:

Correlations

		اجمالي المحاور	المحور الأول: الثقة التنظيمية	المحور الثاني: سلوك المواطنة
اجمالي المحاور	Pearson Correlation	1	.926**	.906**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	43	43	43
المحور الأول: الثقة التنظيمية	Pearson Correlation	.926**	1	.679**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	43	43	43
المحور الثاني: سلوك المواطنة	Pearson Correlation	.906**	.679**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	43	43	43

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الملحق رقم: (06) نتائج اختبار ثبات عبارات الاستبيان

1- ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha):

المحور الأول: الثقة التنظيمية

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.933	13

المحور الثاني: سلوك المواطنة التنظيمية

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.956	21

مجموع المحاور:

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.964	34

2- طريقة التجزئة النصفية: Split-Half Coefficient

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.941
		N of Items	17 ^a
	Part 2	Value	.950
		N of Items	17 ^b
	Total N of Items		
Correlation Between Forms			.714
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		.833
	Unequal Length		.833
Guttman Split-Half Coefficient			.831

Scale Statistics

	Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
Part 1	59.98	211.595	14.546	17 ^a
Part 2	64.09	177.277	13.315	17 ^b
Both Parts	124.07	665.447	25.796	34

الملحق رقم 07: نتائج البيانات الشخصية والوظيفية

Statistics

		الجنس	العمر	المؤهل العلمي	مجال الوظيفة الحالية	الأقدمية
N	Valid	43	43	43	43	43
	Missing	0	0	0	0	0

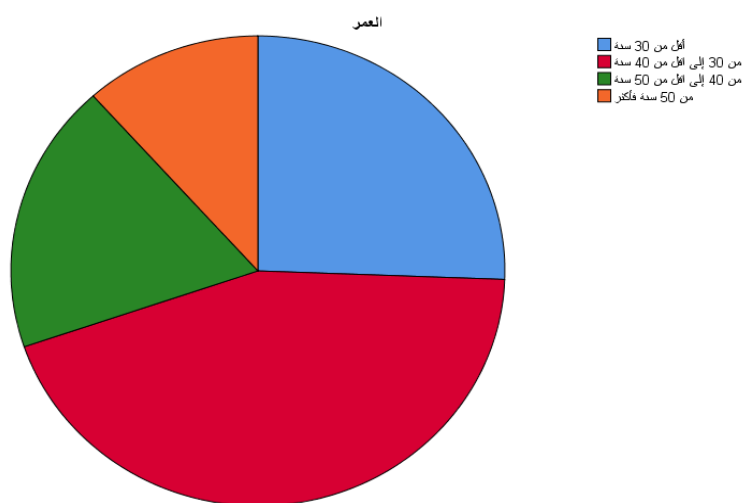
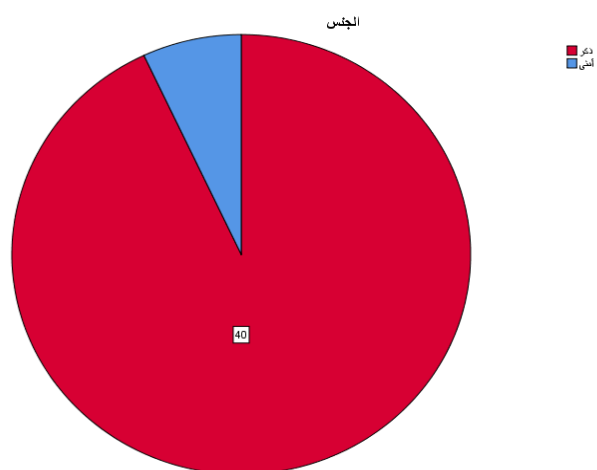
		الجنس			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	ذكر	40	93.0	93.0	93.0
	أنثى	3	7.0	7.0	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

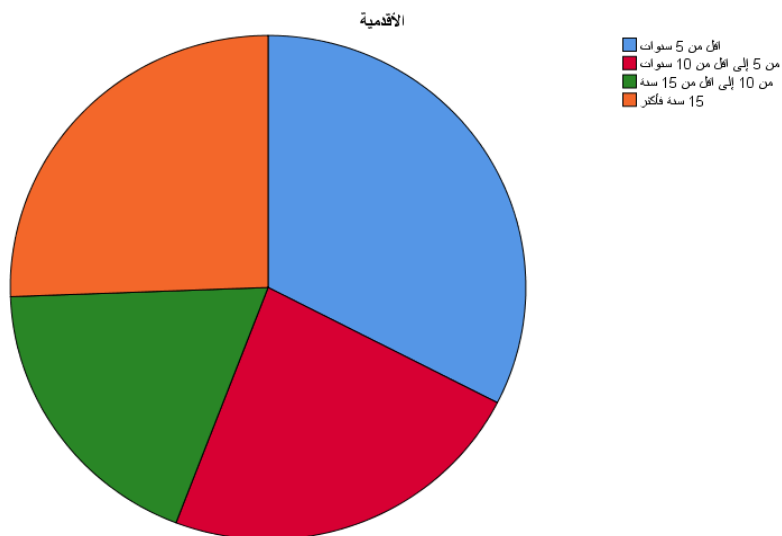
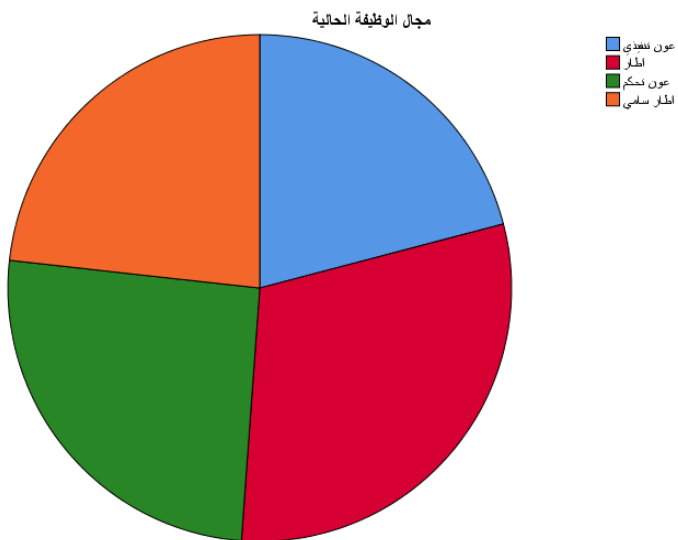
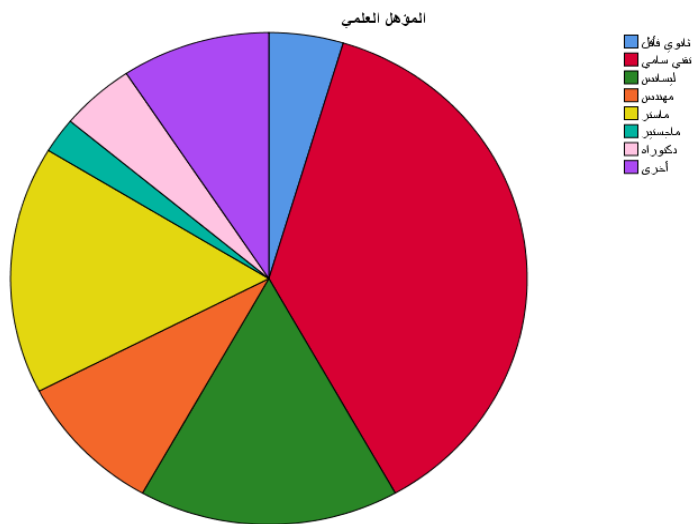
		العمر			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	أقل من 30 سنة	11	25.6	25.6	25.6
	من 30 إلى أقل من 40 سنة	19	44.2	44.2	69.8
	من 40 إلى أقل من 50 سنة	8	18.6	18.6	88.4
	من 50 سنة فأكثر	5	11.6	11.6	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

		المؤهل العلمي			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	ثانوي فأقل	2	4.7	4.7	4.7
	تقني سامي	16	37.2	37.2	41.9
	ليسانس	7	16.3	16.3	58.1
	مهندس	4	9.3	9.3	67.4
	ماجستير	7	16.3	16.3	83.7
	ماجستير	1	2.3	2.3	86.0
	دكتوراه	2	4.7	4.7	90.7
	أخرى	4	9.3	9.3	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

		مجال الوظيفة الحالية			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	عون تنفيذي	9	20.9	20.9	20.9
	اطار	13	30.2	30.2	51.2
	عون تحكم	11	25.6	25.6	76.7
	اطار سامي	10	23.3	23.3	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

		الأقدمية		Cumulative Percent
		Frequency	Percent	
Valid	أقل من 5 سنوات	14	32.6	32.6
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	10	23.3	55.8
	من 10 إلى أقل من 15 سنة	8	18.6	74.4
	سنة فأكثر 15	11	25.6	100.0
	Total	43	100.0	100.0





الملحق رقم 08: التحقق من الفرضية الأولى بفروعها

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.150 ^a	.023	-.001	.884

a. Predictors: (Constant), البعد الأول: الثقة بالرئيس

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.742	1	.742	.950	.335 ^b
	Residual	32.026	41	.781		
	Total	32.767	42			

a. Dependent Variable: البعد الخامس: السلوك الحضاري

b. Predictors: (Constant), البعد الأول: الثقة بالرئيس

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.265	.418		7.810	.000
	البعد الأول: الثقة بالرئيس	.114	.117	.150	.975	.335

a. Dependent Variable: البعد الخامس: السلوك الحضاري

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.389 ^a	.151	.130	.735

a. Predictors: (Constant), البعد الأول: الثقة بالرئيس

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.933	1	3.933	7.290	.010 ^b
	Residual	22.122	41	.540		
	Total	26.055	42			

a. Dependent Variable: المحور الثاني: سلوك المواطنة

b. Predictors: (Constant), البعد الأول: الثقة بالرئيس

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.862	.348		8.234	.000
	البعد الأول: الثقة بالرئيس	.262	.097	.389	2.700	.010

a. Dependent Variable: المحور الثاني: سلوك المواطنة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.804 ^a	.646	.637	.574

a. Predictors: (Constant), البعد الثاني: الثقة بالزملاء

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	24.596	1	24.596	74.725	.000 ^b
	Residual	13.495	41	.329		
	Total	38.091	42			

a. Dependent Variable: البعد الأول: الايثار

b. Predictors: (Constant), البعد الثاني: الثقة بالزملاء

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.846	.339		2.495	.017
	البعد الثاني: الثقة بالزملاء	.753	.087	.804	8.644	.000

a. Dependent Variable: البعد الأول: الايثار

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.711 ^a	.505	.493	.653

a. Predictors: (Constant), البعد الثاني: الثقة بالزملاء

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	17.862	1	17.862	41.839	.000 ^b
	Residual	17.504	41	.427		
	Total	35.366	42			

a. Dependent Variable: البعد الثاني: الكياسة

b. Predictors: (Constant), البعد الثاني: الثقة بالزملاء

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.545	.386		4.000	.000
	البعد الثاني: الثقة بالزملاء	.642	.099	.711	6.468	.000

a. Dependent Variable: البعد الثاني: الكياسة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.580 ^a	.337	.321	.689

a. Predictors: (Constant), البعد الثاني: الثقة بالزملاء

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9.897	1	9.897	20.821	.000 ^b
	Residual	19.489	41	.475		
	Total	29.387	42			

a. Dependent Variable: البعد الثالث: الروح الرياضية

b. Predictors: (Constant), البعد الثاني: الثقة بالزملاء

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.767	.408		4.335	.000
	البعد الثاني: الثقة بالزملاء	.478	.105	.580	4.563	.000

a. Dependent Variable: البعد الثالث: الروح الرياضية

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.706 ^a	.499	.487	.699

a. Predictors: (Constant), البعد الثاني: الثقة بالزملاء

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19.956	1	19.956	40.848	.000 ^b
	Residual	20.030	41	.489		
	Total	39.985	42			

a. Dependent Variable: البعد الرابع: وعي الضمير

b. Predictors: (Constant), البعد الثاني: الثقة بالزملاء

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.361	.413		3.294	.002
	البعد الثاني: الثقة بالزملاء	.678	.106	.706	6.391	.000

a. Dependent Variable: البعد الرابع: وعي الضمير

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.393 ^a	.154	.133	.822

a. Predictors: (Constant), البعد الثاني: الثقة بالزملاء

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.050	1	5.050	7.470	.009 ^b
	Residual	27.717	41	.676		
	Total	32.767	42			

a. Dependent Variable: البعد الخامس: السلوك الحضاري

b. Predictors: (Constant), البعد الثاني: الثقة بالزملاء

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.368	.486		4.871	.000
	البعد الثاني: الثقة بالزملاء	.341	.125	.393	2.733	.009

a. Dependent Variable: البعد الخامس: السلوك الحضاري

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.757 ^a	.573	.563	.521

a. Predictors: (Constant), البعد الثاني: الثقة بالزملاء

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14.931	1	14.931	55.029	.000 ^b
	Residual	11.124	41	.271		
	Total	26.055	42			

a. Dependent Variable: المحور الثاني: سلوك المواطنة

b. Predictors: (Constant), البعد الثاني: الثقة بالزملاء

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.543	.308		5.009	.000
	البعد الثاني: الثقة بالزملاء	.587	.079	.757	7.418	.000

a. Dependent Variable: المحور الثاني: سلوك المواطنة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.622 ^a	.387	.372	.755

a. Predictors: (Constant), البعد الثالث: الثقة بالادارة

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14.750	1	14.750	25.908	.000 ^b
	Residual	23.341	41	.569		
	Total	38.091	42			

a. Dependent Variable: البعد الأول: الايثار

b. Predictors: (Constant), البعد الثالث: الثقة بالادارة

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.639	.417		3.930	.000
	البعد الثالث: الثقة بالادارة	.613	.121	.622	5.090	.000

a. Dependent Variable: البعد الأول: الايثار

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.593 ^a	.351	.336	.748

a. Predictors: (Constant), البعد الثالث: الثقة بالادارة

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12.428	1	12.428	22.214	.000 ^b
	Residual	22.938	41	.559		
	Total	35.366	42			

a. Dependent Variable: البعد الثاني: الكياسة

b. Predictors: (Constant), البعد الثالث: الثقة بالادارة

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.087	.413		5.048	.000
	البعد الثالث: الثقة بالادارة	.563	.119	.593	4.713	.000

a. Dependent Variable: البعد الثاني: الكياسة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.500 ^a	.250	.232	.733

a. Predictors: (Constant), البعد الثالث: الثقة بالادارة

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7.356	1	7.356	13.691	.001 ^b
	Residual	22.030	41	.537		
	Total	29.387	42			

a. Dependent Variable: البعد الثالث: الروح الرياضية

b. Predictors: (Constant), البعد الثالث: الثقة بالادارة

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.123	.405		5.241	.000
	البعد الثالث: الثقة بالادارة	.433	.117	.500	3.700	.001

a. Dependent Variable: البعد الثالث: الروح الرياضية

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.574 ^a	.329	.313	.809

a. Predictors: (Constant), البعد الثالث: الثقة بالادارة

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13.172	1	13.172	20.141	.000 ^b
	Residual	26.813	41	.654		
	Total	39.985	42			

a. Dependent Variable: البعد الرابع: وعي الضمير

b. Predictors: (Constant), البعد الثالث: الثقة بالادارة

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.985	.447		4.441	.000
	البعد الثالث: الثقة بالإدارة	.580	.129	.574	4.488	.000

a. Dependent Variable: البعد الرابع: وعي الضمير

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.440 ^a	.193	.174	.803

a. Predictors: (Constant), البعد الثالث: الثقة بالإدارة

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.336	1	6.336	9.829	.003 ^b
	Residual	26.431	41	.645		
	Total	32.767	42			

a. Dependent Variable: البعد الخامس: السلوك الحضاري

b. Predictors: (Constant), البعد الثالث: الثقة بالإدارة

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.314	.444		5.215	.000
	البعد الثالث: الثقة بالإدارة	.402	.128	.440	3.135	.003

a. Dependent Variable: البعد الخامس: السلوك الحضاري

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.641 ^a	.411	.397	.612

a. Predictors: (Constant), البعد الثالث: الثقة بالإدارة

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10.714	1	10.714	28.637	.000 ^b
	Residual	15.340	41	.374		
	Total	26.055	42			

a. Dependent Variable: المحور الثاني: سلوك المواطنة

b. Predictors: (Constant), البعد الثالث: الثقة بالادارة

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.011	.338		5.948	.000
	البعد الثالث: الثقة بالادارة	.523	.098	.641	5.351	.000

a. Dependent Variable: المحور الثاني: سلوك المواطنة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.679 ^a	.461	.448	.585

a. Predictors: (Constant), المحور الأول: الثقة التنظيمية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12.008	1	12.008	35.049	.000 ^b
	Residual	14.047	41	.343		
	Total	26.055	42			

a. Dependent Variable: المحور الثاني: سلوك المواطنة

b. Predictors: (Constant), المحور الأول: الثقة التنظيمية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.648	.366		4.501	.000
	المحور الأول: الثقة التنظيمية	.603	.102	.679	5.920	.000

a. Dependent Variable: المحور الثاني: سلوك المواطنة

Correlations

		البعد الثاني: الثقة بالزملاء	البعد الأول: الإنثار	البعد الثاني: القياسة	البعد الثالث: الروح الرياضية	البعد الرابع: وعي الضمير	البعد الخامس: السلوك الحضاري	المحور الثاني: سلوك المواطنة
البعد الثاني: الثقة بالزملاء	Pearson Correlation	1	.804**	.711**	.580**	.706**	.393**	.757**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.009	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43
البعد الأول: الإنثار	Pearson Correlation	.804**	1	.758**	.672**	.781**	.481**	.879**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.001	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43
البعد الثاني: القياسة	Pearson Correlation	.711**	.758**	1	.663**	.772**	.669**	.899**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43
البعد الثالث: الروح الرياضية	Pearson Correlation	.580**	.672**	.663**	1	.678**	.536**	.817**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43
البعد الرابع: وعي الضمير	Pearson Correlation	.706**	.781**	.772**	.678**	1	.698**	.918**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43
البعد الخامس: السلوك الحضاري	Pearson Correlation	.393**	.481**	.669**	.536**	.698**	1	.774**
	Sig. (2-tailed)	.009	.001	.000	.000	.000		.000
	N	43	43	43	43	43	43	43
المحور الثاني: سلوك المواطنة	Pearson Correlation	.757**	.879**	.899**	.817**	.918**	.774**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	43	43	43	43	43	43	43

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		البعد الثاني: الثقة بالزملاء	البعد الأول: الانثار	البعد الثاني: القياسة	البعد الثالث: الروح الرياضية	البعد الرابع: وعي الضمير	البعد الخامس: السلوك الحضاري	المحور الثاني: سلوك المواطنة
البعد الثاني: الثقة بالزملاء	Pearson Correlation	1	.804**	.711* *	.580**	.706**	.393**	.757**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.009	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43
البعد الأول: الانثار	Pearson Correlation	.804**	1	.758* *	.672**	.781**	.481**	.879**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.001	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43
البعد الثاني: القياسة	Pearson Correlation	.711**	.758**	1	.663**	.772**	.669**	.899**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43
البعد الثالث: الروح الرياضية	Pearson Correlation	.580**	.672**	.663* *	1	.678**	.536**	.817**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43
البعد الرابع: وعي الضمير	Pearson Correlation	.706**	.781**	.772* *	.678**	1	.698**	.918**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43
البعد الخامس: السلوك الحضاري	Pearson Correlation	.393**	.481**	.669* *	.536**	.698**	1	.774**
	Sig. (2-tailed)	.009	.001	.000	.000	.000		.000
	N	43	43	43	43	43	43	43
المحور الثاني: سلوك المواطنة	Pearson Correlation	.757**	.879**	.899* *	.817**	.918**	.774**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	43	43	43	43	43	43	43

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		البعد الثالث: الثقة بالادارة	البعد الأول: الايثار	البعد الثاني: الكياسة	البعد الثالث: الروح الرياضية	البعد الرابع: وعي الضمير	البعد الخامس: السلوك الحضاري	المحور الثاني: سلوك المواطنة
البعد الثالث: الثقة بالادارة	Pearson Correlation	1	.622**	.593**	.500**	.574**	.440**	.641**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000	.003	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43
البعد الأول: الايثار	Pearson Correlation	.622**	1	.758**	.672**	.781**	.481**	.879**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.001	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43
البعد الثاني: الكياسة	Pearson Correlation	.593**	.758**	1	.663**	.772**	.669**	.899**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43
البعد الثالث: الروح الرياضية	Pearson Correlation	.500**	.672**	.663**	1	.678**	.536**	.817**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000	.000	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43
البعد الرابع: وعي الضمير	Pearson Correlation	.574**	.781**	.772**	.678**	1	.698**	.918**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43
البعد الخامس: السلوك الحضاري	Pearson Correlation	.440**	.481**	.669**	.536**	.698**	1	.774**
	Sig. (2-tailed)	.003	.001	.000	.000	.000		.000
	N	43	43	43	43	43	43	43
المحور الثاني: سلوك المواطنة	Pearson Correlation	.641**	.879**	.899**	.817**	.918**	.774**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	43	43	43	43	43	43	43

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		المحور الأول: الثقة التنظيمية	المحور الثاني: سلوك المواطنة
المحور الأول: الثقة التنظيمية	Pearson Correlation	1	.679**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	43	43
المحور الثاني: سلوك المواطنة	Pearson Correlation	.679**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	43	43

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الملحق رقم 09: التحقق من الفرضية الثانية بفروعها باستخدام برنامج Minitab19

Descriptive Statistics

Sample	N	Mean	StDev	SE Mean	95% Lower Bound for μ
بالرئيس_الثقة	43	3.419	1.139	0.152	3.168
بالزملاء_الثقة	43	3.930	1.078	0.152	3.679
بالادارة_الثقة	43	3.465	1.008	0.152	3.214

μ : mean of الثقة بالرئيس، الثقة بالزملاء، الثقة بالإدارة العليا
Known standard deviation = 1

Test

Null hypothesis $H_0: \mu = 3$

Alternative hypothesis $H_1: \mu > 3$

Sample	Z-Value	P-Value
بالرئيس_الثقة	2.74	0.003
بالزملاء_الثقة	6.10	0.000
بالادارة_الثقة	3.05	0.001

الملحق رقم 10: التحقق من الفرضية الرئيسية الثالثة بفروعها باستخدام برنامج Minitab19

Descriptive Statistics

Sample	N	Mean	StDev	SE Mean	95% Lower Bound for μ
الايثار	43	3.698	1.013	0.152	3.447
الكياسة	43	4.000	0.951	0.152	3.749
الرياضية_الروح	43	3.674	0.837	0.152	3.424
الضمير_وعى	43	4.000	0.951	0.152	3.749
الحضاري_السلوك	43	3.907	0.840	0.152	3.656

μ : mean of الحضاري_الضمير، السلوك_الرياضية، وعى_الايثار، الكياسة، الروح
Known standard deviation = 1

Test

Null hypothesis $H_0: \mu = 3$

Alternative hypothesis $H_1: \mu > 3$

Sample	Z-Value	P-Value
الايتار	4.57	0.000
الكياسة	6.56	0.000
الرياضية_الروح	4.42	0.000
الضمير_وعبي	6.56	0.000
الحضاري_السلوك	5.95	0.000

الملحق رقم 11: التحقق من الفرضية الرابعة بفروعها

T-TEST GROUPS=الجنس (1 2)

/MISSING=ANALYSIS

/VARIABLES=الثقة_بالرئيس الثقة_بالزملاء الثقة_بالادارة الثقة_التنظيمية

/CRITERIA=CI (.95) .

Group Statistics

	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
البعد الأول: الثقة بالرئيس	ذكر	40	3.39	1.191	.188
	أنثى	3	3.53	1.026	.593
البعد الثاني: الثقة بالزملاء	ذكر	40	3.76	1.032	.163
	أنثى	3	3.83	.946	.546
البعد الثالث: الثقة بالادارة	ذكر	40	3.35	.977	.154
	أنثى	3	3.00	.901	.520
المحور الأول: الثقة التنظيمية	ذكر	40	3.49	.906	.143
	أنثى	3	3.46	.705	.407

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
البعد الأول: الثقة بالرئيس	Equal variances assumed	.937	.339	-.209	41	.835	-.148	.708	-1.579	1.282
	Equal variances not assumed			-.239	2.423	.830	-.148	.622	-2.422	2.126
البعد الثاني: الثقة بالزملاء	Equal variances assumed	.123	.728	-.125	41	.901	-.077	.616	-1.320	1.166
	Equal variances not assumed			-.135	2.372	.903	-.077	.570	-2.197	2.043
البعد الثالث: الثقة بالادارة	Equal variances assumed	.353	.556	.601	41	.551	.350	.583	-.827	1.527
	Equal variances not assumed			.645	2.367	.576	.350	.543	-1.671	2.371
المحور الأول: الثقة التنظيمية	Equal variances assumed	.623	.435	.050	41	.960	.027	.537	-1.058	1.112
	Equal variances not assumed			.062	2.525	.955	.027	.432	-1.505	1.559

المر BY الثقة_الرئيس الثقة_الزملاء الثقة_الادارة الثقة_التنظيمية ONEWAY
/MISSING ANALYSIS.

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
البعد الأول: الثقة بالرئيس	Between Groups	4.505	3	1.502	1.106	.358
	Within Groups	52.974	39	1.358		
	Total	57.479	42			
البعد الثاني: الثقة بالزملاء	Between Groups	.859	3	.286	.263	.852
	Within Groups	42.510	39	1.090		
	Total	43.369	42			
البعد الثالث: الثقة بالادارة	Between Groups	3.439	3	1.146	1.251	.305
	Within Groups	35.752	39	.917		
	Total	39.192	42			
المحور الأول: الثقة التنظيمية	Between Groups	1.518	3	.506	.626	.602
	Within Groups	31.520	39	.808		
	Total	33.038	42			

ONEWAY الثقة_بالرئيس الثقة_بالزملاء الثقة_بالادارة الثقة_التنظيمية
المؤهل_العلمي
/MISSING ANALYSIS.

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
البعد الأول: الثقة بالرئيس	Between Groups	9.098	7	1.300	.940	.489
	Within Groups	48.381	35	1.382		
	Total	57.479	42			
البعد الثاني: الثقة بالزملاء	Between Groups	4.730	7	.676	.612	.742
	Within Groups	38.639	35	1.104		
	Total	43.369	42			
البعد الثالث: الثقة بالادارة	Between Groups	1.598	7	.228	.212	.980
	Within Groups	37.594	35	1.074		
	Total	39.192	42			
المحور الأول: الثقة التنظيمية	Between Groups	2.269	7	.324	.369	.914
	Within Groups	30.769	35	.879		
	Total	33.038	42			

ONEWAY الثقة_بالرئيس الثقة_بالزملاء الثقة_بالادارة الثقة_التنظيمية
مجال_الوظيفة_الحالية
/MISSING ANALYSIS.

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
البعد الأول: الثقة بالرئيس	Between Groups	16.855	3	5.618	5.394	.003
	Within Groups	40.624	39	1.042		
	Total	57.479	42			
البعد الثاني: الثقة بالزملاء	Between Groups	9.389	3	3.130	3.592	.022
	Within Groups	33.981	39	.871		
	Total	43.369	42			
البعد الثالث: الثقة بالادارة	Between Groups	7.084	3	2.361	2.868	.049
	Within Groups	32.108	39	.823		
	Total	39.192	42			
المحور الأول: الثقة التنظيمية	Between Groups	10.477	3	3.492	6.037	.002
	Within Groups	22.561	39	.578		
	Total	33.038	42			

Post Hoc Tests

المقارنة البعدية:

Multiple Comparisons

Dependent Variable	مجال الوظيفة (I) الحالية	مجال الوظيفة (J) الحالية	Bonferroni				95% Confidence Interval	
			Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.		Lower Bound	Upper Bound
البعد الأول: الثقة بالرئيس	عون تنفيذي	اطار	-1.467*	.443	.012		-2.70	-.24
		عون تحكم	-.867	.459	.398		-2.14	.41
		اطار سامي	-1.707*	.469	.005		-3.01	-.40
	اطار	عون تنفيذي	1.467*	.443	.012		.24	2.70
		عون تحكم	.600	.418	.956		-.56	1.76
		اطار سامي	-.240	.429	1.000		-1.43	.95
	عون تحكم	عون تنفيذي	.867	.459	.398		-.41	2.14
		اطار	-.600	.418	.956		-1.76	.56
		اطار سامي	-.840	.446	.402		-2.08	.40
	اطار سامي	عون تنفيذي	1.707*	.469	.005		.40	3.01
		اطار	.240	.429	1.000		-.95	1.43
		عون تحكم	.840	.446	.402		-.40	2.08
البعد الثاني: الثقة بالزملاء	عون تنفيذي	اطار	-.620	.405	.803		-1.74	.51
		عون تحكم	-.548	.420	1.000		-1.71	.62
		اطار سامي	-1.389*	.429	.015		-2.58	-.20
	اطار	عون تنفيذي	.620	.405	.803		-.51	1.74
		عون تحكم	.072	.382	1.000		-.99	1.13
		اطار سامي	-.769	.393	.344		-1.86	.32
	عون تحكم	عون تنفيذي	.548	.420	1.000		-.62	1.71
		اطار	-.072	.382	1.000		-1.13	.99
		اطار سامي	-.841	.408	.276		-1.97	.29
	اطار سامي	عون تنفيذي	1.389*	.429	.015		.20	2.58
		اطار	.769	.393	.344		-.32	1.86
		عون تحكم	.841	.408	.276		-.29	1.97
البعد الثالث: الثقة بالادارة	عون تنفيذي	اطار	-.530	.393	1.000		-1.62	.56
		عون تحكم	-.427	.408	1.000		-1.56	.71
		اطار سامي	-1.197*	.417	.039		-2.36	-.04
	اطار	عون تنفيذي	.530	.393	1.000		-.56	1.62
		عون تحكم	.103	.372	1.000		-.93	1.14
		اطار سامي	-.667	.382	.530		-1.73	.39
	عون تحكم	عون تنفيذي	.427	.408	1.000		-.71	1.56
		اطار	-.103	.372	1.000		-1.14	.93
		اطار سامي	-.770	.396	.355		-1.87	.33
	اطار سامي	عون تنفيذي	1.197*	.417	.039		.04	2.36
		اطار	.667	.382	.530		-.39	1.73
		عون تحكم	.770	.396	.355		-.33	1.87

المحور الأول: الثقة التنظيمية	عون تنفيذي	اطار	-.918*	.330	.050	-1.83	.00
		عون تحكم	-.633	.342	.429	-1.58	.32
		اطار سامي	-1.452*	.349	.001	-2.42	-.48
	اطار	عون تنفيذي	.918*	.330	.050	.00	1.83
		عون تحكم	.285	.312	1.000	-.58	1.15
		اطار سامي	-.534	.320	.617	-1.42	.35
	عون تحكم	عون تنفيذي	.633	.342	.429	-.32	1.58
		اطار	-.285	.312	1.000	-1.15	.58
		اطار سامي	-.819	.332	.109	-1.74	.10
	اطار سامي	عون تنفيذي	1.452*	.349	.001	.48	2.42
		اطار	.534	.320	.617	-.35	1.42
		عون تحكم	.819	.332	.109	-.10	1.74

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

الأقدمية BY الثقة_بالرئيس الثقة_بالزملاء الثقة_بالادارة الثقة_التنظيمية ONEWAY /MISSING ANALYSIS.

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
البعد الأول: الثقة بالرئيس	Between Groups	3.839	3	1.280	.930	.435
	Within Groups	53.640	39	1.375		
	Total	57.479	42			
البعد الثاني: الثقة بالزملاء	Between Groups	2.025	3	.675	.637	.596
	Within Groups	41.344	39	1.060		
	Total	43.369	42			
البعد الثالث: الثقة بالادارة	Between Groups	1.981	3	.660	.692	.562
	Within Groups	37.211	39	.954		
	Total	39.192	42			
المحور الأول: الثقة التنظيمية	Between Groups	1.726	3	.575	.717	.548
	Within Groups	31.312	39	.803		
	Total	33.038	42			

الملحق رقم 12: التحقق من الفرضية الخامسة بفروعها

GET

FILE='C:\Users\emgth\OneDrive\المكتب\سطح\spss26\Untitled2# الثقة التنظيمية_1.sav'.

DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.

T-TEST GROUPS=الجنس(1 2)

/MISSING=ANALYSIS

/VARIABLES=الايثار_الكياسة_الروح_الرياضية_وعي_الضمير_السلوك_الحضاري_سلوك_المواطنة

/CRITERIA=CI(.95).

T-Test

[DataSet1] C:\Users\emgth\OneDrive\المكتب\سطح\spss26\Untitled2# الثقة
1_التنظيمية.sav

Group Statistics

	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
البعد الأول: الايثار	ذكر	40	3.64	.925	.146
	أنثى	3	4.20	1.386	.800
البعد الثاني: الكياسة	ذكر	40	3.91	.926	.146
	أنثى	3	4.67	.382	.220
البعد الثالث: الروح الرياضية	ذكر	40	3.51	.821	.130
	أنثى	3	4.33	.764	.441
البعد الرابع: وعي الضمير	ذكر	40	3.88	.995	.157
	أنثى	3	4.42	.520	.300
البعد الخامس: السلوك الحضاري	ذكر	40	3.62	.908	.143
	أنثى	3	4.08	.144	.083
المحور الثاني: سلوك المواطنة	ذكر	40	3.71	.790	.125
	أنثى	3	4.33	.549	.317

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference		Lower	Upper
البعد الأول: الايثار	Equal variances assumed	1.013	.320	-.982	41	.332	-.560	.570		-1.712	.592
	Equal variances not assumed			-.689	2.136	.558	-.560	.813		-3.854	2.734
البعد الثاني: الكياسة	Equal variances assumed	1.912	.174	-1.400	41	.169	-.760	.543		-1.857	.336
	Equal variances not assumed			-2.873	4.113	.044	-.760	.265		-1.487	-.033
البعد الثالث: الروح الرياضية	Equal variances assumed	.226	.637	-1.688	41	.099	-.827	.490		-1.817	.163

	Equal variances not assumed			-1.799	2.361	.194	-.827	.460	-2.542	.887
البعد الرابع: وعي الضمير	Equal variances assumed	1.568	.218	-.926	41	.360	-.542	.585	-1.723	.640
	Equal variances not assumed			-1.597	3.235	.202	-.542	.339	-1.578	.495
البعد الخامس: السلوك الحضاري	Equal variances assumed	4.579	.038	-.876	41	.386	-.465	.530	-1.535	.606
	Equal variances not assumed			-2.800	21.67 4	.011	-.465	.166	-.809	-.120
المحور الثاني: سلوك المواطنة	Equal variances assumed	.866	.358	-1.343	41	.187	-.627	.467	-1.571	.316
	Equal variances not assumed			-1.841	2.666	.174	-.627	.341	-1.793	.538

الايتار الكياسة الروح_الرياضية وعي_الضمير السلوك_الحضاري ONEWAY
العمر BY سلوك_المواطنة
/MISSING ANALYSIS.

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
البعد الأول: الايتار	Between Groups	2.815	3	.938	1.037	.387
	Within Groups	35.276	39	.905		
	Total	38.091	42			
البعد الثاني: الكياسة	Between Groups	3.202	3	1.067	1.294	.290
	Within Groups	32.165	39	.825		
	Total	35.366	42			
البعد الثالث: الروح الرياضية	Between Groups	.300	3	.100	.134	.939
	Within Groups	29.086	39	.746		
	Total	29.387	42			
البعد الرابع: وعي الضمير	Between Groups	5.008	3	1.669	1.861	.152
	Within Groups	34.977	39	.897		
	Total	39.985	42			
البعد الخامس: السلوك الحضاري	Between Groups	1.309	3	.436	.541	.657
	Within Groups	31.459	39	.807		
	Total	32.767	42			

المحور الثاني: سلوك المواطنة	Between Groups	1.894	3	.631	1.019	.395
	Within Groups	24.161	39	.620		
	Total	26.055	42			

الاثير الكياسة الروح_الرياضية وعي_الضمير السلوك_الحضاري سلوك_المواطنة ONEWAY
المؤهل_العلمي BY
/MISSING ANALYSIS.

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
البعد الأول: الاثير	Between Groups	6.433	7	.919	1.016	.437
	Within Groups	31.659	35	.905		
	Total	38.091	42			
البعد الثاني: الكياسة	Between Groups	4.578	7	.654	.744	.637
	Within Groups	30.788	35	.880		
	Total	35.366	42			
البعد الثالث: الروح الرياضية	Between Groups	3.649	7	.521	.709	.665
	Within Groups	25.737	35	.735		
	Total	29.387	42			
البعد الرابع: وعي الضمير	Between Groups	8.412	7	1.202	1.332	.265
	Within Groups	31.574	35	.902		
	Total	39.985	42			
البعد الخامس: السلوك الحضاري	Between Groups	7.414	7	1.059	1.462	.213
	Within Groups	25.353	35	.724		
	Total	32.767	42			
المحور الثاني: سلوك المواطنة	Between Groups	3.974	7	.568	.900	.518
	Within Groups	22.081	35	.631		
	Total	26.055	42			

الاثير الكياسة الروح_الرياضية وعي_الضمير السلوك الحضاري ONEWAY
الأقدمية BY سلوك المواطنة
/MISSING ANALYSIS.

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
البعد الأول: الاثير	Between Groups	2.561	3	.854	.937	.432
	Within Groups	35.531	39	.911		
	Total	38.091	42			
البعد الثاني: الكياسة	Between Groups	1.912	3	.637	.743	.533
	Within Groups	33.454	39	.858		
	Total	35.366	42			
البعد الثالث: الروح الرياضية	Between Groups	.222	3	.074	.099	.960
	Within Groups	29.165	39	.748		
	Total	29.387	42			

البعد الرابع: وعي الضمير	Between Groups	4.361	3	1.454	1.591	.207
	Within Groups	35.625	39	.913		
	Total	39.985	42			
البعد الخامس: السلوك الحضاري	Between Groups	1.226	3	.409	.505	.681
	Within Groups	31.541	39	.809		
	Total	32.767	42			
المحور الثاني: سلوك المواطنة	Between Groups	1.372	3	.457	.722	.545
	Within Groups	24.683	39	.633		
	Total	26.055	42			

الاثير الكياسة الروح_الرياضية وعي_الضمير السلوك الحضاري ONEWAY
 BY سلوك المواطنة
 مجال_الوظيفة_الحالية
 /MISSING ANALYSIS.

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
البعد الأول: الاثير	Between Groups	6.994	3	2.331	2.924	.046
	Within Groups	31.097	39	.797		
	Total	38.091	42			
البعد الثاني: الكياسة	Between Groups	5.882	3	1.961	2.594	.066
	Within Groups	29.484	39	.756		
	Total	35.366	42			
البعد الثالث: الروح الرياضية	Between Groups	2.449	3	.816	1.182	.329
	Within Groups	26.938	39	.691		
	Total	29.387	42			
البعد الرابع: وعي الضمير	Between Groups	4.231	3	1.410	1.538	.220
	Within Groups	35.755	39	.917		
	Total	39.985	42			
البعد الخامس: السلوك الحضاري	Between Groups	5.426	3	1.809	2.580	.067
	Within Groups	27.341	39	.701		
	Total	32.767	42			
المحور الثاني: سلوك المواطنة	Between Groups	4.149	3	1.383	2.462	.077
	Within Groups	21.906	39	.562		
	Total	26.055	42			

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
IV	الأهداء.....
VII	الشكر.....
VIII	الملخص.....
X	قائمة المحتويات.....
XI	قائمة الجداول.....
XIII	قائمة الاشكال البيانية.....
I	قائمة الملاحق.....
أ - هـ	المقدمة عامة.....
01	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة
02	تمهيد الفصل.....
03	المبحث الأول: الإطار النظري لثقافة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية.....
03	المطلب الأول: مفاهيم حول الثقة التنظيمية.....
03	الفرع الأول: ماهية الثقة التنظيمية.....
03	أولاً: نشأة الثقة التنظيمية.....
04	ثانياً: تعريف الثقة التنظيمية.....
05	ثالثاً: أهمية بناء الثقة في المنظمة.....
05	رابعاً: فوائد الثقة التنظيمية.....
06	الفرع الثاني: بناء الثقة التنظيمية والعوامل المؤثرة فيها.....
06	أولاً: بناء الثقة وإعادة بنائها.....
08	ثانياً: العوامل المؤثرة في الثقة التنظيمية.....
10	الفرع الثالث: أبعاد ومحددات الثقة التنظيمية.....
10	أولاً: أبعاد الثقة التنظيمية.....
13	ثانياً: محددات الثقة التنظيمية.....
14	المطلب الثاني: مفاهيم حول سلوك المواطنة التنظيمية.....
14	الفرع الأول: ماهية سلوك المواطنة التنظيمية.....
14	أولاً: تعريف سلوك المواطنة التنظيمية.....
15	ثانياً: أهمية سلوك المواطنة التنظيمية.....
16	ثالثاً: أنماط سلوك المواطنة التنظيمية.....
17	الفرع الثاني: أبعاد ومحددات سلوك المواطنة التنظيمية.....
17	أولاً: أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية.....
19	ثانياً: محددات سلوك المواطنة التنظيمية.....
23	المبحث الثاني: الدراسات السابقة.....
23	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة.....

23	الفرع الأول: الدراسات العربية.....
23	أولاً: الدراسات المحلية.....
26	ثانياً: الدراسات العربية.....
29	الفرع الثاني: الدراسات الأجنبية.....
32	المطلب الثاني: أوجه التشابه والاختلاف.....
34	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
35	تمهيد الفصل.....
36	المبحث الأول: الطريقة المعتمدة والأدوات المستخدمة في إجراء الدراسة الميدانية.....
36	المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في إجراء الدراسة الميدانية.....
36	الفرع الأول: نموذج الدراسة.....
37	الفرع الثاني: مجتمع الدراسة.....
37	الفرع الثالث: عينة الدراسة.....
38	المطلب الثاني: الأدوات المستعملة في الدراسة التطبيقية.....
38	الفرع الأول: أدوات الدراسة.....
38	أولاً: أعداد الاستبيان.....
47	ثانياً: المقابلة.....
47	ثالثاً: الملاحظة.....
47	الفرع الثاني: الأساليب والبرامج الإحصائية المستخدمة في الدراسة.....
48	المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة.....
48	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة.....
48	الفرع الأول: عرض نتائج الخصائص الديمغرافية لأفراد العينة.....
51	الفرع الثاني: عرض بيانات الاستبيان.....
71	المطلب الثاني: مناقشة النتائج.....
71	الفرع الأول: تحليل نتائج الخصائص الديمغرافية للاستبيان.....
74	الفرع الثاني: تحليل نتائج محاور الاستبيان.....
76	الفرع الثالث: اختبار الفرضيات.....
97	الخاتمة.....
102	قائمة المصادر والمراجع.....
109	الملاحق.....
154	فهرس المحتويات.....

