إقليم كردستان - العراق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة أربيل التقنية

كلية الإدارية التقنية

قسم تقنيات إدارة الاعمال

دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظمية

دراسة تحليلية لاراء عينة من الموظفين في المعهد التقني الاداري في اربيل

البحث

مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة التقنية –جامعة بوليتكنيك

وهي جزء من متطلبات نيل درجة بكالوريوس في إدارة الأعمال

مقدمة من قبل:

خاتون بشير عولا

سهام رەسول انوەر

اجرا علي حسێن

باشراف

م.ديلان فؤاد شيرواني

2024

اية القرانية

الاهداء

نهدي بحثنا

الى من ساندانا طوال حياتنا

(والدانا)

الي اخواتنا و اخواننا

الي كل من علمنا حرفا

الى كل من ساعدني و اعطاني يد العون من قريب وبعيد في انجاز هذه المذكرة

الي كل من دعومنا طوال مسيرتنا الأكادمية

الباحثون

شكر و تقدير

- الحمدللة رب العالمين والصلاة والسلام علي أشرف الخلق والمرسلين سيدنا محمد (صلي اللة علية وسلم)
- نتوجة بالجزيل الشكر والامتنان إلي كل من :-
- ـ نقدم بالشكر الي عميد الكلية (د. محسن شريف صالح) لجهوده الدائم .
- ـ نقدم الشكر الي مشرفتنا (م. ديلان فؤاد شيرواني) لتفضلها بإشراف علي هذة الدراسة ولجهودها ومتابعتها لبحثنا بالاخلاص والأتقان
- ـ توجة الشكر الي اعضاء لجنة المناقشة الأفاضل الذين تشرفوا بقبول مناقشة هذة الدراسة (د. عامر عبدللة مجيد و م. بدرخان عبدللة عمر و م. علي عبدالله)
- ـ نشكر جميع الموظفين في المعهد الإداري لمساعدتنا القمية والقديرة للاءنجاز هذا البحث .

الملخص

تهدف الدراسة الى معرفة دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال وصف و تشخيص أبعاد متغيرات الدراسة و تحليل علاقات الارتباط و التأثير بين متغيري و أبعاد الدراسة.

و تمثلت مجتمع الدراسة بالموظفين في المعهد التقني الفني في مدينة اربيل حيث تم جمع البيانات من خلال (30) موظفا وقد اعتمدت الدراسة إستمارة الاستبانة كأداة رئيسية للحصول على البيانات والمعلومات المتعلقة بالجانب الميداني وتم استخدام برنامج (SPSS – Version 22) للتحليل الاحصائي.

و اهم ما توصلت اليه الدراسة وجود علاقة إيجابية قوية بين الثقة التنظيمة وسلوك المواطنة التنظيمية على المستوى الكلي وعلى مستوى ابعاد الثقة التنظيمية (الثقة في زملاء العمل، الثقة في الرئيس،الثقة في الادارة العليا) مع سلوك المواطنة التنظيمية ،وجود تأثير بين الثقة التنظيمية بشكل مجتمع في سلوك المواطنة التنظيمية، وجود تأثير معنوي بين أبعاد الثقة التنظيمية التنظيمية بشكل منفرد في سلوك المواطنة التنظيمية.**و توصى الدراسة** تطوير برامج وأنشطة تهدف إلى بناء الثقة بين الموظفين والإدارة العليا، مثل اللقاءات الدورية وجلسات التواصل المفتوحة، وذلك لتعزيز الانتماء والتزام الموظفين بأهداف المنظمة، تشجيع الموظفين على المشاركة في برامج التعلم المستمر وتطوير مهاراتهم الشخصية والمهنية مما يعزز الثقة في القدرة الذاتية ويسهم في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية من خلال دورات تدريبية تستهدف تطوير مهارات الموظفين

الكلمات المفتاحية :الثقة التنظيمية ، سلوك المواطنة التنظيمية

قائمة المحتويات

العنوان	الصفحة
اية القرانية	أ
الاهداء	ب
شكر و تقدير	ج
الملخص	د
قائمة المحتويات	ه
قائمة الجداول	ز
المقدمة	1
الفصل الاول : منهجية الدراسة و الدراسات السابقة	**9-2**
المبحث الاول :منهجية الدراسة	2
اولا: أهمية الدراسة	2
ثانيا: أهداف الدراسة	2
ثالثا: مشكلة الدراسة	3
رابعا: الفرضيات الدراسة	4
خامسا: الأساليب الإحصائية	4
سادسا: منهج الدراسة	4
سابعا: حدود الدراسة	4
مبحث الثاني : الدراسات السابقة	5
الفصل الثاني :الجانب النظري	**13-10**
مبحث الاول: الثقة التنظيمية	10
اولا: مفهوم الثقة التنظيمية	10
ثانيا: تعريف الثقة التنظيمية	10
ثالثا: أهمية الثقة التنظيمية	10
رابعا: أبعاد الثقة التنظيمية	10
مبحث الثاني : سلوك المواطنة التنظيمية	11
اولا: مفهوم سلوك المواطنة	11
ثانيا: تعريف سلوك المواطنة التنظيمية	11
ثالثا: أهمية سلوك المواطنة التنظيمية	12

رابعا: أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية	12
الفصل الثالث : الجانب العملي	**18-14**
اولا: وصف مجتمع الدراسة و عينتها	14
ثانيا: وصف و تحليل الخصائص الشخصية	14
ثالثاً: إختبار الثبات الداخلي للإستبانة (الإتساق):	15
رابعا : اختبار نموذج البحث وفرضياتها	16
الفصل الرابع : الاستنتاجات و المقترحات و الدراسات المستقبلية المقترحة	**20-19**
المبحث الاول : الاستنتاجات	19
المبحث الثاني: المقترحات والدراسات المستقبلية	20
قائمة المصادر	21
الملحق	24-22
ملخص البحث باللغة الكوردية	25
ملخص البحث باللغة الإنجليزية	26

قائمة الجداول

رقم	عنوان	صفحة
الجدول (1)	عدد من الدراسات السابقة العربية المتعلقة بمتغير الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية	5
الجدول (2)	عدد من الدراسات السابقة الأجنبية المتعلقة بمتغيرالثقة التنظيمية و سلوك المواطنة التنظيمية	6
جدول (3)	الإحصاءات الوصفية للبىانات الشخصية	14
الجدول (4)	إختبار كرونباخ ألفا لقياس ثبات الإستبانة	15
جدول (5)	تاثير الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية	16
جدول (6)	تاثير ابعاد الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية	17

المقدمة

المقدمة

في عالم الأعمال الحديث، تتسم الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة بأهمية بالغة كعوامل محفزة للنجاح والتميز في البيئة العملية. تعتبر هاتان العنصران أساسيتان في بناء بيئة عمل صحية ومثمرة تعزز التفاعل الإيجابي والالتزام الوظيفي.

تعكس الثقة التنظيمية مستوى الاعتماد والتفاهم بين أفراد المنظمة والإدارة، حيث تتيح بيئة يسودها الاستقرار والشفافية والتعاون. ومن جانبه، يعبر سلوك المواطنة عن التزام الموظفين بمهامهم ومسؤولياتهم بوصفهم أعضاء نشطين في المنظمة، حيث يتجاوزون التوقعات الوظيفية الأساسية ويسهمون في بناء جو من التعاون والانتماء.

تبنى الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة قاعدة للعلاقات الإيجابية بين الإدارة والموظفين وبين الموظفين أنفسهم، وبالتالي يمثلان جزءًا أساسيًا من استراتيجيات إدارة الموارد البشرية المعاصرة التي تهدف إلى تحقيق أهداف المنظمة بفعالية.

إن فهم علاقة الثقة التنظيمية بسلوك المواطنة يمثل تحديًا بحثيًا مهمًا، حيث يتطلب تحليل المتغيرات المؤثرة والآثار المترتبة على العمليات التنظيمية. ومن هذا المنطلق، يسعى هذا البحث إلى استكشاف وفهم دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة لدى الموظفين وتحديد العوامل التي قد تؤثر إيجابًا أو سلبًا على هذه العلاقة.

من خلال تحليل التفاعل بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة، نتوقع أن يسهم هذا البحث في توجيه الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية نحو تطوير بيئة عمل تعزز الثقة والالتزام وتعزز الأداء المؤسسي بشكل عام.هكذا، فإن فهم عمق العلاقة بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة يمثل تحديًا للباحثين ومديري الموارد البشرية على حد سواء، والذي يمكن أن يكون له تأثير كبير على مستوى الأداء والتنافسية للمنظمة في سوق العمل المعاصر.

الفصل الاول : منهجية الدراسة و الدراسات السابقة

المبحث الاول :منهجية الدراسة

مبحث الثاني : الدراسات السابقة

الفصل الاول : منهجية الدراسة و الدراسات السابقة

المبحث الاول :منهجية الدراسة

اولا: أهمية الدراسة

دور الثقة التنظيمية في سلوكيات المواطنة للموظفين له أهمية كبيرة وقد يتجلى ذلك في العديد من الجوانب، منها:

1. تعزيز التعاون والتفاعل :الثقة التنظيمية تشجع على بناء علاقات تعاونية بين الموظفين وبين الموظفين والإدارة، مما يؤدي إلى تعزيز التفاعل الإيجابي والتعاون في بيئة العمل.
2. زيادة الالتزام والانتماء:الموظفون الذين يثقون في منظماتهم يظهرون مستوى أعلى من الالتزام والانتماء، حيث يشعرون بأنهم جزء من المنظمة ويعملون نحو تحقيق أهدافها.
3. الموظفون الذين يشعرون بالثقة في بيئتهم التنظيمية يكونون أكثر عرضة للمشاركة في الابتكار والإبداع، حيث يشعرون بأن تقدير جهودهم وأفكارهم مضمون.
4. الثقة التنظيمية تقلل من مقاومة الموظفين للتغييرات والتحولات داخل المنظمة، حيث يكونون عرضة لتبني ودعم المبادرات التغييرية.
5. الموظفون الذين يثقون في الإدارة والمنظمة يظهرون مستوى أعلى من رضاهم الوظيفي، مما يؤثر إيجاباً على أدائهم واستمراريتهم في العمل.
6. الثقة التنظيمية تعزز سلوك المواطنة، حيث يكون الموظفون أكثر استعدادًا للمشاركة الفعّالة في الأنشطة الإضافية ودعم الأهداف التنظيمية.

ثانيا: أهداف الدراسة

يمكن تحديد الأهداف كما يلي:

1. فهم العلاقة بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة: التركيز على دراسة الارتباط الذي قد يكون موجودًا بين مستويات الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة لدى الموظفين.
2. تحليل تأثير مستويات الثقة التنظيمية على سلوكيات المواطنة الموظفين

3. تحديد العوامل التي قد تؤثر سلبًا على بناء الثقة من خلال فحص العوامل التي قد تشكل تحديات أو تعوق عملية بناء الثقة في المنظمة.
4. تقييم إدراك الموظفين لمستويات الثقة وسلوك المواطنة: قياس مدى إدراك الموظفين لمستويات الثقة التنظيمية وكيف يمكن أن يؤثر ذلك على سلوكهم.
5. استنتاج نتائج البحث وتقديم توصيات عملية للمنظمات حول كيفية تعزيز الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة لتحقيق أفضل أداء.

ثالثا: مشكلة الدراسة

تشير العديد من الدراسات إلى أهمية الثقة التنظيمية كعامل أساسي في تعزيز سلوك المواطنة لدى الموظفين في البيئة العملية. ومع ذلك، قد تواجه بعض المنظمات تحديات في بناء وتعزيز الثقة بين الموظفين والمنظمة. بعض هذه التحديات قد تشمل عدم وجود تفاهم واضح للقيم والمبادئ التي تسهم في بناء الثقة، أو وجود سياسات وإجراءات غير فعّالة للتواصل وإدارة العلاقات داخل المنظمة. بناءً على ذلك، ان المورد البشري يعتبر عنصراً حيوياً للمنظمات، حيث يشكل الركيزة الأساسية لنجاحها وتقدمها. عندما تبرز المنظمة في إدارة مواردها البشرية، تصبح عاملاً هاماً في التغلب على التحديات والعوائق، وفي نفس الوقت تعزز قدراتها التنافسية. وهذا يستدعي انتباه إدارة المنظمة لتعزيز مناخ تنظيمي مواتٍ، وغرس الثقة بين الموظفين والزملاء والمشرفين.

الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية مفاهيم متشابكة. فلا يمكن تحقيق سلوك المواطنة دون إرساء الثقة. بناءً على هذه الأسس، تتجسد فكرة الدراسة في استكشاف العلاقة بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة. تتناول الدراسة المشكلة التي تشير إلى أن نقص الثقة التنظيمية بين الموظفين في المنظمة المبحوثة سينعكس على سلوك المواطنة لديهم. وبالتالي، قد يعطون الموظفون الأولوية للمصالح الشخصية على مصالح المنظمة، مما يؤدي إلى انخفاض سلوك المواطنة والانتماء.

ويمكن صياغة المشكلة الدراسة من خلال السؤال الاتي:

- ما هو دور الثقة التنظيمية في سلوكيات المواطنة للموظفين؟

رابعا: الفرضيات الدراسة

تتمثل فرضيات الدراسة بفرضيتين رئيستين:

1. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين متغير الثقة التنظيمية ومتغير سلوك المواطنة التنظيمية .
2. توجد تأثيرذات دلالة احصائية للثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية .

خامسا :الأساليب الإحصائية

استعان الباحثون بعدد من الوسائل الإحصائية من خلال استخدام برنامج (SPSS) لتحليل البيانات المستحصلة من العينة المبحوثة والتي تمثل التكرارات ، والنسب المئوية ، والانحراف المعياري وتحليل الارتباط والانحدار.

سادسا: منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة الحالية في اختبار فرضياتها على المنهج الوصفي التحليلي عبر وصف متغيري الدراسة وابعادهما وكذلك دراسة العلاقة التأثير.

سابعا: حدود الدراسة

حددت الدراسة بعدد من المحددات المكانية والزمانية والبشرية والعلمية، وهي كالاتي:

1- الحدود المكانية: تناولت الدراسة المعهد التقنية الادارية، في جامعة بوليتكنيك.

2- الحدود الزمانية: تمثلت في مدة الدراسة التطبيقية في الأقسام العلمية المبحوثة التي بدأت بتوزيع استمارة الاستبانة، واسترجاعها وتحليلها التي امتدت من 2024/3/1 الى 2024/4/1.

3- الحدود البشرية: تختبر الدراسة الحالي فرضياتها على الموظفين في المعهد التقنية الادارية حيث بلغ عددهم (30) موظفا.

مبحث الثاني : الدراسات السابقة

أ_ الدراسات العربية

الجدول (1) عدد من الدراسات السابقة العربية المتعلقة بمتغير الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية

الباحث والسنة	زهران ، 2015
عنوان الدراسة	تعزيز العلاقة بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية
نوع الدراسة	رسالة ماجستير
ميدان الدراسة	ديوان عام محافظة الشرقية
هدف الدراسة	1- التعرف على طبيعة واتجاه العلاقة بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في ديوان عام محافظة الشرقية. 2- التعرف على مستوى تقييم العاملين لكل من الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في ديوان عام محافظة الشرقية. 3- تحديد مدى تأثير المتغيرات المستقلة التالية (الثقة التنظيمية، الثقة بالرئيس المباشر، الثقة بزملاء العمل، الثقة بالإدارة العليا) لدى العاملين في ديوان عام محافظة الشرقية على تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية (الإيثار – المجاملة -الروح الرياضية – وعي الضمير – السلوك الحضاري)
عينة الدراسة	وقد بلغ عدد العاملين المثبتين في سجلات الديوان بكافة الإدارات 275 موظفاً
الأدوات المستخدمة في الدراسة	إستمارة الإستبانة
أهم الإستنتاجات	تشير نتائج الدراسة إلى أن مفردات العينة يشعرون بدرجة جيدة من الثقة التنظيمية، ويمكن تفسير ذلك بان هناك معاملة عادلة وتعاوناً مستمر بين العاملين أنفسهم وبين العاملين والإدارة في ديوان عام محافظة الشرقية مما أدى إلى ارتفاع مستوى الثقة التنظيمية
الباحث والسنة	مشرف و زادة ،2012
عنوان الدراسة	تأثير التحفيز والثقة التنظيمية على مشاركة المعرفة وتأثير مشاركة المعرفة على أداء الموظف.
نوع الدراسة	بحث المنشورة
ميدان الدراسة	مجتمع الدراسة جميع الموظفين في شركة الغاز لإقليم كردستان
هدف الدراسة	هدفت الدراسة إلى تحديد العوامل المؤثرة على التشارك المعرفي (التحفيز، الثقة)، وتأثيرها على أداء الموظفين في شركة الغاز في إقليم كردستان.
عينة الدراسة	حيث تضمنت العينة من (124) موظفا في الشركة الغاز في إقليم كردستان
الأدوات المستخدمة في الدراسة	استمارة الاستبانة
أهم الإستنتاجات	أظهرت النتائج أن التحفيز والثقة من العوامل التي تعزز سلوك التشارك في المعرفة لذلك يجب أن تأخذ بعين الاعتبار، أظهرت المؤشرات الإجمالية للنموذج أن هذا النموذج النظري المقدم جيد لتحديد تأثير تشارك المعرفة على أداء الموظفين حيث تدعم البيانات النموذج. تم التأكيد على تأثير العوامل المذكورة أعلاه على التشارك في المعرفة، وكذالك تأثير التشارك المعرفي على أداء الموظفين في شركة الغاز.
الباحث والسنة	دراسة مسعد و مهدي، 2022
عنوان الدراسة	دور الثقة التنظيمية في العلاقة بين الشفافية الإدارية وسلوكيات المواطنة التنظيمية
نوع الدراسة	رسالة ماجستير
ميدان الدراسة	دراسة تطبيقية على الشركات التابعة للشركة القابضة للأدوية والكيماويات والمستلزمات الطبية

هدف الدراسة	1- اختبار طبيعة العلاقة بين الشفافية الإدارية وسلوكيات المواطنة التنظيمية في شركات الأدوية محل الدراسة. 2- اختبار طبيعة العلاقة بين الشفافية الإدارية والثقة التنظيمية في شركات الأدوية محل الدراسة. 3- اختبار طبيعة العلاقة بين الثقة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية في شركات الأدوية محل الدراسة 4- اختبار طبيعة العلاقة بين الشفافية الإدارية وسلوكيات المواطنة التنظيمية في وجود الثقة التنظيمية كمتغير وسيط.
عينة الدراسة	على الشركات التابعة للشركة القابضة للأدوية والكيماويات (306) مفردة العاملين بشركات الأدوية محل البحث
الأدوات المستخدمة في الدراسة	استمارة استبانة
أهم الإستنتاجات	وجود علاقة طردية موجبة بين الشفافية الإدارية وسلوكيات المواطنة التنظيمية فيشركات الأدوية محل الدراسة وجود علاقة طردية موجبة بين أبعاد الشفافية الإدارية والثقة التنظيمية

2. الدراسات الاجنبية

الجدول (2) عدد من الدراسات السابقة الأجنبية المتعلقة بمتغيرالثقة التنظيمية و سلوك المواطنة التنظيمية

الباحث والسنة	Singh and Srivastava,2016
عنوان الدراسة	" Organizational Trust and Organizational Citizenship Behavior"
نوع الدراسة	بحث منشور
ميدان الدراسة	الهيئة العامة للطيران المدني، في مطار الملك عبد العزيز في محافظة جدة
أهداف الدراسة	هدف الدراسة إلى تحديد أثر الثقة التنظيمية في سلوك المواطنة، كما تهدف إلى الكشف عن أثر العدالة الاجرائية والدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية باعتبارها محددات للثقة بالمنظمة لدى العاملين في المنظمات
مجتمع الدراسة وعينتها	جميع العاملين في الهيئة العامة للطيران المدني، في مطار الملك عبد العزيز، في محافظة جدة، البالغ عددهم (870) فردا خلال فترة إجراء الدراسة، وتم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية البسيطة، حيث بلغ عدد أفراد العينة (266) فردا.
الأدوات المستخدمة في الدراسة	تم إستخدام إستمارة الإستبانة لجمع البيانات والمعلومات
أهم الإستنتاجات	أن الثقة التنظيمية تؤثر إيجابيا في سلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده (الإيثار، الروح الرياضية، وعي الضمير، الكياسة، السلوك الحضاري) لدى العاملين في الهيئة العامة للطيران المدني أن الثقة التنظيمية مرتفعة لدى العاملين في الهيئة العامة للطيران أن ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية مرتفعة لدى العاملين في الهيئة العامة للطيران
اسم الباحث و السنة	(Podsakoff et al, 2009)
عنوان الدراسة	Individual and Organizational Level Consequences of Organizational Citizenship Behaviors. العواقب الفردية والتنظيمية من سلوكيات المواطنة التنظيمية.
نوع الدراسة	بحث منشور- مقالة
منهج الدراسة	وصفي تحليلي.
عينة الدراسة	تتكون عينة الدراسة من (38) منظمة في الولايات المتحدة الامريكية و (168) فرد/موظف.
هدف الدراسة	1. التعرف على أثر سلوك المواطنة التنظيمية على المنظمات سواء على مستوى الفردي أو التنظيمي. 2. التعرف على تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على مستوى الفردي من خلال تأثيره على تقينن الادارة لاداء الافراد ،قرارات تخصيص المكافات و معدل دوران المتوقع و الفعلي للعاملين و الغياب)

	التعرف على تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على مستوى التنظيمي من خلال (إنتاجية المنظمة و الكفاءة الانتاجية و رضا العملاء و تخفيض التكاليف).
أهم الاستنتاجات	1. وجود ارتباط ايجابي بين سلوك المواطنة التنظيمية و عدد من مخرجات المستويات الفردية مثل تقييم الادارة لاداء الافراد ، قرارات تخصيص العوائد، معدل الغياب. وجود ارتباط ايجابي بين سلوك المواطنة التنظيمية وعدد من مخرجات المستويات التنظيمية مثل الانتاجية و الكفاءة و تخفيض التكاليف و رضا العملاء.

المصدر : من اعداد الباحثين

زهران ، 2015	مشرف و زادة ،2012	دراسة مسعد و مهدي، 2022
عنوان الدراسة تعزيز العلاقة بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية رسالة ماجستيرميدان رسالة ماجستير الدراسة ديوان عام محافظة الشرقية هدف الدراسة1-التعرف على طبيعة واتجاه العلاقة بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في ديوان عام محافظة الشرقية على مستوى تقييم العاملين لكل من الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في ديوان عام محافظة الشرقية. تحديد مدى تأثير المتغيرات المستقلة التالية (الثقة التنظيمية، الثقة بالرئيس المباشر، الثقة بزملاء العمل، الثقة بالإدارة العليا) لدى العاملين في ديوان عام محافظة الشرقية على تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية (الإيثار – المجاملة -الروح الرياضية – وعي الضمير – السلوك الحضاري عينة الدراسة وقد بلغ عدد العاملين المثبتين في سجلات الديوان بكافة الإدارات 275 موظفاً الأدوات المستخدمة في الدراسة إستمارة الإستبانة أهم الإستنتاجاتتشير نتائج الدراسة إلى أن مفردات العينة يشعرون بدرجة جيدة من الثقة التنظيمية، ويمكن تفسير ذلك بان هناك معاملة عادلة وتعاوناً مستمر بين العاملين أنفسهم وبين العاملين والإدارة في ديوان عام محافظة الشرقية مما أدى إلى ارتفاع مستوى الثقة التنظيمية	عنوان الدراسة تأثير التحفيز والثقة التنظيمية على مشاركة المعرفة وتأثير مشاركة المعرفة على أداء الموظف نوع الدراسة بحث المنشورة ميدان الدراسة مجتمع الدراسة جميع الموظفين في شركة الغاز لإقليم كردستان هدف الدراسة هدفت الدراسة إلى تحديد العوامل المؤثرة على التشارك المعرفي (التحفيز، الثقة)، وتأثيرها على أداء الموظفين في شركة الغازفي إقليم كردستان. عينة الدراسة بحث المنشورة حيث تضمنت العينة من (124) موظفا في الشركة الغازفي إقليم كردستان الأدوات المستخدمة في الدراسة استمارة الاستبانة أهم الإستنتاجات أظهرت النتائج أن التحفيز والثقة من العوامل التي تعزز سلوك التشارك في المعرفة لذلك يجب أن تأخذ بعين الاعتبار، أظهرت المؤشرات الإجمالية للنموذج أن هنا النموذج النظري المقدم جيد لتحديد تأثير تشارك المعرفة على أداء الموظفين حيث تدعم البيانات النموذج.	عنوان الدراسة دور الثقة التنظيمية في العلاقة بين الشفافية الإدارية وسلوكيات المواطنة التنظيمية نوع الدراسة ميدان الدراسة رسالة ماجستير دراسة تطبيقية على الشركات التابعة للشركة القابضة للأدوية والكيماويات والمستلزمات الطبية هدف الدراسة 1-اختبار طبيعة العلاقة بين الشفافية الإدارية وسلوكيات المواطنة التنظيمية في شركات الأدوية محل الدراسة. 2-اختبار طبيعة العلاقة بين الشفافية الإدارية والثقة التنظيمية في شركات الأدوية محل الدراسة. 3اختبار طبيعة العلاقة بين الثقة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية في شركات الأدوية محل الدراسة 4اختبار طبيعة العلاقة بين الشفافية الإدارية وسلوكيات المواطنة التنظيمية في وجود الثقة التنظيمية كمتغير وسيط عينة الدراسة على الشركات التابعة للشركة القابضة للأدوية والكيماويات (306) مفردة العاملين بشركات الأدوية محل البحث الأدوات المستخدمة في الدراسة استمارة استبانة أهم الإستنتاجات وجود علاقة طردية موجبة بين الشفافية الإدارية وسلوكيات المواطنة التنظيمية في شركات الأدوية محل الدراسة وجود علاقة طردية موجبة بين أبعاد الشفافية الإدارية والثقة التنظيمية
اما في دراستنا	**اما في دراستنا**	**اما في دراستنا**

عنوان:دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة الموظفين دراسة تحليلية لاراء عينة من الموظفين في المعهد التقني الاداري نوع الدراسةوسفي تحليلي تحليل تأثير مستويات الثقة التنظيمية على سلوكيات المواطنة الموظفين فهم العلاقة بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة: التركيز على دراسة الارتباط الذي قد يكون موجودا بين مستويات الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة لدى الموظفين تحديد العوامل التي قد تؤثر سلبًا على بناء الثقة من خلال فحص العوامل التي قد تشكل تحديات أو تعوق عملية بناء الثقة في المنظمة. تقييم إدراك الموظفين لمستويات الثقة وسلوك المواطنة: قياس مدى إدراك الموظفين لمستويات الثقة التنظيمية وكيف يمكن أن يؤثر ذلك على سلوكهم عينة الدراسة. موظفين الأدوات المستخدمة في الدراسة استمارة استبانة	عنوان :دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة الموظفين دراسة تحليلية لاراء عينة من الموظفين في المعهد التقني الاداري نوع الدراسة وسفي تحليلي تحليل تأثير مستويات الثقة التنظيمية على سلوكيات المواطنة الموظفين فهم العلاقة بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة: التركيز على دراسة الارتباط الذي قد يكون موجودا بين مستويات الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة لدى الموظفين تحديد العوامل التي قد تؤثر سلبًا على بناء الثقة من خلال فحص العوامل التي قد تشكل تحديات أو تعوق عملية بناء الثقة في المنظمة. تقييم إدراك الموظفين لمستويات الثقة وسلوك المواطنة: قياس مدى إدراك الموظفين لمستويات الثقة التنظيمية وكيف يمكن أن يؤثر ذلك على سلوكهم. عينة الدراسة . موظفين الأدوات المستخدمة في الدراسة استمارة استبانة	عنوان: دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة الموظفين دراسة تحليلية لاراء عينة من الموظفين في المعهد التقني الاداري نوع الدراسة وسفي تحليلي اهداف الدراسة تحليل تأثير مستويات الثقة التنظيمية على سلوكيات المواطنة الموظفين فهم العلاقة بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة: التركيز على دراسة الارتباط الذي قد يكون موجودا بين مستويات الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة لدى الموظفين تحديد العوامل التي قد تؤثر سلبًا على بناء الثقة من خلال فحص العوامل التي قد تشكل تحديات أو تعوق عملية بناء الثقة في المنظمة. تقييم إدراك الموظفين لمستويات الثقة وسلوك المواطنة: قياس مدى إدراك الموظفين لمستويات الثقة التنظيمية وكيف يمكن أن يؤثر ذلك على سلوكهم. عينة الدراسة . موظفين الأدوات المستخدمة في الدراسة استمارة استبانة الأدوات المستخدمة في الدراسةاستمارة استبانة

Singh and Srivastava,2016	(Podsakoff et al, 2009)
عنوان الدراسة: Organizational Trust and Organizational Citizenship Behavior نوع الدراسة بحث منشور: ميدان الدراسةميدان الدراسة الهيئة العامة للطيران المدني، في مطار الملك عبد العزيز في محافظة جدة أهداف الدراسة هدف الدراسة إلى تحديد أثر الثقة التنظيمية في سلوك المواطنة، كما تهدف إلى الكشف عن أثر العدالة الاجرائية والدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية باعتبارها محددات للثقة بالمنظمة لدى العاملين في المنظماتمجتمع الدراسة وعينتها جميع العاملين في الهيئة العامة للطيران المدني، في مطار الملك عبد العزيز، في محافظة جدة، البالغ عددهم (870) فردا خلال فترة إجراء الدراسة، وتم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية البسيطة، حيث بلغ عدد أفراد العينة (266) فردا.	عنوان الدراسة Individual and Organizational Level Consequences of Organizational Citizenship Behaviors. العواقب الفردية والتنظيمية من سلوكيات المواطنة التنظيمية: نوع الدراسةبحث منشور- مقالة منهج الدراسة:وصفي تحليلي عينة الدراس.تتكون عينة الدراسة من (38) منظمة في الولايات المتحدة الامريكية و (168) فرد/موظف. هدف الدراسة1.التعرف على أثر سلوك المواطنة التنظيمية على المنظمات سواء على مستوى الفردي أو التنظيمي 2.التعرف على تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على مستوى الفردي من خلال تأثيره على تقينن الادارة لاداء الافراد ،قرارات

الأدوات المستخدمة في الدراسة تم إستخدام إستمارة الإستبانة لجمع البيانات والمعلومات أهم الإستنتاجات أن الثقة التنظيمية تؤثر إيجابيا في سلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده (الإيثار، الروح الرياضية، وعي الضمير، الكياسة، السلوك الحضاري) لدى العاملين في الهيئة العامة للطيران المدني أن الثقة التنظيمية مرتفعة لدى العاملين في الهيئة العامة للطيران أن ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية مرتفعة لدى العاملين في الهيئة العامة للطيران	تخصيص المكافات و معدل دوران المتوقع و الفعلي للعاملين و الغياب) التعرف على تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على مستوى التنظيمي من خلال (إنتاجية المنظمة و الكفاءة الانتاجية و رضا العملاء و تخفيض التكاليف). أهم الاستنتاجات وجود ارتباط ايجابي بين سلوك المواطنة التنظيمية وعدد من مخرجات المستويات التنظيمية مثل الانتاجية و الكفاءة و تخفيض التكاليف و رضا العملاء 1. وجود ارتباط ايجابي بين سلوك المواطنة التنظيمية و عدد من مخرجات المستويات الفردية مثل تقييم الادارة لاداء الافراد ، قرارات تخصيص العوائد، معدل الغي.
اما في دراستنا	**اما في دراستنا**
عنوان:دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة الموظفين دراسة تحليلية لاراء عينة من الموظفين في المعهد التقني الاداري نوع الدراسةوسفي تحليلي تحليل تأثير مستويات الثقة التنظيمية على سلوكيات المواطنة الموظفين فهم العلاقة بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة: التركيز على دراسة الارتباط الذي قد يكون موجودًا بين مستويات الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة لدى الموظفين تحديد العوامل التي قد تؤثر سلبًا على بناء الثقة من خلال فحص العوامل التي قد تشكل تحديات أو تعوق عملية بناء الثقة في المنظمة. تقييم إدراك الموظفين لمستويات الثقة وسلوك المواطنة: قياس مدى إدراك الموظفين لمستويات الثقة التنظيمية وكيف يمكن أن يؤثر ذلك على سلوكهم عينة الدراسة. موظفين الأدوات المستخدمة في الدراسةاستمارة استبانة	عنوان:دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة الموظفين دراسة تحليلية لاراء عينة من الموظفين في المعهد التقني الاداري نوع الدراسةوسفي تحليلي تحليل تأثير مستويات الثقة التنظيمية على سلوكيات المواطنة الموظفين فهم العلاقة بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة: التركيز على دراسة الارتباط الذي قد يكون موجودًا بين مستويات الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة لدى الموظفين تحديد العوامل التي قد تؤثر سلبًا على بناء الثقة من خلال فحص العوامل التي قد تشكل تحديات أو تعوق عملية بناء الثقة في المنظمة. تقييم إدراك الموظفين لمستويات الثقة وسلوك المواطنة: قياس مدى إدراك الموظفين لمستويات الثقة التنظيمية وكيف يمكن أن يؤثر ذلك على سلوكهم عينة الدراسة. موظفين الأدوات المستخدمة في الدراسةاستمارة استبانة

الفصل الثاني :الجانب النظري

مبحث الاول: الثقة التنظيمية

مبحث الثاني : سلوك المواطنة التنظيمية

الفصل الثاني :الجانب النظري

مبحث الاول: الثقة التنظيمية

اولا: مفهوم الثقة التنظيمية

إن الوقوف على مفهوم واضح لظاهرة معينة يعتبر شرط أساسي لفهم حقيقتها، ودراسة الثقة التنظيميةكظاهرة اجتماعية من جهة واقتصادية من جهة أخرى يستوجب التطرق إلى مفهوم الثقة والتعرف على ظهورها وأهميتها وعناصرها وكذا الخصائص ومن ثم التطرق إلى أساسياتها ومختلف جوانبها وعوامل نجاحها لأنها تؤثر في التمكين الإداري.(أسماء,الزهراء2017،56)

ثانيا: تعريف الثقة التنظيمية

كما يرى "الكبيسي" أن "الثقة التنظيمية هي ما يتوقعه من الآخرين المحيطين بنا والمتعاملين معنا من سلوكيات آمنة ونزيهة أو تعاون إيجابي يلتزم بأخلاقيات التنظيم وقيم المهنة المشتركة " (أسماء، سهي2021 ، 27) وأوضح أن الثقة التنظيمية إيمان الفرد بأهداف المنظمة،والقرارات(إسماعيل،2020،553)

ثالثا: أهمية الثقة التنظيمية

تعتبر الثقة التنظيمية العامل الرئيسي في كل التفاعلات الإنسانية، وتعمل الثقة التنظيمية على زيادة فعالية العلاقات بين أفراد المؤسسات المنظمة كما تساعد على بناء العلاقات الشخصية وحرية التعبير، وتفجير الطاقات الكامنة لدى الأفراد واستثمارها في العمل بصورة تطوعية، كما أنها تؤثر على العلاقات الداخلية والخارجية للمؤسسة، وتعتبر عامل حيوى وضروري لنجاح الفرد والمنظمة.

كما تعد الثقة التنظيمية العامل الأساسي والجوهرى لفهم السلوك الجماعي والفردي بين الأفراد والفاعليات الإدارية؛ حيث يحتاج الأفراد عند العمل سوياً إلى الاعتماد المتبادل بينهم وبطرق مختلفة لإنجاز أهدافهم الشخصية والتنظيمية. (سعد على العنزي و مؤيد يوسف نعمة).(محمود، أحمد،2018،195)

رابعا: أبعاد الثقة التنظيمية

تركز الكثير من الأدبيات حول الثقة داخل المنظمات على علاقات الثقة الهرمية وتصفها ببناء ثلاثي الأبعاد. يتكون من الثقة في الزملاء والمدير والمنظمة.

1. الثقة الأفقية (ثقة زملاء العمل بعضهم ببعض) تظهر مشاركتهم مشاعرهم وآمالهم ومشكلاتهم

2. الثقة الرأسية (ثقة الرئيس بالمرؤوس والعكس) تصورات الموظفين لدعم مديريهم لهم، ودرجة ثقتهم في وعودهم، وأنهم يستحقون.

3.الثقة بالمنظمة (الثقة المؤسسية) الرؤية والهدف لدى المنظمة . (شبل، 2021،242)

مبحث الثاني : سلوك المواطنة التنظيمية

اولا: مفهوم سلوك المواطنة

مر تطور دراسة السلوك الإنساني في المنظمات بمراحل عديدة، فظهرت الأديان لكي تفسر وتنظم سلوك الإنسان، ومع تطور العلوم الإنسانية، ظهر علم السلوك التنظيمي الذي يعنى بدارسة سلوك العاملين بالوحدات التنظيمية المختلفة واتجاهاتهم وميولاتهم، فالمنظمات والجماعات الرسمية تؤثرفي إدراكات العاملين ومشاعرهم وتحركاتهم، كما تؤثر البيئة في المنظمات البشرية. وترتبط سلوكيات وتصرفات الأفراد في المنظمة ببعض العوامل النفسية والإجتماعية، حيث يطلق على النفسية منها العوامل الداخلية، في حين يطلق على الإجتماعية منها العوامل الخارجية. تفاعل العوامل النفسية مع العوامل الإجتماعية ينتج عنه سلوك الفرد والمنظمة، سلوك قد يكون إيجابي أو سلبي.(باخة و بن بخمة ،2016،31)

ثانيا: تعريف سلوك المواطنة التنظيمية

عرف **Mcalliste** **سلوك المواطنة التنظيمية** على انها نمط من أنماط السلوك التي يقوم بها العامل وهو غير مكلف بها رسميا ضمن اللوائح الرسمية والقانونية للمنظمة (وسام و امىنة ،2018،240)

ويرى **Schnake and Dumbler** سلوك المواطنة التنظيمية على أنه " سلوك خارج الدور الذي يتحدد من خلاله الوصف الوظيفي للفرد، ولا يترتب عليه مكافآت في حالة حدوثه، أو عقاب في عدم حدوثة من قبل المنظمة، ولكنها تستفيد منه بشكل أو بآخر لتحسين كفاءتها وأدائها"(ايمن و زهير، 2021-2020، 31)

يعرف **الجميلي**" درجة السلوك الانساني الذي يقوم به العاملين سواء أكان بشكل اختياري أم تطوعي يوقع اثرا ايجابيا يسهم في خدمة المنظمة وزيادة قدرتها على الاداء التنظيمي من غير احتساب ذلك السلوك بصورة علنية ضمن جدول المكافأة والحوافز الرسمية".(كريم، 2022 ، 2)

ثالثا: أهمية سلوك المواطنة التنظيمية

لا يمكن لأي مؤسسة أن تزدهر وتحقق النجاح دون سلوك المواطنة التنظيمية وهذا ارجع إلى الاهمية التي يكتسبها هذا الاخير والتي سوف نعرضها في النقاط التالية : (رمىساء ،16،2023)

- يساهم في تحسين الاداء الكلي للمؤسسة عن طريق إدارة العلاقات التبادلية بين الموظفين في الاقسام والادا ارت المختلفة مما يساهم في زيادة حجم المخرجات الكلية المنجزة.
- المساعدة في تخفيض حاجة المنظمة إلى الموارد النادرة لبعض المهمات، والمحافظة على وحدة المنظمة على وتماسكها، والاستفادة من هذه الموارد لزيادة الانتاجية الكلية للمنظمة.

رابعا: أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية

يتكون ابعاد المواطنة التنظيمية من الاتي: (الانصاري ،236،2016)

اولا:الإيثار

ويطلق عليه سلوكيات المساعدة وهو نمط من السلوك يقوم به العامل أو الموظف لمساعدة الآخرين بشكل مباشر أو غير مباشر لحل مشكلاتهم المتعلقة بالعمل داخل المنظمة، ومن أمثلة ذلك مشاركة العاملين الآخرين طرق وأساليب العمل الجديدة ، والمساعدة في توجيه العاملين الجدد وتعليمهم

الثانيا: الكياسة

ويطلق عليها اللياقة واللطف أو المجاملة، وهو السلوك الذي يحرص فيه العاملأو الموظف على منع وقوع المشكلات المتصلة بالعمل وتجنب استغلال الآخرين والقيام يتعرض لها زملاؤه في العمل، وذلك عن طريق تقديم الإرشاد لهم وتزويدهم بالمعلومات التي يمكن أن يستفيدوا منها ، وتجنب إثارة المشاكل

عن طريق إدراكه لتأثير تصرفاته علي الآخرين، وعدم استغلاله لحقوق الآخرين أو التعدي عليها

ثالثا: الضمير الحي

أو ما يسمى بصحوة الضمير وهو ما يطلق عليه أحيانا ببعد الالتزام العام أي الإنجاز وفق ما يمليه الضمير وهو ذلك السلوك الوظيفي التطوعي الموجه نحو المنظمة وبمعنى آخر فإن هذا البعد يعكس مدى حرصه على الالتزام بقواعد وقوانين العمل واحترام الأنظمة واللوائح والعمل بجدية ويشمل عادة ما يأتي :

- العمل بعد الدوام لصالح المنظمة

- عدم ترك أي يوم من العمل مطلقا

رابعا : الروح الرياضية

وهي رغبة العامل في التسامح، وقدرته على تحمل المشـ كلات والمـــــام الصعبة، واستعداده لتقبل بعض الإحاطات والمضايقات التنظيمية دون شكوى أو تذمر وهي تعكس مدي استعداد الفرد لتقبل بعض الأعباء والمهام الإضافية دون تـذمر أو رفض أو ما شبه ذلك ، والتسامح والصبر علي بعض الاحباطات والمضيافات والإزعاج في الحياة التنظيمية دون الشعور بالظلم .

خامسا: السلوك الحضاري

يعني المشاركة البناءة والمسؤولية في إدارة وتطوير وتغيير المنظمة من خلال الحرص على حضورالاجتماعات ومتابعة الإعلانات ومذكرات المنظمة وتأدية العمل بصورة تحافظ على سمعة المنظمة.

الفصل الثالث : الجانب العملي

الفصل الثالث : الجانب العملي

اولا: وصف مجتمع الدراسة و عينتها

يعتبر الاستبيان من أكثر الأدوات الإحصائية شيوعا لجمع المعلومات اللازمة وقد تم ، ومن أجل ذلك تم تصميم قائمة الاستقصاء تتكون من قسمين: يحتوي الجزء الأول على البيانات المتعلقة بالخصائص الشخصية لأفراد مجتمع الدراسة وهي (الجنس، العمر، التحصيل الدراسي، عدد سنوات الخدمة) بينما يشتمل الجزء الثاني على أسئلة تعتبركأداة لقياس الثقة التنظيمية و سلوك المواطنة التنظيمية حيث تتكون مجتمع الدراسة من الموظفي المعهد التقني الاداري والبالغ عددهم (200) موظفا وموظفة وتم توزيع و استرجاع (30) استمارة استبيان، ثم باستخدام برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية تمت معالجة البيانات إحصائيا (SPSS Version28) ومن المعالجات الاحصائية المستخدمة (الانحرافات المعيارية ، المتوسطات الحسابية ،النسبة المئوية.، التكرارات، معامل الارتباط بيرسون (Coefficient Correlation Pearson)، التحليل الانحدار (Regression Analysis)

ثانيا: وصف و تحليل الخصائص الشخصية

توضح خصائص الافراد المستجيبين من حيث الجنس، فئات العمرية، التحصيل الدراسي ،عدد سنوات الخدمة وتمثل نتائج التحليل في الفقرات التالية و صفاً للخصائص الشخصية للأفراد المستجيبين وبموجب البيانات المستمدة من استمارة الاستبانة والتي وزعت على أفراد المجتمع وخصائصهم كانت على النحو الآتي و كما يوضح الجدول(3) خصائص الشخصية للافراد المستجيبين..

جدول (3) الإحصاءات الوصفية للبيانات الشخصية

الفئة		N	%
الجنس	ذكر	9	30 ٪
	انثى	21	٪70
العمر	21 – 30	8	٪27
	31 - 40	16	٪53
	41 فاكثر	6	٪20
المؤهل العلمي	دبلوم	15	٪50
	بكالوريوس	13	٪43.3
	ماجستير	2	٪6.7
عدد سنوات الخدمة	1 _ 10	16	٪53.4
	11 _ 20	12	٪39.8
	21 فاكثر	2	٪6.6

المصدر : من اعداد الباحثين بواسطة برنامج SPSS

يوضح الجدول (3) خصائص الافراد المستجيبين من حيث الجنس، بأن النسبة الكبرى للمستجيبين هم من الاناث وبلغت (70٪)، في حين بلغت نسبة الذكور (30٪)، تراوحت أعمار معظم المبحوثين بين 31-40 سنة) بنسبة (53٪) ، تليها (21-30 سنة) بنسبة (27٪) ، ثم (اكبر من 41 سنة) بنسبة (20٪) ثم على التوالي.. تخرج معظمهم بدرجة الدبلوم بنسبة (50٪) ، تليها شهادة البكالوريوس بنسبة (43.3%) (ثم الماجستير بنسبة بنسبة (6.7 ٪) على التوالي .يتمتع معظم الأشخاص في هذا الاستطلاع بعدد السنوات الخدمة تتراوح من(1 الى 10 سنة) بنسبة(53.4%) و من(11 إلى 20 سنة) بنسبة (39.8٪) تليها ثم (21 سنة فاكثر) بنسبة (6.6٪) على التوالي.

ثالثاً: إختبار الثبات الداخلي للإستبانة (الإتساق):

تم إستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alfa) الذي يأخذ قيماً تتراوح بين الصفر والواحد فإذا لم يكن هناك ثبات في الإجابات على فقرات الإستبانة فإن قيمة المعامل تكون مساوية للصفر أو أقل من (0.60)، وعلى العكس إذا كان هناك ثبات تام تكون قيمة المعامل تساوي الواحد وعلى العموم يكون هناك ثبات إذا كانت قيمة المعامل أكبر من (0.60). والجدول (4) يوضح قيم معاملات كرونباخ ألفا لكل متغير على إنفراد وللمقياس ككل.

الجدول (4) إختبار كرونباخ ألفا لقياس ثبات الإستبانة

المتغير	عدد الفقرات	معامل كرونباخ ألفا
الثقة التنظيمية	15	0.702
سلوك المواطنة التنظيمية	17	0.830

المصدر : من اعداد الباحثين بواسطة برنامج SPSS

يوضح الجدول (4) أن معامل الثبات كرونباخ ألفا لكل فقرات الإستمارة لأداة القياس يتمتع بدرجة عالية جداً من الثبات لإنها كانت تساوي 70.2 ٪ للثقة التنظيمية و **83 ٪ لسلوك المواطنة التنظيمية للمجموع الكلي**علماً أن الحد الأدنى المقبول للقياس هو 60٪ وبالتالي يعني هنالك إتساق داخلي لفقرات الإستبانة بشكل عام.

رابعا : اختبار نموذج البحث وفرضياتها

يهدف الى تحليل نموذج الدراسة والتحقق من صحة فرضياتها واختبار العلاقة والتأثير بين متغيري الدراسة المستندة الى الفرضيات الرئيسية والفرعية ومن خلال استخدام عدد من الادوات والاساليب الاحصائية التي اختبرت لاجراء التحليل على متغيرات الدراسة و يتضمن الجوانب الاتية:

اولا: اختبار الفرضية الرئيسة الاولى وتحليلها

ثانيا: اختبار الفرضية الرئيسة الثانية وتحليلها

اولا: الارتباط بين متغيرين المستقل (الثقة التنظيمية) و متغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية): من خلال الجدول (5) نوضح العلاقة بينهم و كالاتي:

يوضح الجدول (5) أن هناك ارتباط إيجابي قوي بين المتغير المستقل **(الثقة التنظيمية) و متغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية)** بنسبة (0.684) والتي تحقق فرضية الرئيسة الاولى .

ثانيا: تأثير متغير المستقل (الثقة التنظيمية) على متغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية): من خلال الجدول (3) نوضح تأثير بينهم و كالاتي:

جدول (5) تاثير الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية

	Coefficient			Summary		ANOVA	
	(B)المعاملات	قيمة اختبار (t)	قيمة الاحتمالية	معامل الإرتباط (Correlation)	معامل التحديد (^{2}R)	قيمة إختبار (F)	قيمة الاحتمالية P-Value
ثابت (Constant)	60.620	18.028	0.000	0.684	**0.684**	24.605	**0.000**
الثقة التنظيمية	0.265	4.960	0.000				

المصدر : من اعداد الباحثين بواسطة برنامج spss

أظهرالجدول(5) ارتباطًا إيجابيًا بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة (0.684) من تحليل ارتباط بيرسون ويعرض نفس الجدول جدول ANOVA للتحقق من ملاءمة المتغيرات المستقلة على متغير التابع ، وبالتالي فإن النموذج مناسب بناءً على (F= 24.605, p-value=0.000).

يوجد تأثير كبير للمتغير المستقل (الثقة التنظيمية) ومتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية)لأن قيمةالاحتمالية من ANOVA اقل من.alpha = 0.05 ،حيث يحتوي الجدول أعلاه على نتيجة الثابت والمنحدر

وقيمة t ومعامل التحديد .(R Square) معامل الانحدار (B) للثقة التنظيمية هو (0.265) ، مما يعني أن زيادة وحدة واحدة لـ " **الثقة التنظيمية** " ستزيد من سلوك المواطنة التنظيمية بمقدار(0.265) ، ان المعامل تحديد (R^2) أن 68.4٪ من تباين (**سلوك المواطنة التنظيمية**) يتم تحديده بواسطة متغير مستقل (**االثقة التنظيمية**) ويتم تحويل التباين المتبقي إلى عوامل أخرى تؤثر على (**سلوك المواطنة التنظيمية**) و بالتالي سيتحقق فرضية الرئيسة الثانية .

ثالثا (فرضية فرعية الاولي): الارتباط بين كل الابعاد من المتغير المستقل (الثقة التنظيمية) و متغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية): من خلال الجدول (6) نوضح العلاقة بينهم و كالاتي:

رابعا (فرضية فرعية الثانية): تأثير كل الابعاد من المتغيرالمستقل (الثقة التنظيمية) على متغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية) من خلال الجدول (6) نوضح تأثير بينهم و كالاتي:

جدول (6) تاثير ابعاد الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية

	Coefficient			Summary		ANOVA	
	(B)المعاملات	قيمة اختبار (t)	قيمة الاحتمالية	معامل الإرتباط (Correlation)	معامل التحديد (^{2}R)	قيمة إختبار (F)	قيمة الاحتمالية P-Value
ثابت (Constant)	1.604	4.174	0.000	**0.621**	0.386	30.138	**0.000**
االثقة في الزملاء	0.539	5.490	**0.000**				
ثابت (Constant)	2.241	5.041	0.000	**0.418**	0.183	10.782	**0.002**
الثقة في الرئيس (المدير)	0.385	3.281	**0.002**				
ثابت (Constant)	2.324	5.597	0.000	**0.432**	0.186	10.991	**0.002**
الثقة في الادارة العليا	0.373	3.315	**0.002**				

المصدر : من اعداد الباحثين بواسطة برنامج SPSS

يوضح الجدول (6) أن هناك ارتباط إيجابي قوي بين المتغير المستقل (الثقة في الزملاء) **و متغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية)** بنسبة (0.621) والتي تحقق فرضية الرئيسة الاولى .أيضًا ، يعرض نفس الجدول جدول ANOVA للتحقق من ملاءمة المتغيرات المستقلة على متغير التابع ، وبالتالي فإن النموذج مناسب بناءً على (F=30.138, p-value=0.000) ، يوجد تأثير كبير للمتغير المستقل (**الثقة في الزملاء**) **و متغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية)**لأن قيمةالاحتمالية من ANOVA اقل من.alpha = 0.05 ، معامل الانحدار (B) الثقة في الزملاء هو (0.539) ، مما

يعني أن زيادة وحدة واحدة لـ " ا الثقة في الزملاء " ستزيد من سلوك المواطنة التنظيمية بمقدار(0.539) ، ان المعامل تحديد (R^2) أن 38.6٪ من تباين (**سلوك المواطنة التنظيمية**) يتم تحديده بواسطة متغير مستقل (الثقة في الزملاء) ويتم تحويل التباين المتبقي إلى عوامل أخرى تؤثر على (**سلوك المواطنة التنظيمية**) و بالتالي سيتحقق فرضية الرئيسة الثانية .

يوضح الجدول (6) أن هناك ارتباط إيجابي بين المتغير المستقل (الثقة في الرئيس او المدير) **و متغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية)** بنسبة (0.418) والتي تحقق فرضية الرئيسة الاولى .أيضًا ، يعرض نفس الجدول جدول ANOVA للتحقق من ملاءمة المتغيرات المستقلة على متغير التابع ، وبالتالي فإن النموذج مناسب بناءً على ((F=10.782, p-value=0.002

يوجد تأثير كبير للمتغير المستقل (الثقة في الرئيس او المدير) **و متغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية)**لأن قيمةالاحتمالية من ANOVA اقل من.alpha = 0.05 ، معامل الانحدار((B) الثقة في الرئيس او المدير) هو (0.385) ، مما يعني أن زيادة وحدة واحدة لـ " الثقة في الرئيس او المدير " ستزيد من سلوك المواطنة التنظيمية بمقدار(0.385) ، ان المعامل تحديد (R^2) أن 18.3٪ من تباين (**سلوك المواطنة التنظيمية**) يتم تحديده بواسطة متغير مستقل (الثقة في الرئيس او المدير) ويتم تحويل التباين المتبقي إلى عوامل أخرى تؤثر على (**سلوك المواطنة التنظيمية**) و بالتالي سيتحقق فرضية الرئيسة الثانية .

يوضح الجدول (6) أن هناك ارتباط إيجابي بين المتغير المستقل (**الثقة في الادارة العليا**) **و متغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية)** بنسبة (0.432) والتي تحقق فرضية الرئيسة الاولى .أيضًا ، يعرض نفس الجدول جدول ANOVA للتحقق من ملاءمة المتغيرات المستقلة على متغير التابع ، وبالتالي فإن النموذج مناسب بناءً على (F=10.991, p-value=0.002)

يوجد تأثير كبير للمتغير المستقل (**الثقة في الادارة العليا**) **و متغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية)**لأن قيمةالاحتمالية من ANOVA اقل من.alpha = 0.05 ، معامل الانحدار (B) نمط الابوي هو (0.373) ، مما يعني أن زيادة وحدة واحدة لـ " **الثقة في الادارة العليا** " ستزيد من سلوك المواطنة التنظيمية بمقدار(0.373) ، ان المعامل تحديد (R^2) أن 18.6٪ من تباين (**سلوك المواطنة التنظيمية**) يتم تحديده بواسطة متغير مستقل (**الثقة في الادارة العليا**) ويتم تحويل التباين المتبقي إلى عوامل أخرى تؤثر على (**سلوك المواطنة التنظيمية**) و بالتالي سيتحقق فرضية الرئيسة الثانية .

الفصل الرابع : الاستنتاجات و المقترحات و الدراسات المستقبلية المقترحة

المبحث الاول : الاستنتاجات

المبحث الثاني: المقترحات والدراسات المستقبلية

الفصل الرابع : الاستنتاجات و المقترحات و الدراسات المستقبلية المقترحة

المبحث الاول : الاستنتاجات

1) يتضح أن نسبة الإناث تفوق نسبة الذكور بشكل كبير في المعهد التقني الفني. يعكس هذا الوضع إيجابية في توفير فرص متساوية للإناث في مجال العمل التقني.
2) تركزت أعمار أغلبية الموظفين في المعهدضمن فئات عمرية متوسطة، مما يسهم في تعزيز قدرتهم على اتخاذ قرارات إدارية فعالة. يعتبر وجود عدد كبير من الموظفين في فترة شبابهم ميزة إضافية، حيث يمتلكون طاقات وطموحات تعزز إمكانية التفاعل مع التحديات الجديدة وتطبيق الأفكار المبتكرة.
3) يوضح النتائج ان شعور الموظفين بالثقة في الإدارة العليا يؤدي الى أكثر انتماءً والتزامًا بأهداف المنظمة وقيمها. هذا الانتماء والالتزام يدفعهم إلى تبني سلوكيات إيجابية تسهم في تحقيق أهداف المنظمة ودعمها.
4) كشفت النتائج ان الثقة التنظيمية تعزز التواصل الفعال والتعاون بين الموظفين داخل المنظمة. عندما يثق الموظفون في بعضهم البعض وفي قيادتهم، يكونون أكثر استعدادًا للتعاون وتبادل المعرفة والخبرات، مما يؤدي إلى تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية.
5) اوضحت نتائج البحث ان الموظفون الذين يثقون في رئيسهم او مديرهم يكونون عادةً أكثر انخراطًا في العمل وفي الأنشطة التنظيمية الإيجابية حيث يسهم هذا الانخراط في تحسين الأداء العام للمنظمة وفي تعزيز سمعتها ونجاحها.
6) يتضح إن الثقة التنظيمية تشكل الأساس لتطوير وتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، حيث تؤثر بشكل مباشر على العديد من الجوانب الإيجابية لسلوك الموظفين داخل المنظمة.
7) كشفت نتائج وصف المتغيرات وتشخيصها توافر انماط الثقة التنظيمية بمستوى جيد وبدرجة إنسجام عالية في إجابات المستجيبين هذا يدل على وجود تقبل من قبل الافراد العينة البحث اتجاه توافر المتغير الثقة التنظيمية
8) بينت نتائج وصف المتغيرات وتشخيصها توافر سلوك المواطنة التنظيمية بمستوى عالي وبدرجة إنسجام عالية في إجابات المستجيبين هذا يدل على وجود تقبل من قبل الافراد العينة البحث اتجاه توافر المتغيرسلوك المواطنة التنظيمية.
9) أفرزت نتائج تحليل وجود علاقة ارتباط معنوية قوية موجبة و بمستويات عالية بين الثقة التنظيمية و سلوك المواطنة التنظيمية على المستوى الكلي اذ تؤكد هذه النتيجة أن هناك تلازما بين المتغيرين .

10) أثبتت نتائج تحليل الإنحدار البسيط وجود تأثير معنوية ايجابية بين الثقة التنظيمية و سلوك المواطنة التنظيمية بشكل مجتمع ، أي يمكن تحقيق مستوى عال من سلوك المواطنة التنظيمية لآراء الموظفين في المعهدالمبحوثة

المبحث الثاني: المقترحات والدراسات المستقبلية

ا. المقترحات:

1) تعزيز الثقة بين الموظفين والإدارة : تطوير برامج وأنشطة تهدف إلى بناء الثقة بين الموظفين والإدارة العليا، مثل اللقاءات الدورية وجلسات التواصل المفتوحة، وذلك لتعزيز الانتماء والتزام الموظفين بأهداف المنظمة

2) تشجيع الموظفين على المشاركة في برامج التعلم المستمر وتطوير مهاراتهم الشخصية والمهنية، مما يعزز الثقة في القدرة الذاتية ويسهم في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية من خلال دورات تدريبية تستهدف تطوير مهارات الموظفبن

3) تنظيم برامج تطوير القيادات الشابة في المعهد لتعزيز قدراتهم في اتخاذ القرارات الإدارية وتحفيزهم على تطوير الأفكار المبتكرة والتفاعل مع التحديات الجديدة.

4) إنشاء بيئة عمل تشجع على الابتكار والتفاعل بين الموظفين من خلال تقديم مكافآت وتشجيع الأفكار الجديدة والمبتكرة التي تسهم في تطوير العمليات وتحسين الأداء العام للمنظمة.

5) تعزيز ثقافة المسؤولية الاجتماعية و تشجيع الموظفين على المشاركة في أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات والمساهمة في تحسين المجتمع ودعم القضايا الاجتماعية المهمة.

ب. الدراسات المستقبلية المقترحة

1. دراسة تأثير الثقافة التنظيمية على الثقة التنظيمية.
2. دراسة تأثير الثقة التنظيمية في التزام التنظيمي و الرضا الوظيفي .
3. تأثير راس المال النفسي الايجابي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية .
4. دور القيادة الاخلاقية في بناء الثقة التنظيمية.

قائمة المصادر

قائمة المصادر

1- شهيرة باخه ،منية بن بخمة/شهادة الماستر في علوم التسيير-أثر الثقة التنظيمية علي سلوك المواطنة التنظيمية-دراسة حالة شركة أقمصة جن حن -جيجل -٢٠١٦-٢٠١٧

2- د.علي السيد بنداري زهران /كلية التجارة (ببنين)جامعة الأزهر-علاقة بين الثقة التنظيمية وتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية -٢٠١٥

3- د.بهاءالدين مسعد سعد/مدرس إدارة الأعمال الأكاديمة الدوليةالهندسة علوم الإعلام شعبة إدارة الأعمال

4- د.شيماء مهدى إبراهيم/مدرس إدارة الأعمال المعهد المالي للعلوم الإدارية و التجارة الخارجية

5- -دور الثقة التنظيمية في العلاقة بين الشفافية الإدارة وسلوكيات للموطنة والكيماويات والمستلزمات الطبية-هولدي فارما -٢٠٢٢

6- حمولي أسماء ،طاهرى فاتمة الزهراء شهادة ماستر في علوم النسير أثر الثقة التنظيمية علي التملبن الاداري دراسة ميدانية بمديرية أملاك الدولة لولاية بسكرة ٢٠١٦/٢٠١٧

7- بن سلامة أسماء ،لورعي سهي الثقة التنظيمية و علاقتها بجودة الخدمة دراسة ميدانية بلعيادك الصحية المتحدد الخدمات القنار نشفي جيجل ٢٠٢٠/٢٠٢١

8- د.بيكار محمد شبل ،الثقة التنظيمية والتمكين الاداري بالبنوك دراستة مقارنة بمحافظة بني سويف ٢٠٢١

9- بوحافر رميساء و طورشي خديجة ، أثر سلوك المواطنة التنظيمية في التشارك المعرفي، دراسة حالة أساتذة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة ،2022-2023

10- لطرش أيمن منىش زهير ، أثر الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية ، دراسة حالة مؤسسة مدبغة الجلود جيجل،2020-2021

11- محمد صبرى الأنصاري، سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقتها بالإبداع الوظيفي لدي العاملين بمديرية التربية والتعليم بقنا، 2016

12- Podsakoff, N. P., Whiting, S. W., Podsakoff, P. M., & Blume, B. D. (2009). Individual-and organizational-level consequences of organizational citizenship behaviors: A meta-analysis. Journal of applied Psychology, 94(1), 122.

13- Singh, U., & Srivastava, K. B. (2016). Organizational trust and organizational citizenship behaviour. Global Business Review, 17(3), 594-609.

الملحق

الملحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة بوليتكنيك - أربيل
كلية الإدارة التقنية
قسم تقنيات ادارة الاعمال

إستمارة استبانة

الموظف الفاضل/ الموظفة الفاضلة

تحية طيبة.....

نضع بين ايديكم استمارة الدراسة الموسومة بعنوان **"دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة دراسة تحليلية لاراء الموظفين في المعهد التقني الاداري في اربيل"**، وهي جزء من متطلبات نيل شهادة بكالوريوس في إدارة الاعمال، راجين تعاونكم و التكرم بالاجابة على فقراتها لكونكم الاقدر في التعامل مع الاستمارة لما تعهده فيكم من خبرة و قدرة ، لذا نرجو تفضلكم بوضع علامة (√) في مكان الملائم الذي يعكس أرائكم بصراحة و موضوعية، يرجى عدم ترك أي فقرة من دون اجابة، نؤكد لسياداتكم أن البيانات التي سوف تدلون بها ستكون موضع سرية التامة و لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

لكم جزيل الشكر على حسن تعاونكم واهتمامكم مع فائق التقديروالاحترام.

المشرف
المدرس
ديلان فؤاد كريم

الباحثون
اجر علي حسين
سهام رسول انور
خاتون بشير عولا

الجزء الاول// البيانات الشخصية :

1- الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2- العمر: ☐ سنة

3- المؤهل العلمي: دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير ☐ دكتوراه ☐

4- سنوات الخدمة الاجمالية : ☐

5- سنوات الخدمة في المنصب الحالي: ☐

الجزء الثاني//

اولا:الثقة التنظيمية

فيما يلي قائمة أسئلة تتعلق بقيادة الادارية ، يرجى الاجابة عليها بوضع عالمة (√) أمام واحدة فقط من الاجابات الخمس المتاحة.

ت	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لاأوافق بشدة
1.	**الثقة في زملاء العمل**					
.1	أستطيع أن اعتمد على زملائي لحرصهم على مصالحي.					
.2	لا أشعر بالحرج من طلب المساعدة في العمل من أحد زملائي.					
.3	توجد ثقة متبادلة بيني و بين زملائي في العمل.					
.4	أتبادل مع زملائي المعلومات التي تساعد على أداء العمل وحل العبـــارات المشكلات.					
.5	لدي ثقة تامة بأن زملائي في العمل سيتعاملون معي بإنصاف.					
2.	**الثقة في الرئيس(المدير)**					
.6	أشعر بثقة كاملة في مهارات رئيسي المباشر.					
.7	يهتم رئيسي المباشر بدرجة كبيرة بأولوياتي واحتياجاتي الشخصية والوظيفية.					
.8	رئيسي المباشر شخص ودود ومقبول بين الموظفين .					
.9	يتعامل رئيسي المباشر بعدالة مع كافة الزملاء.					
.10	لدي ثقة بأن رئيسي المباشر مستعد لمسامحتي إذا ارتكبت خطأ.					
.11	أشعر بثقة كاملة في مهارات رئيسي المباشر.					
3.	**الثقة في الادارة العليا**					
.12	أشعر بأن كافة الموظفين في المنظمة يثقون ثقة كاملة في الإدارة العليا.					
.13	أستطيع أن أحدد بوضوح ما تتوقعه الإدارة العليا مني وما أتوقعه منها.					
.14	تتسم الإدارة العليا بالعدالة في التعامل مع كافة الأفراد والفروع والأقسام.					
.15	الإدارة العليا تهتم كثيرا برغبات واحتياجات كافة الأفراد في المعهد					
.16	أشعر بأن كافة الموظفين في المعهد يثقون ثقة كاملة في الإدارة العليا.					

ثانيا: سلوك المواطنة التنظيمية

فيما يلي قائمة أسئلة تتعلق سلوك المواطنة التنظيمية ، يرجى الاجابة عليها بوضع عالمة (√) أمام واحدة فقط من الاجابات الخمس المتاحة

ت	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لاأوافق بشدة
1.الايثار: سلوك تطوعي يقوم به الفرد طواعية لمساعدة زملائه في العمل.						
1	اساعد زملائي للقيام بالاعمال الموكلة لهم على احسن الوجه.					
2	اقوم بمساعدة وإرشاد الموظفين ليعملوا على تقديم الخدمة المميزة.					
3	أهتم بإظهار نتائج عمل الفريق أكثر من اهتمامي بإظهار مساهمتي فيه.					
4	أبادر بمساعدة زملاء الذين لديهم أعباء عمل كبيرة.					
2. وعي الضمير(الطاعة العامة): تقبل الفرد للهيكل التنظيمي وسياسات الجامعة بكل رحابة صدر.						
5	التزم بأوقات الحضور و الانصراف.					
6	اقوم بأداء اعمالي في أوقات خارج العمل الرسمي اذا طلب مني ذلك.					
7	استغل أوقات العمل على أحسن الوجه.					
8	التزم بقوانين و لوائح الجامعة بدقه.					
3. روح الرياضي : مدى مساهمة الفرد في منع الصراع بين زملاءه، وتقبل بعض المضايقات دون شكوى أو تذمر.						
9	اقوم باعمال اضافية دون التذمر.					
10	اتغاضى عن المضايقات البسيطة لزملائي في بيئة العمل.					
11	استوعب ملاحظات الاخرين دون اثارة المشاكل.					
4.الكياسة (اللطافة) مدى حرص الفرد على تقديم النصح وتوفير المعلومات الضرورية للعمل لمنع أي مشكلات يتعرض لها الزملاء.						
12	احترم حقوق و امتيازات الاخرين.					
13	احرص على عدم خلق المشاكل لزملاء العمل.					
14	لا اتدخل في خصوصيات زملائي بالعمل.					
5.السلوك الحضاري: الانشطة الاختيارية التي يتطوع بها الفرد للحفاظ على أمن المنظمة وسمعتها.						
15	احافظ على صورة و سمعة المعهد و الجامعة.					
16	اقوم بمقترحات لتطوير اداء عمل المعهد بشكل مستمر.					
17	لدي المواظبة للحضور الاجتماعات الالزامية التي تعقدها المعهد.					

پوختە

ئامانجی توێژینەوەکەمان لێکۆڵینەوەیە لە ڕۆڵی متمانەی ڕێکخراوەیی لە بەرزکردنەوەی ڕەفتاری هاووڵاتیبوونی ڕێکخراوەیی. ڕێبازی توێژینەوەکە وەسفی شیکارییە و ئامانجی تێیدا دەتنیشانکردنی ڕەهەندەکان و گۆڕاوەکانی توێژینەوەیە شیکردنەوەی پەیوەندی و کاریگەری لە نێوان گۆڕاوەکان و (گۆڕاوی سەربەخۆو گۆڕاوی پاشکۆ) .

ڕەهەندەکانی توێژینەوەکە بژاردەکەمان پێکهاتبوو لە (٣٠ فەرمانبەر) لە بەدەستهێنانی داتاو زانیاریەکان پشتمان بەست بە فۆرمی ڕاپرسی بۆشیکاری ئاماری بەرنامەی (spss).

ئامانجی توێژینەوەکە بریتی بوو لە هەبونی پەیوەندی بەهێز لە نێوان گۆڕاوی سەربەخۆ کە دەکاتە (متمانەی ڕێکخراو) وە گۆڕاوی پاشکۆ کە دەکاتە (ڕەفتاری هاولاتیبوونی ڕێکخراویی)، هەبوونی کاریگەری لەنێوان هەردوو گۆڕاوەکە وە هەبونی کاریگەری ڕەهەندەکانی گۆڕاوی سەربەخۆ (متمانەی ڕێکخراوەیی) لەسەر ڕەفتاری هاولاتیبوونی ڕێکخراوەیی ئەنجامی توێژینەوەکە بریتی بوو لە پەیوەندیەکی ئەرێنی بەهێز لە نێوان متمانەی ڕێکخراوەیی و ڕەفتاری هاولاتیبوونی ڕێکخراوەیی بە شێوازێکی گشتی وە لە سەر ئاستی ڕەهەندەکان) متمانە بە هاوکاران، متمانە بە بەڕێوەبەر، متمانە بە کارگێری بالا) لەگەڵ ڕەفتاری هاووڵاتیبوونی ڕێکخراوەیی. لە دەرەنجامی توێژینەوەکە بۆمان دەرکەوت کە پەیوەندییەکی تەواو هەیە لە نێوان متمانەی ڕێکخراوەیی و ڕەفتاری هاولاتیبوونی ڕێکخراویی ، هەروەها کاریگەری بەرچاوی متمانەی ڕێکخراوەیی لەسەر ڕەفتاری هاولاتیبوونی ڕێکخراوەیی بەدی دەکرێت ، کاریگەری ڕەهەندە تاکەکەسیەکانی متمانەی ڕێکخراوەیی دەبینرێت لە رەفتاری هاولاتیبوونی ڕێکخراوەیی .

توێژینەوەکە پێشنیاری ئەوە دەکات کە پەرە بە بەرنامەو چالاکییەکان بدرێت کە دەبێتە هۆی دروستکردنی متمانە لە نێوان فەرمانبەران و کارگێڕی بالا ، کۆبوونەوەی ئاسایی و کۆبوونەوەی کراوە بکرێت بۆ بەرزکردنەوەی پابەندبوونی فەرمانبەران و هەروەها هاندانیان لە بەشداریکردن لە چالاکییەکان وە بەرنامەکانی فێربوونی بەردەوام و پەرەپێدانی توانا کەسی و پیشەییەکانیان هەروەها متمانەیان بەخۆیان هەبێت و بەشداری دەکات لە بەرزکردنەوەی ڕەفتاری هاووڵاتیبوونی ڕێکخراوەیی لە ڕێگەی خولی ڕاهێنانەوە دەتوانین پەرە بە تواناکانی فەرمانبەرانمان بدەین و ببێتە هۆی متمانە پێکردن بە ڕێکخراوەکە وە هەروەها ڕەفتاری هاولاتیبوونیش بەرزترو بەرزتر دەکاتەوە.

Abstract

The study aims to investigate the role of organizational trust in enhancing organizational citizenship behavior. The study followed a descriptive-analytical approach by describing and diagnosing the dimensions of the study variables and analyzing the correlation and impact relationships between the variables and dimensions of the study.

The study population consisted of employees at the Technical Institute in Erbil, where data was collected from 30 employees. The study relied on a questionnaire as the primary tool for obtaining data and information related to the field aspect, and the statistical analysis was conducted using SPSS Version 22.

The main findings of the study include a strong positive relationship between organizational trust and organizational citizenship behavior at the overall level and at the level of the dimensions of organizational trust (trust in colleagues, trust in the supervisor, trust in top management) with organizational citizenship behavior. There is an impact of organizational trust as a whole on organizational citizenship behavior, as well as a significant impact of individual dimensions of organizational trust on organizational citizenship behavior.

The study recommends the development of programs and activities aimed at building trust between employees and top management, such as regular meetings and open communication sessions, to enhance employees' commitment and affiliation with the organization's goals. Encouraging employees to participate in continuous learning programs and develop their personal and professional skills enhances trust in self-efficacy and contributes to enhancing organizational citizenship behavior through training courses aimed at developing employees' skills.

Keywords: Organizational trust, organizational citizenship behavior

الجدول (1) عدد من الدراسات السابقة العربية المتعلقة بمتغير الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية 5
الجدول (2) عدد من الدرلسات السابقة الأجنبية المتعلقة بمتغيرالثقة التنظيمية و سلوك المواطنة التنظيمية 6
جدول (3) الإحصاءات الوصفية للبىانات الشخصية 14
الجدول (4) إختبار كرونباخ ألفا لقياس ثبات الإستبانة 15
تاثير الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية جدول (5) 16
تاثير ابعاد الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية جدول (6) 17