

دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطننة التنظيمية دراسة تشخيصية تحليلية لرأء عينة من العاملين في مديرية بلدية كركوك

أ.م.د. نجيب عبد المجيد نجم
م.م. خوله صدرالدين كريم
المعهد التقني الحويجة

The role of organizational trust in promoting organizational citizenship behavior An analytical diagnostic study of sample of employees in Kirkuk Municipality Directorate

Assis. Lec. Khawla s. Karim **Assis. Prof. Dr. Najeeb A. Najim**
Technical Institute Hawijah

٢٠١٦/٩/١٩ تاريخ قبول النشر

٢٠١٥/١٢/١٠ تاریخ استلام البحث

المستخلص:

تناول البحث موضوعاً هاماً أصبح تعبيرها المنظمات المعاصرة أهمية كبيرة ألا وهي الثقة التنظيمية كمتغير مستقل وعلاقتها بسلوك المواطن التنظيمية كمتغير تابع والتي أجريت في مديرية بلدية كركوك من خلال الاعتماد على استماراة 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 المواطن التنظيمية في مديرية بلدية كركوك) وكما توصلت إلى مجموعة من استنتاجات وووضعت مجموعة من المقترنات كان من أهمها: (الحث على زيادة اهتمام المديرية بسلوكيات المواطن التنظيمية من خلال توفير المناخ الملائم، نشر ثقافة المواطن التنظيمية لزيادة ولاء العاملين للمنظمة وسيادة آليات الرقابة الذاتية والمسؤولية المشتركة والأداء المتميز).

الكلمات الاستدلالية: الثقة التنظيمية، سلوك المواطن التنظيمية.

Abstract:

The research deals with an important subject, the modern organization give it a great importance which is the Organizational confidence as an independent variable, and its relation with the behavior of organizational citizenship as a dependent variable, this study was carried on at Kirkuk municipality depending on a questionnaire as a prime tool to collect the data and formation using a number of statistical methods. the study concluded an important result which is (there is a strong effect and relation among the variables of organizational confidence and behavior of organizational citizenship at Kirkuk municipality) the study also concluded a group of conclusions put a number of suggestions among them encouraging taking care of the behavior of Organizational citizenship providing a Suitable climate, enhancing the Culture of Organizational citizenship to increase the loyalty of employees and flourish the tools of self-control, common responsibility and create liable responsibility and distinguished performance).

Keyword: Organizational confidence, behavior of organizational.

المقدمة:

أصبح التأقلم والتكييف مع المتغيرات المحلية والعالمية المعقدة إحدى المحاولات المهمة لمنظمات في القرن الحادي والعشرين لأجل المراقبة والتعايش معها من خلال الاعتماد على الموارد البشرية وإشراكهم مشاركة فاعلة وكفؤة في الوصول إلى أهداف المنظمة المخططة وذلك بمبادلة الثقة بين المنظمة وعاملاتها والتي تسهم في تعزيز السلوكيات الإيجابية لدى العاملين والتي

قد تصل أحياناً إلى حد الدفاع عنها وتحسين صورتها وقد تزيد على سلوكيات الدور الرسمي مثل: (الإثمار ووعي الضمير وقيم المواطنة والكياسة). اهتم هذا البحث على تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية (متغير مستقل) وسلوك المواطن التنظيمية (متغير معتمد) وعلى إفانَّ محاور البحث انحصر في النقاط التالية:

أولاً: منهجية البحث. **ثانياً:** الخلفية النظرية. **ثالثاً:** الجانب التحليلي. **رابعاً:** الاستنتاجات والمقترحات.

أولاً_ منهجية البحث:

١،١ مشكلة البحث:

لم ينل دراسة دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطن التنظيمية الاهتمام الكافي على صعيد المنظمات العراقية مما دفع الباحثان إلى دراسته محاولاً إثارة بعض التساؤلات كمدخل للمشكلة وهي:

أ. هل تمتلك المنظمة المبحوثة تصوراً واضحاً عن مفهوم الثقة التنظيمية وسلوك المواطن التنظيمية؟

ب. ما مدى أهمية متغيرات الثقة التنظيمية وسلوك المواطن التنظيمية في المنظمة المبحوثة؟

ج. ما طبيعة العلاقة بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطن التنظيمية في المنظمة المبحوثة؟

د. ما التأثير الذي تلعبه أبعاد الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطن التنظيمية في المنظمة المبحوثة؟

١،٢ هدف البحث:

يمكن تحديد أهداف البحث كالتالي:

أ. إعطاء خلفية نظرية توضح المفاهيم والدلائل لمفهومي الثقة التنظيمية والمواطنة التنظيمية للعينة المبحوثة.

ب. وصف وتشخيص متغيري الثقة التنظيمية وسلوك المواطن التنظيمية في المنظمة المبحوثة.

ج. معرفة طبيعة العلاقة بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطن التنظيمية في المنظمة المبحوثة.

د. توضيح أبعاد الثقة التنظيمية الأكثر علاقة وتأثيراً بأبعاد سلوك المواطن التنظيمية في المنظمة المبحوثة لأجل إبراز دورها.

١.٣ فرضية البحث الرئيسية:

توجد علاقة تأثير ذات دلاله معنوية لمتغيري الثقة التنظيمية وسلوك المواطن التنظيمية في المنظمة المبحوثة.

٤.٤ مصادر جمع البيانات:

اعتمد الباحث في حصوله على البيانات المتعلقة بمشكلة البحث على المصادر الآتية:

أ. الأدبيات والكتب والرسائل والأطروحات الجامعية.

ب. استماراة الاستبانة الموضوعة على وفق مقاييس ليكرت الخماسي والمشار إليها في الملحق(1).

ج. شبكة الانترنت في بعض الجوانب التي يمكن الاستفادة منها.

٤.٥ حدود الدراسة:

١. الحدود الزمنية: تم إجراء هذه الدراسة في النصف الثاني في عام 2013.

٢. الحدود المكانية: تم إجراء هذه الدراسة في مديرية بلدية كركوك (المقر الرئيسي).

٣. الحدود البشرية: تم إجراء هذه الدراسة على مجموعة من العاملين المتممئة.

ب (مسؤول قسم أو شعبة أو مهندس مشرف) في مديرية بلدية كركوك.

٤. الحدود الموضوعية: تمثل الأبعاد والجوانب والمتغيرات التي سوف يتناولها البحث.

٤.٦ أدوات التحليل والمعالجة الإحصائية للبيانات:

تم الاعتماد على عددا من الأساليب الإحصائية (SPSS) لتحليل البيانات ومعالجتها وقد شملت الأساليب التالية:

١. التكرارات والنسبة المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لوصف متغيرات البحث وتشخيصها.

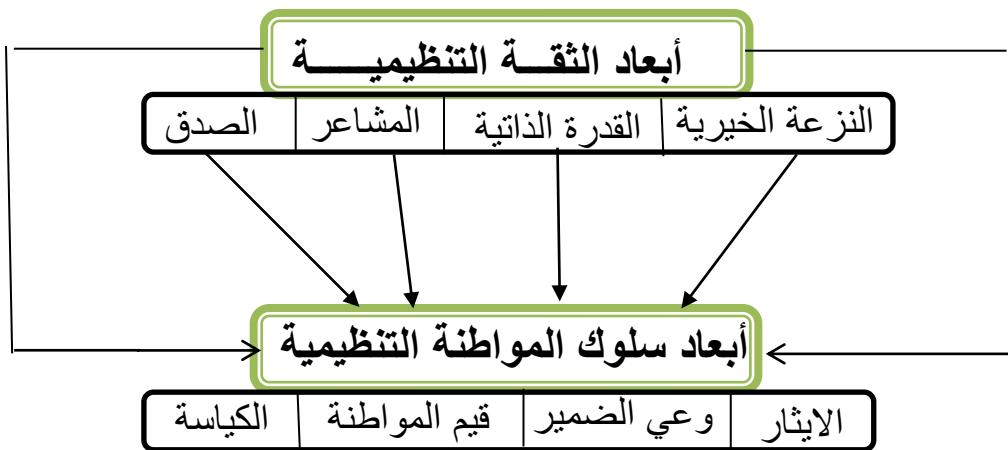
٢. نسبة الأهمية إلى مساحة المقياس (توزيع فيشرF): هي نسبة تستعمل لبيان درجة أهمية استجابات المستجيبين على فقرات الاستبيانة وتستخرج من حاصل قسمة الوسط الحسابي على عدد درجات المقياس مضروبا بـ(100) ومن ثم تقارن نسبة الإجابة عن مساحة المقياس مع مستويات الأهمية لاستخراج درجة الأهمية (السعادي، 2006:43).

٣. تحليل التباين من طرف واحد (ANOVA) لقياس مستوى المعنوية.

٤. تحليل البيانات على وفق مقاييس الانتواء والتقطيع لمعرفة شكل وهيئة منحنى التوزيع التكراري وشكل قمته.

٤.٧ مخطط البحث:

تطلب المعالجة المنهجية لمشكلة البحث في ضوء إطارها النظري وبيان توجهاته ومضامينه الميدانية تصميم مخطط افتراضي يشير إلى أبعاد النقاوة التنظيمية (متغير مستقلة) المؤثرة في سلوك المواطننة التنظيمية (متغير معتمد) كما هو موضح في الشكل (١).



شكل رقم (١)

المصدر: من إعداد الباحثين.

ثانياً - الخلية النظرية:**2.1 نشأة وتطور 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 وضح (Erikson) إلى أن الأفراد يختلفون في ميلهم للثقة بالآخرين وإنّ هذه الميل تنشأ من طفولتهم المبكرة وشخصياتهم وتجاربهم في الحياة (الشكريجي 2008:39-40) وجاءت الدراسات الاجتماعية التي قام بها (Goffman, 1963) حول التفاعل الاجتماعي ودوره المباشر للثقة في المحافظة على العمليات الاجتماعية، وفي عقد السبعينيات زاد الاهتمام بمفهوم الثقة (Trust Concept) 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 والتسيير مع الاهتمام على تكوين فرق العمل الأكثر كفاءة (Straiter, 2005:87) وجاءت التطورات والتغيرات التي شهدتها المنظمات خلال عقد التسعينيات لتزيد الحاجة والاهتمام المتزايد بين علماء الإدارة على تعديل 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 البابانية (Z) تقوم على ثلاثة مركبات مهمة هي (الثقة، المهارة، المودة) (الطائي، 2007:61).

2.2 مفهوم الثقة التنظيمية:

وردت تعريف كثيرة لمفهوم الثقة التنظيمية فقد عرّفها الباحثان (الدوري وصالح ، ٢٠٠٩: ٣٢٨-٣٢٢) بأنها (موجود استراتيجي قد يحقق الميزة التنافسية المستدامة للمنظمة) أما الباحثان (العنزي والساعدي، ٢٠٠٤: ٤٩-٥٠) فقد عرفا المفهوم بأنه (عنصر من عناصر رأس المال الاجتماعي التنظيمي الذي يمكن استثماره في خلق وتكوين القيمة للمنظمة أسوة برؤوس أموالها الأخرى) ويعرف كل من (Michael& Barton,2001:432) إن الثقة التنظيمية هي (إيمان طرف بأنَّ الطرف الآخر سوف ينجذب التزاماته في علاقة معينة وبذلك تصبح المعلومات المشتركة بين الطرفين شاملة بشكل كبير ودقيقة ومنضبطة) وفي حين عرّفها (Cerff,2004:2) بأنها (حمل المبادئ لكل من الطرفين وتنطلب الحصول على درجة من الإيمان والصدق بإنجاز الهدف المطلوب وان هذه القيم والمبادئ والمعايير الأخلاقية تكون نابعة من داخل الفرد مثل: (الأمانة والولاء والصدق) أما (الشكريجي،2008:57) فيعرف الثقة التنظيمية بأنها (توقعات ومعتقدات ومشاعر إيجابية يحملها الأفراد تجاه المنظمة التي ينتمون إليها والمرتبطة بالمارسات والسلوكيات الإدارية المطبقة والتي روعي فيها الالتزام بالقيم الأخلاقية العامة والإدارية الخاصة والابتعاد عن كل ما يغير بالمصالح المشتركة). ويرى الباحثان أن التعريف الأخير هو التعريف الأقرب والمنسجم مع توجه البحث الحالي ويعبر عن المصطلح المراد في البحث محل الدراسة.

2.3 أهمية بناء الثقة في المنظمة:

إن الأهمية لبناء الثقة في المنظمة تمكن في النقاط الآتية:

١. عامل مهم في تحقيق التكامل للمنظمة ومفتاح رئيسي متوقع للسلوك الشخصي لأي شكل من أشكال التفاعل الإنساني(Dominguez Pels ,2004:1-40).
٢. عامل أساسى وجوهى لفهم السلوك الجماعي والفردى بين الأفراد والفعاليات الإدارية والتبادل الاقتصادي والاستقرار الاجتماعى أو السياسي إذ إنها عامل مهم لعلاقات اجتماعية ثابتة ومستقرة (العنزي، الساعدي،(2004:54)).
٣. تشكل العنصر الأساسى فى الفاعلية التنظيمية إذ ليس هناك منظمة تستطيع العمل من دون وجود الثقة بين العاملين وليس هناك قائد يستطيع إهمال العنصر القوى للثقة فى ممارسة الأعمال(Gillespi &Mann ,2000:2).
٤. إن بناء الثقة التنظيمية له تأثير كبير على مخرجات العمل داخل المنظمة فهي ذات علاقة موجبة معنوية مع كل من الأداء وسلوك المواطنـة التنظيمية وهي ذات علاقة سالبة مع كل من دوران العمل والغياب والصراع داخل المنظمة (الطائي،(64:2007).

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.

٤، ٢ فوائد الثقة التنظيمية:

إنَّ الفوائد المتحققة من الثقة تكمن في النقاط الآتية(الخطيب ومعايهه، ٢٠٠٩: ٩-١٠) و(الدوري، صالح، ٢٠٠٩: ٣٢٤-٣٣٤):

١. الثقة التنظيمية عامل مهم في تقليل التكاليف من حيث قلة الحاجة إلى الاعتماد على الهياكل التنظيمية للمراقبة والسيطرة على سلوكيات الفرد والمجموعة.
٢. الثقة التنظيمية تؤمن وتعزز وتحفظ الكثير من الحالات فهي تؤمن الرضا الوظيفي والأداء المتميز وتعزز من حالات الولاء والرغبة بالبقاء في المنظمة وتحفظ من حالات ترك العمل والغياب والصراع في المنظمة.
٣. الثقة التنظيمية تشكل مصدراً للميزة التنافسية من حيث امتلاك المنظمة القدرة على الإسهام في تحقيق العوائد واستخدامها مستقبلاً.
٤. الثقة التنظيمية وسيلة لخلق القيمة عبر التبادل المستند إلى التعاون وإنتاج رأس المال الفكري من خلال تطوير قواعد سلوكية عامة للتعاون عبر الزمن ومضاعفة الرغبة في التبادل الاجتماعي.
٥. تلعب الثقة التنظيمية دوراً أساسياً في استثمار عنصر الوقت من خلال تامين الاتصال وال الحوار وانفتاح أكبر لحصول التبادل الفكري بين الأطراف.

٢.٥ أبعاد الثقة التنظيمية:

هناك صعوبة في تحديد أبعاد محددة لقياس الثقة التنظيمية لكونها مفهوم إدراكي وغير ملموس فضلاً عن ذلك يختلف قياس الثقة تبعاً لاختلاف الدراسات والبحوث التي تتناولها سواء كانت على مستوى الأفراد أو قياسها ما بين المنظمات ونظراً لقلة الأبعاد التي تتعلق بالطرف الأول (الواثق) حسب عدد من الدراسات والبحوث مما دفع الباحثان إلى تبني أربعة أبعاد للثقة التنظيمية وهي(النزعية الخيرية والقدرة الذاتية والمشاعر والصدق) وفيما يلي عرض مختصر لهذه الأبعاد:

١. النزعية الخيرية(الإحسان):

ارتأى الباحثان استخدام (الإحسان) كمرادف للنزعية الخيرية وورد الإحسان في القرآن الكريم في أكثر من موقع منها قوله سبحانه: (إِنَّ اللَّهَ مَعَ الَّذِينَ اتَّقُوا وَالَّذِينَ هُمْ مُحْسِنُونَ) (النحل: ١٢٨)، ويعرف بأنه (المدى الذي يعتقد فيه بأنَّ المؤتوق به يسعى إلى فعل الخير لمانح الثقة بعيداً عن الميل للمصلحة الذاتية الضيقية) (الخطيب ومعايهه، ٢٠٠٢: ٢٠). يرى الباحثان أن النزعية الخيرية

هي المدى الواسع من القيم والمبادئ والأخلاق لدى الفرد (الموثوق به) يسعى إلى تقديمها للطرف الثاني (الواثق) من دون التفكير بأي دافع مادي أو مصلحة ذاتية.

٢. القدرة الذاتية:

تعرف القدرة الذاتية بأنها (الأفعال والتصرفات التي يستطيع الإنسان القيام بها فعلاً) (فتحي، 2003:146) وهي ترتبط بـ مجالات (مواطن) القوة والضعف التي يمتلكها الفرد ويسعى لتقديمها للطرف الآخر ويرى الباحث إن القدرة هي (الإمكانيات المخزونة لدى الفرد والتي تمكّنه من التعامل مع مشاكل العمل والقدرة على الابتكار وتحمل المسؤوليات المتترتبة على ذلك لأجل تحقيق الأهداف المرسومة).

٣. المشاعر:

تعرف المشاعر بأنها (مجموعة من المهارات العاطفية التي تختلف من الفرد إلى آخر، ولا يمكن التعرف على قوة مشاعر الفرد والتباين تأثيرها على نفسه والآخرين من حوله) (إبراهيم، 2001:90-91) ويرى الباحثان المشاعر هي مجموعة من الأحساس والمهارات العاطفية التي يتحلى بها الفرد تجاه عمله والتي تجعله متفائلاً عند قيامه بالأفعال في تحقيق أهداف المنظمة.

٤. الصدق:

الصدق ورد في أكثر من موقع في القرآن الكريم منها قوله تبارك وتعالى: (من المؤمنين رجال صدقوا ما عاهدوا الله عليه) (الأحزاب: ٢٣) وإن أهمية الصدق في التواصلات يحدد بحقيقة مهمة وهي حالما يتم الحط من قدرة الثقة فإن من الصعب استرجاعها بسبب توقف العاملين والشركات عن الإصغاء للمعلومات القادمة إليهم (James,et.al.,2008:139) ويشير (رسول، 2007:63-69) إلى الصدق على أنه درجة الصحة التي تقيس بها ما تزيد قياسه، ويرى الباحثان أنه يمكن إعطاء مفهوم للصدق على تحري الاستقامة في العمل والقول وعلى نحو يقر المطابقة بينهما ويجلب حقيقة الواقع.

٥. مفهوم سلوك المواطننة التنظيمية:

يعرف سلوك المواطننة التنظيمية بأنه: (سلوك ايجابي و اختياري فهو لا يحدد مسبقاً بواسطة إرشادات الدور ولا يميز من خلال أنظمة المكافآت الرسمية وليس مصدراً لنتائج تأدبية إذا لم يتم القيام به بواسطة واجبات الوظيفة) (محمد، 2000:7) ويتفق الباحث (Patti,et.al.,2004:216) على أنه (السلوك الاختياري الذي لا يوجد في بطاقة الوظيفة ولا يلزم المدير أو الرئيس أو الفرد القيام به ولكن مهم لأداء الوظيفية وفعالية المنظمة).

يرى الباحثان أنَّ المفهوم سلوك المواطننة التنظيمية هو (سلوك طوعي ذاتي يتخطى الأدوار الرسمية ولا يرتبط بالدفع النقيدي ولا يخضع لقواعد رسمية ويسعى إلى تحقيق الأهداف التنظيمية).

٢.٧ أهمية سلوك المواطن التنظيمية:

يمكن تحديد أهمية سلوك المواطن التنظيمية في النقاط الآتية:

١. القيام بالأدوار الإضافية النابعة من سلوك المواطن التنظيمية تؤدي إلى إمكانية تحقيق المنظمة لأهدافها رغم ندرة الموارد المتاحة لديها (Somech & Drach-Zahavy, 2004:281-283).
٢. يسهم في تحسين الأداء الكلي للمنظمة عن طريق إدارة العلاقات التبادلية بين العاملين في الأقسام و الإدارات المختلفة(العامري،2002:23).
٣. الانصياع للقيم التنظيمية والسياسات واللوائح والعمل على وفقها مثل الحضور و الانصراف على وفق مواعيد العمل واستخدام الموارد التنظيمية الاستخدام السليم(العامري،2003:68).
٤. يحسن سلوك المواطن التنظيمية من قدرة العاملين والمديرين على أداء وظائفهم بشكل أفضل من خلال أعطائهم الوقت الكافي للتخطيط الفعال والتغلب على مشاكل العمل وإطاعة القوانين من دون أن يكون العامل مراقباً من قبل الآخرين .(Begum ,2005:11:11).

٢.٨ خصائص سلوك المواطن التنظيمية:

تحصر هذه الخصائص في النقاط الآتية:

١. **الطوعية:** هي سلوك تطوعي ينبع من الأدوار الإضافية التي يمكن أن يقوم بها الفرد أي أنه (ليس مفروضاً في نظام توظيف الوظائف) (عبودي،2008:48).
٢. **الاختيارية:** هي سلوك اختياري فهو غير موجود في وصف الوظيفة الخاصة بالفرد(حامد،2007:15).
٣. **التجدد من الرسمية:** خاصية فيها الفرد لا يحصل على مكافأة بشكل مباشر من خلال نظم الحوافز الرسمية المطبقة في المنظمة (Gastro,2004:3).
٤. **النفعية:** سلوك قائم على تحقيق المنفعة لآخرين سواء أكانوا أفراداً أم منظمات (العطوي،2007:154).

هناك نوع من الإجماع بين الباحثين حول أبعاد سلوك المواطن التنظيمية رغم وجود إضافات أو حذف لدى البعض الآخر منهم وسوف نتطرق وبشكل مختصر للأبعاد التي تناولتها الدراسة وهي (العامري،2003:69-70) و (العطوي،2007:154):

١. **الإيثار:** هو مدى قدرة وقابلية الفرد على المساعدة الآخرين الذين حوله (الزملاء، الرؤساء، الزبائن) في أداء عملهم لتحقيق أهداف المنظمة وتأخذ صوراً وأشكال المساعدة مجالات عديدة منها: (المساعدة في الظروف الاستثنائية، الاستغناء عن قسم من الإجازات لآخرين، المصالحة بين الزملاء).

٢. وعي الضمير: سلوك تطوعي يفوق الحد الأدنى من المتطلبات الوظيفية في مجال الحضور، واحترام اللوائح والأنظمة ، والاستراحات والعمل بجدية لتطوير المهارات والسعى باستمرار لتحسين نتائج العمل قدر الإمكان والابتعاد عن الأعمال الشخصية أثناء وقت العمل الرسمي.

٣. قيم المواطنة: هي رغبة الفرد في المشاركة في نشاطات وفعاليات المنظمة غير الرسمية كحضور الاجتماعات التي تعقدها إدارة المنظمة أو التقدم بمقترنات جديدة لتطوير طرائق العمل فيها، أو المساهمة في مناقشة الموضوعات والقضايا التي تواجه العمل أو المنظمة والمحافظة على سمعة المنظمة.

٤. الكياسة: سلوك يقوم على محاولة الفرد منع المشاكل المتعلقة بالعمل من وقوعها وإدراكه لتأثير السلوك في الآخرين، وعدم استغلاله لحقوق الآخرين، وتجنب إثارة المشاكل معهم، والحفاظ على موارد المنظمة.

ثالثاً_ الجانب التحليلي:

تم توزيع (٦٠) استماراة استبيانه على عينة البحث وهم من العاملين المسؤولين في أقسام وشعب المديرية (كالموارد البشرية والمالية والمخازن والإحصاء والتدقيق والمشاريع) التي تعد إحدى المديريات التابعة لوزارة الأشغال والبلديات، تم استبعاد (١٠) استمارات لوجود عيوب وأخطاء فيها وبالتالي بلغ عدد الاستمارات الصالحة للتحليل (٥٠) استماراة.

٣.١ تحليل البيانات الشخصية:

الجدول (١) يبين الصفات الشخصية والوظيفية لعينة البحث والتي شملت (الجنس، العمر، عدد سنوات الخدمة، التحصيل الدراسي) واستخدم الباحثان النسب المئوية في، التحصيل الدراسي) واستخدما أيضاً النسب المئوية في تحليل هذه الصفات وهي كما يأتي:

جدول رقم (١)

الصفات الشخصية والوظيفية لعينة البحث

النسبة	النكرار	الصفات الشخصية والوظيفية	
%٦٤	٣٢	الجنس ذكر	*
%٣٦	١٨	أنثى	
%١٠٠	٥٠	المجموع	
%١٢	٦	العمر ٢٠-١٨ سنة	*
%٦٠	٣٠	سنة ٣٠ - ٢١	
%٢٠	١٠	سنة ٤٠ - ٣١	
%٦	٣	سنة ٥٠-٤١	
%٢	١	سنة فأكثر ٥١	
%١٠٠	٥٠	المجموع	
%٢٤	١٢	المنصب مسؤول قسم	*
%١٦	١٨	مسؤول شعبة	
%١٠	٣٠	مهندس مشرف	
%١٠٠	٥٠	المجموع	
عدد سنوات الخدمة			
%٥٢	٢٦	سنوات فأقل ٥	
%٢٠	١٠	٦ - ١٠ سنوات	
%١٦	٨	١٥ - ١١ سنة	
%٦	٣	٢٠ - ١٦ سنة	
%٢	١	٢٥ - ٢١ سنة	
%٤	٢	٢٦ سنة فأكثر	
%١٠٠	٥٠	المجموع	
التحصيل العلمي (المؤهل)			
%١٤	٧	- دون الإعدادية	*
%١٦	٨	- الإعدادية	
%٢٢	١١	- الدبلوم التقني	
%٤٤	٢٢	- البكالوريوس	
%٤	٢	- الدبلوم العالي	
%١٠٠	٥٠	المجموع	
الحالة الاجتماعية			
%٦٦	٣٣	- متزوج	*
%١٤	٧	- أعزب	
%١٠	٥	- مطلق	
%١٠	٥	- أرمل	
%١٠٠	٥٠	المجموع	

من خلال نظرة أولية للجدول (١) نلحظ أن نسبة الذكور شكلت (٦٤ %) بينما شكلت نسبة الإناث (٣٦ %) وهذا يعطى مؤشراً أولياً عاماً على أن مديرية بلدية كركوك تعتمد على فئة الذكور بشكل أكبر بسبب طبيعة المهام والنشاطات التي تمارسها واقتربت فئة الذكور عند قياس الحالة الاجتماعية لهم من (متزوج ٦٦ %) بينما اقتربت فئة الإناث من الحالة ذاتها من (أعزب ١٤ %) مع وجود نسبة (١٠ %) للحالتين (مطلق وأرمل) بالتساوي مما يتطلب ذلك وقفه جادة لمعالجة هذه الظاهرة من خلال الدعوة على مشاركة الجهات والدوائر والمنظمات المعنية بالأمر، الانتقال لحقل التحصيل العلمي نلحظ المؤهلات (البكالوريوس، الدبلوم التقني، الإعدادية) أخذت النسب الأعلى وهي (٤٤ %، ٢٢ %، ١٦ %) على التوالي للعينة المبعوثة مما يدل على أن المديرية تعتمد في أداء وتنفيذ مهامها على الكوادر ذات المؤهلات العلمية الأولية دون العليا بسبب أن أكثرية أعمالها ونشاطها هي تنفيذية والأقلية منها استشارية، وعند الانتقال إلى حقل سنوات الخدمة في المديرية نلاحظ أن السنوات (٥٠ سنوات فأقل)، (١٠-٦ سنوات)، (١٥-١١ سنة) أخذت النسب الأعلى وهي (٥٢ %، ٢٠ %، ١٦ %) على التوالي مما يدل على أن المديرية ونتيجة لحملة البناء والاعمار التي تشهدها المحافظة في كافة المجالات وما خصصت لها من ميزانية ضمن ميزانية المحافظة التي تعتمد بشكل كبير على (٥) دولارات لكل برميل منتج قد عززت من مواردها البشرية سواءً بالتعيين الجديد أو بشكل عقود لمواجهة المشاريع المستقبلية لها، وعند الانتقال إلى أعمار العينة المبحوثة نلاحظ أن الفئات العمرية (٣٠ - ٢١ سنة)، (٢١ - ٤٠ سنة)، (٢٠ سنة فأقل) شكلت أعلى أعمار العينة المبحوثة وهي (٦٠ %، ٢٠ %، ١٢ %) مما يدل على أن المديرية قد عززت مواردها البشرية بفئات عمرية شابة وممارسة يمكن الاعتماد عليها في تنفيذ وتحقيق خططها الإستراتيجية للسنوات القادمة.

3.2 تحليل فيشر (توزيع F) للبيانات قيد البحث:

يعد توزيع (F) من أهم التوزيعات المستخدمة في الإحصاء التطبيقي وكان فيشر (R.A.Fisher) أول من وصفه في عام ١٩٢٠ (الراوي، ١٩٨٤ : ٣٩٧)، من أهم استخدامات توزيع (F) قياس نسبة الاستجابة على فقرات المقياس إذ تعطي هذه النسبة مدى العلاقة وقوتها بين متغيري المشكلة قيد الدراسة من خلال حصولها على المستويات (مهم مما فوق) والجدول (٢) يبين تحليل فيشر لبيانات العينة المبحوثة.

جدول رقم (٢)

تحليل فيشر لبيانات المستجيبين

النقطة التنظيمية	العبارات	الوسط الحسابي	الأهمية النسبية	مستوى الأهمية	المواطنة التنظيمية	العبارات	الوسط الحسابي	الأهمية النسبية	مستوى الأهمية	النقطة التنظيمية
النقطة التنظيمية	X1	3.92	78.4	مهم	النقطة التنظيمية	X2	3.16	63.2	مهم	النقطة التنظيمية
النقطة التنظيمية	X3	3.64	72.8	مهم	النقطة التنظيمية	X4	3.34	66.8	مهم	النقطة التنظيمية
النقطة التنظيمية	X5	3.89	76.4	مهم	النقطة التنظيمية	X6	3.44	83	مهم	النقطة التنظيمية
النقطة التنظيمية	X7	3.32	66.4	مهم	النقطة التنظيمية	X8	3.42	68.4	مهم	النقطة التنظيمية
النقطة التنظيمية	X9	3.58	71.8	مهم	النقطة التنظيمية	X10	3.06	61.2	مهم	النقطة التنظيمية
النقطة التنظيمية	X11	4.08	81.6	عالي الأهمية	النقطة التنظيمية	X12	3.18	63.6	مهم	النقطة التنظيمية
النقطة التنظيمية	X13	3.52	70.4	مهم	النقطة التنظيمية	X14	3.46	69.2	مهم	النقطة التنظيمية
النقطة التنظيمية	X15	3.58	71.6	مهم	النقطة التنظيمية	X16	4.28	85.6	عالي الأهمية	النقطة التنظيمية
النقطة التنظيمية	X17	4.10	82	عالي الأهمية	النقطة التنظيمية	X18	3.98	79.6	مهم	النقطة التنظيمية
النقطة التنظيمية	X19	3.86	77.2	مهم	النقطة التنظيمية	X20	4.06	81.2	عالي الأهمية	النقطة التنظيمية
النقطة التنظيمية	X21	3.76	75.20	مهم	النقطة التنظيمية	X22	3.34	66.8	مهم	النقطة التنظيمية
النقطة التنظيمية	X23	3.34	66.8	مهم	النقطة التنظيمية	X24	4.15	83	عالي الأهمية	النقطة التنظيمية
النقطة التنظيمية	X25	3.44	68.8	مهم	النقطة التنظيمية	X26	3.02	60.4	عالي الأهمية	النقطة التنظيمية
النقطة التنظيمية	X27	4.18	83.6	عالي الأهمية	النقطة التنظيمية	X28	3.32	66.4	مهم	النقطة التنظيمية
النقطة التنظيمية	X29	3.06	61.2	مهم	النقطة التنظيمية	X30	4.21	84.2	عالي الأهمية	النقطة التنظيمية
النقطة التنظيمية	X31	3.38	67.6	مهم	النقطة التنظيمية	X32	3.14	62.8	مهم	النقطة التنظيمية
النقطة التنظيمية	X33	3.22	64.4	مهم	النقطة التنظيمية	X34	3.18	63.2	مهم	النقطة التنظيمية
النقطة التنظيمية	X35	3.16	63.2	مهم	النقطة التنظيمية	X36	3.24	64.8	مهم	النقطة التنظيمية
النقطة التنظيمية	X37	3.28	65.6	مهم	النقطة التنظيمية	X38	4.11	82.2	عالي الأهمية	النقطة التنظيمية
النقطة التنظيمية	X39	3.06	61.2	مهم	النقطة التنظيمية	X40	3.10	62	مهم	النقطة التنظيمية
النقطة التنظيمية	وجود علاقة قوية بين النقطة التنظيمية والمواطنة التنظيمية					المحصلة الإحصائية				

من خلال نظرية للجدول (٢) نلحظ أن أغلب متغيرات العينة المبحوثة كانت نسبة الاستجابة على فقرات المقياس ٣ (١) (لي كرت) الخماسي قد تجاوزت المستوى (مهم) بل وإنَّ بعضًا منها أخذت مستوى عالي الأهمية وهي في المتغير المستقل (X20,X17,X16,X11) وفي المتغير

١) تم احتساب نسبة الإجابة عن مساحة المقياس عن طريق قسمة الوسط الحسابي الموزون إلى مساحة المقياس في الإجابة وضروريًا في (١٠٠) وكما يأتي: (السعادي ، ٢٠٠٦: ٤٦)

نسبة الإجابة إلى مساحة المقياس = (الوسط الحسابي / ٥) × ١٠٠

المستوى الأول : يقع بين (٤٠ - ١ %) ويمثل مستوى متدني الأهمية

المستوى الثاني : يقع بين (٤١ - ٦٠ %) ويمثل مستوى متوسط الأهمية

المستوى الثالث : يقع بين (٦١ - ٨٠ %) ويمثل مستوى مهم

المستوى الرابع : يقع بين (٨١ - ١٠٠ %) ويمثل مستوى عالي الأهم

المعتمد (التابع) في (X24,X30,X72,X8) مما يدل وبشكل واضح إن ثقة العاملين في المديرية تعزز وتزداد وتنظر جميماً في سلوكها التنظيمية في منظمتهم أثناء أدائهم لمهام الموكلة إليهم.

تحليل التباين من طرف واحد (ANOVA) لبيانات العينة المبحوثة:

يُعدُّ التباين من أهم مقاييس التشتت المطلق وأكثرها استخداماً وذلك لما يمتاز به من مميزات جعلته يقف في مقدمة مقاييس التشتت المطلق ويعرف بأنه: (متوسط انحرافات مجموع مربعات قيم المتغير العشوائي عن وسطها الحسابي) (الصفاوي، ٢٠٠٨ : ٢٢٠) والجدول (٣) يبين تحليل التباين من طرف واحد لبيانات العينة المبحوثة.

جدول رقم (٣)

تحليل التباين (ANOVA)

مصدر الاختلاف	d.f.	درجات الحرية	S.S.	مجموع مربع الانحرافات	M.S.	قيمة F المحسوبة
بين المتغيرات	40		3164.45	79.11	5.58	
الخطأ التجاري داخل المتغيرات	155		2764.425	14.17		
الكتي	195		5928.875			
وجود علاقة معنوية جداً بين الثقة التنظيمية والمواطنة التنظيمية						المحصلة الإحصائية

عند مقارنة قيمة (F) المحسوبة (5.58) بقيمة (F) الجدولية عند درجة حرية البسط (٤)

ودرجة حرية المهام (١٩٥) نجد ما يأتي:

*) قيمة (F) الجدولية عند مستوى معنوية ٤ % = (F.04) 2.120

*) قيمة (F) الجدولية عند مستوى معنوية ١ % = (F.01) 3.223

نستنتج مما ذكر أعلاه أن قيمة (F) المحسوبة (5.58) هي قيمة أكبر من قيمة(F) الجدولية بمستوى معنوية ١ % و ٤ % مما يدل ذلك ويفيد على وجود فروقات معنوية جداً (حقيقية) بين المتغيرات المبحوثة وأن هذا الاستنتاج صحيح في ٩٩% بين المتغيرات وخطأ في ١% من المتغيرات المبحوثة.

3.4 تحليل البيانات على وفق مقاييس الالتواء والتفلطح والارتباط والتحديد:

تُعد هذه المقاييس المهمة لمعرفة خصائص التوزيعات التكرارية من حيث التماثل أو الالتواء من جهة وتدبب القيمة وتفلطحها من جهة أخرى ويعرف معامل أو مقاييس الالتواء

(Skewness Measure) بأنه: (انحراف منحني التوزيع عن التمايز) وقد يكون الانتواء موجباً (أي الانتواء إلى اليمين) أو سالباً (أي الانتواء إلى اليسار ويمكن قياس معامل الانتواء من خلال المعادلة الآتية:

$$\text{معامل الانتواء} = \frac{\text{م}^3 - 3\text{م}\text{ع} + 2}{\text{ع}^3}$$

والهدف من دراسة الانتواء هو تكوين فكرة عن شكل وهيئة منحني التوزيع التكراري واتجاه تكدد التكرارات مما يعطي مؤشراً على وجود علاقة بين متغيري الدراسة المبحوثة، أما معامل التقطيع فهو مقياس لقياس القمم والتي تكون على ثلاثة أشكال (مفاطحة، معتدلة، مدبة) ويعرف معامل أو مقياس التقطيع (Kurtosis Measure) بأنه (انحراف قمة منحني التوزيع التكراري عن قمة المنحني التكراري المعتدل (الطبيعي)) ويمكن قياس معامل التقطيع من خلال المعادلة الآتية:

$$Ku = \frac{n \sum f(x - x^-)^4}{\sqrt{[\sum f(x - x^-)^2]^2}}$$

معامل التقطيع →

إذا كانت ($Ku=3$) سميت القيمة أو التوزيع معتدلاً وإذا كانت ($Ku > 3$) سميت القيمة مدبة وإذا كانت ($Ku < 3$) سميت القيمة مفاطحة (المشهداني، ١٩٨٥: ١٤٦) و (الصفاوي، ٢٠٠٨: ٢٧٤) و عند استخراج معامل الانتواء والتقطيع لمتغيري العينة المبحوثة نجد أن قيمة معامل الانتواء للمتغير المستقل (الثقة التنظيمية) كانت (-0.425) وللمتغير المعتمد (التابع) (المواطنة التنظيمية) كانت (-1.037) أي ان قيمتهما سالبتين مما يدل على أن التوءهما نحو اليسار (أي باتجاه واحد) وعند استخراج قيمة معامل التقطيع للمتغير الثقة التنظيمية نجد أنها كانت (5.880) وللمتغير المواطنة التنظيمية نجد أنها كانت (8.400) مما يدل أن القيمتين هما أكبر من (3) أي أن قيمتي المتغيرين مدبتان وهذا يعطينا مؤشراً على أن هناك نوعاً من المواءمة والانسجام في اتجاه المتغيرين وفي قيمتهما مما يحقق ذلك نوعاً من العلاقة القوية بين المتغيرين قيد الدراسة والبحث ويساعد تحليل الارتباط(R) في معرفة نوع العلاقة وقوتها بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطن وأن هذا التحليل قد يكون خطوة مبدئية لتحليل الانحدار (R^2) (معامل التحديد) إذ بلغت نتائج اختبار علاقات الارتباط بين كل بعد من أبعاد الثقة التنظيمية والمواطنة التنظيمية مجتمعة بـ(0.977) مما يدل على قوة العلاقة بين المتغير المستقل (الثقة التنظيمية) والمتغير التابع (سلوك المواطن التنظيمية) مما يحقق ذلك فرضية البحث الرئيسة (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية لمتغيرات الثقة التنظيمية ومتغيرات سلوك المواطن التنظيمية في بلدية كركوك) ولمعرفة مدى التأثير بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطن التنظيمية تم حساب

معامل التحديد (R^2) والذي بلغ (٤٩,٦٪) ويعني ذلك أن (٤,٤٪) من الاختلافات في سلوك المواطننة التنظيمية مجتمعة تعود إلى تأثير أبعاد الثقافة التنظيمية مجتمعة ويعود الباقي إلى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها أو أنها داخلة في نموذج الانحدار أصلاً وكما موضح في الجدول (٤).

جدول رقم (٤)

معامل الالتواء والتقطيع والارتباط والتحديد لبيانات عينة البحث

المتغير	المقياس	الثقة التنظيمية	المواطننة التنظيمية
معامل الالتواء		0.425 -	1.037-
معامل التقطيع		5.880	8.400
معامل الارتباط		٠,٩٧٧	٩٥,٤
معامل التحديد			وجود علاقة معنوية ذات تأثير بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطننة التنظيمية
المحصلة الإحصائية			

رابعاً_ الاستنتاجات والمقترحات:

4.1 الاستنتاجات:

توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات هي:

- جاءت نتائج الدراسة على أن هناك اتجاهًا إيجابياً لدى المستجيبين بشأن متغيرات الثقة التنظيمية وبشكل الذي أسهم في بناء درجة مرضية من الثقة في ميدان العمل مما يدل على اهتمام المديرية بالثقة التنظيمية من خلال تقديم العون للعاملين والسعى إلى معالجة مشاكلهم الوظيفية بل وحتى العائلية من خلال معرفة ميولهم ورغباتهم.
- توصلت الدراسة الميدانية إلى أن هناك سلوكيات طوعية اختيارية هدفها تقديم الدعم للآخرين وتذليل العقبات مما يدل أن سلوك المواطننة قد شغل حيزاً فاعلاً نتيجة التفاعل الإيجابي بين متغيراته المكونة من (الإيثار، وعي الضمير، قيم المواطننة، الكياسة).
- ارتفاع مستويات أهمية المتغير المستقل (الثقة التنظيمية) والمتغير المعتمد (سلوك المواطننة التنظيمية) في المديرية المبحوثة بسبب أن أغلب فقرات الاستبانة كانت معبرة عن جوهر متغيرات الدراسة وأبعادها إذ تم تسجيل معظمها مستوى أهمية تراوح ما بين (عالي الأهمية ومهم).

٤- أفرزت الإحصائية نتائج الدراسة الميدانية وجود علاقة معنوية ذات تأثير بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطن التنظيمية وهذا ما يؤكد على أن الثقة التنظيمية تُعد متغيراً مستقلاً مناسباً لحالات سلوك المواطن التنظيمية في مديرية بلدية كركوك.

٤، المقترنات:

استناداً إلى ما تم التوصيل إليه فقد وجد من المناسب تقديم مجموعة من المقترنات تساعد وتعزز المديرية المبحوثة على تبني الثقة التنظيمية بما يضمن مكانتها ونجاحها وتتمثل هذه المقترنات فيما يأتي:

١- اعتبار الثقة التنظيمية من الركائز الأساسية في رسالة المنظمة انطلاقاً من أن الثقة هي القائد والدليل لكافة الفعاليات التنظيمية فمتى ما انتزعت الثقة أصبحت المنظمة في إعداد المفقودات الأمر الذي يستوجب وضع العديد من الإستحضرارات وتجنيد الإمكانيات واستهلاض القدرات وترجمتها بسياسات وبرامج لتذليل العقبات التي تعيق الثقة التنظيمية.

٢- الحث على زيادة اهتمام المديرية بسلوكيات المواطن التنظيمية وتعزيزها لدى العاملين من خلال توفير مناخ مادي ومعنوي يشجعهم على سلوك المواطن التنظيمية السليمة.

٣- الاهتمام بالجانب الإعلامي من خلال نشر ثقافة المواطن التنظيمية في المديرية مما يخلق ذلك المسؤولية والرقابة الذاتية وعطاء وأداء عالٍ للمهام المناطة لهم.

٤- اللجوء إلى الهيكل التنظيمي المطلوب لأجل تقوية العلاقة ما بين الإدارة والعاملين وتحقيق الاتصال الفعال لديومومة النشاطات وتقليل المشاكل.

المصادر والملاحق

اولاً_ العربية:

القرآن الكريم

١. الرسائل والاطاريات:

١. الساعدي، مؤيد يوسف نعمة، (٢٠٠٦) التعليم التنظيمية والذاكرة التنظيمية وأثرها في استراتيجيات إدارة الموارد البشرية، دراسة تشخيصية تحليلية في عينة من المنظمات الصحية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.

٢. الشكري، أسماء طه نوري، (٢٠٠٨)، أثر العدالة التنظيمية والثقة التنظيمية في الاحتراق النفسي للعاملين، دراسة تطبيقية لآراء عينة من العاملين في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، رسالة دكتوراه في إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.

٣. الطائي، رنا ناصر جبر، (٢٠٠٧)، الأنماط القيادية والثقة التنظيمية وأثرها في تحقيق الالتزام التنظيمي، دراسة تشخيصية تحليلية لآراء عينة من المديرين في شركات القطاع الصناعي المختلط، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.

٢. المجالات العلمية والدوريات:

١. العامري، أحمد بن سالم، (٢٠٠٢)، السلوك القيادي التحويلي وسلوك المواطننة التنظيمية في الأجهزة الحكومية السعودية، المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد: ٩، العدد: ١، جامعة الملك ابن سعود، المملكة العربية السعودية.

٢. العامري، أحمد بن مسلم، (٢٠٠٣)، محددات وأثار سلوك المواطننة التنظيمية في المنظمات، مجلة جامعة الملك ابن عبد العزيز، المجلد/ ٢، العدد/ ١٦، المجلد: ٢، المملكة العربية السعودية.

٣. عبودي، صفاء إدريس، (٢٠٠٨)، أثر سلوك المواطننة التنظيمية في تحقيقية الفاعلية، (دراسة ميدانية لأراء عينة من رؤساء الأقسام في جامعة الموصل)، مجلة تنمية الرافدين، المجلد: ٣، العدد: ٩٢، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.

٤. العزي، سعد علي، الساعدي، مؤيد يوسف نعمة، (٢٠٠٤)، الثقة بين الإطار الشخصي لها والمفهوم التنظيمي الحديث، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، العدد ٥.

٥. العطوي، عامر علي حسين، (٢٠٠٧)، أثر العدالة التنظيمية في الأداء السيادي، دراسة تحليلية لأراء أعضاء الكادر التدريسي في كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة القادسية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد: ٩، العدد: ٣.

٦. محمد، فتحي إبراهيم، (٢٠٠٠)، سلوكيات الدور الإضافي المساعد واللفظي كدليل على صحة التكوين والتنبؤ بأداء العاملين (دراسة تطبيقية)، المجلة العربية للإدارة، المجلد: ٢٠، العدد: ٢ القاهرة، جمهورية مصر العربية.

٣. الكتب:

١. إبراهيم، يحيى عبد الحميد، (٢٠٠١)، التحديات الإدارية وإعدادية قيادات المستقبل، دار التوزيع والنشر الإسلامية، السيدة زينب، القاهرة، مصر.

٢. الدوري، زكريا مطلقاً وصالح، احمد علي، (٢٠٠٩)، إدارة التمكين واقتصاديات الثقة في منظمات أعمال الأليفة الثالثة، دار البيازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان الأردن.

٣. الخطيب احمد، ومعايعه، عادل سليم، (٢٠٠٩)، الإدارة الحديثة: نظريات واستراتيجيات ونماذج حديثة، عالم الكتب للنشر والتوزيع، إربد، الأردن.

٤. الروي، خاشع محمود، المدخل إلى الإحصاء، جامعة الموصل: كلية الزراعة والغابات، ١٩٨٤.
٥. الصفاوي، صفاء يونس(الإحصاء)، جامعة الموصل: دار ابن الأثير للطباعة والنشر، ٢٠٠٨.
٦. فتحي، محمد، (٢٠٠٣)، ٧٦٦ مصطلح أداري، إيضاح وبيان، دار التوزيع والنشر الإسلامية، السيدة زينب، القاهرة، مصر.
٧. المشهداني، محمود حسن (أصول الإحصاء والطرق الإحصائية) بغداد: مطبعة دار السلام، الطبعة السادسة، ١٩٨٥.

٤. الأنترنت:

حامد، سعيد شعبان، (٢٠٠٧) ، أثر علاقة الفرد برئيسه إدراكه للدعم التنظيمي كمتغيرين وسيطين على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطن التنظيمية، دراسة ميدانية، كلية التجارة، جامعة الأزهر،

www.ksu.edu.sa/sites/community college in ZAlafiaj/dept.

ثانياً _ الأجنبية:

A. Periodicals

1. Castro C.B., Armario , E .M ., & Ruiz , D . M ., (2004) , The influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty, international journal of service industry management, vol:15, No:1.
2. Dominguez ,L.& Pels,J.,(2004) Institutional environment and the institutionalization of marketing practices in transactional and emerging economies: Testable hypotheses , last revised journal , vol: 1.
3. Patti, A.L., Fok, L.Y.&Hartman ,S.J.,(2004),Differences between management and line employees in quality management environment , international journal of quality & reliability management , vol :21, No:2.
4. Somech, A., & Drach – Zahavy ,A., (2004) , Exploring organizational citizenship behavior from an organizational perspective: The relationship between organizational learning and organizational citizenship behavior, journal of occupational and organizational psychology, vol :77.
5. Straiter, k . , (2005) , The effect of supervisors turst to subordinates and their organization on job satisfaction and organizational international commitment, journal of leadership, vol :1.

B. Conferences

1. Gillespie, N., R Mann ,L.,(2000) , The vole of transformational leadership and values in predicting team members trust in their leaders,

academy of management conference, E . mail : n . Gillespie @ Pgrad unimelb . edu . au.

C. Books

1. James ,H. Bowdtch, Anthony, F., Buono & Marcus, M., Stewart, (2008), A prime on organizational behavior 7th ed ., John wiley & sons, Inc., United states of America.
2. Michael , Levy & Barton A . Weitz , (2001), Retailing Management, 4th ed., Mc Graw – Hill, New York, san Francisco.

D. Internet

1. Begum, Noorjahan , (2005) , The relationships between social power and organizational citizenship behavior: The Meditational role of procedural justice, organizational commitment, and job satisfaction in context of private commercial bank in Bangladesh, <http://sb.Jub.edu.bd/senior/web-sp.pdf>.
2. Cerff, k., (2004), Establishing trust during organizational trust formation: A single case study, international leader ship studies conference, <http://www.Regent.edu/acad/sis/presentation>.

(١) ملحق

بسم الله الرحمن الرحيم

استماراة استبانة

رقم الاستمارة ()

أخي الموظف المحترم
أختي الموظفة المحترمة
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تعد استماراة الاستبانة أداة بحثية مهمة في الحصول على البيانات المهمة المستخدمة في انجاز البحث العلمية الرصينة وإن هذه الاستماراة التي بين أيديكم تدور حول الدراسة التي تُعدّها بعنوان (دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطن التنظيمية: دراسة لآراء عينة من العاملين في مديرية بلدية كركوك راجين موافقتم على قراءة كافة فقراتها بعناية ودقة ووضع علامة (✓) أمام الفقرات التي تختارونها علما بأن المعلومات تستخدمن لأغراض بحثية فقط وسيتم التعامل معها بسرية تامة وأخيراً نشكر ونثمن جهودكم وتعاونكم معنا .

أولاً_ البيانات الشخصية:

* الجنس: ذكر أنثى

* العمر: ٢٠ سنة فأقل ٣١ ٣٠ - ٢١

٥١ - فأكثر ٥٠ - ٤١

* التحصيل العلمي: إعدادية فما دون دبلوم تقني إعدادية

بكالوريوس دبلوم عالي ماجستير

* عدد سنوات الخدمة: (٥) سنوات فأقل (٦ - ١٠) سنة (١١ - ١٥) سنة
 سنة ٢٠٢١ - ٢٥ سنة ٢٦ - فأكثر

* المنصب: مسؤول قسم مسؤول شعبة أو وحدة مهندس مشرف

* الحالة الاجتماعية: متزوج أعزب مطلق أرمل

ثانياً: الثقة التنظيمية

هي مقدار الإيمان الذي يحمله الآخرون وما يقطعون من وعود وتعهدات الرسمية وغير الرسمية في الالتزام بجميع القرارات والسياسات المعمول بها لأجل تحقيق المواطن التنظيمية الصالحة.

١. النزعة الخيرية: هي القيم والمبادئ التي يتحلى بها الفرد والذي يقدمها الطرف الآخر بدون دافع مادي أو مصلحة ذاتية وأن إدارة منظمتي:

درجة الاستجابة					العبارات	ت
لا اتفق بشدة	لا اتفق	اتفق لحد ما	اتفق	اتفق بشدة		
١	٢	٣	٤	٥	تشجيع الأفكار الإبداعية لدى العاملين وتدعمها	١
					تمارس سياسات إدارية واضحة في العمل	٢
					تستخدم طرق فعالة في قضايا العاملين لديها	٣
					تحاول إشراك العاملين بكل القضايا التي تخص المنظمة	٤
	,				توفر المعلومات المطلوبة للعاملين عند الحاجة وتزويدهم بها	٥

٢. القدرة الذاتية: هي المخزون الذي يمتلكه الفرد عند تعامله مع مشاكل العمل وقدرة على تحمل المسؤولية لأجل الوصول إلى أهداف المنظمة المرسومة، وإن إدارة منظمتي:

درجة الاستجابة					العبارات	ت
١	٢	٣	٤	٥		
					تنق بقدرة العاملين على تحمل المسؤوليات وحل مشاكل العمل	٦
					تطبق قرارات مهمة تخص تطور قدرات العاملين	٧
					تسعى إلى زيادة القدرات والمهارات الفردية والجماعية للعاملين	٨
					تشجيع التنمية الذاتية لقدرات العاملين في مجالات العمل المختلفة	٩
					تروض العلاقات غير الرسمية في مجال العمل	١٠

٣. المشاعر: هي ما يتحلى بها الفرد من الأحاسيس والمهارات الوجدانية تجاه عمله مما تجعله متفائلاً للأعمال المناطقة به وإن إدارة منظمتي:

درجة الاستجابة					العبارات	ت
١	٢	٣	٤	٥		
					تركز على أسرار العمل	١١
					تستحضر إمكاناتها عند وجود الحاجة إليها	١٢
					تستثمر طاقات العاملين فيها بشكل أفضل	١٣
					تكشف عن نتائج تقييم الأداء للعاملين فيها	١٤
					تبدي اهتماماً جدياً في فهم وجهة نظر العاملين	١٥

٤. الصدق: هو تحري الاستقامة في العمل والقول وبشكل يحقق التطابق بينهما ويظهر حقيقة الواقع وإن إدارة منظمتي:

درجة الاستجابة					العبارات	ت
١	٢	٣	٤	٥		
					تعامل بصدق مع العاملين	١٦
					تعمل على الحياد في جميع القضايا التي تخص العمل	١٧
					تقدم الحقائق للعاملين دون حذف أو إضافة	١٨
					تبتعد عن مبدأ الاستغلال في التعامل مع العاملين	١٩
					تعمل بصدق على تجاوز الأزمات في العمل	٢٠

ثالثاً _ سلوك المواطنـة التنظيمـية:

سلوك وتصرف ينطوي الأمور الرسمية ولا يرتبط بالدافع النقيـة فهو سلوك طوعي وذاتي يسعى إلى تحقيق الأهداف المرسومة.

١. الإيثار: قدرة الفرد في السعي على مساعدة الآخرين في أداء عملهم بدون مقابل ومن حسن ذاته لتحقيق أهداف المنظمة.

درجة الاستجابة					العبارات	ت
١	٢	٣	٤	٥		
					أتعهد بإجراء المصالحة بين زملائي في العمل عند حدوث خلاف بينهم	21
					يمكنني الاستغناء عن قسم من إجازتي لأي زميل يكون بحاجة إليها	22
					لدي الاستعداد للإثابة عن زملائي في العمل عند حدوث خلاف بينهم	23
					أتكلف بتقديم أفضل الخدمات لزملائي في العمل	24
					أبدى قدرًا من المساعدة لزملائي ولاسيما في الظروف الاستثنائية	25

٢. قيم المواطنـة: هي رغبة الفرد في المشاركة وحضور وتقديم مقتراحـات لفعاليـات ونشـاطـات غير رسمـية في المنـظـمة لأجل المحافظـة على سمعـتها وتعـزيـز مكانـتها.

درجة الاستجابة					العبارات	ت
١	٢	٣	٤	٥		
					ألعب دوراً فعالاً في اجتماعـات المنـظـمة	26
					أقدم مقتراحـات عملـية فعـالة في ميدان عملـي	27
					أتجنب استخدام ممتلكـات المنـظـمة لأغراضـي الشخصـية	28
					أتحدث عن إنجازـات منـظمـتي لأجل رفع مستواها ومكانتـها	29
					أقابل الإـساءـة في العمل بـالـإـحسـان	30

٣. الكياسة: سلوك عقلاني يهدف إلى حل مشاكل العاملين وبشكل يرضي جميع الأطراف من العاملين والمنظمة معاً.

درجة الاستجابة					العبارات	ت
١	٢	٣	٤	٥		
					أركز على كشف الجوانب الإيجابية لمنظمتي لأجل جذب انتباه العاملين	31
					أقدم مساعدتي إلى كل من يطلب في العمل لأجل تحقيق عمل متكامل لمنظمتي	32
					ابتعد عن خلق المشاكل بين زملائي في العمل	33
					الحياد والموضوعية أساس حديسي عن خصائص منظمتي	34
					استشير زملائي في القرارات التي يهمهم ويؤثر عليهم	35

٤. وعي الضمير: سلوك إرادي وتطوعي يقوم به الفرد بوازع من ضميره في التزامه بالدوام والحضور بالوقت المقرر والعمل بأوقات إضافية من دون أجر واحترام لوائح وتعليمات المنظمة بدقة.

درجة الاستجابة					العبارات	ت
١	٢	٣	٤	٥		
					يلازمني الحرص على الالتزام بتنفيذ قوانين العمل وإجراءاته	36
					أسعى دائماً لتحسين وتطوير نتائج العمل قدر المستطاع	37
					ابتعد عن الأعمال الشخصية أثناء وقت العمل الرسمي	38
					أبذل قصارى جهدي الذاتي بتطوير مهاراتي في العمل	39
					تلازمني الجدية في أداء مهامي الوظيفية	40