

THE IMPACT OF ORGANIZATIONAL TRUST ON ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (A FIELD STUDY ON GENERAL AUTHORITY OF CIVIL AVIATION IN JEDDAH)

Samah Abdul Qader Al-Asimi

Mohammed Faleh Al-Hunaiti

Faculty of Economics and Administration || King Abdulaziz University || Jeddah || KAS

ABSTRACT: The main objective of this study is to illustrate the impact of the Organizational Trust on Organizational Citizenship Behavior. The study also aims to identify the level of the Organizational Trust which include: (Trust in Organization, Trust in Immediate Supervisor, Trust in Coworkers). And the level of practicing Organizational Citizenship Behavior which include: (Altruism, Sportsmanship, Conscientiousness, Civility, Civilized behavior) among the employees of the General Authority of Civil Aviation. To achieve the study objectives, the researcher adopted the analytical descriptive approach and applied the questionnaire as a data collection tool. The study community consists of all employees of the General Authority for Civil Aviation at King Abdul Aziz Airport in Jeddah. The questionnaire was distributed to a random sample (n= 280). A total of 236 questionnaires were valid for analysis. A number of results have been reached, the most important of which are: the Organizational Trust and its dimensions positively influences the Organizational Citizenship Behavior in its dimensions. The results showed that the Organizational Trust was high at an average of (3.51/5), Trust in Coworkers was high (3.95/5), Trust in Immediate Supervisor was high (3.56/5), and Trust in Organization was average (3.14/5). The results showed that the practice of Organizational Citizenship Behavior was high (3.73/5) in all dimensions. Considering the results reached, the study made several recommendations, the most important of which are: The Authority's management should promote the Organizational Trust among employees by improving human resources practices; take into consideration the interests of employees when making decisions regarding human resources; provide a justification for the adoption of these decisions in recognition of the employees' feelings.

Keywords: Organizational Trust, Trust in Organization, Trust in Immediate Supervisor, Trust in Coworkers, Organizational Citizenship Behavior.

أثر الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية (دراسة ميدانية على الهيئة العامة للطيران المدني بمحافظة جدة)

محمد بن فالح الحنيطي

سماح بنت عبد القادر العسيمي

كلية الاقتصاد والإدارة || جامعة الملك عبد العزيز || جدة || السعودية

الملخص: 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 بأبعاده (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 بجدة، وتم توزيع الاستبانات على عينة عشوائية مكونة من (280). وبلغ عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (236) استبانة. وتم التوصل إلى العديد من النتائج، ومن أهمها: أن الثقة التنظيمية بجميع أبعادها تؤثر إيجابيا في جميع أبعاد سلوك المواطنين، وأظهرت 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 (3.56 من 5)، بينما جاءت الثقة بإدارة المنظمة متوسطة بمتوسط (3.14 من 5). وبينت النتائج أن ممارسة سلوكيات المواطنين 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 تقديرا لمشاعرهم.

الكلمات المفتاحية: الثقة التنظيمية، الثقة بإدارة المنظمة، الثقة بالرئيس المباشر، الثقة بالزملاء، سلوك المواطنين التنظيمية.

المقدمة:

تشهد المنظمات في وقتنا الحاضر تطورات هائلة في مختلف المجالات، مما أدى إلى ظهور تحديات عديدة تواجهها المنظمات لتحقيق أهدافها، لذلك أصبح من الضروري الاهتمام بالبيئة الداخلية لمواكبة هذه التطورات المتسارعة، وذلك يتطلب الاهتمام بالموارد البشري بما يملكه من معرفة وخبرة ومهارة لأداء عمله وتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية.

وتعد الثقة التنظيمية أحد المتغيرات التنظيمية الأساسية الواجب توفرها في أي منظمة ناجحة، حيث أن علاقات العمل داخل المنظمات تتسم بالاعتمادية بين العاملين لتحقيق أهدافهم الشخصية والتنظيمية، فهي تحفز الأفراد لقبول المسؤوليات وتحقيق التعاون بينهم لتحقيق الأهداف المشتركة، لذلك أصبح من الضروري أن تركز المنظمات على خلق جو يسوده الثقة في بيئة العمل، كما أن للثقة التنظيمية دورًا هامًا في التأثير على سلوك العاملين بالشكل الذي يزيد من وفائهم للمنظمة وحثهم على تقديم أفضل ما لديهم حتى وإن تطلب الأمر قيامهم بواجبات إضافية غير مدرجة في توصيفهم الوظيفي وهو ما يعرف بسلوك المواطنين التنظيمية، الذي يسهم في نجاح المنظمة وتحقيق أهدافها بفاعلية.

لذلك تهدف هذه الدراسة إلى قياس أثر الثقة التنظيمية بأبعادها (الثقة بإدارة المنظمة، الثقة بالرئيس المباشر، الثقة بالزملاء) على سلوك المواطنين التنظيمية لدى العاملين في الهيئة العامة للطيران المدني في مطار الملك عبد العزيز في محافظة جدة.

مشكلة الدراسة:

يعد المورد البشري من أهم الموارد في المنظمة، فهو الأساس في رفع كفاءتها وتحقيق أهدافها، مما يفرض على المنظمة الاهتمام بالعاملين وتهيئة بيئة العمل السليمة، وتعتبر الثقة التنظيمية من أهم العوامل التي تحقق ذلك، من خلال تبني المنظمة تعميق الثقة بين العاملين أنفسهم، وبينهم وبين رؤسائهم، وكذلك تعزيز الثقة بين العاملين وإدارة المنظمة، كما أن الثقة التنظيمية تؤثر على ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنين التنظيمية، ذلك السلوك الذي يعود بنتائج إيجابية على المنظمة، وتحقيق ولاء العاملين ووفائهم لمتطلبات العمل.

ونظرا لأهمية قطاع الطيران في دعم التنمية الاقتصادية، وما يشهده هذا القطاع من تطورات كبيرة، فإنه يواجه العديد من التحديات والضغوط المستمرة لتقديم أفضل الخدمات، لذلك يرى الباحثان أن هناك ضرورة ملحة لإجراء دراسة تفيد في إثراء معرفي وتطبيقي في هذا القطاع، في مجال الثقة التنظيمية وسلوك المواطنين التنظيمية، ومن هنا جاءت مشكلة الدراسة التي تتمثل في الإجابة على التساؤل التالي:

ما أثر الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في الهيئة العامة للطيران المدني في مطار الملك عبد العزيز في محافظة جدة؟

فرضيات الدراسة:

تحاول هذه الدراسة اختبار صحة الفرضية التالية:

1- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(0,05=\alpha)$ بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في الهيئة العامة للطيران المدني.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى الكشف عن أثر الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في الهيئة العامة للطيران المدني في مطار الملك عبد العزيز من خلال ما يلي:

- 1- معرفة أثر الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في الهيئة العامة للطيران المدني.
- 2- التعرف على مستوى الثقة التنظيمية بأبعدها (الثقة بإدارة المنظمة، الثقة بالرئيس المباشر، الثقة بالزملاء) لدى العاملين في الهيئة العامة للطيران المدني.
- 3- الكشف عن مستوى ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية بأبعاده (الإيثار، وعي الضمير، الروح الرياضية، الكياسة، السلوك الحضاري) لدى العاملين في الهيئة العامة للطيران المدني.

أهمية الدراسة:

تنطلق أهمية هذه الدراسة من كونها تسعى إلى معرفة أثر الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في الهيئة العامة للطيران المدني، وتوضح أهمية الدراسة من خلال بعدين وهما:

1- الأهمية العلمية (النظرية):

- تنطلق أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي تبحثه، باعتبار موضوع الثقة التنظيمية من المفاهيم الإدارية التي يجب دراسة جوانبه في بيئات مختلفة، كما أن هذه الثقة تعد من العوامل المؤثرة على سلوك المواطنة التنظيمية، الذي يسهم في تحقيق أهداف المنظمة.
- ندرة الدراسات الميدانية -على حد علم الباحثين- التي تناولت العلاقة بين الثقة التنظيمية، وسلوك المواطنة التنظيمية في منظمات قطاع الطيران المدني.

2- الأهمية العملية (التطبيقية):

- تنبع أهمية الدراسة من أهمية القطاع الذي تطبق عليه، حيث أن قطاع الطيران يؤدي دورا هاما في دعم وتنمية الاقتصاد الوطني.
- كما تتمثل أهمية الدراسة في إمكانية امداد المسؤولين وصناع القرار بتوصيات ومقترحات لتنمية وتعزيز الثقة التنظيمية في بيئة العمل، وتنمية روح سلوكيات المواطنة التنظيمية التي يمارسها العاملون.

مصطلحات الدراسة:

الثقة التنظيمية Organizational Trust :

اصطلاحًا: توقعات ومعتقدات ومشاعر إيجابية يحملها الأفراد تجاه 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 (الشكرجي، 2008: 57).

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

- الثقة بإدارة المنظمة **Trust in Organization**: "وتشير إلى ثقة الأفراد بأهداف وقرارات المنظمة وبما تعكس إيمانهم بأن تلك الأنشطة والقرارات والقواعد التي تضعها الإدارة ستكون في صالح جميع أفراد المنظمة، فضلًا عن ذلك مدى تطابق القيم والمبادئ للأفراد والمنظمة وامتلاكها لتلك القدرات التي تمكنها من إنجاز أعمالها" (فليح، 2010: 200).

- الثقة بالرئيس المباشر **Trust in Immediate Supervisor**: "ثقة الأفراد بمشرفهم في العمل من حيث درجة اهتمامه ودعمه وتحفيزه لهم وتلبية احتياجاتهم الشخصية ومدح جهودهم ورفع روحهم المعنوية فضلًا عن ذلك امتلاكه للمهارات والقدرات التي تمكنه من إنجاز المهام الملقاة على عاتقه" (فليح، 2010: 199).

- الثقة بالزملاء **Trust in Coworkers**: "وتشير إلى ثقة الأفراد داخل المنظمة بعضهم البعض الأخر اعتمادًا على العلاقات التعاونية والاتصالات المفتوحة بين جميع الأفراد، وبما تعكس تطابق القيم والمبادئ بين الطرفين" (فليح، 2010: 199).

سلوك المواطنة التنظيمية Organizational Citizenship Behavior:

اصطلاحًا: "السلوك التطوعي الاختياري الذي لا يندرج تحت نظام الحوافز الرسمي في المنظمة والهادف إلى تعزيز أداء المنظمة وزيادة فعاليتها وكفاءتها" (Organ, 1990, p40).

إجرائيًا: قيام العاملين في الهيئة العامة للطيران المدني بالأعمال الاختيارية التي لا تندرج ضمن الوصف الوظيفي وتقديم المساعدة للزملاء والرؤساء والعملاء، بالإضافة إلى تحمل المتاعب التي تواجههم، ومحاولة تفادي وقوع المشاكل في بيئة العمل والسعي إلى تحسين صورة المنظمة، بهدف أداء العمل بكفاءة وتحقيق أهداف المنظمة.

- الإيثار **Altruism**: "يقصد به مدى مساعدة الموظف للأشخاص الذين حولهم (الزملاء والرؤساء والعملاء) في المهام المتعلقة بالعمل" (العامري، 2002: 47).

- الروح الرياضية **Sportsmanship**: "يقصد بها مدى تحمل الشخص لأي متاعب شخصية مؤقتة أو بسيطة دون تدمير أو رفض وإدخال الطاقة الموجهة لمثل ذلك لإنجاز العمل" (العامري، 2002: 47).

- وعي الضمير **Conscientiousness**: "يعني ممارسة ذلك النوع من السلوك الوظيفي الذي يتعدى حدود الالتزام المحدد رسميًا من المنظمة، يتضمن حرص العامل على حسن استغلال وقت العمل وتعظيم

استثماره، ومدى الاهتمام بشروط وقوانين العمل، ويدل هذا البعد على حالة ذاتية موجودة لدى العاملين تتمثل بالقبول الطوعي لقواعد وإجراءات المنظمة حتى في حالة عدم وجود رقيب أو محاسب". (حسون، 2016: 58).

- الكياسة **Civility**: " تعني محاولة الشخص تفادي وقوع المشكلات بين العاملين، ومراعاته حقوق زملائه، وإدراك الفرد مدى تأثير سلوكه على الآخرين، وتجنب إثارة المشكلات معهم" (توكل، 2008: 92).
- السلوك الحضاري **Civilized behavior**: "يعني المشاركة البناءة والمسئولة في ادارة امور المنظمة والاهتمام بمصير المنظمة من خلال الحرص على حضور الاجتماعات غير الرسمية، وتأدية العمل بصورة تساعد في المحافظة على صورة المنظمة" (العامري، 2002: 47).

الهيئة العامة للطيران المدني:

هي الجهة المسؤولة عن قطاع الطيران المدني في المملكة العربية السعودية تم انشائها عام 1354هـ الموافق 1934م، وفي عام 1425هـ الموافق 2004م تحولت إلى هيئة عامة ذات شخصية اعتبارية واستقلال مالي وإداري لتعمل وفق أسس ومعايير تجارية بمسماها الجديد وهو: الهيئة العامة للطيران المدني (الهيئة العامة للطيران المدني، 2019).

الدراسات السابقة:

1- دراسة (Singh and Srivastava, 2016) بعنوان " Organizational Trust and Organizational Citizenship Behavior "

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر الثقة التنظيمية في سلوك المواطنة، كما تهدف إلى الكشف عن أثر العدالة الإجرائية والدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية باعتبارها محددات للثقة بالمنظمة لدى العاملين في المنظمات الصناعية والخدمية في المدن الكبرى في الهند. اعتمدت الدراسة على المنهج المسحي. أظهرت النتائج أن العدالة الإجرائية والدعم التنظيمي أثرت إيجابيا في الثقة بالمنظمة، كما بينت النتائج أن الثقة التنظيمية تؤثر بشكل إيجابي في جميع ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية. اهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة: بأن تركز المنظمات على تعزيز الثقة التنظيمية من خلال تعديل بعض السياسات والإجراءات وتحسين ممارسات الموارد البشرية، لأهمية الثقة التنظيمية في التأثير على ممارسة العاملين لسلوك المواطنة التنظيمية، بحيث يكون الموظفون منخرطين بشكل أفضل في سلوك دور إضافي مما يؤدي إلى زيادة الفعالية الفردية والتنظيمية.

2- دراسة (Sarwar et al , 2015) بعنوان " Improving Organizational Citizenship Behavior through Transformational Leadership: Mediating role of Trust in Leader "

هدفت الدراسة إلى الكشف عن تأثير الثقة كمتغير وسيط بين القيادة التحويلية وسلوك المواطنة، لدى العاملين في القطاع المصرفي لأكثر خمس بنوك في المدن الكبرى في باكستان. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الارتباطي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتوصلت النتائج إلى أن القيادة التحويلية وسلوك المواطنة التنظيمية يرتبطان بشكل إيجابي ببعضهما البعض في وجود الثقة في القائد كمتغير وسيط، واهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة: يجب تنمية ثقة الموظفين بالقائد من خلال استخدام القادة بعض الاستراتيجيات مثل تمكين المرؤوسين، كذلك من خلال بناء روابط شخصية مع الموظفين.

3- دراسة (Chen et al, 2015) بعنوان " Organizational justice, Trust, and Identification and their effects On Organizational Commitment in hospital nursing staff

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر العدالة التنظيمية على الثقة التنظيمية والهوية التنظيمية، كما هدفت إلى قياس أثر الثقة التنظيمية بأبعادها (الثقة في إدارة المستشفى، الثقة بالمشرف، الثقة بين العاملين) على الالتزام التنظيمي لدى الممرضات العاملات في المستشفى التعليمي في تايوان. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الارتباطي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتوصلت النتائج إلى أن العدالة التنظيمية التي تدركها الممرضات لها تأثير إيجابي كبير في ترسيخ ثقتهم التنظيمية وتحديد هويتهم التنظيمية، كما تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن الالتزام التنظيمي للممرضات يتأثر إيجابياً بثقتهم التنظيمية. وأهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة: يجب على المستشفيات التأكد من أن الممرضات لديهم ثقة كافية في المستشفى من خلال التأكد من رضا موظفي التمريض عن حقوقهم ومزاياهم. وأن يوفر المستشفى فرصاً متكافئة لموظفي التمريض للمشاركة في عملية صنع القرار وذلك لتعزيز وتنمية الثقة التنظيمية.

4- دراسة (الطريف، 2015) بعنوان "أفضل الممارسات لتتبع مستوى الثقة التنظيمية في المدارس الابتدائية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين"

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى الثقة التنظيمية وكذلك مستوى سلوك المواطنة التنظيمية، كما هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة في المدارس الابتدائية بمحاولة عنيزة لدى المعلمين. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي والارتباطي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى كل من الثقة بالزملاء والرئيس المباشر جاء بدرجة مرتفعة. بينما جاء مستوى الثقة بإدارة المنظمة بدرجة متوسطة، وبينت النتائج أن سلوك المواطنة التنظيمية جاء بدرجة مرتفعة في كل أبعادها، وبينت النتائج أن هناك علاقة ارتباطية موجبة بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين. ومن أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة: أن من أهم مقومات القيادة الناجحة تحقيق العدالة في الفرص المتاحة للمعلمين والموظفين بشكل عام، وهذا من أهم المبادئ التي لا بد أن تلتزم بها إدارة التربية والتعليم بمحاولة عنيزة بهدف تحقيق مستوى عالي من الثقة التنظيمية والمواطنة التنظيمية بين المعلمين.

5- دراسة (نجم وكريم، 2014) بعنوان "دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية دراسة تشخيصية تحليلية لأراء عينة من العاملين في مديرية بلدية كركوك"

هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية بأبعادها (الجدارة، النزعة الخيرية، القدرة الذاتية، المشاعر، الصدق) وسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين. واعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات بالإضافة إلى المقابلات الشخصية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن هناك درجة مرضية من الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة الدراسة، كما بينت وجود علاقة معنوية حقيقية بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية. ومن أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة: اعتبار الثقة التنظيمية من الركائز الأساسية في رسالة المنظمة لأهميتها في كافة الفعاليات التنظيمية. الحث على اهتمام المنظمة بسلوكيات المواطنة التنظيمية وتعزيزها لدى العاملين من خلال توفير مناخ مادي ومعنوي يشجعهم على سلوك المواطنة.

6- دراسة (حجاج، 2014) بعنوان "العلاقة بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في ديوان الموظفين العام بقطاع غزة"

هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في ديوان الموظفين العام بغزة، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات. توصلت نتائج الدراسة إلى أن أفراد العينة يشعرون بدرجة جيدة من الثقة، كما أظهرت الدراسة وجود علاقة قوية بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية، وبينت النتائج أن الثقة بزملاء العمل هي أفضل مجال للتنبؤ بسلوك المواطنة. أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة: يجب على الإدارة العليا انتهاج سياسة عادلة دون التفرقة بين الموظفين، وعمل اجتماعات غير رسمية تزيد من مستوى التفاهم بين المرؤوسين وإقامة دورات تدريبية في موضوع الثقة التنظيمية.

7- دراسة (نوح، 2013) بعنوان "الثقة التنظيمية لدى مديرات المدارس الثانوية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية للمعلمات بمدينة مكة المكرمة"

هدفت الدراسة إلى الكشف عن وجود علاقة بين درجات ممارسة الثقة التنظيمية لدى مديرات المدارس الثانوية بمدينة مكة المكرمة، ودرجات ممارسة معلمات المرحلة الثانوية بمدينة مكة المكرمة لسلوك المواطنة التنظيمية. اعتمدت الدراسة على ثلاثة أنواع من المنهج الوصفي (المسحي - المقارن - الارتباطي)، والاستبانة كأداة لجمع البيانات. وتوصلت نتائج الدراسة إلى: أن درجة ممارسة الثقة التنظيمية لدى مديرات المدارس الثانوية من وجهة نظر عينة الدراسة كانت عالية، وظهرت النتائج أن درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمات المدارس الثانوية من وجهة نظر عينة الدراسة كانت عالية، كما أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الثقة التنظيمية لدى مديرات المدارس الثانوية، وبين ممارسة معلمات المرحلة الثانوية لسلوك المواطنة التنظيمية. ومن أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة: استحداث لجنة منبثقة من مديرة المدرسة والمعلمات على مستوى المدرسة يطلق عليها (لجنة دعم الثقة التنظيمية). صياغة ميثاق شرف لمهنة التدريس للمعلمات يشارك في وضعه المختصون واعتماده في تقييم الأداء الوظيفي لمعلمات المدارس.

التعليق على الدراسات السابقة:

- اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (الطريف، 2015): (Chen et al, 2015)؛ (حجاج، 2014) في ابعاد الثقة التنظيمية (الثقة بالزملاء، الثقة بالرئيس المباشر، الثقة بالمنظمة) بينما اختلفت الدراسة الحالية مع دراسة (نوح، 2013)؛ (نجم وكريم، 2014) في ابعاد الثقة التنظيمية التي تناولتها.
- في حين ركزت بعض الدراسات على بعد واحد من ابعاد الثقة التنظيمية، كما في دراسة كل من (Singh and Srivastava, 2016) حيث تناولت بعد الثقة في المنظمة. ودراسة (Sarwar et al , 2015) التي ركزت على بعد الثقة في القائد.
- يلاحظ أن معظم الدراسات اعتمدت على المنهج الوصفي، والاستبانة كأداة لجمع لبيانات.
- وقد تمت الاستفادة من الدراسات السابقة في بناء الاطر المعرفية للدراسة الحالية، وتعد الدراسات السابقة بمثابة الاساس العلمي الذي تنطلق منه هذه الدراسة.
- وبشكل عام يلاحظ اهتمام وتأکید معظم الدراسات السابقة على اهمية الثقة التنظيمية في التأثير على سلوك المواطنة التنظيمية، ولكن اتضح وجود ندرة في الدراسات السعودية التي تناولت موضوع أثر الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية، وأن ما وجد منها خاص ببيئة التعليم العام -على حد علم الباحثين- كما في

من 35 إلى أقل من 45 سنة، و (11) منهم يمثلون ما نسبته 4.7% من إجمالي أفراد عينة الدراسة أعمارهم أقل من 25 سنة.

2- المؤهل العلمي:

جدول رقم (2) توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي

النسبة	التكرار	المؤهل العلمي
21.2	50	ثانوية أو أقل
30.9	73	دبلوم - دبلوم عالي
38.6	91	بكالوريوس
9.3	22	دراسات عليا (ماجستير-دكتوراه)
%100	236	المجموع

يتضح من الجدول السابق أن (91) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته 38.6% من إجمالي أفراد عينة الدراسة مؤهلهم العلمي بكالوريوس، بينما (73) منهم يمثلون ما نسبته 30.9% من إجمالي أفراد عينة الدراسة مؤهلهم العلمي دبلوم - دبلوم عالي، و (50) منهم يمثلون ما نسبته 21.2% من إجمالي أفراد عينة الدراسة مؤهلهم العلمي ثانوية أو أقل، و (22) منهم يمثلون ما نسبته 9.3% من إجمالي أفراد عينة الدراسة مؤهلهم العلمي دراسات عليا (ماجستير - دكتوراه).

3- سنوات الخبرة:

جدول رقم (3) توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير سنوات الخبرة

النسبة	التكرار	سنوات الخبرة
16.1	38	أقل من 5 سنوات
20.3	48	من 5 إلى أقل من 10 سنوات
16.1	38	من 10 إلى أقل من 15 سنة
47.5	112	من 15 سنة فأكثر
%100	236	المجموع

يتضح من الجدول السابق أن (112) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته 47.5% من إجمالي أفراد عينة الدراسة عدد سنوات خبرتهم من 15 سنة فأكثر، بينما (48) منهم يمثلون ما نسبته 20.3% من إجمالي أفراد عينة الدراسة عدد سنوات خبرتهم من 5 إلى أقل من 10 سنوات، و (38) منهم يمثلون ما نسبته 16.1% من إجمالي أفراد عينة الدراسة عدد سنوات خبرتهم من 10 إلى أقل من 15 سنة، و (38) منهم يمثلون ما نسبته 16.1% من إجمالي أفراد عينة الدراسة عدد سنوات خبرتهم أقل من 5 سنوات.

4- المرتبة الوظيفية:

جدول رقم (4) توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المرتبة الوظيفية

النسبة	التكرار	المرتبة الوظيفية
5.5	13	5 - 1

المرتبة الوظيفية	التكرار	النسبة
10-6	76	32.2
15-11	139	58.9
16 فما فوق	8	3.4
المجموع	236	%100

يتضح من الجدول السابق أن (139) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته 58.9% من إجمالي أفراد عينة الدراسة مرتبتهم الوظيفية من 11-15، بينما (76) منهم يمثلون ما نسبته 32.2% من إجمالي أفراد عينة الدراسة مرتبتهم الوظيفية من 6-10، و(13) منهم يمثلون ما نسبته 5.5% من إجمالي أفراد عينة الدراسة مرتبتهم الوظيفية من 1-5، و(8) منهم يمثلون ما نسبته 3.4% من إجمالي أفراد عينة الدراسة مرتبتهم الوظيفية من 16 فما فوق.

أداة الدراسة:

عمد الباحثان إلى استخدام الاستبانة أداةً لجمع البيانات؛ وذلك نظراً لمناسبتها لأهداف الدراسة، ومنهجها، ومجتمعها، وللإجابة على تساؤلاتها. وتعتبر الاستبانة أحد أهم وسائل جمع البيانات والمعلومات المقننة، والأكثر صدقاً وثباتاً.

أ- بناء أداة الدراسة:

بعد الاطلاع على الأدبيات، والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية، مثل دراسات (عتريس، 2016؛ Chen et al, 2015؛ فارس، 2014؛ طحطوح، 2016؛ نجم وكريم، 2014؛ الكريم، 2014). وفي ضوء معطيات وتساؤلات الدراسة وأهدافها تم بناء الأداة (الاستبانة)، وتكونت في صورتها النهائية من ثلاثة أجزاء. وفيما يلي عرض لكيفية بنائها، والإجراءات المتبعة للتحقق من صدقها، وثباتها:

- القسم الأول: يحتوي على مقدمة تعريفية بأهداف الدراسة، ونوع البيانات والمعلومات التي يود الباحثان جمعها من أفراد عينة الدراسة. مع تقديم الضمان بسرية المعلومات المقدمة، والتعهد باستخدامها لأغراض البحث العلمي فقط.
- القسم الثاني: يحتوي على البيانات الأولية الخاصة بأفراد عينة الدراسة، والمتمثلة في: (العمر - المؤهل العلمي - سنوات الخبرة - المرتبة الوظيفية).
- القسم الثالث: ويتكون من (51) عبارة، موزعة على محورين أساسيين، والجدول التالي يوضح عدد عبارات الاستبانة، وكيفية توزيعها على المحاور.

جدول رقم (5) محاور الاستبانة وعباراتها

المحور	البعد	عدد العبارات	المجموع
1- الثقة التنظيمية	الثقة بإدارة المنظمة	10	29 عبارة
	الثقة بالرئيس المباشر	12	
	الثقة بالزملاء	7	
2- سلوك المواطنة التنظيمية	الإيثار	4	22 عبارة
	الروح الرياضية	4	

المحور	البعد	عدد العبارات	المجموع
	وعي الضمير	5	
	الكياسة	4	
	السلوك الحضاري	5	
51عبارة	الاستبانة		

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي للحصول على استجابات أفراد عينة الدراسة، وفق درجات الموافقة التالية: (موافق بشدة - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة). ومن ثم التعبير عن هذا المقياس كمياً، بإعطاء كل عبارة من العبارات السابقة درجة، وفقاً للتالي: موافق بشدة (5) درجات، موافق (4) درجات، محايد (3) درجات، غير موافق (2) درجتان، غير موافق بشدة (1) درجة واحدة.

ولتحديد طول فئات مقياس ليكرت الخماسي، تم حساب المدى بطرح الحد الأعلى من الحد الأدنى (5-1 = 4)، ثم تم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس ($0.80 = 5 \div 4$)، وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (1): لتحديد الحد الأعلى لهذه الفئة، وهكذا أصبح طول الفئات كما هو موضح في الجدول التالي: جدول رقم (6) تقسيم فئات مقياس ليكرت الخماسي (حدود متوسطات الاستجابات)

م	الفئة	حدود الفئة		المستوى
		من	إلى	
1	موافق بشدة	4.21	5.00	مرتفعة جداً
2	موافق	3.41	4.20	مرتفعة
3	محايد	2.61	3.40	متوسطة
4	غير موافق	1.81	2.60	منخفضة
5	غير موافق بشدة	1.00	1.80	منخفضة جداً

الجدول يتضمن تقسيم فئات المتوسطات في التحليل الاحصائي حسب ما ورد في الاستبانة وتم استخدام طول المدى في الحصول على حكم موضوعي على متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة، بعد معالجتها إحصائياً.

ب- صدق أداة الدراسة:

صدق أداة الدراسة يعني التأكد من أنها تقيس ما أعدت كما يقصد به شمول الاستبانة لكل العناصر التي تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح عباراتها من ناحية أخرى، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها وقد قام الباحثان بالتأكد من صدق أداة الدراسة من خلال:

1- الصدق الظاهري لأداة الدراسة (صدق المحكمين):

للتعرف على مدى الصدق الظاهري للاستبانة، والتأكد من أنها تقيس ما وضعت لقياسه، تم عرضها بصورتها الأولية على عدد من المحكمين المختصين في موضوع الدراسة، وقد طلب من السادة المحكمين تقييم جودة الاستبانة، من حيث قدرتها على قياس ما أعدت لقياسه، والحكم على مدى ملاءمتها لأهداف الدراسة، وبعد أخذ الآراء، والاطلاع على الملاحظات، تم إجراء التعديلات اللازمة التي اتفق عليها غالبية المحكمين، ومن ثم إخراج الاستبانة بصورتها النهائية.

2- صدق الاتساق الداخلي للأداة:

للتحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة، تم حساب معامل ارتباط بيرسون (Pearson's Correlation Coefficient)؛ للتعرف على درجة ارتباط كل عبارة من عبارات الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتهي إليه العبارة، وتوضح الجداول التالية معاملات الارتباط لكل محور من المحاور بما فيها من عبارات.

الجدول رقم (7) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الأول مع الدرجة الكلية للمحور

المحور الأول (الثقة التنظيمية)				
معامل الارتباط بالبعد	رقم العبارة	معامل الارتباط بالبعد	رقم العبارة	البعد
**0.790	6	**0.794	1	الثقة بإدارة المنظمة
**0.790	7	**0.809	2	
**0.831	8	**0.751	3	
**0.744	9	**0.696	4	
**0.667	10	**0.800	5	
**0.913	7	**0.851	1	الثقة بالرئيس المباشر
**0.911	8	**0.908	2	
**0.825	9	**0.922	3	
**0.910	10	**0.903	4	
**0.919	11	**0.901	5	
**0.884	12	**0.843	6	
**0.849	5	**0.762	1	الثقة بالزملاء
**0.873	6	**0.802	2	
**0.856	7	**0.847	3	
-	-	**0.867	4	

** دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل

يتضح من الجدول (7) أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع بُعدها موجبة، ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) فأقل؛ مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي بين عبارات المحور الأول، ومناسبتها لقياس ما أُعدت لقياسه.

جدول رقم (8) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الثاني مع الدرجة الكلية للمحور

المحور الثاني (سلوك المواطنة التنظيمية)				
معامل الارتباط بالبعد	رقم العبارة	معامل الارتباط بالبعد	رقم العبارة	البعد
**0.896	3	**0.887	1	الإيثار
**0.801	4	**0.853	2	
**0.880	3	**0.860	1	الروح الرياضية
**0.882	4	**0.891	2	

المحور الثاني (سلوك المواطنة التنظيمية)				
**0.820	4	**0.788	1	وعي الضمير
**0.831	5	**0.848	2	
-	-	**0.783	3	
**0.834	3	**0.814	1	الكمياسة
**0.869	4	**0.822	2	
**0.764	4	**0.658	1	السلوك الحضاري
**0.774	5	**0.756	2	
-	-	**0.846	3	

** دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل

يتضح من الجدول (8) أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) فأقل؛ مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي بين عبارات المحور الثاني، والدرجة الكلية للمحور، ومناسبتها لقياس ما أُعدت من أجله.

ج- ثبات أداة الدراسة:

تم التأكد من ثبات أداة الدراسة من خلال استخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ (معادلة ألفا كرونباخ) (Cronbach's Alpha (α))، ويوضح الجدول رقم (3-9) قيم معاملات الثبات ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الاستبانة.

جدول رقم (9) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

ثبات المحور	عدد العبارات	محاور الاستبانة
0.9222	10	الثقة بإدارة المنظمة
0.9764	12	الثقة بالرئيس المباشر
0.9285	7	الثقة بالزملاء
0.8812	4	الإيثار
0.8994	4	الروح الرياضية
0.8684	5	وعي الضمير
0.8545	4	الكمياسة
0.8130	5	السلوك الحضاري
0.9762	51	الثبات العام

يتضح من الجدول رقم (9) أن معامل الثبات العام عالٍ حيث بلغ (0.9762)، وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة ثبات مرتفعة يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

أساليب المعالجة الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة، وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences والتي يرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS).

وبعد ذلك تم حساب المقاييس الإحصائية التالية:

- 1- التكرارات، والنسب المئوية؛ للتعرف على خصائص أفراد عينة الدراسة، وتحديد الاستجابات تجاه عبارات المحاور الرئيسة التي تتضمنها أداة الدراسة.
- 2- المتوسط الحسابي الموزون (المرجح) "Weighted Mean"؛ وذلك للتعرف على متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة من عبارات المحاور، كما أنه يفيد في ترتيب العبارات حسب أعلى متوسط حسابي موزون.
- 3- المتوسط الحسابي "Mean"؛ وذلك لمعرفة مدى ارتفاع، أو انخفاض استجابات أفراد عينة الدراسة عن المحاور الرئيسة، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب المحاور حسب أعلى متوسط حسابي.
- 4- الانحراف المعياري "Standard Deviation"؛ للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من المحاور الرئيسة عن متوسطها الحسابي. ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، إلى جانب المحاور الرئيسة، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات، وانخفض تشتتها.
- 5- معامل ارتباط بيرسون (Pearson's Correlation Coefficient)، لتحديد العلاقة بين متغيرات الدراسة.

عرض ومناقشة النتائج:

الإحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة:

أولاً: مستوى الثقة التنظيمية لدى العاملين في الهيئة العامة للطيران المدني
لتحديد مستوى الثقة التنظيمية لدى العاملين في الهيئة العامة للطيران المدني، تم حساب المتوسط الحسابي لهذه الأبعاد وصولاً إلى تحديد مستوى الثقة التنظيمية لدى العاملين في الهيئة العامة للطيران المدني، والجدول التالي يوضح النتائج العامة لهذا المحور.

جدول رقم (10) استجابات أفراد عينة الدراسة على المحور الأول: أبعاد مستوى الثقة التنظيمية لدى العاملين في الهيئة العامة للطيران المدني

م	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
1	الثقة بإدارة المنظمة	3.14	0.868	3
2	الثقة بالرئيس المباشر	3.56	1.102	2
3	الثقة بالزملاء	3.95	0.776	1
	مستوى الثقة التنظيمية لدى العاملين في الهيئة العامة للطيران المدني	3.51	0.805	

يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه أن الثقة التنظيمية مرتفعة لدى العاملين في الهيئة العامة للطيران المدني بمتوسط (3.51 من 5)، واتضح من النتائج أن أبرز ملامح الثقة التنظيمية لدى العاملين في الهيئة العامة للطيران المدني تمثلت في بُعد الثقة بالزملاء حيث جاء بدرجة مرتفعة بمتوسط (3.95 من 5)، يليه بُعد الثقة بالرئيس المباشر بدرجة مرتفعة بمتوسط (3.56 من 5)، وأخيراً جاء بُعد الثقة بإدارة المنظمة بدرجة متوسطة بمتوسط (3.14 من 5).

وتتفق هذه النتائج مع نتيجة دراسة (الطريف، 2015) والتي بينت أن مستوى الثقة التنظيمية جاء بدرجة مرتفعة وأن مستوى الثقة بإدارة المنظمة جاء بدرجة متوسطة. وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (نوح، 2013) والتي بينت أن درجة ممارسة الثقة التنظيمية لدى مديرات المدارس الثانوية من وجهة نظر عينة الدراسة كانت عالية، كما تتفق هذه النتائج مع دراسة كل من (نجم وكريم، 2014): (حجاج، 2014) والتي أظهرت مستوى جيد من الثقة التنظيمية لدى أفراد عينة الدراسة.

ثانياً: مستوى ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين في الهيئة العامة للطيران المدني
جدول رقم (11) استجابات أفراد عينة الدراسة على المحور الثاني: أبعاد مستوى ممارسة سلوكيات المواطنة
التنظيمية لدى العاملين في الهيئة العامة للطيران المدني

م	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
1	الإيثار	3.94	0.817	1
2	الروح الرياضية	3.56	0.902	5
3	وعي الضمير	3.76	0.795	3
4	الكياسة	3.83	0.754	2
5	السلوك الحضاري	3.58	0.765	4
-	مستوى ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين في الهيئة العامة للطيران المدني	3.73	0.698	-

يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه أن ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية مرتفعة لدى العاملين في الهيئة العامة للطيران المدني بمتوسط (3.73 من 5)، وأتضح من النتائج أن أبرز مستوى لممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين في الهيئة العامة للطيران المدني تمثلت في بُعد الإيثار حيث جاء بدرجة مرتفعة بمتوسط (3.94 من 5)، يليه بُعد الكياسة بدرجة مرتفعة بمتوسط (3.83 من 5)، يليه بُعد وعي الضمير بدرجة مرتفعة بمتوسط (3.76 من 5)، يليه بُعد السلوك الحضاري بدرجة مرتفعة بمتوسط (3.58 من 5)، وأخيراً جاء بُعد الروح الرياضية بدرجة مرتفعة بمتوسط (3.56 من 5).

وتتفق هذه النتائج مع نتيجة دراسة (الطريف، 2015) والتي بينت أن مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية جاء بدرجة مرتفعة، وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (نوح، 2013) والتي بينت أن درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمات المدارس الثانوية من وجهة نظر عينة الدراسة كانت عالية، كما تتفق هذه النتائج مع دراسة (نجم وكريم، 2014) في وجود درجة مرضية من سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة الدراسة.

اختبار فرضية الدراسة:

1- لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى 0.05 بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في الهيئة العامة للطيران المدني.

للتعرف على ما إذا كانت هناك علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى 0.05 بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في الهيئة العامة للطيران المدني تم حساب معامل ارتباط بيرسون وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (12) نتائج معامل ارتباط بيرسون لتحديد العلاقة بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في الهيئة العامة للطيران المدني

الثقة التنظيمية		البعد
0.696	معامل الارتباط	الإيثار
**0.000	الدلالة الإحصائية	
0.664	معامل الارتباط	الروح الرياضية
**0.000	الدلالة الإحصائية	
0.683	معامل الارتباط	وعي الضمير
**0.000	الدلالة الإحصائية	
0.737	معامل الارتباط	الكياسة
**0.000	الدلالة الإحصائية	
0.714	معامل الارتباط	السلوك الحضاري
**0.000	الدلالة الإحصائية	
0.803	معامل الارتباط	سلوك المواطنة التنظيمية
**0.000	الدلالة الإحصائية	

** دالة عند مستوى 0,01 فأقل

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها (الإيثار، الروح الرياضية، وعي الضمير، الكياسة، السلوك الحضاري) لدى العاملين في الهيئة العامة للطيران المدني.

وبذلك فإن للثقة التنظيمية تأثيراً إيجابياً على ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في الهيئة العامة للطيران المدني وأبعادها (الإيثار، الروح الرياضية، وعي الضمير، الكياسة، السلوك الحضاري) لدى العاملين في الهيئة العامة للطيران المدني، حيث يتضح أنه كلما ارتفع مستوى الثقة التنظيمية كلما ارتفع سلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها (الإيثار، الروح الرياضية، وعي الضمير، الكياسة، السلوك الحضاري) لدى العاملين في الهيئة العامة للطيران المدني.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة كل من (الطريف، 2015)؛ (نجم وكريم، 2014)؛ (نوح، 2013) والتي بينت أن هناك علاقة ارتباطية بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية، كما تتفق مع نتيجة دراسة (Singh and Srivastava, 2016) والتي بينت أن الثقة التنظيمية تؤثر بشكل إيجابي في جميع أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية.

وعليه وبناء على هذه النتيجة نرفض الفرضية التي تنص على عدم وجود علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى 0.05 بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في الهيئة العامة للطيران المدني ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على "وجود علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى 0.05 بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في الهيئة العامة للطيران المدني".

أبرز نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى عددٍ من النتائج، ومن أبرزها:

- 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 المدني بمتوسط (3.51 من 5).
- أن ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية مرتفعة لدى العاملين في الهيئة العامة للطيران المدني بمتوسط (3.73 من 5).

توصيات الدراسة:

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، يوصي الباحثان بما يلي:

- يجب أن تبادر إدارة الهيئة إلى تعزيز الثقة التنظيمية لدى العاملين، وجعل الثقة التنظيمية من الركائز الأساسية في المنظمة لأهميتها في التأثير على ممارسة العاملين لسلوك المواطنة التنظيمية، مما يؤدي إلى زيادة الفعالية الفردية والتنظيمية، وذلك عن طريق: تحسين ممارسات الموارد البشرية، عن طريق تحقيق أنظمة المكافآت المنصفة، وبرامج التدريب والتطوير الفاعلة، والاهتمام بتوضيح الإجراءات والسياسات لتحقيق تقبل العاملين للإجراءات والالتزام بها، والاهتمام بنشر المعلومات الضرورية لتحقيق مبدأ الشفافية.
- الاهتمام بترسيخ مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين، وذلك من خلال: عقد الندوات واعداد المنشورات لإبراز مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية، وتوضيح أهميته، وشرح الآثار الإيجابية التي تعود على الفرد والمجموعة والمنظمة ككل.

قائمة المراجع:

أولا/ المراجع بالعربية

- توكل، نور الهدى (2008)، "سلوكيات المواطنة التنظيمية وأثرها على أداء المنظمات"، مجلة التنمية الإدارية، ع119: 62 - 93.
- حجاج، خليل جعفر (2014)، "العلاقة بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في ديوان الموظفين العام بقطاع غزة"، مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات، ع7.
- حسون، (2016)، "أثر النمط القيادي في سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة مقارنة بين المصارف العامة والخاصة في سورية"، رسالة ماجستير، جامعة دمشق.
- الشكرجي، أسماء طه نوري (2008)، "أثر العدالة التنظيمية والثقة التنظيمية في الاحتراق النفسي للعاملين: دراسة تطبيقية لأراء عينة من العاملين في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي"، رسالة دكتوراه في إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد: 57.

- طحطوح، عالية ابراهيم (2016)، "تأثير أنماط القيادة الإدارية على سلوك المواطنة التنظيمية دراسة تطبيقية على موظفات جامعة الملك عبد العزيز بجدة". رسالة ماجستير. جامعة الملك عبد العزيز.
- الطريف، خالد بن حمد، (2015)، "أفضل الممارسات لتتبع مستوى الثقة التنظيمية في المدارس الابتدائية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين"، *المجلة العربية للجودة والتميز*، مج 2، ع 4: 21-69، الأردن.
- العامري، احمد بن سالم (2002)، "سلوك المواطنة التنظيمية في مستشفيات وزارة الصحة: دراسة استطلاعية لأراء المديرين"، *مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والادارة*، مج 16، ع 2، ص 43-62.
- عتريس، محمد عبد (2016)، "تصور مقترح لتدعيم العلاقة بين الثقة التنظيمية والولاء التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس ومعاونتهم بكلية التربية جامعة الزقازيق"، *دراسات تربوية ونفسية: مجلة كلية التربية بالزقازيق*، ع 93.
- فارس، محمد جودت (2014)، "العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية على جامعة الازهر في غزة"، *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية*، مج 22، ع 2: 165-195.
- فليح، حكمت محمد (2010)، "تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي: دراسة استطلاعية في دائرتي التقاعد والرعاية الاجتماعية في محافظة تكريت"، *مجلة الإدارة والاقتصاد*، الجامعة المستنصرية، ع 83، ص 199.
- الكريم، نبى صالح (2014) "أثر الثقة التنظيمية على التطوير التنظيمي: دراسة ميدانية على موظفات جامعة الملك عبد العزيز بجدة"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز.
- نجم، نجيب عبد المجيد، كريم، خولة صدر الدين (2014)، "دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة تشخيصية تحليلية لأراء عينة من العاملين في مديرية بلدية كركوك"، *مجلة آداب الفراهيدي*، ع 19، العراق.
- نوح، هوازن محمد عبد الوهاب (2013)، "الثقة التنظيمية لدى مديرات المدارس الثانوية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية للمعلمات بمدينة مكة المكرمة"، رسالة دكتوراه غير منشورة في الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى.
- الهيئة العامة للطيران المدني GACA، عن الهيئة. (2018/12/15.10:00pm) متاح على: <https://gaca.gov.sa>

ثانياً/ المراجع الأجنبية:

- Chen et al, (2015). "Organizational Justice, Trust, and Identification and their effects On Organizational Commitment in hospital nursing staff" *BMC Health Services Research*, Vol15, No 1.
- Organ, D. (1990). *The Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*, Lexington, MA: Lexington Books.
- Sarwar et al, (2015). "Improving Organizational Citizenship Behavior through Transformational Leadership: Mediating role of Trust in Leader". *Institute of Information Technology*, Islamabad 2Air University, Multan, Pakistan
- Singh, Upasana, Sri Astava, Kailash B. L. (2016), "Organizational Trust and Organizational Citizenship Behavior", *SAGE Journal*, India