

# أثر الثقة التنظيمية على سلوك المُواطنَة التنظيمية

(دراسة ميدانية على العاملين في الهيئة العامة للطيران المدني بمحافظة جدة)

سماح بنت عبد القادر بن طالب العسيمي

إشراف / أ.د محمد بن فالح الحنيطي

## المستخلص

٢٠١٩/هـ١٤٤٠م

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الثقة التنظيمية بأبعدها (الثقة بإدارة المنظمة، الثقة بالرئيس المباشر، الثقة بالزملاء) على سلوك المُواطنَة التنظيمية بأبعاده (الإيثار، الروح الرياضية، وعي الضمير، الكياسة، السلوك الحضاري)، كما هدفت إلى التعرف على مستوى الثقة التنظيمية و مستوى ممارسة سلوكيات المُواطنَة التنظيمية لدى العاملين في الهيئة العامة للطيران المدني، وأخيراً هدفت إلى تحديد الفروق في أثر الثقة التنظيمية على سلوك المُواطنَة التنظيمية بين العاملين التي تعزى للمتغيرات الديموغرافية (العمر، المؤهل العلمي، المرتبة الوظيفية، سنوات الخبرة). ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمدت الباحثة 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 (٢٨٠) من أصل (٨٧٠) موظف. وبلغ عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (٢٣٦) استبانة. وتم التوصل إلى العديد من النتائج، ومن أهمها: أن الثقة التنظيمية بأبعدها (الثقة بإدارة المنظمة، الثقة بالرئيس المباشر، الثقة بالزملاء) تؤثر إيجابياً في سلوك المُواطنَة التنظيمية بأبعاده (الإيثار، الروح الرياضية، وعي الضمير، الكياسة، السلوك الحضاري)، وأظهرت النتائج أن الثقة التنظيمية مرتفعة بمتوسط (٣,٥١ من ٥)، حيث جاءت الثقة بالزملاء مرتفعة بمتوسط (٣,٩٥ من ٥)، وأن الثقة بالرئيس المباشر مرتفعة بمتوسط (٣,٥٦ من ٥)، بينما جاءت الثقة بإدارة المنظمة متوسطة بمتوسط (٣,١٤ من ٥). وبينت النتائج أن ممارسة سلوكيات المُواطنَة التنظيمية مرتفعة بمتوسط (٣,٧٣ من ٥) بجميع أبعدها، كما بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) فأقل في اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة باختلاف متغير العمر، بينما أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) فأقل في اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة باختلاف (المؤهل العلمي، المرتبة الوظيفية، سنوات الخبرة). 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 الاستمرار في تحسين ممارسات الموارد البشرية، والنظر بعين الاعتبار لمصالح الموظفين عند اتخاذ القرارات المتعلقة بالموارد البشرية، والاهتمام بترسيخ مفهوم سلوك المُواطنَة التنظيمية لدى العاملين. الكلمات المفتاحية: الثقة التنظيمية، الثقة بإدارة المنظمة، الثقة بالرئيس المباشر، الثقة بالزملاء، سلوك المُواطنَة التنظيمية.

# **THE IMPACT OF ORGANIZATIONAL TRUST ON ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR**

(A FIELD STUDY ON EMPLOYEES OF GENERAL AUTHORITY OF CIVIL AVIATION IN JEDDAH)

**SAMAH BINT ABDULQADER BIN TALIB AL ASMI**

**Supervised By/ Prof. Mohammed Faleh Al-Hunitie**

## **ABSTRACT**

1440/ 2019

The main objective of this study is to illustrate the impact of the Organizational Trust which include: (Trust in Organization, Trust in Immediate Supervisor, Trust in Coworkers) on Organizational Citizenship Behavior which include: (Altruism, Sportsmanship, Conscientiousness, Civility, Civilized behavior). The study also aims to identify the level of the Organizational Trust and the level of practicing Organizational Citizenship Behavior among the employees of the General Authority of Civil Aviation. The study finally aims to identify the differences in the effect of the Organizational Trust on Organizational Citizenship Behavior among the employees attributed to demographic variables (Age, Education, Position, Years of Experience). 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 (n= 870). 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 (Trust in Organization, Trust in Immediate Supervisor, Trust in Coworkers) positively influences the Organizational Citizenship Behavior in its dimensions (Altruism, Sportsmanship, Conscientiousness, Civility, Civilized behavior) 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. It has been also showed that there were no statistically significant differences at (0.05) and less in the study sample trends on the study variable of (Age), while there were statistically significant differences at (0.05) and less on the other variables of (Education, Position, Years of Experience). 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 maintaining improved human resources practices; take into consideration the interests of employees when making decisions regarding human resources; pay attention to establish the concept of Organizational Citizenship Behavior among employees.

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