

## تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على أداء العاملين دراسة ميدانية بالتطبيق على البنوك التجارية الليبية محمد البشير محمد البي

### المخلص:

تتمثل مشكلة الدراسة في ضعف ممارسة العاملين لسلوك المواطنة التنظيمية بالبنوك التجارية الليبية أدى إلى انخفاض مستوى أدائهم لمتطلبات العمل الرسمي، الأمر الذي أثر سلباً على كفاءة وفاعلية هذه المنظمات. ولقد هدفت الدراسة إلى قياس تأثير سلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده الخمس: الإيثار، الكياسة، وعي الضمير، الروح الرياضية، والسلوك الحضاري على أداء العاملين في تلك البنوك، وتوصلت الدراسة إلى إثبات أن لسلوك المواطنة التنظيمية تأثيراً موجباً على مستوى أداء العاملين، حيث بلغت قيمة مربع الارتباط (0.405)، مما يعني أن سلوك المواطنة التنظيمية يفسر ما نسبته 40.5% من التغير في مستوى أداء العاملين بالبنوك محل الدراسة.

### Abstract:

The study problem is the weakness of the practice of employees to organizational citizenship behavior in the Libyan commercial banks led to the low of their performance to the requirements of official business, which had a negative impact on the efficiency and effectiveness of these organizations. The study aimed to measure the impact of organizational citizenship behavior on the performance of employees, and the study proved that the organizational citizenship behavior has positive impact on the performance of employees.

### الجزء الأول: منهجية الدراسة

#### مشكلة الدراسة:

يشكل العنصر البشري أحد أهم العناصر في منظومة العمل التنظيمي، حيث يحدد مدى نجاح المنظمات أو فشلها في تحقيق أهدافها من خلال ارتباط ذلك بمستوى

تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على أداء العاملين دراسة ميدانية بالتطبيق على البنوك التجارية الليبية

محمد البشير محمد البي

الكفاءة والحماس والتفاني لدى هذا العنصر في أداء أعماله، ودوره في قيادة المنظمات نحو التميز والنجاح، وقد أفرد الفكر التنظيمي اهتماماً خاصاً بالعوامل المؤثرة في عملية الإرتقاء بمستوى أداء العاملين، ومن بين المفاهيم التي ظهرت حديثاً، ووجد أن لها تأثيراً على أداء العاملين مدى ممارستهم لسلوكيات تطوعية اختيارية خارج نطاق الأدوار الرسمية.

وفي ضوء ما سبق ذكره؛ يمكن بلورة مشكلة الدراسة كالاتي: "ضعف ممارسة العاملين لسلوك المواطنة التنظيمية بالبنوك التجارية الليبية أدى إلى انخفاض مستوى أدائهم لمتطلبات العمل الرسمي، الأمر الذي أثر سلباً على كفاءة وفاعلية تلك المنظمات".

### فروض الدراسة:

في ضوء مراجعة الأدبيات ذات العلاقة بمجال الدراسة، وعلى ما تم شرحه في المقدمة ومشكلة الدراسة، تمت صياغة فروض الدراسة كما يلي:

**الفرض الرئيسي:** " لا يوجد تأثير معنوي لسلوك المواطنة التنظيمية على أداء العاملين في البنوك التجارية الليبية".

ويتفرع من هذا الفرض خمسة فروض فرعية كما يلي:

- ١- "لا يوجد تأثير معنوي للإيثار على أداء العاملين في البنوك التجارية الليبية".
- ٢- "لا يوجد تأثير معنوي للكياسة على أداء العاملين في البنوك التجارية الليبية".
- ٣- "لا يوجد تأثير معنوي للروح الرياضية على أداء العاملين في البنوك التجارية الليبية".
- ٤- "لا يوجد تأثير معنوي لوعي الضمير على أداء العاملين في البنوك التجارية الليبية".
- ٥- "لا يوجد تأثير معنوي للسلوك الحضاري على أداء العاملين في البنوك التجارية الليبية".

### أهداف الدراسة:

- ١- قياس تأثير سلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده الخمس: الإيثار، الكياسة، ووعي الضمير، الروح الرياضية، والسلوك الحضاري على أداء العاملين في البنوك التجارية الليبية.

### أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية متغيراتها (سلوك المواطنة التنظيمية - أداء

تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على أداء العاملين دراسة ميدانية بالتطبيق على البنوك التجارية الليبية

محمد البشير محمد البي

العاملين)، حيث لازال يكتنف العلاقة بين هذين المتغيرين بعض الغموض، لذا فقد جاءت هذه الدراسة لمحاولة توضيح طبيعة هذه العلاقة، هذا وتمثل أهمية الدراسة في جانبها العلمي والتطبيقي فيما يلي:

### ١- الأهمية العلمية:

أ- إن سلوك المواطنة التنظيمية يمثل محور اهتمام الباحثين لكونه أحد دعائم تحسين أداء العاملين بمنظمات الأعمال وزيادة الفعالية التنظيمية لها، كما أنه مطلب هام لمواجهة تحديات هذا العصر.

ب- لا تزال البيئة العربية تحتاج لمزيد من الأبحاث والدراسات حول هذا الموضوع، وذلك بالمقارنة بما تحفل به المؤلفات الأجنبية من دراسات، ومن ثم فإن الأمر يحتاج لسد الفجوة العلمية في هذا المجال في المكتبة العربية عامة والليبية خاصة.

### ٢- الأهمية التطبيقية:

أ- تتبع أهمية الدراسة من خلال مساهمتها في إثراء ثقافة المواطنة التنظيمية بين العاملين في البنوك التجارية الليبية، وتبنيهم لفوائدها الإيجابية على مستوى الفرد والمنظمة.

ب- من أهمية تلك المنظمات حيث تشكل البنوك التجارية في ليبيا قطاعاً حيوياً وهاماً يخدم غالبية شرائح المجتمع في الاقتصاد الليبي، الأمر الذي يتوجب معه العمل على تشجيع وتحفيز العاملين بهذه المنظمات من بذل كل ما لديهم من جهد.

## الجزء الثاني: الإطار العام للدراسة

### مقدمه:

أن المنظمات الناجحة تتطلب موظفين يعملون أكثر من الواجبات المناطة بهم، وأن يقدموا أعلى من المتوقع وخاصة موظفي المنظمات المعاصرة التي تعمل في ظل المنافسة الشديدة، وأيضاً خلال هذه الأونة التي تتصف بالتغيرات والتطورات السريعة والمتلاحقة بين ثورة المعلومات والاتصالات إلى التطور التكنولوجي الهائل في جميع المجالات، وظهور التكتلات والتحالفات الاقتصادية الإقليمية والدولية<sup>(١)</sup>.

ولمواكبة تلك التطورات تحتاج المنظمات إلى تضافر جهود جميع العاملين بها، بل والسعي نحو المزيد من العمل والعطاء بما يفوق أداء الواجبات والمسئوليات الرسمية للوظيفة بما تمثله من حد أدنى للأداء، فالمنظمات الحديثة تعمل على خلق روح المبادرة والابتكار تاركةً للعاملين بها حرية التصرف للنهوض بتحقيق الأهداف بكفاءة وفاعلية.

وفي ضوء ما سبق سيتناول الباحث بعض العناصر المرتبطة بسلوك المواطنة التنظيمية وكذلك أثر ذلك السلوك على أداء العاملين، مع توضيح العلاقة بين المتغيرين، ومحاولة تقديم إطار مقترح لتحسين أداء العاملين في ظل تنمية سلوك المواطنة التنظيمية.

## أولاً: سلوك المواطنة التنظيمية:

### Organizational Citizenship behavior

#### ١ - مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية:

يعتبر مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية من المفاهيم الإدارية الحديثة لذا فقد وُجِدَت العديد من المحاولات لتعريفه، وإن كانت تلك المحاولات قد تنوعت باختلاف الكُتَّاب والباحثين وفقاً لاتجاهاتهم ومدارسهم الفكرية المختلفة مع اختلاف في الصياغة والشكل والتعبير، إلا أنها متشابهة في الجوهر والمضمون الى حد كبير.

فيرعفا (Organ 2006)<sup>(١)</sup> بأنها سلوكيات مفيدة تنظيمياً ولا يمكن تشجيعها أو دعمها على أساس التزامات الدور الرسمي، فسلوك المواطنة التنظيمية يتكون من تلك السلوكيات غير الرسمية التي يقدمها الفرد بشكل اختياري أو يمتنع عن ممارستها بشكل اختياري دون النظر إلى اعتبارات الحوافز الرسمية أو العقاب، أما (Belogolovsky & Somech. 2009)<sup>(٢)</sup> فيرى بأنها "سلوكيات اختيارية تطوعية تتجاوز متطلبات الدور المحددة، وموجهة نحو الأفراد، والفريق، والتنظيم كوحدة واحدة، ولا يمكن مكافأتها أو معاقبة من يقوم بإغفالها، وتساهم في تعزيز فعالية المنظمة وتحقيق الأهداف"، ووصفها (Cheng et al 2011)<sup>(٣)</sup> بأنها قدرة الموظفين على إظهار الالتزام بما هو أكثر من واجباتهم الرئيسية، فهو سلوك غير مفروض بالقوة بل نموذج للجهود المتميزة الداعمة للنجاح الذي قد ترغب به المنظمة.

#### ٢ - أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

على الرغم من اهتمام الكثير من الدراسات بدراسة سلوك المواطنة التنظيمية، إلا أنه بمراجعة الأدبيات المتعلقة بهذا الموضوع يلاحظ أن هناك عدم اتفاق على الأبعاد المكونة له، فقد أشارت الأدبيات إلى أن هناك ما يزيد عن عشرين بعداً محتملاً لهذا السلوك، وأن هناك قدراً كبيراً من التداخل فيما بينها (المغربي ٢٠٠٧)<sup>(٤)</sup>. ويتناول الباحثون والمهتمون أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية من أوجه مختلفة، فبعضهم يرى بأنها تمثل بعدين أساسيين، والبعض الآخر يرى بأنها تمثل خمسة أبعاد، لكن هذين الاتجاهين غير متناقضين بل متكاملين، فالذين يرون أن هذا المفهوم

تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على أداء العاملين دراسة ميدانية بالتطبيق على البنوك التجارية الليبية

محمد البشير محمد البي

يتضمن بعدين أساسيين لا يرفضون رأي الاتجاه الآخر الذي يحددها بخمسة أبعاد لأنهم يرون أن هذه الأبعاد الخمسة يمكن إدراجها من خلال هذين البعدين (عبدالفتاح ٢٠١٢)<sup>(٦)</sup>، (Petrella 2013)<sup>(٧)</sup>، ويتم تقسيم أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية حسب وجهة نظر الرأي الأول إلى البعدين الآتيين:

#### أ- سلوك المواطنة التنظيمية الموجة نحو المنظمة:

وهي تلك السلوكيات التطوعية التي يقوم بها الفرد بهدف إفادة المنظمة ككل، وتتمثل في تقديم الاقتراحات البناءة التي تفيد في تطوير الأداء، قبول التغييرات التنظيمية، والتحدث بصورة إيجابية عن المنظمة أمام الغير، وعدم التغيب عن العمل إلا للضرورة القصوى، والحضور الاختياري للاجتماعات واللجان، والتنمية الذاتية للمعلومات والمهارات والقدرات، وعدم اختلاق المشاكل مع زملاء العمل وغيرها.

#### ب- سلوك المواطنة التنظيمية الموجة نحو الأفراد:

وهي السلوكيات التطوعية التي يقوم بها الفرد بهدف مساعدة فرد أو أفراد معينين وليس للمنظمة كوحدة، ولكن تفيد المنظمة أيضاً بطريقة غير مباشرة، وتتمثل في مساعدة زملاء العمل الذين كانوا متغييبين عن العمل في إنجاز الأعمال المتركمة عليهم، ومساعدة زملاء العمل عند زيادة عبء العمل عليهم، مساعدة الرئيس المباشر في العمل حتى ولو لم يطلب منه ذلك، مساعدة العاملين الجدد في الإلمام بأعمالهم، مساعدة زملاء العمل في إيجاد حلول لمشاكلهم.

أما وجهة النظر الثانية فتدعم ما توصل إليه أورانك الرائد في دراسة وفهم وتحليل مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية، حيث أنه قد سعى جاهداً من خلال دراساته وأبحاثه لكي يتوصل إلى نموذج متكامل يحدد من خلاله الأبعاد المختلفة لهذا السلوك. حيث أشار (Matherne 2009)<sup>(٨)</sup> إلى أنه في عام ١٩٨٨ قدم أورانك اقتراحاً يفيد بأن أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية متغيرة ومتعددة، حيث صرّح بأن هذا المفهوم يتكون من خمسة أبعاد رئيسية وهي (الإيثار، الكياسة، وعي الضمير، الروح الرياضية، والسلوك الحضاري).

وتبنى الدراسة الحالية التصنيف الخماسي نظراً لشموليته ولما له من قدرة على التحليل، وعليه يمكن وضع تعريف للأبعاد الخمسة لسلوك المواطنة التنظيمية كما يلي:

#### ١. الإيثار (Altruism) :

وهو سلوك اختياري تطوعي يعبر عن رغبة الموظف في مساعدة الآخرين

تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على أداء العاملين دراسة ميدانية بالتطبيق على البنوك التجارية الليبية

محمد البشير محمد البي

(الرؤساء أو زملاء العمل أو العملاء) وقد اتفق عدد كبير من الباحثين على أن بعد الإيثار يُعد من أهم أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية. هذا البعد يرتبط عادة بمساعدة الآخرين في حل مشكلة مرتبطة بالعمل سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة. وقد أطلق عليه الباحثين عدة تسميات منها سلوك المساعدة.

تتمثل أهم الفوائد المترتبة على هذا البعد في أن العاملين يساعدون بعضهم البعض بدلاً من تشتيت انتباه المشرفين، ويفيد ذلك العاملين أيضاً في أنهم لا يظهروا لمشرفيهم حاجاتهم للمساعدة، مما يعكس بالطبع على كيفية تقييم أدائهم (المغربي ٢٠٠٧)<sup>(٩)</sup>.

## ٢. الكياسة (Courtesy):

وهي تعكس مدى مساهمة الفرد في منع المشكلات التي يمكن أن يتعرض لها زملائه في العمل، وإدراكه لتأثير سلوكه على الآخرين، ورغبته في المبادرة بالاتصال بالآخرين، وتبدو أهمية هذا البعد واضحة من الحالات التي يتطلب فيها أداء العمل ضرورة التنسيق مع أفراد أو مجموعات عمل مختلفة وما يترتب على ذلك من تدعيم روح التعاون البناء بدلاً من الاستغراق في حوارات جدلية غير مفيدة، وقد أطلق عليه الباحثين عدة تسميات منها اللياقة واللفظ، والكرم، والمجاملة.

## ٣. وعي الضمير (Conscientiousness):

وينظر إليه على أنه تلك السلوكيات الطوعية التي تتجاوز الحد الأدنى من التوقعات. أو مدى حرص الموظف على القيام بعمل تطوعي يفوق الحد الأدنى من متطلبات الوظيفة في مجال تعظيم استغلال وقت العمل والالتزام بقواعد وأنظمة العمل. فهذا البعد يعكس الجانب الشخصي من سلوك المواطنة التنظيمية، والذي لا يتضمن تعاملات الفرد مع الآخرين بشكل أساسي وإنما يتضمن السلوك الذي يتعدى حدود الالتزام المحدد رسمياً في المنظمة. وقد أطلق الباحثون عليه عدة تسميات منها: الضمير الحي، الطاعة، الامتثال التنظيمي، الالتزام العام، والإنجاز حسب الضمير.

## ٤. الروح الرياضية (Sportsmanship):

ويقصد به مدى قدرة الموظف على تحمل أوضاع العمل السيئة بصدر رحب، بعبارة أخرى هو رغبة الفرد في تحمل وضع أقل من الظروف المثالية بدون تذمر، وادخار الطاقة لإنجاز العمل. فكلما كان العاملون قادرين على تحمل المشاحنات دون شكوى أو تظلم أو توجيه اللوم أو الاتهام كلما انخفض العبء الذي يتحمله القائمون على إدارة المنظمة، الأمر الذي يؤدي إلى توفير وقت الرئيس والمرؤوس وتفرغهما لحل مشاكل العمل الحقيقية.

## ٥. السلوك الحضاري (Civic Virtue) :

ويشير هذا السلوك إلى رغبة الفرد في تحمل مسؤولية المشاركة الإيجابية في الأمور المتعلقة بحياة المنظمة وتقديم الدعم الكامل لإدارتها. أي أنه يشير إلى مدى إحساس الفرد بأنه عضو في المنظمة من خلال إظهار اهتمامه بالمنظمة ومدى انتمائه لها، وقد أطلق عليه الباحثون عدة تسميات منها: مشاركة المنظمة، حماية المنظمة، وصدق المواطنة، فضيلة المواطنة.

## ثانياً: الأداء الوظيفي: Job Performance

### ١ - مفهوم الأداء الوظيفي:

يلقي موضوع الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة عليه اهتماماً كبيراً لما له من أهمية كبيرة في الإدارة المعاصرة، فالأداء سواء على مستوى الفرد، أو الفريق، أو المنظمة هو السبيل إلى تحديد مستوى الكفاءة والفاعلية على أي من هذه المستويات، وتسعى الإدارة اليوم لتحقيق هدف رئيسي هو زيادة أداء العاملين بها. لذا يعتبر الأداء المحور الرئيسي الذي تنصب حوله جهود المدراء كافة كونه يشكل أهم أهداف المنظمة، إذ أن معظم المنظمات تتوقع أن تؤدي مواردها البشرية وبفاعلية كل الوظائف التي تسند إليها وبالتالي تقييم أدائها لكي يُعرف مكان القوة والضعف لديها. عليه فقد حظي الأداء الوظيفي باهتمام بالغ من قبل الباحثين والدارسين والقيادات الإدارية بالمنظمات على حد سواء، حيث نجد العديد من الأبحاث والدراسات والتقارير حول هذا الموضوع، بالإضافة إلى الأساليب الإدارية التي يتم تطويرها وتطبيقها للوصول إلى تحقيق مستويات عالية من الأداء، ويرتبط الأداء بسلوك الفرد والمنظمة فهو يحتل مكانة خاصة في أي منظمة باعتبارها الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها. من هنا يتضح أن هناك العديد من مستويات الأداء فمنها ما يكون على مستوى المنظمة ككل، ومنها ما يكون على مستوى الوحدة الإدارية، ومنها ما يكون على المستوى الفردي.

وسيستعرض الباحث بعض التعريفات التي تناولها الكتاب والباحثون للأداء الوظيفي في السابق، حيث يرى (Brown et al 2006)<sup>(١٠)</sup> بأنه كمية ونوعية المهام التي ينجزها الفرد أو المجموعة في مكان العمل، وعليه يمكن القول أن الأداء هو المحصلة النهائية للنشاط الذي يقوم به الفرد أو المجموعة في مكان العمل. أما (عامر ٢٠١١)<sup>(١١)</sup> فيعرفه بأنه الأنشطة التي يقوم بها الفرد، وتساعد في عملية التحويل باستخدام موارد المنظمة وتوزيع منتجاتها، أو تقديم تخطيط عام لها من حيث

تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على أداء العاملين دراسة ميدانية بالتطبيق على البنوك التجارية الليبية

محمد البشير محمد البي

الاستخدام والإشراف والتي تساعد المنظمة على تحقيق الكفاءة والفاعلية. ويرى (Obicci 2015)<sup>(12)</sup> بأنه إسهامات الأفراد في إنجاز أو تحقيق الأهداف التنظيمية، أو ببساطة هو نتيجة لأنماط الأفعال التي تنفذ لتحقيق هدف وفقاً لمعايير معينه.

## ٢- أبعاد الأداء الوظيفي:

إن الأداء الوظيفي ككل هو منظومة متكاملة لنتائج أعمال المنظمة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية، وبهذا المفهوم فإن الأداء الوظيفي يشتمل على ثلاثة أقسام هي:

- أ- أداء الأفراد في إطار وحداتهم التنظيمية المختلفة.
  - ب- أداء الوحدات التنظيمية في إطار السياسات العامة للمنظمة.
  - ج- أداء المؤسسة في إطار البيئة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.
- ومن خلال هذه الدراسة فإنه سيتم دراسة أثر سلوك المواطنة التنظيمية على أداء الأفراد فقط، والذي يقصد به ما يقدمه العاملون من مخرجات عمل وما يضيفونه، ونوعية علاقاتهم بالآخرين، وانضباطهم والتزامهم بالأنظمة والتعليمات، والذي سيتم قياسه من خلال أربعة أبعاد رئيسية هي<sup>(13)</sup>:

- أ- جودة المخرجات: ويقصد بذلك تقدير جودة ونوع العمل الذي ينجزه الموظف.
- ب- الاجتهاد والمثابرة: وهي مدى اجتهاد وحماس الموظف في إنجاز عمله ومثابرته في الوصول إلى مستويات أعلى من الإنجاز.
- ج- المبادأة: بمعنى إلى أي مدى هو شخص مبادر تجاه المواقف التي يوجهها في العمل، وذو تفكير إبداعي يملك القدرة على التصرف في المواقف المختلفة.
- د- علاقة الموظف مع الآخرين: ماهي طبيعة العلاقة التي يكوّنها مع الآخرين (زملاء ورؤساء وعملاء)، وهل هو شخص إيجابي مؤثر في علاقاته معهم.

## الجزء الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

### ١-مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في كل العاملين في البنوك التجارية العامة العاملة بمدينة طرابلس، وتشمل هذه البنوك (مصرف الجمهورية، المصرف التجاري الوطني، مصرف الصحاري، مصرف الوحدة)، وقد بلغ عدد العاملين بها عدد ٣١٢٩ موظف، وقد تم إحتساب عينة الدراسة اعتماداً على معادلة قياس حجم العينة<sup>(14)</sup>:

$$n = \frac{q(1-q)}{\left(\frac{2}{2(m-d)} + \frac{q(1-q)}{1n}\right)}$$

حيث أن:

ن: حجم العينة.

ق: نسبة تتراوح بين الفرد الواحد ونفترضها (٠.٥).

ن ١: عدد أفراد المجتمع.

د: نسبة الخطأ المسموح به.

ونفترض أنها (٠.٠٥)

د.م: الدرجة المعيارية وهي تساوي (١.٩٦) عند معامل ثقة ٩٥%.

وكما هو موضح بالجدول رقم (١):-

جدول رقم (١) مجتمع وعينة الدراسة

البيان	حجم المجتمع	حجم العينة	الاستجابات الصحيحة	نسبة الاستجابة
العاملون	٣١٢٩	٣٤٢	٢٦٩	٧٨.٦%
الإجمالي	٣١٢٩	٣٤٢	٢٦٩	٧٨.٦%

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على البيانات المتحصل عليها من البنوك.

وقد اختار الباحث عينة عشوائية طبقية من العاملين بالبنوك محل الدراسة، وتم تقسيم عدد الإستثمارات الواجب توزيعها حسب عدد العينة وهو ٣٤٢ إستماره على البنوك محل الدراسة حسب الوزن النسبي لكل مصرف، كما هو موضح بالجدول رقم (٢):

جدول رقم (٢) نسبة توزيع إستمارة استقصاء العاملين على البنوك محل الدراسة

البيان	عدد العاملين	نسبة الطبقة للمجتمع	حجم العينة لكل طبقة
مصرف الجمهورية	١٣٨٠	٤٤%	١٥١
مصرف الوحدة	٦١٣	٢٠%	٦٧
التجاري الوطني	٥٩٣	١٩%	٦٥
مصرف الصحاري	٥٤٣	١٧%	٥٩
الإجمالي	٣١٢٩	١٠٠%	٣٤٢

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على البيانات المتحصل عليها من البنوك.

## ٢- طرق جمع البيانات:

اعتمد الباحث في جمع البيانات الأولية اللازمة لإجراء دراسته الميدانية على أسلوب استمارة الاستقصاء، حيث تم إعداد وتصميم استمارة استقصاء حول موضوع

تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على أداء العاملين دراسة ميدانية بالتطبيق على البنوك التجارية الليبية

محمد البشير محمد البي

"تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على أداء العاملين" وقد إستعان الباحث في تصميم أداة الدراسة من خلال اطلاعه على مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة منها: دراسة (Sharma et al 2014) (15)، (Morris (16) (2013)، (ريان 2009)، بعد إجراء بعض التعديلات عليها بما يتناسب مع البيئة الليبية والواقع العملي، حيث اشتملت على نوعين من المعلومات؛ الأولى تعريفية تتعلق بالبيانات الأولية لأفراد عينة الدراسة، والثانية تتعلق بمتغيرات الدراسة الرئيسية، وقد تم عرضها على عدد من الأساتذة الأكاديميين والمتخصصين بغرض تقويم فقراتها، وأبعادها، وانتفاء الفقرات للأبعاد، وإضافة ما يروونه مناسباً، وحذف غير المناسب من الفقرات، وأيد المحكمون جميع الأبعاد الرئيسية وجميع الفقرات مع التعديل في صياغة بعض الفقرات، وتم الأخذ بأرائهم وملاحظاتهم التي تم التعديل على ضوءها، واعتمد الباحث على أسلوب ليكرت الخماسي (Likert Scale) لتحديد إجابات أفراد العينة، وقد اشتملت الاستمارة على (55) فقرة.

### 3- أساليب التحليل الإحصائي

بعد الإنتهاء من جمع البيانات؛ تم الإستعانة بالحاسب الآلي من خلال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية Statistical Package for Social Science (SPSS 19) لتفريغ البيانات وجدولتها، وإجراء التحليل الإحصائي المناسب لتحليل البيانات، ومن ثم اختبار صحة فروض الدراسة، بإستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

#### أ- الإحصاء الوصفي:

تم الاعتماد على الإحصاء الوصفي وكل من الوسط الحسابي والانحراف المعياري لتوصيف متغيرات الدراسة من خلال البيانات التي تم جمعها، وكذلك تم الاعتماد على معامل الفا كرونباخ والذي يستخدم لقياس مدى الصدق والثبات للأسئلة الموجودة في الاستقصاء، وكذلك التأكد من مدى أهمية هذه الأسئلة في التحليل.

#### ب- الإحصاء الاستدلالي:

حيث اعتمد الباحث في تحليل بيانات الدراسة على أساليب الإحصاء التحليلي للتعرف على إثبات صحة الفروض كما يلي:

#### 1. تحليل الانحدار الخطي البسيط واختبارات المعنوية Simple linear

**Regression:** لمعرفة العلاقة وكذلك حجم التأثير لمتغير واحد يسمى متغيراً

مستقلاً على متغير وحيد يسمى المتغير التابع.

تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على أداء العاملين دراسة ميدانية بالتطبيق على البنوك التجارية الليبية  
محمد البشير محمد البي

٢. اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA: لمعرفة الفرق بين متوسطات عدد من المجموعات حيث يكون المتغير المستقل أكثر من مجموعتين.

٣. اختبار تحليل الإنحدار المتعدد: لحساب معامل التحديد لقياس قدرة المتغير المستقل على تفسير التغيرات التي تحدث في المتغير التابع.

٤. معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient): لقياس درجة الارتباط بين المتغيرات.

٣: معامل الصدق والثبات لإستمارة الإستقصاء المستخدمة في الدراسة:

لأسئلة الإستقصاء، وذلك (Cronbach's Alpha) تم حساب معامل الثبات لبحث مدى ثبات الأسئلة وأيضاً مدى إمكانية الإعتماد عليها، كما هو موضح بالجدول رقم(٣):

جدول رقم (٣) معاملات الصدق والثبات لأبعاد استمارة الإستقصاء

المتغير/ الأبعاد	عدد المحاور	معامل الصدق	معامل الثبات
الإيثار	٧	٠.٨٥٦	٠.٨٥٩
الكياسة	٧	٠.٨٠١	٠.٨١٢
الروح الرياضية	٧	٠.٧٧٩	٠.٧٨٨
وعي الضمير	٧	٠.٨٠٥	٠.٨١٥
السلوك الحضاري	٧	٠.٧٧١	٠.٧٩٩
سلوك المواطنة التنظيمية	٣٥	٠.٨٠٢	٠.٨١٥
جودة المخرجات	٥	٠.٧٧١	٠.٧٧٨
الإجتهد والمثابرة	٥	٠.٨٦٤	٠.٨٦٥
المبادأة	٥	٠.٨١١	٠.٨٠٩
العلاقة مع الآخرين	٥	٠.٦٤٥	٠.٦٥٦
أداء العاملين	٢٠	٠.٧٧٣	٠.٧٧٧
الإجمالي	٥٥	٠.٧٨٧	٠.٧٩٦

المصدر: من إعداد الباحث وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي.

#### ٤- إختبارات الفروض الإحصائية:

١- إختبار الفرض الرئيسي:

ينص الفرض الرئيسي والذي تم صياغته في صورة فرض العدم على أنه:

"لا يوجد تأثير معنوي لسلوك المواطنة التنظيمية على أداء العاملين في البنوك"

## التجارية الليبية".

وحتى يتمكن الباحث من اختبار هذا الفرض تم تقسيمه لخمسة فروض فرعية وذلك وفقاً لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية كالتالي:

### أ- الفرض الفرعي الأول:

ينص على أنه: "لا يوجد تأثير معنوي لمستوى الإيثار على أداء العاملين في البنوك التجارية الليبية".

وحتى يمكن للباحث أن يختبر هذا الفرض تم استخدام تحليل الإنحدار الخطي البسيط Simple Linear Regression وذلك لإختبار مدى وجود تأثير لمتغير واحد مستقل على متغير تابع واحد وذلك بالإضافة إلى اختبارات المعنوية الخاصة بالتقرير (T)، (F) وقد أشارت نتائج التحليل الإحصائي إلى ما يلي:

جدول رقم (٤) إختبار معاملات الإنحدار ونتائج الارتباط للفرض الفرعي الأول

المتغير المستقل	معامل الإنحدار	قيمة T	مستوى الدلالة	القرار عند $\alpha=0.05$	معامل ارتباط بيرسون R
الإيثار	٠.٢٩٢	٧.٥٩٣	٠.٠٠	معنوي	٠.٤٢

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

جدول رقم (٥) تحليل التباين (ANOVA) لُبعد الإيثار

مصادر الاختلاف	درجات الحرية	قيمة F	مستوى الدلالة	القرار عند $\alpha=0.05$	معامل التحديد $R^2$	النسبة غير المفسرة %
الإنحدار البواقي	٢٦٧	٥٧.٦٥	٠.٠٠	معنوي	١٧.٨ %	٨٢.٢ %

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

### من النتائج السابقة نجد أن:

- كانت قيمة مستوى الدلالة في الجدول الخاص باختبار معامل الإنحدار، وكذلك معامل الارتباط (بيرسون) للعلاقة بين مستوى الإيثار وأداء العاملين أقل من قيمة مستوى المعنوية ( $\alpha=0.05$ ) مما يعنى وجود تأثير معنوي ذي دلالة إحصائية لمستوى الإيثار وأداء العاملين بالمصارف التجارية الليبية.
- كانت إشارة معامل الإنحدار للعلاقة السابقة المشار إليها في (١) إشارة موجبة، مما يعنى وجود تأثير موجب في نفس الاتجاه لمستوى الإيثار وأداء العاملين.
- كانت قيمة معامل التحديد  $R^2 = 17.8\%$  وهذا يعنى أن التغيرات التي تحدث في مستوى الإيثار كمتغير مستقل مسؤولة عن تفسير  $17.8\%$  من التغيرات التي

تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على أداء العاملين دراسة ميدانية بالتطبيق على البنوك التجارية الليبية  
محمد البشير محمد البي

تحدث في أداء العاملين، وهناك ما نسبته ٨٢.٢% يرجع إلى عوامل أخرى بالإضافة إلى حد الخطأ العشوائي Random Error.  
٤- كانت قيمة مستوى الدلالة في جدول اختبار معنوية نموذج الإنحدار الكلي (ANOVA) أقل من قيمة مستوى المعنوية ( $\alpha=0.05$ ) مما يعني إمكانية الإعتدال على نموذج الإنحدار الكلي وكذلك وإمكانية تعميم نتائج العينة على المجتمع. مما سبق يمكن للباحث رفض الفرض العدمي وقبول الفرض البديل الذي ينص على أنه:  
" يوجد تأثير معنوي لمستوى الإيثار على أداء العاملين في البنوك التجارية الليبية".  
ب- الفرض الفرعي الثاني:

ينص على أنه: " لا يوجد تأثير معنوي لمستوى الكياسة على أداء العاملين في البنوك التجارية الليبية".

وحتى يمكن للباحث أن يختبر هذا الفرض تم استخدام تحليل الإنحدار الخطي البسيط Simple Linear Regression وذلك لإختبار مدى وجود تأثير لمتغير واحد مستقل على متغير تابع واحد وذلك بالإضافة إلى اختبارات المعنوية الخاصة بالتقرير (T)، (F) وقد أشارت نتائج التحليل الإحصائي إلى ما يلي:

جدول رقم (٦) إختبار معاملات الإنحدار ونتائج الإرتباط للفرض الفرعي الثاني

المتغير المستقل	معامل الإنحدار	قيمة T	مستوى الدلالة	القرار عند $\alpha=0.05$	معامل ارتباط بيرسون R
الكياسة	٠.٢٥١	٥.٤٧٣	٠.٠٠٠	معنوي	٠.٣١٨

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

جدول رقم (٧) تحليل التباين (ANOVA) لُبُعد الكياسة

مصادر الإختلاف	درجات الحرية	قيمة F	مستوى الدلالة	القرار عند $\alpha=0.05$	معامل التحديد $R^2$	النسبة غير المفسرة %
الإنحدار البواقي	٢٦٧	٢٩.٩٥	٠.٠٠٠	معنوي	١٠.١%	٨٩.٩%

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

من النتائج السابقة نجد أن:

١- كانت قيمة مستوى الدلالة في الجدول الخاص باختبار معامل الإنحدار، وكذلك معامل الإرتباط (بيرسون) للعلاقة بين مستوى الكياسة وأداء العاملين أقل من قيمة مستوى المعنوية ( $\alpha=0.05$ ) مما يعني وجود تأثير معنوي ذي دلالة إحصائية لمستوى الكياسة وأداء العاملين بالمصارف التجارية الليبية.

تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على أداء العاملين دراسة ميدانية بالتطبيق على البنوك التجارية الليبية

محمد البشير محمد البي

٢- كانت إشارة معامل الإنحدار للعلاقة السابقة المشار إليها في (١) إشارة موجبة،

مما يعني وجود تأثير موجب في نفس الاتجاه لمستوى الكياسة وأداء العاملين.

٣- كانت قيمة معامل التحديد  $R^2 = 10.1\%$  وهذا يعني أن التغيرات التي تحدث في

مستوى الكياسة كمتغير مستقل مسؤولة عن تفسير  $10.1\%$  من التغيرات التي

تحدث في أداء العاملين، وهناك ما نسبته  $89.9\%$  يرجع إلى عوامل أخرى

بالإضافة إلى حد الخطأ العشوائي Random Error.

٤- كانت قيمة مستوى الدلالة في جدول اختبار معنوية نموذج الإنحدار الكلي

(ANOVA) أقل من قيمة مستوى المعنوية ( $\alpha=0.05$ ) مما يعني إمكانية الاعتماد

على نموذج الإنحدار الكلي وكذلك وإمكانية تعميم نتائج العينة على المجتمع.

مما سبق يمكن للباحث رفض الفرض العدمي وقبول الفرض البديل الذي ينص على أنه:

"يوجد تأثير معنوي لمستوى الكياسة على أداء العاملين في البنوك التجارية

الليبية".

ج- الفرض الفرعي الثالث:

ينص على أنه: "لا يوجد تأثير معنوي لمستوى وعي الضمير على أداء العاملين في

البنوك التجارية الليبية".

وحتى يمكن للباحث أن يختبر هذا الفرض تم استخدام تحليل الإنحدار الخطي

البسيط Simple Linear Regression وذلك لإختبار مدى وجود تأثير لمتغير واحد

مستقل على متغير تابع واحد وذلك بالإضافة إلى اختبارات المعنوية الخاصة بالتقرير

(T)، (F) وقد أشارت نتائج التحليل الإحصائي إلى ما يلي:

جدول رقم (٨) إختبار معاملات الإنحدار ونتائج الارتباط للفرض الفرعي الثالث

المتغير المستقل	معامل الإنحدار	قيمة T	مستوى الدلالة	القرار عند $\alpha=0.05$	معامل ارتباط بيرسون R
وعي الضمير	٠.٢٦٢	٤.٩٧٤	٠.٠٠	معنوي	٠.٢٩١

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

جدول رقم (٩) تحليل التباين (ANOVA) لبعُد وعي الضمير

مصادر الاختلاف	درجات الحرية	قيمة F	مستوى الدلالة	القرار عند $\alpha=0.05$	معامل التحديد $R^2$	النسبة غير المفسرة %
الإنحدار البواقي	٢٦٧	٢٤.٧٤	٠.٠٠	معنوي	٨.٥ %	٩١.٥ %

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

### من النتائج السابقة نجد أن:

- ١- كانت قيمة مستوى الدلالة في الجدول الخاص باختبار معامل الإنحدار، وكذلك معامل الارتباط (بيرسون) للعلاقة بين مستوى وعي الضمير وأداء العاملين أقل من قيمة مستوى المعنوية ( $\alpha=0.05$ ) مما يعنى وجود تأثير معنوي ذى دلالة إحصائية لمستوى وعي الضمير وأداء العاملين بالمصارف التجارية الليبية.
  - ٢- كانت إشارة معامل الإنحدار للعلاقة السابقة المشار إليها في (١) إشارة موجبة، مما يعنى وجود تأثير موجب في نفس الاتجاه لمستوى وعي الضمير وأداء العاملين بالمصارف التجارية الليبية.
  - ٣- كانت قيمة معامل التحديد  $R^2 = 8.5\%$  وهذا يعنى أن التغيرات التي تحدث في مستوى وعي الضمير كمتغير مستقل مسئولة عن تفسير  $8.5\%$  من التغيرات التي تحدث في أداء العاملين، وهناك ما نسبته  $91.5\%$  يرجع إلي عوامل أخرى بالإضافة إلي حد الخطأ العشوائي Random Error.
  - ٤- كانت قيمة مستوى الدلالة في جدول اختبار معنوية نموذج الإنحدار الكلي (ANOVA) أقل من قيمة مستوى المعنوية ( $\alpha=0.05$ ) مما يعنى إمكانية الإعتماد على نموذج الإنحدار الكلي وكذلك وإمكانية تعميم نتائج العينة على المجتمع.
- مما سبق يمكن للباحث رفض الفرض العدمي وقبول الفرض البديل الذي ينص علي أنه:
- " يوجد تأثير معنوي لمستوى وعي الضمير على أداء العاملين في البنوك التجارية الليبية "

### د- الفرض الفرعي الرابع:

- ينص على أنه: " لا يوجد تأثير معنوي لمستوى الروح الرياضية على أداء العاملين في البنوك التجارية الليبية "
- وحتى يمكن للباحث أن يختبر هذا الفرض تم استخدام تحليل الإنحدار الخطي البسيط Simple Linear Regression وذلك لإختبار مدى وجود تأثير لمتغير واحد مستقل على متغير تابع واحد وذلك بالإضافة إلى اختبارات المعنوية الخاصة بالتقرير (T)، (F) وقد أشارت نتائج التحليل الإحصائي إلى ما يلي:

تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على أداء العاملين دراسة ميدانية بالتطبيق على البنوك التجارية الليبية  
محمد البشير محمد البي

جدول رقم (١٠) اختبار معاملات الانحدار ونتائج الارتباط للفرض الفرعي الرابع

المتغير المستقل	معامل الانحدار	قيمة T	مستوى الدلالة	القرار عند $\alpha=0.05$	معامل ارتباط بيرسون R
الروح الرياضية	٠.٣٧٦	٩.٣٩٨	٠.٠٠	معنوي	٠.٥٠

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

جدول رقم (١١) تحليل التباين (ANOVA) لبعُد الروح الرياضية

مصادر الاختلاف	درجات الحرية	قيمة F	مستوى الدلالة	القرار عند $\alpha=0.05$	معامل التحديد $R^2$	النسبة غير المفسرة %
الإنحدار البواقي	1 ٢٦٧	٨٨.٣٢	٠.٠٠	معنوي	% ٢٤.٩	% ٧٥.١

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

من النتائج السابقة نجد أن:

- كانت قيمة مستوى الدلالة في الجدول الخاص باختبار معامل الانحدار، وكذلك معامل الارتباط (بيرسون) للعلاقة بين مستوى الروح الرياضية وأداء العاملين أقل من قيمة مستوى المعنوية ( $\alpha=0.05$ ) مما يعنى وجود تأثير معنوي ذي دلالة إحصائية لمستوى الروح الرياضية وأداء العاملين بالمصارف التجارية الليبية.
- كانت إشارة معامل الانحدار للعلاقة السابقة المشار إليها في (١) إشارة موجبة، مما يعنى وجود تأثير موجب في نفس الاتجاه لمستوى الروح الرياضية وأداء العاملين بالمصارف التجارية الليبية.
- كانت قيمة معامل التحديد  $R^2 = % ٢٤.٩$  وهذا يعنى أن التغيرات التي تحدث في مستوى الروح الرياضية كمتغير مستقل مسؤولة عن تفسير %٢٤.٩ من التغيرات التي تحدث في أداء العاملين، وهناك ما نسبته %٧٥.١ يرجع إلى عوامل أخرى بالإضافة إلى حد الخطأ العشوائي Random Error.
- كانت قيمة مستوى الدلالة في جدول اختبار معنوية نموذج الانحدار الكلي (ANOVA) أقل من قيمة مستوى المعنوية ( $\alpha=0.05$ ) مما يعنى إمكانية الاعتماد على نموذج الانحدار الكلي وكذلك إمكانية تعميم نتائج العينة على المجتمع.

مما سبق يمكن للباحث رفض الفرض العدمي وقبول الفرض البديل الذي ينص على أنه:

" يوجد تأثير معنوي لمستوى الروح الرياضية على أداء العاملين في البنوك "

## التجارية الليبية "

### ه- الفرض الفرعي الخامس:

ينص على أنه: " لا يوجد تأثير معنوي لمستوى السلوك الحضاري على أداء العاملين في البنوك التجارية الليبية "

وحتى يمكن للباحث أن يختبر هذا الفرض تم استخدام تحليل الإنحدار الخطي البسيط Simple Linear Regression وذلك لإختبار مدى وجود تأثير لمتغير واحد مستقل على متغير تابع واحد وذلك بالإضافة إلى اختبارات المعنوية الخاصة بالتقرير (T)، (F) وقد أشارت نتائج التحليل الإحصائي إلى ما يلي:

جدول رقم (١٢) إختبار معاملات الإنحدار ونتائج الإرتباط للفرض الفرعي الخامس

المتغير المستقل	معامل الإنحدار	قيمة T	مستوى الدلالة	القرار عند $\alpha=0.05$	معامل ارتباط بيرسون R
السلوك الحضاري	٠.٤٤٣	١١.٧٣٥	٠.٠٠	معنوي	٠.٥٨٣

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

جدول رقم (١٣) تحليل التباين (ANOVA) لُبعد السلوك الحضاري

مصادر الإختلاف	درجات الحرية	قيمة F	مستوى الدلالة	القرار عند $\alpha=0.05$	معامل التحديد $R^2$	النسبة غير المفسرة %
الإنحدار البواقي	١ ٢٦٧	١٣٧.٧١	٠.٠٠	معنوي	٣٤%	٦٦%

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

### من النتائج السابقة نجد أن:

- كانت قيمة مستوى الدلالة في الجدول الخاص باختبار معامل الإنحدار، وكذلك معامل الإرتباط (بيرسون) للعلاقة بين مستوى السلوك الحضاري وأداء العاملين أقل من قيمة مستوى المعنوية ( $\alpha=0.05$ ) مما يعنى وجود تأثير معنوي ذى دلالة إحصائية لمستوى السلوك الحضاري وأداء العاملين بالمصارف التجارية الليبية.
- كانت إشارة معامل الإنحدار للعلاقة السابقة المشار إليها في (١) إشارة موجبة، مما يعنى وجود تأثير موجب في نفس الاتجاه لمستوى السلوك الحضاري وأداء العاملين.
- كانت قيمة معامل التحديد  $R^2 = 34\%$  وهي أعلى نسبة تأثير سجلتها أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية، وهذا يعنى أن التغيرات التي تحدث في مستوى السلوك الحضاري كمتغير مستقل مسؤولة عن تفسير  $34\%$  من التغيرات التي تحدث في

أداء العاملين، وهناك ما نسبته ٦٦% يرجع إلى عوامل أخرى بالإضافة إلى حد الخطأ العشوائي Random Error.

٤- كانت قيمة مستوى الدلالة في جدول اختبار معنوية نموذج الإنحدار الكلي (ANOVA) أقل من قيمة مستوى المعنوية ( $\alpha=0.05$ ) مما يعنى إمكانية الإعتماد على نموذج الإنحدار الكلي وكذلك وإمكانية تعميم نتائج العينة على المجتمع.

مما سبق يمكن للباحث رفض الفرض العدمي وقبول الفرض البديل الذي ينص على أنه:

" يوجد تأثير معنوي لمستوى السلوك الحضاري على أداء العاملين في البنوك التجارية الليبية "

من خلال اختبارات جميع الفروض الفرعية السابقة يمكن للباحث :

رفض الفرض الرئيسي الأول لهذه الدراسة والذي ينص على:

" لا يوجد تأثير معنوي لسلوك المواطنة التنظيمية على أداء العاملين في البنوك التجارية الليبية "

وقبول الفرض البديل والذي ينص على:

" يوجد تأثير معنوي لسلوك المواطنة التنظيمية على أداء العاملين في البنوك التجارية الليبية "

**الخلاصة:** من خلال الإختبارات الإحصائية الخاصة بقياس تأثير جميع أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية على أداء العاملين بالمصارف التجارية الليبية يمكن للباحث رفض الفرض الرئيسي العدمي وقبول الفرض البديل الذي ينص على أنه:

" يوجد تأثير معنوي لمستوى سلوك المواطنة التنظيمية على أداء العاملين في البنوك التجارية الليبية "

### الجزء الرابع: نتائج وتوصيات الدراسة:

#### ١- النتائج:

أ- أثبتت الدراسة أن لسلوك المواطنة التنظيمية تأثيراً طردياً على مستوى أداء العاملين في البنوك التجارية الليبية، وبلغت قيمة مربع الارتباط (٠.٤٠٥)، مما يعني أن سلوك المواطنة التنظيمية يفسر ما نسبته ٤٠.٥% من التغير في مستوى أداء العاملين بتلك المنظمات.

ب- أظهرت الدراسة أن هناك تباين في تأثير أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية على

تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على أداء العاملين دراسة ميدانية بالتطبيق على البنوك التجارية الليبية

محمد البشير محمد البي

الأداء بشكل عام، حيث تبين أن بُعد السلوك الحضاري من أكبر الأبعاد تأثيراً على مستوى أداء العاملين، يليه بُعد الروح الرياضية، ثم بُعد الإيثار، فبُعد الكياسة، وأخيراً بُعد وعي الضمير.

## ٢- التوصيات:

- أ- العمل على دعم وتنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالبنوك التجارية الليبية من خلال كافة أبعاده، لآثاره الإيجابية التي تعود بالنفع على العاملين والمنظمة ككل، وكيفية خلق هذه الممارسات في سلوكياتهم، وتأسيس السلوك التطوعي في نفوسهم، وجعله أحد أبرز القيم التنظيمية لديهم.
- ب- نظراً للمنافع الكثيرة لممارسة سلوك المواطنة التنظيمية؛ يوصي الباحث بتضمين معيار يقيس السلوكيات التطوعية للعاملين ضمن تقارير تقييم الأداء الوظيفي ليشعر العامل بتقدير المنظمة لأعماله التطوعية، ويحثه على بذل المزيد.

## المراجع:

- (١) بندر كريم أبوتايه، "أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية"، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 20، العدد ٢، ٢٠١٢، ص ١٥٣.
- (2) Organ, D. W, "Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences", Thousand Oaks: Sega Publications, Inc, 2006, p 64.
- (3) Belogolovsky, Elena, & Somech, Anit, "Teacher's Organizational Citizenship Behavior: Examining The Boundary between In-Role Behavior and Extra-Role Behavior from The Perspective of Teachers Principals and Parents", **Teaching and Teacher Education**, Vol. 26, 2009, p. 915.
- (4) Chang, et al, "The Organizational Citizenship Behaviors and Organizational Commitments of Organizational Members Influences the Effects of Organizational Learning", **International Journal of Trade, Economics and Finance**, Vol.2, No.1, 2011, p 62.
- (٥) عبد الحميد عبدالفتاح المغربي، "المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية" المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، المنصورة، مصر ٢٠٠٧، ص ٢١٨.
- (٦) إيمان صالح حسن عبدالفتاح، "نموذج مقترح لتقييم أثر المنظمة المتعلمة على سلوك

- المواطنة التنظيمية لإحداث تغيير استراتيجي لرفع كفاءة البنوك المصرية"، مجلة إدارة الأعمال المصرية، كلية التجارة، جامعة القاهرة، العدد ٢، السنة ٢، ٢٠١٢. ص ٢٦٠.
- (7) Petrella, Matthew., "The Effect of Trust on Organizational Citizenship Behaviors: a meta-analysis", **The Faculty of the Graduate School of Eastern Kentucky University**, KT, USA, 2013, p 10.
- (8) Matherne, Crurtis Francis, "The Relationship between Moral Identity Congruence and Extra-role Behaviors in Organizational Settings", **PhD dissertation in Management**, Mississippi State University, USA, 2009, P47.
- (٩) عبد الحميد عبدالفتاح المغربي، مرجع سبق ذكره، ص ٢١٨.
- (10) Brown, D.R & Harvey, D., "An **Experiential Approach to Organization Development**", (7th ed.), Pearson Prentice Hall, New Jersey, USA, 2006.
- (١١) سامح عبد المطلب عامر، "إدارة الأداء"، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠١١، ص ٥٢.
- (12) Obicci, Peter, "Effects of Ethical Leadership on Employee Performance in Uganda", **Net Journal of Business Management**, Vol. 3(1), 2015, p 3.
- (١٣) مجد حسن ريان، "تقييم أداء العاملين وأثر سلوك المواطنة التنظيمية والثقة المتبادلة على الأداء"، دار الياقوت للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، ٢٠٠٩، ص ٤٢.
- (١٤) أوما سيكاران، تعريب إسماعيل علي بسيوني، "طرق البحث في الإدارة - مدخل بناء المهارات البحثية"، دار المريخ للنشر، السعودية، ٢٠١٠، ص ٤٢١.
- (15) Sharma, Ritu, et al., "Neuroticism, Conscientiousness and Employee Performance - an implication for organizational change", **International Journal of Research in Management & Social Science**, Vol 2, Issue 3, July, 2014, p 24.
- (16) Jaime D. Morris, "Examining the relationship between Coworker interpersonal Citizenship Behavior, Affective Commitment and Employee Turnover Intention", **A thesis presented to the Department of Psychology**, Emporia State University, Kansas, USA, 2013.