

أثر التماثل التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية "دراسة ميدانية على العاملين بمصرف الوحدة - فرع المختار في مدينة بنغازي"

زينب حسن إجبارة

عضو هيئة تدريس بكلية الاقتصاد، جامعة بنغازي

uob.edu.ly@zaynab.ajbarah

الملخص:

تهدف هذه الدراسة لمعرفة أثر التماثل التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية، كدراسة ميدانية على العاملين بمصرف الوحدة- فرع المختار بمدينة بنغازي، ولتحقيق هذا الهدف تم اتباع المنهج الوصفي، واستخدام الاستبيان كأداة لجميع البيانات الأولية من مجتمع الدراسة والذي بلغ حجمه (37) موظف، وتم اتباع أسلوب المسح الشامل، وتوصلت الدراسة للعديد من النتائج أهمها: ان مستوى التماثل التنظيمي لدى العاملين بالمصرف جاء بمستوى مرتفع، كما أن مستوى الممارسة لسلوكيات المواطنة التنظيمية أيضاً جاء بمستوى مرتفع، كما بينت الدراسة أن هناك أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لتماثل التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمصرف، وأن أكثر أبعاد التماثل التنظيمي تأثيراً في سلوكيات المواطنة هو الانتماء التنظيمي، وانتهت الدراسة بتقديم مجموعة من التوصيات التي قد تسهم في تعزيز وزيادة الاهتمام بسلوكيات المواطنة التنظيمية والتماثل التنظيمي بمصرف الوحدة- فرع المختار.

الكلمات المفتاحية: سلوكيات المواطنة التنظيمية، التماثل التنظيمي، مصرف الوحدة، بنغازي.

Abstract

This study aims to find out the impact of organizational similarity on organizational citizenship behaviors, as a field study on employees of Al-Wahda Bank - Al-Mukhtar branch in the city of Benghazi. To achieve this goal, the descriptive approach was followed, and the questionnaire was used as a tool for all primary data from the study population, which reached a size of (37) employees. Following a comprehensive survey method, and after analyzing field data, the study reached many results, the most important of which are: that the level of organizational similarity among bank employees was at a high level, and the level of practice of organizational citizenship behaviors also was at a high level. The study also showed that there is a statistically significant moral effect of similarity. The organizational impact on organizational citizenship

behaviors among employees at Al-Wahda Bank, Al-Mukhtar Branch, and that the most influential dimension of organizational similarity on citizenship behaviors is organizational affiliation. The study ended by presenting a set of recommendations that may contribute to enhancing and increasing interest in organizational citizenship behaviors and organizational similarity at Al-Wahda Bank - Al-Mukhtar Branch.

Keywords: organizational citizenship behaviors, organizational similarity, Al-Wahda Bank, Benghazi

Key Words: Impact, Conflict, financing, Islamic Banks.

المحور الأول : الإطار العام للدراسة

1 - 1 مقدمة:

يتسم عالم اليوم بالتغيرات الاقتصادية والاجتماعية السريعة والمتلاحقة والتي كانت من إفرازاتها ظهور المنظمات العالمية واشتداد المنافسة مما أدى إلى تكثيف جهود الباحثين في مجال الإدارة للبحث عند سلوكيات تنظيمية قائمة على أسس متينة تأخذ بيد المنظمة للارتقاء بمستوى أدائها واستمراريتها وتحقيق أعلى العوائد الممكنة.

ويعد مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية من المفاهيم المعاصرة التي لها اثر بارز على مستوى أداء العاملين وفي تعزيز النجاح التنظيمي وهو ركيزة أساسية في بناء العلاقات الإنسانية والسلوكية داخل المنظمة وخارجها إذ يعكس إمكانية المنظمة في تفاعلها بيئياً واجتماعياً وفي دعمها لقيم التوافق مع الأهداف والمصالح لرفع مستويات الكفاءة والفاعلية في النجاح التنظيمي (خليل، 2018: 3).

فالمنظمات التي تتبنى مفهوم المواطنة التنظيمية تعتبر من أفضل المنظمات لأنها تتميز بتطبيق أفضل ممارسات العمل مما يولد لدى العاملين فيها الولاء والانتماء لممارسة أي سلوك خارج هيكل الحوافز الرسمية وبالتالي لما تتطلبه مصلحة المنظمة وبالتالي تمكن الإدارة من الاستفادة منه لتوجيه السلوك التنظيمي داخل المنظمة وفقاً لما تتطلبه مصلحة المنظمة (لعمودي و زكي، 2021: 124).

ومن هنا أصبح لزاماً على المنظمات التي تهتم بدعم سلوكيات المواطنة التنظيمية أن تهتم بالعوامل التي تؤثر في هذه السلوكيات، ومن بين هذه العوامل التماثل التنظيمي، والذي يدل على التشابه والتطابق بين قيم وأهداف ورغبات الأفراد والمنظمة، والذي من المتوقع أنه كلما ازدادت قوة تشابه هوية الفرد مع منظمته وشعوره بالعضوية والولاء تجاهها، كلما ازدادت دوافعه في التصرف بسلوك يعزز نجاحه ونجاح المنظمة التي ينتمي إليها، ومن هذا المنطلق تسعى هذه الدراسة

لاستكشاف مستوى التماثل التنظيمي لدى العاملين بمصرف الوحدة فرع المختار بمدينة بنغازي، وكذلك معرفة درجة الممارسة لسلوكيات المواطنة التنظيمية، وتحديد أثر التماثل التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمصرف.

1 - 2 الدراسات السابقة:

لقد قدم العديد من الباحث دراسات تناولت متغير سلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال علاقات ارتباطية وسببية مع متغيرات مختلفة، وكذلك دراسات تناولت متغير التماثل التنظيمي مع متغيرات عديدة، كما تناول قلة من الباحث دراسات ربطت بين المتغيرين، وباستعراض نتائج هذه الدراسات نجد دراسة (الأطرش و مارديني، 2023) والتي تناولت أثر جودة حياة العمل في سلوكيات المواطنة التنظيمية وقد توصلت هذه الدراسة إلى نتائج أهمها: أن بنك البركة يوفر مستوى جيد جداً لجودة حياة العمل حسب أفراد العينة، وأن الموظفين في كافة المستويات الادارية يمارسون سلوكيات المواطنة التنظيمية بدرجة عالية، كما أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة حياة العمل في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية. وتطرقت دراسة (السلامي، 2023) إلى الشفافية الإدارية وعلاقتها بممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية، وظهرت النتائج تفاوت مستوى الشفافية الإدارية بأبعادها ما بين مرتفع إلى متوسط، في حين جاءت استجابات عينة البحث بمستوى مرتفع لممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية بأبعادها، وبمستوى متوسط لبعدها (الروح الرياضية) وظهرت النتائج أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الشفافية الإدارية وممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية. وفي ذات السياق تناولت دراسة (أبو طه و أبو حشيش، 2023) سلوك المواطنة التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بين القيادة الخادمة والرضا الوظيفي، وتوصلت الدراسة إلى أن درجة ممارسة مديري المدارس للقيادة الخادمة جاءت بدرجة كبيرة، وأن مستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية أيضاً جاء بدرجة كبيرة، وأن درجة ممارسة معلمي المدارس الثانوية لسلوك المواطنة التنظيمية جاء بدرجة كبيرة جداً، ولا يوجد تأثير غير مباشر لممارسة مديري المدارس للقيادة الخادمة على الرضا الوظيفي لدى معلميها، في ظل وجود سلوك المواطنة التنظيمية كمتغير وسيط. وتناولت دراسة (الفرجاني، 2021) سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي المصارف التجارية، وأظهرت النتائج أن هناك انخفاض في مستوى الممارسة لسلوك المواطنة التنظيمية بجميع أبعادها لدى عينة الدراسة و بينت النتائج أن أفراد العينة يمارسون الإيثار بدرجة ضعيفة جداً، و أيضاً يمارسون وعي الضمير بدرجة ضعيفة، وكذلك يمارسون الروح الرياضية، والسلوك الحضاري، الكياسة بدرجة ضعيفة جداً، كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المواطنة التنظيمية مع الأبعاد (وعي الضمير، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، الكياسة).

وأهتمت دراسة (Hemakumara et al,2019) باستكشاف طبيعة السلوك التنظيمي لدى الموظفين الإداريين في (15) جامعة حكومية في سيريلانكا، وقد بينت نتائج الدراسة أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها الخمسة ممثلة في الإيثار، وعي الضمير، الروح الرياضية، المجاملة والفضيلة بين الموظفين في الجامعة متوفرة وبمستوى ممارسة مرتفع.

أما فيما يتعلق بالدراسات التي ركزت اهتمامها على متغير التماثل التنظيمي، فقد أجرى (الرميح و البسيمي، 2023) دراسة بعنوان: الإدارة بالاستثناء وعلاقتها بالتماثل التنظيمي للعاملين في المؤسسات التعليمية، وتوصلت الدراسة إلى أن درجة ممارسة الإدارة بالاستثناء لدى مديري المدارس الثانوية كان بدرجة متوسطة، كما توصلت الدراسة إلى أن درجة التماثل التنظيمي لدى المعلمين متحققة بدرجة متوسطة كما كشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة طردية دالة إحصائياً بين درجة ممارسة الإدارة بالاستثناء لدى المديرين ومستوى التماثل التنظيمي لدى المعلمين. واستنتجت الدراسة أنه كلما زادت ممارسة الإدارة بالاستثناء من قبل المديرين ساهم ذلك إيجاباً في تعزيز التماثل التنظيمي للعاملين.

كما أسهمت دراسة (سلامي، 2022) بتحليل العلاقة بين التماثل التنظيمي ودافعية العاملين على الإنجاز، وقد أظهرت النتائج أن تصورات المبحوثين عن التماثل التنظيمي جاءت مرتفعة، كما ان دافعيتهم على العمل والإنجاز ذات بمستوى مرتفع أيضاً، وهناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل والمتغير التابع، إضافة إلى أن العاملين عينة البحث يتمتعون بمستوى عال من العضوية والولاء وتتشابه أهدافهم مع أهداف منظماتهم.

وتناولت دراسة (Ertusrul &Pehlivanoglu,2020) أثر التماثل التنظيمي على الالتزام التنظيمي، وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج كان أهمها وجود علاقة إيجابية بين المتغيرين وان التماثل التنظيمي يؤثر في الالتزام التنظيمي بدرجة كبيرة جداً.

وركزت دراسة (Neil et al,2020) على تأثير مناخ التواصل على التماثل التنظيمي للعاملين، وأظهرت الدراسة وجود علاقة ارتباط طردية بين التواصل التشاركي والتماثل التنظيمي، وان مستوى توافر ابعاد التماثل التنظيمي كان بدرجة مرتفعة وان مستوى الولاء التنظيمي كان مرتفعاً، كذلك كلاً من الانتماء والتشابه التنظيمي كليهما كانا بدرجات توفر مرتفعة.

أما دراسة (صفاء وأميمة، 2022) فقد ربطت بين المتغيرين وتناولت أثر التماثل التنظيمي على سلوك المواطنة التنظيمية، و توصلت الدراسة لوجود أثر دال إحصائياً لأبعاد التماثل التنظيمي (العضوية، الولاء، والتشابه) في سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

تناولت الدراسات السابقة التماثل التنظيمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتها بمتغيرات عديدة، فمن خلال عرض الدراسات السابقة اتضح للباحثة أهمية موضوع التماثل التنظيمي وموضوع سلوكيات المواطنة التنظيمية وما لهما من تأثير على أداء العاملين وبالتالي أداء المنظمات المختلفة، ومن خلال الدراسات السابقة تبين تطبيق هذه الدراسات في بيئات مختلفة وبمنهجيات مختلفة وبأدوات قياس مختلفة كما تم ربط كلاً من التماثل التنظيمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية بمتغيرات عديدة ومتباينة سواء كان هذا الربط من خلال دراسة العلاقة أو الأثر، وقد لاحظت الباحثة ندرة الدراسات التي تربط بين التماثل التنظيمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية خصوصاً في البيئة الليبية، ومن هنا جاءت هذه الدراسة لسد هذا الفجوة البحثية من خلال تناول أثر التماثل التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية بدراسة ميدانية على العاملين بمصرف الوحدة فرع المختار، لتكون هذه الدراسة من أوائل الدراسات في هذا المجال المعرفي.

1 - 3 مشكلة الدراسة:

يعتبر القطاع المصرفي من أهم القطاعات الاقتصادية في الدولة الليبية، ومن الروافد الأساسية لتحقيق التنمية في الدولة بمختلف مجالاتها، ومن هنا تبرز أهمية المورد البشري في هذا القطاع وما يصدر عنه من سلوكيات رسمية وغير رسمية، هذه السلوكيات التي يفترض أن تكون عنصر نجاح ودعم لهذا القطاع وتحقيق أهدافه المختلفة. والقطاع المصرفي الليبي رغم أهميته إلا أنه يعاني من مشاكل عدة أشارت إليها دراسات مختلفة كدراسة (الفرجاني، 2021) والتي بينت غياب سلوكيات المواطنة التنظيمية في المصرف قيد الدراسة لدى الباحثة، كما أوصى العديد من الباحثين بإجراء المزيد من الدراسات التي تتناول سلوكيات المواطنة التنظيمية في المنظمات الليبية المختلفة ومحاوله ربطها بمتغيرات أخرى ومن بين هذه الدراسات دراسة (الفرجاني، 2017) و(جبريل، 2018) و(الشريف، 2022). كما توالت التقارير الرقابية التي تشير إلى وجود العديد من المشاكل التي يعاني منها القطاع المصرفي (تقرير الرقابة الإدارية، 2022)، هذه المشاكل تؤثر بشكل سلبي على الأداء العام للمصارف وعلى إداء العاملين، وقد تؤثر على سلوكيات المواطنة التنظيمية لديهم، وهذا ما حفز الباحثة ودفعها لدراسة سلوكيات المواطنة التنظيمية و تحديد مشكلة هذه الدراسة في التساؤل الرئيس التالي:

ما أثر التماثل التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بمصرف الوحدة - فرع المختار؟

وتفرع من التساؤل الرئيس التساؤلات الفرعية التالية:

- ما مستوى التماثل التنظيمي لدى العاملين بمصرف الوحدة فرع المختار؟

- ما مستوى ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بمصرف الوحدة فرع المختار؟
- ما اثر التماثل التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بمصرف الوحدة فرع المختار؟

1 - 4 أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

- 1 - التعرف على مستوى التماثل التنظيمي لدى العاملين بمصرف الوحدة فرع المختار.
- 2 - معرفة مستوى ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بمصرف الوحدة فرع المختار.
- 3 - تحديد أثر التماثل التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى مجتمع الدراسة.
- 4 - محاولة الوصول إلى نتائج وتوصيات يؤمل من خلال تطبيقها في أن تسهم في دعم سلوكيات المواطنة التنظيمية وتساعد في تعزيز الأداء وترفع من كفاءة العمل في المصرف.

1 - 5 أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة من أهمية الموضوع ذاته، حيث تعد سلوكيات المواطنة التنظيمية وكذلك التماثل التنظيمي من المواضيع الهامة التي تناولتها العديد من الدراسات الأجنبية والعربية، والقليل من الدراسات في البيئة الليبية، فلم تجد الباحثة من بين الدراسات في البيئة الليبية دراسة ربطت بين التماثل التنظيمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية، وبالتالي تشكل هذه الدراسة مرجعاً مهماً للباحثين وامتداداً معرفياً للدراسات السابقة كما يمكن لمتخذي القرار في مصرف الوحدة فرع المختار بشكل خاص، وفي القطاع المصرفي بشكل عام الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في وضع الخطط والبرامج والإجراءات التي تعزز من مستوى الممارسة لسلوكيات المواطنة التنظيمية وكذلك الرفع من مستوى التماثل التنظيمي وذلك لما لهما من دور كبير وفعال في الرفع من أداء العاملين وبالتبعية الرفع من إداء وكفاءة المؤسسة وجودة مخرجاتها.

1 - 6 حدود الدراسة:

استناداً على ما تضمنته مشكلة الدراسة، وما احتوته أهدافها، تم تحديد حدود الدراسة في الحدود الموضوعية حيث تمثلت في معرفة أثر التماثل التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية أما الحدود البشرية فقد اقتصرَت الدراسة على العاملين بمصرف الوحدة فرع المختار، بينما الحدود المكانية تمثلت في تطبيق الدراسة على مصرف الوحدة فرع المختار بمدينة بنغازي، وكانت الحدود الزمنية للدراسة هي ربيع (2022 - 2023).

المحور الثاني: الإطار النظري للدراسة

2 - 1 مفهوم التماثل التنظيمي:

عرف عيد التماثل التنظيمي بشكل مفصل على أنه " الشعور بالتطابق والتشابه التام بين العاملين والمنظمة في الأهداف، المبادئ، القيم، الإدراكات، الثقافات، الحاجات، والرغبات (التشابه التنظيمي)، والوصول لحالة من الاندماج و الانسجام و الانتماء التام لها (الانتماء التنظيمي)، حيث يفخرون بالعمل فيها، ويدافعون عن سياساتها وتوجهاتها، ويمثلون إلی قيمها وأساليبها في العمل، ويُحسِنون صورتها في المجتمع، ويسعون جاهدين نحو تحقيق أهدافها والاهتمام بمستقبلها، وإدراكهم بأنهم والمنظمة كيان واحد. (الولاء التنظيمي) (2022: 157) .

2 - 2 أبعاد التماثل التنظيمي:

في عام (1970) قام Patchen بتبني نظرية التماثل وعزاها لثلاثة أبعاد أساسية هي (الولاء، العضوية، التشابه) وقد طورت فيما بعد من قبل (Cheney:1983) . وقد تم تحديد أبعاد التماثل التنظيمي في الدراسة الحالية وفقاً لما ورد في أغلب الدراسات السابقة، والتي بينت أن أبعاد التماثل التنظيمي تتلخص في الأبعاد التالية (تيشات ومزهودة، 2021):

- **الولاء التنظيمي:** ويقصد به توحيد العامل مع المنظمة التي يعمل فيها، وحرصه عليها وأدائه لمهام إضافية، حتى لو تطالب ذلك التضحية ببعض المصالح الشخصية، وهو مدى الدعم الذي يقدمه العامل للمنظمة ودفاعه عنها.
- **الانتماء التنظيمي:** عبارة عن موالاة للمنظمة والحماس لتحقيق أهدافها والدفاع عنها ودعمها ومحاكاة سلوك المنظمة، وهي الدرجة التي يكون فيها مفهوم الذات مرتبطاً بالمنظمة.
- **التشابه التنظيمي:** ويقصد به التشابه بين الموظفين والمؤسسة في القيم والأهداف والرغبات، من خلال ولاء الموظفين للمؤسسة وإحساسهم بالانتماء فيميل إلى شعورهم بالانسجام والوحدة معها.

2 - 3 مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية:

يعتبر مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية من المفاهيم الحديثة نسبياً في الفكر الإداري وخاصة في البيئة العربية، ويلقى هذا المفهوم اهتماماً ملحوظاً من قبل الباحثين والإداريين لعلاقته الوثيقة بأهم عنصر في المنظمة وهم الموظفون، و يرى (Organ) أن سلوك المواطنة التنظيمية هو سلوك اختياري من قبل الموظف يهدف إلى الارتقاء بكفاءة المنظمة وفعاليتها، فهو ذات طبيعة تطوعية لا يرتبط مباشرة بنظام الحوافز و المكافآت بالمنظمة (عيواز وببيدي، 2022: 94).

2 - 4 أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

رغم الاهتمام الكبير بدراسة سلوكيات المواطنة التنظيمية إلا أنه لا يوجد اتفاق بين الباحثين حول تحديد أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية حيث اختلفت هذه الأبعاد من حيث العدد والتسمية، وتداخلت فيما بينها (الأطراش و مارديني، 2023) وفيما يلي سيتم استعراض خمس الأبعاد التي اعتمدها الدراسة الحالية وفقاً للدراسات السابقة:

الإيثار: هو مدى قدرة وقابلية الفرد على مساعدة الآخرين الذين حوله (الزملاء، الرؤساء، الزبائن) في أداء عملهم لتحقيق أهداف المنظمة.

المجاملة (الكياسة): وهي محاولة الشخص منع وقوع المشاكل والخلافات المتعلقة بالعمل واتخاذ التدابير الوقائية لتجنبها، وعدم استغلاله لحقوق الآخرين وتجنب إثارة المشاكل معهم.

الروح الرياضية: أي تحمل أوضاع العمل السيئة التي تعكس مدى استعداد الفرد لتقبل بعض الاحباطات والمضايقات التي يتعرض لها في مكان العمل والتي لا تخلى منها أية وظيفة، وذلك دون أي شكوى.

السلوك الحضاري: ويشير إلى السلوك والنشاطات التي يظهرها الفرد من خلال انغماسه ومشاركته القيادة في الحياة الاجتماعية للمنظمة، ومتابعة كافة أنشطتها كحضور الاجتماعات والندوات.

وعي الضمير: وهناك من يطلق عليه الطاعة العامة وهو إخلاص الفرد لمطالبات يضعها كمييار لسلوكياته، فيتجه إلى إنجاز دوره في المنظمة بأسلوب يزيد عن المستوى المعروف أو المتوقع منه.

المحور الثالث: الإطار المنهجي والدراسة الميدانية

3 - 1 مقدمة:

يتناول هذا المحور الطريقة والإجراءات التي قامت بها الباحثة، لتنفيذ الدراسة والتي شملت على وصف منهج الدراسة ومجتمع الدراسة، وكذلك وصفاً لأداة الدراسة وثباتها وصدقها، بالإضافة إلى التحليل الإحصائي للبيانات التي تم جمعها من مجتمع الدراسة باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS)، كما يتضمن النتائج التي تم التوصل إليها، و التوصيات التي توصي بها الباحثة.

3 - 2 منهج وإجراءات الدراسة:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بمصرف الوحدة فرع المختار ويبلغ عدد العاملين فيه (37) موظفاً، وتم اتباع أسلوب المسح الشامل واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية وقسمت إلى ثلاث محاور، المحور

الأول وتضمن البيانات الشخصية والوظيفية (النوع- العمر- المستوى التعليمي- المستوى الوظيفي- سنوات الخدمة)، واشتمل المحور الثاني على المتغير المستقل (التماثل التنظيمي) وتم إعداد أسئلة الاستبانة الخاصة بهذا المتغير استناداً على دراسة كلاً من (جواد وحميدي، 2021) مع القيام بالتعديلات اللازمة لتناسب مع بيئة وأهداف الدراسة وتضمن المتغير (16) عبارة، أما المحور الثالث، المتغير التابع (سلوكيات المواطنة التنظيمية) فقد تضمن على (24) عبارة، وتم إعداد أسئلة الاستبانة الخاصة بهذا المتغير استناداً على دراسة (الشريف، 2022)، و لتحقق من ثبات أداة الدراسة طبقت معادلة (ألفا_ كرونباخ) لحساب الثبات، وقد بلغت قيمة ثبات الأداة ككل (82%)، وهي درجة ثبات عالية.

جدول (3 - 1) يبين معامل الفايرونيباخ لأداة الدراسة

عدد العبارات	معامل الفايرونيباخ
40	0.816

كما تم الاعتماد على نتائج اختبار (شابيرو-ويلكس) وذلك لاختبار اعتدالية توزيع البيانات، وقد اتضح من خلاله أن قيمة الدلالة الإحصائية أكبر من مستوى المعنوية 5%، مما يعني أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي وهذا يعني أن استخدام الاختبارات البارامترية هو الأنسب في اختبار تساؤلات الدراسة، ولتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة، فقد استخدم معامل ألفا كرونباخ لإيجاد قيم ثبات أداة الدراسة، كما استخدم المتوسط المرجح والانحراف المعياري، والوزن النسبي للتعرف على مستوى التماثل التنظيمي ودرجة الممارسة لسلوكيات المواطنة التنظيمية، كما تم استخدام معامل الانحدار البسيط والمتعدد، وتم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Science SPSS 26 لتحليل البيانات التي جمعت من عينة الدراسة حيث تم استخدام نموذج لتحليل الإجابات على فقرات استمارة الاستبيان لتحديد مستوى الموافقة بالاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي، حيث يُعطى لكل إجابة درجة على النحو التالي الموضح بالجدول (3 - 2).

جدول (3 - 2) مستويات مقياس ليكارت والوزن النسبي

مقياس ليكارت	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
درجة الموافقة	1	2	3	4	5
مدى المتوسط المرجح	1- أقل من 1.80	1.80- أقل من 2.60	2.60- أقل من 3.40	3.40 - أقل من 4.20	4.20- أقل من 5
مدى الوزن النسبي	(20 - 36)%	(36 - 52)%	(52 - 68)%	(68 - 84)%	(84 - 100)%
وصف المستوى	منخفض جداً	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جداً

3 - 3 عرض ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية:

يختص هذا الجزء بتحليل البيانات التي تم تجميعها من مجتمع الدراسة، والتحقق من صحة تساؤلات الدراسة وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، وذلك على النحو التالي:

3 - 3 - 1 الجانب الوصفي: يتناول هذا الجانب وصفاً لمتغيرات الدراسة وذلك كما يلي:

3 - 3 - 1 - 1 المتغيرات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة:

لقد تم تحليل البيانات الأولية لأفراد عينة الدراسة وكما وردت في أداة الدراسة، وذلك على النحو المبين في الجدول (3-3):

جدول (3 - 3) توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية

المتغير	الفئات	العدد	النسبة المئوية
النوع	ذكور	24	64.9
	إناث	13	35.1
الإجمالي		37	100%
العمر	أقل من 30 سنة	3	8.1
	من 30 إلى أقل من 40	12	32.4
	من 40 إلى أقل من 50	12	32.4
	من 50 سنة فأكثر	10	27.0
الإجمالي		37	100%
المستوى التعليمي	ثانوية عامة وما يعادلها	3	8.1
	دبلوم عالي/ متوسط	10	27.0
	بكالوريوس/ ليسانس	21	56.8
	ماجستير/ دكتوراه	3	8.1
الإجمالي		37	100%
المستوى الوظيفي	مدير إدارة	1	2.7
	رئيس قسم	7	18.9
	رئيس وحدة	2	5.4
	موظف	24	64.9
	أخرى	3	8.1
الإجمالي		37	100%
سنوات الخدمة	أقل من 5 سنوات	3	8.1
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	9	24.3
	من 10 إلى أقل من 15 سنوات	4	10.8
	من 15 إلى أقل من 20 سنوات	-	-
	من 20 سنة فأكثر	21	56.8
الإجمالي		37	100%

من خلال الجدول (3 - 3) والذي يتضمن تحليل البيانات الشخصية والوظيفية لمجتمع الدراسة، يتبين أنه بالنسبة لمتغير النوع كانت النسبة الأعلى للذكور وبلغت (64.9) وهي تشكل نسبة كبيرة مقارنة بحجم المجتمع الكلي، وبالنسبة لمتغير العمر فيلاحظ أن النسبة الأعلى للفئة العمرية (من 30 إلى أقل من 40 سنة) وبلغت (32.4) وتساوت في هذه النسبة كذلك الفئة العمرية (من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة)، أما بخصوص متغير المستوى التعليمي ففي المرتبة الأولى جاء المؤهل العلمي (اليسانس / بكالوريوس) وبلغت نسبته (56.8)، وهذا يدل على ارتفاع مستوى التحصيل العلمي لدى مجتمع الدراسة، وهذا مؤشر جيد يدل على قدرة المشاركين في الدراسة على فهم أسئلة الاستبانة والإجابة عليها مما يجعل آرائهم محل ثقة، ويتضح كذلك من الجدول (3 - 3) وفيما يتعلق بمتغير المستوى الوظيفي يلاحظ أنه جاء في المرتبة الأولى وظيفة (موظف) وبلغت نسبتها (64.9) وهذا توزيع طبيعي ومنطقي للهيكلة الوظيفي بأن يكون متسع عند القاعدة، أما متغير سنوات الخدمة في مجال العمل كانت النسبة الأعلى للخبرة (من 20 سنة فأكثر) وبنسبة بلغت (56.8)، بهذه الخاصية فإننا نلاحظ ارتفاع مستوى الخبرات لدى مجتمع الدراسة، وذلك يعزز من قدرتهم على الإجابة على أسئلة الاستبانة بمنطقية، ويمنح الثقة في إجاباتهم بما يحقق أهداف الدراسة.

3 - 3 - 1 - 2 للتعرف على إجابة التساؤل الرئيس الأول والذي ينص على التالي:

ما مستوى التماثل التنظيمي لدى العاملين بمصرف الوحدة فرع المختار؟

يتم في هذا الجانب تحديد مستوى التماثل التنظيمي لدى أفراد مجتمع الدراسة من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية للفقرات والأبعاد، وذلك على النحو التالي:

جدول (3 - 4) المتوسطات والانحرافات والأوزان النسبية لأبعاد التماثل التنظيمي

#	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة الأهمية	الرتبة
1	مستوى الولاء التنظيمي	4.03	0.64	80.6	مرتفع	1
2	مستوى الانتماء التنظيمي	3.94	0.56	78.8	مرتفع	2
3	مستوى التشابه التنظيمي	3.66	0.68	73.2	مرتفع	3
-	المستوى العام لمحور التماثل التنظيمي	3.89	0.55	77.8	مرتفع	-

يتضح من الجدول رقم (3 - 4) أن بُعد الولاء التنظيمي جاء في المرتبة الأولى وبلغ متوسطه الحسابي (4.03) بانحراف معياري (0.64)، وجاء في المرتبة الثانية بُعد الانتماء التنظيمي بمتوسط حسابي (3.94) بانحراف معياري (0.56)، وجاء في المرتبة الثالثة بُعد التشابه التنظيمي بمتوسط حسابي بلغ (3.66) بانحراف معياري (0.68)، وبوجه عام فإن المتوسط العام لمستوى

التمائل التنظيمي بلغ (3.89) بانحراف معياري (0.55) ووزن نسبي (77.8)، وهو مرتفع مقارنة بالوزن النسبي الموضح في الجدول (3 - 2)، وهذا يدل على ارتفاع مستوى التماثل التنظيمي لدى العاملين بمصرف الوحدة فرع المختار بمدينة بنغازي. كما تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الأبعاد لهذا المحور وذلك لإيجاد الإجابة على التساؤلات الفرعية التالية:

- التساؤل الفرعي الأول : ما مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين بمصرف الوحدة فرع المختار؟

لتحديد الإجابة على التساؤل الفرعي الأول تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لفقرات بعد الولاء التنظيمي وذلك على النحو التالي:

جدول (3 - 5) المتوسطات والانحرافات والأوزان النسبية لبُعد الولاء التنظيمي

#	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة الأهمية	الرتبة
1	أشعر بالسعادة لاختياري العمل في مصرف الوحدة.	4.35	0.89	78	مرتفع	1
2	سأكون على أتم الاستعداد لقضاء بقية حياتي المهنية في مصرف الوحدة.	3.97	0.96	79.4	مرتفع	5
3	أستطيع وصف مصرف الوحدة كأسرة واحدة، وأشعر بالولاء له.	4.03	0.69	80.6	مرتفع	4
4	أشعر بأن مصرف الوحدة يوليني اهتماماً كبيراً.	3.45	1.19	69	متوسط	6
5	أشعر بالاستياء عندما أسمع الآخرين يقومون بتوجيه الانتقاد لمصرف الوحدة.	4.05	0.91	81	مرتفع	3
6	على استعداد لبذل جهد كبير فوق المتوقع لمساعدة المصرف على النجاح.	4.27	0.69	85.4	مرتفع جداً	2
-	المستوى العام لبُعد الولاء التنظيمي	4.03	0.64	80.6	مرتفع	-

يتضح من الجدول رقم (3 - 5) أن المتوسطات الحسابية لفقرات بُعد الولاء التنظيمي قد تراوحت ما بين (3.45 - 4.35) بانحرافات معيارية تراوحت ما بين (0.89-1.19)، وجاءت في المرتبة الأولى الفقرة "أشعر بالسعادة لاختياري العمل في مصرف الوحدة" بمتوسط بلغ (4.35) وانحراف معياري (0.89) في حين جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة "أشعر بأن مصرف الوحدة يوليني اهتماماً كبيراً" وبلغ متوسطها الحسابي (3.45) بانحراف معياري (1.19)، وبوجه عام فإن المتوسط العام لبُعد الولاء التنظيمي قد بلغ (4.03) بانحراف معياري (0.64) ووزن نسبي (80.6)، وهو مرتفع مقارنة بمستوى الوزن النسبي الموضح في الجدول (3 - 2)، ويعد هذا البُعد الأعلى وجوداً لدى العاملين بمصرف الوحدة مقارنة بالأبعاد الأخرى، وهذا يدل على موافقة عينة الدراسة من العاملين بمصرف الوحدة على شعورهم بالسعادة لاختيارهم العمل في المصرف، وكذلك هم على استعداد تام لبذل

جهد كبير وفوق المتوقع لمساعدة المصرف على النجاح، كم يتفق العاملون في مصرف الوحدة على شعورهم بالاستياء حال سماع الآخرين يوجهون النقد للمصرف.

- التساؤل الفرعي الثاني: ما مستوى الانتماء التنظيمي لدى العاملين بمصرف الوحدة فرع المختار؟

لتحديد الإجابة على التساؤل الفرعي الثاني تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لفقرات بُعد الانتماء التنظيمي وذلك على النحو التالي:

جدول (3 - 6) المتوسطات والانحرافات والأوزان النسبية لبُعد الانتماء التنظيمي

#	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة الأهمية	الرتبة
7	أشعر بالفخر كوني أحد الموظفين في المصرف.	4.22	0.75	84.4	مرتفع	1
8	أن مكانة المصرف في المجتمع المحلي تماثل تطلعاتي وطموحي.	3.89	0.91	77.8	مرتفع	3
9	أشعر بأن انتمائي للمصرف لن ينتهي حتى بعد تقاعدي منه.	3.89	0.91	77.8	مرتفع	4
10	أشعر بالاهتمام بمصير المصرف الذي أعمل فيه.	3.81	0.97	76.2	مرتفع	5
11	أن المصرف الذي أعمل فيه مكمل لشخصيتي.	3.92	0.86	78.4	مرتفع	2
-	المستوى العام لبُعد الانتماء التنظيمي	3.94	0.56	78.8	مرتفع	-

يتضح من الجدول رقم (3 - 6) أن المتوسطات الحسابية لفقرات بُعد الانتماء التنظيمي قد تراوحت ما بين (4.22-3.81) بانحرافات معيارية تراوحت ما بين (0.75-0.97)، وجاءت في المرتبة الأولى الفقرة "أشعر بالفخر كوني أحد الموظفين في المصرف" بمتوسط بلغ (4.22) وانحراف معياري (0.75)، في حين جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة "أشعر بالاهتمام بمصير المصرف الذي أعمل فيه" وبلغ متوسطها الحسابي (3.81) وانحراف معياري (0.97)، وبوجه عام فإن المتوسط العام لبُعد الانتماء التنظيمي قد بلغ (3.94) بانحراف معياري (0.56) ووزن نسبي (78.8)، وهو مرتفع مقارنة بمستوى الوزن النسبي الموضح في الجدول (3 - 2)، وهذا البُعد المرتفع هو نتيجة لموافقة العاملين بمصرف الوحدة على شعورهم بالفخر كونهم موظفين بمصرف الوحدة، ولشعورهم بأن المصرف مكمل لشخصياتهم وإن مكانة المصرف في المجتمع تمثل تطلعاتهم وطموحاتهم.

- التساؤل الفرعي الثالث: ما مستوى التشابه التنظيمي لدى العاملين بمصرف الوحدة فرع المختار؟

لتحديد الإجابة على التساؤل الفرعي الثالث تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لفقرات بُعد التشابه التنظيمي وذلك على النحو التالي:

جدول (3 - 7) المتوسطات والانحرافات والأوزان النسبية لُبُعد التشابه التنظيمي

#	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة الأهمية	الرتبة
12	أنظر إلى مشكلات المصرف على أنها مشكلاتي الشخصية.	3.94	0.78	78.8	مرتفع	1
13	أشعر بأن هناك تطابقاً بين القيم التي أومن بها وقيم المصرف.	3.40	0.93	68	مرتفع	5
14	لدي الكثير من القواسم المشتركة مع الآخرين الذين يعملون في نفس المصرف.	3.81	0.91	76.2	مرتفع	2
15	أشعر بأن الموظفين يسعون جميعهم لتحقيق أهداف المصرف.	3.65	1.13	73	مرتفع	3
16	أشارك بقدر كبير في اتخاذ القرارات المرتبطة باختصاصاتي وواجباتي الوظيفية.	3.51	1.12	70.2	مرتفع	4
-	المستوى العام لُبُعد التشابه التنظيمي	3.66	0.68	73.2	مرتفع	-

يتضح من الجدول رقم (3 - 7) أن المتوسطات الحسابية لفرقات بُعد التشابه التنظيمي قد تراوحت ما بين (3.40-3.94) بانحرافات معيارية تراوحت ما بين (0.78-0.93)، وجاءت في المرتبة الأولى الفقرة " أنظر إلى مشكلات المصرف على أنها مشكلاتي الشخصية" بمتوسط بلغ (3.94) وانحراف معياري (0.78) ، في حين جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة " أشعر بأن هناك تطابقاً بين القيم التي أومن بها وقيم المصرف" وبلغ متوسطها الحسابي (3.40) بانحراف معياري (0.93) ، وبوجه عام فإن المتوسط العام لُبُعد التشابه التنظيمي قد بلغ (3.66) بانحراف معياري (0.68) ووزن نسبي (73.2)، وهو متوسط مرتفع ويرجع ذلك إلى موافقة العاملين بمصرف الوحدة فرع المختار على أنهم ينظرون إلى مشكلات المصرف على أنها مشكلاتهم الشخصية، وأن لديهم الكثير من القواسم المشتركة مع الآخرين الذين يعملون معهم بالمصرف وشعورهم بانهم جميعهم يسعون لتحقيق أهداف المصرف.

3 - 1 - 3 - 3 للتعرف على إجابة التساؤل الرئيس الثاني والذي ينص على التالي:

ما مستوى ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بمصرف الوحدة فرع المختار؟

يتم في هذا الجانب تحديد مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى أفراد مجتمع الدراسة من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية للفرقات والأبعاد، وذلك على النحو التالي:

الجدول (3-8) المتوسطات و الانحرافات والأوزان النسبية لمتغير سلوكيات المواطنة التنظيمية

#	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة الأهمية	الرتبة
17	أقوم بمساعدة زملائي الموظفين في الأعمال الموكلة إليهم.	4.38	0.68	87.6	مرتفع	5
18	أقوم بالعمل نيابة عن زملائي عند الحاجة.	4.30	0.57	86	مرتفع	9
19	أحرص على تقديم الخدمات إلى زملائي الجدد.	4.30	0.62	86	مرتفع	10
20	أزود زملائي بالمعلومات المناسبة وقت الحاجة إليها.	4.35	0.67	87	مرتفع	6
21	أعمل أكثر من الساعات المعتمدة بالدوام الرسمي.	4.00	0.85	80	مرتفع	17
22	أتعاون مع الأقسام الأخرى داخل المصرف.	4.02	0.90	80.4	مرتفع	16
23	هناك احترام لخصوصيات الزملاء.	3.97	1.04	79.4	مرتفع	18
24	أتشاور مع زملائي عند اتخاذ أي قرار مرتبط بالعمل.	4.05	0.78	81	مرتفع	15
25	أساهم في حل الخلافات وسوء التفاهم الذي قد ينشأ بين زملائي.	4.94	6.50	98.8	مرتفع	1
26	أغض الطرف عن أي إساءة شخصية داخل العمل.	3.59	1.21	71.8	مرتفع	23
27	أقوم بتنفيذ الأعمال دون تذمر.	4.19	0.81	83.8	مرتفع	13
28	أميل إلى تبسيط طبيعة المشكلة أثناء العمل.	4.11	0.91	82.2	مرتفع	14
29	أقبل النقد البناء بصدق ورحب.	3.60	0.96	72	مرتفع	22
30	أتجنب تصعيد أخطاء الآخرين.	3.75	1.09	75	مرتفع	21
31	التزم بمواعيد الحضور وساعات العمل في المصرف.	4.46	0.65	89.2	مرتفع	2
32	التزم بتنفيذ كافة التوجيهات التي تصدر عن المصرف.	4.32	0.67	86.4	مرتفع	7
33	أطبق كل الأنظمة واللوائح بشكل ذاتي.	4.24	0.68	84.8	مرتفع	11
34	أهتم بإكمال كل واجباتي الوظيفية.	4.38	0.68	87.6	مرتفع	4
35	أقضي معظم ساعات العمل في إداء ما أكلف به.	4.32	0.75	86.4	مرتفع	8
36	أحرص على متابعة الأنشطة التي تحدث في المصرف.	3.78	0.95	75.6	مرتفع	20
37	أحافظ على موارد المصرف.	4.38	0.64	87.6	مرتفع	3
38	أقدم الاقتراحات لتطوير أساليب العمل بالمصرف.	3.97	1.09	79.4	مرتفع	19
39	أحضر الاجتماعات التي تعقد بالمصرف وذات العلاقة باختصاصي.	3.40	1.09	68	مرتفع	24
40	أحرص على تحسين صورة المصرف أمام الآخرين.	4.24	0.80	84.8	مرتفع	12
-	المستوى العام لمحوّر سلوكيات المواطنة التنظيمية	4.12	0.54	82.4	مرتفع	-

يتضح من الجدول رقم (3-8) أن المتوسطات الحسابية لفقرات محور سلوكيات المواطنة التنظيمية قد تراوحت ما بين (4.94-3.40) بانحرافات معيارية تراوحت ما بين (6.50-0.57)، وجاءت في المرتبة الأولى الفقرة "أساهم في حل الخلافات وسوء التفاهم الذي قد ينشأ بين زملائي" بمتوسط بلغ (4.94) وانحراف معياري (6.50)، في حين جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة "أحضر الاجتماعات التي تعقد بالمصرف وذات العلاقة باختصاصي" وبلغ متوسطها الحسابي (3.40) بانحراف معياري (1.09)

، وبوجه عام فإن المتوسط العام لمحور سلوكيات المواطنة التنظيمية قد بلغ (4.12) بانحراف معياري (0.54) ووزن نسبي (82.4)، وهو متوسط مرتفع ويرجع ذلك لموافقة العاملين بمصرف الوحدة فرع الحدائق على مساهمتهم في حل الخلافات وسوء الفهم الذي قد ينشأ بينهم في العمل ، وكذلك تأكيدهم على الالتزام بمواعيد الحضور وساعات العمل والمحافظة على موارد المصرف وأيضا موافقة العاملين بالمصرف على اهتمامهم بإكمال كل واجباتهم الوظيفية والقيام بمساعدة زملائهم في الأعمال الموكلة اليهم وتزويدهم بالمعلومات المناسبة وقت الحاجة والالتزام بتنفيذ كافة التوجيهات التي تصدر عن المصرف.

3 - 3 - 2 اختبار تساؤلات الدراسة:

يتناول هذا الجانب التحقق من صحة تساؤل الدراسة والذي ينص على التالي:

ما أثر التماثل التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بمصرف الوحدة فرع المختار؟

وللإجابة عن تساؤل الدراسة تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط، وذلك على النحو التالي:

جدول (9-3) تحليل الانحدار الخطي البسيط لبيان أثر التماثل التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية

معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة (f)	قيمة الدلالة	النموذج	معاملات الانحدار	قيمة (t)	قيمة الدلالة الإحصائية
0.480	0.230	10.467	0.003	التماثل التنظيمي	2.284	3.979	0.000
				الثابت	474	3.235	0.003

من الجدول (9-3) يتبين أن قيمة معامل الارتباط (R) قد بلغت (48%) وهذه القيمة تدل على وجود علاقة ارتباط موجبة طردية وهي ذات دلالة إحصائية ما بين التماثل التنظيمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية، وهذا يدل على أن أي ارتفاع في مستوى التماثل التنظيمي لدى العاملين بمصرف الوحدة فرع المختار سيؤدي إلى ارتفاع مماثل في مستوى ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمصرف، بينما بلغت قيمة معامل التحديد (R²) ما نسبته (0.230) وهذا يدل على أن التماثل التنظيمي ككل يفسر ما قيمته (23%) من التغير الحاصل في سلوكيات المواطنة التنظيمية، كما أظهر الجدول (9-3) أن القيمة الاحصائية (F) بلغت (10.47) بقيمة احتمالية (0.003) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) وبالتالي يتم رفض الفرضية الصفرية والتي تنص على عدم وجود تأثير لتماثل التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية ويتم قبول الفرضية البديلة والتي تؤكد على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتماثل التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بمصرف الوحدة فرع المختار بمدينة بنغازي.

ولمعرفة أي من أبعاد المتغير المستقل (الولاء التنظيمي، الانتماء التنظيمي، التشابه التنظيمي) هي أكثر تأثير على المتغير التابع (سلوكيات المواطنة التنظيمية) تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد كما يلي:

جدول (3-10) نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد للتمائل التنظيمي وأبعاده على سلوكيات المواطنة التنظيمية

اختبار معنوية النموذج ANOVA		اختبار معنوية المعاملات لنموذج		قيم المعاملات القياسية (B)	الخطأ المعياري (std.Error)	قيم المعاملات الغير قياسية (B)	المتغيرات المستقلة
القيمة الاحتمالية p-value	إحصائي الاختبار (f)	القيمة الاحتمالية p-value	إحصائي الاختبار (T)				
0.005	5.085	0.003	3.185	-	0.592	1.885	الثابت
		0.186	1.352	0.269	0.169	0.228	الولاء التنظيمي
		0.020	2.435	0.501	0.200	0.487	الانتماء التنظيمي
		0.353	-0.941	-0.204	0.173	-0.163	التشابه التنظيمي
		$(R^2) = 0.316$		Adj $R^2 = 0.254$		$R = 0.562$	

يتضح من الجدول (3-10) لتحليل الانحدار المتعدد للتمائل التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية في مصرف الوحدة فرع المختار أن قيمة معامل الارتباط (0.562) وهي قيمة مرتفعة نوعاً ما، وأن معامل التحديد (R^2) ومعامل التحديد المعدل (R^2) يساوي (0.254-0.316) على التوالي، وهذا يعني أن (32%) من التغير في سلوكيات المواطنة التنظيمية يفسره التغير في (الولاء التنظيمي، الانتماء التنظيمي و التشابه التنظيمي)، ولمعرفة أي المتغيرات أكثر تأثير فمن الجدول (3-10) نلاحظ ان الانتماء التنظيمي هو المتغير الأكثر تأثير على سلوكيات المواطنة التنظيمية، ويلاحظ أن تأثير متغير التشابه التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية غير دال احصائياً، كما يلاحظ من الجدول أن اختبار معنوية النموذج (ANOVA) معنوي بقيمة احتمالية (0.005) مما يؤكد تفسير النموذج من الناحية الاحصائية.

المحور الرابع: النتائج والتوصيات

4 - 1 مقدمة:

هدفت هذه الدراسة لتعرف على أثر التماثل التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بمصرف الوحدة فرع المختار بمدينة بنغازي، وقد توصلت الدراسة الميدانية ومن خلال التحليل الإحصائي للبيانات إلى العديد من النتائج والتوصيات والتي سيتم توضيحها من خلال السرد القادم.

4 - 2 نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة الميدانية للنتائج التالية:

1. بينت نتائج الدراسة ان التماثل التنظيمي كان بمستوى مرتفع لدى العاملين بمصرف الوحدة فرع المختار بمدينة بنغازي، وهذا يتفق مع دراسة كلاً من (الأطرش ومارديني، 2023) ودراسة (السلامي، 2023) ودراسة (أبو طه وأبو حشيش، 2023) ودراسة (Neil et al, 2019) وتتعارض هذه النتيجة مع دراسة (الفرجاني، 2021) ، كما بينت الدراسة أن بعد الولاء التنظيمي حظى بالترتيب الأول وبمستوى مرتفع، تلاه بعد الانتماء التنظيمي بمستوى مرتفع كذلك، وكان في المرتبة الاخيرة بعد التشابه التنظيمي وكان أيضاً بمستوى مرتفع.
2. أظهرت نتائج الدراسة أن سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بمصرف الوحدة كانت بمستوى مرتفع وهذا يتفق مع دراسة كلاً من (سلامي، 2022) ودراسة (Hemakumara et al, 2019)، وتتعارض هذه النتيجة مع دراسة (الرميح و البسيمي، 2023).
3. أسفرت نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط عن رفض الفرضية الصفرية والتي تنص على عدم وجود اثر ذو دلالة إحصائية للتماثل التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية، وتم قبول الفرضية البديلة والتي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للتماثل التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية، وهذا يتفق مع دراسة (صفاء وأميمة، 2022).
4. بينت نتائج تحليل الانحدار المتعدد أن متغير الانتماء التنظيمي هو المتغير الأكثر تأثيراً على سلوكيات المواطنة التنظيمية.

4-3 توصيات الدراسة:

1. العمل على تعزيز ونشر ثقافة المواطنة التنظيمية من خلال عقد دورات تدريبية وورش عمل ترفع من مستوى الإدراك لهذه السلوكيات ولدرجة أهميتها وتأثيرها ليس فقط على أداء العاملين ولكن أيضاً على الأداء الكلي للمصرف.
2. إتاحة الفرصة أمام العاملين في المصرف للمشاركة في أبداء الرأي في القضايا المتعلقة بتخصصاتهم الوظيفية.
3. تعزيز التماثل التنظيمي لدى العاملين في مصرف الوحدة فرع المختار، وضرورة أن تعمل إدارة المصرف على إبراز مدى اهتمامها بالعاملين في المصرف لزيادة درجة الولاء التنظيمي لديهم.
4. تحفيز العاملين على متابعة كل ما يتعلق بالمصرف، وخلق تواصل فعال يؤدي إلى حث العاملين على الاهتمام باستراتيجيات وخطط المصرف المستقبلية، ودعم قناعاتهم بأنهم عنصر هام في تحقيقها، ومن جانب آخر وضع برامج

للعاملين عند التقاعد للاستفادة من خبراتهم في مجال العمل المصرفي، وذلك في سبيل زيادة مستوى الانتماء التنظيمي لديهم.

5. التركيز على أن تكون القيم التنظيمية للمصرف واضحة ومتوافقة مع قيم العاملين لضمان رفع مستوى التشابه التنظيمي لدى العاملين بمصرف الوحدة فرع المختار.

6. منح المزيد من الاهتمام والدعم لكل ما من شأنه أن يرفع من مستوى انتماء العاملين للمصرف، فقد بينت نتائج الدراسة أن أكثر أبعاد التماثل التنظيمي تأثيراً في سلوكيات المواطنة التنظيمية هو متغير الانتماء التنظيمي.

7. إجراء المزيد من البحوث والدراسات الميدانية حول سلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتها بمتغيرات تنظيمية أخرى، وتطبيق الدراسة على مجتمعات دراسة وقطاعات مختلفة، كالصحة والتعليم وغيره من القطاعات الهامة في المجتمع.

قائمة المراجع

- أبو طه، حسام و أبو حشيش، بسام (2023) سلوك المواطنة التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بين القيادة الخادمة والرضا الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية بالمحافظات الجنوبية لفلسطين، *المجلة الأردنية في العلوم التربوية*، المجلد 19، العدد (1)، ص ص 129-146.
- الأطرش، أمل و مارديني، دعاء (2023)، أثر جودة العمل في سلوكيات المواطنة التنظيمية، رسالة ماجستير غير منشورة، المعهد العالي لإدارة الأعمال، قسم إدارة الموارد البشرية، سوريا.
- بودراع، سعيدة و بن سلامة، ريان (2022) أثر التماثل التنظيمي في الاستغراق الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد الصديق بن يحيى، كلية الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير.
- تيشات، سلوى ومزهودة، نور الدين (2021) الدعم التنظيمي المدرك ودوره في تعزيز التماثل التنظيمي لدى الاستاذ الجامعي - دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة ورقلة- *مجلة العلوم الإدارية والمالية*، المجلد 5، العدد (2)، ص ص 222-245.
- جبريل، وائل محمد (2018) أثر سلوكيات المواطنة التنظيمية على تطبيق مبادئ الحوكمة بالمصارف التجارية الليبية العاملة بمدينة البيضاء، *مجلة أفاق اقتصادية*، المجلد 4، العدد (8) ص ص 2-49.
- جواد، علاء الدين برع و حميدي، أنعام عباس (2021) دور المناخ التنظيمي في تعزيز التماثل التنظيمي، *مجلة الدراسات الاستراتيجية للكوادر وإدارة الفرص*، المركز الديمقراطي العربي، ص ص 83-105.
- خليل، أريج سعيد (2018) تأثير سلوكيات المواطنة التنظيمية في محاربة الفساد الإداري، *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية للجامعة*، العدد (24).
- الرميح، محمد عبد الرحمن فهد و البسمي، عمر يوسف محمد (2023) الإدارة بالاستثناء وعلاقتها بالتماثل التنظيمي للعاملين في المؤسسات التعليمية، *مجلة الآداب للدراسات النفسية والتربوية*، المجلد 5، العدد (3) ص ص 122-147.
- السلامي، يمامة مظهر عزاوي (2023) الشفافية الإدارية وعلاقتها بممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية (دراسة تطبيقية على رئاسة محكمة استئناف بابل)، *مجلة الفنون والادب وعلوم الإنسانيات والاجتماع*، العدد (95) ص ص 54-71.
- الشريف، طارق (2022) علاقة الاغتراب الوظيفي بسلوك المواطنة التنظيمية لموظفي صندوق الضمان الاجتماعي، رسالة ماجستير غير منشورة، الأكاديمية الليبية، بنغازي.
- صفاء، بوجعيط وأميمة، بوداب (2022) أثر التماثل التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية دراسة حالة المؤسسة المينائية جن جن - جيجل، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد الصديق بن يحيى، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير.
- عيد، نور الأيمان أشرف (2022) التماثل التنظيمي كمدخل لتحقيق التميز المؤسسي بالمنظمات غير الحكومية، *مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية*، المجلد 10، العدد (4) ص ص 137-202.

- عيواز، نور الدين و بويدي، لامية (2022) محددات المواطنة التنظيمية كسلوك بالمنظمات الحديثة، مجلة المجتمع والرياضة، المجلد 5، العدد (2) ص ص 91-106.
- الفرجاني، فاطمة (2017) مدى توافر سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المعهد العالي للمهن الطبية بمدينة بنغازي، مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، كلية الاقتصاد والتجارة الجامعة الأسمرية الإسلامية، العدد (9) ص ص 91-130.
- الفرجاني، عبد الفتاح (2021) سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي المصارف التجارية، دراسة المصرف التجاري الوطني سوق الثلاثاء، مجلة القرطاس، العدد 12، ص ص 166-197.
- العمودي، تهاني محمد وزكي، خديجة محمود (2021) أثر شفافية الإدارة في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين في مستشفى جامعة الملك عبد العزيز بجدة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المجلد 5، العدد (21) ص ص 123-151.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Ertugrul,kose.O.S.E.,& Pehlivanoglu M.G.(2020).The Effect on Organizational Identitication on Organizational commitment.*Journal of Business Research-Turk*.(2020).12 (2) ,p p 2151-2160.
- Hemakumara,M.G.G,khatibi,A.A,& Johar,M.G.M,(2019).Organizational Citizenship Behaviour Among Administrative Staff of State Universities in Sri Lanka *International Journal of Arts and Commerce*, 8(1), pp16-21.
- Neill,M.Men.I &Yue.C.(2020).How Communication Climate and Orgaizational Identification Impacct Change.*Corporate Communications An International Journal*.Vol.25 No.2,pp 281-298.