

تأثير العوامل الديمغرافية في
المواطنة التنظيمية
(دراسة ميدانية لأراء العاملين
في المصارف الحكومية
والخاصة في مدينة الفلوجة)

د. مخلص شياع علي الجميلي
معاون العميد/ ماجستير ادارة اعمال
المعهد التقني الانبار/ هيئة التعليم التقني

المقدمة:

تواجه المصارف التجارية الحكومية والخاصة تحديات كبيرة من اجل تقديم خدمات مصرفية عالية المستوى للمواطنين. في نفس الوقت تواجه هذه المصارف ضغوطا متزايدة من اجل تلبية الطلبات المتعاضمة على الخدمات المصرفية. ويلعب العنصر البشري دورا هاما واساسيا في تقديم هذه الخدمات للمواطنين بمستوى يتناسب مع الثورة التكنولوجية واستخدام احدث منتجات هذه الثورة. وعليه فان الاهتمام بالعنصر البشري في هذه المنظمات هو من اهم اهتمامات الادارات المصرفية خاصة في زمن زادت المنافسة من حداثها ومتطلباتها.

ومن اجل الارتقاء باداء العاملين في المصارف التجارية الحكومية والخاصة...لابد من معرفة وتحديد العوامل المؤثرة في سلوكيات المواطنة التنظيمية والعمل على رفع مستواها لدى العاملين وهو هدف تسعى لتحقيقه الادارات المصرفية وهذه الدراسة ربما تقدم خدمة علمية لهذه الادارات اذا كانت تستخدم الاسلوب العلمي في حل مشكلاتها والارتقاء بادائها بما يتناسب مع التطور المنشود.

منهجية الدراسة

أولا : مشكلة الدراسة.

من الظواهر التنظيمية التي كثر الحديث عنها وأجريت حولها العديد من الدراسات, ظاهرة المواطنة التنظيمية والتي تعني إلى أي مدى يقوم الموظف بممارسة السلوكيات التنظيمية خارج نطاق واجباته الرسمية دون ان يكون لديه توقع في الحصول على مردود معين. وبالرغم من وجود الأهمية المعطاة لهذا الموضوع في الفكر الاداري الحديث. إلا إن المحاولات في بناء تصور شامل يحدد أسبابه أو العوامل المحددة لوجوده وكذلك اثاره او النتائج المترتبة عليه لاتزال قليلة وخصوصا في البيئة الادارية العراقية. وقد لاحظ الباحث ان ادارات المصارف الحكومية والاهلية كثيرا ماتستخدم نظام المكافآت والحوافز المادية والمعنوية لزيادة انتاجية العاملين لديها والارتقاء بالاداء الى مستويات متقدمة. ورغم اهمية ذلك النظام الايجابي في حياة المنظمة فأن القائمين على الادارة بحاجة الى المزيد من الدراسات والبحوث لمعرفة الاسباب الكامنه وراء تدني مستويات المواطنة التنظيمية لدى العاملين في منظماتهم او ارتقائها الى مستويات متقدمة.

ثانيا: اهمية الدراسة والحاجة اليها

تتبع اهمية الدراسة من انها تعالج موضوعا هاما يمكن ان يكون له اثر كبير في توضيح مفهوم المواطنة التنظيمية وابعادها لدى ادارات المصارف الحكومية والخاصة وبالتالي معرفة الاسباب التي تؤدي الى تحسين مستوى المواطنة التنظيمية لدى العاملين مما يترك اثرا ايجابيا على ادائهم وانجازاتهم في تقديم الخدمة المصرفية خاصة وان اغلب شرائح المجتمع تتعامل مع هذه المؤسسات ان حيوية القطاع المصرفي واهميته في الحياة الاقتصادية لاي بلد يفرض على الباحثين في مجال الادارة اخضاع المواضيع الاساسية الحديثة للدراسة والتحليل، خاصة وان بعض مؤسسات هذا القطاع تعاني من تدني الخدمات المصرفية المقدمة.

ثالثا: اسئلة الدراسة

تحاول الدراسة الاجابة عن الاسئلة التالية:

مامستوى سلوك المواطنة التنظيمية كما يدركه العاملون في المصارف الحكومية والخاصة في مدينة الفلوجة؟

هل هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين العوامل الديمغرافية والمواطنة التنظيمية كمتغير معتمد؟

هل هناك تباين في الادراك نحو المواطنة التنظيمية بين العاملين في المصارف الحكومية والخاصة؟

رابعا : اهداف الدراسة

ترمي هذه الدراسة الى تحقيق الاهداف التالية

تحديد مفهوم المواطنة التنظيمية وابعاده المختلفة واهميته للمنظمات المصرفية الحكومية والخاصة.

بيان مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المصارف الحكومية والخاصة.

بيان فيما اذا كانت هناك علاقة بين المتغيرات الديمغرافية والمواطنة التنظيمية كمتغير معتمد.

معرفة فيما اذا كانت هناك اختلافات في مستويات سلوكيات المواطنة التنظيمية بين المصارف الحكومية والخاصة.

خامسا: فرضيات الدراسة

الفرضية الاولى: لا توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين المصارف الحكومية والخاصة من حيث مستويات المواطنة التنظيمية.

الفرضية الثانية: هناك علاقة موجبة ذات دلالة احصائية بين المتغيرات الديمغرافية (الجنس، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، الخبرة، العمر) وبعدي المواطنة التنظيمية.

الفرضية الثالثة: هناك اثر ذو دلالة احصائية للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، الخبرة، العمر) في المواطنة التنظيمية كمتغير معتمد.

سادسا : مجتمع الدراسة وعينتها

تم اختيار مصرفي الرافدين/ ٤٤؛ والرشد فرع الرحمن ليمثلان القطاع المصرفي الحكومي في مدينة الفلوجة فيما تم اختيار مصرفي بغداد والاسلامي ويمثلان القطاع المصرفي الخاص تم توزيع (٥٠) استبانة اخضعت جميعها للدراسة والتحليل بعد استلامها بالكامل.

سابعا: اداة جمع البيانات

تتكون اداة الدراسة من قسمين هما :

القسم الاول- ويتضمن المعلومات ذات الصلة بعينة الدراسة طبقا للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، الخبرة، العمر)
القسم الثاني- ويتضمن تسعة فقرات ضمن مقياس (ليكرت) الخماسي والذي يحسب الاوزان للفقرات على النحو التالي:

موافق جدا	ويمثل (٥ درجات)
موافق	ويمثل (٤ درجات)
محايد	ويمثل (٣ درجات)
لاوافق	ويمثل (٢ درجة)
لاوافق بشدة	ويمثل (١ درجة)

وقد توزعت الفقرات لتشمل بعدي المواطنة التنظيمية وهي:

البعد المنظمي وتقيسها الفقرات من (١ - ٥)

البعد الفردي وتقيسها الفقرات من (٦ - ٩)

وتم اعتماد الاستبانة المصممة من قبل (Becker & Randall , 1994) وبعد

اجراء بعض التكيف عليها وفق مقياس Likert الخماسي

ثامنا: الاساليب الاحصائية

تم استخدام الرزمة الاحصائية (spss 10) لاغراض تحليل البيانات ضمن برنامج

الحاسوب وتم استخدام الطرق الاحصائية لغرض الاجابة على اسئلة الدراسة وفرضياتها

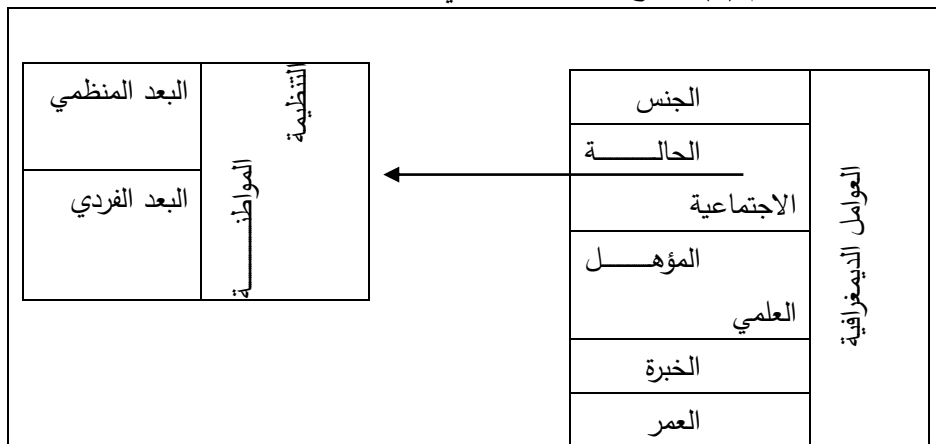
(مقاييس الاحصاء الوصفي , مصفوفة ارتباط بيرسون , تحليل الانحدار المتعدد).

تاسعا : انموذج الدراسة

الشكل رقم (١) يمثل الانموذج الفرضي للدراسة كما تصوره الباحث في تحليل

العلاقة بين العوامل الديمغرافية كمتغيرات مستقلة والمواطنة التنظيمية ببعديها كمتغير معتمد.

شكل رقم (١) نموذج التحليل الافتراضي للدراسة



(تصميم الباحث)

عاشرا: صدق وثبات الدراسة

عرض الباحث الاستبانة على (٤) محكمين من اعضاء الهيئة التدريسية المختصين

في حقل ادارة الاعمال لغرض تحكيم فقراتها. وتم اعتمادها بعد الاخذ بملاحظاتهم وتم

استخدام معامل (كرونباخ) لتحديد درجة ثبات الاداة وكانت درجة الثبات الكلية (a = ٠,٨٢)

وهي نسبة مرتفعة ومقبولة

الجانب النظري.

المواطنة التنظيمية.

اولاً: مفهوم المواطنة التنظيمية وأبعادها Organizational citizenship
المفهوم: تعددت التعاريف التي تناولت مفهوم المواطنة التنظيمية، إلا أن أهمها ما طرحه
(Organ) (١٩٩٠) والذي عرف فيه سلوك المواطنة التنظيمية على أنه سلوك التطوع
الاختياري الذي لا يندرج تحت نظام الحوافز الرسمي في المنظمة والهادف إلى تعزيز أداء
المنظمة وزيادة فعاليتها وكفاءتها (odgan, 1999; 40). ويحدد هذا التعريف مفهوم سلوك
المواطنة بأنه سلوك اختياري بطبيعته وليس جزءاً من متطلبات الدور الرئيسي الرسمي
للموظفين يندرج ضمن هذا المفهوم كل الأعمال والأنشطة التي يؤديها الموظف خارج مهامه
الرسمية وتؤدي إلى تحسين الأداء للمنظمة.

وفي تعريف آخر فإن المواطنة التنظيمية تمثل درجة السلوك الانساني الذي يؤديه
عضو المنظمة بصورة اختيارية أو تطوعية، ويحدث أثراً إيجابياً يصب في خدمة المنظمة
وزيادة قدرتها على الأداء التنظيمي، دون احتساب ذلك السلوك علينا ضمن جدول المكافآت
والحوافز الرسمية (padsakoff, etal.....1997).

وبذلك فإن هذا السلوك يتضمن إجمالاً العناصر التالية:

يتجاوز هذا السلوك أكثر مما هو موصوف في الانظمة الرسمية للمنظمة.

يمتاز أنه ذو طبيعة اختيارية أو تطوعية.

لا يوجد له مكافأة محددة مباشرة في نظام الحوافز الرسمي للمنظمة.

مهم جداً للاداء الناجح والفعال للمنظمة (Netmeyer and Boles ; 1997).

٢- الأبعاد الأساسية لمفهوم المواطنة التنظيمية.

هناك من يرى أن سلوك المواطنة التنظيمية يمثل بعدين أساسيين وهما:

البعد التنظيمي

بمعنى أن هناك سلوكاً تطوعياً يهدف إلى خير المنظمة والارتقاء بأدائها والعمل

على استمرارها في الحياة وبقائها.

البعد الفردي

ويهدف إلى مساعدة الآخرين من العاملين في المنظمة للقيام بأعمالهم والتعاون

معهم وهو في النهاية يساهم في تحقيق أهداف المنظمة ككل (Bolton , 1997) .

وهناك اتجاه اخر يرى ان سلوك المواطنة التنظيمية يقوم على أساس خمسة ابعاد رئيسة هي:

التفاني في الأداء Dedication

ويمثل درجة انخراط عضو المنظمة في تقديمه للجهد والسلوك والرأي الناصح ,لما فيه مصلحة المنظمة التي يعمل فيها

الاتزان النفسي Serf – Equilibrium

ويمثل درجة تماسك عضو المنظمة في أفكاره ومشاعره وقناعاته وقدراته الراجعة على التخلص من المعوقات والانحرافات التي يواجهها اثناء العمل, وفي استحسان زملائه لما يصدر عنه في احكام وتفسيرات (Williams and Anderson,1991)

ادراك المسؤولية Responsibility conscientious ness

ويمثل درجة حرص عضو المنظمة على اتمام واجباته وتجاوزها من خلال حرصه المضاعف نحوها والاطمئنان على حسن اثارها ونتائجها للمنظمة.

العلاقات المنفتحة Open-Minded Relationships

ويمثل درجة استيعاب عضو المنظمة لمختلف الاراء والتوجهات المتداخلة عبر العلاقات التنظيمية للمنظمة والتكيف معها دون ان يؤثر في عطائه ومستوى ادائه المأمول. (Deluga,1994)

السلوك الخلاق Creative Behavior

ويمثل درجة الفعل الحسن والمبادرة الابداعية في تصريف الشؤون الادارية والتنظيمية القائمة بالمنظمة ,بما يعزز من قيمة المنظمة وحظوتها في النفس والجماعة (الفهداوي, ٢٠٠٥)

ثانيا: الدراسات العربية.

١- دراسة (الفهداوي, ٢٠٠٥)

هدفت الدراسة الى معرفة علاقة المواطنة التنظيمية مع التغيير التحولي في الدوائر الحكومية لمدينة الكرك الاردنية. وبهذا طور الباحث استبانته تتكون من (٣٦) فقرة لقياس المتغيرات والابعاد , وقد وضعت ثلاثة اسئلة بالاضافة الى خمس فرضيات, وتوصلت الدراسة الى عدد من النتائج منها:-

جاءت تصورات المبحوثين للمتغير المستقل (المواطنة التنظيمية) بدرجة مرتفعة وبمتوسط حسابي مقداره (٣,٥١).

تبنى مفاهيم المشاركة والادارة بالاهداف والمراجعة المستمرة لضمان التحفيز المعنوي للاعضاء والعاملين في الدوائر الادارية.

٢- دراسة (العامري, ٢٠٠٣)

هدفت الدراسة الى التعريف بمفهوم سلوك المواطنة التنظيمية وتقصي محدداته واثاره في مختلف المنظمات, ويأتي ذلك من خلال بناء تصور شامل يحدد مختلف العوامل المؤثرة في ظهوره والنتائج المترتبة عليه. خرجت هذه الدراسة بنتيجة مفادها ان لهذا السلوك اثاراً متعددة تشمل تحسين مستوى الكفاءة والفعالية التنظيمية والارتقاء لمستوى الروح المعنوية للعاملين والحد من التسرب الوظيفي.

٣- دراسة (عريشة, ١٩٩٦): هدفت الدراسة الى تحديد العوامل المؤثرة في سلوكيات الدور الاضافي وسلوكيات الدور الرسمي للأفراد في منظمات العمل, عبر استقصاء (٣٤١) عضو منهم (٢٣) مشرفاً ضمن منظمات عمل متنوعة وتوصلت الدراسة الى:

- هناك محددات مهمة تؤثر في تفسير سلوكيات الدور الاضافي عند المبحوثين وهي خصائص الوظيفة وخصائص بيئة العمل.

- هناك دور كبير للعدالة في التأثير على السلوكيات الاضافية.

٤- دراسة (العامري, ٢٠٠٢)

حاولت هذه الدراسة الى التعريف بمفهوم المواطنة التنظيمية واهميته للمنظمات الصحية والكشف عن مستواه في المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية. حيث تم استقصاء (٢٥٠) مديراً وتوصلت الدراسة الى وجود مستوى متدني للمواطنة التنظيمية , كذلك كشفت الدراسة عن وجود ارتباط قوي بين عمر المدير ورؤيته لمستوى المواطنة التنظيمية لدى موظفيه. ووجد ايضاً فروق جوهريه بين العرب والاجانب من العاملين في المستشفيات الحكومية في مدينة الرياض.

ثالثاً : الدراسات الاجنبية

١- دراسة (wanger and Rush, 2000)

توصلت الدراسة الى تحديد بعض العوامل المؤثرة على سلوك المواطنة التنظيمية ومنها عمر الموظف من خلال تأثيره على بعض المتغيرات الوسيطة فقد اتضح ان الموظفين الصغار في السن يظهرون هذا النوع من السلوك لاسباب تختلف عن الكبار , وتبين ان عمر الموظف يحدد نظريته للعمل من خلال ذلك تجد ان كبار السن يتمتعون بحاجات اقل للانجاز وتحقيق الذات واكبر للانتماء الاجتماعي والعلاقات الانسانية الامر الذي يؤثر على توجهاتهم نحو انفسهم واعمالهم والاخرين في الوقت الذي يهتم صغار السن بموضوع العدالة والعمليات التبادلية التي يتم بموجبها الموازنة بين ما يبذلونه من جهد مقابل ما يحصلون عليه من مردود ومن هنا يمكن القول ان العوامل المؤدية الى ظهور سلوك المواطنة التنظيمية عند الافراد تختلف باختلاف اعمارهم.

٢_ دراسة (Organ and Ryan,1995) كشفت هذه الدراسة عن تأثير العديد من العوامل في سلوك المواطنة التنظيمية مثل اسلوب القيادة , وخصائص الوظيفة , وحاجات الفرد العليا للنمو , وخدمة الموظف في المنظمة وهذا يؤكد ان هناك العديد من العوامل المسؤولة عن ظهور او اختفاء هذا السلوك في المنظمات.

٣_ دراسة (Morrison , 1994)

ركزت هذه الدراسة حول تعريفات الدور وسلوك المواطنة التنظيمية حيث اجريت الدراسة ميدانيا في مجمع طبي امريكي كبير وكانت عينة الدراسة مكونة من (٣١٧) أداريا وتوصلت الدراسة للنتائج التالية:

ان تفاوت الالتزام الاجتماعي لدى افراد العينة ادى الى تفاوت تصوراتهم نحو سلوكيات الدور الرسمي ونحو سلوكيات الدور الاضافي.

ان المبحوثين يظهرون ادراكات مناسبة نحو المواطنة التنظيمية اذا تولد لديهم

الشعور بان هذا يندرج ضمن السلوك الرسمي وليس خارجه.

الجانب العملي من الدراسة

١- خصائص عينة الدراسة

يوضح الجدول رقم (١) التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة الديمغرافية

(الجنس، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، مدة الخبرة، العمر) ويلاحظ ان الذكور يشكلون

نسبة ٦٦٪ من مجموع المبحوثين.

فيما كانت نسبة المتزوجين ٧٦٪ وتراوحت مستوياتهم التعليمية بين الاعدادية والشهادة الجامعية، حيث بلغت نسبة الحاصلين على شهادة البكالوريوس ٧٠٪ وهذا يشير الى تقدم مستويات التعليم لدى العينة المبحوثة اما عامل الخبرة فقد جاءت فئة (٢١-فاكثر) وتلتها فئة (١٦-٢٠) بالنسبتين الاعلى قياسا مع الفئات الاخرى بخصوص (العمر) وكون الفئة (١-٤٠) هي الفئة الاكبر نسبة بين الفئات الاخرى يعكس المعدل العمري الاكثر قبولا للعمل في المصارف الحكومية والخاصة بالاضافة الى التجانس الواضح بين عاملي الخبرة والعمر لدى عينة الدراسة.

٢- مستوى اجابات عينة الدراسة (اختبار الفرضية الاولى):

يوضح الجدول رقم (٢) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاجابات عينة الدراسة تجاه بعدي المواطنة التنظيمية ويلاحظ ان البعد الفردي في المصارف الحكومية والخاصة قد حصل على اعلى المتوسطات ،حيث بلغ المتوسط الحسابي في المصارف الحكومية (٥ - ٤) وفق مقياس ليكرت الخماسي ان عينة الدراسة في المصارف الحكومية تتجه بقوة الى هذا البعد.

جدول رقم (١)

الخصائص الديمغرافية لافراد العينة

اولا: الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	٣٣	٦٦٪
انثى	١٧	٣٤٪
ثانيا: الحالة الاجتماعية		
اعزب	١٢	٢٤٪
متزوج	٣٨	٧٦٪
ثالثا: المؤهل العلمي		
اعدادية نسبية	٨	١٦٪
دبلوم فني	٧	١٤٪
بكالوريوس	٣٥	٧٠٪
رابعا: سنوات الخبرة		

تأثير العوامل الديمغرافية في المواطنة التنظيمية...

٦%	٣	خمس سنوات فأقل
٢٤%	١٢	٦-١٠ سنوات
٢٠%	١٠	١١-١٥ سنة
٢٤%	١٢	١٦-٢٠ سنة
٢٦%	١٣	٢١- فأكثر
		خامسا: العمر
	---	٢٠ سنة فأقل
٢٦%	١٣	٢١-٣٠ سنة
٣٠%	١٥	٣١-٤٠ سنة
٣٤%	١٧	٤١-٥٠ سنة
١٠%	٥	٥١- فأكثر

اما المصارف الخاصة فان عينة الدراسة فيها لديها انطباع ايجابي تجاه البعد الفردي. اذ كان المتوسط الحسابي (٤,٤) وبانحراف معياري بلغ (٠,٨٥٦) وهذا يؤشر تطابق الاتجاهات لدى المبحوثين في المصارف الحكومية والخاصة تجاه البعد الفردي للمواطنة التنظيمية.

فيما حصل البعد التنظيمي للمواطنة على المتوسط الحسابي (٣,٥) وبانحراف معياري بلغ (٠,٩٢٩) في المصارف الخاصة. اما المصارف الحكومية فان البعد التنظيمي قد حصل على متوسط حسابي (٤) بانحراف معياري (٠,٩٣٢).

ويلاحظ من نتائج اجابات عينة الدراسة في المصارف الحكومية والخاصة اتجاه مستوى الاجابات نحو البعد الفردي، وهذا يؤشر ان هناك انطباع قوي وايجابي لدى العاملين في المصارف الحكومية والخاصة تجاه البعد الفردي للمواطنة التنظيمية. وهذا يؤكد صحة الفرضية الاولى التي مفادها (لا توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين المصارف الحكومية والخاصة من حيث مستويات المواطنة التنظيمية).

جدول رقم (٢)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبُعدي المواطنة التنظيمية

المصارف	بعدي المواطنة	المتو	الانحر
---------	---------------	-------	--------

اف المعياري	سط الحسابي		
٩٢٩	٣,٥	البعد التنظيمي	المصارف الخاصة N:25
٨٥٦	٤,٤	البعد الفردي	
٩٣٢	٤	البعد التنظيمي	المصارف الحكومية N:25
٨٥٦	٤,٥	البعد الفردي	
٩٢٦	٣,٧	البعد التنظيمي	كل اجابات العينة N:50
٨٥٦	٤,٤	البعد الفردي	

٣-اختبار الفرضية الثانية في الدراسة: العلاقة الارتباطية بين المتغيرات الديمغرافية المستقلة وبعدي المواطنة التنظيمية.

الجدول رقم (٣) يوضح العلاقة الارتباطية بين المتغيرات الديمغرافية وبعدي المواطنة التنظيمية. ويلاحظ ان هناك علاقة موجبة ومعنوية بين متغير الجنس والبعد الفردي للمواطنة وبواقع (٠,٢٧٠) عند مستوى (٥٪)، ووجود علاقة ارتباط ضعيفة وغير دالة احصائيا بين متغير الجنس والبعد المنظمي للمواطنة.

جدول رقم (٣)

معاملات ارتباط بيرسون للعلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع المواطنة التنظيمية
N:50

تأثير العوامل الديمغرافية في المواطنة التنظيمية...

المتغيرات المستقلة	البعد المنظمي	البعد الفردي	اجمالي البعدين
الجنس X1	.٢١٩	.٢٧٠*	.٤٤٣**
الحالة الاجتماعية X2	.٢٧٥*	.٢٤٠	.٠٧٥
المؤهل العلمي X3	.٢٨٠*	.٣٠٥*	.٢٨٧*
الخبرة X4	.١٧٤	.٠٩٨	.٠٨٤
العمر X5	.١٦٨	.٢١٦	.٢١٩

**معنوي عند مستوى ١٪

*معنوي عند مستوى ٥٪

وبواقع (٠,٢١٩) عند المستويين (٥٪ و ١٪). وكذلك وجود علاقة ارتباطية موجبة ومعنوية عند المستوى (١٪) بين متغير الجنس وبعدي المواطنة التنظيمية الاجمالي وبواقع (٠,٤٤٣). فيما اظهر الجدول رقم (٣) ان هناك علاقة موجبة ومعنوية بين متغير الحالة الاجتماعية والبعد المنظمي للمواطنة وبواقع (٠,٢٧٥) عند مستوى دلالة احصائية ٥٪ وعلاقة موجبة غير معنوية مع البعد الفردي للمواطنة.

اما متغير المؤهل العلمي فان هناك علاقة موجبة ومعنوية مع بعدي المواطنة التنظيمية وبواقع (٠,٢٨٠) للبعد المنظمي و (٠,٣٠٥) للبعد الفردي عند مستوى ٥٪. فيما لم يسجل متغير الخبرة اية علاقة موجبة مع اي من البعدين للمواطنة ومن هنا يمكن قبول الفرضية الثانية في الدراسة ومفادها (هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين المتغيرات الديمغرافية (الجنس، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، الخبرة، العمر) وبعدي المواطنة التنظيمية). وذلك لتحقق اغلب فقراتها.

٤- اختبار الفرضية الثالثة في الدراسة: هناك اثر ذو دلالة احصائية للمتغيرات الديمغرافية في المواطنة التنظيمية كمتغير معتمد، ثم استخدام نموذج الانحدار المتعدد واختبار (t) واختبار (f) لهذه الفرضية وكما يلي:-

جدول رقم (٤)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد

اختبار اثر المتغيرات الديمغرافية المستقلة في المواطنة التنظيمية

المتغيرات المستقلة	B	الخطأ المعياري	B eta	T المحسوبة	T الجدولية
الجنس X1	4	.1	.30	3	0
الحالة الاجتماعية X2	4	.1	.89	0	0
المؤهل العلمي X3	2	.6	.80	1	0
الخبرة X4	0	.2	.64	4	6
العمر X5	1	.5	.74	٢,٢٧٦	0
	.08			3.60	.02
	.32			2.48	.47
	.23			2.05	.41
	.21			.02	.89
	.92				.28

أ- يتضح من النتائج الاحصائية في الجدول رقم (4) ان المتغيرات المستقلة (الجنس، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، العمر) لها تاثير ذو دلالة احصائية في المتغير المعتمد (المواطنة التنظيمية) اعتمادا على ان قيم (t) المحسوبة اكبر من قيمتها الجدولية مما يقتضي قبول الفرضية الثالثة في الدراسة والتي تنص على ان هناك اثر ذو دلالة احصائية للمتغيرات الديمغرافية المستقلة في المواطنة التنظيمية كمتغير معتمد طالما تحققت اغلب عناصرها.

ب- اختبار صحة الفرضية الثالثة: هناك اثر ذو دلالة احصائية للمتغيرات الديمغرافية المستقلة (الجنس، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، الخبرة، العمر) في المواطنة التنظيمية كمتغير معتمد.

جدول رقم(5)

نتائج تحليل التباين للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الثالثة

التفاصيل	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F المحسوبة	F الجدولية
الانحدار	403 3.	5	6 .81	6 4.62	0 0.02
الخطأ	424 6.	4 4	1 .46	— —	— —
الاجمالي	827 9.	٤ ٩	— —	— —	— —
معامل التحديد R ²	588 .	— —			
الخطأ المعياري	382 0.1				

يتضح من الجدول رقم(5) ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الثالثة. حيث توشر النتائج الواردة فيه تأثير اغلب المتغيرات المستقلة المبجوشة في المتغير المعتمد(المواطنة التنظيمية)استنادا الى ارتفاع قيمة (f) المحسوبة عن قيمتها الجدولية والتي بلغت (4.662) عند مستوى معنوية (0.01) ودرجات حرية (5.44). حيث ان المتغيرات المستقلة تفسر مامقداره (٥٨,٨%) من التباين في المواطنة التنظيمية كمتغير معتمد. وهي قوة تفسيرية مرتفعة نسبيا. مما يدل على ان هناك اثرا مهما للمتغيرات الديمغرافية في المواطنة التنظيمية.

النتائج والتوصيات

اولا: النتائج

يمكن تلخيص اهم النتائج التي خرجت بها الدراسة بالاتي:

1. كشفت الدراسة ان هناك مستوى مناسب للمواطنة التنظيمية لدى العاملين في المصارف الحكومية والخاصة وان هناك اتجاهات اقوى للبعد الفردي من المواطنة التنظيمية.
2. اظهرت الدراسة ان هناك علاقة ايجابية ذات دلالة معنوية بين المتغيرات الديمغرافية المستقلة وبعدي المواطنة التنظيمية, عدا متغير الخبرة حيث لم يسجل مايشير الى وجود علاقة مع بعدي المواطنة.
3. اظهرت الدراسة وجود تأثير معنوي لكل من متغيرات (الجنس, الحالة الاجتماعية, المؤهل العلمي, العمر) في المتغير المعتمد المواطنة التنظيمية.
4. اشارت الدراسة الى ان المتغيرات الديمغرافية المستقلة تفسر مامقداره ٥٨,٨% من التباين في المواطنة التنظيمية, وهذه قوه تفسيرية مرتفعة تتفق مع اغلب الدراسات التي تم الاطلاع عليها.. ومنها دراسة (الفهداوي , ٢٠٠٤).

ثانيا: التوصيات:

من خلال النتائج التي تم التوصل اليها في الدراسة, فأن الباحث يدرج التوصيات العملية المناسبة والتي تعبر عن اطار الدراسة العام والاهداف التي سعت الى تحقيقها ضرورة ان تتبنى ادارات المصارف الحكومية والخاصة كثيرا من المفاهيم التي تعكس ابعاد المواطنة التنظيمية والعمل على ترسيخها لدى العاملين بماينعكس ذلك ايجابيا على الاداء والانجاز.

ضرورة التعرف على العوامل المؤثرة في سلوك المواطنة التنظيمية وتحديد آثارها الايجابية واعتبار ذلك من اولويات الادارة في المصارف الحكومية والخاصة على حد سواء وكذلك دراسة النتائج المترتبة على سلوك المواطنة كالكفاءة , والفعالية , والتسرب الوظيفي: وما الى ذلك.

التوصية بعقد دورات تدريبية في مجال سلوك المواطنة التنظيمية ولكل العاملين في المصارف الحكومية والخاصة لتعميق مبادئها والتعريف بأبعادها وآثارها الايجابية في اشاعة روح التعاون والانسجام والعمل بروحية الفريق الواحد.

ضرورة وضع نظام متقدم للحوافز المادية والمعنوية يضمن عدالة استخدامه من قبل ادارات المصارف يوظف لصالح الجهود والأعمال الإضافية.

المستخلص:

يعد مفهوم المواطنة التنظيمية من المفاهيم الحديثة وقد حظي باهتمام رجالات الفكر الاداري المعاصر لما له من اثار ايجابية على اداء المنظمة. يهدف هذا البحث الى التعريف بمفهوم المواطنة التنظيمية واهميته لقطاع المصارف طالما كانت الخدمة المصرفية ضرورة اقتصادية ومالية. ولأجل قياس مستوى المواطنة التنظيمية في المصارف التجارية الحكومية (الرافدين والرشيد) والخاصة (المصرف الاسلامي- مصرف بغداد) في مدينة الفلوجة فقد تم استقصاء (٥٠) من العاملين في هذه المصارف من خلال استبانة اعدت لهذا الغرض ولقد تبين من خلال استخدام الاساليب الاحصائية في التحليل العلمي بان هناك مستويات مرتفعة للمواطنة التنظيمية لدى العاملين في هذه المؤسسات، كما يبين انه لا يوجد فروقات ذات دلالة احصائية بين المصارف الحكومية والخاصة فيما يتعلق بمستوى المواطنة التنظيمية ،واخيرا قدمت الدراسة عددا من التوصيات التي تتوافق مع نتائجها.

المصادر العربية

البحوث المنشورة:

- ١- الفهداوي فهمي صالح خليفة (٢٠٠٥): علاقة المواطنة التنظيمية مع التغيير التحولي:دراسة ميدانية لتطوير موظفي الدوائر الحكومية في مدينة الكرك دراسات العلوم الادارية، الجلسة ٣٢ العدد ٢، ٣٩٤-٣٩٥
- ٢- العامري، احمد بن سالم (٢٠٠٢): سلوك المواطنة التنظيمية في مستشفيات وزارة الصحة: دراسة استطلاعية لأراء المديرين ، مجلة جامعة الملك بن عبدالعزيز:الاقتصاد والادارة: م ١٦ ، ٢٤ ص ٤٣.
- ٣- العامري، احمد بن سالم (٢٠٠٣): محددات واثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات. مجلة جامعة الملك عبد العزيز:الاقتصاد والادارة م ١٧، ع ٢، ص ٦٧-٨٣

٤-عريشة، محمد محمد، ١٩٩٦، محددات سلوكيات الدور الاضافي وسلوكيات الدور الرسمي
للافراد في منظمات العمل، دراسة تطبيقية، قطر، المجلة العلمية لكلية الادارة والاقتصاد،
ع ٧٤، ص ٢٠٢-٢٥١.

المصادر الأجنبية

المواطنة التنظيمية:

- 1-Bolon , D.S.,(1997) organizational Citizenship behavior among hospital empeoyees; Amulttidimensonalanlysis in voling job satisfisfation and organization commitment .Journal of Hospi services Administration.42(2);221-241
- 2-Becker, t.E. and Randall,D.M.(1994). Validation af a Measure of Organizational Citizenship Behavior Against on Objective Behavioral Criterion Educational and Psychological Mea sure mint. 54(1), 160- 167 .
- 3-Deluga , Ronald J.(1994). Super vision Trest Building.Leader 0 Member Exchange and Organizational citizenship Behavior journal of occupational and organization psychology.67(4);315-328
The level of Organizational citizenship for Employees in Governmental and private commercial Banks in Falluja.
- 4-Morrison , Elizabeth Wolfe. (1994). Role Definitions and Organizational Citizenship Behavior , the Importance of the Employees Perspective , Academy of man ayement journal , 77(6) :1543 – 1567
- 5-Netemeyer, R. and Boles J .(1997) An investigati in to The antecedents of Organizational Citizenship Behaviors in a personal selliny context. Journal of Marketing. 61(3);80-9
- 6-Orqan, D.(1990).The motivational basis of Organizational Citizenship behavior Research in organizational Behavior,12,437;

- 7-pods akoff ,p,M. , Ahearne ,M and Mackenzie ,s.B,1997.
Organizational Citizenship Behavior and The Quantity and
Quality of work Group performance, journal of Applied psychology.
82(2):262-270
- 8-Williams,L.J. and Anderson , s .E.(1991)job satisfaction and
organizational commitment AS. PERDICTORS OF Organizational
Citizenship and in-rote Behaviors , Journal of manayemen
17(3);6010617
- 9- Wanger , S and Rush,M .(2000). Altruistic Organizational
Citizenship Behavior : Context. Disposition and age. journal of social
psychology , 140(3); 379 – 392

The Effect of the Demographic Factors on the Organizational Citizenship

Abstract

Organizational citizen ship is one of modern concepts which interested by contemporary administrative thinkers, because of its effects on organization performance This research aims to explain O.C and its impotence to bank. sector because of the economic and financial necessity of banking services.

To measure the level of O.C. in governmental and private commercial banks in Falluja we investigated (50)employees in these banks through questionnaire prepared for this purpose .

It showed through using statiscal methods in scientific analysis, that there are high levels of O.C. to employees of these enterprises. Also it showed that there are no significant differences between governmental and prorate banks.

Finally the study submitted a number of recommendations agreed with its results.

The researcher
January,2013.