

العلاقة التحليلية بين جودة حياة العمل للمؤسسات المصرفية وسلوك المواطنة
دراسة تطبيقية في مصرف الشرق العربي الاسلامي ومصرف التنمية الدولي

**The Analytical Relationship Between Job Quality of Life in Banking
Institutions and Organizational Citizenship Behavior: An Applied
Study at the Arab East Islamic Bank and the International
Development Bank**

م.م غازي فيصل محمد علي
Ghazi Faisal Mohammed Ali
كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة وارث الأنبياء
**College of Management and
Economics / University of
Warith Al-Anbiyaa**

م.م مناف محمد خليل
Manaf Mohammed Khaleel
كلية الإدارة والاقتصاد/جامعة وارث الانبياء
**College of Management and
Economics / University of
Warith Al-Anbiyaa**
manaf.m@uowa.edu.iq

م.د محمد نبيل الحبوبي
**Mohammed Nabeel Al-
Haboobi**
كلية تقنيات الاعمال / جامعة الفرات الاواسط
**College of Business
Technologies / University of
Al-Furat Al-
Awsatmohammed.nab@g.uo**

المستخلص

هدف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى فهم العلاقة التحليلية بين جودة حياة العمل للمؤسسات المصرفية وسلوك المواطنة، من خلال دراسة تطبيقية تركز على مصارف محافظة كربلاء.
أهمية الدراسة: تأتي أهمية هذه الدراسة من أنها ستساهم في تعزيز الفهم للعلاقة بين جودة حياة العمل وسلوك المواطنة، وتقديم مدخلات عملية لتطوير سياسات وممارسات إدارة الموارد البشرية في المصارف لتعزيز السلوك المواطني.
النتائج النظرية: من خلال التحليل النظري والأدبي، تم تحديد العوامل المؤثرة في جودة حياة العمل وسلوك المواطنة، وتبيين كيفية تفاعلها في سياق المؤسسات المصرفية.
النتائج العملية: بعد توزيع الاستبانة على 265 موظفاً في مصرف الشرق العربي الاسلامي ومصرف التنمية الدولي في محافظة كربلاء، تم تحليل البيانات لتحديد العلاقة التحليلية بين جودة حياة العمل وسلوك المواطنة، وتوضيح مدى تأثير العوامل المختلفة.
الاستنتاجات الرئيسية: أظهرت الدراسة أن هناك علاقة إيجابية وقوية بين جودة حياة العمل وسلوك المواطنة في المصارف المحلية، وهذا يشير إلى أهمية توفير بيئة عمل مشجعة ومحفزة لتعزيز التفاعل الإيجابي للموظفين.
التوصيات: بناءً على النتائج، تقدم الدراسة توصيات عملية لتحسين جودة حياة العمل في المصارف، مثل تطوير برامج التدريب والتطوير المستمر، وتعزيز التواصل الداخلي وتشجيع الابتكار والمشاركة.
الكلمات المفتاحية: جودة حياة العمل، وسلوك المواطنة، المؤسسات المصرفية.

Abstract

Objective of the study: This study aims to understand the analytical relationship between the quality of work life of banking institutions and citizenship behavior, through an applied study focusing on the banks of Karbala Governorate.

Importance of the study: The importance of this study comes from the fact that it will contribute to enhancing understanding of the relationship between the quality of work life and citizenship

behavior, and provide practical inputs for developing human resources management policies and practices in banks to enhance citizenship behavior.

Theoretical results: Through theoretical and literary analysis, the factors influencing the quality of work life and citizenship behavior were identified, and how they interact in the context of banking institutions was demonstrated.

Practical results: After distributing the questionnaire to 265 employees at the Arab Orient Islamic Bank and the International Development Bank in Karbala Governorate, the data was analyzed to determine the analytical relationship between the quality of work life and citizenship behavior, and to clarify the extent of the influence of various factors.

Main conclusions: The study showed that there is a positive and strong relationship between the quality of work life and citizenship behavior in local banks, and this indicates the importance of providing an encouraging and motivating work environment to enhance positive employee interaction.

Recommendations: Based on the results, the study provides practical recommendations to improve the quality of work life in banks, such as developing training and continuous development programs, enhancing internal communication and encouraging innovation and participation.

Keywords: quality of work life, citizenship behavior, banking institutions.

المقدمة

المنهجية العلمية للدراسة

أولاً: مشكلة البحث

بيئة الأعمال في مختلف قطاعاتها تعاني في الوقت الحالي من تراجع أداء الموظفين، ويعزى هذا التراجع إلى عدة عوامل، منها عدم الاهتمام بجودة حياة العمل التي تُعتبر أساسية لاستدامة المنظمة، وتشمل هذه الجودة مستوى الرضا الوظيفي والاهتمام بالعمل. كما يعود السبب أيضاً إلى عدم منح الموظفين سلطة ومشاركة في اتخاذ القرارات، بالإضافة إلى نقص الاستقلالية في العمل، مما أدى إلى اهتمام عدد من الباحثين في هذا المجال بالتفكير في الطرق المناسبة لضمان تمكين العاملين وتعزيز قدراتهم في أداء العمل داخل المنظمة.

لذا فإن هنالك ظاهرة رئيسية في مجال إدارة الجودة الشاملة منذ العقدين الماضيين ويتأتى مفهوم جودة حياة العمل من خلال دراسة جودة حياة الأفراد وكيفية تمثيلهم بشكل يعزز من سلوك المواطنة التنظيمي (الايثار، اللطف والكرامة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، وعي الضمير) للمنظمة من خلال (الاستقرار وامن الوظيفي والتوازن بين العمل والحياة والنمط القيادي والاشرفي و الامان والسلامة والصحة). وتؤكد الأدبيات العلمية على أن المنظمة قبل أن تعرف ما يتوجب عليها عمله، يجب أن تدرك ما هي جودة حياة العمل؟ وما هيته بالنسبة للمنظمة؟

وعليه فقد صاغ الباحثين مشكلة الدراسة بالتساؤل الاتي: (ما دور جوده حياة العمل في مصرف الشرق العربي الاسلامي ومصرف التنمية الدولي في سلوك المواطنة التنظيمي)

ثانياً: أهداف البحث

يهدف البحث الى التعرف على:

1. تأطر معرفي لمتغيري البحث المتمثلة بجوده حياة العمل و سلوك المواطنة التنظيمي من خلال الاطلاع على اهم الرسائل والاطاريج العلمية الخاصة في هذه الموضوعات.
2. الكشف عن مستوى جوده حياة العمل للأفراد لتعزيز من سلوك المواطنة التنظيمي في المنظمة عينة البحث .
3. اختبار علاقة الاثر بين متغير جوده حياة العمل و سلوك المواطنة التنظيمي من خلال استخدام الاساليب الاحصائية الحديثة.

ثالثاً: أهمية البحث

تتلخص أهمية البحث من خلال الاتي :

1. ركز البحث على دراسة بجوده حياة العمل وابعاده المتمثلة (الاستقرار وامن الوظيفي والتوازن بين العمل والحياة والنمط القيادي والاشرفي و الامان والسلامة والصحة) لدى افراد العاملين في عينة المنظمة ،والتي تؤثر في تعزيزهم لسلوك المواطنة التنظيمية ،وقدرتهم على تحقيق اهداف المنظمة.

2. يوضح البحث الاساليب والمداخل التي تساعد الافراد في تعزيز وتشجيع وتطبيق جودة حياة العمل على تحسين مستوى الجودة والانتاجية والثقة وارساء الدعائم التي تعزز من سلوك المواطنة التنظيمي من اجل تحقيق اهداف المنظمة.
3. تساعد ادارة المنظمة المبحوثة في التعرف على النتائج التي تطمح ان تصل اليها من خلال معرفة الجوانب الايجابية للافراد لتعزيز سلوك المواطنة التنظيمي.
4. ان تناول موضوعي جوده حياة العمل و سلوك المواطنة التنظيمي والذي تفتقر الية الدراسات على المستوى العربي او المحلي يعد إسهاماً جديراً في اتجاه تعزيز هذه الموضوعات للخوض في غمارها.

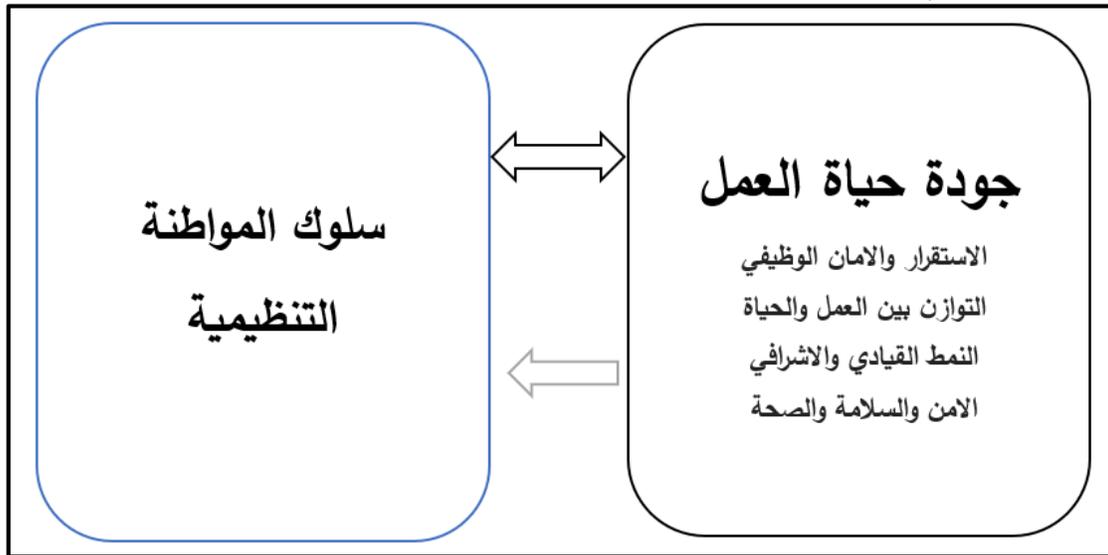
رابعاً: فرضيات البحث

نصت الفرضية الرئيسية على انه "توجد علاقة تأثير موجبة ذات دلالة معنوية لجودة حياة العمل في سلوك المواطنة التنظيمية"

وتتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

- H1-1 توجد علاقة تأثير موجبة ذات دلالة معنوية للاستقرار والامان الوظيفي في السلوك المواطنة التنظيمية.
- H1-2 توجد علاقة تأثير موجبة ذات دلالة معنوية للتوازن بين العمل والحياة في السلوك المواطنة التنظيمية.
- H1-3 توجد علاقة تأثير موجبة ذات دلالة معنوية للنمط القيادي والاشرافي في السلوك المواطنة التنظيمية.
- H1-4 توجد علاقة تأثير موجبة ذات دلالة معنوية للامن والسلامة والصحة في السلوك المواطنة التنظيمية.

خامساً: مخطط الدراسة



الشكل يوضح (1) مخطط الدراسة الفرضي

المبحث الثاني

جودة حياة العمل

أولاً: جودة حياة العمل

1. التطور التاريخي لجودة حياة العمل

ظهر مفهوم جودة حياة العمل لمواكبة سياسات التغيير والتطوير التنظيمي، وللتخفيف من حالات التوتر والقلق التي يعاني منها العمال، نتيجة للمخاوف من فقدان الوظائف أو تقليص الخدمات والمزايا الاجتماعية أو تقليص الرواتب. تولى تلك المنظمات اهتماماً بتحقيق الرضا الوظيفي للموظفين، الذي يؤثر بشكل كبير على التزامهم. ومن ثم، تركز على أهمية الاستخدام الفعال والتحسين في أداء الموارد البشرية، كإحدى الاستراتيجيات الرئيسية لتعزيز التميز التنافسي للمنظمات. في بداية السبعينيات، ازداد اهتمام بدراسة وتحليل وتطبيق جودة حياة العمل، حيث شهدت الدراسات والبحوث تنوعاً، وتم التركيز في إدارة المنظمات الرائدة ومراكز الجودة الأمريكية على تحسين جودة حياة العمل ودراسة علاقتها بالانتاجية وعوامل التنظيم الأخرى. (حلحل : 2016 ، 353)

أشار (Veeramani & Gayathri , 2013:4-3) أن هذا المصطلح أطلق في عام 1972 في المؤتمر الدولي لعلاقات العمل ، ونال هذا المفهوم اهتماماً كبيراً بعد أن قامت مؤسسات United Auto workers and General Motors :

ببرامج لتحسين وإصلاح العمل (زوين و الحسنوي :2016، 12)، في أواخر السبعينيات وأوائل الثمانينيات، شهد الاهتمام بجودة حياة العمل انخفاضًا وتراجعًا في الأنشطة التي كانت تمارسها المنظمات في هذا المجال، مما أدى إلى تراجع أولوية برامج جودة حياة العمل. ورغم وجود اختلافات في هذا الأمر على المستويات المحلية والدولية، إلا أنه أثر على كفاءة الأداء الاقتصادي للمنظمات وعلى القيم والأفكار المتعلقة بالموارد البشرية التي تتبناها المنظمة. منذ منتصف الثمانينيات وحتى منتصف التسعينيات، تزايد الاهتمام مرة أخرى ببرامج جودة حياة العمل في الشركات والمؤسسات الأمريكية لعدة أسباب، بعضها يتعلق بالأمور الداخلية مثل حالة العاملين والتشريعات الفيدرالية في الولايات المتحدة، وبعضها يعود لأسباب خارجية ويرجع لنجاح بعض النظم الإدارية في اليابان وبعض الدول الأخرى. مع التسعينيات، بدأت الشركات العالمية المنتشرة في جميع أنحاء العالم في تطبيق أشكال مختلفة من برامج جودة حياة العمل، مع تزايد الاهتمام نتيجة التركيز على تلبية احتياجات العميل الداخلي والخارجي، واعتبار الموارد البشرية كإحدى الاستراتيجيات التنافسية وتطبيق أساليب إعادة هندسة الموارد البشرية وتعزيز مهاراتها المتنوعة. (Lewis, Goodman, Surlenty, 2014:12) (السلام : 2014، 293)

● مفهوم جودة حياة العمل

استحوذ مفهوم جودة حياة العمل على مجال واسع من الظواهر التنظيمية سواء في شكله الكلي والموضوعي أو في أحد أبعاده ومكوناته. مفهوم جودة حياة العمل يشير إلى جهود المنظمة في توفير بيئة عمل تتسم بالرفاهية والرضا للعاملين فيها، مما يتطلب تبني سياسات الموارد البشرية التي تهدف إلى تحسين جودة الحياة الوظيفية لهم وتلبية احتياجاتهم، وذلك من أجل تحقيق أداء متميز للمنظمة. ويعتبر مفهوم جودة حياة العمل غالبًا مفهومًا شاملاً يتألف من عدة جوانب متعددة الأبعاد، كما تم مناقشتها في الأدبيات الإدارية حيث يشتمل هذا المفهوم بشكل جمعي على الأمن والسلامة في العمل، وأنظمة مكافأة أفضل، وأجر عادل ومنصف، ومجموعات عمل مشاركة ومتعاونة فرص أفضل للنمو (Noor, 2012:34). (عمر : 2016، 37-38)

لقد ركز البعض عند دراسته لجودة حياة العمل على تنمية علاقات تنظيمية جيدة بين العاملين في حين اهتم آخرون بالعوامل التي تنمي مجال العلاقات العمالية والصناعية تلك التي ترتبط بمواجهة مشكلات العمال والتعاون مع النقابات في هذا الصدد وفي ظل توجهات إدارة الجودة الشاملة (TQM) زاد الاهتمام بجوانب متعددة من حياة العمل تلك التي تهتم بتمكين العاملين

Employee Empowerment، والسعي لتحقيق انخراطهم وانغماسهم في العمل Job Involvement

يعرف (عبد الزهرة وعجيل : 2018، 18) جودة حياة العمل من خلال آثارها المترتبة، يُعتبر تعزيز مشاركة العاملين في عمليات اتخاذ القرار واحدًا من جوانب جودة حياة العمل، حيث يعزز هذا التفاعل الثقافي بين المديرين والموظفين، مما يساهم في تحسين الإنتاجية وتحقيق الأهداف بكفاءة أكبر، دون الحاجة إلى الاعتماد الكبير على الموارد المالية. وبالإضافة إلى ذلك، يساهم هذا النهج في تعزيز الأمان والصحة في مكان العمل، وتعزيز مشاركة العائد على الاستثمار، وتعزيز الرضا الوظيفي بين الموظفين.

ويعرفها (Saad, 2008:7) بأنها تعني بتوفير بيئة عمل مريحة وأمنة، تحقق رضا الموظفين، بما يشمل توفير العوامل البيئية المريحة والمحبة والأمنة في مكان العمل. كما تشمل أيضًا تقديم نظم مكافآت وفرص النمو المناسبة لتشجيع وتعزيز أداء الموظفين.

ويشير (Surlenty, 2014:54) إلى إن جودة الحياة في العمل تتجلى في الإجراءات والممارسات التي تتخذها الإدارة، من خلال مجموعة من الأنشطة الإدارية المتنوعة التي تهدف إلى تعزيز كفاءة التنظيم وتعزيز رضا الموظفين على.

2. الأسباب الاهتمام بجودة حياة العمل

لقد دعت العديد من الأسباب إلى الاهتمام بجودة حياة العمل (عساف وآخرون: 2018، 24)، حيث واجهت المنظمات مشكلات عديدة من بينها:

1. التنافس الشديد وضغوط الحفاظ على جودة الخدمة مع تحقيق الولاء للعملاء.
2. زيادة حالات الهروب الوظيفي، سواء بشكل جسدي أو نفسي.
3. تراجع في الجوانب الاجتماعية والإنسانية في بيئة العمل.
4. عدم كفاية التصميم التقليدي للوظائف في تلبية احتياجات الأفراد.
5. تغير في تطلعات وطموحات الأفراد، حيث يسعون لتحقيق الرضا الشخصي والمهني بما يتناسب مع تطلعاتهم ومستوى وعيهم المتزايد.

3. ابعاد جوده حياة العمل

تتناول الباحث ابعاد التي اكد عليها (ابوحميد: 2016، 16)

1. **الاستقرار والامان الوظيفي:** الاستقرار الوظيفي يشير إلى الشعور بالرضا والثقة والأمان في بيئة العمل، مما يجعل الموظف يفضل البقاء والاستمرار في الوظيفة بشكل طوعي. يعتمد الاستقرار الوظيفي على عدة عوامل وتدابير تتخذها المؤسسة للحفاظ

على موظفيها وتعزيز رغبتهم في البقاء، وهو نتيجة لسياسات وإجراءات متعددة تهدف إلى الاحتفاظ بالكوادر العاملة الأكفاء بها والذين هم السبب الجوهرى في تحقيق أهدافها ومن أهم هذه العوامل هو التعويض المادي في صورته العديدة من رواتب ومكافآت وزيادات وخلافه والذي في مجمله يجب أن ينافس مستوى التعويض المادي السائد في المؤسسات التي تعمل في نفس مجال النشاط.

2. **التوازن بين العمل والحياة:** هو مفهوم واسع بما في ذلك تحديد الأولويات بين "العمل" (مهنة والطموح) من جهة و"الحياة" (الصحة ، متعة ، وترفيه ، الأسرة والتنمية الروحية) من جهة أخرى ذات الصلة، وعلى الرغم من أوسع نطاقا، حيث تشمل "توازن نمط الحياة" و"ميزان الحياة" فهو يعني حزمة من الترتيبات في بيئة العمل تهدف إلى تحقيق مرونة أكبر. تسعى هذه الترتيبات إلى تحقيق توازن مثالي بين الحياة المهنية والشخصية، مما يساهم في زيادة كفاءة التنظيم بشكل عام.
3. **النمط القيادي والإشرافي:** يمثل نوعاً من السلوك الذي يُمارسه المديرون مع فرق العمل بهدف تحقيق الأهداف بفعالية. لقد نالت دراسة أنماط القيادة اهتمام الباحثين والمدرسين في مجال الإدارة، حيث أظهرت هذه الدراسات أن النجاح يمكن تحقيقه من خلال أساليب متنوعة في العمل. يتباين القادة في الأساليب التي يديرون بها العمل؛ فمنهم من يعتمد القوة والسرعة، ومنهم من يتبنى اللطف والرقي، ومنهم من يُفضل إصدار الأوامر، وهناك آخرون يُفضلون الاستماع لآراء واقتراحات الموظفين.
4. **الامن والسلامة والصحة:** تهدف السلامة والصحة المهنية إلى حماية العمال في المصانع والمنشآت من الحوادث المحتملة التي قد تسبب إصابات أو وفيات، إضافة إلى الأضرار أو التلغيات لممتلكات المنشأة. يعتمد هذا العلم على مجموعة من المعايير والشروط التي يتوجب اتباعها لضمان سلامتنا وسلامة الآخرين من حولنا، فالسلامة دائماً تأتي في المقام الأول وتحظى بالأهمية القصوى.

ثانياً: السلوك المواطنة التنظيمية

1. التطور التاريخي السلوك المواطنة التنظيمية

الموظفين والسلوك في مكان العمل جذبت العديد من الباحثين من الاهتمام في العقود الماضية وقد تم التحقيق أنواع مختلفة من السلوكيات. وتشمل هذه السلوكيات السلوكيات عبر الاجتماعية والسلوكيات خارج الدور، والمبادرة الفردية والسلوكيات المواطنة التنظيمية (Salimi؛ Hadjali،2012: 525)

وقد وضع هذا المصطلح السلوك التنظيمي المواطنة لأول مرة في عام 1983 من قبل دينيس الجهاز وزملائه تطوير هذا المفهوم مستمدة من كتابات برنارد في عام 1938، وكذلك عن الرغبة في العمل على دراسات دانيل كاتز أن التمييز بين أداء دور يمكن الاعتماد عليها و"السلوكيات مبتكرة وعفوية"، حول أداء والسلوكيات العفوية ومبتكرة في عام 1964، 1966 و 1978 (Salimi؛ Hadjali،2012: 525)

في عام 1983، تم تعريف سلوك المواطنة التنظيمية التي كتبها ولاية أوريغون حيث السلوك الذي هو مع الرغبة الفردية، وينبغي ألا اشاد به المكافآت يمكن العثور عليها بشكل مباشر أو بشكل واضح من خلال نظام مكافأة التنظيمي النظامي. ومع ذلك، فإنه يتسبب لتعزيز الأداء الفعال التنظيمي. في تعريف ولاية أوريغون، قال إن، OCB تشمل هذه السلوكيات أن موظفي المؤسسة وتحسين أدائها بغض النظر عن الإنتاجية الشخصية أهداف الباحثون إيلاء المزيد من الاهتمام لتأثير الأداء خارج دور على الفعالية التنظيمية (Salimi؛ Hadjali،2012: 525)

سلوك المواطنة التنظيمية أمر بالغ الأهمية لبقاء المنظمة. وفقاً لوجهات نظر المنظرون مثل الجهاز، يمكن OCB تحقيق أقصى قدر من الكفاءة وتحسين الفعالية التنظيمية. Bolino و Turnley نعتقد أن السلوكيات المواطنة عموماً وضعين العامة:

أ. فهي ليست مباشرة إلى تعزيز

ب. أنهم من الجهود الخاصة التي تتوقع المنظمات من موظفيها لتحقيق النجاح. ووفقاً لذلك،

2. مفهوم السلوك المواطنة التنظيمي

تشير المواطنة التنظيمية لسلوك الأفراد الذين إسهاماً إيجابياً للمنظمة النظر، على سبيل المثال، الموظف الذي يعمل مقبول سواء من حيث الكمية والنوعية. ومع ذلك، وقالت انها ترفض العمل الإضافي، لن يساعد الوافدين الجدد على تعلم الحبال، وعموماً على استعداد لتقديم أي مساهمة وراء الأداء الدقيق وظيفتها. ويمكن اعتبار هذا الشخص أداء جيد، لكنها من غير المرجح أن ينظر إليه باعتباره مواطناً التنظيمي الجيد. (Griffin، 2012 : 80)

موظف آخر قد يحمل مستوى مماثل من الأداء. وبالإضافة إلى ذلك، إلا انه يعمل دائماً في وقت متأخر عندما يسأل رئيسه له، وقال انه يحتاج الى وقت لمساعدة القادمين الجدد على تعلم طريقتهم حولها، وأنه ينظر إليها على أنها مفيدة وملتزمة نجاح المنظمة. انه من المرجح أن ينظر إليه باعتباره مواطناً التنظيمي أفضل (Griffin، 2012 : 80)

ويرتبط تنظيمياً رضا المواطنة الوظيفة أيضاً مع سلوكيات المواطنة التنظيمية. وحد ذاتها هي السلوكيات التقديرية، التي تسمى أحيانا OCB ج، التي تمثل الرغبة في "تجاوز نداء الواجب" أو "تقدموا خطوة" في عمل واحد. الشخص الذي هو مواطن

التنظيمي الجيد يفعل أشياء إضافية أن مساعدة الآخرين التعامل مع الآخرين OCBC أو دفع أداء المنظمة باعتبارها OCBC التنظيمية ككل. قد نلاحظ العلاقات الشخصية OCBC في عامل الخدمة الذي هو غير عادية مهذب السلوكيات الجنسية التنظيمية هي الأشخاص اشياء لا لتقدموا خطوة في عملهم. (Uhl, et, 2012 :89)

ان سلوك المواطن التنظيمية هو السلوك التقديرية التي ليست جزءا من متطلبات العمل الرسمي للموظف، ولكنه هو الذي يعزز الأداء الفعال للمنظمة. المعرفة سلوك المواطن التنظيمية كما أن الذي يجسد فئات التعاونية والبناءة التي يتم تكليف لا من قبل رسمية الصفات الدور الوظيفي تعويض ولا مباشرة أو تعاقدا عليها نظام مكافأة التنظيمي الرسمي. حددت Bolino و Turnley بأنها قدرة المنظمة على انتزاع سلوك الموظف الذي يتجاوز نداء الواجب. ووجد الباحثون أن السلوكيات الجنسية عموما اثنين من السمات المشتركة: فهي ليست قابلة للتنفيذ مباشرة (أي ليست مطلوبة من الناحية الفنية على أنها جزء من وظيفة واحدة)، وأنها تمثل الجهود الخاصة أو الإضافية التي تحتاج المنظمات من القوى العاملة لديها من أجل كن ناجحاً (89: 2012 Uhl, et,)

المعرفة سلوك المواطن التنظيمية مثل رغبة الموظفين يتجاوز متطلبات الوظيفة الرسمية الخاصة بهم من أجل مساعدة بعضهم البعض، لإخضاع المصالح الفردية لصالح المنظمة، واتخاذ مصلحة حقيقية في أنشطة المنظمة ورسالتها الشاملة. المواطن الصالحة وفقا Bolino و Turnley وتشمل مجموعة متنوعة من السلوكيات الموظف مثل أخذ على مهام إضافية، طوعا مساعدة الناس في العمل، ومواكبة التطورات في مهنة واحدة، بعد قواعد الشركة (حتى عندما لا أحد يبحث)، وتعزيز وحماية التنظيم، والحفاظ على موقف إيجابي، والتسامح مع المضايقات في العمل. (Uhl, et, 2012 :89)

3. أبعاد سلوك المواطن التنظيمية

لم يكن هناك أي توافق في الآراء الذي تم التوصل إليه بشأن تعريف أبعاد OCB في دراسة الأدب ويمكن أن ينظر إليه أنه كانت هناك أكثر من 30 تعاريف OCB في مختلف الدراسات. بحثت الهيئة (1988) و OCB في ظل هذه الموضوعات مثل: (Polat, 2009 :1592)

- أ. الإيثار / السلوكيات مساعدة: ويشمل السلوك مساعدة جميع أنواع الإجراءات الطوعية للعمال عرضها لمساعدة زملائه العمال في أداء عملهم، والتغلب على المشاكل داخل أمثلة تنظيم هذا الموقف تشمل مساعدة المبتدئين في التعود على العمل، وتقاسم عبء العمل من زملائه العمال، ومساعدة الآخرين في حل المشاكل، وتدريب زملائهم العمال على استخدام معدات جديدة، مما يساعد زملائه العمال ليعمل من أجل المواعيد المطلوبة والحصول على المواد والمعدات التي يحتاجها زملائه العمال ولا يقتصر السلوك يساعد فقط على زملائه العمال؛ ويمكن أيضا عرض للعمال والموردين ومنها تعمل في مجال المشتريات
- ب. مجاملة: الموقف مجاملة يتستر عن السلوكيات لمساعدة الآخرين في تجنب المشاكل التي تحدث. وتشمل الأمثلة على هذا الموقف تحاول منع الآخرين من المعاناة نتيجة لحدث معين، وإبلاغ زملائهم العمال في الموعد المحدد عمل حول النقاط التي يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار مقدما
- ت. الضمير: هذا الموقف، الذي يعرف بأنه التمسك ارتفاع الوعي العمل على المستوى، ويشمل السلوك الإرادي تتجاوز أدنى تعريف الدور المتوقع وأداء العمال أكثر مما كان متوقعا أدنى مستوى. الأمثلة في كثير من الأحيان اختيار مواقعها هي مستويات منخفضة الغياب، والعمل المنتظم في مكان العمل، ويجري في الوقت المحدد، وذلك باستخدام الراضية وقت دون أي غش، والحرص مع المواعيد النهائية وطاعة القواعد قد يكون مثال آخر العمل الإضافي لمحاولة الانتهاء من المشروع دون مطالبين بدفع العمل الإضافي
- ث. الروح الرياضية: يتم تعريف الروح الرياضية كما بالامتناع عن الأعمال التي قد تؤدي إلى توتر غير المواتية في مكان العمل والحفاظ على جو تعاوني داخل المنظمة ضد أي حوادث سلبية. وتشمل الأمثلة من هذا الموقف على الامتناع عن المبالغة المشاكل إن وجدت الامتناع عن يشكون من العمل، وليس إلقاء اللوم على شخص ما في مكان العمل، لتكون قادرة على تحمل المشاكل التنظيمية، أن تتصرف مثل لتجنب أي توتر أو شجار مع زملائه العمال خلال أوقات الأزمات وأن تكون محترمة دائما في بلده / علاقاتها مع زملائه العمال الروح الرياضية تغطي أيضا للدفاع هيئة المنظمة ضد أولئك الذين ليسوا في المنظمة
- ج. الفضيلة المدنية: فضيلة المدني في هذا السياق تعني الاهتمام رفيعة المستوى في ولاء على مستوى عال للمنظمة. المشاركة الفعالة للعمال في الاجتماعات، لإظهار الاهتمام بالسياسات في المنظمة، إلى تقديم مساهمات وتقديم الآراء لاستراتيجيات المنظمة، للتعامل مع التغييرات في الإطار التنظيمي، لمراقبة البيئة لتجنب أي خطر للمنظمة، للإبلاغ عن أي حالات غير عادية في مكان العمل، على أن يكون جاهزا ضد أي خطر هي بعض الأمثلة على هذا السلوك.

المبحث الثالث

الجانب العملي

أولاً 1 معايير تقييم الانموذج الهيكلي

تتم هنا عملية التقييم وفق أربعة مؤشرات والتي يعرضها الجدول (1).

جدول رقم (1) مؤشرات تقييم الانموذج الهيكلي

المعيار	الحد المقبول
تقييم الارتباط الخطي	عامل تضخم التباين $VIF > 5$
معنوية معاملات المسار	قيمة $t < 1.96$ ؛ قيمة $p > 0.05$
معامل التحديد R^2	0.25, 0.50, 0.75 تشير الى تأثير صغير، متوسط، كبير
حجم التأثير f^2	0.02, 0.15, 0.35 تشير الى تأثير صغير، متوسط، كبير

المصدر: اعداد الباحثون بالاستناد الى:

Source: (Hair et al., 2017)

ثانياً: اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

اشارت الفرضية الى "توجد علاقة تأثير موجبة ذات دلالة معنوية لجودة حياة العمل في سلوك المواطنة التنظيمية" ويعرض الجدول 2 نتائج اختبار هذه الفرضية.

جدول رقم (2) نتائج تقييم الانموذج الهيكلي الخاص بالفرضية الرئيسية الاولى

الفرضية	المسار	VIF	معامل المسار	t Value	p Value	النتيجة	حجم التأثير f^2	معامل التحديد R^2	R^2 المعدل
H1	MUO → PRG	1	0.803	34.715	0.000	قبول	2.58	0.761	0.789

المصدر: مخرجات برنامج SmartPLS

من خلال الجدول (2) يظهر بأن الفرضية الرئيسية حققت القيم المطلوبة من t و p وبالتالي فإن التأثير معنوي لذا تُقبل الفرضية، كذلك نجد معامل التحديد R^2 قد بلغ 0.761 وهذا يشير بأن المتغير المستقل يفسر المتغير التابع بنسبة 76%.

ثالثاً: اختبار الفرضيات الفرعية

لغرض اختبار الفرضيات الفرعية قام الباحثون ببناء الانموذج الهيكلي الذي يستعرض نتائجه الجدول رقم (3).

جدول رقم (3) نتائج اختبار الفرضيات الفرعية

الفرضية	المسار	VIF	معامل المسار	t Value	p Value	النتيجة	حجم التأثير f^2	معامل التحديد R^2	R^2 المعدل
H1-1	SO → PRG	1.201	0.332	927.3	0.000	قبول	0.054	0.721	0.787
H1-2	AO → PRG	1.276	0.213	2.753	0.000	قبول	0.195		
H1-3	ZO → PRG	1.275	0.410	2.892	0.000	قبول	0.243		
H1-4	CO → PRG	1.277	0.342	2.651	0.000	قبول	0.233		

المصدر: مخرجات برنامج SmartPLS

من خلال الجدول (3) يظهر بأن كافة الفرضيات حققت القيم المطلوبة من t و p وبالتالي فإن التأثير معنوي لذا تُقبل جميع الفرضيات الفرعية، كذلك نجد معامل التحديد R^2 قد بلغ 0.721 وهذا يشير بأن الابعاد تفسر المتغير التابع بنسبة 72%.

المبحث الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

1. أظهرت الدراسة بوضوح وجود علاقة إيجابية بين جودة حياة العمل وسلوك المواطنة لدى موظفي المصارف المحلية.
2. يؤكد هذا البحث على أهمية توفير بيئة عمل مشجعة ومحفزة لدى المصارف، مما يعزز ارتفاع مستوى الالتزام والإنتاجية للموظفين.
3. يتبادر إلى الأذهان من هذه الدراسة ضرورة تطوير وتنفيذ سياسات وممارسات إدارة الموارد البشرية التي تعزز جودة حياة العمل وتحفز سلوك المواطنة.

4. ينبغي على المؤسسات المصرفية تشجيع المبادرات الجديدة لتحسين جودة حياة العمل، وذلك من خلال تعزيز التواصل الداخلي وتقديم برامج تطوير شخصي مستمرة.
5. يعكس هذا البحث الحاجة الماسة لتحفيز التغيير الإيجابي في ثقافة العمل داخل المصارف، وذلك لتحسين جودة الحياة المهنية للموظفين وتعزيز الأداء المؤسسي بشكل عام.

ثانياً: التوصيات

1. ينبغي على المصارف الاستثمار في برامج تطويرية تهدف إلى تطوير مهارات وقدرات الموظفين، وتعزيز فرص النمو الوظيفي والمهني.
2. يجب تحسين سياسات وإجراءات التواصل داخل المؤسسة، بما في ذلك تعزيز التواصل بين الإدارة والموظفين وبين الأقسام المختلفة، وتشجيع فتح قنوات للتعبير عن الآراء والاقتراحات.
3. ينبغي على المصارف إتاحة بيئة عمل محفزة ومشجعة، من خلال توفير مكافآت ومزايا تشجيعية، وتقديم دعم نفسي واجتماعي للموظفين.
4. يجب تشجيع الموظفين على المشاركة في عمليات اتخاذ القرار وتقديم الافتراضات والأفكار الجديدة التي تعزز جودة العمل وكفاءة المؤسسة.
5. ينبغي على المصارف إقامة نظام منتظم لمراجعة وتقييم أداء الموظفين، وتقديم ملاحظات بناءة ودعم لتحسين الأداء.
6. يمكن تحقيق ذلك من خلال تعزيز الروح الفريقية والشعور بالانتماء للمؤسسة، وتشجيع الموظفين على تحمل المسؤولية والمشاركة الفعالة في تحقيق أهدافها.

Reference

1. زوين ، عمار عبد الاميرع الحسنوي ، رسل كريم (2017). تأثير جودة حياة العمل في تمكين النفسي للعاملين-دراسة ميدانية .في العتبة العلوية المقدسة.377-337, 7(1) ,
2. أبو زيد، محمد عبد السلام. (2014). جودة حياة العمل لدى المرأة العاملة في القطاع الزراعي. *Arabic Journal for Social Sciences*, 295(2531), 1-36.
3. بن شريك عمر. (2016). جودة حياة العمل من منظور علم النفس الإيجابي. *مجلة تطوير العلوم الاجتماعية*.36-49, 9(2) ,
4. أزهار نعمة عبد الزهرة & سامية هاني عجيل. (2018). برامج جودة حياة العمل وأثرها في تقييم أداء المنظمة التعليمية دراسة تحليلية لآراء القيادات الإدارية في عينة من كليات جامعة الكوفة. *اداب الكوفة*(37)2 ,
5. عساف ، محمّدو عبد المجيد & الهور وفاء جمال (2018). جودة حياة العمل في المدارس الاساسية الخاصة بمحافظات غزه من وجهة نظر المعلمين.18-32, 4(2) ,
6. حلحل، مصطفى صباح . (2016). جودة حياة العمل واثرها في تعزيز مستوى الالتزام التنظيمي – دراسة تطبيقية في وزارة التربية المديرية العامة لرصافة الثالثة.364-346, 11(20) ,
7. Noor, S. M., & Abdullah, M. A. (2012). Quality work life among factory workers in Malaysia. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 35, 739-745.
8. Saad, H. S., Samah, A. J. A., & Juhdi, N. (2008). Employees' perception on quality work life and job satisfaction in a private higher learning institution. *International Review of Business Research Papers*, 4(3), 23-34.
9. Surlenty, L., Ramayah, T., Lo, M. C., & Tarmizi, A. N. (2014). Quality of work life and turnover intention: a partial least square (PLS) approach. *Social indicators research*, 119(1), 405-420.
10. Veeramani, G. G., & Gayathri, R. (2013). A conceptual study on implication of quality work life (QWL) in human resource management. *International Journal of Management Research and Reviews*, 3(12), 3949.
11. Brooks, I. (2006). *Organisational behaviour : individuals, groups and organisation*. Harlow: Financial Times Prentice Hall.
12. Champoux, J. (2011). *Organizational behavior : integrating individuals, groups, and organizations*. New York: Routledge.
13. Colquitt, J., LePine, J. & Wesson, M. (2015). *Organizational behavior : improving performance and commitment in the workplace*. New York, NY: McGraw-Hill Education.
14. UHL-Bien, M., Osborn, R. & Schermerhorn, J. (2014). *Organizational behavior*. Hoboken, N.J: Wiley.
15. Griffin, R. & Moorhead, G. (2014). *Organizational behavior : managing people and organizations*. Mason, OH: South-Western/Cengage Learning.
16. Hitt, M., Miller, C. & Colella, A. (2011). *Organizational behavior*. Hoboken, NJ: John Wiley.