

بحوث المؤتمر العلمي الدولي الثالث لكلية الاقتصاد الإصلاح المصرفي والتحديات المعاصرة (نظام مصرفي متين)

سرت 05 ديسمبر 2024 م

تحرير

أ. د. حسين مسعود أبو مدينة

أ. د. الطيب محمد القبي

بحوث المؤتمر العلمي الدولي الثالث لكلية الاقتصاد

الإصلاح المصرفي والتحديات المعاصرة

(نظام مصرفي متين)

سنة 05 ديسمبر 2024 هـ

تحرير

أ.د. حسين مسعود أبو مدينت

أ.د. الطيب محمد القبي

المراجعة اللغوية

د. فوزية أحمد الواسع

منشورات مركز البحوث والاستشارات بجامعة سرت

الطبعة الأولى 2024 م

بحوث المؤتمر العلمي الدولي الثالث لكلية الاقتصاد

الإصلاح المصرفي والتحديات المعاصرة

(نظام مصرفي متين)

سرت 05 ديسمبر 2024

الوكالة الليبية للتزقيم الدولي الموحد للكتاب

دار الكتب الوطنية

بنغازي - ليبيا

هاتف: 9097074 - 9096379 - 9090509

بريد مصور: 9097073

البريد الالكتروني: nat_lib_libya@hotmail.com

رقم الإيداع القانوني 768 / 2024م

رقم الإيداع الدولي: ردمك 9-3533-1-9959-978 ISBN

تصميم الغلاف: خالد جمعة مهلهل

جميع البحوث والآراء المنشورة في هذا المؤتمر لا تعبر إلا عن وجهة نظر أصحابها،
ولا تعكس بالضرورة رأي مركز البحوث والإسئشاراء بجامعة سرت.

حقوق النشر والطبع محفوظة لمركز البحوث والإسئشاراء بجامعة سرت

الطبعة الأولى 2024م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ
وَتُدْءُوا بِهَا إِلَى الْحُكَّامِ لِيَأْكُلُوا فَرِيقًا مِنْ
أَمْوَالِ النَّاسِ بِالْإِثْمِ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ﴾

صدق الله العظيم

أ. د. سليمان مفناح الشاطر

رئيس جامعة سرت
المشرف العام للمؤتمر

أ. د. الطيب محمد القبلي

وكيل الجامعة للشؤون العلمية
ورئيس اللجنة التحضيرية للمؤتمر

د. علي مفناح النائب

رئيس المؤتمر وعميد كلية الاقتصاد

د. عبد الله محمد امهلهل

رئيس اللجنة العلمية

أعضاء اللجنة العلمية

أ. د. سليمان سالم الشحومي د. محمد أبوخزام فرج

أعضاء اللجنة التحضيرية

د. محمد قاسم عبدالمجيد	أ. ناصر أحمد عمر
أ. النائب الزروق النائب	أ. عبدالكريم إبراهيم غيث
أ. محمد فرج الصادق	سفيان سالم الشعالي
خالد جمعة مهلهل	خالد محمد درياق

المحتويات

الصفحة	العنوان
5	كلمة رئيس الجامعة د. سليمان مفتاح الشاطر
6	كلمة وكيل الجامعة للشؤون العلمية ورئيس اللجنة التحضيرية أ. د. الطيب محمد القبي
7	كلمة رئيس المؤتمر د. علي مفتاح التائب
8	كلمة رئيس اللجنة العلمية د. عبدالله محمد امهلهل
26 - 9	دراسة معوقات الوسائل الإلكترونية في المصرف الزراعي ببلدية سبها، ليبيا د. أحمد محمد عريدة
70 - 27	أثر سلوكيات المواطنة التنظيمية على رأس مال العلاقات بالمصارف التجارية الليبية الخاصة بمدينة بنغازي أ. د. وائل محمد جبريل أ. وليد عبدالله محمد أ. خالد حسين دخيل
94 - 71	المخاطر المصرفية ودور سياسة التأمين في مواجهتها دراسة ميدانية على مصرف الصحاري ومصرف الجمهورية. د. الطاهر خليفة عبد السلام الأسود. د. الناجح محمد العجيلي ودران.
122 - 95	أثر تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية دراسة ميدانية لفروع صندوق الضمان الاجتماعي بالمنطقة الشرقية أ. رجعة مفتاح سليمان
148 - 123	تطبيق تقنيات التكنولوجيا المالية لدى المصارف من أجل تعزيز الشمول المالي الواقع والتحديات د. بوكابوس مريم الباحث حميدي عبد الرزاق
170 - 149	صعوبات تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي في المصارف الإسلامية الليبية دراسة حالة المصرف الإسلامي الليبي د. ناصر ميلاد بن يونس أ. فرج إسماعيل العسكري

المحتويات

الصفحة	العنوان
196 - 171	أهمية تطوير النظام المحاسبي في مؤسسات الجهاز المصرفي دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الليبية بالمنطقة الشرقية د. نبيل محمد سليمان بالراس علي د. إسماعيل المهدي محمد اسميو
236 - 197	مدى مساهمة الحوكمة الإلكترونية في الحد من الفساد المالي في مؤسسات القطاع المصرفي الليبي أ. فاطمة إسماعيل الساعدي محمد
258 - 237	ضمان تعزيز قيمة حقوق المساهمين في ظل آليات حوكمة الشركات بالمصارف التجارية الليبية دراسة ميدانية على مصرف الصحاري أ. نجوى خليفة مفتاح العلاقي.
284 - 259	تأثير الإصلاح المصرفي على الاستقرار الاقتصادي في ليبيا دراسة قياسية في ليبيا خلال الفترة (2000 - 2021) باستخدام منهجية الانحدار الذاتي ARDL أ. صباح عمر خليفة الساعدي
306 - 285	واقع الصيرفة الإسلامية في الجزائر بالإشارة إلى تجربتي بنك البركة الجزائري ومصرف السلام الجزائر والنوافذ الإسلامية في البنوك التجارية الناشطة في الجزائر د. شاني محمد عبد الوهاب د. مركان محمد البشير
340 - 307	مساهمة وحدتي الامتثال والمعلومات المالية كإحدى آليات الحوكمة في مكافحة ظاهرة غسل الأموال وتمويل الارهاب: دراسة حالة مصرف الوحدة أ. ملاك عاشور امنيسي العدلي أ. د. أكرم علي محمد زوي
382 - 341	أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة على مصرف الوحدة - فرع المدينة بمدينة بنغازي أ. د. بشير محمد العبار أ. نجوى على محمود

المحتويات

الصفحة	العنوان
408 - 383	دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق التميز المؤسسي دراسة ميدانية على العاملين بمصرف الصحاري - مدينة بنغازي د. رجعة المبروك الفاخري
438 - 409	تحليل هيكل الودائع في المصارف التجارية في ليبيا خلال الفترة 2012 - 2023م د. محمد قاسم عبد المجيد سويكر أ. أحمد صالح أحمد أبو غالية
474 - 439	مدى تطبيق المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر المصرفية وفاعلية إجراءاتها وتدابيرها للحماية من مخاطر الصيرفة الإلكترونية دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الليبية د. عبدالله محمد امهلهل أ. محمد علي عمر
504 - 475	أثر كفاية رأس المال على ربحية المؤسسات المالية دراسة حالة مصرف الجمهورية - ليبيا أ. حسن إبراهيم ميلاد أ. د. جبار بوكثير حسين د. صالح أحمد مادي أ. حسين إبراهيم ميلاد
532 - 505	معوقات تطبيق معايير المراجعة الدولية في المصارف التجارية دراسة تطبيقية على المصارف التجارية العاملة في مدينة سرت أ. عيادة رمضان سالم د. جبريل عمر السائح
568 - 533	مدى الاستفادة من أسلوب سيجما ستة في تحسين جودة المراجعة الداخلية في المصارف التجارية الليبية دراسة تطبيقية على فروع المصارف التجارية ببلدية الخمس د. شكري أحمد عامر د. محمود جمعة المحجوب



كلمة رئيس الجامعة

بسم الله الرحمن الرحيم

إلى كل مهتم ومطلع .. وإلى كل مختص بمجالات الحركة الاقتصادية بشكل عام، وبمجال الخدمات المصرفية بشكل خاص.. ها هي جامعة سرت متمثلة في كلية الاقتصاد تحديداً تعقد اليوم مؤتمرها الدولي الثالث، والذي يهدف إلى وضع لينة لنظام مصرفي رصين .. بعنوان **الإصلاح المصرفي والتحديات المعاصرة (نظام مصرفي متين)**.. من خلال مشاركة فعالة لخبراء القطاع المصرفي من أعضاء هيئة التدريس، الذين قدموا خبرتهم في أوراق علمية رصينة تهدف إلى تطوير وتحسين أداء المؤسسات المصرفية.

وكل الأمل أن يكون هذا الإنتاج العلمي نبراس يهتدى به، وطريق للتطوير في أداء القطاعات المصرفية.

وختاماً.. نود أن نعبر عن خالص شكرنا وامتناننا لجميع الحضور الذين شاركوا في فعاليات هذا المؤتمر، ونتمنى أن تكون لهذه المشاركات القيمة دوراً كبيراً في إنجاح هذا الحدث العلمي، كما نتطلع إلى المزيد من التعاون المثمر في المستقبل.

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أ.د. سليمان مفتاح الشاطر

رئيس جامعة سرت

كلمة رئيس اللجنة التحضيرية

بسم الله الرحمن الرحيم

يسرنا أن نقدم لكم مجلد بحوث المؤتمر العلمي الدولي الثالث لكلية الاقتصاد 2024م، بعنوان "الإصلاح المصرفي والتحديات المعاصرة (نظام مصرفي متين)"، الذي يُعقد في وقت يتطلب منا الابتكار والتطوير المستمر في مختلف المجالات الاقتصادية. يتضمن هذا المجلد مجموعة من الأبحاث والدراسات التي تسلط الضوء على أحدث الاتجاهات والتقنيات في المجالات الاقتصادية، والمالية، والإدارة. وتمثل هذه الأبحاث نتاج جهود بُحّاث من مختلف الجامعات والمؤسسات الأكاديمية، الذين قاموا بتقديمها ومناقشتها خلال فعاليات المؤتمر.

يهدف هذا المجلد إلى تعزيز تبادل المعرفة والخبرات بين الباحثين والممارسين في المجال المالي، وتحفيز النقاش حول التحديات الراهنة والفرص المستقبلية. كما نأمل أن تُسهم هذه البحوث في دفع عجلة التطور الاقتصادي، وتقديم حلول مبتكرة تلبّي احتياجات المجتمع. نتقدم بشكرنا الجزيل لجميع المشاركين والداعمين الذين ساهموا في نجاح هذا الحدث، ونتطلع إلى المزيد من التعاون المثمر في المستقبل.

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

أ.د. الطيب محمد القبي

وكيل جامعة سرت للشؤون العلمية
رئيس اللجنة التحضيرية للمؤتمر

كلمة رئيس المؤتمر

بسم الله الرحمن الرحيم، والصلاة والسلام على سيدنا محمد الصادق الأمين...
أمّا بعد،،،

فتتشرف كلية الاقتصاد بكل مكوناتها من أعضاء هيئة تدريس ومعيدين وموظفين وطلاب بتنظيم المؤتمر العلمي الدولي الثالث في 05-12-2024م، الذي جمع نخبة من الباحثين والخبراء في مجالات المال والمصارف والمجالات ذات الصلة. وفي إطار دورها الفاعل في دعم الفعاليات والنشاطات العلمية، وحرصاً على تحقيق أهدافها الاستراتيجية ورسالتها السامية، انطلقت فعاليات المؤتمر تحت عنوان "الإصلاح المصرفي والتحديات المعاصرة"، تأكيداً على التزام الكلية بالمساهمة في تطوير المجتمع وتعزيز مجالات البحث العلمي.

انطلاقاً من الدور الريادي الذي تقوم به كلية الاقتصاد في دعم الأنشطة العلمية وتحقيق أهدافها الاستراتيجية، وكذلك في إطار رسالتها السامية في خدمة المجتمع، يأتي تنظيم هذا المؤتمر تحت عنوان "الإصلاح المصرفي والتحديات المعاصرة". وقد جاءت فكرته من الواقع الذي نعيشه منذ سنوات، والمتعلق بالقطاع المصرفي الذي يُعدُّ من أبرز القطاعات الحيوية في الدول، حيث يُعتبر المحرك الأساسي للاقتصاد، بالإضافة إلى التحديات والأزمات التي يواجهها هذا القطاع، وكذلك التغييرات التي تطرأ على القوانين المنظمة له.

وأود أن أتقدم بحزيل الشكر والتقدير إلى إدارة جامعة سرت على دعمها المستمر لفعاليات هذا المؤتمر، كما أوجه الشكر الجزيل إلى اللجنة العلمية واللجنة التحضيرية وكل من أسهم في إنجاح هذا الحدث، وأخص بالذكر كل من قدم جهداً كبيراً حتى يظهر المؤتمر بهذا الشكل المشرف.

في الختام، أتمنى التوفيق والنجاح لجميع الزملاء الباحثين من مختلف المدن والجامعات الليبية، وكذلك المشاركين من الدول الأخرى، وأتمنى أن تظل جامعة سرت دائماً منارة علمية يهتدي بها الجميع.

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

د. علي مفتاح التائب
رئيس المؤتمر وعميد كلية الاقتصاد

كلمة رئيس اللجنة العلمية

بسم الله الرحمن الرحيم

باسم اللجنة العلمية للمؤتمر، يسرنا ويشرفنا أن نرحب بكم جميعاً في هذا المحفل العلمي الذي يجمع نخبة من الأكاديميين والباحثين والخبراء وصنّاع القرار، تحت مظلة مؤتمر "الإصلاح المصرفي والتحديات المعاصرة (نظام مصرفي متين)".

أصبح الإصلاح المصرفي اليوم ضرورة ملحة في ظل التغيرات الاقتصادية السريعة، والتحول التكنولوجي المستمرة، والتحديات التي تفرضها الأزمات العالمية. ويُعدّ القطاع المصرفي العصب الأساسي لأي اقتصاد مستقر، ويشكل ركيزة مهمة لتحقيق التنمية المستدامة، وتحفيز الاستثمار، ودعم القطاعات الإنتاجية.

يهدف هذا المؤتمر إلى أن يكون منصة حوارية تتيح تبادل الأفكار والرؤى العلمية، ومناقشة التجارب الناجحة في الإصلاح المصرفي، واستعراض الحلول المبتكرة للتحديات التي يواجهها القطاع المصرفي على المستويات المحلية والإقليمية والدولية.

في هذا السياق، حرصت اللجنة العلمية على اختيار أوراق بحثية متميزة وبرامج حوارية غنية، تغطي محاور رئيسة، تشمل: إعادة هيكلة الجهاز المصرفي، ومواكبة التكنولوجيا المصرفي (FinTech)، وتحقيق متطلبات الجودة والرقابة.

كما نؤكد على أهمية التعاون المشترك بين المؤسسات الأكاديمية والجهات التنفيذية؛ لتحقيق أهداف الإصلاح المصرفي، وتقديم توصيات عملية وقابلة للتنفيذ تسهم في تطوير القطاع المالي، ودعمه ليوأكب متطلبات الاقتصاد المعاصر.

ختاماً، نتوجه بجزيل الشكر لكل من شارك في تنظيم هذا المؤتمر وإنجاحه، من باحثين ومشاركين ورعاة وداعمين. كما نأمل أن يسفر هذا اللقاء العلمي في تقديم توصيات تسهم في إحداث تغييرات ملموسة تخدم الاقتصاد والمجتمع.

نتمنى لكم جميعاً مؤتمراً مثمراً وحوارات بناءة.

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

د. عبدالله محمد امهاليل
رئيس اللجنة العلمية للمؤتمر

أثر سلوكيات المواطنة التنظيمية على رأس مال العلاقات بالمصارف التجارية الليبية الخاصة بمدينة بنغازي

أ.د. وائل محمد جبريل

أستاذ إدارة الأعمال بجامعة درنة

w.gabrel@uod.edu.ly

أ. خالد حسين دخیل

محاضر مساعد بكلية الاقتصاد / جامعة عمر المختار

طالب دكتوراه بجامعة الزاوية

Khalid.salih@omu.edu.ly

أ. وليد عبدالله محمد

محاضر مساعد بكلية الاقتصاد - جالو / جامعة بنغازي

طالب دكتوراه بجامعة الزاوية

wz14066@gmail.com

الملخص:

تهدف الدراسة إلى التعرف على أثر سلوكيات المواطنة التنظيمية على رأس مال العلاقات بالمصارف التجارية الليبية الخاصة بمدينة بنغازي، كما اتبعت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات، وخلصت الدراسة إلى أن ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية، ورأس مال العلاقات جاءتا مرتفعتين، كما أوضحت الدراسة أن سلوكيات المواطنة التنظيمية وأبعادها تؤثر على رأس مال العلاقات، كذلك كشفت الدراسة أن أكثر أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية تأثيراً على رأس مال العلاقات تمثل في السلوك الحضاري، وأخيراً قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات التي يؤمل إتباعها لتعزيز مستوى رأس مال العلاقات، وتعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية في المصارف التجارية قيد الدراسة.

الكلمات المفتاحية: سلوكيات المواطنة التنظيمية، رأس مال العلاقات، المصارف التجارية الخاصة، مدينة بنغازي (ليبيا).

The Impact of organizational Citizenship Behavior on Relational Capital at Private Libyan Commercial Banks in Benghazi

Prof. Dr. WAEL M. GABREL

Professor of Business Administration, Faculty of Economics, University of Derna.
w.gabrel@uod.edu.ly

Mr. Walid Abdullah Mohammed

Assistant Lecturer, Department of Business Administration, University of Benghazi.
wz14066@gmail.com

Mr. Khaled Hussein Dakhil

Assistant Lecturer, Faculty of Economics, Omar Al-Mukhtar University.
Khalid.salih@omu.edu.ly

Abstract

The study aims to identify the impact of organizational citizenship behaviors on the relational capital at private Libyan commercial banks in Benghazi. The study adopted a correlational descriptive approach, and a questionnaire was used for data collection. The study concluded that both the practice of organizational citizenship behaviors and the levels of relational capital were high. Furthermore, it also showed that organizational citizenship behaviors and its dimensions affect relational capital. Moreover, the study revealed that the dimension of civic virtue in organizational citizenship behaviors had the most significant impact on relational capital. Finally, the study presented a set of recommendations hoped to be followed to enhance the level of relational capital and strengthen organizational citizenship behaviors in the commercial banks under study.

Keywords: Organizational Citizenship Behaviors, Relationship Capital, Private Commercial Banks, Benghazi (Libya).

1- الإطار العام للدراسة:

1-1 مقدمة:

يكن سر نجاح أي منظمة في قوة العلاقة التي تربطها بعملائها، إذ أصبح رأس المال العلاقات توجهاً حديثاً، حيث انتقل الفكر الإداري التسويقي من التركيز على المعاملات إلى التركيز على بناء العلاقات. وقد أسهمت هذه التحولات في الفلسفة والمفاهيم التسويقية في تمكين المنظمات من مواجهة التحديات واستثمار الفرص التسويقية لتحقيق ميزة تنافسية. لذلك، يجب على المنظمات بناء علاقات قوية وطويلة الأمد مع عملائها، والحفاظ عليهم باعتبارهم شركاء حقيقين للمنظمة (نايلي وحركات، 2016 ؛ Mucelli and Marinoni, 2011).

من المفاهيم الإدارية الحديثة التي قدمها الفكر الإداري المعاصر وأثارت اهتمام العديد من الباحثين والممارسين هو مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية. هذا المفهوم بات يُعتمد عليه بشكل كبير لتحسين مستوى أداء كل من المنظمة وموظفيها (Rizaie et.al, 2023 ؛ أحمد وآخرون، 2023؛ حسن، 2023)، يركز هذا المفهوم بشكل أساسي على الموظف، الذي يُعتبر أهم الموارد التنظيمية على الإطلاق، إذ لا يمكن تصوّر وجود أي كيان تنظيمي في غيابه. في هذا السياق، أشار (Katz (1964 إلى أن المنظمات التي تعتمد فقط على قيام موظفيها بمهامهم الرسمية هي منظمات ضعيفة وغير قادرة على الاستمرار على المدى الطويل (Rego and Cunha, 2006)، فغالباً ما تتطلب المنظمات من العاملين أداء مهام تتجاوز أدوارهم الرسمية، وهو ما يُعرف حالياً بمفهوم المواطنة التنظيمية.

عليه، تُعدّ سلوكيات المواطنة التنظيمية ورأس مال العلاقات من العوامل الأساسية التي تسهم في تحقيق النجاح المستدام للمنظمات، فالموظفون الذين يُظهرون سلوكيات المواطنة التنظيمية مثل التعاون والمساعدة والالتزام يعززون من رأس مال العلاقات، الذي يتمثل في الثقة والاحترام المتبادل والشبكات الاجتماعية داخل المنظمة، هذه العوامل تُحسن من الأداء العام وتزيد من قدرة المنظمة على التكيف مع التحديات المتغيرة في بيئة العمل (Organ et al., 2006 ; Rizaie et.al., 2023).

1-2 الدراسات السابقة :

أجرى **Ting et al., (2024)** دراسة رمت إلى التعرف على فحص العلاقات بين رأس المال النفسي ومشاركة الموظفين، ونقل التدريب، وسلوك المواطنة التنظيمية بين الشباب المشاركين في ساراواك، والذين يعملون وتدريبوا تحت مبادرات الثورة الصناعية الرابعة والبالغ عددهم 251 شابًا. كشفت النتائج أن رأس المال النفسي كان مرتبطاً بشكل إيجابي بمشاركة الموظفين ونقل التدريب وسلوك المواطنة التنظيمية، كما تبين أن مشاركة الموظفين نقل التدريب يؤثران إيجابياً على سلوك المواطنة التنظيمية بالإضافة إلى ذلك، وُجد أن نقل التدريب يتوسط العلاقة بين رأس المال النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية. تسهم هذه الدراسة من خلال دمج الكفاءة الرقمية في بُنية نقل التدريب، فحص نقل الكفاءات الرقمية. بالإضافة إلى ذلك، يعكس النموذج التفاعل بين الموارد الشخصية والموارد الوظيفية للتأثير على الفعالية التنظيمية (المثلة بسلوك المواطنة التنظيمية من خلال عملية تحفيزية).

تطرقت دراسة **Mohammad et al., (2024)** إلى دراسة الأدوار الرئيسة لرأس المال البشري ورأس المال العلائقي في التوجه التصديري والقدرة التنافسية للشركات التعاونية كثيفة المعرفة. فضلاً عن فحص الدور المعتدل لقدرات المعرفة التسويقية. وتم تحليل البيانات من 552 مديراً في 86 شركة، تم اختيارها من تعاونيات التصدير كثيفة المعرفة، باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية باستخدام نهج المربعات الصغرى الجزئية. خلصت الدراسة إلى أن رأس المال البشري ورأس المال العلائقي لهما تأثيرات كبيرة على القدرة التنافسية. وكان التوجه نحو التصدير عاملاً دافعاً للقدرة التنافسية للتعاونيات. وقد عزز رأس المال البشري ورأس المال العلائقي آثار التوجه التصديري على القدرة التنافسية. علاوة على ذلك، تبين أن قدرات المعرفة التسويقية تعمل على تخفيف العلاقات بين رأس المال البشري ورأس المال العلائقي والتوجه التصديري، وكذلك بين التوجه التصديري والقدرة التنافسية.

أثرت دراسة **Rizaie et.al., (2023)** بتحليل تأثير سلوك المواطنة التنظيمية والوطنية على أداء الموظفين بالصحة العامة الصينيين الذين شكلوا العينة النهائية في هذه الدراسة؛ تظهر النتائج أن سلوك المواطنة التنظيمية يسهم بشكل إيجابي في الحفاظ على أداء الموظفين وبخاصة أثناء الأزمات. وقام أحمد وآخرون (2023) بدراسة هدفت إلى تحديد أثر أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية الموجهة بالعميل (الولاء، المشاركة، أسلوب تقديم الخدمة،

الدور الإضافي لخدمة العملاء) على الفوائد المدركة للخدمات المقدمة وذلك بالتطبيق على شركات الاتصالات التي تقدم خدمة الإنترنت في مصر. وتوصلت الدراسة إلى توافر أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية الموجهة بالعميل في الشركات المقدمة لخدمة الإنترنت محل الدراسة، وبمستوى مرتفع، مع وجود تأثير سلبي معنوي لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية الموجهة بالعميل (الدور الإضافي لخدمة العملاء) على بعد الفوائد المدركة بما يفيد أن الدور الإضافي لخدمة العملاء يقوم به العاملين فقط عندما يقل إدراك العملاء بالفوائد المدركة ويقوم بالشكوى أو الاعتراض.

وتناولت دراسة **Saputra and Pratomo (2023)** تحسين رأس المال العلائقي وقوة تعاون شبكة الشركات الصغيرة والمتوسطة لتحسين أدائها بدولة أندونيسيا، وخلصت الدراسة هناك صلة وثيقة بين تحسين وتطوير رأس المال العلائقي وأداء الشركات الصغيرة والمتوسطة؛ في حين قام حسن وآخرون (2023) بدراسة ركزت على أثر الثقة التنظيمية على إدارة المعرفة من خلال الدور الوسيط لسلوك المواطنة التنظيمية بالتطبيق على العاملين بشركة مياه الشرب بالإسكندرية، وأكدت نتائج الدراسة إلى أن تطبيق الثقة التنظيمية يؤدي إلى تعزيز عملية إدارة المعرفة بجميع أبعادها، خلصت النتائج أيضاً إلى أن سلوك المواطنة التنظيمية لا يوجد له أثر وسيط على العلاقة بين الثقة التنظيمية وإدارة المعرفة، فضلاً عن ذلك كشفت الدراسة أن مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية حظي بممارسة مرتفعة. واهتمت دراسة علي وآخرون (2023) بتحليل العلاقة بين القيادة الروحية وسلوكيات المواطنة التنظيمية، في ظل رأس المال النفسي كمتغير وسيط، بالتطبيق على الأطقم الطبية بالمراكز والمستشفيات التعليمية بجامعة المنصورة؛ توصلت الدراسة إلى مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية كان مرتفعاً، كما خلصت الدراسة إلى وجود علاقات طردية مباشرة بين القيادة الروحية وكلاً من رأس المال النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية، فضلاً عن دور رأس المال النفسي كمتغير وسيط في العلاقة غير المباشرة بين القيادة الروحية وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

وسلطت دراسة **محمود (2023)** على دور رأس المال العلائقي في تحقيق الاستدامة التنظيمية في معمل السجاد العراقي، وتمخض عن الدراسة وجود مستوى مرتفع من رأس المال العلائقي، فضلاً عن تأثير رأس المال العلائقي في الاستدامة التنظيمية. وتطرق دراسة أحمد

(2022) إلى معرفة دور رأس المال المعرفي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى القيادات الإدارية في جامعة تكريت وجامعة الأنبار وجامعة الفلوجة، وخلصت الدراسة إلى أن رأس المال المعرفي يعد اللبنة الأساس في بناء وتعزيز سلوك المواطنة، وخاصة رأس المال الهيكلي، في حين جاء رأس المال البشري ورأس المال العلائقي بدرجة متوسطة، وعلاوة على ذلك تشير النتائج إلى أن مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية جاءت بدرجة عالية في الجامعات عينة البحث. وهدفت دراسة **معمر وعلالي (2022)** إلى إبراز أثر رأس مال العلاقات في الأداء الريادي لعينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالجنوب الغربي الجزائري. وقد توصلت نتائج الدراسة بعد المعالجة الإحصائية باستخدام برنامج (Smart PLS) إلى وجود أثر قوي لأبعاد رأس مال العلاقات في تحسين الأداء الريادي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وبينت الدراسة أن مستوى رأس مال العلاقات كان مرتفعاً. وركزت دراسة **جبريل (2020)** إلى تشخيص واقع رأس المال العلائقي بصندوق الضمان الاجتماعي في مدينة درنة، حيث أظهرت الدراسة أن المستوى العام لرأس المال العلائقي جاء متوسطاً؛ وهدفت دراسة **الشمري (2018)** إلى فحص أثر رأس المال العلائقي في أداء الأعمال لمنظمات الاتصالات الكويتية، من خلال معرفة تصورات وآراء موظفيها، واحتمالية استخدامهم لمؤشرات رأس المال العلائقي، لرفع مستويات أداء الأعمال؛ وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر قوي وإيجابي لرأس المال العلائقي في أداء الأعمال لمنظمات الاتصالات الكويتية، حيث باستطاعة قادة ومديري تلك المنظمات إدارة رأس المال العلائقي، من أجل تحسين كفاءة مستويات الأداء على المدى البعيد. كذلك دراسة **جبريل (2015)** والتي تطرقت إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين سلوكيات المواطنة التنظيمية وتنمية رأس المال الفكري لدى العاملين الإداريين بشؤون التربية والتعليم بمدينة درنة، وكشفت الدراسة أن المستوى العام لسلوكيات المواطنة التنظيمية جاء مرتفعاً، في حين أن رأس المال الفكري برمته ورأس مال العلاقات حظياً بممارسة متوسطة، كما بينت الدراسة أن المستوى العام لتنمية رأس المال الفكري جاء متوسطاً، أظهرت الدراسة أيضاً وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين سلوكيات المواطنة التنظيمية وتنمية رأس المال الفكري .

أخيراً أسهمت دراسة **Sha and Chang (2012)** إلى التعرف على الدور الذي يلعبه القائد في تحسين رأس المال العلائقي، وبالتالي تحفيز سلوكيات المواطنة لدى

أعضاء الفريق في الفرق الموزعة، حيث أجريت الدراسة مسحاً كمياً شمل 141 مستجيباً في جامعة كبرى في آسيا، وأفضت الدراسة إلى وجود تأثير القيادة المهمة على التبادلية يتعزز عندما يكون هناك دعم تكنولوجي للتأطير المعرفي. في الوقت نفسه، لدعم التكنولوجيا للتأطير المعرفي تأثير مباشر على الالتزام. توفر هذه النتائج دعماً تجريبياً للتأطير العاطفي والمعرفي في الاتصال التنظيمي الموزع، وتقترح طريقة للتمييز بين التبادلية والالتزام. تستنتج هذه الدراسة بإظهار التأثيرات الإيجابية للالتزام على سلوكيات المواطنة، مثل تبادل المعرفة والمساعدة الشخصية. تشير دلالة هذه الدراسة إلى أنه عندما تكون الفرق منتشرة جغرافياً، ينبغي التركيز أكثر على القيادة ذات الصفات المهمة لدفع أعضاء الفريق إلى الأداء بما يتجاوز المتطلبات القياسية. بالإضافة إلى ذلك، توفر هذه الدراسة للقادة والمنظمات فرصة للتفكير في التكنولوجيا المناسبة التي يمكن اعتمادها لتعويض نقص التواصل من قيود هذه الدراسة أن كل مستجيب يمثل فريقه العامل.

تأسيساً على ما تقدم فإن الدراسة الحالية تتشابه مع بعض الدراسات السابقة في المجال الخاص بالدراسة وهو رأس مال العلاقات وسلوكيات المواطنة التنظيمية، وإن كانت معالجة الدراسات السابقة للمجال نفسه يختلف عن معالجة الدراسة الحالية، حيث أن هذه الدراسات تتنوع فيما بينها من حيث الزوايا التي تم التطرق إليها لدراسة متغيرات الدراسة من جانب كل باحث، كما يُلاحظ أن كل هذه الدراسات أجريت في بيئات مختلفة وفي فترات زمنية متفاوتة، أيضاً لوحظ وجود ندرة في الدراسات التي تناولت أثر سلوكيات المواطنة التنظيمية على رأس مال العلاقات وبخاصة في المصارف التجارية الليبية الخاصة، حيث لم يتوافر للباحثين دراسات تناولت هذا الجانب بالدراسة والتحليل والتفسير للوصول إلى نتائج يمكن الاعتماد عليها، مما يجعل الباب مفتوحاً لأي باحث لسد هذه الثغرة البحثية والإسهام في إثراء الجانب المعرفي والتطبيقي في موضوع الدراسة.

1-3 مشكلة الدراسة:

يُعد القطاع المالي بشكل عام، والقطاع المصرفي بشكل خاص، من أكثر الأنشطة الاقتصادية تأثراً واستجابةً للمتغيرات البيئية المحيطة، سواء كانت داخلية أو خارجية. وقد برزت في هذا السياق سياسات وبرامج التحرير المالي التي تتجه نحو إزالة القيود التنظيمية والتشريعية التي تعيق توسع النشاط المصرفي. بالإضافة إلى ذلك، ازدادت ظاهرة الاندماج

المصرفي وتشكيل كيانات مصرفية كبرى قادرة على المنافسة والدخول إلى الأسواق العالمية (القربو، 2015).

تُعدُّ المصارف التجارية في ليبيا من المنظمات المهمة في المنظومة المالية، وعلى الرغم من أهميتها إلا أنها تعرضت إلى أزمات متنوعة، حيث شهدت المصارف خلال السنوات القليلة الماضية تسارع ظهور أنماط عديدة من الأزمات المالية والإدارية والتنظيمية والتي كانت لها تداعيات وآثار على استقرار العملية المصرفية (أبوخرىص، 2023؛ صالح وجبريل، 2021؛ خليفة، 2018)، مما يستوجب على هذه المنظمات أن تضع أساليب فعالة لتعزيز مرونة المنظمة والتعامل معها وضمان استمرارية العمل، وإحدى الأساليب الحديثة والفعالة لمعالجة الأزمات، استثمار رأس مال العلاقات وغرس سلوكيات المواطنة التنظيمية (Florinda et al., 2013; López et al., 2016).

يُعدُّ مفهوم رأس المال العلائقي من المواضيع التي أثارت اهتمام العديد من الباحثين في مجال الإدارة، مما دفع الهيئات الأكاديمية ومنظمات الأعمال إلى استثمار موارد كبيرة في دراسته وتحليله من جوانب متعددة. الهدف من ذلك هو استكشاف الجوانب غير الواضحة لهذا المفهوم واستخدامه بشكل فعال لتحقيق أهدافها. فقد أصبح من المتفق عليه أن الاستفادة المثلى من رأس مال العلاقات تمثل أقصر طريق لتحقيق ميزة تنافسية مستدامة (أحمد، 2013).

إن مفهوم المواطنة التنظيمية يُعدُّ ركيزة أساسية في بناء العلاقات الإنسانية والسلوكية والتنظيمية داخل المنظمة وخارجها، حيث يعكس هذا المفهوم إمكانية تفاعل المنظمة بيئياً واجتماعياً، وفي دعمها لقيم التوافق ضمن الأهداف والمصالح، لرفع مستويات الكفاءة والفعالية في الأداء التنظيمي، ذلك أن سلوكيات المواطنة التنظيمية تتخطى المبررات الرسمية للسلوك، وتتضمن معطيات مهمة داعمة للسلوك التنظيمي الرسمي بمقومات الدور الإضافي (الفهدوي، 2005)؛ وانسجاماً مع ما تقدم، فالمنظمات المصرفية لن تستطيع أن تحقق النجاح والتميز والإدامة، ما لم يشعر أفرادها في كافة المستويات بالحاجة إلى مستويات عالية من الأداء، وما لم يفاضلوا في سبيل تحقيق هذه المستويات في نطاق الحدود الممكنة، التي تُسهم في الوصول إلى النشاطات الإضافية التي تحقق لهم الفعالية وتقودهم إلى الإبداع والتميز (الرقاد وأبو دية، 2012).

لقد أصبحت المنافسة التي تواجهها المنظمات حقيقة واقعة بفعل العديد من التغيرات التي شهدتها في بيئاتها على الصعيدين الداخلي والخارجي، وعلى المستويين المحلي والعالمي، مما يضع جميع المنظمات أمام تحدٍ دائم للتكيف مع تلك المتغيرات، فإنه تزداد الحاجة لاستغلال كل الاستراتيجيات المتاحة لكسب ودعم المزايا التنافسية (عبد الحميد، 2012)، ولن يتحقق هذا الأمر إلا إذا امتلكت هذه المنظمات الكوادر البشرية المؤهلة مع توفير ثقافة تنظيمية تمتاز بسلوكيات المواطنة التنظيمية، وتعميق العلاقات مع العملاء وتشجيع الابتكار والإبداع، وبخاصة تشير العديد من الدراسات إلى الدور الحقيقي الذي يمكن أن يلعبه رأس مال العلاقات وسلوكيات المواطنة التنظيمية في تعزيز المخرجات التنظيمية (محمود، 2023؛ Choong and Ng, 2023).

على الرغم من الاهتمام النظري بسلوكيات المواطنة التنظيمية ورأس مال العلاقات، إلا أن الدراسات التطبيقية التي تبحث في تأثير سلوكيات المواطنة على رأس مال العلاقات والنتائج التنظيمية المرتبطة بهذا النموذج لا تزال نادرة. كما أوصت العديد من الدراسات بضرورة دراسة هذه المتغيرات في قطاعات وبيئات متنوعة لاكتساب فهم أعمق للعلاقة بينها (Ting et al., 2024، 2023؛ Saputra & Pratomo, 2023؛ محمود، 2023؛ Widarko and Anwarodin, 2022؛ معمري وعلاي، 2022؛ جبريل، 2020؛ جبريل، 2018؛ جبريل، 2015)؛ تأسيساً على ما تقدم تكمن مشكلة الدراسة في التساؤلات الرئيسة الآتية:

- ما مستوى رأس مال العلاقات بالمصارف التجارية الليبية الخاصة بمدينة بنغازي من خلال الأبعاد الآتية: (الشفافية، الثقة، التفاعل)؟
- ما مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية بالمصارف التجارية الليبية الخاصة بمدينة بنغازي من خلال الأبعاد الآتية: (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، والالتزام العام)؟
- هل هناك أثر ذو دلالة احصائية لسلوكيات المواطنة التنظيمية على رأس مال العلاقات في المصارف التجارية الليبية الخاصة بمدينة بنغازي؟

1-4 أهداف الدراسة:

- التعرف على مستوى رأس مال العلاقات بالمصارف التجارية الليبية الخاصة بمدينة بنغازي من خلال الأبعاد الآتية: (الشفافية، الثقة، التفاعل).

- تحديد مستوى سلوكيات المواطن التنظيمية بالمصارف التجارية الليبية الخاصة بمدينة بنغازي من خلال الأبعاد الآتية : (الايثار ، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، والالتزام العام).
- تبيان أثر سلوكيات المواطن التنظيمية على رأس مال العلاقات في المصارف التجارية الليبية الخاصة بمدينة بنغازي.
- تقديم بعض التوصيات والمقترحات والتي لربما من شأنها أن تقوي رأس مال العلاقات، وترسخ سلوكيات المواطن التنظيمية بالمصارف التجارية الليبية محل الدراسة.

1-5 أهمية الدراسة :

تستمد الدراسة أهميتها من تناولها لموضوع حيوي يتسم بالحدثة على الصعيدين الأكاديمي والعملي في المنظمات، وهذا المفهوم يعتبر داعماً مهماً للتنمية المهنية المستدامة وتعزيزاً للسمعة المصرفية، خاصةً مع محدودية الأبحاث والدراسات التي اهتمت بهذا الموضوع في ليبيا على حد علم الباحثين؛ كما تستمد الدراسة أهميتها من الدور الحيوي الذي تلعبه المصارف التجارية في القطاع المالي، حيث تُعد رافداً أساسياً نظراً لأهميتها في تعبئة المدخرات وتخفيف الاستثمار، مما يجعلها جزءاً لا يتجزأ من النشاط الاقتصادي. بالإضافة إلى ذلك، تقدم المصارف التجارية مجموعة متنوعة من الخدمات المجتمعية التي تعزز من دورها في دعم الاقتصاد والمجتمع. كذلك قد تفيد الدراسة أصحاب القيادات العليا وصانعي القرار بالمصارف التجارية محل الدراسة والأطراف ذات العلاقة من خلال ما تتكشف عنه نتائج الدراسة؛ إلى جانب ذلك، تكمن أهمية هذه الدراسة في إسهامها في إثراء المعرفة العلمية في مجالات العلوم الاجتماعية والإنسانية، وبشكل خاص في ميدان العلوم الإدارية؛ تكتسي الدراسة أهمية من خلال ما ستوفره من معلومات تساعد الباحثين والدارسين والمهتمين بموضوع الدراسة سعياً في البحث نحو آفاق جديدة.

1-6 فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسلوكيات المواطن التنظيمية على رأس مال العلاقات في المصارف التجارية الليبية الخاصة بمدينة بنغازي.

الفرضيات الفرعية:

- الفرضية الفرعية الاولى:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد الإيثار على رأس مال العلاقات في المصارف التجارية الليبية الخاصة بمدينة بنغازي .
- الفرضية الفرعية الثانية:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد الكياسة على رأس مال العلاقات في المصارف التجارية الليبية الخاصة بمدينة بنغازي .
- الفرضية الفرعية الثالثة:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد الروح الرياضية على رأس مال العلاقات في المصارف التجارية الليبية الخاصة بمدينة بنغازي .
- الفرضية الفرعية الرابعة:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد السلوك الحضاري على رأس مال العلاقات في المصارف التجارية الليبية الخاصة بمدينة بنغازي .
- الفرضية الفرعية الخامسة:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد الالتزام العام على رأس مال العلاقات في المصارف التجارية الليبية الخاصة بمدينة بنغازي .

7-1 حدود الدراسة :

- **الحدود الموضوعية :** اقتصرَت الدراسة على معرفة سلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال الأبعاد الآتية: (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، والالتزام العام) على رأس مال العلاقات من خلال الأبعاد الآتية: (الشفافية، الثقة، التفاعل).
- **الحدود المكانية :** اقتصرَت هذه الدراسة على الموظفين بالمصارف التجارية الليبية الخاصة بمدينة بنغازي.
- **الحدود الزمنية:** أُجريت هذه الدراسة خلال الفترة (16 أغسطس وحتى 20 أكتوبر 2023).

2- الإطار النظري:

1-2 رأس مال العلاقات Relational Capital

1-1-2 تعريف رأس مال العلاقات:

تناول الباحثون مفهوم رأس مال العلاقات من زوايا متعددة، وقد تتباين تسمياته لدى البعض، إلا أن هذه التسميات تظل متقاربة في جوهرها ومعناها الأساسي؛ ولما كان هذا المفهوم ذا بُعد جدلي من حيث تسميته (لا فحواه)، تجدر الإشارة إلى وجود بعض الاختلافات بين الباحثين الأكاديميين والكتاب في مجال إدارة المعرفة ورأس المال الفكري،

حول تسمية هذا الأصل الفكري، فعلى سبيل المثال، كان قد عبر عن هذا الأصل المعرفي "برأس المال الزبائني Customer Capital، بينما فضّل آخرون تسميته: " برأس المال التواصلية أو رأس مال الاتصالات Communicative Capital أو برأس مال المستهلك Consumer Capital، في حين هناك من أطلق عليه رأس المال العلائقي أو العلائقي (الناصر، 2018) .

فقد أشار (Hakan, 2001) إلى أن رأس المال العلائقي يمثل تجسيداً كاملاً لقوة رأس المال البشري والهيكلية في توليد المعرفة اللازمة لبناء العلاقات مع العملاء، مما يُكمل رأس المال الفكري. بمعنى آخر، يُعتبر رأس المال العلائقي جزءاً أساسياً من رأس المال الفكري يركز على إدارة العلاقات (العاتي والمبقع، 2017)، وعُرف بأنه "جوهر رأس المال العلائقي يتمثل بعلاقات المنظمة مع الأطراف المختلفة التي تتعامل معها (Bontise, 1996: 41) وأوضح (Stewart, 1999: 78) بأن رأس المال العلائقي هو "العلاقة الناتجة عن علاقة الشركة مع الزبائن الذين تتعامل معهم، مثل رضا الزبون وولائه ومدى الاحتفاظ بالزبون من خلال الاهتمام بمقترحاته ومعالجة الشكاوى المقدمة من قبله وتلبية احتياجاته ورغباته بالسرعة الممكنة ومشاركته في أعمالها وصفقاتها ومد جسور التعاون معه". وقد أشار (Mucelli and Marinoni, 2011: 479) "أن رأس المال العلائقي يشبه إلى حدٍ ما رأس المال الاجتماعي وهو يشير إلى علاقات الثقة بين العاملين الذين يعملون داخل المنظمة، بالإضافة إلى المالكين فضلاً عن العلاقات التي يمكن اكتشافها على مستوى العالم"، وعرف (عروف وبوزناق، 2017 : 468) على أنه " القيمة أو ثروة المنظمة التي يفرزها مستوى رضا الزبون وولائه والموردين والجهات الخارجية الأخرى وما استطاعت المنظمة بناءه من علاقات متميزة مع هذه الأطراف؛ وفي سياق متصل عرّف (Cohen and Kaimenakis, 2007: 244) أنه يُمثل "قدرة المنظمة على تكوّن أصول عُمر ملموسة خارجة، وتتمثل هذ الأصول في المعارف الخارجة المملوكة من طرف العملاء، الموردين والهيئات الحكومية".

وخلاصة القول أن رأس مال العلاقات ما هو الا محصلة القيمة التي يفرزها مستوى رضا الزبائن وولاؤهم والموردون والجهات الخارجية الأخرى وما استطاعت المنظمة من بناءه من علاقات متميزة مع هذه الأطراف؛ إن هذه العلاقات التي تُبنى بين المنظمة وعناصر بيئتها

- الخارجية ذات أهمية كبيرة وقيمة حيوية استناداً إلى الآتي: (عبدالرحيم، 2013) :
- إن الزبائن هم من يدفع فاتورة المنظمة؛ لأن المهمة الأولى لأي المنظمة هي إنشاء أو إيجاد أو بناء زبائنهم بالسوق، وإيجاد أسس العلاقة المتميزة معهم .
- إن الولاء الذي تكسبه المنظمة بالعلاقة الجيدة مع زبائنهم يحقق لها زيادة في العائد؛ إذ تشير الدراسات إلى أن معاودة الزبون على شراء منتجات المنظمة بنسبة (5%) يزيد من أرباح المنظمة بنسبة لا تقل عن (25 %).

2-1-3 أهمية رأس مال العلاقات :

لرأس المال العلائقي أهمية بالغة تتمثل في خلق التفوق والتميز عن طريق الابداع والتطوير، مثل: إيجاد منتجات جديدة أو اختراق أسواق جديدة، فضلاً عن كسب عملاء جدد، وزيادة قيمة العملاء عن طريق عمليات إدارة العملاء، علاوة على تعميق العلاقة مع العملاء الحاليين. وتخفيض أوقات التسليم أو سرعة الاستجابة لطلبات العملاء. وأخيراً العمل على أن تصبح المنظمة عضواً أو شريكاً جديداً في المجتمع من خلال ترسيخ علاقات حقيقية ومؤثرة مع أصحاب المصالح الخارجيين (زوير وجدي، 2011).

2-1-3 أبعاد رأس مال العلاقات :

يعتبر رأس مال العلاقات مكون أساس خاص لتطوير رأس المال الفكري من خلال تقديم التواصل البيئي وتبادل المعلومات التي تحدث عن طريق العلاقات، وتمثل أداة لإيصال المعلومات ونشرها، كما يمكن أن تكون هناك أساليب فعالة لنقل المعرفة ومن ثمة زيادة الطاقة الفكرية للمنظمة (زلماط، 2017 : 57). اختلف الباحثون والكتاب في تحديد مكونات أو أبعاد رأس المال العلائقي، وهذا الاختلاف ناجم عن أسلوب تفكيرهم ودراساتهم للموضوع كلاً حسب تفكيره، فهو شكل من أشكال رأس مال المنظمة والذي يتشكل فيها من خلال تأثيرات متعددة وعبر مصادر متنوعة، ويتضمن ذلك الأنشطة الخارجية للمنظمة، وهذه الأنشطة تأخذ أشكالاً متعددة منها: العلاقة مع الموظفين، العلاقات مع العملاء، العلاقات مع الموردين، العلامات التجارية، الثقة، التفاعل، الشفافية (Svieby, 1998; 2007; Sharabati et al, 2010; Liu et al, 2010; Cohen and Kaimenakis, 2013 ؛ العاتي والمبوع، 2017 ؛ الناصر، 2018؛ جبريل، 2020). تأسيساً على ما تقدم وانسجاماً مع طبيعة الدراسة وتحسباً للمكونات المشتركة بين آراء الباحثين والكتاب،

فإن هذه الدراسة سوف تعتمد على المكونات (الأبعاد) الأساسية التالية لرأس المال العلائقي وفقاً لنموذج (Liu et al (2010) and Blatt (2008) والمتمثلة في:

1-2-3-1 الشفافية: تأتي الإدارة بالشفافية كأحد أهم أركان مقومات ومحاور نجاح التنمية المستدامة؛ لأنها توفر العمل في بيئة تتسم بالشفافية التامة فتؤدي إلى جودة الأداء البشري والمؤسسي، ويرى (Liu et al (2010 أن الشفافية تعكس قابلية الفريق أو العاملين داخل المنظمة على الانفتاح على الآخرين وبما يسهم في زيادة التعلم، ويمكن القول: أن جوهر الشفافية ترتبط بكلمات أربعة هي: المصادقية، والإفصاح، والوضوح، والمشاركة (أبو كريم، 2005).

2-3-1-2 الثقة: يقصد بها مدى قدرة العاملين على توضيح إجراءات وشروط الخدمة المقدمة للعملاء ومدى قدرتهم في زيادة ثقة العملاء بالمنظمة من خلال المصادقية والمهنية في التعامل (Gabler et. al., 2014)؛ كذلك تعتبر الثقة إلى أي مدى يمكن أن يثق العميل بالخدمة المقدمة من خلال الوفاء بالوعد، كما يعني بها ذلك المستوى الذي يشعر به كل طرف في الاعتماد على سلامة الوعود التي يقدمها الطرف الآخر في علاقات التبادل، كما يعتبر مفتاحاً لبناء نموذج التسويق بالعلاقات، إذ تعد الثقة أساس التعامل وبناء علاقات طويلة ومتينة بين المنظمة وعملائها أو حتى على مستوى الموظف الداخلي لديها (ياسين، 2010)، إذ يُعبر رأس المال العلائقي عن الثقة المتبادلة، الاحترام، التفاهم، العلاقات والصدقات الوثيقة، كما يعمل رأس المال العلائقي على تحقيق قيمة للمنظمة والتي يكون مصدرها من المصادقية أو السمعة أو نوعية خدماتها (العاتي والمبقع، 2017).

2-3-3-1 التفاعل: يُعد التفاعل العامل المهم الذي يؤثر في خصائص العلاقات المختلفة بين المنظمة وعملائها، إذ يُسهم وبصورة مؤثرة في تبادل ونقل المعلومات وتطوير الاتصال بينهما، كما يرى (Kale et al (2000 أن رأس المال العلائقي يُعبر عن مستوى التفاعل الوثيق، حيث يعكس قدرة المنظمات على التفاعل الاجتماعي مع مجتمع الأعمال بهدف خلق الثروة (العاتي والمبقع، 2017)، إضافة إلى ذلك لا يمكن أن تبلغ نوعية الخدمة مستويات عالية إلا إذا كان هناك اتصال واضح بين عمال الخدمة والعملاء وبين أعضاء الفريق الخدمي الواحد، إذ يجب تناقل الرسائل بشكل دقيق ومباشر ضمن توقيت محدد ومناسب، علاوة على التحري المستمر ومتابعة الطلبات على نحو دائم والعمل على

تنفيذها دون حدوث حالة تأكيد ومراجعة من العميل (أبو رمان وآخرون، 2011).

2-2 سلوكيات المواطنة التنظيمية: Organizational Citizenship Behaviors

2-2-1 تعريف سلوكيات المواطنة التنظيمية:

تعددت التعريفات المتعلقة بمفهوم المواطنة التنظيمية، وأبرزها ما طرحه Organ et al. (2006)، الذي عرّف سلوك المواطنة التنظيمية بأنه سلوك تطوعي اختياري لا يُدرج ضمن نظام الحوافز الرسمي في المنظمة، ويهدف إلى تعزيز أداء المنظمة وزيادة فعاليتها وكفاءتها؛ كما عُرِفَت المواطنة التنظيمية بأنها الأنشطة التي يقوم بها الأفراد لإنجاز العمل بشكل غير مباشر في بيئة العمل، والتي تشمل مساعدة زملاء العمل، الالتزام بقواعد وأنظمة بيئة العمل، والمشاركة الفعّالة في عملية اتخاذ القرارات، فضلاً عن تحمل ظروف العمل دون إبداء أي شكوى أو تذمر (Yen et al., 2008).

2-2-2 مكونات سلوكيات المواطنة التنظيمية: درس الباحثون والمهتمون بسلوكيات المواطنة التنظيمية هذا المفهوم من زوايا متعددة. ورغم تباين مسميات هذه السلوكيات لدى بعض الباحثين، إلا أنها تظل متقاربة في جوهرها، بما في ذلك تعريفاتها الإجرائية (حواس، 2003 ؛ Moorman, 1991 ; Organ, 1990)؛ وفيما يلي شرحاً موجزاً عنها:

2-2-2-1 الإيثار: يمثل هذا السلوك التلقائي الذي يوجه نحو أعضاء المنظمة، سواء كانوا رؤساء أو زملاء، في المهام المتعلقة بالعمل وسبل إنجازه، بالإضافة إلى تقديم الدعم في حل المشكلات الشخصية. يشمل ذلك أيضاً مساعدة المستفيدين من المنظمة (أبا زيد، 2010؛ James et al, 2010).

2-2-2-2 الكياسة: يُعتبر هذا السلوك اختياريًا ويهدف إلى منع حدوث المشاكل المتعلقة بالعمل. يعتمد على إدراك تأثير سلوك الفرد على الآخرين، ويتعدّد عن استغلال حقوقهم، ويحرص على تجنب إثارة المشكلات معهم. بالإضافة إلى ذلك، يشمل تقديم المعلومات للأشخاص الذين يمكن أن يستفيدوا منها (الرقاد وأبودية، 2012؛ Afshardoust. 2013).

2-2-2-3 الالتزام العام: ويُعرف هذا البعد أيضاً بالضمير الحي أو الطاعة العامة، حيث يتضمن الالتزام بالطاعة، واحترام وقت الحضور إلى العمل، والدقة، والترتيب، والاعتناء بممتلكات المنظمة. كما يشمل التصرف خلال وقت العمل بالطريقة المناسبة، واتباع قواعد

المؤسسة ولوائحها وإجراءاتها، حتى في غياب المراقبة. (البشاشة والحراشة، 2011).
الروح الرياضية: تعكس القدرة على التعاون والتفاعل الإيجابي بين الموظفين في بيئة العمل. تُعزز الروح الرياضية من روح الفريق وتساهم في تحسين العلاقات بين الزملاء، مما يؤدي إلى تعزيز بيئة عمل مريحة وفعالة. هذا السلوك يتضمن تقديم الدعم للزملاء، وتقبل النقد البناء، والقدرة على العمل بروح الفريق الواحد لتحقيق الأهداف المشتركة (Podsakoff et al, 2020).

2-2-4 السلوك الحضاري: يشير إلى التصرفات التي تعكس الاحترام المتبادل، واللباقة، والتعاون بين الأفراد داخل بيئة العمل. يتضمن السلوك الحضاري مجموعة من القيم الأخلاقية مثل النزاهة، والتسامح، والالتزام بالمعايير السلوكية التي تعزز من التفاعل الإيجابي بين الزملاء (Berkovich, 2016).

3- الطريقة والإجراءات:

3-1 منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي الارتباطي، لتحقيق أهداف الدراسة والذي يُعبر عن الظاهرة المدروسة، كما هي على أرض الواقع ويصفها بشكل دقيق كميًا وكيفيًا، وهو أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف مشكلة محددة، عن طريق جمع البيانات والمعلومات عن المشكلة المدروسة وتصنيفها وتحليلها (عبيدات وآخرون، 2015)؛ حيث يصف التعبير الكيفي الظاهرة ويوضح خصائصها، في حين التعبير الكمي يقدم وصفاً رقمياً يوضح من خلاله مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى (درويش، 2018).

3-2 مجتمع الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة في جميع الموظفين بالمصارف التجارية الليبية الخاصة العاملة بمدينة بنغازي والذي بلغ قوامه ب (92) موظفاً، ونظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة، فتم دراسته بالكامل للوصول إلى نتائج أقرب للواقع، وأكثر قابلية للتعميم، وقد توزع مجتمع الدراسة على النحو الآتي والموضح بالجدول (1):

جدول (1): توزيع مجتمع الدراسة.

ت	المصرف	المجتمع
1	التجارة والتنمية	19
2	الأمان	16
3	الإسلامي الليبي	17
4	المتوسط	12
5	التضامن	7
6	المتحد	7
7	السرايا	8
8	اليقين	6
-	الإجمالي	92

المصدر: شؤون العاملين بالمصارف التجارية الليبية محل الدراسة، بيانات ير منشورة، 2024.

3-3 أداة الدراسة: تم استخدام الاستبانة Questionnaire كوسيلة لجمع البيانات

اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة، حيث تم تقسيمها إلى ثلاثة أجزاء هي:

3-4 معلومات عن مألبي الاستبانة: يحتوي الجزء الأول من الاستبانة على بيانات عامة

عن المشاركين، وهي النوع، العمر، المستوى التعليمي، ومدة الخدمة.

3-5 مقياس رأس مال العلاقات: تكون المقياس من سبع عشرة عبارة مستمدة من أداة

المقياس التي أعدها نايلي وحركات (2016)، حرب (2011)، البكري وطالب

(2014)، وبين حبيب ومحسن (2017)، مع إجراء بعض التعديلات عليهما بما يتلاءم مع

أهداف الدراسة، مع إجراء بعض التعديلات عليها بما يتوافق مع أهداف الدراسة، موزعة

على ثلاثة أبعاد والمتمثلة في: (الشفافية، الثقة، التفاعل).

3-6 مقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية: تكون المقياس من واحد وعشرين عبارة،

مستمدة من أداة المقياس التي أعدها أبا زيد (2010)، والمعاني (2013)، مع إجراء بعض

التعديلات عليهما بما ينسجم مع أهداف الدراسة، وقُسمت عبارات المقياس إلى خمسة أبعاد

متمثلة في: (الايثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، والالتزام العام).

تم قياس الدراسة باستخدام مقياس ليكرت المكون من خمس درجات، والذي يتضمن التدرج

الآتي: (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة).

3-7 ثبات أداة جمع البيانات وصدقها:

3-7-1 الثبات Reliability: للتأكد من ثبات الاستبانة، أُجري اختبار معامل الثبات الداخلي عن طريق Cronbach Alpha، وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) وقد تراوحت قيم معاملات الثبات لمقاييس الدراسة (0.728-0.964)، وتعتبر هذه القيم مرتفعة (Sekaran and Bougie, 2010 ; Malhatro and David, 2007)، هذا يشير إلى أن الاستبانة تتمتع بثبات وقوة تماسك داخلي، مما يجعلها موثوقة، بالإضافة إلى وضوحها للقارئ؛ والجدول (2) يبين ذلك.

جدول (2) : معاملات ثبات مقاييس الدراسة

المقياس	معامل الثبات
الشفافية	0.867
الثقة	0.835
التفاعل	0.804
رأس مال العلاقات	0.912
الايثار	0.895
الكمياسة	0.728
الروح الرياضية	0.799
السلوك الحضاري	0.881
الالتزام العام	0.853
سلوكيات المواطنة التنظيمية	0.943

3-7-2 الصدق Validity : يشير هذا المفهوم إلى التأكد من أنها ستقيس الأبعاد المحددة التي أُعدت من أجلها (صابر وخفاجة، 2002)، ولضمان صدق الاستبانة، تم استخدام الطريقتين الآتيتين:

- طريقة الصدق الذاتي أو الإحصائي Statistical validity، ويُقاس بحساب الجذر التربيعي لمعامل ثبات الاختبار، فقد تراوحت معاملات الصدق لمقاييس الدراسة (0.853-0.971)، مما يدل على الثقة في صدق مقياس الدراسة وأنه مُصمم فعلاً إلى

ما يجب قياسه، والجدول (3) يوضح ذلك.

جدول (3): معاملات صدق مقياس الدراسة

المقياس	معامل الصدق
الشفافية	0.931
الثقة	0.913
التفاعل	0.896
رأس مال العلاقات	0.954
الايثار	0.946
الكياسة	0.853
الروح الرياضية	0.893
السلوك الحضاري	0.938
الالتزام العام	0.923
سلوكيات المواطنة التنظيمية	0.971

3-7-3 الصدق البنائي: تم استخدام الصدق البنائي لمجالات الاستبانة باستخدام معامل ارتباط بيرسون، وتبين الجداول (3-4، 3-5) معاملات الارتباط بين معدل كل بُعد من أبعاد مقياس الدراسة مع المعدل الكلي لكل متغير، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.01)$ مما يعطي الثقة في المقياس.

جدول (4): الصدق البنائي للمتغير المستقل (رأس مال العلاقات)

التسلسل	الأبعاد	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)
1	الشفافية	**0.876	0.000
2	الثقة	**0.874	0.000
3	التفاعل	806**0.	0.000

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

جدول (5) : الصديق البنائي للمتغير المستقل (سلوكيات المواطنة التنظيمية).

التسلسل	الأبعاد	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)
1	الايثار	**0.826	0.000
2	الكياسة	0.841**	0.000
3	الروح الرياضية	848**0.	0.000
4	السلوك الحضاري	**0.876	0.000
5	الالتزام العام	**0.813	0.000

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

8-3 توزيع الاستبانة:

تمثل مجتمع الدراسة في (92) موظفًا، حيث تم توزيع الاستبانة خلال الفترة من (16 أغسطس وحتى 20 أكتوبر 2023)، واتباع أسلوب المسح الشامل، استُرجعت (74) استمارة صالحة للتحليل الإحصائي، وتُشكل ما نسبته (80%) والجدول (3-6) يوضح ذلك، وقد توزع مجتمع الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية على النحو الآتي، والموضحة بالجدول (7):

جدول (3-6): الاستثمارات الموزعة والمستلمة والصالحة للتحليل الإحصائي.

المصارف التجارية الليبية الخاصة بمدينة بنغازي								الاستثمارات
اليقين	السرايا	المتحد	الضامن	المتوسط	الاسلامي الليبي	الأمان	التجارة والتنمية	
6	8	7	7	12	17	16	19	استثمارات موزعة
0	3	1	0	4	1	2	0	غير مستلمة
0	0	0	0	1	2	0	4	غير صالحة
6	5	6	7	7	14	14	15	مستلمة وصالحة للتحليل
74 (80%)								المجموع

جدول (7): خصائص المشاركين في الدراسة .

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية
الجنس	الذكور	47	63.5%
	إناث	27	36.5%
	المجموع	74	100%
العمر	أقل من 40 سنة	50	67.6%
	من 40 سنة إلى أقل 50 سنة	12	16.2%
	من 50 سنة فأكثر	12	16.2%
	المجموع	74	100%
المستوى التعليمي	ما دون الجامعي	6	8.1%
	جامعي	55	74.3%
	ما فوق الجامعي	13	17.6%
	المجموع	74	100%
مدة الخدمة	أقل من 5 سنوات	35	47.3%
	من 5 إلى أقل 10 سنوات	22	29.7%
	من 10 سنوات فأكثر	17	23%
	المجموع	74	100%

3-9 المعالجة الإحصائية: استخدم الباحثون مجموعة من الأساليب الإحصائية لتحليل بيانات الدراسة المستخلصة من الاستبانة، بهدف تحقيق أهداف الدراسة، بعد جمع البيانات، تم مراجعة وترميز الاستبانات المجمعة التي كانت صالحة للتحليل، وذلك وفقاً لمقياس Likert المكون من خمس درجات، كما هو موضح في الجدول (8)، ولحساب طول خلايا مقياس Likert الخماسي تم حساب المدى (5-1=4)، ثم قُسم على عدد فئات المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (4/5=0.80)، بعد ذلك أضيفت هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس وهي الواحد الصحيح)، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا يصبح طول الخلايا كما هو موضح بالجدول (8).

جدول (8): طول الخلية لمقاييس الدراسة وفقاً لمقياس Likert الخماسي ودرجة الممارسة

الدرجة في مقياس Likert	ترميز العبارات	طول الخلية	درجة الممارسة
غير موافق بشدة	1	من 1 إلى أقل 1.80	ممارسة ضعيفة جداً
غير موافق	2	من 1.80 إلى أقل 2.60	ممارسة ضعيفة
محايد	3	من 2.60 إلى أقل 3.40	ممارسة متوسطة
موافق	4	من 3.40 إلى أقل 4.20	ممارسة مرتفعة
موافق بشدة	5	من 4.20 إلى 5.00	ممارسة مرتفعة جداً

استناداً إلى ذلك الترميز، تم الاستعانة بالحاسب الآلي واستخدام برنامج إحصائي من حزمة البرمجيات المذكورة في (SPSS) Package for Social Sciences Statistical، وذلك وفقاً لما يلي:

- ثبات مقياس الدراسة Reliability للتأكد من ثبات أسئلة صحيفة الاستبانة، ومدى تجانسها وانسجامها مع مشكلة الدراسة لغرض الإجابة على تساؤلها واختبار فرضياتها، من خلال استخدام معادلة ألفا كرونباخ Alpha Cronbach.
- صدق مقياس الدراسة للتأكد من قدرة المقياس على قياس ما وضع من أجله، أو أن المقياس يقيس الظاهرة المراد قياسها.
- الجداول التكرارية، وذلك لحصر أعداد المشاركين، ونسبهم المئوية، وفقاً للخصائص العامة لمالئي الاستبانة.
- مقاييس النزعة المركزية المتمثلة في المتوسطات الحسابية، وذلك لتحديد تركيز الإجابات حول القيمة المتوسطة لها لجميع متغيرات الدراسة الرئيسة، كذلك تم استخدام مقاييس التشتت، مثل: الانحراف المعياري، بُغية تحديد انحرافات الإجابات عن القيمة المتوسطة لها لمتغيري الدراسة الرئيسة وأبعادهما.
- اختبار One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test والالتواء Skewness لمعرفة مدى اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي من عدمه، وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات.
- اختبار One-Sample T Test لتحديد مدى وجود فروق جوهرية لاستجابات المشاركين حول متغيري الدراسة وأبعادهما.
- تحليل الانحدار Regression Analysis للوقوف على أثر المتغير المستقل وأبعاده على المتغير التابع.

4- عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

4-1 مناقشة النتائج المتعلقة بالتساؤل الأول- ما مستوى رأس مال العلاقات بالمصارف التجارية الليبية الخاصة بمدينة بنغازي من خلال الأبعاد التالية: (الشفافية، الثقة، التفاعل)؟

تضمنت الاستبانة سبع عشرة عبارة تتعلق برأس مال العلاقات، وعند احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لإجابات المشاركين عن تلك العبارات، أمكن التعرف على مستوى رأس مال العلاقات، حيث بلغ المتوسط العام لرأس مال العلاقات (4.03)* وبانحراف معياري (0.557)، وبدرجة ممارسة مرتفعة، وبوزن نسبي (80.62%)**، والموضح بالجدول (9)، وهذا قد يعزى إلى أن إجراءات العمل تتسم في المصارف بالوضوح، وهذا ما أوضحتها العبارة الأولى ببعد الشفافية والتي نالت درجة ممارسة مرتفعة؛ فضلاً عن ذلك قد يعود السبب إلى أن المصارف محل الدراسة تقدم تسهيلات خاصة لعملائه تعزيراً للثقة المتبادلة، وهذا ما أشارت إليه العبارة السابعة ببعد الثقة والتي نالت ممارسة مرتفعة جداً، علاوة على ذلك أن المصارف قيد الدراسة تعمل على ضمان سرية التعاملات المصرفية للعملاء كجزء أساسي لزيادة ثقتهم بالمصارف، وهذا ما أظهرته العبارة العاشرة ببعد الثقة، والتي حازت على ممارسة مرتفعة جداً، وقد يكون مرد الارتفاع في مستوى رأس مال العلاقات، هو أن المصارف محل الدراسة تسعى إلى تعزيز التفاعل باستمرار مع عملائه، وهذا ما بينته العبارة الثالثة عشر ببعد التفاعل، والتي نالت ممارسة مرتفعة، فضلاً عن ذلك تتصف إجراءات تقديم الخدمات بالمصارف قيد الدراسة بالجودة، وهذا ما أوضحتها العبارة السادسة عشر والتي نالت ممارسة مرتفعة؛ علاوة على ما أكدته العبارة السابعة عشر والتي بينت أن المصارف المدروسة تتميز برضا وولاء عملائها، حيث حظيت بممارسة مرتفعة؛ وجاءت نتيجة الدراسة متضامنة مع أشار إليه Tooranloo et.al. (2018) إلى أن رأس مال العلاقات يلعب دوراً محورياً في تحسين القدرات التنظيمية الدينامية؛ واتفقت نتيجة الدراسة مع ما أفضت إليه دراسة محمود (2023)، دراسة معمري وعلاي (2022)، دراسة جبريل (2020)، دراسة الناصر (2018) ودراسة المزوري (2017)، ودراسة الحواجرة (2014)؛ في حين اختلفت نتيجة الدراسة الحالية مع ما آلت إليه دراسة جبريل (2018)، دراسة العاتي والمبقع (2017)، ودراسة عروف وبوزناق (2017)؛ كذلك تبين من الجدول (3-9) أيضاً وجود فروق جوهرية لاستجابات المشاركين حول رأس مال العلاقات وأبعاده عند مستوى دلالة 1%، كذلك أتضح أن مستوى بُعد الثقة جاء مرتفعاً

* الوسط الحسابي = $3 = 5/1+2+3+4+5$.

**الوزن النسبي = الوسط الحسابي/5.

ونال المرتبة الأولى، حيث حظي بمتوسط حسابي (4.13) وبوزن نسبي (82.70%)، في حين تبين أن مستوى بُعد الشفافية جاء مرتفعاً، وهو يُمثل أقل أبعاد رأس مال العلاقات بمتوسط حسابي (3.87) وبوزن نسبي (77.52%)، ويوضح الجدول (10) اتجاهات المشاركين عن عبارات رأس مال العلاقات، ودرجة الممارسة.

جدول (9): إجابات المشاركين تجاه أبعاد رأس مال العلاقات.

الترتيب	مستوى الممارسة	One-Sample T Test		الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد / المقياس
		Sig. (2-tailed)	t				
3	مرتفعة	0.000	**10.850	%77.52	.69465	3.8761	الشفافية
1	مرتفعة	0.000	**15.741	%82.70	.62035	4.1351	الثقة
2	مرتفعة	0.000	**14.078	%81.83	.66719	4.0919	التفاعل
-	مرتفعة	0.000	**15.895	%80.62	.55798	4.0310	رأس مال العلاقات

** معنوية عند مستوى 1%.

جدول (10): اتجاهات المشاركين عن عبارات رأس مال العلاقات

العدد	ت	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الممارسة
الشفافية	1	تتسم إجراءات العمل في المصرف بالوضوح.	3.9459	.91997	مرتفعة
	2	يتم تبسيط الإجراءات بصورة تسمح بإثاء المعاملات دون تعقيد.	3.9459	.77445	مرتفعة
	3	توفر الإدارة قنوات اتصال مفتوحة مع المجتمع المحلي والمصارف المعنية.	3.8378	.96553	مرتفعة
	4	يوجد آلية واضحة للمساءلة الإدارية في المصرف .	3.9054	.89395	مرتفعة
	5	تشجع إدارة المصرف العاملين على إبداء الرأي وتقديم المقترحات.	3.6892	.99210	مرتفعة
	6	يتم مراجعة السياسات الإدارية في المصرف باستمرار	3.9324	.84935	مرتفعة
الثقة	7	يعتمد المصرف المصادقية في تعامله مع العملاء لتعزيز ثقتهم فيه	4.2297	.82008	مرتفعة جداً
	8	يقدم المصرف تسهيلات خاصة لعملائه لتعزيز الثقة المتبادلة	3.9730	.81043	مرتفعة
	9	يعتمد المصرف على الخدمات الإلكترونية في علاقته مع العملاء لتعزيز ثقتهم في دقة وسلامة تعاملهم المصرفية	4.0946	.89395	مرتفعة
	10	يعمل المصرف على ضمان سرية التعاملات المصرفية للعملاء كجزء أساسي لزيادة ثقتهم بالمصرف	4.3919	.71802	مرتفعة جداً
	11	يضع المصرف رغبات عملائه في جوهر اهتماماته	4.0676	.84935	مرتفعة
	12	يلتزم المصرف بتوفير المعلومات ذات مصداقية عن خدماته بشكل مستمر لعملائه	4.0541	.90496	مرتفعة
التفاعل	13	يسعى المصرف إلى تعزيز التفاعل باستمرار مع عملائه	4.1486	.83883	مرتفعة
	14	تعدد وسائل التواصل بين المصرف و عملاءه	4.0405	.88270	مرتفعة
	15	يمكن لعملاء المصرف تقديم الشكاوى والاقتراحات بكل سهولة	4.0676	.98386	مرتفعة
	16	تتصف إجراءات تقديم الخدمات بالمصرف بالجودة	4.1081	.80355	مرتفعة
	17	يتميز المصرف برضا وولاء عملائه	4.0946	.76156	مرتفعة

4-2 مناقشة النتائج المتعلقة بالتساؤل الثاني- ما مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية بالمصارف التجارية الليبية الخاصة بمدينة بنغازي من خلال الأبعاد الآتية : (الايثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، والالتزام العام)؟

تضمنت الاستبانة واحد وعشرون عبارة تتعلق بسلوكيات المواطنة التنظيمية لمعرفة آراء الموظفين بالمصارف التجارية محل الدراسة، وعند احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجاباتهم عن تلك العبارات أمكن التعرف على مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية، فمن خلال نتائج الجدول (11) وجد أن المتوسط الحسابي العام لسلوكيات المواطنة التنظيمية قد بلغ (4.2046) وبانحراف معياري (0.592)، وبوزن نسبي (84.09%) وبدرجة ممارسة مرتفعة جداً، وهذا قد يعكس البيئة الإدارية الصحية في المصارف التجارية محل الدراسة، حيث تسود المودة، والانسجام بين العاملين، والروح الرياضية والايثار واللطافة والكياسة، وقد تعزى هذه النتيجة إلى أن الموظفين يساعدون زملاءهم على القيام بالمهام الموكلة إليهم، وهذا ما كشفتها العبارة الأولى بعد الإيثار والتي حظيت بممارسة مرتفعة جداً، كذلك قد يكون سبب ذلك، أن الموظفين ينتبهون للأثر الذي يتركه سلوكهم في الآخرين، وهذا ما أشارت إليه العبارة الثامنة بعد الكياسة، حيث نالت العبارة ممارسة مرتفعة جداً، كذلك قد يعود السبب إلى أن المشاركين يتقبلون النقد البناء ممن يتعاملون معهم في العمل، وهذا ما أوضحتها العبارة الحادية عشر ببعد الروح الرياضية والتي نالت ممارسة مرتفعة؛ أيضاً قد يعزى إلى أن المشاركين يحافظون على سمعة المصارف التجارية قيد الدراسة، وهذا ما بينته العبارة الثالثة عشر ببعد السلوك الحضاري، حيث تحصلت العبارة على ممارسة مرتفعة جداً، وأخيراً قد يعزى ارتفاع سلوكيات المواطنة التنظيمية إلى أن الموظفين يتقيدون بالأنظمة الخاصة بالعمل واللوائح التي تصدرها المصارف محل الدراسة، وهذا ما أوضحتها العبارة الواحدة والعشرون، والتي تحصلت على ممارسة مرتفعة جداً؛ واتفقت هذه النتيجة مع ما آل إليه أحمد وآخرون (2023)، دراسة حسن وآخرون (2023)، دراسة أحمد (2022)، دراسة جبريل (2018)، دراسة جبريل (2015)، دراسة هارون (2014)، دراسة المعاني (2013)، دراسة Bhusita et. al. (2012)، دراسة Farzin et. al. (2012)، دراسة البشايشة الحراحشة (2011)، دراسة الرقاد وأبودية (2010)، دراسة أبايزد (2010)، دراسة الخلايلة و عادة (2010)، دراسة Bukhari et.al. (2010).

(2009)، وأخيراً دراسة العزاوي (2009)، والتي أشارت كلها أن سلوكيات المواطنة التنظيمية تُمارس بمستوى مرتفعاً، في حين اختلفت نتيجة الدراسة الحالية مع ما توصلت اليه دراسة الزهراني (2006)، ودراسة العريضة (2010)، كما يوضح جدول (11) وجود فروق جوهرية لاستجابات المشاركين حول سلوكيات المواطنة التنظيمية وأبعادها عند مستوى دلالة 1%؛ كذلك لوحظ أن بُعد الإيثار هو أعلى أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية ممارسةً، حيث حظت بمتوسط حسابي (4.33) وبوزن نسبي (86.76%)، وبدرجة ممارسة مرتفعة جداً، في حين تبين أن أقل أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية ممارسةً تمثل في بُعد السلوك الحضاري وجاء بمستوى مرتفع، حيث حاز على متوسط حسابي (4.08)، وبوزن نسبي (81.76%)، والجدول (12) يوضح إجابات المشاركين عن عبارات سلوكيات المواطنة التنظيمية.

جدول (11): إجابات المشاركين تجاه أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية.

الترتيب	الممارسة	One-Sample T Test		الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد / المقياس
		Sig. (2-tailed)	t				
1	مرتفعة جداً	0.000	**17.719	%86.76	.64949	4.3378	الإيثار
2	مرتفعة جداً	0.000	**16.450	%85.34	.66251	4.2669	الكماسة
3	مرتفعة	0.000	**13.976	%82.97	.70701	4.1486	الروح الرياضية
5	مرتفعة	0.000	**12.293	%81.76	.76125	4.0878	السلوك الحضاري
4	مرتفعة	0.000	**13.146	%82.97	.75162	4.1486	الالتزام العام
-	مرتفعة جداً	0.000	**17.491	%84.09	.59245	4.2046	سلوكيات المواطنة التنظيمية

** معنوية عند مستوى 1%.

جدول (12): اتجاهات المشاركين عن عبارات سلوكيات المواطنة التنظيمية

العدد	ت	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الممارسة
١	1	أساعد زملائي على القيام بالمهام الموكلة إليهم.	4.3649	.71336	مرتفعة جداً
	2	لا أتردد في تقديم المساعدة لزملائي عندما يكون لديهم اعباء كثيرة .	4.4459	.72418	مرتفعة جداً
	3	أتعاون مع رؤسائي لأداء الاعمال على أحسن وجه	4.3108	.75717	مرتفعة جداً
	4	أقوم بمساعدة وإرشاد المراجعين ليحصلوا على خدمة متميزة .	4.1892	.82222	مرتفعة
	5	أقوم بمساعدة الموظفين الجدد وأفيدهم بخبراتي .	4.3784	.73471	مرتفعة جداً
٢	6	أجتنب إثارة المشاكل في العمل	4.3784	.77110	مرتفعة جداً
	7	أحرص على اتخاذ التدابير الوقائية للمشاكل قبل حدوثها .	4.2703	.78159	مرتفعة جداً
	8	أنتبه للأثر الذي يتركه سلوكي في الآخرين .	4.3243	.81271	مرتفعة جداً
٣	9	أقوم بالمهام الإضافية دون تدمير .	4.0946	.93880	مرتفعة
	10	لا أتردد بمساعدة الآخرين ولو تطلب ذلك وقتاً اضافياً	4.1622	.82805	مرتفعة
	11	أقبل النقد البناء ممن أتعامل معهم في العمل .	4.1757	.81691	مرتفعة
	12	إذا أخطأت في حق أي من زملائي فإني أقدم للاعتذار منه.	4.0135	.98611	مرتفعة

البيد	ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الممارسة
السلوك التجاري	13	أحافظ على سمعة مصرفي.	4.2432	79054.	مرتفعة جداً
	14	أتابع دائماً الإعلانات والتعظيم الداخلية .	4.0541	90496.	مرتفعة
	15	أحرص على حضور الاجتماعات واللقاءات المرتبطة بالعمل .	4.0000	97924.	مرتفعة
	16	أتأقلم مع كل التطورات التي يتطلبها نجاح عملي بالمصرف	4.2297	75029.	مرتفعة جداً
السلوك العام	17	أقدم مقترحات لتطوير العمل وتحسينه.	4.0676	88102.	مرتفعة
	18	أنتهج بأعمال إضافية لتحسين وتطوير العمل	4.0405	92809.	مرتفعة
	19	أعامل بعناية مع الموجودات العينية (الأجهزة والمعدات) في مكان عملي.	4.2297	83662.	مرتفعة جداً
	20	أحافظ على التقيد بمواعيد الحضور والانصراف من العمل .	4.0946	90915.	مرتفعة
	21	ألتزم بالأنظمة الخاصة بالعمل واللوائح التي يصدرها المصرف .	4.2297	94430.	مرتفعة جداً

4-3 اختبار فرضيات الدراسة:

4-3-1 اختبار الفرضية الرئيسة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسلوكيات المواطنة التنظيمية على رأس مال العلاقات في المصارف التجارية الليبية الخاصة بمدينة بنغازي.

للإجابة على هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار البسيط Simple Regression Analysis لفحص تأثير سلوكيات المواطنة التنظيمية على رأس مال العلاقات. لكن قبل الشروع في تطبيق تحليل الانحدار، أجرى الباحثون بعض الاختبارات لضمان ملاءمة البيانات لفروض تحليل الانحدار بشكل عام، وذلك على النحو الآتي:

- قام الباحثون باستخدام اختبار One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test والالتواء Skewness لمعرفة مدى اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي من عدمه، وهما اختباران ضروريان في حالة اختبار الفرضيات، لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، وتُفرض قاعدة القرار بقبول أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية المتحصلة من اختبار K-S أكبر من 5%، وقيم معامل الالتواء أقل من الواحد الصحيح، والجدول (13)، يوضح نتائج هذا الاختبار والذي يُشير إلى أن جميع البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، حيث تبين أن الدلالة الإحصائية للمتغيرات أكبر من 5%، وقيم معامل الالتواء أقل من الواحد الصحيح، وعليه يمكن إجراء الاختبارات الإحصائية التي تعتمد على اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي.

جدول (13): اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيري الدراسة عن One-Sample
Skewness Kolmogorov-Smirnov Test ومعامل الالتواء

Skewness	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		الأبعاد	الترقيم
	Asymp. Sig. (2-tailed)	Test Statistic		
- 0.246	0.200	0.085	رأس مال العلاقات	2
- 0.556	0.200	0.090	سلوكيات المواطنة التنظيمية	3

كما تم التأكد من عدم وجود تداخل خطي متعدد Multicollinearity بين أبعاد المتغير المستقل باستخدام اختبار معامل تضخم التباين Variance Inflation Factor (VIF)، واختبار التباين المسموح Tolerance، مع مراعاة عدم تجاوز معامل التضخم (VIF) للقيمة (10)، وقيمة اختبار التباين المسموح Tolerance أكبر من (5%)، والجدول (14)، يوضح نتائج هذا الاختبار والذي يُشير إلى أن قيم معامل التضخم (VIF)، لجميع المتغيرات تقل عن (10) وتتراوح بين (1.653 - 2.820)، وإن قيم الاختبار التباين المسموح Tolerance تراوحت بين (0.355 - 0.605)، ويُعد هذا مؤشراً على عدم وجود ارتباط عالٍ بين أبعاد المتغير المستقل Multicollinearity.

جدول (14): اختبار معامل تضخم التباين (VIF) واختبار التباين المسموح Tolerance

Tolerance	VIF	الأبعاد
.462	2.166	الايثار
.358	2.795	الكياسة
.385	2.600	الروح الرياضية
.332	3.015	السلوك الحضاري
.440	2.270	الالتزام العام

التوزيع الطبيعي للبواقي وعدم وجود قيم متطرفة : للحكم على التوزيع الطبيعي للبواقي وعدم وجود قيم متطرفة، تم الاعتماد على اختبار مهالانوبيس (Mahalanobis) ويشار إلى أن قيمة Mahalanobis القصوى أقل من قيمة Chi-square المرحجة في حالة البيانات متعددة المتغير، وكذلك تم الاعتماد على اختبار Cook's والتي يجب أن لا تتجاوز قيمته عن الواحد الصحيح (حمادوش، 2019)، ومن خلال نتائج الجدول (15)،

يتضح أن القيمة الحرجة Chi-square تساوي (39.60) وهي أكبر من أعلى قيمة لاختبار Mahalanobis (13.82)، وأن قيمة Cook's بلغت (0.000) ولم تتجاوز الواحد الصحيح؛ وبالتالي يتبين أن البواقي موزعة توزيعاً طبيعياً، فضلاً عن عدم وجود قيم متفرقة.

جدول (15): قيمة (Mahal.) وقيمة (Cook's)

قيمة (Cook's)	قيمة (Mahal.)
0.000	39.60

يتضح من الجدول (16) أدناه، وجود ارتباط طردي ذو دلالة إحصائية بين سلوكيات المواطنة التنظيمية ورأس مال العلاقات، حيث بلغ معامل الارتباط (0.367) عند مستوى دلالة معنوية (0.01)، أيضاً تبين أن قيمة F المحسوبة (11.229) وهي معنوية عند مستوى (0.01)، كما تُشير النتائج إلى أن معامل التحديد لنموذج سلوكيات المواطنة التنظيمية حول رأس مال العلاقات تُفسّر بنسبة (14%)، من التباين في تحقيق رأس مال العلاقات بينما (86%)، من قيمة التغيرات في مستوى رأس مال العلاقات تُعزى لمتغيرات أخرى، كما تُظهر البيانات أن قيمة β لمعامل الانحدار لسلوكيات المواطنة التنظيمية (0.346)، الأمر الذي يُشير إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لسلوكيات المواطنة التنظيمية على رأس مال العلاقات، بمعنى أن زيادة سلوكيات المواطنة التنظيمية وحدة واحدة سوف تؤدي إلى تغير طردي في رأس مال العلاقات بقيمة (0.346)، وهذا ما دلت عليه قيمة t (3.351)، وهي دالة معنوياً عند مستوى (0.01)، عليه، يتم رفض الفرضية الرئيسة والتي تنص على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لسلوكيات المواطنة التنظيمية على رأس مال العلاقات بالمصارف التجارية قيد الدراسة؛ وقد يكون مرد ذلك إلى بُعد الايثار لدى الموظفين بالمصارف التجارية قيد الدراسة، وهذا ما دلت عليه نتائج الدراسة الحالية، حيث أشارت العبارة الرابعة والتي مفادها أن الموظفين يقومون بمساعدة وإرشاد المراجعين ليحصلوا على خدمة متميزة، حيث نالت هذه العبارة ممارسة مرتفعة؛ كذلك ما خلصت إليه العبارة الثامنة ببعد الكياسة والتي نصت على أن الموظفين بالمصارف محل الدراسة ينتبهون للأثر الذي يتركه سلوكهم في الآخرين، حيث حازت هذه العبارة ممارسة مرتفعة جداً، أيضاً قد يعزى ذلك إلى العبارة العاشرة ببعد الروح الرياضية، والتي أفادت أن الموظفين لا يترددون بمساعدة الآخرين

ولو تطلب ذلك وقتاً إضافياً، حيث حظيت هذه العبارة على ممارسة مرتفعة؛ كذلك قد يكون الأمر مرده إلى أن الموظفين يحرصون على حضور الاجتماعات واللقاءات المرتبطة بالعمل، وهذا ما أوضحتها العبارة الخامسة عشر بعد السلوك الحضاري والتي حازت على ممارسة مرتفعة، أيضاً قد يعود السبب إلى أن الموظفين يتطوعون بأعمال إضافية لتحسين وتطوير العمل، وهذا ما أفادت العبارة الثامنة عشر ببعد الالتزام العام والتي ظفرت بممارسة مرتفعة.

وجاءت نتيجة الدراسة متوافقة مع ما أشار إليه (Ghavifekr and Adewale 2019) أن سلوكيات المواطنة التنظيمية توصف بالصادق التنظيمي، لأنها تدعم التحول وتساعد على التغيير والابتكار، وتحقق الفعالية التنظيمية، فضلاً عن ذلك، اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع ما آلت إليه دراسة Sha and Chang (2012) والتي أظهرت أن هناك دور الذي يلعبه القائد في تحسين رأس مال العلاقات، وبالتالي تحفيز سلوكيات المواطنة. وتناظرت نتيجة الدراسة الحالية مع ما توصلت إليه Khan et.al., (2023) أن هناك علاقة بين رأس المال الفكري وسلوكيات المواطنة التنظيمية في البيئات التعليمية في باكستان؛ كما تناغمت نتيجة الدراسة مع ما خلصت إليه دراسة Ting et al., (2024) والتي أفادت بوجود علاقة بين رأس المال النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية، كذلك اتفقت نتائج الدراسة ضمناً مع ما أفضت إليه دراسة Ruiz et.al., (2023) والتي أوضحت وجود علاقة بين رأس المال الاجتماعي الداخلي وسلوكيات المواطنة التنظيمية؛ انسجمت نتيجة الدراسة أيضاً مع آلت إليه دراسة أحمد وآخرون (2022)، والتي أوضحت وجود علاقة بين رأس المال المعرفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية ببعض الجامعات الحكومية العراقية؛ فضلاً عن ذلك توائمت نتيجة الدراسة الحالية مع ما كشفته دراسة جبريل (2018) والتي بينت أن هناك علاقة بين رأس المال الفكري وسلوكيات المواطنة بشؤون التربية والتعليم بمدينة درنة.

جدول (16): تحليل اختبار الانحدار البسيط للوقوف على أثر

سلوكيات المواطنة التنظيمية على رأس مال العلاقات

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R Square	قيمة F	معاملات الانحدار المقدرة β	قيمة t	قيمة الدلالة Sig.
رأس مال العلاقات	سلوكيات المواطنة التنظيمية	**0.367	0.135	**11.229	0.346	**3.351	0.000
	الثابت				2.576	**5.878	0.000
**معنوية عند مستوى 0.01 . df= (1 , 72)							

4-3-2 اختبار الفرضيات الفرعية :

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد الإيثار على رأس مال العلاقات في المصارف التجارية الليبية الخاصة بمدينة بنغازي .

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد الكياسة على رأس مال العلاقات في المصارف التجارية الليبية الخاصة بمدينة بنغازي .

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد الروح الرياضية على رأس مال العلاقات في المصارف التجارية الليبية الخاصة بمدينة بنغازي .

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد السلوك الحضاري على رأس مال العلاقات في المصارف التجارية الليبية الخاصة بمدينة بنغازي .

الفرضية الفرعية الخامسة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد الالتزام العام على رأس مال العلاقات في المصارف التجارية الليبية الخاصة بمدينة بنغازي .

تشير نتائج التحليل الواردة بالجدول (17)، وجود ارتباط طردي ذو دلالة إحصائية بين بُعد الإيثار على رأس مال العلاقات، حيث بلغ معامل الارتباط (0.259)، أيضاً تبين أن قيمة F المحسوبة (5.171) وهي معنوية عند مستوى (0.05)، كما تُشير النتائج إلى أن معامل التحديد لنموذج بعد الإيثار حول رأس مال العلاقات تُفسّر بنسبة (0.07%)، من التباين في مستوى رأس مال العلاقات، كما تُظهر البيانات أن قيمة β لمعامل انحدار (0.222)، الأمر الذي يُشير إلى وجود أثر مباشر ذو دلالة إحصائية لبُعد الإيثار على رأس مال العلاقات، وهذا ما دلت عليه قيمة t، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى (5%)؛ عليه، يتم رفض الفرضية الفرعية الأولى؛ وهذا قد يعزى إلى أن المشاركين في الدراسة

لا يترددون في تقديم المساعدة لزملائهم عندما يكون لديهم أعباء كثيرة، وهذا ما أوضحته العبارة الثانية بعد الايثار والتي حازت على ممارسة مرتفعة جداً.

توضح نتائج التحليل الواردة بالجدول (17)، وجود ارتباط طردي ذو دلالة إحصائية بين بُعد الكياسة على رأس مال العلاقات، حيث بلغ معامل الارتباط (0.288)، أيضاً تبين أن قيمة F المحسوبة (6.509) وهي معنوية عند مستوى (0.05)، كما تُشير النتائج إلى أن معامل التحديد لنموذج بعد الكياسة حول رأس مال العلاقات تُفسّر بنسبة (8%)، من التباين في مستوى رأس مال العلاقات، كما تُظهر البيانات أن قيمة β لمعامل انحدار (0.243)، الأمر الذي يُشير إلى وجود أثر مباشر ذو دلالة إحصائية لبعد الكياسة على رأس مال العلاقات، وهذا ما دلت عليه قيمة t ؛ عليه، يتم رفض الفرضية الفرعية الثانية؛ وهذا قد يعزى إلى أن المشاركين في الدراسة يتجنبون إثارة المشاكل في العمل، وهذا ما أشارت إليه العبارة السادسة بعد الكياسة والتي نالت ممارسة مرتفعة جداً.

كشفت نتائج التحليل الواردة بالجدول (17)، وجود ارتباط طردي ذو دلالة إحصائية بين بُعد الروح الرياضية على رأس مال العلاقات، حيث بلغ معامل الارتباط (0.236)، أيضاً تبين أن قيمة F المحسوبة (4.259) وهي معنوية عند مستوى (0.05)، كما تُشير النتائج إلى أن معامل التحديد لنموذج بعد الروح الرياضية حول رأس مال العلاقات تُفسّر بنسبة (6%)، من التباين في مستوى رأس مال العلاقات، كما تُظهر البيانات أن قيمة β لمعامل انحدار (0.186)، الأمر الذي يُشير إلى وجود أثر مباشر ذو دلالة إحصائية لبعد الروح الرياضية على رأس مال العلاقات، وهذا ما دلت عليه قيمة t ؛ عليه يتم رفض الفرضية الفرعية الثالثة؛ وهذا قد يعزى إلى أن الموظفين بالمصارف محل الدراسة يقومون بالمهام الإضافية دون تدمير، وهذا ما بينته العبارة التاسعة بعد الروح الرياضية والتي حظيت بممارسة مرتفعة.

أوضحت نتائج التحليل الواردة بالجدول (17)، وجود ارتباط طردي ذو دلالة إحصائية بين بُعد السلوك الحضاري على رأس مال العلاقات، حيث بلغ معامل الارتباط (0.381)، أيضاً تبين أن قيمة F المحسوبة (12.259) وهي معنوية عند مستوى (0.01)، كما تُشير النتائج إلى أن معامل التحديد لنموذج بعد السلوك الحضاري حول رأس مال العلاقات تُفسّر بنسبة (15%)، من التباين في مستوى رأس مال العلاقات، كما

تُظهر البيانات أن قيمة β لمعامل الانحدار (0.280)، الأمر الذي يُشير إلى وجود أثر مباشر ذو دلالة إحصائية لبعد السلوك الحضاري على رأس مال العلاقات، وهذا ما دلت عليه قيمة t ؛ عليه، يتم رفض الفرضية الفرعية الرابعة؛ وربما يعود ذلك إلى أن الموظفين يحافظون على سمعة مصارفهم، والتي بينته العبارة الثالثة عشر ببعد السلوك الحضاري، والتي ظفرت بممارسة مرتفعة جداً.

خلصت نتائج التحليل الواردة بالجدول (17)، وجود ارتباط طردي ذو دلالة إحصائية بين بُعد الالتزام العام على رأس مال العلاقات، حيث بلغ معامل الارتباط (0.378)، أيضاً تبين أن قيمة F المحسوبة (12.259) وهي معنوية عند مستوى (0.01)، كما تُشير النتائج إلى أن معامل التحديد لنموذج بعد الالتزام العام حول رأس مال العلاقات تُفسّر بنسبة (14%)، من التباين في مستوى رأس مال العلاقات، كما تُظهر البيانات أن قيمة β لمعامل الانحدار (0.281)، الأمر الذي يُشير إلى وجود أثر مباشر ذو دلالة إحصائية لبعد الالتزام العام على رأس مال العلاقات، وهذا ما دلت عليه قيمة t ؛ عليه، يتم رفض الفرضية الفرعية الرابعة؛ وقد يعود السبب إلى أن الموظفين يتقدمون بمقترحاتهم لتطوير العمل وتحسينه، وهذا ما كشفتته العبارة السابعة عشر ببعد الالتزام العام والتي حظيت بممارسة مرتفعة.

جدول (17): تحليل اختبار الانحدار البسيط للوقوف على أثر كل بُعد من أبعاد

سلوكيات المواطنة التنظيمية على حدة في رأس مال العلاقات

أبعاد المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة F	معاملات الانحدار المقدر β	قيمة t	قيمة الدلالة Sig
الإيثار	*0.259	0670.	*5.171	0.222	*2.472	0.026
الكرامة	*0.288	0.083	*6.509	0.243	*2.551	0.013
الروح الرياضية	*0.236	0560.	*4.259	0.186	*2.063	0.043
السلوك الحضاري	**0.381	.1460	**12.259	0.280	**3.501	10.00
الالتزام العام	**0.378	0.143	**11.998	0.281	**3.463	0.001
**معنوية عند مستوى 0.01 *معنوية عند مستوى 0.05						

واستناداً إلى النتائج أعلاه، يتضح أهمية أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية في رأس مال العلاقات وبخاصة بُعد السلوك الحضاري باعتباره أكثر الأبعاد تفسيراً في رأس مال العلاقات، يُعتبر السلوك الحضاري سلوكاً اختيارياً يعكس مسؤولية الفرد عن المشاركة والمساهمة في تطوير

المنظمة، مثل: حضور الاجتماعات والندوات، وأداء مهام إضافية غير مطلوبة منه. يُسهم هذا السلوك في تعزيز قدرة المؤسسة على تنفيذ أنشطتها، بالإضافة إلى المبادرة بتقديم النصائح للآخرين لتحسين الإجراءات والعمليات داخلها (Kasemsap, 2012). كذلك يشير السلوك الحضاري إلى التصرفات المهذبة والمحترمة التي يُظهرها الموظفون تجاه زملائهم في العمل والبيئة المحيطة بهم، هذا السلوك يسهم في خلق بيئة عمل إيجابية ومحفزة، حيث يعمل الموظفون بروح الفريق الواحد، ويظهرون الاحترام المتبادل والتعاون؛ السلوك الحضاري يعزز من مستويات الثقة والتواصل الفعال بين الأفراد، مما ينعكس إيجابياً على الأداء التنظيمي والكفاءة العامة للمنظمة (Podsakoff et al., 2000)؛ وهذا ما أكدته دراسة Allen and Lee (2002) والتي بينت أن السلوك الحضاري يمكن أن يكون له تأثير كبير على تحسين بيئة العمل وزيادة الإنتاجية؛ حيث لوحظ أن الموظفين الذين يظهرون سلوكيات حضارية يميلون إلى تلقي تقييمات أداء أعلى ويتمتعون بعلاقات عمل أفضل مع زملائهم، مما يعزز من فعالية المنظمة ككل.

5- خلاصة نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى أن مستوى رأس مال العلاقات، وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالمصارف التجارية الليبية الخاصة بمدينة بنغازي جاءا مرتفعين، فضلاً عن ذلك، بينت الدراسة وجود أثر ذو دلالة احصائية لسلوكيات المواطنة التنظيمية وأبعادها على رأس مال العلاقات؛ علاوة على ذلك، أوضحت الدراسة أن أكثر أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية تأثيراً في رأس مال العلاقات تمثل في بُعد السلوك الحضاري.

6- توصيات ومقترحات الدراسة:

- تعزيز مستوى رأس مال العلاقات بالمصارف التجارية محل الدراسة، وذلك عن طريق تشجيع إدارة المصارف العاملين على إبداء الرأي وتقديم المقترحات، فضلاً عن توفير وبشكل مستمر قنوات اتصال مفتوحة مع المجتمع المحلي والمصارف المعنية، علاوة على البحث دائماً عن وسائل تواصل متعددة ومتنوعة بين المصارف وعمالها، كذلك الاهتمام دوماً بالخدمات الإلكترونية في علاقة المصارف مع عملائها لتعزيز ثقتهم في دقة وسلامة تعاملاتهم المصرفية.

- أظهرت الدراسة أن سلوكيات المواطنة التنظيمية وأبعادها تؤثر في رأس مال العلاقات، عليه، إذا كانت سلوكيات المواطنة التنظيمية في غاية الأهمية للمنظمات بكافة أنواعها وأبعادها، فإن المصارف المدروسة تحتاج بشكل خاص إلى تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية وتنميتها أكثر من غيرها؛ ويتطلب ذلك تعميق مفهوم المواطنة التنظيمية بأبعادها المختلفة بين الموظفين، يمكن تحقيق ذلك من خلال تمكين الموارد البشرية في المصارف التجارية من العمل بحرية أكبر، مستفيدة من وعيها ومبادراتها وروح التعاون لديها، مما يؤهلها لاستخدام هذه الحرية في مجالات التطوير والتنمية، فضلاً عن عقد الاجتماعات و الدورات والندوات التي تحفز العاملين وتؤكد لهم أهميتها وإيجابياتها، من أصحاب القرار بالمصارف التجارية قيد الدراسة، علاوة على ذلك، تشجيع وتعزيز ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية يتطلب وضع الأنظمة والتعليمات المناسبة لمكافأة الجهود العفوية والتطوعية، مما يحفز الموظفين على الاستمرار في تلك السلوكيات وتقديم المزيد منها برغبة ذاتية، وأخيراً، وجوب اعتبار سلوكيات المواطنة أحد المعايير الأساسية في منح الجدارة وتولي المناصب الوظيفية في المصارف التجارية الليبية.
- إن موضوع رأس مال العلاقات يظل قضية متعددة الأبعاد، وبالتالي بالإمكان إعادة الدراسة على قطاعات أو منظمات أخرى لإثبات صحة نتائج الدراسة أو رفضها؛ علاوة على دراسة رأس مال العلاقات في ضوء بعض المتغيرات التنظيمية الآتية: الصحة التنظيمية، البراعة التنظيمية، المناعة التنظيمية، إدارة المواهب، السمعة التنظيمية، والمرونة التنظيمية.

المصادر والمراجع:

المراجع العربية :

- أبا زيد، رياض (2010)، أثر التمكين النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة الضمان الاجتماعي بالأردن، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الانسانية)، المجلد (24)، العدد (2).
- أبو كريم، أحمد فتحي، (2005)، مفهوم الشفافية لدى الإدارة العليا وعلاقته بالاتصال الإداري، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، الجامعة الأردنية، عمان.
- أبوخريص، مولود رمضان خليفة، (2023)، أثر مؤشرات السلامة المالية على الاستقرار المالي في المصارف التجارية الليبية، مجلة الدراسات الاقتصادية، جامعة سرت، 6(2) 208.
- أبوطه، حسام وأبو حشيش، بسام، (2023)، سلوك المواطنة التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بين القيادة الخادمة والرضا الوظيفي لدى معلمي مدارس الثانوية بالمحافظات الجنوبية لفلسطين، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، 19(1).
- أحمد، سهير ثابت وعبد الهادي، إيمان احمد نبيل وعبد الحميد، دعاء عبد الحميد حسيني، (2023)، أثر سلوكيات المواطنة التنظيمية الموجهة بالعميل على الفوائد المدركة للخدمات المقدمة .التجارة والتمويل، (1) 43.
- أحمد، نورالدين طالب، (2013)، الاستثمار في رأس المال الفكري ودوره في تحسين أداء المنظمة: دراسة حالة على مؤسسة سوناطراك خلال الفترة 2005-2010، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة .
- أحمد، مناف عبدالمطلب، (2022)، دور رأس المال المعرفي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمي: دراسة استطلاعية في عدد من الجامعات الحكومية العراقية"، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، 18(58).
- أحمد، مناف عبدالمطلب ومصري، إحسان سالم وحسين، علي عبدالله، (2022)، دور رأس المال المعرفي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة استطلاعية في عدد من الجامعات العراقية، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، 18(58).
- البشاشنة، سامر عبدالمجيد والحراشنة، محمد أحمد، (2011)، أثر أبعاد الدافعية على سلوك

- المواطنة التنظيمية: دراسة ميدانية من وجهة نظر العاملين في بلديات محافظات جنوب الأردن: دراسة ميدانية، المجلة الاردنية في إدارة الاعمال، المجلد 7، العدد 4.
- البكري، ثامر وطالب، احمد هادي، (2014)، أثر إدارة علاقات الزبائن على الأداء التسويقي: دراسة تحليلية على عينة من البنوك التجارية الأردنية، مجلة كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بابل، المجلد (208)، العدد (13).
- الخلايلة، هدى و سعادة، سائدة، (2010)، درجة ممارسة مديري مدارس محافظة الزرقاء ومديراتها للقيادة التحويلية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لمعلمي تلك المدارس ومعلماتها؛ <http://www.dc.4shared.com>.
- الرقاد، هناء خالد و أبو دية، عزيزة، (2012)، الذكاء العاطفي لدى القادة الأكاديميين في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الهيئة التدريسية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، المجلد العشرون، العدد الثاني، يونيو.
- الزهراني، محمد بن عبدالله بن سعيد، (2006)، سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي مدارس التعليم العام الحكومية للبنين بمدينة جدة من وجهة نظر مديري ومعلمي تلك المدارس، رسالة ماجستير (غير منشورة)، قسم الادارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى .
- الشمري، ناصر ساجد الناصر، (2022)، رأس المال العلائقي وأثره في أداء الأعمال: دراسة سببية على منظمات الاتصالات الكويتية، مجلة مركز رفاة للدراسات، 1(5).
- العاتي، علي عمران والمبقع، محمد عبد الحميد، (2017)، رأس المال العلائقي وعلاقته بتنمية توجهات خريجي الجامعة الأسمرية الإسلامية نحو ريادة الأعمال، مؤتمر ريادة الأعمال في ليبيا: الواقع والمأمول، المنعقد يومي 11-12 نوفمبر، المعهد العالي للمهن الشاملة - درنة، الهيئة الوطنية للتعليم التقني والفني، ليبيا.
- العبادي، فوزي هاشم، (2014)، دراسة العلاقة بين رأس المال البشري ورأس المال الاجتماعي: بحث استطلاعي لآراء عينة من التدريسيين في جامعة الكوفة، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية، السنة العاشرة، المجلد (8)، العدد (31).
- العبيدي، أزهار عزيز، (2014)، استعمال رأس المال العلائقي لتعزيز التعلم التنظيمي: دراسة تطبيقية لآراء عينة من الموظفين في رئاسة جامعة الكوفة، مجلة الغري للعلوم

- الاقتصادية والإدارية، (31).
- العريضة، رائدة هاني محمود، (2012)، مستوى القيادة الاخلاقية لمديري المدارس الثانوية الحكومية في عمان، وعلاقته بمستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر المعلمين، رسالة ماجستير (غير منشورة)، قسم التربية، جامعة الشرق الاوسط.
- العزاوي، شفاء محمد علي حسون، (2009)، تحليل أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية لعينة من تدريسي جامعة بغداد، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، جامعة بغداد، المجلد (15)، العدد (55).
- الفهداوي، فهمي خليفة صالح، (2005)، علاقة المواطنة التنظيمية مع التغيير التحولي: دراسة ميدانية لتصورات موظفي الدوائر الحكومية في مدينة الكرك، مجلة دراسات، العلوم الإدارية، عمان، مجلد (32)، العدد (2).
- القريو، ناصر علي محمد، (2015)، آليات تحسين أداء المصارف التجارية في ظل التطورات المالية والمصرفية المعاصرة، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة طرابلس.
- المعاني، أيمن عودة، (2013)، أثر القيادة التحويلية على المواطنة التنظيمية لدى العاملين في الجامعة الأردنية : دراسة ميدانية، المجلة الاردنية في ادارة الاعمال، المجلد (9)، العدد (2).
- الناصر، ناصر ساجد، (2018)، رأس المال العلائقي وأثره في أداء الأعمال :دراسة سببية على منظمات الاتصالات الكويتية، المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، المجلد(5)، العدد(1).
- بن حبيب، محسن، (2017)، أثر إدارة العلاقة مع العملاء في تنافسية المؤسسات السياحية بالجزائر: دراسة عينة من الوكالات السياحية بالجزائر، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر .
- جبريل، وائل محمد، (2015)، سلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتها بتنمية رأس المال الفكري: دراسة ميدانية على العاملين الاداريين بشؤون التربية والتعليم بمدينة درنة في ليبيا، مجلة جرش للبحوث والدراسات، 16(1).
- جبريل، وائل محمد، (2020)، واقع رأس المال العلائقي بصندوق الضمان الاجتماعي من وجهة نظر موظفي مدينة درنة (ليبيا)، المؤتمر العلمي الدولي المحكم: اقتصاد المعرفة وتنمية المجتمعات، عمان، الاردن.

- جبريل، وائل محمد، (2018)، أثر سلوكيات المواطنة التنظيمية على تطبيق مبادئ الحوكمة في المصارف التجارية الليبية: دراسة ميدانية على عينة من العاملين بالمصارف التجارية الليبية بمدينة البيضاء، مجلة آفاق اقتصادية، 4(8).
- حسن، بشرى محمد سامي، (2011)، الأمثلية في مناقلة رأس المال الفكري لدعم القاعدة المعرفية للمنظمة: نموذج مقترح لعينة من المنظمات الخدمية الخاصة والعامة بالتركيز على الصحية منها، رسالة ماجستير (غير منشورة)، قسم إدارة الأعمال، كلية إدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة.
- حسن، فاطمة محمد مهدي، (2021)، الدور الوسيط لسلوك المواطنة التنظيمية في العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء وتحسين السمعة التنظيمية أثناء جائحة كوفيد 19 دراسة تحليلية، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، 12 (3).
- حسن، محمد وهبه محمد؛ راغب، محمد عبد السلام؛ عبد الرحيم، هيلين، (2023)، دور سلوك المواطنة التنظيمية على العلاقة بين الثقة التنظيمية وإدارة المعرفة بالتطبيق على شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالإسكندرية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، 3(15).
- درويش، محمود أحمد، (2018)، مناهج البحث في العلوم الإنسانية، مصر: مؤسسة الأمة العربية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.
- زلماط، مريم، (2017)، دور رأس المال الفكري في استمرارية المؤسسة دراسة حالة ببعض المؤسسات بولاية سيدي بلعباس مؤسسة عزوز، مجمع حسناوي CMA, ENIE أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة أوبكر بلقايد، الجزائر.
- زويير، محمد وجدي، شوقي، (2011)، الاستثمار في رأس المال الفكري كمدخل لتحقيق ميزة تنافسية، الملتقى الدولي الخامس بعنوان: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة يومي 13-14 ديسمبر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسنية بن بوعلي الشلف، الجزائر.
- سليمان، محمد سليمان محمد، (2017)، سلوك المواطنة التنظيمية وتأثيرها على فعالية إدارة الالتزامات: دراسة ميدانية بالتطبيق على الشركات المؤسسة الوطنية الليبية للنفط،

- اطروحة دكتوراه (غير منشورة)، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة بالإسماعيلية، جامعة قناة السويس.
- شافية، بريك، (2020)، دور المناعة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة حالة جامعة غارداية، مذكرة ماستر (منشورة)، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة غارداية، الجزائر.
- صابر، فاطمة عوض، وخفاجة، ميرفت علي، (2000)، أسس ومبادئ البحث العلمي، الاسكندرية: دار الاشعاع الفنية.
- صالح، خالد حسين دخيل وجبريل، وائل محمد، (2021)، أثر الثقة التنظيمية على المناعة التنظيمية: دراسة ميدانية على المصارف التجارية الليبية الخاصة بمنطقة الجبل الاخضر، مجلة الدراسات الاقتصادية، جامعة سرت، 4(4).
- عبد الحميد، عفاف السيد بدوي، (2012)، رؤية استراتيجية لرأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة ميدانية. قسم المحاسبة، كلية التجارة، جامعة الازهر.
- عبد الحميد، إنجي محمد، (2010)، دور المجتمع المدني في تكوين رأس المال الاجتماعي - دراسة حالة للجمعيات الأهلية في مصر، المركز المصري للحقوق الاقتصادي والاجتماعي، سلسلة أبحاث ودراسات، العدد الأول.
- عبد الرحيم، عاطف جابر طه، (2013)، أثر إدارة رأس المال الفكري على التوجه بالسوق في الشركات المصرية، مجلة دراسات إدارية، كلية الادارة والاقتصاد، المجلد(5)، العدد(10).
- عبيدات، ذوقان وعبدالحق، كايد وعدس، عبدالرحمن، (2015)، البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه، الطبعة السابعة عشر، عمان: دار الفكر .
- عروف، راضية وبوزناق، حسن، (2017)، أثر الجودة في بناء رأس المال العلاقاقي: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر / وكالة تبسة، مجلة الاقتصاد الصناعي، العدد (12).
- علون، محمد لمين وقوادرية، ربيحة، (2017)، فاعلية رأس المال الفكري في مواجهة الأزمات في ظل اقتصاد الالاملموسات: دراسة حالة بعض النماذج من الشركات، مجلة معارف، 12(22).
- على، محمد علي اسماعيل، محمد علي اسماعيل، شمعه، رانية عبد المنعم، محمد وهدير هلال، (2023)، دور رأس المال النفسي في العلاقة بين القيادة الروحية وسلوكيات المواطنة

- التنظيمية، مجلة البحوث الإدارية والمالية والكمية، 3(2) .
- غديري، داود وبوسالم، أبوبكر، (2022)، ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بإدارة أزمة جائحة فيروس كورونا في المستشفيات الجزائرية: دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين بالسلك شبه الطبي في مستشفى محمد الصديق بن يحيى بجيجل، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، 17 (1).
- فرحون، نوال وعليوط، سهام، (2018)، دور رأس المال الفكري في إدارة الأزمات: دراسة ميدانية في مديرية توزيع الكهرباء و الغاز- جيجل، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة جيجل، الجزائر.
- محمود، زيج حوام، (2023)، دور رأس المال العلائقي في تحقيق الاستدامة التنظيمية: بحث ميداني تحليلي في معمل السجاد العراقي، مجلة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، 15(1).
- معمري، إيمان، (2022)، أثر رأس مال العلاقات في تحسين الاداء الريادي: دراسة عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالجنوب الغربي الجزائري. أطروحة دكتوراه (منشورة)، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة احمد دراية -أدرار، الجزائر.
- نايلي، إلهام و حركات، سعيدة، (2016)، التسويق العلائقي المبني على إدارة العلاقة مع الزبون وأثره على تحقيق التميز المؤسسي: دراسة حالة مؤسسة موبيليس للاتصالات، جامعة أم البواقي، الجزائر www.atm-colloque.com.
- نصر، محمد وهلال، جميل، (2007)، قياس رأس المال الاجتماعي في الأراضي الفلسطينية، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني، (ماس) (MAS).
- هارون، سميرة، (2014)، فعالية المواطنة التنظيمية في تدعيم الابداع التنظيمي بالمنظمة : دراسة حالة المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية SNVI، رسالة ماجستير (غير منشورة)، قسم ادارة الاعمال، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس، الجزائر.

المراجع الأجنبية:

- Abubakar, H., Hernia, H., Arimbawa, I. G. A. P., & Putra, A. H. P. K. (2023). The Effect of Organizational Citizens' Behavior (OCB),

- Competence, and Organizational Culture on Performance: Employee Satisfaction as Mediating Variable. International Journal of Artificial Intelligence Research, 6(1.2):1-10.
- Berkovich, I. (2016). *The role of civility in organizational life: A review of the literature*. Journal of Business Ethics, 139(1).
 - Afshardoust, Mahmoud et al (2013) . " Relationship between Organizational Citizenship Behavior and Organizational Perceived Politic among the Sport Organization Experts of Tehran Municipality", International Research Journal of Applied and Basic Sciences , Vol., 4 (4),pp: 870-873.
 - Bhusita Intaraprasong et al (2012), " Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior of Personnel at One University Hospital in Thailand ", J Med Assoc Thai, Vol. 95 Suppl. 6 ,pp:102-108.
 - Bontise, Nick(1996). There is a price in your head , article management Intellectual capital , strategically , business quarterly 60 (4) summer.
 - Bukhari, Zirgham ullah et al (2009) , " Determinants of Organizational Citizenship Behavior in Pakistan" , International Review of Business Research Papers , Vol.5 N0. 2 March Pp: 132-150.
 - Choong, Y. O., & Ng, L. P. (2023). The effects of trust on efficacy among teachers: The role of organizational citizenship behaviour as a mediator. Current Psychology, 42(22), 19087-19100.
 - Cohen Sandra et Kaimenakis Nikolaos, (2007), Intellectual capital and corporate performance in knowledge-intensive SMEs, The Learning Organization, Vol. 14 No. 3, pp. 241-262 .
 - Florinda Matos, Graciele Tonial, Maria Monteiro, Paulo Maurício Selig, Leif Edvinsson(2020). Relational Capital and Organizational Resilience, Publisher: Springer International Publishing.
 - Ghavifekr,S.,& Adewale, A.S.(2019). Can change leadership impact on staff organizational citizenship behavior? A scenario from Malaysia , Higher Education Evaluation and Development ,13 (2) :65-81.
 - James, K. Justine et al (2010) ," Organizational Citizenship Behavior and Emotional Intelligence of Corporate Executives", Journal of the Indian Academy of Applied Psychology ,July 2010, Vol.36, No.2, 262-267.
 - Kasemsap, Kijpokin (2012) , " Factors Affecting Organizational Citizenship Behavior of Passenger Car Plant Employees in Thailand" , Silpakorn University, Journal of Social Sciences, Humanities and Arts Vol.12 (2) : 129-159.
 - Khan, M. Z., Niqab, M., & Ali, N. (2023). Analyzing the mediating effect of organizational citizenship behavior on the relationship between HRM practices and intellectual capital in educational settings

- in Pakistan. *Pakistan Journal of Humanities and Social Sciences*, 11(1), 21-37.
- López-Domínguez, M., Mihaela Enache-Zegheru, Pep Simo, and Jose M Sallan (2013). "The effect of leadership on organizational citizenship behavior through trust." *Current Psychology*. DOI: 10.1016/j.jbusres.2013.02.041
 - Liu, Chia-Ling , Ghauri, Pervez & Sinkovics, Rudolf (2010)" Understanding the impact of relational capital and organizational learning on alliance outcomes, *Journal of World Business* ,45 : 237–249 .
 - Malhatro Naresh and David Birks (2007). *Marketing Research* , 3nd Edition ,Person Education Limited.
 - Moorman (1991), The relationship between organizational justice and organizational citizenship behavior, *Journal of applied psychology*, N76.
 - Mohammad Shafiee, M., Warkentin, M., & Motamed, S. (2024). Do human capital and relational capital influence knowledge-intensive firm competitiveness? The roles of export orientation and marketing knowledge capability. *Journal of Knowledge Management*, 28(1), 138-160.
 - Mucelli, Attilio & Marinoni, Carlo (2011). Relational Capital and Open Innovation: Two Cases of Successful Italian Companies, *Journal of Modern Accounting and Auditing*, May 2011, Vol. 7, No. 5, 474-486 .
 - Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences*. SAGE Publications.
 - Organ, D. (1990). The motivational basis of organizational citizenship behavior, *Research in Organizational Behavior*, 12, 43-72.
 - Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26(3), 513-563.
 - Podsakoff, P. M., Whiting, S. W., Bailey, J. R., & Heggstad, E. D. (2020). Meta-analytic estimates of the antecedents and consequences of organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Psychology*, 105(8), 845-861.
 - Rego , A. & Cunha , M. (2006) . *Organizational Justice and Citizenship Behaviors: a Study in a Feminine, High Power Distance Culture* , University de Santiago.
 - Rizaie, M. E., Horsey, E. M., Ge, Z., & Ahmad, N. (2023). The role of organizational citizenship behavior and patriotism in sustaining public health employees' performance. *Frontiers in Psychology*, 13:1-13.

- Ruiz-Palomino, P., Linuesa-Langreo, J., & Elche, D. (2023). Team-level servant leadership and team performance: The mediating roles of organizational citizenship behavior and internal social capital. *Business Ethics, the Environment & Responsibility*, 32, 127-144.
- Saputra, M. H., & Pratomo, L. A. (2023). Optimization of relational capital and the strength of SMEs network collaboration to improve its performance: Evidence from Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 16(1), 111-126.
- Sekaran, U., and Bougie, R.(2010).*Research Methods for Business: A Skill Building Approach*, (5th ed.), Wiley and Sons.
- Sharabati, Abdel-Aziz Ahmad. Jawad,Shawqi Naji, Bontis, Nick (2010), Intellectual capital and business performance in the pharmaceutical sector of Jordan, *Management Decision*. Vol. 48 No. 1,. pp. 105-131.
- Sha, X., & Chang, K. T. (2012). Research article the role of leadership and Contextualization on Citizenship behaviors in distributed teams: A relational Capital perspective. *IEEE Transactions on Professional Communication*, 55(4), 310-324
- surikova, E. A., Volegzhanina, I. S., & shevchenko, A. S. (2023). intellectual capital as a factor of anti-crisis management by an example of sberbank in strategic vectors of development and preservation of human capital in the face of new challenges and threats, *May* :222-227.
- Sveiby, K., (1998). *Intellectual Capital Thinking head, CAP*, Australian.
- Swart, Juani, (2005), Identifying the sub-components of intellectual capital: a literature review and development of measures, *School of Management, University of Bath, U. K.* <http://www.bath.ac.uk/management/research/papers.htm>.
- Ting, Q. H., Lew, T. Y., Goi, C. L., Sim, A. K., & Gim, G. C. (2024). Psychological capital and employee engagement as predictors of organizational citizenship behavior in the industrial revolution 4.0 era: transfer of training as a mediator. *Current Psychology*, 43(6), 5219-5242.
- Widarko, A., & Anwarodin, M. K. (2022). Work motivation and organizational culture on work performance: Organizational citizenship behavior (OCB) as mediating variable. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 2(2), 123-138.
- yen ,hsiuju R., Li, Eldon .Y, Niehoff, Brian P.,(2008)," Do Organizational citizenship behaviors lead to information system success? testing the mediation effects of integration climate and project management". *journal of information & Management* , vol.45, PP. 394-402 .