

بحث بعنوان

تأثير الصراع بين العمل والأسرة على سلوكيات المواطنة التنظيمية

بالتطبيق على موظفي جامعة طرابلس بليبيا

إعداد

أ.د/ هميصة محمد البدوي الشجار	تاسير إبراهيم عشري	ليلى العجيلي أبو القاسم
أستاذ إدارة الأعمال	مدرس إدارة الأعمال	باحثة
كلية التجارة - جامعة المنصورة	كلية التجارة - جامعة المنصورة	

ملخص البحث

هدف البحث الحالي إلى معرفة تأثير الصراع بين العمل والأسرة على سلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على موظفي جامعة طرابلس بليبيا ، وتمثل مجتمع البحث من جميع موظفي جامعة طرابلس بليبيا والبالغ عددهم (1388) ، وفي عام 2019 حيث تم سحب العينة لمجتمع البحث وكان قوامها (402) مفردة، وكان عدد الردود الصحيحة (362) مفردة وذلك بنسبة (90 %) من مجتمع البحث. وأسفرت نتائج البحث عن "وجود علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد الصراع بين العمل والأسرة وأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية من وجهة نظر الموظفين داخل الجامعة محل البحث " ، وتؤثر أبعاد الصراع بين العمل والأسرة مجتمعة تأثيراً معنوياً على جميع أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الموظفين في جامعة طرابلس بليبيا.

Abstract

The aim of the current research is to know the effect of the conflict between work and family on organizational citizenship behaviors by applying it to employees of the University of Tripoli, Libya, and the research community is represented by all the employees of the University of Tripoli, Libya, who numbered (1388), in 2019, where the sample was withdrawn based on the comprehensive inventory procedures of the research community Its consistency was (402), and the number of correct responses was (362), with a percentage of (90%) from the research community. The results of the research resulted in "the existence of a moral correlation between the dimensions of the conflict between work and family and the dimensions of organizational citizenship behaviors from the viewpoint of the employees within the university under study, and the dimensions of the conflict between work and family collectively have a

ولاء الموظفين وفعالية الاداء الوظيفي، وجب التركيز على المواطنة التنظيمية كسلوك ويدور محور ارتكاز هذا المفهوم حول الموظف الذي يعد أهم الموارد التنظيمية على الإطلاق وبتحفظاته لايتصور وجود أى أساس تنظيمي فالعنصر البشرى يمثل ركيزة التطور والتقدم فى أى منظمة ومجتمع، حيث لم تعد الأدوار الأساسية وحدها كافية للحفاظ على بقاء واستمرارية المنظمات بل لابد من وجود أدوار أخرى يقبل عليها الموظف طواعية (Kim , 2015). وبالتالي تهدف هذه البحث الي تحديد تأثيرات الصراع بين العمل والأسرة في البيئة الليبية وذلك بالتطبيق على موظفي الجامعات الليبية.
مشكلة وتساؤلات البحث:

انطلاقاً من الفجوة البحثية، وسعياً وراء تأصيل مشكلة البحث من الناحية التطبيقية ، ولتحديد وتوضيح معالم المشكلة قامت الباحثتان بإجراء دراسة إستطلاعية من خلال مقابلة شخصية مع ٢٠ مفردة من الموظفين بكليات (٥ زراعة ، ٥ علوم ، ٥ أداب ، ٥ هندسة) بجامعة طرابلس ، في الفترة من ١٨ إلى ٢٥ / ٨ / ٢٠١٨ بهدف التعرف على مدى توافر سلوكيات المواطنة التنظيمية ومدى توافر أبعاد الصراع بين العمل والأسرة والملحق رقم (١) يوضح إطار المقابلة، وكانت النتائج كما يلي:

١. الصراع بين العمل والأسرة :

- ٦٢ % من أفراد العينة يرون أنهم يقضون وقت أكبر فى العمل مما يؤثر على الوقت المخصص للأسرة بدرجة كبيرة.
- ٧٦ % من أفراد العينة تؤثر الضغوط الناتجة عن العمل بدرجة كبيرة فى أداء الدور الخاص بالأسرة.
- ج. ٦٦ % من أفراد العينة يرون أن السلوك المتبع فى العمل لا يمكن استخدامه فى التعامل وحل مشكلات الأسرة.

٢. سلوكيات المواطنة التنظيمية:

- ٥٨ % من أفراد العينة لايفضلون خدمة أو مساعدة الآخرين فى بيئة العمل .
 - ٦٢ % من أفراد العينة لايبادرون بتقديم إقتراحاتهم فى حل المشكلات الموجودة فى بيئة العمل.
 - ج. ٦٥ % من أفراد العينة غير راضين عن ظروف العمل ولا يرغبون فى التغلب على المعوقات التى تواجههم.
 - ٦٨ % من أفراد العينة لايقدمون على المشاركة البناءة لتطوير المنظمة.
 - ٧٢ % من أفراد العينة لايرغبون فى العمل لساعات أطول والإلتزام بقواعد العمل صراحة.
- وعلى ضوء تلك النتائج التى أسفر عنها تحليل بيانات البحث الاستطلاعية تتمثل المشكلة التى تدور حولها البحث فى الإجابة على التساؤلات الآتية :
- ١- ما طبيعة العلاقة بين أبعاد الصراع بين العمل والأسرة وأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية داخل الجامعة محل البحث؟

٢- هل يوجد تأثير معنوي لأبعاد الصراع بين العمل والأسرة على أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية داخل الجامعة محل البحث؟

أهداف البحث .

على ضوء مشكلة البحث تسعى الباحثتان إلى تحقيق الأهداف الرئيسية التالية:

- ١- معرفة مدى وجود علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد الصراع بين العمل والأسرة وأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية من وجهة نظر الموظفين داخل الجامعة محل البحث.
- ٢- معرفة مدى وجود تأثير معنوي لأبعاد الصراع بين العمل والأسرة على أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية من وجهة نظر الموظفين داخل الجامعة محل البحث.

فروض البحث .

انطلاقاً من نموذج البحث، وتحقيقاً لأهدافها، يسعى هذا البحث إلى اختبار مدى صحة الفرضين الآتية:

- ١- لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد الصراع بين العمل والأسرة وأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية من وجهة نظر الموظفين داخل الجامعة محل البحث. ويفيد اختبار هذا الفرض في تحقيق الهدف الأول من أهداف البحث.
- ٢- لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد الصراع بين العمل والأسرة على أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية من وجهة نظر الموظفين داخل الجامعة محل البحث ، وينقسم هذا الفرض إلى الفروض الفرعية التالية:

- ١ / ٢ لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد الصراع بين العمل والأسرة على الإيثار.
 - ٢ / ٢ لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد الصراع بين العمل والأسرة على الكياسة.
 - ٣ / ٢ لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد الصراع بين العمل والأسرة على الروح الرياضية.
 - ٤ / ٢ لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد الصراع بين العمل والأسرة على السلوك الحضاري.
 - ٥ / ٢ لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد الصراع بين العمل والأسرة على وعي الضمير.
- وفيد اختبار هذا الفرض في تحقيق الهدف الثاني من أهداف البحث.

أهمية البحث .

يمكن توضيح أهمية البحث على المستويين العلمي والعملية على النحو التالي:

- أ- على المستوى العلمي تظهر أهمية البحث فيما يلي:
 - تتناول البحث مفهوم من المفاهيم الحديثة في الإدارة بصفة عامة وفي الموارد البشرية بصفة خاصة ألا وهو الصراع بين العمل والأسرة ، وهذه البحث محاولة لتقليل الفجوة بين الدراسات والأبحاث الأجنبية و الدراسات والأبحاث العربية في هذا المجال، والتواصل العلمي للصراع بين العمل والأسرة وسلوكيات المواطنة التنظيمية:

- تناول علاقة الصراع بين العمل والأسرة من خلال أبعاده (صراع السلوك - صراع الإجهاد - صراع الوقت) مع سلوكيات المواطنة التنظيمية وبيان أياً من تلك الأبعاد أكثر أهمية في التأثير على سلوكيات المواطنة التنظيمية.

ب- على المستوى العملي تظهر أهمية البحث فيما يلي:

- يتمثل مجال التطبيق في قطاع من القطاعات الهامة والمؤثرة في الإدارة العامة للدولة وهي الجامعات.
- الاستفادة من نتائج البحث في إعادة النظر في زيادة قدرة الجامعات على أداء وظائفها من خلال دعم سلوكيات المواطنة التنظيمية.
- المساعدة في توفير بيئة عمل مناسبة وبالتالي خفض مستوى الصراع بين العمل والأسرة ورفع مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية.

الإطار النظري للبحث

المبحث الأول : الصراع بين العمل والأسرة

(أ) مفهوم الصراع بين العمل والأسرة :

يشير الصراع بين العمل والأسرة إلى شعور الموظف بضغوط العمل، وأن جهوده في تحسين العمل تتداخل مع قدراته في تلبية متطلبات الأسرة (Hai and Tziner, 2016). ويعتبر الصراع بين العمل والأسرة مفهوم ثنائي الاتجاه يتكون من تداخل العمل مع الأسرة (صراع العمل مع الأسرة)، وتداخل الأسرة مع العمل (صراع الأسرة مع العمل) (Kim et al., 2015). وتتفق دراسات كل من Clayton et al 2014 و Carlson et al., 2012 ; Carlson, 2000 مع هذا التعريف. كما أضاف (Carlson et al 2012) أن الصراع بين العمل والأسرة هو أحد أشكال الصراع بين الأدوار عندما تكون ضغوط أحد الأدوار في العمل والأسرة غير متوافقة مع بعضها البعض في بعض الجوانب.

وأبنت دراسات كل من Radzali et al (2013) ; Michel et al (2011) هذا التعريف الذي ترى الباحثتان أن الصراع بين العمل والأسرة يعني شعور الفرد بالضغوط نتيجة تعارض أحد أدوار العمل أو الأسرة مع بعضها البعض في إحدى الأدوار، مما يؤدي إلى عدم الرضا به اتجاهات الصراع بين العمل والأسرة. يمكن تصنيف الصراع بين العمل والأسرة إلى اتجاهين هما صراع العمل مع الأسرة، و صراع الأسرة مع العمل (Kim et al., 2015) وتتفق دراسات كل من ؛ Carlson (2000); Carlson et al (2014) ; clayton et al (2012) .

(ب) أهمية دراسة الصراع بين العمل والأسرة

يرجع ظهور مفهوم الصراع بين الأسرة والعمل إلى الكثير من الجهود والتطورات البحثية، حيث لم يكن قبل عام ١٩٥٠ بحوث أو دراسات اهتمت بالعلاقة بين العمل والأسرة، ولم يوجد تفكير في وجود تأثير لكل منهما على الآخر، وكنتيجة للتطور الصناعي وما نجم عنه من تطور في سوق العمل بدخول المرأة مجال العمل، وزيادة الأسر التي يعمل فيها كلا من الأب والأم وظهرت الدراسات التي تتناول هذا المتغير في الفترة بين عام ١٩٦٠ و ١٩٧٠ (Netemeyer et al., 1996)

حيث انه لم يكن هناك تقسيم واضح بين الأسرة والمنزل قبل الثورة الصناعية، وقد أدى ظهور الثورة الى نشأة نظام المصانع وإنخفاض العمل المنجز في المزارع او المنازل او المحلات التجارية الصغيرة وكانت نتيجة تلك حدوث فصل واضح بين الأسرة والعمل. في البداية كان الرجال يعملون في المصانع ويتركون النساء في المنزل لتربية الأطفال ولم يكن لهذا تأثير إقتصادي لان النساء اللاتي يعملن في المنازل لا يحصلون على أجر. ولكن في الأونة الأخيرة حيث تحول في الطريقة التي تنظر بها المنظمات إلى العاملين بها وعائلاتهم، وبدأت البحوث المتعلقة بالعمل بالتركيز على الأسرة والعمل مع وذلك لأن المنظمات أصبحت تراهما كنظامين مترابطين (Miller، 2010).

ومنذ أوائل السبعينات حدث تغير جوهري في كل من في العمل وهيكلا الأسرة وزادت أعداد النساء العاملات والأسر ذات الدخل المزدوج والآباء أو الأمهات الذين يعولون الأسرة بمفردهم، ولقد أصبح هذا التحول جزءاً هاماً في مجتمع اليوم، حيث شهد العقد من عام ١٩٩٨ الى عام ٢٠٠٨ زيادة عدد النساء في القوة العاملة في نفس الوقت الذي تتناقص فيه عدد الأسر التقليدية التي يعمل بها الأب فقط وتبقى المرأة في المنزل وبالتالي زاد الضغط على المنظمات لكي تعالج المسؤوليات الأسرية للموظفين (2011 Miller).

وهناك أيضا عوامل ديموجرافية أخرى أثرت وساهمت في هذا التغير وهي ارتفاع معدل الطلاق والذي أدى إلى زيادة عدد الأمهات العازبات في مكان العمل، ومع الإدماج بين أدوار الجنسين أصبح من المقبول أن تقوم المرأة بدور العائل الرئيسي للأسرة. كما يوجد عدة عوامل خارجية أثرت على العاملين والمنظمات مثل: التقدم التكنولوجي والتغير في الصناعة والخدمات وزيادة المنافسة، وقد تعمل الموظفون مع عدم الأمان الناتج عن تقليص حجم الشركات وتسريح العمال وعمليات الإدماج بالإضافة إلى العولمة التي تستمر في تغذية بيئة شديدة التنافس. هذه القوى الخارجية مقترنة

بالتغيرات الديموجرافية تجعل من الصعب على الموظفين تحقيق التوازن بين الأسرة والعمل مما يؤدي إلى حدوث الصراع بينهما (Miller، 2011). وقد ظهرت العديد من المصطلحات التي تعبر عن العلاقة بين الأسرة والعمل ومنها مصطلح الصراع بين الأسرة ومصطلح إثراء العلاقة بين الأسرة والعمل ويرجع ذلك إلى اختلاف وجهات نظر الدارسين لهذه العلاقة.

حيث أشارت دراسة (Demerouti et al. (2012) ودراسة (Beham . et al (2014) إن الصراع بين الأسرة والعمل يمثل الجانب السلبي للتفاعل بينهما، ويمثل إثراء العلاقة بين الأسرة والعمل الجانب الإيجابي من هذا التفاعل.

وقد عرف (Bethage and Bonraber (2015) الصراع بين الأسرة والعمل على أنه أحد أشكال الضغوط على الأفراد حيث إنه يعتبر شكل من أشكال صراع الدور بين الأسرة والعمل حينما تتعارض أدوار أحدهما مع الآخر.

وفيما يتعلق بمصطلح إثراء العلاقة بين العمل والأسرة، يرى أصحاب هذا الإتجاه أن وجود الفرد في كثير من الأدوار يحقق له منافع إقتصادية واجتماعية مثل الدعم الإجماعي والدخل الإضافي (Beham et al.، 2014). وقد أوضح (Greenhaus and powell (2006) أن هناك نتائج إيجابية لتعدد الأدوار التي يقوم بها الفرد وإن أداء الفرد في أحد الأدوار يؤدي إلى جودة الحياة في الدور الآخر.

(ج) أبعاد الصراع بين العمل والأسرة

تناول (Netermeyer et al.، 1966) الصراع بين العمل والأسرة، على أنه يتكون من اتجاهين هما: صراع العمل مع الأسرة، وصراع الأسرة مع العمل. وعلى الجانب الآخر، واقترح كل من (Greenhaus and Pomsura mun (1994) أن كل اتجاه من هذين الاتجاهين يشمل على بعدين هما: الصراع على أساس الوقت، والصراع على أساس ضغط العمل (Foley et al.، 2005). بينما أضافت دراسة (Carlson et al.، 2000) بعد ثالث للصراع بين العمل والأسرة وهو صراع السلوك، ويمكن توضيح ذلك كما يلي:

(١) صراع الوقت: Time based conflict

يرجع صراع الوقت إلى أن الوقت المخصص لأداء دور معين يترتب عليه صعوبة المشاركة في أداء دور آخر (Carlson et al.، 2000). ومن أمثلة صراع الوقت عدم مرونة وقت العمل أو وقت المسؤوليات الأسرية مما يعيق أداء الدور في المجال الآخر (Michel et al.، 2011)

(٢) صراع الأجهاد: Strain based conflict

يحدث صراع الأجهاد بسبب الضغوط التي يتعرض لها الفرد عند أداء دور معين يترتب عليه صعوبة المشاركة في أداء دور آخر (Carlson et al., 2000). ومن أمثلة صراع الأجهاد غموض الدور أو زيادة مسؤوليات الدور مما يعيق أداء الدور في المجال الآخر (Michel et al, 2011)

(٣) صراع السلوك: Behavioral based conflict

ينتج صراع الملوك نتيجة أن السلوكيات المحددة لأداء دور معين تتعارض مع السلوكيات المتوقعة لأداء الدور الآخر (Carlson et al., 2000). ومن أمثلة صراع السلوك العادات السلوكية وتوقعات الدور مما يعيق أداء الدور في المجال الآخر (Michel et al., 2011)

المبحث الثاني : سلوك المواطنة التنظيمية

(أ) مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية

يعد مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية أحد المفاهيم الإدارية التي أنتجها الفكر الإداري المعاصر مؤخرا، وقد استحوذت على اهتمام الكثير من الباحثين كونه يعتبر أحد أهم السلوكيات التي ستطور المنظمات الحديثة، حيث يدور محور ارتكاز هذا المفهوم على الموظف الذي يعد أحد أهم الموارد التنظيمية، وباختفائه لا يتصور وجود أي أساس تنظيمي، فالعنصر البشري يمثل ركيزة التطور والتقدم في أي منظمة ومجتمع (العامري، ٢٠٠٣).

لم يلق مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية اتفاقا بين الباحثين والمهتمين لا حول اسمه، ولا حول تعريفه؛ فقيما يتعلق باسمه فقد أطلق عليه تسميات مختلفة منها: سلوك الدور الإضافي (Extra-role-Behavior)، وسلوك المواطنة أو الدعم أو التأييد الاجتماعي (Prosocial-Behavior)، وسلوك المواطنة التنظيمية (Organizational Citizenship Behavior)، السلوك غير المكلف أو غير المفروض (Non Mandated Behavior)، وسلوك التلقائية المؤسسية (Institutional Spontaneity Behavior).

وكما أن الباحثين لم يتفقوا حول مسمى هذا السلوك، فإنهم لم يتفقوا أيضا حول تعريفه. فحسب "Scholl et al" (١٩٨٧) فالذين سموه سلوك الدور الإضافي عرفوه أنه "ذلك النمط من السلوك الذي يصدر من الفرد وله تأثير وظيفي إيجابي في أداء المؤسسة ككل، ويقع خارج نطاق المتطلبات الرسمية للوظيفة ويتضمن بعدا إيثاريا. أما بفر "Puffer" (١٩٨٧) فقد أطلق عليه سلوك المواطنة أو الدعم أو التأييد الاجتماعي وعرفه أنه "مجموعة من الأفعال لم تحدد بصورة مباشرة من قبل التوصيف الوظيفي، ولكنها تجلب مصالح ومنافع للمنظمة تسمو على المصلحة الفردية".

(ب) أهمية سلوك المواطنة التنظيمية:

أثبتت الدراسات أن المؤسسات الأكثر نجاح هي تلك المؤسسات التي يمارس عاملوها سلوك المواطنة التنظيمية بدرجات عالية، حيث يسود تلك المؤسسات مناخ إيجابي وتعاون وأنسجام (Chen and Chung، 2007) ويسعى العاملون فيها بصورة تلقائياً إلى القيام بأعمال تطوعية كما تزيد المواطنة التنظيمية من خلال المقدرة على الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة، والرفع من مستوى الإنجازات المتحققة، وتهيئ الفرصة للعمل بروح الفريق، وتقديم العون للعاملين الجدد وتقليل المشكلات المتعلقة بالعمل، وتنمية المهارات اللازمة لأحداث التغيير والتكيف معه، مما يزيد هذا من الفاعلية التنظيمية والإدارية بمنح المدير الوقت الكافي لقيادة المنظمة بدلاً من الانغماس بمهام إدارية هامشية (Fournier، 2008)

وهذا المفهوم يتضمن نمطين من السلوك هما المساهمة الإيجابية الفاعلة في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية الرفيعة، مثل الدقة في المواعيد والحضور والانصراف في الموعد المحدد، أما النمط الثاني فهو ما تفرضه التعليمات الرسمية وتجنب التسبب بالإساءة والأذى إلى الزملاء والمؤسسة والترفع والتحجيم من التذمر والشكوى حول المسائل البسيطة التي لا تحتاج لضياح الوقت بها (Robbins & Judge ، 2007)

إن أهمية دراسة سلوك المواطنة التنظيمية تنبع من كونها تساهم في تحسين الأداء الكلي للمؤسسة عن طريق إدارة العلاقات المتبادلة بين الموظفين في الأقسام والإدارات المختلفة، مما تساهم في زيادة حجم المخرجات الكلية المنجزة، وتساعد في تخفيض حاجة المؤسسة إلى تخصيص الموارد النادرة لوظائف الصيانة والمحافظة على وحدة وتماسك والاستفادة من الموارد لزيادة الإنتاجية للمؤسسة، وتساهم في تحسين قدرة المديرين وزملاء العمل على أداء أعمالهم عن طريق تخصيص وقت للتخطيط الفعال وحل المشكلات (Chen & Chung ، 2007)

ويرى (Fournier 2008) أن أهمية سلوك المواطنة التنظيمية يكمن في تعزيز أداء المؤسسة الكلي من خلال ما يلي

- مد الإدارة بوسائل التفاعل بين الأفراد داخل التنظيم مما يعزز زيادة النتائج الإجمالية.
- يؤدي سلوك المواطنة التنظيمية إلى سرعة تحقق المنظمة لأهدافها خصوصاً في ظل قدرة الموارد المستخدمة من قبل المنظمة
- ان سلوك المواطنة التنظيمية تعزز من السلوكيات الإيجابية التطوعية التي منها، تخفيف عبء العمل في المؤسسة وتعزيز مستوى شعور الأفراد بالانتماء لمؤسساتهم، وزيادة مستوى الرضا عن العمل واختيار الفرد المستوى ونوع النشاط بشكل ديمقراطي، وتوطيد العلاقات بين الأفراد والجماعات مما ينعكس بشكل إيجابي على الأداء (Nielsen et al.، 2012)

(ج) أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

اعتمدت الباحثة على التقسيم الذي يتكون من خمسة أبعاد، ذلك لأن الباحثة ترى أن الأبعاد السبعة التي ذكرها (Podsakoff) لم تخرج عن تلك الأبعاد الخمسة في مضمونها، كما أن الأبعاد الخمسة هي الأكثر انتشاراً واستخداماً للمفهوم النظري لسلوك المواطنة التنظيمي، وسوف سنقوم الباحثة فيما يلي بشرح موجز لهذه الأبعاد:

(١) الإيثار: Altruism:

اتفق عدد كبير من الباحثين على أن الإيثار يعد من أهم أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية، حيث يشار إليه على أنه سلوك اختياري يهدف إلى مساعدة الزملاء الجدد في أعمالهم حتى ولو لم يطلب منه ذلك والرغبة في مساعدة العاملين الآخرين لحل المشكلات المتعلقة بعملهم ومشاركة الآخرين الذين لديهم عبء عمل ثقيل وكذلك الذين يغيبون عن العمل لفترة والمشاركة مع الزملاء في طرق وأساليب العمل الجديدة.

(٢) الكياسة أو المجاملة: Courtesy:

يعد هذا البعد سلوكاً اختياريًا يهدف إلى منع وقوع المشكلات المتعلقة بالعمل مع الآخرين والتشاور معهم في حالة اتخاذهم لقرار قد يؤثر عليهم، وعدم الإساءة أو التعدي على حقوق الآخرين واحترام رغبات الزملاء.

(٣) الروح الرياضية: Sportsmanship:

سلوك اختياري يهدف إلى عدم استهلاك كثير من الوقت في شكوى الأمور البسيطة أو التافهة وأيضاً رضا الفرد عن ظروف العمل المتاحة والتغاضي عن المضايقات التي لا يمكن تجنبها وتقبل النقد البناء والمواقف غير المحببة إلى النفس بروح رياضية ومن دون شكوى وتحمل عبء العمل الزائد دون تزمز أو ضيق.

(٤) الوعي أو الإنجاز وفقاً لما يميله الضمير: Conscientiousness:

سلوك اختياري يهدف إلى طاعة والتزام الفرد لقواعد وقوانين وإجراءات العمل حتى وإن لم يراقب ويكون دقيق في عمله، ولم يستغرق وقتاً طويلاً أثناء تناوله وجبة الغذاء أو فترة الراحة ومراعاة الفرد لمواعيد العمل ونسبة الحضور تكون أعلى من المتوسط والعمل بجدية.

(٥) السلوك الحضاري أو صدق المواطنة: Civic Virtue:

سلوك اختياري يهدف إلى المشاركة البناءة والمساهمة في تطوير المنظمة والمشاركة في حضور الاجتماعات وأداء وظائف غير مطلوبة منه لكنها تساعد في تحسين الصورة الذهنية والكلية للمنظمة والاهتمام بمصير المنظمة والحفاظ على موارد المنظمة أسلوب البحث .

أ - نوع البيانات ومصادر الحصول عليها :

١ - البيانات الثانوية: وتمثلت في المراجع والأبحاث التي تناولت متغيري البحث، وكذا البيانات المنشورة المتعلقة بأعداد موظفي جامعة طرابلس وتوزيعهم على الكليات محل البحث.

٢ - البيانات الأولية: وقد تم جمعها من خلال قائمه استقصاء صممت لجمع البيانات من الميدان، والتي تم تصميمها للتعرف على توافر أبعاد الصراع بين العمل والأسرة وأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى موظفي جامعة طرابلس .

ب - مجتمع وعينة البحث:

١ - مجتمع البحث: يتمثل مجتمع البحث في جميع موظفي جامعة طرابلس بليبيا والبالغ عددهم (١٢٨٨) ، في عام ٢٠١٩ ويوضح الجدول (١) أعداد مجتمع البحث بكل كلية.

جدول رقم (١): أعداد الموظفين مجتمع البحث بكل كليات جامعة طرابلس بليبيا

الكلية	عدد الموظفين	الكلية	عدد الموظفين	الكلية	عدد الموظفين
١	٩٥	كلية الهندسة	٩	كلية الطب البشري	٩٢
٢	٨٨	كلية الاقتصاد والعلوم السياسية	١٠	كلية الطب البيطري	٨٥
٣	٩٨	كلية الزراعة	١١	كلية التقنية الطبية	٧٧
٤	٦٧	كلية التربية	١٢	كلية الصيدلة	٨٦
٥	٨٢	كلية تقنية المعلومات	١٣	كلية اللغات	٧٨
٦	١١٠	كلية العلوم	١٤	كلية طب الأسنان	٨٤
٧	٨٨	كلية القانون	١٥	كلية الآداب	٩٩
٨	٩٠	كلية التربية البدنية	١٦	كلية الفنون والاعلام	٦٩
الإجمالي		١٢٨٨			

المصدر: طبقا للإحصائيات المنشورة بالموقع الإلكتروني للجامعة : <https://uot.edu.ly>

تم سحب العينة لمجتمع البحث وكان قوامها (٤٠٢) مفردة، وكان عدد الردود الصحيحة (٣٦٢) مفردة وذلك بنسبة (٩٠ %) من مجتمع البحث. ويوضح الجدول التالي (٢) توزيع مجتمع البحث ونسبة الاستجابة.

جدول رقم (٢)

التوزيع النسبي لمجتمع البحث على الكليات

م	الكلية	عدد الموظفين	النسبة	الرتبة الصححة
١	الزراعة	٩٨	٠.٢٤٣٧	٩٦
٢	العلوم	١١٠	٠.٢٧٣٦	١٠٥
٣	الهندسة	٩٥	٠.٢٣٦٣	٨٤
٤	الاداب	٩٩	٠.٢٤٦٢	٧٧
٥	الإحصائية	٤١٧		٣٦٢

المصدر: إعداد الباحثين طبقاً للإحصائيات المنشورة بالموقع

ولقد وقّع اختيار الباحثان على هذه الكليات الأربعة نظراً لتنوع وزيادة عدد العاملين بها عن أي كلية أخرى بجامعة طرابلس ، وأيضاً زيادة عدد الطلاب المترددين عليها وتمثل قطاعات (شئون الطلاب - الدراسات العليا - رعاية الشباب - إدارة المكتبات والمطبوعات - إدارة الشئون الفنية والمشروعات - مركز البحوث والاستشارات والتدريب - مركز اللغة)

٣ - متغيرات البحث وأساليب قياسها:

وتنقسم متغيرات البحث ومؤشرات قياسها إلى ما يلي:

أ- المتغير المستقل: الصراع بين العمل والأسرة :

تم الاعتماد على المقياس الذي طوره (Carlson et al., 2002) لقياس الصراع بين العمل والأسرة (صراع الوقت - صراع الإجهاد - صراع السلوك) وذلك طبقاً للدراسات (السلفتي : ٢٠١٧ ، الشرييني : ٢٠١٨) .

ب- المتغير التابع: سلوك المواطنة التنظيمية:

تم الاعتماد على المقياس الذي وضعه (Bell & Menguce , 2002) لقياس سلوك المواطنة التنظيمية والتي تتمثل أبعاده في (الإيثار - الكياسة - وعي الضمير - الروح الرياضية - السلوك الحضاري) والذي اعتمدت عليه بعض الدراسات السابقة منها (حواس : ٢٠٠٢ ، زهرة : ٢٠١٠) .

د - الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

استخدمت الباحثان الأساليب الإحصائية التالية:

١ - معامل ارتباط بيرسون: لاختبار مدى صحه الفرض الأول ويستخدم لقياس العلاقة بين متغيرات البحث.

٢ - الاحدار المتعدد: لاختبار مدى صحه الفرض الثاني ويستخدم لقياس أثر المتغير المستقل على المتغير التابع.

وقد تم استخدام البرنامج الإحصائي (Spss Ver.22) لتحليل بيانات البحث.

نتائج البحث :

اختبار الفرض الأول: والذي ينص على أنه: " لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد الصراع بين العمل والأسرة وأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية من وجهة نظر الموظفين داخل الجامعة محل الدراسة "

ولاختبار هذا الفرض، قامت الباحثتان باستخدام معامل ارتباط بيرسون لتحديد نوع وقوة العلاقة بين أبعاد الصراع بين العمل والأسرة وأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية ، ويوضح الجدول التالي التحليل الإحصائي للنتائج الخاصة بتلك العلاقة:

جدول رقم (٣)

معاملات الارتباط لبيرسون بين أبعاد الصراع بين العمل والأسرة وأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية

أبعاد المتغير التابع (سلوكيات المواطنة التنظيمية)					أبعاد المتغير المستقل (الصراع بين العمل والأسرة)
وعي الضمير	السلوك الحضاري	الروح الرياضية	الكميصة	الإيثار	
**٠,٧٤١	**٠,٧٤٢	**٠,٦٥٦	**٠,٦٧٥	**٠,٥٤٥	صراع الوقت
**٠,٨٦٧	**٠,٩٢٠	**٠,٦٦٦	**٠,٧٤٨	**٠,٦١٣	صراع الإجهاد
**٠,٦٨٢	**٠,٦٦٢	**٠,٦٧٩	**٠,٧٠١	**٠,٥٤٢	صراع السلوك

** معاملات ارتباط بيرسون عند مستوى معنوية ٠,٠١

المصدر: من إعداد الباحثين في ضوء نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

١- توجد علاقة ارتباط معنوي بين أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية وصراع الوقت عند مستوى معنوية ٠,٠١، حيث يتضح من النتائج أن السلوك الحضاري الأعلى ارتباطاً بمعامل ارتباط ٠,٧٤٢، ثم وعي الضمير بمعامل ارتباط ٠,٧٤١، ثم يليه بُعد الكميصة بمعامل ارتباط ٠,٦٧٥، ثم الروح الرياضية بمعامل ارتباط ٠,٦٥٦، وأخيراً الإيثار بمعامل ارتباط ٠,٥٤٥، وجميعها معاملات ارتباط معنوية طردية ما بين متوسطة وقوية.

٢- توجد علاقة ارتباط معنوي بين أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية وصراع الإجهاد عند مستوى معنوية ٠,٠١، حيث يتضح من النتائج أن السلوك الحضاري الأعلى ارتباطاً بمعامل ارتباط ٠,٩٢٠، ثم وعي الضمير بمعامل ارتباط ٠,٨٦٧، ثم يليه بُعد الكميصة بمعامل ارتباط ٠,٧٤٨، ثم الروح الرياضية بمعامل ارتباط ٠,٦٦٦، وأخيراً الإيثار بمعامل ارتباط ٠,٦١٣، وجميعها معاملات ارتباط معنوية طردية ما بين متوسطة وقوية.

٣- توجد علاقة ارتباط معنوي بين أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية وصراع السلوك عند مستوى معنوية ٠.٠١، حيث يتضح من النتائج أن الكياسة الأعلى ارتباطاً بمعامل ارتباط ٠.٧٠١، ثم وعي الضمير بمعامل ارتباط ٠.٦٨٢، ثم يليه بُعد الروح الرياضية بمعامل ارتباط ٠.٦٧٩، ثم السلوك الحضاري بمعامل ارتباط ٠.٦٦٢، وأخيراً الإيثار بمعامل ارتباط ٠.٥٤٢، وجميعها معاملات ارتباط معنوية طردية ما بين متوسطة ورفيعة.

وبناءً على النتائج الإحصائية السابقة يتضح وجود علاقة ارتباط معنوية بين جميع أبعاد الصراع بين العمل والأسرة وجميع أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية، الأمر الذي يعني رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل بما يعنى:

"وجود علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد الصراع بين العمل والأسرة وأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية من وجهة نظر الموظفين داخل الجامعة محل الدراسة".

اختبار الفرض الثاني: والذي ينص على أنه: "لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد الصراع بين العمل والأسرة على أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية من وجهة نظر الموظفين داخل الجامعة محل الدراسة"، وينقسم هذا الفرض إلى الفروض الفرعية التالية:

١ / ٢ لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد الصراع بين العمل والأسرة على الإيثار.

٢ / ٢ لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد الصراع بين العمل والأسرة على الكياسة.

٣ / ٢ لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد الصراع بين العمل والأسرة على الروح الرياضية.

٤ / ٢ لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد الصراع بين العمل والأسرة على السلوك الحضاري.

٥ / ٢ لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد الصراع بين العمل والأسرة على وعي الضمير.

اختبار الفرعي الأول ١ / ٢: والذي ينص على أنه:

"لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد الصراع بين العمل والأسرة على الإيثار".

ولاختبار صحة هذا الفرض قامت الباحثتان باستخدام تحليل الانحدار المتعدد،

والجدول التالي يوضح نتيجة هذا التحليل الإحصائي كما يلي:

الجدول رقم (٤):

معاملات الانحدار الخاصة بالعلاقة بين أبعاد الصراع بين العمل والأسرة والإيثار

الترتيب	Sig.	(ت) T	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية	المتغير التابع	أبعاد المتغير المستقل
			Beta	الخطأ المعياري للتقدير			
	٠.٠٠٤	+٢.٩١٥		٠.١٥٩	٠.٤٦٢		الثابت

الترتيب	Sig.	(ت) T	المعاملات غير المعيارية		المتغير التابع	أبعاد المتغير المستقل
			Beta	الخطا المعياري للتقدير B		
-	٠,٠٨٠	١,٧٥٦	٠,٠٧٦	٠,٠٤٧	٠,٠٨٣	صراع الوقت
٢	٠,٠٥٠	*١,٩٥٨	٠,١١٣	٠,٠٥٧	٠,١١٢	صراع الإجهاد
١	٠,٠٠٠	**٤,٥٧٨	٠,٢٢٠	٠,٠٤٥	٠,٢٠٧	صراع السلوك
F=١١٢,٩٤٣** sig.=٠,٠٠٠* معنوية عند ٠,٠٥** معنوية عند ٠,٠١						
معامل التحديد (R ²)=٠,٦١٣						

المصدر: من إعداد الباحثين في ضوء نتائج التحليل الإحصائي

ويتضح من الجدول السابق ما يلي:

- ١- قيمة (F) المحسوبة (١١٢,٩٤٣) وهي معنوية عند مستوى معنوية (٠,٠١)، وبناءً على ذلك فإنه يتم رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل، حيث يمكن القول بأن أبعاد الصراع بين العمل والأسرة مجتمعة تؤثر تأثيراً معنوياً على الإيثار.
- ٢- تشير قيم (T) المحسوبة إلى أن (صراع السلوك - صراع الإجهاد) كل منهما يؤثر تأثيراً معنوياً على الإيثار، بينما لم يثبت احصائياً تأثير بُعد صراع الوقت على الإيثار.
- ٣- بلغت قيمة معامل التحديد (٠,٦١٣) بما يعني أن أبعاد المتغير المستقل مجتمعة نفس (٦١,٣%) من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع، والباقي يرجع إلى عوامل لم يتضمنها نموذج الدراسة.

اختبار الفرعي الثاني ٢/٢ والذي ينص على أنه:

" لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد الصراع بين العمل والأسرة على الكياسة ".
ولاختبار صحة هذا الفرض قامت الباحثتان باستخدام تحليل الانحدار المتعدد، والجدول التالي يوضح نتيجة هذا التحليل الإحصائي كما يلي:

الجدول رقم (٥):

معاملات الانحدار الخاصة بالعلاقة بين أبعاد الصراع بين العمل والأسرة والكياسة

الترتيب	Sig.	(ت) T	المعاملات غير المعيارية		المتغير التابع	أبعاد المتغير المستقل
			Beta	الخطا المعياري للتقدير B		
	٠,٢١٨	١,٢٣٣		٠,٠٩٨	٠,١٢١	الثابت

الترتيب	Sig.	(ت) T	المعاملات غير المعيارية		المتغير التابع	أبعاد المتغير المستقل
			Beta	الخطأ المعياري للتقدير		
٣	٠.٠٥٠	*١.٩٦٨	٠.٠٥٢	٠.٠٢٩	٠.٠٥٧	صراع الوقت
١	٠.٠٥٠	*١.٩٦٧	٠.٠٦٩	٠.٠٣٥	٠.٠٦٩	صراع الإجهاد
٢	٠.٠٣٢	*٢.١٥٥	٠.٠٦٣	٠.٠٢٨	٠.٠٦٠	صراع السلوك
$F=420.863$ ** $sig.=0.000$ * $R^2=0.855$ معنوية عند ٠.٠٥ $**$ معنوية عند ٠.٠١						
معامل التحديد (R^2) = ٠.٨٥٥						

المصدر: من إعداد الباحثين من نتائج التحليل الإحصائي

ويتضح من الجدول السابق ما يلي:

- ١- قيمة (F) المحسوبة (٤٢٠.٨٦٣) وهى معنوية عند مستوى معنوية (٠.٠١)، وبناءً على ذلك فإنه يتم رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل، حيث يمكن القول بأن أبعاد الصراع بين العمل والأسرة مجتمعة تؤثر تأثيراً معنوياً على الكياسة.
- ٢- تشير قيم (T) المحسوبة إلى أن (صراع الإجهاد - صراع السلوك - صراع الوقت) كل منهم يؤثر تأثيراً معنوياً على الكياسة.
- ٣- بلغت قيمة معامل التحديد (٠.٨٥٥) بما يعنى أن أبعاد المتغير المستقل مجتمعة تفسر (٨٥.٥%) من التغيرات التى تحدث فى المتغير التابع، والباقى يرجع إلى عوامل لم يتضمنها نموذج الدراسة.

اختبار الفرع، الثالث ٣/٢

والذى ينص على أنه:

" لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد الصراع بين العمل والأسرة على الروح الرياضية".
ولاختبار صحة هذا الفرض قامت الباحثتان باستخدام تحليل الانحدار المتعدد، والجدول التالى يوضح نتيجة هذا التحليل الإحصائي كما يلي:

الجدول رقم (٦):

معاملات الانحدار الخاصة بالعلاقة بين أبعاد الصراع بين العمل والأسرة والروح الرياضية

الترتيب	Sig.	(ت) T	المعاملات غير المعيارية		المتغير التابع	أبعاد المتغير المستقل
			Beta	الخطأ المعياري للتقدير		
	٠.٠٠٢	*٣.١٩٦		٠.١٦٣	٠.٥٢٠	الثابت
٣	٠.٠٢٦	*٢.٢٣٨	٠.١٠٠	٠.٠٤٨	٠.١٠٨	صراع الوقت
٢	٠.٠٠٠	**٤.٧٢٤	٠.٢٨٠	٠.٠٥٨	٠.٢٧٦	صراع الإجهاد
١	٠.٠٠٠	**٦.٠٩١	٠.٣٠١	٠.٠٤٦	٠.٢٨٢	صراع السلوك
$F=102.664$ sig. = ٠.٠٠٠ معنوية عند ٠.٠٥ معنوية عند ٠.٠١ معنوية عند ٠.٠١						
معامل التحديد (R^2) = ٠.٥٩٠						

المصدر: من إعداد الباحثين من نتائج التحليل الإحصائي

ويتضح من الجدول السابق ما يلي:

- ١- قيمة (F) المحسوبة (١٠٢.٦٦٤) وهى معنوية عند مستوى معنوية (٠.٠١)، وبناءً على ذلك فإنه يتم رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل، حيث يمكن القول بأن أبعاد الصراع بين العمل والأسرة مجتمعة تؤثر تأثيراً معنوياً على الروح الرياضية.
- ٢- تشير قيم (T) المحسوبة إلى أن (صراع السلوك - صراع الإجهاد - صراع الوقت) كل منهم يؤثر تأثيراً معنوياً على الروح الرياضية.
- ٣- بلغت قيمة معامل التحديد (٠.٥٩٠) بما يعنى أن أبعاد المتغير المستقل مجتمعة تفسر (٥٩%) من التغيرات التى تحدث فى المتغير التابع، والباقى يرجع إلى عوامل لم يتضمنها نموذج الدراسة.

اختبار الفرعى الرابع ٤/٢

والذى ينص على أنه:

" لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد الصراع بين العمل والأسرة على السلوك الحضاري " ولاختبار صحة هذا الفرض قامت الباحثتان باستخدام تحليل الانحدار المتعدد، والجدول التالي يوضح نتيجة هذا التحليل الإحصائي كما يلي:

الجدول رقم (٧):

معاملات الانحدار الخاصة بالعلاقة بين أبعاد الصراع بين العمل والأسرة والسلوك الحضاري

الترتيب	Sig.	(ت) T	المعاملات غير المعيارية		المتغير التابع	أبعاد المتغير المستقل
			Beta	الخطأ المعياري للتقدير B		
	٠,٠٠٤	*٢,٩١٥		٠,١٥٩	٠,٤٦٢	الثابت
٢	٠,٠٠٦	**٢,٧٥٥	٠,٢٧٠	٠,٠٩٦	٠,٢٦٣	صراع الوقت
٣	٠,٠٤٢	*٢,٠٤٠	٠,٢٠٤	٠,٠٩٧	٠,١٩٨	صراع الإجهاد
١	٠,٠٠٠	**١٢,٩١١	٠,٨٣٤	٠,٠٥٩	٠,٨٢١	صراع السلوك
$F=160.832$ sig. = ٠,٠٠٠ معنوية عند ٠,٠٥ * معنوية عند ٠,٠١ ** معنوية عند ٠,٠٠١						
معامل التحديد (R^2) = ٠,٧٦٦						

المصدر: من إعداد الباحثين في ضوء نتائج التحليل الإحصائي

ويتضح من الجدول السابق ما يلي:

- ١- قيمة (F) المحسوبة (١٦٠,٨٣٢) وهي معنوية عند مستوى معنوية (٠,٠١)، وبناءً على ذلك فإنه يتم رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل، حيث يمكن القول بأن أبعاد الصراع بين العمل والأسرة مجتمعة تؤثر تأثيراً معنوياً على السلوك الحضاري.
- ٢- تشير قيم (T) المحسوبة إلى أن (صراع السلوك - صراع الوقت - صراع الإجهاد) كل منهم يؤثر تأثيراً معنوياً على السلوك الحضاري، بينما لم يثبت احصائياً تأثير بُعد صراع الوقت على السلوك الحضاري.
- ٣- بلغت قيمة معامل التحديد (٠,٧٦٦) بما يعني أن أبعاد المتغير المستقل مجتمعة تفسر (٧٦,٦%) من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع، والباقي يرجع إلى عوامل لم يتضمنها نموذج الدراسة.

اختبار الفرعي الخامس ٥/٢ والذي ينص على أنه:

" لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد الصراع بين العمل والأسرة على وعي الضمير "

ولاختبار صحة هذا الفرض قامت الباحثتان باستخدام تحليل الانحدار المتعدد، والجدول التالي يوضح نتيجة هذا التحليل الإحصائي كما يلي:

الجدول رقم (٨):

معاملات الانحدار الخاصة بالعلاقة بين أبعاد الصراع بين العمل والأسرة ووعي الضمير

أبعاد المتغير المستقل	المعاملات غير المعيارية	المعاملات المعيارية	(ت)	Sig.
-----------------------	-------------------------	---------------------	-----	------

الترتيب		T	Beta	الخطأ المعياري للتقدير	B	المتغير التابع	
	٠.٠٠٢	*٣.١٩٦		٠.١٦٣	٠.٥٢٠	وعى الضمير	الثابت
٢	٠.٠٤٦	*١.٧١٣	٠.٠٤٤	٠.٠٦٠	٠.٠٤٣		صراع الوقت
-	٠.٨٦٣	٠.١٧٤-	٠.٠١٧-	٠.٠٩٨	٠.٠١٧-		صراع الإجهاد
١	٠.٠٤٧	*٢.٠٩٣	٠.٢١٦	٠.١٠٠	٠.٢٠٨		صراع السلوك
$F=٣٣٠.٣٢١$ *** $sig.=٠.٠٠٠$ *معنوية عند ٠.٠٥ **معنوية عند ٠.٠١							
معامل التحديد $(R^2)=٠.٦٨٤$							

المصدر: من إعداد الباحثين من نتائج التحليل الإحصائي

ويتضح من الجدول السابق ما يلي:

١- قيمة (F) المحسوبة (٢٣٠.٣٢١) وهي معنوية عند مستوى معنوية (٠.٠١)، وبناءً على ذلك فإنه يتم رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل، حيث يمكن القول بأن أبعاد الصراع بين العمل والأسرة مجتمعة تؤثر تأثيراً معنوياً على وعى الضمير.

٢- تشير قيم (T) المحسوبة إلى أن (صراع السلوك - صراع الوقت) كل منهم يؤثر تأثيراً معنوياً على وعى الضمير.

٣- بلغت قيمة معامل التحديد (٠.٦٨٤) بما يعنى أن أبعاد المتغير المستقل مجتمعة تفسر (٦٨.٤%) من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع، والباقي يرجع إلى عوامل لم يتضمنها نموذج الدراسة.

التوصيات وآليات تنفيذها:

في ضوء ما أسفرت عنه نتائج الدراسة يطيب لالباختنان أن تختتم دراستها بتقديم مجموعة من التوصيات مع اقتراح بعض الآليات التي تراها ملائمة لتفعيل تلك التوصيات ووضعها موضع التنفيذ وهو ما يتضح من الجدول رقم (٩):

(أ) توصيات موجهة للقائمين على إدارة جامعة طرابلس بليبيا:

جدول رقم (١-٤)

التوصيات وآلية التنفيذ

م	النتيجة	التوصية	آليات التنفيذ	المسؤول عن التنفيذ
١	وجود علاقة ارتباط	ضرورة الإهتمام	١- تطوير الأجهزة والبرمجيات وسبل التواصل مع	رئيس

م	النتيجة	التوصية	البيات التنفيذ	المسئول عن التنفيذ
١	مغوية بين صراع الوقت وأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية ، فضلاً عن وجود تأثير مغوي لأبعاد الصراع بين العمل والأسرة (صراع السلوك -صراع الإجهاد) على الإيثار، بينما لم يثبت احصائياً تأثير بعد صراع الوقت على الإيثار	بالتسهيلات المادية والتكنولوجية والعملية المرتبطة بتقديم الخدمة من قبل الموظفين للحفاظ على وتوفير أوقات العمل وتقليل الصراع بين أوقات العمل والأسرة	١- العملاء من خلال المحمول وشبكة الإنترنت. ٢- توفير قاعات انتظار واسعة ونظيفة ومكيفة. ٣- حرص الموظفين في الجامعة على الأمانة في مظهرهم. ٤- أن تكون مطبوعات الجامعة وقراراتها ولوائحها بحالة جيدة ومتوفرة لكل الموظفين. ٥- الحرص على التوازن بين أوقات العمل والأسرة. ٦- العمل على تنمية أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية بما يؤثر إيجابياً على الصحة النفسية للموظفين . ٧- مساعدة الموظفين على التكيف مع بيئة العمل الخاصة بهم وتخفيف الضغوط الملائمة على عاتقهم.	الجامعة
٢	وجود علاقة ارتباط مغوية بين صراع الإجهاد وأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية ، فضلاً عن وجود تأثير مغوي لأبعاد الصراع بين العمل والأسرة مجتمعاً على الكياسة	ضرورة امتلاك القدرة على أداء الأعمال بدقة وبنقة وبنشاط ووفقاً لتوقعات الجمهور المستهدف.	١- إيجاد الحلول للمشاكل المتوقعة فضلاً عن إعطاء الحلول المطلوبة للمشاكل. ٢- دقة تنفيذ الخدمات في شئون الطلاب بالجامعة. ٣- الالتزام بالمواعيد الدقيقة في الحضور والانصراف واجراءات تقديم الخدمات. ٤- الحفاظ على مواعيد وقت الطلاب. ٥- السعي الدائم لتطوير الخدمات بما يحقق راحة الجمهور ويوفر وقت وجهد الموظفين ٦- تقديم الدعم المغوي للموظفين في الأوقات الصعبة	عميد الكلية
٣	وجود علاقة ارتباط مغوية بين صراع السلوك وأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية ، فضلاً عن وجود تأثير مغوي لأبعاد الصراع بين العمل والأسرة مجتمعاً على الروح الرياضية	ضرورة العمل على تدعيم السلوكيات الفعالة والأخلاقية لدى الموظفين وتحسين نتائجها الإيجابية ومكافئة مرتكبيها	١- العمل على حل المشكلات التي تواجه الموظفين . ٢- تلبية طلبات الموظفين بشكل سريع والاستماع الفوري إلى مشاكلهم ٣- مكافئة الموظف المثالي و صرف علاوات استثنائية له. ٤- سرعة القيام بتقديم الخدمات الطلابية عن طريق زيادة عدد الموظفين ٥- قيام المدير بالنقد البناء وتقبل الآراء من الموظفين وإشراكهم في القرار الإداري بما يتماشى مع متطلباتهم	مدير شئون التعليم والطلاب
٤	وجود علاقة ارتباط مغوية بين أبعاد الصراع بين العمل والأسرة وأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية ، فضلاً عن وجود تأثير مغوي لأبعاد	ضرورة زيادة قدرة الموظفين على بث الكياسة والطمأنينة في نفس متلقي الخدمة والعمل على نهج أسلوب حضاري في	١- تدريب العاملين على التعامل مع طلبات العملاء بمعرفة ومهارة متميزة. ٢- اختيار العاملين المتعاملين مع العملاء بدقة وعناية. ٣- قياس مقدرة العاملين على بث الطمأنينة في نفوس العملاء. ٤- تقديم اقتراحات لتطوير طرق العمل في الجامعة ٥- الحرص على تكيف العاملين مع التغيرات والتطورات	مدير إدارة التدريب بالتعاون مع مدير إدارة الموارد البشرية

م	النتيجة	التوصية	البيات التنفيذ	المسئول عن التنفيذ
	الصراع بين العمل والأسرة مجتمعاً على السلوك الحضاري	التعامل	التي حدثت في الجامعة	بالكلية
٥	وجود علاقة ارتباط معنوية بين صراع الملوك وأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية ، فضلاً عن وجود تأثير معنوي لأبعاد الصراع بين العمل والأسرة مجتمعاً على وعي الضمير	ضرورة الانتباه إلى الرعاية الشخصية أو الفردية التي تقدمها الجامعة إلى الموظفين، فضلاً عن تنمية وعيهم الداخلي بما يتماشى والصالح العام	١- اختيار الموظف الذي يتميز باللباقة والكيافة عند التعامل مع العملاء. ٢- تقدر الشركة ظروف العملاء الخاصة. ٣- الحرص على مساعدة العملاء عند مواجهة أي مشكلة. ٤- تدريب العاملين على التحلي بالإصغاء الكامل والانتباه الشديد عند سماع شكوى متلقي الخدمة. ٥- ضرورة أن تلائم ساعات العمل الخاصة بالعاملين في الجامعة جميع متلقي الخدمة ومقدميها أيضاً. ٦- تلبية حاجات العملاء بروح من الود واللطف ٧- الحرص على وجود رقابة لمتابعة احترام أنظمة وتعليمات الجامعة المعمول بها	مدير ادارة المبيعات بالتعاون مع كل من مدير ادارة الموارد البشرية ومدير ادارة التدريب

المصدر: من إعداد الباحثين وفي ضوء نتائج الدراسة

(ب) توصيات موجهة للباحثين في مجال الموارد البشرية بشأن الدراسات المستقبلية:

يوصي الباحثون بإجراء المزيد من البحوث في الموضوعات الآتية :

- ١- تطبيق هذه الدراسة في قطاعات أخرى .
- ٢- دراسة العلاقة بين سلوكيات المواطنة التنظيمية والتميز التنظيمي.
- ٣- العلاقة بين الصراع بين العمل والأسرة والذكاء العاطفي
- ٤- دور سلوكيات المواطنة التنظيمية في خلق وتدعيم الميزة التنافسية.

المراجع :

أولاً : المراجع العربية :

- حواس ، أميرة محمد رفعت.(٢٠٠٣). أثر الالتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة ، جامعة القاهرة ،
- القحطاني، عبد السلام شايح .(٢٠١٤). سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بالإبداع الإداري. أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- العمرى، محمد .(٢٠١١). أثر أبعاد العدالة التنظيمية في سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر العاملين في الدوائر الحكومية منطقة تبوك، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن.

ثانياً : المراجع الأجنبية :

- Alsaleh, A. (2014). The Impact of Work-Family Conflict on Organization Commitment: A Comparative Study between Single and Married Women. *Journal of the Social Sciences*, 42.(٢)
- Batainen, V. (2015). Job satisfaction as a predictor of organizational citizenship behavior. Unpublished master thesis.
- Bell, s., & Menguc, B. (2002). The employee - Organization Relationship, Organizational Citizenship Behavior, and Superior Service Quality. *Journal of Relating*, 78.
- Bolino, M.C. Tuenley, W.H., and blood Good, J.M, (2002). Citizenship Behavior and the creation of Social Capital in Organizations, *The Academy of Management Review*, 27.(٤)
- Carlson, D., Kacmar,K.& Williams, J.(2000).Construction And Initial validation Of A multidimensional Measure Of Work-Family Conflict, *Journal of Vocational Behavior*, 56, 249-276.
- Chen, H., Brown R. & Chang ,Y. (2015). Conflict as a mediator of the relationship between job satisfaction and

- turnover intention. *Journal of Advanced Nursing*, 71(10), 2350-2363.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of management review*, 10(1), 76-88.
- Greenhaus, J. H., Collins, K. M., & Shaw, J. D. (2003). The relation between work-family balance and quality of life. *Journal of vocational behavior*, 63(3), 510-531
- Hai, C & Tziner, A. (2016). The believe and the Invest of work-family balance: The indirect influences of personal values and work engagement via perceived organizational climate and workplace burnout. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 32, 1-10.
- Jaffery, H., & Farooq, H. (2015). The Impact of Structural Empowerment on Organizational Citizenship Behavior-Organization and Job Performance: A Mediating Role of Burnout. *Journal of Management Sciences*, 2(2), 273. 288.
- Karatepe, O., M & Kille, H. (2012) .Does manager supports reduce the effect of work-family conflict on emotional exhaustion and turnover intentions? , *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*. 14(3).pp.267-289.
- Kim, L., Lee S., Park E & Yun, S. (2015). Knowledge sharing work-family conflict and supervisor investigating a three-way effect. *The International Journal of Human Resource Management* .26(19), 2434-2452.
- Konovsky-pugh .(1994). Citizenship behavior and social exchange. *The academy of management journal* 37 (3), 656-669.
- Michel, s., Kotrba, L., Mitchelson, J., Clark, M. & Baltes, B. (2011). Antecedents of work-family conflict: Ameta-analytic. *Journal of Organizational Behavior* 32, 689-725.

- Nohe, C. & Sonntag, S. (2014). Work-family conflict, social support, and turnover intention: A longitudinal study. *Journal of Vocational Behavior*, 85(1) 1-12.
- Ridic, O., Amada, A. & Senad, B., (2016). Analysis of relationship between flexible work arrangements, work life balance and employees' efficiency: evidence from Bosnia and Herzegovina's (bih) it sector. *Journal of Economics and Business*, 14(2), 44-55.
- Salajeghe, S. (2014). Explaining the relationships between emotional Intelligence and organiationl citizenship behavior. *International Journal of Economy, mamangement and Social Sciences*, 3(11) 765 - 769..
- Tammelin, M., Malinen K., Renka, A., and VerhoefmM. (2017). Work schedules and work-family conflict among dual earners in Finland, the Netherlands and the United Kingdom. *Journal of Family Issues*, 38(1), 3-24.
- Vigoda - Gadot, Eran. (2007). Group level organizational citizenship behavior in the education system: A scale reconstruction and validation, *Education administration quarterly*, 43 (4), 462-493.
- Wang, Y. (2012). Work-family conflict and burnout among Chinese female nurses:the mediating effect of psychological capital.*BMC Public Health*, Oct 2012.

