

الدور الوسيط لإلتزام العاملين في العلاقة ما بين المسؤولية الاجتماعية للشركات وسلوك
المواطنة التنظيمية في البنوك التجارية الأردنية

إعداد

أحمد يوسف دبش

إشراف الدكتور

أحمد عبد المهدي البلوش

الملخص

هدفت الدراسة إلى معرفة الدور الوسيط لإلتزام العاملين في العلاقة ما بين المسؤولية الاجتماعية للشركات بأبعادها مجتمعة (المسؤولية الاجتماعية الداخلية والمسؤولية الاجتماعية الخارجية) وسلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده (سلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو المنظمة وسلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو الأفراد) في البنوك التجارية الأردنية ، أستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ، كما استخدم الباحث برمجية الحزمة الاحصائية في العلوم الاجتماعية SPSS وبرمجية Smart PLS3(SEM) لتحليل النتائج وفحص الفرضيات ، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في البنوك التجارية الأردنية وعددها (13) بنكاً ، وتمثلت وحدة المعاينة عينة عشوائية طبقية من جميع العاملين في البنوك التجارية الأردنية بمختلف المستويات تم توزيع (377) استبيان واسترداد (374) استبيان صالح للتحليل الاحصائي ، أشارت نتائج الدراسة إلى أن هناك أثر للمسؤولية الاجتماعية للشركات بأبعاده مجتمعة (المسؤولية الاجتماعية الخارجية والمسؤولية الاجتماعية الداخلية) في سلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها (سلوك المواطنة التنظيمية

الموجه نحو المنظمة و سلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو الافراد) كما وجدت الدراسة أن التزام

العاملين يتوسط العلاقة ما بين المسؤولية الاجتماعية للشركات وسلوك المواطنة التنظيمية .

أوصت الدراسة ادارة البنوك التجارية الأردنية بزيادة الأهتمام بممارسة المسؤولية

الاجتماعية للشركات لما لها دور في تعزيز وزيادة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية ، كما وأوصت

الدراسة بضرورة التركيز على الإلتزام التنظيمي لدوره في تحسين وغرس سلوك المواطنة التنظيمية

بين العاملين في البنوك التجارية الأردنية.

الكلمات المفتاحية: سلوك المواطنة التنظيمية ، المسؤولية الاجتماعية للشركات ، التزام

العاملين، البنوك التجارية الأردنية .

**The Mediating Role of Employee Commitment in the Relationship
between Corporate Social Responsibility and Organizational
Citizenship Behavior in Jordanian Commercial Banks.**

Prepared by

Ahmad Yousef Dabash

Supervised by

Ahmed Abdulmhdi Al bloush

Abstract

The study aimed to examine the mediating role of the employee commitment in the relationship between corporate social responsibility with its dimensions (internal corporate social responsibility and external corporate social responsibility) and organizational citizenship behavior with its dimensions (organizational citizenship behavior for the organization and organizational citizenship behavior for individuals) in Jordanian commercial banks. The study used a descriptive-analytical approach and used SPSS and Smart PLS3(SEM) software to analyse the data and test the hypothesis .The study population consisted of (13) Jordanian commercial banks and the sampling unit was represented by all employees of Jordanian commercial banks. Three hundred seventy-seven questionnaires distributed and (374) were retrieved valid for analysis.

The result shows that corporate social responsibility has a positive effect on organizational citizenship behavior. As well as the result indicated that employee commitment mediate the relationship between corporate social responsibility and organizational citizenship behavior. In light of the result, the study recommended the decision makires in Jordanian

commercial banks to pay attention and concern about corporate social responsibility due to it is a positive effect on organizational citizenship behavior and the study recommended the decision makers to focus and interest on employee commitment due to its role in having and improving the relationship between corporate social responsibility and organizational citizenship behavior.

Keywords: organizational citizenship behavior, corporate social responsibility, employee commitment, Jordanian Commercial Banks.