



Organizational Citizenship Behavior and Its Impact on Organizational Commitment (An Applied Study on the Social Security Fund – Al-Nqaza Branch)

Al-Amaria Abdullah Ahmed Al-Mukhtar *

Department of Management, Faculty of Commerce, Al-Zaytouna University, Libya

سلوك المواطنة التنظيمية وأثرها على الالتزام التنظيمي (دراسة تطبيقية على صندوق الضمان الاجتماعي- فرع النقازة)

العمارية عبد الله احمد المختار *
قسم الادارة، كلية التجارة، جامعة الزيتونة، ليبيا

*Corresponding author: amariaabusif@gmail.com

Received: June 22, 2026

Accepted: September 02, 2026

Published: September 15, 2026

Abstract:

This study addresses the topic of Organizational Citizenship Behavior (OCB) as one of the voluntary and informal behaviors demonstrated by employees within organizations. Such behaviors go beyond the formal requirements of their assigned roles and contribute to supporting the work environment and enhancing organizational performance efficiency. The study also highlights Organizational Commitment as one of the fundamental pillars of organizational stability and continuity, as it reflects employees' attachment to the organization and their commitment to achieving its goals.

The study focuses on analyzing the relationship between Organizational Citizenship Behavior and Organizational Commitment by clarifying the dimensions of each variable and examining the role played by Organizational Citizenship Behaviors in enhancing employees' levels of Organizational Commitment. Furthermore, the study seeks to provide a theoretical framework that emphasizes the importance of promoting such behaviors within organizations due to their contribution to strengthening organizational values, fostering employees' sense of belonging, and enhancing their commitment to their work.

Keywords: Organizational Citizenship Behavior, Organizational Commitment, Social Security Fund.

الملخص

يتناول هذا البحث موضوع سلوك المواطنة التنظيمية بوصفه احد السلوكيات الطوعية غير الرسمية التي يبديها العاملون داخل المنظمة، والتي تتجاوز حدود الأدوار الوظيفية المحددة، وتسهم في دعم بيئة العمل وتعزيز كفاءة الأداء التنظيمي، كم يسלט الضوء على الالتزام التنظيمي باعتباره احد الركائز الأساسية لاستقرار المنظمات واستمرارها، لما يعكسه من ارتباط العاملين بالمنظمة وحرصهم على تحقيق أهدافها ويركز هذا البحث على تحليل الأثر بين سلوك المواطنة التنظيمية والالتزام التنظيمي، من خلال توضيح أبعاد كل منهما، وبيان الدور الذي تلعبه سلوكيات المواطنة التنظيمية في تعزيز مستويات الالتزام التنظيمي لدى العاملين، ويسعى هذا البحث الى تقديم اطار نظري يبرز أهمية الاهتمام بهذه السلوكيات داخل المنظمات، لما لها من اثر في ترسيخ القيم التنظيمية وتعزيز الانتماء الوظيفية.

الكلمات المفتاحية: سلوك المواطنة، الالتزام التنظيمي، صندوق الضمان الاجتماعي.

مقدمة:

تعد الموارد البشرية الركيزة الأساسية لقيام المنظمات المعاصرة القائمة على المعرفة، فهو الأساس في تحقيق الاستمرار والتميز. وقد اكتسب المورد البشري هذه المكانة بجدارة، إذ أصبح أصلاً استراتيجياً للمنظمة، لما يمتلكه من كفاءات ومعارف نقلت المنظمات من التركيز على الجانب المادي إلى الاهتمام بالجانب المعنوي كعامل رئيس في تحقيق الميزة التنافسية ومن ثم، بات الموظف محوراً لتوقعات منظمته

التي تكافئ جهوده اعترافاً وتحفيزاً، وفي إطار السلوك التنظيمي يبرز مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية الذي يعكس التصرفات الإيجابية التي يتجاوز فيها الفرد واجباته الرسمية ليؤدي أدواراً إضافية لصالح منظمته طوعاً ودون انتظار مقابل مادي، مؤكداً ارتباطه بها واستعداده الواعي لتحقيق أهدافها، وهذا السلوك نابع من صفات الفرد الشخصية، أو من تأثير عوامل وممارسات إيجابية في المنظمة، ويشبه دور المواطن الصالح الذي يسعى لتطوير مجتمعه وتحسينه و عند قيام الموظف بأعمال إضافية إلى جانب مهامه الرسمية، تُسهم هذه السلوكيات في تقليل الظواهر السلبية داخل المنظمة مثل التسبب والدوران الوظيفي، وتعزيز كفاءة المنظمة وفعاليتها لذا تسعى المنظمات لتعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية واستثمار مهارات ومعارف موظفيها، وتهيئة بيئة قائمة على الثقة والالتزام التنظيمي لدعم السلوكيات الإيجابية والقضاء على السلوكيات غير المرغوب فيها (ياسمين، 2024، ص1)

ويحظى الالتزام التنظيمي باهتمام أكاديمي واسع كأحد أهم المتغيرات السلوكية، إذ تؤكد الأدبيات أن تراجع مستويات الالتزام لدى الموظفين يرتبط طردياً بزيادة تكاليف التشغيل الناتجة عن الغياب ومعدلات الغياب ودوران العمل ولا يقتصر مفهوم الالتزام التنظيمي على الولاء للمنظمة بل يمتد ليشمل إلى الانتماء الحقيقي للمنظمة، إذ يسعى الموظف الملتزم إلى تعزيز صورة المنظمة وإيثار مصالحها على مصالحه الشخصية. ويعد من أبرز موضوعات دراسة السلوك التنظيمي، كونه يعكس قوة الترابط بين الفرد والتنظيم، وشهد هذا المفهوم اهتماماً علمياً متنامياً منذ أواخر الستينيات وأوائل السبعينيات، رغم محدودية الدراسات في تلك الفترة. (عثمان، 2024، ص8)

مشكلة البحث:

يُعدّ سلوك المواطنة التنظيمية من المفاهيم السلوكية الحديثة التي تعكس مدى استعداد الفرد لبذل جهود إضافية تتجاوز متطلبات عمله الرسمية، بما يخدم أهداف المنظمة ويعزز بيئة العمل الإيجابية. أما الالتزام التنظيمي، فهو يمثل مدى ارتباط الموظف بالمنظمة وحرصه على الاستمرار فيها والمساهمة في نجاحها. تكتسب هذه المتغيرات أهمية قصوى في المنظمات العامة التي تقدم خدمات اجتماعية للمواطنين، مثل صندوق الضمان الاجتماعي بفرع ترهونة، حيث يتوقف نجاح العمل بشكل جوهري على توافر روح التعاون والانتماء الوظيفي.

ومن خلال المقابلات الاستطلاعية والملاحظات الميدانية التي أجرتها الباحثة مع مجموعة من موظفي صندوق الضمان الاجتماعي، تبين وجود اختلافات ملحوظة في مستوى التزام العاملين تجاه منظماتهم، سواء من حيث الالتزام بالأنظمة والتعليمات أو الرغبة في البقاء والاستمرار في العمل. كما اتضح وجود تفاوت في درجة تعاون الموظفين فيما بينهم، حيث يُبدي بعضهم استعداداً للقيام بمهام إضافية خارج نطاق واجباتهم الرسمية، بينما يكتفي آخرون بأداء الحد الأدنى من المهام المطلوبة. وتشير هذه الملاحظات إلى وجود تفاوت في سلوك المواطنة التنظيمية بين العاملين، مما قد ينعكس على مستوى الالتزام التنظيمي لديهم.

وفي ضوء ما سبق تتحدد مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي الآتي :

إلى أي مدى تؤثر أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، الانضباط الذاتي، ووعي الضمير) على تعزيز الالتزام التنظيمي لدى موظفي صندوق الضمان الاجتماعي بفرع ترهونة؟

فرضيات البحث:

تقوم الدراسة على فرضية رئيسية تنص على هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين سلوك المواطنة التنظيمية والالتزام التنظيمي لدى موظفي صندوق الضمان الاجتماعي بفرع ترهونة، ويشق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بُعد الإيثار والالتزام التنظيمي لدى موظفي صندوق الضمان الاجتماعي بفرع ترهونة.
2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بُعد الكياسة والالتزام التنظيمي لدى موظفي صندوق الضمان الاجتماعي بفرع ترهونة.

3. يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين بُعد الروح الرياضية والالتزام التنظيمي لدى موظفي صندوق الضمان الاجتماعي بفرع ترهونة.
4. يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين بُعد الانضباط الذاتي والالتزام التنظيمي لدى موظفي صندوق الضمان الاجتماعي بفرع ترهونة.
5. يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين بُعد وعي الضمير والالتزام التنظيمي لدى موظفي صندوق الضمان الاجتماعي بفرع ترهونة.

أهداف البحث:

تهدف الدراسة إلى التعرف على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده المختلفة لدى موظفي صندوق الضمان الاجتماعي بفرع ترهونة، ومدى تأثيره على الالتزام التنظيمي لديهم، تتمثل الاهداف التي تسعى الدراسة الى تحقيقها فيما يلي :

1. التعرف على مستوى توافر سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي صندوق الضمان الاجتماعي بفرع ترهونة.
2. تحديد مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الصندوق ومدى حرصهم على الاستمرار في العمل وتحقيق أهداف المنظمة
3. تحليل الاثر بين سلوك المواطنة التنظيمية والالتزام التنظيمي لدى الموظفين لتحديد طبيعة هذا التأثير وقوته.
4. تحديد مدى إسهام أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، الانضباط الذاتي، ووعي الضمير) في تعزيز مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين.
5. تقديم مجموعة من التوصيات العملية التي تساعد إدارة الصندوق في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بما ينعكس إيجاباً على مستوى التزامهم التنظيمي وأدائهم المهني.

أهمية البحث:

1. تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بسلوك المواطنة التنظيمية والالتزام التنظيمي من خلال تناول العلاقة بينهما في بيئة عمل عامة خدمية كصندوق الضمان الاجتماعي.
2. تُعدّ من الدراسات القليلة التي تُطبّق على قطاع الضمان الاجتماعي في مدينة ترهونة، مما يضيف قيمة بحثية جديدة إلى المجال الأكاديمي المحلي.
3. توفر إطاراً علمياً يساعد الباحثين والدارسين في فهم أعمق لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية وكيفية ارتباطها بمستوى الالتزام التنظيمي في المؤسسات العامة.

منهجية البحث:

استخدم المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لملائمته لأهداف الدراسة وأسئلتها وتحليل الاثر بين المتغيرات، إذ يقوم هذا المنهج على وصف الواقع الفعلي لسلوك المواطنة التنظيمية ومستوى الالتزام التنظيمي لدى موظفي صندوق الضمان الاجتماعي، ثم تحليل العلاقة بينهما إحصائياً لتحديد طبيعة التأثير وأبعاده المختلفة وقد استخدمت الباحثة الاستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات، لما يتميز به من سهولة التطبيق وقدرته على جمع معلومات كمية من عدد كبير من الأفراد في وقت قصير.

مجتمع وعينة البحث:

يتكوّن مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في صندوق الضمان الاجتماعي بفرع ترهونة، والذين يشغلون وظائف مختلفة تشمل الأقسام الإدارية والمالية والفنية، بمستوياتهم الوظيفية المتنوعة من موظفين وإداريين ومشرفين، ويُعدّ هذا المجتمع مناسباً نظراً لطبيعة عمل الصندوق الذي يعتمد بدرجة كبيرة على التعاون والانضباط وروح الفريق في تقديم الخدمات للمواطنين.

وقد استخدمت الباحثة أسلوب المسح الشامل وذلك لصغر حجم العينة ، وضمت (50) موظفًا من مختلف الأقسام والمستويات الوظيفية، وذلك لضمان تمثيل جميع فئات المجتمع البحثي وتحقيق قدر من الدقة والموضوعية في النتائج، وقد وُزِعَ عليهم الاستبيان الذي أعدته الباحثتان لقياس كلٍّ من سلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده الخمسة (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، الانضباط الذاتي، ووعي الضمير) والالتزام التنظيمي بمستوياته المختلفة، بهدف تحليل الأثر بين المتغيرين واختبار فرضيات الدراسة.

أداة البحث:

استخدمت استمارة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي، نظراً لدقته في الحصول على البيانات والمعلومات التي تخدم هدف الدراسة .

الدراسات السابقة:

1-دراسة (عريض، و حايك،2021)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع ممارسة العاملين في مشفى الهلال الأزرق لسلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها المختلفة (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري ووعي الضمير)، والتعرف على الفروق الموجودة بين العاملين في إدراكاتهم لسلوك المواطنة التنظيمية تبعاً لاختلاف بعض المتغيرات الديمغرافية والوظيفية، ولغرض تحقيق هذه الأهداف وإخبار الفرضيات تم تصميم إسبانه لجمع البيانات اللازمة، وقد تم إختيار عينة عشوائية بلغ حجمها 187 موظفاً في مشفى الهلال الأزرق في ريف حلب الشمالي، وتم إختيار حجم العينة وفق المعادلة الرياضية التي اقترحها (Steven Thompson) حيث وجد بأن العينة لا يجب أن تقل عن 159 مفردة، توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج والتي كان أهمها وجود ممارسة مرتفعة لسلوك المواطنة التنظيمية في مشفى الهلال الأزرق وكان ترتيب الأبعاد حسب درجة ممارستها كما يلي: وعي الضمير، الكياسة، الإيثار والسلوك الحضاري، الروح الرياضية. كما أظهرت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين متوسطات تقديرات عينة البحث لدرجة ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية في المشفى محل الدراسة تعزى لمتغير الجنس، في حين توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند نفس مستوى الدلالة تعزى لمتغير طبيعة العمل وسنوات الخبرة.

2-دراسة (غديري و بوسالم، 2022)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على كل من مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وواقع إدارة أزمة جائحة فيروس كورونا لدى العاملين بالسلك شبه الطبي في مستشفى محمد الصديق بن يحي جيجل، بالإضافة إلى تحديد طبيعة وقوة العلاقة الارتباطية بين أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية وإدارة أزمة جائحة فيروس كورونا، ولغرض تحقيق هذه الأهداف واختبار الفرضيات تم تصميم استبانة لجمع البيانات اللازمة، وقد تم إختيار عينة غير عشوائية ملائمة بلغ حجمها 75 عاملاً بالسلك شبه الطبي بمستشفى محمد الصديق بن يحي جيجل، حيث تم استخدام طريقة الباحثة Sekaran في إختيار حجم العينة والتي ترى بأنه في حالة تحليل الأثر باستخدام الإنحدار المتعدد في الدراسات الإستكشافية يفضل أن يكون حجم العينة 10 أضعاف متغيرات الدراسة على الأقل، حجم العينة يكون يساوي 60 مفردة أو أكثر، توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج والتي كان أهمها وجود ممارسة مرتفعة جداً لسلوك المواطنة التنظيمية من طرف العاملين بالسلك شبه الطبي بالمستشفى محل الدراسة، بينما واقع إدارة جائحة فيروس كورونا سجل نتائجاً متوسطة، كما بينت الدراسة وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية وإدارة أزمة فيروس كورونا كان مردها أساساً لبعد الكياسة.

3.دراسة (محمد ، رجب، و محمد علي،2022)

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مستوى ممارسة الصحة التنظيمية والالتزام التنظيمي للقيادات الإدارية بجامعة الفيوم، والكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين استجابات القيادات الإدارية بالجامعة حول مستوى ممارسة الصحة التنظيمية والالتزام التنظيمي للقيادات الإدارية بجامعة الفيوم والتي تعزى لمتغيرات الدرجة الوظيفية، سنوات الخبرة، الكلية أو الوحدة الإدارية التي تعمل القيادة الإدارية بها،

ولغرض تحقيق هذه الأهداف وإختبار الفرضيات تم تصميم استبانة لجمع البيانات اللازمة، وقد تم توزيعها على عينة مكونة من 182 قيادة إدارية بجامعة الفيوم (أمين عام الجامعة، الأمناء المساعدون، مديري العموم، مديري الإدارات، مديري الكليات، رؤساء الأقسام الإدارية)، وقد استغرقت الدراسة الميدانية شهرا ونصف تقريبا (2022/4/30 _ 2023/3/16) توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج والتي كان أهمها أن مستوى الصحة التنظيمية لدى قيادات جامعة الفيوم كان متوسط باستثناء بعد التركيز على الهدف، وأن مستوى الإلتزام التنظيمي لديهم كان مرتفع جدا باستثناء بعد الإلتزام المعياري.

4-دراسة (الحنجوري،2018)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الأمان الوظيفي وأثره على الإلتزام التنظيمي من وجهة نظر العاملين في مستشفيات وزارة- الصحة الفلسطينية محافظة غزة، وقياس مستوى كل منهما، ولغرض تحقيق هذه الدراسة وإختبار الفرضيات تم تصميم استبانة لجمع البيانات اللازمة، وقد تم توزيعها على عينة مكونة من 326 موظفا من موظفي مستشفيات محافظة غزة (مجمع الشفاء الطبي، مستشفى د. عبد العزيز الرنتيسي التخصصي، مستشفى النصر للأطفال، مستشفى الشهيد محمد الدرة للأطفال، مستشفى العيون)، توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج والتي كان أهمها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمان الوظيفي والإلتزام التنظيمي من وجهة نظر العاملين بالمستشفيات محل الدراسة، ووجود مستوى متوسط ومرتفع من الأمان الوظيفي والإلتزام التنظيمي على الترتيب.

5- دراسة (منصور و لوكيا، 2017)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الإلتزام التنظيمي والمواطنة التنظيمية لدى عمال مؤسسة الصحة العمومية بولاية الجلفة، والتعرف على مستوى درجة كل من الإلتزام التنظيمي والمواطنة التنظيمية لدى نفس العمال، ولغرض تحقيق هذه الأهداف وإختبار الفرضيات تم تصميم استبانة لجمع البيانات الأولية اللازمة وذلك بتوزيعها على عينة عشوائية بلغ حجمها 50 عاملاً من عمال المؤسسة العمومية للصحة العمومية بولاية الجلفة، توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج والتي كان أهمها وجود مستوى منخفض من الإلتزام التنظيمي والمواطنة التنظيمية لدى عمال مؤسسة الصحة العمومية لولاية الجلفة، كما تم الكشف عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة ضعيفة بين الإلتزام التنظيمي وبين سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال ذات المؤسسة.

الجانب النظري:

أولا : سلوك المواطنة التنظيمية:

يعد السلوك التنظيمي من المواضيع التي تحظى باهتمام واسع لدى المديرين والعاملين في الإدارة، وذلك لارتباطه المباشر بقدرة المنظمة على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية إذ ان الإلتزام بالسلوك يعد ضرورة إدارية لا يمكن الاستغناء عنها، نظرا لارتباطه بإبرز اهداف التنظيم ومن هنا تظهر أهمية فهم العوامل الإيجابية والسلبية التي تؤثر في سلوك الموظف سواء كانت داخل المنظمة او نابعة من البيئة الاجتماعية التي ينتمي إليها .

لإعطاء الدلالة الحقيقية لمفهوم سلوك المواطنة التنظيمية حيث عرفها organ بأنه سلوك تطوعي اختياري ،لا يندرج ضمن نظام الحوافز الرسمي ،ويهدف الى تعزيز أداء المنظمة وزيادة فعاليتها وكفاءتها .(العامري ،2003،ص70) وكما عرفه العنزي سلوك المواطنة بأنه عمل او نشاط جماعي يمارسه العامل من تلقاء نفسه ،ورغبة منه ،ولا ينبغي منه أي مردود مادي ،عبر التزام ليس بالوظيفة انما هو التزام ادبي اذ يقوم على اعتبارات أخلاقية او اجتماعية او إنسانية او دينية .(العنزي ،2006،ص9) من خلال التعريفات السابقة يمكن القول بان سلوك المواطنة التنظيمية هو سلوك فردي اختياري ،يقوم به العاملون بصورة طوعية ورغبة منهم ،بدون حوافز او مكافآت ولايدخل ضمن التنظيم الرسمي.

أبعاد سلوك المواطنة:

تمثل هذه الابعاد الأساس الذي يقوم عليه مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية وقد اختلف الباحثين في مسميات هذه الابعاد عند بعض الباحثين لكنها تبقى متشابهة في جوهرها ولكن اغلب الدراسات تشير إلى انه يتكون من خمسة ابعاد. (بومنقار ،شلابي ،2016)

1. الايثار:

وهذا السلوك يؤكد على السلوك المساعد في توجيه الافراد داخل المنظمة دون توقع أي مكافأة، أي انه سلوك تطوعي يقوم به الموظف لمساعدة زملائهم في العمل، وينظر البعض الى ان هذا السلوك هو النوع الأساسي في سلوك المواطنة التنظيمية ومن سلوكيات الايثار مساعدة الآخرين الذين عليهم أعباء عملية زائدة والمساعدة بتوجيه الأشخاص الجدد وتعاليمهم حتى عندما لا يسألون، وتغطية زملاء عند غيابهم .

2. الكياسة:

وهناك من يطلق عليه اللباقة واللفظ ويعكس مدى محاولة الشخص منع وقوع المشاكل المتعلقة بالعمل وإدراكه لتأثير السلوك على الآخرين، وعدم استغلاله لحقوق الآخرين وتجنب إثارة المشاكل معهم، ومن مؤشرات بعد الكياسة اخذ الاحتياطات والتدابير اللازمة لتقليل من احتمالية حدوث المشاكل في العمل والحرص على عدم التدخل في خصوصيات الآخرين، ومراعاة الفرد مشاعر زملائه في العمل في تصرفاته وأفعاله .

3. الروح الرياضية:

وتعني رغبة الفرد في القيام بالمهام المطلوبة منه دون شكوي أو تذمر، كما تعكس مدى اسهام العامل في حل النزاعات التي تشب في المنظمة بأسلوب بناء بالإضافة الى استعدادة لتقبل بعض الاحباطات والمضايقات التنظيمية العرضية وتحملها ، وتتجلى الروح الرياضية في مظاهر استعداد لدى الافراد العاملين لاحتمال مضايقات الافراد البسيطة والمؤقتة وواجبات العمل دون تظلمات أو شكوي أو طعون أو احتجاج ، وبالتالي حفظ الطاقات التنظيمية لإنجاز المهمة وتخفيف احمال المديرين .

4. الانضباط الذاتي:

ويقصد به التزام الافراد بالقواعد والأنظمة والتعليمات المعمول بها في المنظمة، وحرصه على أداء واجباته الوظيفية على اكمل وجه دون الحاجة الى رقابة مباشرة أو توجيه مستمر من الإدارة، ويعكس هذا البعد مدى إحساس الفرد بالمسؤولية الذاتية، واحترامه لوقت العمل، والتزامه بساعات الدوام، والمحافظة على ممتلكات المنظمة، تبرز أهمية هذا البعد في كونه يساهم في تحقيق الاستقرار التنظيمي، وتقليل المشكلات الإدارية، ورفع مستوى الثقة بين الإدارة والعاملين، كما يعزز روح الجدية والالتزام للمنظمة، ويؤدي الى تحسين مستوى الأداء الفردي والجماعي .

5. وعي الضمير:

ويمثل سلوك الموظف التطوعي الذي يفوق الحد الأدنى من متطلبات الوظيفة في مجال الحضور، واحترام اللوائح والأنظمة، والعمل بجدية، ومن سلوكيات وعي الضمير، الالتزام بمواعيد العمل المحددة كالحضور المبكر وتسليم الاعمال في مواعيدها، والجاهزية لبدء العمل فوراً ، وعدم اهدار الوقت في المحادثات الخاصة في استراحات طويلة لا تخدم اهداف المنظمة ، والحرص الدائم على الحضور والعمل وندرة الغياب، وقلة الأخطاء عند أداء المهام، وتقبل قوانين المنظمة والإجراءات وتنفيذها بالدقة المطلوبة حتى لو لم تكن هناك رقابة .

أهمية سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات:

تتبع سلوك المواطنة التنظيمية من النتائج والاثار الإيجابية التي يمكن ان تحققها للمنظمة في التالي (رقية، 2013، ص39):

- 1 - سلوك المواطنة قد يساهم في التحفيز للجوانب الاجتماعية للمنظمة ،ويوفر المرونة اللازمة للعمل ،ويحافظ على التوازن الداخلي للتنظيم .
- 2 - يحسن سلوك المواطنة التنظيمية من الأداء من خلال تدعيم السلوك الاجتماعي للمنظمة ، وتقليل الاحتكاك وزيادة الكفاءة .
- 3 - يؤدي سلوك المواطنة التنظيمية الى تعزيز قدرة المنظمة على الجذب والاحتفاظ بأفضل الموارد البشرية .
- 4 - يساعد سلوك المواطنة التنظيمية على تحسين الإنتاجية بين زملاء العمل و انتاجية المنظمة .
- 5- يساهم سلوك المواطنة التنظيمية في تكوين صورة إيجابية لدى المديرين ونحو التزامهم بتحقيق اهداف المنظمة

6- يساعد في زيادة جودة وكمية العمل المنجز ،كلما كان سلوك المواطنة اكثر كلما أدى ذلك الى زيادة العمل واتقانه .

ثانيا: الالتزام التنظيمي:

تزايد الاهتمام بمفهوم الالتزام التنظيمي خلال الفترة الأخيرة على اعتبار ان الموظف يكون اكثر التصاقا بمنظمته ،واكثر جدية في تحقيق أهدافها ،ويعد الافراد الملتزمون تجاه منظماتهم مصدر قوة تساعد في بقائها ومنافستها للمنظمات حيث يعبر الالتزام التنظيمي عن اتجاه الفرد نحو المنظمة ،ويظهر الالتزام في بذل العامل جهدا إضافيا في العمل ،وان الالتزام شعور إيجابي في أقصى شدة ويعتبر من اهم المحاور الضرورية لعملية التنمية الإدارية وتوجد العديد من التعريفات للالتزام التنظيمي ومنها عرف بأنه قوة ايمان الفرد بالمنظمة التي يعمل بها وبذل قصار جهده لتحقيق أهدافها ،وفخره واعتزازه بالانتماء لها (علاقي،2007،ص117) وعرف أيضا بأنه درجة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها ورغبته في بذل جهد اكبر لصالح المنظمة التي يعمل فيها مع رغبته القوية في الاستمرار في عضوية هذه المنظمة. (عبدالباقي،2005،ص315)

أهمية الالتزام التنظيمي:

يمكن تحديد أهمية الالتزام التنظيمي على ثلاثة مستويات وهي (الطموس ،2015،ص78)

1. على المستوى التنظيمي ان الاهتمام بالالتزام التنظيمي يعود الى طبيعة سلوك الافراد حيث ان الافراد الذين لديهم سلوك تنظيمي يكون سلوكهم قويا يختلف عن غيرهم من الافراد وهذا الاختلاف يتمثل في:
أ- احتمال ترك الموظف الملتزم للعمل ضئيل ، فالأفراد ذوي الالتزام القوي يصبحون اقل احتمال لترك العمل او الغياب أي يكون اكثر استقرار في العمل.
ب- الموظف الملتزم اكثر رغبة في التضحية من اجل المنظمة ، أي يكون على استعداد للتضحية من اجل البقاء في المنظمة .
ج- ان عبء تحقيق الأهداف يقع على عاتق العاملين وهذا من خلال الابداع والجهد المبذول لتحقيق الأهداف بأعلى قدر من الكفاءة والفاعلية.
د- ان شعور الافراد بالانتماء يزيد من درجة الرضا الوظيفي مما يحفزهم للعمل والإخلاص للمنظمة .
2. على مستوى المنظمة:
أ- الحد من التسرب الوظيفي ومما يترتب عليه من اثار مثل فقدان الكفاءات الجديدة من العاملين والارتباك في الأنماط الاجتماعية واضعاف الروح المعنوية وتدني الإنتاجية .
ب- يقلل من معدل الغياب ويحسن جودة العمل .
ج - سهولة استقطاب الكفاءات للمنظمة حيث كلما زاد الشعور بالولاء يزداد تقبل العاملين لأي تغير يصب في مصلحة المنظمة.

أهداف الالتزام التنظيمي:

يهدف الالتزام التنظيمي الي : (اللوذي ،2003،ص119)

- 1- زيادة تحمل العاملين للمسؤولية في المنظمة ، وكذلك يهدف الي الحد من المشكلات التي تحصل بين الإدارة والافراد .
- 2- يهدف الى خفض نسبة الغياب والحد من التأخر عن العمل من خلال المواظبة على مواعيد العمل .
- 3- يهدف الي رفع معدلات الأداء والإنتاج القومي .
- 4- ضمان استقرار العاملين بالمنظمة وخاصة ذوي المهارات العالية .

الجانب العملي:

يسعي الجانب التطبيقي في الدراسات الإدارية لمعرفة مدى ملائمة النظريات الأكاديمية لواقع المؤسسات وتحدياتها، فبعد استعراضنا للأطر الفكرية التي تُفسر سلوك المواطنة التنظيمية وما يكتنفه من دوافع إنسانية تتجاوز حدود الواجب الرسمي، وتوضيح أبعاد الالتزام التنظيمي كعقد معنوي يربط الفرد بمنظمتها؛ كان لزاماً علينا أن ننقل هذه التساؤلات من حيز التنظير إلى حيز الواقع الملموس، وقد وقع الاختيار على صندوق الضمان الاجتماعي (فرع ترهونة) ليكون مسرحاً لهذه الدراسة الميدانية؛ وذلك لما لهذه المؤسسة من صبغة اجتماعية وإنسانية فريدة داخل المجتمع الليبي عامة، ومدينة ترهونة خاصة. فالموظف في هذا المرفق لا يؤدي مجرد وظيفة روتينية، بل هو جزء من منظومة تكافلية تتطلب قدراً عالياً من "المواطنة التنظيمية"، حيث يظهر الإيثار والحرص على مصلحة المتقاعدين والمستفيدين كسمات أساسية لإنجاح العمل.

إن هذا الفصل يسعى إلى معرفة العلاقة بين تلك السلوكيات الطوعية وبين درجة تمسك هؤلاء الموظفين بمؤسساتهم وضمنهم ولائهم لها. ومن خلال استخدام المنهج الوصفي التحليلي، سنقوم بتحويل الانطباعات والسلوكيات إلى بيانات إحصائية ومؤشرات رقمية، تهدف في نهاية المطاف إلى تقديم صورة واقعية لمتخذي القرار في صندوق الضمان الاجتماعي حول كيفية استثمار العنصر البشري لتعزيز الالتزام المؤسسي وتطوير الأداء العام.

أداة جمع البيانات اللازمة للدراسة : أداة الدراسة:

تتنوع الأدوات المنهجية في البحث العلمي وتتعدد مساراتها تبعاً لطبيعة البيانات المراد استقاؤها، وتبرز الاستبانة كواحدة من أكثر هذه الأدوات كفاءة وشيوعاً في الدراسات الوصفية والتحليلية؛ نظراً لقدرتها العالية على استقصاء الحقائق واستخلاص البيانات الكمية والنوعية من المبحوثين بدقة وموضوعية. وقد جرى تصميم هذه الأداة في الدراسة الحالية وفق هيكلية علمية منظمة، تتألف من عدة أبعاد رئيسية ومحاور فرعية صيغت بنودها بعناية لتعكس أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية (كالإيثار، والكياسة، والروح الرياضية، الانضباط الذاتي، وعي الضمير) وقياس مدى انعكاسها على مستوى الالتزام التنظيمي لدى الموظفين. ويهدف هذا التصميم المنهج إلى توجيه الاستقصاء نحو عينة الدراسة من موظفي صندوق الضمان الاجتماعي (فرع ترهونة)، باعتبارهم الفئة المعنية بممارسة هذه السلوكيات والارتباط بالمؤسسة، بما يضمن الحصول على مؤشرات واقعية تسهم في فهم طبيعة العلاقة الأثرية بين العطاء الوظيفي الطوعي وبين الولاء المؤسسي في هذا المرفق الخدمي الهام. وقد تم استخدام مقياس الخماسي لتقييم اجابات المستهدفين بالبحث واعطيت لهم الخيارات التالية ليتم معالجتها إحصائياً على النحو التالي، موافق بشدة (5)، موافق (4)، محايد (3)، غير موافق (2)، غير موافق بشدة (1)، وقد تم تحديد درجة الموافقة لكل فقرة من فقرات الاستبيان، ولكل محور من مقارنة قيمة متوسط الاستجابة المرجح، مع طول فئة المقياس الخماسي، وحسب طول فئة المقياس من خارج قسمة (4) على (5).

جدول (1) ترميز بدائل الإجابة وطول فئة تحديد اتجاه الإجابة

الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الترميز	1	2	3	4	5
طول الفئة	1-1.79	1.8-2.59	2.6-3.39	3.4-4.19	4.2-5
درجة الموافقة	منخفضة جداً	منخفضة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جداً

أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة للبيانات:

عقب اكتمال مرحلة جمع البيانات الميدانية من موظفي صندوق الضمان الاجتماعي (فرع ترهونة)، خضعت الاستجابات لعملية ترميز دقيقة ومعالجة آلية متقدمة باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وتهدف هذه المرحلة التقنية إلى تحويل الآراء والانطباعات الشخصية إلى مؤشرات رقمية دقيقة

تمهيداً لاختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها المحورية حول أثر سلوك المواطنة التنظيمية في تعزيز الالتزام التنظيمي.

وقد اعتمدت الدراسة مستوى دلالة إحصائية قدره (0.05) كمعيار جوهري للقبول أو الرفض، وهو المعيار المعتمد والموثوق في بحوث العلوم الاجتماعية لضمان دقة النتائج (Sekaran, 2003, p 24). ولم يقف التحليل عند حدود العرض البياني الوصفي، بل تجاوز ذلك نحو استخدام حزمة متكاملة من الاختبارات الإحصائية التي تتيح فهماً أعمق لخصائص المتغيرات والكشف عن مدى التجانس في آراء العينة المبحوثة. وفي هذا السياق، تم توظيف مقاييس النزعة المركزية لتحديد الأوزان النسبية والمتوسطات الحسابية للاستجابات، مدعومة بمقاييس التشتت التي تعكس مدى تباين أو تقارب وجهات النظر المهنية حيال سلوكيات المواطنة السائدة داخل الصندوق؛ مما يمنح الدراسة قدرة تحليلية فائقة على استجلاء الروابط السببية بين هذه السلوكيات الطوعية وبين مستوى الالتزام المؤسسي، والخروج باستنتاجات علمية منضبطة تخدم صانع القرار في فرع صندوق الضمان الاجتماعي ترهونة نحو تطوير آليات الولاء الوظيفي.

1. التوزيعات التكرارية والنسبة المئوية
2. معامل ألفا كرونباخ
3. متوسط الحسابي والانحراف المعياري
4. اختبار معامل الانحدار.

ثبات أداة الدراسة :

استكمالاً لمتطلبات التحقق المنهجي، سعت الدراسة إلى قياس معامل الثبات للتأكد من اتساق أداة البحث واستقرار نتائجها عند إعادة تطبيقها في ظروف مماثلة. وقد اعتمدت الدراسة في هذا الصدد على معادلة ألفا كرونباخ كمعيار إحصائي رصين لقياس الاتساق الداخلي بين بنود المقياس؛ حيث تعمل هذه المعادلة على تقدير مدى ترابط الإجابات وتجانسها في قياس مفاهيم سلوك المواطنة التنظيمية وأبعاد الالتزام المؤسسي.

وتتحدد القيمة الإحصائية لهذا المعامل في نطاق يتراوح ما بين (0 و1)، إذ تعبر القيمة الصفرية عن انعدام الارتباط بين البنود، بينما تشير القيمة (1) إلى أعلى درجات الثبات والاتساق التام. وفي إطار الضوابط المنهجية المعتمدة في العلوم الإدارية والاجتماعية، تم اعتماد القيمة (0.60) كحد أدنى مقبول للموافقة على ثبات المقياس، حيث تعكس أي قيمة تتجاوز هذه العتبة درجة عالية من الموثوقية؛ مما يمنح الباحثة الطمأنينة العلمية في رصانة النتائج المستخلصة من البيانات الميدانية المجموعة من فرع صندوق الضمان الاجتماعي ترهونة، ويؤكد جاهزية الأداة للاستخدام في تحليل العلاقة الأثرية بين متغيرات الدراسة.

جدول رقم (2) يبين قيم الثبات باستخدام معامل كرونباخ

الابعاد	عدد الفقرات	قيم ألفا
المحور الاول : سلوك المواطنة التنظيمية		
اولاً: الإيثار	5	0.876
ثانياً : الكياسة	5	0.829
ثالثاً : الروح الرياضية	5	0.864
رابعاً : الانضباط الذاتي	5	0.855
خامساً : وعي الضمير	5	0.819
المحور الثاني : الالتزام التنظيمي	11	0.803

يظهر الجدول رقم (2) نتائج اختبار الثبات لأداة الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ، حيث يتضح أن قيم الثبات لجميع أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، الانضباط الذاتي، وعي الضمير) قد تراوحت ما بين (0.819) و (0.876). كما سجل المحور الثاني المتعلق بالالتزام التنظيمي قيمة ثبات مرتفعة بلغت (0.803).

وبمقارنة هذه النتائج بالمعايير الإحصائية المعتمدة، نجد أن جميع القيم تجاوزت الحد الأدنى المقبول علمياً (0.60)، مما يؤكد على وجود اتساق داخلي قوي وتجانس عالٍ بين فقرات المقياس. وتؤكد هذه النتائج صلاحية أداة الدراسة وموثوقيتها العالية للتطبيق على موظفي صندوق الضمان الاجتماعي فرع ترهونة، وقدرتها على استخلاص بيانات دقيقة يمكن الاعتماد عليها في اختبار الفرضيات والوصول إلى استنتاجات علمية رصينة حول العلاقة بين متغيرات الدراسة.

مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في كافة الكوادر الإدارية والمهنية العاملة بـ صندوق الضمان الاجتماعي (فرع ترهونة)؛ حيث تم توجيه الدراسة لكافة أفراد نظام الحصر الشامل، وذلك لضمان الحصول على بيانات شمولية ومعقدة تعبر عن وجهة نظر المجتمع البحثي بأكمله تجاه واقع سلوك المواطن التنظيمية السائد وأثره على مستوى التزامهم التنظيمي.

وقد ساهم هذا النهج في تحسين تمثيل البيانات، حيث أتاح الفرصة لكل موظف داخل الصندوق للمشاركة برأيه، مما يقلل من احتمالات التحيز أو الخطأ في المعاينة، ويمنح النتائج المستخلصة درجة عالية من الدقة والمصداقية عند تعميمها على بيئة العمل في الفرع محل الدراسة وقامت الباحثة بتوزيع استبيان وقد تم استرجاع صحيفة استبيان، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول رقم (3) يوضح توزيع صحف الاستبيان

الاستمارات الموزعة	الاستمارات المتحصل عليها	نسبة الاستمارات المتحصل عليها	الفاقد	نسبة الفاقد
50	48	%	3	0%

ثانياً: تحليل وعرض نتائج بيانات الدراسة:

الجدول التالية تبين العوامل الديمغرافية لعينة الدراسة:

1- الجنس:

جدول رقم (4) يبين توزيع عينة الدراسة على أساس الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	28	68.3
انثي	13	31.7
المجموع	41	100.0

يستعرض الجدول رقم (4) الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة من حيث الجنس، حيث أظهرت النتائج أن فئة الذكور هي الغالبة في صندوق الضمان الاجتماعي (فرع ترهونة) بواقع (28) مفردة وبنسبة مئوية بلغت (68.3%)، بينما بلغت فئة الإناث (13) مفردة وبنسبة وصلت إلى (31.7%).

2-العمر

جدول رقم (5) يبين توزيع عينة الدراسة على أساس العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30	6	14.6
من 30 سنة إلى أقل من 40	24	58.5
من 40 سنة إلى أقل من 50	10	24.4
50 فأكثر	1	2.4
المجموع	41	100.0

يُبين الجدول رقم (5) التكوين العمري لموظفي صندوق الضمان الاجتماعي (فرع ترهونة)، حيث كشفت النتائج أن الفئة العمرية "من 30 سنة إلى أقل من 40" هي الفئة الأكثر تمثيلاً في العينة بواقع (24) موظفاً وبنسبة بلغت (58.5%)، تليها الفئة العمرية "من 40 سنة إلى أقل من 50" بنسبة (24.4%)، بينما شكلت

الفئة الشابة (أقل من 30 سنة) نسبة (14.6%)، وجاءت الفئة التي تزيد عن 50 عاماً بنسبة ضئيلة بلغت (2.4%).

3- المؤهل العلمي:

جدول رقم (6) يبين توزيع عينة الدراسة على أساس المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
دبلوم	15	36.6
بكالوريوس	25	61.0
ماجستير	1	2.4
المجموع	41	100.0

يوضح الجدول رقم (6) المستوى التعليمي لموظفي صندوق الضمان الاجتماعي (فرع ترهونة)، حيث أظهرت النتائج أن حملة مؤهل "البكالوريوس" يشكلون القوة الضاربة في العينة بواقع (25) موظفاً ونسبة بلغت (61.0%)، يليهم حملة مؤهل "الدبلوم" بواقع (15) موظفاً ونسبة (36.6%)، في حين بلغت نسبة حملة المؤهلات العليا (ماجستير) نسبة محدودة بلغت (2.4%).

4- المسمى الوظيفي:

جدول رقم (7) يبين توزيع عينة الدراسة على المسمى الوظيفي

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
رئيس قسم	7	17.1
موظف	34	82.9
المجموع	41	100.0

يبين الجدول رقم (7) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للمسمى الوظيفي داخل صندوق الضمان الاجتماعي (فرع ترهونة)، حيث أظهرت النتائج أن فئة "الموظفين" تشكل النسبة الأكبر من العينة بواقع (34) فرداً ونسبة بلغت (82.9%)، بينما بلغت فئة "رؤساء الأقسام" (7) أفراد بنسبة بلغت (17.1%)،

سنوات الخبرة:

جدول رقم (8) يبين توزيع عينة الدراسة على أساس سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	4	9.8
من 6 – 10 سنوات	6	14.6
11 سنة فأكثر	31	75.6
المجموع	41	100.0

يستعرض الجدول رقم (8) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة في صندوق الضمان الاجتماعي (فرع ترهونة)، حيث كشفت النتائج عن هيمنة واضحة لفئة ذوي الخبرة الطويلة، إذ بلغت نسبة الذين لديهم خبرة "11 سنة فأكثر" نحو (75.6%) بواقع (31) موظفاً. وفي المرتبة الثانية جاءت الفئة من "6 – 10 سنوات" بنسبة (14.6%)، بينما شكلت الفئة الأقل من 5 سنوات النسبة الأقل بواقع (9.8%).

ثالثاً : تحليل فقرات الاستبيان:
المحور الاول : سلوك المواطنة التنظيمية
اولاً : الإيثار :

جدول رقم (9) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	أساعد زملائي في العمل حتى بعد إنتهاء دوام عملي.	3.95	0.835
2	انوب عن زميلي بالعمل عند الضرورة.	4.05	0.865
3	أضحي باهتماماتي الشخصية من أجل مصلحة العمل.	3.37	0.968
4	استقطع زمناً اضافياً خارج الزمن الرسمي لتلبية احتياجات الموظفين الآخرين	3.29	1.123
5	أتنازل عن القيام بعمل ما أو الاشراف على نشاط اذا رغب في ذلك زميل آخر	3.59	0.865
	أولاً : الإيثار	3.649	0.5793

كشفت النتائج الإحصائية لبُعد الإيثار عن تفاوتٍ دلالي يعكس طبيعة السلوك التطوعي لدى موظفي الصندوق؛ فبالنظر إلى الفقرة الثانية المتعلقة بـ "النبيابة عن الزملاء"، نجد أنها تصدرت المشهد بأعلى متوسط حسابي بلغ (4.05)، مع انحراف معياري منضبط قدره (0.865)، مما يبرهن على وجود إجماع وظيفي حول هذا السلوك بوصفه عرفاً مهنيّاً راسخاً لمواجهة ضغوط العمل المفاجئة. وتلّتها في القوة التأثيرية الفقرة الأولى الخاصة بـ "تقديم المساعدة بعد انتهاء الدوام" بمتوسط (3.95) وانحراف (0.835)، وهي نتيجة تعزز فرضية وجود ارتباط عاطفي يتجاوز الحدود الزمنية الرسمية، حيث أظهر الموظفون تقارباً كبيراً في استجاباتهم حول هذا البند.

أما في المرتبة الثالثة، فقد جاءت الفقرة الخامسة المتعلقة بـ "التنازل عن المهام للزملاء" بمتوسط (3.59) وانحراف (0.865)، مما يشير إلى درجة جيدة من المرونة التنظيمية وتغليب مصلحة الفريق. وفي المقابل، بدأت حدة الموافقة بالتراجع النسبي عند ملامسة الجوانب الشخصية للموظف، حيث سجلت الفقرة الثالثة الخاصة بـ "التضحية بالاهتمامات الشخصية" متوسطاً قدره (3.37)، مع انحراف معياري بلغ (0.968)، مما يعكس تذبذباً طفيفاً في قبول هذه التضحية.

وأخيراً، حلت الفقرة الرابعة المتعلقة بـ "استقطاع زمن إضافي" في ذيل القائمة بمتوسط (3.29)، مسجلةً في الوقت ذاته أعلى انحراف معياري (1.123)؛ وهذا التشّت الرقمي الواضح يفسر وجود انقسام في وجهات النظر بين الموظفين، حيث يجد البعض صعوبة في اقتطاع وقتهم الخاص لصالح المهام الوظيفية للآخرين. وبشكل عام، تؤكد هذه السردية الرقمية أن "الإيثار المهني" في فرع ترهونة يزدهر في الجوانب التضامنية المباشرة، بينما يخضع لتقديرات شخصية متباينة عندما يتعلق الأمر باستنزاف الوقت الخاص للموظف.

ثانياً : الكياسة

جدول رقم (10) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	أحرص على عدم التدخل في خصوصيات زملائي في العمل .	4.61	0.542
2	أراعي مشاعر زملائي في تصرفاتي وأفعالي	4.41	0.631
3	احترم حقوق الآخرين في العمل .	4.59	0.547
4	دائماً أخبر من حولي بما أنوي عمله حتى لا أسبب إرباك في العمل .	3.93	0.905
5	أحرص على عدم التسبب في أي مشاكل مع زملائي في العمل حتى لو واجهتني صعوبة في فهم دورهم.	4.22	0.759
	ثانياً : الكياسة	4.351	0.4308

تُظهر النتائج الإحصائية لبُعد الكياسة مستوى عالٍ جداً من النضج السلوكي لدى موظفي صندوق الضمان الاجتماعي فرع ترهونة، حيث حقق البُعد متوسطاً حسابياً عاماً قدره (4.351) من (5)، وهو ما يصنف ضمن مستويات الموافقة "المرتفعة جداً". ويتضح من الانحراف المعياري الإجمالي المنخفض (0.430) أن هناك انسجاماً كبيراً واتساقاً في آراء الموظفين حول ضرورة الالتزام بقواعد اللياقة والتعامل الراقي في بيئة العمل.

وعند سبر أغوار الفقرات، نجد أن الفقرة الأولى المتعلقة بـ "عدم التدخل في خصوصيات زملاء" قد تربعت على قمة الهرم بمتوسط حسابي مرتفع جداً بلغ (4.61)، مصحوباً بأقل انحراف معياري (0.542)، مما يعكس وجود ثقافة مؤسسية تحترم الخصوصية وتعتبرها خطأ أحمر لا يقبل التجاوز. وعززت هذه النتيجة الفقرة الثالثة الخاصة بـ "احترام حقوق الآخرين" التي نالت قبولاً موازياً بمتوسط (4.59) وانحراف (0.547)، لتؤكد أن ركيزة الكياسة في الفرع تقوم على الاحترام المتبادل وصيانة الحقوق والحدود الشخصية.

وفي سياق متصل، أظهر الموظفون حرصاً كبيراً على "مراعاة المشاعر" وتجنب إحداث المشاكل، حيث سجلت الفقرتان الثانية والخامسة متوسطات قوية بلغت (4.41) و (4.22) على التوالي. ومع ذلك، لوحظ تراجع نسبي في مستوى الموافقة عند الفقرة الرابعة المتعلقة بـ "إخبار الآخرين بالخطوات القادمة لتجنب الإرباك"، إذ سجلت متوسطاً قدره (3.93) وانحرافاً معيارياً هو الأعلى في هذا البُعد (0.905). هذا التشتت الرقمي يشير إلى وجود فجوة طفيفة في آليات التواصل الاستباقي بين الموظفين، رغم الالتزام بالاحترام المتبادل، إلا أن التنسيق المعلوماتي حول نوايا العمل لا يزال يخضع لتقديرات فردية متباينة، مما قد يسبب نوعاً من الإرباك الإداري البسيط رغم حُسن النوايا.

ثالثاً: الروح الرياضية:

جدول رقم (11) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	أتجنب الشكاوي الدائمة من أبسط مشاكل وظروف وف العمل.	4.2	0.872
2	اتسامح واتغاضي عن أي إساءة شخصية تبدر من زملاء العمل	3.44	1.246
3	أرحب بالنقد البناء في العمل	4.24	0.624
4	أقبل إذا ما اتجهت الأمور في الاتجاه المعاكس لرغباتي	3.71	0.782
5	أظهر الاحترام والمجاملة لزملائي حتى في أوقات التوتر الشخصي او المهني .	3.98	0.908
	ثالثاً: الروح الرياضية	3.912	0.5917

تشير النتائج الواردة في الجدول رقم (11) إلى أن بُعد الروح الرياضية يتمتع بمستوى موافقة "مرتفع" بمتوسط حسابي عام بلغ (3.912)، وهو ما يعكس بيئة عمل متزنة داخل صندوق الضمان الاجتماعي فرع ترهونة، تتسم بالقدرة على استيعاب المشكلات المهنية دون تذمر دائم. وقد سجل الانحراف المعياري العام قيمة قدرها (0.591)، مما يمنح النتائج موثوقية جيدة تعبر عن تجانس مقبول في آراء أفراد العينة. وعند فحص الفقرات تفصيلاً، نجد أن الفقرة الثالثة المتعلقة بـ "الترحيب بالنقد البناء" قد نالت الأولوية بمتوسط (4.24) وأقل انحراف معياري (0.624)، مما يؤكد انفتاح الموظفين على التطوير الذاتي وتقبل الملاحظات المهنية بروح موضوعية. وعززت هذا التوجه الفقرة الأولى الخاصة بـ "تجنب الشكاوي الدائمة" التي حصدت متوسطاً مرتفعاً قدره (4.20)، مما يدل على تمتع الكادر الوظيفي بصلاية نفسية وقدرة على التركيز على الإنجاز بدلاً من الانشغال بظروف العمل البسيطة.

وفي المقابل، سجلت الفقرة الثانية المتعلقة بـ "التسامح والتغاضي عن الإساءة الشخصية" أقل متوسط حسابي في هذا البُعد بلغ (3.44)، مترافقة مع أعلى انحراف معياري (1.246). هذا التباين الرقمي الكبير يعكس انقساماً واضحاً في وجهات النظر وتشتتاً في الإجابات؛ حيث يجد قطاع من الموظفين صعوبة في التغاضي عن الإساءات التي تمس الجانب الشخصي، مما يشير إلى أن الروح الرياضية لدى العينة هي روح "مهنية" في المقام الأول، تتأثر عندما تتحول المواقف إلى أبعاد شخصية.

أما الفقرات المتعلقة بـ "تقبل الأمور المعاكسة لل رغبات" و "إظهار الاحترام في أوقات التوتر"، فقد حافظت على مستويات موافقة جيدة (3.71 و 3.98 على التوالي)، مما يرسخ الانطباع العام بأن موظفي الفرع يمتلكون قدراً مناسباً من ضبط النفس والمجاملة المهنية التي تضمن استمرار تدفق العمل رغم منغصات البيئة التنظيمية.

رابعاً : الانضباط الذاتي :

جدول رقم (12) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	التزم بقوات عندما لا يراقبني احد بقواعد ولوائح المنظمة حتى عندما لا يراقبني احد	4.51	0.506
2	أحرص على اكمال مهامى بفعالية -وكفاءة .	4.51	0.506
3	أودي عملي في الوقت المحدد دون -الحاجة إلى تذكير من الآخرين.	4.24	0.489
4	استمر في العمل بجد حتى في الظروف الصعبة أو العملة.	3.95	0.705
5	التزم بالحضور والانصراف في المواعيد المحددة دون تأخير.	3.93	0.959
	رابعاً : الانضباط الذاتي	4.229	0.3593

تشير المعطيات الإحصائية لبُعد الانضباط الذاتي إلى امتلاك موظفي صندوق الضمان الاجتماعي فرع ترهونة لمستوى رفيع جداً من الرقابة الذاتية، حيث حقق البُعد متوسطاً حسابياً عاماً قدره (4.229)، وهو ما يصنفه ضمن مستويات الموافقة "المرتفعة جداً". ويعد الانحراف المعياري العام لهذا البُعد (0.359) هو الأقل مقارنة بالأبعاد السابقة، مما يبرهن على وجود وحدة حال وتوافق كبير في القيم الانضباطية بين أفراد العينة.

وعند تحليل فقرات هذا البُعد، نجد أن الفقرة الأولى المتعلقة بـ "الالتزام بالقواعد في غياب الرقابة" والفقرة الثانية الخاصة بـ "إكمال المهام بفعالية وكفاءة" قد سجلتا أعلى القيم بمتوسط متماثل قدره (4.51) وانحراف معياري ضئيل (0.506). تعكس هذه النتيجة تحول الانضباط من كونه قيداً خارجياً إلى "وازع داخلي" وقيمة أخلاقية، حيث يؤدي الموظف واجباته بدافع من المسؤولية الشخصية وليس خوفاً من السلطة الإدارية. كما عززت الفقرة الثالثة هذا الاتجاه بمتوسط (4.24) وانحراف (0.489)، لتؤكد أن الموظفين يميلون إلى المبادرة في أداء أعمالهم دون الحاجة إلى توجيه أو تذكير مستمر.

وفي السياق ذاته، سجلت الفقرة الرابعة المتعلقة بـ "العمل بجد في الظروف الصعبة" والفقرة الخامسة الخاصة بـ "الالتزام بمواعيد الحضور والانصراف" متوسطات إيجابية بلغت (3.95) و (3.93) على التوالي. ورغم قوة هذه النتائج، إلا أن الفقرة الأخيرة المتعلقة بالمواعيد سجلت أعلى انحراف معياري في البُعد (0.959)، مما يشير إلى وجود تباين طفيف في وجهات النظر حول الالتزام الحرفي بالوقت الرسمي، ربما بسبب ظروف خارجية أو مرونة إدارية معينة، إلا أن ذلك لم يؤثر على المحصلة النهائية التي تبرز الموظف في هذا الصندوق كعنصر منضبط ذاتياً ومكرساً وقته لتحقيق الكفاءة الإنتاجية.

خامساً : وعي الضمير

جدول رقم (13) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	التزم بإنهاء واجباتي في العمل كاملة أثناء دوامي	4.37	0.488
2	لا أتهرب من واجباتي الإنسانية في العمل	4.27	0.449
3	أهتم بإعلام جهة عملي مسبقاً عندما لا أتمكن من الحضور.	4.07	0.787
4	أراعي الضمير المهني عند اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل.	4.22	0.613
5	أتجنب استخدام موارد المنظمة الأغراض شخصية.	4.1	0.889
	خامساً : وعي الضمير	4.205	0.3647

تُظهر النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (13) أن بُعد وعي الضمير قد نال درجة موافقة "مرتفعة جداً"، بمتوسط حسابي عام قدره (4.205) وانحراف معياري منخفض بلغت قيمته (0.364). وتُعد هذه

النتيجة مؤشراً قوياً على تجانس إجابات الموظفين حول تمسكهم بالمعايير الأخلاقية والمهنية داخل صندوق الضمان الاجتماعي فرع ترهونة، مما يعكس بيئة عمل يسودها الشعور بالمسؤولية والرقابة الذاتية. وبالنظر إلى الفقرات تفصيلياً، نجد أن الفقرة الأولى المتعلقة بـ "الالتزام بإنهاء الواجبات كاملة أثناء الدوام" قد احتلت المرتبة الأولى بمتوسط (4.37) وأقل انحراف معياري (0.488)، مما يؤكد حرص الموظفين على استغلال الوقت الرسمي في الإنجاز وتأدية الأمانة الوظيفية على أكمل وجه. وعززت هذا الاتجاه الفقرة الثانية المتعلقة بـ "عدم التهرب من الواجبات الإنسانية" بمتوسط (4.27) وانحراف (0.449)، مما يبرهن على أن الضمير المهني لدى العينة يتجاوز حدود الأوامر الإدارية ليشمل الجوانب القيمية والإنسانية في بيئة العمل.

كما سجلت الفقرات الخاصة بـ "مراعاة الضمير عند اتخاذ القرارات" و "إعلام جهة العمل المسبق عند الغياب" متوسطات مرتفعة بلغت (4.22) و (4.07) على التوالي، مما يشير إلى نضج إداري وأخلاقي في التعامل مع المنظمة. وفي المقابل، جاءت الفقرة الخامسة المتعلقة بـ "تجنب استخدام موارد المنظمة لأغراض شخصية" بمتوسط (4.10) ولكن مع أعلى انحراف معياري في البُعد (0.889). هذا التشتت النسبي في الإجابات يشير إلى تباين طفيف في تقدير الموظفين لماهية استخدام الموارد، إلا أن المتوسط العام يظل مرتفعاً بما يكفي للتأكيد على حرص الغالبية العظمى من الكوادر الوظيفية على صيانة ممتلكات الصندوق والحفاظ عليها كجزء من وعيهم المهني.

ثالثاً : الالتزام التنظيمي :

جدول رقم (14) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	أن قرار ارتباطي بالعمل في المنظمة -يعتبر قراراً صائباً.	4.02	0.79
2	ابدأ قصارى جهدي لتحقيق أهداف المنظمة.	4.05	0.545
3	مناخ العمل في المنظمة يشعرنى بالراحة والاستقرار وأقضي أوقاتاً سعيدة في عملي .	3.63	0.733
4	التزم بمهامي حتى في الظروف الصعبة بدافع الانتماء للمنظمة.	3.78	0.525
5	أنا راض عن مستوى التحفيز والتقدير الذي أحصل عليه في العمل ...	3.32	1.035
6	أشعر أن مشكلات المنظمة هي جزء من مسؤولياتي.	3.59	0.805
7	أعتبر نفسي جزءاً من أسرة هذه المنظمة.	3.73	0.742
8	لا أرغب في ترك عملي حتى لو أتاحت لي فرص أفضل في أماكن أخرى.	3.24	1.157
9	أحرص على الحفاظ على سمعة المنظمة والتحدث عنها بإيجابية أمام الآخرين.	3.85	0.792
10	امتنل لتعليمات المنظمة بدافع قناعة وليس خوفاً من العقاب.	3.98	0.758
	أعمل بجهد إضافي في أوقات الضغط تقديراً للمنظمة .	3.85	0.727
	ثالثاً : الالتزام التنظيمي :	3.731707	0.38298

تجسد النتائج الإحصائية لفقرات الالتزام التنظيمي صورة متكاملة عن طبيعة ارتباط الموظفين بصندوق الضمان الاجتماعي، حيث يظهر بذل الجهد لتحقيق أهداف المنظمة (الفقرة 2) كأقوى ممارسات الالتزام بمتوسط (4.05)، ويؤكد انحرافها المعياري الضئيل (0.545) أن هذا الاندفاع نحو الإنجاز هو سمة عامة ومشاركة بين جميع الموظفين. ويتسق هذا مع الشعور العام بـ صواب قرار الارتباط بالمنظمة (الفقرة 1) الذي نال متوسطاً قدره (4.02)، مما يعكس حالة من الرضا الفكري عن المسار المهني داخل الصندوق. وفيما يتعلق بدوافع العمل، تبرز الفقرة العاشرة لتؤكد أن الامتنال للتعليمات نابع من قناعة ذاتية وليس خوفاً من العقاب بمتوسط (3.98)، وهي نتيجة تعززها الفقرة الرابعة التي أظهرت التزام الموظفين بمهامهم حتى في الظروف الصعبة بمتوسط (3.78) وانحراف معياري منخفض جداً (0.525)، مما يبرهن على أن الانتماء في فرع ترهونة هو انتماء "أصيل" يصمد أمام التحديات التنظيمية. كما يتضح الدور المحوري للموظف كواجهة للمؤسسة من خلال الحرص على سمعتها والقيام بـ جهد إضافي وقت الضغط (الفقرتان 9 و 11) بمتوسطات بلغت (3.85)، مما يعكس التزاماً يتجاوز حدود العقد الوظيفي إلى فضاء الولاء الوجداني.

وعلى مستوى البيئة الداخلية، يظهر الشعور بروح الأسرة (الفقرة 7) و مناخ الراحة والاستقرار (الفقرة 3) بمتوسطات إيجابية بلغت (3.73) و (3.63) على التوالي، مما يشير إلى أن الروابط الإنسانية تشكل ركيزة أساسية للاستقرار الوظيفي، يرافقها شعور الموظف بأن مشكلات المنظمة هي جزء من مسؤوليته (الفقرة 6) بمتوسط (3.59).

إلا أن التحليل السردى يكشف عن نقاط حرجية عند الانتقال للجانب المادي والنفعي؛ إذ سجلت الفقرة الخامسة المتعلقة بالرضا عن التحفيز متوسطاً منخفضاً نسبياً (3.32) مع تشتت كبير في الإجابات (1.035)، وهو ما انعكس بشكل مباشر على الرغبة في البقاء عند توفر فرص أفضل (الفقرة 8)، والتي حلت في ذيل القائمة بأدنى متوسط (3.24) وأعلى انحراف معياري (1.157). هذه المفارقة الإحصائية تشير بوضوح إلى أن الموظفين رغم إخلاصهم القوي وتضحياتهم المهنية، إلا أن ولاءهم "الاستمراري" يواجه تهديداً بسبب قصور نظام الحوافز، مما يجعلهم أكثر عرضة للاستقطاب الخارجي في حال توفر بدائل أفضل.

اختبار فرضيات الدراسة.

بعد الانتهاء من مرحلة الوصف الإحصائي لعينة الدراسة واستعراض اتجاهات استجابات الموظفين حول محاور الاستبانة، تنتقل الآن إلى الجزء التحليلي الأكثر حيوية، وهو اختبار فرضيات الدراسة. تهدف هذه المرحلة إلى التحقق من مدى صحة الفرضية الرئيسية التي تفترض وجود أثر ذي دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية كمتغير مستقل، بأبعاده الخمسة (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، الانضباط الذاتي، ووعي الضمير)، على الالتزام التنظيمي كمتغير تابع لدى موظفي صندوق الضمان الاجتماعي بفرع ترهونة.

وللانتقال من مستوى الوصف إلى مستوى الاستدلال والتعميم، سيتم إخضاع كل فرضية فرعية من الفرضيات الخمس لاختبارات إحصائية دقيقة (مثل تحليل الانحدار البسيط والمتعدد)، وذلك لبيان القوة التنبؤية لكل بُعد من أبعاد المواطنة في صياغة وتعزيز مستوى الالتزام لدى الموظفين. وسوف تساهم نتائج هذه الاختبارات في تقديم صورة واضحة لصناع القرار حول أي من هذه السلوكيات يمثل المحرك الأقوى لولاء الموظف وارتباطه بالصندوق، مما يمهّد الطريق لوضع توصيات عملية تستند إلى براهين إحصائية رصينة:

الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين سلوك المواطنة التنظيمية والالتزام التنظيمي لدى موظفي صندوق الضمان الاجتماعي بفرع ترهونة

لتحقق من صحة الفرضية الرئيسية تم الاعتماد على أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط يهدف هذا الاختبار الإحصائي إلى قياس مدى قدرة المتغير المستقل (سلوك المواطنة التنظيمية) على تفسير التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (الالتزام التنظيمي)، وتحديد قوة الارتباط بينهما. ويستعرض الجدول التالي ملخص النموذج الإحصائي الذي يوضح معامل الارتباط وقدرة النموذج التفسيري، كخطوة أولية لإثبات قبول أو رفض الفرضية بناءً على المعطيات الميدانية المستخلصة من أفراد العينة :

جدول (15) يوضح نتائج تحليل الانحدار (معامل الارتباط ومعامل التحديد)

ملخص النموذج				
خطأ المعياري للتقدير	معامل التحديد المعدل	معامل التحديد	نموذج معامل الارتباط	نموذج
0.373	0.050	0.169	0.411 ^a	1
a. Predictors: (Constant)				

خامساً : وعي الضمير، الإيثار، ثالثاً : الروح الرياضية، ثانياً : الكياسة، رابعاً : الانضباط الذاتي

من خلال البيانات الواردة في الجدول رقم (15)، والتي استندت إلى أسلوب تحليل الانحدار الخطي لقياس أثر سلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده الخمسة (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، الانضباط الذاتي، ووعي الضمير) على الالتزام التنظيمي، يمكن استعراض النتائج سردياً كما يلي:

تشير قيمة معامل الارتباط ((R البالغة (0.411) إلى وجود علاقة ارتباطية "متوسطة" وقوية نسبياً بين ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية ومستوى الالتزام لدى الموظفين. وتعني هذه القيمة أن هناك توازياً

طردياً؛ فكلما ارتفعت ممارسات المواطنة الطوعية داخل صندوق الضمان الاجتماعي بفرع ترهونة، صاحب ذلك ارتفاعاً في مستوى الالتزام والولاء المؤسسي.

أما فيما يخص معامل التحديد (R^2)، فقد بلغت قيمته (0.169)، وهي قيمة ذات دلالة إحصائية هامة في العلوم الإنسانية، حيث تشير إلى أن أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية مجتمعة تفسر ما نسبته (16.9%) من التغيرات الحاصلة في مستوى الالتزام التنظيمي للموظفين. وبالرغم من أن هذه النسبة قد تبدو محدودة، إلا أنها تؤكد أن سلوك المواطنة يعد أحد الروافد الأساسية والمؤثرة في بناء الالتزام، بينما تعود النسبة المتبقية (83.1%) إلى عوامل ومتغيرات أخرى خارج نطاق هذا النموذج (مثل نظام الحوافز، القيادة، أو الرضا الوظيفي).

ويعزز صدق هذه النتائج قيمة الخطأ المعياري للتقدير المنخفضة (0.373)، مما يدل على دقة النموذج وقدرته التنبؤية العالية. وبناءً على هذه المعطيات الأولية، يمكن القول إن الفرضية الرئيسية التي تنص على وجود أثر لسلوك المواطنة في الالتزام التنظيمي تجد لها سنداً إحصائياً مقبولاً، حيث يؤدي وعي الضمير والإيثار والكماسة دوراً ملموساً في تعميق ارتباط الموظف بجهة عمله.

ويشتق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية :

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد الإيثار والالتزام التنظيمي لدى موظفي صندوق الضمان الاجتماعي بفرع ترهونة.

لتتحقق من صحة الفرضية الفرعية الأولى تم الاعتماد على أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط، باعتباره الأداة الإحصائية الأنسب لقياس مدى مساهمة المتغير المستقل (بعد الإيثار) في تفسير التباين الحاصل في المتغير التابع (الالتزام التنظيمي)، ويستعرض الجدول التالي ملخص النموذج الذي يبين المؤشرات الإحصائية الأولية لقوة الارتباط والقدرة التفسيرية لهذا البعد:

جدول (16) يوضح نتائج تحليل الانحدار (معامل الارتباط ومعامل التحديد)

ملخص النموذج				
الخطأ المعياري للتقدير	معامل التحديد المعدل	معامل التحديد	نموذج معامل الارتباط	نموذج
0.36400	0.097	0.119	0.345 ^a	1

a. Predictors: (Constant)

أولاً: الإيثار

تشير المعطيات الإحصائية المستخلصة من جدول ملخص النموذج إلى وجود دور جوهري لبعد الإيثار في صياغة مستوى الالتزام التنظيمي لدى موظفي صندوق الضمان الاجتماعي بفرع ترهونة. فمن خلال قيمة معامل الارتباط (R البالغة 0.345)، يتضح وجود علاقة طردية ذات شدة متوسطة؛ وهي نتيجة منطقية تشير إلى أنه كلما زادت روح المساعدة الطوعية والتعاون بين الزملاء (الإيثار)، زاد بالتبعية ارتباط الموظف بالوجداني بمؤسسته.

أما فيما يتعلق بالقدرة التفسيرية للبعد، فقد بلغت قيمة معامل التحديد (R^2 نحو 0.119). وتعني هذه النتيجة من الناحية الإحصائية أن "الإيثار" بمفرده يمتلك القدرة على تفسير ما نسبته (11.9%) من التباين أو التغير الحاصل في مستوى الالتزام التنظيمي للموظفين. وبالرغم من أن هذه النسبة قد تبدو يسيرة، إلا أنها تعكس أهمية "العوامل الإنسانية" والمساندة الزميلية في تعزيز الولاء المؤسسي، حيث يجد الموظف في بيئة العمل التي يسودها الإيثار مناخاً مشجعاً على الاستمرار والبقاء.

ويؤكد صدق هذا التأثير انخفاض قيمة الخطأ المعياري للتقدير إلى (0.364)، مما يشير إلى دقة النموذج في تمثيل البيانات الميدانية. وبناءً على هذه المؤشرات، يمكن القول إن تعزيز قيم الإيثار والمساعدة المتبادلة داخل فرع الصندوق ليس مجرد سلوك أخلاقي عابر، بل هو استثمار إداري يساهم فعلياً في رفع كفاءة الالتزام والارتباط التنظيمي لدى الكادر الوظيفي.

بناءً على نتائج تحليل الانحدار الموضحة في الجداول أعلاه، تتقرر صحة وقبول الفرضية الفرعية الأولى، والتي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الإيثار في الالتزام التنظيمي

2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد الكياسة و الالتزام التنظيمي لدى موظفي صندوق الضمان الاجتماعي بفرع ترهونة.

لتحقق من صحة الفرضية الفرعية الثانية تم الاعتماد على أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط، باعتباره الأداة الإحصائية الأنسب لقياس مدى مساهمة المتغير المستقل (بعد الكياسة) في تفسير التباين الحاصل في المتغير التابع (الالتزام التنظيمي) ويستعرض الجدول التالي ملخص النموذج الذي يبين المؤشرات الإحصائية الأولية لقوة الارتباط والقدرة التفسيرية لهذا البُعد:

جدول (17) يوضح نتائج تحليل الانحدار (معامل الارتباط ومعامل التحديد)

ملخص النموذج				
الخطأ المعياري للتقدير	معامل التحديد المعدل	معامل التحديد	نموذج معامل الارتباط	نموذج
0.3874	-0.023-	0.002	0.048 ^a	1

a. Predictors: (Constant)

ثانياً : الكياسة

تُشير المعطيات الرقمية المستخلصة من جدول ملخص النموذج إلى ضعف شديد في العلاقة بين بُعد الكياسة ومستوى الالتزام التنظيمي لدى موظفي صندوق الضمان الاجتماعي بفرع ترهونة، ويمكن تفصيل ذلك كما يلي:

كشفت قيمة معامل الارتباط (R البالغة 0.048) عن وجود علاقة ارتباطية "ضعيفة جداً" وتكاد تكون معدومة بين المتغيرين. وتعني هذه النتيجة إحصائياً أن تحلي الموظفين بالكياسة (مثل احترام الخصوصية، ومراعاة المشاعر، وتجنب المشاكل) لا يترجم بالضرورة إلى زيادة في ولائهم أو التزامهم التنظيمي تجاه الصندوق؛ فهذه السلوكيات قد تكون نابعة من سمات شخصية أو تربوية للموظف أكثر من كونها دافعاً للالتزام بالمؤسسة.

أما فيما يخص معامل التحديد (R^2)، فقد بلغت قيمته (0.002)، وهي قيمة متدنية جداً تشير إلى أن بُعد الكياسة لا يفسر سوى (0.2%) فقط من التباين الحاصل في الالتزام التنظيمي، وهي نسبة لا تذكر في التحليل العلمي. كما أن معامل التحديد المعدل جاء بقيمة سالبة (-0.023)، مما يعطي مؤشراً قوياً على عدم صلاحية هذا المتغير المستقل (الكياسة) منفرداً للتنبؤ بمستوى الالتزام التنظيمي في هذه البيئة. ويؤكد هذا الضعف ارتفاع قيمة الخطأ المعياري للتقدير ليصل إلى (0.387)، مما يعني أن الاعتماد على الكياسة كمتغير وحيد لتفسير الالتزام سيؤدي إلى نتائج غير دقيقة.

بناءً على هذه الأرقام، يتجه التحليل نحو نفي وعدم قبول الفرضية الفرعية الثانية؛ حيث لم يستطع بُعد الكياسة تحقيق أثر ذو دلالة إحصائية في الالتزام التنظيمي. فالالتزام بالكياسة في الصندوق يبدو وكأنه "سلوك اجتماعي" يهدف للحفاظ على جودة العلاقات البينية بين الزملاء، لكنه لا يعد محركاً لتعميق الولاء المؤسسي أو الرغبة في البقاء في العمل.

3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد الروح الرياضية و الالتزام التنظيمي لدى موظفي صندوق الضمان الاجتماعي بفرع ترهونة.

لتحقق من صحة الفرضية الفرعية الثانية تم الاعتماد على أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط، باعتباره الأداة الإحصائية الأنسب لقياس مدى مساهمة المتغير المستقل (بعد الروح الرياضية) في تفسير التباين الحاصل في المتغير التابع (الالتزام التنظيمي) ويستعرض الجدول التالي ملخص النموذج الذي يبين المؤشرات الإحصائية الأولية لقوة الارتباط والقدرة التفسيرية لهذا البُعد:

جدول (18) يوضح نتائج تحليل الانحدار (معامل الارتباط ومعامل التحديد)

ملخص النموذج				
نموذج	نموذج معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	الخطأ المعياري للتقدير
1	.150 ^a	.023	-.003-	.3834

a. Predictors: (Constant),

ثالثاً : الروح الرياضية

تُظهر النتائج الإحصائية المستخلصة من جدول ملخص النموذج علاقة "ضعيفة" بين بُعد الروح الرياضية ومستوى الالتزام التنظيمي لدى موظفي صندوق الضمان الاجتماعي بفرع ترهونة، ويمكن صياغة التحليل كما يلي:

كشفت قيمة معامل الارتباط ((R البالغة (0.150) عن ارتباط طردي ضعيف جداً بين المتغيرين. وتعني هذه النتيجة أن تمتع الموظف بالروح الرياضية (مثل تقبل النقد البناء، والتسامح مع الزملاء، وتجنب الشكوى من ظروف العمل) لا يشكل دافعاً قوياً أو مباشراً لتعزيز ولائه وارتباطه بالتنظيم؛ فالموظف قد يمتلك روحاً رياضية عالية كسمة شخصية، دون أن ينعكس ذلك بالضرورة على رغبته في البقاء في المنظمة أو بذل جهد استثنائي لأجلها.

أما بالنظر إلى معامل التحديد (R^2)، نجد أن قيمته بلغت (0.023)، وهي قيمة متدنية تشير إلى أن بُعد الروح الرياضية يفسر فقط (2.3%) من التباين الحاصل في مستوى الالتزام التنظيمي. المثير للاهتمام إحصائياً هو ظهور معامل التحديد المعدل بقيمة سالبة (-0.003)، وهي إشارة فنية قوية تدل على أن النموذج لا يتمتع بقدرة تفسيرية حقيقية في ظل وجود هذا المتغير بمفرده، وأن المتغير التابع (الالتزام) يتأثر بعوامل أخرى أكثر جوهرية بعيدة عن هذا البُعد.

بناءً على هذه المعطيات، يتجه التحليل نحو عدم قبول (نفي) الفرضية الفرعية الثالثة؛ حيث لم يظهر للروح الرياضية أثر ملموس ذو دلالة إحصائية في تفسير الالتزام التنظيمي، يمكن تفسير ذلك بأن الروح الرياضية في بيئة العمل بفرع ترهونة قد تُسهل "التعايش اليومي" بين الموظفين وتُقلل من حدة التوترات، لكنها لا تُعد ركيزة أساسية يُبنى عليها الالتزام والولاء المؤسسي طويل الأمد.

4. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد الانضباط الذاتي والالتزام التنظيمي لدى موظفي صندوق الضمان الاجتماعي بفرع ترهونة.

لتحقق من صحة الفرضية الفرعية الثانية تم الاعتماد على أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط، باعتباره الأداة الإحصائية الأنسب لقياس مدى مساهمة المتغير المستقل (بعد الانضباط الذاتي) في تفسير التباين الحاصل في المتغير التابع (الالتزام التنظيمي) ويستعرض الجدول التالي ملخص النموذج لذي يبين المؤشرات الإحصائية الأولية لقوة الارتباط والقدرة التفسيرية لهذا البُعد:

جدول (19) يوضح نتائج تحليل الانحدار (معامل الارتباط ومعامل التحديد)

ملخص النموذج				
نموذج	نموذج معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	الخطأ المعياري للتقدير
1	.270 ^a	.073	.049	.3734

a. Predictors: (Constant),

رابعاً : الانضباط الذاتي

تُشير المعطيات الإحصائية المستخلصة من جدول ملخص النموذج إلى وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين بُعد الانضباط الذاتي ومستوى الالتزام التنظيمي، ويمكن صياغة التحليل كما يلي:

كشفت قيمة معامل الارتباط ((R البالغة (0.270) عن وجود ارتباط طردي "ضعيف إلى متوسط" بين المتغيرين. وتعني هذه النتيجة إحصائياً أن الموظف الذي يتمتع برقابة ذاتية مرتفعة، ويلتزم بالقواعد واللوائح بدافع داخلي حتى في غياب الرقابة الرسمية، يميل غالباً إلى أن يكون أكثر التزاماً وارتباطاً بمنظمته.

أما فيما يخص معامل التحديد (R^2)، فقد بلغت قيمته (0.073)، وهي قيمة تشير إلى أن بُعد الانضباط الذاتي يفسر ما نسبته (7.3%) من التباين أو التغير الحاصل في مستوى الالتزام التنظيمي للموظفين. وبالرغم من أن هذه النسبة ليست مرتفعة جداً، إلا أنها تؤكد أن الانضباط الشخصي والوازع المهني يُعد أحد الركائز التي تُسهم في بناء الولاء التنظيمي داخل صندوق الضمان الاجتماعي فرع ترهونة. ويعزز صدق هذا الارتباط انخفاض قيمة الخطأ المعياري للتقدير ليصل إلى (0.373)، مما يشير إلى أن النموذج يمتلك درجة معقولة من الدقة في تمثيل العلاقة بين هذين المتغيرين.

الاستنتاج الأولي بشأن الفرضية الرابعة

بناءً على هذه المؤشرات، يتجه التحليل نحو قبول (إثبات) الفرضية الفرعية الرابعة مبدئياً؛ حيث يُظهر الانضباط الذاتي أثراً إيجابياً في تعزيز الالتزام، يمكن تفسير ذلك بأن الموظف المنضبط "ذاتياً" يرى في نجاح المنظمة واستقرارها انعكاساً لمبادئه الشخصية، مما يجعله أكثر تمسكاً بوظيفته واحتراماً لأهداف المؤسسة.

5. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد وعي الضمير والالتزام التنظيمي لدى موظفي صندوق الضمان الاجتماعي بفرع ترهونة.

لتحقق من صحة الفرضية الفرعية الثانية تم الاعتماد على أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط، باعتباره الأداة الإحصائية الأنسب لقياس مدى مساهمة المتغير المستقل (وعي الضمير) في تفسير التباين الحاصل في المتغير التابع (الالتزام التنظيمي) ويستعرض الجدول التالي ملخص النموذج لذي يبين المؤشرات الإحصائية الأولية لقوة الارتباط والقدرة التفسيرية لهذا البعد:

جدول (20) يوضح نتائج تحليل الانحدار (معامل الارتباط ومعامل التحديد)

ملخص النموذج				
الخطأ المعياري للتقدير	معامل التحديد المعدل	معامل التحديد	نموذج معامل الارتباط	نموذج
.3811	.010	.034	.185 ^a	1

a. Predictors: (Constant)

خامساً : وعي الضمير

تشير البيانات الرقمية المستخلصة من جدول ملخص النموذج إلى وجود علاقة ارتباطية "ضعيفة" بين بُعد وعي الضمير ومستوى الالتزام التنظيمي، ويمكن صياغة التحليل على النحو التالي:

كشفت قيمة معامل الارتباط (R) البالغة (0.185) عن وجود ارتباط طردي ولكنه يتسم بالضعف بين المتغيرين. وتعني هذه النتيجة إحصائياً أن تحلي الموظف بوعي الضمير (مثل الأمانة في استخدام موارد المنظمة، والصدق في الإبلاغ عن الغياب، والحرص على إنهاء الواجبات بدقة) لا ينعكس بشكل قوي أو مباشر على مستوى ولائه وارتباطه بالمنظمة؛ حيث قد يمارس الموظف هذه السلوكيات انطلاقاً من وازع أخلاقي وديني محض، دون أن يعني ذلك بالضرورة زيادة في درجة التزامه التنظيمي.

أما فيما يخص معامل التحديد (R^2)، فقد بلغت قيمته (0.034)، وهي قيمة متدنية تشير إلى أن بُعد وعي الضمير يفسر فقط ما نسبته (3.4%) من التباين الحاصل في مستوى الالتزام التنظيمي للموظفين. وبالرغم من أن معامل التحديد المعدل ظل موجباً بقيمة ضئيلة جداً (0.010)، إلا أنه يؤكد أن "وعي الضمير" بمفرده ليس من المحركات الرئيسية للالتزام داخل صندوق الضمان الاجتماعي فرع ترهونة.

بناءً على هذه المعطيات، يتجه التحليل نحو عدم قبول (نفي) الفرضية الفرعية الخامسة في صورتها المطلقة؛ حيث لم يظهر لوعي الضمير أثر ذو دلالة إحصائية قوية في تفسير الالتزام التنظيمي. يمكن تفسير ذلك بأن وعي الضمير يُعد "خلقاً وظيفياً" يضمن جودة الأداء الفردي، لكنه لا يكفي وحده لخلق حالة من الارتباط العاطفي أو الاستمراري مع المنظمة، والتي قد تتطلب محفزات أخرى تتجاوز حدود الضمير الشخصي للموظف.

النتائج:

1. أظهرت نتائج البحث عدة مؤشرات هامة حول المتغيرات المبحوثة ، ويمكن تلخيصها في النقاط التالية :
حقق الموظفون نسبة ممارسة عالية جداً للسلوكيات الطوعية، حيث بلغت النسبة المئوية للمتوسط العام لهذا المحور 80.6%، في حين سجل محور "الانضباط الذاتي" بنسبة موافقة بلغت 84.5%.
2. تبين مستوى الالتزام التنظيمي نسبته 74.6%، وهو مؤشر إيجابي يعكس ارتباطاً قوياً بالمنظمة، رغم وجود تفاوت في أبعاده الفرعية.
3. بُعد الإيثار يفسر وحده 11.9% من التغيرات في الالتزام التنظيمي، وهو أعلى تأثير فردي بين الأبعاد، و بُعد الانضباط الذاتي يفسر 7.3% من مستوى الالتزام ، و بُعد وعي الضمير يفسر 3.4% فقط، أما بقية الأبعاد (الكياسة والروح الرياضية) فقد كانت نسب تأثيرها شبه معدومة (أقل من 2%).
4. سجل بعد الرضا عن التحفيز نسبة 66.4%، وهي النسبة الأقل في الدراسة، مما يشير الى وجود فجوة في مستوى القناعة بالأنظمة التحفيزية المطبقة.

التوصيات:

في ضوء النتائج المستخلصة يوصي البحث بالآتي:

1. تعزيز ثقافة الإيثار والعمل الجماعي نظراً للدور المحوري الذي يلعبه الإيثار كأقوى محرك للالتزام التنظيمي ، ويوصي بتبني استراتيجيات إدارية قوية تعزز روح التعاون والعمل الجماعي بين الموظفين، بما يعكس إيجاباً على ولائهم التنظيمي .
2. تطوير منظومة الحوافز ، في ظل انخفاض مؤشر الرضا على التحفيز يتوجب على إدارة الصندوق إعادة النظر في سياسات الحوافز المادية والمعنوية وتصميم حزم تحفيزية أكثر جاذبية لضمان تقليص معدل دوران العمل وجذب الكفاءات .
3. توصي إدارة الصندوق بتنفيذ برامج تدريبية متخصصة تهدف الي تنمية المهارات السلوكية (مثل الكياسة والروح الرياضية) لتحويلها من مجرد سلوكيات عرضية الي ممارسات سلوكية راسخة تدعم الالتزام التنظيمي .
4. استغلال النسبة العالية لـ "الالتزام بالأنظمة دون رقابة" من خلال تبني إدارة الصندوق لإسلوب تشاركي يمنح الموظفين مساحة اكبر من الصلاحيات والمشاركة في صنع القرار ، مما يعمق شعورهم بالمسؤولية والملكية تجاه ادارتهم .

Compliance with ethical standards

Disclosure of conflict of interest

The authors declare that they have no conflict of interest.

المراجع:

- 1- العامري، أحمد بن سالم. (2003). محددات سلوك المواطنة التنظيمية. مجلة جامعة الملك عبد العزيز.
- 2- العنزي، سعد الله. (2006). الاستثمار في رأس المال الاجتماعي. مجلة دراسات إدارية.
- 3- اللوزي، موسى. (2003). التطوير التنظيمي: أساسيات ومفاهيم حديثة. عمان: دار وائل.
- 4- الطموس، إيمان عمر. (2015). التمكين الإداري وعلاقته بالالتزام التنظيمي [رسالة ماجستير، جامعة الأزهر، غزة].
- 5- رقية، جوامع. (2023). دور التمكين في دعم سلوك المواطنة التنظيمية [أطروحة دكتوراه، جامعة محمد الصديق بن يحيى].
- 6- عبد الباقي، صلاح الدين. (2005). مبادئ السلوك التنظيمي. مصر: الدار الجامعية للنشر والتوزيع.
- 7- عثمان، دعاء. (2024). المناخ وأثره على الالتزام التنظيمي. المجلة العلمية التجارية والبيئية.
- 8- علاقي، مداني عبد القادر. (2007). إدارة الموارد البشرية. المملكة العربية السعودية: خوارزم العلمية للنشر والتوزيع.
- 9- ياسمين، مستورة. (2024). أثر التفاعل بين الثقة التنظيمية والالتزام على سلوك المواطنة التنظيمية [رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة].

Disclaimer/Publisher's Note: The statements, opinions, and data contained in all publications are solely those of the individual author(s) and contributor(s) and not of **AJASHSS** and/or the editor(s). **AJASHSS** and/or the editor(s) disclaim responsibility for any injury to people or property resulting from any ideas, methods, instructions, or products referred to in the content.