

The Impact of Organizational Citizenship Behavior on the Practicing of Organizational Innovation - A Field Study in the Jordanian Social Security Corporation

Heba Ghaleb Al-shamayleh
College of Business
Mutah University
Shamaylehheba@yahoo.com

Hussein Muhammad Al-Azab
College of Business
Mutah University
Huseinazab@yahoo.com

Received : 06/09/2023

Accepted :04/01/2024

Abstract:

The study aims to identify the impact of organizational citizenship behavior on the practice of organizational innovation from the perspective of employees at the Jordanian Social Security Corporation. The study used the descriptive-analytical approach, and a questionnaire was adopted as a tool for data collection. The study population consisted of (1616) employees in the organization. A simple random sample was drawn, which amounted to (310) employees, i.e. (19.18%) of the total study population, and (296) were returned, i.e. a response rate of (95.48%). The results of the study found that the respondents' ratings of the degree of practicing organizational citizenship behavior in the Jordanian Social Security Public Institution were high. The results also showed that the respondents' ratings of the degree of practicing organizational innovation were also significant. The results showed that there is statistically significant effect at the significance level ($0.05 \geq \alpha$) of organizational citizenship behavior with its two dimensions (altruism and civilized behavior) on the practice of organizational innovation. The results also indicated that the conscientiousness dimension had no significant overall effect. However, it showed a positive impact specifically in the area of incremental innovation.

Keywords: Organizational Citizenship Behavior, Organizational Innovation Practicing, Jordanian Social Security Corporation.

أثر سلوك المواطنة التنظيمية في ممارسة الابتكار التنظيمي - دراسة ميدانية في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني

أ. د حسين محمد عقيل العزب
قسم الإدارة العامة، كلية الأعمال
جامعة مؤتة
Huseinazab@yahoo.com

د. هبة غالب "محمد ياسين" الشمايلة
قسم الإدارة العامة، كلية الأعمال
جامعة مؤتة
Shamaylehheba@yahoo.com

القبول : 2024/01/04

الاستلام : 2023/09/06

الملخص:

هدفت الدراسة التعرف إلى أثر سلوك المواطنة التنظيمية في ممارسة الابتكار التنظيمي، من وجهة نظر العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم اعتماد الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وتألف مجتمع الدراسة من (1616) موظفًا في المؤسسة. وتم سحب عينة عشوائية بسيطة، بلغ حجمها (310) موظفين، أي ما نسبته (19.18%) من مجتمع الدراسة الكلي، وتم استرجاع (296) استبانة، أي بنسبة استجابة بلغت (95.48%). وتوصلت نتائج الدراسة إلى أنَّ تقديرات أفراد العينة لدرجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية، في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني كان بدرجة كبيرة. كما بينت النتائج أنَّ تقديرات أفراد العينة لدرجة ممارسة الابتكار التنظيمي، كان بدرجة كبيرة أيضًا. وبينت النتائج وجود أثر معنوي ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، لسلوك المواطنة التنظيمية ببعديه: (الإيثار، والسلوك الحضاري)، في ممارسة الابتكار التنظيمي. وعدم وجود هذا الأثر ببعد وعي الضمير، وأنَّ هناك أثرًا إيجابيًا لمجال وعي الضمير في مجال الابتكار الإضافي.

الكلمات المفتاحية: سلوك المواطنة التنظيمية، ممارسة الابتكار التنظيمي، المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني.

المقدمة:

وترتبط العملية الإدارية بالسلوك الإنساني والموارد البشري، ارتباطاً عميقاً؛ لأن كليهما يسعى لتحقيق التميز والازدهار الإداري للمنظمة، حيث يُعد العنصر البشري بمثابة الركيزة الرئيسة في أي منظمة تبحث عن الابتكار والتميز، وذلك بالطبع من خلال الاستثمار الأمثل لهذه الموارد (Al-aameri, 2020, P.117). ويعدّ سلوك المواطنة التنظيمية من بين أهم المفاهيم العصرية في السلوك التنظيمي، وإدارة الموارد البشرية، حيث إنّه يهتم بالفاعلية التنظيمية من خلال سلوكيات طوعية ليست مدرجة ضمن متطلبات العمل الرسمية، ولا تندرج تحت نظام المكافآت في المنظمة، ولكنها سلوكيات مؤثرة إيجاباً في تحسين كفاءة المنظمة واستمراريتها (Hosnia & Ben Aoun, 2020, P.237). وبالتالي فإنّ سلوك المواطنة التنظيمية يحقق العديد من الفوائد للمنظمات، كالتوظيف الأمثل للموارد البشرية، ورفع الكفاءة الإنتاجية، وتحقيق الالتزام الوظيفي، والتميز المؤسسي وغيرها من الفوائد المؤثرة في المنظمة (Moreno, 2014). ولعلّ من أهم المؤسسات الحكومية والفاعلة في أيّ بلد، هي مؤسسة الضمان الاجتماعي، التي تخدم شرائح ضخمة من المجتمع، بالإضافة إلى توظيفها لعدد كبير من الموظفين، فالضمان الاجتماعي يُعدّ نظاماً تأمينياً تكافلياً عاماً، هدفه الأساسي حماية الأفراد اجتماعياً واقتصادياً،

في ظلّ التطور الاقتصادي والتكنولوجي الكبيرين الحاصلين في بيئة الأعمال المحلية والعالمية، أصبح الشغل الشاغل للمنظمات الحديثة والمتطورة هو البحث عن التميز والازدهار؛ مما أدى إلى ظهور العديد من المفاهيم والأساليب الحديثة في الإدارة، كنتيجة حتمية لهذا التطور (Abu N, 2020)، ولكي تصبح المنظمة ذكية ورائدة ولديها القدرة على المنافسة ببراعة وكفاءة في هذه البيئة سريعة التغير؛ ظهر ما يسمى بالابتكار التنظيمي، والمتمثل في الاتجاه الذي تنتجه منظمة ما بأكملها وليس فرداً محدداً (Al-Qudah et al., 2020)، حيث أصبحت الاختراعات والابتكارات التنظيمية منتجات أساسية للمنظمات في عصر التكنولوجيا. علاوة على ذلك، فإنّ الابتكار التنظيمي غاية التعامل مع الجديد، والتخلي عن القديم بالإضافة لمحاولة تطبيق فكرة جديدة، أو منتج جديد، أو عملية جديدة، أو خدمة جديدة، أو ممارسة جديدة (Gujarati, 2017). ويعدّ الابتكار التنظيمي جانباً أساسياً من أداء المنظمات والدول؛ لأنه يمكنها من الاستجابة الفاعلة للتغيرات البيئية بشكل أسرع؛ من أجل التمكن من العثور على منتجات واكتشاف أسواق جديدة، وظهر أيضاً هذا الاهتمام الواسع بالابتكار التنظيمي؛ نظراً لأهميته بالنسبة للمنظمات والأسواق، لتصبح أكثر ديناميكية من أيّ وقت مضى (Chang et al., 2021).

4. ما أثر بُعد وعي الضمير في ممارسة الابتكار التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني من وجهة نظر موظفيها؟

5. ما أثر بُعد السلوك الحضاري في ممارسة الابتكار التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني من وجهة نظر موظفيها؟

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من طبيعة المتغيرات التي تناولتها، لذا يمكن إبراز أهمية هذه الدراسة في الجانبين الآتيين:

الأهمية النظرية: تقدم الدراسة الحالية توضيحاً للمفاهيم المتعلقة بمتغيرات الدراسة وأبعادها؛ من خلال مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة، كمحاولة لإضافة بصمة جديدة لإثراء المكتبة العربية، ومحاولة تقديم إطار نظري متكامل بالاعتماد على جهود الباحثين السابقين، بالإضافة إلى وجهة نظر الباحثين المتعلقة بهذه التوليفة من المتغيرات والمفاهيم ومجتمع الدراسة.

الأهمية العملية والتطبيقية: من المتوقع أن تسهم هذه الدراسة -بعون الله- في تقديم مجموعة من التعريفات والمفاهيم والنتائج التي من شأنها مساعدة متخذي القرار، والعاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني، في الوصول إلى أفضل السبل الخاصة في ممارسة الابتكار التنظيمي، وزرع أواصر التعاون والولاء من خلال سلوكيات المواطننة التنظيمية، نحو بناء منظمة رائدة ومتطورة توازي مثيلاتها عربياً ودولياً. وكل ذلك يمكن أن يؤدي ثماره عند فهم المفاهيم المتعلقة بمتغيرات الدراسة، وإدراك آليات تطبيقها، بالإضافة إلى مجموعة من التوصيات والمقترحات لمتخذي القرار، بالوصول إلى مؤسسة ضمان اجتماعي ناجحة بكل المقاييس، كما تلخص هذه الأهمية العملية والتطبيقية بالنقاط الآتية:

من المؤمل أن تُفيد الدراسة الحالية المديرين ومُتخذي القرار، في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني بمختلف مستوياتهم الإدارية؛ من خلال تعريفهم بممارسات الابتكار التنظيمي، وأثر تفعيل دور سلوك المواطننة التنظيمية فيه، وكيفية تبنيها للنهوض بمستوى المؤسسة، وتحسين ممارساتها ومستوى خدماتها.

من المتوقع أن تتم الاستفادة من نتائج هذه الدراسة وتوصياتها، في تحسين ممارسات وأداء المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني، وأن تكون نقطة انطلاق لدراسات مشابهة في مجتمعات مختلفة.

أهداف الدراسة:

1. التعرف إلى مستوى تطبيق سلوك المواطننة التنظيمية، من وجهة نظر المستجيبين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني.

ويحدد القانون مزاياه ومصادر تمويله، وتموّل المزايا من اشتراكات يتحملها الأشخاص المؤمن عليهم وأصحاب العمل، ويهتم هذا النظام بتحقيق اعتبارات الكفاية الاجتماعية، وهي التي يطمح لها أفراد في المجتمع (Official website of Jordanian General Social Security Corporation, 2023)، وبالتالي فإنّ هذه المؤسسة العملاقة تسعى لمواكبة التطور الحاصل، وتبني هذه المفاهيم الحديثة في أنشطتها وخدماتها. ومن هنا جاءت هذه الدراسة بهدف بيان أثر سلوك المواطننة التنظيمية، في ممارسة الابتكار التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني، حيث تم اختيار المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني، كونها من أهم المؤسسات الحكومية المتطورة التي تخدم شريحة عملاقة من المواطنين والمستفيدين في الأردن.

مشكلة الدراسة:

تعدّ مؤسسات الضمان الاجتماعي إحدى الركائز الأساسية لتحقيق التنمية المستدامة في المجتمعات، لذلك فهي تسعى جاهدة للتحسين المستمر في جودة مخرجاتها، ومن المعروف أنّ هذه الأخيرة تتأثر بشكل كبير بنوعية مدخلاتها، علاوة على دور العمليات في ذلك، ومن ثم فإنّ هذه المؤسسات يفترض فيها أن تحرص على توفير بعض العناصر المهمة في مدخلاتها، كمتطلبات أساسية لتحقيق الجودة في العمليات، والجودة في المخرجات، ولعلّ أهم هذه العناصر والأدوات هو الابتكار التنظيمي، ومن هنا فإنّ التحدي الكبير الذي تواجهه المؤسسات هذه المؤسسات، هو الوصول لأهم مجالات الابتكار التنظيمي وممارساته، وقد لا يتحقق هذا الهدف إلا من خلال إيجاد الرغبة الذاتية لدى العاملين، لتبادل المعارف والخبرات ومشاركتها، دون انتظار مقابل ماديّ لذلك، ودفعهم للتصرف خارج مهامهم الرسمية وبشكل تطوعي؛ لتطوير الأنشطة وتحقيق الفاعلية التنظيمية، وهذه السلوكيات هي سلوكيات المواطننة التنظيمية. وفي ضوء ما سبق وكدراسة استطلاعية يمكن بلورة مشكلة الدراسة، في السؤال الرئيس الآتي: هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسلوك المواطننة التنظيمية في ممارسة الابتكار التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني؟

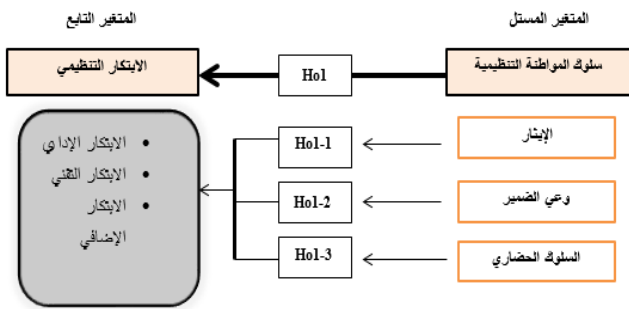
ويتفرع عن هذا السؤال الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما مستوى تطبيق سلوك المواطننة التنظيمية في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني من وجهة نظر موظفيها؟
2. ما مستوى ممارسة الابتكار التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني من وجهة نظر موظفيها؟
3. ما أثر بُعد الإيثار في ممارسة الابتكار التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني من وجهة نظر موظفيها؟

الفرضية الفرعية الثالثة (H0_{1.3}): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، لُبُعد السلوك الحضاري في ممارسة الابتكار التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني.

أنموذج الدراسة:

يصوّر الشكل (1) أنموذج الدراسة، الذي يوضح مجموعة المتغيرات المكونة للدراسة الحالية، ويوضح طبيعة العلاقات التي تربط هذه المتغيرات وأبعادها مع بعضها بعضاً، على النحو الآتي:



الشكل (1) أنموذج الدراسة

المصدر: تم إعداده من قبل الباحثين بالاعتماد على الدراسات السابقة الآتية: الدراسات المتعلقة بسلوك المواطنة التنظيمية: دراسة (Abbas, 2020) ودراسة (Gerke et al, 2017). الدراسات المتعلقة بالابتكار التنظيمي: دراسة (Abu Ajwa, 2018) ودراسة (Chuang et al., 2010).

التعريفات الإجرائية:

- **سلوك المواطنة التنظيمية:** مجموعة من السلوكيات التي تجسد فكرة التفاعل الإيجابي والبناء، بين المنظمة والعاملين فيها، وينشأ عنها سلوكيات إيجابية يؤديها العامل أو الموظف اختياريًا وبكامل إرادته، وهي إحدى المفاهيم المؤثرة في السلوك الإنساني، الذي بدوره يمكن أن يكون ذا أثر بالغ على نجاح العمل من عدمه.

- **الإيثار:** وهو السلوك العفوي الإيجابي الموجه نحو أعضاء المنظمة، سواء الرؤساء أم الزملاء والمعينين في كيفية المساعدة في إنجاز العمل، ومدّ يد العون في حلّ المشكلات، وهو أن يقدّم الشخص غيره على نفسه في النفع له، والدفع عنه.

- **وعي الضمير:** وهو أن يتحلّى الموظف أو الشخص بضمير يقظ ومسؤول، تجاه عمله وواجباته والآخرين، خاصة في الالتزام بأوقات الحضور، واحترام اللوائح والتعليمات ومدونات السلوك، والحفاظ على سمعة المؤسسة ومواردها.

- **السلوك الحضاري:** ويتمثل بمجموعة السلوكيات والفعاليات التي يبديها الموظف، ويعبر عنها من خلال مشاركته الفاعلة والمؤثرة في الحياة الاجتماعية للمنظمة التي يعمل بها، كحضور الاجتماعات، واللقاءات المتنوعة، والمناسبات الاجتماعية، والتشاركية مع الجميع.

2. التعرف إلى مستوى ممارسة الابتكار التنظيمي، من وجهة نظر المستجيبين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني.

3. معرفة أثر سلوك المواطنة التنظيمية في ممارسة الابتكار التنظيمي، في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني، واختبار الفرضيات الفرعية التي تنفرع منها.

4. محاولة تقديم إطار نظري ثريّ بالمفاهيم الحديثة والواضحة، المتعلقة بمتغيرات الدراسة وأبعادها.

5. التوصل إلى مجموعة من النتائج الواضحة، وتقديم توصيات للإدارة ومتخذي القرار حول أهمية تطبيق سلوك المواطنة التنظيمية والابتكار التنظيمي، في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني.

منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة في منهجيتها على المنهج الوصفي التحليلي؛ كونه يُعدّ المنهج الملائم لطبيعة الدراسة الحالية ونوعها، وبخصوص المنهج الوصفي الذي يشير إلى اتباع مجموعة من الإجراءات بشكل متكامل، لوصف الظاهرة المبحوثة، اعتمادًا على الحقائق والبيانات التي تمت معالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا، واستخلاص دلالتها للوصول إلى النتائج المتعلقة بتلك الظاهرة أو المشكلة المبحوثة؛ وذلك من خلال تحليل الاستنتاجات واستخلاصها، اعتمادًا على عينة من مجتمع الدراسة؛ للوصول إلى قرارات تخصّ المجتمع، حيث تم اعتماد أسلوب العينة العشوائية البسيطة، أي أنّ الدراسة ركزت على معرفة آراء جميع العاملين في المؤسسة، بغض النظر عن طبيعة عملهم، أو المتغيرات الديموغرافية الخاصة بهم.

فرضيات الدراسة:

تم بناء فرضيات الدراسة بالاعتماد على الاطلاع على الأدبيات السابقة، وبالاستناد إلى مشكلة الدراسة على النحو الآتي:

الفرضية الرئيسية (H01): لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، لسلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده مجتمعة: (الإيثار، ووعي الضمير، السلوك الحضاري)، في ممارسة الابتكار التنظيمي بأبعاده مجتمعة: (الابتكار الإداري، الابتكار التقني، الابتكار الإضافي، ابتكار العمليات)، في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني، وتنفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى (H01.1): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، لُبُعد الإيثار في ممارسة الابتكار التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني.

الفرضية الفرعية الثانية (H01.2): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، لُبُعد ووعي الضمير في ممارسة الابتكار التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني.

وأعلنت نتائج الدراسة إقرار ممارسة سلوك المواطنة في المنظمة، كما أظهرت تأثيراً إيجابياً مهماً لسلوك المواطنة التنظيمية على أداء جودة الخدمة، ثم أوجدت خمسة مؤشرات لمُتغير سلوك المواطنة التنظيمية، وهي: الإيثار، الكياسة، السلوك الحضاري، الروح الرياضية، ووعي الضمير.

2.دراسة (Okeke et al., 2022): هدفت إلى استكشاف تصور الهيئة التدريسية عن المناخ التنظيمي، وسلوك المواطنة التنظيمية في الجامعات الخاصة في جنوب شرق نيجيريا. وقد اعتمدت المسح باستخدام أعضاء هيئة التدريس، الذين تم اختيارهم في الجامعات الخاصة المختارة. وقد تكون مجتمع الدراسة من (4654) عضواً، ووصل حجم العينة (355) مفردة. واستخدم استبيان ذاتي الإدارة من عينة عشوائية من أعضاء هيئة التدريس، من الجامعات الخاصة المختارة في جنوب شرق نيجيريا. وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين المناخ التنظيمي، وسلوك المواطنة التنظيمي، ووجود علاقة إحصائية بين أبعاد المناخ التنظيمي، وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية.

3.دراسة (Shater et al., 2021): هدفت إلى معرفة أثر سلوك المواطنة التنظيمية في نظرية التشارك المعرفي، لدى أعضاء هيئة التدريس لكلية العلوم الاقتصادية، والتجارية، وعلوم التسيير بجامعة جيجل. وقد تم اختبار الفرضيات، وتمثلت الدراسة بعينة عشوائية بسيطة تكونت من (58) عضواً للعلوم الاجتماعية، حيث أشارت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في التشارك المعرفي.

الدراسات المتعلقة بممارسة الابتكار التنظيمي:

1. دراسة (Chuang & Lee, 2023): هدفت إلى بحث العلاقة بين الابتكار التنظيمي، ومتغيرات السياق الفردي والتنظيمي والبيئي، ومدى تأثير الابتكار التنظيمي على أداء المنظمة. وقد تم اختيار صناعة إلكترونيات المعلومات الموجودة في حديقة هسينشو للعلوم، لجمع البيانات لهذه الدراسة. وتكونت عينة الدراسة من (138) شخصاً. وتوصلت الدراسة إلى أن المتغيرات البيئية والتنظيمية لها أكبر قوة تفسيرية للابتكار التنظيمي، بينما وجدت أن الإبداع الفردي أقل ارتباطاً بالابتكار التنظيمي.

2. دراسة (Vitolina et al., 2022): هدفت إلى تقييم أثر ممارسات الابتكار التنظيمي على الأداء التنظيمي، حيث تم إجراء دراسة تجريبية لأكثر من (600) شركة صغيرة ومتوسطة الحجم (SMEs)، من مختلف الصناعات للتحقيق في دور الفرق متعددة الوظائف، وأنظمة إدارة الجودة، وتنظيم مكان العمل، والاستعانة بمصادر خارجية، وإدارة العلاقات الخارجية ضمن إستراتيجيات إدارة الابتكار المستدام، وبذلك تم الاعتماد على العينة العشوائية

- **الابتكار التنظيمي:** هو تقديم طريقة جديدة لأداء الأعمال، والهدف منه هو إحداث التغيير الإيجابي، وجعل منظمة ما أو شخص ما أو شيء ما أفضل مما كان عليه، ويتمثل في تطبيق طرق تنظيمية مبتكرة وجديدة في ممارسات الأعمال والمهام التنظيمية؛ لتحسين جودة عملية اتخاذ القرار، ومراحل العمل، وطرق جديدة لتحسين التعلم، واكتساب المعارف وتناقلها.

- **الابتكار الإداري:** وهو أي طريقة حديثة ومبتكرة تؤثر على طبيعة عمل الإدارة، وطريقة اتخاذهم للقرارات بمختلف مستوياتها ودرجات تعقيدها، أي أنه يتمثل في تطوير المفاهيم والمبادئ والممارسات الإدارية، التي من شأنها التأثير بجودة العمليات التي يقوم به المديرون، والطريقة التي ينجزون العمل بها.

- **الابتكار التقني:** ويعرف بأنه عملية إحداث تغييرات في المنظمة؛ عن طريق إدخال تقنيات جديدة ومتطورة تتعلق بنشاط العمل الرئيسي، والتي تتضمن المنتجات وتحديث العمليات، كما يُعرف بأنه كل جديد يتعلق بالمنتجات أو في طريقة الإنتاج الذي تتم في المؤسسة؛ وذلك من خلال رفع فاعلية وجودة الجهاز التقني والتكنولوجي فيها.

- **الابتكار الإضافي:** ويسمى أيضاً بالابتكار الذي يذهب إلى ما وراء الوظائف التقليدية، أي أنه يركز على الاهتمام بالمستفيدين أو الزبائن؛ من خلال تقديم خدمات إضافية من شأنها تعزيز الميزة التنافسية المستدامة للمنظمات، وتحقيق رضا المستفيدين، وتعزيز ولائهم وارتباطهم بالمنظمة.

حدود الدراسة:

حددت الدراسة بمجموعة من الحدود التي تمثلت بالآتي:

- 1. الحدود المكانية:** طبقت هذه الدراسة على المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني كدراسة ميدانية فيها.
- 2. الحدود البشرية:** اقتصرَت هذه الدراسة على العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني.
- 3. الحدود الزمانية:** اقتصرَت الدراسة على الفترة الزمنية (2022-2023م).

الدراسات السابقة.

الدراسات المتعلقة بسلوك المواطنة التنظيمية:

1.دراسة (Dutta & Chinnathambi, 2023): التي هدفت إلى تحليل تأثير سلوك المواطنة التنظيمية، على شركات الخدمات اللوجستية في تشيناي الهندية. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التوضيحي، وكانت العينة المختارة لهذه الدراسة عينة ملائمة وبلغ حجمها (96) موظفاً. وقد تم إجراء هذه الدراسة لتقييم التأثير العام لسلوك المواطنة التنظيمية على الأفراد والمنظمة.

الرسمي في المنظمة، وهدفه تعزيز أداء المنظمة، وزيادة فاعليتها وكفاءتها (Fables, 2005).

في حين عرّفه (Moorhead & Griffin) بأنه السلوك الذي يساهم في بناء ثقافة المنظمة، والسياق الذي تنفذ من خلاله أنشطتها غير المدرجة في الوصف الوظيفي الرسمي للموظف (Abbas, 2020). وهو ذلك السلوك الاجتهادي الطوعي الذي يقوم به الموظف، ويتجاوز نطاق الدور الرسمي المحدد في الوصف الوظيفي، ولا يرتبط بأنظمة الحوافز والمكافآت، ويكون بهدف الوصول إلى الفاعلية التنظيمية (Mishmish, 2016, P.6). وأضاف (Bahri & Kharmoush, 2017)، بأن سلوك المواطنة التنظيمية يعكس جميع الإجراءات التي يقوم بها العاملون، التي تكون أعلى من الحد الأدنى من متطلبات الدور الرسمي، وتعزز الرفاهية التنظيمية لزملاء العمل، وتتبع من رغبة الأفراد في التعاون البناء لتحقيق أهداف المنظمة وتطلعاتها. في حين عرفه (Al-Tamasa & Hasballah, 2015) بأنه السلوكات المساعدة في ثقافة المنظمة، والطريقة التي تنفذ من خلالها العمليات غير المنصوص عليها في بطاقة الوصف الوظيفي، حيث يقوم بها الموظف لإنجاز الأعمال بطرق غير مباشرة في بيئة الأعمال، التي تستوجب مساعدة الزملاء، والمحافظة على قواعد بيئة عملهم؛ مما يساهم في تطور المنظمة وإزدهارها.

مما سبق يمكن تعريف سلوك المواطنة التنظيمية بأنه مجموعة من الأنشطة والفعاليات الطوعية وغير رسمية، يقوم بها العاملون بالمنظمة من تلقاء أنفسهم، وتتبع من حب وولاء هؤلاء الأفراد تجاه منظماتهم، وهي أنشطة غير مدرجة في نظام الحوافز والمكافآت، ولهذه السلوكات أثر إيجابي واضح في مساعدة الزملاء، والتقليل من الضغوطات في العمل، وبالتالي رفع كفاءة المنظمة وإنتاجيتها.

أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

يتكون سلوك المواطنة التنظيمية من مجموعة من الأبعاد التي يختلف الباحثون في تحديدها، ولعل أهمها:

- **الإيثار:** ويعتبر الإيثار سلوكاً تقديرياً طوعاً، ويتميز الفرد الذي يسلك هذا السلوك بروح المبادرة في مساعدة الآخرين، وإنجاز مهماتهم، وحلّ المشاكل التي تواجههم في بيئة العمل، أو قد يقتصر على مشاركته للمعلومات والمعارف التي يمتلكها مع زملائه، التي لها دور كبير في إنجاز العمل بسرعة، وتحقيق عائد للفرد وللمنظمة (sun et al., 2018, P.148)، ويرى (Koopman, 2005) أن الإيثار عبارة عن السلوك المرتبط بصورة مباشرة أو غير مباشرة بمساعدة الآخرين، في حلّ المشاكل الوظيفية بسهولة. وبالتعبير نفسه أشار دوليبونه وآخرون، بأن الإيثار سلوك طوعي واختياري؛ لمساعدة شخص ما لشخص آخر في أداء مهامه الوظيفية، أو حلّ المشكلات التي

الطبقية لهذه الشركات، وصُمم استبيان كأداة للدراسة. وبناء على النتائج التجريبية اقترحت الدراسة رؤى تساهم في المناقشات النظرية والعملية، حول تعزيز الإدارة المنهجية للابتكارات التنظيمية في الشركات الصغيرة والمتوسطة.

3. **دراسة (Abbas, 2020)** تطرقت إلى ممارسات تنمية الموارد البشرية، وتأثيرها على الابتكار التنظيمي في الجامعات المصرية، بفترة نقشي وباء كورونا المستجد من خلال دراسته التي هدفت إلى اختبار تأثير تنمية الموارد البشرية على عوامل الابتكار التنظيمي: (السرعة والجودة)، واعتمدت الدراسة منهجية البحث الاستنتاجي الوصفي على العينة الحصصية التي بلغت (263) مفردة، من القادة والمديرين بالجامعات المصرية. وأوضحت النتائج وجود تأثير معنوي إيجابي للممارسات التنموية والبنائية والتعاونية لتنمية الموارد البشرية على الابتكار التنظيمي.

الدراسات التي تجمع بين سلوك المواطنة التنظيمية وممارسة الابتكار التنظيمي:

1. **دراسة (Gerke et al., 2017):** هدفت البحث في دور سلوك المواطنة التنظيمية في عملية الابتكار، وتبحث هذه الدراسة في مجموعة محلية كثيفة من المنظمات الخاصة والعامة وغير الربحية، وتوضح هذه الدراسة أن القرب المكاني غير كافٍ لتعزيز أنشطة الابتكار في التجمعات الصناعية، وأن (ICB) والتعاون ضروريان. ولذلك فإنّ هذه النتائج تساهم في المعرفة حول نظرية إدارة الابتكار والجغرافيا الاقتصادية.

2. **دراسة (Mirabi et al., 2017)** هدفت إلى دراسة الدور التنظيمي لسلوكات المواطنة التنظيمية (OCBs)، في نوعين من الابتكار التنظيمي: المفتوح-الداخلي والخارجي. وقد تم استخدام المسح بالاستبيان، من الوسط وكبار المديرين العاملين في الصناعات ذات التقنية العالية في أصفهان. وأظهرت النتائج أن سلوكات المواطنة التنظيمية، تتنبأ بشكل إيجابي بالواردات والابتكار المفتوح الصادر، وترتبط بشكل إيجابي بالابتكار المفتوح الخارجي، وأنها تتعلق بالابتكار المفتوح الداخلي بشكل إجمالي فقط، وتناقش الآثار المترتبة على هذه النتائج والقيود المفروضة.

الإطار النظري.

سلوك المواطنة التنظيمية:

مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية:

لقد اهتم العلماء باختلاف توجهاتهم بمفهوم سلوك المواطنة التنظيمية منذ القرن الماضي، تحديداً في أوائل الثمانينات من القرن الماضي، وتطور الاهتمام به أكثر في السنوات الأخيرة؛ بسبب التطور وشدة المنافسة (Al-Hadrawi, 2020). وتم تعريفه من قبل العديد من الباحثين على أنه السلوك الاختياري الذي لا يندرج ضمن نظام الحوافز

الابتكار التنظيمي.**مفهوم الابتكار التنظيمي:**

لقد تم تعريف الابتكار التنظيمي بأنه تنفيذ أسلوب أو منهج تنظيمي جديد في أعمال وممارسات المنظمة، أو عملية تنظيم مكان العمل (OECD, 2010)، كما يُمكن للابتكار التنظيمي أن يُمكّن المنظمات من رفع قدرتها وتحسينها على اكتساب الكفاءات والمهارات والمعارف، والاستفادة منها على أكمل وجه. حيث تطورت الدراسات حول مفهوم الابتكار التنظيمي، ومحاولة إيجاد تعريف واضح ودقيق له عبر السنوات الماضية، وتمت إضافة تشكيلة واسعة النطاق من التعريف المتنوعة والمختلفة للابتكار التنظيمي (Oldham & Cummings, 1996, P.608).

فمثلاً عرّف بلكن وآخرون (Belkin et al., 2008, P.4) الابتكار التنظيمي بأنه قابلية إنتاج العمل المُتّصف بالحدّثة والملاءمة. ويمكن الإشارة إلى مفهوم "الابتكار التنظيمي" بشكل عام، بأنه منهجية وآلية تقوم المنظمات بتنفيذها؛ بهدف التكيف مع ظروف المنافسة المتغيرة، والتقدم التكنولوجي الواسع، وتوسّع الحصة السوقية؛ من خلال إنتاج منتجات وتقنيات وأنظمة أكثر حداثة وتطوراً، بالإضافة إلى أنّ الابتكار التنظيمي من الممكن أن يتمثل في ميل المنظمة لتطوير منتجات وخدمات جديدة ومحسنة، ومدى نجاحها في جذب هذه المنتجات/الخدمات إلى السوق" (Gumusluoglu and Ilsev, 2009). ووفقاً لـ لام (Lam, 2006) الذي استخدم مصطلح الابتكار التنظيمي إلى حد كبير للإشارة إلى إنشاء فكرة أو سلوك جديد وتبنيهما. حيث إنّ الكلمات الرئيسة في هذا التعريف، اشتملت على: "فكرة"، "سلوك" و "جديد". والجدير بالذكر أنّ الابتكار التنظيمي ينظر في كيفية تصوير الأفكار والسلوكيات المتجددة في منظمة معينة، وتعمل على التأثير بشكل إيجابي عليها، ففي دراسته المقارنة (Noruzy et al., 2012) الذي يبدو أنه يتوافق مع (Lam, 2006)، في الإيجاز والدقة لتعريف الابتكار التنظيمي. ووفقاً لهما، فإنّ الابتكار التنظيمي يعني إنشاء واعتماد فكرة أو سلوك جديد، وتنفيذه بفاعلية في منظمة معينة.

ومما سبق يمكن القول بأنّ الابتكار التنظيمي هو العملية التي تقوم من خلالها منظمة ما، بتطوير نفسها بمختلف المجالات والأصعدة؛ لتصبح متطورة ومتقدمة لامعة في سوق شديد المنافسة. ويمكن تعريفه أيضاً بأنه قدرة المنظمة على تحويل الأفكار والمعرفة إلى خدمات أو عمليات أو منتجات جديدة بانتظام، لصالح المنظمة وأهدافها المرجوة.

أبعاد الابتكار التنظيمي:

يمكن تقسيم الابتكار التنظيمي إلى مجموعة من الأبعاد على النحو التالي:

- **الابتكار الإداري:** إنّ الابتكار الإداري هو عملية إحداث تغييرات واضحة وإيجابية في الهيكل التنظيمي، والعمليات والأنشطة الإدارية في

يواجهها (Al-Hadrawi, 2020). كما يرى (Ramos & Ellitan, 2023)، أن هناك مؤشرات خاصة بسلوك الإيثار، وهي:

أ. يكون الفرد على استعداد لمساعدة زملائه في إنجاز المهام طواعية.
ب. يسعد الفرد بمساعدة العملاء والضيوف دون أن يُطلب منه ذلك.

- **وعي الضمير:** إنّ وعي الضمير هو شكلٌ من أشكال السلوك التقديرية الإيجابي، الذي يظهر في مهمة، أو ممارسات وصفية، أو دور موظف في المنظمة، مثل: الامتثال لشروط المنظمة وأحكامها وسياساتها، والعمل لأيام طويلة جداً، ومحاولة تجنب وقت الراحة الإضافي غير الضروري (Nazarian et al., 2020). وهو يعكس في جميع السلوكيات التي يقوم بها الفرد، التي تفوق الحد الأدنى المطلوب منه، التي يملئها عليه ضميره وإخلاصه لمعايير يعتقد أنها للفرد، وتكون مرجعية محددة لسلوكاته، ويقوم الفرد بهذا السلوك تعبيراً منه على حبه لعمله وإخلاصه (Shater et al., 2021). ويشير (Al-Hadrawi, 2020)، إلى أنّ وعي الضمير يتمتع بطبيعة تقديرية؛ لأنه لا يُمثل جزءاً من متطلبات الفرد الرسمية، ومع ذلك له الأثر البالغ في تعزيز فاعلية الأداء الوظيفي، حيث يقوم الفرد بمزاولة نتيجة شعوره بالولاء والانتماء للمنظمة، ومن شأنه رفع مستوى التعاون بين العاملين، وتعزيز روح الفريق والابتكار في المنظمة.

- **السلوك الحضاري:** السلوك الحضاري أو صدق المواطنة في مسميات أخرى، يشير هذا البُعد إلى المشاركة الفاعلة للفرد العامل وتحمله المسؤولية في إدارة أعمال المنظمة، والحرص على استمراريتها وتطورها من خلال المتابعة المستمرة لأي جديد يتعلق بها، احترام تعاليمها ولوائحها الداخلية، كما يتمثل في الحرص على حضور كافة الاجتماعات واللقاءات الخاصة بالمنظمة (Bashir, 2022). وهو سلوك غير رسمي يبدي الفرد من خلاله مشاركته الفاعلة والبناءة في المنظمة، ويتمثل هذا السلوك في حرص الفرد على حضور الاجتماعات غير الرسمية، والسعي إلى تحسين صورة المنظمة في محيطها، وتقديم اقتراحات بناءة لتطوير المنظمة (Al-Farjani, 1991, P.106)، ويُعدّ السلوك الحضاري بمثابة مشاركة تنظيمية فاعلة ومنظمة، تتبع من اهتمام الموظف بالشؤون التنظيمية، التي تسترشد بالمعايير المثالية للفضيلة، التي يتم التعبير عنها من خلال المشاركة الكاملة في الحوكمة التنظيمية، كمشاركة الرأي والأفكار المبتكرة مع الآخرين. بينما يشير George & Jones (2002) إلى أنّ السلوك الحضاري تقديم اقتراح بناء ومثمر يشمل جميع أعمال الابتكار المعتمدة في المنظمات.

الخبرة الفنية والعملية (Aboudi, 2006,P.130). في حين أكد (King & Anderson, 2004) بأنّ هذا النوع من الابتكار هو عبارة عن مجموعة من المنتجات الجديدة، والمرتبطة بشكل مباشر بالنشاط الابتدائي للعمل.

- **الابتكار الإضافي (المساعد):** يُعرف الابتكار الإضافي أو ما يسمى بالابتكار المساعد، بأنه ذلك النوع من الابتكار الذي يذهب إلى ما وراء الوظيفة التقليدية (Basarda, 2006,P.130). إنّ هذا النوع من الابتكار يشير إلى التقدم الملحوظ؛ من خلال إجراء تغييرات طفيفة في التكنولوجيا القائمة من أجل تطوير منتجات قائمة بالفعل، وكذلك تلبية احتياجات العملاء الحاليين (Roxana and Viorel, 2019). والابتكار الإضافي هو دعم متواصل وواضح من قيادة المنظمة للابتكار، ولعمليات التطوير فيها، الذي من شأنه أن يضمن استمرارية المنظمة وتفوقها (Abu Ajwa, 2018,P. 32-33). ويرى كلّ من (Abu Bakr & Muhammad, 2020,P.11) أنّ الابتكار الإضافي عملية تنمية وتطوير أنظمة متطورة وخلاقة، بحيث تصبح هذه الأنظمة أكثر كفاءة وفاعلية في تقديم الخدمات والسلع، بصورة تحسن وترفع من رضا العملاء ومتلقي الخدمة، حيث إنّ جميع هذه الوظائف الإضافية من شأنها أن تزيد من القدرة التنافسية للمنظمة. وأشار (Obaid, 2016,P.17، إلى أن تقديم خدمات إضافية للزبائن تجعلهم أكثر رضا وانتماء للمنظمة وخدماتها.

مجتمع الدراسة وعيّنتها:

تكوّن مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني، وعددهم (1616) موظفًا، حيث اشتملت الدراسة الحالية على عينة عشوائية بسيطة بلغ عددها (310) موظفين، وتم استرداد (296) استبانة، أي بنسبة استجابة بلغت (95.48%)، وهي مقبولة لتحقيق أهداف البحث العلمي (sekaran, 2010)، وفيما يأتي وصف لخصائص العينة:

الجدول (1): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيراتها

المتغيرات	الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	173	58.45%
	أنثى	123	41.55%
المسمى الوظيفي	مدير إدارة	34	11.49%
	مستشار	10	3.38%
	رئيس قسم	78	26.35%
	موظف	174	58.78%
الفئة العمرية	أقل من 30 سنة	37	12.50%
	من 30 - أقل من 40 سنة	125	42.23%
	من 40 - أقل من 50 سنة	105	35.47%
	أكثر من 50 سنة	29	9.80%

المؤهل العلمي	دبلوم فما دون	69	23.31%
	بكالوريوس	143	48.31%
	دراسات عليا	84	28.38%
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	52	17.57%
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	95	32.09%
	من 10 إلى أقل من 15 سنة	62	20.95%
	15 سنة فما فوق	87	29.39%
المجموع		296	100.00%

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج توزيع الاستبانة على أفراد لعينة. يوضح الجدول (1) خصائص البيانات الوظيفية والشخصية لأفراد العينة من حيث: (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة). إذ أشار الجدول بأن (58.45%) من العينة هم من الذكور، وما نسبته (41.55%) هم من الإناث؛ مما يشير إلى إرتفاع نسبة الذكور إلى الإناث العاملات في المؤسسة، ويمكن تعليل ذلك كون المجتمع الذي تعمل فيه المؤسسة هو المجتمع العربي الأردني، الذي تغلب عليه الغالبية الذكورية نوعاً ما، على الرغم من تولي السيدات مناصب عليا ومهمة في المؤسسة. وبما يتعلق بمتغير العمر، فقد بينت النتائج أن ما نسبته (42.23%) هم ممن تتراوح أعمارهم من (30 - أقل من 40 سنة)، وما نسبته (35.47%) هم ممن تتراوح أعمارهم من (40 - أقل من 50 سنة)، و(12.50%) للفئة الأقل من (30) سنة، وأخيراً حصلت الفئة التي تبلغ أكثر من (50) سنة نسبة (9.80%)، وهذا مؤشر بأن فئة الموظفين متوسطي العمر تسيطر بشكل كبير على العمل بهذه المؤسسة، علاوة على دورهم المهم والمؤثر في نجاح المؤسسة. أما المؤهل العلمي فقد بلغت نسبة الموظفين الحاصلين على درجة البكالوريوس (48.31%)، وهي النسبة الأكبر، بينما حلت فئة الحاصلين على شهادات عليا في الترتيب الثاني بنسبة (28.38%)، وأخيراً كانت نسبة الحاصلين على شهادة الدبلوم فما دون (23.31%)، وهي النسبة الأقل، وهذا مؤشر جيد ويدل على ارتفاع نسبة التعليم بين العاملين في المؤسسة؛ مما ينعكس على نجاحها وتطورها. وفيما يتعلق بسنوات الخبرة، فكانت المرتبة الأولى لمن لديهم خبرة من (5 إلى أقل من 10 سنوات)، بنسبة (32.09%)، بينما كانت المرتبة الأخيرة لمن لديهم خبرة أقل من (5 سنوات)، بنسبة (17.57%)، وتشير النسب أعلاه إلى حفاظ المؤسسة على موظفيها، وإكسابهم الخبرات والمهارات المتنوعة الضرورية لممارسة مهامهم على أكمل وجه.

صدق الأداة:

تم التحقق من صدق أداة الدراسة، من خلال صدق المحتوى (Content Validity)، حيث تم عرضها بصورتها الأولية على (14) مُحكِّمًا من ذوي الاختصاص والخبرة، لمعرفة درجة ملاءمتها.

ثبات الأداة:

تم التحقق من ثبات الأداة بطريقة التطبيق وإعادة التطبيق، حيث تم تطبيق الأداة وإعادة تطبيقها على عينة استطلاعية تكونت من (29) فرداً، من خارج عينة الدراسة، وبفاصل زمني قدره أسبوعان بين التطبيقين. وتم تقدير معاملات الثبات بحساب معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficients) بين نتائج التطبيقين، حيث تراوحت قيمه للمجالات بين (0.80 - 0.93)، والأداة ككل (0.92).

المعالجات الإحصائية:

تم استخدام المعالجات الإحصائية الآتية:

1. التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة.
2. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابة عن السؤال الأول والسؤال الثاني.
3. اختبار تحليل الانحدار الخطي المتعدد للإجابة عن الفرضية الرئيسية.

تحليل بيانات الدراسة واختبار الفرضيات.

أولاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الأول ومناقشتها:

نص السؤال الأول على: "ما مستوى تطبيق سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة العامة للضمان الإجتماعي الأردني من وجهة نظر موظفيه؟".

الجدول (2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة على درجة تطبيق سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني

الرقم	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتبة	المستوى
1	الإيثار	4.33	0.60	3	مرتفع
2	وعي الضمير	4.48	0.56	1	مرتفع
3	السلوك الحضاري	4.46	0.54	2	مرتفع
	المتوسط الحسابي العام	4.43		-	مرتفع

* الدرجة العظمى من (5).

الثانية بمتوسط حسابي بلغ (4.46)، وبانحراف معياري مقداره (0.54)، بينما جاء مجال الإيثار في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (4.33)، وبانحراف معياري مقداره (0.60).
وتم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة، على فقرات مجالات محور درجة تطبيق سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة، حيث كانت على النحو الآتي:
المجال الأول: الإيثار:

يبين الجدول (2) أن المتوسط الحسابي لتقديرات أفراد العينة على درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية، في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني ككل (4.43)، بانحراف معياري مقداره (0.52)، وهو يقابل درجة ممارسة بدرجة كبيرة جداً، حيث جاء مجال وعي الضمير في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.48)، وبانحراف معياري مقداره (0.56)، وجاء مجال السلوك الحضاري في المرتبة

الجدول (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة على فقرات مجال الإيثار مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتبة	المستوى
1	أحرص دائماً على المبادرة لمساعدة زملائي في العمل عندما يزيد حجم المهمات المطلوبة لديهم.	4.41	0.66	1	مرتفع
2	أقوم باستمرار بمشاركة المعلومات والخبرات التي قد تفيد زملائي ويحتاجونها.	4.32	0.70	3	مرتفع
3	أبادر لإنجاز أعمال زملائي المتغيبين عن العمل بدلاً منهم.	4.23	0.77	5	مرتفع
4	أتمنى الخير والنجاح لزملائي كما أتمناه لنفسي.	4.39	0.71	2	مرتفع
5	أحرص دائماً على الاستماع لمشاكل زملائي وأحاول مساعدتهم في حلها.	4.31	0.76	4	مرتفع
	المتوسط الحسابي العام	4.33		-	مرتفع

* الدرجة العظمى من (5).

وجاءت الفقرة (4) التي كان نصها: "أتمنى الخير والنجاح لزملائي كما أتمناه لنفسي"، بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (4.39)، وبانحراف معياري مقداره (0.71)، بينما نالت الفقرة (3) التي نصت على: "أبادر بإنجاز أعمال زملائي المتغيبين عن العمل بدلاً منهم"، المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (4.23)، وبانحراف معياري مقداره (0.77).

المجال الثاني: مجال وعي الضمير:

الجدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة على فقرات مجال وعي الضمير مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتبة	المستوى
1	أقوم بإنجاز عملي المطلوب مني بكل إخلاص وإتقان.	4.50	0.62	2	مرتفع
2	أحترم اللوائح والتعليمات في مؤسستي وألتزم بها.	4.44	0.62	5	مرتفع

3	ألتزم بأوقات الحضور والمغادرة الرسمية ولا أتجاوزها.	4.47	0.63	4	مرتفع
4	أحافظ على ممتلكات وأصول مؤسستي وأعتبرها من مسؤولياتي.	4.51	0.62	1	مرتفع
5	أحافظ على سمعة مؤسستي وأشعر بأنها عائلتي الثانية.	4.49	0.64	3	مرتفع
المتوسط الحسابي العام		4.48		-	مرتفع

* الدرجة العظمى من (5).

وبانحراف معياري مقداره (0.62)، وجاءت الفقرة (7) التي تنص على: "أقوم بإنجاز عملي المطلوب مني بكل إخلاص وإتقان"، بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (4.50)، وبانحراف معياري مقداره (0.62)، بينما نالت الفقرة (7) التي نصت على: "أحترم اللوائح والتعليمات في مؤسستي والتزم بها"، المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (4.44)، وبانحراف معياري مقداره (0.62).

يبين الجدول (4) أنَّ المتوسط الحسابي لتقديرات أفراد العينة على هذا المجال ككل بلغ (4.48)، وبانحراف معياري مقداره (0.56)، وهو يقابل تقدير درجة ممارسة كبيرة جدًا. ويبين أيضًا أن الفقرة (9) التي نصت على: "أحافظ على ممتلكات وأصول مؤسستي وأعتبرها من مسؤولياتي"، قد نالت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.51)،

المجال الثالث: مجال السلوك الحضاري:

الجدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة على فقرات مجال السلوك الحضاري مرتبة تنازليًا حسب المتوسطات الحسابية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
1	أحترم الجميع ممن له علاقة بمؤسستي وأتعامل معهم بإيجابية.	4.52	0.59	1	مرتفع
2	ألتزم بمدونات السلوك الداخلية التي تقرها مؤسستي.	4.50	0.64	2	مرتفع
3	أبادر بالاعتذار دون تردد إذا أخطأت بحق أحد من زملائي.	4.49	0.65	3	مرتفع
4	أكافح كل أشكال التمر والتحيز والعنصرية وأستكرها بشدة.	4.48	0.64	4	مرتفع
5	أحرص على حضور اللقاءات والأنشطة الاجتماعية التي تنظمها مؤسستي.	4.32	0.79	5	مرتفع
المتوسط الحسابي العام		4.46			مرتفع

* الدرجة العظمى من (5).

(0.64)، بينما نالت الفقرة (15) التي نصت على: "أحرص على حضور اللقاءات والأنشطة الاجتماعية التي تنظمها مؤسستي"، المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (4.32)، وبانحراف معياري مقداره (0.79).

يبين الجدول (5) أنَّ المتوسط الحسابي لتقديرات أفراد العينة على هذا المجال ككل بلغ (4.46)، وبانحراف معياري مقداره (0.54)، وهو يقابل تقدير درجة ممارسة كبيرة جدًا. ويبين أيضًا أن الفقرة (11) التي نصت على: "أحترم الجميع ممن له علاقة بمؤسستي وأتعامل معهم بإيجابية"، قد نالت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.52)، وبانحراف معياري مقداره (0.59)، وجاءت الفقرة (12) التي نصت على: "ألتزم بمدونات السلوك الداخلية التي تقرها مؤسستي"، بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (4.50)، وبانحراف معياري مقداره

ثانيًا: النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني ومناقشتها:

نص السؤال الثاني على: "ما مستوى ممارسة الابتكار التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني من وجهة نظر موظفيه؟".

الجدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة على درجة ممارسة الابتكار التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان

الاجتماعي الأردني مرتبة تنازليًا حسب المتوسطات الحسابية

الرقم	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
1	الابتكار الإداري	4.04	0.70	3	مرتفع
2	الابتكار التقني	4.09	0.65	1	مرتفع
3	الابتكار الإضافي	4.06	0.66	2	مرتفع
المتوسط الحسابي العام		4.06		-	مرتفع

* الدرجة العظمى من (5).

الأردني ككل (4.06)، بانحراف معياري مقداره (0.61)، وهو يقابل درجة ممارسة بدرجة كبيرة، حيث احتل مجال الابتكار التقني المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.09)، وبانحراف معياري مقداره

يبين الجدول (6) أنَّ المتوسط الحسابي لتقديرات أفراد العينة على درجة ممارسة الابتكار التنظيمي، في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي

(0.65)، وجاء مجال الابتكار الإداري في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (4.04)، وبانحراف معياري مقداره (0.70).
وتتم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة، على فقرات مجالات محور درجة ممارسة الابتكار التنظيمي،

المجال الأول: الابتكار الإداري:

الجدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة على فقرات مجال الابتكار الإداري مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتبة	المستوى
1	تحرص إدارة المؤسسة باستمرار على تجديد وتطوير أنشطتها الإدارية.	4.18	0.77	2	مرتفع
2	تحرص إدارة المؤسسة على مراجعة إستراتيجياتها وتحديثها باستمرار.	4.21	0.73	1	مرتفع
3	تعمل إدارة المؤسسة على إجراء تعديلات مستمرة في هيكلها التنظيمي.	4.05	0.82	3	مرتفع
4	تبتكر إدارة المؤسسة دائماً سياسات جديدة في مجال التعيين والمكافآت والحوافز.	3.74	0.99	5	مرتفع
5	تتبنى إدارة المؤسسة الأفكار الخلاقة والجديدة التي يقوم العاملون في المؤسسة باقتراحها.	4.00	0.83	4	مرتفع
	المتوسط الحسابي العام	4.04		-	مرتفع

على: "تحرص إدارة المؤسسة باستمرار على تجديد وتطوير أنشطتها الإدارية"، بالمرتبة الثانية، بمتوسط حسابي بلغ (4.18)، وبانحراف معياري مقداره (0.77)، بينما نالت الفقرة (4) التي نصّت على: "تبتكر إدارة المؤسسة دائماً سياسات جديدة في مجال التعيين والمكافآت والحوافز"، المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.74)، وبانحراف معياري مقداره (0.99).

المجال الثاني: مجال الابتكار التقني:

* الدرجة العظمى من (5)

يبين الجدول (7) أنّ المتوسط الحسابي لتقديرات أفراد العينة على هذا المجال ككل بلغ (4.04)، وبانحراف معياري مقداره (0.70)، وهو يقابل تقدير درجة ممارسة كبيرة. ويبين أيضاً أن الفقرة (2) التي نصّت على: "تحرص إدارة المؤسسة على مراجعة إستراتيجياتها وتحديثها باستمرار"، قد نالت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.21)، وبانحراف معياري مقداره (0.73)، وجاءت الفقرة (1) التي نصّت

الجدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة على فقرات مجال الابتكار التقني مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية.

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتبة	المستوى
1	تحرص المؤسسة على تحديث أساليب وطرق العمل باستمرار؛ لتحسين جودة خدماتها وتماشياً مع نوعية التقنيات الحديثة والمتطورة.	4.23	0.70	1	مرتفع
2	تسعى المؤسسة للحصول على براءات اختراع وجوائز جودة تزيد من ابتكاراتها الخدمية.	4.11	0.82	2	مرتفع
3	تتبنى المؤسسة الكفاءات ذات الخبرة التقنية العالية.	3.92	0.88	4	مرتفع
4	تعقد المؤسسة دورات وورش عمل لتدريب الموظفين على كل ما هو جديد تقنياً.	4.08	0.92	3	مرتفع
	المتوسط الحسابي العام	4.09		-	مرتفع

المؤسسة للحصول على براءات اختراع وجوائز جودة تزيد من ابتكاراتها الخدمية"، بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (4.11)، وبانحراف معياري مقداره (0.82)، بينما نالت الفقرة (8) التي نصّت على: "تتبنى المؤسسة الكفاءات ذات الخبرة التقنية العالية"، المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.92)، وبانحراف معياري مقداره (0.88).

* الدرجة العظمى من (5).

يبين الجدول (8) أنّ المتوسط الحسابي لتقديرات أفراد العينة على هذا المجال ككل بلغ (4.09)، وبانحراف معياري مقداره (0.65)، وهو يقابل تقدير درجة ممارسة كبيرة. ويبين أيضاً أنّ الفقرة (6) التي نصّت على: "تحرص المؤسسة على تحديث أساليب وطرق العمل باستمرار؛ لتحسين جودة خدماتها وتماشياً مع نوعية التقنيات الحديثة والمتطورة"، قد نالت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.23)، وبانحراف معياري مقداره (0.70)، وجاءت الفقرة (7) التي نصّت على: "تسعى

المجال الثالث: مجال الابتكار الإضافي:

الجدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة على فقرات مجال الابتكار الإضافي مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية.

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
1	تقدم المؤسسة خدمات إضافية متميزة ومبتكرة لزيادة عدد عملائها وجذبهم.	4.15	0.80	2	مرتفع
2	تلجأ المؤسسة إلى جهات خارجية: (مراكز استشارية وبحثية)؛ لتحديد التوجهات والحاجات المستقبلية للعملاء.	3.86	0.89	5	مرتفع
3	تقوم المؤسسة بمتابعة شكاوى واقتراحات العملاء ومحاولة حلها بأسرع ما يمكن.	4.20	0.76	1	مرتفع
4	تتعاون المؤسسة مع أصحاب المصالح في اتخاذ القرارات التي تعينهم ولها تأثير مباشر على مصالحهم.	4.00	0.78	4	مرتفع
5	تقوم المؤسسة بإدخال أساليب متطورة لتحسين عملية التواصل مع أصحاب المصالح على اختلافهم وأنواعهم واحتياجاتهم.	4.08	0.78	3	مرتفع
	المتوسط الحسابي العام	4.06		-	مرتفع

* الدرجة العظمى من (5).

لتحديد التوجهات والحاجات المستقبلية للعملاء"، المرتبة الأخيرة

بمتوسط حسابي بلغ (3.86)، وبانحراف معياري مقداره (0.89).

اختبار الارتباط الخطي المتعدد (Multicollinearity) (Diagnostics):

وبخصوص المتغير المستقل، تم إجراء اختبار معامل تضخم التباين (VIF) Variance Inflation Factor)، واختبار التباين المسموح به (Tolerance)، لكل بعد من أبعاده بغرض التأكد من عدم وجود ارتباط عالٍ وتداخل بين أبعاد المتغير المستقل (Multi-Collinearity) (Hair, et al., 2019)، والجدول الآتي يُبين هذه النتائج:

الجدول (10): نتائج اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح به لأبعاد المتغير المستقل: سلوك المواطنة التنظيمية

البُعد	معامل تضخم التباين (VIF)	التباين المسموح به (Tolerance)
الإيثار	2.191	0.456
وعي الضمير	4.212	0.237
السلوك الحضاري	3.329	0.300

الفرضية الرئيسية (H01): لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، لسلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده مجتمعة: (الإيثار، ووعي الضمير، السلوك الحضاري) في ممارسة الابتكار التنظيمي بأبعاده مجتمعة (الابتكار الإداري، الابتكار التقني، الابتكار الإضافي، ابتكار العمليات)، في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني. التي تمثل السؤال الرئيس للدراسة: ما أثر سلوك المواطنة التنظيمية في ممارسة الابتكار التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني من وجهة نظر موظفيها؟

وقد أُجيب عن هذا السؤال على النحو الآتي:

الجدول (11) نتائج تحليل تباين للانحدار (Analysis Of Variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى

المصدر	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة f	دلالة f
الانحدار	0.505	0.255	28.144	1	28.144	100.552*	.0000

الخطأ	82.290	294	.280		
الكلي	110.434	295			

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$.

الباقي فيفسر بعوامل أخرى. كما تُظهر نتائج الجدول السابق أنّ قيمة (F) المحسوبة قد بلغت (100.552) عند مستوى دلالة $(\alpha = 0.000)$ ؛ مما يدل على مدى ملاءمة النموذج لاختبار الانحدار، وأنّ العلاقة بين المتغيرين: (المستقل والتابع) تتبع النموذج الخطي، وتتصّ قاعدة القرار على اعتبار النموذج ملائماً إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المعنوية ل (F) أقلّ من (0.05).

تُظهر نتائج الجدول (11) أنّ قيمة معامل الارتباط (R)، بين المتغير المُستقل: سلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده مجتمعة، والمتغير التابع ممارسة الابتكار التنظيمي بأبعاده مجتمعة قد بلغ (0.505)، ويدل على وجود علاقة ارتباط موجبة بين المتغيرين، وأنّ المتغير المُستقل يفسّر ما مقداره $(R^2 = 25.5\%)$ من التباين في المتغير التابع، أمّا

الجدول (12) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر سلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده مجتمعة في ممارسة الابتكار التنظيمي بأبعاده مجتمعة

أبعاد المتغير المُستقل	B	الخطأ المعياري	Beta B	قيمة t	الدلالة الإحصائية
الإيثار	.424	.074	.419	*5.716	.000
وعي الضمير	-.123	.111	-.113	-1.111	.267
السلوك الحضاري	.301	.102	.267	*2.961	.003

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$.

المُستقل: (الإيثار، والسلوك الحضاري)، ونقبل الفرضية البديلة، أما فيما يتعلق بـ (وعي الضمير) فإننا نقبل الفرضية العدمية.

الفرضية الفرعية الأولى: ($H_{01.1}$): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ للإيثار، في ممارسة الابتكار التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني.

وقد تم حساب معامل ارتباط بيرسون، ومربع معامل الارتباط، ومعامل الارتباط المعدل، والخطأ المعياري للتقدير بين تقديرات أفراد العينة على مجال الإيثار، وتقديراتهم على مستويات ممارسة الابتكار التنظيمي لدى المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني، حيث كانت على النحو المُثبت في الجدول (13).

تبيّن نتائج الجدول (12)، ومن متابعة مُعاملات (Beta)، واختبار (t) أن بُعدي المتغير المُستقل: (الإيثار، والسلوك الحضاري)، على التوالي ذات تأثير دالّ إحصائيًا في المتغير التابع: (ممارسة الابتكار التنظيمي)، بأبعاده مجتمعة بدلالة قيم (t) المحسوبة الظاهرة في الجدول السابق عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ ، والقوة التأثيرية الدالة إحصائيًا لقيم (Beta). في حين بينت نتائج الجدول السابق، أن بعد المتغير المُستقل: (وعي الضمير) ذو تأثير دالّ إحصائيًا في المتغير التابع: (ممارسة الابتكار التنظيمي)، بأبعاده مجتمعة بدلالة قيمة (t) المحسوبة الظاهرة في الجدول السابق عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ ، والقوة التأثيرية الدالة إحصائيًا لقيم (Beta). وبناءً على ما سبق، فإننا نرفض الفرضية العدمية جزئيًا فيما يتعلق بأبعاد المتغير

الجدول (13): معامل ارتباط بيرسون ومربع معامل الارتباط ومعامل الارتباط المعدل والخطأ المعياري للتقدير لتقديرات أفراد العينة على مجال الإيثار

وتقديراتهم على مستويات ممارسة الابتكار التنظيمي

قيمة معامل ارتباط بيرسون	مربع معامل الارتباط	معامل الارتباط المعدل	الخطأ المعياري للتقدير
*.519	.269	.259	.520

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية $(\alpha \geq 0.05)$.

الجدول (14): نتائج تحليل الانحدار للقدرة تنبؤية لأثر مجال الإيثار في

ممارسة الابتكار التنظيمي

المتغيرات	قيمة بيتا B	الخطأ المعياري	قيمة t	مستوى الدلالة
الحد الثابت	2.273	.205	11.090	*.000
الابتكار الإداري	.014	.130	.107	.915
الابتكار التقني	.218	.127	1.714	.088
الابتكار الإضافي	.124	.113	1.097	.274

يبين الجدول (13) أنّ هناك علاقة ارتباطية إيجابية دالة إحصائيًا عند مستوى الدلالة $(\alpha \geq 0.05)$ ، بين تقديرات أفراد العينة على مجال الابتكار الإداري، وتقديراتهم على ممارسة الابتكار التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني، حيث كانت قيمة معامل الارتباط الكلي (0.519)، أمّا قيمة مربع معامل الارتباط (0.269)، بينما كانت قيمة معامل الارتباط المعدل (0.259)، وقيمة الخطأ المعياري للتقدير (0.520). ولمعرفة أثر مجال الإيثار في ممارسة الابتكار التنظيمي، تم إجراء تحليل الانحدار الخطي، حيث كانت النتائج على النحو المُثبت في الجدول (14).

يبين الجدول (16) أنَّ هناك أثراً إيجابياً ذا دلالة إحصائية لمجال وعي الضمير، على مجال الابتكار الإضافي في المؤسسة، بينما لم يكن هناك أثر عند بقية مجالات الابتكار التنظيمي.

الفرضية الفرعية الثالثة (H01.3): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، للسلوك الحضاري في ممارسة الابتكار التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني. حيث تم حساب معامل ارتباط بيرسون، ومربع معامل الارتباط، ومعامل الارتباط المعدل، والخطأ المعياري للتقدير بين تقديرات أفراد العينة على مجال السلوك الحضاري وتقديراتهم على مستويات ممارسة الابتكار التنظيمي، لدى المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني، حيث جاءت على النحو الآتي الموضح في الجدول (17).

الجدول (17): معامل ارتباط بيرسون ومربع معامل الارتباط ومعامل الارتباط المعدل والخطأ المعياري للتقدير بين تقديرات أفراد العينة على مجال السلوك الحضاري وتقديراتهم على مستويات ممارسة الابتكار التنظيمي

قيمة معامل ارتباط بيرسون	مربع معامل الارتباط	معامل الارتباط المعدل	الخطأ المعياري للتقدير
.448*	.201	.190	.489

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \geq 0.05$).

يبين الجدول (17) أنَّ هناك علاقة ارتباطية إيجابية دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$)، بين تقديرات أفراد العينة على مجال السلوك الحضاري، وتقديراتهم على مستويات ممارسة الابتكار التنظيمي لدى المؤسسة موضع الدراسة، حيث كانت قيمة معامل الارتباط الكلي تمثل (0.448)، أما قيمة مربع معامل الارتباط فبلغت (0.201)، بينما كانت قيمة معامل الارتباط المعدل (0.190)، وقيمة الخطأ المعياري للتقدير (0.489). ولمعرفة أثر مجال السلوك الحضاري على مستويات ممارسة الابتكار التنظيمي، تم إجراء تحليل الانحدار الخطي، حيث كانت النتائج كما هي موضحة في الجدول (18).

الجدول (18): نتائج تحليل الانحدار للقدرة تنبؤية لأثر مجال السلوك الحضاري في ممارسة الابتكار التنظيمي

المتغيرات	قيمة بيتا B	الخطأ المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
الحد الثابت	2.861	.193	14.814	.000
الابتكار الإداري	.072	.122	.587	.558
الابتكار التقني	.081	.120	.673	.502
الابتكار الإضافي	.018	.107	.166	.869

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \geq 0.05$).

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \geq 0.05$).

يبين الجدول (14) عدم وجود أي أثر ذي دلالة إحصائية لمجال الإبتكار، على مجالات ممارسة الابتكار التنظيمي في المؤسسة.

الفرضية الفرعية الثانية (H01.2): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، لوعي الضمير في ممارسة الابتكار التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني: تم حساب معامل ارتباط بيرسون، ومربع معامل الارتباط، ومعامل الارتباط المعدل، والخطأ المعياري للتقدير بين تقديرات أفراد العينة على مجال وعي الضمير وتقديراتهم، على مستويات ممارسة الابتكار التنظيمي لدى المؤسسة موضع الدراسة، حيث كانت كما هي موضحة في الجدول (15).

الجدول (15): معامل ارتباط بيرسون ومربع معامل الارتباط ومعامل الارتباط المعدل والخطأ المعياري للتقدير بين تقديرات أفراد العينة على وعي الضمير وتقديراتهم على مستويات ممارسة الابتكار التنظيمي

قيمة معامل ارتباط بيرسون	مربع معامل الارتباط	معامل الارتباط المعدل	الخطأ المعياري للتقدير
.441*	.194	.183	.508

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \geq 0.05$).

يبين الجدول (15) أنَّ هناك علاقة ارتباطية إيجابية دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$)، بين تقديرات أفراد العينة على مجال وعي الضمير، وتقديراتهم على مستويات ممارسة الابتكار التنظيمي في المؤسسة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط الكلي (0.441)، وقيمة مربع معامل الارتباط (0.194)، بينما كانت قيمة معامل الارتباط المعدل تقدر بـ (0.183)، بينما قيمة الخطأ المعياري للتقدير بلغت (0.508). ولمعرفة أثر مجال وعي الضمير على مستويات ممارسة الابتكار التنظيمي، تم إجراء تحليل الانحدار الخطي، حيث كانت النتائج كما هي موضحة في الجدول (16).

الجدول (16): نتائج تحليل الانحدار للقدرة تنبؤية لأثر مجال وعي

الضمير في ممارسة الابتكار التنظيمي

المتغيرات	قيمة بيتا B	الخطأ المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
الحد الثابت	2.891	.200	14.421	.000
الابتكار الإداري	.041	.127	.320	.749
الابتكار التقني	.233	.124	1.878	.061
الابتكار الإضافي	.222	.111	2.001	.046*

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \geq 0.05$).

وجود علاقة ايجابية بين سلوك المواطنة التنظيمية، ومساهمته في ممارسة جيدة للابتكار التنظيمي في المؤسسة، خاصة من خلال بعديه: (الإيثار، والسلوك الحضاري)، وهذا ما اتفقت به أيضًا الدراسة الحالية مع دراسة (شاطر وآخرون 2021)، ويمكن أن يُعزى ذلك إلى طبيعة هذه الابعاد الإيجابية، ومدى فاعليتها في رسم ثقافة تنظيمية طوعية لدى الموظفين تجاه مؤسساتهم.

التوصيات:

في ضوء النتائج السابقة التي توصلت إليها الدراسة فإنها توصي بالآتي:

1. ضرورة تعزيز ممارسة "الابتكار التنظيمي"، بمختلف مجالاته في المؤسسة؛ من خلال البحث عن الأساليب والطرق الجديدة والمتطورة التي من شأنها رفع كفاءة المؤسسة وتطورها.
2. إيلاء اهتمام أكبر من قبل المؤسسة في تعزيز عملية الوصول إلى تطبيق فعال لسلوك المواطنة التنظيمية، وجعل المؤسسة مؤسسة رائدة تعاصر الازدهار والحدثة الحاصلة في بيئة الأعمال.
3. تعزيز العلاقة الإيجابية بين سلوك المواطنة التنظيمية، وممارسة الابتكار التنظيمي في المؤسسة وخاصة في بعدي: (الإيثار، والسلوك الحضاري)، كونهما الأكثر تأثيرًا في هذه العلاقة.
4. تعزيز واستثمار الأثر الإيجابي لمجال وعي الضمير، على مجال الابتكار الإضافي بالتحديد في نجاح عمليات المؤسسة ووصولها لأهدافها وغاياتها.
5. تكثيف العمليات الخاصة بالبحث والتطوير في المؤسسة.
6. الاهتمام بعمليات التمكين الوظيفي للعاملين؛ لرفع كفاءة الموظفين، خاصة مهاراتهم التقنية والابتكارية.

يبين الجدول (18) عدم وجود أي أثر ذي دلالة إحصائية لمجال السلوك الحضاري، على مستويات ممارسة الابتكار التنظيمي في المؤسسة موضع الدراسة.

النتائج:

أظهرت نتائج الدراسة الحالية الآتي:

- إنَّ تقديرات أفراد العينة لدرجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية، في المؤسسة العامة للضمان الإجتماعي الأردني، كان بدرجة كبيرة، حيث جاء مجال وعي الضمير في المرتبة الأولى، ومجال السلوك الحضاري في المرتبة الثانية، بينما جاء مجال الإيثار في المرتبة الأخيرة.
- إنَّ تقديرات أفراد العينة لدرجة ممارسة الابتكار التنظيمي كانت بدرجة كبيرة، حيث احتل مجال: "الابتكار التقني" المكانة الأولى، ثم تبعه مجال الابتكار الإضافي في المرتبة الثانية، كما جاء مجال الابتكار الإداري في المرتبة الثالثة والأخيرة.
- وجود أثر معنوي ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، لسلوك المواطنة التنظيمية ببعديه: (الإيثار، والسلوك الحضاري)، في ممارسة الابتكار التنظيمي بأبعاده مجتمعة: (الابتكار الإداري، الابتكار التقني، الابتكار الإضافي)، في المؤسسة العامة للضمان الإجتماعي الأردني، وعدم وجود هذا الأثر ببعد وعي الضمير، وبناء عليه تم رفض الفرضية العدمية جزئيًا، فيما يتعلق بأبعاد المتغير المستقل: (الإيثار، والسلوك الحضاري)، ونقبل الفرضية البديلة، أمّا فيما يتعلق ببعدي: (وعي الضمير)، فإنَّ الدراسة نقبل الفرضية العدمية.
- عدم وجود أي أثر ذي دلالة إحصائية لمجال الإيثار في مجالات ممارسة الابتكار التنظيمي في المؤسسة.
- هناك أثر ايجابي لمجال وعي الضمير، في مجال الابتكار الإضافي فيها، بينما لم يكن هناك أثر عند بقية مجالات الابتكار التنظيمي.
- عدم وجود أي أثر ذي دلالة إحصائية لمجال السلوك الحضاري، في مستويات ممارسة الابتكار التنظيمي في المؤسسة.

مناقشة النتائج:

مما سبق يمكن استنتاج أهمية تطبيق مفهوم: "سلوك المواطنة التنظيمية"، وبالتحديد مجالي وعي الضمير، والسلوك الحضاري، وأنَّ المؤسسة تحرص على تنفيذه بصورة جيدة، بالإضافة إلى ممارسة جيدة للابتكار التنظيمي بمختلف أنواعه، حيث اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (شاطر وآخرون 2021)، في تأكيد أهمية بُعد السلوك الحضاري وانعكاسه على أداء المنظمة، كما اتفقت الدراسة الحالية مع دراساتي (Chuang & Lee, 2023) و (Abbas, 2020)، من حيث أهمية الابتكار التنظيمي ودوره في تقدّم المنظمة وتطورها. كما يمكن استنتاج

- sector in Jordan. *Mithqal Journal of Economic and Administrative Sciences*, 6 (11), 183-213.
11. Al-Tamasa, S.A.K., &Hasballah, A.H. (2015). "The impact of procedural justice on organizational citizenship behavior. An analytical study of the opinions of employees in (QIZ) companies in Jordan". *Journal of Economic Sciences*. Volume (2), Issue 16.
 12. Bahri, S,&Kharmoush, M.(2017). "Organizational justice and its relationship to organizational citizenship behavior among workers in the field of local administration in Algeria". *Journal of the Arab American University for Research*.Volume (3), Issue (2), Algeria.
 13. Basarda, T. S.(2006). Integration of knowledge management and total quality and its impact on performance, an applied study in Yemeni food industry companies. (PhD thesis submitted to the University of Damascus - Faculty of Economics and Administration), Department of Business Administration, Damascus.
 14. Bashir, M. S. M.(2022).Organizational citizenship behavior among teachers in basic education schools in Egypt (An analytical study). *Journal of the Faculty of Education - Ain Shams University*. Issue 46, Part Three.
 15. Belkin, L., Zhao, G., Tolboom, N. & Farris, G.(2008).Nature or nurture: can psychometric tools help to foster creativity in organizations? WDWK Working Paper.
 16. Chang, W.J., Hu, D. C., & Keliw, P. (2021). Organizational culture, organizational citizenship behavior, knowledge sharing and innovation: a study of indigenous people production organizations. *Journal of Knowledge Management*, 25(9), 2274-2292.
 17. Chuang, L.M.,& Lee, Y.P.(2023). Toward Sustainable Development: The Causes and Consequences of Organizational Innovation. *Sustainability journal*. 15(10): 8017.
 18. Chuang,L., Liu,C, Tsai,W., and Huang,C.(2010).Towards an analytical framework of organizational innovation in the service industry.*African Journal of Business Management*. Vol. 4(5), pp. 790-799.
 19. Coccia, M., & Watts, J. (2020). A theory of the evolution of technology: technological parasitism and the implications for innovation management. *Journal of Engineering and Technology Management*. 55.
 20. Dutta, A., & Chinnathambi, S.(2023).Analyzing the Influence of Organizational Citizenship Behavior at Logistics Companies . ISSN . Eur.
- ### References:
1. Abbas, A.(2020).Educational Competition as a Moderating variable of the relationship between electronic management and intelligent organizations. *Revista Tempos e Espaços em Educação*, 13 (32): 1-25.
 2. Aboudi, Z. M.(2006). Modern trends in administrative organizations. Dar Al-Shorouk for Publishing and Distribution. Amman. Jordan.
 3. Abu Ajwa, A.(2018). "Innovative leadership and its role in reducing resistance to organizational change - a case study on employees at Al-Aqsa University in the Gaza Strip". (Master's thesis), Islamic University, Palestine.
 4. Abu Bakr, Q., & Muhammad, B. U.(2020). The impact of organizational knowledge on organizational innovation in light of adaptation to organizational change. (Master Thesis). Faculty of Economic, Commercial and Management Sciences. Ahrar University, Algeria.
 5. Abu, N.(2020). The mediating role of the competencies of business intelligence systems in the relationship between organizational immunity and the success of financial decisions "An applied study on food industries companies in the Gaza Strip. *Journal of Economic and Administrative Sciences*, 22 (1), 1-27.
 6. Al-aameri, A. A. (2020). Organizational justice and its relationship to organizational citizenship behaviors among employees of the Ministry of Education in the Republic of Yemen. *Al-Nasser University Journal*. Issue (16), Volume 2, pp. 115-168.
 7. Al-Farjani, F. A. B. (2017). "The extent of the availability of organizational citizenship behaviors among employees at the Higher Institute of Professions". *Journal of Economic and Political Sciences*. (9), 91-130.
 8. Al-Hadrawi, B.K.(2020). "The impact of organizational citizenship behavior of academic leaders on adopting the quality of educational service, an exploratory study of the opinions of a sample of university leaders at the University of Kufa".*Journal of Administrative and Economic Sciences*. Vol. 1, No. 2, (1-43).
 9. Al-Neyadi,O.M.J.(2019).The role of governance in activating administrative innovation policies in the Abu Dhabi Securities Market. (Master's thesis). UAE: United Arab Emirates University.
 10. Al-Qudah, F. H., Al-Shawabkeh, Z. A., & Al-Nusour, B. H.(2020). The impact of the characteristics of the smart organization in promoting innovation: an applied study on the ict

- .Palestine Technical College Journal for Research and Studies. Issue (4). pp. 1-33.
34. Moreno, E. A.(2014).Organizational Citizenship Behavior in Schools: The Principal's Influence. (Un Puplished Doctoral Dissertations). San Diego State University, USA.
35. Nazarian, A., Atkinson, P., Foroudi, P., & Edirisinghe, D. (2020). Leaders or organisations? A comparison study of factors affecting organisational citizenship behaviour in independent hotels. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 32(6): 2055-2074.
36. Noruzy, A., Dalfard, V.M., Azhdari, B., Nazari-Shirkouhi, S. & Rezazadeh, A. (2012). "Relations between Transformational Leadership, Organizational Learning, Knowledge Management, Organizational Innovation, and Organizational Performance: An Empirical Investigation of Manufacturing Firms". *The International Journal of Advanced Manufacturing Technology*. 64, 1073-1085.
37. Obaid, E. (2016). The impact of organizational innovation on the performance of employees in small and medium enterprises: a case study of a wholesale pharmaceutical distribution organization. (Master's thesis). University of Kasdi Merbah Ouargla, Faculty of Economic, Commercial and Management Sciences. Algeria.
38. OECD.(2010). "Innovation Strategy". Retrieved from <http://www.oecd.org/sti/45326349.pdf>
39. Okeke, M. N., Okoli, I. E. N., & Nuel-Okoli, C. M. (2022). Exploring Academic Staff Perception of Organizational Climate and Organizational Citizenship Behaviour: Lessons from Private Universities In Nigeria. *International Journal of Business, Management and Economics*,3(4), 310 – 338.
40. Oldham, G., & Cummings, A. (1996). Employee creativity: personal and contextual factors at work. *Academy of Management Journal*. 39(3):607–34.
41. Ramos, A., & Ellitan, L. (2023). Organizational Citizenship Behavior and Organizational Performance: A Literature Review. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*. 2.
42. Rifai, M. (2012).Innovation strategies: The management path towards radical innovation. The first scientific conference entitled Supporting and developing small projects. Titled: Innovation strategies, organized by the Faculty of Commerce - Ain Shams University, March 11, 2012.
43. Roxana, A., and Viorel, C. (2019). "Product Innovation – A Theoretical Framework of the Chem. Bull.,12 (Special Issue 1, Part-B), 3325-3332.
21. Fables, M.(2005). "The Role of Task and Contextual Performance In Appraisal Fairness and Satisfaction" (Unpublished dissertation). Faculty of the California School of Organizational studies Alliant International University.
22. George, J.M., & Jones, G.R.(2002).Understanding and managing organization behavior. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
23. Gerke, A., Geoff D., Michel D., & Stephen, G .(2017). " The role of inter organizational citizenship behaviors in the innovation process". *Journal of Business Research*.No. 73, 55–64.
24. Graham, J. W.(1991). An essay on organizational citizenship behavior. *Employee Responsibilities and Rights Journal*. 4: 249–270.
25. Gujarati, D.N. (2017). *Basic Econometric*, 5th edition, McGraw-Hill Education.
26. Gumusluoglu, L., & Ilsev, A.(2009).Transformational leadership, creativity,and organizational innovation. *Journal of Business Research*. 62: 461–473.
27. Hamdawi, W.(2008). Administrative and organizational creativity in the economic institution. The international forum on the Algerian economic institution and innovation in the light of the third millennium. University of May 8, 1945, Guelma, November, 2008, p. 115.
28. Hosnia, T., & Ben Aoun, A. (2020). The impact of organizational citizenship behavior on knowledge management (sharing and use).*Journal of Economic and Management Sciences*. Volume (20). Issue 1. pp. 236-247.
29. King, N., & Anderson,N.(2004).Managing innovation and change: critical guide for organization. London.thompson.London.
30. Koopman, R. (2005). "The Relationship between perceived organizational Iustice and organizational citizenship Behaviors : Areview of the literature"
31. Lam, A. (2006). "Organizational Innovation". *Oxford Handbooks Online*.
32. Mirabi, V.R., Ganjeh, F.M., & Ganjeh, Y.M. (2017). The Link between Organisational Citizenship Behaviours and Open Innovation: A Case of Isfahan High-tech Sector. *International Journal of Information, Security and Systems Management*.Vol.6.No.1, pp. 649-655.
33. Mishmish, A. M. Z. (2016). "The reality of organizational citizenship behavior among members of administration in Palestinian universities in the Gaza Strip from the point of view of those working in supervisory positions"

- Concept". International Conference on Economics and Administration. Bucharest, Romania.
44. Sekaran, U. (2010). Research Methods for Business A Skill-Building Approach. 4th Edition, John Wiley & Sons, UK.
 45. Shater, S., Kawash, J., & Amara, S. (2021). "The impact of organizational citizenship behavior on knowledge sharing: A field study at the Faculty of Economic, Commercial and Management Sciences at the University of Jijel". Knowledge Groups Journal. Vol.7.No.1. 394-413.
 46. Sun, Y., Jiang, H., Hwang, Y., & Shin, D. (2018). "Why should I share? An answer from personal information management and organizational citizenship behavior perspectives". Computers in Human Behavior. 87, 146–154.
 47. Vitolinaa, I., Woschankb, M., Apsalonea, M., Sumiloa, E., & Pacherc, C. (2022). Organizational Innovation Implications for Manufacturing SMEs: Findings from an Empirical Study. Science direct journal. Procedia Computer Science 200. 738–747.
 48. -An overview of the General Social Security Corporation. (2023). Refund date: 2/8/2023, the official website of the Jordanian Social Security Corporation:
<https://www.ssc.gov.jo/%D8%B9%D9%86-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A4%D8%B3%D8%B3%D8%A9/%D9%86%D8%A8%D9%80%D8%B0%D8%A9-%D8%B9%D9%80%D9%86-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A4%D8%B3%D8%B3%D9%80%D8%A9/>