

أثر تطبيق سلوكيات المواطنة التنظيمية على الالتزام الوظيفي
دراسة ميدانية على العاملين في المستشفيات الخاصة بمدينة مصراتة، ليبيا
The Impact of Organizational Citizenship Behavior on Career Commitment
A Field Study on Employees in Private Hospitals in Misrata City, Libya

خليفة مبروك القذافي¹، علي حسين زبلح^{2*}

¹ الأكاديمية الليبية للدراسات العليا، فرع مصراتة (ليبيا) (K.elguddafi@alm.edu.ly)
² الأكاديمية الليبية للدراسات العليا، فرع مصراتة (ليبيا) (Auditor.zgroup@gmail.com)

تاريخ الاستلام: 2025/04/03؛ تاريخ القبول: 2025/05/03؛ تاريخ النشر: 2025/06/01

ملخص: هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر سلوكيات المواطنة التنظيمية على الالتزام الوظيفي، دراسة ميدانية على العاملين في المستشفيات الخاصة بمدينة مصراتة، وأُخذت في الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق هذا الهدف تم صياغة ستة فروض، وتم تحديد مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المستشفيات الخاصة بمدينة مصراتة، وباستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة تم توزيع استمارة الاستبيان المصممة؛ واختبار فروض الدراسة تم الاستعانة بأسلوب نموذج المعادلة الهيكلية (SmartPLS3)، وبرنامج الحزمة الإحصائية (SPSS Var.24). حيث توصلت الدراسة من خلال تحليل العلاقة المباشرة بين المتغيرات؛ بأن سلوكيات المواطنة التنظيمية ترتبط بعلاقة إيجابية مع الالتزام الوظيفي، وكما توصلت الدراسة من خلال تحليل العلاقة المباشرة بين المتغيرات؛ بأن أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية (الإيثار، والكرامة والالطف، ووعي الضمير) ترتبط بعلاقة إيجابية مع الالتزام الوظيفي، وتوصلت الدراسة من خلال تحليل العلاقة المباشرة بين المتغيرات؛ بأن أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية (الروح الرياضية، والسلوك الحضاري) لا يرتبطان بعلاقة إيجابية مع الالتزام الوظيفي.

الكلمات المفتاح: التزام وظيفي؛ سلوكيات المواطنة التنظيمية؛ مستشفيات خاصة؛ مدينة مصراتة؛ ليبيا.

تصنيف JEL: D23, J24, L29, M12.

Abstract: The study aimed to identify the organizational citizenship behavior on career commitment, a field study on employees in private hospitals in Misrata city, Libya. The study adopted the descriptive analytical method. To achieve this goal, six hypotheses were formulated, and the population of the study was identified from all employees in private hospitals in Misrata city. Using the simple random sampling method, the designed questionnaire form was distributed; to test the study hypotheses, the SmartPLS3 and SPSS Var.24 were used. The study reached, through analyzing the direct relationship between the variables; that organizational citizenship behavior is positively related to career commitment, the study concluded through analyzing the direct relationship between the variables; that the dimensions of organizational citizenship behavior represented by (altruism, courtesy and kindness, conscientiousness) are positively related to career commitment, that the dimensions of organizational citizenship behavior represented by (sportsmanship, and civic virtue) are not positively related to career commitment.

Keywords: Career Commitment; Organizational Citizenship Behavior; Private Hospitals; Misrata City; Libya.

Jel Classification Codes: D23, J24, L29, M12.

I - تمهيد :

يشهد العالم تغيرات اقتصادية، واجتماعية، وسياسية، ورياضية، وثقافية، حيث كان اهتمام الكثير من الباحثين والمفكرين والممارسين في مجال الإدارة لمفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية، الذي أصبح له دور فعال في تحديد كفاءة وفعالية سلوك المورد البشري، فسلوك المواطنة التنظيمية يقوم على أسس علمية رشيدة تساعد المؤسسة على الارتقاء بمستوى أدائها في ظل المنافسة الشديدة؛ كونه يساهم في تحسن الأداء الكلي للمؤسسة، وكذلك تحسين قدرة المديرين والعاملين على أداء مهامهم.

كما تحرص المؤسسات على أهم العمليات المحفزة للالتزام الوظيفي، والتي تولد أهمية بالغة على تنميته وتحقيق الفعالية في الارتقاء بأفضل الكفاءات داخل المؤسسات. ونجد ما يعرف بالالتزام الوظيفي لما له من أهمية في تطوير الموارد البشرية للمؤسسات فكرياً، ودعم لمخزون المعرفة للمؤسسة من خلال تفاعل الأفراد العاملين وتبادل الخبرات والمعلومات.

وتعتبر المستشفيات من أكثر المؤسسات الملاءمة في تبني الحرص على الرقي بالالتزام الوظيفي، لما له من أهمية بالغة والذي يعكس صورة المؤسسة لدى المترددين عليها، بالإضافة بأنها تعد أحد أهم المؤسسات من خلال مهام الكادر التنظيمي المتنوع من مختلف التخصصات، وما تحدهه وظائفهم الأساسية التي يقومون بها من تقديم للخدمات الصحية للمترددين، وما يترتب عليه من كيفية بناء شخصية الفرد العامل. حيث أثبتت الدراسات أن هناك عوامل محفزة للالتزام الوظيفي، وكذلك عوامل معرقله له.

1.I - الدراسات السابقة.

حظي موضوع سلوك المواطنة التنظيمية والالتزام الوظيفي باهتمام الكثير من الباحثين والمفكرين، حيث ظهر العديد من دراساتهم المختلفة من أطروحات الدكتوراه، ورسائل الماجستير، والمقالات والبحوث العلمية؛ مما سنقوم بعرض بعض أهم الدراسات السابقة مرتبة كما يلي: -

- **دراسة (موسي، 2024):** بعنوان (دور سلوكيات المواطنة التنظيمية وأثرها على الأداء المؤسسي) وتمثل الهدف العام للدراسة في التعرف على دور سلوكيات المواطنة التنظيمية وأثرها على الأداء المؤسسي بالتطبيق على المؤسسات الصناعية بمدينة 6 أكتوبر. واعتمد الباحث قوائم استقصاء لجمع البيانات الأولية باستخدام عينة قوامها (380) مفردة من مجتمع الدراسة، حيث كشفت النتائج عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية وأثرها على الأداء المؤسسي، وفي ضوء نتائج الدراسة قدم الباحث مجموعة من التوصيات لبيان أهمية دور محددات سلوكيات المواطنة التنظيمية وأثرها على الأداء المؤسسي.

- **دراسة (الشريبي، وآخرون، 2021):** بعنوان (أثر سلوك المواطنة التنظيمية على الالتزام التنظيمي: دراسة تطبيقية على العاملين بمنظمات الرعاية الصحية الحكومية بمحافظة القاهرة داخل جمهورية مصر العربية) هدفت الدراسة إلى معرفة أثر سلوك المواطنة التنظيمية على الالتزام التنظيمي، وذلك بالتطبيق على العاملين بمنظمات الرعاية الصحية الحكومية، وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، وبلغت عينة الدراسة (355) مفردة من فئات وظيفية مختلفة من مجتمع البحث البالغ (6810)، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 بين المستشفيات، مما يشير إلى اختلاف مستوى مفردات عينة الدراسة في المستشفيات لسلوك المواطنة التنظيمية، كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 بين المستشفيات، مما يشير إلى اختلاف مستوى مفردات عينة الدراسة في المستشفيات للالتزام التنظيمي، وأخيراً قبول الفرض الرئيسي الثاني جزئياً لانتهاء تأثير بعدى الكياسة والروح الرياضية على الالتزام التنظيمي، ورفض الفرض لأبعاد الإيثار السلوك الحضاري- وعى الضمير من حيث معنوية تأثيرها على الالتزام التنظيمي.

- **دراسة (شاطر، وآخرون، 2021):** بعنوان (أثر سلوك المواطنة التنظيمية في التشارك المعرفي) هدفت الدراسة إلى اختبار سلوك المواطنة التنظيمية المتكون من (الإيثار، والكياسة، والروح الرياضية، وعى الضمير، والسلوك الحضاري) في التشارك المعرفي لدى أعضاء هيئة التدريس لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل. تم اختبار فرضيات الدراسة على عينة عشوائية بسيطة قدرت (58) عضواً، وباستخدام معادلة الانحدار المتعدد استناداً على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). أظهرت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية (الكياسة، والروح الرياضية، وعى الضمير) في التشارك المعرفي، لكن البعدين (الإيثار، والسلوك الحضاري) لا يرتبطان بدلالة إحصائية في التشارك المعرفي.

- **دراسة (عبد الدائم، وعبد الرزاق، 2019):** بعنوان (تنشيط سلوكيات المواطنة التنظيمية لتعزيز الالتزام الوظيفي) هدفت الدراسة إلى التعرف على تنشيط سلوكيات المواطنة التنظيمية لتعزيز الالتزام الوظيفي لعينة من موظفي كليات الجامعة العراقية، كان الغرض من البحث هو تشخيص واقعي سلوكيات المواطنة التنظيمية، فضلاً عن تعزيز الالتزام الوظيفي ذات الأثر الكبير في منظمات التعليم العالي العراقية، وتحديد دور كل منها في تحقيق تطوير الثقافة الأكاديمية؛ ومن هنا تتضح لنا أهميتها، وعبر البحث عن مشكلته من خلال مجموعة تساؤلات متمحورة حول فيما إذا كان هناك علاقة ارتباط بين متغيرات البحث المستقلة والتابعة، في ضوء ذلك انبثقت عنه ثلاث تساؤلات رئيسية، ولتحقيق

أهداف البحث تم استخدام استبانة مطورة لغرض جمع البيانات وتوزيعها على أفراد عينة البحث، وتم اختيار عينة بلغ تعدادها (50) فرداً، وتم الاعتماد على الرزمة الإحصائية (SPSS)، للقيام بالتحليل الإحصائي لهذا البحث، مستخدم تحليل الانحدار البسيط، والانحراف المعياري، ومعامل ارتباط بيرسون.

– **دراسة (الضالعين، 2018):** بعنوان (العوامل التنظيمية المؤثرة على مستوى الالتزام الوظيفي لدى موظفي مؤسسة التدريب المهني). تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن العوامل التنظيمية المؤثرة في الالتزام التنظيمي لدى موظفي مؤسسة التدريب المهني، وإلى معرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الالتزام التنظيمي تعزى لأربعة متغيرات هي: البعد المالي، والمستقبل الوظيفي، وبيئة العمل والعملية الإدارية، والتطوير الذاتي والوظيفي، وعلاقات العمل في مؤسسة التدريب المهني. جرى توزيع (210) استبانة أعيد منها (204) استبانة كانت صالحة للتحليل، وبالاعتماد على الرزم الإحصائي (SPSS) تم تحليل البيانات، ومن خلال تحليل النتائج استنتج بشكل واضح أنه لا يوجد التزام وظيفي لدى العاملين في مؤسسة التدريب المهني بشكل عام باستثناء ما يتعلق بمحور علاقات العمل، وبشكل عام حيث كانت هناك درجة منخفضة من الالتزام التنظيمي، ويعزى الباحث هذه النتائج من خلال الاطلاع على واقع مؤسسة التدريب المهني وبناءً على ما أظهرته النتائج كانت مستويات الرواتب والأجور منخفضة مقارنة بالدوائر الأخرى. وتوصلت الدراسة إلى عدد من التوصيات كان أبرزها؛ ضرورة الاهتمام بالعوامل بكافة المتغيرات، والعوامل المؤثرة في الالتزام الوظيفي.

– **دراسة (بن الشيخ، وآخرون، 2018):** بعنوان (أخلاقيات العمل وأهميتها في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين) هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أهمية الالتزام بأخلاقيات العمل على تنمية سلوك المواطنة التنظيمية باعتبارها من أهم العوامل المساعدة في تحسين أداء كل من العامل والمؤسسة، وللتعرف على ذلك نظرياً وميدانياً قام الباحثون بإجراء دراسة على عينة من عمال مؤسسة موبيليس وحدة ورقلة؛ من خلال المقابلة الشخصية مع بعض مسيري الموارد البشرية، بالإضافة إلى الاستبيان التي تم توزيعه على عينة الدراسة، وعن طريق المعالجة الإحصائية عن طريق (Excel)، وباستخدام الحزمة الإحصائية لبرنامج (SPSS)، تمثلت أهم نتائج للدراسة في وجود أخلاقيات العمل وسلوكيات المواطنة التنظيمية بدرجة عالية لدى أفراد العينة، أما بالنسبة لمستوى تأثير أخلاقيات العمل على سلوكيات المواطنة التنظيمية في مؤسسة موبيليس وحدة ورقلة، فقد كان ضعيف.

* ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

تشابهت هذه الدراسة مع دراسة (عبد الدائم، وعبد الرزاق، 2019) من حيث متغيري الدراسة المستقل والتابع مع وجود اختلاف في مجتمع الدراسة، واختلف مع دراسة (بن الشيخ، وآخرون، 2018) من حيث المتغير المستقل (سلوكيات المواطنة التنظيمية)، وأيضاً اختلف مع دراسة (موسى، 2024)؛ ودراسة (الشريبي، وآخرون، 2021)؛ ودراسة (شاطر، وآخرون، 2021) من حيث المتغير التابع (الالتزام الوظيفي)، وتميزت هذه الدراسة من حيث أنها طبقت على المستشفيات الخاصة في البيئة الليبية وبالتحديد في مدينة مصراتة، حيث من الممكن أن يتم الاستفادة على الصعيد التنظيمي من نتائج هذه الدراسة لتحسين واقع سلوكيات المواطنة التنظيمية وتعزيز قدرات الالتزام الوظيفي بأعلى التوقعات المطلوبة داخل جميع المؤسسات.

I.2- مشكلة الدراسة:

تسعى المنظمات الحديثة إلى تعزيز الأداء المؤسسي من خلال العمل على تشجيع سلوكيات إيجابية غير مفروضة رسمياً مثل "سلوكيات المواطنة التنظيمية"، والتي تشمل (الكياسة والالطف، الإيثار، الالتزام، والروح التعاونية، والسلوك الحضاري) بين الموظفين؛ وتعتبر هذه السلوكيات عاملاً مهماً في تحقيق الانسجام الوظيفي وزيادة الولاء المؤسسي. حيث تعتبر المنظمات الصحية أحد الركائز الأساسية لتحقيق التنمية المستدامة في المجتمعات، لذلك فهي تسعى جاهدة لتحسين المستمر في جودة مخرجاتها، ومن المعروف أن هذه الأخيرة تتأثر بشكل كبير بنوعية مدخلاتها، فضلاً عن دور العمليات التنظيمية في ذلك، ومن ثم فإن المنظمات الصحية يفترض فيها أن تحوّل على توفير بعض العناصر المهمة في مدخلاتها كمتطلبات أساسية لتحقيق الجودة في العمليات بدايةً والجودة في المخرجات نهايةً. ويأتي مقدمة هذه العناصر وأهمها هو الكادر الوظيفي بكافة مسمياته، والذي يعتبر منتجاً للمعرفة وعنصراً أساسياً في مجتمع المعرفة في العصر الحالي. وعليه يُشكل الالتزام الوظيفي بين الموظفين في المنظمات الصحية أحد أبرز مقومات التوجه نحو الجودة والتميز في الأداء، حيث يدعم القدرات (الإبداعية، والتنافسية في المنظمات الصحية) ويسهم أيضاً في تحقيق كفاءة جودة العمل (شاطر، وآخرون، 2021). وعلى الرغم من ذلك يظل التحدي الكبير الذي تواجهه المنظمات الصحية هو إدماج الموظفين في عملية الالتزام الوظيفي، وإيجاد الرغبة الذاتية لديهم لتبادل وتشارك المعارف والخبرات دون انتظار مقابل مادي لذلك، ودفعهم للتصرف خارج مهامهم الرسمية وبشكل تطوعي لتطوير جودة المخرجات الصحية وتحقيق الفعالية التنظيمية للالتزام الوظيفي، من خلال ربط أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية المتمثلة في (الإيثار، والكياسة والالطف، ووعي الضمير، والروح الرياضية، والسلوك الحضاري) وقياس تأثيرها في الالتزام الوظيفي على العاملين في المستشفيات الخاصة بمدينة مصراتة، ومع ذلك، تعاني بعض المؤسسات من تدنٍ في

مستويات الالتزام الوظيفي بين العاملين، مما قد يؤثر سلباً في الإنتاجية والاستقرار الوظيفي. ومن هنا تبرز مشكلة الدراسة في التساؤل حول ما إذا كان لتطبيق سلوكيات المواطنة التنظيمية أثر إيجابي على الالتزام الوظيفي على العاملين في المستشفيات الخاصة بمدينة مصراتة، ليبيا).

3.I- أهمية الدراسة: تستمد الدراسة الحالية أهميتها العلمية في كونها دراسة ربطت بين سلوكيات المواطنة التنظيمية كمغزير مستقل وبين الالتزام الوظيفي كمغزير تابع، متخذة من المستشفيات الخاصة بمدينة مصراتة ميداناً للدراسة. وأما فيما يتعلق بالأهمية العملية للدراسة فتكمن في أهمية النتائج التي ستسفر عنها، حيث ستكشف عن واقع أثر سلوكيات المواطنة التنظيمية بأبعادها (الإيثار، والكياسة والالطف، ووعي الضمير، والروح الرياضية، والسلوك الحضاري) على الالتزام الوظيفي بأبعاده (الالتزام المعياري، والالتزام العاطفي، والالتزام المستمر) لدى الموظفين في المستشفيات الخاصة بمدينة مصراتة، وأيضاً ستكشف عن ما إذا كان هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية على الالتزام الوظيفي؛ وبناءً على هذه النتائج يمكن تقديم مجموعة من الاقتراحات التي يؤمل أن تساعد متخذي القرارات في تنمية سلوكيات المواطنة التنظيمية والالتزام الوظيفي لدى الموظفين في المستشفيات العاملة.

4.I- أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى:

- التعرف على أثر العلاقة بين سلوكيات المواطنة التنظيمية على الالتزام الوظيفي في المستشفيات الخاصة بمدينة مصراتة.
- التعرف على أثر العلاقة بين بُعد الإيثار على الالتزام الوظيفي في المستشفيات الخاصة بمدينة مصراتة.
- التعرف على أثر العلاقة بين بُعد الكياسة والالطف على الالتزام الوظيفي في المستشفيات الخاصة بمدينة مصراتة.
- التعرف على أثر العلاقة بين بُعد وعي الضمير على الالتزام الوظيفي في المستشفيات الخاصة بمدينة مصراتة.
- التعرف على أثر العلاقة بين بُعد الروح الرياضية على الالتزام الوظيفي في المستشفيات الخاصة بمدينة مصراتة.
- التعرف على أثر العلاقة بين بُعد السلوك الحضاري على الالتزام الوظيفي في المستشفيات الخاصة بمدينة مصراتة.

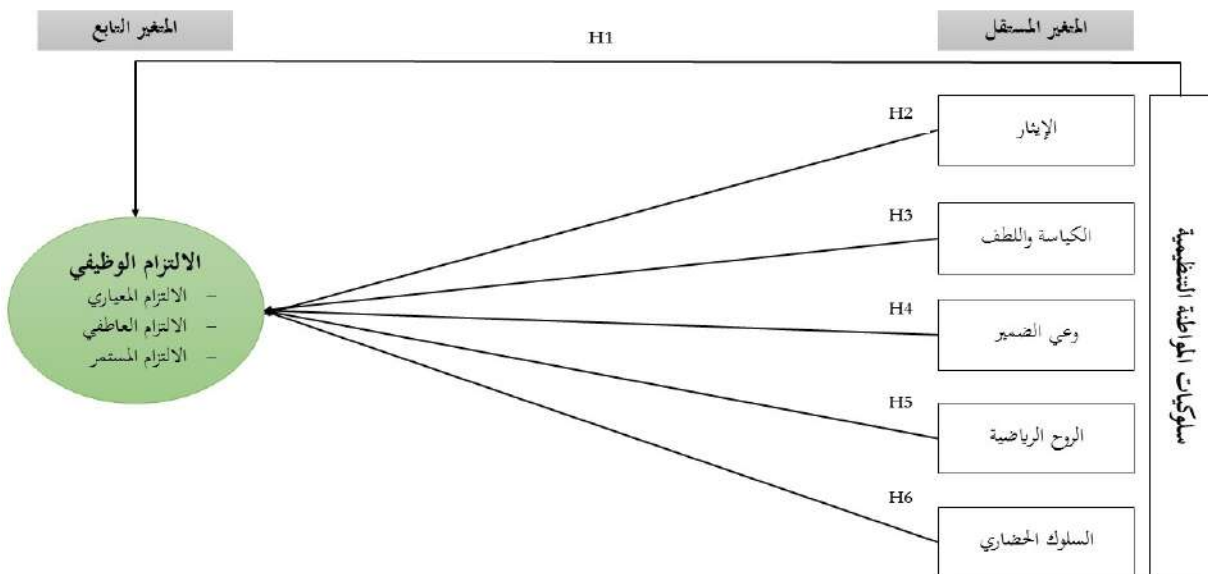
5.I- أسئلة الدراسة: تتمثل أسئلة الدراسة في الآتي:

- السؤال الأول: هل يوجد تأثير لسلوكيات المواطنة التنظيمية على الالتزام الوظيفي في المستشفيات الخاصة بمدينة مصراتة.
- السؤال الثاني: هل يوجد تأثير لبُعد الإيثار على الالتزام الوظيفي في المستشفيات الخاصة بمدينة مصراتة.
- السؤال الثالث: هل يوجد تأثير لبُعد الكياسة والالطف على الالتزام الوظيفي في المستشفيات الخاصة بمدينة مصراتة.
- السؤال الرابع: هل يوجد تأثير لبُعد وعي الضمير على الالتزام الوظيفي في المستشفيات الخاصة بمدينة مصراتة.
- السؤال الخامس: هل يوجد تأثير لبُعد الروح الرياضية على الالتزام الوظيفي في المستشفيات الخاصة بمدينة مصراتة.
- السؤال السادس: هل يوجد تأثير لبُعد السلوك الحضاري على الالتزام الوظيفي في المستشفيات الخاصة بمدينة مصراتة.

6.I- نموذج الدراسة: يتكون نموذج الدراسة من سلوكيات المواطنة التنظيمية كمغزير مستقل (Independent Variable)،

بأبعاده (الإيثار، الكياسة والالطف، ووعي الضمير، والروح الرياضية، والسلوك الحضاري)، ومتغير الالتزام الوظيفي كمغزير تابع (Dependent Variable)، بأبعاده (الالتزام المعياري، والالتزام العاطفي، والالتزام المستمر)، وكما هو موضح أدناه في الشكل رقم (1).

شكل رقم 1. يوضح نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على الدراسات السابقة.

I.7- فرضيات الدراسة:

- الفرضية الرئيسية (H_1): يوجد أثر إيجابي معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) لسلوكيات المواطنة التنظيمية على الالتزام الوظيفي في المستشفيات الخاصة بمدينة مصراتة.
- ويتفرع من الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:-
- الفرضية الفرعية الأولى (H_2): يوجد أثر إيجابي معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) لبعء الإيثار على الالتزام الوظيفي في المستشفيات الخاصة بمدينة مصراتة.
 - الفرضية الفرعية الثانية (H_3): يوجد أثر إيجابي معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) لبعء الكياسة واللطف على الالتزام الوظيفي في المستشفيات الخاصة بمدينة مصراتة.
 - الفرضية الفرعية الثالثة (H_4): يوجد أثر إيجابي معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) لبعء وعي الضمير على الالتزام الوظيفي في المستشفيات الخاصة بمدينة مصراتة.
 - الفرضية الفرعية الرابعة (H_5): يوجد أثر إيجابي معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) لبعء الروح الرياضية على الالتزام الوظيفي في المستشفيات الخاصة بمدينة مصراتة.
 - الفرضية الفرعية الخامسة (H_6): يوجد أثر إيجابي معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) لبعء السلوك الحضاري على الالتزام الوظيفي في المستشفيات الخاصة بمدينة مصراتة.

I.8- منهج الدراسة: انطلاقاً من طبيعة موضوع الدراسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، تم الاعتماد على المنهج الوصفي الذي

يهتم بوصف الظاهرة المدروسة، والتعبير عنها كميّاً وكيفياً كما توجد في الواقع، وكذا تحليلها والكشف عن العلاقات الموجودة بين متغيراتها.

I.9- حدود الدراسة: تمثلت حدود الدراسة فيما يلي:-

- الحدود البشرية: العاملين في المستشفيات الخاصة بمدينة مصراتة.
- الحدود المكانية: تم إجراء هذه الدراسة في المستشفيات الخاصة بمدينة مصراتة.
- الحدود الزمنية: تم تطبيق هذه الدراسة خلال شهر 2 / 3 من العام 2025.

I.10- التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة:

- سلوكيات المواطنة التنظيمية: يمكن تعريف سلوكيات المواطنة التنظيمية إجرائياً على أنه سلوك إيجابي، ينتمي إلى مكون غير رسمي من السلوك التنظيمي، مع طابع طوعي تقديري، يتجاوز ما هو مطلوب ومسجل في معايير وقواعد وإجراءات المنظمة، والذي قد يكون له مساهمة مباشرة أو غير مباشرة في زيادة كفاءة وفعالية المنظمة.

- الالتزام الوظيفي: ويعرف الالتزام الوظيفي إجرائياً بأنه بيان للقدرة في استعداد الفرد العامل لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة، وقبوله وإيمانه بأهدافها وقيمها، مع وجود الرغبة في التفاعل الاجتماعي داخلها من أجل تزويد المنظمة بالحويوية والنشاط ومنحها الولاء.

I.11- الإطار المفاهيمي للدراسة:

I.11.1- مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية.

تم تقديم مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية من طرف اورجان (Organ) وباتمان (Bateman) في سنة 1983، بعدها تميز (Organ) وزملاءه بهذا المجال البحثي. وقد عرفه (Organ) (1988) بأنه "سلوك فردي تقديري، وليس معترف به بشكل مباشر أو صريح من طرف نظام المكافآت الرسمي، وكمحصلة لذلك يؤدي لتعزيز السير الفعال للمنظمة (Organ, 1988, P 4)".

إن تفسير مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية من زاوية كونه سلوكاً تقديرياً أثار جدلاً لدى الباحثين، ففرضية اعتبار مفهوم سلوك المواطنة كدور إضافي ليست دائماً صحيحة، فقد يعتبر الموظفون سلوكهم على أنه جزء مما هو مطلوب منهم، في هذه الحالة ينتقل من كونه سلوكاً طوعياً تقديرياً لا يُتوقع منه مكافأة أو تميمين من طرف الرؤساء إلى سلوك متوقع يندرج ضمن إطار نظام العوائد في المنظمة بصفة مباشرة أو غير مباشرة. انطلاقاً من هذه السياق، قام (Organ) (1997) بتحديث تعريفه لسلوك المواطنة التنظيمية بأنه "الإسهامات في الحفاظ على السياق الاجتماعي والنفسي وتعزيزه، والذي يدعم أداء المهمة" (Organ, 1997, P 91).

يتضح جلياً من هذا التحديث في التعريف أنه يؤكد على أن سلوك المواطنة التنظيمية يختلف على أداء المهام المطلوبة من الموظفين، فهو يدعم ويعزز الإطار الرسمي للعمل لكنه ليس جزءاً منه، كما ركز على الجانب الاجتماعي والنفسي، والذي في الغالب لا يندرج بشكل صريح ضمن العوائد الرسمي.

و عرف العامري (2002) سلوك المواطنة التنظيمية بأنه "التصرفات الإيجابية الزائدة عما هو موصوف رسمياً في المنظمة، والتي تمتاز بالطبيعة الاختيارية لا الطبيعية الإكراهية، وغير خاضعة للمكافأة مباشرة وصراحة في نظام الحوافز الإداري للمنظمة" (عامري، 2002، ص 23).

كما تجدر الإشارة إلى أن انتباه لفكرة أن الموظفين قد يكونون على دراية بما يمكن أن تمدهم سلوكيات المواطنة من فرص في العمل، ومن زاوية نظر دافعية الفرد؛ أن الأفراد دائماً محفزون لاختيار السلوكيات التي تمنحهم أفضل فرصة لتحقيق أهدافهم المستقبلية المتعلقة بالعمل، والتي في الغالب تظهر في شكل سلوك المواطنة التنظيمية (Halbesleben & Bellairs, 2016).

وفيما يتعلق بأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية، تبني أغلب الباحثون النموذج المفاهيمي للباحث (Organ)، والمتكون من خمسة أبعاد رئيسية وهي (الإيثار، والكياسة واللطف، ووعي الضمير، والروح الرياضية، والسلوك الحضاري) ويمكن شرحها بإيجاز فيما يلي: -

- **الإيثار:** يعتبر الإيثار سلوكاً تقديرياً وطوعياً، والفرد الذي يتبنى هذا السلوك يتميز بمبادرته في مساعد الآخرين عن رغبة شخصية منه، سواء كانت مساعدة في إنجاز المهام أو حل مشاكل متعلقة بالعمل أو منعهم من الوقوع فيها، وقد يقتصر ذلك على المشاركة في المعلومات والمعارف التي لها أثر كبير في إنجاز العمل أو يتعداه إلى تقديم إرشادات تساعد في تحقيق العائد للفرد أو المنظمة (Sun et al., 2019, P 148).

- **الكياسة والطف:** ويطلق عليه أيضاً المحاملة، وتعكس مدى توجه الفرد لصعد المشكلات التي يمكن أن يواجهها الزملاء في العمل عن طريق تقديم النصح والإرشاد بدل النزاع الشخصي، وعدم استغلاله لحقوق الآخرين واحترام رغبات الزملاء الآخرين والتعرف على آرائهم قبل اتخاذ القرارات أو الأفعال (مومني، 2017، ص 232).

- **وعي الضمير:** وهو يعكس جميع سلوكيات الفرد التي تفوق الحد الأدنى المطلوب، والتي يملئها عليه ضميره؛ أي الإخلاص لمعايير يعتمدها الفرد تكون مرجعاً محدداً لسلوكياته، حيث تكون في العادة بأن فوق المستويات الدنيا المطلوبة في العمل، وفي هذا الإطار، أشار Organ (1988) بأن "وعي الضمير مرتبط بنوع السلوكيات التي تجب فعلاً، وفي الغالب قد لا يكون للأفراد الذين يظهر وعي الضمير هدف أو متلقي في ذهنهم، بل تركيزهم ينصب في كيفية التصرف وإيجاد الحلول" (Organ, 1988, p 10).

- **الروح الرياضية:** ويقصد بها قدرة الفرد على مواجهة مختلف المواقف من انتقادات أو تدمير أو متاعب شخصية بكل إيجابية، وتوجيه الطاقة التي كانت ستهدر في مثل هذه المواقف لإتمام العمل (الفرجاني، 2017، ص 106).

- **السلوك الحضاري:** هو السلوك غير الرسمي التي يبديه الشخص من خلال مشاركته البناءة في المنظمة، وأيضاً من خلال الحرص على حضور الاجتماعات المهمة غير الرسمية، وقراءة مذكرات المنظمة وإعلانها، والسعي إلى تحسين صورة المنظمة في محيطها وتقديم بعض الاقتراحات البناءة لتطوير وزيادة فعاليتها وكفاءتها (الفرجاني، 2017، ص 106).

إنه من المفيد معرفة أن الأبعاد السالفة الذكر يمكن أن تندرج آثارها أو تصنف حسب المنظور الذي تُرى منه. فقد أدى تعدد وجهات نظر الباحثين وعلى رأسهم (Organ) حول مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية إلى وجود عدة اتجاهات لكيفية تناول أبعاد هذا المفهوم، ولعلها من أهمها الاتجاهين التنظيمي والفردية. وتجدر الإشارة هنا إلى أن هناك فرق بين سلوكيات المواطنة الهادفة للأفراد، فسلوك المواطنة الهادفة للأفراد يسعى بشكل عام إلى مساعدة الآخرين في مختلف جوانب العمل المتنوعة؛ وهو سلوك يرتبط أساساً بمبادرة الشخص نفسه في مساعدة الآخرين ولا تعتبر المنظمة محفز له. أما سلوك المواطنة الموجه نحو المنظمة، فهدفه الارتقاء بأداء المنظمة، من خلال مثلاً: تقديم الحلول للمشكلات التي تواجه المنظمة، والمساهمة في تحسين جودة القرارات المتخذة (شاطر، وآخرون، 2021، ص 400-401).

2.11.I - نشأة ومفهوم الالتزام الوظيفي.

1.2.11.I - نشأة الالتزام الوظيفي: الالتزام لغة يعنى العهد ويلزم الشيء لا يفارقه، والملازم لشيء مداوم عليه، ويعنى العهد والقرب والنصرة والمحبة، ويعني اصطلاحاً: فقد تباينت مفاهيم الالتزام الوظيفي نظر التباين رؤى الباحثين حوله، وأدى الاهتمام بمفهوم الالتزام الوظيفي خلال العقدين الماضيين إلى شيوعه لدى المديرين والأكاديميين، على اعتبار أن الموظف الملتزم يكون أكثر انسجاماً بمنظّمته وأكثر اجتهداً في تحقيق أهدافها؛ إضافة إلى ارتباط مفهوم الالتزام بمفهوم الولاء، كما إن زيادة المعرفة بمفهوم الالتزام تكون عاملاً مساعداً في فهم الطبيعة السيكولوجية لعملية الاندماج الذاتي (العوي، 2005، ص 32) إلا أن بوتر (Porter) يبين بأن الالتزام هو "استعداد الفرد لبذل جهود كبيرة لصالح المنظمة، وامتلاك الرغبة القوية في البقاء في المنظمة، والقبول بالقيم والأهداف الرئيسية للمنظمة (عبد الدائم، وعبد الرزاق، 2019، ص 6)، أما (Sheldon) فيرى أن الالتزام هو "التقييم الإيجابي للمنظمة، والعزم على العمل لتحقيق أهدافها، وهو مستوى الشعور الإيجابي المتولد لدى الفرد تجاه المنظمة التي يعمل فيها، والإخلاص لها لتحقيق أهدافها مع شعوره المستمر بارتباط والافتخار بالعمل فيها" (عاشوري، 2017، ص 68).

2.2.11.I - مفهوم الالتزام الوظيفي: إن الالتزام الوظيفي هو حالة نفسية واجتماعية تدل على تطابق أهداف العاملين مع أهداف المنظمة، وشعور كل طرف بواجباته اتجاه الطرف الآخر، والتمسك بقيم وأهداف المنظمة والشعور القوي بالانتماء إليها، والدفاع عنها والرغبة في الاستمرار فيها (صباح، 2019، ص 38)، كذلك هو درجة اندماج العاملين بالمنظمة واهتمام بالاستمرار فيها (Greenberg & Colquitt, 2013, p 215)، أما الباحثين (Awarla & Hatman) فقد قاما بتعريف الالتزام من المنظور النفسي "وهو الربط النفسي الذي يربط الفرد بالمنظمة مما يدفعه للاندماج في العمل وإلى تبني قيم المنظمة (العوي، 2005، ص 34)، ويشير الباحثان من خلال هذا التعريف؛ إلى أن هناك ثلاثة جوانب للارتباط النفسي وهي (الإذعان، وتحديد الهوية، والاستبطان).

ويبين (الزوايدة، 2018، ص 48) أن اقتناع الفرد التام وقبوله لأهداف المنظمة التي يعمل فيها وقيمها، ورغبته في بذل أكبر جهد ممكن لصالحها، وعدم ترك العمل فيها حتى لو توافرت ظروف عمل أفضل في منظمة أخرى، حيث يستغرق الالتزام الوظيفي في تحقيقه وقتاً طويلاً؛ لأنه يجسد حالة قناعة تامة للفرد، كما أن التخلي عنه لا يكون نتيجة لتأثير عوامل سطحية طارئة، بل يكون نتيجة لتأثيرات استراتيجية.

3.11.I - أهمية الالتزام الوظيفي: من الأسباب التي تبرز أهمية الالتزام الوظيفي ما يلي: - (المصاروة، الخفاجي، 2017، ص 67)

1. يمثل الالتزام الوظيفي عنصراً هاماً في الربط بين المنظمة والأفراد العاملين بها، لاسيما في الأوقات التي لا تستطيع فيها المنظمات أن تقدم الحوافز الملائمة لموظفيها، ودفعهم لتحقيق أعلى مستوى من الإنجاز.
2. التزام الأفراد للمنظمات التي يعملون بها يعتبر عاملاً هاماً أكثر من الرضا الوظيفي في التنبؤ ببقائهم في منظماتهم أو تركهم للعمل فيها.
3. الالتزام الوظيفي يترجم الرغبات والميول والاعتقادات التي تكون داخل الفرد تجاه منظماتهم إلى سلوك إيجابي يدفع بالمنظمة إلى التقدم والبقاء.

4.11.I - أبعاد الالتزام الوظيفي.

1.4.11.I - الالتزام المعياري: وهو يعكس شعور الموظف داخل المنظمة في العمل المستمر، بالإضافة إلى شعوره بالالتزام تجاه العاملين الزملاء، وهذا بدوره يحتم عليه الوفاء للمنظمة، وكذلك المقصود به الإحساس الذي يشعر به الموظف بالالتزام والبقاء في المنظمة، وقد يعزز هذا الجانب الدعم الجيد من قبل المنظمة لموظفيها وسماحتها لهم بالمشاركة الفعالة الإيجابية ليس في كيفية الإجراءات وتنفيذ العمل فقط بل بمساهمتهم في وضع الأهداف والتخطيط ورسم السياسة العامة للمنظمة (المحمد، 2021، ص 56). حيث يعتبر الموظفون أن هذا السلوك مقبول اجتماعياً من وازع أخلاقي في تصرفاتهم، وهذا النوع أيضاً من الالتزام الذي يرتبط بالتوجيه بين القيم والعاملين نحو العمل، وهو إحساس الفرد بالالتزام بالبقاء في المنظمة (درويش، 2008، ص 105).

2.4.11.I - الالتزام العاطفي: قد يبذل الموظفون الملتزمون قلوبهم وأرواحهم وعقولهم وأيديهم في عملهم. فهم لا يكتفون بتسجيل الحضور والانصراف فحسب، بل يساهمون بفعالية في نجاح المنظمة. هذا الالتزام العاطفي قد يدفعهم إلى بذل المزيد من الجهد حتى في مواجهة التحديات على صعيد الفرد والمنظمة. ويقصد به أيضاً الارتباط الأخلاقي السامي وإحساس الفرد بالالتزام بالبقاء في المنظمة. حيث يشعر بأنه جزء لا يتجزأ منها مما يدفعه إلى بذل المزيد من الجهود الإضافية من أجل نجاح المنظمة وتقدمها ورفاهيتها (المصاروة، الخفاجي، 2017، ص 71).

3.4.11.I - الالتزام المستمر: ينبثق هذا البعد بأن ما يتحكم في درجة التزام الفرد تجاه المنظمة التي يعمل فيها هي القيمة الاستثمارية التي من الممكن أن يحققها لو استمر بالعمل مع المنظمة، مقابل ما سيفقده لو قرر الالتحاق بجهات أخرى. أي أنه ارتباط قائم بالدرجة الأولى على المنفعة التي يحصل عليها من المنظمة، فما دامت المنظمة التي يعمل فيها تقدم له من العوائد ما يفوق ما يمكن أن تقدمه المنظمات الأخرى سيستمر بالارتباط بها، أما إذا لاحت بالأفق أي عوائد أفضل من التي تقدمه له المنظمة التي يعمل فيها فإنه لن يتردد بالانتقال إلى الوضع الآخر (الظجم، والسواط، 2015، ص 74).

II - الطريقة والأدوات:

1.II - متغيرات الدراسة.

1.1.II - المتغير المستقل: سلوكيات المواطنة التنظيمية: وقد تم قياس هذا المتغير باستخدام مقياس (بن الشيخ، وآخرون، 2018)،

مع إجراء بعض التعديلات عليه لتلائم مع البيئة الليبية، ويتكون من (22) عبارات تم عرضها في الملحق رقم (1) في هذه الدراسة.

وتضمن مقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية عدد (5) أبعاد وهي: -

▪ البعد الأول: الإيثار: ترميز (A1-A5).

▪ البعد الثاني: الكياسة واللطف: ترميز (B1-B3).

- البعد الثالث: واعي الضمير: ترميز (C1-C6).
- البعد الرابع: الروح الرياضية: ترميز (D1-D4).
- البعد الخامس: السلوك الحضاري: ترميز (E1-E4).

II.1.2- المتغير التابع: الالتزام الوظيفي: وقد تم قياس هذا المتغير باستخدام مقياس (عبد الدائم، وعبد الرزاق، 2019)، مع إجراء

بعض التعديلات عليه لتلائم مع البيئة الليبية، ويتكون من (15) عبارات تم عرضها في الملحق رقم (1) في هذه الدراسة.

- وتضمن مقياس الالتزام الوظيفي عدد (3) أبعاد وهي:
 - البعد الأول: الالتزام المعياري: ترميز (F1-F5).
 - البعد الثاني: الالتزام العاطفي: ترميز (G1-G5).
 - البعد الثالث: الالتزام المستمر: ترميز (H1-H5).

II.2- مجتمع وعينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المستشفيات الخاصة بمدينة مصراتة، وقد بلغ عددهم

(1200) موظف، وتم استبعاد العمالة المؤقتة والعاملين بالوظائف الحرفية، وتمثل وحدة المعاينة في الفرد الذي يشغل وظيفة إدارية بالمستشفيات وقت إجراء هذه الدراسة.

ونظراً لاختلاف فئات مجتمع الدراسة وكبر حجمه، وتعذر جمع البيانات بأسلوب الحصر الشامل، مع وجود إطار متكامل وغير متقدم من مختلف فئات مجتمع الدراسة فقد تم استخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة في توزيع استمارة الاستبيان، وبالرجوع إلى الجدول الذي قدمه (Krejcie & Morgan, 1970)؛ فقد بلغ حجم العينة وفق حجم المجتمع المحدد في هذه الدراسة (291) مفردة، وذلك في ضوء معامل ثقة قدره 95% ومستوى معنوية قدره 5% (البلداوي، 2011).

II.3- توزيع عينة الدراسة.

جدول (1). يوضح الاستمارات الموزعة والمستردة والحاضنة للتحليل لأغراض الدراسة

عدد الاستبيانات المسترجعة	عدد الاستمارات الموزعة (نسبة الخطأ 12.5% n=291)	البيان
282	327	- العاملين في المستشفيات الخاصة بمدينة مصراتة (نسبة خطأ 12.5%)
282	327	- عدد الاستبيانات الموزعة + خطأ التوزيع 12.5%
327		- عدد الاستبيانات غير المسترجعة
45		- عدد الاستبيانات المسترجعة
282		- عدد الاستبيانات غير صالحة للتحليل
27		- عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل
255		
النسبة: 73% تقريباً		

المصدر: من إعداد الباحثان

يتضح من جدول رقم (1) أعلاه أن عينة الدراسة تم تحديدها وفق حجم المجتمع المحدد في هذه الدراسة بعدد (291) مفردة، وقد وزعت استمارة الاستبيان بأسلوب العينة العشوائية البسيطة. حيث وزعت (327) استبانة باحتساب نسبة خطأ التوزيع المقدر (12.5%) من حجم العينة المقدر؛ وقد تم تجميع عدد (282) استمارة استبيان، وعند المراجعة اتضح أن عدد (27) غير صالحة للتحليل الاحصائي، ونسبة الاسترداد بلغت (73%) تقريباً، وهي نسبة كافية للقيام بالدراسة (Hair et al., 2019, P 354).

II.4- صدق وثبات مقياس الدراسة: للتعرف على صدق مقياس متغيرات الدراسة وأبعادها، تم عرض المقياس على بعض الأكاديميين

المختصين، وذلك لغرض التأكد من إمكانية هذه العبارات للكشف عن متغيرات الدراسة. وفي ضوء ما ورد من ملاحظات، قام الباحثان بإدخال التعديلات على بعض العبارات، وإعادة تصميم الاستبانة، وقم الباحثان باختبار ألفا كرونباخ لحساب معاملات الثبات للمتغيرات محل الدراسة، ويوضح الجدول رقم (2) قيم الثابت لهذه المتغيرات.

جدول (2). يوضح نتائج اختبار ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة

المتغيرات	عدد العبارات	الترميز	معامل الثابت (ألفا كرونباخ)
المتغير المستقل: سلوكيات المواطنة التنظيمية	22	A/B/C/D/E	
- الإيثار	5	A1-A5	0.834
- الكياسة واللفظ	3	B1-B3	0.811
- واعي الضمير	6	C1-C6	0.813

المتغيرات	عدد العبارات	الترميز	معامل الثابت (ألفا كرونباخ)
- الروح الرياضية	4	D1-D4	0.900
- السلوك الحضاري	4	E1-E4	0.835
المتغير التابع: الالتزام التنظيمي	15	F/G/H	
- الالتزام المعياري	5	F1-F5	0.788
- الالتزام العاطفي	5	G1-G5	0.792
- الالتزام المستمر	5	H1-H5	0.781

المصدر: من إعداد الباحثان (اعتماد على الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS. V24).

وتشير بيانات الجدول رقم (2) أعلاه إلى أن معاملات الثبات لمتغيرات الدراسة مقبولة، حيث كانت جميعها أعلى من الحدود المقبولة (0.70) (Sekaran & Bougie, 2018).

5.II - مقياس الدراسة: تم قياس درجة الاستجابات المحتملة على الفقرات إلى التدرج الخماسي حسب مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale)، في توزيع أوزان إجابات أفراد عينة الدراسة. والذي يتوزع على أعلى وزن له، والذي أعطيت له (5) درجات، ويمثل في حقل الاجابة (موافق بشدة) إلى أدنى وزن له، والذي أعطى له (1) درجة واحدة، ويمثل في حقل الاجابة (غير موافق)، وبينهما ثلاثة أوزان. وقد كان الغرض من ذلك إتاحة المجال أمام أفراد عينة الدراسة لاختيار الاجابة الدقيقة حسب تقدير أفراد العينة، كما هو موضح في الجدول رقم (3) أدناه.

جدول (3). يوضح طول الخلايا حسب مقياس ليكرت الخماسي

أوزان الإجابة	المتوسط المرجح بالأوزان	Likert Scale	مستوى الاتجاه	نوع الاتجاه
1	1 إلى 1.79	غير موافق بشدة	منخفض	(-) سلبى
2	1.80 إلى 2.59	غير موافق	متوسط	(-) سلبى
3	2.60 إلى 3.39	محايد	مرتفع	(.) غير متأكد
4	3.40 إلى 4.19	موافق		(+) إيجابى
5	4.20 إلى 5	موافق بشدة		(+) إيجابى

المصدر: من إعداد الباحثان.

وعليه يصبح الوسط الفرضي لدراسة الدرجة الكلية للمقياس هي مجموع الدرجات المفردة على العبارات $(1+2+3+4+5) \div 5 = 3$. وهو يمثل الوسط الفرضي للدراسة.

وعليه، إذا زاد متوسط العبارة عن الوسط الفرضي (3)، دلّ ذلك على موافقة أفراد العينة على العبارة (Derrick & White, 2017).

6.II - التحليل الوصفي لاستبانة الدراسة.

1.6.II - تحليل البيانات الديموغرافية لعينة الدراسة.

وهو تحليل للبيانات الشخصية لعينة الدراسة، أي توضيح التكرارات، والنسب المئوية للبيانات الشخصية المتمثلة في (الجنس، والفئة العمرية، والمستوى الوظيفي، وسنوات الخدمة)، وسيتم تلخيصها في الجدول رقم (4) أدناه.

جدول (4). يوضح تحليل المتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة

المتغير	الفئة	التكرارات	النسبة المئوية (%)
1. الجنس	ذكور	119	46.7%
	إناث	136	53.3%
	المجموع:	255	100%
2. الفئة العمرية	أقل من 30 سنة	111	43.5%
	من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة	85	33.3%
	من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة	35	13.8%
	50 سنة فأكثر	24	9.4%
المجموع:	255	100%	
3. المسمى الوظيفي	طبيب	40	15.7%
	ممرض	63	24.7%
	مدير إدارة	18	7.1%
	رئيس قسم	32	12.5%

المتغير	الفئة	التكرارات	النسبة المئوية (%)
	مشرف	23	9%
	موظف	79	31%
المجموع:		255	100%
	أقل من 5 سنوات	86	33.7%
	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	92	36.1%
	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	34	13.3%
	15 سنة فأكثر	43	16.9%
المجموع:		255	100%

المصدر: من إعداد الباحثان (اعتماد على الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS. V24).

من خلال الجدول رقم (4) أعلاه والمتعلق بتحليل المتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة يتضح أن فئة الإناث أعلى من فئة الذكور لمتغير الجنس بنسبة (53.3%)، يليهم متغير الفئة العمرية النسبة الأعلى كانت (43.5%) للفئة العمرية أقل من 30 سنة، وجاء متغير المسمى الوظيفي بأعلى نسبة (31%) لفئة الموظفين، وأخيراً ما نسبة (36.1%) كأعلى نسبة لمتغير سنوات الخدمة للفئة من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات.

II.2.6- التحليل الوصفي لفقرات متغيرات الدراسة.

وهو تحليل أسئلة متغيرات الدراسة لكل فقرات الأبعاد للمتغير المستقل، والمتغير التابع، أي إيجاد المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، ودرجة اتجاه كل فقرة للبعد المقاس به. وسيتم تلخيصها في الجداول التالية:

II.2.6.1- التحليل الوصفي لمتغير سلوكيات المواطنة التنظيمية (بعد الإيثار).

لتحقيق هذا الهدف تم إخضاع المعلومات التي وفرها الاستبانة للتحليل الإحصائي وكانت آراء عينة الدراسة بشأن متغير سلوكيات المواطنة التنظيمية (بعد الإيثار) كما موضحة في الجدول رقم (5) أدناه.

جدول (5). آراء عينة الدراسة بشأن متغير سلوكيات المواطنة التنظيمية (بعد الإيثار)

رقم الفقرة	الفقرة	التكرار % /	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب
1	لا أتأخر عن مساعدة زملائي في المستشفى الذين لديهم أعباء عمل إضافية.	100%	2%	3.2%	8.6%	43.1%	43.1%	0.879	4.22	2
		255	5	8	22	110	110			
2	أقدم يد المساعدة بشكل طوعي لزملائي بالمستشفى لحل المشاكل المتعلقة بالعمل.	100%	2%	4.3%	15.3%	48.6%	29.8%	0.896	4.00	4
		255	5	11	39	124	76			
3	أساعد زملائي الآخرين في العمل ليكونوا أكثر إنتاجية.	100%	1.2%	6.3%	20.4%	40%	32.1%	0.940	3.96	5
		255	3	16	52	102	82			
4	أبادر إلى تقديم يد العون طوعية لزملائي الجدد لمساعدتهم على التكيف وظروف العمل الجديدة في المستشفى.	100%	2%	3.5%	9%	42%	43.5%	0.894	4.22	1
		255	5	9	23	107	111			
5	أتعاون طوعية مع زملائي الذين كانوا متغيبين عن العمل في إتمام أعمالهم المتراكمة.	100%	3.5%	4.3%	11%	45.5%	35.7%	0.979	4.05	3
		255	9	11	28	116	91			
المتوسط الموزون والانحراف المعياري للمحور ككل.								0.712	4.09	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثان (اعتماد على الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS. V24).

من خلال الجدول رقم (5) المتعلق بآراء عينة الدراسة بشأن متغير سلوكيات المواطنة التنظيمية (بعد الإيثار) يتبين التكرارات والنسب المئوية. حيث جاء في المرتبة الأولى الفقرة التي تنص على (أبادر إلى تقديم يد العون طوعية لزملائي الجدد لمساعدتهم على التكيف وظروف العمل الجديدة في المستشفى) بانحراف معياري (0.894)، ومتوسط حسابي (4.22) بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (218) مستجيب من

أصل (255)، وجاء في المرتبة الثانية الفقرة التي تنص على (لا أتأخر عن مساعدة زملائي في المستشفى الذين لديهم أعباء عمل إضافية) بانحراف معياري (0.879)، ومتوسط حسابي (4.22) بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (220) مستجيب من أصل (255).
وجاء في المرتبة الثالثة الفقرة التي تنص على (أساعد زملائي الآخرين في العمل ليكونوا أكثر إنتاجية) بانحراف معياري (0.979)، ومتوسط حسابي (4.05) بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (207) مستجيب من أصل (255).

فيما جاء في المرتبة الأخيرة الفقرة التي تنص على (أساعد زملائي الآخرين في العمل ليكونوا أكثر إنتاجية) بانحراف معياري (0.940)، ومتوسط حسابي (3.96) وهو ما يقابل مستوى (مرتفع) في مقياس ليكرت الخماسي الموضح سابقاً في الجدول رقم (3). بإجمالي موافق وموافق عدد (184) مستجيب من أصل (255)، وبنسبته (72.1%) أي أكثر من نصف إجمالي أفراد عينة الدراسة تقريباً كانوا متفقين على أنهم يساعدون زملائهم الآخرين في العمل ليكونوا أكثر إنتاجية في المستشفى. كما يتضح من الجدول (5) أن المتوسط المرجح للأوزان لمتغير سلوكيات المواطنة التنظيمية (بعد الإيثار) بلغ قيمته (4.09) بانحراف معياري (0.712)، وهو ما يقابل مستوى (مرتفع).

II.2.6.2- التحليل الوصفي لمتغير سلوكيات المواطنة التنظيمية (بعد الكياسة والالطف).

لتحقيق هذا الهدف تم إخضاع المعلومات التي وفرها الاستبانة للتحليل الإحصائي وكانت آراء عينة الدراسة بشأن متغير سلوكيات المواطنة التنظيمية (بعد الكياسة والالطف) كما موضحة في الجدول رقم (6) أدناه.

جدول (6). آراء عينة الدراسة بشأن متغير سلوكيات المواطنة التنظيمية (بعد الكياسة والالطف)

رقم الفقرة	الفقرة	التكرار % /	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب
1	أحترم حقوق الآخرين في العمل.	100%	3.9%	9%	25.9%	29.4%	31.8%	1.113	3.76	3
		255	10	23	66	75	81			
2	أراعي مشاعر زملائي فيما يخص تصرفاتي.	100%	1.6%	8.2%	27.1%	34.1%	29%	0.999	3.81	2
		255	4	21	69	87	74			
3	أحاول تجنب خلق أي مشكلة مع زملائي في العمل.	100%	0.8%	9.4%	19.2%	44.7%	25.9%	0.938	3.85	1
		255	2	24	49	114	66			
	المتوسط الموزون والانحراف المعياري للمحور ككل.							0.868	3.81	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثان (اعتماد على الاستبانة ومخرجات برنامج SPSS. V24).

من خلال الجدول رقم (6) المتعلق بآراء عينة الدراسة بشأن متغير سلوكيات المواطنة التنظيمية (بعد الكياسة والالطف) يتبين التكرارات والنسب المئوية. حيث جاء في المرتبة الأولى الفقرة التي تنص على (أحاول تجنب خلق أي مشكلة مع زملائي في العمل) بانحراف معياري (0.938)، ومتوسط حسابي (3.85) بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (180) مستجيب من أصل (255)، وجاء في المرتبة الثانية الفقرة التي تنص على (أراعي مشاعر زملائي فيما يخص تصرفاتي) بانحراف معياري (0.999)، ومتوسط حسابي (3.81) بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (161) مستجيب من أصل (255).

فيما جاء في المرتبة الأخيرة الفقرة التي تنص على (أحترم حقوق الآخرين في العمل) بانحراف معياري (1.113)، ومتوسط حسابي (3.76) وهو ما يقابل مستوى (مرتفع) في مقياس ليكرت الخماسي الموضح سابقاً في الجدول رقم (3). بإجمالي موافق وموافق عدد (156) مستجيب من أصل (255)، وبنسبته (61.2%) أي أكثر من نصف إجمالي أفراد عينة الدراسة تقريباً كانوا متفقين على أنهم يراعوا احترام حقوق الزملاء الذين معهم في العمل. كما يتضح من الجدول (6) أن المتوسط المرجح للأوزان لمتغير سلوكيات المواطنة التنظيمية (بعد الكياسة والالطف) بلغ قيمته (3.81) بانحراف معياري (0.868)، وهو ما يقابل مستوى (مرتفع).

II.2.6.3- التحليل الوصفي لمتغير سلوكيات المواطنة التنظيمية (بعد وعي الضمير).

لتحقيق هذا الهدف تم إخضاع المعلومات التي وفرها الاستبانة للتحليل الإحصائي وكانت آراء عينة الدراسة بشأن متغير سلوكيات المواطنة التنظيمية (بعد وعي الضمير) كما موضحة في الجدول رقم (7) أدناه.

جدول (7). آراء عينة الدراسة بشأن متغير سلوكيات المواطنة التنظيمية (بعد وعي الضمير)

رقم الفقرة	الفقرة	التكرار % /	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب
1	أتعامل بعناية مع ممتلكات المستشفى	100%	2.7%	10.6%	22%	37.6%	27.1%	1.052	3.76	4

رقم الفقرة	الفقرة	التكرار / %	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب
	العينية (الأجهزة، الأثاث).	255	7	27	56	96	69			
2	أتجنب قدر الإمكان العطل والإجازات غير الضرورية في العمل.	100% / 255	6.3% / 16	11% / 28	19.2% / 49	34.9% / 89	28.6% / 73	1.179	3.69	6
3	أحرص على الالتزام بأوقات الحضور والانصراف.	100% / 255	3.9% / 10	4.7% / 12	16.9% / 43	35.3% / 90	39.2% / 100	1.052	4.01	1
4	أتبع دائماً القوانين والقواعد التي تضعها إدارة المستشفى من غير رقابة.	100% / 255	5.1% / 13	9.8% / 25	18.4% / 47	34.1% / 87	32.6% / 83	1.150	3.79	2
5	إذا أميت وجباتي الوظيفية قبل الوقت المحدد لي أحاول إيجاد عمل إضافي يتعلق بوظيفتي لأدائه.	100% / 255	4.7% / 12	10.6% / 27	20.8% / 53	31.8% / 81	32.1% / 82	1.151	3.76	3
6	أضحى باهتماماتي الشخصية من أجل مصلحة العمل.	100% / 255	5.9% / 15	7.8% / 20	22.7% / 58	32.9% / 84	30.7% / 78	1.147	3.75	5
	المتوسط الموزون والانحراف المعياري للمحور ككل.									
								0.807	3.79	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثان (اعتماد على الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS. V24).

من خلال الجدول رقم (7) المتعلق بآراء عينة الدراسة بشأن متغير سلوكيات المواطنة التنظيمية (بُعد وعي الضمير) يتبين التكرارات والنسب المئوية. حيث جاء في المرتبة الأولى الفقرة التي تنص على (أحرص على الالتزام بأوقات الحضور والانصراف) بانحراف معياري (1.052)، ومتوسط حسابي (4.01) بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (190) مستجيب من أصل (255)، وجاء في المرتبة الثانية الفقرة التي تنص على (أتبع دائماً القوانين والقواعد التي تضعها إدارة المستشفى من غير رقابة) بانحراف معياري (1.150)، ومتوسط حسابي (3.79) بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (170) مستجيب من أصل (255).

وجاء في المرتبة الثالثة الفقرة التي تنص على (إذا أميت وجباتي الوظيفية قبل الوقت المحدد لي أحاول إيجاد عمل إضافي يتعلق بوظيفتي لأدائه) بانحراف معياري (1.151)، ومتوسط حسابي (3.76) بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (163) مستجيب من أصل (255).
 فيما جاء في المرتبة الأخيرة الفقرة التي تنص على (أتعامل بعناية مع ممتلكات المستشفى العينية / الأجهزة، الأثاث) بانحراف معياري (1.052)، ومتوسط حسابي (3.76) وهو ما يقابل مستوى (مرتفع) في مقياس ليكرث الحماسي الموضح سابقاً في الجدول رقم (3). بإجمالي موافق وموافق عدد (165) مستجيب من أصل (255)، ونسبته (64.7%) أي أكثر من نصف إجمالي أفراد عينة الدراسة تقريباً كانوا متفقين على أهميتهم يتعاملون بعناية مع ممتلكات المستشفى العينية. كما يتضح من الجدول (7) أن المتوسط المرجح للأوزان لمتغير لسلوكيات المواطنة التنظيمية (بُعد وعي الضمير) بلغ قيمته (3.79) بانحراف معياري (0.807)، وهو ما يقابل مستوى (مرتفع).

II.4.2.6- التحليل الوصفي لمتغير سلوكيات المواطنة التنظيمية (بُعد الروح الرياضية).

لتحقيق هذا الهدف تم إخضاع المعلومات التي وفرتها الاستبانة للتحليل الإحصائي وكانت آراء عينة الدراسة بشأن متغير سلوكيات المواطنة التنظيمية (بُعد الروح الرياضية) كما موضحة في الجدول رقم (8) أدناه.

جدول (8). آراء عينة الدراسة بشأن متغير سلوكيات المواطنة التنظيمية (بُعد الروح الرياضية)

رقم الفقرة	الفقرة	التكرار / %	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب
1	أتغاضى عن المضايقات البسيطة في العمل.	100% / 255	5.9% / 15	2.4% / 6	9% / 23	38.8% / 99	43.9% / 112	1.068	4.13	1
2	أنتقل المصاعب والمتاعب التنظيمية دون أدنى شكوى أو تدمير.	100% / 255	5.1% / 13	5.1% / 13	14.9% / 38	43.5% / 111	31.4% / 80	1.059	3.91	3
3	أنتقل الأمور إذا ما تحجته في الاتجاه المعاكس لرغباتي.	100% / 255	4.3% / 11	6.3% / 16	20.8% / 53	37.2% / 95	31.4% / 80	1.069	3.85	4
4	أرحب بالنقد البناء في العمل.	100% / 255	5.5% / 14	3.1% / 8	11% / 28	38% / 99	42.4% / 108	1.072	4.09	2

الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	التكرار % /	الفقرة	رقم الفقرة
			108	97	28	8	14	255		
مرتفع	3.99	0.936	المتوسط الموزون والانحراف المعياري للمحور ككل.							

المصدر: من إعداد الباحثان (اعتماد على الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS. V24).

من خلال الجدول رقم (8) المتعلق بآراء عينة الدراسة بشأن متغير سلوكيات المواطنة التنظيمية (بُعد الروح الرياضية) يتبين التكرارات والنسب المئوية. حيث جاء في المرتبة الأولى الفقرة التي تنص على (أتغاضى عن المضايقات البسيطة في العمل) بانحراف معياري (1.068)، ومتوسط حسابي (4.13) بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (211) مستجيب من أصل (255)، وجاء في المرتبة الثانية الفقرة التي تنص على (أرحب بالنقد البناء في العمل) بانحراف معياري (1.072)، ومتوسط حسابي (4.09) بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (205) مستجيب من أصل (255).

وجاء في المرتبة الثالثة الفقرة التي تنص على (أقبل المصاعب والمتاعب التنظيمية دون أدنى شكوى أو تدمير) بانحراف معياري (1.059)، ومتوسط حسابي (3.91) بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (191) مستجيب من أصل (255).

فيما جاء في المرتبة الأخيرة الفقرة التي تنص على (أقبل المصاعب والمتاعب التنظيمية دون أدنى شكوى أو تدمير) بانحراف معياري (1.069)، ومتوسط حسابي (3.85) وهو ما يقابل مستوى (مرتفع) في مقياس ليكرت الخماسي الموضح سابقاً في الجدول رقم (3). بإجمالي موافق وموافق عدد (175) مستجيب من أصل (255)، ونسبته (68.6%) أي أكثر من نصف إجمالي أفراد عينة الدراسة تقريباً كانوا متفقين على أهميتهم يتقبلون برحابة صدر المصاعب والمتعب دون أدنى شكوى أو تدمير أثناء العمل. كما يتضح من الجدول (8) أن المتوسط المرجح للأوزان لمتغير لسلوكيات المواطنة التنظيمية (بُعد الروح الرياضية) بلغ قيمته (3.99) بانحراف معياري (0.936)، وهو ما يقابل مستوى (مرتفع).

II.5.2.6- التحليل الوصفي لمتغير سلوكيات المواطنة التنظيمية (بُعد السلوك الحضاري).

لتحقيق هذا الهدف تم إخضاع المعلومات التي وفرها الاستبانة للتحليل الإحصائي وكانت آراء عينة الدراسة بشأن متغير سلوكيات المواطنة التنظيمية (بُعد السلوك الحضاري) كما موضحة في الجدول رقم (9) أدناه.

جدول (9). آراء عينة الدراسة بشأن متغير سلوكيات المواطنة التنظيمية (بُعد السلوك الحضاري)

الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	التكرار % /	الفقرة	رقم الفقرة
1	4.00	1.094	%36.5	%43.5	%10.2	%3.1	%6.7	%100	أحرص على متابعة كل الأنشطة التي يقوم بها المستشفى باهتمام بالغ.	1
			93	111	26	8	17	255		
4	3.66	1.205	%31.8	%25.1	%27.8	%8.2	%7.1	%100	أواظب على حضور اللقاءات والندوات غير الرسمية التي يعقدها المستشفى.	2
			81	64	71	21	18	255		
3	3.71	1.106	%28.2	%32.2	%26.7	%8.2	%4.7	%100	أحاول تقديم اقتراحات لتطوير طرق العمل بالمستشفى التي أعمل بها.	3
			72	82	68	21	12	255		
2	3.76	1.013	%24.6	%42	%20	%11.4	%2	%100	أهتم وأحرص على إيجابية الصورة التي يكونها الغير عن المستشفى التي أعمل بها.	4
			63	107	51	29	5	255		
مرتفع	3.78	0.905	المتوسط الموزون والانحراف المعياري للمحور ككل.							

المصدر: من إعداد الباحثان (اعتماد على الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS. V24).

من خلال الجدول رقم (9) المتعلق بآراء عينة الدراسة بشأن متغير سلوكيات المواطنة التنظيمية (بُعد السلوك الحضاري) يتبين التكرارات والنسب المئوية. حيث جاء في المرتبة الأولى الفقرة التي تنص على (أحرص على متابعة كل الأنشطة التي يقوم بها المستشفى باهتمام بالغ) بانحراف معياري (1.094)، ومتوسط حسابي (4.00) بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (204) مستجيب من أصل (255)، وجاء في المرتبة الثانية الفقرة التي تنص على (أهتم وأحرص على إيجابية الصورة التي يكونها الغير عن المستشفى التي أعمل بها) بانحراف معياري (1.013)، ومتوسط حسابي (3.76) بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (170) مستجيب من أصل (255).

وجاء في المرتبة الثالثة الفقرة التي تنص على (أحاول تقديم اقتراحات لتطوير طرق العمل بالمستشفى التي أعمل بها) بانحراف معياري (1.106)، ومتوسط حسابي (3.71) بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (154) مستجيب من أصل (255).
 فيما جاء في المرتبة الأخيرة الفقرة التي تنص على (أواظب على حضور اللقاءات والندوات غير الرسمية التي يعقدها المستشفى) بانحراف معياري (1.205)، ومتوسط حسابي (3.66) وهو ما يقابل مستوى (مرتفع) في مقياس ليكرث الخماسي الموضح سابقاً في الجدول رقم (3).
 بإجمالي موافق وموافق عدد (145) مستجيب من أصل (255)، وبنسبته (56.9%) أي أكثر من نصف إجمالي أفراد عينة الدراسة تقريباً كانوا متفقين على أنهم مواطنين على حضور اللقاءات والندوات الغير رسمية التي يعقدها المستشفى بخصوص مجال العمل. كما يتضح من الجدول (9) أن المتوسط المرجح للأوزان لمتغير لسلوكيات المواطنة التنظيمية (بُعد السلوك الحضاري) بلغ قيمته (3.78) بانحراف معياري (0.905)، وهو ما يقابل مستوى (مرتفع).

II.6.2.6- التحليل الوصفي لمتغير الالتزام الوظيفي (بُعد الالتزام المعياري).

لتحقيق هذا الهدف تم إخضاع المعلومات التي وفرها الاستبانة للتحليل الإحصائي وكانت آراء عينة الدراسة بشأن متغير الالتزام الوظيفي (بُعد الالتزام المعياري) كما موضحة في الجدول رقم (10) أدناه.

جدول (10). آراء عينة الدراسة بشأن متغير الالتزام الوظيفي (بُعد الالتزام المعياري)

رقم الفقرة	الفقرة	التكرار % /	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب
1	هناك التزام دائم من قبلي تجاه المستشفى.	100% 255	2%	8.6%	7.1%	39.2%	43.1%	1.005	4.13	2
2	يستحق المستشفى الإخلاص من قبل المرؤوسين فيه.	100% 255	3.5%	12.5%	11.8%	35.3%	36.9%	1.140	3.89	5
3	إن قرار ارتباطي بالعمل في المستشفى يعتبر قراراً صائباً.	100% 255	2%	5.1%	9.4%	38%	45.5%	0.945	4.20	1
4	أبذل قصارى جهدي لتحقيق أهداف المستشفى.	100% 255	2.4%	9.8%	15.3%	38%	34.5%	1.049	3.93	4
5	أحافظ على سمعة المستشفى لدى المجتمع ومستقبل المستشفى أثناء تأدية عملي.	100% 255	3.1%	4.3%	11.4%	45.1%	36.1%	0.964	4.07	3
	المتوسط الموزون والانحراف المعياري للمحور ككل.							0.753	4.04	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثان (اعتماد على الاستبان ومخرجات برنامج SPSS. V24).

من خلال الجدول رقم (10) المتعلق بآراء عينة الدراسة بشأن متغير الالتزام الوظيفي (بُعد الالتزام المعياري) يتبين التكرارات والنسب المئوية. حيث جاء في المرتبة الأولى الفقرة التي تنص على (إن قرار ارتباطي بالعمل في المستشفى يعتبر قراراً صائباً) بانحراف معياري (0.945)، ومتوسط حسابي (4.20) بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (213) مستجيب من أصل (255)، وجاء في المرتبة الثانية الفقرة التي تنص على (هناك التزام دائم من قبلي تجاه المستشفى) بانحراف معياري (1.005)، ومتوسط حسابي (4.13) بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (210) مستجيب من أصل (255).

وجاء في المرتبة الثالثة الفقرة التي تنص على (أحافظ على سمعة المستشفى لدى المجتمع ومستقبل المستشفى أثناء تأدية عملي) بانحراف معياري (0.964)، ومتوسط حسابي (4.07) بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (207) مستجيب من أصل (255).
 فيما جاء في المرتبة الأخيرة الفقرة التي تنص على (يستحق المستشفى الإخلاص من قبل المرؤوسين فيه) بانحراف معياري (1.140)، ومتوسط حسابي (3.89) وهو ما يقابل مستوى (مرتفع) في مقياس ليكرث الخماسي الموضح سابقاً في الجدول رقم (3). بإجمالي موافق وموافق عدد (184) مستجيب من أصل (255)، وبنسبته (72.2%) أي أكثر من نصف إجمالي أفراد عينة الدراسة تقريباً كانوا متفقين على أنهم أعطوا الاستحقاق والإخلاص لمكان العمل بالمستشفى والمرؤوسين فيه. كما يتضح من الجدول (10) أن المتوسط المرجح للأوزان لمتغير الالتزام الوظيفي (بُعد الالتزام المعياري) بلغ قيمته (4.04) بانحراف معياري (0.753)، وهو ما يقابل مستوى (مرتفع).

II.7.2.6- التحليل الوصفي لمتغير الالتزام الوظيفي (بُعد الالتزام العاطفي).

لتحقيق هذا الهدف تم إخضاع المعلومات التي وفرها الاستبانة للتحليل الإحصائي وكانت آراء عينة الدراسة بشأن متغير الالتزام الوظيفي (بُعد الالتزام العاطفي) كما موضحة في الجدول رقم (11) أدناه.

جدول (11). آراء عينة الدراسة بشأن متغير الالتزام الوظيفي (بُعد الالتزام العاطفي)

رقم الفقرة	الفقرة	التكرار % /	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب
1	أشعر حقاً أن مشكلات المستشفى هي جزء من مشاكل الشخصية.	100%	0.8%	3.1%	14.5%	43.1%	38.5%	0.840	4.15	1
		255	2	8	37	110	98			
2	هناك توافق بين قيمي وقيم المستشفى التي أعمل فيها.	100%	2%	4.3%	14.1%	39.6%	40%	0.938	4.11	2
		255	5	11	36	101	102			
3	هناك شعور بالعلاقة الأخوية بين زملائي في المستشفى.	100%	3.1%	3.1%	16.9%	40.8%	36.1%	0.969	4.04	3
		255	8	8	43	104	92			
4	مناخ العمل في المستشفى يشعري بالراحة والاستقرار.	100%	11.8%	7.1%	10.6%	36.9%	33.6%	1.312	3.74	5
		255	30	18	27	94	86			
5	انتمائي للمستشفى هي رغبة قديمة تحققت أخيراً.	100%	1.6%	8.2%	16.9%	42.3%	31%	0.974	3.93	4
		255	4	21	43	108	79			
المتوسط الموزون والانحراف المعياري للمحور ككل.										
المصدر: من إعداد الباحثان (اعتماد على الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS. V24).										

من خلال الجدول رقم (11) المتعلق بآراء عينة الدراسة بشأن متغير الالتزام الوظيفي (بُعد الالتزام العاطفي) يتبين التكرارات والنسب المئوية. حيث جاء في المرتبة الأولى الفقرة التي تنص على (أشعر حقاً أن مشكلات المستشفى هي جزء من مشاكل الشخصية) بانحراف معياري (0.840)، ومتوسط حسابي (4.15). بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (208) مستجيب من أصل (255)، وجاء في المرتبة الثانية الفقرة التي تنص على (هناك توافق بين قيمي وقيم المستشفى التي أعمل فيها) بانحراف معياري (0.938)، ومتوسط حسابي (4.11) بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (203) مستجيب من أصل (255).

وجاء في المرتبة الثالثة الفقرة التي تنص على (هناك شعور بالعلاقة الأخوية بين زملائي في المستشفى) بانحراف معياري (0.969)، ومتوسط حسابي (4.04) بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (196) مستجيب من أصل (255).

فيما جاء في المرتبة الأخيرة الفقرة التي تنص على (هناك شعور بالعلاقة الأخوية بين زملائي في المستشفى) بانحراف معياري (1.312)، ومتوسط حسابي (3.74) وهو ما يقابل مستوى (مرتفع) في مقياس ليكرث الخماسي الموضح سابقاً في الجدول رقم (3). بإجمالي موافق وموافق عدد (180) مستجيب من أصل (255)، ونسبته (70.5%) أي أكثر من نصف إجمالي أفراد عينة الدراسة تقريباً كانوا متفقين على أهم في علاقة أخوية بين بعضهم البعض أثناء العمل بالمستشفى. كما يتضح من الجدول (11) أن المتوسط المرجح للأوزان لمتغير الالتزام الوظيفي (بُعد الالتزام العاطفي) بلغ قيمته (3.99) بانحراف معياري (0.753)، وهو ما يقابل مستوى (مرتفع).

8.2.6.II - التحليل الوصفي لمتغير الالتزام الوظيفي (بُعد الالتزام المستمر).

لتحقيق هذا الهدف تم إخضاع المعلومات التي وفرتها الاستبانة للتحليل الإحصائي وكانت آراء عينة الدراسة بشأن متغير الالتزام الوظيفي (بُعد الالتزام المستمر) كما موضحة في الجدول رقم (12) أدناه.

جدول (12). آراء عينة الدراسة بشأن متغير الالتزام الوظيفي (بُعد الالتزام المستمر)

رقم الفقرة	الفقرة	التكرار % /	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب
1	هناك خيارات محدودة للغاية لأن أفكر في ترك العمل داخل المستشفى.	100%	2%	3.5%	12.6%	43.9%	38%	0.901	4.13	2
		255	5	9	32	112	97			
2	أرى أن جهة عملي الحالية من أفضل جهات العمل للالتحاق بها.	100%	3.5%	3.1%	15.4%	49.4%	28.6%	0.941	3.96	3
		255	9	8	39	126	73			
3	أتطلع للحصول على منصب وظيفي متميز في المستشفى.	100%	11.4%	10.5%	12.6%	36.5%	29%	1.311	3.61	5
		255	29	27	32	93	74			
4	وجودي في عملي الحالي يمثل استثماراً وظيفياً جيداً بالنسبة لي.	100%	3.1%	5.9%	8.2%	40.4%	42.4%	1.005	4.13	1
		255	8	15	21	103	108			

رقم الفقرة	الفقرة	التكرار % /	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب
5	لدي رغبة في البقاء في عملي الحالي حتى لو توفرت فرصة بديلة أخرى.	100%	9.5%	9.8%	18%	34.9%	27.8%	1.249	3.62	4
		255	24	25	46	89	71			
المتوسط الموزون والانحراف المعياري للمحور ككل.										
								0.799	3.89	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثان (اعتماد على الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS. V24).

من خلال الجدول رقم (12) المتعلق بآراء عينة الدراسة بشأن متغير الالتزام الوظيفي (بعد الالتزام المستمر) يتبين التكرارات والنسب المثوية. حيث جاء في المرتبة الأولى الفقرة التي تنص على (وجودي في عملي الحالي يمثل استثماراً وظيفياً جيداً بالنسبة لي) بانحراف معياري (1.005)، ومتوسط حسابي (4.13) بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (211) مستجيب من أصل (255)، وجاء في المرتبة الثانية الفقرة التي تنص على (هناك خيارات محدودة للغاية لأن أفكر في ترك العمل داخل المستشفى) بانحراف معياري (0.901)، ومتوسط حسابي (4.13) بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (209) مستجيب من أصل (255).

وجاء في المرتبة الثالثة الفقرة التي تنص على (أرى أن جهة عملي الحالية من أفضل جهات العمل للالتحاق بها) بانحراف معياري (0.941)، ومتوسط حسابي (3.96) بإجمالي موافق وموافق بشدة عدد (199) مستجيب من أصل (255).

فيما جاء في المرتبة الأخيرة الفقرة التي تنص على (أتطلع للحصول على منصب وظيفي متميز في المستشفى) بانحراف معياري (1.311)، ومتوسط حسابي (3.61) وهو ما يقابل مستوى (مرتفع) في مقياس ليكرث الخماسي الموضح سابقاً في الجدول رقم (3). بإجمالي موافق وموافق عدد (167) مستجيب من أصل (255)، ونسبته (65.5%) أي أكثر من نصف إجمالي أفراد عينة الدراسة تقريباً كانوا متفقين على أهم يتطلعون في الحصول على منصب وظيفي متميز في المستشفى. كما يتضح من الجدول (12) أن المتوسط المرجح للأوزان لمتغير الالتزام الوظيفي (بعد الالتزام المستمر) بلغ قيمته (3.89) بانحراف معياري (0.799)، وهو ما يقابل مستوى (مرتفع).

II.7- التحليل العاملي.

يعتبر التحليل العاملي أسلوباً إحصائياً يقوم على تجميع المتغيرات ذات الطبيعة الواحدة في تراكيب متوافقة مرتبطة داخلياً مع بعضها البعض في تكوين يسمى العامل أو البعد، بحيث يرتبط كل متغير من هذه المتغيرات بهذا البعد ارتباطاً موجباً، وعالياً نسبياً، ولكنها لا ترتبط مطلقاً أو ترتبط ضعيفاً مع التجمعات الأخرى من المتغيرات التي يتضمنها المقياس أو الاختبار (Russell, 2002).

وينقسم التحليل العاملي إلى نوعين، وهما:

1. التحليل العاملي التوكيدي (Confirmatory Factor Analysis).

ويعد التحليل العاملي التوكيدي من الأساليب الإحصائية المهمة، وأكثرها قوة لاختبار طبيعة العلاقات بين مختلف البنى الكامنة، وعلى العكس من التحليل العاملي الاستكشافي، فإن التحليل العاملي التوكيدي يقوم على اختبار الفرضيات الموضوعية مسبقاً حول العلاقة بين كل من المتغيرات الملاحظة، والكامنة، كما يعتبر التحليل العاملي التوكيدي (CFA) أداة تحليلية مناسبة لتطوير المقاييس، وإعادة التحقق من صحتها، وتقدير صدق بنائها، إضافة إلى تقويم تغاير عواملها عبر اختلاف المجموعات والفترات الزمنية (Brown, 2015). وسوف يتم تطبيق التحليل العاملي التوكيدي باستخدام المعادلة البنائية وفق برنامج (SmartPLS3).

2. التحليل العاملي الاستكشافي (Exploratory Factor Analysis).

ويهدف التحليل العاملي الاستكشافي (EFA) بشكل أساسي إلى تمثيل المعلومات المتوفرة بين عدد كبير من الفقرات المرتبطة بعدد أقل من العوامل أو المكونات، بمعنى تقليل أكبر من الفقرات لتجميعها على عدد قليل من الأبعاد الرئيسية قليلة دون فقدان قدر كبيراً من المعلومات المنظمة للفقرة الأصلية (Stevens, 2002). ولتحديد وتطبيق التحليل العاملي الاستكشافي باستخدام برنامج (SPSS. V24) لتحديد أهمية العوامل المهيمنة أو المسيطرة على استجابات أفراد عينة الدراسة على الأداة، باستخدام أسلوب حصر العوامل الهامة التي يجب إبقائها، والعوامل الغير ضرورية، والتي يلزم حذفها من التحليل، مثل: محك الجذر الكامن أكبر من الواحد، واستخدام منحني أقصى الخدار. ولتحقيق شروط التحليل العاملي الاستكشافي في مصفوفة معاملات الارتباط باستخدام:

1. قياس توافق العينة بالنسبة للحجم: يقاس ذلك من دلالة قيمة كاي تربيع لاختبار بارتليت.
2. قياس توافق العينة ككل: وتم الحصول عليها باستخدام كل من اختبار بارتليت (Bartlett's Test of Sphericity)، ومؤشر (Kaiser-Myer-Olkin) كايذر-ماير-أولكن (KMO)، والذي يجب ألا يقل عن (0.6) حسب محل (KMO).

جدول (13). يوضح نتائج اختبار التأكد من جودة القياس (KMO)

KMO and Bartlett's Test:		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy:		.803
Bartlett's Test of Sphericity:	- Approx. Chi-Square	3249.103
	- df	276
	- Sig.	.000

المصدر: من إعداد الباحثان (اعتماد على الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS. V24).

يوضح الجدول رقم (13) أعلاه نتائج اختبار التأكد من جودة القياس (KMO). من الجدول يلاحظ قيمة (Kaiser-Myer-Olkin) تساوي (0.803)، وهي قيمة مقبولة. حيث أن الجذر الأدنى لتلك القيمة 0.600، وهذا يعني أن القياس ممتاز (البليوي، 2022)، وأيضاً تبلغ الدرجة المعنوية للقياس (0.000).

جدول (14). يوضح نتائج الجذر الكامن (Eigen Value) للعوامل

Component	Eigen Value	% of Variance	Cumulative %
1	5.342	22.259	19.599
2	4.526	18.859	32.172
3	2.121	8.836	43.183
4	2.061	8.587	53.019
5	1.511	6.296	61.993
6	1.048	4.365	69.203

المصدر: من إعداد الباحثان (اعتماد على الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS. V24).

تبين من الجدول رقم (14) أعلاه وجود (6) عوامل كامنة أفرزها التحليل العاملي الاستكشافي للمقياس، تنتظم حولها الأبعاد الفرعية التي يتكون منها المقياس، واشترط في قبول التبيان الارتباطي للتحليل العاملي الاستكشافي أن يكون تفسيره أكثر من (50%) من التبيان الارتباطي للمصفوفة الارتباطية (Podsakoff et al., 2003)؛ وبما أن هذه العوامل قد اجتذبت (69.203%)، وهو يفسر أكثر من (50%) من التبيان الارتباطي للمصفوفة الارتباطية، في هذه الحالة تعتبر مقبولة. حيث بلغت قيمة الجذر الكامن الأول (5.342) واستحوذ على (22.259%) من التبيان الارتباطي الكلي للمصفوفة الارتباطية، وأخيراً الجذر الكامن السادس فبلغ جذره الكامن (1.048) واستحوذ على (4.365%) من التبيان الارتباطي للمصفوفة الارتباطية، وتبعاً لذلك أجرى التدوير المتعامد باستخدام طريقة تدوير الفارماكس (Varimax) لاستخراج مصفوفة التشبعات على الفقرات، والجدول رقم (15) أدناه يوضح ذلك.

جدول (15). يوضح العبارات وتشبعاتها العاملية بعد إجراء التدوير المتعامد (Varimax)

الترميز	السؤال	العامل 1	العامل 2	العامل 3	العامل 4	العامل 5	العامل 6
A4	أبادر إلى تقديم يد العون طواعية لزملائي الجدد لمساعدتهم على التكيف وظروف العمل الجديدة في المستشفى.						.863
A5	أتعاون طواعية مع زملائي الذين كانوا متغيبين عن العمل في إتمام أعمالهم المتراكمة.						.839
B1	أحترم حقوق الآخرين في العمل.					.802	
B2	أراعي مشاعر زملائي فيما يخص تصرفاتي.					.767	
B3	أحاول تجنب خلق أي مشكلة مع زملائي في العمل.					.795	
C3	أحرص على الالتزام بأوقات الحضور والانصراف.				.802		
C4	أتبع دائماً القوانين والقواعد التي تضعها إدارة المستشفى من غير رقابة.				.854		
C6	أضحي باهتماماتي الشخصية من أجل مصلحة العمل.				.782		
D1	أتعاضى عن المضايقات البسيطة في العمل.	.837					
D2	أتقبل المصاعب والمتاعب التنظيمية دون أدنى شكوى أو تذمر.	.886					
D3	أتقبل الأمور إذا ما اتجهت في الاتجاه المعاكس لرغباتي.	.844					
D4	أرحب بالنقد البناء في العمل.	.830					
E1	أحرص على متابعة كل الأنشطة التي يقوم بها المستشفى باهتمام بالغ.	.838					
E2	أواظب على حضور اللقاءات والندوات غير الرسمية التي يعقدها المستشفى.	.619					
E3	أحاول تقديم اقتراحات لتطوير طرق العمل بالمستشفى التي أعمل بها.	.752					

.730	F1	هناك التزام دائم من قبلي تجاه المستشفى.
.781	F2	يستحق المستشفى الإخلاص من قبل الرؤوسين فيه.
.827	F3	إن قرار ارتباطي بالعمل في المستشفى يعتبر قراراً صائباً.
.773	F4	أبدل قصارى جهدي لتحقيق أهداف المستشفى.
.647	G1	أشعر حقاً أن مشكلات المستشفى هي جزء من مشاكل الشخصية.
.696	G3	هناك شعور بالعلاقة الأخوية بين زملائي في المستشفى.
.775	G5	انتمائي للمستشفى هي رغبة قديمة تحققت أخيراً.
.815	H1	هناك خيارات محدودة للغاية لأن أفكر في ترك العمل داخل المستشفى.
.803	H2	أرى أن جهة عملي الحالية من أفضل جهات العمل للالتحاق بها.

المصدر: من إعداد الباحثان (اعتماداً على الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS. V24).

يتضح من الجدول رقم (15) العوامل الثلاثة الكامنة وتشعبها، حيث جاءت جميعها أعلى من (0.3)، فبالعد الأول تشبعت عليه فقرتان وهي: (A4, A5)، أما البعد الثاني فتشبع عليه ثلاثة فقرات وهي: (B1, B2, B3)، والبعد الثالث فتشبع عليه ثلاثة فقرات (C3, C4, C6)، والبعد الرابع فتشبع عليه سبعة فقرات (D1, D2, D3, D4, E1, E2, E3)، والبعد الخامس فتشبع عليه أربعة فقرات (F1, F2, F3, F4)، أما البعد السادس والأخير فقد تشبعت عليه خمس فقرات وهي: (G1, G3, G5, H1, H2).

III- النتائج ومناقشتها :

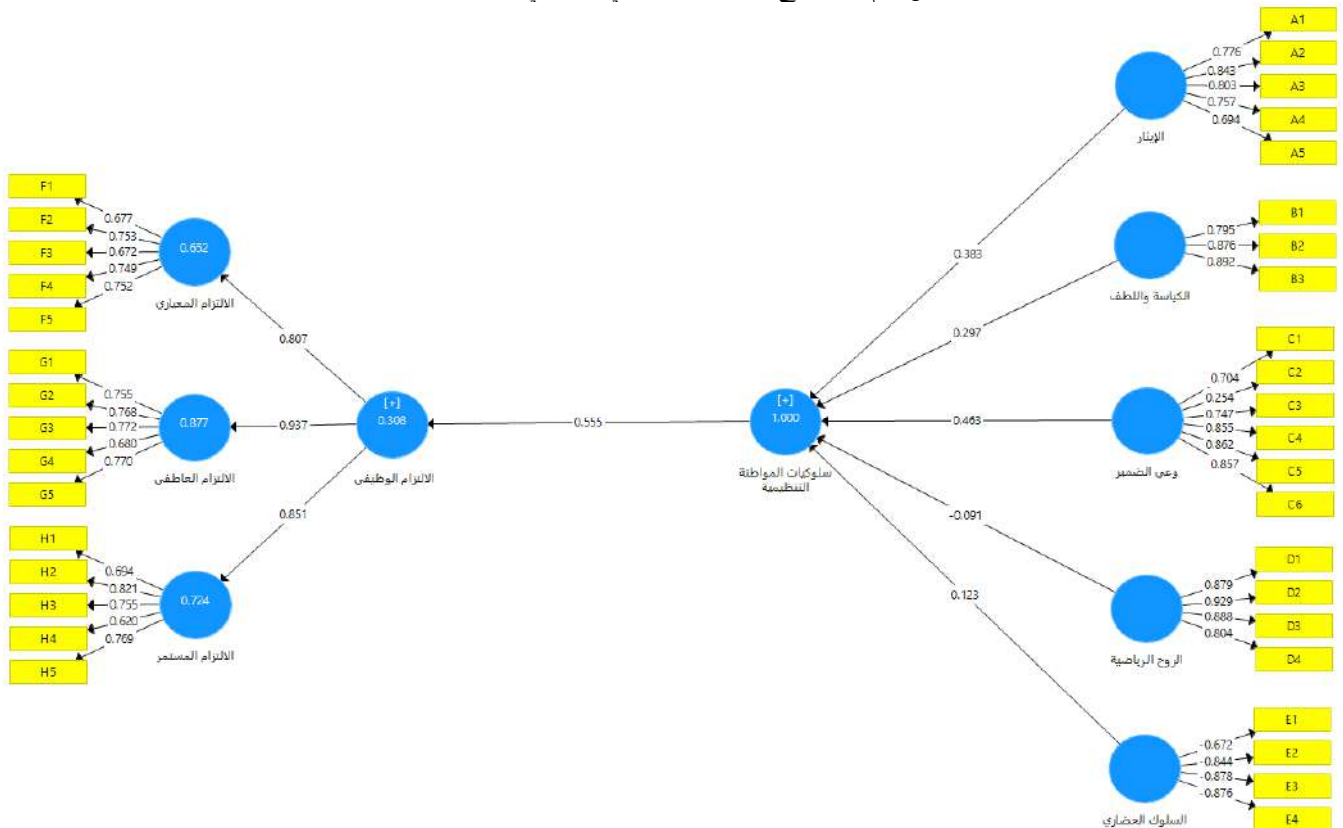
لاختبار فرضيات الدراسة تم استخدام برنامج (Smart PLS3)، وهو نموذج إحصائي يسمح بدراسة العلاقات بين مجموعة من المتغيرات المستقلة (Independent Variables)، والمتغير التابع (Dependent Variable)، ولقد تم استخدام نموذج (Smart PLS3)؛ لأنه يقلل من الأخطاء القياسية، ويتم استعماله في حالة العينات الصغيرة، وعند تحليل البيانات بهذا النموذج فإن التحليل يمر بمرحلتين:

1. نموذج قياسي (نموذج خارجي) Measurement Model

من خلاله يتم التأكد من مدى صدق وثبات فقرات الاستبانة في قياس متغيرات الدراسة، ويسمى (تقييم النموذج القياسي).

2. نموذج هيكلية (نموذج داخلي) Construction Model

من خلاله يتم تحديد العلاقة بين المتغيرات فيما بينها كما هو موضح في الشكل رقم (2) أدناه: شكل رقم 2. يوضح النموذج القياسي والهيكلية للدراسة



المصدر: من إعداد الباحثان. اعتماداً على مخرجات برنامج (SmartPLS3. Ver. 3.2.9).

III.1- تقييم النموذج القياسي:

1. قياس الموثوقية وصحة التباين.

حيث من خلاله يتم دراسة الموثوقية ومصداقية النموذج، وذلك عن طريق حساب الموثوقية المركبة (CR)، والتي من المفترض أن تكون أكبر من 0.7 (Dakduk & Portalanza, 2017)، (Hair et al., 2019)، ولتقييم المصدقية يتم استخدام متوسط التباين (AVE)، والذي من المفترض أن يكون أكبر من 0.5 (Bagozzi & Yi, 1988). ومن خلال الشكل رقم (2) يتضح أن مصداقية المكونات أو العبارات لم تحقق الشرط المطلوب في النموذج الهيكلي والقياسي للدراسة؛ مما ترتب عليه حذف العبارات (A5, C1, C2, E1, F1, F3, G4, H1, H4)، وبسبب أن التشيع الخارجي لها (Outer Loading) كان أقل من 0.7، ومع الأخذ في الاعتبار بأن لا يزيد حذف العبارات عن 25% من إجمالي العبارات (Hair et al., 2017)، وأيضاً مما أدى بدوره إلى زيادة الموثوقية الصحيحة (Composite Reliability)، حيث أصبحت تزيد عن 0.7، وأيضاً أدى إلى زيادة متوسط التباين المفسر (AVE)، والذي أصبح يزيد عن 0.5، كما هو موضح في الجدول رقم (16)، والشكل رقم (3) أدناه.

جدول (16). يوضح الموثوقية وصحة التباين

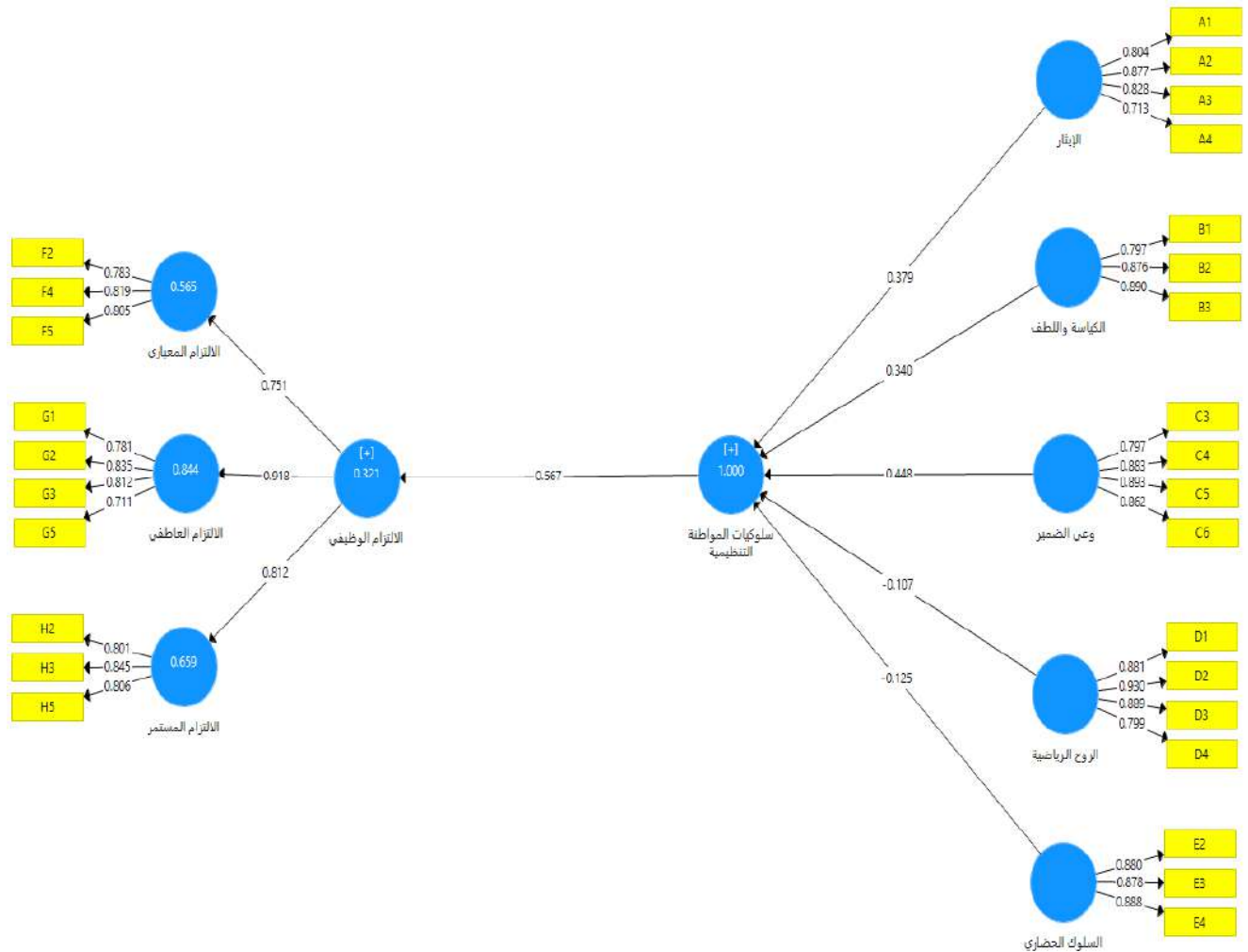
المتغيرات	الأسئلة	الترميز	التشيعات (Loading)	الموثوقية المركبة rho_a	الموثوقية الصحيحة CR	متوسط التباين AVE
سلوكيات المواطنة التنظيمية / بعد الإبتار	السؤال الأول	A1	0.804	0.843	0.882	0.652
	السؤال الثاني	A2	0.877			
	السؤال الثالث	A3	0.828			
	السؤال الرابع	A4	0.713			
	السؤال الخامس	A5	حذف			
سلوكيات المواطنة التنظيمية / بعد الكياسة واللفظ	السؤال الأول	B1	0.797	0.828	0.891	0.731
	السؤال الثاني	B2	0.876			
	السؤال الثالث	B3	0.890			
سلوكيات المواطنة التنظيمية / بعد وعي الضمير	السؤال الأول	C1	حذف	0.887	0.919	0.739
	السؤال الثاني	C2	حذف			
	السؤال الثالث	C3	0.797			
	السؤال الرابع	C4	0.883			
	السؤال الخامس	C5	0.893			
	السؤال السادس	C6	0.862			
سلوكيات المواطنة التنظيمية / بعد الروح الرياضية	السؤال الأول	D1	0.881	0.939	0.929	0.767
	السؤال الثاني	D2	0.930			
	السؤال الثالث	D3	0.889			
	السؤال الرابع	D4	0.799			
سلوكيات المواطنة التنظيمية / بعد السلوك الحضاري	السؤال الأول	E1	حذف	0.868	0.913	0.778
	السؤال الثاني	E2	0.880			
	السؤال الثالث	E3	0.878			
	السؤال الرابع	E4	0.888			
الالتزام الوظيفي / بعد الالتزام المعياري	السؤال الأول	F1	حذف	0.745	0.844	0.644
	السؤال الثاني	F2	0.783			
	السؤال الثالث	F3	حذف			
	السؤال الرابع	F4	0.819			
	السؤال الخامس	F5	0.805			
الالتزام الوظيفي / بعد الالتزام العاطفي	السؤال الأول	G1	0.781	0.794	0.866	0.618
	السؤال الثاني	G2	0.835			
	السؤال الثالث	G3	0.812			
	السؤال الرابع	G4	حذف			

المتغيرات	الأسئلة	الترميز	التشيعات (Loading)	الموثوقية المركبة rho_a	الموثوقية الصحيحة CR	متوسط التبيان AVE
	السؤال الخامس	G5	0.711			
	السؤال الأول	H1	حذف			
	السؤال الثاني	H2	0.801			
	السؤال الثالث	H3	0.845	0.754	0.858	0.668
	السؤال الرابع	H4	حذف			
	السؤال الخامس	H5	0.806			
						R²=0.321

المصدر: من إعداد الباحثين. اعتماداً على مخرجات برنامج (SmartPLS3. Ver. 3.2.9).

2. قياس معامل التحديد (R²).

من أهم المعايير لتقييم النموذج الهيكلي هو معامل التحديد (R²) وأن قيم R² (0.75-0.5-0.25) ضعيف - متوسط - كبير على التوالي (Hair et al., 2011). وفي هذه الدراسة كانت قيمة معامل التحديد (R²) تساوي (0.321) وهي قيمة متوسطة، وهذا يدل على أن سلوكيات المواطنة التنظيمية بأبعادها (بُعد الإيثار، وُبعد الكياسة واللفظ، وُبعد وعي الضمير، وُبعد الروح الرياضية، وُبعد السلوك الحضاري) تفسر (32.1%) من التغيير في الالتزام الوظيفي، وكما هو موضح في الجدول رقم (16) أعلاه، والشكل رقم (3) أدناه. شكل رقم 3. يوضح النموذج القياسي بعد إجراء التحليل العامل وحذف بعض البنود



المصدر: من إعداد الباحثين. اعتماداً على مخرجات برنامج (SmartPLS3. Ver. 3.2.9).

3. اختبار ملاءمة نموذج الدراسة (GoF).

جدول (17). يوضح اختبار ملاءمة نموذج الدراسة

	Saturated Model	Estimated Model
SRMR	0.167	0.167

d_ULS	19.522	19.522
d_G	10.337	10.337
Chi-Square	7342.051	7342.051
NFI	0.248	0.248

المصدر: من إعداد الباحثين. اعتماداً على مخرجات برنامج (SmartPLS3. Ver. 3.2.9).

يعرض الجدول (17) أعلاه نتائج ملاءمة النموذج (Goodness of Fit (GoF). حيث يبلغ متوسط الجذر التربيعي القياسي المتبقي (SRMR) 0.167 وهو أكبر قليلاً من 0.10 بينما يبلغ مؤشر الملاءمة المعياري (NFI) 0.248 وهو أقل من 1، وبالتالي فإن النموذج مقبول (McDonald, 2014).

4. قياس الارتباط وصحة التمايز.

بالإضافة إلى ما سبق فقد أظهر معيار (Fornell & Larcker, 1981) أن الجذر التربيعي لقيم متوسط التباين المفسر (AVE) يبين أن ارتباط المتغير مع نفسه أكبر من ارتباطه بالمتغيرات الأخرى، وهذا يؤكد بأن شرط التمايز قد تحقق كما هو موضح بالجدول رقم (18).

جدول (18). يوضح الارتباط وصحة التمايز

المتغيرات	الإيثار	الالتزام الوظيفي	الالتزام العاطفي	الالتزام المستمر	الالتزام المعياري	الروح الرياضية	السلوك الحضاري	الكمياسة والالطف	سلوكيات المواطنة	وعي الضمير
الإيثار	0.808									
الالتزام الوظيفي	0.440	0.667								
الالتزام العاطفي	0.315	0.918	0.786							
الالتزام المستمر	0.326	0.812	0.662	0.817						
الالتزام المعياري	0.470	0.751	0.571	0.356	0.803					
الروح الرياضية	-0.057	-0.047	-0.091	-0.025	0.018	0.876				
السلوك الحضاري	-0.146	-0.080	-0.069	-0.101	-0.019	0.681	0.882			
الكمياسة والالطف	0.557	0.529	0.306	0.330	0.723	0.103	-0.103	0.855		
سلوكيات المواطنة	0.789	0.567	0.390	0.451	0.589	-0.226	-0.337	0.799	0.546	
وعي الضمير	0.438	0.456	0.328	0.444	0.368	-0.036	-0.110	0.529	0.811	0.859

المصدر: من إعداد الباحثين. اعتماداً على مخرجات برنامج (SmartPLS3. Ver. 3.2.9).

III.2- تقييم النموذج الهيكلي:

لاختبار فرضيات الدراسة تم تقييم النموذج الهيكلي، وذلك باستخدام طريقة (Bootstrapping).

1. اختبار العلاقات المباشرة بين متغيرات الدراسة.

لتحقيق أهداف الدراسة تم اختبار العلاقات المباشرة بين متغيرات الدراسة كما هو موضح في الجدول رقم (19) والشكل رقم (4).

جدول (19). يوضح طريقة (Bootstrapping) لاختبار العلاقات المباشرة بين متغيرات الدراسة

الفرضية	العلاقة	Original Sample Beat	Standard Deviation	T-Statistic	P-Value	القرار
H1	سلوكيات المواطنة التنظيمية < < الالتزام الوظيفي	0.567	0.061	9.351	0.000	قبول
H2	الإيثار < الالتزام الوظيفي	0.215	0.027	7.857	0.000	قبول
H3	الكمياسة والالطف < الالتزام الوظيفي	0.193	0.027	7.059	0.000	قبول
H4	وعي الضمير < الالتزام الوظيفي	0.254	0.037	6.949	0.000	قبول
H5	الروح الرياضية < الالتزام الوظيفي	-0.060	0.073	0.829	0.407	رفض
H6	السلوك الحضاري < الالتزام الوظيفي	-0.071	0.074	0.958	0.338	رفض

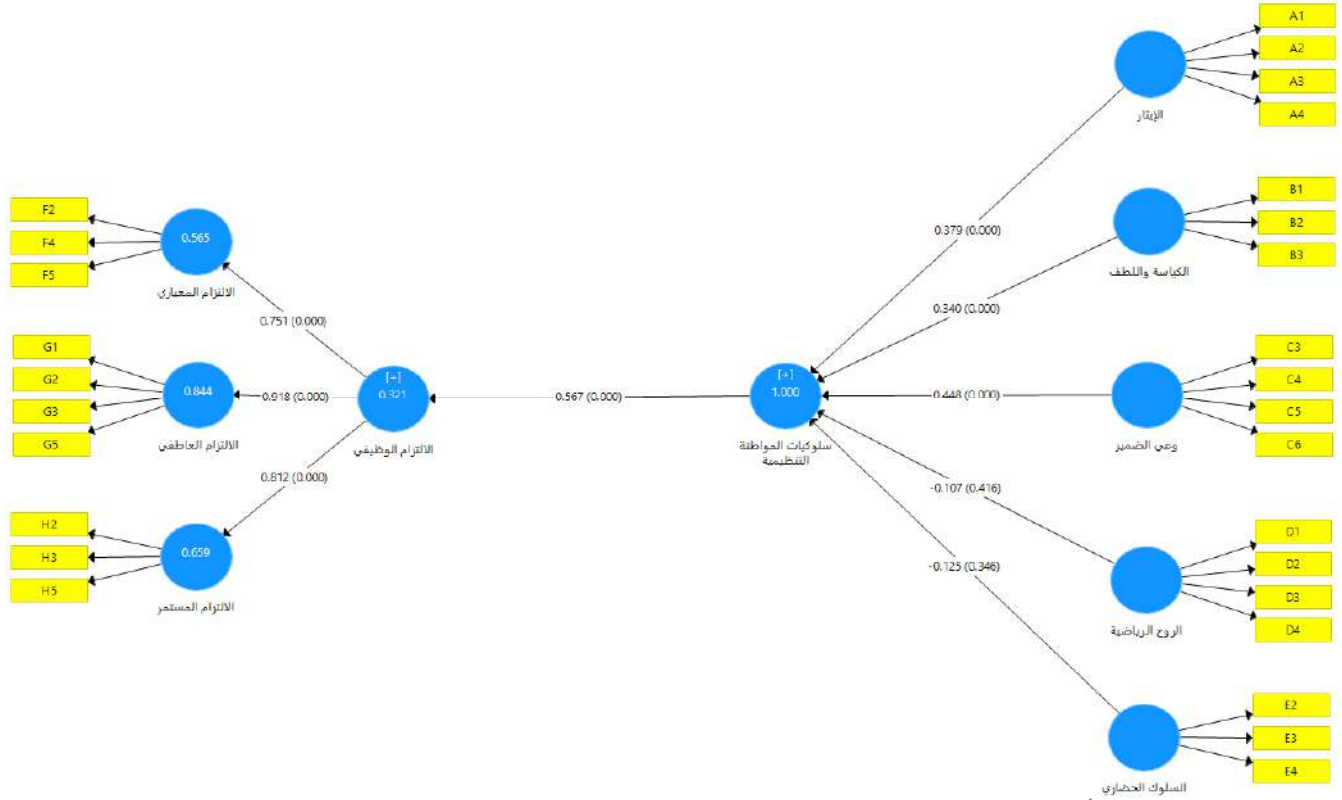
*: P_Value ≥ 0.01; **: P_Value ≤ 0.05.

المصدر: من إعداد الباحثين. اعتماداً على مخرجات برنامج (SmartPLS3. Ver. 3.2.9).

من خلال نتائج التحليل الخاصة بالجدول رقم (19) أعلاه، والشكل رقم (4) أدناه. يتضح أن الفرضية الرئيسية (H1) تدل على وجود تأثير لسلوكيات المواطنة التنظيمية على الالتزام الوظيفي، وهذا يشير إلى أن سلوكيات المواطنة التنظيمية تؤثر في الالتزام الوظيفي، ويتضح أن الفرضية الفرعية الأولى (H2) تدل على وجود تأثير لبعده الإيثار على الالتزام الوظيفي، وهذا يشير إلى أن بُعد الإيثار يؤثر في الالتزام الوظيفي،

وأيضاً الفرضية الفرعية الثانية (H3) تدل على وجود تأثير بُعْد الكياسة واللفظ على الالتزام الوظيفي، وهذا يشير إلى أن بُعْد الكياسة واللفظ يؤثر في الالتزام الوظيفي، ويتضح أن الفرضية الفرعية الثالثة (H4) تدل على وجود تأثير بُعْد وعي الضمير على الالتزام الوظيفي، وهذا يشير إلى أن بُعْد وعي الضمير يؤثر في الالتزام الوظيفي، والفرضية الفرعية الرابعة (H5) تدل على عدم وجود تأثير بُعْد الروح الرياضية على الالتزام الوظيفي، وهذا يشير إلى أن بُعْد الروح الرياضية لا يؤثر في الالتزام الوظيفي، وأخيراً الفرضية الفرعية الخامسة (H6) تدل على عدم وجود تأثير بُعْد السلوك الحضاري على الالتزام الوظيفي، وهذا يشير إلى أن بُعْد السلوك الحضاري لا يؤثر في الالتزام الوظيفي.

شكل رقم 4. يوضح النموذج الهيكلي



المصدر: من إعداد الباحثين. اعتماداً على مخرجات برنامج (SmartPLS3. Ver. 3.2.9).

2. اختبار قوة التأثير (F^2).

وهو عبارة عن اختبار يتم فيه قياس قوة تأثير المتغيرات مع بعضها البعض، وفق ما حدده (Cohen, 1988) بأن قيم (F^2) إذا كانت ≥ 0.02 تعتبر ذات حجم تأثير ضعيف، وأن قيم (F^2) ما بين (0.02_0.15) تعتبر ذات حجم تأثير متوسط، وأيضاً قيم (F^2) ما بين أكبر ($0.15 <$) تعتبر ذات حجم تأثير قوي؛ ومن خلال الجدول رقم (20) أدناه، يتضح أن معاملات التأثير (F^2) الخاصة بالمتغير المستقل سلوكيات المواطنة التنظيمية والالتزام الوظيفي بأبعاده (الالتزام المعياري، والالتزام العاطفي، والالتزام المستمر)، ذات حجم تأثير قوي لأنها جاءت في المجال الخاص (F^2) أكبر من 0.150.

جدول (20). يوضح اختبار قوة التأثير F^2

حجم التأثير	قوة التأثير F^2	علاقة المتغيرات (المستقل << التابع)
تأثير قوي	0.474	سلوكيات المواطنة التنظيمية << الالتزام الوظيفي

المصدر: من إعداد الباحثين. اعتماداً على مخرجات برنامج (SmartPLS3. Ver. 3.2.9).

3. اختبار تقييم العلاقة الخطية المتداخلة (VIF).

لاكتشاف العلاقة الخطية المتداخلة؛ تم اختبار تقييم العلاقة الخطية المتداخلة (VIF) لعامل تباين التضخم، وذلك للتنبؤ بين المجموعتين. حيث يجب أن تكون قيم المتغيرات أقل من 5 درجات (Hair et al., 2014). وتشير نتائج (SmartPLS3) في هذه الدراسة، وكما هي موضحة بالجدول رقم (21) أدناه أن جميع قيم (VIF) كانت أقل من 5 درجات؛ مما يثبت عدم وجود علاقة خطية متداخلة بين المجموعتين.

جدول (21). يوضح تقييم العلاقة الخطية المتداخلة (VIF)

المتغيرات (المجموعة المستقلة - المجموعة التابعة)	قيمة عامل تباين التضخم (VIF)
سلوكيات المواطنة التنظيمية << الالتزام الوظيفي	1.00

المصدر: من إعداد الباحثين. اعتماداً على مخرجات برنامج (SmartPLS3. Ver. 3.2.9).

4. اختبار قدرة النموذج على التنبؤ (Q^2).

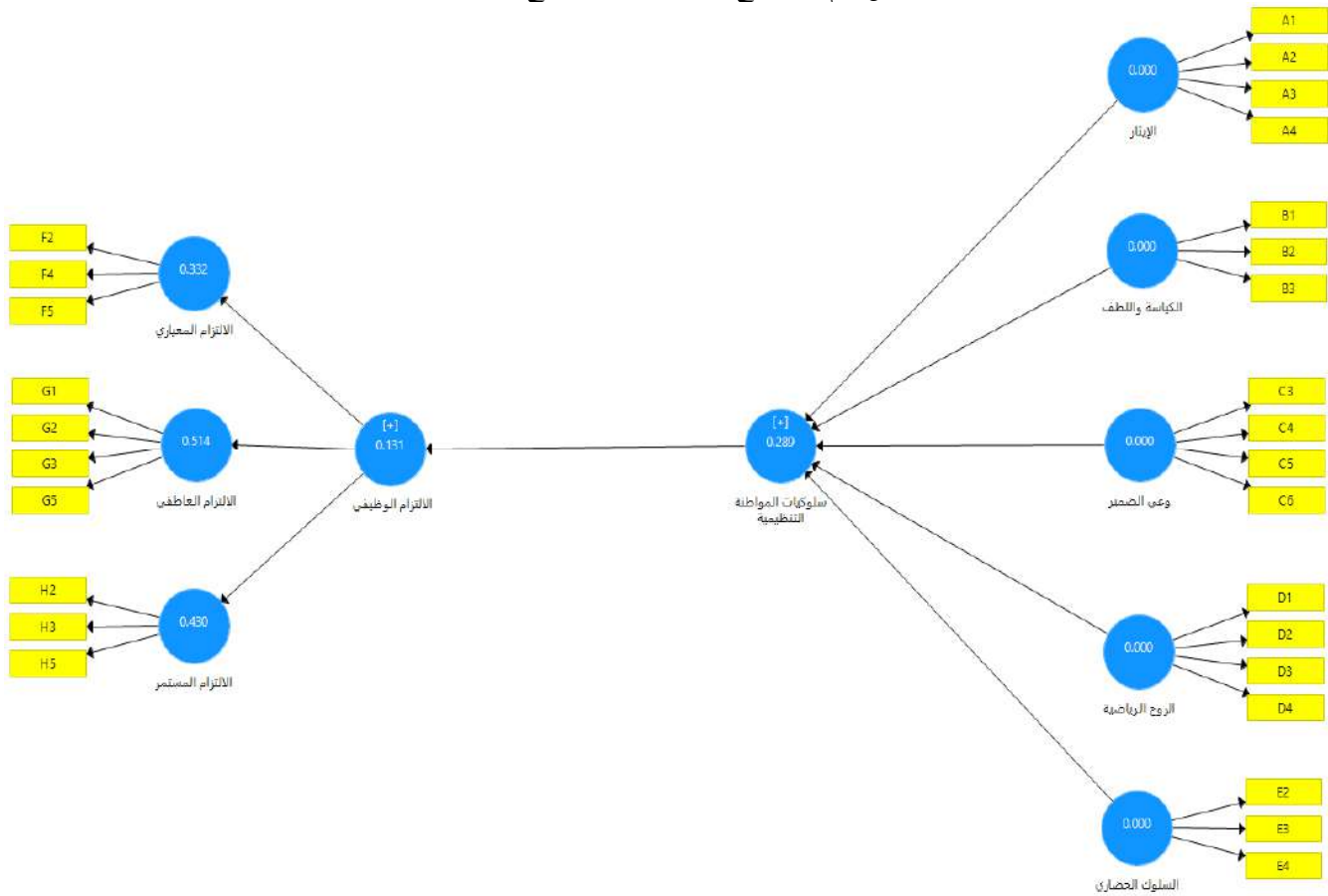
كما أن هناك أداة أخرى لتقييم النموذج الهيكلي وهو معامل Q^2 (Stone-Geisser)، فإذا كانت أكبر من الصفر فإن النموذج له أهمية تنبؤية (Henseler & Ray, 2017). وأن القيم Q^2 (0.35-0.15-0.02)؛ صغيرة - متوسطة - كبيرة على التوالي (Chin, 2009). حيث في هذه الدراسة كانت قيمة Q^2 للمتغير التابع الالتزام الوظيفي تساوي (0.131)، وتعتبر ذات أهمية تنبؤية متوسطة، والالتزام المعياري (0.332)، والالتزام العاطفي تساوي (0.514)، والالتزام المستمر تساوي (0.430)، ويعتبرون ذات أهمية تنبؤية كبيرة، وأيضاً هذا يدل على أن العلاقات في نموذج الدراسة لها أهمية تنبؤية، والجدول رقم (22)، والشكل رقم (5) أدناه يوضح القدرة التنبؤية للنموذج Q^2 .

جدول (22). يوضح القدرة التنبؤية للنموذج Q^2

المتغير الكامن	SSO	SSE	$Q^2(=1-SSE/SSO)$
الالتزام الوظيفي	2550.000	2215.674	0.131
الالتزام المعياري	765.000	510.956	0.332
الالتزام العاطفي	1020.000	496.156	0.514
الالتزام المستمر	765.000	436.067	0.430

المصدر: من إعداد الباحثين. اعتماداً على مخرجات برنامج (SmartPLS3. Ver. 3.2.9).

شكل رقم 5. يوضح القدرة التنبؤية للنموذج Q^2



المصدر: من إعداد الباحثين. اعتماداً على مخرجات برنامج (SmartPLS3. Ver. 3.2.9).

IV- الخلاصة :

1.IV- نتائج الدراسة.

من خلال التحليلات التي قمنا بها في هذه الدراسة، والنتائج التي تحصلت عليها من الاختبارات، وبعد أن تم تفسير إجابات لأسئلة الدراسة، يمكن تلخيص نتائج الدراسة فيما يلي:

- أوضحت المتغيرات الديموغرافية أن النسبة الأكبر كانت لفئة الإناث بنسبة (53.3%)، والنسبة الأعلى لمتغير الفئة العمرية بلغت (43.5%) لمن تتراوح أعمارهم أقل من 30 سنة، أما بالنسبة لمتغير المسمى الوظيفي فكانت النسبة الأعلى (31%) لفئة الموظفين، وأيضاً بلغت النسبة الأعلى لمتغير سنوات الخدمة ما نسبته (36.1%) لمن لهم خبرة من 5 سنوات إلى أقل من 10. حيث الجدول رقم (4) في هذه الدراسة يبين النسب المذكورة أعلاه على التوالي.
- أوضحت التحليلات الوصفية في الجدول رقم (5) في هذه الدراسة، والتي تقيس فقرات سلوكيات المواطنة التنظيمية (بُعد الإيثار) أنها (مرتفعة) فقد كان المتوسط الحسابي (4.09) مع انحراف معياري (0.712). أي أنه حسب آراء عينة الدراسة أن جميع الموظفين يساهمون في حل المشاكل المتعلقة بالعمل، ويساعدون أيضاً في تقديم يد العون طواعية ليكونا أكثر إنتاجية أثناء العمل في المستشفى.
- أوضحت التحليلات الوصفية في الجدول رقم (6) في هذه الدراسة، والتي تقيس فقرات سلوكيات المواطنة التنظيمية (بُعد الكياسة واللطف) أنها (مرتفعة) فقد كان المتوسط الحسابي (3.81) مع انحراف معياري (0.868). أي أنه حسب آراء عينة الدراسة أن جميع الموظفين يحترمون زملاءهم في العمل، وسيود مناخ الخدمة داخل المستشفى بين زملاء العمل الود والتقدير والألفة.
- أوضحت التحليلات الوصفية في الجدول رقم (7) في هذه الدراسة، والتي تقيس فقرات سلوكيات المواطنة التنظيمية (بُعد وعي الضمير) أنها (مرتفعة) فقد كان المتوسط الحسابي (3.79) مع انحراف معياري (0.807). أي أنه حسب آراء عينة الدراسة أن جميع الموظفين يحترمون القوانين واللوائح المتعلقة بمجال العمل داخل المستشفى، والالتزام أيضاً بإهداء الواجبات الوظيفية التي تضعها إدارة المستشفى من غير رقابة.
- أوضحت التحليلات الوصفية في الجدول رقم (8) في هذه الدراسة، والتي تقيس فقرات سلوكيات المواطنة التنظيمية (بُعد الروح الرياضية) أنها (مرتفعة) فقد كان المتوسط الحسابي (3.99) مع انحراف معياري (0.936). أي أنه حسب آراء عينة الدراسة أن المصاعب والمتاعب التنظيمية التي تواجه جميع الموظفين يتقبلونها برحابة صدر، ودون أدنى شكوى أو تدمير.
- أوضحت التحليلات الوصفية في الجدول رقم (9) في هذه الدراسة، والتي تقيس فقرات سلوكيات المواطنة التنظيمية (بُعد السلوك الحضاري) أنها (مرتفعة) فقد كان المتوسط الحسابي (3.78) مع انحراف معياري (0.905). أي أنه حسب آراء عينة الدراسة أن جميع الموظفين يحرصون على متابعة كل الأنشطة المتعلقة بالمستشفى، ويحرصون أيضاً على بذل قصار الجهد بهدف تحقيق الأهداف التنظيمية.
- أوضحت التحليلات الوصفية في الجدول رقم (10) في هذه الدراسة، والتي تقيس فقرات الالتزام الوظيفي (بُعد الالتزام المعياري) أنها (مرتفعة) فقد كان المتوسط الحسابي (4.04) مع انحراف معياري (0.753). أي أنه حسب آراء عينة الدراسة ومن خلال أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية أن جميع الموظفين يبذلون قصارى جهدهم لتحقيق الإخلاص والالتزام الدائم تجاه المستشفى.
- أوضحت التحليلات الوصفية في الجدول رقم (11) في هذه الدراسة، والتي تقيس فقرات الالتزام الوظيفي (بُعد الالتزام العاطفي) أنها (مرتفعة) فقد كان المتوسط الحسابي (3.99) مع انحراف معياري (0.753). أي أنه حسب آراء عينة الدراسة ومن خلال أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية هناك حدوث توافق وترابط بين زملاء العمل كعلاقة أخوية، وأن مناخ العمل في المستشفى يسوده الراحة والاستقرار.
- أوضحت التحليلات الوصفية في الجدول رقم (12) في هذه الدراسة، والتي تقيس فقرات الالتزام الوظيفي (بُعد الالتزام المستمر) أنها (مرتفعة) فقد كان المتوسط الحسابي (3.89) مع انحراف معياري (0.799). أي أنه حسب آراء عينة الدراسة ومن خلال أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية أن أغلب الموظفين لديهم الرغبة في البقاء في عملهم الحالي، بغض النظر عن مدى توفر الفرص البديلة؛ لترك الوظيفة الحالية والانتقال إلى منظمة أخرى للعمل فيها، لكن أغلبهم يتطلعون في الترقية الوظيفة على منصب وظيفي متميز في المستشفى.
- أوضحت نتائج التحليل الإحصائي لاختبار العلاقات المباشرة بين متغيرات الدراسة المتعلق بفرضيات الدراسة في الجدول رقم (19) في هذه الدراسة، بأنه توجد علاقة أثر معنوي لسلوكيات المواطنة التنظيمية على الالتزام التنظيمي؛ وأنه توجد علاقة أثر معنوي بين أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية (بُعد الإيثار، وبُعد الكياسة واللطف، وبُعد وعي الضمير) على الالتزام التنظيمي؛ وأيضاً أنه لا توجد علاقة أثر معنوي بين أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية (بُعد الروح الرياضية، وبُعد السلوك الحضاري) على الالتزام التنظيمي، لدى عينة من العاملين في المستشفيات الخاصة بمدينة مصراتة.

2.IV - مناقشة وتفسير النتائج في ضوء فرضيات الدراسة.

إن فحص فرضيات الدراسة هو أساس البحث العلمي في الوصول إلى الاستنتاجات والتوصيات التي من شأنها ترسيخ أبعاد الفكر العلمي، ويمكن تلخيص نتائج تحليل واختبار فرضيات الدراسة على النحو التالي:

1. مناقشة الفرضية الرئيسية: أظهرت النتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسية: بأنه يوجد أثر إيجابي معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) لسلوكيات المواطنة التنظيمية على الالتزام الوظيفي في المستشفيات الخاصة بمدينة مصراتة، مما يعني أن سلوكيات المواطنة التنظيمية تؤثر في الالتزام الوظيفي إحصائياً.

ويعزو الباحثان هذه النتيجة بأن التركيز على العمل الجماعي يؤدي إلى تحسين الالتزام الوظيفي، وزيادة الحماس في مكان العمل. هذه النتيجة تتفق أيضاً مع نتيجة دراسة (عبد الدائم، وعبد الرزاق، 2019) التي أظهرت نتائجها بأنه يوجد أثر لسلوكيات المواطنة التنظيمية في تعزيز الالتزام الوظيفي لدى عينة من موظفي كليات الجامعة العراقية.

وإجابة لسؤال الدراسة " هل يوجد تأثير لسلوكيات المواطنة التنظيمية على الالتزام الوظيفي في المستشفيات الخاصة بمدينة مصراتة؟"

تبين أنه يوجد تأثير لسلوكيات المواطنة التنظيمية على الالتزام الوظيفي في المستشفيات الخاصة بمدينة مصراتة.

2. مناقشة الفرضية الفرعية الأولى: أظهرت النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الأولى: بأنه يوجد أثر إيجابي معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية (بعد الإيثار) على الالتزام الوظيفي في المستشفيات الخاصة بمدينة مصراتة، مما يعني أن بُعد الإيثار يؤثر في الالتزام الوظيفي إحصائياً.

ويعزو الباحثان هذه النتيجة بأن التركيز على أن سلوكيات العاملين في المشاركة البناءة والمسؤولية اتجاه الغير قد يحافظ على بناء الثقة بين الفرد العامل والمؤسسة محل الدراسة. هذه النتيجة تتفق أيضاً مع نتيجة دراسة (موسى، 2024)؛ ودراسة (عبد الدائم، وعبد الرزاق، 2019)، التي أظهرت نتائجها بأنه يوجد أثر لبُعد الإيثار في الأداء المؤسسي وتعزيز الالتزام الوظيفي.

وإجابة لسؤال الدراسة " هل يوجد تأثير لبُعد الإيثار على الالتزام الوظيفي في المستشفيات الخاصة بمدينة مصراتة؟"

تبين أنه يوجد تأثير لبُعد الإيثار على الالتزام الوظيفي في المستشفيات الخاصة بمدينة مصراتة.

3. مناقشة الفرضية الفرعية الثانية: أظهرت النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثانية: بأنه يوجد أثر إيجابي معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية (بُعد الكياسة واللطف) على الالتزام الوظيفي في المستشفيات الخاصة بمدينة مصراتة، مما يعني أن بُعد الكياسة واللطف يؤثر في الالتزام الوظيفي إحصائياً. ويعزو الباحثان هذه النتيجة بأن الموظفون في المستشفى محل الدراسة يمارسون سلوك الكياسة واللطف بشكل غير رسمي على الجانب العملي الرسمي في تعاملهم مع الآخرين. هذه النتيجة تتفق أيضاً مع نتيجة دراسة (عبد الدائم، وعبد الرزاق، 2019) التي أظهرت نتائجها بأنه يوجد أثر لبُعد الكياسة واللطف في تعزيز الالتزام الوظيفي لدى عينة من موظفي كليات الجامعة العراقية.

وإجابة لسؤال الدراسة " هل يوجد تأثير لبُعد الكياسة واللطف على الالتزام الوظيفي في المستشفيات الخاصة بمدينة مصراتة؟"

تبين أنه يوجد تأثير لبُعد الكياسة واللطف على الالتزام الوظيفي في المستشفيات الخاصة بمدينة مصراتة.

4. مناقشة الفرضية الفرعية الثالثة: أظهرت النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثالثة: بأنه يوجد أثر إيجابي معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية (بُعد وعي الضمير) على الالتزام الوظيفي في المستشفيات الخاصة بمدينة مصراتة، مما يعني أن بُعد وعي الضمير يؤثر في الالتزام الوظيفي إحصائياً. ويعزو الباحثان هذه النتيجة بأن وعي الضمير لدى الموظفين بالمستشفى محل الدراسة يركز على كيفية التصرف السليم في مكان العمل والوفاء بمتطلبات الوظيفة في مجال الحضور والعمل بجدية. هذه النتيجة تتفق أيضاً مع نتيجة دراسة (عبد الدائم، وعبد الرزاق، 2019)؛ بوجود أثر لبُعد وعي الضمير على الالتزام الوظيفي لدى عينة من موظفي كليات الجامعة العراقية، واختلفت مع دراسة (شاطر، وآخرون، 2021)، التي أظهرت نتائجها بأنه لا يوجد أثر لبُعد وعي الضمير في التشارك المعرفي لدى أعضاء هيئة التدريس لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حيكل.

وإجابة لسؤال الدراسة " هل يوجد تأثير لبُعد وعي الضمير على الالتزام الوظيفي في المستشفيات الخاصة بمدينة مصراتة؟"

تبين أنه يوجد تأثير لبُعد وعي الضمير على الالتزام الوظيفي في المستشفيات الخاصة بمدينة مصراتة.

5. مناقشة الفرضية الفرعية الرابعة: أظهرت النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الرابعة: بأنه لا يوجد أثر إيجابي معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية (بُعد الروح الرياضية) على الالتزام الوظيفي في المستشفيات الخاصة بمدينة مصراتة، مما يعني أن بُعد الروح الرياضية لا يؤثر في الالتزام الوظيفي إحصائياً. ويعزو الباحثان هذه النتيجة بأن الموظفون محل الدراسة لا يمتلكون قدرة صرف النظر عن المضايقات في مكان العمل، لكن يتقبلون الانتقادات والقيام بمهام الوظيفة الموكلة إليهم دون تذمر، ومشاركة خبراتهم ومعارفهم مع زملاء العمل. هذه النتيجة لا تتفق أيضاً مع نتيجة دراسة (الشريبي، وآخرون، 2021) بأنه يوجد أثر لسلوكيات المواطنة التنظيمية (بُعد الروح الرياضية) على الالتزام التنظيمي، وأيضاً لا تتفق مع نتيجة دراسة (عبد الدائم، وعبد الرزاق، 2019)؛ بوجود أثر لبُعد الروح الرياضية على الالتزام الوظيفي لدى عينة من موظفي كليات الجامعة العراقية.

وإجابة لسؤال الدراسة " هل يوجد تأثير يُبعد الروح الرياضية على الالتزام الوظيفي في المستشفيات الخاصة بمدينة مصراتة"؟

تبين أنه لا يوجد تأثير يُبعد الروح الرياضية على الالتزام الوظيفي في المستشفيات الخاصة بمدينة مصراتة.

6. مناقشة الفرضية الفرعية الخامسة: أظهرت النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الخامسة: بأنه لا يوجد أثر إيجابي معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية (بُعد السلوك الحضاري) على الالتزام الوظيفي في المستشفيات الخاصة بمدينة مصراتة، مما يعني أن بُعد السلوك الحضاري لا يؤثر في الالتزام الوظيفي إحصائياً. ويعزو الباحثان هذه النتيجة بأن السلوك الحضاري مضمونه يعبر عن اهتمام الفرد بسمة المستشفى التي يعمل بها، وجعلها أكثر نجاحاً وتميزاً. هذه النتيجة تتفق أيضاً مع نتيجة دراسة (الشريبي، وآخرون، 2021) بأنه لا يوجد أثر لسلوكيات المواطنة التنظيمية (بُعد السلوك الحضاري) على الالتزام التنظيمي، واختلفت هذه النتيجة أيضاً مع دراسة (موسى، 2024)؛ ودراسة (شاطر، وآخرون، 2021) بوجود أثر لسلوكيات المواطنة التنظيمية (بُعد السلوك الحضاري) على الأداء المؤسسي، والتشارك المعرفي.

وإجابة لسؤال الدراسة " هل يوجد تأثير يُبعد السلوك الحضاري على الالتزام الوظيفي في المستشفيات الخاصة بمدينة مصراتة"؟

تبين أنه لا يوجد تأثير يُبعد السلوك الحضاري على الالتزام الوظيفي في المستشفيات الخاصة بمدينة مصراتة.

3.IV- توصيات الدراسة: بعد التوصل للنتائج وصياغتها في هذه الدراسة، يمكن للباحثان صياغة التوصيات التالية:

1. العمل على خلق المنافسة الشريفة بين العاملين بغرس روح التعاون والابتكار، وتحمل المسؤولية؛ مما يكون له الأثر الأكبر على سلوكيات المواطنة التنظيمية في المستشفيات الخاصة محل الدراسة.
2. المساهمة في تحفيز العاملين معنوياً لتحقيق مزيد من سلوكيات المواطنة التنظيمية، والاستفادة من ذلك في تخفيض معدلات ترك العمل، وتخفيض معدلات الغياب والتأخير، وكذلك تحقيق حسن استخدام وقت العمل الرسمي، وخصوصاً لدى العاملين في المستشفيات الخاصة محل الدراسة.
3. ضرورة تقديم برامج إرشادية تدريبية لتنمية الجانب القيمي للموظف وتعزيز اتجاهاته الإيجابية نحو المهنة والزملاء والمشرفين، والعمل على إيجاد بيئة تنظيمية مشجعة تجسد ممارسات الالتزام الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية داخل الوسط المهني، كاعتماد نظام الحوافز المادية، والمعنوية.
4. العمل على إعداد برامج تدريبية لتشجيع العاملين لاكتساب مستويات أعلى من الروح الرياضية والسلوكيات الحضارية.
5. مشاركة الموظفين العاملين محل الدراسة في مناسباتهم الشخصية؛ لما له من إيجابيات من الناحية النفسية والتنظيمية.

- قائمة المراجع:

أولاً: المراجع باللغة العربية.

- البلدادي، عبد الحميد. (2011). أساليب البحث العلمي والتحليل الإحصائي: التخطيط للبحث وجمع البيانات وتحليل البيانات يدوياً وباستخدام SPSS. الطبعة الثالثة. دار الشروق للنشر والتوزيع. عمان. الأردن.
- البولي، أحمد. (2022). التكامل بين التحليل العاملي الاستكشافي والتوكيدي كطريقتين من البنية العاملية لمقياس جودة الحياة المختصر لمنظمة الصحة العالمية. مجلة كلية التربية، 38(2)، 1-30.
- بن الشيخ، وآخرون. (2018). أخلاقيات العمل وأهميتها في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين: دراسة مؤسسة موبليس وحدة ورقة. مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، 4(1)، 72-55.
- درويش، محمد. (2008). نظرية الالتزام التنظيمي. الطبعة الأولى. دار عالم الكتاب للنشر والتوزيع. الرياض. المملكة العربية السعودية.
- الزوايدة، محمد. (2018). أثر الثقافة التنظيمية على الالتزام التنظيمي دراسة تطبيقية على الشركات الأردنية العاملة في قطاع صناعة الأدوية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الإسراء الخاصة، عمان، الأردن.
- شاطر، وآخرون. (2021). أثر سلوك المواطنة التنظيمية في التشارك المعرفي: دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل. مجلة مجاميع المعرفة، 17(1)، 394-413.
- الشريبي، وآخرون. (2021). أثر سلوك المواطنة التنظيمية على الالتزام التنظيمي: دراسة تطبيقية على العاملين بمنظمات الرعاية الصحية الحكومية بمحافظة القاهرة داخل جمهورية مصر العربية. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، 1(2)، 400-381.
- صباح، قاسم. (2019). دور الالتزام التنظيمي ودوره في تحسين أداء العاملين. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
- الضلعين، علي. (2018). العوامل التنظيمية المؤثرة على مستوى الالتزام الوظيفي لدى موظفي مؤسسة التدريب المهني: دراسة ميدانية. مجلة البحوث التجارية، 40(2)، 119-143.

الطجم، والسواط. (2015). السلوك التنظيمي (المفاهيم_ النظرية_ التطبيقات). الطبعة الخامسة. مكتبة دار الزمان للنشر والتوزيع. المدينة المنورة. المملكة العربية السعودية.

عاشوري، ابتسام. (2017). الالتزام التنظيمي في المؤسسة الجزائرية. مجلة تاريخ العلوم، 6(3)، 63_75.

عبد الدائم، وعبد الرزاق. (2019). تنشيط سلوكيات المواطنة التنظيمية لتعزيز الالتزام الوظيفي: بحث تحليلي على عينة من موظفي كليات الجامعة العراقية. مجلة الآداب، 2019(130)، 371-394.

العوفي، محمد. (2005). الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية على هيئة الرقابة والتحقيق بمنطقة الرياض. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.

الفرجاني، فاطمة. (2017). مدى توافر سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المعهد العالي للمهن. مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، 9(1)، 91-130.

الحمد، داوود. (2021). إدارة المعرفة التنظيمية. الطبعة الأولى. دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع. عمان. الأردن.

المصاروة، والخفاجي. (2017). إدارة التنوع: منظور الالتزام التنظيمي. الطبعة الأولى. دار الأيام للنشر والتوزيع. عمان. الأردن.

موسى، مجدي. (2024). دور محددات سلوك المواطنة التنظيمية وأثرها على الأداء المؤسسي بالتطبيق على المؤسسات الصناعية بمدينة 6 أكتوبر. مجلة العلوم الإدارية والسياسية، 12(1)، 341-408.

مومني، خالد. (2017). مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك فيصل. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية، 5(18)، 227-244.

ثانياً: المراجع باللغة الإنجليزية.

Bagozzi, R. P., & Yi, Y. (1988). On the evaluation of structural equation models. *Journal of the academy of marketing science*, 16(1), 74-94.

Brown, T. A. (2015). *Confirmatory factor analysis for applied research*. New York NY : Guilford publications.

Chin, W. W. (2009). *How to write up and report PLS analyses*. Handbook of Partial Least Squares, 655:690. https://doi.org/10.1007/978-3-540-32827-8_29.

Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*. (2nd ed.). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.

Dakduk, S., González, Á., & Portalanza, A. (2017). *Learn About Structural Equation Modeling in SmartPLS with Data from the Customer Behavior in Electronic Commerce Study in Ecuador*. SAGE Publications, Limited. <https://doi.org/10.4135/9781526498205>.

Derrick, B., & White, P. (2017). Comparing two samples from an individual Likert question. *International Journal of Mathematics and Statistics*, 18(3), 1-13.

Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Structural equation models with unobservable variables and measurement error: *Algebra and statistics*. *Journal of Marketing Research*, 18(3), 382-388. <https://doi.org/10.2307/3150980>.

Greenberg, J., & Colquitt, J. A. (2013). *Handbook of organizational justice*. Psychology Press.

Hair Jr, J. F., Matthews, L. M., Matthews, R. L., & Sarstedt, M. (2017). PLS-SEM or CB-SEM: updated guidelines on which method to use. *International Journal of Multivariate Data Analysis*, 1(2), 107-123.

Hair, J. F., Anderson, R. E., Babin, B. J., & Black, W. C. (2019). *Multivariate Data Analysis*. Cengage.

Hair, J. F., Jr., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2014). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. SAGE Publications.

Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed, a silver bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139-152. <https://doi.org/10.2753/mtp1069-6679190202>.

Halbesleben, J., & Bellairs, T. (2016). *What Are the Motives for Employees to Exhibit Citizenship Behavior ? A Review of Prosocial and Instrumental Predictors of Organizational Citizenship Behavior*. In Ph.M. Podsakoff, S.B. Mackenzie, & N.P. Podsakoff (Eds), *The Oxford Handbook of organizational citizenship behavior* (pp. 1-31).

Henseler, J., Hubona, G., & Ray, P. A. (2017). *Partial least squares path modeling: Updated guidelines*. *Partial Least Squares Path Modeling*, 19:39. https://doi.org/10.1007/978-3-319-64069_3-2.

Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and psychological measurement*, 30(3), 607-610.

McDonald, J.H. (2014). "G-test of goodness-of-fit". *Handbook of Biological Statistics* (Third ed.). Baltimore, Maryland: Sparky House Publishing. pp. 53-58.

Organ, D. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington: Lexington Books.

Organ, D. (1997). Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time. *Human Performance*, 10(2), 85-97.

Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J. Y., & Podsakoff, N. P. (2003). Common method biases in behavioral research: a critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of applied psychology*, 88(5), 879.

- Russell, D. W. (2002). In search of underlying dimensions : The use (and abuse) of factor analysis in Personality and Social Psychology Bulletin. *Personality and social psychology bulletin*, 28(12), 1629-1646.
- Sekaran. U. & Bougie. R. (2018). *Research methods for business : A skill-building approach*. New York : John Wiley & Sons.
- Stevens, J. (2002). *Applied multivariate statistics for the social sciences*. 4th ed. New Jersey : Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- 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.

كيفية الاستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA:

خليفة مبروك القذافي & علي حسين زيلح (2025). أثر تطبيق سلوكيات المواطنة التنظيمية على الالتزام الوظيفي: دراسة ميدانية على العاملين في المستشفيات الخاصة بمدينة مصراتة، ليبيا، مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، المجلد 11 (العدد 01)، الجزائر: جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ص.ص: 360-333.



يتم الاحتفاظ بحقوق التأليف والنشر لجميع الأوراق المنشورة في هذه المجلة من قبل المؤلفين المعنيين وفقا لـ **رخصة المشاع الإبداعي نسب المصنف - غير تجاري - منع الاشتقاق 4.0 دولي (CC BY-NC 4.0)**.

مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية مرخصة بموجب **رخصة المشاع الإبداعي نسب المصنف - غير تجاري - منع الاشتقاق 4.0 دولي (CC BY-NC 4.0)**.



The copyrights of all papers published in this journal are retained by the respective authors as per the **Creative Commons Attribution License**.

Journal Of Quantitative Economics Studies is licensed under a **Creative Commons Attribution-Non Commercial license (CC BY-NC 4.0)**.