

The Impact of Corporate Governance on Organizational Citizenship Behavior in Jordanian Insurance Companies

أثر الحوكمة المؤسسية في سلوك المواطنة المنظمة في شركات التأمين الأردنية

Sanaa Al-Awamleh^{1*}, Shaker Al-Khashali².

¹Rasheed Company, Amman, Jordan.

²The World Islamic Sciences and Education University, Amman, Jordan.

ARTICLE INFO

Article history:

Received 11 Jun 2020

Accepted 07 Jan 2021

Published 01 Jan 2022

*Corresponding author:

Rasheed Company, Amman, Jordan.

Email: eng_alawamleh@yahoo.com.

Abstract

This study aimed to identify the impact of corporate governance on the organizational citizenship behavior of Jordanian insurance companies. The study was based on five dimensions of corporate governance: Disclosure, Justice, Responsibility, Independence, and Accountability, along with five dimensions of organizational citizenship behavior: Altruism, Courtesy, Sportsmanship, Conscientiousness, and Civic Virtue. The study population included 403 managers in upper and middle management positions within Jordanian insurance companies. A random stratified sampling method was adopted to represent the study population. Out of the distributed questionnaires, 191 were sent, and 156 were retrieved. The researchers utilized several statistical methods to analyze the study data, the most significant of which were simple and multiple regression analyses. The study yielded several results, the most important being that the levels of the dimensions of institutional governance—specifically Disclosure, Independence, and Accountability—were high, while the dimensions of Justice and Responsibility were at a medium level. Furthermore, all dimensions of organizational citizenship behavior exhibited high levels. The results also indicated that there is no statistically significant impact of institutional governance on organizational citizenship behavior. Based on these findings, the researchers proposed a set of recommendations to help Jordanian insurance companies enhance their levels of institutional governance. A key recommendation is for the departments of Jordanian insurance companies to deepen their understanding of the concept of corporate governance among all employees, regardless of their administrative levels.

Keywords: Corporate Governance, Organizational Citizenship Behavior, Insurance Companies, Jordan.

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الحاكمية المؤسسية في سلوك المواطنة المنظمة لشركات التأمين الأردنية. استندت الدراسة على خمسة أبعاد للحاكمة المؤسسية وهي: الإفصاح، والعدالة، والمسؤولية، والاستقلالية، والمساءلة، وخمسة أبعاد لسلوك المواطنة المنظمة وهي: الإيثار، والكياسة، والروح الرياضية، والضمير الحي، والسلوك الحضاري.

بلغ مجتمع الدراسة (٤٠٣) مديراً في الوظائف الإدارية العليا والوسطى في شركات التأمين الأردنية، وتم اعتماد أسلوب العينة العشوائية الطبقية متناسبة لغايات تمثيل مجتمع الدراسة، حيث تم توزيع (١٩١)، واسترجع منها (١٥٦) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، كما واستعان الباحثان بمجموعة من الأساليب الإحصائية لتحليل بيانات الدراسة من أهمها معامل الانحدار البسيط والمتعدد.

توصلت الدراسة الى العديد من النتائج أهمها وجود مستويات مرتفعة لأبعاد الحاكمية المؤسسية وهي الإفصاح، والاستقلالية، والمساءلة، ومتوسطة للعدالة والمسؤولية، ومستويات مرتفعة لجميع أبعاد سلوك المواطنة المنظمة. أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للحاكمة المؤسسية في سلوك المواطنة المنظمة.

استناداً على النتائج اقترح الباحثون مجموعة من التوصيات التي من المؤمل أن تساعد شركات التأمين الأردنية في رفع مستويات أبعاد الحاكمية المؤسسية أهمها، ضرورة قيام إدارات شركات التأمين الأردنية بتعميق الفهم حول مفهوم الحاكمية المؤسسية لدى جميع العاملين فيها بغض النظر عن مستوياتهم الإدارية.

الكلمات المفتاحية: الحاكمية المؤسسية، سلوك المواطنة المنظمة، شركات التأمين، الأردن

١. المقدمة

١,١ الإطار النظري والدراسات السابقة

تلعب الحاكمية المؤسسية دوراً هاماً في رفع تنافسية الشركات المساهمة من خلال تعزيز الشفافية، وتحسين إدارة الشركات، وضمان اتخاذ قرارات استراتيجية صائبة، ورفع مستوى الإنتاجية، بالإضافة الى التعامل بعدالة مع المساهمين والعاملين والدائنين والأطراف الأخرى ذات المصالح، مما ينعكس بشكل إيجابي على خفض كلف رأس المال وتحسين الأداء المالي للشركات، وتسعى الشركات المتميزة حالياً الى تبني سلوك المواطنة المنظمة وذلك لضمان بقاء العاملين فيها، خاصة المتميزين والمبدعين منهم ويكون ذلك بدعمها ورعايتها لهذا السلوك رسمياً، وهذا ما يؤدي بالنهاية الى تفجير طاقات العاملين وتقديمهم جهداً إضافياً يؤدي بالمحصلة النهائية الى زيادة فعالية وكفاءة الشركات.

الحاكمة المؤسسية Corporate Governance

لقد أوضحت الحاكمية المؤسسية من المفاهيم الأكثر تداولاً واستعمالاً ضمن الدراسات المتمحورة حول كيفية تدبير الشأن العام، كما تم التطرق الى هذا المفهوم بشكل أكبر عند الحديث عن المواطنة والمجتمع، وديمقراطية العلاقة بين المجتمع المدني والدولة (هنطش وأحمد، ٢٠١٩)، وعليه أصبحت الحاكمية المؤسسية من أهم الموضوعات المدرجة على جدول أعمال المنظمات الدولية، مثل صندوق النقد الدولي، والبنك الدولي، ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (Abdelkader, 2019)، وذلك باعتبارها احد اهم الوسائل الهادفة الى تحقيق التنمية الاقتصادية ورفاه المجتمع، وإرساء قيم الديمقراطية والعدالة، والمساواة في الفرص والشفافية والإفصاح التي تضمن نزاهة المعاملات، وتعزيز سيادة القانون ورسم الحدود الفاصلة بين المصالح الخاصة والعامة بعيداً عن المنصب والنفوذ (Elamer, et al, 2019).

عرفت لجنة بازل الحاكمية المؤسسية بأنها "الطريقة التي تدار بها المصارف من خلال مجلس الإدارة والإدارة العليا التي تحدد كيفية وضع أهداف المصرف والتشغيل وحماية مصالح المساهمين وأصحاب المصالح، وذلك من خلال الالتزام بالقوانين والنظم السائدة بما يضمن حماية حقوق المودعين (الذبحاوي ومحمد علي، ٢٠١٨). في حين عرفت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) بأنها النظام الذي يتم من خلاله توجيه منظمات الأعمال والتحكم بها، وعليه فإن هيكل حوكمة المنظمات يحدد توزيع الحقوق والمسؤوليات بين مختلف المشاركين في الشركة مثل مجلس الإدارة، والمديرين، والمساهمين، وأصحاب المصلحة الآخرين، ويوضح القواعد والإجراءات اللازمة لاتخاذ القرارات في شؤون المنظمة (Azzoz & Khamees, 2016).

من خلال مراجعة الباحثان للدراسات السابقة والأدبيات ذات الصلة وجدت أن الباحثين والكتاب لم يجمعوا على أبعاد محددة لمفهوم الحاكمية المؤسسية فمنهم من تناولها من خلال الأبعاد التالية: حجم مجلس الإدارة، والاستقلالية، والرقابة، ونسبة الملكية، وتركز الملكية أي مدى توزيع الملكية بين المساهمين (Abdelkader, 2019)، ومنهم من تناولها من خلال المساءلة، والعدالة، والشفافية والمسؤولية (أحمد، ٢٠١٩)، ومنهم من اعتمد كلا من الإفصاح، والعدالة والمسؤولية، والاستقلالية، والمساءلة (Abu Khalaf & Al-Tarawneh, 2019)، ونظراً لشمولية هذه الأبعاد فقد اعتمد الباحثان الأبعاد التالية لدراسة الحاكمية المؤسسية:

الإفصاح Disclosure: بموجب هذا البعد يتم توصيل المعلومات الواضحة والصحيحة والكاملة إلى جميع أصحاب المصالح من خلال أدوات الإفصاح مثل التقارير المالية وتقارير المتابعة وغيرها، حيث يضمن الإفصاح الشفافية والنزاهة والعدالة والثقة في إجراءات الإدارة، بالإضافة إلى حسن إدارة الأفراد واتخاذ القرارات السلمية في إدارة الشركات (الذبحاوي ومحمد علي، ٢٠١٨).

العدالة Justice: يتحقق مبدأ العدالة من خلال المساواة في المعاملة بين المساهمين من الفئة ذاتها، بما في ذلك الأقلية والأجانب من المساهمين، كما ويجب أن يحصل المساهمون على تعويضات كافية في حالة انتهاك حقوقهم (الذبية وآخرون، ٢٠١٠). ينعكس تطبيق العدالة داخل الشركة من خلال الحق في الوصول إلى المعلومات الكاملة المتعلقة بعمليات صنع القرار، والوصول إلى أهم التغييرات التي تلمس الهياكل والترتيبات والوثائق الرسمية للشركات، وتوزيع المهام حسب كفاءات الموظفين. (Gherbi, et al., 2019).

المسؤولية Responsibility: تتضمن المسؤولية إدراك إدارة المنظمة لحقوق جميع الأطراف المهمة بالعمل بالمنظمة والتي تتضمنها اللوائح والقوانين، بالإضافة إلى أنها تشجع على التعاون المشترك بينها وبين تلك الأطراف (العامري، ٢٠١٨)، كذلك تتضمن مسؤولية مجلس الإدارة حول صحة ودقة كافة البنود الواردة بالتقرير السنوي، وبالتالي يتضح أن مسؤولية مجلس الإدارة أما أن تكون مسؤولية عامة (هنطش وأحمد، ٢٠١٩).

الاستقلالية Independence: يقصد بذلك استقلالية مجلس الإدارة عن الإدارة التنفيذية، أي أن يكون الجزء الأكبر من أعضاء مجلس الإدارة ليسوا من ضمن المديرين التنفيذيين، وهذا يحدد قوة المجلس الإشرافية ودور أعضاءه المستقلين في ضبط أداء الإدارة للعمل في إطار مصلحة حملة الأسهم وتعظيم قيمة المنظمة (يوسف، ٢٠١٢). كما تشير الاستقلالية إلى عدم وجود ضغوط غير لازمة للعمل (العامري، ٢٠١٨).

المساءلة Accountability: تعد المساءلة أحد أهم أدوات الرقابة في إطار مكافحة الفساد ومعياراً ضابطاً للأداء، وأداة تقويمية للأشخاص، عندما تتم محاسبتهم من قبل الهيئات المخولة بذلك من أجل الحد من الانحرافات، وقد تطورت آليات مساءلة العاملين وأصحاب القرار حول الوفاء بواجباتهم بخصوص تقديم الخدمات والتعامل مع الجمهور والمحافظة على قيم الوظيفة كالحداية والعدالة (السيد، ٢٠١٩).

سلوك المواطننة المنظمة Organizational Citizenship Behavior

الوطن في اللغة هو محل الإنسان، وأوطن أي وطنها، واستوطنها أي اتخذها وطناً، وفي اللغة الإنجليزية Citizenship تعني "الحق القانوني في الانتماء إلى بلد معين"، وقد وردت المواطننة في قاموس المورد أنها تعني انتماء الفرد لوطن محدد والارتباط به (خليل، ٢٠١٨)، على فاعلم المواطننة المنظمة تشير إلى انتماء الفرد لمنظمة معينة ورغبته في خدمتها.

أطلق على سلوك المواطننة المنظمة مصطلحات وتسميات مختلفة منذ ظهوره، منها سلوك الدور الإضافي، والأداء السياقي، وسلوك الدعم الاجتماعي، والتلقائية أو العفوية المنظمة، إلا أن مصطلح سلوك المواطننة المنظمة هو الأكثر شيوعاً واستخداماً في الوقت الحالي (العتيبي، ٢٠١٩).

يشير (نجم وكريم، ٢٠١٨) بأن مفهوم سلوك المواطننة المنظمة يتصل بالمساهمات الإيجابية والتفاعلية للعاملين والابتعاد عن السلوكيات التي قد تلحق الضرر بزملاء العمل وأصحاب المصالح الآخرين داخل المنظمة، وفي هذا الإطار يعرف مفهوم سلوك المواطننة المنظمة بأنه رغبة العاملين في المضي قدماً للقيام بما هو أبعد من المهام المحددة لهم. ينظر كل من (Han, et al., 2019) إلى سلوك المواطننة المنظمة بأنها تجسيد لسلوكيات المواطن الصالح التي يتوقعها المجتمع يؤديها

بشكل طوعي في المنظمة ولكن بدون طلب ومكافأة النظام الرسمي للمنظمة. من جهة أخرى يعرف (نجم وكريم، ٢٠١٨) سلوك المواطنة المنظمة بأنه سلوك طوعي ذاتي يتجاوز المهام والأدوار الرسمية ولا يرتبط بالمقابل المادي ولا القواعد والإجراءات الرسمية ويسعى الى تعزيز تحقيق الأهداف المنظمة.

أبعاد سلوك المواطنة المنظمة

من خلال مراجعة الدراسات السابقة والأدبيات المتعلقة بسلوك المواطنة المنظمة تبين للباحثات عدم وجود إجماع بين الباحثين والكتاب على أبعاد محددة لسلوك المواطنة المنظمة، فمنهم من تناولها من خلال بعدين وهما الإيثار والمجاملة (Su & Ali, 2018)، ومنهم من تناولها من خلال أربعة أبعاد وهي: الإيثار، والكياسة، ووعي الضمير، وقيم المواطنة (نجم وكريم، ٢٠١٨)، ومنهم من تناولها من خلال خمسة أبعاد وهي: الإيثار، والكياسة، ووعي الضمير، والروح الرياضية، والسلوك الحضاري (العتيبي، ٢٠١٩؛ Munawir et al., 2019). نظراً لكثرة الدراسات التي أخذت بهذا الأسلوب خماسي الأبعاد، ولشموليته لجميع جوانب سلوك المواطنة المنظمة ولممارساتها، فقد اعتمد الباحثان هذا المقياس في هذه الدراسة لقياس سلوك المواطنة المنظمة.

- الإيثار Altruism: يعرف الإيثار بأنه مساعدة الموظفين الآخرين طواعية، وترتبط بالمجاملة وتشجيع زملاء العمل ومنع المشاكل في علاقات العمل (Salas-Vallina et al., 2017). في حين يعرفه كل من سعيد وعبد الستار (٢٠١٤) بأنه مساعدة وحب الغير، بما يشكل سلوكاً يدعم فرد معين بمهمة ذات صلة من الناحية التنظيمية، فضلاً عن الابتعاد عن الأنانية أثناء تأدية العمل داخل المنظمة.
- الكياسة Courtesy: تعني سعي الموظف لتجنب إثارة المشاكل والخلافات في العمل، واتخاذ التدابير الوقائية والإجراءات الاحترازية لمنع حدوثها، وتشمل أيضاً إدراك الفرد أثر سلوكه على الآخرين، وبالتالي عدم اعتدائه عليهم (أبو تايه، ٢٠١٢). يرى (سعيد وعبد الستار، ٢٠١٤) بأنها تشير الى مدى مساهمة الفرد في منع المشاكل في المنظمة وتسهيل الاستعمال البناء للوقت والجهد.
- الروح الرياضية Sportsmanship: تعكس الروح الرياضية مدى تحمل الشخص للمتاعب الشخصية سواء كانت مؤقتة أم دائمة دون رفض أو تذمر أو ما شابه ذلك من أفعال وادخار الطاقة الموجهة لمثل ذلك لإنجاز الأعمال (مناصرية وبن ختو، ٢٠١٥). كما تعبر الروح الرياضية عن رغبة العاملين في تحمل الظروف غير الاعتيادية دون الشكوى والامتناع عن تسجيل التظلمات البسيطة، إن غرس سلوك الروح الرياضية بين العاملين يمكنهم من تجنب البحث عن العيوب وتفادي المشكلات بشكل غير متناسب داخل الأقسام (Chahal & Mehta, 2011).
- الضمير الحي Conscience: يمثل إخلاص الفرد لمعايير يضعها كمياري لسلوكه فيتجه الى إنجاز دوره بالمنظمة بأسلوب يزيد عن المستوى المتوقع منه، وهناك من يطلق عليه بالطاعة العمياء (معمرى ومنصور، ٢٠١٤). من خلال تبني الموظف لهذا البعد يتجه الى إنجاز دوره في المنظمة بأسلوب يزيد عن المستوى المعروف او المتوقع منه، حيث يقوم الموظف بالسلوك الذي يفوق الحد الأدنى لمتطلبات الوظيفة، واحترام اللوائح والأنظمة، والاستراحات، والعمل بجدية (السحيمات، ٢٠٠٩).
- السلوك الحضاري Civic Virtue: يعني المشاركة الفعالة وتحمل مسؤولية إدارة المنظمة والاهتمام بمصير المنظمة من خلال حضور الاجتماعات المهمة غير الرسمية، والحرص على التغيير وتأدية العمل بصورة تؤدي الى المحافظة على سمعة المنظمة (مناصرية وبن ختو، ٢٠١٥). يشير (أبو تايه، ٢٠١٤) الى أن السلوك الحضاري يرتبط باحترام القوانين وأنظمة المنظمة والمحافظة على سمعتها والحرص على حضور الاجتماعات واللقاءات المرتبطة بالعمل.

١,١,١ الدراسات السابقة

دراسة (Sue & Ali, 2018) هدفت الدراسة الى التعرف على تأثير العدالة المنظمة في سلوك المواطنة المنظمة لدى الأطباء الشباب. أكدت نتائج الدراسة وجهة نظر الأطباء الشباب حول وجود ظلم تنظيمي واسع النطاق فيها، مما يتسبب في عدم وجود سلوك المواطنة بينهم، كما ويزيد الجانب التجاري للمستشفيات الخاصة من الظلم التنظيمي، حيث يقوم الأطباء الشباب الطموحين بإجراء مقارنات ضمنية، كما وأظهرت نتائج الدراسة العلاقة الإيجابية بين بعدي سلوك المواطنة وهما الإيثار، والمجاملة، بالإضافة إلى وجود ارتباط إيجابي بين العدالة المنظمة وسلوك المواطنة المنظمة.

دراسة (2019) Abu Karky & AlHdaithat هدفت هذه الدراسة الى تحليل مناهج حوكمة الشركات المتبعة في الأردن وهما المدخل المؤسسي والمدخل القانوني وذلك لمعرفة أي منهما يمكن تطبيقه على الشركات الأردنية. أظهرت نتائج الدراسة أن قانون الشركات الأردني يتماشى مع المدخل القانوني أكثر من المدخل المؤسسي، على الرغم من إمكانية وجود بعض خصائص المدخل المؤسسي في قانون الشركات الأردنية مثل منح حقوق المساهمين في مجلس الإدارة، إلا أن إلقاء نظرة فاحصة على القانون يتضح بأن السلطة المقدرة للمجلس محدودة للغاية مقارنة بالسلطة في المدخل المؤسسي.

دراسة (2019) Shareef & Atan هدفت الدراسة التعرف الى تأثير القيادة الأخلاقية في سلوك المواطن المنظمة ونوايا دوران العمل والدور الوسيط للدوافع الذاتية في العلاقات. أشارت نتائج الدراسة الى أن القيادة الأخلاقية ترتبط ارتباطاً إيجابياً بسلوك المواطن المنظمة، بينما ترتبط ارتباطاً سلبياً بدوران العمل، كما وأظهرت النتائج أن الدوافع الذاتية تتوسط بشكل كامل العلاقة بين القيادة الأخلاقية وسلوك المواطن المنظمة ودوران العمل.

دراسة (2019) Paul, et al. هدفت الدراسة إلى اختبار نموذج وساطة يربط بين سلوك المواطن والسلوك المنظمي من خلال مكونات الرفاه الشخصي (الرضا عن الحياة، والتوازن العاطفي)، ومكونات الالتزام المنظمي. أوضحت نتائج الدراسة أن مكونات الرفاه الشخصية، ومكونات الالتزام المنظمي توسطت العلاقة بين سلوك المواطن المنظمة والمرونة، كما وكشفت الدراسة أن هناك دعماً قوياً لدور التوازن المؤثر (التأثير السلبي الإيجابي المنخفض، والسلبي المنخفض) والالتزام العاطفي بتحسين القدرة على التكيف.

دراسة (2019) Munawir et al. الغرض من هذه الدراسة هو تحديد تأثير قوة الهوية وسلوك المواطن المنظمة في الحاكمية الجيدة للجامعة وتأثيرها في أداء الجامعات القائمة على الإيديولوجية الدينية. أظهرت نتائج الدراسة أن هناك تأثير مباشر لقوة الهوية وسلوك المواطن المنظمة في الحاكمية الجيدة للجامعة، وهذا يتوافق مع السلوك الإضافي في المنظمات المعروف باسم سلوك المواطن المنظمة، حيث يتم تحقيق المساءلة في الجامعات القائمة على الإيديولوجيا من خلال رفع مستوى الحاكمية الجيدة التي تشكل الجودة الأساسية التي تستند الى القيم الأساسية للتعليم العالي التي يتم منحها لأصحاب المصالح.

٢. مشكلة الدراسة وأسئلتها

يساهم سلوك المواطن المنظمة في تعزيز استدامة شركات التأمين في ظل بيئة تتصف بالتغيير المستمر وعلى جميع الأصعدة، وبالتعمق في جوهر سلوك المواطن الذي يركز بالدرجة الأولى على أهم عنصر في شركات الأعمال إلا وهم العاملين (المورد البشري)، فإنه يدعم هذه الشركات بجعلها الأكثر تميزاً والأقدر تنافسية. كما ويعزز سلوك المواطن المنظمة قدرتها على تحقيق رؤيتها ورسالتها التي وجدت من اقلها من خلال تظافر جهود العاملين وتداؤبها من اجل المحافظة على بقائها واستمراريتها.

بناءً على ما سبق ستركز هذه الدراسة على مفهوم سلوك المواطن المنظمة لشركات التأمين في الأردن، وباعتماد على الحاكمية المؤسسية. استناداً الى ما سبق يمكن صياغة مشكلة الدراسة بالتساؤل الرئيس التالي.

٢,١ أسئلة الدراسة

١. هل هناك أثر للحاكمية المؤسسية في سلوك المواطن المنظمة في شركات التأمين الأردنية؟
اعتماداً على التساؤل الرئيس يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:
١. ما مستوى الأهمية النسبية لممارسة الحاكمية المؤسسية في شركات التأمين الأردنية؟
٢. ما مستوى الأهمية النسبية لسلوك المواطن المنظمة في شركات التأمين الأردنية؟

٣. أهمية وأهداف الدراسة

٣,١ أهمية الدراسة

تكمن اهمي الدراسة في ناحيتين وكما يلي:

١. **الناحية العلمية:** تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية المتغيرات المبحوثة، حيث تعتبر الحاكمية المؤسسية من المواضيع الهامة والتي يجب تسليط الضوء عليها، لما لها من دور في مساعدة الشركات على تحقيق الميزة التنافسية المستدامة لشركات التأمين الأردنية. كما ويعد مفهوم سلوك المواطنة المنظمة من المواضيع الإدارية التي ظهرت حديثاً في مجال الفكر الإداري، والتي يتوجب على الباحثين التطرق لها وذلك لدورها في تعزيز فعالية وكفاءة الشركات في تحقيق اهدافها الإستراتيجية. لقد لاحظ الباحثان من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة ندرة الدراسات التي تربط بين متغيرات الدراسة، فالدراسات في هذا المجال لا تزال محدودة إن لم تكن نادرة، خاصة في البيئة العربية.

٢. **الناحية العملية:** تتمثل الأهمية العملية لهذه الدراسة في إمكانية استفادة القيادات الإدارية في شركات التأمين الأردنية من النتائج التي سيتم التوصل إليها، وذلك فيما يتعلق بمفهوم الحاكمية المؤسسية، ومفهوم سلوك المواطنة المنظمة في هذه الشركات. علاوة على ذلك، من المنتظر أن تزيد هذه الدراسة الوعي بضرورة التركيز على سلوك المواطنة المنظمة بجميع أبعادها.

٣,٢ أهداف الدراسة

١. التعرف الى مستوى الأهمية النسبية للحاكمة المؤسسية في شركات التأمين الأردنية.
٢. التعرف الى مستوى الأهمية النسبية لسلوك المواطنة المنظمة في شركات التأمين الأردنية.
٣. التعرف الى أثر الحاكمية المؤسسية في سلوك المواطنة المنظمة في شركات التأمين الأردنية.

٤. التعريفات الإجرائية

الحاكمة المؤسسية Corporate Governance

مجموعة من الضوابط والإجراءات التي تحقق الانضباط المؤسسي، من خلال تحديد حقوق وواجبات كل من مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية لشركات التأمين الأردنية مع الأخذ بعين الاعتبار حقوق أصحاب المصالح ذات الصلة.

الإفصاح Disclosure

يشير الى مدى التزام شركات التأمين الأردنية بنشر تقاريرها المالية في الوقت المناسب وأهدافها الاستراتيجية والأسس التي يتم بناءً عليها يتم تحديد المكافآت والحوافز للإدارة التنفيذية بالإضافة الى تقييم المخاطر.

العدالة Justice

هي قدرة شركات التأمين الأردنية على تحقيق المساواة بين صغار المساهمين وبين كبار المساهمين في الحقوق والواجبات، وأيضاً بين المستثمرين الأجانب والمستثمرين المحليين.

المسؤولية Responsibility

هي أن يتصرف كل عضو من أعضاء مجلس الإدارة في شركات التأمين الأردنية بدرجة عالية من الأخلاق المهنية، كما وتتضمن المسؤولية الإقرار بالحقوق القانونية للمساهمين وتشجيع التعاون بين الإدارة التنفيذية والمساهمين في العديد من الأمور منها تعظيم الربح وتوفير فرص العمل بالإضافة الى المحافظة على استدامة الشركة.

الاستقلالية Independence

هي استقلالية مجلس الإدارة عن الإدارة التنفيذية لشركات التأمين الأردنية، وعدم وجود تأثيرات وضغوط غير لازمة تحد من إمكانية سير العمل بالطريقة الصحيحة.

المساءلة Accountability

تعتبر المساءلة عن حق المساهمين في شركات التأمين الأردنية في مساءلة الإدارة التنفيذية أمام مجلس الإدارة وهذا حق يضمنه القانون، كما تعبر عن مسؤولية الإدارة التنفيذية أمام مجلس الإدارة ومسؤولية مجلس الإدارة أمام المساهمين.

سلوك المواطنة المنظمة Organizational Citizenship Behavior

هو سلوك اختياري يقوم به الموظفون في شركات التأمين الأردنية بطريقة طوعية، حيث ان هذا السلوك لا يكون من ضمن المهام المدرجة في بطاقة الوصف الوظيفي للعامل.

الإيثار Altruism

يشير الى مشاركة العاملين لبعضهم البعض في طرق وأساليب العمل، بالإضافة الى المساعدة في تقديم الدعم والمساندة والتوجيه اللازم للموظفين الجدد.

الكياسة Courtesy

تعني حرص الموظف في شركات التأمين الأردنية على تجنب افتعال المشاكل والخلافات في العمل، وقدرته على التفكير بطرق استباقية مما يمكنه من اخذ التدابير الوقائية لمنع وقوعها أو على الأقل الحد من أثار هذ المشاكل.

الروح الرياضية Sportsmanship

تتمثل بقدرة العاملين على العمل في ظل الظروف الغير مناسبة والغير متوقعة داخل بيئة العمل دون شكوى، ومن دافع الوقوف بجانب شركتهم في ظل الظروف الخارجة عن السيطرة.

الضمير الحي Conscientious

يشير الى مدى إخلاص الموظف في شركات التأمين الأردنية لعمله واحترامه للقواعد والقوانين التي تنظم إطار عمله.

السلوك الحضاري Civic Virtue

هو سلوك طوعي ينطلق من مبدأ المبادرة لدى العامل من خلال حضوره للاجتماعات والمؤتمرات والندوات من اجل كسب المزيد من المعرفة والمهارات اللازمة في ممارسته لعمله، ونقلها لزملائه من اجل تطوير طرق أدائهم لأعمالهم والإجراءات والعمليات الأساسية داخل الشركة.

٥. الطريقة والإجراءات

١,٥ فرضيات الدراسة

– الفرضية الأولى:

H₀₁: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) للحاكمية المؤسسية بدلالة أبعادها (الإفصاح، والعدالة، والمسؤولية، والاستقلالية، والمساءلة) في سلوك المواطنة المنظمة بدلالة أبعادها مجتمعة في شركات التأمين الأردنية.

– الفرضية الثانية:

H₀₂: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) للحاكمية المؤسسية بأبعادها مجتمعة في الإيثار في شركات التأمين الأردنية.

– الفرضية الثالثة:

H₀₃: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) للحاكمية المؤسسية بأبعادها مجتمعة في الكياسة في شركات التأمين الأردنية.

– الفرضية الرابعة:

H₀₄: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) للحاكمة المؤسسية بأبعادها مجتمعة في الروح الرياضية في شركات التأمين الأردنية.

– الفرضية الخامسة:

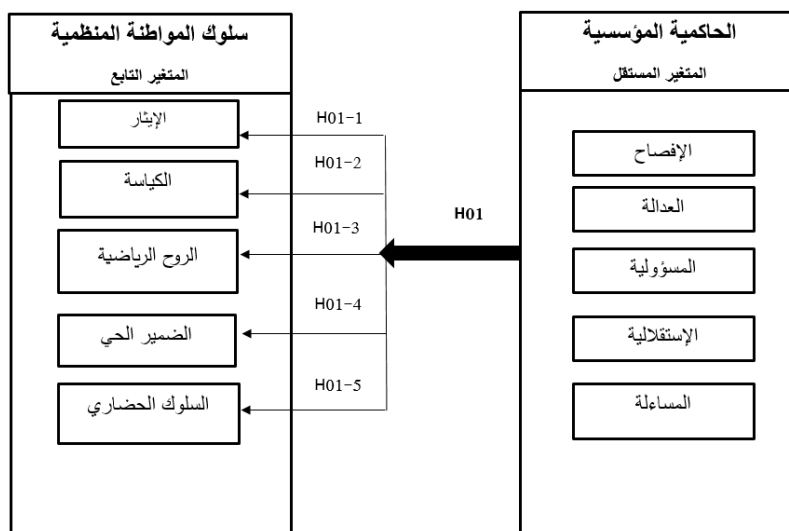
H₀₅: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) للحاكمة المؤسسية بأبعادها مجتمعة في الضمير الحي في شركات التأمين الأردنية.

– الفرضية السادسة:

H₀₆: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) للحاكمة المؤسسية بأبعادها مجتمعة في السلوك الحضاري في شركات التأمين الأردنية.

٥,٢ أنموذج الدراسة

يشير الشكل (١) الى أنموذج الدراسة والذي يتضمن متغيراتها وأبعاد كل متغير بالإضافة الى المراجع التي تم الاعتماد عليه.



شكل (١): أنموذج الدراسة

٥,٣ مجتمع الدراسة والعينة

يتمثل مجتمع الدراسة من الشركات العاملة في مجال التأمين في الأردن، وعددها (٢٤) شركة، حسب الموقع الإلكتروني للاتحاد الأردني لشركات التأمين، وقد امتنعت شركتان من التعاون مع الباحثين وهما: شركة دلتا للتأمين، وشركة التأمين الإسلامية للتأمين، لذا فالتبقي من شركات التأمين المشارك في هذه الدراسة (٢٢) شركة، ويعمل فيها (٤٠٣) مديرين في الإدارة العليا والوسطى.

قام الباحثان باستخدام العينة العشوائية الطبقية المناسبة لغايات تمثيل مجتمع الدراسة، وعلى هذا الأساس كان حجم عينة الدراسة (١٩١) مديراً في الإدارة العليا والوسطى حسب جدول العينات واعتماداً على حجم المجتمع الكلي بحيث يكون هامش الخطأ المسموح به (٥٪) (النجار وآخرون، ٢٠١٧).

تم توزيع الاستبانات المعدة لجمع البيانات اللازمة لإجراء الدراسة على مديري عينة الدراسة وكان عدد الاستبانات المسترجعة (١٦٢) استبانة، وبعد فحصها تبين عدم صلاحية (٦) استبانات منها، مما أدى لاستبعادها، ليصبح عدد الاستبانات الصالح للتحليل الإحصائي (١٥٦) استبانة. كما يظهر الجدول (١).

جدول (١): عدد المديرين في الإدارة العليا والوسطى في شركات التأمين الأردنية.

الرقم	الشركة	عدد المديرين في الإدارة العليا والوسطى	حجم العينة
١	شركة التأمين الأردنية	٣٩	١٩
٢	شركة الشرق الأوسط للتأمين	٢٥	١٢
٣	شركة التأمين الوطنية	١٠	٥
٤	الشركة المتحدة للتأمين	١١	٥
٥	شركة المنارة للتأمين	١٠	٥
٦	شركة التأمين العامة العربية	١٢	٦
٧	شركة القدس للتأمين	١٦	٨
٨	شركة النسر العربي للتأمين	٣٩	١٩
٩	الشركة الأردنية الفرنسية للتأمين	٢٣	١١
١٠	شركة الاتحاد العربي الدولي للتأمين	٩	٤
١١	الصفوة للتأمين	٧	٣
١٢	شركة الأراضي المقدسة للتأمين	١٠	٥
١٣	شركة العرب للتأمين على الحياة والحوادث	٢٠	٩
١٤	شركة فيلادلفيا للتأمين	٧	٣
١٥	الشركة الأمريكية للتأمين على الحياة (اليكو)	١٦	٨
١٦	شركة الأردن الدولية للتأمين	١٧	٨
١٧	شركة المجموعة العربية الإسلامية	١٦	٨
١٨	شركة الضامنون العرب	١١	٥
١٩	المجموعة العربية الأردنية للتأمين	١٣	٦
٢٠	شركة الشرق العربي للتأمين	٥٣	٢٥
٢١	شركة المتوسط والخليج للتأمين "ميدغلف"	١٤	٧
٢٢	شركة سوليدرتي - الأولى للتأمين	٢٣	١٠
	المجموع	٤٠٣	١٩١

٤,٥ أداة الدراسة

تم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات الأولية، وتكونت إدارة الاستبانة على النحو التالي:

- الجزء الأول: تضمن هذا الجزء الخصائص الشخصية والوظيفية للمديرين وتضمنت (النوع الاجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة).
- الجزء الثاني: تضمن هذا الجزء الفقرات التي استخدمت لقياس الحакمية المؤسسية وعددها (٢٥) فقرة موزعة بواقع (٥) فقرات لكل بعد. لقد تم الاستفادة من الفقرات الواردة في الدراسات التالية: (الحداوي والعزيزي، ٢٠١٩؛ الذبحاوي وعلي، ٢٠١٨؛ العامري، ٢٠١٨؛ Azzoz & Khamees, 2016).
- الجزء الثالث: تضمن هذا الجزء الفقرات التي استخدمت لقياس سلوك المواطن المنظمة وعددها (٢٥) فقرة موزعة بواقع (٥) فقرات لكل بعد. لقد تم الاستفادة من الفقرات الواردة في الدراسات التالية (احمد، ٢٠١٨؛ Salas- Vallina, et al).
- تم قياس كل متغير من متغيرات الدراسة بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي والمكون من خمس درجات الذي تراوح بين موافق تماماً (٥)، وغير موافق إطلاقاً (١).

❖ صدق وثبات أداة الدراسة

لغايات اختبار صدق أداة الدراسة، استعان الباحثان بمجموعه من الأكاديميين ذوي الاختصاص في عدد من الجامعات الأردنية من أجل اختبار الصدق الظاهري لأداة الدراسة، وتم الأخذ بالمهم من ملاحظاتهم لتأخذ الاستبانة بعد ذلك شكلها النهائي الذي تم توزيعه على المديرين.

تم التأكد من ثبات أداة الدراسة وفقا للمتغيرات ووفقا لإجابات المديرين في شركات التأمين الأردنية فيما يتعلق بمتغيرات الدراسة من خلال احتساب قيمة معامل كرونباخ ألفا Cronbach Alpha Coefficient والتي تقيس الاتساق الداخلي لفقرات الدراسة وتوضح مدى جودتها مما يعني قوة التماسك بين فقرات المقياس. الجدول (٢) يبين معامل الثبات لأبعاد ومتغيرات الدراسة وقد تراوحت قيم ألفا بين (٠,٧٠٣) كأدنى قيمة للإيثار، و(٠,٨٨٧) كأعلى قيمة للعدالة. يلاحظ أن جميع قيم ألفا قد تجاوزت النسبة الدنيا والمقبولة لأغراض التحليل الإحصائي، إذ تعتبر قيمة ألفا أكبر أو يساوي من (٠,٧٠) مقبولة (النجار وآخرون، ٢٠١٧).

جدول (٢): قيم معامل الثبات لمتغيرات الدراسة وأبعادها

المتغير	البعد	عدد الفقرات	ألفا
الحاكمية المؤسسية	الإفصاح	٥	٠,٨٠٩
	العدالة	٥	٠,٨٨٧
	المسؤولية	٥	٠,٨٢٧
	الاستقلالية	٥	٠,٨٤٢
	المساءلة	٥	٠,٧٧٣
	الحاكمية المؤسسية	٢٥	٠,٩٤٦
	الإيثار	٥	٠,٧٠٣
سلوك المواطنة المنظمة	الكياسة	٥	٠,٨٠٦
	الروح الرياضية	٥	٠,٧٣٤
	الضمير الحي	٥	٠,٧٦١
	السلوك الحضاري	٥	٠,٧٩٧
	سلوك المواطنة المنظمة	٢٥	٠,٨٩٢

٥,٥ ملائمة النموذج

أولاً: اختبار الارتباط الخطي المتعدد

تم احتساب معامل تضخم التباين Factor Variance Inflation لأبعاد المتغير المستقل للتأكد من عدم وجود ارتباط عالي، وتداخل خطي بين أبعاد الحاكمية المؤسسية، وكانت النتائج كما في الجدول (٣).

جدول (٣): نتائج اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح به

أبعاد الحاكمية المؤسسية	معامل تضخم التباين VIF	التباين المسموح به Tolerance
الإفصاح	٢,٣٠٨	٠,٤٣٣
العدالة	٣,١٤٠	٠,٣١٨
المسؤولية	٣,٨٩٦	٠,٢٥٧
الاستقلالية	٢,٦٦٧	٠,٣٧٥
المساءلة	٢,٩٣٩	٠,٣٤٠

يبين الجدول (٣) أن جميع قيم معامل تضخم التباين كانت أكبر من (١) وأقل من (١٠)، كما يتضح من الجدول أن جميع قيم التباين المسموح به أكبر من (٠,١) مما يشير إلى عدم وجود ارتباط خطي بين أبعاد الحاكمية المؤسسية (Sekaran & Bougie, 2010).

ثانياً: اختبار التوزيع الطبيعي

يشير الجدول (٤) إلى اختبار One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test لتوضيح التوزيع الطبيعي لبيانات متغيرات الدراسة، حيث تبين بان قيم Kolmogorov-Smirnov Z قد بلغت (١,١٥٥) لمتغير الحاكمية المؤسسية وعند مستوى دلالة (٠,١٣٩)، و(١,١٨٩) لمتغير سلوك المواطنة المنظمة وعند مستوى دلالة (٠,١١٩). يلاحظ أن جميع القيم جاءت عند مستوى دلالة أكبر من (٠,٠٥) مما يدل على ان بيانات الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي (Bohm & Zech, 2010).

جدول (٤) اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

سلوك المواطنة المنظمة	الحاكمة المؤسسية	
٨٩١,١	١٥٥,١	كولمغوروف - سميرونوف Kolmogorov-Smirnov Z
١٩٠,١	١٣٩٠,٠	درجة المعنوية Asymp. Sig. (2-tailed)

٥,٦ تحليل البيانات واختبار الفرضيات

أولاً: وصف خصائص عينة الدراسة

يتضمن هذا الجزء عرض وتحليل النتائج المتعلقة بالمتغيرات الديموغرافية للمديرين عينة الدراسة، وذلك من خلال إيجاد التكرارات والنسب المئوية لهذه المتغيرات: النوع الاجتماعي، والعمر، والمؤهل التعليمي، وعدد سنوات الخبرة، كما هو مبين في الجدول (٥).

جدول (٥): توزيع المديرين عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
النوع الاجتماعي	ذكر	١٢٠	٧٦,٩
	أنثى	٣٦	٢٣,١
العمر	أقل من ٣٠ سنة	٤٩	٣١,٥
	٣٠ - أقل من ٤٠ سنة	٥٩	٣٧,٨
	٤٠ - أقل من ٥٠ سنة	٤٠	٢٥,٦
	٥٠ سنة فأكثر	٨	٥,١
المؤهل العلمي	دبلوم كلية مجتمع فأقل	٢٨	١٧,٩
	بكالوريوس	١١٠	٧٠,٥
	دراسات عليا	٨١	١١,٦
عدد سنوات الخبرة	أقل من ٥ سنوات	٣٧	٢٣,٧
	٥ - أقل من ١٠ سنوات	٣٨	٢٤,٤
	١٠ - أقل من ١٥ سنة	٣١	١٩,٩
	١٥ - أقل من ٢٠ سنة	٢٣	١٤,٧
	٢٠ - أقل من ٢٥ سنة	٢١	١٣,٥
	٢٥ سنة فأكثر	٦	٣,٨

يظهر الجدول (٥) توزيع المديرين عينة الدراسة وفقاً لمتغير النوع الاجتماعي، حيث كشفت الدراسة أن عدد الذكور المستجيبين هو (١٢٠) مديراً بنسبة (٧٦,٩٪) من إجمالي عينة الدراسة، ويلاحظ أن هذه النسبة أعلى من نسبة الإناث المشاركات التي بلغت (٢٣,١٪) من إجمالي حجم العينة وبعدها (٣٦) مديرة. أما من حيث العمر فإن الفئة العمرية (٣٠ - أقل من ٤٠ سنة) هي الفئة الأكثر تمثيلاً للمديرين عينة الدراسة حيث بلغ عددهم (٥٩) مديراً وبنسبة (٣٧,٨٪)، في حين كانت الفئة العمرية (٥٠ سنة فأكثر) هي الفئة الأقل تمثيلاً بين أفراد عينة الدراسة فبلغ عددهم (٨) مديراً وبنسبة (٥,١٪). بالنسبة للمؤهل العلمي، فقد أظهرت النتائج أن النسبة الأكبر كانت ممن يحملون شهادة البكالوريوس فقد بلغ عددهم (١١٠) مديراً بنسبة (٧٠,٥٪)، ومن ثم يتبعها المستجيبون الذين يحملون شهادة دبلوم كلية فأقل فقد بلغ عددهم (٢٨) مديراً وبنسبة (٣,٨٪).

(١٧,٩٪). فيما يتعلق بعدد سنوات الخبرة فقد كانت الفئة (٥- اقل من ١٠ سنوات) تمثلون النسبة الأعلى من المستجيبين حيث بلغ عددهم (٣٨) مديراً وبنسبة (٢٤,٤٪)، ويتبعهم المديرون الذين لديهم عدد سنوات خبرة (اقل من ٥ سنوات) وعددهم (٣٧) مديراً وبنسبة (٢٣,٧٪). في حين كانت النسبة الأقل للمديرين الذين يمتلكون عدد سنوات خبرة (٢٥ سنة فأكثر) وعددهم (٦) مديرين بنسبة (٣,٨٪).

ثانياً: أبعاد الحاكمية المؤسسية

يوضح الجدول (٦) ملخصاً للمتوسطات الحسابية والأهمية النسبية لأبعاد الحاكمية المؤسسية، حيث تراوحت أهميتها النسبية بين المتوسطة والمرتفعة، وكان أعلى متوسط حسابي لبعد المساواة حيث بلغ (٣,٨٨٦)، وهذا يدل على أهمية توفر نظم مساءلة بشركات التأمين والتي تعتبر حجر الأساس بالنسبة للإدارة، حيث تشكل المبدأ المتضمن طريقة إخضاع الممارسين للسلطة والتأكد من أن عملهم يتوافق مع الحدود القانونية لوظائفهم ومهامهم مما يكسبهم الشرعية والدعم المقدمين من كافة الأطراف ذات العلاقة بالشركة. بينما كان اقل متوسط حسابي لبعد العدالة وبلغ (٣,٤٤٠) وبدرجة متوسطة، ولعل السبب في ذلك هو أن شركات التأمين لديها قصور بتطبيق مبدأ العدالة من خلال المساواة في المعاملة بين المساهمين من الفئة ذاتها سواء الأقلية أو الأجنبي، وهذا ما يضعف من ثقة المستثمرين في الشركات، وبناءً عليه يجب ان تعي شركات التأمين أهمية ضمان تفعيل تطبيق هذا البعد في جميع أعمالها.

جدول (٦): المتوسطات الحسابية والأهمية النسبية لأبعاد الحاكمية المؤسسية

أبعاد الحاكمية المؤسسية	المتوسط الحسابي	الأهمية النسبية
١ الإفصاح	٣,٦٦٥	مرتفعة
٢ العدالة	٣,٤٤٠	متوسطة
٣ المسؤولية	٣,٦٤٦	متوسطة
٤ الاستقلالية	٣,٧٢٢	مرتفعة
٥ المساواة	٣,٨٨٦	مرتفعة

ثالثاً: أبعاد سلوك المواطنة المنظمة

يظهر الجدول (٧) ملخصاً للمتوسطات الحسابية والأهمية النسبية لأبعاد سلوك المواطنة المنظمة، وكانت الأهمية النسبية لهذه الأبعاد مرتفعة، وكان أعلى متوسط حسابي لبعد السلوك الحضاري حيث بلغ (٤,٣٩٠) وبدرجة مرتفعة، وهذا يشير الى أن العاملين في شركات التأمين لديهم حس المشاركة وتحمل مسؤولية إدارة المنظمة والاهتمام بمصير الشركة من خلال حضور الاجتماعات والحرص على تأدية العمل بطريقة تؤدي الى المحافظة على سمعة الشركة، بينما كان اقل متوسط حسابي لبعد الإيثار وبلغ (٣,٨٥٠) وبدرجة مرتفعة، وهذا ما يشير الى أن شركات التأمين بحاجة إثارة هذا المفهوم في نفوس العاملين ليصبح واقعي عملي داخل الشركة، فالإيثار يؤدي الى تقوية الروابط والعلاقات الإنسانية والاجتماعية بين الأفراد، كما يساهم بتعزيز الرضا الذاتي والنفسي للفرد والشعور بالطمأنينة والسلام الداخلي.

جدول (٧): المتوسطات الحسابية والأهمية النسبية لأبعاد سلوك المواطنة المنظمة

أبعاد سلوك المواطنة المنظمة	المتوسط الحسابي	الأهمية النسبية
١ الإيثار	٣,٨٥٠	مرتفعة
٢ الكياسة	٤,٠٧٥	مرتفعة
٣ الروح الرياضية	٤,٠٧٢	مرتفعة
٤ الضمير الحي	٤,٠٩٤	مرتفعة
٥ السلوك الحضاري	٤,٣٩٠	مرتفعة

رابعاً: اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى

H₀₁: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) للحاكمة المؤسسية بدلالة أبعادها (الإفصاح، والعدالة، والمسؤولية، والاستقلالية، والمساءلة) في سلوك المواطنة المنظمة بدلالة أبعادها مجتمعة في شركات التأمين الأردنية.

جدول (٨): أثر الحاكمية المؤسسية في سلوك المواطنة المنظمة

ملخص النموذج					تحليل التباين			جدول المعاملات		
R	R ²	F	درجة الحرية	Sig.	البيان	B	الخطأ المعياري	T	Sig.	
٠,٢٤٦	٠,٠٦٠	١,٩٢٩	٥	٠,٠٩٣	الإفصاح	-٠,٠٩٨	٠,٠٧٧	-١,٢٧١	٠,٢٠٦	
					العدالة	٣٦٠,١	٦٤٠,٠	٠,٧١,٢	٤٧٠,٠	
					المسؤولية	-٠,٠١٠	٠,٠٩٧	-٠,١٠٣	٠,٩١٨	
					الاستقلالية	-٠,٠٥٦	٠,٠٧٩	-٠,٧٠٧	٠,٤٨١	
					المساءلة	٠,١٤٤	٠,٠٩٦	١,٥٠٥	٠,١٣٤	

يظهر الجدول (٨) تحليل الانحدار المتعدد لأثر الحاكمية المؤسسية بدلالة أبعادها (الإفصاح، والعدالة، والمسؤولية، والاستقلالية، والمساءلة) في سلوك المواطنة المنظمة بدلالة أبعادها مجتمعة في شركات التأمين الأردنية، وأشارت النتائج الى أن قيمة معامل الارتباط قد بلغت ($R=0,246$) وبمستوى غير دال إحصائياً وهذا يدل على عدم وجود علاقة بين الحاكمية المؤسسية وسلوك المواطنة المنظمة. كما ويظهر الجدول أن قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0,060$)، وان قيمة F بلغت (١,٩٢٩) عند مستوى معنوية (Sig.=0,093)، وهذا يؤكد عدم معنوية أثر الحاكمية المؤسسية في سلوك المواطنة المنظمة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) عند درجة حرية (٥).

كما يتبين من جدول المعاملات بأن هناك تأثير للعدالة في سلوك المواطنة المنظمة، حيث بلغت قيمة (B) (٠,١٦٣) وخطأ معياري (٠,٠٦٤)، وقيمة T (٢,٠٧١) عند مستوى دلالة (Sig.=0,047)، وهذا يدل على أثر العدالة المعنوي في المواطنة المنظمة. أما بالنسبة لأبعاد الحاكمية المؤسسية الأخرى (الإيثار، والمسؤولية، والاستقلالية، والمساءلة)، فإن تأثيرها غير دال إحصائياً، حيث بلغت قيم B (٠,٠٩٨، -٠,٠١٠، -٠,٠٥٦، ٠,١٤٤)، وقيم T (-٠,١٠٣، -٠,٧٠٧، -٠,١٣٤، ٠,٤٨١)، ومستوى دلالة (٠,٢٠٦، ٠,٩١٨، ٠,٤٨١، ٠,١٣٤). تدل هذه النتائج الى عدم وجود أثر للحاكمية المؤسسية في المواطنة المنظمة، وعليه يمكن القبول بالفرضية الصفرية الأولى.

الفرضية الثانية

H_2 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) للحاكمية المؤسسية بأبعادها مجتمعة في الإيثار في شركات التأمين الأردنية.

جدول (٩): أثر الحاكمية المؤسسية في الإيثار

ملخص النموذج					تحليل التباين			جدول المعاملات			المتغير التابع
R	R ²	F	DF	Sig.	المتغير المستقل	B	Std. Error	Beta β	T	Sig.	
٠,٠٤١	٠,٠٠٢	٠,٢٦٠	١	٠,٦١١	الحاكمية المؤسسية	٠,٠٤٤	٠,٠٦٨	٠,٠٤١	٠,٥١٠	٠,٦١١	الإيثار

يشير الجدول (٩) الى نتائج الانحدار البسيط لأثر الحاكمية المؤسسية بأبعادها مجتمعة في الإيثار في شركات التأمين الأردنية. حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ($R=0,041$) بمستوى غير دال إحصائياً (٠,٦١١)، في حين بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0,002$). كما بلغت قيمة F (٠,٢٦٠) عند درجة حرية (١) ومستوى دلالة (Sig.=0,611) وهذا يشير الى عدم وجود أثر معنوي عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) للحاكمية المؤسسية في الإيثار.

كما يتبين من جدول المعاملات أن قيمة ($\beta=0,041$) وان قيمة T (٠,٥١٠) عند مستوى دلالة (Sig.=0,611) وهذا يؤكد عدم معنوية المعامل عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$). بناءً على ما سبق يمكن قبول الفرضية الصفرية الثانية.

الفرضية الثالثة

H_3 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) للحاكمية المؤسسية بأبعادها مجتمعة في الكياسة في شركات التأمين الأردنية.

جدول (١٠): أثر الحاكمية المؤسسية في الكياسة

المتغير التابع	ملخص النموذج		تحليل التباين			جدول المعاملات					
	R	R ²	F	DF	Sig.	المتغير المستقل	B	Std. Error	Beta β	T	Sig.
القياسية	٠,١٦٠	٠,٠٢٦	٤,٠٥٢	١	٠,٠٤٦	الحاكمية المؤسسية	٠,١٥٨	٠,٠٧٩	٠,١٦٠	٢,٠١٣	٠,٠٤٦

يوضح الجدول (١٠) نتائج الانحدار البسيط لأثر الحاكمية المؤسسية بأبعادها مجتمعة في الكياسة في شركات التأمين الأردنية. لقد بلغت قيمة معامل الارتباط ($R=0,160$) يعني ذلك وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحاكمية المؤسسية والكياسة، في حين بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2=0,026$) وهذا يعني أن الحاكمية المؤسسية فسرت ما مقداره (٢,٦٪) من التباين في الكياسة. كما بلغت قيمة F (٤,٠٥٢) عند درجة حرية (١) ومستوى دلالة ($Sig.=0,046$) وهذا يؤكد وجود أثر معنوي عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) للحاكمة المؤسسية في الكياسة.

كما يتبين من جدول المعاملات أن قيمة ($\beta=0,160$) وان قيمة T (٢,٠١٣) عند مستوى دلالة ($Sig.=0,046$) وهذا يؤكد معنوية المعامل عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$). أن ما سبق من تحليل يستدعي عدم قبول الفرضية الصفرية الثالثة والقبول بالفرضية البديلة.

الفرضية الرابعة

H_4 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) للحاكمة المؤسسية بأبعادها مجتمعة في الروح الرياضية في شركات التأمين الأردنية.

جدول (١١): الانحدار البسيط لأثر الحاكمية المؤسسية في الروح الرياضية

المتغير التابع	ملخص النموذج		تحليل التباين			جدول المعاملات					
	R	R ²	F	DF	Sig.	المتغير المستقل	B	Std. Error	Beta β	T	Sig.
الروح الرياضية	٠,١٧٩	٠,٠٣٢	٥,١١٨	١	٠,٠٢٥	الحاكمية المؤسسية	٠,١٥٩	٠,٠٧٠	٠,١٧٩	٢,٢٦٢	٠,٠٢٥

يعرض الجدول (١١) نتائج الانحدار البسيط لأثر الحاكمية المؤسسية بأبعادها مجتمعة في الروح الرياضية في شركات التأمين الأردنية. حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ($R=0,179$) وهذا يدل على وجود علاقة معنوية بين الحاكمية المؤسسية والروح الرياضية، في حين بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2=0,032$) وهذا يعني أن الحاكمية المؤسسية فسرت ما مقداره (٣,٢٪) من التباين في الروح الرياضية. كما بلغت قيمة F (٥,١١٨) عند درجة حرية (١) ومستوى دلالة ($Sig.=0,025$) وهذا ما يؤكد وجود أثر للحاكمة المؤسسية في الروح الرياضية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$).

كما يتبين من جدول المعاملات أن قيمة ($\beta=0,179$) وان قيمة T (٢,٢٦٢) عند مستوى دلالة ($Sig.=0,025$) وهذا يؤكد معنوية المعامل عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$). أن ما سبق من تحليل يستدعي عدم قبول الفرضية الصفرية الرابعة والقبول بالفرضية البديلة.

الفرضية الخامسة

H_5 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) للحاكمة المؤسسية بأبعادها مجتمعة في الضمير الحي في شركات التأمين الأردنية.

جدول (١٢): الانحدار البسيط لأثر الحاكمية المؤسسية في الضمير الحي

المتغير التابع	ملخص النموذج		تحليل التباين			جدول المعاملات			
	R	R ²	F	DF	Sig.	المتغير المستقل	B	Std. Error	Beta β
الضمير الحي	٠,٠٩٨	٠,٠١٠	١,٤٩٠	١	٠,٢٢٤	الحاكمية المؤسسية	٠,١٠٢	٠,٠٨٤	٠,٠٩٨
									T
									Sig.

يبين الجدول (١٢) نتائج الانحدار البسيط لأثر الحاكمية المؤسسية بأبعادها مجتمعة في الضمير الحي في شركات التأمين الأردنية. حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ($R=0,098$) أي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحاكمية المؤسسية والضمير الحي، في حين بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2=0,010$). كما بلغت قيمة F (١,٤٩٠) عند درجة حرية (١) ومستوى دلالة ($Sig.=0,224$) وهذا ما يؤكد عدم وجود أثر معنوي عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) للحاكمية المؤسسية في الضمير الحي.

كما يتبين من جدول المعاملات أن قيمة ($\beta=0,098$) وان قيمة T (١,٢٢١) عند مستوى دلالة ($Sig.=0,224$) وهذا يؤكد عدم معنوية المعامل عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$). أن ما سبق من تحليل يستدعي قبول الفرضية الصفرية الخامسة.

الفرضية السادسة

H_06 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) للحاكمية المؤسسية بأبعادها مجتمعة في السلوك الحضاري في شركات التأمين الأردنية.

جدول (١٣): الانحدار البسيط لأثر الحاكمية المؤسسية في السلوك الحضاري

المتغير التابع	ملخص النموذج		تحليل التباين			جدول المعاملات			
	R	R ²	F	DF	Sig.	المتغير المستقل	B	Std. Error	Beta β
السلوك الحضاري	٠,١٩٥	٠,٠٣٨	٦,٠٥٦	١	٠,٠١٥	الحاكمية المؤسسية	٠,١٧١	٠,٠٦٩	٠,١٩٥
									T
									Sig.

يوضح الجدول (١٣) نتائج الانحدار البسيط لأثر الحاكمية المؤسسية بأبعادها مجتمعة في السلوك الحضاري في شركات التأمين الأردنية. حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ($R=0,195$)، وهذا يعني وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحاكمية المؤسسية والسلوك الحضاري، في حين بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2=0,038$) وهذا يعني أن الحاكمية المؤسسية فسرت ما مقداره (٣,٨%) من التباين في السلوك الحضاري. كما بلغت قيمة F (٦,٠٥٦) عند درجة حرية (١) ومستوى دلالة ($Sig.=0,015$) وهذا يؤكد وجود أثر معنوي عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) للحاكمية المؤسسية في السلوك الحضاري.

كما يبين جدول المعاملات أن قيمة ($\beta=0,195$) وان قيمة T (٢,٤٦١) عند مستوى دلالة ($Sig.=0,015$) وهذا يؤكد معنوية المعامل عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$). أن ما سبق من تحليل يستدعي عدم قبول الفرضية الصفرية السادسة والقبول بالفرضية البديلة.

٦. نتائج الدراسة ومناقشتها

بينت نتائج التحليل الوصفي لمتغير الحاكمية المؤسسية (المتغير المستقل) في شركات التأمين الأردنية، أن الأهمية النسبية لمستوى أبعاد الإفصاح، والاستقلالية، والمساءلة جاءت مرتفعة، بينما جاءت الأهمية النسبية لبعدي العدالة والمسؤولية متوسطة، حيث حصلت المساءلة على أعلى مستوى للأهمية النسبية، في حين جاءت الاستقلالية بالمرتبة الثانية، يلي ذلك الإفصاح الذي حل بالمرتبة الثالثة، بينما جاءت المسؤولية بالمرتبة الرابعة، وأخيراً حصلت العدالة على المرتبة الخامسة.

بينت نتائج التحليل الوصفي لمتغير سلوك المواطنة المنظمة (المتغير التابع) أن الأهمية النسبية لجميع أبعاد سلوك المواطنة المنظمة (الإيثار، والكراسة، والروح الرياضية، والضمير الحي، والسلوك الحضاري) كانت مرتفعة، وحل السلوك الحضاري بالمرتبة الأولى وهذا يدل على وجود تقبل إيجابي من قبل المدبرون في شركات التأمين الأردنية على استغلال جميع أوقاتهم للقيام بالعمل وتقديمهم أفضل أداء مما يضمن مشاركة العاملين الفاعلة في إدارة المنظمة، والمرتبة الثانية كانت للضمير الحي، ثم يله الكراسة بالمرتبة الثالثة، وحصلت الروح الرياضية على المرتبة الرابعة، في حين حصل الإيثار على المرتبة الخامسة.

عدم وجود أثر معنوي للحاكمية المؤسسية بدلالة أبعادها (الإفصاح، والعدالة، والمسؤولية، والاستقلالية، والمساءلة) في سلوك المواطنة المنظمة بدلالة أبعادها مجتمعة في شركات التأمين الأردنية. حيث كان هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء العدالة في سلوك المواطنة المنظمة فيما لم يكن هناك تأثير معنوي للأبعاد (الإفصاح، والمسؤولية، والاستقلالية، والمساءلة)، ولعل السبب في ذلك أن العدالة تمثل القيمة العليا للعلاقات الإنسانية ويأسقاط ذلك على شركات التأمين الأردنية حيث أن المورد البشري يشكل المحور الأساسي فيها، وبالتالي فإنه يحتكم للقيمة العليا أيضاً وهي العدالة، ولا سيما أن العدالة بين العاملين في بيئة العمل ستعكس بشكل إيجابي ومباشر على تحسين سمعة الشركات وزيادة تحقيقها لأهدافها الاستراتيجية بالإضافة إلى استقطابها للمزيد من المواهب التي تمتلك قدراً عالياً من الإمكانيات والقدرات، والذي ينعكس بدوره على استمرارية هذه الشركات وديمومتها على المدى البعيد.

عدم وجود أثر معنوي للحاكمية المؤسسية بأبعادها مجتمعة في الإيثار في شركات التأمين الأردنية. حيث لم يكن هناك تأثير معنوي للحاكمية بدلالة أبعادها مجتمعة في سلوك المواطنة المنظمة، وقد يعزى ذلك إلى أن المديرين في شركات التأمين الأردنية بحاجة إلى العمل على تعميق مفهوم سلوك الإيثار لدى العاملين لديها من خلال حث العاملين على مساعدة زملائهم في الظروف غير الاعتيادية، بالإضافة إلى المبادرة بتسهيل مهام زملائهم الجدد، وحرصها المستمر على تحفيزهم وربط ذلك بتقييم الأداء، فلأيسار دور كبير جداً في وصول الشركة إلى الكفاية الاقتصادية والمادية.

وجود أثر معنوي للحاكمية المؤسسية بأبعادها مجتمعة في الكراسة في شركات التأمين الأردنية. حيث تبين أن هناك أثر معنوي للحاكمية المؤسسية بدلالة أبعادها مجتمعة في الكراسة، ولعل السبب في ذلك أن شركات التأمين الأردنية من خلال اهتمامها بتطبيق أبعاد الحاكمية المتمثلة بالإفصاح، والعدالة، والمسؤولية، والاستقلالية، والمساءلة في تعاملاتها سواء مع أصحاب المصالح خارجياً أو حتى مع العاملين داخلياً، فإنها بذلك تدفع العاملين إلى أن يعكسوا صورة إيجابية عن الشركة ومزايا العمل مما يساهم في تحسين أدائها وسمعتها، كما ويخلق ذلك قدراً عالياً من الوعي لدى العامل بالأثر الذي قد يسببه في سلوك الآخرين وبالتالي يكون حريص جداً على أن يعكس أثر إيجابي يعود على شركته بالعديد من الأرباح المادية والمعنوية.

وجود أثر معنوي للحاكمية المؤسسية بأبعادها مجتمعة في الروح الرياضية في شركات التأمين الأردنية. بينت النتائج أن هناك أثر معنوي للحاكمية المؤسسية بدلالة أبعادها مجتمعة في الروح الرياضية، ويمكن السبب في ذلك وحسب ما أظهر المستجيبين عن فقرات استبانة الدراسة وهم المديرين في شركات التأمين أن تطبيق أبعاد الحاكمية المؤسسية يوفر جواً من التقبل بين العاملين للنصح والإرشاد بكل سرور عندما يخطئ أحدهم، كما أن الصعوبات التنظيمية في بيئة العمل وفي ظل تطبيق الشركة للإفصاح والعدالة والمسؤولية والاستقلالية والمساءلة، يكون التعامل معها بطريقة مختلفة وأكثر نضجاً من قبل العاملين، مما يساهم في تعزيز تبني الشركة للثقافة المنظمة ولاسيما العاملين فيها وهذا بدوره يثري من وجود الشركة استراتيجياً ويساهم في تحقيق مزايا تنافسية لها.

عدم وجود أثر معنوي للحاكمية المؤسسية بأبعادها مجتمعة في الضمير الحي في شركات التأمين الأردنية. أظهرت النتائج أنه لا يوجد أثر معنوي للحاكمية المؤسسية بدلالة أبعادها مجتمعة في الضمير الحي، وقد يعزى السبب في ذلك أن شركات التأمين الأردنية لا توفر الحوافر والمزايا للعاملين الذين يحرصون على تنفيذ القوانين التي تضعها الشركة بشكل تلقائي، وحتى الذين يتجنبون الإجازات غير الضرورية ويعملون أوقات إضافية دون أجر، وفي حال قيام الشركة بعدم دعم هذه الممارسات سواء مادياً أو معنوياً وفي ظل وجود الحاكمية المؤسسية فإن سلوك الضمير الحي لدى العاملين لن يكون بالمستوى المأمول، وبناءً عليه يدعو الباحثون شركات التأمين للالتفات إلى أهمية تعزيز سلوك الضمير الحي لدى عاملها من خلال توفير المزايا والحوافر لهم حتى وإن كانت معنوية.

وجود أثر معنوي للحاكمية المؤسسية بأبعادها مجتمعة في السلوك الحضاري في شركات التأمين الأردنية. كشفت النتائج أن هناك أثر معنوي للحاكمية المؤسسية بدلالة أبعادها مجتمعة في السلوك الحضاري، ومن هنا يتضح مدى إدراك

شركات التأمين الأردنية بأهمية أثر تطبيق الشركة لأبعاد الحاكمية المؤسسية على تبني العاملين لديها للسلوك الحضاري الذي يتمثل بحرصهم على حضور اللقاءات المرتبطة بالعمل، وتجاوبهم مع أية تغيرات قد تحدث بالشركة بالإضافة الى زيادة وعيهم بالظروف المحيطة بشركتهم واقتراحهم المستمر للمبادرات التي تحقق التداخلية في العمليات مما يحسن من مخرجات عملهم ويساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للشركة بسرعة أكبر وبما يتلاءم مع التطورات التي تشهدها بيئة الأعمال.

٧. التوصيات

بناءً على نتائج الدراسة واستنتاجاتها التي وردت أعلاه، يقترح الباحثان التوصيات التي تأمل أن تساعد متخذي القرار في شركات التأمين الأردنية.

١. ضرورة قيام إدارات شركات التأمين الأردنية بتعميق الفهم حول مفهوم الحاكمية المؤسسية لدى جميع العاملين فيها بغض النظر عن مستوياتهم الإدارية، بحيث لا تقتصر ممارسة الحاكمية المؤسسية على مستوى الإدارة العليا، وإنما يجب أن تحرص إدارة الشركة على قيامها بالترجمة الفعلية والعملية لأبعاد الحاكمية المؤسسية من خلال أنظمة داخلية وسياسات وإجراءات عمل يومية روتينية تشكل قيم ثابتة في ثقافة الشركة، مما يعزز من تبني هذا المفهوم في بيئة العمل الداخلية للشركة، ويساهم في انتشارها خارجياً (أي خارج الشركة) وانعكاسها بشكل إيجابي على المجتمع ككل.

٢. على شركات التأمين الأردنية الاهتمام بغرس مفهوم سلوك المواطنة المنظمة في بيئة العمل لما لها من دور في خلق الدافع الأساس لتحسين الأداء الكلي للشركة من خلال تحويل الكفاءات الخاملة والعاجزة الى طاقات عاملة ومنجزة بطريقة مبدعة، وهذا ما يؤدي الى وجود حالة من التوازن في حركة التطوير الإداري بطريقة تلقائية وذاتية، ويولد الإحساس بالانتماء للشركة.

٣. العمل على دمج مفهوم اليقظة المنظمة في النظريات الإدارية الحديثة، حيث أن المنظمات اليقظة لديها القدرة على الاستجابة السريعة للتغيرات المحتملة بطريقة مناسبة، كما أنها تتمتع بقدر عالي من القدرة على اتخاذ الإجراءات في الوقت المناسب، مما يعطيها المزيد من التنظيم الذاتي والاستقلالية، وبالتالي فإن الشركات التي تنتهج هذا المفهوم تحقق نتائجها المرغوبة بطريقة أكثر تميزاً من خلال الحرص على مكافأة متبادلة بين رجال الأعمال والعملاء.

٤. السعي الى ترسيخ الجانب الاستراتيجي في تبني وتحفيز سلوك المواطنة المنظمة، وذلك من خلال ربط هذا المفهوم بتقييم العامل سواء النصف سنوي أو السنوي بحيث تتم مكافأة الموظف الذي يقوم بتنفيذ أعمال خارج ما هو موجود في الوصف الوظيفي وبشكل طوعي، مما يحفز بيئة الإبداع والريادة والتفكير خارج الصندوق داخل الشركة.

بيان تضارب المصالح

يقر جميع المؤلفين أنه ليس لديهم أي تضارب في المصالح.

المراجع

- أحمد، رقية الطيب. (٢٠١٩). دور المراجعة في فاعلية مبادئ وإجراءات حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي (دراسة تطبيقية). *المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال*، ٦ (١)، ٤٧-٦١.
- أبو تايه، بندر كريم. (٢٠١٤). أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن. *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية*، ٢٠ (٢)، ١٤٥-١٨٦.
- الحدابي، داود عبد الملك والعزيمي، محمود عبده. (٢٠١٩). مستوى تطبيق مبادئ الحاكمية في الجامعات اليمنية - دراسة مقارنة بين الجامعات الخاصة والحكومية. *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي*، ١٢ (٣٩)، ٣١-٦٢.
- خليل، أريج. (٢٠١٨). تأثير سلوكيات المواطنة في محاربة الفساد الإداري: دراسة تحليلية في معهد الإدارة - الرصافة. *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة*، (54)، ٣٠-١.
- الذبحاوي، حسن كريم ومحمد علي، نور جابر. (٢٠١٨). الحاكمية المؤسسية المصرفية وانعكاسها على الأداء المصرفي دراسة على عينة من المصارف التجارية الخاصة للمدة ٢٠٠٥-٢٠١٥. *مجلة الغزي للعلوم الاقتصادية والإدارية*، ٢ (١٥)، ١٦٧-١٢٢.

- الذبية، زياد والجعيدي، عمر والارياني، معمر (٢٠١٠). مدى تطبيق المبادئ العامة لحوكمة الشركات في المصارف التجارية اليمنية. *مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية*، ١٠ (١)، ١١١-١٣٥.
- السحيمات، ختام عبد الرحيم (٢٠٠٩). *سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي الثانوية العامة والأداء الوظيفي*. عمان، الأردن: دائرة المكتبة الوطنية.
- سعيد، هديل كاظم وعبد الستار، حلا صاحب (٢٠١٤). دور تبادلية القائد - العضو في سلوك المواطنة التنظيمية على وفق الثقة التنظيمية: بحث تحليلي في مركز وزارة الهجرة والمهاجرين. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية*، ٢٠ (٧٨)، ١١٢-١٤٩.
- السيد، هاشم (٢٠١٩). *الفساد المالي والإداري*. الدوحة، قطر: دار الوتد.
- العامري، محمد (٢٠١٨). الحاكمية المؤسسية والمخاطرة السياسية: إطار نظري معرفي مع تكييف مقياس عالمي لأغراض حوكمة الجامعات العربية. *مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي*، ٣٨ (٢)، ٣٧-٥٢.
- العتيبي، صالحة حنس (٢٠١٩). درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى قائدات مدارس التعليم العام الحكومية في مدينة الرياض. *المجلة التربوية*، (59)، ٢١٦-٢٥٣.
- معمر، حمزة ومنصور، بن زاهي (٢٠١٤). سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية في المنظمات الحديثة. *مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية*، ١٤ (١)، ٣٤-٥٤.
- مناصرية، رشيد وبن ختو، فريد (٢٠١٥). سلوك المواطنة التنظيمية وأهميته في تحسين أداء العاملين: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبيليس وحدة ورقلة. *مجلة أداء المؤسسات الجزائرية*، ١ (١)، ٢١٩-٢٢٩.
- النجار، فايز والنجار، نبيل والزعبي، ماجد (٢٠١٧). *أساليب البحث العلمي: منظور تطبيقي* (ط. ٤). عمان، الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- نجم، نجيب عبد المجيد وكريم، خوله صدر الدين (٢٠١٨). دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة تشخيصية تحليلية لآراء عينة من العاملين في مدينة كركوك. *مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية*، ١ (٢)، ٣٠٧-٣٣٠.
- هنطش، عصام محمود حسن وأحمد، إبراهيم جابر السيد (٢٠١٩). *الإدارة الرشيدة والحوكمة*. الجزائر، الجزائر: دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع.
- يوسف، علي (٢٠١٤). أثر استقلالية مجلس الإدارة في ملائمة معلومات الأرباح المحاسبية لقرارات المستثمرين في الأسواق المالية (دراسة تطبيقية). *مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية*، ٢٨ (٢)، ٣٧-٥٢.

References

- Abu Karky, H., & AlHdaithat, H. S. (2019). Corporate governance approaches and Jordanian companies law. *Dirasat: Sharia and Law*, 46(1), 791-800.
- Azzoz, A. R., & Khamees, B. (2016). The impact of corporate governance characteristics on earnings quality and earnings management: Evidence from Jordan. *Jordan Journal of Business Administration*, 12(1), 187-207.
- Bellakhdar, A. (2019). The role of governance on supporting corporate social responsibility. *Finance and Business Economics Review*, 3(1), 149-164.
- Bohm, G., & Zech, G. (2010). *Introduction to statistics and data analysis for physicists*. Hamburg: Desy.

- Chahal, H., & Mehta, S. (2010). Antecedents and consequences of organizational citizenship behaviour (OCB): A conceptual framework in reference to health care sector. *Journal of Services Research*, 10(2), 110-136.
- Elamer, A. A., Ntim, C. G., Abdou, H. A., Zalata, A. M., & Elmagrhi, M. (2019). The impact of multi-layer governance on bank risk disclosure in emerging markets: The case of Middle East and North Africa. *Accounting Forum*, 43(2), 246-281.
- Fiaz, M., Ikram, A., Su, Q., & Ali, N. (2018). How to save the saviors? Relationship between organizational justice and citizenship behavior. *The Journal of Developing Areas*, 52(1), 45-58.
- Gherbi, S., Romi, I. M., & Sayah, H. (2019). Towards a model for corporate governance for Algerian companies. *Finance and Business Economics Review*, 3(1), 56-71.
- Han, Z., Wang, Q., & Yan, X. (2019). How responsible leadership predicts organizational citizenship behavior for the environment in China. *Leadership & Organization Development Journal*, 40(3), 305-318.
- Khalaf, B. A., & Al-Tarawneh, A. (2019). Impact of corporate governance on the efficiency of managing working capital in the manufacturing sector in Jordan. *Jordan Journal of Business Administration*, 15(2), 201-208.
- Paul, H., Bamel, U., Ashta, A., & Stokes, P. (2019). Examining an integrative model of resilience, subjective well-being, and commitment as predictors of organizational citizenship behaviors. *International Journal of Organizational Analysis*, 27(5), 1274-1297.
- Raharjo, K., Djalil, M. A., Syahputra, H., Muslim, B., & Adam, M. (2019). Dimensions of identity strength and organizational citizenship behavior (OCB) in establishing good university governance and performance of religious ideology-based higher educations. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 11(2), 250-272.
- Salas-Vallina, A., Alegre, J., & Fernandez, R. (2017). Happiness at work and organizational citizenship behavior: Is organizational learning a missing link? *International Journal of Manpower*, 38(3), 470-488.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill building approach* (5th ed.). John Wiley & Sons.
- Shareef, R. A., & Atan, T. (2019). The influence of ethical leadership on academic employees' organizational citizenship behavior and turnover intention: Mediating role of intrinsic motivation. *Management Decision*, 57(3), 583-605.