

دور الدعم التنظيمي المدرك في تعزيز الالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية في المؤسسة الاستشفائية العمومية  
-الزهاوي- بالمسيلة

الدكتور: نوبيات عبد القادر [anouibat@aol.fr](mailto:anouibat@aol.fr) الأستاذ: يوسف كمال [k\\_amalyou@aol.com](mailto:k_amalyou@aol.com)  
جامعة محمد بوضياف- المسيلة

Résumé :	ملخص:
<p><b>. Abstract</b> This study aimed at the relationship between organizational support perceived and the organizational commitment of the nursing staff in EPH of M'sila, on the grounds that organizational support understood by workers in the nursing profession can make a difference in shaping the organizational commitment desirable to have toward the hospital in which they work, also the study tried to detect the role of organizational support perceived in enhancing organizational commitment. The study found that organizational support, including the perceived impact of (80.9%) of the discrepancy organizational commitment, the study also indicated that the support provided by the hospital enterprise-level positively contribute to raising the nursing staff's commitment and increase their association with the institution hospital. <b>Key words:</b> perceived organizational support, organizational commitment.nursing staff.</p>	<p>هدفت هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والالتزام التنظيمي لدى الكادر التمريضي في المؤسسة الاستشفائية العمومية -الزهاوي- بالمسيلة على اعتبار أن الدعم التنظيمي الذي يدركه العاملون في مهنة التمريض يمكن أن يحدث أثرا في تحديد شكل الالتزام التنظيمي المرغوب لديهم، كما حاولت الدراسة الكشف عن الدور الذي يضطلع به الدعم التنظيمي في تعزيز الالتزام التنظيمي. وقد توصلت الدراسة إلى أن الدعم التنظيمي المدرك يؤثر بما نسبته (80.9%) من التباين الحاصل بالالتزام التنظيمي، كما أشارت الدراسة إلى أن مستوى الدعم المقدم من قبل المؤسسة الاستشفائية يسهم بشكل ايجابي في رفع التزام الكادر التمريضي وزيادة ارتباطهم بالمؤسسة الاستشفائية. <b>الكلمات الدالة:</b> الدعم التنظيمي المدرك، الالتزام التنظيمي، الكادر التمريضي.</p>

## مقدمة

تتضمن أدبيات الإدارة مجالا خصبا من النظريات والبحوث الميدانية التي تسعى إلى فهم العلاقة بين الموظفين والمنظمات التي يعملون بها، وعلى وجه الخصوص شهدت السنوات الأخيرة موجة من الاهتمام بمدى الصلة بين كثير من اتجاهات الموظفين المرتبطة بالعمل، ومن ضمن أبرز المتغيرات التي أخذت الدراسات السلوكية تسلط الأضواء عليها ما يعرف بالدعم التنظيمي المدرك والذي يعتبر من المفاهيم الإدارية الحديثة في أدبيات الإدارة العربية بشكل عام، كذلك فإن من بين الاتجاهات التي حازت على اهتمام الباحثين موضوع الالتزام التنظيمي، نظرا للفوائد المتعددة التي تبين أنه يحققها للمنظمات وتحديدا في فهم سلوكيات العاملين في محيط العمل وتفسيره.

وقد ساهمت العديد من النظريات في تفسير الدافع الكامن وراء الاتجاهات والسلوكيات المتبادلة بين الأفراد والجماعات، هذا وقد يتفاوت إدراك الدعم التنظيمي من منظمة إلى أخرى ومن عامل إلى آخر وذلك حسب طبيعة هذه المنظمة والنشاط الذي تمارسه وفي بعض الأحيان حسب حجم تلك المنظمة،<sup>[1]</sup> واستنادا إلى هذا الدعم الذي تقدمه المنظمة فإن رد الفرد العامل على ما يدركه من دعم إيجابي يتمثل في بذل المزيد من الجهد لتحسين الأداء في العمل فضلا عن إحساسه بأنه مدين للمنظمة، ومن ثم مبادلة المعاملة التنظيمية الحسنة باتجاهات وسلوكيات إيجابية نحو المنظمة أهمها شعوره بالالتزام اتجاه المنظمة التي يعمل بها. هذا ويرى العديد من الباحثين ( Rhoades & Eisenberger,2002; Allen et al,2003; Eisenberger et al,2001 ) أن الدعم التنظيمي المدرك من محددات الالتزام التنظيمي فضلا عن أن الالتزام التنظيمي يتطور نتيجة للخبرات التي تشبع حاجة الفرد العامل إلى الشعور بالارتياح المادي والنفسي في المنظمة، لذا يمكن النظر إلى الدعم التنظيمي المدرك على أنه ثقة والتزام من قبل المنظمة للأفراد العاملين لديها، حيث أن إدراك الفرد العامل للالتزام المنظمة تجاهه يسهم في الشعور بالالتزام من قبله تجاه المنظمة.<sup>[2]</sup>

## المبحث الأول: منهجية الدراسة

### أولاً: اشكالية الدراسة

وحيث أن المنظمات ومنها المستشفيات تسعى إلى التطور المستمر وتحقيق النجاح عن طريق القوى البشرية التي تعد الركيزة الأساسية في انطلاقة العمل ونجاحه جاءت فكرة هذه الدراسة للوقوف على مدى الدعم التنظيمي الذي يقدم في المؤسسة الاستشفائية العمومية بالمسيلة للكادر التمريضي وبيان مدى مساهمة هذا الدعم في بناء وتعزيز الالتزام التنظيمي لديهم. وعليه فإن اشكالية الدراسة تتمحور في التساؤل الرئيس التالي:

ما العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والالتزام التنظيمي لدى الكادر التمريضي في المؤسسة الاستشفائية العمومية - الزهاوي- بالمسيلة؟

## ثانياً: فرضيات الدراسة

صيغت فرضيتان رئيسيتان لتوضح طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة؛ هما:

1. الفرضية الرئيسية الأولى: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين الدعم التنظيمي المدرك والالتزام التنظيمي بأشكاله الثلاث (العاطفي، المعنوي والمستمر لدى الكادر التمريضي في المؤسسة الاستشفائية العمومية بالمسيلة).
2. الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية بين الدعم التنظيمي المدرك والالتزام التنظيمي بأشكاله الثلاث (العاطفي، المعنوي، والمستمر) لدى الكادر التمريضي في المؤسسة الاستشفائية العمومية بالمسيلة.

## ثالثاً: أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف وهي:

- \* الكشف عن مستوى الدعم التنظيمي المدرك من قبل الكادر التمريضي.
- \* تحديد العلاقة بين الدعم التنظيمي والالتزام التنظيمي بأشكاله الثلاث.
- \* الكشف عن دور الدعم التنظيمي المدرك في تعزيز التزام العاملين.

## رابعاً: أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة من كونها تحاول تسليط الضوء على مستوى الدعم والمساندة التنظيمية وأهمية ذلك في تعزيز التزام العاملين في المؤسسات الاستشفائية بما يؤدي إلى رفع مستوى الأداء العام وتحقيق أهدافها وتطلعاتها المستقبلية.

## خامساً: متغيرات الدراسة

استناداً إلى مجموعة من النظريات (نظرية الدعم التنظيمي، نظرية التفاعل الاجتماعي، نظرية المراهات الجانبية، ونموذج Allen & Meyer)، بالإضافة إلى ما توصلت إليه الدراسات السابقة: (Allen & Meyer, 1990; Eisenberger et al, 2003; Moorman, 1998; Allen et al, 2003) قام الباحثان بتحديد متغيرات هذه الدراسة، حيث تضمنت متغير مستقل يتمثل في الدعم التنظيمي المدرك ومتغير تابع يتمثل في الالتزام التنظيمي بأشكاله الثلاث (العاطفي، المعنوي، والمستمر). والشكل رقم (01) يوضح العلاقة بين متغيرات الدراسة والأنموذج المقترح لها.

## سادساً: مجتمع وعينة الدراسة

طبقت الدراسة على الكادر التمريضي في المؤسسة الاستشفائية العمومية -الزهرابي- بالمسيلة والبالغ عددهم (327) ممرض وممرضة، وعمدت الدراسة إلى اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة بلغت (108) مفردة، وذلك من خلال تطبيق معادلة ستيفن ثامبسون لتحديد حجم العينة:

$$n = \frac{N \times p(1-p)}{\left[ N - 1 \times (d^2 \div z^2) \right] + p(1-p)}$$

حيث أن: N: حجم المجتمع.

Z: الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة (0.95) وتساوي (1.96).

d: نسبة الخطأ وتساوي (0.05).

p: نسبة توفر الخاصية والمحايدة وتساوي (0.50).

## سابعاً: أداة الدراسة

تتمثل أداة الدراسة الرئيسية في الاستبيان كأداة لجمع المعلومات اللازمة لهذه الدراسة باعتبارها من أنسب أدوات البحث العلمي التي تحقق أهداف الدراسة الميدانية للحصول على معلومات وحقائق مرتبطة بواقع معين، وقد غطت أداة الدراسة مجموعة من المتغيرات يمكن تقسيمها إلى محورين على النحو الآتي:

**المحور الأول:** ركز المحور الأول على الدعم التنظيمي المدرك للوقوف على اهتمام المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة بالكادر التمريضي العامل بها وتقدير مجهوداتهم ومساهماتهم بجانب إدراك رعاية واهتمام المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة بتحسين أحوالهم ومستقبلهم الوظيفي، وتم الاعتماد في قياس هذا الإدراك على مقياس آيزنبرغر وزملائه (Eisenberger et al., 1990) والذي يضم (12) عبارة.

**المحور الثاني:** ركز المحور الثاني على الالتزام التنظيمي للوقوف على مدى اعتقاد الكادر التمريضي وقبولهم لأهداف المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة وقيمها ورجبتهم في بذل أقصى عطاء أو جهد ممكن لصالح المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة والتي يعملون بها مع رجبتهم القوية في الاستمرار في عضويتها، ويتم قياس هذا المتغير اعتماداً على مقياس (Meyer & Allen, 1990) ذو الشكل الثلاثي للالتزام التنظيمي (العاطفي، المعنوي، والمستمر)، ويضم (12) عبارة.

ويشير الباحثان إلى أنه قد تم الاستعانة بمقياس ليكرت الخماسي (5-point Likert Scale) (5-1) حيث يشير الرقم (1) إلى غير موافق إطلاقاً، بينما يشير الرقم (5) إلى أقصى درجات الموافقة، وللتأكد من صدق الأداة قام الباحثان بعرضها على مجموعة من المحكمين والمختصين في هذا المجال للتحقق من مدى ملاءمة الأسئلة الدراسة وأهدافها ومقدرتها على قياس متغيرات الدراسة.

### ثامناً: ثبات أداة الدراسة

من أجل التأكد من ثبات أداة الدراسة (الاستبيان)، تم حساب معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach) بحيث يكون مقبولاً إذا كانت قيمته مساوية أو أكبر من (60%)، وبالإطلاع على نتائج الاختبار الإحصائي تبين أن معامل الثبات العام للاستبيان عالٍ، حيث بلغ (0.88)، وهو ما يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات.

### الجدول رقم(02): معاملات ألفا كرونباخ لمحاور الاستبيان

ثبات المحور	عدد العبارات	محاور الاستبيان	
0.915	11	محور الدعم التنظيمي المدرك	1
0.843	23	محور الالتزام التنظيمي	2
0.88	34	معدل الثبات العام	

### عاشراً: الأساليب الإحصائية

اعتمد الباحثان على مجموعة من الأساليب الإحصائية في معالجة البيانات احصائياً والتوصل إلى الاستنتاجات وكانت هذه الأساليب تتمثل بمعامل الارتباط الخطي لبيرسون (Pearson Correlation)، الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression)، واختبار (T) واختبار (F) للثبات من معنوية النماذج.

### المبحث الثاني: الإطار النظري للدراسة

#### أولاً: الدعم التنظيمي المدرك

#### 1. مفهوم الدعم التنظيمي المدرك

شهدت السنوات الأخيرة زيادة اهتمام الباحثين بالدور الذي تقوم بها لعلاقات التبادلية التي تحدث داخل المنظمات، خصوصاً في تأثيرها الكبير في اتجاهات الموظفين وردود أفعالهم تجاه المنظمة التي يعملون فيها، هذا الإهتمام الحديث ليس مستغرباً إذا ما عرفنا أن نجاح المنظمات أصبح مرهوناً بالعلاقات التبادلية بينما يقدمه العامل من جهد وولاء وما تقدمه المنظمة له من رعاية إجتماعية وعاطفية.<sup>[3]</sup>

وتحاول نظرية المنفعة التبادلية، وكذلك نظرية التبادل الاجتماعي في الأساس تفسير الدافع الكامن وراء الاتجاهات والسلوكيات المتبادلة بين الأفراد، حيث أن فكرة معيار المنفعة المتبادلة تقوم على أن الأفراد يجب أن يساعدوا من يساعدهم وأن الأفراد لا يجب أن يؤذوا الأشخاص الذين ساعدوهم، فعندما يقوم أحد الأطراف بتأدية عمل مفيد للطرف الآخر فإن متلقي الفائدة يشعر بالولاء تجاه المانح.

وقد وسع (Eisenberger et al,1986) من مجال تطبيق هاتين النظريتين وسعوا إلى توظيفها لتفسير جوانب العلاقة بين المنظمة والموظفين، فقد لاحظ هؤلاء الباحثين أن الموظفين يكونون إدراكات عامة عن نوايا المنظمة واتجاهاتها نحوهم، من بينها معتقدات عامة عن مدى تقدير المنظمات التي يعملون بها هذه المعتقدات تسمى الدعم التنظيمي المدرك ويعرف (Eisenberger et al,1990) إدراك الفرد للدعم التنظيمي بأنه الدرجة التي يدرك عندها الفرد أن المنظمة تهتم به وتتمن مجهوداته ومساهماته وتعتنى به وترعاه،<sup>[4]</sup> كما يعرفه (George,1999) بأنه ذلك القدر الذي تهتم فيه المنظمة برعاية ورفاهية أعضائها، من خلال معاملتهم بعدالة، ومساعدتهم في حل ما يواجهونه من مشكلات والإنصات لشكاوهم،<sup>[5]</sup> في حين يرى (Singh & Malhotra,2015) بأنه الإعتقاد السائد بين الموظفين بأن المنظمة تقدر مساهماتهم في نجاحها.<sup>[6]</sup> وتنبؤ الفكرة الفلسفية لنظرية الدعم التنظيمي من منطلق نفسي، إذ يمكن النظر إلى الدعم التنظيمي المدرك على أنه ولاء من قبل المنظمة لموظفيها، إذ أن إدراك الموظف لولاء المنظمة له يسهم في ولاءه لها.<sup>[7]</sup> هذا وتتفاوت إدراكات الدعم التنظيمي بين فرد لأخر ضمن البيئة التنظيمية، فقد يبني بعض الأفراد احساسهم بالدعم التنظيمي على عوامل مثل: مدى استعداد المنظمة لتقديم المساعدة أو المعدات اللازمة، كي يستطيعوا أداء أعمالهم على النحو المطلوب، أو مدى استعداد المنظمة لتوفير فرص التدريب في المجالات المهمة المرتبطة بعملهم، أو التشجيع المستمر لهم والثناء على أعمالهم، أو تهيئة الفرصة لهم للمشاركة في اتخاذ القرارات.<sup>[8]</sup>

#### 2. أنواع الدعم التنظيمي المدرك

#### أ- الدعم الإشرافي

ينبع مفهوم الدعم الإشرافي من التبادلات الاجتماعية التي تتم بين الفرد والمشرف وتقوم على أسس نظرية التبادل الاجتماعي وقاعدة المعاملة بالمثل؛ وتوضح هذه النظرية أن الشكل الأساسي للتفاعل بين البشر إنما يحدث أثناء تبادل الموارد بينهم، فهي تفترض أن جميع العلاقات بين الأفراد والمشرفين تتشكل استناداً إلى تحليل التكلفة والعائد من منظور شخصي، فإذا كانت الفوائد المترتبة على هذه العلاقة تفوق التكاليف التي يتحملها الموظف؛ فإنه سيفضل الاستمرار في تلك العلاقة، وعلاوة على ذلك، فإن قاعدة المعاملة بالمثل توضح أن الموظفين يشعرون بأنهم ملزمين بتقديم معاملة طيبة تتناسب مع مستوى معاملة المشرفين لهم.

ويرى (Tekleab & Chiaburu,2011) أن توفير الدعم الإشرافي للعاملين يلعب دوراً حاكماً في إدراكه لمستوى الدعم الذي يحصل عليه من المنظمة، حيث تشير نتائج الدراسات السابقة أن المشرفين يعملون على تحقيق أهداف السياسة العامة

للمنظمة بالتعاون مع العاملين، وفي نفس الوقت فهم يرفعون تقارير دورية حول مستوى إنجاز تلك الأهداف ومقدار مساهمة كل عامل في تحقيقها، ومن هنا تنشأ علاقة ارتباط بين المشرفين والعاملين والتي في ضوءها يدرك العامل مستوى الدعم التنظيمي المقدم له.[9]

#### ب- دعم زملاء العمل

ينظر العاملون إلى المنظمة باعتبارها إنسان، وبالتالي فهم يعتبرون تصرفاتها كأفعال وتصرفات البشر، وبالمثل؛ فإن أفعال وتصرفات وكلاء المنظمة تعبر عن تصرفات المنظمة، ولا يندرج مفهوم الوكالة على المشرفين والرؤساء فقط؛ بل يمتد ليشمل زملاء العمل ولذلك يمكن القول بأن المنظمة ترتبط بعلاقات وكالة بجميع العاملين بها. فمن وجهة نظر العامل نجد أنه يرتبط بعلاقات وكالة بطرفين أساسيين هما: المشرفون وزملاء العمل.[10] لذلك؛ فإنه عند دراسة الدعم التنظيمي المدرك يجب ألا ينصرف لفظ التنظيمي إلى المنظمة فقط؛ ولكن ينبغي أن يتسع ليشمل جميع الوكلاء فيها والذين من أهمهم المشرفون وزملاء العمل، فالعامل عندما يحصل على الدعم من زملائه في العمل يكون اتجاهه إيجابياً حول الدعم التنظيمي المدرك والعكس صحيح. من ناحية أخرى، تؤدي العلاقات السائدة بين زملاء العمل مجموعة من الوظائف المهمة في المنظمة، فهي تشكل مصدراً مهماً -إن لم يكن الأهم- للدعم النفسي والاجتماعي للعامل، فغالباً ما يتلقى العامل الدعم والتأييد والتخفيف من ضغط العمل من قبل زملائه، والسبب الرئيس في هذا الأمر أن العاملين عادة يدركون أن زملاءهم يعيشون في نفس الظروف مما يجعلهم أكثر قدرة على تفهم مشاعرهم وهمومهم في العمل.[11]

#### ثانياً: الالتزام التنظيمي

يعد الالتزام التنظيمي أحد أوجه الارتباط بين العاملين والمنظمات، كما أن له آثاراً مختلفة على اتجاهات وسلوك العاملين في المنظمات، وحيث أن السلوك في المنظمات كما يذكر هيربرت سايمون بأنه سلوك عقلاني مقيد،[12] يعني ضمناً أن السلوك موجه دائماً نحو تحقيق أهداف المنظمة، فالأفراد يكافحون كذلك لإعطاء الأولوية لأهدافهم الشخصية، التي قد لا تتوافق بالكلية مع الأهداف التنظيمية، لذا فإنه يمكن التسليم بدهاء بأن المنظمات تتبنى لإنجاح الوصول لأهدافها أن يكون أفرادها أكثر جدية في أدائهم لأعمالهم، وأكثر التصاقاً واندماجاً بها، وأن تستمر لدى أولئك العاملين الرغبة في البقاء في المنظمة أعضاءً مستعدين لبذل الجهد المطلوب منهم. إن تلك السمات والملامح في العاملين هي ببساطة المعالم الأساسية لمفهوم الالتزام التنظيمي، والذي أصبح مطلباً تحرص كل منظمة الحفاظ على المستوى المتميز في درجاته وانعكاساته عبر أنشطتها التنظيمية والسلوكية. ويعرف (Meyer & Allen, 1991) الالتزام التنظيمي بأنه الحالة النفسية التي تميز علاقة الفرد بالمنظمة في قبول أهداف المنظمة والاستعداد لممارسة الجهود الجبارة لتحقيق أهدافها.[13] ويعرفه أيضا (Meyer & Herscovitch, 2001) بأنه القوة التي تشد فرد ما للقيام بحزمة من الأفعال ذات الصلة بهدف واحد أو أكثر من الأهداف،[14] بينما يعرفه (John, 2010) بأنه الشعور بالارتباط القوي والعاطفة للمنظمة التي يعمل بها الفرد من خلال الإيمان بأهدافها وقيمها والرغبة في بذل الجهود والمحافظة على عضويته فيها.[15] وقد سعت الدراسات التي تناولت الالتزام التنظيمي إلى تشخيص عدد من الأبعاد للاستدلال بها على مستوى الالتزام وتحديد طبيعة تأثيره في عدة متغيرات تنظيمية وسلوكية ويعتبر (Mowday et al, 1979) من الرواد في هذا المجال من خلال إسهامهم في تحديد بعدين، هما التوافق والارتباط بالمنظمة.[16]

وهناك العديد من الأبعاد التي أشار لها الباحثون والتي تندرج ضمن ثلاثة مداخل لدراسة الالتزام التنظيمي هي المدخل التبادلي، والمدخل النفسي، والمدخل التكلمي (الحديث) والذي يتضمن ثلاثة أبعاد تشكل المدخل الحديث في دراسة الالتزام التنظيمي وهي: (البعد العاطفي، البعد المعياري، البعد المستمر)،[17] والتي سيتم اعتمادها في الدراسة الحالية. ومنه، فإن أبعاد الالتزام التنظيمي تتمثل في:

- \* **البعد الاستمراري:** ويسمى الالتزام المستمر، المحسوب، اليقائي، السلوكي، ويشير إلى قوة رغبة الفرد ليبقى في العمل بمنظمة معينة لاعتقاده بأن ترك العمل فيها يكلفه الكثير، فكلما طالت مدة خدمة الفرد في المنظمة، فإن تركه لها سيفقده الكثير مما استثمره فيها، وكثير من الأفراد لا يرغبون في التضحية بتلك الأمور مثل هؤلاء الأفراد يقال عليهم إن درجة ولائهم الاستمراري عالية.[18]
- \* **البعد العاطفي:** ويسمى الالتزام العاطفي، الوجداني، الموقفي أو الإتجاهي، ويعبر هذا البعد عن الارتباط الوجداني بالمنظمة ويتأثر بمدى إدراك الفرد للخصائص المتميزة لعمله، من استقلالية واكتساب المهارات، وطبيعة علاقته بالمشرفين، كما يتأثر بدرجة إحساس الفرد بأن البيئة التنظيمية التي يعمل فيها تسمح بالمشاركة الفعالة في عملية اتخاذ القرارات، سواء فيما يتعلق بالعمل أو العاملين.[19]
- \* **البعد المعياري:** ويسمى الالتزام المعياري، القيمي، الأدبي أو الأخلاقي، ويعكس شعور الفرد بالواجب والتعهد باستمراره في العمل داخل المنظمة، ويشير إلى الالتزام المستوجب أو الأخلاقي للعامل بالبقاء في المنظمة، وينتج عن شعور العامل بأن المنظمة أحسنت إليه، ولذا فهو مدين لها بالعمل معها.[20]

### المبحث الثالث: الدراسة الميدانية: تحليل النتائج واختبار الفرضيات

#### أولاً: تحليل الارتباط

في هذه الفقرة سنعمل على تحليل الارتباط بين متغيرات الدراسة والمتمثلة بالدعم التنظيمي المدرك والالتزام التنظيمي بأشكاله الثلاث (العاطفي، المعياري، والمستمر) عبر اختبار علاقة الارتباط في الفرضية الرئيسية الأولى والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها وذلك باستخدام مجموعة من الأساليب الاحصائية مثل معامل ارتباط بيرسون للارتباط الخطي البسيط، واختبار (T) لمعنوية الارتباط. (حسب الوسط الفرضي 3 الموافق لمقياس ليكرت الخماسي).

1. اختبار الفرضية الرئيسية الأولى: وتتخذ الفرضية الرئيسية الثانية الشكل التالي:

\* **فرضية العدم ( $H_0$ ):** لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين الدعم التنظيمي المدرك والالتزام التنظيمي.

\* **الفرضية البديلة ( $H_1$ ):** توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين الدعم التنظيمي المدرك والالتزام التنظيمي.

والجدول رقم (03) يوضح معاملات الارتباط لمتغيرات الدراسة وقيمة (T) المحسوبة والجدولية والتي تم الحصول عليها من نتائج البرنامج الاحصائي (SPSS.v20).

جدول رقم(03): يبين نتائج الارتباط الخطي البسيط واختبار (T) لمعنوية الارتباط بين الدعم التنظيمي المدرك والالتزام التنظيمي.

المتغير المستقل	المتغير التابع	الالتزام التنظيمي	الالتزام العاطفي	الالتزام المعياري	الالتزام المستمر
الدعم التنظيمي المدرك	0.809	0.795	0.812	0.653	
قيمة (T) المحسوبة	11.432	10.902	11.572	7.168	
قيمة (T) الجدولية بمعنوية (%1)	2.39	2.39	2.39	2.39	
P - value	0.000	0.000	0.000	0.000	

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على برنامج (SPSS.v20).

ومن خلال الجدول (03) نجد:

أن هناك علاقة ارتباط موجبة وقوية وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (%1) بين متغير الدعم التنظيمي المدرك كمتغير مستقل ومتغير الالتزام التنظيمي كمتغير تابع، حيث بلغ معامل الارتباط بينهما (0.809)، وما يعزز ذلك أن قيمة (T) المحسوبة لعلاقة الارتباط بينها كانت (11.432) وهي أكبر من قيمة (T) الجدولية البالغة (2.39)، وكذلك قيمة الدلالة الاحصائية (p-value) كانت أقل من مستوى المعنوية (%1)، حيث بلغت (0.000) مما يدل على قبول الفرضية البديلة ( $H_1$ ) ورفض فرضية العدم ( $H_0$ )، ومعنى ذلك وجود ارتباط ذو دلالة احصائية

معنوية بين متغير الدعم التنظيمي المدرك ومتغير الالتزام التنظيمي عند مستوى معنوية (%1)، وهذا يعني أن مستوى الدعم المقدم من قبل المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة سيسهم بشكل ايجابي في رفع التزام الكادر التمريضي وزيادة ارتباطهم بالمؤسسة الاستشفائية.

2. اختبار الفرضية الفرعية الأولى: وتتخذ هذه الفرضية الشكل التالي:

\* **فرضية العدم ( $H_0$ ):** لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين الدعم التنظيمي المدرك والالتزام العاطفي.

\* **الفرضية البديلة ( $H_1$ ):** توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين الدعم التنظيمي المدرك والالتزام العاطفي.

ومن خلال الجدول (03) أيضا نلاحظ أن هناك علاقة ارتباط موجبة وواضحة وذات دلالة إحصائية معنوية عند مستوى معنوية (%1) بين الدعم التنظيمي المدرك كمتغير مستقل والالتزام العاطفي كمتغير تابع، حيث بلغ معامل الارتباط بينهما (0.795)، وما يعزز ذلك أن قيمة (T) المحسوبة لعلاقة الارتباط بينها كانت (10.902) وهي أكبر من قيمة (T) الجدولية البالغة (2.39)، وكذلك قيمة الدلالة الاحصائية (p-value) كانت أقل من مستوى المعنوية (%1)، حيث بلغت (0.000) مما يدل على قبول الفرضية البديلة ( $H_1$ ) ورفض فرضية العدم ( $H_0$ )، وهذا يعني وجود ارتباط احصائي معنوي بين الدعم التنظيمي المدرك كمتغير مستقل والالتزام العاطفي.

2. اختبار الفرضية الفرعية الثانية: واتخذت الفرضية الشكل التالي:

\* **فرضية العدم ( $H_0$ ):** لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين الدعم التنظيمي المدرك والالتزام المعياري.

\* **الفرضية البديلة ( $H_1$ ):** توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين الدعم التنظيمي المدرك والالتزام المعياري.

ومن خلال الجدول (03) كذلك نلاحظ أن هناك علاقة ارتباط موجبة وواضحة وذات دلالة إحصائية معنوية عند مستوى معنوية (%1) بين الدعم التنظيمي المدرك كمتغير مستقل والالتزام المعياري كمتغير تابع، حيث بلغ معامل الارتباط بينهما (0.812)، وما يعزز ذلك أن قيمة (T) المحسوبة لعلاقة الارتباط بينها كانت (11.572) وهي أكبر من قيمة (T) الجدولية البالغة (2.39)، وكذلك قيمة الدلالة الاحصائية (p-value) كانت أقل من مستوى المعنوية (%1)، حيث بلغت (0.000) مما يدل على

قبول الفرضية البديلة ( $H_1$ ) ورفض فرضية العدم ( $H_0$ )، وهذا يعني وجود ارتباط احصائي معنوي بين الدعم التنظيمي المدرك كمتغير مستقل والالتزام المعياري.

3. اختبار الفرضية الفرعية الثانية: واتخذت الفرضية الشكل التالي:

\* فرضية العدم ( $H_0$ ): لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين الدعم التنظيمي المدرك والالتزام المستمر.

الفرضية البديلة ( $H_1$ ): توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين الدعم التنظيمي المدرك والالتزام المستمر.

ومن خلال الجدول (03) كذلك نلاحظ أن هناك علاقة ارتباط موجبة وذات دلالة إحصائية معنوية عند مستوى معنوية (01%) بين الدعم التنظيمي المدرك كمتغير مستقل والالتزام المعياري كمتغير تابع، حيث بلغ معامل الارتباط بينهما (0.653)، وما يعزز ذلك أن قيمة (T) المحسوبة لعلاقة الارتباط بينها كانت (7.168) وهي أكبر من قيمة (T) الجدولية البالغة (2.39)، وكذلك قيمة الدلالة الاحصائية (p-value) كانت أقل من مستوى المعنوية (01%)، حيث بلغت (0.000) مما يدل على قبول الفرضية البديلة ( $H_1$ ) ورفض فرضية العدم ( $H_0$ )، وهذا يعني وجود ارتباط احصائي معنوي بين الدعم التنظيمي المدرك كمتغير مستقل والالتزام المستمر.

ثانيا: تحليل علاقة الأثر

في هذه الفقرة تحديدا سنسعى إلى اختبار الفرضية الرئيسية الثانية والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها ومن أجل التحقق من ثباتها استخدمنا الباحثان الانحدار الخطي البسيط (Regression) بالإضافة إلى استخدام معامل التفسير ( $R^2$ ) لغرض قياس نسبة ما يفسره الدعم التنظيمي المدرك من تغيرات تؤثر في الالتزام التنظيمي بأشكاله الثلاث بالنسبة للكادر التمريضي في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة.

1. اختبار الفرضية الرئيسية الثانية: وتتخذ الفرضية الرئيسية الثانية الشكل التالي:

\* فرضية العدم ( $H_0$ ): لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية بين الدعم التنظيمي المدرك والالتزام التنظيمي.

\* الفرضية البديلة ( $H_1$ ): توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين الدعم التنظيمي المدرك والالتزام التنظيمي.

والجدول رقم (04) يوضح معاملات نموذج الانحدار البسيط المستخدمة في قياس أثر الدعم التنظيمي المدرك على الالتزام التنظيمي.

جدول (04): العلاقة التأثيرية للدعم التنظيمي المدرك في الالتزام التنظيمي

Beta ( )	معامل التفسير $R^2$	مستوى دلالة $F$	قيمة $F$ الجدولية	قيمة $F$ المحسوبة	الدعم التنظيمي	Constant الثبات	المتغير المستقل المتغير التابع
					$B_1$	$B_0$	
0.809	0.649	0.000	6.99	130.676	0.72	0.883	الالتزام التنظيمي

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS.V20)

من الجدول رقم (04) نجد:

\* أن قيمة (F) المحسوبة التي تقيس معنوية نموذج الانحدار البسيط بلغت (130.676) وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (6.99) عند مستوى معنوية (01%) وأن مستوى دلالة (F) قد بلغت (0.000) مما يعني وجود علاقة أثر بين المتغيرين ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (01%) وبالتالي قبول الفرضية البديلة ( $H_1$ ) ورفض فرضية العدم ( $H_0$ )، وهذا معناه أن هنالك علاقة أثر ذات دلالة معنوية بين الدعم التنظيمي المدرك والالتزام التنظيمي بصورة عامة.

\* يتضح أيضا من قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) البالغة (0.649) أن نسبة ما يفسره الدعم التنظيمي المدرك من التغيرات التي تطرأ على الالتزام التنظيمي هي (64.9%) أما نسبة (35.1%) الباقية فتعود لمساهمة متغيرات غير داخلية في نموذج الدراسة.

\* أن قيمة المعامل المعياري للانحدار (Beta) بلغت (0.809) وهذا يعني أن الدعم التنظيمي المدرك يعتبر مؤشرا ومحددا لطبيعة الالتزام التنظيمي الذي يشعر به المبحوثين، أي أن زيادة الدعم التنظيمي المدرك بمقدار انحراف وحدة معيارية واحدة سيؤدي إلى زيادة في الالتزام التنظيمي بمقدار (80.9%).

2. اختبار الفرضية الفرعية الأولى: واتخذت الفرضية الشكل التالي:

\* فرضية العدم ( $H_0$ ): لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية بين الدعم التنظيمي المدرك والالتزام العاطفي.

\* الفرضية البديلة ( $H_1$ ): توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية بين الدعم التنظيمي المدرك والالتزام العاطفي.

والجدول رقم (05) يوضح معلمات نموذج الانحدار البسيط المستخدمة في قياس أثر الدعم التنظيمي المدرك على الالتزام العاطفي.

**جدول (05): العلاقة التأثيرية للدعم التنظيمي المدرك في الالتزام العاطفي**

المتغير المستقل المتغير التابع	Constant الثبات		الدعم التنظيمي		F(قيمة المحسوبة)	F(قيمة الجدولية)	مستوى دلالة (F)	معامل التفسير (R <sup>2</sup> )	(Beta)
	B <sub>0</sub>	B <sub>1</sub>							
الالتزام العاطفي	1.112	0.676	51.372	6.99	0.000	0.427	0.653		

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS.V20)

من الجدول رقم (05) نجد:

- \* أن قيمة (F) المحسوبة التي تقيس معنوية نموذج الانحدار البسيط بلغت (51.372) وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (6.99) عند مستوى معنوية (01%).
  - \* أن مستوى دلالة (F) قد بلغت (0.000) مما يعني وجود علاقة أثر بين المتغيرين ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (01%) وبالتالي قبول الفرضية البديلة (H<sub>1</sub>) ورفض فرضية العدم (H<sub>0</sub>)، وهذا معناه أن هنالك علاقة أثر ذات دلالة معنوية بين الدعم التنظيمي المدرك والالتزام العاطفي.
  - \* يتضح أيضا من قيمة معامل التحديد (R<sup>2</sup>) البالغة (0.427) أن نسبة ما يفسره الدعم التنظيمي المدرك من التغيرات التي تطرأ على الالتزام العاطفي هي (42.7%) أما النسبة الباقية البالغة (57.3%) فتعود لمساهمة متغيرات أخرى غير داخلية في نموذج الدراسة.
  - \* أن قيمة المعامل المعياري للانحدار (Beta) بلغت (0.653) وهذا يعني أن زيادة الدعم التنظيمي المدرك بمقدار انحراف وحدة معيارية واحدة سيؤدي إلى زيادة في الالتزام العاطفي بمقدار (65.3%).
3. اختبار الفرضية الفرعية الثانية: واتخذت الفرضية الشكل التالي:
- \* فرضية العدم (H<sub>0</sub>): لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية بين الدعم التنظيمي المدرك والالتزام المعياري.
  - \* الفرضية البديلة (H<sub>1</sub>): توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية بين الدعم التنظيمي المدرك والالتزام المعياري.
- والجدول رقم (06) يوضح معلمات نموذج الانحدار البسيط المستخدمة في قياس أثر الدعم التنظيمي المدرك على الالتزام المعياري.

**جدول (06): العلاقة التأثيرية للدعم التنظيمي المدرك في الالتزام المعياري**

المتغير المستقل المتغير التابع	Constant الثبات		الدعم التنظيمي		F(قيمة المحسوبة)	F(قيمة الجدولية)	مستوى دلالة (F)	معامل التفسير (R <sup>2</sup> )	(Beta)
	B <sub>0</sub>	B <sub>1</sub>							
الالتزام المعياري	1.103	0.653	133.918	6.99	0.000	0.660	0.812		

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS.V20)

من الجدول رقم (06) نجد:

- \* أن قيمة (F) المحسوبة التي تقيس معنوية نموذج الانحدار البسيط بلغت (133.918) وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (6.99) عند مستوى معنوية (01%) وأن مستوى دلالة (F) قد بلغت (0.000) مما يعني وجود علاقة أثر بين المتغيرين ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (01%) وبالتالي قبول الفرضية البديلة (H<sub>1</sub>) ورفض فرضية العدم (H<sub>0</sub>)، وهذا معناه أن هنالك علاقة أثر ذات دلالة معنوية بين الدعم التنظيمي المدرك والالتزام المعياري.
  - \* يتضح أيضا من قيمة معامل التحديد (R<sup>2</sup>) البالغة (0.66) أن نسبة ما يفسره الدعم التنظيمي المدرك من التغيرات التي تطرأ على الالتزام العاطفي هي (66%) أما نسبة (34%) الباقية فتعود لمساهمة متغيرات غير داخلية في نموذج الدراسة.
  - \* أن قيمة المعامل المعياري للانحدار (Beta) بلغت (0.812) وهذا يعني أن زيادة الدعم التنظيمي المدرك بمقدار انحراف وحدة معيارية واحدة سيؤدي إلى زيادة في الالتزام المعياري بمقدار (81.2%).
4. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: واتخذت الفرضية الشكل التالي:
- \* فرضية العدم (H<sub>0</sub>): لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية بين الدعم التنظيمي المدرك والالتزام المستمر.

\* **الفرضية البديلة (H<sub>1</sub>):** توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية بين الدعم التنظيمي المدرك والالتزام المستمر. والجدول رقم (06) يوضح معلمات نموذج الانحدار البسيط المستخدمة في قياس أثر الدعم التنظيمي المدرك على الالتزام المستمر.

**جدول (07): العلاقة التأثيرية للدعم التنظيمي المدرك في الالتزام المستمر**

المتغير المتغير التابع	Constant الثبات		الدعم التنظيمي		F(قيمة المحسوبة)	F(قيمة الجدولية)	مستوى دلالة (F)	معامل التفسير (R <sub>2</sub> )	(Beta)
	B <sub>0</sub>	B <sub>1</sub>							
الالتزام المستمر	1.196	0.631	118.844	6.99	0.000	0.633	0.795		

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS.V20)

من الجدول رقم (07) نجد:

- \* أن قيمة (F) المحسوبة التي تقيس معنوية نموذج الانحدار البسيط بلغت (118.844) وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (6.99) عند مستوى معنوية (1%) وأن مستوى دلالة (F) قد بلغت (0.000) مما يعني وجود علاقة أثر بين المتغيرين ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (1%) وبالتالي قبول الفرضية البديلة (H<sub>1</sub>) ورفض فرضية العدم (H<sub>0</sub>)، وهذا معناه أن هنالك علاقة أثر ذات دلالة معنوية بين الدعم التنظيمي المدرك بدلالة أبعاده والالتزام المعياري.
- \* يتضح أيضا من قيمة معامل التحديد (R<sub>2</sub>) البالغة (0.633) أن نسبة ما يفسره الدعم التنظيمي المدرك من التغيرات التي تطرأ على الالتزام العاطفي هي (63.3%) أما نسبة (36.7%) الباقية فتعود لمساهمة متغيرات غير داخلية في نموذج الدراسة.
- \* أن قيمة المعامل المعياري للانحدار (Beta) بلغت (0.795) وهذا يعني أن زيادة الدعم التنظيمي المدرك بمقدار انحراف وحدة معيارية واحدة سيؤدي إلى زيادة في الالتزام المعياري بمقدار (79.5%).

**المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات**

في هذا المبحث سيعمد الباحثان الى استعراض الاستنتاجات التي توصلوا إليها من خلال الإجراءات النظرية والعملية اللتان أجريها ضمن فقرات الدراسة السابقة، وبعد ذلك سنقوم بتقديم التوصيات المقترحة للمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة خاصة والمؤسسات الاستشفائية الجزائرية على وجه العموم.

**أولاً: الاستنتاجات:** استنتج الباحثان بعد التعرض للإطار المفاهيمي لمتغيرات الدراسة وإجراء العمليات الاحصائية على بياناتها مايلي:

- \* وضوح الدور الذي يلعبه توافر الدعم التنظيمي لدى الكادر التمريضي ودوره الفاعل في انجاز العمل، وبناء الالتزام لديهم، وبالتالي رفع مستوى الأداء العام للمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة.
- \* وجود ارتباط ذو دلالة احصائية معنوية بين متغير الدعم التنظيمي المدرك ومتغير الالتزام التنظيمي عند مستوى معنوية (1%)، وهذا يعني أن مستوى الدعم المقدم من قبل المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة يسهم بشكل ايجابي في رفع التزام الكادر التمريضي وزيادة ارتباطهم بالمؤسسة الاستشفائية.
- \* الآثار الواضحة والصريحة، وكذا الدور الهام والكبير للدعم التنظيمي المدرك في رفع وتعزيز مستوى الالتزام التنظيمي لدى الكادر التمريضي.
- \* شعور الكادر التمريض في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة بالالتزام بكافة أشكاله يتحدد وفق طبيعة الدعم التنظيمي المقدم له، حيث أن الدعم التنظيمي المدرك يعتبر مؤشرا ومحددًا لطبيعة الالتزام التنظيمي الذي يشعر به الكادر التمريضي ويؤكد ذلك قيمة (Beta) والبالغة (80.9%).

**ثانياً: التوصيات**

- على ضوء الاستنتاجات وفقرات الدراسة عموماً ذهب الباحثان إلى صياغة مجموعة من التوصيات بصيغة مقترحات للمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة خصوصاً والمؤسسات الاستشفائية الجزائرية عموماً؛ والتي كانت كالآتي:
- \* ضرورة إعطاء اهتمام أكبر للعاملين في مهنة التمريض من خلال سياسة عادلة للأجور وتوفير ظروف عمل مناسبة تساعد على تعزيز سمعة المؤسسات الاستشفائية في أذهان العاملين والمرضى.
- \* ضرورة النظر من طرف المؤسسات الاستشفائية في الجزائر إلى أن الدعم الذي تقدمه للعاملين في هذه المهنة هو استثمار على المدى البعيد بدلاً من النظرة التقليدية التي تعتبر هذه الأشكال من الدعم بأنها تكاليف تزهق إدارة المستشفى.



- \* عدم التركيز على جودة الخدمات المقدمة للمرضى وتحقيق رضاهم عنها بمعزل عن التركيز على جودة الخدمة الداخلية ورضا العاملين والاحتفاظ بهم لأنها المحدد الرئيس في تقديم خدمات ترقى إلى توقعات المرضى وتحقق الرضا لديهم.
  - \* ضرورة النظر إلى مهنة التمريض والعاملين بها بأنهم الأساس الذي تعتمد عليه المستشفى في تحقيق أهدافها، ما يستوجب بذل المزيد من الجهود التي توفر كل أنواع الدعم التي تسد احتياجاتهم المختلفة.
  - \* تعزيز الدعم التنظيمي بجميع أشكاله بالمؤسسات الإستشفائية وذلك كونه عاملاً مهماً في رفع أداء العاملين عبر تعزيز التزامهم بعملهم، وبالتالي رفع مستوى الأداء الإداري والوظيفي في المؤسسات الاستشفائية العمومية في الجزائر من أجل الحصول على جودة عالية في الخدمات الصحية.
  - \* دفع العاملين في المؤسسات الإستشفائية إلى التأقلم فيما بينهم والعمل بشكل جماعي يزيد من روح العمل الجماعي، وبالتالي يكون الالتزام هنا بالنسبة للعاملين جزءاً من الوفاء لفريق العمل.
  - \* لأغراض البحوث المستقبلية، يرى الباحثان ضرورة إجراء المزيد من الأبحاث والدراسات على هذه المتغيرات مستقبلاً وعلاقتها مع غيرها من العوامل ومتغيرات البيئة التنظيمية الأخرى كالمتمغيرات الديموغرافية والشخصية والاجتماعية، والاستقرار الوظيفي، والإغتراب التنظيمي، والمواطنة التنظيمية وعلى مستويات وظيفية ومجتمعات بحثية أخرى، وذلك لإشباع هذا الموضوع بحثاً وتمحيصاً وبما يضيف من أطر معرفية جديدة حول طبيعة الدعم التنظيمي المدرك ودرجة فاعليته ومستوياته.
- المراجع:**

[1]Armeli, S., Eisenberger, R., Fasolo, P., & Lynch, P., "Perceived Organizational Support and Police Performance: The Moderating Influence of Socioemotional Needs", *Journal of Applied Psychology*, Vol.83, No.2,1998, PP.288-297.

[2]Shore,L. & Tetrick,L., "A Construct Validity Study of the Survey of Perceived Organizational Support", *Journal of Applied Psychology*, Vol.76, No.5, 1991, PP.637-643.

[3]Aselage, J. & Eisenberger, R., "Perceived Organizational Support and Psychological Contracts: a Theoretical Integration", *Journal of organizational behavior*, Vol.24, No.5, August 2003, p.491.

[4]Eisenberger, R., et al., "Perceived Organizational Support and Employee Diligence, Commitment and Innovation", *Journal of Applied Psychology*, Vol.75, No.1, 1990, P.51.

[5]George, Jennifer M., "Organizational Behavior", *Addison-Welsey Publishing Company*, N.Y, 1999, p.320.

[6]Bushra S.P. Singh, Meenakshi Malhotra, "The Mediating Role of Trust in the relationship between Perceived Organizational Support and Silence", *International Journal of Scientific and Research Publications*, Vol.5, No.9, 2015, p.2.

[7]Shore,L. & Tetrick, L., "A Construct Validity Study of the Survey of Perceived Organizational Support", *Journal of Applied Psychology*, Vol.76, No.5, 1991, PP.637-643.

[8]Eisenberger,R.Cummings, J.Armeli,S.&Lynch,P."PerceivedOrganizational Support,DiscretionaryTreatment,andJobSatisfaction", *JournalofApplied Psychology*, Vol.82, No.5, 1997, pp.812-820.

[9]Tekleab, A.G. and Chiaburu, D.S., "Social Exchange, Empirical Examination of Form and Focus", *Journal of Business Research*, Vol.64, No.5, 2011, p462.

[10]Ibid, p.461.

[11]Zumrah, A.R., "Service Quality in Malaysian Public Sector: The Role of Transfer of Training", 5<sup>th</sup> Asia-Euro Conference in Tourism, Hospitality&Gastronomy, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, v144,2014,p115.

[12]سايمون، هيربرت أي، "السلوك الإداري"، تر: عبد الرحمن هيجان، معهد الإدارة العامة، مركز البحوث، الرياض، 2003، ص 145.

[13]Meyer, & Allen, N. J., "A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment", *Human Resource Management Review*, Vol.1, No.1, 1991, p.83.

[14]Meyer, J. P., & Herscovitch, L., "Commitment in the Workplace: Toward a General Model", *Human Resource Management Review*, Vol.11, No.3, Autumn 2001, p.301.

[15]John, D. ., "Leadership Style and Organizational Commitment: the ModeratingEffect of Locus of Control", *ASBBS 280. Annual Conference: Las Vegas*, Vol.17, No.1, 2010, p

[16]Mowday, R.T, Steers, R.M, Porter, L.M, "The Measurement of Organizational Commitment", *Journal of vocational behavior*, Vol.14, 1979, pp.224-247.

[17]Varona, F., "Conceptualization and Management of Communication Satisfaction and Organizational Commitment in Three Guatemala Organizations", *American Communication Journal*, Vol.5, No.3, Spring, 2002, pp.3-4.

[18]جيرالد جرينبرج، "إدارة السلوك في المنظمات"، ترجمة: رفاعي محمد رفاعي وإسماعيل علي بيوني، دار المريخ للنشر، ط1 الرياض، السعودية، 2004، ص ص216-217.

[19]Weibo et al., Op.Cit.p.17

[20]Meyer & Allen,Op.Cit.p.67

### الملاحق

ينتشر الباحث أن يضع بين أيديكم هذا الاستبيان للحصول على بعض المعلومات التي تخدم أهداف الدراسة الموسومة بـ: **الدعم التنظيمي المدرك ودوره في تعزيز الالتزام التنظيمي**. الرجاء منكم الإطلاع على الاستبيان والإجابة على كل الفقرات بموضوعية بوضع علامة (x) في المكان الذي يعبر عن رأيكم، وأتمس عدم ترك أي عبارة دون إجابة أو وضع أكثر من علامة أمام عبارة واحدة.

#### المحور الأول: الدعم التنظيمي المدرك

الغرض من هذا المقياس هو معرفة مدى إدراكك لاهتمام إدارة المستشفى برفاهيتك وتقديرها لأفكارك وإسهاماتك في العمل؛ و المطلوب منك أن تحدد درجة موافقتك على كل عبارة بالشكل الذي يعبر عن وجهة نظرك الشخصية. وذلك وفقاً للمقياس التالي:

لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	الرأي
1	2	3	4	5	الدرجة

والآن الرجاء تحديد درجة موافقتك على كل عبارة /:

الدرجة	العبارة	الرقم
1	تقدر المستشفى التي أعمل بها قيمي وأهدافي الشخصية.	1
2	تعنتي المستشفى التي أعمل بها بشكل جوهري بميولي ورغباتي	2
3	تولي المستشفى التي أعمل بها الكثير من الاهتمام براحتي و رضائي العام في العمل	3
4	تتجاهل المستشفى التي أعمل بها مصلحتي عند اتخاذ القرارات المؤثرة.	4
5	لا تقدر المستشفى التي أعمل بها مقترحاتي، حتى ولو حققت أفضل مستوى من الأداء في عملي	5
6	المستشفى التي أعمل بها لن تتردد في مساعدتي لمواجهة مشكلاتي داخل وخارج العمل.	6
7	تتجاهل المستشفى التي أعمل بها ما أعانيه ولا تهتم بما لدي من شكاوي وتظلمات.	7
8	تقدر المستشفى التي أعمل بها ما أسهم به في سبيل تقدمها وتحقيق أهدافها	8
9	لن تتردد المستشفى التي أعمل بها في إحلال فرد آخر مكاني براتب أقل إذا أمكنها ذلك	9
10	تبدى المستشفى التي أعمل بها اهتماماً كافياً بي كأحد العاملين بها.	10
11	تحرص المستشفى التي أعمل بها على إشعاري بأنها فخورة بي عندما أحقق إنجازاً هاماً	11
12	تسعى المستشفى التي أعمل بها لعمل أي شيء لمساعدتي في أداء عملي على الوجه الأكمل.	12

#### المحور الثاني: الالتزام التنظيمي

الغرض من هذا المقياس هو معرفة شعورك تجاه المستشفى الذي تعمل فيه؛ و المطلوب منك أن تحدد درجة موافقتك على كل عبارة بالشكل الذي يعبر عن وجهة نظرك الشخصية. وذلك وفقاً للمقياس:

لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	الرأي
1	2	3	4	5	الدرجة

والآن الرجاء تحديد درجة موافقتك على كل عبارة /:

الدرجة	العبارة	الرقم
1	اعتبر مشاكل هذه المستشفى وكأنها مشاكلي.	1
2	استمتع بالحديث عن المستشفى التي أعمل بها مع زملائي وأصدقائي الآخرين من خارجها.	2
3	سأكون سعيداً إذا أمضيت بقية حياتي الوظيفية في هذه المستشفى.	3
4	هذه المستشفى تعني الكثير بالنسبة لي شخصياً.	4
5	اعتقد أن عملية انتقال الأفراد من هذه المستشفى لمستشفى أخرى محدودة.	5
6	إن الانتقال من مستشفى لأخرى يعتبر عملاً لا أخلاقياً بالنسبة لي.	6
7	أحد أسباب استمرارتي بالمستشفى هو اعتقادي أن الارتباط به مهم، لذا أشعر بالالتزام أخلاقياً نحوه.	7
8	من الأشياء الجميلة أن يبقى الإنسان بهذه المستشفى معظم حياته أو مساره الوظيفي.	8
9	بقائي بالمستشفى يعتبر رغبة بالنسبة لي.	9
10	ليس لدي استعداد لترك المستشفى.	10
11	بقائي بالمستشفى يعني التصحية ببعض البدائل الوظيفية الأخرى.	11
12	من الصعب جداً بالنسبة لي ترك المستشفى الآن.	12