



قوائم المحتويات متاحة على ASJP المنصة الجزائرية للمجلات العلمية  
الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية  
الصفحة الرئيسية للمجلة: [www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/552](http://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/552)



## تأثير الثقة التنظيمية على نية الاستمرار في العمل بتوسط الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي في القطاع الصحي العمومي في الجزائر - دراسة ميدانية على مؤسسات استشفائية عمومية بولاية النعامة -

### *The effect of organizational confidence on intention to stay By Mediating job satisfaction and organizational commitment in public health sector in Algeria - a field study on public hospital institutions in Naama -*

ميباركة عبدلي<sup>1\*</sup>، فاطمة بورقعة<sup>2</sup>

<sup>1</sup> معهد الحقوق والعلوم الاقتصادية، قسم العلوم الاقتصادية، المركز الجامعي صالحى احمد، النعامة، مخبر الدراسات الاقتصادية والتنمية المحلية  
بالجنوب الغربي، الجزائر.

<sup>2</sup> معهد الحقوق والعلوم الاقتصادية، قسم العلوم الاقتصادية، المركز الجامعي صالحى احمد، مخبر المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، الجزائر.

#### Key words:

Organizational Trust, job satisfaction, organizational commitment, intention to stay.

#### Abstract

The aim of this study is to highlight the impact of organizational trust on intention to continue to work By Mediating job satisfaction and organizational commitment in public health institutions a field study on public hospitals in Naama, the study included a sample of 75 employees from the doctors and nurses corps. The study concluded, after using modeling with structural equations using the Amos.v23 program, that there is a positive and direct effect of the impact of organizational trust on the intention to continue working and also has a direct impact On job satisfaction, it has an indirect effect on organizational commitment with job satisfaction as a mediating variable, and it also has an indirect effect on intention to continue working with both job satisfaction and organizational commitment as mediating variables.

#### ملخص

#### معلومات المقال

تاريخ المقال:

الإرسال: 2022-11-18

القبول: 2022-12-01

#### الكلمات المفتاحية:

ثقة وظيفية، رضا وظيفي، التزام تنظيمي، نية الاستمرار في العمل.

جاءت هذه الدراسة للوقوف على اثر الثقة التنظيمية على نية الاستمرار في العمل بتوسط كل من الرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي في المؤسسات الصحية العمومية، من خلال دراسة ميدانية لمستشفيات عمومية بولاية النعامة وشملت الدراسة عينة قدرها 75 موظفا من سلك الأطباء و الممرضين وقد خلصت الدراسة بعد استخدام النمذجة بالمعادلات الهيكلية باستخدام برنامج Amos.v23 إلى وجود اثر ايجابي و مباشر لتأثير الثقة التنظيمية على نية الاستمرار في العمل وأيضا لها تأثير مباشر على الرضا الوظيفي ولها تأثير غير مباشر على الالتزام التنظيمي بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط ولها أيضا تأثير غير مباشر على النية بالاستمرار في العمل بوجود كل من الرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي كمتغيرين وسيطين.

## 1. مقدمة

معدلات الغياب ودوران العمالة كما له إيجابية للمنظمة كتحسن إنتاجيتها وتحسن أداء العاملين. بحيث ترتبط فاعلية أي منظمة بكفاءة العنصر البشري وقدرته على العمل ورغبته فيه باعتباره العنصر المؤثر والفعال في استخدام الموارد المادية المتاحة فترك العاملين لوظائفهم سواء كان بصورة اختيارية أو إجبارية يترك أثر دائم، (خالد محمد أحمد الوزان، 2006).

فدوران العمال متصل بصورة مباشرة برفع التكاليف، كتكلفة التعيين والتدريب لذا فإن المنظمات تسعى دائما للاحتفاظ بالعاملين وتقليل معدل دوران العمل خاصة عندما تكون المنافسة كبيرة في سوق العمالة والعمل فمن المفترض أن الأفراد الملتزمين سيكونون أطول بقاء في المنظمة وأكثر عملا نحو تحقيق أهداف المنظمة (Yu & al. 2018)

ومع اشتداد المنافسة بين القطاع الصحي العام والخاص من أجل الحفاظ على العمال أصبح ضروري تلبية الاحتياجات المتغيرة وتحقيق الأهداف التنظيمية في المؤسسات الصحية العمومية بزيادة الثقة للموظفين في مؤسساتهم واستعدادهم للعمل هناك على المدى الطويل ( فوزية زنفوي، 2019)، فالمؤسسات الصحية التي تهدف إلى تقديم خدمات عالية الجودة وأمنة تحتاج إلى التأكيد على الاحتفاظ بموظفيها من أطباء ومرضيين ... فالمؤسسات الغير قادرة على الاحتفاظ بموظفيها لها نتائج سلبية فيما يتعلق برعاية المرضى والموظفين والمنظمة.

### 1.1. مشكلة الدراسة

يعتبر العنصر البشري الدعامة الرئيسية لنجاح المنظمات وتحقيقها لأهدافها، لذلك لابد من زيادة الاهتمام به والعمل على إرضائه وتحقيق أهدافه، وقد ساد الاعتقاد في حالات خاصة أن الفرد مجبر على العمل بغض النظر عن رضاه أو عدم رضاه عن وظيفته التي يشغلها، وقد ترتب على ذلك إهمال العنصر البشري وخاصة في المنظمات الحكومية، وبالتالي حدث الانخفاض الملحوظ في أداء العاملين في الأجهزة القطاع الصحي العمومي، أصبح من الضروري البحث عن حل لهذه المشكلة، وذلك عن طريق تحسين مستوى رضا العاملين وكسب ثقة الموظفين ولذلك يتطلب من المنظمة الانتباه إلى هذه العلاقة لأنه في حالة فقدان الموظفين ذوي المهارات العالية من المحتمل أن تفقد المنظمة زبائنها الدائمين، وهذا يكلف إدارة المنظمة كثيراً. من خلال ما سبق تحددت مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي :

ما طبيعة اثر الثقة التنظيمية على نية الاستمرار في العمل في المؤسسات العمومية الصحية ؟

### 2.1. أهداف الدراسة

من خلال دراستنا سنحاول إبراز الأثر المباشر والغير المباشر بين الثقة التنظيمية ونية استمرار العمل بتوسط كل من الرضا

يجب العنصر البشري هو المحرك المحوري لأي مشروع مهما كانت طبيعته، وقد جاء في معظم النظريات الحديثة في علم الإدارة أن دافعية الفرد نحو عمل مكلف به يعود إلى مدى رغبته في ذلك العمل، ومن هنا بدأ الاهتمام بالموارد البشرية باعتبارها عنصراً أساسياً في مواجهة تحديات العصر ومتغيراته و مواكبة التطورات السريعة، فأصبح مفهوم الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي من المتغيرات التنظيمية الأساسية باعتبارهم أحد أهم معايير التفوق على المنظمات الأخرى.

كما أثبتت الدراسات أن الثقة التنظيمية لها تأثيرات إيجابية على العاملين وعلى المؤسسات وأنها تساعد في منع دوران العاملين، ويحتاج العاملون إلى العمل بثقة متبادلة مع زملائهم ومديريهم ومؤسساتهم، وبالتالي تزيد من الرضا الوظيفي

(Basit & Duygulu, 2018)

كما يعتبر الرضا الوظيفي للعاملين من أهم مؤشرات الصحة والعافية للمنظمة ومدى فاعليتها على افتراض أن المنظمة التي لا يشعر العاملون فيها بالرضا سيكون حظها قليل من النجاح مقارنة بالتي يشعر فيها العاملون بالرضا، مع ملاحظة أن الموظف الراضي عن عمله هو أكثر استعدادا للاستمرار بوظيفته وتحقيق أهداف المنظمة، كما أنه يكون أكثر نشاطا وحماسا في العمل، وأهم ما يميز أهمية دراسة الرضا الوظيفي أنه يتناول مشاعر الإنسان إزاء العمل الذي يؤديه والبيئة المحيطة به، فالموظف الراضي يزداد لديه الولاء والانتماء والشعور بالمسؤولية، كما أنه يؤدي إلى الإبداع والعمل الخلاق والتجديد كما أنه يساهم في تنمية وتطوير أداء العاملين و الارتقاء بسلوكياتهم نحو الأفضل، فالرضا هو العنصر المهم والأساسي الذي يؤثر على قرارات العاملين وكذلك الالتزام التنظيمي، إذ أن الرضا الوظيفي هو الذي يؤثر على نية الاستمرار في العمل أو ترك العمل.

وحظي موضوع الالتزام التنظيمي في السنوات الثلاثين الأخيرة باهتمام الكثير من الباحثين في مجال السلوك التنظيمي، وعلم النفس الصناعي، وركزت الأبحاث بصفة عامة على مسببات ومحددات الالتزام التنظيمي، وما قد يترتب عليه من نتائج سلوكية قد تؤثر على مستقبل المنظمة والعاملين فيها، ولما له من أثر كبير على تحقيق الأهداف المخطط لها للمنظمة بكفاءة وفعالية، كما له انعكاسات إيجابية على بقاء منظمة واستمرارها، فهو يعد من أبرز المتغيرات السلوكية التي سلطت عليها الأضواء حيث أكدت نتائج العديد من الدراسات الأهمية الواضحة للالتزام التنظيمي فارتفع مستواه في بيئة العمل ينتج عنه انخفاض مستوى مجموعة من الظواهر السلبية وفي مقدمتها ظاهرتي الغياب والتهرب من أداء العمل وتقليل

الوظيفي و الالتزام التنظيمي في القطاع الصحي العمومي من خلال:

- إبراز الأثر المباشر للثقة التنظيمية على الرضا الوظيفي.
- إبراز الأثر المباشر الرضا الوظيفي على الالتزام التنظيمي
- إبراز الأثر المباشر الالتزام التنظيمي على نية استمرار الموظف في مؤسسته
- إبراز الأثر المباشر الرضا الوظيفي على نية استمرار الموظف في مؤسسته
- إبراز الأثر المباشر للثقة التنظيمية على نية استمرار الموظف في مؤسسته
- إبراز الأثر الغير مباشر للثقة التنظيمية على نية استمرار الموظف في مؤسسته بوجود الرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي كمتغيرات وسيطة

- إبراز الأثر الغير مباشر للثقة التنظيمية على الالتزام الوظيفي بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط.
- إبراز الأثر الغير مباشر للرضا التنظيمي على نية استمرار الموظف في مؤسسته بوجود الالتزام التنظيمي كمتغير وسيط.

### 3.1. فرضيات الدراسة

من خلال هذا البحث نسعى للإجابة على الإشكالية المطروحة عن طريق الفرضيات التالية:

- هناك اثر ايجابي ومباشر بين الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي في المؤسسة العمومية الصحية
- هناك اثر ايجابي ومباشر بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي في المؤسسة العمومية الصحية.
- هناك اثر ايجابي ومباشر بين الالتزام التنظيمي ونية استمرار الموظف في المؤسسة العمومية الصحية.
- هناك اثر ايجابي ومباشر بين الرضا الوظيفي و نية استمرار الموظف في المؤسسة العمومية الصحية.

- هناك اثر ايجابي ومباشر بين الثقة التنظيمية ونية الاستمرار في العمل في المؤسسة العمومية الصحية
- هناك اثر ايجابي و غير مباشر بين الثقة التنظيمية ونية الاستمرار في المؤسسة العمومية الصحية بوجود الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي كمتغيرات وسيطة.
- هناك اثر ايجابي و غير مباشر بين الرضا الوظيفي ونية الاستمرار في العمل في المؤسسة العمومية الصحية بوجود الالتزام التنظيمي كمتغير وسيط

- هناك اثر ايجابي و غير مباشر بين الثقة التنظيمية والالتزام الوظيفي في المؤسسة العمومية الصحية بوجود الرضا الوظيفي

كمتغير وسيط

### 4.1. منهج الدراسة

المنهج يشير إلى الطريقة التي يتبعها الباحث لدراسة المشكلة موضوع البحث حيث يستند إلى عدد من المميزات الرئيسية أهمها أن الظواهر ومكوناتها و العلاقة بينها موجودة بشكل مستقل عن الفرد و عن آرائه و اتجاهاته و تصوراته و أن هذه الظواهر تخضع لقوانين ثابتة، فهو تصور عام للأسلوب الذي يريد الباحث تحقيق بحثه فهو تصور شامل أو اختيار شامل متميز معين أو هو الطريقة التي يتبعها الباحث لدراسة المشكلة موضوع الدراسة.

قمنا بإتباع المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة حيث سيتم وصف الظاهرة، ثم القيام بتحليلها، ثم تفسيرها، بناء على ما تم جمعه من بيانات.

### 5.1. مجتمع وعينة الدراسة وأداة قياسها

يشمل مجتمع الدراسة جميع الموظفين من سلك الأطباء و المرضى في القطاع الصحي العمومي باعتبارهما الأكثر استهدافا للتحويل إلى القطاع الصحي الخاص، حيث تم اختيار عينة عشوائية تتكون من 75 موظفا من سلك الأطباء و المرضى بالمؤسسة العمومية الاستشفائية "الإخوة شنافة بالمشربية" و المؤسسة العمومية الاستشفائية "محمد بوضياف بالعين الصفراء" في ولاية النعامة، و تم توزيع استمارة و تم استخدام مقياس ليكرت

### 2. الإطار النظري

تناولت العديد من الأبحاث، والدراسات في الحقبة الأخيرة السلوك في المنظمات، وعملت على تحليله، واستكشاف أسبابه ودوافعه ومحاولة تحسينه، ولا يأتي هذا السلوك إن كان فردياً أو جماعياً من فراغ، بل ينتج عن تفاعل العديد من العوامل التنظيمية المعقدة، من بينها الثقة التنظيمية، الرضا الوظيفي، الالتزام التنظيمي، نية الاستمرار في العمل وهذا ما سنحاول التطرق إليه في الجانب النظري للدراسة.

العمل.

### 1.2. الثقة التنظيمية

الثقة التنظيمية لها أهمية كبيرة في نجاح المنظمات، فهي مفهوم مهم حيث يمكن أن يكون لها مزايا كبيرة للمؤسسة، فهذه الأخيرة تمكن الموظفين من حل للمشكلات في المواقف التي تتعرض فيها المنظمة للخطر. فالمستوى العالي من الثقة يؤدي إلى مستويات عالية من السلوكيات التنظيمية الأخرى الرضا عن العمل والالتزام التنظيمي، وما إلى ذلك.

(Libres & Mabasa, 2014)، وبالتالي فإن خلق بيئة من

الثقة التنظيمية قد يكون أمراً حيوياً للحفاظ على العاملين في

الثقة تؤثر في أداء الفريق للوصول إلى الأهداف المطلوبة.

## 2.1.1. تعريف الثقة التنظيمية

عرف (Baştug وآخرون، 2016) الثقة داخل المنظمات هي " العلاقة التي تنشأ بين اثنين يقوم احدهما بتصرف معين يجعله أهل لثقة شخص آخر".

عرف (Karapinar وآخرون، 2016) التنظيمية هي "إدراك الفرد لدعم وتشجيع المنظمة وإدراك المنظمة بقيام العاملين بمسؤولياتهم وواجباتهم اتجاه المنظمة"

(Karapinar.2016)

عرف (Gülbahar، 2017) الثقة التنظيمية هي "إيمان الفرد بأهداف المنظمة و القرارات و اللوائح التنظيمية و المشرف المباشر وجميع الأفراد العاملين معه في المنظمة" (Gülbahar.2017)

حسب (chin & idris، 2017) الثقة التنظيمية هي "الرغبة في زيادة استثمار طرف لطرف آخر بناء على التوقعات الإيجابية الناتجة عن التفاعلات المتبادلة الإيجابية السابقة". (chin& idris.2017)

وتُعرّف الثقة أيضا بأنها "رغبة أحد الأطراف في جعل نفسه عرضة لأفعال الطرف الآخر، بناءً على توقع أن الطرف الآخر سينفذ إجراءات مهمة بالنسبة له، دون أي شكل من أشكال الرقابة أو المراقبة." (Guerrero & Herrbach, 2009)

من خلال ما سبق يمكن أن نستخلص أن هناك ثلاثة عناصر هي مصادر للثقة: مهارات الطرف الموثوق به، نزاهته ومستوى انتباهه.

كما يمكن أن نستخلص أن الثقة التنظيمية هي الإيمان أو الالتزام بصدق وقوة وقدرة وثقة أعضاء المنظمة ومديريها ومؤسساتها. (سريالحرسي، ربحي كريم، 2020)

## 2.1.2. أبعاد الثقة التنظيمية

هناك اتفاق بين معظم الباحثين أن للثقة التنظيمية ثلاث أبعاد، وفيما يلي توضيح مبسط لما يعنيه كل بعد من هذه الأبعاد: (أبهم السليمان، 2016)

### 2.1.1. الثقة بين الزملاء

يقصد بالثقة في زملاء العمل هي تلك العلاقات التعاونية المتبادلة والميل الموقفي الإيجابي بين الأفراد العاملين من حيث الاعتماد المتبادل والاشتراك في الأفكار والمعلومات والاتصالات المفتوحة بين جميع الأطراف وذلك بما يساهم في تحقيق الأهداف والغايات المشتركة، وقد أصبحت الثقة بين زملاء العمل مسألة مهمة في منظمات اليوم والتي تعتمد بشكل كبير على مجموعات أو فرق العمل، الذين يتمتعون بمهارات تكاملية وملتزمين بالمساءلة لإنجاز هدف مشترك حيث أن

## 2.2.1.2. الثقة بالمشرفين

الثقة هي سمة أساسية والأخلاق والاهتمام بمصالح الأفراد واحتياجاتهم. تشير إلى ثقة العاملين في نزاهة المشرف عليهم وكفاءته وانفتاحه، وتوافق كلماته مع أفعاله، حيث لا يمكن للمشرف أن يقود الآخرين بشكل جيد إلا إذا كان لديه سمات مثل النزاهة والأمانة وامتلاكه للمهارات والقدرات التي تمكنه من إنجازه للمهام الملقاة على عاتقه بمصالحهم و احتياجاتهم

### 2.1.2.3. الثقة بالإدارة العليا

يقصد بها قبول أهداف وقيم المؤسسة والرغبة في مواصلة العمل فيها، تكون الإدارة جديرة بثقة العاملين في المنظمة من خلال إشباع احتياجاتهم و رغباتهم وتقوم بتوفير الدعم المادي والمعنوي للعاملين، وتطبيق أقوالهم مع أفعالهم، ووضوح توقعاتهم، وتوفير الهيكل التنظيمي المرن و المناسب فضلا عن التعامل العادل مع كافة الأقسام والفروع.

## 2.2. الالتزام التنظيمي

في الآونة الأخيرة ازداد اهتمام الباحثين بدراسة موضوع الالتزام الوظيفي وذلك لتأثيره الواضح على فعالية المنظمة وزيادة إنتاجيتها فالموظف الملتزم أكثر تعلقا و ارتباطا بالمنظمة وتكون لديه الرغبة في الاستمرار بالمنظمة، لأن الإنسان كائن اجتماعي، يعي مع الآخرين في مجتمع، وترابطه بهم علاقات تشعره بالثقة والمسؤولية تجاههم. من هنا ندرك أن الالتزام التنظيمي هو جزء من الانتماء الاجتماعي العام الذي يتمثل في تنمية مشاعر الفرد نحو المجتمع الذي يعي فيه، وبما يحويه من افراد، ومنظمات، وما يسود فيه من أفكار ومبادئ وقيم.

### 2.2.1. تعريف الالتزام التنظيمي

عرف جرينبرج وبارون الالتزام التنظيمي أنه "يتعلق بدرجة اندماج الفرد بالمنظمة واهتمامه بالاستمرار فيها، ومفهوم الالتزام التنظيمي مختلف تماما عن مفهوم الرضا عن العمل، لأن الفرد قد يكون راضيا عن عمله، ولكنه يكره المنظمة التي يعمل فيها، ويود ممارسة نفس العمل في منظمة أخرى، وبالعكس فقد يحب الفرد العمل في منظمة معينة، ولكنه يكره العمل الذي يمارسه."

الالتزام التنظيمي هو "اعتقاد الأفراد في أهداف المنظمة وقيمها والرغبة في البقاء عضوا فيها والإخلاص لها"

وهو أيضا "العلاقة مستمرة ومعقدة فمن خلاله يتواجد أعضاء المنظمة ومن خلاله يحافظ هؤلاء الأعضاء على المنظمة ولا يغيرونها. (سريالحرسي، ربحي كريم، 2020)

الالتزام التنظيمي يعكس اتجاهات الأفراد بشكل أعمق من مجرد الرضا الوظيفي، لكونه يتضمن الرضا عن المنظمة ككل و ليس فقط الرضا عن الوظيفة، هنا في هذا التعريف تم التركيز على أن التزام الفرد يكون للمنظمة و ليس الالتزام

الفرد لو بقي في المنظمة، وبصفة عامة، يلحظ أن تقييم العامل لأهمية بقاءه في المنظمة يتأثر بالخبرة الوظيفية والتقدم في العمر.

### 2.3. الرضا الوظيفي

#### 2.3.1. تعريف الرضا الوظيفي

يرى Hample أن الرضا يعكس درجة التطابق بين العوائد الحقيقية التي يحصل عليها الفرد والمتوقعة من طرفه. (فاطمة بورقعة، رزين عكاشة، 2020)

وعرف (Hoppock 1935). الرضا الوظيفي بأنه أي مزيج من العناصر النفسية والفيزيولوجية والبيئية و مجموعة من الظروف التي تجعل الشخص يقول بصدق إنني راضٍ عن وظيفتي.

كما أن الرضا الوظيفي يخضع لتأثير العديد من العوامل الخارجية، إلا أنه يبقى شيئاً ما داخلي له علاقة بالطريقة التي يشعر بها الموظف.

أما (Vroom 1964) فيرى أن الرضا الوظيفي هو مجموعة من التوجهات العاطفية من جانب الأفراد تجاه أدوار العمل التي هم يشغلونها حالياً. أما BLEGEN فيعرف الرضا الوظيفي بأنه "شعور الفرد اتجاه وظيفته، وأن هذا الشعور يعكس درجة التفاعل بين خصائص الفرد و الوظيفة و المؤسسة.

والرضا الوظيفي هو مزيج من المشاعر الإيجابية أو السلبية التي يشعر بها العمال تجاه عملهم. فهو يناسب الجوائز الحقيقية مع التوقعات و. يرتبط الرضا الوظيفي ارتباطاً وثيقاً بهذا الفرد وسلوكه في مكان العمل.

الرضا الوظيفي هو الحالة العاطفية الناتجة عن تقييم تجربة العمل أو الوظيفة من خلال الشعور بالمتعة و الإيجاب والرضا الوظيفي هو الشعور النفسي بالقناعة و الارتياح أو السعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه ومحتوى بيئة العمل ومع الثقة والولاء والانتماء للعمل.

#### 2.3.2. محددات الرضا الوظيفي

أثبتت الدراسات والأبحاث التي تناولت الرضا على أنه يوجد مستوى عام للرضا يعكس فيما يقرره الأفراد من رضا عن العوامل المختلفة للعمل، أو أن درجة رضا الأفراد عن عامل من عوامل العمل تؤثر على درجة الرضا عن العوامل الأخرى. وهذه العوامل يمكن أن تحدد كما يلي: (فاطمة بورقعة، رزين عكاشة، 2020)

● الرضا عن الأجر: وجد العديد من الباحثين أن هناك علاقة طردية بين مستوى الدخل، وبين الرضا الوظيفي للفرد.

● الرضا عن محتوى العمل: توصل عدد الباحثين إلى أن محتوى العمل هو العامل الرئيسي للسعادة في العمل بل أنه ربما يكون الوحيد بالنسبة لبعض العاملين. ويمكن إيراد عدة

بالوظيفة والرضا عنها فقط، أي الالتزام بأهداف المنظمة و سياستها و كذلك امتلاك الفرد الرغبة في الاستمرار في المنظم. (حمد عادل محمد، 2018) من خلال التعاريف السابقة نستخلص أن الالتزام التنظيمي يتميز بمجموعة من الخصائص وهي: (عاشوري ابتسام، 2016)

● إن الالتزام التنظيمي حالة نفسية شعورية تصف العلاقة بين الفرد والمنظمة التي ينتمي إليه.

● يؤثر الالتزام التنظيمي على قرار الفرد فيما يتعلق ببقائه أو تركه للمنظمة.

● يتصف الأفراد الذين لديهم الالتزام التنظيمي بالصفات التالية: قبول أهداف وقيم المنظمة الأساسية والإيمان بها ويبدل المزيد من الجهد

لتحقيق أهداف المنظمة ووجود مستوى عالٍ من الانخراط في المنظمة لفترة طويلة ووجود الميل لتقويم المنظمة التقويم الإيجابي.

#### 2.2.2. أبعاد الالتزام التنظيمي

حسب (Meyer & Allen 2003) أن الالتزام التنظيمي يتكون من ثلاثة أبعاد: (Powell & Meyer, 2004)

##### 2.2.2.1. الالتزام العاطفي

يعبر عن الارتباط الوجداني بالمنظمة، ويتأثر بمدى إدراك الفرد لخصائص الميزة لعمله، من استقلالية واكتساب المهارات، وطبيعة علقته بالمشرفين، كما يتأثر بدرجة إحساس العامل بأن البيئة التنظيمية التي يعمل فيها تسمح بالمشاركة الفعالة في عملية اتخاذ القرارات، سواء فيما يتعلق بالعمل، أو العاملين كذلك فإن هذا المكون يحدد درجة اندماج الفرد مع المنظمة وارتباطه بعلاقات اجتماعية تعكس التضامن الجماعي.

##### 2.2.2.2. الالتزام المعياري

يعبر عن إحساس العاملين بالالتزام الأدبي للبقاء في المنظمة، وغالباً ما يكون المصدر الأساسي لهذا الإحساس نابع من القيم التي اكتسبها الفرد قبل التحاقه بالمنظمة، أي من الأسرة أو التطبيع الاجتماعي، أو عقب التحاقه بالمنظمة من التطبيع التنظيمي وبالتالي يكون سلوك الفرد انعكاس لما يشعر به، و لما يعتقد بأنه أخلاقي.

##### 2.2.2.3. الالتزام الاستمراري

يعبر عن إدراك العامل لحساب الريج والخسارة في الاستمرار في المنظمة. ويستند هذا النوع من الالتزام إلى افتراض أن الالتزام التنظيمي يعبر عن تراكمات المصالح المشتركة مثل الترقيات والتعويضات و المكافآت بين الفرد والمنظمة، أكثر من كونها عملية عاطفية أو أخلاقية، وتحدد درجة التزام الفرد في هذه الحالة بالقيمة النفسية الاستثمارية التي يمكن أن يحققها

## متغيرات متصلة بمحتوى العمل:

(فاطمة سر الختم حامد مختار، 2018)

إن ترك العاملین وظائفهم سواء كان بصورة اختيارية أو إجبارية يترك أثر (تأثير) دائم. فدوران العمل متصل بصورة مباشرة برفع تكلفة التعيين والتدريب وتدني الرضا الوظيفي للعاملين وخدمة المقدمة للعملاء. بصورة عامه النية في مغادرة العمل يشار إليها بأنها نية العاملین لمغادرة وظائفهم الحالية فنية ترك هي: "نية الفرد السلوكية للخروج من المنظمة فترك العمل لا يشمل فقط مجرد التفكير في الانسحاب من المنظمة والخروج منها، نما ويشمل أيضا تصريحات العاملین على أنه يريد فعلا ترك المنظمة أي نية المغادرة.

### 2.4.2. الاستقرار الوظيفي

يحدث الاستقرار الوظيفي عند الإحساس بالرضا والأمان الوظيفي والذي يدفع الموظف إلى البقاء والاستمرار في العمل لدى المؤسسة وهو اختيار طوعي وإرادي، الاستقرار الوظيفي هو ناتج لعديد من العوامل والإجراءات التي تتخذها المؤسسة بهدف الاستبقاء على والاحتفاظ بالعاملين الأكفاء بها والذين هم السبب الجوهرية في تحقيق أهدافها. (فاطمة سر الختم حامد مختار، 2018)

ويعرفه محمد على محمد أن الاستقرار هو ثبات العامل في عمله وعدم تنقله إلى أي تنظيم آخر هذا إذا كان هذا التنظيم يشكل مستقبلا مهنيا للعامل وفق عوامل مادية ملموسة وأخرى اجتماعية نفسية متضافرة لتحقيق التكامل والاستقرار. من خلال هذا التعريف يعتبر الاستقرار هو بقاء العامل في عمله الذي يشغله في التنظيم دون التفكير في تغيير عمله إلى المؤسسة أخرى مادام العمل الأول يوفر له مختلف احتياجاته المادية والاجتماعية والنفسية ويجعله مطمئنا على مستقبله المهني وراض عنه.

### 2.4.3. دوران العمل الاختياري

دوران العمل هو حركة انتقال العامل الطوعية خارج حدود المنظمة التي يعمل متخلية عن عضويته فيها. (Price, 1997) وهو أيضا توقف عضوية الأفراد المنتمين إلى منظمات معينة وتحديدًا أولئك الأفراد الذين يحصلون على عائد مادي من تلك المنظمات مقابل انتمائهم لها.

### 3. عرض وتحليل البيانات واختبار الفروض

تم تحليل 75 استبيان لموظفي القطاع الصحي بكل من المؤسسات العموميتين الصحييتين "الإخوة شنافة بالمشرية و محمد بوضياف بالعين الصفراء" بولاية النعامت لسلك الأطباء والمرضين، فكان معظم أفراد العينة المستجوبين ذكورا إذ بلغ عددهم 45 ذكرا بنسبة 60 بالمائة، كما كان معظمهم متزوجين إذ بلغ عددهم 49 بنسبة 65 بالمائة و كان معظمهم بين سن 35 و 45 بنسبة 58 بالمائة أي 44 موظفا، وكان معظم أفراد العينة من سلك التمريض إذ بلغ عددهم 61 ممرضا و 14 طبيبا، أما بالنسبة للأقدمية فكان أغلبيتهم بين 10 و 15 سنة.

- درجة تنوع مهام العمل: إذا ما تنوعت مهام العمل لن يحدث للموظف في المدى القصير أي ملل من العمل، وسيشعره أكثر برضا أكبر.

- درجة السيطرة الذاتية المتاحة للفرد: كلما أعطي للموظف الحرية في اختيار طرق أداء العمل كلما ازدادت سرعة أداء العمل وذلك لأنه قادر على اتخاذ الطريقة التي يشعر أنها الأفضل والأسرع لإنهاء العمل المطلوب منه.

- استخدام الفرد لقدراته: كلما قام الموظف بتطبيق مهاراته وخبراته وقدراته في العمل كلما إزداد رضاه عن العمل.

● الرضا عن فرص الترقية: كلما شعر الموظف أن ما يقوم به من أعمال هي محل شكر وتقدير وانه لا بد وسيحصل على ترقية تمكنه من تحسين وضعه، كلما أصبح راضيا أكثر عن عمله، وبالتالي ارتفعت كفاءته في العمل.

● الرضا عن الإشراف: كلما تواجد مشرفين قادرين على استيعاب مرؤوسيهيهم كلما كان لدى هؤلاء المرؤوسين رضا كافيًا عن أعمالهم، وبالتالي يستطيعون أن يؤديوا مهامهم بدون توقع أي مفاجآت من مشرفيهيهم.

● الرضا عن جماعة العمل: إذا تواجد الموظف في بيئة يرتاح لها، ومع موظفين يستطيع التفاهم معهم، فإنه لا بد وسيرضى عن عمله، وربما يصبح هذا العامل مؤشرا قويا في رضاه عن العمل.

● الرضا عن ساعات العمل: كلما توافقت ساعات العمل مع وقت راحة الموظف كلما ارتفع رضا الموظف عن عمله، والعكس صحيح.

● الرضا عن ظروف العمل: تؤثر ظروف العمل المادية مثل (درجة الحرارة، التهوية، الرطوبة والنظافة) على درجة رضا الموظف على بيئة العمل. وتشير الدراسات إلى أن درجة جودة ظروف العمل المادية تؤثر على قوة الجذب التي تربط الموظف بعمله.

### 2.4.4. نية استمرار الموظف في عمله

نية البقاء تعني بأن الفرد يحتفظ بوظيفته خلال فترة زمنية معينة إنه مقياس مناسب لدوران العمل، أما نية ترك العمل هي عكس نية الاستمرار وعليه سنتطرق إلى المصطلحين.

### 2.4.1. مفهوم نية الاستمرار في العمل

نية البقاء في مؤسسة ما هي نية الموظفين للبقاء مع أصحاب العمل الحاليين والحفاظ على علاقة العمل الحالية على المدى الطويل (Duygulu&Basit, 2017)

إن نية الاستمرار في العمل أو نية البقاء هي الجانب الإيجابي مقارنة مع نية المغادرة ما يجعل الموظفين على استعداد للعمل في المنظمة وتشير النية بمغادرة العمل إلى التقدير الشخصي للفرد فيما يتعلق باحتمال ترك المنظمة في المستقبل القريب.

### 3.1. أداة القياس

### 3.2. 1.1. الثبات بطريقة ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha)

يحسب معامل ألفا وذلك بهدف اختبار ثبات المقياس في الدراسة، وتتراوح قيمة معامل ألفا بين (0) و(1) ويكون المقياس مقبولاً إذا تجاوزت نسبة العامل 60 في المائة، وكلما اقتربت من الواحد دلت على وجود ثبات عالي وكلما اقتربت من الصفر دلت على عدم وجود ثبات. (Churchill, 1979)

وفي دراستنا كان معامل الثبات ألفا كرونباخ يساوي 0.928، هذا ما يدل على وجود ثبات عالي. ويوضح الجدول الموالي معاملات الثبات لمقاييس الدراسة.

#### جدول 1

عنوان الجدول: الثبات بطريقة ألفا كرونباخ لكل متغيرات الدراسة

متغيرات الدراسة	عدد العبارات	معامل ألفا
الثقة التنظيمية	3	0.877
الرضا الوظيفي	5	0.852
الالتزام التنظيمي	3	0.739
نية الاستمرار بالعمل	3	0.732
الإجمالي	14	0.928

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل بيانات الاستبيان باستخدام (SPSS.20)

### 3.2. 1.2. الصدق العملي للمتغيرات

يتم خلال هذه المرحلة التأكد من أن الأداة تقيس حقيقة المفهوم المراد قياسه؛ واختبار صدق المقياس قمنا بإجراء التحليل العملي التوكيدي للمقاييس المستخدمة في الدراسة. فاعتمدنا في تطبيق هذا الأسلوب على البرنامج الإحصائي Amos.v23، بطريقة الأرجحية العظمى (ML) وفي ضوء افتراض التطابق بين مصفوفة التباين للمتغيرات الداخلة في التحليل والمصفوفة المفترضة من قبل النموذج المستهلكة من قبل النموذج (تنتج العديد من المؤشرات الدالة على جودة هذه المطابقة والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة بناء على ذلك سنحاول تقييم نموذج القياس للرضا الوظيفي والولاء التنظيمي وأداء العاملين أي متغيرات الدراسة.

#### ● مؤشرات حسن المطابقة لمتغيرات الدراسة

من القضايا الهامة جداً في النمذجة بالمعادلة البنائية تعتبر قضية المطابقة وتعلق بالمدى الذي يطابق فيه النموذج النظري البيانات الميدانية، ومن المؤشرات الهامة أيضاً مؤشر الجذر التربيعي لمتوسط خطأ الاقتراب، Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) وتعتبر كـ 2 المقياس الرئيسي والكلاسيكي لاختبار مدى موافقة النموذج

الأداة المستخدمة في هذه الدراسة تمثلت في الاستبيان وذلك من أجل جمع البيانات والمعلومات الأولية وهي البيانات المتعلقة بالدراسة الميدانية من أجل القيام بدراسة كمية هدفها إنتاج بيانات عددية أو إحصائية، أي يرتبط مفهوم هذا المنهج بالكم أو الوصف ومدى قابلية الظواهر محل الدراسة للقياس. تم إعدادها بناء على ما تم التوصل إليه من نتائج الدراسات السابقة وعلى مقاييس مستخدمة في هذه الدراسات، فقد أمكن تقسيم نوع البيانات اللازمة للدراسة إلى بيانات شخصية وبيانات أساسية فالبيانات الشخصية هي بيانات عن الباحثين متعلقة بالعمر، والجنس والحالة العائلية والخبرة وهي بيانات تفيد التعرف على خصائص مجتمع الدراسة، أما البيانات الأساسية فهي البيانات التي تم جمعها عن متغيرات الدراسة للإجابة عن إشكالية الدراسة والتأكد

من فروضها، حيث تم وضع 3 بنود للثقة التنظيمية

بالاعتماد على دراسة (Guerrero & Herrbach, 2009) ودراسة (Duygulu & Basit, 2017) ودراسة (Bastug وآخرون، 2016) و 5 بنود لبعده الرضا الوظيفي بالاعتماد على دراسة (ستي سيد احمد، 2017) و (بورقعة فاطمة، رزين عكاشة، 2020) ودراسة (فاطمة سر الختم حامد مختار، 2018) ودراسة (Duygulu & Basit, 2017) وثلاث بنود لبعده الالتزام الوظيفي بالاعتماد على دراسة (Guerrero & Herrbach, 2009) ودراسة (Bastug وآخرون، 2016) ودراسة (أبهم سليمان، 2016) وثلاث بنود لبعده نية الموظفين في الاستمرار في المنظمة بالاعتماد على دراسة (فاطمة سر الختم حامد مختار، 2018) ودراسة (Guerrero & Herrbach, 2009)، تم استخدام مقياس Likert غير موافق على الإطلاق (1) غير موافق (2) محايد (3) موافق (4) موافق تماماً (5)، اتفاقاً مع فروض الدراسة وأهدافها.

### 3.2. 2. تقييم نموذج القياس

قمنا من التأكد من صلاحيات أدوات القياس عن طريق الثبات والمصدقية لأنهما لأهميتهما البالغة في نتائج البحث وقدرته على تعميم النتائج. وترتبط المصدقية والثبات بالأدوات المستخدمة في البحث ومدى قدرتها على قياس المراد قياسه ومدى دقة القراءات المأخوذة من تلك الأدوات.

### 3.2. 1. اختبار ثبات المقياس

يعرف (Joppe 2000) الثبات على أنه التمثيل الدقيق للموضوع محل الدراسة ومدى اتساق النتائج مع مرور الوقت مما يسمح بتوفير نتائج مماثلة أثناء إعادتها بأسلوب مشابه. (Golafshani, 2003)

● **تقييم الهيكل التوفيقي للمتغيرات الكامنة**

المعيار الذي يمكننا من القيام باختبار المعنوية هو اختبار Student t لكي يكون للبيانات مدلول جيد يجب أن يكون الاختبار Student t فيها أكبر من (1.96) خلال مستوى معنوية % 5 بالنسبة لكل مساهمة توفيقية للمتغيرات الكامنة. النتائج موضحة في الجدول الموالي:

**جدول 3**

**عنوان الجدول: تقييم الهيكل التوفيقي للمتغيرات الكامنة**

مستوى الدلالة	t Student	الخطأ المعياري	معاملات المسار الغير العيارية	معاملات المسار	العلاقة بين المتغيرات الكامنة والمؤشرات (متغيرات مشاهدة)
***	5,888	0,170	0,901	1,109	الفتحة التنظيمية <
***	5,242	0,211	1,090	1,090	الفتحة التنظيمية <
		0,334	0,686	0,676	الفتحة التنظيمية <
,013	-2,474	0,382	0,767	0,930	الرضا الوظيفي <
***	6,566	0,668	-0,706	-0,696	الرضا الوظيفي <
			1,000	0,610	الرضا الوظيفي <
***	6,068	0,213	1,252	0,769	الرضا الوظيفي <
		0,207	1,087	0,655	الرضا الوظيفي <
***	5,816		1,000	0,753	التزام التنظيمي <
***	5,527	,116	-2,288	-0,259	التزام التنظيمي <
***	5,540	0,135	0,887	0,672	التزام التنظيمي <
***	4,971		1,000	0,643	نية الاستثمار <
***	6,209	0,217	1,318	0,787	نية الاستثمار <
***	5,888		1,000	0,667	نية الاستثمار <

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الاستبيان باستخدام برنامج (Amos.23)

نلاحظ من خلال النتائج كما يتضح من ملخص التحليل الوارد في الجدول (03) أن جميع تقديرات النموذج هي معنوية تحت مستوى  $p < 0.01$  وكذلك قيم C.R هي أكبر من (1.96) وهذا يدل ان الفقرات لكل متغير قادرة على قياسه، وقبول قيم معاملات الصدق أو التشعب والتي تحكم بالقبول والصدق للفقرات.

**3.3. اختبار فرضيات الدراسة**

قبل اختبار الفرضيات لابد من التطرق أولاً إلى تقييم نموذج البناء

**3.3.1. تقييم نموذج البناء**

نموذج البناء (الهيكلية) يقوم بوضع العلاقات السببية ويوضح العلاقة بين المتغيرات الكامنة التفسيرية والمتغيرات الكامنة، فهو يدرس اختبار معاملات الانحدار الهيكلية باستخدام اختبار Student t من اجل اختبار معنوية التأثير بين المتغيرات الكامنة.

و درجة الحرية الأكثر انتشاراً و دقة عند مقارنتها بالدلائل الأخرى حيث أن الاحتمال P يجب أن يكون اقل من 0.01 و أنه لا يوجد أي مقدار للكي تربيع أو لدرجة الحرية، يجعلنا نتأكد بأن نتيجته جيدة (مقبولة) أولاً، إلا بقسمة الأولى على الثانية.  $(df \setminus chi^2)$  وتشير قيمة حاصل القسمة الأقل من 5 و الاحتمال P اقل من 0.01 إلى حسن المطابقة على هذا الأساس فإن احتمال بأن يتساوى النموذج النظري مع المعطيات الميدانية هو مرتفع بالإضافة إلى مؤشرات حسن مطابقة أخرى تتمثل في: (Lala & Chakraborty, 2008)

- مؤشرات GFI، NFA، AGFI: أما بالنسبة لمؤشرات GFI، NFA، AGFI فتتراوح قيمتهم بين صفر و واحد صحيح والقيمة المقبولة للمطابقة تكون محصورة بين 0.9 و 1، والقيمة التي تشير إلى أفضل مطابقة لهما هي الواحد الصحيح. (VELMURUGAN, 2015)

- أما المؤشرات CFI، TLI، IFI فتتراوح قيمتهم بين صفر و واحد صحيح والقيمة المقبولة للمطابقة تكون محصورة بين 0.95 و 1، والقيمة التي تشير إلى أفضل مطابقة لهما هي الواحد الصحيح. (Chan and al, 2007).

- مؤشر الجذر التربيعي لمتوسط خطأ: بينما مؤشر الجذر التربيعي لمتوسط خطأ الاقتراب Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) تشير القيمة بين 0.05 و 0.08 إلى حسن المطابقة و متوسط مربعات البواقي (Root Mean Square Residuals) RMR والقيمة التي تشير إلى أفضل مطابقة لهما هي الصفر (Renganathan & al, 2012)

و كانت النتائج موضحة في الجدول الموالي:

**جدول 2 عنوان الجدول: مؤشرات حسن المطابقة لمتغيرات الدراسة**

مؤشرات حسن المطابقة	المتغيرات			
	نية الاستثمار بالعمل	الالتزام التنظيمي	الرضا الوظيفي	الفتحة التنظيمية
مؤشرات المطابقة المطلقة (AFI)				
النسبة الاحتمال لمربع كاي تربيع	2=كا 0=DF 000=P	2=كا 000 3=DF 000=P	2=كا 1.29=DF 0.936=P	2=كا 5=DF 3=DF 0.00=P
نسبة (Chi-square) إلى درجات الحرية	-	-	0.258	-
جودة المطابقة (GFI)	1.00	1.00	0.993	1
جودة المطابقة المعدل (AGFI)	1.00	1.00	0.979	1
جذر متوسط مربع خطأ تقريبي (RMSEA)	0.000	0.000	0.000	0.00
مؤشرات المطابقة المتزايدة (IFI)				
المطابقة المعيارية NFI	1.00	1.00	0.992	1
المطابقة المقارن CFI	1.00	1.00	1.00	1
مؤشر توكسر لويس (TLI)	1.00	1.00	1.00	1

المصدر: من إعداد الباحثين حسب نتائج Amos.v23

يتضح من الجدول أعلاه مؤشرات جودة أو حسن المطابقة المستخرجة Goodness of Fit بان النموذج قد حاز على قيم جيدة للمؤشرات.

جدول 5 (Amamou & Koubaa.2013) و هو ما يعرف باختبار

عنوان الجدول : اختبار فرضيات الدراسة

الأثر الغير مباشر	الفرضيات المباشرة				العلاقة بين معمرات الدراسة		معايير المعايير
	مستوى الدلالة	t Student	خطأ المعيارى	1 الخطأ المعيارى	معايير المعايير		
0.000	***	5.310	0.170	0.901	1.109	الرضا الوظيفي	الثقة التنظيمية <---
0.000	0.000	5.310	0.170	0.901	1.109	الرضا الوظيفي	الثقة التنظيمية <--
0.000	0.000	5.487	0.216	1.185	1.090	الالتزام التنظيمي	الرضا الوظيفي <---
0.000	.039	2.069	0.305	0.631	0.676	النية بالاستمرار في العمل	الالتزام التنظيمي <---
0.046	.044	2.011	0.382	0.767	0.930	النية بالاستمرار في العمل	الثقة التنظيمية <---
0.737	.290	-1.057	0.668	-0.706	-0.696	النية بالاستمرار في العمل	الرضا الوظيفي <---
1.209						الالتزام التنظيمي	الثقة التنظيمية <---

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الاستبيان باستخدام برنامج (Amos.23)

النتائج الموضحة في الجدول رقم (05) تشير إلى أن الثقة التنظيمية لها اثر ايجابي مباشر ودال إحصائيا على الرضا الوظيفي إذ بلغ معامل المسار في المعادلة 1.109 هي معنوية تحت مستوى  $p < 0.01$  وكذلك قيم  $t$  Student هي أكبر من (1.96)، وتشير النتائج أيضا إلى أن الرضا الوظيفي له اثر ايجابي مباشر ودال إحصائيا على الالتزام التنظيمي إذ بلغ معامل المسار في المعادلة 1.090 هي معنوية تحت مستوى  $p < 0.01$  وكذلك قيم  $t$  Student هي أكبر من (1.96)، وتشير النتائج أيضا إلى أن الالتزام التنظيمي له اثر ايجابي مباشر ودال إحصائيا على النية بالاستمرار بالعمل إذ بلغ معامل المسار في المعادلة 0.676 هي معنوية تحت مستوى  $p < 0.01$  وكذلك قيم  $t$  Student هي أكبر من (1.96) وتشير النتائج أيضا إلى أن الثقة التنظيمية لها اثر ايجابي مباشر ودال إحصائيا على النية بالاستمرار بالعمل إذ بلغ معامل المسار في المعادلة 0.930 هي معنوية تحت مستوى  $p < 0.01$  وكذلك قيم  $t$  Student هي أكبر من (1.96)، وتشير النتائج أيضا إلى أن الرضا الوظيفي على النية بالاستمرار في العمل غير دال إحصائيا عند مستوى دلالة  $p < 0.01$  وكذلك قيم  $t$  Student هي اصغر من (1.96).

أما بالنسبة للأثر الغير مباشر للثقة التنظيمية على نية الاستمرار فبلغ 0.046 ويمكن تفسير ذلك انه عندما ترتفع الثقة التنظيمية بمقدار انحراف معياري واحد ، ترتفع نية الاستمرار بالعمل بمقدار 0.046 انحراف معياري هذا بالإضافة إلى التأثير المباشر الذي أحدثه اثر الالتزام التنظيمي على نية الاستمرار في العمل، أما بالنسبة للأثر الغير مباشر

فرضيات دراستنا و لكن قبل ذلك ،سنحاول تقييم النموذج العام أو البنيوي من خلال المؤشرات حسن المطابقة الموضحة بالجدول الموالي:

جدول 4

عنوان الجدول : مؤشرات جودة مطابقة للنموذج الهيكلي

مؤشرات حسن المطابقة	قيمة المؤشر	المدى المثالي للمؤشر
مؤشرات المطابقة المطلقة (AFI)		
النسبة الاحتمال مربع كاي تربيع	مربع كاي تربيع = 94.805 درجات الحرية=72 الاحتمال =P=0.037	اصغر ما يمكن
نسبة (Chi-square) إلى درجات الحرية	1.317	الأقل من 5
جودة المطابقة (GFI)	0.845	GFI > 0.90
جود المطابقة المعدل (AGF)	0.774	AGFI > 0.90
جذر متوسط مربع خطأ التقريبي (RMSEA)	0.065	اقل من 0.08
مؤشرات المطابقة المتزايدة (IFI)		
المطابقة المعياري (NFI)	0.856	NFI > 0.90
المطابقة المقارن (CFI)	0.96	CFI > 0.95
مؤشر توكر لوليس (TLI)	0.949	TLI > 0.95

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الاستبيان باستخدام برنامج (Amos.23)

يتضح من الجدول أعلاه لمؤشرات جودة أو حسن المطابقة المستخرجة Goodness of Fit بان النموذج قد حاز على قيم جيدة للمؤشرات، ويوضح الشكل أدناه النموذج التخطيطي لمسارات النموذج العملي الذي أخذناه من نتائج الحزمة الإحصائية Amos.23.

2.3.3. معاملات المسار

في نموذج البناء تقدر الروابط بين المتغيرات الكامنة لاختبار الفرضيات بين البنيات والتي تتم من خلال تحديد العلاقات السببية (معاملات المسار)، والتي يتم تفسيرها مثلما يتم تفسير معاملات الانحدار. (Good & Georges.2003) اعتمادنا على نموذج تحليل الانحدار المتعدد من اجل تقدير للعلاقة السببية المباشرة بين المتغيرات المختلفة فهو حالة خاصة للنموذج بالمعادلة البنائية، وعليه فان نموذج الانحدار المتعدد يتم فيه تفسير متغير تابع واحد أو أكثر من المتغيرات الكامنة المستقلة.

الاستمرار في العمل في المؤسسة العمومية الصحية.

- هناك اثر ايجابي ومباشر بين الثقة التنظيمية ونية الاستمرار في العمل في المؤسسة العمومية الصحية

- عدم وجود اثر ايجابي ومباشر بين الرضا الوظيفي ونية الاستمرار في العمل في المؤسسة العمومية الصحية وهذا سببه الأثر الغير مباشر القوي جدا لرضا العاملين على نية الاستمرار في المؤسسة.

- هناك اثر ايجابي و غير مباشر بين الثقة التنظيمية ونية الاستمرار في المؤسسة العمومية الصحية بوجود الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي كمتغيرات وسيطة.

- هناك اثر ايجابي و غير مباشر بين الرضا الوظيفي ونية الاستمرار في العمل في المؤسسة العمومية الصحية بوجود الالتزام التنظيمي كمتغير وسيط.

- هناك اثر ايجابي و غير مباشر بين الثقة التنظيمية والالتزام الوظيفي في المؤسسة العمومية الصحية بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط.

أما الأفاق المستقبلية فكانت كالتالي:

- معرفة الأثر المباشر والغير مباشر للثقة التنظيمية على نية الاستمرار في العمل من خلال وضع نموذجين القطاع الصحي العمومي الخاص والعام و المقارنة بينهما.

- معرفة الأثر المباشر و الغير مباشر لكل أبعاد الثقة التنظيمية (الثقة بالإدارة العليا، الثقة بالمشرفين، الثقة بالزملاء) بتوسط الالتزام التنظيمي على نية الاستمرار بالعمل.

- التطرق إلى كل مسببات الولاء التنظيمي و المتمثلة في الرضا و التعلق الوظيفي و الالتزام الوظيفي و نية الاستمرار في الوظيفة.

أما التوصيات المتعلقة بالدراسة فتمثلت في:

- إن تحقيق الرضا الوظيفي لا يتم إلا بالاهتمام بالعوامل والمتغيرات المؤثرة فيه، ويأتي في مقدمتها معدلات الرواتب والأجور والمكافآت التي أوضحت فلا ننسى أن رواتبهم هي التي تحدد مستويات عيشهم ولذلك ينبغي رفع الحد الأدنى لرواتب والأجور لكي لا يضطروا إلى الكسب من مصادر دخل أخرى تحسن مكاسبهم.

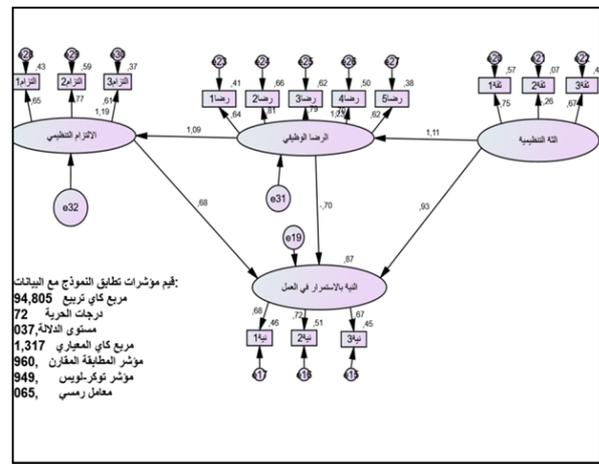
- إن تحسين ظروف العمل المادية والوظيفية وتحسين علاقات الرؤساء بالمرؤوسين وتوفير الخدمات الإرشادية والاستماع لأراء ومقترحات العمال وحل مشكلاتهم الشخصية مع الزملاء والرؤساء والعملاء سيساهم في تقوية ولائهم وانتمائهم لإدارتهم ويزيد من تمسكهم بوظائفهم ويحول دون تسربهم لوظائف أخرى.

- يجب إشراك الموظفين في التصورات المبدئية خاصة فيما يخصهم ويخص الأعمال الموكلة إليهم.

للتمة التنظيمية على الالتزام التنظيمي فبلغ 1.209، أي عندما ترتفع الثقة التنظيمية بقيمة انحراف معياري واحد، يرتفع الالتزام التنظيمي بمقدار 1.209 معياري، هذا بالإضافة إلى التأثير المباشر الذي أحدثه تأثير الرضا الوظيفي على الالتزام التنظيمي، أما بالنسبة للأثر الغير مباشر للرضا الوظيفي على نية الاستمرار بالعمل فبلغ 0.737، أي عندما يرتفع الرضا الوظيفي بقيمة انحراف معياري واحد، ترتفع نية الاستمرار بالعمل بمقدار 0.737 انحراف معياري هذا بالإضافة إلى التأثير المباشر الذي أحدثه الالتزام التنظيمي على نية الاستمرار بالعمل، النتائج موضحة في الشكل الموالي:

شكل 1

#### عنوان الشكل: النموذج الهيكلي لمتغيرات الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الاستبيان باستخدام برنامج (Amos.23)

#### 4. خاتمة

من خلال دراستنا حاولنا معرفة الأثر المباشر و الغير مباشر لتأثير الثقة التنظيمية على نية الاستمرار في المنظمة بتوسط الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي وذلك لأن الثقة التنظيمية و الالتزام الوظيفي و الرضا الوظيفي لهم أهمية بالغة في الاحتفاظ بالموظفين خاصة في المؤسسات الصحية العمومية الخدمية، فكانت الدراسة التطبيقية لها علاقة واضحة بالدراسة النظرية، وذلك باعتماد على دراسة ميدانية لمؤسستين استشفائيتين عموميتين بالنعامة لسلك الأطباء و الممرضين باعتبارهم الأكثر عرضة للتخلي عن عملهم في القطاع العام و التوجه إلى القطاع الخاص. فتوصلت دراستنا إلى:

- هناك اثر ايجابي ومباشر بين الثقة التنظيمية و الرضا الوظيفي في المؤسسة العمومية الصحية.

- هناك اثر ايجابي ومباشر بين الرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي في المؤسسة العمومية الصحية.

- هناك اثر ايجابي ومباشر بين الالتزام التنظيمي و نية

innovative behavior from the integrated perspective of social exchange and organizational sustainability. Sustainability, 10(3), 864.

### المراجع باللغة العربية

- 1- أبهم السليمان، (2016)، تأثير المناخ التنظيمي في الالتزام الوظيفي ونية ترك العمل، دراسة ميدانية على المنظمات الغير ربحية في سوريا، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإدارة، تخصص إدارة الموارد البشرية، المعهد العالي لإدارة الأعمال، قسم إدارة الموارد البشرية، سوريا.
- 2- جرينبرج، جيرالدبارون، ترجمة رفاعي محمد، بسيوني اسماعيل، (2004) إدارة السلوك التنظيمي في المنظمات، دار المريخ، الرياض، المملكة العربية السعودية، الطبعة الأولى.
- 3- حمد عادل محمد ، عبد الرحمان، (2018)، أبعاد جودة الحياة الوظيفية و الالتزام التنظيمي في القطاع الحكومي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة..
- 4 - خالد محمد أحمد الوزان، (2006)، المناخ التنظيمي و علاقته بالالتزام التنظيمي: دراسة مسحية مقارنة على الضباط العاملين بالإدارة العامة للتدريب والحراسات و الإدارة العامة للمناطق الأمنية بوزارة الداخلية بمملكة البحرين، رسالة ماجستير، غير منشورة، تخصص: علوم إدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2006.
- 5- سرير الحرسي حياة، ربحي كريم، (2020)، تأثير أبعاد الثقة التنظيمية على الاغتراب التنظيمي-دراسة تحليلية لآراء العاملين في العمل الجزائي الجديد للمصبرات NCA، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 12، العدد 3.
- 6- عاشوري ابتسام، (2016)، الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية، دراسة ميدانية بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015، 2014.
- 7- فاطمة بورقعة، رزين عكاشة (2020)، تأثير الرضا الوظيفي على أداء العاملين بتوسط الولاء التنظيمي، مجلة الواحات للبحوث و الدراسات، المجلد 13 العدد 44، ص.ص 944.966.
- 8- فاطمة سر الختم حامد مختار، (2018)، اثر توجه السوق الداخلي المدرك و الرضا الوظيفي على نية الاستمرار في العمل ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا ،كلية الدراسات العليا.
- 9- فوزية زقوي، (2019)، مدارس و مناهج، مطبوع و بيداغوجية موجهة لطلبة السنة أولى علوم اجتماعية ل م د ،جامعة 8 ماي 1945 ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية قلمت.

### كيفية الاستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA

مباركة عبدلي، فاطمة بورقعة (2023)، تأثير الثقة التنظيمية على نية الاستمرار في العمل بتوسط الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي في القطاع الصحي العمومي في الجزائر- دراسة ميدانية على مؤسسات استشفائية عمومية بولاية النعامة -، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، المجلد 15، العدد 1، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، الجزائر، ص. ص: 537-527

العمل على تعزيز الالتزام لدى الموظفين في المؤسسات الصحية العمومية وذلك عن طريق تعزيز روح الفريق والتركيز على مشرفين ذوي ثقة يتمتعون بنزاهة و الوفاء بوعودهم.

العمل على الحفاظ على الموظفين ومنع دورانهم وذلك من خلال تقديم الدعم و المساعدة للموظفين و معاملتهم بطريقة عادلة.

### تضارب المصالح

يعلن المؤلفون أنه ليس لديهم تضارب في المصالح.

### - المصادر والمراجع

### المراجع باللغة الأجنبية

- 1-Basit, G., & Duygulu, S. (2018). Nurses' organizational trust and intention to continue working at hospitals in Turkey. Collegian, 25(2), 163.169-
- 2- Bastug, G., Pala, A., Kumartasli, M., Günel, İ., & Duyan, M. (2016). Investigation of the Relationship between Organizational Trust and Organizational Commitment. Universal Journal of Educational Research, 4(6), 1418.1425-
- 3- chin, m. l., & idris, m. a. (2017). Job Resources As A Mediator Between Management Trust Climate And Employees' Well-Being: A Cross-Sectional Multilevel Approach, Asian Academy Of Management Journal, Vol. 22, No. 2.
- 4-Churchill Jr, G. A. (1979). A paradigm for developing better measures of marketing constructs. Journal of marketing research, 16(1), 6473-.
- 5-Duygulu, S., & Basit, G. (2017). Nurses' Organizational Trust and Intention to Continue Working at Hospitals in Turkey.
- 6-Duygulu, S., & Basit, G. (2017). Nurses' Organizational Trust and Intention to Continue Working at Hospitals in Turkey.
- 7-Golafshani, N. (2003). Understanding reliability and validity in qualitative research. The qualitative report, 8(4), 597606-.
- 8-Guerrero, S., & Herrbach, O. (2009). La confiance organisationnelle au cœur de l'échange social: et si bien traiter ses employés était payant?. Relations industrielles/Industrial Relations, 64(1), 626-.
- 9-Guerrero, S., & Herrbach, O. (2009). La confiance organisationnelle au cœur de l'échange social: et si bien traiter ses employés était payant?. Relations industrielles/Industrial Relations, 64(1), 6.26-
- 10-Gülbahar, B. (2017). The Relationship between Work Engagement and Organizational Trust: A Study of Elementary School Teachers in Turkey. Journal of Education and Training Studies, 5(2), 149159-.
- 11-Karapinar, P. B., Camgoz, S. M., & Ekmekci, O. T. (2016). The mediating effect of organizational trust on the link between the areas of work life and emotional exhaustion.
- 12-Lala, V., Allred, A. T., & Chakraborty, G. (2008). A multidimensional scale for measuring country image. Journal of International Consumer Marketing, 21(1), 5166-.
- 13-Libres, A., & Mabasa, M. (2014). Empowerment and organizational trust: Its impact on job satisfaction and turnover intention. CHEDAccredited Research Journal, 10(1), 191.204-
- 14- Powell, D. M., & Meyer, J. P. (2004). Side-bet theory and the three-component model of organizational commitment. Journal of vocational behavior, 65(1), 157177-.
- 15-Price Price, J. L. (1997). Handbook of organizational measurement. International journal of manpower, Vol 18, pp305.558.
- 16-Yu, M. C., Mai, Q., Tsai, S. B., & Dai, Y. (2018). An empirical study on the organizational trust, employee-organization relationship and