

الدعم التنظيمي المدرك لدى الممرضين "دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية الأم والطفل"

The Perceived Organizational Support of among nurses " a field study in the mother and child Hospital institution

خلفة سارة*، مخبر علم النفس المرضي وعلم النفس العصبي، (جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2)،
psy.sara@hotmail.fri

2023-05-15	تاريخ القبول	2023-01-24	تاريخ الاستلام
------------	--------------	------------	----------------

ملخص

تهدف الدراسة الحالية الى التعرف على مستوى الدعم التنظيمي المدرك لدى الممرضين بالمؤسسة الاستشفائية سعدانة عبد النور. وبالاعتماد على المنهج الوصفي، وعلى عينة عشوائية بسيطة قدرت بـ 40 ممرضاً وممرضة. وتمثلت أداة الدراسة في الاستبيان المتكون من 32 بنداً موزعة على أربعة أبعاد (العدالة التنظيمية، سلوك القادة المساند، المشاركة في اتخاذ القرارات، دعم وتوكيد الذات. وقد توصلت الدراسة الى النتائج الموالية: انخفاض في مستوى الدعم التنظيمي المدرك للمرضين، وعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في إدراكهم للدعم التنظيمي وفق متغيراتهم الديمغرافية: الجنس، السن، سنوات الأقدمية.

الكلمات المفتاحية: الدعم التنظيمي المدرك؛ العدالة التنظيمية؛ سلوك القادة؛ اتخاذ القرارات؛ تقدير الذات.

Abstract

This study aims to identify the perceived level of organizational support among nurses at the Saadna Abdennour -Setif Hospital by using the descriptive method on a simple random sample of 40 male and female nurses. The study used a questionnaire composed of 32 items distributed over four dimensions (organizational justice, supporting leaders' behavior, participation in decision-making, and support and self-affirmation). The study concludes a decrease in the level of perceived organizational support among nurses with no significant differences based on their demographic variables such as gender and years of experience.

Keywords: organizational support, organizational justice, supporting leaders' behavior, participation in decision-making, support and self-affirmation.

مقدمة

يشهد عالمنا الحديث تغيراتٍ سريعةً ومتلاحقةً طالت مختلف جوانب الحياة، ومنها المؤسسات على اختلاف أنواعها وأنشطتها، وعلى الخصوص المؤسسات الصحيّة التي تُعدُّ جدُّ هامّةً في حياة الأفراد لما لها من أهداف حسّاسة يجب أن تعمل عليها بجدية، هذه الأخيرة أيّ المؤسسات الصحيّة وجّهت الاهتمام إلى مواردها البشريّة خاصّةً في ظلّ هذه التّحديات من تطوّر تكنولوجي، انفجار المعلومات، العولمة، وغير ذلك، بحكم أنّ المورد البشري يُعدُّ محور تحقيق الفعاليّة التّنظيميّة، وما يقدّمه من أداء وإنجازات في سبيل ذلك، ومن بين الاستراتيجيات التي تتبناها المؤسسة الصحيّة للاهتمام بمواردها البشريّة ما يعرف باستراتيجية الدّعم التّنظيمي المدرك الذي يعتبر من المفاهيم الإداريّة الحديثة.

وتعود نشأة مفهوم الدّعم التّنظيمي الى نظريتي التبادل الاجتماعي Social Exchange والمنفعة المتبادلة Benefits واللذان أسهمتا في تفسير الدوافع الكامنة وراء الاتجاهات والسلوكيات المتبادلة بين الأفراد والجماعات، وقد كان للباحث Eisenberger المساهمة الأكبر في مجال تطبيق هاتين النظريتين وتوظيفهما لأجل بيان وتفسير العلاقة بين المنظمة والموظفين العاملين فيها، حيث أدت هاتان النظريتان الى تكوين الادراكات العامّة للموظفين عن نوايا المنظمة واتجاهاتها نحوهم، ومن بينها المعتقدات العامّة التي تعبّر عن مدى تقدير المنظّمات التي يعملون بها لإسهاماتهم فيها، واهتمامها بمصلحتهم (ثامر بن عبد الله العبد اللطيف، صالح بن علي بن يعن الله القرني، 2018 ص340).

ونقصد به تقدير المؤسسة لمجهودات العاملين بها والاهتمام برفاهيتهم، أو مدى مساهمة القادة في حلّ مشكلات العاملين فيها، ويمكن تعريفه بأنّه القدر الذي تهتمّ فيه المنظّمة برعاية ورفاهيّة أعضائها، من خلال معاملتهم بعدالة، ومساعدتهم في حلّ ما يواجهونه من مشكلات، والانصات لشكواهم (بوطالب، سليخ، 2019، ص 132 131) كما يمثّل أيضًا السياسات والإجراءات التّنظيمية التي تتبناها الإدارة العليا للمستشفى لتخفيف الضّغوط عن العاملين (المرضى). ويتفاوت هذا الإدراك بشكل كبير من مستشفى إلى آخر، ومن ممرّض إلى ممرّض آخر، حسب ما تمنحه المؤسسة لعاملها من مساعدات؛ ثناء، مكافآت، إتاحة الفرص للمشاركة في اتخاذ القرارات وغير ذلك. وللدعم التنظيمي المدرك أهميّة كبيرة تعود بالعديد من الفوائد على المستشفيات، حيث يُعدُّ أحد المحددات الجوهرية التي تعزّز السلوكيات الايجابية في المؤسسة كسلوك الالتزام التنظيمي، الرضا الوظيفي، زيادة الأداء الوظيفي، السلوك الابتكاري، يخفّض من التغيب ودوران العمل وغيرها من الآثار الإيجابية التي تنعكس على تحقيق الأهداف المسطّرة.

وعلى هذا الأساس برزت إشكاليّة دراستنا في طرح التّساؤل المركزي التالي: ما مستوى الدّعم التّنظيمي المدرك لدى مرضي المؤسسة الاستشفائية المتخصصة للأمّ والطفل بالعلمة - سطيف؟ ويندرج ضمن هذا التّساؤل المركزي مجموعة التّساؤلات الفرعية الآتية:

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات الممرضين حول إدراكهم للدعم التنظيمي المدرك في مؤسساتهم الاستشفائية للأمّ والطفل تُعزى لمتغيّر الجنس؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات الممرضين حول إدراكهم للدعم التنظيمي المدرك في مؤسساتهم الاستشفائية للأمّ والطفل تُعزى لمتغيّر السنّ؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات الممرضين حول إدراكهم للدعم التنظيمي المدرك في مؤسساتهم الاستشفائية للأمّ والطفل تُعزى لمتغيّر سنوات الأقدمية؟

1. فرضيات الدراسة

تنطلق دراستنا من الفرضية العامة التالية:

- مستوى الدّعم التنظيمي المدرك لدى ممرضِي المؤسسة الاستشفائية المتخصصة للأمّ والطفل مرتفع.
- وتندرج تحتها الفرضيات الجزئية التالية:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات الممرضين حول إدراكهم للدعم التنظيمي المدرك في مؤسساتهم الاستشفائية للأمّ والطفل تُعزى لمتغيّر الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات الممرضين حول إدراكهم للدعم التنظيمي المدرك في مؤسساتهم الاستشفائية للأمّ والطفل تُعزى لمتغيّر السنّ.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات الممرضين حول إدراكهم للدعم التنظيمي المدرك في مؤسساتهم الاستشفائية للأمّ والطفل تُعزى لمتغيّر سنوات الأقدمية.

2. أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق جملة الأهداف التالية:

- الكشف عن مستوى الدّعم التنظيمي المدرك لدى ممرضِي المؤسسة الاستشفائية المتخصصة للأمّ والطفل-العلمة-سطيف.
- الكشف عن الفروق في مستوى الدّعم التنظيمي المدرك لدى ممرضِي المؤسسة الاستشفائية المتخصصة للأمّ والطفل-العلمة-سطيف، تُعزى لمتغيّر الجنس.
- الكشف عن الفروق في مستوى الدّعم التنظيمي المدرك لدى ممرضِي المؤسسة الاستشفائية المتخصصة للأمّ والطفل-العلمة-سطيف، تُعزى لمتغيّر السنّ.
- الكشف عن الفروق في مستوى الدّعم التنظيمي المدرك لدى ممرضِي المؤسسة الاستشفائية المتخصصة للأمّ والطفل-العلمة-سطيف، تُعزى لمتغيّر الأقدمية.

3. أهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع الذي نتناوله؛ وهو الدعم التنظيمي المدرك الذي يُعتبر من المفاهيم الإدارية الحديثة التي لاقت اهتماماً واسعاً من طرف الباحثين والمختصين خاصة في مجال السلوك التنظيمي المعاصر، ويُعد متغيراً مهماً له علاقةً وطيدةً بفعالية المؤسسات بما فيها المؤسسات الخدمية.

كما أنه يرسخ ويعزز سلوكيات إيجابية وجيدة لدى العمال في منظماتهم من بينها سلوك الالتزام والولاء التنظيمي، الانتماء، المواطنة التنظيمية، الاستغراق الوظيفي، الرضا الوظيفي... كل هذا يدفع بالمنظمة إلى تحقيق أهدافها المرجوة.

4. المصطلحات الإجرائية للدراسة

تشمل هذه الدراسة مجموعة من المصطلحات الإجرائية كغيرها من الدراسات الميدانية وهي

كالتالي:

- **الدعم التنظيمي المدرك:** هو الدرجة التي يحصل عليها ممرض المؤسسة الاستشفائية المتخصصة للأم والطفل، العلة - سطيف، من خلال إجاباتهم عن فقرات الاستبيان.
- **العدالة التنظيمية:** ونقصد بها الدرجة التي يحصل عليها ممرض المؤسسة الاستشفائية المتخصصة للأم والطفل، العلة - سطيف، من خلال إجاباتهم عن فقرات بعد العدالة التنظيمية المتضمنة في استبيان الدعم التنظيمي المدرك.
- **سلوك القادة المساندين للمرؤوسين:** هو الدرجة التي يحصل عليها ممرض المؤسسة الاستشفائية المتخصصة للأم والطفل، العلة - سطيف، من خلال إجاباتهم عن فقرات بعد سلوك القادة المساندين للمرؤوسين المتضمنة في استبيان الدعم التنظيمي المدرك.
- **المشاركة في اتخاذ القرارات:** هو الدرجة التي يحصل عليها ممرض المؤسسة الاستشفائية المتخصصة للأم والطفل، العلة - سطيف، من خلال إجاباتهم عن فقرات هذا البعد المتضمنة في استبيان الدعم التنظيمي المدرك.
- **دعم وتوكيد الذات:** هو الدرجة التي يحصل عليها ممرض المؤسسة الاستشفائية المتخصصة للأم والطفل، العلة - سطيف، من خلال إجاباتهم عن فقرات هذا البعد المتضمنة في استبيان الدعم التنظيمي المدرك.

5. الدراسات السابقة

هناك العديد من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدعم التنظيمي المدرك، وتناولته من زوايا مختلفة، وقد تنوعت هذه الدراسات بين المحلية (الجزائرية) والعربية، وسوف نستعرض جملة من الدراسات التي تم الاستفادة منها، وهي كما يلي:

1.5 - دراسة دبي بشيرة، مزياني الوناس (2018) بعنوان: "مستوى الدعم التنظيمي المدرك لدى

عمال الحماية المدنية بورقلة"، والتي هدفت إلى معرفة مستوى الدعم التنظيمي المدرك لدى عمال الحماية المدنية بورقلة، ومعرفة الفروق في مستوى الدعم التنظيمي لدى أفراد

العينة باختلاف المتغيرات الشخصية والتنظيمية (مدة الخبرة، طبيعة النشاط الممارس، السن) ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية والتي شملت (129) عاملاً، حيث طُبِّق عليهم استبيان الدعم التنظيمي المُدرَك بعد تعديله ودراسة خصائصه السيكومترية، وأظهرت النتائج ارتفاعاً في مستوى الدعم المُدرَك، وعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الدعم التنظيمي المُدرَك تبعاً للمتغيرات التالية: (مدة الخدمة، طبيعة النشاط المُمارس، السن).

2.5 - دراسة نشادن عبد الله علي الجريهان (2019) بعنوان: "مستوى الدعم التنظيمي للمدارس الثانوية بمدينة بريدة (السعودية) من وجهة نظر المُعلِّمات"، حيث هدفت إلى التعرف على مستوى الدعم التنظيمي في المدارس الثانوية الحكومية في مدينة بريدة من وجهة نظر المُعلِّمات، وتم استخدام المنهج الوصفي المسحي، وطُبِّقت استبانة تضمّنت على مقياس (Eisenberger ;1986)، وتمثّلت العينة من (317) معلّمة، وكانت نتائج الدراسة ما يلي: أن مستوى الدعم التنظيمي في المدارس الثانوية الحكومية في مدينة بريدة جاءت بدرجة عالية من وجهة نظر المُعلِّمات، ولا توجد فروق دالة احصائية في استجابات معلّمت المرحلة الثانوية في مدينة بريدة حول الدعم التنظيمي في مدارس المرحلة الثانوية بمدينة بريدة من وجهة نظر المُعلِّمات ترجع لاختلاف سنوات الخبرة، وتوجد فروق دالة احصائية عند مستوى 0.05 في الدعم التنظيمي في مدارس المرحلة الثانوية بمدينة بريدة من وجهة نظر المُعلِّمات ترجع لاختلاف الدورات التدريبية.

3.5 - دراسة باديس بوخلوة، سهيلة قمو (2016) بعنوان: "أثر الدعم التنظيمي على جودة الخدمات الصحية"، دراسة ميدانية بمستشفى الأم والطفل بتقرت، وهدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر الدعم التنظيمي على جودة الخدمات الصحية بالتطبيق على مؤسسة صحية عامة وهي مستشفى الأم والطفل بتقرت، بالإضافة إلى التعرف على الاختلاف في تصوّر عينة الدراسة حول جودة الخدمات الصحية في المؤسسة، حيث يعزى هذا الاختلاف إلى الجنس، العمر، التحصيل العلمي، وعدد سنوات الخبرة، وبعد إجراء عملية التحليل لبيانات الاستبانة التي شملت (55) فقرة لعينة مكونة من (97) موظفاً توصّلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: يوجد اهتمام متواضع بالدعم التنظيمي كفلسفة (54%)، حيث أن هناك ممارسة متوسطة لأبعاده (العدالة التنظيمية، سلوك القادة لمساندة المرؤوسين، المشاركة في اتخاذ القرارات، الدعم، وتوكيد الذات لدى العاملين)، بالإضافة إلى أن مستوى الخدمات الصحية كان حسناً (65%) من وجهة نظر العاملين، وذلك من خلال أبعاده المتمثلة في: الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية والتعاطف. كما بيّنت نتائج الدراسة أنه يوجد أثر إيجابي للدعم التنظيمي على جودة الخدمات الصحية المقدمة، وخُصّصت الدراسة إلى أن تحسين الجودة في الخدمة الصحية يقتضي بالضرورة تبني مفهوم الدعم التنظيمي.

4.5 - دراسة ثامر بن عبد الله العبد اللطيف، صالح بن علي بن يعن الله القرني (2018) بعنوان: "مستوى الدعم التنظيمي المُدرَك بالمدارس الثانوية بمدينة بريدة وعلاقته بسلوك

الاستغراق الوظيفي لدى المعلمين". وهدفت إلى التُّعْرُف على مستوى الدُّعْم التَّنْظِيمِي فِي المدارس التَّانُويَّة الحُكُومِيَّة بِمَدِينَة بُرَيْدَة كَمَا يَدْرِكُه المَعْلَمُون، وَكَذَا التُّعْرُف على مستوى الاستغراق الوظيفي لديهم، والكشف عما إذا كانت هناك علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين مستوى الدُّعْم التَّنْظِيمِي المُدْرَك ومستوى الاستغراق الوظيفي لدى المعلمين، كما هدفت إلى الكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين متوسطات استجابات المعلمين حول تقديراتهم لكل من مستوى الدُّعْم التَّنْظِيمِي المُدْرَك فِي مَدَارِسهم، ومستوى الاستغراق الوظيفي لديهم، والتي تُعزَى لِاِخْتِلَافِ مَتَغْيِرَات (الجِنْس، المَوْهَل العِلْمِي)، وَتَحْقِيقاً لِأَهْدَاف الدَّرَاسَة تَمَّ اِاعْتِمَاد على المنهج الوصفي بشقَّيه المَسْحِي والارتباطي، واعتمد الباحثان فِي دَرَاستهما على مقياسين: مقياس ماضي (2014) لقياس مستوى الدُّعْم التَّنْظِيمِي المُدْرَك، ومقياس سكوافيلي وبيكر (2003) لقياس مستوى الاستغراق الوظيفي، حيث تمَّ تطبيقهما على عينة قدرها (346) أي نسبة (16.1%) من إجمالي أفراد مجتمع الدَّرَاسَة. وكان من أبرز النتائج المتوصل إليها: أنَّ مستوى الدُّعْم التَّنْظِيمِي المُدْرَك فِي المَدَارِس التَّانُويَّة لدى المعلمين جاء بدرجة متوسطة، كما جاء مستوى الاستغراق الوظيفي لديهم بدرجة مرتفعة، كما أظهرت الدَّرَاسَة وجود علاقة ارتباطية طردية بين مستوى الدُّعْم التَّنْظِيمِي المُدْرَك ومستوى الاستغراق الوظيفي لدى المعلمين.

6. التقيب على الدَّرَاسَات السَّابِقَة

أُتِفِقَت دَرَاستنا الحَالِيَّة مع الدَّرَاسَات السَّابِقَة على هدف مَعْيَن، وهو الكشف عن مستوى الدُّعْم التَّنْظِيمِي المُدْرَك باستثناء دراسة باديس بوخولة وسهيلة قمو، والتي هدفت إلى الكشف عن أثر الدُّعْم التَّنْظِيمِي على جودة الخدمات الصَّحِيَّة. واتفقت دراستنا نوعاً ما، مع دراسة باديس بوخولة وسهيلة قمو فِي اعتمادها عِيْنَة مَتَمَثَّلَة فِي جَمِيع العَامِلِين بِالْمَسْتَشْفَى بِمَا فِيهم عِيْنَة المَرْمُضِين، هَذِهِ الأَخِيرَة تَمَثَّل عِيْنَة دَرَاستنا الحَالِيَّة، واختلفت مع الدَّرَاسَات الأُخْرَى الَّتِي كَانَت عِينَتهم مَتَمَثَّلَة فِي المَعْلَمِين وَرِجَال الحِمَايَة المَدْنِيَّة. كَذَلِكَ تَتَشَابَه دَرَاستنا الحَالِيَّة مع الدَرَاسات السَّابِقَة فِي اِاعْتِمَاد على المنهج الوصفي، واستخدام أداة الاستبانة فِي جَمْع المَعْلُومَات، مَاعِدَا دَرَاسَة ثَامِر بن عبد الله العبد اللطيف وصالح بن علي بن يعن الله القرني الَّتِي اعتمدت على مقياسين: مقياس الدُّعْم التَّنْظِيمِي، ومقياس الاستغراق الوظيفي.

وَقَد تَمَّت اِاسْتِفَادَة مِنَ الدَّرَاسَات السَّابِقَة فِي صِيَاغَة الفَرَضِيَّات واِخْتِيَار مَنَهِج مَنَاسِب، وَأَيْضاً فِي تَفْسِير النَتَائِج.

7. الأَدَب النَّظْرِي لِلدَّرَاسَة

1.7- الدُّعْم التَّنْظِيمِي المُدْرَك: organisationnel support

تَطَوَّر مَصْطَلَح الدُّعْم التَّنْظِيمِي المُدْرَك فِي السِّتِينِيَّات مِنَ القَرْنِ العِشْرِين، ضَمِن الأَفْكَار الَّتِي تَنَاولَت التَّبَادُل اِاجْتِمَاعِي والمَنْفَعَة المَتَبَادَلَة، وَفِي الثَّمَانِينَات حَاوَل بَعْض البَاخِثِين تَوْظِيف هَذِهِ

الأفكار أو النظريات في تفسير طبيعة علاقة المصلحة القائمة بين المنظمة والأفراد العاملين فيها، بعد أن لاحظوا أنّ لدى الأفراد مفاهيم عامة عن نوايا المنظمة وميولها نحوهم، ومن هذه النوايا تكوين معتقدات عن مدى تقدير المنظمات التي يعملون بها لإسهاماتهم فيها، واهتمامها بمصلحتهم، وأنّ هذه المعتقدات تسمى بالدعم التنظيمي المدرك، وقد تعدّدت وجهات نظر الكُتاب والباحثين حول مفهوم الدعم التنظيمي المدرك (عمرو محمد صالح علي، مفاز نزري عبد الودود، وآخرون، د سنة، ص661)، حيث عرّفه المغربي (2003) بأنه يعبر عن التحسن المستمر في أداء الإدارة من خلال اتباع الأساليب العلميّة في العمل، وعلاج المشكلات، التي تظهر بين فترة وأخرى، ودعم القرارات الإداريّة، لذا فإنّ الدعم التنظيمي بصفة أساسيّة ما هو إلاّ تعبير صحيح عن تلك المجموعة من القواعد، والمبادئ التي وضعت لتوجيه الفكر، والعمل التنظيمي داخل المؤسسة.

بينما يرى شعبان (2007) أنّ الدعم التنظيمي يمثّل سلوكاً ذا طابع استراتيجي موجه تسعى من خلاله المؤسسة إلى تحقيق منافع خاصّة لا تتعارض مع مصالح الآخرين، أو مع أهدافها بناءً على أنّ شعور العاملين وإدراكهم بأنّ الدعم والمساندة ستمدهم بمزيد من العناية، والاهتمام بتنمية خبراتهم، ودافعيتهم نحو العمل، والانتاجيّة، وتثمّن مجهوداتهم، ومساهماتهم.

ويرى Eisenberger, Stinglhamber, Vandenberghe, Su charski, & Rhoad (2002) بأنّ الدعم التنظيمي هو الاعتقاد العامّ للعاملين حول المدى الذي تقيّم فيه المؤسسة مساهماتهم، وتهتمّ بحالتهم، فهو مؤشّر حول استعداد المؤسسة لزيادة المكافآت حول جهود العمل، ومؤشّر حول ميل المؤسسة لتقديم المساعدة عندما يحتاجها العامل لتفعيل عمله، وقد حدّدوا في دراساتهم أربعة مؤشرات للدعم التنظيمي وهي: المكافآت المنظمة (Rewards Organizational)، وظروف العمل (Work Conditions)، والدعم القيادي (Leadership Support)، والعدالة الإجرائيّة (Procedural Justice) (عبد الله فايز فهد العجارمة، ، 2020، ص ص 11، 12).

ويرى (Ahmed Et AL. 2011) أنّ الدعم التنظيمي: "هو الدرّجة التي يعتقد بها الموظفون أنّ المنظمة تهتمّ بهم وتقيّم مدخلاتهم، وتلبّي حاجاتهم من خلال توفير الدعم والتّعليمات والمساعدات اللازمة لتنفيذ مهامهم داخلها".

وعرفه الديلمي (2013) على أساس تركيزه على المنظمة بأنّ: "الدعم التنظيمي المدرك؛ هو استعداد المنظمة لمكافأة الموظفين على الجهود التي بذلت من أجلها" (هديل كاظم سعيد، 2019، ص 182).

وعموماً نقصد بالدعم التنظيمي المدرك: "إدراك الفرد لتقدير المنظمة له، وبالتالي الفرد يستخدم أحكامه الخاصّة بإدراكه للدعم التنظيمي لتقدير توقّعه للنتائج المترتبة على جهده. ولذلك فإنّه كلما كبر المدى الذي تهتمّ من خلاله المنظمة بالموظفين، وتقدر جهودهم، كلما بذل العاملون جهداً أكبر لمساعدة المنظمة على تحقيق أهدافها". (علياء حسني علاء الدين نوح، 2013، ص 10).

2.7- أنواع الدعم التنظيمي المدرك

هناك نوعان من الدعم التنظيمي المدرك هما:

1.2.7- الدعم الإشرافي: Supervisory Support

في دراسة Eisenberger وجدوا أن الدعم الذي يقدمه المشرف له علاقة قوية مع الرضا الوظيفي، كما أكد أن الإجراءات التي يقوم بها المشرفون تؤثر مباشرة على التزام الموظفين، حيث أن الدعم الإشرافي ينبع من التبادلات الاجتماعية التي تتم بين الفرد والمشرف بقاعدة المعاملة بالمثل فيؤدي المشرف دوراً مؤثراً في عملية إعادة التأهيل الاجتماعي للموظفين داخل المنظمة، فهم يساعدونهم على تحديد أهدافهم الوظيفية، ويقدمون لهم النصح والمشورة التي تعينهم على تحقيق تلك الأهداف، بل واقتراح الخطط المناسبة بتحفيزهم على الأداء الجيد، فتوفير الدعم الإشرافي للموظف يؤدي دوراً مهماً في ادراكه لمستوى الدعم التنظيمي الذي يحصل عليه.

2.2.7- دعم زملاء العمل Co-Workers Support

ينظر الموظفون إلى أفعال وتصرفات وكلاء المنظمة على أنها تعبر عن تصرفات المنظمة، ولا يندرج مفهوم الوكالة على المشرفين والرؤساء فقط، بل ويمتد ليشمل زملاء العمل ضمن وجهة نظر العامل نجد أنه يرتبط بعلاقات وكالة بطرفين أساسيين بالمنظمة هما: المشرفون، وزملاء العمل، من ناحية أخرى تؤدي العلاقات السائدة بين زملاء العمل مجموعة من الوظائف المهمة في المنظمة، فغالباً ما يتلقى الموظف الدعم والتأييد والتخفيف من الضغط في العمل من قبل زملائه، ويشكل الزملاء مصدراً للمعلومات التنظيمية المهمة للموظفين (بطريقة غير رسمية)، كما ويتعلم الزملاء من بعضهم، ويمكن أن ينبهوا زملاءهم إلى الأخطاء... مما يجعلهم مصدراً من مصادر التغذية العكسية الهامة في المنظمة. (شتاتحة عائشة، 2018، ص ص 78، 79).

3.7- أهمية الدعم التنظيمي المدرك

تبرز أهمية الدعم التنظيمي فيما يلي:

- يؤدي إدراك الدعم التنظيمي إلى زيادة الجهد المبذول من قبل الأفراد نحو تحقيق الأهداف التنظيمية.
- العمل على تحسين صورة المنظمة والدفاع عنها حيث يؤدي إدراك الدعم التنظيمي إلى تنمية الاتجاهات الإيجابية لدى العاملين مما يدفعهم لاتباع سلوكيات بناء الصورة الذهنية الطيبة عن المنظمة أمام الغير والسعي لتحسينها باستمرار.
- تدعيم الاتجاهات الإيجابية نحو العمل الإبداعي والابتكاري والذي تم التوصل إليه من دراسات ميول الأفراد لمساعدة منظماتهم، حيث اتضح أن الأفراد ذوي المعدلات العالية لإدراك الدعم التنظيمي يتمتعون بدرجات عالية من الارتباط العاطفي تجاه التنظيم الذي ينتسبون إليه.
- يساهم إدراك الدعم التنظيمي في تحقيق التنمية الذاتية للعاملين. (الجودي محمد علي، سعيد علي النعاس، بن بلخير فاطمة، 2020).
- تقليل الآثار السلبية لبعض سلوكيات وتصرفات الأفراد العاملين داخل المنظمة فقد أثبتت الدراسات أن هناك علاقة ارتباط سالبة بين إدراك الدعم التنظيمي وظاهرة الغياب.

- يساعد على توفير بيئة عمل مناسبة تقود لتقليل معدّلات التدوير الوظيفي الطّوعي الذي يقوم به العامل، ويُستثنى من ذلك العاملون الذين هم في بداية أو نهاية فترة عملهم. (يوسفى كمال، 2017-2018، ص21).

4.6- أبعاد الدّعم التّنظيمي المدرك

يتكوّن الدّعم التّنظيمي المدرك من مجموعةٍ من الأبعاد نذكرها فيما يلي:

1.4.7- العدالة التنظيمية

يشير ميير و إيلين 1999 إلى أنّ العدالة التنظيمية هي الطّريقة التي يُعاملُ بها المرؤوسون من قبل منظماتهم، أو هي الطريقة التي يحكمُ من خلالها العاملُ على عدالة الأسلوب الذي يستخدمه المدير في التعامل معه على المستويين الوظيفي والإنساني. (حجي بن سليمان العنزي، صالح علي يعن الله القرني، 2018، ص54).

وتنقسم العدالة الى ثلاثة عناصر رئيسية، وهي:

1.1.4.7- عدالة التوزيع

هي كل ما يَحصلُ عليه الفرد من مخرجات على شكل أجور، ترقية، حوافز مقابل جهوده في العمل.

2.1.4.7. عدالة المعاملات

هي كل ما يَحصلُ عليه العامل من مخرجات على شكل أجور ترقية حوافز (سلوى تيشات، نور الدين مزهودة، 2021، ص ص 229 228).

3.1.4.7.العدالة الإجرائية

تمثّل العدالة الإجرائية عملية إدراك الأفراد للعدالة المتعلقة بالإجراءات والطرائق التي يتمُّ بها تحديد القرارات المتعلقة بالمخرجات. (يسار راضي ياسر الصرايرة، 2016، ص15).

5-سلوك القادة المساند للمرؤوسين

يُعتبرُ الدّعم القيادي أحد مكونات مفهوم الدّعم التّنظيمي من قبل العاملين في المنظمة، والقيادة الفاعلة هي بنظر الكثير من الباحثين في السلوك الإداري حجر الزاوية لنجاح أيّ منظمة، فسلوك القادة يتأثر بمؤثرات داخلية وخارجية تسهم في تشكيله، وهذا السلوك القيادي هو المؤثر على سلوك العامل في المنظمة، فسلوك الموظفين ما هو إلا انعكاس لسلوك قادتهم، فالعلاقة التبادلية بين رب العمل والعامل لا تعتمد فقط على الجوانب الشخصية مثل النفوذ والخدمة والمعلومات، وإنما أيضًا على المواد الاجتماعية الشعورية مثل الاحترام والتقدير، والتوافق والدّعم. (حجي بن سليمان العنزي، صالح علي يعن الله القرني، 2018، ص 54).

6.7- دعم وتوكيد الذات

يشير دعم وتأكيد الذات إلى اعتقاد العاملين بالمنظمة أنّ بمقدورهم تلبية وتحقيق احتياجاتهم عن طريق المشاركة الايجابية في أدوار متنوعة في المنظمة. (مزباني الوناس، دبي بشيرة، 2018، ص401).

7.7 - المشاركة في اتخاذ القرارات: منح الفرصة للمرؤوسين في التأثير في القرار، وتتضمن جانبين: مشاركة محدودة بالهيكل التنظيمي (التمثيل في اللجان، تصميم المنظمة والأدوار)، والمشاركة في العمليات (أسلوب الإدارة، الثقافة والتفاعل). (يوسفى كمال، 2018، ص 47)

8. النظريات المفسرة للدعم التنظيمي المدرك

يتمحور الأساس الفلسفي لنظرية الدعم التنظيمي في المنظور النفسي الذي يشير إلى أن الافراد العاملين يفسرون طريقة تعامل الجهات المسؤولة في المنظمة على أنها مؤشرات لطبيعة علاقة المنظمة معهم. بمعنى أن مسؤولية المنظمة الشرعية والمالية والاخلاقية والتي تتحدد من خلال أعمال صانعي القرار فيها تعكس في أذهان الأفراد العاملين مدى تفضيل أو عدم تفضيل المنظمة لهم. فقد تبلورت فكرة الدعم التنظيمي المدرك من نظرية العقد النفسي التي تشير إلى أن الأفراد العاملين يطورون مجموعة من الالتزامات المتبادلة المدركة (غير مكتوبة) بينهم وبين المنظمة التي يعملون فيها، وهذا يدعى بالعقد النفسي (Psychological Contract) وهو يستند على معيار التبادل، فالأفراد الذين لديهم التزام ورغبة بالإنجاز تجاه المنظمة يعتقدون أن المنظمة قد نفذت التزاماتها تجاههم، وبنفس السبب فإن إخفاق المنظمة في إنجاز الالتزامات التعاقدية للعاملين يرتبط بتقليل أداء الدور الخاضع للإشراف، وتقليل سلوكيات الدور الإضافي المبنية مع زيادة معدل دوران العمل.

وتستند نظرية الدعم التنظيمي على أفكار نظريتي التبادل الاجتماعي لـ (Blau 1964) ومعيار المنفعة المتبادل لـ (Gouldner 1964)، إذ تفترض كلتا النظريتين أن الأفراد العاملين الذين يشعرون بمستوى عال من الدعم التنظيمي المدرك يشعرون أيضا بأنهم مديون لمنظمتهم من خلال مبادلة المعاملة التنظيمية بسلوكيات إيجابية (Eisenberger et al, 1986)، فالمرکز الأساسي للنظريتين هو أن الأفراد يشعرون أنهم ملزمون بأن يبادلوا الآخرين بشكل أو بآخر المعاملة الحسنة التي يعاملونهم بها. (الاء عبد الموجود العاني، 2016، ص 323).

1.8- فرض نظرية التبادل الاجتماعي

ظهرت نظرية التبادل الاجتماعي كإحدى الاتجاهات النظرية التي تبلورت نهاية الخمسينيات من القرن العشرين نتيجة لما نشأ من رأي حول إخفاق البنائية الوظيفية، في قراءتها للواقع الاجتماعي كنظرية تعكس الواقع وتفسر السلوك الإنساني في مستويات مختلفة بالإضافة للظروف الاقتصادية التي صاحبت الثورة الصناعية وما ترتب عليها من تغيرات كاتساع نطاق التجارة وازدهار المشروعات الصناعية، وارتباط عملية التبادل بالثقافة والحاجات الفردية، وتنظر الانثروبولوجيا الى المجتمع باعتباره شبكة من التبادلات المنظمة عن طريق معيار تبادلي. (عبد الشكور زكريا اسحاق، أحمد ابراهيم أبو سن، ص 379)

وعموماً تنطلق هذه النظرية من المحددات التالية:

- الاحتياجات المختلفة وسبل دعمها.
- إدراكهم درجة إشباع هذه الاحتياجات من قبل التنظيم.

- إدراكهم للعدالة التي اتبعت من قِبَلِ التَّنْظِيمِ لإشباع هذه الاحتياجات.
- فهمهم وإدراكهم لتقدير المنظمة لجهودهم المبذولة ومدى تناسب هذا التقدير مع حجم الجهد المبذول.
- دوافع العمل لدى الموظفين الداخليَّة والخارجيَّة ومدى دعمها من قبل المنظمة (مضاوي شعلان، 2014، ص 153)

2.8 - نظريَّة المنفعة المتبادلة

تفسَّر هذه النظرية المنفعة المتبادلة بين البشر بشكل عام منطلقاً لنظرية الدَّعم التنظيمي المُدرِّك من حيث تبادل المنفعة والمصالح بين كل من المنظمة والعاملين فيها لتحقيق أكبر انتاجية ممكنة بأعلى كفاءة ممكنة. وقد أثار (العطوي وآخرون) بأنَّ الاعتقادات العامَّة التي يتبناها العاملون بخصوص المدى الذي تقيم فيه المنظمة مساهماتهم وتهتم بحسن حالهم وتعتني به، كل ذلك يشير إلى الدَّعم التنظيمي المُدرِّك، أي الاعتقادات العامَّة التي يُصيغها العاملون بخصوص جودة علاقاتهم مع المنظَّمة، فضلاً عن درجة الالتزام العاطفي للمنظمة تجاههم. (حميد سالم غياض الكعبي، 2017، ص 165).

9. الإجراءات الميدانية للدراسة

- 1.9 الحدود الزمنية: أجريت هذه الدِّراسة الميدانيَّة خلال شهر أبريل من سنة 2021م.
- 2.9 الحدود المكانية: تمَّ إجراء دراستنا الحاليَّة بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة للأمِّ والطفل العالمة -سطيف-
- 3.9 الحدود البشريَّة: طبقت دراستنا على ممرضي المؤسسة الاستشفائية المتخصصة للأمِّ والطفل، العالمة - سطيف.
- 4.9 - منهج الدراسة: بما أنَّ دراستنا تهدف إلى الكشف عن مستوى الدَّعم التنظيمي المُدرِّك لدى ممرضي المؤسسة الاستشفائية المتخصصة للأمِّ والطفل، العالمة - سطيف، فقد ارتأينا أنَّ المنهج الملائم لطبيعة الدراسة هو المنهج الوصفي، ذلك أنَّه يقوم بوصف الظاهرة كما هي في الواقع، ومن ثمَّ ترجمة نتائجها الكمية إلى كيفية بغرض تحليلها وتفسيرها.

5.9 - مجتمع الدِّراسة

هو جميع المفردات التي تشكل موضوع الدِّراسة، وبناء على مشكلة الدراسة وأهدافها فإنَّ المجتمع المستهدف يتكون من جميع ممرضي المؤسسة الاستشفائية المتخصصة للأمِّ والطفل، العالمة - سطيف والبالغ عددهم (150) ممرضاً.

6.9 - عيِّنة الدِّراسة

طبِّقت الدِّراسة الميدانيَّة على عيِّنة قدرها 45 ممرضاً من أصل (150)، تمَّ سحبهم بطريقة عشوائيَّة بسيطة، وهم يمثِّلون نسبة 30 % من المجموع الكلي لمجتمع الدِّراسة، حيث تمَّ استرجاع (40) استبيانياً، واستبعاد (5) منها، وذلك راجع لعدم الإجابة عنها من قبل مفردات العيِّنة.

7.9.. الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة

1.7.9- حسب الجنس

جدول رقم (01) يوضح توزيع أفراد العينة لمستوى الدعم التنظيمي تبعاً لمتغير الجنس

الجنس	ذكر	15	62.5%
	أنثى	25	37.5%
المجموع ∑		40	100%

يوضح الجدول رقم (01) أن معظم الأفراد المجيبين ذكوراً بنسبة [36.7%]، بينما تمثل الإناث ما نسبته [63.3%]، ويمكن أن نفسّر هذه النسبة أي تواجد أكبر لعنصر الإناث في المؤسسة على غرار الذكور حسب طبيعة المهنة في حد ذاتها التي لها خصوصياتها من حيث أنها تُعد أكثر المهن التي تميل إليها الإناث.

7.2.9 حسب السن

جدول رقم (02) يوضح توزيع أفراد العينة تبعاً لمتغير السن:

السن	الفئة	التكرار	النسبة
	من سنة 24 إلى 34 سنة	19	47.5%
	من سنة 35 إلى 45 سنة	16	40%
	46 سنة فأكثر	5	12.5%
المجموع ∑		40	100%

من خلال الجدول أعلاه والمبين لخصائص عينة الدراسة، نلاحظ أن 47.5% من العينة تراوحت أعمارهم بين {24-34 سنة}، في حين أن الذين تراوحت أعمارهم ما بين {35 - 45 سنة} بلغت نسبتهم 40%، أما الذين تراوحت أعمارهم ما بين {46 فأكثر} بلغت نسبتهم 12.5%. ويُمكن أن نستنتج من خلال هذه الإحصاءات أن أغلبية الممرضين بالمؤسسة الاستشفائية هم من فئة الشباب، وهذا ما ينعكس إيجابياً على مردودية المؤسسة.

3.7.9- حسب الأقدمية في العمل

جدول رقم (03) يوضح توزيع أفراد العينة تبعاً لمتغير الأقدمية في العمل:

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
السن	من سنة 1 إلى 10 سنة	30	75%
	من سنة 11 إلى 20 سنة	8	20%
	أكثر 20 سنة	2	5%
المجموع ∑		40	100%

من خلال الجدول أعلاه والمبيّن لخصائص عيّنة الدّراسة، نلاحظ أنّ 75% من العيّنة تراوحت سنوات خدمتهم بين [1-10 سنة]، في حين أنّ الذين تراوحت سنوات خدمتهم ما بين [11-20 سنة] بلغت نسبتهم 20 %، أما الذين تراوحت سنوات خدمتهم ما بين [20 سنة فما فوق] بلغت نسبتهم 5%، ومنه نستنتج أنّ أغلبية أفراد العيّنة ذوو خبرة في الميدان بنسبة 75%، وربما يرجع ذلك أنّ المؤسسة تعتمد أكثر على أصحاب الخبرة والأقدميّة في العمل.

8.9- أدوات جمع البيانات

نظراً لطبيعة دراستنا الاستكشافية التي تهدف إلى الكشف عن واقع الدّعم التنظيمي المدرك بالمؤسسة الاستشفائية الأمّ والطفل، وبناءً على المنهج المتبع في الدراسة، يتضح لنا أنّ الأداة المناسبة لتحقيق هذا الغرض هو الاستبيان الذي تكوّن من 32 بنداً موزعة على أربعة محاور كما هي موضحة في الجدول أدناه:

جدول رقم (4): يوضح توزيع الفقرات على محاور الاستبيان

الرقم	المحاور	المحاور	عدد البنود أو الفقرات
1	الدّعم التّنظيمي المدرك	العدالة التنظيمية	8-7-6-5-4-3-2-1
2		سلوك القادة لمساندة المرؤوسين	16-15-14-13-12-11-10-9
3		المشاركة في اتخاذ القرارات	24-23-22-21-20-19-18-17
4		دعم وتقدير الذات لدى العاملين	32-31-30-29-28-27-26-25

9.9- الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدّراسة

تمّ الاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) من خلال استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية وهي كالتالي:

- المتوسط الحسابي.
- الانحراف المعياري.
- اختبار (ت) لعينتين مستقلتين Test independent samplet لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مجموعتين من البيانات.
- اختبار تحليل التباين الأحادي Analysis of Variance (ANOVA) One Way لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات.

10- عرض وتحليل ومناقشة نتائج فرضيات الدراسة

1.10- عرض نتائج الفرضية العامة

- لمعالجة هذه الفرضية التي تنصُّ على: "مستوى الدعم التنظيمي المدرك لدى ممرضِي المؤسسة الاستشفائية المتخصصة للأم والطفل مرتفع"، تمَّ حساب المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري لكل بند، وتمَّ ترتيب المحاور تنازلياً وفقاً لقيمة المتوسط الحسابي مع الأخذ بعين الاعتبار تدرُّج المقياس المستخدم في الدراسة لمعرفة مجال الاتجاه، والجدول التالي يوضِّح ذلك:

جدول رقم (05) يوضِّح مستوى الدعم التنظيمي المدرك:

موافق		مُحايد		غير موافق		الدرجة	الجمالية	الاجمالية	المتوسط	التنظيمي المدرك
ت	ن	ت	ن	ت	ن					
العدالة التظيمية:										
4	10	19	47.5	17	42.5	7	منخفض	0,656	1,68	1
9	22.5	21	52.5	10	25	2	منخفض	0,698	1,98	2
8	20	19	47.5	13	32.5	5	منخفض	0,723	1,88	3
6	15	14	35	20	50	8	منخفض	0,736	1,65	4
6	15	16	40	18	45	6	منخفض	0,723	1,70	5
13	32.5	20	50	7	17.5	1	منخفض	0,700	2,15	6
11	27.5	15	37.5	14	35	3	منخفض	0,797	1,93	7
10	25	17	42.5	13	32.5	4	منخفض	0,764	1,93	8
	20.93		44.06		35			3,660	1,86	
سلوك القادة لمساندة المرؤوسين:										
6	15	18	45	16	40	6	منخفض	0,707	1,75	9
11	27.5	21	52.5	8	20	1	منخفض	0,694	2,08	10
6	15	17	42.5	17	42.5	7	منخفض	0,716	1,73	11
3	7.5	14	35	23	57.5	8	منخفض	0,641	1,50	12
8	20	16	40	16	40	5	منخفض	0,758	1,80	13
8	20	20	50	12	30	3	منخفض	0,709	1,90	14
9	22.5	14	35	17	42.5	4	منخفض	0,791	1,80	15
8	20	25	62.5	7	17.5	2	منخفض	0,620	2,03	16
	18.43		45.3		36.25			0.186	0.91	
المشاركة في اتخاذ القرارات:										

خلفة سارة

5	12.5	15	37.5	20	50	8	منخفض	0,705	1,63	17
3	7.5	22	55	15	37.5	6	منخفض	0,608	1,70	18
1	27.5	18	45	11	27.5	1	منخفض	0,751	2,00	19
1										
8	20	18	45	14	35	2	منخفض	0,736	1,85	20
6	15	15	37.5	19	47.5	7	منخفض	0,730	1,68	21
8	20	17	42.5	15	37.5	3	منخفض	0,747	1,83	22
6	15	19	47.5	15	37.5	5	منخفض	0,698	1,78	23
6	15	13	32.5	18	45	4	منخفض	0,800	1,78	24
	16.5		42.8		39.68			0.360	1.78	
دعم وتقدير الذات لدى العاملين:										
8	20	12	30	20	50	5	منخفض	0,791	1,70	25
8	20	19	47.5	13	32.5	3	منخفض	0,723	1,88	26
5	12.5	14	35	21	52.5	8	منخفض	0,709	1,60	27
8	20	20	50	12	30	2	منخفض	0,709	1,90	28
8	20	18	45	14	35	4	منخفض	0,736	1,85	29
9	22.5	18	45	13	32.5	1	منخفض	0,744	1,90	30
6	15	16	40	18	45	6	منخفض	0,723	1,70	31
4	10	16	40	20	50	7	منخفض	0,672	1,60	32
	17.5		41.5		40.9			0.390	1.77	
								0.286	1.58	الدعم التنظيمي
										Σ

المصدر: اعتماداً على نتائج برنامج spss. v 21

1.1.10- تحليل ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية العامة

- نجد أن قيمة المتوسطات الحسابية لعبارات البعد الأول تتجه نحو مجالي الاتجاه المنخفض.
- في حين نجد أن قيمة المتوسطات الحسابية لعبارات البعد الثاني تتجه نحو مجالي الاتجاه المنخفض.
- ونجد أن قيمة المتوسطات الحسابية لعبارات البعد الثالث تتجه نحو مجالي الاتجاه المنخفض. وبالاطلاع على المتوسطات نجد أن بُعد العدالة التنظيمية حل في المرتبة الأولى من ناحية الارتفاع ليشكل مستوى مرتفعاً مقارنة ببقية الأبعاد، وذلك بمتوسط حسابي قُدِّر بـ 1.86 وانحراف معياري قُدِّر بـ 0.366 وهو ينتمي إلى مجال الاتجاه [1 – 2.50]، مما يعني مستوى منخفضاً يليه بُعد المشاركة في اتخاذ القرارات، وذلك بمتوسط حسابي قُدِّر بـ 1.78 وانحراف معياري قُدِّر بـ

0.360 وهو ينتمي الى مجال الاتجاه [1- 2.50]، مما يعني أن هذا المستوى منخفض، يليه بُعد دعم وتقدير الذات لدى العاملين، وذلك بمتوسط حسابي قُدِّر بـ 1.77 وانحراف معياري قُدِّر بـ 0.39 وهو ينتمي الى مجال الاتجاه [1- 2.50] ، مما يعني مستوى منخفضاً.

ويأتي في المرتبة الأخيرة بُعد سلوك القادة لمساندة المرؤوسين، وذلك بمتوسط حسابي قُدِّر بـ 0.91 وانحراف معياري قُدِّر بـ 0.181، وهو ينتمي الى مجال الاتجاه [1- 2.50]، مما يعني مستوى منخفضاً.

وأما بالنسبة للمتوسط الحسابي العام، فكانت قيمته تساوي 1.58 بانحراف معياري يساوي 0.286، وهو ينتمي إلى مجال الاتجاه [1- 2.50]. مما يعني أن مستوى الدعم التنظيمي المدرك منخفض.

من خلال النتائج المتوصل إليها لمحور "الدعم التنظيمي المدرك"، ومن خلال المتوسط الحسابي العام للمحور المقدر بـ [1.58] والذي ينتمي الى مجال المستوى المتوسط [1- 2.50]، وعليه يمكن القول أن الفرضية الأولى غير محققة القائلة: مستوى الدعم التنظيمي المدرك لدى ممرضين المؤسسة الاستشفائية المتخصصة للأم والطفل مرتفع.

واختلفت نتيجة دراستنا مع دراسة كل من دبي بشيرة، والوناس مزياني ودراسة شادن عبد الله علي الجريفان حيث توصلوا إلى أن مستوى الدعم التنظيمي لدى رجال الحماية المدنية والمعلمات يُعد مرتفعاً، كما توصلت دراسة باديس بوخلوة، سهيلة قمو إلى أن مستوى الدعم التنظيمي يُعد بدرجة متوسطة من وجهة نظر العاملين بالمؤسسة الاستشفائية الأم والطفل "تقرت" ويمكن أن تُرجع المستوى المنخفض للدعم التنظيمي المدرك من وجهة نظر الممرضين العاملين بالمؤسسة الاستشفائية الأم والطفل لعدة عوامل من بينها:

- عدم اهتمام المؤسسة الاستشفائية الأم والطفل بالعاملين من خلال عدم تلبية احتياجاتهم النفسية والاجتماعية، والتي قد تولد لدى الممرضين مشاعر سلبية اتجاه مؤسساتهم متمثلة في ضعف الانتماء والالتزام التنظيمي.
- فقدان ثقتهم بالمؤسسة.
- تفشي ممارسات غير مرغوب فيها كالتغيب والتأخر، والرغبة في ترك العمل.. الخ من المظاهر التي تنعكس سلباً على فعالية المستشفى بالدرجة الأولى، وعلى أداء الممرض بدرجة ثانية، فالممرضون يستخدمون إدراكهم لتقييم الاهتمامات بهم من جانب مؤسساتهم لإرضاء حاجاتهم الاجتماعية (الانتماء والتقدير) وتحديد جاهزية المؤسسة لتعويض جهودهم المتزايدة مع حوافز ومكافآت أكبر.

2.10- عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الأولى

لغرض اختبار مدى صحة الفرضية الجزئية الأولى التي مفادها: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات الممرضين حول إدراكهم للدعم التنظيمي في مؤسساتهم الاستشفائية الأم والطفل تُعزى لمتغير الجنس"، تم حساب اختبارات test.

جدول رقم (06) يمثل نتيجة اختبار ليفن لتجانس التباين حسب متغير الجنس:

القرار	الدلالة	القيمة الاحتمالية sig	قيمة "ف"	اختبار ليفن لتجانس التباين
غير دالة	0.05	0.414	0.683	

المصدر: بالاعتماد على نتائج برنامج spss. V21

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة "ف" المساوية 0.683، وكذلك القيمة الاحتمالية والمساوية 0.414، والتي تُعتبر غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05، وبهذا يتم قبول الفرض الصفري القائل بعدم وجود اختلاف في تباين المجموعتين، ومنه إمكانية استكمال إجراء اختبار "ت".

جدول رقم (07) يمثل نتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق لاستجابات الممرضين حول إدراكهم للدعم التنظيمي في مؤسساتهم الاستشفائية الأم والطفل تعزى لمتغير الجنس.

القرار	الدلالة	القيمة الاحتمالية sig	درجة الحرية	قيمة "ت"	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	ن	الجنس
غير دالة	0.05	0.362	38	0.922	0.240	1.65	11	ذكر
					0.301	1.55	29	انثى

المصدر: بالاعتماد على نتائج برنامج spss. V21

يشير الجدول أعلاه المتعلق بنتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق في المستوى العام للدعم التنظيمي تبعاً لمتغير الجنس إلى غياب الدلالة الإحصائية، وهذا يعني عدم وجود أي فروق بين الذكور والإناث في مستوى الدعم التنظيمي، فقد جاءت القيمة الاحتمالية sig المساوية 0.362 أكبر من قيمة مستوى الثقة المطلوب 0.05، لهذا يتم رفض الفرض البديل.

من خلال النتائج المتوصل إليها نستنتج أنه: لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الدعم التنظيمي لدى أفراد العينة تبعاً لمتغير الجنس، وهذا يعني تحقق فرضية البحث القائلة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات ممرضين حول إدراكهم للدعم التنظيمي في مؤسساتهم الاستشفائية الأم والطفل تعزى لمتغير الجنس".

وثرج الباحثة عدم وجود فروق جوهرية في مستوى الدعم التنظيمي تعزى لمتغير الجنس بسبب أن الجنس لا يشكل

القيام بواجباتهم المهنية على أكمل وجه، ومساعدة المرضى من خلال تقديم العلاج المناسب، وتوفير جو مريح لهم يساعدهم على الشفاء، كل هذه الاعمال يقومون بها بكل فخر واعتزاز مما يخلق لديهم الاندماج والتوحد أكثر بمهنتهم لتصبح جزء من أسباب سعادتهم.

عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثانية

لغرض التحقق من صحة هذه الفرضية القائلة: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات ممرضين حول إدراكهم للدعم التنظيمي في مؤسساتهم الاستشفائية الأم والطفل تعزى لمتغير السن"، تم الاعتماد على اختبار تحليل التباين الأحادي one-way – anova. والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول رقم (08) يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والخطأ المعياري لاستجابات العينة حول محور الدعم التنظيمي المدرك تبعاً لمتغير السن:

السن	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري
34-24	19	1.57	0.335	0.077
45-35	16	1.55	0.264	0.061
45-فما فوق	5	1.68	0.219	0.098
المجموع	40	1.58	0.286	0.045

المصدر: بالاعتماد على نتائج برنامج spss. V21

يتضح من خلال الجدول أعلاه وجود تقارب في المتوسطات الحسابية بين جميع الفئات العمرية، وللتأكد من مدى معنوية هذه الفروق تم تطبيق اختبار تحليل التباين الأحادي، وقد جاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول الموالي:

جدول رقم (09) يمثل نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لمتغير الدعم التنظيمي حسب متغير السن

المتغير	التباين مصدر	المربعات مجموع	الحرية درجة	متوسط المربعات	قيمة "ف"	الاحتمالية القيمة	الدالة	القرار
	بين المجموعات	0.066	2	0.033	0.393	0.678	0.05	غير دالة
	داخل المجموعات	3.122	37	0.84				
	المجموع	3.188	39					

المصدر: بالاعتماد على نتائج برنامج spss. V21

يشير الجدول أعلاه المتعلق بنتائج اختبار "تحليل التباين الأحادي" لدلالة الفروق في المستوى العام للدعم التنظيمي تبعاً لمتغير السن إلى غياب الدلالة الإحصائية، وهذا يعني عدم وجود أي فروق بين متوسط المجموعات في مستوى الدعم التنظيمي المدرك، فقد جاءت القيمة الاحتمالية sig المساوية 0.678 أكبر من قيمة مستوى الثقة المطلوب 0.05، لهذا يتم رفض الفرض البديل وقبول الفرض الصفري.

من خلال النتائج المتوصل إليها نستنتج أنه: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات ممرضين حول إدراكهم للدعم التنظيمي في مؤسساتهم الاستشفائية الأم والطفل تعزى لمتغير السن"، وهذا يعني تحقق فرضية البحث القائلة: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات ممرضين حول إدراكهم للدعم التنظيمي في مؤسساتهم الاستشفائية الأم والطفل تعزى لمتغير السن".

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة دبي بشيرة، مزياني الوناس (2018)، التي توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الدعم التنظيمي المدرك تبعاً لمتغير السن.

كما تعزو الباحثة عدم وجود فروق جوهرية في مستوى الدعم التنظيمي تُعزى لمتغير السن إلى أن الممرّضين يتحلّون بقيم إنسانية نبيلة تجعلهم يلتفون حول هدف مشترك وهو تقديم خدمة التمريض لمن يحتاجها بغض النظر عن سنهم، أي أن الاختلافات في السن (الأكبر سنا والأصغر سنا) لا تؤثر في إدراكهم (الممرّضين) للدعم التنظيمي.

3.10- عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثالثة

لغرض التحقّق من صحّة هذه الفرضية: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات ممرّضين حول إدراكهم للدعم التنظيمي في مؤسستهم الاستشفائية الأم والطفل تُعزى لمتغير سنوات الأقدمية"، تمّ اللجوء إلى اختبار تحليل التباين الأحادي one-way – anova، والجدول التالي يوضّح ذلك.

جدول رقم (10) يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والخطأ المعياري

لاستجابات العينة حول محور الدعم التنظيمي المدرك تبعا لمتغير سنوات الأقدمية

سنوات الخبرة	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري
من 1-10	30	1.55	0.309	0.056
11-20	8	1.63	1.181	0.064
اكثر من 20 سنة	2	1.83	1.155	0.109
المجموع	40	1.58	0.286	0.045

المصدر: بالاعتماد على نتائج برنامج spss. V21

يتضح من خلال الجدول أعلاه وجود تقارب في المتوسطات الحسابية بين جميع الفئات، وللتأكد من مدى معنوية هذه الفروق تم تطبيق اختبار تحليل التباين الأحادي وقد جاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول الموالي:

جدول رقم (11) يمثل نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لمتغير الدعم التنظيمي المدرك حسب

سنوات الأقدمية

المتغير	التباين مصدر	المربعات مجموع	الحرية درجة	المربعات متوسط	قيمة "ف"	الاحتمالية القيمة	الدلالة	القرار
	بين المجموعات	0.172	2	0.086	1.055	0.358	0.05	غير دالة
	داخل المجموعات	3.016	37	0.082				
	المجموع	3.188	39					

المصدر: بالاعتماد على نتائج برنامج spss. v 21

يشير الجدول أعلاه المتعلق بنتائج اختبار "تحليل التباين الأحادي" لدلالة الفروق في المستوى العام للدعم التنظيمي المدرك تبعاً لمتغير سنوات الأقدمية إلى غياب الدلالة الإحصائية، وهذا يعني عدم وجود أي فروق بين متوسط المجموعات في مستوى الدعم التنظيمي المدرك، فقد جاءت القيمة الاحتمالية sig المساوية 0.358 أكبر من قيمة مستوى الثقة المطلوب 0.05، لهذا يتم رفض الفرض البديل وقبول الفرض الصفري.

- من خلال النتائج المتوصل إليها نستنتج أنه: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات الممرضين حول إدراكهم للدعم التنظيمي في مؤسساتهم الاستشفائية الأم والطفل تُعزى لمتغير سنوات الأقدمية"، وهذا يعني تحقق فرضية البحث القائلة: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات الممرضين حول إدراكهم للدعم التنظيمي في مؤسساتهم الاستشفائية الأم والطفل تُعزى لمتغير سنوات الأقدمية".

اتفقت نتيجة هذه الدراسة مع كل من دراسة دبي بشيرة ومزيان الوناس (2018) ودراسة شادن عبد الله علي الجريفاني (2019) حيث توصلوا إلى أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الدعم التنظيمي المدرك لدى الممرضين تبعاً لمتغير سنوات الأقدمية.

الاستنتاج العام

هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى الدعم التنظيمي المدرك من طرف الممرضين بمستشفى سعادنة عبد النور سطيف، وأظهرت النتائج انخفاضاً في مستوى الدعم التنظيمي المدرك، وهذا ما يفسر شعور الممرضين بالاستياء، من خلال إهمال المؤسسة لأبعاد الدعم التنظيمي المتمثلة في العدالة التنظيمية بمختلف أبعادها، ومنها العدالة التوزيعية والإجرائية وكذا التعاملات، وبعد سلوك المساند من طرف القادة، ويُعدُّ المشاركة في اتخاذ القرارات وأخيراً بُعد دعم وتوكيد الذات، حيث أن هذه الأبعاد إذا لم تحرص إدارة المستشفى على تطبيقها فإنه ينجم عنها حتماً مشكلات عديدة تولد لدى العاملين مشاعر سيئة تجعلهم غير راضين بانتمائهم لمؤسساتهم، وقد يظهر هذا جلياً من خلال ممارستهم للسلوكيات السلبية في العمل مثل: عدم امتثال العاملين لأوامر رؤسائهم، نزاعات العمل، التغيب الوظيفي، عدم الالتزام بمواعيد العمل، هدر الوقت، دوران العمل، ترك العمل... الخ كل هذا يعيق سير العمل، وبالتالي يجعل المؤسسة غير قادرة على تحقيق أهدافها التي تصبو إليها.

ومن هنا نستنتج أن الدعم التنظيمي هو انعكاس للعلاقة بين العامل والمنظمة، وهذا ما تؤكدُه نظريتي التبادل الاجتماعي والمنفعة المتبادلة اللتان فسرتا الدافع الكامن وراء الاتجاهات والسلوكيات المتبادلة بين الأفراد والجماعات، فالمنظمة التي تهتم برفاهية عمالها وتقدر أفكارهم واسهاماتهم وتحفزهم وتثمن جهودهم تخلق لديهم مشاعر الالتزام والانتماء والولاء والرغبة الجادة لخدمة أهدافها، وتجعلهم سعداء وراضين عن عملهم ما يدفعهم إلى تقديم المزيد من العطاء وبالتالي الارتقاء بمستوى جودة الخدمات.

كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات الممرضين والممرضات حول تقديرهم لمستوى الدعم التنظيمي المدرك يُعزى لمتغيرات الجنس، السن، الاقدمية في العمل، بسبب أن الجميع يعمل في بيئة عمل متشابهة وفق الأدلة التنظيمية والإجراءات المعمول بها من طرف وزارة الصحة، مما يجعل استجابات الممرضين والممرضات متشابهة، وأن إدراك

الممرّضين للدّعم التنظيمي يتأثر بعوامل أخرى ناتجة عن الفرد نفسه، أو عن المهنة في حدّ ذاتها، أو عن البيئة التّنظيمية المحيطة بهم.

خاتمة

وفي الأخير يمكننا القول أنّ أهداف الدّراسة قد تمّ بلوغها، حيث تمّ معرفة مستوى الدّعم التنظيمي المدرك لدى الممرّضين بالمؤسسة الاستشفائية سعادنة عبد النور، والذي يعد منخفضا، كما تمّ التّوصّل إلى أنّ استجابات مفردات العيّنة حول أبعاد الدّعم التنظيمي لا تختلف باختلاف جنسهم ولا ستهم ولا حتى سنوات أقدميتهم في العمل، وفي هذا الصّدّد يمكننا أنّ نقترح على المؤسسة الاستشفائية الاهتمام أكثر بممرّضيهها وذلك من خلال تفعيل استراتيجية الدّعم التنظيمي التي تنصّ على مراعاة مبدأ العدالة التّنظيمية وإتاحة الفرصة للممرّضين في اتخاذ بعض القرارات الادارية التي تخصّهم، ومساندتهم من خلال الاهتمام بانشغالاتهم، وكذلك دعم وتوكيد ذواتهم بتقدير أفكارهم واسهاماتهم وتثمين مجهوداتهم والحرص على توفير بيئة مهنية آمنة ومناسبة للعمل ما يساعد على الارتقاء بمستوى أداء الممرّضين.

قائمة المراجع

1. الجودي محمد علي، سعيد علي النعاس، بن بلخير فاطنة، 2020، مستوى إدراك محددات الدّعم التّنظيمي بمنظمات الأعمال، دراسة ميدانية بمديرية البريد والمواصلات بالجلفة، مجلة الآفاق، المجلد 5، العدد 18.
2. حجي بن سليمان العنزي، صالح علي يعن الله القرني، 2018، مستوى الدّعم التّنظيمي المدرك في المدارس التّانوية بمحافظة حفر الباطن وعلاقته بسلوك المواطنة التّنظيمية لدى المعلمين والمعلمات، المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية، المجلد العدد 3، المجلد 1.
3. علياء حسني علاء الدين نوح، 2013، أثر الدّعم التّنظيمي في أداء الشركات وسلوك المواطنة التّنظيمية، دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية في مدينة السحاب، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط.
4. مزياني الوناس، دبي بشيرة، 2018، مستوى الدّعم التّنظيمي المدرك لدى أعوان الحماية المدنية ورقلة، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 34.
5. يوسف كمال، 2017-2018، أثر محددات الدّعم التّنظيمي المدرك على دافعية الانجاز- دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الصحية العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر.
6. بوطالب جهيد، سليخ حورية، 2019، الدّعم التّنظيمي مدخل أساسي للالتزام التّنظيمي للموظفين دراسة تطبيقية على الموظفين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة جيجل، مجلة للاقتصاديات المالية البنكية وادارة الأعمال، مجلد5، العدد1، 2019.
7. شادن عبد الله علي الجريفاني (2019)، مستوى الدّعم التّنظيمي للمدارس الثانوية بمدينة بريدة من وجهة نظر المعلمات، المجلة العلمية لكلية التربية، جامعة أسيوط، المجلد35، العدد10، ج2.

8. باديس بوخلوة، سهيلة قمو(2016)، أثر الدُعم التنظيمي على جودة الخدمات الصحية "دراسة ميدانية بمستشفى الأم والطفل بتقרת"، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية -عدد05.
9. ثامر بن عبد الله العبد اللطيف، صالح بن علي بن يعن الله القرني (2018)، مستوى الدُعم التنظيمي المدرك بالمدارس الثانوية بمدينة بريدة وعلاقته بسلوك الاستغراق الوظيفي لدى المعلمين، المجلة العلمية، المجلد (34)، العدد4.
10. عمرو محمد صالح علي، مفاز نزري عبد الودود، نبيل حمود عبد الله الصلاحي: أثر الدُعم التنظيمي المدرك في الأداء الوظيفي دراسة ميدانية في شركات الاتصالات بالجمهورية اليمنية، مجلة الجامعة العراقية، العدد 75، ج3، د سنة
11. عبد الله فايز فهد العجارمة، الدُعم التنظيمي المدرك في الجامعات الاردنية في محافظة العاصمة عمان وعلاقته بمخرجات العمل من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين، مذكرة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، 2020
12. سلوى تيشات، نور الدين مزهودة: الدُعم التنظيمي المدرك ودوره في تعزيز التماثل التنظيمي لدى الأستاذ الجامعي-دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، مجلة العلوم الادارية والمالية، المجلد5، العدد2، 2021
13. شتاتحة عائشة: المقاربات النظرية في تحليل الدُعم التنظيمي المدرك POS ودوره في التخفيف من النتائج السلبية المترتبة عن ضغوط العمل، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، العدد السابع
14. يسار راضي ياسر الصرايرة، أثر الدُعم التنظيمي المدرك في أسباب دوران العمل للأطباء والمرمّضين، مذكرة ماجستير، جامعة مؤتة، 2016.
15. عبد الشكور زكرياء اسحاق، أحمد ابراهيم أبو سن: أثر الدعم التنظيمي المدرك على نية ترك العمل "دراسة على عينة من الجامعات السودانية الخاصة بولاية الخرطوم" مجلة العلوم الانسانية والطبيعية، المجلد 03، العدد 08، 2022.
16. الاء عبد الموجود العاني، 2016 التوافق بين الدعم التنظيمي المدرك والثقافة التنظيمية دراسة ميدانية في جامعة الموصل، مجلة جامعة كركوك للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد (8) العدد 1، 2018
17. حميد سالم غياض الكعبي، دور الدعم التنظيمي المدرك في تقليل التهكم التنظيمي-دراسة تحليلية لآراء عينة من التدريس في جامعة الرافدين الجامعة، مجلة الادارة والاقتصاد، العدد111، 2017
18. مضوي الشعلان، الدعم التنظيمي المدرك لدوافع العمل لدى الموظفين الاداريات بكلية الآداب، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، المجلد (3)، العدد (12)، كانون الأول 2014.
19. هديل كاظم سعيد، زينب سعد سلمان، الدعم المنظمي المدرك في تحديد نمط التغيير الملائم: بحث ميداني في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، مجلة الدنانير، العدد 16، 2019.