

دور التماثل التنظيمي في تعزيز وتنمية المخرجات الوظيفية

**دور التماثل التنظيمي في تعزيز وتنمية المخرجات الوظيفية
دراسة تطبيقية على مستشفيات جامعة المنوفية**

د/ منال أحمد محمد فنييم

ملخص البحث

يتمثل الهدف العام للبحث في التعرف علي دور التماثل التنظيمي في تحقيق المخرجات الوظيفية في مستشفيات جامعة المنوفية. وتمثل مجتمع البحث من جميع العاملين في مستشفيات جامعة المنوفية. ونظراً للقيود الخاصة بالوقت والتكلفة، فقد اعتمدت الباحثة على أسلوب العينات لجمع البيانات اللازمة للدراسة، وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات واختبار فروض الدراسة. ولقد توصل البحث إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التماثل التنظيمي (الولاء التنظيمي، والتشابه التنظيمي، والعضوية) والمخرجات الوظيفية في مستشفيات جامعة المنوفية.

ولقد توصل البحث إلى ضرورة (١) تصميم وتنفيذ مجموعة من البرامج التدريبية التي تهتم بتنمية الوعي لدى القيادات نحو مفهوم وأهمية ومجالات التماثل التنظيمي (٢) ضرورة الاهتمام باللقاءات المستمرة والاجتماعات، وممارسة الأنشطة الاجتماعية والترفيهية (٣) زيادة مستوى التماثل التنظيمي لدى العاملين من خلال دعوة العاملين للمشاركة في صنع القرار وذلك من خلال تقديم آرائهم ومقترحاتهم (٤) توجيه اهتمام المسؤولين في مستشفيات جامعة المنوفية نحو المحافظة على مستوى التماثل التنظيمي من خلال تهيئة ظروف العمل، وإتباع أسلوب أنظمة الحوافز المشروطة بالأداء في مستشفيات جامعة المنوفية.

الكلمات المفتاحية: التماثل التنظيمي، المخرجات الوظيفية، مستشفيات جامعة المنوفية

This study aims to know the role of organizational identification in achieving job outcomes at Menoufia University Hospitals. The research community was made up of all the employees at Monoufia University Hospitals. Due to time and cost constraints, the researcher relied on the sampling method to collect the data necessary for the study, and appropriate statistical methods were used to analyze the data and test the hypotheses of the study.

The research found that there is a statistically significant relationship between organizational identification (organizational loyalty, organizational similarity, and membership) and job outcomes at Menoufia University Hospitals.

The research reached the necessity (1) to design and implement a set of training programs that are concerned with developing awareness among leaders towards the concept, importance, and areas of organizational identification (2) the need to pay attention to continuous meetings and meetings, and to practice social and recreational activities (3) increasing the level of organizational identification among workers by inviting workers to participate in decision-making by submitting their opinions and suggestions (4) directing the attention of officials at Menoufia University Hospitals towards maintaining the level of organizational identification by creating work conditions and adopt the method of incentive systems conditional on performance at Menoufia University Hospitals.

Key Words: Organizational Identification, Job Outcomes

التماثل التنظيمي (Organizational Identification (OI هو أحد المفاهيم الحديثة نسبياً والتي ظهرت في البحوث الإدارية بصفة عامة (Liu, et al., 2011). ويلعب التماثل التنظيمي دوراً هاماً في عملية صنع القرار في المنظمة (Duncan, 2002). ويوفر التماثل التنظيمي للمنظمات منافع كثيرة مثل الالتزام والدافعية والأداء والمواطنة التنظيمية وكذلك التقليل من حالات الاحتكار والصراع (Dessler, 1999). وان الإحساس بالتماثل التنظيمي قد يساعد العاملين علي يبذلوا جهدهم لتحسين المنظمة (Dutton, et, al, 1994). ويؤثر التماثل التنظيمي على اتجاهات الأفراد مما ينعكس على سلوكياتهم في العمل وتصبح المنظمة نتيجة للتماثل مرشداً للأفراد في مشاعرهم ومعتقداتهم وسلوكياتهم وتساهم في تحديد ولاء الأفراد والمجموعات (البشايشة، ٢٠٠٨). ولقد أسفرت جهود الباحثين في أدبيات السلوك التنظيمي علي أن التماثل التنظيمي يحقق احترام الفرد لذاته، وزيادة مستوي الانتماء بين الفرد والمنظمة (Saks, 2006). ويعد التماثل التنظيمي أحد أشكال التماثل الاجتماعي، حيث تسعى كافة المنظمات إلي أن يكون هناك ارتباط وتكامل واضح بين رؤيتها ورسالتها والأفراد العاملون فيها بالشكل الذي يساهم في تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية (Simon, 2000). وتلعب المخرجات الوظيفية Job Outcomes دوراً هاماً في حياة المنظمات على اختلاف أنواعها وأحجامها (Mitchell & Sevilla, 2011). وتتعدد المؤشرات التي يمكن استخدامها في الحكم على كفاءة المخرجات الوظيفية من أهمها مدى قدرة المنظمة على تحقيق الكفاءة المالية، وزيادة الحصة السوقية (Bartuseviciene & Sakalyt, 2013). هذا ويجب الإشارة إلي أن تبني التماثل التنظيمي ينعكس أثره على المخرجات الوظيفية الموقفية (الرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي)، والمخرجات الوظيفية السلوكية (الأداء الوظيفي، وسلوك المواطنة التنظيمية) (Humphery et al., 2007). وفي ضوء ما تقدم فان الدراسة الحالية تسعى إلى التعرف علي دور التماثل التنظيمي (الولاء التنظيمي، والتشابه التنظيمي، والعضوية) في تعزيز وتنمية المخرجات الوظيفية في مستشفيات جامعة المنوفية.

٢- التماثل التنظيمي Organizational Identification

١/٢- ماهية التماثل التنظيمي

لقد وردت كلمة التماثل في اللغة من الفعل تَمَآثَلَ، أي تَشَابَهَ، أو تَطَابَقَ. ومصدرها تَمَآثَلٌ، بمعنى تَشَابَهٍ، أو تَطَابُقٍ، وَمَآثَلٌ يُمَآثَلُ مُمَآثَلَةٌ: الشَّيْءُ أي شَابِهَهُ. وَتَمَآثَلٌ يَتَمَآثَلُ تَمَآثَلًا: الشَّيْئَانِ أي تَشَابَهَا أو تَمَآثَلِ الرِّأْيَانِ. والتماثل يعني اشتراك الموجودين في جميع الصفات، والتماثل في المنطق هو علاقة الطرد والعكس، والتماثل في الحساب يعني تساوي العددين، والتماثل في البلاغة ضرب من ضروب التشبيه (ابن منظور، ٢٠٠٣، الصرايرة، ٢٠٠٨). التماثل التنظيمي هو درجة التواصل النفسي والعاطفي والذهني بين الفرد والمنظمة، هذا بالإضافة إلى درجة التشابه بين أهداف الفرد مع أهداف المنظمة التي يعمل بها (الشواورة، ٢٠١٦). التماثل التنظيمي هو وجود نوع من الترابط بين العامل والمنظمة التي يعمل بها، ويتضح ذلك من خلال ضرورة تناسق أهداف المنظمة مع أهداف العاملين فيها (Karanika-Murra, 2015; Duncan, 2002).

التماثل التنظيمي هو درجة معرفة الفرد لنفسه في المنظمة بنفس الخصائص والسمات التي يعتقد أن المنظمة توصف بها (Milton & Westphal, 2005). التماثل التنظيمي هو تبني الفرد لقيم وأهداف المنظمة باعتبارها قيمه وأهدافه الشخصية. أو بمعنى آخر أن التماثل التنظيمي هو عملية اندماج رغبات العاملين الشخصية مع رغبات المنظمة التي

دور التماثل التنظيمي في تعزيز وتنمية المخرجات الوظيفية

يعمل فيها (Johnson et al., 1999). التماثل التنظيمي هو نوع من الترابط والتوافق النفسي الايجابي بين الفرد والمنظمة التي يعمل فيها (Stuart, 1999).

التماثل التنظيمي هو توحيد قيم وأهداف الفرد مع المنظمة التي يعمل فيها، وشعوره بالاندماج والولاء والالتزام نحوها، والرغبة في الانتماء والعضوية فيها (Street, 1994). التماثل التنظيمي هو درجة تشابه خصائص وسمات الفرد مع الخصائص والسمات الخاصة بالمنظمة التي يعمل بها (Dutton, et al., 1994).

التماثل التنظيمي هو توحيد وتطابق الفرد مع المنظمة التي يعمل بها، وشعوره بالولاء والانتماء إليها. أو بمعنى آخر هو إدراك الفرد وتطابق مع المنظمة التي تنتمي إليها، ويضم التماثل التنظيمي ثلاثة أبعاد هي الولاء، والتشابه والعضوية (Mael & Ashforth, 1992).

التماثل التنظيمي هو قيام الأفراد العاملين في المنظمة بإعادة تشكيل المفاهيم الخاصة بهم حتى تتوافق مع المفاهيم الخاصة بالمنظمة التي يعملون فيها (Tompkins & Cheney, 1985). التماثل التنظيمي هو إدراك الفرد وتطابق مع المنظمة التي تنتمي إليها، ويضم التماثل التنظيمي ثلاثة أبعاد هي الولاء، والتشابه والعضوية (Cheney, 1982).

وبعد مراجعة مستفيضة للمفاهيم المختلفة للتماثل التنظيمي، تري الباحثة أن التماثل التنظيمي هو شعور العاملين في المستشفى بوجود نوع من التوافق بين أهدافه وأهداف المستشفى، وأن يكون هناك نوع من الترابط النفسي، والثقافي، والمهني بينه وبين المستشفى، وشعوره بالولاء والانتماء والعضوية فيها، والاستمرار في خدمتها بالشكل الذي يحقق أهدافها بكفاءة وفعالية.

٢/٢- أبعاد التماثل التنظيمي

تتمثل أبعاد التماثل التنظيمي في الولاء التنظيمي، والتشابه التنظيمي، والعضوية (Cheney, 1982)، ويمكن توضيح ذلك على النحو التالي:

١/٢/٢- الولاء التنظيمي Organizational Loyalty

الولاء التنظيمي هو ولاء الفرد للمنظمة التي يعمل بها والحماس نحو تحقيق أهدافها والدفاع عنها أمام الآخرين (القرالة، ٢٠٠٥).

٢/٢/٢- التشابه التنظيمي Organizational Similarity

التشابه التنظيمي هو إدراك الفرد لوجود مجموعة من الخصائص والقيم والأهداف المشتركة مع أعضاء المنظمة التي يعمل بها (البشايشة، ٢٠٠٨).

٣/٢/٢- العضوية Membership

العضوية هي مفهوم الفرد لذاته من حيث مدى ارتباطه بالمنظمة، ومدى إحساسه بالانتماء والترابط النفسي بينه وبين المنظمة والأعضاء العاملين بها (البشايشة، ٢٠٠٨).

٣- المخرجات الوظيفية Job Outcomes

١/٣- ماهية المخرجات الوظيفية

المخرجات الوظيفية هي عبارة عن مجموعة من المخرجات السلوكية والموقفية التي ترغب المنظمة في تحقيقها وذلك بغرض تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية (Grawitch & Barber, 2009) والمخرجات الوظيفية هي عبارة عن النتائج التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها، ولذلك فإن المنظمة يجب أن تهتم بالسلوكيات الإيجابية من ناحية، وأن تبتعد عن السلوكيات السلبية من ناحية أخرى (Walker, 2000).

٢/٣- أبعاد المخرجات الوظيفية

يري Humphrey et al., 2007 أن أبعاد المخرجات الوظيفية تتمثل في الرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي، والأداء الوظيفي، وسلوكيات المواطنة التنظيمية. كما Williamson, 2007 إلي أن أبعاد المخرجات الوظيفية تتمثل في الرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي، والأداء الوظيفي، وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

دور التماثل التنظيمي في تعزيز وتنمية المخرجات الوظيفية

وفي ضوء الدراسات السابقة، فإن الباحثة سوف تعتمد على المخرجات الوظيفية الموقفية (الرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي)، والمخرجات الوظيفية السلوكية (الأداء الوظيفي، وسلوكيات المواطنة التنظيمية).

١/٢/٣ - المخرجات الوظيفية الموقفية

تتمثل المخرجات الوظيفية الموقفية في الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي (Newstrom & Davis, 1993; Humphrey, et al., 2007).

١/١/٢/٣ - الرضا الوظيفي Job Satisfaction

الرضا الوظيفي هو موقف الفرد تجاه المنظمة التي يعمل بها، ويتضمن المكونات العاطفية، والمعرفية، والسلوكية حول جوانب معينة مثل الأجر، والترقية، وسهام العمل، وزملاء العمل والمشرفين وغيرهم (Yee, 2018).

الرضا الوظيفي هو أحد العوامل التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها للعاملين فيها، كما أنه مقياس لعملية التنمية البشرية المستدامة داخل المنظمة (Trisliatanto, et al., 2018).

الرضا الوظيفي هو استجابة عاطفية لحالة العمل، ويتضمن عدة أبعاد هي مدى صعوبة الوظيفة، والمكافآت، وظروف العمل، والعلاقة مع الزملاء، ومدى ملائمة الفرد مع طبيعة العمل الذي يقوم به في المنظمة (Linda, 2018).

الرضا الوظيفي هو مجموعة من المواقف الإيجابية تجاه الوظيفة، حيث أنه كلما تمت إثارة مشاعر العاملين بطريقة إيجابية، فإنه يمكن القول أن هناك رضا وظيفي (Modrak & Pachura, 2011). الرضا الوظيفي هو أداة هامة للتنبؤ باستقرار المنظمة، وانخفاض معدل الدوران، وتحفيز العاملين (Ramasodi, 2010).

الرضا الوظيفي هو تعبير عن أحاسيس ومشاعر الأفراد العاملين تجاه المظاهر المختلفة في المنظمة (متعب والعطوي، ٢٠٠٨).

الرضا الوظيفي هو أحد الأدوات التي يمكن استخدامها في تخفيض دوران العمل في المنظمة، حيث كلما زاد الرضا الوظيفي للعاملين قلت ظاهرة الغياب، الأمر الذي يؤدي إلى انخفاض دوران العمل في المنظمة، وزيادة الإنتاجية (Scott et al, 2005، الكرعوي، ٢٠٠٦).

الرضا الوظيفي هو عبارة عن مجموعة من المواقف الخاصة بالعاملين تجاه العمل بالمنظمة (Lussier, 2005).

الرضا الوظيفي هو عبارة عن مجموعة من المشاعر والأحاسيس الخاصة بإعادة العاملين في المنظمة تجاه المظاهر المختلفة بها. والرضا الوظيفي من أهم الركائز الأساسية في المنظمة نظراً لما له من آثار إيجابية تنعكس على العملية الإنتاجية بشكل عام، وفي المقابل فإن عدم الرضا الوظيفي يؤدي إلى نتائج سلبية، وانخفاض الإنتاج، ودوران العمل، وانخفاض الروح المعنوية، والإهمال، والإضراب، وغيرها الكثير من السلبيات التي تنعكس على المنظمة (Hellrigel & Slocum, 2001).

الرضا الوظيفي هو أحد الأبعاد الأساسية للمخرجات الوظيفية، وأن الرضا ليس فقط ما يستمتع به الفرد في الأعمال التي يقوم بها، وإنما الرضا يشمل الحياة ككل، بما في ذلك الرضا عن النواحي المادية، والاقتصادية، والعلاقات الاجتماعية (Strack et al., 1991).

الرضا الوظيفي هو الدرجة التي يشعر من خلالها الفرد بصورة إيجابية أو سلبية تجاه مختلف مجالات العمل (Schermerhorn, 1985).

٢/١/٢/٣ - الالتزام التنظيمي Organizational Commitment

الالتزام التنظيمي هو القبول والإيمان بأهداف المنظمة وقيمها من ناحية، وارتباط العاملين نفسياً بالمنظمة (Khunsoonthornkit & Panjakajornsak, 2018).

الالتزام التنظيمي هو قوة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها. كما أن هناك ثلاثة عوامل هامة تصف هذا الالتزام وهي الإيمان القوي والقبول بأهداف وقيم المنظمة، والاستعداد لبذل جهود كبيرة لصالح المنظمة، والرغبة القوية للحفاظ على استمرار عضويته في المنظمة (Iden, 2014; Porter & Smith, 1974).

دور التماثل التنظيمي في تعزيز وتنمية المخرجات الوظيفية

الالتزام التنظيمي هو أحد العناصر الأساسية الذي يؤدي إلى تأثيرات ايجابية على المنظمات، كما أن له منافع أخرى للعاملين والمجتمع ككل (Ling & Yuen, 2014).

الالتزام التنظيمي هو أحد المفاهيم النفسية الأكثر شيوعاً والتي تلعب دوراً حيوياً في التأثير على سلوكيات العمل مثل زيادة الرضا والتحفيز، وزيادة سلوك المواطنة التنظيمية، وانخفاض نسب الغياب وزيادة الأداء والإنتاجية (Syed et al, 2015; Keskes, 2014; Omar & Ahmad, 2014).

الالتزام التنظيمي هو مدي جودة العلاقة بين الفرد والمنظمة، والعمل على ترسيخ الشعور الإيجابي لدى الفرد تجاه المنظمة، كما أنه يعكس مدى ارتباطه بها ورغبته في أن يبقى عضواً فعالاً بها (مقري وحياوي، ٢٠١٤).

الالتزام التنظيمي هو مدي انتماء الفرد وتعلقه بأهداف وقيم المنظمة بغض النظر عن القيمة المادية التي يحصل عليها من المنظمة (فارس، ٢٠١٤; Joo & Shim 2010).

الالتزام التنظيمي هو أحد العوامل التي يمكن استخدامها في التنبؤ ببقاء العاملين في المنظمة أو تركهم للعمل، كما أنه يعد عاملاً هاماً لضمان نجاح تلك المنظمات واستمرارها وزيادة إنتاجها، كما تكمن أهمية الالتزام التنظيمي في ترجمة الرغبات والميول والاعتقادات التي تكون داخل الفرد تجاه المنظمة إلى سلوك إيجابي يدفع المنظمة إلى التقدم والبقاء (ابتسام، ٢٠١٤).

الالتزام التنظيمي هو مستوى ارتباط العاملين بالمنظمة، وإذا كان رغباً في البقاء فيها، فإنه سوف يبذل جهوداً كبيراً في تحقيق وقبول أهداف المنظمة (Zehir et al, 2012, Barlett 2001).

الالتزام التنظيمي هو أحد الدعائم الأساسية التي تؤدي إلى تحسين الأداء، وتقليل معدل غياب العاملين، وتقليل دوران العمل في المنظمة (Ling & Yuen, 2014; Tayo, 2012; Jeon, 2009).

وتتمثل الأسباب التي تجعل الفرد ملتزماً في المنظمة في أن قيم وأهداف المنظمة تتطابق مع قيمة وأهدافه، وأن هناك آخرين قد يرغبون في البقاء في المنظمة، نظراً لأن تركه للمنظمة يؤثر في الفوائد التي يحصل عليها من المنظمة، أو على العلاقات الاجتماعية الخاصة به (Malik et al, 2010).

الالتزام التنظيمي هو رغبة العاملين في البقاء والاستعداد لبذل الجهد من أجل تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية (Luthans, 2011).

الالتزام التنظيمي هو درجة التطابق بين أهداف الفرد وأهداف المنظمة، وفي ضوء ذلك يمكن تصنيف العاملين في المنظمة إلى أفراد ملتزمين بدرجة عالية، وأفراد آخرين ملتزمين بدرجة منخفضة (Siders et al., 2009).

الالتزام التنظيمي هو درجة التقارب والارتباط النفسي بين طرفين، الأول وهو العامل والثاني وهي المنظمة (Wright & Kehoe, 2007).

ويعتبر الالتزام التنظيمي من المفاهيم الأكثر انتشاراً في المجال الإداري وذلك من منطلق أنه يمثل اتجاهاً قوياً لدى الفرد للبقاء عضواً في تنظيم معين، كما أنه على استعداد لبذل الجهد لتحقيق أهداف هذا التنظيم (Addae & Parboteeah, 2006).

الإلتزام التنظيمي هو الحالة التي تتماثل فيها هوية الفرد مع المنظمة التي يعمل بها، ويود الاحتفاظ بالعضوية فيها، أي أن الإلتزام التنظيمي هو درجة رغبة الفرد في الحفاظ على العضوية الناتجة عن الترابط مع أهداف وقيم المنظمة (Miller, 2003).

الالتزام التنظيمي يتكون من أهمية قبول الأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها، ومدي الاستعداد لبذل الجهد لتحقيقها، وأهمية الرغبة والبقاء في المنظمة (الطجم، ١٩٩٦، Angle & Perry, 1981).

يلعب الإلتزام التنظيمي دوراً هاماً في تحسين إنتاجية المنظمة، كما أنه يساهم في تقليل معدل الغياب ودوران العمل (Imam et al., 2014). هذا بالإضافة إلى أنه يساهم في زيادة السلوكيات الإيجابية للعاملين مثل سلوك المواطنة التنظيمية (Albdour & Altarawneh, 2014).

ويعتبر الإلتزام التنظيمي أحد المخرجات الوظيفية الهامة، كما أنه أكثر الموضوعات إثارة للأبحاث في مجال السلوك التنظيمي والموارد البشرية، ولقد تم القيام بالعديد من الدراسات التي تربط بين القيادة والالتزام التنظيمي من ناحية، والالتزام التنظيمي والأداء من ناحية أخرى (Mansor et al., 2013).

دور التماثل التنظيمي في تعزيز وتنمية المخرجات الوظيفية

٢/٢/٢- المخرجات الوظيفية السلوكية

تتمثل المخرجات الوظيفية السلوكية في الأداء الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية (Humphery et al., 2007).

١/٢/٢/٣- الأداء الوظيفي Job Performance

الأداء الوظيفي هو مدى قدرة الفرد على تحقيق العمل المكلف به نوعياً وكمياً، كما أنه محصلة تفاعل ثلاث عوامل هي القدرة، والدافعية، والإمكانات المتاحة (Metin & Asli, 2018). الأداء الوظيفي هو درجة تنفيذ الفرد للواجبات والمسئوليات المتعلقة بالعمل المطلوب القيام به (Shamsuddun & Abdulrahman, 2014).

الأداء الوظيفي هو عبارة عن مجموعة من السلوكيات التي يقوم بها العاملين والتي ترتبط بأهداف المنظمة (Davoudi & Allahyari, 2013). الأداء الوظيفي يضم نوعية وكمية العمل المطلوب القيام به، هذا بالإضافة إلى السرعة والدقة التي يتم بها تنفيذ العمل (Bauer & Erdogan, 2010). الأداء الوظيفي هو تفاعل لسلوك العاملين في المنظمة، وهذا السلوك يتحدد بتفاعل كل من الجهد والقدرة على أداء العمل (السكران، ٢٠٠٤).

الأداء الوظيفي هو أحد الأبعاد الأساسية للمخرجات الوظيفية الهامة، ولقد تم القيام بالعديد من الدراسات التي تربط بين الأداء الوظيفي والقيادة الروحية من ناحية، والأداء الوظيفي وجودة الحياة الوظيفية من ناحية أخرى (Bauer & Erdogan, 2010).

٢/٢/٢/٣- سلوك المواطنة التنظيمية Organizational Citizenship Behavior

سلوك المواطنة التنظيمية هي الدور الإضافي الذي يتم تنفيذه طواعية بالإضافة إلى المهام الوظيفية المحددة للفرد (Brown, 2018).

سلوك المواطنة التنظيمية هو مجموعة من السلوكيات التي يقوم العاملون بهذا الدور بشكل استثنائي حيث لا يتقاضون أجر مقابل هذا العمل (Demir, 2014).

سلوك المواطنة التنظيمية هو مجموعة من السلوكيات غير معترف بها من خلال أنظمة الأجور والمكافآت في المنظمة (Cicei, 2012).

سلوك المواطنة التنظيمية هو سلوك غير مفروض بل هو نموذج للجهود المتميزة الداعمة لتحقيق أهداف المنظمة (Singh & Modassirk, 2008).

سلوك المواطنة التنظيمية هو ذلك السلوك الذي لا يقع ضمن متطلبات العمل الرسمي في المنظمة، (Jacqueline et al., 2004).

سلوك المواطنة التنظيمية هي سلوكيات اختيارية بطبيعتها وليست جزءاً من متطلبات الدور الرسمي للعاملين، نظراً لأن الموظف لا يحاسب عليها إذا لم يقم بها على اعتبار أنها دور إضافي، وأن هذه السلوكيات تتجاوز أكثر مما هو محدد في الأنظمة الرسمية للمنظمة وتمتاز بأنها ذات طبيعة اختيارية تطوعية، ولا يوجد لها مكافئة محددة مباشرة في نظام الحوافز الرسمي للمنظمة، وهي مهمة جداً للأداء الناجح والفعال للمنظمة (العامري، ٢٠٠٢).

سلوك المواطنة التنظيمية هو سلوك غير رسمي للعاملين في المنظمة، أو بمعنى آخر هو سلوك تطوعي يقوم على مساعدة الآخرين في المنظمة (Enshe et al., 2001).

سلوك المواطنة التنظيمية هو ذلك السلوك التطوعي الذي لا يندرج تحت نظام الحوافز الرسمية في المنظمة والذي يهدف إلى تعزيز أداء المنظمة وزيادة كفاءتها وفعاليتها (Organ, 1997).

سلوك المواطنة التنظيمية يضم بعدين هما البعد الفردي والبعد التنظيمي، ويعني البعد الفردي مساعدة العاملين الذين يواجهون مشاكل معينة في عملهم. أما البعد التنظيمي فهو سلوك المساعدة الموجهة نحو المنظمة والذي لا يعد جزءاً من متطلبات العمل الرسمية (Bolton, 1997; Muchinsky, 2000).

٤- الدراسات السابقة

لقد قامت الباحثة بتقسيم التراث الفكري في موضوع الدراسة إلى قسمين، وتناول القسم الثاني التماثل التنظيمي، وركز القسم الثاني علي المخرجات الوظيفية.

١/٤- الدراسات السابقة المتعلقة بالتماثل التنظيمي

وهناك دراسة قام بها (Allen et al., 2017) واستهدفت التعرف على طبيعة العلاقة بين القيادة التحويلية والالتزام التنظيمي وذلك في ضوء المسؤولية الاجتماعية والتماثل التنظيمي. ولقد توصلت الدراسة إلى أن المسؤولية الاجتماعية والتماثل التنظيمي تتوسط العلاقة بين القيادة التحويلية كمتغير مستقل والالتزام التنظيمي كمتغير تابع. كما أشارت الدراسة إلى أن القيادة التحويلية تساعد العاملين على إدراك المسؤولية الاجتماعية، الأمر الذي يساعد العاملين على تنمية وتحقيق التماثل والالتزام التنظيمي.

هناك دراسة قام بها (Terzi et al., 2017) واستهدفت تحليل العدالة التنظيمية والتماثل التنظيمي من وجهة نظر القائمين على التدريس في المدارس الثانوية التركية. ولقد توصلت الدراسة إلى أن هناك آراء إيجابية نحو العدالة التنظيمية والتماثل التنظيمي. كما أشارت الدراسة إلى أن تصورات المعلمين نحو العدالة التنظيمية تختلف باختلاف أقدميتهم وأماكن عملهم. وأخيراً فقد أشارت الدراسة إلى أن أبعاد العدالة التنظيمية تلعب دوراً هاماً في التأثير على عملية التماثل التنظيمي وأن كل من العدالة الإجرائية والعدالة التفاعلية هي أكثر الأبعاد تأثيراً على التماثل التنظيمي في حين أن العدالة التوزيعية هي أقل الأبعاد تأثيراً على عملية التماثل التنظيمي.

واستهدفت دراسة قام بها (Erkutlu et al., 2016) التعرف على السلامة السلوكية للقائد والتماثل التنظيمي. ولقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين سلامة سلوك القائد والتماثل التنظيمي. كما أشارت الدراسة إلى أن السلامة السلوكية للقائد تعزز من التماثل التنظيمي للعاملين في المنظمة، ولذلك يجب على القادة مراعاة تصرفاتهم وأفعالهم وسلوكهم داخل المنظمة بالشكل الذي يزيد من عملية التماثل فيما بينهم.

وقام (Liu et al., 2016) بدراسة استهدفت التعرف على العلاقة بين السلامة النفسية والتماثل التنظيمي كمتغيرات وسيطة بين سوء الإشراف والإبداع التنظيمي. ولقد توصلت الدراسة إلى أن سوء الإشراف من القيادات له آثار سلبية على السلامة النفسية والتماثل التنظيمي. كما أشارت الدراسة إلى أن التماثل التنظيمي يؤثر بدرجة كبيرة على العلاقة بين السلامة النفسية والإبداع التنظيمي. وأخيراً، فقد توصلت الدراسة إلى أن السلامة النفسية تلعب دور المتغير الوسيط بين سوء الإشراف كمتغير مستقل والتماثل التنظيمي كمتغير تابع.

هناك دراسة قام بها (Callea et al., 2016) واستهدفت التعرف على دور التماثل التنظيمي كمتغير وسيط في العلاقة بين عدم الأمان الوظيفي، وسلوك المواطن التنظيمي والأداء الوظيفي. ولقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط سلبية بين عدم الأمان الوظيفي بالتماثل التنظيمي، وسلوك المواطن التنظيمي والأداء الوظيفي. ولقد أشارت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط موجبة بين التماثل التنظيمي وسلوك المواطن التنظيمي والأداء الوظيفي. كما أشارت الدراسة إلى أن عدم الأمان الوظيفي يقلل من سلوك المواطن التنظيمي والأداء الوظيفي وكذلك أيضاً من عملية التماثل التنظيمي للعاملين داخل المنظمة.

هناك دراسة قام بها (Karanika et al., 2015) واستهدفت دراسة العلاقة بين التماثل التنظيمي والرضا الوظيفي. ولقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة غير مباشرة بين التماثل التنظيمي كمتغير مستقل والرضا الوظيفي كمتغير تابع. كما أشارت الدراسة إلى أن عنصر المشاركة في العمل يلعب دور المتغير الوسيط بين التماثل التنظيمي والرضا الوظيفي، حيث أن مشاركة العاملين تزيد من عملية التماثل وبالتالي يتحقق الرضا الوظيفي.

وقام (He et al., 2015) بدراسة استهدفت التعرف على طبيعة العلاقة بين التماثل التنظيمي كمتغير مستقل، وتوجه العملاء كمتغير وسيط، والأداء التنظيمي كمتغير تابع. ولقد توصلت الدراسة إلى أن توجه العملاء يعتبر متغير وسيط في الربط بين التماثل التنظيمي والأداء الوظيفي. كما أشارت الدراسة إلى أن توجه العملاء يعزز العلاقة بين التماثل التنظيمي والأداء الوظيفي.

واستهدفت دراسة قام بها (Gok et al., 2015) التعرف على دور الدعم المدرك للمشرف والتماثل التنظيمي والرضا الوظيفي. ولقد توصلت الدراسة إلى أن الرضا الوظيفي يرتبط بصورة إيجابية

دور التماثل التنظيمي في تعزيز وتنمية المخرجات الوظيفية

مع الدعم المدرك للمشرف، حيث أن المرؤوسين الذين لديهم علاقة داعمة مع المشرف، فإن هذا يؤدي إلى زيادة درجة الرضا الوظيفي لديهم، ومن ثم يكون ذلك دافعا نحو زيادة عملية التماثل التنظيمي فيما بينهم نحو المنظمة التي يعملون بها.

وهناك دراسة قام بها (Demir, 2015) واستهدفت التعرف على طبيعة العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمي والتماثل التنظيمي. ولقد توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين سلوك المواطنة وعملية التماثل التنظيمي. كما أشارت الدراسة إلى أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات وآراء العاملين نحو سلوك المواطنة التنظيمي والتماثل التنظيمي وذلك على أساس الوظيفة التي يقوم بها الفرد في المنظمة.

وقام Khosravi, et al., 2013 واستهدفت التعرف على التماثل التنظيمي وعلاقته بنظم المعلومات الإدارية في المنظمة. ولقد توصلت الدراسة إلى أن هناك زيادة كبيرة خلال العقد الماضي في عدد البحوث الإدارية التي تم القيام بها في مجال التماثل التنظيمي. كما توصلت الدراسة إلى أن هناك تأثير كبير للتماثل التنظيمي على الرضا الوظيفي للعاملين في المنظمة. وأخيراً أشارت الدراسة إلى أهمية التماثل التنظيمي أثناء تطبيق نظام المعلومات الإدارية في المنظمة.

وفي دراسة أجراها Hung-Wen, 2013 واستهدفت التعرف على العوامل التي تؤثر في تحديد التماثل التنظيمي. ولقد توصلت الدراسة إلى أن الرقابة، والتنشئة الاجتماعية تلعب دوراً هاماً في التأثير على التماثل التنظيمي بين العاملين في المنظمة. كما أشارت الدراسة إلى أن التنشئة الاجتماعية تتوسط العلاقة بين الرقابة والتماثل التنظيمي.

كما استهدفت دراسة قام بها Lee, 2013 التعرف على طبيعة العلاقة بين التماثل التنظيمي والثقافة التنظيمية. ولقد توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة قوية بين التماثل التنظيمي والثقافة التنظيمية. كما أشارت الدراسة إلى أن هناك علاقة ارتباط بين التماثل التنظيمي والالتزام التنظيمي من ناحية والثقافة التنظيمية من ناحية أخرى.

وفي دراسة قام بها Prati and Zani, 2013 واستهدفت التعرف على طبيعة العلاقة بين التمكين النفسي والتماثل التنظيمي، وأثر كل منهما على الدوران الوظيفي والرضا الوظيفي. ولقد توصلت الدراسة إلى أن التمكين النفسي كمتغير يتوسط العلاقة بين التماثل التنظيمي وكل من الدوران والرضا الوظيفي.

كما قام بها Boenigk and Helmig, 2013 واستهدفت التعرف على طبيعة العلاقة بين التماثل التنظيمي وكل من الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي. ولقد توصلت الدراسة إلى أنه كلما زاد التماثل بين الأفراد كلما زادت درجة الرضا الوظيفي، وبالتالي درجة الولاء للمنظمة التي يعملون بها.

هناك دراسة قام بها (Ceri-Booms, 2010) واستهدفت التعرف على طبيعة العلاقة بين القيادة التحويلية والتماثل التنظيمي. ولقد توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة معنوية بين القيادة وعملية التماثل التنظيمي. كما أشارت الدراسة إلى مفاهيم القيادة التحويلية، والثقة بالقياد في المنظمة. وأخيراً فقد توصلت الدراسة إلى أن الثقة بالقياد تلعب دوراً هاماً في تطوير وتحسين عملية التماثل التنظيمي بين العاملين في المنظمة.

وهناك دراسة قام بها (Vondey, 2010) واستهدفت دراسة العلاقة بين التماثل التنظيمي كمتغير وسيط بين القيادة الخادمة وسلوك المواطنة التنظيمي. ولقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين القيادة الخادمة وكل من التماثل التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمي، كما أشارت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التماثل التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمي. وأخيراً فقد أشارت الدراسة إلى أن التماثل التنظيمي يتوسط العلاقة بين القيادة الخادمة وسلوك المواطنة التنظيمي.

وفي دراسة قام بها Tuzun, and Çağlar, 2009 واستهدفت التعرف على العلاقة بين الهوية التنظيمية والتماثل التنظيمي في البنوك. ولقد توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة قوية بين هوية المنظمة والتماثل التنظيمي بين العاملين بها. كما أشارت الدراسة إلى أن التماثل التنظيمي يتوسط العلاقة بين الثقة والهوية التنظيمية في المنظمة.

وهدفت دراسة قام بها Katrinli et al., 2008 إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين القيادة والتماثل التنظيمي للعاملين في مهنة التمريض. ولقد توصلت الدراسة إلى أن جودة العلاقة بين المشرف والعاملين في مهنة التمريض تعتبر أحد المحددات الهامة لتحديد مستوى التماثل التنظيمي فيما بينهم، ومعنى ذلك أن هناك علاقة إيجابية بين طبيعة عملية الإشراف والتماثل التنظيمي، بمعنى أنه كلما كانت

دور التماثل التنظيمي في تعزيز وتنمية المخرجات الوظيفية

العلاقة جيدة بين المشرف والعاملين في مهنة التمريض، كلما زاد مستوى التماثل التنظيمي فيما بينهم سواء كان ذلك في المستشفيات العامة أو الخاصة.

وهناك دراسة قام بها البشايشة، ٢٠٠٨ واستهدفت التعرف على أثر العدالة التنظيمية على التماثل التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية. ولقد توصلت الدراسة إلى أن تصورات العاملين لأبعاد العدالة التنظيمية (التوزيعية، والإجرائية، والتفاعلية) جاءت بدرجة متوسطة، ولقد احتل بعد العدالة الإجرائية المرتبة الأولى ثم جاءت العدالة التوزيعية في المرتبة الأخيرة. كما أشارت الدراسة إلى أن تصورات العاملين لمستوى التماثل التنظيمي (الولاء، والتشابه، والعضوية) جاءت بدرجة مرتفعة، ولقد احتل بعد التشابه التنظيمي المرتبة الأولى وجاء في المرتبة الأخيرة بعد الولاء التنظيمي. وأخيراً فقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد العدالة التنظيمية في بلورة التماثل التنظيمي لدى الأفراد العاملين في المؤسسات العامة الأردنية.

وفي دراسة أجراها Naigowit and Hale, 2008 واستهدفت تحليل العلاقة بين التماثل التنظيمي والعدالة التنظيمية في المنظمات التي تهدف إلى الربح. ولقد توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ايجابية بين الأشكال الثلاثة للعدالة التنظيمية (التوزيعية، والإجرائية، والتفاعلية) والتماثل التنظيمي للعاملين في المنظمات التي تهدف إلى الربح.

واستهدفت دراسة قام بها الصرايرة، ٢٠٠٨ التعرف على مستوى التماثل التنظيمي لأعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية العامة. ولقد اعتمدت الدراسة على عينة أعضاء هيئة تدريس تم اختيارها بالطريقة العشوائية، ولتحقيق الهدف من الدراسة فقد استخدمت الدراسة قائمة الاستبيان التي أعدها (Cheney, 1982) والتي طورها الباحث بما يتناسب مع البيئة الأردنية. ولقد توصلت الدراسة إلى أن درجة التماثل التنظيمي كانت مرتفعة في جميع أبعادها (الولاء، والتشابه، والعضوية)، كما أشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مجالات التماثل التنظيمي ترجع إلى بعض المتغيرات (الإقليم، والخبرة، ومكان الحصول على درجة الدكتوراه). وأخيراً فقد أشارت الدراسة إلى ضرورة قيام الجامعات الأردنية بالتعرف على حاجات ورغبات أعضاء هيئة التدريس فيها، وذلك بغرض تحقيق وإشباع الممكن منها، وأن توفر نظام حوافز تشجيعية سواء كانت مادية أو معنوية، نظراً لما لها من أثر إيجابي في المحافظة على الدرجة المرتفعة من التماثل التنظيمي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية العامة.

وقام Bartels, et al., 2006 بدراسة استهدفت التعرف على التماثل التنظيمي من وجهة نظر العاملين في المنظمات الجديدة. ولقد أشارت الدراسة إلى أنه يمكن قياس مستوى التماثل التنظيمي من خلال عدة محاور مثل مستوى تماثل الأفراد مع بعضهم البعض، ومدى شعور الأفراد بالاستمرارية في العمل بالمنظمة، هذا بالإضافة إلى نظام وطبيعة الاتصالات بين العاملين على اختلاف مواقعهم التنظيمية. كما أشارت الدراسة إلى أن مناخ الاتصالات يؤثر بشكل غير مباشر على مستوى التماثل التنظيمي لدى الأفراد العاملين في المنظمة.

كما قام الحوامدة، والقرالة، ٢٠٠٦ بدراسة استهدفت التعرف على أثر المشاركة المرغوبة والمدرّكة في بلورة التماثل التنظيمي في الجامعات الأردنية الرسمية. ولقد توصلت الدراسة إلى أن تصورات أعضاء هيئة التدريس لمستوى المشاركة المدرّكة على مستوى القسم جاءت بدرجة متوسطة، في حين كانت تصوراتهم لمستوى المشاركة المرغوبة على مستوى القسم جاءت بدرجة مرتفعة، كما أشارت الدراسة إلى أن تصورات أعضاء هيئة التدريس لمستوى المشاركة المدرّكة على مستوى الكلية جاءت بدرجة متوسطة، في حين كانت تصوراتهم لمستوى المشاركة المرغوبة على مستوى الكلية جاءت بدرجة مرتفعة. كما أظهرت نتائج الدراسة أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لكل من المشاركة المدرّكة والمرغوبة على مستوى القسم والكلية في بلورة التماثل التنظيمي. وأخيراً فقد أشارت الدراسة إلى ضرورة توفير مناخ تنظيمي ملائم لمساعدة أعضاء هيئة التدريس بالمشاركة الفاعلة في عملية اتخاذ القرارات من أجل تقوية التماثل التنظيمي لديهم.

وفي دراسة قام بها Michael and Bruch, 2006 واستهدفت التعرف على أثر الهوية التنظيمية، والتماثل التنظيمي، والالتزام التنظيمي على معدل الدوران الوظيفي للعاملين في المنظمة. ولقد توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ارتباط قوية بين كل من الهوية التنظيمية والتماثل التنظيمي والالتزام التنظيمي من ناحية، والدوران الوظيفي للعاملين في المنظمة من ناحية أخرى، حيث كلما زاد التماثل التنظيمي بين العاملين، كلما قل معدل ترك العاملين للمنظمة.

دور التماثل التنظيمي في تعزيز وتنمية المخرجات الوظيفية

كما أن هناك دراسة قام بها Gautam, et al., 2005 واستهدفت التعرف على طبيعة العلاقة بين التماثل التنظيمي والالتزام التنظيمي. ولقد اعتمدت الدراسة في قياس التماثل التنظيمي على الاستبيان الذي أعده Cheney, 1982. ولقد توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التماثل التنظيمي والالتزام التنظيمي (العاطفي، والاستمراري، والمعياري) للأفراد العاملين في المنظمة. وهناك دراسة أخرى قام بها Bellou, et al., 2005 واستهدفت التعرف على أثر التماثل التنظيمي على سلوك المواطن التنظيمي للعاملين في أحد المستشفيات اليونانية. ولقد توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ارتباط إيجابية بين التماثل التنظيمي وسلوك المواطن التنظيمي، بمعنى أنه كلما زاد مستوى التماثل التنظيمي، كلما زادت الأعمال التطوعية والتي تتجاوز نطاق ومتطلبات الدور الرسمي المحدد في بطاقة الوصف الوظيفي للأطباء والممرضات في المستشفيات العامة اليونانية. وأجرى Edwards, 2005 دراسة هدفت إلى التعرف على التماثل التنظيمي وعلاقته بمستوى الالتزام التنظيمي للعاملين. ولقد توصلت الدراسة إلى أن التماثل التنظيمي عملية في غاية الأهمية في مساعدة الأفراد على أن يعملون من أجل تحقيق مصلحة المنظمة. كما أشارت الدراسة إلى أن هناك علاقة قوية بين التماثل التنظيمي ودرجة التزام العاملين، بمعنى أنه كلما زاد مستوى التماثل التنظيمي، كلما زاد مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين في المنظمة.

٢/٤- الدراسات السابقة الخاصة بالمخرجات الوظيفية

هناك دراسة قام بها (Manimegalai & Baral, 2018) واستهدفت التعرف على أثر الثقة التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والمخرجات الوظيفية ومن أهم نتائج تلك الدراسة أن هناك ارتباط إيجابي بدرجة كبيرة بين أنشطة المسؤولية الاجتماعية والمخرجات الوظيفية. ولقد أشارت الدراسة أيضاً إلى أن الثقة التنظيمية هي الآلية الأساسية التي تؤثر في مشاركة المنظمة في أنشطة المسؤولية الاجتماعية بشكل إيجابي والتي تؤثر بدورها على المخرجات الوظيفية في شركات التصنيع الهندية.

كما تناولت دراسة (Karatepe et al., 2018) أثر الموارد التنظيمية والشخصية على ضغوط العمل، والارتباط الوظيفي والمخرجات الوظيفية. ولقد توصلت الدراسة إلى أن التزام الإدارة بجودة الخدمة وتوجيه العملاء له تأثير كبير على أداء الوظائف ونوايا دوران العاملين من خلال الارتباط الوظيفي وضغوط العمل، كما أوصت الدراسة بضرورة التفاعل بين التزام الإدارة بجودة الخدمة وتوجيه العملاء، الأمر الذي ينعكس أثره على المخرجات الوظيفية.

هدف دراسة (Arasli et al., 2018) إلى التعرف على طبيعة الأداء الوظيفي للعاملين في الخطوط الأمامية في الصناعة الفندقية في شمال قبرص. وتوصلت الدراسة إلى أن طموحات العملاء تؤثر سلباً على الأداء الوظيفي، كذلك فإن كل من تفاعلات العملاء والمشرفين تؤثر على الأداء الوظيفي، هذا بالإضافة إلى أن تدني أخلاق المشرف يؤثر سلباً على الأداء الوظيفي للعاملين في صناعة الفنادق في شمال قبرص.

وهدفت دراسة (Cheng et al., 2016) إلى التعرف على العلاقة بين صياغة الوظائف وتأثيرها على المخرجات الوظيفية بصناعة السفر بدولة تايوان. ومن أهم نتائج تلك الدراسة أن الصياغة الفردية والتعاونية لها تأثير إيجابي على رضا العاملين عن وظائفهم والالتزام تجاه المنظمة والأداء الوظيفي. كما أشارت الدراسة إلى أن الدعم التنظيمي يلعب دوراً هاماً في تحقيق رضا العاملين عن وظائفهم، وزيادة درجة الالتزام تجاه المنظمة.

وهدفت دراسة (Chang & Cho, 2016) إلى التعرف على مدى انتشار العنف في مكان العمل تجاه هيئة التمريض في كوريا الجنوبية. ولقد توصلت الدراسة إلى أنه كانت الإساءة اللفظية أكثر انتشاراً، تليها تهديدات بالعنف، والعنف البدني، والبلطجة.

كما أشارت الدراسة إلى أن حوالي ثلاثة أرباع الممرضات يعانين من نوع واحد على الأقل من العنف، وكان للبلطجة علاقة كبيرة مع المخرجات الوظيفية، بينما ارتبط الإساءة اللفظية بجميع نتائج الوظيفة باستثناء نية المغادرة. وكان للعنف الذي يرتكبه الزملاء الممرضون علاقة كبيرة مع المخرجات الوظيفية، أي أن هناك علاقة معنوية بين العنف في مكان العمل والمخرجات الوظيفية لدي هيئة التمريض في كوريا الجنوبية.

دور التماثل التنظيمي في تعزيز وتنمية المخرجات الوظيفية

تناولت دراسة (Sengupta et al., 2015) أثر الموارد التنظيمية على المخرجات الوظيفية للعاملين في البنوك في الخطوط الأمامية في أحد البنوك الوطنية في نيوزيلندا، وتوصلت الدراسة إلى أن الموارد التنظيمية لتكنولوجيا التدريب وتقنية الخدمة تؤثر بشكل كبير على الأداء الوظيفي، حيث تؤدي تكنولوجيا التدريب والخدمة إلى تحسين الأداء الوظيفي، ومن الجدير بالذكر أيضاً أن الموارد المتاحة بالمنظمة تلعب دوراً هاماً في التأثير على كل من أداء العاملين، ونوايا دوران العمل بشكل مباشر وذلك من خلال الوظيفة الشخصية المناسبة للعاملين في البنوك الوطنية بنيوزيلندا.

هدفت دراسة (Karatepe, 2014) إلى التعرف على دور الارتباط الوظيفي كمتغير وسيط في العلاقة بين مواجهة ضغوط العمل والمخرجات الوظيفية المتمثلة في الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي. ولقد توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة معنوية وذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي والارتباط الوظيفي والأداء الوظيفي. كما أشارت الدراسة إلى أن الارتباط الوظيفي يلعب دور المتغير الوسيط بين الالتزام التنظيمي، والأداء الوظيفي للعاملين في الفنادق ذات الخمس نجوم في شمال قبرص.

كما هدفت دراسة (Baral & Bhargava, 2010) إلى التعرف على دور الإثراء الوظيفي والمخرجات الوظيفية في عدد من المنظمات العاملة في الهند. ولقد توصلت الدراسة إلى أن خصائص الوظيفة مرتبطة بشكل إيجابي وذو دلالة إحصائية بجميع مقاييس المخرجات الوظيفية، كما أشارت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين دعم المشرف والمخرجات الوظيفية للعاملين في المنظمات المختلفة في مجال التصنيع وتكنولوجيا المعلومات بالهند.

هدفت دراسة (عبدالسميع، ٢٠١٠) إلى معرفة أثر الثقة التنظيمية على المخرجات الوظيفية للعاملين في جامعة بني سويف. ولقد توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقة التنظيمية ومستوى المخرجات الوظيفية الموقفة. كما أشارت الدراسة إلى أن هناك علاقة معنوية بين الثقة التنظيمية ومستوى المخرجات الوظيفية السلوكية للعاملين في جامعة بني سويف. وبناءً على العرض السابق يتضح أن هذه الدراسة تختلف عن الدراسات السابقة في عدة جوانب تتمثل فيما يلي:

١. أن الدراسات السابقة لم تتعرض لدراسة متغيرات الدراسة الحالية والمتمثلة في أبعاد التماثل التنظيمي (الولاء التنظيمي، والتشابه التنظيمي، والعضوية)، وأبعاد المخرجات الوظيفية (الرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي، والأداء الوظيفي، وسلوكيات المواطن التنظيمية). وعلي الرغم من أن أغلب - إن لم يكن - جميع الدراسات السابقة قد ركزت على التجربة الغربية، فقد وجدت الباحثة صعوبة كبيرة في العثور على دراسة تتعلق بالربط بين متغيرات الدراسة من منظور البيئة العربية بصفة عامة، وفي مستشفيات جامعة المنوفية بصفة خاصة.
٢. أن الدراسات السابقة لم تتعرض لدراسة دور التماثل التنظيمي في تعزيز المخرجات الوظيفية بصفة عامة، ومستشفيات جامعة المنوفية بصفة خاصة، الأمر الذي يؤكد الاختلاف الجوهري لهذه الدراسة عن الدراسات السابقة.
٣. أن هذه الدراسة تسعى إلى تأكيد أو نفي بعض النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة، الأمر الذي يساعد المسؤولين في مستشفيات جامعة المنوفية للاستفادة من نتائج هذه الدراسة في ضرورة التركيز على أبعاد التماثل التنظيمي ودوره في تعزيز وتنمية المخرجات الوظيفية في مستشفيات جامعة المنوفية.
٤. إن هذه الدراسة سوف تشتمل على معظم المتغيرات التي شملتها الدراسات السابقة، خاصة ما يتعلق بأبعاد التماثل التنظيمي (الولاء التنظيمي، والتشابه التنظيمي، والعضوية) وأبعاد المخرجات الوظيفية الموقفة (الرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي)، والمخرجات الوظيفية السلوكية (الأداء الوظيفي، وسلوكيات المواطن التنظيمية) في مستشفيات جامعة المنوفية.

٥- مشكلة وأسئلة البحث

في ضوء مراجعة الدراسات السابقة نحو القيادة الروحية، فقد أظهرت الأدبيات أن المسؤولية الاجتماعية والتماثل التنظيمي تتوسط العلاقة بين القيادة التحويلية والالتزام التنظيمي. (Erkutlu et al., 2016).

بينما أظهرت دراسة أخرى أن التماثل التنظيمي يؤثر بدرجة كبيرة على العلاقة بين السلامة النفسية والإبداع التنظيمي (Liu et al., 2016). وتوصلت احدي الدراسات إلى أن التوجه نحو العملاء

دور التماثل التنظيمي في تعزيز وتنمية المخرجات الوظيفية

يعتبر متغير وسيط في الربط بين التماثل التنظيمي والأداء الوظيفي (He et al., 2015). كما أشارت دراسة أخرى إلى وجود علاقة معنوية بين القيادة وعملية التماثل التنظيمي (Ceri-Booms, 2010). وبالنسبة للمخرجات الوظيفية، فقد أظهرت الأدبيات أن هناك علاقة معنوية بين العنف في مكان العمل والمخرجات الوظيفية (Chang & Cho, 2016). بينما أظهرت دراسة أخرى أن الموارد المتاحة بالمنظمة تلعب دوراً هاماً في التأثير على كل من أداء العاملين، ونوايا دوران العمل وذلك من خلال الوظيفة الشخصية المناسبة للعاملين (Sengupta et al., 2015). وتوصلت احدي الدراسات إلي أن هناك علاقة معنوية وذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي والارتباط الوظيفي والأداء الوظيفي، أو بمعنى آخر أن الارتباط الوظيفي يلعب دور المتغير الوسيط بين الالتزام التنظيمي، والأداء الوظيفي (Karatepe, 2014). كما أشارت دراسة أخرى إلي أن خصائص الوظيفة مرتبطة بشكل إيجابي بجميع مقاييس المخرجات الوظيفية، كما أن هناك علاقة إيجابية وذات دلالة إحصائية بين دعم المشرف والمخرجات الوظيفية (الرضا الوظيفي، والالتزام العاطفي، وسلوك المواطنة التنظيمية) للعاملين في المنظمات المختلفة بالهند (Baral & Bhargava, 2010).

وبناءً على ما انتهت إليه نتائج الدراسة الاستطلاعية والتي تمثلت في إجراء مقابلة مع (٣٠) عضو من العاملين في مستشفيات جامعة المنوفية، وذلك بغرض التعرف علي التماثل التنظيمي من ناحية، والمخرجات الوظيفية من ناحية أخرى. وتوصلت الباحثة من خلالها إلي أهمية الدور الهام الذي يلعبه التماثل التنظيمي في تعزيز وتنمية عملية المخرجات الوظيفية، وبالتحديد فان هذا البحث يسعى إلى الإجابة على التساؤلات التالية:

١/٥- هل هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للتماثل التنظيمي (الولاء التنظيمي) علي المخرجات الوظيفية في مستشفيات جامعة المنوفية؟.

٢/٥- هل هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للتماثل التنظيمي (التشابه التنظيمي) علي المخرجات الوظيفية في مستشفيات جامعة المنوفية؟.

٣/٥- هل هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للتماثل التنظيمي (العضوية التنظيمية) علي المخرجات الوظيفية في مستشفيات جامعة المنوفية؟.

٦- أهداف البحث

يسعى هذا البحث إلى تحقيق مجموعة من الأهداف والتي يمكن صياغتها وذلك على النحو التالي:

١/٦- تحديد وتوصيف نوع ودرجة العلاقة بين التماثل التنظيمي (الولاء التنظيمي) والمخرجات الوظيفية في مستشفيات جامعة المنوفية.

٢/٦- تحديد وتوصيف نوع ودرجة العلاقة بين التماثل التنظيمي (التشابه التنظيمي) والمخرجات الوظيفية في مستشفيات جامعة المنوفية.

٣/٦- تحديد وتوصيف نوع ودرجة العلاقة بين التماثل التنظيمي (العضوية التنظيمية) والمخرجات الوظيفية في مستشفيات جامعة المنوفية.

٧- أهمية البحث

تكمن أهمية هذا البحث في التعرف على دور التماثل التنظيمي في تعزيز وتنمية المخرجات الوظيفية. وبالتحديد تنبع أهمية البحث من عدة جوانب أهمها ما يلي:

١/٧- قلة عدد الدراسات الأكاديمية - على حد علم الباحثة - التي تناولت دراسة التماثل التنظيمي، والمخرجات الوظيفية. ولذلك يعتبر هذا البحث بمثابة محاولة مكملة للمحاولات الأخرى سواء في البيئة العربية بصفة عامة، والبيئة المصرية بصفة خاصة.

٢/٧- إن التماثل التنظيمي، والمخرجات الوظيفية من الموضوعات الخصبة للدراسة والتحليل. ولذلك فان البحث الحالي يحاول إلقاء الضوء على التماثل التنظيمي، والمخرجات الوظيفية من ناحية، وإضافة علمية بسيطة للدراسات الموجودة في مكتبتنا العربية من ناحية أخرى، ومن ثم يكون لهذا البحث أهمية من الناحية النظرية.

٣/٧- إن هناك حاجة إلى إجراء المزيد من الأبحاث والدراسات التنظيمية، وذلك بغرض اختبار الآثار المترتبة على تطبيق التماثل التنظيمي، ومن ثم فان الدراسة الحالية تسعى إلى تزويد المسؤولين عن أهمية الربط بين التماثل التنظيمي والمخرجات الوظيفية، الأمر الذي يعطى أهمية لهذا البحث من الناحية التطبيقية.

٨- منهج البحث

١/٨- فرضيات البحث

في ضوء مراجعة الدراسات السابقة نحو التماثل التنظيمي، فقد أظهرت الأدبيات أن أبعاد العدالة التنظيمية تلعب دوراً هاماً في التأثير على التماثل التنظيمي (Terzi et al., 2017). كما أن هناك علاقة ارتباط موجبة بين التماثل التنظيمي وكل من سلوك المواطنة التنظيمي والأداء الوظيفي (Callea et al., 2016). بينما أظهرت دراسة أخرى وجود علاقة غير مباشرة بين التماثل التنظيمي والرضا والوظيفة الوظيفية (Karanika et al., 2015). ولقد توصلت احدي الدراسات إلى أن هناك علاقة معنوية بين سلوك المواطنة التنظيمية وعملية التماثل التنظيمي (Demir, 2015).

كما أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الصراع البناء في المنظمة والتماثل التنظيمي (صالح، ٢٠١٥). وكذلك أيضاً وجود علاقة بين القيادة الخادمة وكل من التماثل التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية (Vondey, 2010).

وبالنسبة للمخرجات الوظيفية، فقد أظهرت الأدبيات أن هناك علاقة هناك ارتباط إيجابي بين أنشطة المسؤولية الاجتماعية والمخرجات الوظيفية (Manimegalai & Baral, 2018). بينما أظهرت دراسة أخرى أن العميل والمشرف يؤثران على الأداء الوظيفي؛ وأن ضعف العميل أو المشرف يؤدي إلى ضعف الأداء الوظيفي. وأن تدني أخلاق المشرف يؤثر سلباً على الأداء الوظيفي (Arasli et al., 2018).

كما أوضحت دراسة أخرى إلى أن الدعم التنظيمي يلعب دوراً هاماً في تحقيق الرضا الوظيفي، وزيادة درجة الالتزام تجاه المنظمة، وتحسين الأداء الوظيفي (Cheng et al., 2016).

وفي ضوء مشكلة وأهداف البحث والتي تتمثل في اختبار دور التماثل التنظيمي في تنمية وتعزيز المخرجات الوظيفية في مستشفيات جامعة المنوفية. وللوصول إلى هذا الهدف فقد قامت الباحثة بصياغة عدد من الفروض البحثية بغرض اختبارها تجريبياً. ولقد تم تصميم هذا البحث ليكون موجهاً بثلاثة فرضيات رئيسية.

الفرضية الأولى: ليس هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للتماثل التنظيمي (الولاء التنظيمي) على المخرجات الوظيفية في مستشفيات جامعة المنوفية.

الفرضية الثانية: ليس هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للتماثل التنظيمي (التشابه التنظيمي) على المخرجات الوظيفية في مستشفيات جامعة المنوفية.

الفرضية الثالثة: ليس هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للتماثل التنظيمي (العضوية التنظيمية) على المخرجات الوظيفية في مستشفيات جامعة المنوفية.

٢/٨- مجتمع وعينة البحث

نظراً لأن هذا البحث يهتم بدراسة التماثل التنظيمي ودوره في تنمية وتعزيز المخرجات الوظيفية في مستشفيات جامعة المنوفية. فإن مجتمع البحث يتمثل في جميع العاملين في مستشفيات جامعة المنوفية. ولقد بلغ العدد الإجمالي لمفردات مجتمع البحث ٢٨٣٩ مفردة. ونظراً للقيود الخاصة بالوقت والتكلفة، فقد تقرر الاعتماد على أسلوب العينات لجمع البيانات الأولية. ولقد اعتمدت الباحثة على العينة العشوائية الطبقية في اختيار عدد المفردات من العاملين في مستشفيات جامعة المنوفية. أما بالنسبة لحجم العينة، فقد تم تحديدها وذلك من خلال المعادلة التالية (إدريس، ٢٠٠٤):

$$n = \frac{N \times (Z)^2 \times P(1-P)}{Ne^2 + (Z)^2 \times P(1-P)}$$

حيث (n) حجم العينة، (N) حجم مجتمع الدراسة، (Z) حدود الخطأ المسموح به وهو ١,٩٦ عند درجة ثقة ٩٥%، (P) نسبة عدد المفردات التي تتوافر في الخاصية محل الدراسة وهي ٥٠%، (e) خطأ العينة المسموح به في تقدير النسبة وهي ٥٠%. وباستخدام المعادلة السابقة يتضح أن حجم العينة:

دور التماثل التنظيمي في تعزيز وتنمية المخرجات الوظيفية

$$\text{حجم العينة (ن)} = \frac{(0.50-1) \times 2839 \times (1.96)^2}{(0.50-1) \times 2839 + 2(0.05) \times 2839} = 338 \text{ مفردة}$$

هذا ويجب الإشارة إلى أنه تم القيام بالتوزيع النسبي لعينة البحث وذلك في ضوء نسبة عدد العاملين في مجتمع البحث. ويمكن توضيح ذلك من خلال الجدول التالي:

جدول (١)

توزيع مجتمع البحث

حجم العينة في كل فئة	النسبة المئوية	عدد العاملين ^(٢)	مستشفيات جامعة المنوفية
98 = 29% × 338	29%	825	الأطباء
240 = 71% × 338	71%	2014	التمريض
338 = 100% × 338	100%	2839	الإجمالي

(٢) المصدر: إدارة الموارد البشرية في مستشفيات جامعة المنوفية ٢٠١٩.

ولقد تم اختيار مفردات كل عينة من الفئات السابقة بطريقة عشوائية عن طريق قوائم أسماء العاملين. ويمكن توضيح خصائص مفردات العينة من خلال الجدول رقم (٢).

٣/٨- أسلوب وطريقة جمع البيانات

لقد اعتمد هذا البحث على أسلوب الاستقصاء في جمع البيانات الأولية التي تتطلبها طبيعة الدراسة. وتختص قائمة الاستقصاء بالتعرف على اتجاهات العاملين في مستشفيات جامعة المنوفية نحو التماثل التنظيمي من ناحية، والمخرجات الوظيفية من ناحية أخرى.

وفي ضوء مشكلة وأسئلة البحث، اشتملت قائمة الاستقصاء على ثلاثة أسئلة، حيث يتعلق السؤال الأول بالتعرف على التماثل التنظيمي، ويتعلق السؤال الثاني بالتعرف على المخرجات الوظيفية، والسؤال الثالث يتعلق بالخصائص الديموجرافية للعاملين. ولقد بلغت نسبة الردود حوالي (٨١%)، (٢٧٥) قائمة من (٣٣٨) تم توزيعها، وتعتبر هذه النسبة للردود عالية جداً، ويرجع ذلك إلى الاهتمام الكبير من جانب العاملين في مستشفيات جامعة المنوفية بموضوع الدراسة الحالية.

٤/٨- متغيرات الدراسة وأسلوب قياسها

١/٤/٨- التماثل التنظيمي

لقد تناول هذا البحث دراسة التماثل التنظيمي كمتغير مستقل. ولقد اعتمدت الباحثة في قياس أبعاد التماثل التنظيمي (الولاء، والتشابه، والعضوية) على مقياس (Cheney, 1982) (OIQ) Organizational Identification Questionnaire وطورها (Johnson et al., 1999).

وفي ضوء ما تقدم، فإن الباحثة سوف تعتمد على الأبعاد السابقة في قياس التماثل التنظيمي في مستشفيات جامعة المنوفية ويضم مجموعة من الأسئلة وعددها (٢٣) سؤالاً. حيث تم قياس الولاء التنظيمي عن طريق سبعة أسئلة، والتشابه التنظيمي من خلال سبعة أسئلة، وأخيراً، العضوية عن طريق تسعة أسئلة. هذا ويجب الإشارة إلى أنه تم قياس التماثل التنظيمي وذلك عن طريق مقياس ليكرت للموافقة أو عدم الموافقة، بحيث يكون لكل عبارة خمسة اختيارات للإجابة، وعلى المستقصى منه أن يختار الاستجابة التي تتناسب معه، حيث يشير الرقم (٥) إلى درجة الموافقة التامة، والرقم (١) يشير إلى عدم الموافقة المطلقة، مع وجود درجة حيادية في المنتصف.

دور التماثل التنظيمي في تعزيز وتنمية المخرجات الوظيفية

جدول (٢)

خصائص مفردات عينة الدراسة

المتغيرات الديموجرافية	بيان	العدد	النسبة
الوظيفة	• الأطباء	١٦٦	٦٠.٤%
	• التمريض	١٠٩	٣٩.٦%
	الإجمالي	٢٧٥	١٠٠%
النوع	• ذكر	١٧٠	٦١.٨%
	• أنثى	١٠٥	٣٨.٢%
	الإجمالي	٢٧٥	١٠٠%
الحالة الاجتماعية	• أعزب	٩٠	٣٢.٧%
	• متزوج	١٨٥	٦٧.٣%
	الإجمالي	٢٧٥	١٠٠%
العمر	• أقل من ٣٠ سنة	٦٠	٢١.٨%
	• من ٣٠-٤٥ سنة	١٤٠	٥٠.٩%
	• أكثر من ٤٥ سنة	٧٥	٢٧.٣%
	الإجمالي	٢٧٥	١٠٠%
مستوى التعليم	• تعليم جامعي	١٠٠	٣٦.٤%
	• دراسات عليا	١٧٥	٦٣.٦%
	الإجمالي	٢٧٥	١٠٠%
الخبرة	• أقل من ٥ سنوات	٣٠	١٠.٩%
	• من ٥-١٠ سنوات	١٥٠	٥٤.٥%
	• أكثر من ١٠ سنوات	٩٥	٣٤.٥%
	الإجمالي	٢٧٥	١٠٠%

٢/٤/٨- المخرجات الوظيفية

لقد تناول هذا البحث دراسة المخرجات الوظيفية كمتغير تابع. ولقد اعتمدت الباحثة في قياس المخرجات الوظيفية (الرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي، والأداء الوظيفي، وسلوكيات المواطنة التنظيمية) على عدة دراسات أهمها Carmeli, 2003; Liu, 2004; Humphrey et al., 2007; Williamson, 2007;

وفي ضوء ما تقدم، فإن الباحثة سوف تعتمد على الأبعاد السابقة في قياس المخرجات الوظيفية في مستشفيات جامعة المنوفية ويضم مجموعة من الأسئلة وعددها (٢٧) سؤالاً. حيث تم قياس الرضا الوظيفي عن طريق أربع أسئلة، وتسعة عبارات لقياس الالتزام التنظيمي، وخمس عبارات لقياس الأداء الوظيفي، وتسعة عبارات لقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية ولقد تم قياس المخرجات الوظيفية عن طريق مقياس ليكرت للموافقة أو عدم الموافقة، بحيث يكون لكل عبارة خمسة اختيارات للإجابة وعلى المستقصى منه أن يختار الاستجابة التي تناسبه معه.

٥/٨- أساليب تحليل البيانات واختبار الفرضيات

اعتمدت منهجية معالجة بيانات الدراسة على بعض أساليب التحليل المتوافرة في التحليل الإحصائي SPSS، وتتمثل أساليب تحليل البيانات واختبار فروض البحث إحصائياً فيما يلي:

دور التماثل التنظيمي في تعزيز وتنمية المخرجات الوظيفية

١/٥/٨ - أسلوب معامل الارتباط ألفا، وذلك بغرض التحقق من درجة الثبات والثقة في مقياس التماثل التنظيمي، ومقياس المخرجات الوظيفية. ولقد تم اختيار هذا الأسلوب الإحصائي نظراً لتركيزه على اختبار درجة التناسق الداخلي بين محتويات المقياس الخاضع للاختبار.

٢/٥/٨ - أسلوب تحليل الانحدار المتعدد، وذلك بغرض التحقق من نوع وقوة العلاقة بين التماثل التنظيمي والمخرجات الوظيفية.

٣/٥/٧ - الاختبارات الإحصائية لفروض البحث، فقد اشتملت على اختبار F-Test، واختبار T-Test المصاحبة لأسلوب تحليل الانحدار المتعدد.

٩- ترميز وتفريغ وتجهيز البيانات لأغراض التحليل

تتلخص خطوات إعداد وتجهيز البيانات لأغراض التحليل الإحصائي في (١) ترميز البيانات: وقد تم القيام بالترميز اللازم للبيانات التي اشتمل عليها استقصاء العاملين في مستشفيات جامعة المنوفية، (٢) تفريغ البيانات: وقد تم تفريغ البيانات يدوياً في قائمة مخصصة لذلك وبالشكل الذي يتفق مع طريقة إدخال البيانات في الحاسب الآلي (٣) إدخال البيانات في الحاسب الآلي: وقد تم إدخال كافة البيانات والتي سبق تفريغها في الحاسب الآلي وذلك بعد إتباع الخطوات اللازمة لهذه المرحلة كما هي محددة في دليل برامج SPSS، وبذلك أصبحت البيانات جاهزة لأغراض التحليل الإحصائي.

١٠- مناقشة نتائج التحليل واختبار الفروض

١/١٠ - تقييم الاعتمادية للمقاييس

٢/١٠ - أثر التماثل التنظيمي على المخرجات الوظيفية

٣/١٠ - أثر التماثل التنظيمي (الولاء التنظيمي) على المخرجات الوظيفية في مستشفيات جامعة المنوفية

٤/١٠ - أثر التماثل التنظيمي (التشابه التنظيمي) على المخرجات الوظيفية في مستشفيات جامعة المنوفية

٥/١٠ - أثر التماثل التنظيمي (العضوية التنظيمية) على المخرجات الوظيفية في مستشفيات جامعة المنوفية

١/١٠ - تقييم الاعتمادية للمقاييس

تمثلت الخطوة الأولى في عملية تحليل البيانات الأولية الخاصة لهذا البحث في محاولة تقييم الاعتمادية للمقاييس التي تم الاعتماد عليها، وذلك بغرض تقليل أخطاء القياس العشوائية من ناحية، وزيادة درجة الثبات في المقاييس المستخدمة من ناحية أخرى.

ولقد تم استخدام أسلوب معامل الارتباط ألفا باعتباره أكثر أساليب تحليل الاعتمادية دلالة في تقييم درجة التناسق الداخلي بين بنود المقياس الخاضع للاختبار، وكذلك أيضاً تحديد مدى تمثيل بنود المقياس للبنية الأساسية المطلوب قياسها.

ووفقاً للمبادئ العامة المتعلقة باختبار المقاييس في البحوث الاجتماعية، فقد تقرر استبعاد أي متغير من المتغيرات الخاضعة لاختبار الثقة والذي يحصل على معامل ارتباط إجمالي بينه وبين المتغيرات الأخرى في نفس المقياس أقل من ٠.٣٠ (إدريس، ١٩٩٦). كما أن الحدود المقبولة لمعامل ألفا يتراوح ما بين ٠.٦٠ إلى ٠.٨٠ وذلك وفقاً لمستويات الاعتمادية المستخدمة في العلوم الاجتماعية (إدريس، المرسي، ١٩٩٣).

ولقد تم تطبيق أسلوب الارتباط ألفا على كل من مقياس التماثل التنظيمي، والمخرجات الوظيفية وذلك بصورة إجمالية للمقياس الواحد ككل، ولكل مجموعة من المتغيرات التي يتكون منها المقياس. ولقد تم فحص معاملات الارتباط لجميع المتغيرات التي يتكون منها كل مقياس، وكذلك معاملات ألفا لكل مقياس إجمالي ولكل مجموعة من المجموعات التي يتكون منها على حدة. ويمكن توضيح درجة الاتساق الداخلي بين محتويات التماثل التنظيمي باستخدام معامل الارتباط ألفا وذلك من خلال الجدول التالي:

دور التماثل التنظيمي في تعزيز وتنمية المخرجات الوظيفية

جدول (٣)

تقييم درجة التناسق الداخلي لأبعاد التماثل التنظيمي باستخدام أسلوب معامل الارتباط ألفا

معامل ألفا Alpha	عدد العبارات	التماثل التنظيمي
٠.٩٣٤	٧	• الولاء التنظيمي
٠.٩٤٣	٧	• التشابه التنظيمي
٠.٩٤٢	٩	• العضوية
٠.٩٧٨	٢٣	المقياس الإجمالي

من خلال الجدول السابق يتضح أن نتائج تحليل الاعتمادية أظهرت أن معامل ألفا لمقياس التماثل التنظيمي ككل حوالي ٠.٩٧٨ وهو مؤشر لدرجة عالية من الاعتمادية. أو بمعنى آخر أن المقياس الخاضع للاختبار يمكن الاعتماد عليه في قياس التماثل التنظيمي في مستشفيات جامعة المنوفية. أما بالنسبة لمقياس المخرجات الوظيفية، فقد تم تطبيق أسلوب الارتباط ألفا، ويمكن توضيح درجة الاتساق الداخلي بين محتويات المخرجات الوظيفية باستخدام معامل الارتباط ألفا وذلك من خلال الجدول التالي:

جدول (٤)

تقييم درجة التناسق الداخلي لأبعاد المخرجات الوظيفية باستخدام أسلوب معامل الارتباط ألفا

معامل ألفا Alpha	عدد العبارات	المخرجات الوظيفية
٠.٨٢٤	٤	• الرضا الوظيفي
٠.٨٣٧	٩	• الالتزام التنظيمي
٠.٨١٤	٥	• الأداء الوظيفي
٠.٨٩٢	٩	• سلوكيات المواطنة التنظيمية
٠.٩٤٩	٢٧	المقياس الإجمالي

من خلال الجدول السابق يتضح أن نتائج تحليل الاعتمادية أظهرت أن معامل ألفا لمقياس المخرجات الوظيفية ككل حوالي ٠.٩٤٩ وهو مؤشر لدرجة عالية من الاعتمادية. أو بمعنى آخر أن المقياس الخاضع للاختبار يمكن الاعتماد عليه في قياس المخرجات الوظيفية في مستشفيات جامعة المنوفية.

٢/١٠- أثر التماثل التنظيمي على المخرجات الوظيفية

لقد تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار المتعدد للتحقق من أثر التماثل التنظيمي على المخرجات الوظيفية في مستشفيات جامعة المنوفية. ويمكن توضيح معاملات الارتباط بينهما وذلك من خلال الجدول التالي:

جدول (٥)

معاملات الارتباط بين التماثل التنظيمي والمخرجات الوظيفية في مستشفيات جامعة المنوفية

المتغيرات	١	٢	٣	٤
الولاء التنظيمي	١			
التشابه التنظيمي	٠.٨٩٧**	١		
العضوية التنظيمية	٠.٩٣٢**	٠.٨٧٩**	١	
المخرجات الوظيفية	٠.٦٥٠**	٠.٧٨٦**	٠.٦٣٨**	١

من خلال الجدول السابق يتضح أن هناك ارتباط بين أبعاد التماثل التنظيمي والمخرجات الوظيفية في مستشفيات جامعة المنوفية.

دور التماثل التنظيمي في تعزيز وتنمية المخرجات الوظيفية

ولقد تم تطبيق أسلوب تحليل الانحدار المتعدد وذلك بغرض التحقق من أثر أبعاد التماثل التنظيمي على المخرجات الوظيفية بصورة إجمالية. ويمكن توضيح نتائج تطبيق أسلوب تحليل الانحدار المتعدد وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (٦)

أثر التماثل التنظيمي على المخرجات الوظيفية

معامل التحديد R2	معامل الارتباط R	معامل الانحدار Beta	متغيرات التماثل التنظيمي
٠.٤٢٢	٠.٦٥٠	*٠.٢٠٧	• الولاء التنظيمي
٠.٦١٧	٠.٧٨٦	**١.٠٥	• التشابه التنظيمي
٠.٤٠٧	٠.٦٣٨	٠.١٠٠	• العضوية
	٠.٧٩٦ ٠.٦٣٤ ١٥٦.٥١٣ ٢٧١، ٣ ٣.٧٨ ٠.٠٠٠		• معامل الارتباط في النموذج R • معامل التحديد في النموذج R ² • قيمة ف المحسوبة • درجات الحرية • قيمة ف الجدولية • مستوى الدلالة الإحصائية

ومن خلال الجدول السابق يتضح النتائج التالية:

- 1- أظهرت نتائج أسلوب تحليل الانحدار المتعدد أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التماثل التنظيمي (الولاء التنظيمي) والمخرجات الوظيفية في مستشفيات جامعة المنوفية. وأن هذه العلاقة تمثل ٧٩٦% (وفقاً لمعامل الارتباط المتعدد).
 - 2- أن التماثل التنظيمي (الولاء التنظيمي) يمكن أن تفسر حوالي ٦٣٤% (وفقاً لمعامل التحديد) من التباين الكلي في مستوى المخرجات الوظيفية في مستشفيات جامعة المنوفية.
 - 3- أظهرت نتائج أسلوب تحليل الانحدار المتعدد أن متغيرات التماثل التنظيمي الأكثر تفسيراً للاختلاف في مستوى المخرجات الوظيفية تتمثل في التشابه التنظيمي (٠.١٠٥)، والولاء التنظيمي (٠.٢٠٧)، وذلك كما هو موضح في جدول رقم (٦).
- وفي ضوء ما تقدم فقد تقرر رفض فرض العدم القائل بأنه ليس هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للتماثل التنظيمي على المخرجات الوظيفية في مستشفيات جامعة المنوفية. ولقد تم قبول الفرض البديل، وذلك بعد أن أظهر نموذج تحليل الانحدار المتعدد أن هناك تأثير للتماثل التنظيمي كمتغير مستقل على المخرجات الوظيفية كمتغير تابع في مستشفيات جامعة المنوفية عند مستوى دلالة إحصائية ٠.٠١ (أنظر جدول رقم ٦).

وبعد التحقق من أثر أبعاد التماثل التنظيمي على المخرجات الوظيفية بصورة إجمالية، فسوف نتناول بالتحليل التحقق من أثر كل بُعد من أبعاد التماثل التنظيمي على المخرجات الوظيفية وذلك من خلال تطبيق أسلوب تحليل الانحدار المتعدد.

٣/١٠- أثر التماثل التنظيمي (الولاء التنظيمي) على المخرجات الوظيفية

يناقش هذا الجزء نتائج التحليل الإحصائي الخاصة بالإجابة على السؤال الأول لهذه الدراسة والذي يتعلق بأثر التماثل التنظيمي (الولاء التنظيمي) على المخرجات الوظيفية في مستشفيات جامعة المنوفية. واختبار صحة الفروض الأول من فروض الدراسة والذي ينص على:

ليس هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للتماثل التنظيمي (الولاء التنظيمي) على المخرجات الوظيفية في مستشفيات جامعة المنوفية.

ولقد تم تطبيق أسلوب تحليل الانحدار المتعدد بغرض التحقق من أثر التماثل التنظيمي (الولاء التنظيمي) على المخرجات الوظيفية. ويمكن توضيح نتائج تطبيق أسلوب تحليل الانحدار المتعدد من خلال الجدول التالي:

دور التماثل التنظيمي في تعزيز وتنمية المخرجات الوظيفية

جدول رقم (٧)

أثر التماثل التنظيمي (الولاء التنظيمي) على المخرجات الوظيفية

معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	معامل الانحدار $Beta$	متغيرات التماثل التنظيمي (الولاء التنظيمي) (الأكثر تأثيراً في المخرجات الوظيفية)
٠.٣٤٨	٠.٥٧٣	٠.٠٧٨	١. أذاع عن المستشفى وسياساتها أمام الآخرين.
٠.٣٨٥	٠.٦٢١	**٠.٤٧٨	٢. أتصايق عندما ينتقد الآخرون المستشفى.
٠.٢٥٤	٠.٥٠٤	**٠.٢٢٨	٣. إنجازات المستشفى فخر للعاملين فيها.
٠.٠٦٠	٠.٢٤٥	٠.٠٠٨	٤. أتحدث إلى الآخرين عن مشاريع المستشفى.
٠.٤٨٧	٠.٦٩٨	**٠.٦٧١	٥. أشعر بولائي المستمر نحو هذه المستشفى.
٠.٣٢٦	٠.٥٧١	٠.١٦٩	٦. أفخر بأن أكون عضو من العاملين في المستشفى.
٠.٣٧٨	٠.٦١٥	٠.٣١٤	٧. أهتم بمستقبل هذه المستشفى.
	٠.٧٤٠ ٠.٥٤٨ ٤٦.٢٢٥ ٢٦٧,٧ ٢.٦٣ ٠.٠٠٠		<ul style="list-style-type: none"> • معامل الارتباط في النموذج R • معامل التحديد في النموذج R^2 • قيمة ف المحسوبة • درجات الحرية • قيمة ف الجدولية • مستوى الدلالة الإحصائية

ومن خلال الجدول السابق يتضح النتائج التالية:

- ١- أظهرت نتائج أسلوب تحليل الانحدار المتعدد أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التماثل التنظيمي (الولاء التنظيمي) والمخرجات الوظيفية. وأن هذه العلاقة تمثل ٧٤٠% (وفقاً لمعامل الارتباط المتعدد).
 - ٢- أن التماثل التنظيمي (الولاء التنظيمي) يمكن أن تفسر حوالي ٥٤٨% (وفقاً لمعامل التحديد) من التباين الكلي في مستوى المخرجات الوظيفية في مستشفيات جامعة المنوفية.
 - ٣- أظهرت نتائج أسلوب تحليل الانحدار المتعدد أن متغيرات التماثل التنظيمي (الولاء التنظيمي) الأكثر تفسيراً للاختلاف في مستوى المخرجات الوظيفية تتمثل في أشعر بولائي المستمر نحو هذه المستشفى (٠.٦٧١)، أتصايق عندما ينتقد الآخرون المستشفى (٠.٤٧٨)، وإنجازات المستشفى فخر للعاملين فيها (٠.٢٢٨)، وذلك كما هو موضح في جدول رقم (٧).
- وفي ضوء ما تقدم فقد تقرر رفض فرض العدم القائل بأنه ليس هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للتماثل التنظيمي (الولاء التنظيمي) على المخرجات الوظيفية في مستشفيات جامعة المنوفية. ولقد تم قبول الفرض البديل، وذلك بعد أن أظهر نموذج تحليل الانحدار المتعدد أن هناك تأثير للتماثل التنظيمي (الولاء التنظيمي) كمتغير مستقل على المخرجات الوظيفية كمتغير تابع في مستشفيات جامعة المنوفية عند مستوى دلالة إحصائية ٠.٠١ (أنظر جدول رقم ٧).

٤/١٠- أثر التماثل التنظيمي (التشابه التنظيمي) على المخرجات الوظيفية

يناقش هذا الجزء نتائج التحليل الإحصائي الخاصة بالإجابة على السؤال الثاني لهذه الدراسة والذي يتعلق بأثر التماثل التنظيمي (التشابه التنظيمي) على المخرجات الوظيفية في مستشفيات جامعة المنوفية. واختبار صحة الفروض الثاني من فروض الدراسة والذي ينص على:

ليس هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للتماثل التنظيمي (التشابه التنظيمي) على المخرجات الوظيفية في مستشفيات جامعة المنوفية.

تم تطبيق أسلوب تحليل الانحدار المتعدد بغرض التحقق من أثر التماثل التنظيمي (التشابه التنظيمي) على المخرجات الوظيفية. ويمكن توضيح نتائج تطبيق أسلوب تحليل الانحدار المتعدد من خلال الجدول التالي:

دور التماثل التنظيمي في تعزيز وتنمية المخرجات الوظيفية

جدول رقم (٨)
أثر التماثل التنظيمي (التشابه التنظيمي) على المخرجات الوظيفية

معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	معامل الانحدار Beta	متغيرات التماثل التنظيمي (التشابه التنظيمي) (الأكثر تأثيراً في المخرجات الوظيفية)
٠.٥٩١	٠.٧٦٩	٠.٠٧٩	١. أبذل أقصى جهدي حتى يحقق المستشفى أهدافها.
٠.٧٢٠	٠.٨٤٩	**٠.٨٧٨	٢. أعمل في المستشفى من أجل تحقيق رسالتها.
٠.٣٧٨	٠.٦١٥	**٠.٢٠٨	٣. إن صورة المستشفى تماثل توجهاتي وتطلعاتي.
٠.٣٧٥	٠.٦١٣	*٠.١٧٣	٤. اتخذ قراراتي متجنباً ما يؤثر سلباً على المستشفى.
٠.٢٣٦	٠.٤٨٦	٠.٠٥٨	٥. أن مشكلات المستشفى هي مشكلاتي الشخصية.
٠.٤٩٠	٠.٧٠٠	٠.١٠١	٦. أوافق على سياسات المستشفى في شؤوني الخاصة.
٠.٤٨٨	٠.٦٩٩	٠.٠٩٦	٧. أن قيمي وقيم المستشفى متشابهة إلى حد كبير.
	٠.٨٥٩ ٠.٧٣٨ ١٠٧.٤١٤ ٢٦٧,٧ ٢.٦٣ ٠.٠٠٠		<ul style="list-style-type: none"> • معامل الارتباط في النموذج R • معامل التحديد في النموذج R^2 • قيمة ف المحسوبة • درجات الحرية • قيمة ف الجدولية • مستوى الدلالة الإحصائية

ومن خلال الجدول السابق يتضح النتائج التالية:

- ١- أظهرت نتائج أسلوب تحليل الانحدار المتعدد أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التماثل التنظيمي (التشابه التنظيمي) والمخرجات الوظيفية. وأن هذه العلاقة تمثل ٩٠.٦% (وفقاً لمعامل الارتباط المتعدد).
 - ٢- أن التماثل التنظيمي (التشابه التنظيمي) يمكن أن تفسر حوالي ٨٢.١% (وفقاً لمعامل التحديد) من التباين الكلي في مستوى المخرجات الوظيفية في مستشفيات جامعة المنوفية.
 - ٣- أظهرت نتائج أسلوب تحليل الانحدار المتعدد أن متغيرات التماثل التنظيمي (التشابه التنظيمي) الأكثر تفسيراً للاختلاف في مستوى المخرجات الوظيفية تتمثل في أعمل في المستشفى من أجل تحقيق رسالتها (٠.٨٧٨)، إن صورة المستشفى تماثل توجهاتي وتطلعاتي (٠.٢٠٨)، اتخذ قراراتي متجنباً ما يؤثر سلباً على المستشفى (٠.١٧٣)، وذلك كما هو موضح في جدول رقم (٨).
- وفي ضوء ما تقدم فقد تقرر رفض فرض العدم القائل بأنه ليس هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للتماثل التنظيمي (التشابه التنظيمي) على المخرجات الوظيفية في مستشفيات جامعة المنوفية. ولقد تم قبول الفرض البديل، وذلك بعد أن أظهر نموذج تحليل الانحدار المتعدد أن هناك تأثير للتماثل التنظيمي (التشابه التنظيمي) كمتغير مستقل على المخرجات الوظيفية كمتغير تابع عند مستوى دلالة إحصائية ٠.٠١ (أنظر جدول رقم ٨).

٥/١٠- أثر التماثل التنظيمي (العضوية التنظيمية) على المخرجات الوظيفية

يناقش هذا الجزء نتائج التحليل الإحصائي الخاصة بالإجابة على السؤال الثالث لهذه الدراسة والذي يتعلق بأثر التماثل التنظيمي (العضوية) على المخرجات الوظيفية في مستشفيات جامعة المنوفية. واختبار صحة الفروض الثالث من فروض الدراسة والذي ينص على:

ليس هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للتماثل التنظيمي (العضوية التنظيمية) على المخرجات الوظيفية في مستشفيات جامعة المنوفية.

تم تطبيق أسلوب تحليل الانحدار المتعدد بغرض التحقق من أثر التماثل التنظيمي (العضوية التنظيمية) على المخرجات الوظيفية. ويمكن توضيح نتائج تطبيق أسلوب تحليل الانحدار المتعدد من خلال الجدول التالي:

دور التماثل التنظيمي في تعزيز وتنمية المخرجات الوظيفية

جدول رقم (٩)

أثر التماثل التنظيمي (العضوية) علي المخرجات الوظيفية

معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	معامل الانحدار Beta	متغيرات التماثل التنظيمي (العضوية) (الأكثر تأثيراً في المخرجات الوظيفية)
٠.٤٢٥	٠.٦٥٢	**٠.٤٦٠	١. أشعر بسرور كبير، لأنني أعمل في هذه المستشفى.
٠.٣٨٨	٠.٦٢٣	٠.١٣٢	٢. لديّ انتماء للمستشفى التي أعمل فيها.
٠.٣٠٠	٠.٥٤٨	**٠.٢١٠	٣. تتماثل خططي للمستقبل مع خطط المستشفى.
٠.٢٥٤	٠.٥٠٤	**٠.١٨٩	٤. أستطيع وصف المستشفى بأنها أسرة كبيرة.
٠.١٧٤	٠.٤١٨	٠.٢٠٥	٥. هناك مواقف مشتركة مع العاملين بالمستشفى.
٠.١٣١	٠.٣٦٢	٠.٢٥١	٦. أحدد هويتي بسهولة من خلال المستشفى.
٠.٤١٨	٠.٦٤٧	٠.١٢٤	٧. أمل أن استمر في العمل في المستشفى.
٠.٥٣٤	٠.٧٣١	**٠.٥٣٣	٨. أن المستشفى تهتم بي اهتماماً كبيراً.
٠.٣٧٨	٠.٦١٥	٠.٢٢٥	٩. أعمل في المستشفى، وأنا من المستشفى.
	٠.٧٨١ ٠.٦١٠ ٤٦.١٤٨ ٢٦٥، ٩ ٢.٤٠ ٠.٠٠٠		<ul style="list-style-type: none"> • معامل الارتباط في النموذج R • معامل التحديد في النموذج R^2 • قيمة ف المحسوبة • درجات الحرية • قيمة ف الجدولية • مستوى الدلالة الإحصائية

ومن خلال الجدول السابق يتضح النتائج التالية:

- ١- أظهرت نتائج أسلوب تحليل الانحدار المتعدد أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التماثل التنظيمي (العضوية) والمخرجات الوظيفية. وأن هذه العلاقة تمثل ٨٥٨% (وفقاً لمعامل الارتباط المتعدد).
 - ٢- أن التماثل التنظيمي (العضوية) يمكن أن يفسر حوالي ٧٣٧% (وفقاً لمعامل التحديد) من التباين الكلي في مستوى المخرجات الوظيفية في مستشفيات جامعة المنوفية.
 - ٣- أظهرت نتائج أسلوب تحليل الانحدار المتعدد أن متغيرات التماثل التنظيمي (العضوية) الأكثر تفسيراً للاختلاف في مستوى المخرجات الوظيفية تتمثل في أن المستشفى تهتم بي اهتماماً كبيراً (٠.٥٣٣)، أشعر بسرور كبير، لأنني أعمل في هذه المستشفى (٠.٤٦٠)، تتماثل خططي للمستقبل مع خطط المستشفى (٠.٢١٠)، أستطيع وصف المستشفى بأنها أسرة كبيرة (٠.١٨٩)، وذلك كما هو موضح في جدول رقم (٩).
- وفي ضوء ما تقدم فقد تقرر رفض فرض العدم القائل بأنه ليس هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للتماثل التنظيمي (العضوية) علي المخرجات الوظيفية في مستشفيات جامعة المنوفية. ولقد تم قبول الفرض البديل، وذلك بعد أن أظهر نموذج تحليل الانحدار المتعدد أن هناك تأثير للتماثل التنظيمي (العضوية) كمتغير مستقل علي المخرجات الوظيفية كمتغير تابع عند مستوى دلالة إحصائية ٠.٠١. (أنظر جدول رقم ٩).

١١- نتائج الدراسة

١. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد التماثل التنظيمي (الولاء التنظيمي) والمخرجات الوظيفية، وذلك بعد أن أظهر نموذج تحليل الانحدار المتعدد أن هناك تأثير لأبعاد التماثل التنظيمي (الولاء التنظيمي) كمتغير مستقل علي المخرجات الوظيفية كمتغير تابع في مستشفيات جامعة المنوفية.
٢. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد التماثل التنظيمي (التشابه التنظيمي) والمخرجات الوظيفية، وذلك بعد أن أظهر نموذج تحليل الانحدار المتعدد أن هناك تأثير لأبعاد التماثل التنظيمي (التشابه التنظيمي) كمتغير مستقل علي المخرجات الوظيفية كمتغير تابع في مستشفيات جامعة المنوفية.
٣. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد التماثل التنظيمي (العضوية التنظيمية) والمخرجات الوظيفية، وذلك بعد أن أظهر نموذج تحليل الانحدار المتعدد أن هناك تأثير لأبعاد التماثل التنظيمي (العضوية التنظيمية) كمتغير مستقل علي المخرجات الوظيفية كمتغير تابع في مستشفيات جامعة المنوفية.

١٢- التوصيات

- في ضوء النتائج السابقة، انتهت الباحثة إلى مجموعة من التوصيات، ويمكن تلخيص أهم هذه التوصيات وذلك على النحو التالي:
١. أن يقوم المسؤولين في مستشفيات جامعة المنوفية بزيادة الاهتمام بالعاملين وذلك من خلال التعرف على رغباتهم واحتياجاتهم والعمل على تحقيقها بما يتناسب مع أهدافها وذلك من أجل تحسين عملية التماثل التنظيمي بها.
 ٢. ضرورة استثمار التعلم في تعزيز وتنمية فرص المخرجات الوظيفية، ويمكن تحقيق ذلك من خلال تشجيع الإدارة العليا لعملية التعلم ذاتها، وفتح قنوات الاتصال، وتشجيع فكرة العمل الجماعي، وتمكين العاملين من أداء المهام المكلفين بها.
 ٣. زيادة الاهتمام بالعاملين في مستشفيات جامعة المنوفية، والتعرف على حاجاتهم ورغباتهم بشكل دوري لتحقيق وإشباع الممكن منها، وأن تقوم القيادات الإدارية بتوضيح الأهداف التي يسعى المستشفى إلى تحقيقها، وأن تعمل على إشراك العاملين في تحديدها ووضعها.
 ٤. تصميم وتنفيذ مجموعة من البرامج التدريبية المتخصصة لكافة المسؤولين في مستشفيات جامعة المنوفية، ويمكن أن يتم ذلك من خلال تنمية الوعي لدى القيادات الإدارية بمفهوم وأهمية ومجالات التماثل التنظيمي وآثاره الايجابية، حيث أن التماثل التنظيمي يساهم بدرجة كبيرة في الارتقاء بمستوى الطموح لدى العاملين، وزيادة الانتماء والولاء للمستشفى، وزيادة درجة الالتزام نحو العمل بها، وزيادة درجة التماسك، والتعاون، والمشاركة، والتنسيق، وسهولة عملية الاتصال فيما بينهم، وزيادة درجة الارتباط بقيم وأهداف المستشفى، والإسهام الفعال في تحقيق أهدافه، والعمل لصالحه، والرغبة في العضوية فيه، والاستمرار في خدمته، وزيادة الجهد المبذول في العمل، وانخفاض معدل دوران العمل، وزيادة مستوى الرضا الوظيفي، وتعميق سلوك المواطنة التنظيمي، وبالتالي تحسين الأداء الوظيفي.
 ٥. أن يقوم المسؤولين في مستشفيات جامعة المنوفية بزيادة مستوى التماثل التنظيمي لدى العاملين، ويمكن أن يتم ذلك من خلال دعوة العاملين للمشاركة في صنع القرار وذلك من خلال تقديم آرائهم ومقترحاتهم، حيث أن عملية المشاركة في صنع القرار تضيف عليه صفة الواقعية، وتخلق الدافع لديهم لتنفيذ القرار بجدية نظراً لشعورهم بأن القرار هو قرارهم على مستوى المستشفى.
 ٦. توجيه اهتمام المسؤولين في مستشفيات جامعة المنوفية نحو تدعيم التماثل التنظيمي بين العاملين، ويمكن أن يتم ذلك من خلال اللقاءات المستمرة والاجتماعات، وممارسة الأنشطة الاجتماعية والترفيهية، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة التماسك والترابط بين العاملين وخلق الفعالية فيما بينهم.
 ٧. توجيه اهتمام المسؤولين في مستشفيات جامعة المنوفية نحو المحافظة على مستوى التماثل التنظيمي، ويمكن أن يتم ذلك من خلال تهيئة ظروف العمل، وإتباع أسلوب الحوافز سواء كانت مادية أو معنوية، وتصميم أنظمة الحوافز المشروطة بالأداء، نظراً لأن الحوافز تلعب دوراً هاماً في المحافظة على مستوى التماثل التنظيمي من ناحية، والتأثير بشكل ايجابي على مستوى الأداء الوظيفي من ناحية أخرى.

دور التماثل التنظيمي في تعزيز وتنمية المخرجات الوظيفية

١٣ - البحوث المستقبلية المقترحة

بالرغم من أن البحث الحالي حاول الكشف عن دور التماثل التنظيمي كمتغير وسيط بين القيادة الروحية والمخرجات الوظيفية في مستشفيات جامعة المنوفية، إلا أن نطاق هذا البحث والأساليب المستخدمة فيها والنتائج التي توصلت إليها تشير إلى وجود مجالات لدراسات أخرى مستقبلية لا تقل أهمية في هذا الصدد. ومن بين هذه المجالات البحثية (١) العلاقة بين القيادة الروحية والتماثل التنظيمي، (٢) العلاقة بين القيادة الروحية والمخرجات الوظيفية و (٣) العلاقة بين القيادة الروحية المتميز التنظيمي (٣) واقع القيادة الروحية في قطاع البنوك المصرية (٤) العلاقة بين القيادة الروحية والرشاقة التنظيمية (٥) أثر التماثل التنظيمي على دوران العمل.

المراجع العربية

- ابن منظور (٢٠٠٣). لسان العرب، المجلد (١٣)، بيروت، دار صادر.
- إدريس، ثابت عبد الرحمن (٢٠٠٤). بحوث التسويق أساليب القياس والتحليل واختبار الفروض، الدار الجامعية، الإسكندرية.
- البشايشة، سامر عبد المجيد (٢٠٠٨). أثر العدالة التنظيمية في بلورة التماثل التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية: دراسة ميدانية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد الرابع، العدد الرابع، ص ١-٣٦.
- البشايشة، سامر عبد المجيد (٢٠٠٨)، أثر العدالة التنظيمية في بلورة التماثل التنظيمي في المؤسسات الأردنية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد ٤، العدد ٢، ص ٤٢٧-٤٦٠.
- الحوامدة، نضال صالح، القرالة، أروى عبد السلام (٢٠٠٦). أثر المشاركة المدركة والمرغوبة في بلورة التماثل التنظيمي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الرسمية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد الثاني، العدد الثالث.
- الشوارة، طه سالم (٢٠١٦) أثر التماثل التنظيمي في دافعية العمل، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، العدد ٢٤(١)، ص ١٢٠-١٤١.
- الصرايرة، خالد أحمد (٢٠٠٨). الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام فيها، بحث مقبول للنشر في مجلة دمشق للعلوم التربوية بتاريخ ٢٠٠٨/٦/١١.
- عبدالسميع، جمال عبد الحميد علي (٢٠١٠). الثقة التنظيمية و تأثيرها على مخرجات العمل : دراسة تطبيقية على العاملين بجامعة بني سويف، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، جامعة عين شمس - كلية التجارة، ص ٣٣-٧١.
- القرالة، أروى عبد السلام (٢٠٠٥). أثر المشاركة في بلورة التماثل التنظيمي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الأردن.

المراجع الأجنبية

- Addae, H. and Parboteeah, P. (2006). Organizational Information, Organizational Commitment and Intention to Quit: A Study of Trinidad and Tobago, المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية المجلد التاسع العدد الأول يونيه ٢٠٢١ - ٢٨٢ -

International Journal of Cross Cultural Management, Vol.6, No.3, PP. 343-359.

- Allen, G. Attoh, P. & Gong, T., (2017). Transformational leadership and affective organizational commitment, *Social Responsibility Journal*, 13(3), PP.585-600.
- Arasli, H., Hejraty Namin, B., and Abubakar, A. (2018). Workplace incivility as a moderator of the relationships between polychronicity and job outcomes, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 30, No. 3, PP. 1245-1272.
- Baral, R., and Bhargava, S. (2010). Work-family enrichment as a mediator between organizational interventions for work-life balance and job outcomes. *Journal of Managerial Psychology*, 25 (3), PP. 274-300.
- Bartels, J., Douwes, R., Jong, M., and Pruyn, A., (2006). Organizational Identification During a Merger: Determinants of Employees' Expected Identification with the New Organization, *British Journal of Management*, Vol.17, No.1, March, PP.549-567.
- Bartuseviciene I., and Sakalyt, E. (2013). Organizational assessment: effectiveness vs. efficiency. *Social Transformations in Contemporary Society*, Vol. 1, No. 1, PP.45-53.
- Bauer, T. and Erdogan, B. (2010). *Organizational Behavior, Flat World Knowledge*, Printed in the United States of America.
- Bellou, V., Chitiris, L., and Bellou, A., (2005). The Impact of Organizational Identification and Self-Esteem on Organizational Citizenship Behavior: The Case of Greek Public Hospitals, *Operational Research*, Vol.5, No.2, PP.305-318.
- Boenigkl, S., and Helmig. B., (2013). Why Do Donors Donate? Examining the Effects of Organizational Identification and Identity Salience on the Relationships among Satisfaction, Loyalty, and Donation Behavior, *Journal of Service Research* 3, 1094670513486169.
- Brown, C. (2018). The effect of organizational citizenship behavior on job satisfaction : A correlational study. A Dissertation Presented in Partial Fulfillment Of the Requirements for the Degree Doctor of Philosophy, Capella University, USA.
- Callea, A. Urbini, F. and Chirumbolo, A. (2016). The mediating role of organizational identification in the relationship between qualitative job insecurity, OCB and job performance, *Journal of Management Development*, Vol. 35(1), PP. 735-746.

دور التماثل التنظيمي في تعزيز وتنمية المخرجات الوظيفية

- Ceri-Booms, M. (2010). An Empirical Study on Transactional and Authentic Leaders: Exploring the Mediating Role of trust in leader on Organizational Identification, *the Business Review*, 14(2), 235-243.
- Chang, H. and Cho, S. (2016). Workplace violence and job outcomes of newly licensed nurses. *Asian nursing research*, Vol. 10, No. 4, PP.271-276.
- Cheney, G. (1982). Organizational Identification as Process and Product, Unpublished Master's Thesis, Purde university, Google Scholar.
- Cheng, J. Chen, C. Teng, H. and Yen, C. (2016). Tour leaders' job crafting and job outcomes: The moderating role of perceived organizational support. *Tourism Management Perspectives*, Vol. 20, PP.19-29.
- Cicei, C. (2012). Examining the association between job affects and organizational citizenship behavior on a sample of Romanian communication and marketing specialists, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Vol. 33, PP. 568-572.
- Davoudi, S. and Allahyari, M. (2013). Effect of Job Organization on Job Performance among Operating Staffs in Manufacturing Companies, *American Journal of Industrial and Business Management*, Vo. 3, PP. 136-139.
- Demir, K. (2014). Teachers' organizational citizenship behaviors and organizational identification in public and private preschools, *Procedia Social and Behavioral Sciences*, Vol. 174, PP. 1176-1182.
- Demir, K. (2015). Teacher's Organizational Citizenship Behavior and Organizational Identification in Public and Private Preschool, *Social and Behavioral Sciences*, 174, 1176-1182.
- Dessler, G. (1999). How to learn your Employees Commitment, *Academy of Management Excutive* , 13 (2), PP. 58-67.
- Duncan , J. (2002). Organizational Identification : An Insight in to Republic Bank and Trust “, university of Kentucky.
- Dutton, J., Dukerich, M., Harquail, C. (1994). Organizational images and member identification “, *Administrative science Quarterly* , 39 ,239-263.
- Edward, M., (2005). Organizational Identification: A Conceptual and Operational Review, *International Journal of Management Review*, Vol. 7, No.4, December, PP.207-230.
- Erkutlu, H., & Chafra, J (2016). Impact of behavioral integrity on organizational identification, *Management Research Review*, 39(6), 672-691.

دور التماثل التنظيمي في تعزيز وتنمية المخرجات الوظيفية

- Gautam, T., Dick, R., and Wagner, U., (2005). Organizational Identification and Organizational Commitment: Distinct Aspect of Two Related Concepts, Asian Journal of Social Psychology, Vol.8, No. 3, PP.305-314.
- Gok, S. Karatuna, I and Karaca, P. (2015). The Role of Perceived Supervisor Support and organizational Identification in Job Satisfaction, Social and Behavioral Sciences. Vol. 177, PP. 38-42.
- Grawitch, M. and Barber, L. (2009). Are you focusing on both employee and organizational outcomes?", Organizational Health Initiative, St. Louis.
- Hall, D. Schneider, T. and Nygren, H. (1970). Personal Factor of Organizational Identification. Administrative Science Quarterly, 15, 176-190.
- He, H., Wang, W., Zhu, W., & Harris, L. (2015). Service workers' job performance, European Journal of Marketing, 49(11/12), PP.1751-1776.
- Hellriegel, J. and Slocum W. (2001). Organization Behavior (9th Ed), Ohio: South-Western College Publishing.
- Humphrey, S. Nahrgang, J. and Morgeson, F. (2007). Integrating motivational, social , and contextual work design features : A meta-analytic summary and theoretical extension of the work design literature, Journal of applied psychology, Vol. 92, No.5, PP.1332-1356.
- Hung-Wen Lee, (2013) "Locus of control, socialization, and organizational identification", Management Decision, Vol. 51 Iss: 5, pp.1047 – 1055.
- Jacqueline, A. Shapiro, C., Kessler, I., and Purcell, J., (2004). Exploring Organizationally Directed Citizenship Behavior: Reciprocity or It's my Job?, Journal of Management Studies, Vol.41, No. 1, PP.85-106.
- Johnson, W., & Johnson, A., & Heimberg, F., (1999). A Primary- and Second-Order Component Analysis of the Organizational Identification Questionnaire, Educational and Psychological Measurement, Vol. 59, No.1, P.159-170.
- Karanika-Murray, M. Duncan, N. Pontes, H. Griffiths, M. (2015). Organizational identification, work engagement, and job satisfaction, Journal of Managerial Psychology, 30 (8), PP. 1019-1033
- Karanika-Murray, M., Duncan, N., Pontes, H. and Griffiths, M. (2015). Organizational identification, work engagement, and job satisfaction, Journal of Managerial Psychology, 30 (8), PP. 1019-1033
- Karatepe, O. Beirami, E., Bouzari, M., and Safavi, H. (2014). Does work engagement mediate the effects of challenge stressors on job outcomes? Evidence from the hotel industry. International Journal of Hospitality Management, Vol. 36, PP.14-22.

دور التماثل التنظيمي في تعزيز وتنمية المخرجات الوظيفية

- Karatepe, O. Yavas, U., Babakus, E., and Deitz, G. (2018). The effects of organizational and personal resources on stress, engagement, and job outcomes. *International Journal of Hospitality Management*, PP.147-161.
- Katrinli A., Atabay G., Gunay G., and Guneri B., (2008). Leader-Member Exchange, Organizational Identification and the Mediating Role of Job Involvement for Nurses, *Journal of Advanced Nursing*, Vol.64, No.4, PP.354-362.
- Khosravi, P., Rezvani A., and Ahmad, M. (2013). Does Organizational Identification Lead to Information System Success?, *World Applied Sciences Journal* 21 (3): 402-408, 2013.
- Lee, E., Park, T., and Koo, B., (2013). Identifying Organizational Identification as a Root Construct: A Meta-Analysis, *KAIST College of Business Working Paper Series No. 2013-024*.
- Linda, M. (2018). The Effect of Job Satisfaction and Perceived Organizational Support on Organizational Commitment of Banks' Employees in Padang, *Advances in Economics, Business and Management Research*, Published by Atlantis Press.
- Liu, W., Zhang, P., Liao, J., Hao, P., & Mao, J. (2016). Abusive supervision and employee creativity: The mediating role of psychological safety and organizational identification. *Management Decision*, 54(1), PP.130-147.
- Liu, Y., Loi, R., and Lam, L., (2011). Linking organizational identification and employee performance in teams: the moderating role of team-member exchange, *Vol.22, No.15, PP.318-320*.
- Lussier, R. (2005). *Human Relations in Organizations: Applications and Skills Building*, McGraw Hill Irwin, Boston.
- Luthans, F. (2011). *Organizational Behavior An Evidence-Based Approach*, (12th Ed.). The McGraw-Hill.
- Mael, F., & Ashforth, B. E. (1992). Alumni and their alma mater: A partial test of the reformulated model of organizational identification. *Journal of Organizational Behavior*, 13, 103–123.
- Manimegalai, S., and Baral, R. (2018). Examining the mediating role of organizational trust in the relationship between CSR practices and job outcomes, *Social Responsibility Journal*, Vol. 14 Issue, 3, PP. 433-447.
- Metin K., Asli, K. (2018). The Relationship between Organizational Commitment and Work Performance: a Case of Industrial Enterprises. *Journal of Economic and Social Development (JESD)*, Vol. 5, No. 1, PP. 46-51.

دور التماثل التنظيمي في تعزيز وتنمية المخرجات الوظيفية

- MICHAEL S. and Heike, B., (2006). Organizational identity strength, identification, and commitment and their relationships to turnover intention: Does organizational hierarchy matter?, *Journal of Organizational Behaviour*, 27, 585–605.
- Milton, L. and Westphal, J. (2005). Identity confirmation Networks and cooperation in work Group, *Academy of Management Journal*, 38(2), 191-212.
- Mitchell, G., and Sevilla, C. (2011). Defining organizational effectiveness. *Transnational NGO Initiatives*, PP. 1-3.
- Naigowit, T., Hale, C., (2008). The Relationship between Organizational Identification and Organizational Justice in Thai For-Profit Organizations, Paper Presented at the Annual Meeting of the International Communication Association, TBA. Montreal, Quebec, Canada, May, PP.1-55.
- Newstrom, J. and Davise, K. (1993). *Organizational Behavior ; Human Behavior at Work : team work Ninth Edition*, Von Hoffman press, North America .
- Prati, G., and Zani, B., The Relationship between Psychological Empowerment and Organizational Identification, *Journal of Community Psychology*. Vol. 41, No.7, PP. 851–866.
- Saks, A., (2006). Antecedents and Consequences of Employee Engagement, *Journal of Managerial Psychology*, 21 (7), PP. 600-619.
- Sengupta, A., Yavas, U., and Babakus, E. (2015). Interactive effects of personal and organizational resources on frontline bank employees' job outcomes: The mediating role of person-job fit, *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 33, No. 7, PP.884-903.
- Shamsuddin, N. Abdulrahman, R. (2014). The Relationship between Emotional Intelligence and Job Performance of Call Centre Agents, *International Conference on Innovation, Management and Technology Research*, Malaysia, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Vol. 129, PP.75 - 81.
- Siders, M. George G. and Dharwadkar, R. (2009). The Relationship of Internal and External Commitment Foci to Objective Job Performance Measures, *The Academy of Management Journal*, Vol. 44, No. 3, PP. 570-579.
- Simon, H. (2000). *Public Administration in Today's World of Organizations and Markets*, *Political Science and Politics*, Vol. 33, No. 4. PP. 749-756.
- Singh, T. and Modassir, A. (2008). Relationship of Emotional Intelligence with Transformational Leadership and Organizational Citizenship Behavior, *International Journal of Leadership Studies*, Vol. 4, No. 1, PP.3-21.

دور التماثل التنظيمي في تعزيز وتنمية المخرجات الوظيفية

- Street, M. (1994). Cognitive Moral Development and Organizational Commitment: Two Potential Predictors of Whistle-Blowing, *Journal of Applied Business Research*, Vol. 11, No. 4.
- Stuart, H. (1999). Towards a Definitive Model of the Corporate Identity Management Process, *Corporate Communications: An International Journal*, Vol. 4, No.4, PP.200-207.
- Terzi, A. Dulker, A. Altn, F. Celik, F. Dalkran, M. Yulcu, N. Tekin, S. and Deniz, U. (2017). An analysis of Organizational justice and Organizational Identification relation based on teacher's perceptions, *Universal Journal of Educational Research*, Vol 5(3), PP. 488-495.
- Tompkins, P. and Cheney, G. (1985). Communication and Unobstrasive control in contemporary organization, *Organizational Communication: Traditional Themes and New Directions*, Bererly Hill, CA, Sage.
- Trisliatanto, D. Tandiyono, T. Pradana, D. Cahya, P. and Anilawati, N. (2018) Job Satisfaction and Job Motivation Toward Performance Through Organizational Commitment, *Advances in Social Science, Education and Humanities Research (ASSEHR)*, Vol. 98, PP. 58-63.
- Tuzun, I., Çahlar, I., (2009). Investing the Antecedents of Organizational Identification, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 10 (2) 2009, 284-293
- Vondey, M. (2010) The Relationship Among Servant Leadership, Organizational citizenship Behavior, *International Journal of Leadership studies*, 16(1), 7-23.
- Walker, L. (2000). Defining Outcomes: What are they and why are they important?, http://www.boundarymanagement.com/defining_outcomes.htm.
- Williamson, M. (2007). Person–Environment Fit as a Mediator of the Relationship Between Organizational Justice and Work Outcomes, Paper presented at the 1st Global e-conference on Fit: Theory, Method, and Application.
- Wright, P. and Kehoe, R. (2007). Human resource practices and organizational commitment: A deeper examination. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, Vol. 46, No. 1, PP.7-22.
- Yee, L. (2018). An Analysis on the Relationship between Job Satisfaction and Work Performance among Academic Staff in Malaysian Private Universities, *Journal of Arts and Social Sciences*, Vol. 1, Issue 2, PP. 64-73.