

الدعم التنظيمي وعلاقته بالعدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي: دراسة تطبيقية على الأطباء العاملين في بعض المستشفيات الحكومية في مدينة الرياض

د. علي ضبيان الرشيد

استاذ مساعد - قسم الادارة العامة
كلية العلوم الادارية
جامعة نايف العربية للعلوم الامنية
المملكة العربية السعودية

الملخص

هدف البحث إلى تحديد مستويات الدعم التنظيمي والعدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي والتعرف على علاقة الدعم التنظيمي بالعدالة التنظيمية، وعلاقته بالالتزام التنظيمي، وكذلك العلاقة بين العدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي، وقد تم أخذ عينة بلغ عددها (230) طبيب يُمثلون (40%) من مجتمع البحث البالغ عددهم (575) طبيب. وقد أظهرت النتائج أن درجة توفر أبعاد الدعم التنظيمي بأبعاده المختلفة كان مرتفعاً ما عدا بُعد السياسة الإدارية فكان متوسطاً، كما أظهرت النتائج وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي والعدالة التنظيمية، وعن وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي والالتزام التنظيمي، وقد أظهرت النتائج وجود أثر دال إحصائياً لاختلاف استجابات أفراد عينة البحث حول جميع محاور البحث باختلاف مُتغير عدد سنوات الخبرة لصالح من (10) سنوات فأكثر، مقابل أقل من (10) سنوات. أما أهم التوصيات فتمثلت في ضرورة الاهتمام بالسياسات الإدارية المُتبعة لتواكب تطورات وأهداف العاملين وتكون مبنية على أسس علمية وفنية ومُشاركة العاملين في وضع السياسات التي تتعلق بتطوير الخدمات الطبية لتحسين الأداء وتحقيق الالتزام التنظيمي. ومن الضروري العمل على وضع رؤية استراتيجية للتدريب لكافة التخصصات الطبية، وتخصيص موارد داعمة للتدريب وتحديد الاحتياجات الفعلية لهذه التخصصات.

الكلمات المفتاحية: الدعم التنظيمي، العدالة التنظيمية، الالتزام التنظيمي، عدالة الإجراءات، الالتزام العاطفي، الالتزام المستمر، الالتزام المعياري.

المقدمة

يعتمد تحقيق أهداف المنظمات عامة والخدمات الصحية الحكومية بخاصة على مدى التزام العاملين بها بمقتضيات وظائفهم، وهذا ما يتحقق من خلال علاقتهم بالمنظمة التي يعملون بها، بناءً على إدراكهم لأبعاد الدعم الذي يتلقوه منها، لأن هذا الدعم يكون تصوراتهم حول اهتمام المنظمة برفاهيتهم ومستواهم، ومساعدتهم عندما يكون عملهم دقيقاً ومؤثراً فضلاً عن إتاحة ظروف العمل المناسبة لعملهم. (Dogan & Otken, 2011: 87). كما يدعم اتجاهاتهم نحو العمل الإبداعي والابتكار، نظراً لأن نظرية الدعم التنظيمي تفترض وجود علاقة تبادلية ومُشاركة بين المنظمة والعاملين بها، حيث تتفاعل وتتأثر معتقدات العاملين بمدى تقدير المنظمة لإسهاماتهم ومدى العناية برفاهيتهم. كما أن الدعم التنظيمي الذي يدركه الموظفون من منظماتهم يتعزز من خلال العدالة التنظيمية التي يطبقها التنظيم، نظراً لوجود علاقة ارتباط قوية بين العدالة التنظيمية وبين الرضا الوظيفي، وسلوكيات المواطنة التنظيمية (Dagan & Otken, 2011: 122).

* تم استلام البحث في يونيو 2019، وقبل للنشر في أغسطس 2019.

الإطار النظري ومراجعة الدراسات السابقة:

مشكلة البحث

يقع على كاهل المنظمات الطبية في المملكة العربية السعودية واجب الإسهام في تحقيق ما تهدف إليه الدولة من أمن صحي لمواطنيها والمقيمين فيها، ومن ثم يصبح على العاملين الوفاء من خلال التزامهم الوجداني وجهدهم المبذول. فإدراك الدعم التنظيمي يؤدي إلى زيادة الجهد المبذول من قبل العاملين نحو تحقيق الأهداف المرغوبة (المغربي، 2003: 5)، وينعكس ذلك على تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمراجعين ومنسوبي هذه المستشفيات، وبالتالي فإن مشكلة البحث تتلخص في السؤال الرئيس التالي:

ما مستوى علاقة الدعم التنظيمي بالعدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي؟

أسئلة البحث

يجيب البحث عن الأسئلة التالية:

- 1- ما مستوى الدعم التنظيمي في مستشفى قوى الأمن الداخلي ومدينة الملك سعود الطبية في مدينة الرياض من وجهة نظر الأطباء العاملين بهما؟
- 2- ما مستوى العدالة التنظيمية في مستشفى قوى الأمن الداخلي، ومدينة الملك سعود الطبية في مدينة الرياض من وجهة نظر الأطباء العاملين بهما؟
- 3- ما مستوى الالتزام التنظيمي في مستشفى قوى الأمن ومدينة الملك سعود الطبية في مدينة الرياض من وجهة نظر الأطباء العاملين فيهما؟
- 4- ما علاقة الدعم التنظيمي بالعدالة التنظيمية في مستشفى قوى الأمن الداخلي ومدينة الملك سعود الطبية في مدينة الرياض من وجهة نظر الأطباء العاملين فيهما؟
- 5- ما علاقة الدعم التنظيمي بالالتزام التنظيمي في مستشفى قوى الأمن الداخلي ومدينة الملك سعود الطبية في مدينة الرياض من وجهة نظر الأطباء العاملين فيهما؟
- 6- إلى أي مدى تختلف استجابات عينة البحث باختلاف خصائصها الديموغرافية؟

أهداف البحث

يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

- 1- تحديد مستوى الدعم التنظيمي في مستشفى قوى الأمن الداخلي، ومدينة الملك سعود الطبية في مدينة الرياض من وجهة نظر الأطباء العاملين فيهما.
- 2- تحديد مستوى العدالة التنظيمية في مستشفى قوى الأمن الداخلي، ومدينة الملك سعود الطبية في مدينة الرياض من وجهة نظر الأطباء العاملين فيهما.
- 3- تحديد مستوى الالتزام التنظيمي في مستشفى قوى الأمن الداخلي، ومدينة الملك سعود الطبية في مدينة الرياض من وجهة نظر الأطباء العاملين فيهما.
- 4- معرفة علاقة الدعم التنظيمي بالعدالة التنظيمية في مستشفى قوى الأمن الداخلي، ومدينة الملك سعود الطبية في مدينة الرياض من وجهة نظر الأطباء العاملين فيهما.
- 5- معرفة علاقة الدعم التنظيمي بالالتزام التنظيمي في مستشفى قوى الأمن الداخلي، ومدينة الملك سعود الطبية في مدينة الرياض من وجهة نظر الأطباء العاملين فيهما.
- 6- معرفة مدى اختلاف استجابات عينة البحث باختلاف خصائصهم الديموغرافية.

تنبثق أهمية البحث من أهمية الموضوع الذي يتناوله الباحث، كونه يغطي مفاهيم حديثة بحاجة إلى مزيد من البحث، والتشخيص لأبعادها، وعلاقتها بالمتغيرات الأخرى. وتبرز أهمية موضوع الالتزام التنظيمي - كونه من السلوكيات المرغوب فيها والمطلوب تعزيزها - قد حظي بمزيد من عناية الباحثين، نظراً لما يحدثه من آثار إيجابية بتبني العاملين للعديد من ردود الفعل الإيجابية نحو وظائفهم، مثل زيادة مستوى الرضا الوظيفي، وتحسّن الحالة المزاجية لديهم، مما يزيد الأداء، ويقلل من احتمال وقوعهم في الخطأ. لذلك فإن البحث في وسائل دعم هذا الالتزام من شأنه أن يحقق التزام العاملين بقيم المنظمة (الأسمري، 2013: 16)، وهو ما يصب في مصلحة الخدمات الطبية التي تُقدمها المستشفيات الحكومية. كما أن رفد ميدان البحوث والدراسات بدراسة حديثة، وتقديم مقترحات لإجراء مزيد منها في مثل هذه الموضوعات يُمكن أن يُسهم في تحسين مستوى أداء المنظمات المعنية. كما يمكن أن تُشكل النتائج التي ستسفر عنها الدراسة الحالية وتوصياتها مرجعاً متواضعاً يفيد القيادات في مستشفى قوى الأمن الداخلي، ومدينة الملك سعود الطبية في وضع خططهم المستقبلية، أو تغيير خططهم الحالية بالوقوف على مواضع القوة والضعف في الأساليب الإدارية المتبعة لديهم.

المصطلحات والمفاهيم

1- الدعم التنظيمي

الدعم التنظيمي ينتج العدالة التنظيمية وغيرها من العوامل التي تهدف جميعاً إلى تنمية وتطوير الأداء لتحقيق الأهداف التنظيمية والفردية والمجتمعية معاً. (Morrman et al., 2001: 76). ويرى الباحث أن الدعم التنظيمي هو قدرة المنظمة على دعم العاملين وتهيئة البيئة المناسبة للعمل وانعكاس ذلك على مستوى أدائهم.

2- العدالة التنظيمية

العدالة في ذاتها مفهوم نسبي تتشارك فيه عديد من التوجّهات الدينية والاجتماعية والسياسية (الحقباتي، 2016: 16) وعلى ذلك تختلف التعريفات بشأنها عند كثير من المفكرين، فقد عرفها (حامد، 2003: 241) بأنها الطريقة التي يتعامل بها المرؤوسون من قبل منظماتهم، وعرفها (Bies & Tripp, 1996: 17) بأنها القواعد والمعايير الاجتماعية التي تُحوكم بها المؤسسة أعمالها، وذلك في ثلاثة أبعاد: كيفية تخصيص الموارد والعائدات، وكيفية وضع الإجراءات لاتخاذ القرارات وتنفيذها، وكيفية التعامل الشخصي مع الأفراد. ويرى الباحث بأنها إدراك الجماعة للعدالة التي تمارسها المنظمة داخلها، الأمر الذي جعلها تُمثل مرتبة مُتقدمة في قائمة اهتماماتها والعاملين على حدٍ سواء، وينعكس ذلك على إنتاجية العاملين.

3- الالتزام التنظيمي

عرفه (الفهداوي والقطاونة، 2004: 11) بأنه مستوى الشعور الإيجابي المتولد عند الموظف إزاء المنظمة، والالتزام بقيمها والإخلاص لأهدافها، والشعور الدائم بالارتباط معها، والانتماء إليها. ومن خلال هذه التعريفات فإن الالتزام التنظيمي في نطاق هذا البحث هو ولاء وانتماء الأطباء العاملين في مستشفى قوى الأمن الداخلي، ومدينة الملك سعود الطبية بمدينة الرياض، وشعورهم الدائم بالاستمرار بها وتحقيق أهدافها.

المتغير الأول - الدعم التنظيمي:

1- مفهوم الدعم التنظيمي:

يُشير الدعم التنظيمي المُدرّك لدوافع الموظفين إلى درجة مساعدة المنظمة التي ينتمون إليها في التركيز على اهتماماتهم ودوافعهم التي تجعلهم يبذلون أقصى درجة من العطاء مقابل معاملتهم بالمثل من قبل منظماتهم، وانعكاس هذا الجهد إيجابياً عن طريق دعم المنظمة لهم في صورة حوافز مادية ومعنوية تُشبع دوافعهم (الشعلان، 2014: 153). وبذلك فإن العاملين ينعكس لديهم مفهوم الدعم التنظيمي من خلال بعض المعتقدات عن المستوى الذي تقدر به المنظمة جهودهم وتهتم فيه برضايتهم، بما يُخلق لديهم مشاعر الالتزام والانتماء التي تجعلهم راضين بانتمائهم للمنظمة.

2- نظرية الدعم التنظيمي:

إدراك الفرد للدعم التنظيمي يتم تطويره من خلال إدراك الفرد لتقدير المنظمة له، وبالتالي يستخدم الفرد أحكامه الخاصة وإدراكه الذاتي للدعم التنظيمي لتقدير توقعه للنتائج المترتبة على جهده، ولذلك فإنه كلما كبر المدى الذي تهتم من خلاله المنظمة بالعاملين وتقدير جهودهم كلما بذل العاملون جهوداً أكبر لمساعدة المنظمة على تحقيق أهدافها (حامد، 2003: 6).

ويُعد إدراك الدعم التنظيمي لدى الأفراد من المُحددات الضرورية لتحقيق الالتزام التنظيمي، وبالتالي يعمل على تنمية الدافع إلى الإنجاز، وبذلك يُمكن أن يتوسط إدراك الدعم التنظيمي بين العدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي (المغربي، 2003: 3).

3- أبعاد الدعم التنظيمي:

تناولت العديد من الدراسات أبعاد الدعم التنظيمي بصورٍ مختلفة، وأهم هذه الأبعاد هي:

- سياسة الاحتفاظ: يركز هذا البُعد على أهمية العاملين، والاحتفاظ بهم كمدخل أساسي للتميز في العمل، (أبو رمان وآخرين، 2010: 25).
- أداء العاملين: وذلك من خلال إعطاء الفرد قيمة قِيمة لتحقيق أهداف المنظمة، وتُقدّر إنجازاته، (الأسمري، 2014: 16).
- تقدير الجهود: التركيز على أهمية الجهود الإضافية، والمضاعفة الاستشارية للأفراد العاملين التي تقود إلى التميز في العمل، وتقديم الدعم للأفراد المتميزين مع تقدير ظروفهم الخاصة وظروف العمل، وهذه السياسة تركز على الرضا الوظيفي للعاملين، ورفع روحهم المعنوية والتركيز على ظروف العمل المادية، (أبورمان وآخرين، 2010: 26).
- الإثراء الوظيفي: تركز سياسة الإثراء الوظيفي على أهمية توفير مناخ أفضل للموظف، والعمل على تطبيق سياسة التوسع أفقياً وعمودياً في الكثير من السياسات، كالعمل الجماعي، وتُدشعهم بالارتياح والرضا الوظيفي، (العنزي، 2014: 14).

المتغير الثاني - العدالة التنظيمية:

1- مفهوم العدالة التنظيمية

تُعد العدالة التنظيمية مسألة إدراكية لدى الأفراد، فهي تختلف من شخص لآخر، غير أن الملاحظ أيضاً هو أن العدالة التنظيمية التي تُقاس على مستوى المؤسسات لا يُمكن الاعتماد للحكم على درجتها على رأي فرد أو اثنين، بل ينبغي معرفة متوسط تلك الدرجات لدى عينة مُمثلة فعلاً للمجتمع، فذلك يُعد مُحدداً مُهماً لمفهوم العدالة التنظيمية لدى المؤسسة (حمدي، 2015: 446). وقد أورد (الحملي، 2011: 13) مجموعة من التعريفات للعدالة التنظيمية على النحو التالي: هي عند (أدمز) تناسب إسهامات العامل مع العوائد المالية التي يحصل عليها من العمل، مقارنةً بمن يُماثله ممن يقدمون إسهامات مُماثلة في نفس المنظمة أو خارجها. وهي تعني عند (هيوزمان) العوائد التي لا تقتصر على الأجر والمكافآت المادية، وإنما تعتبر العلاقات الاجتماعية أيضاً عائداً منتظراً يحققه رضا فئة من العاملين (المؤثرين).

2- نظرية العدالة التنظيمية:

تعود جذور العدالة التنظيمية إلى نظرية العدالة عندما افترض (Allam, 1964: 112) أن الفرد يوازن ويقارن بين ما يحصل عليه من موارد مع مُعدل ما يحصل عليه الآخرين، وأن إدراك عدم العدالة وفقاً لذلك يُمكن أن يؤدي إلى خلق حالة من التوتر، الذي يترك أثراً سلبياً على المنظمة. فهذه النظرية تقوم على أن الفرد يقارن معدل مخرجاته، إلى مدخلات (العمل الذي يؤديه) مع معدل مخرجات الآخرين إلى مدخلاتهم، فإن تساوى المعدلان، فليس هناك شعور بالظلم أو عدم المساواة، لكن هذا الشعور بعدم المساواة يحدث في حالة عدم تساوى المعدلين مما يُولد شعوراً بالتوتر

وعدم الارتياح. وبشكل عام فإن العدالة التنظيمية هي قيمة مهمة وإحساس وإدراك إنساني، يشعر به أعضاء المنظمة في إطار التعليمات المتولدة نفسياً وإدارياً من خلال إجراء المقاربات التبادلية المتحصّل عليها من قبل الأعضاء وإدارة المنظمة (الشطي، 2013: 37).

3- أبعاد العدالة التنظيمية:

رغم أن مفهوم العدالة التنظيمية مفهوم إداري عام ينطبق على كافة أنواع المنظمات وفي كل الأوقات، وبالرغم من إمكانية التعامل معه على أنه مفهوم أحادي البعد، إلا أن هذا المفهوم وأهميته تستدعي التعامل معه على أنه مفهوم ثلاثي الأبعاد: هي عدالة التوزيع، وعدالة الإجراءات، وعدالة التعاملات.

أ- البعد الأول - عدالة التوزيع:

عدالة التوزيع هي عدالة المخرجات التي يحصل عليها الموظف من وظيفته، وخاصةً توزيع الأجور أو المزايا العينية أو الترقيات، ويتحقق إحساس العاملين بعدالة التوزيع في المنظمة عندما يشعر الفرد أن ما حصل عليه من مكافآت يتناسب مع بذل من جهده مقارنةً بجهود زملائه (زايد، 2006: 18).

ب- البعد الثاني - عدالة الإجراءات:

يُساعد هذا البعد في تعزيز أداء العاملين في المنظمة من خلال تطبيق العدالة الخاصة بالإجراءات التي تقوم بها المنظمة بحيث تتم بطريقة عادلة، أي أن العاملين المتساوين في المرتبة الوظيفية يتم منحهم العلاوة ذاتها، ويحصل كل منهم على مكافآت مادية أو معنوية (الطبولي وآخرين، 2015: 69).

ج- البعد الثالث - عدالة التعاملات:

عدالة التفاعلات الاجتماعية هي مدى إحساس العاملين بعدالة المعاملة التي يحصلون عليها عندما تطبق عليهم الإجراءات الرسمية، أو معرفة الأسباب التي أدت إلى تطبيقها، وهذا يعني أهمية أسلوب التعامل مع الموظفين عند تطبيق الإجراءات والأنظمة والقوانين.

الالتزام التنظيمي:

1- مفهوم الالتزام التنظيمي

هو مدى إيمان الفرد بأهداف المنظمة والسعي إلى تحقيق هذه الأهداف من خلال بذل أقصى درجات الجهد بالعمل للمحافظة على استمرار المنظمة وتطويرها.

2- أبعاد الالتزام التنظيمي:

يوجد ثلاثة أبعاد للالتزام التنظيمي تتمثل في الالتزام العاطفي، والالتزام المعياري، والالتزام الاستمراري. وبدلاً من وجود مغزّل عن بعضها البعض فإنها قد تظهر معاً بصورة متزامنة (جقيدل، 2015: 67-68).

أ- البعد الأول - الالتزام العاطفي:

يتأثر هذا الجانب من الالتزام بدرجة إحساس الفرد بأن البيئة التنظيمية التي يعمل بها تسمح له بالمشاركة الفعّالة في مجريات اتخاذ القرارات، ويرجع الالتزام العاطفي إلى الشعور بالانتماء والالتصاق النفسي بالمنظمة (مجدي، 2013: 27).

ب- البعد الثاني - الالتزام المستمر:

يعتمد هذا البعد من الالتزام التنظيمي على أن العامل يبقى بعمله في أي منظمة لفترات زمنية طويلة، فإنه يبني الاستثمارات والتي تشتمل على الوقت والجهد الوظيفي، والمهارات المكتسبة والمزايا، والمكافآت التي تثنيه عن السعي

للحصول على عمل بديل في منظمة أخرى، ومن ثم تُشكل هذه الرابطة الرئيسة للموظف مع المنظمة وقراره البقاء فيها جهداً مبدولاً، والاحتفاظ بالفوائد والمنافع واستمرارية الحصول عليها، (أبورمان، 2010: 18-19).

ج- البُعد الثالث - الالتزام المعياري:

هو الالتزام المُعتمد على القناعة أو الاعتقاد بأن البقاء بالمنظمة واجب، كما يُعبر عن شعور الفرد بأنه مُلزم بالبقاء في المنظمة بسبب ضغوط الآخرين، وغالباً ما يُترجم هذا الشعور الجيد من قبل المنظمة لمنسوبها في السماح لهم بالمشاركة والتفاعل الإيجابي، ليس فقط في كيفية الإجراءات وتنفيذ العمل، بل المساهمة في وضع الأهداف والخُطط ورسم السياسات، (Mathis; Jackson, 2003: 315).

العلاقة بين الدعم التنظيمي والعدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي:

يتوسط الدعم التنظيمي المُدرك بين العدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي، بحيث أنه كلما زاد مستوى شعور الفرد بالعدالة التنظيمية المُتحقق في المنظمة، أدرك حقيقة الدعم الذي تقدمه إدارة المنظمة للعاملين، ومن ثم تُحيي لديهم الدافع إلى الإنجاز والبقاء في المنظمة، بعد أن أصبح لديه قناعة بالالتزام بقيم المنظمة ومبادئها من خلال العدالة التنظيمية السائدة بها، ومن خلال هذه العلاقة التوسّطية بين الدعم التنظيمي والعدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي، تظهر أهمية أبعاد الدعم التنظيمي بإتباع سياسة إدارية مختلفة لدعم العاملين بسياسة الاحتفاظ بهم، ومنحهم القيمة لتحقيق أهداف المنظمة، مع وجود فرص للترقية والمكافآت، والاهتمام بمصالحهم وتقدير جهودهم، وتحسين ظروف العمل، والإثراء الوظيفي، والأجور العادلة، ومعالجة المشاكل والتذمّرات، ومراعاة آراء العاملين، فمن خلال هذه السياسات الداعمة، تتضح للعاملين عدالة المنظمة في توزيعها الأجور والمكافآت والإجراءات، وتُبرز منظومة القيم الاجتماعية والأخلاقية والدينية في المنظمة، الأمر الذي يؤدي في نهاية المطاف إلى نتائج إيجابية على مستوى العاملين والمنظمة على حدٍ سواء.

الدراسات السابقة:

توجد العديد من الدراسات العربية والأجنبية السابقة على هذه الدراسة، والمتعلقة بمحاورها، وقد استعرض الباحث منها:

الدراسات العربية:

دراسات مُتعلقة بالدعم التنظيمي:

دراسة حامد (2003)، حول أثر علاقة الفرد برئيسه، وإدراكه للدعم التنظيمي كمتغير في العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمي. يهدف معرفة العلاقة بين العدالة التنظيمية، وسلوك المواطنة التنظيمي، وكل من علاقة الفرد برئيسه وإدراكه للدعم التنظيمي. وكان مجتمع البحث شركات البترول التابعة لقطاع الأعمال بجمهورية مصر العربية، وعددها (31) شركة، بإجمالي (378) عامل، وتم إجراء البحث على قوائم الاستقصاء وعددها (220) قائمة)، وتوصلت الدراسة إلى أن سلوك المواطنة التنظيمي لدى العاملين كان بدرجة مرتفعة، ووجود درجة مرتفعة من إدراك العاملين بالشركات محل الدراسة للعدالة التنظيمية، وهناك درجة مرتفعة من إدراك العاملين للدعم التنظيمي بالشركات محل الدراسة، ويوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية.

دراسة أبورمان (2010)، حول العلاقة بين الدعم التنظيمي المُدرك والالتزام التنظيمي في المستشفيات الأردنية الحكومية. وقد قام الباحث بتصميم استبانة لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة المُكونة من (275) مُمرض ومُمرضة مُوزعين في جميع المستشفيات الأردنية الحكومية في العاصمة الأردنية عمان، وعددها ثلاث مستشفيات، وتوصلت الدراسة إلى الدعم التنظيمي المُدرك يؤثر بما نسبته (42,9%) من التباين الحاصل بالالتزام التنظيمي لدى العاملين في

مجتمع الدراسة، وأداء العاملين وظروف العمل، والأجور العادلة، والدعم الإشرافي، كانت أكثر الأبعاد تأثيراً في الالتزام المعياري كأحد أبعاد الالتزام التنظيمي.

دراسة الشطي (2014). حول دور الدعم التنظيمي المُدرَك كمتغير وسيط في العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطن التنظيمي، دراسة ميدانية تطبيقية على العاملين بوزارة الداخلية - القيد المدني - بقطاع غزة، فلسطين، وقد أجريت الدراسة على (240) فرد من مجتمع الدراسة والبالغ عددهم (639) فرداً. وتوصلت الدراسة إلى أن العدالة التنظيمية تؤثر تأثيراً إيجابياً ذو دلالة إحصائية على سلوك المواطن التنظيمية، فكلما زادت درجة شعور العاملين بالعدالة التنظيمية، كلما زادت ميولهم لإظهار سلوك المواطن التنظيمية، وأن العدالة التنظيمية تؤثر إيجابياً على الدعم التنظيمي المُدرَك، وأرجعت السبب إلى أن العدالة التنظيمية (نظرياً، وعملياً) أثبتت أنها واحدة من العوامل التي تؤثر في إدراك الدعم التنظيمي.

دراسات مُتعلقة بالعدالة التنظيمية:

دراسة وادي (2007)، حول العدالة التنظيمية، دراسة ميدانية على الوزارات الفلسطينية في قطاع غزة. وطبقت الدراسة على عينة عشوائية طبقية بلغ حجمها (652) مُوظفاً ممن يشغلون مواقع قيادية، وتوصلت الدراسة إلى وجود عدالة توزيعية بدرجة مقبولة فيما يتعلق بالشعور بالعدالة التنظيمية في الوزارات موضع الدراسة، ووجود خلل في السياسة التنظيمية للوزارات، وقصور إدارات الموارد البشرية في وضع الخُطط، والقرارات الاستراتيجية وتنفيذها واستيفاء حقوق الموظفين مع الجهات المعنية، واختصار إشراك المرؤوسين في صنع القرار على ما يُحقق صالح العمل وتحقيق أهدافه فقط.

دراسة السعود وسلطان (2009)، حول العدالة التنظيمية لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية، وعلاقتها بالولاء التنظيمي لأعضاء الهيئات التدريسية فيها، والتي أجريت على عينة من (450) عضواً. وتوصلت الدراسة إلى ارتفاع مستوى العدالة التنظيمية لدى المبحوثين من رؤساء الأقسام الأكاديمية، وارتفاع مستوى الولاء التنظيمي لدى أعضاء الهيئة التدريسية، ووجود علاقة بين العدالة التنظيمية والولاء التنظيمي بحيث أنه كلما ارتفع مستوى العدالة التنظيمية ارتفع مستوى الولاء التنظيمي.

دراسة العبيدي (2012)، حول أثر العدالة التنظيمية، وعلاقتها بالالتزام التنظيمي في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وتهدف الدراسة إلى التعرف على أبعاد العدالة التنظيمية، والتعرف على أبعاد الالتزام التنظيمي، وبيان مدى الأثر والعلاقة بينهما. واستخدمت الدراسة استبانة على عينة بحثية قوامها (69) شخصاً، وتوصلت الدراسة إلى وجود ارتباط وتأثير بين أبعاد العدالة التنظيمية، وأبعاد الالتزام التنظيمي، وبنسب متفاوتة، واعتبار العدالة التنظيمية من المتغيرات المهمة في زيادة نسب الالتزام التنظيمي.

دراسة الأسمرى (2013)، حول مدى مُدركات العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي من وجهة نظر موظفي الجهات الحكومية المدنية بمطار نجران. وأجريت الدراسة بأسلوب الحصر الشامل من خلال استبانة وُزعت عليهم جميعاً نظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة، حيث بلغ عدد العاملين (128) شخصاً وقت إجراء الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى أن موظفي الجهات الحكومية بمطار نجران موافقون بدرجة مرتفعة على إدراكهم للعدالة التنظيمية، وأن مستوى الالتزام التنظيمي لديهم بدرجة مرتفعة، ووجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين إدراك موظفي الجهات الحكومية المدنية بمطار نجران للعدالة التنظيمية ومستوى الالتزام التنظيمي.

دراسة الأسمرى (2014)، حول مُدركات العدالة التنظيمية وعلاقتها بالأمن الوظيفي من وجهة نظر شركة أول لتقنية المعلومات والاتصالات العاملين في مشروع تقنية المعلومات والاتصالات بوزارة الخارجية، وتكوّن مجتمع الدراسة من جميع موظفي شركة (أول) البالغ عددهم (150) موظف، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط طردية بين مُدركات العدالة التنظيمية والأمن الوظيفي، وجود مستوى دال إحصائياً بمتوسط حسابي (3,19) لإدراك موظفي شركة أول للعدالة التنظيمية، وأن مستوى تحقيق الأمن الوظيفي لدى موظفي شركة أول بدرجة متوسطة.

دراسة الحقباني (2016)، حول دور العدالة التنظيمية في تعزيز الالتزام الوظيفي للعاملين بالقطاعين العام والخاص (بشرطة محافظة الأحساء والعاملين بشركة الاتصالات السعودية). أجريت الدراسة على عينة مكونة من (299) فرد من العاملين بشركة محافظة الأحساء، وعينة قوامها (171) من العاملين بشركة الاتصالات السعودية، حيث بلغت جميعها (470) شخصاً تمثل مُجتمع البحث للجهتين وقوامه (1300) شخص وذلك باستخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، وباستخدام المنهج الوصفي في الدراسة النظرية، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى إدراك أفراد العينة بشركة محافظة الأحساء، وأفراد العينة بشركة الاتصالات السعودية للعدالة التنظيمية متوفر بدرجة متوسطة، وأن مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين في كل من شرطة محافظة الأحساء، وشركة الاتصالات السعودية متوفر بدرجة عالية، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من العدالة التنظيمية ومستوى الالتزام الوظيفي لدى العاملين بشركة محافظة الأحساء وشركة الاتصالات السعودية.

دراسة الحميلي (2016)، حول العدالة التنظيمية وعلاقتها بالتسرب الوظيفي لدى العاملين بشركة المنطقة الشرقية، وأجريت الدراسة على مجتمع البحث المكون من العاملين بشركة المنطقة الشرقية والبالغ عددهم (2038) موظف، وتم اختيار عينة عشوائية بلغت (524) موظف، وتم استخدام المنهج الوصفي في الدراسة النظرية، والاستبانة لجمع البيانات والمعلومات، وتوصلت الدراسة إلى أن واقع العدالة التنظيمية حُظي على موافقة المبحوثين بدرجة عالية، وأن المبحوثين موافقون بدرجة متوسطة على مستوى الميل للتسرب الوظيفي، ولا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيري الدراسة وهما العدالة التنظيمية ومستوى الميل للتسرب الوظيفي، إذ ربما يكون التسرب ناتج عن أسباب أخرى غير العدالة التنظيمية.

الدراسات الأجنبية:

دراسة Moorman (1991)، حول العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية ومعرفة أثر إحساس العاملين بالعدالة التنظيمية على سلوكهم الوظيفي، والتزامهم التنظيمي بعدد من المؤسسات بالولايات المتحدة الأمريكية. وتكونت عينة الدراسة من (78) مديراً من عدة مؤسسات، وتوصلت الدراسة إلى أن عدالة الإجراءات يُمكن أن تكون مؤثراً في الالتزام التنظيمي أكثر من عدالة التوزيع، ووجود علاقة ارتباط إيجابية قوية بين شعور المبحوثين بالعدالة التنظيمية، والتزامهم التنظيمي، ووجود علاقة ارتباط إيجابية وقوية بين كل من عدالة التوزيع وعدالة الإجراءات.

دراسة Miehoff, B, Moorman (1993)، حول العدالة التنظيمية كوسيط للعلاقات بين أساليب الرقابة وسلوك المواطنة التنظيمية. وشملت الدراسة على (213) عاملاً و(11) مديراً عاماً في إحدى الشركات الكبرى بالولايات المتحدة الأمريكية، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية قوية ومعنوية بين الالتزام التنظيمي والعدالة التنظيمية، والالتزام الطبيعي هو رد الفعل الطبيعي للموظف إزاء شعوره بعدالة التوزيع، وزيادة درجة التزام الموظف بحكم جودة العلاقات بينه وبين منظمته في ظل إحساسه بعدالة التوزيع، وليس لأن عقد العمل بينه وبين منظمته يتطلب ذلك.

الدراسات الخاصة بالالتزام التنظيمي:

دراسة علي (2016)، حول أثر التدريب في تحقيق الالتزام التنظيمي للعاملين في المنظمات. على عينة من العاملين في الشركة العامة للزيوت النباتية بمصر، وتوصلت الدراسة إلى زيادة الاهتمام بالتدريب لدوره في تنمية مهارات العاملين وزيادة خبراتهم في العمل، واعتبار التدريب الوسيلة المثلى التي يمكن من خلالها التأثير في سلوك العاملين على مُختلف مستوياتهم، ومن ثم التزامهم بالبقاء في عملهم، لإمكانية تحقيق التميز لشركتهم، وإنتاجهم، في ظل المنافسة في سوق الأعمال.

دراسة الزبيدي (2004)، حول جودة الالتزام النُظمي بمشاركة العاملين، وأثرهما في تحقيق متطلبات الجودة للموارد البشرية. وهدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين الالتزام النُظمي ومشاركة العاملين وأثرهما في تحقيق الجودة للموارد البشرية، اعتماداً على المقابلات الشخصية والاستبانة لتحديد هذه العلاقة، وتوصلت الدراسة إلى وجود مستوى عالي من الالتزام التنظيمي لعينة الدراسة مُثلة في تمسكهم بمنظمتهم، ووجود علاقة ارتباطية مُوجبة ومعنوية لكل من الالتزام التنظيمي ومشاركة العاملين مع الجودة للموارد البشرية.

دراسة جقيدل (2015)، حول العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز بمدينة الأغواط بالجزائر. والتي أجريت على عينة عشوائية من موظفي مديرية توزيع الكهرباء والغاز بمدينة الأغواط بالجزائر، وبلغ عددها (125) موظف يمثلون مجتمع البحث البالغ عدده (256) موظف، واستخدمت الاستبانة لجمع المعلومات والبيانات، بجانب المنهج الوصفي في الدراسة النظرية، وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير كبير لأبعاد العدالة التنظيمية سواءً منفردة أو مجتمعة على الالتزام التنظيمي، وأهمية العوامل البيئية في التأثير على اتجاهات الأفراد وسلوكهم، وضعف تأثير الجماعة في الالتزام التنظيمي حيث كان هذا التأثير أقل من التأثير الذي أحدثته العدالة التنظيمية.

التعقيب على الدراسات السابقة:

استعرض الباحث خمسة عشر دراسة سابقة ما بين دراسات عربية ودراسات أجنبية، توزعت على محاور الدراسة الحالية المتمثلة في محور الدعم التنظيمي، ومحور العدالة التنظيمية، ومحور الالتزام التنظيمي.

وقد جرت هذه الدراسات في الفترة ما بين 1991، 2016، كما أجريت في بيئات مُتعددة محلية وعربية وأجنبية، واستخدمت أدوات مُختلفة لجمع المعلومات كان الاستبيان أغلب هذه الأدوات. كما أجريت هذه الدراسات على عينات بحثية مُختلفة، حيث تنوعت المجتمعات البحثية التي أجريت عليها هذه الدراسات، حيث شملت قيادات إدارية، وأكاديمية، ومتوسطة. ومن استقراء نتائج هذه الدراسات يتضح ما يلي:

الأهمية الكُبرى التي تُمثّلها العدالة التنظيمية في توجيه سلوكيات العاملين في المنظمات بمختلف أنواعها من جهة، وأهمية الالتزام الوظيفي في تحقيق الأهداف المختلفة للمنظمة والعاملين فيها على حدٍ سواء، وفي هذا الإطار:

اتفقت الدراسة الحالية في تناولها العدالة التنظيمية مع كل من دراسة (الحقباني، 2016، ودراسة الحميلي، 2016، ودراسة جقيدل، 2015). فقد توصلت دراسة الحقباني إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من العدالة التنظيمية ومستوى الالتزام التنظيمي، وتوصلت دراسة (الحميلي 2016) على موافقة العاملين في شرطة المنطقة الشرقية بدرجة عالية على واقع العدالة التنظيمية، ومن ثم فليس له علاقة بالتسرّب الوظيفي، فيما أثبتت دراسة (جقيدل 2015) التأثير الكبير الذي تلعبه أبعاد العدالة التنظيمية، سواءً منفردة أو مجتمعة، على الالتزام الوظيفي.

كما تتفق الدراسة الحالية مع دراسة (الأسمرى 2014) في وجود علاقة ارتباط بين مُدركات العدالة التنظيمية والأمن الوظيفي، بحيث أنه كلما زادت وتوافرت مُدركات العدالة التنظيمية، زاد الأمن الوظيفي لديهم. كما تتفق الدراسة الحالية مع دراسة الأسمرى 2013م في وجود علاقة طردية بين إدراك أبعاد العدالة التنظيمية ومستوى الالتزام التنظيمي.

كما تتفق الدراسة الحالية مع دراسة (جقيدل، 2015) التي أظهرت نتائجها التأثير الكبير الذي تلعبه أبعاد العدالة التنظيمية، سواءً منفردة أو مجتمعة على الالتزام التنظيمي، الأمر الذي يدل على أهمية العوامل البيئية في التأثير على مستوى اتجاهات الأفراد وسلوكهم، وضعف تأثير الجماعة في الالتزام التنظيمي، بحيث يأتي بأقل من الكثير الذي تحدثه العدالة التنظيمية، كما تتفق مع دراسة (الأسمرى، 2013) في وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين إدراك موظفي الجهات الحكومية المدنية بمطار نجران للعدالة التنظيمية ومستوى الالتزام التنظيمي لديهم.

وفيما يتعلق بالدعم التنظيمي كمتغير وسيط بين العدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي فإن الدراسة الحالية تتفق مع دراسة (المغربي، 2003) التي توصلت إلى أن الدعم التنظيمي يؤثر كمتغير في تأكيد الذات لدى العاملين. ولما كانت الدراسة الحالية قد استهدفت عينة من الباحثين في قطاعين طبيين مُتمثلة في العاملين بمستشفى قوى الأمن الداخلي، ومدينة الملك عبدالعزيز الطبية فإنها تتفق مع دراسة (أبورمان وآخرين، 2010) التي بحثت العلاقة بين الدعم التنظيمي المُدرك والالتزام في المستشفيات الأردنية في أن الدعم التنظيم الذي أدركه العاملون من حيث ظروف العمل، والأجور العادلة، والدعم الإشرافي كانت من أكثر الأبعاد تأثيراً في الالتزام المعياري التنظيمي كأحد أبعاد الالتزام التنظيمي.

تمت الاستفادة من الدراسات السابقة في إثراء الجانب النظري من هذه الدراسة ومقارنتها مع ما توصلت إليه الدراسات الحالية من نتائج، كما استفاد الباحث من المقاييس المستخدمة في تلك الدراسات من خلال تطويرها بما يتلاءم مع الدراسة الحالية.

تصميم الدراسة:

منهج البحث:

في محاولة لدراسة علاقة الدعم التنظيمي بالعدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي؛ استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لمناسبتة لطبيعة الدراسة.

مجتمع وعينة البحث:

جدول رقم (1)

توزيع عينة البحث وفقاً لخصائصهم الديموغرافية

النسبة%	التكرار	الخبرة في العمل	النسبة%	التكرار	الجنس
71.7	165	أقل من 5 سنوات	57.0	131	ذكر
10.0	23	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	43.0	99	أنثى
18.3	42	من 10 سنوات فأكثر	مجال التخصص		
		المشاركة في التدريب	20.0	46	باطنة
6.5	15	لم أشارك في أي دورة تدريبية	36.1	83	جراحة
2.6	6	شاركت في دورة واحدة	22.2	51	طب الأسنان
29.1	67	شاركت في دورتين	16.5	38	نساء وولادة
61.7	142	شاركت في ثلاث دورات فأكثر	5.2	12	أخرى
100	230	المجموع	100	230	المجموع

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الأطباء العاملين في مستشفى قوى الأمن الداخلي في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية والبالغ عددهم (575) طبيب. وتم تطبيق المعادلة الاحصائية لرابطة التربية الأمريكية (كيجس ومورجان) لحساب حجم عينة البحث (التي تمثل مجتمعه تمثيلاً صادقاً بمستوى ثقة 0.95، وبلغ عددها (230) طبيب يمثلون (40.0%) من مجتمع البحث، والجدول رقم (1) يوضح الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة البحث.

يتضح من الجدول رقم (1) فيما يتعلق بالجنس أن نسبة (57%) من عينة البحث من الذكور. كما يتبين أن أكثر من ثلثا أفراد العينة خبراتهم أقل من 5 سنوات بنسبة (71.7%)، وأن أكبر نسبة (36.1%) تخصصهم جراحة. وأن غالبية أفراد العينة شاركت في ثلاث دورات فأكثر.

أداة جمع البيانات:

قام الباحث بتصميم استمارة استقصاء، وطبقت على جميع أفراد عينة البحث، راعى الباحث في الاستبانة بساطة الأسئلة ووضوحها، وتنميط الاجابة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي، واستبعاد الاستبانات غير المكتملة البيانات.

غطى الجزء الأول من الاستبانة المتغيرات المستقلة للدراسة والتي تتضمن بيانات شخصية تتمثل في الجنس، مجال التخصص، والخبرة في العمل، والمشاركة في التدريب.

في حين استهدف الجزء الثاني من الاستبانة محاور الدراسة ويتكون من (50) عبارة موزعة على ثلاث محاور رئيسية، المحور الأول يهدف إلى التعرف على درجة توفر الدعم التنظيمي ويشمل (20) عبارة مقسمة إلى أربعة أبعاد. والثاني يهدف إلى التعرف على درجة توفر العدالة التنظيمية ويشتمل على (15) عبارة ويحتوي على ثلاثة أبعاد. والمحور الثالث يهدف إلى معرفة درجة الالتزام التنظيمي ويشتمل على (15) عبارة ويتكون من ثلاثة أبعاد. كما تم عرض الاستبانة في صورتها الأولية على تسعة محكمين متخصصين في البحث العلمي والادارة والعلوم الاجتماعية، واللغة، وأجريت التعديلات التي وافق عليها (80%) من المحكمين، وبعد التأكد من الصدق الظاهري للأداة قام الباحث بحساب الصدق البنائي باستخدام معامل ارتباط بيرسون للتأكد من الاتساق الداخلي بين عبارات كل محور والدرجة الكلية لجميع عبارات المحور الذي تنتهي إليه. وتبين أن جميع معاملات الصدق البنائي لأداة البحث دالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، وتشير هذه القيم إلى إمكانية الاعتماد على جميع العبارات التي تضمنتها أداة البحث دون حذف أي عبارة منها.

ثم قام الباحث باستخدام اختبار كرونباخ ألفا للتأكد من معاملات ثبات أداة البحث. وتبين أنها تتراوح ما بين (0.77، 0.96) وتشير هذه القيم من معاملات الثبات إلى صلاحية أداة البحث للتطبيق وإمكانية الاعتماد على نتائجها والوثوق بها.

أساليب المعالجة الإحصائية:

للإجابة على أسئلة الدراسة استخدم الباحث المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري « واختبار (ت) وتحليل التباين الأحادي، اختبار LSD (Least-significant Difference) البعدي لتحديد اتجاه صالح الفروق في حالة وجود فروق ذات دلالة إحصائية باستخدام تحليل التباين، ومعامل ارتباط بيرسون، واختبار صدقة المطابقة (مربع Chi)

تحليل نتائج البحث ومناقشتها:

يغطي هذا الجزء من البحث خمسة عناصر تجيب عن تساؤلات البحث هي:

واقع اتجاهات عينة الدراسة نحو درجة توفر الدعم التنظيمي:

للتعرّف على اتجاهات عينة البحث نحو درجة توفر الدعم التنظيمي من وجهة نظرهم، فقد اشتملت استبانة الدراسة على مجموعة من العبارات مكونة من أربع أبعاد لمعرفة الواقع، وتم اعتماد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على عبارات الأبعاد الأربع كل على حده كما في الجدول التالي:

يبين الجدول رقم (2) أعلاه في عمومه إلى أن أفراد البحث موافقون على درجة توفر الدعم التنظيمي حيث بلغ المتوسط العام (3.51) بانحراف معياري (0.79)، ويتضح أن بُعد خصائص المنظمة في الترتيب الأول بمتوسط حسابي (3.63) يليه بُعد تحقيق الذات بمتوسط (3.60)، ثم بُعد القيم السائدة في الترتيب الثالث بمتوسط (3.55) فيما جاء في الترتيب الرابع والأخير بُعد السياسة الإدارية بمتوسط (3.24).

جدول رقم (2)

واقع اتجاهات عينة البحث نحو درجة توفر الدعم التنظيمي

م	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
1	خصائص المنظمة	3.63	0.78	موافق	1
2	السياسة الادارية	3.24	0.91	محايد	4
3	تحقيق الذات	3.60	0.87	موافق	2
4	القيم السائدة	3.55	0.83	موافق	3
	المتوسط العام للمحور الدعم التنظيمي	3.51	0.79	موافق	

ويمكن تحليل استجابات أفراد العينة لكل بُعد من الأبعاد الأربع من خلال آراءهم حول درجة الموافقة لكل عبارة من خلال حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقام الباحث بترتيب متوسطات الوزن النسبي على النحو التالي:

أولاً - خصائص المنظمة:

جدول رقم (3)

التكرارات والنسب المئوية لاستجابات عينة البحث حول بُعد خصائص المنظمة

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	
1	يحرص المستشفى الذي أعمل به على إشعاري بأنه يثمن إنجازاتي	39	94	59	19	19	3.50	1.12	4	
2	التغذية الراجعة التي أتلقها من المستشفى تدفعني إلى المزيد من العمل الجيد	30	132	31	23	14	3.61	1.03	2	
3	يترك الرئيس للعاملين تأدية أعمالهم بالطريقة التي يرونها مناسبة	39	117	18	44	12	3.55	1.13	3	
4	أعمل على أن يكون مستوى أدائي في العمل أفضل من زملائي بالمستشفى	53	160	14	2	1	4.14	0.59	1	
5	يشجعني رؤسائي بالمستشفى على التعبير عن أفكارتي ولو كانت لا تتفق مع آرائهم	9	137	28	33	23	3.33	1.09	5	
	المتوسط العام للمحور						3.63	0.78		
	قيمة مربع Chi	351.23					دال إحصائيا عند مستوى 0.000**			

يتضح من جدول (3) أن متوسط استجابات عينة البحث تراوحت بين (4.14) في حدها الأعلى أمام العبارة رقم (4) التي تشير إلى أعمل على أن يكون مستوى أدائي في العمل أفضل من زملائي بالمستشفى، وبين (3.33) في حدها الأدنى أمام العبارة رقم (5) التي تشير إلى يشجعني رؤسائي بالمستشفى على التعبير عن أفكارى ولو كانت لا تتفق مع آرائهم.

كما يتضح من الجدول رقم (3) أن متوسط الوزن النسبي للبعد الأول بلغ (3.63) من خمس نقاط، وأن عدد العبارات بهذا البعد التي ارتفعت قيمة متوسطاتها عن متوسط البعد عبارة واحدة هي: العبارة رقم (4) وجاءت في المرتبة الأولى من الأهمية بمتوسط (4.14) حيث وافق على أهميتها (92.6%) من مجموع أفراد عينة البحث.

كما يتضح من الجدول رقم (3) أن هناك أربع عبارات من البعد الأول قد انخفضت متوسطاتها عن متوسط البعد البالغ (3.63) وهي:

- 1- العبارة رقم (2) التي تشير إلى التغذية الراجعة التي أتلقها من المستشفى تدفعني إلى المزيد من العمل الجيد، وجاءت في الترتيب الثاني بمتوسط (3.61)، حيث وافق على أهميتها (70.4%) من مجموع أفراد عينة البحث.
- 2- العبارة رقم (3) التي تشير إلى يترك الرئيس للعاملين تأدية أعمالهم بالطريقة التي يرونها مناسبة، وجاءت في الترتيب الثالث للأهمية بمتوسط (3.55)، حيث وافق على أهميتها (67.9%) من مجموع أفراد عينة البحث.
- 3- أما العبارة رقم (1) التي تشير إلى يحرص المستشفى الذي أعمل به على إشعاري بأنه يثمن إنجازاتي فقد جاءت في المرتبة الرابعة من الأهمية بمتوسط (3.50)، حيث وافق على أهميتها (57.9%) من مجموع أفراد عينة البحث.
- 4- في حين أن العبارة رقم (5) التي تشير إلى يشجعني رؤسائي بالمستشفى على التعبير عن أفكارى ولو كانت لا تتفق مع آرائهم، جاءت في المرتبة الخامسة والأخيرة من الأهمية بمتوسط (3.33)، حيث وافق على أهميتها (63.5%) من مجموع أفراد عينة البحث.

وتوضح قيمة مربع كاي البالغة (351.23) وهي دالة إحصائياً عند مستوى (0.000) أن هناك اختلافات جوهرية بين استجابات أفراد عينة البحث نحو العبارات التي تضمنها البعد الأول.

ثانياً - السياسة الإدارية:

يتضح من الجدول رقم (4) أن متوسط استجابات عينة البحث تراوحت بين (3.50) في حدها الأعلى أمام العبارة رقم (5) التي تشير إلى التشجيع الدائم للأطباء على تنمية قدراتهم الشخصية، وبين (2.97) في حدها الأدنى أمام العبارة رقم (3) التي تشير إلى قياس الأداء وفق معايير محددة وواضحة.

جدول رقم (4)

التكرارات والنسب المئوية لاستجابات عينة البحث حول بُعد السياسة الإدارية

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	تطبيق النظام على الجميع دون استثناء	36	90	15	66	23	3.22	1.29	3
2	حساب المكافآت على أسس موضوعية	6	115	32	54	23	3.12	1.11	4
3	قياس الأداء وفق معايير محددة وواضحة	5	82	65	56	22	2.97	1.04	5
4	تفويض جزء من السلطة للمرؤوسين	10	111	77	22	10	3.39	0.88	2
5	التشجيع الدائم للأطباء على تنمية قدراتهم الشخصية	11	149	31	22	17	3.50	0.99	1
		المتوسط العام للمحور				3.24		0.91	
		قيمة مربع Chi		248.43		دال إحصائياً عند مستوى 0.000**			

كما يتضح من الجدول رقم (4) أن متوسط الوزن النسبي للبعد الثاني بلغ (3.24) من خمس نقاط، وأن عدد العبارات بهذا البعد التي ارتفعت قيمة متوسطاتها عن متوسط البعد بلغ عبارتين هما:

1- العبارة رقم (5) وجاءت في المرتبة الأولى من الأهمية بمتوسط (3.50) حيث وافق على أهميتها (69.6%) من مجموع أفراد عينة البحث.

2- العبارة رقم (4) التي تشير إلى تفويض جزء من السلطة للمرؤوسين، وجاءت في المرتبة الثانية من الأهمية لمتوسط (3.39)، حيث وافق على أهميتها (52.6%) من مجموع أفراد عينة البحث.

كما يتضح من الجدول رقم (4) أن بقية عبارات البعد الثاني قد انخفضت متوسطاتها عن متوسط البعد البالغ (3.24)، وتوضح قيمة مربع كاي البالغة (248.43) وهي دالة إحصائياً عند مستوى (0.000) أن هناك اختلافات جوهرياً بين استجابات أفراد عينة البحث نحو العبارات التي تضمنها البعد الثاني.

ثالثاً - تحقيق الذات:

يتضح من الجدول رقم (5) أن متوسط استجابات عينة البحث تراوحت بين (3.72) في حدها الأعلى أمام العبارة رقم (3) التي تشير إلى ثناء الرؤساء على مجهودات المرؤوسين في العمل، وبين (3.41) في حدها الأدنى أمام العبارة رقم (1) التي تشير إلى الحصول على الترقية بعدالة تامة.

كما يتضح من الجدول رقم (5) أن متوسط الوزن النسبي للبعد الثالث بلغ (3.60) من خمس نقاط، وأن عدد العبارات بهذا البعد التي ارتفعت قيمة متوسطاتها عن متوسط البعد بلغ ثلاث عبارات هما:

1- العبارة رقم (3) وجاءت في المرتبة الأولى من الأهمية بمتوسط (3.72) حيث وافق على أهميتها (75.2%) من مجموع أفراد عينة البحث.

2- العبارة رقم (5) التي تشير إلى الحصول على دورات تدريبية ملائمة، وجاءت في المرتبة الثانية من الأهمية لمتوسط (3.70)، حيث وافق على أهميتها (65.2%) من مجموع أفراد عينة البحث.

3- العبارة رقم (2) التي تشير إلى الشعور بالاستقرار الوظيفي، وجاءت في المرتبة الثالثة من الأهمية لمتوسط (3.70)، حيث وافق على أهميتها (76.1%) من مجموع أفراد عينة البحث.

جدول رقم (5)

التكرارات والنسب المئوية لاستجابات عينة البحث حول بُعد تحقيق الذات

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	الحصول على الترقية بعدالة تامة	34	90	58	32	16	3.41	1.11	5
2	الشعور بالاستقرار الوظيفي	36	139	18	24	13	3.70	1.04	3
3	ثناء الرؤساء على مجهودات المرؤوسين في العمل	38	135	27	14	16	3.72	1.04	1
4	المشاركة في صنع القرار	34	119	21	39	17	3.50	1.16	4
5	الحصول على دورات تدريبية ملائمة	38	112	60	12	8	3.70	0.93	2
المتوسط العام للمحور						3.60		0.87	
قيمة مربع Chi		451.69		دال إحصائياً عند مستوى 0.000**					

كما يتضح من الجدول رقم (5) أن هناك عبارتين من البعد الثالث قد انخفضت متوسطاتها عن متوسط البعد البالغ (3.60) وهي:

- 1- العبارة رقم (4) التي تشير إلى الحصول على الترقية بعدالة تامة، وجاءت في الترتيب الرابع بمتوسط (3.50)، حيث وافق على أهميتها (66.5%) من مجموع أفراد عينة البحث.
- 2- أما العبارة رقم (1) التي تشير إلى حساب المكافآت على أسس موضوعية، فقد جاءت في المرتبة الخامسة والأخيرة للأهمية بمتوسط (3.41)، حيث وافق على أهميتها (53.9%) من مجموع أفراد عينة البحث. وتوضح قيمة مربع كاي البالغة (248.43) وهي دالة إحصائياً عند مستوى (0.000) أن هناك اختلافات جوهرياً بين استجابات أفراد عينة البحث نحو العبارات التي تضمنها البُعد الثالث.

رابعاً: القيم السائدة:

يتضح من الجدول رقم (6) أن متوسط استجابات عينة البحث تراوحت بين (3.90) في حدها الأعلى أمام العبارة رقم (3) التي تشير إلى الثقة في قدرات الأطباء على الإنجاز، وبين (3.32) في حدها الأدنى أمام العبارة رقم (1) التي تشير إلى احترام قيمة الوقت لدى الأطباء.

كما يتضح من الجدول رقم (6) أن متوسط الوزن النسبي للبُعد الرابع بلغ (3.55) من خمس نقاط، وأن عدد العبارات بهذا البُعد التي ارتفعت قيمة متوسطاتها عن متوسط البعد بلغ ثلاث عبارات هما:

- 1- العبارة رقم (3) وجاءت في المرتبة الأولى من الأهمية بمتوسط (3.90) حيث وافق على أهميتها (82.6%) من مجموع أفراد عينة البحث.
- 2- العبارة رقم (5) التي تشير إلى التعاون الصادق بين الرؤساء والمرؤوسين، وجاءت في المرتبة الثانية من الأهمية لمتوسط (3.60)، حيث وافق على أهميتها (69.5%) من مجموع أفراد عينة البحث.
- 3- العبارة رقم (2) التي تشير إلى الاحترام المتبادل بين الإدارة والأطباء، وجاءت في المرتبة الثالثة من الأهمية لمتوسط (3.59)، حيث وافق على أهميتها (60.9%) من مجموع أفراد عينة البحث.

جدول رقم (6)

التكرارات والنسب المئوية لاستجابات عينة البحث حول بُعد القيم السائدة

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	احترام قيمة الوقت لدى الأطباء	7	136	21	55	11	3.32	1.02	5
2	الاحترام المتبادل بين الإدارة والأطباء	42	98	52	30	8	3.59	1.04	3
3	الثقة في قدرات الأطباء على الإنجاز	43	147	19	17	4	3.90	0.85	1
4	التعبير عن المقترحات الإيجابية بحرية تامة	11	115	57	37	10	3.35	0.95	4
5	التعاون الصادق بين الرؤساء والمرؤوسين	35	125	27	30	13	3.60	1.07	2
المتوسط العام للمحور		3.55		0.83					
قيمة مربع Chi		460.96		دال إحصائياً عند مستوى 0.000**					

كما يتضح من الجدول رقم (6) أن هناك عبارتين من البُعد الرابع قد انخفضت متوسطاتها عن متوسط البُعد البالغ (3.55) وهي:

- 1- العبارة رقم (4) التي تشير إلى التعبير عن المقترحات الإيجابية بحرية تامة، وجاءت في الترتيب الرابع بمتوسط (3.35)، حيث وافق على أهميتها (54.8%) من مجموع أفراد عينة البحث.
- 2- أما العبارة رقم (1) التي تشير إلى احترام قيمة الوقت لدى الأطباء، فقد جاءت في المرتبة الخامسة والأخيرة للأهمية بمتوسط (3.32)، حيث وافق على أهميتها (62.1%) من مجموع أفراد عينة البحث.

وتوضح قيمة مربع كاي البالغة (460.96) وهي دالة إحصائياً عند مستوى (0.000) أن هناك اختلافات جوهرياً بين استجابات أفراد عينة البحث نحو العبارات التي تضمنها البُعد الرابع.

واقع اتجاهات عينة الدراسة نحو درجة توفر العدالة التنظيمية:

جدول رقم (7)
واقع اتجاهات عينة الدراسة نحو محور العدالة التنظيمية

م	البُعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
1	العدالة التوزيعية	3.17	0.89	محايد	3
2	العدالة الاجرائية	3.24	0.78	محايد	2
3	عدالة التعاملات	3.28	0.76	محايد	1
	المتوسط العام للمحور العدالة التنظيمية	3.23	0.76	محايد	

للتعرُّف على اتجاهات عينة البحث نحو درجة توفر العدالة التنظيمية من وجهة نظرهم، فقد اشتملت استبانة الدراسة على مجموعة من العبارات مكونة من ثلاث أبعاد لمعرفة الواقع، وتم اعتماد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على عبارات الأبعاد الثلاث كل على حده كما في الجدول التالي:

يبين الجدول رقم (7) أعلاه في عمومه إلى أن أفراد البحث منقسمين في الرأي (محايد) تجاه مستوى العدالة التنظيمية حيث بلغ المتوسط العام (3.23) بانحراف معياري (0.76)،

ويتضح أن بُعد عدالة التعاملات في الترتيب الأول بمتوسط حسابي (3.28) يليه بُعد العدالة الاجرائية بمتوسط (3.24)، ثم بُعد العدالة التوزيعية في الترتيب الثالث والأخير بمتوسط (3.17).

ويمكن تحليل استجابات أفراد العينة لكل بُعد من الأبعاد الثلاثة من خلال آرائهم حول درجة الموافقة لكل عبارة من خلال حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقام الباحث بترتيب متوسطات الوزن النسبي على النحو التالي:

أولاً- العدالة التوزيعية:

يتضح من الجدول رقم (8) أن متوسط استجابات عينة البحث تراوحت بين (3.86) في حدها الأعلى أمام العبارة رقم (5) التي تشير إلى يتم توزيع المناوبات بطريقة عادلة بين الأطباء، وبين (2.77) في حدها الأدنى أمام العبارة رقم (4) التي تشير إلى يحصل الأطباء على الحوافز وفقاً لمعايير موضوعية.

كما يتضح من الجدول رقم (8) أن متوسط الوزن النسبي للبُعد الأول بلغ (3.17) من خمس نقاط، وأن عدد العبارات بهذا البُعد التي ارتفعت قيمة متوسطاتها عن متوسط البُعد بلغ عبارتين هما:

1- العبارة رقم (5) وجاءت في المرتبة الأولى من الأهمية بمتوسط (3.86) حيث وافق على أهميتها (82.2%) من مجموع أفراد عينة البحث.

2- العبارة رقم (3) التي تشير إلى يحصل الأطباء على فرص متكافئة للتطوير الذاتي، وجاءت في المرتبة الثانية من الأهمية لمتوسط (3.30)، حيث وافق على أهميتها (55.6%) من مجموع أفراد عينة البحث.

جدول رقم (8)

التكرارات والنسب المئوية لاستجابات عينة البحث حول بُعد العدالة التوزيعية

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	يتم توزيع مهام العمل بشكل متساوي لجميع الأطباء	37	25	79	70	19	2.96	1.18	4
2	يتناسب الراتب الشهري للأطباء مع الجهد المبذول في العمل	33	40	75	54	28	2.98	1.21	3
3	يحصل الأطباء على فرص متكافئة للتطوير الذاتي	9	119	54	28	20	3.30	1.03	2

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	
4	يحصل الأطباء على الحوافز وفقاً لمعايير موضوعية	4	42	103	59	22	2.77	0.92	5	
5	يتم توزيع المناوبات بطريقة عادلة بين الأطباء	37	152	21	12	8	3.86	0.87	1	
	المتوسط العام للمحور	16.1	66.1	9.1	5.2	3.5	3.17	0.89		
	قيمة مربع Chi	608.72					دال إحصائياً عند مستوى 0.000**			

كما يتضح من الجدول رقم (8) أن بقية عبارات البُعد الأول قد انخفضت متوسطاتها عن متوسط البُعد البالغ (3.17)، وتوضح قيمة مربع كاي البالغة (608.72) وهي دالة إحصائياً عند مستوى (0.000) أن هناك اختلافات جوهرياً بين استجابات أفراد عينة البحث نحو العبارات التي تضمنها البُعد الأول.

ثانياً - العدالة الإجرائية:

يتضح من الجدول رقم (9) أن متوسط استجابات عينة البحث تراوحت بين (3.51) في حدها الأعلى أمام العبارة رقم (5) التي تشير إلى تسهم الأنظمة العادلة التي تحكم الإجراءات في شعور الأطباء بالعدالة، وبين (2.88) في حدها الأدنى أمام العبارة رقم (2) التي تشير إلى يحصل الأطباء على ترقيةاتهم وفقاً لمبدأ الجدارة.

كما يتضح من الجدول رقم (9) أن متوسط الوزن النسبي للبُعد الثاني بلغ (3.24) من خمس نقاط، وأن عدد العبارات بهذا البُعد التي ارتفعت قيمة متوسطاتها عن متوسط البُعد بلغ عبارتين هما:

1- العبارة رقم (5) وجاءت في المرتبة الأولى من الأهمية بمتوسط (3.51) حيث وافق على أهميتها (50.4%) من مجموع أفراد عينة البحث.

2- العبارة رقم (1) التي تشير إلى يتم تطبيق القرارات الإدارية على الأطباء دون تمييز، وجاءت في المرتبة الثانية من الأهمية لمتوسط (3.51)، حيث وافق على أهميتها (57.8%) من مجموع أفراد عينة البحث.

جدول رقم (9)

التكرارات والنسب المئوية لاستجابات عينة البحث حول بُعد العدالة الإجرائية

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	
1	يتم تطبيق القرارات الإدارية على الأطباء دون تمييز	37	96	61	20	16	3.51	1.08	2	
2	يحصل الأطباء على ترقيةاتهم وفقاً لمبدأ الجدارة	5	81	43	84	17	2.88	1.04	5	
3	توجد حرية كافية للأطباء للاعتراض على القرارات التي تخصهم	5	62	118	30	15	3.05	0.87	4	
4	العلنية في تقييم أداء الأطباء تعزز شعورهم بالعدالة الإجرائية	36	37	113	35	9	3.24	1.02	3	
5	تُسهم الأنظمة العادلة التي تحكم الإجراءات في شعور الأطباء بالعدالة	41	75	80	28	6	3.51	1.01	1	
	المتوسط العام للمحور	17.8	32.6	34.8	12.2	2.6	3.24	0.78		
	قيمة مربع Chi	606.52					دال إحصائياً عند مستوى 0.000**			

كما يتضح من الجدول رقم (9) أن هناك عبارتين من البُعد الثاني قد انخفضت متوسطاتها عن متوسط البُعد البالغ (3.24) وهي:

1- العبارة رقم (3) التي تشير توجد حرية كافية للأطباء للاعتراض على القرارات التي تخصهم، وجاءت في الترتيب الرابع بمتوسط (3.05)، حيث وافق على أهميتها (29.2%) من مجموع أفراد عينة البحث.

2- أما العبارة رقم (2) التي تشير إلى يحصل الأطباء على ترقياتهم وفقاً لمبدأ الجدارة، فقد جاءت في المرتبة الخامسة والأخيرة من الأهمية بمتوسط (2.88)، حيث وافق على أهميتها (37.4%) من مجموع أفراد عينة البحث.

وتوضح قيمة مربع كاي البالغة (606.52) وهي دالة إحصائياً عند مستوى (0.000) أن هناك اختلافات جوهرية بين استجابات أفراد عينة البحث نحو العبارات التي تضمنها البُعد الثاني.

ثالثاً - عدالة التعاملات:

يتضح من الجدول رقم (10) أن متوسط استجابات عينة البحث تراوحت بين (4.17) في حدها الأعلى أمام العبارة رقم (5) التي تشير إلى تبادل الثقة بين الرؤساء والأطباء يعزز شعورهم بالعدالة ، وبين (2.57) في حدها الأدنى أمام العبارة رقم (4) التي تشير إلى تمنح الإدارة جميع الأطباء فرصاً متكافئة للمشاركة في صنع القرارات.

كما يتضح من الجدول رقم (10) أن متوسط الوزن النسبي للبُعد الثاني بلغ (3.28) من خمس نقاط، وأن عدد العبارات بهذا البُعد التي ارتفعت قيمة متوسطاتها عن متوسط البُعد بلغ عبارتين هما:

1- العبارة رقم (5) وجاءت في المرتبة الأولى من الأهمية بمتوسط (4.17) حيث وافق على أهميتها (88.2%) من مجموع أفراد عينة البحث.

2- العبارة رقم (2) التي تشير إلى تتعامل الإدارة مع أخطاء الأطباء بمهنية، وجاءت في المرتبة الثانية من الأهمية لمتوسط (3.83)، حيث وافق على أهميتها (78.2%) من مجموع أفراد عينة البحث.

جدول رقم (10)

التكرارات والنسب المئوية لاستجابات عينة البحث حول بُعد عدالة التعاملات

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	يتم التعامل بنزاهة في حسم الخلافات بين الأطباء	36	62	30	81	21	3.05	1.27	3
		15.7 %	27.0	13.0	35.2	9.1			
2	تتعامل الإدارة مع أخطاء الأطباء بمهنية	38	142	31	10	9	3.83	0.89	2
		16.5 %	61.7	13.5	4.3	3.9			
3	تعتمد الإدارة في تقييم الأداء على مقارنة ما بذل من جهد مع ما يتحقق من إنجاز	32	25	43	115	15	2.76	1.17	4
		13.9 %	10.9	18.7	50.0	6.5			
4	تمنح الإدارة جميع الأطباء فرصاً متكافئة للمشاركة في صنع القرارات	3	51	40	117	19	2.57	0.97	5
		1.3 %	22.2	17.4	50.9	8.3			
5	تبادل الثقة بين الرؤساء والأطباء يعزز شعورهم بالعدالة	87	116	15	4	8	4.17	0.89	1
		37.8 %	50.4	6.5	1.7	3.5			
	المتوسط العام للمحور						3.28	0.76	
	قيمة مربع Chi			532.31					دال إحصائياً عند مستوى 0.000**

كما يتضح من الجدول رقم (10) أن بقية عبارات البُعد الثالث قد انخفضت متوسطاتها عن متوسط البُعد البالغ (3.28)، وتوضح قيمة مربع كاي البالغة (532.31) وهي دالة إحصائياً عند مستوى (0.000) أن هناك اختلافات جوهرية بين استجابات أفراد عينة البحث نحو العبارات التي تضمنها البُعد الثالث.

واقع اتجاهات عينة الدراسة نحو درجة توفر الالتزام التنظيمي:

للتعرّف على اتجاهات عينة البحث نحو درجة توفر الالتزام التنظيمي من وجهة نظرهم، فقد اشتملت استبانة الدراسة على مجموعة من العبارات مكونة من ثلاث أبعاد لمعرفة الواقع، وتم اعتماد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على عبارات الأبعاد الثلاث كل على حده كما في الجدول التالي.

يبين جدول (11) في عمومه إلى أن أفراد البحث موافقون على مستوى الالتزام التنظيمي حيث بلغ المتوسط العام (3.80) بانحراف معياري (0.69)، ويتضح أن بُعد الالتزام العاطفي في الترتيب الأول بمتوسط حسابي (4.12) يليه بُعد

جدول رقم (11)
واقع اتجاهات عينة الدراسة نحو محور الالتزام التنظيمي

م	البُعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
1	الالتزام العاطفي	4.12	0.75	موافق	1
2	الالتزام الاستمراري	3.71	0.83	موافق	2
3	الالتزام المعياري	3.58	0.78	موافق	3
	المتوسط العام للمحور الالتزام التنظيمي	3.80	0.69	موافق	

الالتزام الاستمراري بمتوسط (3.71)، ثم بُعد الالتزام المعياري في الترتيب الثالث والأخير بمتوسط (3.58).

ويمكن تحليل استجابات أفراد العينة لكل بُعد من الأبعاد الثلاثة من خلال آرائهم حول درجة الموافقة لكل عبارة من خلال حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقام الباحث بترتيب متوسطات الوزن النسبي على النحو التالي:

أولاً- الالتزام العاطفي:

يتضح من الجدول رقم (12) أن متوسط استجابات عينة البحث تراوحت بين (4.54) في حدها الأعلى أمام العبارة رقم (5) التي تشير إلى يهمني سمعة ومستقبل المستشفى التي أعمل بها، وبين (3.87) في حدها الأدنى أمام العبارة رقم (2) التي تشير إلى أشعر بأن أهدافي الخاصة تتوافق مع أهداف المستشفى التي أعمل بها.

كما يتضح من الجدول رقم (12) أن متوسط الوزن النسبي للبُعد الأول بلغ (4.12) من خمس نقاط، وأن عدد العبارات بهذا البُعد التي ارتفعت قيمة متوسطاتها عن متوسط البُعد بلغ عبارتين هما:

1- العبارة رقم (5) وجاءت في المرتبة الأولى من الأهمية بمتوسط (4.54) حيث وافق على أهميتها (95.2%) من مجموع أفراد عينة البحث.

2- العبارة رقم (1) التي تشير إلى أشعر بالفخر كلما تحدثت عن المستشفى الذي أعمل به، وجاءت في المرتبة الثانية من الأهمية لمتوسط (4.14)، حيث وافق على أهميتها (82.6%) من مجموع أفراد عينة البحث.

جدول رقم (12)
التكرارات والنسب المئوية لاستجابات عينة البحث حول بُعد الالتزام العاطفي

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	
1	أشعر بالفخر كلما تحدثت عن المستشفى الذي أعمل به	101	89	20	12	8	4.14	1.02	2	
2	أشعر بأن أهدافي الخاصة تتوافق مع أهداف المستشفى التي أعمل بها	69	108	18	23	12	3.87	1.11	5	
3	أشعر بارتباط عاطفي تجاه المستشفى التي أعمل بها	58	138	14	13	7	3.99	0.90	4	
4	أشعر بأن قرار التحاق بالعمل في هذه المستشفى قرار سليم	86	83	53	5	3	4.06	0.90	3	
5	يهمني سمعة ومستقبل المستشفى التي أعمل بها	142	77	7	2	2	4.54	0.68	1	
	المتوسط العام للمحور	61.7	33.5	3.0	0.9	0.9	4.12	0.75		
	قيمة مربع Chi	591.11					دال إحصائياً عند مستوى 0.000**			

كما يتضح من الجدول رقم (12) أن بقية عبارات البُعد الأول قد انخفضت متوسطاتها عن متوسط البُعد البالغ (4.12)، وتوضح قيمة مربع كاي البالغة (591.11) وهي دالة إحصائياً عند مستوى (0.000) أن هناك اختلافات جوهرياً بين استجابات أفراد عينة البحث نحو العبارات التي تضمنها البُعد الأول.

ثانياً - الالتزام الاستمراري:

يتضح من الجدول رقم (13) أن متوسط استجابات عينة البحث تراوحت بين (4.23) في حدها الأعلى أمام العبارة رقم (1) التي تشير إلى سألقي في عملي حتى لو فضل زملائي الانتقال للعمل في مستشفى آخر، وبين (3.15) في حدها الأدنى أمام العبارة رقم (3) التي تشير إلى لدي استعداد للقيام بأي عمل أكلف به مقابل الاستمرار في المستشفى الذي أعمل به.

كما يتضح من الجدول رقم (13) أن متوسط الوزن النسبي للبعد الثاني بلغ (3.71) من خمس نقاط، وأن عدد العبارات بهذا البعد التي ارتفعت قيمة متوسطاتها عن متوسط البعد بلغ عبارتين هما:

1- العبارة رقم (1) وجاءت في المرتبة الأولى من الأهمية بمتوسط (4.23) حيث وافق على أهميتها (84.3%) من مجموع أفراد عينة البحث.

2- العبارة رقم (5) التي تشير إلى أرغب في استمرار العلاقة التي تربطني بزملائي في العمل، وجاءت في المرتبة الثانية من الأهمية لمتوسط (4.15)، حيث وافق على أهميتها (90.0%) من مجموع أفراد عينة البحث.

جدول رقم (13)

التكرارات والنسب المئوية لاستجابات عينة البحث حول بُعد الالتزام الاستمراري

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	سألقي في عملي حتى لو فضل زملائي الانتقال للعمل في مستشفى آخر	113	81	19	10	7	4.23	0.99	1
		49.1 %	35.2 %	8.3 %	4.3 %	3.0 %			
2	ستضطرب الكثير من الأمور في حياتي إذا تركت عملي الحالي	50	91	21	61	7	3.50	1.18	4
		21.7 %	39.6 %	9.1 %	26.5 %	3.0 %			
3	لدي استعداد للقيام بأي عمل أكلف به مقابل الاستمرار في المستشفى الذي أعمل به	12	108	27	68	15	3.15	1.10	5
		5.2 %	47.0 %	11.7 %	29.6 %	6.5 %			
4	أفضل الاستمرار في عملي الحالي حتى لو توفرت فرصة عمل أفضل من عملي الحالي	43	96	52	17	22	3.53	1.16	3
		18.7 %	41.7 %	22.6 %	7.4 %	9.6 %			
5	أرغب في استمرار العلاقة التي تربطني بزملائي في العمل	64	143	20	-	3	4.15	0.68	2
		27.8 %	62.2 %	8.7 %	-	1.3 %			
	المتوسط العام للمحور						3.71	0.83	
	قيمة مربع Chi			520.42					
	دال إحصائياً عند مستوى 0.000**								

كما يتضح من الجدول رقم (13) أن بقية عبارات البعد الثاني قد انخفضت متوسطاتها عن متوسط البعد البالغ (4.71)، وتوضح قيمة مربع كاي البالغة (520.42) وهي دالة إحصائياً عند مستوى (0.000) أن هناك اختلافات جوهرياً بين استجابات أفراد عينة البحث نحو العبارات التي تضمنها البعد الثاني.

ثالثاً - الالتزام المعياري:

يتضح من الجدول رقم (14) أن متوسط استجابات عينة البحث تراوحت بين (4.31) في حدها الأعلى أمام العبارة رقم (1) التي تشير إلى تربطني بعملي رابطة أدبية تجعلني أتمسك به، وبين (3.32) في حدها الأدنى أمام العبارة رقم (5) التي تشير إلى أشعر بالذنب إذا تركت العمل في المستشفى الحالي.

كما يتضح من الجدول رقم (14) أن متوسط الوزن النسبي للبعد الثالث بلغ (3.58) من خمس نقاط، وأن عدد العبارات بهذا البعد التي ارتفعت قيمة متوسطاتها عن متوسط البعد عبارة واحدة هي: العبارة رقم (1) وجاءت في المرتبة الأولى من الأهمية بمتوسط (4.31) حيث وافق على أهميتها (90.0%) من مجموع أفراد عينة البحث.

جدول رقم (14)
التكرارات والنسب المئوية لاستجابات عينة البحث حول بُعد الالتزام المعياري

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	
1	تربطني بعملية رابطة أدبية تجعلني أتمسك به	109	98	13	5	5	4.31	0.85	1	
		47.4 %	42.6 %	5.7 %	2.2 %	2.2 %				
2	توفر المستشفى الفرص لإظهار القدرات الكامنة لدى الأطباء	35	73	89	21	12	3.43	1.02	3	
		15.2 %	31.7 %	38.7 %	9.1 %	5.2 %				
3	إن التزامي تجاه زملائي يدفعني للبقاء في المستشفى	37	42	132	14	5	3.40	0.90	4	
		16.1 %	18.3 %	57.4 %	6.1 %	2.2 %				
4	أشعر أن بقائي في المستشفى واجب أخلاقي	43	40	129	10	8	3.43	0.96	2	
		18.7 %	17.4 %	56.1 %	4.3 %	3.5 %				
5	أشعر بالذنب إذا تركت العمل في المستشفى الحالي	44	78	29	65	14	3.32	1.24	5	
		19.1 %	33.9 %	12.6 %	28.3 %	6.1 %				
المتوسط العام للمحور								3.58	0.78	
قيمة مربع Chi		492.43						دال إحصائياً عند مستوى 0.000**		

كما يتضح من الجدول رقم (14) أن بقية عبارات من البُعد الثالث قد انخفضت متوسطاتها عن متوسط البُعد البالغ (3.58)، وتوضح قيمة مربع كاي البالغة (492.43) وهي دالة إحصائياً عند مستوى (0.000) أن هناك اختلافات جوهرياً بين استجابات أفراد عينة البحث نحو العبارات التي تضمنها البُعد الثالث.

العلاقة بين الدعم التنظيمي وكل من العدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي:

جدول رقم (15)
معامل ارتباط بيرسون بين الدعم التنظيمي وكل من العدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي

الدعم التنظيمي	معامل الارتباط	
	مستوى الدلالة	معامل الارتباط
العدالة التنظيمية	0.000	**0.85
الالتزام التنظيمي	0.000	**0.84

**دال عند (0.01)

لإيجاد العلاقة بين الدعم التنظيمي وكل من العدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي تم استخدام معامل ارتباط بيرسون وكانت النتائج كما بجدول (15)

يظهر الجدول رقم (15) وجود ارتباط طردي معنوي بين الدعم التنظيمي وكل من العدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي حيث إن مستوى الدلالة أقل من 0.01 وهذا يعني أنه كلما زاد مستوى الدعم التنظيمي زاد مستوى كل من العدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي.

أثر المتغيرات الديموغرافية على اختلاف استجابات أفراد عينة البحث نحو المحاور الثلاث:

للإجابة على التساؤل الخامس للبحث قام الباحث بالتحقق من صحة الفروض التالية:

أ- الفرضية الأولى:

لا يوجد فروق دالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين استجابات أفراد عين البحث باختلاف متغير الجنس.

جدول رقم (16)
نتائج اختبار (ت) للفروق التي تعزى للجنس

المحور	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	الدلالة
الدعم التنظيمي	ذكر	131	3.32	0.82	4.34	0.000
	أنثى	99	3.76	0.68		
العدالة التنظيمية	ذكر	131	3.15	0.81	1.80	0.073
	أنثى	99	3.33	0.68		
الالتزام التنظيمي	ذكر	131	3.61	0.76	5.36	0.000
	أنثى	99	4.06	0.49		

لفحص الفرضية تم استخدام (T-test) لبيان الفروق بين متوسطات استجابات أفراد العينة تجاه محاور البحث، ويُظهر الجدول وجود فروق ذات دلالة إحصائية في محوري الدعم التنظيمي، والالتزام التنظيمي لصالح الإناث مقابل الذكور، أي أن الإناث أكثر موافقة على مستوى الدعم التنظيمي والالتزام التنظيمي من الذكور. بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في محور العدالة التنظيمية تعزى للجنس.

ب- الفرضية الثانية:

لا يوجد فروق دالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين استجابات أفراد عين البحث باختلاف متغير عدد سنوات الخبرة في العمل.

جدول رقم (17)

تحليل التباين الأحادي للفروق التي تعزى لعدد سنوات الخبرة في العمل

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	الدلالة
الدعم	بين المجموعات	18.447	2	9.22	16.752	000.**
	داخل المجموعات	124.987	227	0.55		
العدالة	بين المجموعات	143.434	229	18.23	43.547	000.**
	داخل المجموعات	36.470	2	0.42		
الالتزام	بين المجموعات	95.054	227	4.85	10.960	000.**
	داخل المجموعات	131.524	229	0.44		

**دال عند (0.01)

لفحص هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (ف) (One-way ANOVA) لبيان الفروق بين متوسطات استجابات أفراد العينة تجاه محاور البحث كما تم استخدام اختبار LSD (Least-significant difference) لتحديد اتجاه صالح الفروق في حالة وجود فروق ذات دلالة إحصائية، والجدول رقم (17) يوضح تلك النتائج.

يظهر الجدول رقم (17) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جميع محاور البحث تعزى لعدد سنوات الخبرة في العمل، ولتحديد اتجاه صالح الفروق تم استخدام اختبار LSD البعدي وكانت النتائج كالتالي:

- 1- وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لعدد سنوات الخبرة في العمل لجميع المحاور، لصالح من هم لديهم خبرة من 10 سنوات فأكثر مقابل من هم أقل من 10 سنوات.
- 2- وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لعدد سنوات الخبرة في العمل لمحوري الدعم التنظيمي والالتزام التنظيمي، لصالح من هم لديهم خبرة أقل من 5 سنوات مقابل من 5 إلى أقل من 10 سنوات.

ج- الفرضية الثالثة:

لا يوجد فروق دالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين استجابات أفراد عين البحث باختلاف متغير المشاركة في التدريب. لفحص هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (ف) (One-way ANOVA) لبيان الفروق بين متوسطات استجابات أفراد العينة تجاه محاور البحث، والجدول رقم (18) يوضح تلك النتائج

يظهر الجدول رقم (18) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جميع محاور الدراسة تعزى للمشاركة في التدريب، ولتحديد اتجاه صالح الفروق تم استخدام اختبار LSD البعدي وكانت النتائج كالتالي:

- 1- وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمشاركة في التدريب لمحور الدعم التنظيمي، لصالح من شارك في دورتين مقابل الكل، ومن شارك في ثلاث دورات فأكثر مقابل دورة واحدة، ولم يشارك في أي دورة تدريبية.
- 2- وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمشاركة في التدريب لمحور العدالة التنظيمية، لصالح من شارك في دورتين فأكثر مقابل دورة واحدة.

جدول رقم (18)

تحليل التباين الأحادي للفروق التي تعزى للمشاركة في التدريب

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	الدلالة
الدعم	بين المجموعات	23.469	3	7.82	14.74	**0000.
	داخل المجموعات	119.965	226	0.53		
العدالة	بين المجموعات	143.434	229	2.27	14.1	**0.000
	داخل المجموعات	6.801	3	0.55		
الالتزام	بين المجموعات	124.723	226	4.98	11.82	**0000.
	داخل المجموعات	131.524	229	0.42		

**دال عند (0.01)

- 3- وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمشاركة في التدريب لمحور الالتزام التنظيمي، لصالح من شارك في دورتين فأكثر مقابل من شارك في دورة واحدة، ولم يشارك في أي دورة تدريبية.

د- الفرضية الرابعة:

لا يوجد فروق دالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين استجابات أفراد عين البحث باختلاف متغير مجال التخصص.

جدول رقم (19)
تحليل التباين الأحادي للفروق التي تعزى لمجال التخصص

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط قيمة (ف) المربعات	الدلالة
الدعم التنظيمي	بين المجموعات	1.33	4	0.33	0.716
	داخل المجموعات	142.10	225	0.63	
العدالة التنظيمية	بين المجموعات	4.85	4	1.21	0.075
	داخل المجموعات	126.68	225	0.56	
الالتزام التنظيمي	بين المجموعات	1.39	4	0.35	0.579
	داخل المجموعات	108.81	225	0.48	

لفحص هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (ف) (One-way ANOVA) لبيان الفروق بين متوسطات استجابات أفراد العينة تجاه محاور البحث، والجدول رقم (19) يوضح تلك النتائج.

يظهر جدول (19) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جميع محاور الدراسة تُعزى لمجال التخصص. مما يؤكد صحة الفرضية الرابعة التي تشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عين البحث باختلاف متغير مجال التخصص.

مناقشة نتائج البحث وتحليلها:

- 1- أظهرت نتائج البحث أن درجة توفر أبعاد الدعم التنظيمي بأبعادها المختلفة كان مرتفعاً، ما عدا بُعد السياسة الإدارية فكان متوسط، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة حامد عام (2003م) بأن هناك درجة مرتفعة من إدراك العاملين للدعم التنظيمي بالشركات محل الدراسة.
- 2- أظهرت نتائج البحث أن درجة توفر أبعاد العدالة التنظيمية بأبعادها المختلفة كان متوسطاً، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة وادي (2007) بأن هناك عدالة توزيعية بدرجة مقبولة فيما يتعلق بالشعور بالعدالة التنظيمية في الوزارات موضع الدراسة، وتتفق أيضاً مع دراسة الحقباني (2016) التي أظهرت أن مستوى إدراك أفراد العينة بشرطة محافظة الأحساء، وأفراد العينة بشركة الاتصالات السعودية للعدالة التنظيمية متوفر بدرجة متوسطة، وتختلف مع نتائج دراسة السعود وسلطان (2009) التي أظهرت ارتفاع مستوى العدالة التنظيمية لدى المبحوثين من رؤساء الأقسام الأكاديمية، وتختلف أيضاً مع نتائج دراسة الحميلي (2016) بأن واقع العدالة التنظيمية حُظي على موافقة المبحوثين بدرجة عالية.
- 3- أظهرت نتائج البحث أن درجة توفر أبعاد الالتزام التنظيمي بأبعادها المختلفة كان مرتفعاً، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه كلا من دراسة الحقباني (2016) بأن مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين في كل من شرطة محافظة الأحساء، وشركة الاتصالات السعودية متوفر بدرجة عالية، ودراسة الزبيدي (2004) بوجود مستوى عالٍ من الالتزام التنظيمي لعينة الدراسة مُثلة في تمسكهم بمنظمتهم، ودراسة الأسمرى (2013) أن مستوى الالتزام التنظيمي لدى موظفي الجهات الحكومية بمطار نجران بدرجة مرتفعة.
- 4- أظهرت نتائج البحث وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي والعدالة التنظيمية، تتفق مع ما توصلت إليه دراسة الشطي (2014) بأن العدالة التنظيمية تؤثر إيجابياً على الدعم التنظيمي المُدرَك، وأرجعت السبب إلى أن العدالة التنظيمية (نظرياً، وعملياً) أثبتت أنها واحدة من العوامل التي تؤثر في إدراك الدعم التنظيمي.
- 5- أظهرت نتائج البحث وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي والالتزام التنظيمي وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (أبورمان وآخرين، 2010) التي بحثت العلاقة بين الدعم التنظيمي المُدرَك والالتزام في المستشفيات الأردنية في أن الدعم التنظيمي الذي أدركه العاملون من حيث ظروف العمل، والأجور العادلة، والدعم الإشرافي كانت من أكثر الأبعاد تأثيراً في الالتزام المعياري التنظيمي كأحد أبعاد الالتزام التنظيمي.
- 6- يوجد أثر دال إحصائياً لاختلاف استجابات أفراد عينة البحث حول محوري الدعم التنظيمي، والالتزام التنظيمي باختلاف متغير الجنس لصالح الإناث مقابل الذكور.
- 7- يوجد أثر دال إحصائياً لاختلاف استجابات أفراد عينة البحث حول جميع محاور البحث باختلاف متغير عدد سنوات الخبرة لصالح من 10 سنوات فأكثر مقابل أقل من 10 سنوات.
- 8- يوجد أثر دال إحصائياً لاختلاف استجابات أفراد عينة البحث حول جميع محاور البحث باختلاف متغير المشاركة في التدريب لصالح المشاركين في دورتين فأكثر مقابل دورة واحدة.
- 9- لا يوجد أثر دال إحصائياً عند مستوى (0.05) لاختلاف استجابات أفراد عينة البحث حول محاور البحث تُعزى إلى متغير مجال التخصص.

خاتمة:

أهم نتائج البحث:

- 1- درجة توفر جميع أبعاد الدعم التنظيمي كان مرتفعاً، ما عدا بُعد السياسة الإدارية فكان متوسط.
- 2- جاء بُعد خصائص المنظمة من أبعاد الدعم التنظيمي في المرتبة الأولى في حين جاء في المرتبة الرابعة والأخيرة بُعد السياسة الإدارية من حيث درجة التوفر.
- 3- درجة توفر جميع أبعاد العدالة التنظيمية كان متوسطاً.
- 4- جاء بُعد عدالة التعاملات من العدالة التنظيمية في المرتبة الأولى في حين جاء في المرتبة الثالثة والأخيرة بُعد العدالة التوزيعية من حيث درجة التوفر.
- 5- درجة توفر جميع أبعاد الالتزام التنظيمي كان مرتفعاً.
- 6- جاء بُعد الالتزام العاطفي من الالتزام التنظيمي في المرتبة الأولى في حين جاء في المرتبة الثالثة والأخيرة بُعد الالتزام المعياري من حيث درجة التوفر.
- 7- توجد اختلافات دالة إحصائياً في استجابات عينة البحث نحو محاور الدراسة تعزى إلى اختلاف سنوات الخبرة، والمشاركة في التدريب.
- 8- توجد اختلافات دالة إحصائياً في استجابات عينة البحث نحو محوري الدعم التنظيمي، والالتزام التنظيمي تعزى للجنس.

توصيات البحث:

- 1- حيث أظهرت نتائج البحث أن درجة توفر أبعاد الدعم التنظيمي بأبعاده المختلفة كان مرتفعاً، ما عدا بُعد السياسة الإدارية، لذا فإنه من الضروري الاهتمام بالسياسات الإدارية المتبعة لتواكب تطلعات وأهداف العاملين وتكون مبنية على أسس علمية وفنية.
- 2- ضرورة مشاركة العاملين في وضع السياسات التي تتعلق بتطوير الخدمات الطبية لتحسين الأداء وتحقيق الالتزام التنظيمي.
- 3- حيث أوضحت نتائج البحث وجود اختلافات دالة إحصائياً في استجابات العينة بالنسبة للمشاركة في التدريب، وحيث أن التدريب في مثل هذه المستشفيات يُعد خيار استراتيجي، لذا فإنه من الضروري العمل على وضع رؤية استراتيجية للتدريب لكافة التخصصات الطبية، وتخصيص موارد داعمة للتدريب وتحديد الاحتياجات الفعلية لهذه التخصصات.
- 4- حيث أظهرت نتائج البحث أن درجة أبعاد العدالة التنظيمية كان متوسطاً وهذا يتطلب ضرورة دعم أبعاد العدالة التنظيمية من خلال عدالة السياسات الإجرائية والتعاملية، وتوزيع الأعباء والمسؤوليات، وتوزيع المكافآت العادلة لإدراك العاملين بعدالة القرارات المتخذة.
- 5- تعزيز ممارسات النمط القيادي الديمقراطي مع الأطباء باعتباره حجر الأساس في إدراك الأطباء لأبعاد الدعم التنظيمي والشعور بنزاهة القرارات وعدالتها.
- 6- ضرورة عقد ورش لكافة رؤساء الأقسام الطبية في المستشفى تهدف إلى تعميق الجانب المعرفي لديهم بأهمية الدعم التنظيمي للعاملين ودوره في الالتزام التنظيمي لرفع مستوى الأداء وتحقيق العدالة التنظيمية وزيادة الإحساس بالدعم التنظيمي وعوائده على التنظيمي والعاملين.

المراجع

أولاً- مراجع باللغة العربية

- الأسمرى، سعيد محمد عوض، (2013). «مُدركات العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام»، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- جقيدل، سمية، (2015). «العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية على عينة من عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز بمدينة الأعواط»، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر، الجزائر.
- علي، عالية جواد محمد، (2016). «أثر التدريب في تحقيق الالتزام التنظيمي للعاملين في المنظمات: دراسة استطلاعية لعينة من العاملين في الشركة العامة للزيوت النباتية»، جامعة بغداد، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد (22)، العدد (94)، ص ص 279-370.
- وادي، رشدي عبد اللطيف، (2015). العدالة التنظيمية: دراسة ميدانية على الوزارات في غزة. الجامعة الإسلامية، غزة.
- المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح، (2003). «أثر مُحددات إدراك الدعم التنظيمي على دافعية الأفراد للإنجاز بالتطبيق على الشركات الصناعية التابعة لقطاع الأعمال بمحافظة الدقهلية، جمهورية مصر العربية»، المجلة العلمية للتجارة والتمويل، كلية التجارة، جامعة طنطا، العدد (2).
- حمدي، أبو القاسم الأخضر، (2015). «أثر العدالة التنظيمية المُدركة على مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس: دراسة حالة في مكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الأعواط»، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، العدد (3)، المجلد (1)، ص ص 543-571.
- حامد، سعيد شعبان، (2013). أثر علاقة الفرد برئيسه وإدراكه للدعم التنظيمي كمتغيرين وسيطين على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية: دراسة ميدانية. كلية التجارة، جامعة الأزهر، جمهورية مصر العربية.
- الأسمرى، سلطان فالح علي بن صافية، (2014). «مُدركات العدالة التنظيمية وعلاقتها بالأمن الوظيفي»، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- البوق، لينا محمد سالم، (2014). «إدراك العدالة التنظيمية ودورها في تحقيق سلوكيات المواطنة التنظيمية من وجهة نظر الموظفين بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن بمدينة الرياض»، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- الحملي، عبد الرحمن محمد عبدالعزيز، (2016). «العدالة التنظيمية وعلاقتها بالتسرب الوظيفي، من وجهة نظر العاملين بشرطة المنطقة الشرقية»، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- أبورمان، أسعد حماد وآخرين، (2010). العلاقة بين الدعم التنظيمي المُدرك والالتزام التنظيمي. الأردن، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة.
- جابر بتال سالم الحقباني، (2016). «دور العدالة التنظيمية في تعزيز الالتزام الوظيفي، دراسة مقارنة بين القطاعين الحكومية والخاص»، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- الشطي، محمود عبد الرحمن، (2015). «دور الدعم التنظيمي المُدرك كمتغير وسيط في العلاقة بين العدالة التنظيمية: دراسة تطبيقية على العاملين بوزارة الداخلية - القيد المدني - قطاع غزة»، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، غزة، فلسطين.
- الشطي، محمود عبد الرحمن، (2014). دور الدعم التنظيمي متغير مُعدل في العلاقة بين الضغوط الوظيفية والأداء الوظيفي. كلية إدارة المال والأعمال، جامعة فلسطين.

- زايد، عادل محمد، (2016). *العدالة التنظيمية: المهمة القيادية للموارد البشرية*. المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.
- الربعاوي، سلام؛ وسعود سعد الدرامي. (2016). «أثر سلوك العدالة التنظيمية في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية بمتوسط الرضا الوظيفي: بحث تطبيقي على مكاتب المفتشين العامين»، *مجلة الكويت للعلوم الاقتصادية والإدارية*، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة واسط، العدد (21)، ص ص 184-215.
- العبيدي، لماء جواد، (2012). «أثر العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي»، *مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية*، المجلد (18)، العدد (24)، ص ص 74-107.
- خولة، زروقي، (2015). *إدراك العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى ممرضى مستشفى سليمان عميرات*، تخرت. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
- علي، عالية جواد محمد، (2016). «أثر التدريب في تحقيق الالتزام التنظيمي للعاملين في المنظمات: دراسة استطلاعية لعينة من العاملين في الشركة العامة للزيوت النباتية»، *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية*. جامعة بغداد، العدد (94)، المجلد (22)، ص ص 278-300.
- العنزي، عامر بن قيران. (2014). *الدعم التنظيمي المُدرَك ودوره في نقل أثر التدريب بإدارة مرور منطقة الرياض*. الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- الزبيدي، غني دحام تنيان. (2004). *علاقة الالتزام التنظيمي بمشاركة العاملين وأثرهما في تحقيق متطلبات الجودة للموارد البشرية*. بغداد، جامعة بغداد.
- الزبيدي، غني دحام تنيان. (2004). *علاقة الالتزام المُنتظمي بمشاركة العاملين وأثرهما في تحقيق الجودة للموارد البشرية: دراسة استطلاعية في قطاع الإعمار والإسكان*، رسالة دكتوراه غير منشورة، إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
- العود، راتب، وسوزان سلطان، (2009). «درجة العدالة التنظيمية لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس بها»، *مجلة جامعة دمشق*، المجلد (25)، العدد 1 و2، ص ص 191-231.

ثانياً - مراجع باللغة الأجنبية

- Dogan, U. AND A. Otken. (2011). "Perceived Organization Support and Organization Commitment: The Mediating Role of Organization Based Self-Esteem", *Journal of Management*, 30 (5), 87.
- Bies, and T. M. Tripp. (1996). *The Study of Revenge in the Workplace: Conceptual, Ideological and Empirical Issues*, in: S. Fox and P. E. Spector(Eds.), *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets*, pp. 65-81. Washington, DC, US: American Psychological Association.
- Organ, D. W. (1990). "The Motivational Basis of Organizational Citizenship Behavior", In: B. Staw, B., M., and L. L. Cummings (Eds.), *Research in Organizational Behavior*, Vol. 12, pp. 43-72.
- Bies, R. J, (1993). *Organizational Justice Research in the 1990s: Moving in New Directions*, Social Justice Research, 6 (1):1.
- Mathis, R. L., and J. H. Jackson. (2003). *Human Resources Management*. 10th Ed., South West, Thoson, U.S.A.
- Allen, J. AND J. Meyer. (1990). "The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance, and Normative Commitment to Organization", *Journal of Occupation Psychology*, Vol. 53, pp. 337-348.

Organizational Support and its Relation with Organizational Justice and Organizational Compliance: Applied Study on Doctors Who Work in Some Government Hospitals in Riyadh City

Dr. Ali Dobain Al Rashidi

Assistant Professor

Department of Public Management

College of Administrative Science

Naif Arab University for Security Sciences

Kingdom of Saudi Arabia

ABSTRACT

This research aimed to determine levels of organizational support, organizational justice and organizational compliance and to identify relation between organizational support and organizational justice, and its relation with organizational compliance, also the relation between organizational justice and organizational compliance, a sample of (230) doctors has been taken and they represented (40%) of the research population which is (575) doctors. The results revealed that availability rate related to different dimensions of organizational support was high, except dimension of administrative policy was average, the results also showed that there was extreme relation with statistical significance between organizational support and organizational justice and organizational compliance, the results also revealed there was significant statistical effect for difference of research samples response about all dimensions as per variable of experience years in favor of (10) years and above, versus less than (10) years. The most important recommendations indicated to importance to care of applied administrative policies to go along with expectations and objectives of employees and to be based on scientific and technical bases and participation of employees in development of policies related to progress of medical services in order to improve performance and to achieve organizational compliance. It is important to develop strategic training vision for all medical specialties, and to specify supported resources for training and to identify actual needs for these specialties.

Keywords: *Organizational support, organizational justice, organizational compliance, procedures justice, emotional compliance, consistent compliance, standard compliance*