أثر التفاعل بين الثقة التنظيمية والإلتزام التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية "دراسة حالة المؤسسات العمومية للصحة الجوارية لولاية بسكرة"

The effect of the interaction between organizational trust and organizational commitment on organizational citizenship behaviors A case study of public neighborhood health institutions in the state of Biskra"

مستورة ياسمين، مخبر العلوم الإقتصادية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر –بسكرة،
yasmine.mestoura@univ-biskra.dz

تاريخ الاستلام: 2024/09/10 تاريخ القبول:2024/11/10 تاريخ النشر: 2024/12/31

ملخص: هدف هذا البحث إلى التعرف على أثر التفاعل بين الثقة التنظيمية والإلتزام التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الطاقم الطبي التابع للمؤسسات العمومية للصحة الجوارية لولاية بسكرة. ولتحقيق ذلك تم جمع البيانات بإعتماد الإستبانة آداة أساسية من خلال توزيع (160) إستبانة ومعالجتها إحصائيا. توصل البحث إلى العديد من النتائج أهمها: عدم وجود أثر للتفاعل بين الثقة التنظيمية والإلتزام التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية كما أن الإلتزام التنظيمي هو المتغير صاحب التأثير في العلاقة أثناء التفاعل.

الكلمات المفتاحية : الثقة التنظيمية ؛ الإلتزام التنظيمي ؛ سلوكيات المواطنة التنظيمية.

تصنيف JEL : M52، L22

Abstract:
This research aims to identify the effect of the interaction between organizational trust and organizational commitment on organizational citizenship behaviors among medical staff in public health institutions in the state of Biskra. After conducting appropriate statistical tests on the research sample, it was found that there is no effect of the interaction between organizational trust and organizational commitment on organizational citizenship behaviors, and that organizational commitment is the variable that influences the relationship during the interaction.

Keyword: Organizational Trust; Organizational Commitment; Organizational Citizenship Behaviors**.**
JEL classification code : M52، L22

المؤلف المرسل: *مستورة ياسمين*، ***الإيميل:*** *yasmine.mestoura@univ-biskra.dz*

1. مقدمة:

يعد العنصر البشري من الركائز الأساسية التي تقوم عليها المؤسسات القائمة على المعرفة كأساس للإستمرار والتميز، حيث تسعى مؤسسات اليوم إلى التركيز على الجانب الناعم كعنصر جوهري في تحقيق ميزتها التنافسية. على هذا النحو يجد المورد البشري نفسه محاطا بالآمال والتوقعات التي تعلقها مؤسسته عليه، في هذا السياق يعتبر سلوك المواطنة التنظيمية من بين أهم السلوكيات التي يستطيع الفرد من خلالها أن يبرهن لمؤسسته على مدى ارتباطه بها وكذا مدى قبوله واستعداده الكبير والواعي لتحقيق أهدافها خارج الدور الرسمي لعمله، باعتبار أن أهداف مؤسسته من أهدافه ودون انتظار مقابل مادي يعكس نتيجة جهده المبذول في هذا العمل، بالتالي تسعى المؤسسات جاهدة للإستفادة الكاملة والقصوى من هذه السلوكيات الإيجابية وذلك من خلال تعزيزها وتوفير جو من الثقة وخاصة الثقة التنظيمية والتي تعمل على القضاء على السلوكيات غير المرغوب فيها وتعزيز ما هو مرغوب منها. في هذا السياق أيضا نجد أن الإلتزام التنظيمي يعتبر من بين أهم المواقف التنظيمية التي يمكن أن تساهم في تحقيق فاعلية المؤسسة وكذلك برهنة الموظف على ولائه وجدارته بالانتماء إلى هذه المؤسسة، الأمر الذي يحد من السلوكيات السلبية ويعزز السلوكيات الإيجابية.

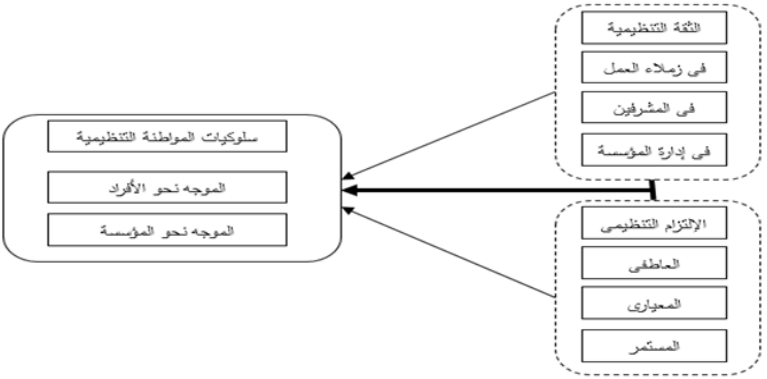
1.1. إشكالية الدراسة:

بصدد معالجة هذه الظاهرة إرتأت هذه الدراسة أن تركز على دمج بعض السلوكيات والمواقف التنظيمية (الثقة التنظيمية، الإلتزام التنظيمي، سلوكيات المواطنة التنظيمية) بعضها ببعض، وعليه تم طرح إشكالية الدراسة كالآتي:

ما أثر التفاعل بين كل من الثقة التنظيمية والإلتزام التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسات العمومية للصحة الجوارية (EPSP) لولاية بسكرة ؟

تقتضي معالجة هذه الإشكالية، طرح مجموعة من التساؤلات الفرعية التي تسهل الإلمام بجوانب الدراسة وكانت هذه الأسئلة كما يلي:

- ما مستوى كل من الثقة التنظيمية والإلتزام التنظيمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الطاقم الطبي في المؤسسات العمومية للصحة الجوارية (EPSP) لولاية بسكرة؟
- ما أثر الثقة التنظيمية والإلتزام التنظيمي كل على حدى على سلوكيات المواطنة التنظيمية



-لدى الطاقم الطبي في المؤسسات العمومية للصحة الجوارية (EPSP) لولاية بسكرة؟

2.1. فرضيات الدراسة:

بهدف الإجابة على إشكالية الدراسة وتساؤلاتها الفرعية، تم صياغة الفرضيات التالية:

-الفرضية الرئيسية (H_0): "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتفاعل بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسات العمومية للصحة الجوارية لولاية بسكرة".

-الفرضية الفرعية الأولى: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للثقة التنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسات العمومية للصحة الجوارية لولاية بسكرة".

-الفرضية الفرعية الثانية: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للالتزام التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسات العمومية للصحة الجوارية لولاية بسكرة".

-الفرضية الفرعية الثالثة: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الثقة التنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسات العمومية للصحة الجوارية لولاية بسكرة".

-الفرضية الفرعية الرابعة: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الإلتزام التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسات العمومية للصحة الجوارية لولاية بسكرة".

1. 3. نموذج الدراسة:

بناءا على ما تقدم تم إعداد النموذج التوضيحي التالي:

2. الإطار النظري:

1.2. الثقة التنظيمية:

إهتم الباحثون بمفهوم الثقة التنظيمية لما لها من دور في تحقيق التكامل التنظيمي بين المؤسسة وموظفيها بعضهم البعض، حيث عرفت الثقة التنظيمية على أنها: "إيمان الفرد بأهداف وقرارات وسياسات المنظمة، وبالقائد التنظيمي وبجميع الأفراد العاملين معه في المنظمة، وبما يعكس رضا وإلتزام الفرد تجاه المنظمة" (Deeb & Zaatar, 2018, p. 346).

2.2. الإلتزام التنظيمي:

يعتبر الإلتزام التنظيمي من أبرز المتغيرات الموقفية التي سلط عليها الضوء في حياة المؤسسات، لما له من مساهمات كبيرة في معالجة العديد من مسببات الفشل والقضايا التنظيمية للمؤسسات، حيث عرف Meyer وآخرون الإلتزام التنظيمي على أنه: "القوى التي تلزم الفرد بنهج العمل الذي له علاقة بهدف معين" (Khwin, 2015, pp. 129-130).

3.2. سلوكيات المواطنة التنظيمية:

تعتبر تعتبر سلوكيات المواطنة التنظيمية من السلوكيات الطوعية المعتمدة من قبل الموظفين، والتي تتم بدون أي ضغوطات أو قوة تنظيمية بحيث لا يوجد قانون أو قاعدة تحدد هذه السلوكيات أو تفرضها رسميا، وفي مقابل ذلك كما لا ينتظر أو يتوقع مقابلها عائد أو مكافآت (Özlük & Baykal, 2020, p. 333). في هذا السياق عرف أبو تايه سنة 2012 سلوك المواطنة التنظيمية بأنه: "سلوك طوعي يقوم به الموظف دون أن ينتظر أي مكافأة أو حوافز مادية من أجل الإرتقاء بالمنظمة، فهو يعتبر شعور داخلي بالمسؤولية تدفع الموظف بالعمل الطوعي الذي يحقق أهداف ورغبات المنظمة" (Dehliz & Zorob, 2017, p. 22).

3. الإطار المنهجي للدراسة:

تبنت هذه الدراسة المنهج الكمي Quantitative Method، وهو المنهج الذي يعتمد على القياس الكمي وإثبات العلاقة بينها كميا أو إحصائيا (Mirza, Fakhr al-Din, &

(Salama, 2016, p. 91)، بالتالي سيتم إلقاء الضوء على هذه العلاقة في العناصر القادمة الذكر.

1.3. مجتمع وعينة الدراسة

تم إعتماد المؤسسات العمومية للصحة الجوارية لولاية بسكرة كميدان للبحث، حيث شمل مجتمع البحث الطاقم الطبي والذي قدر عددهم بـ (2394) موظفا (طبيب وشبه طبي) موزعين على (06) مؤسسات عمومية للصحة الجوارية بولاية بسكرة (بسكرة، طولقة، القنطرة، سيدي عقبة، جمورة، زريبة الوادي)، أما عينة البحث فبلغت (160) موظفا (طبيب وشبه طبي)، إذ وزعت الإستبانات عليهم جميعا وتم إستردادها كلها، وكانت جميعها صالحة للتحليل الإحصائي.

2.3. الأدوات المستخدمة في جمع البيانات:

يتطلب الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لإجراء الدراسة إستخدام مجموعة من الأدوات وتعتبر الإستبانة من أشهر وأهم هذه الأدوات التي تم إستخدامها في هذا البحث، وقد قسمت إلى قسمين، القسم الأول يضم البيانات الشخصية والوظيفية للمبحوثين، والقسم الثاني يضم ثلاثة محاور خاصة بمتغيرات الدراسة.

3.3. إختبار ثبات آداة جمع البيانات:

لإختبار ثبات وصدق الإستبيان تم إستخدام معامل الثبات ألفا كرومباخ للتأكد من مدى قدرة الإختبار على تحقيق نفس النتائج في التجارب (Bashta & Bouamousha, 2020, pp. 125-126)، وذلك كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول 1: نتائج معامل الثبات لأداة الدراسة والإتساق الداخلي لأبعاد المتغيرات

المحور	عدد العبارات	معامل Alpha Cronbach	الثبات
الثقة في زملاء العمل	06	0.718	
الثقة في المشرفين	06	0.855	
الثقة في إدارة المنظمة	05	0.867	
الثقة التنظيمية	**17**	**0.785**	

الإلتزام العاطفي	05	0.856
الإلتزام المعياري	05	0.697
الإلتزام المستمر	05	0.647
الإلتزام التنظيمي	**15**	**0.838**
السلوكيات الموجهة نحو الأفراد (الإيثار والكياسة)	08	0.806
السلوكيات الموجهة نحو المؤسسة (الروح الرياضية، السلوك الحضاري ووعي الضمير)	09	0.756
سلوكيات المواطنة التنظيمية	**17**	**0.858**
الإستبانة ككل	**49**	**0.891**

نلاحظ من خلال معطيات الجدول أعلاه أن قيم معامل الثبات ألفا كرومباخ بالنسبة لكل المتغيرات وأبعادها جائت جميعها مرتفعة وتفوق (0.60)، كما وقد بلغت قيمته للإستبانة ككل (0.891) بمعامل صدق 89.1%، وهذا ما يدل على صدق وثبات آداة الدراسة وصلاحيتها لقياس ما صممت لأجله.

4.3. الأساليب الإحصائية المستخدمة:

ويقصد بالأساليب الإحصائية كل النماذج الإحصائية والمعاملات المستخدمة في التحليل الإحصائي، وفيما يلي سيتم عرض المستخدم منها في هذا البحث:

1- مقاييس الإحصاء الوصفي:(Descriptive Statistique Measures)

تستخدم مقاييس الإحصاء الوصفي لتحديد أوصاف عينة الدراسة وتباين خصائصها من خلال النسب المئوية والتكرارات، وكذلك من خلال الإجابة على أسئلة الدراسة، وذلك بتحليل إجابات أفراد العينة على الفقرات الواردة في الإستبانة، وترتيب متغيراتها حسب أهميتها النسبية بالإعتماد على المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية (Al-Baldawi, 2007 ؛ Dong, 2023, p. 17).

2- تحليل الإنحدار الخطي البسيط والمتعدد (Simple and Multiple Regression Analysis):

يعرف الإنحدار الخطي البسيط بأنه العلاقة بين متغيرين أحدهما تابع والآخر مستقل، أما الإنحدار المتعدد فهو العلاقة بين المتغير التابع وأكثر من متغير مستقل (Asas, 2019,

(pp. 320-323). وللقيام بهذين التحليلين تم الإعتماد على العديد من المعاملات التي سيتم إدراجها في الجداول الموالية.

3- إختبار التأثير المتبادل (Tests of Between-Subjects Effects):

يستخدم هذا الإختبار في حالة دراسة التفاعل أو التأثير المتبادل بين المتغيرين المستقلين (Suleiman, 2008, p. 24).

5.3. تحليل النتائج ومناقشتها:

لتحليل نتائج البحث تم القيام بتحليل محاور متغيرات البحث بأبعادها ثم إختبار الفرضيات وذلك كما يلي:

1- تحليل محاور البحث:

ويتم تحليل محاور البحث من خلال دراسة الإتجاه العام لإجابات الطاقم الطبي لأبعاد متغيرات البحث وذلك كما يلي:

الجدول 2: الإتجاه العام لإجابات الطاقم الطبي لأبعاد الثقة التنظيمية

الرقم	أبعاد الثقة التنظيمية	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
أولا	**الثقة التنظيمية**	**3.552**	**0.460**	-	**مرتفع**
01	الثقة في زملاء العمل	3.885	0.565	1	مرتفع
02	الثقة في المشرفين	3.714	0.760	2	مرتفع
03	الثقة في إدارة المؤسسة	2.958	0.837	3	متوسط

من خلال نتائج الجدول السابق نلاحظ أن الطاقم الطبي في المؤسسات العمومية للصحة الجوارية لولاية بسكرة يتمتعون بمستوى مرتفع من الثقة التنظيمية، وذلك بمتوسط حسابي (3.552) وإنحراف معياري (0.460)، فقد أجمع الطاقم الطبي بأنهم يثقون بزملائهم في العمل بمستوى مرتفع، وذلك بمتوسط حسابي (3.885) وإنحراف معياري (0.565)، ويرجع ذلك إلى العلاقات الجيدة التي تربطهم ببعضهم البعض، كما أن طبيعة العمل الإنساني الذي يقومون به تتطلب وجود علاقات الثقة. كما أجمع الطاقم الطبي بأنهم يثقون بمشرفيهم في العمل بمستوى مرتفع، وذلك بمتوسط حسابي (3.714) وإنحراف معياري (0.760)، ويرجع ذلك إلى أنه دائما ما يكون مسؤول المصحة (المشرف) فردا من أفراد الطاقم الطبي الذي

ينتمي إلى سلك الشبه طبي، فهو بذلك على دراية مسبقة بكل ظروف العمل وبالمشاكل التي يعانيها الطاقم الطبي، بالتالي فهم يرونه حتما جديرا بالمنصب الذي هو فيه ويثقون به. كما أجمع الطاقم الطبي بأنهم يثقون بإدارة المؤسسات العمومية للصحة الجوارية لولاية بسكرة بمستوى متوسط، وذلك بمتوسط حسابي (3.714) وإنحراف معياري (0.760)، ويرجع المستوى المتوسط من الثقة لعدم وجود إحتكاك مباشر بين الإدارة والطاقم الطبي حيث تكون الإدارة عادة منفصلة عن العيادات متعددة الخدمات، كما أن هناك درجة عالية جدا من الرسمية.

الجدول 3: الإتجاه العام لإجابات الطاقم الطبي لأبعاد الإلتزام التنظيمي

الرقم	أبعاد الإلتزام التنظيمي	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
ثانيا	**الإلتزام التنظيمي**	**3.560**	**0.560**	–	**مرتفع**
01	الإلتزام العاطفي	3.875	0.674	1	مرتفع
02	الإلتزام المعياري	3.664	0.646	2	مرتفع
03	الإلتزام المستمر	3.141	0.769	3	مرتفع

من خلال نتائج الجدول السابق نلاحظ أن الطاقم الطبي في المؤسسات العمومية للصحة الجوارية لولاية بسكرة يتمتعون بمستوى مرتفع من الإلتزام التنظيمي، وذلك بمتوسط حسابي (3.560) وإنحراف معياري (0.560)، فقد أجمع الطاقم الطبي بأنهم يلتزمون عاطفيا بمستوى مرتفع، وذلك بمتوسط حسابي (3.875) وإنحراف معياري (0.674)، ويرجع ذلك إلى يشعرون بالدرجة الأولى بالإنتماء للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية التي يعملون بها بسبب العلاقات والراوبط الإنسانية التي تنشأ بين أفراد الطاقم الطبي بعضهم ببعض وكذلك بينهم وبين المرضى. كما أجمع الطاقم الطبي بأنهم يلتزمون معياريا بمستوى مرتفع، وذلك بمتوسط حسابي (3.664) وإنحراف معياري (0.646)، ويرجع ذلك إلى شعور الطاقم الطبي بالمسؤولية تجاه المؤسسة العمومية للصحة الجوارية التي يعملون بها خاصة وأنهم ذو أخلاق عالية وعلى قدر من المسؤولية التي وضعت على كاهلهم والمتمثلة في واجباتهم المهنية (إنقاذ الأرواح). كما أجمع الطاقم الطبي بأنهم يلتزمون إستمراريا بمستوى مرتفع، وذلك بمتوسط حسابي (3.141) وإنحراف معياري (0.769)، ويرجع ذلك إلى أنهم ورغم واجباتهم المهنية الإنسانية، إلا أنهم يهتمون بالجانب المادي من حيث الرواتب والترقيات لأن عملهم يختلف

عن بقية القطاعات، أين يعانون الضغط الدائم في العمل ويواجهون مختلف أنواع المصاعب خاصة مع إحتكاكهم المباشر بالمرضى والمواطنين.

الجدول 4: الإتجاه العام لإجابات الطاقم الطبي لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية

الرقم	أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
ثالثا	**سلوكيات المواطنة التنظيمية**	**4.134**	**0.439**	-	**مرتفع**
01	السلوكيات الموجهة نحو الأفراد (الإيثار والكياسة)	4.203	0.490	1	مرتفع جدا
02	السلوكيات الموجهة نحو المؤسسة (الروح الرياضية، السلوك الحضاري ووعي الضمير)	4.072	0.483	2	مرتفع

من خلال نتائج الجدول السابق نلاحظ أن الطاقم الطبي في المؤسسات العمومية للصحة الجوارية لولاية بسكرة يتمتعون بمستوى مرتفع من سلوكيات المواطنة التنظيمية، وذلك بمتوسط حسابي (4.134) وإنحراف معياري (0.439)، فقد أجمع الطاقم الطبي بأنهم يتمتعون بسلوكيات الإيثار والكياسة تجاه بعضهم البعض وتجاه المرضى وذلك بمستوى مرتفع جدا، بمتوسط حسابي (4.203) وإنحراف معياري (0.490)، ويرجع ذلك إلى أنهم يتجنبون إيذاء وجرح مشاعر المرضى وزملاء العمل، وكذلك لا يبخلون عن بعضهم البعض بالمعلومات التي تساعدهم على آداء مهامهم، كما أنهم يسهمون في حل الخلافات بين زملاء العمل بكل ودية سعيا منهم للمحافظة على العلاقات الطيبية بين بعضهم. كما أجمع الطاقم الطبي بأنهم يتمتعون بالروح الرياضية والسلوك الحضاري ووعي الضمير تجاه مؤسساتهم وذلك بمستوى مرتفع، بمتوسط حسابي (4.072) وإنحراف معياري (0.483)، ويرجع ذلك إلى أنهم يظهرون الإحترام لبعضهم البعض للتحفيز على العمل، كما أنهم يتجنبون تصيد أخطاء بعضهم البعض، وأنهم يتعاملون بودية حتى أثناء التوتر وأنهم جد متسامحون عن أخطاء زملائهم، كما أنهم لا يتهربون من واجباتهم الإنسانية تجاه المرضى أو الزملاء، وأنهم يسعون دائما لتحسين آدائهم في العمل ويلتزمون بالمعايير الإجتماعية للمؤسسة.

2- إختبار الفرضيات:

قبل إختبار الفرضية الرئيسية سنقوم أولا بإختبار الفرضيات الفرعية على الترتيب لمعرفة هل هناك أثر بين المتغيرات المستقلة كل على حدى على المتغير التابع أم لا.

- **إختبار الفرضية الفرعية الأولى:** "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للثقة التنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسات العمومية للصحة الجوارية لولاية بسكرة".

الجدول 5: معاملات الإنحدار البسيط لأثر الثقة التنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية

البيان		الثقة التنظيمية	الثابت (Constant)
F		11.214	-
Sig (F)		0.001[b]	
قيمة B		0.246	3.260
الخطأ المعياري		0.073	0.263
t		3.349	12.387
Sig (t)		0.001	0.000
Kolmogorov-Smirnov (للبواقي المعيارية)	القيمة	0.066	-
	Sig	0.086	
Shapiro-Wilk	القيمة	0.990	-
	Sig	0.281	
قيمة Durbin- Watson (DW)		1.940	-
معامل الإرتباط R		0.257[a]	-
معامل التحديد المعدل		0.066	

بتطبيق شروط نموذج الإنحدار البسيط سابقة الذكر ومن خلال الجدول نلاحظ ما يلي:

-قيمة معامل (F) بلغت (11.214) بمستوى دلالة 0.001 وهو أقل من 0.05، بالتالي نموذج الإنحدار يتمتع بالمعنوية الكلية.

-قيمة معامل (t) بلغت (3.349) بمستوى دلالة 0.001 وهو أقل من 0.05 بالتالي فإن قيمة (B) دالة إحصائيا وذات أثر معنوي، ونموذج الإنحدار يتمتع بالمعنوية الجزئية.7

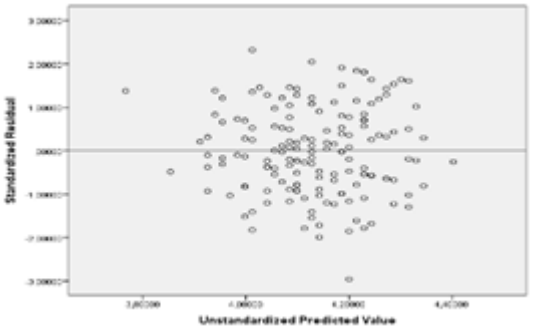
-شروط طريقة المربعات الصغرى محققة حيث أن:

✓قيمتي معاملي (klomogrov-smirnov) و (shapiro-wilk)، وهي (066.0) و (0.990) على الترتيب، ولأن مستويات الدلالة لكل منهما كانت (0.086) و(0.281) على الترتيب وهي أكبر من 0.05، بالتالي فإن البواقي تتبع التوزيع الطبيعي.

✓قيمة (DW) بلغت (1.940)، وبمقارنتها مع القيم الجدولية الموجودة في جدول (Durbin-Watson) وجدت محصور بين (1.779) و (2) وهو ما يثبت الإستقلال الذاتي للبواقي.

✓من خلال الشكل الموالي نلاحظ بأن لوحة الإنتشار لا تأخذ شكل معين، حيث أن إنتشار وتوزيع البواقي يأخذ شكل عشوائي على جانبي الخط الذي يمثل الصفر (وهو الخط الذي يفصل بين البواقي السالبة والبواقي الموجبة)، وأنه لا يمكن رصد نمط أو شكل معين لتباين هذه البواقي، وهو ما يعني أن هناك تجانس أو ثبات في تباين الأخطاء.

الشكل 1: إختبار تجانس البواقي للإنحدار البسيط للثقة التنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية



-مما سبق وبعد التأكد من توفر شروط نموذج الإنحدار البسيط نجد بأن هناك أثر للثقة التنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية، كما أن هناك علاقة بين المتغيرين، حيث أن قيمة معامل الإرتباط (R) قد بلغت (0.257) مما يشير إلى وجود علاقة ضعيفة جدا بين المتغيرين، كما بلغت قيمة معامل التحديد المعدل (0.066) وهو ما يوضح بأن الثقة التنظيمية تفسر ما نسبته 6.6% من التغيرات الحاصلة في سلوكيات المواطنة التنظيمية، والباقي يعزى إلى عوامل أخرى.

-بالتالي نرفض الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على أنه: **"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للثقة التنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسات العمومية للصحة الجوارية لولاية بسكرة"** ونقبل بديلتها.

➢ **إختبار الفرضية الفرعية الثانية:** "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإلتزام التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسات العمومية للصحة الجوارية لولاية بسكرة".

الجدول 6: معاملات الإنحدار البسيط لأثر الإلتزام التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية

البيان		الإلتزام التنظيمي	الثابت (Constant)
F		37.071	–
Sig (F)		0.000[b]	
قيمة B		0.342	2.916
الخطأ المعياري		0.056	0.202
t		6.089	14.406
Sig (t)		0.000	0.000
Kolmogorov-Smirnov (للبواقي المعيارية)	القيمة	0.066	
	Sig	0.087	–
Shapiro-Wilk	القيمة	0.990	–
	Sig	0.350	
قيمة Durbin- Watson (DW)		1.837	–
معامل الإرتباط R		0.436[a]	–
معامل التحديد المعدل		0.190	

بتطبيق شروط نموذج الإنحدار البسيط سابقة الذكر ومن خلال الجدول نلاحظ ما يلي:

-قيمة معامل (F) بلغت (37.071) بمستوى دلالة 0.000 وهو أقل من 0.05، بالتالي نموذج الإنحدار يتمتع بالمعنوية الكلية.

-قيمة معامل (t) بلغت (6.089) بمستوى دلالة 0.000 وهو أقل من 0.05 بالتالي فإن قيمة (B) دالة إحصائيا وذات أثر معنوي، ونموذج الإنحدار يتمتع بالمعنوية الجزئية.

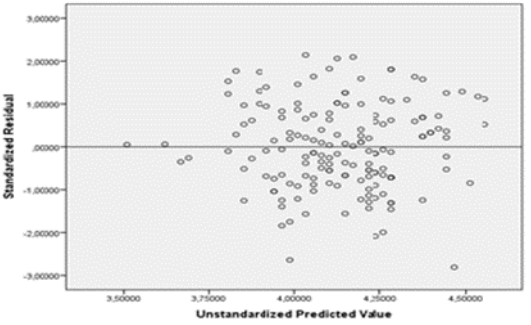
-شروط طريقة المربعات الصغرى محققة حيث أن:

✓ قيمتي معاملي (klomogrov-smirnov) و (shapiro-wilk)، وهي (066.0) و (0.990) على الترتيب، ولأن مستويات الدلالة لكل منهما كانت (0.087) و (0.350) على الترتيب وهي أكبر من 0.05، بالتالي فإن البواقي تتبع التوزيع الطبيعي.

✓قيمة (DW) بلغت (1.873)، وبمقارنتها مع القيم الجدولية الموجودة في جدول (Durbin-Watson) وجدت محصور بين (1.779) و (2) وهو ما يثبت الإستقلال الذاتي للبواقي.

✓ من خلال الشكل الموالي نلاحظ بأن لوحة الإنتشار لا تأخذ شكل معين، حيث أن إنتشار وتوزيع البواقي يأخذ شكل عشوائي على جانبي الخط الذي يمثل الصفر (وهو الخط الذي يفصل بين البواقي السالبة والبواقي الموجبة)، وأنه لا يمكن رصد نمط أو شكل معين لتباين هذه البواقي، وهو ما يعني أن هناك تجانس أو ثبات في تباين الأخطاء.

الشكل 2: إختبار تجانس البواقي للإنحدار البسيط للإلتزام التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية



- مما سبق وبعد التأكد من توفر شروط نموذج الإنحدار البسيط نجد بأن هناك أثر للإلتزام التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية، كما أن هناك علاقة بين المتغيرين، حيث أن قيمة معامل الإرتباط (R) قد بلغت (0.436) مما يشير إلى وجود علاقة ضعيفة جدا بين المتغيرين، كما بلغت قيمة معامل التحديد المعدل (0.190) وهو ما يوضح بأن الإلتزام التنظيمي يفسر ما نسبته 19% من التغيرات الحاصلة في سلوكيات المواطنة التنظيمية، والباقي يعزى إلى عوامل أخرى.
- بالتالي نرفض الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على أنه: "**لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإلتزام التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسات العمومية للصحة الجوارية لولاية بسكرة**" ونقبل بديلتها.

➢ **إختبار الفرضية الفرعية الثالثة:** "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الثقة التنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسات العمومية للصحة الجوارية لولاية بسكرة"

الجدول 7 : معاملات الإنحدار المتعدد التدريجي لأثر أبعاد الثقة التنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية

البيان		الثقة في زملاء العمل	الثابت (Constant)
F		8.516	-
Sig (F)		0.004[b]	
قيمة B		0.176	3.451
الخطأ المعياري		0.060	0.236
t		2.918	14.591
Sig (t)		0.004	0.000
Kolmogorov-Smirnov (للبواقي المعيارية)	القيمة	0.046	
	Sig	0.200[*]	-
Shapiro-Wilk	القيمة	0.994	-
	Sig	0.742	
قيمة Durbin- Watson (DW)		1.942	-
معامل الإرتباط R		0.226[a]	-
معامل التحديد المعدل		0.051	
VIF		1.000	-
Tolérance		1.000	

بتطبيق شروط نموذج الإنحدار المتعدد سابقة الذكر ومن خلال الجدول نلاحظ ما يلي:

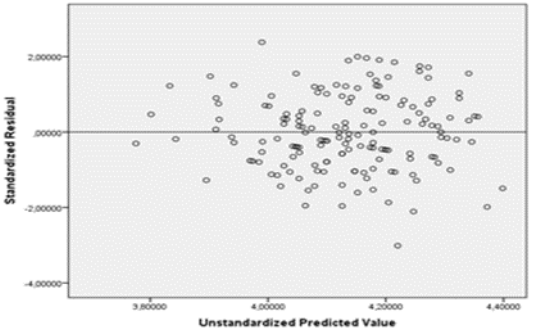
- قيمة معامل (F) بلغت (8.516) بمستوى دلالة 0.004 وهو أقل من 0.05، بالتالي نموذج الإنحدار يتمتع بالمعنوية الكلية.
- قيمة معامل (t) لبعد الثقة في زملاء العمل بلغت (2.918) بمستوى دلالة 0.004 وهو أقل من 0.05، بالتالي فإن قيمة (B) دالة إحصائيا وذات أثر معنوي. بالتالي نموذج الإنحدار يتمتع بالمعنوية الجزئية.
- شروط طريقة المربعات الصغرى محققة حيث أن:

✓قيمتي معاملي (klomogrov-smirnov) و (shapiro-wilk)، وهي (0.046) و (0.994) على الترتيب، ولأن مستويات الدلالة لكل منهما كانت (0.200) و(0.742) على الترتيب وهي أكبر من 0.05، بالتالي فإن البواقي تتبع التوزيع الطبيعي (بما أن حجم العينة كبير يكفي أن نركز على قيمة Sig الخاصة بمعامل klomogrov-smirnov).

✓قيمة (DW) بلغت (1.942)، وبمقارنتها مع القيم الجدولية الموجودة في جدول (Durbin-Watson) وجدت محصور بين (1.779) و (2) وهو ما يثبت الإستقلال الذاتي للبواقي.

✓من خلال الشكل الموالي نلاحظ بأن لوحة الإنتشار لا تأخذ شكل معين، حيث أن إنتشار وتوزيع البواقي يأخذ شكل عشوائي على جانبي الخط الذي يمثل الصفر (وهو الخط الذي يفصل بين البواقي السالبة والبواقي الموجبة)، وأنه لا يمكن رصد نمط أو شكل معين لتباين هذه البواقي، وهو ما يعني أن هناك تجانس أو ثبات في تباين الأخطاء.

الشكل 3: إختبار تجانس البواقي للإنحدار المتعدد لبعد الثقة في زملاء العمل على سلوكيات المواطنة



- عدم وجود إزدواج خطي بين المتغيرات المستقلة (Multicollinearity) وهو ما توضحه قيمتي معامل التضخم VIF ومعامل Tolérance، حيث بلغت قيمة معامل التضخم (VIF) و قيمة معامل (Tolérance) لبعدي الثقة في زملاء العمل والثقة في المشرفين (1.000) و (1.000) على الترتيب، وهي أقل من 5 وأكبر من 0.1 على الترتيب مما يؤكد عدم وجود مشاكل الإزدواج الخطي بين أبعاد المتغير المستقل.

- مما سبق وبعد التأكد من توفر شروط نموذج الإنحدار المتعدد نجد بأن هناك أثر لبعد الثقة في زملاء العمل على سلوكيات المواطنة التنظيمية، كما أن هناك علاقة بين المتغيرات، حيث أن قيمة معامل الإرتباط (R) قد بلغت (0.226) مما يشير إلى وجود علاقة ضعيفة جدا بين المتغيرات، كما بلغت قيمة معامل التحديد المعدل (0.051) وهو ما يوضح بأن بعد الثقة في زملاء العمل تفسر ما نسبته 5.1% من التغيرات الحاصلة في سلوكيات المواطنة التنظيمية، والباقي يعزى إلى عوامل أخرى.
- بالتالي نرفض الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على أنه: "**لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الثقة التنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسات العمومية للصحة الجوارية لولاية بسكرة**" ونقبل بديلتها.

➢ **إختبار الفرضية الفرعية الرابعة:** "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الإلتزام التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسات العمومية للصحة الجوارية لولاية بسكرة".

الجدول 8: معاملات الإنحدار المتعدد التدريجي لأثر أبعاد الإلتزام التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية

البيان		الإلتزام العاطفي	الثابت (Constant)
F		64.987	-
Sig (F)		0.000[b]	
قيمة B		0.352	2.771
الخطأ المعياري		0.044	0.172
t		8.061	16.194
Sig (t)		0.000	0.000
Kolmogorov-Smirnov (للبواقي المعيارية)	القيمة	0.056	
	Sig	0.200[*]	-
Shapiro-Wilk	القيمة	0.989	-
	Sig	0.253	
قيمة Durbin- Watson (DW)		1.808	-
معامل الإرتباط R		0.540[a]	-
معامل التحديد المعدل		0.291	
VIF		1.000	-
Tolérance		1.000	

بتطبيق شروط نموذج الإنحدار المتعدد سابقة الذكر ومن خلال الجدول نلاحظ ما يلي:

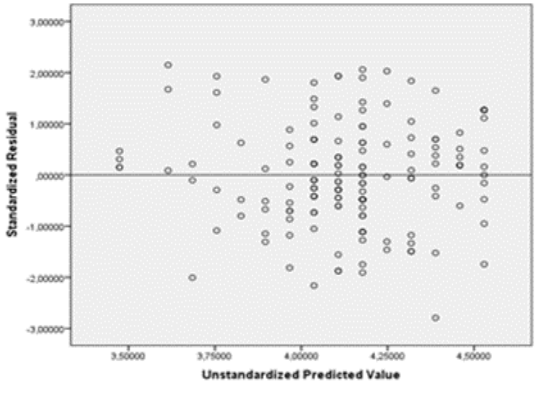
- قيمة معامل (F) بلغت (64.987) بمستوى دلالة 0.000 وهو أقل من 0.05، بالتالي نموذج الإنحدار يتمتع بالمعنوية الكلية.
- قيمة معامل (t) لبعد الإلتزام العاطفي بلغت (8.061) بمستوى دلالة 0.000 وهو أقل من 0.05، بالتالي فإن قيمة (B) دالة إحصائيا وذات أثر معنوي. بالتالي نموذج الإنحدار يتمتع بالمعنوية الجزئية.
- شروط طريقة المربعات الصغرى محققة حيث أن:

✓ قيمتي معاملي (klomogrov-smirnov) و (shapiro-wilk)، وهي (056.0) و (0.989) على الترتيب، ولأن مستويات الدلالة لكل منهما كانت (0.200) و(0.253) على الترتيب وهي أكبر من 0.05، بالتالي فإن البواقي تتبع التوزيع الطبيعي.

✓ قيمة (DW) بلغت (1.808)، وبمقارنتها مع القيم الجدولية الموجودة في جدول (Durbin-Watson) وجدت محصور بين (1.779) و (2) وهو ما يثبت الإستقلال الذاتي للبواقي.

✓ من خلال الشكل الموالي نلاحظ بأن لوحة الإنتشار لا تأخذ شكل معين، حيث أن إنتشار وتوزيع البواقي يأخذ شكل عشوائي على جانبي الخط الذي يمثل الصفر (وهو الخط الذي يفصل بين البواقي السالبة والبواقي الموجبة)، وأنه لا يمكن رصد نمط أو شكل معين لتباين هذه البواقي، وهو ما يعني أن هناك تجانس أو ثبات في تباين الأخطاء.

الشكل 4: إختبار تجانس البواقي للإنحدار المتعدد لبعد الإلتزام العاطفي على سلوكيات المواطنة التنظيمية



- عدم وجود إزدواج خطي بين المتغيرات المستقلة (Multicollinearity) وهو ما توضحه قيمتي معامل التضخم VIF ومعامل Tolérance، حيث بلغت قيمة معامل التضخم (VIF) و قيمة معامل (Tolérance) لبعدي الإلتزام العاطفي والإلتزام المعياري (1.000) و (1.000) على الترتيب، وهي أقل من 5 وأكبر من 0.1 على الترتيب مما يؤكد عدم وجود مشاكل الإزدواج الخطي بين أبعاد المتغير المستقل.
- مما سبق وبعد التأكد من توفر شروط نموذج الإنحدار المتعدد نجد بأن هناك أثر لأبعاد الإلتزام التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية، كما أن هناك علاقة بين المتغيرات، حيث أن قيمة معامل الإرتباط (R) قد بلغت (0.540) مما يشير إلى وجود علاقة ضعيفة جدا بين المتغيرات، كما بلغت قيمة معامل التحديد المعدل (0.291) وهو ما يوضح بأن أبعاد الإلتزام التنظيمي تفسر ما نسبته 29.1% من التغيرات الحاصلة في سلوكيات المواطنة التنظيمية، والباقي يعزى إلى عوامل أخرى.
- بالتالي نرفض الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على أنه: "**لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الإلتزام التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسات العمومية للصحة الجوارية لولاية بسكرة**" ونقبل بديلتها.

➢ **إختبار الفرضية الرئيسية** "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتفاعل بين الثقة التنظيمية والإلتزام التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسات العمومية للصحة الجوارية لولاية بسكرة".

الجدول 9: إختبار التأثير المتبادل (المتفاعل)

مصدر التباين		مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	Sig (F)
الثقة التنظيمية		3.615	32	0.113	1.058	0.468
الإلتزام التنظيمي		9.754	35	0.279	2.610	0.022
التفاعل بين التنظيمية التنظيمي المتبادل)	**الثقة والإلتزام (التأثير**	11.881	75	0.158	1.484	0.190
الخطأ المتبقي		1.708	16	0.107		
الإجمالي		2764.322	160			

يتضح من جدول تحليل التباين ما يلي:

- لا معنوية لتأثير الثقة التنظيمية، حيث أن قيمة (F) بلغت (1.058) بمستوى دلالة 0.468 وهي أكبر من 0.05.
- معنوية تأثير الإلتزام التنظيمي، حيث أن قيمة (F) بلغت (2.610) بمستوى دلالة 0.022 وهي أقل من 0.05.
- **لا** معنوية للتأثير المتبادل (التفاعل) بين الثقة التنظيمية والإلتزام التنظيمي، حيث أن قيمة (F) بلغت (1.484) بمستوى دلالة 0.190 وهي أكبر من 0.05.
- بالتالي نقبل الفرضية الرئيسية التي تنص على أنه: "**لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتفاعل بين الثقة التنظيمية والإلتزام التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسات العمومية للصحة الجوارية لولاية بسكرة**" ونرفض بديلتها.

4. نتائج الدراسة:

توصلت هذه الدراسة إلى العديد من النتائج، والتي جائت كما يلي:

✓ وجود مستوى مرتفع من الثقة التنظيمية بأبعادها لدى الطاقم الطبي في المؤسسات العمومية للصحة الجوارية لولاية بسكرة، حيث إحتل بعد الثقة في زملاء العمل الصدارة بمستوى مرتفع، حيث يمكن تفسير المستوى المرتفع للثقة بين زملاء العمل لدى الطاقم الطبي إلى التشابه الكبير في المهارات والتقنيات المستخدمة في تقديم الرعاية الصحية لأن طبيعة الخدمات المقدمة هي نفسها لجميع المرضى، ويعنى بهذا التشابه فئة الشبه طبي (إعطاء الحقن، معالجة الجروح، التطعيم، الوقاية...)، وإحتل بعد الثقة في المشرفين المرتبة الثانية بمستوى مرتفع أيضا وهو ما يدل على أن الطاقم الطبي يثقون بالمشرف الذي هو مسؤول المصحة (Chef Service) بالنسبة للمستخدمين شبه الطبيين، و الطبيب المنسق (Médecin Chef) بالنسبة للمستخدمين الطبيين، فمن وجهة نظر الطاقم الطبي فإن مسؤول المصحة بحكم أنه شخص ليس إداري بالدرجة الأولى فهو ينتمي للسلك شبه الطبي قبل كل شيء بالتالي هو محيط بجميع المشاكل التي يعانيها طاقمه، وبالنسبة للأطباء فيؤكدون أيضا بأن الطبيب المنسق هو فرد منهم محيط أيضا بمشاكلهم ويسعى دوما إلى حلها. فيما إحتل بعد الثقة في إدارة المؤسسة المرتبة الثالثة بمستوى متوسط أين أكد الطاقم الطبي ثقتهم بإدارة المؤسسات العمومية للصحة الجوارية فيما

يخص المعاملات الإدارية الخاصة بهم (التحويل من مكان لآخر، العطلة طويلة الأجل...)، وتعتمد درجة ثقتهم بها على المدى الذي يتم فيه التعامل وكذلك على درجة الرسمية، حيث أكدوا بأن درجة الرسمية المرتفعة هي الحائل في إرتفاع مستوى ودرجة الثقة في إدارة المؤسسات العمومية للصحة الجوارية.

- ✓ وجود مستوى مرتفع من الإلتزام التنظيمي بأبعاده لدى الطاقم الطبي في المؤسسات العمومية للصحة الجوارية لولاية بسكرة، حيث إحتل بعد الثقة في زملاء العمل الصدارة بمستوى مرتفع، حيث إحتل بعد الإلتزام العاطفي الصدارة وذلك بمستوى مرتفع، ويرجع ذلك إلى أن هناك تطابق في القيم والأهداف التي يحاول الطاقم الطبي تحقيقها مع قيم وأهداف المؤسسات العمومية للصحة الجوارية من خلال كونهم يتمتعون بالعديد من القيم الإنسانية تجاه مجتمعاتهم وأن المؤسسات العمومية للصحة الجوارية هي المكان الأنسب لتطبيق هذه القيم ولتحقيق أهدافهم كونها تتميز بالطابع الإنساني بالدرجة الأولى. وإحتل بعد الإلتزام المعياري المرتبة الثانية بمستوى مرتفع، ويرجع ذلك إلى إحساس الطاقم الطبي بالمسؤولية خاصة وأن المؤسسات العمومية للصحة الجوارية تعاني من ضغوطات بسبب وجود كم هائل من مستخدميها (المرضى)، كل يوم وبأوقات مختلفة بسبب قربها من المواطنين. بالتالي فهم يرون بأنه من غير الأخلاقي التخلي عنها لأنهم بذلك سيتخلون عن واجباتهم الإنسانية والأخلاقية تجاه المرضى. وأخيرا إحتل بعد الإلتزام المستمر المرتبة الثالثة بمستوى مرتفع، ويرجع ذلك حسب تأكيد الطاقم الطبي إلى أنهم لا ينكرون أن إستمرارهم في العمل في المؤسسات العمومية للصحة الجوارية له جانب إقتصادي متمثل في المنافع والفوائد التي تأتيهم نتيجة عملهم فيها (الراتب، الترقية، المكانة الإجتماعية، إكتساب إحترام الناس...)، وهذا شيء طبيعي لضمان سير حياتهم الإجتماعية.
- ✓ وجود مستوى مرتفع من سلوكيات المواطنة التنظيمية بأبعادها لدى الطاقم الطبي في المؤسسات العمومية للصحة الجوارية لولاية بسكرة، حيث إحتل بعد السلوكيات الموجهة نحو الأفراد (الإيثار والكياسة) الصدارة بمستوى مرتفع جدا، أين يؤكد الطاقم الطبي وجوب التعاون كزملاء عمل بالإضافة إلى التحلي بالإنسانية تجاه المرضى، كما أكدوا على أن التعاون ضروري في وظيفتهم بسبب ضغوطات العمل. أما بعد السلوكيات

الموجهة نحو المؤسسة (الروح الرياضية والحضاري ووعي الضمير) فقد إحتل المرتبة الثانية بمستوى مرتفع، ويرجع ذلك لتأكيد الطاقم الطبي على أنهم يتمتعون بالقيم المناسبة التي تتمشى مع طبيعة وظائفهم من صبر وتسامح في سبيل إنهاء واجباتهم والتخفيف من ضغوطات العمل، كما يهتمون بالمؤسسات العمومية للصحة الجوارية التي ينتمون إليها ويهتمون بأغلب أنشطتها حرصا منهم على محاولة تعزيز مكانتها وصورتها في المجتمع خاصة وأن نظرة الأفراد في المجتمع الجزائري نحو المؤسسات العمومية للصحة نظرة سلبية.

- ✓ وجود أثر إيجابي للثقة التنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسات العمومية للصحة الجوارية لولاية بسكرة، فهناك علاقة إيجابية ضعيفة جدا بين الثقة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية، أين تفسر الثقة التنظيمية ما نسبته 6.6% من التباين في هذه السلوكيات، وهي نسبة ضعيفة جدا. وهذا يرجع إلى كون أفراد الطاقم الطبي مهيئين ومشحونين مسبقا (قبل دخول المؤسسات) بسلوكيات المواطنة التنظيمية فهي بالنسبة لهم ممارسات عادية وإعتيادية في حياتهم اليومية، حيث لم تعمل الثقة التنظيمية داخل المؤسسة على التأثير فيها بشكل كبير.
- ✓ وجود أثر إيجابي للإلتزام التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسات العمومية للصحة الجوارية لولاية بسكرة، ووجود علاقة إيجابية ضعيفة جدا بين الإلتزام التنظيمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية، أين وجد بأن الإلتزام التنظيمي يفسر ما نسبته 19% من التباين في سلوكيات المواطنة التنظيمية، وهي نسبة ضعيفة جدا. وهذا ما يرجع إلى كون الإلتزام التنظيمي يعكس مدى إرتباط الطاقم الطبي بالمؤسسات العمومية للصحة الجوارية بشكل مباشر وبالدرجة الأولى، ولا يعكس مدى إرتباطهم بالأفراد (زملاء، مرضى، مسؤولين...)، وأن سلوكيات المواطنة التنظيمية يمكن أن تتأثر قليلا بالإلتزام التنظيمي كونها لديها جانب سلوكي تجاه المؤسسة يتمثل في السلوكيات الموجهة نحو المؤسسة (الروح الرياضية، السلوك الحضاري ووعي الضمير)، ناهيك عن السلوكيات الموجهة نحو الأفراد (الإيثار والكياسة).
- ✓ وجود أثر إيجابي لبعد الثقة في زملاء العمل على سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسات العمومية للصحة الجوارية لولاية بسكرة، ووجود علاقة إيجابية ضعيفة جدا

بين هذا البعد وسلوكيات المواطنة التنظيمية، أين وجد بأن بعد الثقة في زملاء العمل يفسر ما نسبته 5.1% من التباين في هذه السلوكيات، وهي نسبة ضعيفة جدا. كما أنها أقل من 6.6% (نسبة تفسير الثقة التنظيمية للتباين في سلوكيات المواطنة التنظيمية) وهذا ما يرجع إلى غياب بعدين من أبعاد الثقة التنظيمية وهما بعد الثقة في المشرفين والثقة في إدارة المؤسسة، حيث تم إستبعادهما وإخراجهما من النموذج لكونهما غير دالين إحصائيا مقارنة بالأبعاد الأخرى، لكن بالرغم من كونهما غير دالين إلا أنه لا يمكن تجاهل أهميتهما في زيادة نسبة التفسير لمتغير الثقة التنظيمية ككل.

- ✓ وجود أثر إيجابي لبعد الإلتزام العاطفي على سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسات العمومية للصحة الجوارية لولاية بسكرة، ووجود علاقة إيجابية ضعيفة جدا بين أبعاده وسلوكيات المواطنة التنظيمية، أين وجد بأن بعد الإلتزام العاطفي يفسر ما نسبته 29.1% من التباين في سلوكيات المواطنة التنظيمية، وهي نسبة ضعيفة جدا. لكنها أكبر من 19% (نسبة تفسير الإلتزام التنظيمي للتباين في هذه السلوكيات) وهذا ما يرجع إلى غياب بعدين من أبعاد الإلتزام التنظيمي وهما بعد الإلتزام المعياري والإلتزام المستمر، حيث تم إستبعادهما وإخراجهما من النموذج لكونهما غير دالين إحصائيا مقارنة بالأبعاد الأخرى، بالرغم من ذلك فقد زادت نسبة تفسير الأبعاد عن نسبة تفسير متغير الإلتزام التنظيمي ككل.
- ✓ لايوجد أثر للتفاعل بين الثقة التنظيمية والإلتزام التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسات العمومية للصحة الجوارية لولاية بسكرة، وهذا بسبب عدم وجود تفاعل بين الثقة التنظيمية والإلتزام التنظيمي، كما لوحظ بأن الإلتزام التنظيمي هو الذي يحافظ على العلاقة أثناء التفاعل، بالتالي فهو الأكثر تأثيرا من الثقة التنظيمية على هذه السلوكيات وهذا ما تم ملاحظته أيضا في تحليل الإنحدار.

5.الخاتمة:

من خلال النتائج التي أثمرتها هذه الدراسة والمتمثلة في وجود مستويات مرتفعة من كل من الثقة التنظيمية والإلتزام التنظيمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية مع أبعادها ايضا، إلا أن هناك وجود مستوى متوسط للثقة بإدارة المؤسسات، كما أثبت وجود أثر لكل من الثقة

التنظيمية والإلتزام التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية، وأخيرا عدم وجود أثر للتفاعل بينهما على ذات السلوكيات، وأن الإلتزام التنظيمي هو الذي يحافظ على العلاقة أثناء التفاعل، وهو المتغير الأكثر تأثيرا من الثقة التنظيمية على سلوكيات المواطنة. أثمرت هذه النتائج على بعض الإقتراحات والتوصيات من أهمها:

- ✓ يجب على إدارة المؤسسات العمومية للصحة الجوارية العمل على تعزيز توجهات الطاقم الطبي نحوها من خلال توفير حوافز أقوى لهذا الأخير لتحقيق ثقة تنظيمية وإلتزام تنظيمي مرتفعين.
- ✓ يجب على إدارة المؤسسات العمومية للصحة الجوارية كسر حاجر الرسمية بينها وبين موظفيها وقيام مسؤوليها بزيارات دورية هادفة للمؤسسات العمومية للصحة الجوارية لمعرفة أوضاع الموظفين والإحتكاك بهم والإلمام بمشاكلهم تشجيعا للإتصال.
- ✓ محاولة تخفيف ضغط العمل على الطاقم الطبي من حيث الفصل بين نظام المستشفيات ونظام المؤسسات العمومية للصحة الجوارية لبعض المؤسسات العمومية للصحة الجوارية التي تعمل عمل المستشفيات والي يجعل الطاقم الطبي مرهقا نفسيا وجسديا بالتالي تعود النتائج السلبية على إلتزامهم.

6. قائمة المراجع:

1- *Al-Baldawi, A. H. A. M. (2007).* ***Scientific research methods and statistical analysis: Research planning, data collection and analysi*** *(Third). Amman: Dar Al-Shorouk for Publishing and Distribution.*

2- *Asas, F. A. M. (2019). Study of the percentage of explained variance in the stepwise multiple regression model in light of different sample sizes .* ***Journal of Scientific Research in Education****, (20), 317–380.*

3- *Bashta, H., & Bouamoucha, N. (2020). Validity and reliability in social research .* ***Journal of Studies in Human and Social Sciences - Jijel University****, 03(02), 117–133.*

4- *Deeb, K. A., & Zaatar, N. (2018). Evaluating the extent of adoption of organizational trust among faculty members at Tishreen*

*University (a survey study) . **Tishreen University Journal of Scientific Research and Studies**, 40(04), 339–356.*

5- *Dehliz , K. A., & Zorob, N. H. K. (2017). The mediating role of "psychological ownership towards the job" on the relationship between internal marketing practices and organizational citizenship behavior in Palestinian academic institutions. **IUG Journal of Economics and Business**, 25(01), 16–35.*

6- *Dong, Y. (2023). Descriptive Statistics and Its Applications. **Highlights in Science, Engineering and Technology**, 47, 16-23.*

7- *Khwin, S. R. (2015). Organizational trust and its impact on achieving organizational commitment among individuals - an applied study in Baghdad Soft Drinks Company - a mixed contribution. **Journal of Al-Rafidain University College for Science**, (35), 119–143.*

8- *Mirza, G., Fakhr El-Din, Y., & Salama, Y. (2016). **Introduction to Social Scientific Research Methods**. Republic Institute for Scientific Research Methodologies.*

9- *Özlük, B., & Baykal, Ü. (2020). Organizational Citizenship Behavior among Nurses: The Influence of Organizational Trust and Job Satisfaction. **Florence Nightingale Journal of Nursing**, 28(03), 333-340.*

10- *Suleiman, O. R. A. (2008). **Statistical analysis of multiple variables using the SPSS program**. Cairo: Menoufia University.*