

((دور الدعم التنظيمي المدرك في تعزيز الاداء الابداعي للعاملين))

بحث تحليلي لأراء عينة من منتسبي مديرية بلدية كربلاء المقدسة

الاستاذ الدكتور ميثاق هاتف الفتلاوي

كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة كربلاء

meethaq.hatif@uokerbala.edu.iq

الباحث اريفان يونس عز الدين

مديرية تربية النجف الاشرف

areevanyounes@gmail.com

الباحث علي محمد محسن حسن الخفاجي

مديرية بلدية كربلاء المقدسة

alikhafaji777@gmail.com

ملخص

ان هدف البحث هو اختبار التأثير بين الدعم التنظيمي المدرك (المتغير المستقل) و الاداء الابداعي للعاملين (المتغير التابع). ومن اجل تحقيق اهداف البحث تم تصميم مخطط فرضي يوضح طبيعة العلاقة ما بين متغيرات البحث، و لغرض اختبار فرضيات البحث تم تطبيق البحث على عينة من العاملين في (مديرية بلدية كربلاء المقدسة) الهدف منها الحصول على المعلومات المطلوبة من خلال (استبانة) أعدت لهذا الغرض أذ بلغ مجتمع البحث (٤٥) فرداً، حيث تم توزيع (٤٥) استبانة و كان عدد الاستبانات المسترجعة (٤٣) وعدد الاستمارات غير الصالحة (٣) وكان عدد الاستمارات الصالحة (٤٠)، وتحددت العينة بـ (٤٠) فرد مثلث شريحة العاملين في مديرية بلدية كربلاء (المركز). وقد استخدم في البحث ادوات احصائية عدة للوصول الى النتائج المتعلقة بها ومن اهمها (معامل كرونباخ ألفا، الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل ارتباط بيرسون (Pearson) وتحليل الانحدار البسيط، و اختبار (F)، و معامل التحديد (R²) و معامل الميل الحدي (β). عن طريق البرامج الاحصائية (SPSS.V.٢٥).

وقد توصل البحث الى عدة نتائج منها وجود تأثير ذي دلالة احصائية بين ابعاد الدعم التنظيمي والاداء الابداعي للعاملين وبناءً على النتائج قدم الباحث مجموعة توصيات من ابرزها ان تسعى مديرية بلدية كربلاء المقدسة الى زيادة الاهتمام بجانب الدعم التنظيمي للعاملين فيها لغرض تحقيق اهدافها المخطط لها والسعي في زيادة الاهتمام بجانب الاداء الابداعي للعاملين فيها لغرض اثاره مواهبهم ومقدراتهم الفكرية لتمكينهم من وضع حلول مناسبة لمشكلات العمل التي قد تعيق انجاز مهامهم الكلمات المفتاحية: الدعم التنظيمي المدرك، الاداء الابداعي للعاملين، مديرية بلدية كربلاء المقدسة.

“The Role of Perceived Organizational Support in Enhancing Employees’ Creative Performance: An

Analytical Study of the Opinions of a Sample of Employees in the Holy Karbala Municipality Directorate”

Professor Dr. Meethaq Hatif Al-Fatlawi

University of Karbala, College of Administration and Economics

meethaq.hatif@uokerbala.edu.iq

Researcher: Areevan Younes Aziz

Najaf Al-Ashraf Education Directorate

areevanyounes@gmail.com

Researcher: Ali Mohammed Mohsen Hassan Al-Khafaji

Holy Karbala Municipality Directorate

alikhafaji777@gmail.com

Abstract

The aim of the research is to test the effect between the perceived organizational support (the independent variable) and the creative performance of the workers (the dependent variable). Of the workers in the (Directorate of the Holy Karbala Municipality), the aim of which is to obtain the required information through a (questionnaire) prepared for this purpose, as the research community reached (45) individuals, where (45) questionnaires were distributed, and the number of retrieved questionnaires was (43) and the number of non-formal forms Valid (3) The number of valid questionnaires for analysis was (40), and the sample was limited to (40) individuals representing the segment of workers in the Karbala Municipality Directorate (the center). Several statistical tools were used in the research to reach the related results, the most important of which are (Cronbach's alpha coefficient, arithmetic mean, standard deviation, Pearson correlation coefficient, simple regression analysis, test (F), and coefficient of determination (R²), And the marginal slope coefficient (β) by statistical programs (SPSS.V.25).

The research reached several results, including the existence of a statistically significant effect between the dimensions of organizational support and the creative performance of workers) and based on the results, the researcher presented a set of recommendations, the most prominent of which is that the Holy Karbala Municipality Directorate seeks to increase interest in addition to organizational support for its employees for the purpose of achieving its planned goals, and striving to achieve its planned goals. In increasing the interest in the creative performance of its employees for the purpose of stimulating their talents and intellectual capabilities to enable them to develop appropriate solutions to work problems that may hinder the completion of their tasks.

Keywords: perceived organizational support, creative performance of employees, Directorate of the Holy Karbala Municipality.

المقدمة

تسعى منظمات الاعمال الى تحقيق اهدافها و رؤيتها الاستراتيجية، اذ لا يمكن الوصول الى ذلك الا عن طريق توفير مجموعة من المواقف و العوامل و المتغيرات التنظيمية، و يعد الدعم التنظيمي من المبادرات التي تمنح الافراد العاملين زيادة الاهتمام بهم مما ينعكس اثره الايجابي على ادائهم الوظيفي، وكذلك يساعد المنظمات في تحقيق اهدافها. يُعرف الدعم التنظيمي على انه سعي المنظمة لتعزيز سعادة العاملين، وتقديرهم من خلال المكافآت التنظيمية، وتحسين ظروف العمل لهم، (Altinoz، ٢٠١٦: ٤٢٨)، و ينظر للدعم التنظيمي على أنه تبادل اجتماعي بين قادة المنظمة والافراد العاملين فيما يتعلق بمدى التزام منظماتهم اتجاههم، والذي بدوره سيسهم في التزام العاملين اتجاهها (wahab، ٢٠٠٩: ٢)، وان ادراك الفرد للدعم التنظيمي له تأثير جوهري على العلاقة بين العدالة التنظيمية، و سلوك المواطنة التنظيمي، و يساهم في تنمية درجة الالتزام الوظيفي، والاستغراق الوظيفي، والرضا عن المكفئات و اكد الباحث ان كلما زادت درجة الدعم الوظيفي المقدم للأفراد العاملين زادت لديهم درجة الالتزام الوظيفي وجعلهم راضين عن المكفئات التي يتلقونها. (Mummedy، ٢٠٠٨: ٥)، حيث يعد الدعم التنظيمي من الأساليب الإدارية الحديثة في المنظمات والذي يقوم على تقديم الاهتمام والرعاية المادية، والمعنوية للعاملين، والاستماع لشكاويهم وحل مشاكلهم مما ينعكس بشكل إيجابي على العاملين، وهو

ما يعرف بادراك الدعم التنظيمي، حيث يقدر العاملون جهود منظماتهم، ويسعون لمعاملتها بالمثل من خلال تنمية السلوكيات الإيجابية لديهم، وتنمية الولاء، والانتماء لمنظماتهم، وبالتالي فإن منظمات الأعمال الناجحة هي التي تسعى جاهدة للتكيف مع المتغيرات العالمية المتسارعة والتعايش معها أو التحكم فيها ولتحقيق ذلك لابد أن تعتمد على مواردها البشرية، إذ لا يمكن للعاملين أن يشاركوا مشاركة فاعلة في تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية من دون أن يشعروا بدعم المنظمة لهم حتى يقدموا لها معاملة بالمثل من خلال بذل قصارى جهدهم لتحقيق أهدافها، ولعل من أهم النتائج، والفوائد التي يحققها الدعم التنظيمي لدى العاملين هو تحقيق الرضا لديهم تجاه منظماتهم، وتحقيق الرضا تجاه الجهود التي تبذلها للاهتمام بهم ورعايتهم، ولعل ما يؤكد هذا التوجه هو نتائج نظرية العلاقات التبادلية والمعاملة بالمثل وقد قسم البحث على اربعة محاور اساسية تناول الاول منها المنهجية العلمية للبحث وتناول الثاني الاطار النظري للبحث واهتم الثالث بالجانب التطبيقي بينما اختتم الرابع بالاستنتاجات والتوصيات.

((المحور الاول))

منهجية البحث

تتعلق منهجية البحث بالخطوات التي يتبناها الباحث لتحديد مشكلة البحث و اهميته و اهدافه و النموذج الفرضي الذي يساهم في بيان طبيعة العلاقة بين المتغيرات وكما يلي:-

أولاً - مشكلة البحث :-

تتصف بيئة الأعمال اليوم بمنافسة ذات مستوى عالٍ مما أدى إلى زيادة احتياج المنظمات إلى أن تعزز الاداء الابداعي للأفراد العاملين فيها والهدف منها هو الحفاظ على مستوى معين من الاداء المميز لتعزز موقعها التنافسي في بيئة الاعمال لضمان بقائها، وإن من ابرز الطرق التي من خلالها تكون المنظمة المبحوثة إبداعية هي في قدرتها على استثمار، و تطوير، و تعزيز، واثارة مواهب الافراد العاملين على وجه الخصوص امكانياتهم الإبداعية، لتطوير العاملين فيها، وتقديم الدعم اللازم لهم وإعطائهم الصلاحيات التي تمكنهم من ممارسة مهامهم بشكل أكثر فاعلية من خلال مبادرات الدعم التنظيمي، إلا أن واقع المديرية المبحوثة أظهر محدودية الدعم المقدم لهم، وعدم وجود قاعدة معلومات وافية، و قلة إتاحة الفرص لهم للقيام بأدوار أكثر ايجابية، ربما يعود ذلك إلى قلة منحهم للصلاحيات التي تمكنهم من انجاز مهامهم، وأن الدعم المقدم من قبل المديرية موضوع البحث لا يرتقي للمستوى الذي يتناسب مع المفهوم الحقيقي للدعم التنظيمي للأفراد العاملين (بناء على الزيارات الميدانية التي اجراها الباحث للاطلاع على الظواهر الاجتماعية المؤثرة)، وهذا بدوره أدى الى ظهور ضعف الاداء الابداعي لمنسبيها، وتشكل مشكلة البحث بالتساؤلات الآتية:-

١. ما مستوى الدعم التنظيمي المتاح في مديرية بلدية كربلاء؟
٢. ما مستوى الاداء الابداعي المتاح في مديرية بلدية كربلاء؟

٣. ما طبيعة علاقة الارتباط بين الدعم التنظيمي

- والاداء الابداعي في مديرية بلدية كربلاء؟
٤. ما حجم التأثير بين الدعم التنظيمي والاداء الابداعي في مديرية بلدية كربلاء؟

ثانياً - أهداف البحث:

تتجلى اهداف البحث الميدانية بالآتي:-

١. الكشف عن مستوى الدعم التنظيمي للأفراد العاملين في مديرية بلدية كربلاء عينة البحث.
٢. الكشف عن مستوى الاداء الابداعي للأفراد العاملين في مديرية بلدية كربلاء عينة البحث.
٣. اختبار العلاقة الارتباط و التأثير بين الدعم التنظيمي و الاداء الابداعي للأفراد العاملين في مديرية بلدية كربلاء.
٤. الكشف عن الدور الذي يؤديه الدعم التنظيمي في تحسين الاداء الابداعي للأفراد العاملين في مديرية بلدية كربلاء.

ثالثاً - أهمية البحث:

تكمن أهمية الدراسة الحاجة في البحث عن العلاقة بين متغيرات البحث وهما الدعم التنظيمي (متغير مستقل) و المتغير التابع المتمثل بالأداء الابداعي في القطاع الخدمي لمديرية بلدية كربلاء المقدسة وتحليل النتائج التي تم الوصول إليها في عينة البحث الحالية وذلك من خلال:

الفكرية الاساسية لمتغيراته بما يعطي تصورا واضحا ومفهوماً عنهما سواء للقارئ المختص وغير المختص مما يعزز الجوانب المعرفية ويسهل فهم وتحقيق إدراك لكيفية تحقيق المتغيرين.

٤. البناء الفرضي لطبيعة العلاقة بين المتغيرين يمكن المعنيين في بيئة التطبيق على تلمس مدى توافر الدعم التنظيمي بشكل واقعي بناء على ادراك الموظفين لذلك بشكل واقعي وامكانية بناء تصور لكيفية تعزيز مستوى الدعم التنظيمي و اعطاء تصور عن الطرق التي تؤثر بها العدالة التنظيمية في مستوى الاداء الابداعي لدى الموظفين.

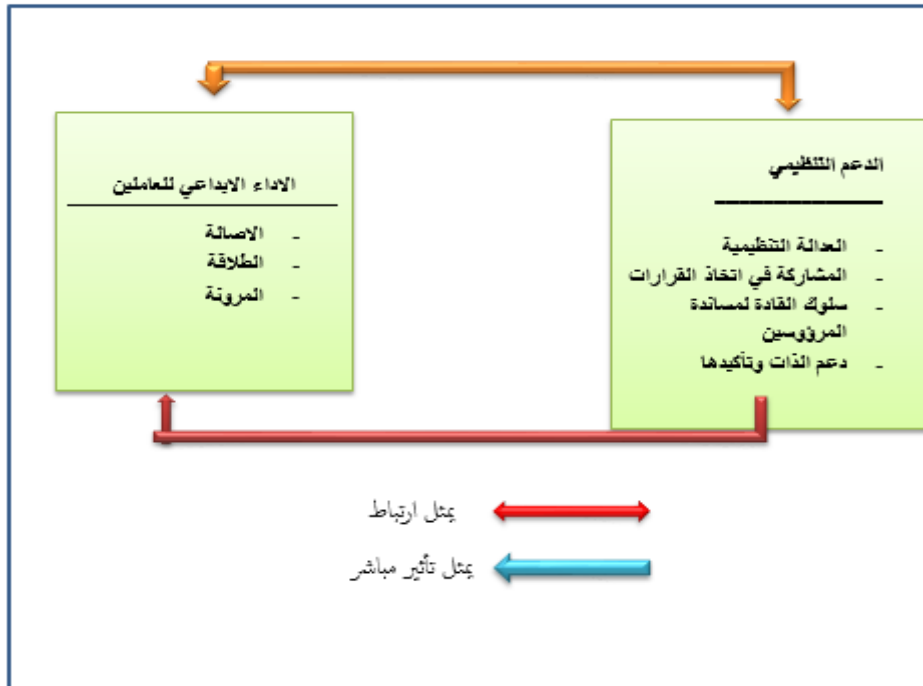
١. ان اهمية البحث تتحدد بأهمية متغيراته على المستوى الفكري و التطبيقي على حد سواء اذ بين الباحثان ان دراسة الدعم التنظيمي على مستوى المنظمة يعد ضرورة مهمة كونه يعد اسبقية لنتائج المنظمة مثل زيادة الولاء التنظيمي و السلوك المواطنة التنظيمية (Eisenberger et al., ١٩٩٠: ٤).

٢. اشار الباحثون امثال (Bandur&locke، ٢٠٠٣: ٤) و (Tao&kang، ٢٠١٢: ٤) الى اهمية الاداء الابداعي في المنظمات كونه يتعلق بامتلاكهم المهارات والقدرات الابداعية وهي تعد ضرورة لنجاح المنظمات.

٣. يحاول البحث الحالي تسليط الضوء على الجوانب

رابعاً- مخطط البحث الفرضي:

تم بناء مخطط فرضي للبحث الحالي من خلال علاقة الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث وهما (الدعم التنظيمي و الاداء الابداعي للعاملين) وكما مبين في الشكل (١).



الشكل (١) المخطط الفرضي للبحث (المصدر: اعداد الباحث)

سادسا - حدود البحث:

١. الحدود البشرية: يركز البحث الحالي على مجموعة من الموظفين العاملين في مديرية بلدية كربلاء المركز.
٢. الحدود الزمنية: توقفه حدود الزمنية لهذه الدراسة عنده المدة التي تم ابرؤها وهي تشمل المدة المحصورة بين (١٦-٦-٢٠٢٢) و الى غاية (١٦-٧-٢٠٢٢) اذ تعد هذه الفترة كافية لأجراء عملية توزيع الاستبانة و ايضا جمعها وتهدف الى جمع المعلومات من افراد عينة الدراسة المبحوثة.

٣. الحدود المكانية: تم اختيار مديرية بلدية كربلاء المركز لغرض اجراء الجانب الميداني للبحث الحالي.

سابعا-مجتمع البحث وعينه:

١. وصف مجتمع البحث:

مديرية بلدية كربلاء المقدسة هي احدى تشكيلات وزارة الاسكان والاعمار والبلديات والاشغال العامة تقع في مركز المدينة القديمة تضم في هيكلها التنظيمي ابتداءً من مدير البلدية والمعاونين الثلاثة (الفني والاداري وشؤون الخدمات) بالإضافة الى الاقسام والشعب الاخرى، يبلغ عدد الشعب (٢١) شعبة وهي (شعبة الموارد البشرية، المالية، الواردات، الاملاك، التدقيق والرقابة الداخلية، القانونية، المخازن، الاحصاء، نظم المعلومات، التخطيط والمتابعة، الاليات، المشاريع، تنظيم المدن، هندسة المرور، الورشة المركزية، صيانة الكهرباء، متابعة التصميم الاساس، المخلفات الصلبة، الحداثق و المتنزهات، قطاع حي

يتضح من الشكل اعلاه المخطط الفرضي للبحث الحالي، و باعتماد على عدد من الدراسات السابقة ان البحث الحالي مكون من متغيرين رئيسيين: المتغير الاول يمثل الدعم التنظيمي وهو المتغير المستقل (Independent Variable) بأبعاده الاربعة (العدالة التنظيمية، والمشاركة في اتخاذ القرارات، و سلوك القادة لمساندة المرؤوسين، و دعم وتأكيذ الذات)، والمتغير الثاني الاداء الابداعي يمثل المتغير التابع (dependent Variable)) بأبعاده الثلاثة (الاصالة، والطلاقة، والمرونة).

خامساً- فرضيات البحث:

تم بناء فرضيات البحث الحالي لغرض الاجابة عن التساؤلات التي ذكرت في مشكلة البحث حيث تم تقسيم الفرضيات على قسمين و كالاتي:-

اولا: فرضية الارتباط:

١. الفرضية الرئيسية الاولى (١)

(توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين الدعم التنظيمي والاداء الابداعي للعاملين)

ثانياً- فرضيات التأثير المباشر:

الفرضية الرئيسية الثانية (٢)

(توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين الدعم التنظيمي والاداء الابداعي للعاملين بأبعاده على مستوى مديرية بلدية كربلاء المقدسة).

الصناعي، الاعلام، الاستثمار و المساطحات) ولكل من هذه الشعب وحداتها التابعة لها، فضلاً عن الاقسام التابعة لها والتي يبلغ عددها (٨) اقسام يكون كل قسم مسؤولاً عن الرقعة الجغرافية المحددة له، شملت عينة البحث عدد من الموظفين العاملين في مديرية بلدية كربلاء المركز حيث بلغ عدد افراد مجتمع البحث (٤٥) فراداً وحدد عينة البحث التي بلغت (٤٥) فرداً، حيث تم توزيع (٤٥) استبانة و كان عدد الاستبانات المسترجعة (٤٣) وعدد الاستثمارات غير الصالحة (٣) وكان عدد الاستثمارات الاستبانة الصالحة للتحليل (٤٠) تم تحديد عينة البحث الحالي بصورة عشوائية تضمنت (٤٠) فرداً من مستويات وظيفية مختلفة من موظفي مديرية بلدية كربلاء المقدسة (المركز) يمكن تلخيصه كما مبين في الجدول (١).

الجدول (١) وصف عينة البحث

الخاصية	العدد	النسبة
ذكر	23	58%
انثى	17	42%
المجموع	40	100%
الفئة العمرية		
20 سنة فأقل	5	12%
21-30 سنة	20	50%
31-40 سنة	10	25%
41-50 سنة	4	10%
51 سنة فأكثر	1	3%
المجموع	40	100%
التحصيل الدراسي		
متوسطة	3	8%
اعدادية	4	10%
دبلوم	10	25%
بكالوريوس	21	52%
دبلوم عالي	2	5%
المجموع	40	100%
سنوات الخدمة		
اقل من 5 سنوات	4	10%
5-10 سنة	4	10%
11-15 سنة	16	40%
16-20 سنة	3	8%
21-25 سنة	4	10%
25 سنة فأكثر	9	22%
المجموع	40	100%

المصدر: من اعداد الباحث باعتماد على استمارة الاستبانة

ثامنا: الاساليب الاحصائية المستخدمة

استخدم البحث الحالي عدداً من الادوات الاحصائية بالاعتماد على البرامج الاحصائية (SPSS.V.25) والمتمثلة بما يأتي:-

- ١.. معامل كرونباخ الفا.
٢. الانحراف المعياري.
٣. الوسط الحسابي.
٤. معامل ارتباط بيرسون (Pearson).
٥. وتحليل الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis).
٦. اختبار (F).
٧. معامل التحديد (R^2).
٨. معامل الميل الحدي (β).

((المحور الثاني))

التأثير الفكري والمفاهيمي لمتغيرات البحث

اولا: مفهوم الدعم التنظيمي المدرك:

إن مفهوم الدعم التنظيمي لم يتم التطرق إليه رسمياً حتى ثمانينيات القرن الماضي حيث كانت فكرة الدعم التنظيمي موجودة في الفكر الإداري لما يقارب من سبعين سنة وكانت تقدم للدعم التنظيمي مفاهيم وكلمات مختلفة من قبل الباحث (Beheshtifar، ٢٠١٢: ٣٠)، وكانت محاولات الاولى لتبسيط وشرح هذا المفهوم من قبل (Eisenberger et al ١٩٨٦) اذ اعتبروا اول من طور نظرية الدعم التنظيمي، اذ تشرح هذه النظرية الالتزامات

التنظيمية لتلبية الاحتياجات الاقتصادية، والعاطفية للأفراد العاملين على أساس الاهتمام الاجتماعي، ودعم المنظمة للعاملين هو السبب وراء ادائهم العالي لأعمالهم المكلفين بها من قبل المنظمة، كما صرح (RensisLikert) بان المشرف، والفرد يجب أن تربطهم علاقة دعم متبادل، (Sunatro، ٢٠١٧: ٢٤)، وينظر الى العلاقات التبادلية بين العاملين هي المحور الأساسي لنظرية الدعم التنظيمي التي تمتد جذورها لنظرية التبادل الاجتماعي لـ (Blau)، والتي تشير ان شعور الافراد العاملين بالدعم المقدم من منظماتهم سيجعلهم يقومون بالمثل من خلال نهج سلوكيات إيجابية في المنظمة، و كما ساهمت نظرية الدعم الاجتماعي في وضع اسس، وقواعد نظرية الدعم التنظيمي من خلال اعتبارها بان الفرد لا يستطيع العيش بعزلة بعده كائنا اجتماعيا يعيش ضمن علاقات مع الأفراد الآخرين أساسها التعاون، والاعتماد المتبادل، وهي حصيلة الدعم الاجتماعي، (Ahmed ishfac، ٢٠١١: ٧٨٥، ٧٨٦)، ساهمت هذه النظريات في وضع الأسس العامة للدعم التنظيمي التي لخصها (Eisenberger) في نظرية الدعم التنظيمي كما اسهمت الأبحاث التي قام بها هذا الباحث في تطوير هذا المفهوم ابتداء من سنة ((١٩٨٦ وفي سنة (٢٠١١) قام (Eisenberger and stinglhamber) بإصدار كتاب بعنوان (Percivedorganizational support: fosteringenthusiastic and productive employees))، الذي وضع فيه حصيلة أبحاثه حول الدعم التنظيمي ليكون بذلك كتاباً شاملاً يتضمن مختلف المفاهيم المتعلقة بالدعم التنظيمي.

على علاقتهم بمنظمتهم، وتكوين علاقة إيجابية معها (gunduz، ٢٠١٤: ١٠٤٢)، ويؤكد (Gouldner، ١٩٦٠) أن الافراد العاملين الذين لديهم مستوى عالٍ من الدعم التنظيمي من المرجح أن يستجيبوا لمنظمتهم من خلال القيام بسلوكيات إيجابية مثل، الالتزام بمساعدة الآخرين في تحقيق أهداف المنظمة، و تقليل نية الانسحاب لديهم، (Claudia، ٢٠١٨: ٢٦).

أهمية الدعم التنظيمي المدرك :-

أظهرت العديد من الدراسات انه يترتب على ادراك الأفراد للدعم التنظيمي فوائد متبادلة بين العاملين، و المنظمة، اذ يرى ان الدعم التنظيمي يساعد في بناء الالتزام التنظيمي للأفراد العاملين في المنظمة و للدعم التنظيمي تأثير ايجابي على سلوكيات الموظف داخل بيئة العمل كالولاء التنظيمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية، (Eisenberger et al، ١٩٩٠: ٤) وان ادراك الفرد للدعم التنظيمي له تأثير جوهري على العلاقة بين العدالة التنظيمية، و سلوك المواطنة التنظيمي و يساهم في تنمية درجة الالتزام الوظيفي والاستغراق الوظيفي والرضا عن المكافآت فقد أثبت دراسة، كلما زادت درجة الدعم الوظيفي المقدمة للأفراد العاملين زادت لديهم درجة الالتزام، و الاستغراق الوظيفي وجعلهم راضين عن المكافآت التي يتلقونها. (Mummedy، ٢٠٠٨: ٥)، وان ايجاد رؤية مشتركة تجمع بين اهداف المنظمة العامة، و اهداف الافراد العاملين الخاصة تقليل الآثار السلبية لبعض سلوكيات وتصرفات الأفراد العاملين داخل

يُعرف (Eisenberger et al ١٩٨٦) الدعم التنظيمي على انه الدرجة التي تهتم فيها المنظمة بالعاملين، وتقدر اسهاماتهم وتهتم برفاهيتهم (mohammad، ٢٠١٤: ٦٠)، اذ يشار أيضا الى الدعم التنظيمي على انه سعي المنظمة لتعزيز سعادة العاملين، وتقديرهم من خلال المكافآت التنظيمية، وتحسين ظروف العمل لهم، (Altinoz، ٢٠١٦: ٤٢٨)، و ينظر للدعم التنظيمي على أنه تبادل اجتماعي بين قادة المنظمة و الافراد العاملين فيما يتعلق بمدى التزام منظماتهم اتجاههم، والذي بدوره سيسهم في التزام العاملين اتجاهها، (wahab، ٢٠٠٩: ٠٢)، ومن خلال ما سبق يتم تعريف الدعم التنظيمي بأنه يشمل كافة صور اهتمام المنظمة بالعاملين ماديا، ومعنويا، واجتماعيا، وانسانيا من خلال منحهم مكافآت، وتحفيزهم، وتحسين ظروف عملهم، و الاهتمام بمشاكلهم، وتقديرهم معنويا من أجل كسب ولائهم ورضاهم، وتحسين صورة المنظمة لديهم، ويعد توفر الدعم التنظيمي للعاملين في المنظمة ركيزة أساسية لتعزيز جهودهم فيها، ودفعهم لبذل قصارى جهودهم من أجل تحقيق الاهداف المخطط لها، (Colakoglu، ٢٠١٠: ١٢٨)، فالمنظمة الداعمة تستخدم الدعم التنظيمي من أجل الاستفادة من مخزون معارف، ومهارات الافراد العاملين الذين طالما يعتقدون بأنه يتم تلبية توقعاتهم، ومتطلباتهم فسيبدلون جهداً عالياً لتحقيق اهداف المنظمة، و كما أن تقدير جهود العاملين يؤدي بهم إلى القيام بسلوكيات إيجابية اتجاهها، و بالإضافة إلى أن الدعم التنظيمي يوفر السلامة للعاملين، ويؤثر

في اتخاذ القرارات، و سلوك القادة لمساندة المرؤوسين،
و دعم وتأكيذ الذات (Eisenberger et al، ١٩٨٦) &
Perryer et al، ٢٠١٠ نوضحهم كما يلي:

١. العدالة التنظيمية:

تعد العدالة التنظيمية أحد أهم مكونات البيئة
الاجتماعية، والنفسية للمنظمات، و كما تعد من أهم
محددات السلوك التنظيمي، ويعرف (Saleh ٢٠١٨)
العدالة التنظيمية، بأنها التقدير الانساني للأفراد العاملين،
وإحساسهم بالإنصاف في توزيع العوائد التنظيمية فيما
بينهم مقارنة بمساهماتهم في المنظمة، و بالإضافة لسلامة
الاجراءات التنظيمية، وموضوعية القرارات، والمساواة
في تطبيقها بين العاملين، (awasa، ٢٨: ٢٠١٨).

٢. المشاركة في اتخاذ القرارات:-

إن المشاركة في اتخاذ القرار تتيح للمرؤوسين المجال
للتعبير عن آرائهم والإسهام باقتراحاتهم التي تساعد
المنظمة على إيجاد الحلول المناسبة للمشكلات التي
تواجهها كما أن مشاركة المرؤوسين في اتخاذ القرار تخلق
لديهم الإحساس بأهميتهم و شعورهم بالمسؤولية اتجاه
المنظمة (دي، مزياني، ٢٠١٨، ٤٠١). ولتحقيق أهداف
الإدارة يتم الاعتماد على مبدأ أساسي يقوم على ضمان
تعاون الموظفين بالمشأة مع الإدارة، ويعد مفهوم الإدارة
التشاركية من أحدث أشكال الإدارة واساليب الاهتمام
بالعنصر الإنساني، فأن مشاركة الموظف في اتخاذ القرارات
اصبح أسلوباً يمارس في كثير من الأنظمة الإدارية الحديثة
حيث يقوم هذا الأسلوب على مبدأ منح فرص للعاملين

المنظمة، كلما زاد الدعم التنظيمي زاد ارتباط الاهداف
مع بعضها البعض، (Ring، ٣: ٢٠١١)، اذ يساهم الدعم
التنظيمي في خلق عاملين ذي قدرة على الإبداع في
العمل في ظل التنافس الهائل بين المنظمات في بيئة الاعمال
ديناميكية، واذا شعر الفرد ان المنظمة تقدم له الدعم
التنظيمي الذي يتمناه، فانه يسعى للنهوض بهذه المنظمة
من خلال العمل الابداعي و الابتكاري، (O'Driscoll &
Randall، ٧: ١٩٩٩)، وكما يساعد الدعم التنظيمي على
توفير بيئة عمل مناسبة تقود لتقليل معدلات التدوير
الوظيفي الطوعي الذي يقوم بها الموظف، وان رعاية
المنظمة لمصالح العاملين واحترام رغباتهم، و السعي نحو
تحقيق اهدافهم، ويشبع حاجاتهم العاطفية، و الاجتماعية،
مما يولد لديهم نوعاً من التوافق في قيمهم، و اهدافهم مع
قيم و اهداف المنظمة، وينعكس ذلك على احاديثهم مع
الغير عن المنظمة، وان وجود نوع من الدعم التنظيمي
لدى العاملين، يعزز من ايمانهم بان المنظمة تحترمهم و تقدر
جهودهم من خلال منحهم المكافآت التي تتفق ومستوى
الجهد المبذول، و بما يحقق في النهاية اهداف المنظمة من
خلال رفع مستويات الأداء التنظيمي، وتقليل معدلات
دوران العمل، و الموظفين من تحقيق الرضا، الوظيفي، و
تحسين الحالة النفسية، (Loi et al، ٥: ٢٠١٤).

أبعاد الدعم التنظيمي المدرك:

لقد تعددت الأبعاد المكونة للدعم التنظيمي باختلاف
الدراسات التي تطرقت له، وقد تم الاعتماد في دراستنا
على اربعة أبعاد متمثلة بـ (العدالة التنظيمية، و المشاركة

وإعطائه معلومات يمكن أن تفيد و تساعد الرؤوس في عبور موقف صعب أو إتخاذ قرار في وقت الخطر). عودة، (٢٠١٠، ٥٣) وهذا السلوك القيادي هو المؤثر على سلوك العامل في المنظمة، فسلوك الموظفين ماهو إلا انعكاس لسلوك قادتهم فالعلاقة التبادلية بين رب العمل والعامل لا تعتمد فقط على الجوانب الشخصية مثل النفوذ والخدمة والمعلومات، وإنما أيضا على المواد الاجتماعية الشعورية مثل الاحترام والتقدير والتوافق والدعم) أبو خلوه وآخرون، ٢٠١٦، ٥).

٤. دعم الذات للعاملين وتأكيدها:-

يشير دعم وتأکید الذات إلى اعتقاد العاملين بالمنظمة أن بمقدورهم تلبية وتحقيق احتياجاتهم عن طريق المشاركة الإيجابية في أدوار متنوعة في المنظمة، كما أن هناك علاقة ارتباطية موجبة بين متغيرات متعددة مثل تنويع المهارات، الاستقلالية، التغذية العكسية، تحديد المهام، أهمية الوظيفة، الهيكل التنظيمي المتكامل، ودعم وتأکید الذات لدى الأفراد. وخلصت نتائج إحدى الدراسات إلى وجود علاقة هامة وإيجابية بين تأكيد الذات وبين الالتزام التنظيمي، حيث أظهرت أن الموظفين الذين لديهم مستويات عالية من تأكيد الذات هم أكثر التزاما لمنظماتهم من زملائهم ذوي المستويات المنخفضة من تأكيد الذات (بولخوه، قمو، ٢٠١٦، ٦). وعرف (العنزي، ٢٠١٨، ٥٤) تقدير الذات بأنه الشعور الذي يتصور لدى الشخص عن مفهوم الذات، ويكون واعياً وغير واعٍ، ويبدأ من مرحلة الطفولة، ويتم تطويره

للتعبير عن آرائهم والاستفادة من خبراتهم وتجاربهم). نوح، ٢٠١٣، ٢٢) و تتبع أهمية المشاركة في اتخاذ القرارات من ارتباطه الشديد بحياتنا اليومية كأفراد، وجماعات، ومنظمات إدارية صغيرة وكبيرة، محلية ودولية، هذا بالإضافة إلى أن موضوع اتخاذ القرارات يحظى بأهمية خاصة من الناحيتين العلمية والعملية (Moghadam et al، ٢٠١٦: ٦٩).

٣. سلوك القادة لمساندة الرؤوسين :

هو النشاط الذي يمارسه القائد الإداري في مجال اتخاذ القرارات وإصدار الأوامر والإشراف الإداري على الآخرين باستخدام السلطة الرسمية، وهذا عن طريق الإقناع والتأثير على العمال لأداء مهامهم بقصد تحقيق هدف معين، وقد توصلت مجموعة من الدراسات أن السلوك المدعم للقائد يعد من أهم العوامل التي تشعر الرؤوسين بالرضا عن العمل وتدفعهم للإنتاجية، كما أن هناك علاقة تبادلية بين العامل ورب العمل والتي لا تعتمد على الجوانب المادية كالأجور والخدمات المقدمة والمعلومات وإنما تشمل أيضا الجوانب الاجتماعية الشعورية كاحترام والتأييد والتقدير. (شهلي، ٢٠١٧، ١٤). ففي أسلوب القيادة الإدارية اتجه المختصون لدراسته من منظور سلوكي، أوجد هذا التوجه تحولات مهمة في تطور نظريات السلوك القيادي واعتبر افضل وسيلة للحكم على القائد بدلا من الاعتماد على سماته) نوح، ٢٠١٣، ٢١) وتكون المساندة من خلال النصائح والمعلومات الجيدة والمفيدة، وتعليم مهارة حل المشكلات

عندما يبدأ إنشاء مفهوم الذات من خلال استقبال أو رفض الرسائل المرسلة من الوالدين أو غيرهم.

ثانياً - الاداء الابداعي للعاملين:

١. مفهوم الاداء الابداعي للعاملين:

وصفَ الأداء الإبداعي على أنه تجارب سلوكية للإبداع والتي تشير إلى توليد الأفكار والإجراءات الجديدة والمفيدة للمنظمة (Fluegge، ٢٠٠٨: ٥). وظهرت دراسات سابقة أخرى إلى أن هناك نوعين من الاداء هما الاداء الروتيني و الاداء الابداعي فالروتيني ينظر اليه على انه إكمال تلك الوظائف التي يمارسها الافراد العاملون بشكل متكرر و هذه الوظائف في أغلب الأحيان تكون ضرورية لأداء الوظيفة ويجب إكمالها و قد تكون هذه الوظائف صعبة و لكنها لا تتطلب نفقات معرفية إضافية لتطوير حل فريد في كل مرة تظهر فيها هذه المشكلة أو المسؤولية وينظر الى ان الاداء الإبداعي مختلفة تماماً عن الاداء الروتيني أذ يتطلب مهامه تفاعلاً معرفياً مختلفاً من قبل الافراد العاملين بحيث تقدم النتائج التي يتم إنتاجها أفكاراً «جديدة ومفيدة» أو نتائج تتعلق بالوظيفة (Waples & Friedrich)، (٢٠١١: ٥). وذكر (Oldham & Cummings، ١٩٩٦) إلى أن هناك شرطين يجب توفيرهما لتحقيق الأداء الإبداعي في العمل الاول توليد افكار ومنتجات جديدة أو أصيلة و الثاني من المحتمل أن تكون هذه الافكار ذات صلة أو مفيدة في تحقيق غايات المنظمة (Oldham & Cummings، ١٩٩٦: ٢). وأضافه دراسة أخرى شرطاً أساسياً

لإحداث أداء ابداعي نشط و فاعل في مكان العمل هو من خلال توافق الافراد العاملين و بشدة مع قيم وأفكار المنظمة (Li & Zheng، ٢٠١٤: ٢). ويمر الاداء الابداعي بثلاث مراحل مختلفة هي المرحلة المبكرة والمرحلة المتوسطة والمرحلة المتأخرة. وتعني المبكرة تحديد المشكلة وجمع المعلومات واختيار المفهوم و تهتم الوسطى بإنتاج الاداء الابداعي من خلال توحيد المفاهيم وتوليد الأفكار اما المرحلة الأخيرة يحدث الاداء الابداعي من تقييم الفكرة وتخطيط والتنفيذ والمراقبة (Lovelace & Hunter، ٢٠١٣: ٦). ويتحقق الأداء الإبداعي إذا كان لدى الافراد العاملين المعرفة المناسبة والقدرات السلوكية ومقدرات التفكير الإبداعي (Walumbwa et al، ٢٠١٨: ٣). و سيتم التطرق الى بعض مفاهيم الأداء الإبداعي.

يرى (Woodman et al، ١٩٩٣: ٣) الاداء الابداعي هو نتيجة للتفاعلات المعقدة بين الأفراد مثل الدافع والعوامل السياقية كالمناخ التنظيمي، ووصفه (Choi، ٢٠٠٤: ٣) على أنه المظهر السلوكي لإمكانية الإبداع من خلال إرسال أفكار جديدة مسبقاً وإعادة صياغة مشكلة معينة من جديد، و يُعرفه (Fluegge، ٢٠٠٨: ٥) على أنه تجارب سلوكية للإبداع، والتي تشير إلى توليد الأفكار والإجراءات الجديدة والمفيدة للمنظمة، ويرى (Tønnessen & Flåtén، ٢٠٢١: ٢) أنه أداة تستخدم لتقييم الإبداع لأنها تتعلق بكيفية تأثير أداء عمل الموظف بالتفاعلات الاجتماعية، والعوامل السياقية، والوصول إلى المعرفة غير المتجانسة، و ينظر (Kamasak، ٢٠١٧: ٤) على أنه رأس مال بشري

في تعزيز الإبداع لدى الافراد فيما يخص وظائفهم من خلال امتلاكهم للمعرفة والمهارات والقدرات الإبداعية كما يساهم الاهتمام به في بناء بيئة عمل تدعم الإبداع وتساهم في تعزيز ثقة الموظف ليكون مبدعاً بحيث يتمتع الموظفون بكفاءة ذاتية للأبداع (Bandura & Locke، ٢٠٠٣: ٤). كما يساهم في استثمار الخلافات الشخصية والعوامل السياقية عن طريق احداث حاله من التنافس بين الافراد العاملين من خلال اثاره العمليات النفسية لديهم مثل زيادة الاهتمام بالتعلم وتحسين الاداء و تعزيز الثقة في القدرات الإبداعية للفرد والرغبة أو الدافع لمتابعة جهود جديدة في بيئة معينة (Choi، ٢٠٠٤: ٣). كما يشجع الافراد لزيادة خبرتهم فيما يخص متطلبات الوظيفة من خلال تحسين مستويات الأداء الإبداعي بمرور الوقت مما يجعل إحساس الافراد بالكفاءة الإبداعية أقوى ويحفزهم على الاحساس بالقدرة على العمل الإبداعي المرن ويمكن أن يتأقلم مع التغيرات في الذات والمهمة والعوامل المرتبطة بالسياق الاجتماعي فضلاً عن تعزيز هوية الدور الإبداعي للموظفين وفاعليتهم الذاتية الإبداعية ومن المحتمل أن يستتج الموظفون ذوو الدور الإبداعي أن لديهم الموارد الشخصية اللازمة للنجاح في المساعي الإبداعية (Tierney & Farmer، ٢٠١١: ١٢)، وتبرز أهمية الاداء الابداعي في بناء الالتزام التنظيمي لدى الافراد العاملين في المنظمة من خلال الالتزام العاطفي الناتج عن التحفيز الداخلي للموظفين والسعي للأداء الابداعي مفيداً للعاملين لتحسين كفاءة التعلم والعمل وتحقيق

أساسي يساهم في تعزيز ربحية الشركة ومكانتها التنافسية، اما (Wadei et al.، ٢٠٢١: ٢) فيُعرفه على انه مزيج من التفاعلات تحدث بين الخصائص الشخصية والسياقية التي تساهم في تحقيق النتائج الإبداعية من خلال «إنتاج أفكار جديدة ومفيدة تتعلق بالمنتجات أو الخدمات أو الأساليب أو الإجراءات المنتجة».

يتضح مما سبق ان جوهر الاداء الابداعي يعتمد على ما يمتلكه الفرد من مقدرات حقيقة تسهم في احداث وتوليد افكار جديدة تكون ذات مغزى لتحقيق اهداف المنظمة. وبناءً على ما ذكر من مفاهيم للأداء الإبداعي يمكن تحديد ثلاثة اتجاهات مختلفة لوصف الأداء الإبداعي.

الاتجاه الأول اتفق عدد من الباحثين على أن الأداء الإبداعي ناتج عن تفاعلات معقدة بين الدافع و المعرفة والعوامل السياقية على سبيل المثال (Woodman et al.، ١٩٩٣)، اما (Wadei et al.، ٢٠٢١). الاتجاه الثاني فقد اشار الباحثون الى أن الأداء الإبداعي هو تجارب سلوكية ينتج عنها افكار جديده (Fluegge، ٢٠٠٨)، (Choi، ٢٠٠٤). والاتجاه الاخير فقد اعتبره الباحثون أداة لقياس اداء العاملين والمنظمة (Kamasak، ٢٠١٧)، (Tønnessen & Flåten، ٢٠٢١).

٢. أهمية الاداء الابداعي للعاملين:-

ان الاهتمام بالأداء الابداعي يحقق مزايا عديدة يمكن ان تكون ذات قيمة تعود على المنظمات بشكل عام أذ اتضح ان السعي لتحقيق الاداء الابداعي يمكن ان يساهم

اقرانه (الصيرفي، ٢٠٠٣: ١٩) وينظر الى الاصلة على انها الجانب النوعي للتفكير الابداعي للعاملين وهي معيار الإبداع والابتكار والندرة أو حتى تفرد الحلول التكتيكية لمهمة متعلقة بمهام العاملين (Memmert & Roth، ٢٠٠٧: ٢) و الأصالة هي إحدى السمات المميزة للإبداع وتشير إلى عدم شيوع و ندرة الأفكار أو حلول المشكلات أو المنتجات التي يتم إنشاؤها وتحدث الأصالة من خلال العمل الجاد والمثابرة وتتأثر توليد الافكار الجديدة (الاصالة) بالحالة المزاجية للأفراد العاملين ومن هذه العوامل الغضب والقلق والحزن والاكتئاب جميعها لها تأثير سلبي وإن الحالات المزاجية الايجابية مثل السعادة والغبطة والشعور بالراحة والهدوء جميعها لها تأثير إيجابي (De Dreu et al.، ٢٠٠٨: ٥).

ب - الطلاقة :-

وصف الطلاقة على انها بنك المقدرة الابداعية للأفراد (الشمري، ٢٠٠٤: ١١٩) و الطلاقة تعني حرية التفكير الابداعي او انها تمثل عدد الحلول المناسبة التي ينتجها الافراد العاملين لحالة معينة تهدف الى وضع حل للمشكلات العمل داخل المنظمة (Memmert & Roth، ٢٠٠٧: ٢) وينظر الى الطلاقة على انها عدد من الافكار ذات الصلة بالإبداعات او المهارات الفكرية للحدث او التعبير بأسرع ما يمكن وتصور الطلاقة المقدرة على احداث عدد من صور التشكيلية (Awang & Ramly، ٢٠٠٨: ٨) ويشار الى الطلاقة على انها عدد الأفكار غير الزائدة أو الرؤى أو حلول المشكلات أو المنتجات التي

الاستفادة الكاملة من إبداعاتهم في مكان العمل (Tao & Kang، ٢٠١٢: ٤). في حين وجد ان السعي لتحقيق الاداء الابداعي يشجع الافراد على تبادل المعلومات المعرفية مع بعضهم لوضع حلول لمشكلات العمل و يمكن أن تأتي المعلومات من مصدرين: داخلياً بناءً على المعرفة والخبرة الضمنية التي يمتلكها الفرد بالفعل أو خارجياً من موظفين آخرين أو شبكات اجتماعية أو مصادر مكتوبة مثل الكتب تكون فيها المعرفة صريحة (Carmeli et al.، ٢٠١٣: ٥). وايضاً له دور مهم في احداث الابداع الفردي ويخلق ثقافة الابتكار مما يساعد المنظمات على أن تكون فعالة (Moghimy & Subramaniam، ٢٠١٣: ٣).

٣. ابعاد الاداء الابداعي :-

اعتمد البحث الحالية في قياس الاداء الابداعي على دراسة (Brockhus et al، ٢٠١٤: ٤) من خلال ابعاده الثلاثة وهي (الطلاقة و المرونة و الاصلة). كونها تعد الابعاد التي اتفق عليها اغلب الباحثين، مما يدل على جودة وموثوقية هذه الابعاد. حيث سيتم التطرق الى مفاهيمها وفق التالي:-

أ - الاصلة:-

يشار الى الاصلة على انها ابتعاد الأفراد العاملين عن طرق التفكير التقليدية و الرغبة في خلق افكار وطرق ابداعية جديدة ومختلفة لحل مشكلات العمل التي تواجههم ويتصف الموظف المبدع بامتلاكه القدرة على انتاج افكار ابداعية اصيلة ولا يلجأ الى تكرار افكار

فئة واحدة فقط وانما تنتمي الى عدد متنوع. وهذا ما يميز المرونة عن الطلاقة حيث يظهر عنصر المرونة أهمية تغيير اتجاه أفكارنا بينما يظهر عنصر الطلاقة أهمية تعدد هذه الأفكار فقط. والمرونة التكيفية: وهي قدرة الموظف على تغيير افكاره حين يكون بصدد النظر الى حل لمشكلة معينة في مكان العمل وينظر إليها على انها تمثل الجزء الايجابي للتكيف العقلي وسمي هذا النوع من المرونة باسم المرونة التكيفية لأنها تحتاج الى تعديل في السلوك لينسجم مع الحل الصحيح. (ابراهيم، ٢٠٠٢: ٢٥) و يمكن تعزيز المرونة من خلال عدة طرق (أ) تعزيز العلاقات الشخصية الجيدة وبالتالي تطوير الظروف حتى يتلقى الموظفون الدعم الاجتماعي في الأوقات المعاكسة وهذا الدعم مهم لاستدامة المرونة (ب) زيادة ثقة الموظفين بأنفسهم وسلامتهم النفسية مما يجعلهم أكثر قدرة على مواجهة المشاكل والمحن بمرونة (ج) تعزيز المشاعر الإيجابية للموظفين فهذه المشاعر تساعد على تطوير المرونة (Tugade et al. ٢٠٠٤: ١٠).

يتم إنشاؤها وتحدث الطلاقة الابداعية عندما يتم توليد العديد من الأفكار في فئات قليلة سيؤدي أيضًا إلى المزيد من الأفكار بشكل عام وتنتج ايضا من خلال تعزيز المرونة الإدراكية أو المثابرة وقد تظهر الطلاقة الإبداعية في عدد كبير نسبياً من مشاكل الرؤية أو الإدراك التي تم حلها مع عدم كون الحلول نفسها جديدة أو غير شائعة بشكل خاص (De Dreu et al. ٢٠٠٨: ٦) وينظر الى الطلاقة على انها مقدرة الافراد العاملين على احداث كمية غير محددة من الافكار الابداعية لوضع حلول مناسبة لمشكلات العمل ضمن فترات زمنية معينة وتعد من اهم صفات الفرد المبدع الذي تميزه عن اقرانه في مكان العمل (الهاجري، ٢٠١١: ٤٦) وتم وصف الطلاقة على انها عدد الأفكار التي يولدها كل فرد من العاملين في المنظمة (Carmeli et al. ٢٠١٣: ٢١).

ت - المرونة:-

تُعرف المرونة بقدرة الافراد العاملين على التفكير بطرق ابداعية مختلفة او اتخاذ طرق غير تقليدية في التفكير وينظر لمشكلات العمل من زوايا عدة ويكمن للعاملين تغيير وجهتهم بصورة سهلة لغرض احداث الافكار الابداعية لتكون بشكل الجديد. (سرور، ٢٠٠٢، ١١٨) وكما اشارت دراسات سابقة الى ان هناك نوعين من المرونة وهما: المرونة التلقائية: وتتضمن قدرة العاملين على مشاركة معلومات معرفية متنوعة تلقائياً وكما يشار الى المرونة التلقائية على انها تلك التي تظهر عنده الافراد دون حاجة التي ستطلبها الموقف تمنح الموظف عدداً من الاستجابات لا تنتمي الى

((المحور الثالث))

الاطار العملي للبحث

أولاً: - مقاييس البحث

المتغير	كرونباخ الفا	البعد	عدد الفقرات	مصدر المقياس	الرمز	كرونباخ الفا
الدعم التنظيمي	٠,٩١	العدالة التنظيمية	٥		Ju	٠,٩٠
		المشاركة في اتخاذ القرار	٥		In	٠,٨٧
		سلوك القادة	٥		Be	٠,٨٢
		تأكيد الذات للعاملين	٥		Sp	٠,٨٧
		الاصالة	٥		Or	٠,٨٥
الاداء الابداعي للعاملين	٠,٨٧	الطلاقة	٤		Fr	٠,٧٩
		المرونة	٤		Fl	٠,٨٨

جدول (٢) ملخص مقاييس البحث

المصدر: اعداد الباحث باعتماد الادبيات ومخرجات

برنامج SPSS V ٢٥.

ثانياً: الوصف الاحصائي لمتغيرات وابعاد البحث

يوضح جدول (٣) الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومستوى الاجابة وترتيب الابعاد حسب المتوسط لمتغيرات البحث الدعم التنظيمي (العدالة التنظيمية، والمشاركة في اتخاذ القرار، وسلوك القادة، وتأكيد الذات للعاملين) والاداء الابداعي للعاملين (الاصالة، والطلاقة و المرونة)، حُدد مستوى الاجابات في ضوء المتوسطات الحسابية من خلال تحديد انتهائها لأية فئة. ولان استبانة

اعتمد الباحث في اختيار مقاييس البحث من خلال مصادر ضمن منظومة الادبيات الادارية، والتي تمتاز بالثبات والمصدقية العالية. اذ كان سلم الرتب (Likert) هو المعتمد في قياس ظواهر البحث والجدول رقم (٢) يقدم توضيح تفصيلي حول هذه المقاييس.

١. ثبات مقياس البحث

استخدم معامل كرونباخ الفا للتأكد من اتساق وثبات مقاييس البحث، وكما موضح في الجدول (٢). وقد تراوحت قيم معامل كرونباخ الفا بين (٠,٩١ - ٠,٧٩) وهي مقبولة إحصائياً في البحوث الإدارية لان قيمتها اكبر (٠,٧٠) وهذه النسب تدل على ان المقاييس تتصف بالاتساق الداخلي.

(٧٧٦.) مما يشير الى انسجام اجابات افراد العينة حول هذا المتغير، اذ شكل هذا المتوسط نسبة اكبر من المتوسط الحسابي لمتغير الاداء الابداعي للعاملين الذي حل بالمرتبة الثانية وقد بلغ المتوسط (٣,٧٠) وبانحراف معياري بلغ (٧٧٤.) مما يعكس انسجام اجابات عينة البحث حول متغيرات البحث وضمن مستوى اجابة مرتفع، اما بالنسبة لأعلى متوسط حسابي للأبعاد كان من نصيب بعد الطلاقة اذ بلغ (٣,٨٥) وبانحراف معياري بلغ (٦٤٢.)، اما اقل وسط حسابي كان من نصيب بعد المرونة اذ بلغ (٣,٥١) وبانحراف معياري بلغ (٩٢٤.) وبمستوى اجابة مرتفع، في حين كانت بقية المتوسطات ضمن مستوى اجابة مرتفع مما يعكس ادراك عينة البحث لماهية الدعم التنظيمي، والاداء الابداعي، من قبل عينة البحث.

البحث تعتمد على ليكرت الخماسي (اتفق تماماً - لا اتفق تماماً) فان هناك خمس فئات تنتمي لها المتوسطات الحسابية. وتحدد الفئة من خلال ايجاد طول المدى ((٤ = ١ - ٥، ومن ثم قسمة المدى على عدد الفئات (٥) (٨٠، ٠ = ٤١٥). وبعد ذلك يضاف (٨٠، ٠) الى الحد الأدنى للمقياس (١) او يطرح من الحد الأعلى للمقياس (٥)، وتكون الفئات كالآتي (Dewberry، ٢٠٠٤: ١٥):

(١) - ٨٠، ١: منخفض جداً، ١، ٨١ - ٢، ٦٠: منخفض، ٢، ٦١ - ٣، ٤٠: معتدل، ٣، ٤١ - ٤، ٢٠: مرتفع، ٤، ٢١ - ٥، ٠: مرتفع جداً).

وقد استخدم البرنامج الاحصائي (SPSS V ٢٥) لأجراء التحليلات الاحصائية الخاصة بالبحث، أذ يعكس الجدول (٣) اعلى وسطا حسابياً موزوناً بلغ (٣,٧٢) لمتغير الدعم التنظيمي وبانحراف معياري بلغ

جدول (٣)

الاوراسط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيري البحث واباعدهما

ت	المتغير والبعد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاجابة	ترتيب الابعاد
١	الدعم التنظيمي	٣,٧٢	٧٧٦.	مرتفع	اولا
٢	العدالة التنظيمية	٣,٦٠	٧٤٩.	مرتفع	٤
٣	المشاركة في اتخاذ القرار	٣,٧٢	٧٧١.	مرتفع	٣
٤	سلوك القادة	٣,٨٤	٧١٦.	مرتفع	١
٥	تأكيد الذات للعاملين	٣,٧٤	٨٦٧.	مرتفع	٢
٦	الاداء الابداعي للعاملين	٣,٧٠	٧٧٤.	مرتفع	ثانيا
٧	الاصالة	٣,٧٤	٧٥٧.	مرتفع	٢
٨	الطلاقة	٣,٨٥	٦٤٢.	مرتفع	١
٩	المرونة	٣,٥١	٩٢٤.	مرتفع	٣

المصدر: من اعداد الباحث باعتماد مخرجات برنامج SPSS V ٢٥.

ثالثاً: اختبار الفرضيات:

(Cohen ١٩٨٣)، وكما في جدول (٤) الآتي:

جدول (٤) قيم ومستويات علاقة الارتباط

ت	قيمة معامل ارتباط	مستوى علاقة الارتباط
١	أقل من (٠,١٠)	علاقة ارتباط منخفضة
٢	من (٠,١٠) الى (٠,٣٠)	علاقة ارتباط معتدلة
٣	أعلى من (٠,٣٠)	علاقة ارتباط قوية

المصدر: اعداد الباحث باعتماد الادبيات

إذ يشير الجدول (٥) الى وجود علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين متغير الدعم التنظيمي والاداء الابداعي للعاملين، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط بينها (٧٥٠.**) وتشير هذه القيمة الى قوة العلاقة الطردية بينهما، وإن ما يدعم ذلك معنوية علاقة الارتباط التي ظهرت عند مستوى معنوية (١٪) وبدرجة ثقة بلغت (٩٩٪) فضلاً عن علاقة ابعاد الدعم التنظيمي في الاداء الابداعي للعاملين التي كانت جميعها معنوية وبمستوى علاقة ارتباط قوية والجدول (٥) يوضح تلك العلاقة، إذ يتضح قبول الفرضية الرئيسة الأولى التي تنص على إنه (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين ابعاد الدعم التنظيمي والاداء الابداعي للعاملين). عند مستوى معنوية (١٪) أي إن نتيجة القرار مقبولة بدرجة ثقة قدرها (٩٩٪).

تشكل هذه الخطوة الاخير في الجانب العملي والتي تستهدف اختبار الفرضيات، اذ يستكشف الباحث بها مستوى علاقات الارتباط بين متغيرات البحث من جهة ومن جهة اخرى يختبر مدى قدرة تفسير وتأثير متغيراته المستقلة في المتغير المعتمد وما يشار اليه بهذا الصدد ان النموذج العلمي الذي يسعى الباحث لاختباره هو النموذج البسيط اذ يتكون من المتغير المستقل ممثلاً بـ (الدعم التنظيمي) والمتغير المعتمد ممثلاً بـ (الاداء الابداعي للعاملين) وكالاتي:

أ. فرضية الارتباط الرئيسة الأولى: (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين الدعم التنظيمي والاداء الابداعي للعاملين) ولغرض بيان مدى علاقات الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير المعتمد استخدم الباحث اختبار (Pearson) لاختبار الفرضية الرئيسة الأولى اذ يظهر الجدول (٤) مصفوفة معاملات الارتباط البسيط (Pearson) بين ابعاد الدعم التنظيمي والاداء الابداعي للعاملين. وقبل الخوض في اختبار الفرضيات الفرعية لهذه الفرضية فان الجدول (٤) يشير الى حجم العينة (٤٠) ونوع الاختبار (٢-tailed). ومختصر (Sig) في الجدول يشير الى اختبار معنوية معامل الارتباط من خلال مقارنة قيمة (t) المحسوبة مع الجدولية من غير ان يظهر قيمها. فاذا ظهر وجود علامة (**) على معامل الارتباط فان هذا يعني بان قيمة (t) المحسوبة اكبر من الجدولية. ويتم الحكم على مقدار قوة معامل الارتباط في ضوء قاعدة Cohen &

جدول (٥) مصفوفة معاملات الارتباط بين ابعاد الدعم التنظيمي والاداء الابداعي للعاملين

Correlations						
الاداء الابداعي للعاملين	الدعم التنظيمي	تأكيد الذات للعاملين	سلوك القادة	المشاركة في اتخاذ القرار	العدالة التنظيمية	
١	**٧٥٠.	**٩٤٠.	**٩٢٢.	**٧١٨.	**٦٠٤.	Pearson Correlation
	٠٠٠.	٠٠٠.	٠٠٠.	٠٠٠.	٠٠٠.	Sig. (2-tailed)
٤٠	٤٠	٤٠	٤٠	٤٠	٤٠	N
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						

المصدر: مخرجات برنامج v.23.spss

ث. اختبار علاقات التأثير بين متغيرات البحث:

ان الهدف الاساسي لهذه الفقرة هي اختبار فرضيات التأثير الخاصة بمتغيرات البحث والتي تتمحور حول التأثير المباشر بين تلك المتغيرات، وقد استخدم الباحث لهذا الغرض تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis) الذي عن طريقه يتم تحديد التأثير المباشر بين المتغيرات. ومن أجل اختبار معنوية أنموذج الانحدار الخطي البسيط استخدم الباحث أيضاً اختبار (F) إذ يوجد تأثير معنوي إذا كانت قيمة (F) المحسوبة أكبر من قيمة (F) الجدولية ولا يوجد هذا التأثير إذا كانت قيمة (F) المحسوبة أصغر من قيمة (F) الجدولية عند المستوى ((٠,٠١ وباستخدام برنامج v.23.spss)).

١. الفرضيات الرئيسة الثانية: التي تنص على انه (توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين الدعم التنظيمي

والاداء الابداعي للعاملين بأبعاده) وللتأكد من مدى صحتها على الباحث اجراء اختبار الانحدار وعلى النحو الاتي:-
اولاً:- إن قيمة (F) المحسوبة للأنموذج المقدر بلغ (٨٨,٩٤٢) عند مستوى دلالة (٠,٠١). وبناءً عليه تقبل الفرضية وهذا يعني وجود تأثير ذو دلالة إحصائية معنوية للدعم التنظيمي في الاداء الابداعي للعاملين وبدرجة ثقة (٩٩٪).

جدول (٦) قيمة F المحسوبة لعلاقة التأثير بين متغير الدعم التنظيمي والاداء الابداعي للعاملين ($n=40$)

ANOVAa					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	٧,٣١٣	١	٧,٣١٣	٨٨,٩٤٢	٠٠٠b.
Residual	٥,٦٧٣	٦٩	٠٨٢.		
Total	١٢,٩٨٦	٧٠			

a. Dependent Variable: الاداء الابداعي للعاملين
b. Predictors: (Constant), الدعم التنظيمي

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS V. ٢٥

ثانياً: - يتضح من قيمة معامل التحديد (R^2) البالغة (٥٦٣٪) يتضح بان الدعم التنظيمي قادر على تفسير ما نسبته (٥٦,٣٪) من التغيرات التي تطرأ على الاداء الابداعي في بلدية كربلاء المقدسة عينة البحث. أما النسبة البالغة (٧,٤٣٪) فتعزى إلى مساهمة متغيرات أخرى غير داخلية في أنموذج البحث.

جدول (٧) قيمة R^2 المحسوبة لعلاقة التأثير بين متغير الدعم التنظيمي والاداء الابداعي للعاملين ($n=40$)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	٧٥٠a.	٥٦٣.	٥٥٧.	٢٨٦٧٤.

a. Predictors: (Constant), الدعم التنظيمي

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS V. ٢٣

ثالثاً: - يتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي (β) البالغ (٧٥٠٪). بان زيادة مستويات توافر الدعم التنظيمي بمقدار وحدة واحدة من الانحرافات المعيارية سيؤدي إلى زيادة الاداء الابداعي للعاملين بنسبة (٧٥٪) من وحدة انحراف معياري واحد اذت تقبل الفرضية.

جدول (٨) قيمة B المحسوبة لعلاقة التأثير بين متغير الدعم التنظيمي والاداء الابداعي للعاملين (n=٤٠)

Coefficientsa					
Model	B	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		Std. Error	Beta		
١	(Constant)	١,٤٦٧	٢٣٧.		٦,١٨٦
	الدعم التنظيمي	٦٠٢.	٠٦٤.	٧٥٠.	٩,٤٣١

a. Dependent Variable: الاداء الابداعي للعاملين

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS ٢٣.

كما يوضح جدول (٥) قيمة التأثير بين بعد سلوك القادة ومتغير الاداء الابداعي التي بلغت (٩٢٠) وهو مستوى تأثير ايجابي عال ويدعم هذا التأثير معنويته اذ بلغت قيمة (F) المحسوبة لنموذج الانحدار الخطي (٠٨٠, ٩٣٤) اذ تشير نتائج المعنوية الى معنوية التأثير بدرجة ثقة ٩٩٪) وهذا يدل على ثبوت معنوية التأثير أي ان تغيرا في بعد سلوك القادة بمقدار وحدة واحدة سيؤدي الى تغيير بالاداء الابداعي بمقدار (٩٢٪).

كما يوضح جدول (٥) قيمة التأثير بين بعد دعم وتأکید الذات للعاملين ومتغير الاداء الابداعي التي بلغت (٩٤٠) وهو مستوى تأثير ايجابي عال ويدعم هذا التأثير معنويته اذ بلغت قيمة (F) المحسوبة لنموذج الانحدار الخطي (٦٣٠, ١٢٥٢) اذ تشير نتائج المعنوية الى معنوية التأثير بدرجة ثقة ٩٩٪) وهذا يدل على ثبوت معنوية التأثير أي ان تغيرا في بعد دعم وتأکید الذات للعاملين بمقدار وحدة واحدة سيؤدي الى تغيير بالاداء الابداعي بمقدار (٩٤٪).

اما على مستوى اختبار تأثير ابعاد الدعم التنظيمي والاداء الابداعي للعاملين توضح نتائج الجدول (٥) قيمة التأثير بين بعد العدالة التنظيمية ومتغير الاداء الابداعي التي بلغت (٦٠٠) وهو مستوى تأثير ايجابي عال ويدعم هذا التأثير معنويته اذ بلغت قيمة (F) المحسوبة لنموذج الانحدار الخطي (٦٧٦, ٩٤) اذ تشير نتائج المعنوية الى معنوية التأثير بدرجة ثقة ٩٩٪) وهذا يدل على ثبوت معنوية التأثير أي ان تغيرا في بعد العدالة التنظيمية بمقدار وحدة واحدة سيؤدي الى تغيير بالاداء الابداعي بمقدار (٦٠٪).

كما يوضح جدول (٥) قيمة التأثير بين بعد المشاركة في اتخاذ القرار ومتغير الاداء الابداعي التي بلغت (٧٢٠) وهو مستوى تأثير ايجابي عال ويدعم هذا التأثير معنويته اذ بلغت قيمة (F) المحسوبة لنموذج الانحدار الخطي (٤٤٨, ١٧٥) اذ تشير نتائج المعنوية الى معنوية التأثير بدرجة ثقة ٩٩٪) وهذا يدل على ثبوت معنوية التأثير أي ان تغيرا في بعد المشاركة في اتخاذ القرار بمقدار وحدة واحدة سيؤدي الى تغيير بالاداء الابداعي بمقدار (٧٢٪).

جدول (٩)

تقدير معلمات نموذج الانحدار الخطي البسيط لقياس تأثير ابعاد الدعم التنظيمي والاداء الابداعي $n = 40$

الاداء الابداعي				
Sig.	F	R2	B	
٠٠٠.	٩٤,٦٧٦	٣٦٥.	***٦٠٤.	بعد العدالة التنظيمية
٠٠٠.	١٧٥,٤٤٨	٥١٥.	***٧١٨.	بعد المشاركة في اتخاذ القرار
٠٠٠.	٩٣٤,٠٨٠	٨٥٠.	***٩٢٢.	بعد سلوك القادة
٠٠٠.	١٢٥٢,٦٣٠	٨٨٤.	***٩٤٠.	بعد دعم وتأكيذ الذات للعاملين

المصدر: اعداد الباحث وفقا لمخرجات SPSS V ٢٥.

((المحور الرابع))

وتأكيذ الذات للعاملين على نسبة مرتفعة بالاعتماد على استجابات عينة البحث وهذا يدل على ان مديرية بلدية كربلاء احتوت على مستوى تأثير ايجابي عال.

٤. تبين من الاستنتاجات العلمية للبحث الحالي ان هناك علاقة تأثير ذات دلالة معنوية تربط بين بُعد العدالة التنظيمية و المشاركة في اتخاذ القرار و سلوك القادة و دعم وتأكيذ الذات للعاملين و الاداء الابداعي سيعزز من انتماء الموظفين وبالتالي سيتمكن من تعزيز دافع الموظفين لتحقيق الاداء العالي.

ثانياً- التوصيات:

١. السعي الى زيادة الاهتمام بجانب الدعم التنظيمي للعاملين فيها لغرض تحقيق اهدافها المخطط لها، و العمل على توفير فرص التدريب وتطوير الذات والمهارات لموظفيها بشكل دؤوب ودعمهم في تعلم ما يعزز انجاز مهامهم الوظيفية.

اولاً- الاستنتاجات:

١. تبين من الاستنتاجات العلمية للبحث الحالي وبناءً على القيم الاحصائية حصل الدعم التنظيمي على نسبة مرتفعة بالاعتماد على استجابات عينة البحث وهذا يدل على ان مديرية بلدية كربلاء احتوت على درجة جيدة من الدعم التنظيمي.

٢. تبين من الاستنتاجات العلمية للبحث الحالي وبناءً على القيم الاحصائية حصل الاداء الابداعي على نسبة مرتفعة بالاعتماد على استجابات عينة البحث وهذا يدل على ان مديرية بلدية كربلاء احتوت على درجة جيدة من الاداء الابداعي.

٣. تبين من الاستنتاجات العلمية للبحث الحالي وبناءً على القيم الاحصائية حصل بُعد العدالة التنظيمية والمشاركة في اتخاذ القرار و سلوك القادة و دعم

٢. من الضروري السعي لخلق مبدأ تشارك للمعلومات

بشكل جيد و إتاحة قاعدة البيانات التي تمكن

الموظفين من انجاز وظائفهم بأفضل انجاز واسرع

من حيث الوقت فضلا عن معرفتهم بوضوح لماهية

اهداف المديرية من خلال بناء قاعدة بيانات شاملة

عن المنظمة المبحوثة.

٣. الاهتمام بتقديم دعم للعاملين و على نوعين من الدعم

يتمثل الاول بالدعم المعلوماتي حول الوظائف وطبيعة

الاعمال والثاني يتمثل بالدعم من خلال الخبرة اي

تزويد الموظفين في اوقات احتياجهم للدعم الوظيفي

المستند للخبرة سواء من الادارة او الموظفين ذوي

القدم والخبرة الوظيفية، فضلا عن الدعم المالي من

خلال منح مكافآت مجزية للعاملين المتميزين بأدائهم.

٤. اقامة دورات تدريبية للإدارة المنظمة لشرح و توضيح

اليات الدعم التنظيمي و فوائدها في بناء المنظمة،

والاستعانة بأصحاب الخبرة المناسبة في مجال الدعم

التنظيمي من اجل تقديم الخبرة المعرفية، و التطبيقية

العملية في هذا المجال.

((مصادر البحث))

اولا : المصادر العربية :-

١. بوخلوة، باديس، قمو سهيلة، (٢٠١٦)، أثر الدعم

التنظيمي على جودة الخدمات الصحية، دراسة ميدانية

بمستشفى الأم والطفل بتقوت، المجلة الجزائرية

للتنمية الاقتصادية، العدد ٥، ص ٢٠ - ١.

٢. دبي، بشيرة، مزياني، الوناس، (٢٠١٨)، مستوى الدعم

التنظيمي المدرك لدى عمال الحماية المدنية بورقلة،

مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد

٣٤، ص ٣٧٩ - ٤٠٨.

٣. السرور، ناديا، (٢٠٠٢)، مقدمة في الإبداع، طبعة

الاولى، دار وائل للطباعة والنشر، عمان: الاردن.

٤. شهلي، نبيلة، (٢٠١٧)، الدعم التنظيمي وعلاقته بالاستقرار

الوظيفي، " دراسة ميدانية بمؤسسة الحضنة للحليب

بالمسيلة، " رسالة ماجستير، جامعة محمد بوضياف

المسيلة، - الجزائر.

٥. الصيرفي، محمد عبد الفتاح، (٢٠٠٣)، الادارة الرائدة،

دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان: الاردن

٦. العنزي، عامر بن قيران. (٢٠١٩). الدعم التنظيمي المدرك

ودوره في نقل أثر التدريب بإدارة مرور منطقة الرياض.

الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية رسالة

ماجستير.

٧. فهد الشمري، ٢٠٠٤، المناخ التنظيمي في المنافذ الجمركية

- perceived in enterprises on burnout feeling: A field research. procedia social and behavioral sciences(235)، (2016)..
٤. Amabile، T. M. (1997). Motivating creativity in organizations: On doing what you love and loving what you do. California management review، 40(1)، 39-58..
٥. Awang، H. ; Ramly، I. (2008) " Approach creative thinking skill through problem-based learning: pedagogy and practice in engineering classrooms" World Academy of Science، Engineering and Technology International Journal of Educational and Pedagogical Sciences، Vol:2 No:4، pp. 334-339
٦. awasa saleh ibrahim sulaiman al. The impact of organizational justice on the counterproductive work behavior (CWB): Afield study conducted in the jordan customs department (JCD). vol 9(no 1)، (2018).
٧. Barney، J.B. (2007). Gaining and sustaining competitive advantage. 3rd Edition، New Jersey: Pearson Publishers.
٨. Beheshtifar Malikeh. Effect perceived organizational support on employees attitudes toward work. science series data report، vol 4(no 9)، (2012).
٩. Brockhus، S.، Van der Kolk، T. E. C.، Koeman، B.، & Badke-Schaub، P. G. (2014). The influence

- وعلاقته بالإبداع الإداري، دراسة تطبيقية على مفتشي الجمارك بالمملكة العربية السعودية.
٨. محمد عودة (٢٠١٠)، محددات ونتائج الدعم التنظيمي الدرك، دراسة تطبيقية، مجلة البحوث الإدارية مصر، مجلد ٢٥، العدد ٣، ص ٣٨٥ - ٤٥٠.
٩. نوح، علياء، حسيني (٢٠١٣). أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات وسلوك المواطنة التنظيمية، دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية في مدينة سحاب، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، كلية الأعمال. جامعة الشرق الأوسط.
١٠. الهاجري، عذاري سعود، (٢٠١١)، اثر التمكين والابداع في تحسين اداء العاملين، دراسة تطبيقية بالهيئة العامة للصناعة في دولة الكويت، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال، كلية الاعمال، جامعة الشرق الاوسط.

ثانيا - المصادر الاجنبية :-

١. Ring، J. K. (2011). The effect of perceived organizational support and safety climate on voluntary turnover in the transportation industry. International Journal of Business Research and Management، 1(3)، 156-168.
٢. Ahmed ishfac، wan. k. b. w. i، samliah. Bt. M. a، mohammad. R. conceptualizing perceived organizational support: A theoretical perspective. australian journal of basic and applied sciences، vol 5(no 12)، (2011)..
٣. Altinoz Mehmet، Serdar. c، demet. C، otolga. a. The influence of organization support

- for getting the most from your analysis. *Journal of Practical Assessment Research & Evaluation*, Vol. 10, No 7, 1-9.
١٥. Cowden, T. L., & Cummings, G. G. (2012). Nursing theory and concept development: a theoretical model of clinical nurses' intentions to stay in their current positions. *Journal of advanced nursing*, 68(7), 1646-1657.
١٦. De Dreu, C. K., Baas, M., & Nijstad, B. A. (2008). Hedonic tone and activation level in the mood-creativity link: toward a dual pathway to creativity model. *Journal of personality and social psychology*, 94(5), 739
١٧. Dewberry, C. (Statistical Methods for Organizational Research: Theory and practice) First published, Published in the Taylor & Francis, 2004
١٨. Eisenberger, R., Fasolo, P., & Davis-LaMastro, V. (1990). Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. *Journal of applied psychology*, 75(1), 51.
١٩. Even Gucer, Serif. A. d. organizational trust and job satisfaction: A study on hotels. *business management dynamics*, vol4(no1), (2014).
٢٠. gunduz yuksel. the effect of organizational support on organizational commitment. *Anthropologist*, vol 18(no 3), (2014).
- of creative self-efficacy on creative performance. In *DS 77: Proceedings of the DESIGN 2014 13th International Design Conference*.
١٠. Carmeli, A., Gelbard, R., & Reiter-Palmon, R. (2013). Leadership, creative problem-solving capacity, and creative performance: The importance of knowledge sharing. *Human Resource Management*, 52(1), 95-121.
١١. Claudia Meiske. The influence of perceived organizational support, job satisfaction and organizational commitment toward organizational citizenship behavior (a study of the permanent lecturers at university of lambung mangkurat, banjarmasin). *journal indonesian economy and business*, vol 33(no 1), (2018).
١٢. Cohen, J., and Cohen, P. (Applied Multiple Regression/ Correlation Analysis for the Behavioral Sciences) 2nd Ed. New York: Lawrence Erlbaum Associates 1983..
١٣. Colakoglu Ulker. osman. C, hakan. A. the effects of perceivid organisational support on employees affective outcomes: evidence from the hotel industry. *tourism and hospitality management*, vol 16(no 2), (2010).
١٤. Costello, A., & Osborne, J. (2005). Best practices in exploratory factor analysis: four recommendations



٢٧. Lovelace, J. B., & Hunter, S. T. (2013). Charismatic, ideological, and pragmatic leaders' influence on subordinate creative performance across the creative process. *Creativity Research Journal*, 25(1), 59-74.
٢٨. Memmert, D., & Roth, K. (2007). The effects of non-specific and specific concepts on tactical creativity in team ball sports. *Journal of sports sciences*, 25(12), 1423-1432.
٢٩. Moghadam, M., Amiresmaili, M., & Aradoei, Z. (2016). Investigation of Obstacles against Effective Crisis Management in Earthquake. *Journal of Acute Disease*, 5(2), 91-95.
٣٠. Moghimi, S., & Subramaniam, I.D. (2013). Employees' creative behavior: The role of organizational climate in Malaysian SMEs. *International Journal of Business and Management*, 8(5), 1.
٣١. Mohajan, Haradhan (2017): Two Criteria for Good Measurements in Research: Validity and Reliability. Published in: *Annals of Spiru Haret University*, Vol. 17, No. 4 (24 December 2017): pp. 56-82.
٣٢. mohammad Ali h. perceived organizational support and organizational citizenship behavior: the case of kuwait. *international journal of business administration*, vol 5(no 3), (2014).
٣٣. Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. and Anderson, R.E. (2010), *Multivariate Data Analysis*, Prentice Hall, Englewood Cliffs, NJ
٣٤. Holtzman, S. & Sailesh V. (2011) "Confirmatory factor analysis and structural equation modeling of noncognitive assessments using PROC CALIS " *NorthEast SAS Users Group (NESUG)*, 2011 proceedings: pp. 11-14.
٣٥. Jandaghi gholamreza, ali. M., hamid. B. The impact job security on employees commitment and job satisfaction in qom municipalities. *african journal of business management*, vol 5(no 16), (2011).
٣٦. Khawaja jehanzeb, mazen. F. r, anwar. R, alamzeb. A. impact of rewards and motivation on job satisfaction in banking sector of saoudi arabia. *international journal of business and social science*, vol 3(no 21), (2012).
٣٧. Kim, S. H., and Park, S. (2019). (More about the basic assumptions of t-test: normality and sample size) *Korean journal of anesthesiology*, 72(4), pp331.
٣٨. Loi, R., Ao, O.K., & Xu, A.J. (2014). Perceived organizational support and coworker support as antecedents of foreign workers' voice and psychological stress. *International Journal of Hospitality Management*, 36, 23-30.

٣٨. Saldago, M. Catia; Carlos, Azevedo; Hugo, Proenca and Susana, M. Vieira (2016) (Secondary Analysis of Electronic Health Records) MIT Cretical Data, Springer Link.
٣٩. Singh, Vedant (2016) (Perceptions of emission reduction potential in air transport: a structural equation modeling approach) Springer Science+Business Media New York, Environ Syst Decis 36:377–403.
٤٠. Sunatro Heru santoso wahito nugroho. perceived organizational support as a determinant of health information systems implementation. dama international journal of researchers, vol 2(no 2), (2017).
٤١. Sanders, Mark; Lewis, Philp; Thornhill, Andrian (Research metods foe business students) Prentice Hall, 2009.
٤٢. Tavakol, Mohsen; Dennick, Reg (2011) (Making sense of Cronbach's alpha) International Journal of Medical Education.
٤٣. Tierney, P. & Farmer, S. M. (2011). Creative self-efficacy development and creative performance over time. Journal of applied psychology, 96(2), 277.
٤٤. Tiruneh, E. A. (2014). Essays on the effects of human capital, innovation and technology on economic performance (Doctoral dissertation, University of Trento).
٣٣. Mummedy, P. K. (2008). The impact of perceived organizational support on innovativeness of entry-level employees working in the information technology sector of Hyderabad, India. Research Report Submitted in Partial Fulfillment of the Requirement for the Degree of Master of Business Administration.
٣٤. Musselwhite, D.J., Wesolowski, B.C. 2018. The SAGE Encyclopedia of Educational Research, Measurement, and Evaluation Normal Distribution (Editor: Bruce B. Frey). SAGE Publications, Inc., Thousand Oaks.
٣٥. O'Driscoll, M. P., & Randall, D. M. (1999). Perceived organisational support, satisfaction with rewards, and employee job involvement and organisational commitment. Applied Psychology, 48(2), 197-209.
٣٦. Oldham, G. R., & Cummings, A. (1996). Employee creativity: Personal and contextual factors at work. Academy of management journal, 39(3), 607-634.
٣٧. Philip Eaton and Shannon D. Willoughby 2018 (Confirmatory factor analysis applied to the Force Concept Inventory) Published by the American Physical Society Phys. Rev. Phys. Educ. Res. 14, 010124 – Published 19 April.



٥٠. Walumbwa, F. O., Christensen-Salem, A., Hsu, I. C., & Misati, E. (2018, July). Creative self-efficacy and creative performance: understanding the underlying mechanisms. In *Academy of Management Proceedings* (Vol. 2018, No. 1, p. 10208). Briarcliff Manor, NY 10510: Academy of Management.
٥١. Waples, E. P., & Friedrich, T. L. (2011). Managing creative performance: Important strategies for leaders of creative efforts. *Advances in Developing Human Resources*, 13(3), 366-385.
٥٢. Wesam Salah Alaloul, Mohd Shahir Liew, Noor Amila Wan Zawawi, Bashar S Mohammed, Musa Adamu & Muhammad Ali Musharat (Structural equation modelling of construction project performance based on coordination factors) Taylor and Francis, Cogent Engineering (2020), 7: 1726069.
٥٣. Woodman, R. W., Sawyer, J. E., & Griffin, R. W. (1993). Toward a theory of organizational creativity. *Academy of management review*, 18(2), 293-321.
٥٤. Yaghmale, F. (2003) Content Validity and Its Estimation. *Journal of Medical Education*, 3, 25-27.
٥٥. Tome-Fernandez, M., Fernandez-Leyva, C., and Olmedo-Moreno, E.M. (2020). "Exploratory and Confirmatory Factor Analysis of the Social Skills Scale for Young Immigrants" *Sustainability*, 12(17), 6879.
٥٦. Tønnessen, Ø., Dhir, A., & Flåten, B. T. (2021). Digital knowledge sharing and creative performance: Work from home during the COVID-19 pandemic. *Technological Forecasting and Social Change*, 170, 120866.
٥٧. Tugade, M. M., Fredrickson, B. L., & Feldman Barrett, L. (2004). Psychological resilience and positive emotional granularity: Examining the benefits of positive emotions on coping and health. *Journal of personality*, 72(6), 1161-1190.
٥٨. uzunbacak Hasan huseyin. The impact of employee empowerment on innovation: a survey on isparta and burdur organized industrial zone. *the journal of international social research*, vol 8(no 37), (2015).
٥٩. wahab eta mohammed quaddus, margaret. N. Perceived organizational support and organizational commitment: a study of medium enterprises in malaysia. *international conference on human capital development, kuantan pahang*. (2009).

