



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمّـه لخضر - بالوادي



قسم : علوم التسيير

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

أثر الدعم التنظيمي في الرضا الوظيفي بالمؤسسة الاقتصادية

دراسة حالة: شركة اتصالات الجزائر بالوادي

مذكرة مقدمة لاستكمال الحصول على شهادة ماستر في علوم التسيير

تخصص : إدارة أعمال

تحت إشراف الدكتور:

نعرورة بوبكر

إعداد الطالبات :

زكايرة خديجة ✓

زيدان صبرينة ✓

ونيسى بثينة ✓

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	الصفة	الجامعة
الباي محمد	أستاذ محاضر -أ-	رئيسا	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي
نعرورة بوبكر	أستاذ محاضر -أ-	مشرفا ومقررا	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي
الشاهد عبد الحكيم	أستاذ مساعد -أ-	مناقشا	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي

الموسم الجامعي: 1441-1442هـ / 2020-2021م



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمّـة لخضر - بالوادي



قسم : علوم التسيير

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

أثر الدعم التنظيمي في الرضا الوظيفي بالمؤسسة الاقتصادية

دراسة حالة: شركة اتصالات الجزائر بالوادي

مذكرة مقدمة لاستكمال الحصول على شهادة ماستر في علوم التسيير

تخصص : إدارة أعمال

تحت إشراف الدكتور:

نعرورة بوبكر

إعداد الطالبات :

زكايرة خديجة ✓

زيدان صبرينة ✓

ونيسى بثينة ✓

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	الصفة	الجامعة
الباي محمد	أستاذ محاضر -أ-	رئيسا	جامعة الشهيد حمه لخضر- الوادي
نعرورة بوبكر	أستاذ محاضر -أ-	مشرفا ومقررا	جامعة الشهيد حمه لخضر- الوادي
الشاهد عبد الحكيم	أستاذ مساعد -أ-	مناقشا	جامعة الشهيد حمه لخضر- الوادي

الموسم الجامعي: 1441-1442هـ / 2020-2021م

الشكر والتقدير

نشكر الله العلي القدير ونحمده على أن وفقنا لإتمام هذه المذكرة

قال تعالى (ومن يشكر فإنما يشكر لنفسه) (لقمان: 12)

لا يسعنا بعد الانتهاء من إعداد هذا البحث إلا أن نتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان وخالص الثناء والعرفان إلى أستاذنا الفاضل الدكتور نعرورة بوبكر و الدكتور حواس عبد الرزاق

الذي استزدنا بعلمه ومنحنا الكثير من وقته وجهده، الذي لم يبخل علينا بنصائحه وارشاداته، ونتقدم بشكرنا الى كل اساتذتنا بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. ونتوجه بشكرنا مسؤول قسم الموارد البشرية باتصالات الجزائر بالوادي على المساعدات التي قدامها من اجلنا لإتمام هذه الدراسة كما لا يفوتني ان اتقدم بالشكر الى كل من ساهم من قريب أو من بعيد في سبيل نجاح هذه المذكرة

كل هؤلاء خالص شكرنا و عرفنا

/ خديجة

/ بثينة

/ صبرينة

إهداء

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين
أهدي هذا العمل لمن كان لهما الفضل علي بعد الله سبحانه وتعالى

إلى والدي أطال الله في عمرهما وأبقاهما بصحة وعافية

إلى اخوتي واخواتي الأعزاء

إلى كل الأقارب والأعمام وزوجاتهم والأخوال وزوجاتهم

إلى الخالات وأزواجهم وإلى عمتي وكل أفراد العائلة

إلى كل صديقاتي دون استثناء

إلى كل طلبة سنة ثانية ماستر تخصص إدارة أعمال

إلى كل من ساندني وساعدني في إنجاز هذا العمل من قريب أو بعيد

/ صبرينة

إهداء

الحمد لله رب العالمين، الحمد لله الذي لا...

أحمدك إلهي على ما منحتني ووفقتني لإتمام هذا العمل.

إلى الشمس التي تشرق في حياتي، إلى الذي أحمل اسمه بكل فخر "أبي الغالي"

إلى القمر التي تنير دربي، إلى التي ضحكتهما تزهر الحياة

"أمي العزيزة"

أرجو من الله أن يمد في عمرهما

إلى الكواكب التي تدور حولي إلى سندي في هذه الحياة اخوتي

"يوسف، إبراهيم، زهراء، تبر وأبنائها) أمة الله، سند)

إلى "جديتي" بركة العائلة الغالية والحنونة أطل الله في عمرها

إلى جميع أقاربي أحوالي، خالاتي، عماتي، وعمي الى جميع أبنائهم

إلى من هم أقرب الى روحي "صديقاتي العزيزات"

إلى كل من قدموا لي المساعد لإتمام هذه المذكرة.

/ بشينة

بسم الله الرحمن الرحيم

(قل إعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون)

صدق الله العظيم

إلهي لا تطيب الليل إلا بشكرك ولا تطيب النهار إلا بطاعتك .. ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك .. ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك .. ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك الله جل جلاله

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة .. ونصح الأمة .. إلى نبي الرحمة ونور العالمين ..

سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

إلى من كلله الله بالهيبه والوقار .. إلى من علمني العطاء بدون انتظار .. إلى من أحمل أسمه بكل افتخار .. أرجو من الله أن يرحمك ويجعل مثواك الجنة وستبقى كلماتك نجوم أهندي بها اليوم وفي الغد وإلى الأبد والدي العزيز

إلى ملاكي في الحياة .. إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان والتفاني .. إلى بسمة الحياة وسر الوجود إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى أعلى الجباب أُمي الحبيبة وجدتي إلى من بهما أكبر وعليهما أعتد .. إلى شمعة متقدة تنير ظلمة حياتي ..

و الى زوجي العزيز ورفيق دربي في هذه الحياة الذي بدونه لاشيء معه أكون أنا وبدونه أكون مثل أي شيء .. حفظه الله و راعه والى كل اسرته الكريمة واحد واحد مع حفظ الالقاب.

إلى من بوجودهما أكتسب قوة ومحبة لا حدود لها .. إلى من عرفت معهما معنى الحياة أخواتي نرجس و نادرة

إلى أخي في نهاية مشواري أريد أن أشكر على مواقفك النبيلة إلى من تطلعت لنجاحي بنظرات الأمل أخي عادل

والي سر السعادة في هذه الدنيا ابن اخي عبد الروؤف و ابنت اختي اريام

خديجة /

تهدف هذه الدراسة الى معرفة أثر الدعم التنظيمي في الرضا الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية، وكذا التعرف على مستوى كل من الدعم التنظيمي وعناصر الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة، ومدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى متغيرات الدراسة تعزى للمتغيرات الشخصية. ولتحقيق ذلك قمنا بإسقاط الدراسة النظرية في الجانب الميداني اين تمت على مستوى اتصالات الجزائر بالوادي، والتي كانت أداها الرئيسية الاستمارة، التي وزعت على 40 موظفا من المؤسسة وقد تم معالجة معلوماتها باستخدام البرنامج الإحصائي الـ SPSS .

وكان من بين أهم نتائج الدراسة المتوصل اليها: وجود أثر ذو دلالة احصائية بين الدعم التنظيمي وعناصر الرضا الوظيفي عند مستوى دلالة 0.05، وأيضا وجود علاقة ارتباط معنوية بين الدعم التنظيمي وعناصر الرضا الوظيفي، ومن خلال هذه النتائج تم التوصل الى جملة من الاقتراحات اهمها: توفير دعم تنظيمي كاف من اجل دفع الموظفين للعمل أكثر وتحقيق اهداف المنظمة، مما يساهم في تحقيق الرضا الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: الالتزام التنظيمي – الرضا الوظيفي – اتصالات الجزائر

Summary The purpose of This study Is to know The effect of Organizational support on job Satisfaction in the Economic institution, as well as to identify the level of both organzational support and the elements of job Satisfaction in the institution under study and the extent of the existence of statistically significant differences at the level of the study variables attributable to personal variables.

To achieve this, we dropped the theoretical study on the field side where it was made at the level of Algeria Telecom in el oued, which was the main performance of the questionnaire, which was distributed to 40 employees of the institution whose information was processed using the SPSS statistical program.

And it was Among the most important findings of the study were: the presence of a statistically significant effect between organizational support

and elements of job satisfaction at the level of significance 0.05, and also the existence of a significant correlation between organizational support and elements of job satisfaction, and through these results a number of suggestions were reached, the most important of which are: Providing adequate organizational support in order to motivate employees to work more and achieve the goals of the organization, which contributes to achieving job satisfaction.

Key words : job Satisfaction- organizational commitment- Algeria Telecom

فهرس المحتويات

	الإهداء.....
	الشكر.....
	الملخص.....
I	قائمة المحتويات.....
III	قائمة الجداول.....
V	قائمة الأشكال البيانية.....
V	قائمة الملاحق.....
أ	مقدمة عامة.....
09	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للدعم التنظيمي والرضا الوظيفي
10	المبحث الأول: الإطار النظري للدراسات
10	المطلب الأول: أساسيات حول الدعم التنظيمي
14	المطلب الثاني: أساسيات حول الرضا الوظيفي
22	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
22	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة
27	المطلب الثاني: مقارنة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية
31	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
32	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
32	المطلب الأول: منهج وأدوات الدراسة
34	المطلب الثاني: مجتمع ومتغيرات الدراسة
35	المطلب الثالث: مستويات الإجابة وقياس صدق وثبات أداة الدراسة
37	المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة

فهرس المحتويات

37	المطلب الأول: البيانات الشخصية لأفراد العينة
41	المطلب الثاني: تحليل نتائج الاستبيان واختبار الفرضيات
62	المطلب الثالث: مناقشة نتائج الدراسة

فهرس الجداول

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
29	أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	01
34	توزيع عدد الاستثمارات	02
36	نتائج اختبار معامل ألفا كرونباخ للعمال بالمؤسسة.	03
37	توزيع أفراد عينة الدراسة ن=34 من حيث متغير الجنس	04
38	توزيع أفراد عينة الدراسة ن=34 من حيث متغير السن	05
39	توزيع أفراد عينة الدراسة ن=34 من حيث متغير المؤهل العلمي.	06
40	توزيع أفراد عينة الدراسة ن=34 من حيث متغير الأقدمية	07
42	درجات سلم ليكارت الخماسي	08
42	المتوسط الحسابي المرجح لمقياس ليكارت الخماسي مع مستوياته.	09
43	نتائج تحليل عبارات الدعم التنظيمي (العدالة التنظيمية)	10
44	نتائج تحليل عبارات الدعم التنظيمي (سلوك القادة لمساندة المرؤوسين)	11
45	نتائج تحليل عبارات الدعم التنظيمي (المشاركة في اتخاذ القرارات)	12
46	نتائج تحليل عبارات الدعم التنظيمي (الدعم وتأكيد الذات لدى العاملين)	13
48	نتائج تحليل عبارات الرضا عن الاجر	14
49	نتائج تحليل عبارات الرضا عن مستوى العمل	15
50	نتائج تحليل عبارات الرضا عن نمط الاشراف	16
51	نتائج تحليل عبارات الرضا عن فرص الترقية	17
52	نتائج تحليل عبارات الرضا عن جماعات العمل	18
53	نتائج تحليل عبارات الرضا عن ساعات العمل	19
54	نتائج تحليل عبارات الرضا عن ظروف العمل المادية	20
55	جدول التوزيع الطبيعي	21
56	الانحدار الخطي البسيط	22
56	ملخص معادلات الانحدار	23
57	ملخص لنتائج الانحدار الخطي البسيط	24

فهرس الجداول

25	نتائج تحليل التباين الاحادي (One Way Anova) بين المتغير التابع والمتغيرات الشخصية (السن المؤهل, العلمي, الأقدمية)
26	نتائج اختبار T للفروق بين الدعم التنظيمي و متغير الجنس
27	نتائج تحليل التباين الاحادي (One Way Anova) بين المتغير المستقل والمتغيرات الشخصية (السن المؤهل, العلمي, الأقدمية)
28	نتائج اختبار T للفروق بين الرضا الوظيفي و متغير الجنس

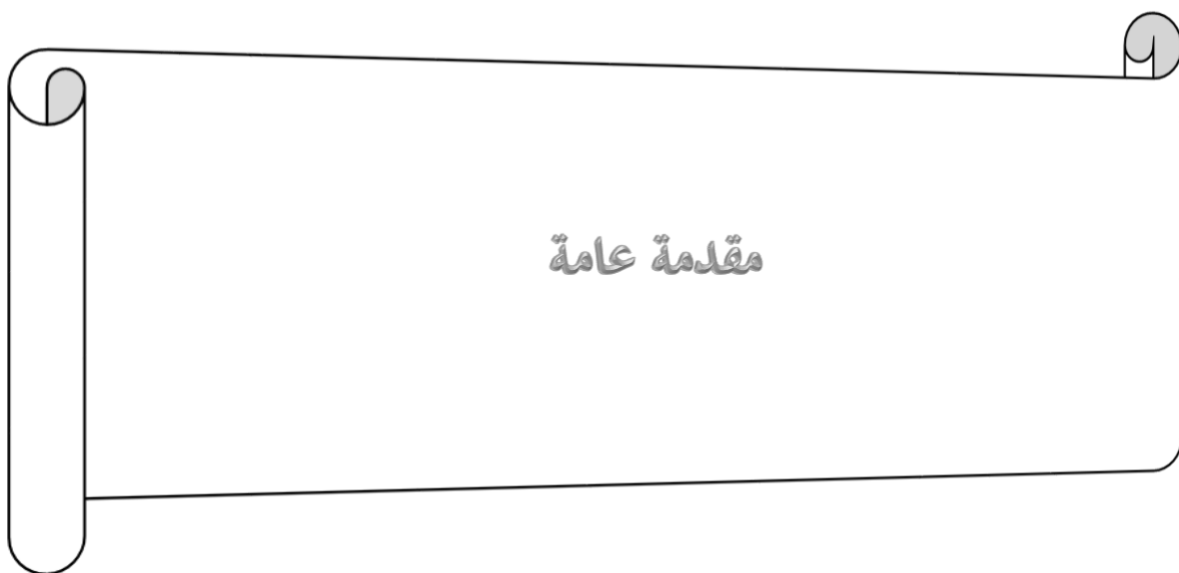
فهرس الاشكال

فهرس الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
ج	متغيرات الدراسة	01
19	العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي.	02
37	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	03
38	توزيع أفراد العينة حسب العمر	04
40	توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي	05
41	توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية	06

فهرس الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
75	الاستبيان	01
79	نتائج الاستبيان ببرنامج اصدار 20spss	02



تمهيد :

تسعى المنظمات في الوقت الراهن إلى التكيف مع العوامل والمتغيرات العالمية والمحلية المعقدة والمتشابكة ، وعليها أن تواجه التحديات المواكبة لهذه العوامل والمتغيرات وتتعايش معها، وهي في سبيلها إلى تحقيق ذلك لابد وأن تعتمد على الموارد البشرية ولا يمكن للعاملين أن يشاركوا مشاركة بناءة في تحقيق أهداف المنظمة دون أن يشعروا بدعم المنظمة لهم حتى يتمكنوا من مبادلتها بدعمهم لها عن طريق بذل قصارى جهدهم لتحقيق أهدافها ، إن العوامل والمتغيرات النفسية والاجتماعية التي تؤثر تنظيمياً تزايدت وتداخلت بشكل كبير خاصة في العقدين الأخيرين، كذلك تشابكت علاقة تلك العوامل والمتغيرات فيما بينها داخلياً وإن كانت تهدف جميعاً إلى تنمية وتطوير الأداء لتحقيق الأهداف التنظيمية والفردية والمجتمعية معاً حيث تتيح تلك العوامل إشباعاً لحاجات ودوافع العاملين، ومن أهمها: العدالة التنظيمية، الدعم القيادي، الدعم التنظيمي، المشاركة في اتخاذ القرارات، الكفاءة الاجتماعية، تمكين العاملين، دعم و تأكيد الذات، تنمية درجة الاستقلالية في العمل .. وغيرها من العوامل والمتغيرات.

ويعرف الدعم التنظيمي على أنها التوزيع العادل لمكافآت العمل على العاملين مقابل الجهود المبذولة منهم لتلبية أهداف المنظمة والتي تدل على اهتمام المنظمة بمساهمات العاملين وتشمل المكافآت المادية مثل الأجور والبدلات والمزايا الاجتماعية والعاطفية مثل، الاحترام ودعم المشرف.

بينما يعرف الرضا الوظيفي على انه يتمثل في مظاهر ثبات والاستقرار في مشاعر الفرد نحو الموقف والأبعاد المتعددة للعمل. ويتبين أيضاً أن الرضا عبارة عن اتجاه عام للفرد نحو عمله، ويكون هذا الاتجاه كمحصلة لمجموعة من العوامل والمؤثرات، ويظهر هذا الاتجاه على شكل زيادة في فعالية العامل نحو عمله حيث ينجم عنه زيادة في مستوى كفاءته المهنية.

ويعتبر الرضا الوظيفي أحد القضايا المهمة في إدارة الموارد البشرية حيث أن له علاقة بعدد من المتغيرات المتصلة بسلوك العاملين في منظمات العمل، مثل الغياب عن العمل، وترك العمل والجهد في العمل.

وعليه نطرح الاشكالية التالية :

1- إشكالية الدراسة

جاءت هذه الدراسة لتعرف على أثر الدعم التنظيمي في الرضا الوظيفي، وبناءا على هذا يمكن طرح الإشكالية التالية:

هل هناك علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي والرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة ؟

الأسئلة الفرعية

- هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية لدعم التنظيمي على الرضا عن الأجر في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05؟
- هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية لدعم التنظيمي على الرضا عن مستوى العمل في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05؟
- هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية لدعم التنظيمي على الرضا عن نمط الاشراف في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05؟
- هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية لدعم التنظيمي على الرضا عن فرص الترقية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05؟
- هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية لدعم التنظيمي على الرضا عن جماعات العمل في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05؟
- هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية لدعم التنظيمي على عن ساعات العمل في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05؟
- هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية لدعم التنظيمي على الرضا عن ظروف العمل المادية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05؟

2- الفرضيات

☒ الفرضية الرئيسة الأولى: لا توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي

وعناصر الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية $(\alpha=0.05)$.

1-1 لا توجد هناك أثر ذو دلالة إحصائية لدعم التنظيمي على الرضا عن الأجر في

المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05

- 2-1 لا توجد أثر ذو دلالة إحصائية لدعم التنظيمي على الرضا عن مستوى العمل في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05
- 3-1 لا توجد هناك أثر ذو دلالة إحصائية لدعم التنظيمي على الرضا عن نمط الاشراف في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05
- 4-1 لا توجد هناك أثر ذو دلالة إحصائية لدعم التنظيمي على الرضا عن فرص الترقية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05
- 5-1 لا توجد هناك أثر ذو دلالة إحصائية لدعم التنظيمي على الرضا عن جماعات العمل في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05
- 6-1 لا توجد هناك أثر ذو دلالة إحصائية لدعم التنظيمي على عن ساعات العمل في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05
- 7-1 لا توجد هناك أثر ذو دلالة إحصائية لدعم التنظيمي على الرضا عن ظروف العمل المادية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05

☒ **الفرضية الرئيسية الثانية:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول توفر أبعاد الدعم التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة تعزى المتغيرات الإسمية (الجنس، العمر، المستوى الدراسي، الأقدمية) عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$).

3- مبررات اختيار الموضوع

يعود اختيار موضوعنا الى الأسباب التالية:

- الرغبة في معالجة هذا الموضوع بحكم أنه في صلب تخصصنا.
- تحسيس المؤسسات الجزائرية بأهمية المورد البشري وبالتالي زيادة الاعتناء به بتوفير الظروف الملائمة لزيادة مستوى رضاه وبالتالي رفع مستوى أدائه.
- من أجل تقديم مساهمة في موضوع الدعم التنظيمي والرضا الوظيفي بهدف إثراء المكتبة بهذا الجهد آمليين أن يفيد القارئ سواء كان باحثاً أم طالب.

4- أهمية الدراسة

تتجلى أهمية هذه الدراسة فيما يلي:

- تكمن أهمية هذه الدراسة في ابراز الأثر بين المتغيرين الدعم التنظيمي والرضا الوظيفي.
- يعد الدعم التنظيمي والرضا الوظيفي من اهم الظواهر التي يستوجب الاهتمام بها.

- تتجلى أهمية هذه الدراسة في المساهمة الفعالة في التنمية الاقتصادية، حيث أن الدعم التنظيمي للعاملين في المؤسسة سينعكس على أدائهم ككل، الذي بدوره سينعكس بصورة أخرى على الرضا الوظيفي للعاملين بهذه المؤسسة ومنه على الأداء الاقتصادي للدولة وبالتالي تحقيق الرفاهية للفرد والمجتمع.

أهداف الدراسة : تهدف هذه الدراسة الى ما يلي:

- التعرف على مستوى الدعم التنظيمي في المؤسسة الاقتصادية محل الدراسة.
- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة.
- التعرف على أثر الدعم التنظيمي في الرضا الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة.

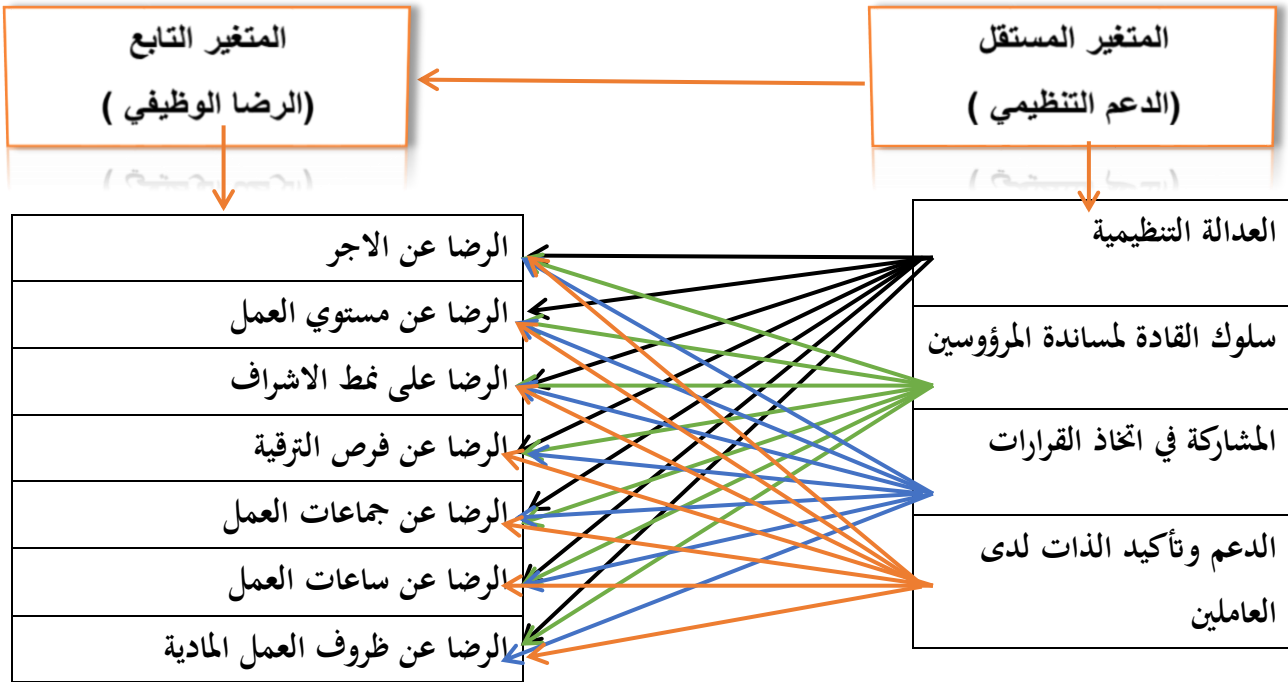
5- حدود الدراسة

أ. **الحدود الزمانية:** بدأت الدراسة النظرية في الفترة الممتدة من شهر جانفي 2020 الى غاية مارس 2021 أما الدراسة الميدانية فكانت في الفترة الممتدة من 15 مارس 2021 الى غاية 2 جوان 2021.

ب. **الحدود المكانية:** تمت دراسة على مستوى المؤسسة الاقتصادية "اتصالات الجزائر بالوادي".

7- متغيرات الدراسة : شملت الدراسة على متغير مستقل هو الدعم التنظيمي , ويشمل أربع أبعاد يجمع عليها معظم الكتاب الذين تناولوا موضوع الدعم التنظيمي لتكوف تلك الدراسة وهي كما يلي : العدالة التنظيمية , سلوك القادة لمساندة المرؤوسين , المشاركة في اتخاذ القرارات , الدعم وتأكيد الذات لدي العاملين . ومتغير تابع وهو الرضا الوظيفي وهي كما يلي : الرضا عن الاجر , الرضا عن مستوي العمل , الرضا على نمط الاشراف , الرضا عن فرص الترقية , الرضا عن جماعات العمل , الرضا عن ساعات العمل , الرضا عن ظروف العمل المادية .

الشكل رقم (01) متغيرات الدراسة



المصدر : من اعداد الطالبات بناء على الجزء النظري

8- المنهج والأدوات المستخدمة

تم استخدام المنهج الوصفي في جانبه النظري، الذي يهتم بوصف الظاهرة محل الدراسة والتعريف بها والمتمثلة في الدعم التنظيمي وأثره على الرضا الوظيفي، بالاعتماد على مختلف المراجع التي تناولت الظاهرة المدروسة، أما في الجانب التطبيقي فقد تم اعتماد أسلوب الإحصاء الاستدلالي، باستخدام أسلوب المسح الاجتماعي من خلال توزيع استبيان ورقيا على عينة الدراسة والمتمثلة في اتصالات الجزائر بالوادي، وتم تحليل النتائج عن طريق برامج SPSS V.20 بالاعتماد على اختبارات متعددة مثل: اختبار t لعينتين مستقلتين، اختبار تحليل التباين الأحادي Anova، الاختبارات البعدية، وغيرها.

9- صعوبات الدراسة

واجهتنا عدة صعوبات أثناء إنجازنا لهذه الدراسة سواء فيما يتعلق بالجانب النظري أو التطبيقي، ويمكن حصرها فيما يلي:

- ارتباط موضوع الدراسة بالعلوم النفسية والاجتماعية، مما يجعل دراسته معقدة وتحتاج لدراسة كبيرة بهذه العلوم.
- صعوبة الحصول على المعلومات في ظل جائحة كورونا.

- صعوبة استرجاع الاستبانات الموزعة.

10- هيكل الدراسة

للإجابة على الإشكالية الرئيسية قسمنا الدراسة إلى فصلين بالاعتماد على طريقة IMRAD، تناولنا في الفصل الأول منه الأدبيات النظرية والدراسات السابقة للدعم التنظيمي والرضا الوظيفي، والذي يتكون من ثلاث مباحث حيث خصص المبحث الأول للإطار النظري للدعم التنظيمي أما المبحث الثاني خصص للإطار النظري لرضا الوظيفي أما المبحث الثالث فقد تم فيه عرض الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة، بينما تناول الفصل الثاني الدراسة الميدانية حيث قسم إلى مبحثين، المبحث الأول عالج الطريقة والأدوات المستخدمة، أما المبحث الثاني تم تخصيصه لعرض النتائج ومناقشتها.

الفصل الأول

الأدبيات النظرية

والتطبيقية للدعم التنظيمي

والرضا الوظيفي

تمهيد :

شهدت التطورات الأخيرة في بيئة الأعمال تساؤلات بحثية عديدة حول سلوكيات العاملين في المنظمات اليوم، خصوصا مع اشتداد المنافسة وتعقد المهام الوظيفية، وتلاحق الابتكارات والابداعات وسرعة تطور وسائل الاتصال، وهذه التحديات استدعت الحاجة الماسة من منظمات الأعمال الى الاهتمام بالموارد البشري حيث يعتبر العنصر البشري هو الدعامة الرئيسية لنجاح المنظمات وتحقيقها لأهدافها، ولذلك لا بد من زيادة الاهتمام والعمل على الاستخدام الفعال وتحسين مستوى رضا العاملين. وأيضا ان تقوم المؤسسات بتلبية حاجات ورغبات عامليها وتحسين أدائهم، أي أن المؤسسة تبني فلسفة دعم مواردها البشرية وهو ما يسمى بالدعم التنظيمي.

- لذلك سنحاول في هذا الفصل التعرض لمبحثين أساسيين هما:

- في المبحث الأول سيتم التطرق الى مفاهيم الدعم التنظيمي وأهميته وأبعاده ثم الرضا الوظيفي مفهومه وأهميته وعناصره (الرضا عن الاجر, الرضا عن مستوي العمل, الرضا على نمط الاشراف.....)
- في المبحث الثاني سيتم التطرق الى الدراسات السابقة لكل من المتغيرين "الدعم التنظيمي، الرضا الوظيفي".

وعلى هذا الأساس قمنا بتقسيم الفصل الى مبحثين هما:

✓ المبحث الأول: الإطار النظري للدراسة.

✓ المبحث الثاني: الدراسات السابقة.

المبحث الأول: الإطار النظري للدراسات

سنتطرق في هذا المبحث الى الإطار النظري لكل من متغيرات الدراسة المتمثلة في الدعم التنظيمي و الرضا الوظيفي.

المطلب الأول: اساسيات حول الدعم التنظيمي

تسعى المنظمات على اختلافها مع متغيرات ومتطلبات البيئة المحيطة بها ويمثل حسن التعامل مع البيئة الداخلية والعاملين بالمنظمة من أهم أسس النجاح للمنظمات، وفي سبيل تحقيق مستويات أداء أفضل لابد وأن تعتمد على الموارد البشرية والعمل على توفير الدعم التنظيمي الكاف لكي يشارك العاملين في تحقيق أهداف المنظمة ومبادلتها بدعمهم لها عن طريق بذل قصار جهدهم لتحقيق أهدافها.

أولاً: مفهوم الدعم التنظيمي

لقد اختلف الباحثون والكتاب على تحديد مفهوم موحد ومحدد للدعم التنظيمي، وفيما يلي عرض لأهم التعاريف.

- عرفه (Eisenberger): الدعم التنظيمي بأنه الدرجة التي يدرك عندها الفرد أن المنظمة تهتم به وتضمن مجهوداته ومساهماته وتعني به وترعاه وتفترض نظرية الدعم التنظيمي وجود علاقة تبادلية ومشاركة بين المنظمة والعاملين بها، فلا بد أن تتفاعل وتتأثر معتقدات العاملين بمدى تقدير المنظمة لإسهاماتهم والعناية برفاهيتهم، وتتضمن هذه المعاملات الموضوعات المادية والشخصية على حد سواء.¹
- ويمكن تعريفه كذلك " الى أي مدى تقدر المنظمة مساهمة الموظفين، والعناية برفاهيتهم".²
- أثار الدعم التنظيمي قدراً كبيراً من الاهتمام بين الباحثين في مجالات علم النفس والإدارة وقد تم تعريف الدعم التنظيمي بطرق مختلفة.

¹ محمود عبد الرحمان، دور الدعم التنظيمي كمتغير معدل في العلاقة بين الضغوط الوظيفية والأداء الوظيفي، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية، المجلد الأول، ال عدد03، 2015، ص124.

² Ren-tao miao, **Perceived Organizational support, Job satisfaction, Task Performance and Organizational Citizenship Behavior in china**, university of science and Technologh Liaoning Anshan, china 2011, p108.

ويعرف (Eisenberger) الدعم التنظيمي بأنه مدى تقدير المنظمة للعاملين بها ومساهماتها بالاهتمام برفاهيتهم. ويتمثل الدعم التنظيمي بالتوزيع العادل لمكافآت العمل على العاملين مقابل الجهود المبذولة منهم لتلبية أهداف المنظمة والتي تدل على اهتمام المنظمة بمساهمات العاملين وتشمل المكافآت المادية مثل الأجور والبدلات والمزايا الاجتماعية والعاطفية مثل الاحترام ودعم المشرف. ويقدر العامل مكافآت العمل التي تقدمها المنظمة والتي تعتمد على السلطة التقديرية للمنظمة بدلاً من التأثير بقوى خارجية مثل النقابات ولوائح الصحة والسلامة، وتأتي المكافآت الطوعية التي تأتي مباشرة من المنظمة دليل على اهتمام المنظمة برفاهية العاملين.

ونخلص لتعريف الدعم التنظيمي بأنه جميع أشكال المساعدات المادية والمعنوية التي تمنحها المنظمة بشكل طوعي للعاملين بها والتي تتمثل في صورة اهتمام المنظمة بالعاملين وزيادة رفاهيتهم وتقديرها لهم، والذي ينعكس بدوره على جهود العاملين لتحقيق أهداف المنظمة.

وتفترض نظرية الدعم التنظيمي وجود علاقة تبادلية ومشاركة بين المنظمة والعاملين بها، فلا بد أن تتفاعل وتتأثر معتقدات العاملين بمدى تقدير المنظمة لإسهاماتهم والعناية برفاهيتهم، وتتضمن هذه المعاملات الموضوعات المادية والشخصية على حد سواء فهي تشمل مثلاً الصداقة والاحترام والمحبة، كما تتضمن النقود والخدمات والمعلومات.

ويصف Blau ان التبادل الاجتماعي يشمل الالتزامات غير المحددة للفرد داخل التنظيم، فالفرد عندما يقدم مجهوداً ما فإنه يتوقع أن يحصل على العائد مستقبلاً بغض النظر عن وقت الحصول عليه والشكل الذي يؤدي به.

فالأفراد يميلون إلى تكوين علاقات تبادل اجتماعي داخل المنظمة. وهناك نوعان من أشكال التبادل الاجتماعي التي تتم داخل المنظمات هما:

1- التبادل الذي يحدث بين الفرد ورئيسه وهذا ما يسمى بعلاقة الفرد برئيسه -Leader-Membre Exchange.

2- التبادل الذي يحدث بين الفرد والمنظمة التي يعمل بها وهذا ما يسمى إدراك الفرد لدعم التنظيمي perceived Organizational Support.

ويعتبر الباحث أن كل ما تقدمه المنظمة من دعم تنظيمي للعاملين بها ستحصل على مقابل له بطرق عديدة تحقق أهداف المنظمة، لذلك تسعى المنظمة للتنوع في طرق الدعم التنظيمي وهي كما حددها

الباحث تشمل (العدالة التنظيمية - سلوك القادة لمساندة المرؤوسين - المشاركة في اتخاذ القرار - دعم وتأكيذ الذات لدى العاملين).

إلى أن هناك علاقة طردية غير مباشرة بين عدالة التوزيع وعدالة الإجراءات ورضا الفرد عن اتصاله برئيسه والولاء الوجداني للمنظمة من خلال الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط في هذه العلاقة.³

ثانياً: أهمية الدعم التنظيمي

يترتب على الدعم التنظيمي فوائد متبادلة بين العاملين والمنظمة ومن هذه الفوائد ما يلي:

- يساعد الدعم التنظيمي في بناء الالتزام التنظيمي للعاملين.
- يخلق موظفين ذو قدرة على الإبداع في العمل في ظل التنافس الهائل بين منظمات في بيئة الأعمال، فحين يشعر العامل ان المنظمة تقدم له الدعم التنظيمي الذي يتمناه، فانه يسعى لنهوض بهذه المنظمة من خلال العمل الإبداعي والابتكاري.
- تقليل الآثار السلبية لبعض السلوكيات وتصرفات الأفراد العاملين داخل المنظمة، فلقد اثبتت الدراسات أن هناك علاقة ارتباط سلبية بين إدراك الدعم التنظيمي وظاهرة الغياب.
- إيجاد رؤية مشتركة تجمع بين أهداف المنظمة العامة وأهداف العاملين الخاصة وكلما زاد الدعم التنظيمي زاد ارتباط الأهداف مع بعضها البعض.⁴
- يساهم في تحقيق وتعزيز التنمية الذاتية للعاملين، فشعور العاملين وإدراكهم بأن المنظمة تساندهم يعمل على زيادة اهتمامهم بتنمية خبراتهم سواء عن طريق التدريب الرسمي وغير رسمي.⁵

ثالثاً: أبعاد الدعم التنظيمي

- العدالة التنظيمية:

تمثل أحد المكونات الأساسية للهيكل الاجتماعي والنفسي للمنظمة، حيث تركز العدالة التنظيمية على اهتمام الإدارة بمشاعر العاملين وسلوكياتهم المؤثرة على فعالية الأداء، وفي ضوء ذلك يتوقع الباحث أن

³ أحمد ديب محمد ماضي، أثر الدعم التنظيمي على تنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا، مذكرة ماجستير غير منشورة، تخصص إدارة الأعمال، كلية التجارة قسم إدارة الأعمال، جامعة الإسلامية، غزة 2014، ص 10-11.

⁴ المرجع السابق، ص. 11، 12.

⁵ د. محمد جبريل و د. أحمد محمد العوامي، أثر الدعم التنظيمي على إدارة الابتكار دراسة ميدانية على عينة من العاملين بشركة البريقة لتسويق النفط بمدينة بن غازي-ليبيا، مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والإدارة، المجلد 02 العدد 03 جوان 2018، ص 17.

يسهم بتوفير المناخ الذي يتسم بالعدالة التنظيمية إيجابيا في إدراك العاملين للدعم التنظيمي الذي تمارسه المنظمة⁶.

وللعدالة التنظيمية ثلاثة أبعاد وهي:

أ - **عدالة التوزيع** : يعتبر الباحثون أن أساس عدالة التوزيع يعود إلى نظرية المساواة الذي نادى بها آدم، إذ يعتقد آدم سميث بأن سلوك الأفراد في المنظمة يتأثر بدرجة كبيرة بمدى إحساسهم بالمساواة في التوزيع بين الفوائد التي يحصلون عليها والتكاليف التي يقدمونها، وعليه فإن النظرية تقوم على أساس مقارنة الفرد لمعدل مخرجاته المرتبطة بالوظيفة إلى مدخلاته فيها، مع معدل مخرجات زملاءه في المنظمة إلى مدخلاتهم⁷.

- وتعرف كذلك بأنها درجة الشعور المتولدة لدى العاملين إزاء عدالة القيم المادية وغير المادية التي يحصلون عليها من المنظمة بوصفها متحققة⁸.

ب - **عدالة الإجراءات** : وهي بمثابة معايير تستند عليها كل من المنظمة والموظف لتحقيق العدالة التي تعد من دعائم الدعم التنظيمي، ويوجد ارتباط وثيق بين عدالة التوزيع وعدالة الإجراءات، فلكي يشعر الموظف بعدالة التوزيع فلا بد وأن يشعر أولا بأن التوزيع قد تم طبقا لإجراءات عادلة وموثوق بها⁹.

ت - **عدالة التعاملات** : تعتبر عدالة التعاملات امتداد لعدالة الإجراءات وثالث مكون من مكونات العدالة التنظيمية،

ويعرف على أنها معتقدات أو أفكار الفرد بشأن جودة المعاملة الشخصية التي يحصل عليها من صانعي القرارات عند وضع الإجراءات. كما تمثل عدالة المعاملة التي يحظى بها الموظف لدى تنفيذ الإجراءات الرسمية أو في تفسير هذه الإجراءات¹⁰.

- سلوك القادة لمساندة المرؤوسين:

⁶ عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، أثر محددات إدراك الدعم التنظيمي على دافعية الأفراد للإنجاز بالتطبيق على الشركات الصناعية التابعة لقطاع الأعمال العام بمحافظة الدقهلية، مجلة العلمية التجارية والتمويل، كلية التجارة، جامعة طنطا، الملحق الثاني، العدد الثاني، 2003، ص. 6

⁷ أحمد ديب محمد ماضي، أثر الدعم التنظيمي على تنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأمم المتحدة، مذكرة ماجستير غير منشورة، تخصص إدارة الأعمال، كلية التجارة قسم إدارة الأعمال، جامعة الإسلامية، غزة، 2014، ص. 15

⁸ صابرين مراد نمر أبو جاسر، أثر إدراك العاملين للعدالة التنظيمية على أبعاد الأداء السياقي دراسة تطبيقية على موظفي وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية، مذكرة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة الإسلامية، غزة، 2010، ص. 13

⁹ أحمد ديب محمد ماضي، مرجع سبق ذكره، ص. 17

¹⁰ صابرين مراد نمر أبو جاسر، مرجع سبق ذكره، ص. 15

كما تشير نظرية التبادل الاجتماعي إلى أن الشعور بالرضا الوظيفي يرجع إلى شعور العاملين بوجود دعم قيادي يمكن إدراكه عن طريق اجتهاد القائد في تحديد المسارات للمرؤوسين وتقديم العون لهم لإتمام المهام المختلفة وتقديم الحوافز والتأثير الإيجابي، مما ينعكس في صورة التزام لدى المرؤوس فيبادل ذلك بإنفاق الوقت وتكريس الجهد لإنجاز تعليمات القائد وتحقيق أهداف التنظيم¹¹.

- المشاركة في اتخاذ القرارات:

المشاركة في اتخاذ القرارات تعني مشاركة الموظفين للمديرين في معالجة المعلومات واتخاذ القرارات وحل المشكلات، وهنالك مشاركة في ممارسة السلطة بين أصحاب ومديري المنظمات وبين الموظفين . كما ان من نتائج التأثير الايجابي في المشاركة باتخاذ القرارات على الأداء الوظيفي تمثلت بالرضا من قبل الموظف¹².

- دعم وتأكيذ الذات لدى العاملين:

يشير دعم وتأكيذ الذات إلى اعتقاد العاملين بالمنظمة أن بمقدورهم تلبية وتحقيق احتياجاتهم عن طريق المشاركة الإيجابية في أدوار متنوعة في المنظمة، ولقد فرق الباحثون بين دعم وتأكيذ الذات لدى العاملين، ودعم وتأكيذ الذات المرتبط بمهام محددة، ذلك أن تأكيذ الذات لدى العاملين يرتبط بالكيان العام والشامل للفرد طول فترة تواجده داخل المنظمة، بينما يشير تأكيذ الذات المرتبط بمهام محددة بأن الذي ينتهي بمجرد الانتهاء من نشاط أو مهمة معينة أو دور محدد داخل المنظمة¹³.

المطلب الثاني: اساسيات حول الرضا الوظيفي

حظي موضوع الرضا الوظيفي باهتمام الباحثين في علم الإدارة، علم الاجتماع، علم النفس وغيرها، فظهرت الكثير من الدراسات والأبحاث لما يكتسبه من أهمية بالغة، فهو يتصف بخصائص تميزه عن باقي المفاهيم الأخرى التي ينبغي على المؤسسات إدراكها للاستفادة من نتائجها على مستوى الفرد بشكل خاص والمؤسسة بشكل عام.

11 عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، مرجع سبق ذكره، ص6

12 علياء حسني علاء الدين نوح، أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات وسلوك المواطنة التنظيمية"دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية في مدينة سحاب"، مذكرة ماجستير غير منشورة، تخصص إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2013 ، ص. 22

13 عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، مرجع سبق ذكره، ص8

أولاً: مفهوم الرضا الوظيفي

• أورد الباحثون تعريفات متعددة لرضا الوظيفي، فيرى البعض أن الرضا عن العمل هو درجة اشباع حاجات الفرد نتيجة العمل، ويحقق هذا الاشباع عادة عن طريق الأجر، ظروف العمل، طبيعة الاشراف، طبيعة العمل نفسه، الاعتراف بواسطة الآخرين فيرى البعض الآخر أن الرضا عن العمل هو محصلة عناصر الرضا التي يتصور الفرد أن يحصل عليها من عمله في صورة أكثر تحديداً. ويعبر عن الرضا عن العمل بالمعادلة الآتية:

الرضا عن العمل = الرضا عن الأجر + الرضا عن محتوى العمل + الرضا عن فرص الترقى + الرضا عن الإشراف + الرضا عن جماعة العمل + الرضا عن ساعات العمل + الرضا عن ظروف العمل.¹⁴

• ينتج الرضا الوظيفي عن مجموعة معقدة من العوامل والمتغيرات المتشابكة من بينها أفعال أو ردود أفعال. وبناء على ذلك عرف الرضا الوظيفي بأنه: "مجموعة من المشاعر الإيجابية والسلبية التي يقيم العاملون عملهم بناء عليها". يعد سوبر super من أوائل الذين حاولوا التعامل مع مفهوم الرضا الوظيفي، فهو يرى أن مفهوم الرضا للفرد يتوقف على المدى الذي يكون فيه الفرد منفذا لقدراته وميوله وسماته الشخصية وقيمه، كما يتوقف أيضا على موقعه العملي، وعلى طريقة الحياة التي يستطيع بها أن يلعب الدور الذي يتماشى مع نموه وخبراته.

• أما بولوك Bullock فقد عرف الرضا الوظيفي بأنه "اتجاه بعد محصلة العديد من الخبرات المحببة والغير المحببة المرتبطة بالعمل، ويستند بدرجة كبيرة الى النجاح أو الفشل في تحقيق الأهداف الشخصية ولهذا فإن العامل قد يحب بعض اشكال العمل ويكره غيرها بنفس القوة.

• أما سميث فيرى أن الرضا يتمثل في مظاهر ثبات والاستقرار في مشاعر الفرد نحو الموقف والأبعاد المتعددة للعمل. ويتبين أيضا أن الرضا عبارة عن اتجاه عام للفرد نحو عمله، ويكون هذا الاتجاه كمحصلة لمجموعة من العوامل والمؤثرات، ويظهر هذا الاتجاه على شكل زيادة في فعالية العامل نحو عمله حيث ينجم عنه زيادة في مستوى كفاءته المهنية¹⁵.

¹⁴ د. صلاح الدين محمد الباق، السلوك التنظيمي مدخل تطبيقي معاصر، دار الجامعة الجديدة، 38 ش سويفر-الأزاريطة-الإسكندرية، 2003، ص ص 229-230.

¹⁵ د. عبد المحسن بن صالح الحيدر، إبراهيم عمر بن طالب، الرضا الوظيفي لدى العاملين والقطاع الصحي بمدينة الرياض، الإدارة العامة لطباعة والنشر، معهد الإدارة العامة، 2005، ص 24.

- وعرفه لوك Locke: على أنه الحالة العاطفية الانفعالية الإيجابية التي تنشأ عن طبيعة عمل الفرد وخبراته العمالية، وعادة ما ينتج الرضا عن مدركات الفرد حول المدى الذي يوفره العمل من متطلبات الأساسية للفرد العامل.¹⁶
- وعرفه فروم Vroom: بأنه شعور الفرد العامل بالتكافؤ مع عمله من خلال ما يحققه له العامل من نتائج إيجابية.¹⁷
- حالة عاطفية ممتعة أو الإيجابية الناتجة عن تقييم وظيفة واحد أو وظيفة الخبرات.¹⁸

ثانيا :عناصر الرضا الوظيفي

إن الرضا عن العمل هو محصلة مجموعة من العناصر تتمثل في:

- 1- **الرضا عن الأجر** : يعتبر الأجر بمثابة وسيلة لإشباع الحاجات الدنيا، ويمتد أثره ليعطي الشعور بالأمن ول يرمز إلى المكانة الاجتماعية، كما قد ينظر إليه العامل كمركز لعرفان المؤسسة لأهميته، وهناك علاقة طردية بين مستوى الأجر والرضا الوظيفي، فكلما زاد مستوى الأجر كلما زاد مستوى الرضا الوظيفي والعكس صحيح.
- 2- **الرضا عن محتوى العمل** : قدم بعض الباحثين ومنهم "Hackman" مجموعة من العناصر المرتبطة أهمها خصائص العمل، إذ أنها تسمح بخلق الظروف التي تولد أكبر قدر من الدافعية لدى الموظفين، وبالتالي الوصول إلى أداء عالي، مما يساهم في درجة رضاهم الوظيفي¹⁹
- 3- **الرضا عن فرص الترقية** : كلما كان طموح العامل أو توقعات الترقية لديه أكبر مما هو متاح فعلا، قل رضاه عن العمل والعكس، أي هناك علاقة طردية بين توفر فرص الترقية والرضا الوظيفي.

¹⁶ خيضر كاضم حمود الفريجات، موسى سلامة اللوزي، أنعام الشهابي، السلوك التنظيمي، مفاهيم معاصرة، دار اثراء لنشر والتوزيع الأردن، الطبعة الأولى، ص117.

¹⁷ نبأ عبد الحسين، مي نوري محي، الرضا الوظيفي لدى تدريسي الجامعات العراقية حول قانون الخدمة الجامعية، مجلة البحوث التربوية والنفسية العدد الحادي والثلاثون، ص198.

¹⁸ Arham Abdullah et other – Evaluation of job satisfaction and performance of employees in Small and medium sized construction firms in Nigeria – International conference on construction and project management 2011 p 226

¹⁹ -، مولاوي مصطفى سارة، الرضا الوظيفي وأثره على تحسين وتطوير أداء العاملين بالمصارف الجزائرية، مجلة الاقتصاد والتنمية، جامعة يحي فارس، المدينة، عدد6 ، جوان2016- ص175-176

4- الرضا عن نمط الأشراف : كلما تواجد مشرفين قادرين على استيعاب مرؤوسيههم، كلما كان لدى هؤلاء المرؤوسين رضا كافيا عن أعمالهم، وبالتالي يستطيعون أن يؤديوا مهامهم بدون توقع أي مفاجآت من مشرفيههم.

5- الرضا عن جماعة العمل : يلاحظ أنه كلما كان تفاعل العامل مع عمال آخرين في العمل يحقق تبادلا للمنافع بينه وبينهم، كانت جماعة العمل مصدرا لرضا العامل عن وظيفته، والعكس صحيح.

6- الرضا عن ساعات العمل : يلاحظ أنه بالقدر الذي توفر فيه ساعات العمل للعامل حرية استخدام وقت الراحة يزيد الرضا الوظيفي لديه، والعكس صحيح.

7- الرضا عن ظروف العمل المادية : بصفة عامة تؤثر ظروف العمل المادية على قوة الجذب التي تربط الفرد بعمله أي درجة رضاه عن العمل، فمعدل دوران العمل ومعدل الغياب يرتفعان في الاعمال التي تتصف بظروف عمل مادية سيئة والعكس صحيح.

ثالثا : أهمية الرضا الوظيفي

يعد الرضا الوظيفي من أهم الظواهر يستوجب الاهتمام بها لسببين بالغي الأهمية:

أولا كون الرضا هدف كل فرد بحد ذاته، فأيا كان الفرد العامل فهو يطمح أن يكون راضيا وينعكس ذلك على بقاء جديته في العمل.

ثانيا : اسهام الرضا في التأثير على كل سلوكيات الفرد.

ومن بين جملة النقاط التي تبرز أهمية الرضا الوظيفي نذكر ما يلي:

للرضا الوظيفي أهمية على الصحة العضوية، فمما لا شك فيه أن الحالة النفسية للفرد لها تأثيرا واضحا على الناحية العضوية هذه الأخيرة التي لها أثرا كذلك على الصحة النفسية، فرضا الفرد يتيح معه راحة نفسية تعود بالفائدة على الجسد كله، والعكس أن المشاكل والتوتر والقلق كلها متغيرات تتعب الحالة النفسية مما تسبب في بعض الأمراض التي قد يعاني منها الفرد العامل كارتفاع ضغط الدم مثلا. وبهذا يعد الرضا الوظيفي أحد أهم مسببات التوازن النفسي المؤثر على الصحة العضوية.²⁰

²⁰ عزوان زهية، التحفيز وأثره على الرضا الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة-وحدة نوميدا بقسنطينة-مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، 2006-2007، ص. ص 53.54.

- إن العاملين الأكثر رضا عن عملهم، يكونون اقل عرضة لحوادث العمل.
- إن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي الى ارتفاع مستوى الطموح لدى العاملين في المؤسسات المختلفة.
- إن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي الى انخفاض نسبة غياب العاملين في المؤسسات المهنية المختلفة.
- هناك علاقة وثيقة ما بين الرضا الوظيفي والإنتاج في العمل، فإنه كلما كان هناك درجة عالية من الرضا أدى الى زيادة الإنتاج.
- ان الافراد ذوي درجات الرضا الوظيفي مرتفع يكونون أكثر رضا عن وقت فراغهم وخاصة مع عائلاتهم، وكذلك أكثر رضا عن الحياة بصفة عامة.²¹
- توفير فرص المشاركة في اتخاذ القرارات الهامة والمتعلقة بوظائف العاملين.
- خلق روح الابتكار والجد والتعاون بما يؤدي لبذل العاملين اقصى جهدهم مما يحقق أداء أفضل ويحقق الأهداف المرجوة.
- تحسين علاقات العمل وتوفير بيئة عمل آمنة.²²

رابعاً : انواع الرضا الوظيفي

يقسم الرضا الوظيفي الى نوعين هما ²³

- 1- **الرضا العام** : ويعرف على انه الاتجاه العام للفرد نحو عمله ككل، فهل هو راض ام غير راض هكذا على الإطلاق والرضا عن العمل كعامل عام يمثل محصلة للعوامل الفرعية، حيث نستطيع الاشارة الى درجة الرضا العام من خلال الناتج النهائي للدرجات رضا الفرد عن مختلف الجوانب التي يتصف بها العمل الذي يشغله.
- 2- **الرضا النوعي** : وهو رضا الفرد على جانب معين من جوانب عمله دون الجوانب الاخرى، كأن

²¹ د. عبد المحسن بن صالح الحيدر، إبراهيم عمر بن طالب، مرجع سبق ذكره، ص44.

²² صابر بن عيسى، الرضا الوظيفي وعلاقته بجودة الحياة لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص النشاط البدني والرياضي التربوي، جامعة محمد خيضر-بسكرة-، معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية عسم التربية الحركية، 2018-2019، ص. ص. 53-54.

²³ عثمان محادين، القيادة التبادلية والتحويلية والرضا الوظيفي (وجهة نظر تربوية معاصرة)، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، ط 1 ، عمان، 2016 م، ص 100

يرضا بالعائد المادي في حين يكون غير راض على نوعية الإشراف، وعلى الرغم من تقسيم الرضا الوظيفي الى نوعين.

إلا أن هناك دراسات أثبتت وجود علاقة ارتباطية بين الرضا العام والرضا النوعي، بمعنى أن الرضا عن جانب معين من جوانب العمل مرتبط بالرضا عن الجوانب الأخرى.

وقد حدد جنزبرج ثلاث انواع من الرضا الوظيفي هي:

1- الرضا الداخلي : وينبع من مصدرين هما المتعة النابعة من انهماك الفرد في نشاط العمل وإحساسه بالإنجاز، وعن احساسه بقدراته من خلال الانجاز.

2- الرضا المصاحب : وهو ناتج عن الشروط النفسية والمؤسسية التي تصاحب عمل الفرد.

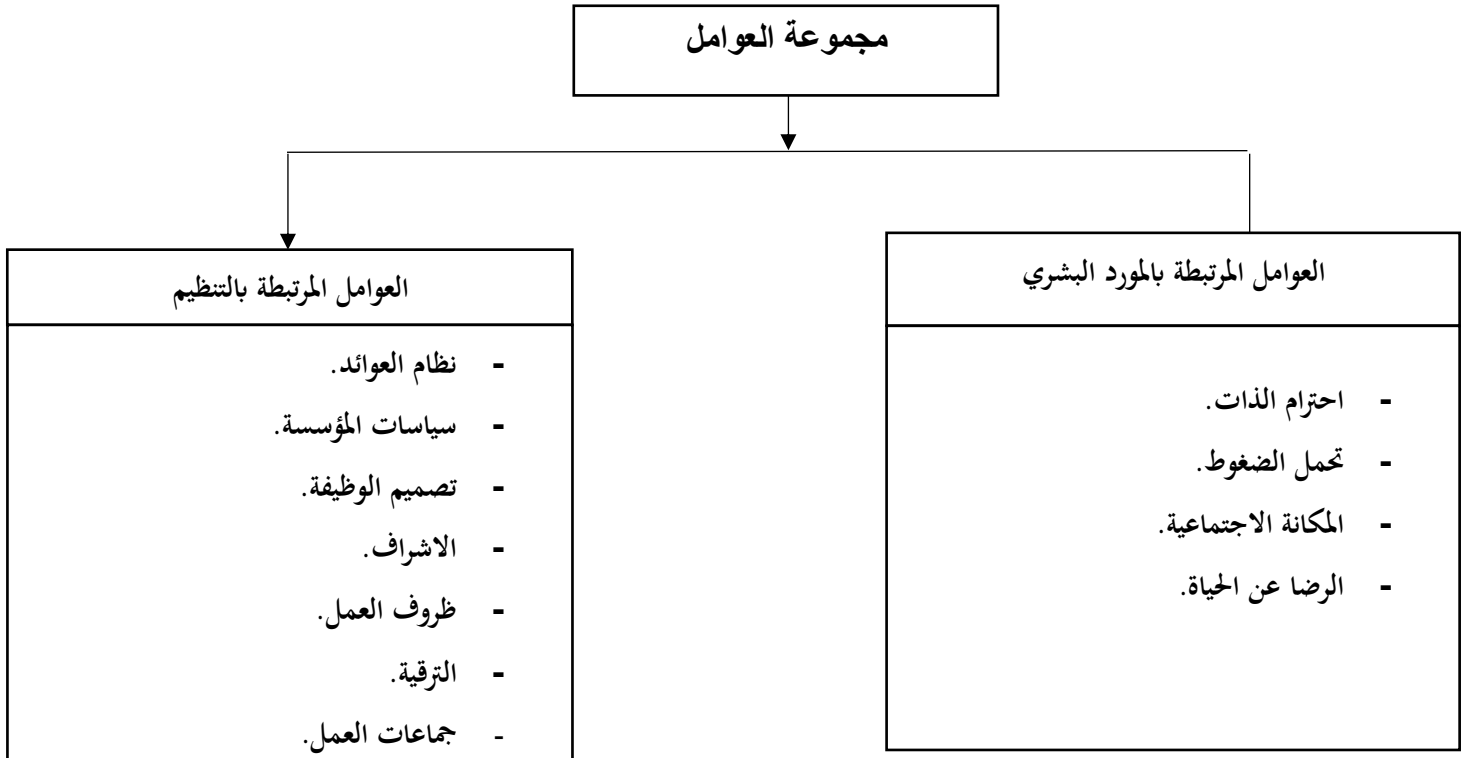
3- الرضا الخارجي : وهو مرتبط بالأجر وتوقعات الفرد المتعلقة بقيمه وأهدافه

خامسا: العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي

يمكن تصنيف العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي في مجموعتين رئيسيتين كما يوضحهما

الشكل التالي:

الشكل (02): العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي.



المصدر: من اعداد الطالبات بالاعتماد على مذكرة: شاطر شفيق، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية دراسة ميدانية لمؤسسة انتاج الكهرباء-سونلغاز-جيجل، مذكرة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، فرع: إدارة الاعمال، 2009-2010، ص: 14.

أولا العوامل المرتبطة بالموارد البشري وأثرها على الرضا الوظيفي

تشير الأبحاث العلمية الى ان الرضا الوظيفي تؤثر فيه العديد من العوامل المرتبطة بشخصية المورد البشري وذكر منها ما يلي:

✓ احترام الذات والرضا الوظيفي:

من المتوقع انه كلما كان المورد البشري يمتلك شخصية تميل الى الاعتزاز بالنفس وتقدير الذات، فكلما كان أكثر رضا، والعكس صحيح بالنسبة للمورد البشري الذي لا يملك خاصية الاعتزاز بالنفس وتقدير الذات.

✓ تحمل ضغوط العمل والرضا الوظيفي:

من المتوقع أن الموارد البشرية التي تتميز بأن لديها قدرة عالية على تحمل ضغوط العمل والتكيف معها، تكون أكثر رضا من تلك التي تتميز بأن لديها قدرة ضعيفة على تحمل الضغوط حيث تنهار بسرعة فور وجود عقبات الأمانة.

✓ المكانة الاجتماعية والرضا الوظيفي:

من المتوقع من الموارد البشرية التي ترتفع لديها المكانة الاجتماعية تكون اقل رضا من تلك التي تحضا بمكانة اجتماعية متواضعة. فعندما نكون امام موارد بشرية من مكانة اجتماعية عالية فان ذلك يخلق لديها ثقافة ومكانة قد تصبح معها أكثر مشروطيه ومطالبة بظروف عمل جيدة، فرص ترقية أكبر...، وهو ما يعني انخفاض رضاها الوظيفي.

الرضا عن الحياة والرضا الوظيفي: من المتوقع ان الموارد البشرية الراضية عن حياتها الاجتماعية عموما وحياتها العائلية والزوجية خصوصا عادة ما تنقل هذا الشعور الى عملها، والعكس صحيح بالنسبة للموارد البشرية غير الراضية عن حياتها الاجتماعية حيث تنتقل مشاعر الاستياء الى عملها.

ثانياً: العوامل المرتبطة بالتنظيم وتأثيرها على الرضا الوظيفي

هناك العديد من العوامل المرتبطة بالتنظيم والتي لها تأثير على شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي نذكر منها ما يلي:

✓ العوائد والرضا الوظيفي:

تشير العوائد الى مختلف القيم المادية (الأجر، العلاوات... الخ) وغير المادية (التقدير والاحترام، التكريمات... الخ) التي يتحصل عليها المورد البشري من خلال تأديته لمهام وظيفته.

ويزداد شعور المورد البشري بالرضا الوظيفي كلما أدرك بأن هذه العوائد تلي تطلعاته ويراع فيها مبدأ العدالة.

✓ سياسات المؤسسة والرضا الوظيفي:

تشير سياسات المؤسسة الى تلك الإجراءات التي تنظم العمل. فكلما كانت هذه الإجراءات واضحة وبسيطة ومرنة، كلما ازدادت قدرة الموارد البشرية على التحكم في عملها وهو ما يؤدي الى زيادة مستوى رضاها الوظيفي، ولعكس صحيح في حالة وجود إجراءات جامدة ومعقدة.

✓ تصميم العمل والرضا الوظيفي:

كلما كان العمل مصمم بالشكل الذي يعطي للمورد البشري فرصة وحرية أكبر للإبداع في العمل والاستقلالية في تخطيطه وتنفيذه ومراقبته، كلما أدى ذلك الى زيادة مستوى الرضا الوظيفي والعكس صحيح في حالة وجود تصميم سيئ للعمل.²⁴

✓ نمط الاشراف والرضا الوظيفي:

معظم الدراسات التي أجريت في هذا المجال اكدت على وجود علاقة وطيدة بين نمط الاشراف ورضا العاملين، وأن معاملة المشرف المباشر اليومية لهم لها تأثير كبير على رضاهم، حيث يرى (fillippo) ان عدم وجود الاشراف الجيد يؤدي الى زيادة الاستياء وليس عدم الرضا.

²⁴ شاطر شفيق، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية دراسة ميدانية لمؤسسة انتاج الكهرباء-سونلغاز-جيجل، رسالة ماجستير في علوم التسيير، فرع: إدارة الاعمال، 2009-2010، ص. 14.15.

✓ ظروف العمل المادية والرضا الوظيفي:

اثبتت تجارب (التون مايو وهاوثورن) بان للمحيط المادي تأثير على سلوك العمل، وتتمثل هذه العوامل بالحرارة والتهوية والنظافة ووسائل العمل.²⁵

✓ فرص الترقية والرضا الوظيفي:

تشير الدراسات الى ان هناك علاقة طردية بين توفير فرص الترقية والرضا الوظيفي، وكلما كان طموح الفرد او توقعات الترقية لدية أكبر مما هو متاح كلما قل رضاه عن العمل، وكلما كان طموح الترقية لديه اقل مما هو متاح فعلا كلما زاد رضاه عن العمل.

✓ جماعات العمل والرضا الوظيفي:

تؤثر جماعات العمل على رضا الفرد بالقدر الذي تمثل هذه الجماعة به مصدر منفعة للفرد او مصدر توتر له، فكلما كان تفاعل الفرد مع الآخرين في العمل يحقق منافع متبادلة بينه وبينهم، كلما كانت جماعة العمل مصدرا لرضا الفرد عن العمل، وكلما كان تفاعل الفرد مع الآخرين يؤثر عليه سلبا بان يشعر مثلا بنوع من التوتر والقلق كلما ارتبط عمله بهم، كلما كانت جماعة العمل سببا لاستياء الفرد وعقبة في تحقيق أهدافه في العمل.²⁶

²⁵ حنيش صلاح الدين، حاقا الأزهاري، شيحي الهاشمي، دور الرضا الوظيفي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية لطب العيون بالوادي، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، إدارة اعمال، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، 2017-2018، ص 22.

²⁶ خبراء المجموعة العربية لتدريب والنشر، الرضا الوظيفي والارتقاء بالعمل المهني، المجموعة العربية لتدريب والنشر، القاهرة، 2014، ص. ص 18-19.

المبحث الثاني : الدراسات السابقة.

سنحاول في هذا المبحث التعرض لأهم الدراسات السابقة (عربية و أجنبية) التي لها علاقة مباشرة بمتغيرات الدراسة، ثم بعد ذلك التعقيب على هذه الدراسات و إبراز أهم نقاط التشابه و الاختلاف بينها و بين الدراسة الحالية، و نختتم المبحث بإبراز جوانب الاستفادة من هذه الدراسات السابقة.

المطلب الاول : عرض الدراسات السابقة.**أولاً: الدراسات باللغة العربية.**

- دراسة (عيساوي وهيبى) رسالة الماجستير تخصص حوكمة الشركات بعنوان "أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي" 2012

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي للموارد البشرية، وذلك من خلال تأثير كل من الجوانب الثلاث للثقافة التنظيمية و هي الجانب المعنوي، السلوكي و المادي، و قد أجريت هذه الدراسة على الأفراد الشبه طبيين بالمؤسسة الاستشفائية بوجمة بشار.

رغم التصور الإيجابي للجانب المادي للثقافة التنظيمية السائدة بالمؤسسة الاستشفائية، إلا أن هناك انخفاض نسبي في الرضا الوظيفي للأفراد بها، مما يفسر مساهمة الجانبين الآخرين للثقافة في التأثير على الرضا الوظيفي و هذا ما ترجمته النتائج في العلاقة القوية بين كل من هذه المتغيرات، ما ذكر يلزم تأثير الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي، إضافة إلى ارتفاع قيمة معامل الارتباط بينهما.

- دراسة (عبد الله خالد سليم المعايطه) دراسة تطبيقية في شركة مناجم الفوسفات الأردنية

المساهمة العامة المحدودة بعنوان "الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين" مجلة العلوم

الاقتصادية والإدارية والقانونية العدد الثاني - المجلد الاول إبريل 2017 :

تهدف هذه الدراسة الى محاولة التعرف على أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية المساهمة العامة المحدودة وتناولنا لجوانب التالية: الرواتب والحوافز والمكافآت، العلاقة مع الرئيس المباشر، زملاء العمل، بيئة العمل، العدالة، وتأثير الخصائص الشخصية الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي على الرضا الوظيفي، واعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بأسلوبه النظري والميداني وقد تم استخدام برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية

لمعالجة البيانات ومن أجل تحقيق هدف الدراسة ثم الاعتماد على الاستبانة لغاية جمع المعلومات واختبار فرضيات الدراسة وقد توصلت الدراسة التي شملت 227 فرد الى مجموعة من النتائج كان من اهمها ان درجة الرضا عند العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية متوسطة وذلك بدلالة المتوسط الحسابي لفقرات الدراسة وهو (11,3) وهو يمثل درجة متوسطة من الرضا، وتبين وجود عالقة إيجابية بين رضا العاملين وأدائهم الوظيفي في شركة مناجم الفوسفات، وتبين مستوى الرضا الوظيفي عن الرواتب والحوافز والمكافآت يؤثر على أداء العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية، وبناء على النتائج خلصت الدراسة الى مجموعة من التوصيات وهي ضرورة الاهتمام بالحوافز المادية وربط الراتب بغلاء الأسعار الموجود واعطاء الإدارة اهتمام أكثر بالمقترحات التي يبديها العاملين واشراك العاملين في الدورات والندوات.

- دراسة (أ.سعدى عربية د. ماحي إبراهيم) بعنوان "الرضا الوظيفي وعلاقته بالولاء التنظيمي لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة الاستشفائية- 1 نوفمبر 1954" مخبر الأرغونوميا والوقاية من الأخطار بوهرا ن مجلة تنمية الموارد البشرية العدد الثاني عشر جوان 2016 3
- اهتمت هذه الدراسة بالعالقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة الاستشفائية 1 نوفمبر 1954 بوهرا ن، وذلك من خلال استخدام مقياس الرضا الوظيفي ومقياس الولاء التنظيمي على عينة قدرت ب 120 طبيبا. بعد تحليل النتائج إحصائيا باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (20) SPSS جاءت النتائج كالاتي :
- ✓ وجود مستوى متوسط من الرضا الوظيفي لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة .
- ✓ وجود مستوى متوسط من الولاء التنظيمي بدلالة أبعاده (الولاء :العاطفي، المحسوب، المعياري) لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة .
- ✓ وجود عالقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة .الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، الولاء التنظيمي، الأطباء، المؤسسة الاستشفائية العمومية.
- دراسة (على بن يحي الشهرى) 2002 رسالة ماجستير تخصص علوم إدارية بعنوان "الرضا الوظيفي و علاقته بالإنتاجية."

استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي والوثائقي والمنهج الوصفي / لارتباطي كما استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة التي بلغت 233 مفتشا جمرkia.

هدفت هذي الدراسة إلى التعرف على واقع الرضا الوظيفي السائد ومستويات الأداء لدى مفتشي الجمارك بمنطقة الرياض وتعرف كذلك على مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية وفقا للمتغيرات الشخصية والوظيفية الآتية (الجنس، سنوات الخدمة، المؤهل التعليمي العمر، الراتب... الخ).

من النتائج أهمها: أن هناك علاقة طردية بين مستوى الرضا الوظيفي و مستوى الإنتاجية، أن من العوامل الوظيفية المؤثرة على الإنتاجية و التي تعزز الرضا الوظيفي هو استخدام الأجهزة الحديثة، أن هناك رضا لدى الإناث أكثر من الرضا لدى الذكور.

- تم إعداد هذه الدراسة من طرف الطالبة هبة سلامة سالم غواش تحت عنوان " الرضا الوظيفي لدى موظفي الإدارات المختلفة وفق (نموذج بورتر ولولر) حالة دراسية على البنوك العاملة في قطاع غزة بكلية التجارة بالجامعة الإسلامية بغزة فلسطين سنة 2008 م.

ولقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على : درجة الرضا الوظيفي لموظفي البنوك في قطاع غزة وفق نموذج بورتر ولولر، وبيان اثر كل من أبعاد نظرية بورتر ولولر وكل من المتغيرات (الجنس، الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة، الدخل الشهري، مستوى التعليم) في رضاهم الوظيفي.

وتم دراستها على 54 شخصا وتوزعت في ثلاث مجالات (أدراك الجهد والقدرة على القيام بالعمل، أدراك الانجاز والقدرة على الوصول إلى مستوى الأداء المطلوب، أدراك قيمة العوائد وعدالتها).

والنتائج التي توصل إليها الباحث حسب ترتيب المحاور الثلاثة للدراسة كالتالي:

*احتل محور أدراك الجهد والقدرة على القيام بالعمل المرتبة الأولى بنسبة 71.90% ، ثم تلاه محور إدراك الانجاز والقدرة على الوصول لمستوى الأداء المطلوب بنسبة 87.1% وأخيرا محور إدراك قيمة العوائد وعدالتها . بنسبة 69.22%

- تم إعداد هذه الدراسة من طرف الباحث بشرى عباس محمد تحت عنوان " تأثير الرضا الوظيفي في الأداء المنظمي - دراسة تحليلية في الشركة العامة لصناعة البطاريات " - بكلية الصيدلة جامعة بغداد سنة 2015 م.

ولقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على:

أ – المساهمة في الإثراء من خلال رصد المكتبة العراقية بمضامين متغيرات البحث، و التعرف على مدى تطبيق متغيرات الرضا الوظيفي على أرض الواقع، والتعرف على مستوى أداء الشركة وكذلك تحليل العلاقة بين متغيرات الرضا الوظيفي ومتغيرات الأداء المنظم وقياس أثر متغيرات الرضا الوظيفي على متغيرات الأداء في الشركة.

وتتكون عينة الدراسة من 73 شخصا حيث تمثل عينة نسبة 10 % من مجتمع البحث العاملين في هذه الشركة، ولقد استعمل الباحث للدراسة مجموعة من الأسئلة عبارة عن استبان مغلق وقد طبق مقياس ليكرت الخماسي الذي يتكون من : أتفق تماما - أتفق - أتفق إلى حد ما - لا أتفق - لا أتفق تماما، حيث تمحور محتوى الأسئلة على متغيرين - الرضا الوظيفي وأداء العاملين.

ومن أهم النتائج التي وصل إليها الباحث هي:

- ✓ أكدت عينة الدراسة أن الرضا الوظيفي في الشركة قيد الدراسة بدرجة متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي أكثر قليلا من الوسط الفرضي مما يعكس ضرورة زيادة اهتمام الإدارة بمتغيرات رضا العاملين التي اعتمدها هذه الدراسة.
- ✓ أشارت الأوساط الحسابية ضعف رضا افراد عينة البحث عن الأجور والرواتب وعدالة العائد وكذلك عن ظروف العمل المادية والخدمات.
- ✓ أشار الوسط الحسابي إلى ضعف الأداء في الشركة قيد الدراسة، وكذلك بالنسبة إلى متغير الفاعلية، وكان متغير الكفاءة يقرب من الوسط، مما يعكس ضعف تكيف الشركة مع الظروف البيئية وطلبات المجتمع، وأن العلاقة بين الشركة والمجتمع لا تسودها حالات الثقة بمنتجاتها، وأن الإدارة تتابع ساعات العمل اليومية وكمية العمل المنجز بدرجة متوسط.

ثانيا : الدراسات باللغة الأجنبية

- دراسة (Funmilola & other 2013) بعنوان "Impact of Job Satisfaction Dimensions on Job Performance in a Small and Medium Enterprise "

جاءت هذه الدراسة بهدف اختبار تأثير أبعاد الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في ولاية إبيادان (جنوب غرب نيجيريا)، حيث اعتمد الباحثون أسلوب العينة العشوائية و المكونة من 105 مبحوث من المؤسسات ص و م من ثلاث قطاعات مختلفة، و استخدم أداة الاستبيان في جمع البيانات، أما فيما يخص نتائج الدراسة، فقد تبين أنه هناك علاقة ذات دلالة إحصائية قوية و إيجابية بين أبعاد الرضا الوظيفي و الأداء الوظيفي للعاملين، حيث % 33 من التغييرات التي تحدث في الأداء الوظيفي تفسرها أبعاد الرضا الوظيفي.

**- الدراسة (Linda Rhoades and Robert Eisenberger) بعنوان :
Perceived Organizational Support : A Review of the
Literature.**

تعتمد و تهدف هذه الدراسة حول الاعتقاد السائد للموظفين أن المنظمة تقدر مساهمتهم و تهتم برفتهم. و نتائج هذه الدراسات هي داعمة نظرية الدعم التنظيمي المميز، يحدد بشكل واضح عمليات المفترض من الناحية النظرية الدعم التنظيمي و توفر أساس التقييم المستقبلي و وضع هذا النهج الأساسي لعلاقات العمال و أرباب العمل.

**- دراسة (Abdullah & other 2011) بعنوان " Evaluation of Job
Satisfaction and Performance of Employees in Small
and Medium Sized Construction Firms in Nigeria**

جاءت هذه الدراسة لإجراء تحليل لوظائف العاملين في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في قطاع البناء و التشييد، و كذا تحديد مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في هذه المؤسسات و فحص الأداء الوظيفي للعاملين، و التحقق من طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي و الأداء الوظيفي للموظف و قد تم جمع البيانات باستخدام أداة الاستبيان و التي وزعت على 150 مبحوث من م ص م في نيجيريا. و توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها: أن الرضا عن زملاء العمل يأتي في المرتبة الأعلى و بمعدل 3.62 ، و الرضا على الأجر يأتي في المرتبة الأدنى بمعدل 2.56 و أن هناك علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي العام و الأداء الوظيفي في م ص م.

المطلب الثاني : مقارنة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية:

الفرع الأول :أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

- كل دراسة من هذه الدراسات قد تناولت أحد متغير الدراسة إما الدعم التنظيمي أو الرضاء الوظيفي
- تتشابه كل هذه الدراسات مع الدراسة الحالية في إتباعها للمنهج التحليلي الوصفي وبعتماد أسلوب دراسة الحالة.
- تتشابه هذه الدراسات مع الدراسة الحالية في أن أغلبها اعتمدت عينات مدروسة من تريع المستويات الادارية، سواء أكانت من مؤسسة واحدة، أو من مؤسسات عدة.
- تتماثل هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في أنها اعتمدت نفس الوسيلة الأساسية تصمع المعلومات وهي الاستمارة.

الفرع الثاني: أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

الجدول رقم (01) : أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

أوجه الاختلاف	الدراسات السابقة	الدراسة الحالية
البيئة	أجريت هذه الدراسات في بيئة غربية أو عربية أو حتى وطنية.	هذه الدراسة وطنية محلية حيث تمت على مستوى ولاية الوادي
الهدف	ركزت الدراسات السابقة على دراسة أحد المتغيرين مع متغير مختلف	تهدف هذه الدراسة إلى إظهار اثر الدعم التنظيمي في الرضاء الوظيفي دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي
الأبعاد	اختلفت المتغيرات المعتمدة في كل دراسة حسب طبيعة المتغيرات المدروسة في كل منها.	في هذه الدراسة تم اعتماد الأبعاد التالية العدالة التنظيمية, سلوك القادة لمساندة المرؤوسين, المشاركة في اتخاذ القرارات, الدعم وتأكيد الذات لدى العاملين بالنسبة للمتغير المستقل الدعم التنظيمي أما متغير التابع فهو: الرضاء الوظيفي فقسمت الى : الرضا عن الاجر , الرضاء عن مستوي العمل , الرضا على نمط الاشراف , الرضا عن فرص الترقية , الرضا عن جماعات العمل , الرضا عن ساعات العمل , الرضا عن ظروف العمل المادية

المصدر : من إعداد الطالبات

الفرع الثالث :مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة:

ولقد تم الاستفادة من الدراسات السابقة في الجوانب التالية:

- إثراء مشكلة الدراسة وبلورتها والاستفادة منها في تحليل نتائج الدراسة.
- الاطلاع على منهجية تلك الدراسات والاستفادة منها في بناء الإطار النظري للدراسة الحالية.
- التعرف على الوسائل الإحصائية المستخدمة في تلك الدراسات، وتحديد الوسائل الأكثر ملاءمة لاختبار فرضيات البحث الحالي.
- شكلت قاعدة جيدة لانتقاء مراجع البحث الحالي.

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل تم عرض أهم الجوانب النظرية متغيرات الدراسة والمتمثلة في الدعم التنظيمي و الرضا الوظيفي، وكذلك تم التعرض لبعض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدعم التنظيمي و الرضا الوظيفي والتي كانت ذات فائدة كبيرة في دراستنا الحالية.

ومما سبق يمكن القول أن تبني المؤسسة لثقافة الدعم التنظيمي يفتح لها الرضا الوظيفي التنظيمي الذي تنشده من خلال العمل على خلق عدالة تنظيمية في المؤسسة, و سلوك القادة لمساندة المرؤوسين, وفسح مساحة العمال للمشاركة في اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب مما يجعلهم يساهموا في تحقيق أهداف المؤسسة والتي تعمل بدورها على إيجاد نظام حوافر مادية ومعنوية فعال يعمل على رفع كفاءة العمال وتحسين مستوي أدائهم وبالتالي الوصول الى تحسين مستمر ومتواصل الذي يعمل على احساس العمال بأهمية وجودهم في المؤسسة وشعورهم بالرضا الوظيفي لديهم .

الفصل الثاني

الدارسة الميدانية

تمهيد :

نظرًا لارتباط مفهوم الدعم التنظيمي بالرضا الوظيفي في دراستنا، وبغية دراسة هذا الموضوع وتحقيق أهداف الدراسة تم التوجه إلى المؤسسة محل الدراسة، وقد استعرضنا في هذا الفصل منهج الدراسة وأداتها الرئيسية المتمثلة في الاستمارة، ومجتمع الدراسة وعينتها، كذا وصف الإجراءات المتبعة للتأكد من صدق وثبات الاستمارة، والأساليب الإحصائية المستخدمة لمعالجة إجابات العينة، وتكن توضيح ذلك على النحو التالي:

المبحث الأول: الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة:**المطلب الأول: منهج وأدوات الدراسة:****الفرع الأول: منهج الدراسة:**

لقد تم استخدام المنهج التحليلي الوصفي في هذه الدراسة وذلك نظرًا لملائته لطبيعة الدراسة معتمدين في ذلك أسلوب دراسة الحالة، بالإضافة إلى اعتماد المنهج الإحصائي لتحليل نتائج الدراسة مستخدمين في ذلك برنامج التحليل الإحصائي الـ SPSS وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحراف المعياري .

- اختبار التوزيع الطبيعي لـ Shapiro-Wilk و Kolmogorov-Smirnov .

- معامل الارتباط بيرسون.

- معامل التحديد.

- معادلة الانحراف الخطي البسيط.

- تحليل التباين الأحادي ANOVA ، (One Way Anova).

- الاختبارات البعدية Scheffe

- اختبار T-TEST للعينتين المستقلة.

وذلك حتى نستطيع وصف العلاقة بين الدعم التنظيمي والرضا الوظيفي كمياً وكيفياً على مستوى المؤسسة من وجهة نظر العاملين فيها مع معرفة مدى تأثير الدعم التنظيمي في الرضا الوظيفي .

الفرع الثاني: أدوات الدراسة:

في محاولة منا الى اسقاط الجانب النظري على واقع المؤسسة محل الدراسة فقد استخدمنا الأدوات التالية :

1- **الملاحظة** : تعتبر الملاحظة من الأدوات التي ساعدتنا على التقصي وجمع المعلومات، وهذا من خلال تواجدها في المؤسسة محل الدراسة وذلك أثناء تنقلنا بين مختلف أقسامها، مما مكنا من جمع العديد من الملاحظات التي ساعدتنا على معرفة واقع الدعم التنظيمي في المؤسسة ومدى تأثيره في الرضا الوظيفي

2- **الاستمارة** : وقد كانت الوسيلة الأساسية في جمع معلومات الدراسة العملية وللتأكد من فرضيات البحث فقد قمنا بوضع استمارة التي تحتوي على استبيان موجه الى العاملين في المؤسسة تلك الدراسة والذي يحتوي ثلاث محاور يتضمن البيانات شخصية والثاني يتعلق بأبعاد الدعم التنظيمي ويضم 15 سؤالاً مقسمة الى 4 محاور والثالث فيتعلق بالرضا الوظيفي ويضم 21 سؤالاً ومقسم الى 7 محاور حيث تم :

- ✓ عرض الاستمارة على الأستاذ المشرف.
- ✓ عرض الاستمارة على مجموعة من الأساتذة للتحكيم.
- ✓ تعديل الاستمارة و صياغتها وفقاً للتحكيم في شكله النهائي.
- ✓ توزيع الاستمارة على العمال بالمؤسسة.

المقابلة : عبارة عن المحادثة موجهة بين الباحث وشخص أو أشخاص آخرين بهدف الوصول الى حقيقة أو موقف معين من أجل تحقيق أهداف الدراسة، ومن الأهداف الرئيسية للمقابلة اتضحت على البيانات التي يريدها الباحث بالإضافة إلى التعرف على ملامح و مشاعر أو تصرفات المبحوثين في مواقف معينة.

المطلب الثاني: مجتمع ومتغيرات الدراسة:

سنتناول في هذا المطلب مجتمع وعينة الدراسة بالإضافة الى المتغيرات التي تم اعتمادها وذلك على النحو التالي:

الفرع الأول : مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين في المؤسسة، وقد قمنا بإجراء مسح شامل لجميع أفراد العينة البالغ عددهم 104 موظفًا، وذلك حسب معلومات مأخوذة من مدير الموارد البشرية في المؤسسة وتمثلت عينة الدراسة في: (رؤساء الأقسام ، رؤساء المصالح، رؤساء مكاتب، موظفين إداريين، عمال) أي شملت جميع المستويات الإدارية في المؤسسة، حيث تم توزيع 40 استمارة، وتم استرجاع 40 استمارة أي ما نسبته 100% وبعد الفرز تم الغاء 06 استمارات.

الجدول رقم(02) يوضح توزيع عدد الاستثمارات

النسبة	العدد	توزيع الاستثمارات
100%	40	عدد الاستثمارات الموزعة
100%	40	عدد الاستثمارات المسترجعة
	34	عدد الاستثمارات الصالحة للدراسة
	06	عدد الاستثمارات الملغاة

المصدر: من اعداد الطالبات

الفرع الثاني: متغيرات الدراسة:

بناءً على النموذج المعتمد في الدراسة فقد كانت:

المتغير المستقل: الدعم التنظيمي و قد تم تقسيمه الى الأبعاد التالية: العدالة التنظيمية , سلوك القادة , مساندة الرؤوسين, المشاركة في اتخاذ القرارات, الدعم وتأكيد الذات لدى العاملين

المتغير التابع : عناصر الرضا الوظيفي وقد تم تقسيمه الى: الرضا عن الأجر، الرضا عن مستوى العمل، الرضا على نمط الإشراف، الرضا عن جماعات العمل، الرضا ساعات العمل، الرضا عن ظروف العمل المادية.

المطلب الثالث: مستويات الإجابة وقياس صدق وثبات أداة الدراسة:

في هذا المطلب سنستعرض مستويات الإجابة و مدى صدق وثبات الاستمارة وذلك على النحو التالي:

الفرع الأول : مستويات الاجابة

من أجل الوصول الى نتائج أكثر دقة للدراسة، وبهدف الإجابة عن الأسئلة، تم تحديد درجات الإجابة للموافقة على فقرات الاستمارة، وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي (Likert-Type Scale) المستخدم في معرفة إجابات العاملين وذلك من خلال وضع اشارة (x) أمام الإجابة التي تعكس درجة موافقتهم وقد كانت كما يلي:

غير موافق بشدة (1) ، غير موافق (2) ، محايد (3) ، موافق (4) ، موافق بشدة.(5)

الفرع الثاني: صدق وثبات الاستمارة:

يعبر صدق أو ثبات الاستمارة عن قدرة أداة البحث على قياس ما يراد قياسه، حيث يعبر الصدق بصفة عامة أن العبارة الموجودة في الاستمارة تقيس ما يريد الباحث قياسه بالفعل، فيما يعرف الثبات بأنه الحصول على النتائج نفسها عند تكرار عملية القياس لأكثر من مرة، و لاختبار صدق الأداة فقد قمنا بما يلي:

1-الصدق الظاهري :

حيث تم عرض الاستمارة على بعض من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، بجامعة الشهيد حمه الأخضر، للتأكد من مدى صدق فقراتها، ووضوحها، وسلامة لغتها ومضمونها وقدرتها على قياس متغيرات الدراسة، وقد تم الأخذ بأرائهم، وإعادة صياغة بعض العبارات، وإجراء التعديلات المطلوبة، على نحو دقيق بشكل يحقق التوازن بين مضامين الاستمارة في فقراتها، وقد عبروا أيضا عن رغبتهم في التفاعل مع عباراتها.

-ثبات أداة الدراسة: يقصد بثبات المقياس دقته و اتساقه فيما يقيسه من معلومات و سلوك و اتجاهات المستقضي، ويمكن التحقق من ثبات و اتساق المقياس من خلال تكرار تطبيق المقياس نفسه على نفس المستقضي منهم و هو ما يعرف بطريقة اعادة الاختبار (Test Retest).

و اقترح كرونباخ (cronbach) معادلة تعتمد على متوسط معاملات الارتباط بين مفردات المقياس و اطلق عليها معامل الفا (Coefficient Alpha) لاختبار ثبات او تجانس او اتساقه الداخلي حيث ان معامل الفا كرونباخ كلما كان (0.7) فاكثر دل على الثبات و الاتساق الداخلي لمقياس المستخدم كما تم استخدام معامل الثبات الفا كرونباخ لقياس درجة مصداقية محاور الاستبيان و كانت النتائج المتحصل عليها كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (03) يوضح نتائج اختبار معامل ألفا كرونباخ للعمال بالمؤسسة.

معايير الفاكرونباخ	عدد العبارات	محاور الاستمارة
0.875	15	ابعاد الدعم التنظيمي
0.941	21	الرضاء الوظيفي
0.955	36	معامل الثبات الكلي

المصدر: من اعداد الطالبات بالاعتماد على نتائج spss إصدار 20.

من خلال الجدول أعلاه يبين لنا أن قيمة ألفا كرونباخ هي 0.955 أي بنسبة % 95.5 من العينة من يعيدون نفس الإجابة في حالة استجوابهم من جديد وهي نسبة تعبر عن درجة عالية من الثبات و مدى مصداقية المستجوبين و بالتالي تعميم النتائج على مستوى الدراسة.

المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة:

المطلب الأول: البيانات الشخصية لأفراد العينة:

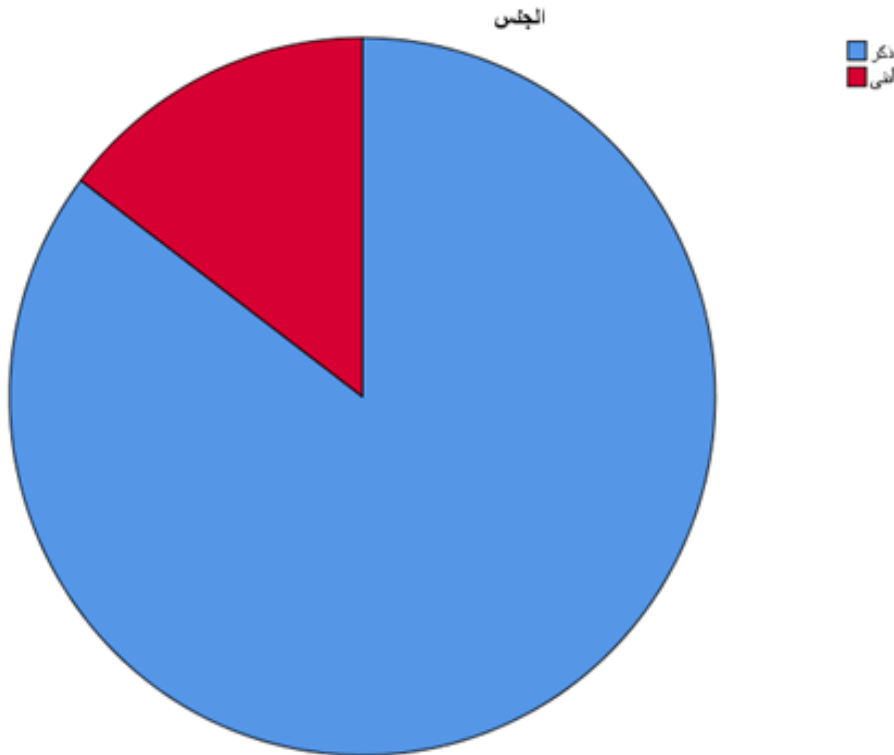
من خلال نتائج الاستقصاء و بناء على معلومات الاستمارة وجدنا أن العينة تلك الدراسة تمتاز بمجموعة من الخصائص الشخصية نوضحها كما يلي:

جدول (04) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة ن = 34 من حيث متغير الجنس

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة %
01	الجنس	الذكور	29	85.3%
		الاناث	05	14.7%
		المجموع	34	100%

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على نتائج برنامج spss إصدار 20.

الشكل رقم (03) توزيع أفراد العينة حسب الجنس



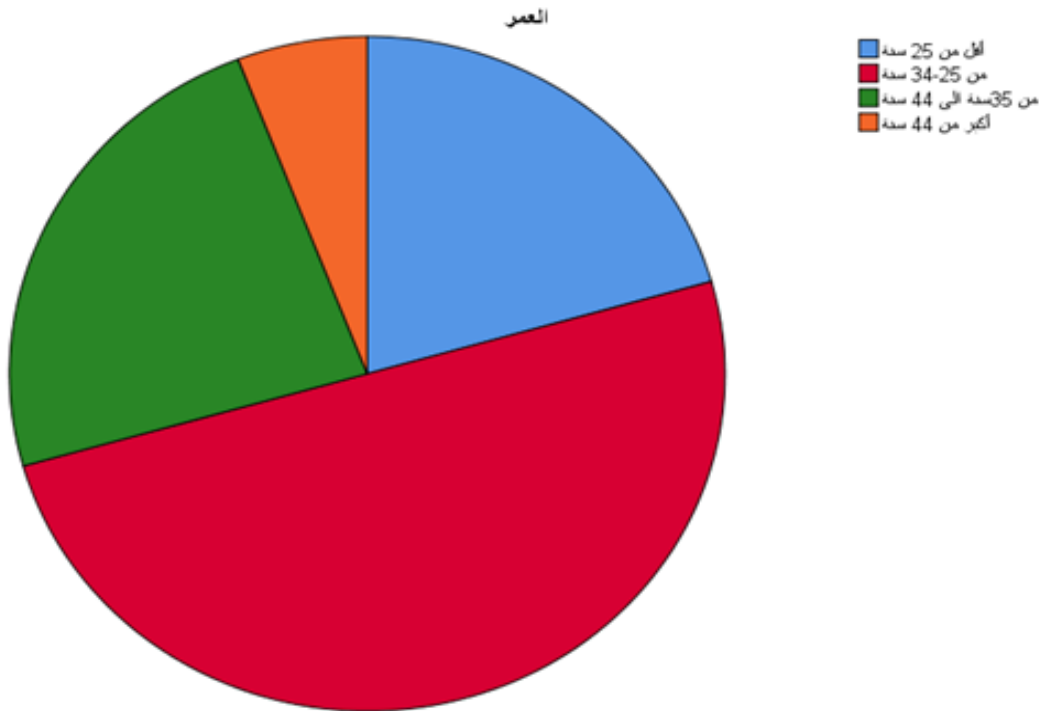
من خلال البيانات الموضحة في الجدول أعلاه تبين أن غالبية أفراد العينة كانوا من الذكور حيث كانت نسبتهم تساوي 85.3% وهي نسبة لأبأس بها وهذا راجع الى ان المؤسسة توظف فئة الذكور اكثر من الإناث وذلك بحكم طبيعة المجتمع سابقا ومنظوره لعملية التوظيف انما حكر على الذكور فقط، بينما بلغت نسبة الإناث 14.7% وهذا ما يفسره اقتحام الإناث لسوق العمل بالولاية في السنوات الاخيرة.

جدول(05) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة ن=34 من حيث متغير السن.

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة %
02	السن	أقل من 25 سنة	07	20.6%
		من 25-34 سنة	17	50.0%
		من 35 سنة الى 44 سنة	8	23.5%
		أكبر من 44 سنة	2	5.9%
	المجموع		34	100%

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على نتائج برنامج spss إصدار 20.

الشكل رقم (04) توزيع أفراد العينة حسب العمر



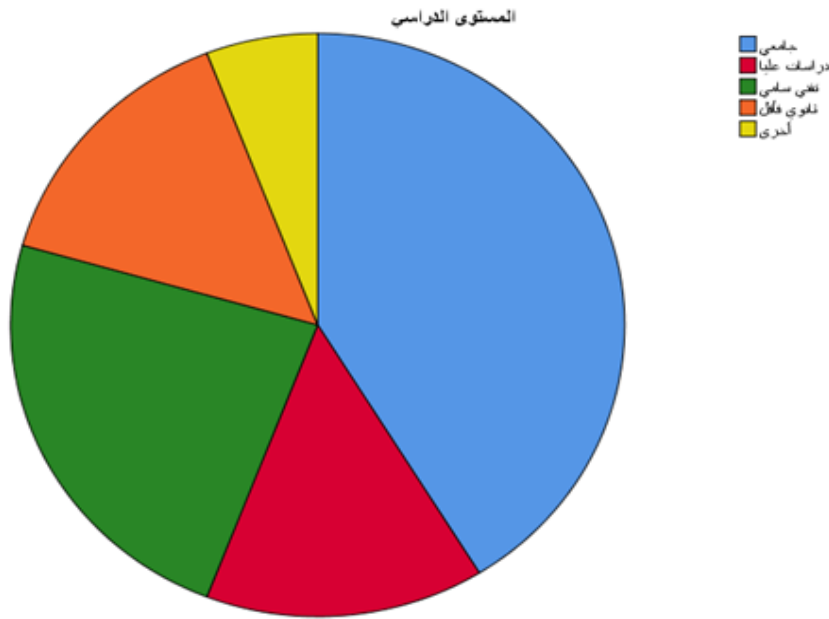
يتبين من خلال الجدول المتعلق بمتغير السن فقد كانت الفئة العمرية من 25-34 سنة فكانت أعلى بنسبة 50.0% من أفراد عينة الدراسة، وهي نتيجة منطقية ذلك لأن المؤسسة تسعى الى توظيف الفئة الشبابية، وتليها الفئة العمرية من 35 سنة الى 44 سنة بنسبة 23.5% هي فئة تعبر على ان المؤسسة متمسكة بهذه الفئة لما تمتلكه من طاقة و حيوية تساعد في تحسين و زيادة الانتاجية، وتأتي فئة أقل من 25 سنة بنسبة 20.6% وتليها أكبر من 44 سنة بنسبة 5.9% و تعتبر أقل نسبة وهذا راجع إلى أن أغلب هذه الفئة احيلت إلى التقاعد وعليه نستنتج أن أغلب عمال المؤسسة في عمر مناسب للعمل و الإنتاج.

جدول(06) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة ن =34 من حيث متغير المؤهل العلمي.

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة %
03	المؤهل	ثانوي فأقل	4	14.7%
		تقني سامي	8	23.5%
		جامعي	14	41.2%
		دراسات عليا	5	14.7%
		أخرى	2	5.9%
	المجموع		34	100%

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على نتائج برنامج spss إصدار 20.

الشكل رقم (04) توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي



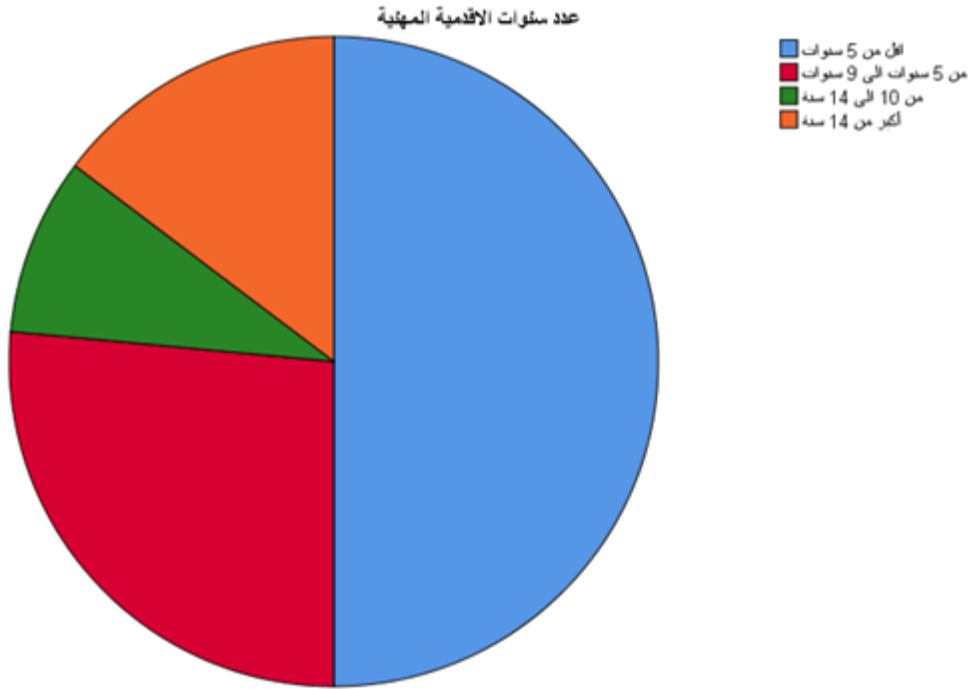
بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي لأفراد عينة الدراسة وحسب الجدول أعلاه، فقد كانت أعلى نسبة لمستوى الجامعي حيث بلغت %41.2 وهذا يعني أن المؤسسة تهتم بتوظيف الإطارات ذات المؤهلات العلمية ثم تليها مستوى تقني سامي بنسبة %23.5 بحكم استخدام المؤسسة للمعلوماتية و للشبكات و الحواسيب في أداء أعمالها ,وتليها مستوى ثانوي فأقل بنسبة %14.7 وهذا استجابة لطبيعة بعض الوظائف التي يشغلونها داخل المؤسسة , و أخيرا نسبة %5.9 من حاملي شهادات أخرى

جدول (07) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة ن =34 من حيث متغير الأقدمية .

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
04	الاقدمية	اقل من 5 سنوات	17	50%
		من 5 سنوات الى 9 سنوات	09	26.5%
		من 10 الى 14 سنة	03	8.8%
		أكبر من 14 سنة	05	14.7%
	المجموع		34	100%

المصدر :من إعداد الطالبات بالاعتماد على نتائج برنامج spss إصدار 20.

الشكل رقم (06) توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية



من خلال الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية فقد أحتلت فئة اقل من 5 سنوات نسبة 50% وهي الأعلى و هذا راجع الى عمليات التوظيف التي شهدتها المؤسسة في الفتة الأخيرة، وتليها فئة من 5 سنوات الى 9 سنوات بنسبة 26.5% وبعدها الفئة أكبر من 14 سنة بنسبة 14.7% واخيرا فئة من 10 الى 14 سنة بنسبة 8.8%

المطلب الثاني: تحليل نتائج الاستبيان و اختبار الفرضيات:

في هذا المطلب سنحاول معرفة اتجاه آراء أفراد العينة حول تحاور الدراسة وذلك من خلال التركيز على الإجابة على أسئلة الدراسة والتحقق من فرضياتها على النحو التالي:

حساب المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابات العينة حول اثر العم التنظيمي في الرضا الوظيفي وترتيب عبارات كل محور من محاور متغيرات الدراسة وتحديد قيمة المتوسط الحسابي المرجح بناء على قيمة المتوسط الحسابي لمقياس ليكرت الخماسي، فبعد الحصول على مجموع الاستمارات تم ترميزها بإعطاء كل رأي قيمة معينة

الجدول رقم (08): درجات سلم ليكارت الخماسي

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	02	03	04	05

المصدر : من اعداد الطالبات

حيث تم تحديد طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي الدنيا والعليا كما يلي:

- حساب المدي = $4 = 1 - 5$

- طول الخلية : $0.8 = 5/4$

- الحد الأعلى للخلية = طول الخلية + أقل قيمة في المقياس.

وبالتالي يصبح طول لخلايا كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (09) المتوسط الحسابي المرجح لمقياس ليكارت الخماسي مع مستوياته.

الاتجاه	المستوى على سلم ليكارت	قيمة المتوسط الحسابي
ضعيف جدا	غير موافق بشدة	من 1 الى 1.80
ضعيف	غير موافق	من 1.81 الى 2.60
متوسط	محايد	من 2.61 الى 3.40
جيد	موافق	من 3.41 الى 4.20
جيد جدًا	موافق بشدة	من 4.21 الى 5

المصدر : من اعداد الطالبات

والذي سيستخدم في تحليل أبعاد الدراسة كلها.

الفرع الأول: تحليل عبارات أبعاد محور الدعم التنظيمي

فيما يأتي سنقوم بتفصيل كل بعد من أبعاد الدعم التنظيمي على حدي ونعمد إلى تحليل عبارات كل

بعد بشكل منفرد كما يلي:

1- العدالة التنظيمية: يمثل البعد الأول لمحور الدعم التنظيمي ويتكون من 4 فقرات ,وفي ما

يلي تحليل كل عبارة من عبارات العدالة التنظيمية .

جدول رقم (10) نتائج تحليل عبارات الدعم التنظيمي.

المستوي	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق	موافق	محايد	غير	غير	العبارة
				بشدة	بشدة		موافق	موافق	
				العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	
				النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	
				%	%	%	%	%	
متوسط	03	1.093	2.68	1	8	9	11	5	تناسب ساعات عملك مع ظروفك الخاصة
				2.9	23.5	26.5	32.4	14.7	
متوسط	04	9.22	2.62	00	5	16	8	5	يستطيع العاملون الاعتراض على القرارات التي يصدرها المدير.
				00	14.7	47.1	23.5	14.7	
متوسط	01	1.038	3.12	3	8	16	4	3	يستخدم المدير القرارات الوظيفية بأسلوب غير متحيز.
				8.8	23.5	47.1	11.8	8.8	
متوسط	02	9.83	3.06	1	8	13	11	1	يحصل كل موظف على الخدمات التي تقدمها المنظمة بشكل عادل.
				2.9	38.2	23.5	32.4	2.9	
متوسط		5.295	2.87	المتوسط العام					

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على نتائج برنامج . spss إصدار 20

من خلال هذا الجدول يظهر أنه قد حصلت العبارة رقم 03 في العدالة التنظيمية على المرتبة الاولى (يستخدم المدير القرارات الوظيفية بأسلوب غير متحيز) بمتوسط حسابي يبلغ 3.12 وانحراف معياري بلغ 9.83 وهذا يدل على انا المدير ليس لديه تحيز في القرارات الوظيفية التي يصدرها للعاملين, في حين احتلت العبارة رقم 02 (يستطيع العاملون الاعتراض على القرارات التي يصدرها المدير.) المرتبة الاخيرة بمتوسط حسابي بلغ 2.62 وانحراف معياري بلغ 9.22 وهذا يفسر ان العاملون ليس لديهم الحق في الاعتراض على قرارات التي يصدرها المدير ,وقد حصلت العدالة التنظيمية على متوسط حسابي بلغ

2.87 و انحراف معياري بلغ 5.295, كما يظهر في الجدول ان عبارات العدالة التنظيمية قد كانت كلها متوسطة .

ومنه يمكن القول ان العدالة التنظيمية قد حصلت على درجة متوسطة من حيث الاهمية من بين ابعاد الدعم التنظيمي ,وعليه فإن المؤسسة تعطي اهمية كبيرا جدا للعدالة التنظيمية .

2- سلوك القادة لمساندة المرؤوسين :وهو البعد الثاني من ابعاد الدعم التنظيمي ويتكون من

(04) فقرات كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم(11) نتائج تحليل عبارات الدعم التنظيمي

المستوي	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق	موافق	محايد	غير	غير	العبرة
				بشدة	بشدة		موافق	موافق	
				العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	
				النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	
				%	%	%	%	%	
متوسطة	03	1.048	3.15	3	10	12	7	2	يشجع المدير روح التعاون بين المرؤوسين و يناقش أفكارهم.
				8.8	29.4	35.3	20.6	5.9	
متوسطة	01	1.024	3.26	1	16	12	1	4	يشعر المرؤوسين بأن المدير صديقهم حيث يسعى لإسعادهم وراحتهم.
				2.9	47.1	35.3	2.9	11.8	
متوسطة	04	1.029	2.97	00	13	11	6	4	يترك المدير المرؤوسين يؤدون أعمالهم بالطريقة التي يفضلونها.
				00	38.2	32.4	17.6	11.8	
متوسطة	02	1.156	3.24	2	16	9	2	5	عندما يتكلم المدير يشعر المرؤوسين أن لديه رضا داخلي بما يقول.
				5.9	47.1	26.5	5.9	14.7	
متوسطة		1.064	3.155	المتوسط العام					

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على نتائج برنامج . spss إصدار 20

من خلال هذا الجدول يظهر أنه قد حصلت العبرة رقم 02 على المرتبة الأولى في بعد سلوك القادة لمساندة المرؤوسين (يشعر المرؤوسين بأن المدير صديقهم حيث يسعى لإسعادهم وراحتهم) بمتوسط حسابي بلغ 3.26 وانحراف معياري بلغ 1.024, في حين احتلت العبرة رقم 03 (يترك المدير المرؤوسين يؤدون أعمالهم

بالطريقة التي يفضلونها). المرتبة الاخيرة بمتوسط حسابي بلغ 2.97 وانحراف معياري بلغ 1.029, وقد تحصل بعد سلوك القادة لمساندة المرؤوسين على متوسط حسابي قدر ب3.155 وانحراف معياري بلغ 1.064 , كما يظهر ان اجابات البعد قد حصلت على درجة متوسطة

- ومن نقول ان بعد سلوك القادة لمساندة المرؤوسين يحظى بدرجة متوسطة من حيث الأهمية من بين ابعاد الدعم التنظيمية، وعليه فأن المؤسسة تعطي اهمية كبيرة لسوك القادة من اجل دعم ومساندة المرؤوسين في تحقيق اهداف المؤسسة
- 3- المشاركة في اتخاذ القرارات: وهو البعد الثالث من ابعاد الدعم التنظيمي ويتكون من (03) فقرات كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (12) نتائج تحليل عبارات الدعم التنظيمي

المستوي	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبرة
				العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	
				النسبة %	النسبة %	النسبة %	النسبة %	النسبة %	
متوسط	02	1.122	3.12	00	18	7	4	5	يمنح المدير جزءا من صلاحيته للمرؤوسين.
				00	52.9	20.6	11.8	14.7	
متوسط	03	9.77	3.12	1	13	11	7	2	عند اتخاذ القرار فإن المدراء يهتمون باحتياجات ومتطلبات العاملين.
				2.9	38.2	32.4	20.6	5.9	
متوسط	01	1.298	3.21	5	12	7	5	5	يتم الرجوع للمرؤوسين غالبا عند اتخاذ القرارات .
				14.7	35.3	20.6	14.7	14.7	
متوسط		4.063	3.15	المتوسط العام					

المصدر : من إعداد الطالبات بالاعتماد على نتائج برنامج . spss إصدار 20

من خلال هذا الجدول يظهر عبارة رقم 03 في المشاركة في اتخاذ القرارات على المرتبة الأولى (يتم الرجوع للمرؤوسين غالبا عند اتخاذ القرارات) بمتوسط حسابي يبلغ 3.21 وانحراف معياري 1.298 وهذا يدل على

ان القرارات ليست عشوائية انما تتخذ بطريقة إدارية منظمة عن طريق المرؤوسين، في حين احتلت العبارة رقم 02) عند اتخاذ القرار فإن المدراء يهتمون باحتياجات ومتطلبات العاملين) المرتبة الأخيرة متوسط حسابي 3.12 وانحراف معياري 9.77 وهذا يفسر أن المرؤوسين لا يعطون أهمية كبيرة لمتطلبات واحتياجات العاملين عند اتخاذ قراراتهم، وقد حصلت المشاركة في اتخاذ القرارات على متوسط حسابي بلغ 3.15 وانحراف معياري بلغ 4.036 كما يظهر في الجدول ان عبارات المشاركة في اتخاذ القرارات قد كانت كلها متوسطة.

ومنه المشاركة في اتخاذ القرارات قد حصلت على درجة متوسطة من حيث الأهمية من بين ابعاد الدعم التنظيمي، وعليه فان المؤسسة تعطي أهمية كبيرة للمشاركة في اتخاذ القرارات

رابعا: الدعم وتأکید الذات لدى العاملين : وهو البعد الرابع من ابعاد الدعم التنظيمي

ويتكون من (04) فقرات كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (13) نتائج تحليل عبارات الدعم التنظيمي

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي					
						العدد	النسبة %	المتوسط الحسابي			
						العدد	النسبة %	المتوسط الحسابي			
						العدد	النسبة %	المتوسط الحسابي			
المتوسط الحسابي	الترتيب	الانحراف المعياري	المستوي								
تتمتع المؤسسة بالمجهودات الإضافية التي أقدمها لأداء العمل بكفاءة.	7	8	10	8	1	2.65	1.152	04	متوسطة		
	20.6	23.5	29.4	23.5	2.9						
تتسم وظيفتي بالاستقلالية التي تشبع طموحي في العمل.	4	7	9	12	1	3.21	1.754	02	متوسطة		
	11.8	20.6	26.5	35.3	2.9						
تتميز وظيفتي بروح التحدي الذي أهوي تواجهه داخل العمل.	1	5	13	12	3	3.32	1.945	01	متوسطة		
	2.9	14.7	38.2	35.3	8.8						
هناك تحدي واضح ودقيق للمهام المشكلة لوظيفتي.	5	9	8	11	1	2.82	1.141	03	متوسطة		
	14.7	26.5	23.5	32.4	2.9						
المتوسط العام						3	1.498		متوسطة		

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على نتائج برنامج . spss إصدار 20

من خلال هذا الجدول يظهر عبارة رقم 03 في الدعم وتأكيد الذات لدى العاملين على المرتبة الأولى) تتميز وظيفتي بروح التحدي الذي أهوي تواجهه داخل العمل) بمتوسط حسابي يبلغ 3.32 وانحراف معياري 1.945 وهذا يدل على ان هناك روح تحدي في العمل بين الموظفين، في حين احتلت العبارة رقم 01 (تهتم المؤسسة بالمجهودات الإضافية التي أقدمها لأداء العمل بكفاءة) المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 2.65 وانحراف معياري 1.152 وهذا يفسر ان المؤسسة لا تعطي أهمية للمجهودات الإضافية، وقد حصلت الدعم وتأكيد الذات لدى العاملين على متوسط حسابي 3 وانحراف معياري بلغ 1.498 كما يظهر في الجدول ان الدعم وتأكيد الذات لدى العاملين قد كانت كلها متوسطة.

ومنه يمكن القول ان الدعم وتأكيد الذات لدى العاملين قد حصل على درجة متوسطة من بين ابعاد الدعم التنظيمي، وعليه فان المؤسسة تعطي أهمية كبيرة لدعم وتأكيد الذات لدى العاملين.

الفرع الثاني: تحليل عبارات عناصر محور الرضا الوظيفي

فيما يأتي سنقوم بتفصيل كل بعد من عناصر الرضا الوظيفي على حدي ونعمد إلى تحليل عبارات كل بعد بشكل منفرد كما يلي:

1-الرضا عن الاجر: وهو يمثل عنصر الاول من عناصر الرضا الوظيفي ويشمل في 3 فقرات، وفيما يلي تحليل كل عبارة من عبارات الرضا عن الاجر.

الجدول رقم (14) نتائج تحليل عبارات الرضا عن الاجر

المستوي	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق	موافق	محايد	غير	غير	العبارة
				بشدة	بشدة		موافق	موافق	
				العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	
				النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	
				%	%	%	%	%	
متوسطة	02	1.324	2.94	3	13	3	9	6	يعتبر الاجر الحالي الذي تتقاضاه في المؤسسة مرضيا لك.
				8.8	38.2	8.8	26.5	17.6	
متوسطة	01	1.181	3.00	2	12	9	6	5	يلبي الاجر الذي تتقاضاه الاحتياجات الاساسية لك ولأسرتك.
				5.9	35.3	26.5	17.6	14.7	
متوسطة	03	1.242	2.82	2	10	9	6	7	يتناسب الاجر الذي تتقاضاه مع المسؤوليات والمهام داخل العمل
				5.9	29.4	26.5	17.6	20.6	
متوسطة		1.249	2.92	المتوسط العام					

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على نتائج برنامج . spss إصدار 20

من خلال هذا الجدول يظهر عبارة رقم 02 في الرضا عن الاجر على المرتبة الأولى (يلبى الاجر الذي الاحتياجات الاساسية لك ولأسرتك) بمتوسط حسابي 3.00 وانحراف معياري 1.181 وهذا يدل على ان الاجر الذي يتقاضاه العامل يلبى الاحتياجات الأساسية له و لأسرته في حين احتلت العبارة 03 على المرتبة الأخيرة (يتناسب الاجر الذي تتقاضاه مع المسؤوليات والمهام داخل العمل) و بمتوسط حسابي بلغ 2.82 وانحراف معياري بلغ 1.249 وهذا يدل على عدم تناسب الاجر مع مسؤوليات ومهام الموظفين داخل المؤسسة، وقد حصلت الرضا عن الاجر على متوسط حسابي 2.92 وانحراف معياري 1.249، كما يظهر في الجدول ان الرضا عن الاجر قد كانت كلها متوسطة.

ومنه يمكن القول ان الرضا عن الاجر قد حصل على درجة متوسطة من بين عناصر الرضا الوظيفي، وعليه فان المؤسسة تعطي أهمية كبيرة لرضا عن الأجر.

2-الرضا عن مستوي العمل: وهو يمثل العنصر الثاني من عناصر الرضا الوظيفي، ويتمثل

في 03 فقرات كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (15) نتائج تحليل عبارات الرضا عن مستوي العمل

المستوي	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق	موافق	محايد	غير	غير	العبرة
				بشدة	بشدة		موافق	موافق	
				العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	
				النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	
				%	%	%	%	%	
جيد	01	1.012	3.35	2	17	8	5	2	تعترف لزملائك بالجهد الذي يبذلونه في العمل.
				2.9	50.0	23.5	14.7	5.9	
متوسطة	02	1.026	3.09	2	11	11	8	2	تطبيق انظمة العمل على الجميع دون تمييز.
				5.9	32.4	32.4	23.5	5.9	
متوسطة	03	1.114	2.82	2	6	16	4	6	تشاركك الادارة في اتخاذ القرارات.
				5.9	17.6	47.1	11.8	17.6	
متوسطة		1.050	3.086	المتوسط العام					

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على نتائج برنامج . spss إصدار 20

من خلال هذا الجدول يظهر عبارة رقم 01 في الرضا عن الاجر على المرتبة الأولى (تعترف لزملائك بالجهد الذي يبذلونه في العمل) بمتوسط حسابي 3.35 وانحراف معياري 1.012 وهذا يدل على ان احترام آراء الآخرين سائد داخل المؤسسة، في حين احتلت العبارة رقم 03 المرتبة الأخيرة (تشاركك الادارة في اتخاذ القرارات) بمتوسط حسابي 2.82 وانحراف معياري 1.114 وهذا يدل على ان الإدارة لا تعطي أهمية في اللجوء الى الموظفين في اتخاذ القرارات.

وقد حصلت الرضا عن مستوي العمل على متوسط حساب 3.086 وانحراف معياري 1.050، كما يظهر في الجدول ان الرضا عن مستوي العمل قد كانت كلها متوسطة.

ومنه يمكن القول ان الرضا عن مستوي العمل قد حصل على درجة متوسطة من بين عناصر الرضا الوظيفي، وعليه فان المؤسسة تعطي أهمية كبيرة الرضا عن مستوي العمل.

3- الرضا عن نمط الاشراف : ويمثل العنصر الثالث من عناصر الرضا الوظيفي , ويتمثل في 03 فقرات كما هو مبين في الجداول التالي :

الجدول رقم (16) نتائج تحليل عبارات الرضاء عن نمط الاشراف

المستوي	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبرة
				العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	
				النسبة %	النسبة %	النسبة %	النسبة %	النسبة %	
متوسط	02	1.175	3.12	3	12	9	6	4	يتعامل معك مديرك المباشر بشفافية.
				8.8	35.3	26.5	17.6	11.8	
متوسط	03	1.029	3.03	1	11	14	4	4	يهدف المشرف من خلال زيارته لك لمعرفة الأخطاء.
				2.9	32.4	41.2	11.8	11.8	
متوسط	01	1.978	3.21	3	9	16	4	2	تأثر معايير اختيار المشرف في بيئة العمل.
				8.8	26.5	47.1	11.8	5.9	
متوسط		1.394	3.12	المتوسط العام					

المصدر : من إعداد الطالبات بالاعتماد على نتائج برنامج . spss إصدار 20

من خلال هذا الجدول يظهر عبارة رقم 03 في الرضا عن نمط الاشراف على المرتبة الأولى (تأثر معايير اختيار المشرف في بيئة العمل) متوسط حسابي 3.21 وانحراف معياري 1.978 وهذا يدل على ان اختيار المشرف له أهمية كبيرة في تأثيره على بيئة العمل، في حين احتلت العبارة رقم 02 المرتبة الأخيرة (يهدف المشرف من خلال زيارته لك لمعرفة الأخطاء) بمتوسط حسابي 3.03 وانحراف معياري 1.029 وهذا يدل على ان زيارة المشرف ليست بهدف معرفة الأخطاء.

وقد حصلت الرضا عن نمط الاشراف على متوسط حسابي 3.12 وانحراف معياري 1.394، كما يظهر في الجدول ان الرضا عن نمط الاشراف قد كانت كلها متوسطة.

ومنه يمكن القول ان الرضا عن نمط الاشراف قد حصل على درجة متوسطة من بين عناصر الرضا الوظيفي، وعليه فان المؤسسة تعطي أهمية كبيرة للرضا عن نمط الاشراف.

4-الرضا عن فرص الترقية: ويمثل العنصر الرابع من عناصر الرضا الوظيفي ,ويتمثل في 03 فقرات كما هو مبين في الجداول التالي :

الجدول رقم(17)نتائج تحليل عبارات الرضاء عن فرص الترقية

المستوي	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارات
				العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	
				النسبة %	النسبة %	النسبة %	النسبة %	النسبة %	
متوسط	03	1.30	2.76	2	7	11	9	5	تتم في المؤسسة الترقية على اساس الجهد المبذول.
				5.9	20.6	32.4	26.5	14.7	
متوسط	01	1.965	3.09	2	9	15	6	2	الشهادات أو المؤهلات المتحصل عليها العامل أولوية في الترقية.
				5.9	26.5	44.1	17.6	5.9	
متوسط	02	1.255	3.00	3	11	9	5	6	تأخذ المؤسسة معيار الاقدمية في عملية الترقية.
				8.8	32.4	26.5	14.7	17.6	
متوسط	1.506		2.95	المتوسط العام					

المصدر : من إعداد الطالبات بالاعتماد على نتائج برنامج . spss إصدار 20

من خلال هذا الجدول يظهران عبارة رقم 02 في الرضا عن فرص الترقية على المرتبة الأولى) الشهادات أو المؤهلات المتحصل عليها العامل أولوية في الترقية (متوسط حسابي 3.09 وانحراف معياري 1.965 وهذا يدل على ان المؤسسة تعتمد على الشهادات والمؤهلات لترقية موظفيها، في حين احتلت العبارة رقم 01 المرتبة الأخيرة) تتم في المؤسسة الترقية على اساس الجهد المبذول (متوسط حسابي 2.76 وانحراف معياري 1.30 وهذا يدل على ان المؤسسة لا تعتمد على الجهد المبذول في ترقية موظفيها. وقد حصلت الرضا عن فرص الترقية على متوسط حسابي 3.12 وانحراف معياري 1.394، كما يظهر في الجدول ان الرضا عن فرص الترقية قد كانت كلها متوسطة.

ومنه يمكن القول ان الرضا عن فرص الترقية قد حصل على درجة متوسطة من بين عناصر الرضا الوظيفي، وعليه فان المؤسسة تعطي أهمية كبيرة لرضا عن فرص الترقية.

5- الرضا عن جماعات العمل: ويمثل العنصر الخامس من عناصر الرضا الوظيفي ,ويتمثل في 03

فقرات كما هو مبين في الجداول التالي :

الجدول رقم(18)نتائج تحليل عبارات الرضاء عن جماعات العمل

المستوي	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارة
				العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	
				النسبة %	النسبة %	النسبة %	النسبة %	النسبة %	
متوسط	02	1.878	3.32	0	19	8	6	1	يتجسد روح الفريق بين العمال في المؤسسة.
				0	55.9	23.5	17.6	2.9	
جيد	01	1.957	3.41	3	15	10	5	1	تشعر بالارتياح نظير وجودك ضمن فريق عمل.
				8.8	44.4	29.4	14.7	2.9	
متوسط	03	1.983	3.06	0	14	11	6	3	ترضيك عدالة توزيع المهام بين الموظفين.
				0	41.2	32.4	17.6	8.8	
متوسط		3.653	3.263	المتوسط العام					

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على نتائج برنامج . spss إصدار 20

من خلال هذا الجدول يظهر ان عبارة رقم02 في الرضا عن جماعات العمل على المرتبة الأولى(تشع بالارتياح نظير وجودك ضمن فريق عمل) متوسط حسابي 3.41 وانحراف معياري 1.957 وهذا يدل على ان الموظفين يعملون في فرق عمل وهذا يزيد من ارتياحهم داخل المؤسسة، في حين احتلت العبارة رقم 03 المرتبة الأخيرة(ترضيك عدالة توزيع المهام بين الموظفين.) بمتوسط حسابي 3.06 وانحراف معياري 1.983 وهذا يدل على ان العمال ليس لهم رضا كامل على توزيع المهام بينهما .

وقد حصلت جماعات العمل على متوسط حسابي 3.263 وانحراف معياري بلغ 3.653, كما يظهر في

الجدول ان الرضا عن جماعات العمل قد كانت اغلبها متوسطة .

ويمكن القول ان الرضا جماعات العمل قد حصلت على درجة متوسطة من حيث الأهمية من بين عناصر الرضا الوظيفي , وعليه فإن المؤسسة تعطي أهمية متوسطة لجماعات العمل

6- الرضا عن ساعات العمل: ويمثل العنصر السادس من عناصر الرضا الوظيفي , ويتمثل في 03 فقرات

كما هو مبين في الجداول التالي :

الجدول رقم(19)نتائج تحليل عبارات الرضاء عن ساعات العمل

المستوي	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبرة
				العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	
				النسبة %	النسبة %	النسبة %	النسبة %	النسبة %	
متوسط	01	1.060	3.29	2	16	9	4	3	يطبق نظام ساعات العمل على الجميع دون تمييز .
				5.9	46.1	26.5	11.8	8.8	
متوسط	02	1.095	2.79	1	8	14	5	6	تعتبر أوقات الراحة كافية لك .
				2.9	23.5	41.2	14.7	17.6	
متوسط	03	1.152	2.65	1	8	10	8	7	تقضي وقت راحتك بكل أريحية وبدون تضيق .
				2.9	23.5	29.4	23.5	20.6	
متوسط	1.102	2.91	المتوسط العام						

المصدر : من إعداد الطالبات بالاعتماد على نتائج برنامج . spss إصدار 20

من خلال هذا الجدول يظهر عبارة رقم 01 في الرضا عن ساعات العمل على المرتبة الأولى (يطبق نظام ساعات العمل على الجميع دون تمييز) بمتوسط حسابي يبلغ 3.29 وانحراف معياري 1.060 وهذا يدل على ان نظام ساعات العمل يطبق دون استثناء او تمييز بين العمال، في حين احتلت العبارة رقم 03 (تقضي وقت راحتك بكل أريحية وبدون تضيق) المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 2.65 وانحراف معياري 1.152 وهذا يفسر ان المؤسسة لا تعطي أهمية للأوقات التي يقضيها العامل اثناء راحته ، وقد حصلت الرضا عن ساعات العمل على متوسط حسابي 2.91 وانحراف معياري بلغ 1.102، كما يظهر في الجدول ان الرضا عن ساعات العمل قد كانت كلها متوسطة.

ومنه يمكن القول ان الرضا عن ساعات العمل قد حصلت على درجة متوسطة من بين عناصر الرضا الوظيفي، وعليه فان المؤسسة تعطي أهمية بسيطة لساعات العمل.

7- الرضا عن ظروف العمل المادية: ويمثل العنصر السابع من عناصر الرضا الوظيفي، ويتمثل في 03

فقرات كما هو مبين في الجداول التالي :

الجدول رقم(20)نتائج تحليل عبارات الرضاء عن ظروف العمل المادية

المستوي	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبرة
				العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	
				النسبة %	النسبة %	النسبة %	النسبة %	النسبة %	
ضعيف	03	1.108	2.50	1	5	12	8	8	تقوم المؤسسة بمساعدتك في حالة ظروف شخصية طارئة.
				2.9	14.7	35.3	23.5	23.5	
ضعيف	02	1.282	2.59	2	7	10	5	10	توفر المؤسسة النقل من وإلى موقع العمل.
				5.9	20.6	29.4	14.7	29.4	
متوسط	01	1.215	3.09	4	10	9	7	4	توفر المؤسسة مناخ أمن من الأخطار المهنية والأضرار الصحية.
				11.8	29.4	26.5	20.6	11.8	
متوسط	1.201	2.726	المتوسط العام						

المصدر : من إعداد الطالبات بالاعتماد على نتائج برنامج . spss إصدار 20

من خلال هذا الجدول يظهر عبارة رقم 03 في الرضا عن ظروف العمل المادية على المرتبة الأولى (توفر المؤسسة مناخ أمن من الأخطار المهنية والأضرار الصحية) بمتوسط حسابي يبلغ 3.09 وانحراف معياري 1.215 وهذا يدل على ان هناك توفر مناخ امن للعمال من المخاطر المهنية وكذا الاضرار الصحية التي قد تواجههم، في حين احتلت العبارة رقم 01 (تقوم المؤسسة بمساعدتك في حالة ظروف شخصية طارئة) المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 2.50 وانحراف معياري 1.108 وهذا يفسر ان المؤسسة لا تقوم بمساعدة عمالها في حالة الظروف الشخصية الطارئة التي يمر بها العامل، وقد حصلت الرضا عن ظروف العمل المادية على متوسط حسابي 2.726 وانحراف معياري بلغ 1.201، كما يظهر في الجدول ان الرضا عن ظروف العمل المادية قد كانت متوسطة بالنسبة للعبارة رقم 03 وضعيفة

لكل من العبارتين رقم 01 و02، ومنه يمكن القول ان الرضا عن ظروف العمل المادية قد حصلت على درجة (متوسطة ، ضعيفة، ضعيفة) من بين عناصر الرضا الوظيفي، وعليه فان المؤسسة لا تهتم بظروف العمل المادية لعمالها.

الفرع الثالث: اختبار فرضيات الرئيسية

من أجل معرفة مدى اعتدالية التوزيع لتحديد أي من الاختبارات المعلمية أو اللامعلمية التي تناسب الدراسة، نقوم بداية بإجراء التوزيع الطبيعي متغيرات الدراسة وذلك كما يلي:

1. اختبار التوزيع الطبيعي:

قبل إجراء مجموعة الاختبارات اللاحقة لابد من التأكد من أن مجتمع الدراسة يخضع للتوزيع الطبيعي أو لا حيث قمنا باختبار التوزيع الطبيعي للعينة و هو ما يوضحه الجداول رقم(12) الذي من خلاله نجد أن مستوى الدلالة حسب اختبار (Shapiro-Wilk) لأبعاد الدعم التنظيمي $0.05 < 0.245 = sig$ وكذلك بالنسبة لرضا الوظيفي فإن مستوى الدلالة $0.05 < 0.238 = sig$ وعليه فإن العينة تخضع للتوزيع الطبيعي . ونفس الشيء بالنسبة لاختبارات (Kolmogorov-Smirnov) حيث كانت ابعاد الدعم التنظيمي $0.05 < 0.200 = sig$ و الرضا الوظيفي $0.05 < 0.200 = sig$ وبالتالي نقبل الفرض الصفري H_0 وعليه فسوف نستخدم الاختبارات المعلمية في هذه الدراسة.

الجدول رقم (21) جدول التوزيع الطبيعي.

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
التنظيمي الدعم أبعاد	.111	34	.200*	.960	34	.245
الوظيفي الرضا	.089	34	.200*	.960	34	.238

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

2: اختبار الانحدار الخطي البسيط:

في محاولة لبيان علاقة التأثير بين الدعم التنظيمي وعناصر الرضا الوظيفي وذلك على النحو التالي: من خلال تحليل نتائج الانحدار للعلاقة بين أبعاد الدعم التنظيمي و عناصر الرضا الوظيفي نجد:

✓ علاقة التأثير بين الدعم التنظيمي و الرضا الوظيفي بشكل عام :

معادلة الانحدار الخطي البسيط بصورة عامة تكون على النحو التالي: $y=b+ax$ حيث نجد أن Y : متغير التابع (الرضا الوظيفي), X : متغير التابع (الدعم التنظيمي) .

a : الثابت , b : معامل الانحدار

الجدول رقم (22) يوضح الانحدار الخطي البسيط

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.178	.239		.743	.463
	التنظيمي الدعم أبعاد	.921	.077	.904	11.997	.000

a. Dependent Variable: الرضا الوظيفي

من خلال الجداول تكون معادلة الانحدار كما يلي: $Y = 0.178 + 0.921X$ و لدينا مستوى الدلالة يساوي 0.00 اي اقل من 0.05 وعليه نقبل بالفرض البديل H1 ومنه فإن الدعم التنظيمي أثر ذو دلالة إحصائية على الرضا الوظيفي عند مستوى دلالة 0.05 كما يمكن اختبار علاقة التأثير بين كل بعد من أبعاد الدعم التنظيمي مع كل عنصر من عناصر الرضا الوظيفي ويمكن تلخيص ذلك في الجداول التالي :

جدول رقم (23) ملخص معادلات الانحدار

الدعم وتأكيد الذات لدى العاملين	المشاركة في اتخاذ القرارات	سلوك القادة لمساندة المرؤوسين	العدالة التنظيمية	الدعم التنظيمي الرضا الوظيفي
$Y=0.236+0.895x$	$Y=1.056+0.593x$	$y=0.512+0.764x$	$Y=0.072+1.044x$	الرضا عن الاجر
$Y=1.321+0.589x$	$Y=1.582+0.479x$	$Y=1.259+0.580x$	$Y=1.169+0.669x$	الرضا عن مستوي العمل
$Y=1.724+0.461x$	$Y=1.103+0.637x$	$Y=0.476+0.837x$	$Y=1.159 +0.679x$	الرضا على نمط الاشراف
$Y=0.479+0.837x$	$Y=0.143+0.905x$	$Y=0.723+0.719x$	$Y=0.496+0.870x$	الرضا عن فرص الترقية
$Y=0.234+0.961x$	$Y=1.708+0.448x$	$Y=2.249+0.275x$	$Y=1.657+0.509x$	الرضا عن جماعات العمل
$Y=1.679+0.411x$	$Y=1.970+0.299x$	$Y=1.280+0.517x$	$Y=1.834+3.76x$	الرضا عن ساعات العمل
$Y=0.772+0.651x$	$Y=1.320+0.447x$	$Y=0.659+0.655x$	$Y=1.225+0.523x$	الرضا عن ظروف العمل المادية

المصدر : من إعداد الطالبات بناء على مخرجات spss اصدار 20

جداول رقم (24) ملخص لنتائج الانحدار الخطي البسيط .

Model Summary							
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	f	t	sig
1	.904 ^a	.818	.812	.30210	337.063	18.359	0.00

a. Predictors: (Constant), التنظيمي الدعم أبعاد

المصدر : من إعداد الطالبات بناء على مخرجات spss اصدار 20

يشير الجداول إلى أن قيمة معامل التحديد (R^2) للدعم التنظيمي بلغت (0.818) اي بنسبة 81.8% من المتغيرات التي تطرا على المتغير التابع أي الرضا الوظيفي يرجع الى تأثير المتغير المستقل اي الدعم التنظيمي, بمعنى ان 81.8% من عملية الدعم التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة يتحدد من خلال اهتمام الادارة العليا بالرضا الوظيفي و على كافة مستويات المؤسسة وان 18.2 تمثل متغيرات عشوائية لم تأخذ بعين الاعتبار.

اي ان هناك اثر متوسط بين متغير الدراسة, وقد بلغت قيمة $f(337.063)$ و $t(18.359)$ وهما معنويتان عند مستوى معنوية (0.05).

و كإجابة على فرضية وجود اثر ذو دلالة احصائية بين الدعم التنظيمي و الرضا الوظيفي, فيمكن القول انه يوجد اثر ذو دلالة معنوية بين الدعم التنظيمي والرضا الوظيفي.

3- اختبار فرضية وجود فروق ذات دلالة احصائية حول واقع كل من الدعم التنظيمي والرضا

الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة مع المتغيرات الشخصية (الجنس، السن، الوظيفة، المؤهل العلمي، الأقدمية):

للقيام بمعرفة مدى وجود فروقات بث متوسطات اجابات أفراد العينة المدروسة حول واقع الدعم التنظيمي والرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات الاسمية، سوف نستخدم تحليل التباين الأحادي (ANOVA ONE WAY)، في حالة ما إذا كانت المجموعات تساوي 3 أو أكثر، ونستخدم اختبار T للعينتين المستقلتين في حالة وجود مجموعتين فقط، بالإضافة إلى ذلك سوف نلجأ إلى الاختبارات البعدية في حالة وجود فروق بهدف معرفة لصالح من تعزى هذه الفروقات، وذلك كما يلي:

3-1: تحليل التباين الأحادي بين المتغير التابع الرضا الوظيفي و المتغيرات الشخصية الأخرى:

الجنس، السن، مستوى الوظيفة، المؤهل العلمي، الأقدمية:

الجدوال رقم (25) نتائج تحليل التباين الاحادي (One Way Anova) بين المتغير التابع

والمغيرات الشخصية (السن المؤهل, العلمي, الأقدمية)

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	قيمة f	sig
تحليل التباين بين الرضا الوظيفي والسن					
بين المجموعات	0.298	1	0.298	0.604	0.443
داخل المجموعة	15.757	32	0.492		
المجموع	16.055	33			
تحليل التباين بين الرضا الوظيفي والمؤهل العلمي					
بين المجموعات	1.403	1	1.403	3.064	0.90
داخل المجموعة	14.652	32	0.458		
المجموع	16.055	33			
تحليل التباين بين الرضا الوظيفي و الأقدمية					
بين المجموعات	0.187	1	0.187	0.377	0.543
داخل المجموعة	15.868	32	0.496		
المجموع	16.055	33			

المصدر : من إعداد الطالبات بناء على مخرجات spss اصدار 20

يوضح الجداول نتائج الفروقات الإحصائية حول واقع الرضا الوظيفي بالمؤسسة حيث كانت النتيجة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لجميع التغيرات، نظراً لمستويات الدلالة التي كانت تجمعها أكبر من 0.05 و بذلك نقبل الفرضية الصفرية H0 القائلة بعد وجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و المتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المؤهل العلمي، والاقدمية.).

و كإجابة عن هذه الفرضية نقول.: نقول لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والسن, المؤهل العلمي, الأقدمية .

2-3: اختبار (T-test) - للفروق بين الدعم التنظيمي و متغير الجنس:

جدول رقم (26) نتائج اختبار T للفروق بين الدعم التنظيمي و متغير الجنس.

Independent Samples Test					
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means	
		F	Sig.	t	Df
أبعاد الدعم التنظيمي	Equal variances assumed	1.575	.220	.396	28
	Equal variances not assumed			.561	5.773

Independent Samples Test				
		t-test for Equality of Means		
		Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
أبعاد الدعم التنظيمي	Equal variances assumed	.695	.14784	.37320
	Equal variances not assumed	.596	.14784	.26369

المصدر : مخرجات برنامج spss اصدار 20

من خلال النتائج الموضحة في الجداول نجد ان قيمة T (0.396) ومستوى دلالة يساوي (0.695) < 0.05 و هذا يؤدي الى رفض الفرضية والتي تقول بوجود فروقات ذات دلالة احصائية عند مستوي دلالة يساوي 0.05 في الدعم التنظيمي تعزي لمتغير الجنس , وقبول الفرضية الصفرية التي تقول بعدم وجود فروقات ذات دلالة احصائية عند مستوي الدلالة 0.05 في الدعم التنظيمي تعزي لمتغير الجنس

3-4: تحليل التباين الأحادي بين المتغير المستقل الدعم التنظيمي و المتغيرات الشخصية الأخرى:

الجنس، السن، مستوي الوظيفة، المؤهل العلمي، الأقدمية:

الجدول رقم (27) نتائج تحليل التباين الاحادي (One Way Anova) بين المتغير المستقل والمتغيرات الشخصية (السن المؤهل, العلمي, الأقدمية)

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	قيمة f	sig
تحليل التباين بين الدعم التنظيمي والسن					
بين المجموعات	0.049	1	0.049	0.071	0.792
داخل المجموعة	22.216	32	0.694		
المجموع	22.265	33			
تحليل التباين بين الدعم التنظيمي والمؤهل العلمي					
بين المجموعات	3.763	1	3.763	2.259	0.143
داخل المجموعة	53.296	32	1.665		
المجموع	57.059	33			
تحليل التباين بين الدعم التنظيمي و الأقدمية					
بين المجموعات	0.543	1	0.543	0.393	0.535
داخل المجموعة	44.193	32	1.381		
المجموع	44.735	33			

المصدر : من إعداد الطالبات بناء على مخرجات spss اصدار 20

من خلال الجداول و بناءً على قيم مستوى الدلالة (sig) لكل متغير من متغيرات البيانات الشخصية والتي كانت جميعها أكبر من 0.05 و بالتالي نقول لا توجد هناك فروق ذات دلالة احصائية بين الدعم التنظيمي و متغيرات البيانات الشخصية (الجنس، السن، المؤهل العلمي، الاقدمية) عند مستوى الدلالة (0.05) و عليه يتم اثبات صحة الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا توجد فروقا ذات دلالة إحصائية.

وكإجابة عن الفرضية نقول :بعد وجود فروق ذات دلالة احصائية بثُ أبعاد التطوير التنظيمي والمتغيرات الشخصية (السن، المؤهل العلمي، الاقدمية) عند مستوى الدلالة (0.05).

3-5 اختبار (T-test) - للفروق بين الرضا الوظيفي و متغير الجنس:

جدول رقم(28) نتائج اختبار T للفروق بين الرضا الوظيفي و متغير الجنس.

One-Sample Test						
	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الجنس	9.606	33	.000	1.412	1.11	1.71
الوظيفي الرضا	24.915	33	.000	2.98039	2.7370	3.2238

المصدر : من اعداد الطالبات اعتماد على مخرجات spss اصدار 20

من خلال النتائج الموضحة في الجداول ان مستوي الدلالة يساوي(0.000)وهي اقل من 0.05 وهذا ما يؤدي بناء الى رفض الفرضية الصفرية التي مفادها لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة يساوي 0.05 في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس، وقبول الفرضية H1 التي تقول بوجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05.

المطلب ثالث : مناقشة نتائج الدراسة:

- من خلال الجدول رقم 04
 - غالبية أفراد العينة كانوا من الذكور حيث كانت نسبتهم (85.3%) في حين بلغت نسبة الإناث (14.7%) من مجموع أفراد العينة وهذا يعود بالدرجة الأولى الى ان المؤسسة توظف فئة الذكور اكثر من الإناث وذلك بحكم طبيعة المجتمع سابقا ومنظوره لعملية التوظيف انها حكر على الذكور فقط، بينما عرفت فئة الإناث تحررا في الفترة الأخيرة مما أدى الى خروجهم لتعليم العالي، وبالتالي دخولهم في شتى مجالات العمل المختلفة، مما أدى الى الاقتحام المتأخر للمرأة للمجالات التقنية سواء في التعليم العالي او المهني، وهي من الاختصاصات المطلوبة في هذه المؤسسة.
 - وفيما يتعلق بمتغير السن فيوضح الجدول رقم 05 ان الفئة العمرية من 25-34 سنة فكانت أعلى بنسبة 50.0% من أفراد عينة الدراسة، وهي نتيجة منطقية ذلك لأن المؤسسة تسعى الى توظيف الفئة الشبابية، وتليها الفئة العمرية من 35 سنة الى 44 سنة بنسبة 23.5% هي فئة تعبر على ان المؤسسة متمسكة بهذه الفئة لما تمتلكه من طاقة و حيوية تساعد في تحسين و زيادة الانتاجية، وتأتي فئة أقل من 25 سنة بنسبة 20.6% وتليها أكبر من 44 سنة بنسبة 5.9% و تعتبر أقل نسبة وهذا راجع إلى أن أغلب هذه الفئة احيلت إلى التقاعد وعليه نستنتج أن أغلب عمال المؤسسة في عمر مناسب للعمل و الإنتاج.
 - أما الجدول رقم (06) الذي يوضح المؤهل العلمي لأفراد عينة الدراسة ، فقد كانت أعلى نسبة لمستوى الجامعي حيث بلغت 41.2% وهذا يعني أن المؤسسة تهتم بتوظيف الإطارات ذات المؤهلات العلمية ثم تليها مستوى تقني سامي بنسبة 23.5% بحكم استخدام المؤسسة للمعلوماتية و للشبكات و الحواسيب في أداء أعمالها ، وتليها مستوى ثانوي فأقل بنسبة 14.7% وهذا استجابة لطبيعة بعض الوظائف التي يشغلونها داخل المؤسسة ، و أخيرا نسبة 5.9% من حاملي شهادات أخرى.
 - وفيما يتعلق بمتغير الأقدمية فقد احتلت فئة اقل من 5 سنوات نسبة 50% وهي الأعلى وهذا راجع الى عمليات التوظيف التي شهدتها المؤسسة في الفترة الأخيرة، وتليها فئة من 5 سنوات

الى 9 سنوات بنسبة %26.5 وبعدها الفئة أكبر من 14 سنة بنسبة %14.7 واخيرا فئة من 10 الى 14 سنة بنسبة %8.8.

- من خلال الجدول رقم 10-11-12-13
- تبين لنا من خلال هذه الدراسة فيما يتعلق بأبعاد الدعم التنظيمي حيث كانت العدالة التنظيمية متوسطة، وكذا سلوك القادة لمساندة المرؤوسين متوسطة، المشاركة في اتخاذ القرارات أيضا متوسطة، وأيضا البعد الأخير الا وهو الدعم وتأكيد الذات لدى العاملين متوسطة، وهذا طبيعي ومنطقي في هذا النوع من المؤسسات، وعليه نقول ان هناك اهتمام بشكل بسيط لأبعاد الدعم التنظيمي بالنسبة للعينة المدروسة بدرجة متوسطة، ووفقا لما يتماشى مع طبيعتها.
- من خلال الجدول رقم 14-15-16-17-18-19-20
- من خلال تحليل هذه الجداول نجد ان المؤسسة تدرك أهمية عناصر الرضا الوظيفي بدرجة متوسطة وهذا راجع الى عدم حرص المؤسسة على احتياجات ومتطلبات موظفيها وعدم اخذها بعين الاعتبار.
- حسب الجداول رقم 22-23-24 نلمس وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي والرضا الوظيفي بدرجة متوسط، وهذا راجع الى طبيعة هذه المؤسسة التي تتميز بمركزية إدارتها التي تعتمد على شبكة مركزية في التسيير، مما لا يمكن للعاملين فيها بشكل واضح.
- توصلنا حسب النتائج المتضحة لتحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق الرضا الوظيفي حسب المتغيرات الشخصية وجدنا أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 لكل من المتغيرات الشخصية التالية: السن، المؤهل العلمي، الأقدمية.
- حسب الجدول 25- توصلنا حسب النتائج المتضحة لتحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق الرضا الوظيفي حسب متغير الجنس توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05.
- حسب الجدول 27 توصلنا حسب النتائج المتضحة لتحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق الرضا الوظيفي حسب متغير الجنس توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05.
- والذي يوضح تحليل التباين الأحادي لأبعاد الدعم التنظيمي حسب المتغيرات الشخصية وجدنا أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 لكل من المتغيرات الشخصية التالية: الجنس، السن، المؤهلات العلمية، الاقدمية.
- فيما قمنا باختبار الفروق (test-t) بين كل من عناصر الرضا الوظيفي ومتغير الجنس حيث وجدنا انه هناك فروق ذات دلالة احصائية تعزى لصالح جنس عن جنس آخر، وهذا ما

يوضحه الجدول.... أي أن الجنس يحدث فروق في تحقيق أي بعد من عناصر الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة .
وعليه يمكن القول ان المتغيرات الشخصية تحدث فرق في عناصر الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.

خلاصة الفصل

كان هذا الفصل كمحاولة منا لإسقاط الجانب النظري على واقع المؤسسة، من خلال المعلومات الشخصية من الاستمارة المقدمة لعمالها وموظفيها، وقد اتضح لنا من خلال تحليلها أن المؤسسة المدروسة تدرك أهمية أبعاد الدعم التنظيمي بدرجة متوسطة، كما أنها تدرك أهمية الرضا الوظيفي أيضا بدرجة متوسطة، كما توصلنا إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي و عناصر الدعم التنظيمي بدرجة متوسطة، ووجود علاقة ارتباط معنوية بين الدعم التنظيمي وعناصر الرضا الوظيفي، كما أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والجنس عند مستوى دلالة 0.05 في حين لم تظهر فروق بين الرضا الوظيفي وباقي المتغيرات الشخصية.

الخاتمة

رحمة

الخاتمة

يعتبر العنصر البشري اهم مورد في المؤسسة ومحقق الميزة التنافسية فيها مما يوفر حسن استغلاله للقيمة المضافة لذا لزم على متخذي القرار في المؤسسة دراسة سلوكه وميولاته ورغباته لتلبية احتياجاته، لتحقيق اعلى درجات الرضا وهذا ما دعانا لدراسة هذا المتغير الا وهو الرضا الوظيفي، حيث يعتبر الرضا الوظيفي الحالة لإشباع الحاجات التي يصل لها الفرد من وظيفته التي يعمل فيها، وذلك من خلال الدعم التنظيمي اي دعم المؤسسة لهم حتى يتمكنوا من مبادلتها لدعمهم لها وتوفير رضا وظيفي عالي في المؤسسة، مما يساعدها على فهم وتفسير سلوك الأفراد. وقد جاءت هذه الدراسة لتحديد أثر الدعم التنظيمي في الرضا الوظيفي لعمال موظفي اتصالات الجزائر بالوادي، وقد تمكنا من خلالها من الاجابة عن إشكالية وتساؤلات البحث، ومن خلال اختبار فرضياتها توصلنا الى النتائج التالية:

النتائج:

- ✓ وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين ابعاد الدعم التنظيمي وعناصر الرضا الوظيفي بدرجة متوسطة.
- ✓ توجد هناك أثر ذو دلالة إحصائية لدعم التنظيمي على الرضا عن الأجر في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05
- ✓ توجد أثر ذو دلالة إحصائية لدعم التنظيمي على الرضا عن مستوى العمل في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05
- ✓ توجد هناك أثر ذو دلالة إحصائية لدعم التنظيمي على الرضا عن نمط الاشراف في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05
- ✓ توجد هناك أثر ذو دلالة إحصائية لدعم التنظيمي على الرضا عن فرص الترقية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05
- ✓ توجد هناك أثر ذو دلالة إحصائية لدعم التنظيمي على الرضا عن جماعات العمل في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05
- ✓ توجد هناك أثر ذو دلالة إحصائية لدعم التنظيمي على عن ساعات العمل في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05

الخاتمة

- ✓ توجد هناك أثر ذو دلالة إحصائية لدعم التنظيمي على الرضا عن ظروف العمل المادية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05
- ✓ وجود علاقة ارتباط معنوية بين ابعاد الدعم التنظيمي وعناصر الرضا الوظيفي.
- ✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول توفر أبعاد الدعم التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة والمتغيرات الإسمية (العمر، المستوى الدراسي، الأقدمية) عند مستوى معنوية 0.05.
- ✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول توفر أبعاد الدعم التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة ومتغير الجنس عند مستوى معنوية 0.05.
- ✓ عدم استماع الادارة إلى آراء العاملين فيها عند أخذ قراراتها.
- ✓ عدم اهتمام المؤسسة لظروف العمل المادية لموظفيها.

التوصيات:

من خلال الدراسة يمكن تقييم بعض التوصيات للمؤسسات محل الدراسة الذي من شأنه يحسن من التأثير الإيجابي لخدمات المؤسسات بهدف المساهمة في زيادة رفع الدعم التنظيمي في المؤسسات محل الدراسة وكذا الرضا الوظيفي ويمكن تلخيص هذه التوصيات في:

- ✓ ضرورة توفير دعم تنظيمي كاف لكي يشارك العاملين في تحقيق اهداف المنظمة.
- ✓ ضرورة استيعاب مفهوم الدعم التنظيمي كمفهوم سلوكي من قبل القيادات الإدارية بالمؤسسات الاقتصادية باعتباره مرتكزا هاما في تعزيز الرضا الوظيفي.
- ✓ الاهتمام بتنمية كفاءات عمالها من خلال التركيز على النقائص لدى العاملين.
- ✓ ضرورة تبني مفهوم الدعم التنظيمي وكذا الرضا الوظيفي في المؤسسة بشكل خاص وفي جميع المؤسسات الاقتصادية.
- ✓ ضرورة منح المؤسسة استقلالية أكبر للعاملين فيها في حل مشاكلهم بطريقة ذاتية.
- ✓ تبسيط إجراءات الترقية داخل المؤسسات.
- ✓ ضرورة اهتمام المؤسسة أكثر وحرصها على متابعة احتياجات موظفيها.
- ✓ مشاركة العاملين بشكل أكبر وأوسع في اتخاذ القرارات بما يتيح لهم التعبير عن آرائهم وخلق توازن بين متطلبات العمل ومتطلبات العاملين الشخصية.

الخاتمة

- ✓ توفير برامج الرفاهة الاجتماعية مثل التعاقد مع الشركات لتأمين شقق سكنية أو سيارات بنظام التقسيط الميسر، والتعاقد مع المحلات التجارية للحصول على عروض وتخفيضات تناسب العاملين وتخفف عن كاهلهم الأعباء الحياتية، وتوفير مواصلات للعاملين
- ✓ منح العاملين صلاحيات كافية تتلاءم مع المؤهلات الحاصل عليها والذي يؤدي إلى شعور العامل بأهمية الدور الذي يقوم به داخل المؤسسة.

أفاق للدراسة:

- ✓ دراسة تأثير الدعم التنظيمي في متغيرات أخرى مثل القدرة على الابتكار، الإبداع، ودوره في خلق روح الفريق.
- ✓ دراسة الرضا الوظيفي وعلاقته بزيادة الإنتاج في المؤسسات.
- ✓ دور العدالة التنظيمية في تحسين أداء العمال داخل المؤسسة.
- ✓ الرضا الوظيفي ودوره في تحقيق الإبداع المؤسسي في المؤسسات الاقتصادية.

قائمة المصادر و المراجع

المصادر و المراجع

قائمة المراجع

❖ الكتب

1. د. عبد المحسن بن صالح الحيدر، إبراهيم عمر بن طالب، الرضا الوظيفي لدى العاملين والقطاع الصحي بمدينة الرياض، الإدارة العامة لطباعة والنشر، معهد الإدارة العامة.
2. خيضر كاضم حمود الفريجات، موسى سلامة اللوزي، أنعام الشهابي، السلوك التنظيمي، مفاهيم معاصرة، دار اثناء لنشر والتوزيع الأردن، الطبعة الأولى.
3. عثمان محادين، القيادة التبادلية والتحويلية والرضا الوظيفي (وجهة نظر تربوية معاصرة)، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، ط1 ، عمان.
4. خبراء المجموعة العربية لتدريب والنشر، الرضا الوظيفي والارتقاء بالعمل المهني، المجموعة العربية لتدريب والنشر، القاهرة، 20014.

❖ المجالات والملتقيات

5. محمود عبد الرحمان، دور الدعم التنظيمي كمتغير معدل في العلاقة بين الضغوط الوظيفية والأداء الوظيفي، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية، المجلد الأول، ال عدد03، 2015
6. د. محمد جبريل و د. أحمد محمد العوامي، أثر الدعم التنظيمي على إدارة الابتكار دراسة ميدانية على عينة من العاملين بشركة البريقة لتسويق النفط بمدينة بن غازي-ليبيا، مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والإدارة، المجلد 02 العدد 03 جوان 2018.
7. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، أثر محددات إدراك الدعم التنظيمي على دافعية الأفراد للإنجاز بالتطبيق علي الشركات الصناعية التابعة لقطاع الأعمال العام بمحافظة الدقهلية، مجلة العلمية التجارية والتمويل، كلية التجارية، جامعة طنطا، الملحق الثاني، العدد الثاني، 2003 .
8. نبأ عبد الحسين، مي نوري محي، الرضا الوظيفي لدى تدريسي الجامعات العراقية حول قانون الخدمة الجامعية، مجلة البحوث التربوية والنفسية العدد الحادي والثلاثون.
9. مولاي مصطفى سارة، الرضا الوظيفي وأثره على تحسين وتطوير أداء العاملين بالمصارف الجزائرية، مجلة الاقتصاد والتنمية، جامعة يحي فارس، المدينة، عدد 6، جوان 2016.

10. د. صلاح الدين محمد الباق، السلوك التنظيمي مدخل تطبيقي معاصر، دار الجامعة الجديدة، 38 ش سويتز-الأزاريطة-الإسكندرية، 2003.
- ❖ المذكرات الجامعية
11. أحمد ديب محمد ماضي، أثر الدعم التنظيمي على تنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا، مذكرة ماجستير غير منشورة، تخصص إدارة الأعمال، كلية التجارة قسم إدارة الأعمال، جامعة الإسلامية، غزة 2014.
12. صابرين مراد نمر أبو جاسر، أثر إدراك العاملين للعدالة التنظيمية على أبعاد الأداء السياقي دراسة تطبيقية على موظفي وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية، مذكرة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة الإسلامية، غزة، 2010.
13. علياء حسني علاء الدين نوح، أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات وسلوك المواطنة التنظيمية " دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية في مدينة سحاب "، مذكرة ماجستير غير منشورة، تخصص إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2013.
14. عزيزان زهية، التحفيز وأثره على الرضا الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة-وحدة نوميديا بقسنطينة-مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، 2006-2007.
15. صابر بن عيسى، الرضا الوظيفي وعلاقته بجودة الحياة لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص النشاط البدني والرياضي التربوي، جامعة محمد خيضر- بسكرة-، معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية عسم التربية الحركية، 2018-2019.
16. شاطر شفيق، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية دراسة ميدانية لمؤسسة انتاج الكهرباء-سونلغاز-جيجل، مذكرة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة رسالة ماجستير في علوم التسيير، فرع: إدارة الأعمال، 2009-2010.
17. حنيش صلاح الدين، حاقة الأزهاري، شيحي الهاشمي، دور الرضا الوظيفي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية لطب العيون بالوادي، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، إدارة أعمال، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، 2017-2018.

❖ المراجع الاجنبية

18- Ren-tao miao, Perceived Organizational support, Job satisfaction, Task Performance and Organizational Citizenship Behavior in china, university of science and Technolgh Liaoning Anshan, china 2011.

19-Arham Abdullah et other – Evaluation of job satisfaction and performance of employees in Small and medium sized construction firms in Nigeria – International conference on construction and project management 2011

الملاحق

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

تخصص ادارة الاعمال

قسم علوم التسيير

الاستبيان

أخي الموظف / أختي الموظفة سلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد:

في اطار قيامنا بأعداد مذكرة بعنوان : اثر الدعم التنظيمي في الرضا الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي, استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص ادارة اعمال, يسرنا ان نضع بين ايديكم هذا الاستبيان المصمم للحصول على بعض البيانات المرتبطة بأهداف البحث لذا نأمل منك قراءة فقرات الاستبانة بتأني ثم الإجابة عنها جميعا بشكل صريح وموضوعي، كما نحيطكم علما ان هذه المعلومات ستستخدم لاغراض البحث العلمي فقط وسوف تحضى بالسرية التامة.

شكرا على تعاونكم.

ملاحظة هامة:

1- ضع علامة (X) في الخانة المناسبة لاجابتك.

2- اقر كل سؤال بعناية قبل الاجابة عنه، مع التأكد من الاجابة على كافة الاسئلة .

- المعلومات الشخصية: :

الجنس : ذكر انثى

العمر : - أقل من 25 سنة - من 25 سنة إلى 34 سنة

- من 35 سنة إلى 44 سنة - أكبر من 44 سنة

الملاحق

المستوى الدراسي :

- جامعي [] - دراسات عليا [] - تقني سامي []
 - ثانوي فأقل [] - أخرى []

عدد سنوات الأقدمية المهنية:

- اقل من 5 سنوات [] - من 5 سنوات إلى 09 سنوات []
 - من 10 سنة إلى 14 سنة [] - أكثر من 14 سنة []

- أبعاد الدعم التنظيمي

درجة الموافقة					العبارة	الرقم
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
أولاً: العدالة التنظيمية						
					1 تتناسب ساعات عملك مع ظروفك الخاصة	
					2 يستطيع العاملون الاعتراض على القرارات التي يصدرها المدير.	
					3 يستخدم المدير القرارات الوظيفية بأسلوب غير متحيز.	
					4 يحصل كل موظف على الخدمات التي تقدمها المنظمة بشكل عادل.	
ثانياً: سلوك القادة لمساندة المرؤوسين						
					5 يشجع المدير روح التعاون بين المرؤوسين ويناقش أفكارهم.	
					6 يشعر المرؤوسين بأن المدير صديقهم حيث يسعى لإسعادهم وراحتهم.	
					7 يترك المدير المرؤوسين يؤديون أعمالهم بالطريقة التي يفضلونها.	
					8 عندما يتكلم المدير يشعر المرؤوسين أن لديه رضا داخلي بما يقول.	

الملاحق

ثالثا: المشاركة في اتخاذ القرارات

					9	يمنح المدير جزءا من صلاحيته للمرؤوسين.
					10	عند اتخاذ القرار فإن المدراء يهتمون باحتياجات ومتطلبات العاملين.
					11	يتم الرجوع للمرؤوسين غالبا عند اتخاذ القرارات .
رابعا: الدعم وتأكيد الذات لدى العاملين						
					12	تهتم المؤسسة بالجهود الإضافية التي أقدمها لأداء العمل بكفاءة.
					13	تتسم وظيفتي بالاستقلالية التي تشبع طموحي في العمل.
					14	تتميز وظيفتي بروح التحدي الذي أهوى تواجهه داخل العمل.
					15	هناك تحديد واضح ودقيق للمهام المشكلة لوظيفتي.

- الرضا الوظيفي

الرضا عن الاجر						
					1	يعتبر الاجر الحالي الذي تتقاضاه في المؤسسة مرضيا لك.
					2	يلبي الاجر الذي الاحتياجات الاساسية لك ولأسرتك.
					3	يتناسب الاجر الذي تتقاضاه مع المسؤوليات والمهام داخل العمل.
الرضا عن مستوي العمل						
					4	تعرف لزملائك بالجهد الذي يبذلونه في العمل .
					5	تطبيق انظمة العمل على الجميع دون تمييز .
					6	تشارك الادارة في اتخاذ القرارات .
الرضا على نمط الاشراف						
					7	يتعامل معك مديرك المباشر بشفافية.
					8	يهدف المشرف من خلال زيارته لك لمعرفة الأخطاء.
					9	تأثر معايير اختيار المشرف في بيئة العمل.
الرضا عن فرص الترقية						
					10	تم في المؤسسة الترقية على اساس الجهد المبذول .

الملاحق

					الشهادات أو المؤهلات المتحصل عليها العامل أولوية في الترقية.	11
					تأخذ المؤسسة معيار الاقدمية في عملية الترقية .	12
الرضا عن جماعات العمل						
					يتجسد روح الفريق بين العمال في المؤسسة .	13
					تشعر بالارتياح نظير وجودك ضمن فريق عمل .	14
					ترضيك عدالة توزيع المهام بين الموظفين .	15
الرضا عن ساعات العمل						
					يطبق نظام ساعات العمل على الجميع دون تمييز.	16
					تعتبر أوقات الراحة كافية لك .	17
					تقضي وقت راحتك بكل أريحية وبدون تضيق .	18
الرضا عن ظروف العمل المادية						
					تقوم المؤسسة بمساعدتك في حالة ظروف شخصية طارئة.	19
					توفر المؤسسة النقل من وإلى موقع العمل .	20
					توفر المؤسسة مناخ آمن من الأخطار المهنية والأضرار الصحية .	21

Descriptives			Statistic	Std. Error
	Mean		3.0423	.11745
	95% Confidence Interval for	Lower Bound	2.8033	
	Mean	Upper Bound	3.2812	
	5% Trimmed Mean		3.0545	
	Median		3.1042	
	Variance		.469	
التنظيمي الدعم أبعاد	Std. Deviation		.68482	
	Minimum		1.50	
	Maximum		4.13	
	Range		2.63	
	Interquartile Range		1.11	
	Skewness		-.191-	.403
	Kurtosis		-.848-	.788
	Mean		2.9804	.11962
	95% Confidence Interval for	Lower Bound	2.7370	
	Mean	Upper Bound	3.2238	
	5% Trimmed Mean		2.9868	
	Median		2.9762	
	Variance		.487	
الوظيفي الرضا	Std. Deviation		.69751	
	Minimum		1.76	
	Maximum		4.14	
	Range		2.38	
	Interquartile Range		1.23	
	Skewness		-.110-	.403
	Kurtosis		-1.115-	.788

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	34	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	34	100.0

الملاحق

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Group Statistics

	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الوظيفي الرضا	ذكر	26	2.9762	.73206	.14357
	أنثى	4	2.7381	.49258	.24629

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13.135	1	13.135	143.921	.000 ^b
	Residual	2.920	32	.091		
	Total	16.055	33			

a. Dependent Variable: الوظيفي الرضا

b. Predictors: (Constant), التنظيمي الدعم أبعاد

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.178	.239		.743	.463
	التنظيمي الدعم أبعاد	.921	.077	.904	11.997	.000

a. Dependent Variable: الوظيفي الرضا

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.304 ^a	.092	.064	.78544

a. Predictors: (Constant), المرؤوسين مساندة في القيادة سلوك

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الجنس	9.606	33	.000	1.412	1.11	1.71

الملاحق

الوظيفي الرضا	24.915	33	.000	2.98039	2.7370	3.2238
---------------	--------	----	------	---------	--------	--------

		الجنس			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	29	85.3	85.3	85.3
	أنثى	5	14.7	14.7	100.0
	Total	34	100.0	100.0	

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
التنظيمي الدعم أبعاد	.111	34	.200 [*]	.960	34	.245
الوظيفي الرضا	.089	34	.200 [*]	.960	34	.238

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction