

جامعة قاصدي مرياح - ورقلة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: تسيير الموارد البشرية

بعنوان:

دور الدعم التنظيمي في تحقيق الولاء التنظيمي للعاملين

دراسة حالة مؤسسة رغوة الجنوب بتقרת

من إعداد الطالب: عزالي حمزة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2019/06/19

أمام اللجنة المكونة من السادة:

د/دويس محمد الطيب (أستاذ محاضر - أ - جامعة قاصدي مرياح ورقلة) رئيسا

د/تيشات سلوى (أستاذ محاضر - أ - جامعة قاصدي مرياح ورقلة) مشرفا

د/بن شويحة بشير (أستاذ محاضر - ب - جامعة قاصدي مرياح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2019/2018

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: تسيير الموارد البشرية

بعنوان:

دور الدعم التنظيمي في تحقيق الولاء التنظيمي للعاملين

دراسة حالة مؤسسة رغوة الجنوب بتقرت

من إعداد الطالب: عزالي حمزة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2019/06 /19

أمام اللجنة المكونة من السادة:

د/دويس محمد الطيب (أستاذ محاضر-أ- جامعة قاصدي مرباح ورقلة)رئيسا

د/ تيشات سلوى (أستاذ محاضر-أ- جامعة قاصدي مرباح ورقلة)مشرفا

د/بن شويحة بشير (أستاذ محاضر جامعة-ب- قاصدي مرباح ورقلة)مناقشا

السنة الجامعية: 2019/2018

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على أشرف المرسلين إلى من أفنت زهرة شبابها لترعاني
وتعلمني أحسن تعليم إلى من ضحت بصحتها في سبيل أن أصل ما أنا عليه الآن

إليك أُمِّي الغالية حفظك الله

إلى والدي وأخواتي

إلى جميع أصدقائي الذين كانوا معي في السراء و الضراء خاصة حمزة، عبد الوهاب، علي، خليفة،
إسماعيل، محمد الأمين، عباس، محمد، رضا، إلى كل زملاء الدراسة

أهديهم ثمرة الجهد الذي بذلناه طوال مسيرتنا الدراسية

إلى كل من علمني لو حرفا

إلى كل من يتصفح مذكرتي

كلمة شكر

الحمد لله كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم قدرته وسلطانه الذي ألهمني الطموح والصبر وسدد خطاي، بأن منى علي بإتمام هذه الرسالة، ومن علي بفضلته نعمه التي لا أحصيها، والصلاة والسلام على من لا نبي بعده سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى اله وصحبه أجمعين، وبعد:

أتوجه بعميق وخالص الشكر والتقدير لمشرفتي الأستاذة تيشات سلوى حيث كان لتفضلها بالإشراف على هذه الرسالة أكبر الأثر في إثرائها بأفكارها النيرة، ومعلوماتها القيمة ونصائحها، جزاها الله عني وعن زملائي خير الجزاء.

ولا يفوتني أن أتوجه بالشكر والتقدير إلى كل من قدم لي المساعدة أو أسهم في إبداء النصح والمشورة في مسيرتي العلمية، فجزاهم الله عني خيرا.

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور الدعم التنظيمي في تحقيق الولاء التنظيمي للعاملين بمؤسسة رغوة الجنوب-تقرت وذلك في ضوء بعض المتغيرات المتعلقة بالموضوع، وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، للتحقق من تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع من خلال الدراسة الميدانية، يتمثل مجتمع الدراسة في العاملين بمؤسسة رغوة الجنوب و البالغ عددهم 195 عامل، وتكونت عينة الدراسة النهائية من 80 عامل في المؤسسة قيد الدراسة، ولقد استخدم الباحث استبانة لدور الدعم التنظيمي في تحقيق الولاء التنظيمي للعاملين، كما اعتمد الباحث في تحليل البيانات الواردة في الاستبيانات على برنامج spss نسخة 22 من خلال استخدام بعض الأساليب الإحصائية المناسبة لفرضيات الدراسة وتساؤلاتها ومنها حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية، حساب صدق الاستبانة وذلك من خلال معامل ألفا كرونباخ، تحليل الانحدار، حساب معامل الارتباط بيرسون، وقد توصلت الدراسة أنه : توجد توجهات مرتفعة نحو الدعم التنظيمي من وجهة نظر العاملين فيها، يوجد توجه إيجابي نحو الولاء التنظيمي في مؤسسة محل دراسة، توجد علاقة طردية متوسطة ذات دلالة احصائية بين الدعم التنظيمي والولاء التنظيمي، ولا توجد فروق ذات دلالة احصائية للولاء التنظيمي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الخبرة، العمر، الوظيفة الحالية) باستثناء متغيري الجنس والمستوى التعليمي.

الكلمات المفتاحية: دعم تنظيمي، ولاء تنظيمي، مؤسسة رغوة الجنوب-تقرت.

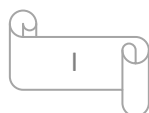
Abstract:

The aim of this study is to investigate the role of organizational support in achieving the organizational commitment of employees of "Foam of the South Company", in the perspective of the relevant variables, using the descriptive method. Analysis and verification the influence of the independent variable on the dependent variable in the field study, the research community formed from 195 employees working in "Foam of the South Company, and the final sample of the study consisted 80 workers in the institution under study, the researcher used questionnaire were the role of organizational support on organizational commitment of employees. The researcher adopted in the analysis of the data contained in the questionnaires on pre Program spss version 22 through the use of some appropriate statistical methods for the hypotheses of the study and its questions, including the averages and standard deviations of the calculation, calculating the sincerity of the questionnaire through Cranach's Alpha coefficient, regression analysis, calculate Pearson correlation coefficient: the study concluded That elevated inclinations toward organizational support from the point of view of employees and There is a positive direction toward organizational loyalty in the foam of the South Company -Touggourt, there is medium positive correlation between organizational support and organizational commitment, and there are no statistically significant differences for organizational loyalty due to personal and functional variables (experience, age, hobbies) Except for the variables of sex and educational level.

Key words: Organizational Support ، organizational loyalty ، Foam South Foundation-Touggourt.

قائمة المحتويات

| الصفحة | المحتويات |
|---|--|
| III | الإهداء..... |
| IV | الشكر..... |
| V | الملخص..... |
| VI | قائمة المحتويات..... |
| VII | قائمة الجداول..... |
| VIII | قائمة الملاحق..... |
| أ | المقدمة..... |
| الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للدعم التنظيمي والولاء التنظيمي | |
| 7 | تمهيد..... |
| 8 | المبحث الأول: الأدبيات النظرية للدعم التنظيمي والولاء التنظيمي..... |
| 16 | المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدعم التنظيمي والولاء التنظيمي..... |
| 23 | خلاصة الفصل الأول..... |
| الفصل الثاني: الدراسة الميدانية | |
| 25 | تمهيد..... |
| 26 | المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة..... |
| 33 | المبحث الثاني: عرض مناقشة النتائج..... |
| 50 | خلاصة الفصل..... |
| 52 | الخاتمة..... |
| 57 | قائمة المراجع..... |
| 59 | الملاحق..... |
| 68 | الفهرس..... |

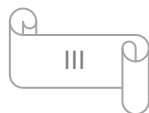


قائمة الجداول

| رقم الصفحة | عنوان الجداول | الرقم |
|------------|---|-------|
| 22 | مقارنة بين الدراسات الحالية بالدراسات السابقة | 1.1 |
| 27 | مجتمع الدراسة | 1.2 |
| 27 | توزيع عينة الدراسة | 2.2 |
| 28 | توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس | 3.2 |
| 28 | توزيع أفراد العينة وفقاً لمستوى التعليمي | 4.2 |
| 29 | توزيع أفراد العينة وفقاً للوظيفة الحالية | 5.2 |
| 29 | توزيع أفراد العينة الدراسة وفقاً لمتغيرات العمر | 6.2 |
| 30 | توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة في العمل | 7.2 |
| 31 | العبارات التي تقيس أبعاد الدعم التنظيمي | 8.2 |
| 31 | العبارات التي تقيس الولاء التنظيمي | 9.2 |
| 31 | معامل الثبات الكلي للاستبيان | 10.2 |
| 32 | مقياس ليكارت الثلاثي | 11.2 |
| 33 | قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده العدالة التنظيمية | 12.2 |
| 34 | قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده سلوك القادة لمساندة المرؤوسين | 13.2 |
| 35 | قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده المشاركة في اتخاذ القرارات | 14.2 |
| 36 | قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده الدعم وتأكيد الذات لدى العاملين | 15.2 |
| 37 | قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الدعم التنظيمي | 16.2 |
| 38 | قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للولاء التنظيمي | 17.2 |
| 39 | قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة للولاء التنظيمي | 18.2 |
| 40 | العلاقة الارتباطية بين جميع متغيرات الدراسة | 19.2 |
| 41 | نتائج تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل الدعم التنظيمي والمتغير التابع الولاء التنظيمي | 20.2 |
| 42 | معادلة الانحدار التي تعبر عن العلاقة المتغير المستقل (الدعم التنظيمي) والمتغير التابع (الولاء التنظيمي) | 21.2 |
| 42 | تحليل تباين خط الانحدار | 22.2 |
| 43 | المتغيرات المستبعدة في نموذج الدراسة | 23.2 |
| 44 | معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقل والمتغير التابع لنموذج الدراسة | 24.2 |
| 44 | معاملات خط الانحدار | 25.2 |
| 45 | يتباين خط الانحدار بطريقة stepwise | 26.2 |
| 46 | اختبار (T) لمتغير الجنس | 27.2 |
| 47 | اختبار ANOVA | 28.2 |

قائمة الملاحق

| الصفحة | عنوان الملحق | الرقم |
|--------|-----------------------------------|-------|
| 59 | قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان | 01 |
| 59 | الاستبيان | 02 |
| 61 | نتائج الاستبيان | 03 |



مقدمة

أ- توطئة:

شهد العالم خلال السنوات القليلة الماضية ، ولا يزال يشهد عدة تغيرات أساسية طالت مختلف جوانب الحياة ومست كافة المؤسسات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية في العالم ،حيث تسعى المؤسسات في الوقت الراهن إلى التكيف مع العوامل والمتغيرات العالمية والمحلية المعقدة والمتشابكة ،وعليها أن تواجه التحديات المواقبة لهذه المتغيرات وتتعايش معها،وهي في سبيلها إلى تحقيق ذلك لا بد وأن تعتمد على الموارد البشرية ولا يمكن للعاملين أن يشاركوا مشاركة بناءة في تحقيق أهداف المؤسسة دون أن يشعروا بدعم المؤسسة لهم حتى يتمكنوا من مبادلتها بدعمهم لها عن طريق بذل قصارى جهدهم لتحقيق أهدافها.

عرفت السنوات الأخيرة موجة من الاهتمام بالدراسات والنظريات التي سعت إلى إيجاد التوازن والمنفعة المتبادلة بين كل من طرفي العمل (المؤسسة والعامل) ومن أبرز المتغيرات التي أخذت الدراسات السلوكية تسلط الأضواء عليها ما يعرف بالدعم التنظيمي،والذي يعد من المفاهيم الإدارية الحديثة في أدبيات الإدارة العربية بشكل عام ،حيث يعتمد على التوزيع العادل لمكافآت العمل على العاملين مقابل الجهود المبذولة منهم لتلبية أهداف المؤسسة ،التي تدل على اهتمام المؤسسة بمساهمات العاملين، هذا من جهة، ومن جهة أخرى يساهم الدعم التنظيمي في تحقيق العديد من السلوكيات الايجابية-الالتزام التنظيمي، سلوكيات المواطنة التنظيمية،الرضا الوظيفي - وعلى رأسها والولاء التنظيمي.

يعد الولاء التنظيمي من المواضيع التي تهم المؤسسة، إذ أن للولاء التنظيمي تبعات ونتائج مهمة تؤثر على إنتاجية العاملين وأدائهم، كما أنها تؤثر في استقرار العاملين واستقرار المؤسسة،حيث كلما كان ولاء العاملين للمؤسسة مرتفعا كان هناك أداء أفضل ورضا وظيفي واستنادا إلى الدعم الذي تقدمه المنظمة فان رد الموظفين على ما يدركونه من دعم إيجابي يتمثل في بذل المزيد من الجهد لتحسين الأداء في العمل فضلا عن إحساس العاملين بأنهم مدينون للمنظمة.

وبناء على ما سبق سنحاول من خلال دراستنا هذه أن نكشف عن العلاقة الموجودة بين الدعم التنظيمي والولاء التنظيمي في الواقع الجزائري من خلال إسقاط هذه الدراسة على أحد المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، وهي مؤسسة رغوة الجنوب-تقرت.

ب- طرح الإشكالية:

تسعى المؤسسات على اختلافها للتكيف مع متغيرات ومتطلبات البيئة المحيطة بها لتقوية نشاطها في ظل الظروف البيئية المعقدة، ومن هنا كانت دراستنا في مؤسسة رغوة الجنوب بتقرت.

وعلى ضوء ما سبق يمكن أن نطرح الإشكالية التالية:

ما مدى مساهمة الدعم التنظيمي في تحقيق الولاء التنظيمي للعاملين في مؤسسة رغوة الجنوب بتقرت؟

ومن أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة قمنا بطرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو مستوى الدعم التنظيمي في مؤسسة رغوة الجنوب بتقرت؟

- ما هو واقع الولاء التنظيمي في مؤسسة رغوة الجنوب بتقرت؟

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي والولاء التنظيمي في مؤسسة رغوة الجنوب بتقرت؟

- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية للولاء التنظيمي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، المستوى التعليمي، العمر، سنوات الخبرة، الوظيفة الحالية) في مؤسسة رغبة الجنوب-تقرت ؟

ج- فرضيات الدراسة:

وللإجابة على التساؤلات الفرعية يكن صياغة الفرضيات التالية:

- يوجد مستوى مرتفع للدعم التنظيمي في مؤسسة رغبة الجنوب بتقرت ؛
- يوجد مستوى متوسط للولاء التنظيمي في مؤسسة رغبة الجنوب بتقرت ؛
- توجد علاقة طردية قوية وذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي والولاء التنظيمي في مؤسسة رغبة الجنوب بتقرت ؛
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية للولاء التنظيمي في مؤسسة رغبة الجنوب بتقرت تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، المستوى التعليمي، العمر، سنوات الخبرة، الوظيفة الحالية) في مؤسسة رغبة الجنوب-تقرت.

ح- أسباب اختيار الموضوع:

إن اختيارنا لهذا الموضوع يعود لعدة عوامل دفعتنا لاختياره وأهمها:

- بحكم التخصص فالموضوع له صلة متينة بتخصص إدارة الموارد البشرية؛
- نشر الوعي لدى المؤسسات بأهمية الدعم التنظيمي والولاء التنظيمي؛
- معرفة البعد الذي له تأثير كبير على الولاء التنظيمي.

خ- أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على مستوى الدعم التنظيمي في مؤسسة رغبة الجنوب-تقرت ؛
- التعرف على مستوى الولاء التنظيمي في مؤسسة رغبة الجنوب؛
- اختبار طبيعة العلاقة بين المتغير المستقل والتابع فيما يتعلق بدور الدعم التنظيمي في تحقيق الولاء التنظيمي للعاملين في مؤسسة رغبة الجنوب تقرت؛
- تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات المناسبة التي تساعد المؤسسات على زيادة الولاء التنظيمي للعاملين في مؤسسة رغبة الجنوب تقرت.

د- أهمية الدراسة:

ترجع أهمية هذا البحث نتيجة كون معظم المؤسسات رغم توفرها على طاقات بشرية ذات قدرات ومؤهلات عالية إلا أنها لا تحسن استغلالها، وكذلك مساعدة صانعي القرار في التعرف على محددات الدعم التنظيمي والعوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي وتحسيسهم بأهمية الدعم التنظيمي كأداة جوهرية لتحقيق التميز والتفوق.

ذ- منهج الدراسة والأدوات المستخدمة:

في ضوء طبيعة الدراسة والأهداف التي نسعى الى تحقيقها تم استخدام منهجين هما المنهج الوصفي الذي استعمل في الجزء النظري من البحث وذلك بتقديم التعاريف وضبط المصطلحات والمفاهيم وباقي الإطار النظري للبحث، والمنهج التحليلي الذي استعمل في الجزء التطبيقي من البحث من خلال تحليل دور الدعم التنظيمي في تحقيق الولاء التنظيمي للعاملين، معتمدين في ذلك على الدراسة الميدانية وكانت أداة الدراسة هي الاستبيان.

ر- حدود الدراسة :

الحدود الزمانية: كانت فترة إجراء الدراسة الميدانية في مؤسسة رغوة الجنوب من 2019/03/01 إلى 2019/03/28.

الحدود المكانية: تمت الدراسة في مؤسسة رغوة الجنوب بتقريت .

الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على دراسة دور الدعم التنظيمي في تحقيق الولاء التنظيمي للعاملين.

ز- مرجعية الدراسة:

من أبرز المصادر التي تم الاعتماد عليها للحصول على المعلومات:

- الجانب النظري تم الاعتماد على المصادر باللغة العربية والأجنبية كتب ومقالات ومذكرات بالإضافة إلى الدراسات السابقة؛
- إما في الجانب التطبيقي فقد تم الاعتماد على جمع البيانات الأولية من خلال تصميم استبيان مخصص لهذا الغرض، وزعت على عمال مؤسسة رغوة الجنوب تقريت.

ع- صعوبات الدراسة:

خلال إعدادنا للدراسة واجهتنا مجموعة من الصعوبات أهمها:

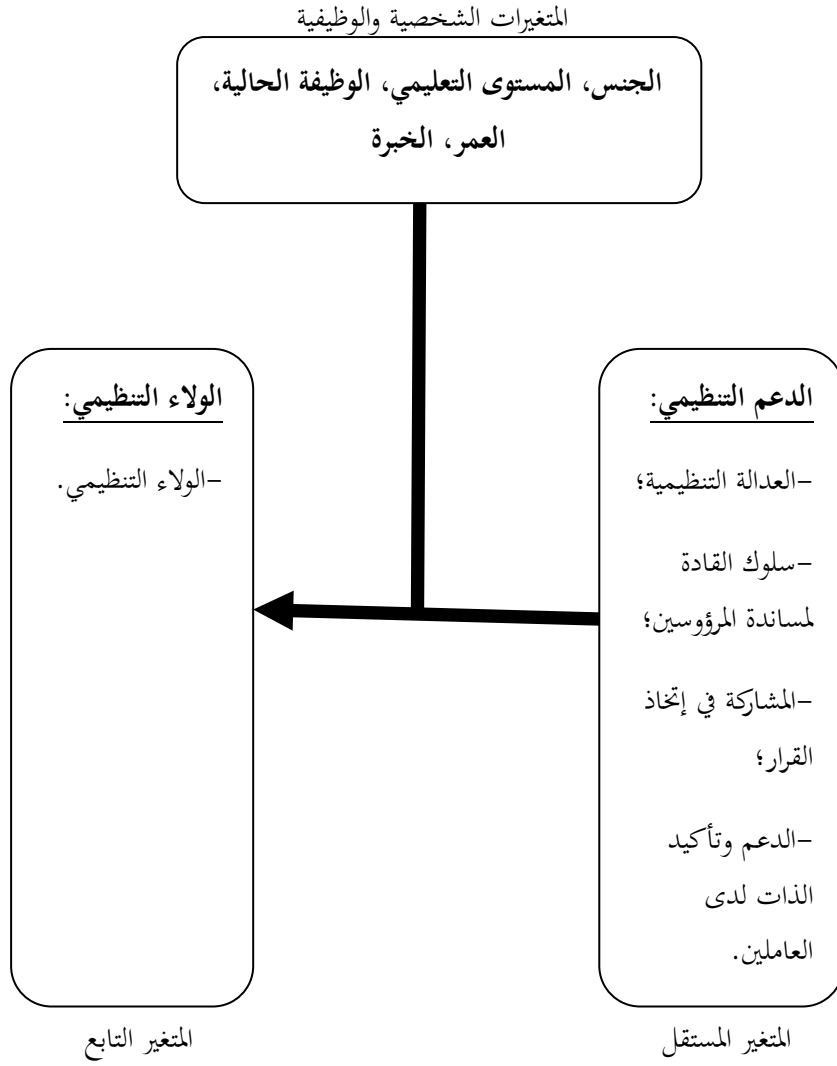
- صعوبة الحصول على مؤسسة لتطبيق الدراسة؛
- صعوبة التواصل مع العمال في الورشات بحكم طبيعة العمل؛
- صعوبة استرجاع الاستبيان من عمال مؤسسة.

غ- هيكل الدراسة:

من أجل الوصول إلى الإجابة على الإشكالية المطروحة، تم تقسيم الدراسة الى فصلين:

- خصص الفصل الأول لدراسة الجانب النظري الذي يتضمن مبحثين، حيث تم التطرق في المبحث الأول إلى الأدبيات النظرية للدعم التنظيمي والولاء التنظيمي، ثم تطرقنا في المبحث الثاني إلى الدراسات السابقة التي عالجت موضوع البحث ومقارنته بالدراسات السابقة.
- لنعرض في الفصل الثاني الدراسة التطبيقية التي قمنا بها، بحيث تم التطرق في المبحث الأول للإجراءات المنهجية المتبعة في دراستنا من خلال توضيح الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية، أما بالنسبة للمبحث الثاني حاولنا فيه عرض ومناقشة نتائج الدراسة المتواصل إليها

ف- نموذج الدراسة:



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على الدراسات السابقة.

**الفصل الأول: الأدبيات النظرية
والتطبيقية للدعم التنظيمي والولاء
التنظيمي**

تمهيد:

لقد شهدت السنوات الأخيرة موجة من الاهتمام والدراسات والنظريات التي تسعى الى إيجاد التوازن والمنفعة المتبادلة بين كل من طرفي العمل (المؤسسة والعامل)، ومن بين أبرز المتغيرات التي أخذت الدراسات السلوكية تسلط الضوء عليها ما يعرف بالدعم التنظيمي، الذي يعد من المفاهيم الإدارية الحديثة

فالمؤسسة تسعى إلى توفير مستوى عال من الدعم التنظيمي من خلال السهر على توفير أبعاده المتمثلة في: العدالة التنظيمية، سلوك القادة لمساندة المرؤوسين، المشاركة في اتخاذ القرارات الدعم وتأكيد الذات لدى العاملين. لأن توفير هذه الأبعاد سيدفع العاملين إلى تحقيق أداء فردي وجماعي متميز، كما يمكن المؤسسة من تحقيق أهدافها، وكسب ولاء عمالها خاصة أن أهم المبادئ التي يقوم عليها هذا المفهوم هي اعتبار العامل ركيزة عمل المؤسسة.

وضمن هذا السياق سنحاول التعرض في هذا الفصل إلى مبحثين هما:

-المبحث الأول: الأدبيات النظرية للدعم التنظيمي والولاء التنظيمي؛

-المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدعم التنظيمي والولاء التنظيمي.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للدعم التنظيمي والولاء التنظيمي

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور الدعم التنظيمي في تحقيق الولاء التنظيمي لدى العاملين من خلال عرض بعض المفاهيم المفسرة لذلك فيما يلي:

المطلب الأول: ماهية الدعم التنظيمي

بما أن المورد البشري يمثل حجر أساس في تحقيق أهداف المؤسسة، وبما أن الموارد تقاس من خلال أدائها كان لا بد من معرفة العوامل التي تؤثر على هذا الأداء، كالحاجات والرغبات المادية والمعنوية، ومعرفة كيفية إشباعها لذلك على المؤسسات أن تقوم بتلبية حاجات ورغبات عاملها لتحسين أدائها على اعتبار أنهم مفتاح نجاح أي مؤسسة، لذا على المؤسسة أن تتبنى فلسفة الدعم على مواردها البشرية.

الفرع الأول: مفهوم الدعم التنظيمي

لقد أعطي للدعم التنظيمي العديد من التعاريف نذكر منها ما يلي :

- عرفه آيزنبرجر (Eiseberger, 1990) بأنه : " الدرجة التي يدرك فيها الفرد أن المنظمة تهتم به وتضمن مجهوداته ومساهماته وتعنتي به وترعاه، كما أن الموظف يميل إلى تقدير الجهود والمكافآت المقدمة من المنظمة وينظر إلى ذلك بأن المنظمة تقدر مساهمة الموظفين وتهتم برفاهيتهم".¹

يفهم من هذا التعريف أن الدعم التنظيمي هو مدى حس الفرد بتقدير المنظمة له من خلال ما يقدمه من جهد في العمل.

- ويعرف كذلك على أنه: " السياسات والإجراءات التنظيمية التي تتبناها الإدارات العليا للمنظمة للتخفيف على العاملين".²

- ويمكن تعريفه بأنه: «إدراك الفرد للمنظمة له وإسهاماته ولنتائج المترتبة عن جهده ومدى اهتمامها برفاهيته». ³

- ويعرف كذلك بأنه: " تقدير منظمة لمساهمة الموظفين واهتمام برفاهيتهم، وبالمثل هذا أن الدعم ينظر مع زيادة الالتزام، الولاء، والأداء".

¹ - باديسبوخلوة، قموسهيلة، أثر الدعم التنظيمي على جودة الخدمات الصحية، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، عدد 05، 2016، ص 5

² - خالد يوسف الزعي، مدى تأثير الدعم التنظيمي و الاجتماعي في ضغوط العمل، مجلة الملك عبد العزيز للاقتصاد والإدارة، السعودية، العدد 1، 2012، ص 280.

³ - محمود عبد الرحمن الشنطي، دور الدعم التنظيمي كمتغير معدل في العلاقة بين الضغوط الوظيفية والأداء الوظيفي، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية، المجلد الأول، العدد 3، السنة النشر مجهولة، ص 121.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للدعم التنظيمي والولاء التنظيمي

يرى الباحث أن الدعم التنظيمي هو مدى تقدير المنظمة للعاملين واهتمامها بهم من خلال ما يقدمونه من جهد في العمل ما يؤدي إلى زيادة الولاء للمنظمة.¹

- ويعرف أيضا على أنه: «إلى أي مدى تقدر المنظمة مساهمة الموظفين والعناية برفاهيتهم».²

من خلال التعريفات السابقة يمكن تعريف الدعم التنظيمي بأنه جميع أشكال المساعدات المادية والمعنوية التي تمنحها المنظمة بشكل طوعي للعاملين بها، والتي تتمثل في صورة اهتمام المنظمة للعاملين وزيادة رفاهيتهم وتقديرها لهم، والذي ينعكس على جهود العاملين لتحقيق أهداف المنظمة.

الفرع الثاني: أهمية الدعم التنظيمي

يترتب على الدعم التنظيمي فوائد متبادلة بين العاملين والمنظمة ومن بين هذه الفوائد ما يلي:³

-يساعد الدعم التنظيمي في بناء الالتزام التنظيمي للعاملين؛

-تؤثر علاقة الفرد برئيسه وإدراك الفرد للدعم التنظيمي كمتغيرين وسيطين تأثيرا جوهريا على علاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمي؛

-يزيد من دافعية الأفراد للإنجاز وتحقيق أهداف المنظمة؛

-إيجاد رؤية مشتركة تجمع بين أهداف المنظمة العامة وأهداف العاملين الخاصة وكلما زاد الدعم التنظيمي زاد الارتباط بالأهداف مع بعضها البعض؛

-تقليل الآثار السلبية لبعض سلوكيات وتصرفات الأفراد العاملين داخل المنظمة، فلقد أثبتت الدراسات أن هناك علاقة ارتباط سلبية بين إدراك الدعم التنظيمي وظاهرة الغياب؛

-يساعد على توفير بيئة عمل مناسبة تقود لتقليل معدلات التدوير الوظيفي الطوعي الذي يقوم به العامل ويستثنى من ذلك العاملين الذين في بداية أو نهاية فترة عملهم؛

-يخلق موظفين ذوي قدرة على الإبداع في العمل في ظل التنافس الهائل بين المنظمات في بيئة الأعمال، فحين يشعر العامل أن المنظمة تقدم له الدعم التنظيمي الذي يتمناه، فإنه يسعى للنهوض بهذه المنظمة من خلال العمل الإبداعي والابتكار.

¹-Linda Rhoades and Robert Eiesenberger. **Perceived Organizational Support: A Review of the**

Literature. Journal of applied psychology copyright.2002, by the American psychological association, Inc. 2002, vol. 87, No. 04, p 698-699.

²-Ren-taomia. **Perceived Organizational Support, Job Satisfaction, Task Performance and Organizational Citizenship Behavior in china.** university of science and Technology Liaoning Anshan. cgin. 2011, p108.

³-أحمد ديب محمد ماضي، أثر الدعم التنظيمي على تنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع لأنثروا. مذكرة لنيل متطلبات الماجستير تخصص إدارة أعمال الجامعة الإسلامية - غزة، 2014، ص11

الفرع الثالث: أبعاد الدعم التنظيمي

تعدد أبعاد الدعم التنظيمي ومن أهمها ما يلي:

1- العدالة التنظيمية: وهي الدرجة التي تحدد بها القواعد والإجراءات واللوائح وتطبيقها وإعطائه ما يستحق بعدالة تشعر الموظف بالأمان والالتزام في آن واحد. ويمكن تعريف العدالة التنظيمية بأنها "الطريقة التي يحكم من خلالها الفرد على عدالة الأسلوب الذي يستخدمه المدير في التعامل معه على المستويين الوظيفي والإنساني".¹

كما يمكن تعريف العدالة التنظيمية بأنها "الطريقة التي تعكس عدالة المخرجات وعدالة الإجراءات المستخدمة في توزيع تلك المخرجات".

ونظرا لأهمية العدالة التنظيمية ركز علماء الإدارة الحديثة اهتمامهم على الكثير من الظواهر المتعلقة بمفهوم العدالة كاختبارات التوظيف، والأجور المتكافئة وأدى بهم إلى اعتبار العدالة التنظيمية أحد المكونات الأساسية للهيكلة الاجتماعي والنفسي للمنظمة، حيث تعتبر العدالة التنظيمية قيمة اجتماعية ونمط اجتماعيا، يؤدي غيابه إلى مخاطر جسيمة تهدد المؤسسة والفرد معا، إذ أن إدراك العاملين لعدم توافر العدالة يؤدي بهم إلى ممارسات سلوكية سلبية، كنقص الولاء للمنظمة والنية في تركها، وزيادة معدل دوران العمل، إضافة إلى سلوكيات الانتقام الموجهة نحو المؤسسة أو قادتها.

ويقسم معظم الباحثون الذين تناولوا موضوع العدالة التنظيمية إلى ثلاث أبعاد الرئيسية وهي (عدالة التوزيع، عدالة الإجراءات، عدالة التعاملات) كالآتي:

أ- عدالة التوزيع: يعتبر الباحثون أن أساس عدالة التوزيع يعود إلى نظرية المساواة التي ندى بها أدام هي أن سلوك الأفراد في المنظمة يتأثر بدرجة كبيرة بمدى إحساسهم بالمساواة في التوزيع بين الفوائد التي يحصلون عليها والتكاليف التي يقدمونها ضمن المجموعة التي ينتمي إليها هؤلاء الأفراد. من خلال مقارنة مخرجاته المرتبطة بوظيفته (الرواتب، المكافآت، الحوافز... إلخ) إلى مدخلاته فيها (عبء العمل، ساعات العمل الجهد المبذول... إلخ) مع معدل مخرجات زملائه في المنظمة إلى مدخلاتهم وفقا لتلك النظرية يشعر الفرد بالرضا عندما يتساوى المعدلان، ولكن يسود الشعور بالظلم وعدم الرضا والتوتر عندما لا يتساوى المعدلان.

ب- عدالة الإجراءات: الإجراءات الرسمية العادلة أي الإجراءات التي جرى تصميمها لزيادة المشاركة في اتخاذ القرارات أو السعي من خلال تبني إجراءات معينة لتقليل الانحياز والأخطاء في القرارات التي يتم اتخاذها.

ج- عدالة التعاملات: تعرف على أنها معتقدات وأفكار الفرد بشأن جودة المعاملة الشخصية التي يحصل عليها من صانعي القرارات عند وضع الإجراءات.²

2- سلوك القادة لمساندة المرؤوسين: إن العلاقة التبادلية بين رب العامل والعامل لا تعتمد فقط على الجوانب الشخصية مثل النقود والخدمة والمعلومات وإنما أيضا على المواد الاجتماعية الشعورية مثل الاحترام والتقدير والتوافق والدعم. ويشير الدعم القيادي إلى درجة المساندة والاحترام والتأييد التي يدركها التابع من رئيسه الحالي في المنظمة، ويستند هذا المفهوم إلى نظرية مسار الهدف

¹- باديس بوخلوة، قموسهيلة، مرجع سبق ذكره، ص5.

²- أحمد ديب محمد ماضي، مرجع سبق ذكره، ص28.

والتي ترى أن الدعم القيادي يمد التابعين بالإرشاد والتوجيه ومعاملاتهم بحياد وعدالة ويأخذ في الاعتبار مدخلاتهم ويقدرها. 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 وتكرس الجهد والفكر لإنجاز تعليمات القائد وتحقيق أهداف التنظيم¹.

3- المشاركة في اتخاذ القرارات: عملية اتخاذ القرارات هي الطريقة المنظمة لمواجهة المواقف والمشكلات أثناء العمل عن طريق توفير المعلومات الكافية وإيجاد البدائل المناسبة واختبار البديل الأكثر مناسبة من بينها، في سبيل تحقيق الهدف المرغوب حسب الموقف وظروفه. يستمد النظام قوته وتماسكه واستمراره من مدى مشاركة أفراد في صناعة القرارات التي تحقق المنفعة والفائدة لطرفي العلاقة وهي المنظمة والمرؤوس مع عدم الإخلال بالرؤية المستقبلية للمنظمة، وهذا يعتمد على مدى دعم النظام وتحريك دوافع الموظفين لتحقيق هذه المعادلة على دافعية العاملين لتأدية هذه العمليات والسعي إلى إنجازها بأفضل طريقة ممكنة، فإنه لا بد من دعم المنظمة لهم وتحقيق دافعيتهم للعمل عن طريق إشراكهم في عملية صنع القرارات.

4- دعم وتأكيد الذات لدى العاملين: يشير تقدير الذات إلى أي مدى يكون العامل راضيا عن نفسه وعن المهام المكلف بها داخل المنظمة ولقد فرق الباحثون بين دعم وتأكيد الذات لدى العاملين، ودعم وتأكيد الذات المرتبط بمهام محددة، ذلك أن تأكيد الذات لدى العاملين يرتبط بالكيان العام والشامل للفرد طول فترة تواجده داخل المنظمة، بينما يشير تأكيد الذات المرتبط بمهام محددة بأن ذلك الذي ينتهي بمجرد الانتهاء من نشاط أو مهمة معينة أو دور محدد داخل المنظمة.

يشير دعم وتأكيد الذات إلى اعتقاد العاملين بالمنظمة أن بمقدورهم تلبية وتحقيق احتياجاتهم عن طريق المشاركة الإيجابية في أدوار متنوعة في المنظمة، كما أن هناك علاقة ارتباطية موجبة بين متغيرات متعددة مثل تنوع المهارات، الاستقلالية التغذية العكسية تحديد المهام، أهمية الوظيفة، الهيكل التنظيمي المتكامل، ودعم وتأكيد الذات لدى الأفراد. وخلصت نتائج إحدى الدراسات إلى وجود علاقة هامة وإيجابية بين تأكيد الذات وبين الالتزام التنظيمي، حيث أظهرت أن الموظفين الذين لديهم مستويات عالية من تأكيد الذات هم أكثر التزاما لمنظماتهم من زملائهم ذوي المستويات المنخفضة من تأكيد الذات.

¹ - باديس بوخلوة، قموسهيلة. مرجع سبق ذكره، ص5.

المطلب الثاني: مفهوم الولاء التنظيمي

يعد الولاء أحد الأهداف الإنسانية الذي تسعى جميع المنظمات إلى تحقيقه لما له من آثار إيجابية على الفرد والمنظمة في الوقت نفسه. حيث يساعد على استقرار العمل فضلا عن تنمية الدوافع الإيجابية لدى العاملين وزيادة رضاهم.

الفرع الأول: تعريف الولاء التنظيمي

لقد تعددت وتباينت الدراسات والبحوث حول الولاء التنظيمي عند الكثير من العلماء والباحثين الأمر الذي أدى إلى ظهور عدة تعريفات نذكر منها مايلي:

- يعرف الولاء التنظيمي: «هو الشعور الإيجابي المتولد عند الموظف تجاه منظمته الإدارية، والإخلاص لأهدافها والارتباط معها ثم الحرص المستمر على البقاء فيها، من خلال بذل الجهد والافتخار بمآثرها وخلق التوافق بين قيمه وقيمها»¹.
- يظهر من خلال هذا التعريف أن الولاء التنظيمي هو ذلك الشعور الإيجابي للموظف بالبقاء في مؤسسته.
- ويرى هريبينكو وآل هوتو Hrebiniak-Alhutoo بأنه: «عدم الرغبة في ترك المنظمة لأسباب تتعلق بالزيادات في الراتب أو الموقع الوظيفي أو الحرية المهنية أو تتعلق بصداقات وعلاقات بين الأفراد»².
- يعرف ستيرز Steers 1977: «الولاء التنظيمي بأنه قوة انتماء الفرد لمنظمته. أما أورليو-Oreilly - Caldwell 1980: «فقد عرفاه بأنه ارتباط الفرد النفسي بالمنظمة ومساهمته الفعالة بها مما يدفعه إلى الاندماج في العمل وتبني قيم المنظمة»³.

ومما سبق يمكن أن نعرف الولاء التنظيمي على أنه: "استعداد الموظف لبذل درجات عالية من الجهد لصالح المنظمة والرغبة القوية في البقاء فيها وقبوله لأهدافها وقيمها الأساسية.

الفرع الثاني: مراحل تطور الولاء التنظيمي

بين بوشنان أن الولاء التنظيمي عند الأفراد يتطور من خلال ثلاث مراحل متعاقبة وهي:

¹- مجذوب أحمد محمد أحمد قمر- الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة دنقلا- دراسة ميدانية جامعة دنقلا، السودان، 2015/12/30- ص217.

²- د/سفيان بوعطيط، الولاء التنظيمي: تنمية استراتيجية هادفة للتأثير في أداء الأفراد والمنظمات، جامعة أوت 2015، سكيدة، مجلة العلوم الاجتماعية و الإنسانية، العدد الخامس عشر، السنة النشر مجهولة، ص313

³- راتبالسعود وسوزانسلطان-درجة العدالة التنظيمية لدى رؤساء أقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لأعضاء الهيئات التدريسية فيها، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا كلية الدراسات التربوية العليا الأردن 2009، ص203.

1-مرحلة التجربة والإعداد:

وهي فترة ما بعد التعيين تمتد إلى سنة من تاريخ التحاق الفرد بعمله ولكنها تعتبر فترة تجريبية، ويكون العامل خاضعا خلالها إلى التدريب والإعداد والاختبار، ويهتم الفرد بالحصول على الرضا والقبول من مؤسسته التي يعمل بها، لذا يبذل أقصى جهد عنده ليدع ويبرز في عمله ويكون محط أنظار وإطراء كل من حوله، ويرى بوشنان أيضا أن هناك خبرات تظهر ضمن هذه المرحلة منها: تضارب الولاء، وضوح الدور، تحديات العمل وفهم التوقعات.¹

2-مرحلة العمل والإنجاز:

وهي الفترة اللاحقة للفترة التجريبية وتمتد من سنتين إلى أربع سنوات ويسعى الفرد من خلالها إلى إثبات ذاته من خلال عمله والتأكيد على الإنجاز الذي حققه، وتتميز هذه المرحلة ببعض الخبرات والتي منها: الأهمية الشخصية، الخوف من العجز، ظهور قيم الولاء للتنظيم والعمل.

3-مرحلة الثقة بالتنظيم والانتماء له:

وتبدأ هذه الفترة بعد السنة الخامسة من التحاق الفرد بعمله ويبدأ فيها بترسيخ اتجاهات الولاء نحو المؤسسة التي يعمل بها، بحيث تصبح متينة الرباط، شديدة الوثاق ويشعر الإنسان حينها أنه يريد أن يعمل دون كلل أو ملل، لصالح مؤسسته، ليعلو بها ومعها وتنصهر مصالحه الشخصية من لهيب مشاعر الحب والإخلاص لمنظمتها، وتنتقل هذه الفترة بالفرد من مرحلة التكوين إلى مرحلة النضج.

الفرع الثالث: أبعاد الولاء التنظيمي

تباينت أبعاد الولاء التنظيمي من وجهات نظر الباحثين والدارسين لاختلاف أفكارهم ورائهم. فيرى كل من ما يرو أنو سميث أن للولاء التنظيمي ثلاث أبعاد رئيسية هي:²

أ-الولاء العاطفي:

ويشير إلى درجة ارتباط العامل عاطفيا بالمنظمة التي يعمل بها، وهو يتأثر بإدراكه للخصائص المميزة لعمله من حيث درجة الاستقلالية، وقرب المشرفين وتوجيههم له، وكذلك المهارات المطلوبة بالإضافة للمشاركة في اتخاذ القرارات الخاصة به وبأمر العمل والتنظيم.

ب-الولاء المعياري (الأخلاقي):

يعني إحساس العامل بالتعهد والالتزام بمتطلبات العمل والاستمرار فيه والحرص على مصلحة المنظمة و أهدافها، ويعزز هذا الإحساس بالدعم الجيد الذي تبديه المنظمة لعمالها وإشراكهم في اتخاذ القرارات والأخذ باقتراحاتهم في وضع الأهداف، ورسم السياسات العامة إلى جانب كيفية إجراء التخطيط وتنفيذ العمل.

¹ ط/عبادو خديجة-الولاء التنظيمي لدى أساتذة الجامعات-دراسة ميدانية بجامعة (ورقلة، غرداية، الوادي، بسكرة) جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد18، مارس2015، ص54.

² - وليد شلابي، نوال حريرط، مستوى الولاء التنظيمي لدى موظفي الإدارة المحلية-دراسة ميدانية بولاية المسيلة، جامعة محمد بوضياف-المسيلة، مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، العدد02، سبتمبر2016، ص ص 69-70.

ج-الولاء المستمر:

يشير إلى قوة ورغبة الفرد ليبقى في العمل في مؤسسة معينة لاعتقاده بأن ترك العمل فيها سيكلفه الكثير، فالأفراد ذوي الانتماء المستمر و العالي يبقون في المؤسسة لأن عليهم أن يفعلوا ذلك.

الفرع الرابع: أنواع الولاء

للولاء عدة أنواع نذكر منها:¹

1-**الولاء الشخصي**: هو ولائك لنفسك ولفكرك ولفلسفتك في الحياة ولثقافتك التي تنتمي إليها ويدخل تحت الولاء الشخصي على سبيل المثال: الولاء الرياضي، الولاء السياسي.

2-**الولاء الديني**: هو ولائك للدين تعتقه وتؤمن به ويزداد ولائك كلما التزمت وطبقت قواعد ومبادئ هذا الدين بالشكل الصحيح.

3-**الولاء الوطني**: وهو ولائك للوطن الذي تنتمي إليه فكل واحد منا مواطن في بلد ما وله جنسية هذا البلد، ويزداد ولائك الوطني كلما كنت مخلصا لهذا الوطن وكنت مواطنا صالحا تخدم الوطن وتضحى من أجله إذا تطلب الأمر.

4-**الولاء المهني**: هو ولائك للمهنة التي أصبحت عضوا فيها، ويزداد ولائك المهني كلما التزمت بمبادئ وقيم وأخلاقيات المهنة وكلما مارست المهنة بالشكل الصحيح والذي يساهم في تحقيق أهداف هذه المهنة.

5-**الولاء المؤسسي أو التنظيمي**: وهو ولائك للمنظمة التي يعمل بها، وهو موضوع العمل الحالي.

الفرع الخامس: أسباب ومظاهر ضعف الولاء التنظيمي

إن ضعف الولاء التنظيمي لدى العاملين له عدة أسباب ويمكن ملاحظته من خلال تصرفات أو مظاهر:

1-أسباب ضعف الولاء التنظيمي:

- تقصير الإدارة في فهم مدى اقتناع العاملين بأهمية أعمالهم وكونهم أعضاء نافعون في المجتمع؛
- عدم وضوح مبدأ الرجل المناسب في المكان المناسب والذي يتناسب مع قدراته وميوله واتجاهاته؛
- عدم إتاحة الفرصة العادلة أمام العاملين للتقدم مما قد يصعبهم بإحباط؛
- الشعور المتزايد بالقلق وعدم الاستقرار لدى العاملين كنتيجة للبعض الإجراءات التعسفية التي قد تتبعها الإدارة مع بعض العاملين؛

-التعليمات غير المحددة والغامضة؛

-الإخفاق في اعتماد سياسة سليمة لعمليات الثواب والعقاب؛

-سوء التعبير عن السياسات الخاصة بالعمل؛

-سوء توزيع الأعمال على العاملين كنتيجة لعدم مراعاة العدالة في ذلك.

¹-سفيان بوعطيط، مرجع سبق ذكره، ص 320.

2- مظاهر ضعف الولاء التنظيمي:

من مظاهر ضعف الولاء التنظيمي¹:

- ضعف الميل للعمل والشعور باللامبالاة وضعف الشعور بالاستقرار والاطمئنان؛
- ازدياد ظاهرة الغياب والتمارض وعدم احترام العمل وكثرة حوادثه؛
- ضعف علاقات الاحترام بين الرؤساء والمرؤوسين وكثرة الشكاوى؛
- تعالي القيادة الإدارية للمنظمة وابتعادها عن العاملين انخفاض الروح المعنوية بينهم.

الفرع السادس: معيقات الولاء التنظيمي

للولاء مجموعة من العوائق التي تعمل على إطفائه وإزالته وحتى نستطيع الوقوف ضد هذه العوائق لا بد من معرفتها ودراسة مختلف جوانبها لنحافظ على السير الحسن لعملية التنظيم والإنتاج في المنظمة وتحقيق الرفاهية والتقدم للعامل. توجد عدة عوامل تعيق التزام الفرد وولائه لمنظمتة ومن جملة هذه العوائق نذكر ما يلي²:

- ❖ تكوين فريق غير متناسب مع بعضه البعض وذلك لاختلاف القيم، العادات والتقاليد، المستوى التعليمي طريقة التفكير نمط الشخصية السن..... إلخ؛
- ❖ غياب الدقة والموضوعية في نظام التسيير والأداء الوظيفي وهذا يخلق في نفسية العامل نوع من التخوف والتهرب ونقص في الرضا الوظيفي؛
- ❖ ضعف الراتب وقلة الحوافز المادية والمعنوية وعدم مراعاة حاجات الفردية الشخصية والاجتماعية؛
- ❖ التذمر من طرف العامل وعدم رضاه عن عمله خاصة في حالة التهميش واللامبالاة وعدم التشجيع؛
- ❖ تجاهل ظروف العامل وعدم الاكتراث بمشاكله وظروفه والافتقار إلى القدوة الصالحة التي تحيط المهام؛
- ❖ نقص أو قلة المتابعة الصحية والنفسية للعامل.

المطلب الثالث: العلاقة بين الدعم التنظيمي والولاء التنظيمي

إن الدعم التنظيمي يعد أحد أهم الأساليب التي تعمل على رفع الروح المعنوية للعاملين ورفع قدراتهم على تحمل المسؤولية من خلال أبعاد الدعم التنظيمي (العدالة التنظيمية، سلوك القادة لمساندة المرؤوسين، المشاركة في اتخاذ القرارات، دعم تأكيد الذات لدى العاملين) التي تساهم بشكل أو بآخر من رفع مستوى ولائهم التنظيمي، ولأن مناخ العمل له تأثير على فعالية أداء العاملين وجودة إنتاجهم، فإذا تحسنت ظروف العمل، وأصبحت ترضي تطلعات الأفراد العاملين في المؤسسة، أصبح لديهم قوة إيجابية دافعة لإنجاز وفعالية الأداء.

يعد الولاء أحد الأهداف الإنسانية الذي تسعى جميع المنظمات إلى تحقيقه من خلال عدة أسباب تتعلق بالزيادات في الراتب أو الموقع الوظيفي وعلاقات بين الأفراد المنظمة وصدقات معهم والحرية التعبير مما يولد لدى الفرد الرغبة بعدم ترك المنظمة.

¹ - سفيان بوعيط، مرجع سبق ذكره، ص 321-322

² - شريط الشريف محمد-الاتصال التنظيمي وعلاقته بالولاء التنظيمي-دراسة ميدانية على هيئة الاطارات الوسطى مؤسسة سونلغاز عناية مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير، جامعة منتوري محمود قسنطينة، 2009/2008، ص 74،75.

كما أن الجوانب الإيجابية في بيئة العمل مثل تبادل الثقة بين الإدارة المرؤوسين وتحسين الحوافز المادية، وتفهم حاجات العاملين والعمل على إشباعها، وإحساس العاملين بالأمان الوظيفي والاستقرار النفسي والتوافق المهني، يؤدي إلى ارتفاع مستوى الولاء التنظيمي.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدعم التنظيمي والولاء التنظيمي

هناك العديد من الدراسات ذات الصلة المباشرة بمتغيرات الدراسة، الدعم التنظيمي والولاء التنظيمي لدى العاملين، فقد حظيت هذه الأخيرة باهتمام بالغ من قبل الباحثين والمختصين في مجال الإدارة بالمؤسسات خاصة في الدول الأجنبية مقارنة بالدول العربية، ومن خلال ذلك سوف يتم التعرض لبعض هذه الدراسات مرتبة وفقاً لتسلسل الزمني من الأقدم إلى الأحدث، ثم بعد ذلك التعليق عليها مع إبراز أهم نقاط التشابه ونقاط الاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية وأيضاً ما تم استفادة منه من الدراسات السابقة.

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة

الفرع الأول: الدراسات باللغة العربية

1-دراسة(أحمد ديب محمد ماضي) بعنوان: أثر الدعم التنظيمي على تنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأنروا، رسالة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير جامعة الإسلامية غزة2014:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الدعم التنظيمي على تنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأنروا، ولمعالجة هذه الإشكالية تم اختيار عينة طبقية عشوائية بلغت(270) عامل. تم توزيع الاستبانة عليها ومعالجتها بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتوصل إلى النتائج التالية:

-وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي وتنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة بدرجة متوسطة ومقبولة.

-وجود فروق بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول المجالات مجتمعة مما تعزى إلى الدائرة التي يعمل بها الموظف وإلى سنوات الخبرة فقط.

2-دراسة(وائل محمد جبريل أحمد محمد العوامي) بعنوان الدعم التنظيمي لدى العاملين في شركة البريقة لتسويق النفط بمدينة بنغازي، مقال، جامعة عمر المختار ليبيا2015/2016:

سعت الدراسة إلى التعرف على مستوى الدعم التنظيمي لدى العاملين في شركة البريقة لتسويق النفط بمدينة بنغازي ولتحقيق أهداف الدراسة قد تمثل مجتمع الدراسة(1090) عاملاً أما العينة فقد بلغ حجمها(287) عاملاً تم اختيارهم بطريقة عشوائية وتم تحليل البيانات ببرنامج SPSS واتبعت الدراسة منهج دراسة حالة وكانت النتائج المتوصل إليها:

-المستوى العام للدعم التنظيمي لدى العاملين في شركة البريقة قيد الدراسة جاء مرتفعاً؛

-بينت الدراسة أن بعد المشاركة في اتخاذ القرارات هو أعلى أبعاد الدعم التنظيمي ممارسة بعد سلوك القادة لمساندة المرؤوسين فقد حظي بالترتيب الثالث وبدرجة مرتفعة، في حين احتل المرتبة الأخيرة بعد العدالة التنظيمية وبمستوى مرتفعاً.

3-دراسة(باديس بوخلوة، سهيلة قمو) بعنوان أثر الدعم التنظيمي على جودة الخدمات الصحية-دراسة ميدانية بمستشفى الأم والطفل بتقوت، مقال، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية ديسمبر2016:

سعت هذه الدراسة الى الكشف عن أثر الدعم التنظيمي على جودة الخدمات الصحية بالتطبيق على مؤسسة صحية عامة. ولمعالجة هذه الإشكالية، تمثل مجتمع الدراسة (275) موظفا وبلغت عينة الدراسة (148) موظفا المنهج المتبع في الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي وتمثلت أداة الدراسة بتصميم استبيان وبعد إجراء عملية التحليل لبيانات الاستبانة توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج:

- يوجد اهتمام متواضع بالدعم التنظيمي كفلسفة، حيث أن هناك ممارسة متوسطة لأبعاده (العدالة التنظيمية، سلوك القادة لمساندة المرؤوسين، المشاركة في اتخاذ القرارات، الدعم وتأكيد الذات لدى العاملين)؛

- مستوى الخدمات الصحية كان حسنا من وجهة نظر العاملين وذلك من خلال أبعاده (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية والتعاطف)؛

- يوجد أثر إيجابي للدعم التنظيمي على جودة الخدمات الصحية المقدمة.

4-دراسة(حسن عاطف حسن أبو ناصر) أثر إدراك الدعم التنظيمي في تحقيق إستراتيجية المسؤولية الاجتماعية الشاملة في المصارف (دراسة ميدانية)مقال، مجلة دراسات وأبحاث، جامعة قناة السويس2017:

يهدف هذا البحث لتعرف على أثر إدراك الدعم التنظيمي في تحقيق إستراتيجية المسؤولية الاجتماعية الشاملة للمصارف الفلسطينية المدرجة في البورصة، ولتحقيق أهداف البحث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستخدام الاستبيان كأداة لجمع المعلومات وتكونت عينة البحث من(245) عامل، وتوصل الباحث إلى عدة نتائج:

- يوجد أثر ذات دلالة إحصائية بين مستوى إدراك الدعم التنظيمي وتحقيق إستراتيجية المسؤولية الاجتماعية الشاملة للمصارف؛

- يوجد أثر لكل أبعاد الإدراك التنظيمي منفردة في تحقيق إستراتيجية المسؤولية الاجتماعية الشاملة عند مستوى دلالة إحصائية($0.05 < \alpha$)

5-دراسة(عبادو خديجة، الشايب محمد الساسي) بعنوان الولاء التنظيمي لدى أساتذة الجامعات دراسة ميدانية

بجامعات (ورقلة، غرداية، الوادي، بسكرة) مقال، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2012/2011(منشورة 2015)

تهدف هذه الدراسة إلى الإجابة عن التساؤلات المطروحة، أي التعرف على مستوى الولاء التنظيمي لأساتذة الجامعات، وما مدى اختلاف هذا المستوى تبعا لمتغير التخصص والرتبة العلمية والأقدمية والجامعات، أي التعرف، تم تطبيق الدراسة على عينة من الأساتذة تتكون من 447 أستاذا وأستاذاة تم اختيارها بطريقة عشوائية طبقية بولايات ورقلة والوادي وغرداية وبسكرة، اعتمدت الباحثة على "أداة بورتر" لقياس مستوى الولاء التنظيمي واستخدم المنهج الاستكشافي وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- مستوى الولاء التنظيمي لدى أساتذة الجامعات مرتفع؛

- لا توجد فروق-ذات دلالة إحصائية-بين أساتذة الجامعات في مستوى الولاء التنظيمي باختلاف التخصص؛
- لا توجد فروق-ذات دلالة إحصائية-بين أساتذة الجامعات في مستوى الولاء التنظيمي باختلاف الرتبة؛
- لا توجد فروق-ذات دلالة إحصائية-بين أساتذة الجامعات في مستوى الولاء التنظيمي باختلاف الأقدمية؛
- لا توجد فروق-ذات دلالة إحصائية-بين أساتذة الجامعات في مستوى الولاء التنظيمي باختلاف الجامعات.

6-دراسة (وليد شلابي، نوال حمريط) بعنوان مستوى الولاء التنظيمي لدى موظفي الإدارة المحلية-دراسة ميدانية بولاية المسيلة،مقال،مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، جامعة محمد بوضياف المسيلة2016:

- هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف مستوى الولاء التنظيمي لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة، وعلاقة ذلك ببعض المتغيرات الديمغرافية(الجنس، الاقدمية المهنية، المستوى التعليمي). وسعيا لتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وبالاطلاع على الأدبيات النظرية للموضوع تم تصميم استبيان لقياس الولاء التنظيمي وتمثل مجتمع الدراسة في موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة(البلدية، الدائرة، الولاية) وبلغ حجم العينة(218) فردا، وقد توصلت الدراسة إلى:
- وجود مستوى مرتفع من الولاء التنظيمي لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة؛
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير الولاء التنظيمي تبعا للجنس؛
 - توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي تبعا لكل من المستوى التعليمي و الاقدمية المهنية.

7-دراسة (محمد خيثر، محمد زبير) جامعة الجيلاني بونعامة خميس مليانة،(حكيم بن جروة) جامعة قاصدي مرباح ورقلة بعنوان(تأثير الثقافة التنظيمية على الولاء التنظيمي للعاملين بهيئة التمريض بالمؤسسات العمومية الاستشفائية لولاية عين الدفلى) مقال، مجلة الباحث2017:

- هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الولاء التنظيمي للأفراد العاملين بقطاع الصحة لولاية عين الدفلى حيث طبقت هذه الدراسة على عينة قوامها (805) فرد من العاملين بهيئة التمريض بالمؤسسات العمومية الاستشفائية الأربعة على مستوى الولاية، حيث تم تصميم استبيان لغرض وبلغ عدد الاستمارات المستوفاة لشروط الدراسة (529) استمارة، وتم اعتماد على المنهج الوصفي وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:
- وجود ثقافة تنظيمية قوية نوعا ما في المؤسسات العمومية الاستشفائية محل الدراسة؛
 - مستوى الولاء التنظيمي كان متوسطا؛
 - وجود علاقة تأثير إيجابية بين الثقافة التنظيمية والولاء التنظيمي؛
 - أكثر أبعاد الثقافة التنظيمية تأثيرا في الولاء التنظيمي لأفراد عينة الدراسة بعد الدعم والتشجيع، تلاه بعد الانضباط، ثم بعد الابتكار، فبعد أهداف المؤسسة الاستشفائية، وأخيرا بعد احترام وتقدير الأفراد. في حين لم تثبت معنوية بعد جماعة العمل.

8-دراسة (إبراهيم عبد السلام أحمد عبد المطلب) بعنوان الولاء التنظيمي وعلاقته بالسمات الشخصية والرغبة في ترك المنظمة (دراسة تطبيقية على عينة من العاملين في شركات التأمين السودانية) مقال أستاذ محاضر بكلية بريدة الأهلية، المملكة العربية السعودية 2018:

تهدف هذه الدراسة إلى الإجابة عن التساؤلات المطروحة أي التعرف عن مستوى الولاء التنظيمي في شركات التأمين السودانية، وأيضاً تهدف الدراسة إلى الكشف عن درجة الولاء التنظيمي من جهة والسمات الشخصية من جهة أخرى. واتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت الدراسة على الاستبيان في جمع المعلومات والتي قام بتوزيعها على عينة عمدية مؤلفة من (70) فرد وتوصلت الدراسة على النتائج التالية:

- أكدت الدراسة أن هناك علاقة ارتباطيه بين إتباع سياسة المؤسسة والسمات الشخصية؛
- كشفت الدراسة إن توفر الكادر البشري ذو الولاء التنظيمي هو أحد الأسباب التي تؤدي إلى نجاح المؤسسة؛
- بينت الدراسة أن هناك علاقة مباشرة بين الولاء التنظيمي السمات الشخصية وترك المنظمة؛
- أظهرت الدراسة السمات الشخصية السائدة في شركات التأمين هي العاطفة والأخلاق؛
- أظهرت الدراسة أن لولاء التنظيمي دور في تحديد الرغبة العمل في الشركة.

الفرع الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية

1-دراسة (liu) Organizational support organizational commitment and regulatory citizenship behaviour-China(2007):

بعنوان (الدعم التنظيمي الالتزام التنظيمي والسلوك المواطنة التنظيمية) الصين 2007:

هدفت الدراسة لبحث العلاقة بين الدعم التنظيمي والالتزام العاطفي وسلوك المواطنة التنظيمية، وطبقت الدراسة على عينة مكونة من 162 عامل في 37 فرع من فروع الشركات المتعددة الجنسيات العاملة في الصين. واستخدمت الاستبانة كأداة لاستطلاع آراء العينة وتم التوصل الى النتائج التالية:

- أن الدعم التنظيمي المدرك والالتزام العاطفي مترابطان بدرجة كبيرة؛
- الالتزام العاطفي كان وسيط جزئي في العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وسلوك المواطنة التنظيمية.

2-دراسة (Kitaoci, Erat, Erdil) The impact of organisational support and justice on organisational commitment and the rate of leaving work is a pilot study on the official Turkish universities(2012)

بعنوان (تأثير الدعم التنظيمي والعدالة التنظيمية على الالتزام التنظيمي ومعدل ترك العمل)دراسة تجريبية على الجامعات التركية الرسمية(2012):

هدفت الدراسة إلى دراسة تأثير الدعم التنظيمي والعدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي ومعدلات ترك العمل لدى الأكاديميين في الجامعات التركية الحكومية، وقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

-الدعم التنظيمي له تأثير إيجابي على الالتزام العاطفي والمعياري، وتأثير سلبي على معدلات ترك العمل، وليس له تأثير على الالتزام الاستمراري؛

-العدالة التوزيعية لها تأثير إيجابي على الالتزام العاطفي والالتزام المعياري، وتأثير سلبي على معدلات ترك العمل، وليس تأثير إيجابي على الالتزام الاستمراري؛

-العدالة الإجرائية لها تأثير إيجابي على التزام المعياري وتأثير سلبي على معدلات ترك العمل، وليس لها تأثير إيجابي التزام الاستمراري والعاطفي.

3-دراسة (Hsiu-Yen Hsu) Organizational Learning Culturs Influence on job Satisfaction Organizational Commitment and Turnover Intention among red professionals in Taiwan during an Economic Downturn(2009):

بعنوان (أثر ثقافة التعلم التنظيمي على الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي، ودوران العمل لدى الفئات الوسطى والدنيا بتايوان خلال فترة انكماش اقتصادي(2009):

هدفت الدراسة إلى محاولة تحديد أثر استخدام ثقافة التعلم التنظيمي على الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي وكذا دوران العمل وقد تم تطبيق الدراسة على عينة قوامها 418 من المهنيين العاملين بالطبقات الوسطى والدنيا في 65 شركة في مجال التكنولوجيا العالية بتايوان وكانت أداة الدراسة الاستبيان وتوصلت الدراسة إلى:

-أن للثقافة التنظيمية تأثير إيجابي على مستوى الولاء التنظيمي، وعلى الرضا الوظيفي لأفراد عينة الدراسة؛

-أن للرضا الوظيفي تأثير سلبي على دوران العمل وإيجابي على الولاء التنظيمي؛

-لم تؤكد وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من ثقافة التعليم التنظيمية والولاء التنظيمي ومتغير دوران العمل؛

-في حين أشارت إلى إمكانية وجود علاقة غير مباشرة بين الثقافة التنظيمية و دوران العمل في حالة اعتبار الرضا الوظيفي أو الولاء التنظيمي متغيرين وسطين.

4-دراسة (Nadia Peoch-Christine Ceaux) Les Valeurs Professionnelles une Composante de la Strategie d Implication Organisationnelle des Professionnels de Sante Toulouse-france(2012):

بعنوان (القيم المهنية، مكون لاستراتيجية الولاء التنظيمي لمهنيي الصحة(2012):

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر القيم المهنية المحددة بدرجة التوافق مع الأهداف والمعايير وقيم الهيئة مع الولاء التنظيمي، لعينة بلغت مفرداتها 1538 من مهنيي الصحة العاملين في مستشفيات مدينة تولوز الفرنسية باستخدام أداة الدراسة الاستبتيان وكانت النتائج كالتالي:

- أن للقيم المهنية تأثير في مستوى الولاء التنظيمي لدى أفراد عينة الدراسة وذلك من خلال بعدين، الأول تقني أو قيمي، وأخر أخلاقي. بحيث أن البعد المهني والقيمي يساهم في إنشاء حالة معنوية وإطار معرفي يعزز صنع القرارات العملية كالعامل الجماعي، وإنشاء مناخ للثقة، والاتجاه نحو الاندماج بين الأفراد. في حين أن البعد الأخلاقي مدون في سجل القيم التاريخية للإنسان المتحضر، كاحترام الآخرين والذات، والدعوة إلى الذات الإنسانية.

المطلب الثاني: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

سنحاول في هذا المطلب تقديم مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة (العربية والأجنبية) واستخراج أوجه التشابه والاختلاف بينهما:

الفرع الأول: أوجه التشابه

يكمن التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة فيما يلي:

- 1-فيما يخص المنهج المستعمل: تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لكلا الدراسات (الحالية والسابقة). تؤكد جيداً
- 2-أداة جمع المعلومات: اعتمدت كل من الدراسة الحالية والدراسات السابقة على الاستبتيان كأداة لجمع المعلومات.
- 3-أداة تحليل المعلومات: تم الاعتماد على برنامج الإحصائي spss كأداة لتحليل المعلومات لكل الدراسات الحالية والسابقة.

الفرع الثاني: أوجه الاختلاف

بالرغم من أوجه التشابه إلا أنه لا تخلو من الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة من حيث المكان والزمان والعينة والمتغيرات والأبعاد:

الجدول (1-1): مقارنة بين الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

| الدراسات السابقة | الدراسة الحالية | |
|---|--|------------------------------|
| تمت الدراسة في بيئة عربية وأجنبية وكانت في السنوات التالية 2009، 2011، 2007، 2012، 2016، 2015، 2018، 2017 | تمت الدراسة في مؤسسة رغبة الجنوب تقرت ولاية ولاية ورقلة 2019/2018 | من حيث الزمان والمكان |
| تناولت الدراسات السابقة عينات مختلفة أقل وأكبر الدراسة الحالية. | تناولت الدراسة (80) عاملاً. | من حيث العينة |
| تناولت الدراسة متغيرات مختلفة منها: الاستغراق الوظيفي جودة الخدمات الصحية، الثقافة التنظيمية، السمات الشخصية الدعامات التنظيمية الرضا الوظيفي | هدفت هذه الدراسة دور الدعم التنظيمي في تحقيق الولاء التنظيمي لدى العاملين | من حيث متغيرات الدراسة |
| تناولت أبعاد مختلفة لكلا المتغيرات التابع والمستقل. | تناولت الدراسة أربع أبعاد للمتغير المستقل الدعم التنظيمي (العدالة التنظيمية، سلوك القادة لمساندة المرؤوسين، المشاركة في اتخاذ القرارات، دعم وتأكيد الذات لدى العاملين) أما المتغير التابع الولاء التنظيمي (الولاء العاطفي، المعيارى، المستمر). | من حيث أبعاد متغيرات الدراسة |

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على الدراسات السابقة.

المطلب الثالث: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة

يكمن مجال الاستفادة من الدراسات السابقة كونهما:

- 1- تعتبر الدراسات السابقة نقطة قوة وقاعدة أساسية في البحث وانطلاقة جيدة للباحث لإعداد الدراسة الحالية وخاصة عند تحديد المشكلة؛
- 2- ساهمت في الإثراء الفكري والإداري للجانب النظري لدراسة وصياغة وإعداد الجانب التطبيقي؛
- 3- ساعدت في إعطاء صورة أولية ونظرة شاملة وكاملة لموضوع الدراسة مما سهل على الباحث في الانطلاق في الدراسة الحالية؛
- 4- ساهمت بشكل كبير في تصميم الاستبيان لمتغيري الدراسة وأيضاً تحديد المنهجية الملائمة مما فتح المجال للباحث في إعداد المنهجية المتبعة؛
- 5- ساعدت الباحث في صياغة الفرضيات؛
- 6- المساعدة في الاطلاع على الأساليب والأداة الإحصائية المستخدمة في الدراسة السابقة؛
- 7- الاستفادة من المراجع الهامة للبحث مما يوفر عليه الكثير من الجهد والوقت.

خلاصة الفصل:

حاولنا في هذا الفصل الإحاطة بمفهوم الدعم التنظيمي والولاء التنظيمي وأهم أبعاد كل منهما ما يمكن استنتاجه أن الدعم التنظيمي شيء أساسي وضروري لأي مؤسسة لأن المؤسسات اليوم يتوقف نجاحها أو فشلها على مدى توفر الدعم التنظيمي بأبعاده (العدالة التنظيمي، سلوك القادة لمساندة المرؤوسين، المشاركة في اتخاذ القرارات، دعم وتأكيد الذات لدى العاملين) بتحقيق هذه الأبعاد يتولد لدى الأفراد ولاء تنظيمي عال سواء كان (ولاء عاطفي، ولاء معياري، ولاء مستمر) مما يخلق لها أداء جيد لمواردها البشرية تساعدها في بناء مستقبلها، وتوسيع رؤيتها ومطابقة أهدافها مع الأهداف الكلية للمنظمة. وهذا ما سنحاول التأكيد منه من خلال دراستنا الميدانية التي سنقوم بها على مؤسسة رغوة الجنوب-تقرت.

**الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
لدور الدعم التنظيمي في تحقيق
الولاء التنظيمي للعاملين في مؤسسة
رغوة الجنوب-تقرت-**

تمهيد:

بعد التطرق في الفصل الأول من الدراسة الذي تناولنا في جانبه النظري لكل من الدعم التنظيمي والولاء التنظيمي، وكذا أهم الدراسات السابقة في المجال، في هذا الفصل سنحاول إسقاط الجانب النظري على عينة من عمال مؤسسة رغوة الجنوب -تقرت- مبرزين في ذلك واقع الدعم التنظيمي فيها، ومستوى الولاء التنظيمي، وكذا دور الدعم التنظيمي في تحقيق الولاء التنظيمي للعاملين في المؤسسة محل الدراسة.

وفي هذا الصدد سنقوم بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين أساسين:

1-المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.

2-المبحث الثاني: عرض النتائج، تحليلها ومناقشتها.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

سيتم في هذا المبحث تحديد الإطار المنهجي للدراسة الميدانية لهذا الموضوع ألا وهو دور الدعم التنظيمي في تحقيق الولاء التنظيمي لدى العاملين قصد تنظيم المعلومات من أجل الوصول إلى النتائج أو الحقائق، والتطرق أيضاً إلى الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.

المطلب الأول: طريقة الدراسة

بغرض التعرف على دور الدعم التنظيمي في تحقيق الولاء التنظيمي لدى العاملين في مؤسسة رغوة الجنوب-تقرت - سيتم التعرف على منهج الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة وفي الأخير خصائص عينة الدراسة، من خلال الاعتماد على البيانات اللازمة بعد جمعها وتحليلها عن طريق إدخالها إلى برنامج الإحصائي (SPSS) النسخة 22 من خلال هذا سيتم التوصل إلى النتائج المرجوة.

1- منهج الدراسة:

يبين المنهج مختلف الخطوات التي يعتمد عليها الباحث في إعداد البحث وذلك للوصول إلى النتائج والأهداف الموضوعية ومنه يمكن اعتبار المنهج على أنه الطريقة التي يتبعها الباحث لدراسة ظاهرة ما أو موضوع معين بهدف التعرف على أسبابها وتقديم حلول لها. ولتحقيق الأهداف المرجوة اعتمد الباحث في دراسته على المناهج التالية:

-**المنهج الوصفي:** يمكننا من جمع البيانات والمعلومات عن الموضوع المراد دراسته ووصف النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها وقيّم أُملاً في التوصل إلى تعميمات ذات معنى يزيد بها رصيد معارفنا عن تلك الظاهرة.
لمعرفة "دور الدعم التنظيمي في تحقيق الولاء التنظيمي لدى العاملين". وذلك من خلال عينة من عمال مؤسسة رغوة الجنوب - تقرت - باستخدام مصدرين أساسيين للمعلومات:

✓ **المصادر الثانوية:** تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية، الملتقيات والمقالات وكذا الأبحاث والدراسات السابقة.

✓ **المصادر الأولية:** تتمثل في جمع البيانات الأولية من خلال تصميم استبيان مخصص لهذا الغرض، ووزعت على عينة من عمال مؤسسة رغوة الجنوب - تقرت.

-متغيرات الدراسة:

المتغير المستقل: ويتمثل في الدعم التنظيمي

المتغير التابع: ويتمثل في الولاء التنظيمي

2-مجتمع الدراسة وعينة الدراسة:

أ-مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من العمال في المؤسسة محل الدراسة والموضحة في الجدول أدناه

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية حول الدعم التنظيمي في تحقيق الولاء التنظيمي للعاملين في مؤسسة

رغوة الجنوب-تقرت

الجدول (1.2): مجتمع الدراسة

| عدد العمال | نوع المؤسسة | تاريخ التأسيس | المؤسسة |
|-------------------|---------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------|
| يبلغ عددهم 195 | مؤسسة خاصة ذات طابع صناعي تجاري | بداية النشاط: 01/01/1985 | مؤسسة رغوة الجنوب تقرت - ورقلة- |

المصدر: من إعداد الطالب بناء على معطيات المؤسسة.

ب- عينة الدراسة:

قام الباحث بسحب عينة عشوائية بسيطة قدرها 80 عاملاً من أصل 195 وهو مجموع عدد العمال بالمؤسسة محل الدراسة، حيث تم توزيع 80 استبانة على عدد العاملين في المؤسسة سلفاً، وتم استرجاع (71) أي ما يعادل نسبة (88.75%)، وبلغ عدد الاستبيانات التي لم تسترجع ب(09) استبانة أي بنسبة (11.25%) وكانت الاستبيانات غير الصالحة للتحليل فكانت (04) استبيانات أي ما يعادل (5.63%) من مجموع الاستبيانات المسترجعة والجدول أدناه يوضح توزيع عينة الدراسة.

الجدول (2.2): توزيع عينة الدراسة

| عدد الاستبيانات | الموزع | المسترجع | الغير مسترجع | الغير صالح للتحليل |
|-----------------|--------|----------|--------------|--------------------|
| العدد | 80 | 71 | 09 | 04 |
| النسبة المئوية | 100 % | 88.75% | 11.25% | 5.63% |

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على معطيات الاستبيان

3- خصائص عينة الدراسة:

يقصد بخصائص عينة الدراسة البيانات الشخصية المتعلقة بأفراد عينة الدراسة المستجوبين وذلك لمعرفة الخصائص الديمغرافية

لهم، وقد اشتملت هذه الخصائص على (الجنس، المستوى التعليمي، الوظيفة الحالية، العمر، الخبرة)، وذلك لمعرفة تأثيرها على

الدراسة في المؤسسة محل الدراسة وبالتالي يمكن إيضاحها كما يلي:

أ- متغير الجنس:

من خلال الدراسة التي قام بها الباحث تم استفسار المستجوبين حسب الجنس ذكر أو أنثى وقد كانت إجاباتهم على

هذين المتغيرين كما يوضحه الجدول التالي:

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية حول الدعم التنظيمي في تحقيق الولاء التنظيمي للعاملين في مؤسسة

رغوة الجنوب-تفرت

الجدول (3.2): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

| النسبة | التكرار | الفئة |
|--------|---------|---------|
| 64.18% | 43 | ذكر |
| 35.82% | 24 | أنثى |
| 100% | 67 | المجموع |

المصدر: من إعداد الطالب وفقاً لمخرجات SPSS.

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن نسبة الذكور بلغت حوالي 64.18% مقارنة بنسبة الإناث التي بلغت 35.82% أي نسبة الذكور أكبر من نسبة الإناث وهذا يعود إلى طبيعة قطاع النشاط التي أجريت فيه الدراسة وأيضاً أن المؤسسة تعتمد على الذكور أكثر من الإناث للقيام بالمهام خاصة في المخرجات (نقل البضائع) أما نسبة الإناث تتمركز داخل الإدارات والورشات هذا ما تم إثباته من خلال الملاحظة والتي كان لها دور كبير في استكشاف ميدان الدراسة والتعرف على الهياكل والمصالح والتنقل بمختلف الأماكن بميدان الدراسة والتي سمحت بالتعرف على طبيعة وظروف العمل.

ب- المستوى التعليمي:

يعد المستوى التعليمي لدى العاملين معياراً أساسياً لتصنيف العاملين حسب العملية التعليمية الخاصة في كل مستوى كما يعد معياراً أساسياً لتقييم العاملين كل حسب مستواه التعليمي. فالجدول الموالي يوضح توزيع أفراد الدراسة وفقاً للمستوى التعليمي.

الجدول (4.2): توزيع أفراد العينة وفقاً للمستوى التعليمي

| النسبة | التكرار | المستوى التعليمي |
|--------|---------|------------------|
| 34.33% | 23 | أقل من ثانوي |
| 37.31% | 25 | ثانوي |
| 28.36% | 19 | جامعي |
| 100% | 67 | المجموع |

المصدر: من إعداد الطالب وفقاً لمخرجات SPSS.

يبين الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة وفقاً للمستوى التعليمي حيث يبين أن الأفراد الذين مستواهم الثانوي أكبر نسبة وتقدر بـ 37.31% ثم تليها نسبة 34.33% وهي نسبة الأفراد الذين مستواهم أقل من الثانوي، وفي الأخير نجد 28.36% من الأفراد الذين مستواهم جامعي. ومنه نستنتج أن المؤسسة لا تستقطب بنسبة كبيرة الأفراد الذين مستواهم التعليمي عال وهذا طبيعي جداً بما يتناسب مع طبيعة النشاط السائد في المؤسسة، فالأفراد الذين مستواهم أقل من ثانوي والمستوى الثانوي هم الأفراد الذين لديهم خريجات ميدانية (كالمساعدين) أما المستوى الجامعي فيكون عملهم داخل الإدارات من أجل تسيير شؤون المؤسسة أو الإدارات وهذا ما تم إثباته من خلال إجراء بعض المقابلات أثناء فترة توزيع الاستبانة والتي كان لها دور كبير في التعرف

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية حول الدعم التنظيمي في تحقيق الولاء التنظيمي للعاملين في مؤسسة

رغوة الجنوب-تقرت

على تصنيفات العمال ومعرفة طبيعة العمل الخاصة بكل مستوى كما أفادت هذه المقابلة من خلال إعطاء معلومات عن المؤسسة وتزويد الباحث بالوثائق الخاصة بالمؤسسة .

ج-الوظيفة الحالية:

تعد الوظيفة الحالية معيار أساسي لتصنيف العاملين في المؤسسة وتقييمهم حسب كل وظيفة وهذا ما يوضحه الجدول التالي من توزيع للأفراد حسب كل وظيفة:

الجدول (5.2): توزيع أفراد العينة وفقا للوظيفة الحالية

| الوظيفة الحالية | التكرار | النسبة |
|-----------------|---------|--------|
| إطار | 08 | 11.94% |
| عون تحكم | 11 | 16.42% |
| عون تنفيذ | 48 | 71.64% |
| المجموع | 67 | 100% |

المصدر: من إعداد الطالب وفقا لمخرجات spss

يوضح الجدول أعلاه توزيع الأفراد حسب الوظيفة الحالية، حيث يبين أن 71.64% تمثل فئة عون تنفيذي وهي نسبة مرتفعة وهي نتيجة منطقية لأن طبيعة العمل في المؤسسة تتطلب هذا النوع من الوظائف، أما 16.42% هي نسبة تمثل فئة عون تحكم الذين يقومون بالتحكم في عملية الإنتاجية في المؤسسة وتطويرها ثم فئة 11.94% تمثل إطارات المؤسسة الذين يسيرون المؤسسة ويشرفون على العملية الإنتاجية.

ج-متغير العمر

وفقا لمتغير الجنس فإن هذا الأخير لهم أعمار متفاوتة تختلف من جنس إلى آخر، فالجدول الموالي يوضح متغير العمر حسب الفئات العمرية من 30 سنة أو أقل إلى الفئة العمرية أكثر من 50 سنة ولتوضيح أكثر لاحظ الجدول التالي.

الجدول (6.2): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغيرات العمر

| فئة العمر | التكرار | النسبة |
|-------------------------|---------|--------|
| أقل من 30 سنة | 23 | 34.33% |
| من 30 إلى أقل من 40 سنة | 30 | 44.78% |
| من 40 إلى أقل من 50 سنة | 9 | 13.43% |
| 50 سنة فأكثر | 5 | 7.46% |
| المجموع | 67 | 100% |

المصدر: من إعداد الطالب وفقا لمخرجات spss.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الأفراد الذين تتراوح أعمارهم ما بين (أقل من 30) تقدر بنسبة 34.33% والفئة (من 30 إلى أقل من 40) بنسبة 44.78% هي أكبر فئة عمرية وهذا منطقي. وهي الفئة الشابة الأقدر والأجدر على القيام

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية حول الدعم التنظيمي في تحقيق الولاء التنظيمي للعاملين في مؤسسة

رغوة الجنوب-تقرت

بالأعمال والقدرة على التعلم والبحث عن المعرفة وتأدية الأعمال كما يجب وبالشكل المطلوب. مقارنة بالفئتين العمريتين الأخرى فئة (من 40 إلى أقل من 50) بنسبة 13.43% فئة (50 سنة فأكثر) تقدر بنسبة 7.46% مما يدل على أن المؤسسة لديها استقرار في معدل دوران العمل تعبر عن وجود أفراد ذوي خبرة وكفاءة في المؤسسة.

د-متغير الخبرة:

تتميز الخبرة بتراكم سنوات العمل في مجال معين فالخبرة هي أساس بناء الأفراد وزيادة معارفهم وتطور أي مؤسسة فالجدول الموالي يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة في العمل في المؤسسة محل الدراسة .

الجدول (7.2): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة في العمل

| النسبة | التكرار | سنوات الخبرة في العمل |
|--------|---------|-----------------------|
| 35.82% | 24 | أقل من 5 سنوات |
| 29.85% | 20 | من 5 إلى 10 سنوات |
| 23.88% | 16 | من 10 إلى 20 سنة |
| 10.45% | 7 | أكثر من 20 سنة |
| 100% | 67 | المجموع |

المصدر: من إعداد الطالب وفقا لمخرجات spss.

يوضح الجدول أعلاه توزيع الأفراد حسب سنوات الخبرة في العمل. حيث يبين أن 35.82% فئة الأفراد الذين لديهم (أقل من 5 سنوات) في العمل هي نسبة مرتفعة ثم تليها 29.85% فئة (من 5 إلى 10 سنوات)، ثم تليها فئة (من 10 إلى أقل من 20 سنة) وأخيرا فئة (أكثر من 20 سنة) هذا يدل على أن تقريبا ثلثي أفراد العينة في مرحلة اكتساب الخبرة.

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

1-أداة الدراسة

تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الخاصة بالدراسة من خلال الاعتماد على بعض الدراسات السابقة ، وكذلك توظيف المقابلة والملاحظة العلمية المعتمدة على الواقع عند تفسير النتائج ، وقد تم إعداد استبانة وفقا لمقياس ليكارت الثلاثي (غير موافق، محايد، موافق)، وقد قسمت الاستبانة إلى ثلاثة أقسام تتمثل في:

القسم الأول: ويتضمن هذا القسم المتغيرات الشخصية (الجنس، المستوى التعليمي، الوظيفة الحالية، العمر، الخبرة).

القسم الثاني: يتضمن المتغير المستقل وهو الدعم التنظيمي بأبعاده الأربع (العدالة التنظيمية، سلوك القادة لمساندة المرؤوسين، المشاركة في اتخاذ القرارات، الدعم وتأكيد الذات لدى العاملين). وشملت على (23) عبارة. قسمت وفقا لمقياس ليكارت الثلاثي.

القسم الثالث: يتضمن المتغير التابع وهو الولاء التنظيمي بأبعاده الثلاث، وشملت هذا القسم أيضا على (15) عبارة. قسمت وفقا لمقياس ليكارت الثلاثي.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية حول الدعم التنظيمي في تحقيق الولاء التنظيمي للعاملين في مؤسسة

رغوة الجنوب-تقرت

الجدول (8.2): العبارات التي تقيس أبعاد الدعم التنظيمي

| العدد | رقم العبارة |
|---------------------------------|-------------|
| العدالة التنظيمية | (1-7) |
| سلوك القادة لمساندة المرؤوسين | (8-12) |
| المشاركة في اتخاذ القرارات | (13-17) |
| الدعم وتأكيد الذات لدى العاملين | (18-23) |

المصدر: من إعداد الطالب وفقا لمعطيات الدراسة

الجدول (9.2): العبارات التي تقيس الولاء التنظيمي

| العدد | رقم العبارة |
|-----------------|-------------|
| الولاء التنظيمي | (15-1) |

المصدر: من إعداد الطالب وفقا لمعطيات الدراسة

2- صدق أداة الدراسة:

يقصد بالصدق أن أداة الدراسة تقيس ما صممت لقياسه ولا تقيس شيئا آخر، وفي إطار حرص الباحث على تحقيق الصدق لمحتوى استمارة الاستبانة، حيث قام الباحث بعرضه على الأستاذة المشرفة للاستفادة من توجيهاتها وكذلك مجموعة من الأساتذة المحكمين تألفت من أربع مختصين في المجال وأسماء المحكمين في الملحق رقم (2) وقد استجاب الباحث لأراء المحكمين وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل وإضافة في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرجت الاستبانة في الصورة النهائية.

3- ثبات أداة الدراسة:

يعني الثبات أن الاختبار يؤدي إلى نفس النتائج في حالة تكراره وقام الباحث بالتأكد من ثبات الأداة عن طريق حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ لحساب ثبات المقياس الذي يوضحه الجدول الموالي ف لوحظ أن معامل الثبات لمؤسسة رغوة الجنوب تقرت تقدر بـ 88.3% وهي نسبة مقبولة، وتعد هذه النسبة ذات دلالة إحصائية عالية تفي بأغراض الدراسة بحيث يجب ألا تقل قيمة المعامل عن 60% لكي نعتمد على النتائج المتوصل إليها في البحث:

الجدول (10.2): معامل الثبات الكلي للاستبيان

| المحاور | عدد العبارات | معامل الثبات الفاكرونباخ |
|--|--------------|--------------------------|
| دور الدعم التنظيمي في تحقيق الولاء التنظيمي لدى العاملين | 38 | 88.3% |

المصدر: من إعداد الطالب وفقا لمخرجات spss.

من خلال الجدول (10.2) يمكن أن نلاحظ قيمة الفاكرونباخ تقدر بـ (0.883) وهي أكبر من (0.62)، أي قيمة الثبات الكلية للاستبيان هي (0.883) وهي تعبر عن قيمة ثبات النتائج التي يمكن أن يعطيها الاستبيان مرة أخرى أو بعبارة

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية حول الدعم التنظيمي في تحقيق الولاء التنظيمي للعاملين في مؤسسة

رغوة الجنوب-تقرت

أخرى، في حالة إذا قمنا باستجواب أفراد العينة من جديد وبنفس الظروف فإن (88.3%) من أفراد العينة المدروسة تكون نفس الإجابة وهي نسبة توضح المصدقية العالية للنتائج التي يمكن استخلاصها.

4-أساليب المعالجة الإحصائية:

قام الباحث في هذه الدراسة باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية من أجل التحقق من ثبات أو صدق أداة

الدراسة واختبار فرضيات الدراسة، وهذه الأساليب هي:

1. معامل ألفا كرونباخ لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة
 2. مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازلياً
 3. مصفوفة الارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة؛
 4. معامل الانحدار المتعدد وذلك لقياس أثر المتغير المستقل (الدعم التنظيمي) على المتغير التابع (الولاء التنظيمي)؛
 5. اختبار Test-T لاختبار تأثير متغير المستقل الجنس على المتغير التابع.
 6. اختبار One way ANOVA لاختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة الأخرى على المتغير التابع؛
- كما استخدم الباحث مقياس ليكارت الثلاثي التالي في محوري دراسته.

الجدول (11.2) مقياس ليكارت الثلاثي

| موافق | محايد | غير موافق |
|-------|-------|-----------|
| 3 | 2 | 1 |

المصدر: من إعداد الطالب

ولتحديد قيم المتوسط الحسابي، كونها في أي فئة يتم ذلك من خلال إيجاد:

$$\text{المدى (RANGE)} = \text{أكبر قيمة} - \text{أقل قيمة} = 3 - 1 = 2$$

ثم قسم المدى على عدد الفئات $0.66 = 2/3$ وبعد ذلك يضاف إليها (0.66) إلى الحد الأدنى للمقياس فتصبح كالاتي:

$$[1, 66؛ 1] \text{ غير موافق (منخفض)؛}$$

$$[1.67؛ 2.33] \text{ محايد (متوسط)؛}$$

$$[2, 34؛ 3] \text{ موافق (مرتفع).}$$

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية حول الدعم التنظيمي في تحقيق الولاء التنظيمي للعاملين في مؤسسة

رغوة الجنوب-تقرت

المبحث الثاني: النتائج والمناقشة

في هذا المبحث سيتم عرض النتائج من خلال اختبار فرضيات الدراسة وتحليلها من خلال المتوسطات والانحرافات المعيارية لأبعاد موضوع الدراسة.

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة

سيتم في هذا المطلب عرض نتائج فرضيات الدراسة التي تم التوصل إليها ثم تحليلها.

النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى: يوجد مستوى مرتفع للدعم التنظيمي في مؤسسة رغوة الجنوب بتقرت

للإجابة على هذه الفرضية والتأكد من صحتها أو عدمها، قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات الممثلة، والتي تقيس أبعاد الدعم التنظيمي موضوع الدراسة.

البعد الأول: العدالة التنظيمية

سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس بعد العدالة التنظيمية ثم تحليلها.

أولاً: عرض النتائج:

الجدول (2. 12): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها التنظيمية

| الرقم | البيانات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | مستوى الإجابة |
|-------|---|-----------------|-------------------|---------|---------------|
| 1 | تناسب ساعات عملي مع ظروف الخاصة؛ | 2.81 | 0.39 | 1 | مرتفع |
| 2 | أشعر بنزاهة في حل الخلافات بين الموظفين؛ | 2.43 | 0.82 | 6 | مرتفع |
| 3 | يتم تطبيق كل القرارات الإدارية على كل الموظفين بدون استثناء؛ | 2.67 | 0.68 | 3 | مرتفع |
| 4 | أعتقد أن راتي الشهري مناسب جدا لوظيفتي؛ | 2.51 | 0.78 | 5 | مرتفع |
| 5 | عندما يتخذ المدير قرارا متعلقا بوظيفتي فإنه يتعامل معي باحترام؛ | 2.81 | 0.43 | 1 | مرتفع |
| 6 | هناك عدالة في توزيع الحوافز والمكافآت في المؤسسة؛ | 2.61 | 0.71 | 4 | مرتفع |
| 7 | يعد نظام تقييم الاداء في المؤسسة حافزا لتطوير الاداء وتحسينه | 2.70 | 0.67 | 2 | مرتفع |
| | المتوسط العام لبعدها التنظيمية | 2.65 | 0.64 | -- | مرتفع |

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات spss.

ثانياً: تحليل النتائج :

يظهر من الجدول (2.12) أن المتوسط العام لفقرات البعد المتعلق بالعدالة التنظيمية بلغ المتوسط العام (2.65) وانحراف معياري (0.64) وهي ذات استجابة مرتفعة من أفراد عينة الدراسة. واحتلت الفقرة رقم 01 (تناسب ساعات عملي مع ظروف الخاصة) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.81) وانحراف معياري (0.39) وهذا يدل على أن أفراد عينة المؤسسة محل الدراسة راضون على

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية حول الدعم التنظيمي في تحقيق الولاء التنظيمي للعاملين في مؤسسة

رغوة الجنوب-تفرت

ساعات عملهم لأنها تتناسب مع ظروفهم الخاصة وفي المرتبة الأخيرة الفقرة رقم 02 (أشعر بنزاهة في حل الخلافات بين الموظفين) ومنه نستنتج ان أفراد عينة الدراسة لا يشعرون بنزاهة في حل نزاعتهم وخلافاتهم فيما بينهم ، كما يظهر من خلال الجدول أن المتوسطات الحسابية أغلبية الفقرات جاءت مرتفعة مما يدل على اهتمام المؤسسة بالعدالة التنظيمية.

البعد الثاني: سلوك القادة لمساندة المرؤوسين

سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس سلوك القادة لمساندة المرؤوسين ثم تحليلها.

أولاً: عرض النتائج

الجدول (2. 13): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده سلوك القادة لمساندة المرؤوسين.

| الرقم | البيان | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | مستوى الإجابة |
|-------|--|-----------------|-------------------|---------|---------------|
| 8 | يشجع المدير روح المبادرة بين المرؤوسين ويناقشهم أفكارهم؛ | 2.52 | 0.66 | 2 | مرتفع |
| 9 | يشعر المرؤوسين بأن المدير صديقهم حيث يتطلع لراحتهم وإسعادهم؛ | 2.52 | 0.66 | 2 | مرتفع |
| 10 | يتك المدير المرؤوسين يؤديون أعمالهم بالطريقة التي يرون أنها الأفضل؛ | 2.75 | 0.56 | 1 | مرتفع |
| 11 | يضع المدير اقتراحات المرؤوسين موضع تنفيذ؛ | 2.75 | 0.63 | 1 | مرتفع |
| 12 | عندما يتحدث المدير يشعر المرؤوسين أن لديه اقتناع داخلي بصحة ما يقول. | 2.75 | 0.61 | 1 | مرتفع |
| | المتوسط العام لبعده سلوك القادة لمساندة المرؤوسين | 2.66 | 0.62 | -- | مرتفع |

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على مخرجات spss.

ثانياً: تحليل النتائج

يبين الجدول (2. 13) أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلق بسلوك القادة لمساندة المرؤوسين بلغ (2.66) وانحراف معياري (0.62). وقد احتلت الفقرة رقم 11 (يضع المدير اقتراحات المرؤوسين موضع تنفيذ) بمتوسط حسابي بلغ (2.75) وانحراف معياري بلغ (0.63)، ويدل هذا على أن المدير يضع اقتراحات الموظفين ويصغي لتدخلاتهم ويجعلها موضع اهتمام وجاءت الفقرة رقم 08 (يشجع المدير روح المبادرة بين المرؤوسين ويناقشهم أفكارهم) المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (2.52) وانحراف معياري (0.66). نلاحظ ان المدير يشجع روح المبادرة لدى مرؤوسيه ويناقش مقترحاتهم وأفكارهم، هذا ويتبين من الجدول أن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا البعد جاءت مرتفعة مما يدل على أن المؤسسة تولي اهتماماً كبيراً لتطبيق سلوك القادة لمساندة المرؤوسين .

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية حول الدعم التنظيمي في تحقيق الولاء التنظيمي للعاملين في مؤسسة

رغوة الجنوب-تقرت

البعد الثالث: المشاركة في اتخاذ القرارات

سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس بعد المشاركة في اتخاذ القرارات ثم تحليلها.

أولاً: عرض النتائج :

الجدول (14.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد المشاركة في اتخاذ القرارات

| الرقم | البيان | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | مستوى الإجابة |
|-------|---|-----------------|-------------------|---------|---------------|
| 13 | في بعض الأحيان المدير لا يتخذ القرارات بمفرده؛ | 2.57 | 0.76 | 3 | مرتفع |
| 14 | معظم القرارات التي يتخذها المدير تكون بعد الرجوع إلى المرؤوسين؛ | 2.58 | 0.70 | 2 | مرتفع |
| 15 | يفوض المدير جزء من صلاحياته للمرؤوسين؛ | 2.73 | 0.51 | 1 | مرتفع |
| 16 | أرى أن المدراء يهتمون بدوافع واحتياجات العاملين عند اتخاذ القرارات؛ | 2.57 | 0.67 | 3 | مرتفع |
| 17 | أشارك بقدر كبير في اتخاذ القرارات المرتبطة باختصاصي. | 2.51 | 0.84 | 4 | مرتفع |
| | المتوسط العام لبعد المشاركة في اتخاذ القرارات | 2.59 | 0.69 | -- | مرتفع |

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على مخرجات spss.

ثانياً: تحليل النتائج

يلاحظ من الجدول (14.2) قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد المشاركة في اتخاذ القرارات بمتوسط حسابي (2.59) وانحراف معياري (0.69)، كما يوضح هذا الجدول أكثر العبارات أهمية هي عبارة (يفوض المدير جزء من صلاحياته للمرؤوسين) بمتوسط حسابي (2.73) وانحراف معياري (0.69) هذا يدل على أن المدير يضع الثقة في مرؤوسيه في بعض المواضيع ويعطيهم جزءاً من صلاحياته وجاءت في الأخير عبارة (أشارك بقدر كبير في اتخاذ القرارات المرتبطة باختصاصي) بمتوسط حسابي (2.51) وانحراف معياري (0.69) يلاحظ من خلال هذه العبارة أن المرؤوسين يشاركون في اتخاذ بعض القرارات التي تدخل ضمن اختصاصاتهم ويمكن تفسير ذلك بأن المؤسسة لديها الرغبة بمشاركة أفرادها في عملية اتخاذ القرارات.

البعد الرابع: الدعم وتأكيد الذات لدى العاملين

سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس بعد الدعم وتأكيد الذات لدى العاملين ثم تحليلها.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية حول الدعم التنظيمي في تحقيق الولاء التنظيمي للعاملين في مؤسسة

رغوة الجنوب-تقرت

أولاً: عرض النتائج :

الجدول (2. 15): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعيد الدعم وتأكيـد الذات لدى العاملين

| الرقم | البيان | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | مستوى الإجابة |
|-------|---|-----------------|-------------------|---------|---------------|
| 18 | أشعر بأهمية وظيفتي من خلال ما أنجزه من أعمال ؛ | 2.91 | 0.33 | 1 | مرتفع |
| 19 | المستوى الوظيفي لعملي يتناسب مع طبيعة النشاط الذي أؤديه؛ | 2.69 | 0.63 | 3 | مرتفع |
| 20 | المهام في وظيفتي محددة بدقة؛ | 2.61 | 0.73 | 4 | مرتفع |
| 21 | تتسم وظيفتي بنوع من التحدي الذي أرغب فيه في العمل؛ | 2.52 | 0.74 | 5 | مرتفع |
| 22 | تقدر المؤسسة الجهود الإضافية التي أبذلها لأداء عملي بكفاءة؛ | 2.52 | 0.74 | 5 | مرتفع |
| 23 | تميز وظيفتي بالاستقلالية التي تشبع طموحي في العمل. | 2.70 | 0.65 | 2 | مرتفع |
| | المتوسط العام لبعيد الدعم وتأكيـد الذات لدى العاملين | 2.66 | 0.63 | -- | مرتفع |

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على مخرجات spss.

ثانياً: تحليل النتائج

يظهر من الجدول (2.15) أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلق بالدعم التنظيمي و تأكيـد الذات لدى العاملين بلغ المتوسط العام (2.66) وانحراف معياري(0.63) و كانت في المرتبة الأولى الفقرة رقم 18(أشعر بأهمية وظيفتي من خلال ما أنجزه من أعمال)بمتوسط حسابي بلغ(2.91)وانحراف معياري(0.33) تدل هذه العبارة على أن الأفراد يهتمون بوظائفهم وما يقدمونه، وجاءت الفقرة رقم 22(تقدر المؤسسة الجهود الإضافية التي أبذلها لأداء عملي بكفاءة) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (2.52) وانحراف معياري(0.74)يتضح من خلال هذه العبارة أن المؤسسة تقدر الجهود التي يبذلها الأفراد خارج إطار عملهم، ويتبين من خلال الجدول أن المتوسطات الحسابية لفقرات جاءت بدرجة مرتفعة مما يدل على أن المؤسسة تمارس الدعم وتأكيـد الذات لدى العاملين.

قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لأبعاد الدعم التنظيمي

سنحاول عرض النتائج الخاصة بالقيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد عينة الدراسة لأبعاد الدعم التنظيمي

من خلال الجدول التالي ثم تحليلها.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية حول الدعم التنظيمي في تحقيق الولاء التنظيمي للعاملين في مؤسسة

رغوة الجنوب-تقرت

أولاً: عرض النتائج

الجدول (2. 16) قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لأبعاد الدعم التنظيمي.

| الرقم | البيان | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | مستوى الإجابة |
|-------|-------------------------------------|-----------------|-------------------|---------|---------------|
| 1 | العدالة التنظيمية | 2.64 | 0.49 | 2 | مرتفع |
| 2 | سلوك القادة لمساندة المرؤوسين | 2.65 | 0.49 | 1 | مرتفع |
| 3 | المشاركة في اتخاذ القرارات | 2.59 | 0.57 | 3 | مرتفع |
| 4 | الدعم وتأكيد الذات لدى العاملين | 2.65 | 0.45 | 1 | مرتفع |
| | المتوسط العام لأبعاد الدعم التنظيمي | 2.63 | 0.5 | -- | مرتفع |

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على مخرجات SPSS.

ثانياً: تحليل النتائج

بناءً على النتائج التي يوضحها الجدول (2.16) فإن مؤسسة رغوة الجنوب تقرت يسود فيها سلوك القادة لمساندة المرؤوسين بدرجة مرتفعة. أما المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول محور الدعم التنظيمي بجميع أبعاده وبشكل عام كان (2.63) وانحراف معياري(0.5).

قد ترجع أسباب ذلك إلى تهيئة الظروف بالشكل اللازم والتي يمارس من خلالها الأفراد كفاءتهم وتحمل المسؤولية مما يقوي عندهم روح المبادرة والقدرة على اتخاذ القرارات المناسبة والاستمرار في العمل.

النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية: يوجد مستوى متوسط للولاء التنظيمي في مؤسسة رغوة الجنوب بتقرت.

للإجابة على هذه الفرضية والتأكد من صحتها أو عدمها، قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات الممثلة للولاء التنظيمي موضوع الدراسة:

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية حول الدعم التنظيمي في تحقيق الولاء التنظيمي للعاملين في مؤسسة

رغوة الجنوب-تفرت

أولاً: عرض النتائج

الجدول (2. 17): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للولاء التنظيمي

| الرقم | البيان | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | مستوى الإجابة |
|-------|---|-----------------|-------------------|---------|---------------|
| 1 | أنا مستعد لتقلدتم مجهود أكثر وذلك لإنجاح المؤسسة؛ | 2.88 | 0.44 | 4 | مرتفع |
| 2 | أحرص على الاستمرار في العمل بمهذه المؤسسة؛ | 2.79 | 0.53 | 7 | مرتفع |
| 3 | أشعر بضرورة الالتزام والولاء للمؤسسة التي أعمل بها؛ | 2.97 | 0.24 | 2 | مرتفع |
| 4 | أشعر بأن المؤسسة التي أعمل بها تمثل جزءاً من حياتي ومن الصعب الابتعاد عنها؛ | 2.96 | 3.55 | 3 | مرتفع |
| 5 | يهمني مصير مؤسستي التي أعمل فيها؛ | 2.88 | 0.40 | 4 | مرتفع |
| 6 | التزامي كبير جدا اتجاه زملائي في العمل؛ | 2.85 | 0.39 | 6 | مرتفع |
| 7 | هذه المؤسسة تستحق الولاء والإخلاص لها؛ | 2.73 | 0.64 | 9 | مرتفع |
| 8 | لا يوجد أي تناقض بين أهدافي وأهداف المؤسسة؛ | 2.51 | 0.70 | 12 | مرتفع |
| 9 | سأشعر بالندم إذا غادرت المؤسسة؛ | 2.30 | 0.81 | 13 | متوسط |
| 10 | إن بقائي في هذه المؤسسة نابع من حاجتي للعمل فيها؛ | 2.87 | 0.45 | 5 | مرتفع |
| 11 | أعتبر مشاكل المؤسسة من مشاكل الشخصية وأسعى لحلها؛ | 2.69 | 0.52 | 10 | مرتفع |
| 12 | تقدم المؤسسة مزايا لا توفرها مؤسسات أخرى؛ | 2.51 | 0.76 | 12 | مرتفع |
| 13 | أحظى بتقييم موضوعي من طرف المسؤول المباشر؛ | 2.66 | 0.68 | 11 | مرتفع |
| 14 | تعتمد المؤسسة على سياسة الانفتاح وتشجيع الاتصال؛ | 2.76 | 0.58 | 8 | مرتفع |
| 15 | تحمي سمعة مؤسستي ومدى تحقيقها لأهدافها المستقبلية؛ | 2.99 | 0.12 | 1 | مرتفع |
| | المتوسط العام للولاء التنظيمي | 2.75 | 0.72 | -- | مرتفع |

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على مخرجات spss.

ثانياً: تحليل النتائج

بناءً على النتائج التي يوضحها الجدول (2.16) فإن المتوسط العام لفقرات المتغير التابع الذي يمثل الولاء التنظيمي بمستوى مرتفع (2.75) وانحراف معياري (0.72) وهذا يعني هناك استجابة مرتفعة حول وجود ولاء تنظيمي لأفراد العينة، وهذا ما تبينه فقرات هذا المحور حيث نجد استعداد كبير من طرف افراد عينة الدراسة لبذل جهد كبير لإنجاح العمل في المؤسسة مما يعني وجود ولاء كبير لأفراد العينة لمؤسستهم.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية حول الدعم التنظيمي في تحقيق الولاء التنظيمي للعاملين في مؤسسة

رغوة الجنوب-تقرت

كما جاءت الفقرة رقم 15 لتؤكد ذلك بمتوسط حسابي (2.99) وانحراف معياري (0.72) والتي يقر فيها أفراد العينة باهتمامهم بسمعة المؤسسة ومدى تحقيقها لأهدافها المستقبلية أكد أفراد عينة الدراسة الالتزام الكبير الذي يقع على عاتقهم اتجاه زملائهم في المؤسسة، في حين جاءت الفقرة رقم 9 بمتوسط حسابي (2.30) وانحراف معياري (0.81) بمستوى متوسط وبشكل عام تبين من نتائج الدراسة أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات محور الولاء التنظيمي كانت (2.75) وبانحراف معياري (0.72)، هذا يدل على أن الولاء التنظيمي مرتفع في المؤسسة.

قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة الولاء التنظيمي

سنحاول عرض النتائج الخاصة بالقيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد عينة الدراسة للولاء التنظيمي من خلال الجدول التالي ثم تحليلها .

أولاً: عرض النتائج

الجدول (2. 18) قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للولاء التنظيمي.

| الرقم | البيان | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | مستوى الإجابة |
|-------|-------------------------------|-----------------|-------------------|---------|---------------|
| 1 | الولاء التنظيمي | 2.75 | 0.37 | -- | مرتفع |
| | المتوسط العام للولاء التنظيمي | 2.75 | 0.37 | -- | مرتفع |

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على مخرجات spss.

ثانياً: تحليل النتائج

بناءً على النتائج التي يوضحها الجدول (2.17) فإن رغوة الجنوب بتقرت لولاية ورقلة يسود فيها الولاء التنظيمي بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي (2.75) وانحراف معياري (0.37).

مما يعني أن أفراد عينة الدراسة يساهمون بشكل كبير في إنجاز الأعمال التي لها دور كبير في نجاح وتطور المؤسسة ولديهم التزام أخلاقي يزيد من سمعة المؤسسة، هذا يدل على أن للدعم التنظيمي الذي تقدمه المؤسسة تأثير على الولاء التنظيمي بشكل كبير.

النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة: توجد علاقة طردية قوية وذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي والولاء التنظيمي في مؤسسة

رغوة الجنوب بتقرت.

العلاقة الارتباطية بين جميع المتغيرات: من خلال عرض النتائج سيتم عرض مصفوفة معاملات الارتباط في جدول يوضح

العلاقة الارتباطية بين جميع متغيرات الدراسة.

أولاً: عرض النتائج

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية حول الدعم التنظيمي في تحقيق الولاء التنظيمي للعاملين في مؤسسة

رغوة الجنوب-تقرت

الجدول رقم (2. 19) العلاقة الارتباطية بين جميع متغيرات الدراسة

| pearson بيرسون | | | | | |
|--------------------------------|---------------------------------|----------------------------|-------------------------------|-------------------|----------------|
| المتغير المستقل الدعم التنظيمي | الدعم وتأكيد الذات لدى العاملين | المشاركة في اتخاذ القرارات | سلوك القادة لمساندة المرؤوسين | العدالة التنظيمية | الدعم التنظيمي |
| 0.614 | 0.512 | 0.548 | 0.541 | 0.491 | معامل الارتباط |
| 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | مستوى الدلالة |
| 67 | 67 | 67 | 67 | 67 | المجموع |

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS.

ثانياً: تحليل النتائج

من خلال الجدول رقم (2. 18) نلاحظ ما يلي أن :

1-العدالة التنظيمية: بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل "العدالة التنظيمية" والمتغير التابع «الولاء

التنظيمي» ($r=0.491$) وكان هذا الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة ($sig=0.000$) ويشير ذلك لوجود علاقة دالة إحصائياً بين العدالة التنظيمية والولاء التنظيمي.

2-سلوك القادة لمساندة المرؤوسين : بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل "سلوك القادة لمساندة المرؤوسين" والمتغير التابع «الولاء التنظيمي» ($r= 0.541$) وكان هذا الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة ($sig=0.000$) ويشير ذلك لوجود علاقة دالة إحصائياً بين سلوك القادة لمساندة المرؤوسين والولاء التنظيمي .

3-المشاركة في اتخاذ القرارات: بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل "المشاركة في اتخاذ القرارات" والمتغير التابع «الولاء التنظيمي» ($r=0.548$) وكان هذا الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة ($sig=0.000$) ويشير ذلك لوجود علاقة دالة إحصائياً بين المشاركة في اتخاذ القرارات والولاء التنظيمي

4-الدعم وتأكيد الذات لدى العاملين: بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل "الدعم وتأكيد الذات لدى العاملين" و المتغير التابع «الولاء التنظيمي» ($r=0.512$) وكان هذا الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة ($sig=0.000$) ويشير ذلك لوجود علاقة دالة إحصائياً بين الدعم وتأكيد الذات لدى العاملين والولاء التنظيمي .

5-المتغير المستقل (الدعم التنظيمي): بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل (الدعم التنظيمي) والمتغير التابع (الولاء التنظيمي) ($r=0.614$) وكان هذا الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة ($sig=0.000$) ويشير ذلك لوجود علاقة دالة إحصائياً بين الدعم التنظيمية بأبعاده والولاء التنظيمي .

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية حول الدعم التنظيمي في تحقيق الولاء التنظيمي للعاملين في مؤسسة

رغوة الجنوب-تقرت

كما بينت النتائج وجود علاقة ارتباطية بين الدعم التنظيمي بأبعاده والولاء التنظيمي، في حين أقواها مع بعد المشاركة في اتخاذ القرارات حيث بلغت قيمة ($t=0.548$) عند مستوى الدلالة (0.05) مقارنة بالأبعاد الأخرى، وكانت العلاقة بين الدعم التنظيمي والولاء التنظيمي تقدر بنسبة 61.4% ، كما بلغت قيمة الدلالة المحسوبة ($\text{sig}=0.000$) وهذا دليل على أن الدعم التنظيمي مهم في توفير الولاء التنظيمي. وهذا يدل على وجود علاقة ارتباطية قوية وذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي بأبعاده والولاء التنظيمي.

2- تحليل الانحدار لاختبار العلاقة الارتباطية بين المتغير المستقل الدعم التنظيمي والمتغير التابع الولاء التنظيمي

يمكن اختبار ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام المربعات الصغرى Entry عند مستوى الدلالة 0.05 حيث المتغير المستقل (الدعم التنظيمي) والمتغير التابع هو (الولاء التنظيمي) فالجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم (2. 20): نتائج تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل الدعم التنظيمي والمتغير التابع الولاء

التنظيمي

| النموذج | معامل الارتباط R | معامل التحديد R ² | معامل التحديد المعدل | خطأ التقدير |
|---------|------------------|------------------------------|----------------------|-------------|
| 1 | 0.614 | 0.377 | 0.767 | 4.42099 |

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

ثانياً: تحليل النتائج

من خلال الجدول السابق قام الباحث بإجراء تحليل الانحدار الخطي وكانت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (2.19)، حيث بلغ معامل الارتباط بين الدعم التنظيمي والولاء التنظيمي ($R=61.4$) وهذا ما يشير إلى وجود علاقة طردية متوسطة (61.4%) بين المتغير المستقل (الدعم التنظيمي) والمتغير التابع (الولاء التنظيمي) أما ال قوة التفسيرية للنموذج فق -د بلغت ($R^2= 37.7$) مما يعني أن أبعاد المتغير المستقل (الدعم التنظيمي) تفسر ما مقداره 37.7% من المتغير التابع (الولاء التنظيمي) والباقي يرجع إلى عوامل أخرى.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية حول الدعم التنظيمي في تحقيق الولاء التنظيمي للعاملين في مؤسسة

رغوة الجنوب-تقرت

الجدول (21.2): معادلة الانحدار التي تعبر عن العلاقة المتغير المستقل (الدعم التنظيمي) والمتغير التابع (الولاء

التنظيمي):

Coefficients^a

| Modèle | Coefficients non standardisés | | Coefficients standardisés | T | Sig. |
|-------------------------|-------------------------------|-----------------|---------------------------|-------|------|
| | A | Erreur standard | Bêta | | |
| 1 (Constante) XXX | 20,175 | 3,417 | | 5,905 | ,000 |
| | ,348 | ,056 | ,614 | 6,270 | ,000 |

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول السابق يمكن كتابة معادلة الانحدار التي تعبر عن العلاقة بين المتغير المستقل (الدعم التنظيمي (X)) والمتغير التابع (الولاء التنظيمي (Y)) كالتالي:

$$Y=a+bx$$

$$Y=20.175 +0.348x$$

حيث:

X: المتغير المستقل (الدعم التنظيمي).

Y: المتغير التابع (الولاء التنظيمي).

3- تباين خط الانحدار :

يوضح الجدول الموالي تحليل تباين خط الانحدار حيث يدرس مدى ملائمة خط انحدار المعطيات وفرضيته الصفرية التي

تنص على أن "خط الانحدار لا يلائم المعطيات المقدمة".

أولاً: عرض النتائج:

جدول رقم (22.2) تحليل تباين خط الانحدار

ANOVA^a

| .Sig | D | Moyenne des carrés | Ddl | Somme des carrés | Modèle | |
|------------------|--------|--------------------|-----|------------------|------------|---|
| 000 ^b | 39,311 | 768,343 | 1 | 768,343 | Régression | 1 |
| | | 19,545 | 65 | 1 270,433 | Résidu | |
| | | | 66 | 2 038,776 | Total | |

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية حول الدعم التنظيمي في تحقيق الولاء التنظيمي للعاملين في مؤسسة

رغوة الجنوب-تقرت

ثانيا: تحليل النتائج

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 768.343 ومجموع مربعات البواقي 1270.433، مجموع مربعات الكل يساوي 2038.776؛
- درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة البواقي 65؛
- متوسط مربعات الانحدار هو 768.343 ومتوسط مربعات البواقي هو 19.545؛
- القيمة الإحصائية لاختبار فيشر هي 39.311؛
- مستوى دلالة الاختبار 0.000 أقل من مستوى الدلالة الفرضية 0.05 الصفرية، وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات.

تحليل النتائج باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي .

الهدف من هذا التحليل هو معرفة تأثير كل بعد وأهميته بالنسبة للمتغير التابع، ولتحديد ترتيب دخول أبعاد الاعم التنظيمي إلى معادلة خط الانحدار ومعرفة الأبعاد المستبعدة منها، وكذلك لمعرفة أثر كل بعد من أبعاد الاعم التنظيمي على الولاء التنظيمي تم استخدام أسلوب الانحدار المتعدد التدريجي.

1- من تحليل النتائج لدينا:

سنحاول في هذا النموذج توضيح علاقة المتغير المستقل (الدعم التنظيمي) مع المتغير التابع (الولاء التنظيمي) من خلال بعد واحد فقط من أبعاد المتغير المستقل (المشاركة في اتخاذ القرارات) وهو دال إحصائيا. فالجدول المولي يوضح المتغيرات المستبعدة والمتغير المتبقي في نموذج الدراسة.

أولا: عرض النتائج:

الجدول (2. 23): المتغيرات المستبعدة في نموذج الدراسة

Variables exclues^a

| Modèle | Bêta dans | t | Sig. | Corrélation partielle | Statistiques de colinéarité |
|--------|-------------------|-------|------|-----------------------|-----------------------------|
| | | | | | Tolérance |
| XXA | ,186 ^b | 1,208 | ,231 | ,149 | ,449 |
| 1 XXB | ,292 ^b | 1,807 | ,075 | ,220 | ,399 |
| XXD | ,261 ^b | 1,893 | ,063 | ,230 | ,545 |

a. Variable dépendante : YYYYY

b. Valeurs prédites dans le modèle : (constantes), XXC

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية حول الدعم التنظيمي في تحقيق الولاء التنظيمي للعاملين في مؤسسة

رغوة الجنوب-تقرت

ثانيا: تحليل النتائج

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه (2. 22) ان هناك ثلاثة متغيرات تم اقصاؤها (العدالة التنظيمية، سلوك القادة لمساندة المرؤوسين، الدعم وتأكيد الذات لدى العاملين من نموذج الدراسة وأن المتغير المستقل الوحيد المتبقي في نموذج الدراسة هو: المشاركة في اتخاذ القرارات.

2- معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع لنموذج الدراسة

سيتم في الجدول الموالي عرض نتائج معاملات الارتباط الخطي للمتغير المستقل المتبقي (المشاركة في اتخاذ القرارات) والمتغير التابع (الولاء التنظيمي) لنموذج الدراسة .

أولا: عرض النتائج:

الجدول رقم(24.2)م معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقل والمتغير التابع لنموذج الدراسة.

Récapitulatif des modèles

| Modèle | R | R-deux | R-deuxajusté | Erreur standard de l'estimation |
|--------|-------------------|--------|--------------|---------------------------------|
| 1 | ,614 ^a | ,377 | ,367 | 4,42099 |

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

ثانيا: تحليل النتائج

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن استخدام طريقة الانحدار المتعدد التدريجي أ دى إلى خروج المتغيرات المستقلة التالية (العدالة التنظيمية، سلوك القادة لمساندة المرؤوسين، الدعم وتأكيد الذات لدى العاملين) والاحتفاظ بمتغير المستقل من الدعم التنظيمي (المشاركة في اتخاذ القرارات).

3- معاملات خط الانحدار بطريقة stepwise

سيتم عرض النتائج الخاصة بدرجة معاملات خط الانحدار فالجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة stepwise

أولا: عرض النتائج

فالجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة stepwise

الجدول رقم (25. 2): معاملات خط الانحدار

Coefficients^a

| Modèle | Coefficients non standardizes | Coefficients standardizes | | T | Sig. |
|---------------|-------------------------------|---------------------------|----------------|--------|------|
| | | B | Ecart standard | | |
| 1 (Constante) | 27,665 | 2,648 | | 10,448 | ,000 |
| Xxc | 1,055 | ,200 | ,548 | 5,285 | ,000 |

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية حول الدعم التنظيمي في تحقيق الولاء التنظيمي للعاملين في مؤسسة

رغوة الجنوب-تقرت

ثانيا: تحليل النتائج:

قام الباحث بإجراء وتحليل الانحدار المتعدد التدريجي لتحديد أهمية كل من متغير مستقل على حده في المساهمة في النموذج الرياضي الذي يمثل دور الدعم التنظيمي في تحقيق الولاء التنظيمي ويتضح من الجدول (2. 25) الذي يبين دخول المتغير المستقل (الدعم التنظيمي) في معادلة الانحدار ، فإن المشاركة في اتخاذ القرارات فسرت ما مقداره (37.7%) من التباين في المتغير التابع (الولاء التنظيمي) اعتمادا على قيمة معامل التحديد R^2 وأن مستوى الدلالة (0.000) أقل من مستوى الدلالة المحسوبة (0.05) وأن قيمة Beta لبعده المشاركة في اتخاذ القرارات قد بلغت (0.548) أي ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) فهو يمثل أكبر قيمة إحصائية ($t=5.285$) وبالتالي أكبر من معامل ارتباط والذي يقدر (0.548). وقد تم استبعاد متغيرات (العدالة التنظيمية، سلوك القادة لمساندة المرؤوسين، الدعم وتأكيد الذات لدى العاملين) من النموذج النهائي. ومنه يمكن تحديد مقطع خط الانحدار وفق المعادلة التالية:

$$Y=a+cx1$$

ومنه معادلة خط الانحدار تصبح من الشكل الموالي :

$$Y=27.665+1.055x1$$

Y: المتغير التابع (الولاء التنظيمي)

X1: المتغير المستقل (المشاركة في اتخاذ القرارات)

أما بالنسبة لقيم sig نجد أن القيم مقبولة البعد لأنها أقل من 0.05 ومنه نستنتج أن البعد المؤثر على زيادة الولاء التنظيمي هي (المشاركة في اتخاذ القرارات).

تحليل تباين خط الانحدار بطريقة **stepwise**.

يوضح الجدول التالي تحليل التباين لخط الانحدار بطريقة stepwise.

أولا: عرض النتائج

جدول رقم (2. 26) يوضح تباين خط الانحدار بطريقة **stepwise**.

| ANOVA ^a | | | | | |
|--------------------|------------------|-----|--------------------|--------|-------------------|
| Modèle | Somme des carrés | Ddl | Moyenne des carrés | D | Sig. |
| 1 Régression | 612,751 | 1 | 612,751 | 27,930 | ,000 ^b |
| 1 Résidu | 1 426,025 | 65 | 21,939 | | |
| Total | 2 038,776 | 66 | | | |

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات spss.

ثانيا: تحليل النتائج:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 612.751 ومجموع المربعات البواقي 1426.025 ومجموع المربعات الكلي يساوي 2038.776؛

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية حول الدعم التنظيمي في تحقيق الولاء التنظيمي للعاملين في مؤسسة

رغوة الجنوب-تقرت

-درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة البواقي 65؛
-متوسط مربعات الانحدار هو 612.751 ومتوسط مربعات البواقي هو 21.939؛
-القيمة الإحصائية لاختبار فيشر هي 27.930؛
-مستوى دلالة الاختبار 0.000 أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0.05 فنرفضها، وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات.

وما يمكن استنتاجه أيضا أن معامل الارتباط RSquare لبعء المشاركة في اتخاذ القرارات يقدر ب(0.377) وأن قيمة F قد بلغت (27.930) عند مستوى الدلالة (sig=0.000) وعند درجة حرية (ddi=1) وهذا يؤكد معنوية الانحدار عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) وهذا يعني أن بعء المشاركة في اتخاذ القرارات قد فسر ما مقداره (37.7%) من التباين في المتغير التابع الولاء التنظيمي.

النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للولاء التنظيمي في مؤسسة رغوة الجنوب بتقرت تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، المستوى التعليمي، العمر، سنوات الخبرة، الوظيفة الحالية) في مؤسسة رغوة الجنوب بتقرت.

لاختبار هذه الفرضية يقوم الباحث بتطبيق اختبار (T) Teste في حالة المتغير يحتتمل على إجابتين واختبار ANOVA في حالة المتغير يحتتمل أكثر من إجابتين.

1-متغير الجنس (T) Teste: يقوم هذا الاختبار على أساس بيان العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات الشخصية التي لا تحتتمل إلا على إجابتين والهدف منه بيان هل العلاقة بين الجنس والمتغير التابع (الولاء التنظيمي) ذات دلالة إحصائية أم لا.

أولا: عرض النتائج

الجدول رقم (27.2) يوضح اختبار (T) Teste للمتغير الجنس

| الرقم | المتغير | F | T | SIG |
|-------|---------|-------|-------|-------|
| 01 | الجنس | 4.007 | 2.161 | 0.034 |

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss.

ثانيا: تحليل النتائج

توضح نتائج الجدول رقم (27.2) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية للولاء التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة تعزى لمتغير الجنس حيث نجد أن مستوى الدلالة المحسوب 0.034 وهو أصغر من 0.05 مستوى الدلالة المعتمد.

2-تحليل التباين الأحادي (One way Anova) لاختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية حول الدعم التنظيمي في تحقيق الولاء التنظيمي للعاملين في مؤسسة

رغوة الجنوب-تقرت

تقوم هذه الفرضية على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية للولاء التنظيمي في المؤسسة محل دراسة تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسطات نظرة العاملين حول الدعم التنظيمي وفي مستوى الولاء التنظيمي للعاملين تبعاً للمتغيرات الأخرى المتبقية (الخبرة، العمر، المستوى التعليمي الوظيفي الحالية).

سيتم عرض النتائج في جدول يوضح نتائج تحليل التباين بين متوسطات نظرة العاملين حول مستوى الدعم التنظيمي وفي الولاء التنظيمي للعاملين تبعاً للمتغيرات الأخرى المتبقية (الخبرة، العمر، المستوى التعليمي، الوظيفي الحالية).

أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم (28.2) يوضح اختبار ANOVA.

| الرقم | المتغير | Sum des carr | Ddi | Moy des carr | F | SIG |
|-------|----------------|--------------|-----|--------------|-------|-------|
| 01 | الخبرة | 135.866 | 3 | 45.289 | 1.499 | 0.223 |
| 02 | العمر | 117.952 | 3 | 39.317 | 1.290 | 0.286 |
| 03 | لمستوى التعليم | 292.256 | 2 | 146.128 | 5.355 | 0.007 |
| 04 | الوظيفة | 78.348 | 2 | 39.174 | 1.279 | 0.285 |

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على مخرجات SPSS

ثانياً: تحليل النتائج

من خلال الجدول (28.2) نلاحظ أن كل من (الخبرة، العمر، والوظيفة الحالية) كان مستوى دلالتهم أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الالتزام التنظيمي تعزى لكل من المتغيرات الشخصية (الخبرة، العمر، الوظيفة الحالية) ما عدا متغير المستوى التعليمي، حيث بلغت القيمة الاحتمالية 0.007 وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0.05 ومن خلال ما توصلت إليه الدراسة يجب على المؤسسة أن تعزز من توظيف الفئة ذات مستوى تعليمي بأسببه والتي تحرص على أن تقدم أفضل أداء لرفع إنتاجية المؤسسة وبالتالي تعمل على تطورها وتفوقها عن منافسيها، وكذا توظيف ذوي الأقدمية والخبرة والتي تعتبر الرأسمال الفكري في المؤسسة.

المطلب الثاني: مناقشة النتائج.

سيتم في هذا المطلب مناقشة النتائج المتوصل إليها.

اختبار صحة الفرضية الأولى:

أثبتت الدراسة أن هناك دعم تنظيمي سائد بدرجة مرتفعة في مؤسسة رغوة الجنوب بتقرت من خلال حساب المتوسطات الحسابية لكل بعد من أبعاد الدعم التنظيمي على النحو التالي: (العدالة التنظيمية بمتوسط حسابي 2.64)، (سلوك القادة لمساندة الرؤوسين بمتوسط حسابي 2.65)، (المشاركة في اتخاذ القرارات بمتوسط حسابي 2.59)، (الدعم وتأكيد لدى العاملين 2.65)

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية حول الدعم التنظيمي في تحقيق الولاء التنظيمي للعاملين في مؤسسة

رغوة الجنوب-تقرت

وهذا ما يعززه المتوسط الحسابي الإجمالي الذي كانت قيمته (2.63) وهو مستوى مرتفع، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى، والتي تنص على أنه: يوجد مستوى مرتفع للدعم التنظيمي في مؤسسة رغوة الجنوب بتقرت.

اختبار صحة الفرضية الثانية:

أثبتت الدراسة أن هناك ولاء تنظيمي مرتفع من قبل العاملين في مؤسسة رغوة الجنوب بتقرت، من خلال حساب المتوسطات الحسابية لكل عبارات محور الولاء التنظيمي والتي كان المتوسط الحسابي الإجمالي للولاء التنظيمي (2.75)، وهو مستوى مرتفع وهذا ما يجعلنا نرفض الفرضية التي تنص على أنه: يوجد مستوى متوسط للولاء التنظيمي في مؤسسة رغوة الجنوب بتقرت.

اختبار صحة الفرضية الثالثة:

أثبتت الدراسة أن هناك علاقة طردية متوسطة وذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي والولاء التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة، من خلال حساب الانحدار لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل "الدعم التنظيمي" و"الولاء التنظيمي" عند مستوى دلالة أقل أو يساوي (0.05) ويعزز هذا بقيمة ارتباط (R=0.614) والعلاقة طردية ومتوسطة لأن إشارته موجبة، أما القوة التفسيرية فقد بلغت (R²=0.377) مما يعني أن أبعاد المتغير المستقل (الدعم التنظيمي) تفسر ما مقداره (37.7%) من المتغير التابع (الولاء التنظيمي) والباقي يرجع لعوامل أخرى.

وهذا ما ينفى صحة الفرضية الثالثة والتي تنص على أنه توجد علاقة طردية قوية وذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي والولاء التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة.

ولتحديد أبعاد المتغير المستقل الأكثر تأثيراً على المتغير التابع قام الباحث بإعادة التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي:

وأثبتت الدراسة أثناء إجراء وتحليل الانحدار المتعدد التدريجي لتحديد أهمية كل من متغير مستقل على حده في المساهمة في النموذج الرياضي الذي يمثل دور الدعم التنظيمي في تحقيق الولاء التنظيمي ويتضح من الجدول (2.25) الذي يبين دخول المتغير المستقل (الدعم التنظيمي) في معادلة الانحدار، فإن المشاركة في اتخاذ القرارات فسرت ما مقداره (37.7%) من التباين في المتغير التابع (الولاء التنظيمي) اعتماداً على قيمة معامل التحديد R² وأن مستوى الدلالة أقل من مستوى الدلالة المحسوبة (0.05) وأن قيمة Beta لبعده المشاركة في اتخاذ القرارات قد بلغت (0.548) أي ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) فهو يمثل أكبر قيمة إحصائية (t=5.285) وبالتالي أكبر من معامل ارتباط والذي يقدر (0.548).

وقد تم استبعاد متغيرات (العدالة التنظيمية، سلوك القادة لمساندة المرؤوسين، الدعم وتأكيد الذات لدى العاملين) من النموذج النهائي. ومنه يمكن تحديد مقطع خط الانحدار وفق المعادلة التالية:

$$Y=a+cx1$$

ومنه معادلة خط الانحدار تصبح من الشكل الموالي:

$$Y=27.665+1.055x1$$

Y: المتغير التابع (الولاء التنظيمي)

X1: المتغير المستقل (المشاركة في اتخاذ القرارات)

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية حول الدعم التنظيمي في تحقيق الولاء التنظيمي للعاملين في مؤسسة

رغوة الجنوب-تقرت

أما بالنسبة لقيم Sig نجد أن القيم مقبولة البعد لأنها أقل من 0.05 ومنه نستنتج أن أهم الأبعاد المؤثرة على زيادة الولاء التنظيمي هو بعد (المشاركة في اتخاذ القرارات).

اختبار صحة الفرضية الرابعة:

تم اختبار صحة هذه الفرضية عن طريق استعمال اختبار (T) وANOVA وأثبتت الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للولاء التنظيمي في مؤسسة رغوة الجنوب بتقرت تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (العمر، سنوات الخبرة، الوظيفة الحالية) في المؤسسة محل الدراسة، أما بالنسبة لمتغير الجنس والمستوى التعليمي فأثبتت النتائج انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية للولاء التنظيمي تعزى لمتغيري الجنس والمستوى التعليمي حيث نجد:

- متغير الجنس: مستوى الدلالة المحسوب 0.034 وهو أصغر من 0.05 الدلالة المعتمد وهذا ما ينفي صحة الفرضية القائلة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للولاء التنظيمي تعزى لمتغير الجنس؛

- متغير مستوى الخبرة: بلغ مستوى الدلالة المحسوب (0.223) وهو أكبر من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد، وهو ما يؤكد صحة الفرضية القائلة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للولاء التنظيمي تعزى لمتغير مستوى الخبرة؛

- متغير العمر: كان مستوى الدلالة المحسوب (0.286) وهو أكبر من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد هو ما يؤكد صحة الفرضية القائلة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للولاء التنظيمي تعزى لمتغير العمر؛

- متغير مستوى التعليم: كان مستوى الدلالة المحسوب (0.007) وهو أصغر من مستوى الدلالة المعتمد، وهو ما ينفي صحة الفرضية القائلة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للولاء التنظيمي تعزى لمتغير المستوى التعليمي؛

- متغير الوظيفة الحالية: بلغ مستوى الدلالة المحسوب (0.285) وهو أكبر من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد وهو ما يؤكد صحة الفرضية القائلة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للولاء التنظيمي تعزى لمتغير الوظيفة الحالية.

وهذا ما يعني أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للولاء التنظيمي في مؤسسة رغوة الجنوب بتقرت تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الوظيفة الحالية، العمر، الخبرة) ما عدا متغيري الجنس والمستوى التعليمي.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية حول الدعم التنظيمي في تحقيق الولاء التنظيمي للعاملين في مؤسسة

رغوة الجنوب-تقرت

خلاصة الفصل:

بعد الاطلاع على الأدبيات النظرية والتطبيقية تطرقنا في هذا الفصل إلى دور الدعم التنظيمي في تحقيق الولاء التنظيمي لدى العاملين في مؤسسة رغوة الجنوب بتقرت، من خلال إعداد استبانة واقتصرت عملية التوزيع على عينة عشوائية بسيطة تقدر ب(80) عامل، وذلك من خلال تحليل الاستبيان باستعمال البرنامج الإحصائي (SPSS) وباستعمال (المتوسط الحسابي والانحراف المعياري معامل الارتباط...)، تم تطرقنا إلى عرض النتائج، ثم تحليلها، وتوصلنا إلى أن هناك دعم تنظيمي سائد بدرجة مرتفعة في المؤسسة رغوة الجنوب، وأن الولاء التنظيمي يوجد بدرجة مرتفعة من قبل العاملين في المؤسسة محل الدراسة، وأثبتت الدراسة أن هناك علاقة طردية متوسطة وذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي والولاء التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة، واستنتجنا أن أهم الأبعاد المؤثرة على زيادة الولاء التنظيمي هو بعد (المشاركة في اتخاذ القرارات)، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للولاء التنظيمي في المؤسسة رغوة الجنوب بتقرت تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الوظيفة الحالية، العمر، الخبرة) ما عدا متغيري (الجنس، المستوى التعليمي).

خاتمة

يعد المورد البشري العمود الفقري لأي مؤسسة فهو من أثنى الموارد فيها، فضمان استخدام واستغلال هذا المورد يضمن نجاح المؤسسة في ظل النشاطات الحاصلة في بيئتها التنظيمية وقدرتها على التحكم في انجاز المهام بأقل جهد وأقل تكلفة، ويتحقق ذلك من خلال توفير دعم تنظيمي يساعد على تحقيق مساعي المؤسسة من خلال فهم وتفسير وتحديد السلوك التنظيمي الذي يعكس سلوكيات المؤسسة، والذي يؤثر بدوره على الولاء التنظيمي للعاملين إذ يعتبر من أهم مكونات البيئة الداخلية للمؤسسة، الذي يتجسد في صورة الرغبة والبقاء بالعمل وعدم الدوران والتأخر وغيره من المخاطر التنظيمية التي تهدد أمن المؤسسات. وهو ما دفعنا إلى طرح الإشكالية التالية: "ما مدى مساهمة الدعم التنظيمي في تحقيق الولاء التنظيمي للعاملين في مؤسسة رغوة الجنوب بتقوت"، من خلال هذه المحاور تم طرح فرضيات لهذه الدراسة، وقد أظهرت نتائج الدراسة الإحصائية التي اعتمدت في تحليلها على مجموعة من المؤشرات والأساليب الإحصائية المتمثلة في (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، النسب المئوية، ومعامل الارتباط...).

النتائج الخاصة باختبار صحة الفرضيات:

الفرضية الأولى:

أثبتت الدراسة أن هناك دعم تنظيمي سائد بدرجة مرتفعة في مؤسسة رغوة الجنوب بتقوت من خلال حساب المتوسطات الحسابية لكل بعد من أبعاد الدعم التنظيمي على النحو التالي: (العدالة التنظيمية بمتوسط حسابي (2.64)، (سلوك القادة لمساندة المرؤوسين بمتوسط حسابي (2.65)، (المشاركة في اتخاذ القرارات بمتوسط حسابي (2.59)، (الدعم وتأكيد الذات لدى العاملين (2.65) وهذا ما يعززه المتوسط الحسابي الإجمالي الذي كانت قيمته (2.63) وهو مستوى مرتفع، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى والتي تنص على وجود مستوى مرتفع للدعم التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة.

الفرضية الثانية:

أثبتت الدراسة أن هناك ولاء تنظيمي مرتفع من قبل العاملين في مؤسسة رغوة الجنوب بتقوت من خلال حساب المتوسطات الحسابية لكل عبارات الولاء التنظيمي، وهذا ما يعززه المتوسط الحسابي الإجمالي الذي كانت قيمته (2.75) وهو مستوى مرتفع. وهذا ما ينفي صحة الفرضية التي تنص على أنه يوجد مستوى متوسط للولاء التنظيمي في مؤسسة رغوة الجنوب بتقوت.

الفرضية الثالثة:

أثبتت الدراسة أن هناك علاقة طردية متوسطة وذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي والولاء التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة، من خلال حساب الانحدار لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل "الدعم التنظيمي" و"الولاء التنظيمي" عند مستوى دلالة أقل أو يساوي (0.05) ويعزز هذا بقيمة ارتباط (R=0.614) والعلاقة طردية متوسطة لأن إشارته موجبة، أما القوة التفسيرية فقد بلغت (R²=0.377) مما يعني أن أبعاد المتغير المستقل (الدعم التنظيمي) تفسر ما مقداره (37.7%) من المتغير التابع (الولاء التنظيمي) والباقي يرجع لعوامل أخرى.

وهذا ما ينفي صحة الفرضية الثالثة والتي تنص على أنه توجد علاقة طردية قوية وذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي والولاء التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة.

ولتحديد أبعاد المتغير المستقل الأكثر تأثيراً على المتغير التابع قام الباحث بإعادة التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي:

وأثبتت الدراسة أثناء إجراء وتحليل الانحدار المتعدد التدريجي لتحديد أهمية كل من متغير مستقل على حده في المساهمة في النموذج الرياضي الذي يمثل دور الدعم التنظيمي في تحقيق الولاء التنظيمي ويتضح من الجدول (2. 25) الذي يبين دخول المتغير المستقل (الدعم التنظيمي) في معادلة الانحدار ، فإن المشاركة في اتخاذ القرارات فسرت ما مقداره (37.7%) من التباين في المتغير التابع (الولاء التنظيمي) اعتماداً على قيمة معامل التحديد R^2 وأن مستوى الدلالة أقل من مستوى الدلالة المحسوبة (0.05) وأن قيمة $Beta$ لبعده المشاركة في اتخاذ القرارات قد بلغت (0.548) أي ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) فهو يمثل أكبر قيمة إحصائية ($t=5.285$) وبالتالي أكبر من معامل ارتباط والذي يقدر (0.548).

وقد تم استبعاد متغيرات (العدالة التنظيمية، سلوك القادة لمساندة المرؤوسين، الدعم وتأكيد الذات لدى العاملين) من النموذج النهائي . ومنه يمكن تحديد مقطع خط الانحدار وفق المعادلة التالية :

$$Y=a+cx1$$

ومنه معادلة خط الانحدار تصبح من الشكل الموالي :

$$Y=27.665+1.055x1$$

Y: المتغير التابع (الولاء التنظيمي)

X1: المتغير المستقل (المشاركة في اتخاذ القرارات)

أما بالنسبة لقيم sig نجد أن القيم مقبولة البعد لأنها أقل من 0.05 ومنه نستنتج أن أهم الأبعاد المؤثرة على زيادة الولاء التنظيمي هي (المشاركة في اتخاذ القرارات).

الفرضية الرابعة:

تم اختبار صحة هذه الفرضية عن طريق استعمال اختبار (T) ANOVA و (T) TESTE وأثبتت الدراسة أنه لا توجد فروق

ذات دلالة إحصائية للولاء التنظيمي في مؤسسة رغووة الجنوب بتقرت تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (العمر، سنوات الخبرة، الوظيفة الحالية) في المؤسسة محل الدراسة، أما بالنسبة لمتغير الجنس والمستوى التعليمي فأثبتت النتائج انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية للولاء التنظيمي تعزى لمتغيري الجنس والمستوى التعليمي حيث نجد:

متغير الجنس: مستوى الدلالة المحسوب 0.034 وهو أصغر من 0.05 الدلالة المعتمد وهذا ما ينفي صحة الفرضية القائلة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للولاء التنظيمي تعزى لمتغير الجنس؛

- **متغير مستوى الخبرة**: بلغ مستوى الدلالة المحسوب (0.223) وهو أكبر من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد،

وهو ما يؤكد صحة الفرضية القائلة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للولاء التنظيمي تعزى لمتغير مستوى الخبرة؛

- **متغير العمر**: كان مستوى الدلالة المحسوب (0.286) وهو أكبر من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد، هو ما يؤكد صحة

الفرضية القائلة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للولاء التنظيمي تعزى لمتغير العمر؛

- **متغير مستوى التعليم**: كان مستوى الدلالة المحسوب (0.007) وهو أصغر من مستوى الدلالة المعتمد هو ما ينفي صحة

الفرضية القائلة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للولاء التنظيمي تعزى لمتغير المستوى التعليمي؛

- متغير الوظيفة الحالية: بلغ مستوى الدلالة المحسوب (0.285) وهو أكبر من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد، وهو ما يؤكد صحة الفرضية القائلة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للولاء التنظيمي تعزى لمتغير الوظيفة الحالية. وهذا ما يعني أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للولاء التنظيمي في مؤسسة رغوة الجنوب بتقرت تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الوظيفة الحالية، العمر، الخبرة) ما عدا متغيري (الجنس والمستوى التعليمي).

اقتراحات الدراسة:

في ضوء ما توصلت إليه النتائج واستكمالاً لمتطلبات الدراسة بغرض الاستفادة منها ، فإن الباحث يقترح بعض التوصيات التي تتعلق بالدعم التنظيمي ، بإضافة إلى بعض الجوانب التي تساهم في تعزيز الولاء التنظيمي لدى العاملين في مؤسسة رغوة الجنوب بتقرت وفقاً لرؤى إدارية سليمة يمكن تلخيص التوصيات فيما يلي:

- 1- ترسيخ المفاهيم الخاصة بالدعم التنظيمي وأبعاده وتمكين العاملين من سلطة اتخاذ القرارات ومشاركة وتشكيل لجان خاصة بهم وتفعيلها؛
- 2- ضرورة المحافظة على الدعم التنظيمي والتي بينت الدراسة من وجوده بدرجة مرتفعة، وذلك من خلال توزيع الرواتب والمكافآت بما يتناسب مع جهود وقدرات ومؤهلات وخبرات العاملين، وإعطاء العاملين فرص للتطوير الذاتي، والحرص على الموضوعية في اتخاذ القرارات؛
- 3- التركيز على أهمية الجانب النفسي في التعامل مع العاملين إذ يعد المحور الأساسي في دفع العاملين نحو الانجاز من خلال تشجيعهم على المساهمة الحقيقية في عملية صنع القرار مما له من أثر في جعلهم أكثر تماسك والتزام بالمنظمة.
- 4- وضع خطة محكمة للحفاظ على مستوى الولاء التنظيمي للعاملين والتي بينت الدراسة من وجوده بدرجة مرتفعة، وذلك من خلال تجسيد دعم تنظيمي قائم على مبدأ الإنصاف والمساواة وكذلك تعزيز الانتماء للعاملين باعتبارهم جزء لا يتجزأ من المؤسسة والعمل على توجيه أهداف الفرد نحو أهداف المؤسسة ومشاركتهم في اتخاذ القرارات؛
- 5- تم التوصل إلى أن (37.7%) من التغيرات التي تحدث في الولاء التنظيمي ترجع إلى أبعاد الدعم التنظيمي والباقي ترجع إلى عوامل أخرى، لذا نوصي بإجراء دراسات وبحوث ميدانية التي تمكن من التعرف على باقي العوامل الأخرى وأكثر تأثيراً على العاملين إذ تساهم في رفع التزامهم نحو المنظمة.

أفاق الدراسة:

من خلال التحليل النظري والميداني الذي تم التركيز عليه في هذه الدراسة، ظهرت العديد من المواضيع الجديدة بمواصلة البحث فيها لأهميتها النظرية والميدانية منها:

- أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي للعاملين.
- علاقة الثقافة التنظيمية بالولاء التنظيمي للعاملين.
- أثر العدالة التنظيمية على أداء موارد البشرية.
- علاقة العدالة التنظيمية بسلوك المواطنة التنظيمية.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

المقالات

- 1- باديس بوخلوة، قمو سهيلة، أثر الدعم التنظيمي على جودة الخدمات الصحية، المحلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، عدد...2016
- 2- خالد يوسف الزعبي، مدى تأثير الدعم التنظيمي و الاجتماعي في ضغوط العمل، مجلة الملك عبد العزيز للاقتصاد والإدارة، السعودية، العدد، 2012
- 3- محمود عبد الرحمن الشنطي، دور الدعم التنظيمي كمتغير معدل في العلاقة بين الضغوط الوظيفية والأداء الوظيفي مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية، المجلد الأول العدد 3، السنة النشر مجهولة.
- 4- ط/عبادو خديجة- الولاء التنظيمي لدى أساتذة الجامعات- دراسة ميدانية بجامعات (ورقلة، غرداية، الوادي، بسكرة) جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد18، مارس2015.
- 5- وليد شلابي، نوال حمريط، مستوى الولاء التنظيمي لدى موظفي الإدارة المحلية-دراسة ميدانية بولاية المسيلة، جامعة محمد بوضياف-المسيلة، مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، العدد02، سبتمبر2016.
- 6- مجذوب أحمد محمد أحمد قمر- الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة دنقلا-دراسة ميدانية جامعة دنقلا، السودان، 2015/12/30.
- 7- د/سفيان بوعطيط، الولاء التنظيمي: تنمية إستراتيجية هادفة للتأثير في أداء الأفراد والمنظمات، جامعة 20أوت 1956 سكيكدة، مجلة العلوم الاجتماعية و الإنسانية، العدد الخامس عشر، السنة النشر مجهولة.
- 8- وائل محمد جبريل، أحمد محمد العوامي، الدعم التنظيمي لدى العاملين في شركة البريقة لتسويق النفط بمدينة بنغازي مقال، جامعة عمر المختار ليبيا2015/2016.
- 9- حسن عاطف حسن أبو ناصر، أثر إدراك الدعم التنظيمي في تحقيق إستراتيجية المسؤولية الاجتماعية الشاملة في المصارف (دراسة ميدانية) مقال، مجلة دراسات وأبحاث، جامعة قناة السويس2017.
- 10- محمد خيثر، محمد زبير (جامعة الجيلاني بونعامة، خميس مليانة)، حكيم بن جروة) جامعة قاصدي مرباح ورقلة، تأثير الثقافة التنظيمية على الولاء التنظيمي للعاملين بهيئة التمريض بالمؤسسات العمومية الاستشفائية لولاية عين الدفلى مقال، مجلة الباحث2017
- 11- إبراهيم عبد السلام أحمد عبد المطلب، الولاء التنظيمي وعلاقته بالسمات الشخصية والرغبة في ترك المنظمة (دراسة تطبيقية على عينة من العاملين في شركات التأمين السودانية) مقال، أستاذ محاضر بكلية بريدة الأهلية، المملكة العربية السعودية2018.

البحوث الجامعية:

مذكرات الماجستير:

1-أحمد ديب محمد ماضي، أثر الدعم التنظيمي على تنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع لأنروا. مذكرة لنيل متطلبات الماجستير تخصص إدارة أعمال الجامعة الإسلامية - غزة، 2014

2- شريط الشريف محمد- الاتصال التنظيمي وعلاقته بالولاء التنظيمي -دراسة ميدانية على هيئة الإطارات الوسطى مؤسسة سونغاز عنابة مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير، جامعة منتوري محمود قسنطينة، 2009/2008

3-راتب السعود وسوزان سلطان- درجة العدالة التنظيمية لدى رؤساء أقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لأعضاء الهيئات التدريسية فيها، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا كلية الدراسات التربوية العليا الأردن 2009.
ثانيا المراجع باللغة الأجنبية

1-Linda Rhoades and Robert Eiesenberger. Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. Journal of applied psychology copyright, 2002, by the American psychological association, Inc. 2002.

2-Ren-taomiao Perceived Organizational Support, Job Satisfaction, Task Performance and Organizational Citizenship Behavior in china. university of science and Technology Liaoning.

3-liu. Organizational support, organizational commitment and regulatory citizenship behaviour-China(2007).

4-Erat, Erdil, Kitaoci. The impact of organisational support and justice on organisational commitment and the rate of leaving work is a pilot study on the official Turkish universities. 2012.

5-Hsiu-Yen Hsu. Organizational Learning Culture Influence on job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention among red professionals in Taiwan during an Economic Downturn(2009).

6-Nadia Peoch-Christine Ceaux. Les Valeurs Professionnelles une Composante de la Strategied Implication Organisationnelle des Professionnels de Sante Toulouse-France 2012.

الملاحق

الملحق (01) قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان

| الرقم | اسم الأستاذ | الدرجة العلمية | جهة العمل |
|-------|--------------|-------------------|----------------------------|
| 01 | رجم خالد | أستاذ محاضر -أ- | جامعة قاصدي مرباح - ورقلة- |
| 02 | رشيد مناصريه | أستاذ محاضر - أ - | جامعة قاصدي مرباح - ورقلة- |
| 03 | أسماء يوسف | أستاذ محاضر -ب- | جامعة قاصدي مرباح - ورقلة- |
| 04 | حاج عرابة | أستاذ | جامعة قاصدي مرباح - ورقلة- |

الملحق (02) الاستبيان

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير
تخصص: ثانية ماستر إدارة الموارد البشرية
تحت إشراف: أ. تيشات سلوى

أخي العامل أختي العاملة، تحية طيبة وبعد:

في إطار إعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الموارد البشرية.

أتوجه إليكم بفائق التقدير والاحترام راجيا حسن تعاونكم لإنجاح هذه الدراسة الميدانية التي تحمل عنوان: دور الدعم التنظيمي في تحقيق الولاء التنظيمي للعاملين. دراسة تطبيقية في مؤسستكم.

لذا نرجو منكم تعبئة الاستبيان، مع العلم أن المعلومات سرية ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

الطالب: عزالي حمزة

الرجاء وضع علامة X في الخانة التي ترى أنها مناسبة
1-المعلومات الشخصية:

| | أنثى | ذكر | الجنس |
|----------------|---------------------|---------------------|------------------|
| | | | العلامة |
| | ثانوي | أقل من ثانوي | المستوى التعليمي |
| | | | العلامة |
| | عون تنفيذ | إطار | الوظيفة الحالية |
| | | | العلامة |
| 50 سنة و أكثر | من 40 إلى أقل من 50 | من 30 إلى أقل من 40 | أقل من 30 سنة |
| | | | العلامة |
| أكثر من 20 سنة | من 10 إلى أقل من 20 | من 5 إلى أقل من 10 | أقل من 5 سنوات |
| | | | العلامة |

2-المحور الأول: الدعم التنظيمي:

| الرقم | أولاً: العدالة التنظيمية | غير موافق | محايد | موافق |
|-------|---|-----------|-------|-------|
| 1 | تناسب ساعات عملي مع ظروف الخاصة | | | |
| 2 | أشعر بنزاهة في حل الخلافات بين الموظفين | | | |
| 3 | يتم تطبيق كل القرارات الإدارية على كل الموظفين بدون استثناء | | | |
| 4 | أعتقد أن راتي الشهري مناسب جدا لوظيفتي | | | |
| 5 | عندما يتخذ المدير قرارا متعلقا بوظيفتي فإنه يتعامل معي باحترام | | | |
| 6 | هناك عدالة في توزيع الحوافز والمكافآت في المؤسسة | | | |
| 7 | يعد نظام تقييم الأداء في المؤسسة حافزا لتطوير الأداء وتحسينه | | | |
| | ثانياً: سلوك القادة لمساندة المرؤوسين | | | |
| 1 | يشجع المدير روح المبادرة بين المرؤوسين ويناقشهم أفكارهم | | | |
| 2 | يشعر المرؤوسين بأن المدير صديقهم حيث يتطلع لراحتهم وإسعادهم | | | |
| 3 | يترك المدير المرؤوسين يؤديون أعمالهم بالطريقة التي يرون أنها الأفضل | | | |
| 4 | يضع المدير اقتراحات المرؤوسين موضع تنفيذ | | | |
| 5 | عندما يتحدث المدير يشعر المرؤوسين أن لديه اقتناع داخلي بصحة ما يقول | | | |
| | ثالثاً: المشاركة في اتخاذ القرارات | | | |
| 1 | في بعض الأحيان المدير لا يتخذ القرارات بمفرده | | | |
| 2 | معظم القرارات التي يتخذها المدير تكون بعد الرجوع إلى المرؤوسين | | | |
| 3 | يفوض المدير جزء من صلاحياته للمرؤوسين | | | |
| 4 | أرى أن المدراء يهتمون بدوافع واحتياجات العاملين عند اتخاذ القرارات | | | |
| 5 | أشارك بقدر كبير في اتخاذ القرارات المرتبطة باختصاصي | | | |
| | رابعاً: الدعم وتأكيد الذات لدى العاملين | | | |
| | | | | |

| | | | |
|---|---|--|--|
| 1 | أشعر بأهمية وظيفتي من خلال ما أنجزه من أعمال | | |
| 2 | المستوى الوظيفي لعملي يتناسب مع طبيعة النشاط الذي أؤديه | | |
| 3 | المهام في وظيفتي محددة بدقة | | |
| 4 | تتسم وظيفتي بنوع من التحدي الذي أرغب فيه في العمل | | |
| 5 | تقدر المؤسسة المجهودات الإضافية التي أبذلها لأداء عملي بكفاءة | | |
| 6 | تتميز وظيفتي بالاستقلالية التي تشبع طموحي في العمل | | |

3-المحور الثاني: الولاء التنظيمي

| الرقم | الولاء التنظيمي | غير موافق | محايد | موافق |
|-------|--|-----------|-------|-------|
| 1 | أنا مستعد لتقديم مجهود أكثر وذلك لإنجاح المؤسسة. | | | |
| 2 | أحرص على الاستمرار في العمل بهذه المؤسسة. | | | |
| 3 | أشعر بضرورة الالتزام والولاء للمؤسسة التي أعمل بها. | | | |
| 4 | أشعر بأن المؤسسة التي أعمل بها تمثل جزءا من حياتي ومن الصعب الابتعاد عنها. | | | |
| 5 | يهمني مصير مؤسستي التي أعمل فيها. | | | |
| 6 | التزامي كبير جدا اتجاه زملائي في العمل. | | | |
| 7 | هذه المؤسسة تستحق الولاء والإخلاص لها. | | | |
| 8 | لا يوجد أي تناقض بين أهدافي وأهداف المؤسسة. | | | |
| 9 | سأشعر بالندم إذا غادرت المؤسسة. | | | |
| 10 | إن بقائي في هذه المؤسسة نابع من حاجتي للعمل فيها. | | | |
| 11 | أعتبر مشاكل المؤسسة من مشاكل الشخصية وأسعى لحلها. | | | |
| 12 | تقدم المؤسسة مزايا لا توفرها مؤسسات أخرى. | | | |
| 13 | أحظى بتقييم موضوعي من طرف المسؤول المباشر. | | | |
| 14 | تعتمد المؤسسة على سياسة الانفتاح وتشجيع الاتصال. | | | |
| 15 | تهمني سمعة مؤسستي ومدى تحقيقها لأهدافها المستقبلية. | | | |

جزاكم الله خيرا لتعاونكم

الملحق (03) نتائج الاستبيان

معامل الثبات ألفا كرونباخ

Statistiques de fiabilité

| | |
|----------------------|----------------------|
| Alpha de Cronbach | Nombred'éléme nts |
| ,883 | 38 |

المتوسطات الحسابية

Statistiques descriptive

| | N | Minimum | Maximum | Moyenne | Ecart type |
|-----|----|---------|---------|---------|------------|
| x1 | 67 | 2 | 3 | 2,81 | ,398 |
| x10 | 67 | 1 | 3 | 2,75 | ,560 |
| x11 | 67 | 1 | 3 | 2,75 | ,636 |
| x12 | 67 | 1 | 3 | 2,75 | ,612 |
| x13 | 67 | 1 | 3 | 2,57 | ,763 |
| x14 | 67 | 1 | 3 | 2,58 | ,700 |
| x15 | 67 | 1 | 3 | 2,73 | ,510 |
| x16 | 67 | 1 | 3 | 2,57 | ,679 |
| x17 | 67 | 1 | 3 | 2,51 | ,842 |
| x18 | 67 | 1 | 3 | 2,91 | ,336 |
| x19 | 67 | 1 | 3 | 2,69 | ,633 |
| x2 | 67 | 1 | 3 | 2,43 | ,821 |
| x20 | 67 | 1 | 3 | 2,61 | ,738 |
| x21 | 67 | 1 | 3 | 2,52 | ,746 |
| x22 | 67 | 1 | 3 | 2,52 | ,746 |
| x23 | 67 | 1 | 3 | 2,70 | ,652 |
| x3 | 67 | 1 | 3 | 2,67 | ,683 |
| x4 | 67 | 1 | 3 | 2,51 | ,786 |
| x5 | 67 | 1 | 3 | 2,81 | ,435 |
| x6 | 67 | 1 | 3 | 2,61 | ,717 |
| x7 | 67 | 1 | 3 | 2,70 | ,675 |
| x8 | 67 | 1 | 3 | 2,52 | ,660 |
| x9 | 67 | 1 | 3 | 2,52 | ,660 |
| y1 | 67 | 1 | 3 | 2,88 | ,445 |
| y11 | 67 | 1 | 3 | 2,69 | ,528 |
| y12 | 67 | 1 | 3 | 2,51 | ,766 |
| y13 | 67 | 1 | 3 | 2,66 | ,686 |
| y14 | 67 | 1 | 3 | 2,76 | ,580 |
| y10 | 67 | 1 | 3 | 2,87 | ,457 |
| y15 | 67 | 2 | 3 | 2,99 | ,122 |
| y2 | 67 | 1 | 3 | 2,79 | ,538 |
| y3 | 67 | 1 | 3 | 2,97 | ,244 |
| y4 | 67 | 1 | 31 | 2,96 | 3,552 |

| | | | | | |
|---------------------|----|-------|-------|---------|---------|
| y5 | 67 | 1 | 3 | 2,88 | ,409 |
| y6 | 67 | 1 | 3 | 2,85 | ,399 |
| y7 | 67 | 1 | 3 | 2,73 | ,642 |
| y8 | 67 | 1 | 3 | 2,51 | ,704 |
| y9 | 67 | 1 | 3 | 2,30 | ,817 |
| XXA | 67 | 10,00 | 21,00 | 18,5373 | 3,47427 |
| XXB | 67 | 6,00 | 15,00 | 13,2836 | 2,46064 |
| XXC | 67 | 6,00 | 15,00 | 12,9552 | 2,88902 |
| XXD | 67 | 8,00 | 18,00 | 15,9552 | 2,72159 |
| YYYY | 67 | 27,00 | 61,00 | 41,3284 | 5,55793 |
| N valide (listwise) | 67 | | | | |

معامل بيرسون

Corrélations

| | | YYYY | XXX |
|------|------------------------|--------|--------|
| YYYY | Corrélation de Pearson | 1 | ,614** |
| | Sig. (bilatérale) | | ,000 |
| | N | 67 | 67 |
| XXX | Corrélation de Pearson | ,614** | 1 |
| | Sig. (bilatérale) | ,000 | |
| | N | 67 | 67 |

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

مصنوفة بيرسون

Corrélations

| | | XXA | XXB | XXC | XXD | YYYY |
|------|------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| XXA | Corrélation de Pearson | 1 | ,771** | ,742** | ,411** | ,491** |
| | Sig. (bilatérale) | | ,000 | ,000 | ,001 | ,000 |
| | N | 67 | 67 | 67 | 67 | 67 |
| XXB | Corrélation de Pearson | ,771** | 1 | ,775** | ,344** | ,541** |
| | Sig. (bilatérale) | ,000 | | ,000 | ,004 | ,000 |
| | N | 67 | 67 | 67 | 67 | 67 |
| XXC | Corrélation de Pearson | ,742** | ,775** | 1 | ,674** | ,548** |
| | Sig. (bilatérale) | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 |
| | N | 67 | 67 | 67 | 67 | 67 |
| XXD | Corrélation de Pearson | ,411** | ,344** | ,674** | 1 | ,512** |
| | Sig. (bilatérale) | ,001 | ,004 | ,000 | | ,000 |
| | N | 67 | 67 | 67 | 67 | 67 |
| YYYY | Corrélation de Pearson | ,491** | ,541** | ,548** | ,512** | 1 |

| | | | | | |
|-------------------|------|------|------|------|----|
| Sig. (bilatérale) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| N | 67 | 67 | 67 | 67 | 67 |

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

الانحدار الخطي بطريقة المربعات الصغرى

Récapitulatif des modèles

| Modèle | R | R-deux | R-deuxajusté | Erreur standard de l'estimation |
|--------|-------------------|--------|--------------|---------------------------------|
| 1 | ,614 ^a | ,377 | ,367 | 4,42099 |

a. Valeurs prédites : (constantes), XXX

ANOVA^a

| Modèle | Somme des carrés | ddl | Moyenne des carrés | D | Sig. |
|--------------|------------------|-----|--------------------|--------|-------------------|
| 1 Régression | 768,343 | 1 | 768,343 | 39,311 | ,000 ^b |
| 1 Résidu | 1 270,433 | 65 | 19,545 | | |
| Total | 2 038,776 | 66 | | | |

a. Variable dépendante : YYYY

b. Valeurs prédites : (constantes), XXX

Coefficients^a

| Modèle | Coefficients non standardisés | | Coefficients standardisés | t | Sig. |
|---------------|-------------------------------|-----------------|---------------------------|-------|------|
| | A | Erreur standard | Bêta | | |
| 1 (Constante) | 20,175 | 3,417 | | 5,905 | ,000 |
| 1 XXX | ,348 | ,056 | ,614 | 6,270 | ,000 |

a. Variable dépendante : YYYY

الانحدار التدريجي المتعدد

Récapitulatif des modèles

| Modèle | R | R-deux | R-deuxajusté | Erreur standard de l'estimation |
|--------|-------------------|--------|--------------|---------------------------------|
| 1 | ,614 ^a | ,377 | ,367 | 4,42099 |

a. Valeurs prédites : (constantes), XXX

ANOVA^a

| Modèle | Somme des carrés | ddl | Moyenne des carrés | D | Sig. |
|--------------|------------------|-----|--------------------|--------|-------------------|
| 1 Régression | 612,751 | 1 | 612,751 | 27,930 | ,000 ^b |
| 1 Résidu | 1 426,025 | 65 | 21,939 | | |
| Total | 2 038,776 | 66 | | | |

a. Variable dépendante : YYYY

b. Valeurs prédites : (constantes), XXC

Variables exclues^a

| Modèle | Bêta dans | t | Sig. | Corrélation partielle | Statistiques de colinéarité |
|--------|-------------------|-------|------|-----------------------|-----------------------------|
| | | | | | Tolérance |
| 1 XXA | ,186 ^b | 1,208 | ,231 | ,149 | ,449 |
| 1 XXB | ,292 ^b | 1,807 | ,075 | ,220 | ,399 |
| 1 XXD | ,261 ^b | 1,893 | ,063 | ,230 | ,545 |

a. Variable dépendante : YYYY

b. Valeurs prédites dans le modèle : (constantes), XXC

T test الجنس

Test d'échantillons indépendants

| | Test de Levene sur l'égalité des variances | | Test de T | | | |
|---|--|------|-----------|--------|-------------------|------|
| | F | Sig. | T | Ddl | Sig. (bilatérale) | Dir. |
| Hypothèse de variances égales | 4,007 | ,049 | 2,161 | 65 | ,034 | 2,9 |
| YYYY Hypothèse de variances inégales | | | 1,909 | 33,533 | ,065 | 2,9 |

الخبيرة Anova

ANOVA à 1 facteur

YYYY

| | Somme des carrés | ddl | Moyenne des carrés | F | Signification |
|---------------|------------------|-----|--------------------|-------|---------------|
| Inter-groupes | 135,866 | 3 | 45,289 | 1,499 | ,223 |
| Intra-groupes | 1 902,910 | 63 | 30,205 | | |
| Total | 2 038,776 | 66 | | | |

العمر

ANOVA à 1 facteur

YYYY

| | Somme des carrés | ddl | Moyenne des carrés | F | Signification |
|---------------|------------------|-----|--------------------|-------|---------------|
| Inter-groupes | 117,952 | 3 | 39,317 | 1,290 | ,286 |
| Intra-groupes | 1 920,824 | 63 | 30,489 | | |
| Total | 2 038,776 | 66 | | | |

لمستوى التعليم

ANOVA à 1 facteur

YYYY

| | Somme des carrés | ddl | Moyenne des carrés | F | Signification |
|---------------|------------------|-----|--------------------|-------|---------------|
| Inter-groupes | 292,256 | 2 | 146,128 | 5,355 | ,007 |
| Intra-groupes | 1 746,520 | 64 | 27,289 | | |
| Total | 2 038,776 | 66 | | | |

الوظيفة

ANOVA à 1 facteur

YYYY

| | Somme des carrés | ddl | Moyenne des carrés | F | Signification |
|---------------|------------------|-----|--------------------|-------|---------------|
| Inter-groupes | 78,348 | 2 | 39,174 | 1,279 | ,285 |
| Intra-groupes | 1 960,428 | 64 | 30,632 | | |
| Total | 2 038,776 | 66 | | | |

الفه رس

الفهرس

| الصفحة | العنوان |
|--|---|
| III | مقدمة |
| IV | الشكر |
| V | ملخص |
| VI | قائمة المحتويات |
| VII | قائمة الجداول |
| VIII | قائمة الملاحق |
| أ | مقدمة |
| الفصل الأول: الأدبيات النظرية التطبيقية حول الدعم التنظيمي والولاء التنظيمي | |
| 7 | تمهيد |
| 8 | المبحث الأول: الأدبيات النظرية للدعم التنظيمي والولاء التنظيمي |
| 8 | المطلب الأول: ماهية الدعم التنظيمي |
| 8 | الفرع الأول: مفهوم الدعم التنظيمي |
| 9 | الفرع الثاني: أهمية الدعم التنظيمي |
| 10 | الفرع الثالث: أبعاد الدعم التنظيمي |
| 12 | المطلب الثاني: تعريف الولاء التنظيمي |
| 12 | الفرع الأول: تعريف الولاء التنظيمي |
| 12 | الفرع الثاني: مراحل تطور الولاء التنظيمي |
| 13 | الفرع الثالث: أبعاد الولاء التنظيمي |
| 14 | الفرع الرابع: أنواع الولاء التنظيمي |
| 14 | الفرع الخامس: أسباب ومظاهر ضعف الولاء التنظيمي |
| 15 | الفرع السادس: معيقات الولاء التنظيمي |
| 15 | المطلب الثالث: العلاقة بين الدعم التنظيمي والولاء التنظيمي |
| 16 | المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدعم التنظيمي والولاء التنظيمي |
| 16 | المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة |
| 16 | الفرع الأول: الدراسات باللغة العربية |
| 19 | الفرع الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية |

| | |
|--|--|
| 21 | المطلب الثاني: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة..... |
| 21 | الفرع الأول: أوجه التشابه..... |
| 21 | الفرع الثاني: أوجه الاختلاف..... |
| 22 | المطلب الثالث: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة..... |
| 23 | خلاصة الفصل..... |
| الفصل الثاني: الدراسة الميدانية | |
| 25 | تمهيد..... |
| 26 | المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة..... |
| 26 | المطلب الأول: طريقة الدراسة..... |
| 26 | 1- منهج الدراسة..... |
| 26 | 2- مجتمع الدراسة وعينة الدراسة..... |
| 27 | 3- خصائص الدراسة..... |
| 30 | المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة..... |
| 30 | 1- أداة الدراسة..... |
| 31 | 2- صدق أداة الدراسة..... |
| 31 | 3- ثبات أداة الدراسة..... |
| 32 | 4- أساليب المعالجة الإحصائية..... |
| 33 | المبحث الثاني: النتائج والمناقشة..... |
| 33 | المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة..... |
| 33 | النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى..... |
| 33 | البعد الأول: الدعم التنظيمي..... |
| 34 | البعد الثاني: سلوك القادة لمساندة المرؤوسين..... |
| 35 | البعد الثالث: المشاركة في اتخاذ القرارات..... |
| 35 | البعد الرابع: الدعم وتأكيد الذات لدى العاملين..... |
| 36 | قيم المتوسطات الحسائية وانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لأبعاد الدعم التنظيمي..... |
| 37 | النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية..... |
| 39 | قيم المتوسطات الحسائية وانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة للولاء التنظيمي..... |
| 39 | النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة..... |

| | |
|----|---|
| 39 | العلاقة الارتباطية بين جميع المتغيرات مصفوفة بيرسون..... |
| 41 | تحليل الانحدار لاختبار العلاقة الارتباطية بين المتغير المستقل الدعم التنظيمي والمتغير التابع الولاء التنظيمي..... |
| 42 | تباين خط الانحدار..... |
| 43 | تحليل النتائج باستخدام الانحدار المتعدد التدريجي..... |
| 44 | معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع للنموذج الدراسة..... |
| 44 | معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise..... |
| 45 | تحليل تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise..... |
| 46 | النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة..... |
| 46 | 1-متغير الجنس..... |
| 46 | تحليل التباين الأحادي one wayanova لاختبارات تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع..... |
| 47 | المطلب الثالث: مناقشة النتائج..... |
| 47 | اختبار صحة الفرضية الأولى..... |
| 48 | اختبار صحة الفرضية الثانية..... |
| 48 | اختبار صحة الفرضية الثالثة..... |
| 49 | اختبار صحة الفرضية الرابعة..... |
| 50 | خلاصة الفصل..... |
| 52 | خاتمة..... |
| 57 | قائمة المراجع..... |
| 60 | الملاحق..... |
| 69 | الفهرس..... |