

جامعة قاصدي مرباح . ورقلة  
كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير  
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي  
في ميدان : علوم اقتصادية، علوم التسيير و علوم تجارية  
فرع : علوم التسيير  
التخصص : تسيير المؤسسات الصغيرة و المتوسطة  
بعنوان :

# أثر الدعم التنظيمي على الرضا الوظيفي

دراسة عينة من المؤسسات ص و م في قطاع مواد البناء

-بتقرت-

من إعداد الطالبة : أمال لعجيلات

نوقشت و أجزت علنا بتاريخ : 2016 / 05/23 .

أمام اللجنة المتكونة من السادة :

الأستاذ / بوخلخال عبد الرحيم (أستاذ مساعد -أ- جامعة قاصدي مرباح . ورقلة ) رئيسا .  
الأستاذ / بوخلوة باديس (أستاذ محاضرة -ب- جامعة قاصدي مرباح . ورقلة ) مشرفا  
الأستاذ / مناصرية رشيد (أستاذ محاضرة -ب- جامعة قاصدي مرباح . ورقلة ) ممتحنا .

السنة الجامعية 2016/2015



جامعة قاصدي مرباح . ورقلة  
كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير  
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي  
في ميدان : علوم اقتصادية، علوم التسيير و علوم تجارية  
فرع : علوم التسيير  
التخصص : تسيير المؤسسات الصغيرة و المتوسطة  
بعنوان :

# أثر الدعم التنظيمي على الرضا الوظيفي

دراسة عينة من المؤسسات ص و م في قطاع مواد البناء

– بتقرت –

من إعداد الطالبة : أمال لعجيلات

نوقشت و أجزت علنا بتاريخ : 2016 / 05/23.

أمام اللجنة المتكونة من السادة :

الأستاذ / بوخلخال عبد الرحيم (أستاذ مساعد –أ– جامعة قاصدي مرباح . ورقلة ) رئيسا .  
الأستاذ / بوخلوة باديس (أستاذ محاضرة –ب– جامعة قاصدي مرباح . ورقلة ) مشرفا  
الأستاذ / مناصرية رشيد (أستاذ محاضرة –ب– جامعة قاصدي مرباح . ورقلة ) ممتحنا .

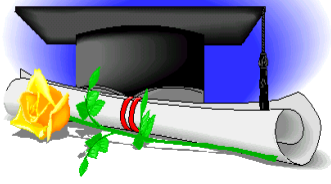
السنة الجامعية 2015/2016

## دعاء

اللهم لا تجعلنا نصاب بالغرور إذا نجحنا ولا باليأس إذا  
أخفقنا، و ذكرنا دائما أن الإخفاق هو التجربة التي تسبق  
النجاح، اللهم إذا أعطيتنا نجاحا فلا تأخذ منا تواضعنا وإذا  
أعطيتنا تواضعا فلا تأخذ منا اعتزازنا بكرامتنا

ربنا تقبل منا هذا الدعاء

امين..... امين..... امين



إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

"وقضى ربك أن لا تعبدوا إلا إياه وبالوالدين إحسانا "  
صدق الله العظيم

إلى من أوصاني بهيما القرآن إلى أعلى ما أملك في الدنيا إلى التي حملتني وهنا ووضعتني وهنا وأرضعتني  
عذب الحنان وصفاء الحب وخالص العطاء، إلى من كانت شمعة تنير دربي إلى من كانت تسقيني دعاء  
أو عطاء العون حتى وصلت إلى أسمى المراتب " أمي "  
إلى سندي ودعمني في مشواري الذي علمني حب الخير ولاعتماد على النفس الذي جعلني أعرف معنى  
التحدي و النجاح الذي أمل دوما أن يراني في الطليعة إليك " أبي "  
إلى جدتي العزيزة أطال الله عمرها "حدة"  
وإلى روح خالي الطيبة "تجاني" رحمه الله  
إلى قرة عيني أختي الأعزاء: بكر، مسعود، بسمة، نجاح، أحلام و أولادها الأعزاء ريهام ومحمد و زوجها  
رابح .  
وإلى كل أخوالي وخالاتي وأبنائهم: هاشمي، حافظ، حمزة، فتيحة، صليحة، ثورية، مريم، زوهيرة .  
وإلى عماتي وأعمامي وأبنائهم وإلى كل عائلة " لعجيلات "  
وإلى كل أصدقاء الدرب: زينب، حياة، سعاد، سمية، صافية ونجاح .  
وأهديه بالأخص إلى خطيبي " رابح "  
وأخيرا وليس آخرا كل من أحبني ومد لي يد العون وساعدني ولو بكلمة إلى كل من افكره قلبي ولم يلفظه  
قلمي .

أمال

# الشكر

نشكر الله العلي القدير ونحمده على توفيقه لي لإتمام هذا العمل المتواضع

كما أتقدم بخالص شكري وتقديري إلى كل من ساعدني من قريب أو بعيد لإنجاز في هذا العمل وأخص بالذكر الأستاذ المشرف:

بوخلوة باديس

لمده يد العون لي وله مني أسمى عبارات التقدير والاحترام.

وأوجه بالشكر إلى مكتبة قسم علوم التسيير.

أشكر كل مدرين وعمال مؤسسات التي أجريت فيها الدراسة وحدة تقرت .

أشكر كل أساتذة، إدارية وعمال جامعة ورقلة قسم العلوم التسيير.

أمال

## الملخص :

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أثر الدعم التنظيمي على الرضا الوظيفي في عينة من مؤسسات الصغيرة والمتوسطة بمدينة تفرت ولاية ورقلة، استخدمت الباحثة استبيان لجمع المعلومات، واقتصرت عملية التوزيع على أسلوب العينة العشوائية البسيطة، بحيث بلغ تعداد عينة الدراسة (150) مفردة، وتم تحليل البيانات الواردة في استبيانات عن طريق استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss) بالاعتماد على المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، تحليل الانحدار المتعدد والبسيط، وخلصت الدراسة لعدد من النتائج أهمها: أن مستوى الدعم التنظيمي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة محل الدراسة سائد بدرجة مرتفعة، و أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي بأبعاده (العدالة التنظيمية، سلوك القادة لمساندة المرؤوسين، الدعم وتأكيد الذات لدى العاملين) و الرضا الوظيفي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة محل الدراسة، حيث بلغت القوة التفسيرية للانحدار المتعدد (0.548)، في حين بينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى لمتغيري الوظيفة الحالية و الأجر، و قد أوصت الدراسة بضرورة توفير الفهم الواضح والقناعة الراسخة لدى القيادات الإدارية لأهمية الدعم التنظيمي في تحقيق الرضا الوظيفي داخل المؤسسات.

الكلمات المفتاحية : دعم التنظيمي، رضا الوظيفي، مؤسسات صغيرة ومتوسطة .

## Abstract

This study aims to highlight the impact of organizational support on job satisfaction in a sample of small and medium enterprises in Touggourt willaya of Ouargla, the researcher used the questionnaire to collect information, and the distribution took random and simple method , and the study sample census (150) Single, the questionnaires were incoming data analyzed by using the statistical package for Science social (Spss) based on averages calculations, standard deviations, multiple and simple regression analysis, and the study concluded that a number of findings, including: that the regulatory support in the SME level the main of our study degree is relatively high, and that there is the effect of a statistically significant differences between the support organizational dimensions (organizational justice, the behavior of the leaders in support of subordinates, support and assertiveness among workers) and job satisfaction in SMEs under study, reaching explanatory regression force (0.548), while the results showed the presence of statistically significant differences in job satisfaction due to the variables of the current position and salary, and differences in the study had recommended the need to provide a clear understanding and firm conviction among administrative leaderships me the importance of organizational support in achieving job satisfaction within the institutions.

The key words : organizational support, job satisfaction, small and medium enterprises.

قائمة المحتويات

الصفحة	اليــــــــــــان
V	الإهداء .....
VI	الشكر .....
VII	ملخص الدراسة .....
VIII	قائمة المحتويات .....
IX	قائمة المختصرات .....
IX	قائمة الجداول .....
X	قائمة الملاحق .....
أ - و	المقدمة .....
	<b>الفصل الأول : الأدبيات النظرية و التطبيقية للدعم التنظيمي والرضا الوظيفي</b>
2	تمهيد .....
3	المبحث الأول : الأدبيات النظرية للدعم التنظيمي والرضا الوظيفي .....
3	المطلب الأول : ماهية الدعم التنظيمي .....
6	المطلب الثاني : ماهية الرضا الوظيفي .....
10	المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية .....
10	المطلب الأول : الدراسات السابقة ( عربية و أجنبية ) .....
15	المطلب الثاني : المقارنة بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية .....
16	المطلب الثالث : مجال استفادة من دراسات سابقة .....
17	خلاصة الفصل .....
	<b>الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لواقع الرضا الوظيفي على الدعم التنظيمي</b>
19	تمهيد .....
20	المبحث الأول : الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة .....
20	المطلب الأول : طريقة الدراسة .....
25	المطلب الثاني : الأدوات المستخدمة في الدراسة .....
29	المبحث الثاني : النتائج و المناقشة .....
29	المطلب الأول : عرض نتائج الدراسة .....
39	المطلب الثاني : تحليل نتائج الدراسة ( المناقشة ) .....
48	خلاصة الفصل .....
50	الخاتمة .....
54	المراجع .....



58	الملاحق .....
71	الفهرس محتويات.....

### قائمة المختصرات

الرقم	المختصر	اسم المختصر
01	SMT	شركة معادن طنيشه
02	م ص م	المؤسسات الصغيرة و المتوسطة

### قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1.1	مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة .....	16
1.2	مجتمع الدراسة.....	21
2.2	توزيع عينة الدراسة.....	21
3.2	توزيع أفراد الدراسة حسب متغير الجنس.....	22
4.2	توزيع أفراد الدراسة حسب متغير السن.....	22
5.2	توزيع أفراد الدراسة حسب متغير مستوى الدراسي.....	23
6.2	توزيع أفراد الدراسة حسب متغير الوظيفة الحالية.....	23
7.2	توزيع أفراد الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة.....	24
8.2	توزيع أفراد الدراسة حسب متغير الحالة العائلية.....	24
9.2	توزيع أفراد الدراسة حسب متغير الأجر.....	25
10.2	العبارات التي تقيس أبعاد الدعم التنظيمي.....	26
11.2	العبارات التي تقيس أبعاد الرضا الوظيفي.....	26
12.2	معامل الثبات الكلي للاستبانة.....	27
13.2	مقياس ليكارت الحماسي.....	28
14.2	قيم المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعء العدالة التنظيمية.....	29
15.2	قيم المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعء سلوك القادة لمساندة المرؤوسين.....	30
16.2	قيم المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعء المشاركة في اتخاذ القرارات.....	30
17.2	قيم المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعء الدعم وتأكيذ الذات لدى العاملين.....	31
18.2	متوسطات أبعاد الدعم التنظيمي.....	31
19.2	قيم المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعء الأجر.....	32
20.2	قيم المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعء الحوافز.....	32
21.2	قيم المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعء علاقة مع زملاء.....	33

33	قيم المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعء طبيعة العمل.....	22.2
34	قيم المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعء علاقة مع الرؤساء.....	23.2
34	متوسطات أبعاد الرضا الوظيفي.....	24.2
35	انحدار الخطي المتعدد.....	25.2
35	تباين خط انحدار المتعدد.....	26.2
36	معاملات خط انحدار المتعدد.....	27.2
36	انحدار الخطي البسيط.....	28.2
36	تباين خط انحدار البسيط.....	29.2
37	معاملات خط انحدار البسيط.....	30.2
37	اختبار طبيعة التوزيع.....	31.2
38	اختبار T Test.....	32.2
38	اختبار تباين Anova.....	33.2

#### قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
58	قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان.....	01
59	استمارة الاستبيان.....	02
62	معامل ثبات متغير المستقل الدعم التنظيمي.....	03
63	معامل ثبات متغير التابع الرضا الوظيفي.....	04
63	اختبار T Test لمتغير الجنس.....	05
64	اختبار تباين Anova لمتغير السن.....	06
65	اختبار تباين Anova لمتغير مستوى الدراسي.....	07
66	اختبار تباين Anova لمتغير الوظيفة الحالية.....	08
67	اختبار تباين Anova لمتغير سنوات الخبرة.....	09
68	اختبار تباين Anova لمتغير الحالة العائلية.....	10
69	اختبار تباين Anova لمتغير الأجر.....	11

# المقدمة

تسعى المؤسسات في الوقت الراهن إلى التكيف مع العوامل والمتغيرات العالمية والمحلية المعقدة والمتشابكة، وعليها أن تواجه التحديات المواقبة لهذه العوامل والمتغيرات 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، فقد أثبتت بعض التجارب والدراسات أن الكثير من المؤسسات المتطورة والناجحة سبب تفوقها راجع إلى وجود إدارة متطورة تهتم بمصالح الموظفين ومشاكلهم وتستعمل أحدث التقنيات والأساليب البارزة في هذا الميدان من أجل تحسين رضا الموظفين والرفع من أدائهم، وتولي أهمية كبيرة لتوفير مناخ تنظيمي ملائم للعمل ليفهم من هذا ان حدود الرضا هي تجعل من الفرد الغير راضي عن العمل لا يتحرك إلا في حدود هذا الرضا.

وقد شهدت السنوات الأخيرة موجة من الاهتمام والدراسات والنظريات التي تسعى إلى إيجاد التوازن والمنفعة المتبادلة بين كل من طرفي العمل (المؤسسة والموظف) ومن بين ابرز 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 توزيع العادل لمكافآت العمل على العاملين مقابل الجهود المبذولة منهم لتلبية أهداف المؤسسة والتي تدل على اهتمام المؤسسة بمساهمات العاملين وتشمل المكافآت المادية مثل الأجور والبدلات والمزايا الاجتماعية والعاطفية مثل الاحترام ودعم المشرف.

### 1- مشكلة الدراسة

انطلاقاً من الاهتمام المتزايد بالمؤسسات الصغيرة و المتوسطة و البحث على ما يدعمها لتقوية نشاطها في ظل الظروف البيئية المعقدة.

يمكن طرح الإشكالية التالية:

إلى أي مدى يؤثر الدعم التنظيمي على الرضا الوظيفي في عينة من المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في قطاع مواد البناء

بتقوت ؟

ويندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي مجموعة التساؤلات الفرعية التالية :

### 2- اسئلة الدراسة

✓ ما هو مستوى الدعم التنظيمي في المؤسسات محل الدراسة ؟ وما هو مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسات

محل الدراسة؟

✓ هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للدعم التنظيمي على الرضا الوظيفي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة (مؤسسة

معادن SMT، مغرب سيراميك، الأجر العصري للوحات)؟

✓ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول الرضا الوظيفي تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية

(الجنس، السن، المستوى الدراسي، الوظيفة الحالية، سنوات الخبرة، الحالة العائلية، الأجر) ؟

### 3- فرضيات الدراسة

بعد الإطلاع على الدراسات السابقة و الأدبيات النظرية المتعلقة بموضوع الدراسة تم صياغة فرضيات الدراسة على النحو

التالي:

1. هناك مستويات مرتفعة من الدعم التنظيمي في المؤسسات محل الدراسة وهناك مستويات مرتفعة من الرضا الوظيفي في

المؤسسات محل الدراسة.

2. يؤثر الدعم التنظيمي على الرضا الوظيفي من خلال أبعاده الأربعة حيث زاد الدعم التنظيمي كلما زاد الشعور

بالرضا الوظيفي .

3. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول الرضا الوظيفي تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية

(الجنس، السن، المستوى الدراسي، الوظيفة الحالية، سنوات الخبرة، الحالة العائلية، الأجر) .

### 4- أهداف الدراسة :

تسعى هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية :

1 التعرف على مستوى الدعم التنظيمي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة محل الدراسة .

2 التعرف على مستوى الرضا الوظيفي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة محل الدراسة .

3 التعرف على أثر الدعم التنظيمي على الرضا الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة .

4 التعرف ما إذا كانت هناك فروقات في تصور عينة الدراسة حول الرضا الوظيفي .

## 5- أهمية الدراسة

تتجلى أهمية الدراسة في جانبين هما:

### ❖ من الجانب النظري :

- 1- تكمل أهمية هذه الدراسة في إبراز أثر بين المتغيرين مهمين في حياة المؤسسة وهما الدعم التنظيمي والرضا الوظيفي
- 2- مساعدة صانعي القرار في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في التعرف على محددات الدعم التنظيمي و أهم العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي.

### ❖ من الجانب التطبيقي:

أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة قطاع مهم في الدولة، وتتجلى أهميته في مساهمته الفعالة في التنمية الاقتصادية، حيث أن الدعم التنظيمي للعاملين في هذه المؤسسات ستنعكس على أدائهم ككل، الأمر الذي سينعكس بصورة أخرى على الرضا الوظيفي للعاملين لهذه المؤسسات و منه على الأداء الاقتصادي للدولة و بالتالي تحقيق الرفاهية للفرد و المجتمع.

## 6- نموذج الدراسة

### 1 نموذج اللفظي :

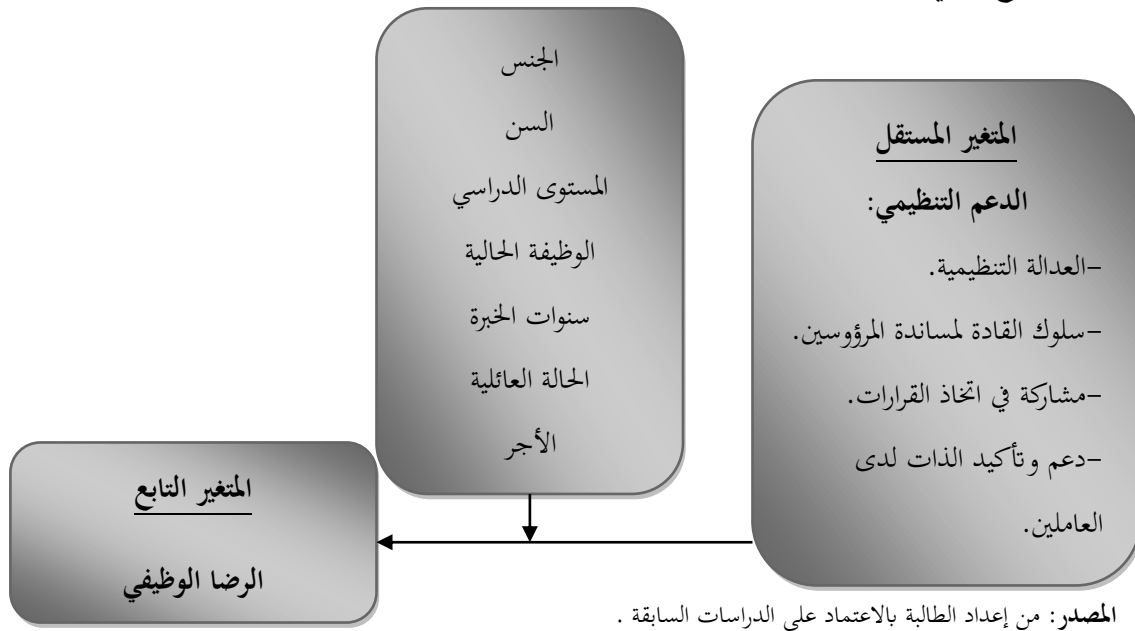
يتكون موضوع الدراسة من متغيرين وهما :

متغير المستقل وهو الدعم التنظيمي بأبعاده الأربعة (العدالة التنظيمية، سلوك القادة لمساندة المرؤوسين، المشاركة في اتخاذ القرارات، الدعم وتأكيد الذات لدى العاملين).

ومتغير التابع وهو الرضا الوظيفي بأبعاده الخمسة (الأجر، الحوافز، العلاقة مع الزملاء، طبيعة العمل، العلاقة مع الرؤساء).

كما تعتمد على مجموعة من المتغيرات الديمغرافية وهي (الجنس، السن، المستوى الدراسي، الوظيفة الحالية، سنوات الخبرة، الحالة العائلية، الأجر)

## 2 نموذج البياني : المتغيرات الديمغرافية Demographic variables



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة .

### 7- حدود الدراسة

يكون نطاق الدراسة على النحو التالي :

**الحدود المكانية :** بالنسبة للحدود المكانية تم حصر الدراسة في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في مدينة نقرت ولاية ورقلة و البالغ عددها ثلاث مؤسسات .

**الحدود الزمنية :** أما بالنسبة للحدود الزمانية فقد كانت دراسة ممتدة من 2016/03/06 إلى 2016/04/05، و قد تم توزيع الاستبيان على عينة من العمال العاملون في هذه المؤسسات .

### 8- مبررات اختيار الموضوع : تكمن مبررات اختيار الموضوع إلى مبررات موضوعية وأخرى شخصية.

**المبررات الموضوعية:** تتمثل المبررات الموضوعية فيما يلي :

1. أبرز أهمية الدعم التنظيمي وتأثيره على الرضا الوظيفي ؛
2. معظم الدراسات السابقة تناولت الرضا الوظيفي، وأهم العوامل التي تؤثر فيه غير أنها لم تدرس أثر الدعم التنظيمي فيه رغم أن الدعم التنظيمي أمر طبيعي في المنظمة، وله آثار إيجابية وسلبية، مما يعني أن الموضوع جديد ؛
3. قلة الأبحاث في هذا الموضوع بالكلية .

المبررات الشخصية: تتمثل المبررات الذاتية فيما يلي:

1. الموضوع جدير بالدراسة وينسجم مع التخصص ؛
2. وعي بقيمة وأهمية الموضوع .

### 9- المنهج المستخدم في 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. و بغية تحقيق الأهداف المرجوة من البحث يتم الاعتماد على:

أ. المنهج الوصفي التحليلي: الذي يتيح لنا جمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة محل الدراسة ووصف النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها، كما تم الاعتماد في الجانب الميداني على أداة الاستبيان من أجل جمع البيانات .

ج. المنهج الإحصائي: الذي يمكننا من اختبار صحة الفرضيات باستعمال الأساليب والأدوات الإحصائية في تحليل البيانات.

### 10- مرجعية الدراسة

تم في هذه الدراسة استخدام مجموعة من المراجع الأجنبية و العربية بمختلف أنواعها لحل إشكالية الدراسة وذلك لتوفر معلومات لبأس بما تشمل متغيرات الدراسة .

### 11- هيكل الدراسة

قصد الإلمام بأهم الجوانب الرئيسية للدراسة وقصد الإجابة على الإشكالية المطروحة واختيار الفرضيات تم تقسيم الدراسة إلى فصلين، أحدهما نظري ولآخر تطبيقي كمايلي:

سنحاول في الفصل الأول التعرض لمبحثين أساسيين و هما :

❖ في المبحث الأول يتم التطرق إلى كل من مفاهيم الدعم التنظيمي ثم الرضا الوظيفي و العوامل المحددات الدعم التنظيمي

(العدالة التنظيمية، سلوك القادة لمساندة المرؤوسين، مشاركة في اتخاذ القرارات، دعم وتأكيد الذات لدى العاملين)

و الرضا الوظيفي (الأجر، ظروف العمل و طبيعته، الحوافز، العلاقة مع الزملاء، العلاقة مع الرؤساء) .

❖ و في المبحث الثاني يتم التطرق إلى ذكر الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدعم التنظيمي و الرضا الوظيفي .



سنحاول في الفصل الثاني التعرض لمبحثين أساسيين وهما :

- ❖ في المبحث الأول يتم التطرق لمنهجية الدراسة و الأدوات المستخدمة في الدراسة .
- ❖ و في المبحث الثاني يتم عرض النتائج و استخراج الاستنتاجات .

الفصل الأول

الأدبيات النظرية

و التطبيقية للدعم التنظيمي

والرضا الوظيفي

**تمهيد :**

لقد شهدت السنوات الأخيرة موجة من الاهتمام والدراسات والنظريات التي تسعى إلى إيجاد التوازن والمنفعة المتبادلة بين كل من طرفي العمل (المنظمة والموظف). ومن بين 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 وتأثيره على الرضا الوظيفي.

فالمؤسسة تسعى إلى اكتساب الدعم التنظيمي عال من خلال العدالة التنظيمية، سلوك القادة لمساندة الرؤوسين.....الخ

مما يدفع بها إلى تحقيق أداء فردي وجماعي متميز يمكن المؤسسة من تحقيق أهدافها .

لذلك سنحاول في هذا الفصل التعرض لمبحثين أساسيين وهما :

❖ في المبحث الأول سيتم التطرق إلى مفاهيم الدعم التنظيمي وأهميته ومحدداته ثم الرضا الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه

(الأجر، الخوافز، ظروف العمل، العلاقة مع الرؤساء، العلاقة مع زملاء) .

❖ وفي المبحث الثاني سيتم التطرق للدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدعم التنظيمي والرضا الوظيفي .

## المبحث الأول : الأدبيات النظرية للدعم التنظيمي والرضا الوظيفي:

سنتناول في هذا المبحث الأدبيات النظرية للدعم التنظيمي والرضا الوظيفي

### المطلب الأول : ماهية الدعم التنظيمي

#### أولا : مفهوم الدعم التنظيمي

لقد اختلف الباحثون و الكتاب حول إعطاء مفهوم موحد ومحدد للدعم التنظيمي، و فيما يلي عرض لأهم التعاريف .

-يشير الدعم التنظيمي إلى القدر الذي تهتم فيه المنظمة برعاية ورفاهية أعضائها، من خلال معاملتهم بعدالة، ومساعدتهم في حل

ما يواجهونه من مشكلات والإنصات لشكواهم.<sup>1</sup>

-عرفه (Eisenberger et al.1990) : الدعم التنظيمي بأنه الدرجة التي يدرك عندها الفرد أن المنظمة تهتم به وتتمن

مجهوداته ومساهماته وتعني به وترعاه وتفترض نظرية الدعم التنظيمي وجود علاقة تبادلية ومشاركة بين المنظمة والعاملين بها، فلا بد

أن تتفاعل وتتأثر معتقدات العاملين بمدى تقدير المنظمة لإسهاماتهم والعناية برفاهيتهم، وتتضمن هذه المعاملات الموضوعات

المادية والشخصية على حد سواء.<sup>2</sup>

-وفقا لEisenberger وآخرون. (1986)، " الدعم التنظيمي هو تطوير معتقدات الموظفين فيما يتعلق بمدى تقدير المنظمة

لمساهماتهم واهتمام برفاهيتهم " .<sup>3</sup>

-ويمكن تعريفه كذلك " إلى أي مدى تقدر المنظمة مساهمة الموظفين، والعناية برفاهيتهم " <sup>4</sup>

-وهو " تقدير منظمة لمساهمة الموظفين واهتمام برفاهيتهم ، و بالمثل هذا أن الدعم ينظر مع زيادة الالتزام، ولاء، والأداء".<sup>5</sup>

ومن خلال هذه التعاريف يمكن أن نستنتج التعريفا شاملا للدعم التنظيمي كمايلي :

<sup>1</sup> عامر قيران مسدح الشمالي العززي، الدعم التنظيمي المدرك ودوره في نقل أثر التدريب بإدارة مرور منطقة الرياض،مذكرة ماجستير غير منشورة،تخصص العلوم الإدارية، كلية العلوم الاجتماعية والإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية الرياض، 2014، ص 13.

<sup>2</sup> محمود عبد الرحمن الشنطي، دور الدعم التنظيمي كمتغير معدل في العلاقة بين الضغوط الوظيفية والأداء الوظيفي، مجلة جامعة القدس المفتوحة الأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية، المجلد الأول، العدد 03، 2015، ص 124.

<sup>3</sup> Lois tetrick ،lynn mcfarlane A Construct Validity Study of the Survey of Perceived Organizational Support,Journal of applied psychology, Vol.76,1991.p637.

<sup>4</sup> Ren-tao miao, Perceived Organizational Support, Job Satisfaction, Task Performance and Organizational Citizenship Behavior in China, university of science and Technology Liaoning Anshan, china 2011,p108.

<sup>5</sup> Linda Rhoades and Robert Eisenberger, 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.

الدعم التنظيمي يتمثل في صورة اهتمام المنظمة بالعاملين وزيادة رفاهيتهم وتقديرها لهم، ويشمل جميع أشكال المساعدات المادية والمعنوية التي تمنحها المنظمة بشكل طوعي للعاملين بها والذي ينعكس بدوره علي جهود العاملين لتحقيق أهداف المنظمة.

### ثانيا : أهمية الدعم التنظيمي

يترتب على الدعم التنظيمي أهمية متبادلة بين العاملين والمنظمة وهي:<sup>6</sup>

- 1- يساعد الدعم التنظيمي في بناء الالتزام التنظيمي للعاملين؛
- 2- يزيد من دافعية الأفراد للإنجاز وتحقيق أهداف المنظمة؛
- 3- إيجاد رؤية مشتركة تجمع بين أهداف المنظمة العامة وأهداف العاملين الخاصة وكلما زاد الدعم التنظيمي زاد ارتباط الأهداف مع بعضها البعض؛
- 4- تؤثر علاقة الفرد برئيسه وإدراك الفرد للدعم التنظيمي كمتغيرين وسيطين تأثيرا جوهريا على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمي .

### ثالثا : محددات الدعم التنظيمي

#### 1- العدالة التنظيمية:

تمثل أحد المكونات الأساسية للهيكل الاجتماعي والنفسي للمنظمة، حيث تركز العدالة التنظيمية على اهتمام الإدارة بمشاعر العاملين وسلوكياتهم المؤثرة على فعالية الأداء، وفي ضوء ذلك يتوقع الباحث أن يسهم بتوفير المناخ الذي يتسم بالعدالة التنظيمية إيجابيا في إدراك العاملين للدعم التنظيمي الذي تمارسه المنظمة.<sup>7</sup>

وللعدالة التنظيمية ثلاثة أبعاد وهي:

- أ- **عدالة التوزيع** : يعتبر الباحثون أن أساس عدالة التوزيع يعود إلى نظرية المساواة الذي نادي بها آدم سميث (1963)، إذ يعتقد آدم سميث بأن سلوك الأفراد في المنظمة يتأثر بدرجة كبيرة بمدى إحساسهم بالمساواة في التوزيع بين الفوائد التي

<sup>6</sup> أحمد ديب محمد ماضي، أثر الدعم التنظيمي على تنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا، مذكرة ماجستير غير منشورة، تخصص إدارة الأعمال، كلية التجارة قسم إدارة الأعمال، جامعة الإسلامية، غزة، 2014، ص 11.

<sup>7</sup> عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، أثر محددات إدراك الدعم التنظيمي على دافعية الأفراد للإنجاز بالتطبيق علي الشركات الصناعية التابعة لقطاع الأعمال العام بمحافظة الدقهلية، مجلة العلمية التجارية والتمويل، كلية التجارية، جامعة طنطا، الملحق الثاني، العدد الثاني، 2003، ص 6.

يحصلون عليها والتكاليف التي يقدمونها، وعليه فإن النظرية تقوم على أساس مقارنة الفرد لمعدل مخرجاته المرتبطة بالوظيفة

إلى مدخلاته فيها، مع معدل مخرجات زملاءه في المنظمة إلى مدخلاتهم.<sup>8</sup>

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

المنظمة بوصفها متحققة.<sup>9</sup>

**ب- عدالة الإجراءات :** وهي بمثابة معايير تستند عليها كل من المنظمة والموظف لتحقيق العدالة التي تعد من دعائم

الدعم التنظيمي، ويوجد ارتباط وثيق بين عدالة التوزيع وعدالة الإجراءات، فلن يشعر الموظف بعدالة التوزيع فلا بد وأن

يشعر أولاً بأن التوزيع قد تم طبقاً لإجراءات عادلة وموثوق بها.<sup>10</sup>

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

ويعرف على أنها معتقدات أو أفكار الفرد بشأن جودة المعاملة الشخصية التي يحصل عليها من صانعي القرارات عند

وضع الإجراءات. كما تمثل عدالة المعاملة التي يحظى بها الموظف لدى تنفيذ الإجراءات الرسمية أو في تفسير هذه

الإجراءات.<sup>11</sup>

-وهي درجة إحساس العاملين بعدالة المعاملة التي يحصلون عليها عند تطبيقهم للإجراءات.<sup>12</sup>

## 2- سلوك القادة لمساندة المرؤوسين:

كما تشير نظرية التبادل الاجتماعي إلى أن الشعور بالرضا الوظيفي يرجع إلى شعور العاملين بوجود دعم قيادي يمكن إدراكه عن

طريق اجتهاد القائد في تحديد المسارات للمرؤوسين وتقديم العون لهم لإتمام المهام المختلفة وتقديم الحوافز والتأثير الإيجابي، مما

ينعكس في صورة التزام لدى المرؤوس فيبادل ذلك بإنفاق الوقت وتكريس الجهد لإنجاز تعليمات القائد وتحقيق أهداف التنظيم.<sup>13</sup>

<sup>8</sup> أحمد ديب محمد ماضي، مرجع سبق ذكره، ص 15

<sup>9</sup> صابرين مراد نمر أبو جاسر، أثر إدراك العاملين للعدالة التنظيمية على أبعاد الأداء السياقي دراسة تطبيقية على موظفي وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية، مذكرة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة الإسلامية، غزة، 2010، ص 13.

<sup>10</sup> مضاي محمد الشعلان، الدعم التنظيمي المدرك لدوافع العمل لدى الموظفين الإداريات بكلية الآداب بجامعة الاميرة نوره بنت عبد الرحمن-دراسة ميدانية، مجلة الدولية التربوية المتخصصة، المجلد 3، العدد 12، 2014، ص 155.

<sup>11</sup> أحمد ديب محمد ماضي، مرجع سبق ذكره، ص 17.

<sup>12</sup> صابرين مراد نمر أبو جاسر، مرجع سبق ذكره، ص 15.

<sup>13</sup> عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، مرجع سبق ذكره، ص 6.

### 3- المشاركة في اتخاذ القرارات :

المشاركة في اتخاذ القرارات تعني مشاركة الموظفين للمديرين في معالجة المعلومات واتخاذ القرارات وحل المشكلات، وهنالك مشاركة في ممارسة السلطة بين أصحاب ومديري المنظمات وبين الموظفين. كما ان من نتائج التأثير الايجابي في المشاركة باتخاذ القرارات على الأداء الوظيفي تمثلت بالرضا من قبل الموظف.<sup>14</sup>

### 4- دعم وتأكيذ الذات لدى العاملين:

يشير دعم وتأكيذ الذات إلى اعتقاد العاملين بالمنظمة أن بمقدورهم تلبية وتحقيق احتياجاتهم عن طريق المشاركة الإيجابية في أدوار متنوعة في المنظمة، ولقد فرق الباحثون بين دعم وتأكيذ الذات لدى العاملين، ودعم وتأكيذ الذات المرتبط بمهام محددة، ذلك أن تأكيذ الذات لدى العاملين يرتبط بالكيان العام والشامل للفرد طول فترة تواجده داخل المنظمة، بينما يشير تأكيذ الذات المرتبط بمهام محددة بأن الذي ينتهي بمجرد الانتهاء من نشاط أو مهمة معينة أو دور محدد داخل المنظمة.<sup>15</sup>

## المطلب الثاني : الرضا الوظيفي

### أولاً : مفهوم الرضا الوظيفي

لقد تعددت تعريفات الرضا الوظيفي ونذكر منها مايلي:

- هو الحالة النفسية أو الانفعالية السارة التي يصل إليها الموظف، عند درجة اشباع معينة، تحدث له جراء تعرضه لمجموعة من العوامل النفسية، الاجتماعية، المهنية والمادية.<sup>16</sup>
- وعرفه فروم (Vroom) 1964: بأنه شعور الفرد العامل بالتكافؤ مع عمله من خلال ما يحققه له العمل من نتائج ايجابية.<sup>17</sup>
- وعرفه لوك Locke : على أنه الحالة العاطفية الانفعالية الإيجابية التي تنشأ عن طبيعة عمل الفرد وخبراته العملية، وعادة ما ينتج الرضا عن مدركات الفرد حول المدى الذي يوفره العمل من المتطلبات الأساسية للفرد العامل.<sup>18</sup>

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

15 عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، مرجع سبق ذكره، ص 8.

16 سالم عواد الشمري، الرضا الوظيفي لدى العاملين وآثاره على الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على القطاع الصناعي في عمليات الخفجي المشتركة، جامعة الملك عبد العزيز، ملتقى البحث العلمي، يناير 2009، ص 13.

17 نبأ عبد الحسين، مي نوري محي، الرضا الوظيفي لدى تدريسي الجامعات العراقية حول قانون الخدمة الجامعية، مجلة البحوث التربوية والنفسية العدد الحادي و الثلاثون، ص 198.

18 خضير كاضم حمود الفريجات، موسي سلامة اللوزي، أنعام الشهابي، السلوك التنظيمي، مفاهيم معاصرة، دار إثراء للنشر والتوزيع الأردن، الطبعة الأولى 2009، ص 117.

- يعرفه بدر: على أنه شعور الفرد بمدى إشباع الحاجات التي يرغب أن يشبعها من وظيفته، من خلال قياسه بأداء وظيفة معينة، إذ تتوقف درجة الرضا على مقدار الحاجات التي يرغب الفرد أن يشبعها وذلك من خلال عمله في وظيفة معينة وما تشبعه هذه الوظيفة من حاجات للفرد بالفعل.<sup>19</sup>

- حالة عاطفية ممتعة أو الإيجابية الناتجة عن تقييم وظيفة واحد أو وظيفة الخبرات.<sup>20</sup>

- هو مجموعة المشاعر الوظيفية أو الحالة النفسية التي يشعر بها الفرد نحو عمله.<sup>21</sup>

ويمكن تقديم تعريف شامل ومختصر من التعريفات السابقة " الرضا الوظيفي هو الحالة التي يشعر بها الفرد من إشباع لحاجاته من وظيفة التي يعمل فيها " .

### ثانيا : أهمية الرضا الوظيفي

للرضا الوظيفي أهمية كبيرة تتمثل في مايلي:<sup>22</sup>

1- للرضا الوظيفي أهمية على الصحة العضوية، فمما لاشك فيه أن الحالة النفسية للفرد لها تأثيرا واضحا على الناحية

العضوية هذه الأخيرة التي لها آثارا كذلك على الصحة النفسية، فرضا الفرد يتيح معه راحة نفسية تعود بالفائدة على

الجسد كله؛

وبهذا يعد الرضا الوظيفي أحد أهم مسببات التوازن النفسي المؤثر على الصحة العضوية.

2- تعد وضعية العمل من بين عوامل الرضا ومشاكل الصحة العقلية، فإذا قلنا وضعية جيدة للعمل قد يحدث الرضا لدى

العامل مما يبعث الارتياح والطمأنينة وتكون حالته العقلية ابعده عن المشاكل والاضطرابات؛

3- العمل جزء لا يتجزأ من حياة اليومية التي يعيشها الفرد، فهو جزء من الكل له تأثيره الخاص على مختلف الاتجاهات في

الحياة العادية للفرد.

<sup>19</sup> علي بن يحيى الشهري، الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية، مذكرة ماجستير غير منشورة، في العلوم الإدارة، كلية الدراسات العليا، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، 2002، ص 31.

<sup>20</sup> Arham Abdullah et other – Evaluation of job satisfaction and performance of employees in Small and medium sized construction firms in Nigeria – International conference on construction and project management 2011 p 226.

<sup>21</sup> محمد أحمد سليمان، سوسن عبد الفتاح وهب، الرضا والولاء الوظيفي، دار زمزم ناشرون وموزعون، الطبعة الأولى، 2012، ص 135.

<sup>22</sup> عزيزون زهية، التحفيز و أثره على الرضا الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية . مذكرة ماجستير غير منشورة، تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية التجارية و علوم التسيير جامعة 20 أوت سكيكدة، 2007، ص 53 . 54.



4- أن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع درجة الطموح لدى العاملين في المؤسسات المختلفة.<sup>23</sup>

### ثالثا: العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي

يعتبر موضوع الرضا الوظيفي من العلوم التي نالت اهتماما مشتركا مابين علوم الإدارة والعلوم الإنسانية في سعي لفهم السلوك الإنساني ومعرفة العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي التي تنقسم إلى خمسة عوامل وهي:

**1- الأجر :** هناك علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل فكلما زاد مستوى الدخل زاد الرضا عن العمل

والعكس، والأجر وان كان وسيلة لأشبع الحاجات الفسيولوجية فهو وسيلة لإشباع الحاجات الاجتماعية من خلال ما يتيح للفرد من تبادل المجاملات الاجتماعية مع الآخرين.<sup>24</sup>

-هو المبلغ النقدي الذي يتقاضاه الموظف نظير عمله اليومي الذي يقدم فيه جهده التنظيم وهذا المبلغ من المال يستخدمه لإشباع حاجاته الأساسية.<sup>25</sup>

-بعد الأجر وسيلة مهمة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية للأفراد، وقد أشارت الكثير من الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل، فكلما زاد مستوى دخل الأفراد ارتفع رضاهم عن العمل.<sup>26</sup>

**2- الحوافز:** هو أسلوب معين يهدف إلى زيادة قدرات العاملين، مما ينعكس إيجابا على الكفاية الإنتاجية لهم كما ونوعا، ويؤدي في النهاية إلى تحقيق أهداف المنظمة وأهداف العاملين فيها.<sup>27</sup>

-هي جميع التعويضات أو الحوافز التي تقدم لجميع العاملين بغض النظر عن مقدار نشاطهم أو إنجازهم، وتشبع هذه الحوافز حاجات ذاتية لدى العاملين وتشعرهم بأن الإدارة ترعى مصالحهم الشخصية، وتساعدهم على حل مشاكلهم

الخاصة.<sup>28</sup>

<sup>23</sup> باديس بوحلوة، محمد حمزة بن قرينة، أثر تمكين العاملين على الرضا الوظيفي، دراسة ميدانية في مؤسسة مطاحن الواحات بتقوت، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 07، 2015، ص 107.

<sup>24</sup> شادي حسين، الرضا والولاء الوظيفي، مذكرة ماجستير غير منشورة، تخصص إدارة الاعمال، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، بدون ذكر السنة، ص 6.

<sup>25</sup> باسل محمد حسن العزاوي، خالدية مصطفى عطا، القيم الأخلاقية وأثرها في تحقيق الرضا الوظيفي "دراسة استطلاعية في المكتبة المركزية لجامعة بغداد"، مجلة دنانير، العدد الخامس، ص 117.

<sup>26</sup> سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر، طبعة الثانية، 2006، ص 176.

<sup>27</sup> نور الدين عسلي، إدارة الصراع وأثرها على الرضا الوظيفي للعاملين، دراسة حالة مؤسسة مطاحن الحضنة، ولاية المسيلة، مذكرة الماجستير غير منشورة، تخصص إدارة الاعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2009، ص 31.

<sup>28</sup> إيهاب محمود عايش الطيب، أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية، مذكرة ماجستير غير منشورة، تخصص إدارة الاعمال، كلية التجارة قسم الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية غزة، 2008، ص 49-50.

**3- ظروف العمل :** وهي اذا كانت ظروف العمل جيدة، على سبيل المثال، نظيفة، والمناطق المحيطة بها جذابة، سوف تجد

أنه من الأسهل للقيام بعملهم، إذا كانت ظروف العمل سيئة مثل محيط ساخنة وصاخبة، يعملون ويجدون صعوبة في الحصول على العمل المنجز.<sup>29</sup>

-تعتبر ظروف العمل من العوامل التي تلعب دورا مهما في تحديد الرضا الوظيفي وذلك من حيث نوع مهام العمل ونمطه وكذلك بما تتيحه الوظيفة من إمكانية الفرد لإظهار قدراته وإبداعاته وخبراته وإمكانياته مما يؤدي إلى تحقيق رضا عالي بالإضافة إلى وجود فرص في النمو و التقدم في الوظائف.<sup>30</sup>

-وهي الظروف التي تتعلق بالبيئة العمل داخل المنظمة التي يعمل بها الفرد، مثال ذلك الضوء والتهوية والرطوبة، فمثلا الإضاءة المناسبة لبيئة العمل هي تلك التي تكون مناسبة في شدتها لنوع العمل وقوه إبصار العامل نفسه وهي تعتبر من العوامل التي تؤثر على إنتاجية العمل وتؤثر بذلك على درجة الرضا الوظيفي.<sup>31</sup>

-توفير ظروف عمل مناسبة يؤدي إلى تهيئة جو العمل مما يساعد على رفع كفاءة الإنتاج، وهذه الظروف المناسبة كذلك تؤدي إلى رضا العامل وبالتالي انخفاض معدلات الغياب والحوادث والإصابات.<sup>32</sup>

**4- العلاقة مع الرؤساء :** يعتبر حسن المعاملة للمرؤوسين من العوامل الهامة التي تؤثر على رضا العاملين، ويتمثل ذلك في

إيجاد علاقات طيبة وخلق جو من الثقة والاحترام والتعاون بين الرئيس ومرؤوسيه، والعدالة في معاملتهم وبث روح الفريق فيما بينهم، بالإضافة إلى تعهدهم بالرعاية والتوجيه السليم.<sup>33</sup>

-يتمثل الاشراف الجيد للعمال و المعاملة الحسنة من طرف الرؤساء في العمل من خلال نوع العلاقات الطيبة، وحصول العمال على الرعاية والتوجيه السليم وتقدير جهودهم ومراعاة الجانب الانساني وهذا ما يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي لديهم .<sup>34</sup>

<sup>29</sup>Funmilola oyebamiji floreince et other – **Impact of job satisfaction demonsions on job performance in a small and medium enterprise in Ibadan south western Nigeria** – Interdisciplinary journal of contemporary research in business 2013 p513.

<sup>30</sup> إيناس فؤاد نواوي فلمايان، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات، بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى بمكة، 1428- 1429، ص 64.

<sup>31</sup> إيهاب أحمد عويضة، أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية محافظات غزة، مذكرة ماجستير غير منشورة، تخصص إدارة الاعمال كلية التجارة قسم إدارة الاعمال، جامعة الإسلامية غزة، 2008، ص 24.

<sup>32</sup> عادل عبد الرزاق هاشم، القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2010، ص 108.

<sup>33</sup> إيهاب محمود عايش الطيب، مرجع سبق ذكره، ص 53 .

<sup>34</sup> فائزة روم، فاعلية الاتصال الاداري في المؤسسات العامة وعلاقته بالرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي للموظفين، أطروحة دكتورا غير منشورة، تخصص علم النفس الاجتماعي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2013، ص 101.

5- العلاقة مع زملاء: يكون العمل أكثر إرضاء للفرد إذا شعر بأنه يعطيه الفرصة للتفاعل مع زملاء آخرين، فالإنسان

كائن اجتماعي بطبعه.<sup>35</sup>

- يتأثر العامل متأثراً كبيراً بجماعة زملائه العمال في المنظمة، حيث يؤدي تفاعله معهم بشكل إيجابي إلى التعاون وتبادل

الخبرات ومساعدته في تحقيق أهدافه مما يجعله راضياً عن عمله.<sup>36</sup>

### المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية .

سنحاول في هذا المبحث التعرض لأهم الدراسات السابقة (عربية و أجنبية) التي لها علاقة مباشرة بمتغيرات الدراسة، ثم بعد ذلك

التعقيب على هذه الدراسات و إبراز أهم نقاط التشابه و الاختلاف بينها و بين الدراسة الحالية، و نختتم المبحث بإبراز جوانب

الإستفادة من هذه الدراسات السابقة .

### المطلب الاول : عرض الدراسات السابقة .

#### أولا :الدراسات باللغة العربية .

1- دراسة (عيساوي وهيبة 2012 ) رسالة الماجستير تخصص حوكمة الشركات بعنوان " أثر الثقافة التنظيمية على

#### الرضا الوظيفي "

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي للموارد البشرية، وذلك من خلال تأثير كل

من الجوانب الثلاث للثقافة التنظيمية و هي الجانب المعنوي، السلوكي و المادي، و قد أجريت هذه الدراسة على الأفراد

الشبه طبيين بالمؤسسة الإستشفائية بوجمة بشار.

رغم التصور الإيجابي للجانب المادي للثقافة التنظيمية السائدة بالمؤسسة الإستشفائية، إلا أن هناك انخفاض نسبي في الرضا

الوظيفي للأفراد بها، مما يفسر مساهمة الجانبين الآخرين للثقافة في التأثير على الرضا الوظيفي و هذا ما ترجمته النتائج في

العلاقة القوية بين كل من هذه المتغيرات، ما ذكر يلزم تأثير الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي، إضافة إلى ارتفاع قيمة

معامل الارتباط بينهما.

<sup>35</sup> عارف بن ماطل الجريد، التحفيز و دوره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بشرطة منطقة الجوف، مذكرة ماجستير غير منشورة، تخصص العلوم الإدارية، كلية الدراسات

العليا، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، ص 52.

<sup>36</sup> فائزة رويم، مرجع سبق ذكره، ص 95.

2- دراسة (نور الدين عسلي 2009) رسالة الماجستير تخصص إدارة الأعمال " إدارة الصراع وأثرها على الرضا

### الوظيفي للعاملين "

استخدم في دراسة المنهج الوصفي واعتمد في جمع المعلومات على المسح المكتبي و الاستبيان و المقابلة .

تهدف هذه الدراسة إلى : عرض الأسس النظرية لإدارة الصراع وأسباب نشأته وأثاره وأهم أساليب إدارته، وأيضاً توضيح طبيعة الرضا الوظيفي وأهم العوامل المؤثرة فيه، والنظريات المفسرة له وتحديد الأثر المتبادل بين إدارة الصراع والرضا الوظيفي للأفراد وجماعات المنظمة.

نتائج الدراسة هي أن إدارة الصراع والرضا الوظيفي يمثلان توليفة تفرض نفسها كأحد العوامل التي تقيس مدى أهمية القائد في تسيير مصالح المنظمة وممارسة مهامه.

3- دراسة ( على بن يحيى الشهري 2002 ) رسالة ماجستير تخصص علوم إدارية بعنوان "الرضا الوظيفي و علاقته

### بالإنتاجية".

استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي والوثائقي والمنهج الوصفي / لارتباطي كما استخدمت الإستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة التي بلغت 233 مفتشاً جمرانياً.

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

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

4- دراسة ( علياء حسني علاء الدين نوح 2013) رسالة الماجستير تخصص إدارة الاعمال " أثر الدعم التنظيمي في

### أداء الشركات وسلوك المواطنة التنظيمية ".

قامت الباحثة بتصميم استبانة شملت (64) فقرة لجمع البيانات الأولية من عينة الدراسة المكونة من (113) مبحوثاً باستخدام برنامج احصائي spss.

تهدف هذه الدراسة إلى قياس أثر الدعم التنظيمي في أداء أعمال شركات القطاع الصناعي الأردني وكذلك قياس أثر الدعم التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية في شركات القطاع الصناعي الأردني.

ونائج هذه الدراسة هي : الدعم التنظيمي وأبعاده في الشركات الصناعية الاردنية في مدينة سحاب الصناعية من وجهة نظر المبحوثين كانت متوسطة بشكل عام ولكل من الأبعاد الثلاثة وكذلك درجة الموافقة على سلوك المواطنة التنظيمية جاءت بدرجة متوسطة.

**5- دراسة ( عامر قيران مسدح الشمالي العنزي 2014) رسالة الماجستير تخصص علوم الإدارة " الدعم التنظيمي المدرك ودوره في نقل أثر التدريب بإدارة مرور منطقة الرياض".**

تم اعتماد في هذه الدراسة على أسلوب الحصر الشامل في تجميع البيانات الميدانية واشتمل مجتمع الدراسة على (168) ضابطاً. تهدف هذه الدراسة إلى تقييم واقع الدعم التنظيمي المدرك من قبل الضباط بإدارة مرور منطقة الرياض وكذلك قياس تأثير الدعم التنظيمي المدرك لدى ضباط إدارة مرور منطقة الرياض على إمكانية تطبيقهم لما اكتسبوه من مهارات ومعارف وسلوكيات جديدة بعد العودة من التدريب.

ونائج هي: وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي المدرك لدى الضباط وبين قدرتهم على نقل أثر التدريب إلى إدارة مرور منطقة الرياض وتبين أن انخفاض مستوى الدعم التنظيمي المدرك خلال المراحل المختلفة للتدريب تسبب في زيادة التأثير السلبي على نقل أثر التدريب إلى إدارة مرور منطقة الرياض.

**6- دراسة (أحمد ديب محمد ماضي 2014) رسالة الماجستير في إدارة الأعمال " أثر الدعم التنظيمي على تنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين " .**

استخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة بلغت (270) عامل

تهدف هذه الدراسة إلى: التعرف على وسائل الدعم التنظيمي التي يقدمها مكتب غزة الإقليمي (الأونروا) -غزة لموظفيه و تحديد العلاقة بين الدعم التنظيمي والاستغراق الوظيفي لدى العاملين في وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الأونروا- غزة.

نتائج هذه الدراسة هي : متوفرة في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا بدرجة متوسطة وهذا يدل على إتباع الوكالة لسياسات منظمة ومنسقة وتحتم بالموظفين لديها وتلبي متطلباتهم توفر وكالة الغوث عدالة في الإجراءات بدرجة متوسطة وذلك من خلال نظام واضح ومفصل للإجراءات المتبعة والذي تقوم المؤسسة بشرحه وتوضيحه بشكل دوري والتأكد بأن الموظفين على وعي كامل به.

### ثانيا : الدراسات باللغة الأجنبية

#### 1- دراسة ( 2013 Funmilola & other ) بعنوان " **Impact of Job Satisfaction Dimensions on**

##### **"Job Performance in a Small and Medium Enterprise**

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

#### 2- دراسة ( 2011Ayranci ) بعنوان " **A Study on The Factors of Job Satisfaction among**

##### **"Owners of Small and Medium-Sized Turkish businesses**

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي للمالكي المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في ولاية Baskent بتركيا و تحليل العلاقة بين هذه العوامل، و اعتمد الباحث في جميع البيانات الدراسة على الاستبيان و الذي وزع على حوالي 118 مالك مؤسسة صغيرة ومتوسطة حيث خلصت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها: أن الرضا الوظيفي للعاملين يتأثر بسبعة عوامل هي خصائص العمل، ظروف العمل، الفوائد المالية، والاتصالات ملائمة العمل، الكفاءة، صورة المؤسسة و هذه العوامل لديها علاقة قوية و إيجابية ببعضها البعض باستثناء خصائص العمل و مدى ملائمتها للمالك لإمتلاك الأعمال التجارية

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

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

**4- الدراسة ( Ren-Tao Miao ) بعنوان: " Perceived Organizational Support, Job Satisfaction, Task Performance and Organizational Citizenship Behavior in China**

تهدف درسنا علاقات الدعم التنظيمي المتصورة والرضا الوظيفي مع سلوك المواطنة التنظيمية وأداء مهمة في الصين. اثنين من الموظفين من الشركات المملوكة للدولة واسعة النطاق.

و نتائج التي توصلنا إليها تدعم النتائج الموجودة في الأدب الغربي الذي مهمته زيادة في الأداء مع تصور أكثر ملاءمة من الدعم التنظيمي والوظائف رضا .

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

تعتمد وتهدف هذه الدراسة حول الاعتقاد السائد للموظفين أن المنظمة تقدر مساهمتهم وتتم برفتهم .

ونائج هذه الدراسات هي داعمة نظرية الدعم التنظيمي المميز، يحدد بشكل واضح عمليات المفترض من الناحية النظرية الدعم التنظيمي وتوفر أساس التقييم المستقبلي ووضع هذا النهج الأساسي لعلاقات العمال وأرباب العمل.

**المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة .**

سنحاول من خلال هذا المطلب مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة سواء العربية أو الأجنبية و استخراج أوجه الشبه و الاختلاف بينها،

أوجه الشبه :

تكمن في أن جميع الدراسات اعتمدت على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات . اشتهت الدراسة الحالية مع الدراسات الأجنبية في كونها تمت في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة .

أوجه الاختلاف :

هناك العديد من أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة من حيث الزمن والمكان، العينة، نوع القطاع و المتغيرات و الجدول الموالي يوضح أوجه الاختلاف بينهما .

الجدول ( 1.1 ) : يوضح مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

الدراسة السابقة	الدراسة الحالية	
تمت في بيئة عربية و اجنبية و كانت في سنوات التالية 1991، 2002، 2008، 2009، 2011، 2013، 2014.	تمت الدراسة الحالية في مدينة تقرت ولاية ورقلة سنة 2016	من حيث المكان و الزمن
تناولت الدراسات السابقة عينات مختلفة أكثر و اقل من عينة الدراسة الحالية	تناولت الدراسة 120 عامل في عينة من م ص م	من حيث العينة
تنوعت الدراسات السابقة بين القطاع العام و الخاص .	كانت الدراسة في القطاع الخاص و المتمثل في عينة من م ص م	من حيث نوع القطاع
تناولت الدراسات السابقة متغيرات مختلفة منها المناخ التنظيمي وإدارة الصراع.... الخ .	هدفت الدراسة الى ابراز أثر الدعم التنظيمي على الرضا الوظيفي	من حيث المتغيرات

المصدر : من اعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة .



### المطلب الثالث: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة.

تكمن اهم مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة في كونها اسهمت في اثراء و اعداد الادبيات النظرية و صياغة فرضيات الدراسة وكذا :

✚ التعرف على منهجيات الدراسات السابقة ، مما فتح المجال للباحث في اعداد المنهجية المتبعة .

✚ ساهمت و بشكل كبير في تصميم استمارة الاستبيان، من خلال الجانب النظري واستمارات استبيانات الدراسات

السابقة .

✚ المساعدة في الاطلاع على الاساليب الاحصائية المستخدمة في هذه الدراسات و تحديد الاساليب اللائقة لاختبار

صحة فرضيات الدراسة الحالية .

### خلاصة الفصل :

لقد حاولنا من خلال هذا الفصل إبراز مفهوم الدعم التنظيمي و المحددات أو العوامل المؤثرة عليه (العدالة التنظيمية، سلوك القادة لمساندة المرؤوسين، المشاركة في اتخاذ القرارات، الدعم وتأكيد الذات لدى العاملين) .

وكذلك الرضا الوظيفي أهم المفاهيم الواردة حوله وأهم العوامل المؤثرة فيه مثل (الأجر، الحوافز، طبيعة العمل، علاقة مع الرؤساء، علاقة مع الزملاء) .

وما يمكن استنتاجه : أن كل مجموعة بشرية مرتبطة مع بعضها البعض هي كيان قائم بذاته ، وأن سبب نجاح كثير من المؤسسات وتفوقها راجع استعمال الأساليب البارزة من أجل تحسين رضا الموظفين والرفع من أدائهم، وتوفير مناخ تنظيمي ملائم للعمل، هذا أن حدود الرضا هي تجعل من فرد الغير راضي عن العمل لا يتحرك إلا في حدود هذا الرضا.

# الفصل الثاني

الدراسة الميدانية لواقع

رضا الوظيفي على الدعم

التنظيمي

**تمهيد :**

بعد الدراسة النظرية لهذه المذكرة، والمتمثلة في الفصل السابق الذي تناول جانبه النظري الدعم التنظيمي والرضا الوظيفي، وكذا أهم الدراسات السابقة سنتناول من خلال هذا الفصل الجانب التطبيقي لهذه الدراسة إسقاط الجانب النظري على عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بمدينة تفرت ولاية ورقلة، مبرزين في ذلك أثر الدعم التنظيمي على الرضا الوظيفي في المؤسسات محل الدراسة .

وفي هذا الصدد سيتم التطرق في هذا الفصل إلى مبحثين أساسيين :

- ❖ في المبحث الأول : يتم التطرق إلى منهجية الدراسة والأدوات المستخدمة .
- ❖ وفي المبحث الثاني : سيتم التطرق إلى عرض النتائج و استخراج الاستنتاجات .

## المبحث الأول : الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة

### المطلب الأول : طريقة الدراسة

أولاً: 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. و بغية تحقيق الأهداف المرجوة من البحث يتم الاعتماد على المناهج التالية:

1. **المنهج الوصفي التحليلي:** الذي يتيح لنا جمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة محل الدراسة ووصف النتائج التي تم التوصل

إليها وتحليلها وتفسيرها، كما تم الاعتماد في الجانب الميداني على أداء الاستبيان من أجل جمع البيانات .

3. **المنهج الإحصائي:** الذي يمكننا من اختبار صحة الفرضيات باستعمال الأساليب والأدوات الإحصائية في تحليل البيانات.

ليقيم " أثر الدعم التنظيمي على الرضا الوظيفي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة " .

و ذلك من خلال عينة من المؤسسات الصغيرة و المتوسطة باستخدام مصدرين أساسيين للمعلومات :

**المصادر الثانوية :** و تتمثل في الكتب و المراجع العربية و الأجنبية، الملتقيات و كذا الأبحاث و الدراسات السابقة .

**المصادر الأولية :** و تتمثل في جمع البيانات الأولية من خلال تصميم استبانة مخصصة لهذا الغرض، و وزعت على مجموعة من

عمال المؤسسات التالية ( مؤسسة معادن طنيشة، مؤسسة مغرب السيراميك، مؤسسة الأجر العصري ) الواقعة بمدينة تفرت ولاية

ورقلة .

ثانياً : مجتمع وعينة الدراسة .

1. **مجتمع الدراسة :** و يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في المؤسسات محل الدراسة والبالغ عددهم 255 عاملاً و الموضحة في

الجدول أدناه .

الجدول (1.2) : يوضح مجتمع الدراسة

المؤسسة	تاريخ التأسيس	نوع المؤسسة	عدد العمال	راس المال
شركة معادن طنيشه Smt	2010 تقع بمدينة تقرت طريق بسكرة تقوم بإنتاج شبكة الملتحمة	مؤسسة ذات المسؤولية المحدودة	50	100000000
مؤسسة مغرب سيراميك	2002 تقع بمدينة تقرت تقوم بإنتاج سيراميك	مؤسسة ذات المسؤولية المحدودة	95	2000000000
مؤسسة الأجر العصري للوحات	1981 تقع بمدينة تقرت تقوم بإنتاج الأجر	مؤسسة ذات المسؤولية المحدودة	110	1575000000

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على معطيات المؤسسات .

2. عينة الدراسة : قام الباحث بتوزيع 150 استبانة على العاملين بالمؤسسات المذكورة سلفا، وتم استرجاع 120 استبيان أي ما

يعادل نسبة 80 %، وبلغ عدد الاستبيانات الغير صالحة لتحليل فكانت 25 استبيان أي ما يعادل 16.66 % و الجدول

أدناه يوضح توزيع عينة الدراسة .

الجدول (2.2) : توزيع عينة الدراسة

عدد الاستبيانات	الموزعة	المسترجع	الغير صالح للتحليل	مؤسسة smt	مؤسسة سيراميك	مؤسسة الأجر	النهائي
العدد	150	145	25	40	70	40	120
النسبة	%100	%96.66	%16.66	%26.66	%46.66	%26.66	%80

المصدر : من إعداد الطالبة وفقا لتوزيع الاستبيانات .

ثالثا : خصائص عينة الدراسة .

تتميز عينة الدراسة بمجموعة من الخصائص يمكن إيضاحها في ما يلي:

1. متغير الجنس

الجدول (2.3) : يوضح توزيع افراد الدراسة حسب متغير الجنس

النسبة	التكرار	الفئة
87.5%	105	ذكر
12.5%	15	أنثى
100%	120	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات البرنامج Spss .

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن نسبة الذكور بلغت 85.5% وهي أعلى من نسبة الإناث التي بلغت 12.5% ويعود ذلك إلى طبيعة قطاع النشاط التي أجريت فيه الدراسة الذي يتطلب تواجد الذكور أكثر من تواجد الإناث .

2. متغير السن

الجدول (2.4) : يوضح توزيع أفراد الدراسة وفقا لمتغيرات السن

النسبة	التكرار	فئة السن
27.5%	33	أقل من 30 سنة
45.8%	55	ما بين 30 و40 سنة
23.3%	28	ما بين 41 و50 سنة
3.3%	4	أكثر من 50 سنة
100%	120	المجموع

المصدر : من اعداد الطالبة وفقا لمخرجات البرنامج Spss .

يتضح من خلال الجدول أنه فئة ما بين 30 و 40 سنة في أعلى نسبة حيث بلغت 45.8% وتتقارب مع نسبة فئة أقل من 30 سنة التي بلغت 27.5% بحيث تعتبر كلا الفئتين الأنسب لتقديم أداء جيد للمؤسسات في حين بلغت فئة أكثر من 50 سنة 3.3% وهي نسبة منخفضة إلا أنها تعبر على وجود أفراد ذوي الأقدمية و الخبرة و الكفاءة في المؤسسة .

3. المستوى الدراسي :

الجدول ( 5.2 ) : يوضح توزيع أفراد الدراسة وفقا للمستوى الدراسي .

النسبة	التكرار	المستوى الدراسي
10.8%	13	أقل من ثانوي
60%	72	ثانوي
29.2%	35	جامعي
100%	120	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات البرنامج Spss .

يلاحظ من خلال بيانات الجدول و المتعلق بتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي أن 60% من المستجيبين ذوى المستوى ثانوي، في حين كانت 29.2% من حاملي الشهادات الجامعية وهذا دليل على أن المؤسسات لديها كفاءات بشرية، لأنها تقل فيها فئة أقل من ثانوي.

4. الوظيفة الحالية :

الجدول (6.2) : يوضح توزيع أفراد العينة وفقا للوظيفة الحالية

النسبة	التكرار	الوظيفة الحالية
19.2%	23	إطار
45%	54	عون تحكم
35.8%	43	عون تنفيذ
100%	120	مجموع

المصدر : من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات البرنامج Spss .

يتضح من خلال الجدول أنه تقاربت نسبة كل من وظيفتين عون تحكم التي بلغت 45% وبلغت نسبة وظيفة عون تنفيذ

35.8%



5. سنوات الخبرة

الجدول (7.2) : يوضح توزيع أفراد العينة وفقا لسنوات الخبرة

النسبة	التكرار	سنوات الخبرة
55%	66	أقل من 5 سنوات
35%	42	من 5 إلى 10 سنوات
5%	6	من 11 إلى 15 سنة
5%	6	أكثر من 15 سنة
<b>100%</b>	<b>120</b>	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات البرنامج Spss .

لقد بلغ عدد الأفراد الذين تقل سنوات خبرتهم عن 5 سنوات نسبة 55% من مجموع العينة الكلي و هذا ما يدل أن المؤسسات تقوم بتوظيف ذوى الخبرة و الأقدمية، وما نسبته 35% تتراوح سنوات خبراتهم من 5 إلى 10 سنوات نسبة مرتفعة قليلا و منطقية نظرا لنمو المؤسسات و توظيفها لكفاءات شابة و استغلالها من خلال توظيف جهودها وطاقاتها، أما الذين يتمتعون بخبرة ما بين 11 إلى 15 سنة وأكثر من 15 سنة كانت ضعيفة بنسبة 5% .

6. الحالة العائلية

الجدول ( 8.2 ) : يوضح توزيع أفراد العينة وفقا لمتغيرات الحالة العائلية

النسبة	التكرار	الحالة العائلية
24.2%	29	أعزب
71.7%	86	متزوج
1.7%	2	أرمل
2.5%	3	مطلق
<b>100%</b>	<b>120</b>	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات البرنامج Spss .

من خلال المعلومات المعطاة نلاحظ أن أعلى نسبة كانت لدى فئة المتزوجين التي بلغت نسبتها 71.7% وهي الفئة الأكثر استحقاقاً لمناصب العمل و الأكثر أهمية بحيث تعمل هذه الفئة على تقديس العمل باعتباره المصدر الوحيد للرزق و ذلك بتقديم كافة الجهود الممكنة لديها، تليها فئة أعزب و التي بلغت نسبتها 24.2% حيث تتسم هذه الفئة بنوع من الخمول و اللامبالاة اتجاه العمل وقد كانت فئة مطلق التي بلغت نسبتها 2.5% ، في حين بلغت نسبة فئة أرمل 1.7% وهذا راجع إلى عدم وجود هذه فئة في المؤسسات .

## 7. الأجر

الجدول ( 9 2 ) : يوضح توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير الأجر

الأجر	التكرار	النسبة
ضعيف	35	29.2%
متوسط	78	65%
عالي	7	5.8%
المجموع	120	100%

المصدر : من إعداد الطالبة وفقاً لمخرجات البرنامج Spss .

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن أعلى نسبة هي ذو الأجر المتوسط التي بلغت 65% وهذا راجع إلى عدم رضا أغلب الموظفين عن الأجر الذي يتلقوه، وتليها نسبة 29.2% للأجر ضعيف، ونسبة تكاد معدومة ذو أجر العالي الذي بلغ 5.8% .

## المطلب الثاني : الأدوات المستخدمة في الدراسة .

أولاً: أداة الدراسة .

تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع بيانات الدراسة من خلال الاعتماد على الدراسات السابقة (صابرين مراد نمر2010، علياء حسني علاء الدين نوح 2013، linda rhoades2002,lois tetrick1991) في مجال الدعم التنظيمي والرضا الوظيفي، و قد تم إعداد استبانته وفقاً لمقياس ليكارت الخماسي ( موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة ) وقد قسمت الاستبانة إلى ثلاثة أقسام تتمثل في:

. **القسم الأول:** ويتضمن هذا القسم المتغيرات الديمغرافية ( الجنس، السن، المستوى الدراسي، الوظيفة الحالية، سنوات الخبرة، الحالة العائلية، الأجر ) .

. **القسم الثاني :** و يتضمن المتغير المستقل و هو الدعم التنظيمي بأبعاده الأربعة ( العدالة التنظيمية، سلوك القادة لمساندة المرؤوسين، المشاركة في اتخاذ القرارات، دعم وتأکید الذات لدى العاملين) . و شملت هذه الأبعاد ( 21 ) عبارة، موزعة لكل بعد 5 عبارات ماعدا البعد الأول وهو العدالة التنظيمية وزعت بها 6 عبارات قسمت وفق لمقياس ليكارت الخماسي .

. **القسم الثالث :** و يتضمن المتغير التابع و هو الرضا الوظيفي بأبعاده الخمسة (الأجر، الحوافز، العلاقة مع الزملاء، طبيعة العمل، العلاقة مع الرؤساء) و شملت هذه الأبعاد 24 عبارة، موزعة لكل بعد 5 عبارات ماعدا البعد الأخير وهو العلاقة مع الرؤساء وزعت بها 4 عبارات مقسمة وفقا لمقياس ليكارت الخماسي .

الجدول ( 10.2 ) : العبارات التي تقيس ابعاد الدعم التنظيمي

رقم العبارة	البعد
(6-5-4-3-2-1)	العدالة التنظيمية
(11-10-9-8-7)	سلوك القادة لمساندة المرؤوسين
(16-15-14-13-12)	المشاركة في اتخاذ القرارات
(21-20-19-18-17)	الدعم وتأکید ذات لدى العاملين

المصدر : من إعداد الطالبة وفقا لمعطيات الدراسة .

الجدول ( 11.2 ) : العبارات التي تقيس الرضا الوظيفي

رقم العبارات	البعد
(5-4-3-2-1)	الأجر
(10-9-8-7-6)	الحوافز
(15-14-13-12-11)	العلاقة مع الزملاء
(20-19-18-17-16)	طبيعة العمل
(24-23-22-21)	العلاقة مع الرؤساء

المصدر : من إعداد الطالبة وفقا لمعطيات الدراسة .

ثانيا : 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، عرضنا الاستبيان على مجموعة من المحكمين تمثلت في مجموعة من الأساتذة بجامعة ورقلة في الملحق رقم (1)، وقد استجبنا لآرائهم و قمنا بالتعديلات اللازمة من حذف وتعديل على ضوء مقترحاتهم وتوصياتهم، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية .

ثالثا : ثبات أداة الدراسة .

من اجل تقييم وقياس ثبات آراء أفراد العينة، قمنا بحساب (ألفا كرونباخ) الذي يوضحه الجدول الموالي :

الجدول ( 12 . 2 ) : معامل الثبات الكلي للاستبانة .

المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات الفا كرونباخ
الدعم التنظيمي وأثره على الرضا الوظيفي	45	0.914

المصدر : من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات البرنامج Spss

من خلال الجدول رقم ( 12 . 2 ) يمكن أن نلاحظ قيمة الفا كرونباخ تقدر ب 0.914 وهي أكبر من 0.62، أي قيمة الثبات الكلية للاستبيان هي 0.914 وهي تعبر عن إمكانية ثبات النتائج التي يمكن أن يعطيها الاستبيان مرة أخرى أو بعبارة أخرى، في حالة ما إذا قمنا باستجواب أفراد العينة من جديد و في نفس الظروف فإن 95 % من أفراد العينة المدروسة تكون نفس الإجابة .

. أساليب المعالجة الإحصائية :

قام الباحث في هذه الدراسة باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية من أجل التحقق من ثبات أو صدق أداة الدراسة والتحليل الإحصائي لبيانات الدراسة، وهذه الأساليب هي:

1- التكرارات والنسب المئوية لمعرفة خصائص أفراد عينة الدراسة .

2- معامل ألفا كرونباخ لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة .

3- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد أهمية الدراسة لاستجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه محاور وأبعاد أداة الدراسة.

4-معامل الإنحدار لقياس أثر الدعم التنظيمي على الرضا الوظيفي

5- إختبار T Test لقياس فروق بين الرضا الوظيفي والمتغيرات الديمغرافية التي لا تحتل إلا على إجابتين .

6- إختبار التباين anova لقياس فروق بين الرضا الوظيفي والمتغيرات الديمغرافية التي تحتل أكثر من إجابتين .

كما استخدم الباحث مقياس ليكارت الخماسي التالي في محوري دراسته .

الجدول ( 13 . 2 ) : يوضح مقياس ليكارت الخماسي

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	2	3	4	5

المصدر : من إعداد الطالبة وفقا لدراسات السابقة .

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

- المدى (RANGE) = أكبر قيمة - أصغر قيمة = 4-1=5

- ثم قسمة المدى على عدد الفئات  $0.8=5/4$  وبعد ذلك يضاف (0.8) إلى الحد الأدنى للمقياس فتصبح كالتالي :

[ 1. 8; 1 ] غير موافق بشدة (منخفض جدا) ؛

[2.6 ; 1.8 ] غير موافق (منخفض) ؛

[3.4 ; 2.6 ] محايد (متوسط) ؛

[ 4.2 ; 3.4 ] موافق (مرتفع)؛

[ 5 ; 4.2 ] موافق بشدة (مرتفع جدا) .

## المبحث الثاني: النتائج والمناقشة

### المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة

سيتم في هذا المطلب عرض نتائج فروض الدراسة :

**الفرضية الأولى :** هناك مستويات مرتفعة من الدعم التنظيمي والرضا الوظيفي في المؤسسات محل الدراسة (معادن طنيشة، مغرب سيراميك، الأجر العصري للوحات) .

للإجابة على هذه الفرضية قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة

الدراسة على العبارات الممثلة في محور الأول الدعم التنظيمي و المحور الثاني الرضا الوظيفي .

**المحور الأول : الدعم التنظيمي .**

**البعد الأول : العدالة التنظيمية .**

**الجدول رقم ( 2 . 14) :** قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد العدالة التنظيمية .

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الإجابة
01	تناسب ساعات العملي مع ظروف الخاصة .	3.0083	0.97443	متوسط
02	يحصل كل موظف على الخدمات التي تقدمها المؤسسة بشكل عادل .	2.9500	1.09122	متوسط
03	يستخدم المدير القرارات الوظيفية بأسلوب غير متحيز .	3.4833	1.12260	مرتفع
04	يحق للعاملين الاعتراض على القرارات التي يصدرها المدير .	2.8083	1.11744	متوسط
05	أشعر بنزاهة في حل الخلافات بين الموظفين .	3.5333	0.90687	مرتفع
06	عندما يتخذ المدير قرارا متعلقا بوظيفتي فإنه يتعامل معي باحترام .	3.8000	0.95794	مرتفع
	<b>المتوسط العام لبعد العدالة التنظيمية</b>	<b>3.263</b>	<b>0.729</b>	متوسط

**المصدر :** من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات البرنامج Spss .

البعد الثاني : سلوك القادة لمساندة المرؤوسين.

الجدول رقم ( 2 . 15 ) : قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد سلوك القادة لمساندة المرؤوسين

الرقم	البيانات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الإجابة
07	يشجع المدير روح المبادرة بين المرؤوسين بمناقشتهم أفكارهم .	3.5583	1.01083	مرتفع
08	يشعر المرؤوسين بأن المدير صديقهم حيث يتطلع لراحتهم وإسعادهم	3.5333	0.95207	مرتفع
09	يترك المدير المرؤوسين يؤدون أعمالهم بالطريقة التي يرون أنها الأفضل.	3.1667	1.06379	متوسط
10	يضع المدير اقتراحات المرؤوسين موضع التنفيذ ويهتم بها .	3.4917	0.97873	مرتفع
11	عندما يتحدث المدير يشعر المرؤوسين أن لديه اقتناع داخلي بما يقول	3.6167	0.97173	مرتفع
	<b>المتوسط العام لبعد سلوك القادة لمساندة المرؤوسين</b>	<b>3.473</b>	<b>0.766</b>	<b>مرتفع</b>

المصدر : من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات البرنامج Spss .

البعد الثالث : المشاركة في اتخاذ القرارات

الجدول رقم ( 2 . 16 ) : قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد المشاركة في اتخاذ القرارات

الرقم	البيانات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الإجابة
12	رئيسي في العمل يأخذ أغلب القرارات من خلال التشاور .	3.0750	1.14615	متوسط
13	أخذ معظم القرارات بعد الرجوع إلى المرؤوسين .	4.0000	0.72181	مرتفع
14	يفوض المدير جزء من صلاحياته للمرؤوسين .	2.9667	1.11471	متوسط
15	نسبة مشاركتنا كموظفين في اتخاذ القرارات الإستراتيجية عالية .	3.2167	1.00573	متوسط
16	أرى أن المدراء يهتمون بدوافع واحتياجات العاملين عند اتخاذ القرار	3.5000	0.87927	مرتفع
	<b>المتوسط العام لبعد المشاركة في اتخاذ القرارات</b>	<b>3.351</b>	<b>0.679</b>	<b>مرتفع</b>

المصدر : من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات البرنامج Spss .

البعد الرابع : الدعم وتأکید الذات لدى العاملين

الجدول رقم ( 2 . 17 ) : قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الدعم وتأکید الذات لدى العاملين

الرقم	البيانات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الإجابة
17	تقدر المؤسسة المجهودات الإضافية التي أبدتها لأداء عملي بكفاءة	3.7333	0.87671	مرتفع
18	مهام وظيفتي محددة بدقة .	3.8250	0.86639	مرتفع
19	تتميز وظيفتي بالاستقلالية التي تشبع طموحي في العمل .	3.6917	0.76472	مرتفع
20	تتسم وظيفتي بنوع من التحدي الذي أُرغب فيه في العمل .	3.5000	0.90749	مرتفع
21	أشعر بأهمية وظيفتي من خلال ما أنجزه من أعمال .	3.7000	0.88498	مرتفع
	<b>المتوسط العام لبعد الدعم وتأکید الذات لدى العاملين</b>	<b>3.69</b>	<b>0.52</b>	<b>مرتفع</b>

المصدر : من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات البرنامج Spss .

وبناء على ما ورد في الجداول السابقة فإن أبعاد الدعم التنظيمي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة محل الدراسة تكون وفق الترتيب الآتي:

جدول رقم ( 2 . 18 ) : متوسطات أبعاد الدعم التنظيمي

الرقم	البيانات	المتوسط الحسابي	مستوى الإجابة
01	الدعم وتأکید الذات لدى العاملين	3.690	مرتفع
02	سلوك القادة لمساندة المرؤوسين	3.473	مرتفع
03	المشاركة في اتخاذ القرارات	3.351	متوسط
04	العدالة التنظيمية	3.263	متوسط
	<b>المتوسط العام لأبعاد الدعم التنظيمي</b>	<b>3.444</b>	<b>مرتفع</b>

المصدر : من اعداد الطالبة وفقا لمخرجات البرنامج Spss .



المحور الثاني : الرضا الوظيفي .

البعد الأول: الأجر

الجدول رقم ( 19.2 ) : قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الأجر .

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الإجابة
01	أرى أن أجري يتناسب مع جهد الذي أبذله في المؤسسة .	2.3417	0.96577	منخفض
02	أشعر بعدالة الأجر الذي اتقاضاه عن عملي .	2.1917	0.97270	منخفض
03	يتناسب أجري مع متطلبات المعيشة .	1.9333	0.81718	منخفض
04	يوفر لي أجري حياة كريمة .	2.2583	1.04918	منخفض
05	أعتقد أن أجري مناسب مقارنة مع زملائي في المهنة .	2.4250	1.08203	منخفض
	<b>المتوسط العام لبعد الأجر</b>	<b>2.23</b>	<b>0.76</b>	منخفض

المصدر : من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات البرنامج Spss .

البعد الثاني : الحوافر .

الجدول رقم ( 20.2 ) : قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الحوافر

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الإجابة
06	يوجد في عملي بخلاف الأجر حوافر متنوعة ومناسبة .	2.8917	0.86768	متوسط
07	يمثل الحافز الشهري حافزا معنويا لزيادة انتاجياتي .	3.0750	0.77960	متوسط
08	عملية الترقية في المؤسسة تعتمد على درجة أدائي لوظيفتي .	3.6083	0.82295	مرتفع
09	يعتبر الولاء للمدير مقياسا لحصولي على الامتيازات المختلفة .	3.3083	1.09848	متوسط
10	تستند الترقية في عملي على معايير محددة و واضحة .	3.3667	0.96086	متوسطة
	<b>المتوسط العام لبعد الحوافر</b>	<b>3.25</b>	<b>0.55</b>	متوسطة

المصدر : من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات البرنامج Spss .

البعد الثالث : العلاقة مع الزملاء

الجدول رقم ( 2 . 21 ) : قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد العلاقة مع الزملاء

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الإجابة
11	يسرني ما أجده من تعاون من زملائي .	4.7167	0.52153	مرتفع جدا
12	أبادل الاتصالات والزيارات والمجاملات الاجتماعية مع زملائي خارج العمل .	4.2583	0.67979	مرتفع جدا
13	أشعر بالموودة والتفاهم المتبادل بيني وبين زملائي في العمل .	4.3833	0.80108	مرتفع جدا
14	تبادل الموظفون الخبرة والمعلومات ومصادر المعرفة .	3.9583	0.78211	مرتفع
15	أعمل على تنمية الأنشطة الاجتماعية مع زملائي .	3.7917	0.82905	مرتفع
	المتوسط العام لبعد العلاقة مع الزملاء	4.22	0.47	مرتفع جدا

المصدر : من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات البرنامج Spss .

البعد الرابع : طبيعة العمل

الجدول رقم ( 2 . 22 ) : قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد طبيعة العمل

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الإجابة
16	عدد ساعات العمل التي أعملها مناسبة لي .	2.7500	0.98091	متوسط
17	يهيئ العمل فرصا لتطوير وسائل جديدة و أفضل لأداء عملي .	3.4583	0.89720	مرتفع
18	أشعر بالاستقلالية في عملي .	3.3667	0.87863	متوسط
19	يمنحني العمل المكانة الاجتماعية اللازمة .	3.2833	0.90918	مرتفع
20	أعتقد أن العمل الذي أقوم به يتماشى مع قدراتي .	3.6750	0.81129	مرتفع
	المتوسط العام لبعد طبيعة العمل	3.30	0.58	متوسط

المصدر : من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات البرنامج Spss .

البعد الخامس : العلاقة مع الرؤساء

الجدول رقم (2 . 23) : قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد العلاقة مع الرؤساء

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الإجابة
21	يعاملني رئيسي باحترام واهتمام .	3.8500	0.89490	مرتفع
22	رئيسي يتعامل معي بعدالة وشفافية كافية .	3.6333	0.78786	مرتفع
23	يسهم رئيسي في مساعدتي حين أجد صعوبة في العمل .	4.0917	0.66099	مرتفع
24	يهتم رئيسي بظروفي الخاصة .	3.2000	1.01749	متوسط
	<b>المتوسط العام لبعد العلاقة مع الرؤساء</b>	<b>3.69</b>	<b>0.63</b>	<b>مرتفع</b>

المصدر : من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات البرنامج Spss .

وبناء على ما ورد في الجداول السابقة فإن أبعاد الرضا الوظيفي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة محل الدراسة تكون وفق الترتيب الآتي:

جدول رقم (2 . 24): متوسطات أبعاد الرضا الوظيفي

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	مستوى الإجابة
01	العلاقة مع الزملاء	4.22	مرتفع
02	العلاقة مع الرؤساء	3.69	مرتفع
03	ظروف العمل	3.30	متوسط
04	الحوافر	3.25	متوسط
05	الأجر	2.23	منخفض
	<b>المتوسط العام لأبعاد الرضا الوظيفي</b>	<b>4.17</b>	<b>مرتفع</b>

المصدر : من اعداد الطالبة وفقا لمخرجات البرنامج Spss .

الفرضية الثانية : يؤثر الدعم التنظيمي على الرضا الوظيفي من خلال أبعاده الأربعة حيث كلما زاد الدعم التنظيمي كلما زاد الشعور بالرضا الوظيفي .

نتائج الانحدار بين المتغير المستقل الدعم التنظيمي و المتغير التابع الرضا الوظيفي  
أولا : انحدار المتعدد .

جدول رقم ( 2 . 25 ) : مستوى انحدار الخطي بين المتغير المستقل الدعم التنظيمي و المتغير التابع الرضا الوظيفي

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,740 <sup>a</sup>	,548	,532	,31041

المصدر : وفقا لمخرجات البرنامج Spss .

جدول رقم ( 2 . 26 ) : مستوى تبين خط انحدار بين المتغير المستقل الدعم التنظيمي و المتغير التابع الرضا الوظيفي

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	13,435	4	3,359	34,858	,000 <sup>b</sup>
Residual	11,081	115	,096		
Total	24,516	119			

المصدر : وفقا لمخرجات البرنامج Spss .

جدول رقم ( 2 . 27 ) : مستوى معاملات خط انحدار بين المتغير المستقل الدعم التنظيمي و المتغير التابع الرضا الوظيفي

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,225	,211		10,563	,000
العدالة التنظيمية	,242	,056	,390	4,347	,000
سلوك القادة لمساندة المرؤوسين <sup>1</sup>	,229	,059	,387	3,860	,000
المشاركة في اتخاذ القرارات	-,051	,070	-,076	-,718	,474
الدعم وتأكيد الذات لدى العاملين	,144	,066	,166	2,200	,030

المصدر : من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات البرنامج Spss .

ثانيا : انحدار البسيط .

جدول رقم ( 28 . 2 ) : مستوى انحدار الخطي بين المتغير المستقل الدعم التنظيمي و المتغير التابع الرضا الوظيفي

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,715 <sup>a</sup>	,511	,507	,31871

المصدر : وفقا لمخرجات البرنامج Spss .

جدول رقم ( 29 . 2 ) : مستوى تباين خط انحدار بين المتغير المستقل الدعم التنظيمي و المتغير التابع الرضا الوظيفي

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	12,530	1	12,530	123,351	,000 <sup>b</sup>
1 Residual	11,986	118	,102		
Total	24,516	119			

المصدر : وفقا لمخرجات البرنامج Spss .

جدول رقم ( 30 . 2 ) : مستوى معاملات خط انحدار بين المتغير المستقل الدعم التنظيمي و المتغير التابع الرضا الوظيفي

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,193	,181		12,123	,000
الدعم التنظيمي	,576	,052	,715	11,106	,000

المصدر : من إعداد طالبة وفقا لمخرجات البرنامج Spss .

الفرضية الثالثة :

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول الرضا الوظيفي تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية (الجنس، السن، المستوى الدراسي، الوظيفة الحالية، سنوات الخبرة، الحالة العائلية، الأجر) .

اختبار طبيعة التوزيع :

حتى يتمكن الباحث من معرفة المتغير التابع إلى أي نوع من التوزيع يخضع ومدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بينه وبين المتغيرات الديمغرافية، قام بتطبيق اختبار طبيعة التوزيع بين المتغير التابع وهو الرضا الوظيفي و المتغيرات الديمغرافية وهي (الجنس، السن، المستوى الدراسي، الوظيفة الحالية، سنوات الخبرة، الحالة العائلية، الأجر) و الجدول أدناه يوضح طبيعة التوزيع .

الجدول رقم (2 . 31) : اختبار طبيعة التوزيع

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		الرضا الوظيفي
N		120
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	4,1755
	Std. Deviation	,45389
	Absolute	,095
Most Extreme Differences	Positive	,095
	Negative	-,042
Kolmogorov-Smirnov Z		1,043
Asymp. Sig. (2-tailed)		,226

المصدر : وفقا لمخرجات SPSS .

ونلاحظ من خلال الجدول إن (SIG= 0.226) و هي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) فإن المتغير يتبع التوزيع الطبيعي. و لذلك سنقوم بتطبيق اختبار T TEST في حالة المتغير يحتمل إجابتين و اختبار تباين (ANOVA) في حالة المتغير يحتمل أكثر من إجابتين .

1- نتائج تحليل T Test بين المتغير التابع الرضا الوظيفي والمتغير الجنس .

يقوم هذا الاختبار على أساس بيان فروق بين المتغير التابع و المتغيرات الديمغرافية التي لا تحمل إلا على إجابتين و الهدف منه بيان هل هناك فروق بين الجنس و الرضا الوظيفي ذات دلالة إحصائية أم لا .

الجدول رقم ( 32.2): اختبار T Test .

الرقم	المتغير	SIG
01	الجنس	0.029

المصدر : من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات SPSS .

2- نتائج تحليل التباين (ANOVA) بين المتغير التابع الرضا الوظيفي والمتغيرات الديمغرافية

يقوم هذا الاختبار على أساس بيان فروق بين المتغير التابع (الرضا الوظيفي) و المتغيرات الديمغرافية التي تحمل على أكثر من إجابتين و الهدف منه هو بيان هل هناك فروق بين المتغيرات الديمغرافية الأخرى و الرضا الوظيفي ذات دلالة إحصائية أم لا

الجدول رقم ( 33.2 ) : يوضح نتيجة تحليل التباين للرضا الوظيفي تبعا لمتغيرات الديمغرافية .

الرقم	المتغير	SIG
01	السن	0.221
02	المستوى الدراسي	0.218
03	الوظيفة الحالية	0.017
04	سنوات الخبرة	0.216
05	الحالة العائلية	0.483
06	الأجر	0.013

المصدر : من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات SPSS .

المطلب الثاني : تحليل نتائج الدراسة ( المناقشة ) .

تحليل الفرضية الأولى: هناك مستويات مرتفعة من الدعم التنظيمي والرضا الوظيفي في المؤسسات محل الدراسة (معادن

طنيشة، مغرب سيراميك، الأجر العصري للوحات) .

أولاً : تحليل نتائج اختبار الفرضية الأولى وجود مستويات مرتفعة من الدعم التنظيمي و الرضا الوظيفي.

### 1 . وجود مستويات مرتفعة من الدعم التنظيمي :

التحليل رقم (1): متوسطات إجابة أفراد العينة لبعده العدالة التنظيمية

يظهر من الجدول رقم ( 14.2 ) أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلق بمفهوم العدالة التنظيمية جاء بدرجة متوسطة في مؤسسات محل الدراسة بلغ (3.263) وانحراف معياري (0.72) وقد احتلت الفقرة رقم 06 (عندما يتخذ المدير قراراً متعلقاً بوظيفتي فإنه يتعامل معي باحترام) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.80) وانحراف معياري (0.957)، ثم تليها الفقرة رقم 05 (أشعر بنزاهة في حل الخلافات بين الموظفين) بمتوسط حسابي بلغ (3.53) وانحراف معياري (0.90)، ثم الفقرة رقم 03 (يستخدم المدير القرارات الوظيفية بأسلوب غير متحيز) بمتوسط حسابي بلغ (3.48) وانحراف معياري (1.12)، ثم تليها الفقرة رقم 01 (تناسب ساعات العمل مع ظروف الخاصة) بمتوسط حسابي بلغ (3.00) وانحراف معياري (0.97)، ثم الفقرة رقم 02 (يحصل كل موظف على الخدمات التي تقدمها المؤسسة بشكل عادل) بمتوسط حسابي بلغ (2.95) وانحراف معياري (1.09) في حين جاءت الفقرة رقم 04 (يحق للعاملين الاعتراض على القرارات التي يصدرها المدير) في المرتبة الأخيرة بين فقرات بمتوسط حسابي بلغ (2.80) وانحراف معياري (1.117)، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة ومتوسطة مما يؤشر على وجود فهم جيد ومقبول للعدالة التنظيمية في المؤسسات .

التحليل رقم (2): متوسطات إجابة أفراد العينة لبعده سلوك القادة لمساندة المرؤوسين.

يظهر من الجدول رقم ( 15.2 ) أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلق بمفهوم سلوك القادة لمساندة المرؤوسين جاء بدرجة مرتفعة في المؤسسات محل الدراسة بمتوسط حسابي ( 3.473 ) وانحراف معياري ( 0.766 ). وقد احتلت الفقرة رقم 11 (عندما يتحدث المدير يشعر المرؤوسين أن لديه اقتناع داخلي بما يقول) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.61) وانحراف معياري (0.97)، ثم تليها الفقرة رقم 07 (يشجع المدير روح المبادرة بين المرؤوسين بمناقشتهم أفكارهم) بمتوسط حسابي (3.55) وانحراف معياري (1.01)، ثم الفقرة رقم 08 (يشعر المرؤوسين بأن المدير صديقهم حيث يتطلع لراحتهم واسعادهم) بمتوسط حسابي (3.53) وانحراف معياري (0.95)، ثم تليها الفقرة رقم 10 (يضع المدير اقتراحات المرؤوسين موضع التنفيذ ويهتم بها) بمتوسط حسابي (3.49) وانحراف معياري (0.97)، في حين جاءت الفقرة رقم 09 (يترك المدير المرؤوسين يؤديون أعمالهم بالطريقة التي يرون أنها الأفضل) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.16) وانحراف معياري (1.06) كما يظهر من الجدول أن



المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة مما يعني أن مدراء المؤسسات يبادرون بتفويض بعض صلاحيات إلى المرؤوسين في المؤسسات محل الدراسة.

التحليل رقم (3): متوسطات إجابة أفراد العينة لبعد المشاركة في اتخاذ القرارات .

يظهر من الجدول رقم (16.2) أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلق بمفهوم المشاركة في اتخاذ القرارات جاء بدرجة مرتفعة في المؤسسات محل الدراسة بمتوسط حسابي (3.351) وانحراف معياري (0.679). وقد احتلت الفقرة رقم 13 (أخذ معظم القرارات بعد الرجوع إلى المرؤوسين) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.00) وانحراف معياري (0.72)، ثم تليها الفقرة رقم 16 (أرى أن المدراء يهتمون بدوافع واحتياجات العاملين عند اتخاذ القرار) بمتوسط حسابي (3.50) وانحراف معياري (0.87) ثم الفقرة رقم 15 (نسبية مشاركتنا كموظفين في اتخاذ القرارات الإستراتيجية عالية) بمتوسط حسابي (3.21) وانحراف معياري (1.00)، ثم الفقرة رقم 12 (رئيسي في العمل يأخذ أغلب القرارات من خلال التشاور) بمتوسط حسابي (3.07) وانحراف معياري (1.14)، في حين جاءت الفقرة رقم 14 (يفوض المدير جزء من صلاحياته للمرؤوسين) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.96) وانحراف معياري (1.11)، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد جاءت بدرجة متوسطة ومرتفعة وهذا يدل على العمل بروح الفريق الواحد في المؤسسات محل الدراسة .

التحليل رقم (4): متوسطات إجابة أفراد العينة لبعد الدعم وتأكيد الذات لدى العاملين .

يظهر من الجدول رقم (17.2) أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلق بمفهوم الدعم وتأكيد الذات لدى العاملين جاء بدرجة مرتفعة في المؤسسات محل الدراسة بمتوسط حسابي (3.69) وانحراف معياري (0.52). وقد احتلت الفقرة رقم 18 (مهام وظيفتي محددة بدقة) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.82) وانحراف معياري (0.86)، ثم تليها الفقرة رقم 17 (تقدر المؤسسة المجهودات الإضافية التي أبذلها لأداء عملي بكفاءة) بمتوسط حسابي (3.73) وانحراف معياري (0.87)، ثم الفقرة رقم 21 (أشعر بأهمية وظيفتي من خلال ما أنجزه من أعمال) بمتوسط حسابي (3.70) وانحراف معياري (0.88)، ثم الفقرة رقم 19 (تتميز وظيفتي بالاستقلالية التي تشجع طموحي في العمل) بمتوسط حسابي (3.69) وانحراف معياري (0.76)، في حين جاءت الفقرة رقم 20 (تتسم وظيفتي بنوع من التحدي الذي أرغب فيه في العمل) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.50) وانحراف معياري (0.90) كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة وهذا يدل على تلبية وتحقيق احتياجات العاملين عن طريق المشاركة في أدوار متنوعة في المؤسسات محل الدراسة .

التحليل رقم (5): متوسطات ابعاد الدعم التنظيمي.

بناء على النتائج التي يوضحها الجدول رقم (18.2) فإن مؤسسة معادن smt، مغرب سيراميك، الأجر العصري للوحات بمدينة تقرت ولاية ورقلة يشعر عمالها بدعم التنظيمي يشمل على سلوك القادة لمساندة المرؤوسين والدعم وتأكيد الذات لدى العاملين بمستوى مرتفع أما المشاركة في اتخاذ القرارات و العدالة التنظيمية بمستوى متوسط.

أما المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول محور الدعم التنظيمي بجميع أبعاده و عباراته بشكل عام كان ( 3.44 ) و هو مستوى مرتفع و هذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى أنه يوجد مستويات مرتفعة من الدعم التنظيمي في المؤسسات محل الدراسة .

2 . وجود مستويات مرتفعة من الرضا الوظيفي .

التحليل رقم (1): متوسطات إجابة أفراد العينة لبعده الأجر .

يظهر من الجدول رقم(19.2) أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلق بمفهوم الأجر بلغ (2.23) وانحراف معياري (0.76) وقد احتلت الفقرة رقم 05 (أعتقد أن أجري مناسب مقارنة مع زملائي في المهنة) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.42) وانحراف معياري (1.08)، ثم الفقرة رقم 01 (أرى أن أجري يتناسب مع جهد الذي أبذله في المؤسسة) بمتوسط حسابي(2.34) وانحراف معياري (0.96)، ثم تليها الفقرة رقم 04 (يوفر لي أجري حياة كريمة) بمتوسط حسابي(2.25) وانحراف معياري (1.04)، ثم الفقرة رقم 02(أشعر بعدالة الأجر الذي اتقاضاه عن عملي) بمتوسط حسابي(2.19) وانحراف معياري(0.97)، في حين جاءت الفقرة رقم 03 (يتناسب أجري مع متطلبات المعيشة) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (1.93) وانحراف معياري (0.81) ، كما يظهر من الجدول أن بعد الأجر سائد بدرجة منخفضة في المؤسسات محل الدراسة وهذا ما يدل على أن العمال يشعرون بعدم الرضا عن أجورهم .

التحليل رقم (2) : متوسطات إجابة أفراد العينة لبعده الحوافز .

يظهر من الجدول رقم(20.2) أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلق بمفهوم الحوافز بلغ (3.25) وانحراف معياري (0.55) وقد احتلت الفقرة رقم 08 (عملية الترقية في المؤسسة تعتمد على درجة أدائي لوظيفتي) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.60) وانحراف معياري (0.82)، ثم الفقرة رقم 10(تستند الترقية في عملي على معايير محددة و واضحة) بمتوسط

حسابي(3.36) وانحراف معياري(0.96)، ثم الفقرة رقم 09(يعتبر الولاء للمدير مقياسا لحصولي على الامتيازات المختلفة) بمتوسط حسابي(3.30) وانحراف معياري(1.09)، ثم الفقرة رقم 07(يمثل الحافز الشهري حافزا معنويا لزيادة انتاجياتي) بمتوسط حسابي (3.07) وانحراف معياري(0.77)، في حين جاءت الفقرة رقم 06 (يوجد في عملي بخلاف الأجر حوافز متنوعة ومناسبة) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.89) وانحراف معياري (0.86)، كما يظهر من الجدول أن بعد الحوافز سائد بدرجة متوسطة وهذا يفسر عدم وجود أو انعدام الحوافز المقدمة من طرف المؤسسات محل الدراسة .

التحليل رقم (3) : متوسطات إجابة أفراد العينة لبعد العلاقة مع الزملاء .

يظهر من الجدول رقم(21.2) أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلق بالعلاقة مع زملاء بلغ (4.22) وانحراف معياري (0.47) وقد احتلت الفقرة رقم 11 (يسرني ما أجده من تعاون من زملائي) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.71) وانحراف معياري (0.52)، ثم تليها الفقرة رقم 13 (أشعر بالموودة و التفاهم المتبادل بيني وبين زملائي في العمل) بمتوسط حسابي (4.38) وانحراف معياري(0.80)، ثم الفقرة رقم 12(أتبادل الاتصالات والزيارات والمجاملات الاجتماعية مع زملائي خارج العمل) بمتوسط حسابي(4.25) وانحراف معياري (0.67)، ثم الفقرة رقم 14(تبادل الموظفون الخبرة والمعلومات ومصادر المعرفة) بمتوسط حسابي (3.95) وانحراف معياري (0.78)، في حين جاءت الفقرة رقم 15 (أعمل على تنمية الأنشطة الاجتماعية مع زملائي) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3.79) وانحراف معياري (0.82)، كما يظهر من الجدول أن بعد علاقة مع الزملاء سائد بدرجة مرتفعة وهذا يدل على العمل بروح الفريق الواحد في المؤسسات محل الدراسة .

التحليل رقم (4) : متوسطات إجابة أفراد العينة لبعد طبيعة العمل .

يظهر من الجدول رقم(22.2) أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلق بطبيعة العمل بلغ (3.30) وانحراف معياري (0.58) وقد احتلت الفقرة رقم 20 (أعتقد أن العمل الذي أقوم به يتماشى مع قدراتي) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.67) وانحراف معياري (0.81)، ثم تليها الفقرة رقم 17 (يهيئ العمل فرصا لتطوير وسائل جديدة وأفضل لأداء عملي) بمتوسط حسابي (3.45) وانحراف معياري (0.89)، ثم الفقرة رقم 18 (أشعر بالاستقلالية في عملي ) بمتوسط حسابي (3.36) وانحراف معياري (0.87)، ثم الفقرة رقم 19 (يمنحني العمل المكانة الاجتماعية اللازمة) بمتوسط حسابي(3.28) وانحراف معياري (0.90)، في حين جاءت الفقرة رقم 16 (عدد ساعات العمل التي أعملها مناسبة لي) في المرتبة الأخيرة بين

فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.75) وانحراف معياري (0.98)، كما يظهر من الجدول أن بعد طبيعة العمل سائد بدرجة متوسطة مما يعني عدم وجود أو انعدام ظروف عمل جيدة للعمال في المؤسسات محل الدراسة.

تحليل رقم (5) : متوسطات إجابة أفراد العينة لبعد علاقة مع الرؤساء .

يظهر من الجدول رقم(23.2) أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلق بالعلاقة مع الرؤساء بلغ (3.69) وانحراف معياري (0.63) وقد احتلت الفقرة رقم 23 (يسهم رئيسي في مساعدتي حين أجد صعوبة في العمل) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.09) وانحراف معياري (0.66)، ثم تليها الفقرة رقم 21(يعاملني رئيسي باحترام واهتمام) بمتوسط حسابي (3.85) وانحراف معياري (0.89)، ثم الفقرة رقم 22 (رئيسي يتعامل معي بعدالة وشفافية كافية ) بمتوسط حسابي (3.63) وانحراف معياري (0.78)، في حين جاءت الفقرة رقم 24 (يهتم رئيسي بطروفي الخاصة) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3.20) وانحراف معياري (1.01)، كما يظهر من الجدول أن بعد علاقة مع الرؤساء سائد بدرجة مرتفعة حيث يدل هذا على وجود احترام ومعاملة جيدة و تفهم كبير من طرف الرؤساء للعمال في المؤسسات محل الدراسة .

التحليل رقم (6): متوسطات ابعاد الرضا الوظيفي .

بناء على النتائج التي يوضحها الجدول رقم ( 2 . 24 ) فإن مؤسسة معادن smt، مغرب سيراميك، والأجر العصري للوحدات بمدينة تقرت ولاية ورقلة يشعر عمالها برضا وظيفي يشمل على العلاقة مع الزملاء ، العلاقة مع الرؤساء بمستوى مرتفع ، و الحوافز وظروف العمل بمستوى متوسط أما الأجر بمستوى منخفض.

أما المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول محور الرضا الوظيفي بجميع أبعاده و عباراته بشكل عام كان (4.17) و هو مستوى مرتفع و هذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى أنه يوجد مستويات مرتفعة من الرضا الوظيفي في المؤسسات محل الدراسة .

تحليل الفرضية الثانية : يؤثر الدعم التنظيمي على الرضا الوظيفي من خلال أبعاده الأربعة حيث كلما زاد الدعم التنظيمي كلما زاد الشعور بالرضا الوظيفي .

ثانيا: تحليل نتائج الانحدار لاختبار أثر بين المتغير المستقل الدعم التنظيمي و المتغير التابع الرضا الوظيفي .

أولاً : انحدار المتعدد .

تحليل رقم (1) : أجري تحليل انحدار الخطي وكانت نتائج كما يبينها الجدول رقم (25.2)، قيمة معامل الارتباط (0.740)  $(R=)$ ، و العلاقة هي علاقة طردية لأن معامل الارتباط إشارته موجبة، أما القوة التفسيرية للنموذج فقد بلغت  $(R^2=0.548)$  وهي قوة تفسيرية قوية نسبياً مما يعني أن أبعاد المتغير المستقل (الدعم التنظيمي) تفسر ما مقداره (54.8%) من المتغير التابع (الرضا الوظيفي)، و الباقي يرجع لعوامل أخرى .

تحليل رقم (2): أجري تحليل التباين خط انحدار وكانت نتائج كما يبينها الجدول رقم (26.2) حيث أن مستوى دلالة (sig) البالغ (0.000) أقل من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد وهذا يوجب قبول الفرضية التي تنص على يؤثر الدعم التنظيمي على الرضا الوظيفي في المؤسسات محل الدراسة بمدينة تقرت ولاية ورقلة .

تحليل رقم (3): أجري تحليل معاملات خط انحدار وكانت نتائج كما يبينها الجدول رقم (27.2)، و بالتالي يمكن كتابة معادلة الانحدار التي تعبر عن أثر المتغير المستقل (الدعم التنظيمي)  $(x)$  بالمتغير التابع (الرضا الوظيفي)  $(y)$  كالتالي:

$$Y = 2.225 + 0.242x_1 + 0.229x_2 + 0.144x_4$$

حيث:

$x_1$ : العدالة التنظيمية،  $x_2$ : سلوك القادة لمساندة المرؤوسين،  $x_4$ : الدعم وتأكيد الذات لدى العاملين.

ثانياً : انحدار البسيط .

تحليل رقم (1): أجري تحليل الانحدار الخطي وكانت نتائج كما يبينها الجدول رقم (28.2)، قيمة معامل الارتباط (0.715)  $(R=)$ ، و العلاقة هي علاقة طردية لأن معامل الارتباط إشارته موجبة، أما القوة التفسيرية للنموذج فقد بلغت  $(R^2=0.511)$  وهي قوة تفسيرية قوية نسبياً مما يعني أن أبعاد المتغير المستقل (الدعم التنظيمي) تفسر ما مقداره (51.1%) من المتغير التابع (الرضا الوظيفي)، و الباقي يرجع لعوامل أخرى .

تحليل رقم (2): أجري تحليل تباين خط انحدار وكانت نتائج كما يبينها الجدول رقم (29.2)، حيث أن مستوى دلالة (sig) البالغ (0.000) أقل من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد وهذا يوجب قبول الفرضية التي تنص على يؤثر الدعم التنظيمي على الرضا الوظيفي في المؤسسات محل الدراسة بمدينة تقرت ولاية ورقلة .

تحليل رقم (3): أجري تحليل معاملات خط الانحدار وكانت نتائج كما يبينها الجدول رقم (30.2)، و بالتالي يمكن كتابة معادلة الانحدار التي تعبر عن أثر المتغير المستقل (الدعم التنظيمي) (X) بالمتغير التابع (الرضا الوظيفي) (y) كالآتي:

$$Y = 2.193 + 0.576x$$

تحليل الفرضية الثالثة : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول الرضا الوظيفي تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية (الجنس، السن، المستوى الدراسي، الوظيفة الحالية، سنوات الخبرة، الحالة العائلية، الأجر)

ثالثا: تحليل نتائج فروض توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول الرضا الوظيفي تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية (الجنس، السن، المستوى الدراسي، الوظيفة الحالية، سنوات الخبرة، الحالة العائلية، الأجر) .

التحليل رقم (1) : اختبار T Test لمتغير الجنس .

توضح نتائج الجدول رقم (32.2) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لرضا الوظيفي في المؤسسات محل الدراسة تعزى لمتغير الجنس حيث نجد أن مستوى الدلالة المحسوب هو 0.029 وهو أقل من 0.05 مستوى الدلالة المعتمد، وهذا راجع إلى إختلاف الرجال في أداء مهامهم على نساء ويرجع هذا إختلاف كذلك إلى طبيعة نشاط هذه المؤسسات فهي لا تستقطب كثيرا النساء .

التحليل رقم (2) : اختبار تحليل التباين (ANOVA) للمتغيرات الديمغرافية .

يلاحظ من خلال الجدول (33.2) أن كل من الوظيفة الحالية و الأجر كان مستوى دلالتها أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) و عليه توجد فروق ذات دلالة احصائية في الرضا الوظيفي تعزى كل من الوظيفة الحالية و الأجر، و الفرق في الوظيفة الحالية راجع إلى إختلاف في مستويات العمال داخل المؤسسات، والفرق في الأجر راجع إلى أن مؤسسات تفرق في الأجر بين العمال حسب المستوى العالي وطريقة اداء مهام بكفاءة وفاعلية يدل على إختلاف الأجر العمال حسب كل وظيفة في المؤسسات محل الدراسة، أما كل من السن و المستوى الدراسي وسنوات الخبرة و الحالة العائلية، كان مستوى دلالتها كان أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى إلى كل من السن و المستوى الدراسي وسنوات الخبرة و الحالة العائلية، وهذا يدل على عدم اهتمام المؤسسات بالكفاءات البشرية وأقدمية في العمل و من خلال هذا يجب على المؤسسة أن تعزز من توظيف الفئة التي تقدم أفضل أداء ،و كذا توظيف ذوى الأقدمية و الخبرة .

ربط النتائج بالفرضيات :

اختبار صحة الفرضية الأولى :

أثبتت الدراسة أنه هناك مستويات مرتفعة من الدعم التنظيمي و الرضا الوظيفي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة محل الدراسة من خلال حساب المتوسطات الحسابية لكل بعد من أبعاد الدعم التنظيمي وأبعاد الرضا الوظيفي، وهذا ما يعززه المتوسط الحسابي الإجمالي للدعم التنظيمي الذي كانت قيمته ( 3.44 ) والمتوسط الحسابي الإجمالي لرضا الوظيفي الذي كانت قيمته(4.17) هو مستوى مرتفع.

وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى و التي تنص على "هناك مستويات مرتفعة من الدعم التنظيمي والرضا الوظيفي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة محل الدراسة" .

#### اختبار صحة الفرضية الثانية :

-بالنسبة للانحدار المتعدد : وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي والرضا الوظيفي عند مستوى دلالة (0.000)أقل من 0.05، ويعزز هذا بقيمة ارتباط (0.740) والعلاقة هي طردية قوية، أما القوة التفسيرية فقد بلغت (R2=0.548) وهي قوة تفسيرية قوية نسبيا مما يعني أن أبعاد متغير المستقل (الدعم التنظيمي) تفسر ما مقداره (54.8%) من المتغير التابع (الرضا الوظيفي) والباقي يرجع لعوامل أخرى.

-بالنسبة للانحدار البسيط : وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي والرضا الوظيفي عند مستوى دلالة(0.000) أقل من 0.05، ويعزز هذا بقيمة ارتباط (0.715) و العلاقة هي طردية قوية، أما القوة التفسيرية فقد بلغت (R2=0.511) وهي قوة تفسيرية قوية نسبيا مما يعني أن أبعاد متغير المستقل (الدعم التنظيمي) تفسر ما مقداره (51.1%) من المتغير التابع (الرضا الوظيفي) والباقي يرجع لعوامل أخرى.

وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثانية و التي تنص على "يؤثر الدعم التنظيمي على الرضا الوظيفي من خلال أبعاده الأربعة حيث كلما زاد الدعم التنظيمي زاد الشعور بالرضا الوظيفي " .

#### اختبار صحة الفرضية الثالثة :

حيث تم اختبار صحة هذه الفرضية عن طريق اختبار T Test تبين ANOVA و توصلت الدراسة إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لرضا الوظيفي في المؤسسات محل الدراسة تعزى لمتغير الجنس حيث نجد أن مستوى الدلالة المحسوب هو 0.029 وهو أقل من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد ، أن كل من الوظيفة الحالية و الأجر كان مستوى دلالتها أقل من

مستوى الدلالة المعتمد (0.05) و عليه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى كل من الوظيفة الحالية و الأجر ، أما كل من السن والمستوى الدراسي و سنوات الخبرة الحالة العائلية كان مستوى دلالتها كان أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى إلى كل من السن والمستوى الدراسي و سنوات الخبرة و الحالة العائلية .

و هذا ما يؤكد أن المؤسسات محل الدراسة لا تفرق بين مختلف المستويات وكذلك مختلف الموارد ذو الأقدمية و الخبرة .

### خلاصة الفصل :

تطرقنا في هذا الفصل إلى مستوى و أبعاد الدعم التنظيمي وأثرها على الرضا الوظيفي بمؤسسة المعادن طنيشه، مؤسسة مغرب سيراميك، مؤسسة الأجر العصري للوحات وذلك من خلال تحليل الاستبيان باستعمال أساليب إحصائية (المتوسط الحسابي، معامل الارتباط، الانحراف المعياري ... ) وتوصلنا إلى معرفة أبعاد الدعم التنظيمي و مدى تأثيرها على الرضا الوظيفي.



الخاتمة

يعتبر الرضا الوظيفي الحالة الإشباع لحاجات التي يصل لها الفرد من وظيفته التي يعمل فيها، وذلك من خلال دعم المؤسسة لهم حتى يتمكنوا من مبادلتها بدعمهم لها وتوفير رضا وظيفي عال في المؤسسة، مما يساعدها على فهم و تفسير سلوك الأفراد، و هذا ما دعانا إلى طرح الإشكالية التالية " إلى أي مدى يؤثر الدعم التنظيمي على الرضا الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في قطاع مواد البناء بتقريت " ، حيث أردنا من خلال الفصل النظري الإحاطة بجميع الجوانب والمفاهيم المتعلقة بالدراسة حيث بدأنا بالدعم التنظيمي، حيث تبرز هذه الدراسة أبعاد الدعم التنظيمي ومدى تأثيرها على الرضا الوظيفي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة محل الدراسة، وهي مؤسسة معادن SMT، مؤسسة مغرب سيراميك، مؤسسة الأجر العصري للوحدات، حيث تعتبر هذه الدراسة في منطلقها دراسة إحصائية وصفية للدعم التنظيمي السائد في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة من حيث التعرف على أهم أبعاده وكذا مستوى الرضا الوظيفي فيها .

ومن خلال هذه المحاور تم طرح فرضيات لهذه الدراسة، وقد أظهرت نتائج الدراسة الإحصائية التي اعتمدت في تحليلها على مجموعة من المؤشرات و الأساليب الإحصائية والمتمثلة في ( المتوسط الحسابي، النسب المئوية، الانحراف المعياري، معيار

T Test، ومعيار anova....).

### النتائج الخاصة باختبار صحة الفرضيات

◀ **الفرضية الاولى :** أثبتت الدراسة أنه هناك مستويات مرتفعة من الدعم التنظيمي و الرضا الوظيفي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة محل الدراسة من خلال حساب المتوسطات الحسابية لكل بعد من أبعاد الدعم التنظيمي وأبعاد الرضا الوظيفي، وهذا ما يعززه المتوسط الحسابي الإجمالي للدعم التنظيمي الذي كانت قيمته ( 3.44 ) والمتوسط الحسابي الإجمالي لرضا الوظيفي الذي كانت قيمته(4.17) هو مستوى مرتفع.

◀ **الفرضية الثانية :** -بالنسبة للانحدار المتعدد : وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي والرضا الوظيفي عند مستوى دلالة(0.000) أقل من 0.05، ويعزز هذا بقيمة ارتباط (0.740) والعلاقة هي طردية لأن إشارته موجبة، أما القوة التفسيرية فقد بلغت ( $R^2=0.548$ ) وهي قوة تفسيرية قوية نسبيا مما يعني أن أبعاد متغير المستقل (الدعم التنظيمي) تفسر ما مقداره (54.8%) من المتغير التابع (الرضا الوظيفي) والباقي يرجع لعوامل أخرى.

-بالنسبة للانحدار البسيط :وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي والرضا الوظيفي عند مستوى دلالة

(0.000) أقل من 0.05، ويعزز هذا بقيمة ارتباط (0.715) و العلاقة هي طردية لأن إشارته موجبة، أما القوة

التفسيرية فقد بلغت ( $R^2=0.511$ ) وهي قوة تفسيرية قوية نسبيا مما يعني أن أبعاد متغير المستقل (الدعم التنظيمي)

تفسر ما مقداره (51.1%) من المتغير التابع (الرضا الوظيفي) والباقي يرجع لعوامل أخرى.

◀ **الفرضية الثالثة:** حيث تم اختبار صحة هذه الفرضية عن طريق اختبار T Test تبين ANOVA و توصلت

الدراسة إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لرضا الوظيفي في المؤسسات محل الدراسة تعزى لمتغير الجنس حيث نجد

أن مستوى الدلالة المحسوب هو 0.029 وهو أقل من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد ، أن كل من الوظيفة الحالية و

الأجر كان مستوى دلالتها أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) و عليه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا

الوظيفي تعزى كل من الوظيفة الحالية و الأجر، أما كل من السن والمستوى الدراسي و سنوات الخبرة الحالة العائلية كان

مستوى دلالتها كان أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي

تعزى إلى كل من السن والمستوى الدراسي و سنوات الخبرة و الحالة العائلية

### نتائج الدراسة :

. أشارت نتائج اختبار الفرضية الثانية إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى إلى أبعاد الدعم التنظيمي وهي

العدالة التنظيمية و سلوك القادة لمساندة المرؤوسين و الدعم وتأكيذ الذات لدى العاملين .

. أثبتت الدراسة أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى إلى بعد المشاركة في اتخاذ القرارات .

### توصيات الدراسة :

من خلال الدراسة، يمكن تقييم بعض التوصيات للمؤسسات محل الدراسة حيث تحسينها من شأنه أن يحسن من التأثير

الإيجابي لخدمات المؤسسات بهدف المساهمة في زيادة رفع الدعم التنظيمي في المؤسسات محل الدراسة و كذا الرضا الوظيفي و

تتلخص هذه التوصيات في :

. توفير الفهم الواضح والقناعة الراسخة لدى المسير والمرؤوسين لي أهمية الدعم التنظيمي داخل المؤسسة .

. ضرورة استعاب مفهوم الدعم التنظيمي كمفهوم سلوكي من قبل القيادات الإدارية بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة باعتباره مرتكزا

هاما في تعزيز الرضا الوظيفي .

- . تبسيط إجراءات الترقية داخل المؤسسات.
- . تم التوصل إلى أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى إلى بعد المشاركة في اتخاذ القرارات، لذا نقترح إجراء دراسات تمكن من التعرف على أسباب ذلك .
- . نقترح على المؤسسات الصغيرة و المتوسطة محل الدراسة الحث و تشجيع العمال على الإبداع ، الابتكار و الاستفادة منها في مجال العمل .
- . الاهتمام بتنمية كفاءات عمالها من خلال التركيز على النقائص لدى العاملين.

### . آفاق البحث

- . دور العدالة التنظيمية في تحسين أداء العمال داخل المؤسسة.
- . علاقة الدعم التنظيمي بالدعم القيادي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة .
- . الدعم التنظيمي و دوره في زيادة الفعالية التنظيمية المؤسسات الصغيرة و المتوسطة .
- . الرضا الوظيفي و دوره في تحقيق الإبداع المؤسسي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة .



# قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولا : المراجع باللغة العربية

1. الكتب :

- 1- محمد أحمد سليمان، سوسن عبد الفتاح وهب، الرضا والولاء الوظيفي، دار زمزم ناشرون وموزعون، الطبعة الأولى، 2012.
- 2- سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر، طبعة الثانية، 2006 .
- 3- عادل عبد الرزاق هاشم، القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2010.
- 4- خضير كاضم حمود الفريجات، موسي سلامة اللوزي، أنعام الشهابي، السلوك التنظيمي، مفاهيم معاصرة، دار إثراء للنشر والتوزيع الأردن، الطبعة الأولى 2009.

2. الملتقيات :

- 1- سالم عواد الشمري، الرضا الوظيفي لدى العاملين وآثاره على الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على القطاع الصناعي في عمليات الخفجي المشتركة، جامعة الملك عبد العزيز، ملتقى البحث العلمي، يناير 2009 .

3. المجلات العلمية :

- 1- باديس بوخلوة، محمد حمزة بن قرينة، أثر تمكين العاملين على الرضا الوظيفي، دراسة ميدانية في مؤسسة مطاحن الواحات بتقرت، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 07، 2015 .
- 2- باسل محمد حسن العزاوي، خالدية مصطفى عطا، القيم الأخلاقية وأثرها في تحقيق الرضا الوظيفي "دراسة استطلاعية في المكتبة المركزية لجامعة بغداد"، مجلة دنانير، العدد الخامس .
- 3- محمود عبد الرحمن الشنطي، دور الدعم التنظيمي كمتغير معدل في العلاقة بين الضغوط الوظيفية والأداء الوظيفي، مجلة جامعة القدس المفتوحة الأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية، المجلد الأول، العدد 03، 2015 .
- 4- مضاي محمد الشعلان، الدعم التنظيمي المدرك لدوافع العمل لدى الموظفين الإداريات بكلية الآداب بجامعة الاميرة نوره بنت عبد الرحمن-دراسة ميدانية، مجلة الدولية التربوية المتخصصة، المجلد 3، العدد 12، 2014 .
- 5- نبأ عبد الحسين، مي نوري محي، الرضا الوظيفي لدى تدريسي الجامعات العراقية حول قانون الخدمة الجامعية، مجلة البحوث التربوية والنفسية العدد الحادي و الثلاثون .
- 6- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، أثر محددات إدراك الدعم التنظيمي على دافعية الأفراد للإنجاز بالتطبيق علي الشركات الصناعية التابعة لقطاع الأعمال العام بمحافظة الدقهلية، مجلة العلمية التجارية والتمويل، كلية التجارية، جامعة طنطا، الملحق الثاني، العدد الثاني، 2003 .

4. البحوث الجامعية

أ. أطروحات الدكتوراه :

1- فائزة رويم، فاعلية الاتصال الاداري في المؤسسات العامة وعلاقته بالرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي للموظفين،

أطروحة دكتورا غير منشورة، تخصص علم النفس الاجتماعي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2013 .

ب. مذكرات الماجستير :

1- أحمد ديب محمد ماضي، أثر الدعم التنظيمي على تنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الإقليمي

التابع للأونروا، مذكرة ماجستير غير منشورة، تخصص إدارة الأعمال، كلية التجارة قسم إدارة الأعمال، جامعة الإسلامية، غزة، 2014 .

2- إيهاب محمود عايش الطيب، أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية، مذكرة

ماجستير غير منشورة، تخصص إدارة الاعمال، كلية التجارة قسم الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية غزة، 2008 .

3- يناس فؤاد نواوي فلمبان، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات،

بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى بمكة، 1428- 1429 .

4- إيهاب أحمد عويضة، أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية محافظات غزة

مذكرة ماجستير غير منشورة، تخصص إدارة الاعمال كلية التجارة قسم إدارة الاعمال، جامعة الإسلامية غزة، 2008.

5- نور الدين عسلي، إدارة الصراع وأثرها على الرضا الوظيفي للعاملين، دراسة حالة مؤسسة مطاحن الحضنة، ولاية

المسيلة، مذكرة الماجستير غير منشورة، تخصص إدارة الاعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2009 .

6- عامر قيران مسدح الشمالي العنزي، الدعم التنظيمي المدرك ودوره في نقل أثر التدريب بإدارة مرور منطقة

الرياض، مذكرة ماجستير غير منشورة، تخصص العلوم الإدارة، كلية العلوم الاجتماعية والإدارية، جامعة نايف العربية

للعلوم الأمنية الرياض، 2014، ص 13.

7- علياء حسني علاء الدين نوح، أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات وسلوك المواطنين التنظيمية"دراسة تطبيقية في

الشركات الصناعية في مدينة سحاب"، مذكرة ماجستير غير منشورة، تخصص إدارة الاعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2013 .

8- علي بن يحيى الشهري، الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية، مذكرة ماجستير غير منشورة، في العلوم الإدارة، كلية

الدراسات العليا، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، 2002 .



- 9- عزيون زهية، التحفيز و أثره على الرضا الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية . مذكرة ماجستير غير منشورة، تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية التجارية و علوم التسيير جامعة 20 أوت سكيكدة، 2007.
- 10- عارف بن ماطل الجريد، التحفيز و دوره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بشرطة منطقة الجوف، مذكرة ماجستير غير منشورة، تخصص العلوم الإدارة، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية .
- 11- صابرين مراد نمر أبو جاسر، أثر إدراك العاملين للعدالة التنظيمية على أبعاد الأداء السياقي دراسة تطبيقية على موظفي وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية، مذكرة ماجستير، تخصص إدارة الاعمال، كلية التجارة، جامعة الإسلامية، غزة، 2010 .
- 12- شادي حسين، الرضا والولاء الوظيفي، مذكرة ماجستير غير منشورة، تخصص إدارة الاعمال، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، بدون ذكر السنة .

ثانيا :المراجع باللغة الاجنبية

- 1- Arham Abdullah et other – Evaluation of job satisfaction and performance of employees in Small and medium sized construction firms in Nigeria – International conference on construction and project management 2011 .
- 2- Funmilola oyebamiji floreinca et other – Impact of job satisfaction demensions on job performance in a small and medium enterprise in Ibadan south western Nigeria – Interdisciplinary journal of contemporary research in business 2013.
- 3- Lois tetrick ،lynn mcfarlane A Construct Validity Study of the Survey of Perceived Organizational Support,Journal of applied psychology, Vol.76,1991.
- 4- Linda Rhoades and Robert Eisenberger, 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 04.
- 5- Ren-tao miao, Perceived Organizational Support, Job Satisfaction, Task Performance and Organizational Citizenship Behavior in China, university of science and Technology Liaoning Anshan, china 2011.

الملاحق

الملحق ( 01 ) : قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان

الرقم	اسم الأستاذ	الدرجة العلمية	جهة العمل
01	أسماء يوسف	أستاذة محاضر . ب .	جامعة قاصدي مرباح . ورقلة
02	مناصيرية رشيد	أستاذة محاضرة . ب .	جامعة قاصدي مرباح . ورقلة
03	بوخلخال عبد الرحيم	أستاذ مساعد . أ .	جامعة قاصدي مرباح . ورقلة
04	أولاد حيمودة عبد اللطيف	أستاذ مساعد . أ .	جامعة قاصدي مرباح . ورقلة

المصدر : من اعداد الطالبة

الملحق رقم ( 02 ) : استمارة الاستبيان



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و العلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص: ثانية ماستر تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

الأستاذ المشرف : بوخلوة باديس

الطالبة : لعجيلات أمال

استمارة استبيان

أخي العامل أختي العاملة، تحية طيبة وبعد :

في إطار إعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

أتوجه إليكم بفائق التقدير و الاحترام راجية حسن تعاونكم لإنجاح هذه الدراسة الميدانية التي تحمل عنوان:

" أثر الدعم التنظيمي على الرضا الوظيفي " دراسة تطبيقية في مؤسستكم

لذا نرجو منكم تعبئة الاستبيان , مع العلم المعلومات سرية ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي

وسيتم إعلامكم بالنتائج بعد تحليل الاستبيان في الدراسة النهائية

شاكرين لكم حسن تعاونكم

#### 1- المعلومات الشخصية:

الجنس :  ذكر  أنثى

الفئة العمرية:  أقل من 30 سنة  ما بين 30 و 40 سنة  ما بين 41 و 50 سنة

أكثر من 50 سنة

المستوى الدراسي:  أقل من ثانوي  ثانوي  جامعي

الوظيفة الحالية :  إطار  عون تحكم  عون تنفيذ

سنوات الخبرة :  أقل من 5 سنوات  من 5 إلى 10 سنوات  من 11 إلى 15 سنة

أكثر من 15 سنة

الحالة العائلية :  أعزب  متزوج  أرمل  مطلق

الأجر :  ضعيف  متوسط  عالي

2- المحور الأول : متعلقة بالدعم التنظيمي

أولاً: العدالة التنظيمية:

الرقم	البيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
1	تناسب ساعات العملي مع ظروفنا الخاصة.					
2	يحصل كل موظف على الخدمات التي تقدمها المنظمة بشكل عادل.					
3	يستخدم المدير القرارات الوظيفية بأسلوب غير متحيز.					
4	يحق للعاملين الاعتراض على القرارات التي يصدرها المدير.					
5	أشعر بنزاهة في حل الخلافات بين الموظفين.					
6	عندما يتخذ المدير قرارا متعلقا بوظيفتي فإنه يتعامل معي باحترام .					

ثانياً: سلوك القادة لمساندة المرؤوسين.

الرقم	البيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
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 التنفيذ ويهتم بها.					
5	عندما يتحدث المدير يشعر المرؤوسين أن لديه اقتناع داخلي بما يقول.					

ثالثاً : المشاركة في اتخاذ القرارات

الرقم	البيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
1	رئيسي في العمل يأخذ أغلب القرارات من خلال التشاور.					
2	أخذ معظم القرارات بعد الرجوع إلى المرؤوسين.					
3	يفوض المدير جزء من صلاحياته للمرؤوسين.					
4	نسبة مشاركتنا كموظفين في اتخاذ القرارات الإستراتيجية عالية.					

					5 أرى أن المدراء يهتمون بدوافع واحتياجات العاملين عند اتخاذ القرار.
--	--	--	--	--	---------------------------------------------------------------------

رابعا : الدعم وتأكيد ذات لدى عاملين

الرقم	البيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
1	تقدر المؤسسة الجهود الإضافية التي أبدتها لأداء عمل بكفاءة					
2	مهام وظيفتي محددة بدقة					
3	تتميز وظيفتي بالاستقلالية التي تشبع طموحي في العمل					
4	تتسم وظيفتي بنوع من التحدي الذي أرغب فيه في العمل					
5	أشعر بأهمية وظيفتي من خلال ما أنجزه من أعمال					

### 3- المحور الثاني : متعلقة بالرضا الوظيفي

الرقم	البيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
<b>أولا : الأجر</b>						
1	ترى أن أجري يتناسب مع جهد الذي أبدله في المؤسسة.					
2	أشعر بعدالة الأجر الذي اتقاضاه عن عملي.					
3	يتناسب أجرى مع متطلبات المعيشة.					
4	يوفر لي أجرى حياة كريمة.					
5	أعتقد أن أجري مناسب مقارنة مع زملائي في المهنة.					
<b>ثانيا : الحوافز</b>						
6	يوجد في عملي بخلاف الأجر حوافز متنوعة و مناسبة .					
7	يمثل الحافز الشهري حافزا معنويا لزيادة انتاجياتي.					
8	عملية الترقية في المؤسسة تعتمد على درجة أداء لوظيفتي.					
9	يعتبر الولاء للمدير مقياسا لحصولك على الامتيازات المختلفة.					
10	تستند الترقية في عملي على معايير محددة واضحة .					
<b>ثالثا : العلاقة مع الزملاء</b>						
11	يسرني ما أجده من تعاون من زملائي .					

					12	أ تبادل الاتصالات والزيارات والمجاملات الاجتماعية مع زملائي خارج العمل
					13	أشعر بالموودة والتفاهم المتبادل بيني وبين زملائي في العمل.
					14	يتبادل الموظفون الخبرة والمعلومات ومصادر المعرفة.
					15	أعمل على تنمية الأنشطة الاجتماعية مع زملائي
<b>رابعا : طبيعة العمل</b>						
					16	عدد ساعات العمل التي تعملها مناسبة لي
					17	يهيئ العمل فرصا لتطوير وسائل جديدة وأفضل لأداء العملي
					18	أشعر بالاستقلالية في عملي
					19	يمنحني العمل المكانة الاجتماعية اللازمة
					20	أعتقد أن العمل الذي أقوم به يتماشى مع قدراتي
<b>خامسا : العلاقة مع الرؤساء</b>						
					21	يعاملني رئيسي باحترام واهتمام
					22	رئيسي يتعامل معك بعدالة وشفافية كافية
					23	يسهم رئيسي في مساعدتي حين أجد صعوبة في العمل
					24	يتفهم رئيسي ظروفني الخاصة

**Merci Beaucoup**

الملاحق رقم (03) : معامل الثبات للمتغير المستقل (الدعم التنظيمي)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,902	21

الملحق رقم (04) : معامل الثبات للمتغير التابع (الرضا الوظيفي) .

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,786	24

الملحق رقم (05) : اختبار T Test للمتغير الجنس

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means		
		F	Sig.	T	Df	Sig. (2-tailed)
z1	Equal variances assumed	2,598	,110	-2,598	118	,011
	Equal variances not assumed			-3,132	21,210	,005
z2	Equal variances assumed	4,831	,030	,108	118	,914
	Equal variances not assumed			,148	24,823	,883
z3	Equal variances assumed	,169	,682	-,375	118	,709
	Equal variances not assumed			-,393	18,856	,698
z4	Equal variances assumed	,003	,960	-,026	118	,979
	Equal variances not assumed			-,028	19,045	,978
y1	Equal variances assumed	1,044	,309	-3,430	118	,001
	Equal variances not assumed			-3,215	17,539	,005
y2	Equal variances assumed	,453	,502	-,517	118	,606
	Equal variances not assumed			-,425	16,460	,676
y3	Equal variances assumed	2,237	,137	1,230	118	,221
	Equal variances not assumed			1,006	16,420	,329
y4	Equal variances assumed	,920	,340	-2,732	118	,007
	Equal variances not assumed			-2,483	17,247	,024
y5	Equal variances assumed	,100	,753	-,256	118	,798
	Equal variances not assumed			-,246	17,773	,809
X	Equal variances assumed	3,910	,050	-,903	118	,368
	Equal variances not assumed			-1,168	22,891	,255
Y	Equal variances assumed	,087	,768	-2,204	118	,029
	Equal variances not assumed			-2,192	18,171	,042



الملحق رقم (06): اختبار تباين ANOVA لمتغير السن .

## ANOVA

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
z1	Between Groups	,756	3	,252	,467	,706
	Within Groups	62,610	116	,540		
	Total	63,366	119			
z2	Between Groups	2,189	3	,730	1,251	,295
	Within Groups	67,646	116	,583		
	Total	69,835	119			
z3	Between Groups	1,616	3	,539	1,173	,323
	Within Groups	53,264	116	,459		
	Total	54,880	119			
z4	Between Groups	,105	3	,035	,124	,946
	Within Groups	32,603	116	,281		
	Total	32,708	119			
y1	Between Groups	4,791	3	1,597	2,825	,042
	Within Groups	65,581	116	,565		
	Total	70,372	119			
y2	Between Groups	1,956	3	,652	2,145	,098
	Within Groups	35,264	116	,304		
	Total	37,220	119			
y3	Between Groups	,378	3	,126	,545	,652
	Within Groups	26,806	116	,231		
	Total	27,184	119			
y4	Between Groups	,637	3	,212	,624	,601
	Within Groups	39,517	116	,341		
	Total	40,155	119			
y5	Between Groups	1,609	3	,536	1,332	,267
	Within Groups	46,699	116	,403		
	Total	48,308	119			
X	Between Groups	,724	3	,241	,755	,522
	Within Groups	37,097	116	,320		
	Total	37,821	119			
Y	Between Groups	,910	3	,303	1,491	,221
	Within Groups	23,606	116	,203		
	Total	24,516	119			

الملحق رقم (07) : اختبار التباين ANOVA لمتغير المستوى الدراسي .

## ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
z1	Between Groups	3,099	2	1,549	3,008	,053
	Within Groups	60,267	117	,515		
	Total	63,366	119			
z2	Between Groups	,043	2	,022	,036	,965
	Within Groups	69,792	117	,597		
	Total	69,835	119			
z3	Between Groups	,187	2	,094	,201	,819
	Within Groups	54,692	117	,467		
	Total	54,880	119			
z4	Between Groups	,270	2	,135	,488	,615
	Within Groups	32,438	117	,277		
	Total	32,708	119			
y1	Between Groups	5,670	2	2,835	5,127	,007
	Within Groups	64,702	117	,553		
	Total	70,372	119			
y2	Between Groups	,181	2	,091	,286	,752
	Within Groups	37,039	117	,317		
	Total	37,220	119			
y3	Between Groups	,248	2	,124	,539	,585
	Within Groups	26,936	117	,230		
	Total	27,184	119			
y4	Between Groups	,790	2	,395	1,174	,313
	Within Groups	39,364	117	,336		
	Total	40,155	119			
y5	Between Groups	,325	2	,162	,396	,674
	Within Groups	47,983	117	,410		
	Total	48,308	119			
X	Between Groups	,273	2	,136	,425	,655
	Within Groups	37,548	117	,321		
	Total	37,821	119			
Y	Between Groups	,630	2	,315	1,542	,218
	Within Groups	23,886	117	,204		
	Total	24,516	119			

الملحق رقم (08) : اختبار التباين ANOVA لمتغير الوظيفة الحالية .

## ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
z1	Between Groups	4,452	2	2,226	4,421	,014
	Within Groups	58,913	117	,504		
	Total	63,366	119			
z2	Between Groups	1,306	2	,653	1,115	,331
	Within Groups	68,529	117	,586		
	Total	69,835	119			
z3	Between Groups	1,441	2	,721	1,578	,211
	Within Groups	53,438	117	,457		
	Total	54,880	119			
z4	Between Groups	,344	2	,172	,623	,538
	Within Groups	32,364	117	,277		
	Total	32,708	119			
y1	Between Groups	4,803	2	2,402	4,285	,016
	Within Groups	65,569	117	,560		
	Total	70,372	119			
y2	Between Groups	,359	2	,180	,570	,567
	Within Groups	36,861	117	,315		
	Total	37,220	119			
y3	Between Groups	,561	2	,280	1,232	,296
	Within Groups	26,623	117	,228		
	Total	27,184	119			
y4	Between Groups	2,730	2	1,365	4,267	,016
	Within Groups	37,425	117	,320		
	Total	40,155	119			
y5	Between Groups	1,336	2	,668	1,663	,194
	Within Groups	46,972	117	,401		
	Total	48,308	119			
X	Between Groups	1,352	2	,676	2,169	,119
	Within Groups	36,469	117	,312		
	Total	37,821	119			
Y	Between Groups	1,650	2	,825	4,220	,017
	Within Groups	22,866	117	,195		
	Total	24,516	119			

الملحق رقم (09) : اختبار التباين ANOVA لمتغير سنوات الخبرة .

ANOVA						
		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
z1	Between Groups	5,567	3	1,856	3,725	,013
	Within Groups	57,798	116	,498		
	Total	63,366	119			
z2	Between Groups	3,932	3	1,311	2,307	,080
	Within Groups	65,903	116	,568		
	Total	69,835	119			
z3	Between Groups	3,544	3	1,181	2,669	,051
	Within Groups	51,336	116	,443		
	Total	54,880	119			
z4	Between Groups	,174	3	,058	,206	,892
	Within Groups	32,534	116	,280		
	Total	32,708	119			
y1	Between Groups	5,921	3	1,974	3,553	,017
	Within Groups	64,451	116	,556		
	Total	70,372	119			
y2	Between Groups	2,247	3	,749	2,484	,064
	Within Groups	34,973	116	,301		
	Total	37,220	119			
y3	Between Groups	,232	3	,077	,333	,802
	Within Groups	26,952	116	,232		
	Total	27,184	119			
y4	Between Groups	2,128	3	,709	2,164	,096
	Within Groups	38,026	116	,328		
	Total	40,155	119			
y5	Between Groups	2,328	3	,776	1,958	,124
	Within Groups	45,980	116	,396		
	Total	48,308	119			
X	Between Groups	2,225	3	,742	2,417	,070
	Within Groups	35,596	116	,307		
	Total	37,821	119			
Y	Between Groups	,922	3	,307	1,510	,216
	Within Groups	23,594	116	,203		
	Total	24,516	119			

الملحق رقم (10) : اختبار التباين ANOVA لمتغير الحالة العائلية .

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
z1	Between Groups	1,720	3	,573	1,079	,361
	Within Groups	61,646	116	,531		
	Total	63,366	119			
z2	Between Groups	1,533	3	,511	,868	,460
	Within Groups	68,302	116	,589		
	Total	69,835	119			
z3	Between Groups	1,815	3	,605	1,323	,270
	Within Groups	53,065	116	,457		
	Total	54,880	119			
z4	Between Groups	,131	3	,044	,156	,926
	Within Groups	32,577	116	,281		
	Total	32,708	119			
y1	Between Groups	5,351	3	1,784	3,182	,027
	Within Groups	65,021	116	,561		
	Total	70,372	119			
y2	Between Groups	1,376	3	,459	1,484	,222
	Within Groups	35,844	116	,309		
	Total	37,220	119			
y3	Between Groups	,883	3	,294	1,298	,278
	Within Groups	26,301	116	,227		
	Total	27,184	119			
y4	Between Groups	,172	3	,057	,167	,919
	Within Groups	39,982	116	,345		
	Total	40,155	119			
y5	Between Groups	,223	3	,074	,179	,910
	Within Groups	48,085	116	,415		
	Total	48,308	119			
X	Between Groups	,959	3	,320	1,006	,393
	Within Groups	36,862	116	,318		
	Total	37,821	119			
Y	Between Groups	,511	3	,170	,824	,483
	Within Groups	24,005	116	,207		
	Total	24,516	119			

الملحق رقم (11): اختبار التباين ANOVA لمغير الأجر .

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
z1	Between Groups	5,750	2	2,875	5,838	,004
	Within Groups	57,616	117	,492		
	Total	63,366	119			
z2	Between Groups	6,044	2	3,022	5,543	,005
	Within Groups	63,791	117	,545		
	Total	69,835	119			
z3	Between Groups	2,172	2	1,086	2,411	,094
	Within Groups	52,708	117	,450		
	Total	54,880	119			
z4	Between Groups	,938	2	,469	1,727	,182
	Within Groups	31,770	117	,272		
	Total	32,708	119			
y1	Between Groups	6,261	2	3,131	5,713	,004
	Within Groups	64,111	117	,548		
	Total	70,372	119			
y2	Between Groups	1,824	2	,912	3,015	,053
	Within Groups	35,396	117	,303		
	Total	37,220	119			
y3	Between Groups	,196	2	,098	,424	,655
	Within Groups	26,988	117	,231		
	Total	27,184	119			
y4	Between Groups	2,318	2	1,159	3,584	,031
	Within Groups	37,836	117	,323		
	Total	40,155	119			
y5	Between Groups	,922	2	,461	1,138	,324
	Within Groups	47,386	117	,405		
	Total	48,308	119			
X	Between Groups	3,073	2	1,536	5,173	,007
	Within Groups	34,748	117	,297		
	Total	37,821	119			
Y	Between Groups	1,760	2	,880	4,524	,013
	Within Groups	22,756	117	,194		
	Total	24,516	119			

الفهرس

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
V	الاهداء .....
VI	الشكر .....
VII	ملخص الدراسة .....
VIII	قائمة المحتويات .....
IX	قائمة المختصرات .....
IX	قائمة الجداول .....
X	قائمة الملاحق .....
أ. و	المقدمة .....
<b>الفصل الاول : الادبيات النظرية و التطبيقية للدعم التنظيمي والرضا الوظيفي</b>	
2	تمهيد .....
3	المبحث الاول : الادبيات النظرية للدعم التنظيمي والرضا الوظيفي .....
3	المطلب الاول : ماهية الدعم التنظيمي .....
3	اولا : مفهوم الدعم التنظيمي .....
4	ثانيا : أهمية الدعم التنظيمي .....
4	ثالثا : محددات الدعم التنظيمي .....
4	1. العدالة التنظيمية .....
4	أ. عدالة التوزيع .....
5	ب. عدالة الاجراءات .....
5	ت. عدالة تعاملات .....
5	2. سلوك القادة لمساندة الرؤوسين .....
6	3. مشاركة في اتخاذ القرارات .....
6	4. دعم وتأكيد ذات لدى عاملين .....
6	المطلب الثاني : ماهية الرضا الوظيفي .....
6	اولا : مفهوم الرضا الوظيفي .....
7	ثانيا : أهمية الرضا الوظيفي .....
8	ثالثا : العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي .....
8	1. الأجر .....
8	2. الخوافر .....
9	3. ظروف العمل .....



9	4 . العلاقة مع الرؤساء .....
10	5.العلاقة مع زملاء.....
10	المبحث الثاني : الادبيات التطبيقية .....
10	المطلب الاول : عرض الدراسات السابقة .....
10	اولا : الدراسات العربية .....
13	ثانيا : الدراسات الاجنبية .....
15	المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة .....
16	المطلب الثالث: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة.....
17	خلاصة الفصل .....
	<b>الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع الرضا الوظيفي على الدعم التنظيمي</b>
19	تمهيد .....
20	المبحث الاول : الطريقة و الادوات المستخدمة في الدراسة.....
20	المطلب الاول : طريقة الدراسة .....
20	أولا:منهج الدراسة.....
20	ثانيا: مجتمع الدراسة وعينة الدراسة.....
20	1- مجتمع الدراسة.....
21	2- عينة الدراسة.....
21	ثالثا: خصائص عينة الدراسة.....
22	1- متغير الجنس.....
22	2- متغير السن.....
23	3- متغير مستوى الدراسي.....
23	4- متغير الوظيفة الحالية.....
24	5- متغير سنوات الخبرة.....
24	6- متغير الحالة العائلية.....
25	7- متغير الأجر.....
25	المطلب الثاني: أدوات المستخدمة في الدراسة.....
25	أولا: أداة الدراسة.....
27	ثانيا: صدق أداة الدراسة.....
27	اساليب معالجة الاحصائية.....
29	المبحث الثاني: النتائج والمناقشة.....
29	المطلب الأول : عرض نتائج الدراسة.....
29	محور الأول : للدعم التنظيمي .....

29	. البعد أول : العدالة التنظيمية.....
30	. البعد الثاني : سلوك القادة لمساندة المرؤوسين.....
30	. البعد الثالث : المشاركة في اتخاذ القرارات.....
31	. البعد الرابع : الدعم وتأکید الذات لدى العاملين.....
32	المحور الثاني : الرضا الوظيفي.....
32	. البعد أول : الأجر.....
32	. البعد الثاني : الحوافز.....
33	. البعد الثالث : علاقة مع زملاء.....
33	. البعد الرابع : طبيعة العمل.....
34	. البعد الخامس : علاقة مع الرؤساء.....
35	نتائج انحدار بين متغير مستقل الدعم التنظيمي ومتغير التابع الرضا الوظيفي.....
35	أولا : انحدار المتعدد.....
36	ثانيا : انحدار البسيط.....
37	اختبار طبيعة توزيع.....
38	اختبار T Test.....
38	اختبار تباين ANOVA.....
39	المطلب الثاني: تحليل نتائج الدراسة (مناقشة).....
39	أولا : تحليل نتائج اختبار الفرضية الأولى.....
39	1-وجود مستويات مرتفعة من الدعم التنظيمي.....
39	تحليل رقم 1: متوسطات بعد عدالة التنظيمية.....
39	تحليل رقم 2: متوسطات بعد سلوك القادة لمساندة المرؤوسين.....
40	تحليل رقم 3:متوسطات بعد المشاركة في اتخاذ القرارات.....
40	تحليل رقم 4: متوسطات بعد الدعم وتأکید الذات لدى العاملين.....
41	تحليل رقم 5: متوسطات أبعاد الدعم التنظيمي.....
41	2-وجود مستويات مرتفعة من الرضا الوظيفي.....
41	تحليل رقم 1: متوسطات بعد الأجر.....
42	تحليل رقم 2: متوسطات بعد الحوافز.....
42	تحليل رقم 3: متوسطات بعد علاقة مع زملاء.....
42	تحليل رقم 4: متوسطات بعد طبيعة العمل.....
43	تحليل رقم 5: متوسطات بعد علاقة مع الرؤساء.....
43	تحليل رقم 6: متوسطات أبعاد الرضا الوظيفي.....

44	ثانيا: تحليل نتائج الانحدار لاختبار الفرضية الثانية.....
44	1-تحليل انحدار المتعدد.....
44	تحليل رقم 1: انحدار خطي.....
44	تحليل رقم 2: تباين خط انحدار.....
44	تحليل رقم 3: معاملات خط انحدار.....
44	2-تحليل انحدار البسيط.....
44	تحليل رقم 1: انحدار خطي.....
45	تحليل رقم 2: تباين خط انحدار.....
45	تحليل رقم 3: معاملات خط انحدار.....
45	ثالثا: تحليل نتائج فروض الفرضية الثالثة.....
45	تحليل اختبار T Test.....
45	تحليل اختبار التباين ANOVA.....
46	ربط النتائج بالفرضيات.....
46	اختبار صحة فرضية الأولى.....
46	اختبار صحة فرضية الثانية.....
47	اختبار صحة فرضية الثالثة.....
48	خلاصة الفصل.....
50	خاتمة.....
54	قائمة مراجع.....
58	قائمة ملاحق.....
71	فهرس محتويات.....