

## مستوى الدعم التنظيمي المدرك لدى عمال الحماية المدنية بورقلة

دبي بشيرة ( طالبة دكتوراه)

أ. د. مزياتي الوناس

جامعة قاصدي مرباح ورقلة ( الجزائر)

### المخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مستوى الدعم التنظيمي المدرك لدى عمال الحماية المدنية بورقلة ، و معرفة الفروق في مستوى الدعم التنظيمي لدى أفراد العينة باختلاف المتغيرات الشخصية و التنظيمية (مدة الخبرة ، طبيعة النشاط الممارس، السن) ، و من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم إختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية و التي شملت (129) عاملا حيث طبق عليهم الإستبيان الدعم التنظيمي المدرك بعد تعديله و دراسة خصائصه السيكمترية، و أظهرت النتائج إرتفاعا في مستوى الدعم التنظيمي المدرك، و عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الدعم التنظيمي المدرك تبعا لمتغيرات التالية ( مدة الخدمة ، طبيعة النشاط الممارس ، السن ) .

الكلمات المفتاحية : الدعم التنظيمي المدرك ، عمال الحماية المدنية .

### Summary:

This study seeks to know the level of the Perceived Organizational Support by workes of Civil Protection – and to determine the difference in the level of Organizational Support in the Sample . according to the personal organizational variables : " The duration of the experience , the age and nature of the activity " , in order to achieve the objectives of the study, the study sample was randomly selected , which included , 129 workers The questionnaire was followed by The Organizational Support – and its characteristics recognized Organizational Support – That there was no difference in the level of the Perceived Organizational Support .

- **The Key Words** : Civil Protection , Perceived Organizational Support .

### مقدمة :

تسعى المنظمات في الوقت الراهن إلى التكيف مع العوامل والمتغيرات العالمية والمحلية المعقدة والمتشابكة في شتى الميادين الإقتصادية و الإجتماعية و السياسية، و التي أصبحت المؤسسة من خلالها تواجه عدة تحديات بحيث ساهمت في الكثير من الهياكل الإدارية و محاولة إستبدالها بهياكل أخرى أكثر حركية و مرونة ، و الحاجة إلى تحقيق درجات أفضل و الفاعلية لتستطيع الإستمرار و التكيف مع هذه التطورات المتسارعة و المنافسة الشديدة ، و ذلك من خلال الدور الذي يؤديه الفرد في عمله مقابل حصوله على الدعم الكافي من المنظمة ، و على هذا الأساس يعتبر الدعم التنظيمي المدرك عاملا مهم لنجاح المنظمة في تحقيق أهدافها ، و من أجل هذا تهتم المؤسسة بالدرجة الأولى بالقوى العاملة التي تعتبر أهم عناصر إنشاؤها من خلال سعيها في توفير جميع الظروف الممكنة لتحقيق الإشباع النفسي و الإجتماعي و المادي للعامل ، و هو ما دفعنا للبحث في موضوع الدعم التنظيمي المدرك .

## 1 - مشكلة الدراسة :

يشهد العالم المعاصر اليوم الكثير من التحولات الجذرية و العميقة في الإقتصاد و الأعمال , نتيجة الانفجار المعرفي و ثورة المعلومات ، و التقدم العلمي الذي حققته البشرية في مختلف مجالات الحياة , مما قد يؤدي ذلك إلى تصاعد حدة التنافس على جميع الأصعدة السياسية و الإجتماعية و الإقتصادية و التربوية .

فمن خلال البحوث الميدانية, نجد أن أدبيات الإدارة توفر مجالاً خصباً من النظريات التي تسعى إلى فهم العلاقات السائدة بين الموظفين داخل المنظمة ، حيث شهدت السنوات الأخيرة موجة من الإهتمام الباحثين لفهم المتغيرات التي إهتمت بإتجاهات الموظفين المرتبطة بالعمل, و من أبرز هذه المتغيرات التي أخذت الدراسات السلوكية تسلط الأضواء عليها ما يعرف بالدعم التنظيمي المدرك الذي يعتبر من المفاهيم الإدارية الحديثة في أدبيات الإدارة العربية بشكل عام نظراً للفوائد المتعددة التي يحققها للمنظمات و تحديداً في فهم سلوكيات الموظفين في محيط العمل.

فعرف " هيزنبرج" ( Eisenberger ) الدعم التنظيمي المدرك بأنه "مدى تقدير المنظمة للعاملين بها و مساهمتها بالإهتمام برافاهيتهم " و هو ما يكونه المرؤوسين من بعض المعتقدات عن درجة التي تثمن بها المنظمة مجهوداتهم أو تهتم برافاهيتهم و تقديرها للأفكارهم و إسهاماتهم ، مما يخلق لديهم مشاعر الإلتزام و الإلتفاء التي تجعلهم سعداء و راضين بإنتمائهم للمنظمة" كما أشار ماسترو ( la mastro ) بأن موظفين الذين يشعرون بالدعم التنظيمي المدرك يكونون أكثر إلتزاماً و ربما أكثر إستعداداً للإنخراط في دور إضافي ( محمود شاكر عاشور : 2016 ، ص 46 )

فدعم التنظيمي المدرك أهمية في زرع الثقة بين الطرفين (العامل ، المنظمة ) مما ينتج عنه إلتزامات متبادلة طويلة الأمد . كما أنه يخلق جواً من الصداقة الإيجابية و خلق إحساس بمكانة الشخص في المنظمة من خلال ما تقدم المنظمة له (deconinck,2009,1351) ، و لهذا نجد بأن أفراد ذوي أدبولوجيات التبادل القوية مع منظماتهم يكون تغيبهم عن العمل قليل إذ يقلل الدعم التنظيمي المدرك من نوايا الأفراد بشأن ترك العمل في المنظمة فكلما زاد الدعم قل الدوران في المنظمة (Tuzun&Kalemci,2012:p518). و في نفس السياخ اثبتت دراسة ( shamaila ) أهمية الدعم التنظيمي من خلال المساعدة التي تقدمها المنظمة و التعامل مع الظروف الصعبة و الإضطلاح بهذه المهمة بكفاءة و فعالية ، لأن الموظف يحس بقيمته من خلال تقييم المنظمة له ( sadaf shumaila : p 4 )

فينبثق الدعم التنظيمي المدرك من نظرية التبادل الإجتماعي و المنفعة المتبادلة ، حيث تبلورت هذه النظرية في أوائل الستينيات من القرن العشرين نتيجة لما نشأ من رأي حول إخفاق البنائية الوظيفية في تطوير من خلال الدور الذي لعبته في تفسير الدافع الكامن وراء الإتجاهات و السلوكيات المتبادلة بين الأفراد و الجماعات . ( أسعد حماد و

## الآخرون: ص 2)

و تقوم هذه النظرية على أساس أن الأفراد يبادلون الآخرين بشكل أو بآخر نفس المشاعر الطيبة التي يعاملونهم بها ، و عليه فإن هذا المفهوم يتفق مع مفهوم نظرية العقد النفسي التي تؤكد على أن الفرد في علاقته بالآخرين يرتبط بعقد غير مكتوب يضمن أن يبادل العامل قدر من المنافع ممكنة الذي يتناسب مع ما حصل عليه من المنظمة .

و عليه فإن التنظيمات في شتى التراث العلوم الإنسانية و الإجتماعية التي تعني بالبناء التنظيمي لمختلف المؤسسات التي تتمحور سياستها في الإدارة الموارد البشرية حول وسائل الفنية للاختيار أفضل الأفراد للقيام بالأعمال في المنظمات الإدارية ، و نجاحها قد يتطلب أن تزود المنظمة عاملها بتقدير مدى إسهامات العامل و دعمه و هذا قد يتوقف على مدى إدراكه لدعم المنظمة له و هذا من أجل تحقيق الأداء المهني المميز، و نظراً لبعض المظاهر السلوكية و المؤشرات الواقعية في المجتمع التي تشير إلى أوجه القصور و خلل أعوان الحماية المدنية في تأدية مهامهم الوظيفية مما ينعكس سلباً على مخرجاتهم الأدائية و من المعروف أن قطاع الحماية المدنية من القطاعات التي تقوم بمهام خطيرة و تقدم خدمات هامة ، من خلال سعيها إلى تحقيق الأمن و السلامة أفراد و الحفاظ عليها ، و لذا فإن نجاح هذا القطاع

في تأدية مهامه بكل صرامة و فاعلية يعد أمر هاماً هذا ليس من أجل العاملين فيه فقط ، و إنما لأجل مجتمع بأسره ، و أي قصور قد يؤدي إلى خسارة أرواح البشرية، و من أجل تقديم أحسن الخدمات في هذا القطاع قد يتطلب أعتراف بمجهودات العاملين فيه ، حتى يتسنى لهم تأدية رسالتهم الوطنية و الإنسانية .

و نتيجة لتعدد المهام الوظيفية في الوقت الراهن التي تتطلب إدراك العامل للدعم ، مما قد يحقق أهداف التي تسعى إليها المنظمات و الهيئات و الإدارات، و لعل مديرية الحماية المدنية بورقلة هي بحاجة ماسة لإدراك عمالها لمساعدات و التقدير المنظمة لهم ، و بمقابل الوفاء بهذا الدين من خلال إلتزامهم الوجداني و جهدهم المبذول الذي يظهر من خلال أداء العامل في المنظمة و من هذا المنطلق تحاول الدراسة الراهنة تشخيص الواقع الفعلي لهذه الظاهرة في مؤسسة الحماية المدنية بورقلة ، و هذا كان هدف الدراسة الحالية في الإجابة عن التساؤلات التالية :

1- ما مستوى الدعم التنظيمي المدرك لدى عمال مديرية الحماية المدنية بورقلة ؟

2- هل توجد فروق إحصائية في مستوى الدعم التنظيمي المدرك لدى عمال الحماية المدنية تبعاً لمتغير مدة خدمة ؟

3- هل توجد فروق إحصائية في مستوى الدعم التنظيمي المدرك لدى عمال الحماية المدنية تبعاً لمتغير طبيعة النشاط الممارس ؟

4- هل توجد فروق إحصائية في مستوى الدعم التنظيمي المدرك لدى عمال الحماية المدنية تبعاً لمتغير السن؟

## 2 - فرضيات الدراسة :

- 1- نتوقع أن يكون مستوى الدعم التنظيمي المدرك لدى عمال مديرية الحماية المدنية بورقلة منخفضاً .
- 2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الدعم التنظيمي المدرك لدى عمال الحماية المدنية تبعاً لمتغير مدة الخدمة.
- 3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الدعم التنظيمي المدرك لدى عمال الحماية المدنية تبعاً لمتغير طبيعة النشاط الممارس .
- 4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الدعم التنظيمي المدرك لدى عمال الحماية المدنية تبعاً لمتغير السن .

## 3 - أهمية الدراسة :

- 1- تكمن أهمية هذه الدراسة كون للدعم التنظيمي دور في تحقيق أهداف مديرية الحماية المدنية حيث يمثل الدعم التنظيمي المدرك طريقاً يساعد على الإرتقاء بمستوى أداء العاملين بحماية المدنية .
- 2- كما تكمن أهمية هذه الدراسة في النتائج التي سوف يتم إستخلاصها لاحقاً نتيجة للبحث و التقصي و التحليل .
- 3- التطورات المستمرة و المتلاحقة داخل كل تنظيم إجتماعي الذي يعمل في طياته مستجدات تؤثر على الفرد و التي تحتاج إلى دراسة و تحليل هذا ما أدى الباحثة إلى دراسة الدعم التنظيمي المدرك كونه من المواضيع التي تهتم بأهم عنصر من عناصر التنظيم ألا و هو العامل البشري .
- 4- أما من الناحية العملية تتخلص الأهمية التطبيقية هذه الدراسة في تحسين مستوى الأداء المديرية و هذا من خلال إدراك عاملها بمدى تقدير المديرية لمجهوداتهم .

## 4 - أهداف الدراسة :

- 1- الكشف عن مستوى الدعم التنظيمي المدرك لدى عينة الدراسة بمختلف وحدات المديرية .
- 2- التعرف على الفروق في مستوى الدعم التنظيمي المدرك من وجهة نظر أفراد عينة دراسة باختلاف المتغيرات الشخصية و التنظيمية .

3- إثراء البحث العلمي لتزويد المكتبة بمثل هذه الدراسات .

4- لفت أنظار المعنيين بحماية المدنية بأهمية إدراك العامل لدعم التنظيمي لرفع بمستوى أدائه .

#### 5- التحديد الإجرائي لمتغير الدراسة :

- **الدعم التنظيمي المدرك** : هو اعتقاد عون الحماية المدنية بورقلة بأن المنظمة تقدر أفكاره و إسهاماته و تهتم بجهوده و رفاهيته ، و الدرجة التي يتحصل عليها العون في الأبعاد التالية : العدالة التنظيمية ، مشاركة في اتخاذ القرارات ، مساندة الرئيس لمروؤوسيه ، دعم و تأكيد الذات لدى العاملين، تعبر عن مستوى إدراكه للدعم التنظيمي .

6 - **الدراسات السابقة** : من خلال الإطلاع على مجموعة من الدراسات السابقة منها المحلية ،العربية و الأجنبية سعياً لإثراء الجانب المفاهيمي لمتغير الدراسة ، نجد منها دراسة (حامد، 2003) و دراسة (محمود شاكر عاشور ، 2016) من خلال الدور الذي يلعبه الدعم التنظيمي المدرك كوسيط لتعديل العلاقة بين بعض المتغيرات التنظيمية و من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراساتين التأثير الإيجابي و المباشر للدعم التنظيمي المدرك في بعض المتغيرات الدراسية . و تؤكد كل من دراسة ( رشيد ، 2009) ، دراسة (عامر قيران ، 2014) و دراسة (Liu،2009)، و دراسة (dawley & al، 2007) على طبيعة العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك و الولاء التنظيمي ، الإلتزام التنظيمي ، التدريب من خلال النتائج المتوصل إليها تبين وجود علاقة ذاتة إحصائياً بين متغيرات الدراسة . و في نفس السياغ أكدت عدة دراسات على أهمية الدعم التنظيمي المدرك نذكر منها دراسة (مضاوي محمد الشعلان، 2014) و دراسة (أردان حاتم خضير ، 2017) .

يتضح من الدراسات السابقة سالفة الذكر أنها تعددت من حيث التشابه و الإختلاف ، فنجد تشابه الدراسة الحالية مع الدراسات الأخرى أن أغلبها إعتمدت على المنهج الوصفي ، و الأداة جمع المعلومات و الأساليب الإحصائية كالمتوسط الحسابي ، ألفا كرونباخ ، تحليل التباين الأحادي ، أما من ناحية الإختلاف نجد طبيعة المتغيرات و هذا راجع إلى الهدف التي تسعى إليها الدراسات .

و ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في أنها تناولت الدعم التنظيمي المدرك ، و عينة التي طبقت على عمال الحماية المدنية و من ناحية أخرى ، استفاد الباحثان من هذه الدراسات السابقة للتحكم في الجانب المفاهيمي من أجل إيجاد و تحديد المحددات و من ثم التحكم في المقياس .

#### 7 - الإطار المفاهيمي :

7-1 - **تعريف الدعم التنظيمي المدرك ( Perceived organizational Support )** : استنادا إلى نظرية التبادل الإجتماعي في تفسير العلاقات التبادلية و مبدأ المعاملة بالمثل فإن الدعم التنظيمي المدرك هو ما يكونه المرؤوسين من بعض المعتقدات عن درجة التي تتمن بها المنظمة مجهوداتهم أو تهتم برفاهيتهم و تقديرها لأفكارهم و إسهاماتهم ، مما يخلق لديهم مشاعر الإلتزام و الإلتفاء التي تجعلهم سعداء راضين بإنتمائهم للمنظمة (chen et al :2009,p 410) أما (Eisenberger ,Rhoades :2002,p 698) فعرف الدعم التنظيمي المدرك أنه مدى تقدير المنظمة للعاملين بها و مساهمتها بالإهتمام برفاهيتهم ، و يشمل الدعم التنظيمي بالتوزيع العادل لمكافآت العمل على العاملين مقابل الجهود المبذولة منهم لتلبية أهداف المنظمة .

**7-2-2- محددات الدعم التنظيمي المدرك :**

**7-2-1: العدالة التنظيمية :** عرفها كل من "Byars" و "Rue" العدالة التنظيمية بأنها " محصلة الإتفاق بين الجهود المبذولة و العوائد المستحق عنها بشكل يسهم في تحقيق الأهداف المطلوبة للمنظمة ( حواس : 2003 ، ص 46 )

و عرفها "أحمد ديب" بأنها " الطريقة التي التي تتحكم من خلالها الفرد على عدالة الأسلوب الذي يستخدمها المدير في التعامل معه على المستويين الوظيفي و الإنساني ( أحمد ديب محمد ماضي :2014،ص15)

**7-2-2: المشاركة في إتخاذ القرار :** إن مشاركة في إتخاذ القرار تتيح للمرؤوسين المجال للتعبير عن آرائهم و الإسهام بإقتراحاتهم التي تساعد المنظمة على إيجاد الحلول المناسبة للمشكلات التي تواجهها كما أن مشاركة المرؤوسين في إتخاذ القرار تخلق لديهم الإحساس بأهميتهم و شعورهم بالمسؤولية إتجاه المنظمة .

فتولي عملية إتخاذ القرار أهمية كبيرة في المنظمات أثناء ممارسة نشاطها مهما كان طابعها ، مما يتطلب " اعتماد الرؤية العلمية الواضحة في اتخاذ القرار و اسهام و المشاركة من قبل الأفراد بالقرارات تجعل سبل الإلتزام بالتنفيذ واجب مناط بأي منهم ، و يمثل البناءات التنظيمية الناجحة في الوقت الحاضر (حمود :2002، ص 171 )

**7-2-3: مساندة الرئيس للمرؤوسين :** و تكون من خلال النصائح و المعلومات الجيدة و المفيدة ، و تعليم مهارة حل المشكلات و إعطائه معلومات يمكن أن تفييد و تساعد المرؤوس في عبور موقف صعب أو إتخاذ قرار في وقت الخطر ( محمد عودة : 2010 ، ص 53 )

**7-2-4: دعم وتأكيد الذات لدى العاملين Self Esteem:** يشير دعم وتأكيد الذات إلى اعتقاد العاملين بالمنظمة أن بمقدورهم تلبية وتحقيق احتياجاتهم عن طريق المشاركة الإيجابية في أدوار متنوعة في المنظمة(عبد العليم:2000،ص23 )

**8- إجراءات الميدانية :**

**8-1- المنهج المستخدم في الدراسة :** إتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي المقارن و الذي يعني وصف ما هو قائم في الواقع و محاولة تفسيره هذه الظاهرة ، إذ عرفه " ملحم " بأنه " أحد أشكال التحليل و التفسير العلمي المنظم للوصف ظاهرة أو مشكلة محددة ، تصويرها كميًا عن طريق جمع بيانات و معلومات مقننة عن الظاهرة أو المشكلة ، تصنيفها و تحليلها و إخضاعها للدراسة الدقيقة " ( ملحم : 2002 ، ص 352 )

**8-2- مجتمع الدراسة :**

يتمثل مجتمع الدراسة الحالية في عمال الحماية المدنية بورقلة ، ويتكون من(834) عاملاً موزعين على عشرة (10) وحدات ، و مركزين و حضيرة العتاد و مصالح المديرية .

**8-3-1- عينة الدراسة الإستطلاعية:** وهي أول خطوة من سلسلة البحث الاجتماعي، و يتوقف العمل في مراحل البحث التي تلي الدراسة الاستطلاعية، على البداية الصحيحة و الملائمة التي تخطوها هذه الدراسة(حسام هشام:2000، ص 160) و تكونت العينة الاستطلاعية في الدراسة الحالية من (30) عاملاً من عمال مديرية الحماية المدنية ، حيث تم سحبهم بطريقة عشوائية و تم التحقق من صدق و ثبات الأداة بعرضها على مجموعة من المحكمين ذوي الإختصاص و الخبرة للإجراء التصويبات اللازمة ، و ذلك نتائج صدق على ما يلي: صدق المقارنة الطرفية قدرت قيمة (ت) المحسوبة بـ (10.96) و هي أكبر من القيمة الجدولة و المقدره بـ (0.14)، كما قدرت قيمة ثبات التجزئة النصفية بعد تصحيحها بمعادلة سبيرمان بروان بـ ( 0.82) ، و ثبات معامل ألفا كرونباخ بـ ( 0.94 ) و هي قيم مرتفعة و عالية فإن الإختبار يتمتع بقدر عال من الصدق و الثبات و يجوز إستخدامه في الدراسة الأساسية .

**8-3-2- أداة الدراسة:** إتمد الباحثان على الإستبيان كأداة لجمع المعلومات فخصص القسم الأول للمعلومات الشخصية و التنظيمية ( مدة الخبرة ، طبيعة النشاط الممارس ، السن ) الخاصة بأفراد عينة الدراسة ، أما القسم الثاني يتعلق بقياس أبعاد الدعم التنظيمي المدرك ، و بعد قياس بعض الخصائص السيكومترية للأداة الدراسة ، و كصورة النهائية إحتوى الإستبيان على أربعة أبعاد : العدالة التنظيمية و تتكون من (09) فقرات ، المشاركة في إتخاذ القرارات و يتكون من (09) فقرات، درجة مساندة الرئيس لمروؤسيه و يتكون من (10) فقرات ، و أخيرا بعد دعم و تأكيد الذات لدى العاملين و يتكون من (11) فقرات ، و تتم الإستجابة على المقياس وفقا لتدرج خماسي البدائل و تتراوح درجة كل فقرة من فقرات المقياس من 5 إلى 1 درجات على التوالي للبدائل كما يلي : ( موافق بشدة /موافق /محايد /غير موافق / غير موافق بشدة .

**8-4- الدراسة الأساسية :** تتمثل عينة الدراسة الأساسية في عدد من أفراد مجتمع الدراسة ، بعد قياس صدق و ثبات الإستبانة ، و إجراء تعديلات تخص الصياغة اللغوية تم تطبيق الأداة على عينة تقدر ب (133) بنسبة (15.94) لعمال مديرية الحماية المدنية بورقلة و قد إعتدنا على تحديد العينة الأساسية على المعايير العشوائية البسيطة ، و قد تم استرجاع (129) أي بنسبة(96.99) ، و الجدول رقم (3) يمثل توزيع عينة الدراسة حسب الوحدات المديرية الحماية المدنية .

**8-4-1- خصائص العينة و مواصفاتها :** تم رصد المجتمع الأصلي للعينة و المتمثل في عمال مديرية الحماية المدنية و قد تم إختيار ثلاثة متغيرات افتراضا لهما علاقة بمتغير الدراسة الحالية و هما : مدة الخبرة ، طبيعة النشاط الممارس ، السن . و سوف يتم توضيح في الجداول الآتي توزيع أفراد العينة حسب هذه المتغيرات مع تحديد النسب المئوية لكل فئة :

**الجدول رقم (02) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغيرات (مدة الخدمة ، طبيعة النشاط الممارس ، السن )**

النسبة المئوية	عدد الأفراد	مدة الخدمة
54.26 %	70	أقل من 7 سنوات
27.91 %	36	من 7 سنوات إلى أقل من 15 سنة
17.83 %	23	من 15 سنة فأكثر
100 %	129	المجموع
النسبة المئوية	عدد الأفراد	طبيعة النشاط الممارس
73.64 %	95	الأعمال ذات طابع تقني
26.36 %	34	الأعمال ذات طابع إداري
100 %	129	المجموع
النسبة المئوية	عدد الأفراد	السن
52.71 %	68	من 20 إلى 30 سنة
24.80 %	32	من 31 سنة إلى 40 سنة
22.49 %	29	أكثر من 40 سنة
100 %	129	المجموع

## 8-5- الأساليب الإحصائية : كأداة لتحليل البيانات إتمدت الباحثان على مجموعة من الأساليب الإحصائية التي تم

إستخدامها للإجابة على فرضيات الدراسة و هي :

- (1) - المتوسط الحسابي : يبين متوسط إستجابات أفراد عينة الدراسة على مقياس الدعم التنظيمي .
- (2) - تحليل التباين الأحادي: لدراسة الفروق وفق المتغيرات الوسيطة .

## 9 - عرض و تفسير نتائج الدراسة :

### 9-1- عرض و تفسير نتائج الفرضية الأولى :

تنص الفرضية الأولى : على أنه" نتوقع أن يكون الدعم التنظيمي المدرك لدى عمال الحماية المدنية بورقلة يكون منخفضاً " و للإجابة على هذه الفرضية تم حساب متوسط درجات الأفراد على إستبيان الدعم التنظيمي المدرك و كانت النتائج المتحصل عليها موضحة في جدول التالي :

جدول رقم (03) يوضح المؤشرات الإحصائية لدرجات أفراد العينة على إستبيان الدعم التنظيمي المدرك .

المتغير	عدد الأفراد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط المعياري
الدعم التنظيمي المدرك	129	127.35	19.17	117

نلاحظ من خلال الجدول رقم (03) أن متوسط درجات الأفراد على المقياس الدعم التنظيمي المدرك يقدر بـ (127.35) و تنحرف عنه قيمة بـ (19.17) و هو متوسط مرتفع بمقارنته بالمتوسط النظري و المقدر بـ ( 117 ) حيث تم حساب المتوسط النظري كما يلي :

$$\text{المتوسط النظري} = (\text{الدرجة القصوى} + \text{الدرجة الدنيا}) / 2 = (39 \times 5) + (1 \times 39) / 2 = 117$$

$$\text{المتوسط النظري} = 39 \times 5 / (1+2+3+4+5) = 117$$

كما تبين من خلال نتائج جدول رقم (03) أن متوسط الحسابي لدرجات الأفراد العينة على استبيان الدعم التنظيمي المدرك أكبر من متوسط النظري و عليه نقول أن عمال الحماية المدنية بورقلة إدراكهم للدعم التنظيمي كان مرتفع و هو عكس ما توقعناه ، و يرجع الباحثان هذه النتيجة إلى أن طبيعة العمل الإنساني الذي يقوم به عامل الحماية المدنية لما يحمله من قيم نبيلة و حميدة مما يجعل عون بحماية المدنية يحس بالدعم التنظيمي ، إضافة نجد أن عمال الحماية المدنية يعملون بشكل دوري إضافة إلى تبادل المهام بين الأعوان و رؤسائهم، مما قد يجعل عمال الحماية المدنية يحسون بالدعم من خلال العدالة التنظيمية للحماية المدنية و الدعم الإشرافي خاصة ، زيادة على ذلك المناورات التي تكون كل فترة صباحية من أجل التذكير الأعوان بالمهام المنوطة لهم و الوقوف على نقاط القوة و الضعف لكل فريق عمل و إحساسهم بضرورة تكاملهم لتأدية المهمة على أكمل وجه ممكن .

تتفق هذه النتيجة هذه الدراسة مع دراسة "أردان حاتم خضير" (2017) هدفت الدراسة إلى إختبار العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك و التوافق المهني و توصلت إلى أن للدعم القيادي أو الإشرافي دور هام للإدراك الموظف للدعم التنظيمي

و تختلف هذه الدراسة عن دراسة " محمود شاكر عاشور" (2016) هدفت إلى الكشف عن الدور الوسيط للدعم التنظيمي المدرك بين إدارة الإحتواء العالي و الإلتزام التنظيمي ، التي توصلت إلى أن مستويات منخفضة فيما يخص في توزيع الأرباح و الترقيات و توزيع فرص التدريب و كل هذا يعكس أبعاد الدعم التنظيمي المدرك .

و نفس سياغ توصلت دراسة " عامر قيران" (2014) إلى أهم النتائج أن للدعم التنظيمي المدرك مستوى منخفض لدى الضباط قبل و أثناء التدريب .

### 9-2- عرض و تفسير نتائج الفرضية الثانية :

تنص الفرضية الثانية:على أنه" توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الدعم التنظيمي المدرك لدى عمال الحماية المدنية تبعاً سنوات الخبرة " و تم حسابه بإستخدام تحليل التباين الأحادي .

جدول رقم (04) يوضح دلالة الفروق في مقياس مستوى الدعم التنظيمي المدرك حسب متغير مدة الخبرة:

القرار الإحصائي	F	متوسط المربعات	مجموع المربعات	درجات الحرية	مصدر التباين	المتغير
غير دال	0.44	165,701	331,402	2	بين المجموعات	مدة الخبرة
		369,427	46547,807	126	داخل المجموعات	
		————	46879,209	128	مجموع الكلي	

من خلال جدول رقم (04) الذي يبين تقدير مستوى الفروق في مقياس الدعم التنظيمي المدرك تبعاً لمتغير مدة الخدمة و من خلال إختبار تحليل التباين الأحادي أن هذه الفروق غير دالة إحصائياً لأن قيمة " ف" المحسوبة لهذه المستويات تساوي ( 0.44 ) و هي غير دالة عند مستوى الدلالة 0.05 ، و عليه نرفض الفرض الصفري و نقبل الفرضية البديلة و التي تنص على أنه " لا يوجد فروق دالة إحصائياً في مستوي الدعم التنظيمي المدرك تبعاً لمتغير مدة الخدمة "

و يرجع الباحثان لعدم وجود فروق في إستجابات أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير مدة الخدمة إلى عدة أسباب منها : أن المعلومات المتاحة و التقنيات و الوسائل التي يستخدمها عامل الحماية المدنية تزيد من مستوى إدراكه للدعم التنظيمي . لذلك نجد أن عامل حديث التوظيف لا يختلف عن عامل ذو أقدمية ، أو بمعنى آخر العامل القديم أو جديد متماتلان في الإمتيازات و يتلقيان نفس الحقوق و يقومان بنفس الواجبات .

كما نجد نظام الحوافز المتبع في مديرية الحماية المدنية و الذي يتميز بالعدل و المصدقية نظراً لقيامه على أسس و قواعد موضوعية مما يزيد من إدراك العاملين للبعد العدالة التنظيمية من ناحية توزيع الحوافز و ترقية و لهذا نجد عامل الجديد و عامل القديم لا يتفاوتون في نسبة إدراكهم لدعم المنظمة إليهم .

تتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة " مضايوي محمد الشعلان " (2014) ،على عدم وجود فروق دالة إحصائياً في مستوى إدراك العاملين للدعم التنظيمي تبعاً لمتغير سنوات الخبرة . و هذا ما أكده " إيرل " (2000) بقوله ( إن إجاد المرء للعمل الذي يقوم بأدائه تشبع في نفسه إطمئناناً و راحة حقيقية ، هذا الأطمئنان يخلق في نفوس كثير من الناس معنى من معاني القوة ، و إحساس بكمال وجودهم و قيمة كيانهم و هذا ما يدفعهم على تقدم صعوداً في سلم الرفة ، و الوصول إلى أعلى ذلك في العلاقة العمل ما بين العامل الجديد و العامل القديم .)

### 10-3- عرض و تفسير نتائج الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية الثالثة:على أنه" توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الدعم التنظيمي المدرك لدى عمال الحماية المدنية تبعاً لطبيعة النشاط الممارس "

و بعد تحليل نتائج هذه الفرضية إحصائياً باستخدام اختبار(ت) لتقدير الفروق بين متوسط درجات الفئتين موضحة في الجدول التالي :



جدول رقم (05) يوضح دلالة الفروق في مقياس مستوى الدعم التنظيمي المدرك حسب متغير طبيعة النشاط  
الممارس:

القرار الإحصائي	ت المحسوبة	DF	S	X	N	طبيعة النشاط الممارس	المتغير
غير دال	1.21	127	19,52	126.07	95	تقني	الدعم التنظيمي المدرك
			17,75	130.50	34	إداري	

من خلال الجدول رقم (05) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإستجابات عمال الذين يعملون في أعمال ذات طابع تقني و المقدر بـ (126.07) و تحرف عنه قيمة مقدره بـ (19.52) و هو أصغر من المتوسط الحسابي لإستجابات العمال الذين يعملون في أعمال ذات طابع إداري و المقدر بـ (130.50) و تحرف عنه قيمة مقدره بـ (17.75) . كما نلاحظ من خلال النتائج التحليل الإحصائي أن قيمة " ت المحسوبة " تساوي (1.21) عند درجة الحرية ( 127 ) ، و هي قيمة غير دالة عند مستوى الدلالة (0.05) ، و هذا ما يشير إلى إنعدام الفرق بين إستجابات العينتين في مقياس الدعم التنظيمي المدرك ، مما يجعلنا نرفض الفرضية البديلة و نقبل الفرض الصفري أي أنه لا يوجد فروق دالة إحصائية في مستوى الدعم التنظيمي المدرك لدى عمال الحماية المدنية بورقلة تبعاً لمتغير طبيعة النشاط الممارس . و يرجع هذا حسب رأي الباحثان أنه رغم إختلاف بين أعمال ذات طابع تقني و إداري إلا أنه لا يوجد فرق في إدراك العمال للدعم التنظيمي ، و ذلك لطبيعة عمل الأعوان فهي مهمة إنسانية بالدرجة الأولى تمنح صاحبها بأن يتحلى بالأخلاق الحميدة التي لا تراعي نوعية الأعمال إن كانت تقنية أو إدارية . إذ أن العمل التعاوني بين فريق العمل داخل الحماية المدنية أكثر من مجرد العمل من أجل الأجر و إشباع الحاجات المادية و الفردية فحسب بل العمل في مديرية الحماية المدنية يؤثر في سلوك العامل الأمر الذي يجعله مسؤول دون النظر إلى طبيعة النشاط الذي يمارسه . تتفق هذه النتيجة مع دراسة " حامد " (2003) و دراسة " LIU " (2009) و التي توصلتا إلى وجود درجة مرتفعة من إدراك العاملين للدعم التنظيمي من الموظف و الرئيس و إدراكهما للدعم التنظيمي يعتبر كأحد العوامل المحفزة على إتباع السلوكيات الإيجابية داخل العمل .

إلا أنها تختلف عن دراسة مع دراسة "Dawley et al" (2007) بأن الدعم الإشرافي ضعيف حسب إستجابات أفراد العينة و من الملاحظ في واقعنا أن الذين يقومون بأعمال ذات طابع تقني نجدهم غالباً لديهم مهام إشرافية و هذا عكس ما توصلت إليه هذه الدراسة .

#### 9-4- عرض و تفسير نتائج الفرضية الرابعة:

تنص الفرضية الرابعة: على أنه "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الدعم التنظيمي المدرك لدى عمال الحماية المدنية تبعاً لمتغير السن " و لتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق دالة إحصائية في إجابات أفراد مجتمع الدراسة بإختلاف السن إستخدم الباحثان " تحليل التباين الأحادي " و الجدول الآتي يوضح دلالة الفروق وفق إستجابات أفراد مجتمع الدراسة .

جدول رقم (06) يوضح دلالة الفروق في مقياس مستوى الدعم التنظيمي المدرك حسب متغير السن :

القرار الإحصائي	F	متوسط المربعات	مجموع المربعات	درجات الحرية	مصدر التباين	المتغير
غير دال	2.08	165,70	331,402	02	بين المجموعات	السن
		369,42	46547,80	126	داخل المجموعات	
		-	46879,20	128	مجموع الكلي	

تبين من خلال الجدول رقم (06) الموضح لنتائج التحليل الإحصائي لتحليل التباين الأحادي لمعرفة دلالة الفروق في مقياس مستوى الدعم التنظيمي المدرك حسب متغير السن أن قيمة "ف" المحسوبة لهذه المستويات تساوي ( 2.08 ) و هي غير دالة عند مستوى الدلالة 0.01 ، و هذا ما يشير إلى إنعدام الفرق بين العينتين في مقياس الدعم التنظيمي المدرك مما يجعلنا نرفض الفرضية البديلة و نقبل الفرض الصفري أي أنه لا يوجد فروق دالة إحصائية في مستوى الدعم التنظيمي المدرك لدى عمال الحماية المدنية بورقلة تبعاً لمتغير السن .

و هذا يدل حسب رأي الباحثان على أن السن لا يشكل خاصية يترتب عليها تباين في مصدر التباين بين المجموعات على المقياس مستوى الدعم التنظيمي المدرك على أفراد عينة الدراسة .

و قد يرجع ذلك إلى أن الأعراف الحماية المدنية يعملون كفرق عمل متكافئين و معتمدين على نفس الهدف و هو مساعدة الغير أو المرضى و إطفاء الحرائق ، الأمر الذي يجعلهم يتحلون بقيم إنسانية نبيلة تجعل إدراكهم للدعم التنظيمي لا يتباين بين من هم أصغر أو أكبرهم سناً . و كما قد تكون العلاقات الإنسانية الموجودة بين عمال الحماية المدنية التي تتيح فرص الإتصال بين المنظمة و العمال و بين الرئيس و المرؤوس ، و هذا ما أكدته " العطوي و الآخرون " ( 2010 ) بأن الإعتقادات العامة التي يتبناها العاملون بخصوص المدى الذي تقييم فيه المنظمة مساهمتهم و تهتم بحسن حالهم و تعنتي به ، أي جودة علاقاتهم مع المنظمة . بإضافة إلى إدراك عاملها مهما كانت الفئة العمرية ، كما أن موظف الجديد في مديرية الحماية المدنية يجب أن يخضع لفترة تدريبية لمدة سنة كاملة و لهذا نجدهم يدركون عدالة التوزيعية في بعض القوانين المطبقة عليهم ، و دليل على ذلك نجد أن العون في الحماية المدنية أنه طيلة السنة لا يعمل في فريق واحد بل هناك عدة تغييرات في أفرقة العمل و هذا ما يدل إلى عدم وجود تباين تبعاً لمتغير السن ، تتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة " مضاوي محمد الشعلان " ( 2014 ) ، حيث توصلت إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية لدوافع الموظفين تبعاً لمتغيرات التالية (العمر، المؤهل ، سنوات الخبرة) .

#### الإستنتاج العام :

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى الدعم التنظيمي المدرك لدى عمال الحماية المدنية بورقلة ، و أظهرت نتائج الدراسة إرتفاعاً في مستوى الدعم التنظيمي المدرك و هذا يدل على شعور عمال الحماية المدنية بالمساندة و ثققتهم بالبرؤوسائهم في الممارسات الوظيفية و إدراكهم لمصدقية العدالة التنظيمية السائدة في المديرية ، و عدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الدعم التنظيمي المدرك تبعاً لمتغيرات الدراسة ، و ذلك من خلال تقديرات إستجابات أفراد عينة الدراسة على المقياس المعد لذلك . و بناء على هذا يمكن القول أن المتغيرات الوسيطية ( مدة الخدمة ، طبيعة النشاط الممارس ، السن ) هي متغيرات إضافية بالنسبة لمتغير الدعم التنظيمي المدرك .

## 1 - المراجع باللغة العربية :

## أولاً- الكتب:

- 1- إيرل : من الشرق و الغرب علم النفس و إختيار المهنة ، ترجمة مصطفى حسنين ، 2000 ، ط2 ، دار القومية للطباعة ، القاهرة .
  - 2- حسام هشام، منهجية البحث العلمي، معهد الدراسات التربوية، ط2، بيروت، 2007.
  - 3- حمود خضير كاظم ( 2002 ) : السلوك التنظيمي ، عمان ، دار الصفاء للنشر و التوزيع .
  - 4- ملحم ، سامي محمد( 2002 ) : مناهج البحث في التربية و علم النفس ، عمان ، دار الميسرة .
- ثانياً- المجلات :
- 5- العطوي ، عامر علي حسين ، الشباني ، أسامة فاضل (2010): دور الدعم و الثقة القيادية في بناء الإلتزام التنظيمي للعاملين ، مجلة جامعة كربلاء العلمية ، المجلد الثامن(8) ، العدد الثالث(3) .
  - 6- رشيد ، مازن فارس (2004) : الدعم التنظيمي المدرك و الأبعاد المتعددة للولاء التنظيمي ، المجلة العربية للعلوم الإدارية ، كلية العلوم الإدارية ، جامعة الملك سعود ، المجلد (11) العدد (1) .
  - 7- محمد بكري عبد العليم ، (2000) : دور المنظمة في دعم وتأكيذ الذات لدى العاملين، دراسة تطبيقية ، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، العدد الرابع (4)، كلية التجارة جامعة عين شمس .
  - 8- محمود شاكرا عاشور ( 2016 ) : الدعم التنظيمي المدرك متغيرا وسيطا بين إدارة الإحتواء العالي للموارد البشرية و الإلتزام التنظيمي ، دراسة إستطلاعية لآراء عينة من العاملين في شركة نفط الجنوب ، مجلة الإقتصاد الخليجي العدد (30)
  - 9 - مضاي محمد الشعلان (2014): الدعم التنظيمي المدرك لدوافع العمل لدى الموظفين الإداريات بكلية الآداب بجامعة الأميرة نوره بنت عبدالرحمن دراسة ميدانية ، المجلة الدولية التربوية المتخصصة ، المجلد (3) العدد (12) .
- ثالثاً- الرسائل الجامعية :
- 10 - أحمد ديب محمد ماضي ( 2014 ) : أثر الدعم التنظيمي على تنمية الإستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا، مذكرة ماجستير غير منشورة ، تخصص إدارة الأعمال ، كلية التجارة ، جامعة الإسلامية ، غزة .
  - 11 - أسعد حماد و الآخرون : العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك و الإلتزام التنظيمي ، دراسة ميدانية في المستشفيات الأردنية ، جامعة الأردن .
  - 12 - آرادن حاتم خضير (2017): الدعم التنظيمي المدرك و التوافق المهني و أثرهما في خفض ظاهرة التهكم التنظيمي ، بحث ميداني لآراء عينة من العاملين في ديوان وزارة الشباب ، كلية الإدارة و الإقتصاد ، جامعة المستنصرية ، جامعة بغداد .
  - 13 - حامد سعيد شعبان ( 2003 ) : أثر علاقة الفرد برئيسه و إدراكه للدعم التنظيمي كمتغيرين وسيطين على العلاقة بين العدالة التنظيمية و سلوك المواطنة التنظيمية ، دراسة ميدانية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة الأزهر.
  - 14 - حمد سليمان البدراني ( 2010 ) : إدراك العدالة التنظيمية و علاقاتها بالثقة لدى العاملين في المنظمات الأمنية ، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه ، غير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية .
  - 15 - حميد سالم غياض الكعبي( 2016 ) : دور الدعم التنظيمي المدرك في تقليل التهكم التنظيمي ، دراسة تحليلية لآراء عينة من التدريسيين في كلية الرافدين الجامعة ، بغداد .
  - 16 - حواس ، اميرة رفعت ( 2003 ) : أثر إلتزام التنظيمي و الثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية و سلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة القاهرة .
  - 17 - عامر قيران مسدح الشمالي العنزي (2014): دور الدعم التنظيمي المدرك في نقل أثر التدريب بإدارة مرور منطقة الرياض ، رسالة لنيل درجة الماجستير في العلوم الإدارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض .

18 - محمد عودة ( 2010 ) : خبرة الصدمة و علاقتها بأساليب التكيف مع الضغوط و مساندة الإجتماعية و الصلابة النفسية لدى أطفال المناطق الحدودية بقطاع غزة ، مذكرة ماجستير الجامعة الإسلامية ، فلسطين .

2 - المراجع باللغة الأجنبية :

أولاً- المجالات :

- 19-Tuzun, Ipek Kalemci & Kalemci, R.Arzu (2012): "**organizational and supervisory support in relation to employee turnover intentions**", Journal of managerial psychology, Vol. 27, No. 5.
- 20- Rhoades, L. and Eisenberger, R.,(2002): "**Perceived organizational support: A review of the literature**", Journal of Applied Psychology, Vol. 87, No. 4.
- 21-Dawley, David D., Andrews, Martha C., Bucklew, Neil S.(2007): **Mentoring, supervisor support, and perceived organizational support: what matters most?**, Leadership & Organization Development Journal .,Vol. 29 No. 3.
- 22- Chen, Z., Eisenberger, R., Johnson, K. M., Sucharski, I. L., & Aselage, J. (2009): **Perceived organizational support and extra-role performance: which leads to which?**. The Journal of Social Psychology.
- 23-Deconinck James B ,(2009): **The effect of organizational justice , perceived organizational support , and perceived supervisor support on marketing**; journal of business research employees level of trust
- 24- Liu ,Y.(2009) : **Perceived organizational support and expatriate organizational citizenship behavior** :The mediating role of affective commitment towards the parent company.Personnel Review, 38(3).

ثانياً- الرسائل :

- 25-Sadaf Shumaila: **perceived organizational support as predictor of organizational commitment** : Acomparative study on public And Private sector nurse, University of the pun jab,Lahor