

جامعة قاصدي مرباح – ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: إدارة الموارد البشرية
بمعنوان :

دور الدعم التنظيمي في تعزيز الانغماس الوظيفي
دراسة ميدانية في المؤسسة الجزائرية لإنتاج الكهرباء
—حاسي مسعود—

من إعداد الطالبات:

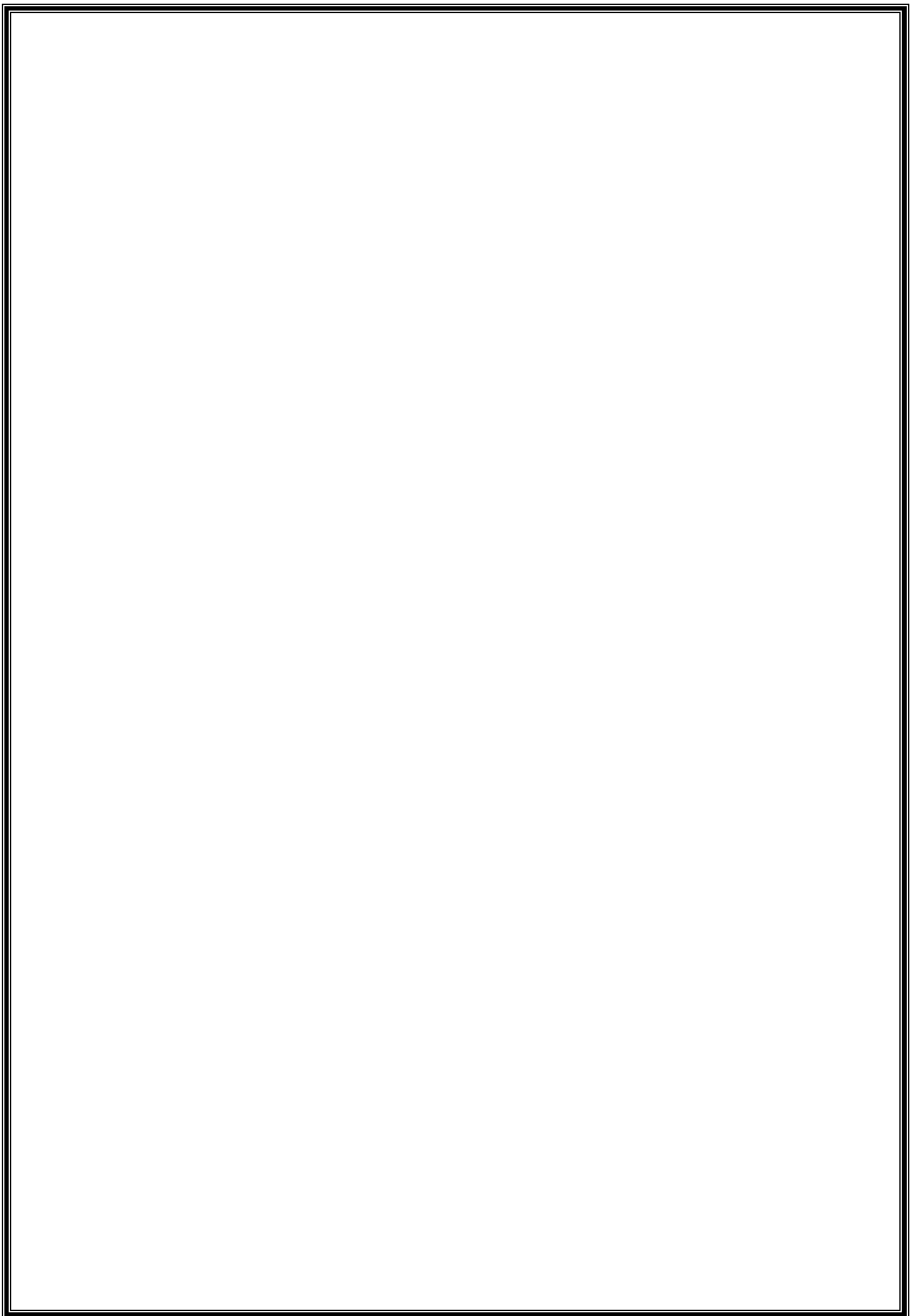
—العربي فطيمة

—روايح كريمة

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذ (ة) /	أستاذ محاضر—جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	رئيسا.
الأستاذ (ة) / تيشات سلوى	أستاذ محاضر أ —جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	مشرفا.
الأستاذ(ة) /	أستاذ محاضر—جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	مناقشا.

السنة الجامعية: 2021/2020



جامعة قاصدي مرباح — ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة الموارد البشرية

بعنوان :

دور الدعم التنظيمي في تعزيز الانغماس الوظيفي

دراسة ميدانية في المؤسسة الجزائرية لإنتاج الكهرباء

—حاسي مسعود—

من إعداد الطالبات:

—العربي فطيمة

—روابع كريمة

أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيسا.	(أستاذ محاضراً—جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذ (ة)/
مشرفا.	(أستاذ محاضراً —جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذ (ة)/ تيشات سلوى
مناقشا.	(أستاذ محاضراً—جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذ(ة)/

الاهداء

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على خاتم الانبياء والمرسلين ،اهدي هذا العمل:
من ربتي وأنارت دربي وأعانتني بالصلوات والدعوات إلى اغلا إنسانة في الوجود أمي الحبيبة
إلى من عمل بكل في سبيلي وعلمني معنى الكفاح وأوصلني إلى ما أنا عليه أبي الكريم أدامه الله
لي .إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئة من كانوا دائما بجانبني وتقاسمت معهم مرحلة
الطفولة وتجمعتني معهم كلمة حب منذ الصغر "اخوتي واخواتي"
إلى جميع الأصدقاء الذين عرفتهم في مشواري الدراسي أو خارجه
وفي الأخير نعتذر إلى كل من لم يحضرنا اسمه أو نسيناه ونسأل العلي القدير الموفق لكل شيء
أن يجزيهم عنا خير الجزاء

كريمة

الإهداء

الحمد لله عدد ما كان

الحمد لله عدد ما يكون

الحمد لله عدد الحركات والسكون والصلاة والسلام على سيدنا محمد

أهدي ثمرة جهدي وعملي هذا إلى من تتضاءل الكلمات أمامهما لأنه لا يوجد كلمة توفيهما

حقهما والدي العزيزين، برا وإحسانا وإلى أحبة قلبي وأخوتي وكل أقاربي

إلى من تذوقت معهم أجمل اللحظات، وإلى كل من جمعني بهم المحبة والصداقة والأخوة

إلى كل من جمعني بهم مقاعد الدراسة، إلى كل من علمني أول الحروف، إلى من أنار دربي من
الطور الابتدائي

إلى كل دفعة إدارة الموارد البشرية، إلى كل من ساعدني ودعا لي بالتوفيق.

فاطيمة

شكر وتقدير

قال تعالى: " والله اخرجكم من بطون امهاتكم لا تعلمون شيئا وجعل لكم السمع والابصار والافئدة لعلكم تشكرون" سورة النحل الاية(78)
نشكر الله العلي القدير ونحمده على توفيقه لنا لإتمام هذا العمل المتواضع والصلاة والسلام على رسول الله محمد صل الله عليه وسلم
كما نتقدم بخالص الشكر والتقدير الى كل من ساعدنا من قريب او بعيد لإنجاز في هذا العمل ونخص بالذكر الاستاذة المشرفة: تيشات سلوى
على مجهوداتها وتوجيهاتها وافكارها السديدة ونصائحها القيمة، فجزاها الله خير الدنيا والاخرة
كما ونتقدم بعظيم الشكر والثناء للاستاذة المشرفين
والشكر الموفور للزميل والاستاذ "عميرة فريد"، وايضا نشكر جميع العاملين بالمؤسسة
الجزائرية لإنتاج الكهرباء بحاسي مسعود
كما لا ننسى ان نتقدم بالشكر إلى زملائنا الطلبة
وشكراً لكل من لم يتسع المجال لشكرهم

الملخص:

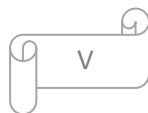
تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور الدعم التنظيمي في تعزيز الانغماس الوظيفي للعاملين في المؤسسة الوطنية لإنتاج الكهرباء حاسي مسعود-ولاية ورقلة"، اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي في وصف الظاهرة وتحليلها، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، واقتصرت عملية التوزيع على أسلوب العينة العشوائية البسيطة، بحيث بلغ تعداد عينة الدراسة (102) مفردة، وتم تحليل البيانات الواردة في استبانات عن طريق استخدام برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري، تحليل الانحدار المتعدد والبسيط، ومن خلال النتائج المتواصل إليها نستنتج أن درجة الدعم التنظيمي والانغماس الوظيفي متوسطة أي أن المؤسسة الجزائرية لإنتاج الكهرباء حاسي مسعود لا توفر لعمالها الدعم الكافي لهم مما يؤثر على انغماسهم في وظيفتهم بمستوى متوسط، مما أثبتت النتائج عن وجود علاقة طردية بين الدعم التنظيمي والانغماس الوظيفي، وكذلك بينت وجود علاقة طردية بين ابعاد الدعم التنظيمي (العدالة التنظيمية، سلوك القادة المرؤسيين، الدعم وتأكيد الذات لدى العاملين).

الكلمات المفتاحية: دعم تنظيمي، انغماس وظيفي، المؤسسة الوطنية لإنتاج الكهرباء "حاسي مسعود"

Abstract:

This study aims to highlight the role of organizational support in enhancing the job immersion of the employees of the National Electricity Production Corporation, Hassi Messaoud, the state of Ouargla. We have adopted the descriptive and analytical approach in describing the phenomenon and its analysis. The questionnaire was used as a tool to collect information. 102 items and the data included in a questionnaire were analyzed. By using the Statistical Package for Social Sciences (spss) program and relying on arithmetic averages and standard deviation for multiple and simple regression analysis, and through the results obtained, we conclude that the degree of organizational support and job immersion is moderate, meaning that the Algerian Electricity Production Hassi Messaoud Corporation does not provide its workers with sufficient support. Which affects their involvement in their job at a medium level, which showed the results of positive relationships between organizational support and job immersion, as well as the existence of positive relationships between the dimensions of organizational support (organizational justice, behavior of subordinate leaders, support and assertiveness of employees)

Keywords: : Organizational Support - Employment Immersion - National Electricity Production Corporation "Hassi Messaoud".



قائمة المحتويات

IV	الإهداء 1
V	الإهداء 2
VI	شكر وتقدير
VII	ملخص
VIII	قائمة المحتويات
IX	قائمة الجداول
X	قائمة الأشكال
X	قائمة الاختصارات
X	قائمة الملاحق
-أ-	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للدعم التنظيمي في تعزيز الانغماس الوظيفي	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للدعم التنظيمي والانغماس الوظيفي
3	المطلب الأول: مفاهيم عامة حول الدعم التنظيمي
6	المطلب الثاني: مفاهيم عامة حول الانغماس الوظيفي
11	المطلب الثالث: العلاقة بين الدعم التنظيمي والانغماس الوظيفي
12	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدعم التنظيمي والانغماس الوظيفي
12	المطلب الأول: الدراسات السابقة (اللغة العربية والأجنبية)
18	المطلب الثاني: مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
19	خلاصة
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور الدعم التنظيمي في تعزيز الانغماس الوظيفي	
22	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
22	المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة
22	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
34	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها
34	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة الميدانية
49	المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية
52	خلاصة
54	خاتمة
60	المراجع
65	الملاحق
86	الفهرس

قائمة الجداول

رقم الصفحة	VII عنوان الجدول	الرقم
18	مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	1.1
23	متغيرات الدراسة	1.2
26	مجتمع الدراسة	2.2
26	إحصائيات الاستبيانات الموزعة والمسترجعة على العينة	3.2
27	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	4.2
28	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق لمتغيرات العمر	5.2
29	توزيع أفراد العينة حسب متغير المنصب المهني	6.2
30	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الأقدمية	7.2
31	توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي	8.2
33	مقياس ليكارث الثلاثي	9.2
34	معامل الثبات لمجلات الدراسة والدرجة الكلية للأداة حسب معامل كرونباخ ألفا	10.2
35	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده العدالة التنظيمية	11.2
36	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده سلوك القادة لمساندة الرؤوسين	12.2
37	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده المشاركة في اتخاذ القرار	13.2
38	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده دعم وتأكيده الذات لدى العاملين	14.2
39	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاده الدعم التنظيمي	15.2
40	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده الانغماس الوظيفي	16.2
41	العلاقة الارتباطية بين جميع متغيرات الدراسة	17.2
42	نتائج تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل الدعم التنظيمي والمتغير التابع للانغماس الوظيفي	18.2
44	تحليل تبين خط الانحدار	19.2
45	المتغيرين المتبقيين في نموذج الدراسة	20.2
45	معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع لنموذج الدراسة	21.2
46	تبين خط الانحدار بطريقة stepwise	22.2
47	معاملات خط الانحدار	23.2
48	اختبار ANOVA للمتغيرات الشخصية المتبقية	24.2

قائمة الأشكال البيانية

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1.1	نموذج الدراسة.....	د
1-2	الهيكل التنظيمي الخاص بالمؤسسة محل الدراسة.....	25
2-2	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.....	27
3-2	توزيع أفراد العينة حسب العمر.....	28
4-2	توزيع أفراد العينة حسب المنصب المهني.....	29
5-2	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة.....	30
6-2	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي.....	31

قائمة الاختصارات

الرقم	المختصر	اسم المختصر
01	HMN	الشركة الجزائرية لانتاج الكهرباء
02	HMO	وحدة الانتاج الكهرباء غرب

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
02	قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان	65
03	الاستبيان الخاص بالدراسة	65
04	نتائج التحليل الإحصائي SPSS	68

مقدمة

توطئة

تسعى المؤسسات في الوقت الراهن إلى التأقلم مع المتغيرات العالمية والمحلية المعقدة والمتشابكة ولا بد لهذه المؤسسات من مواجهة التحديات المواقية لهذه المتغيرات والتجانس معها، وهي في سبيلها إلى تحقيق ذلك لا بد وأن تعتمد على الموارد البشرية لكن لا يمكن للعاملين أن يشاركون مشاركة بناءة في تحقيق أهداف المؤسسة دون أن يشعروا بالدعم التي تقدمه هذه الأخيرة لهم حتى يتمكنوا من مبادلتها بدعمهم لها، وفي ظل التطورات المتسارعة أصبحت حقيقة أهمية الموارد البشرية أكثر وضوحا من ذي قبل وازداد إدراك المؤسسات لهذه الحقيقة متجسدا في تتبع المفاهيم التي من شأنها أن تزيد من طاقة المورد وانغماسه في عمله وتزيد تباعا من فعالية المؤسسة، ومن أجل استمرار تلك الفعالية لا بد من توفير الدعم التنظيمي للعاملين بكل أبعاده (العدالة التنظيمية، المشاركة في اتخاذ القرار ، دعم وتأكيد الذات، سلوك القادة في مساندة المرؤوسين).

ويشير الدعم التنظيمي إلى التوزيع العادل لمكافآت العمل على العامل مقابل الجهود المبذولة منهم لتلبية أهداف المؤسسة، والتي تدل على اهتمام هذه الأخيرة بمساهمات العاملين وتشمل المكافآت المادية والمعنوية كاحترام، ودعم المشرف... إلخ

إن حرص المؤسسة على توفير الدعم اللازم لمواردها البشرية يساهم وبشكل كبير في تحقيق استقرار العاملين، وكسب ولائهم، كما يعزز من شعورهم بالانتماء لها مما يجعلهم يحسنون من أدائهم وينغمسون أكثر في وظائفهم ، حيث يشير الانغماس الوظيفي إلى الدرجة التي يلتزم بها العامل تجاه المؤسسة فضلا عن التأثير العميق على كيفية أدائه طوال مدة خدمته في المؤسسة.

وتعتبر مؤسسة إنتاج الكهرباء (سونلغاز -حاسي مسعود) كغيرها من المؤسسات الجزائرية التي تسعى جاهدة إلى تحقيق أهدافها وزيادة فعاليتها التنظيمية من خلال توسيع دائرة اهتمامها بمواردها البشرية وتوفير الدعم المناسب لهم بما يمكنها من زيادة درجة انغماسهم في العمل، ومن هنا جاءت هذه الدراسة كمحاولة للتعرف على العلاقة بين الدعم التنظيمي والانغماس الوظيفي في المؤسسة الجزائرية لإنتاج الكهرباء.

أولا. إشكالية الدراسة :

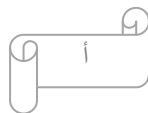
ومن خلال ما سبق يمكن طرح إشكالية الدراسة على النحو التالي :

ما مدى مساهمة الدعم التنظيمي في تعزيز الانغماس الوظيفي في المؤسسة الجزائرية لإنتاج الكهرباء-(HMO)حاسي

مسعود-؟

للإجابة على التساؤل الرئيسي قمنا بتجزئته إلى عدة أسئلة فرعية وهي كما يلي :

1. ما هو مستوى الدعم التنظيمي في المؤسسة الجزائرية لإنتاج الكهرباء-حاسي مسعود؟
2. ما هو مستوى الانغماس الوظيفي في المؤسسة الجزائرية لإنتاج الكهرباء-حاسي مسعود؟



3. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لدعم التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الجزائرية لإنتاج الكهرباء -حاسي مسعود-؟

4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية للانغماس الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة الجزائرية لإنتاج الكهرباء -حاسي مسعود تعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية (السن، التعليم، الأقدمية، ديمومة الوظيفة)؟

ثانيا. فرضيات الدراسة:

في ضوء العرض السابق لمشكلة البحث المتعلقة بدور الدعم التنظيمي في تعزيز الانغماس الوظيفي في المؤسسة الجزائرية لإنتاج الكهرباء حاسي مسعود، يمكن صياغة الفرضيات التالية بهدف اختيار صحتها:

1. هناك مستوى مرتفع للدعم التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الجزائرية لإنتاج الكهرباء -حاسي مسعود؛
2. هناك مستوى مرتفع للانغماس الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة الجزائرية لإنتاج الكهرباء -حاسي مسعود؛
3. توجد علاقة إيجابية وذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي والانغماس الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة الجزائرية لإنتاج الكهرباء -حاسي مسعود؛
4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للانغماس الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة الجزائرية لإنتاج الكهرباء -حاسي مسعود تعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية (السن، التعليم، الأقدمية، ديمومة الوظيفة).

ثالثا. أهداف الدراسة:

من خلال الفرضيات التي طرحت سابقا نسعى إلى تحقيق جملة من الأهداف هي:

1. التعرف على مستوى الدعم التنظيمي الذي توفره المؤسسة الجزائرية لإنتاج الكهرباء للعاملين فيها؛
2. التعرف على مستوى الانغماس الوظيفي للعاملين في المؤسسة الجزائرية لإنتاج الكهرباء؛
3. التعرف على مدى مساهمة الدعم التنظيمي في تحسين وتعزيز مستوى الانغماس الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة الجزائرية لإنتاج الكهرباء؛
4. معرفة ما إذا كانت هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول الانغماس الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

رابعا. أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية الدراسة في جانبين هما:

من الجانب النظري:

1. تسليط الضوء على مفهوم الدعم التنظيمي كأحد أبرز المفاهيم الإدارية الحديثة.
2. تعتبر هذه الدراسة كمرجع إضافي في المكتبات يزودها بالمعرفة ويزود قارئها أيضا بتقريب الصورة إلى ذهنه عن المؤسسات.

من الجانب التطبيقي:

1. الدعم التنظيمي يساعد العاملين في الانغماس أكثر في وظيفتهم ومنه تحقق المنظمة أهدافها؛

2. يساعد الدعم التنظيمي في خلق الاتجاهات الايجابية لدى العمال نحو العمل في المنظمة؛
3. تبرز أهمية هذه الدراسة من الناحية التطبيقية في استفادة المؤسسة الجزائرية لإنتاج الكهرباء من نتائج الدراسة في التعرف على الدعم التنظيمي الموجود في المنظمة ومدى انغماس العاملين في المنظمة والعمل على تعزيزه بناء على توفير الدعم التنظيمي في المنظمة.

خامسا. مبررات اختيار الموضوع:

تتجلى دوافع اختيارنا لهذا الموضوع في النقاط التالية:

1. تماشى الموضوع مع طبيعة التخصص الذي تلقيناه، حيث يعتبر من المواضيع التي تدخل في صميم تخصص إدارة الموارد البشرية؛
 2. الاهتمام بالمواضيع الحديثة والرغبة في البحث والاطلاع على هكذا مواضيع؛
 3. الدور الفعال الذي يلعبه الدعم التنظيمي في تعزيز الانغماس الوظيفي في المؤسسات الاقتصادية؛
 4. محاولة الربط بين الدعم التنظيمي والانغماس الوظيفي؛
 5. قلة الأبحاث في هذا الموضوع بالكلية.
 6. نشر الوعي لدى المؤسسات بأهمية الدعم التنظيمي وأثاره على الانغماس الوظيفي؛
- معرفة الأنماط السلوكية التي تترتب على الموارد البشرية حيال شعوره بالعدالة التنظيمية.

سادسا. منهج الدراسة والأدوات المستخدمة:

في ضوء طبيعة الدراسة والأهداف التي نسعى إلى تحقيقها لا بد من اعتماد منهج لأنه الطريقة المتبعة لدراسة ظاهرة ما أو موضوع معين بهدف التعرف على أسبابها وتقديم حلول لها وفي دراستنا هذه اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي الذي يتيح جمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة محل الدراسة ووصف النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها، كما اعتمدنا في الجانب الميداني على الاستبيان في جمع البيانات، واستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) من أجل تحليل البيانات التي تم جمعها.

سابعا: مصادر جمع المعلومات

تم الاعتماد على مصدرين أساسيين لجمع المعلومات عن مؤسسة جزائرية لإنتاج الكهرباء-حاسي مسعود -

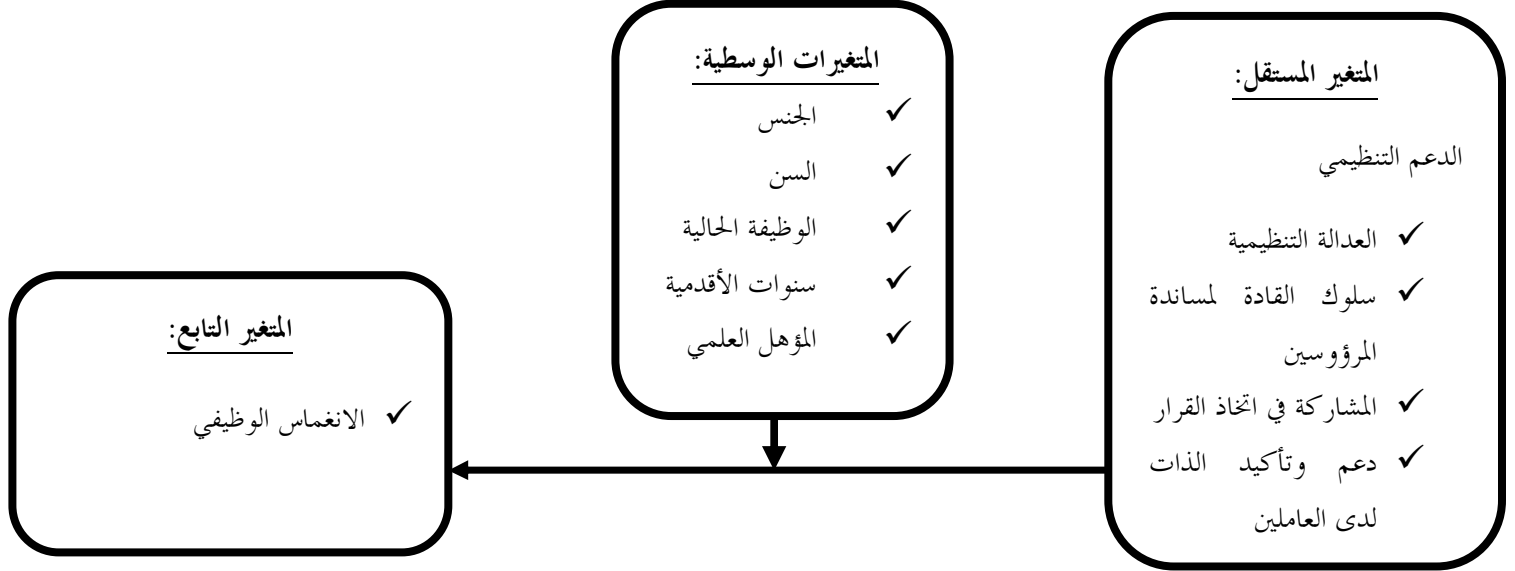
✓ **المصادر الثانوية:** تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية، الملتقيات والمقالات ، وكذا الأبحاث والدراسات السابقة.

✓ **المصادر الأولية:** وتتمثل في جمع البيانات الأولية من خلال تصميم استبيان مخصص لهذا الغرض، وزعت على عمال مؤسسة جزائرية لإنتاج الكهرباء-حاسي مسعود -

ثامنا. نموذج الدراسة:

لتحقيق غرض الدراسة والوصول إلى أهدافها، وبعد الاطلاع على الدراسات السابقة اعتمدنا على النموذج التالي:

الشكل رقم: (1-1): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة.

تاسعا: حدود الدراسة:

يكون نطاق الدراسة على النحو التالي:

- 1- الحدود المكانية: تمت الدراسة الميدانية في المؤسسة الجزائرية لإنتاج الكهرباء - حاسي مسعود -
- 2- الحدود البشرية: تم اسقاط الدراسة على عينة عشوائية من العاملين في المؤسسة الجزائرية لإنتاج الكهرباء، بمختلف رتبهم ووظائفهم.
- 3- الحدود الزمنية: أجزت هذه الدراسة خلال السنة الجامعية 2020/2019.
- 4- الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على موضوع الدعم التنظيمي وعلاقته بالانغماس الوظيفي.

عاشرا: مرجعية الدراسة:

من أجل جمع المعلومات المتعلقة بالدراسة اعتمدنا مجموعة من المراجع بمختلف أنواعها وباللغتين العربية والأجنبية لحل إشكالية الدراسة من خلال اقتباس الأفكار التي تساعدنا في إجراء هذه الدراسة، وتمثل هذه المراجع في: (مذكرات الماجستير والماستر المنشورة وغير المنشورة، الكتب، والمجلات العلمية، وكذلك مواقع الانترنت الموصلة).

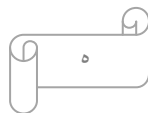
حادي عشر. هيكل الدراسة:

من أجل معالجة هذا الموضوع قمنا بتقسيم الدراسة إلى فصلين، يحتوي الفصل الأول على الأدبيات النظرية والتطبيقية لمتغيرات الدراسة، ويتضمن هذا الفصل مبحثين الأول، يتمثل المبحث الأول في الأدبيات النظرية للدعم التنظيمي والانغماس الوظيفي، والذي حاولنا فيه الإلمام بالإطار النظري لمتغيرات الدراسة، أما المبحث الثاني فيتضمن الأدبيات التطبيقية للدعم التنظيمي والانغماس الوظيفي والذي تم فيه عرض مجموعة من الدراسات السابقة ذات العلاقة المباشرة بموضوع الدراسة، أما

الفصل الثاني يحتوي على الدراسة الميدانية فقد تطرقنا أيضا الى مبحثين ، المبحث الأول يتمثل في الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة، والمبحث الثاني عرض ومناقشة نتائج الدراسة التي تم التوصل إليها.

ثاني عشر. صعوبات الدراسة:

- ❖ صعوبة إيجاد مؤسسة لإجراء الدراسة الميدانية؛
- ❖ صعوبة الوصول إلى المؤسسة نظرا لبعدها المسافة؛
- ❖ امتناع بعض أفراد العينة من الإجابة على الاستبيان ؛
- ❖ عدم استرجاع بعض الاستبيانات الموزعة على عينات الدراسة؛
- ❖ عدم تقبل أفراد العينة لبعض الأسئلة لتجنب الوقوع في المشاكل حفظا على مناصبهم ؛
- ❖ عامل الحجر الصحي الذي أخر عملية القيام بالدراسة الميدانية؛
- ❖ عدم الاتصال المباشر بالأستاذ المشرف بسبب الإجراءات الوقائية بفيروس كورونا؛
- ❖ شح مصادر المعلومات والمراجع الداعمة للبحث العلمي بسبب إغلاق المكاتب العامة والخاصة بسبب جائحة كورونا؛
- ❖ عدم الاتصال بالمؤسسة أدى إلى تأخر استرجاع الاستبيانات وتحليلها بسبب covid-19؛



الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية حول

الدعم التنظيمي والانغماس 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 والانغماس الوظيفي، واللذان يعتبران من المفاهيم الإدارية الحديثة في الأدبيات العربية.

فالمؤسسات الحديثة تسعى اليوم إلى توفير مستوى عال من الدعم التنظيمي للعاملين فيها، من خلال توفير العدالة التنظيمية، دعم المرؤوسين ومساعدتهم على تلبية حاجاتهم رغباتهم... إلخ، أملا منها في الحصول مقابل ذلك على سلوكيات إيجابية (الالتزام التنظيمي، الاستغراق الوظيفي، الانغماس الوظيفي، ولاء... إلخ، مما يدفع بها إلى تحقيق أداء فردي وجماعي متميز يمكن المؤسسة من تحقيق أهدافها .

ولتسليط الضوء أكثر على هذا الموضوع سنتناول في هذا الفصل مخلف الجوانب النظرية والتطبيقية لكل الدعم التنظيمي والانغماس الوظيفي من خلال تقسيمه إلى مبحثين، وذلك كما يلي :

❖ المبحث الأول: : الأدبيات النظرية للدعم التنظيمي والانغماس الوظيفي.

❖ المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدعم التنظيمي والانغماس الوظيفي.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للدعم التنظيمي والانغماس الوظيفي:

سنتطرق في هذا البحث إلى إبراز العلاقة بين الدعم التنظيمي والانغماس الوظيفي من خلال عرض لأهم المفاهيم الخاصة بالدعم التنظيمي وكذلك التطرق إلى المفاهيم الخاصة بالانغماس الوظيفي.

المطلب الأول: أساسيات حول الدعم التنظيمي

يعد الدعم التنظيمي من الأساليب الناجحة والفعالة التي يمكن للمؤسسة أن تتبناها في سبيل تحقيق أهدافها، بمعنى أنه كلما كان هناك دعم تنظيمي مقدم من طرف المؤسسة للعاملين، كلما ساهم ذلك في تحقيق الأهداف التي جاءت من أجلها المؤسسة، ومن هذا المنطلق سوف نحاول في هذا المطلب توضيح بعض الجوانب الأساسية المتعلقة بالدعم التنظيمي، ومدى أهميته، مراحلها، و أبعادها .

الفرع الأول: مفهوم الدعم التنظيمي.

يعتبر الدعم التنظيمي المحرك الرئيسي في الوصول إلى أهداف المؤسسة، وذلك بوجود علاقات تبادلية بين المؤسسة والعاملين من خلال توفير المساعدات المادية والمعنوية من أجل العمل على تحقيق أهداف المؤسسة.

أولاً- مفهوم الدعم :

–يشير مصطلح الدعم إلى منح الإسناد والقوة والتمكين للآخرين سواء كان ماديا أو معنويا.¹

ثانياً- مفهوم الدعم التنظيمي:

للدعم التنظيمي تعاريف كثيرة ومختلفة، وذلك حسب وجه نظر كل باحث، وفيما يلي سنعرض بعض التعاريف التي أعطيت للدعم التنظيمي:

– " يشير الدعم التنظيمي إلى : " القدر الذي تهتم فيه المؤسسة برعاية ورفاهية أعضائها، من خلال معاملتهم بعدالة ومساعدتهم في حل ما يواجهونه من مشكلات والإنصات لشكاوهم"²

نلاحظ هنا أن الباحث ركز في تعريفه على ثلاثة مفاهيم فرعية(المعاملة بالمثل والدعم الاجتماعي والتبادل الاجتماعي)، فالإفراد يتوقعون من منظماتهم المعاملة بالمثل فهم يتوقعون إلى تقدير مساهمتهم بكل الأحوال والظروف التي يمرون بها أثناء تواجدهم في المنظمة.

–يعرف (Eisenberger, 1986) الدعم التنظيمي بأنه : " مدى تقدير المنظمة للعاملين بها ومساهماتها بالاهتمام برفاهيتهم، ويتمثل الدعم التنظيمي بالتوزيع العادل لمكافآت العمل على العاملين مقابل الجهود المبذولة منهم لتلبية أهداف المنظمة والتي تدل على اهتمام المنظمة بمساهمات العاملين وتشمل المكافآت المادية مثل الأجر والبدلات والمزايا الاجتماعية والعاطفية مثل الاحترام والتعاون"³.

¹ شهلي نبيلة، الدعم التنظيمي وعلاقته بالإستقرار الوظيفي، دراسة.مؤسسة الحضنة للحليب بالمسيلة، مذكرة ماستر، كلية العلوم الانسانية، جامعة محمد بوضياف-المسيلة،- 2017، ص 8.

² أمال لعجيلات، أثر الدعم التنظيمي على الرضا الوظيفي، دراسة عينة من المؤسسات ص.م. في قطاع مواد البناء –بتفرت-مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح –ورقلة-2016، ص 4.

³ أحمد ديب محمد ماضي، أثر الدعم التنظيمي على تنمية الاستغراق الوظيفي لدي العاملين، مكتب غرة الاقليمي –للأونروا، رسالة الماجستير، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية –غزة-2014، ص10.

الملاحظ هنا ان "Eisenberger" قد ركز في تعريفه على المكافآت الطوعية التي تأتي مباشرة من المنظمة دليل على اهتمام المنظمة برفاهية العاملين مما يخلق لديهم مشاعر الالتزام والانتماء التي تجعلهم راضين بانتمائهم للمنظمة، وينعكس هذا الجهد في تحقيق أهداف المنظمة.

—ويعرف بأنه: " إدراك الفرد لتقدير المؤسسة له، وبالتالي الفرد يستخدم أحكامه الخاصة بإدراكه للدعم التنظيمي لتقدير توقعه للنتائج المترتبة على جهده ولذلك فكلما كبر المدى الذي تهتم من خلاله المؤسسة بالعاملين وتقدر جهودهم كلما بذل العاملون جهدا أكبر لمساعدة المؤسسة على تحقيق أهدافها".¹

نلاحظ هنا ان الباحث ركز في تعريفه على زيادة الاهتمام بالأفراد تؤدي إلى إشباع حاجاتهم النفسية والاجتماعية وانه يجعلهم متعلقين جدا بمنظمتهم وزيد من شعورهم بالانتماء لها، ويشعرهم بالمزيد من الثقة وبمزيد من التمكين في وظائفهم فالأفراد يستخدمون إدراكهم للتقييم الاهتمام بهم من جانب المنظمة لإرضاء حاجاتهم .

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف **الدعم التنظيمي** بأنه : كل ما تقدمه المؤسسة للعاملين من مكافآت طوعي، والتي تشمل جميع أشكال المساعدات المادية والمعنوية التي بمنحها التنظيم بشكل طوعي للعاملين بها، والتي تتمثل في صورة اهتمام المؤسسة بالعاملين وزيادة رفاهيتهم وتقديرها لهم والذي ينعكس بدوره على جهود العاملين لتحقيق أهداف المؤسسة. وتفترض نظرية الدعم التنظيمي وجود علاقة تبادلية ومشاركة بين المنظمة والعاملين بها، فلا بد ان تتفاعل وتتأثر معتقدات العاملين بمدى تقدير المنظمة لإسهاماتهم والعناية برفاهيتهم، وتتضمن هذه المعاملات الموضوعات المادية والشخصية على حد سواء فهي تشمل مثلا الصداقة والاحترام والمحبة، كما تتضمن النقود والخدمات والمعلومات.²

الفرع الثاني: أهمية الدعم التنظيمي

تكمن أهمية الدعم التنظيمي في عدة فوائد متبادلة بين العمال والمؤسسة، وفي ما يلي سنذكر بعضا من هذه الفوائد :

- 1-يساعد الدعم التنظيمي في بناء الالتزام التنظيمي للعاملين؛³
- 2-تؤثر علاقة الفرد برئيسه وإدراك الفرد للدعم التنظيمي كمتغيرين وسطين تأثيرا جوهريا على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة ؛
- 3-يزيد من دافعية الأفراد للإنجاز وتحقيق أهداف المنظمة؛
- 4-إيجاد رؤية مشتركة تجمع بين أهداف المنظمة وأهداف العاملين الخاصة وكلما زاد الدعم التنظيمي زاد ارتباط الأهداف مع بعضها البعض؛
- 5-تقليل الآثار السلبية لبعض سلوكيات وتصرفات الأفراد العاملين داخل المنظمة فلقد أثبتت الدراسات أن هناك علاقة ارتباط سلبية بين إدراك الدعم وظاهرة الغياب¹ ؛

¹Linda Rhoades and Robert Eisenberger, **perceived Organizational Supprt:A Review of the Literature**,

journal of applied psychology opyright, 2002, bu the American psychological assoc iation, Vol87, No04, P698-699.

² أحمد ديب محمد ماضي، مرجع سبق ذكره، ص10

³ نفس المرجع، ص11 .

- 6-يساعد على توفير بيئة عمل مناسبة تقود لتقليل معدلات التدوير الوظيفي الطوعي الذي يقوم به العامل ويستثنى من ذلك العاملين الذين في بداية أو نهاية فترة عملهم ؛
- 7-يخلق الموظفين ذوي قدرة على الإبداع في العمل في ظل التنافس الهائل بين المنظمات في بيئة العمل ،فحين يشعر العامل أن المنظمة تقدم له الدعم التنظيمي الذي يتمناه فإنه يسعى للنهوض بهذه المنظمة من خلال العمل الابداعي والابتكاري؛
- 8- يعكس اهتمام المديرين بدعم وتنمية وتطوير مرؤوسهم.²

الفرع الثالث:محددات الدعم التنظيمي

من خلال اطلعنا على الدراسات السابقة تم تحديد مجموعة من المتغيرات تعتبر محددات الدعم التنظيمي والتي نستطيع من خلالها إدراكه ومن هذه المتغيرات هي :

1-العدالة التنظيمية :

تعتبر أحد المكونات الأساسية للهيكمل الاجتماعي والنفسي للمؤسسة، من منطلق الإدارة بالمشاعر والعلاقات الإنسانية لعاملها واهتمامها لسلوكياتهم التي تؤثر على فعالية الأداء فهي الدرجة التي يتحدد به القواعد والإجراءات واللوائح، وإعطاء العامل ما يستحق بعدالة بحيث تشعره بالأمان والالتزام في أن واحد.³

وتكمن أهمية العدالة باعتبارها قيمة اجتماعية ونمطا اجتماعيا، نبه عليها علماء الاجتماع منذ زمن بحيث يؤدي غيابها إلى مخاطر جسيمة تهدد كيان المؤسسة والعامل معا، فإدراك العاملين لعدم توفر العدالة يؤدي بهم إلى ممارسات سلوكية سلبية، كنقص الولاء للمؤسسة والنية في تركها وزيادة معدل دوران العمل إضافة إلى سلوكيات الانتقام الموجه نحو المؤسسة أو قادتها.⁴

وتنقسم العدالة إلى ثلاث عناصر رئيسية وهي:

✓ **عدالة توزيع:** هي كل ما يحصل عليه الفرد من مخرجات على شكل أجور، ترقية، حوافز مقابل جهودهم في العمل

؛

–وتعرف كذلك بأنها درجة الشعور المتولدة لدى العاملين إزاء عدالة القيم المادية وغير المادية التي يحصلون عليها من المنظمة بوصفها متحققة⁵؛

¹ احمد ماهر، تطوير المنظمات، دليل العلمي لإعادة الهيكلة والتميز الاداري وإدارة التغيير، دار الجامعية للطباعة والنشر،مصر2007

² بروساردار أحمد، زانا مجيد صادق، شيرون عمر أومر، دور الدعم التنظيمي في تعزيز التوجه الإبداعي، دراسة استطلاعية لآراء عينة من اعضاء هيئة التدريس جامعة كويه، مجلة العلوم الادارية العراقية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية،المجلد1،العدد2، كوردستان –العراق – 2017، ص341.

³ .حمد بن سلمان البدراي، إدراك العدالة التنظيمية وعلاقته بالثقة لدى العاملين في المنظمات الأمنية، أطروحة دكتوراه الفلسفة في العلوم الأمنية(غير منشورة)، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2010، ص15.

⁴ محمود عبد الرحمن الشنطي، دور الدعم التنظيمي كمتغير معدل في العلاقة بين الضغوط الوظيفية والاداء الوظيفي، مجلة جامعه القدس المفتوحة الابحاث والدراسات الادارة والاقتصادية، كلية الاقتصاد، المجلد الاول، العدد3،2015، ص130.

⁵ صابرين مراد ثم ابو جاسر، اثر إدراك العاملين للعدالة التنظيمية على ابعاد الاداء السياقي دراسة تطبيقية على موظفي وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية، مذكرة ماجستير، تخصص إدارة الاعمال، كلية التجارة، جامعة الاسلامية، غزة، 2010، ص13.

✓ **عدالة إجراءات:** هي إجراءات يهدف من خلالها زيادة المشاركة في اتخاذ القرارات والسعي لتقليل الانحياز والأخطاء في القرارات التي يتم اتخاذها¹؛

✓ **عدالة معاملات:** هي كل ما يحصل عليه العامل من مخرجات على شكل أجور ترقية حوافز.²

2-سلوك القادة لمساندة المرؤوسين:

هو النشاط الذي يمارسه القائد الإداري في مجال اتخاذ القرار وإصدار القرار والأوامر والإشراف الإداري على الآخرين باستخدام السلطة الرسمية، وهذا عن طريق الإقناع والتأثير على العمال لأداء مهامهم بقصد تحقيق هدف معين، وقد توصلت مجموعة من الدراسات أن سلوك المدعم للقائد يعد من أهم العوامل التي تشعر المرؤوسين بالرضا عن العمل وتدفعهم للإنتاجية، كما أن هناك علاقة تبادلية بين العامل ورب العمل والتي لا تعتمد على الجوانب المادية كالأجور والخدمات المقدمة والمعلومات وإنما تشمل أيضا الجوانب الاجتماعية الشعورية كالاحترام والتأييد والتقدير.³

3-المشاركة في اتخاذ القرارات:

إن عملية إشراك الموظفين في عملية اتخاذ القرار أصبح من الأساليب التي تمارس في الكثير من الأنظمة الإدارية الحديثة، فهي تقوم على مبدأ منح الفرص للموظفين لتعبير عن آرائهم والاستفادة من تجاربهم السابقة⁴. ولهذا تعد عملية اتخاذ القرار هي الطريقة المنظمة لمواجهة المواقف والمشكلات أثناء العمل، عن طريق توفر المعلومات الكافية وإيجاد البدائل المناسبة واختيار البديل المناسب في سبيل تحقيق الهدف المرغوب حسب المواقف.⁵

4 -دعم وتأكيد الذات للعاملين:

يشير إلى اعتقاد العاملين بالمنظمة أن بمقدورهم تلبية وتحقيق احتياجاتهم عن طريق المشاركة الإيجابية في الأدوار داخل المنظمة، كما هناك علاقة ارتباطية موجبة بين متغيرات متعددة مثل توزيع المهارات الاستقلالية، التغذية العكسية، تحديد المهام، أهمية الوظيفة، الهيكل التنظيمي المتكامل، ومن هنا يتضح أن للمنظمة دور في تحديد طبيعة العلاقات بين الأفراد العاملين.⁶

¹Ziad Lutfi Altahayneh, Aman khasaweh & Abedalahafz, **relationship between orgonizational justice and job satisfaction as percived by jordanian phisical education teacher**, Asian Social Science; Vol 10, N4, Faculty of Physical Education and sport sciences, Hashemite University, Jordan, p131-132.

²شهلي نبيلة، مرجع سبق ذكره، ص15.

³عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، **أثر محددات الإدراك التنظيمي على دافعية الأفراد**، دراسة على شركة صناعية التابعة لقطاع الاعمال العام بمحافظة الدقهلية، ال مجلة العلمية التجارية والتمويل، كلية التجارة، جامعة طنطا، ملحق الثاني، العدد الثاني، 2003، ص6.

⁴علياء 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 التجارة، جامعة الشرق الاوسط، 2013، ص22.

⁵عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، مرجع سبق ذكره، ص6.

⁶شهلي نبيلة، مرجع سبق ذكره، ص 15.

المطلب الثاني: مفاهيم عامة حول الانغماس الوظيفي

من أكثر التفسيرات شيوعاً أن الانغماس الوظيفي قاعدته مبنية إلى حد كبير على نظريات الحوافز، لذلك فإنها تميل إلى التأكيد على الحاجات الفردية وإشباعها في محيط العمل هي المحددات الأساسية للانغماس الوظيفي، كما لها تفسيرات أخرى فتعتبر ظاهرة الانغماس الوظيفي من خلال دراسة المعايير والقيم والأنماط الاجتماعية المختلفة، ومن هنا فإن أنسب وسيلة لبحث الانغماس الوظيفي تتم من خلال التركيز على المتغيرات الاجتماعية، مثل عملية التطبيع الاجتماعي التي تسهم في إيجاد جزء لا يتجزأ من قيم الفرد الشخصية، فالإنسان المنغمس في عمله هو الذي ينظر إلى عمله على أنه أهم جزء في حياته وينهمك فيه على أنه غاية في حد ذاته.

من هذا المنطلق يمكن التطرق إلى مفهوم الانغماس الوظيفي:

الفرع الأول: مفهوم الانغماس الوظيفي

أ-تعريف الانغماس:

يتمثل مصطلح الانغماس في الدرجة التي يلتزم بها الفرد تجاه المنظمة، فضلاً عن تأثيره العميق على كيفية ادائه طوال مدة الخدمة¹.

ب-تعريف الانغماس الوظيفي:

-يعرف بأنه : "إنعكاس للانغماس الشخصي الذي يعبر عن ذوبان الفرد جسدياً وذهنياً وشعورياً في العمل فأً انغماس الوظيفي يرتبط بالحالة الإيجابية المرتبطة بالعمل والانجاز"².
نلاحظ ان الباحث ركز في تعريفه على درجة انغماس الفرد في بيئة العمل وحب له، بكافة جوانبه بشكل عام وعمله بشكل خاص.

-ويروى (2008) chughtai أن : " الانغماس الوظيفي يمثل الدرجة التي يندمج فيها الفرد مع الوظيفة التي يمارسها ويستشعر أهميتها، ولهذا فالأمر هنا مرتبط بالنواحي العقلية والعاطفية معاً، إذ يتأثر الانغماس الوظيفي بالعديد من المؤثرات منها المستوى العاطفي ويتضح ذلك من أثاره الإيجابية على الفرد مثل ذلك مشاعر السعادة والرضا والتقدير العالي للذات، وعكس ذلك صحيح عندما ينخفض مستوى الانغماس، فيتضح التأثير السلبي على مشاعر الفرد مثال ذلك القلق والضيق والكآبة والإحساس باليأس"³.

والملاحظ هنا ان "chughtai" ركز في تعريفه للانغماس الوظيفي على مفهومين (الانغماس المعرفي والانغماس العاطفي)مدى تأثير العاطفة على درجة تعلق الفرد بعمله وان المشاعر والأحاسيس لها دور كبير في حب الفرد لبيئة عمله، فيشعر بالمعرفة التي تجعله يشعر بأهمية وضعه ومكانته في المنظمة.

¹ زينب هادي معيوف الشريفي، دور الدعم التنظيمي في تعزيز الانغماس الوظيفي دراسة تحليلية لأراء عينة من الكليات الاهلية بمحافظة الفرات الاوسط -العراق-، المجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية، المجلد 13، العدد 13، سنة 2016، ص 155.

² زينب هادي معيوف الشريفي، مرجع سبق ذكره، ص 158.

³ مؤيد، الساعدي، دور الاستغراق الوظيفي في الاداء العالي بحث استطلاعي تحليلي في كلية الادارة والاقتصاد، جامعه كربلاء، رسالة ماجستير غير منشورة، العراق، 2015، ص 21.

-فقد عرف (pollock,1997) الانغماس الوظيفي بأنه : " الاندماج الداخلي للفرد في العمل أو التطابق والتجاوب النفسي مع العمل بما ينعكس في صورة تحقيق لذاتية الفرد او التزامه نحو عمله"¹.

وبعبارة اخرى يمكن القول أنه كلما زاد انغماس الموظف كلما زادت احتمالية تكلمه بأشياء إيجابية عن المنظمة وبذلك تزداد مساهمته في تطوير علامة تجارية إيجابية لصاحب العمل ورغبته في البقاء ضمن المنظمة وبالنتيجة تقليل او خفض نسبة دوران العمل وتركه وبذل الجهد على المستوى الاعلى وبشكل منتظم وبالنتيجة التأثير الفاعل على متغيرات عديدة مثل جودة الخدمة ورضا الزبائن وارتفاع الانتاجية والمبيعات وزيادة الربحية².

ويمكن تلخيص مفهوم الانغماس الوظيفي في العناصر التالية:³

- ✓ العمل يمثل الاهتمام الأساسي في الحياة؛
- ✓ المشاركة الفعالة في العمل؛
- ✓ الأداء يمثل الأساس لتحقيق الذات؛
- ✓ الأداء مرتبط بالمفهوم الذاتي.

حيث اصبح مفهوم الانغماس الوظيفي موضوعا للمناقشة في دوائر الشركات لعدة سنوات، فقد سيطر على اهتمام الجميع "العاملين وارباب العمل"، وكل واحد منهم لديه طريقة مختلفة للنظر إليه وإدراك كلاهما اهمية هذا المفهوم. ويرى الباحثون أن الانغماس الوظيفي يعد واحد من اهم المدخل المستخدمة لتنمية وتحسين جودة حياة العمل والتفاعل بين الانغماس الوظيفي والالتزام بالعمل يجعل الفرد المنغمس في وظيفته، لديه التزام اكثر نحو منظمته واكثر بقاء فيها، حريصا على تنميتها وتطوير عملياتها. وخصائص العمل بما تشمل عليه من تنوع واستقلالية ونوعية المهام والانشطة وكذلك التغذية المرتدة، تلعب دورا مهما في تنمية انغماس الفرد في عمله⁴.

الفرع الثاني: خصائص الانغماس الوظيفي

للانغماس الوظيفي جملة من الخصائص والمتمثلة في العوامل التالية:⁵

1 الانغماس الوظيفي: متغير يمثل الفروق الشخصية بين الأفراد : تتمثل في(الدوافع /القيم/ الاتجاهات /النوع).

2الخصائص الوظيفية: تتمثل في (الحافز/استقلالية الوظيفة/التنوع/توصيف المهام/المهام/التغذية العكسية.

3.الخصائص الاجتماعية: تتمثل في(العمل مع الآخرين/ المشاركة في اتخاذ القرارات /ومشاعر)؛

- الانغماس الوظيفي يعتبر مجموعة من الظروف تجمعت معا؛

¹ احمد ديب محمد ماضي، مرجع سبق ذكره،ص 24.

² مازن فارس رشيد، الانغماس الوظيفي،08:11/2020/09/02،عالم المعرفة39678-BIM-<https://search.emarefa.net/ar/detal/BIM-39678>

³ محمد شفيق سعيد المصري، الانغماس الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية، دراسة ميدانية على المستشفيات الحكومية في قطاع غزة، مذكرة ماجستير في ادارة الاعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعه الازهر، سنة 2015، ص12.

⁴Lino and wenlee,"An empirical study of employee job involvement and personality traits the case of Taiwan",International journal of Economics and management,2009,p22.

⁵ محمد شفيق سعيد المصري، مرجع سبق ذكره،ص13.

الفصل الأول..... الأدبيات النظرية والتطبيقية حول الدعم التنظيمي والانغماس الوظيفي.

- الانغماس الوظيفي هو الربط بين الفرد والظروف المختلفة، وانغماس الفرد في وظيفة معينة تتأثر بظروف وبيئة العمل ومدى أسهام الوظيفة الحالية في إشباع حاجته الأساسية؛
- الانغماس في العمل بشكل عام أو خاص ان يكون العمل شيئاً مركزياً في حياة الإنسان فهو إحساس داخلي عن جوهر العمل في حياة الإنسان؛
- الفرد المنغمس في وظيفته يحصل على قدر معقول من التغذية الراجعة عن ادائه لعمله، ويتمتع بنوع من الاستقلالية في أدائه لعمله كما يتيح له عمله فرصة تكوين صداقات مع زملائه؛
- يتطلب عمل الفرد المنغمس احتكاكاً كبيراً بالآخرين؛
- قد يكون كبيراً في السن ولديه قدر كبير من الخبرة الوظيفية¹.

الفرع الثالث: أهمية الانغماس الوظيفي.

تتمثل أهمية الانغماس الوظيفي في النقاط التالية:

- ✓ يدخل في صميم العلاقة الوظيفية، لأنه يتناول ما يفعله الأفراد وكيف يتصرفون في أدوارهم وما الذي يجعلهم ينتهجون سلوكاً بطرق أخرى من أجل تحقيق أهداف المؤسسة وأهدافهم الشخصية على حد سواء؛
- ✓ أن الانغماس الوظيفي يعد واحداً من أهم المداخل المستخدمة لتنمية وتحسين جودة حياة العمل، كما نرى أن التفاعل بين الانغماس الوظيفي والالتزام التنظيمي يجعل الفرد المستغرق في وظيفته لديه التزام تنظيمي نحو مؤسسته وأكثر بقاءً فيها وحرصاً على تنميتها وتطوير عملياتها؛
- ✓ أن الانغماس الوظيفي يرتبط بأهمية العمل في حياة الفرد، فكلما كان العمل أكثر أهمية كلما كان الموظف أكثر ولاءً لعمله ومؤسسته، مما ينعكس بدوره على أداء الأفراد؛
- ✓ كما أن الانغماس الوظيفي له أثر كبير على إنتاجية وكفاءة الموظف؛
- ✓ يعتبر عاملاً مهماً في خلق وزيادة تحفيز العاملين²؛
- ✓ مهم لتحقيق نمو الأفراد والرضا الوظيفي في بيئة العمل؛
- ✓ يستخدم الانغماس الوظيفي، والالتزام التنظيمي في المؤسسات لتوقع معدلات الغياب؛
- ✓ جذب وتعيين العاملين الأكثر كفاءة والمحافظة عليهم؛
- ✓ يعتبر عاملاً أساسياً في السلوك التنظيمي؛
- ✓ الزيادة في الانغماس الوظيفي تزيد من فعالية العامل لتحقيق رضا الزبون مما يعزز ويبيّن صورة المؤسسة مما يزيد من ربحيتها؛
- ✓ انخفاض مستوى الانغماس الوظيفي يجعل العامل يشير بالانفعال بين ما يتوقعه في حياته وما يفعله في وظيفته؛
- ✓ ارتفاع مستوى الانغماس الوظيفي يقلل معدلات الغياب والتأخير عن العمل¹.

¹ مدونة وليد للعلوم الادارية، الانغماس الوظيفي، 2020/03/11، مدونة وليد، WaLeeda/sate.blogspot.com/2010/10/plog-post2338.ntm

² المغربي، عبد الحميد، جودة حياة العمل واثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي، بحث منشور، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، العدد 2، الملحق 2، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، مصر، 2004، ص 42.

الفرع الرابع: العوامل المساعدة على تعزيز الانغماس الوظيفي:

هناك العديد من العوامل التي تساعد على تعزيز الانغماس الوظيفي ومنها ما يلي :

1-**العمل نفسه** : يجب أن يتلقى الأفراد تعليقات ذات مغزى حول أدائهم، ويفضل من خلال تقييم الأداء و استخدام القدرات بحيث ينظر الافراد للوظيفة باعتبارها تتطلب استخدام القدرات التي يقيمونها من اجل اداء الوظيفة بفعالية. والتحكم الذاتي (الاستقلالية) يجب ان يشعر الافراد ان لديهم الفرصة لتحديد الاهداف الخاصة بهم وتحديد المسارات لتحقيق هذه الاهداف.

2-**بيئة العمل**: يهتم هذا العامل بزيادة الانغماس من خلال بيئة العمل بشكل عام وذلك بتطوير الثقافة التي تشجع المواقف الايجابية للعمل ، وتعزيز الاهتمام والاثارة في الوظائف التي يقوم بها الافراد والحد من الاجهاد، وتحتاج الاستراتيجية ايضا الى اعتبار جوانب معينة من بيئة العمل، وخصوصا الاتصالات والانخراط والموازنة بين العمل والحياة وظروف العمل، ويمكن ان تشمل الاستراتيجية صياغة وتطبيق سياسات إدارة علاقة الموهبة، والتي تهتم ببناء علاقات فعالة مع الافراد في ادوارهم ومعاملة الموظفين على نحو لائق وملائم، والاعتراف بقيمتهم ومنحهم صوتا وتوفير فرص للنمو².

3-**القيادة**: ينبغي على القيادة ان تركز على ما يجب على المديرين التنفيذيين القيام به كقادة من اجل اداء دورهم الحيوي والمباشر في زيادة مستويات الانغماس، وسيشمل هذا تنفيذ برمجيات التعلم التي تساعدهم على فهم كيفية توقعات عملهم والمهارات التي يحتاجون لاستخدامها، وتشمل البرمجيات التدريب الرسمي ولكن التأثير الاكبر سيكون من قبل مزج اساليب متنوعة من التعلم مثل إعادة التعليم والتدريب والتوجيه، ويجب الاعتراف ايضا بأن عملية إدارة الاداء يمكن ان تقدم للمديرين التنفيذيين إطارا مفيدا يمكن من خلاله نشر مهاراتهم في تحسين الاداء على الرغم من زيادة الانغماس، ولذلك ينبغي ان تشمل هذه الاستراتيجية الخطوات المطلوبة لجعل إدارة الاداء أكثر فعالية من خلال زيادة التزام المدراء بها وتطوير المهارات الي يحتاجونها.

4-**فرص النمو الشخصي**: ينبغي ان يستند وضع استراتيجية توفير فرص التطوير والنمو الى خلق ثقافة التعلم، الامر الذي يشجع التعلم لأنه معترف به من الادارة العليا والمدراء التنفيذيين والموظفين عموما، كعملية تنظيمية اساسية يلتزمون بها وينهمكون منها باستمرار، وينبغي ان تحدد الخطوات اللازمة لضمان حصول الافراد على فرصة وإعطائهم التشجيع على التعلم والنمو في أدوارهم، أي اعطاء الافراد فرصة لتطوير دورهم من خلال الاستفادة بشكل افضل من مواهبهم، وهذا يعني تجاوز إدارة المواهب للقلة المحبذة وتطوير قدرات الافراد الاساسيين الذين تعتمد عليهم المنظمة، وتشمل ايضا فرص التطوير الوظيفي وكيف يمكن إعطاء الافراد التوجه والدعم والتشجيع الذي يحتاجون إليه إذا ما اريد لهم تحقيق إمكاناتهم وتحقيق مستقبل مهني ناجح في المنظمة مع تناغم مواهبهم وتطلعاتهم.

¹ محمد شفيق سعيد المصري، مرجع سبق ذكره، ص12.

² العبادي والحاف، استراتيجية تعزيز الانغماس الوظيفي ودورها في تحقيق الاداء العالي لمنظمات الاعمال، دراسة استطلاعية لعينة من العاملين في القطاع المصرفي العراقي في اربيل، مجلة دراسات إدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، العدد9، جامعه البصرة، 2012، ص. 8-10.

5-فرص المساهمة : تزويد الافراد بفرصة للمساهمة ليست مجرد مسألة وضع العمليات التشاورية الرسمية، على الرغم من انها تكون مهمة بل إنها تتعلق بإنشاء بيئة العمل التي تمنح الافراد صوتا من خلال تشجيعهم على ان يقولوا كلمتهم، وتأكيد القيمة الاساسية في المنظمة التي يجب ان تكون الادارة على استعداد وفي جميع المستويات للاستماع والاستجابة لأية مساهمات يقدمها أفرادها¹.

المطلب الثالث:العلاقة بين الدعم التنظيمي والانغماس الوظيفي

ان الدعم التنظيمي والانغماس الوظيفي يعدان احد القضايا الرئيسية التي يجب ان تتبوأ مكانة مرموقة في سلم أولويات الممارسين للإدارة، لما يتمتعان به من إيجابية تنظيمية وتحقيق مستوى اداء متميز. والدراسات التي تربط بين الدعم التنظيمي والانغماس الوظيفي "دراسة أحمد ديب محمد ماضي" و "دراسة زينب هادي معيوف الشريفي" والتي منها نستنتج بان:

- تطوير وسائل الدعم التنظيمي المستخدمة يؤدي الى رفع مستوى الانغماس الوظيفي لدى العاملين؛²
- الدعم التنظيمي يؤثر بشكل ايجابي على الانغماس الوظيفي؛³
- اندماج الفرد في المهام المكلف بها من قبل المنظمة والتي تنعكس ايجابيا على إنتاجية الفرد والمحافظة على مصالح المنظمة وبذلك تكون المنظمة حققت غاياتها من الدعم التنظيمي؛
- اتاحة الفرصة للعاملين لتعبير عن ارائهم وعدم رضاهم تجاه وظائفهم وإشراكهم في القرارات التي تم المنظمة؛
- يزيدان من فاعلية وكفاءة الموظف في العمل؛
- يزيدان من مستوى الرضا عن العمل؛
- يخلقان الإحساس بالانتماء إلى المؤسسة؛
- يطوران العلاقة بين الافراد والجماعات مما ينعكس إيجابا على الاداء المتميز⁴.

¹ احمد ديب محمد ماضي،مرجع سبق ذكره،ص ص29،26.

² احمد ديب محمد ماضي،مرجع سبق ذكره،ص ص19

³ مؤيد الساعدي،مرجع سبق ذكره،ص ص26.

⁴ العابدي والجلاف،مرجع سبق ذكره،ص ص11.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدعم التنظيمي والانغماس الوظيفي

سنحاول في هذا المبحث التعرض لأهم الدراسات السابقة باللغتين العربية و الأجنبية التي لها علاقة بمتغيرات الدراسة، معتمدين في ترتيبها على التسلسل الزمني من الأحدث الى الأقدم، ثم بعد ذلك التعقيب على هذه الدراسات وإبراز أهم نقاط التشابه والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية، ونختتم المبحث بإبراز جوانب الاستفادة من هذه الدراسات السابقة.

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة باللغتين العربية والأجنبية.

سنتناول فيما يلي مجموعة من الدراسات السابقة التي لها علاقة بدراستنا باللغتين العربية الأجنبية :

الفرع الأول : الدراسات السابقة باللغة العربية.

1-دراسة (عبد الحميد الفتاح المغربي،2004)، بعنوان: "جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الانغماس الوظيفي"، دراسة ميدانية _، جامعة المنصورة-مصر-

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة وحجم تأثير عوامل جودة حياة العمل بأبعادها المختلفة على الانغماس الوظيفي للعاملين بالمراكز الطبية المتخصصة بجامعة المنصورة، حيث تمت الدراسة على مجتمع مكون من (350) مفردة، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي مع استخدام أداتين لجمع البيانات هما المقابلة والاستبيان.

وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية:

✓ إن عوامل جودة حياة العمل مجتمعة تؤثر في الانغماس الوظيفي؛

✓ إن أهم هذه العوامل تأثيرا في الانغماس الوظيفي تتمثل في (الأجور والمكافآت، خصائص الوظيفة، ظروف بيئة العمل المعنوية وأسلوب الرئيس في الإشراف).

2-دراسة (أحمد ديب محمد ماضي 2014)، رسالة ماجستير بعنوان : "أثر الدعم التنظيمي على تنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الاقليمي التابع للأونروا"

هدفت الدراسة الى التعرف على أثر الدعم التنظيمي على تنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا، وتكونت عينة الدراسة من(270) عاملا، وقد استخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات ، كما استخدم المنهج الوصفي التحليلي.

وتوصلت الدراسة إلى:

✓ وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي وتنمية الاستغراق الوظيفي بدرجة متوسطة ومقبولة؛

✓ وجود فروق بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول المجالات معا تعزى إلى الدائرة وسنوات الخبرة.

3-دراسة (التلواني، نهاية عبد الهادي، فارس، الوحيددي رافع يوسف، 2015)، مقال نشر في مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات بعنوان: "القيم التنظيمية وعلاقتها بالانغماس الوظيفي"دراسة ميدانية على موظفي البنوك الإسلامية _قطاع غزة_.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين القيم التنظيمية والانغماس الوظيفي لدى موظفي البنوك الإسلامية بقطاع غزة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، وقدمت توزيع الاستبيان على عينة عشوائية بسيطة متكونة من(101) موظفا، اعتمد الباحثون طريقة المسح الشامل لجمع المعلومات . وقد أظهرت نتائج هذه الدراسة :

✓ وجود علاقة طردية بين القيم التنظيمية والانغماس الوظيفي؛

✓ إن موظفي البنوك الإسلامية منغمسون جدا في وظائفهم؛

✓ إن دراسة ممارسة القيم التنظيمية لدى موظفي البنوك الإسلامية ايجابية وبدرجة مرتفعة.

4-دراسة: (محمد شفيق سعيد المصري 2015) رسالة ماجستير ، بعنوان: "الانغماس الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطن التنظيمية " دراسة ميدانية على المستشفيات الحكومية في قطاع غزة

هدف هذا البحث الى التعرف على العلاقة بين الانغماس الوظيفي وسلوك المواطن التنظيمية وتمت الدراسة على عينة طبقية عشوائية متكونة من(285) أطباء، حيث تم استعمال المنهج الوصفي التحليلي مع استخدام الاستبانة كأداة للبحث.

وتم الوصول لنتائج أهمها:

✓ وجود علاقة طردية بين الانغماس الوظيفي وسلوك المواطن التنظيمية وكذلك بين أبعاد الانغماس الوظيفي؛

✓ وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى سلوك المواطن التنظيمية للأطباء وفق للمتغيرات (العمر،اسم) .

✓ 5-دراسة (الساعدي،2015) بعنوان دور الاستغراق الوظيفي في الاداء العالي بحث استطلاعي تحليلي في كلية الادارة والاقتصاد في جامعه كربلاء-العراق.

هدفت هذه الدراسة الى معرفة دور الاستغراق الوظيفي في الاداء حيث جرى اختيار كلية الادارة والاقتصاد في

جامعة كربلاء مجتمعاً للبحث اختيرت منه عينة من الموظفين تضم(55) شخصا، وجمعت البيانات عن طريق مقابلة ،

واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي.

وتم الوصول الى النتائج التالية:

✓ ان الاستغراق الوظيفي بوصفه الحالي يتفاعل ويؤثر بقوة في مشاركة العاملين ومن ثم في التدريب المعمق فالتوظيف الفاعل واخيرا مع فرص المسار الوظيفي

✓ التوجه نحو تعزيز ثقافة التشارك والعمل على تنشيط مكونات الاستغراق الجسدي.

6-دراسة:(أمال لعجيلات2016) رسالة ما ستر بعنوان : "أثر الدعم التنظيمي على الرضا الوظيفي" دراسة عينة من المؤسسات ص و م في قطاع مواد البناء-تقرت-

هدفت هذه الدراسة الى إبراز أثر الدعم التنظيمي على الرضا الوظيفي في عينة تحتوي على (150) مفردة حيث تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام استبيان لجمع المعلومات وتم تحليل البيانات الواردة عن طريق استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية(SPSS).

تم الوصول للنتائج التالية:

- ✓ أ مستوى الدعم التنظيمي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة سائد بدرجة مرتفعة؛
- ✓ وجود أثر ذو دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى إلى أبعاد الدعم التنظيمي وهي العدالة التنظيمية وسلوك القادة لمساندة المرؤوسين والدعم وتأكيد الذات لدى العاملين؛
- ✓ أثبتت الدراسة أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى إلى بعد المشاركة في اتخاذ القرارات.

7-دراسة (أ.د.حسان دهش جلاب، أ.م.د شروق عبد الرضا سعيد، م.م زينب هادي معيوف الشريف 2016)، مقال نشر في مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، بعنوان: "دور الدعم التنظيمي في تعزيز الانغماس الوظيفي" دراسة تحليلية لأراء عينة من تدريسي الكليات الاهلية بمحافظات الفرات الاوسط-العراق-

هدفت هذه الدراسة للتعرف على دور الدعم التنظيمي المدرك في تعزيز الانغماس الوظيفي لدى عينة من تدريسي الكليات الاهلية، حيث تم اختيار العينة العشوائية البسيطة المكونة من(248)تدريسا موزعين على (11)كلية باستخدام المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة للدراسة.

وتم الوصول إلى النتائج التالية:

- ✓ وجود إدراك واضح لدى عينة الدراسة حول مفاهيم الدراسة؛
- ✓ أن زيادة الدعم التنظيمي لها دلالاتها الطيبة في تعزيز الانغماس الوظيفي.

8-دراسة (م.د.برواسردار احمد، زانا مجيد صادق، م.شيروان عمراومر.2017)، مقال نشر في مجلة العلوم الإدارية العراقية، بعنوان: " دور الدعم التنظيمي في تعزيز التوجه الابداعي "دراسة استطلاعية لأراء عينة من اعضاء هيئة التدريس في جامعة كويه-كوردستان العراق-

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الدعم التنظيمي بكل أبعاده في التوجه الإبداعي بأبعاده وتم البحث على عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة كويه بإقليم كوردستان العراق المكونة من (82) تدريسيا باستعمال المنهج الوصفي المسحي وباستخدام استبانة لجمع البيانات وتحليلها.

وتم الوصول على النتائج التالية:

✓ وجود علاقة ارتباط وتأثير معنوي موجب وضعيف بين أبعاد الدعم التنظيمي والتوجه الإبداعي بأبعاده
الثلاث؛

✓ وجود اثر دال إحصائية الاختلاف استجابات أفراد عينة البحث حول جميع محاور البحث؛

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

9-دراسة (د.علي ضبيانالرشيدي2019) بعنوان الدعم التنظيمي وعلاقته بالعدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي، دراسة تطبيقية على الأطباء العاملين في بعض المستشفيات الحكومية مدينة الرياض).

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد المستويات الدعم التنظيمي والعدالة التنظيمية والالتزام ومعرفة العلاقة

بينهم، حيث تمت الدراسة على مجتمع مكون من (575) طبيب في مستشفى قوى الأمن الداخلي في مدينة الرياض

بالمملكة العربية باستخدام المنهج الوصفي التحليلي بأستعمال الاستبيان لجمع البيانات وتحليلها عن طريق برنامج

(SPSS)

وتم الوصول إلى النتائج التالية:

✓ ارتفاع درجة توفر أبعاد الدعم التنظيمي عكس أبعاد السياسة الإدارية فكانت متوسطة.

✓ وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي والالتزام التنظيمي.

الفرع الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية:

1-دراسة (Liao&wenlee, 2009)، بعنوان: " دراسة أولية على الانغماس الوظيفي والسمات الشخصية في تايوان".

An Empirical Study on Employee job Involvement and Personality Traits : the Case of Taiwan.

هدفت هذه الدراسة لمعرفة العلاقة بين الانغماس الوظيفي والسمات الخمسة الكبرى باستخدام بيانات تم جمعها من (272)

استبانة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، ووزعت على العاملين في صناعة البلاستيك بتايوان.

وأظهرت نتائج هذه الدراسة:

✓ ان سمة العصائية ترتبط سلبيا مع الانغماس الوظيفي، بينما السمات الشخصية الباقية (الانبساطية، الطيبة، التفتح، حيوية الضمير) ترتبط ايجابيا مع الانغماس الوظيفي.

2- دراسة: (2011,khalid&Rehman)، بعنوان: " أثر التغيير التنظيمي على الانغماس الوظيفي من خلال الاتصالات والعواطف والعقد النفسية وتوسطهم هذه العلاقة _باكستان ".
Effect of Organizational Change on Employee job Involvement:
mediating Role of Communication, Emotions and Psychological
Contract _Pakistan.

هدفت هذه الدراسة لمعرفة تأثير التغيير التنظيمي على الانغماس الوظيفي من خلال الاتصالات والعواطف والعقد النفسية وتوسطهم لهذه العلاقة، وجمعت البيانات من خلال (311) استبانة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي. وظهرت نتائج الدراسة:

✓ ان التغيير التنظيمي المتبوع باتصالات فعالة تولد المشاعر الايجابية مما يزيد الانغماس الوظيفي، بينما التغيير التنظيمي بدون اتصالات فعالة يسبب مشاعر سلبية تنتج في انغماس وظيفي منخفض.

ان التغيير التنظيمي يستطيع كسر العقد النفسية بين الموظف وصاحب العمل والتي تسبب ضعف الانغماس الوظيفي
3-دراسة(Wickramasinghe,2011)، بعنوان: " الدعم التنظيمي المدرك والاستغراق الوظيفي والتدوير الوظيفي وعلاقته بضعف الإنتاج في سيرلانكا"
"Facade organizational support,career recycling and its relationship with
the weak production of Srilanka"

هدفت هذه الدراسة إلى كشف تأثير الانغماس الوظيفي كعامل وسيط بين الدعم التنظيمي المدرك والتدوير الوظيفي في شركة تتبع نظام (turnover intention) في سيرلانكا، وتم اخذ عينة عشوائية تضم (616) موظفا يعملون في شركات تصنيع الملابس، وتم استخدام الاستبانة كأداة مسحية واستخدام منهج تحليل الانحدار لاختبار الفرضيات. وكانت أهم نتائج هذه الدراسة:

✓ يرتبط الرضا الوظيفي سلبيا مع معدل التدوير الوظيفي؛

✓ يرتبط الدعم التنظيمي المدرك ايجابيا مع الرضا الوظيفي، وسلبيا مع معدل التدوير الوظيفي.

4-دراسة(Dinc,2012)، بعنوان: دور الانغماس الوظيفي كوسيط في علاقة القيم الاخلاقية بالولاء الوظيفي _البوسنة والهرسك.

The Role job Involvement as a Mediator in Moral Values _Employee
Loyalty Relationship _Bosnia and Herzegovina.

هدفت هذه الدراسة لمعرفة تأثير القيم الاخلاقية المشتركة والانغماس الوظيفي على الولاء التنظيمي باستخدام بيانات تم جمعها من (100) استبانة وزعت على العاملين في المؤسسات التعليم الخاص في البوسنة والهرسك، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة للدراسة.

وأظهرت نتائج هذه الدراسة:

- ✓ ان كلا من القيم الاخلاقية والانغماس الوظيفي يمكنها تعزيز الولاء الوظيفي؛
- ✓ ان الانغماس الوظيفي يتوسط العلاقة بين القيم الاخلاقية والولاء الوظيفي.

5-دراسة (Danish,2015)، بعنوان: "العلاقة بين الأداء الوظيفي و الانغماس الوظيفي مع البروز الوظيفي للعاملين في قطاع التعليم -باكستان-"

Relationship Between job performance, job Involvement and Career salience of Employees in Education sector of Pakistan

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف سلوك الموظفين والأداء التنظيمي على الانغماس الوظيفي والبروز الوظيفي من خلال التنسيق السليم والوضع البيئي مريح في مكان العمل، واستخدام الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وجمعت البيانات عن طريق استبانة وزعت على (235) من العاملين في قطاع التعلم.

وأظهرت النتائج التالية:

- ✓ أن هناك علاقة طردية قوية بين المتغير التابع والمستقل تظهر بالإيجاب أو بالسلب؛
- ✓ أن هناك علاقة سلبية بين الانغماس الوظيفي والبروز الوظيفي؛
- ✓ أن هناك علاقة ايجابية بين الانغماس الوظيفي والأداء الوظيفي؛

المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة

سنحاول في هذا المطلب تلخيص أوجه المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة سواء باللغة العربية أو الأجنبية، حيث سنوضح نقاط التشابه ونقاط الاختلاف.

أولاً- أوجه التشابه :

تمثل أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة في النقاط التالية :

- كل من الدراسة الحالية والدراسات السابقة اعتمدت على الاستبانة كأداة رئيسة لجميع البيانات؛
- استخدمت كل من الدراسة الحالية والدراسات السابقة برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل البيانات؛
- اعتمدت كل من الدراسة الحالية والدراسات السابقة على المنهج الوصفي التحليلي.

ثانياً- أوجه الاختلاف :

هناك العديد من أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة من حيث الزمان والمكان، العينة، نوع القطاع والمتغيرات والجدول الموالي يوضح أوجه الاختلاف بينهم:

الجدول(1-1):المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

الدراسات السابقة	الدراسة الحالية	
تمت في بيئات عربية وأجنبية وكانت من السنوات (2004 إلى 2019)، حيث شملت الأماكن التالية: الجزائر، فلسطين، مصر، العراق ، السعودية، باكستان، البوسنة والهرسك، سيرلانكا، تايوان.	أُنجزت دراستنا خلال الموسم الجامعي من 2020/2019، أما بالنسبة للحدود المكانية تمت الدراسة في مدينة حاسي مسعود ولاية ورقلة	من حيث المكان والزمان
ركزت مختلف الدراسات كذلك على عينات مختلفة أكثر أو أقل من عينة الدراسة الحالية	ركزنا في دراستنا على عينة عشوائية وهم العاملين بمختلف مناصبهم ورتبهم في المؤسسة محل الدراسة وبلغ عددها 102	من حيث العينة
تنوعت الدراسات السابقة بين القطاع الخاص والعام مع اختلاف طبيعة نشاطها	استهدفت الدراسة القطاع العام حيث طبقت على مؤسسة عمومية ذات طابع اقتصادي وهي: المؤسسة الجزائرية لإنتاج الكهرباء (حاسي مسعود)	من حيث نوع القطاع
تناولت الدراسات السابقة متغيرات مختلفة منها:(الالتزام التنظيمي، العدالة التنظيمية، الالتزام التنظيمي...الخ).	اعتمدت دراستنا على متغيرين (مستقل، تابع) وهما الدعم التنظيمي والانغماس الوظيفي	من حيث المتغيرات
هدفت معظم الدراسات السابقة إلى الوقوف على واقع الدعم التنظيمي في مؤسسات مختلفة وكذا الوقوف على واقع الانغماس الوظيفي بمختلف المؤسسات سابقة الذكر.	تهدف دراستنا إلى الوقوف على مدى دور الدعم التنظيمي في تعزيز الانغماس الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة	من حيث الهدف

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة

المطلب الثالث: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة

تمكن أهم مجالات الاستفادة من الدراسات في كونها أسهمت في إثراء وإعداد الأدبيات النظرية وصياغة

فرضيات الدراسة بالإضافة إلى:

- ضبط متغيرات الدراسة حيث كان المتغير المستقل الدعم التنظيمي والمتغير التابع الانغماس الوظيفي؛
- التعرف على المنهجية المتبعة في الدراسات السابقة، مما فتح المجال للباحث في إعداد المنهجية المتبعة؛
- ساهمت وبشكل كبير في تصميم استمارة الاستبيان، من خلال الجانب النظري واستمارات استبيانات الدراسات السابقة؛
- الفهم الجيد للموضوع والتعمق فيه؛
- الإلمام بالنتائج المتوصل إليها من الدراسات السابقة، مما مكن الباحث من الانطلاق في الدراسة الحالية.

خلاصة الفصل الأول:

تناولنا في هذا الفصل أهم المفاهيم والمصطلحات النظرية لمفهوم الدعم التنظيمي والانغماس، كما حاولنا الامام بمختلف الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع دراستنا، واتضح لنا أن الدعم التنظيمي يستند على فكرة زيادة الاهتمام بالأفراد مما يؤدي الى اشباع حاجاتهم و يجعلهم متعلقين جدا بمنظمتهم ويزيد من شعورهم بالانتماء لها، مما يخلق بيئة عمل تمكن الموظفين المنغمسين من ان يكون لهم تأثير على القرارات والاجراءات التي تؤثر على وظائفهم، واشراك العاملين في أنشطة اتخاذ القرارات والتحسين والنجاح المستمر للمنظمة التي يعملون فيها، وبهذا تحقق المؤسسات أهدافها المسطرة، لأن كل مجموعة بشرية مرتبطة مع بعضها البعض هي كيان قائم بذاته.

وأن سبب نجاح كثير من المؤسسات وتطورها وتقدمها راجع إلى استعمال الأساليب البارزة من اجل توفير الدعم التنظيمي للموظفين ماديا ومعنويا في مناخ تنظيمي ملائم، يساعد على زيادة مستوى الانغماس الوظيفي للعاملين فيها، وهذا ما سنحاول التأكد من وجوده في المؤسسات الجزائرية من خلال اسقاط الجانب النظري على أحد المؤسسات العمومية الاقتصادية الجزائرية، وهي المؤسسة الوطنية لإنتاج الكهرباء-حاسي مسعود.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية

لدور الدعم التنظيمي في تعزيز الانغماس

الوظيفي

تمهيد

بعد التطرق للجانب النظري للدراسة في الفصل السابق الذي تمحور حول الادبيات النظرية للدعم التنظيمي والانغماس الوظيفي، وكذا أهم الدراسات السابقة سنتناول من خلال هذا الفصل الجانب التطبيقي لهذه الدراسة من خلال إسقاط الجانب النظري على عينة من العاملين في المؤسسة الجزائرية لإنتاج الكهرباء بمدينة حاسي مسعود ولاية ورقلة، مبرزين في ذلك أثر الدعم التنظيمي على الانغماس الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة. وفي هذا الصدد سيتم التطرق في هذا الفصل إلى مبحثين أساسيين هما :

- ❖ المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة؛
- ❖ المبحث الثاني : عرض ومناقشة نتائج الدراسة.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

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

المطلب الأول: طريقة المعتمدة في الدراسة:

بغرض التعرف على اثر الدعم التنظيمي على الانغماس الوظيفي للعاملين في المؤسسة الجزائرية لإنتاج الكهرباء-حاسي مسعود-سيتم التعرف على منهج الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة وفي الأخير خصائص عينة الدراسة، من خلال الاعتماد على البيانات اللازمة بعد جمعها وتحليلها عن طريق إدخالها إلى برنامج الإحصائي (SPSS) النسخة 19 من خلال هذا سيتم التوصل إلى النتائج.

الفرع الأول: منهج الدراسة:

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

أولاً. المنهج الوصفي التحليلي: يمكننا من جمع البيانات والمعلومات عن الموضوع المراد دراسته ووصف النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها وقيّم أملا في التوصل إلى تعميمات ذات معنى يزيد بها رصيد معارفنا عن تلك الظاهرة.

ثالثاً. المنهج الإحصائي: يمكننا من اختبار صحة الفرضيات باستخدام الأساليب والأدوات الإحصائية في تحليل البيانات.

لمعرفة " دور الدعم التنظيمي في تعزيز الانغماس الوظيفي". وذلك من خلال عينة من عمال شركة الوطنية لإنتاج الكهرباء"حاسي مسعود" باستخدام مصدرين أساسيين للمعلومات:

- ✓ المصادر الثانوية: تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية، الملتقيات والمقالات وكذا الأبحاث والدراسات السابقة.
- ✓ المصادر الأولية: تتمثل في جمع البيانات الأولية من خلال تصميم استبيان مخصص لهذا الغرض، ووزعت على عينة من موظفي المؤسسة الوطنية لإنتاج الكهرباء بحاسي مسعود لولاية ورقلة.

رابعا.متغيرات الدراسة

جدول رقم:(2-1):متغيرات الدراسة

المتغيرات	
المتغير المستقل	الدعم التنظيمي
المتغير التابع	الانغماس الوظيفي

المصدر: من إعداد الطالبين

الفرع الثاني. مجتمع وعينة الدراسة:

قبل التطرق إلى مجتمع الدراسة سوف نحاول تقديم المؤسسة محل الدراسة ألا وهي الشركة الجزائرية لإنتاج الكهرباء بمدينة حاسي مسعود وسيتم تقديمها كما يلي:

أولا. التعريف بالمؤسسة محل الدراسة:

الشركة الجزائرية الوطنية لإنتاج الكهرباء هي مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي مجال نشاطها إنتاج ونقل الطاقة وتوزيعها مقرها الرئيسي الجزائر العاصمة ذات راس مال إجتماعي يقدر ب35000000000مليار دج ،وقانونها الاساسي الجديد يسمح لها بإمكانية التدخل في قطاعات أخرى من قطاعات الانشطة ذات الاهمية بالنسبة إلى المؤسسة ولاسيما في ميدان تسويق الكهرباء نحو الخارج.

1-الانشاء والتنظيم:

-في عام 1910 تم وضع في الخدمة اول محطة إنتاج كهرومائية بقوة ثابتة تقدر ب4,2"ميغاواط" في مياه مضيق قرية رميلة ولاية قسنطينة؛

- عام 1913 تم إدماج فرع الطاقة الحرارية البخارية في حضيرة الانتاج بوضع في الخدمة اول محطة بخارية تشتغل بالفحم بقوة ثابتة تقدر ب22ميغاواط في مس الكبير ولاية وهران؛

-من عام1914 الى عام1920 شهدت هذه الفترة تطور كبير حيث وضعت ثلاث منشآت في الخدمة؛

-من عام 1950 الى عام1963 حيث تم وضع في الخدمة تسعة(9) منشآت بقوة اجمالية تقدر ب208 ميغاواط؛

-عام 1969 تم انشاء الشركة الوطنية للكهرباء والغاز (سونلغاز) بالامر رقم 6959 ل26 جويلية 1969 للجريدة الرسمية المؤرخة في 01 اوت 1969 بدمج نشاط الكهرباء والغاز؛

-عام 2002 صدور قانون حول الكهرباء رقم 02-01 المؤرخ في 22 ذي القعدة عام 1422 الموافق ل05 فيفري 2002 متعلق بتوزيع الكهرباء والغاز؛

-عام 2004 اصيحت المديرية لإنتاج الكهرباء (م إك) مديرية وفرع من فروع شركة سونلغاز، الشركة لإنتاج الكهرباء ، يقع مقرها الاجتماعى بالطريق الوطني رقم 38 عمارة 700 مكتب، جسر قسنطينة الجزائر، تم انشاء ثلاث شركات مهن قاعدية وهيا:

-الشركة الجزائرية لإنتاج الكهرباءSPE؛

-شركة الكهرباء والطاقت المتحددة SKTM؛

-الشركة الجزائرية لتسيير شبكة نقل الكهرباءGRTE؛

-عام 2009 في هذا العام تم تغيير تسمية الشركة لإنتاج الكهرباء إلى الشركة الجزائرية لإنتاج الكهرباء(ش.ك.ش.ذ.أ)؛

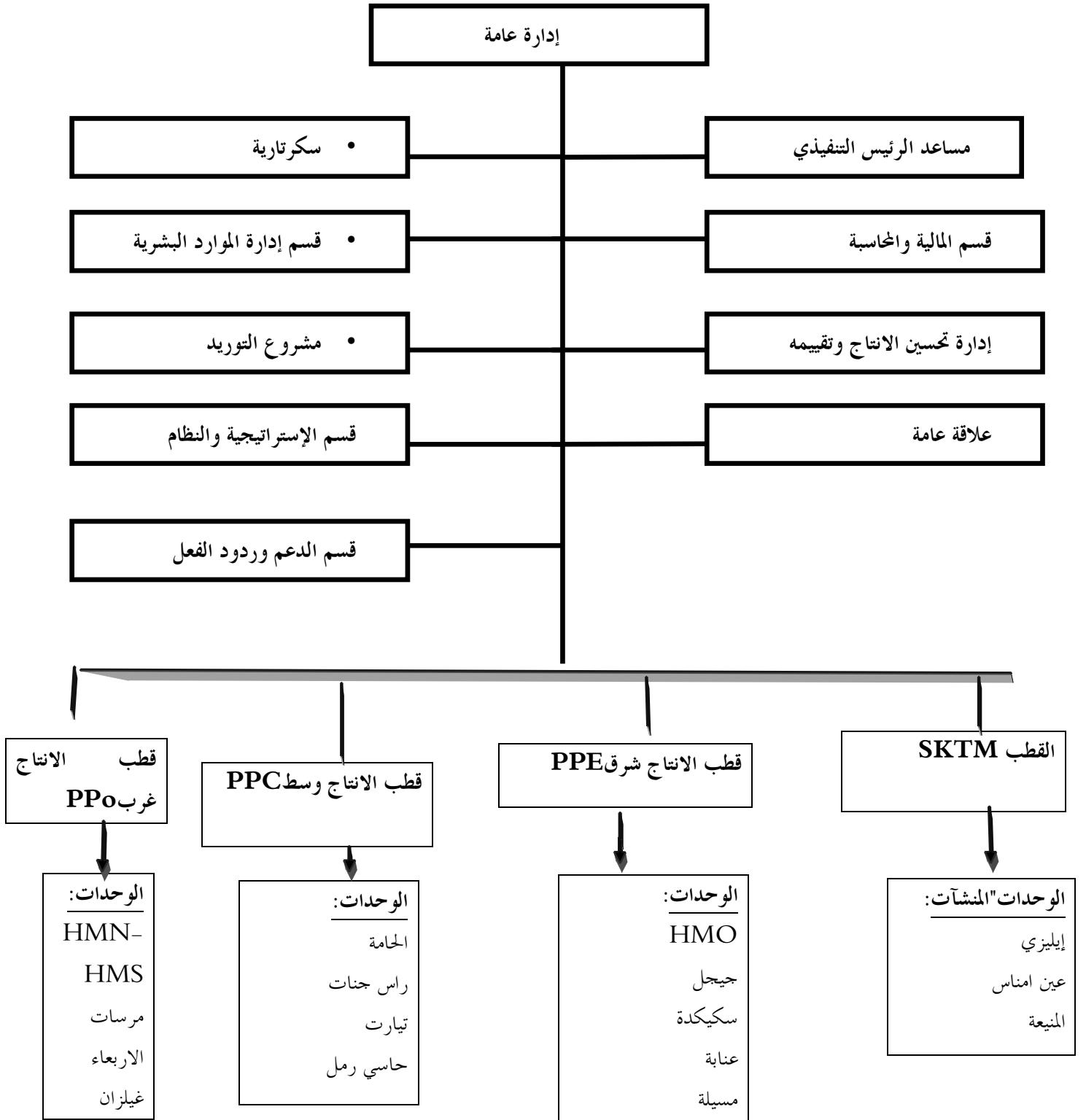
-من 2010 إلى 2013 شهدت هذه الفترة توسع حضيرة الانتاج بوضع في الخدمة ل06 محطات توليد الكهرباء من نوع توربين غاو بقوة إجمالية تقدر ب2000 ميغاواط؛

-2014 ووافق 2021 ادماج الدورة المشتركة في حضيرة الانتاج للشركة الجزائرية لإنتاج الكهرباء، تكنولوجيا بمعايير ذات كفاءة طاقتوية واحترام البيئة

الهيكل التنظيمي لشركة الوطنية لأنتاج الكهرباء-HMO-بحاسي مسعود:

من خلال تقديم المؤسسة وذكر أهم الوظائف المنوطة إليها سنحاول أيضا توضيح الهيكل التنظيمي الخاص بالمؤسسة محل الدراسة والذي يعطي صورة مصغرة عنها.

الشكل رقم (2-1): الهيكل التنظيمي لشركة الوطنية لأنتاج الكهرباء -HMO- بحاسي مسعود



المصدر: من إعداد الطالبتان باعتماد على وثائق المؤسسة

ثانيا:مجتمع وعينة الدراسة

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

الجدول رقم (2.2) مجتمع الدراسة

المراكز التابعة لها	عدد العمال	نوع المؤسسة	تاريخ التأسيس	المؤسسة
الجزائر قطب الانتاج شرق قطب الانتاج وسط قطب الانتاج غرب	206 عامل (دائمين)	صناعي مجال نشاطها الانتاج	01جانفي 2004	الشركة الوطنية لأنتاج الكهرباء-HMO- حاسبي مسعود

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على معطيات المؤسسة

2-عينة الدراسة:

قامت الباحثتان بسحب عينة عشوائية بسيطة قدرها 120 عامل من أصل 206 وهو مجموع عدد العمال الدائمين بالمؤسسة محل الدراسة، حيث تم توزيع 120 استبانة على عدد العاملين المذكورين في المؤسسة سلفا، وتم استرجاع (106) أي ما يعادل نسبة (88.33%)، وبلغ عدد الاستبيانات الملغاة ب(04) استبانة أي بنسبة (3.33%) أما فيما يخص الاستبيانات الصالحة لتحليل فكانت (102) استبانة أي ما يعادل (84.91%) والجدول أدناه يوضح توزيع عينة الدراسة

الجدول رقم(3.2):إحصائيات الاستبانات الموزعة والمسترجعة على العينة

النسبة المتوية	العدد	البيان
100%	120	عدد الاستثمارات الموزعة
88.33%	106	عدد الاستثمارات المسترجعة
3.33%	04	عدد الاستثمارات الملغاة
84.91%	102	عع الاستثمارات الصالحة لتحليل

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لتوزيع الاستبيانات.

3. خصائص عينة الدراسة:

يقصد بخصائص عينة الدراسة البيانات الشخصية المتعلقة بأفراد عينة الدراسة المستجوبين وذلك لمعرفة الخصائص الديمغرافية لهم، وقد اشتملت هذه الخصائص على (الجنس، السن، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة في العمل) وذلك لمعرفة تأثيرها على الدراسة في المؤسسة محل الدراسة وبالتالي يمكن إيضاحها كما يلي:

أ. متغير الجنس:

من خلال الدراسة التي قامت بها الباحثة تم استفسار المستجوبين حسب الجنس وأعطوا إجابتين هما: ذكر وأنثى وقد كانت إجاباتهم على هذين المتغيرين كما يوضحه الجدول التالي:

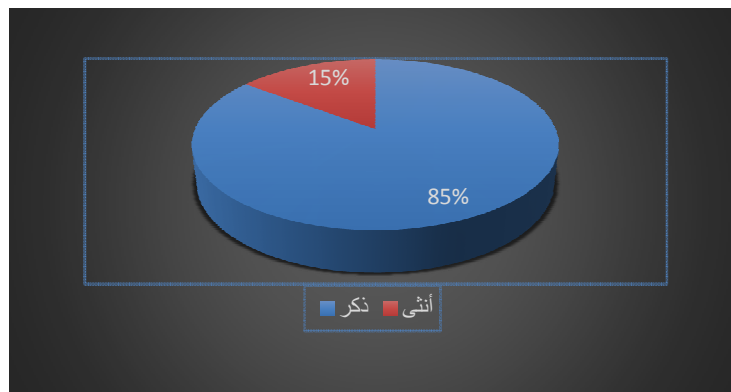
الجدول رقم(2-4): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الفئة
85%	87	ذكر
15%	15	انثى
100%	102	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج spss

من خلال الجدول نلاحظ أن عينة الدراسة من حيث متغير الجنس أن فئة الذكور تتفوق على فئة الإناث وهذا راجع للمنطق الجغرافية التي تقع فيها المؤسسة وكذلك لطبيعة المهام التي تنجزها المؤسسة حيث وجدنا نسبة الذكور(85%) مقابل نسبة الإناث (15%) والرسم البياني يوضح ذلك.

الشكل رقم(2-2): توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من اعداد الباحثين باستخدام Excelle.

ب. متغير العمر (السن) :

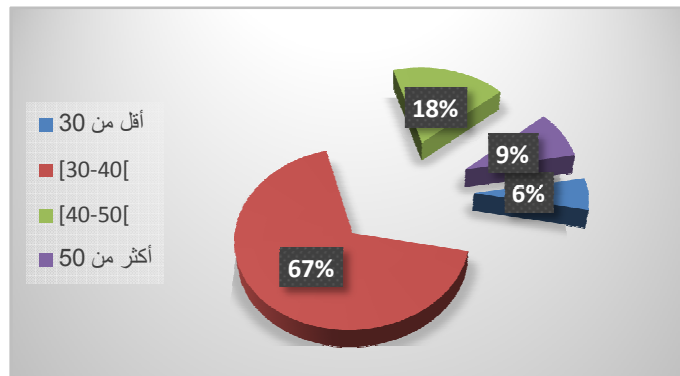
وفقا لمتغير الجنس فإن هذا الأخير لهم أعمار متفاوتة تختلف من جنس إلى آخر، فالجدول الموالي يوضح مستغير العمر حسب الفئات العمرية من 30 سنة أو أقل إلى الفئة العمرية أكثر من 50 سنة ولتوضيح أكثر لاحظ الجدول التالي:
الجدول رقم (2-5): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغيرات العمر

النسبة المئوية	التكرار	فئة العمر
5.9%	06	أقل من 30 سنة
67.6%	69	من 30 إلى أقل من 40 سنة
17.6%	18	من 40 إلى أقل من 50 سنة
8.8%	09	50 سنة فأكثر
100%	102	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج spss.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الأفراد الذين تتراوح أعمارهم ما بين (30 إلى 40 سنة) تقدر بنسبة 67.6% وهي أكبر فئة عمرية وهذا منطقي. وهي الفئة الشابة الأقدر والأجدر على القيام بالأعمال والقدرة على التعلم والبحث عن المعرفة وتأدية الأعمال كما يجب وبالشكل المطلوب. مقارنة بالفئات العمرية الأخرى، في حين ان عدد المستجوبين البالغ اعمارهم من 40 الى أقل من 50 سنة بلغ (18) اي بالنسبة 17.6% وهي نسبة منخفضة نوع ما، اما الفئة العمرية أقل من 30 سنة قد بلغ (06) مستجوبا اي بالنسبة (5.9%) وسبب تدني نسبتها يعود إلى توظيف الجديد في المؤسسة وهو يعطي نتائج واقعية مقارنة بالفئة العمرية أكثر من 50 سنة قد بلغ (09) مستجوبا اي بنسبة (8.8%) ويعود سبب تدني نسبتها أيضا هو قربها إلى سن التقاعد إلا أن هذه الفئتين تعبران عن وجود أفراد ذوي خبرة وكفاءة في المؤسسة، والرسم البياني يوضح ذلك:

الشكل رقم (3.2): توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

ت. الوظيفة الحالية:

تعد الوظيفة الحالية لدى العاملين معيار أساسيا لتصنيف العاملين كلا حسب تصنيفه المهني، فالجدول الموالي يوضح توزيع أفراد الدراسة وفقا للمنصب المهني.

الجدول رقم (6.2): توزيع أفراد العينة حسب متغير المنصب المهني

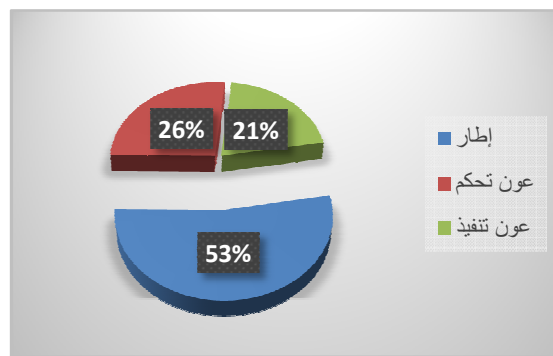
النسبة المئوية	التكرار	العينة
53%	54	إطار
26%	27	عون تحكم
21%	21	عون تنفيذ
100%	102	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات SPSS 2929

يبين الجدول اعلاه توزيع افراد العينة وفقا للمنصب المهني، ان عدد المستجوبين من فئة إطار بلغت 45 مستجوبا اي بنسبة 53%

اما المستجوبين من فئة عون تحكم فقد بلغ عددهم 27 مستجوبا، اي بنسبة 26%، في حين بلغ عدد المستجوبين من فئة عون تنفيذ 21 مستجوبا اي بنسبة 21%، والرسم البياني يوضح ذلك:

الشكل رقم(4.2):توزيع افراد العينة حسب متغير المنصب المهني



المصدر: من إعداد الطالبتين باستخدام Excelle.

ث. سنوات الأقدمية :

الخبرة هي أساس بناء الأفراد وزيادة معارفهم وتطور أي مؤسسة، فالجدول الموالي يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الأقدمية في العمل في المؤسسة محل الدراسة .

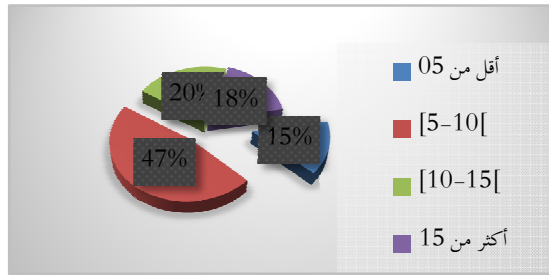
الجدول رقم (2-7): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الأقدمية.

النسبة المئوية	التكرار	الخبرة (سنوات التوظيف)
15	15	أقل من 5 سنوات
47	48	من 5 إلى أقل من 10 سنوات
20	21	من 10 إلى أقل من 15 سنة
18	18	15 سنة فأكثر
%100	102	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات SPSS.

يوضح الجدول أعلاه توزيع الأفراد حسب سنوات الأقدمية. حيث يبين أن 47% فئة الأفراد من (5 إلى أقل من 10 سنوات) في العمل هي نسبة مرتفعة جدا وهي نتيجة منطقية تدل على أن المؤسسة تتضمن كوادرا من الأفراد ذوي الخبرة والمعرفة والعمل على تطوير المؤسسة إلى الأحسن من خلال معرفة العمل ومتطلباته وهذا أمر ضروري وكاف لبقاء المؤسسة وتطوير استراتيجيتها وازدهارها ثم تليها فئة من (10 إلى 15 سنة) بنسبة 20% وهي نسبة متوسطة أيضا نظرا لنمو المؤسسة المتزايد وتدل أيضا على وجود خبرة وأقدمية في المؤسسة، ثم تليها فئة (15 سنة فأكثر) بنسبة 18% وهي نسبة منخفضة لا يعود سبب تدنيها إلى قربها إلى سنة التقاعد، ثم فئة (أقل من 5 سنوات) بنسبة 15% وهي نسبة ضعيفة أي أن الأفراد لا يمتلكون خبرة كبيرة نظرا لحدثة العمل داخل المؤسسة. وهذا يعني أن هناك استقرار في العمالة داخل المؤسسة، الرسم البياني يوضح ذلك.

الشكل رقم (5.2): توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة



المصدر: من إعداد الباحثتين باستخدام Excelle.

ج. المؤهل العلمي:

يعد المؤهل العلمي لدى العاملين معيارا أساسيا لتصنيف العاملين كلا حسب العملية التعليمية الخاصة في كل مستوى، كما يعد معيارا أساسيا لتقييم العاملين كل حسب مستواه التعليمي. فالجدول الموالي يوضح توزيع أفراد الدراسة وفقا للمؤهل العلمي.

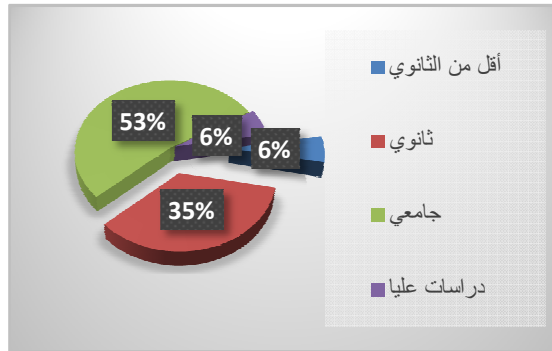
الجدول رقم(8.2):توزيع افراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي
15	15	اقل من ثانوي
47	48	ثانوي
20	21	جامعي
18	18	دراسات عليا
100	102	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال بيانات الجدول والمتعلق بتوزيع أفراد العينة الدراسة وفقا للمؤهل العلمي أن نسبة 47% من المستجوبين ذوي المستوى الثانوي، في حين كانت نسبة 20% من حاملي الشهادات الجامعية والبالغ عددهم 21 مستجوبا، ثم تليها نسبة 18% وهي نسبة الافراد الذين مستواهم دراسات عليا، ومنه نستنتج أن المؤسسة لا تستقطب بنسبة كبيرة الأفراد الذين مستواهم التعليمي عالي وهذا طبيعي جداً بما يتناسب مع طبيعة النشاط السائد في المؤسسة، فالأفراد الذين مستواهم الثانوي هم الأفراد الذين لديهم خارجات ميدانية أما المستوى الجامعي فيكون عملهم داخل الإدارات من أجل تسيير شؤون المؤسسة أو الإدارات وهذا ما تم إثباته من خلال إجراء بعض المقابلات أثناء فترة توزيع الاستبانة والتي كان لها دور كبير في تعرف على تصنيفات العمال ومعرفة طبيعة العمل الخاصة بكل مستوى كما أفدت هذه المقابلة من خلال إعطاء معلومات عن المؤسسة وتزويد الباحثتان بالوثائق الخاصة بالمؤسسة، والرسم البياني يوضح ذلك.

الشكل رقم(6.2):توزيع افراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبتين باستخدام Excelle.

ملاحظة: جميع العينة العشوائية محل الدراسة هم عمال دائمين.

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

أولاً: الأدوات الإحصائية المستخدمة

للإجابة على أسئلة الدراسة واختيار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي، حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS النسخة 19 عن طريق تفريغ بيانات قوائم الاستبيان في Excel ونقلها مباشرة إلى SPSS وهذا للتوصل إلى ما يلي:

- 1-مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي، الانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازلياً،
- 2-مصنوفة الارتباطات سيرمان لمعرفة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة؛
- 3-تحليل الانحدار المتعدد لاختيار صلاحية نموذج الدراسة وتأثير المتغير المستقل على المتغير التابع؛
- 4- معامل ألفا كرونباخ لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة؛
- 5- اختبار T-Teste لاختبار تأثير متغير المستقل الجنس على المتغير التابع؛
- 6- اختبار (One way ANOVA) لاختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

ثانياً: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات:

استخدمنا الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات وقد تم بناء وتصميم أداة الدراسة وفق للخطوات التالية:

- مراجعة الدراسات والبحوث العلمية التي اهتمت بدراسة عوامل الشخصية للإنسان وذلك بهدف تحديد أكثر العوامل الشخصية المتواجدة في المؤسسة.
- تحديد مجالات الاستبانة والفقرات بصورتها الأولية وذلك بعد مراجعة الأدوات البحثية في الدراسات السابقة وقد وصل عدد الفقرات إلى (38) فقرة.
- عرض الاستبانة على الأستاذ المشرف في مجال الاختصاص، للتأكد من مناسبة الفقرات لمجالات الدراسة ودقة صياغتها ووضوحها وحذف أو تعديل بعض الفقرات وفق ما يناسب.
- عرض الاستبانة على هيئة محكمين في مجال الاختصاص، للتأكد من مناسبة الفقرات لمجالات الدراسة ودقة صياغتها ووضوحها وحذف أو تعديل بعض الفقرات وفق ما يناسب.
- أجريت التعديلات كما رأى المحكمون ثم ثبتت الاستبانة بصورتها النهائية بعد حذف بعض الفقرات لكي تصبح بصورتها النهائية (38) فقرة.
- تكون سلم الاستجابة على فقرات الاستبانة من (03) استجابات حسب تدرج ليكارت الثلاثي (موافق، محايد، غير موافق)، وهو كما موضح في الجدول الآتي:

الجدول رقم (2-9) مقياس ليكارث الثلاثي

موافق	محايد	غير موافق
3	2	1

المصدر: من إعداد الطالبتين.

- بعد اختيار عينة الدراسة سلمت ووزعت الأداة على أفراد عينة الدراسة؛

- تم تبويب البيانات وترميزها ومعالجتها إحصائياً؛

• ولتحديد مستويات الموافقة استخدمنا الأدوات الإحصائية التالية:

- المتوسط الحسابي بغية التعرف على متوسط إجابات المبحوثين حول عبارات الاستبيان ومقارنتها.

- والانحراف المعياري ويوضح التشتت في استجابات أفراد الدراسة فكلما اقتربت قيمته من الصفر فهذا يعني تركيز الإجابات حول درجة المتوسط الحسابي وعدم تشتتها.

- المدى لتحديد طول الفئة = (أعلى درجة (موافق) - أدنى درجة (غير موافق) / عدد المستويات، وهذا لتحديد اتجاههم نحو كل عبارة هل هم: مرتفعة، منخفضة، متوسطة).

- تحديد طول الفئة باستخدام المدى = أكبر قيمة - أقل قيمة = 3 - 1 = 2

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

- [1,66؛1] غير موافق (منخفض)؛

- [2.33؛1.67] محايد (متوسط)؛

- [3؛2,34] موافق (مرتفع).

ثالثاً: صدق أداة الدراسة: تم التوصل إلى صدق محتوى أداة الدراسة عن طريق عرضها على الاستاذة المشرفة للإستفادة من توجيهاتها وكذلك مجموعة من الاساتذة المحكمين تألفت من "5" مختصين في المجال وأسماء المحكمين في الملحق رقم (1) لإبداء الرأي حول ملائمة الفقرات ووضوحها للمجال والتعديل، ومن خلال ذلك تم اعتماد الفقرات التي أتفق عليها المحكمون لتصحيح الاستبانة بصورتها النهائية .

رابعاً: ثبات أداة الدراسة: لتحديد ثبات الأداة تم إيجاد معاملات الثبات لمجالات الدراسة والدرجة الكلية باستخدام معامل كرونباخ ألفا حيث وصلت درجات الثبات الكلي (0.925) وهو معامل ثبات يفي بأغراض الدراسة والجدول يبين ذلك:

الجدول رقم(10.2) معاملات الثبات لمجالات الدراسة والدرجة الكلية للأداة حسب معاملات كرونباخ ألفا

النتيجة	معاملات كرونباخ ألفا	عدد العبارات	المجال	الرقم	
ثابت	0.848	13	العدالة التنظيمية	01	محور الأول الدعم التنظيمي
	0.721	04	سلوك القادة لمساندة المرؤوسين	02	
	0.723	04	المشاركة في اتخاذ القرار	03	
	0.623	04	دعم وتأكيد الذات لدى العاملين	04	
	0.896	25	درجة ثبات الكلي لمحور الدعم التنظيمي		
	0.855	13	درجة ثبات الكلي لمحور الانغماس الوظيفي		
	0.925	38	الكلي		

المصدر: الطالبتين وفقا لبرنامج (SPSS)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معاملات ألفا كرونباخ لكل محاور الاستبيان هي معاملات ثابتة، وكذلك معاملات ألفا لجميع عبارات الاستبيان معاً بلغ 0.925 وهذا يدل على أداة الدراسة ذات ثبات كبير مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل وتفسير نتائج الدراسة واختيار فرضيتها. تجدر الإشارة إلى أن معاملات الثبات ألفا كرونباخ، تتراوح بين (1-0)، وكلما اقترب من الواحد؛ دل على وجود ثبات عال، وكل ما اقترب من الصفر؛ دل على عدم وجود ثبات ومنه نستنتج أن أداة الدراسة التي أعدناه لمعالجة المشكلة المطروحة هي صادقة وثابتة في جميع فقراتها وهي جاهزة للتطبيق على عينة الدراسة.

المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها

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

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة

سيتم في هذا المطلب عرض وتحليل العينة في إجاباتهم على عبارات المتعلقة بعوامل الدعم التنظيمي(العدالة التنظيمية- سلوك القادة لمساندة المرؤوسين- المشاركة في اتخاذ القرار- دعم وتأكيد الذات لدى العاملين) وكذا خصائص الانغماس الوظيفي لدى العينة المدروسة بالمؤسسة (الجزائرية لإنتاج الكهرباء-حاسي مسعود) النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى: " هناك مستوى مرتفع للدعم التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الجزائرية لإنتاج الكهرباء -حاسي مسعود".

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

البعد الأول: العدالة التنظيمية

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

الفصل الثاني.....دراسة ميدانية لدور الدعم التنظيمي في تعزيز الإنغماس الوظيفي

أولاً: عرض النتائج:

الجدول رقم (11.2) قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده العدالة التنظيمية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	مستوى الاجابة	ترتيب العبارات
01	أعتقد أن راتي الشهري يتناسب مع جهدي المبول	2.35	0.875	78.33	درجة مرتفعة	02
02	تناسب ساعات العمل مع ظروفى الخاصة	1.85	0.948	61.67	درجة متوسطة	09
03	يتناسب راتي مع مؤهلاتى التى أحملها	1.85	0.948	61.67	درجة متوسطة	09
04	أشعر أن أعبائى وواجباتى الوظيفية تتناسب مع قدراتى	2.35	0.840	78.33	درجة مرتفعة	02
05	يحصل كل عامل على الخدمات التى تقدمها المؤسسة بشكل عادى	1.53	0.780	51.00	درجة منخفضة	11
06	يجمع المدير المعلومات الدقيقة والكاملة قبل اتخاذ القرارات الوظيفية	2.26	0.659	75.33	درجة متوسطة	04
07	يتم تطبيق كل القرارات الإدارية على كل العاملين بدون استثناء	1.68	0.760	56.00	درجة متوسطة	10
08	تتسم الإجراءات الإدارية المطبقة فى المؤسسة بالزاهة	1.97	0.751	65.67	درجة متوسطة	08
09	يحق للعاملين الاعتراض على القرارات التى يصدرها المدير	2.06	0.877	68.67	درجة متوسطة	07
10	عندما يتخذ المدير قرارا متعلقا بوظيفتى يتعامل معى بكل اهتمام واحترام	2.62	0.546	87.33	درجة مرتفعة	01
11	يشرح لى المدير مبررات القرارات التى اتخذت بالنسبة لوظيفة التى أشغلها	2.29	0.712	76.33	درجة متوسطة	03
12	يشرح لى المدير بشكل واضح أى قرار يتخذ بالنسبة للوظيفة	2.09	0.822	69.67	درجة متوسطة	06
13	أشعر بزاهة فى حل الخلافات بين العاملين	2.24	0.811	74.67	درجة متوسطة	05
	المتوسط العام لبعده العدالة التنظيمية	2.09	0.477	69.67%	درجة متوسطة	

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لبرنامج (SPSS)

ثانيا: تحليل النتائج

في قراءة لمعطيات الجدول أعلاه والذي يعبر أو يترجم أجوبة عينة الدراسة حول بعد العدالة التنظيمية حيث كان الهدف منه هو معرفة اتجاه عينة الدراسة نحو هذا البعد وجاءت النتائج هذا الأخير بمتوسط حسابي قدره (2.09) بتشتت عبارات الإجابات العينة قدره (0.477) ووزن نسبي قدره (69.67%) ، وهذه النتيجة المتحصل عليها كانت من خلال العبارات الثلاثة عشر المكونة لهذا البعد حيث نجد أن أكبر قيمة لمتوسط الحسابي قد بلغ (2.62) الذي يقابله وزن نسبي قدره (87.33) بانحراف معياري قدره (0.546) وأدنى قيمة للمتوسط الحسابي (1.53) الذي يقابله وزن نسبي قدره (51) بانحراف معياري قدره (0.780). ونلمس من مستوى العبارات الثلاثة عشر المكونة لهذا البعد أن مستوى الموافقة كان متوسط حسب مقياس منحنى ليكارث الثلاثي حيث واقع ما بين المتوسط الحسابي (من 1.67 إلى 2.33) أي أن الإجابات كانت محايدة، وكذلك حسب النتائج المتواصل إليها في هذا الجدول أن مستوى الأجابة للعامل على ماهو مبذول من جهد مقارنة مع راتبه الشهري كانت بدرجة عالية، حيث نلاحظ حسب القيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد العدالة التنظيمية أن معظم الاجابات كانت بدرجات متوسطة، مما يدل على وجود عدالة تنظيمية بمستوى متوسط في المؤسسة.

البعد الثاني: سلوك القادة لمساندة المرؤوسين:

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

اولا: عرض النتائج

الجدول رقم (12.2) قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد سلوك القادة لمساندة المرؤوسين

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	مستوى الموافقة	ترتيب العبارات
01	يشجع المدير روح المبادرة بين المرؤوسين ويناقش أفكارهم	2.32	0.677	77.33	درجة متوسطة	02
02	لدى المدير مهارة فائقة في النقاش والحوار	2.50	0.656	83.33	درجة مرتفعة	01
03	يشعر المرؤوسين بأن المدير صديقهم حيث يتطلع لراحتهم واسعادهم	2.21	0.680	73.67	درجة متوسطة	04
04	يسمح المدير باستخدام القدرات الشخصية للمرؤوسين في حل مشكلات العمل	2.24	0.734	74.67	درجة متوسطة	03
	المتوسط العام لبعد سلوك القادة لمساندة المرؤوسين	2.32	0.507	77.33	درجة متوسطة	

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لبرنامج (SPSS).

ثانيا: تحليل النتائج

من خلال الجدول أعلاه والذي يضم أربع عبارات لبعد سلوك القادة لمساندة المرؤوسين والتي جاءت بمتوسط حسابي قدره (2.32) بتشتت عبارات الإجابات العينة قدره (0.507) ووزن نسبي قدره (77.33%)، بمستوى موافقة

الفصل الثاني.....دراسة ميدانية لدور الدعم التنظيمي في تعزيز الإنغماس الوظيفي

(درجة متوسطة) وهذه النتيجة المتحصل عليها كانت من خلال العبارات الأربع المكونة لهذا البعد حيث نشهد أن أكبر قيمة لمتوسط الحسابي قد بلغ (2.50) الذي يقابله وزن نسبي قدره (83.33) بانحراف معياري قدره (0.656) وأدنى قيمة للمتوسط الحسابي (2.21) الذي يقابله وزن نسبي قدره (73.67) بانحراف معياري قدره (0.680). ونلمس من خلال إجابة العينة المدروسة لتلك العبارات الأربعة والتي تقيس سلوك الرؤساء في مساندة مرؤوسيهـم أن العينة تجب رؤسائهم يساندوهم بدرجة متوسطة وهذا حسب مستوى قياس المتوسط الحسابي لهذا البعد والذي جاء حسب مقياس مخطط ليكرات الثلاثي بين (1.67 إلى 2.33) وهي درجة متوسطة، وهذا يدل على سلوك القادة في مساندة المرؤوسين بمستوى متوسط حسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، عكس العبارة الثانية التي تدل درجة عالية (83.33) مما يثبت أن هناك اتصال قوي بين المدير والعمال لأن المدير يمتاز بمهارة النقاش والحوار.

البعد الثالث: المشاركة في اتخاذ القرار

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

أولاً: عرض النتائج :

الجدول رقم(13.2):قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد المشاركة في اتخاذ القرار

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	مستوى الإجابة	ترتيب العبارات
01	رئيسي في العمل يأخذ أغلب القرارات من خلال اشراك العاملين	2.32	0.869	77,33	درجة متوسطة	03
02	اتخذ معظم القرارات من خلال الرجوع إلى المرؤوسين	2.50	0.700	83,33	درجة مرتفعة	01
03	أشارك بقدر كبير في اتخاذ القرارات المرتبطة باختصاصي وواجباتي الوظيفية	2.44	0.778	81,33	درجة مرتفعة	02
04	يشجعني رئيسي على التعبير عن أفكارتي في العمل حتى لو كانت لا تتفق مع آرائه	2.24	0.914	74,67	درجة متوسطة	04
	المتوسط العام لبعد المشاركة في اتخاذ القرار	2.37	0.532	79	درجة مرتفعة	

المصدر: من إعداد الطالبين وفقاً لبرنامج (SPSS).

ثانياً:تحليل النتائج

من خلال الجدول أعلاه والذي يضم أربع عبارات لبعد المشاركة في اتخاذ القرار والتي جاءت بمتوسط حسابي قدره (2.37) بتشتت عبارات الإجابات العينة قدره (0.532) ووزن نسبي قدره (79%)، بمستوى موافقة (درجة مرتفعة) وهذه النتيجة المتحصل عليها كانت من خلال العبارات الأربع المكونة لهذا البعد حيث نشهد أن أكبر قيمة لمتوسط الحسابي قد بلغ (2.50) الذي يقابله وزن نسبي قدره (83.33) بانحراف معياري قدره (0.700) وأدنى قيمة للمتوسط الحسابي (2.24) الذي يقابله وزن نسبي قدره (74,67) بانحراف معياري قدره (0.914). ونلمس من خلال إجابة العينة المدروسة لتلك العبارات الأربعة والتي تقيس المشاركة العمال في اتخاذ القرارات نجد أن العينة يشاركون في اتخاذ القرارات وإعطاء الرأي الأنسب في بعض المواقف وخاصة ذوي الخبرة منهم وهذا حسب مستوى قياس المتوسط الحسابي لهذا البعد والذي جاء

الفصل الثاني.....دراسة ميدانية لدور الدعم التنظيمي في تعزيز الإنغماس الوظيفي

مستوى درجة مرتفعة حسب مقياس مخطط ليكارث الثلاثي حيث وقع بين (2.34 إلى 3) وهي درجة عالية، ومن هذه المعطيات نستنتج أن قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده المشاركة في اتخاذ القرار كانت بدرجة مرتفعة.

البعد الرابع: دعم وتأکید الذات لدى العاملين

سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس بعد دعم وتأکید الذات لدى العاملين ثم تحليلها.

اولا: عرض النتائج

الجدول رقم(14.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده دعم وتأکید الذات لدى العاملين

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	مستوى الاجابة	ترتيب العبارات
01	أشعر بأهمية وظيفتي من خلال ما أنجزه من أعمال	2.82	0.454	94.00	درجة مرتفعة	01
02	يشعري بالعمل أني ملئ بالطاقة	2.47	0.817	82.33	درجة مرتفعة	02
03	أعيش حياة مستقرة في عملي تساعدني على الابداع بشكل مستمر	1.85	0.883	61.67	درجة متوسطة	03
04	احصل على الحوافز والمكافآت التي تسهم في تحقيق رضاي عن العمل	1.62	0.771	54.00	درجة منخفضة	04
	المتوسط العام لبعده دعم وتأکید الذات لدى العاملين	2.19	0.514	73	درجة متوسطة	

المصدر: من إعداد الطالين وفقا لبرنامج (SPSS).

ثانيا: تحليل النتائج

من خلال الجدول أعلاه والذي يضم أربع عبارات لبعده دعم وتأکید الذات لدى العاملين والتي جاءت بمتوسط حسابي قدره (2.19) بتشتت عبارات الإجابات العينة قدره (0.514) ووزن نسبي قدره (73%) ، بمستوى موافقة (درجة متوسطة) وهذه النتيجة المتحصل عليها كانت من خلال العبارات الأربع المكونة لهذا البعد حيث نشهد أن أكبر قيمة لمتوسط الحسابي قد بلغ (2.82) الذي يقابله وزن نسبي قدره (94) بانحراف معياري قدره (0.454) وأدنى قيمة للمتوسط الحسابي (1.62) الذي يقابله وزن نسبي قدره (54) بانحراف معياري قدره (0.771). ونلمس من خلال إجابة العينة المدروسة لتلك العبارات الأربعة والتي تقيس دعم وتأکید الذات لدى العاملين بالمؤسسة نجد أن هذا البعد حضى مستوى قبول متوسط أي محايد وذلك حسب مقياس مخطط ليكارث الثلاثي حيث وقع بين (1.67 إلى 2.33) وهي درجة متوسطة، وهذا يدل الدعم وتأکید الذات للعاملين في المؤسسة لم يتوفر بنسبة عالية وإنما بمستوى متوسط.

قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لأبعاد الدعم التنظيمي

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

التنظيمي من خلال الجدول التالي ثم تحليلها .

أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم (2. 15): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الدعم التنظيمي

الترتيب	الوزن النسبي %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتغيرات	الرقم
04	69,67	0.477	2.09	العدالة التنظيمية	01
02	77,33	0.507	2.32	سلوك القادة لمساندة المرؤوسين	02
01	79,00	0.532	2.37	المشاركة في اتخاذ القرار	03
03	73,00	0.514	2.19	دعم وتأكيد الذات لدى العاملين	04
--	72,67	0.515	2.18	المتوسط العام لأبعاد الدعم التنظيمي	

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقاً لمخرجات SPSS.

ثانياً: تحليل النتائج

من خلال الجدول أعلاه والذي يبين ترتيب أهم الأبعاد المكونة لمحور الدعم التنظيمي حيث كان الهدف منه معرفة مدى قوة هذا المحور، ومن خلال الأرقام الإحصائية المتحصل عليها والمبينة في الجدول أعلاه والشكل أدناه نستطيع القول أن هذا المحور حظي بمستوى موافقة متوسط وهذا ما أكدته المتوسط الحسابي للمحور الكلي حيث بلغ (2.18) والذي يمثله بوزن نسبي قدره (72,67) وانحراف معياري المقدر بـ (0.515) وهذه النتيجة تدل على أن مستوى القبول حسب مقياس ليكارث الثلاثي هي نسبة محايدة أي لم يكن هناك إجماع على نسبة قوة هذا المحور وهذا ما بينته الأبعاد الأربعة حيث نشهد أن أكبر قيمة لمتوسط الحسابي قد بلغ (2.37) الذي يقابله وزن نسبي قدره (72,67) بانحراف معياري قدره (0.532) وأدنى قيمة للمتوسط الحسابي (2.09) الذي يقابله وزن نسبي قدره (69,67) بانحراف معياري قدره (0.477).

وهنا نرفض الفرضية التي تشير إلى : وجود مستوى مرتفع للدعم التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الجزائرية لإنتاج الكهرباء والغاز حاسي مسعود.

النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية: "هناك مستوى مرتفع للأنغماس الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة محل الدراسة".

للإجابة على هذه الفرضية والتأكد من صحتها أو عدمها، قامت الباحثتين بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات الممثلة لبعد الانغماس الوظيفي موضوع الدراسة.

البعد الانغماس الوظيفي

سوف يتم عرض النتائج الخاصة بالعبارات التي تقيس الانغماس الوظيفي ثم سنتطرق إلى تحليلها.

الفصل الثاني.....دراسة ميدانية لدور الدعم التنظيمي في تعزيز الإنغماس الوظيفي

أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم(16.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء الانغماس الوظيفي

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	مستوى الإجابة	ترتيب
01	يحقق لي العمل أكبر إشباع في حياتي	2.00	0.912	66.67	درجة متوسطة	08
02	معظم اهتماماتي مركزة نحو وظيفتي	2.00	0.808	66.67	درجة متوسطة	08
03	يعتبر أدائي في العمل أساساً لتحقيق الذات	2.38	0.845	79.33	درجة مرتفعة	04
04	معظم الأهداف الشخصية في حياتي مرتبطة وموجهة نحو وظيفتي	1.85	0.883	61.67	درجة متوسطة	10
05	يشغلني التفكير في وظيفتي حتى بعد انتهاء ووقت العمل	1.74	0.855	58.00	درجة متوسطة	10
06	مستعد أن أبذل جهداً أكثر من المطلوب لاجتياز العمل الذي أعمله	2.71	0.623	90.33	درجة مرتفعة	02
07	التزم بأوقات الدوام ولا أتأخر عن عملي	2.62	0.690	87.33	درجة مرتفعة	03
08	أحب أن تستوعب وظيفتي معظم وقتي	1.71	0.863	57.00	درجة متوسطة	11
09	أسعى دائماً لتطوير نفسي عبر الذهاب للمؤتمرات العملية والندوات	2.32	0.834	77.33	درجة متوسطة	05
10	يبدو لي كل يوم عمل في وظيفتي كأنه ينتهي سريعاً	1.76	0.846	58.67	درجة متوسطة	09
11	أشعر بالاستقرار النفسي عندما أتعامل مع رئيسي	2.26	0.820	75.33	درجة متوسطة	06
12	لي القدرة على العمل الإضافي خارج عملي	2.12	0.904	70.67	درجة متوسطة	07
13	استغل وقتي للقيام بالعمل على أكمل وجه	2.79	0.533	93.00	درجة مرتفعة	01
	المتوسط العام لبعء الانغماس الوظيفي	2.17	0.489	72.33	درجة متوسطة	

المصدر: من إعداد الطالبين وفقاً لبرنامج (SPSS).

ثانياً: تحليل الجدول

من خلال معطيات الجدول والذي يعبر عن أجوبة عينة الدراسة حول محور الإنغماس الوظيفي حيث تألف هذا المحور من ثلاثة عشر بنداً والغرض منه قياس مستوى الإنغماس الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة إنتاج الكهرباء - حاسي مسعود- ورقلة هذا الأخير بمتوسط حسابي قدره (2.17) بتشتت عبارات الإجابات العينة قدره (0.489) ووزن نسبي قدره (72.33%) ، وهذه النتيجة المتحصل عليها كانت من خلال العبارات الثلاثة عشر كما أسلفنا سابقاً نجد أن أكبر قيمة لمتوسط الحسابي قد بلغ (2.79) الذي يقابله وزن نسبي قدره (72.33) بانحراف معياري قدره (0.533) وأدنى قيمة للمتوسط الحسابي (1.71) الذي يقابله وزن نسبي قدره (57) بانحراف معياري قدره (0.863). ونلمس من مستوى

الفصل الثاني.....دراسة ميدانية لدور الدعم التنظيمي في تعزيز الإنغماس الوظيفي

العبارات الثلاثة عشر المكونة لهذا البعد أن مستوى الموافقة كان متوسط حسب مقياس مخطط ليكرت الثلاثي حيث واقع ما بين المتوسط الحسابي (من 1.67 إلى 2.33) أي أن الإجابات كانت محايدة.

وهنا نرفض الفرضية التي تشير إلى : وجود مستوى مرتفع للانغماس الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة الجزائرية لإنتاج الكهرباء والغاز حاسي مسعود.

النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة : توجد علاقة إيجابية وذات دلالة احصائية بين الدعم التنظيمي والانغماس الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة الجزائرية لإنتاج الكهرباء-حاسي مسعود

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

أولاً: عرض النتائج

الجدول (17.2) العلاقة الارتباطية بين جميع متغيرات الدراسة

القرار	رابعا:الدعم وتأكيد الذات لدى العاملين	ثالثا:المشاركة في إتخاذ القرار	ثانيا: سلوك القادة لمساندة الرؤوسين	أولاً:العدالة التنظيمية	الدعم التنظيمي
الدال(توجد علاقة طردية"	0.574	0.528	0.520	0.602	معامل الارتباط سييرمان
	0.000	0.000	0.000	0.000	مستوى الدلالة
	102	102	102	102	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss.

ثانيا: تحليل النتائج

من خلال الجدول رقم (2. 19) نلاحظ مايلي أن :

1. **العدالة التنظيمية:** بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " العدالة التنظيمية " والمتغير التابع " الانغماس الوظيفي " ($r= 0.602$.) وكان هذا الارتباط دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة ($\text{sig}=0.000$) ويشير ذلك لوجود علاقة دالة إحصائيا بين العدالة التنظيمية والتزام التنظيمي.
2. **سلوك القادة لمساندة الرؤوسين:** بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " سلوك القادة لمساندة الرؤوسين " والمتغير التابع " الانغماس الوظيفي " ($r=0.520$) وكان هذا الارتباط دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة ($\text{sig}=0.000$) ويشير ذلك لوجود علاقة دالة إحصائيا بين سلوك القادة لمساندة الرؤوسين والانغماس الوظيفي .

3. المشاركة في اتخاذ القرار: بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " المشاركة في اتخاذ القرار " و المتغير التابع " الانغماس الوظيفي " ($r=0.528$) وكان هذا الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة ($\text{sig}=0.000$) ويشير ذلك لوجود علاقة دالة إحصائياً بين المشاركة في اتخاذ القرار والانغماس الوظيفي .

4. الدعم وتأكيد الذات لدى العاملين: بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " الدعم وتأكيد الذات لدى العاملين " و المتغير التابع " الانغماس الوظيفي " ($r=0.574$) وكان هذا الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة ($\text{sig}=0.000$) ويشير ذلك لوجود علاقة دالة إحصائياً بين الدعم وتأكيد الذات لدى العاملين والانغماس الوظيفي .

كما بينت النتائج وجود علاقة إرتباطية بين الدعم التنظيمي بأبعاده والانغماس الوظيفي، في حين أقواها مع بعد العدالة التنظيمية حيث بلغت قيمة ($r=0.602$.) عند مستوى الدلالة (0.05) مقارنة بالأبعاد الأخرى، وهذا دليل قاطع على أن الدعم التنظيمي مهمة جدا الانغماس الوظيفي. وهذا يدل على وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي بأبعاده والانغماس الوظيفي.

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

الوظيفي: يمكن اختبار ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام المربعات الصغرى Entry عند مستوى الدلالة 0.05 حيث المتغير المستقل (الدعم التنظيمي) والمتغير التابع هو (الانغماس الوظيفي) فالجدول الموالي يوضح نوع العلاقة التي تربط بين محور الدعم التنظيمي والانغماس الوظيفي استخدمنا الانحدار الخطي لنبين نوع الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع .

أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم (18.2): نتائج تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل الدعم التنظيمي والمتغير التابع الانغماس الوظيفي

المصدر	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	مستوى الدلالة	معامل التحديد (R^2)	معامل الارتباط (R)	Consta nt
الانحدار	15.622	1	15.622	0.000	0.480	0.693	0.832
الخطأ	35.410	100	0.354				
المجموع	51.032	101					

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS *دال عند مستوى (0.05)

ثانيا: تحليل النتائج

من خلال الجدول السابق قامت الباحثتان بإجراء تحليل الانحدار الخطي وكانت النتائج التحليل التباين كما بينها الجدول رقم (2. 20) أن مستوى دلالة قيمة sig تساوى (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يوجب قبول الفرضية التي تنص على " توجد علاقة إيجابية وذات دلالة احصائية بين الدعم التنظيمي والانغماس الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة الجزائرية لإنتاج الكهرباء-حاسي مسعود"

معامل الارتباط بين الانغماس الوظيفي والدعم التنظيمي =0.693 وهو يدل على وجود ارتباط طردي موجب بينهما (sig=0.00<α=0.005)، معامل التحديد (R^2) =0.480، ومعامل التحديد المعدل (R^2) =0.474، مما يعني أن أبعاد المتغير المستقل (الدعم التنظيمي) تفسر ما مقداره 48% من المتغير التابع (الانغماس الوظيفي) والنسبة المتبقية ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر على مستوى الانغماس الوظيفي .

كما يعني أيضا أن الزيادة في التركيز على الدعم التنظيمي تؤدي إلى الزيادة في الانغماس الوظيفي ويفسر ما مقداره 48% من التباين في المتغير (الانغماس الوظيفي) اعتمادا على قيمة معامل التحديد.

وبالتالي يمكن كتابة معادلة الانحدار التي تعبر عن علاقة المتغير المستقل (الدعم التنظيمي (X)) بالمتغير التابع (الانغماس

الوظيفي (Y)) كالآتي :

$$Y=a+bx$$
$$Y=0.838+0.309x$$

حيث:

X: المتغير المستقل (الدعم التنظيمي).

Y: المتغير التابع (الانغماس الوظيفي).

1. تباين خط الانحدار :

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

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

أولا: عرض النتائج

جدول رقم (19.2) تحليل تباين خط الانحدار

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	15.622	1	15.622	92.155	.000 ^a
Residual	35.410	100	0.354		
Total	51.032	101			

a. Predictors: (Constant), المتغير المستقل: الدعم التنظيمي,

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات spss

b. Dependent Variable المتغير التابع: الانغماس الوظيفي

ثانيا: تحليل النتائج

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 15.622 ومجموع مربعات البواقي 35.410، مجموع مربعات الكلي يساوي 51.032؛
- درجة حرية + لانحدار هي 1 ودرجة البواقي 100؛
- متوسط مربعات الانحدار هو 15.622 ومتوسط مربعات البواقي هو 0.354؛
- القيمة الإحصائية لاختبار فيشر (قيمة F المحسوبة) هي 92.155؛
- مستوى دلالة الاختبار 0.000 أقل من مستوى الدلالة الفرضية الصفرية 0.05 فنرفضها، وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات.

تحليل النتائج باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي .

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

1. من تحليل النتائج لدينا نموذجين.

سنحاول في هذا النموذج توضيح علاقة المتغير المستقل (الدعم التنظيمي) مع المتغير التابع (الانغماس الوظيفي).

أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم(20 .2) المتغيرين المتبقين في نموذج الدراسة

Variables introduites/éliminées ^a			
Modèle	Variabes introduites	Variabes éliminées	Méthode
1	العدالة التنظيمية		Pas à pas (Critère : Probabilité de F pour introduire \leq ,050, Probabilité de F pour éliminer \geq ,100).

a. Variable dépendante مجال الانغماس الوظيفي

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات spss.

ثانياً: تحليل النتائج

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه (20 .2) المتغير المستقل المتبقى في نموذج الدراسة هو العدالة التنظيمية.

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

سيتم في الجدول الموالي عرض نتائج معاملات الارتباط الخطي للمتغير المستقل المتبقى (العدالة التنظيمية) والمتغير التابع (الانغماس الوظيفي) لنموذج الدراسة .

أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم (21 .2) معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع لنموذج الدراسة.

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,586 ^a	,344	,337	,527

a. Prédicteurs : (Constante), العدالة التنظيمية

b. Variable dépendante مجال الانغماس الوظيفي

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات spss

ثانيا: تحليل النتائج

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن استخدام طريقة الانحدار المتعدد التدريجي أدى إلى خروج متغيرات مستقلة (سلوك القادة لمساندة المرؤوسين والمشاركة في إتخاذ القرار والدعم وتأكيد الذات لدى العاملين) والاحتفاظ بالمتغير المستقل من الدعم التنظيمي (العدالة التنظيمية).

حيث بلغ معامل الارتباط الخطي بين بعد العدالة التنظيمية والمتغير التابع (الانغماس الوظيفي) بنسبة (58.6%) وهو دليل على وجود ارتباط متوسط بينهما، حيث أن (34.4%) من التغيرات التي تحدث في متغير الانغماس الوظيفي تعود إلى العدالة التنظيمية والنسبة المتبقية (52%) ترجع لعوامل أخرى او عوامل عشوائية او الخطاء.

تحليل تباين خط الانحدار بطريقة stepwise.

يوضح الجدول التالي تحليل التباين لخط الانحدار بطريقة stepwise.

أولاً: عرض النتائج

جدول رقم (2. 22) يوضح تباين خط الانحدار بطريقة stepwise.

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	14,563	1	14,563	52,406	,000 ^b
	de Student	27,789	100	,278		
	Total	42,353	101			
a. Variable dépendante : مجال الانغماس الوظيفي						
b. Prédicteurs : (Constante), A_B_C_D						

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات spss.

ثانيا: تحليل النتائج

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 14.563 ومجموع المربعات البواقي 27.789 ومجموع المربعات الكلي يساوي 42.353
- درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة البواقي 100؛
- متوسط مربعات الانحدار هو 14.563 ومتوسط مربعات البواقي هو 0.278؛

الفصل الثاني.....دراسة ميدانية لدور الدعم التنظيمي في تعزيز الإنغماس الوظيفي

- القيمة الإحصائية لاختبار فيشر (قيمة F المحسوبة) هي 52.406؛
- مستوى دلالة الاختبار 0.000 أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0.05 فرفضها، وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات .

3. معاملات خط الانحدار بطريقة stepwise.

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

أولاً: عرض النتائج

فالجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة stepwise

الجدول رقم (23. 2) معاملات خط الانحدار

Coefficients ^a						
Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardizes	T	Sig.	
	B	Erreur standard	Bêta			
1	(Constante)	,632	,228		2,775	,007
	A_B_C_D	,737	,102	,586	7,239	,000

a. Variable dépendante : مجال الانغماس الوظيفي . المصدر: من إعداد الطالبان باعتماد لمخرجات spss .

ثانياً: تحليل النتائج

قامت الباحثتان بإجراء وتحليل الانحدار المتعدد التدريجي لتحديد أهمية كل من متغير مستقل على حده ويتضح من الجدول (25. 2) الذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة (الدعم التنظيمي في معادلة الانحدار ، فإن العدالة التنظيمية قد احتلت المرتبة الأولى وفسرت ما مقداره (34.4%) من التباين في المتغير التابع (الانغماس الوظيفي) اعتماداً على قيمة معامل التحديد R^2 وأن مستوى الدلالة أقل من مستوى الدلالة المحسوبة (0.05) وأن قيمة Beta لبعدها العدالة التنظيمية قد بلغت (0.586) أي ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) فهو يمثل أكبر قيمة إحصائية (t=7.239) وبالتالي أكبر معامل ارتباط والذي يقدر (0.586).

ومنه يمكن تحديد مقطع خط الانحدار a ميل خط الانحدار بالنسبة لبعدها العدالة التنظيمية وفق المعادلة التالية :

$$Y=a+cx_1+bx_2$$

الفصل الثاني.....دراسة ميدانية لدور الدعم التنظيمي في تعزيز الإنغماس الوظيفي

ومنه معادلة خط الانحدار تصبح من الشكل الموالي $Y = 0.632 + 0.727x_1$

Y: المتغير التابع (الانغماس الوظيفي)

X1: المتغير المستقل (العدالة التنظيمية).

وهنا كما أشرنا سابقا فإننا نقبل الفرضية والتي تقول أن هناك علاقة طردية موجبة بين خصائص الدعم التنظيمي والانغماس الوظيفي، للإشارة إن تلك العلاقة تبقى متوسطة حسب النتائج المتحصل عليها .

الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للانغماس الوظيفي لدى العاملين يعزى لمتغير (السن-المنصب، الخبرة، المستوى التعليمي). لاختبار هذه الفرضية تقوم الباحثتان بتطبيق اختبار ANOVA في حالة المتغير يمتثل أكثر من إجابتين.

1. تحليل التباين الأحادي (One way Anova) لاختبارات تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

سيتم عرض النتائج في جدول يوضح نتائج تحليل التباين بين متوسطات نظرة العاملين حول مستوى الدعم التنظيمي وفي

الانغماس الوظيفي للعاملين تبعا للمتغيرات (السن، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة في العمل والمنصب).

اولا: عرض النتائج

الجدول رقم (24.2). الفروق بين خصائص الانغماس الوظيفي يعزى لمتغيرات

ANOVA						
		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
السن	Intergruppes	2,593	2	1,297	2,642	,076
	Intragruppes	48,583	99	,491		
	Total	51,176	101			
المنصب المشغول	Intergruppes	3,074	2	1,537	2,484	,089
	Intragruppes	61,250	99	,619		
	Total	64,324	101			
الخبرة	Intergruppes	1,623	2	,811	,902	,409
	Intragruppes	89,083	99	,900		
	Total	90,706	101			
المستوى التعليمي	Intergruppes	4,373	2	2,186	4,882	,010
	Intragruppes	44,333	99	,448		
	Total	48,706	101			

المصدر: من إعداد الطالبتان اعتمادا على برنامج الحزم الاحصائية (SPSS-24)

ثانيا: تحليل النتائج

يبين هذا الجدول أن قيمة (F) لقيمة للانغماس الوظيفي حسب متغير السن تقدر بـ(2.642) وهي دالة عند درجة الحرية داخل المجموعات (99) وبين المجموعات (2). بمستوى دلالة قدره (0.076) وهذا ما يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدعم التنظيمي حسب متغير السن، وهذا يعني كذلك أن الدعم التنظيمي يختلف عند عينة الدراسة حسب أعمارهم.

وأن قيمة (F) لقيمة للانغماس الوظيفي حسب متغير المنصب المهني تقدر بـ(2.484) وهي دالة عند درجة الحرية داخل المجموعات (99) وبين المجموعات (2). بمستوى دلالة قدره (0.089) وهذا ما يعني أنه لا توجد لافروق ذات دلالة إحصائية في الدعم التنظيمي حسب متغير المنصب المهني، وأن قيمة (F) لقيمة للانغماس الوظيفي حسب متغير الخبرة المهنية تقدر بـ(0.902) وهي دالة عند درجة الحرية داخل المجموعات (99) وبين المجموعات (2). بمستوى دلالة قدره(0.409) وهذا ما يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدعم التنظيمي حسب متغير الخبرة المهنية، وانا قيمة (F) لقيمة الانغماس الوظيفي حسب متغير المستوى التعليمي تقدر ب(4.882). بمستوى دلالة قدره(0.010)، وهذا يعني كذلك أن الدعم التنظيمي يختلف عند عينة الدراسة حسب خبرتهم المهنية في الميدان، ومن خلال ما توصلت إليه الدراسة يجب على المؤسسة أن تعزز من توظيف الفئة ذات الكفاءة والفعالية والتي تحرص على أن تقدم أفضل أداء لرفع إنتاجية المؤسسة وبالتالي تعمل على تطورها وتفوقها عن منافسيها، وكذا توظيف ذوى الأقدمية والخبرة والتي تعتبر الرأسمال الفكري في المؤسسة؛

لقد أثبتت الدراسة صحتها من خلال النتائج المتحصل عليها بحيث أننا نقبل الفرضية التي تقول لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لإنغماس الوظيفي يعزى إلى المتغيرات الشخصية الوظيفية (السن، المنصب، الخبرة، المستوى التعليمي).

المطلب الثاني: مناقشة النتائج.

سيتم في هذا المطلب مناقشة النتائج المتوصل إليها.

اختبار صحة الفرضية الأولى والثانية:

لقد أستعنى فيما سبق على المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمعرفة مستوى المحورين ولقد أسفرت تلك النتائج على أن كلى من المحورين تم رفض الفرضية الأولى والفرضية الثانية والتي تأكد على تدي مستوى كلا المحورين حيث تحصل محور الدعم التنظيمي والمكون من (25) بندا بأبعاده الأربع وهم (العدلة التنظيمية-سلوك القادة لمساندة المرؤوسين- المشاركة في اتخاذ القرار- دعم وتأكيد الذات لدى العاملين) على مستوى حسابي قدره (2.18) بوزن نسبي (72.67) وانحراف معياري (0.515) وهذه النتيجة تقع في قياس (1.67 إلى 2.33) أي لم نجد الإجماع لدى عينة الدراسة في هذا المحور وفي المقابل لمسنا نفس الشيء لمحور الانغماس الوظيفي وكما بين متوسط حساب هذا المحور البالغ (2.17) بوزن نسبي (72.33) وانحراف معياري (0.489) وهذه النتيجة تقع في قياس (1.67 إلى 2.33)، وهذه النتائج تتفق مع نتائج دراسة(الساعدي 2015 و danish 2015).

اختبار صحة الفرضية الثالثة:

أثبتت الدراسة أن هناك علاقة إيجابية و ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي والانغماس الوظيفي للعاملين في المؤسسة محل الدراسة، من خلال حساب الانحدار لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل "الدعم التنظيمي" و"الانغماس الوظيفي" عند مستوى دلالة أقل أو يساوي (0.05) ويعزز هذا بقيمة ارتباط ($R=0.693$) والعلاقة طردية متوسطة لأن إشارته موجبة ، أما القوة التفسيرية فقد بلغت ($R^2 =0.480$) مما يعني أن أبعاد المتغير المستقل (العدالة التنظيمية) تفسر ما مقداره (48%) من المتغير التابع (الالتزام التنظيمي) والباقي يرجع لعوامل أخرى.

وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثالثة والتي تنص على وجود علاقة إيجابية وذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي في تعزيز الانغماس الوظيفي للعاملين في المؤسسة محل الدراسة. ولتحديد أبعاد المتغير المستقل الأكثر تأثيراً على المتغير التابع قامت الباحثتان بإعادة التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي:

- من خلال تحليل الانحدار المتعدد التدريجي يتضح لنا بقاء بعد فقط في المتغير المستقل (البعد العدالة التنظيمية).
- كما تبين من نتائج هذا التحليل أن معامل الارتباط الخطي لهذا المتغير المستقل (العدالة التنظيمية) والمتغير التابع (الانغماس الوظيفي) بنسبة (58.6%) وهو دليل على وجود ارتباط متوسط بينهما حيث أن (34.4%) من الانغماس الوظيفي تعود إلى (العدالة التنظيمية) والنسبة المتبقية (52%) ترجع لعوامل أخرى.
- تبين نتائج أن قيمة Beta لبعد العدالة التنظيمية قد بلغت (0.586) وأن قيمة ($t=7.239$) عند مستوى الدلالة ($\text{sig}=0.000$). أما بعدي العدالة الإجرائية والعدالة التوزيعية معا قد بلغت قيمة Beta لكلا البعدين (0.424) وأن قيمة ($t=3.739$) عند مستوى دلالة ($\text{sig}=0.00$).
- ومنه يمكن تحديد مقطع خط الانحدار a ميل خط الانحدار بالنسبة لبعد العدالة التنظيمية وفق المعادلة التالية :

$$Y=a+cx_1+bx_2$$

ومنه معادلة خط الانحدار تصبح من الشكل الموالي $Y= 0.632+0.727x_1$

Y: المتغير التابع (الانغماس الوظيفي)

X1: المتغير المستقل (العدالة التنظيمية).

وهنا كما أشرنا سابقاً فإننا نقبل الفرضية والتي تقول أن هناك علاقة طردية موجبة ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي والانغماس الوظيفي للعاملين في المؤسسة محل الدراسة، للإشارة إن تلك العلاقة تبقى متوسطة حسب النتائج المتحصل عليها "

النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة:

حيث تم اختبار صحة هذه الفرضية عن طريق استعمال اختبار ANOVA وأثبتت الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول مستوى الدعم التنظيمي وفي مستوى الانغماس الوظيفي للعاملين تعزى إلى المتغيرات الشخصية (السن، المنصب، الخبرة، المستوى التعليمي) حيث نجد أن مستوى متغير السن كان مستوى الدلالة

المحسوب (0.076) وهو أكبر من (0.05) مستوى الدلالة معتمد، ومنه المتغير السن لا يؤثر على الانغماس الوظيفي اي لا توجد فروق بين اجابات الباحثين، وكذا متغير المنصب كان مستوى الدلالة المحسوب (0.089) وهو أكبر من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد ومنه متغير المنصب المهني لا يؤثر على الانغماس الوظيفي اي لا توجد فروق بين اجابات الباحثين، وأيضا متغير سنوات الخبرة في العمل كان مستوى الدلالة المحسوب (0.409) وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد وهنا ايضا لا يؤثر متغير الخبرة على الانغماس الوظيفي ، وإن متغير المستوى التعليمي كان مستوى الدلالة المحسوب هو (0.010) وهو أقل من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد وبالتالي وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين متغير المستوى التعليمي والانغماس الوظيفي، وبالتالي مستوى التعليمي يؤثر على الانغماس الوظيفي ، توجد فروق بين اجابات الباحثين. وهذه النتائج تتفق مع دراسة(الساعدي2015 والمغربي2004 وماضي2014)

وهذا ما يدل على وجود اختلاف في الفرضية الرابعة والتي تنص بانه لا توجد دلالة إحصائية في تصورات أفراد عينة الدراسة بين أبعاد الانغماس الوظيفي تعزى إلى المتغيرات الشخصية (السن، سنوات الخبرة ، المنصب) في المؤسسة محل الدراسة والمؤثر على الانغماس الوظيفي هو المستوى التعليمي.

خلاصة الفصل الثاني:

تطرقنا في هذا الفصل إلى واقع الدعم التنظيمي ودوره في تعزيز الانغماس الوظيفي للعاملين في المؤسسة الوطنية لإنتاج الكهرباء بحاسي مسعود ولاية ورقلة، من خلال إعداد استبانة واقتصرت عملية التوزيع على عينة عشوائية بسيطة تقدر ب(102) عامل، وذلك من خلال تحليل الاستبيان باستعمال البرنامج الإحصائي (SPSS) تم تطرقنا إلى عرض النتائج ثم تحليلها وفي الأخير مناقشتها بغية التوصل إلى إثبات أو نفي فرضيات الدراسة .

- تدني مستوى الدعم التنظيمي في المؤسسة الجزائرية لإنتاج الكهرباء محل الدراسة؛
- تدني مستوى الانغماس الوظيفي بدرجة متوسطة في المؤسسة محل الدراسة؛
- وجود علاقة طردية ايجابية بين الدعم التنظيمي والانغماس الوظيفي؛
- اهم بعد في الدعم التنظيمي والاكثر تأثيرا على الانغماس الوظيفي هو العدالة التنظيمية؛
- يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول الانغماس الوظيفي يعزى لاختلاف متغير المستوى التعليمي.

خاتمة

يعتبر المورد البشري أهم مورد في المنظمة والحرك الاساسي لكل النشاطات التي ينتج عنها تحويل المدخلات الى مخرجات، مع ان المنظمة تشمل عناصر متعددة إلا ان العنصر الانساني يعتبر اهمها فهو الذي ينظم ويوزع الاعمال، وهو الذي ينفذها، لذا فالمنظمة تقوم بإشراك موظفيها في القرارات مما يزيد من انغماسهم في بيئة العمل فيشعر الفرد بأهمية مكانته في المنظمة، وهذا ينعكس ايجابيا على سلوكيات العاملين وأدائهم والمحافظة على مصالح المنظمة، وبذلك تكون هذه الاخيرة قد حققت غيابها من الدعم التنظيمي، ونظرا لأهمية موضوع الدعم التنظيمي والانغماس الوظيفي للعاملين وحدثته في الأدبيات العربية، والدور الكبير الذي يلعبانه في مساعدة المنظمة على تحقيق أهدافها، كل هذه الأسباب جعلتنا نعمل على دراسته ميدانيا في أحد المؤسسات العمومية الاقتصادية الجزائرية، وهي مؤسسة سونلغاز-حاسي مسعود، من خلال محاولة الإجابة على الإشكالية التالية: "ما مدى مساهمة الدعم التنظيمي في تعزيز الانغماس الوظيفي للعاملين في مؤسسة الجزائرية لإنتاج الكهرباء"، ومن أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة تناولنا الدراسة في فصلين الفصل الأول خصصناه للجانب النظري والدراسات السابقة، حاولنا من خلاله الامام بمختلف الأدب النظري لمتغيري الدراسة (الدعم التنظيمي، الانغماس الوظيفي للعاملين)، كما تطرقنا فيه الى الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع دراستنا والتي ساعدتنا كثيرا سواء في الجانب النظري أو الميداني، ما الفصل الثاني فخصصناه للدراسة الميدانية الذي حاولنا فيه اسقاط ما تم دراسته في الجانب النظري ميدانيا على أحد المؤسسات الاقتصادية، وقد وقع اختيارنا على المؤسسة الجزائرية لإنتاج الكهرباء الواقعة بمدينة حاسي مسعود ولاية ورقلة، ومن أجل الإجابة على إشكالية الدراسة اختبار فرضياتنا، اعتمدنا على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة الدراسة، وتم تحليلها بواسطة برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وهذا ما ساعدنا في الوصول إلى نتائج الدراسة والتي في ضوئها قمنا بتقديم مجموعة من الاقتراحات لتساعد المسيرين في المؤسسة محل الدراسة في تلافي النقص التي لمسناها من خلال دراستنا في مجال الدعم التنظيمي والانغماس الوظيفي مما يزيد من مستوى فعاليتها التنظيمية ويساعدها في تحقيق أهدافها .

النتائج الخاصة بصحة الفرضيات

- من خلال ما توصلنا إليه من نتائج لهذا الموضوع بشقيه النظري والتطبيقي يمكننا اختبار الفرضيات كالتالي: لقد قامت دراستنا على أربعة فرضيات، التي فيما يلي سيتم اختبارها:
- ❖ **الفرضية الأولى:** اظهرت نتائج البحث ان درجة توفر الدعم التنظيمي بابعاده المختلفة كان متوسطا، وهذه النتيجة لا تتفق مع الفرضية التي تقول بان هناك مستوى مرتفع من الدعم التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة، وذلك من خلال المقاربة بين عبارات الاستبيان التي اظهرت تديني مستوى الدعم لدى عمال مؤسسة الجزائرية لانتاج الكهرباء بحاسي مسعود ورقلة، حيث بلغ المتوسط العام لدعم التنظيمي (2.18) والذي يؤكد عدم صحة هذه الفرضية.
 - ❖ **الفرضية الثانية:** اظهرت نتائج البحث ان درجة توفر الانغماس الوظيفي كان متوسطا، وهذه النتيجة لا تتفق مع الفرضية التي تقول بان هناك مستوى مرتفع من الانغماس الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة، وذلك من خلال المقاربة بين عبارات الاستبيان التي اظهرت تديني مستوى الانغماس الوظيفي لدى المؤسسة الجزائرية لانتاج الكهرباء حاسي مسعود، حيث بلغ المتوسط العام للانغماس الوظيفي (2.17) والذي يؤكد عدم صحة عدم الفرضية .
 - ❖ **الفرضية الثالثة:** اظهرت نتائج البحث وجود علاقة طردية ايجابية ذات دلالة احصائية بين الدعم التنظيمي والانغماس الوظيفي، وهذا مايدل بان الانغماس الوظيفي يؤثر ايجابيا على الدعم التنظيمي ومنه نستنتج ان هناك تأثير لبعدها الدعم التنظيمي(العدالة التنظيمي) على الانغماس الوظيفي.

❖ **الفرضية الرابعة:** لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة لإجابات أفراد عينة الدراسة حول الانغماس الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

بعد تحليل نتائج البحث بالنسبة للمتغيرات الشخصية لعمال مؤسسة الجزائرية لإنتاج الكهرباء حاسي مسعود ورقلة توصلنا إلى عكس الفرضية، بحيث تم تسجيل قيمة $Sig=0.010$ وهي أقل من مستوى الدلالة ما يوضح وجود اختلاف بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول الانغماس الوظيفي يعزى لمتغير المستوى التعليمي.

اقتراحات الدراسة :

في ضوء ما توصلت إليه النتائج واستكمالا لمتطلبات الدراسة بغرض الاستفادة منها ، فإن الباحثين تقدمان بعض الاقتراحات التي تتعلق بالدعم التنظيمي ، بالإضافة إلى بعض الجوانب التي تساهم في تعزيز الانغماس الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة الجزائرية لإنتاج الكهرباء بحاسي مسعود لولاية ورقلة. وذلك كما يلي :

1. - ترسيخ المفاهيم الخاصة بالدعم التنظيمي وأبعاده والتخلص من مظاهر الفساد الإداري والمالي الموجودة بالمؤسسة محل الدراسة وتمكين العاملين من سلطة اتخاذ القرارات ومشاركة وتشكيل لجان خاصة بهم؛
2. استراتيجيات تعزيز الدعم التنظيمي والتي بينت الدراسة من وجودها بدرجة متوسطة، وذلك من خلال وضع خطة لرفع وتعزيز كل من العدالة التنظيمية و الدعم وتأكيد الذات لدى العاملين نظرا لحصولهما على درجة متوسط من الموافقة من قبل أفراد عينة الدراسة وذلك من خلال توزيع الرواتب والمكافآت بما يتناسب مع جهود وقدرات ومؤهلات وخبرات العاملين، وإعطاء العاملين فرص للتطوير الذاتي، و الحرص على الموضوعية في اتخاذ القرارات؛
3. التركيز على أهمية الجانب النفسي في التعامل مع العاملين إذ يعد المحور الأساسي في دفع العاملين نحو الانجاز من خلال تشجيعهم على المساهمة الحقيقية في عملية صنع القرار مما له من أثر في جعلهم أكثر تمسك وانغماس بالمنظمة.
4. توفير الفهم الواضح والقناعة الراسخة للمسير والمرؤوسين لي أهمية الدعم التنظيمي داخل المؤسسة.
5. ضرورة وجود الدعم داخل المنظمة للعامل وبالتالي يشعر بالانتماء والراحة خلال القيام بعمله وبالتالي هذا ينعكس على حبه لوظيفته مما يجعله منغمس أكثر في منصبه.

أفاق الدراسة:

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

- ❖ علاقة الدعم التنظيمي بالانغماس الوظيفي في المؤسسات.
- ❖ الدعم التنظيمي ودوره في زيادة الفعالية التنظيمية في المؤسسات.
- ❖ الانغماس الوظيفي ودوره في استقرار العامل في وظيفته.
- ❖ علاقة الدعم التنظيمي على أداء موارد البشرية.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

أ- الكتب:

1- احمد ماهر، تطوير المنظمات، الدليل العلمي لإعادة الهيكلة والتميز الاداري و ادارة التغيير، الدار الجامعية للطباعة والنشر، مصر 2007.

2- مؤيد سعيد سالم، تنظيم المنظمات، دار عالم الكتاب الحديث، سوريا، 2002 .

3- عادل محمد زايد، الاداء التنظيمي المتميز، الطريق الى منظمة المستقبل، المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة 2003.

4- علي السلمي، خواطر في الادارة المعاصرة، دار غريب للنشر، القاهرة، مصر، 2001.

ب-المجلات العلمية:

5-المغربي عبد الفتاح عبد الحميد ، أثر محددات الإدراك التنظيمي على دافعية الأفراد، دراسة على شركة صناعية التابعة لقطاع الاعمال العام بمحافظة الدقهلية، بحث منشور، المجلة العلمية التجارية والتمويل، كلية التجارة، جامعة طنطا، ملحق الثاني، العدد الثاني، 2003.

6-الشنطي محمود عبد الرحمن ، دور الدعم التنظيمي كمتغير معدل في العلاقة بين الضغوط الوظيفية والاداء الوظيفي، مجلة جامعه القدس المفتوحة الابحاث والدراسات الادارة والاقتصادية، كلية الاقتصاد، المجلد الاول، العدد 2015، 3.

7-الرشيدي علي ضبيان ، الدعم التنظيمي وعلاقته بالعدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي، دراسة تطبيقية على الأطباء العاملين في بعض المستشفيات الحكومية مدينة الرياض،المجلة العربية للإدارة، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، المجلد39،العدد3، 2019.

8-جمال عبد الحميد علي عبد السميع، دراسة تحليلية لبعض محددات ونتائج الدعم التنظيمي المدرك بالتطبيق على موظفي القطاع الحكومي بالمملكة العربية السعودية،مجلة الدراسات المالية والتجارية، كلية تجارة بني سويف، جامعة القاهرة،مصر المجلد (غير مذكور)،2002.

9-برواسردار احمد،زانا مجيد صادق،شبروان عمر، دور الدعم التنظيمي في تعزيز التوجه الابداعي دراسة استطلاعية لاراء عينة من اعضاء هيئة التدريس في جامعة كويه،مجلة العلوم الادارية العراقية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة كويه اقليم كوردستان العراق،2017.

10-العبادي والجاف ،استراتيجية تعزيز الانغماس الوظيفي ودورها في تحقيق الاداء العالي لمنظمات الاعمال،دراسة استطلاعية لعينة من العاملين في القطاع المصرفي العراقي في اربيل،مجلة دراسات إدارية، كلية الادارة والاقتصاد،العدد9،جامعه البصرة،2012.

11-الشريف زينب هادي معيوف ، دور الدعم التنظيمي في تعزيز الانغماس الوظيفي دراسة تحليلية لأراء عينة من الكليات الاهلية بمحافظه الفرات الاوسط -العراق-، المجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية، المجلد 13، العدد 13، سنة2016

12-الخالدي، سلامة العدالة التنظيمية لدى مديري المدارس الثانوية محافظة المفرق وعلاقتها بالولاء التنظيمي للمعلمين في تلك المدارس،مجلة المنار،المجلد20، العدد02،البرموك،2004.

13- المغربي، عبد الحميد جودة حياة العمل واثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي، "بحث منشور"، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، العدد 2، الملحق 2، كلية التجارة، جامعه الزقازيق، مصر، 2004.

14- فؤاد حمودي العطار، ياسمين قاسم الخفاجي، دور الثقة التنظيمية في تعزيز الانغماس الوظيفي دراسة تحليلية لأراء العاملين في مديرية توزيع كهرباء كربلاء، المجلة العراقية للعلوم الادارية، جامعه كربلاء، المجلد 10، العدد 42، العراق 2014

ت-البحوث الجامعية:

1- اطروحة دكتوراه:

1- حمد بن سلمان البدراي، إدراك العدالة التنظيمية وعلاقته بالثقة لدى العاملين في المنظمات الأمنية، أطروحة دكتوراه الفلسفة في العلوم الأمنية (غير منشورة)، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2010

2- قاسم، مرفت، نموذج ثلاثي الابعاد للعلاقة بين جودة حياة العمل الوظيفية والالتزام التنظيمي والاستغراق في العمل، دراسة ميدانية على العاملين بوزارة الداخلية، رسالة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة عين الشمس، مصر 2012.

2-مذكرة الماجستير:

1- احمد ديب محمد ماضي، أثر الدعم التنظيمي على تنمية الاستغراق الوظيفي لدي العاملين، مكتب غزة الاقليمي - للأونروا، رسالة الماجستير، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية -غزة- 2014

2- صابرين مراد نمر ابو جاسر، اثر إدراك العاملين للعدالة التنظيمية على ابعاد الاداء السياقي دراسة تطبيقية على موظفي وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية، مذكرة ماجستير، تخصص إدارة الاعمال، كلية التجارة، جامعة الاسلامية، غزة، 2010

3-علياء حسني علاء الدين نوح، أثر الدعم التنظيمي في اداء الشركات وسلوك المواطنه التنظيمية" دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية في مدينة سحاب، مذكرة ماجستير غير منشورة، تخصص إدارة الاعمال، كلية التجارة، جامعة الشرق الاوسط، 2013

4- مؤيد، الساعدي، دور الاستغراق الوظيفي في الاداء العالي بحث استطلاعي تحليلي في كلية الادارة والاقتصاد، جامعه كربلاء، رسالة ماجستير غير منشورة، العراق، 2015،

5- محمد شفيق سعيد المصري، الانغماس الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنه التنظيمية، دراسة ميدانية على المستشفيات الحكومية في قطاع غزة، مذكرة ماجستير في ادارة الاعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعه الازهر، سنة 2015

6- احمد ثروات محمد احمد ناصف، العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والاستغراق الوظيفي دراسة تطبيقية على مكاتب البريد بقطاع وسط الدلتا، رسالة الماجستير في العلوم التجارية، قسم إدارة الاعمال، كلية التجارة، جامعة المنوفية، 2018.

3-مذكرة الماستر:

- 1- شهلي نبيلة، الدعم التنظيمي وعلاقته بالإستقرار الوظيفي، دراسة بمؤسسة الحضنة للحليب بالمسيلة، مذكرة ماستر، كلية العلوم الانسانية، جامعة محمد بوضياف-المسيلة، -2017
- 2-أمال لعجيلات، أثر الدعم التنظيمي على الرضا الوظيفي، دراسة عينة من المؤسسات ص.م. في قطاع مواد البناء - بتقوت-مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح -ورقلة-2016
- ث- مواقع الانترنت:
- 5- مازن فارس رشيد، الانغماس الوظيفي، على الموقع :عالم المعرفة-BIM-<https://searh.emarefa.net/ar/detal/BIM> . تم الاطلاع عليه يوم : 2020/09/02، على الساعة 8:11 .
- 6- مدونة وليد للعلوم الادارية، الانغماس الوظيفي، على الموقع : WaLeeda/sate.blogspot.com/2010/10/plog-post2338.ntm، تم الاطلاع عليه يوم 2020/03/11، على الساعة 14:00 .

ثانيا: مراجع باللغة الاجنبية

- 1-Linda Rhoades and Robert, Eisenberger,perceived Organizational Supprt:A Review of the Literature, journal of applied psychology opyright, 2002,by the American psychological assoc iation, Vol87,No04.
- 2-Liao&wenlee, An Empirical Study on Employee job Involvement and Personality Traits : the Case of Taiwan2009.
- 3-khalid&Rehman, Effect of Organizational Change on Employee job Involvement: mediating Role of Communication, Emotions and Psychological Contract_ Pakistan2011.
- 4-Wickramasinghe, “Facade organizational support,career recycling and its relationship with the weak production of Srilanka”2011.
- 5-Dinc, The Role job Involvement as a Mediator in Moral Values _Employee (Loyalty Relationship _Bosnia and Herzegovina 2012.
- 6-Danish. Relationship Between job performance, job Involvement and Career) Danish salience of Employees in Education sector of Pakistan2015.
- 7- Ziad Lutfi Altahayneh, Aman khasaweh & Abedalahafz, relationship between organitional justice and job satisfaction as percrived by jordanian phsical education teacher, Asian Social Science; Vol 10, N4, Faculty of Physical Education and sport sciences, Hashemite University, Jordan,

الملاحق

الملحق (01) قائمة الأساتذة المحكمين للإستبيان

الرقم	اسم الاستاذ	الدرجة العلمية	جهة العمل
01	فداش سمية	أستاذ محاضر "أ"	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-
02	بوخلوة باديس	أستاذ محاضر "أ"	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-
03	خامرة بوعمامة	أستاذ محاضر "أ"	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-
04	صالحى سميرة	أستاذ محاضر "أ"	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-
05	طواهير عبد الجليل	أستاذ محاضر "أ"	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-

الملحق (02) : استمارة الاستبانة في صورتها النهائية



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
استبانة



السادة الأساتذة و الموظفين الكرام الاستبانة التي بين أيديكم هي إحدى أدوات الدراسة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماستر في إدارة الموارد البشرية، وهي بعنوان: "دور الدعم التنظيمي في تعزيز الانغماس الوظيفي" في المؤسسة الجزائرية لإنتاج الكهرباء، أرجو من سيادتكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبيان (اعلمكم ان الإجابات المقدمة من طرفكم سوف تحضى بالأهمية البالغة لدينا، وبالسرية التامة وتستعمل لغرض البحث العلمي فقط).
شاكرين لكم حسن تعاونكم.

Fatimakarima865@gmail.com

- العربي فاطيمة
- روابح كريمة

-المعلومات الشخصية والوظيفية

		أنثى	ذكر	الجنس
50 فأكثر	من 40 إلى أقل من 50	من 30 إلى أقل من 40	أقل من 30 سنة	الفئة العمرية
عون تنفيذ		عون تحكم	إطار	الوظيفة الحالية
15 فأكثر	من 10 إلى أقل من 15 سنة	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	أقل من 5 سنوات	سنوات التوظيف
دراسات عليا	جامعي	ثانوي	أقل من ثانوي	المؤهل العلمي
مؤقت		دائم		ديمومة الوظيفة

-أولا: مجال الدعم التنظيمي

- الدعم التنظيمي: هو مدى تقدير المؤسسة للعاملين بها ومساهمتها بالاهتمام برفاهتهم والتوزيع العادل للكفاءات مقابل الجهود المبذولة منهم لتلبية أهداف المؤسسة.

1-العدالة التنظيمية:

الرقم	الفقرات	غير موافق	محايد	موافق
1	أعتقد أن راتي الشهري يتناسب مع جهدي المبذول			
2	تتناسب ساعات العمل مع ظروفى الخاصة			
3	يتناسب راتي مع المؤهلات التي أحملها			
4	أشعر أن أعبائي وواجباتي الوظيفية تتناسب مع قدراتي			
5	يحصل كل عامل على الخدمات التي تقدمها المؤسسة بشكل عادل			
6	يجمع المدير المعلومات الدقيقة والكاملة قبل اتخاذ القرارات الوظيفية			
7	يتم تطبيق كل القرارات الإدارية على كل العاملين بدون استثناء			
8	تتسم الإجراءات الإدارية المطبقة في المؤسسة بالتراهة			
9	يحق للعاملين الاعتراض على القرارات التي يصدرها المدير			
10	عندما يتخذ المدير قرارا متعلقا بوظيفتي يتعامل معي بكل اهتمام و احترام			
11	يشرح لي المدير مبررات القرارات التي اتخذت بالنسبة لوظيفة التي اشغلها			
12	يشرح لي المدير بشكل واضح أي قرار يتخذ بالنسبة لوظيفة			
14	أشعر بتراهة في حل الخلافات بين العاملين			

2-سلوك القادة لمساندة المرؤوسين:

م	الفقرات	غير موافق	محايد	موافق
1	يشجع المدير روح المبادرة بين المرؤوسين ويناقش أفكارهم			
2	لدى المدير مهارة فائقة في النقاش والحوار			

قائمة الملاحق

3	يشعر المرؤوسين بأن المدير صديقهم حيث يتطلع لراحتهم وإسعادهم			
4	يسمح المدير باستخدام القدرات الشخصية للمرؤوسين في حل مشكلات العمل			

3- المشاركة في اتخاذ القرار:

م	الفقرات	غير موافق	محايد	موافق
1	رئيسي في العمل يأخذ أغلب القرارات من خلال اشراك العاملين			
2	اتخذ معظم القرارات من خلال الرجوع إلى المرؤوسين			
3	أشارك بقدر كبير في اتخاذ القرارات المرتبطة باختصاصي وواجباتي الوظيفية			
4	يشجعي رئيسي على التعبير عن أفكاره في العمل حتى لو كانت لا تتفق مع آرائه			

4- دعم وتأكيذ الذات لدى العاملين:

الرقم	الفقرات	غير موافق	محايد	موافق
1	أشعر بأهمية وظيفتي من خلال ما أنجزه من أعمال			
2	يشعري العمل أني ملئ بالطاقة			
3	أعيش حياة مستقرة في عملي تساعدني على الإبداع بشكل مستمر			
4	احصل على الحوافز و المكافآت التي تسهم في تحقيق رضاي عن العمل			

ثانيا: مجال الانغماس الوظيفي

■ الانغماس الوظيفي: يتمثل في درجة التي يندمج فيها الفرد مع الوظيفة التي يمارسها ويستشعر بها.

م	الفقرات	غير موافق	محايد	موافق
1	يحقق لي عملي أكبر إشباع في حياتي			
2	معظم اهتمامتي مركزة نحو وظيفتي			
3	يعتبر أدائي في العمل أساسا لتحقيق الذات			
4	معظم الأهداف الشخصية في حياتي مرتبطة وموجهة نحو وظيفتي			
5	يشغلني التفكير في وظيفتي حتى بعد انتهاء وقت العمل			
6	مستعد أن ابذل جهدا أكثر من المطلوب لإنجاح العمل الذي أعمل به			
7	التزم بأوقات الدوام ولا أتأخر عن عملي			
8	أحب أن تستوعب وظيفتي معظم وقتي			
9	أسعى دائما لتطوير نفسي عبر الذهاب للمؤتمرات العلمية والندوات			
10	يبدو لي كل يوم عمل في وظيفتي كأنه ينتهي سريعا			
11	اشعر بالاستقرار النفسي عندما اتعامل مع رئيسي			
12	لي القدرة على العمل الاضافي خارج عملي			
13	استغل وقتي للقيام بالعمل على اكمل وجه			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة

نشكركم علي حسن التعاون

الملحق رقم (03) نتائج التحليل الإحصائي SPSS

معامل الثبات ألفا كرونباخ

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,925	38

مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازليا

الجنس					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	87	85,3	85,3	85,3
	أنثي	15	14,7	14,7	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

السن					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	-30	6	5,9	5,9	5,9
	40-30	69	67,6	67,6	73,5
	50-40	18	17,6	17,6	91,2
	+50	9	8,8	8,8	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

المنصب المشغول					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	إطار	54	52,9	52,9	52,9
	عون تحكم	27	26,5	26,5	79,4
	عون تنفيذ	21	20,6	20,6	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

الخبرة					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	15-	15	14,7	14,7	14,7
	10-5	48	47,1	47,1	61,8
	15-10	21	20,6	20,6	82,4
	+15	18	17,6	17,6	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

المستوى التعليمي					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumuli
Valide	أقل من الثانوي	6	5,9	5,9	5,9
	ثانوي	36	35,3	35,3	41,2
	دامعي	54	52,9	52,9	94,1
	دراسات عليا	6	5,9	5,9	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

صفة العمل					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	دائم	102	100,0	100,0	100,0

Statistiques descriptive					
	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
أعتقد أن راتبي الشهري يتناسب مع جهدي المبور	102	1	3	2,35	,875
تتناسب ساعات العمل مع ظروفى الخاصة	102	1	3	1,85	,948
يتناسب راتبى مع مؤهلاتى التى أحملىها	102	1	3	1,85	,948
أشعر أن أعبائى وواجباتى الوظيفية تتناسب مع قدراتى	102	1	3	2,35	,840
يحصل كل عامل على الخدمات التى تقدمها المؤسسة بشكل عادى	102	1	3	1,53	,780
يجمع المدير المعلومات الدقيقة والكاملة قبل اتخاذ القرارات الوظيفية	102	1	3	2,26	,659
يتم تطبيق كل القرارات الإدارية على كل العاملين بدون استثناء	102	1	3	1,68	,760
تتسم الإجراءات الإدارية المطبقة فى المؤسسة بالنزاهة	102	1	3	1,97	,751
يحق للعاملين الاعتراض على القرارات التى يصدرها المدير	102	1	3	2,06	,877

عندما يتخذ المدير قرارا متعلقا بوظيفتي يتعامل معي بكل اهتمام واحترام	102	1	3	2,62	,546
يشرح لي المدير مبررات القرارات التي اتخذت بالنسبة لوظيفة التي أشغلها	102	1	3	2,29	,712
يشرح لي المدير بشكل واضح أي قرار يتخذ بالنسبة لوظيفة	102	1	3	2,09	,822
أشعر بنزاهة في حل الخلافات بين العاملين	102	1	3	2,24	,811
تشجع المدير روح المبادرة بين المرؤوسين ويناقش أفكارهم	102	1	3	2,32	,677
لدى المدير مهارة فائقة في النقاش والحوار	102	1	3	2,50	,656
يشعر المرؤوسين بأن المدير صديقهم حيث يتطلع لراحتهم واسعادهم	102	1	3	2,21	,680
يسمح المدير باستخدام القدرات الشخصية للمرؤوسين في حل مشكلات العمل	102	1	3	2,24	,734
رئيسي في العمل يأخذ أغلب القرارات من خلال اشراك العاملين	102	1	3	2,32	,869
اتخذ معظم القرارات من خلال الرجوع إلى المرؤوسين	102	1	3	2,50	,700
أشارك بقدر كبير في اتخاذ القرارات المرتبطة باختصاصي وواجباتي الوظيفية	102	1	3	2,44	,778
يشجعني رئيسي على التعبير عن أفكاري في العمل حتى لو كانت لا تتفق مع آرائه	102	1	3	2,24	,914
أشعر بأهمية وظيفتي من خلال ما أنجزه من أعمال	102	1	3	2,82	,454

يشعرني العمل أني ملئ بالطاقة	102	1	3	2,47	,817
أعيش حياة مستقرة في عملي تساعدني على الابداع بشكل مستمر	102	1	3	1,85	,883
احصل على الحوافز والمكافآت التي تسهم في تحقيق راضي عن العمل	102	1	3	1,62	,771
يحقق لي العمل أكبر إشباع في حياتي	102	1	3	2,00	,912
معظم اهتماماتي مركزة نحو وظيفتي	102	1	3	2,00	,808
يعتبر أدائي في العمل أساسا لتحقيق الذات	102	1	3	2,38	,845
معظم الأهداف الشخصية في حياتي مرتبطة وموجهة نحو وظيفتي	102	1	3	1,85	,883
يشغلني التفكير في وظيفتي حتى بعد انتهاء وقت العمل	102	1	3	1,74	,855
مستعد أن أبذل جهدا أكثر من المطلوب لانجاح العمل الذي أعمل به	102	1	3	2,71	,623
الترم بأوقات الدوام ولا أتأخر عن عملي	102	1	3	2,62	,690
أحب أن تستوعب وظيفتي معظم وقتي	102	1	3	1,71	,863
أسعى دائما لتطوير نفسي عبر الذهاب للمؤتمرات العملية والندوات	102	1	3	2,32	,834
يبدو لي كل يوم عمل في وظيفتي كأنه ينتهي سريعا	102	1	3	1,76	,846
أشعر بالاستقرار النفسي عندما أتعامل مع رئيسي	102	1	3	2,26	,820

لي القدرة على العمل الإضافي خارج عملي	102	1	3	2,12	,904
استغل وقتي للقيام بالعمل على أكمل وجه	102	1	3	2,79	,533
العدالة التنظيمية	102	1	3	2,09	,615
سلوك القادة لمساعدة المرؤوسين	102	1	3	2,44	,555
المشاركة في اتخاذ القرار	102	1	3	2,44	,555
دعم وتأكيد الذات لدى العاملين	102	1	3	2,35	,591
مجال الانغماس الوظيفي	102	1	3	2,24	,648
A_B_C_D	102	1	3	2,18	,515
N valide (liste)	102				

اختبار فرضيات الارتباطات بين المتغيرات :

تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغيرات المستقلة هي (الدعم التنظيمي) والمتغير التابع هو (الانغماس الوظيفي) حيث الجدول الموالي يوضح الإرتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع:

Variables introduites/éliminées ^a			
Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	الدعم التنظيمي ^b	.	Introduire
a. Variable dépendante : مجال الانغماس الوظيفي			
b. Toutes les variables demandées ont été introduites.			

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.693 ^a	.480	.474	.35400

a. Predictors: (Constant), الدعم التنظيمي, المتغير المستقل:

b. Dependent Variable, الانغماس الوظيفي, المتغير التابع:

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15.622	1	15.622	92.155	.000 ^a
	Residual	35.410	100	.354		
	Total	51.032	101			

a. Predictors: (Constant), الدعم التنظيمي المتغير المستقل:

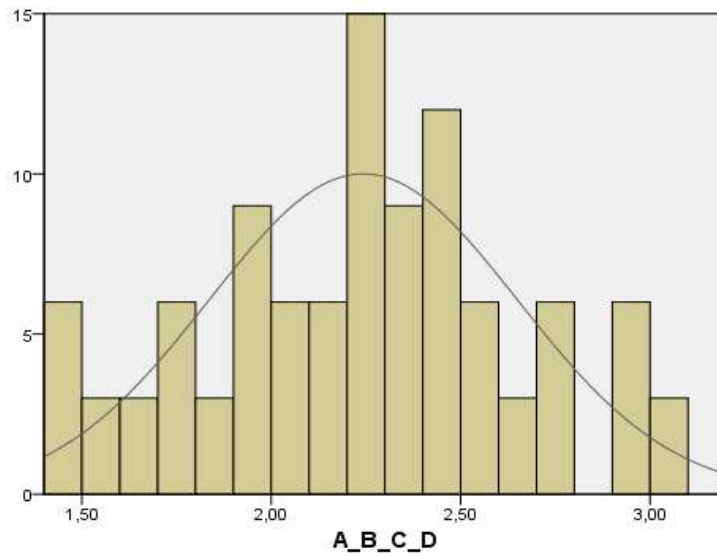
b. Dependent Variable, المتغير التابع: الانغماس الوظيفي

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.309	.197		1.562	.001
	المتغير المستقل الدعم التنظيمي	.832	.087	.668	9.600	.000

a. Dependent Variable: المتغير التابع: الانغماس الوظيفي

المتغير التابع الانغماس الوظيفي



حسب الرسم لا توجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي

مصنوفة الارتباطات

Corrélations			
		الدعم التنظيمي	مجال الانغماس الوظيفي
الدعم التنظيمي	Corrélation de Pearson	1	,586**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	102	102
مجال الانغماس الوظيفي	Corrélation de Pearson	,586**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	102	102

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

Corrélations						
		مجال الانغماس الوظيفي	العدالة التنظيمية	سلوك القادة لمساندة المرووسين		
مجال الانغماس الوظيفي	Corrélation de Pearson	1	,395**	,369**		
	Sig. (bilatérale)		,000	,000		
	N	102	102	102		
العدالة التنظيمية	Corrélation de Pearson	,395**	1	,668**		
	Sig. (bilatérale)	,000		,000		
	N	102	102	102		
سلوك القادة لمساندة المرووسين	Corrélation de Pearson	,369**	,668**	1		
	Sig. (bilatérale)	,000	,000			

	N	102	102	102		
المشاركة في اتخاذ القرار	Corrélation de Pearson	,369**	,146	,326**		
	Sig. (bilatérale)	,000	,144	,001		
	N	102	102	102		
دعم وتأكيد الذات لدى العاملين	Corrélation de Pearson	,557**	,485**	,426**		
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		
	N	102	102	102		

الانحدار المتدرج:

Variables introduites/éliminées ^a			
Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	العدالة التنظيمية	.	Pas à pas (Critère : Probabilité de F pour introduire \leq ,050, Probabilité de F pour éliminer \geq ,100).

Variable dépendante : مجال الانغماس الوظيفي

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,586 ^a	,344	,337	,527

a. Prédicteurs : (Constante), العدالة التنظيمية

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	14,563	1	14,563	52,406	,000 ^b
	de Student	27,789	100	,278		
	Total	42,353	101			

a. Variable dépendante : مجال الانغماس الوظيفي

b. Prédicteurs : (Constante), العدالة التنظيمية

Coefficients ^a						
Modèle		Coefficients non standardizes		Coefficients standardizes	T	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	,632	,228		2,775	,007
	العدالة التنظيمية	,737	,102	,586	7,239	,000

a. Variable dépendante : مجال الانغماس الوظيفي

تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة الأخرى على المتغير التابع

	Observations utilisées	Les statistiques de chaque analyse sont basées sur les observations dépourvues de données manquantes dans les variables de l'analyse.
	Syntaxe	BY E السن المنصب الخبرة المستوى /MISSING ANALYSIS.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,09

ANOVA						
		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
السن	Intergruppes	2,593	2	1,297	2,642	,076
	Intragruppes	48,583	99	,491		
	Total	51,176	101			
المنصب المشغول	Intergruppes	3,074	2	1,537	2,484	,089
	Intragruppes	61,250	99	,619		
	Total	64,324	101			
الخبرة	Intergruppes	1,623	2	,811	,902	,409
	Intragruppes	89,083	99	,900		
	Total	90,706	101			
المستوى التعليمي	Intergruppes	4,373	2	2,186	4,882	,010
	Intragruppes	44,333	99	,448		
	Total	48,706	101			

الفهرس

IV	الإهداء 1
V	الإهداء 2
VI	شكر
VII	ملخص
VIII	قائمة المحتويات
IX	قائمة الجداول
X	قائمة الأشكال
X	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
<p>الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية</p>	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للدعم التنظيمي والانغماس الوظيفي
3	المطلب الأول: ماهية الدعم التنظيمي
3	الفرع الأول: مفهوم الدعم التنظيمي
4	الفرع الثاني: خصائص وأهمية الدعم التنظيمي
5	الفرع الثالث: محددات الدعم التنظيمي
	الفرع الرابع: عوامل الدعم التنظيمي
6	المطلب الثاني: ماهية الانغماس الوظيفي
6	الفرع الأول: مفهوم الانغماس الوظيفي
8	الفرع الثاني: خصائص وأهمية الانغماس الوظيفي
9	الفرع الثالث: أبعاد الانغماس الوظيفي
10	الفرع الرابع: عوامل الانغماس الوظيفي
11	المطلب الثالث: العلاقة بين الدعم التنظيمي والانغماس الوظيفي
12	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية
12	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة.

12	الفرع الأول: دراسات باللغة العربية
15	الفرع الثاني : دراسات باللغة الأجنبية
18	المطلب الثاني: موقع الدراسة الحالية بين الدراسة السابقة.
19	خلاصة
الفصل الثاني	
الدراسة الميدانية لدور الدعم التنظيمي	
21	تمهيد
21	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
22	المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة
22	الفرع الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة
23	الفرع الثاني: طرق الدراسة
32	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
34	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها
34	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة الميدانية
39	المطلب الثاني: مناقشة النتائج
52	خلاصة
54	خاتمة
60	المراجع
65	الملاحق
86	الفهرس