

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -



كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
قسم علوم التسيير

العنوان

أثر الدعم التنظيمي في تنمية الاستغراق الوظيفي

- دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة جيجل -

مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير
تخصص: إدارة الموارد البشرية

إشراف الأستاذة:

شابونية كريمة

إعداد الطالبتين:

- عيواز شيماء

- عياشي سارة

أعضاء لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة جيجل	أ. د. نجيمي عيسى
مشرفا و مقرا	جامعة جيجل	أ. شابونية كريمة
ممتحنا	جامعة جيجل	د. الربطي هناء

السنة الجامعية: 2023 / 2022

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -



كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
قسم علوم التسيير

العنوان

أثر الدعم التنظيمي في تنمية الاستغراق الوظيفي

- دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة جيجل -

مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير
تخصص: إدارة الموارد البشرية

إشراف الأستاذة:

شابونية كريمة

إعداد الطالبتين:

- عيواز شيماء

- عياشي سارة

أعضاء لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة جيجل	أ. د. نجيمي عيسى
مشرفا و مقرا	جامعة جيجل	أ. شابونية كريمة
ممتحنا	جامعة جيجل	د. الربطي هناء

السنة الجامعية: 2023 / 2022

الشكر

الحمد لله الذي أنار دربنا و سدّد خطانا لإكمال هذا العمل، و الصلاة على نبينا
المصطفى خير الأنام صلى الله عليه و سلم، و قوله الحق: "من لا يشكر الناس لا
يشكر الله".

فجزيل الشكر لمن دلّت و أرشدت و صحّحت الأستاذة الفاضلة المشرفة "شابونية كريمة"
حيث كان لها الفضل الكبير بعد الله عزّ و جلّ في إنجاز هذه المذكرة و إخراجها في
هذه الصورة.

كما لا ننسى أن نتقدم بشكر لكل من قدم يد العون طيلة سنوات الدراسة من بدايتها الى
نهايتها، جزاكم الله كل خير.

وختاماً فإن كان في العمل صواب فبتوفيق من الله و الحمد لله أولاً و آخراً، و إن كان
فيه خطأ أو نقصان فمن نفسي و من الشيطان، أستغفر الله على ذلك و الحمد لله رب
العالمين والصلاة و السلام على أشرف المرسلين.

إهداء

الحمد لله و كفى و الصلاة على الحبيب المصطفى و أهله ومن
وفى أما بعد

أهدي ثمرة جهدي هذا

إلى من أفضلها على نفسي ولما لا فلقد ضحّت من أجلي و لم
تدّخر جهدا في سبيل إسعادي على الدوام (أُمي الحبيبة)

نسير في دروب الحياة و يبقى من يسيطر على أذهاننا في كل
مسلك نسلكه صاحب الوجه الطيب و الأفعال الحسنة (والدي
العزیز)

والى من بوجودهم أكتسب قوة و محبة لاحدود لها و الى من
عرفت معهم معنى الحياة (إخوتي و أخواتي)

الى أصدقائي و جميع من وقفو بجواري و ساعدوني بكل ما

يملكون و في أصعدة كثيرة

إهداء

الحمد لله وكفى و الصلاة على الحبيب المصطفى و أهله و من وفى
أما بعد:

الحمد لله الذي وفقنا لتثمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية لمذكرتنا
هذه ثمرة الجهد والنجاح بفضلته تعالى مهداة إلى من وضع
المولى « سبحانه وتعالى » الجنة تحت قدميها، ووقرها في كتابه
العزیز (أمي الحبيبة)

إلى صاحب السيرة العطرة و الفكر المستنير فلقد كان له الفضل الأول
في بلوغي التعليم العالي (والدي الحبيب) أطال الله عمره
إلى إخوتي و زوجي الحبيب قرّة أعيني الذين كان لهم بالغ الأثر في
تجاوز كثير من العقبات و الصعاب

وأخيرا إلى صديقاتي و حبيباتي و رفيقات دربي (وحيدة، سارة، نرجس)

شيماء

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الدعم التنظيمي بأبعاده الخمسة (دعم المنظمة للمرؤوسين دعم المنظمة للرؤساء، العدالة التنظيمية، ظروف العمل، و المكافآت و الحوافز) في تنمية الاستغراق الوظيفي لدى موظفي كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة جيجل. و من أجل تحقيق هذا الهدف اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي، و الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من مفردات عينة الدراسة البالغ حجمها (65) موظفا، تم اختيارهم بطريقة العينة الطبقية. أما التحليل الإحصائي للبيانات المجمعة فتم بواسطة برمجية الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

خلصت الدراسة إلى وجود أثر للدعم التنظيمي في تنمية الاستغراق الوظيفي لدى موظفي كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير المستجوبين، ناجم عن أثر إدراك دعم المنظمة للرؤساء. كما أبانت الدراسة عن وجود فروق دالة إحصائية في إدراك الدعم التنظيمي تعزى لمتغيرات المؤهل العلمي والفئة الوظيفية و الراتب الشهري، لدى هؤلاء، و عدم وجود فروق في درجة الاستغراق الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: الدعم التنظيمي، دعم المرؤوسين، دعم الرؤساء، العدالة التنظيمية، ظروف العمل المكافآت و الحوافز، الاستغراق الوظيفي.

Abstract

This study aimed to identify the impact of organizational support in its five dimensions (organizational support for subordinates, organizational support for superiors, organizational justice, working conditions, rewards and incentives) on the development of job engagement among employees of the Faculty of Economic, Commercial and Management sciences at Jijel University. In order to achieve this goal, we relied on the analytical descriptive approach, and the questionnaire as a main tool for collecting data from the study sample of (65) employees, who were selected using the stratified sampling method. As for the statistical analysis of the collected data, it was done using the statistical package for social sciences (SPSS).

The study concluded that there is an impact of organizational support in developing job engagement among the employees questioned in the faculty, resulting from the positive effect of perceiving the organization's support for superiors. The study also revealed that there are statistically significant differences in the perception of organizational support due to the variables of educational qualification, job category, and monthly salary among the respondents and that there were no differences in the degree of job involvement.

Keywords: organizational support, support for subordinates, support for superiors, organizational justice, working conditions, rewards and incentives, job engagement.

الصفحة	المحتوى
I	الشكر
II	الإهداء
IV	ملخص الدراسة
V	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
IX	قائمة الملاحق
أ-ح	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية و التطبيقية للدراسة	
9	تمهيد
10	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للدراسة
10	المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول الدعم التنظيمي
15	المطلب الثاني: مفاهيم أساسية حول الاستغراق الوظيفي
20	المطلب الثالث: العلاقة بين الدعم التنظيمي و الاستغراق الوظيفي
21	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة
22	المطلب الأول: الدراسات المتعلقة بالدعم التنظيمي
26	المطلب الثاني: الدراسات المتعلقة بالاستغراق الوظيفي
28	المطلب الثالث: الدراسات المتعلقة بالعلاقة بين الدعم التنظيمي و الاستغراق الوظيفي
30	المطلب الرابع: التعقيب على الدراسات السابقة
31	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة جيجل	
33	تمهيد
34	المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية
34	المطلب الأول: مجتمع و أدوات الدراسة
38	المطلب الثاني: اختبار أداة الدراسة و جودة البيانات
42	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة و اختبار الفرضيات
42	المطلب الأول: عرض و تحليل نتائج الاستبيان
53	المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة

قائمة المحتويات

61	خلاصة الفصل
63	الخاتمة
67	قائمة المراجع
73	الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
36	درجات مقياس "ليكرت" الخماسي	01
36	توزيع فئات مقياس Likert الخماسي	02
38	اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة	03
39	قيم معاملات ألفا كرونباخ لأبعاد و محاور الاستبيان	04
40	الصدق الداخلي لعبارات المحور الثاني (الدعم التنظيمي)	05
41	الصدق الداخلي لعبارات المحور الثالث (الاستغراق الوظيفي)	06
42-41	الاتساق البنائي لأبعاد المحور الثاني (الدعم التنظيمي)	07
42	الاتساق البنائي لمحاور الاستبيان	08
46	تحليل عبارات البعد الأول (دعم المنظمة للمرؤوسين)	09
47	تحليل عبارات البعد الثاني (دعم المنظمة للرؤساء)	10
48	تحليل عبارات البعد الثالث (العدالة التنظيمية)	11
49	تحليل عبارات البعد الرابع (ظروف العمل)	12
50	تحليل عبارات البعد الخامس (المكافآت و الحوافز)	13
51	نتائج اختبار T للعينة الواحدة لمستوى الدعم التنظيمي المدرك	14
52-51	تحليل عبارات محور الاستغراق الوظيفي	15
52	نتائج اختبار T للعينة الواحدة لدرجة الاستغراق الوظيفي	16
53	نتائج اختبار التعدد الخطي (معاملات تضخم التباين و التباين المسموح)	17
54	نتائج تحليل التباين لاختبار معنوية الانحدار	18
55	نتائج تحليل التباين للانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد الدعم التنظيمي في الاستغراق الوظيفي	19
57	معنوية الفروق في الإجابات حول مستوى الدعم التنظيمي بالنسبة لمتغير الجنس	20
58	معنوية الفروق في الإجابات حول مستوى الدعم التنظيمي بالنسبة للمتغيرات الأخرى	21
59	معنوية الفروق في الإجابات حول درجة الاستغراق الوظيفي بالنسبة لمتغير الجنس	22
60	معنوية الفروق في الإجابات حول درجة الاستغراق الوظيفي بالنسبة للمتغيرات الأخرى	23

الصفحة	العنوان	الرقم
ب	نموذج الدراسة	01
43	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	02
43	توزيع أفراد العينة حسب العمر	03
44	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	04
44	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخدمة	05
45	توزيع أفراد العينة حسب الفئات الوظيفية	06
45	توزيع أفراد العينة حسب الراتب الشهري	07

الصفحة	العنوان	الرقم
73	النسخة النهائية للاستبيان	01
78	قائمة الأساتذة المحكمين	02
78	اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة (معاملات الالتواء و التقلطح)	03
79	اختبار ثبات الاستبيان: معاملات ألفا كرونباخ	04
80	صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان	05
87	صدق الاتساق البنائي لأبعاد و محاور الاستبيان	06
88	التكرارات و النسب المئوية لمحور البيانات الشخصية و الوظيفية	07
89	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لآراء العينة حول عبارات الاستبيان	08
91	نتائج اختبار T للعينة الواحدة (مستوى الدعم التنظيمي و درجة الاستغراق الوظيفي)	09
92	اختبار الفرضية الرئيسية الأولى و فرضياتها الفرعية: تحليل الانحدار الخطي المتعدد	10
93	اختبار T-TEST للعينات المستقلة: معنوية فروق في الإجابات بالنسبة لمتغير الجنس	11
94	اختبار تحليل التباين الأحادي: معنوية فروق في الإجابات بالنسبة للمتغيرات الأخرى	12
96	الاختبارات البعدية لمقارنة المتوسطات في محور الدعم التنظيمي	13

مقدمة

تسعى المنظمات في الوقت الراهن إلى التكيف مع المتغيرات العالمية و المحلية المعقدة و المتشابكة ومواجهة التحديات المواقبة لهذه المتغيرات و التعايش معها. و في سبيلها الى تحقيق ذلك، لابد أن تعتمد على موردها البشري باعتباره المورد الأهم بما يملك من معرفة و خبرة و مهارة للقيام بأداء الأعمال بكفاءة وفاعلية، و تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة و الحفاظ عليها، و إحداث تغييرات في مهامه و علاقاته و حدوده المعرفية للوظيفة لتتلاءم بشكل أفضل مع دوافعه و احتياجاته، و هو ما قد يؤدي بدوره إلى العديد من النتائج الإيجابية لتحقيق أهداف المنظمة.

و لا يمكن للموظفين أن يشاركوا مشاركة بناءة في تحقيق أهداف المنظمة، دون أن يشعروا بدعم المنظمة لهم لكي يتمكنوا من مبادلتها الدعم عن طريق بذل قصارى جهدهم في تحقيق أهدافها الحالية والمستقبلية، فقد أثبتت بعض التجارب و الدراسات أن سبب تفوق الكثير من المنظمات المتطورة و الناجحة راجع الى اهتمام المنظمة بمصالح عمالها و مشاكلهم، وتوفير أفضل الظروف لهم، و لا يتم هذا إلا من خلال تبني مفهوم الدعم التنظيمي.

و يعتبر الدعم التنظيمي من الأساليب الإدارية الحديثة في المنظمات، و الذي يقوم على تقديم الاهتمام والرعاية المادية و المعنوية للعاملين و الاستماع لشكاويهم و حل مشاكلهم، ما ينعكس إيجابيا عليهم وهو ما يعرف بإدراك الدعم التنظيمي، حيث يُقدّر الموظفون جهود منظماتهم و يسعون لمعاملتها بالمثل من خلال تنمية السلوكيات الإيجابية لديهم.

و يعد الاستغراق الوظيفي أحد السلوكيات الإيجابية، التي يتبناها الموظفون الذين يهتمون بمستقبل المنظمة و الذين يعبرون عن استعدادهم لاستثمار جهودهم لصالحها، و يعملون بجد مع زملاء العمل لتحسين الأداء الوظيفي لصالح المنظمة. و هو أيضا واحد من أهم مداخل الولاء و الالتزام التنظيمي الذي يجعل الأفراد مندمجين بفعالية في وظائفهم، متفاعلين في أداء واجباتهم برغبة و انغماس بالوظيفة. كما ينظر للاستغراق الوظيفي على أنه أحد العوامل الرئيسية اللازمة لفهم و معرفة سلوك الأفراد داخل المنظمات و تفسير العديد من المتغيرات السلوكية مثل: الغياب، الأداء، الرضا و طبيعة سير العمل.

1- مشكلة الدراسة

تواجه المنظمات تحديات جمة للوصول لمستوى عالي من الاستغراق الوظيفي لدى الموظفين وتستخدم في سبيل ذلك وسائل شتى و تنفق الكثير من الأموال لتدريبهم و تأهيلهم، و تستعين بالأساليب الإدارية الحديثة و نتائج الأبحاث لتحقيق هذا الغرض. و ضمن هذا المسعى، يمثل الدعم التنظيمي أحد الحلول الممكنة التي تتبناها المنظمات لتنمية الاستغراق الوظيفي لدى الموظفين. و في حين تتجح بعض المنظمات في تحقيق الاستغراق الوظيفي من خلال ممارسات الدعم التنظيمي، تفشل منظمات أخرى تستخدم

نفس الممارسات، و ذلك يعود لاختلاف مجال النشاط و الزمان و المكان الذي تعمل فيه. و عليه ينبغي لكل منظمة اختيار ممارسات الدعم المناسبة لها.

و تهدف الدراسة الحالية للتعرف على مستوى ممارسة الدعم التنظيمي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير بجامعة جيجل، من وجهة نظر الموظفين فيها، و مدى تأثيرها في درجة الاستغراق الوظيفي لدى هؤلاء و عليه طرح التساؤل الرئيسي التالي:
هل يؤثر الدعم التنظيمي في تنمية الاستغراق الوظيفي لدى الموظفين في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير بجامعة جيجل؟

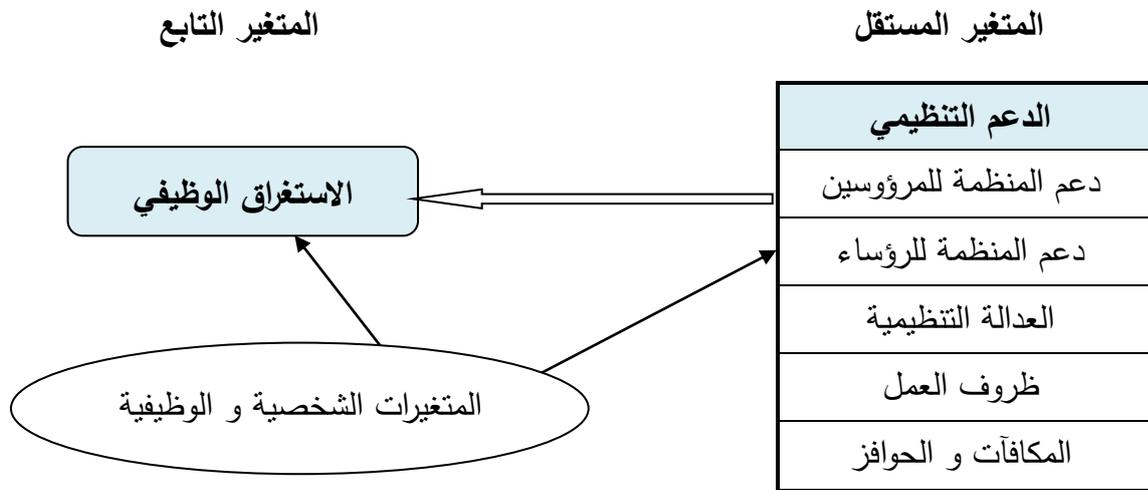
و يندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية و المتمثلة في:

- ما هي الأبعاد المستخدمة لقياس الدعم التنظيمي في الأدبيات التطبيقية؟
- ما هي السلوكيات التي تعكس درجة مرتفعة من الاستغراق الوظيفي لدى الموظفين؟
- ما هي العوامل التي من يمكن أن تضعف الاستغراق الوظيفي لدى الموظفين في المنظمة؟ و ما هي استراتيجيات تنميته؟
- ما هي وجهة نظر الموظفين في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة جيجل حول ممارسات الدعم التنظيمي التي تستخدمها الإدارة؟
- كيف يُقيّم الموظفون في الكلية درجة الاستغراق الوظيفي لديهم؟

2- نموذج و فرضيات الدراسة

تم وضع نموذج الدراسة انطلاقا من الدراسات السابقة، و قد تضمنت الدراسة الحالية المتغيرات الموضحة في الشكل التالي:

الشكل رقم (01): نموذج الدراسة



المصدر: إعداد الطالبتين.

و يعتبر وضع الفرضيات من الخطوات الأساسية التي يعتمد عليها البحث العلمي، حيث تم صياغة الفرضيات التالية:

◀ **الفرضية الرئيسية الأولى:** يوجد أثر للدعم التنظيمي في تنمية الاستغراق الوظيفي لدى موظفي كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة جيجل، عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$.

تنبثق عن هذه الفرضية خمس فرضيات فرعية هي:

- يوجد أثر لبعدها دعم المنظمة للمرؤوسين في تنمية الاستغراق الوظيفي لدى موظفي كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة جيجل، عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$ ؛
- يوجد أثر لبعدها دعم المنظمة للرؤساء في تنمية الاستغراق الوظيفي لدى موظفي كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة جيجل، عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$ ؛
- يوجد أثر لبعدها العدالة التنظيمية في تنمية الاستغراق الوظيفي لدى موظفي كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة جيجل، عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$ ؛
- يوجد أثر لبعدها ظروف العمل في تنمية الاستغراق الوظيفي لدى موظفي كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة جيجل، عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$ ؛
- يوجد أثر لبعدها المكافآت و الحوافز في تنمية الاستغراق الوظيفي لدى موظفي كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة جيجل، عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$ ؛

◀ **الفرضية الرئيسية الثانية:** توجد فروق دالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى الدعم التنظيمي، تعزى للمتغيرات الشخصية و الوظيفية، عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$.

◀ **الفرضية الرئيسية الثالثة:** توجد فروق دالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة الاستغراق الوظيفي، تعزى للمتغيرات الشخصية و الوظيفية، عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$.

3 - أهداف الدراسة

- نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف نجملها فيما يلي:
- التعرف على أدبيات الدراسة النظرية و التطبيقية فيما يتعلق بمتغيرات الدراسة؛
- التعرف على مستوى إدراك الدعم التنظيمي الذي تقدمه كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة جيجل لموظفيها، من وجهة نظر عينة من هؤلاء؛
- قياس درجة الاستغراق الوظيفي لدى أفراد العينة من الموظفين في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة جيجل؛
- تحديد مدى وجود أثر للدعم التنظيمي في تنمية الاستغراق الوظيفي لدى موظفي كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة جيجل؛

- معرفة مدى تأثير أبعاد الدعم التنظيمي في تنمية الاستغراق الوظيفي لدى الموظفين في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة جيجل؛
- تقديم مجموعة من الاقتراحات لإدارة الكلية من أجل تحسين ممارسات الدعم التنظيمي و تنمية الاستغراق الوظيفي لدى الموظفين.

4- أهمية الدراسة

- تتجلى أهمية الدراسة في الجوانب التالية:
- استكشاف أثر الدعم التنظيمي في الاستغراق الوظيفي لدى الموظفين في إحدى مؤسسات التعليم العالي في الجزائر و التي تشهد باستمرار إصلاحات تهدف إلى تحسين جودة المخرجات؛
 - تسليط الضوء على موضوع الدعم التنظيمي الذي يعد من المواضيع الإدارية الحديثة و الهامة، كونه مدخلا إيجابيا نوعيا من خلال ما يحققه من نتائج إيجابية في تنمية الموارد البشرية و السلوك الإيجابي و إدارة الأداء، فهو يزيد من سعي الأفراد العاملين نحو تحقيق الأهداف التنظيمية فضلا عن التماسك و التعاون بين المنظمة و العاملين؛
 - تناولها لموضوع الاستغراق الوظيفي الذي لم يأخذ النصيب الكافي الذي يستحق في واقع الدراسات المحلية، يعد إسهاما متواضعا اتجاه تعزيز هذا المفهوم، و قد تسهم نتائجها بفتح المجال لطرق موضوع الاستغراق الوظيفي و علاقته بمتغيرات أخرى؛
 - إظهار أهمية الاستغراق الوظيفي كأحد المفاهيم و السلوكيات الإيجابية التي تناولتها الأبحاث و الدراسات في السنوات السابقة، لكونه مفهوما حديثا في علم النفس الإيجابي، و الاتجاه نحو ميدان التنافسية بين المنظمات لا سيما التعليمية منها. و يظهر ذلك من خلال انعكاساته الإيجابية على أداء الموظفين في المنظمة و على مدى اندماجهم في وظائفهم بما يجعلها من أهم أولوياتهم و انشغالاتهم؛

5- أسباب اختيار الموضوع

- تتمثل أهم أسباب اختيارنا لهذا الموضوع في النقاط التالية:
- انسجام الموضوع مع طبيعة تخصصنا (إدارة الموارد البشرية)؛
 - الاهتمام بالمواضيع الإدارية الحديثة و الرغبة في البحث و الاطلاع أكثر عليها؛
 - الميل الشخصي لمثل هذه المواضيع التي تتعلق عموما بالسلوك التنظيمي؛
 - اتجاه المنظمات المتزايد نحو تبني أساليب حديثة لإدارة الموارد البشرية و من بينها الدعم التنظيمي؛
 - الرغبة في إثراء الرصيد المعرفي و إفادة المهتمين و الباحثين في هذا الموضوع.

6- حدود و صعوبات الدراسة

أجريت هذه الدراسة ضمن الحدود التالية:

- الحدود المكانية و الزمنية: أجريت الدراسة الميدانية بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير في جامعة جيجل، خلال السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2022 / 2023؛
 - الحدود الموضوعية: استهدفت هذه الدراسة قياس أثر الدعم التنظيمي في تنمية الاستغراق الوظيفي من خلال خمسة أبعاد هي: دعم المنظمة للمرؤوسين، دعم المنظمة للرؤساء، العدالة التنظيمية ظروف العمل، المكافآت و الحوافز؛
 - الحدود البشرية: أجريت هذه الدراسة على عينة من 65 موظفا في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة جيجل و البالغ عددهم 258 موظفا مع اختلاف تصنيفاتهم الوظيفية.
- و قد واجهتنا بعض الصعوبات عند إجراء البحث منها:
- قلة المراجع التي تناولت متغيرات الدراسة باللغة العربية؛
 - صعوبة استرجاع الاستبيانات؛
 - امتناع بعض الأساتذة عن الإجابة عن الاستبيان؛
 - صعوبة التعامل مع الأساتذة للإجابة عن الاستبيانات بسبب انشغالهم الوظيفية.

7- المنهج المتبع و الأدوات المستخدمة

- لإنجاز هذا البحث و الإجابة عن التساؤلات المطروحة، اعتمدنا المنهج الوصفي التحليلي بالنسبة للجزء النظري من الدراسة، بهدف استيعاب البحث و فهم عناصره و تحليل أبعاده، معتمدين في ذلك على مختلف المراجع من الكتب و الرسائل و المقالات و المداخلات العلمية.
- أما بالنسبة للجانب التطبيقي للدراسة فقد اعتمدنا على أسلوب دراسة حالة، من أجل إسقاط ما تناولناه في الدراسة النظرية على كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة جيجل. حيث تم تطوير استبيان لاستخدامه كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية من مفردات عينة البحث والاستعانة ببعض الأساليب الإحصائية لاختبار جودة البيانات و جودة أداة الدراسة و تحليل الإجابات و كذا اختبار الفرضيات بواسطة برمجية " الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية" (SPSS).

8- هيكل الدراسة

من أجل الإلمام بموضوع الدراسة و الإجابة عن مختلف التساؤلات الواردة في الإشكالية قمنا بتقسيم هذه الدراسة إلى فصلين: الفصل الأول يخص للأدبيات النظرية و التطبيقية للدراسة، و الفصل الثاني يخص للدراسة الميدانية في الكلية.

◀ الفصل الأول: نتناول فيه الخلفية النظرية للموضوع حيث تم تقسيمه إلى مبحثين: المبحث الأول نستعرض فيه الإطار النظري لمتغيري الدراسة، و الذي يقتصر على المفاهيم الأساسية لكل من الدعم

التنظيمي و الاستغراق الوظيفي، إضافة إلى العلاقة الموجودة بينهما. أما المبحث الثاني فنستعرض فيه الدراسات السابقة التي تناولت المتغيرين على حدة أو ربطت بينهما.

← **الفصل الثاني:** يتضمن الجانب التطبيقي للموضوع حيث قسمناه إلى مبحثين: المبحث الأول نستعرض فيه إجراءات و أدوات الدراسة و متغيرات الدراسة و أساليب المعالجة الاحصائية، أما المبحث الثاني فستعرض فيه نتائج الدراسة و تحليلها، اختبار نموذج الدراسة و في الأخير اختبار فرضيات الدراسة.

في الأخير، تأتي خاتمة البحث حيث يتم عرض النتائج النظرية و التطبيقية فيها، و تقديم بعض الاقتراحات للمسؤولين في الكلية محل الدراسة في ضوء النتائج الميدانية، إضافة إلى الآفاق المستقبلية للدراسة و التي يمكن أن يستفيد منها الطلبة في اختيار موضوعات بحوثهم.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية و التطبيقية للدراسة

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للدراسة

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة

تمهيد

تنشط المنظمات المعاصرة في بيئة سريعة التغير، تؤثر في أدائها و استمراريتها، و من أجل مواكبة هذا التغير تحرص على الاهتمام بموردها البشري الذي يعتبر مصدرا مهما للتميز و الابتكار، من خلال تقديم الدعم اللازم له من أجل الاستثمار في مهاراته و قدراته و هذا ما يعرف بالدعم التنظيمي. حيث تُظهر المنظمات التي تقدر مواردها البشرية اهتماما كبيرا بدعم موظفيها من خلال مجموعة من الممارسات مثل تحسين ظروف العمل و المكافآت الممنوحة و تحقيق العدالة التنظيمية و دعم الرؤساء و كذلك دعم المرؤوسين، ما يؤدي إلى تحقيق أداء فردي و جماعي متميز و تنمية السلوكيات الإيجابية لدى الموظفين و من تم تحقيق أهداف المنظمة، و من بين السلوكيات المرغوبة نجد الاستغراق الوظيفي الذي يعكس الارتباط القوي للفرد بوظيفته، و اندماجه فيها.

في هذا الفصل، سنحاول تقديم أدبيات الدراسة النظرية و التطبيقية في بحثين. نتناول في المبحث الأول بإيجاز الإطار النظري لمتغيري الدراسة أي المفاهيم الأساسية لكل منهما، إضافة إلى العلاقة الموجودة بينهما، والهدف من تقديمه ليس السرد فقط و إنما توضيح أهمية كل متغير. أما المبحث الثاني فنخصه لعرض الأدبيات التطبيقية أي الدراسات السابقة التي اهتمت بقياس المتغيرات و العلاقة بينهما ميدانيا في مختلف قطاعات النشاط.

المبحث الأول: الادبيات النظرية للدراسة

يعتبر الدعم التنظيمي من العوامل التي تشعر الموظفين باهتمام المنظمة و تقديرها لمجهوداتهم، والتي تساعدهم في إشباع حاجاتهم و تحقيق رغباتهم، ما يؤدي إلى الاندماج الداخلي للفرد و زيادة اهتمامه بالعمل الذي يقوم به و هذا ما يعرف بالاستغراق الوظيفي.

و سنتطرق في هذا المبحث إلى ثلاثة مطالب، حيث يتناول المطلب الأول مفاهيم أساسية حول الدعم التنظيمي، أما المطلب الثاني فيتناول مفاهيم أساسية حول الاستغراق الوظيفي، و يخصص المطلب الثالث لشرح طبيعة العلاقة بين الدعم التنظيمي و الاستغراق الوظيفي.

المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول الدعم التنظيمي

يعد الدعم التنظيمي من الأساليب الناجحة و الفعالة التي يمكن للمنظمة أن تتبناها في سبيل تحقيق أهدافها، بمعنى أنه كلما كان هناك دعم أكبر مقدم من طرف المنظمة للموظفين، كلما ساهم ذلك في تحقيق الأهداف التي جاءت من أجلها بفاعلية أكبر.

الفرع الأول: مفهوم الدعم التنظيمي

سنتطرق في هذا العنصر إلى بعض تعريفات الدعم التنظيمي وأهميته للمنظمة و الأفراد العاملين فيها.

أولاً: تعريف الدعم التنظيمي

تعددت و تنوعت المفاهيم و التعريفات التي قدمها الكتاب و الباحثون لمفهوم الدعم التنظيمي باختلاف وجهات نظرهم، و سنذكر البعض منها فيما يلي:

يعرف (Eisenberger, 1990) الدعم التنظيمي بأنه: « الدرجة التي يدرك عندها الفرد أن المنظمة تهتم به و تثمن مجهوداته و مساهماته و تعتني به و ترعاه. كما أن الموظف يميل إلى تقدير الجهود و المكافآت المقدمة من المنظمة و يعتبر أنها تقدر مساهمة الموظفين و تهتم برفاهيته » (نوح، 2013، صفحة 14).

كما يرى (Cropanzano & Mitchell, 2005) أن الدعم التنظيمي يعكس نوعية التبادل الاجتماعي بين المنظمة و الفرد، و يترتب عن هذه العلاقة العديد من النتائج المؤثرة في طرفي العلاقة (الزائدي، 2021، صفحة 216).

كما يعرف (Lee & Peccei, 2007) الدعم التنظيمي بأنه: « شعور العاملين و إدراكهم بأن الدعم والمساندة ستمدهم بمزيد من العناية، والاهتمام بتطوير خبراتهم و دافعيتهم نحو العمل و الإنتاجية. فالدعم والمساندة الذي يحصل عليه مقدمو الخدمة يجب أن يصب في تطوير مهاراتهم و دافعيتهم للعمل بما يؤدي إلى تحسين أدائهم » (الحميدي و آخرون، 2018، صفحة 266).

وقد قدم كل من (Yavas & Babakus, 2010) تعريفاً أكثر شمولاً للدعم التنظيمي من التعاريف السابقة، فقد عرفاه بأنه: « السياسات، و الإجراءات، و الأدوات الثابتة و المستمرة التي تساعد مقدمي الخدمة على تحقيق أهدافهم في العمل و تحفيزهم على تطوير أنفسهم (الحميدي و آخرون، 2018، صفحة 266).

و نستخلص مما سبق، أن الدعم التنظيمي يشير إلى درجة اعتقاد الموظفين بمساهمة المنظمة التي ينتمون إليها في التركيز على اهتماماتهم و دوافعهم التي تجعلهم يبذلون أقصى درجة من العطاء مقابل معاملتهم بالمثل من قبل منظماتهم. و ينعكس هذا الجهد إيجابياً عن طريق دعم المنظمة لهم في صورة حوافز مادية و معنوية تشبع دوافعهم. و بذلك فإن العاملين ينعكس لديهم مفهوم الدعم التنظيمي من خلال بعض المعتقدات عن المستوى الذي تقدر به المنظمة جهودهم و تهتم فيه برفاهيتهم، ما يخلق لديهم مشاعر الالتزام و الانتماء التي تجعلهم راضين بانتمائهم للمنظمة (الرشدي، 2019، صفحة 241).

ثانياً: أهمية الدعم التنظيمي

أكد العديد من الكتاب و الباحثين على أهمية الدعم التنظيمي لكل من المنظمة و الموظفين، ويمكن تلخيصها فيما يلي: (الشريفي، 2016، صفحة 53، 54)

1. تتمتع المنظمات التي تولي الأفراد العاملين لديها اهتماماً كبيراً، بالالتزام الكبير نحوها خصوصاً مع أولئك الذين يمتلكون إيديولوجية تبادل عالية؛
2. يساعد الدعم التنظيمي على تحقيق الحاجات العاطفية و الاجتماعية، و ينشئ التزاماً اتجاه المنظمة من خلال زيادة الأداء، أي أنه يزيد من استدلالات الأفراد بأن المنظمة ستحکم على أدائهم المتفوق و أنها فخورة بإنجازاتهم كما أنها مستعدة لمكافأة هذه الجهود؛
3. يسهم الدعم التنظيمي في تقليل مستويات الإجهاد العاطفي بين الأفراد في المنظمة؛
4. يحفز الدعم التنظيمي كلا من الالتزام العاطفي و المعياري للأفراد، إذ يعد هذان الشكلان من الالتزام مرغوبين لأنهما يشكلان محددات هامة للأداء و جودة حياة العمل؛
5. يسهم الدعم التنظيمي المدرك في تعزيز إدارة التنوع الثقافي في المنظمات حيث تعزز مبادرات المنظمة الداعمة؛
6. يمكن التقليل من الآثار السلبية لضغوطات العمل من خلال الدعم التنظيمي.

إضافة لما سبق تتجلى أهمية الدعم التنظيمي في تحقيق ما يلي: (عبد الوهاب، 2007، صفحة 136، 137)

1. يترتب عن إدراك الموظفين للدعم التنظيمي، انخفاض معدلات الغياب و زيادة الارتباط الوجداني بينهم وبين المنظمة و زيادة معدلات الأداء؛
2. تحقيق الرضا الوظيفي للموظفين و زيادة رغبتهم في رد الجميل لرؤسائهم وفقاً لنظرية التبادل الاجتماعي؛

3. يسهم إدراك الدعم التنظيمي في تحقيق الالتزام و الولاء و يزيد من دافعية الإنجاز و القدرات الابتكارية للمرؤوسين؛
4. من نتائج الدعم التنظيمي تحقيق الانتماء العاطفي للموظفين اتجاه منظماتهم و إشباع الحاجات العاطفية والاجتماعية (الحاجة إلى الاندماج و التقدير)؛
5. يدفع الدعم التنظيمي العاملين نحو بناء صورة ذهنية إيجابية عن المنظمة أمام الغير و السعي لتحقيقها باستمرار.

و أيضا من أهمية الدعم التنظيمي ما يلي: (إسحاق و أبو سن، 2022، صفحة 373)

1. يساعد الدعم التنظيمي في بناء الالتزام التنظيمي؛
2. يسهم في تحقيق وتعزيز التنمية الذاتية لعاملين وادراكهم بأن المنظمة تساندهم بالعمل على زيادة الاهتمام بتنمية خبراتهم سواء عن طريق التدريب الرسمي أو غير الرسمي؛
3. يؤدي ادراك الدعم التنظيمي إلى تحقيق الكفاءة التنظيمية للمنظمة؛
4. تقليل الآثار السلبية لبعض سلوكيات وتصرفات الأفراد العاملين داخل المنظمة، فقد أثبتت الدراسات أن هناك علاقة ارتباط سالبة بين إدراك الدعم التنظيمي و ظاهرة الغياب؛

الفرع الثاني: محددات الدعم التنظيمي

تعددت أبعاد الدعم التنظيمي حسب المفكرين و الباحثين، و قد تم اعتماد خمسة أبعاد في قياس الدعم التنظيمي في الدراسة الميدانية هي: العدالة التنظيمية، دعم المنظمة للمرؤوسين، دعم المنظمة للرؤساء، ظروف العمل، المكافآت و الحوافز.

أولاً: العدالة التنظيمية

يعد مفهوم العدالة التنظيمية من المفاهيم المهمة في عالم منظمات الأعمال لما له من تأثير في مستقبلها، فمن خلال العدالة يتحقق الرضا و يتحسن الأداء و يزيد الالتزام التنظيمي من قبل الموظفين (صالح علي و آخرون، 2023، صفحة 288).

كما أن العدالة تمثل ظاهرة تنظيمية بالنظر إلى أهمية الأثر الذي يمكن أن تحدثه في إحساس العاملين بالعدالة أو عدم العدالة في مكان العمل. و يمكن تعريفها بأنها الطريقة التي يحكم من خلالها الفرد على عدالة الأسلوب الذي يستخدمه المدير في التعامل معه على المستويين الوظيفي و الإنساني، أو أنها تعكس عدالة المخرجات و عدالة الإجراءات المستخدمة في توزيع تلك المخرجات (زايد، 2006، صفحة 12، 13).

و قد عرف (Byars & Rue,1997) العدالة التنظيمية بأنها: الاتفاق بين الجهود المبذولة و العوائد المتحققة بشكل يسهم في تحقيق الأهداف المطلوبة للمنظمة (الشنطي، 2015، صفحة 36، 37).

و تشير الدراسات حول موضوع العدالة التنظيمية إلى وجود ثلاثة أبعاد رئيسية لها، تلعب دورا محوريا في نجاح و تطور المنظمات على اختلاف أنواعها (الزغول و آخرون، 2019، صفحة 96).

1- **عدالة التوزيع:** أي أنها تتعلق بعدالة توزيع المكافآت و النتائج أو المخرجات التي يحصل عليها الفرد من وظيفته خاصة توزيع الأجور أو المزايا العينية أو الترقية. و يتحقق إحساس الموظفين بعدالة التوزيع في المنظمة عندما يشعر الفرد أن ما يحصل عليه من مكافآت يتناسب مع ما يبذله من جهد مقارنة ذلك مع جهود زملائه (شبوكي، 2019، صفحة 88).

2- **عدالة الإجراءات:** تتعلق العدالة الإجرائية بعدالة الإجراءات المستخدمة في تحويل المدخلات إلى مخرجات و محصلات نهائية يحصل عليها الموظفون، و يرى (Lee, 2000) أن العدالة الإجرائية تعني العدالة المدركة عن الإجراءات و السياسات المستخدمة في اتخاذ القرارات في مكان العمل، في حين يعرفها (فهداوي، 2004) بأنها درجة الشعور المتولدة لدى العاملين إزاء عدالة الإجراءات التنظيمية التي تستخدم في تحديد المخرجات التنظيمية (إسحاق و أبو سن، 2022، صفحة 376).

3- **عدالة التعاملات:** و هي درجة إحساس العاملين بعدالة المعاملات (الإنسانية و التنظيمية) التي يحصلون عليها عندما تطبق عليهم الإجراءات، و تتضمن عدالة المعاملات جانبين هما: معاملة الأفراد من طرف الرؤساء، تقديم شرح مناسب للقرارات إلى الأفراد الذين يتأثرون بها (أبو جاسر، 2010، صفحة 15).

ثانيا: دعم المنظمة للمرؤوسين

دعم المنظمة للمرؤوسين هو قيام المنظمة بدعم مرؤوسيهما بالإرشاد و التوجيه و معاملتهم بحيادية و عدالة و تقدير مساهماتهم حتى يشعر المرؤوسون بالدعم و التأييد من طرفها، و ينتج عن ذلك التزام و إنفاق الوقت و الجهد و الفكر في إنجاز تعليمات المنظمة و تحقيق أهداف التنظيم من طرف المرؤوسين. فقد توصلت الدراسات إلى أن العلاقة الموجبة التبادلية بين المنظمة و المرؤوسين و اهتمام المنظمة بإشباع الاحتياجات الخاصة بالعاملين، له علاقة مباشرة و موجبة بالدعم التنظيمي. في حين أكدت إحدى الدراسات (Lock and Grawford, 1990) أن اهتمام المنظمة بمشاكل مرؤوسيهما و مشاركتهم في العمل يؤدي إلى زيادة شعور المرؤوسين بالانتماء للمنظمة و الرغبة في البقاء فيها. و قد توصلت دراسة أخرى (Schanke et al., 1991) إلى أن السلوك المدعم من المنظمة للمرؤوسين يعد من أهم العوامل التي تشعر المرؤوسين بالرضا عن العمل و تدفعهم لرفع الإنتاجية (عبد الوهاب، 2007، صفحة 140).

ثالثا: دعم المنظمة للرؤساء

دعم المنظمة للرؤساء هو سياسة اهتمام المنظمة بالمشرفين على العمل و دورهم في احترام آراء العاملين و إنجازاتهم و تشجيعهم على المزيد بما يساعد على تعميق الالتزام الوظيفي (الصرابرة، 2016، صفحة 16). فالمشرف يؤدي دورا مهما في المنظمات إذ يقوم بتوفير المعلومات و التغذية المرتدة عن مكان العمل

في الوقت المناسب للأفراد، و هو بمثابة وكيل عن المنظمة يساعد دعمه في بناء الدعم التنظيمي المدرك. وبذلك فإن المشرفين يجسدون و بقوة شخصية المنظمة، فقد أظهرت نتائج دراسة (Salahian et al., 2012) وجود دور مهم لدعم المشرفين في تقليل مستويات الإجهاد العاطفي، فكلما زاد الدعم قل الإجهاد العاطفي لديهم (الشريفي، 2016، صفحة 55، 56).

رابعاً: ظروف العمل

تشير الى أي مدى يمكن للمنظمة أن تحقق بيئة عمل إيجابية تساهم في مساعدة العاملين في إنجاز أعمالهم بكفاءة و بما يحقق الأهداف التي تسعى لتحقيقها المنظمة (الكعي، 2017، صفحة 8).

حيث عرفها "إيهاب عيسى المصري" و طارق عبد الرؤوف عامر بأنها: «العوامل المحيطة ببيئة العمل من حيث كفاية التهوية و الإضاءة و الأدوات المستخدمة بالإضافة إلى حجم العمل». في حين أشار "مصطفى نجيب شاويش" إلى أن ظروف العمل تشتمل على عوامل عديدة مثل: نوع العمل، الأمن التقدم في العمل، المؤسسة نفسها، الأجر أو الراتب، زملاء العمل، المدير(الرئيس)، منافع يحصل عليها العامل، ساعات العمل، ظروف فيزيقية. و مما سبق ذكره يمكن تعريف ظروف العمل بأنها: كل ما يحيط بالموظف و يؤثر في سلوكه من ظروف فيزيقية مثل درجة الحرارة و الرطوبة و كذا التهوية و النظافة وتوفر الأجهزة و الوسائل، إضافة إلى الظروف المتغيرة مثل مواعيد العمل و عدد الساعات و فترات الراحة والأمن والسلامة من مخاطر العمل، و الظروف التنظيمية المتمثلة في نمط الاتصال و القيادة، و نظام الحوافز وجماعة العمل (عزاوي، 2019، صفحة 22، 23)

خامساً: المكافآت و الحوافز

لا يوجد سلوك دون دافع يكمن وراءه لذا وجب تحريك تلك الدوافع عن طريق الحث و الإثارة من خلال أدوات و وسائل معينة يطلق عليها الحوافز (الشعلان، 2014، صفحة 155، 156). و تعتبر وظيفة التحفيز أحد أهم الوظائف في عملية إدارة الموارد البشرية، لأن السلوك الإنساني سلوك معقد بطبيعته. و من خلال الدراسات يجب النظر إلى التحفيز باعتباره عملية متعددة الأوجه و تمتلك دلالات فردية و إدارية و تنظيمية (الكريديس، 2009، صفحة 30).

إذا كان الأجر أو الراتب هو المقابل الذي يحصل عليه الفرد كقيمة للوظيفة التي يشغلها، فإن الحافز هو العائد الذي يحصل عليه نتيجة لتميزه في أداء العمل (السالم و صالح، 2006، صفحة 179).

كما يمكن تعريف الحوافز بأنها: تلك المزايا المادية و المعنوية التي تقدمها المؤسسة للعاملين لديها كمكافأة عن الأداء الجيد و مقابل بذلهم جهوداً إضافية لتشجيعهم و تحفيزهم (بوطالب و سليخ، 2021، صفحة 14). وذلك عن طريق توفير فرص التدريب و التدرج على السلم الوظيفي و فرص المشاركة في اتخاذ القرار (العجامة، 2020، صفحة 12).

الفرع الثالث: نتائج و آثار الدعم التنظيمي

سنتطرق من خلال هذا الفرع للنتائج و الآثار التي تنجم عن الدعم التنظيمي المقدم للعاملين في المنظمات و التي تؤثر في أداء الأفراد.

من نتائج الدعم التنظيمي ما يلي: (إسحاق و أبو سن، 2022، صفحة 377، 378)

- **زيادة مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين:** يعد مفهوم المعاملة بالمثل مفهوما أساسيا يرتبط بالدعم التنظيمي المدرك و بموجب نظرية الدعم التنظيمي فإن له تأثيرا إيجابيا في مواقف الموظفين وسلوكياتهم لأنه يخلق شعورا بالالتزام داخل الأفراد.
- **الرغبة في البقاء في المنظمة:** تشير العديد من الدراسات إلى أن حصول الموظفين على الدعم التنظيمي يزيد رغبتهم في البقاء بالمنظمة بسبب وجود رابطة عاطفية تمنعهم من اتخاذ القرار بتركها.

كما أن من الآثار الناتجة عن الدعم التنظيمي ما يلي: (إسحاق و أبو سن، 2022، صفحة 377، 378)

- **آثار مرتبطة بالوظيفة:** إن الدعم التنظيمي المدرك له تأثير على ردود الفعل العاطفية العامة للموظف اتجاه وظيفته بما في ذلك الرضا الوظيفي و المزاج الإيجابي للموظف.
- **تحسين الأداء:** إن الدعم التنظيمي يزيد من أداء أنشطة العمل المعيارية (القياسية) و الإجراءات الإيجابية لتجاوز المسؤوليات المخصصة وتتضمن هذه النشاطات تقديم المساعدة لزملاء العمل والسلوكيات التي تساعد المنظمة.
- **تقليل الضغوط:** من المتوقع أن الدعم التنظيمي المدرك يقلل من ردود الفعل النفسية السلبية لدى الأفراد العاملين، مما يدل على توافر الدعم المادي و العاطفي عند الحاجة لمواجهة متطلبات العمل العالية. إذن فإن الدعم التنظيمي يولد لديهم شعورا إيجابيا نحو المنظمة ما يقودهم نحو بذل المزيد من الجهد للارتقاء بالمنظمة و بالتالي تتخفض لديهم مستويات الشعور بالضغوط النفسية.
- **تخفيض سلوك الانسحاب:** كشفت دراسة (غادة أبو الهوى) أن سلوك انسحاب الموظف هو سلوك يدفع الموظف بعيدا عن المشاركة الكاملة أو الفاعلة في وظيفته، و أن زيادة مستوى الدعم التنظيمي المدرك يؤدي إلى زيادة الالتزام التنظيمي العاطفي الذي يؤدي إلى تخفيض سلوك الانسحاب.

المطلب الثاني: مفاهيم أساسية حول الاستغراق الوظيفي

يعد الاستغراق الوظيفي هدفا مهما من أهداف إدارة الموارد البشرية، لذا تعمل المنظمات على تحقيقه والرفع من مستواه. و سنقوم في هذا المطلب بتحديد مفهوم الاستغراق الوظيفي، أبعاده و العوامل التي تحد منه، كما نتطرق لبعض الاستراتيجيات المتبعة لتعزيزه.

الفرع الأول: مفهوم الاستغراق الوظيفي

منذ ظهور مفهوم الاستغراق الوظيفي، توالت الدراسات التطبيقية الهادفة إلى تحديد خصائص بيئات العمل التي من شأنها تنمية هذا السلوك التنظيمي و تحسين النتائج التنظيمية، إضافة إلى محاولة فهم العلاقة بينه و بين عناصر أخرى في بيئة العمل.

أولاً: تعريف الاستغراق الوظيفي

يصف الاستغراق طريقة تطوير سلوك الموظف التي تربطه بعمله و بغيره من نشاط جسدي و عاطفي ومعرفي بما ينعكس على تحقيق الأداء الكامل، فالموظفون المستغرقون يتركز جهدهم البدني و الذهني والعاطفي حول استكمال مهمتهم التنظيمية (مرزوق و آخرون، 2019، صفحة 195).

حيث عرف (Pollock, 1997) الاستغراق الوظيفي بأنه الاندماج الداخلي للفرد في العمل أو التطابق والتجاوب النفسي مع العمل بما ينعكس في صورة تحقيق لذاتية الفرد أو التزامه نحو عمله، فالاستغراق يعني أن يحب الفرد عمله أو أن يكون مهتماً بالعمل المرتبط به (ماضي، 2014، صفحة 24).

كما يرى (Riipinen, 1997) أن الاستغراق الوظيفي يمثل الدرجة التي يندمج فيها الفرد مع الوظيفة التي يمارسها و يستشعر أهميتها، لذا فهو مرتبط بالنواحي العقلية و العاطفية معا (خليل، 2022، صفحة 316).

و يذهب (Schaufeli et al., 2022) إلى أنه حالة إيجابية ذهنية من الوفاء، ذات الصلة بالعمل تتميز بالحيوية و الإخلاص و الانهماك (أبو الهوى، 2022، صفحة 11).

كما يعرفه الرميدي (2020) بأنه: شعور الفرد بالتركيز العالي في العمل و الاندماج في وظيفته بشكل يجعل الوقت يمر سريعاً، بجانب صعوبة فصل النفس عن العمل (توفيق و محمد، 2021، صفحة 276).

ومن خلال ما سبق، يمكن تعريف الاستغراق الوظيفي بأنه ارتباط الموظف بعمله ذهنياً و عاطفياً و حبه له و اهتمامه به و التزامه بتحقيق أهداف المؤسسة.

و تتمثل خصائص الاستغراق الوظيفي في مجموعة من العوامل: (أبو الهوى، 2022، صفحة 34)

- الاستغراق الوظيفي متغير يمثل الفروق الشخصية بين الأفراد: الدوافع، القيم، الاتجاهات، النوع؛
- الخصائص الوظيفية: تتمثل في: الحافز، استقلالية الوظيفة، التنوع، توصيف المهام، التغذية العكسية؛
- الخصائص الاجتماعية: تتمثل في: العمل مع الآخرين، المشاركة في اتخاذ القرارات، ومشاعر النجاح.

إن الاستغراق الوظيفي يعتبر مجموعة من الظروف تجمعت معا، كما أن الاستغراق الوظيفي هو الربط بين الفرد و الظروف المختلفة و يتأثر استغراق الفرد في وظيفة معينة بظروف و بيئة العمل و بمدى إسهام الوظيفة الحالية في إشباع حاجاته الأساسية.

ثانيا: أهمية الاستغراق الوظيفي

تتمثل أهمية الاستغراق الوظيفي فيما يلي: (تي و نعرورة، 2021، صفحة 109)

- يعد الاستغراق واحدا من أهم المداخل المستخدمة لتنمية و تحسين جودة حياة العمل، كما أن التفاعل بين الاستغراق الوظيفي و الالتزام يجعل الفرد المستغرق في وظيفته، لديه التزام تنظيمي نحو منظمته وأكثر بقاء فيها، حريصا على تنميتها و تطوير عملياتها؛
- له أثر كبير في إنتاجية و كفاءة الموظف؛
- يعتبر عاملا مهما في خلق و زيادة تحفيز الموظفين؛
- مهم لتحقيق نمو الأفراد و الرضا الوظيفي في بيئة العمل؛
- جذب و تعيين الموظفين الأكثر كفاءة و المحافظة عليهم.

كما تكمن أهمية الاستغراق الوظيفي في أنه يدخل في صميم العلاقة الوظيفية لأنه يتناول ما يفعله الأفراد و كيف يتصرفون في أدوارهم، وما الذي يجعلهم ينتهجون سلوكا بطرق أخرى من أجل تحقيق أهداف المنظمة و أهدافهم الشخصية على حد سواء (العبادي و الجاف، 2012، صفحة 80).

في حين يرى باريك و آخرون (2015) أن وجود الاستغراق الوظيفي الجماعي يزيد من قيمة المنظمة مقارنة بالمنظمات المنافسة، لأنه عندما يتشارك العاملون بعضهم مع بعض و يتفاعلون، و يعزز كل فرد الآخر عاطفيا و تحفيزيا و سلوكيا، فإن هذا يعزز أداء المنظمة و قيمتها (العاصمي، 2020، صفحة 347).

الفرع الثاني: أبعاد الاستغراق الوظيفي

تناول الباحثون و الكتاب في بحوثهم و كتاباتهم أبعادا مختلفة في قياس درجة الاستغراق الوظيفي نذكر منها: (الحكمي و الشماسي، 2021، صفحة 49)

- **الحماس:** يشير إلى تقديم المستويات المرتفعة من الطاقة و النشاط و المثابرة و المرونة الفكرية أثناء العمل.
- **الإخلاص أو التفاني في العمل:** و يشير إلى الاندماج العالي و تأدية المهام، مليئا بالمعنى و الغرض معبرا فيه عن الحماس و التحدي و امتلاك التوجه الشعوري أثناء العمل.
- **الانغماس في العمل:** يشير إلى التركيز العالي و الانشغال الكامل في العمل و الشعور بالانهماك والسعادة عند القيام به و نسيان كل شيء أثناء العمل.

كما أظهرت بعض الدراسات العلمية وجود ثلاثة أبعاد أخرى للاستغراق الوظيفي وهي على النحو الآتي: (ضيف و صدوق، 2020، صفحة 131)

- **الاستغراق العاطفي (الشعوري):** و يعني وجود علاقة قوية بين عواطف و أفكار و مشاعر الفرد وبين وظيفته، أو هو مدى قوة استمتاع الفرد بالعمل في وظيفته أو مدى حبه لعمله و من أهم خصائصه؛ التعلق، الاستمتاع، الارتباط.
- **الاستغراق المعرفي (الإدراكي):** يشير الى استغراق الأفراد العاملين بشكل كامل في ممارسة عملهم، أو هو درجة قوة مشاركة الفرد في اتخاذ القرارات الخاصة بوظيفته، أو درجة أهمية الوظيفة في حياته وأهم خصائصه؛ الحالة النفسية، احترام الذات، المشاركة الفعالة.
- **الاستغراق السلوكي:** يشير إلى اتخاذ الفرد العامل دورا إضافيا كأن يأخذ الفترة المسائية لتعزيز مهاراته المتعلقة بوظيفته أو التفكير في العمل بعد مغادرته. و يتميز هذا النوع بمجموعة من الخصائص أهمها؛ النوايا السلوكية، السلوك خارج الدوائر، التعلم والتطوير النوعي.

الفرع الثالث: العوامل التي تحد من الاستغراق الوظيفي و استراتيجيات تعزيزه

أولاً: العوامل التي تحد من الاستغراق الوظيفي

توجد العديد من الظواهر الدالة على وجود قصور في عوامل جودة حياة العمل و المناخ التنظيمي والتي تؤدي إلى عدم استغراق العاملين في وظائفهم. من تلك الظواهر في المنظمات المعاصرة نذكر ما يلي: (المغربي، 2007، صفحة 253، 254)

- عدم رضا بعض الفئات في معظم المنظمات العاملة بمجتمعنا عن الأجور و المكافآت و المزايا والعوائد التي يحصلون عليها؛
- السيطرة الكاملة للرؤساء على عملية اتخاذ القرارات حتى تلك التي تمس العاملين بشكل مباشر ووظائفهم دون الاستعداد للإنصات إلى آرائهم، و تجاهل ردود أفعالهم حيال أي قرار؛
- القصور في توفير بيئة عمل آمنة و صحية طبقا لمعايير السلامة و الصحة المهنية الدولية؛
- انخفاض درجة رضا الأفراد عن خصائص ووظائفهم نظرا لما يعترضها من قصور في نواحي التصميم أو التنوع و التحدي و التجديد و التحديث؛
- الدور السلبي للرؤساء في تكوين و تنمية الأفراد لتكوين قيادات المستقبل و عدم توفر أسلوب الإشراف الفعال الدافع للعمل و الإنجاز؛

- عدم وجود مناطق واضحة لحرية تصرف المرؤوسين و كثرة القيود المفروضة عليهم، مما يحد من انطلاقاتهم الإبداعية في العمل؛
- زيادة الفاقد بسبب الحوادث و الإصابات و اللامبالاة من البعض و عدم الصياغة الجيدة أو لسوء تنظيم مكان العمل و سوء عملية التخزين و الإحباط و التعب و الملل و نقص المهارة لدى البعض؛
- غياب المفهوم الحقيقي لفرق العمل الفعالة، و جماعة العمل ذات الهدف الواحد و الأدوار المحددة.

ثانيا: استراتيجيات تعزيز الاستغراق الوظيفي

في ضوء العوامل التي تؤثر سلبا في الاستغراق الوظيفي، يمكن ذكر بعض الاستراتيجيات التي تعززه كما يلي: (ماضي، 2014، الصفحات 26-29)

- **العمل نفسه:** تعتمد هذه الاستراتيجية على الطريقة التي يتم بها تصميم العمل أو الوظائف، و التي تحفز الدوافع الذاتية نحو العمل.
- **بيئة العمل:** تهتم هذه الاستراتيجية بزيادة الاستغراق من خلال بيئة العمل بشكل عام، بتطوير الثقافة التي تشجع المواقف الإيجابية للعمل، و تعزيز الاهتمام و الإثارة في الوظائف التي يقوم بها الأفراد والحد من الإجهاد. و يُعتقد أن الموظفين الذين يتمتعون أنفسهم، والذين تم دعمهم و تطويرهم، و الذين يشعرون بالوفاء و الاحترام في العمل سوف يقدمون أفضل الخدمات للعملاء.
- **القيادة:** ينبغي لاستراتيجية القيادة أن تركز على ما يجب على المديرين التنفيذيين القيام به كقادة من أجل أداء دورهم الحيوي و المباشر في زيادة مستويات الاستغراق.
- **فرص النمو الشخصي:** ينبغي أن يستند وضع استراتيجية توفير فرص التطور و النمو إلى خلق ثقافة التعلم، الأمر الذي يشجع التعلم لأنه معترف به من الإدارة العليا و المدراء التنفيذيين و الموظفين عموما كعملية تنظيمية أساسية يلتزمون بها و ينهمكون فيها باستمرار.
- **فرص المساهمة:** تزويد الأفراد بفرصة المساهمة ليست مجرد مسألة وضع العمليات التشاورية الرسمية على الرغم من أنها تكون مهمة، بل أنها تتعلق بإنشاء بيئة العمل التي تمنح الأفراد صوتا من خلال تشجيعهم على أن يقولوا كلمتهم، و تأكيد قيمة أساسية في المنظمة تتمثل في كون الإدارة على استعداد للاستماع و الاستجابة لأية مساهمات يقدمها أفرادها و في جميع المستويات.

المطلب الثالث: العلاقة بين الدعم التنظيمي و الاستغراق الوظيفي

حظي موضوع الدعم التنظيمي باهتمام الباحثين في مجال السلوك التنظيمي نظرا لنتائجه الإيجابية. فقد أشارت الدراسات إلى أن الدعم التنظيمي المادي و المعنوي الذي تقدمه المنظمة لموظفيها له آثار إيجابية في الموظفين، حيث يرفع مستوى الرضا الوظيفي لديهم و رغبتهم في البقاء و الاستمرار في عملهم.

حيث أشار "جلاّب و آخرون" (2016) إلى أن الدعم التنظيمي الإيجابي يزيد من ولاء و انتماء الموظفين اتجاه منظماتهم، كما يؤدي إلى زيادة مستوى ارتباط الموظفين بعملهم و استعدادهم لبذل كل طاقاتهم في تحسين و تطوير العمل (العامري، 2020، صفحة 351).

في حين أكد (Burns, 2016) على أن الدعم التنظيمي له تأثير كبير في زيادة مستوى الاستغراق الوظيفي للأفراد العاملين في المنظمات المختلفة، و يظهر ذلك من خلال اهتمامهم بالعمل و اعتباره جزءا من حياتهم لا يمكن الاستغناء عنه (العامري، 2020، صفحة 351).

كما أضاف (Eisenberger, Malone & Presson, 2016) إلى أن الدعم التنظيمي يوّلّد لدى الموظف الشعور بأن المنظمة مهتمة به و تقدر إسهاماته في نجاحها، و هذا الاهتمام سوف ينعكس في زيادة حب الموظفين لعملهم و يقلل من الغياب في العمل و الدوران الوظيفي (العامري، 2020، صفحة 351).

و فيما يلي سنحاول تحليل أثر أبعاد الدعم التنظيمي في الاستغراق الوظيفي:

◀ **دعم المنظمة للمرؤوسين:** يؤثر في الاستغراق الوظيفي من خلال تأثير أسلوب الرئيس في الإشراف على مرؤوسيه و معاملتهم. الأمر الذي يدفع بالمنظمات المعاصرة إلى تنمية المهارات القيادية والإشرافية لدى قياداتها بما ينعكس في معاملاتهم لمرؤوسيهم و تحفيزهم و مشاركتهم في الإشراف الفعال لتحقيق الاستغراق الوظيفي للعاملين. فسلوك القائد في المنظمة هو المؤثر في سلوك العامل في المنظمة، لأن سلوك الموظفين ما هو إلا انعكاس لسلوك قادتهم، فالعلاقة التبادلية بين رب العمل والعامل لا تعتمد فقط على الجوانب الشخصية مثل النقود و الخدمة و المعلومات و إنما أيضا على الجوانب الاجتماعية الشعورية مثل الاحترام و التقدير و الدعم.

◀ **دعم المنظمة للرؤساء:** يؤثر بدوره في الاستغراق الوظيفي من خلال دعم و مساندة الإدارة العليا للرؤساء من خلال منحهم صلاحيات اتخاذ القرار، و الثقة باعتبارهم هم الذين يوجهون المرؤوسين ويؤثرون في سلوكياتهم إذا توفرت فيهم الصفات القيادية. و بالتالي فإن دعم الرؤساء سوف ينعكس في سلوكهم الإشرافي على الموظفين و بعلاقة متعدية سيؤثر على سلوك المرؤوسين. كما أن شعور الرئيس و إدراكه لاهتمام الإدارة العليا و رغبتها في دعمه و منحه السلطة و الثقة لأداء وظيفته يؤدي إلى استغراقه فيها و رغبتة في خدمة أهداف المنظمة لأنها تقدر مساهمته.

- ◀ **العدالة التنظيمية:** نرى أن العدالة التنظيمية تؤثر في الاستغراق الوظيفي من خلال أبعادها الثلاثة؛ فالموظف الذي يعتقد أن العوائد التي يتحصل عليها عادلة مقارنة بزملائه أو الموظفين في نفس الوظيفة في منظمات أخرى، يكون مستغرقا وظيفيا أكثر من ذلك الموظف الذي لا يدرك العدالة التوزيعية للعوائد، و منه يمكن القول أن هناك علاقة طردية بين العدالة التنظيمية و الاستغراق الوظيفي للموظف. كما تعكس العدالة الإجرائية مدى شعور الموظفين بعدالة الإجراءات التنظيمية داخل المنظمة و مدى نزاهة عملية اتخاذ القرارات، فشرح القرارات للمرؤوسين و إشراكهم في عملية صنع القرار أمر لابد منه، لأنه يؤدي لرفع الروح المعنوية للموظفين، و منه يمكن القول أنه هناك علاقة طردية بين العدالة الإجرائية والاستغراق الوظيفي. و في الأخير نجد أن إدراك الموظفين لعدالة الأساليب التي يتم التعامل معهم بها عند تنفيذ مختلف الإجراءات و القواعد و القوانين من قبل متخذي القرار، أمر بالغ الأهمية، فكلما زاد إدراك العدالة التفاعلية من قبل الموظفين أثر هذا في استغراقهم الوظيفي نتيجة لتعزيز ثقتهم بالمنظمة و مرونة العلاقات بين الأفراد و الجماعات.
- ◀ **ظروف العمل:** تحسين ظروف العمل يؤثر في الاستغراق الوظيفي إيجابا، ما يعني أن سعي الإدارة لتحقيق مناخ تنظيمي يتسم بعلاقات تحكمها الثقة المتبادلة و الصداقة و الحرية، يؤثر تأثيرا إيجابيا في مستوى الاستغراق الوظيفي من خلال بيئة عمل تتميز بالقبول و الرضا بين الموظفين و التقدير والاحترام و الفخر و الاعتزاز. و رغم اختلاف تأثير الحرارة و التهوية و الرطوبة و الإضاءة والألوان من فرد إلى آخر، إلا أنه بصفة عامة لا بد لبيئة العمل أن تتوفر على إضاءة و حرارة و تهوية ورطوبة طبيعية، تجعل من المنظمة مكانا مرغوبا فيه، ما يساهم في جعل الأفراد مستغرقين بشكل كامل في وظائفهم، بدلا من الانشغال بالظروف الفيزيائية السيئة لمكان العمل.
- ◀ **المكافآت و الحوافز:** كما تؤثر المكافآت و الحوافز في الاستغراق الوظيفي تأثيرا إيجابيا، فقد أظهرت نتائج البحوث و الدراسات وجود علاقة طردية بينهما. ما يستدعي من المنظمات المعاصرة الاهتمام بالأجور و المكافآت و الحوافز المقدمة للعاملين و دراستها بشكل تحليلي و موضوعي لاستخدامها في دعم العاملين و تنمية استغراقهم.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة

تعد الدراسات السابقة من الركائز الأساسية التي يعتمد عليها الباحث في تحديد مشكلة الدراسة، لذا قمنا بجمع و مراجعة الدراسات التي تناولت موضوع الدعم التنظيمي و الاستغراق الوظيفي، سواء كانت عربية أو أجنبية، و سيتم عرض بعض منها وفق التسلسل الزمني من الأحدث إلى الأقدم. و سنتطرق في المطلب الأول إلى الدراسات التي تناولت المتغير الأول و هو الدعم التنظيمي أما المطلب الثاني فيتناول الدراسات المتعلقة بالمتغير التابع و هو الاستغراق الوظيفي، و المطلب الثالث سنخصصه للدراسات التي ربطت بين المتغيرين. أما المطلب الرابع و الأخير سنقوم فيه بالتعقيب على الدراسات السابقة.

المطلب الأول: الدراسات المتعلقة بالدعم التنظيمي

سنعرض بعض الدراسات التي تناولت الدعم التنظيمي باللغتين العربية و الأجنبية.

الفرع الأول: باللغة العربية

وردت في الأدبيات الإدارية العديد من الدراسات السابقة باللغة العربية التي تناولت الدعم التنظيمي نذكر منها ما يلي:

أولاً: دراسة (جابر، 2023) بعنوان "التأثير الوسيط للركائز المساعدة على العلاقة بين الدعم التنظيمي والرشاقة التنظيمية في شركة مطاحن بلغيث الكبرى"

هدفت الدراسة إلى معرفة التأثير الوسيط للركائز المساعدة في العلاقة بين الدعم التنظيمي و الرشاقة التنظيمية في مطاحن بلغيث الكبرى. و لتحقيق أهداف الدراسة اعتمد الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات التي عولجت بواسطة برمجية (SPSS) و برمجية (SMART PLS). حيث شمل مجتمع الدراسة جميع الموظفين في الإدارة العليا و الوسطى بالمؤسسة و المقدر عددهم بـ 55 موظفاً، و اختيرت منهم عينة عشوائية حجمها 30 موظفاً و أظهرت نتائج التحليل الاحصائي:

- وجود أثر معنوي للدعم التنظيمي في الرشاقة التنظيمية فكما زادت قوة الدعم التنظيمي لدى الشركة زاد تأثيره المباشر و غير المباشر في الركائز المساعدة إيجاباً؛
- أشارت النتائج إلى أن الركائز المساعدة تؤثر معنوياً في الرشاقة التنظيمية، ما يعني أنه كلما ارتفعت الركائز المساعدة داخل الشركة المبحوثة، كلما زادت القدرة على بناء رشاقة تنظيمية فريدة.

ثانياً: دراسة (أبو الذهب، 2022) بعنوان "الدعم التنظيمي المدرك و صياغة الوظيفة و التضمين الوظيفي: الدور المعدل لمرونة الموارد البشرية بالتطبيق على شركة المقاولون العرب"

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقات المباشرة بين الدعم التنظيمي المدرك و صياغة الوظيفة والتضمين الوظيفي، و كذلك العلاقة غير المباشرة بين الدعم التنظيمي المدرك و التضمين الوظيفي من خلال توسط صياغة الوظيفة، و من ثم التعرف على الدور المعدل لمرونة الموارد البشرية على تلك العلاقات سواء المباشرة أو غير المباشرة. حيث تم إجراء البحث على عينة مكونة من 326 مفردة من الموظفين و 274 مفردة من المديرين العاملين في شركة المقاولون العرب، أخذت من مجتمع البحث المتمثل في جميع الموظفين بشركة المقاولون العرب البالغ عددهم 67501 موظف. و ذلك اعتماداً على أسلوب الاستقصاء والمقابلات الشخصية كوسائل لجمع البيانات الميدانية. و قد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- قدرة مرونة الموارد البشرية على تعديل العلاقات المباشرة بين متغيرات البحث بالإضافة إلى قدرتها على تعديل التأثير الوسيط لصياغة الوظيفة، حيث أن ارتفاع مستويات مرونة الموارد البشرية يؤدي إلى زيادة مستوى التوسط و العكس صحيح؛

- صياغة الوظيفة تتوسط العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك و التضمين الوظيفي بشكل جزئي.

ثالثا: دراسة (عسفة و أبو غزة، 2021) بعنوان "أثر الدعم التنظيمي في تعزيز التمكين النفسي وفق نموذج (Spreitzer): دراسة تطبيقية على لجان العمل الصحي بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية"

هدفت الدراسة للتعرف على أثر الدعم التنظيمي في تعزيز التمكين النفسي وفق نموذج (Spreitzer). و اعتمدت على الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة، كما اعتمدت على أسلوب المسح الشامل لمجتمع الدراسة المتكون من 48 مفردة بنسبة استجابة قدرها 89.6%. و توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها:

- جميع أبعاد الدعم التنظيمي تتوافر بدرجة كبيرة لدى العاملين؛
- مستوى التمكين النفسي متوفر بمستوى كبير؛
- وجود أثر لأبعاد الدعم التنظيمي (دعم و تأكيد الذات لدى العاملين، دافعية الإنجاز لدى العاملين الثقافة التنظيمية، العدالة التنظيمية، المشاركة في اتخاذ القرارات) في تعزيز التمكين النفسي لدى لجان العمل الصحي؛
- عدم وجود فروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغيراتهم الشخصية (المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي) مع وجود فروق تعزى لمتغير (الجنس).

رابعا: دراسة (هريکش، 2021) بعنوان "أثر الدعم التنظيمي في السلوك الإبداعي لأساتذة جامعة جيجل"

هدفت الدراسة إلى اختبار أثر الدعم التنظيمي في السلوك الإبداعي لعينة من أساتذة جامعة جيجل حيث تم توزيع الاستبيان كأداة لجمع البيانات، بواسطة العينة القصدية على 139 أستاذا دائما. و تمت معالجة البيانات بواسطة برمجية الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، و توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: وجود أثر إيجابي للدعم التنظيمي في السلوك الإبداعي للأساتذة، و يرجع إلى الأثر الإيجابي للتكوين والأمن الوظيفي، أما العدالة التنظيمية و التمكين و الحوافز فلا تؤثر في السلوك الإبداعي للأساتذة المستجوبين.

خامسا: دراسة (بوطالب و سليخ، 2021) بعنوان "أثر الدعم التنظيمي في التشارك المعرفي: دراسة ميدانية على مجموعة مؤسسات في قطاع الصناعة الإلكترونية بالجزائر"

هدفت هذه الدراسة لاختبار أثر الدعم التنظيمي في التشارك المعرفي لمجموعة من المؤسسات بقطاع الصناعة الإلكترونية في الجزائر، إضافة لمعرفة مستوى كل من ممارسات المنظمة الداعمة و الدعم التنظيمي و التشارك المعرفي بالمؤسسات محل الدراسة. و قد تم استخدام الاستبيان أداة لجمع البيانات من أفراد العينة البالغ عددهم 320 عاملا، الذين تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية الطبقية. و بلغت الاستبيانات الصالحة 216 استبانة. و قد تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS لمعالجة إجابات أفراد عينة الدراسة من خلال مجموعة من الأساليب الإحصائية المتضمنة فيه. و توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

- مستوى الدعم التنظيمي بأبعاده مرتفع في المؤسسات محل الدراسة، و ناتج عن تأثير الحوافز و الثقة التنظيمية و الأمن الوظيفي؛
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد الدعم التنظيمي و التشارك المعرفي تعزى لبعض المتغيرات الشخصية و الوظيفية.

سادسا: دراسة (الرشيدي، 2019) بعنوان "الدعم التنظيمي و علاقته بالعدالة التنظيمية و الالتزام التنظيمي: دراسة تطبيقية على الأطباء العاملين في بعض المستشفيات الحكومية في مدينة الرياض"

هدف البحث إلى تحديد مستويات الدعم التنظيمي و العدالة التنظيمية و الالتزام التنظيمي، و التعرف على علاقة الدعم التنظيمي بالعدالة التنظيمية و علاقته بالالتزام التنظيمي، و كذلك العلاقة بين العدالة التنظيمية و الالتزام التنظيمي. اعتمد الباحث على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة مكونة من 230 طبيبا يمثلون 40% من مجتمع البحث البالغ عددهم 575 طبيبا. و توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

- درجة توفر أبعاد الدعم التنظيمي مرتفعة، ما عدا بعد السياسة الإدارية الذي كانت درجة توفره متوسطة؛
- وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي و الالتزام التنظيمي؛
- وجود فرق دال إحصائيا في استجابات أفراد عينة البحث حول جميع محاور البحث يعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة لصالح الفئة "10 سنوات فأكثر" مقابل الفئة "أقل من 10 سنوات".

سابعا: دراسة (يوسف، 2018) بعنوان "أثر محددات الدعم التنظيمي المدرك على دافعية الإنجاز: دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الصحية العمومية في الجزائر"

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير محددات الدعم التنظيمي المدرك على دافعية الإنجاز لدى العاملين في المؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية المسيلة، و لتحقيق الهدف تم تصميم استبيان كأداة رئيسية للدراسة، وزعت على عينة عشوائية مكونة من 416 مبحوثا، من مجتمع العاملين البالغ عددهم 1074 عاملا في جميع الأصناف المهنية. و قد توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها أن محددات الدعم التنظيمي المدرك تؤثر معنويا في دافعية الإنجاز لدى العاملين في وجود إدراك الدعم التنظيمي و الالتزام التنظيمي كمتغيرين وسيطين.

ثامنا: دراسة (الشنطي، 2015) بعنوان "دور الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط في العلاقة بين العدالة التنظيمية و سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة تطبيقية على العاملين بوزارة الداخلية -الشق المدني- قطاع غزة"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية، و قياس مستوى العدالة التنظيمية، و كذلك الكشف عن مدى وجود علاقة بين العدالة التنظيمية و سلوك المواطنة، إضافة إلى

التحقق من دور الدعم التنظيمي كمتغير وسيط في هذه العلاقة. و قد تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات من أفراد العينة البالغ عددهم 240 موظفا من مجموع الموظفين العاملين بوزارة الداخلية-الشق المدني- بقطاع غزة البالغ عددهم 639 موظفا، باستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة. و قد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

- مستوى العدالة التنظيمية كان متوسطا و مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية مرتفع؛
- وجود علاقة موجبة و دالة إحصائيا بين العدالة التنظيمية و سلوك المواطنة التنظيمية؛
- الدعم التنظيمي يتوسط جزئيا العلاقة بين العدالة التوزيعية و العدالة التعاملية و بين سلوك المواطنة التنظيمية، و يتوسط كليا العلاقة بين العدالة الإجرائية و سلوك المواطنة التنظيمية.

الفرع الثاني: باللغة الأجنبية

من بين الدراسات الاجنبية التي استطعنا الوصول إليها نذكر ما يلي:

أولاً: دراسة (Hoa & al., 2020) بعنوان:

“An Empirical Study of Perceived Organizational Support and Affective Commitment in the Logistics’ Industry”

هدفت الدراسة الى دراسة تأثير المكافآت التنظيمية و العدالة الإجرائية و دعم المشرف المدرك في الدعم التنظيمي المدرك، و تحديد تأثير الدعم التنظيمي المدرك في الالتزام العاطفي بالمؤسسة في قطاع اللوجستيات. استخدمت الدراسة البحث الكمي بقياس العلاقات من خلال تحليل الانحدار باستخدام SPSS. تم جمع البيانات من خلال طريقة العينة الملائمة من 180 موظفا يعملون في أقسام مختلفة في صناعة اللوجستيات. و تم التوصل الى النتائج التالية:

- المكافآت التنظيمية و العدالة الإجرائية و دعم المشرف المدرك لها علاقة إيجابية بالدعم التنظيمي المدرك؛
- كما وجدت الدراسة أن الدعم التنظيمي المدرك له تأثير قوي في الالتزام العاطفي بالمؤسسة.

ثانياً: دراسة (Beheshtifar & al., 2012) بعنوان:

“Investigation of perceived organizational support on employees’ positive attitudes toward work”

كان الهدف من هذه الدراسة هو استقصاء العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك و الاتجاهات الايجابية نحو العمل لدى الموظفين في جامعة "آزاد" الإسلامية في "كرمان". حيث تم الاعتماد في جمع البيانات على استبانة وزعت على عينة تساوي 188 مفردة. و لتحليل البيانات تم استخدام طريقة الحزمة الإحصائية SPSS. أظهرت النتائج أن:

- هناك علاقة ذات مغزى بين الدعم التنظيمي بكل أبعاده (دعم المشرف، العدالة التنظيمية، المكافآت وظروف العمل) مع مواقف الموظفين الإيجابية في العمل؛
- يعتبر الدعم التنظيمي المدرك عاملا رئيسيا لتغيير موقف الموظفين في مكان العمل.

المطلب الثاني: الدراسات المتعلقة بالاستغراق الوظيفي

من بين الدراسات السابقة باللغة العربية، التي تناولت الاستغراق الوظيفي نذكر ما يلي:

أولاً: دراسة (أبو الهوى، 2022) بعنوان "واقع الاستغراق الوظيفي في مدارس شرقي القدس من وجهة نظر المعلمين"

- هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الاستغراق الوظيفي في مدارس شرقي القدس من وجهة نظر المعلمين. أجريت الدراسة على عينة عشوائية طبقية بلغت 217 معلما، أخذت من مجتمع الدراسة المكون من جميع معلمي و معلمات المدارس الإعدادية في شرقي مدينة القدس، و البالغ عددهم 1200 معلما ومعلمة، تم توزيع استبيان عليهم كأداة لجمع البيانات. و توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:
- الاستغراق الوظيفي لدى معلمي و معلمات المدارس الإعدادية في شرقي مدينة القدس من وجهة نظر المعلمين و المعلمات أنفسهم جاءت مرتفعة في جميع مجالاته؛
 - عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0,05$) بين متوسطات تقديرات معلمي و معلمات المدارس الإعدادية في شرقي مدينة القدس لاستغراقهم الوظيفي، تبعا لمتغير الجنس و المؤهل العلمي؛
 - وجود فروق تبعا لمتغير الجهة المشرفة لصالح المدارس التي تقع تحت إشراف وزارة المعارف الإسرائيلية؛
 - وجود فروق تبعا لمتغير سنوات الخبرة لصالح المعلمين و المعلمات الذين تبلغ سنوات خبرتهم 10 سنوات فأكثر.

ثانياً: دراسة (الحكمي و الشماسي، 2021) بعنوان "دور الاستغراق الوظيفي في تحقيق الانتماء المهني: دراسة ميدانية على موظفي العقود بشركة الإسناد الخارجي، فرع المحمل بمحافظة جدة"

هدفت الدراسة إلى تحديد الدور الذي يؤديه الاستغراق الوظيفي في تحقيق الانتماء المهني لدى موظفي العقود بشركة الإسناد الخارجي فرع المحمل بمحافظة جدة. و لتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات من المجتمع الأصلي المكون من 200 موظف و موظفة باستخدام المسح الشامل للمجتمع. و استرجعت منها 152 استبانة. بعد تحليل البيانات توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها:

- مستوى الاستغراق الوظيفي و الانتماء المهني لدى موظفي العقود بشركة الإسناد الخارجي فرع المحمل بمحافظة جدة كان مرتفعا؛
- يوجد دور إيجابي للاستغراق الوظيفي في تحقيق الانتماء المهني لدى موظفي العقود.

ثالثا: دراسة (تي و نعرورة، 2021) بعنوان "أثر جودة الحياة الوظيفية على الاستغراق الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الاقتصادية: دراسة ميدانية بشركة سونلغاز بالوادي"

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أثر جودة الحياة الوظيفية في الاستغراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة لدى العاملين بشركة سونلغاز بالوادي. حيث تم جمع البيانات بواسطة الاستبيان الذي وزع على عينة عشوائية من 52 عاملا، و بعد التحليل باستخدام برنامج (SPSS 25) توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

- وجود علاقة أثر دالة إحصائيا بين جودة الحياة الوظيفية و الاستغراق الوظيفي في المؤسسة؛
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة محل الدراسة تعزى لعامل السن و الخبرة المهنية.

رابعا: دراسة (توفيق و محمد، 2021) بعنوان "دور القيادة الريادية في تعزيز الاستغراق الوظيفي بأبعاده- دراسة تحليلية لآراء عينة من الكوادر التدريسية في الكليات التقنية في جامعة السليمانية التقنية"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور القيادة الريادية بأبعادها (الإبداع، المخاطرة، الاستباقية الاستقلالية، التنافسية، الهجومية) في تعزيز الاستغراق الوظيفي بأبعاده (الاستغراق الشعوري، الاستغراق المعرفي، الاستغراق الجسدي). و تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات بتوزيعه على عينة من الكوادر التدريسية في الكليات التقنية في جامعة السليمانية التقنية، المؤلفة من 236 كادرا تدريسيا ضمن خمس كليات، و بعد التوزيع استخدم برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS 25) لتحليل بيانات الدراسة و توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- كلما تبنت مجالس الكليات المستجيبة نمط القيادة الريادية كلما أسهم ذلك في تحسين مستويات الاستغراق الوظيفي لدى كوادرها؛
- تبين أن عنصر المخاطرة لدى قيادات الكليات المستجيبة جاء بمستويات ضعيفة، ما يدل على أن إدارة الكليات المستجيبة تحاول تجنب المخاطرة في عملياتها و عدم تبنيها باعتبارها أحد سمات القيادة الريادية.

خامسا: دراسة (ضيف و صدوق، 2020) بعنوان "دور الاستغراق الوظيفي في تعزيز الأداء التنظيمي: دراسة مقارنة بين البنوك العامة و الخاصة"

تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على دور الاستغراق الوظيفي في تعزيز الأداء التنظيمي من خلال التعرف على أبعاد الاستغراق الوظيفي و مستوى الأداء التنظيمي في كل من بنك "الفلاحة و التنمية الريفية" و "بنك الخليج" لمعرفة الفوارق بين متغيرات الدراسة تبعا لخصائص البنك (عام/ خاص). تم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من 50 عاملا من عمال البنكين، و تصميم استبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات التي تم تحليلها باستخدام الحزمة الإحصائية (SPSS). توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- يساهم الاستغراق الوظيفي في تعزيز الأداء التنظيمي؛
 - وجود فروق بين البنوك العامة و البنوك الخاصة فيما يتعلق بالاستغراق الوظيفي و الأداء التنظيمي.
- سادسا: دراسة (العبادي و الجاف، 2012) بعنوان "استراتيجيات تعزيز الاستغراق الوظيفي و دورها في تحقيق الأداء العالي لمنظمات الأعمال: دراسة استطلاعية لعينة من العاملين في القطاع المصرفي العراقي في أربيل"

- هدفت هذه الدراسة إلى دراسة استراتيجيات الاستغراق الوظيفي كمنهج لتحقيق الأداء العالي، على عينة من الموظفين العاملين في القطاع المصرفي العراقي، حجمها 105 موظفين. و قد استخدم البحث مقياس (Armstron, 2009) كأداة رئيسية لجمع البيانات، و تم الاستعانة بعدد من الوسائل الإحصائية لإثبات صحة الفرضيات. توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:
- تبحث المصارف دائما عن تحقيق الأداء العالي، و بالتالي فهي تجد طريقة للحصول على الميزة التنافسية في القطاع المصرفي. لذا يعد الاستغراق الوظيفي و استراتيجياته أحد الطرائق لتحقيق الأداء العالي و بالتالي تحقيق الميزة التنافسية؛
 - يمكن للعمل بحد ذاته أن يخلق الرضا الوظيفي ما يؤدي إلى التحفيز الذاتي و زيادة الاستغراق الوظيفي و بالتالي انعكاس ذلك على تحقيق الأداء العالي.

المطلب الثالث: الدراسات المتعلقة بالدعم التنظيمي و الاستغراق الوظيفي

من بين هذه الدراسات نذكر:

- أولا: دراسة (خليل، 2022) بعنوان "تعزيز دور الاستغراق الوظيفي في الدعم التنظيمي المدرك: دراسة تحليلية في دائرة التعليم الديني للدراسات الإسلامية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الدعم التنظيمي المدرك في دائرة التعليم الديني للدراسات العليا بالجامعة العراقية، كما هدفت إلى التعرف على مستوى الاستغراق الوظيفي بالدائرة، و كذلك الكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين متوسطات استجابات مدرء الأقسام حول تقديرهم لمستوى الدعم التنظيمي المدرك والاستغراق الوظيفي في الدائرة. و لتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الاستطلاعي. و قد تم اختيار عينة الدراسة بطريقة العينة العشوائية البسيطة بحجم 50 مفردة، وزعت عليهم استمارة استبيان كأداة لجمع البيانات. و توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

- أثبت التحليل الإحصائي تأثير الاستغراق الوظيفي في الدعم التنظيمي المدرك على المستوى الكلي والجزئي، و جاء عنصرا التخطيط و التنفيذ بمستويات التأثير الأعلى ليؤثر ذلك إلى الخطوات السليمة التي تعتمدها الشركة من أجل تفوقها على منافسيها و تبنيها الاستراتيجيات المختارة بدقة و التي تميزها عن منافسيها؛

- أوضح التحليل الإحصائي أهمية العدالة التنظيمية أولاً ثم المشاركة في اتخاذ القرارات ثم سلوك القادة بالمرتبة الثالثة و أخيراً دعم و تأكيدات الذات ضمن أبعاد الدعم التنظيمي؛
- وجد الباحث أن المشكلة الحقيقية التي تعاني منها المنظمة هي قلة الدعم التنظيمي المدرك، فضلاً على أن المنظمة أو الدوائر تحتاج إلى تدعيم فكر و استراتيجيات التحسين المستمر و رفع قدرات الموارد البشرية لأنها ناقصة و غير مدعومة.

ثانياً: دراسة (العامري، 2020) بعنوان "العلاقة بين الدعم التنظيمي و الاستغراق الوظيفي و أثرهما على التهكم التنظيمي لدى الموظفين الإداريين في جامعة الحديدة"

- هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الدعم التنظيمي و الاستغراق الوظيفي و تحديد أثرهما في التهكم التنظيمي لدى الموظفين الإداريين في جامعة الحديدة. و استخدمت الاستبيان كأداة لجمع البيانات من عينة من الموظفين الإداريين في الجامعة، بلغ عددهم 124 موظفاً. و نذكر من النتائج أهمها:
- مستوى الدعم التنظيمي كان منخفضاً بمتوسط حسابي (1.96)؛
 - مستوى الاستغراق الوظيفي كان مرتفعاً بمتوسط حسابي (3.98)؛
 - مستوى التهكم التنظيمي كان متوسطاً بمتوسط حسابي (3.28)؛
 - هناك علاقة ارتباطية سلبية ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي و التهكم التنظيمي؛
 - عدم وجود علاقة ارتباط بين الاستغراق الوظيفي و التهكم التنظيمي؛
 - وجود تأثير معنوي للدعم التنظيمي و الاستغراق الوظيفي معاً في التهكم التنظيمي بنسبة (13.7%).

ثالثاً: دراسة (ماضي، 2014) بعنوان "أثر الدعم التنظيمي على تنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا"

- هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الدعم التنظيمي في تنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا، و تحديد وسائل الدعم التنظيمي التي يقدمها المكتب الإقليمي، و البحث عن معوقات استخدام الدعم التنظيمي. و لمعالجة هذه الإشكالية تم اختيار عينة عشوائية من الموظفين عددهم 270 موظفاً حيث وزعت عليهم استبيان كأداة لجمع البيانات التي تمت معالجتها بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي و تنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الإقليمي للأونروا بدرجة متوسطة و مقبولة؛
 - الاستغراق الوظيفي مرتفع لدى العاملين في مكتب غزة الإقليمي للأونروا؛
 - وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول أثر الدعم التنظيمي في تنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الإقليمي للأونروا تعزى إلى سنوات الخبرة.

المطلب الرابع: التعقيب على الدراسات السابقة

إن الهدف من القيام باستعراض الدراسات السابقة حول متغيري الدراسة و العلاقة بينهما، و المذكورة وفق التسلسل الزمني من أحدث دراسة إلى أقدمها، هو إيجاد أوجه التشابه و الاختلاف بينها و بين الدراسة الحالية.

بداية نلاحظ أن الدراسة الحالية و الدراسات السابقة متشابهة من حيث المنهج المتبع حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، كما أن الدراسة الحالية تتشارك مع أغلب الدراسات السابقة في تحليل بياناتها بواسطة برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، مع اعتماد أساليب إحصائية بعضها مختلف عن دراستنا الحالية. و كذا استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات في كل من الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

أما فيما يخص مجال البحث فنلاحظ تشابها بين الدراسة الحالية و دراسات؛ (العامري، 2020) (هريش، 2021)، (توفيق و محمد، 2021)، و (خليل، 2022)، حيث أجريت في قطاع التعليم العالي مع اختلاف مجتمع الدراسة، حيث شملت دراستنا عينة طبقية من جميع فئات الموظفين في الكلية (أساتذة إداريين و عمال مهنيين)، في حين ركزت هذه الدراسات السابقة على فئة الأساتذة أو الإداريين.

كما تتشابه دراستنا مع دراسة (ماضي، 2014) في الهدف، في حين تختلف عن بقية الدراسات السابقة، حيث أن الهدف من دراستنا هو إظهار أثر الدعم التنظيمي في تنمية الاستغراق الوظيفي بالاعتماد على أساليب و أدوات إحصائية لاختبار الفرضيات، أما الدراسات السابقة فاهتمت ببحث العلاقة بين المتغيرين و أهداف أخرى مع استخدام المتغيرات الوسيطة.

و نلاحظ أيضا اختلافا من حيث الأبعاد حيث تناولت دراستنا الحالية خمسة أبعاد للدعم التنظيمي (دعم المنظمة للمرووسين، دعم المنظمة للرؤساء، العدالة التنظيمية، ظروف العمل، المكافآت و الحوافز) في حين أن بعض الدراسات السابقة تناولت أبعادا أخرى للدعم التنظيمي إضافة للأبعاد المذكورة.

كما اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في حجم العينة، إذ أجرينا دراستنا على عينة حجمها 65 موظفا ينتمون لكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة جيجل، أما الدراسات السابقة فتناولت عينات بأحجام أصغر أو أكبر، إضافة إلى الاختلاف في الزمان و المكان كون دراستنا أجريت في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة جيجل في السنة الجارية 2023، بينما بعض الدراسات السابقة التي تطرقنا إليها أجريت في بيئات عربية و أجنبية في السنوات السابقة، و بعضها أجري في مناطق أخرى من الجزائر.

كما نسجل اختلاف مجال البحث بين دراستنا و بعض الدراسات السابقة التي أجريت في القطاع الاقتصادي الصناعي و الخدمي، و قطاعي الصحة و التعليم.

خلاصة الفصل

تطرقنا في هذا الفصل إلى مبحثين أساسيين اشتملا على مجموعة من العناصر التي تمت معالجتها بشيء من التفصيل، حيث تناول المبحث الأول الدعم التنظيمي؛ مفهومه، محدداته، نتائجه و آثاره، و كذا الاستغراق الوظيفي بمفهومه، أبعاده، و العوامل التي تحد منه و كذا استراتيجيات تعزيزه. ثم قمنا بربط كلا المتغيرين من خلال تحليل العلاقة بينهما.

أما المبحث الثاني فقد خصصناه للدراسات التطبيقية السابقة باللغتين العربية و الأجنبية و التي تناولت المتغير المستقل، أو المتغير التابع أو الدراسات التي عالجت المتغيرين معا، إضافة إلى إظهار جوانب التشابه و الاختلاف بينها و بين الدراسة الحالية. حيث سنحاول في الفصل الثاني إسقاط ما تم دراسته في هذا الفصل على كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة جيجل من خلال استقصاء اتجاهات موظفيها نحو الدعم التنظيمي في هذه الكلية.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية
و التجارية و علوم التسيير بجامعة جيجل

المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة و اختبار

الفرضيات

تمهيد

بعدما تناولنا في الفصل الأول الجانب النظري لمتغيري الدراسة و العلاقة النظرية التي تربطهما حيث قمنا بعرض مختلف المفاهيم الأساسية لكل من المتغير المستقل (الدعم التنظيمي) و المتغير التابع (الاستغراق الوظيفي) و كذا الدراسات التطبيقية ذات الصلة بموضوعنا، سنحاول في هذا الفصل إسقاط الجانب النظري في الميدان، من خلال تحليل مستوى الدعم التنظيمي المدرك لدى الموظفين في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة جيجل، و مستوى الاستغراق الوظيفي لديهم، ثم اختبار مدى وجود أثر للدعم التنظيمي في تنمية الاستغراق الوظيفي لدى هؤلاء الموظفين، و مدى تأثير خصائصهم الشخصية و الوظيفية في آرائهم حول متغيرات الدراسة.

لهذا الغرض قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين: المبحث الأول سنتناول فيه الإجراءات المنهجية للدراسة المتمثلة في تحديد مجتمع و عينة الدراسة، ثم تحديد الأدوات المستعملة في جمع و تحليل البيانات، و كذا اختبار جودة هذه البيانات و جودة الاستبيان. أما المبحث الثاني، فنخصصه لعرض نتائج الدراسة من خلال عرض و تحليل البيانات الشخصية و الوظيفية لأفراد عينة الدراسة، ثم عرض و تحليل آراء أفراد عينة الدراسة حول عبارات و محاور الاستبيان، و أخيرا اختبار الفرضيات و تفسير النتائج.

المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

سنتطرق في هذا المبحث إلى الإجراءات المنهجية المتبعة التي تساعد في تحقيق أهداف البحث، بدءا بتحديد مجتمع و عينة الدراسة ثم تقديم أداة الدراسة و هي الاستبيان و كيفية تطويرها، وصولا إلى مجموعة الأدوات الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات، و انتهاء باختبار جودة هذه البيانات و الاستبيان.

المطلب الأول: مجتمع و أدوات الدراسة

سنتعرف في هذا المطلب على مجتمع و عينة الدراسة، و الأداة المستخدمة في جمع البيانات، و كذا مختلف الأساليب الإحصائية المستعملة في معالجة البيانات.

الفرع الأول: مجتمع و عينة الدراسة

أجريت هذه الدراسة في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير و هي إحدى الكليات المكونة لجامعة جيجل بالقطب الجامعي " تاسوست". تمت هيكلة هذه الكلية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 03-258 المؤرخ في 21 صفر عام 1430 الموافق لـ 17 فبراير سنة 2009، و الذي يعدل و يتم المرسوم التنفيذي رقم 3-258 المؤرخ في 22 جمادى الأولى عام 1424 الموافق لـ 22 يوليو سنة 2003 المتضمن إنشاء جامعة جيجل. يترأسها عميد الكلية و يساعده كل من نائب العميد المكلف بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة، و نائب العميد المكلف بما بعد التدرج و البحث العلمي و العلاقات الخارجية إضافة إلى الأمين العام و مسؤول المكتبة (وثائق داخلية للكلية).

و طبقا للإحصائيات المأخوذة من الكلية لسنة 2017، ضمت كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير 4242 طالبا في مسار التدرج و 13 طالب في ما بعد التدرج مقابل 139 أستاذا دائما، و 120 أستاذا مؤقتا و 97 موظفا بمختلف الرتب. و تتوفر في الكلية 6 مدرجات، 03 منها تستوعب 240 طالبا و 02 منها تستوعب 340 طالبا، و مدرج يستوعب 280 طالبا إضافة إلى 64 قاعة تستوعب كل واحدة منها 40 طالبا كما يوجد بالكلية 04 قاعات للإعلام الآلي و قاعتان خاصتان بالإنترنت و 03 قاعات للأعمال التطبيقية (وثائق داخلية للكلية).

يعرف مجتمع الدراسة أنه: " مجموع وحدات البحث أو الدراسة التي يراد الحصول على معطيات عنها سواء كانت وحدة العد إنسانا أو نباتا أو جمادا (البلداوي، 2007، صفحة 49). و في دراستنا يشمل مجتمع الدراسة جميع الموظفين في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير البالغ عددهم سنة 2023 حوالي 258 موظفا موزعين بين أساتذة و موظفين إداريين و أعوان مهنيين (إحصائيات مصلحة المستخدمين في الكلية).

بما أن مجتمع الدراسة يعبر عن كل الأفراد أو الأحداث أو مشاهدات موضوع الدراسة، و نظرا لكبر حجم المجتمع و صعوبة الوصول إلى جميع مفرداته، تم اللجوء إلى أسلوب العينة.

و تعرف العينة على أنها " جزء من المجتمع الأصلي يختارها الباحث بأساليب مختلفة، و تضم عددا من الأفراد في المجتمع الأصلي، فالعينة تمثل نموذجا يشمل جزءا من وحدات المجتمع الأصلي للبحث تكون ممثلة له بحيث تحمل صفة مشتركة، و هذا النموذج أو الجزء يغني الباحث عن دراسة وحدات المجتمع الأصلي (الجبوري، 2014، صفحة 125، 126).

و في هذا الإطار قمنا بتوزيع 70 استمارة استبيان على موظفي الكلية محل الدراسة بطريقة العينة الطبقية، و تم استرجاع 67 استمارة، و بعد الفحص استبعدت منها استمارتان بسبب عدم استكمال الإجابة عن جميع فقراتها، ليستقر عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل الإحصائي عند 65 استبانة.

الفرع الثاني: تقديم أداة جمع البيانات

بغرض إثراء ما تم التطرق إليه في الجانب النظري، و الإلمام بجوانب الموضوع من الناحية العلمية تم الاستعانة بالاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات، حيث يعد هذا الأخير أداة مضبوطة و منظمة لجمع بيانات الدراسة و يعرف بأنه: " صحيفة أو كشف يتضمن عددا من الأسئلة تتصل باستطلاع الرأي أو بخصائص ظاهرة متعلقة بنشاط اقتصادي أو اجتماعي أو فني أو ثقافي (البلداوي، 2007، صفحة 22).

و قد تم تطوير الاستبيان انطلاقا من الفرضيات و بما يخدم أهداف الدراسة، و تم التأكد من صدقه وثباته بالشكل الذي يسمح باختبار الفرضيات لاحقا.

و تضمنت النسخة النهائية منه (انظر الملحق رقم 01) الأجزاء التالية:

- ◀ **الصفحة التعريفية:** تضمنت التعريف بموضوع الدراسة و تبيان طريقة الإجابة، و طمأننة المبحوثين أن المعلومات المتحصل عليها سرية و لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.
- ◀ **المحور الأول:** يتعلق بالمتغيرات الشخصية و الوظيفية لأفراد العينة و المتمثلة في: الجنس، العمر المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، الفئات الوظيفية، و الراتب الشهري.
- ◀ **المحور الثاني:** يشمل هذا المحور أبعاد الدعم التنظيمي، و يضم (28) عبارة موزعة كما يلي:
 - دعم المنظمة للمرؤوسين: تضم العبارات المرقمة من 01 إلى غاية 06؛
 - دعم المنظمة للرؤساء: يضم العبارات المرقمة من 07 إلى غاية 12؛
 - العدالة التنظيمية: يضم العبارات المرقمة من 13 إلى غاية 18؛
 - ظروف العمل: يضم العبارات المرقمة من 19 إلى غاية 24؛
 - المكافآت و الحوافز: يضم العبارات المرقمة من 25 إلى غاية 28.
- ◀ **المحور الثالث:** يتضمن عبارات قياس المتغير التابع المتمثل في الاستغراق الوظيفي و يشمل 12 عبارة.

كما تجدر الإشارة أنه تم اعتماد الاستبيان المغلق، الذي يحدد الخيارات المحتملة للإجابة في كل عبارة من أجل التحكم أكثر في عملية تفرغ الإجابات، وفقا لمقياس "Likert" الخماسي الذي تتراوح درجاته بين: غير موافق بشدة، و موافق بشدة، و تأخذ أوزانا ترجيحية من 1 إلى 5، كما هو موضح في الجدول أدناه:

الجدول رقم (01): درجات مقياس "ليكرت" الخماسي

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

المصدر: إعداد الطالبتين.

و لتحديد الفئة التي يصنف ضمنها الوسط الحسابي وفقا لمقياس "Likert" الخماسي اعتمدنا على العمليات الحسابية التالية:

- المدى: $4 = 1-5$
- عدد الفئات: 5
- بقسمة المدى على عدد الفئات نجد: $0.8 = 5/4$ ، نضيف طول الفئة للحد الأدنى للمقياس فتكون الفئة الأولى (1 - 1.80)، و هكذا نضيف في كل مرة طول الفئة إلى الحد الأدنى، و نتحصل في الأخير على توزيع قيم الوسط الحسابي حسب مقياس "Likert" الخماسي كما هو موضح في الجدول أدناه:

الجدول رقم (02): توزيع فئات مقياس Likert الخماسي

الفئة	[1.80 + 1]	[2.60 - 1.80]	[3.40 - 2.60]	[4.20 - 3.40]	[5 - 4.20]
درجة	منخفضة جدا	منخفضة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جدا

المصدر: إعداد الطالبتين.

الفرع الثالث: أساليب المعالجة الإحصائية

بغرض تحقيق أهداف الدراسة و تحليل البيانات المجمعة، تم استخدام برمجية الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package Of Social Sciences)، و التي يرمز لها اختصارا بالرمز (SPSS) وهي برمجية تحتوي على مجموعة كبيرة من الاختبارات الإحصائية التي تتدرج ضمن الإحصاء الوصفي والإحصاء الاستدلالي.

و فيما يلي الأساليب الإحصائية التي تم استخدامها في هذه الدراسة:

- **المدى:** يعرف بأنه الفرق بين أكبر مشاهدة و أصغر مشاهدة، أي المسافة بين أعلى و أدنى درجة في التوزيع. حيث سبق استعماله في تحديد طول فئات مقياس "Likert" الخماسي عند تقديم الاستبيان (الفقي، 2014، صفحة 122).
- **التكرارات المطلقة و النسب المئوية:** تم الاستعانة بها للتعرف على الخصائص الشخصية و الوظيفية لأفراد عينة الدراسة، و تحديد استجابات أفرادها اتجاه عبارات الاستبيان (صبري، 2006، صفحة 117).

- **المتوسط الحسابي:** أو الوسط الحسابي، و يستخدم في هذه الدراسة لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على عبارات و أبعاد و محاور الاستبيان (صبري، 2006، صفحة 117).
- **الانحراف المعياري:** تم استخدام هذا المقياس لمعرفة مدى انحراف استجابات أفراد عينة الدراسة، لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، و لكل محور من محاور الدراسة عن متوسطها الحسابي، إذ كلما اقتربت قيمته من الصفر، كلما دل ذلك على تركيز و انخفاض تشتت استجابات أفراد عينة الدراسة. ويعرف الانحراف المعياري بأنه "الجذر التربيعي لمجموع مربعات الانحراف عن وسطها الحسابي مقسوم على حجم العينة (صبري، 2006، صفحة 117).
- **معامل الثبات "ألفا كرونباخ" (Alpha Cronbach's):** تم استخدامه للتأكد من ثبات أداة الدراسة، حيث أنه من الناحية التطبيقية يعتبر ثبات أداة الدراسة مقبولاً في البحوث الاجتماعية إذا كان معامل "ألفا كرونباخ" أكبر من (60%) (البياني، 2005، صفحة 50).
- **معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient):** استخدم هذا المعامل من أجل معرفة درجة ارتباط كل عبارة من عبارات الاستبيان مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه، و ذلك لتقدير الاتساق الداخلي للاستبيان، و بين درجة كل بعد و درجة المحور الذي ينتمي إليه لتقييم الصدق البنائي لأداة الدراسة، و كذا معرفة العلاقة بين متغيرات الدراسة (صبري، 2006، صفحة 127).
- **معاملات الالتواء و التفلطح:** يتم حسابها لمعرفة ما إذا كانت بيانات الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي. ويعرف الالتواء بأنه درجة التماثل أو البعد عن التماثل لتوزيع ما (صبري، 2006، صفحة 127). في حين يعرف التفلطح بأنه درجة تدبب قمة التوزيع قياساً إلى التوزيع الطبيعي (صبري، 2006، صفحة 12).
- **اختبار T في حالة العينة الواحدة:** لمعرفة ما إذا كان متوسط درجة الاستجابة قد وصل إلى الدرجة المتوسطة و هي 3 أم زاد أو قل عن ذلك، و قد تم استخدام هذا الاختبار للتأكد من دلالة المتوسط لكل بعد من أبعاد متغيري الدراسة و لكل محور يقيس هذين المتغيرين.
- **اختبار التعدد الخطي:** و ذلك من أجل التأكد من وجود استقلالية بين أبعاد الدعم التنظيمي، عند اختبار أثرها في الاستغراق الوظيفي باستخدام الانحدار الخطي المتعدد. حيث يمكن القول أنه لا توجد مشكلة تعدد خطي إذا كانت قيم معامل تضخم التباين أقل من 10، و قيم معامل التباين المسموح أكبر من 0.1 (Pallant, 2005, p. 150).
- **اختبار "Durbin-Watson" للترابط الذاتي:** لمعرفة ما إذا كانت هناك مشكلة ترابط ذاتي في معادلة خط الانحدار المتعدد بين المتغيرات المستقلة و هذا إذا كانت قيمة معامل "Durbin-Watson" تقترب من 02 (Durbin & Watson, 1950, pp. 159-170).
- **الانحدار الخطي المتعدد:** يتم استخدامه لتحديد أثر المتغير المستقل المتمثل في الدعم التنظيمي و أبعاده في المتغير التابع و هو الاستغراق الوظيفي (مقرش و الضمور، 2020، صفحة 72).

- اختبار T للعينات المستقلة: يستخدم هذا الاختبار لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول متغيراتها، تبعا لمتغيراتهم الشخصية و الوظيفية التي تنقسم إلى فئتين. (مقرش و الضمور، 2020، صفحة 72)
- اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova): يستخدم لمعرفة إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة، باختلاف متغيراتهم الشخصية و الوظيفية التي تنقسم إلى أكثر من فئتين. (مقرش و الضمور، 2020، صفحة 72)

المطلب الثاني: اختبار أداة الدراسة و جودة البيانات

من أجل التحقق من جودة بيانات الدراسة سيتم التعرف أولاً على طبيعة توزيع متغيرات الدراسة، للتأكد من أنها تتبع التوزيع الطبيعي، ثم نختبر ثبات أداة الدراسة، و نتحقق من صدقها.

الفرع الأول: اختبار التوزيع الطبيعي

يعد هذا الاختبار ضروريا في حالة اختبار الفرضيات، لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعيا. و للتأكد من أن البيانات تخضع أو تقترب من التوزيع الطبيعي تم حساب معاملات الالتواء "Skewness" و التفلطح "Kurtosis" لمتغيرات الدراسة (الملحق رقم 03).

يمكن القول أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي إذا كان حاصل قسمة قيم معاملات الالتواء و التفلطح على الخطأ المعياري لكل منها أقل من $1.96 \pm$ (Munro, 2005, pp. 50, 51). و كقاعدة عامة يعتبر معامل الالتواء المحصور بين $1-$ و $1+$ ممتازا و يشير إلى اقتراب التوزيع من التماثل (Hair & al., 2022, p. 66). كما يعتبر توزيع البيانات طبيعيا إذا كانت معاملات التفلطح محصورة بين $7-$ و $7+$ (Hair & al., 2010).

و جاءت نتائج اختبار طبيعة توزيع البيانات كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (03): اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة

معاملات التفلطح			معاملات الالتواء			المتغيرات
c/d	الخطأ المعياري (d)	الإحصائيات (c)	a/b	الخطأ المعياري (b)	الإحصائيات (a)	
0.39-	0.586	0.229-	0.71-	0.297	0.213-	دعم المنظمة للمرؤوسين
3.46	0.586	2.030	2.34-	0.297	0.696-	دعم المنظمة للرؤساء
0.62-	0.586	0.364-	1.47-	0.297	0.437-	العدالة التنظيمية
1.38-	0.586	0.814-	0.54-	0.297	0.162-	ظروف العمل
1.50-	0.586	0.882-	0.46	0.297	0.137	المكافآت و لحوافز
2.24	0.586	1.315	1.13-	0.297	0.338-	الاستغراق الوظيفي

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برمجية SPSS.

نلاحظ في الجدول أن: معاملات الالتواء محصور بين $[-0.162, 0.137]$ و هي أقل من (± 1) . ومعاملات التقلطح محصورة بين $[-0.229, 1.315]$ و هي أقل من (± 7) . و منه نستنتج أن متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي.

الفرع الثاني: اختبار ثبات الاستبيان

يقصد بثبات الاستبيان أن يعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعه على أفراد العينة أكثر من مرة تحت نفس الظروف و الشروط، بمعنى الاستقرار في نتائجه، و من أجل التأكد من ثبات أداة الدراسة تم حساب معاملات ألفا كرونباخ (الملحق رقم 04) و النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (04): قيم معاملات ألفا كرونباخ لأبعاد و محاور الاستبيان

قيمة معامل ألفا كرونباخ	متغيرات الدراسة و أبعادها	
0.821	دعم المنظمة للمرؤوسين	الدعم التنظيمي
0.668	دعم المنظمة للرؤساء	
0.868	العدالة التنظيمية	
0.715	ظروف العمل	
0.855	المكافآت و الحوافز	
0.862	معامل الثبات الكلي لمحور الدعم التنظيمي	
0.847	معامل الثبات الكلي لمحور الاستغراق الوظيفي	
0.887	الثبات الكلي لأداة الدراسة	

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برمجية SPSS.

نلاحظ في الجدول أن:

- معامل الثبات ألفا كرونباخ للمحور الأول (الدعم التنظيمي) بلغ: 862,0 بمعنى أن المحور يتمتع بدرجة ثبات جيدة؛
- معامل الثبات ألفا كرونباخ للمحور الثاني (الاستغراق الوظيفي) بلغ: 0.847 بمعنى أن المحور يتمتع بدرجة ثبات ممتازة؛
- معامل الثبات ألفا كرونباخ للمحورين بلغ: 0.887 بمعنى أن المحورين يتمتعان بدرجة ثبات جيدة. و منه نستنتج أن أداة الدراسة ذات درجة ثبات جيدة، و يمكن استخدامها لأغراض الدراسة.

الفرع الثالث: اختبار صدق الاستبيان

يقصد بصدق أداة الدراسة أن تقيس أسئلة الاستبيان ما وضعت لقياسه، و قد تم التأكد من صدق الاستبيان على مرحلتين هما:

▪ **الصدق الظاهري لأداة الدراسة:** لمعرفة مدى صدق أداة الدراسة ظاهريا تم عرضها على الأستاذة المشرفة و على مجموعة من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير (الملحق رقم 02) حيث طلبنا رأيهم بخصوص قياس العبارات لما وضعت لأجله و كذا درجة وضوحها. وقد تم إجراء التعديلات اللازمة بناء على مقترحاتهم و بموافقة الأستاذة المشرفة من أجل الحصول على الاستبيان في صورته النهائية.

▪ **الصدق البنائي لأداة الدراسة:** يقصد بالصدق البنائي مدى اتساق أبعاد و محاور الاستبيان داخليا وسيتم اختباره إحصائيا.

أ. صدق الاتساق الداخلي

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبيان مع البعد أو المحور الذي تنتمي إليه. و يقاس بحساب معاملات ارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة و درجة البعد او المحور الموافق.

❖ محور الدعم التنظيمي

فيما يلي نتائج اختبار الصدق الداخلي لعبارات المحور الثاني (الملحق رقم 05).

الجدول رقم (05): الصدق الداخلي لعبارات المحور الثاني: الدعم التنظيمي

رقم العبارة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية	رقم العبارة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	0.663**	0.000	15	0.783**	0.000
2	0.764**	0.000	16	0.797**	0.000
3	0.787**	0.000	17	0.590**	0.000
4	0.631**	0.000	18	0.704**	0.000
5	0.652**	0.000	19	0.596**	0.000
6	0.533**	0.000	20	0.618**	0.000
7	0.557**	0.000	21	0.678**	0.000
8	0.610**	0.000	22	0.659**	0.000
9	0.579**	0.000	23	0.623**	0.000
10	0.676**	0.000	24	0.324**	0.000
11	0.457**	0.000	25	0.761**	0.000
12	0.483**	0.000	26	0.822**	0.000
13	0.668**	0.000	27	0.784**	0.000
14	0.811**	0.000	28	0.688**	0.000

المصدر: إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ في الجدول أن: معاملات ارتباط كل عبارة من العبارات مع الدرجة الكلية للبعد موجبة و دالة إحصائياً عند مستوى معنوية $\alpha = 0.01$ ، و تتراوح قيمها بين 0.324 و 0.822، ما يدل على وجود اتساق داخلي في المحور الثاني، و أن عباراته صادقة لقياس الدعم التنظيمي المدرك.

❖ محور الاستغراق الوظيفي

فيما يلي نتائج اختبار الصدق الداخلي لعبارات المحور الثالث (الملحق رقم 05).

الجدول رقم (06): الصدق الداخلي لعبارات المحور الثالث

رقم العبارة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية	رقم العبارة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
29	0.550**	0.000	35	0.479**	0.000
30	0.556**	0.000	36	0.688**	0.000
31	0.629**	0.000	37	0.716**	0.000
32	0.489**	0.000	38	0.618**	0.000
33	0.542**	0.000	39	0.634**	0.000
34	0.501**	0.000	40	0.625**	0.000

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برمجية SPSS.

نلاحظ في الجدول أن: معاملات ارتباط درجة كل عبارة مع الدرجة الكلية للمحور، موجبة و دالة إحصائياً عند مستوى معنوية $\alpha = 0.01$ ، و تتراوح قيمها بين 0.479 و 0.716، ما يدل على وجود اتساق داخلي بين عبارات المحور الثالث، و أنها صادقة لقياس الاستغراق الوظيفي.

ب. صدق الاتساق البنائي

يتم حساب معاملات الارتباط بين درجة كل بعد و الدرجة الكلية للمحور الذي ينتمي إليه، و كذا حساب معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لكل محور و الدرجة الكلية للاستبيان.

❖ الاتساق البنائي لأبعاد المحور الثاني: الدعم التنظيمي

فيما يلي نتائج اختبار الصدق البنائي للمحور الثاني (الملحق رقم 06).

الجدول رقم (07): الاتساق البنائي لأبعاد المحور الثاني (الدعم التنظيمي)

الرقم	الأبعاد	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	دعم المنظمة للمرؤوسين	0.807**	0.000
2	دعم المنظمة للرؤساء	0.515**	0.000
3	العدالة التنظيمية	0.806**	0.000

0.000	0.776**	ظروف العمل	4
0.000	0.785**	المكافآت و الحوافز	5

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برمجية SPSS.

نلاحظ في الجدول أن: معاملات ارتباط كل بعد مع الدرجة الكلية للمحور موجبة و دالة إحصائيا عند مستوى معنوية $\alpha = 0.01$ و تتراوح قيمها بين 0.515 و 0.807، ما يدل على أن هذه الأبعاد صالحة لقياس الدعم التنظيمي، و يلاحظ أن دعم المنظمة للمرؤوسين و العدالة التنظيمية هي الأبعاد الأكثر ارتباطا بمحور الدعم التنظيمي.

❖ الاتساق البنائي لمحاور الاستبيان

فيما يلي نتائج اختبار صدق الاتساق البنائي لمحاور الاستبيان (الملحق رقم 06).

الجدول رقم (08): الاتساق البنائي لمحاور الاستبيان

المحور	المحاور	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
المحور الثاني	الدعم التنظيمي	0.933**	0.000
المحور الثالث	الاستغراق الوظيفي	0.617**	0.000

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برمجية SPSS.

نلاحظ في الجدول أن: أن معاملات الارتباط موجبة و دالة إحصائيا عند مستوى معنوية $\alpha = 0.01$ ، حيث قدرت قيمها بـ (0.933) بالنسبة لمحور الدعم التنظيمي و (0.617) بالنسبة لمحور الاستغراق الوظيفي ما يدل على وجود ارتباط موجب بين محاور الاستبيان و الاستبيان ككل، و هذا يعني أن محاور الاستبيان صادقة لما وضعت لقياسه و بالتالي إمكانية تطبيقه و استخدامه.

المبحث الثاني: عرض و تحليل نتائج الاستبيان و اختبار الفرضيات

يتضمن هذا المبحث عرض و تحليل نتائج الاستبيان، حيث نتعرف بداية على الخصائص الشخصية و الوظيفية لأفراد عينة الدراسة، ثم نتائج تحليل عبارات و أبعاد الاستبيان، و أخيرا سيتم اختبار الفرضيات.

المطلب الأول: عرض و تحليل نتائج الاستبيان

نستعرض فيما يلي إجابات أفراد عينة الدراسة في محاور الاستبيان، و التي تشمل البيانات الشخصية و الوظيفية، و كذا عبارات محور الدعم التنظيمي و محور الاستغراق الوظيفي.

الفرع الأول: البيانات الشخصية و الوظيفية لأفراد عينة الدراسة

يتضمن الجزء الأول من الاستبيان بيانات متعلقة بالخصائص الشخصية و الوظيفية المتمثلة في: الجنس السن، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، الصنف الوظيفي و الراتب الشهري. حيث سنقوم بعرضها وتحليلها تاليا (الملحق رقم 07).

❖ توزيع أفراد العينة حسب الجنس

يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس كما هو مبين في الشكل التالي:

الشكل رقم (02): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



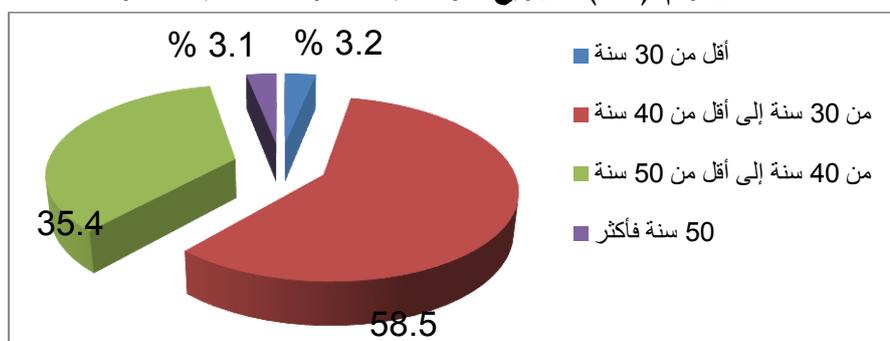
المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات أفراد العينة و مخرجات برمجية SPSS.

نلاحظ في الشكل أن: نسبة الذكور في العينة أكبر من نسبة الإناث، حيث يمثل الذكور نسبة (55.4%) في حين تمثل فئة الإناث نسبة (44.6%) من الحجم الإجمالي للعينة، إلا أن النسبتين متقاربتان حيث أن طبيعة العمل في الكلية لا تتطلب الاعتماد على أحد الجنسين بشكل كبير.

❖ توزيع أفراد العينة حسب العمر

يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن كما هو مبين في الشكل التالي:

الشكل رقم (03): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر



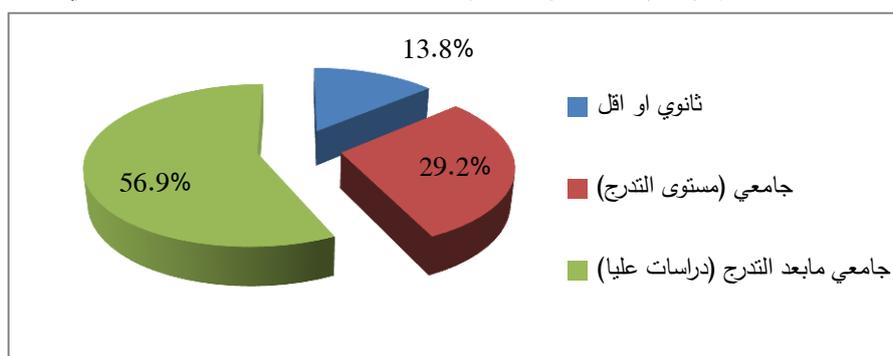
المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات أفراد عينة الدراسة و مخرجات برمجية SPSS.

نلاحظ في الشكل أن: هناك تنوعا في الفئات العمرية لأفراد عينة الدراسة، حيث يضمن هذا التعرف على اتجاهاتهم المختلفة لمتغيري الدراسة (الدعم التنظيمي و الاستغراق الوظيفي)، و يلاحظ أن أغلبية المستجوبين شباب بنسبة تفوق 60 %.

❖ توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي كما هو مبين في الشكل التالي:

الشكل رقم (04): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي



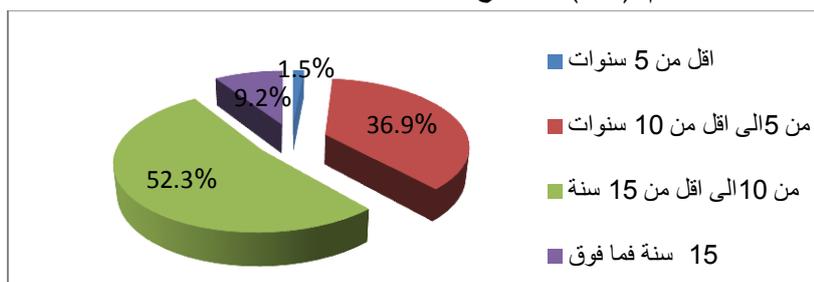
المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات أفراد عينة الدراسة و مخرجات برمجية SPSS.

نلاحظ في الشكل أن: ما نسبته 56.9 % من أفراد عينة الدراسة يحوزون شهادات جامعية عليا، و 29.2 % حاملين لشهادة جامعية في مستوى التدرج (ليسانس، ماستر)، و 13.8 % من أفراد عينة الدراسة لديهم مستوى ثانوي أو أقل. و هو ما سمح لهم بالتعامل مع أسئلة الاستبيان بسهولة و وضوح ، و تفسر النسب المرتفعة لذوي المؤهلات العلمية العالية بطبيعة المهام المسندة للموظفين المنتمين إلى سلك الأساتذة و شروط التوظيف في هذا السلك، و الذي يمثل الفئة الأكبر من الموظفين في هيكل الموارد البشرية بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة جيجل.

❖ توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخدمة

يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخدمة كما هو مبين في الشكل التالي:

الشكل رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخدمة



المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات أفراد العينة و مخرجات برمجية SPSS.

نلاحظ في الشكل أن: ما نسبته 52.3 % من إجمالي أفراد عينة الدراسة تراوحت سنوات خدمتهم من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة، في حين قدرت نسبة الأفراد الذين يمتلكون خبرة مهنية من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات 36.9 % و 9.2 % للأفراد الذين تقدر خبرتهم المهنية بأكثر من 15 سنة، و أخيرا قدرت نسبة الأفراد الذين لديهم سنوات خدمة أقل من 05 سنوات ب 1.5%. و يلاحظ أن هناك أقدمية نسبية مرتفعة لأفراد العينة في العمل في الكلية.

❖ توزيع أفراد العينة حسب الفئات الوظيفية

يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب الفئات الوظيفية كما هو مبين في الشكل التالي:

الشكل رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب الفئات الوظيفية



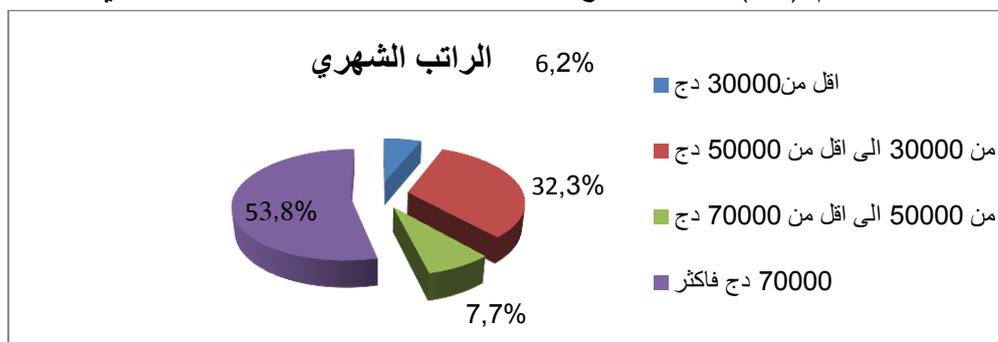
المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات أفراد العينة و مخرجات برمجية SPSS.

نلاحظ في الشكل أن: نسبة 58.5 % من أفراد عينة الدراسة ينتمون إلى سلك الأساتذة، في حين 38.8 % منهم ينتمون إلى سلك الموظفين الإداريين، و أخيرا نسبة 7.7 % ينتمون إلى سلك الأعوان المهنيين.

❖ توزيع أفراد العينة حسب الراتب الشهري

يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب الدخل الشهري كما هو مبين في الشكل التالي:

الشكل رقم (07): يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الراتب الشهري



المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات أفراد عينة الدراسة و مخرجات برمجية SPSS.

نلاحظ في الشكل أن: ما نسبته 53.8 % من أفراد عينة الدراسة يقدر راتبهم الشهري 70000 دج و أكثر و 32.3 % منهم يتراوح دخلهم الشهري بين 30000 دج و أقل من 50000 دج، في حين 7.7 % منهم يقدر دخلهم الشهري بين 50000 دج و أقل من 70000 دج، و أخيرا 6.2 % من أفراد عينة الدراسة يقدر دخلهم الشهري بأقل من 30000 دج. و يلاحظ أن توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الراتب يتناسب مع توزيعهم حسب سنوات الخدمة و السلك الوظيفي، و التي تعد من محددات الدخل الشهري.

الفرع الثاني: تحليل عبارات و أبعاد الاستبيان

سيتم تحليل إجابات أفراد العينة عن عبارات الاستبيان، عن طريق حساب المتوسط الحسابي باعتباره أهم مؤشرات النزعة المركزية، و الانحراف المعياري الذي يعد هو الآخر أهم مؤشرات التشتت، و كذا ترتيب العبارات حسب الرتبة و تبيان درجة الموافقة، و ذلك لكل عبارة و لكل بعد.

أ. تحليل عبارات و أبعاد محور الدعم التنظيمي

من خلال ما سيأتي سنقوم بتحليل إجابات أفراد العينة حول مستوى الدعم التنظيمي في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة جيجل (الملحق رقم 08).

< تحليل عبارات البعد الأول من محور الدعم التنظيمي: دعم المنظمة للمرؤوسين

الجدول رقم (09): تحليل عبارات البعد الأول (دعم المنظمة للمرؤوسين)

الرقم	العبرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
01	تحرص إدارة الكلية على توضيح المهام والمسؤوليات المنوطة بي	3.57	1.30	1	مرتفعة
02	تفتخر إدارة الكلية بإنجازاتي في العمل	3.02	1.152	5	متوسطة
03	تقدم لي إدارة الكلية المساعدة عندما أواجه مشكلة ما	3.31	1.117	2	متوسطة
04	تتغاضى إدارة الكلية عن الأخطاء غير المقصودة التي أرتكبها	3.11	1.226	4	متوسطة
05	تهتم إدارة الكلية بمصلحتي عند اتخاذ قرارات مؤثرة في عملي و مستقبلي	2.46	1.133	6	منخفضة
06	تهتم إدارة الكلية بدعم الموظفين الجدد و تقديم المساعدة التي يحتاجونها للاندماج في العمل	3.20	1.107	3	متوسطة
المتوسط و الانحراف المعياري الكلي		3.110	0.751		متوسطة

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات أفراد عينة الدراسة و مخرجات برمجية SPSS.

نلاحظ في الجدول أن: المتوسط الحسابي الكلي لبعدهم المنظمة للمؤوسين بلغ 3.11 ما يعني درجة موافقة متوسطة، و بلغ الانحراف المعياري 0.751 و هو أقل من 1، ما يدل على تجانس إجابات أفراد عينة الدراسة. و يمكن من خلال الجدول ترتيب عبارات بعد دعم المنظمة للمؤوسين ترتيبا تنازليا من أعلى إلى أقل درجة كما يلي:

- وافق أفراد العينة بدرجة مرتفعة على حرص إدارة الكلية على توضيح المهام و المسؤوليات المنوطة بهم بمتوسط قدره (3.57)؛
- وافق أفراد العينة بدرجة متوسطة على أن إدارة الكلية تقدم لهم المساعدة عند مواجهة مشكلة ما، بمتوسط قدره (3.31)، و أنها تهتم بدعم الموظفين الجدد و تقديم المساعدة التي يحتاجونها للاندماج في العمل بمتوسط قدره (3.20)، و أنها تتغاضى عن الأخطاء غير المقصودة التي يرتكبها الموظفون بمتوسط قدره (3.11)، و أنها تتفخر بإنجازاتهم في العمل بمتوسط قدره (3.02)؛
- وافق أفراد العينة بدرجة منخفضة على كون إدارة الكلية تهتم بمصلحتهم عند اتخاذ قرارات مؤثرة في عملهم و مستقبلهم بمتوسط قدره (2.46).

← تحليل عبارات البعد الثاني من محور الدعم التنظيمي: دعم المنظمة للرؤساء

الجدول رقم (10): تحليل عبارات البعد الثاني (دعم المنظمة للرؤساء)

الرقم	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
7	تعامل الإدارة العليا الرؤساء باحترام كبير	3.94	0.882	2	مرتفعة
8	تقدر الإدارة العليا مساهمات الرؤساء	3.97	0.661	1	مرتفعة
9	تدعم الإدارة العليا القرارات التي يتخذها الرؤساء	3.88	0.781	3	مرتفعة
10	تسمح الإدارة العليا باختيار أسلوب إدارة المؤوسين	3.15	0.833	6	متوسطة
11	تستشير الإدارة العليا الرؤساء عند اتخاذ قرارات بشأن السياسات والإجراءات الجديدة	3.72	0.927	4	مرتفعة
12	إذا قرر أحد الرؤساء الاستقالة ستحرص الإدارة العليا على إقناعه بالبقاء	3.32	1.032	5	متوسطة
المتوسط و الانحراف المعياري الكلي		3.664	0.471		مرتفعة

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات أفراد عينة الدراسة و مخرجات برمجية SPSS.

نلاحظ في الجدول أن: المتوسط الحسابي الكلي للبعد المتعلق بدعم المنظمة للرؤساء بلغ 3.664 و هو يشير إلى درجة موافقة مرتفعة، و بلغ الانحراف المعياري 0.471 و هو أقل من 1، ما يدل على تجانس

إجابات أفراد عينة الدراسة. و يمكن من خلال الجدول ترتيب عبارات دعم المنظمة للرؤساء ترتيباً تنازلياً من أعلى إلى أقل درجة كما يلي:

- وافق أفراد العينة بدرجة مرتفعة على تقدير الإدارة العليا لمساهمات الرؤساء بمتوسط قدره (3.97) وعلى تعاملها معهم باحترام كبير بمتوسط قدره (3.94)، و دعمها للقرارات التي يتخذونها بمتوسط قدره (3.88)، و قيامها باستشارتهم عند اتخاذ قرارات بشأن السياسات و الإجراءات الجديدة (3.72)؛
- وافق أفراد العينة بدرجة متوسطة على أنه إذا قرر أحد الرؤساء الاستقالة ستحرص الإدارة العليا على إقناعه بالبقاء بمتوسط قدره (3.32)، و على أنها تسمح لهم باختيار أسلوب إدارة المرؤوسين بمتوسط قدره (3.15).

◀ تحليل عبارات البعد الثالث من محور الدعم التنظيمي: العدالة التنظيمية

الجدول رقم (11): تحليل عبارات البعد الثالث (العدالة التنظيمية)

الرقم	العبرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
13	الأجر الذي أحصل عليه مناسب للعمل الذي أقوم به	3.05	1.430	6	متوسطة
14	تحرص إدارة الكلية على توزيع أعباء العمل بشكل عادل بين الموظفين	3.11	1.226	5	متوسطة
15	فرص الترقية في العمل متاحة للجميع	3.14	1.333	4	متوسطة
16	يتم تطبيق القرارات الإدارية على كل الموظفين بلا استثناء	3.15	1.162	3	متوسطة
17	تتحترم إدارة الكلية حقوق الموظفين عند تطبيق الإجراءات	3.17	1.089	2	متوسطة
18	تتعامل إدارة الكلية بنزاهة في حل الخلافات بين الموظفين	3.62	0.930	1	مرتفعة
المتوسط و الانحراف المعياري الكلي		3.205	0.870		متوسطة

المصدر: إعداد الطالبتين اعتماداً على إجابات أفراد عينة الدراسة و مخرجات برمجية SPSS.

نلاحظ في الجدول أن: المتوسط الحسابي الكلي للبعد المتعلق بالعدالة التنظيمية بلغ 3.205 و هو ينتمي إلى الفئة المتوسطة، و بلغ الانحراف المعياري 0.870 و هو أقل من 1، ما يدل على تجانس إجابات أفراد عينة الدراسة. و يمكن ترتيب عبارات بعد العدالة التنظيمية ترتيباً تنازلياً من أعلى إلى أقل درجة كما يلي:

- وافق أفراد العينة بدرجة مرتفعة على تعامل إدارة الكلية بنزاهة في حل الخلافات بين الموظفين بمتوسط قدره (3.62)؛
- وافق أفراد العينة بدرجة متوسطة على احترام إدارة الكلية لحقوق الموظفين عند تطبيق الإجراءات بمتوسط قدره (3.17)، و تطبيقها للقرارات الإدارية على كل الموظفين بلا استثناء بمتوسط قدره (3.15)، و على أن فرص الترقية في العمل متاحة للجميع بمتوسط قدره (3.14)، و أن إدارة الكلية

تحرص على توزيع أعباء العمل بشكل عادل بين الموظفين بمتوسط قدره (3.11)، و أن الأجر الذي يحصلون عليه مناسب للعمل الذي يقومون به بمتوسط قدره (3.05).

◀ تحليل عبارات البعد الرابع من محور الدعم التنظيمي: ظروف العمل

الجدول رقم (12): تحليل عبارات البعد الرابع (ظروف العمل)

الرقم	العبرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
19	توفر إدارة الكلية تجهيزات و وسائل مناسبة	3.05	1.255	6	متوسطة
20	تهتم إدارة الكلية بتوفير بيئة عمل آمنة و صحية	3.26	1.122	3	متوسطة
21	تهتم إدارة الكلية بتوفير الاستقرار الوظيفي	3.45	1.046	2	مرتفعة
22	تحرص إدارة الكلية على بناء علاقات يسودها الاحترام و الثقة المتبادلة في مكان العمل	3.55	1.016	1	مرتفعة
23	تحرص إدارة الكلية على تقليل ضغوط العمل على الموظفين	3.12	1.139	5	متوسطة
24	دوام العمل في الكلية متوازن مع حياتي الشخصية	3.14	1.171	4	متوسطة
المتوسط و الانحراف المعياري الكلي		3.261	0.651		متوسطة

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات أفراد عينة الدراسة و مخرجات برمجية SPSS.

نلاحظ في الجدول أن: المتوسط الحسابي الكلي للبعد المتعلق بظروف العمل بلغ 3.261، و هو ينتمي إلى الفئة المتوسطة، و بلغ الانحراف المعياري 0.651 و هو أقل من 1، ما يدل على تجانس إجابات أفراد عينة الدراسة. و يمكن ترتيب عبارات بعد ظروف العمل ترتيبا تنازليا من أعلى إلى أقل درجة كما يلي:

- وافق أفراد العينة بدرجة مرتفعة على حرص إدارة الكلية على بناء علاقات يسودها الاحترام و الثقة المتبادلة في مكان العمل بمتوسط قدره (3.55)، و اهتمامها بتوفير الاستقرار الوظيفي للموظفين بمتوسط قدره (3.45)؛
- وافق أفراد العينة بدرجة متوسطة على اهتمام إدارة الكلية بتوفير بيئة عمل آمنة و صحية بمتوسط قدره (3.26)، و على توازن دوام العمل في الكلية مع حياتهم الشخصية بمتوسط قدره (3.14)، و كذا حرص إدارة الكلية على تقليل ضغوط العمل على الموظفين بمتوسط قدره (3.12)، و توفيرها لتجهيزات و وسائل مناسبة بمتوسط قدره (3.05).

◀ تحليل عبارات البعد الخامس من محور الدعم التنظيمي: المكافآت و الحوافز

الجدول رقم (13): تحليل عبارات البعد الخامس (المكافآت و الحوافز)

الرقم	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
25	تهتم إدارة الكلية بتكريم و تقدير جهود الموظفين المتميزين	2.77	1.296	1	متوسطة
26	تحرص إدارة الكلية على إتاحة فرص المشاركة في البرامج التدريبية لجميع الموظفين	2.45	1.186	4	منخفضة
27	تعمل إدارة الكلية على توضيح إجراءات منح المكافآت للموظفين	2.48	1.161	3	منخفضة
28	تقدم إدارة الكلية خدمات اجتماعية مناسبة لاحتياجات الموظفين	2.66	1.266	2	متوسطة
المتوسط و الانحراف المعياري الكلي		2.588	0.935		منخفضة

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات أفراد عينة الدراسة و مخرجات برمجية SPSS.

نلاحظ في الجدول أن: المتوسط الحسابي الكلي للبعد المتعلق بالمكافآت و الحوافز بلغ 2.588، و هو يشير لدرجة موافقة منخفضة، و بلغ الانحراف المعياري 0.935 و هو أقل من 1، ما يدل على تجانس إجابات أفراد عينة الدراسة. و يمكن ترتيب عبارات بعد المكافآت و الحوافز تنازليا من أعلى إلى أقل درجة كما يلي:

▪ وافق أفراد العينة بدرجة متوسطة على اهتمام إدارة الكلية بتكريم و تقدير جهود الموظفين المتميزين بمتوسط قدره (2.77)، و على تقديمها خدمات اجتماعية مناسبة لاحتياجات الموظفين بمتوسط قدره (2.66)؛

▪ وافق أفراد العينة بدرجة منخفضة على كون إدارة الكلية تعمل على توضيح إجراءات منح المكافآت للموظفين بمتوسط قدره (2.48)، و على حرصها على إتاحة فرص المشاركة في البرامج التدريبية لجميع الموظفين بمتوسط قدره (2.45).

بالرجوع إلى قيم المتوسط الحسابي الخاصة بمحور الدعم التنظيمي و اعتمادا على اختبار T للعينة الواحدة، يمكن تحليل مستوى الدعم التنظيمي من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة (الملحق رقم 09)، كما يظهره الجدول التالي:

الجدول رقم (14): نتائج اختبار T للعينه الواحدة لمستوى الدعم التنظيمي المدرك

الدرجة الموافقة	الرتبة	القيمة الاحتمالية	قيمة t المحسوبة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	البعد
متوسطة	4	0.241	1.182	0.751	3.110	دعم المنظمة للمرؤوسين
مرتفعة	1	0.000	11.347	0.471	3.664	دعم المنظمة للرؤساء
متوسطة	3	0.062	1.900	0.870	3.205	العدالة التنظيمية
متوسطة	2	0.002	3.237	0.651	3.261	ظروف العمل
منخفضة	5	0.001	3.545-	0.935	2.588	المكافآت و الحوافز
متوسطة		0.003	3.061	0.5456	3.2071	الدعم التنظيمي

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات أفراد عينة الدراسة و مخرجات برمجية SPSS.

نلاحظ في الجدول أن: المتوسط الحسابي الكلي للدعم التنظيمي بلغ 3.207، و عليه فإن مستوى الدعم التنظيمي المدرك لدى العينة المبحوثة متوسط، عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0,05$ ، كما أن القيمة الاحتمالية لنتيجة الاختبار أقل من 0,05، و قيمة t المحسوبة بالقيمة المطلقة أكبر من القيمة الجدولية (2.00)، ما يعني أن النتيجة دالة إحصائيا.

ب. تحليل عبارات محور الاستغراق الوظيفي

من خلال ما يأتي سنقوم بتحليل إجابات أفراد العينة من موظفي كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير في جامعة جيجل، حول درجة الاستغراق الوظيفي التي يشعرون بها (الملحق رقم 08).

الجدول رقم (15): تحليل عبارات محور الاستغراق الوظيفي

الرقم	العبرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
29	أمارس وظيفتي بتركيز ذهني كبير	4.03	0.883	3	مرتفعة
30	تمثل وظيفتي تحديا كبيرا بالنسبة لي	3.40	1.143	10	متوسطة
31	يشغلني التفكير في وظيفتي حتى خارج دوام العمل	3.02	1.269	12	متوسطة
32	أقبل على ممارسة وظيفتي بحبوبة و نشاط	4.02	0.673	4	مرتفعة
33	أندمج في وظيفتي بشكل يجعل الوقت يمر سريعا	3.58	1.144	8	مرتفعة
34	أحرص بشدة على أداء عملي بإتقان	4.25	0.811	1	مرتفعة جدا
35	حجم الجهد الذي أبدله في وظيفتي أكثر من اللازم	3.57	1.075	9	مرتفعة
36	أقدم مصلحة العمل على مصلحتي الشخصية	3.18	1.236	11	متوسطة

مرتفعة	5	1.007	3.75	أشعر أن عملي جزء من حياتي	37
مرتفعة	6	0.915	3.77	أكرس الكثير من الطاقة لوظيفتي	38
مرتفعة	2	0.634	4.14	أعطي الكثير من الانتباه لوظيفتي	39
مرتفعة	7	0.083	3.72	أشعر بإيجابية و سعادة في وظيفتي	40
مرتفعة		0.583	3.719	المتوسط و الانحراف المعياري الكلي	

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات أفراد عينة الدراسة و مخرجات برمجية SPSS.

نلاحظ في الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي الكلي لمحور الاستغراق الوظيفي بلغ 3.719، و هو يشير إلى درجة موافقة مرتفعة، و بلغ الانحراف المعياري 0.583 و هو أقل من 1، ما يدل على تجانس إجابات أفراد عينة الدراسة. و يمكن ترتيب عبارات محور الاستغراق الوظيفي ترتيبا تنازليا من أعلى إلى أقل درجة كما يلي:

- وافق أفراد العينة بدرجة مرتفعة جدا على أنهم يحرصون بشدة على أداء عملهم بإتقان، بمتوسط قدره (4.25)؛
- وافق أفراد عينة الدراسة بدرجة مرتفعة على كونهم يعطون الكثير من الانتباه لوظيفتهم بمتوسط قدره (4.14)، و يمارسون وظيفتهم بتركيز ذهني كبير (4.03)، و بحيوية و نشاط (4.02)؛
- كما وافقوا بدرجة مرتفعة على أنهم يشعرون بأن عملهم جزء من حياتهم بمتوسط قدره (3.95)، و على تكريسهم الكثير من الطاقة لوظائفهم (3.77)، و كذا شعورهم بالإيجابية و السعادة في هذه الوظائف (3.72)، و اندماجهم فيها بشكل يجعل الوقت يمر سريعا (3.58)، و على أن حجم الجهد الذي يبذلونه في وظائفهم أكثر من اللازم بمتوسط قدره (3.57)؛
- وافق أفراد عينة الدراسة بدرجة متوسطة على أن وظائفهم تمثل تحديا كبيرا بالنسبة لهم بمتوسط قدره (3.40)، و على أنهم يقدمون مصلحة عملهم على مصلحتهم الشخصية (3.18)، و ينشغلون بالتفكير في وظيفتهم حتى خارج دوام العمل بمتوسط قدره (3.02)،

بالرجوع إلى قيمة المتوسط الحسابي الخاصة بمحور الاستغراق الوظيفي و اعتمادا على اختبار T للعينة الواحدة، يمكن تحليل درجة الاستغراق الوظيفي من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة (الملحق رقم 09) كما يظهره الجدول التالي:

الجدول رقم (16): نتائج اختبار T للعينة الواحدة لدرجة الاستغراق الوظيفي

المحور	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	القيمة الاحتمالية	درجة الموافقة
الاستغراق الوظيفي	3.719	0.583	9.936	0.000	مرتفعة

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات أفراد عينة الدراسة و مخرجات برمجية SPSS.

نلاحظ في الجدول أن: المتوسط الحسابي الكلي للاستغراق الوظيفي بلغ 3.719، و عليه فإن درجة الاستغراق الوظيفي لدى الموظفين المستجوبين مرتفعة، عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0,05$ ، كما أن القيمة الاحتمالية لنتيجة الاختبار أقل من 0,05، و قيمة t المحسوبة بالقيمة المطلقة أكبر من القيمة الجدولية (2.00)، ما يعني أن النتيجة دالة إحصائياً.

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة

يتناول هذا المطلب اختبار الفرضيات التي تم صياغتها بناء على مشكلة و نموذج الدراسة، بالاعتماد على برمجية "الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية" (SPSS). و لأجل التحقق من قبولها أو رفضها يتم اعتماد قاعدة القرار التالية:

- إذا كانت القيمة الاحتمالية لنتيجة الاختبار أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0,05) نرفض الفرضية الصفرية؛
- إذا كانت القيمة الاحتمالية لنتيجة الاختبار أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0,05) نقبل الفرضية الصفرية.

الفرع الأول: اختبار الفرضية الرئيسية الأولى و فرضياتها الفرعية

فيما يلي سنقوم باختبار الفرضية الرئيسية الأولى و فرضياتها الفرعية، حول وجود أثر ذو دلالة إحصائية للدعم التنظيمي بأبعاده الخمسة في الاستغراق الوظيفي، لدى أفراد العينة من موظفي كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير في جامعة جيجل باستخدام تحليل الانحدار المتعدد. و قبل اختبار الفرضية سنقوم بإجراء اختبار التعدد الخطي، و اختبار "Durbin-Watson" (الملحق رقم 10) للتأكد من وجود استقلالية بين أبعاد الدعم التنظيمي عند اختبار أثرها في الاستغراق الوظيفي.

❖ اختبار التعدد الخطي: نتائجه موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (17): نتائج اختبار التعدد الخطي

معامل التباين المسموح Tolerance	معامل تضخم التباين VIF	أبعاد الدعم التنظيمي
0.530	1.886	دعم المنظمة للمرؤوسين
0.784	1.271	دعم المنظمة للرؤساء
0.555	1.801	العدالة التنظيمية
0.552	1.810	ظروف العمل
0.557	1.795	المكافآت والحوافز

المصدر: إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات برمجية SPSS.

يتضح من الجدول السابق أنه يوجد استقلالية بين المتغيرات المستقلة (أبعاد الدعم التنظيمي)، و لا توجد مشكلة تداخل خطي، لأن جميع قيم معامل تضخم التباين أقل من 10، و جميع قيم معامل التباين المسموح أكبر من 0,1.

❖ اختبار Durbin-Watson للترابط الذاتي: بلغت قيمة معامل "Durbin-Watson" (1.549)، و هي أقل من 02، لهذا فإنه لا توجد مشكلة ترابط ذاتي في معادلة خط الانحدار المتعدد بين المتغيرات المستقلة.

أ. ملاءمة نموذج الدراسة

تنص الفرضية الرئيسية الأولى أنه: " يوجد أثر للدعم التنظيمي في تنمية الاستغراق الوظيفي لدى أفراد العينة من موظفي كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة جيجل، عند مستوى معنوية $0,05 \leq \alpha$."

يبين الجدول التالي نتائج تحليل التباين للانحدار (الملحق رقم 10)، حيث أن المتغير المستقل هو الدعم التنظيمي في حين يمثل الاستغراق الوظيفي المتغير التابع.

الجدول رقم (18): نتائج تحليل التباين لاختبار معنوية الانحدار

المتغير التابع: الاستغراق الوظيفي

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F	معامل التحديد المعدل	معامل الارتباط R
الانحدار	4.476	5	0.895	3.049	0.016	0.138	0.453
الخطأ المتبقي	17.324	59	0.298	-	-	-	-
المجموع	21.800	64	-	-	-	-	-

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برمجية SPSS.

نلاحظ في الجدول أن قيمة F دالة عند مستوى معنوية $0,05 = \alpha$ ، ما يدل على ملاءمة خط الانحدار المتعدد لاختبار الأثر بين متغيري الدراسة.

فُدرَّ معامل الارتباط في النموذج بـ 45.3% ما يدل على وجود علاقة ارتباط متوسطة بين الدعم التنظيمي المدرك و الاستغراق الوظيفي. كما بلغت قيمة معامل التحديد المعدل 0.138، ما يعني مساهمة الدعم التنظيمي في تفسير التغير الحاصل في درجة الاستغراق الوظيفي لدى أفراد العينة بنسبة 13.8%، في حين ترجع النسبة المتبقية إلى متغيرات أخرى لم تشملها الدراسة.

و عليه نستنتج أن الفرضية الرئيسية الأولى صحيحة أي أنه: يوجد أثر للدعم التنظيمي في الاستغراق الوظيفي لدى موظفي كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة جيجل، عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.

ب. اختبار أثر أبعاد الدعم التنظيمي في الاستغراق الوظيفي

تتص الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الأولى أنه:

- يوجد أثر لبعده دعم المنظمة للمرؤوسين في تنمية الاستغراق الوظيفي لدى أفراد العينة من موظفي كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة جيجل ، عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0,05$ ؛
- يوجد أثر لبعده دعم المنظمة للرؤساء في تنمية الاستغراق الوظيفي لدى أفراد العينة من موظفي كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة جيجل ، عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0,05$ ؛
- يوجد أثر لبعده العدالة التنظيمية في تنمية الاستغراق الوظيفي لدى أفراد العينة من موظفي كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة جيجل، عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0,05$ ؛
- يوجد أثر لبعده ظروف العمل في تنمية الاستغراق الوظيفي لدى أفراد العينة من موظفي كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة جيجل، عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0,05$ ؛
- يوجد أثر لبعده المكافآت و الحوافز في تنمية الاستغراق الوظيفي لدى أفراد العينة من موظفي كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة جيجل، عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0,05$.

و يبين الجدول التالي نتائج تحليل التباين للانحدار المتعدد (الملحق رقم 10):

الجدول رقم (19): نتائج تحليل التباين للانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد الدعم التنظيمي

في الاستغراق الوظيفي

مستوى دلالة t	قيمة t المحسوبة	المعاملات النمطية	المعاملات غير النمطية		النموذج
		BETA	الخطأ المعياري	B	
0.006	2.834	-	0.590	1.672	الثابت
0.232	1.207	0.192	0.124	0.149	دعم المنظمة للمرؤوسين
0.031	2.203	0.289	0.162	0.357	دعم المنظمة للرؤساء
0.639	0.471	0.073	0.104	0.049	العدالة التنظيمية
0.210	1.267	0.198	0.140	0.177	ظروف العمل
0.071	-1.840	-0.286	0.097	-0.178	المكافآت و الحوافز

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برمجية SPSS.

من خلال الجدول أعلاه يتضح ما يلي:

- مستوى دلالة (t) المحسوبة لبعء دعم المنظمة للمرؤوسين يساوي 0.232، و هو أكبر من مستوى المعنوية المعتمد 0,05، ما يدل على عدم وجود أثر لبعء دعم المنظمة للمرؤوسين في الاستغراق الوظيفي لدى موظفي الكلية المستجوبين، و عليه فإن الفرضية الفرعية الأولى مرفوضة؛
 - مستوى دلالة (t) المحسوبة لبعء دعم المنظمة للرؤساء يساوي 0.031، و هو أقل من مستوى المعنوية المعتمد 0,05، و قيمة معامل الميل النمطي تساوي (0.289)، ما يدل على وجود علاقة ارتباط ضعيفة بين بعد دعم المنظمة للرؤساء و الاستغراق الوظيفي لدى الموظفين المستجوبين.
 - و قدرت قيمة معامل الميل (B) (0.357)، ما يعني أن بُعد دعم المنظمة للرؤساء يؤثر إيجابا في دافعية الإنجاز لدى الموظفين المستجوبين، فزيادة إدراك دعم المنظمة للرؤساء بنسبة 100 % تؤدي إلى ارتفاع درجة الاستغراق الوظيفي لدى هؤلاء الموظفين بـ 35.7%؛
 - مستوى دلالة (t) المحسوبة لبعء العدالة التنظيمية يساوي 0.639، و هو أكبر من مستوى المعنوية المعتمد 0,05، ما يدل على عدم وجود أثر لبعء العدالة التنظيمية في الاستغراق الوظيفي لدى موظفي الكلية المستجوبين، و عليه فإن الفرضية الفرعية الثالثة مرفوضة؛
 - مستوى دلالة (t) المحسوبة لبعء ظروف العمل يساوي 0.210، و هو أكبر من مستوى المعنوية المعتمد 0,05، ما يدل على عدم وجود أثر لبعء ظروف العمل في الاستغراق الوظيفي لدى موظفي الكلية المستجوبين، و عليه فإن الفرضية الفرعية الرابعة مرفوضة؛
 - مستوى دلالة (t) المحسوبة لبعء المكافآت و الحوافز يساوي 0.071، و هو أكبر من مستوى المعنوية المعتمد 0,05، ما يدل على عدم وجود أثر لبعء المكافآت و الحوافز في الاستغراق الوظيفي لدى الموظفين المستجوبين، و عليه فإن الفرضية الفرعية الخامسة مرفوضة.
- نستنتج مما سبق، أن الاستغراق الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة جيجل، يتأثر ببعء دعم المنظمة للرؤساء.

الفرع الثاني: اختبار الفرضية الرئيسية الثانية و فرضياتها الفرعية

- تنص هذه الفرضية أنه: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة، حول مستوى الدعم التنظيمي، تعزى للمتغيرات الشخصية و الوظيفية، عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ ". و قد تم استخدام الاختبارات التالية:
- اختبار T-test للعينات المستقلة من أجل اختبار الفرضية الفرعية الأولى المتعلقة بالفروق التي تعزى لمتغير الجنس؛
 - اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاختبار الفرضيات المتبقية، المتعلقة بالفروق التي تعزى للمتغيرات الأخرى: العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، الفئات الوظيفية و الراتب الشهري.

أ. اختبار الفروق بالنسبة لمتغير الجنس

يمكن صياغة الفرضية الصفرية و البديلة كما يلي:

H_0 : لا توجد فروق دالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى الدعم التنظيمي في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة جيجل، تعزى لمتغير الجنس، عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.

H_1 : توجد فروق دالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى الدعم التنظيمي في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة جيجل، تعزى لمتغير الجنس، عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.

يوضح الجدول نتائج اختبار T-test بالنسبة لمتغير الجنس (الملحق رقم 11):

الجدول رقم (20): معنوية الفروق في الإجابات حول مستوى الدعم التنظيمي بالنسبة لمتغير الجنس

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	قيمة F	القيمة الاحتمالية
ذكر	36	3.306	0.575	1.659	1.509	0.224
أنثى	29	3.083	0.487			

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برمجية SPSS.

نلاحظ في الجدول أن القيمة الاحتمالية لاختبار F تساوي 0.224 و هي أكبر من 0.05، و بالتالي حسب قاعدة القرار فإننا نقبل H_0 ، أي أنه لا توجد فروق في إجابات أفراد العينة حول مستوى الدعم التنظيمي في الكلية، تعزى لمتغير الجنس عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.

ب. اختبار الفروق بالنسبة للمتغيرات الأخرى

يمكن صياغة الفرضية الصفرية و البديلة كما يلي:

H_0 : لا توجد فروق دالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى الدعم التنظيمي في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة جيجل، تعزى للمتغيرات التالية: العمر، المؤهل العلمي سنوات الخدمة، الفئات الوظيفية و الراتب الشهري، عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.

H_1 : توجد فروق دالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى الدعم التنظيمي في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة جيجل، تعزى للمتغيرات التالية: العمر، المؤهل العلمي سنوات الخدمة، الفئات الوظيفية و الراتب الشهري، عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.

و جاءت نتائج اختبار هذه الفرضية كما في الجدول الموالي (الملحق رقم 12):

الجدول رقم (21): معنوية الفروق في الإجابات حول مستوى الدعم التنظيمي بالنسبة للمتغيرات الأخرى

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	مربع الوسط	قيمة F	القيمة الاحتمالية
العمر	داخل المجموعات	17.219	61	0.282	2.170	0.101
	خارج المجموعات	1.838	3	0.613		
	المجموع	19.057	64			
المؤهل العلمي	داخل المجموعات	17.104	62	0.276	3.539	0.035
	خارج المجموعات	1.953	2	0.976		
	المجموع	19.057	64			
سنوات الخدمة	داخل المجموعات	18.748	61	0.307	0.334	0.801
	خارج المجموعات	0.308	3	0.103		
	المجموع	19.057	64			
الفئات الوظيفية	داخل المجموعات	16.705	62	0.269	4.365	0.017
	خارج المجموعات	2.352	2	1.176		
	المجموع	19.057	64			
الراتب الشهري	داخل المجموعات	16.016	61	0.263	3.860	0.014
	خارج المجموعات	3.041	3	1.014		
	المجموع	19.057	64			

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برمجية SPSS.

نلاحظ في الجدول أن:

- توجد قيم احتمالية أكبر من 0,05، و بالتالي حسب قاعدة القرار فإننا نقبل الفرضية الصفرية H_0 ، أي أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى الدعم التنظيمي في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة جيجل، تعزى لمتغيرات: العمر، و سنوات الخدمة، عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$.
- توجد قيم احتمالية أصغر من 0,05، و بالتالي حسب قاعدة القرار نقبل الفرضية البديلة H_1 ، أي أنه توجد فروق دالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى الدعم التنظيمي في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة جيجل، تعزى لمتغيرات: المؤهل العلمي، الفئات الوظيفية و الراتب الشهري، عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$.

نستنتج من مجموع الاختبارات السابقة لدراسة الفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى الدعم التنظيمي، تبعا للمتغيرات الشخصية و الوظيفية، أن الفرضية الرئيسية الثانية صحيحة.

و بالرجوع لنتائج الاختبارات البعدية لمقارنة المتوسطات (الملحق رقم 13) نسبة لمتغيرات الفئة الوظيفية و الراتب الشهري، نجد أن الفروق تتمثل فيما يلي:

- وجود فرق دال إحصائيا عند مستوى المعنوية المعتمد، في متوسط الإجابة لصالح الأساتذة الجامعيين يقدر بـ 0.385 نقطة، مقارنة بالموظفين الإداريين؛

- وجود فرق دال إحصائيا عند مستوى المعنوية المعتمد، في متوسط الإجابة لصالح الموظفين الذين يحصلون على راتب شهري يساوي أو يفوق 70 ألف دينار جزائري، بمقدار 0.458 نقطة، مقارنة بالموظفين الذين يحصلون على راتب شهري يتراوح من 30 ألف إلى أقل من 50 ألف دينار جزائري.

الفرع الثالث: اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة و فرضياتها الفرعية

تنص هذه الفرضية أنه: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة الاستغراق الوظيفي، تعزى للمتغيرات الشخصية و الوظيفية، عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ ".

و قد استخدمت نفس الاختبارات و الطريقة المنهجية كما في اختبار الفرضية الرئيسية الثانية.

أ. اختبار الفروق بالنسبة لمتغيري الجنس

يمكن صياغة الفرضية الصفرية و البديلة كما يلي:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة الاستغراق الوظيفي في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة جيجل، تعزى لمتغير الجنس عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة الاستغراق الوظيفي في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة جيجل، تعزى لمتغيري الجنس، عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.

يوضح الجدول نتائج اختبار T-test بالنسبة لمتغير الجنس (الملحق رقم 11):

الجدول رقم (22): معنوية الفروق في الإجابات حول درجة الاستغراق الوظيفي بالنسبة لمتغير الجنس

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	قيمة F	القيمة الاحتمالية
ذكر	36	3.713	0.562	-0.96	0.407	0.526
أنثى	29	3.727	0.618			

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS.

نلاحظ في الجدول أن القيمة الاحتمالية لاختبار F تساوي 0.526، و هي أكبر من 0.05، و بالتالي حسب قاعدة القرار، نقبل الفرضية الصفرية H_0 ، أي أنه لا توجد فروق في إجابات أفراد العينة حول درجة الاستغراق الوظيفي، تعزى لمتغير الجنس، عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.

ب. اختبار الفروق بالنسبة للمتغيرات الأخرى

يمكن صياغة الفرضية الصفرية و البديلة كما يلي:

H_0 : لا توجد فروق دالة إحصائية في الإجابات حول درجة الاستغراق الوظيفي لدى الموظفين المستجوبين في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة جيجل، تعزى للمتغيرات التالية: العمر المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، الفئات الوظيفية و الراتب الشهري، عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$.

H_1 : توجد فروق دالة إحصائية في الإجابات حول درجة الاستغراق الوظيفي لدى الموظفين المستجوبين في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة جيجل، تعزى للمتغيرات التالية: العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، الفئات الوظيفية و الراتب الشهري، عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$.

و جاءت نتائج اختبار هذه الفرضية (الملحق رقم 12) كما في الجدول الموالي:

الجدول رقم (23): معنوية الفروق في الإجابات حول درجة الاستغراق الوظيفي بالنسبة للمتغيرات الأخرى

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	مربع الوسط	قيمة F	القيمة الاحتمالية
العمر	داخل المجموعات	20.367	61	0.334	1.430	2.43
	خارج المجموعات	1.433	3	0.478		
	المجموع	21.800	64	-		
المؤهل العلمي	داخل المجموعات	20.129	62	0.325	2.572	0.084
	خارج المجموعات	1.670	2	0.835		
	المجموع	21.800	64	-		
سنوات الخدمة	داخل المجموعات	20.339	61	0.333	1.460	0.234
	خارج المجموعات	1.464	3	0.487		
	المجموع	21.800	64	-		
الفئات الوظيفية	داخل المجموعات	20.077	62	0.324	2.659	0.078
	خارج المجموعات	1.722	2	0.861		
	المجموع	21.800	64	-		
الراتب الشهري	داخل المجموعات	19.933	61	0.327	1.904	0.138
	خارج المجموعات	1.867	3	0.622		
	المجموع	21.800	64	-		

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برمجية SPSS.

نلاحظ في الجدول أن: كل القيم الاحتمالية أكبر من 0,05، و بالتالي حسب قاعدة القرار، نقبل الفرضية الصفرية H_0 ، أي أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في الإجابات حول درجة الاستغراق الوظيفي لدى الموظفين المستجوبين في الكلية، تعزى لمتغيرات: العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، الفئات الوظيفية والراتب الشهري، عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.

نستنتج من مجموع الاختبارات السابقة لدراسة الفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة الاستغراق الوظيفي، تبعا للمتغيرات الشخصية و الوظيفية، أن الفرضية الرئيسية الثالثة خاطئة.

خلاصة الفصل

خصصنا هذا الفصل للدراسة الميدانية لأثر الدعم التنظيمي في تنمية الاستغراق الوظيفي لدى عينة من موظفي كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة جيجل، الذين تم استقصاؤهم بواسطة الاستبيان المطور بالرجوع إلى الدراسات السابقة.

حيث قمنا بتفريغ البيانات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، و معالجتها بواسطة العديد من الأساليب الإحصائية، لاختبار جودة البيانات و صدق و ثبات الاستبيان أولاً، ثم تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة للتعرف على مستوى متغيري الدراسة، و في الأخير تم اختبار الفرضيات الموضوعة وفقاً لنموذج الدراسة المعتمد قصد الخروج بنتائج تخدم أهداف الدراسة أهمها وجود أثر للدعم التنظيمي في تنمية الاستغراق الوظيفي.

الخاتمة

قد يكون إدراك الموظف لكيفية تقدير المنظمة له أمرًا حيويًا لتحديد مواقفه و اتجاهاته التي تخدمها. وتشير الأدبيات النظرية إلى أن الدعم التنظيمي المدرك يؤثر بشكل غير مباشر في مواقف الموظفين وسلوكياتهم من خلال خلق شعور بالالتزام داخلهم. و بما أن الاستغراق الوظيفي هو أحد أهم مداخل الالتزام فإنه قد يتأثر إيجابا بإدراك الموظفين لدعم المنظمة لهم، حيث سيبادلونها الاهتمام و يسعون لخدمة أهدافها.

من هنا جاءت هذه الدراسة لاستكشاف أثر الدعم التنظيمي في تنمية الاستغراق الوظيفي، انطلاقا من تكوين خلفية نظرية حول متغيرات الدراسة و العلاقة بينهما، ثم إسقاط المفاهيم النظرية تطبيقيا من خلال استقصاء آراء و اتجاهات عينة من الموظفين في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة جيجل حول مستوى الدعم التنظيمي و درجة الاستغراق الوظيفي لديهم، ثم اختبار علاقة الأثر بين المتغيرين إحصائيا. و قد توصلت الدراسة إلى نتائج نظرية و أخرى تطبيقية، و بناء عليها تم تقديم بعض الاقتراحات.

1- نتائج الدراسة

تم تقسيم النتائج التي توصلت إليها الدراسة إلى نتائج نظرية و نتائج تطبيقية كما يلي:

← النتائج النظرية

من أهم النتائج النظرية المتوصل إليها ما يلي:

- يعتبر الدعم التنظيمي من المفاهيم الإدارية الحديثة، حيث لم يحظ بأهمية كبيرة لدى الباحثين على الرغم من محاولة العديد منهم وضع الأسس العامة لهذا المفهوم؛
- لا يوجد تعريف شامل للدعم التنظيمي بل تعددت تعريفاته وفق التوجهات الفكرية للباحثين؛
- للدعم التنظيمي مجموعة من المحددات هي (دعم المنظمة للمرؤوسين، دعم المنظمة للرؤساء العدالة التنظيمية، ظروف العمل، المكافآت و الحوافز) مع وجود اختلاف في تحديد أبعاد الدعم التنظيمي حسب وجهات نظر الباحثين؛
- يعد الدعم التنظيمي من الأساليب الناجحة التي يمكن للمنظمة أن تتبناها في سبيل تحقيق أهدافها؛
- الاستغراق الوظيفي هو مدى توافق الفرد مع وظيفته و اندماجه فيها، و قيامه بالمهام الموكلة إليه على أكمل وجه، و إدراكه أن هذا سيحقق له ذاته و يساهم في تحقيق أهداف المنظمة؛
- يستدل على الاستغراق الوظيفي من خلال عدة عناصر منها: الاستغراق العاطفي (الشعوري) الاستغراق المعرفي (الإدراكي)، و الاستغراق السلوكي، و هي عناصر يمكن قياسها، و من ثمة تبني سياسات من شأنها تعزيز النواحي الإيجابية و تصويب النواحي السلبية؛
- يساهم الاستغراق الوظيفي أيضا في تحقيق الرضا الشخصي داخل بيئة العمل و يعمل كأساس للدافعية و السلوك الموجه نحو تحقيق الأهداف؛

- أكد العديد من الباحثين على أهمية العلاقة بين الدعم التنظيمي و الاستغراق الوظيفي، حيث أن إدراك الموظفين للدعم التنظيمي من شأنه أن يقوي ارتباطهم المعرفي و العاطفي بوظائفهم و منظماتهم فينظرون لأهدافها كأهداف خاصة بهم و يبذلون أقصى طاقتهم لتحقيقها.

← النتائج التطبيقية

- توصلنا من خلال تحليل محاور الاستبيان إلى ما يلي:
- أشارت نتائج الدراسة إلى موافقة مرتفعة ($\bar{x} = 3.66$) من أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بدعم المنظمة للرؤساء في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة جيجل؛
- كما وافقوا بدرجة متوسطة على الأبعاد التالية: ظروف العمل ($\bar{x} = 3.26$)، العدالة التنظيمية ($\bar{x} = 3.20$)، و دعم المنظمة للمرؤوسين ($\bar{x} = 3.11$)، لكنهم أبدوا عدم رضاهم عن اهتمام إدارة الكلية بمصلحتهم عند اتخاذ قرارات مؤثرة في عملهم و مستقبلهم؛
- كانت موافقة أفراد عينة الدراسة على اهتمام إدارة الكلية بالمكافآت و الحوافز منخفضة ($\bar{x} = 2.58$) بالأخص عدم حرصها على إتاحة فرص المشاركة في البرامج التدريبية لجميع الموظفين، و على توضيح إجراءات منح المكافآت لهم؛
- كانت درجة موافقة أفراد العينة على جميع أبعاد الدعم التنظيمي في الكلية متوسطة ($\bar{x} = 3.20$). وتختلف هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (علي ضبيان الرشيدى، 2019)، و كذلك دراسة (بوطالب جهيد، 2021). و يمكن تفسير ذلك بعدم رضاهم عن المكافآت و الحوافز المقدمة، و عدم كفاية اهتمام إدارة الكلية بتحسين ظروف العمل؛
- درجة الاستغراق الوظيفي لدى الأفراد المستجوبين في الكلية مرتفعة ($\bar{x} = 3.71$) بمعنى أنهم موافقون بدرجة مرتفعة على إعطاء الكثير من الاهتمام للعمل و الإخلاص و التقاني فيه، و الشعور بالانتماء. و تتفق هذه النتيجة مع ما توصلت له دراسة (أحمد ديب محمد ماضي، 2014) و كذلك دراسة (عبد العزيز عبد الهادي العامري، 2020) و دراسة (غادة أبو الهوى، 2022).

و جاءت نتائج اختبار الفرضيات على النحو التالي:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للدعم التنظيمي في الاستغراق الوظيفي لدى موظفي كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة جيجل، عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ ، حيث يساهم الدعم التنظيمي في تفسير التغير في درجة الاستغراق الوظيفي لدى أفراد العينة بنسبة 13.8%؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدعم المنظمة للرؤساء في الاستغراق الوظيفي لدى موظفي كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ ، حيث يؤدي التحسن في هذا البعد بنسبة 100% إلى زيادة الاستغراق الوظيفي بنسبة 35.7%؛
- لا يوجد أثر دال إحصائياً لظروف العمل، العدالة التنظيمية، دعم المنظمة للمرؤوسين و المكافآت والحوافز، في الاستغراق الوظيفي من وجهة نظر أفراد العينة، عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ ؛

- لا توجد فروق دالة إحصائية، عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$ ، في إجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة الاستغراق الوظيفي، تعزى لخصائصهم الشخصية و الوظيفية؛
- توجد فروق دالة إحصائية، عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$ ، في إجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى الدعم التنظيمي تعزى لمتغيرات (المؤهل العلمي، الفئات الوظيفية، و الراتب الشهري)، و يمكن تفسير ذلك بإدراك فئة الأساتذة للدعم التنظيمي بدرجة أعلى من الموظفين الإداريين و العمال المهنيين. في حين لا توجد فروق تعزى لمتغيرات (الجنس و العمر و سنوات الخدمة).

2- اقتراحات الدراسة

- وضع نظام للمكافآت و الحوافز يلبي تطلعات و احتياجات الموظفين، يكون مبنيا على أسس علمية واضحة و معلنة للجميع، و يراعي الفروق الفردية بين الموظفين؛
- الحرص على معالجة عدم رضا الموظفين عن الرواتب، و تعزيز و تنويع الخدمات الاجتماعية وجعلها أداة مكملة و داعمة للنقائص المسجلة في الأجور؛
- إتاحة فرص ترقية عادلة و متنوعة تأخذ الكفاءة بعين الاعتبار، و لا تقتصر فقط على الأقدمية كمعيار مع إمكانية تقديم ترقيات استثنائية تكون موجهة لأصحاب الأداء المتميز من الموظفين؛
- تحديد الاحتياجات التدريبية للموظفين، عن طريق إشراكهم في تحديد مجالات التدريب، لأنهم أدرى بالنقائص الموجودة، و إتاحة الفرصة للجميع للاستفادة من البرامج التدريبية؛
- إظهار التقدير لجهود و إسهامات الموظفين في الكلية، و مساندتهم في المواقف الصعبة؛
- الحرص أكثر على عدالة توزيع أعباء العمل و عدالة تطبيق القرارات و الإجراءات في الكلية؛
- توفير بيئة عمل صحية و آمنة تلبى شروط السلامة المهنية أثناء العمل، مع التركيز على إيجاد حلول لخفض ضغط العمل على الموظفين، و توفير وسائل العمل الكافية و الملائمة لاحتياجات الموظفين.

3- آفاق الدراسة

- نظرا لطبيعة الموضوع و الحدود التي التزمنا بها عند معالجته، فإننا نقترح مجموعة من المواضيع التي يمكن أن تكون نقطة انطلاق لبحوث و دراسات أخرى:
- أثر ظروف العمل و المكافآت و الحوافز في الاستغراق الوظيفي؛
 - أثر الدعم التنظيمي في تنمية الاستغراق الوظيفي لدى الأساتذة الجامعيين؛
 - أثر الدعم التنظيمي في الالتزام العاطفي لدى الموظفين؛
 - محددات الدعم التنظيمي المدرك من وجهة نظر الطواقم الإدارية في الإدارات العمومية.

في الأخير، نرجو أن نكون قد وفقنا في معالجة الموضوع، و فتحنا المجال أمام بحوث أخرى حول متغيرات الدراسة و العلاقة بينهما، يمكن أن تدعم نتائج دراستنا أو تعدلها، و هذا خدمة للبحث العلمي.

قائمة المراجع

أولاً: باللغة العربية

الكتب العلمية

1. البلداوي، عبد الحميد عبد المجيد (2007)، أساليب البحث العلمي و التحليل الإحصائي: التخطيط للبحث و جمع و تحليل البيانات يدويا و باستخدام برنامج SPSS (الطبعة الأولى)، عمان: دار الشروق للنشر و التوزيع.
2. البياني، محمد مهدي (2005)، تحليل البيانات الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS (الطبعة الأولى)، الأردن: دار الحامد للنشر و التوزيع.
3. الجبوري، حسين محمد جواد (2014)، منهجية البحث العلمي: مدخل لبناء المهارات البحثية (الطبعة الثانية)، عمان: دار صفاء للنشر و التوزيع.
4. زايد، عادل محمد (2006)، العدالة التنظيمية: المهمة القادمة لإدارة الموارد البشرية، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
5. السالم، مؤيد سعيد و صالح، عادل حرحوش (2006)، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي (الطبعة الثانية)، عمان: جدارا للكتاب العالمي للنشر و التوزيع.
6. صبري، عزام عبد الرحمان (2006)، أساسيات في النظام الإحصائي الشامل SPSS (الطبعة الأولى) عمان: دار الثقافة للنشر و التوزيع.
7. الفقي، عبد الإله إبراهيم (2014)، الإحصاء التطبيقي باستخدام برنامج SPSS (الطبعة الأولى) عمان: دار الثقافة للنشر و التوزيع.

المقالات العلمية

8. أبو الذهب، محمد صبحي أحمد (2022)، الدعم التنظيمي المدرك و صياغة الوظيفة و التضمين الوظيفي: الدور المعدل لمرونة الموارد البشرية بالتطبيق على شركة المقاولون العرب، مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية، 59 (6)، 231-281.
9. إسحاق، عبد الشكور زكريا و أبو سن، أحمد إبراهيم (2022)، أثر الدعم التنظيمي المدرك على نية ترك العمل، مجلة العلوم الانسانية و الطبيعية، 3 (8)، الصفحات 366-411.
10. توفيق، شيلان عبد الله و محمد، جلال عبد الله (2021)، دور القيادة الريادية في تعزيز الاستغراق الوظيفي - دراسة تحليلية لآراء عينة من الكوادر التدريسية في الكليات التقنية في جامعة السليمانية التقنية، المجلة العلمية لجامعة جيهان- السليمانية، 5 (2)، 268-290.
11. تي، أحمد و نعرورة، بوبكر (2021)، أثر جودة الحياة الوظيفية على الاستغراق الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الاقتصادية - دراسة ميدانية بشركة سونلغاز بالوادي، Revue Algérienne d'Economie et de gestion، 15 (1)، 101-119.

12. جابر، مهدي (2023)، التأثير الوسيط للركائز المساعدة على العلاقة بين الدعم التنظيمي والرشاقة التنظيمية في شركة مطاحن بلغيث الكبرى، مجلة الاقتصاديات المالية البنكية و إدارة الأعمال، 12 (1)، 295-315.
13. الحكمي، سميرة عبد الوهاب و الشماسي، أريج عبد الرحمان (2021)، دور الاستغراق الوظيفي في تحقيق الانتماء المهني - دراسة ميدانية على موظفي العقود بشركة الإسناد الخارجي فرع المحمل بمحافظة جدة، المجلة العربية للنشر العلمي، (38)، 45-80.
14. الحميدي، نجم و اليوسفي، أحمد و العيسى، عقبة (2018)، أثر الدعم التنظيمي المدرك و الرضا الوظيفي في نية ترك العمل عند مقدمي خدمة الاتصالات في مدينة حلب، مجلة جامعة القدس المفتوحة للعلوم الإنسانية، 1 (43)، 262-274.
15. خليل، إسراء عبد السلام (2022)، تعزيز دور الاستغراق الوظيفي في الدعم التنظيمي المدرك - دراسة تحليلية في التعليم الديني للدراسات الإسلامية، مجلة الجامعة العراقية، 1 (54)، الصفحات 314-331.
16. الرشيد، علي ضبيان (2019)، الدعم التنظيمي و علاقته بالعدالة التنظيمية و الالتزام التنظيمي دراسة تطبيقية على الأطباء العاملين في بعض المستشفيات الحكومية في مدينة الرياض، المجلة العربية للإدارة، 39 (3)، 239-264.
17. الزائدي، أحمد بن محمد (2021)، الدور الوسيط للدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين القيادة الأصلية و سلوك المواطنة التنظيمية، مجلة كلية التربية، (116)، 210-250.
18. الزغول، محمد أحمد و عبد القوي، أحمد حسن و محمود، سامي وجيه و الزغبى محمد سيد أحمد (2019)، أثر التكامل بين ممارسات إدارة الجودة و أساليب إدارة التكاليف في تحسين الأداء المالي - دراسة ميدانية على فنادق الأربع و الخمس نجوم بمدينة عمان، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة و الضيافة، 16 (2)، 95-103.
19. الشعلان، مضاوي محمد (2014)، الدعم التنظيمي المدرك لدوافع العمل لدى الموظفين الإداريات بكلية الآداب بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمان، المجلة الدولية للتربية المتخصصة، 3 (12) الصفحات 149-171.
20. الشنطي، محمود عبد الرحمان (2015)، دور الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط في العلاقة بين العدالة التنظيمية و سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة تطبيقية على العاملين بوزارة الداخلية - الشق المدني - قطاع غزة)، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية و الإدارية، 23 (2) 31-59.

21. صالح علي، عمرو محمد و عبد الودود، مغاز نوري و عبد الصلاحي، نبيل حمود (2023)، أثر الدعم التنظيمي المدرك في الأداء الوظيفي - دراسة ميدانية في شركات الاتصالات بالجمهورية اليمنية، مجلة الجامعة العراقية، 3 (57)، 668-654.
22. ضيف، أحمد و صدوق، فتيحة (2020)، دور الاستغراق الوظيفي في تعزيز الأداء التنظيمي دراسة مقارنة بين البنوك العامة و الخاصة، مجلة الشعاع للدراسات الاقتصادية، 4 (2)، 127-150.
23. العامري، عبد العزيز عبد الهادي (2020)، العلاقة بين الدعم التنظيمي و الاستغراق الوظيفي وأثرهما على التهكم التنظيمي لدى الموظفين الإداريين في جامعة الحديدة، مجلة الآداب للدراسات النفسية و التربوية، (8)، 387-332.
24. العبادي، هاشم فوزي و الجاف، ولاء جودت (2012)، استراتيجيات تعزيز الاستغراق الوظيفي ودورها في تحقيق الأداء العالي لمنظمات الأعمال- دراسة استطلاعية لعينة من العاملين في القطاع المصرفي العراقي في أربيل، دراسات إدارية، 5 (9)، 106-72.
25. عبد الوهاب، أبو القمصان محمد (2007)، أثر محددات الدعم التنظيمي على جودة أداء الخدمة الصحية- دراسة تطبيقية على العاملين بالمستشفيات الحكومية بمحافظة كفر الشيخ، مجلة التجارة و التمويل، (2)، 207-125.
26. عسفة، حاتم محمد مطاوع و أبو غزة، بسام عبد القادر عبد ربه (2021)، أثر الدعم التنظيمي في تعزيز التمكين النفسي وفق نموذج (Spreitzer): دراسة تطبيقية على لجان العمل الصحي بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية، المجلة العربية للنشر العلمي، (37)، الصفحات 182-154.
27. الكعبي، حميد سالم غياض (2017)، دور الدعم التنظيمي المدرك في تقليل التهكم التنظيمي- دراسة تحليلية لآراء عينة من التدريسيين في كلية الرافدين الجامعة، مجلة الإدارة و الاقتصاد (111)، 175-162.
28. مرزوق، عبد العزيز علي و السنديوني، منى محمد و العماوي، بشرى فاروق عبد المجيد (2019) أثر الاستقامة التنظيمية في الاستغراق الوظيفي-دراسة تطبيقية على هيئة التمريض بالمستشفيات الحكومية بمحافظة كفر الشيخ، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، (6)، 222-185.
29. مقراش، فوزية و الضمور، فيروز مصلح (2020)، تمكين الموارد البشرية و أثره على الإبداع التنظيمي بالمؤسسات الصغيرة و المتوسطة الجزائرية، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، 16 (1) 76-61.
30. هريكش، مسعود (2021)، أثر الدعم التنظيمي في السلوك الإبداعي لأساتذة جامعة جيجل، مجلة الاستراتيجية و التنمية، 11 (4)، 27-11.

المذكرات و الرسائل الجامعية

31. أبو الهوى، غادة (2022)، واقع الاستغراق الوظيفي في مدارس شرقي القدس من وجهة نظر المعلمين (رسالة ماجستير في الإدارة التعليمية)، كلية الدراسات العليا، القدس: جامعة الخليل.
32. أبو جاسر، صابرين مراد نمر (2010)، أثر إدراك العاملين للعدالة التنظيمية على أبعاد الأداء السياقي- دراسة تطبيقية على موظفي وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية (رسالة ماجستير في إدارة الأعمال)، كلية التجارة، غزة: الجامعة الإسلامية.
33. بوطالب، جهيد (2021)، أثر الدعم التنظيمي في التشارك المعرفي - دراسة ميدانية على مجموعة مؤسسات في قطاع الصناعة الإلكترونية بالجزائر (أطروحة دكتوراه)، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جيجل: جامعة محمد الصديق بن يحيى.
34. شبوكي، عبد السلام (2019)، العدالة التنظيمية و علاقتها بالأداء الوظيفي (رسالة دكتوراه في علم النفس، التنظيم و العمل)، قسنطينة: جامعة عبد الحميد مهري.
35. الشريف، زينب هادي معيوف (2016)، دور الدعم التنظيمي المدرك والعقد النفسي في تعزيز الانغماس الوظيفي من خلال بناء الهوية الاجتماعية للعاملين (أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال)، كلية الإدارة و الاقتصاد، جامعة كربلاء.
36. الصرايرة، يسار راضي ياسر (2016)، أثر الدعم التنظيمي المدرك في أسباب دوران العمل للأطباء والممرضين - دراسة ميدانية في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن (رسالة ماجستير)، كلية إدارة الأعمال، الكرك: جامعة مؤتة.
37. العجارمة، عبد الله فايز فهد (2020)، الدعم التنظيمي المدرك في الجامعات الأردنية في محافظة العاصمة عمان وعلاقته بمخرجات العمل من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين (رسالة ماجستير في الإدارة و القيادة التربوية)، كلية العلوم التربوية، عمان: جامعة الشرق الأوسط.
38. عزاوي، حمزة (2019)، ظروف العمل وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي للعامل - دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية العمومية ابن سينا بأدرار (أطروحة دكتوراه)، كلية العلوم الاجتماعية بسكرة: جامعة محمد خيضر.
39. الكريديس، صالح عبد الله (2009)، أثر الدعم التنظيمي و الاجتماعي في تخفيف ضغوط العمل دراسة ميدانية على العاملين في مراكز الدوائر الحكومية في محافظة جدة في المملكة العربية السعودية (رسالة ماجستير)، كلية الأعمال، الكرك: جامعة مؤتة.
40. ماضي، أحمد ديب محمد (2014)، أثر الدعم التنظيمي على تنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا (رسالة ماجستير في إدارة الأعمال)، كلية التجارة غزة: الجامعة الإسلامية.

41. نوح، علياء حسني علاء الدين (2013)، أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات و سلوك المواطنة التنظيمية-دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية في مدينة سحاب (رسالة ماجستير)، كلية الأعمال، عمان: جامعة الشرق الأوسط.

42. يوسف، كمال، (2018)، أثر محددات الدعم التنظيمي المدرك على دافعية الإنجاز: دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الصحية العمومية في الجزائر (أطروحة دكتوراه)، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير و العلوم التجارية، المسيلة: جامعة محمد بوضياف.

ثانيا: باللغة الأجنبية

الكتب العلمية

43. Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022), **A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)**, 3rd Edition, Thousand Oaks, CA: Sage.
44. Hair, J. F., Black W. C., Babin B. J., & Anderson R. E. (2010), **Multivariate data analysis**, 7th ed., Pearson, New York.
45. Munro, Barbara Hazard (2005), **Statistical methods for health care research**, Vol. 1, 5th ed., Lippincott Williams & Wilkins., Philadelphia.
46. Pallant, Julie (2005), **SPSS Survival Guide: A Step by Step Guide to Data Analysis Using SPSS for Windows**, 3rd Edition, Open University Press, New York.

المقالات العلمية

47. Beheshtifar, M., Ali-Nezhad, H., & Nekoie-Moghadam, M. (2012, December) **Investigation of perceived organizational support on employees' positive attitudes toward work**, Interdisciplinary Journal of Contemporary Research In Business, 4(8), 432-442.
48. Hoa, N. D., Ngan P. T. H., Quang N. M., Thanh V. B., & Quyen H. V. T. (2020), **An empirical study of perceived organizational support and affective commitment in the logistics' industry**, Journal of Asian Finance, Economics and Business, 7(8), 589–598.

الملاحق

الملحق رقم (01): الاستبيان في صورته النهائية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحيى -جيجل-
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

استمارة استبيان

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي صمم لجمع البيانات اللازمة للدراسة التي نقوم ببيها تحت عنوان " أثر الدعم التنظيمي في تنمية الاستغراق الوظيفي " دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة -جيجل- وذلك استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة موارد بشرية.

لذا نأمل من حضرتكم إبداء آرائكم على كافة عبارات الاستبيان بدقة, حيث أن صحة النتائج تعتمد على دقة إجاباتكم ونحيطكم علما أن جميع إجاباتكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

وفي الأخير تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام.

إشراف الأستاذة:

كريمة شابونية

إعداد الطالبتين

❖ شيماء عيواز

❖ سارة عياشي

السنة الجامعية 2022 / 2023

ملاحظة: يرجى وضع علامة (x) في الخانة المناسبة التي تعبر عن رأيك.

المحور الأول: البيانات الشخصية و الوظيفية

	ذكر	الجنس
	أنثى	
	أقل 30 سنة	العمر
	من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة	
	من 40 إلى أقل من 50 سنة	
	من 50 سنة فأكثر	
	ثانوي أو أقل	المؤهل العلمي
	جامعي (مستوى التدرج): ليسانس، ماستر	
	جامعي ما بعد التدرج (دراسات عليا)	
	أقل من 05 سنوات	سنوات الخدمة
	من 05 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	
	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	
	15 سنة فما فوق	
	أستاذ جامعي	الفئات الوظيفية
	موظف إداري	
	عون مهني	
	أقل من 30000 دج	الراتب الشهري
	من 30000 دج إلى أقل من 50000 دج	
	من 50000 دج إلى أقل من 70000 دج	
	70000 دج فما فوق	

المحور الثاني: الدعم التنظيمي

الدعم التنظيمي: يتمثل في جميع أشكال المساندة المادية و المعنوية التي تمنحها المؤسسة بشكل طوعي للعاملين بيها.

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
البعد الأول: دعم المنظمة للمرؤوسين						
01	تحرص إدارة الكلية على توضيح المهام و المسؤوليات المنوطة بي					
02	تفتخر إدارة الكلية بإنجازاتي في العمل					
03	تقدم لي إدارة الكلية المساعدة عندما أواجه مشكلة					
04	تتغاضى إدارة الكلية عن الأخطاء غير المقصودة التي أرتكبها					
05	تهتم إدارة الكلية بمصلحتي عند اتخاذ قرارات مؤثرة في عملي و مستقبلي					
06	تهتم إدارة الكلية بدعم الموظفين الجدد وتقديم المساعدة التي يحتاجونها للاندماج في العمل					
البعد الثاني: دعم المنظمة للرؤساء						
07	تعامل الإدارة العليا الرؤساء باحترام كبير					
08	تقدر الإدارة العليا مساهمات الرؤساء					
09	تدعم الإدارة العليا القرارات التي يتخذها الرؤساء					
10	تسمح الإدارة العليا باختيار أسلوب إدارة المرؤوسين					
11	تستشير الإدارة العليا الرؤساء عند اتخاذ قرارات بشأن السياسات والإجراءات الجديدة					
12	إذا قرر أحد الرؤساء الاستقالة ستحرص الإدارة العليا على إقناعه بالبقاء					

البعد الثالث: العدالة التنظيمية					
					13 الأجر الذي أحصل عليه مناسب للعمل الذي أقوم به
					14 تحرص إدارة الكلية على توزيع أعباء العمل بشكل عادل بين الموظفين
					15 فرص الترقية في العمل متاحة للجميع
					16 يتم تطبيق القرارات الإدارية على كل الموظفين بلا استثناء
					17 تحترم إدارة الكلية حقوق الموظفين عند تطبيق الإجراءات
					18 تتعامل إدارة الكلية بنزاهة في حل الخلافات بين الموظفين
البعد الرابع: ظروف العمل					
					19 توفر إدارة الكلية تجهيزات ووسائل مناسبة
					20 تهتم إدارة الكلية بتوفير بيئة عمل آمنة وصحية
					21 تهتم إدارة الكلية بتوفير الاستقرار الوظيفي للموظفين
					22 تحرص إدارة الكلية على بناء علاقات يسودها الاحترام والثقة المتبادلة في مكان العمل
					23 تحرص إدارة الكلية على تقليل ضغوط العمل على الموظفين
					24 دوام العمل في الكلية متوازن مع حياتي الشخصية
البعد الخامس: المكافآت و الحوافز					
					25 تهتم إدارة الكلية بتكريم وتقدير جهود الموظفين المتميزين
					26 تحرص إدارة الكلية على إتاحة فرص المشاركة في البرامج التدريبية لجميع الموظفين
					27 تعمل إدارة الكلية على توضيح إجراءات منح المكافآت للموظفين

					تقدم إدارة الكلية خدمات اجتماعية مناسبة لاحتياجات الموظفين	28
--	--	--	--	--	---	----

المحور الثالث: الاستغراق الوظيفي

الاستغراق الوظيفي: هو علاقة إيجابية وعاطفية بين العاملين ووظائفهم واستثمار وقتهم وجهدهم فيها، لخدمة منظماتهم والاهتمام بتطويرها و بقائها.

					أمارس وظيفتي بتركيز ذهني كبير	29
					تمثل وظيفتي تحديا كبيرا بالنسبة لي	30
					يشغلني التفكير في وظيفتي حتى خارج دوام العمل	31
					أقبل على ممارسة وظيفتي بحيوية ونشاط	32
					أندمج في وظيفتي بشكل يجعل الوقت يمر بشكل سريع	33
					أحرص بشدة على آدا عملي بإتقان	34
					حجم الجهد الذي أبدله في وظيفتي أكثر من اللازم	35
					أقدم مصلحة العمل على مصلحتي الشخصية	36
					أشعر أن عملي جزء من حياتي	37
					أكرس الكثير من الطاقة لوظيفتي	38
					أعطي الكثير من الانتباه لوظيفتي	39
					أشعر بإيجابية و سعادة في وظيفتي	40

الملحق رقم (02): قائمة الأساتذة المحكمين

الرقم	لقب و اسم الأستاذ	الرتبة
01	نجيمي عيسى	بروفيسور
02	شاطر شفيق	دكتور
03	عزيزي وداد	أستاذ مساعد أ
04	الزايدي أبو سفيان	أستاذ مساعد أ

الملحق رقم (03): اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة

Statistiques descriptives

	N	Skewness		Kurtosis	
	Statistiques	Statistiques	Erreur std.	Statistiques	Erreur std.
دعم_المنظمة_للمرؤوسين	65	-,213	,297	-,229	,586
دعم_المنظمة_للرؤساء	65	-,696	,297	2,030	,586
العدالة_التنظيمية	65	-,437	,297	-,364	,586
ظروف_العمل	65	-,162	,297	-,814	,586
المكافآت_والحوافز	65	,317	,297	-,882	,586
الدعم_التنظيمي	65	-,099	,297	-,565	,586
N valide (liste)	65				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	Skewness		Kurtosis	
	Statistique	Statistique	Statistique	Statistique	Statistique	Statistique	Erreur	Statistique	Erreur
	s	s	s	s	s	s	r std.	s	r std.
_الاستغراق الوظيفي	65	1,83	5,00	3,7192	,58363	-,338	,297	1,315	,586
N valide (liste)	65								

الملحق رقم (04): اختبار ثبات الاستبيان

معامل ألفا كرونباخ لبعده دعم المنظمة
للمرؤوسين

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,821	7

معامل ألفا كرونباخ لبعده دعم المنظمة
للرؤساء

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,668	7

معامل ألفا كرونباخ لبعده العدالة التنظيمية

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,868	7

معامل ألفا كرونباخ لبعده ظروف العمل

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,715	7

معامل ألفا كرونباخ لبعده

المكافآت والحوافز

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,855	5

معامل ثبات محور الاستغراق الوظيفي

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,847	13

معامل ثبات محور الدعم التنظيمي

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,862	6

معامل الثبات الكلي لأداة الدراسة

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,887	40

الملحق رقم (05): صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان

صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد دعم المنظمة للمرؤوسين

	تهتم ادارة الكلية بدعم الموظفين الجدد وتقديم المساعدة التي يحتاجونها للاندماج في العمل	تهتم ادارة الكلية بمصلحتي عند اتخاذ قرارات مؤثرة في عملي و مستقبلي	تتغاضى ادارة الكلية عن الاخطاء غير المقصودة التي ارتكبتها	تقدم لي المساعدة عندما واجه مشكلة	تفتخر ادارة الكلية بانجازاتي في لعمل	تحرص ادارة الكلية على توضيح المهام والمسؤوليات المنوطة بي	دعم المنظمة للمرؤوسين
Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 ,630** ,000 65	,453** ,000 65	,497** ,000 65	,272* ,028 65	,200 ,111 65	,159 ,206 65	,630** ,000 65
Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,453** ,000 65	1 ,764** ,000 65	,567** ,000 65	,297* ,016 65	,389** ,001 65	,353** ,004 65	,764** ,000 65
Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,497** ,000 65	,567** ,000 65	1 ,787** ,000 65	,455** ,000 65	,355** ,004 65	,278* ,025 65	,787** ,000 65
Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,272* ,028 65	,297* ,016 65	,455** ,000 65	1 ,631** ,000 65	,357** ,003 65	,076 ,547 65	,631** ,000 65
Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,200 ,111 65	,389** ,001 65	,355** ,004 65	,357** ,003 65	1 ,652** ,000 65	,287* ,021 65	,652** ,000 65
Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale)	,159 ,206	,353** ,004	,278* ,025	,076 ,547	,287* ,021	1	,533** ,000

	N 65	65	65	65	65	65	65
دعم المنظمة للمؤسسين	Corrélation de Pearson	,630**	,764**	,787**	,631**	,652**	,533**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N 65	65	65	65	65	65	65

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

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد دعم المنظمة للرؤساء

		تعامل الإدارة العليا	تقدر الإدارة العليا مساهمات الرؤساء	تدعم الإدارة العليا القرارات التي يتخذها الرؤساء	تسمح الإدارة العليا باختيار اسلوب ادارة المؤسسين	تستشير الإدارة العليا الرؤساء عند اتخاذ قرارات بشأن السياسات و الاجراءات الجديدة	إذا قرر احد الرؤساء الاستقالة ستحرص الإدارة العليا على اقناعه بالبقاء	دعم المنظمة للرؤساء
تعامل الإدارة العليا الرؤساء باحترام كبير	Corrélation de Pearson	1	,533**	,534**	,056	-,059	-,064	,557**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,660	,638	,615	,000
	N 65	65	65	65	65	65	65	65
تقدر الإدارة العليا مساهمات الرؤساء	Corrélation de Pearson	,533**	1	,507**	,292*	,037	-,077	,610**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,018	,771	,543	,000
	N 65	65	65	65	65	65	65	65
تدعم الإدارة العليا القرارات التي يتخذها الرؤساء	Corrélation de Pearson	,534**	,507**	1	,246*	-,091	-,066	,579**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,049	,471	,600	,000
	N 65	65	65	65	65	65	65	65
تسمح الإدارة العليا باختيار اسلوب ادارة المؤسسين	Corrélation de Pearson	,056	,292*	,246*	1	,299*	,359**	,676**
	Sig. (bilatérale)	,660	,018	,049		,016	,003	,000
	N 65	65	65	65	65	65	65	65
تستشير الإدارة العليا الرؤساء عند اتخاذ قرارات بشأن السياسات و الاجراءات الجديدة	Corrélation de Pearson	-,059	,037	-,091	,299*	1	,209	,457**
	Sig. (bilatérale)	,638	,771	,471	,016		,094	,000
	N 65	65	65	65	65	65	65	65
إذا قرر احد الرؤساء الاستقالة ستحرص الإدارة العليا على اقناعه بالبقاء	Corrélation de Pearson	-,064	-,077	-,066	,359**	,209	1	,483**
	Sig. (bilatérale)	,615	,543	,600	,003	,094		,000
	N 65	65	65	65	65	65	65	65

دعم المنظمة للرؤساء	Corrélation de Pearson	,557**	,610**	,579**	,676**	,457**	,483**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	65	65	65	65	65	65	65

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

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد العدالة التنظيمية

		تحرص ادارة الكلية على الاجر الذي حصل عليه مناسبا للعمل الذي اقوم به	توزيع اعباء العمل بشكل عادل بين الموظفين	فرص الترقية في العمل متاحة للجميع	يتم تطبيق القرارات الادارية على كل الموظفين بلا استثناء	تحترم ادارة الكلية حقوق الموظفين عند تطبيق الاجراءات	تتعامل ادارة الكلية بنزاهة في حل الخلافات بين الموظفين	العدالة التنظيمية
الاجر الذي حصل عليه مناسبا للعمل الذي اقوم به	Corrélation de Pearson	1	,452**	,259*	,428**	,234	,436**	,668**
	Sig. (bilatérale)		,000	,037	,000	,061	,000	,000
	N	65	65	65	65	65	65	65
تحرص ادارة الكلية على توزيع اعباء العمل بشكل عادل بين الموظفين	Corrélation de Pearson	,452**	1	,708**	,569**	,265*	,503**	,811**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,033	,000	,000
	N	65	65	65	65	65	65	65
فرص الترقية في العمل متاحة للجميع	Corrélation de Pearson	,259*	,708**	1	,662**	,325**	,422**	,783**
	Sig. (bilatérale)	,037	,000		,000	,008	,000	,000
	N	65	65	65	65	65	65	65
يتم تطبيق القرارات الادارية على كل الموظفين بلا استثناء	Corrélation de Pearson	,428**	,569**	,662**	1	,408**	,388**	,797**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,001	,001	,000
	N	65	65	65	65	65	65	65
تحترم ادارة الكلية حقوق الموظفين عند تطبيق الاجراءات	Corrélation de Pearson	,234	,265*	,325**	,408**	1	,447**	,590**
	Sig. (bilatérale)	,061	,033	,008	,001		,000	,000
	N	65	65	65	65	65	65	65
تتعامل ادارة الكلية بنزاهة في حل الخلافات بين الموظفين	Corrélation de Pearson	,436**	,503**	,422**	,388**	,447**	1	,704**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,001	,000		,000
	N	65	65	65	65	65	65	65
العدالة التنظيمية	Corrélation de Pearson	,668**	,811**	,783**	,797**	,590**	,704**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	65	65	65	65	65	65	65

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

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد ظروف العمل

		توفر ادارة الكلية وتجهيزات و وسائل مناسبة	تهتم ادارة الكلية بتوفير بيئة عمل امانة و صحية	تهتم ادارة الكلية بتوفير الاستقرار الوظيفي للموظفين	تحرص ادارة الكلية على بناء علاقات يسودها الاحترام و الثقة المتبادلة في مكان العمل	تحرص ادارة الكلية على تقليل ضغوط العمل على الموظفين	دوام العمل في الكلية متوازن مع حياتي الشخصية	ظروف العمل
توفر ادارة الكلية وتجهيزات و وسائل مناسبة	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 ,601** ,000 65	,601** 1 ,000 65	,210 ,298* ,093 65	,163 ,241 ,193 65	,182 ,146 ,147 65	-,164 -,159 ,192 65	,596** ,618** ,000 65
تهتم ادارة الكلية بتوفير بيئة عمل امانة و صحية	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,601** ,000 65	1 ,000 65	,298* ,016 65	,241 ,053 65	,146 ,247 65	-,159 ,206 65	,618** ,000 65
تهتم ادارة الكلية بتوفير الاستقرار الوظيفي للموظفين	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,210 ,093 65	,298* ,016 65	1 ,000 65	,484** ,000 65	,255* ,041 65	,191 ,127 65	,678** ,000 65
تحرص ادارة الكلية على بناء علاقات يسودها الاحترام و الثقة المتبادلة في مكان العمل	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,163 ,193 65	,241 ,053 65	,484** ,000 65	1 ,000 65	,426** ,000 65	,079 ,532 65	,659** ,000 65
تحرص ادارة الكلية على تقليل ضغوط العمل على الموظفين	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,182 ,147 65	,146 ,247 65	,255* ,041 65	,426** ,000 65	1 ,000 65	,174 ,164 65	,623** ,000 65
دوام العمل في الكلية متوازن مع حياتي الشخصية	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	-,164 ,192 65	-,159 ,206 65	,191 ,127 65	,079 ,532 65	,174 ,164 65	1 ,008 65	,324** ,008 65
ظروف العمل	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,596** ,000 65	,618** ,000 65	,678** ,000 65	,659** ,000 65	,623** ,000 65	,324** ,008 65	1 ,008 65

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

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

امارس وظيفتي بتركيز ذهني كبير	Corrélati on de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 ,405** ,001 65	,251* ,044 65	,157 ,212 65	,260* ,036 65	,426** ,000 65	,212 ,091 65	,138 ,274 65	,195 ,120 65	,202 ,106 65	,606* ,000 65	,254* ,041 65	,550** ,000 65
تمثل وظيفتي تحديا كبيرا بالنسبة لي	Corrélati on de Pearson Sig. (bilatérale) N	,405** 1 ,001 65	,179 ,154 65	,195 ,120 65	,081 ,520 65	,145 ,249 65	,130 ,303 65	,356** ,004 65	,437** ,000 65	,314* ,011 65	,310* ,012 65	,293* ,018 65	,556** ,000 65
يشغلني التفكير في وظيفتي حتى خارج دوام العمل	Corrélati on de Pearson Sig. (bilatérale) N	,251* ,179 ,044 65	1 ,154 65	,073 ,564 65	,317* ,010 65	,194 ,122 65	,372** ,002 65	,516** ,000 65	,343** ,005 65	,353** ,004 65	,289* ,020 65	,231 ,064 65	,629** ,000 65
أقبل على ممارسة وظيفتي بحيوية و نشاط	Corrélati on de Pearson Sig. (bilatérale) N	,157 ,195 ,212 65	,073 ,564 65	1 ,000 65	,536** ,000 65	,279* ,024 65	,009 ,941 65	,241 ,053 65	,301* ,015 65	,260* ,037 65	,251* ,044 65	,413** ,001 65	,489** ,000 65
أندمج في وظيفتي بشكل يجعل الوقت يمر بشكل سريع	Corrélati on de Pearson Sig. (bilatérale) N	,260* ,081 ,036 65	,317* ,010 ,520 65	,536** ,000 65	1 ,000 65	,213 ,088 65	,030 ,812 65	,188 ,134 65	,214 ,087 65	,385** ,002 65	,188 ,133 65	,410** ,001 65	,542** ,000 65
أحرص بشدة على أداء عملي باتقان	Corrélati on de Pearson Sig. (bilatérale) N	,426** ,145 ,000 65	,194 ,122 ,249 65	,279* ,024 ,088 65	,213 ,088 65	1 ,088 65	,016 ,899 65	,188 ,134 65	,397** ,001 65	,120 ,341 65	,692* ,000 65	,257* ,039 65	,501** ,000 65

حجم الجهد الذي أبدله في وظيفتي أكثر من اللازم	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale)	,212	,130	,372**	,009	,030	,016	1	,331**	,256*	,374**	,203	,258*	,479**
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
أقدم مصلحة العمل على مصلحتي الشخصية	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale)	,138	,356**	,516**	,241	,188	,188	,331**	1	,522**	,522**	,326*	,284*	,688**
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
أشعر ان عملي جزء من حياتي	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale)	,195	,437**	,343**	,301*	,214	,397**	,256*	,522**	1	,379**	,426*	,547**	,716**
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
أكرس الكثير من الطاقة لوظيفتي	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale)	,202	,314*	,353**	,260*	,385**	,120	,374**	,522**	,379**	1	,244*	,124	,618**
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
أعطي الكثير من الانتباه لوظيفتي	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale)	,606**	,310*	,289*	,251*	,188	,692**	,203	,326**	,426**	,244*	1	,307*	,634**
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
أشعر بإيجابية وسعادة في وظيفتي	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale)	,254*	,293*	,231	,413**	,410**	,257*	,258*	,284*	,547**	,124	,307*	1	,625**
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65

الاستغراق_الوظيفة	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale)	,550**	,556**	,629**	,489**	,542**	,501**	,479**	,688**	,716**	,618**	,634*	,625**	1
N		65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65

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

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الملحق رقم (06): صدق الاتساق البنائي لأبعاد و محاور الاستبيان

الاتساق البنائي لأبعاد محور الدعم التنظيمي

	دعم_المنظمة_دعم للمرؤسين	دعم_المنظمة_دعم للرؤساء	العدالة_التنظيمية	ظروف_العمل	المكافآت_والحوافز	الدعم_التنظيمي	
دعم_المنظمة_للمرؤسين	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale)	1	,462**	,476**	,482**	,570**	,807**
N	65	65	65	65	65	65	65
دعم_المنظمة_للرؤساء	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale)	,462**	1	,202	,210	,289*	,515**
N	65	65	65	65	65	65	65
العدالة_التنظيمية	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale)	,476**	,202	1	,609**	,532**	,806**
N	65	65	65	65	65	65	65
ظروف_العمل	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale)	,482**	,210	,609**	1	,533**	,776**
N	65	65	65	65	65	65	65

المكافآت_والحوافز	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale)	,570**	,289*	,532**	,533**	1	,785**
	N	65	65	65	65	65	65
الدعم_التنظيمي	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale)	,807**	,515**	,806**	,776**	,785**	1
	N	65	65	65	65	65	65

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

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الملحق رقم (07): التكرارات و النسب المئوية لمحور البيانات الشخصية و الوظيفية

الجنس

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	36	55,4	55,4	55,4
أنثى	29	44,6	44,6	100,0
Total	65	100,0	100,0	

العمر

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 30 سنة	2	3,1	3,1	3,1
من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة	38	58,5	58,5	61,5
من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة	23	35,4	35,4	96,9
من 50 سنة فأكثر	2	3,1	3,1	100,0
Total	65	100,0	100,0	

المؤهل العلمي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ثانوي او اقل	9	13,8	13,8	13,8
جامعي (مستوى التدرج): (ليسانس، ماستر)	19	29,2	29,2	43,1
جامعي مابعد التدرج (دراسات عليا)	37	56,9	56,9	100,0
Total	65	100,0	100,0	

سنوات الخدمة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 5 سنوات	1	1,5	1,5	1,5
من 5 سنوات الى أقل من 10 سنوات	24	36,9	36,9	38,5
من 10 سنوات الى أقل من 15 سنة	34	52,3	52,3	90,8
من 15 سنة فما فوق	6	9,2	9,2	100,0
Total	65	100,0	100,0	

الفئات الوظيفية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide استاذ جامعي	38	58,5	58,5	58,5
موظف اداري	22	33,8	33,8	92,3
عون مهني	5	7,7	7,7	100,0
Total	65	100,0	100,0	

الراتب الشهري

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 30000 دج	4	6,2	6,2	6,2
من 30000 دج الى أقل من 50000 دج	21	32,3	32,3	38,5
من 50000 الى أقل من 70000 دج	5	7,7	7,7	46,2
من 70000 دج فما فوق	35	53,8	53,8	100,0
Total	65	100,0	100,0	

الملحق رقم (08): المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لآراء العينة حول عبارات الاستبيان

المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لعبارات دعم المنظمة للمرووسين

	N	Moyenne	Ecart type
تحرص إدارة الكلية على توضيح المهام والمسؤوليات المنوطة بي	65	3,57	1,030
تفتخر ادارة الكلية بانجازاتي في لعمل	65	3,02	1,152
تقدم لي ادارة الكلية المساعدة عندما اواجه مشكلة	65	3,31	1,117
تتغاضى ادارة الكلية عن الاخطاء غير المقصودة التي ارتكبتها	65	3,11	1,226
تهتم ادارة الكلية بمصلحتي عند اتخاذ قرارات مؤثرة في عملي و مستقبلي	65	2,46	1,133
تهتم ادارة الكلية بدعم الموظفين الجدد وتقديم المساعدة التي يحتاجونها للانتماج في العمل	65	3,20	1,107
دعم_المنظمة_للمرووسين	65	3,1103	,75189
N valide (liste)	65		

المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لعبارات دعم المنظمة للرؤساء

	N	Moyenne	Ecart type
تعامل الادارة العليا الرؤساء باحترام كبير	65	3,94	,882
تقدر الادارة العليا مساهمات الرؤساء	65	3,97	,661
تدعم الادارة العليا القرارات التي يتخذها الرؤساء	65	3,88	,781
تسمح الادارة العليا باختيار اسلوب ادارة المرؤوسين	65	3,15	,833
تستشير الادارة العليا الرؤساء عند اتخاذ قرارات بشأن السياسات و الاجراءات الجديدة	65	3,72	,927
اذا قرر احد الرؤساء الاستقالة ستحرص الادارة العليا على اقناعه بالبقاء	65	3,32	1,032
دعم_المنظمة للرؤساء	65	3,6641	,47186
N valide (liste)	65		

المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لعبارات العدالة التنظيمية

	N	Moyenne	Ecart type
الاجر الذي احصل عليه مناسب للعمل الذي اقوم به	65	3,05	1,430
تحرص ادارة الكلية على توزيع اعباء العمل بشكل عادل بين الموظفين	65	3,11	1,226
فرص الترقية في العمل متاحة للجميع	65	3,14	1,333
يتم تطبيق القرارات الادارية على كل الموظفين بلا استثناء	65	3,15	1,162
تحترم ادارة الكلية حقوق الموظفين عند تطبيق الاجراءات	65	3,17	1,098
تتعامل ادارة الكلية بنزاهة في حل الخلافات بين الموظفين	65	3,62	,930
العدالة_التنظيمية	65	3,2051	,87041
N valide (liste)	65		

المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لعبارات ظروف العمل

	N	Moyenne	Ecart type
توفر ادارة الكلية تجهيزات و وسائل مناسبة	65	3,05	1,255
تهتم ادارة الكلية بتوفير بيئة عمل آمنة و صحية	65	3,26	1,122
تهتم ادارة الكلية بتوفير الاستقرار الوظيفي للموظفين	65	3,45	1,046
تحرص ادارة الكلية على بناء علاقات يسودها الاحترام و الثقة المتبادلة في مكان العمل	65	3,55	1,016
تحرص ادارة الكلية على تقليل ضغوط العمل على الموظفين	65	3,12	1,139
دوام العمل في الكلية متوازن مع حياتي الشخصية	65	3,14	1,171
ظروف_العمل	65	3,2615	,65150
N valide (liste)	65		

المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لعبارات المكافآت و الحوافز

	N	Moyenne	Ecart type
تهتم ادارة الكلية بتقدير جهود الموظفين المتميزين	65	2,77	1,296
تحرص ادارة الكلية على اتاحة فرص المشاركة في البرامج التدريبية لجميع الموظفين	65	2,45	1,186
تعمل ادارة الكلية على توضيح اجراءات منح المكافآت للموظفين	65	2,48	1,161
تقدم ادارة الكلية خدمات اجتماعية مناسبة لاحتياجات الموظفين	65	2,66	1,266

المكافآت_والحوافز	65	2,5885	,93586
N valide (liste)	65		

المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لعبارات محور الاستغراق الوظيفي

	N	Moyenne	Ecart type
امارس وظيفتي بتركيز ذهني كبير	65	4,03	,883
تمثل وظيفتي تحديا كبيرا بالنسبة لي	65	3,40	1,143
يشغلني التفكير في وظيفتي حتى خارج دوام العمل	65	3,02	1,269
أقبل على ممارسة وظيفتي بحوية و نشاط	65	4,02	,673
أندمج في وظيفتي بشكل يجعل الوقت يمر بشكل سريع	65	3,58	1,144
أحرص بشدة على أداء عملي بإتقان	65	4,25	,811
حجم الجهد الذي أبذله في وظيفتي أكثر من اللازم	65	3,57	1,075
أقدم مصلحة العمل على مصلحتي الشخصية	65	3,18	1,236
أشعر ان عملي جزء من حياتي	65	3,95	1,007
أكرس الكثير من الطاقة لوظيفتي	65	3,77	,915
أعطي الكثير من الانتباه لوظيفتي	65	4,14	,634
أشعر بإيجابية وسعادة في وظيفتي	65	3,72	1,083
الاستغراق_الوظيفي	65	3,7192	,58363
N valide (liste)	65		

الملحق رقم (09): اختبار T للعينة الواحدة

تحليل مستوى الدعم التنظيمي

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الدعم_التنظيمي	65	3,2071	,54567	,06768

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
الدعم_التنظيمي	3,061	64	,003	,20714	,0719	,3424

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
للمرؤسين_المنظمة_دعم	1,182	64	,241	,11026	-,0761	,2966
للرؤساء_المنظمة_دعم	11,347	64	,000	,66410	,5472	,7810
التنظيمية_العدالة	1,900	64	,062	,20513	-,0105	,4208

العمل_ظروف	3,237	64	,002	,26154	,1001	,4230
والحوافز_المكافآت	-3,545	64	,001	-,41154	-,6434	-,1796

تحليل مستوى الاستغراق الوظيفي

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الاستغراق_الوظيفي	65	3,7192	,58363	,07239

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
الاستغراق_الوظيفي	9,936	64	,000	,71923	,5746	,8638

الملحق رقم (10): اختبار الفرضية الرئيسية الأولى و فرضياتها الفرعية

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Corrélations			Statistiques de colinéarité	
	B	Ecart standard				Bêta	Corrélation simple	Partielle	Partielle	Tolérance
	1 (Constante)	1,672	,590		2,834	,006				
دعم المنظمة للمروءة		,124	,192	1,207	,232	,293	,155	,140	,530	1,886
المنظمة_دعم للرؤساء		,162	,289	2,203	,031	,351	,276	,256	,784	1,275
التنظيمية_العدالة		,104	,073	,471	,639	,192	,061	,055	,555	1,801
العمل_ظروف		,140	,198	1,267	,210	,244	,163	,147	,552	1,810
والحوافز_المكافآت		,097	-,286	-1,840	,071	,052	-,233	-,214	,557	1,795

a. Variable dépendante : الوظيفي_الاستغراق

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques				Durbin-Watson
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	
1	1,000 ^a	1,000	1,000	,00000	1,000	.	5	59	.

a. Prédicteurs : (Constante), والحوافز_المكافآت, دعم المنظمة للمروءة, والتنظيمية_العدالة, للرؤساء_المنظمة_دعم, والعمل_ظروف

b. Variable dépendante : التنظيمي_الدعم

تحليل التباين للانحدار للفرضية الرئيسية الأولى

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	4,476	5	,895	3,049	,016 ^b
Résidus	17,324	59	,294		
Total	21,800	64			

a. Variable dépendante : الوظيفي_الاستغراق

b. Prédictors : (Constante), العمل_ظروف, التنظيمية_العدالة, للرؤساء_المنظمة_دعم, والحوافز_المكافآت,

للمرؤسين_المنظمة_دعم

الملحق رقم (11): اختبار T-TEST للعينات المستقلة

معنوية الفروق في اجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى الدعم التنظيمي بالنسبة لمتغير الجنس

Statistiques de groupe

	الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الدعم_التنظيمي	ذكر	36	3,3065	,57571	,09595
	أنثى	29	3,0837	,48766	,09056

Test des échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
	F	Sig.	t	Ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
								Inférieur	Supérieur
Hypothèse de variances égales	1,509	,224	1,659	63	,102	,22280	,13433	-,04564	,49124
Hypothèse de variances inégales			1,689	62,819	,096	,22280	,13194	-,04087	,48647

معنوية الفروق في اجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة الاستغراق الوظيفي بالنسبة لمتغير الجنس

Statistiques de groupe

الجنس	Statistic	Bootstrap ^a				
		Biais	Erreur std.	Intervalle de confiance à 95 %		
				Inférieur	Supérieur	
ذكر الاستغراق_الوظيفي	N 36 Moyenne 3,7130 Ecart type ,56254 Moyenne erreur standard ,09376					
أنثى	N 29 Moyenne 3,7270 Ecart type ,61878 Moyenne erreur standard ,11490					

a. Sauf avis contraire, les résultats du bootstrap sont basés sur 1000 échantillons de bootstrap

Test des échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
	F	Sig.	t	Ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
								Inférieur	Supérieur
الاستغراق_الوظيفي									
Hypothèse de variances égales	,407	,526	-,096	63	,924	-,01405	,14677	-,30734	,27924
Hypothèse de variances inégales			-,095	57,356	,925	-,01405	,14830	-,31098	,28288

الملحق رقم (12): اختبار تحليل التباين الأحادي

معنوية الفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى الدعم التنظيمي بالنسبة للمتغيرات الأخرى

ANOVA المعسر

التنظيمي_الدعم

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	1,838	3	,613	2,170	,101
Intragroupes	17,219	61	,282		
Total	19,057	64			

ANOVA المؤهل العلمي

التنظيمي_الدعم

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	1,953	2	,976	3,539	,035
Intragruppes	17,104	62	,276		
Total	19,057	64			

ANOVA سنوات الخدمة

التنظيمي_الدعم

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	,308	3	,103	,334	,801
Intragruppes	18,748	61	,307		
Total	19,057	64			

ANOVA الفئات الوظيفية

التنظيمي_الدعم

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	2,352	2	1,176	4,365	,017
Intragruppes	16,705	62	,269		
Total	19,057	64			

ANOVA الراتب الشهري

التنظيمي_الدعم

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	3,041	3	1,014	3,860	,014
Intragruppes	16,016	61	,263		
Total	19,057	64			

معنوية الفروق في إجابات أفراد العينة حول درجة الاستغراق الوظيفي بالنسبة للمتغيرات الأخرى

ANOVA العمر

الوظيفي_الاستغراق

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	1,433	3	,478	1,430	,243
Intragruppes	20,367	61	,334		
Total	21,800	64			

ANOVA المؤهل العلمي

الوظيفي_الاستغراق

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	1,670	2	,835	2,572	,084
Intragruppes	20,129	62	,325		
Total	21,800	64			

ANOVA سنوات الخدمة

الوظيفي_الاستغراق

الملاحق

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	1,461	3	,487	1,460	,234
Intragroupes	20,339	61	,333		
Total	21,800	64			

الفئات الوظيفية ANOVA

الوظيفي_الاستغراق

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	1,722	2	,861	2,659	,078
Intragroupes	20,077	62	,324		
Total	21,800	64			

الراتب الشهري ANOVA

الوظيفي_الاستغراق

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	1,867	3	,622	1,904	,138
Intragroupes	19,933	61	,327		
Total	21,800	64			

الملحق رقم (13): الاختبارات البعدية لمقارنة المتوسطات

Comparaisons multiples:
Variable dépendante: الدعم_التنظيمي
Scheffé

العمر(I)	العمر(J)	Différence moyenne (I-J)	Erreur standard	Sig.	Intervalle de confiance à 95 %	
					Borne inférieure	Borne supérieure
أقل من 30 سنة	من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة	,57801	,38544	,527	-,5302	1,6862
	من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة	,83385	,39167	,221	-,2923	1,9600
	من 50 سنة فأكثر	,55357	,53129	,781	-,9740	2,0811
من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة	أقل من 30 سنة	-,57801	,38544	,527	-1,6862	,5302
	من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة	,25584	,14036	,353	-,1477	,6594
	من 50 سنة فأكثر	-,02444	,38544	1,000	-1,1326	1,0838
من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة	أقل من 30 سنة	-,83385	,39167	,221	-1,9600	,2923
	من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة	-,25584	,14036	,353	-,6594	,1477
	من 50 سنة فأكثر	-,28028	,39167	,916	-1,4064	,8458

الملاحق

من 50 سنة فأكثر	أقل من 30 سنة	-,55357	,53129	,781	-2,0811	,9740
	من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة	,02444	,38544	1,000	-1,0838	1,1326
	من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة	,28028	,39167	,916	-,8458	1,4064

Comparaisons multiples :
Variable dépendante: الدعم_التنظيمي
Scheffé

المؤهل العلمي (I)	المؤهل العلمي (J)	Différence moyenne (I-J)	Erreur standard	Sig.	Intervalle de confiance à 95 %	
					Borne inférieure	Borne supérieure
ثانوي او اقل	جامعي: مستوى التدرج	-,12406	,21254	,844	-,6571	,4090
	جامعي ما بعد التدرج: دراسات عليا	-,42568	,19521	,101	-,9153	,0639
جامعي: مستوى التدرج	ثانوي او اقل	,12406	,21254	,844	-,4090	,6571
	جامعي ما بعد التدرج: دراسات عليا	-,30162	,14824	,135	-,6734	,0702
جامعي ما بعد التدرج: دراسات عليا	ثانوي او اقل	,42568	,19521	,101	-,0639	,9153
	جامعي: مستوى التدرج	,30162	,14824	,135	-,0702	,6734

Comparaisons multiples :
Variable dépendante: الدعم_التنظيمي
Scheffé

الفئات الوظيفية (I)	الفئات الوظيفية (J)	Différence moyenne (I-J)	Erreur standard	Sig.	Intervalle de confiance à 95 %	
					Borne inférieure	Borne supérieure
استاذ جامعي	موظف اداري	,38534*	,13906	,027	,0366	,7341
	عون مهني	,38891	,24693	,296	-,2304	1,0082
موظف اداري	استاذ جامعي	-,38534*	,13906	,027	-,7341	-,0366
	عون مهني	,00357	,25716	1,000	-,6414	,6486
عون مهني	استاذ جامعي	-,38891	,24693	,296	-1,0082	,2304
	موظف اداري	-,00357	,25716	1,000	-,6486	,6414

*. La différence moyenne est significative au niveau 0.05.

Comparaisons multiples :
Variable dépendante: الدعم_التنظيمي
Scheffé

(I) الراتب الشهري	(J) الراتب الشهري	Différence moyenne (I-J)	Erreur standard	Sig.	Intervalle de confiance à 95 %	
					Borne inférieure	Borne supérieure
اقل من 30000 دج	من 30000 دج الى اقل من 50000 دج	,50723	,27954	,357	-,2965	1,3109
	من 50000 الى اقل من 70000 دج	,05893	,34373	,999	-,9293	1,0472
	من 70000 دج فما فوق	,04872	,27044	,998	-,7288	,8263
من 30000 دج الى اقل من 50000 دج	اقل من 30000 دج	-,50723	,27954	,357	-1,3109	,2965
	من 50000 الى اقل من 70000 دج	-,44830	,25498	,386	-1,1814	,2848
	من 70000 دج فما فوق	-,45850*	,14144	,021	-,8652	-,0519
من 50000 الى اقل من 70000 دج	اقل من 30000 دج	-,05893	,34373	,999	-1,0472	,9293
	من 30000 دج الى اقل من 50000 دج	,44830	,25498	,386	-,2848	1,1814
	من 70000 دج فما فوق	-,01020	,24497	1,000	-,7145	,6941
من 70000 دج فما فوق	اقل من 30000 دج	-,04872	,27044	,998	-,8263	,7288
	من 30000 دج الى اقل من 50000 دج	,45850*	,14144	,021	,0519	,8652
	من 50000 الى اقل من 70000 دج	,01020	,24497	1,000	-,6941	,7145

*. La différence moyenne est significative au niveau 0.05.

