



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة
كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير



العنوان

أثر الدعم التنظيمي على الاستغراق الوظيفي دراسة ميدانية بشركة نפטال مركز الزيت سكيكدة (ميناء سكيكدة)

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

إشراف الأستاذ:

- أ. د. طيار أحسن

إعداد الطالبان:

- نجار سمير

- شكاظ أحمد

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم و اللقب	الرتبة العلمية	الصفة
أ.د. العياشي زرار	أستاذ التعليم العالي	رئيسا
أ.د. أحسن طيار	أستاذ التعليم العالي	مشرفا ومقررا
د. أيوب مسيخ	أستاذ محاضر قسم " أ "	ممتحنا

السنة الجامعية 2021-2022

الشكر

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على أشرف المرسلين ونبيه الصادق الأمين

ومن ولاه إلى يوم الدين، فأما بعد أن من الله علينا بإتمام كتابة هذه المذكرة

أتقدم بالشكر الجزيل وعظيم الامتنان إلى أستاذنا ومشرفنا الدكتور طيار أحسن الذي قدم لنا

الدعم المستمر ورعايته، ولطفه، وإعطائه الكثير من وقته وكان لنا خير مرشد وموجه وناصح،

إذ ساهم معنا في إعداد هذا العمل وانجازه من خلال إيصالنا إلى مصادر المعلومات وتيسير

حصولنا عليها، كما نشكر:

كل الأساتذة الأفاضل الذين تفضلوا علينا بتحكيم الاستبانة كل باسمه:

أ. د. زرزار العياشي، ود. بوجعادة إلياس

كل موظفي مركز الزيت نفضال سكيكدة، وخاصة رئيس المركز بما أبدوه من سعة صدر وترحيب

بنا وتجاوبهم الكريم في تعبئة الاستبانة، كما نشكر أعضاء لجنة المناقشة الكرام لما منحونا إياه

من وقت لقراءة هذه المذكرة، وإثرائها بتوجيهاتهم القيمة وختاماً لا يسعنا إلى أن نضع بصمة

شكر وعرfan لكل من شارك في انجاز هذا العمل.



* إهداء *

الحمد لله الذي وفقنا للوصول إلى هذه المحطة في مسيرتنا
الدراسية بمذكرتنا هذه ثمرة الجهد والنجاح وبفضله تعالى مهداة
إلى الوالدين الكريمين أطال الله في عمرهما وحفظهما ورعاهما
إلى زوجتي الغالية أدامها الله نورا لدرب حياتي
إلى أبنائي كل باسمه : عبد الرؤوف، ونأم، معاذ، منذر
إلى زملائي ورفقاء المشوار

* شكاط أحمد *



* إهداء *

أهدي هذا العمل إلى أمي حفظها الله حبا في عطائها وطمعا
في رضاها، أدامها الله منارا فوق رأسي
إلى روح أبي العزيز رحمة الله عليه واسكن فسيح جناته
إلى أخوتي سنداء حياتي حفظكم الله
إلى أحبباء وحببيبات قلبي، أولاد وبنات إخوتي حفظهم الله
إلى كل عائلتي الكبيرة

* نجار سمير *

الملخص:

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على أثر الدعم التنظيمي على الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في شركة نפטال مركز الزفت سكيكدة، إضافة إلى تقديم بعض التوصيات التي تساهم في تطوير أساليب الدعم التنظيمي التي من شأنها الرفع من مستوى الاستغراق الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة.

ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم المنهج الوصفي الملائم لطبيعة الدراسة والاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات والمعلومات الخاصة بهذه الدراسة، حيث تم اختبار فرضيات الدراسة على عينة مكونة من 42 موظف بمركز الزفت نפטال سكيكدة، وذلك باستخدام الانحدار الخطي المتعدد اعتمادا على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعدها العدالة التنظيمية على الاستغراق الوظيفي.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعدها سلوك القادة لمساندة المرؤوسين على الاستغراق الوظيفي.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعدها اتخاذ القرارات على الاستغراق الوظيفي.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعدها الدعم وتأكيد الذات لدى العاملين على الاستغراق الوظيفي.

كما قدمت الدراسة بعض التوصيات منها:

- الارتقاء بمستوى العدالة التنظيمية لدى العاملين، وذلك من خلال توفير مناخ اجتماعي، وبيئة عمل يسودها العدل، الإنصاف والمساواة، مع الأخذ بعين الاعتبار مراجعة نظام الأجور والمكافآت والحوافز المالية.
- الاهتمام بالمسيرة المهنية لدى العاملين من خلال الترفقيات، التكوين والتدريب وتشجيعهم على تطوير أنفسهم ذاتيا.
- توزيع الصلاحيات والمهام والمسؤوليات على الموظفين بصورة عادلة.
- الاهتمام بالجانب النفسي والمعنوي للعمال وتحسسهم بأهمية قيمهم واعتبارهم وذلك بتمكينهم في المشاركة في صنع القرارات المتعلقة بوظائفهم.

الكلمات المفتاحية: الدعم التنظيمي، الاستغراق الوظيفي، شركة نפטال مركز الزفت سكيكدة.

Abstract:

The current study aimed to identify the impact of organizational support on the job engagement of employees in the NAFTAL Company, ASPHALT center SKIKDA, in addition to providing some recommendation that contribute to the development of organizational support methods which would raise the level of job engagement among the employees of the company under study.

To achieve the objectives of the study, the descriptive approach which is appropriate to the nature of the study. The questionnaire was used as a basic tool for collecting data and information for this study and distributed for a sample of 42 employees of the NAFTAL ASPHALT center SKIKDA. The hypotheses of the study were tested using multiple linear regression based on the Statistical Package for Social Sciences SPSS. The study concluded the following results:

- There is no a statistically significant effect at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$) of the dimension of organizational justice on job engagement.
- There is no a statistically significant effect at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$) of the dimension of the behavior of leader to support subordinates on job engagement.
- There is no a statistically significant effect at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$) of the dimension of the participation in decision making on job engagement.
- There is a statistically significant effect at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$) of the dimension of the support and self-affirmation of employees on job engagement.

The study also made some recommendations, including:

- Raising a certain level of justice, by providing a social atmosphere, a work environment in which justice prevail, equity and equality, taking into consideration
- The system of wages, rewards and financial incentives.
- Paying attention to the career path of employees through promotions, training and encouraging them to develop themselves.
- Paying attention to the psychological and moral aspect and making them aware of the importance of their values and consideration by enabling them to participate in decision-making related to their jobs.

Keys words: Organizational Support, Job Engagement, NAFTAL company ASPHALT center SKIKDA.

/	الشكر
/	الإهداء
/	الملخص
/	فهرس المحتويات
/	قائمة الجداول
/	قائمة الأشكال
/	قائمة الملاحق
أ-ث	مقدمة
الفصل الأول: ماهية الدعم التنظيمي والاستغراق الوظيفي	
6	تمهيد
7	المبحث الأول: الدعم التنظيمي
7	المطلب الأول: مفهوم الدعم التنظيمي
8	المطلب الثاني: أهمية الدعم التنظيمي
9	المطلب الثالث: أبعاد الدعم التنظيمي
10	المبحث الثاني: الاستغراق الوظيفي
10	المطلب الأول: مفهوم الاستغراق الوظيفي
12	المطلب الثاني: أهمية الاستغراق الوظيفي
12	المطلب الثالث: أبعاد الاستغراق الوظيفي
13	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
13	المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بالدعم التنظيمي
16	المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بالاستغراق الوظيفي
18	المطلب الثالث: تعقيب على الدراسات السابقة
20	خلاصة

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر الدعم التنظيمي على الاستغراق الوظيفي بمركز توزيع الزيت نفضال سكيكة	
21	تهميد
22	المبحث الأول: العناصر المنهجية للدراسة الميدانية
22	المطلب الأول: إجراءات الدراسة الميدانية
22	أولاً: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة
25	ثانياً: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية
25	المطلب الثاني: أدوات الدراسة وأساليبها الإحصائية وسلم القياس
25	أولاً: أدوات الدراسة
26	ثانياً: الأساليب الإحصائية المستخدمة وسلم القياس
27	المطلب الثالث: اختبار صدق وثبات أداة الدراسة
27	أولاً: اختبار صدق أداة الدراسة
30	ثانياً: اختبار ثبات أداة الدراسة
31	المبحث الثاني: نتائج الدراسة
31	المطلب الأول: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة
31	أولاً: توزيع عينة الدراسة حسب الجنس
31	ثانياً: توزيع عينة الدراسة حسب السن
32	ثالثاً: توزيع عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية
32	رابعاً: توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي
33	خامساً: توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية
33	سادساً: توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة في العمل
34	المطلب الثاني: وصف متغيرات الدراسة
34	أولاً: استجابات أفراد العينة حول محور الدعم التنظيمي
40	ثاني: استجابات أفراد العينة حول محور الاستغراق الوظيفي
43	المطلب الثالث: الإجابة على أسئلة الدراسة و اختبار فرضياتها
44	أولاً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى
44	ثانياً: اختبار الفرضية الفرعية الثانية

44	ثالثا: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة
44	رابعا: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة
46	خلاصة الفصل
48	خاتمة
51	قائمة المراجع
56	الملاحق

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
23	تصنيف الموظفين حسب الترتيب الاجتماعي المهني	01
26	أوزان الاستجابات حسب مقياس لكارث الخماسي Likert	02
27	معاملات الارتباط بين كل عبارة وبعد الدعم التنظيمي	03
29	معاملات الارتباط بين كل عبارة وبعد الاستغراق الوظيفي	04
30	صدق وثبات أداة الدراسة	05
31	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	06
31	توزيع عينة الدراسة حسب السن	07
32	توزيع عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية	08
32	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي	09
33	توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية	10
33	توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة في العمل	11
34	استجابة أفراد العينة لبعء الأول العدالة التنظيمية	12
36	استجابة أفراد العينة لبعء سلوك القادة بمساندة المرؤوسين	13
37	استجابة أفراد العينة لبعء المشاركة في اتخاذ القرارات	14
38	استجابة أفراد العينة لبعء دعم وتأكيد الذات لدى العاملين	15
39	استجابة أفراد العينة للدعم التنظيمي	16
40	استجابة أفراد العينة لبعء الاستغراق الشعوري	17
40	استجابة أفراد العينة لبعء الاستغراق الإدراكي	18
41	استجابة أفراد العينة لبعء الاستغراق السلوكي	19
42	استجابة أفراد العينة لبعء الاستغراق الوظيفي	20
43	تحليل التباين للدعم التنظيمي والاستغراق الوظيفي	21
43	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لأبعاد الدعم التنظيمي على الاستغراق الوظيفي	22

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
ت	نموذج الدراسة	01

الصفحة	الموضوع	رقم الملحق
56	الهيكل التنظيمي العام لمؤسسة نفطال (المديرية العامة)	01
57	الهيكل التنظيمي لمركز الزفت نفطال - سكيكدة -	02
58	الاستبيان	03
61	لجنة التحكيم الخاصة بالاستبانة	04
62	مخرجات برنامج SPSS	05

مقدمة

أولاً: تمهيد

تسعى المنظمات في الوقت الراهن إلى التكيف مع العوامل والمتغيرات العالمية والمحلية المعقدة والمتشابكة، وعليها أن تواجه التحديات لمواكبة هذه العوامل والمتغيرات وتتعايش معها، وهي في سبيلها إلى تحقيق ذلك لا بد وأن تعتمد على الموارد البشرية. ولا يمكن للعاملين أن يشاركوا مشاركة بناءة في تحقيق أهداف المنظمة دون أن يشعروا بدعم المنظمة لهم حتى يتمكنوا من مبادلتها بدعمهم لها عن طريق بدل قصارى جهدهم لتحقيق أهدافها. إن العوامل والمتغيرات النفسية والاجتماعية التي تؤثر على سير المنظمة تزايدت وتداخلت بشكل كبير خاصة في العقدين الأخيرين، كما أن علاقة تلك العوامل والمتغيرات تشابكت فيما بينها داخليا وإن كانت تهدف جميعا إلى تنمية وتطوير الأداء لتحقيق الأهداف التنظيمية والفردية والمجتمعية.

وفي خضم العوامل والمتغيرات بدأ الاهتمام بالأفراد داخل المنظمة بحكم أنهم يلعبون دوراً مهماً في تسيير الفعالية التنظيمية، وما يقدمونه من إنجازات ومساعدات لتحقيق أهداف المنظمة ولهذا سعت المنظمات على اختلاف أنواعها بتوفير أفضل الطرق لتحقيق الاستقرار ورضا العاملين، وهذا من خلال إتباعها لعدة طرق ومعايير وأسس هامة هدفها التقليل من بعض المشاكل التي تعاني منها المنظمات كالتسرب العمالي، التواطؤ عن الأعمال، التغيب، التوترات ... الخ، ومن أهم هذه الأسس الدعم التنظيمي أو المساندة التنظيمية والذي يعد أحد العوامل الأساسية التي تبنى عليها المنظمة فعاليتها.

إن أهمية هذا العنصر تظهر من خلال استعادة المنظمات لنشاطها وحيويتها والتي تجعلها ناجحة عن غيرها من منظمات أخرى، ويتم هذا من خلال تطبيق عدالة تنظيمية، تقديم الحوافز للعمال، زرع الثقة في نفوس العاملين، فكل هذه العناصر لها رصيد هام في تحقيق الاستغراق الوظيفي والذي هو بمثابة العمود القائم للهيكल التنظيمي للمنظمة، فكلما زاد الرضا لدى العاملين، زاد تمسكهم بأعمالهم وزادت درجة التزامهم وفعاليتهم.

ثانياً: مشكلة الدراسة

تواجه معظم المنظمات تحديات كبيرة في الوصول إلى مستوى عال من الاستغراق الوظيفي للعاملين بها مما جعلها تواجه تحديات لمواكبة هذه المتغيرات والتعايش معها.

ويعد الاستغراق الوظيفي من المواضيع الهامة في العلوم الإدارية، حيث تم الوصول إلى أن الموظف له ميول واتجاهات نحو وظيفته وخصوصاً عند شعوره بالاستقرار الذي يحقق له الرضا في عمله، ولأن الاستقرار مرتبط بالإشباع الذي يحصل عليه الفرد سواء مادي أو معنوي فتولد لديه التزاماً وظيفياً والذي يتطلب مساندة ودعم تنظيمي داخل البناءات التنظيمية من أجل تحقيق فعالية تنظيمية، هذا ما تقتصر إليه معظم المؤسسات الجزئية طيلة مسيرتها التنموية فظلت تبحث عن آليات وميكانيزمات تقضي على المشكلات التي يعاني منها التنظيم من الداخل مثل التسربات، دوران العمل،... إلخ، والهدف منها إحداث تغييرات في أساليبها المعتمد عليها من أجل تحقيق الفعالية التنظيمية والاهتمام بالفرد العامل داخل التنظيم ومساندته، لأن المنظمة الفعالة هي التي

تأخذ بعين الاعتبار حاجات الفرد، وذلك بوضع أسس وقواعد تنظيمية واضحة وموضوعية للسلوك والأداء والمسار الوظيفي للعامل، وضمن هذا السياق جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على أثر الدعم التنظيمي على الاستغراق الوظيفي في إحدى المؤسسات الاقتصادية الجزائرية المتمثلة في شركة نفطال مركز الزفت سكيكدة من خلال الإجابة على الإشكالية التالية:

ما أثر الدعم التنظيمي على الاستغراق الوظيفي في شركة نفطال مركز الزفت سكيكدة؟
والتي تتفرع منها الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مستوى الدعم التنظيمي في شركة نفطال مركز الزفت سكيكدة؟
- ما مستوى الاستغراق الوظيفي لدى عمال شركة نفطال مركز الزفت سكيكدة؟
- هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية للدعم التنظيمي على الاستغراق الوظيفي في شركة نفطال مركز الزفت سكيكدة؟

ثالثا: فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للدعم التنظيمي على الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في شركة نفطال مركز الزفت سكيكدة.
ويتفرع من هذه الفرضية الفرضيات التالية:

1. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للعدالة التنظيمية على الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في شركة نفطال مركز الزفت سكيكدة.
2. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لسلوك القادة لمساندة المرؤوسين على الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في شركة نفطال مركز الزفت سكيكدة.
3. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمشاركة في اتخاذ القرارات والاستغراق الوظيفي لدى العاملين في شركة نفطال مركز الزفت سكيكدة.
4. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لدعم وتأكيذ الذات لدى العاملين على الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في شركة نفطال مركز الزفت سكيكدة.

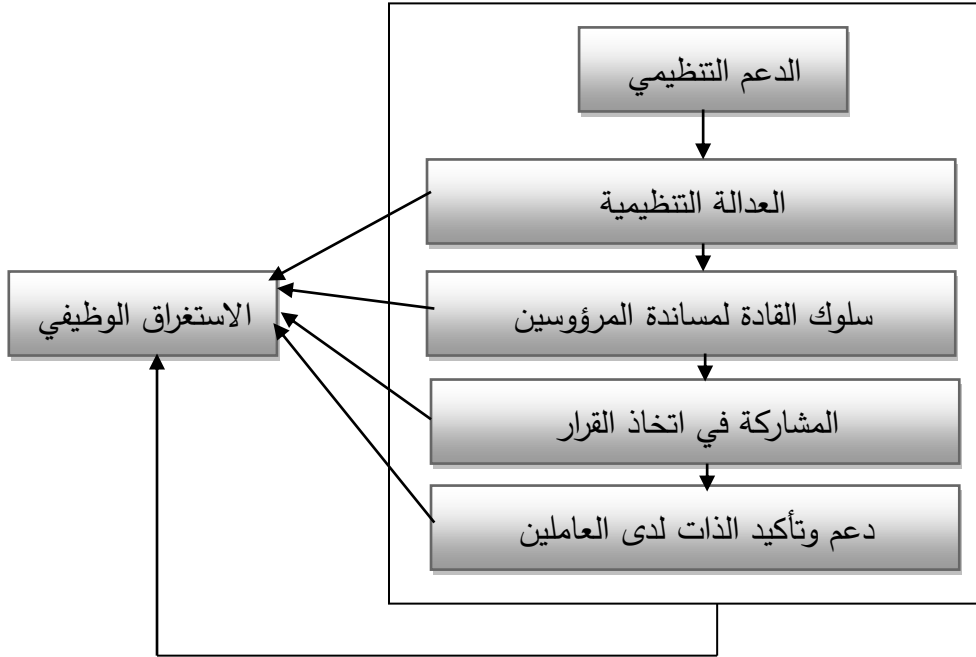
رابعا: متغيرات ونموذج الدراسة

- المتغير المستقل: يتمثل في الدعم التنظيمي ويشمل الأبعاد التالية:
 - العدالة التنظيمية
 - سلوك القادة لمساندة المرؤوسين
 - المشاركة في اتخاذ القرار
 - دعم وتأكيذ الذات لدى العاملين

• المتغير التابع: الاستغراق الوظيفي

ويمكن تلخيص العلاقة بين هذه المتغيرات في ظل الفرضيات السابقة في النموذج التالي:

الشكل رقم (1): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبان

خامسا: أهداف الدراسة: تتمثل أهداف الدراسة الحالية فيما يلي:

- التعرف على مستويات الدعم التنظيمي في شركة نفطال مركز الزفت سكيكدة من وجهة نظر العاملين.
- التعرف على مستوى الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في شركة نفطال مركز الزفت سكيكدة.
- الكشف عن أثر الدعم التنظيمي على الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في شركة نفطال مركز الزفت سكيكدة.

سادسا: أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من الاعتبارات التالية:

- تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية المتغيرات التي تتناولها، فهي تتناول مفهوم الدعم التنظيمي والذي يعد أحد المفاهيم الإدارية الحديثة التي نالت على اهتمام الباحثين والمختصين في السنوات الأخيرة في مجال السلوك التنظيمي، حيث يعتبر متغيرا مهما ذو علاقة بفاعلية العاملين في المنظمات ومدى أدائهم لمهامهم بكفاءة.
- تناولت الدراسة موضوع الاستغراق الوظيفي الذي يعتبر أحد الموضوعات الهامة في مجال علم النفس الايجابي، ويعد كذلك أحد السلوكيات الايجابية في الأدب الإداري والتي تسعى المنظمات الجزائرية عامة إلى

تبنيها وتعزيزها وتنميتها لدى العاملين في المنظمة، ونظرا لما أثبتته الدراسات والأبحاث من عوائد جمة من جراء تبني سلوك الاستغراق الوظيفي.

- يمكن أن تسهم نتائج الدراسة في إفادة كل من واضعي السياسات التنظيمية والإدارية ومتخذي القرار في شركة نפטال مركز الزفت سكيكدة والفروع التابعة لها، في اتخاذ الإجراءات والقرارات اللازمة من أجل تحسين مستوى الدعم التنظيمي للعاملين في الشركة، وفيما يتصل بالاستغراق الوظيفي يمكن أن تسهم النتائج أيضا في اتخاذ الإجراءات التي قد تؤدي إلى تبني السبل والأساليب التي تعزز من مستوى الاستغراق الوظيفي للعاملين.
- من المؤمل أن تسهم الدراسة الحالية في توجيه أنظار القائمين على إدارة وتخطيط البرامج التدريبية، وكذلك مكاتب الخبرة التي تقدم البرامج التدريبية للقيادات إلى تصميم البرامج التدريبية وعقد الدورات التي من شأنها الإسهام في زيادة المعارف والمهارات والقدرات لدى القادة لممارسة الدعم التنظيمي للعاملين، والتعرف على آليات تعزيز الاستغراق الوظيفي وتنميته.

سابعا: مجالات الدراسة

بناءً على ما سبق تظهر بوضوح حدود الدراسة الحالية التي تحدد بمنهجها وأداتها المستخدمة فيها، وكذا الحدود المتمثلة في:

- **المجال المكاني:** أجريت الدراسة في مركز الزفت نפטال سكيكدة المتواجد بميناء سكيكدة.
- **المجال البشري:** تتمثل في مجموع موظفي شركة نפטال مركز الزفت سكيكدة والتي شملت 57 موظف وموظفة.
- **المجال الزمني:** أجريت الدراسة خلال الموسم الجامعي 2021/2022

ثامنا: هيكل الدراسة

تم الاعتماد على طريقة Imrad في إعداد هذه الدراسة، والتي تركز على البناء السليم للظاهرة محل الدراسة بحيث تكون فيها النسبة الأكبر لمساهمة الطالب، فيما تبقى النسبة الأصغر للتأهيل النظري للدراسة، فقد تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين الأول نظري والثاني تطبيقي، وقد تضمن الفصل الأول المدخل النظري وقسم إلى ثلاث مباحث، استعرض المبحث الأول مفاهيم أساسية للدعم التنظيمي وقسم إلى مطالب، أما المبحث الثاني فاستعرض مفاهيم أساسية للاستغراق الوظيفي والذي قسم بدوره إلى مطالب، في حين استعرض المبحث الثالث الدراسات السابقة والتعقيب عليها، وفيما يخص الفصل الثاني فقد تضمن الدراسة الميدانية بحيث قسم إلى مبحثين، وقسم كل مبحث إلى عدة مطالب، استعرض المبحث الأول العناصر المنهجية للدراسة الميدانية واستعرض المبحث الثاني نتائج الدراسة ومناقشتها.

الفصل الأول:

ماهية الدعم التنظيمي

والاستغراق الوظيفي

تمهيد

لقد شهدت السنوات الأخيرة موجة من الاهتمام والدراسات والنظريات التي تسعى إلى إيجاد التوازن والمنفعة المتبادلة بين كل طرفي العمل (المنظمة والموظف). ومن بين أبرز المتغيرات التي أخذت الدراسات السلوكية تسلط الأضواء عليها ما يعرف بالدعم التنظيمي والذي يعد من المفاهيم الإدارية الحديثة في أدبيات الإدارة العربية بشكل عام وتأثيره على الاستغراق الوظيفي.

فالمؤسسة تسعى إلى اكتساب دعم تنظيمي عال من خلال العدالة التنظيمية، سلوك القادة لمساندة المرؤوسين... الخ، مما يدفع إلى تحقيق أداء فردي وجماعي متميز يمكن المؤسسة من تحقيق أهدافها.

كما حظي الاستغراق الوظيفي بأهمية بالغة لدى الباحثين في إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي باعتباره مساعداً في تفسير العديد من المتغيرات السلوكية الأخرى كالرضا، الأداء، الغياب، دوران العمل.

كما أنه يدخل في تصميم العلاقة الوظيفية لأنه يتناول ما يفعله الأفراد، وكيف يتصرفون في أدوارهم وما الذي يجعلهم ينتهجون سلوكاً بطرق أخرى لتحقيق أهدافهم وأهداف المنظمة.

وستتطرق في هذا الفصل إلى:

- المبحث الأول: يتمثل في الدعم التنظيمي.
- المبحث الثاني: يتمثل في الاستغراق الوظيفي.
- المبحث الثالث: يتمثل في الدراسات السابقة.

المبحث الأول: الدعم التنظيمي

إن الدعم التنظيمي يعتبر من العوامل التي تساعد الموظفين على زيادة الاهتمام بهم مما ينعكس على مساعدة المنظمة لتحقيق أهدافها، ويخلق الدعم لدى الموظف شعوراً بأن المنظمة مهتمة به وتقدر إسهاماته في نجاحها وأن هذا الاهتمام سوف ينعكس على الأداء العام للمنظمة. وسوف نتطرق في هذا المبحث إلى تعريف الدعم التنظيمي، أبعاده، أهميته.

المطلب الأول: مفهوم الدعم التنظيمي

يعرف الدعم التنظيمي بأنه "إدراك الفرد لتقدير المنظمة له، وبالتالي الفرد يستخدم أحكامه الخاصة بإدراكه للدعم التنظيمي لتقدير توقعه للنتائج المترتبة على جهده، ولذلك فكلما كبر المدى الذي تهتم من خلاله المنظمة بالموظفين وتقدر جهودهم كلما بذل العاملون جهداً أكبر لمساعدة المنظمة على تحقيق أهدافها¹".

ويعرف هيزنبرغ الدعم التنظيمي على أنه "مدى تقدير المنظمة للعاملين بها ومساهمتها بالاهتمام برفاهيتهم ويتمثل الدعم التنظيمي بالتوزيع العادل لمكافآت العمل على العاملين مقابل الجهود المبذولة منهم لتلبية أهداف المنظمة والتي تدل على اهتمام المنظمة بمساهمات العاملين وتشمل المكافآت المالية والمزايا الاجتماعية²".

كما عرف الدعم التنظيمي بأنه "انعكاس للعلاقة بين المنظمة والعاملين فيها وتتحصر هذه العلاقة وفق هذا المفهوم بالدعم التي تقدمه إدارة المنظمة والذي يشكل مجموعة من الأنشطة والممارسات التي تقوم الإدارة بتوجيهها إلى العاملين فيه سواء ما تعلق منها بالمشاركة في اتخاذ القرارات، وحل المشكلات، وتحسين الأداء، وإجراء تغييرات في أجواء العمل، والفرص المتاحة للترقية، والإثراء الوظيفي، وغيرها من أشكال وأبعاد الدعم³". من خلال التعاريف السابقة يمكن أن نستنتج تعريف شاملاً للدعم التنظيمي كما يلي:

يتمثل في "صورة اهتمام المنظمة بالعاملين وزيادة تقديرها لهم، ويشمل جميع أشكال المساعدات المادية والمعنوية التي تمنحها المنظمة بشكل طوعي للعاملين بها، والذي ينعكس بدوره على جهود العاملين لتحقيق أهداف المنظمة".

¹ علياء حسيني علاء الدين نوح، أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات وسلوك المواطنة التنظيمية: دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية في مدينة سحاب، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2013، ص124.

² محمود عبد الرحمان الشنطي، دور الدعم التنظيمي كمتغير معدل في العلاقة بين الضغوط الوظيفية والأداء الوظيفي: مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية، المجلد 01، العدد 03، 2015، ص124.

³ عبد العزيز عبد الهادي العامري، العلاقة بين الدعم التنظيمي والاستغراق الوظيفي وأثرها على التهمك التنظيمي لدى الموظفين الإداريين في جامعة الحديدة، مجلة الآداب للدراسات النفسية والتربوية، العدد 08، 2020، ص345.

المطلب الثاني: أهمية الدعم التنظيمي

أكد كثير من الكتاب والباحثين على أن الدعم التنظيمي يوجه للعاملين مباشرة، إلا أن آثاره ونتائجه ستكون لمصلحة المنظمة وبالتالي فهو يحقق فوائد ومزايا لكلا الطرفين، هذا بالإضافة إلى أن تحقيق هذه المزايا للطرفين سيترتب عليها فائدة أكبر للمتعاملين مع هذه المنظمة وللمجتمع والبيئة المحيطة لها، وفيما يلي أهم المزايا التي يحققها الدعم التنظيمي:

- يترتب على إدراك العاملين للدعم التنظيمي انخفاض معدلات الغياب وزيادة الارتباط الوجداني بينهم وبين المنظمة وزيادة معدلات الأداء¹.
- إظهار مستويات عالية من الإيجابية في العمل، وزيادة الرضا الوظيفي، وخفض الإجهاد في العمل، ورغبة أقل في ترك الوظيفة².
- تقليل من الآثار السلبية لبعض سلوكيات وتصرفات الأفراد العاملين داخل المنظمة، فحسب الدراسات هناك علاقة ارتباط سالبة بين إدراك الدعم التنظيمي وظاهرة الغياب³.
- كما يترتب على الدعم التنظيمي فوائد متبادلة بين العاملين والمنظمة ومنها:
- يزيد من دافعية الأفراد للإنجاز وتحقيق أهداف المنظمة.
- إيجاد رؤية مشتركة بين أهداف المنظمة العامة وأهداف العاملين الخاصة.
- تقليل الآثار السلبية لبعض السلوكيات وتصرفات الأفراد العاملين داخل المنظمة.
- يساعد على توفير بيئة عمل مناسبة تقود إلى التقليل من معدلات التدوير الوظيفي الطوعي الذي يقوم به العاملين ويستتثى من ذلك العاملون الذين في بداية أو نهاية عملهم.
- يحقق للموظفين ذوي قدرة على الإبداع في العمل في ظل التنافس الهائل بين المنظمات في بيئة العمل.
- اهتمام المديرين بدعم وتنمية وتطوير مرؤوسهم⁴.

¹ عبد الوهاب، محمد أبو القمصان محمد، أثر محددات الدعم التنظيمي على جودة أداء الخدمة الصحية: مجلة التجارة والتمويل، المجلد 27، العدد 02، 2007، ص 136.

² عبد العزيز عبد الهادي العامري، مرجع سبق ذكره، ص 345.

³ وائل محمد جبريل، أحمد محمد العوامي، أثر الدعم التنظيمي على إدارة الابتكار: دراسة ميدانية على عينة من العاملين بشركة البريقة لتسويق النفط بمدينة بنغازي، ليبيا، مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والإدارة، المجلد 02، العدد 03، 2018، ص 17.

⁴ شهلي نبيلة، الدعم التنظيمي وعلاقته بالاستقرار الوظيفي مذكرة ماستر غير منشورة: دراسة ميدانية بمؤسسة الحضنة للحليب المسيلة، 2017، ص 24-25.

المطلب الثالث: أبعاد الدعم التنظيمي

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة تم تحديد الأبعاد التالية:

1.3 العدالة التنظيمية: تمثل أحد المكونات الأساسية للهيكل الاجتماعي والنفسي للمنظمة، حيث تركز العدالة التنظيمية على اهتمام الإدارة بمشاعر العاملين وسلوكياتهم المؤثرة على فعالية الأداء، وفي ضوء ذلك يتوقع الباحث توفير المناخ الذي يتسم بالعدالة التنظيمية في إدراك العاملين للدعم التنظيمي الذي تمارسه المنظمة¹. و تنقسم العدالة التنظيمية إلى مايلي:

- **عدالة التوزيعات:** يعتبر الباحثون أن أساس عدالة التوزيع يعود إلى نظرية المساواة الذي نادى بها آدم سميث(1963)، إذ يعتقد آدم سميث بأن سلوك الأفراد في المنظمة يتأثر بدرجة كبيرة بمدى إحساسهم بالمساواة في التوزيع بين الفوائد التي يحصلون عليها والتكاليف التي يقدمونها، وعليه فإن النظرية تقوم على أساس مقارنة الفرد لمعدل مخرجاته المرتبطة بالوظيفة إلى مدخلاته فيها، مع معدل مخرجات زملاءه في المنظمة إلى مدخلاتهم².
 - **عدالة الإجراءات:** هي بمثابة معايير تستند عليها كل من المنظمة والموظف لتحقيق العدالة التي تعد من دعائم الدعم التنظيمي، ويوجد ارتباط وثيق بين عدالة التوزيع وعدالة الإجراءات، فلكي يشعر الموظف بعدالة التوزيع فلا بد وأن يشعر أولاً بأن التوزيع قد تم طبقاً لإجراءات عادلة وموثوق بها³.
 - **عدالة التعاملات:** عدالة التفاعلات الاجتماعية في مدى إحساس العاملين بعدالة المعاملة التي يحصلون عليها عندما تطبق عليهم الإجراءات الرسمية، أو معرفة الأسباب التي أدت إلى تطبيق الإجراءات والأنظمة والقوانين⁴.
- 2.3 سلوك القادة لمساندة المرؤوسين:** تكون من خلال النصائح، المعلومات الجيدة، المفيدة، وتعليم مهارة حل المشكلات وإعطائه معلومات يمكن أن تفيد و تساعد المرؤوس في عبور موقف صعب أو اتخاذ قرار في وقت الخطر¹.

¹ عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، أثر محددات إدراك الدعم التنظيمي على دافعية الأفراد للإنجاز بالتطبيق على الشركات الصناعية التابعة لقطاع الأعمال العام بمحافظة الدقهلية، المجلة العلمية للتجارة والتمويل، الملحق 02، العدد 02، 2003، ص 06.

² أحمد ديب محمد ماضي، أثر الدعم التنظيمي على تنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأمم المتحدة: رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2014، ص 15.

³ مضايوي محمد الشعلان، الدعم التنظيمي المدرك لدوافع العمل لدى الموظفين الإداريات بكلية الآداب بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن: دراسة ميدانية، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، المجلد 03، العدد 12، 2014، ص 155.

⁴ علي ضبيان الرشيد، الدعم التنظيمي وعلاقته بالعدالة التنظيمية والالتزام الوظيفي: دراسة تطبيقية على الأطباء العاملين في بعض المستشفيات الحكومية في مدينة الرياض، المجلة العربية للإدارة، المجلد 39، العدد 03، 2019، ص 243.

3.3 المشاركة في اتخاذ القرارات: أن عملية إشراك الموظفين في عملية اتخاذ القرار أصبح من الأساليب التي تمارس في الكثير من الأنظمة الإدارية الحديثة، فهي تقوم على مبدأ منح الفرص للموظفين لتعبير عن آرائهم والاستفادة من تجاربهم السابقة

ولهذا تعد عملية اتخاذ القرار هي الطريقة المنظمة لمواجهة المواقف والمشكلات أثناء العمل، عن طريق توفير المعلومات الكافية وإيجاد البدائل المناسبة واختيار البديل المناسب في تحقيق الهدف المرغوب حسب الموقف².

4.3 دعم وتأكيذ الذات لدى العاملين: يشير دعم وتأكيذ الذات إلى اعتقاد العاملين بالمنظمة أن بمقدورهم تلبية وتحقيق احتياجاتهم عن طريق المشاركة الايجابية في أدوار متنوعة في المنظمة، كما أن هناك علاقة ارتباطية موجبة بين متغيرات متعددة مثل تنويع المهارات، الاستقلالية، التغذية العكسية، تحديد المهام، أهمية الوظيفة، الهيكل التنظيمي المتكامل ودعم وتأكيذ الذات لدى الأفراد³.

المبحث الثاني: الاستغراق الوظيفي

يعتبر الاستغراق الوظيفي من المواضيع الحديثة التي تهتم بالعنصر البشري، فهي تعمل على تحسين جودة حياة العمل، وقد تم دراسته من جوانب مختلفة إلى أنه يمكن التعبير عنه من خلال الاندماج الداخلي للفرد في العمل، وتجاوبهم في ذلك من خلال الالتزام بتأديته بكفاءة وفعالية.

فالاستغراق الوظيفي مرتبط بالنواحي العقلية والعاطفية معا، وترجمة ذلك يكون من خلال الأداء، فالأفراد الذين يولون أهمية لعملهم تكون مستويات أدائهم مرتفعة.

من خلال هذا البحث سوف يتم التعرف على مفهوم الاستغراق الوظيفي أبعاده وأهميته.

المطلب الأول: مفهوم الاستغراق الوظيفي

يعود أصل المصطلح إلى وقت مبكر في بداية سنة 1921 في الدراسات التي أجريت على معنويات أو استعداد مجموعة من الأفراد على تحقيق الأهداف التنظيمية، وقد ساهم الجيش الأمريكي في نضوج فكرة القيمة المعنوية

¹ ادبي بشيرة، مزياني الوناس، مستوى الدعم التنظيمي المدرك لدى عمال الحماية المدنية بورقلة، مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية، الجزائر، العدد34، 2018، ص401.

² العديلي، ناصر محمد، كتاب السلوك الإنساني والتنظيمي، د، ط، منظور كلي مقارنة: معهد الإدارة العامة، الرياض، 1995، ص476.

³ محمد بكري عبد العليم، دور المنظمة في دعم وتأكيذ الذات لدى العاملين، دراسة تطبيقية، المجلة العلمية للاقتصاد التجارة، العدد 04، كلية التجارة جامعة عين شمس، 2000، ص23.

للمنظمات خلال الحرب العالمية الثانية للتنبؤ بوحدة الجهد واستعداد قوات الجيش للذهاب إلى أي مدى من أجل رفاهية المنظمة¹.

وكانت هناك حاجة إلى إيجاد مصطلح لوصف شعور ارتباط الموظفين العاطفي بالمنظمة، وشركائهم الآخرين والوظيفة، وأعطت هذه الحاجة ولادة مصطلح "الاستغراق الوظيفي" ويكون الموظفون الذين يهتمون بمستقبل الشركة مستعدين لاستثمار جهودهم مائة بالمائة لصالح المنظمة².

وهناك عدة تعاريف للاستغراق الوظيفي نذكر منها:

يعرف الاستغراق الوظيفي على أنه "حالة معرفية عاطفية سلوكية للموظف باتجاه تحقيق النتائج التنظيمية المرغوبة"³.

و يعرف الاستغراق الوظيفي بأنه "قياس تماثل الفرد مع وظيفته و عمله، وأن يشارك بفاعلية و يعتبر أداءه جزءا هاما من قيمته الشخصية"⁴.

كما يعرف الاستغراق الوظيفي بأنه "مستويات من الحماس والطاقة التي يمكن مشاهدتها لدى عدد محدد من الأفراد الذين يسعون لخلق تحسين مستمر ومميز"⁵.

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن الاستغراق الوظيفي هو "درجة ارتباط الفرد بعمله والتجاوب النفسي معه".

¹ أحمد ذيب محمد ماضي، مرجع سبق ذكره، ص24.

² العبادي هاشم، استراتيجيات تعزيز الاستغراق الوظيفي ودورها في تحقيق الأداء العالي لمنظمات الأعمال: دراسة استطلاعية لعينة عاملين في قطاع مصرفي العراقي في أربيل، مجلة دراسات إدارية، المجلد 05، العدد09، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة البصرة، 2020، ص80

³ صالح بن علي يعن الله القرني، الدور الوسيط للدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين القيادة الخادمة والاستغراق الوظيفي: مجلة الإدارة العامة، المجلد61، العدد02، 2020، ص11

⁴ علي صوالح، الاستغراق الوظيفي لدى عمال و موظفي مديرية الخدمات الجامعية بورقلة في ظل بعض المتغيرات الديمغرافية: دراسة ميدانية بمديرية الخدمات الجامعية بورقلة، مذكرة ماستر غير منشورة، الجزائر، 2020، ص14.

⁵ مؤيد الساعدي، عكار، دور الاستغراق الوظيفي في الأداء العالي: بحث استطلاعي تحليلي في كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، المجلة العربية للنشر، المجلد03، العدد11، العراق، 2014، ص08.

المطلب الثاني: أهمية الاستغراق الوظيفي

يكتسي الاستغراق الوظيفي أهمية بارزة سواء على مستوى الفرد أو على مستوى المنظمة، وقد أظهرت الدراسات أن الاستغراق الوظيفي يساهم في تحسين جودة حياة العاملين ومعيشتهم ويزيد من رغبتهم في العمل والبقاء في المنظمة¹.

كما تتمثل أهمية الاستغراق الوظيفي بصفة عامة في كونه سمة هامة في الحياة التنظيمية وأساس للوصول إلى الفعالية التنظيمية والوصول إلى ردود أفعال إيجابية من قبل الموظفين، كما يعد الاستغراق الوظيفي المفتاح الرئيسي لتفعيل دافعية الموظف بالإضافة إلى كونه القاعدة الأساسية لبناء ميزة تنافسية في سوق العمل، هذا ويساهم الاستغراق الوظيفي أيضا في تحقيق الرضا الشخصي، داخل بيئة العمل ويعمل كأسس للدافعية والسلوك الموجه نحو تحقيق الهدف².

يعد تنمية، وتحسين مستوى الاستغراق الوظيفي للعاملين من الموضوعات والأمور المهمة التي يجب على إدارة الموارد البشرية الاهتمام بها، وذلك لما له من أهمية كبيرة للمنظمة على سير عملها والتي منها زيادة الأداء الفردي والجماعي وزيادة الالتزام بقيم وأهداف المنظمة والتحسين المستمر في الإنتاج³.

المطلب الثالث: أبعاد الاستغراق الوظيفي

تتمثل أبعاد الاستغراق الوظيفي فيما يلي:

1.3 الاستغراق العاطفي (الشعوري): وهو يعني وجود علاقة قوية بين عواطف، وأفكار ومشاعر الفرد وبين وظيفته أو هو مدى قوة استمتاع الفرد بالعمل في وظيفته أو مدى حبه لعمله، ومن أهم خصائصه: التعلق، الاستمتاع، والارتباط.

2.3 الاستغراق المعرفي (الإدراكي): يشير إلى استغراق الأفراد العاملين بشكل كامل في ممارسة عملهم، أو هو درجة قوة مشاركة الفرد في اتخاذ قرارات خاصة بوظيفته، أو درجة أهمية الوظيفة في حياته، وأهم خصائصه الحالة النفسية، احترام الذات، المشاركة الفعالة.

¹ حمامة عمر، علاقة جودة الحياة الوظيفية بالاستغراق الوظيفي، دراسة ميدانية لدى عينة من أساتذة جامعة الوادي: أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2018، ص49.

² أحلام لعيني، بشرى شريال، أثر العدالة التنظيمية على الاستغراق الوظيفي: دراسة حالة وحدة إنتاج الكهرباء، جيجل، مذكرة ماستر غير منشورة، الجزائر، 2020، ص14.

³ محمد احمد أبو شنب، علاقة وظائف إدارة الموارد البشرية بالاستغراق الوظيفي: دراسة تطبيقية على مكاتب البريد في قطاع غزة، جامعة الأزهر بغزة، رسالة ماجستير غير منشورة، فلسطين، 2016، ص61.

3.3 الاستغراق السلوكي: يشير إلى اتخاذ الفرد العامل دوراً إضافياً كأن يأخذ الفترة المسائية لتعزيز مهاراته المتعلقة بوظيفته أو التفكير في العمل بعد مغادرته، ويتميز هذا النوع بمجموعة من الخصائص أهمها: النوايا السلوكية، السلوك خارج الدوائر، التعلم والتطوير النوعي¹.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

يتناول المبحث أهم الدراسات المختلفة ذات العلاقة بموضوع البحث وذلك لدعم وإثراء موضوع البحث وربطه بما درسه الباحثين في دول مختلفة، حيث سيتم استعراض هذه الدراسات من خلال بيان أهداف الدراسة، وذكر أدواتها ومنهجيتها، وتوضيح أهم النتائج والتوصيات التي تخدم موضوع البحث وتدعمه ومن ثم مناقشة هذه الدراسات وبيان علاقتهما بالدراسة الحالية وما تضيفه هذه الدراسة من جديد.

المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بالدعم التنظيمي

1. الدراسات العربية

• دراسة (محمد ذيب أبو ماضي 2014)

هدفت الدراسة إلى التعرف على اثر الدعم التنظيمي على الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا، وتحديد وسائل الدعم التنظيمي التي يقدمها المكتب الإقليمي، وقد تكون مجتمع الدراسة من العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا من الدرجة الوظيفية العاشرة إلى الدرجة الوظيفية العشرين، وقد تم اختيار عينة طبقية عشوائية بلغت (270) عامل، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، تضمن جزء منها أبعاد الدعم التنظيمي وهي العدالة التنظيمية، سلوك القادة لمساندة المرؤوسين، المشاركة في اتخاذ القرارات ودعم وتأكيدهم الذات لدى العاملين. توصلت الدراسة إلى وجود اثر ذو دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي وتنمية الاستغراق الوظيفي بدرجة (متوسطة)، وجاءت نتائج أبعاد الدعم التنظيمي كالتالي: يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لدعم وتأكيدهم الذات لدى العاملين على تنمية الاستغراق الوظيفي بدرجة (متوسطة)، في حين أن الأبعاد الأخرى المتمثلة في العدالة التنظيمية، سلوك القادة في مساندة المرؤوسين والمشاركة في اتخاذ القرارات ليس لها تأثير على تنمية الاستغراق الوظيفي².

• دراسة (النجار 2017)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اثر العدالة التنظيمية على الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مديريات التربية والتعليم بقطاع غزة، وكذلك بيان اثر المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي، الحالة الاجتماعية) على متوسطات تقديرات العاملين بمديريات التربية والتعليم بقطاع غزة للعدالة

¹ ضيف أحمد، صندوق فتحة، دور الاستغراق الوظيفي في تعزيز الأداء التنظيمي: دراسة مقارنة بين البنوك العامة والخاصة، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 04، العدد 02، 2020، ص 131.

² محمد ذيب أبو ماضي، مرجع سبق ذكره، 2014.

التنظيمية والاستغراق الوظيفي، وقد قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي والاختبارات الإحصائية المناسبة لاختبار صحة الفرضيات، وقد تم تطبيق هذا البحث على عينة مكونة من (373) وقد تم استرداد (308) استبانة، وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج تمثلت في وجود اثر ذو دلالة إحصائية للعدالة التنظيمية، وكذلك حصول مجال العدالة التنظيمية ككل على درجة منخفضة من الموافقة من قبل العاملين إلى توفر الاستغراق الوظيفي على درجة منخفضة لدى العاملين في مديريات التربية والتعليم ومن نتائج الدراسة أيضا انه لا يوجد فروق ذو دلالة إحصائية حول العدالة التنظيمية في مديريات التربية والتعليم بقطاع غزة تعزى بالمتغيرات الديموغرافية (الجنس، المسمى الوظيفي، العمر، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية)، بينما توجد فروق تعزى لمتغير (سنوات الخبرة)¹.

• دراسة (العنزي والقرني 2018)

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الدعم التنظيمي المدرك في المدارس الثانوية في محافظة حفر الباطن من وجهة نظر المعلمين والمعلمات، وتحقيقا لأهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، حيث شملت عينة الدراسة معلمي ومعلمات المرحلة الثانوية بمحافظة حفر الباطن البالغ عدده (2009) معلما ومعلمة، وبلغت العينة (407) بنسبة 23% من إجمالي أفراد مجتمع الدراسة، كما شملت الاستبانة أبعاد الدعم التنظيمي وهي العدالة التنظيمية، المشاركة في اتخاذ القرارات، سلوك القادة في مساندة المرؤوسين ودعم وتأكيذ الذات لدى العاملين وقد توصلت الدراسة إلى نتائج كان من أهمها أن مستوى الدعم التنظيمي بالمدارس الثانوية بمحافظة حفر الباطن بلغ درجة إدراك (عالية) من وجهة نظر المعلمين والمعلمات، وجاءت ترتيب أبعادها الأربعة كالتالي: سلوك القادة في مساندة المرؤوسين بدرجة إدراك (عالية)، دعم وتأكيذ الذات لدى العاملين بدرجة إدراك (عالية)، العدالة التنظيمية بدرجة إدراك (عالية)، المشاركة في اتخاذ القرارات بدرجة إدراك (عالية)²

2. الدراسات الأجنبية

• دراسة (O'driscoll 1999)

هدفت الدراسة إلى تحديد دور الدعم التنظيمي المدرك والرضا عن المكافآت في شرح المشاركة الوظيفية ونوعين من الالتزام التنظيمي (الالتزام العاطفي والالتزام المستمر) في كل من أيرلندا ونيوزيلندا.

¹حسن محمد حسن النجار، اثر تطبيق العدالة التنظيمية على الاستغراق الوظيفي: دراسة ميدانية على العاملين في مديريات التربية والتعليم بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، فلسطين، 2017.

² العنزي حجي بن سليمان، صالح علي يعن الله القرني، مستوى الدعم التنظيمي المدرك في المدارس الثانوية بمحافظة حفر الباطن وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين والمعلمات: المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية، المجلد 03، العدد 01، 2018

حيث اعتمد الباحث في دراسته إلى الأسلوب الوصفي، وبلغت عينة الدراسة 350 موظفاً في أربع جمعيات تعاونية للألبان اثنان من أيرلندا واثنان من نيوزيلندا حيث طلب من الموظفين المشاركة في دراسة مواقف وخبرات العمل، وتم جمع البيانات عن طريق الاستبيان وتحليلها عن طريق SPSS. وأظهرت الدراسة وجود ارتباط كبير للدعم التنظيمي المدرك بالمشاركة في العمل، وبالالتزام العاطفي والمستمر، على الرغم من أن علاقته مع الالتزام المستمر كانت سلبية¹.

• دراسة (Kim, Sook 2011)

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر الدعم التنظيمي المدرك على المشاركة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى ممرضات المستشفيات في كوريا. وتحقيقاً لأهداف الدراسة اعتمد الباحث الأسلوب الوصفي وقد بلغت عينة الدراسة (324) ممرضة تعمل في 06 مستشفيات ومدن عامة جنوب كوريا، وقد تم تحليل البيانات باستخدام الإحصائيات الوصفية، معامل الارتباط بيرسون والانحدار المتعدد وأظهرت الدراسة توسط المشاركة الوظيفية في العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والمواطنة التنظيمية، كما أن الدعم التنظيمي المدرك ارتبط ارتباطاً إيجابياً بالمشاركة في العمل وسلوك المواطنة التنظيمية².

• دراسة (Hassan Abolghasem, & Ali 2012)

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد الدعم التنظيمي المدرك على المشاركة الوظيفية في نظام الرعاية الصحية لدى ممرضات غرفة الطوارئ في المستشفيات العامة في إيران. اعتمد الباحث في دراسته على الأسلوب الوصفي وقد بلغت عينة الدراسة (123) ممرضة طوارئ في المستشفيات العامة في قم (إيران). تم جمع البيانات عن طريق الاستبيان وتم تحليله باستخدام برنامج SPSS والإحصاءات الوصفية وترابط سيرمان واختبار مربع كاي وأظهرت الدراسة وجود علاقة ذو دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي المدرك والمشاركة الوظيفية.

¹Michael .P .O'driscoll, Perceived Organizational Support, Satisfaction With Rewards, And Employee Job Involvement And Organizational Commitment, Department Of Psychology, University Of Waikato, New Zerland, Vol 48, N02, 1999.

²Kim, Myoung, Sook, Effects Of Hospital Nurses Perceived Organizational Support On Involvement And Organizational Citizenship, Behavior: Department Of Musing, Semyung University, Journal Korean Academy nurses administration, Vol 19, N04, 2013.

إذ يشير الارتباط الكبير بين الدعم التنظيمي المدرك والمشاركة الوظيفية إلى أن تحسين الدعم التنظيمي المدرك، ضروري من خلال تحفيز الموظفين، إبداء الاهتمام بهم واحترامهم وتوفير فرصة التطوير في المنظمة لدى يجب أخذها بعين الاعتبار من قبل المديرين لتحسين المشاركة الوظيفية¹

المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بالاستغراق الوظيفي

1. الدراسات العربية

• دراسة (الساعدي وعكار 2014)

قام الباحثون بدراسة هدفت إلى تشخيص واقع الاستغراق الوظيفي، وبيان علاقته وتأثيره في الأداء العالي في كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء بالعراق، حيث اعتمدا على منهج البحث القائم والتحليل البعدي، واستخدمت الدراسة عددا من الأدوات لجمع البيانات وهي الإستبانة والمقابلات الشخصية والسجلات الرسمية، ويبلغ حجم عينة الدراسة (55) فردا من العاملين في الأقسام العلمية، وأشارت نتائج الدراسة إلى توفر الاستغراق الوظيفي لدى أفراد العينة بدرجة عالية، وبمتوسط حسابي (30.92)، ووجود علاقة ايجابية قوية ذات معنوية عالية بين الاستغراق الوظيفي والأداء العالي، حيث أن الاستغراق الوظيفي يؤثر في الأداء العالي.²

• دراسة (كريم ومصطفى 2016)

• هدفت الدراسة إلى تحديد طبيعة علاقة الارتباط وعلاقة الأثر الذي تحدثه الثقة التنظيمية بالاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مركز رئاسة بلدية السليمانية، وتناول هذا البحث أسلوب إداري حديث في التطبيق بممارساتها الإدارية في الوقت الحاضر، رغم ظهورها في بدايات علم الإدارة، وفي هذا البحث اعتمد الباحثان على (الثقة التنظيمية) متغيرا رئيسيا مستقلا تضمن ثلاثة أبعاد متمثلة بـ (الثقة في الزملاء، الثقة في الرئيس، الثقة في الإدارة العليا) والمتغير الرئيسي المستجيب (الاستغراق الوظيفي) والتي تضمن أربعة أبعاد متمثلة بـ(الاستغراق المعرفي، التصوري، الجسدي، المادي)، وتم تطبيق هذا البحث في مركز رئاسة بلدية السليمانية ممثلة بعينة مكونة من (77)، ومن خلال تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS 23) تم التوصل إلى نتائج البحث ولعل أبرزها قلة شعور العاملين بالثقة اتجاه الإدارة العليا مقارنة بأبعاد الثقة في الزملاء والثقة في الرئيس لقلة استخدام العدالة التنظيمية في ارتباط إحصائية موجبة ذات دلالة معنوية بين متغيرات الثقة التنظيمية ومتغيرات الاستغراق الوظيفي.

¹Hassan Abolghasem, Manal Etemadi, Fatemah hoseini, Perceived Organizational Support And Job Involvement In The Iranian Health Care System: A Case Study Of Emergency Room Nurses In General Hospitals, Iran University Of Medical Science, Iran, Journal Of Education And Health Promotion, Vol 03, N 58, 2014.

²مؤيد الساعدي، عكار، مرجع سبق ذكره، 2014.

• دراسة (عبد العزيز مرزوق، والآخرون 2019)

هدفت الدراسة الحالية إلى فحص أثر الاستقامة التنظيمية على الاستغراق الوظيفي بالتطبيق على هيئة التمريض بالمستشفيات الحكومية بمحافظة كفر الشيخ، واستخدم الباحثون قائمة الاستقصاء كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة والتي بلغت (362) مفردة يمثلون العاملين بهيئة التمريض في المستشفيات الحكومية محل البحث، وتم الاعتماد على العينة العشوائية الطبقية في تحديد مفردات الدراسة.

وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد الاستقامة التنظيمية والاستغراق الوظيفي، كما أثبتت الدراسات وجود تأثير إيجابي معنوي لأبعاد الاستقامة التنظيمية على الاستغراق الوظيفي، ووجود اختلافات معنوية بين آراء مفردات العينة الخاضعة للبحث اتجاه بعض أبعاد الاستقامة التنظيمية والاستغراق الوظيفي¹.

اختتمت البحث بمجموعة من التوصيات المناسبة التي يمكن الاستفادة منها من قبل الجهات المعنية في هذا المجال منها ضرورة التركيز ومن قبل مركز رئاسة بلدية السليمانية على الثقة التنظيمية إذ يعد من المفاهيم المهمة التي تؤثر على مفهوم الاستغراق الوظيفي وجذب واستبقاء الموظفين والحفاظ عليهم².

2. الدراسات الأجنبية

• دراسة (Cherubin 2011)

هدفت الدراسة إلى التحقيق في العلاقة بين الدعم التنظيمي والاستغراق الوظيفي في شركات غير الربحية شمال شرق الولايات المتحدة الأمريكية.

حيث استخدم الباحث الأسلوب الوصفي بلغت عينة الدراسة 100 موظف واسترد منها 65 استبانة وتم تحليلها عن طريق برنامج SPSS، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي والاستغراق الوظيفي حيث كشفت الدراسة أنه عندما ينظر الموظفين على أنهم مدعومون من قبل المنظمة، فإن الاستغراق يزداد³.

¹ عبد العزيز مرزوق، منة محمد السنديوني، بشرى فاروق عبد المجيد العموي: أثر الاستقامة التنظيمية في الاستغراق الوظيفي، دراسة تطبيقية على هيئة التمريض بالمستشفيات الحكومية بمحافظة كفر الشيخ، جامعة كفر الشيخ: مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، العدد 06، مصر، 2019.

² هتوار فتاح كريم، عمر مصطفى محمد، دور الثقة التنظيمية في تعزيز وتدعيم الاستغراق الوظيفي: دراسة استطلاعية لآراء عينة من الموظفين في مركز رئاسة البلدية السليمانية في إقليم كردستان، مجلة جامعة الأنبار، مجلد 08، العدد 16، العراق، 2016.

³ Cherubin: Perceived organization Support And Engagement, Master Of Science In Organizational Leadership, School Of Business And Leadership, Nyack college , USA, 2001.

• دراسة (Raymand and Mjoli 2012)

تناولت هذه الدراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والاستغراق الوظيفي والالتزام التنظيمي بين الموظفين من المستوى الأدنى في صناعة السيارات بجنوب إفريقيا ممثلة في شركة مرسيديس بنز الواقعة شرق لندن، حيث استخدم الباحث الرضا الوظيفي والاستغراق الوظيفي كمتغير مستقل في الدراسة بينما تم استخدام الالتزام الوظيفي كمتغير تابع، وتم جمع البيانات من عينة عشوائية تتكون من 100 موظف في الشركة المعينة واستعمال الاستبيان وحللت نتائجها عن طريق برنامج SPSS حيث أشارت النتائج إلى أنه رغم وجود ارتباط وثيق للرضا الوظيفي والاستغراق الوظيفي بالالتزام التنظيمي، فإن الرضا الوظيفي يمثل نسبة أعلى من التباين في الالتزام التنظيمي من الاستغراق الوظيفي¹.

• دراسة (Yeu 2014)

هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين الاستغراق الوظيفي والدعم التنظيمي اتجاه السلوك التنظيمي لشركات صناعة التكييف والتبريد في ماليزيا.

جاءت الدراسة للحاجة إلى معرفة العوامل التي يمكن أن تؤثر على السلوك التنظيمي، تم جمع البيانات عن طريق الاستبيان حيث وزعت 80 استبانة، واسترجعت 76 منها صالحة للمعالجة، استخدم الباحث الأسلوب الوصفي في الدراسة وتم تحليل البيانات عن طريق برنامج SPSS، كما تم تطبيق معامل بيرسون لاختبار الفرضيات والتحقق في الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، بالإضافة إلى تحليل الانحدار المتعدد لتحليل العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتابعة، ومن نتائج الدراسة وجود علاقة طردية بين الدعم التنظيمي والسلوك التنظيمي، كما أن هناك علاقة ذو دلالة إحصائية بين الاستغراق الوظيفي والسلوك التنظيمي².

المطلب الثالث: التعقيب على الدراسات السابقة

سنحاول في هذا المطلب مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة سواء العربية أو الأجنبية واستخراج أوجه التشابه و الاختلاف بينهما.

1. أوجه التشابه:

- تكمن في أن جميع الدراسات اعتمدت على الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات.

¹Raymand Toga, Themba Q, Mjoli: The Relationship Between Job Involvement, Job Satisfaction And Organizational Commitment Among Lower-Level Employees At A Motor-Car Manufacturing Company In East London, South-Africa, Journal Of Business And Economic Management, University Of Fort Hare , South-Africa, Vol1, N2, 2013.

²Chen Say Yeu, The Relationship Between Work Engagement Perceived Organizational Support And Organizational Citizenship Behavior At Zun Ultra Industry SDN, BHD, Master Of Science (Management, University Of Ultra Malaysia), 2014.

- جميع الدراسات انتهجت الأسلوب الوصفي التحليلي.
 - جميع الدراسات اتبعت طريقة العينة العشوائية في الدراسة.
 - هناك دراسة كل من محمد ذيب ودراسة العنزي قاموا بنفس بحث الدراسة الحالية من حيث أبعاد الدعم التنظيمي الأربعة على الاستغراق الوظيفي.
 - أجمعت الدراسات التي تناولت الدعم التنظيمي انه يؤثر بشكل ايجابي على الاستغراق الوظيفي.
- 2. أوجه الاختلاف:**
- هناك العديد من أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة من حيث الزمان والمكان، حجم العينة، نوع القطاع وكذلك المتغيرات محل الدراسة.

خلاصة:

لقد حاولنا من خلال هذا الفصل إبراز مفهوم الدعم التنظيمي وأبعاده (العدالة التنظيمية، سلوك القادة لمساندة المرؤوسين، المشاركة في اتخاذ القرار، ودعم وتأكيد الذات لدى العاملين).

كما تطرقنا كذلك إلى مفهوم الاستغراق الوظيفي وأبعاده (الاستغراق العاطفي، الاستغراق الإدراكي، الاستغراق السلوكي).

حيث استنتجنا أن الدعم التنظيمي بكامل أبعاده يساعد على التنظيم والتسيير لذلك يستوجب على المنظمات تطبيقها وهذا لأهميتها في تدعيم الأسس التنظيمية إضافة إلى دورها في تحقيق أهداف المنظمة والأفراد.

كما استنتجنا أن الاستغراق الوظيفي ضروري في المنظمة لما له دور كبير في خلق قوى عاملة ذات كفاءة وإنتاجية، وسنتناول في الفصل الثاني دراسة ميدانية على عمال شركة نפטال مركز الزفت سكيكدة، لمعرفة أثر الدعم التنظيمي على الاستغراق الوظيفي.

من خلال نتائج الدراسات السابقة للدعم التنظيمي على الاستغراق الوظيفي وجدنا انه هناك أثر ذو دلالة إحصائية للدعم التنظيمي على الاستغراق الوظيفي بمستويات متفاوتة.

الفصل الثاني:

دراسة ميدانية لأثر الدعم

التنظيمي على الاستغراق

الوظيفي بمركز توزيع الزيت

نفظال - سكيكة -

تمهيد

من خلال التعرف على مختلف المداخل النظرية لمتغيري الدراسة الدعم التنظيمي والاستغراق الوظيفي في الفصل النظري، نتطرق في هذا الفصل إلى الجانب التطبيقي المتعلق بالمؤسسة الوطنية لتوزيع وتسويق المنتجات البترولية نפטال، حيث سنحاول معرفة درجة تأثير أبعاد الدعم التنظيمي على الاستغراق الوظيفي بمركز النفط نפטال-سكيكدة-.

يتناول هذا الفصل منهجية الدراسة حيث تعتبر محوراً رئيساً يتم من خلاله انجاز الجانب التطبيقي من الدراسة ويبين مجتمع وعينة الدراسة وكذلك أداة الدراسة المستخدمة، وقياس صدقها وثباتها بالإضافة إلى الأدوات المستخدمة في المعالجة الإحصائية لتحليل البيانات، ثم اختبار فرضيات الدراسة ومناقشة نتائجها.

المبحث الأول: العناصر المنهجية للدراسة الميدانية

يتضمن هذا المبحث تقديم مجتمع وعينة الدراسة، ومتغيراتها، كما يشمل على تحديد الطريقة، والأدوات المستخدمة في جمع البيانات المتعلقة بالدراسة التطبيقية.

المطلب الأول: إجراءات الدراسة الميدانية

من خلال هذا المطلب نقوم بوضع إجراءات المتعينة في الدراسة الميدانية من خلال إعطاء لمحة عن ميدان الدراسة وكذا إطارها المنهجي.

أولاً: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

تأسست الشركة الوطنية سونطراك بتاريخ 1963/12/31، وأصبحت الشركة متخصصة في أبحاث الإنتاج، والتحويل وكذلك تسويق المحروقات، ففي أواخر عام 1966 تطورت مهام هذه الشركة، لتصبح تهتم بالجانب التقني والتكرير.

فبتاريخ 24 فيفري 1971 تم تأميم المحروقات، حيث قررت الشركة الوطنية سونطراك، إنشاء فروع جديدة تتماشى مع نشاطها ومن بينها تأسست الشركة الوطنية لاسترجاع وتوزيع المواد البترولية 1984، التي بدورها انقسمت إلى شركتين هما:

- **نفطاك**: تقوم بنشاطات الاسترجاع

- **نفطال**: تقوم بتجارة، وتوزيع المواد البترولية، التي بدورها انقسمت إلى وحدتين للتوزيع هما:

• الوحدة الوطنية لتوزيع الغاز المميع

• الوحدة الوطنية لتوزيع الوقود، الزيوت، العجلات المطاطية، وفي عام 2000 تفرعت إلى مركزين كالتالي:

❖ مركز لتوزيع الوقود، الزيوت، العجلات المطاطية

❖ مركز لتوزيع النفط.

1. أهداف المؤسسة الوطنية (نفطال)

- المحافظة على مكانتها في السوق، والرفع من حصتها السوقية فيه، وهو الهدف الأساسي لها.

- توسيع وتنظيم شبكة التوزيع عبر أنحاء الوطن.

- الزيادة في العملية الإنتاجية، وتوفير الأماكن المناسبة لإتمام عملية التخزين.

- الاستجابة لطلبات السوق الوطنية، والاهتمام بالزبائن.

- تعظيم حجم المبيعات لمختلف المنتجات.

- العمل على تحسين، وتوفير الحماية والأمن داخل وخارج منشآت نفطال.

2. التعريف بمركز النفط سكيكدة

مركز النفط نפטال-سكيكدة- أنشأ سنة 1956 من طرف شركة شال الفرنسية، بميناء سكيكدة، وتم تحويل ملكيته إلى شركة سونطراك سنة 1971، بعد تأميم المحروقات الجزائرية، ويقوم هذا المركز بتجارة وتوزيع مادة النفط.

يتكون من وحدتين "أ" و "ب" يقعان في الجهة الخلفية للميناء القديم لسكيكدة، وهذا على مساحة تقدر بحوالي 2250 م²، كذلك توجد نقطة بيع تابعة لهذا المركز، داخل المنطقة الصناعية " مركب تكرير البترول ".

3. مهام المركز

- دراسة الطلبات المقدمة من طرف الزبائن.
- تسهيل عملية البيع، حيث يقوم لزبون، بالاتصال مباشرة بالمركز للحصول على الموافقة لطلبه.
- المساهمة في تغطية الطلب بتوزيع المنتجات على المستوى الوطني، كما يقوم المركز بتغطية النقص عن طريق استيراد لمختلف منتجات النفط.
- ضمان انتظام عملية التموين.
- ترقية وتطوير المنتجات.
- توفير الأمن وحماية المحيط.
- العمل على زيادة الإنتاج.
- الاهتمام بالتجهيزات ووسائل الإنتاج.

4. عمال المركز

يوظف مركز النفط سكيكدة 57 موظفاً دائمين موزعين على مختلف المصالح، الجدول (01) يوضح تصنيف الموظفين حسب الترتيب الاجتماعي المهني (Socio professional):

الجدول رقم (01) : تصنيف الموظفين حسب الترتيب الاجتماعي المهني

الترتيب	عدد العمال
عون تنفيذ	10
عون تحكم	27
إطار	19
إطار سامي	01

المصدر: مصلحة الموارد البشرية

نلاحظ من خلال الجدول رقم (01) أن أغلبية عدد الموظفين هم من أعوان تحكم وهذا راجع لطبيعة نشاط المؤسسة.

5. الهيكل التنظيمي لمركز الزيت سكيكدة

بناءً على إصدار مختلف القرارات، حسب الأوضاع الموجودة داخل المركز، وتحديد المسؤوليات فناء الهيكل التنظيمي للمركز كما يلي:

- **مصلحة الإدارة والمالية:** تعتبر هذه المصلحة تقنية، إذ تهتم بتسيير المركز من الناحية المالية، والإدارة حيث تساهم بدرجة كبيرة في تحقيق أهداف المركز، ومعالجة مشاكله، خاصة المتعلقة بحركة الأموال، حيث نجد بأن هذه المصلحة تنقسم إلى:
 - أ. فرع الإدارة: ويتكفل ب:
 - تطبيق جميع القرارات الموجهة من قبل رئيس المركز.
 - العمل على احترام القوانين الخاصة بالمركز، والعمل بها.
 - إعداد التقارير الخاصة بالمركز.
 - ب. فرع المالية والمحاسبة: ويتكفل ب:
 - تدوين العمليات المختلفة يوميا بسجل الخزينة.
 - الاعتماد على تقنية المحاسبة.
 - إعداد الفحص المالي عن طريق متابعة نفقات المركز.
 - تحضي ميزانية المركز.
 - إجراء تسديدات الموردين.
- **المصلحة التجارية:** تقوم هذه المصلحة التي يشرف عليها رئيس المصلحة، على التنسيق، المتابعة لتسيير الوحدات الإنتاجية، وتقوم بمساعدة وحداتها على:
 - إتمام عملية البيع.
 - متابعة عمليات، وملفات الزبائن، للتعريف على متطلباتهم.
 - تخصيص فترة، للقيام بزيارات ميدانية إلى زبائنهم.
 - إعلان زبائنهم في حالة تغير الأسعار.
- **مصلحة الاستغلال:** تتكون من فروع ذات وظائف:
 - أ. فرع الاستغلال: مسئول عن عملية استغلال منتج الزيت، وتوزيعه للزبائن، وذلك يتم عن طريق تفرغه في الشحنات وأكياس مخصصة لذلك.
 - ب. فرع الصيانة: يتكفل أساساً بأشغال الصيانة، التي يركز عليها المركز، وكذلك بتموين كل الاحتياجات اللازمة من تصليح لوسائل الإنتاج، التجهيزات بوسائل متطورة، لتسهيل النشاط الرئيسي الذي يسعى المركز الوصول إليها.

ت. فرع النقل: يملك حظيرة من الشاحنات لتنفيذ عمليتي البيع، والتوزيع، وكذلك سيارة خاصة بنقل عمال المركز لتسهيل نشاطهم.

كل هذه المصالح تقوم بتسيير نشاطاتها وفق فروعها المبينة في الهيكل التنظيمي (انظر الملحق رقم 02).

ثانيا: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

يتناول هذا الجزء وصفا للإجراءات التي اتبعت في تطبيق الدراسة، ويشمل منهج الدراسة، ومجتمعها وعينتها، وخطوات إعداد أداة الدراسة (الاستبانة)، والتأكد من صدقها وثباتها، وفيما يأتي وصف لهذه الإجراءات.

1. **منهجية الدراسة:** اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لملاءمته لطبيعة الدراسة كونه يعتمد على دراسة الواقع، وقد تم استخدام المنهج الوصفي من خلال الأسلوب النظري، حيث قام الطالبان بالاطلاع على عدد من الأدبيات والمراجع والرسائل العلمية التي تطرقت لموضوع الدراسة الحالية، من أجل إثراء الإطار النظري للدراسة، كما استخدم أسلوب المسح الميداني لجمع البيانات الأولية من أفراد عينة الدراسة بواسطة الاستبانة.

وتم التعامل معها إحصائيا بما يتناسب مع أسئلة الدراسة، فقد تم استخدام مصدران أساسيان للمعلومات:

- مصادر أولية: جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة.
 - مصادر ثانوية: اعتمدت الدراسة في معالجة الإطار النظري للدراسة على جمع المعلومات من الكتب والمراجع، والبحث والمطالعة في مواقع الانترنت والاستفادة من الدراسات السابقة التي شملت متغيرات الدراسة.
2. **مجتمع وعينة الدراسة:** يتمثل مجتمع الدراسة في عمال مؤسسة نפטال مركز الزفت سكيكدة وعددهم 57 موظفاً، ووزعت 42 استمارة وتم استرجاعها بالكامل صالحة للتحليل.

المطلب الثاني: أدوات الدراسة وأساليبها الإحصائية وسلم القياس

أولاً: أدوات الدراسة

الأداة التي استعملت في الدراسة هي الاستبانة وصممت أسئلة هذه الاستمارة بالاعتماد على بعض الدراسات السابقة وتتضمن ثلاث محاور:

المحور الأول: تضم البيانات الديموغرافية المتعلقة بعينة الدراسة (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيفة في العمل، الإقدمية).

المحور الثاني: متعلق بالمتغير المستقل (الدعم التنظيمي) ويتضمن 04 أبعاد، البعد الأول يحتوي على 12 عبارة والأبعاد الأخرى تحتوي على 04 عبارات.

المحور الثالث: متعلق بالمتغير التابع (الاستغراق الوظيفي) حيث يتضمن 03 أبعاد وكل بعد يشمل 04 عبارات، ويتضمن الاستبيان على 36 عبارة.

ثانيا: الأساليب الإحصائية المستخدمة وسلم القياس

1. الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم تفرغ الاستبيان من خلال برنامج SPSS V20 وقد تم استخدام الأساليب والاختبارات الإحصائية التالية لتحليل بيانات الدراسة والإجابة على أسئلتها واختبار فرضياتها:

• أساليب الإحصاء الوصفي:

- المتوسط الحسابي لتحديد مستوى المتغيرات.
- الانحراف المعياري لمعرفة مدى تشتت القيم حول متوسطاتها الحسابية.
- التوزيع التكراري والنسب المئوية لوصف عينة الدراسة.

• أساليب الإحصاء الاستدلالي:

- معامل الفايرونيباخ: لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان.
 - معامل الارتباط بيرسون من أجل اختبار صدق أداة الدراسة.
 - الارتباط والانحدار المتعدد من أجل اختبار فرضيات الدراسة.
2. سلم القياس: قد تم الاعتماد على مقياس لكارتر الخماسي حيث تم تحديد الفئات لقياس التدرج الخماسي (الحدود الدنيا والعليا).

المدى = أكبر قيمة لسلم القياس - أصغر قيمة لسلم القياس = $5 - 1 = 4$

ثم حساب: طول الفئة = المدى / عدد الفئات = $5 / 4 = 0.80$ وعليه يمكن تحديد فئات المقياس كما موضح في الجدول رقم (02):

الجدول رقم (02): يوضح أوزان الاستجابات حسب مقياس لكارتر الخماسي Likert

التقييم	المتوسط المرجح	الرقم	العبرة
منخفض جدا	[1.80 - 1]	1	غير موافق بشدة
منخفض	[2.60 - 1.80]	2	غير موافق
متوسط	[3.40 - 2.60]	3	محايد
مرتفع	[4.20 - 3.40]	4	موافق
مرتفع جدا	[5 - 4.20]	5	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V 20

المطلب الثالث: اختبار أداة وثبات الدراسة

يتناول هذا المطلب اختبار أداة الدراسة وهي الاستبانة من أجل التحقق من ترابط فقرات الاستبانة وصدقها لما وضعت من أجله، والتأكد من ثبات نتائجها.

أولاً: اختبار صدق أداة الدراسة: يقصد به قياس صدق العبارات وما وضعت لقياسه.

1. الصدق الظاهري

تم عرض الاستبانة على الأستاذ المشرف وأساتذة محكمين متخصصين في الموضوع محل الدراسة من أجل مراجعتها والقيام بتعديلها بالحذف أو الزيادة أو إدخال بعض التصحيحات حتى صودق عليها على الشكل الموجودة عليه (انظر قائمة المحكمين في الملحق رقم (03)).

2. صدق الاتساق الداخلي لمحاوير الدراسة: يعني التأكد من قياس صدق محتوى العبارات من خلال حساب معامل الارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات أبعاد الاستبيان والدرجة الكلية للأبعاد كما يتم توضيحه على النحو التالي:

• قياس صدق الاتساق الداخلي لدعم التنظيمي

الجدول رقم (03): معاملات الارتباط بين كل عبارة وبعد الدعم التنظيمي

الدعم التنظيمي		
الرقم	العبارات	معامل الارتباط بيرسون
01	تناسب ساعات العمل مع ظروفه الخاصة.	0.377*
02	يتناسب الأجر مع المؤهلات التي أحملها.	0.754**
03	الحوافز المالية التي أحصل عليها مناسبة.	0.783**
04	يحصل كل موظف على الخدمات التي تقدمها المنظمة بشكل عادل.	0.788**
01	يستخدم المدير القرارات الوظيفية بأسلوب غير متحيز.	0.753**
02	يحرص المدير على أن يبدي كل موظف رأيه قبل اتخاذ القرارات الخاصة بالعمل.	0.851**
03	يشرح المدير القرارات ويزود العاملين بتفاصيل إضافية عند استفسارهم عن تلك القرارات.	0.826**
04	يتم تطبيق كل القرارات الإدارية على كل العاملين بلا استثناء.	0.895**
01	عندما يتخذ المدير قرارا متعلقا بوظيفتي فإنه يتعامل معي بكل الاهتمام والود.	0.700**
02	يشرح لي المدير مبررات القرارات التي اتخذت بالنسبة لوظيفتي.	0.824**
03	عندما يتخذ رئيسي المباشر قرارا متعلقا بوظيفتي فإنه يشرح الأسباب المنطقية التي دعت له لاتخاذ تلك القرارات.	0.766**

الجدول رقم (03): معاملات الارتباط بين كل عبارة وبعد الدعم التنظيمي (تابع)

0.522**	أشعر بنزاهة في حل الخلافات بين الموظفين.	04
0.750**	يشجع المدير روح المبادرة بين المرؤوسين ويناقش أفكارهم.	01
0.880**	يضع المدير اقتراحات المرؤوسين موضع التنفيذ ويهتم بها.	02
0.809**	عندما يتحدث المدير يشعر المرؤوسين أن لديه اقتناع داخلي بما يقول.	03
0.842**	لدى المدير مهارة فائقة في النقاش والحوار.	04
0.552**	أشارك بقدر كبير في اتخاذ القرارات المرتبطة باختصاصي وواجباتي الوظيفية.	01
0.865**	يشجعي رؤسائي على التعبير عن أفكاري في العمل حتى لو كانت لا تتفق مع آرائهم.	02
0.840**	نسبة مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات الإستراتيجية عالية.	03
0.815**	يفوض المدير جزء من صلاحياته للمرؤوسين.	04
0.642**	أشعر بأهمية وظيفتي من خلال ما أنجزه من أعمال.	01
0.728**	تتنوع المهارات المطلوبة لأداء عملي مما يدفعني لاكتساب المهارات باستمرار.	02
0.690**	أحصل من عملي على الحوافز والمكافآت التي تسهم في تحقيق رضاي في العمل.	03
0.592**	المستوى الوظيفي لعملي يتناسب مع طبيعة النشاط الذي أؤديه.	04

** : الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0.01

* : الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0.05

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V 20

يتضح من خلال الجدول رقم (03) أن قيم معامل الارتباط لعبارات الدعم التنظيمي تتراوح بين (0.377) و(0.895) وهي موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0.05) وبالتالي فإن العبارات صادقة لما استعملت لقياسه.

• قياس صدق الاتساق الداخلي للاستغراق الوظيفي

الجدول رقم (04): معاملات الارتباط بين كل عبارة وبعد الاستغراق الوظيفي

الاستغراق الوظيفي		
معامل الارتباط بيرسون	العبارة	الرقم
0.695**	عملي في مؤسستي يعني لي الكثير من الناحية الشخصية.	01
0.908**	لدي إحساس قوي بالانتماء إلي وظيفتي.	02
0.744**	أؤمن برسالة و أهداف مؤسستي.	03
0.763**	اهتم بمستقبل مؤسستي.	04
0.888**	أنا حقا في غاية التركيز عندما اعمل.	01
0.869**	أكرس كل جهودي في عملي عندما أكون في مؤسستي.	02
0.880**	أعطي مسؤوليات عملي الكثير من الاهتمام.	03
0.855**	أركز علي مهام وظيفتي عندما أكون في العمل.	04
0.785**	أنا حقا ادفع نفسي للعمل فوق ما هو متوقع مني.	01
0.799**	أنا على استعداد لبذل المزيد من الجهد دون أن يطلب مني ذلك.	02
0.804**	غالبا ما اذهب فوق ما هو متوقع مني لمساعدة فريقي ليكون ناجحا.	03
0.764**	اعمل بجد أكثر مما هو متوقع لمساعدة مؤسستي علي النجاح.	04

** : الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0.01

* : الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0.05

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V 20

يتضح من خلال الجدول رقم (04) أن قيم معامل الارتباط للاستغراق الوظيفي تنحصر ما بين (0.695) و(0.908) وهي موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0.05)، وبالتالي فإن العبارات صادقة لما استعملت لغرضه أو لقياسه.

الفصل الثاني دراسة ميدانية لأثر الدعم التنظيمي على الاستغراق الوظيفي بمركز توزيع النفط نفطال سكيكدة

- **صدق المحك:** يساوي رياضيا الجذر التربيعي لمعامل الثبات والنسبة المقبولة لصدقه هي (70%) أو تزيد وسيتم التطرق إليه من خلال حساب معامل الثبات.

ثانيا: اختبار ثبات أداة الدراسة

يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات تحت نفس الظروف والشروط، وقد تم التحقق من ثبات استبانة الدراسة من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ وكما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (05): صدق وثبات أداة الدراسة

الأبعاد	العبارات	معامل ألفا كرونباخ	صدق المحك
عدالة التوزيعات	4 - 1	0.646	0.803
عدالة الإجراءات	4 - 1	0.852	0.923
عدالة التعاملات	4 - 1	0.637	0.789
العدالة التنظيمية	12 - 1	0.836	0.914
سلوك القادة لمساندة المرؤوسين	4 - 1	0.830	0.911
المشاركة في اتخاذ القرار	4 - 1	0.781	0.883
دعم وتأكيد الذات	4 - 1	0.828	0.909
الدعم التنظيمي	24 - 1	0.891	0.943
الاستغراق الشعوري	4 - 1	0.784	0.885
الاستغراق الإدراكي	4 - 1	0.892	0.944
الاستغراق السلوكي	4 - 1	0.788	0.887
الاستغراق الوظيفي	12 - 1	0.888	0.942
الإجمالي	36 - 1	0.901	0.949

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V 20

يتضح من خلال الجدول رقم (05) أن قيم معامل الثبات لأبعاد الدعم التنظيمي والاستغراق الوظيفي أكبر من 60% وكذا قيم صدق المحك وهي أكبر من 70% حيث بلغ معامل الثبات الإجمالي (0.901) ومعامل الصدق الإجمالي (0.949)، وهذه القيم مقبولة وتدل على ثبات وصدق أداة الدراسة.

المبحث الثاني: نتائج الدراسة

يعتمد هذا المبحث على وصف البيانات المتعلقة بعينة الدراسة، وكذا تحليل اتجاهات أفراد العينة نحو المحاور المدروسة، إضافة إلى اختبار الفرضيات وتحليل وتقييم النتائج التي تم التوصل إليها بعد التحليل الإحصائي للمعطيات باستخدام برنامج SPSS والأساليب الإحصائية المناسبة.

المطلب الأول: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة

يتمحور هذا المطلب على عرض وتحليل النتائج الإحصائية المتعلقة بالبيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية، والوظيفة في العمل).

أولاً: توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الجدول رقم (06): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

النسبة المئوية (%)	التكرار	الجنس
88.1	37	ذكر
11.9	05	أنثى
100	42	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V 20

يتضح من خلال الجدول رقم (06)، أن أغلبية العينة هم من الذكور بنسبة 88.1% بالمقابل بلغت نسبة الإناث 11.9% من الحجم الإجمالي و ذلك راجع لطبيعة نشاط المؤسسة محل الدراسة التي تعتمد على الجهد البدني.

ثانياً: توزيع عينة الدراسة حسب السن

الجدول رقم (07): توزيع عينة الدراسة حسب السن

النسبة المئوية (%)	التكرار	السن
7.1	3	أقل من 30 سنة
28.6	12	من 30 إلى أقل من 40 سنة
42.9	18	من 40 إلى أقل من 50 سنة
21.4	9	من 50 سنة فأكثر
100	42	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V 20

الفصل الثاني دراسة ميدانية لأثر الدعم التنظيمي على الاستغراق الوظيفي بمركز توزيع الزيت نفضال سكيكدة

يتضح من خلال الجدول (07) أن أغلبية أفراد العينة هم من الفئة 40 سنة إلى أقل من 50 سنة حيث بلغت النسبة 42.9%، وانخفضت نسبة الفئة العمرية التي تقل عن 30 سنة وقد بلغت 7.1%.

ثالثا: توزيع عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية

الجدول رقم (08): توزيع عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية

النسبة المئوية (%)	التكرار	الحالة الاجتماعية
90.5	38	متزوج (ة)
7.1	3	أعزب (ة)
0	0	أرمل (ة)
2.4	1	مطلق (ة)
100	42	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V 20

يتضح من خلال الجدول رقم (08) أن أغلبية أفراد العينة هم من المتزوجين حيث بلغت نسبتهم 90.5%، وانخفضت نسبة فئة المطلقين التي قدرت بـ 2.4%.

رابعا: توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي

الجدول رقم (09): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي

النسبة المئوية (%)	التكرار	المستوى الدراسي
54.8	23	ثانوي أو أقل
45.2	19	جامعي
100	42	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V 20

يتضح من خلال الجدول رقم (09) أن أغلبية أفراد العينة كانوا متحصلين على المستوى الثانوي أو أقل حيث بلغت أعلى نسبة 54.8%، وهذا راجع لنشاط المؤسسة الذي يعتمد على الجهد البدني الذي لا يتطلب مستوى عال، وتليها فئة الجامعيين والتي تقدر بـ 45.2%.

خامسا: توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية

الجدول رقم (10): توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية

الأقدمية	التكرار	النسبة المئوية (%)
أقل من 5 سنوات	3	7.1
من 5 إلى 10 سنوات	11	26.2
من 10 إلى 15 سنة	10	23.8
15 سنة فأكثر	18	42.9
المجموع	42	100

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V 20

يتضح من خلال الجدول رقم (10) أن أغلبية أفراد العينة الذين بلغت عدد سنوات الأقدمية لديهم من 15 سنة فأكثر بنسبة 42.9%، حيث أن المؤسسة حافظت على العمال ذوي الخبرة ولم تلجأ إلى فتح مسابقات التوظيف، وهذا يرجع إلى القرارات التي اتخذتها الحكومة المتعلقة بتجميد عملية التوظيف من سنة 2015، وإلغاء قانون التقاعد النسبي غير المشروط بالسن سنة 2016، ثم يليها ذوي خبرة من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات بنسبة 26.2% وتليها الفئة ذات خبرة من 10 إلى أقل من 15 سنة بنسبة 23.8%، وتأتي في المؤخرة الفئة ذات الأقدمية التي تقل عن 5 سنوات.

سادسا: توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة في العمل

الجدول رقم (11): توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة في العمل

الوظيفة في العمل	التكرار	النسبة المئوية (%)
عون تنفيذ	8	19
عون تحكم	18	42.9
إطار	16	38.1
المجموع	42	100

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V 20

الفصل الثاني دراسة ميدانية لأثر الدعم التنظيمي على الاستغراق الوظيفي بمركز توزيع الزفت نفطال سكيكدة

يتضح من خلال الجدول رقم (11) أن أغلبية أفراد العينة هم من أعوان تحكم حيث بلغت أعلى نسبة ب 42.9% يعني أن المؤسسة تعتمد في نشاطها على تقنيات التحكم التابعة لمصلحة الاستغلال، حيث بلغت نسبة الإطارات 38.1% وتليها فئة أعوان التنفيذ بنسبة 19%.

المطلب الثاني: وصف متغيرات الدراسة

أولا : استجابات أفراد العينة حول محور الدعم التنظيمي

1. العدالة التنظيمية:

الجدول رقم (12): استجابة أفراد العينة لبعد العدالة التنظيمية

الرقم	العبــــــــارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرتبة	التقييم
01	تتناسب ساعات العمل مع ظروفها الخاصة.	3.71	0.636	74.2	03	مرتفع
02	يتناسب الأجر مع المؤهلات التي أحملها.	2.86	1.026	57.2	11	متوسط
03	الحوافز المالية التي أحصل عليها مناسبة.	2.90	1.122	58	12	متوسط
04	يحصل كل موظف على الخدمات التي تقدمها المنظمة بشكل عادل.	3.05	1.125	61	10	متوسط
عدالة التوزيعات						
05	يستخدم المدير القرارات الوظيفية بأسلوب غير متحيز	3.55	0.803	71	06	مرتفع
06	يحرص المدير على أن يبدي كل موظف رأيه قبل اتخاذ القرارات الخاصة بالعمل.	3.21	0.976	64.2	09	متوسط
07	يشرح المدير القرارات ويزود العاملين بتفاصيل إضافية عند استفسارهم عن تلك القرارات.	3.48	0.890	69.6	07	مرتفع
08	يتم تطبيق كل القرارات الإدارية على كل العاملين بلا استثناء.	3.31	1.024	66.2	08	متوسط
عدالة الإجراءات						
09	عندما يتخذ المدير قرارا متعلقا بوظيفتي فإنه يتعامل معي بكل الاهتمام والود.	3.81	0.594	76.2	01	مرتفع
10	يشرح لي المدير مبررات القرارات التي اتخذت بالنسبة لوظيفتي.	3.62	0.764	72.4	05	مرتفع
11	عندما يتخذ رئيسي المباشر قرارا متعلقا بوظيفتي فإنه يشرح الأسباب المنطقية التي دعت له لاتخاذ تلك القرارات.	3.76	0.726	75.2	02	مرتفع
12	أشعر بنزاهة في حل الخلافات بين الموظفين.	3.67	0.846	73.4	4	مرتفع
عدالة التعاملات						
العدالة التنظيمية						
		3.4107	0.5338	68.21		مرتفع
		3.7143	0.51077	74.28		مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V 20

يتضح من خلال الجدول رقم (12) أن استجابات أفراد العينة على فقرات بعد العدالة التنظيمية، والتي تتراوح أوزانها النسبية بين (58%، 76.2%) بدرجات تتراوح بين المتوسط والمرتفع.

نلاحظ أعلى فقرة في هذا المجال، الفقرة (9) بمتوسط حسابي 3.81 وانحراف معياري 0.594، وبوزن نسبي 76.2، وهي درجة كبيرة يعني أن أفراد العينة يوافقون بدرجة مرتفعة بأن المدير يشجع روح المبادرة بين المرؤوسين ويناقش أفكارهم.

أما أدنى الفقرات في هذا المجال، الفقرة (3) بمتوسط حسابي قدره 2.90 وانحراف معياري يقدر بـ 1.122، وبوزن نسبي 58%، أي بدرجة متوسطة يعني أن أفراد العينة يوافقون بدرجة متوسطة على أن الحوافز المالية التي يحصلون عليها مناسبة.

- تتفق نتائج الدراسة مع (دراسة العنزي والقرني 2018) التي توصلت إلى مستوى الدعم التنظيمي بكل أبعاده بالمدارس الثانوية بمحافظة حفر الباطن، بلغ درجة إدراك عالية من نظر المعلمين والمعلمات.
- تختلف نتائج الدراسة مع دراسة (محمد ذيب أبو ماضي 2014) التي توصلت إلى أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدعم وتأكيد الذات لدى العاملين على تنمية الاستغراق الوظيفي بدرجة (متوسطة) في حين أن الأبعاد الأخرى المتمثلة في العدالة التنظيمية، سلوك القادة في مساندة المرؤوسين والمشاركة في اتخاذ القرارات ليس لها أثر على تنمية الاستغراق الوظيفي وهذه النتائج لا تتقارب مع دراستنا لأن هذه النتائج ليست نابعة من تشابه الظروف والعوامل وهي مكتب غزة الإقليمي التابع للأورنوا.
- تختلف نتائج الدراسة مع (دراسة نجار 2017) التي خلصت إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للعدالة التنظيمية بدرجة منخفضة على الموافقة من قبل العاملين إلى توفر الاستغراق الوظيفي على درجة منخفضة لدى العاملين مدرسات التربية والتعليم بقطاع غزة فلسطين، وهذه النتائج لا تتقارب مع دراستنا لأن هذه النتائج ليست نابعة من تشابه الظروف والعوامل.
- تتفق نتائج الدراسة مع دراسة (O'Mscoll 1999) التي توصلت إلى أنه يوجد ارتباط كبير للدعم التنظيمي المدرك بالمشاركة في العمل والالتزام العاطفي والمستمر في كل من أيرلندا ونيوزلندا.
- تتفق نتائج الدراسة مع دراسة (Kim Sook 2011) التي توصلت إلى أنه يوجد ارتباطاً إيجابياً للدعم التنظيمي المدرك بالمشاركة في العمل في نظر ممرضات تعمل في 06 مستشفيات ومدن عامة جنوب كوريا.

2. سلوك القادة بمساندة المرؤوسين

الجدول رقم (13): استجابة أفراد العينة للبعد سلوك القادة بمساندة المرؤوسين

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرتبة	التقييم
01	يشجع المدير روح المبادرة بين المرؤوسين ويناقش أفكارهم.	3.67	0.754	73.4	02	مرتفع
02	يضع المدير اقتراحات المرؤوسين موضع التنفيذ ويهتم بها.	3.79	0.645	75.8	01	مرتفع
03	عندما يتحدث المدير يشعر المرؤوسين أن لديه اقتناع داخلي بما يقول.	3.50	0.804	70	04	مرتفع
04	لدى المدير مهارة فائقة في النقاش والحوار.	3.60	0.885	72	03	مرتفع
	سلوك القادة بمساندة المرؤوسين	3.6369	0.63246	72.4		مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V 20

- يتضح من خلال الجدول رقم (13) استجابات أفراد العينة على فقرات بعد سلوك القادة بمساندة المرؤوسين والتي تراوحت أوزانها النسبية بين (70% - 75.8%) بدرجات جميعها مرتفعة.
- تتفق نتائج الدراسة مع (دراسة العنزى والقرني 2018) التي توصلت إلى أن بعد سلوك القادة بمساندة المرؤوسين بلغ درجة إدراك عالية وجاءت في المرتبة الأولى لأبعاد الدعم التنظيمي بالمدارس الثانوية بمحافظة حفر الباطن.
 - تختلف نتائج الدراسة مع (دراسة محمد الذيب أبو ماضي 2014) التي توصلت إلى أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده سلوك القادة لمساندة المرؤوسين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأورنوا، إن هذه النتائج لا تتقارب مع دراستنا لأنها ليست نابعة من تشابه الظروف والعوامل.

3. المشاركة في اتخاذ القرارات

الجدول رقم (14): استجابة أفراد العينة للبعد المشاركة في اتخاذ القرارات

التقييم	الرتبة	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	01	76.2	0.671	3.81	01 أشارك بقدر كبير في اتخاذ القرارات المرتبطة باختصاصي وواجباتي الوظيفية.
مرتفع	03	71	0.968	3.55	02 يشجعني رؤسائي على التعبير عن أفكاري في العمل حتى لو كانت لا تتفق مع آرائهم.
متوسط	04	60	1.012	3.00	03 نسبة مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات الإستراتيجية عالية.
مرتفع	02	72.4	0.854	3.62	04 يفوض المدير جزء من صلاحياته للمرؤوسين.
مرتفع		69.88	0.68851	3.494	المشاركة في اتخاذ القرارات

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V 20

يتضح من خلال الجدول رقم (14) استجابات أفراد العينة على فقرات بعد المشاركة في اتخاذ القرارات والتي تراوحت أوزانها النسبية بين (60%، 76.2%) بدرجات معظمها مرتفعة، حيث كانت أعلى فقرة في هذا المجال (1) بمتوسط حسابي 3.81 وانحراف معياري 0.671، وبوزن نسبي 76.2%، وهي درجة مرتفعة، يعني أن أفراد العينة يوافقون بدرجة مرتفعة على أنهم يشاركون بقدر كبير في اتخاذ القرارات المرتبطة باختصاصاتهم وواجباتهم الوظيفية.

حيث أن أدنى الفقرات في هذا المجال الفقرة (3) بمتوسط حسابي 3.00 وانحراف معياري 1.012، وبوزن نسبي 60% أي درجة متوسطة يتضح أن أفراد العينة يوافقون بدرجة متوسطة على أن نسبة مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات الإستراتيجية عالية.

- تتفق نتائج الدراسة مع دراسة (العنزي والقرني 2011) التي توصلت إلى أن المشاركة في اتخاذ القرارات بلغت درجة عالية وجاءت في المرتبة الرابعة لأبعاد الدعم التنظيمي بالمدارس الثانوية بمحافظة كفر الباطن من نظر المعلمين والمعلمات.

- تختلف نتائج الدراسة مع دراسة (محمد الذيب أبو ماضي 2014) التي توصلت إلى أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء المشاركة في اتخاذ القرارات في مكتب غزة الإقليمي للأورنوا إن هذه النتائج لا تتقارب مع دراستنا لأنها ليست نابعة من تشابه الظروف والعوامل.

4. دعم وتأكيـد الذات لدى العاملين

الجدول رقم (15): استجابة أفراد العينة للدعم وتأكيـد الذات لدى العاملين

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرتبة	التقييم
01	أشعر بأهمية وظيفتي من خلال ما أنجزه من أعمال.	4.10	0.656	82	01	مرتفع
02	تتنوع المهارات المطلوبة لأداء عملي مما يدفعني لاكتساب المهارات باستمرار.	4.00	0.733	80	02	مرتفع
03	أحصل من عملي على الحوافز والمكافآت التي تسهم في تحقيق رضاي في العمل.	3.00	1.104	60	04	متوسط
04	المستوى الوظيفي لعملي يتناسب مع طبيعة النشاط الذي أؤديه.	3.74	0.885	74.8	03	مرتفع
	دعم وتأكيـد الذات لدى العاملين	4.0476	0.64211	80.95		مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V 20

يبين الجدول رقم (15) استجابات أفراد العينة على فقرات بعد دعم وتأكيـد الذات لدى العاملين والتي تتراوح أوزانها النسبية بين (60% - 82%)، بدرجات معظمها مرتفعة.

نلاحظ أن أعلى فقرة في هذا المجال الفقرة (1) بمتوسط حسابي 4.10 ، وانحراف معياري 0.656، وبوزن نسبي 82%، وهي درجة مرتفعة جدا، يعني أن أفراد العينة يوافقون بدرجة مرتفعة جدا بشعورهم بأهمية وظائفهم من خلال ما أنجزه من أعمال.

أما أدنى الفقرات في هذا المجال، الفقرة (3) بمتوسط حسابي 3.00 وانحراف معياري 1.104، وبوزن نسبي 60% أي بدرجة متوسطة يتضح بأن أفراد العينة يوافقون بدرجة متوسطة على الحصول على الحوافز والمكافآت التي تساهم في تحقيق رضاهم في العمل.

- تتفق نتائج الدراسة مع دراسة (العنزي والقرني 2018) التي توصلت إلى أن دعم وتأكيـد الذات بلغت درجة عالية وجاءت في المرتبة الثانية لأبعاد الدعم التنظيمي بالمدارس الثانوية بمحافظة كفر الباطن من نظر المعلمين والمعلمات.

- تتقارب نتائج الدراسة مع دراسة (محمد الذيب أبو ماضي 2014) التي توصلت إلى أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد دعم وتأكيـد الذات لدى العاملين في تنمية الاستغراق الوظيفي بدرجة متوسط مع الرغم أن هذه النتائج ليست نابعة من تشابه الظروف والعوامل وهي مكتب غزة الإقليمي التابع للأورنوا.

• ملخص استجابات أفراد العينة حول الدعم التنظيمي

الجدول رقم (16): استجابة أفراد العينة للدعم التنظيمي

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	التقييم
عدالة التوزيعات	3.1310	0.69457	62.62	متوسط
عدالة الإجراءات	3.3869	0.77145	67.74	متوسط
عدالة التعاملات	3.7143	0.51077	74.28	مرتفع
العدالة التنظيمية	3.4107	0.53388	68.21	مرتفع
سلوك القادة بمساندة المرؤوسين	3.6369	0.63246	72.74	مرتفع
المشاركة في اتخاذ القرارات	3.4940	0.68851	69.88	مرتفع
دعم وتأكيد الذات لدى العاملين	4.0476	0.64211	80.95	مرتفع
الدعم التنظيمي	3.5625	0.45252	71.25	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V 20

يتضح من خلال الجدول رقم (16) الذي يبين استجابات أفراد العينة حول الدعم التنظيمي، وأهم بعد من هذه الأبعاد تمت الموافقة عليه بدرجة مرتفعة وهو دعم وتأكيد الذات لدى العاملين بمتوسط حسابي يقدر بـ 4.0476، وانحراف معياري يقدر بـ 0.642 ثم تليه بالترتيب أبعاد سلوك القادة بمساندة المرؤوسين بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.6369 وانحراف معياري يقدر بـ 0.6324 ثم يليه بعد المشاركة في اتخاذ القرارات بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.4940 وانحراف معياري يقدر بـ 0.68851، أما العدالة التنظيمية تأتي في الأخير بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.4107 وانحراف معياري يقدر بـ 0.53388 حيث تمت الموافقة عليهم بدرجة مرتفعة.

ثانيا : استجابات أفراد العينة حول محور الاستغراق الوظيفي

1. الاستغراق الشعوري

الجدول رقم (17): استجابة أفراد العينة حول الاستغراق الشعوري

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرتبة	التقييم
01	عملي في مؤسستي يعني لي الكثير من الناحية الشخصية.	4.00	0.663	80	03	مرتفع
02	لدي إحساس قوي بالانتماء إلى وظيفتي.	3.95	0.731	79	04	مرتفع
03	أؤمن برسالة وأهداف مؤسستي.	4.07	0.601	81.4	02	مرتفع
04	اهتم بمستقبل مؤسستي.	4.36	0.577	87.2	01	مرتفع جدا
	الاستغراق الشعوري	4.0952	0.50290	81.90		مرتفع

المصدر : من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V 20

يتعين من الجدول رقم (17) استجابات أفراد العينة على فقرات بعد الاستغراق الشعوري، والتي تتراوح أوزانها النسبية بين (79%- 82%) بدرجات مرتفعة.

نلاحظ أعلى فقرة في هذا المجال الفقرة (4) بمتوسط حسابي 4.36 وانحراف معياري 0.577، وبوزن نسبي 87.2 وهي درجة كبيرة ومرتفعة جدا نستنتج أن أفراد العينة يوافقون بدرجة مرتفعة جداً على الاهتمام بمستقبل مؤسستهم. أما أدنى الفقرات في هذا المجال الفقرة(2) بمتوسط حسابي 3.95 وانحراف معياري 0.731، وبوزن نسبي 79% أي أن أفراد العينة يوافقون بدرجة مرتفعة على تكريس كل جهودهم في عملهم عندما يكون في المؤسسة.

2. الاستغراق الإدراكي

الجدول رقم (18): استجابة أفراد العينة حول الاستغراق الإدراكي

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرتبة	التقييم
01	أنا حقا في غاية التركيز عندما اعمل.	4.17	0.621	83.40	04	مرتفع
02	أكرس كل جهودي في عملي عندما أكون في مؤسستي.	4.33	0.570	86.60	03	مرتفع جدا
03	أعطي مسؤوليات عملي الكثير من الاهتمام.	4.36	0.533	87.20	02	مرتفع جدا
04	أركز على مهام وظيفتي عندما أكون في العمل.	4.40	0.665	88	01	مرتفع جدا
	الاستغراق الإدراكي	4.3155	0.52108	86.31		مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V 20

الفصل الثاني دراسة ميدانية لأثر الدعم التنظيمي على الاستغراق الوظيفي بمركز توزيع الزفت نفضال سكيكدة

يتعين من الجدول رقم (18) استجابات أفراد العينة على فقرات بعد الاستغراق الإدراكي، والتي تتراوح أوزانها النسبية بين (83.40%-88%)، بدرجات مرتفعة جدا.

نلاحظ أعلى فقرة في هذا المجال الفقرة (4) بمتوسط حسابي 4.40، وانحراف معياري 0.665، وبوزن نسبي 88% وهي درجة مرتفعة.

نستنتج أن أفراد العينة يوافقون بدرجة مرتفعة بأن العمال يركزون على مهام وظيفتهم عندما يكونون في العمل. أما أدنى الفقرات في هذا المجال الفقرة (1) بمتوسط حسابي 4.17، وانحراف معياري 0.621، وبوزن نسبي 83.40 %، أي بدرجة مرتفعة يتضح أن أفراد العينة يوافقون بدرجة مرتفعة على العامل في غاية التركيز حقا عندما يعمل.

3. الاستغراق السلوكي

الجدول رقم (19): استجابة أفراد العينة حول الاستغراق السلوكي

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرتبة	التقييم
01	أنا حقا ادفع نفسي للعمل فوق ما هو متوقع مني.	4.10	0.878	82	04	مرتفع
02	أنا على استعداد لبذل المزيد من الجهد دون أن يطلب مني ذلك.	4.31	0.715	86.2	02	مرتفع جدا
03	غالبا ما اذهب فوق ما هو متوقع مني لمساعدة فريقي ليكون ناجحا.	4.17	0.730	83.4	03	مرتفع
04	اعمل بجد أكثر مما هو متوقع لمساعدة مؤسستي على النجاح.	4.33	0.612	86.6	01	مرتفع جدا
	الاستغراق السلوكي	4.2262	0.57861	84.52		مرتفع جدا

المصدر : من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V 20

يتعين من خلال الجدول رقم (19)، استجابات أفراد العينة على فقرات بعد الاستغراق السلوكي والتي تتراوح أوزانها النسبية بين (82% - 86.6%) بدرجات مرتفعة جدا.

نلاحظ أعلى فقرة في هذا المجال الفقرة (4) بمتوسط حسابي 4.33، وانحراف معياري 0.612، وبوزن نسبي 86.6 % وهي درجة مرتفعة جدا يعني أن أفراد العينة يوافقون بدرجة مرتفعة جدا بأن العامل يعمل بجد أكثر مما هو متوقع لمساعدة مؤسسته على النجاح.

أما أدنى الفقرات في هذا المجال، الفقرة (1) بمتوسط حسابي 4.10، وانحراف معياري 0.878، وبوزن نسبي 82% وتعتبر درجة مرتفعة ونستنتج أن أفراد العينة يوافقون بدرجة مرتفعة على أن العامل يدفع حقا نفسه للعمل فوق ما هو متوقع منه.

• ملخص استجابات أفراد العينة حول الاستغراق الوظيفي

الجدول رقم (20): استجابة أفراد العينة حول الاستغراق الوظيفي

التقييم	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	81.90	0.50290	4.0952	الاستغراق الشعوري
مرتفع جدا	86.31	0.52108	4.3155	الاستغراق الاستدراكي
مرتفع جدا	84.52	0.57861	4.2262	الاستغراق السلوكي
مرتفع جدا	84.24	0.44410	4.2123	الاستغراق الوظيفي

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V 20

يتضح من خلال الجدول رقم (20) الذي يبين استجابات أفراد العينة ومدى مستوى الاستغراق الوظيفي بأن البعد الذي تمت الموافقة عليه بشكل كبير هو بعد الاستغراق الاستدراكي بمتوسط حسابي 4.3155 وانحراف معياري 0.52108 ، ثم يليه الاستغراق السلوكي بمتوسط حسابي 4.2262 وانحراف معياري 0.57862 و أخيرا الاستغراق الشعوري بمتوسط حسابي 4.0952 وانحراف معياري يقدر بـ 0.50290 حيث تمت الموافقة على كل أبعاد الاستغراق الوظيفي بدرجة مرتفعة جداً.

- نلاحظ أن موافقة الموظفين على الاستغراق الوظيفي مرتفعة جداً وهذا يرجع إلى العديد من العوامل منها السياسية والاقتصادية التي يعيشها الفرد الجزائري والتي جعلت الوظيفة مصدر الدخل شبه الوحيد للموظف مما جعله يتمسك بها ويستغرق في العمل بها من أجل الحصول على مزيد من المكافآت والترقيات لتحسين وضعه المادي، كما أن العامل النفسي يؤثر في الموظف بالتقاضي في الوظيفة التي تحقق له طموحاته ورغباته ويسعى من خلال الاستغراق الوظيفي إلى خلق ميزة تنافسية بين زملائه حتى يكسب ولاء المنظمة ومدرائه في العمل، كما أظهرت النتائج ارتفاع واضح في الموافقة على مستوى الاستغراق الوظيفي لدى العاملين بمركز الزفت بسكيكدة وهذا يرجع إلى مستوى رضا العاملين بالرواتب والحوافز التي يتقاضونها مقارنة مع رواتب نظراتهم في المؤسسات العمومية المختلفة في البلد.

- تتفق نتائج الدراسة مع دراسة (Cherubin 2011) حيث أدى استخدام وسائل أو أبعاد الدعم التنظيمي في الشركات غير ربحية الموجودة في الجزء الشمالي الشرقي للولايات المتحدة الأمريكية إلى زيادة الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في هذه الشركات.

- تتفق نتائج الدراسة مع دراسة (Raymand and Mjoli 2012) التي أكدت على الارتباط القوي بين كل من الرضا والاستغراق الوظيفي مع الالتزام التنظيمي ممثلة في شركة مرسيدس بنز المتواجدة في شرق لندن وجنوب إفريقيا.

- تتفق نتائج الدراسة مع دراسة (Yeu 2014) التي أكدت على وجود علاقة طردية بين الدعم التنظيمي على الاستغراق الوظيفي لشركات صناعة التكييف والتبريد في ماليزيا.

المطلب الثالث: الإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها

1. اختبار الفرضية الرئيسية

الجدول رقم (21): تحليل التباين للدعم التنظيمي والاستغراق الوظيفي

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل التحديد R ² المصحح
الانحدار	3.251	04	0.813	6.220	0.001	0.634	0.402	0.36149
الخطأ المتبقي	4.835	37	0.131					
المجموع	8.086	41						

المصدر : من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V 20

أظهرت نتائج التحليل الواردة في الجدول رقم (21) أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) للدعم التنظيمي على الاستغراق الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة إذ بلغت قيمة F (6.220) بمستوى معنوية قدر ب 0.001 وبالتالي فإن F دالة عند مستوى الدلالة 0.05 وقد بلغت قيمة معامل الارتباط R 0.634 الذي يفسر العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل أي بنسبة 63.40% يتبين أن العلاقة الطردية مرتفعة، أما معامل التحديد R² والذي يقيس القدرة التنبؤية والتفسيرية للنموذج وتقدر ب 0.402 مما يشير أن الدعم التنظيمي يضم 40.20% من التغيرات الحاصلة في الاستغراق الوظيفي، ولمعرفة أثر الدعم التنظيمي على الاستغراق الوظيفي فقد تم الاعتماد على نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد الوارد في الجدول التالي:

الجدول رقم (22): نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد بين أبعاد الدعم التنظيمي وأبعاد الاستغراق الوظيفي

مستوى دلالة t	قيمة t المحسوبة	المعاملات	المعاملات غير النمطية		النموذج
		النمطية	Béta	الخطأ المعياري	
0.001	3.777	-	0.513	1.937	ثابت
0.892	0.136	0.025	0.152	0.021	العدالة التنظيمية
0.299	1.053	0.164	0.109	0.115	سلوك القادة لمساندة المرؤوسين
0.667	0.434	0.067	0.099	0.043	المشاركة في اتخاذ القرارات
0.000	4.437	0.584	0.091	0.404	دعم وتأكيد الذات لدى العاملين

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V 20

أولاً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى

يتضح من خلال الجدول رقم (22) أن قيمة (t) لبعدها العدالة التنظيمية بلغت 0.136 عند مستوى معنوية 0.892 وهي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، كما أن قيمة (B) معامل الانحدار غير المعياري بلغت 0.021 وهي تشير إلى مقدار الزيادة المحققة في قيمة المتغير التابع نتيجة زيادة المتغير المستقل بوحدة واحدة، أما معامل الانحدار (Béta) قد بلغ 0.025. وعليه فإنه يتم قبول الفرضية الفرعية العدمية الأولى التي تنص على ما يلي: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعدالة التنظيمية على الاستغراق الوظيفي لدى العاملين لمركز الزفت نفضال سكيكدة".

ثانياً: اختبار الفرضية الفرعية الثانية

يتضح من خلال الجدول رقم (22) أن قيمة (t) لبعدها سلوك القادة لمساندة المرؤوسين بلغت 1.053 عند مستوى معنوية 0.299 وهي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وعليه فإنه يتم قبول الفرضية الفرعية العدمية الثانية كما أن قيمة (B) معامل الانحدار غير المعياري بلغت 0.115 وهي تشير إلى مقدار الزيادة المحققة في قيمة المتغير التابع نتيجة زيادة المتغير المستقل بوحدة واحد، أما معامل الانحدار (Béta) فقد بلغ 0.164 وهي تعزز النتيجة المحصل عليها.

ثالثاً: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

يتضح من خلال الجدول رقم (22) أن قيمة (t) لبعدها المشاركة في اتخاذ القرارات على الاستغراق الوظيفي بلغت 0.434 عند مستوى معنوية 0.667 وهي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، مما يعني قبول الفرضية الفرعية العدمية الثالثة، كما أن قيمة (B) معامل الانحدار غير المعياري بلغت 0.043 وهي تشير إلى مقدار الزيادة المحققة في قيمة المتغير التابع نتيجة زيادة المتغير المستقل بوحدة واحدة، أما معامل الانحدار المعياري (Béta) فقد بلغ 0.067 وهي تعزز النتيجة المحصل عليها.

رابعاً: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

يتضح من خلال الجدول رقم (22) أن قيمة (t) لبعد الدعم وتأکید الذات لدى العاملين على الاستغراق الوظيفي بلغت 4.437 عند مستوى دلالة معنوية 0.000 وهي أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) مما يعني رفض الفرضية الفرعية العدمية الرابعة، وقبول الفرضية الفرعية البديلة التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدعم وتأکید الذات لدى العاملين، كما أن قيمة (B) معامل الانحدار غير المعياري بلغت 0.404، وهي تشير إلى مقدار الزيادة المحققة في قيمة المتغير التابع نتيجة زيادة المتغير المستقل بوحدة واحدة، أما معامل الانحدار المعياري (Béta) فقد بلغ 0.584، وهو يعزز النتيجة المحصل عليها.

من خلال النتائج المتحصل عليها من جدول تحليل التباين أن قيمة F تساوي 6.220 وهي دالة إحصائياً فإن الفرضية الرئيسية محققة، أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للدعم التنظيمي على الاستغراق الوظيفي لدى الموظفين بنفظال مركز النفط سكيكدة. ولهذا نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة للدعم التنظيمي على الاستغراق الوظيفي لدى الموظفين بنفظال مركز النفط سكيكدة.

خلاصة الفصل

يتناول هذا الفصل الدراسة الميدانية لأثر الدعم التنظيمي على الاستغراق الوظيفي بمؤسسة نفطال مركز الزيت سكيكدة، لقد تم فيه عرض ومناقشة نتائج وجهات نظر مجتمع الدراسة حول الدعم التنظيمي والاستغراق الوظيفي، من خلال الاعتماد على مجموعة من طرق والأساليب الإحصائية والمتمثلة في المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، والانحدار الخطي المتعدد.

وقد أفرزت مرحلة تحليل البيانات بالوصول إلى مجموعة من النتائج والاستنتاجات حول اختصار صحة الفرضيات إضافة إلى مناقشة وتفسير هذه النتائج، مما يأخذنا إلى تقديم بعض المقترحات.

خاتمة

يلعب الدعم التنظيمي دوراً محورياً هاماً في التأثير المعنوي على الأفراد داخل المنظمة حيث كلما زاد مستوى الدعم التنظيمي زادت دلالاته الأكيدة في زيادة مستوى الاستغراق الوظيفي لدى العاملين.

ثانياً: نتائج الدراسة

أسفرت الدراسة التي تمحورت حول أثر الدعم التنظيمي على الاستغراق الوظيفي لدى العاملين بمركز الزفت نفضال سكيكدة على النتائج التالية:

- مستوى الدعم التنظيمي مرتفع بمتوسط حسابي 3.5625، حيث جاء في المرتبة الأولى، بعد دعم وتأكيد الذات لدى العاملين مرتفع بمتوسط حسابي 4.0476، ويليه بعد سلوك القادة لمساندة المرؤوسين مرتفع بمتوسط حسابي، 3.6369، ويليه بعد المشاركة في اتخاذ القرارات مرتفع بمتوسط حسابي، 3.4940، وجاء في المرتبة الأخيرة بعد العدالة التنظيمية مرتفع بمتوسط حسابي، 3.4107.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعدها العدالة التنظيمية على الاستغراق الوظيفي.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعدها سلوك القادة لمساندة المرؤوسين على الاستغراق الوظيفي.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعدها المشاركة في اتخاذ القرارات على الاستغراق الوظيفي.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعدها دعم وتأكيد الذات لدى العاملين على الاستغراق الوظيفي.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للدعم التنظيمي بجميع أبعاده على الاستغراق الوظيفي.
- مستوى الاستغراق الوظيفي مرتفع جداً بمتوسط حسابي 4.2123، حيث جاء في المرتبة الأولى، بعد الاستغراق الاستدراكي مرتفع جداً بمتوسط حسابي 4.3155، ويليه بعد الاستغراق السلوكي مرتفع جداً بمتوسط حسابي 4.2262 وجاء في المرتبة الأخيرة بعد الاستغراق الشعوري مرتفع بمتوسط حسابي 4.0952.

ثالثا: الاقتراحات

- الارتقاء بمستوى العدالة التنظيمية لدى العاملين، وذلك من خلال توفير مناخ اجتماعي، وبيئة عمل يسودها العدل والإنصاف والمساواة.
- الأخذ بعين الاعتبار مراجعة نظام الأجور والمكافآت والحوافز المالية.
- الاهتمام بالمسيرة المهنية لدى العاملين من خلال الترقيات، التكوين والتدريب وتشجيعهم على تطوير أنفسهم ذاتيا.
- توزيع الصلاحيات والمهام والمسؤوليات على الموظفين بصورة عادلة.
- الاهتمام بالجانب النفسي والمعنوي وتحسسهم بأهمية قيمهم واعتبارهم وذلك بتمكينهم من المشاركة في صنع القرارات المتعلقة بوظائفهم.
- فتح فضاء الحوار وروابط لزرع روح المبادرة والابتكار بين الموظفين.
- تعزيز الثقة بين الأفراد المتفاعلين داخل المؤسسة.
- نشر ثقافة العمل الجماعي بالمركز وتمكين الموظفين من العمل في مختلف المصالح قبل الاستقرار في منصبه الأصلي.

رابعا: آفاق الدراسة

من خلال دراستنا للدعم التنظيمي والاستغراق الوظيفي وتعدد أبعادها وتوسع مفاهيمها، فارتأينا أن نقدم بعض الآراء:

- أثر نظام التحفيز على العدالة التنظيمية.
- أثر نظام التحفيز على الاستغراق الوظيفي.
- أثر العدالة التنظيمية على الاستغراق الوظيفي.
- دور الأنماط القيادية في تفعيل الدعم التنظيمي.
- أثر الاستغراق الوظيفي على تنمية روح المبادرة لدى العاملين.

قائمة المراجع

1. المراجع باللغة العربية:

• الكتب:

- لعديلي، ناصر محمد، السلوك الإنساني والتنظيمي، د، ط، منظور كلي مقارن: معهد الإدارة العامة، الرياض، 1995.

• المجلات:

- مؤيد الساعدي، عكار، دور الاستغراق الوظيفي في الأداء العالي: بحث استطلاعي تحليلي في كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، 2014.

- وائل محمد جبريل، أحمد محمد العوامي، أثر الدعم التنظيمي على إدارة الابتكار: دراسة ميدانية على عينة من العاملين بشركة البريقة لتسويق النفط بمدينة بنغازي، ليبيا، المجلد 02، العدد 03، 2018.

• المجالات:

- حجي بن سليمان العنزي وصالح علي يعن الله القرني، مستوى الدعم التنظيمي المدرك في المدارس الثانوية بمحافظة حفر الباطن وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين والمعلمات: المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية، المجلد 03 العدد 01، 2018.

- دبي بشيرة، مزياني الوناس، مستوى الدعم التنظيمي المدرك لدى عمال الحماية المدنية بورقلة، مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية، الجزائر، العدد 34، 2018.

- صالح بن علي يعن الله القرني، الدور الوسيط للدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين القيادة الخادمة والاستغراق الوظيفي: مجلة الإدارة العامة، المجلد 61، العدد 02، 2020.

- ضيف أحمد، صندوق فتيحة، دور الاستغراق الوظيفي في تعزيز الأداء التنظيمي: دراسة مقارنة بين البنوك العامة والخاصة، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، مجلد 04، العدد 02، 2020.

- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، أثر محددات إدراك الدعم التنظيمي على دافعية الأفراد للإنجاز بالتطبيق على الشركات الصناعية التابعة لقطاع الأعمال العام بمحافظة الدقهلية: المجلة العلمية التجارية والتمويل، الكلية التجارية، جامعة طنطا، الملحق 02، العدد 02، 2003.

- عبد العزيز عبد الهادي العامري، العلاقة بين الدعم التنظيمي والاستغراق الوظيفي وأثرها على التهكم التنظيمي لدى الموظفين الإداريين في جامعة الحديدية، مجلة الآداب للدراسات النفسية والتربوية العدد 08، 2020.

- عبد العزيز مرزوق، منة محمد السنديوني، بشرى فاروق عبد المجيد العموي: أثر الاستقامة التنظيمية في الاستغراق الوظيفي، دراسة تطبيقية على هيئة التمريض بالمستشفيات الحكومية بمحافظة كفر الشيخ، جامعة كفر الشيخ: مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، العدد 06، مصر 2019.

- عبد الوهاب، محمد أبو القمصان محمد، أثر محددات الدعم التنظيمي على جودة أداء الخدمة الصحية: مجلة التجارة والتمويل (كلية التجارة، جامعة طنطا)، مصر، 2007.
- علي ضبيان الرشيد، الدعم التنظيمي وعلاقته بالعدالة التنظيمية والالتزام الوظيفي: دراسة تطبيقية على الأطباء العاملين في بعض المستشفيات الحكومية في مدينة الرياض، المجلة العربية للإدارة المجلد 39، العدد 03، 2019.
- العيادي، هاشم استراتيجيات تعزيز الاستغراق الوظيفي ودورها في تحقيق الأداء العالي لمنظمات الأعمال: دراسة استطلاعية لعينة عاملين في قطاع مصرفي العراقي في أربيل، مجلة دراسات إدارية، العدد 09، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة البصرة 2012.
- محمد بكري عبد العليم، دور المنظمة في دعم وتأكيذ الذات لدى العاملين: دراسة تطبيقية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، العدد 04، كلية التجارة جامعة عين شمس، 2000.
- محمود عبد الرحمان الشنطي، دور الدعم التنظيمي كمتغير معدل في العلاقة بين الضغوط الوظيفية والأداء الوظيفي، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية، المجلد 01، العدد 03، 2015.
- مضايي محمد الشعلان، الدعم التنظيمي المدرك لدوافع العمل لدى الموظفين الإداريات بكلية الآداب بجامعة الأميرة نورت بنت عبد الرحمان: دراسة ميدانية، مجلة الدولية التربوية المتخصصة، المجلد 03، العدد 12، 2014.
- هتوار فتاح كريم، عمر مصطفى محمد، دور الثقة التنظيمية في تعزيز وتدعيم الاستغراق الوظيفي: دراسة استطلاعية لآراء عينة من الموظفين في مركز رئاسة البلدية السليمانية في إقليم كردستان، مجلة جامعة الأنبار، مجلد 08، العدد 16، العراق، 2016.

• الرسائل الجامعية

❖ رسائل الدكتوراه

- حمامة عمر، علاقة جودة الحياة الوظيفية بالاستغراق الوظيفي، دراسة ميدانية لدى عينة من أساتذة جامعة الوادي: رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2018.

❖ رسائل ماجستير

- أحمد زيب محمد ماضي، أثر الدعم التنظيمي على تنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا، مذكرة ماجستير غير منشورة، تخصص إدارة أعمال، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، جامعة الإسلامية، غزة، 2014.

- حسن محمد حسن النجار، أثر تطبيق العدالة التنظيمية على الاستغراق الوظيفي: دراسة ميدانية على العاملين في مديريات التربية والتعليم بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، فلسطين، 2017.
- علياء حسيني علاء الدين نوح، أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات وسلوك المواطنين التنظيمية: دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية في مدينة سحاب، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، قسم إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2013.
- محمد احمد أبو شنب، علاقة وظائف إدارة الموارد البشرية بالاستغراق الوظيفي: دراسة تطبيقية على مكاتب البريد في قطاع غزة، جامعة الأزهر، رسالة ماجستير غير منشورة، فلسطين، 2016.

❖ رسائل الماجستير

- أحلام لعبني، بشرى شربال، أثر العدالة التنظيمية على الاستغراق الوظيفي: دراسة حالة وحدة إنتاج الكهرباء، جيجل، قسم علوم التسيير، 2021.
- شهيلي نبيلة، الدعم التنظيمي علاقته بالاستقرار الوظيفي: دراسة ميدانية بمؤسسة الحضنة للحليب بالمسيلة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير الأكاديمي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2017.
- علي صوالح، الاستغراق الوظيفي لدى عمال وموظفي مديرية الخدمات الجامعية بورقلة في ظل بعض المتغيرات الديمغرافية: دراسة ميدانية بمديرية الخدمات الجامعية بورقلة، مذكرة ماستر غير منشورة، الجزائر، 2020.

2. المراجع باللغة الأجنبية

• **Thesis**

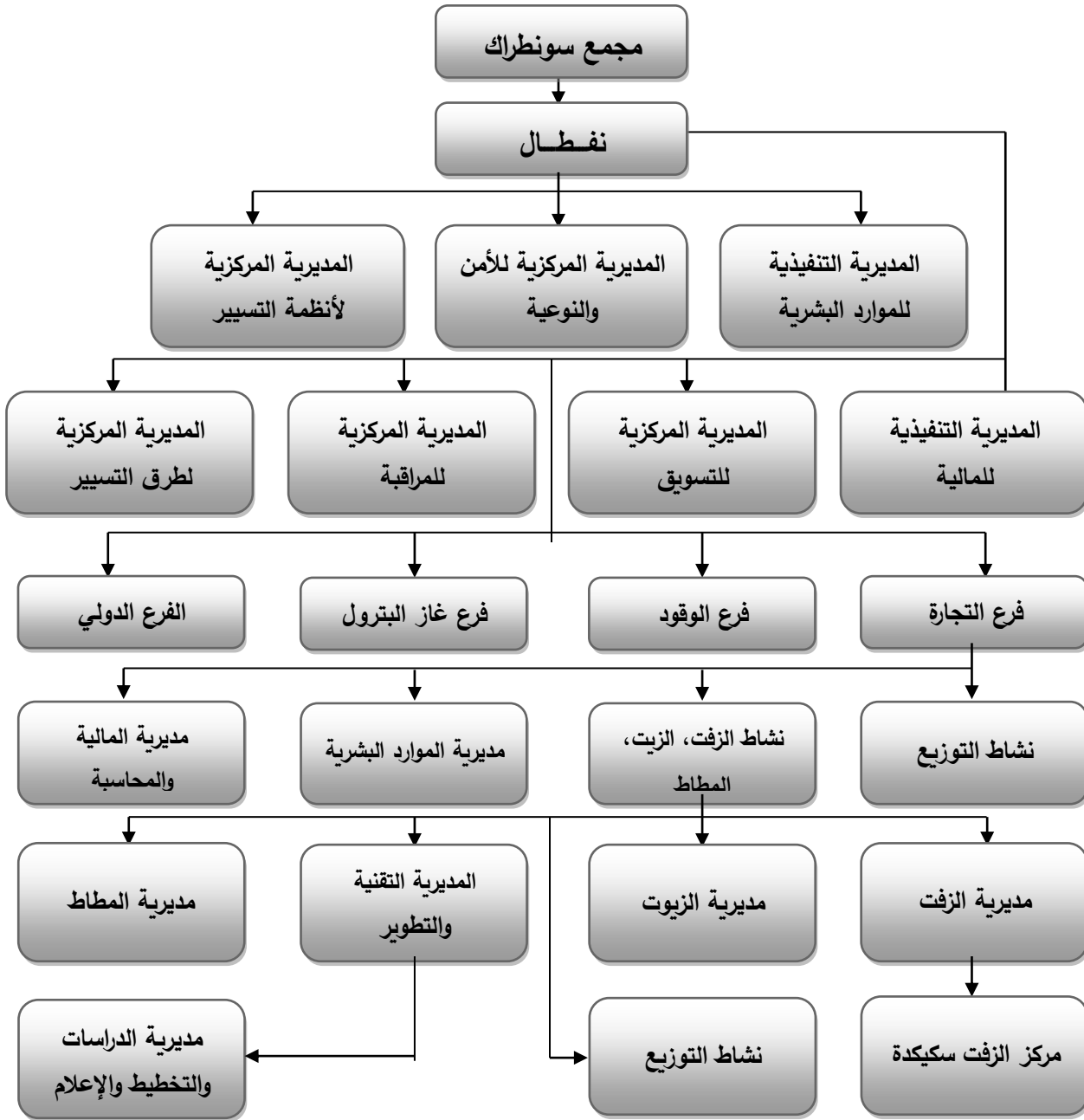
- Chen Say Yeu: The Relationship between Work Engagement Perceived Organizational Support and Organizational Citizen ship behavior at zun Ultra Industry SDN, BHD, Master Of Science (Management), University Ultra Malaysia, 2014.
- Michael. P. O'driscoll, Perceived organizational Support, Satisfaction With Rewards, And Employee Job involvement And Organizational commitment, Department Of Psychology, University Of Waikato, New Zerland, Vol 48, N02, 1999.

• **Journals**

- Cherubin: Perceived organization Support And Engagement, Master Of Science In Organizational Leadership, School Of Business And Leadership, Nyack college, USA, 2001.
- Hassan Abolghasem, Manal Etemadi, Fatemah hoseini, Perceived Organizational Support And Job Involvement In The Iranian Health Care System: A Case Study Of Emergency Room Nurses In General Hospitals, Iran university Of Medical Science, Iran, Journal Of Education And Health Promotion, Vol 03, N 58, 2014.
- Kim-Myoung-Sook, Effects Of Hospital Nurses Perceived Organizational Support On Involvement And Organizational Citizenship, Behavior, Department Of Mussing, Semyung University, Journal Korean Academy nurses Administration, Vol 19, N04, 2013.
- Raymand Toga, Themba Q, Mjoli: The Relationship Between Job involvement, Job Satisfaction And Organizational Commitment Among lower-Level employees at A Motor-Car Manufacturing company In East-London, South-Africa, Journal Of Business And Economic Management, University Of Fort Hare, South-Africa, Vol 01, N02, 2013.

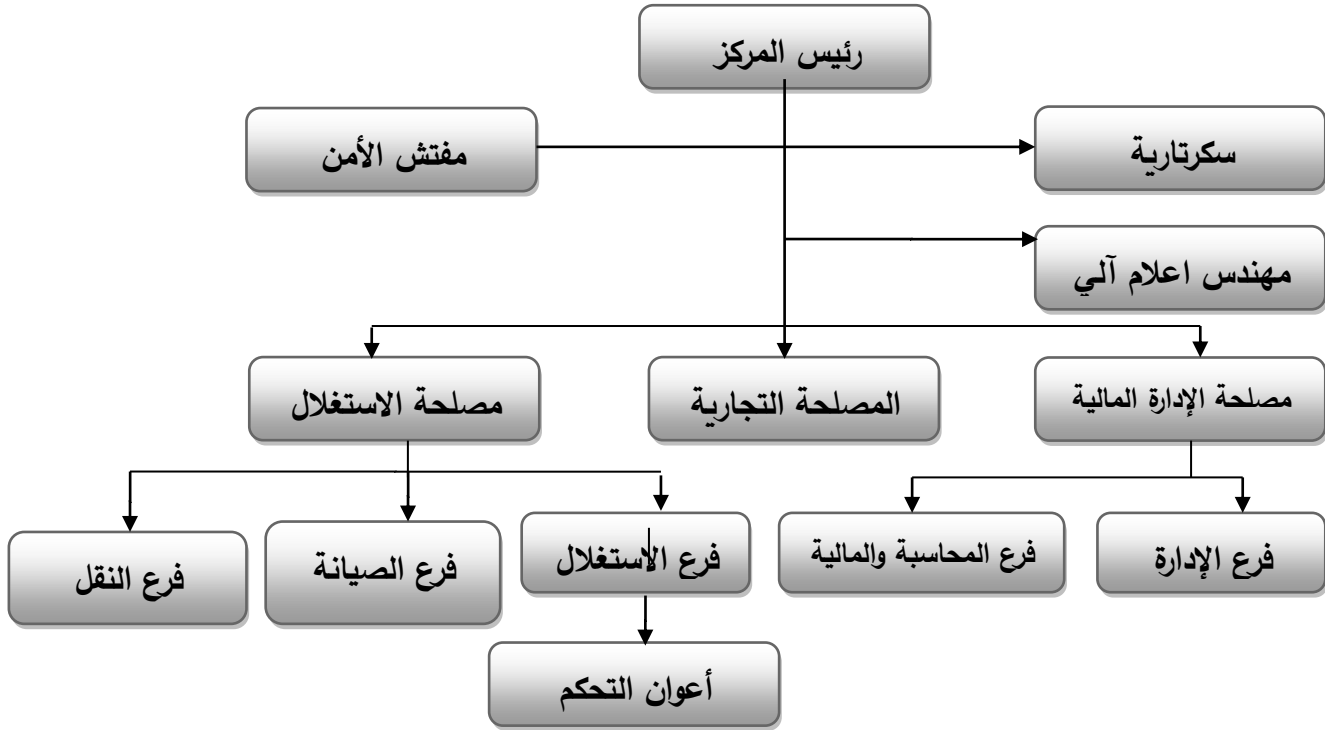
الملاحق

الملحق رقم (01): الهيكل التنظيمي العام لمؤسسة نפטال - سكيكدة -



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على المعلومات المقدمة من طرف المديرية التنفيذية للموارد البشرية مركز توزيع الزيت نפטال - سكيكدة -

الملحق رقم (02): الهيكل التنظيمي لمركز الزيت نפטال- سكيكدة-



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على المعلومات المقدمة من طرف المديرية التنفيذية للمواد البشرية مركز توزيع الزيت نפטال- سكيكدة-

الملحق رقم (03): الاستبيان



استبيان

سيدي (تي) المحترم (ة) :

يشرفني أن أضع بين أيديكم هذه الاستمارة و التي تهدف إلى التعرف على اثر الدعم التنظيمي على الاستغراق الوظيفي بمركز توزيع الزيت نفضال-سكيكدة- ونأمل من سعادتكم أن تتكرموا بالإجابة على الأسئلة الموجودة في هذا الاستبيان بكل صدق و موضوعية باختيار إجابة واحدة لكل سؤال و ذلك بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة .

مع العلم أن المعلومات التي ستقدمونها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي و بسرية تامة.

وشكرا لكم على حسن تعاونكم

*التعاريف الإجرائية :

1- **الدعم التنظيمي** : يقصد به مدى تقدير المنظمة للعاملين بها و مساهمتها بالاهتمام برفاهيته و التوزيع العادل لمكافآت العمل على العاملين مقابل الجهود المبذولة منهم.

2- **الاستغراق الوظيفي** : يقصد به درجة ارتباط الفرد بعمله و التجاوب النفسي معه.

الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

01	الجنس : <input type="checkbox"/> ذكر <input type="checkbox"/> أنثى
02	السن: اقل من 30 سنة <input type="checkbox"/> من 30 إلى اقل من 40 سنة <input type="checkbox"/> من 40 إلى اقل من 50 سنة <input type="checkbox"/> 50 سنة فأكثر <input type="checkbox"/>
03	المستوى التعليمي: ثانوي أو اقل <input type="checkbox"/> تكوين مهني <input type="checkbox"/> جامعي <input type="checkbox"/> دراسات عليا (ماجستير أو دكتورا) <input type="checkbox"/>
04	الحالة الاجتماعية: متزوج (ت) <input type="checkbox"/> أعزب(ت) <input type="checkbox"/> أرمل(ت) <input type="checkbox"/> مطلق(ت) <input type="checkbox"/>
05	الاقدمية : اقل من 5 سنوات <input type="checkbox"/> من 5 إلى اقل 10 سنوات <input type="checkbox"/> من 10 إلى اقل 15 سنة <input type="checkbox"/> 15 سنة فأكثر <input type="checkbox"/>
06	الوظيفة في العمل: عون تنفيذ <input type="checkbox"/> عون تحكم <input type="checkbox"/> إطار <input type="checkbox"/> إطار سامي <input type="checkbox"/>

الجزء الثاني: بيانات تختص بمجال الدعم التنظيمي والاستغراق الوظيفي					
أولاً: مجال الدعم التنظيمي					
1. العدالة التنظيمية : أ . عدالة التوزيعات					
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة	موافق	
					01 تتناسب ساعات العمل مع ظروف العمل الخاصة
					02 يتناسب الأجر مع المؤهلات التي أحملها
					03 الحوافز المالية التي أحصل عليها مناسبة
					04 يحصل كل موظف على الخدمات التي تقدمها المنظمة بشكل عادل
ب . عدالة الإجراءات					
					01 يستخدم المدير القرارات الوظيفية بأسلوب غير متحيز
					02 يحرص المدير على أن يبدي كل موظف رأيه قبل اتخاذ القرارات الخاصة بالعمل
					03 يشرح المدير القرارات ويزود العاملين بتفاصيل إضافية عند استفسارهم عن تلك القرارات
					04 يتم تطبيق كل القرارات الإدارية على كل العاملين بلا استثناء
ج . عدالة التعاملات					
					01 عندما يتخذ المدير قراراً متعلقاً بوظيفتي فإنه يتعامل معي بكل الاهتمام والود
					02 يشرح لي المدير مبررات القرارات التي اتخذت بالنسبة لوظيفتي
					03 عندما يتخذ رئيسي المباشر قراراً متعلقاً بوظيفتي فإنه يشرح الأسباب المنطقية التي دعت له لاتخاذ تلك القرارات
					04 أشعر بنزاهة في حل الخلافات بين الموظفين
2. سلوك القادة بمساندة المرؤوسين					
					01 يشجع المدير روح المبادرة بين المرؤوسين ويناقش أفكارهم
					02 يضع المدير اقتراحات المرؤوسين موضع التنفيذ ويهتم بها
					03 عندما يتحدث المدير يشعر المرؤوسين أن لديه اقتناع داخلي بما يقول
					04 لدى المدير مهارة فائقة في النقاش والحوار
3. المشاركة في اتخاذ القرارات					

					أشارك بقدر كبير في اتخاذ القرارات المرتبطة باختصاصي وواجباتي الوظيفية.	01
					يشجعني رؤسائي على التعبير عن أفكاري في العمل حتى لو كانت لا تتفق مع آرائهم.	02
					نسبة مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات الإستراتيجية عالية.	03
					يفوض المدير جزء من صلاحياته للمرؤوسين.	04
4. دعم وتأكيذ الذات لدى العاملين						
					أشعر بأهمية وظيفتي من خلال ما أنجزه من أعمال.	01
					تتنوع المهارات المطلوبة لأداء عملي مما يدفعني لاكتساب المهارات باستمرار.	02
					أحصل من عملي على الحوافز والمكافآت التي تسهم في تحقيق رضاي في العمل.	03
					المستوى الوظيفي لعملي يتناسب مع طبيعة النشاط الذي أؤديه.	04
ثانيا : مجال الاستغراق الوظيفي						
1. الاستغراق العاطفي (الشعوري)						
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة	موافق		
					عملي في مؤسستي يعني لي الكثير من الناحية الشخصية.	01
					لدي إحساس قوي بالانتماء إلي وظيفتي.	02
					أؤمن برسالة و أهداف مؤسستي.	03
					اهتم بمستقبل مؤسستي.	04
2. الاستغراق الإدراكي						
					أنا حقا في غاية التركيز عندما اعمل.	01
					أكرس كل جهودي في عملي عندما أكون في مؤسستي.	02
					أعطي مسؤوليات عملي الكثير من الاهتمام.	03
					أركز علي مهام وظيفتي عندما أكون في العمل.	04
3. الاستغراق السلوكي						
					أنا حقا ادفع نفسي للعمل فوق ما هو متوقع مني.	01
					أنا على استعداد لبذل المزيد من الجهد دون أن يطلب مني ذلك.	02
					غالبا ما اذهب فوق ما هو متوقع مني لمساعدة فريقي ليكون ناجحا.	03
					اعمل بجد أكثر مما هو متوقع لمساعدة مؤسستي علي النجاح.	04

الملحق رقم (04): لجنة التحكيم الخاصة بالاستبانة

الرقم	اسم ولقب المحكم	الرتبة	مكان العمل
01	أ. د. طيار أحسن	أستاذ. التعليم العالي	كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة
02	د. بوجعادة الياس	أستاذ محاضر قسم أ	
03	أ.د. زرزار العياشي	أستاذ. التعليم العالي	

المصدر: من إعداد الطالبان

الملحق رقم (05): مخرجات برنامج SPSS

CORRELATIONS
 /VARIABLES=Q21 Q22 SOUTbis
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG
 /MISSING=PAIRWISE.

Corrélations

		Q21	Q22	SOUTbis
Q21	Corrélacion de Pearson	1	,711	,916
	Sig. (bilatérale)		,000	,000
	N	42	42	42
Q22	Corrélacion de Pearson	,711	1	,933
	Sig. (bilatérale)	,000		,000
	N	42	42	42
SOUTbis	Corrélacion de Pearson	,916	,933	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	
	N	42	42	42

CORRELATIONS
 /VARIABLES=JO COMP DEC SOUTbis SO
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG
 /MISSING=PAIRWISE.

[Ensemble_de_données1] C:\Users\ahmed chekatt\Desktop\questionnaire.sav

Corrélations

		JO	COMP	DEC	SOUTbis	SO
JO	Corrélacion de Pearson	1	,564	,558	,214	,863
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,173	,000
	N	42	42	42	42	42
COMP	Corrélacion de Pearson	,564	1	,282	-,001	,691
	Sig. (bilatérale)	,000		,070	,993	,000
	N	42	42	42	42	42
DEC	Corrélacion de Pearson	,558	,282	1	,132	,766
	Sig. (bilatérale)	,000	,070		,406	,000
	N	42	42	42	42	42
SOUTbis	Corrélacion de Pearson	,214	-,001	,132	1	,343
	Sig. (bilatérale)	,173	,993	,406		,026
	N	42	42	42	42	42
SO	Corrélacion de Pearson	,863	,691	,766	,343	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,026	
	N	42	42	42	42	42

		Corrélations				
		Q1	Q2	Q3	Q4	JD
Q1	Corrélation de Pearson	1	,198	,098	,088	,377*
	Sig. (bilatérale)		,210	,538	,581	,014
	N	42	42	42	42	42
Q2	Corrélation de Pearson	,198	1	,412**	,429**	,754**
	Sig. (bilatérale)	,210		,007	,005	,000
	N	42	42	42	42	42
Q3	Corrélation de Pearson	,098	,412**	1	,506**	,783**
	Sig. (bilatérale)	,538	,007		,001	,000
	N	42	42	42	42	42
Q4	Corrélation de Pearson	,088	,429**	,506**	1	,788**
	Sig. (bilatérale)	,581	,005	,001		,000
	N	42	42	42	42	42
JD	Corrélation de Pearson	,377*	,754**	,783**	,788**	1
	Sig. (bilatérale)	,014	,000	,000	,000	
	N	42	42	42	42	42

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

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

CORRELATIONS

/VARIABLES=Q5 Q6 Q7 Q8 JP

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

		Corrélations				
		Q5	Q6	Q7	Q8	JP
Q5	Corrélation de Pearson	1	,531**	,446**	,590**	,753**
	Sig. (bilatérale)		,000	,003	,000	,000
	N	42	42	42	42	42
Q6	Corrélation de Pearson	,531**	1	,610**	,664**	,851**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000
	N	42	42	42	42	42
Q7	Corrélation de Pearson	,446**	,610**	1	,691**	,826**
	Sig. (bilatérale)	,003	,000		,000	,000
	N	42	42	42	42	42
Q8	Corrélation de Pearson	,590**	,664**	,691**	1	,895**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000
	N	42	42	42	42	42
JP	Corrélation de Pearson	,753**	,851**	,826**	,895**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
	N	42	42	42	42	42

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

CORRELATIONS

/VARIABLES=Q9 Q10 Q11 Q12 JT

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Corrélations

		Q9	Q10	Q11	Q12	JT
	Corrélation de Pearson	1	,535**	,627**	-,032	,700**
Q9	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,839	,000
	N	42	42	42	42	42
	Corrélation de Pearson	,535**	1	,536**	,252	,824**
Q10	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,108	,000
	N	42	42	42	42	42
	Corrélation de Pearson	,627**	,536**	1	,066	,766**
Q11	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,677	,000
	N	42	42	42	42	42
	Corrélation de Pearson	-,032	,252	,066	1	,522**
Q12	Sig. (bilatérale)	,839	,108	,677		,000
	N	42	42	42	42	42
	Corrélation de Pearson	,700**	,824**	,766**	,522**	1
JT	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
	N	42	42	42	42	42

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

CORRELATIONS

/VARIABLES=JD JP JT JO

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Corrélations

		JD	JP	JT	JO
	Corrélation de Pearson	1	,512**	,284	,771**
JD	Sig. (bilatérale)		,001	,068	,000
	N	42	42	42	42
	Corrélation de Pearson	,512**	1	,605**	,896**
JP	Sig. (bilatérale)	,001		,000	,000
	N	42	42	42	42
	Corrélation de Pearson	,284	,605**	1	,733**
JT	Sig. (bilatérale)	,068	,000		,000
	N	42	42	42	42
	Corrélation de Pearson	,771**	,896**	,733**	1
JO	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	
	N	42	42	42	42

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

CORRELATIONS

/VARIABLES=Q13 Q14 Q15 Q16 COMP

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Corrélations

		Q13	Q14	Q15	Q16	COMP
Q13	Corrélation de Pearson	1	,601**	,442**	,451**	,750**
	Sig. (bilatérale)		,000	,003	,003	,000
	N	42	42	42	42	42
Q14	Corrélation de Pearson	,601**	1	,635**	,699**	,880**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000
	N	42	42	42	42	42
Q15	Corrélation de Pearson	,442**	,635**	1	,566**	,809**
	Sig. (bilatérale)	,003	,000		,000	,000
	N	42	42	42	42	42
Q16	Corrélation de Pearson	,451**	,699**	,566**	1	,842**
	Sig. (bilatérale)	,003	,000	,000		,000
	N	42	42	42	42	42
COMP	Corrélation de Pearson	,750**	,880**	,809**	,842**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
	N	42	42	42	42	42

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

CORRELATIONS

/VARIABLES=Q17 Q18 Q19 Q20 DEC

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Corrélations

		Q17	Q18	Q19	Q20	DEC
Q17	Corrélation de Pearson	1	,390*	,215	,296	,552**
	Sig. (bilatérale)		,011	,171	,057	,000
	N	42	42	42	42	42
Q18	Corrélation de Pearson	,390*	1	,647**	,583**	,865**
	Sig. (bilatérale)	,011		,000	,000	,000
	N	42	42	42	42	42
Q19	Corrélation de Pearson	,215	,647**	1	,621**	,840**
	Sig. (bilatérale)	,171	,000		,000	,000
	N	42	42	42	42	42
Q20	Corrélation de Pearson	,296	,583**	,621**	1	,815**
	Sig. (bilatérale)	,057	,000	,000		,000
	N	42	42	42	42	42
DEC	Corrélation de Pearson	,552**	,865**	,840**	,815**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
	N	42	42	42	42	42

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

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

CORRELATIONS

/VARIABLES=Q21 Q22 Q23 Q24 SOUT
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG
 /MISSING=PAIRWISE.

Corrélations

		Q21	Q22	Q23	Q24	SOUT
	Corrélation de Pearson	1	,711**	,168	,086	,642**
Q21	Sig. (bilatérale)		,000	,286	,588	,000
	N	42	42	42	42	42
	Corrélation de Pearson	,711**	1	,211	,226	,728**
Q22	Sig. (bilatérale)	,000		,180	,151	,000
	N	42	42	42	42	42
	Corrélation de Pearson	,168	,211	1	,200	,690**
Q23	Sig. (bilatérale)	,286	,180		,205	,000
	N	42	42	42	42	42
	Corrélation de Pearson	,086	,226	,200	1	,592**
Q24	Sig. (bilatérale)	,588	,151	,205		,000
	N	42	42	42	42	42
	Corrélation de Pearson	,642**	,728**	,690**	,592**	1
SOUT	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
	N	42	42	42	42	42

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

CORRELATIONS

/VARIABLES=JO COMP DEC SOUT SO
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG
 /MISSING=PAIRWISE.

Corrélations

		JO	COMP	DEC	SOUT	SO
	Corrélation de Pearson	1	,564**	,558**	,514**	,863**
JO	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000
	N	42	42	42	42	42
	Corrélation de Pearson	,564**	1	,282	,219	,691**
COMP	Sig. (bilatérale)	,000		,070	,164	,000
	N	42	42	42	42	42
	Corrélation de Pearson	,558**	,282	1	,395**	,766**
DEC	Sig. (bilatérale)	,000	,070		,010	,000
	N	42	42	42	42	42
	Corrélation de Pearson	,514**	,219	,395**	1	,688**
SOUT	Sig. (bilatérale)	,000	,164	,010		,000
	N	42	42	42	42	42
	Corrélation de Pearson	,863**	,691**	,766**	,688**	1
SO	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
	N	42	42	42	42	42

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

CORRELATIONS

/VARIABLES=Q25 Q26 Q27 Q28 SENT
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG
 /MISSING=PAIRWISE.

Corrélations

		Q25	Q26	Q27	Q28	SENT
Q25	Corrélation de Pearson	1	,604**	,184	,319*	,695**
	Sig. (bilatérale)		,000	,244	,039	,000
	N	42	42	42	42	42
Q26	Corrélation de Pearson	,604**	1	,619**	,562**	,908**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000
	N	42	42	42	42	42
Q27	Corrélation de Pearson	,184	,619**	1	,558**	,744**
	Sig. (bilatérale)	,244	,000		,000	,000
	N	42	42	42	42	42
Q28	Corrélation de Pearson	,319*	,562**	,558**	1	,763**
	Sig. (bilatérale)	,039	,000	,000		,000
	N	42	42	42	42	42
SENT	Corrélation de Pearson	,695**	,908**	,744**	,763**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
	N	42	42	42	42	42

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

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

CORRELATIONS

/VARIABLES=Q29 Q30 Q31 Q32 CONG
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG
 /MISSING=PAIRWISE.

Corrélations

		Q29	Q30	Q31	Q32	CONG
Q29	Corrélation de Pearson	1	,734**	,700**	,659**	,888**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000
	N	42	42	42	42	42
Q30	Corrélation de Pearson	,734**	1	,722**	,600**	,869**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000
	N	42	42	42	42	42
Q31	Corrélation de Pearson	,700**	,722**	1	,684**	,880**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000
	N	42	42	42	42	42
Q32	Corrélation de Pearson	,659**	,600**	,684**	1	,855**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000
	N	42	42	42	42	42
CONG	Corrélation de Pearson	,888**	,869**	,880**	,855**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
	N	42	42	42	42	42

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

CORRELATIONS

/VARIABLES=Q33 Q34 Q35 Q36 APT
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG
 /MISSING=PAIRWISE.

Corrélations

		Q33	Q34	Q35	Q36	APT
Q33	Corrélation de Pearson	1	,573**	,431**	,348*	,785**
	Sig. (bilatérale)		,000	,004	,024	,000
	N	42	42	42	42	42
Q34	Corrélation de Pearson	,573**	1	,459**	,483**	,799**
	Sig. (bilatérale)	,000		,002	,001	,000
	N	42	42	42	42	42
Q35	Corrélation de Pearson	,431**	,459**	1	,692**	,804**
	Sig. (bilatérale)	,004	,002		,000	,000
	N	42	42	42	42	42
Q36	Corrélation de Pearson	,348*	,483**	,692**	1	,764**
	Sig. (bilatérale)	,024	,001	,000		,000
	N	42	42	42	42	42
APT	Corrélation de Pearson	,785**	,799**	,804**	,764**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
	N	42	42	42	42	42

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

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

CORRELATIONS

/VARIABLES=SENT CONG APT EF
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG
 /MISSING=PAIRWISE.

Corrélations

		SENT	CONG	APT	EF
SENT	Corrélation de Pearson	1	,581**	,328*	,747**
	Sig. (bilatérale)		,000	,034	,000
	N	42	42	42	42
CONG	Corrélation de Pearson	,581**	1	,698**	,913**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000
	N	42	42	42	42
APT	Corrélation de Pearson	,328*	,698**	1	,831**
	Sig. (bilatérale)	,034	,000		,000
	N	42	42	42	42
EF	Corrélation de Pearson	,747**	,913**	,831**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	
	N	42	42	42	42

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

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

CORRELATIONS

/VARIABLES=SO EF TOT

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Corrélations

		SO	EF	TOT
SO	Corrélation de Pearson	1	,388*	,837**
	Sig. (bilatérale)		,011	,000
	N	42	42	42
EF	Corrélation de Pearson	,388*	1	,830**
	Sig. (bilatérale)	,011		,000
	N	42	42	42
TOT	Corrélation de Pearson	,837**	,830**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	
	N	42	42	42

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

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

Statistiques

		الجنس	السن	المستوى_التعليمي	الحالة_الاجتماعية	الاقدمية	الوظيفة_في_العمل
N	Valide	42	42	42	42	42	42
	Manquante	0	0	0	0	0	0

Tableau de fréquences

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	37	88,1	88,1
	انثى	5	11,9	100,0
Total	42	100,0	100,0	

السن

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	<30	3	7,1	7,1
	= 30 et <40	12	28,6	35,7
	=40 et <50	18	42,9	78,6
	>50	9	21,4	100,0
	Total	42	100,0	100,0

المستوى_التعليمي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي او اقل	23	54,8	54,8
	جامعي	19	45,2	100,0
Total	42	100,0	100,0	

الحالة_الاجتماعية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
متزوج	38	90,5	90,5	90,5
اعزب	3	7,1	7,1	97,6
مطلق	1	2,4	2,4	100,0
Total	42	100,0	100,0	

الاقدمية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
<5	3	7,1	7,1	7,1
=5 et <10	11	26,2	26,2	33,3
=10 et <15	10	23,8	23,8	57,1
>15	18	42,9	42,9	100,0
Total	42	100,0	100,0	

الوظيفة_في_العمل

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
E	8	19,0	19,0	19,0
M	18	42,9	42,9	61,9
C	16	38,1	38,1	100,0
Total	42	100,0	100,0	

FREQUENCIES VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 Q7 Q8 Q9 Q10 Q11 Q12 Q13 Q14 Q15 Q16 Q17 Q18 Q19
Q20 Q21 Q22 Q23 Q24 Q25 Q26 Q27 Q28 Q29 Q30 Q31 Q32 Q33 Q34 Q35 Q36

/STATISTICS=STDDEV MEAN

/ORDER=ANALYSIS.

[Ensemble_de_données1] C:\Users\ahmed chekatt\Desktop\questionnaire.sav

Statistiques

		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7
N	Valide	42	42	42	42	42	42	42
	Manquante	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		3,71	2,86	2,90	3,05	3,55	3,21	3,48
Ecart-type		,636	1,026	1,122	1,125	,803	,976	,890

Statistiques

		Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14
N	Valide	42	42	42	42	42	42	42
	Manquante	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		3,31	3,81	3,62	3,76	3,67	3,67	3,79
Ecart-type		1,024	,594	,764	,726	,846	,754	,645

Statistiques

		Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21
N	Valide	42	42	42	42	42	42	42
	Manquante	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		3,50	3,60	3,81	3,55	3,00	3,62	4,10
Ecart-type		,804	,885	,671	,968	1,012	,854	,656

Statistiques

		Q22	Q23	Q24	Q25	Q26	Q27	Q28
N	Valide	42	42	42	42	42	42	42
	Manquante	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		4,00	3,00	3,74	4,00	3,95	4,07	4,36
Ecart-type		,733	1,104	,885	,663	,731	,601	,577

Statistiques

		Q29	Q30	Q31	Q32	Q33	Q34	Q35
N	Valide	42	42	42	42	42	42	42
	Manquante	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		4,17	4,33	4,36	4,40	4,10	4,31	4,17
Ecart-type		,621	,570	,533	,665	,878	,715	,730

Statistiques

		Q36	
N	Valide	42	
	Manquante	0	
Moyenne		4,33	
Ecart-type		,612	

Tableau de fréquences

Q1

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غ_موافق	4	9,5	9,5	9,5
محاييد	4	9,5	9,5	19,0
موافق	34	81,0	81,0	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Q2

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غ_موافق بشدة	3	7,1	7,1	7,1
غ_موافق	16	38,1	38,1	45,2
محاييد	7	16,7	16,7	61,9
موافق	16	38,1	38,1	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Q3

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غ_موافق_ بشدة	5	11,9	11,9	11,9
غ_موافق	13	31,0	31,0	42,9
محاييد	5	11,9	11,9	54,8
موافق	19	45,2	45,2	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Q4

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غ_موافق_ بشدة	4	9,5	9,5	9,5
غ_موافق	12	28,6	28,6	38,1
محاييد	5	11,9	11,9	50,0
موافق	20	47,6	47,6	97,6
موافق بشدة	1	2,4	2,4	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Q5

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غ_موافق	7	16,7	16,7	16,7
محاييد	6	14,3	14,3	31,0
موافق	28	66,7	66,7	97,6
موافق بشدة	1	2,4	2,4	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Q6

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غ_موافق بشدة	1	2,4	2,4	2,4
غ_موافق	12	28,6	28,6	31,0
محاييد	7	16,7	16,7	47,6
موافق	21	50,0	50,0	97,6
موافق بشدة	1	2,4	2,4	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Q7

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غ_موافق	8	19,0	19,0
	محايد	9	21,4	40,5
	موافق	22	52,4	92,9
	موافق بشدة	3	7,1	100,0
	Total	42	100,0	100,0

Q8

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غ_موافق بشدة	1	2,4	2,4
	غ_موافق	11	26,2	28,6
	محايد	7	16,7	45,2
	موافق	20	47,6	92,9
	موافق بشدة	3	7,1	100,0
	Total	42	100,0	100,0

Q9

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غ_موافق	2	4,8	4,8
	محايد	6	14,3	19,0
	موافق	32	76,2	95,2
	موافق بشدة	2	4,8	100,0
	Total	42	100,0	100,0

Q10

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غ_موافق	6	14,3	14,3
	محايد	5	11,9	26,2
	موافق	30	71,4	97,6
	موافق بشدة	1	2,4	100,0
	Total	42	100,0	100,0

Q11

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غ_موافق	4	9,5	9,5
	محايد	5	11,9	21,4
	موافق	30	71,4	92,9
	موافق بشدة	3	7,1	100,0
	Total	42	100,0	100,0

Q12

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غ_موافق بشدة	1	2,4	2,4
	غ_موافق	3	7,1	9,5
	محايد	9	21,4	31,0
	موافق	25	59,5	90,5
	موافق بشدة	4	9,5	100,0
	Total	42	100,0	100,0

Q13

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غ_موافق	5	11,9	11,9	11,9
محاييد	6	14,3	14,3	26,2
موافق	29	69,0	69,0	95,2
موافق بشدة	2	4,8	4,8	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Q14

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غ_موافق	2	4,8	4,8	4,8
محاييد	8	19,0	19,0	23,8
موافق	29	69,0	69,0	92,9
موافق بشدة	3	7,1	7,1	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Q15

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غ_موافق	6	14,3	14,3	14,3
محاييد	11	26,2	26,2	40,5
موافق	23	54,8	54,8	95,2
موافق بشدة	2	4,8	4,8	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Q16

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غ_موافق بشدة	1	2,4	2,4	2,4
غ_موافق	4	9,5	9,5	11,9
محاييد	10	23,8	23,8	35,7
موافق	23	54,8	54,8	90,5
موافق بشدة	4	9,5	9,5	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Q17

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غ_موافق	3	7,1	7,1	7,1
محاييد	5	11,9	11,9	19,0
موافق	31	73,8	73,8	92,9
موافق بشدة	3	7,1	7,1	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Q18

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غ_موافق بشدة	1	2,4	2,4	2,4
غ_موافق	8	19,0	19,0	21,4
محاييد	3	7,1	7,1	28,6
موافق	27	64,3	64,3	92,9
موافق بشدة	3	7,1	7,1	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Q19

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غ_ موافق بشدة	4	9,5	9,5	9,5
غ_ موافق	8	19,0	19,0	28,6
محاييد	15	35,7	35,7	64,3
موافق	14	33,3	33,3	97,6
موافق بشدة	1	2,4	2,4	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Q20

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غ_ موافق بشدة	1	2,4	2,4	2,4
غ_ موافق	4	9,5	9,5	11,9
محاييد	8	19,0	19,0	31,0
موافق	26	61,9	61,9	92,9
موافق بشدة	3	7,1	7,1	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Q21

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غ_ موافق بشدة	1	2,4	2,4	2,4
محاييد	1	2,4	2,4	4,8
موافق	32	76,2	76,2	81,0
موافق بشدة	8	19,0	19,0	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Q22

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غ_ موافق	3	7,1	7,1	7,1
محاييد	2	4,8	4,8	11,9
موافق	29	69,0	69,0	81,0
موافق بشدة	8	19,0	19,0	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Q23

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غ_ موافق بشدة	5	11,9	11,9	11,9
غ_ موافق	9	21,4	21,4	33,3
محاييد	10	23,8	23,8	57,1
موافق	17	40,5	40,5	97,6
موافق بشدة	1	2,4	2,4	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Q24

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غ_موافق بشدة	1	2,4	2,4	2,4
غ_موافق	5	11,9	11,9	14,3
محاييد	2	4,8	4,8	19,0
موافق	30	71,4	71,4	90,5
موافق بشدة	4	9,5	9,5	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Q25

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غ_موافق	2	4,8	4,8	4,8
محاييد	3	7,1	7,1	11,9
موافق	30	71,4	71,4	83,3
موافق بشدة	7	16,7	16,7	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Q26

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غ_موافق	3	7,1	7,1	7,1
محاييد	3	7,1	7,1	14,3
موافق	29	69,0	69,0	83,3
موافق بشدة	7	16,7	16,7	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Q27

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غ_موافق	1	2,4	2,4	2,4
محاييد	3	7,1	7,1	9,5
موافق	30	71,4	71,4	81,0
موافق بشدة	8	19,0	19,0	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Q28

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
محاييد	2	4,8	4,8	4,8
موافق	23	54,8	54,8	59,5
موافق بشدة	17	40,5	40,5	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Q29

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غ_موافق	1	2,4	2,4	2,4
محاييد	2	4,8	4,8	7,1
موافق	28	66,7	66,7	73,8
موافق بشدة	11	26,2	26,2	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Q30

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	2	4,8	4,8
	موافق	24	57,1	61,9
	موافق بشدة	16	38,1	100,0
	Total	42	100,0	100,0

Q31

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	1	2,4	2,4
	موافق	25	59,5	61,9
	موافق بشدة	16	38,1	100,0
	Total	42	100,0	100,0

Q32

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غـ موافق	1	2,4	2,4
	محايد	1	2,4	4,8
	موافق	20	47,6	52,4
	موافق بشدة	20	47,6	100,0
	Total	42	100,0	100,0

Q33

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غـ موافق	4	9,5	9,5
	محايد	2	4,8	14,3
	موافق	22	52,4	66,7
	موافق بشدة	14	33,3	100,0
	Total	42	100,0	100,0

Q34

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غـ موافق	2	4,8	4,8
	موافق	23	54,8	59,5
	موافق بشدة	17	40,5	100,0
	Total	42	100,0	100,0

Q35

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غـ موافق	1	2,4	2,4
	محايد	5	11,9	14,3
	موافق	22	52,4	66,7
	موافق بشدة	14	33,3	100,0
	Total	42	100,0	100,0

Q36

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
محاييد	3	7,1	7,1	7,1
موافق	22	52,4	52,4	59,5
موافق بشدة	17	40,5	40,5	100,0
Total	42	100,0	100,0	

DESCRIPTIVES VARIABLES=JD JP JT JO COMP DEC SOUTbis SO SENT CONG APT EF
/STATISTICS=MEAN STDDEV.

[Ensemble_de_données1] C:\Users\ahmed chekatt\Desktop\questionnaire.sav

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
JD	42	3,1310	,69457
JP	42	3,3869	,77145
JT	42	3,7143	,51077
JO	42	3,4107	,53388
COMP	42	3,6369	,63246
DEC	42	3,4940	,68851
SOUTbis	42	4,0476	,64211
SO	42	3,5625	,45252
SENT	42	4,0952	,50290
CONG	42	4,3155	,52108
APT	42	4,2262	,57861
EF	42	4,2123	,44410
N valide (listwise)	42		

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT EF

/METHOD=ENTER JO COMP DEC SOUTbis.

[Ensemble_de_données1] C:\Users\ahmed chekatt\Desktop\questionnaire.sav

Variables introduites/supprimées

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	SOUTbis, COMP, DEC, JO	.	Entrée

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,634	,402	,337	,36149

ANOVA

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	3,251	4	,813	6,220	,001
	Résidu	4,835	37	,131		
	Total	8,086	41			

Coefficients

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,937	,513		3,777	,001
	JO	,021	,152	,025	,136	,892
	COMP	,115	,109	,164	1,053	,299
	DEC	,043	,099	,067	,434	,667
	SOUTbis	,404	,091	,584	4,437	,000

RELIABILITY

/VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Fiabilité**Echelle : TOUTES LES VARIABLES**

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	42	100,0
	Exclus	0	,0
	Total	42	100,0

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,646	4

RELIABILITY

/VARIABLES=Q5 Q6 Q7 Q8

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Fiabilité**Echelle : TOUTES LES VARIABLES**

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
C b s e r v a t i o n s	Valide	42	100,0
	Exclus	0	,0
	Total	42	100,0

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,852	4

RELIABILITY

/VARIABLES=Q9 Q10 Q11 Q12

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Fiabilité

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
O b s er v at io n s		
Valide	42	100,0
Exclus	0	,0
Total	42	100,0

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,637	4

RELIABILITY

/VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 Q7 Q8 Q9 Q10 Q11 Q12

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Fiabilité**Echelle : TOUTES LES VARIABLES****Récapitulatif de traitement des observations**

		N	%
Ob	Valide	42	100,0
ser	Exclus	0	,0
vati			
ons	Total	42	100,0

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,836	12

RELIABILITY

/VARIABLES=Q13 Q14 Q15 Q16

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Fiabilité**Echelle : TOUTES LES VARIABLES****Récapitulatif de traitement des observations**

		N	%
Obse	Valide	42	100,0
rvatio	Exclus	0	,0
ns			
	Total	42	100,0

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,830	4

RELIABILITY

/VARIABLES=Q17 Q18 Q19 Q20

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Fiabilité**Echelle : TOUTES LES VARIABLES**

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Obse rvatio ns	Valide	42	100,0
	Exclus	0	,0
	Total	42	100,0

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,781	4

RELIABILITY

/VARIABLES=Q21 Q22

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Fiabilité**Echelle : TOUTES LES VARIABLES**

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Obse rvatio ns	Valide	42	100,0
	Exclus	0	,0
	Total	42	100,0

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,828	2

RELIABILITY

/VARIABLES=Q21 Q22

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA

/SUMMARY=TOTAL.

Fiabilité

RELIABILITY

/VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 Q7 Q8 Q9 Q10 Q11 Q12 Q13 Q14 Q15 Q16 Q17 Q18 Q19 Q20 Q21 Q22 Q23 Q24

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Fiabilité**Echelle : TOUTES LES VARIABLES**

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Ob	Valide	42	100,0
ser	Exclus	0	,0
vat			
ion	Total	42	100,0
s			

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,891	24

RELIABILITY

/VARIABLES=Q25 Q26 Q27 Q28

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Fiabilité**Echelle : TOUTES LES VARIABLES****Récapitulatif de traitement des observations**

		N	%
Obs	Valide	42	100,0
ervat	Exclus	0	,0
ions	Total	42	100,0

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,784	4

RELIABILITY

/VARIABLES=Q29 Q30 Q31 Q32

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Fiabilité**Echelle : TOUTES LES VARIABLES****Récapitulatif de traitement des observations**

		N	%
Obse	Valide	42	100,0
rvatio	Exclus	0	,0
ns	Total	42	100,0

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,892	4

RELIABILITY

/VARIABLES=Q33 Q34 Q35 Q36

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Fiabilité**Echelle : TOUTES LES VARIABLES****Récapitulatif de traitement des observations**

		N	%
O b s er v at io n s	Valide	42	100,0
	Exclus	0	,0
	Total	42	100,0

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,788	4

RELIABILITY

/VARIABLES=Q25 Q26 Q27 Q28 Q29 Q30 Q31 Q32 Q33 Q34 Q35 Q36

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Fiabilité**Echelle : TOUTES LES VARIABLES****Récapitulatif de traitement des observations**

		N	%
C b s e r v a t i o n s	Valide	42	100,0
	Exclus	0	,0
	Total	42	100,0

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,888	12

RELIABILITY

/VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 Q7 Q8 Q9 Q10 Q11 Q12 Q13 Q14 Q15 Q16 Q17 Q18 Q19 Q20 Q21
Q22 Q25 Q26 Q27 Q28 Q29 Q30 Q31 Q32 Q33 Q34 Q35 Q36

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Fiabilité**Echelle : TOUTES LES VARIABLES**

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
C b s e r v a t i o n s	Valide	42	100,0
	Exclus	0	,0
	Total	42	100,0

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,901	34