

الدعم التنظيمي لدى العاملين في شركة البريقة لتسويق النفط بمدينة بنغازي

Organizational support for employees of Brega Oil Marketing Company in Benghazi

د. وائل محمد جبريل

د. أحمد محمد العوامي

ليبيا جامعة عمر المختار

ملخص الدراسة : هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الدعم التنظيمي لدى العاملين في شركة البريقة لتسويق النفط بمدينة بنغازي من خلال الأبعاد الأتية: (العدالة التنظيمية ، سلوك القادة لمساندة المرؤوسين، المشاركة في اتخاذ القرارات، دعم وتأكيد الذات لدى العاملين) ، ولتحقيق أهداف الدراسة، اتبعت الدراسة منهج دراسة الحالة ، فقد قام الباحثان بتطوير استبانة معتمداً على بعض الدراسات السابقة، حيث تم التأكد من مصداقيتها و معامل الثبات لها ، وقد تمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين بشركة البريقة لتسويق النفط بمدينة بنغازي الليبية، والذي بلغ قوامه بـ (1090) عاملاً ، ولتحديد حجم العينة تم الاعتماد على جدول krejcie and Morgan (1970) ، حيث تحدد حجمها بعدد (287) عاملاً تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة ، وبعد توزيع الاستبانة تم استرجاع (189) استمارة صالحة للتحليل الإحصائي، ولتحليل بيانات الدراسة تم الاستعانة بالحاسب الآلي واستخدام برنامج إحصائي من خدمة البرمجيات الواردة في (SPSS)، حيث تم التوصل إلى العديد من النتائج يمكن إيجازها فيما يلي : كشفت الدراسة أن المستوى العام للدعم التنظيمي لدى العاملين في شركة البريقة قيد الدراسة جاء مرتفعاً، وأخيراً قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات التي يؤمل اتباعها لتعزيز مستوى الدعم التنظيمي بشركة البريقة لتسويق النفط في ليبيا.

الكلمات الدالة : الدعم التنظيمي ، شركة البريقة لتسويق النفط ، مدينة بنغازي – ليبيا .

Abstract: The study aimed to identify the level of organizational support among the employees at the Company of Al-Brega for Oil Marketing in Benghazi through the following dimensions: (organizational justice, conduct of the leaders in support of subordinates, participation in decision-making, support and assertiveness among workers). The study followed the case study method to achieve its objectives. Based on that, the researchers developed a questionnaire based on some previous studies, which they were sure of their validity and reliability coefficient. The study population included all employees at the above mentioned company, totaling (1090) employees, and in order to determine the sample size, the researcher has relied on krejcie and Morgan table (1970), and the sample size was found to be (287) employees selected by the simple random sample method. After the distribution of the questionnaire, (189) valid forms were retrieval for a statistical analysis, which was done by computerized method using a statistical software program provided in the (SPSS). The reached results are summarized as follows: The study revealed that the overall level of organizational support among the employees at the company under study came high. Finally, the study provided a set of recommendations that will hopefully be followed for the sake of enhancing the level of organizational support at the company of Al-Brega oil Marketing in Libya.

Keywords: Organizational Support, Company of Al-Brega Oil Marketing, Benghazi / Libya.

1- المقدمة :Introduction

يعد الدعم التنظيمي المدرك من الموضوعات الحديثة التي نالت اهتمام العديد من الباحثين ، إذ أن إدراك أهمية العلاقة التبادلية بين المنظمة والعاملين فيها سوف يجعل من هذه المنظمات أكثر قدرة على تحقيق الميزة التنافسية ومن العاملين أكثر التزاماً تجاه منظماتهم ، حيث أن حصول العاملين على المزيد من المزايا المتعلقة بالراتب والترقيات والتطوير الوظيفي

تدل على التقييم الإيجابي للمنظمة لمساهماتهم وبالتالي المساهمة في الدعم التنظيمي المدرك، والدعم التنظيمي يزيد بدوره من توقعات العاملين بان الأداء العالي سوف يحظى بالمكافأة (أبو رمان واخرون ، 2012).

ويذكر (Morrman, et al., 1998) إن العوامل و المتغيرات النفسية والاجتماعية التي تؤثر تنظيمياً تزايدت وتداخلت بشكل كبير خاصة في العقدين الأخيرين، كذلك تشابكت علاقة تلك العوامل والمتغيرات فيما بينها داخلياً وإن كانت تهدف جميعاً إلى تنمية وتطوير الأداء لتحقيق الأهداف التنظيمية والفردية والمجتمعية معاً، حيث تتيح تلك العوامل إشباعاً لحاجات ودوافع العاملين ، ومن أهمها : العدالة التنظيمية، الدعم القيادي ، الدعم التنظيمي، المشاركة في اتخاذ القرارات ، الكفاءة الاجتماعية ، تمكين العاملين ، دعم و تأكيد الذات ، تنمية درجة الاستقلالية في العمل، وغيرها من العوامل والمتغيرات (المغربي، 2003) ؛ ومن هنا تقع المسؤولية الكبيرة والدور الأساس على مديري المنظمات في تطوير ورفع مستوى الدعم فيها، وتوفير مناخ إداري يشجع وينمي القدرات للأفراد العاملين داخل هذه المنظمات، الأمر الذي من شأنه أن يحقق زيادة في الرضا الوظيفي وانخفاض الاتجاهات السلبية التي يحملونها تجاه العمل وزيادة رغبتهم في البقاء بالمنظمة.

وليبييا باعتبارها إحدى الدول النامية التي تسعى للنهوض بمستوى مؤسساتها لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية ، يجب أن تُبدي اهتماماً للدعم التنظيمي ، وذلك من خلال إبراز أهميته وتبنيه ، والذي أصبح محور اهتمام المنظمات المعاصرة في سعيها المستمر للاهتمام بالأداء الفعال، خاصة قطاع النفط والذي يعتبر من أهم القطاعات الاقتصادية في ليبيا، بل يكاد يكون المصدر الأساس لإيرادات الدولة ، فهو يقوم بتوفير مادة النفط الخام التي تعتبر مادة مهمة وإستراتيجية ، وتستخدم في العديد من المجالات سواء في التصدير أو للاستخدام داخل البلاد ، لكن رغم الأهمية البالغة لهذا القطاع إلا أنه لم يحظَ بالاهتمام الكافي من قبل الباحثين على حد علم الباحثين ، وهذا مما حدا بالباحثين اجراء هذه الدراسة لمعرفة مستوى الدعم التنظيمي بشركة البريقة لتسويق النفط بمدينة بنغازي في ليبيا.

2- مشكلة الدراسة **The Problem of The Study** :

تسعى المنظمات على اختلافها للتكيف مع متغيرات ومتطلبات البيئة المحيطة بها ويمثل حسن التعامل مع البيئة الداخلية والعاملين بالمنظمات من أهم أسس النجاح للمنظمات، وفي سبيل تحقيق مستويات أداء أفضل لا بد وأن تعتمد على الموارد البشرية والعمل على توفير الدعم التنظيمي الكاف لكي يشارك العاملين في تحقيق أهداف المنظمة ومبادلتها بدعمهم لها عن طريق بذل قصارى جهدهم لتحقيق أهدافها، عطفاً على ما سبق

عمدت الدراسة إلى قياس مستوى الدعم التنظيمي بشركة البريقة لتسويق النفط بمدينة بنغازي في ليبيا ؛ تأسيساً على ما تقدم تكمن مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:

- ما مستوى الدعم التنظيمي لدى العاملين بشركة البريقة لتسويق النفط بمدينة بنغازي من خلال الأبعاد التالية: (العدالة التنظيمية ، سلوك القادة لمساندة المرؤوسين، المشاركة في اتخاذ القرارات، دعم وتأكيد الذات لدى العاملين) ؟.

3- أهداف الدراسة Objectives of the Study:

- الوقوف على مستوى الدعم التنظيمي لدى العاملين بشركة البريقة لتسويق النفط بمدينة بنغازي من خلال الأبعاد التالية : (العدالة التنظيمية ، سلوك القادة لمساندة المرؤوسين، المشاركة في اتخاذ القرارات، دعم وتأكيد الذات لدى العاملين) .
- التوصل إلى مجموعة من التوصيات التي يمكن الاسترشاد بها في تدعيم الدعم التنظيمي لدى العاملين بشركة البريقة قيد الدراسة.

4- أهمية الدراسة Importance of the Study:

- تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية موضوع الدعم التنظيمي والذي يخلق لدى العامل شعوراً بأن المنظمة مهتمة به وتقدر اسهاماته في نجاحها، إن هذا الاهتمام سوف ينعكس في أداء المنظمة نحو تحسن الأداء المؤسسي العام .
- تستمد هذه الدراسة أهميتها أيضاً باعتبارها الدراسة الأولى في البيئة الليبية والتي تحاول التعرف على مستوى الدعم التنظيمي لدى العاملين بشركة البريقة لتسويق النفط بمدينة بنغازي في ليبيا، على حد علم الباحثين .
- قد تفيد الدراسة الإدارة العليا بشركة البريقة لتسويق النفط بما تتكشف من نتائج حول موضوع البحث.
- تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال إثرائها للمعرفة العلمية لهذا النوع من الدراسات في مجال العلوم الإجتماعية والإنسانية ، ومجال العلوم الإدارية بصفة خاصة.
- فتح مجالات للبحث العلمي في هذا الموضوع، وذلك من خلال ما ستوفره هذه الدراسة من معلومات تساعد الباحثين والدارسين والمهتمين بموضوع الدراسة.

5- فرضيات الدراسة Study Hypothesis:

- فرضية الدراسة الرئيسة على النحو التالي :-
- لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية لاستجابات المبحوثين حول متغير الدعم التنظيمي لدى العاملين بشركة البريقة لتسويق النفط بمدينة بنغازي .

6- حدود الدراسة Limitations of the Study:

- الحدود الموضوعية : اقتصرت الدراسة على دراسة الدعم التنظيمي من خلال الأبعاد الأتية : (العدالة التنظيمية ، سلوك القادة لمساندة المرؤوسين ، المشاركة في اتخاذ القرارات، دعم وتأكيد الذات لدى العاملين) .
- الحدود المكانية : اقتصرت هذه الدراسة على العاملين بشركة البريقة لتسويق النفط بمدينة بنغازي في ليبيا.
- الحدود الزمانية : أجريت هذه الدراسة خلال العام الجامعي 2016/2015.

7- الإطار النظري والدراسات السابقة:

7-1 تعريف الدعم التنظيمي Definition of Organizational Support: يُعرف بأنه تصورات الموظفين عن درجة اهتمام المنظمة برؤاهم وتقديرها لمساهماتهم، ويخضع الدعم التنظيمي لنظرية التبادل الاجتماعي بين العمال وأصحاب العمل أي أن الدعم التنظيمي يعني ما قامت به المنظمة تجاههم، كما يعتقد العاملين؛ وتقوم الفكرة الرئيسية لنظرية الدعم التنظيمي على افتراض أن العاملين يفترضون أن المنظمة لديها توجهاً إيجابياً أو سلبياً تجاههم حول الاعتراف بمساهماتهم والحرص على مصالحهم، والمثال الأقرب لهذه العلاقة هي نقاط البيع وجودة تعاملها مع الزبائن (James Kurtessis et al, 2015). كما عرّف الدعم التنظيمي بأنه انعكاس للعلاقة بين المنظمة والعاملين فيها وتتحصر هذه العلاقة وفق هذا المفهوم بالدعم الذي تقدمه إدارة المنظمة والذي يُشكل مجموعة من الأنشطة والممارسات التي تقوم الإدارة بتوجيهها إلى العاملين فيه سواء ما تعلق منها بالمشاركة في اتخاذ القرارات، وحل المشكلات، وتحسين الأداء، وأجراء تغييرات في أجواء العمل، والفرص المتاحة للترقية، والإثراء الوظيفي، وغيرها من أشكال وأبعاد الدعم (Allen et al , 2003). ومفتاح نظرية الدعم التنظيمي مبني على قاعدة التعامل بالمثل، والتي تطبق على العلاقة بين العمال وصاحب العمل، تُشير إلى درجة المعاملة التفضيلية التي يحصل عليها العاملين نظير جهودهم ومساهماتهم في تحقيق الأهداف التنظيمية.

7-2 أبعاد الدعم التنظيمي Dimensions of Organizational Support:

تناول الباحثون والمهتمون أبعاد الدعم التنظيمي من أوجه مختلفة، لكنها تبقى متشابهة في جوهرها، حيث يرى Kurtessis et al (2015) بأن أبعاد الدعم التنظيمي تتمثل في: تأكيد الذات . التبادل الاجتماعي. العدالة. تحقيق أو تعزيز الذات . بينما Rhoades and Eisenberger (2002) تناولوا الدعم التنظيمي من حيث الدعم على العدالة أو الانصاف. دعم المشرفين. الالتزام التنظيمي العاطفي أو الوجداني. المكافأة مقابل الأداء المتميز. شروط الوظيفة؛ أما James et al (2012) فقد ركزوا على في دراسة الدعم على العوامل التالية :

النمط الاجتماعي السائد بين العاملين في المنظمة. حجم شبكة العلاقات الاجتماعية. كثافة العلاقات الاجتماعية. جودة العلاقات الاجتماعية بين العاملين؛ في حين تناول أبو رمان (2012) الدعم التنظيمي من خلال الأبعاد التالية: سياسة الاحتفاظ بالعاملين. أداء العاملين. فرص الترقية والمكافأة. الاهتمام بمصالح العاملين. تقدير الجهود. ظروف العمل. الإثراء الوظيفي. الأجور العادلة. معالجة المشاكل والتذمرات. مراعاة آراء وأهداف العاملين. الدعم الإشرافي؛ بينما أشار المغربي (2003) إلى أبعاد الدعم التالية: العدالة التنظيمية. سلوك القادة لمساندة للمرؤوسين. المشاركة في اتخاذ القرار. دعم وتأكيد الذات؛ وأخيراً اقتصر Esra (2015) على الأبعاد الآتية: الانصاف. العدالة. المكافأة. اتساقاً على ما تقدم وانسجاماً مع طبيعة الدراسة وتجسيدها للأبعاد المشتركة بين آراء الباحثين، فإن هذه الدراسة سوف تعتمد على أبعاد الدعم التنظيمي التالية:

- العدالة التنظيمية: يذكر (Nadiri and Tanova 2010) العدالة التنظيمية على أنها العدالة المدركة من قبل الافراد للتبادلات التي تنشأ عن العلاقة السائدة في المنظمة والتي تتضمن علاقات الموظف مع مدرائه والموظفين وزملائه بنفس رتبة العمل وبعلاقته مع منظمته كنظام اجتماعي (نوح، 2013 : 17)، وينقسم مفهوم العدالة التنظيمية إلى نوعين رئيسيين أحدهما عدالة التوزيع Distributive Justice وتشير إلى عدالة المخرجات التي يحصل عليها الموظف، والأخرى عدالة الإجراءات Procedural Justice وتمثل إحساس العاملين بعدالة الإجراءات التي استخدمت في تحديد تلك المخرجات، ويضيف البعض نوعاً ثالثاً يسمى عدالة التعاملات Interactional Justice (المغربي، 2003).
- سلوك القادة المساند للمرؤوسين: ويمثل مدى المساندة والتأييد التي يشعر بها الفرد من رئيسه بالمنظمة ومدى قيام الرئيس بدعم مرؤوسيه وتابعيه بالإرشاد والتوجيه ومعاملتهم بحيادية وعدالة وتقدير مساهمتهم في انجاز اهداف المنظمة (شاهين، 2002).
- المشاركة في اتخاذ القرار: يستمد النظام قوته وتماسكه واستمراره على مدى مشاركة افراده في صناعة القرارات الذي يحقق المنفعة والفائدة لطرفي العلاقة وهي المنظمة والمرؤوس مع عدم الاخلال بالرؤية المستقبلية للمنظمة وهذا يعتمد على مدى دعم النظام وتحريك دوافع الموظفين لتحقيق هذه المعادلة (الشعلان، 2014 : 155).
- دعم وتأكيد الذات لدى العاملين: يُشير دعم وتأكيد الذات إلى اعتقاد العاملين بالمنظمة أن بمقدورهم تلبية وتحقيق احتياجاتهم عن طريق المشاركة الإيجابية في أدوار

متنوعة في المنظمة، كما أن هناك علاقة ارتباطية موجبة بين متغيرات متعدد مثل تنوع المهارات، الاستقلالية، التغذية العكسية، تحديد المهام، أهمية الوظيفة، الهيكل التنظيمي المتكامل، ودعم وتأكيد الذات لدى الأفراد (ماضي، 2014: 22).

7-3 الدراسات السابقة Literature Review :

دراسة (Bronston et al 2016) : تناولت أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على الدعم التنظيمي بالتطبيق عينة من العاملين ذوي الخبرة- ببعض الفنادق بجنوب شرق الصين ، وأظهرت النتائج أن لممارسات التوظيف والتدريب أثر كبير على رضا العامل وبالتالي خلق دعم تنظيمي يتسم بالإيجابية.

دراسة (Kyoung Kim et al 2016): تناولت أثر ادراك الدعم التنظيمي على الالتزام التنظيمي، وقد أجريت الدراسة على منظمات غير حكومية جنوب غرب الولايات المتحدة الأمريكية، اما العينة بلغت 363 مفردة من العاملين بهذه المنظمات، وأظهرت الدراسة علاقة بين مدى الالتزام التنظيمي الوجداني (العاطفي) والدعم التنظيمي وكان لعامل الخبرة لدى العاملين دور في تعزيز هذه العلاقة. كما أن العاملين لديهم تصور بأن قدرة المنظمة على تحقيق الكفاءة التنظيمية تنطلق من مدى ايفائها باحتياجات العاملين .

دراسة (James Kurtessis et al 2015): هدفت الدراسة إلى تقييم لنتائج 558 دراسة سابقة تناولت مدى اهتمام المنظمات بالعاملين وتقدير مساهماتهم ورفاههم (الدعم التنظيمي). وتناولت فرضيات الدراسة العلاقة بين متغيرات التبادل الاجتماعي، الاسناد وتعزيز الذات وبين كل من القيادة، العبء الوظيفي، ممارسات ادارة الموارد البشرية وظروف العمل. وأظهرت النتائج علاقة دالة احصائياً بين متغيرات الدعم التنظيمي والمتغيرات التنظيمية المتناولة.

دراسة (Rizwan Danish et al 2015): الغرض من الدراسة استكشاف العلاقة بين الدعم التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية للعاملين بهيئة الطرق السريعة الوطنية والهيئة الوطنية للصحة من باكستان، وأظهرت النتائج أن البيئة الإيجابية، وحسن الموارد التنظيمية، والبيئة التنظيمية، تعتبر ذات علاقة مباشرة بسلوك المواطنة التنظيمية بشكل عام. كما أظهرت الدراسة وجود علاقة بين الدعم التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية.

دراسة أبو رمان وآخرين (2011) :هدفت إلى اختبار العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والالتزام التنظيمي لدى الكادر التمريضي في المستشفيات الأردنية الحكومية. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: أن الدعم التنظيمي المدرك يؤثر بما نسبته (42.9%) من التباين الحاصل بالالتزام التنظيمي لدى العاملين في المستشفيات الأردنية المبحوثة، كما

بينت الدراسة إلى أن أداء العاملين، وظروف العمل، والأجور العادلة، والدعم الإشرافي كانت أكثر الأبعاد تأثيراً في الالتزام المعياري كأحد أبعاد الالتزام التنظيمي.

دراسة (James Hayton et al (2011) : هدفت لمعرفة دور العمق الاجتماعي في خلق تصورات إيجابية من الدعم التنظيمي بين الإداريين والموظفين بالمنظمات الصناعية، وبلغت العينة 72 مفردة (9 من رؤساء مجالس الإدارة و 22 مدير عام و 41 موظف إداري) بالشركات الصناعية اليونانية؛ وتشير الدراسة إلى تأثير قوي للدعم التنظيمي من أعلى إلى أسفل الهرم التنظيمي.

دراسة المغربي (2003) : هدفت الدراسة لبحث العلاقة بين محددات إدراك الدعم التنظيمي للعاملين ودافعيتهم للإنجاز، وما أثر إدراك الأفراد للدعم التنظيمي على تلك العلاقة، تكونت عينة الدراسة من 305 مفردة من العاملين بالشركات الصناعية بمحافظة الدقهلية بمصر، وأظهرت الدراسة قوة في علاقة بين محددات الإدراك الدعم التنظيمي ودافعيتهم للإنجاز، وأن الدافعية للإنجاز تتأثر حسب الترتيب بالدعم التنظيمي ثم الالتزام التنظيمي والعدالة التنظيمية والمشاركة في اتخاذ القرار، نمط القيادة، دعم وتأكيد الذات.

تأسيساً على ما تقدم فإن الدراسة الحالية تتشابه مع بعض الدراسات السابقة في المجال الخاص بالدراسة وهو الدعم التنظيمي، وإن كانت معالجة الدراسات السابقة للمجال نفسه يختلف عن معالجة الدراسة الحالية، حيث أن هذه الدراسات تنوعت فيما بينها من حيث الزوايا التي تم التطرق إليها لدراسة الدعم التنظيمي من جانب كل باحث، كما يلاحظ أن كل هذه الدراسات أجريت في بيئات مختلفة، أيضاً لوحظ وجود ندرة في الدراسات التي تناولت الدعم التنظيمي بالبيئة المصرفية في ليبيا، حيث لم يتوافر للباحثين دراسات تناولت هذا الجانب بالدراسة والتحليل والتفسير للوصول إلى نتائج يمكن الاعتماد عليها، مما يجعل الباب مفتوحاً لأي باحث لسد هذه الثغرة البحثية والإسهام في إثراء الجانب المعرفي والتطبيقي لموضوع الدعم التنظيمي لدى العاملين بشركة البريقة لتسويق النفط بمدينة بنغازي، وبذلك فإن الدراسة الحالية تعتبر مكملة في أهدافها لما عرض من أهداف، وإضافة جديدة لما سبق عرضه.

8- الطريقة والاجراءات Method and Procedures:

8-1 منهج الدراسة : انطلاقاً من مشكلة الدراسة وأهدافها فإن المنهج المتبع في هذه الدراسة هو دراسة الحالة، والذي يهتم بدراسة حالة واحدة قائمة مثل دراسة فرد أو أسرة أو مؤسسة أو مدرسة، وهذا يتم من خلال جمع معلومات وبيانات تفصيلية عن الظاهرة حول الوضع الحالي والسابق للظاهرة ومعرفة العوامل التي أثرت وتؤثر عليها والخبرات الماضية لهذه الظاهرة (عبيدات وآخرون، 2015 : 202).

8-2 نبذة مختصرة عن شركة البريقة لتسويق النفط في ليبيا : تأسست شركة البريقة لتسويق النفط طبقاً للقانون رقم (74) لسنة 1971م بعد إدماج ثلاث شركات وطنية كانت تقوم بتسويق وتوزيع المنتجات النفطية في ليبيا هي (البريقة، السدرة، الوطنية) في شركة واحدة مملوكة بالكامل للمؤسسة الوطنية للنفط، وقد أوكل إليها مهمة التسويق والتوزيع ونقل المنتجات النفطية والسلع المكملة لها داخل ليبيا. وبصدور القرار رقم (286) لسنة 2009 الذي حدد أغراض الشركة بشراء وإستيراد المنتجات النفطية التي تختص بتسويقها وتوزيعها أو بيعها بطريقة الجملة من الداخل وإدارة خطوط نقل وتوزيع المنتجات النفطية بهدف تأمين احتياجات السوق المحلي ولها على وجه الخصوص:

- تخزين ونقل المنتجات النفطية التي تختص بتسويقها.
- تملك وإدارة المستودعات الرئيسية للمنتجات النفطية بما في ذلك مستودعات وقود الطيران.
- تملك وإدارة أسطول من وسائل النقل البري لاستخدامها عند الحاجة.
- استئجار وسائل النقل البحري لتغطية احتياجات السوق المحلي.

وتولت الشركة منذ إنشائها إعداد الخطط والبرامج الكفيلة بتوفير احتياجات السوق المحلي من كافة أنواع الوقود ومشتقاته، حيث قامت بإنشاء عدد من المستودعات ذات السعات التخزينية الكبيرة في عدد من المناطق لمواجهة الزيادة في الاستهلاك المحلي وتوفير التسهيلات البحرية وخطوط الأنابيب وربطها بهذه المستودعات، كما قامت بإنشاء منظومة متكاملة من المستودعات والتسهيلات الخاصة بالمطارات لتزويد الطائرات في مجال النقل الجوي بكل كفاءة واقتدار، وامتلاك الشركة لأسطول بري من شاحنات نقل مختلف المنتجات وأسطوانات الغاز، لتغطية احتياجات كافة القطاعات الاستهلاكية من المنتجات النفطية في الوقت المناسب (<http://www.brega.ly/about.php>).

8-3 مجتمع وعينة الدراسة: تمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين بشركة البريقة لتسويق النفط بمدينة بنغازي ، والذي بلغ قوامه — (1090) عامل، ونظراً للتشابه الكبير بين خصائص فروع شركة البريقة لتسويق النفط بالمدن الليبية من حيث الأوضاع الادارية والمالية والقانونية ، ولتشابه العمل بها أيضاً، كذلك لانتشارها علي رقعة جغرافية واسعة ، وحيث إنه من الصعوبة بمكان أن يتم تطبيق الدراسة الميدانية علي جميع هذه الفروع في ليبيا لما يتطلب ذلك من وقت طويل وجهد كبير، لذلك رأى الباحثان أن تجرى هذه الدراسة على العاملين بشركة البريقة لتسويق النفط بمدينة بنغازي، ولتحديد حجم العينة تم الاعتماد

على جدول krejcie and Morgan (1970) ، حيث تحدد حجمها بعدد (287) عاملاً تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة .

4-8 أداة الدراسة: تم استخدام الاستبانة **Questionnaire** كوسيلة لجمع البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها ، نظراً لما توفره هذه الأداة من إمكانية تجميع قدر ممكن من البيانات، فضلاً عن سهولة فرزها وعرضها وتحليلها، حيث تم تقسيمها إلى جزأين هما :

1-4-8 معلومات عن مألبي الاستبانة: يحتوى الجزء الأول من الاستبانة على بيانات عامة عن المشاركين، وهي: النوع ، العمر المستوى التعليمي، ومدة الخدمة.

2-4-8 مقياس الدعم التنظيمي: تكوّن المقياس من خمس وعشرين عبارة مستمدة من أداة القياس التي أعدتها نوح (2013)، مع إجراء بعض التعديلات عليها بما يتلاءم مع أهداف الدراسة ، والمُقاسة على مقياس ليكرت Likert والمكوّن من خمس درجات ، وهذا يعنى أن كل عبارة في الاستبانة مقاسة بخمسة بدائل للإجابة، وفقاً للتدرج التالي (موافق بشدة ، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) ؛ وتم تقسيم الخمس والعشرون عبارة على أربعة أبعاد والمتمثلة في: (العدالة التنظيمية ، سلوك القادة لمساندة المرؤوسين، المشاركة في اتخاذ القرارات، دعم وتأكيد الذات لدى العاملين)؛ وقد صيغت عبارات المقياس بشكل إيجابي، حيث يُعطى للمشارك (1)، عندما تكون الإجابة (غير موافق بشدة)، وفي حين يعطى للمشارك الدرجة (5) عندما تكون الإجابة بأنه (موافق بشدة) ، و تقع بين هاتين الدرجتين ثلاث درجات أخرى هي: الدرجة الثانية ، وتعني أن المشارك (غير موافق) ، والدرجة الثالثة ، وتعنى أن المشارك (محايد) ، أما الدرجة الرابعة ، فتعني أن المشارك (موافق) .

5-8 ثبات أداة جمع البيانات وصدقها :

1. **الثبات Reliability:** يُعتبر مفهوم الثبات من المفاهيم الأساسية التي تؤخذ بعين الاعتبار عند تقييم جودة اختبار ما، ويُعرّف الثبات "كمؤشر إلى درجة الدقة أو الضبط في عملية القياس" (مراد وهادي، 2002: 191)؛ لتأكد من ثبات الاستبانة فقد تم إجراء اختبار **معامل الثبات الداخلي عن طريق Alpha Cronbach** ، وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) وقد بلغت قيمة معامل الثبات لمقياس الدعم التنظيمي (0.96)، وتعتبر هذه القيمة مرتفعة (Malhatro Sekaran,2010) ، مما يشير إلى ثبات الاستبانة وقوة تماسكها الداخلي ويمكن الاعتماد عليها، وأن الاستبانة واضحة لدى القارئ لها.

2. **الصدق Validity** : يُشير مفهوم الصدق إلى "مدى تأدية الفحص للوظيفة التي استخدمت من أجل تأديتها، أو تأدية الاستبانة للغرض الذي وضع من أجله" (صابر و حفاجه، 2002)؛ لتأكد من صدق الاستبانة ، تم استخدام طريقة **الصدق الذاتي أو الإحصائي Statistical validity**، ويُقاس الصدق الذاتي بحسب الجذر التربيعي لمعامل ثبات الاختبار، فقد بلغ معامل الصدق لمقياس الدعم التنظيمي (0.98) ؛ مما يدل على الثقة في صدق مقياس الدراسة وأنه مُصمم فعلاً إلى ما يجب قياسه.

8-6 توزيع استمارة الاستبانة: تمثلت عينة الدراسة بـ (287) عامل، حيث تم توزيع الاستبانة واسترجع (189) استمارة صالحة للتحليل الإحصائي وتُشكل ما نسبته 66%، وهي نسبة يمكن الاعتماد عليها في الدراسة من الاستبانات الموزعة، وتعتبر نسبة مقبولة إحصائياً في مجال الدراسات والأبحاث العلمية (المعلا، 1994؛ عبيد، 2003)، وقام الباحثان بتوزيع الاستبانة على المشاركين بمساعدة بعض الزملاء الباحثين، واستغرقت عملية توزيع الاستمارات وجمعها فترة امتدت إلى اثني عشر يوماً، وذلك للحصول على نسبة ردود مرتفعة، ولمنح الفرصة للمشاركين للإدلاء ببيانات يمكن الاعتماد عليها، وقد توزع مجتمع الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية على النحو التالي والموضحة بالجدول (1):

جدول (1) : خصائص عينة الدراسة

المتغير	مستوى المتغير	العدد	النسبة المئوية
النوع	الذكور	127	67.2%
	إناث	62	32.8%
	المجموع	189	100%
العمر	أقل من 35 سنة	54	28.6%
	من 35 سنة إلى أقل 45 سنة	48	25.4%
	من 45 سنة إلى أقل من 55 سنة	80	42.3%
	أكثر من 55 سنة	7	3.7%
	المجموع	189	100%
المستوى التعليمي	ثانوي أو ما يعادله	33	17.5%
	دبلوم عالي	-	-
	جامعي	120	63.5%
	دراسات عليا	36	19%
المجموع	189	100%	
مدة الخدمة	أقل من خمس سنوات	72	38.10%
	من 5 سنوات إلى أقل 10 سنوات	14	7.40%
	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	7	3.70%
	من 15 سنوات فما فوق	96	50.80%
	المجموع	189	100%

8-7 المعالجة الإحصائية Statistical Processing Methods : قام الباحثان باستخدام بعض الأساليب الإحصائية لتحليل بيانات الدراسة المتحصل عليها من خلال الاستبانة، وذلك لتحقيق أهداف الدراسة، وبعد الانتهاء من جمع البيانات تم مراجعة وترميز الاستبانات

المجموعة والصالحة لتحليل بناءً على مقياس Likert المُقاس بخمس درجات، ولحساب طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي تم حساب المدى (5-1=4) ، ثم تقسيمه على عدد فئات المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (0.80 = 5/4) ، بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى اقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح) ، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية (العمر، 2004 : 322)، وهكذا يصبح طول الخلايا للعبارات كما هو موضح بالجدول (2) .

جدول (2) : طول الخلية لمقاييس الدراسة وفقاً لمقياس Likert ودرجة الممارسة

طول الخلية	الفئة في مقياس ليكرت	درجة الممارسة
من 1 إلى أقل 1.80	غير موافق بشدة	ممارسة ضعيفة جداً
من 1.80 إلى أقل 2.60	غير موافق	ممارسة ضعيفة
من 2.60 إلى أقل 3.40	محايد	ممارسة متوسطة
من 3.40 إلى أقل 4.20	موافق	ممارسة مرتفعة
من 4.20 إلى 5.00	موافق بشدة	ممارسة مرتفعة جداً

وعلى أساس ذلك الترميز تم الاستعانة بالحاسب الآلي واستخدام برنامج إحصائي من خدمة البرمجيات الواردة في (SPSS) Statistical Package for Social Sciences، وذلك وفقاً لما يلي :

- ثبات مقياس الدراسة Reliability Analysis لتأكد من ثبات أسئلة صحيفة الاستبانة ، ومدى تجانسها واتساجمها مع مشكلة الدراسة لغرض الإجابة على تساؤلها، حيث تم استخدام معادلة ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha لتحليل الموثوقية.
- الجداول التكرارية ، وذلك لحصر أعداد المشاركين، ونسبهم المئوية، وفقاً للخصائص العامة لمالئي صحائف الاستبانة.
- مقاييس النزعة المركزية Measures of Central Tendency المتمثلة في المتوسطات الحسابية Arithmetic Mean ، وذلك لتحديد تركيز الإجابات حول القيمة المتوسطة لها لجميع متغيرات الدراسة الرئيسية، كذلك تم استخدام مقاييس التشتت Measures Dispersion مثل الانحراف المعياري Standard Deviation، بُغية تحديد انحرافات الإجابات عن القيمة المتوسطة لها لمتغيرات الدراسة الرئيسية، والمدى Range للحكم على درجة ممارسة متغيرات الدراسة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي .
- اختبار T للمجموعة الواحدة One-Sample T Test ، للتعرف على ما إذا كان متوسط درجة الموافقة لكل عبارة على حدة (أو لكل متغير من متغيرات الدراسة)

في الدراسة ككل يزيد أو يقل عن قيمة معينة μ عند مستوى دلالة معنوية 5% ودرجات حرية (188) $df=$ ؛ كما انه يتم الإجابة على مدى جود فروق جوهرية معنوية بين المتوسطات العبارات أو المتغيرات بناءً على القاعدة التالية: إذا كانت قيمة P-value أقل من مستوى الدلالة المعنوية 5%، وقيمة T المحسوبة أكبر من قيمة T الجدولية (1.644) عند مستوى دلالة معنوية 5% ودرجات حرية (188)، والعكس صحيح.

9- عرض نتائج الدراسة ومناقشتها :

9-1 مناقشة النتائج المتعلقة بالتساؤل الرئيس والذي ينص على : ما مستوى الدعم التنظيمي لدى العاملين بشركة البريقة لتسويق النفط بمدينة بنغازي من خلال الأبعاد الأتية : (العدالة التنظيمية ، سلوك القادة لمساندة المرؤوسين ، المشاركة في اتخاذ القرارات، دعم وتأكيد الذات لدى العاملين) ؟.

تضمنت الاستبانة خمس وعشرون عبارة تتعلق بالدعم التنظيمي لمعرفة آراء العاملين بشركة البريقة لتسويق النفط بمدينة بنغازي ، وعند احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجاباتهم عن تلك العبارات أمكن التعرف على مستوى الدعم التنظيمي، إذا ما عُلم بأن متوسط المقياس المستخدم في الاستبيان يبلغ (3)، وبمقارنة متوسطات الإجابات، مع متوسط المقياس، وجد أن المتوسط الحسابي العام للدعم التنظيمي قد بلغ (3.6527) وبانحراف معياري (0.69463)، وبوزن نسبي (73.05%)، وهو أكبر من متوسط المقياس، مما يدل على أن هناك دعماً تنظيمياً من قبل إدارة شركة البريقة لتسويق النفط قيد الدراسة تجاه العاملين بدرجة مرتفعة ، كما هو موضح بالجدول (3)، كما تبين من الجدول أسفله أن هناك فروق جوهرية لمتوسطات الدعم التنظيمي عند مستوى معنوية 1% ، عليه، يتم رفض الفرضية الدراسة والقبول بوجود توافر لدعم التنظيمي لدى العاملين في الشركة محل الدراسة، واتفقت هذه النتائج مع ما آلت اليه دراسة بطانية (2008) ، دراسة الشعلان (2014) ، دراسة الشنطي (2014) ، دراسة Bronston et al (2016)، في حين اختلفت الدراسة الحالية مع دراسة حامد (2003) ، دراسة أبو رمان وآخرون (2012) ، دراسة نوح (2013) ، ودراسة ماضي (2014) ، دراسة Mindy et al (2013)، كما يوضح جدول (3) أن بُعد المشاركة في اتخاذ القرارات هو أعلى أبعاد الدعم التنظيمي ممارسةً، حيث حظت بمتوسط حسابي (3.7704) وبوزن نسبي (75.40%) وبدرجة ممارسة مرتفعة، في حين تبين أن أقل أبعاد الدعم التنظيمي ممارسةً تمثل في بُعد العدالة التنظيمية وجاء بمستوى مرتفع، حيث حظي بمتوسط حسابي (3.6016)، وبوزن نسبي (72.30%).

جدول (3) : إجابات المشاركين تجاه أبعاد الدعم التنظيمي لدى العاملين بالشركة محل الدراسة

الترتيب	الوزن النسبي	درجة الممارسة	نتيجة الاختبار	اختبار T-test		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد
				Sig.	قيمة t			
4	%72.30	مرتفعة	دال احصائياً	0.000	**12.671	0.65269	3.6016	العدالة التنظيمية*
3	%72.80	مرتفعة	دال احصائياً	0.000	**10.424	0.84436	3.6402	سلوك القادة لمساعدة المرؤوسين
1	%75.40	مرتفعة	دال احصائياً	0.000	**12.028	0.88050	3.7704	المشاركة في اتخاذ القرارات
2	%72.96	مرتفعة	دال احصائياً	0.000	**12.422	0.71734	3.6481	دعم وتأكيد الذات لدى العاملين
-	%73.05	مرتفعة	دال احصائياً	0.000	**12.918	0.69463	3.6527	الدعم التنظيمي

** معنوية عند مستوى 1%. t الجدولية عند (df=188) = 1.644

ونظراً لوجود مستوى مرتفع للدعم التنظيمي بالشركة محل الدراسة، فيتم إجراء تحليل أعمق لهذا المستوى من خلال معرفة عبارات أبعاده والموضحة بالجدول (4).

جدول (4) : إجابات المشاركين تجاه عبارات الدعم التنظيمي لدى العاملين بالشركة محل الدراسة

الأبعاد	الإبعاد الفرعية	التسلسل	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار T-test		درجة الممارسة
						Sig	قيمة T	
العدالة التوزيعية	عدالة التوزيعات	1	اعتقد أن راتبتي الشهري مناسب.	3.6984	0.85617	0.000	11.215	مرتفعة
		2	بصفة عامة فإن الحوافز المالية التي أحصل عليها مناسبة جداً.	3.6667	0.97849	0.000	9.367	مرتفعة
		3	أشعر أن أعباتي وواجباتي الوظيفية مناسبة جداً.	3.7513	1.01403	0.000	10.186	مرتفعة
العدالة الاجراءات	عدالة الاجراءات	4	يحرص المدير على أن يبدي كل موظف رأيه قبل اتخاذ القرارات الخاصة بالعمل.	3.4392	0.92412	0.000	6.533	مرتفعة
		5	يشرح المدير القرارات ويوزع العاملين بتفاصيل إضافية عند استفسارهم عن تلك القرارات.	3.5820	1.04672	0.000	7.644	مرتفعة
		6	يتم تطبيق كل القرارات الإدارية على كل العاملين بلا استثناء.	3.2116	1.18397	0.015	2.457	متوسطة
		7	عندما يتخذ المدير قراراً متعلقاً بوظيفتي فإنه يتعامل معي بكل الاهتمام والود.	3.7566	0.94194	0.000	11.043	مرتفعة
العدالة التعاملات	العدالة التعاملات	8	عندما يتخذ المدير قراراً متعلقاً بوظيفتي فإنه يناقشه معي بمنتهى الصراحة.	3.8042	0.97238	0.000	11.370	مرتفعة
		9	عندما يتخذ المدير قراراً متعلقاً بوظيفتي فإنه يأخذ في الاعتبار مطالبتي الشخصية.	3.5503	1.05883	0.000	7.145	مرتفعة
		10	يناقش المدير معي النتائج المترتبة على تلك القرارات التي يمكن أن تؤثر على وظيفتي.	3.5556	1.01758	0.000	7.506	مرتفعة
مساعدة القادة	سلوك القادة	11	يشجع المدير روح المبادرة بين المرؤوسين ويناقش أفكارهم	3.5661	0.95768	0.000	8.127	مرتفعة

* الوسط الحسابي لبعدها التوزيعات = 3.7055 والانحراف المعياري = 0.8837
الوسط الحسابي لبعدها الاجراءات = 3.4109 والانحراف المعياري = 0.8865
الوسط الحسابي لبعدها التعاملات = 3.6667 والانحراف المعياري = 0.9120

درجة الممارسة	نتيجة الاختبار	اختبار T-test		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	التسلسل	الإبعاد الفرعية	الأبعاد
		Sig	قيمة T						
مرتفعة	دال احصائياً	0.000	11.562	0.90591	3.7619	يترك المدير المرؤوسين يؤدون أعمالهم بالطريقة التي يرون أنها الأفضل	12		
مرتفعة	دال احصائياً	0.000	8.928	0.93691	3.6085	عندما يتحدث المدير يشعر المرؤوسين أن لديه اقتناع داخلي بما يقول.	13		
مرتفعة	دال احصائياً	0.000	9.413	0.91188	3.6243	لدى المدير قدرة على إلهاب حماس الآخرين وكسب تأييدهم	14		
مرتفعة	دال احصائياً	0.000	15.764	0.86288	3.9894	رئيسي في العمل يأخذ أغلب القرارات من خلال التشاور	15	المشاركة في اتخاذ القرارات	
مرتفعة	دال احصائياً	0.000	12.887	0.95953	3.8995	أشارك بقدر كبير في اتخاذ القرارات المرتبطة باختصاصي وواجباتي الوظيفية.	16		
مرتفعة	دال احصائياً	0.000	9.895	1.09529	3.7884	يشجعي رؤسائي على التعبير عن أفكار في العمل حتى لو كانت لا تتفق مع رأيهم.	17		
مرتفعة	دال احصائياً	0.000	7.590	0.99673	3.5503	نسبة مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات الإستراتيجية عالية	18		
مرتفعة	دال احصائياً	0.000	8.486	1.01145	3.6243	يهتم المدراء بدوافع واحتياجات العاملين عند اتخاذ القرار	19		
مرتفعة	دال احصائياً	0.000	11.376	0.95915	3.7937	تقدر الشركة المجهودات الإضافية التي أبذلها لأداء العمل بكفاءة.	20	دعم وتأكيد الذات لدى العاملين	
مرتفعة	دال احصائياً	0.000	11.043	0.94194	3.7566	تتميز وظيفتي بالاستقلالية التي تشجع طموحي في العمل	21		
مرتفعة	دال احصائياً	0.000	8.518	0.85393	3.5291	تتنوع المهارات المطلوبة لأداء عملي مما يدفعني لاكتساب المهارات باستمرار.	22		
مرتفعة	دال احصائياً	0.000	8.545	1.16622	3.7249	احصل من عملي على الحوافز والمكافآت التي تسهم في تحقيق رضائي عن العمل.	23		
مرتفعة	دال احصائياً	0.000	11.123	0.96785	3.7831	أعيش حياة مستقرة في عملي تساعدني على الإبداع بشكل مستمر.	24		
متوسطة	دال احصائياً	0.001	3.500	1.18459	3.3016	المستوى الوظيفي لعملي يتناسب مع طبيعة النشاط الذي أؤديه.	25		

10- خلاصة نتائج الدراسة Brief Results of The Study: من خلال التحليل

- الإحصائي لبيانات الدراسة، تم التوصل إلى العديد من النتائج يمكن إيجازها فيما يلي :
- كشفت الدراسة أن هناك وجود فروق ذات دلالة احصائية لاستجابات الباحثين حول متغير الدعم التنظيمي لدى العاملين بشركة البريقة لتسويق النفط بمدينة بنغازي عند مستوى دلالة 1%، وقد جاء المستوى العام لمتغير الدعم التنظيمي مرتفعاً .
- بينت الدراسة أن بُعد المشاركة في اتخاذ القرارات هو أعلى أبعاد الدعم التنظيمي ممارسةً، تلاه في الترتيب بُعد دعم وتأكيد الذات لدى العاملين وبدرجة ممارسة مرتفعة، أما بُعد سلوك القادة لمساندة المرؤوسين فقد حظى بالترتيب الثالث وبدرجة مرتفعة، في حين أحتل بالمرتبة الأخيرة بُعد العدالة التنظيمية وبمستوى مرتفعاً .

11- توصيات الدراسة Recommendations of The Study: من خلال النتائج التي

توصلت اليها الدراسة تُقدم مجموعة من التوصيات التي يؤمل إتباعها والتمثلة في الآتي:

- بما أن مستوى الدعم التنظيمي لدى العاملين يُمارس بمستوى مرتفع من قبل إدارة الشركة البريقة لتسويق النفط محل الدراسة، فلا بد من إعطاء الاهتمام الكافي لتعزيز هذا المستوى، وذلك من خلال إعداد برامج التدريب والتطوير للإداريين والمديرين بالشركة في تطبيق العدالة التنظيمية، وسلوك القادة المساندين للمرؤوسين والمشاركة في اتخاذ القرارات، وتأكيد الذات لدى العاملين، ليصبح ذلك جزء من الثقافة التنظيمية بالشركة .

- على إدارة شركة البريقة إيلاء الاهتمام بالعدالة التنظيمية لديها، وذلك من خلال توفير مناخ تنظيمي يسوده العدالة بأبعادها المختلفة وخاصةً تلك المتعلقة بالعدالة الإجرائية والتعاملات، وذلك من خلال مراجعة سياساتها في توزيع الموارد والمعلومات وكذلك مراجعة إجراءاتها في اتخاذ القرارات وفي أساليبها في التعامل مع العاملين وفق صيغة تضمن للجميع تحقيق العدالة والمساواة.

12- مقترحات بدراسات مستقبلية: إنَّ موضوع الدعم التنظيمي يظل قضية متعددة الأبعاد، عليه فإنه بالإمكان اقتراح إجراء الدراسات التالية في هذا المجال:

- إعادة الدراسة برمتها على قطاعات اخرى أو مؤسسات اخرى لإثبات صحة نتائج الدراسة أو رفضها.
- دراسة عن الدعم التنظيمي وعلاقتها بالمتغيرات التالية : التميز المؤسسي ، الثقافة التنظيمية أو التعلم التنظيمي أو تمكين العاملين أو الثقة التنظيمية أو بعض المتغيرات الشخصية.

قائمة المراجع References

أ. المراجع العربية :

- أبو رمان ، أسعد حماد والحوري، فالح عبد القادر واليوريني ، فيصل عبد الرحمن (2005). "العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية في المستشفيات الأردنية"، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، عدد 78، مجلد 50، جامعة القاهرة، مصر .
- بطانية ، لؤي فواز محمد (2008) . " اثر التمكين والدعم التنظيمي في السلوك الابداعي للعاملين في القطاع العام الاردني : دراسة ميدانية من وجهة نظر مديري المديرية الحكومية في اقليم الشمال " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم الادارة العامة ، جامعة اليرموك .
- حامد، سعيد (2003). " أثر علاقة الفرد برئيسه وإدراكه للدعم التنظيمي كمتغيرين وسيطين على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطن التنظيمي :دراسة ميدانية"، كلية التجارة جامعة الأزهر .

- الحراشة والهيبة (2006) . " أثر التمكين الإداري والدعم التنظيمي في السلوك الإبداعي كما يراه العاملون في شركة الاتصالات الأردنية: دراسة ميدانية" ، مجلة العلوم الإدارية ، العدد الثاني
- شاهين ، محمد عبد النواب البكري (2002) . " الدعم التنظيمي وعلاقته بكل من : عدالة التوزيع والمشاركة في اتخاذ القرارات والكفاءة الاجتماعية " ، مجلة البحوث الاجتماعية ، أكاديمية السادات للعلوم الادارية ، ملحق العدد (1) ، ص ص: 1-42 .
- الشعلان ، مضايوي محمد (2014) . " الدعم التنظيمي المدرك لدوافع العمل لدى الموظفين الاداريات بكلية الآداب بجامعة الاميرة نوره بنت عبدالرحمن : دراسة ميدانية" ، المجلة الدولية التربوية المتخصصة ، المجلد (3) ، العدد (12) ، 149-171 .
- الشنطي ، محمود عبدالرحمن (2014) . " دور الدعم التنظيمي كمتغير معدل في العلاقة بين الضغوط الوظيفية والاداء الوظيفي " ، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الادارية والاقتصادية ، المجلد الاول ، العدد (3) ، حزيران ، ص ص: 113-148 .
- صابر، فاطمة عوض، وخفاجة، ميرفت علي (2000)، أسس ومبادئ البحث العلمي، الاسكندرية: دار الاشعاع الفنية.
- عبيد ، مصطفى فؤاد (2003) . مهارات طرق البحث العلمي ، غزة : اكااديمية الدراسات العالمية .
- عبيدات ، ذوقان وعبدالحق ، كايد وعديس ، عبدالرحمن (2015) . البحث العلمي : مفهومه وأدواته وأساليبه ، الطبعة السابعة عشر ، عمان : دار الفكر .
- العمر ، بدران (2004) . تحليل بيانات البحث العلمي من خلال برنامج SPSS ، الرياض : دار الاصدارات الصحية ، مكتبة الملك فهد الوطنية .
- ماضي ، أحمد ديب محمد (2014) . " أثر الدعم التنظيمي على تنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأمم المتحدة" ، رسالة غير منشورة ، قسم إدارة الاعمال ، كلية التجارة ، الجامعة الاسلامية - غزة .
- مراد، صلاح ، وهادي، فوزية (2002) . طرائق البحث العلمي : تصميماتها وإجراءاتها ، الكويت : دار الكتاب الحديث.
- المعلا ، ناجي (1994) . بحوث التسويق : المنهجية والأساليب ، عمان : دار آرام.
- المغربي ، عبدالحמיד عبد الفتاح (2003) . " أثر محددات إدراك الدعم التنظيمي علي دافعية الأفراد للإنجاز بالتطبيق علي الشركات الصناعية التابعة لقطاع الأعمال العام بمحافظة الدقهلية " ، بحث منشور ، المجلة العلمية التجارة والتمويل ، كلية التجارة ، جامعة طنطا ، الملحق الثاني، العدد الثاني .
- نوح ، علياء حسني علاء الدين (2013) . " أثر الدعم التنظيمي في اداء الشركات و سلوك المواطنة التنظيمية : دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية في مدينة سحاب " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم ادارة الاعمال ، كلية الاعمال ، جامعة الشرق الأوسط .

ب. المراجع الاجنبية :

- Eisenberger , R., Fasolo , P.M., & Dawis - Lamastro , V, (1990). "Effects of perceived organizational support on employee akikigence, innovation and commitment " , journal of Applied Psychology , Vol. 53, PP. 51 - 59.
- Esra Dinç (2015), "Perceived Organizational Support as a Mediator of the Relationship between Effort-Reward Fairness, Affective Commitment, and Intention to Leave", *International Business Research*; Vol. 8, No. 4.
- Malhatro Naresh and David Birks (2007). *Marketing Research* , 3nd Edition ,Person Education Limited.
- Jamej C. Hayton, Gianluca Carnabuci and Robert Eisenberger (2012). "With a little help from my colleagues: A social embeddedness approach to perceived organizational support", *Journal of Organizational Behavior*, J. Organiz. Behav. 33, 235-249.
- James N. Kurtessis , Robert Eisenberger, Michael T. Ford, Louis C. Buffardi, Kathleen A. Stewart, Cory S. Adis,. (2015). "Perceived Organizational Support: A Meta-Analytic Evaluation of Organizational Support Theory", *Journal of Management*, April 12.

- Linda Rhoades and Robert Eisenberger, (2002) "Perceived Organizational Support: A Review of the Literature", *Journal of Applied Psychology* , 2002, Vol. 87, No. 4, 698–714.
- Kerjcie, R. and Morgan, D (1970)." Determining sample size for research activities", *educational and psychological measurement*,30,pp: 607-610.
- KYOUNG YONG KIM, ROBERT EISENBERGER, AND KIBOK BAIK, "Perceived organizational support and affective organizational commitment: Moderating influence of perceived organizational competence", *Journal of Organizational Behavior*, J. Organiz. Behav. (2016). DOI: 10.1002/job.2081.
- Mindy K. Shoss, Robert Eisenberger, Simon Lloyd D. Restubog, Thomas J. Zagenczyk (2013) ."Blaming the Organization for Abusive Supervision: The Roles of Perceived Organizational Support and Supervisor's Organizational Embodiment", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 98, No. 1, 158–168.
- Rizwan Qaiser Danish, Asad Afzal Humayon, Ahmad Usman Shahid, Hafiz Waqas Ahmad, Ghulam Murtaza,(2015), "Relationship Between Perceived Organizational Support and Organizational Citizenship Behavior; a Study of Employees in National Highway Authority of Pakistan", *American Journal of Economics, Finance and Management*, Vol. 1, No. 3, 2015, pp. 195-199.
- Sekaran, U., and Bougie, R.(2010).*Research Methods for Business: A Skill Building Approach*, (5th ed.), Wiley and Sons. ISBN.
- Wei Liu (2004), Perceived Organizational Support: Linking Human Resource Management Practices With Important Work Outcomes, Dissertation submitted to the Faculty of the Graduate School of the University of Maryland, College Park in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy.