

ملخص:

تناولت هذه الدراسة مستوى إدراك محددات الدعم التنظيمي بمديرية البريد والمواصلات بالجلفة، وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (30) موظفاً، من أصل مجتمع الدراسة المكون من (122) موظف. حيث استخدمت الدراسة الاستبتيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات والبيانات، وتم توزيع الاستبيان عشوائياً على مختلف العاملين في مديرية البريد والمواصلات بالجلفة، وعلى اختلاف مستوياتهم التنظيمية. كلمات مفتاحية: الدعم التنظيمي، محددات الدعم التنظيمي، مديرية البريد والمواصلات بالجلفة.

Abstract:

This study dealt with the issue of awareness of the determinants of organizational support in the Directorate of Post and Communications in Djelfa, The study was applied to a sample of 30 employees out of a study population of (122) employees. The study used a questionnaire as a key tool for gathering information and data, the questionnaire was distributed randomly on various workers.

Keywords: organizational support determinants of organizational support, Directorate of Post and Communications in djelfa

مستوى إدراك محددات الدعم**التنظيمي بمنظمات الأعمال****دراسة ميدانية بمديرية****البريد والمواصلات بالجلفة***Awareness of the determinants of organizational support in**business organizations**Field study in the Directorate**Post and Communications in**Djelfa***د/الجودي محمد علي****ط. د / سعيد علي النعاس****الباحثة/ بن بلخير فاطمة****جامعة الجلفة**

مقدمة

تتضمن أدبيات الإدارة مجالاً خصباً للنظريات والبحوث الميدانية التي تسعى إلى فهم العلاقة بين الموظفين والمنظمات التي يعملون بها، وقد شهدت السنوات الأخيرة موجة من الاهتمام بمدى الصلة بين كثير من اتجاهات الموظفين المرتبطة بالعمل، ومن ضمن أبرز المتغيرات التي أخذت الدراسات السلوكية تسلط الأضواء عليها بما يعرف بالدعم التنظيمي، والذي يعتبر من المفاهيم الإدارية الحديثة في أدبيات الإدارة بشكل عام .

ينبثق مفهوم الدعم التنظيمي من نظرية التبادل الاجتماعي Social Exchange والمنفعة المتبادلة Benefits Exchange وقد ساهمت هذه النظريات في تفسير الدافع الكامن وراء الاتجاهات والسلوكيات المتبادلة بين الأفراد والجماعات، وقد كان للباحث Eisenberger المساهمة الأكبر في مجال تطبيق هاتين النظريتين وتوظيفهما لأجل بيان وتفسير العلاقة بين المنظمة والموظفين العاملين فيها، حيث يبنون إدراكات عامة عن نوايا المنظمة واتجاهاتها نحوهم، ومن بينها المعتقدات العامة التي تتحدث عن مدى تقدير المنظمات التي يعملون بها لإسهاماتهم فيها واهتمامها بمصلحتهم وهذا ما يسمى بالدعم التنظيمي.

واستناداً إلى الدعم الذي تقدمه المنظمة فإن رد الموظفين على ما يدركونه من دعم إيجابي يتمثل في بذل المزيد من الجهد لتحسين الأداء في العمل فضلاً عن إحساس العاملين بأنهم مدينون للمنظمة.

لذلك جاءت هذه الدراسة للتعرف على مستوى إدراك محددات الدعم التنظيمي بمديرية البريد والمواصلات بالجللفة من وجهة نظر العاملين بها، وبناء على ما سبق يمكن طرح الإشكالية الآتية:

ما هو مستوى إدراك محددات الدعم التنظيمي لدى العاملين بمديرية البريد والمواصلات بالجللفة؟

واستناداً إلى ذلك فإن هذه الدراسة تسعى للإجابة على الأسئلة التالية:

ما مستوى إدراك محددات الدعم التنظيمي بمديرية البريد والمواصلات من وجهة نظر العاملين فيها؟

2.1. فرضيات البحث:

■ الأولى: « يوجد مستوى إدراك مرتفع لمحددات الدعم التنظيمي لدى العاملين بمديرية البريد والمواصلات بالجللفة ».

3.1. أهداف البحث: تهدف هذه الدراسة إلى:

1. تسليط الضوء على أبرز المفاهيم الإدارية والمتمثلة في الدعم التنظيمي، ومحاولة تحديد أهم محددات الدعم التنظيمي؛

2. التعرف على واقع ممارسة الدعم التنظيمي بمديرية البريد والمواصلات بالجللفة.

4.1. أهمية البحث: يستمد البحث أهميته مما يلي:

1- أنه يعد مكملاً لما سبق من دراسات في هذا المجال الحيوي في إدارة الأعمال، خاصة وأن هناك حاجة ماسة لإجراء المزيد من البحوث الميدانية خصوصاً في المنظمات الجزائرية.

2- تكوين تصور واضح لمستوى ادراك محددات الدعم التنظيمي لدى المؤسسة محل الدراسة.

5.1. حدود البحث: بهدف التحكم في الموضوع ومعالجة الإشكالية محل البحث، قمنا بوضع حدود وأبعاد الدراسة والمتمثلة أساساً

فيما يلي:

1. الحدود الموضوعية: اقتصرنا الدراسة بشكل أساسي على دراسة وتحليل مستوى ادراك محددات الدعم التنظيمي بمديرية البريد والمواصلات بالجللفة.

2. الحدود المكانية: قمنا بإسقاط الدراسة النظرية في شكل دراسة ميدانية على مديرية البريد والمواصلات بالجللفة.

3. الحدود البشرية: قمنا بتوزيع الاستبانة على عينة عشوائية من العاملين في مديرية البريد والمواصلات بالجللفة على اختلاف تصنيفاتهم ومراكزهم الوظيفية ومن مختلف المستويات الإدارية (الإدارة العليا . الإدارة الوسطى . الإدارة الإشرافية . الوظائف النمطية).

4. الحدود الزمنية: أجريت هذه الدراسة خلال شهر جانفي من سنة 2019.

6.1. أسلوب ومنهج البحث: لتأكيد أو نفي الفرضيات السابقة التي تسعى للإجابة على الإشكالية المطروحة، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، الذي ينسجم مع طبيعة هذه الدراسة.

2. الإطار النظري للبحث: يتعرض الباحث في هذا الجزء من الدراسة إلى تحليل الإطار النظري والفكري للدعم التنظيمي.

1.2 مفهوم الدعم التنظيمي: أثار الدعم التنظيمي قدرا كبيرا من الاهتمام بين الباحثين في مجالات علم النفس والإدارة (ماضي، 2014، 10)، إذ ينبثق مفهوم الدعم التنظيمي من نظرية التبادل الاجتماعي (Social Exchange) والمنفعة المتبادلة (Benefits Exchange) في تفسير الدافع الكامن وراء الاتجاهات والسلوكيات المتبادلة بين الأفراد والجماعات (احمد، 2017، ص 340)، وقد تم تعريف الدعم التنظيمي بطرق مختلفة، ويرى المغربي على أن الدعم التنظيمي يعكس في صورة اهتمام القيم التنظيمية بالأفراد العاملين، وتقديم المساعدات والمساهمات، والعناية بهم وبصحتهم النفسية، وتبدو إيجابية وفعالية المنظمة في استمرارية العناية والاهتمام وشمولها، مما يعكس في صورة إدراك الأفراد لهذا التأييد والدعم (المغربي، 2003، ص 3)، وعرف العنزي أيضا الدعم التنظيمي إلى القدر الذي تحتم فيه المنظمة برعاية ورفاهية أعضائها، من خلال معاملتهم بعدالة، مساعدتهم في حل ما يواجهونه من مشكلات والإنصات لشكواهم. وبناء على التعريفات السابقة أعلاه يرى الباحثان بأن الدعم التنظيمي يتمثل في جميع أشكال المساعدة المقدمة من قبل المنظمة للعاملين سواء كانت مادية أو معنوية والتي تتمثل في زيادة رفاهية العاملين وتقدير المنظمة لهم، والذي يعكس بدوره على تنمية السلوك الإبداعي للعاملين وبالتالي تحقيق أهداف المنظمة. (العنزي، 2014، ص 13)

2.2. أهمية الدعم التنظيمي:

تبرز أهمية الدعم التنظيمي في مايلي:

✓ يؤدي إدراك الدعم التنظيمي إلى زيادة الجهد المبذول من قبل الأفراد نحو تحقيق الأهداف التنظيمية؛ (Eisenberger, et al., 1986)

✓ العمل على تحسين صورة المنظمة والدفاع عنها حيث يؤدي إدراك الدعم التنظيمي إلى تنمية الاتجاهات الإيجابية لدى العاملين مما يدفعهم لإتباع سلوكيات بناء الصورة الذهنية الطيبة عن المنظمة أمام الغير والسعي لتحسينها باستمرار، (شاهين، 2002)

✓ تدعيم الاتجاهات الإيجابية نحو العمل الإبداعي والابتكاري والذي تم التوصل إليه من دراسات ميول الأفراد لمساعدة منظماتهم، حيث اتضح أن الأفراد ذوي المعدلات العالية لإدراك الدعم التنظيمي يتمتعون بدرجات عالية من الارتباط العاطفي تجاه التنظيم الذي ينتسبون إليه؛ (Rhoades, et al., 2001).

✓ يسهم إدراك الدعم التنظيمي في تحقيق التنمية الذاتية للعاملين؛ (شاهين، 2002)

✓ ينمي إدراك الدعم التنظيمي الدافع نحو العمل على زيادة كفاءة الأداء. (المغربي، 2003)

3.2 مجددات الدعم التنظيمي:

يتأثر إدراك الدعم التنظيمي بالعديد من المحددات الشخصية والتنظيمية والبيئية، كذلك يؤثر على العديد منها، ومن ثم تبدو العديد من صور العلاقات السببية فيما بينه وبين تلك المحددات.

1.3.2 العدالة التنظيمية Organizational Justice

تمثل العدالة التنظيمية أسلوب تعامل المنظمة مع الأفراد (Mayer & Allen, 1990)، كما تعتبر من السمات الأساسية التي توصف بها المنظمات التي تسعى للتحويل من المنظمات التقليدية إلى المنظمات الديمقراطية، وهي تمثل إحدى القيم الجوهرية التي تسهم في تطوير سلوك الأفراد نحو الأفضل (Cobb & Stephens, 1999, p23)، يمكن تعريفها على أنها تصف إدراك الفرد أو الجماعة لعدالة المعاملة المتلقاة من المنظمة واستجاباتهم السلوكية لهذه الإدراكات، أو إنها الطريقة العادلة والمنصفة التي تعامل المنظمات بها عمالها

(Fernandes & Awamleh, 2008)، وعرف (Suliman, 2008) أيضاً العدالة التنظيمية بأنه الدرجة التي عندها يدرك العاملون بان القواعد والقوانين التنظيمية والإجراءات والسياسات المتعلقة بعملهم عادلة للجميع. ولقد توصلت دراسة (Eisenberger, et. al., 1986) إلى أن درجة إدراك الأفراد للدعم التنظيمي تتأثر باختلاف أوجه وسبل معاملة الأفراد العاملين ، ومن ثم تختلف درجة إدراك الدعم التنظيمي من منظمة إلى أخرى، ولهذا تتكون لدى الأفراد معتقدات بخصوص مدى اهتمام المنظمة بتحسين ظروف عملهم ومساندتهم والعناية بهم وتأييد تصرفاتهم ، إن إيديولوجية إدراك الدعم التنظيمي تؤكد على أن توقع الفرد بأن زيادة جهوده في العمل لإنجاز أهداف المنظمة سيتم مكافأته وتقديرها مادياً ومعنوياً من قبل المنظمة. كما يتفق الباحثين على أن العدالة التنظيمية تمثل أحد المكونات الأساسية للهيكلة الاجتماعي والنفسي للمنظمة (Miles, 2000) ، وحيث تركز العدالة التنظيمية على اهتمام الإدارة بمشاعر العاملين وسلوكياتهم المؤثرة على فعالية الأداء، وفي ضوء ذلك يتوقع الباحثان أن يسهم توفير المناخ الذي يتسم بالعدالة التنظيمية إيجابياً في إدراك العاملين للدعم التنظيمي الذي تمارسه المنظمة.

2.3.2 سلوك القادة لمساندة المرؤوسين Leadership support

تعددت الدراسات التي ناقشت موضوع القيادة الإدارية وأثرها على العديد من العوامل التنظيمية والشخصية ، ويمثل الدعم القيادي مدى المساندة والتأييد التي يشعر بها الفرد من رئيسه بالمنظمة، إن الدعم القيادي يمثل قيام الرئيس بدعم مرؤوسيه وتابعيه بالإرشاد والتوجيه ومعاملتهم بحيادية وعدالة، وتقدير مساهماتهم (شاهين 2002).

كما تشير نظرية التبادل الاجتماعي إلى أن الشعور بالرضا الوظيفي يرجع إلى شعور العاملين بوجود دعم قيادي يمكن إدراكه عن طريق اجتهاد القائد في تحديد المسارات للمرؤوسين وتقديم العون لهم لإتمام المهام المختلفة وتقديم الحوافز والتأثير الإيجابي ، مما ينعكس في صورة إلتزام لدى المرؤوس فيبادل ذلك بإنفاق الوقت وتكريس الجهد والفكر لإنجاز تعليمات القائد وتحقيق أهداف التنظيم. (Settoon, Bennett & Liden, 1996)

وقد توصلت العديد من الدراسات إلى أن السلوك المدعم للقائد يعد من أهم العوامل التي تشعر المرؤوسين بالرضا عن العمل وتدفعهم للإنتاجية (Schanke , et al , 1991) ، كما توصلت دراسة أخرى (Settoon, et al., 1996) إلى وجود علاقة موجبة بين العملية التبادلية بين القائد والعضو بما يؤثر على الأداء التنظيمي .

3.3.2 المشاركة في اتخاذ القرارات Participation in Decision Making

تعد عملية اتخاذ القرارات أكبر من أن ينفرد بها المدير وحده ، حيث تحتاج إلى جهود كثيرة من الأفراد ، فالمدير لا يعمل في عزلة بل تتأثر قراراته بآراء وأفكار الآخرين المحيطين به وبطبيعة البيئة التي يعمل بها (الفاعوري ، 2001)، ولهذا يجب على المدير أن يعتمد على مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات كلما كانت الفرصة مسموحة لذلك (كعبور ، 2001).

كما أثبتت الدراسات أن اشتراك الأفراد في صناعة القرارات لا يؤدي إلى فقط إلى زيادة فعاليتهم ، وإنما أيضاً يؤدي إلى زيادة درجات الرضا عن العمل ، وتأخذ صور المشاركة في اتخاذ القرارات أشكالاً متعددة تتراوح بين الحرية والأوتوقراطية (Nickels , et al , 1999). وتستطيع المنظمات أن تحقق استفادة مثلى من مواردها البشرية عن طريق إتباع نظم إدارية تقوم على إتاحة الحرية لعاملها في المشاركة في اتخاذ القرارات، ولقد توصل (شاهين ، 2002) إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين المشاركة في اتخاذ القرارات والدعم التنظيمي ، وأن إدراك الدعم التنظيمي لا يتوقف على ما لدى الفرد من خصائص شخصية مثل الكفاءة الاجتماعية وإنما يتوقف بالدرجة الأولى على متغيرات تنظيمية يقع في أعلاها عدالة التوزيع ثم المشاركة في اتخاذ القرارات.

4.3.2 دعم وتأكيذ الذات لدى العاملين Self Esteem

يشير دعم وتأكيذ الذات إلى اعتقاد العاملين بالمنظمة أن بمقدورهم تلبية وتحقيق احتياجاتهم عن طريق المشاركة الإيجابية في أدوار متنوعة في المنظمة (عبد العليم ، 2000) ، ولقد فرق الباحثين بين دعم وتأكيذ الذات لدى العاملين ، ودعم وتأكيذ الذات المرتبط

بمهام محددة ، ذلك أن تأكيد الذات لدى العاملين يرتبط بالكيان العام والشامل للفرد طول فترة تواجده داخل المنظمة ، بينما يشير تأكيد الذات المرتبط بمهام محددة بأن ذلك الذي ينتهي بمجرد الانتهاء من نشاط أو مهمة معينة أو دور محدد داخل المنظمة. (Brockner, 1988).

ورغم تعدد الدراسات التي تناولت موضوع دعم وتأكيد الذات لدى الأفراد فإنه لا توجد دراسات قد تعرضت لدراسة علاقة دعم وتأكيد الذات بإدراك الدعم التنظيمي في أي صورة من صور التأثير سواء كمتغير تابع أو مستقل بصورة فردية أو جماعية - بحسب علم الباحثان - مع الأهمية الواضحة لذلك حيث يمكن الاستفادة من مفهوم دعم وتأكيد الذات كأحد المحددات المؤثرة على إدراك الدعم التنظيمي نظراً للعديد من المتغيرات المؤثرة فيه.

5.3.2 الالتزام التنظيمي Organizational Commitment

توصلت دراسة (Eisenberger, et. al., 2001) إلى أن إدراك الدعم التنظيمي يؤثر بشكل إيجابي لدى العاملين فيظهر الالتزام التنظيمي في شكل العناية بمتطلبات المنظمة ومساعدتها في تحقيق أهدافها. كما أثبتت الدراسة أن الالتزام يعد متغيراً وسيطاً بين إدراك الدعم التنظيمي والتطوع التنظيمي والأداء داخل الدور ، مما يمكن معه القول أن العلاقة بين إدراك الدعم التنظيمي والالتزام تزيد من قبول العاملين لشكل المشاركة وتحقيق الأداء المطلوب.

إن إدراك العاملين للدعم التنظيمي يؤدي لتخفيض معدل الدوران الاختياري ، من خلال زيادة درجات الالتزام العاطفي ، الالتزام الذاتي (Allen & Meyer, 1990) ، وذلك لأن إدراك الدعم التنظيمي يزيد من مستويات الالتزام من جانب الفرد، وذلك عن طريق الشعور بالالتزام والاندماج مع فريق العمل بالمنظمة.

ولقد استهدفت دراسة (Settoon, Bennett & Liden, 1996) تحليل علاقات التبادل الاجتماعي بين الأفراد العاملين والمنظمة من ناحية ، وقائدهم والمشرف المباشر عليهم من ناحية أخرى. ولقد خلصت الدراسة إلى أن هناك علاقة إيجابية بين الدعم التنظيمي من ناحية والالتزام التنظيمي سلوك الدور ، والمواطنة التنظيمية من ناحية أخرى. ولقد نادى بعض المدارس منذ بداية الثمانينيات بمبادئ ومحددات الدعم التنظيمي الذي يؤدي بدوره إلى تنمية الالتزام التنظيمي (Chia, Yi Lee, 2000).

6.3.2 دافعية الإنجاز لدى العاملين Achievement Motivation

يعد موضوع الدافعية للإنجاز من الموضوعات القليلة التي جذبت اهتمام الباحثين فأجريت العديد من البحوث والتجارب حوله ، ومنذ العقد الخامس من القرن العشرين والدراسات والبحوث تجرى بهدف التوصل إلى تفهم الموضوع لإمكانية قياسه ، وعلى الرغم من أن هذا الاتجاه كان له تأثير قليل في مجال الدراسات السلوكية إلا أنه جذب انتباه علماء العلوم الاجتماعية وكان لذلك تأثير كبير في البحوث التي تجرى في هذا المجال (تركي ، 1998) .

تمثل الدافعية لدى الأفراد الرغبة في بذل أقصى مستوى من الجهد لتحقيق الأهداف التنظيمية على أن يشبع ذلك بعض الحاجات لدى الفرد ، وبالتالي لا بد وأن يكون هناك جهداً مبذولاً ، وأهداف تنظيمية يعمل الفرد على تحقيقها ؛ (Lynn, 1969) (Mukherjee, 1965)، وحاجات يسعى الفرد لإشباعها، فالجهد يشمل الجانبين الكمي والنوعي ويكون هذا الجهد موجهاً ومتسقاً مع أهداف المنظمة، أما الحاجات - وهي الشعور الداخلي بالنقص في بعض الجوانب لدى الفرد - والتي تدفعه للقيام بعمل ما فيجب أن تكون متسقة مع أهداف المنظمة وبالتالي فإن الجهد والحاجات موجّهة لتحقيق الأهداف التنظيمية (Stephen, 1993).

3. الإطار التطبيقي للبحث

1.3. مجتمع وعينة الدراسة الميدانية:

الجدول رقم (01): مجتمع وعينة الدراسة الميدانية

مجتمع الدراسة	عينة الدراسة	استمارات الاستبيان الموزعة	استمارات استبيان المسترجعة	استمارات استبيان الصالحة	استمارات غير الصالحة
122	45	45	36	30	6

المصدر: من إعداد الباحثان بناءً على نتائج spss

يوضح الجدول رقم (01) مجتمع وعينة الدراسة وعدد الاستمارات الموزعة وكانت كالآتي، تم توزيع (45) استمارة وقد استرجعنا (36) استمارة كما قمنا بفحصها ووجدنا أن البعض منها غير صالح للدراسة وقدرت ب (6) استمارة.

2.3. المفاهيم والطرق الإحصائية المستخدمة في الدراسة: استخدم الباحثان في تحليل بيانات الدراسة العديد من المفاهيم المرتبطة بالإحصاء الوصفي والاستدلالي، يمكن إبراز أهمها من خلال الآتي:

✓ مقاييس الإحصاء الوصفي Descriptive Statistic Measures، وذلك لوصف خصائص مجتمع الدراسة؛

✓ معامل كرونباخ ألفا Cronbach's Alpha (α) وذلك بغية تقدير ثبات الدراسة؛

✓ معامل الانحدار الخطي البسيط Simple Regression Analysis، وذلك لقياس أثر متغير مستقل واحد على المتغير التابع.

3.3. تصميم أداة الدراسة: تم الاعتماد على الاستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات الأولية للدراسة. وللتأكد من صدق أداة الدراسة

قمنا بعرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين الأكاديميين إضافة إلى مجموعة من المحكمين المهنيين والمتخصصين أساساً في مديرية البريد والمواصلات بالجلفة، وقد استجبنا لآراء السادة المحكمين وقمنا بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء مقترحاتهم وتوصياتهم، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية مشتملاً على ثلاثة أجزاء، وهي:

✓ الجزء الأول: خصص للرسالة التعريفية والتحفيزية؛

✓ الجزء الثاني: خصص للمعلومات الشخصية والوظيفية ممثلة في (النوع الاجتماعي، عمر الموظف، المستوى التعليمي، مدة الخدمة، طبيعة الوظيفة، وكذا طبيعة العمل)؛

✓ الجزء الثالث: خصص لقياس محددات الدعم التنظيمي، وتكون من (32)، فقرة وزعت على أربعة أبعاد؛ البعد الأول بعد العدالة التنظيمية وتقيسه الفقرات: (1-8)؛ والبعد الثاني سلوك القادة لمساندة المرؤوسين وتقيسه الفقرات: (9-16)؛ والبعد الثالث بعد المشاركة في اتخاذ القرارات وتقيسه الفقرات: (17-24)؛ والبعد الثالث بعد دعم وتأكيد الذات لدى العاملين وتقيسه الفقرات: (25-32)؛

4.3. اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة: قبل استعراض نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها يجب علينا التأكد من أن البيانات

المستخرجة تتبع التوزيع الطبيعي، لذلك قمنا بإجراء اختبار Kolmogorov-Smirnov Test (K-S)، وقد تحصلنا على النتائج الملخصة الجدول التالي:

✓ الجدول رقم (02): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمجالات الدراسة

المجال	إحصائي الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)
الدعم التنظيمي	0.182	0.000

المصدر: من إعداد الباحثان بناءً على مخرجات (spss).

✓ يوضح الجدول رقم (02)، أن القيمة الاحتمالية (Sig.)، لمتغير الدعم التنظيمي كانت أقل من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.01$)، وعليه يمكننا القول بأن بيانات الدراسة لا تخضع للتوزيع الطبيعي، الأمر الذي يدعونا إلى إجراء نوع آخر من الاختبارات تسمى بالاختبارات الالامعلمية وذلك للإجابة على أسئلة وفرضيات الدراسة.

5.3. ثبات أداة الدراسة:

الجدول رقم (03): معاملات الثبات لمحاور الدراسة باستخدام طريقة ألفا كرونباخ

معامل الثبات	عدد الفقرات	محاور الدراسة
0.898	32	الدعم التنظيمي

المصدر: من إعداد الباحثان بناءً على مخرجات (spss).

أما في تقدير ثبات الدراسة اعتمدنا على معامل كرونباخ ألفا (Cronbachs' Alpha)، لبيان مدى الاتساق الداخلي للعبارات المكونة للمقاييس التي اعتمدها الدراسة، حيث تشير النتائج الواردة في الجدول (2)، أن معامل الثبات للدراسة ككل فقد كانت قيمته (0.898)، وهي قيمة أكبر من 0.8 وهي قيم ممتازة، تدل على ثبات جد عال تتمتع به الدراسة ككل، وهذا يعني أن أداة الدراسة تتسم بالثبات وصالحه لأغراض التحليل الإحصائي والبحث العلمي.

6.3. عرض ووصف مستوى إدراك محددات الدعم التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات المبحوثة:

الهدف من هذا المحور هو إعطاء تصور عام حول مستوى ادراك محددات الدعم التنظيمي بمديرية البريد والمواصلات بولاية الجلفة.

1.6.4. عرض وتحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة: سنتناول تشخيص وتحليل البيانات الشخصية من خلال ثلاثة أبعاد أساسية

وهي: النوع الاجتماعي، عمر الموظف، المستوى التعليمي، حيث توصلنا بعد معالجة البيانات إلى النتائج التالية:

الجدول رقم (04): توزيع عينة الدراسة حسب البيانات الشخصية لعينة الدراسة

النسبة المئوية	التكرار	البيان	البيانات الشخصية
56.7%	17	ذكر	النوع الاجتماعي
43.3%	13	انثى	
100%	30	المجموع	
43.33%	13	أقل من 30 سنة	عمر الموظف
33.33%	10	بين 31 و 40 سنة	
10%	3	بين 41 و 50 سنة	
13.33%	4	أكثر من 50 سنة	
100%	30	المجموع	
10%	3	ثانوي	المستوى العلمي
20%	6	تقني سامي	
20%	6	ليسانس	
10%	3	ماستر	
40%	12	مهندس	
100%	30	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحثان بناءً على مخرجات (spss).

يتضح من خلال الجدول (04)، بأن أفراد عينة الدراسة تشكل في أغلبها من الذكور بنسبة بلغت (56.7%)، كما لا حضنا أن ما نسبته (56.66%)، من مفردات عينة الدراسة أعمارهم (تزيد عن 30 سنة فما فوق)، كما لاحظنا أن غالبية أفراد عينة الدراسة لديهم مستوى (ثانوي فما أكثر)، بنسبة تقدر بـ (100%)، وهذا مؤشر يدل على أن نسبة عالية من أفراد مجتمع الدراسة واعين ومؤهلين بمستوى عالي، وهو ما يمكنهم من تقديم إجابات منطقية وبالشفافية المطلوبة عن واقع الموضوع المدروس داخل مديرية البريد والمواصلات بولاية الجلفة، وهو ما ساعدنا أكثر على تشخيص وتحليل متغيرات الدراسة داخل المؤسسة.

2.6.4. تشخيص وتحليل البيانات الوظيفية لعينة الدراسة:

الجدول رقم (05): توزيع عينة الدراسة حسب البيانات الوظيفية لعينة الدراسة

البيانات الوظيفية	البيان	التكرار	النسبة المئوية
مدة الخدمة	أقل من 5 سنوات	15	50%
	بين 5 و 10 سنوات	7	23.33%
	بين 11 و 15 سنة	5	16.66%
	أكثر من 15 سنة	3	10%
	المجموع	30	100%
طبيعة الوظيفة	إدارية	6	20%
	تقنية	12	40%
	مختلطة	7	23.33%
	أخرى	5	16.66%
	المجموع	30	100%
التصنيف الوظيفي	إطار	9	30%
	عون تحكم	6	20%
	عون تنفيذ	15	50%
	المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الباحثان بناءً على مخرجات (spss).

يتضح من خلال الجدول (05)، أن ما نسبته (50%)، من أفراد العينة لديهم سنوات خبرة (تفوق 5 سنوات)، كما لاحظنا أن الوظيفة الأكثر انتشاراً بين أفراد عينة الدراسة هي الوظيفة التقنية بنسبة مئوية بلغت (40%)، وهي نسبة جد متوقعة بالنسبة لمديرية البريد والمواصلات بالجللفة التي تتطلب وظائف من هذا النوع

3.6.4. مستوى إدراك محددات الدعم التنظيمي لدى العاملين بمديرية البريد والمواصلات بالجللفة:

الجدول رقم (06): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستويات الموافقة لمحددات الدعم التنظيمي

أبعاد أخلاقيات الأعمال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى العام
العدالة التنظيمية	3.8964	0.5557	2	مرتفع
سلوك القادة لمساندة المرؤوسين	3.9714	0.7026	1	مرتفع
المشاركة في اتخاذ القرارات	3.0536	0.7676	4	متوسط
دعم وتأكيد الذات لدى العاملين	3.8405	0.5181	3	مرتفع
المجموع بشكل عام	3.6904	0.6360	//	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثان بناءً على مخرجات (spss).

يتضح من خلال الجدول رقم (06)، أن مستوى إدراك محددات الدعم التنظيمي كان مرتفعاً لدى أفراد عينة الدراسة، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام المرجح لهذا المتغير إذ بلغ (3.6904)، بانحراف معياري قدره (0.6360)، مما يشير إلى عدم وجود تباين كبير في إجابات أفراد عينة الدراسة حول ما جاء في هذا المحور. ومن حيث ترتيب محددات الدعم التنظيمي فقد جاء سلوك القادة لمساندة المرؤوسين في المرتبة الأولى، تليه العدالة التنظيمية في المرتبة الثانية، يليه دعم وتأكيد الذات لدى العاملين في المرتبة الثالثة، يليه المشاركة في اتخاذ القرارات في المرتبة الرابعة، إذ سجلنا تحققهم جميعاً بمستويات مرتفعة ماعدا المشاركة في اتخاذ القرارات كان متوسطاً مما يعني أن إجابات أفراد عينة الدراسة ضمن هذه الأبعاد الاربعة كانت أقل تشتتاً وأكثر تجانساً وملائمة. وطبقاً لهذه النتائج فهناك مبرر قوي بقبول الفرضية الأولى، والتي تنص على أنه: «يوجد مستوى إدراك مرتفع لمحددات الدعم التنظيمي لدى العاملين في مديرية البريد والمواصلات بالجلفة».

5. الاستنتاجات والتوصيات

1.5. النتائج

• إن إدراك مستوى الدعم التنظيمي كان مرتفعاً لدى أفراد عينة الدراسة، وهذا ما يعكسه المستوى المرتفع لأغلب أبعاده، فقد جاء سلوك القادة لمساندة المرؤوسين في المرتبة الأولى، تليه العدالة التنظيمية في المرتبة الثانية، يليه دعم وتأكيد الذات لدى العاملين في المرتبة الثالثة، يليه المشاركة في اتخاذ القرارات في المرتبة الرابعة، إذ سجلنا تحققهم جميعاً بمستويات مرتفعة ماعدا المشاركة في اتخاذ القرارات كان متوسطاً مما يعني أن إجابات أفراد عينة الدراسة ضمن هذه الأبعاد الاربعة كانت أقل تشتتاً وأكثر تجانساً وملائمة. التوصيات .

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة يمكن بالخروج بتوصيات التالية:

- تشجيع عملية مشاركة الأفراد في اتخاذ القرارات وتقديم المقترحات والأخذ بالمناسب منها وإعلان ذلك للعاملين بالمديرية؛
- الاهتمام ببرامج التدريب وتنمية القدرات والمهارات للعاملين بالمديرية والعمل من خلالها على تنمية الوعي التنظيمي والتأكيد على أبعاد نظرية التبادل الإجتماعي؛
- بناء العلاقات فيما بين المسؤولين والأفراد على الثقة والصراحة وإتاحة الفرصة للاتصالات الرسمية وغير الرسمية بما يزيد من تفاعل الأفراد ، ودفعهم للعمل والإنتاجية؛
- البحث عن محددات أخرى ، وعوامل قد يكون لها أثر على إدراك محددات الدعم التنظيمي ، بما يسهم في تنميته ، سواء ارتبط الأمر بخلق البيئة التنظيمية المناسبة والقوانين والتشريعات ولوائح العمل ، أو الثقافة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية ، أو العوامل والمتغيرات الشخصية ، أو الاتجاه نحو استخدام وسائل الإدارة الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات ، أو غيرها من المحددات والعوامل؛
- مشاركة الأفراد في تحقيق العدالة التنظيمية وانخراطهم في العمل لخدمة مؤسستهم؛
- مراعاة توزيع الأعباء الوظيفية على الأفراد بشكل عادل ومناسب ، وإعلام الأفراد بما هو مطلوب منهم ، وتدعيم ثقافة الالتزام لديهم.

قائمة المراجع:

- 1- ماضي، أحمد ديب محمد، (2014)، أثر الدعم التنظيمي على تنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الاقليمي التابع للأونروا، رسالة ماجستير، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.
- 2- بروا سردار احمد، زانا مجيد صادق، شيروان عمر، (2017)، دور الدعم التنظيمي في تعزيز التوجه الابداعي دراسة استطلاعية لاراء عينة من أعضاء هيئة التدريس في جامعة كويه، مجلة العلوم الادارية العراقية، المجلد: 01، العدد: 02، ص ص 335-360.
- 3- المغربي عبد الحميد عبد الفتاح، (2003)، أثر محددات إدراك الدعم التنظيمي على دافعية الافراد للانجاز بالتطبيق على الشركات الصناعية التابعة لقطاع الأعمال العام بمحافظة الدقهلية، المجلة العلمية التجارة والتمويل، كلية التجارة، جامعة طنطا، المجلد (02)، العدد (02).

- 4-العززي عامر، قيران مسدح الشمالي، (2014)، الدعم التنظيمي المدرك ودوره في نقل أثر التدريب بإدارة مرور منطقة الرياض، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، كلية العلوم الاجتماعية والادارية.
- 5-مُجد عبد التواب البكري شاهين،(2002)، الدعم التنظيمي وعلاقته بكل من : عدالة التوزيع والمشاركة في اتخاذ القرارات والكفاءة الاجتماعية، مجلة البحوث الإدارية، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية ، المجلد (01) العدد (01).
- 6-رفعت الفاعوري، (2001)، تحليل أسباب الخطأ في اتخاذ القرارات في البنوك التجارية الأردنية: دراسة استكشافية باستخدام تحليل المسار، المؤتمر الثاني للإدارة العربية ، القاهرة.
- 7-مُجد مُجد كعبور، (2001)، الصراع أسبابه ونتائجه : مع التطبيق على قطاع الصناعات الليبي ، المؤتمر الثاني للإدارة العربية، القاهرة.
- 8-مُجد بكري عبد العليم، (2000)، دور المنظمة في دعم وتأكيده الذات لدى العاملين، دراسة تطبيقية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، العدد الرابع، كلية التجارة جامعة عين شمس، ص ص 573 – 594.
- 9-مصطفى أحمد تركي، (1998)، الدافعية للإنجاز عند الذكور والإناث في موقف محايد وموقف منافسة، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الكويت، المجلد 16، العدد الثاني ، ص ص 157 – 181.
- 10Eisenberger , R., Huntington , R., Hutchinson , S., and Sowa , D. (1986), "Perceive organizational support " , journal of Applied psychology ,Vol. 71 , pp 500 – 507 .
- 11Rhoades, L, Eisenberger, & Armeli, S.(2001) "Affective commitment to the organization : the contribution of perceives organizational support.", Journal of Applied psychology, Vol. 86, No. 5, pp. 825-836.
- 12Allen, J. & Meyer, J. (1990) " The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance, and normative Commitment to Organization " , Journal of Occupation Psychology, Vol.53, pp. 337 – 348.
- 13Stephens, C.U., & Coob, A.T. (1999), A Habemasiam Approach to justice in Organizational change, Journal of Organizational changes Management, Vol. (12), No (01).
- 14Fernandes, C., Awameleh, R. (2008) Impact of organizational justice in an expatriate work environment, management research news, Vol. (31), No. (11).
- 15Suliman, A. M. T. (2008) Links between justice, Satisfaction and performance in the workplace, journal of management development, Vol. 26 No. (4).
- 16Miles , A.J. (2000) " The cumulative Effects of justice perceptions", The Journal of Behavioral and Applied Management , Vol. 2 No. 1, p. 12 .
- 17Settoon, Randall P., Bennett Nathan & Liden, Robert C., (1996) " Social Exchange in Organization : Perceived Organizational Support, Leader- Member Exchange, and Employee Reciprocity, Journal of Applied Psychology, Vol. 81, No. 3, pp. 219 – 227 .
- 18Schnacke, M. (1991) " Organizational citizenship Review , Proposed Model and Research Agenda, Human Relations, Vol. 44, No 7, pp. 735 – 759 .
- 19Nickels , W.G., et al.,(1999) understanding Business , New York , McGraw -Hill., pp.456
- 20Brockner, J. (1988) "Self – Esteem at work, Research theory and practice"., Lexington, Mass : D.C. Health & Co., pp.151-159 .
- 21Eisenberger, R. et al., (2001) " Reciprocation of Perceived Organizational Support " , Journal of Applied Psychology, Vol. 86, No.1, pp. 42 – 51 .
- 22Chia, Yi lee, (2000) " The influence of perceived organizational support on Employees work Attitudes", Human Resource Management 1103 Times.
- 23Lynn, R. (1969) " An Achievement Motivation Questionnaire.", British Journal of Psychology, No.72 ,pp.303-310.
- 24Mukherjee,B.N., (1965) " A Forced Choice test of Achievement Motivation", Journal of the Indian Academy of Applied Psychology, No.2, pp.85-92.
- 25Stephen, P. Robbins, (1993) " Organizational Behavior, New York, Englewood cliffs, prentice-Hall international, inc.