

الدعم التنظيمي المدرك في الجامعات الأردنية في محافظة العاصمة
عمّان وعلاقته بمخرجات العمل من وجهة نظر رؤساء الأقسام
الأكاديميين

**The Perceived Organizational Support in
Jordanian Universities in The Capital Amman
Governorate and Its Relationship to Work
Outcomes from The Viewpoint of Academic
Department Heads**

إعداد:

عبدالله فايز فهد العجارمة

إشراف:

د. أمجد محمود درادكة

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخصص
الإدارة والقيادة التربوية

قسم الإدارة والمناهج

كلية العلوم التربوية

جامعة الشرق الأوسط

كانون ثاني، 2020

تفويض

انا عبدالله فايز فهد العجارمة أفوض جامعة الشرق الاوسط بتزويد نسخ من رسالتي ورقيا والكترونيا للمكتبات، أو المنظمات، أو الهيئات والمؤسسات المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

الاسم: عبدالله فايز فهد العجارمة

التاريخ: 22 / 01 / 2020 م

التوقيع: 




قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها " الدعم التنظيمي المدرك في الجامعات الأردنية في محافظة

العاصمة عمان وعلاقته بمخرجات العمل من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين "

وأجيزت بتاريخ 22 / 01 / 2020 م.

أعضاء لجنة المناقشة

اسم الدكتور	جهة العمل	التوقيع
1. د. أمجد محمود درادكة	مشرقاً ورئيساً جامعة الشرق الاوسط	
2. د. أسامة عادل حسونة	عضواً داخلياً جامعة الشرق الأوسط	
3. أ.د. عمر محمد الخرابشة	عضواً خارجياً جامعة البلقاء التطبيقية	

شكر وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

(قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَيَّ شَاكِلَتِهِ فَرُبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَى سَبِيلًا) (الاسراء، 84)

أحمد الله سبحانه وتعالى وأشكره على نعمه التي مَنَّ بها عَلَيَّ حتى تمكنت من إتمام هذه الدراسة، والفضل من بعد الله يعود لأستاذي ومعلمي الفاضل الدكتور أمجد درادكه وذلك لما قدمه لي من جهد ونصح و ارشاد ومعرفة طوال مدة بحث هذه الرسالة، والشكر الموصول لكل من مد يد العون لي في هذا العمل المتواضع وخص بالذكر اساتذتي في كلية العلوم التربوية الذين تتلمذت على ايديهم ولم يبخلوا بعلمهم علي، كما لا يسعني الا ان اتقدم بأجمل عبارات الشكر والامتنان الى جميع العاملين في جامعة الشرق الاوسط وعلى راسهم رئيس الجامعة وكافة الكادر الإداري والتعليمي والعاملين الذين لم يتوانوا يوماً عن تقديم المساعدة لأبنائهم الطلبة في هذه الجامعة.

ولا يسعني في نهاية حديثي الا ان اتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان لأعضاء اللجنة الكريمة الدكتور اسامة عادل حسونة عضواً والاستاذ الدكتور عمر محمد الخرايشة ممتحنا خارجياً ولا ننسى رئيسها الدكتور أمجد محمود درادكه، الذين اتشرف بالوقوف امامهم هذا اليوم لمناقشة رسالتي سائلاً المولى عز وجل التوفيق والسداد.

عبدالله فايز فهد العجارمة

الإهداء

إلى سيد الخلق خاتم الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد عليه أفضل الصلاة وأتم التسليم
إلى من كان لهم الفضل بعد الله سبحانه وتعالى والديّ حفظهما الله ومتعهما بموفور الصحة

والعافية

إلى زوجتي الغالية على قلبي إلى أبنائي آية وفايز وأمير وماسا

إلى إخوتي وجميع الأحبة والأصدقاء

حفظهم الله جميعاً

أقدم لهم هذا العمل المتواضع جعله الله خالصاً لوجهه الكريم.

عبدالله فايز فهد العجارمة

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	العنوان.....
ب	التفويض.....
ج	قرار لجنة المناقشة.....
د	شكر وتقدير.....
هـ	الإهداء.....
و	فهرس المحتويات.....
ح	قائمة الجداول.....
ك	قائمة الملحقات.....
ل	الملخص باللغة العربية.....
م	الملخص باللغة الإنجليزية.....
الفصل الأول: خلفية الدراسة وأهميتها	
1	مقدمة.....
3	مشكلة الدراسة.....
5	هدف الدراسة وأسئلتها.....
6	أهمية الدراسة.....
6	حدود الدراسة.....
7	محددات الدراسة.....
7	مصطلحات الدراسة.....
الفصل الثاني: الأدب النظري والدراسات السابقة	
9	أولاً: الأدب النظري.....
20	ثانياً: الدراسات السابقة.....
28	ملخص الدراسات السابقة وموقع الدراسة الحالية منها.....
الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات	
30	منهج الدراسة.....
30	مجتمع الدراسة.....
31	عينة الدراسة.....

32 أداة الدراسة
34 صدق الأداة
35 ثبات الأداة
36 متغيرات الدراسة
37 المعالجة الإحصائية.
38 إجراءات تطبيق أداة الدراسة

الفصل الرابع: نتائج الدراسة

40 نتائج الدراسة المتعلقة بالسؤال الأول
46 نتائج الدراسة المتعلقة بالسؤال الثاني
51 نتائج الدراسة المتعلقة بالسؤال الثالث
53 نتائج الدراسة المتعلقة بالسؤال الرابع
62 نتائج الدراسة المتعلقة بالسؤال الخامس

الفصل الخامس: مناقشة نتائج الدراسة

73 مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول
77 مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني
80 مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث
80 مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع
83 مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس
85 التوصيات

قائمة المراجع

86 المراجع العربية
90 المراجع الأجنبية
93 الملحقات

قائمة الجداول

رقم الفصل - رقم الجدول	محتوى الجدول	الصفحة
1 - 3	رؤساء الأقسام الأكاديميين في الجامعات الأردنية بمحافظة العاصمة عمان	30
2 - 3	وصف أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغيرات الدراسة	32
3 - 3	قيم معاملات الثبات لاستبانة الدعم التنظيمي المدرك	35
4 - 3	قيم معاملات الثبات لاستبانة مخرجات العمل	36
5 - 4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب والدرجة لأبعاد استبانة الدعم التنظيمي المدرك في الجامعات الأردنية في العاصمة عمان من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين مرتبة تنازلياً.	40
6 - 4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والرتب، والدرجة لفقرات بُعد "تمط الاتصال" في الجامعات الأردنية في العاصمة عمان من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين مرتبة تنازلياً.	41
7 - 4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب والدرجة لفقرات بُعد "الحوافز والمكافآت" في الجامعات الأردنية في العاصمة عمان من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين مرتبة تنازلياً.	42
8 - 4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب والدرجة لفقرات بُعد "الهيكل التنظيمي" في الجامعات الأردنية في العاصمة عمان من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين مرتبة تنازلياً.	43
9 - 4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب والدرجة لفقرات بُعد "النمط الإداري المتبع" في الجامعات الأردنية في العاصمة عمان من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين مرتبة تنازلياً.	44
10 - 4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب والدرجة لفقرات بُعد "الأنظمة والتعليمات" في الجامعات الأردنية في العاصمة عمان من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين مرتبة تنازلياً.	45
11 - 4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب والدرجات لأبعاد استبانة مخرجات العمل في الجامعات الأردنية في العاصمة عمان من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين مرتبة تنازلياً.	46
12 - 4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب والدرجة لفقرات بُعد "مخرجات العمل الموقفية (الرضا الوظيفي)" في الجامعات الأردنية في العاصمة عمان من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين مرتبة تنازلياً.	47

رقم الفصل - رقم الجدول	محتوى الجدول	الصفحة
4 - 13	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب والدرجات لفقرات بُعد "مخرجات العمل الموقفية (الالتزام التنظيمي)" في الجامعات الأردنية في العاصمة عمان من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين مرتبة تنازلياً.	48
4 - 14	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب والدرجات لفقرات بُعد "مخرجات العمل السلوكية (سلوكيات المواطنة التنظيمية)" في الجامعات الأردنية في العاصمة عمان من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين مرتبة تنازلياً.	49
4 - 15	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب والدرجات لفقرات بُعد "مخرجات العمل مخرجات العمل السلوكية (سلوك الإبداع)" في الجامعات الأردنية في العاصمة عمان من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين مرتبة تنازلياً.	50
4 - 16	قيم معاملات الارتباط (بيرسون) بين متوسطات استجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر الدعم التنظيمي المدرك ودرجة توافر مخرجات العمل في الجامعات الأردنية في العاصمة عمان.	52
4 - 17	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة توافر الدعم التنظيمي المدرك بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان باختلاف متغير الجنس.	53
4 - 18	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة توافر الدعم التنظيمي المدرك بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان باختلاف متغير الكلية.	54
4 - 19	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر الدعم التنظيمي المدرك بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان باختلاف متغير مصدر الحصول على آخر مؤهل علمي.	55
4 - 20	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر الدعم التنظيمي المدرك بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان باختلاف متغير الرتبة الأكاديمية.	56
4 - 21	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر الدعم التنظيمي المدرك بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان باختلاف سنوات الخدمة.	57
4 - 22	نتائج تحليل التباين المتعدد لفحص دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر الدعم التنظيمي المدرك بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان باختلاف متغيرات (الجنس، والكلية، ومصدر الحصول على آخر مؤهل، والرتبة الأكاديمية، وسنوات الخدمة).	58

رقم الفصل - رقم الجدول	محتوى الجدول	الصفحة
23 - 4	نتائج اختبار شيفيه للمقارنات البعدية لفحص دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية على بعدي "الحوافز والمكافآت" و"تمط الاتصال" باختلاف الرتبة الأكاديمية.	61
24 - 4	نتائج اختبار شيفيه للمقارنات البعدية لفحص دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية على بعدي "تمط الاتصال" و"النمط الإداري المتبع" باختلاف "عدد سنوات الخدمة".	62
25 - 4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة توافر مخرجات العمل بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان تبعاً لمتغير الجنس.	63
26 - 4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر مخرجات العمل بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان تبعاً لمتغير الكلية.	64
27 - 4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر مخرجات العمل بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان تعزى لمتغير مصدر الحصول على آخر مؤهل علمي.	65
28 - 4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر مخرجات العمل المدرك بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان تعزى لمتغير الرتبة الأكاديمية.	66
29 - 4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر مخرجات العمل بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة.	67
30 - 4	نتائج تحليل التباين المتعدد لفحص دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر مخرجات العمل بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان تبعاً لمتغيرات (الجنس، والكلية، ومصدر الحصول على آخر مؤهل، والرتبة الأكاديمية، وسنوات الخدمة).	68
31 - 4	نتائج اختبار شيفيه لفحص دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر مخرجات العمل بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان تبعاً لمتغير الرتبة الأكاديمية.	71

قائمة الملحقات

الصفحة	المحتوى	الرقم
93	أداة الدراسة بصورتها الأولية.	1
101	قائمة بأسماء المحكمين.	2
102	أداة الدراسة بصورتها النهائية.	3
107	كتاب تسهيل مهمة من جامعة الشرق الاوسط موجه لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي.	4
108	كتاب تسهيل مهمة من وزارة التعليم العالي والبحث العلمي موجه للجامعات الحكومية في محافظة العاصمة عمان.	5
109	كتاب تسهيل مهمة من وزارة التعليم العالي والبحث العلمي موجه للجامعات الخاصة في محافظة العاصمة عمان.	6
110	البراءة البحثية.	7

الدعم التنظيمي المدرك في الجامعات الأردنية في محافظة العاصمة عمّان وعلاقته بمخرجات العمل من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين

إعداد: عبدالله فايز فهد العجارمة

إشراف: د. أمجد محمود درادكة

الملخص

هدفت الدراسة التعرف إلى الدعم التنظيمي المدرك في الجامعات الأردنية في محافظة العاصمة عمّان وعلاقته بمخرجات العمل من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين، واختبار دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لدرجة توافر الدعم التنظيمي المدرك وعلاقته بمخرجات العمل وفقاً لمتغيرات: الجنس، والكلية، ومصدر الحصول على آخر مؤهل، والرتبة الأكاديمية، وسنوات الخدمة، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم منهج البحث الوصفي الارتباطي، وتكونت عينة الدراسة من (240) رئيس قسم أكاديمي، أخذت باستخدام العينة العشوائية البسيطة طبقت على مجتمع العينة (373) رئيس قسم أكاديمي، وتم تطوير أداة عبارة عن مجالين تتكون من (77) فقرة، وتم التأكد من صدقها وثباتها.

وأظهرت نتائج الدراسة أن درجة توافر الدعم التنظيمي المدرك في الجامعات الأردنية في العاصمة عمان من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين جاءت متوسطةً بمتوسط الحسابي (3.62)، وأن درجة مستوى مخرجات العمل جاءت متوسطةً بمتوسط حسابي (3.55)، ووجود علاقة ارتباطية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر الدعم التنظيمي المدرك ودرجة توافر مخرجات العمل في الجامعات الأردنية في العاصمة عمان.

وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر الدعم التنظيمي المدرك بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان باختلاف متغيري الجنس، والكلية على الدرجة الكلية تعزى للإناث، والكليات الإنسانية، وعدم وجود فروق تعزى لمتغيرات مصدر آخر مؤهل، والرتبة الأكاديمية، وسنوات الخدمة.

ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر مخرجات العمل بالجامعات الأردنية في محافظة العاصمة عمان باختلاف متغيري: الجنس، والرتبة الأكاديمية لصالح فئة الإناث، وأستاذ مساعد على التوالي، وعدم وجود فروق تعزى لمتغيرات الكلية، مصدر الحصول على آخر مؤهل علمي، وسنوات الخدمة.

الكلمات المفتاحية: الدعم التنظيمي المدرك، مخرجات العمل، رؤساء الأقسام الأكاديميين، الجامعات الأردنية.

**The Perceived Organizational Support in Jordanian Universities in
The Capital Amman Governorate and Its Relationship to Work
Outcomes from The Viewpoint of Academic Department Heads**

Prepared by: Abdallah Fayiz Fahid Alajarmeh

Supervised by: Dr. Amjad Mahmoud Daradkeh

Abstract

The study aimed to identify the perceived organizational support in Jordanian universities in the capital Amman governorate and its relationship to work outputs from the viewpoint of academic department heads, and to test the significance of the differences between the arithmetic averages to the degree of availability of perceived organizational support and its relationship to work outputs according to the variables: gender, college, and source of obtaining the last qualification, Academic rank, years of service, and to achieve the goals of the study, he used the descriptive, relational research approach, and the study sample consisted of (240) academic department heads, taken using the simple random sample applied to the sample community (373) head of an academic department, and ed Uh, it is two domains consisting of (77) paragraphs, and its honesty and consistency have been confirmed.

The results of the study showed that the degree of availability of perceived organizational support in Jordanian universities in the capital, Amman, from the point of view of academic department heads came medium with arithmetic average (3.62), and that the degree of level of work output came as medium with arithmetic mean (3.55), and a positive correlation with statistically significant between The averages of the academic department heads' response to the degree of perceived organizational support and the degree of availability of work outputs in Jordanian universities in the capital, Amman.

There are statistically significant differences between the arithmetic averages for the response of academic department heads to the degree of availability of perceived organizational support in Jordanian universities in the capital, Amman, with different gender variables, and the college at the total degree is attributed to females and human colleges, and the absence of differences attributed to variables of another qualified source, academic rank, and years of service.

And the presence of statistically significant differences between the arithmetic averages for the response of academic department heads to the degree of availability of work outputs in Jordanian universities in the capital governorate of Amman with different variables: gender and academic rank in favor of the female category, and an assistant professor respectively, and the absence of differences attributable to college variables, the source of obtaining the last qualification My knowledge, years of service.

Keywords: perceived organizational support, work outputs, academic department heads, Jordanian universities

الفصل الاول

خلفية الدراسة وأهميتها

مقدمة:

نتيجة للتطور الكبير الذي يشهده العالم في جميع مجالاته، وقطاعاته، والمنافسة الشديدة بين الجامعات الخاصة والحكومية لتقديم خدمة أفضل بأقل تكلفة وجهد، كان لا بد من الاهتمام بالعاملين، وتقديم كل ما هو لازم لهم من أجل تحسين أدائهم، وقد ظهرت في الثلاث عقود الأخيرة عدد من البحوث سواء أكانت النظرية أم التطبيقية، سعت إلى فهم العلاقة بين العاملين والجامعات التي يعملون بها، وكذلك عمليات التبادل التي تحدث داخل الجامعات، ومن بين الموضوعات التي ركزت عليها تلك الدراسات موضوع الدعم التنظيمي المدرك، وتأثيره في كثير من السلوكيات والاتجاهات في العمل، وإن الحاجات الإنسانية، وسعي الأفراد المستمر طلباً لإشباعها يعد الجزء المهم من أجل التعرف إلى ديناميكية السلوك الإنساني، والمعرفة الحقيقية لهذه الحاجات الإنسانية يساعد الجامعات في التعرف إلى الأسباب التي تدفع الفرد إلى القيام بسلوك معين، وتوقع أنماط معينة من السلوك مما يساعدها في توفير البيئة الملائمة والحاجات اللازمة للعاملين من أجل تشجيعهم وحفزهم لتحقيق أهداف الجامعة.

وتشهد الجامعات تطوراً مستمراً ومنافسة شديدة تحتاج إلى أداءٍ عالٍ من عاملها يتجاوز الحد المطلوب، وأن يكونوا مصدراً للإنتاجية، والفعالية التنظيمية، ويتطلب هذا مستوى عالٍ من الرضا لدى العاملين تجاه المؤسسات التي يعملون فيها والشعور بالعدل والإنصاف مما ينعكس على أدائهم، والرفع من إنتاجيتهم إلى أقصى درجة ممكنة. (Noruzy & Shatery & Rezazadeh & Shirkouhi, 2011).

وفي العقدین الأخيرین من القرن العشرين تزايد تأثير العوامل والمتغيرات الاجتماعية والنفسية في أداء المؤسسات والعاملين بها، وقد تشابكت علاقة هذه المتغيرات فيما بينها، وتهدف جميعها إلى تحقيق الأهداف التنظيمية والفردية معاً، وإشباع الحاجات ورغبات العاملين، ومن أهم هذه العوامل: الدعم التنظيمي، والالتزام التنظيمي، والرضا الوظيفي، وغيرها من العوامل والمتغيرات (Moorman & Blakely & Niehoff, 1998).

ويرى كل من وايني وشور المشار إليهم في المغربي (2003)، انه لضمان مشاركة العاملين مشاركة بناءة في تحقيق أهداف المؤسسة لابد من ان يشعروا بدعم المؤسسة لهم، حتى يبادلوها بدعمهم لها، ببذل قصارى جهدهم لتحقيق أهدافها.

ويعد توافر الشفافية والنزاهة داخل المؤسسات من العوامل المهمة التي تشكل السلوكيات والاتجاهات الإيجابية لدى العاملين فيها، مما ينعكس على المؤسسة في تحسين وزيادة الإنتاجية والقدرة على المنافسة، والتكيف مع التغيرات المحيطة بها (الفهداوي والقطاونة، 2004).

وقد أجرت المؤسسات الأكاديمية مثل: الجامعات، والمدارس، والمعاهد، العديد من الدراسات حول سلوكيات العاملين فيها، وبسبب المنافسة الشديدة، وتزايد المهام الوظيفية، وإن السبيل الوحيد لتجاوز هذه التحديات هو الاهتمام بالكادر البشري، وتدريبه، وتأهيله للحصول على أقصى درجة ممكنة من الإنجازات والمهام الموكلة إليهم (Singh & Singh, 2010).

وترتبط قدرة المؤسسات التعليمية وكفاءتها بشكل مباشر مع قدرة وكفاءة العاملين فيها سواء أكانوا أكاديميين أم إداريين، إذ يرتبط أدائهم بمستوى الدعم، والشعور بالرضا الوظيفي الذي تقدمه مؤسساتهم لهم، أو الإدارات العليا في المؤسسة، وإدراكهم هذا الدعم، وهو ما يسمى بالدعم

التنظيمي المدرك، ينعكس هذا بالشكل الإيجابي على المؤسسة من حيث تحقيق أهدافها بفضل شعور وإدراك موظفيها بالرضى، وأن مؤسستهم تهتم بهم، وتقدم لهم كل ما هو متاح من أجل رضاهم، وتحفيزهم للأفضل (Krishnan & Mary, 2012).

يمكن الاستعانة بالدعم التنظيمي لتطوير الأساليب والطرق وتنمية المهارات للتكيف مع تحديات البيئة المتجددة باستمرار الذي تشهده المؤسسات بشكل عام، والجامعات بشكل خاص، وتحديث أدوات العمل، والانتاج، والتطور السريع في المعرفة والحاجة إلى اكتساب مهارات ومعارف جديدة، فضلاً عن عوامل تنظيمية وبيئية أخرى فقد عانى العاملون من ضغوط نفسية وجسدية لها آثارها السلبية على صحة العاملين، وعلى التنظيم كالغياب ودوران العمل والشكوى وانخفاض الروح المعنوية والدافعية وغيرها (الزعبى والكريديس، 2012).

مشكلة الدراسة

تسعى الجامعات إلى تكوين اتجاهات ومشاعر إيجابية لدى العاملين فيها، وذلك من خلال تهيئة مناخ العمل، ووضع نظم عمل جديدة إلى جانب المشاركة في اتخاذ القرارات، والدعم الاجتماعي، وغيرها من المتغيرات التي تحقق الدعم التنظيمي بما يؤدي إلى تنمية سلوكيات العاملين، ومخرجات العمل لديهم، مثل: الرضا الوظيفي، والتماثل التنظيمي، والسلوك الإبداعي، وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

ويمكن أيضاً تطبيق قاعدة التبادل في مجال العلاقة بين الفرد العامل، والمؤسسة التي يعمل فيها، أي التزام الفرد برد المعاملة، أو تعويض المعاملة المتميزة التي حصل عليها من المؤسسة (Wayne & Shore & Liden, 1997).

ويتبادل الفرد الجهد، والانتماء مع المؤسسة نظير ما يحصل عليه من فوائد ملموسة أو موارد موضوعية مثل: النقود، والخدمات، والمعلومات، بجانب الفوائد غير الملموسة، أو الموارد العاطفية، والاجتماعية مثل: القبول، والاستحسان، والاحترام (Johlke & Killer & John, 2002).

وإن الجامعات بشكل عام حينما تعامل موظفيها معاملة حسنة، وتدعمهم، فإنه من المتوقع أن يبادلوها هذه المعاملة بشكل غير مكتوب يلزمهم بأن يعيدوا إليها ما تقدمه إليهم من عوائد، فلكي تنمو مخرجات العمل لديهم ينبغي أن يؤمنوا في المقام الأول أن المؤسسة تحمل الدعم التنظيمي لهم، والعامل الذي يحمل هذا اليقين سيبادل المؤسسة دعمها بمخرجات عمل عالية.

يساهم الدعم التنظيمي في العديد من الفوائد التي يتمثل أهمها في: تحقيق التنمية الذاتية للعاملين، وتعزيز الاتجاهات الإيجابية لديهم، وبناء صورة ذهنية طيبة عن المؤسسة أمام الآخرين، وتزيد من الالتزام التنظيمي، والرضا الوظيفي، وسلوكيات المواطنة التنظيمية (شاهين، 2002).

ويدعم الاتجاهات الإيجابية نحو العمل الإبداعي، وإبراز أفكار إبداعية، وإيجاد حلول مبتكرة لحل المشكلات (ريان، 2000).

وقد أوصت دراسة السلوم والعضايلة (2013)، ودراسة الشعلان (2014)، ودراسة أبو حشيش (2018)، ودراسة المالكي (2019)، بضرورة دراسة البراعة التنظيمية، وربطها مع متغيرات.

وكما أوصت دراسة متعب والعتوي (2008)، ودراسة عبدالسميع (2010)، بضرورة دراسة مخرجات العمل، وربطها مع متغيرات.

وفي ضوء ما تقدم فإن مشكلة الدراسة تتمثل في الإجابة عن السؤال الرئيس الآتي: ما درجة توافر الدعم التنظيمي المدرك في الجامعات الأردنية في محافظة العاصمة عمان وعلاقتها بمخرجات العمل من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين؟

هدف الدراسة وأسئلتها

تهدف الدراسة الحالية التعرف إلى توافر الدعم التنظيمي المدرك في الجامعات الأردنية في محافظة العاصمة عمان وعلاقتها بمخرجات العمل من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين. وذلك من خلال الإجابة عن التساؤلات الآتية:

السؤال الأول: ما درجة توافر الدعم التنظيمي المدرك في الجامعات الأردنية في محافظة العاصمة عمان من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين؟

السؤال الثاني: ما مستوى مخرجات العمل في الجامعات الأردنية في محافظة العاصمة عمان من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين؟

السؤال الثالث: هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر الدعم التنظيمي المدرك، ومستوى مخرجات العمل في الجامعات الأردنية في محافظة العاصمة عمان؟

السؤال الرابع: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر الدعم التنظيمي المدرك بالجامعات الأردنية في محافظة العاصمة عمان تعزى لمتغيرات (الجنس، والكلية، ومصدر الحصول على آخر مؤهل، والرتبة الأكاديمية، وسنوات الخدمة)؟

السؤال الخامس: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة مستوى مخرجات العمل بالجامعات الأردنية في محافظة العاصمة عمان تعزى لمتغيرات (الجنس، والكلية، ومصدر الحصول على آخر مؤهل، والرتبة الأكاديمية، وسنوات الخدمة)؟

أهمية الدراسة

- تكتسب هذه الدراسة أهميتها من مجموعة من الاعتبارات وهي:
- يؤمل أن تكون هذه الدراسة مقدمة لدراسات أخرى يتم فيها إدراج متغيرات جديدة.
 - يؤمل أن تفيد هذه الدراسة القيادات الجامعية في الجامعات الأردنية من خلال تعرفهم درجة توافر الدعم التنظيمي المدرك وعلاقته بمخرجات العمل.
 - يؤمل أن تفيد هذه الدراسة في توجيه القيادات الجامعية نحو توفير درجة أعلى من الدعم التنظيمي المدرك.
 - وضع مجموعة من التوصيات والمقترحات لتنمية الدعم التنظيمي لتحسين مخرجات العمل لدى رؤساء الأقسام في الجامعات الأردنية في محافظة العاصمة عمان.

حدود الدراسة

تتمثل حدود الدراسة بالآتي:

الحدود الموضوعية: تمثل الدعم التنظيمي لدى رؤساء الأقسام الأكاديميين وعلاقته بمخرجات العمل.

الحدود البشرية: تمثل رؤساء الأقسام الأكاديميين في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة.

الحدود المكانية: تمثل الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة التي تقع إدارتها بمحافظة العاصمة عمان.

الحدود الزمانية: أجريت خلال الفصل الدراسي الأول للعام الجامعي 2019 / 2020.

محددات الدراسة

تحدد نتائج الدراسة بالنقاط الآتية:

- درجة صدق أداة الدراسة وثباتها.
- مدى تمثيل العينة المختارة للمجتمع.
- لا تعمم نتائج الدراسة إلا على المجتمع الذي سحبت منه العينة وعلى المجتمعات المماثلة له.

مصطلحات الدراسة

اشتملت الدراسة على بعض المصطلحات التي يمكن تعريفها مفاهيمياً وإجراءياً، على النحو الآتي:

الدعم التنظيمي المدرك: وهو إدراك العاملين في المؤسسة، واستشعارهم بأن الدعم، والمساعدة المقدمة لهم من قبل المؤسسات التي يعملون فيها ستعطيهم مزيداً من الرعاية التي سوف تطور خبراتهم، وترفع دافعيتهم نحو العمل، وزيادة الإنتاجية (Lee & Peccei, 2007).

ويعرف إجراءياً بأنه: إحساس العاملين بأن الجامعة تهتم بهم، وتثمن مجهوداتهم من خلال السياسات، والإجراءات المتبعة، التي تظهر من خلال المساعدات، والعناية الصحية، والصحة النفسية، والرفاهية، والتدريب، وتقديم الوسائل اللازمة لتسهيل الأعمال، وتقديم المكافآت، وإتاحة الفرصة للمشاركة باتخاذ القرارات، وتقاس بالدرجة التي حصلت عليها الجامعات الأردنية في

محافظة العاصمة عمان من خلال إجابات رؤساء الأقسام الأكاديميين عن فقرات الاستبانة المتعلقة بالدعم التنظيمي المدرك.

مخرجات العمل

وتقسم الى:

• مخرجات العمل الموقفية: المعتقدات، والمشاعر التي تؤثر بشكل كبير في كيفية إدراك العاملين للبيئة المحيطة بهم، وينتج عن ذلك توجيههم الى أفعال مقصودة تنعكس نتائجها على سلوكهم، وتتأثر نظرة الاشخاص إلى الأشياء من حولهم بالوضع النفسي لهم (Newstrom & Davis, 1993).

• مخرجات العمل السلوكية: وهي سلوك العمل أي كل ما يصدر عن العاملين داخل مؤسساتهم من عمل، أو قول، وهو على ثلاثة مستويات: السلوك الفردي، والسلوك الجماعي، والسلوك المنظمي، وتضم العديد من السلوكيات مثل: الأداء الوظيفي، وسلوك المواطنة التنظيمية، وسلوك الإبداع، ونية ترك العمل، والتغيب، وغيرها من السلوكيات (متعب والعطوي، 2008).

وتعرف إجرائياً بأنها: ما ينعكس على العاملين داخل الجامعة من الرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي، وسلوك الإبداع، وسلوكيات المواطنة التنظيمية، نتيجة للدعم التنظيمي المدرك الذي تقدمه الجامعة لهم، وتقاس بالدرجة التي حصلت عليها الجامعات الأردنية في محافظة العاصمة عمان من خلال إجابات رؤساء الأقسام الأكاديميين عن فقرات الاستبانة المتعلقة بمخرجات العمل.

الفصل الثاني

الأدب النظري والدراسات السابقة

يتناول هذا الفصل عرضاً للأدب النظري ذي العلاقة بمتغيري الدراسة، وهما: الدعم التنظيمي المدرك، ومخرجات العمل، والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة على النحو الآتي:

أولاً: الأدب النظري

يتم التركيز في تناول الأدب النظري على محورين أساسيين هما: الدعم التنظيمي، ومخرجات العمل، على النحو الآتي:

أ- **الدعم التنظيمي:** اشتمل على تعريف الدعم التنظيمي المدرك، وأبعاد الدعم التنظيمي وهي (الهيكل التنظيمي، والأنظمة، والتعليمات، والحوافز والمكافآت، ونمط الاتصال، والنمط الإداري المتبع).

تعريف الدعم التنظيمي المدرك

الدعم في اللغة هو اسناد الشيء بالشيء لمنعه من السقوط، إذ جاء في المعجم الوسيط دعمه دعماً أسنده بشيء يمنعه من السقوط، ويقال دعم فلاناً أعانه وقواه (دعمه) قواه وثبته والدعم بالقوة والمال (المعجم الوسيط، باب الدال 658-659).

والدعم مشتق من الفعل دعم ودعم الشيء يدعمه دعماً: مال فأقامه، والدعامة ما دعمه به، والدعام والدعامة: كالدعامة والدعم: أن يميل الشيء فتدعمه بدعام تدعم عروش الكرم ونحوه (ابن منظور، 2003: 266).

ويمثل الدعم التنظيمي إدراك العاملين بأن الإدارة تهتم بهم، وتقدم لهم المساعدات، والمساهمات العامة، والعناية بالصحة النفسية لهم، وعدم تقييد المؤسسة بتقديم المساعدة والمساندة للعمال، أو أنّ درجة تقدير المؤسسة لمجهودات العاملين بها، والاهتمام برفاهيتهم أو مدى مساهمة القادة بالمؤسسة في حل مشكلات العاملين فيها والتصدي لها، ويعرف إدراك الفرد للدعم التنظيمي بأنه الدرجة التي يدركها الفرد أن المؤسسة تهتم به، وتثمن مجهوداته، ومساهماته، وتعنتي به، وترعاه (Eisenberger & Fasolo & Davis- Lamastro, 1990).

كما يمثل الدعم التنظيمي السياسات والإجراءات التنظيمية التي تتبناها الإدارات العليا للمؤسسة لتخفيف الضغوط عن العاملين (Shore & Wayne, 1993).

وتتفاوت إدراكات الدعم التنظيمي بشكل كبير من مؤسسة إلى أخرى، ومن فرد إلى آخر، فقد يبني بعض الأفراد إدراكهم للدعم التنظيمي على مدى استعداد المؤسسة لتقديم المساعدات اللازمة لإنجاز أعمالهم على الوجه المطلوب، أو مدى تقديم مساعدات في مجال التدريب، أو مدى المدح والثناء على أعمالهم، وكذلك مدى تقديم المكافآت، وإتاحة الفرصة للمشاركة في اتخاذ القرارات (Eisenberger, Commings, Armeli & Lynch, 1997).

ويتولد لدى العاملين الإحساس بالدعم التنظيمي بناء على عوامل معينة قد تتعلق برغبة المؤسسة في تقديم مساعدات معينة لهم للقيام بعملهم بكفاءة، أو تزويدهم بمعدات، وآلات خاصة لتنفيذ مهام ومسؤوليات وظيفة معينة، أو منح العاملين برامج تدريبية إضافية لإكسابهم مهارات وقدرات جديدة مما يؤدي إلى زيادة فعاليتهم في العمل، ويزيد من الارتباط بالمؤسسة، والرغبة في تحقيق تميز المؤسسة (ريان، 2000).

ويتم تطوير إدراك الفرد للدعم التنظيمي من خلال إدراكه لتقدير المؤسسة له، وبالتالي فهو يستخدم أحكامه الخاصة بإدراكه للدعم التنظيمي لتقدير توقعاته للنتائج المترتبة على جهده، لذا كلما كبرت المساحة التي تهتم بها المؤسسة بالعاملين فيها وتقدر جهودهم كلما بذلوا جهوداً أكبر لمساعدة المؤسسة لتحقيق أهدافها (Masterson, 2000).

ويرى المغربي (2003) أن الدعم التنظيمي يعبر عن التحسن المستمر في أداء الإدارة من خلال اتباع الأساليب العلمية في العمل، وعلاج المشكلات، التي تظهر بين فترة وأخرى ودعم القرارات الإدارية، لذا فإن الدعم التنظيمي بصفة أساسية ما هو إلا تعبير صحيح عن تلك المجموعة من القواعد، والمبادئ التي وضعت لتوجيه الفكر، والعمل التنظيمي داخل المؤسسة.

وقد يتمثل رد فعل العاملين على ما يدركونه من دعم إيجابي من جانب المؤسسة من بذل المزيد من الجهد لتحسين الأداء في العمل (رشيد، 2004).

بينما يرى شعبان (2007) أن الدعم التنظيمي يمثل سلوكاً ذا طابع استراتيجي موجه تسعى من خلاله المؤسسة إلى تحقيق منافع خاصة لا تتعارض مع مصالح الآخرين، أو مع أهدافها، إذ أن شعور العاملين، وإدراكهم بأن الدعم، والمساندة ستمدهم بالمزيد من العناية، والاهتمام بتنمية خبراتهم، ودافعيتهم نحو العمل، والإنتاجية، ونتمن مجهوداتهم، ومساهماتهم.

ويرى Eisenberger, Stinglhamber, Vandenberghe, Sucharski, & Rhoades

(2002) بأن بالدعم التنظيمي هو الاعتقاد العام للعاملين حول المدى الذي تقيم فيه المؤسسة مساهماتهم وتهتم بحالتهم، فهو مؤشر حول استعداد المؤسسة لزيادة المكافآت حول جهود العمل ومؤشر حول ميل المؤسسة لتقديم المساعدة عندما يحتاجها العامل لتفعيل عمله، وقد حددوا في

دراساتهم أربعة مؤشرات للدعم التنظيمي وهي: المكافآت المنظمة (Rewards Organizational)، وظروف العمل (Work conditions)، والدعم القيادي (Leadership support)، والعدالة الإجرائية (Procedural justice).

أبعاد الدعم التنظيمي

يمكن حصر أبعاد الدعم التنظيمي كما أوردهما الزعبي والكريديس (2012):

- الهيكل التنظيمي: ويمثل بناء المؤسسة الذي يجسد العلاقات الرسمية للأفراد، والجماعات، والوحدات، والأنظمة، وهو الذي يبين خطوط السلطة والمسؤولية، وأكثر الهياكل ملاءمة الهيكل المرن، وإن نجاح جهود التمكين الإداري في الجامعة ذات التنظيم الهرمي العميق يتطلب إجراءات هامة وإعادة هيكلة إذا رغبت إدارة الجامعة بتحويل بيئتها وثقافتها إلى أسلوب العمل الجماعي المشارك بدلاً من الأسلوب التقليدي.
- الأنظمة والتعليمات: وتتمثل في استخدام القواعد والإجراءات والأنظمة في المؤسسة بهدف التحكم، والتنبؤ في سلوك العاملين أثناء أدائهم العمل، ومدى وجود وثائق مكتوبة تكون بمثابة أدلة عمل، وسجلات يتم بموجبها وصف سلوك العاملين، وتحديد مواصفات الأعمال الواجب تنفيذها، إلى جانب القواعد، والإجراءات، والأنظمة، والسياسات التي تحكم سير العمل في المؤسسة.

- الحوافز: عن طريق المكافآت المادية والمعنوية، وتوافر فرص التدريب والتدرج على السلم الوظيفي وفرص المشاركة في اتخاذ القرار.

- نمط الاتصال: ويساعد في الرقابة وتحديد الانحرافات التي تحدث وقت التنفيذ.

– النمط الإداري: وهو السلوكيات التي يتبناها المديرون وتسهم في رفع الروح المعنوية، وتعزيز الدافعية لديهم، ومن أكثر الأنماط الإدارية مساهمة في تعزيز الدعم النمط الديمقراطي، ولابد من تقييم أسلوب إدارة العاملين، أي تقييم أسلوب الاشراف في كل مستوى من المستويات الإدارية وتقليل الإشراف المباشر على كل فرد من المرؤوسين مما يؤدي إلى نوع من الاستقلالية لديهم والعكس صحيح، والاستقلالية بدورها تقود إلى التمكين.

ب- مخرجات العمل

إن تحقيق التنمية الذاتية للعاملين، وتعزيز الاتجاهات الإيجابية لديهم، وبناء صورة ذهنية طيبة عن المؤسسة أمام الآخرين، تزيد من الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية ويدعم الاتجاهات الإيجابية نحو العمل الإبداعي، وإبراز أفكار إبداعية وإيجاد حلول مبتكرة لحل المشكلات، ويعد ما سبق مخرجات للعمل، التي يمكن تقسيمها إلى محورين هما:

أولاً: مخرجات العمل الموقفية، واشتملت على بعدين: الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي.

ثانياً: مخرجات العمل السلوكية، واشتملت على بعدين: سلوك الإبداع، وسلوك المواطنة التنظيمية.

(1) مخرجات العمل الموقفية

وعلى ذلك فإن مخرجات العمل الموقفية تتمثل في الوضع النفسي الذي يشمل المشاعر، والمعتقدات التي تحدد إلى حد كبير كيفية إدراك العاملين لبيئتهم، وكذلك توجيه أنفسهم نحو أفعال مقصودة تنعكس نتائجها على سلوكهم، وكذلك يؤثر في كيفية نظر الأشخاص الى الأشياء الأخرى من حولهم (Newstrom & Davis, 1993).

تعني المواقف بصفة عامة الاعتقادات، أو المشاعر القوية تجاه الأفراد، أو الأشياء، أو

المواقف (متعب والعطوي، 2008: 15).

ويرى همغري ومورقيزون (Humphrey, Nahrgang & Morgeson, 2007) بأن مخرجات العمل الموقفية تتمثل بالرضا الوظيفي، والانضمام الوظيفي، والالتزام التنظيمي، وسيقتصر هذا البحث على متغيري: الرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي، وهم كالتالي:

أ- الرضا الوظيفي

يرى (hellrigel & Slocum Lessier) المشار إليهما في متعب والعطوي (2008) أن الرضا الوظيفي تعبير عن أحاسيس ومشاعر الأفراد العاملين تجاه المظاهر المختلفة لوضع العمل، أو الجوانب، والظواهر المختلفة لوضع العمل، فهو عبارة عن مجموعة من المواقف تجاه العمل.

وكان للمدرسة السلوكية الحديثة دوراً واضحاً في تطوير مفهوم الرضا الوظيفي، فإنه لفهم الرضا الوظيفي لا بد من دراسة أبعاد الوظيفة، ومقاييسها التي تضم العمل، والراتب، والترقية، وظروف العمل، والإشراف، والزملاء، والبيئة بشكل عام، فالرضا الوظيفي هو استجابة لعوامل متعددة منها عوامل الشعور نحو الوظيفة، ومحتواها وظروفها (العدوان وعبدالحميد، 1995).

ويرى الباحث ان الرضا الوظيفي يعتبر من اهم الركائز الاساسية التي تقوم عليها المؤسسة لما له من اثار ايجابية تنعكس على العملية الانتاجية بشكل عام داخل المؤسسة، وبالمقابل فإن عدم الرضا الوظيفي قد يؤدي الى نتائج سلبية كالغياب، وتدني الانتاجية، ودوران العمل، وانخفاض الروح المعنوية، والإهمال، والاضراب، وغيرها الكثير من السلبيات التي تنعكس بشكل عام على المؤسسة.

ب- الالتزام التنظيمي

مفهوم الالتزام التنظيمي يتجسد في ثلاثة عناصر تناولتها جميع التعاريف التي ذكرت بصدها والتي تناولتها بشكل، أو بآخر، كما أوردها (الطجم، 1996):

1- الاعتقاد القوي بقيم المؤسسة، وأهدافها، ومدى تقبلها.

2- الاستعداد، والميل لبذل جهد وافر للمؤسسة.

3- الرغبة الجامحة للبقاء عضواً في المؤسسة.

ويمكن تحديد خصائص الالتزام التنظيمي في: التمسك بأهداف وقيم المؤسسة، والاستعداد لبذل أقصى جهد لتحقيق هذه الأهداف، والرغبة القوية في الاستمرار في عضوية المؤسسة، وتنمية العضوية بها (عبد السلام، 2005).

ويشمل الالتزام التنظيمي ثلاثة أبعاد كما يراها ميار والين (Meyer & Allen, 1991)

- الالتزام الوجداني: ويمثل درجة الالتزام، أو الارتباط العاطفي بالمؤسسة، والرغبة في الانتساب

إليها، والتزام الفرد بأهدافها، وقيمها، وكذلك المشاركة في أنشطتها.

- الالتزام المستمر: ويقصد به الرغبة في البقاء، والاستمرار بالمؤسسة، ودراية بالتكاليف التي

يفقدها في حالة تركه للمؤسسة التي يعمل بها كحوافز مادية، وحق الأقدمية، وحق المعاش.

- الالتزام المعياري: ويقصد به شعور الفرد بالواجب تجاه المؤسسة التي يعمل بها، حيث أن

الواجب يحتم على الفرد البقاء في المؤسسة كنوع من الولاء، والقيم الأخلاقية نحوها.

ويعتبر الالتزام التنظيمي مورداً إدارياً هاماً في الكثير من الجامعات العالمية، حيث قامت

الكثير من الجامعات بإعداد برامج مخططة بفعالية لتنمية الالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة

التدريس فيها، لما يعكسه الالتزام التنظيمي على عضو هيئة التدريس من خلق هويات تنظيمية

عميقة تمكن الجامعة من تقديم نفسها، وخدماتها، ومنتجاتها للأخرين، ومثال على ذلك إستراتيجية

تنمية الالتزام التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس في جامعة هارفورد، وبرنامج دعم أعضاء هيئة

التدريس بجامعة ستنافورد، اللذان يحويان سياسات دقيقة، وامتيازات عديدة تم تصميمها ودمجها بعناية في انظمة التوظيف، والتدريب، والتقويم، والحوافز، وغيرها (الشهري، 2013).

(2) مخرجات العمل السلوكية

سلوك العمل يعني بشكل عام كل ما يعمل، أو يقوله العاملون داخل المؤسسة، وهو على ثلاث مستويات: السلوك الفردي، والسلوك الجماعي، والسلوك المنظمي (Lussier, LeBlanc & Proulx, 2005).

ومخرجات العمل السلوكية تضم العديد من السلوكيات مثل: الاداء الوظيفي، وسلوك المواطنة التنظيمية، وسلوك الإبداع، ونية ترك العمل، والتغيب، وفي هذه الدراسة سنقتصر على سلوك المواطنة التنظيمية، وسلوك الإبداع، والآتي توضيح لكل منها:

أ- سلوك الإبداع

يرى مورسن وفليس (Morrison & Phelps, 1999) أن سلوك الإبداع يعني جميع الأفكار والمقترحات البناءة التي يقدمها العاملون بغرض تحسين انسياب العمل، والذي يبدأ بإدراك المشاكل، وتقديم الأفكار، والحلول الجديدة، وتعد الثقة أحد اهم العوامل التي تؤثر في سلوك الابداع فعندما ترتفع الثقة داخل المنظمة فإن الانفتاح، والمبادرة، والمشاركة يزداد، وتلعب القيادة دوراً رئيسياً في توفير البيئة المناسبة للعملية الابداعية.

كما يعرف بأنه الممارسات، والمبادرات الفكرية، والعملية التي يبديها العاملون أثناء أدائهم لأعمالهم، من شأنها رفع سوية الأداء التنظيمي (الحراشنة والهيبي، 2006).

ويرى هورسافر المشار اليه في عبدالسميع (2010) انه عندما ترتفع الثقة داخل المؤسسة فإن الانفتاح، والمبادرة، والمشاركة، والابداع يزداد، لذلك فإن الثقة تعتبر من اهم العوامل التي تشجع على الحرية، والابداع، والابتكار .

ب- سلوكيات المواطنة التنظيمية

يعرفها نعساني واليوسفي وشريتجي (2006) على أنها عمل، أو نشاط اجتماعي يمارسه الموظف من تلقاء نفسه، ورغبة منه، وإرادة، ولا يبغى منه أي مردود مادي، عبر التزام ليس بالوظيفي إنما هو التزام أدبي إذ يقوم على اعتبارات أخلاقية، أو اجتماعية، أو إنسانية، أو دينية، كما يستلزم توافر صفات أساسية في الموظف كاستشعار وتحمل المسؤولية، وتحمل الأمانة، والإخلاص في العمل، وتجنب المشاحنات، والالتزام بالمبادئ، والقيم، وبالنظام الموافق عليه داخل المؤسسة، أي القيام بكل ما يتطلبه الصالح العام من أجل تحقيق أهداف المؤسسة، وضمان نجاحها، ودعم الترابط الاجتماعي بين أعضائها.

أما العامري (2002) فيرى أنها سلوكيات اختيارية بطبيعتها، وليست جزءاً من متطلبات الدور الرسمي للموظفين، لأن الموظف لا يحاسب عليها إذا لم يقم بها على اعتبار أنها دور إضافي، وتشمل عناصر هذه السلوكيات أنها تتجاوز أكثر مما هو موصوف في الأنظمة الرسمية للمؤسسة، وتمتاز بأنها ذات طبيعة اختيارية تطوعية، ولا يوجد لها مكافأة محددة مباشرة في نظام الحوافز الرسمي للمؤسسة، وهي مهمة جداً للأداء الناجح والفعال للمؤسسة.

وكما يرى بدسكوف وماكنزي (Podsakoff, Mackenzie, 1994)، وفرح (Farh, 1997)

واورقان وريان (Organ & Rayan, 1995) بأنه تتمثل أهم أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية

في الآتي:

(أ) الإيثار (**Altruism**): وهو مدى مساعدة الموظف للأشخاص الذين حوله (الزملاء، الرؤساء، العملاء) في المهام المتعلقة بالعمل، وحل مشكلاتهم، ومساعدة العاملين الجدد في التعرف إلى أساليب، وطرق إنجاز مهامهم، ومساعدة زملاء العمل في إتمام أعمالهم المتراكمة بسبب الغياب طواعية.

(ب) الكياسة (**Courtesy**): وهي محاولة الشخص منع المشاكل المتعلقة بالعمل من وقوعها، وإدراكه لتأثير السلوك في الآخرين، وتجنب إثارة المشاكل معهم، ويعمل على تقديم النصح لزملائه وتوفير المعلومات الضرورية، واحترام رغبات الزملاء الآخرين، والتعرف إلى آرائهم قبل اتخاذ القرارات والأفعال.

(ج) الروح الرياضية (**Sportsmanship**): وهي مدى تحمل الشخص لأي متاعب شخصية مؤقتة، أو بسطة دون تذمر، أو رفض، أو ما شابه ذلك، وادخار الطاقة الموجهة لمثل ذلك لإنجاز العمل، ومساهمة الفرد في منع زملائه من الصراع والجدال، والمساعدة في تسوية النزاعات، واستعداده لتقبل بعض الإحباطات، والمضايقات التنظيمية العرضية دون شكوى، أو تذمر.

(د) السلوك الحضاري أو صدق المواطنة (**Civic Virtue**): ويعني المشاركة البناءة والمسؤولية في إدارة أمور المؤسسة، والاهتمام بمصيرها من خلال الحرص على حضور الاجتماعات المهمة غير الرسمية، والمحافظة على التغيير، وقراءة مذكرات المؤسسة وإعلاناتها، وتأدية العمل بصورة تساعد في المحافظة على سمعة المؤسسة، والتبليغ عن وجود مخاطر قد تلحق بالمؤسسة في المستقبل، وتتبع التقنيات الحديثة في مجال عمله، وتقديم الاقتراحات البناءة، والمبادرة بمشروعات تحسين لإحداث التغيير نحو الأفضل.

(هـ) وعي الضمير أو الطاعة العمياء (General Compliance): ويمثل سلوك الموظف التطوعي الذي يفوق الحد الأدنى من متطلبات الوظيفة في مجال الحضور، احترام اللوائح، والأنظمة، والقواعد، والعمل بجدية، الإسراع في إنجاز المهمة، والحرص على موارد المؤسسة.

ثانياً: دراسات سابقة

تم عرض موجز لأهم الدراسات السابقة، وتم تقسيمها بالاعتماد على متغيري الدراسة إلى: الدراسات السابقة ذات العلاقة بالدعم التنظيمي المدرك، والدراسات السابقة ذات العلاقة بمخرجات العمل على أن يتم عرض الدراسات اعتماداً على التسلسل الزمني من الأقدم إلى الأحدث.

الدراسات السابقة ذات الصلة بالدعم التنظيمي المدرك

أجرى رشيد (2004) دراسة هدفت إلى تعرف العلاقة بين مستوى الدعم التنظيمي المدرك والأبعاد الثلاثة للولاء التنظيمي: العاطفي، والمستمر، والمعياري لعينة من موظفي المؤسسات العامة بمدينة الرياض قدرها (427) فرداً، ومن أجل اختبار فرضيات الدراسة تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار، وأظهرت النتائج أن الدعم التنظيمي المدرك يرتبط ارتباطاً ذا دلالة إحصائية بالولاء العاطفي والمعياري، ولكن ارتباطه بالولاء التنظيمي المستمر كان طردياً.

وأجرى ليو (Liu, 2004) دراسة هدفت التعرف إلى العلاقة بين الدعم التنظيمي، وسلوك المواطنة، والالتزام التنظيمي، واستخدم أداة قياس منظمة لاختبار الفرضيات، واستخدام التحليل العمودي لفحص علاقات التأثير بين الموظفين، والمشرفين، وأجريت على عينة قدرها (434) من العاملين بتكنولوجيا المعلومات، واستجاب منهم (260) فرداً بنسبة بلغت (59.9%) وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية مرتفعة بين الدعم التنظيمي، وسلوكيات المواطنة التنظيمية، والالتزام العاطفي للعاملين في الشركة الأم، وفروعها، حيث أنه كلما زاد رضاهم الوظيفي انعكس ذلك على وجود ميل أقل لتترك العمل، وانتماء أكبر، ومستوى أعلى من الأداء الوظيفي، والالتزام الوظيفي تجاه المؤسسة، وألقت الضوء على الطريقة الأمثل في تطبيق ممارسات الموارد البشرية التي تؤثر باتجاهات وسلوك العاملين.

بينما استهدفت دراسة عبد السلام (2005) التعرف إلى أثر محددات الدعم التنظيمي على سلوكيات الالتزام التنظيمي للعاملين، وأجريت على عينة عشوائية طبقية مقدارها (93) فرداً من الأطباء والممرضين، والاختصاصيين، والفئة الفنية المساعدة من الذكور والإناث، وتوصلت إلى وجود أثر لكل من: العدالة التنظيمية، ودرجة الاستقلالية في العمل، ودرجة المشاركة في اتخاذ القرار، وسلوكيات القادة في مساندة العاملين، وجوده مناخ الاتصال كمحددات للدعم التنظيمي على الالتزام التنظيمي.

أما دراسة الحراحشة والهيبي (2006) فهدفت التعرف إلى أثر التمكين الإداري، والدعم التنظيمي، في السلوك الإبداعي كما يراه العاملون في شركة الاتصالات الأردنية، وأجريت على عينة عشوائية موزعة على الأقاليم الثلاث (الشمال، الوسط، الجنوب) وقدرها (253) فرد، واختبرت الفرضيات باستخدام المنهج الوصفي، واستخدم المسح المكتبي والحاسوبي من الكتب والدوريات العلمية في بناء الإطار النظري، وتوصلت إلى أن متغيرات الدراسة المستقلة (التمكين الإداري والدعم التنظيمي) تؤثر في المتغير التابع (السلوك الإبداعي).

وأجرى نعساني (2011) دراسة تهدف إلى استكشاف أسباب مدركات الدعم التنظيمي ونتائجه من خلال دراسة ميدانية استخدمت المنهج المسحي الوصفي، حيث أجريت على العاملين في القطاع المصرفي بمدينة الرياض، وتم تصميم نموذج نظري يظهر عدداً من العلاقات والارتباطات بين أسباب مدركات الدعم التنظيمي ونتائجه، وطبقت الأداة على عينة عشوائية مكونة من (450) موظفاً، وقد أكدت النتائج صحة فروض ونموذج الدراسة، إذ اتضح أن مدركات الدعم التنظيمي أدت دور المتغير الافتراضي في علاقة أبعاد العدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي العاطفي ونوايا ترك العمل.

وكما أجرى السلوم والعضايلة (2013) دراسة استهدفت أثر إدراك الدعم التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة الملك سعود بالمملكة العربية السعودية، دراسة ميدانية، وطبقت الأداة على عينة عشوائية طبقية مكونة من (395) فرداً، وتوصلت إلى أن إدراك الدعم التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس جاء بدرجة متوسطة، مع وجود أثر ذي دلالة إحصائية لإدراك الدعم التنظيمي في سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الأعضاء.

واستهدفت دراسة الشعلان (2014) الدعم التنظيمي المدرك لدوافع العمل لدى الموظفين الإداريات بكلية الآداب بجامعة الاميرة نورة بنت عبدالرحمن، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي لمناسبتة طبيعة الدراسة، وطبقت الأداة على (73) موظفة أي ما نسبته (49%) من مجتمع الدراسة من موظفات الهيئة الإدارية، وقد توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية للدعم التنظيمي المدرك لدوافع الموظفين لمحاور الدراسة تبعاً للمتغيرات العمر، المؤهل، المرتبة الوظيفية، سنوات الخدمة، بينما وجدت فروقاً ذات دلالة احصائية لمحاور الدراسة تعزى إلى الوظيفة حيث ارتفعت الحاجة إلى الدعم التنظيمي لدوافع الموظفين اللاتي يشغلن وظائف غير إشرافيه عنها لمن يشغلن وظائف إشرافيه.

ومن ناحية اخرى قام مالك (Malik, 2015) بدراسة هدفت إلى تقييم الدعم التنظيمي المدرك باعتباره السبب الرئيس في تخفيف ضغوط العمل وتحقيق رفاهية المعلم، وتحقيقاً لأهداف الدراسة تم تطبيق المنهج الوصفي، وتمثل مجتمع الدراسة في جميع معلمي ومعلمات المدارس من مدينة سرغودا بباكستان، حيث تكونت عينة الدراسة من عينة عشوائية بلغت (210) معلم ومعلمة، وتحقيقاً لأهداف الدراسة تم بناء استبانة كأداة للدراسة، وقد توصلت الدراسة لعدد من النتائج كان منها وجود علاقة بين ضغوط العمل والرفاهية لدى المعلمين، كما أن الدعم التنظيمي المدرك يمثل

السبب الرئيس في تحقيق الرفاهية للمعلمين، وفي حالة إدراكه يصبح سبباً في تخفيف ضغوط العمل، كما أوصت الدراسة بعدد من التوصيات كان منها استخدام نتائج الدراسة في تعزيز فهم القضايا المختلفة في مكان العمل وتأثيرها على الصحة النفسية ورفاهية الموظفين، والعمل على كشف عوامل الإجهاد في المؤسسات التعليمية المختلفة.

وهدفت دراسة الشنطي (2015) إلى التحقق من دور الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط في العلاقة بين العدالة التنظيمية، وسلوك المواطنة التنظيمية على عينة من العاملين بوزارة الداخلية الشق المدني بقطاع غزة، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الظاهرة، وطبقت الأداة على عينة مكونة من (240) موظفاً، وقد خلصت الدراسة إلى أن مستوى العدالة التنظيمية كان متوسطاً، ومستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية مرتفعاً، وهناك علاقة موجبة ودالة احصائياً بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية.

وهدفت دراسة دهليز وحمد (2016) إلى التعرف على أثر الارتباط الوظيفي والدعم التنظيمي المدرك على الأداء الوظيفي في المؤسسات الأكاديمية الفلسطينية، وكذلك الكشف عن العلاقة بين كلا من الارتباط الوظيفي والدعم التنظيمي المدرك والأداء الوظيفي، وكذلك التعرف على أثر كلا من الارتباط الوظيفي والدعم التنظيمي المدرك على الأداء الوظيفي في المؤسسات الفلسطينية، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي. وتم استخدام الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، واشتملت الاستبانة على ثلاثة محاور رئيسة المحور الأول الارتباط الوظيفي والمحور الثاني الدعم التنظيمي المدرك والمحور الثالث الأداء الوظيفي وقد بلغ عدد فقراتها 42 فقرة، واختار الباحث عينة الدراسة بطريقة عشوائية طبقية بلغت (338) موظفاً وموظفة من مجتمع الدراسة المكون من (1104) موظفاً وموظفة من الإداريين والأكاديميين أصحاب المناصب الإدارية في

الجامعات الثلاث (الجامعة الإسلامية، جامعة الأزهر، جامعة الأقصى)، وتوصلت الدراسة إلى أن درجة شعور العاملين بالارتباط الوظيفي بمؤسساتهم الأكاديمية مرتفعة بنسبة (87%)، وأن درجة إدراكهم للدعم التنظيمي الذي تقدمه تلك المؤسسات جاء متوسطاً (61.99)، وأن درجة الأداء الوظيفي لديهم مرتفعة بنسبة (82.33)، وأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين كلاً من الارتباط الوظيفي والدعم التنظيمي المدرك والأداء الوظيفي في المؤسسات الأكاديمية، وقد اوصت الدراسة بضرورة منح الموظف الدعم التنظيمي اللازم، وقياس مدى إدراكهم لهذا الدعم وضرورة إحداث التوافق بين الأهداف الشخصية للموظف وأهداف المؤسسة الأكاديمية، وكذلك توطيد العلاقات الانسانية بين العاملين في المؤسسات الأكاديمية الفلسطينية، ومنح الموظف شعوراً بالأمان الوظيفي وإحداث التغييرات المناسبة لتنقق مع متطلبات العمل في المؤسسات الأكاديمية.

وقام عاشور (2016) بدراسة الكشف عن دور الوسيط للدعم التنظيمي المدرك بين إدارة الاحتواء العالي للموارد البشرية، والالتزام التنظيمي على العاملين في شركة نفط الجنوب، واستخدم المنهج الاستنباطي، واعتمد المسح التحليلي، واعتمد مجموعة من الأدوات لجمع المعلومات، والبيانات مثل: المعايشة الميدانية والمقابلة الشخصية، والاستبيان، حيث طبقت على عينة بلغت (453) موظفاً، وأظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي ومعنوي بين إدارة الاحتواء العالي، والدعم التنظيمي المدرك.

وفي دراسة أجراها أبو حشيش (2018) هدفت اكتشاف أثر الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط بين قيم الثقة التنظيمية، وسلوك المواطنة التنظيمية، واستخدم المنهج الوصفي لمناسبتة طبيعة الدراسة، وطبقت الأداة على عينة من العاملين في جامعة الأقصى بغزة بلغ عددهم (149) فرداً، وقد توصلت الدراسة إلى أن مستوى تصورات العاملين في الجامعة لقيم الثقة التنظيمية

السائدة، ودرجة ممارسة العاملين لسلوك المواطنة التنظيمية جاءت بدرجة متوسطة، أما مستوى إدراكهم للدعم التنظيمي المدرك جاء بدرجة مرتفعة، كما أشارت النتائج إلى أن الدعم التنظيمي المدرك يتوسط بشكل كلي العلاقة ما بين قيم الثقة التنظيمية، وسلوك المواطنة التنظيمية في بعد الإيثار /اللطف والكرامة، في حين يتوسط بشكل جزئي العلاقة ما بين قيم الثقة التنظيمية، وأبعاد الروح الرياضية/السلوك الحضاري/ وعي الضمير لسلوك المواطنة التنظيمية، وأوصت الدراسة بتوفير مزيد من الدعم التنظيمي الذي من شأنه أن يزيد من قيم الثقة التنظيمية مما ينعكس على ارتفاع سلوكيات المواطنة التنظيمية، وذلك من خلال الاعتناء بميول ورغبات العاملين والاهتمام بمصلحتهم عند اتخاذ القرارات، والمشاركة فيها، والعمل على المساعدة في حل مشكلات العاملين، والاهتمام بإنجازاتهم، وإسهاماتهم في الجامعة.

واستهدفت دراسة الدلاش (2018) التعرف إلى دور الدعم التنظيمي المدرك في تحسين الكفاءة الذاتية للعاملين، واستخدمت المنهج الوصفي، وتم تصميم أداة قياس (استقصاء) وطبقت الأداة على عينة عشوائية مكونة من (377) فرداً من العاملين في الشركة القابضة للأدوية، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر معنوي للدعم التنظيمي المدرك في تحسين وزيادة الكفاءة الذاتية للعاملين، وأن أكثر العوامل تفسيراً للتغيير في الكفاءة الذاتية للعاملين استعداد المؤسسة لتقديم كافة أنواع المساعدة للعاملين مثل منح المعلومات التي يحتاجها الموظف، والاهتمام بالأمن، والسلامة المهنية، وتفويض السلطة، والمشاركة في اتخاذ القرار.

بينما استهدف القرني (2018) إلى استقصاء العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك، وسلوك المواطنة التنظيمية، واستخدم المنهج الوصفي بشقيه: المسحي، والارتباطي، وطبقت الأداة على (407) معلماً ومعلمة في المدارس الحكومية التابعة لإدارة التعليم بمحافظة حفر الباطن، وقد

توصلت الدراسة إلى أن مستوى الدعم التنظيمي بالمدارس الثانوية بمحافظة حفر الباطن بالمملكة العربية السعودية جاءت بدرجة عالية، ومستوى سلوك المواطنة التنظيمية بدرجة توافر عالية، وهناك علاقة ارتباطية طردية موجبة عالية القيمة، وذات دلالة إحصائية بين مستوى الدعم التنظيمي المدرك، ومستوى سلوك المواطنة التنظيمية، وأنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات معلمي ومعلمات المدارس الثانوية حول مستوى الدعم التنظيمي المدرك بالمدارس الثانوية تعزى إلى اختلاف (المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، الجنس).

وهدفت دراسة المالكي (2019) التعرف إلى مستوى الدعم التنظيمي المدرك بمدارس التعليم العام بمحافظة اضم بالمملكة العربية السعودية، ومستوى الالتزام التنظيمي لدى المعلمين من وجهة نظرهم، واستخدم الباحث المنهج الوصفي بشقيه: المسحي، والارتباطي، وطبقت الأداة على (284) معلماً من مدارس التعليم العام بمحافظة اضم، وقد توصلت الدراسة إلى أن مستوى الدعم التنظيمي المدرك والالتزام التنظيمي في مدارس التعليم العام بمحافظة اضم على درجة كبيرة، وأن هناك علاقة ارتباطية (طردية) عالية القيمة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الدعم التنظيمي المدرك في مدارس التعليم العام بمحافظة اضم ومستوى الالتزام التنظيمي لدى المعلمين، وأنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة المعلمين حول تقديرهم لمستوى الدعم التنظيمي، ومستوى التزامهم التنظيمي تُعزى لاختلاف متغيرات الدراسة (المؤهل العلمي، سنوات الخدمة).

الدراسات السابقة ذات الصلة بمخرجات العمل

استهدفت دراسة متعب والعطوي (2008) التعرف إلى دور الثقة التنظيمية في تحسين مستوى مخرجات العمل الموقفية (الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي) والسلوكية (الأداء الوظيفي، وسلوكيات المواطنة التنظيمية)، واستخدمت المنهج الوصفي، وطبقت الأداة على عينة مكونة من

(97) فرداً، وقد توصلت الدراسة إلى أن الثقة بالإدارة هي أهم مؤشرات تحديد مستوى مخرجات العمل التي تكون على مستوى المؤسسة، في حين أن الثقة بالرئيس المباشر، وبزملاء العمل هي المؤشر الأهم في تحديد مخرجات العمل على مستوى الوظيفة والفرد.

وكما أجرى عبدالسميع (2010) دراسة لاختبار العلاقة بين الثقة التنظيمية، ومخرجات العمل الموقفية والسلوكية، في عينة من العاملين في جامعة بني سويف، مكونة من (322) عاملاً، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي، وأظهرت نتائج الدراسة وجود تفاوت في آراء أفراد العينة اتجاه مصادر الثقة في الواقع العملي، وكذلك تفاوت في اتجاه مستوى مخرجاتهم الموقفية والسلوكية في العمل، وأشارت نتائج التحليل الإحصائي إلى وجود علاقة ارتباط وأثر بين مصادر الثقة وبين مستوى مخرجات العمل الموقفية والسلوكية.

وأجرى جوان وصن وهو (Guan, X & Sun, T & Hou, Y, 2014) دراسة على العلاقة بين الأداء الوظيفي، والدعم التنظيمي الملحوظ لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الصينية، وتم استخدام مسح استبيان مقطعي على عينة بلغت (700) عضو هيئة تدريس تم اختيارهم عشوائياً من جميع أعضاء هيئة التدريس في ست جامعات، وتم الحصول على (581) استبياناً من العينة المختارة، وقام الباحث بتطوير نموذج إحصائي للأداء الوظيفي استناداً إلى مراجعة الأدبيات، وأشارت النتائج إلى أن العلاقة بين الدعم التنظيمي والأداء الوظيفي توسطت بالرضا الوظيفي والعاطفة الإيجابية والالتزام العاطفي.

بينما استهدف الحسيني (2015) بناء أنموذج لاستخدام التراسل الفوري في تحسين مخرجات العمل، واستخدم المنهجية المتبعة في بناء نظم المعلومات من أسفل إلى أعلى (Button_up) كما استخدم في بناء الأنموذج مخطط الصنفيات (Class Diagram)، وطبقت الأداة على عينة

مكونة من ثلاثين فرداً من العاملين في وزارة التعليم العالي في ليبيا، وتم إيجاد العلاقة بين مكونات النموذج باستخدام معامل ارتباط بيرسون، وقد أظهرت الدراسة وجود علاقة موجبة قوية بين استخدام الرسائل الإلكترونية في العمل، وبين التفاعل بين العاملين، والثقة المتبادلة بينهم، بينما لم يؤثر استخدام هذا التراسل على العاملين سلبيًا من حيث تأخر الأعمال، وتم التوصل إلى أن زيادة الثقة المتبادلة وجودة التواصل بين العاملين يؤدي أيضًا إلى زيادة في الإنتاجية التي تمثلت بمخرجات العمل، كما يمكن أن تسترشد إدارات المؤسسات بهذا النموذج لتدريب العاملين على تداول الكثير من الأعمال اليومية باستخدام هذا النوع من التراسل لتوفير الوقت وسرعة إنجاز المعاملات.

ملخص الدراسات السابقة وموقع الدراسة الحالية منها

يتضح من الاطلاع وتحليل الدراسات السابقة ما يلي:

لم يعثر الباحث في نطاق ما حصل عليه من أبحاث ودراسات على دراسة شبيهة بالدراسة الحالية، حيث يلاحظ أن هناك ندرة في الدراسات بالمملكة الأردنية الهاشمية التي تناولت والدعم التنظيمي المدرك وعلاقته بمخرجات العمل لدى رؤساء الأقسام في الجامعات الأردنية بوجه خاص، واختلفت الدراسة الحالية مع الأبحاث والدراسات السابقة من حيث الهدف والأدوات وعينة الدراسة.

استفاد الباحث من الدراسات السابقة في التعرف إلى أبعاد متغيرات الدراسة، والعلاقة بين الدعم التنظيمي وبعض متغيرات مخرجات العمل، بما يفيد في تفسير نتائج الدراسة، فضلاً عن استفادته في إعداد الأداة المستخدمة في الدراسة الحالية، وفي صياغة تساؤلاتها وأهدافها، وكذلك في وضع الإطار النظري للدراسة وفي تفسير بعض نتائجها، يستفيد البحث الحالي من الدراسات

السابقة في: صياغة الإطار النظري، وفي تكوين أدبيات البحث من حيث المفاهيم والمنهج والأدوات، وبناء أدوات البحث وصياغتها، والاستفادة مما توصلت إليه هذه الدراسات من نتائج في تفسير نتائج هذه الدراسة، وكذلك في وضع التوصيات والمقترحات وفقاً لطبيعة الدراسة.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

يتناول هذا الفصل عرضاً لمنهج الدراسة المستخدم ومجتمع الدراسة وعينتها، وأدواتها ووصفاً

لأداتها وصدق الأداة وثباتها وإجراءات الدراسة والمعالجة الإحصائية للبيانات كما يأتي:

منهج الدراسة

يعتمد البحث الحالي على المنهج الوصفي الارتباطي لملاءمته لطبيعة الموضوع.

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من رؤساء الأقسام في الجامعات الأردنية في محافظة العاصمة عمان

والبالغ عددهم (373)، والجدول (1) يوضح رؤساء الأقسام في الجامعات الأردنية.

الجدول (1)

رؤساء الأقسام الأكاديميين في الجامعات الأردنية بمحافظة العاصمة عمان

الرقم	اسم الجامعة	سلطة الجامعة	رؤساء الأقسام
1.	الجامعة الأردنية	رسمية	92
2.	الجامعة الألمانية الأردنية	رسمية	17
3.	جامعة الشرق الأوسط	خاصة	24
4.	جامعة البتراء	خاصة	24
5.	جامعة العلوم التطبيقية الخاصة	خاصة	27
6.	جامعة عمان العربية	خاصة	20
7.	جامعة الاسراء	خاصة	34

2	خاصة	كلية عمون الجامعية التطبيقية	8.
27	خاصة	جامعة الزيتونة الأردنية الخاصة	9.
4	خاصة	جامعة الحسين التقنية	10.
13	خاصة	جامعة الأميرة سمية للتكنولوجيا	11.
29	خاصة	جامعة فيلادلفيا الخاصة	12.
5	خاصة	كلية لومينوس الجامعية التقنية	13.
4	عالمية	كلية العلوم التربوية والآداب/الأونروا	14.
14	خاصة	الكلية الجامعية العربية للتكنولوجيا	15.
22	إقليمية	جامعة العلوم الاسلامية العالمية	16.
7	إقليمية	الجامعة العربية المفتوحة/فرع الاردن	17.
6	خاصة	كلية الخوارزمي الجامعية التقنية	18.
1	خاصة	كلية طلال أبو غزالة الجامعية للابتكار	19.
1	خاصة	الأكاديمية الاردنية للموسيقى	20.
373	المجموع		

عينة الدراسة

تم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية البسيطة من مجتمع الدراسة من رؤساء الأقسام في الجامعات الأردنية في محافظة العاصمة عمان وبالتالي تكونت عينة الدراسة من (240) فرداً، والجدول (2) يبين ذلك.

الجدول (2)

وصف افراد عينة الدراسة تبعاً لمتغيرات الدراسة

العدد	الفئات	المتغير
123	ذكور	الجنس
117	إناث	
240	المجموع	
108	علمي	الكلية
132	إنساني	
240	المجموع	
161	عربي	مصدر آخر مؤهل علمي
79	أجنبي	
240	المجموع	
86	أستاذ مساعد	الرتبة الأكاديمية
94	أستاذ مشارك	
60	أستاذ	
240	المجموع	
61	أقل من 5 سنوات	سنوات الخدمة
95	5 سنوات - أقل من 10 سنوات	
84	10 سنوات فأكثر	
240	المجموع	

أداة الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتطوير استبانة للكشف عن الدعم التنظيمي في الجامعات الأردنية من وجهة نظر رؤساء الأقسام، وتم إعدادها بالرجوع للأدب النظري والدراسات السابقة ذات العلاقة مثل دراسة السلوم والعضايلة (2013)، ودراسة الشعلان (2014)، ودراسة أبو حشيش (2018)، ودراسة المالكي (2019).

والأداة الثانية تقيس درجة توافر مخرجات العمل في الجامعات الأردنية وذلك بالرجوع للأدب النظري والدراسات السابقة ذات العلاقة. مثل دراسة متعب والعطوي (2008)، ودراسة عبدالسميع (2010).

واشتملت الأداة بصورتها الأولية على ثلاثة محاور هي:

1. البيانات الشخصية واشتمل على الجنس، والكلية، ومصدر الحصول على آخر مؤهل، والرتبة الأكاديمية، وسنوات الخدمة.

2. درجة توافر الدعم التنظيمي المدرك واشتمل على (53) فقرة موزعة على خمسة ابعاد كالتالي:

البعد الأول: الهيكل التنظيمي واشتمل على (13) فقرة

البعد الثاني: الانظمة والتعليمات واشتمل على سبع فقرات

البعد الثالث: والحوافز والمكافآت واشتمل على (13) فقرة

البعد الرابع: نمط الاتصال واشتمل على ثمان فقرات

البعد الخامس: النمط الإداري واشتمل على (12) فقرة

3. درجة توافر مخرجات العمل واشتمل على (37) فقرة موزعة على أربعة ابعاد كالتالي:

البعد الأول: مخرجات العمل الموقفية (الرضا الوظيفي) واشتمل على (11) فقرة

البعد الثاني: مخرجات العمل الموقفية (الالتزام التنظيمي) واشتمل على (13) فقرة

البعد الثالث: مخرجات العمل السلوكية (سلوك الإبداع) واشتمل على سبع فقرات.

البعد الرابع: مخرجات العمل السلوكية (سلوكيات المواطنة التنظيمية) واشتمل على ست

فقرات، والملحق رقم واحد يبين ذلك.

صدق الأداة

للتأكد من صدق الأداة تم استخدام الصدق الظاهري إذ قام الباحث بعرض الاستبانات على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص والخدمة من أعضاء هيئة التدريس العاملين في جامعة الشرق الأوسط والجامعات الأردنية الأخرى والبالغ عددهم عشرة أعضاء هيئة تدريس، وأخذ بالملاحظات والتوصيات التي إقترحها المحكمون وتم الإبقاء على الفقرات التي حصلت على (80%) وتعد هذه الطريقة مناسبة للحكم على الصدق الظاهري للاستبانة أي أن فقراتها يمكن أن تقيس ما وضعت لقياسه.

أما الأداة بصورتها النهائية اشتملت على ثلاثة محاور هي:

1. البيانات الشخصية واشتمل على الجنس، والكلية، ومصدر الحصول على آخر مؤهل، والرتبة الأكاديمية، وسنوات الخدمة.

2. درجة توافر الدعم التنظيمي المدرك واشتمل على (45) فقرة موزعة على خمسة أبعاد كالاتي:

البعد الأول: الهيكل التنظيمي واشتمل على (12) فقرة.

البعد الثاني: الانظمة والتعليمات واشتمل على ست فقرات.

البعد الثالث: والحوافز والمكافآت واشتمل على (12) فقرة.

البعد الرابع: نمط الاتصال واشتمل على ست فقرات.

البعد الخامس: نمط الإداري واشتمل على تسع فقرات.

3. درجة مستوى مخرجات العمل واشتمل على (32) فقرة موزعة على أربعة أبعاد كالاتي:

البعد الأول: مخرجات العمل الموقفية (الرضا الوظيفي) واشتمل على تسع فقرات

البعد الثاني: مخرجات العمل الموقفية (الالتزام التنظيمي) واشتمل على (11) فقرة

البعد الثالث: مخرجات العمل السلوكية (سلوك الإبداع) واشتمل على ست فقرات.

البعد الرابع: مخرجات العمل السلوكية (سلوكيات المواطنة التنظيمية) واشتمل على ست فقرات،

والملاحق رقم ثلاثة يبين ذلك.

وتم اعتماد سلم ليكرت الخماسي، إذ حددت خمسة مستويات وهي خمسة مرتفعة جداً، اربعة

مرتفعة، ثلاثة متوسطة، اثنان منخفضة، واحد منخفضة جداً.

ثبات أداة الدراسة

أولاً: استبانة الدعم التنظيمي المدرك

أ-: طريقة (الاختبار وإعادة الاختبار) (Test-retest): إذ تمّ تطبيق الاستبانة على عيّنة

استطلاعية مكوّنة من ثلاثين عضو هيئة تدريس من خارج عيّنة الدراسة، من داخل مجتمع

الدراسة، وبعد مرور أسبوعين على التّطبيق الأول جرى إعادة تطبيق الاستبانة على أفراد العيّنة

أنفسهم مرّة أخرى، وحُسب معامل الارتباط بين التّطبيقين الأوّل والثّاني باستخدام معامل ارتباط

بيرسون (Pearson)، وتراوحت قيم معامل الارتباط ما بين (0.79) و(0.83) وقد عدّت هذه

القيم مناسبة لأغراض الدراسة، والجدول (3) يبيّن هذه القيم.

الجدول (3)

قيم معاملات الثّبات لاستبانة الدعم التنظيمي المدرك

التسلسل	البعد	معامل ارتباط بيرسون	معامل الاتساق الداخلي
1	الهيكل التنظيمي	0.80	0.77
2	الأنظمة والتعليمات	0.82	0.82
3	الحوافز والمكافآت	0.83	0.81
4	نمط الاتصال	0.81	0.78
5	النمط الإداري المتبع	0.79	0.82
	الدرجة الكلية	0.85	

ثانياً: استبانة مخرجات العمل

أ-: طريقة (الاختبار وإعادة الاختبار) (Test-retest): إذ تم تطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية مكونة من (30) عضو هيئة تدريس من خارج عينة الدراسة، من داخل مجتمع الدراسة، وبعد مرور أسبوعين على التطبيق الأول جرى إعادة تطبيق الاستبانة على أفراد العينة أنفسهم مرة أخرى، وحُسب معامل الارتباط بين التطبيقين الأول والثاني باستخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson)، وتراوحت قيم معامل الارتباط ما بين (0.81) و(0.86) وقد عدت هذه القيم مناسبة لأغراض الدراسة، وقد تراوحت قيم معامل الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة ما بين (0.79) و(0.88) وقد عدت هذه القيم مناسبة لأغراض الدراسة، والجدول (4) يبين هذه القيم.

الجدول (4)

قيم معاملات الثبات لاستبانة مخرجات العمل

التسلسل	البعد	معامل ارتباط بيرسون	معامل الاتساق الداخلي
1	مخرجات العمل الموقفية (الرضا الوظيفي)	0.82	0.81
2	مخرجات العمل الموقفية (الالتزام التنظيمي)	0.81	0.82
3	مخرجات العمل السلوكية (سلوك الإبداع)	0.86	0.88
4	مخرجات العمل السلوكية (سلوكيات المواطنة التنظيمية)	0.84	0.79
	الدرجة الكلية	0.87	

متغيرات الدراسة

تشتمل الدراسة على المتغيرات الآتية:

المتغيرات الوسيطة

أ- الجنس وله فئتان: (ذكر، أنثى).

ب- الكلية ولها مستويان (إنساني، علمي).

ج- الحصول على آخر مؤهل ولها مستويان (عربية، أجنبية)

د- الرتبة الأكاديمية ولها ثلاثة مستويات (أستاذ مساعد، أستاذ مشارك، أستاذ)

هـ- سنوات الخدمة ولها ثلاثة فئات: (أقل من خمس سنوات، خمس سنوات - أقل من عشر سنوات،

عشر سنوات فأكثر).

المتغير المستقل

_الدعم التنظيمي المدرك

المتغير التابع

_مخرجات العمل

المعالجة الإحصائية

تم استخدام الوسائل الإحصائية الآتية لمعالجة البيانات إحصائياً:

1- للإجابة عن السؤالين الأول والثاني تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

والرتب والدرجة.

2- للإجابة عن السؤال الثالث تم استخدام معامل ارتباط بيرسون والجداول الإحصائية لتعرف

دلالة معامل الارتباط.

3-3 للإجابة عن السؤالين الرابع والخامس تم استخدام تحليل التباين المتعدد (Manova) واختبار

شيفيه للمقارنات البعدية.

إجراءات تطبيق أداة الدراسة

قام الباحث بالإجراءات الآتية:

- تحديد مجتمع الدراسة الذي يتكون من جميع رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية في محافظة العاصمة عمان.
- إعداد أداة الدراسة.
- إيجاد صدق الأداة وثباتها.
- الحصول على كتاب تسهيل مهمة من جامعة الشرق الأوسط موجه إلى وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.
- الحصول على كتاب تسهيل مهمة من وزارة التعليم العالي موجه إلى الجامعات الحكومية في محافظة العاصمة عمان التي سيتم تطبيق الدراسة فيها.
- الحصول على كتاب تسهيل مهمة من وزارة التعليم العالي موجه إلى الجامعات الخاصة في محافظة العاصمة عمان التي سيتم تطبيق الدراسة فيها.
- تطبيق الاستبانات على العينة التي تم تحديدها.
- تحليل البيانات إحصائياً.
- عرض النتائج في الفصل الرابع ومناقشتها في الفصل الخامس.
- تقديم التوصيات والمقترحات بناءً على ما تم التوصل إليه من نتائج.

تصحيح أداة الدراسة

تم استخدام مقياس وفقاً لمقياس ليكرت (Likert Scale) الخماسي المكون من خمس درجات للموافقة مرتبة ترتيباً تنازلياً على النحو الآتي: (مرتفعة جداً، مرتفعة، متوسطة، منخفضة،

منخفضة جداً)، لتقدير درجة توافر الدعم التنظيمي المدرك في الجامعات الاردنية في محافظة العاصمة عمان من وجهة نظر رؤساء الاقسام الأكاديميين، وحُدِّد معيار الحكم على متوسطات أداة الدراسة بالآتي:

$$1.33 = \frac{4}{3} = \frac{1-5}{3} = ((\text{الحد الأعلى} - \text{الحد الأدنى (للتدرج)}) / (\text{عدد المستويات}))$$

وبناءً على ذلك فإن معيار الحكم على درجة الممارسة على نتائج الدراسة الكمية، وفقاً للمعيار كالاتي:

- درجة منخفضة من التوافر: 1 - 2.33.

- درجة متوسطة من التوافر: 2.34 - 3.67.

- درجة مرتفعة من التوافر: 3.68 - 5.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

تناول هذا الفصل عرضاً لنتائج الدراسة التي تم التوصل إليها من خلال الإجابة عن

أسئلتها، وعلى النحو الآتي:

النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول الذي نصه: " ما درجة توافر الدعم التنظيمي المدرك في الجامعات الأردنية في محافظة العاصمة عمان من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب

والدرجة لفرقات استبانة الدعم التنظيمي المدرك في الجامعات الأردنية في العاصمة عمان من

وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين، والجدول (5) يُبين ذلك.

الجدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب والدرجة لأبعاد استبانة الدعم التنظيمي المدرك في الجامعات الأردنية في محافظة العاصمة عمان من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين مرتبة تنازلياً.

الرقم	البُعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التوافر
4	نمط الاتصال	3.78	0.56	1	مرتفعة
3	الحوافز والمكافآت	3.66	0.51	2	متوسطة
1	الهيكل التنظيمي	3.62	0.52	3	متوسطة
5	النمط الإداري المتبع	3.58	0.51	4	متوسطة
2	الأنظمة والتعليمات	3.45	0.55	5	متوسطة
	الدرجة الكلية	3.62	0.44		متوسطة

يُلاحظ من الجدول (5) أن درجة توافر الدعم التنظيمي المدرك في الجامعات الأردنية في

محافظة العاصمة عمان من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين جاءت متوسطة، إذ بلغ

المتوسط الحسابي (3.62) بانحراف معياري (0.44) وجاء في الرتبة الأولى بُعد "نمط الاتصال "

بمتوسط حسابي (3.78)، وانحراف معياري (0.56) وبدرجة مرتفعة، وفي الرتبة الأخيرة جاء بُعد الأنظمة والتعليمات " بمتوسط حسابي (3.45) وانحراف معياري (0.55) وبدرجة متوسطة.

أما بالنسبة لفقرات كل بُعد فكانت النتائج على النحو الآتي:

1. بُعد "تمط الاتصال".

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب والدرجة لفقرات بُعد "تمط الاتصال".

الاتصال"، والجدول (6) يبين ذلك.

الجدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب والدرجة لفقرات بُعد "تمط الاتصال" في الجامعات الأردنية في محافظة العاصمة عمان من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين مرتبة تنازلياً.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتب	درجة التوافر
35	تحرص الجامعة على الاتصال السريع بين الكليات والعاملين لاتخاذ القرار في الوقت المناسب.	3.89	0.71	1	مرتفعة
36	تلتزم الجامعة بالاتصال الذي يدعم العلاقات الإنسانية بين العاملين فيها.	3.84	0.80	2	مرتفعة
34	تستخدم الجامعة الاتصالات الحديثة في تحديد مؤشرات الأداء.	3.78	0.70	3	مرتفعة
31	تلتزم الجامعة بالاتصال الذي يدعم العلاقات الإنسانية بين العاملين فيها.	3.73	0.67	4	مرتفعة
32	يستخدم في الجامعة وسائل متعددة للاتصال مع المرؤوسين.	3.73	0.87	4	مرتفعة
33	تتبع الجامعة الاتصالات الواضحة لتسهيل انسياب المعلومات للمساعدة في رفع كفاءة الأداء.	3.70	0.85	6	مرتفعة
	الدرجة الكلية	3.78	0.56		مرتفعة

يتضح من الجدول (6) أن درجة توافر بعد " نمط الاتصال" في الجامعات الأردنية في

محافظة العاصمة عمان من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين كانت مرتفعة، إذ بلغ المتوسط

الحسابي (3.78) بانحراف معياري (0.56)،، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (35) والتي نصت

على " تحرص الجامعة على الاتصال السريع بين الكليات والعاملين لاتخاذ القرار في الوقت

المناسب. "بمتوسط حسابي (3.89) وانحراف معياري (0.71)، وبدرجة مرتفعة، وفي الرتبة

الأخيرة جاءت الفقرة (33) والتي نصت على " تتبع الجامعة الاتصالات الواضحة لتسهيل انسياب المعلومات للمساعدة في رفع كفاءة الأداء. " بمتوسط حسابي (3.70) وانحراف معياري (0.85) ودرجة مرتفعة أيضاً.

2. بُعد "الحوافز والمكافآت".

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب والدرجة لفقرات بُعد "الحوافز والمكافآت"، والجدول (7) يُبين ذلك.

الجدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب والدرجة لفقرات بُعد "الحوافز والمكافآت" في الجامعات الأردنية في محافظة العاصمة عمان من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين مرتبة تنازلياً.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التوافر
27	تقدم الجامعة عبارات الثناء الشفوية لإثارة دافعية العاملين.	3.87	0.75	1	مرتفعة
26	تعديل الجامعة بين العاملين في منح الحوافز.	3.85	0.69	2	مرتفعة
30	تشجع الجامعة العاملين الجدد على الاستفادة من خبرة زملائهم القدامى.	3.83	0.74	3	مرتفعة
29	تحدد الجامعة الاحتياجات التدريبية للعاملين فيها.	3.76	0.71	4	مرتفعة
28	تراعي الجامعة بعد الملاءمة في التعامل مع سلوكيات العاملين فيها.	3.74	0.78	5	مرتفعة
25	تهتم الجامعة بسلامة وصحة العاملين.	3.74	0.79	5	مرتفعة
23	تقدم الجامعة للعاملين أجوراً عادلة وفقاً لمستوى أدائهم.	3.65	0.74	7	متوسطة
22	توفر الجامعة للعاملين فرص الترقية.	3.61	0.74	8	متوسطة
21	تقدر الجامعة جهودهم عبر الإشادة بإنجازاتهم في العمل.	3.57	0.73	9	متوسطة
24	تحمي الجامعة المكتسبات الأساسية للعاملين.	3.52	0.74	10	متوسطة
20	تخصص الجامعة احتفالات رسمية لتكريم المبدعين.	3.46	0.79	11	متوسطة
19	يشجع نظام المكافآت في هذه الجامعة العاملين على الإبداع.	3.39	0.87	12	متوسطة
	الدرجة الكلية	3.66	0.51		متوسطة

يتضح من الجدول (7) أن درجة ممارسة بُعد "الحوافز والمكافآت" في الجامعات الأردنية

في محافظة العاصمة عمان من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين كانت متوسطة، إذ بلغ

المتوسط الحسابي (3.66) بانحراف معياري (0.51)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (27) والتي نصت على " تقدم الجامعة عبارات الثناء الشفوية لإثارة دافعية العاملين.. " بمتوسط حسابي (3.87) وانحراف معياري (0.75)، وبدرجة مرتفعة، وفي الرتبة الأخيرة جاءت الفقرة (19) والتي نصت على " يشجع نظام المكافآت في هذه الجامعة العاملين على الإبداع." بمتوسط حسابي (3.39) وانحراف معياري (0.87) وبدرجة متوسطة.

3. "الهيكل التنظيمي"

تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب والدرجة ل فقرات بُعد "الحوافز والمكافآت"، والجدول (8) يبين ذلك.

الجدول (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب والدرجة ل فقرات بُعد "الهيكل التنظيمي" في الجامعات الأردنية في محافظة العاصمة عمان من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين مرتبة تنازلياً.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التوافر
8	تحتزم الجامعة الرأي الآخر في ممارساتها.	3.77	0.57	1	مرتفعة
9	تحرص الجامعة على تحقيق الصالح العام عند اتخاذ قراراتها.	3.75	0.76	2	مرتفعة
7	تراعى الجامعة قيمى وأهدافى الشخصية.	3.68	0.74	3	مرتفعة
6	توفر الجامعة الوقت الكافى لمداخلتها البشرية لحفزهم على الإبداع.	3.65	0.78	4	متوسطة
2	تتكيف الجامعة مع المستجدات والمتغيرات التى تتعايش معها.	3.63	0.74	5	متوسطة
10	توفر الجامعة خدمات إرشادية لمساعدة العاملين على ايجابية التكيف.	3.63	0.75	5	متوسطة
12	تفعل الجامعة متطلبات الدور فى مناقشات ممتعة.	3.59	0.69	7	متوسطة
11	تفهم الجامعة لشؤون العاملين للاستقرار الوظيفى.	3.58	0.78	8	متوسطة
4	تحرص الجامعة على متابعة المستجدات فى مجالاتها المختلفة.	3.56	0.77	9	متوسطة
5	تخصص الجامعة المواد اللازمة لتشجيع الإبداع.	3.55	0.80	10	متوسطة
1	تحرص الجامعة على الإبداع فى التعامل مع قضايا العاملين فيها.	3.53	0.82	11	متوسطة
3	تتفاعل الجامعة بإيجابية مع المتغيرات المستجدة.	3.53	0.83	11	متوسطة
	الدرجة الكلية	3.62	0.52		متوسطة

يتضح من الجدول (8) أن درجة ممارسة بعد " الهيكل التنظيمي " في الجامعات الأردنية في العاصمة عمان من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين كانت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.62) بانحراف معياري (0.52)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة ثمانية والتي نصت على " تحترم الجامعة الرأي الآخر في ممارساتها. " بمتوسط حسابي (3.77) وانحراف معياري (0.57)، وبدرجة مرتفعة، وفي الرتبة الأخيرة جاءت الفقرة واحد والتي نصت على " تحرص الجامعة على الإبداع في التعامل مع قضايا العاملين فيها. " بمتوسط حسابي (3.53) وانحراف معياري (0.82) وبدرجة متوسطة، والفقرة (3) والتي نصت على " تتفاعل الجامعة بإيجابية مع المتغيرات المستجدة. " بمتوسط حسابي (3.53) وانحراف معياري (0.83) وبدرجة متوسطة.

4. بُعد "النمط الإداري المتبع".

تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب والدرجة ل فقرات بُعد "النمط الإداري المتبع"، والجدول (9) يُبين ذلك.

الجدول (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب والدرجة لفقرات بُعد "النمط الإداري المتبع" في الجامعات الأردنية في العاصمة عمان من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين مرتبة تنازلياً.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التوافر
40	يوفر النمط الإداري فرص الافادة من خبرات المرؤوسين للوصول إلى ابدال حلول ملائمة.	3.84	0.70	1	مرتفعة
37	يشجع النمط الإداري المرؤوسين على المشاركة الفعالة في عملية صياغة القرار.	3.75	0.77	2	مرتفعة
39	يحرص النمط الإداري على توفير مناخ تنافس يحفز العاملين.	3.74	0.71	3	مرتفعة
38	يشرك النمط الإداري المرؤوسين في حل المشكلات التي تواجه العمل.	3.70	0.74	4	مرتفعة
45	يؤكد النمط الإداري على المقاربة بين صالح العمل وصالح العاملين.	3.62	0.87	5	متوسطة
41	يوفر النمط الإداري فرصة التعرف وابدال حلول تحظى بقبول الأغلبية.	3.59	0.72	6	متوسطة

متوسطة	7	0.75	3.53	يحرص النمط الإداري على تقريب وجهات النظر بين العاملين على نقاط الاختلاف.	44
متوسطة	8	0.89	3.33	يحث النمط الإداري على الحزم في تطبيق اللوائح والأنظمة.	42
متوسطة	9	0.92	3.10	يسمح النمط الإداري بتأجيل التعامل مع الصراعات.	43
متوسطة		0.51	3.58	الدرجة الكلية	

يتضح من الجدول (9) أن درجة ممارسة بعد " النمط الإداري المتبع" في الجامعات الأردنية في العاصمة عمان من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين كانت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.58) بانحراف معياري (0.51)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (40) والتي نصت على " يوفر النمط الإداري فرص الإفادة من خبرات المرؤوسين للوصول إلى ابدال حلول ملائمة." بمتوسط حسابي (3.84) وانحراف معياري (0.70)، وبدرجة مرتفعة، وفي الرتبة الأخيرة جاءت الفقرة (43) والتي نصت على " يسمح النمط الإداري بتأجيل التعامل مع الصراعات.." بمتوسط حسابي (3.10) وانحراف معياري (0.92) وبدرجة متوسطة.

5. بُعد "الأنظمة والتعليمات".

تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب والدرجة ل فقرات بُعد "الأنظمة والتعليمات"، والجدول (10) يُبين ذلك.

الجدول (10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب والدرجة ل فقرات بُعد "الأنظمة والتعليمات" في الجامعات الأردنية في العاصمة عمان من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين مرتبة تنازلياً.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التوافر
17	تمنح الجامعة هامشاً ملائماً في التعامل مع المتطلبات التي اقوم بها.	3.60	.75	1	متوسطة
13	تتعامل الجامعة بإيجابية مع الهفوات غير المقصودة في العمل.	3.57	.64	2	متوسطة
14	تفعل الجامعة قواعد التعليمات الجامعية بدقة.	3.55	.75	3	متوسطة
15	تلتزم الجامعة بالتعليمات المعمول بها بالتعامل مع المشكلات.	3.46	.71	4	متوسطة
16	تفعل الجامعة اللوائح الرسمية في التعرف على ابدال الحلول الممكنة.	3.37	.85	5	متوسطة
18	توضح الجامعة الإجراءات المتبعة فيما يخص سير العمل.	3.16	.85	6	متوسطة
	الدرجة الكلية	3.45	0.55		متوسطة

يتضح من الجدول (10)

يُلاحظ من الجدول (11) أن درجة ممارسة مخرجات العمل في الجامعات الأردنية في العاصمة عمان من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين جاءت متوسطةً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.55) بانحراف معياري (0.38) وجاء في الرتبة الأولى بُعد "مخرجات العمل الموقفية (الرضا الوظيفي)" بمتوسط حسابي (3.67)، وانحراف معياري (0.57) وبدرجة متوسطة، وفي الرتبة الأخيرة جاء بُعد "مخرجات العمل السلوكية (سلوك الإبداع)" بمتوسط حسابي (3.40) وانحراف معياري (0.51) وبدرجة متوسطة.

أما بالنسبة لفقرات كل بُعد فكانت النتائج على النحو الآتي:

1: بُعد "مخرجات العمل الموقفية (الرضا الوظيفي)".

تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب والدرجة لفقرات بُعد "مخرجات العمل الموقفية (الرضا الوظيفي)"، والجدول (12) يبين ذلك.

الجدول (12)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب والدرجة لفقرات بُعد "مخرجات العمل الموقفية (الرضا الوظيفي)" في الجامعات الأردنية في العاصمة عمان من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين مرتبة تنازلياً.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التوافر
47	انا مستمتع بطبيعة العمل الذي أقوم به.	3.97	0.73	1	مرتفعة
51	أعتبر النموذج الحالي المستخدم لتقييم الأداء مناسباً.	3.94	0.78	2	مرتفعة
46	انا مستمتع ببيئة العمل في الجامعة.	3.89	0.79	3	مرتفعة
49	أعتبر الراتب الأساسي الحالي الذي أتقاضاه مقارنة بالسوق المحلي مرضياً.	3.88	0.70	4	مرتفعة
50	أعتبر الراتب الأساسي الحالي الذي أتقاضاه مقارنة بزملائك في الجامعة مرضياً.	3.80	0.78	5	مرتفعة
54	يتميز مكان العمل الذي اعمل فيه بأنه مريح وآمن.	3.79	0.79	6	مرتفعة
48	أشعر بالأمان الوظيفي في الجامعة.	3.34	0.83	7	متوسطة
52	تقدم لي الجامعة مزايا مناسبة بالمقارنة بسوق العمل المحلي (بدل انتداب- تذاكر سفر - إجازات - سلفات وغيرها..)	3.25	0.92	8	متوسطة
53	تقدم لي الجامعة المساعدة في حالة الظروف الشخصية الطارئة.	3.17	0.93	9	متوسطة
	الدرجة الكلية	3.67	0.57	متوسطة	

يتضح من الجدول (12) أن درجة ممارسة بعد "مخرجات العمل الموقفية (الرضا الوظيفي)" في الجامعات الأردنية في العاصمة عمان من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين كانت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.67) بانحراف معياري (0.57)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (47) والتي نصت على "انا مستمتع بطبيعة العمل الذي أقوم به." بمتوسط حسابي (3.97) وانحراف معياري (0.73)، وبدرجة مرتفعة، وفي الرتبة الأخيرة جاءت الفقرة (53) والتي نصت على "تقدم لي الجامعة المساعدة في حالة الظروف الشخصية الطارئة." بمتوسط حسابي (3.17) وانحراف معياري (0.93) وبدرجة متوسطة.

2: بُعد "مخرجات العمل الموقفية (الالتزام التنظيمي)".

تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب والدرجة لفقرات بُعد "مخرجات العمل الموقفية (الالتزام التنظيمي)"، والجدول (13) يُبين ذلك.

الجدول (13)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب والدرجة لفقرات بُعد "مخرجات العمل الموقفية (الالتزام التنظيمي)" في الجامعات الأردنية في العاصمة عمان من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين مرتبة تنازلياً.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التوافر
55	أتطلع للحصول على رتبة وظيفية متميزة في الجامعة.	3.85	0.84	1	مرتفعة
56	أتطلع للمشاركة في أحد اللجان التي تقدم خدمة لصالح الجامعة.	3.80	0.68	2	مرتفعة
60	أشعر بالفخر كوني أحد أفراد هذه الجامعة.	3.78	0.75	3	مرتفعة
59	أرغب في استمرار العلاقة التي قامت بيني وبين زملائي في الجامعة.	3.73	0.69	4	مرتفعة
65	أحافظ على سمعة الجامعة في المجتمع.	3.69	0.79	5	مرتفعة
62	أشعر بالانتماء لجامعتي كما وكأنها بيتي الذي احرص عليه.	3.67	0.76	6	متوسطة
64	أحافظ على الممتلكات الخاصة بالجامعة وكأنها ممتلكاتي.	3.38	0.76	7	متوسطة
61	أعتبر مشاكل الجامعة هي مشاكلي شخصياً.	3.37	0.76	8	متوسطة
63	أشعر أنه من واجبي أن أبذل قصارى جهدي لتحقيق أهداف الجامعة.	3.35	0.84	9	متوسطة
58	يمثل وجودي على راس عملي الحالي استثماراً وظيفياً جيداً بالنسبة لي.	3.35	0.86	9	متوسطة
57	أقبل أي وظيفة أكلف بها في الجامعة مقابل استمراري بالعمل فيها.	3.34	0.85	11	متوسطة
الدرجة الكلية		3.57	0.42	متوسطة	

يتضح من الجدول (13) أن درجة ممارسة بعد "مخرجات العمل الموقفية (الالتزام التنظيمي)" في الجامعات الأردنية في العاصمة عمان من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين كانت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.57) بانحراف معياري (0.42)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (55) والتي نصت على " أتطلع للحصول على رتبة وظيفية متميزة في الجامعة." بمتوسط حسابي (3.85) وانحراف معياري (0.84)، وبدرجة مرتفعة، وفي الرتبة الأخيرة جاءت الفقرة (57) والتي نصت على " أقبل أي وظيفة أكلف بها في الجامعة مقابل استمرارتي بالعمل فيها " بمتوسط حسابي (3.34) وانحراف معياري (0.85) وبدرجة متوسطة.

4: بُعد "مخرجات العمل السلوكية (سلوكيات المواطنة التنظيمية)".

تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب والدرجة ل فقرات بُعد "مخرجات العمل السلوكية (سلوكيات المواطنة التنظيمية)"، والجدول (14) يبين ذلك.

الجدول (14)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب والدرجة لفقرات بُعد "مخرجات العمل السلوكية (سلوكيات المواطنة التنظيمية)" في الجامعات الأردنية في العاصمة عمان من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين مرتبة تنازلياً.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التوافر
77	اعزز احترام عضو هيئة التدريس في الحقوق المتعلقة بخصوصيات زملائه بالعمل.	3.61	0.88	1	متوسطة
72	أساعد زملائي في العمل إذا كان لديهم حجم عمل كبير.	3.53	0.78	2	متوسطة
75	يحرص عضو هيئة التدريس على عدم الوقوع في أخطاء مع زملائه.	3.50	0.77	3	متوسطة
73	يتعاون عضو هيئة التدريس مع رؤسائه للقيام بالعمل بكفاءة.	3.48	0.85	4	متوسطة
76	انتشاور مع زملاء العمل في مترتبات القرارات التي تؤثر عليهم.	3.44	0.80	5	متوسطة
74	أعمل على تسهيل مهمة زملائي الجدد حتى وأن لم يطلب مني ذلك.	3.41	0.84	6	متوسطة
	الدرجة الكلية	3.56	0.51		متوسطة

يتضح من الجدول (14) أن درجة ممارسة بعد " مخرجات العمل السلوكية (سلوكيات المواطنة التنظيمية)" في الجامعات الأردنية في العاصمة عمان من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين كانت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.56) بانحراف معياري (0.51)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (77) والتي نصت على " اعزز احترام عضو هيئة التدريس في الحقوق المتعلقة بخصوصيات زملائه بالعمل." بمتوسط حسابي (3.61) وانحراف معياري (0.88)، وبدرجة متوسطة، وفي الرتبة الأخيرة جاءت الفقرة (74) والتي نصت على " أعمل على تسهيل مهمة زملائي الجدد حتى وأن لم يطلب مني ذلك " بمتوسط حسابي (3.41) وانحراف معياري (0.84) وبدرجة متوسطة.

3: بُعد "مخرجات العمل السلوكية (سلوك الإبداع)".

تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب والدرجة لفقرات بُعد "مخرجات العمل السلوكية (سلوك الإبداع)"، والجدول (15) يُبين ذلك.

الجدول (15)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب والدرجة لفقرات بُعد " مخرجات العمل السلوكية (سلوك الإبداع)" في الجامعات الأردنية في العاصمة عمان من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين مرتبة تنازلياً.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التوافر
66	العمل بإيجابية مع تحديات العمل التي أعيشها في الجامعة.	3.50	0.85	1	متوسطة
67	أمارس مهارة الإقناع للعاملين داخل الجامعة.	3.47	0.81	2	متوسطة
68	أمارس مهارة الحوار الجيد مع العاملين.	3.46	0.75	3	متوسطة
69	أحرص على حل المشكلات قبل أن تتفاقم	3.35	0.83	4	متوسطة
70	أناقش مشكلات الجامعة بصراحة مع العميد.	3.34	0.80	5	متوسطة
71	أتمسك بالرأي الذي أراه مناسباً حتى وإن خالف الإدارة.	3.30	0.80	6	متوسطة
	الدرجة الكلية	3.46	0.51		متوسطة

يتضح من الجدول (15) أن درجة ممارسة بعد " مخرجات العمل السلوكية (سلوك الإبداع)" في الجامعات الأردنية في العاصمة عمان من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين كانت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.46) بانحراف معياري (0.51)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (66) والتي نصت على " العمل بإيجابية مع تحديات العمل التي أعيشها في الجامعة..". بمتوسط حسابي (3.50) وانحراف معياري (0.85)، وبدرجة متوسطة، وفي الرتبة الأخيرة جاءت الفقرة (71) والتي نصت على " أتمسك بالرأي الذي أراه مناسباً حتى وإن خالف الإدارة. " بمتوسط حسابي (3.30) وانحراف معياري (0.80) وبدرجة متوسطة.

نتائج الإجابة عن سؤال الدراسة الثالث والذي نصه: هل توجد علاقة ارتباطية بين متوسطات استجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر الدعم التنظيمي المدرك ودرجة توافر مخرجات العمل في الجامعات الأردنية في العاصمة عمان؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج معاملات الارتباط (بيرسون) بين متوسطات استجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر الدعم التنظيمي المدرك ودرجة توافر مخرجات العمل في الجامعات الأردنية في العاصمة عمان، والجدول (16) يبين ذلك.

الجدول (16)

قيم معاملات الارتباط (بيرسون) بين متوسطات استجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر الدعم التنظيمي المدرك ودرجة توافر مخرجات العمل في الجامعات الأردنية في العاصمة عمان

الدرجة الكلية للدعم التنظيمي	مخرجات العمل السلوكية (سلوكيات المواطنة التنظيمية)	مخرجات العمل السلوكية (سلوك الإبداع)	مخرجات العمل الموقفية (الالتزام التنظيمي)	مخرجات العمل الموقفية (الرضا الوظيفي)	مخرجات العمل	الدعم التنظيمي
0.508**	0.145*	0.149*	0.474**	0.406**	نمط الاتصال	
0.332**	*0.210	0.215*	0.276**	0.460**	الحوافز والمكافآت	
0.532**	0.206**	0.195**	0.454**	0.517**	الهيكل التنظيمي	
0.523**	0.157*	0.162*	0.472**	0.458**	النمط الإداري المتبع	
0.545**	0.140*	0.156*	0.497**	0.473**	الأنظمة والتعليمات	
0.599**	0.190**	0.166**	0.534**	0.730**	الدرجة الكلية لمخرجات العمل	

*دال عند $(0.05=\alpha)$ **دال عند $(0.01=\alpha)$

يلاحظ من نتائج الجدول (16) وجود علاقة ارتباطية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر الدعم التنظيمي المدرك ودرجة توافر مخرجات العمل في الجامعات الأردنية في العاصمة عمان، إذ بلغت (0.599) وهي دالة إحصائياً عند مستوى $(0.01=\alpha)$ ، كما يبين الجدول أن قيم معاملات الارتباط بين أبعاد استبانة درجة توافر الدعم التنظيمي واستبانة درجة توافر مخرجات العمل قد كانت جميعها دالة إحصائياً وتراوحت قيم معاملات الارتباط الدالة إحصائياً ما بين (0.140) و(0.517).

نتائج الإجابة عن سؤال الدراسة الرابع والذي نصه: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر الدعم التنظيمي المدرك بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان تعزى لمتغيرات (الجنس، والكلية، ومصدر الحصول على آخر مؤهل، والرتبة الأكاديمية، وسنوات الخدمة)؟

للإجابة عن هذا السؤال تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر الدعم التنظيمي المدرك بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان تعزى لمتغيرات (الجنس، والكلية، ومصدر الحصول على آخر مؤهل، والرتبة الأكاديمية، وسنوات الخدمة)، والجدول (17 - 24) تبين ذلك.

أولاً: الجنس

تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة توافر الدعم التنظيمي المدرك بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان باختلاف متغير الجنس، والجدول (17) يبين ذلك.

الجدول (17)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة توافر الدعم التنظيمي المدرك بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان باختلاف متغير الجنس.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الجنس	البعد
0.45	3.56	123	ذكور	الهيكل التنظيمي
0.58	3.69	117	إناث	
0.45	3.38	123	ذكور	الأنظمة والتعليمات
0.63	3.52	117	إناث	
0.40	3.51	123	ذكور	الحوافز والمكافآت
0.57	3.82	117	إناث	
0.41	3.53	123	ذكور	نمط الاتصال
0.59	4.04	117	إناث	
0.38	3.45	123	ذكور	النمط الإداري المتبع
0.59	3.72	117	إناث	
0.35	3.50	123	ذكور	الدرجة الكلية
0.48	3.76	117	إناث	

يلاحظ من نتائج الجدول (17) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجة توافر الدعم التنظيمي المدرك بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان باختلاف متغير الجنس، فعلى الدرجة الكلية بلغ المتوسط الحسابي للذكور (3.50) بينما بلغ للإناث (3.76).

ثانياً: الكلية

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر الدعم التنظيمي المدرك بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان باختلاف متغير الكلية، والجدول (18) يبين ذلك.

الجدول (18)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة توافر الدعم التنظيمي المدرك بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان باختلاف متغير الكلية.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الكلية	البعد
0.48	3.54	108	علمية	الهيكل التنظيمي
0.54	3.69	132	إنسانية	
0.53	3.32	108	علمية	الأنظمة والتعليمات
0.54	3.55	132	إنسانية	
0.51	3.60	108	علمية	الحوافز والمكافآت
0.52	3.71	132	إنسانية	
0.51	3.80	108	علمية	نمط الاتصال
0.60	3.76	132	إنسانية	
0.50	3.59	108	علمية	النمط الإداري المتبع
0.52	3.57	132	إنسانية	
0.41	3.57	108	علمية	الدرجة الكلية
0.46	3.66	132	إنسانية	

يلاحظ من نتائج الجدول (18) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجة توافر الدعم التنظيمي المدرك بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان باختلاف متغير الكلية، فعلى الدرجة الكلية بلغ المتوسط الحسابي للكليات العلمية (3.57) بينما بلغ للكليات الإنسانية (3.66).

ثالثاً: مصدر الحصول على آخر مؤهل علمي

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر الدعم التنظيمي المدرك بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان تعزى لمتغير مصدر الحصول على آخر مؤهل علمي، والجدول (19) يبين ذلك.

الجدول (19)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر الدعم التنظيمي المدرك بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان باختلاف متغير مصدر الحصول على آخر مؤهل علمي

البعد	مصدر آخر مؤهل علمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الهيكل التنظيمي	عربي	161	3.69	0.58
	أجنبي	79	3.49	0.34
الأنظمة والتعليمات	عربي	161	3.51	0.59
	أجنبي	79	3.33	0.42
الحوافز والمكافآت	عربي	161	3.78	0.56
	أجنبي	79	3.43	0.31
نمط الاتصال	عربي	161	3.94	0.58
	أجنبي	79	3.46	0.34
النمط الإداري المتبع	عربي	161	3.67	0.56
	أجنبي	79	3.40	0.32
الدرجة الكلية	عربي	161	3.72	0.48
	أجنبي	79	3.43	0.25

يلاحظ من نتائج الجدول (19) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجة توافر

الدعم التنظيمي المدرك بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان باختلاف متغير مصدر آخر مؤهل

علمي، فعلى الدرجة الكلية بلغ المتوسط الحسابي لذوي آخر مصدر علمي من الدول الأجنبية

(3.43) بينما بلغ لذوي آخر مؤهل علمي من الدول العربية (3.72).

رابعاً: الرتبة الأكاديمية

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر الدعم التنظيمي المدرك بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان باختلاف متغير الرتبة الأكاديمية، والجدول (20) يبين ذلك.

الجدول (20)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر الدعم التنظيمي المدرك بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان باختلاف متغير الرتبة الأكاديمية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الرتبة الأكاديمية	البعد
0.56	3.63	86	أستاذ مساعد	الهيكل التنظيمي
0.52	3.71	94	أستاذ مشارك	
0.44	3.48	60	أستاذ	
0.63	3.41	86	أستاذ مساعد	الأنظمة والتعليمات
0.45	3.53	94	أستاذ مشارك	
0.54	3.38	60	أستاذ	
0.55	3.73	86	أستاذ مساعد	الحوافز والمكافآت
0.49	3.71	94	أستاذ مشارك	
0.47	3.50	60	أستاذ	
0.70	3.89	86	أستاذ مساعد	نمط الاتصال
0.49	3.78	94	أستاذ مشارك	
0.38	3.62	60	أستاذ	
0.60	3.65	86	أستاذ مساعد	النمط الإداري المتبع
0.44	3.60	94	أستاذ مشارك	
0.45	3.45	60	أستاذ	
0.51	3.67	86	أستاذ مساعد	الدرجة الكلية
0.39	3.67	94	أستاذ مشارك	
0.36	3.48	60	أستاذ	

يلاحظ من نتائج الجدول (20) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجة توافر

الدعم التنظيمي المدرك بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان باختلاف متغير الرتبة الأكاديمية،

فعلى الدرجة الكلية بلغ المتوسط الحسابي لذوي الرتبة الأكاديمية أستاذ مساعد وأستاذ مشارك (3.67) بينما بلغ لذوي الرتبة الأكاديمية أستاذ (3.48).

خامساً: سنوات الخدمة

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر الدعم التنظيمي المدرك بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان باختلاف متغير سنوات الخدمة، والجدول (21) يبين ذلك.

الجدول (21)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر الدعم التنظيمي المدرك بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان باختلاف سنوات الخدمة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	عدد سنوات الخدمة	البعد
0.55	3.58	61	أقل من 5 سنوات	الهيكل التنظيمي
0.42	3.68	95	5 سنوات - أقل من 10 سنوات	
0.59	3.58	84	10 سنوات فأكثر	
0.67	3.44	61	أقل من 5 سنوات	الأنظمة والتعليمات
0.44	3.49	95	5 سنوات - أقل من 10 سنوات	
0.56	3.41	84	10 سنوات فأكثر	
0.61	3.73	61	أقل من 5 سنوات	الحوافز والمكافآت
0.40	3.71	95	5 سنوات - أقل من 10 سنوات	
0.55	3.56	84	10 سنوات فأكثر	
0.63	3.81	61	أقل من 5 سنوات	نمط الاتصال
0.49	3.87	95	5 سنوات - أقل من 10 سنوات	
0.57	3.65	84	10 سنوات فأكثر	
0.60	3.55	61	أقل من 5 سنوات	النمط الإداري المتبع
0.41	3.66	95	5 سنوات - أقل من 10 سنوات	
0.54	3.51	84	10 سنوات فأكثر	
0.51	3.63	61	أقل من 5 سنوات	الدرجة الكلية
0.32	3.69	95	5 سنوات - أقل من 10 سنوات	
0.49	3.55	84	10 سنوات فأكثر	

يلاحظ من نتائج الجدول (21) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجة توافر الدعم التنظيمي المدرك بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان باختلاف متغير عدد سنوات الخدمة، فعلى الدرجة الكلية بلغ المتوسط الحسابي لذوي فئة الخدمة "5سنوات - أقل من 10 سنوات" (3.69) يليه ذوي فئة الخدمة "أقل من 5 سنوات" (3.63) وأخيراً بلغ المتوسط الحسابي لذوي فئة الخدمة "10 سنوات فأكثر" (3.55).

ولمعرفة فيما إذا كانت الفروق في متغيرات (الجنس، والكلية، ومصدر الحصول على آخر مؤهل، والرتبة الأكاديمية، وعدد سنوات الخدمة) ذات دلالة إحصائية تم استخراج تحليل التباين المتعدد والجدول (22) يبين ذلك.

الجدول (22)

نتائج تحليل التباين المتعدد لفحص دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر الدعم التنظيمي المدرك بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان باختلاف متغيرات (الجنس، والكلية، ومصدر الحصول على آخر مؤهل، والرتبة الأكاديمية، وسنوات الخدمة)

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
الجنس	0.178	1	0.178	0.694	0.406
	0.277	1	0.277	0.994	0.320
	1.062	1	1.062	4.613	*0.033
	5.173	1	5.173	21.247	*0.000
	1.422	1	1.422	5.964	*0.015
	0.999	1	0.999	5.974	*0.015
الكلية	1.279	1	1.279	4.980	*0.027
	3.347	1	3.347	11.995	*0.001
	1.862	1	1.862	8.090	*0.005
	0.001	1	0.001	0.005	0.942
	0.081	1	0.081	0.339	0.561
	0.943	1	0.943	5.641	*0.018

0.181	1.719	0.883	1	0.883	الهيكل التنظيمي	مصدر آخر مؤهل علمي
0.328	1.121	0.626	1	0.626	الأنظمة والتعليمات	
0.550	0.600	0.276	1	0.276	الحوافز والمكافآت	
0.997	0.003	0.001	1	0.001	نمط الاتصال	
0.826	0.191	0.091	1	0.091	النمط الإداري المتبع	
0.449	0.802	0.268	1	0.268	الدرجة الكلية	
0.218	1.525	0.391	2	0.782	الهيكل التنظيمي	الرتبة الأكاديمية
0.225	1.482	0.414	2	0.828	الأنظمة والتعليمات	
*0.021	5.394	1.241	2	2.482	الحوافز والمكافآت	
*0.045	4.062	0.989	2	1.978	نمط الاتصال	
0.210	1.583	0.377	2	0.754	النمط الإداري المتبع	
0.051	3.879	0.648	2	0.782	الدرجة الكلية	
0.256	1.370	0.352	2	0.703	الهيكل التنظيمي	سنوات الخدمة
0.468	0.763	0.213	2	0.426	الأنظمة والتعليمات	
0.363	1.019	0.235	2	0.469	الحوافز والمكافآت	
*0.021	3.919	0.954	2	1.909	نمط الاتصال	
*0.048	3.084	0.735	2	1.470	النمط الإداري المتبع	
0.114	2.190	0.366	2	0.732	الدرجة الكلية	
		0.257	232	59.564	الهيكل التنظيمي	الخطأ
		0.279	232	64.739	الأنظمة والتعليمات	
		0.230	232	53.400	الحوافز والمكافآت	
		0.243	232	56.488	نمط الاتصال	
		0.238	232	55.310	النمط الإداري المتبع	
		0.167	232	38.779	الدرجة الكلية	

يلاحظ من نتائج الجدول (22) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية

لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر الدعم التنظيمي المدرك بالجامعات الأردنية في

العاصمة عمان باختلاف متغير الجنس على الدرجة الكلية إذ بلغت قيمة "ف" (5.974) وهي دالة

إحصائياً عند مستوى $(\alpha=0.05)$ وبالعودة إلى جدول (17) يلاحظ أن هذه الفروق تعزى للإناث،

كما وجدت فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للجنس على الأبعاد "النمط الإداري المتبع"، و"نمط

الاتصال"، و"الحوافز والمكافآت"، ولصالح الإناث في الدرجة الكلية، كما بينت نتائج الجدول (22)

وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر الدعم التنظيمي المدرك بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان تبعاً لمتغير الكلية على الدرجة الكلية إذ بلغت قيمة "ف" (5.641) ولصالح الكليات الإنسانية، وعلى الأبعاد "الحوافز والمكافآت"، و"الأنظمة والتعليمات" و"الهيكل التنظيمي"، فالدرجة الكلية إذ بلغت قيم الدلالة الخاصة بـ "ف" أقل من "0.05" لكل حالة وبالعودة لجدول المتوسطات يلاحظ أن هذه الفروق تعزى للكليات الإنسانية.

وبينت نتائج الجدول عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر الدعم التنظيمي المدرك بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان تبعاً لمتغير "مصدر آخر مؤهل علمي" على الدرجة الكلية وعلى الأبعاد كافة إذ بلغت قيم الدلالة الخاصة بـ "ف" أكبر من (0.05) لكل حالة.

كما أشارت نتائج الجدول إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر الدعم التنظيمي المدرك بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان تبعاً لمتغير "الرتبة الأكاديمية" على الدرجة الكلية وعلى الأبعاد كافة، باستثناء بعدي "الحوافز والمكافآت" و"نمط الاتصال"، إذ بلغت قيم الدلالة الخاصة بـ "ف" أقل من (0.05) لكل حالة.

كما أشارت نتائج الجدول إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر الدعم التنظيمي المدرك بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان تبعاً لمتغير "عدد سنوات الخدمة" على الدرجة الكلية وعلى الأبعاد

كافة، باستثناء بعدي "النمط الإداري المتبع" و"تمط الاتصال"، إذ بلغت قيم الدلالة الخاصة بـ "ف" أقل من (0.05) لكل حالة.

ولمعرفة عائدة هذه الفروق التي تعزى للرتبة الأكاديمية تم استخراج اختبار شيفيه للمقارنات البعدية والجدول (23) يبين ذلك.

الجدول (23)

نتائج اختبار شيفيه للمقارنات البعدية لفحص دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية على بعدي "الحوافز والمكافآت" و"تمط الاتصال" باختلاف الرتبة الأكاديمية

البُعد	الرتبة	المتوسط الحسابي	أستاذ مساعد	أستاذ مشارك	أستاذ
الحوافز والمكافآت	أستاذ مساعد	3.73		0.02	*0.23
	أستاذ مشارك	3.71		-	*0.21
	أستاذ	3.50			
نمط الاتصال	أستاذ مساعد	3.89	-	*0.11	*0.27
	أستاذ مشارك	3.78		-	*0.16
	أستاذ	3.62			

يلاحظ من نتائج الجدول (23) أن الفروق بين المتوسطات الحسابية على بعدي "الحوافز

والمكافآت" و"تمط الاتصال" باختلاف الرتبة الأكاديمية تعزى لذوي الرتبة الأكاديمية "أستاذ مساعد"، و"أستاذ مشارك".

ولمعرفة عائدة الفروق التي تعزى "لسنوات الخدمة" تم استخراج اختبار شيفيه للمقارنات

البعدية والجدول (24) يبين ذلك.

الجدول (24)

نتائج اختبار شيفيه للمقارنات البعدية لفحص دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية على بعدي "تمط الاتصال" و"النمط الإداري المتبع" باختلاف "عدد سنوات الخدمة"

البعد	سنوات الخدمة	المتوسط الحسابي	أقل من 5 سنوات	5 سنوات - أقل من 10 سنوات	10 سنوات فأكثر
نمط الاتصال	أقل من 5 سنوات	3.81		-0.06	*0.16
	5 سنوات - أقل من 10 سنوات	3.87		-	*0.22
	10 سنوات فأكثر	3.65			
النمط الإداري المتبع	أقل من 5 سنوات	3.55	-	*0.11	0.04
	5 سنوات - أقل من 10 سنوات	3.66		-	*0.15
	10 سنوات فأكثر	3.51			

يلاحظ من نتائج الجدول (24) أن الفروق بين المتوسطات الحسابية على بعدي "تمط

الاتصال" و"النمط الإداري المتبع" باختلاف "عدد سنوات الخدمة" تعزى لذوي مستوى الخدمة "أقل من خمس سنوات"، و"خمس سنوات - أقل من 10 سنوات".

نتائج الإجابة عن السؤال الخامس والذي نصه: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر مخرجات العمل بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان تعزى لمتغيرات (الجنس، والكلية، ومصدر الحصول على آخر مؤهل، والرتبة الأكاديمية، وسنوات الخدمة)؟

للإجابة عن هذا السؤال تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة

رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر مخرجات العمل بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان باختلاف متغيرات (الجنس، والكلية، ومصدر الحصول على آخر مؤهل، والرتبة الأكاديمية، وسنوات الخدمة)، والجدول (25-30) تبين ذلك.

أولاً: الجنس

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر مخرجات العمل بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان تبعاً لمتغير الجنس، والجدول (25) يبين ذلك.

الجدول (25)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة توافر مخرجات العمل بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان تبعاً لمتغير الجنس

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الجنس	البُعد
0.47	3.43	123	ذكور	مخرجات العمل الموقفية (الرضا الوظيفي)
0.56	3.92	117	إناث	
0.36	3.44	123	ذكور	مخرجات العمل الموقفية (الالتزام الوظيفي)
0.44	3.71	117	إناث	
0.44	3.31	123	ذكور	مخرجات العمل السلوكية (سلوك الإبداع)
0.57	3.50	117	إناث	
0.45	3.37	123	ذكور	مخرجات العمل السلوكية (سلوكية المواطنة التنظيمية)
0.54	3.63	117	إناث	
0.34	3.40	123	ذكور	الدرجة الكلية
0.35	3.71	117	إناث	

يلاحظ من نتائج الجدول (25) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجة توافر

مخرجات العمل بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان تبعاً لمتغير الجنس، فعلى الدرجة الكلية

بلغ المتوسط الحسابي للذكور (3.40) بينما بلغ للإناث (3.71).

ثانياً: الكلية

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر مخرجات العمل بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان تبعاً لمتغير الكلية، والجدول (26) يبين ذلك.

الجدول (26)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر مخرجات العمل بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان تبعاً لمتغير الكلية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الكلية	البُعد
0.49	3.69	108	علمية	مخرجات العمل الموقفية (الرضا الوظيفي)
0.63	3.65	132	إنسانية	
0.40	3.58	108	علمية	مخرجات العمل الموقفية (الالتزام الوظيفي)
0.44	3.57	132	إنسانية	
0.49	3.40	108	علمية	مخرجات العمل السلوكية (سلوك الإبداع)
0.53	3.41	132	إنسانية	
0.48	3.45	108	علمية	مخرجات العمل السلوكية (سلوكية المواطنة التنظيمية)
0.53	3.53	132	إنسانية	
0.49	3.69	108	علمية	الدرجة الكلية
0.63	3.65	132	إنسانية	

يلاحظ من نتائج الجدول (26) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجة توافر

مخرجات العمل بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان تبعاً لمتغير الكلية فعلى الدرجة الكلية بلغ

المتوسط الحسابي للكليات العلمية (3.69) بينما بلغ لذوي الكليات الإنسانية (3.65).

ثالثاً: مصدر الحصول على آخر مؤهل علمي

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر مخرجات العمل بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان تبعاً لمتغير مصدر الحصول على آخر مؤهل علمي، والجدول (27) يبين ذلك.

الجدول (27)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر مخرجات العمل بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان تعزى لمتغير مصدر الحصول على آخر مؤهل علمي

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	مصدر آخر مؤهل علمي	البُعد
0.60	3.84	161	عربي	مخرجات العمل الموقفية (الرضا الوظيفي)
0.28	3.32	79	أجنبي	
0.43	3.69	161	عربي	مخرجات العمل الموقفية (الالتزام الوظيفي)
0.27	3.34	79	أجنبي	
0.55	3.49	161	عربي	مخرجات العمل السلوكية (سلوك الإبداع)
0.36	3.23	79	أجنبي	
0.54	3.61	161	عربي	مخرجات العمل السلوكية (سلوكية المواطنة التنظيمية)
0.35	3.26	79	أجنبي	
0.60	3.84	161	عربي	الدرجة الكلية
0.28	3.32	79	أجنبي	

يلاحظ من نتائج الجدول (27) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجة توافر مخرجات العمل بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان تبعاً لمتغير مصدر آخر مؤهل علمي، فعلى الدرجة الكلية بلغ المتوسط الحسابي لذوي مصدر آخر مؤهل علمي "عربي" (3.84) بينما بلغ آخر مصدر مؤهل علمي "أجنبي" (3.32).

رابعاً: الرتبة الأكاديمية

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر مخرجات العمل بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان تبعاً لمتغير الرتبة الأكاديمية، والجدول (28) يبين ذلك.

الجدول (28)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر مخرجات العمل بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان تعزى لمتغير الرتبة الأكاديمية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الرتبة الأكاديمية	البُعد
.56	3.82	86	أستاذ مساعد	مخرجات العمل الموقفية (الرضا الوظيفي)
.63	3.66	94	أستاذ مشارك	
.41	3.47	60	أستاذ	
.44	3.66	86	أستاذ مساعد	مخرجات العمل الموقفية (الالتزام الوظيفي)
.42	3.58	94	أستاذ مشارك	
.35	3.44	60	أستاذ	
.53	3.46	86	أستاذ مساعد	مخرجات العمل السلوكية (سلوك الإبداع)
.53	3.40	94	أستاذ مشارك	
.47	3.32	60	أستاذ	
.52	3.59	86	أستاذ مساعد	مخرجات العمل السلوكية (سلوكية المواطنة التنظيمية)
.52	3.49	94	أستاذ مشارك	
.46	3.37	60	أستاذ	
.56	3.82	86	أستاذ مساعد	الدرجة الكلية
.63	3.66	94	أستاذ مشارك	
.41	3.47	60	أستاذ	

يلاحظ من نتائج الجدول (28) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجة توافر

مخرجات العمل بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان تبعاً لمتغير الرتبة الأكاديمية فعلى الدرجة

الكلية بلغ المتوسط الحسابي لذوي الرتبة الأكاديمية أستاذ مساعد (3.82) بينما بلغ لذوي الرتبة الأكاديمية أستاذ مشارك (3.66)، ولذوي الرتبة الأكاديمية "أستاذ" (3.47).

خامساً: عدد سنوات الخدمة

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر مخرجات العمل بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان تبعاً لمتغير عدد سنوات الخدمة الأكاديمية، والجدول (29) يبين ذلك.

الجدول (29)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر مخرجات العمل بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	سنوات الخدمة	البُعد
.61	3.77	61	أقل من 5 سنوات	مخرجات العمل الموقفية (الرضا الوظيفي)
.48	3.65	95	5 سنوات - أقل من 10 سنوات	
.63	3.62	84	10 سنوات فأكثر	
.47	3.60	61	أقل من 5 سنوات	مخرجات العمل الموقفية (الالتزام الوظيفي)
.33	3.58	95	5 سنوات - أقل من 10 سنوات	
.47	3.55	84	10 سنوات فأكثر	
.49	3.47	61	أقل من 5 سنوات	مخرجات العمل السلوكية (سلوك الإبداع)
.40	3.30	95	5 سنوات - أقل من 10 سنوات	
.62	3.47	84	10 سنوات فأكثر	
.47	3.61	61	أقل من 5 سنوات	مخرجات العمل السلوكية (سلوكيات المواطنة التنظيمية)
.44	3.45	95	5 سنوات - أقل من 10 سنوات	
.60	3.47	84	10 سنوات فأكثر	
.35	3.63	61	أقل من 5 سنوات	الدرجة الكلية
.29	3.52	95	5 سنوات - أقل من 10 سنوات	
.48	3.54	84	10 سنوات فأكثر	

يلاحظ من نتائج الجدول (29) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجة توافر مخرجات العمل بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان تبعاً لمتغير عدد سنوات الخدمة فعلى الدرجة الكلية بلغ المتوسط الحسابي لذوي فئة الخدمة أقل من 5 سنوات (3.63) بينما بلغ فئة الخدمة 5 سنوات - أقل من 10 سنوات (3.52)، ولذوي فئة الخدمة 10 سنوات فأكثر (3.54). ولمعرفة فيما إذا كانت الفروق في متغيرات (الجنس، والكلية، ومصدر الحصول على آخر مؤهل، والرتبة الأكاديمية، وعدد سنوات الخدمة) ذات دلالة إحصائية تم استخراج تحليل التباين المتعدد والجدول (30) يبين ذلك.

الجدول (30)

نتائج تحليل التباين المتعدد لفحص دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر مخرجات العمل بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان تبعاً لمتغيرات (الجنس، والكلية، ومصدر الحصول على آخر مؤهل، والرتبة الأكاديمية، وسنوات الخدمة)

مستوى الدلالة	ف	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	
*.000	13.531	3.503	1	3.503	مخرجات العمل الموقفية (الرضا الوظيفي)	الجنس
.094	2.821	.420	1	.420	مخرجات العمل الموقفية (الالتزام التنظيمي)	
.493	.470	.115	1	.115	مخرجات العمل السلوكية (سلوك الإبداع)	
.365	.824	.192	1	.192	مخرجات العمل السلوكية (سلوكيات المواطنة التنظيمية)	
.008	7.195	.801	1	.801	الدرجة الكلية	
.414	.670	.173	1	.173	مخرجات العمل الموقفية (الرضا الوظيفي)	الكلية
.363	.831	.124	1	.124	مخرجات العمل الموقفية (الالتزام التنظيمي)	
.768	.087	.021	1	.021	مخرجات العمل السلوكية (سلوك الإبداع)	
*.029	4.851	1.132	1	1.132	مخرجات العمل السلوكية (سلوكيات المواطنة التنظيمية)	

.165	1.941	.216	1	.216	الدرجة الكلية	
.792	.234	.121	1	.121	مخرجات العمل الموقفية (الرضا الوظيفي)	مصدر آخر مؤهل علمي
.850	.163	.049	1	.049	مخرجات العمل الموقفية (الالتزام التنظيمي)	
.913	.091	.045	1	.045	مخرجات العمل السلوكية (سلوك الإبداع)	
.927	.076	.035	1	.035	مخرجات العمل السلوكية (سلوكيات المواطنة التنظيمية)	
.776	.254	.057	1	.057	الدرجة الكلية	
*.008	7.228	1.871	2	3.742	مخرجات العمل الموقفية (الرضا الوظيفي)	الرتبة الأكاديمية
*.000	12.878	1.919	2	3.838	مخرجات العمل الموقفية (الالتزام التنظيمي)	
*.021	5.430	1.333	2	2.666	مخرجات العمل السلوكية (سلوك الإبداع)	
*.003	9.010	2.102	2	4.204	مخرجات العمل السلوكية (سلوكيات المواطنة التنظيمية)	
*.000	16.344	1.820	2	3.64	الدرجة الكلية	
.247	1.408	.364	2	.729	مخرجات العمل الموقفية (الرضا الوظيفي)	سنوات الخدمة
.229	1.483	.221	2	.442	مخرجات العمل الموقفية (الالتزام التنظيمي)	
*.013	4.441	1.090	2	2.180	مخرجات العمل السلوكية (سلوك الإبداع)	
.643	.443	.103	2	.206	مخرجات العمل السلوكية (سلوكيات المواطنة التنظيمية)	
.132	2.042	.227	2	.455	الدرجة الكلية	
		.259	232	60.053	مخرجات العمل الموقفية (الرضا الوظيفي)	الخطأ
		.149	232	34.564	مخرجات العمل الموقفية (الالتزام التنظيمي)	
		.245	232	56.951	مخرجات العمل السلوكية (سلوك الإبداع)	
		.233	232	54.127	مخرجات العمل السلوكية (سلوكيات المواطنة التنظيمية)	
		.111	232	25.839	الدرجة الكلية	

يلاحظ من نتائج الجدول (30) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر مخرجات العمل بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان باختلاف متغير الجنس على الدرجة الكلية وعلى بعد "مخرجات العمل الموقفية (الرضا الوظيفي) إذ بلغت قيم الدلالة الخاصة بـ "ف" أقل من (0.05) لكل منهما، ولم تكن الفروق ذات دلالة إحصائية لما تبقى من الأبعاد وبالعودة إلى جدول (25) يلاحظ أن هذه الفروق تعزى للإناث.

كما يلاحظ من نتائج الجدول (30) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر مخرجات العمل بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان باختلاف متغير الكلية على الدرجة الكلية، وعلى الأبعاد جميعها باستثناء بعد "مخرجات العمل السلوكية (سلوكيات المواطنة التنظيمية) إذ بلغت قيم الدلالة الخاصة بـ "ف" أقل من (0.05) وبالعودة لجدول (26) يلاحظ أن هذه الفروق تعزى للكليات الإنسانية.

وبينت نتائج الجدول (30) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر مخرجات العمل بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان باختلاف متغير "مصدر آخر مؤهل علمي" على الدرجة الكلية، وعلى الأبعاد جميعها إذ بلغت قيم الدلالة الخاصة بـ "ف" أكبر من (0.05) لكل حالة.

وبينت نتائج الجدول (30) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر مخرجات العمل بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان باختلاف متغير الرتبة الأكاديمية على الدرجة الكلية، وعلى الأبعاد جميعها إذ بلغت قيم الدلالة الخاصة بـ "ف" أقل من (0.05) لكل حالة.

وبينت نتائج الجدول (30) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر مخرجات العمل بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان باختلاف متغير "عدد سنوات الخدمة" على الدرجة الكلية، وعلى الأبعاد جميعها إذ بلغت قيم الدلالة الخاصة بـ "ف" أقل من (0.05) لكل حالة، باستثناء بعد "مخرجات العمل السلوكية (سلوك الإبداع)" إذ بلغت قيمة "ف" (4.441) وبمستوى دلالة أقل من (0.05).

ولمعرفة عائدة الفروق التي تعزى للرتبة الأكاديمية تم استخراج اختبار شيفيه للمقارنات البعدية والجدول (31) يبين ذلك.

الجدول (31)

نتائج اختبار شيفيه لفحص دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر مخرجات العمل بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان تبعاً لمتغير الرتبة الأكاديمية

البُعد	الرتبة الأكاديمية	المتوسط الحسابي	أستاذ مساعد	أستاذ مشارك	استاذ
مخرجات العمل الموقفية (الرضا الوظيفي)	أستاذ مساعد	3.82	-	0.16	*0.35
	أستاذ مشارك	3.66		-	*0.19
	أستاذ	3.47			
	المتوسط الحسابي		أستاذ مساعد	أستاذ مشارك	استاذ
مخرجات العمل الموقفية (الالتزام الوظيفي)	أستاذ مساعد	3.66	-	0.08	*0.22
	أستاذ مشارك	3.58		-	*0.14
	أستاذ	3.44			-
	المتوسط الحسابي		أستاذ مساعد	أستاذ مشارك	استاذ
مخرجات العمل السلوكية (سلوك الإبداع)	أستاذ مساعد	3.46	-	0.06	*0.14
	أستاذ مشارك	3.40		-	0.08
	أستاذ	3.32			-
	المتوسط الحسابي		أستاذ مساعد	أستاذ مشارك	استاذ
مخرجات العمل السلوكية (سلوكية المواطنة التنظيمية)	أستاذ مساعد	3.59	-	0.10	*0.22
	أستاذ مشارك	3.49		-	0.12
	أستاذ	3.37			-
	المتوسط الحسابي		أستاذ مساعد	أستاذ مشارك	استاذ
الدرجة الكلية	أستاذ مساعد	3.82	-	0.16	*0.35
	أستاذ مشارك	3.66		-	0.19
	أستاذ	3.47			-

يلاحظ من نتائج الجدول (31) أن الفروق بين المتوسطات الحسابية على بعد " المتوسطات الحسابية لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر مخرجات العمل بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان تبعاً لمتغير الرتبة الأكاديمية تعزى لذوي الرتبة الأكاديمية أستاذ مساعد على جميع الأبعاد، وأستاذ مشارك على بعد " مخرجات العمل الموقفية (الرضا الوظيفي)"، ومخرجات العمل الموقفية (الالتزام الوظيفي)".

الفصل الخامس

مناقشة نتائج الدراسة

يتناول هذا الفصل مناقشة لنتائج الدراسة التي تم التوصل إليها من خلال الإجابة عن

أسئلتها، وعلى النحو الآتي:

مناقشة النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول الذي نصه: " ما درجة توافر الدعم التنظيمي المدرك في الجامعات الأردنية في العاصمة عمان من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين؟

بينت النتائج المتعلقة بالإجابة عن هذا السؤال أن المتوسط الحسابي لدرجة الدعم التنظيمي

المدرك في الجامعات الأردنية في العاصمة عمان من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين جاء

متوسطاً، إذ بلغ (3.62) وجاء في الرتبة الأولى بعد "نمط الاتصال" بمتوسط حسابي (3.78)،

وبدرجة مرتفعة، وفي الرتبة الأخيرة جاء بعد "الأنظمة والتعليمات" بمتوسط حسابي (3.45) وبدرجة

متوسطة، وقد تعزى هذه النتيجة إلى اهتمام إدارات الجامعات وحرصها على توافر الدعم التنظيمي

المدرك، وتتفق نتيجة الإجابة عن هذا السؤال مع ما أشار له المغربي (2003) من أن الدعم

التنظيمي يعبر عن التحسن المستمر في أداء الإدارة من خلال اتباع الأساليب العلمية في العمل

وعلاج المشكلات، التي تظهر بين فترة وأخرى ودعم القرارات الإدارية، لذا فإن الدعم التنظيمي

بصفة أساسية ما هو إلا تعبير صحيح عن تلك المجموعة من القواعد والمبادئ التي وضعت

لتوجيه الفكر والعمل التنظيمي داخل المؤسسة، كما تتفق هذه النتيجة مع ما أشار له شعبان

(2007) من أن الدعم التنظيمي يمثل سلوكاً ذا طابع استراتيجي موجه تسعى من خلاله المؤسسة

إلى تحقيق منافع خاصة لا تتعارض مع مصالح الآخرين، أو مع أهدافها، حيث إن شعور العاملين

وإدراكهم بأن الدعم والمساندة ستمدهم بالمزيد من العناية والاهتمام بتنمية خبراتهم ودافعيتهم نحو

العمل والإنتاجية، وتثنى مجهوداتهم ومساهماتهم، وانفتحت نتائج الإجابة عن هذا السؤال نسبياً مع نتائج دراسة القرني (2018) والتي أشارت إلى أن مستوى الدعم التنظيمي بالمدارس الثانوية في محافظة حفر الباطن جاء بدرجة عالية.

وفيما يلي مناقشة النتائج على مستوى الأبعاد:

1: بُعد "نمط الاتصال".

بينت النتائج أن درجة ممارسة بعد " نمط الاتصال " في الجامعات الأردنية في العاصمة عمان من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين كانت مرتفعة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.78) وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (35) والتي نصت على " تحرص الجامعة على الاتصال السريع بين الكليات والعاملين لاتخاذ القرار في الوقت المناسب. " بمتوسط حسابي (3.89) وبدرجة مرتفعة، وفي الرتبة الأخيرة جاءت الفقرة (33) والتي نصت على " تتبع الجامعة الاتصالات الواضحة لتسهيل انسياب المعلومات للمساعدة في رفع كفاءة الأداء " بمتوسط حسابي (3.70) وبدرجة مرتفعة، وقد تعزى هذه النتيجة إلى أهمية بعد نمط الاتصال الذي يعتبر من الوسائل الرئيسية التي تستخدمها الجامعة لتحقيق أهدافها، ودوره الهام في توفر الدعم التنظيمي المدرك.

2: بُعد "الحوافز والمكافآت".

بينت النتائج المتعلقة بالإجابة عن هذا السؤال أن درجة ممارسة بعد " الحوافز والمكافآت " في الجامعات الأردنية في العاصمة عمان من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين كانت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.66)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (27) والتي نصت على " تقدم الجامعة عبارات الثناء الشفوية لإثارة دافعية العاملين " بمتوسط حسابي (3.87) وبدرجة مرتفعة، وفي الرتبة الأخيرة جاءت الفقرة (19) والتي نصت على " يشجع نظام المكافآت

في هذه الجامعة العاملين على الإبداع." بمتوسط حسابي (3.39) وبدرجة متوسطة، وقد تعزى هذه النتيجة إلى أن كثير من الجامعات تمر بظروف مادية صعبة، وعدم إدراك القيادات الإدارية لأهمية الحوافز والمكافآت، والتي تؤدي وظيفة مهمة في تنظيم سلوك العاملين، الأمر الذي ينعكس على توافر الدعم التنظيمي المدرك.

3: بُعد "الهيكل التنظيمي".

بينت النتائج أن درجة ممارسة بعد " الهيكل التنظيمي " في الجامعات الأردنية في العاصمة عمان من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين كانت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.62)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (8) والتي نصت على " تحترم الجامعة الرأي الآخر في ممارساتها" بمتوسط حسابي (3.77) وبدرجة مرتفعة، وفي الرتبة الأخيرة جاءت الفقرة (3) والتي نصت على " تتفاعل الجامعة بإجابيه مع المتغيرات المستجدة " بمتوسط حسابي (3.53) وبدرجة متوسطة، وقد تعزى هذه النتيجة إلى وجود معوقات تمنع القيادات من بناء استراتيجيات جديدة للجامعة تمنحها القدرة الكافية على المرونة والحركة وتوجيه الجهود لبلوغ الأهداف في نمط الهيكل التنظيمي في الجامعات الأردنية في العاصمة عمان من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين.

4: بُعد "النمط الإداري المتبع".

بينت النتائج أن درجة ممارسة بعد " النمط الإداري المتبع " في الجامعات الأردنية في العاصمة عمان من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين كانت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.58)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (40) والتي نصت على " يوفر النمط الإداري فرص الاستفادة من خبرات المرؤوسين للوصول إلى إبدال حلول ملائمة." بمتوسط حسابي (3.84) وبدرجة مرتفعة، وفي الرتبة الأخيرة جاءت الفقرة (43) والتي نصت على " يسمح النمط الإداري

بتأجيل التعامل مع الصراعات" بمتوسط حسابي (3.10) وبدرجة متوسطة، وقد تعزى هذه النتيجة إلى وجود صعوبات مثل عدم الرغبة الحقيقية في اتخاذ القرارات السليمة والتعثر في محاولة التوفيق بين البدائل المختلفة، والاهتمام بحل المشاكل الوقتية على حساب الوصول بالمرجات إلى الحجم الأمثل في المدى البعيد، وبالتالي يعيق ممارسة النمط الإداري المتبع" في الجامعات الأردنية في العاصمة عمان من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين.

5: بُعد "الانظمة والتعليمات".

بينت النتائج أن درجة ممارسة بعد " الأنظمة والتعليمات" في الجامعات الأردنية في العاصمة عمان من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين كانت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.45)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (17) والتي نصت على " تمنح الجامعة هامشاً ملائماً في التعامل مع المتطلبات التي اقوم بها" بمتوسط حسابي (3.60) وبدرجة متوسطة، وفي الرتبة الأخيرة جاءت الفقرة (18) والتي نصت على " توضح الجامعة الاجراءات المتبعة فيما يخص سير العمل" بمتوسط حسابي (3.16) وبدرجة متوسطة، وقد تعزى هذه النتيجة إلى وجود صعوبات في استخدام القواعد والإجراءات والأنظمة في الجامعة، وعدم الاعتماد على وثائق مكتوبة تكون بمثابة أدلة عمل وسجلات يتم بموجبها وصف سلوك العاملين، وتحديد مواصفات الأعمال الواجب تنفيذها، إلى جانب القواعد، والإجراءات، والأنظمة، والسياسات التي تحكم سير العمل في الانظمة، والتعليمات، في الجامعات الأردنية في العاصمة عمان من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين.

مناقشة النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثاني الذي نصه: " ما درجة توافر مخرجات العمل في الجامعات الأردنية في العاصمة عمان من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين؟

بينت النتائج المتعلقة بالإجابة عن هذا السؤال أن المتوسط الحسابي "لمخرجات العمل" في الجامعات الأردنية في العاصمة عمان من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين جاء متوسطاً إذ بلغ (3.55) بانحراف معياري (0.38) وجاء في الرتبة الأولى بعد "مخرجات العمل الموقفية (الرضا الوظيفي)" بمتوسط حسابي (3.67)، وبدرجة متوسطة، وفي الرتبة الأخيرة جاء بعد "مخرجات العمل السلوكية (سلوك الإبداع)" بمتوسط حسابي (3.40) وبدرجة متوسطة.

وفيما يلي مناقشة لنتائج الأبعاد على النحو الآتي:

1: بعد "مخرجات العمل الموقفية (الرضا الوظيفي)".

بينت النتائج المتعلقة بالإجابة عن هذا السؤال أن درجة ممارسة بعد "مخرجات العمل الموقفية (الرضا الوظيفي)" في الجامعات الأردنية في العاصمة عمان من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين كانت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.67) وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (47) والتي نصت على " انا مستمتع بطبيعة العمل الذي أقوم به." بمتوسط حسابي (3.97) وبدرجة مرتفعة، وفي الرتبة الأخيرة جاءت الفقرة (53) والتي نصت على " تقدم لي الجامعة المساعدة في حالة الظروف الشخصية الطارئة." بمتوسط حسابي (3.17) وبدرجة متوسطة، وقد تعزى هذه النتيجة الى بعض العوامل المؤثرة على الرضى الوظيفي داخل الجامعات مثل: الاجر، والراتب، وساعات العمل، والتطور الوظيفي، والمكافآت، والتعويضات المادية، وتوازن الحياة العملية والعائلية، والاحترام، والتقدير، والامن الوظيفي، والتحديات التي انعكست على مستوى الرضا الوظيفي في الجامعات الأردنية في محافظة العاصمة عمان من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين.

2: بُعد "مخرجات العمل الموقفية (الالتزام التنظيمي)".

بينت النتائج أن درجة ممارسة بعد "مخرجات العمل الموقفية (الالتزام التنظيمي)" في الجامعات الأردنية في العاصمة عمان من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين كانت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.57) وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (55) والتي نصت على " أتطلع للحصول على رتبة وظيفية متميزة في الجامعة." بمتوسط حسابي (3.85) وبدرجة مرتفعة، وفي الرتبة الأخيرة جاءت الفقرة (57) والتي نصت على " أقبل أي وظيفة أكلف بها في الجامعة مقابل استمراري بالعمل فيها. " بمتوسط حسابي (3.34) وبدرجة متوسطة، وقد تعزى هذه النتيجة الى بعض المحددات داخل الجامعات مثل: المتغيرات الشخصية، كالعمر، والرتبة، والمسمى الوظيفي، ومدة الخدمة، والمتغيرات التنظيمية داخل الجامعة مثل: البناء التنظيمي، والانظمة والتعليمات، والمتغيرات الوظيفية مثل: العوامل المادية، والمعنوية المرتبطة بالوظيفة، والتي انعكست على مستوى الالتزام التنظيمي في الجامعات الأردنية في العاصمة عمان من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين.

3: بُعد "مخرجات العمل السلوكية (سلوكيات المواطنة التنظيمية)".

بينت النتائج أن درجة ممارسة بعد " مخرجات العمل السلوكية (سلوكيات المواطنة التنظيمية)" في الجامعات الأردنية في العاصمة عمان من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين كانت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.56) وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (77) والتي نصت على " اعزز احترام عضو هيئة التدريس في الحقوق المتعلقة بخصوصيات زملائه بالعمل." بمتوسط حسابي (3.61) وبدرجة متوسطة، وفي الرتبة الأخيرة جاءت الفقرة (74) والتي نصت على " أعمل على تسهيل مهمة زملائي الجدد حتى وأن لم يطلب مني ذلك " بمتوسط حسابي

(3.41) وبدرجة متوسطة، وقد تعزى هذه النتيجة الى وجود بعض العوامل المؤثرة بسلوك المواطنه داخل الجامعات الأردنية مثل القيادة الإدارية والثقافة التنظيمية والولاء التنظيمي وسياسة الجامعة وعدالتها التنظيمية وبعض العوامل الشخصية كالعمر والمؤهل والخبرة بما ينعكس على مستوى سلوكيات المواطنه التنظيمية في الجامعات الأردنية في العاصمة عمان من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين.

4: بُعد "مخرجات العمل السلوكية (سلوك الإبداع)".

بينت النتائج المتعلقة بهذا البعد أن درجة ممارسة بعد " مخرجات العمل السلوكية "سلوك الإبداع" في الجامعات الأردنية في العاصمة عمان من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين كانت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.46)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (66) والتي نصت على " العمل بإيجابية مع تحديات العمل التي أعيشها في الجامعة" بمتوسط حسابي (3.50) وبدرجة متوسطة، وفي الرتبة الأخيرة جاءت الفقرة (71) والتي نصت على " أتمسك بالرأي الذي أراه مناسباً حتى وإن خالف الإدارة. " بمتوسط حسابي (3.30) وبدرجة متوسطة، وقد تعزى هذه النتيجة الى وجود بعض العوامل الداخلية التي تخص الفرد كالصفات الشخصية، والعوامل الخارجية التي تخص البيئة المحيطة داخل الجامعة كالتحفيز، والتقييم، ورفع المعنويات، التي تنعكس على مستوى سلوك الإبداع في الجامعات الأردنية في محافظة العاصمة عمان من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين.

مناقشة النتائج المتعلقة بالإجابة عن سؤال الدراسة الثالث والذي نصه: هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($=0.05$) بين متوسطات استجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر الدعم التنظيمي المدرك ودرجة توافر مخرجات العمل في الجامعات الأردنية في العاصمة عمان؟

بينت النتائج وجود علاقة ارتباطية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر الدعم التنظيمي المدرك ودرجة توافر مخرجات العمل في الجامعات الأردنية في العاصمة عمان، إذ بلغت (0.599) وهي دالة احصائياً، كما بينت النتائج أن قيم معاملات الارتباط بين أبعاد استبانة درجة توافر الدعم التنظيمي واستبانة درجة مستوى مخرجات العمل قد كانت جميعها دالة احصائياً، وقد تعزى هذه النتيجة إلى أن إدراك الأفراد لوجود مستوى جيد من الدعم التنظيمي يساعد في تحسين مخرجات العمل، كما ويؤدي إلى رضا العاملين، وشعورهم أنهم يتواجدون في بيئة ترضي طموحهم، وتهتم بهم، وهذا يتفق مع ما أشار له رشيد (2004) من أن رد فعل العاملين على ما يدركونه من دعم إيجابي من جانب المؤسسة يجعلهم يبذلون المزيد من الجهد في تحسين الأداء في العمل، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة المالكي (2019) والتي بينت وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين الدعم التنظيمي المدرك بمدارس التعليم العام بمحافظة اضم، ومستوى الالتزام التنظيمي لدى المعلمين.

مناقشة النتائج المتعلقة بالإجابة عن سؤال الدراسة الرابع والذي نصه: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر الدعم التنظيمي المدرك بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان تعزى لمتغيرات (الجنس، والكلية، ومصدر الحصول على آخر مؤهل، والرتبة الأكاديمية، وسنوات الخدمة)؟

بينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر الدعم التنظيمي المدرك بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان

باختلاف متغير الجنس على الدرجة الكلية إذ بلغت قيمة "ف" (5.974) وهي دالة إحصائياً عند مستوى ($0.05=\alpha$) وبالعودة إلى الجدول (17) يلاحظ أن هذه الفروق تعزى للإناث، كما وجدت فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للنوع الاجتماعي على الأبعاد "النمط الإداري المتبع"، و"نمط الاتصال"، و"الحوافز والمكافآت"، و"لصالح الإناث"، كما بينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر الدعم التنظيمي المدرك بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان تبعاً لمتغير الكلية على الدرجة الكلية لصالح الكليات الإنسانية، وعلى الأبعاد "الحوافز والمكافآت"، و"الأنظمة والتعليمات" و"الهيكل التنظيمي"، وبالعودة لجدول المتوسطات يلاحظ أن هذه الفروق تعزى للكليات الإنسانية، وتتفق هذه النتيجة مع أشار له شعبان (2007) من أن الدعم التنظيمي يمثل سلوكاً ذا طابع استراتيجي موجه تسعى من خلاله المؤسسة إلى تحقيق منافع خاصة لا تتعارض مع مصالح الآخرين أو مع أهدافها، حيث إن شعور العاملين وإدراكهم بأن الدعم والمساندة ستقدمهم بالمزيد من العناية والاهتمام بتنمية خبراتهم ودافعيتهم نحو العمل والإنتاجية، وتضمن مجهوداتهم ومساهماتهم.

وبينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر الدعم التنظيمي المدرك بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان تبعاً لمتغير "مصدر آخر مؤهل علمي" على الدرجة الكلية وعلى الأبعاد كافة، كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر الدعم التنظيمي المدرك بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان تبعاً لمتغير "الرتبة الأكاديمية" على الدرجة الكلية، وعلى الأبعاد كافة، باستثناء بعدي "الحوافز والمكافآت" و"نمط الاتصال".

كما أشارت نتائج الجدول إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر الدعم التنظيمي المدرك بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان تبعاً لمتغير "عدد سنوات الخدمة" على الدرجة الكلية، وعلى الأبعاد كافة، باستثناء بعدي "النمط الإداري المتبع" و"نمط الاتصال"، وبينت النتائج أن الفروق بين المتوسطات الحسابية على بعدي "الحوافز والمكافآت" و"نمط الاتصال" باختلاف الرتبة الأكاديمية تعزى لذوي الرتبة الأكاديمية "أستاذ مساعد"، و"أستاذ مشارك".

وبينت نتائج الاختبارات البعدية أن الفروق بين المتوسطات الحسابية على بعدي "نمط الاتصال" و"النمط الإداري المتبع" باختلاف "عدد سنوات الخدمة" تعزى لذوي مستوى الخدمة "أقل من خمس سنوات"، و"خمس سنوات - أقل من 10 سنوات"، وتتفق هذه النتائج مع أشار له المغربي (2003) من أن الدعم التنظيمي يعبر عن التحسن المستمر في أداء الإدارة من خلال اتباع الأساليب العلمية في العمل، وعلاج المشكلات، التي تظهر بين فترة وأخرى ودعم القرارات الإدارية، لذا فإن الدعم التنظيمي بصفة أساسية ما هو إلا تعبير صحيح عن تلك المجموعة من القواعد والمبادئ التي وضعت لتوجيه الفكر والعمل التنظيمي داخل المؤسسة.

واتفقت نتائج الإجابة عن هذا السؤال نسبياً مع نتائج دراسة المالكي (2019) والتي بينت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية للدعم التنظيمي المدرك بمدارس التعليم العام بمحافظة اضم، والمتوسطات الحسابية لمستوى الالتزام التنظيمي لدى المعلمين باختلاف المؤهل العلمي وسنوات الخدمة لديهم.

مناقشة النتائج المتعلقة بالإجابة عن سؤال الدراسة الخامس والذي نصه: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر مخرجات العمل بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان تعزى لمتغيرات (الجنس، والكلية، ومصدر الحصول على آخر مؤهل، والرتبة الأكاديمية، وسنوات الخدمة)؟

بينت النتائج المتعلقة بهذا السؤال وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة مخرجات العمل بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان باختلاف متغير الجنس على الدرجة الكلية وعلى بعد "مخرجات العمل الموقفية (الرضا الوظيفي)" ولم تكن الفروق ذات دلالة إحصائية لما تبقى من الأبعاد وبالعودة إلى جدول (25) يلاحظ ان هذه الفروق تعزى للإناث، وقد تعزى هذه النتيجة إلى أن درجة الالتزام أو الارتباط العاطفي بالمؤسسة والرغبة في الانتساب إليها تكون أعلى لدى الإناث، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة عبدالسميع (2010) والتي هدفت لاختبار العلاقة بين الثقة التنظيمية ومخرجات العمل الموقفية والسلوكية، وأظهرت نتائج الدراسة وجود تفاوت في آراء أفراد العينة اتجاه مصادر الثقة في الواقع العملي، وكذلك تفاوت في اتجاه مستوى مخرجاتهم الموقفة والسلوكية.

وأشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر مخرجات العمل بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان باختلاف متغير الكلية على الدرجة الكلية وعلى الأبعاد جميعها باستثناء بعد "مخرجات العمل السلوكية (سلوكيات المواطنة التنظيمية) ولصالح الكليات الإنسانية، وبينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر مخرجات العمل بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان باختلاف متغير "مصدر آخر مؤهل علمي" على الدرجة الكلية وعلى الأبعاد جميعها.

وبينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر مخرجات العمل بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان باختلاف متغير "الرتبة الأكاديمية سنوات الخدمة" على الدرجة الكلية وعلى الأبعاد جميعها، تعزى لذوي الرتبة الأكاديمية "أستاذ مساعد" على جميع الأبعاد، وأستاذ مشارك على بعد "مخرجات العمل الموقفية (الرضا الوظيفي)"، و"مخرجات العمل الموقفية (الالتزام الوظيفي)"، وقد تعزى هذه النتيجة إلى أن ذوي الرتبة الأكاديمية أستاذ مساعد يكونون في بداية عملهم ولديهم الرغبة والدافعية لإبراز عملهم وذواتهم.

وتتفق هذه النتيجة مع ما أشار له ريان (2000) من أنه يتولد لدى العاملين الإحساس بالدعم التنظيمي بناء على عوامل معينة قد تتعلق برغبة المؤسسة في تقديم مساعدات معينة لهم للقيام بعملهم بكفاءة، أو تزويدهم بمعدات وآلات خاصة لتنفيذ مهام، ومسؤوليات وظيفية معينة، أو منح العاملين برامج تدريبية إضافية لإكسابهم مهارات، وقدرات جديدة مما يؤدي إلى زيادة فعاليتهم في العمل، ويزيد من الارتباط بالمؤسسة والرغبة في تحقيق تميزها.

وبينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابة رؤساء الأقسام الأكاديميين لدرجة توافر مخرجات العمل بالجامعات الأردنية في العاصمة عمان باختلاف متغير "عدد سنوات الخدمة" على الدرجة الكلية وعلى الأبعاد جميعها، باستثناء بعد "مخرجات العمل السلوكية (سلوك الإبداع)" ولصالح ذوي فئة الخدمة "أقل من خمس سنوات"، وقد تعزى هذه النتيجة إلى كون ذوي هذه الفئة العمرية أكثر حماساً ودافعية للعمل من غيرهم من الفئات العمرية.

تعزى لذوي الرتبة الأكاديمية "أستاذ مساعد" على جميع الأبعاد، وأستاذ مشارك على بعد " مخرجات العمل الموقفية (الرضا الوظيفي)"، و " مخرجات العمل الموقفية (الالتزام الوظيفي)"، وقد تعزى هذه النتيجة إلى أن ذوي الرتبة الأكاديمية أستاذ مساعد يكونون في بداية عملهم ولديهم الرغبة والدافعية لإبراز علمهم وذواتهم.

التوصيات

في ضوء النتائج التي تم التوصل لها يوصي الباحث بما يلي:

- جاءت درجة توافر الدعم التنظيمي المدرك بدرجة متوسطة يوصي الباحث القيام باتباع الجامعة الاتصالات الواضحة لتسهيل انسياب المعلومات للمساعدة في رفع كفاءة الأداء، تشجيع نظام المكافآت. وقيام الجامعة بتوضيح الإجراءات المتبعة فيما يخص سير العمل.
- جاءت درجة مستوى مخرجات العمل بدرجة متوسطة يوصي الباحث القيام بـ أن تقدم الجامعة مزايا (بدل انتداب- تذاكر سفر - إجازات - سلفات، والشعور بالأمان الوظيفي، مناقشة مشكلات الجامعة).
- اجراء مزيد من الدراسات ومقارنة نتائج الجامعات الحكومية والخاصة، وربط متغير الدعم التنظيمي المدرك بمتغير الميزة التنافسية، والرضا الوظيفي، والدافعية نحو العمل.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

القران الكريم

- ابن منظور الافريقي، محمد (2003). لسان العرب، بيروت، دار صادر.
- ابوحشيش، بسام (2018). أثر الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط بين قيم الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية _ دراسة تطبيقية على العاملين في جامعة الاقصى بغزة. **المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي**، 11(37)22-44.
- انيس، ابراهيم ومنتصر، عبدالحليم والصوالحي، عطية، الصوالحي واحمد، محمد (20014). **المعجم الوسيط**، ط4، مجمع اللغة العربية - مكتبة الشروق، ط4.
- الحراشنة، محمد والهيبي، صلاح الدين (2006). أثر التمكين الإداري والدعم التنظيمي في السلوك الإبداعي كما يراه العاملون في شركة الاتصالات الأردنية: دراسة ميدانية. **مجلة العلوم الإدارية**، 33(2)، 240-266.
- الحسيني، عماد (2015). بناء أنموذج التراسل الفوري في تحسين مخرجات العمل، **مجلة التربوي**، جامعة المرقب، كلية التربية بالخمسة، (6)، 344-369.
- الدلاش، صفاء (2018). دور الدعم التنظيمي المدرك في تحسين الكفاءة الذاتية للعاملين، **المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئة**، كلية التجارة بالإسماعيلية، جامعة قناة السويس، 9 (2)، 335 - 355.
- دهليز، خالد، وحمد، محمد (2016). أثر الارتباط الوظيفي والدعم التنظيمي المدرك على الأداء الوظيفي في الأكاديمية الفلسطينية، (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- رشيد، مازن (2004). الدعم التنظيمي المدرك والأبعاد المتعددة للولاء التنظيمي. **المجلة العربية للعلوم الإدارية**، جامعة الكويت، مجلس النشر العلمي، 11(1)، 9 - 36.

ريان، عادل (2000). أثر إدراك الأفراد للدعم التنظيمي كمتغير وسيط على العلاقة بين الالتزام التنظيمي الوجداني وبعض المتغيرات الموقفية، دراسة ميدانية. *مجلة البحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، 22(1)، 131-159.*

الزعيبي، خالد والكريديس، صالح (2012). مدى تأثير الدعم التنظيمي والاجتماعي في ضغوط العمل: دراسة ميدانية على العاملين في مراكز الدوائر الحكومية في محافظة جدة في المملكة العربية السعودية. *مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والإدارة، 26 (1)، 221-280.*

السلوم، طارق والعضايلة، علي (2013). أثر إدراك الدعم التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة الملك سعود بالمملكة العربية السعودية: دراسة ميدانية. *مجلة جامعة الملك سعود، 25(1)، 163-188.*

شاهين، محمد (2002)، الدعم التنظيمي وعلاقته بكل من: عدالة التوزيع والمشاركة في اتخاذ القرار والكفاءة الاجتماعية. *مجلة البحوث الإدارية، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، ملحق (1)، 1-42.*

شعبان، سعيد (2007). أثر علاقة الفرد برئيسه وإدراكه للدعم التنظيمي كمتغيرين وسيطين على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمي. *المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، كلية التجارة وإدارة الأعمال، جامعة حلوان، (17)، 59-105.*

الشعلان، مضاوي (2014). الدعم التنظيمي المدرك لدوافع العمل لدى الموظفين الإداريات بكلية الآداب بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن. *المجلة الدولية التربوية المتخصصة، 3 (12)، 149-171.*

الشنطي، محمود (2015). دور الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط في العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية (دراسة تطبيقية على العاملين بوزارة الداخلية - الشق المدني - قطاع غزة)، *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 23(2)، 31-59.*

الشهري، أحمد (2013). الالتزام التنظيمي لعضو هيئة التدريس السعودي في الجامعات الحكومية بالمملكة العربية السعودية: واقع، ومحدداته، وآليات تنميته، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة أم القرى، كلية التربية.

الطجم، عبدالله (1996). التطوير التنظيمي: المفاهيم_النماذج_الاستراتيجيات. ط1، الرياض، دار النوابع للنشر والتوزيع.

عاشور، محمود (2016). الدعم التنظيمي المدرك متغيراً وسيطاً بين إدارة الاحتواء العالي للموارد البشرية والالتزام التنظيمي: دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في شركة نفط الجنوب، مجلة الاقتصاد الخليجي، 32(30)، 31-77.

العامري، أحمد (2002). سلوك المواطنة التنظيمية في مستشفيات وزارة الصحة: دراسة استطلاعية لآراء المديرين. مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والإدارة، 16(2)، 43-62.

عبدالسلام، رمضان (2005). أثر محددات الدعم التنظيمي على سلوكيات الالتزام التنظيمي للعاملين، دراسة تطبيقية على المستشفيات الجامعية. مجلة التجارة والتمويل، جامعة طنطا، كلية التجارة، 1(2)، 1 - 71.

عبدالسميع، جمال (2010). الثقة التنظيمية وتأثيرها على مخرجات العمل. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، جامعة عين شمس، كلية التجارة، (4)، 33 - 71.

العدوان، ياسر وعبد الحليم، أحمد، (1995)، الرضا الوظيفي للإدارة الوسطى في أجهزة الإدارة العامة في الأردن، مجلة أبحاث اليرموك - سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، مجلد 11(1)، 9 - 37.

الفهداوي، فهمي خليفة والقطاونة، نشأت احمد (2004). تأثيرات العدالة التنظيمية في الولاء التنظيمي. دراسة ميدانية للدوائر المركزية في محافظات الجنوب الأردنية، المجلة العربية للإدارة، 24 (1)، 1-51.

القرني، صالح (2018). مستوى الدعم التنظيمي المدرك في المدارس الثانوية بمحافظة حفر الباطن وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين والمعلمات، المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية، مركز رفاذ للدراسات والابحاث، 3 (1)، 49-73.

المالكي، حامد (2019). الدعم التنظيمي المدرك وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى معلمي مدارس التعليم العام بمحافظة أضم: دراسة ميدانية. *المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية*، 6 (2)، 145-188.

متعب، حامد والعطوي، عامر (2008). دور الثقة التنظيمية في تحسين مستوى مخرجات العمل الموقفية والسلوكية، دراسة تطبيقية في معمل نسيج الديوانية، *المحور الإداري - مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية*، 10 (2)، 24-48.

المغربي، عبد الحميد (2003). أثر محددات إدراك الدعم التنظيمي على دافعية الأفراد للإنجاز بالتطبيق على الشركات الصناعية التابعة لقطاع الأعمال العام بمحافظة الدقهلية. *المجلة العلمية للتجارة والتمويل، كلية التجارة، جامعة طنطا*، 2 (2)، 83-128.

نعساني، عبد المحسن (2011). استخدام أسلوب المعادلات الهيكلية لاختبار أسباب مدركات الدعم التنظيمي ونتائجه؛ بالتطبيق على القطاع المصرفي في مدينة الرياض. *مجلة جامعة الملك سعود، العلوم الإدارية*، 23 (1)، 1-24.

اليوسفي، احمد ونعساني، عبدالمحسن وشربتجي، أوليغا (2006). العوامل المؤثرة في ممارسات العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على المشافي الجامعية في سوريا، *مجلة بحوث جامعة حلب، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية*، 4 (49)، 23-45.

ثانيا: المراجع الاجنبية

- Eisenberger, R, Commings, J, Armeli, S & Lynch, P (1997). Perceived organizational support discretionary treatment, and job satisfaction. **Journal of Applied psychology**, 82(5), 812-820.
- Eisenberger, R, Fasolo, P & Davis- Lamastro, V (1990). Perceived organizational support and employee diligence, commitment and innovation. **Journal of Applied Psychology**, 75(1), 51-59.
- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I., & Rhoades, L. (2002). Perceived supervisor support: Contributions to perceived organizational support and employee retention. **Journal of Applied Psychology**, 87(3), 565-573
- Farh, J. (1997). Impetus for Action: A cultural Analysis of Justice and Organizational Citizenship Behavior in Chinese Society. **Administration Science Quarterly**, (42), 421-444.
- Guan, X& Sun, T& Hou, Y. (2014). The relationship between job performance and perceived organizational support in faculty members at Chinese universities: a questionnaire survey. **BMC Medical Education** 14(50) doi:10.1186/1472-6920-14-50
- Humphrey, S., Nahrgang, J. & Morgeson, F. (2007). Integrating motivational, social, and contextual work design features: A meta-analytic summary and theoretical extension of the work design literature, **Journal of applied psychology**, 92, (5), 1332-1356.
- Johlke, M, Killer, S & John, S (2002). Antecedents to boundary – spanner perceived organizational support. **Journal of Managerial Psychology**, (17), 116-128.
- Krishnan, J., and V. S. Mary. (2012). Perceived organizational support-an overview on its antecedents and consequences. **International Journal of Multidisciplinary Research**, 2(4), 2-23.
- Lee, J & Peccei, R (2007): Perceived Organizational Support and Effective Commitment: The Mediating Role of Organizational Based Self-Esteem in The Context of Job Insecurity, **Journal of Organizational Behavior**, (28),661-685.

- Liu, W., (2004). " **Perceived organizational support** : linking human resources management practices with important work outcomes, Unpublished dissertation of doctor management and organization , Faculty of the Graduate School of the University of Maryland, College Park.
- Lussier, P., LeBlanc, M., & Proulx, J. (2005). The generality of criminal behavior: A confirmatory factor analysis of the criminal activity of sex offenders in adulthood. **Journal of Criminal Justice**, 33, 177-189.
- Malik. Sadia, & Noreen. Saima. (2015). Perceived Organizational Support as a Moderator of Affective Well-being and Occupational Stress among Teachers. **Pakistan Journal of Commerce and Social**.
- Masterson, Suzanne, S. (2000). Integrating justice and social exchange: The differing effects of fair procedure and treatment on work relationship. **Academy of Management Journal**, 43(4), 738-748.
- Meyer, J. & Allen, N. (1991). A Three-Component Conceptualization of organizational Commitment. **Human Resource Management Review**, (1), 61-89.
- Moorman, R. H., Blakely, G.L., & Niehoff, B.P. (1998). Does perceived organizational support mediate: The relationship between procedural Justice and organizational citizenship behavior? **Academy of management Journal**, 41(3), 351-357.
- Morrison, E.W. & Phelps, C.C. 1999. Taking charge at work: Extra-role efforts to initiate workplace change. **Academy of Management Journal**, (42), 403-419.
- Newstrom, J. & Davise, K. (1993). **Organizational Behavior; Human Behavior at Work**: Teamwork Ninth Edition, Von Hoffman press, North America.
- Noruzy, A., Shatery, K., Rezazadeh, A. & Shirkouhi, L. (2011). Invesogation The Relationship between Organizational Justice, and Organizational Citizenship Behavior: The Mediating Role of Pereeived Organizational Support, **Indian Journal of Sciences and Technology**, 4 (7), 842 – 847.
- Organ, D.W & Ryan, K. (1995). A meta-analytical review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behaviors. **Personnel Psychology**, (48), 775-780.
- Podsakoff, P.M., & Mackenzie, S.B (1994). Organizational citizenship behaviors and sales unit effectiveness. **Journal of Marketing Research**, 31 (2), 351-363.

- Shore, L.M., & Wayne, S.J. (1993). Commitment and employee behavior: comparison of effective commitment and continuance commitment with perceived organizational support. **Journal of Applied Psychology**, 78 (5), 774-780.
- Singh, A.K. & Singh, A.P. (2010). Role of stress and organizational support in predicting organizational citizenship behavior. **The IUP Journal of Organizational Behavior** 9(4), 7-25.
- Wayne, S. J., Shore, L. M., & Liden, R.C (1997). perceived organizational support and leader- member exchange: A social exchange perspective. **Academy of Management Journal**, 21(5), 82-111.

الملحق (1)

أداة الدراسة بصورتها الاولية

المملكة الأردنية الهاشمية
جامعة الشرق الأوسط
كلية التربية
قسم العلوم التربوية

تحكيم استبانة

سعادة الأستاذ الدكتور الفاضل :..... وفقه الله

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته..... وبعد

يقوم الباحث بإعداد رسالة ماجستير عن " الدعم التنظيمي المدرك في الجامعات الأردنية في محافظة العاصمة عمان وعلاقته بمخرجات العمل من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين، إذ تهدف الدراسة التعرف إلى درجة توافر الدعم التنظيمي المدرك في الجامعات الأردنية في العاصمة عمان وعلاقته بمخرجات العمل من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين، كما تهدف إلى معرفة درجة اختلاف وجهات النظر باختلاف متغيرات الجنس، والكلية، ومصدر الحصول على آخر مؤهل، وسنوات الخدمة، والرتبة الأكاديمية، والجامعة. ولتحقيق هذا الغرض تم تطوير استبانة وقد صممت وفقاً لتدرج ليكرت الخماسي على النحو التالي: (مرتفعة جداً، مرتفعة، متوسطة، منخفضة، منخفضة جداً).

ونظراً لما تتمتعون به من مكانة تربوية مهمة وخبرة في هذا المجال، ولأهمية رأيكم السديد في تحقيق أهداف هذه الدراسة، نرجو التكرم بتحكيم هذه الاستبانة، وإبداء رأيكم عن عباراتها من حيث انتمائها للمحور أو عدم انتمائها، ومدى مناسبة الصياغة اللغوية للعبارات.

الباحث

عبدالله فايز فهد العجارمة

الرجاء كتابة البيانات الآتية:

	الاسم
	الرتبة الأكاديمية
	جهة العمل

الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة يرجى وضع إشارة () في المكان الذي يمثل إجابتك:

الجنس: () ذكر () أنثى.

الكلية: () علمي () إنساني

الرتبة الأكاديمية: () استاذ () استاذ مشارك () استاذ مساعد

عدد سنوات الخدمة: () أقل من 5 سنوات () 5 سنوات - أقل من 10 سنوات

() 10 سنوات فأكثر

مصدر الحصول على آخر مؤهل: () عربي () اجنبي

1) مجال الدعم التنظيمي المدرك

م	الفقرات	مدى انتماء الفقرة للمجال		دقة الصياغة اللغوية وسلامتها		التعديل المقترح
		منتمية	غير منتمية	مناسبة	غير مناسبة	
البعد الأول: الهيكل التنظيمي						
1.	تحرص الجامعة على الإبداع في التعامل مع قضايا العاملين فيها.					
2.	تتكيف الجامعة مع المستجدات والمتغيرات التي تتعايش معها.					
3.	تتفاعل الجامعة بإيجابية مع المتغيرات المستجدة.					
4.	تحرص الجامعة على متابعة المستجدات في مجالاتها المختلفة.					
5.	تخصص الجامعة المواد اللازمة لتشجيع الإبداع.					
6.	توفر الجامعة الوقت الكافي لمدخلاتها البشرية لحفزهم على الإبداع.					
7.	تراعي قيمي وأهدافي الشخصية.					
8.	تحتزم الجامعة الرأي الآخر في ممارساتها.					
9.	تحرص الجامعة على تحقيق الصالح العام عند اتخاذ قراراتها.					
10.	توفر الجامعة خدمات إرشادية لمساعدة العاملين على ايجابية التكيف.					
11.	تفهم الجامعة لشؤون العاملين للاستقرار الوظيفي.					
12.	تحرص الجامعة على ان يتم تفعيل متطلبات الدور في مناحات متمعة.					

أقترح إضافة بعض الفقرات وهي:

.....

.....

.....

م	الفقرات	مدى انتماء الفقرة للمجال		دقة الصياغة اللغوية وسلامتها		التعديل المقترح
		منتمية	غير منتمية	مناسبة	غير مناسبة	
البعد الثاني: الأنظمة والتعليمات						
1.	تتعامل الجامعة بإيجابية مع الهفوات غير المقصودة في العمل.					
2.	تفعل الجامعة قواعد التعليمات الجامعية بدقة.					
3.	تلتزم الجامعة بالتعليمات المعمول بها بالتعامل مع المشكلات.					
4.	تحرص الجامعة على تفعيل اللوائح الرسمية في التعرف على إبدال الحلول الممكنة.					
5.	تمنح الجامعة هامشاً ملائماً في التعامل مع المتطلبات التي اقوم بها.					
6.	توضح الجامعة الإجراءات والتعليمات المتبعة فيما يخص سير العمل.					
البعد الثالث: الحوافز والمكافآت						
1.	يشجع نظام المكافآت في هذه الجامعة العاملين على الإبداع.					
2.	تخصص الجامعة احتفالات رسمية لتكريم المبدعين.					
3.	تحرص الجامعة على تقدير جهودي عبر الإشادة بإنجازاتي في العمل.					
4.	توفر الجامعة لموظفيها فرص الترقية.					
5.	تقدم الجامعة لموظفيها أجور عادلة وفقاً لمستوى أدائهم.					
6.	تحرص الجامعة على حماية المكتسبات الأساسية لموظفيها.					
7.	تبدي الجامعة اهتماماً بسلامة وصحة موظفيها.					
8.	تعديل الجامعة بين العاملين في منح الحوافز.					
9.	تقدم الجامعة عبارات الثناء الشفوية لإثارة دافعية العاملين.					
10.	تتبع الجامعة بعد الملائمة في التعامل مع سلوكيات العاملين فيها.					
11.	تهتم الجامعة بتحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين فيها.					
12.	تشجع الجامعة العاملين الجدد على الاستفادة من خبرة زملائهم القدامى.					

أقترح إضافة بعض الفقرات وهي:

.....

.....

.....

م	الفقرات	مدى انتماء الفقرة للمجال		دقة الصياغة اللغوية وسلامتها		التعديل المقترح
		منتمية	غير منتمية	مناسبة	غير مناسبة	
البعد الرابع: نمط الاتصال						
	1.	تلتزم الجامعة بالاتصال الذي يدعم العلاقات الإنسانية بين العاملين فيها.				
	2.	سبل التواصل في الجامعة ملائمة لتحقيق أهدافها.				
	3.	يستخدم في الجامعة وسائل متعددة للاتصال مع المرؤوسين.				
	4.	تتبع الجامعة الاتصالات الواضحة لتسهيل انسياب المعلومات للمساعدة في رفع كفاءة الأداء.				
	5.	تستخدم الجامعة الاتصالات الحديثة في تحديد مؤشرات الأداء.				
	6.	تحرص الجامعة على الاتصال السريع بين الكليات والعاملين لاتخاذ القرار في الوقت المناسب.				
	7.	تصدر الجامعة التوجيهات عبر وسائل تواصل حديثة.				

أقترح إضافة بعض الفقرات وهي:

.....

.....

.....

.....

م	الفقرات	مدى انتماء الفقرة للمجال		دقة الصياغة اللغوية وسلامتها		التعديل المقترح
		منتمية	غير منتمية	مناسبة	غير مناسبة	
البعد الخامس: النمط الإداري المتبع						
	1.	يشجع النمط الإداري المرؤوسين على المشاركة الفعالة في عملية صياغة القرار.				
	2.	يشرك النمط الإداري المرؤوسين في حل المشكلات التي تواجه العمل.				
	3.	يحرص النمط الإداري على توفير مناخ تنافس يحفز العاملين.				
	4.	يوفر النمط الإداري فرص الاستفادة من خبرات المرؤوسين للوصول الى ابدال حلول ملائمة.				

م	الفقرات	مدى انتماء الفقرة للمجال		دقة الصياغة اللغوية وسلامتها		التعديل المقترح
		منتمية	غير منتمية	مناسبة	غير مناسبة	
	5.					
	6.					
	7.					
	8.					
	9.					
	10.					
	11.					
	12.					

أقترح إضافة بعض الفقرات وهي:

.....

(2) مجال مخرجات العمل (الموقفية والسلوكية):

م	الفقرات	مدى انتماء الفقرة للمجال		دقة الصياغة اللغوية وسلامتها		التعديل المقترح
		منتمية	غير منتمية	مناسبة	غير مناسبة	
البعد الأول: مخرجات العمل الموقفية (الرضا الوظيفي)						
	1.					
	2.					
	3.					
	4.					
	5.					

م	الفقرات	مدى انتماء الفقرة للمجال		دقة الصياغة اللغوية وسلامتها		التعديل المقترح
		منتمية	غير منتمية	مناسبة	غير مناسبة	
6.	يعتبر النموذج الحالي المستخدم لتقييم الاداء مناسباً.					
7.	تقدم الجامعة مزايا مناسبة بالمقارنة بسوق العمل المحلي (بدل انتداب- تذاكر سفر - إجازات - سلفات وغيرها..					
8.	تقدم الجامعة المساعدة في حالة الظروف الشخصية الطارئة.					
9.	يتميز مكان العمل الذي اعمل فيه بأنه مريح وآمن.					
10	تراعي الجامعة التدريب لاحتياجاتي الوظيفية المعززة لأدائي الوظيفي.					

أقترح إضافة بعض الفقرات وهي:

.....

.....

.....

.....

م	الفقرات	مدى انتماء الفقرة للمجال		دقة الصياغة اللغوية وسلامتها		التعديل المقترح
		منتمية	غير منتمية	مناسبة	غير مناسبة	
البعد الثاني: مخرجات العمل الموقفية (الالتزام التنظيمي)						
1.	أنطلع للحصول على رتبة وظيفية متميزة في الجامعة.					
2.	أنطلع للمشاركة في أحد اللجان التي تقدم خدمة لصالح الجامعة.					
3.	أقبل أي وظيفة أكلف بها في الجامعة مقابل استمراري بالعمل فيها.					
4.	يمثل وجودي على راس عملي الحالي استثماراً وظيفياً جيداً بالنسبة لي.					
5.	أرغب في استمرار العلاقة التي قامت بيني وبين زملائي في الجامعة.					
6.	أشعر بالفخر كوني أحد أفراد هذه الجامعة.					
7.	أعتبر مشاكل الجامعة هي مشاكلني شخصياً.					
8.	أشعر بالانتماء لجامعتي كما وكأنها بيتي الذي احرص عليه.					

م	الفقرات	مدى انتماء الفقرة للمجال		دقة الصياغة اللغوية وسلامتها		التعديل المقترح
		منتمية	غير منتمية	مناسبة	غير مناسبة	
9.	أشعر أنه من واجبي أن أبذل قصارى جهدي لتحقيق أهداف الجامعة.					
10	أحافظ على الممتلكات الخاصة بالجامعة وكأنها ممتلكاتي.					
11	أحافظ على سمعة الجامعة في المجتمع.					

أقترح إضافة بعض الفقرات وهي:

.....

.....

.....

م	الفقرات	مدى انتماء الفقرة للمجال		دقة الصياغة اللغوية وسلامتها		التعديل المقترح
		منتمية	غير منتمية	مناسبة	غير مناسبة	
البعد الثالث: مخرجات العمل السلوكية (سلوك الإبداع)						
1.	العمل بإيجابية مع تحديات العمل التي أعيشها في الجامعة.					
2.	أحرص على مشكلة المشاكل قبل أن تمشكلني.					
3.	أناقش مشكلات الجامعة بصراحة مع العميد.					
4.	أتمسك بالرأي الذي أراه مناسباً حتى وإن خالف الإدارة.					
5.	أمارس مهارة الإقناع للعاملين داخل الجامعة.					
6.	أمارس مهارة الحوار الجيد مع العاملين.					

أقترح إضافة بعض الفقرات وهي:

.....

.....

.....

م	الفقرات	مدى انتماء الفقرة للمجال		دقة الصياغة اللغوية وسلامتها		التعديل المقترح
		منتمية	غير منتمية	مناسبة	غير مناسبة	
البعد الرابع: مخرجات العمل السلوكية (سلوكيات المواطنة التنظيمية)						
1.	أساعد زملائي في العمل إذا كان لديهم حجم عمل كبير.					
2.	يتعاون عضو هيئة التدريس مع رؤسائه للقيام بالعمل بكفاءة.					
3.	أعمل على تسهيل مهمة زملائي الجدد حتى وأن لم يطلب منه ذلك.					
4.	يحرص عضو هيئة التدريس على عدم الوقوع في أخطاء مع زملائه.					
5.	انتشاور مع زملاء العمل في مترتبات القرارات التي تؤثر عليهم.					
6.	اعزز احترام عضو هيئة التدريس في الحقوق المتعلقة بخصوصيات زملائه بالعمل.					

أقترح إضافة بعض الفقرات وهي:

.....

.....

.....

.....

الملحق (2)

قائمة بأسماء المحكمين

ت	اللقب العلمي والاسم	الكلية	جهة العمل في الجامعة
1	أ.د. هاني عبدالرحمن الطويل	الإدارة التربوية	الجامعة الأردنية
2	أ.د. أنمار مصطفى زيد الكيلاني	تخطيط تربوي	الجامعة الأردنية
3	أ.د. بسام مصطفى العمري	الإدارة التربوية / إدارة التعليم العالي	الجامعة الأردنية
4	أ.د. احمد محمد عبدالجليل بطاح	الإدارة والسياسة والتخطيط التربوي	الجامعة الأردنية
5	أ.د. خالد علي عوض السرحان	الإدارة التربوية	الجامعة الأردنية
6	أ.د. احمد فتحي عبدالكريم ابوكريم	الإدارة التربوية	جامعة الشرق الاوسط
7	د. فواز شحادة	مناهج وطرق التدريس	جامعة الشرق الاوسط
8	أ.د. أحمد محمد أحمد بدح	الإدارة التربوية	جامعة البلقاء التطبيقية
9	أ.د. عمر محمد الخرايشة	الإدارة التربوية	جامعة البلقاء التطبيقية
10	أ.د. محمد ابراهيم القداح	الإدارة التربوية	جامعة البلقاء التطبيقية

الملحق (3)

أداة الدراسة بصورتها النهائية

الأستاذة الدكتورة/ة الفاضل/ة : وفقه الله

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته..... وبعد

يقوم الباحث بإعداد رسالة ماجستير عن " الدعم التنظيمي المدرك في الجامعات الأردنية في محافظة العاصمة عمان وعلاقته بمخرجات العمل من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين، إذ تهدف الدراسة التعرف إلى درجة توافر الدعم التنظيمي المدرك في الجامعات الأردنية في العاصمة عمان وعلاقته بمخرجات العمل من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين، كما تهدف إلى معرفة درجة اختلاف وجهات النظر باختلاف متغيرات الجنس، والكلية، ومصدر الحصول على آخر مؤهل، وسنوات الخدمة، والرتبة الأكاديمية، وسلطة الجامعة.

ولتحقيق هذا الغرض تم تطوير استبانة وقد صممت وفقاً لتدرج ليكرت الخماسي على

النحو التالي: (مرتفعة جداً، مرتفعة، متوسطة، منخفضة، منخفضة جداً).

شاكراً لكم حسن تعاونكم، أمل أن تمنحوني من وقتكم الثمين جزءاً في ملئ فقرات

الاستبانة، وكلي ثقة بأن تتم الإجابة بدقة وصدق وأمانة وموضوعية حول جميع العبارات الواردة

فيها، لأهمية الدراسة ونتائجها التي تعتمد في المقام الأول على المعلومات المقدمة من قبلكم، علماً

بأنه سيتم التعامل مع البيانات بسرية تامة ولأغراض البحث العلمي فقط.

الباحث

عبدالله فايز فهد العجارمة

الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة: يرجى وضع إشارة () في المكان الذي يمثل إجابتك:

الجنس: () ذكر () أنثى.

مصدر الحصول على آخر مؤهل: () عربي () اجنبي

الكلية: () علمي () إنساني

الرتبة الأكاديمية: () استاذ () استاذ مشارك () استاذ مساعد

عدد سنوات الخدمة: () أقل من 5 سنوات () 5 سنوات - أقل من 10 سنوات

() 10 سنوات فأكثر

(1): الدعم التنظيمي المدرك

م	الفقرات	درجة الممارسة			
		مرتفعة جداً	مرتفعة	متوسطة	منخفضة جداً
البعد الأول: الهيكل التنظيمي					
1.	تحرص الجامعة على الإبداع في التعامل مع قضايا العاملين فيها.				
2.	تكيف الجامعة مع المستجدات والمتغيرات التي تتعايش معها.				
3.	تتفاعل الجامعة بإيجابية مع المتغيرات المستجدة.				
4.	تحرص الجامعة على متابعة المستجدات في مجالاتها المختلفة.				
5.	تخصص الجامعة المواد اللازمة لتشجيع الإبداع.				
6.	توفر الجامعة الوقت الكافي لمدخلاتها البشرية لحفزهم على الإبداع.				
7.	تراعي الجامعة قيمي وأهدافي الشخصية.				
8.	تحترم الجامعة الرأي الآخر في ممارساتها.				
9.	تحرص الجامعة على تحقيق الصالح العام عند اتخاذ قراراتها.				
10.	توفر الجامعة خدمات إرشادية لمساعدة العاملين على ايجابية التكيف.				
11.	تفهم الجامعة لشؤون العاملين للاستقرار الوظيفي.				
12.	تفعل الجامعة متطلبات الدور في مناحات ممتعة.				
البعد الثاني: الأنظمة والتعليمات					
13.	تتعامل الجامعة بإيجابية مع الهفوات غير المقصودة في العمل.				

					14. تفعل الجامعة قواعد التعليمات الجامعية بدقة.
					15. تلتزم الجامعة بالتعليمات المعمول بها بالتعامل مع المشكلات.
					16. تفعل الجامعة اللوائح الرسمية في التعرف على إبدال الحلول الممكنة.
					17. تمنح الجامعة هامشاً ملائماً في التعامل مع المتطلبات التي اقوم بها.
					18. توضح الجامعة الإجراءات المتبعة فيما يخص سير العمل.
البعد الثالث: الحوافز والمكافآت					
					19. يشجع نظام المكافآت في هذه الجامعة العاملين على الإبداع.
					20. تخصص الجامعة احتفالات رسمية لتكريم المبدعين.
					21. تقدر الجامعة جهودى عبر الإشادة بإنجازاتي في العمل.
					22. توفر الجامعة للعاملين فرص الترقية.
					23. تقدم الجامعة لعاملين أجور عادلة وفقاً لمستوى أدائهم.
					24. تحمي الجامعة المكتسبات الأساسية للعاملين.
					25. تهتم الجامعة بسلامة وصحة العاملين.
					26. تعدل الجامعة بين العاملين في منح الحوافز.
					27. تقدم الجامعة عبارات الثناء الشفوية لإثارة دافعية العاملين.
					28. تراعي الجامعة بعد الملائمة في التعامل مع سلوكيات العاملين فيها.
					29. تحدد الجامعة الاحتياجات التدريبية للعاملين فيها.
					30. تشجع الجامعة العاملين الجدد على الاستفادة من خبرة زملائهم القدامى.
البعد الرابع: نمط الاتصال					
					31. تلتزم الجامعة بالاتصال الذي يدعم العلاقات الإنسانية بين العاملين فيها.
					32. يُستخدم في الجامعة وسائل متعددة للاتصال مع المرؤوسين.
					33. تتبع الجامعة الاتصالات الواضحة لتسهيل انسياب المعلومات للمساعدة في رفع كفاءة الأداء.
					34. تستخدم الجامعة الاتصالات الحديثة في تحديد مؤشرات الأداء.
					35. تحرص الجامعة على الاتصال السريع بين الكليات والعاملين لاتخاذ القرار في الوقت المناسب.
					36. تصدر الجامعة التوجيهات عبر وسائل تواصل حديثة.

البعد الخامس: النمط الإداري المتبع				
				37. يشجع النمط الإداري المرؤوسين على المشاركة الفعالة في عملية صياغة القرار.
				38. يشرك النمط الإداري المرؤوسين في حل المشكلات التي تواجه العمل.
				39. يحرص النمط الإداري على توفير مناخ تتنافس يحفز العاملين.
				40. يوفر النمط الإداري فرص الاستفادة من خبرات المرؤوسين للوصول إلى ابدال حلول ملائمة.
				41. يوفر النمط الإداري فرصة التعرف وابدال حلول تحظى بقبول الأغلبية.
				42. يحث النمط الإداري على الحزم في تطبيق اللوائح والانظمة.
				43. يسمح النمط الإداري بتأجيل التعامل مع الصراعات.
				44. يحرص النمط الإداري على تقريب وجهات النظر بين العاملين على نقاط الاختلاف.
				45. يؤكد النمط الإداري على المقاربة بين صالح العمل وصالح العاملين.

ثانياً: مخرجات العمل (الموقفية والسلوكية):

البعد الأول: مخرجات العمل الموقفية (الرضا الوظيفي)				
				46. انا مستمتع ببيئة العمل في الجامعة.
				47. انا مستمتع بطبيعة العمل الذي أقوم به.
				48. أشعر بالأمان الوظيفي في الجامعة.
				49. أعتبر الراتب الأساسي الحالي الذي أتقاضاه مقارنة بالسوق المحلي مرضياً.
				50. أعتبر الراتب الأساسي الحالي الذي أتقاضاه مقارنة بزملائك في الجامعة مرضياً.
				51. أعتبر النموذج الحالي المستخدم لتقييم الأداء مناسباً.
				52. تقدم لي الجامعة مزايا مناسبة بالمقارنة بسوق العمل المحلي (بدل انتداب- تذاكر سفر - إجازات - سلفات وغيرها..)
				53. تقدم لي الجامعة المساعدة في حالة الظروف الشخصية الطارئة.
				54. يتميز مكان العمل الذي اعمل فيه بأنه مريح وآمن.
البعد الثاني: مخرجات العمل الموقفية (الالتزام التنظيمي)				
				55. أتطلع للحصول على رتبة وظيفية متميزة في الجامعة.
				56. أتطلع للمشاركة في أحد اللجان التي تقدم خدمة لصالح الجامعة.

					أقبل أي وظيفة أكلف بها في الجامعة مقابل استمراري بالعمل فيها.	.57
					يمثل وجودي على راس عملي الحالي استثماراً وظيفياً جيداً بالنسبة لي.	.58
					أرغب في استمرار العلاقة التي قامت بيني وبين زملائي في الجامعة.	.59
					أشعر بالفخر كوني أحد أفراد هذه الجامعة.	.60
					أعتبر مشاكل الجامعة هي مشاكل شخصية.	.61
					أشعر بالانتماء لجامعتي كما وكأنها بيتي الذي أحرص عليه.	.62
					أشعر أنه من واجبي أن أبذل قصارى جهدي لتحقيق أهداف الجامعة.	.63
					أحافظ على الممتلكات الخاصة بالجامعة وكأنها ممتلكاتي.	.64
					أحافظ على سمعة الجامعة في المجتمع.	.65
البعد الثالث: مخرجات العمل السلوكية (سلوك الإبداع)						
					العمل بإيجابية مع تحديات العمل التي أعيشها في الجامعة.	.66
					أحرص على مشكلة المشاكل قبل أن تمشكلني.	.67
					أناقش مشكلات الجامعة بصراحة مع العميد.	.68
					أتمسك بالرأي الذي أراه مناسباً حتى وإن خالف الإدارة.	.69
					أمارس مهارة الإقناع للعاملين داخل الجامعة.	.70
					أمارس مهارة الحوار الجيد مع العاملين.	.71
البعد الرابع: مخرجات العمل السلوكية (سلوكيات المواطن التنظيمية)						
					أساعد زملائي في العمل إذا كان لديهم حجم عمل كبير.	.72
					يتعاون عضو هيئة التدريس مع رؤسائه للقيام بالعمل بكفاءة.	.73
					أعمل على تسهيل مهمة زملائي الجدد حتى وأن لم يطلب منه ذلك.	.74
					يحرص عضو هيئة التدريس على عدم الوقوع في أخطاء مع زملائه.	.75
					اتشاور مع زملاء العمل في مترتبات القرارات التي تؤثر عليهم.	.76
					اعزز احترام عضو هيئة التدريس في الحقوق المتعلقة بخصوصيات زملائه بالعمل.	.77

الملحق (4)

كتاب تسهيل المهمة من جامعة الشرق الأوسط موجه إلى وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

MEU جامعة الشرق الأوسط
MIDDLE EAST UNIVERSITY
Amman - Jordan

مكتب رئيس الجامعة
President's Office

الرقم، در/خ/22/2216
التاريخ، 2019/07/22

معالي الأستاذ الدكتور وليد المعاني الأكرم
وزير التعليم العالي والبحث العلمي
عمان - المملكة الأردنية الهاشمية

تحية طيبة وبعد،

فيسعدني أن أبعث لمعاليتكم بأطيب التحيات وأصدق الأمنيات، راجياً إعلامكم بأن الباحث عبدالله فايز فهد العجارمة ورقمه الجامعي (401730007)، تخصص الإدارة والقيادة التربوية في قسم الإدارة المناهج/ كلية العلوم التربوية، يقوم بإجراء دراسة ميدانية بعنوان: الدعم التنظيمي المدرك في الجامعات الأردنية في محافظة العاصمة عمان وعلاقته بمخرجات العمل من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير تخصص الإدارة والقيادة التربوية في جامعة الشرق الأوسط.

يرجى التكرم بالإيعاز للجامعات الحكومية والخاصة بتسهيل مهمة تطبيق الباحث لأدوات دراسته؛ وذلك من أجل الإسهام في تحقيق أهداف الدراسة، والوصول إلى نتائج دقيقة تهم التعليم العالي، فإننا نؤكد بأن المعلومات التي سوحصل عليها الباحث ستبقى سرية، ولن نستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرين معاليكم وحسن تعاونكم واهتمامكم.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير...

رئيس الجامعة
أ.د. محمود الحميلات

27.7.2019

MEU
Middle East University
President's Office
Amman - Jordan

المملكة الأردنية الهاشمية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
23 JUL 2019
رقم السجل: 1227
اسم الشهادة: مؤسسية

الملحق (6)

كتاب تسهيل المهمة من وزارة التعليم العالي والبحث العلمي موجه إلى الجامعات الخاصة في

محافظة العاصمة عمان



الرقم م ١٦٤١/٢٢
التاريخ ٢٠١٩/٧/٢٢
الموافق ٢٠١٩/٧/٢٣

الأستاذ الدكتور رئيس جامعة العلوم التطبيقية الخاصة
الأستاذ الدكتور رئيس جامعة الإسراء
الأستاذ الدكتور رئيس جامعة الزيتونة الأردنية الخاصة
الأستاذ الدكتور رئيس جامعة الأميرة سمية للتكنولوجيا
الأستاذ الدكتور رئيس جامعة فيلادلفيا الخاصة
الأستاذ الدكتور عميد كلية العلوم التربوية والآداب/الانثروا
الأستاذ الدكتور رئيس جامعة العلوم الإسلامية العالمية
الأستاذ الدكتور عميد كلية العلوم التربوية والآداب/الانثروا
الدكتور عميد كلية طلال ابو غزالة الجامعية للابتكار
الموضوع : تسهيل مهمة
الطالب (عبدالله العجارمة)

الأستاذ الدكتور رئيس جامعة البترا الخاصة
الأستاذ الدكتور رئيس جامعة عمان العربية
الأستاذ الدكتور عميد كلية عمون الجامعية التطبيقية
الأستاذ الدكتور رئيس الحسين التقنية
الأستاذ الدكتور رئيس جامعة الزرقاء
الدكتور عميد كلية لومينوس الجامعية التقنية
الدكتور عميد الكلية الجامعية العربية للتكنولوجيا
الأستاذ الدكتور رئيس الجامعة العربية المفتوحة/فرع الأردن
الدكتور عميد كلية الخوارزمي الجامعية التقنية

تحية طيبة، وبعد،

أرفق طياً صورة عن كتاب الاستاذ الدكتور رئيس جامعة الشرق الأوسط
رقم در/خ/٢٢١٦/٢٢ تاريخ ٢٠١٩/٧/٢٢، المتضمن طلب تسهيل مهمة الطالب "عبدالله فايز قويد
العجارمة" في جامعتكم لعمل دراسة ميدانية بعنوان "الدعم التنظيمي/المدرک في الجامعات الأردنية
في محافظة العاصمة عمان وعلاقته بمخرجات العمل من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديميين"
وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير.

أرجو التكرم بالاطلاع، والإيعاز لمن يلزم لتسهيل مهمة الطالب "عبدالله العجارمة" في
جامعتكم.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام

ع/وزير التعليم العالي والبحث العلمي

مدير مديرية مؤسسات التعليم العالي
صوني طيب شحات

نسخة:-
الأستاذ الدكتور رئيس جامعة الشرق الأوسط
رئيس قسم شؤون مؤسسات التعليم العالي (مع الرق).
٢٠١٩/٧/٢٣ م

المملكة الأردنية الهاشمية

هاتف: ٩٦٢٦٦١٦٦١ فاكس: ٩٦٢٦٥٤٩٠٧٩ ص.ب: ٢٥٢٦٢ عمان ١١١١٨ الأردن . الموقع الإلكتروني: WWW.MOHE.GOV.JO

الملحق (7)

البراءة البحثية



المكتبة
JU Library

الرقم: 258 / 2019/98
التاريخ: 26 / 03 / 2019

إلى من يهمه الأمر

تحية طيبة، وبعد،

إشارة إلى طلب الباحث عبد الله فايز فهد العجارمة / جامعة الشرق الأوسط.

لمنحه البراءة البحثية للعنوان التالي :

(الدعم التنظيمي المدرك في الجامعات الأردنية وعلاقته بمخرجات العمل من وجهة نظر رؤساء الأقسام)

يرجى العلم أن العنوان الوارد غير متوافر في قاعدة بيانات الرسائل الجامعية في مكتبة الجامعة الأردنية لغاية تاريخ 2019/03/26.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

مديرة وحدة المكتبة


د. نشروان طه

ن.م