

دور الدعم التنظيمي المدرك في تحسين الكفاءة الذاتية للعاملين

صفاء عبد الحميد عبد العزيز أحمد الدلاش

الملخص:

يستهدف هذا البحث التعرف على دور الدعم التنظيمي المدرك في تحسين الكفاءة الذاتية للعاملين ، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي، وتم تصميم أداة القياس (استقصاء)، وتوزيعها على عينة عشوائية من العاملين في الشركة القابضة للأدوية، وتم استخدام برنامج التحليل الإحصائي spss، وتوصلت الدراسة الى وجود أثر معنوي للدعم التنظيمي المدرك على تحسين وزيادة الكفاءة الذاتية للعاملين وأوصت بالاهتمام بالدعم التنظيمي واتخاذ بعض الاجراءات التي من شأنها ان تعزز شعور العاملين بالدعم التنظيمي.

Abstract:

This study aims to identify the role of organizational support in improving the self-efficacy of the employees. The researcher used the descriptive approach. The survey tool was designed and distributed to a random sample of employees of the Holding Company for Pharmaceuticals. The statistical analysis program was used. Has a significant effect on the perceived organizational support to improve and increase the workers 'self-efficacy and recommended the attention of organizational support and taking some measures that will enhance the employees' sense of organizational support.

مقدمة:

تسعى المنظمات اليوم إلى توفير المناخ الذي يدعمهم نحو النمو الذاتي بزيادة حماس ودافعية العاملين ومكافأتهم، ليس فقط لأداء العمل بالجودة المطلوبة، ولكن لسلوكياتهم الإيجابية داخل المنظمة، وتزداد أهمية المناخ التنظيمي في ظل التحديات العالمية التي تواجهها المنظمات الحديثة، والتي تضع المنظمات في تحدٍ كبير يتمثل

في قدرتها على خلق مناخ تنظيمي داعم للأفراد العاملين بها؛ مما يساعدهم على تعزيز قدراتهم وإمكانياتهم وظهور الجانب الإيجابي من شخصيتهم وسلوكياتهم التنظيمية.

فمناخ المنظمات عبارة عن مجموعة من خصائص بيئة العمل التي يدركها الموظفون بشكل مباشر أو غير مباشر، وتمثل قوة رئيسية في التأثير على سلوكهم إيجاباً أو سلباً، ويحدث ذلك عندما يدرك الموظفون أن مناخ منظماتهم هو أفضل مكان للعمل، ويؤدي ذلك في النهاية إلى جعل الموظفين كعصا سحرية في يد المنظمة.

هذا الإدراك يتحقق عندما يعرفون كمية تقدير المنظمة لخدماتهم على أساس الاستراتيجيات التنظيمية والاتصالات المفتوحة بالمنظمة، والإدارة يجب أن تنمي شعور الثقة، ومصداقية القيادة، وعدالة المكافآت، وتمكين الموظف لخلق مناخ جيد وداعم للمنظمة، فعندما يدرك الموظف مستوى عالٍ من التفاعل والالتزام والمناخ الداعم، فهو يتحمس على العمل، ويندمج في المنظمة ويصبح جزءاً لا يتجزأ منها.

فكلما كان مستوى المناخ التنظيمي قادراً على كسب ثقة الزملاء أو مدرائهم في مساعدتهم كلما انعكس ذلك بصورة جيدة على التعامل مع عملاء المنظمة، وعلى هذا فإن الدعم التنظيمي والمناخ الداعم داخل المنظمة يحسن من تصرفات واستجابات العاملين.

الجزء الأول: الإطار العام للبحث

أولاً: البحوث السابقة

1- بحث (putter, 2012) Organizational Climate and Performance, الهدف من هذا البحث هو اختبار العلاقة بين المناخ التنظيمي والأداء التنظيمي لشركة كبيرة متعددة الجنسيات، وإلى جانب ذلك اختبار تأثير إدارة الدعم وحجم الوحدة التنظيمية على تصور المناخ التنظيمي.

وأظهرت نتائج البحث أن هناك علاقة كبيرة بين المناخ التنظيمي وربحية واستدامة النمو، ومؤشرات الكفاءة التنظيمية والإنتاجية ومشاركة الموظفين، وأظهر هذا البحث أنه لا علاقة بين المناخ التنظيمي وترك الموظفين، كما وجد أن المناخ

يتأثر بقوة بدعم الإدارة، وأن هناك علاقة بين حجم الوحدة التنظيمية والمناخ التنظيمي.

2- بحث (Wangombe et al., 2014) The Perceived Supervisor and Organizational support on Organizational Climate .

الدعم المدرك للمنظمة يمكن أن يكون إيجابياً إذا كان تبادل الدعم والاحترام يحدث بين صاحب العمل والموظف، ويحدث ذلك عندما يشعر الموظف باحترام صاحب العمل له وتقديره للعمل الذي يقوم به، ويزيد الدعم المدرك للمنظمة، وإذا لم يوجد احترام وتقدير أو لم يتم التعبير عنهم بشكل مناسب يبدأ العامل في التذمر والشكوى والشك في التزامات المنظمة في دعمه، وإذا لم يكن هناك استقرار تبدأ قيمة منتجات الشركة في الانخفاض وتبادل التقدير يمكن أن يشمل أشياء عديدة، مثل: (المزايا العينية - ترقية - احترام متبادل بين صاحب العمل والموظف) والمناخ الجيد يساهم بشكل كبير في تحقيق النتائج المرجوة، مثل: (رضاء العمل - الثقة في الإدارة - تفعيل الالتزام الوظيفي - تقليل الرغبة في ترك العمل - الولاء للمنظمة - الأداء) كل هذه المتغيرات مرتبطة بالسلوك، مثل: استراتيجية تقليل المخاطر، والخروج من الوضع الحالي، وفتح قنوات اتصال، والثقة، وحرية التشغيل والعمل، وتطوير الموظفين.

3- بحث (Chairuddin et al., 2015) Antecedent Work Engagement and Organizational Commitment to Increase the Outsourcing Employees Performance in Department of Cleanliness and Horticultural.

الدعم التنظيمي وتصور دعم المشرف على الارتباط بالعمل والالتزام التنظيمي للعاملين، لتحليل وشرح تأثير الارتباط بالعمل على الالتزام التنظيمي وأداء الموظفين، وتحليل وتفسير تأثير الالتزام التنظيمي على أداء الموظفين العاملين في قسم النظافة والبستنة ساماريندا.

وخلصت نتائج البحث إلى ما يلي:

- تأثير دعم المنظمة له تأثير ضئيل على ارتباط العاملين بالعمل في.
- تأثير دعم المنظمة له تأثير ضئيل على الالتزام التنظيمي للعاملين.
- كما أن دعم المشرف له تأثير كبير على مشاركة الموظفين في العمل.

– دعم المشرف له تأثير ضئيل على الالتزام التنظيمي للعاملين.

أن الارتباط بالعمل له تأثير كبير على الالتزام التنظيمي للعاملين، وأثر على أداء الموظفين، وكان للالتزام التنظيمي تأثير ضئيل على أداء الموظفين.

4- بحث (Wang et al.,2017) Associations of Occupational Stressors, Perceived Organizational Support, and Psychological Capital with Work Engagement among Chinese Female Nurses.

استهدف البحث التعرف على العلاقات بين الضغوط الوظيفية (الجهد الخارجي، المكافأة، الإلتزام الزائد)، والدعم التنظيمي المدرك، ورأس المال النفسي بمكوناته الأربعة (الكفاءة الذاتية، والأمل، والمرونة، والتفاؤل) مع الارتباط بالعمل والدور الوسيط لرأس المال النفسي .

وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة

- أن الجهد الخارجي ارتبط سلباً مع الإرتباط بالعمل، في حين ارتبط كل من الدعم التنظيمي المدرك ورأس المال النفسي إيجابياً مع الإرتباط بالعمل..
- ارتبطت المكافأة والالتزام الزائد إيجابياً مع بعدى الإرتباط بالعمل (الإخلاص، والانغماس)، بالإضافة إلى ذلك ارتبط التفاؤل بشكل إيجابي ببعدى الإرتباط بالعمل (الحماس، والإخلاص).
- توسط بُعد التفاؤل العلاقة بين الجهد الخارجي، المكافأة، مع بعدى الإرتباط بالعمل (الحماس، والإخلاص)، في حين توسط رأس المال النفسي العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والارتباط بالعمل، حيث كان هناك مستوى منخفض من الارتباط بالعمل بين الممرضات حيث قلل الجهد الخارجي من الإرتباط بالعمل، في حين أن المكافأة، والدعم التنظيمي المدرك، والأمل، والتفاؤل عزز من الإرتباط بالعمل من خلال التحكم في الضغوط الوظيفية وإقامة مناخ تنظيمي داعم لتعزيز الإرتباط بالعمل.

ثانياً: مشكلة البحث

تتمحور مشكلة هذا البحث في وجود منافسة شديدة بين شركات تصنيع الدواء الحكومية ونظيرتها في القطاع الخاص ويحاول البحث الإجابة على التساؤل التالي

ما مدى تأثير الدعم التنظيمي المدرك على تحسين الكفاءة الذاتية للعاملين في الشركة القابضة للأدوية والشركات التابعة لها؟

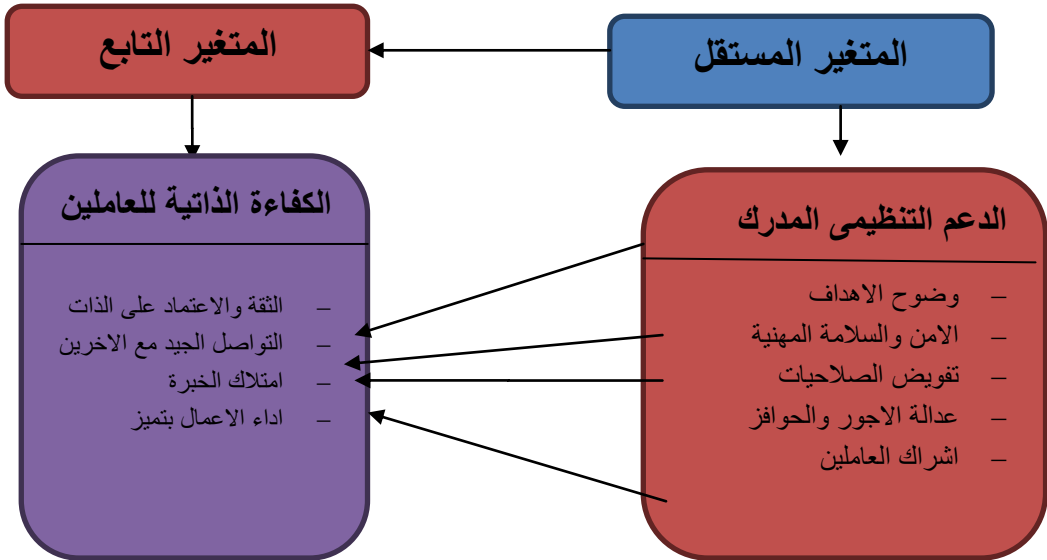
ثالثاً: فرضية الدراسة

لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية للدعم التنظيمي المدرك على الكفاءة الذاتية للعاملين.

رابعاً: أهداف الدراسة

- 1- التعرف على مستوى إدراك العاملين للدعم التنظيمي المقدم لهم .
 - 2- التعرف على تأثير الدعم التنظيمي المدرك على الكفاءة الذاتية للعاملين.
- من خلال العرض السابق لأهداف البحث وفروضه يمكن عرض متغيرات البحث وعناصرها من خلال الشكل رقم (1)

شكل رقم (1)
رسم يوضح نموذج البحث



المصدر: من إعداد الباحثة.

خامساً: أهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة أهميتها من موضعها العلمي وكذلك من مجال تطبيقها عملياً.

أ- الأهمية العلمية:

يمثل البحث إضافة للكتابات التي تناولت الدعم التنظيمي المدرك، وهو مفهوم إداري حديث يحتاج لمزيد من الأبحاث لوضع إطار علمي له، كما أن ربط الدعم التنظيمي المدرك بالكفاءة الذاتية للعاملين من الممكن أن يصل إلى نتائج تكون بمثابة أساس علمي لأبحاث أخرى يقوم بها باحثون آخرون في مجالات تطبيقية أخرى.

ب- الأهمية التطبيقية:

تسهم نتائج هذا البحث في مساعدة الإدارة العليا للشركة القابضة للدواء على وضع استراتيجية لتحسين الدعم التنظيمي بها، واستثمار الجانب النفسي للعاملين وزيادة معدل كفاءتهم الذاتية في تحسين أدائهم وتطوير الأداء التنظيمي.

سادساً: حدود الدراسة

- 1- الحدود المكانية: طبقت الدراسة على الشركة القابضة للادوية والشركات التابعة لها.
- 2- الحدود الزمنية: تمت عملية جمع البيانات والمعلومات حول موضوع الدراسة في مدة لا تقل عن ستة أشهر.
- 3- الحدود البشرية: اقتصرت الدراسة على العاملين في الإدارة الوسطى والتنفيذية لأنهم الأكثر ادراكاً للدعم التنظيمي.

الجزء الثاني : الإطار النظري للبحث

أولاً: الدعم التنظيمي المدرك

ينبثق مفهوم الدعم التنظيمي من نظرية التبادل الاجتماعي Social Exchange والمنفعة المتبادلة Benefits Exchange وقد ساهمت هذه النظريات في تفسير الدافع الكامن وراء الاتجاهات والسلوكيات المتبادلة بين الأفراد والجماعات، وقد كان للباحث Eisenberger المساهمة الأكبر في مجال تطبيق هاتين النظريتين وتوظيفهما لأجل بيان وتفسير العلاقة بين المنظمة والموظفين العاملين فيها

، حيث يبنون إدراكات عامة عن نوايا المنظمة واتجاهاتها نحوهم ، ومن بينها المعتقدات العامة التي تتحدث عن مدى تقدير المنظمات التي يعملون بها لإسهاماتهم فيها واهتمامها بمصلحتهم وهذا ما يسمى بالدعم التنظيمي المدرك..

يعتمد الدعم التنظيمي بشكل كبير على تفسير وإدراك الموظفين لما يتلقونه من معاملة جيدة من المنظمة، وفي المقابل تبدأ عملية التبادل الاجتماعي؛ حيث يشعر الموظفون بأنهم ملتزمون بمساعدة المنظمة على تحقيق أهدافها وغاياتها، والدعم التنظيمي هو أحد الأسباب التي تشكل اتجاهات الأفراد نحو منظماتهم ورؤسائهم في العمل وزملائه .

فهناك أنواع معينة من الأحداث تؤثر في العاملين، وتحدث تغيرات في المواقف والاتجاهات والسلوكيات الخاصة بهم، مما يعني أن الإدراك آلية فاصلة ومهمة ، فإدراك العاملين المشترك لمناخ الدعم يجعلهم أكثر رضاً، والتزاماً، واستيعاباً لقيم المنظمة، ويزيدهم حرصاً على البقاء، والاستمرار فيها، فالفلسفة القائم عليها المناخ التنظيمي هي إدراك العاملين للسياسات الرسمية والغير رسمية والإجراءات المطبقة في المنظمة.

نظرية الدعم التنظيمي قائمة على وضع الموظفين تصوراً عاماً بشأن مدى تقدير المنظمة لمساهماتهم ونتائج أعمالهم واهتمامها برفاهيتهم؛ ولذلك حازت نظرية الدعم التنظيمي على اهتمام كبير؛ نظراً للنتائج المترتبة على تقييم العلاقة بين الموظف والمنظمة من وجهة نظر الموظفين، فعندما يشعر الموظفون بأن منظماتهم تدعمهم وتمكنهم من أداء عملهم بشكل جيد وتقدر إسهاماتهم فيها تزداد لديهم الحالة الإيجابية تجاه منظماتهم ويرتفع الرضا الوظيفي وينخفض سلوك الانسحاب.

كما أن ممارسات الموارد البشرية (المشاركة في اتخاذ القرارات، فرص النمو، عدالة المكافآت) تلعب دوراً كبيراً في شعور الموظف بالدعم التنظيمي، وتؤدي إلى زيادة الارتباط العاطفي لإدراكهم أن المنظمة تهتم بهم وتدعمهم، فالمشاركة في اتخاذ القرارات تساعده على أداء مهام عمله، وعدالة المكافآت تشير إلى اهتمام المنظمة بمساهمات الموظف وتقدير جهوده، ويتفق مع ذلك Allen ان الممارسات الموارد البشرية والمكافآت التنظيمية والعدالة الاجرائية تسهم بشكل كبير في تعزيز الدعم التنظيمي المدرك، وتشير الى تقدير الشركة لجهود الموظفين .

بالإضافة إلى أن السياسات التنظيمية والممارسات والإجراءات التي تشجع النمو الوظيفي يكون لها تأثير إيجابي على مشاركة الموظفين؛ لأنها تشير إلى دعم المنظمة، فعندما يكون النمو الوظيفي للموظف أمر شديد الأهمية للمنظمة فإن ذلك يترجم إلى ممارسات التغذية المرتدة التي تعزز التعلم والسياسات التي تحفز الموظف مهنيًا وبيئة عمل أيضاً داعمة تركز على نقاط القوة عند الموظف.

مما سبق يمكن للباحثة ان تعرّف الدعم التنظيمي المدرك على أنه: حالة إدراكية يشعر فيها الفرد بتقدير منظّمته له، وينتج عنها حالة نفسية إيجابية تجاه المنظمة.

ثانياً: الكفاءة الذاتية

تعتبر الكفاءة الذاتية أو الفعالية الذاتية كما أطلق عليها بعض الباحثين من المصطلحات التي اهتم بها الباحثون في مجال السلوك التنظيمي، وقد كان Luthans & Stajkovic هما أول من طور مصطلح الكفاءة الذاتية واستخدمه داخل مكان العمل كأساس قوى لحشد الموارد والقدرات اللازمة لإنجاز مهمة محددة في سياق محدد، ومن هذا المنطلق ظهرت عدة تعريفات لها بعد ذلك.

فعرّفها Singh & Mansi على أنها الاعتقاد الشخصي للفرد وحكمه على قدرته على تنظيم وتنفيذ مسارات العمل اللازمة لتحقيق أنماط معينة من الأداء.

ويري Avey أن الكفاءة الذاتية تتمثل في كيفية إدراك الأفراد للأحداث وترجمتها، فجهود الأفراد ذوى المستوى المنخفض من الكفاءة الذاتية في تحديد التحديات الصعبة ومواجهة أعراض الإجهاد السلبي ستكون ضعيفة، بينما الأفراد ذوو المستوى العالي للكفاءة يمتلكون قناعة بقدرتهم على قهر التحديات.

وقد حدد Gillert خمسة عناصر تتكون منها الكفاءة الذاتية، هي:

١. التفكير الرمزي وهي القدرة على تحويل الأفكار إلى رموز تمثلها .
٢. التأمل والقدرة على الملاحظة.
٣. التفكير المستقبلي والتخطيط المدروس.
٤. القدرة على التنظيم الذاتي.
٥. القدرة على التفكير الذاتي.

والأشخاص الذين يمتلكون شعوراً بالكفاءة الشخصية يفضلون قبول المهام الصعبة ليتحكم في التحديات والصعاب بدلاً من تجنبها، ويكون لديهم قدر أكبر من الاهتمام الجوهري العميق بالأنشطة التي تحقق لهم أهدافهم الطموحة.

بالإضافة إلى وجود التزام قوي لديهم يدفعهم لمواصلة جهودهم في مواجهة الفشل، وحتى في حالات الفشل هم سرعان ما يستعيدون شعورهم بالكفاءة؛ وذلك لأنهم يرجعون سبب الفشل إلى عدم امتلاكهم لمهارات ومعارف أو جهود غير كافية من ناحيتهم؛ مما يخلق لديهم شعور بالطمأنينة عند القيام بالمهام الصعبة، بالإضافة إلى أن شعور الإنجاز الشخصي يعزز من فعاليتهم بشكل كبير.

والكفاءة الذاتية بناء يتمثل في القدرة على التكيف والإبداع واكتساب المهارات والقدرة على الأداء الإداري والمهام المعقدة، ولكنها في نفس الوقت سلاح ذو حدين؛ فالكثير ممن لديهم شعور بالكفاءة الذاتية قد يؤدي إلى الإفراط في الثقة؛ وبالتالي زيادة المخاطرة؛ ومن ثم الفشل، أما إذا انخفضت الكفاءة الذاتية عن الحد المطلوب فيمكن أن يؤدي ذلك إلى انعدام الثقة وزيادة الخوف من أي أفكار جديدة؛ وبالتالي زيادة مقاومة التغيير.

ويمكن القول بأن مستوى الكفاءة الذاتية يمكن أن يؤثر على الدافع في كلٍّ من الجوانب الإيجابية والسلبية، فالأشخاص الذين لديهم ثقة بالنفس يعرفون كيف يحسنون دوافعهم ويختارون المهام الصعبة مع التميز في أدائها؛ لذلك تتألف الكفاءة من ثلاثة أبعاد، هي :

الحجم: ويشير إلى مستوى صعوبة المهمة، والاعتقاد في النفس بالنجاح في هذه المهمة.

القوة: وهي مدى الإيجابية التي يشعر بها الشخص بقدرته على إنجاز المهمة.

العمومية: وتشير إلى أي مدى يساعد تعميم الكفاءة الذاتية للفرد على استكمال مهام محددة لتخلق شعوراً عاماً من الكفاءة، وكلما ارتفعت زاد قبول الشخص للمهام غير الاعتيادية، وكلما انخفضت فضّل الشخص المهام المألوفة.

ويتضح للباحثة مما سبق أن الكفاءة الذاتية موردٌ هامٌ من الموارد النفسية التي تؤهل الفرد للنجاح والتميز، فالعاملون الذين يعتقدون أن لديهم قدرات ومهارات تمكنهم من إنجاز مختلف أنماط الأعمال التي يكلفون بها هم فقط من يستطيعون أن

يصنعوا مستقبلهم ويحققوا النجاح لمنظمتهم، بخلاف العاملين الذين يفكرون بطريقة مختلفة، ويعتقدون أنهم عاجزون، وليس لديهم قدرات ومهارات تمكنهم من أداء بعض أنماط العمل؛ ولهذا تلعب الكفاءة الذاتية دوراً كبيراً في تحسين الأداء في العمل.

ثالثاً علاقة الدعم التنظيمي المدرك بتحسين الكفاءة الذاتية للعاملين

يتشكل المناخ التنظيمي من العوامل المختلفة التي تشتمل على الدافعية، وهي الرغبة في تحقيق الهدف جنباً إلى جنب مع طاقة التزام البقاء حتى في مواجهة العقبات والتحديات. وهناك عامل آخر هو التغيير والرغبة في الابتكار والتكيف في بيئة ديناميكية، والفعالية التنظيمية هي واحدة من الأهداف المستمرة والنتائج المرجوة دائماً من الإدارة المحترفة، ولعدة عقود أهتم الباحثون باستكشاف العوامل التي تسهم في الفعالية التنظيمية، ولكن النتائج تختلف باختلاف الثقافات والنظم الاقتصادية .

فبعد تحديد أفضل الممارسات التي ساعدت المنظمات الكبرى في العالم في البقاء على القمة، ألقى الضوء على تعزيز أداء الموظف، فيجب أن يكون على رأس جدول أعمال المنظمة، ولمناخ الدعم التنظيمي الجيد تأثير إيجابي ملموس على تحفيز العاملين، كما يؤثر المناخ الجيد على معنويات العاملين والولاء والإنتاجية.

والإدارة العليا تلعب دوراً رئيسياً في تشكيل المناخ التنظيمي من خلال ما تحدده من سياسات ونظم للعمل، وما تحمله من اتجاهات، وكذلك من خلال الفلسفة التي تتبناها، كما أن تصورات الموظفين حول سلوك مديريهم سترجم على الفور إلى ثقة أكبر فيه، وزيادة القبول والاتفاق مع أهداف مديريهم في العمل، ودافعاً أكبر لأداء واجبات الوظيفة على نحو أفضل.

وتؤثر السلوكيات الإيجابية للقادة والمديرين على الموارد الخارجية للموظف المتمثلة في تهيئة مناخ عمل جيد والموارد الداخلية له والمتمثلة في مستوى رأس المال النفسي لديه، والتي بدورها تخلق المقومات الأساسية لتحقيق النجاح التنظيمي وخلق الميزة التنافسية المستدامة، فوجود نمط قيادي يشجع القدرات النفسية الإيجابية للعاملين ويرسم مناخ أخلاقي إيجابي في العمل، ويضع منظوراً أخلاقياً يستوعب قدراً أكبر من الإدراك الذاتي والشفافية في العلاقات والمعالجة المتوازنة، يؤدي ذلك كله إلى تطوير إيجابي للذات لدى العاملين.

ولذلك أوصت دراسة (Zweber , 2012) بتدريب المديرين والقادة على مناخ الدعم الإشرافي؛ لأن هذا هو المصدر الرئيسي لسلوك المواطنة التنظيمية

الخدمية لموظفي خدمة العملاء، بالإضافة إلى زيادة الحالة العاطفية الإيجابية الجماعية لتعزيز تأثير مناخ الدعم الإشرافي على سلوكيات المواطنة التنظيمية، وعلى المديرين أن يسعوا لإدراك الموظفين للمناخ التنظيمي الداعم للمنظمة.

مما يؤدي إلى عكس قيم أعمق للمعتقدات المرتبطة بالثقافة التنظيمية والدعم التنظيمي المدرك والمناخ التنظيمي، فالمناخ يؤثر على سلوك العمل، كما أن العوامل المناخية الخاصة بتعزيز فرص النمو والتطور الوظيفي تكون أكثر تأثيراً على تحفيز العاملين.

فعندما يواجه الموظفون مواقف صعبة تضعف من أدائهم، ليس أمام المنظمة إلا مصدر واحد لمساعدتهم، وهو أن يكون هناك مناخ داعم في أماكن العمل؛ حيث إن المناخ التنظيمي الداعم يلعب دوراً في الصحة النفسية والتعامل مع التوتر الناتج من سوء المعاملة، ويدعم البيئة الاجتماعية، ويخدم الدعم الاجتماعي، كما يدعم مشاعر وسلوكيات أكثر إيجابية للأفراد تجاه وظائفهم.

كما أن تقديم خدمة إنسانية وأخلاقية هي العامل الأكثر أهمية في وجود مناخ أخلاقي للمنظمة لتعزيز رأس المال النفسي؛ لهذا السبب فمن الضروري في أن تولى المنظمات أولوية لتعزيز الخدمات الإنسانية للعاملين بها.

وقد أشارت نتائج عديدة من الدراسات أن الأفراد الذين يشعرون بأن المنظمة داعمة لهم، ولديهم علاقات جيدة مع قيادتهم تكون أكثر ارتباطاً بالعمل، وأكثر اشتراكاً في الاتصالات المفتوحة التي تهيئ مناخاً سليماً في العمل وأكثر التزاماً، كما أن التزام الموظفين التزاماً تاماً يؤدي إلى النجاح التنظيمي حتى في ظل الظروف الديناميكية.

فوجود الدعم تنظيمي أمر أساسي لزيادة التزام الموظفين، والذي يعكس الصلة النفسية بين الموظف ومنظّمته، والتي تجعل الموظف أقل عرضة لتترك عمله طواعية، كما أن كلاً من العوامل الفردية والنفسية والتنظيمية للفرد تلعب دوراً هاماً في زيادة التزام الموظف، وأشار Hughes على أن الدعم وثقة العامل في القيادة من شأنه جزئياً وبشكل إيجابي توسط العلاقة بين المناخ الداعم والالتزام، ويتعين على المدير فهم العلاقات المحددة لنتائج المناخ التنظيمي في العمل.

الجزء الثالث: منهجية البحث

أولاً: تحديد نوع ومصادر البيانات

في ضوء مشكلة البحث يمكن تحديد البيانات التي تم الاعتماد عليها في تحقيق أهداف البحث على النحو التالي :

1-البيانات الثانوية

تم الاعتماد على بعض البيانات اثنوية المسجلة والمنشورة ذات الصلة بموضوع ومجتمع البحث خلال الفترة من عام 2010- 2016 ويمكن إيجاز أهم هذه البيانات فيما يلي :

- بيان بأعداد العاملين في الشركات التابعة للشركة القابضة للأدوية لعام .
- بيان برأس المال المدفوع، والعامل لكل شركة، ونسبة ملكية الشركة القابضة، وصافي الربح المعتمد من الجمعية العامة .
- بيان بأهم مؤشرات الأداء لإجمالي الشركات التابعة للشركة القابضة للأدوية.
- بيان إجمالي الصادرات والواردات المصرية في قطاع الأدوية .

واعتمدت الباحثة في جمع هذه البيانات على كلا من :

- القوائم المالية المراجعة للشركة القابضة والشركات التابعة لها .
- وزارة الصناعة والتجارة
- بيانات مركز معلومات شركات القطاع العام .
- النشرات والتقارير والإحصائيات المختلفة .

2-البيانات الأولية :

تم جمع البيانات الأولية اللازمة للدراسة الميدانية من الشركة القابضة للأدوية والشركات التابعة لها من خلال قائمة استقصاء وجهت الى العاملين في الإدارة الوسطى والتنفيذية لتقييم آراء واتجاهات العاملين وتحقيق اهداف البحث.

ثانيا : تحديد مجتمع وعينة البحث

أ- مجتمع البحث:

يشمل مجتمع البحث إجمالي أعداد العاملين في الشركة القابضة للأدوية والشركات التابعة لها كما يوضحها الجدول رقم (1).

جدول رقم (١)

جدول يوضح أعداد العاملين في الشركات التابعة للشركة القابضة للأدوية لعام 2016-2015

م	الشركة التابعة	عدد العاملين
1	شركة تنمية الصناعات الكيماوية " سيد "	2932
2	شركة النيل للأدوية	2373
3	شركة ممفيس للأدوية	1734
4	شركة القاهرة للأدوية	2565
5	الشركة العربية للأدوية	1282
6	شركة إسكندرية للأدوية	1592
7	شركة النصر للكيماويات الدوائية	2603
8	شركة الجمهورية للأدوية	1087
9	الشركة المصرية لتجارة الادوية	4601
10	شركة العبوات الدوائية	623
11	شركة مصر للمستحضرات الطبية	1744
	إجمالي عدد العاملين في الشركات التابعة للشركة القابضة للأدوية	23136

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على بيان مركز معلومات شركات القطاع العام لعام 2017 وصندوق تأمينات العاملين في الشركة القابضة للأدوية .

ب- عينة البحث:

نظراً لكبر حجم مجتمع البحث سوف تعتمد الباحثة على أسلوب العينات وخاصة العينة العشوائية الطبقية البسيطة من العاملين في الإدارة الوسطى، والإدارة التنفيذية في شركات الدواء في قطاع الأعمال العام، والجدول التالي يوضح أعداد العاملين في الشركات التابعة لقطاع الأعمال العام (القابضة للأدوية) الموجودين على قوة العمل بالفعل.

استخدمت الباحثة عينة عشوائية طبقية من العاملين في الشركة القابضة للأدوية والشركات التابعة لها في محافظات (القاهرة - الجيزة - القليوبية - الإسكندرية) بالاعتماد على أعداد المجتمع المثبتة في جدول أعداد العاملين (رقم 6) وذلك بعد استبعاد الإدارة العليا لأنها المسؤولة عن رسم الخطط والسياسات والإجراءات المنظمة للعمل، كما أن الإدارة الوسطى والتنفيذية هي الإدارات المتلقية للدعم وبالتالي هي الأكثر مصداقية في التقييم وفي ضوء ما تقدم ، فإنه يمكن حساب حجم العينة باستخدام المعادلة التالية :

$$n = \frac{N (Z^2 \sigma^2)}{N e^2 + Z^2 \sigma^2}$$

حيث أن :

N = العدد الإجمالي للمفردات في مجتمع البحث.
 σ = الانحراف المعياري لمجتمع البحث " ونظرا لأنه غير معلوم تقرر الاعتماد على الدراسات السابقة في تحديده وهو (0.05).
 Z = حدود الخطأ المعياري في ظل مستوى ثقة 95% .
 e = خطأ العينة 0.05 .

وباستخدام المعادلة السابقة يتضح أن حجم العينة

$$2(1.96) \times 2(0.5) \times 23136 = \text{حجم العينة}$$

$$\text{مفردة } 377 = \frac{2(1.96) \times 2(0.5) \times 23136}{2(1.96) \times 2(0.5) \times 23136}$$

وحيث تعتمد الباحثة على العينة العشوائية البسيطة فقد تم سحب العينة المطلوبة بحيث تمثل طبقات البحث باستخدام الطريقة المبسطة القائمة على التوزيع المتناسب من خلال الجدول التالي: والجدول التالي يوضح مجتمع البحث و توزيع العينة ونسبة الاستجابة في كل شركة من الشركات التابعة للشركة الفاضلة للأدوية .

جدول رقم (2)

توزيع نسب تمثيل العينة ونسبة الاستجابة لكل شركة من مجتمع البحث

م	اسم الشركة	حساب نسبة تمثيل الشركة من العينة	الاستجابات الصحيحة	نسبة الاستجابة
١	شركة " سيد "	$377 \times \frac{2932}{23136} = 43$ مفردة	42	87.5%
٢	شركة النيل للأدوية	$377 \times \frac{2373}{23136} = 39$ مفردة	34	87%
٣	شركة ممفيس للأدوية	$377 \times \frac{1734}{23136} = 28$	26	93%

صفاء محمد الحميد محمد العزيز احمد الحلاش

مفردة				
4	شركة القاهرة للأدوية	$42 = \frac{2565}{23136} \times 377$	37	%88
مفردة				
5	الشركة العربية للأدوية	$21 = \frac{1282}{23136} \times 377$	19	%90
مفردة				
6	شركة إسكندرية للأدوية	$26 = \frac{1592}{23136} \times 377$	22	%85
مفردة				
7	شركة النصر للكيمياويات الدوائية	$42 = \frac{2603}{23136} \times 377$	37	%88
مفردة				
8	شركة الجمهورية للأدوية	$18 = \frac{1087}{23136} \times 377$	16	%89
مفردة				
9	شركة المصرية لتجارة الأدوية	$75 = \frac{4601}{23136} \times 377$	67	%89
مفردة				
10	شركة العبوات الدوائية	$10 = \frac{623}{23136} \times 377$	10	%100
مفردة				
11	شركة مصر للمستحضرات الطبية	$28 = \frac{1744}{23136} \times 377$	25	%89
مفردة				
اجمالي العينة		377	335	%89

المصدر: من إعداد الباحث

ثالثاً: طرق جمع البيانات

1- طرق جمع البيانات :

قامت الباحثة بإعداد وتصميم قائمة استقصاء وتوجيهها الى عينة من العاملين في الشركة القابضة للأدوية والشركات التابعة لها وقد تم استيفاء هذه القائمة باستخدام الأسلوب المركب من المقابلة الشخصية القصيرة مع المستقصى منهم .

٢ - أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة :

بعد الانتهاء من جمع البيانات تم الاستعانة بالحاسب الآلي بالاعتماد على برنامج SPSS "Statistical Package for Social Science" لتفريغ البيانات وجدولتها وإجراء التحليل الإحصائي المناسب لتحليل البيانات ولإختبار صحة فروض البحث، وتطلب ذلك تطبيق بعض الاساليب الاحصائية كما يلي :

أ- معامل ألفا كرونباخ (Cron Bach's Alpha) تم الاعتماد على معامل الفاكرونباخ في محاولة تقييم الصدق Reliability للمقاييس التي اعتمد عليها البحث الحالي .

ب- بعض اساليب الإحصاء الوصفي: اعتمدت الباحثة على الوسط الحسابي والانحراف المعياري كبعض اساليب الإحصاء الوصفي لتوصيف متغيرات الدراسة من خلال البيانات التي تم جمعها .

ج- تحليل الانحدار البسيط والمتعدد Simple/ Multiple regression analysis هو أسلوب احصائي يستخدم لاختبار أثر متغير مستقل او اكثر على متغير تابع واحد فقط بطريقة المربعات الصغرى OLS والذي يحتوي على اختبار معاملات الانحدار (t) واختبار النموذج الكلي (F) وبعض اختبارات التحقق من اقتراضات المربعات الصغرى

د- تحليل التباين Analysis Of Covariance (ANOVA) هو أحد الطرق الإحصائية لدراسة معنوية الفروق بين عينتين مستقلتين أو أكثر في حالة وجود أثر لمتغير مستقل او اكثر على متغير تابع واحد.

رابعاً: تقييم الثبات والاعتمادية لمقاييس البحث

تم اجراء تحليل الثقة والثبات للمقاييس المستخدمة وذلك من خلال الاعتماد على أسلوب معامل الارتباط ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) لتركيزه على الاتساق الداخلي بين محتويات المقياس الخاضع للاختبار. ووفقا للمبادئ العامة لتنمية المقاييس واختبارها في البحوث الاجتماعية تقرر استبعاد اي عنصر من عناصر المقياس (متغير) يحصل على معامل ارتباط اجمالي بينه وبين باقى العناصر التابعة للمجموعة الواحدة اقل من ٠.٣٠ .

جدول رقم (3)

معاملات الصدق والثبات لمقاييس الدراسة

المقياس	عدد العبارات	معامل الصدق "ألفا كرونباخ"	معامل الثبات
١ الدعم التنظيمي المدرك	9	0.844	0.919
١ الكفاءة الذاتية	6	0.822	0.907

* تم تطبيق هذا المقياس على كل بعد من أبعاد المقياس للاختبار على حدة، بالإضافة إلى المقياس الإجمالي .

خامسا: الإحصاء الوصفي لمقاييس البحث

أ- الإحصاء الوصفي لبعء الدعم التنظيمي المدرك : حيث يعرض الجدول (4) بعض نتائج الإحصاء الوصفي لكل عنصر من عناصر مقياس الدعم التنظيمي المدرك .

جدول رقم (4)
نتائج الإحصاء الوصفي لمقياس الدعم التنظيمي المدرك

م	العناصر	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية %	ترتيب الاهمية
1	تهتم الشركة بالأمن والسلامة المهنية لجميع العاملين.	3.61	.679	72.2	الاول
2	تقدر الشركة نجاح الموظف في تحقيق الأهداف الوظيفية وتكافئ عليه.	3.48	.746	69.6	الثالث
3	الشركة مستعدة لتقديم كافة أنواع المساعدة لي .	3.44	.809	68.8	الرابع
4	نظم المكافآت والحوافز التي تمنحها الشركة مقابل الأداء المتميز عادلة.	3.43	.684	68.6	الخام س
5	تهتم الشركة بالمقترحات التي يتقدم بها العاملين .	3.42	.705	68.4	الساد س
6	تتيح الشركة لنا المعلومات الكافية عما يحدث فيها .	3.51	.754	70.2	الثاني
7	لدي المعلومات التي احتاجها للقيام بوظيفتي بأفضل صورة ممكنة .	3.46	.688	69.2	السابع
8	لدي المرونة التي تمكنني من أداء عملي بجانب مسؤولياتي الشخصية بصورة جيدة.	3.35	.747	67	التاسع
9	يفوض المدير في بعض حالات الضرورة بعض صلاحياته لأحد الموظفين.	3.41	.714	68.2	الثامن
	المتوسط العام	3.46			

* المقياس المستخدم متدرج من خمس نقاط حيث يشير الرقم (1) الي غير موافق تماما ، ويشير الرقم (5) الي موافق تماما مع وجود درجة حيادية في المنتصف * من 1 الي اقل من 2.33 الدرجة تكون منخفضة ، ومن 2.33 الي أقل من 3.66 درجة متوسطة ومن 3.66 فاكثر فهي درجة عالية ومن خلال الجدول (4) يتضح أن :
■ بشكل عام فإن ادراك الدعم التنظيمي المدرك متوسط في الشركات الخاضعة للبحث ، حيث كان اجمالي الوسط الحسابي 3.46

- كما يتضح أن الشركات الخاضعة للدراسة تولي اهتمامها بعنصر السلامة والصحة المهنية فهو الأكثر إدراكا من قبل العاملين بوسط حسابي 3.61
- في حين نجد ان العاملين بالشركات الخاضعة للبحث ليس لديهم المرونة الكافية لاداء اعمالهم بجانب مسؤولياتهم الشخصية حيث هو العنصر الأقل ادراكا بالنسبة لعناصر الدعم التنظيمي المدرك بمتوسط 3.35 .
- أ- الإحصاء الوصفي لبعء الكفاءة الذاتية : حيث يعرض الجدول(5) بعض نتائج الإحصاء الوصفي لكل عنصر من عناصر الكفاءة الذاتية.

جدول رقم (5)

الإحصاء الوصفي لبعء الكفاءة الذاتية

م	العناصر	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية %	ترتيب الاهمية
1	أشعر بالثقة في النفس عندما أكون في موقف تحدي.	3.76	.696	75.2	الأول
2	أعتمد على نفسي دائما لإيجاد حل لأي مشكلة تواجهني.	3.7	.570	74	الرابع
3	لدي من الخبرة ما يجعل الشركة تتيح لي المساهمة في مناقشة إستراتيجيتها.	3.47	.562	69.4	السادس
4	لدي القدرة على التواصل مع زملاء العمل، ومناقشة المشكلات المتعلقة بالشركة.	3.68	.592	73.6	الخامس
5	أنهي أعمالي في موعدها ولا أؤجلها.	3.73	.529	74.6	الثالث
6	أشعر بالثقة في خبراتي عند تقديم المعلومات للزملاء عندما يحتاجون لذلك.	3.75	.654	75	الثاني
	المتوسط العام	3.68			

- * المقياس المستخدم متدرج من خمس نقاط حيث يشير الرقم (1) الي غير موافق تماما ، ويشير الرقم (5) الي موافق تماما مع وجود درجة حيادية في المنتصف
- * من 1 الي اقل من 2.33 الدرجة تكون منخفضة ، ومن 2.33 الي أقل من 3.66 درجة متوسطة ومن 3.67 فأكثر فهي درجة عالية
- ومن خلال الجدول(5) يتضح أن :

- بشكل عام فان مستوى إدراك الكفاءة الذاتية عالي ، حيث كان إجمالي الوسط الحسابي 3,68 .
- كما يتضح أن العاملون بالشركات الخاضعة للبحث يشعرون بالثقة في النفس عندما يكونوا في موقف تحدي، حيث جاء هذا المتغير في الترتيب الأول بوسط حسابي قدره 3.76 ،
- في حين نجد ان مشاركة العاملين في مناقشة استراتيجيات الشركة في الترتيب الأخير بوسط حسابي 3.47 .

ب - اثر المناخ التنظيمي الداعم على الكفاءة الذاتية

يسعى هذا الجزء إلى التحقق من صحة /عدم صحة الفرض الذي ينص على:
 " لا يوجد اثر ذو دلالة معنوية الدعم التنظيمي المدرك على الكفاءة الذاتية في الشركات الخاضعة للبحث"

وقامت الباحثة بتطبيق أسلوب الانحدار المتعدد MRA بطريقة Enter ، لتوضيح نوع وقوة العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والكفاءة الذاتية كما هو موضح بالجدول ادناه.

جدول رقم (6)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد للعلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والكفاءة الذاتية

المتغير المستقل	معامل ارتباط R	معامل التحديد R2	قيمة F	درجات الحرية	Sig
الكفاءة الذاتية	85%	48.4%	280.372	3-331	0.00

يمكن توضيح نتائج تطبيق أسلوب الانحدار والارتباط المتعدد كالآتي:
 (أ) هناك علاقة خطية وذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي المدرك والكفاءة الذاتية في لشركات الخاضعة للبحث ، وأن هذه العلاقة قوية حيث تمثل 85%) وفقاً لمعامل الارتباط المتعدد).

(ب) ان عناصر الدعم التنظيمي المدرك في الشركات الخاضعة للبحث يمكن أن تفسر نسبة (حوالي 48% وفقاً لمعامل التحديد) من التباين الكلي في الكفاءة الذاتية في تلك الشركات.

(ج) أظهرت نتائج أسلوب الانحدار المتعدد ان الدعم التنظيمي المدرك له اثر ذو دلالة معنوية بينه وبين الكفاءة الذاتية في لشركات الخاضعة للبحث .
 مما سبق يتضح انه يوجد اثر ذو دلالة احصائية الدعم التنظيمي المدرك على الكفاءة الذاتية للعاملين في الشركات محل البحث .

وفي ضوء ما تقدم فقد تقرر رفض الفرض العدم الذي ينص على " لا يوجد اثر ذو دلالة معنوية الدعم التنظيمي المدرك على الكفاءة الذاتية في الشركات الخاضعة للبحث " وذلك بعد ان أظهر نموذج تحليل الانحدار المتعدد أن هناك أثر الدعم التنظيمي المدرك على الكفاءة الذاتية عند مستوى معنوية 0.01 وفقاً لاختبارات F-test .

الجزء الرابع: النتائج والتوصيات

أولاً : النتائج

- (١) أن تطبيق الدعم التنظيمي المدرك في الشركة القابضة للأدوية ، يؤثر بشكل إيجابي على الكفاءة الذاتية للعاملين.
- (٢) أن أكثر العوامل تفسيراً للتغيير في الكفاءة الذاتية للعاملين استعداد الشركة لتقديم كافة أنواع المساعدة للعاملين ، منح المعلومات التي يحتاجها الموظف للقيام بوظيفته بأفضل صورة ممكنة اهتمام الشركة بالأمن والسلامة المهنية لجميع العاملين ، تفويض المدير في بعض حالات الضرورة بعض صلاحياته لأحد الموظفين ، اهتمام الشركة بالمقترحات التي يتقدم بها العاملين ، و توفير المرونة التي تمكن العاملين من أداء أعمالهم بجانب مسؤولياتهم الشخصية بصورة جيدة .

ثانياً : التوصيات

- (١) ضرورة ان تقدم الشركة كافة انواع المساعدة المادية والمعنوية للعاملين .
- (٢) يجب أن توفر الشركة آلية لتوفير المعلومات الخاصة بكل وظيفة .
- (٣) مراعاة عدالة نظم المكافآت والحوافز التي تمنحها الشركة مقابل الأداء المتميز.
- (٤) ان تهتم الشركة بمقترحات العاملين وتضع آلية لتفعيلها.
- (٥) اتخاذ اجراءات لتخفيض أعباء العمل لدى العاملين.
- (٦) يجب ان يكون نجاح الموظف في تحقيق أهدافه الوظيفية محل تقدير من الشركة ويكافئ عليه.

المراجع

- ١- المغربي ، عبد الفتاح عبد الحميد ، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية ، الطبعة الأولى ، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع ، مصر ، ٢٠٠٧ .
- 2- Abdullah, M. C. (2009). *Leadership and PsyCap: A study of the relationship between positive leadership behaviors and followers' positive psychological capital* (Doctoral dissertation) Capella University.
- 3- Eid, J., Mearns, K., Larsson, G., Laberg, J. C., & Johnsen, B. H. (2012). Leadership, psychological capital and safety research:

- Conceptual issues and future research questions. *Safety science*, 50(1), 55-61.
- 4- Herbert, M.,(2011).an exploration of the relationships between psychological capital (hope, optimism, self-efficacy, resilience), occupational stress, burnout and employee engagement, (msaters thesis university of Stellenbosch).
 - 5- Hughes, L. W., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2008). A study of supportive climate, trust, engagement and organizational commitment. *Journal of Business and Leadership: Research, Practice and Teaching*, 4(2), 51-59.
 - 6- Qadeer, F., & Jaffery, H. (2014). Mediation of psychological capital between organizational climate and organizational citizenship behavior. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 8(2), 453-470.
 - 7- Shih Sh-P., Lie T., Klein G., Jiang J.J., (2014). Information technology customer aggression: The importance of an organizational climate of support. *journal of Information & Management*, 51, 670 - 678.
 - 8- Wei, Y. S., Morgan, N. A., (2004) Supportiveness of Organizational Climate, Market Orientation, and New Product Performance in Chinese Firms, *the journal of product innovation management*, 21, 365-388.
 - 9- Zweber, Z. M. (2012). A Practical Scale for Multi-faceted Organizational Health Climate Assessment, Master's Theses, *University of Connecticut Graduate School*. 360.