

أثر الدعم التنظيمي المدرك في الأداء الوظيفي دراسة ميدانية في شركات الإتصالات بالجمهورية اليمنية

**The impact of perceived organizational support on job
performance: a field study in telecommunications companies in
the Republic of Yemen**

عمرو محمد صالح علي

مفاز نوري عبد الودود

نبيل حمود عبد الله الصلاحي

**mafaznoori92 @gmail.com
amsaaeerr2@gmail.com**

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الدعم التنظيمي المدرك، في الأداء الوظيفي في شركات الاتصالات بالجمهورية اليمنية، وتم اختيار مجتمع الدراسة من العاملين في تلك الشركات، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، من عينة الدراسة البالغ عددها (٣٢٧) مفردة إذ وزعت (٣٣٥) استبانة استعيد منها (٢٨٢) والصالح منها للتحليل (٢٦٥) استبانة. وبعد تحليل البيانات، أظهرت النتائج وجود أثر إيجابي للدعم التنظيمي المدرك في الأداء الوظيفي، وكان بعد الدعم القيادي هو الأكثر تأثيراً في الأداء الوظيفي يليه المشاركة في صناعة القرار ثم العدالة التنظيمية. كما تبين أن مستوى ممارسة الدعم التنظيمي كان متوسطاً، بينما كان مستوى المتحقق من الأداء الوظيفي مرتفعاً في شركات الاتصالات بالجمهورية اليمنية وقد أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالدعم التنظيمي المدرك، بأبعاده المختلفة ومعرفة حاجات ورغبات العاملين والعمل على تلبيتها لتحقيق خدمات ذات جودة عالية، ومراجعة سياساتها، من أجل، إعطاء مساحة أكبر للدعم التنظيمي، لما له من أثر كبير في تحسين الإداء الوظيفي وتحقيق أهداف الشركات. كما يجب عليها تعزيز الاهتمام بأبعاد الأداء الوظيفي كسرعة الانجاز، أداء المهمة، جودة الأداء، تمكين العاملين من أجل تقديم خدمة متميزة. الكلمات المفتاحية: الدعم التنظيمي المدرك، الأداء الوظيفي، شركات الإتصالات،

Abstract

The study aimed to identify the role of perceived organizational support in the job performance in telecommunications companies in the Republic of Yemen, and the study population was chosen from employees in those companies, and the descriptive-analytical method is used and the questionnaire were used to collect data from the study sample numbering (327) where it was distributed (335) A questionnaire was retrieved from it (282), and the good of it was for analysis (265) on the study sample individuals. After conducting the data analysis process, the study concluded that there is a positive impact of the perceived organizational support in the job performance, and the leadership support was the most influential in the job performance followed Participation in decision-making, then organizational justice, as it was found that the level of organizational support practice was average, while the level of job performance was high in telecommunications companies in the field of study. The study recommended the necessity of paying attention to perceived organizational support in its various dimensions, knowing the needs and desires of workers and working to meet them to achieve high-quality services. And should review their policy, in order to give more space to organizational support, as it has a significant impact on improving job performance and achieving corporate goals. It must also foster attention to the dimensions of job performance such as the speed of completion, task performance, quality of performance, and encourages workers to provide a distinguished service

Key words: perceived organizational support, job performance, telecom companies

المقدمة

يعد المورد البشري أهم عنصر من عناصر المنظمة، ويتوقف عليه نجاح المنظمات في تحقيق أهدافها، ولذا أصبحت المنظمات على اختلاف أنشطتها، تعد المورد البشري العامل الرئيسي في نجاحها وتطورها (مرسي، ٢٠١٣). بالمورد البشري يمكن مواجهة التطورات المتسارعة في مختلف المجالات الاقتصادية، السياسية، الاجتماعية، والتكنولوجية والتي تشكل تحدياً هاماً أمام تلك المنظمات، وقد أصبحت أهمية المورد البشري، أكثر وضوحاً من ذي قبل وازداد إدراك المنظمات لذلك، من خلال الاهتمام بدراسة ومعرفة المفاهيم، التي من شأنها أن تزيد من قدرات المورد البشري (جلاب وسعيد والشريفي، ٢٠١٦). ومن هذه المفاهيم الإداء الوظيفي، الذي يمثل أحد تلك المؤشرات الحيوية والمهمة، التي تعكس مدى اجتهاد الفرد في أداء مهامه واكتساب خبرات جديدة، كما أنه يمثل الناتج النهائي لمحصلة أنشطة الفرد التي يقوم بها، والتي تنعكس على الأداء النهائي للمنظمة، وقد حظي الأداء الوظيفي باهتمام الباحثين لدوره المحوري في تحديد أداء المنظمة؛ ولذا تسعى المنظمات إلى دفع العاملين لتحقيق أفضل أداء وظيفي، من خلال الاهتمام بهم ودعمهم، وتوفير البيئة المناسبة والامكانيات الضرورية من أجل ضمان القيام بدورهم على اكمل وجه. و يعد الدعم التنظيمي المدرك، من مفاهيم الاهتمام بالعنصر البشري، ومن العوامل التي قد تؤثر في الأداء الوظيفي، كما يعد الدعم التنظيمي المدرك الذي يعبر عنه باعتقاد العاملين بالاهتمام الذي تبديه المنظمة وإدارتها بقيمتهم ومعتقداتهم وتقدير إسهاماتهم، أحد المؤشرات التي تعكس مدى استعداد المنظمة لتبادل المصلحة مع العاملين فيها و الايمان بفكر الجهد مقابل الدعم (خضير و أحمد ، ٢٠١٧ ، ٢٩١) ولذلك فإن الدعم التنظيمي للعاملين يُعد من أهم مقومات

الاهتمام الذي تقدمه المنظمة لهم، الامر الذي قد يجعل المنظمة أكثر قدرة في التأثير الموجب بمستوى أدائهم الوظيفي ومستوى أداء المنظمة ككل (العسكري و الدلوي، ٢٠١٧). وأنشطة شركات الاتصالات اليمنية، من الانشطة المؤثرة في الاقتصاد الوطني، من خلال كمية ونوعية الخدمات التي توفرها، وما تسهم به من إيرادات للدولة، واهتمامها بالأداء الوظيفي للعاملين، يمكنها من تقديم خدمة مميزة ومواكبة للتطورات، كون الخدمات التي تقدمها تلامس التطور السريع في التكنولوجيا، لذا بات الاهتمام بمستوى أداء العاملين ضرورياً لاستمرارها ولا يتحقق ذلك الا من خلال أداء وظيفي متميز قد يسهم الدعم التنظيمي المدرك في تحقيقه. من خلال بناء علاقات تكاملية بين الشركات والعاملين فيها، بدلاً من علاقة احادية الجانب و هذا التوجه يحقق زيادة في مستوى الانجاز و الارتباط الذهني بالعمل، و الدعم التنظيمي المدرك أحد الاساليب التي تدعم هذه العلاقة بين المنظمة والعاملين فيها. وهذه الدراسة محاولة لتحديد دور الدعم التنظيمي المدرك المتمثل في (العدالة التنظيمية، ودعم القيادي، والمشاركة في صناعة القرارات) في الأداء الوظيفي المتمثل في (أداء المهمة، جودة الأداء ، سرعة الانجاز).

مشكلة الدراسة:

يؤدي العنصر البشري دوراً أساسياً، في تعزيز كفاءة وفاعلية المنظمة، من خلال الأداء الوظيفي، إضافة إلى انهو أحد مصادر الميزة التنافسية في منظمات الأعمال، لما يتميز به من تركيبه اجتماعية يصعب تقليدها، مما جعل المنظمات تهتم بالنشاطات المتعلقة به وتعمل على إيجاد دعم تنظيمي يسهم في تعزيز كفاءته (الاسدي، ١٩٥، ٢٠١٤) وتحقيق شركات الاتصالات بالجمهورية اليمنية الأداء الوظيفي المتميز، يتطلب منها الاهتمام بالعنصر البشري العامل فيها، وبناء علاقة تكاملية مع موظفيها، ولعل الدعم التنظيمي المدرك أحد العوامل التي تمكنها من تحقيق ذلك، لأنه يؤثر في العديد من العوامل المتعلقة بالعاملين مثل (الالتزام التنظيمي، الارهاق الوظيفي، السلامة النفسية للعاملين، الرضا الوظيفي، الاستغراق الوظيفي، دافعية الانجاز، الولاء التنظيمي، سلوك العمل). وبالرغم من جود العديد من الدراسات العربية التي تناولت الدعم التنظيمي؛ الا أنها درست تأثيره على متغيرات أخرى، وأما الدراسات التي تناولت أثر الدعم التنظيمي في الأداء الوظيفي فتم دراسته كمتغير معدل او وسيط، مثل دراسة الشنطي (٢٠١٥)، و دراسة العسكري و الدلوي (٢٠١٧) و دراسة ALizadeh و Cheraghalizadeh (2015) و لم تتطرق للأبعاد التي سيتم دراستها في هذه الدراسة. وبالتالي فإن الدراسة تحاول الإجابة على الأسئلة الآتية:

أسئلة الدراسة:

ما مدى ممارسة الدعم التنظيمي المدرك وما تأثيره في مستوى الأداء الوظيفي في شركات الاتصالات بالجمهورية اليمنية؟
وتتفرع منه الأسئلة الآتية:

١. ما مدى ممارسة المتحقق من الدعم التنظيمي المدرك في شركات الاتصالات بالجمهورية اليمنية؟
٢. ما مستوى الاداء الوظيفي المتحقق في شركات الاتصالات بالجمهورية اليمنية؟
٣. ما أثر الدعم التنظيمي المدرك في مستوى الاداء الوظيفي في شركات الاتصالات بالجمهورية اليمنية؟
وتتفرع منه الاسئلة الفرعية الآتية:
- أ. ما أثر العدالة التنظيمية في الأداء الوظيفي في شركات الاتصالات بالجمهورية اليمنية ؟
- ب. ما أثر الدعم القيادي في الأداء الوظيفي في شركات الاتصالات بالجمهورية اليمنية ؟
- ت. ما أثر المشاركة في صناعة القرارات في الأداء الوظيفي في شركات الاتصالات بالجمهورية اليمنية ؟

أهداف الدراسة :

١. معرفة مدى ممارسة الدعم التنظيمي المدرك في شركات الاتصالات بالجمهورية اليمنية.
٢. معرفة المتحقق من الاداء الوظيفي في شركات الاتصالات بالجمهورية اليمنية.
٣. تحديد أثر الدعم التنظيمي المدرك في الأداء الوظيفي في شركات الاتصالات بالجمهورية اليمنية وتتفرع منه الأهداف الفرعية الآتية :
- أ. تحديد أثر العدالة التنظيمية في الأداء الوظيفي في شركات الاتصالات بالجمهورية اليمنية.
- ب. تحديد أثر الدعم القيادي في الأداء الوظيفي في شركات الاتصالات بالجمهورية اليمنية
- ت. تحديد أثر المشاركة في صناعة القرارات في الاداء الوظيفي في شركات الاتصالات بالجمهورية اليمنية

- تنبع أهمية الدراسة من الأهداف التي تسعى الى الإجابة عليها والمتمثلة في
- دراسة الدعم التنظيمي المدرك كأحد المصطلحات الحديثة في الفكر الإداري، و تسليط الضوء على واقعة، في البيئة المحلية و أهميته و التعريف بالأبعاد المكونة له و أثره في الاداء الوظيفي، و أي من ابعاده له التأثير الاكبر في الاداء .
- تحديد مستوى الأداء الوظيفي المتحقق لدى العاملين في شركات الاتصالات بالجمهورية اليمنية و أهم الابعاد التي تسهم في تحسينه، مما يمكن تلك الشركات من تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين فيها .
- كون البحث نفذ في شركات الاتصالات بالجمهورية اليمنية و التي تعد من أهم القطاعات الاقتصادية و لها تأثير كبير في الاقتصاد المحلي يضيف أهمية خاصة على هذا البحث.
- نتائج الدراسة قد تسهم بالارتقاء بمستوى خدمة شركات الاتصالات من خلال التحسين الذي قد يطرأ في الاداء الوظيفي بفعل الدعم التنظيمي المدرك الذي تقدمه القيادات الادارية للعاملين .

الدراسات السابقة

فيما يلي مجموعة من الدراسة العربية والاجنبية التي تناولت متغيرات الدراسة اما مجتمعه او على حده، وتم عرضها من الاحداث الى الاقدم لمعرفة ما توصل اليه الباحثون في هذا المجال ومحاولة البناء عليه والاسترشاد به.

دراسة أسحاق وأبوسن (٢٠٢٢) والتي هدفت الى معرفة أثر الدعم التنظيمي على نية ترك العمل والالتزام التنظيمي متغير وسيط والتعرف على مدى تأثير الثقة التنظيمية كمتغير معدل في هذه العلاقة ، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم تصميم استبانة لجمع البيانات من عينة الدراسة والمتمثلة في عينة من الجامعات السودانية الخاصة بولاية الخرطوم ، وبعد تحليل البيانات، توصلت الدراسة الى أن ابعاد الدعم التنظيمي المدرك لا يؤثر على نية ترك العمل.

دراسة الصاوي والغرابلي (٢٠٢١) هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والرفاه النفسي لعينة قوامها (٣٢٣) مفردة من العاملين بالبنوك الوطنية الإماراتية ولتحقيق ذلك تم الاعتماد على الاستبانة لجمع البيانات الأولية لكل من متغيري الدراسة، بالإضافة إلى استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط طردية إيجابية معنوية بين الدعم التنظيمي المدرك والرفاه النفسي.

دراسة عطيه (٢٠١٩) هدفت الدراسة إلى اختبار أثر الدعم التنظيمي المدرك على سلوكيات الانسحاب، كما تهدف إلى اختبار الدور الوسيط للتوحد التنظيمي، ومدى اسهامه في فهم أفضل للعلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وبين سلوكيات الانسحاب، بالإضافة إلى دراسة الدور الوسيط التفاعلي لثقة العاملين في المنظمة في التأثير على العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وبين التوحد التنظيمي. وباستخدام أسلوب الانحدار الوسيط، والانحدار الوسيط التفاعلي على عينة مكونة من 397 من العاملين بشركات النسيج والملابس الجاهزة بمدينة الاسكندرية، أشارت النتائج الى وجود الأثر الإجمالي السلبي للدعم التنظيمي المدرك على سلوكيات الانسحاب وبالتالي توفر الدعم التنظيمي يقلل من سلوكيات الانسحاب.

دراسة العسكري و الدلوي (٢٠١٧) هدفت الدراسة الى تبيان علاقات الارتباط و التأثير لكل من التوصيف الوظيفي و الدعم التنظيمي المدرك في الأداء الوظيفي المتميز و كان مجتمع الدراسة من رؤساء الاقسام العلمية في جامعة السليمانية بإقليم كردستان العراق و تكونت العينة من رؤساء الاقسام في الجامعة ، و استخدم الباحثان الاستبيان والمقابلات الشخصية لجمع المعلومات وكانت اهم النتائج وجود علاقات ارتباط و تأثير معنوية ذات دلالة احصائية بين كل من التوصيف الوظيفي و الاداء المتميز و كذلك الدعم التنظيمي المدرك و الاداء المتميز .

دراسة جلاب وآخرون (٢٠١٦) هدفت الدراسة إلى تحديد الدور الذي يؤديه الدعم التنظيمي المدرك في تعزيز الانغماس الوظيفي لدى عينة من تدريسي الكليات الأهلية في العراق وبلغ حجم العينة ٢٤٨ تدريسيًا موزعين على ١١ كلية وقد استخدمت لجمع البيانات بواسطة استمارة الاستبانة. وكانت أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة إلى وجود إدراك واضح لدى عينة الدراسة حول مفاهيم الدراسة وأن زيادة الدعم التنظيمي المدرك لها دلالاتها الطيبة في تعزيز الانغماس الوظيفي.

دراسة لعجيلات (٢٠١٦) هدفت الدراسة إلى إبراز أثر الدعم التنظيمي على الرضا الوظيفي في عينة من مؤسسات الصغيرة والمتوسطة بمدينة تقرت ولاية ورقلة بالجزائر، استخدمت الباحثة استبيان لجمع المعلومات، واقتصرت عملية التوزيع على أسلوب العينة العشوائية البسيطة، بحيث بلغ تعداد عينة الدراسة 150 مفردة وخلصت الدراسة الى النتائج أهمها أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي والرضا الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة.

دراسة الشنطي (٢٠١٥) هدفت الدراسة الى التعرف على مستوى الاداء الوظيفي للمرضين العاملين في المستشفيات الحكومية بقطاع غزة والتعرف ايضا على مستوى الضغوط الوظيفية و الاداء الوظيفي للمرضين اضافة الى التحقق من تأثير الدعم التنظيمي كمعيار معدل في العلاقة بين الضغوط الوظيفية و الاداء الوظيفي و قد جمعت المعلومات عن طريق الاستبيان حيث بلغ حجم العينة ٣٠٦ من المرضين و قد اختيروا بطريقة عشوائية بسيطة و كانت اهم النتائج وجود علاقة عكسية بين الضغوط والاداء الوظيفي و ان الدعم التنظيمي يعدل العلاقة بينهما .

دراسة الشعلان (٢٠١٤) هدفت الدراسة الى معرفة ما اذا كانت هناك فروق ذات دلالة احصائية للدعم التنظيمي المدرك لدوافع الموظفين الاداريات المتمثلة في دوافع الثقة والتقدير و دوافع العلاقات الانسانية ، تكون مجتمع البحث من الموظفين الهيئة الادارية في كلية الآداب بجامعة الاميرة نورة بالمملكة العربية السعودية، بلغ حجم العينة ١٥٠ موظفة تم اختيارهن بطريقة عشوائية ، وخلصت الى نتائج اهمها عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية للدعم التنظيمي المدرك لدوافع الموظفين اللاتي يشغلن وظائف إشرافية .

دراسة خضر (٢٠١٣) هدفت الدراسة الى التعرف على العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك و مستوى درجة الرضا الوظيفي في العاملين بالمستشفيات الجامعية بمحافظة الشرقية بمصر ، بلغت حجم العينة ٤٥٠ عامل اختيرت العينة عشوائية طبقية و جمعت المعلومات عن طريق المقابلة الشخصية ، و كانت اهم النتائج وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الدعم التنظيمي المدرك و الرضا الوظيفي .

دراسة (Malik et al., 2016) (٢٠١٦) كان هدف الدراسة تحديد تأثير الدعم التنظيمي المدرك على الالتزام التنظيمي بين الأطباء العاملين في مؤسسات الرعاية الصحية في باكستان في القطاعين العام والخاص . تم جمع البيانات بواسطة استبيان مكون من ٣٢ عنصرًا وزع على عينة من ١٦٠ فرداً يعملون في مستشفيات خاصة وعامة ، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة قوية وإيجابية بين الدعم التنظيمي المدرك والالتزام العاطفي وكذلك الالتزام المعياري ، وعلاقة ضعيفة بين الدعم التنظيمي المدرك و الالتزام المستمر .

دراسة (Iqbal & Hashmi, 2015) كان هدف الدراسة هو التعرف على تأثير الدعم التنظيمي المدرك في الاحتفاظ بالموظفين مع ودراسة الدور الوسيط للتمكين النفسي في المؤسسات التعليمية في باكستان . باستخدام الاستبيان ، و توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين الدعم التنظيمي المدرك مع الاحتفاظ بالموظفين عن طريق وساطة جزئية للتمكين النفسي .

دراسة (Saleem & Amin, 2013) بحثت هذه الدراسة أثر الدعم التنظيمي والدعم الإشرافي للتطوير الوظيفي على أداء الموظفين بين كلية الجامعات العامة والخاصة في فيصل آباد. تم جمع المعلومات عن طريق الاستبيان، و هي دراسة استكشافية لمستوى الحاجه لتطوير الموظف و علاقتها في نجاح المنظمة ، حيث تقارن بين موقف المنظمة نحو تطوير الموظفين و الالتزام بالتطوير الوظيفي وادماجه في عمليات الموارد البشرية وكذلك في الاساليب الادارية المتبعة ، وتوصلت الدراسة ان الدعم التنظيمي و دعم الاشرافي يؤثران بشكل ايجابي على أداء الموظف

دراسة (safari et al., 2012) كان هدف الدراسة إظهار حالة الاحتراق الوظيفي وتأثير العدالة التنظيمية والدعم التنظيمي المدرك في الاحتراق الوظيفي للذين يعملون في الأقسام الإدارية بجامعة اصفهان، تم جمع البيانات عن طريق الاستبيان ، وقد توصلت الدراسة الى ان العدالة التنظيمية والدعم التنظيمي المدرك لهما اثار سلبية على الاحتراق الوظيفي، ولكن الدعم التنظيمي المدرك لا يؤثر بشكل كبير على الاحتراق الوظيفي .

دراسة (UÇAR & ÖTKEN, 2010) كان هدف الدراسة التعرف على العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والالتزام التنظيمي و الدور الوسيط لتقدير الذات تم جمع البيانات من عينة قوامها ١٤٨ موظفا أشارت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي و الالتزام العاطفي و الالتزام المعياري، ولكن هناك وجود علاقة سلبية بين الدعم التنظيمي المدرك و الالتزام المستمر وكشفت النتائج ان تقدير الذات لديها دور وسبط جزئي بين الدعم التنظيمي المدرك و الالتزام العاطفي ودور وساطة كلي بين الدعم التنظيمي

المدرك و الالتزام المستمر، وكذلك اشارت النتائج أيضًا إلى أن تقدير الذات ليس لها دور وسيط بين الدعم التنظيمي المدرك والالتزام المعياري.

اختلاف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة

من حيث الهدف تعد الدراسة من أوائل الدراسات التي تبحث إلى بحث دور الدعم التنظيمي المدرك في الأداء الوظيفي في البيئة اليمنية وفي شركات الاتصالات في الجمهورية اليمنية.

ومن حيث المتغيرات المتغير المستقل (الدعم التنظيمي المدرك) تمت دراسته من خلال الابعاد (العدالة التنظيمية، الدعم القيادي، المشاركة في صناعة القرارات) ، المتغير التابع (الأداء الوظيفي) تمت دراسته من خلال الابعاد (أداء المهمة ، جودة الأداء ، سرعة الانجاز

مصطلحات الدراسة

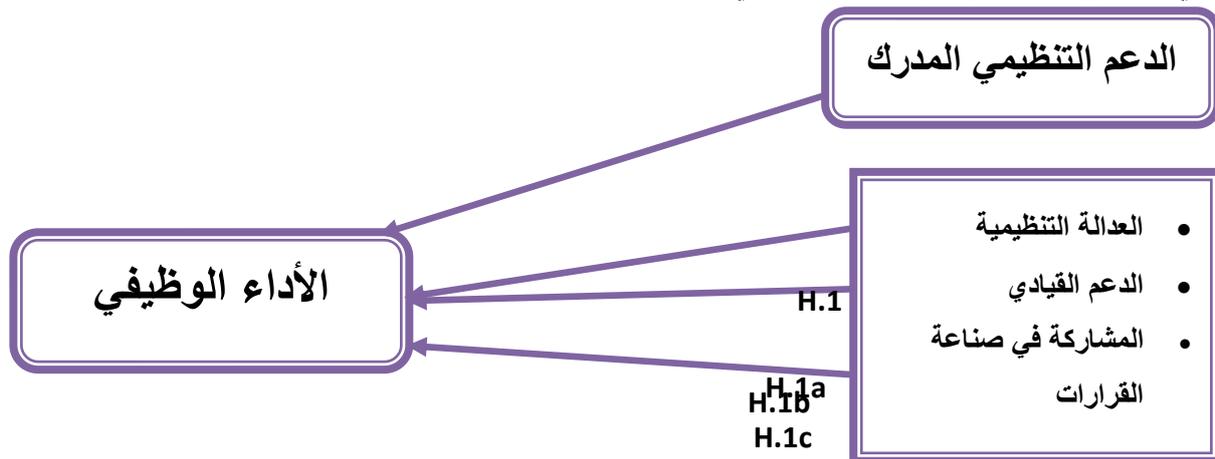
الدعم التنظيمي المدرك: عرفه (Eisenberger et al., 1986: 221) أنه تصورات الموظفين حول درجة اهتمام المنظمة برفاهيتهم و قيم اسهاماتهم.

وعرف الدعم التنظيمي المدرك ، بأنه جميع أشكال المساعدات المادية و المعنوية ،التي تمنحها المنظمة بشكل طوعي للموظفين، و التي تتمثل في صورة اهتمام المنظمة بهم وزيادة رفاهيتهم و تقديرها لهم، والذي ينعكس بدوره على جهودهم لتحقيق أهدافها (ماضي، ١٠:٢٠١٤) ولأغراض هذه الدراسة فإنه " احساس العاملين باهتمام و حرص المنظمة و تقدير اسهامهم والذي يقاس من خلال الأبعاد المتناولة في هذه الدراسة (العدالة التنظيمية ،الدعم القيادي ، المشاركة في صناعة القرارات)

الأداء الوظيفي : هو التفاعل بين كل من قدرة الفرد ودافعيته مع المتوفر من الموارد، وبما يسهم في تحقيق الأهداف(الجناعي وصالح ٢٠١٨، وعرف ايضاً بأنه (تنفيذ الموظف لأعماله و مسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها)(هلال،١٩٩٦، ١١:)ولأغراض هذه الدراسة فإنه (كمية و نوعية النتائج المتحققة من خلال المهام التي يؤديها الفرد شاغل الوظيفة قياساً لما يجب أن يتحقق والذي يقاس من خلال (أداء المهمة، جودة الاداء، سرعة الانجاز)

النموذج المعرفي

أولاً : المتغير المستقل الدعم التنظيمي المدرك وقد تم تحديد مؤشرات بالاعتماد على دراسة (المغربي ، ٢٠٠٣) ؛ (ماضي ، ٢٠١٤) ؛ (لعجيلات ، ٢٠١٦) ؛ ودراسة (بوخلوة و قمو ، ٢٠١٦) ثانياً : المتغير التابع الأداء الوظيفي : تم تحديد مؤشرات بالاعتماد على دراسة (الجناعي و صالح ، ٢٠١٨) ؛ (عايض و الشمسي،٢٠١٣) .



فرضيات الدراسة

أولاً : الفرضية الرئيسية الاولى(H1) :- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للدعم التنظيمي في الأداء الوظيفي في شركات الاتصالات بالجمهورية اليمنية يتفرع منها

الفرضية الفرعية الاولى(H1a):- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعدالة التنظيمية في الأداء الوظيفي في شركات الاتصالات بالجمهورية اليمنية

فرضية الفرعية الثانية (H1b):- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للدعم القيادي في الأداء الوظيفي في شركات الاتصالات بالجمهورية اليمنية
الفرضية الفرعية الثالثة (H1c):- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمشاركة في صناعة القرارات في الأداء الوظيفي في شركات الاتصالات بالجمهورية اليمنية

منهج الدراسة

يعد المنهج الوصفي التحليلي أكثر المناهج استخداماً في الدراسات الإدارية والإنسانية ، وقد اعتمد هذا المنهج نتيجة لطبيعة الدراسة ومتطلباتها، وكثرة استخدام هذا المنهج في دراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية حيث يتم وصف الدعم التنظيمي المدرك في الأداء الوظيفي من واقع الأدبيات وكذلك باستخدام أساليب الإحصاء الوصفي ومن ثم استخدام أساليب الإحصاء الاستدلالي بعد جمع البيانات الميدانية لأثبت فرضيات الدراسة .

مجتمع وعينة الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الوظائف الأشرافية والتنفيذية في المراكز الرئيسة لشركات الهاتف النقال مجال الدراسة وبلغ حجم المجتمع (٢٢١٧) وكانت حجم العينة لهذا المجتمع (٣٢٧) وقد تم توزيع (٣٣٥) من أجل رفع نسبة الاستعادة ، واستعيد منها (٢٨٢) استبانة وبعد فحص الاستبانات وصلاحياتها للتحليل الإحصائي أستبعد منها (١٧) استبانات لعدم صلاحيتها للتحليل حيث أصبح عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (٢٦٥) استبانة. والجدول (١) يوضح عدد مجتمع الدراسة في كل شركة وكذلك عدد الاستبانات الموزعة والمسترجعة والصالح منها للتحليل جدول (١) مجتمع البحث والاستبانات الموزعة والمسترجعة والصالحة للتحليل

| اسم الشركة | مجتمع الدراسة | الموزع | المسترجع | الصالحة |
|-----------------|---------------|--------|----------|---------|
| شركة سبافون | ١٠٠٠ | ١٥٠ | ١٢٠ | ١١٤ |
| شركة يمن موبايل | ٤١٧ | ٦٥ | ٥٠ | ٤٨ |
| الشركة MTN | ٨٠٠ | ١٢٠ | ١١٢ | ١٠٣ |
| المجموع | ٢٢١٧ | ٣٣٥ | ٢٨٢ | ٢٦٥ |

وحدة المعاينة

على المستوى الفردي وتشمل الموظفين في شركات الاتصالات بالجمهورية اليمنية كون الدعم التنظيمي المدرك يتم التعرف عليه من خلال الافراد و كذلك الاداء الوظيفي

مصادر وطرق جمع البيانات

المصادر الثانوية:- بالمتوفر لدى الباحث من الدراسات السابقة في الرسائل العلمية والبحوث المنشورة بالمجلات العلمية فيما يخص متغيرات الدراسة (الدعم التنظيمي المدرك و الأداء الوظيفي) .

المصادر الأولية:- وهي التي سيتم جمعها من عينة الدراسة باستخدام الاستبانة .

الأساليب الإحصائية :-

التكرارات والنسب المئوية:- لعرض إجابات أفراد العينة ونسبة الإجابات عن متغير معين من مجموع الإجابات.

الوسط الحسابي:- لمعرفة متوسط إجابات أفراد العينة .

الانحراف المعياري:- لمعرفة تشتت إجابات أفراد العينة عن وسطها الحسابي .

الفاكرومباخ:- لقياس ثبات الدراسة ومدى مصداقية آراء مجتمع الدراسة .

الانحدار البسيط - لقياس التأثير المعنوي لأبعاد المتغير المستقل في المتغير التابع

حدود الدراسة

الحدود المكانية: شركات الاتصالات بالجمهورية اليمنية.

الحدود الموضوعية :- التقيد بعنوان ومتغيرات الدراسة والمعلومات التي توفرها أداة الدراسة

١. مفهوم الدعم التنظيمي المدرك تطور مصطلح الدعم التنظيمي المدرك ، في الستينيات من القرن العشرين ، ضمن الأفكار التي تناولت التبادل الاجتماعي والمنفعة المتبادلة وفي الثمانينات حاول بعض الباحثين توظيف هذه الأفكار أو النظريات في تفسير طبيعة علاقة المصلحة القائمة بين المنظمة والأفراد العاملين فيها. بعد ان لاحظوا أن لدى الأفراد أفهاماً عامة عن نوايا المنظمة وميولها نحوهم، ومن هذه النوايا تكوين معتقدات عن مدى تقدير المنظمات التي يعملون بها لإسهاماتهم فيها واهتمامها بمصلحتهم وان هذه المعتقدات تسمى بالدعم التنظيمي المدرك. وقد تعددت وجهات نظر الكتاب والباحثين حول مفهوم الدعم التنظيمي المدرك ، فمنهم من عرفه بالاعتقاد العام للعاملين حول المدى الذي تقيم فيه المنظمة اسهاماتهم وتهتم بحالهم، فالدعم التنظيمي هو مؤشر حول استعداد المنظمة لزيادة المكافآت حول جهود العمل ومؤشر حول ميل المنظمة لتقديم المساعدة للعاملين عند الحاجة العامل لتفعيل عمله. Eisenberger et al., (1986:502) بينما عرفها المغربي (٢٠٠٣ : ٣) بأنها القدر الذي تهتم فيه المنظمة برعاية ورفاهية اعضائها، من خلال معاملتهم بعدالة، ومساعدتهم في حل ما يواجهون من مشكلات و الانصات لشكواهم. وعرف بانه تلبية الحاجات الاجتماعية الشعورية وتحديد مدى جاهزية المنظمة لمكافئة جهود العاملين المتزايدة و تقديم المساعدة للأفراد الذين يحتاجونها كي يمارسوا وظائفهم بشكل أفضل (Ucar&tken, 2010:87) وعرفه ماضي (٢٠١٤ : ١٠) كل اشكال المساعدات المادية و المعنوية ، التي تمنحها المنظمة بشكل طوعي للعاملين بها و التي تتمثل في صورة إهتمام المنظمة بالعاملين ، و بزيادة رفاهيتهم و تقديرها لهم ، والذي ينعكس بدوره على جهود العاملين لتحقيق أهداف المنظمة .ومن التعاريف السابقة فالدعم التنظيمي المدرك هو مقدار ما تقدمه شركات الاتصالات بالجمهورية اليمنية من مساعدات ودعم متواصل للعاملين ، لتلبية بعض احتياجاتهم، وحل مشاكلهم، مما يؤدي الى زيادة دافعيتهم وجهدهم في العمل.

٢. أهمية الدعم التنظيمي المدرك إن وجود الدعم التنظيمي المدرك في المنظمة ، يؤثر في تحديد سلوكيات الافراد العاملين ، التي تعود بالمنفعة على المنظمة، فإدراك الأفراد لمثل هذه السلوكيات يجعلهم يزاولونها بشكل متكرر ، الأمر الذي ينعكس في زيادة ميلهم للعمل ، وارتفاع مستويات أدائهم وانعكاسه في تحسين مستوى أداء المنظمة ، فإدراك الأفراد العاملين أن المنظمة تقدم الدعم والمساندة والمساعدة لهم في مجالات عملهم وربما حتى في اهتماماتهم الخاصة ، فإن هذا سيسهم في تعزيز علاقتهم مع المنظمة وادارتها وبقية العاملين فيها ، وفي ضوء ذلك يمكن ان تتحدد أهمية الدعم التنظيمي المدرك في الاتي: (Eisenberger et al., 1986) (المغربي، ٢٠٠٣: ٤-٥)

١. يعد محدداً من محددات الأداء، إذ يتأثر بالخصائص الشخصية للأفراد والجهد المبذول في العمل.
٢. يؤدي إلى تحقيق الأهداف التنظيمية من خلال زيادة جهد الافراد.
٣. يسهم في تحقيق التنمية الذاتية للعاملين، فشعور العاملين وادراكهم بأن المنظمة تساندهم ، يعمل على زيادة اهتمامهم بتنمية خبراتهم، سواء عن طريق التدريب الرسمي أو غير الرسمي.
٤. يؤدي إلى تحسين صورة المنظمة ، والدفاع عنها من خلال تنمية الاتجاهات لدى الأفراد العاملين فيها، مما يدفعهم لإتباع سلوكيات بناء الصورة الذهنية الطيبة ، عن المنظمة أمام الغير والسعي لتحسينها باستمرار .
٥. يقلل من السلوكيات السلبية للعاملين في المنظمة.
٦. ينمي الدافع نحو العمل ، بما يسهم في زيادة كفاءة الأداء، وتحقيق أعلى معدلات عائد متوقعة للإدارات والاقسام والمنظمة بصفة عام
٧. اهتمام المديرين بدعم و تنمية الأفراد العاملين ، فالمنظمات التي تبذل جهدها لتنمية مديريها، تحقق منافع مزدوجة عن طريق جعل المديرين أكثر التزاماً من جهة ، وأكثر ميلاً لتنمية قدرات تابعيهم من جهة أخرى .
٨. يسهم في زيادة تحقيق الالتزام المنظمي ، وذلك من خلال اسهامه في تلبية الحاجات الاجتماعية والشعورية للعاملين مثل التقدير والتوافق والانتساب.
٩. يعمل على توفير بيئة مناسبة للعمل الابداعي والابتكاري.

٣. أبعاد الدعم التنظيمي المدرك تنوعت أبعاد الدعم التنظيمي المدرك بحسب الباحثين، وقد إتفق البعض من الباحثين حول أبعاد الدعم التنظيمي المدرك، ويعد موضوع الدعم التنظيمي المدرك مدخل حديث على البيئية الذي سيتم تطبيق البحث فيها، واعتمدت الدراسة هنا

إلى الأبعاد الأكثر تكرارا وشمولا في الدراسات السابقة وبما يتناسب مع هدف الدراسة وبيئتها المتمثلة في شركة الاتصالات بالجمهورية اليمنية.

أ. **العدالة التنظيمية:** يعد مفهوم العدالة التنظيمية من المفاهيم المهمة في عالم منظمات الاعمال ؛ لما له من تأثير على مستقبلها المنظمات، فمن خلال العدالة يتحقق الرضا، ويتحسن الاداء، ويزداد الالتزام التنظيمي من قبل الموظفين، حيث تعد العدالة التنظيمية من محددات السلوك التنظيمي، نظرا لعلاقتها المباشرة بالتغيرات التنظيمية التي تنعكس على نجاح المنظمات (النشمي والقفاري، ٢٠١٨: ٥٤) و تعرف العدالة التنظيمية بانها درجة تحقيق المساواة والنزاهة في الحقوق والواجبات التي تعبر عن علاقة الفرد بالمنظمة وتعزيز الثقة التنظيمية بين الطرفين. (العطوي، ٢٠٠٧) أما (Ishak& Alam, 2009) فقد عرفها: بأنها مدى إدراك الموظفين للمعاملة العادلة في وظائفهم وتأثير ذلك على العديد من المخرجات التنظيمية

ب. **الدعم القيادي:** يقصد به الدعم المقدم من مشرفي أو قادة العمل، وهو يمثل إعتقادات العاملين حول مدى إعتناء المديرين بقيمهم ومعتقداتهم وإسهاماتهم ، فالقادة يمثلون المنظمة ويتعاملون بشكل متكرر ،مع تقيم العاملين ومدى اسهامهم في تحقيق أهداف المنظمة، فيعد العاملون تعامل المديرين معهم مؤشراً من مؤشرات الدعم المنظمي، وعليه فإن دعم القيادة يعكس الاعتقاد العام الذي يتبناه العاملون نحو جودة وطبيعة علاقة القادة معهم، ومدى تقييمهم وتثمينهم للجهود التي يبذلها العاملون في المنظمة(العطوي والشيباني، ٢٠١٠: 130) يستند هذا المفهوم إلى نظرية path Goal Theory والتي ترى أن الدعم القيادي يمد التابعين بالمساندة والإرشاد ومعاملتهم بحياد وعدالة ويأخذ في الاعتبار مدخلاتهم وتقديرها.

ت. **المشاركة في صناعة القرارات:** يأتي النمط التشاركي على النقيض من الانماط السلطوية في الادارة ، فهذا النمط من الادارة التشاركية ينظر الى الموظفين على انهم مشاركين في صناعة القرار ، و ليس مجرد منفذي للتعليمات التي تحددها المستويات العليا في الهرم الاداري في المنظمة ، ويوفر هذا النمط التشاركي المناخ المنظمي الايجابي الذي يدفع باتجاه تحفيز الطاقات الابداعية لدى الموظفين (نوح، ٢٠١٣)

ثانياً :- الأداء الوظيفي

١. **مفهوم الاداء الوظيفي** يحظى موضوع الأداء الوظيفي ، باهتمام كبير من قبل الكتاب والاكاديمين والباحثين ، ورجال الاعمال والمديرين وصناع القرار، وذلك لما له من دور في نجاح واستمرار المنظمات يعرف "الأداء الوظيفي" بأنه ما يبذله الموظف من جهد لإنجاز مهمة ما حسب قدرته واستطاعته، وأيضاً يقصد به المخرج الذي يحققه الموظف عند قيامه بنشاط من الأنشطة (الحراشة، ٢٠١١، ٩٠). ويمكن تعريف الأداء الوظيفي بأنه: "درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة للوظيفة، ويعكس الكيفية التي يحقق الفرد بها متطلبات الوظيفة، وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج" (حسن، ٢٠٠٣، ٢٠٩). ويعرف (مرسي) الأداء الوظيفي: بأنه مسؤوليات وأنشطة ومهام تكون مجتمعة عمل الفرد، وينبغي عليه القيام بها على الوجه المطلوب وفق معدلات يمكن للعامل الكف المدرب القيام بها وينقسم الى قسمين أداء المهمة والأداء السياقي (مرسي، ٢٠١٣: ٢٤٤).

من خلال التعاريف السابقة يتضح أن الأداء الوظيفي: عبارة عن المخرجات النهائية والناجئة عن الجهد المبذول من قبل العاملين وذلك جراء المسؤوليات والمهام الموكلة اليهم ، والقيام بتلك المهام بكفاءة وفاعلية عالية.

٢. **أهمية الأداء الوظيفي** يعبر الأداء الوظيفي عن الأسلوب ، الذي تستثمر به المنظمة مواردها المتاحة ، وفق معايير تتعلق بأهدافها، وتظهر مجالات أهمية الاداء الوظيفي بالآتي:

أ. يعد الأداء الوظيفي للفرد متغير صارم في نجاح المنظمة.

ب. يكشف مدى امتلاك المنظمة لقدرات بشرية مؤهلة ومتميزة في اعمالها.

ت. يمثل الناتج النهائي لمحصلة جميع الانشطة داخل المنظمة.

ث. يحقق الاداء المتميز للعاملين الاستقرار والبقاء للمنظمة.

ج. يمثل الإداء الوظيفي مؤشراً لقدرات المرؤوسين وقدرات الرؤساء والقادة معا.

ح. يمثل الإداء الوظيفي محدداً أساسياً لكفاءة وفاعلية المنظمة في تحقيق أهدافها.

(الدليمي والرضاء، ٢٠١٦: ٤٣؛ ناصر، ٢٠١٠: ٥٢؛ غانم، ٢٠١٥: ٣٣٧)

٣. **أبعاد الأداء الوظيفي**

أ. أداء المهمة: يمثل قدرة العاملين في أداء أنشطتهم الرسمية والتي في مجموعها تكون محتوى وظيفتهم، كما أنها تسهم في العمليات الرئيسية للمنظمة بشكل مباشر مثل: العمليات التكنولوجية و بشكل غير مباشر مثل: الامداد بالمواد الخام والخدمات المطلوبة (مرسي، ٢٠١٣: ٢٤٤)

ب. جودة الأداء: يقصد به تصميم عالي للأداء، ينصب على جودة الخدمة المقدمة لأجل ان تتضمن خصائص وسمات عالية التفوق في الاداء، واقتصادية الاستعمال، والملاءمة واللطافة، وسهولة الدخول الى مواقع الخدمة (النجار ومحسن، ٢٠٠٩: ٥٩)

ت. سرعة الانجاز: يشير هذا البعد إلى الوقت المستغرق في كل قسم من أقسام المنظمة، ويؤثر في كل من الانتاجية والمرونة فيشير الوقت الطويل لإنخفاض مستوى الأداء الوظيفي ، ويؤدي الى عدم إمكانية تلبية خدمات العملاء في الوقت المحدد (محمود، ٢٠١٣: ٢٠٣).

أداة الدراسة الصدق الظاهري:

للتأكد من الصدق الظاهري لمقياس الدراسة ، تم عرضها على مجموعة من أعضاء هيئة التدريس متخصصين في إدارة الأعمال من جامعة العلوم والتكنولوجيا ، وقد أجريت التعديلات وفقاً لاقتراحات المحكمين.

ثبات أداة الدراسة: لمعرفة نسبة ثبات مقياس جمع البيانات ومصداقية إجابات أفراد العينة على أسئلة الاستبانة فقد تم إجراء اختبار (Cronbach Alpha) وذلك للتأكد من ثبات ومصداقية آراء إجابات العينة كما هو موضح بالجدول (٢): جدول (٢) نتائج اختبار (Cronbach Alpha) لأبعاد متغيرات الدراسة

| المتغيرات والابعاد | عدد الفقرات | درجة الثبات Alpha | درجة المصدقية ½Alpha |
|----------------------------|-------------|----------------------|-------------------------|
| العدالة التنظيمية | ٧ | ٨٢% | ٩٠.٥% |
| الدعم القيادي | ٧ | ٨٢.٨% | ٩١.١% |
| المشاركة في صناعة القرارات | ٧ | ٨٥.٩% | ٩٢.٧% |
| الدعم التنظيمي | ٢١ | ٩٤.١% | ٩٧.٣% |
| أداء المهمة | ٤ | ٧٥.١% | ٨٦.٦% |
| جودة الاداء | ٧ | ٨١.٥% | ٩٠.٣% |
| سرعة الانجاز | ٦ | ٨٠.٢% | ٨٩.٦% |
| الاداء الوظيفي | ١٧ | ٩٠.١% | ٩٤.٩% |

يوضح الجدول رقم (٢) أن نتائج الثبات لمتغيرات الدراسة الرئيسية تراوحت بين (٩٠.١%) للأداء الوظيفي كحد أدنى و(٩٤.١%) للدعم التنظيمي كحد أعلى، وتتمتع مؤشرات (Cronbach Alpha)، بمعامل ثبات مرتفع، وكانت درجة المصدقية لأفراد العينة ما بين (٩٤.٩%) و(٩٧.٣%) بينما تراوحت نتائج الثبات لأبعاد الدعم التنظيمي (٨٢%) وكانت درجة المصدقية (٩٠.٥%) كحد أدنى لبعده العدالة التنظيمية، ودرجة الثبات لبعده المشاركة في صناعة القرار (٨٥.٩%) وكانت درجة المصدقية (٩٢.٧%) كحد أعلى، أما أبعاد الاداء الوظيفي فكانت درجة الثبات لبعده أداء المهمة (٧٥.١%)، وكانت درجة المصدقية (٨٦.٦%) كحد أدنى، ودرجة الثبات لبعده جودة الاداء (٨١.٥%)، وكانت درجة المصدقية (٩٠.٣%) كحد أعلى، مع العلم أن إيجاد درجة المصدقية (½Alpha) يساوي الجذر التربيعي لـ(Cronbach Alpha). وهذا يعني أن درجة المصدقية للإجابات عالية، ووجود درجة عالية من التجانس .

تحليل نتائج الدراسة استخدم مقياس ليكرت الخماسي لمعرفة آراء العينة حول متغيرات البحث، والجدول (٣) يوضح الكيفية التي يفسر بها القيم :جدول(٣) تفسير قيم المتوسط الحسابي والنسب من جداول النتائج

| المتوسط | النسبة (درجة الموافقة) | المعنى و التقدير اللفظي | |
|---------|------------------------|-------------------------|---------------|
| | | درجة الموافقة | درجة الممارسة |

| | | | |
|--------------------|---------------------|----------------|-------------|
| أقل من 1.8 | أقل من 36 % | غير موافق بشدة | منخفضه جداً |
| من 1.8 وأقل من 2.6 | من 36% وأقل من 52 % | غير موافق | منخفضة |
| من 2.6 وأقل من 3.4 | من 52% وأقل من 68 % | محايد | متوسطة |
| من 3.4 وأقل من 4.2 | من 68% وأقل من 84 % | موافق | عالية |
| من 4.2 حتى 5 | من 84% حتى 100 % | موافق بشدة | عالية جداً |

يلاحظ من الجدول (٣) أن طول الفترة المستخدمة في المقياس هي (٤/٥) أي (٠.٨٠) وقد حسبت طول الفترة على أساس أن الأرقام الخمسة في المقياس (١، ٢، ٣، ٤، ٥) قد حصرت فيما بينها (٤) مسافات أولاً: تحليل فقرات المتغير المستقل (الدعم التنظيمي) والذي يعكس مستوى ممارسة الدعم التنظيمي في شركات الهاتف النقال، حسب إجابات عينة الدراسة تحليل أبعاد المتغير المستقل (الدعم التنظيمي) جدول (٤) نتائج تحليل (One Sample T-test) بعدد الدعم التنظيمي

| الترتيب | البعد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | نسبة المتوسط | مدى نسبة المتوسط لمجتمع البحث بدرجة ثقة ٩٥% | |
|---------|-----------------------------|-----------------|-------------------|--------------|---|---------------|
| | | | | | الدرجة الدنيا | الدرجة العليا |
| ١ | الدعم القيادي | 3.2458 | .77348 | 65% | 63% | 67% |
| ٢ | العدالة التنظيمية | 3.1391 | .75362 | 63% | 61% | 65% |
| ٣ | المشاركة في صناعة القرار | 3.0938 | .77968 | 62% | 60% | 64% |
| | متوسط الدعم التنظيمي | 3.1015 | .67671 | ٦٢% | 60% | 64% |

يتضح من الجدول (٤) أن متوسط بعد الدعم التنظيمي جاء بدرجة متوسطة، حيث كان المتوسط الحسابي الكلي (3.1015)، والانحراف المعياري (0.67671)، ونسبة (62%)، وجاء بعد الدعم القيادي بالمرتبة الأولى وبدرجة متوسطة وبمتوسط (3.2458)، وانحراف معياري (.77348)، ونسبة (٦٥%)، وجاء بعد المشاركة في صناعة القرار بالمرتبة الأخيرة، وبدرجة متوسطة ما (3.0938)، وانحراف معياري (.77968)، ونسبة (60%) مما يعني أن جميع أبعاد الدعم التنظيمي ليست بالمستوى المطلوب وان اختلف مستوى الضعف من بعد الى آخرتانياً: تحليل أبعاد المتغير التابع (الأداء الوظيفي): جدول (٥) نتائج تحليل (One Sample T-test) لابعاد الاداء الوظيفي

| الرتبة | البعد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | نسبة المتوسط | مدى نسبة المتوسط لمجتمع البحث بدرجة ثقة ٩٥% | |
|--------|-----------------------------|-----------------|-------------------|--------------|---|---------------|
| | | | | | الدرجة الدنيا | الدرجة العليا |
| ١ | سرعة الانجاز | 3.5836 | .68567 | 72% | 70% | 73% |
| ٢ | أداء المهمة | 3.5717 | .79448 | 71% | 70% | 73% |
| ٣ | جودة الاداء | 3.4943 | .67304 | 70% | 68% | 72% |
| | متوسط الاداء الوظيفي | 3.5499 | .62040 | 71% | 69% | 72% |

يتضح من الجدول (٥) أن متوسط الاداء الوظيفي جاء بدرجة عالية، حيث كان المتوسط الحسابي الكلي (3.5499)، والانحراف المعياري (0.62040)، ونسبة (٧١%)، وجاء بعد سرعة الانجاز بالمرتبة الأولى وبدرجة عالية وبمتوسط (3.5836)، وانحراف معياري (.68567)، ونسبة (٧٢%)، وجاء بعد جودة الاداء بالمرتبة الأخيرة، وبدرجة عالية بمتوسط (3.4943)، وانحراف معياري (.67304)، ونسبة (٨٦%) مما يعني أن جميع أبعاد الاداء الوظيفي بمستوى عال ثالثاً: اختبار الفرضيات اختبار فرضية البحث الرئيسة الأولى "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للدعم التنظيمي في الاداء الوظيفي". جدول (٦) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الرئيسة الأولى

| الفرضية | الارتباط R | معامل التحديد R ² | قيمة F المحسوبة | درجة الحرية DF | مستوى دلالة F | معامل الانحدار β | قيمة T المحسوبة | مستوى دلالة T |
|---|------------|------------------------------|-----------------|----------------|---------------|------------------|-----------------|---------------|
| يوجد أثر للدعم التنظيمي في الاداء الوظيفي | 0.515 | 0.265 | 94.9098 | بين | 0.000** | 0.515 | 9.7421 | 0.000 |
| | | | | 1 | | | | |
| | | | | المجاميع | | | | |
| | | | | البواقي | | | | |
| | | | | المجموع | | | | |
| | | | | 263 | | | | |
| | | | | 264 | | | | |

يتضح الجدول (٦) وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي والأداء الوظيفي، حيث كان معامل الارتباط (0.515) وهذا يدل على أن هناك ارتباط طردي بين المتغير المستقل والمتغير التابع وقد بلغ معامل التحديد (0.265) ويعني ذلك أن المتغير المستقل يفسر نسبة (26.5%) من التباين في المتغير التابع، عند مستوى دلالة (0.01)، وهذا يشير إلى أن (0.265) من الاداء الوظيفي في شركات الهاتف هو ناتج الدعم التنظيمي أما معامل الانحدار (β) أو درجة التأثير (0.515)، وبافتراض تحييد بقية المتغيرات فعندما تكون الزيادة بدرجة واحدة في (الدعم التنظيمي) يزيد الاداء لدى الموظفين بدرجة (0.515)، ويؤكد هذا الأثر قيمة (F) المحسوبة والتي بلغت (94.9098) وهي دالة عند مستوى دلالة (0.01) وهذا يؤكد قبول الفرضية الرئيسية الأولى H1-a: الفرضية الفرعية الأولى:

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعدالة التنظيمية في الاداء الوظيفي جدول (٧) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضيات الفرعية

| الفرضية | الارتباط R | معامل التحديد R ² | قيمة F المحسوبة | مستوى دلالة F | معامل الانحدار β | قيمة T المحسوبة | مستوى دلالة T |
|--|------------|------------------------------|-----------------|---------------|------------------|-----------------|---------------|
| يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعدالة التنظيمية في الاداء الوظيفي | 0.376 | 0.141 | 43.295 | 0.000 | 0.376 | 6.580 | 0.000 |
| يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للدعم القيادي في الاداء الوظيفي | 0.481 | 0.232 | 79.252 | 0.000 | 0.481 | 8.902 | 0.000 |
| يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمشاركة في صناعة القرار في الاداء الوظيفي | 0.476 | 0.227 | 77.181 | 0.000 | 0.476 | 8.785 | 0.000 |

يتضح من الجدول (٧) وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية والاداء الوظيفي، حيث كان معامل الارتباط (0.376) وهذا يدل على أن هناك ارتباط طردي بين المتغير المستقل والمتغير التابع وقد بلغ معامل التحديد (0.141) ويعني ذلك أن المتغير المستقل يفسر نسبة (14.1%) من التباين في المتغير التابع وذلك عند مستوى دلالة (0.01) وهذا يشير إلى أن (0.141) من الاداء الوظيفي في شركات الهاتف هو ناتج العدالة التنظيمية أما معامل الانحدار (β) أو درجة التأثير (0.376)، وبافتراض تحييد بقية المتغيرات فعندما تكون الزيادة بدرجة واحدة في (العدالة التنظيمية) يزيد الاداء لدى الموظفين بدرجة (0.376)، ويؤكد هذا الأثر قيمة (F) المحسوبة والتي بلغت (43.295) وهي دالة عند مستوى دلالة (0.01) وهذا يؤكد قبول الفرضية الفرعية الأولى

H1-b الفرضية الفرعية الثانية: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للدعم القيادي في الاداء الوظيفي".

يتضح من الجدول (٧) وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الدعم القيادي والأداء الوظيفي، حيث كان معامل الارتباط (0.481) وهذا يدل على أن هناك ارتباط طردي بين المتغير المستقل والمتغير التابع وقد بلغ معامل التحديد (0.232). ويعني ذلك أن المتغير المستقل يفسر نسبة (23.2%) من التباين في المتغير التابع وذلك عند مستوى دلالة (0.01) وهذا يشير إلى أن (0.232) من الأداء الوظيفي في شركات الهاتف هو ناتج عن الدعم القيادي أما معامل الانحدار (β) أو درجة التأثير (0.481)، وبافتراض تحييد بقية المتغيرات فعندما تكون الزيادة بدرجة واحدة في (الدعم القيادي) يزيد الاداء لدى الموظفين بدرجة (0.481)، ويؤكد هذا الأثر قيمة (F) المحسوبة والتي بلغت (79.252) وهي دالة عند مستوى دلالة (0.01) وهذا يؤكد قبول الفرضية الفرعية الثانية

H1-c الفرضية الفرعية الثالثة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمشاركة في صناعة القرار في الأداء الوظيفي" يتضح من الجدول (٧) وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين المشاركة في صناعة القرار والاداء الوظيفي، حيث كان معامل الارتباط (0.476) وهذا يدل على أن هناك ارتباط طردي بين المتغير المستقل والمتغير التابع وقد بلغ معامل التحديد (0.227). ويعني ذلك أن المتغير المستقل يفسر نسبة (22.7%) من التباين في المتغير التابع وذلك عند مستوى دلالة (0.01) وهذا يشير إلى أن (0.227) من الأداء الوظيفي في شركات الهاتف هو ناتج عن المشاركة في صناعة القرار أما معامل الانحدار (β) أو درجة التأثير (0.476)، وبافتراض تحييد بقية المتغيرات فعندما تكون الزيادة بدرجة واحدة في (المشاركة في صناعة القرار) يزيد الاداء لدى الموظفين بدرجة (0.476)، ويؤكد هذا الأثر قيمة (F) المحسوبة والتي بلغت (77.181) وهي دالة عند مستوى دلالة (0.01) وهذا يؤكد قبول الفرضية الفرعية الثالثة .

الاستنتاجات

من خلال التحليل أعلاه يمكن استنتاج الآتي:

- مستوى ممارسة الدعم التنظيمي في شركات الاتصالات كان متوسطاً ، ومستوى ممارسة أبعاد الدعم التنظيمي المدرك كان متوسطاً ، ومختلفاً من بعد لآخر ، حيث كان أكثر الأبعاد ممارسةً هو بعد (الدعم القيادي) بعده (العدالة التنظيمية) وبعد (المشاركة في صناعة القرار)
- تبين أن مستوى الأداء الوظيفي بأبعاده الثلاثة كان عالياً، وكانت أكثر الأبعاد تحققاً (سرعة الانجاز، أداء المهمة، جودة الأداء) وهذه الأبعاد ترقى إلى المستوى المطلوب بصفة إجمالية.
- وجود أثر إيجابي للدعم التنظيمي المدرك في الأداء الوظيفي، وأهم أبعاد الدعم التنظيمي المدرك في إحداث التأثير الإيجابي في الأداء الوظيفي هي على التوالي (الدعم القيادي، المشاركة في صناعة القرار، العدالة التنظيمية)

التوصيات

في ضوء الاستنتاجات السابقة توصي الدراسة بما يأتي:

- ينبغي على إدارات شركات الاتصال في الجمهورية اليمنية مراجعة سياساتها وإجراءاتها المتعلقة بأبعاد الدعم التنظيمي وبالذات المشاركة في صناعة القرار
- فهم وإدراك متغير الدعم التنظيمي المدرك، لما له من أثر في تحسين الإداء الوظيفي وتحقيق أهداف الشركة.
- التركيز على رفع مستوى أبعاد الدعم التنظيمي من قبل الإدارة، وذلك من خلال حل حسم النزاعات بين العاملين، وتفهم إنطباعاتهم الخاصة بنظام الأجور، وإتاحة مجال للعاملين للاعتراض على بعض القرارات ، المتعلقة بأبعاد الدعم التنظيمي المدرك .
- ضرورة تعزيز العمل بروح الفريق من خلال إشراك العاملين بصناعة القرارات، والمشاركة في وضع الأهداف المتعلقة بوظائفهم، وكذا الإهتمام بمقترحاتهم، والاختذ بمقترحاتهم لحل المشكلات.

المراجع

- إسحاق ، عبد الشكور زكريا وأبوسن ، أحمد أبراهيم (٢٠٢٢) ، أثر الدعم التنظيمي المدرك على نية ترك العمل (دراسة على عينة من الجامعات السودانية الخاصة بولاية الخرطوم)، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، ٣ (٨)، (٣٧٦-٤١١).
- البليسي ، أسامه زياد يوسف (٢٠١٢) ، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة ، رسالة ماجستير غير منشوره الجامعة الإسلامية.

بوخلوة، باديس و قمو، سهيلة (٢٠١٦)، أثر الدعم التنظيمي على جودة الخدمات الصحية "دراسة ميدانية بمستشفى الأم والطفل بتقرت ،
المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية ، (٥) (٢٠-١).

الجناعي، نوري عبدالودود، وصالح، عمرو محمد(٢٠١٨)، التأثير الكلي والجزئي للمتكمين الإداري في أبعاد الأداء الوظيفي - دراسة ميدانية
في المستشفيات الاهلية بأمانة العاصمة صنعاء، الجمهورية اليمنية، مجلة الدراسات الاجتماعية، ٢٤(١)، ٣٩-٨ .

جلاب ،احسان دهش و سعيد، شروق عبد الرضا و الشريف، زينب هادي معيوف (٢٠١٦)، دور الدعم التنظيمي المدرك في تعزيز
الانغماس الوظيفي " دراسة تحليلية لآراء عينة من تدريسي الكليات الاهلية بمحافظة الفرات الاوسط ، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية و
الإدارية ، ١٣ (٣٩) (١٣٧-١٨٦).

حسن، روية (٢٠٠٣)، إدارة الموارد البشرية رؤيا مستقبلية (الطبعة الأولى)، القاهرة: الدار الجامعية.
الحراشة، حسين (٢٠١١)، إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي (الطبعة الأولى)، عمان، الأردن: دار جليس الزمان.
خضر، رحاب عبدالفتاح علي (٢٠١٣) العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك و مستوى درجة الرضا الوظيفي ، رسالة ماجستير غير منشورة
، جامعة بنها ،كلية التجارة ،إدارة اعمال .

الساعاتي، عفاف حسن هادي، الخفاجي، ياسر عادل محمود(٢٠١٤)، القيادة المنظمة واثرها في تعزيز الاداء الوظيفي ،بحث في شركة
صناعة الاصباغ الحديثة ،مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، (٢٠)٧٦

الشعلان ، مضاي محمد (٢٠١٤) الدعم التنظيمي المدرك لدوافع العمل لدى الموظفين الإداريات بكلية الآداب بجامعة نورة بنت عبد
الرحمن " دراسة ميدانية ، المجلة الدولية التربوية المتخصصة ، ٣ (١٢)، (١٤٩-١٧١)

الشنطي ، محمود عبدالرحمن (٢٠١٤) دور الدعم التنظيمي كمتغير معدل في العلاقة بين الضغوط الوظيفية و الأداء الوظيفي ،مجلة
جامعة القدس المفتوحة للأبحاث و الدراسات الإدارية و الاقتصادية ، ١٠ (٣) (١١٣-١٤٨)

الشنطي ، محمود عبدالرحمن (٢٠١٥)، دور الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط في العلاقة بين العدالة التنظيمية و سلوك المواطنة
"دراسة تطبيقية على العاملين بوزارة الداخلية -الشق المدني - قطاع غزة ،مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات الاقتصادية والادارية ، ٢٣(٢)
(٣١-٥٩)

الصاوي ، محمود والغرابلي ،زينب (٢٠٢١) دور الدعم التنظيمي المدرك في تعزيز الرفاه النفسي للعاملين بالبنوك الوطنية الإماراتية،
المجلة العربية للإدارة، مج ٤١ - عدد خاص المؤتمر الدولي الأول في إدارة الموارد البشرية،(٨٩-١١٣)

عطيه، غادة عادل(٢٠١٩)، أثر الدعم التنظيمي المدرك على سلوكيات الانسحاب: الدور الوسيط للتوحد التنظيمي في ظل توافر الثقة في
المنظمة، بالتطبيق على قطاع النسيج والملابس الجاهزة في الاسكندرية جمهورية مصر العربية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة

العطوي، عامر علي حسين (٢٠٠٧)، أثر العدالة التنظيمية في الأداء السياقي، دراسة تحليلية لآراء أعضاء الكادر التدريسي في كلية الإدارة
والاقتصاد، جامعة القادسية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، ١٠، (١).

العطوي، عامر علي حسين، والشيباني، الهام ناظم (٢٠١٠)، دور الدعم والثقة القيادية في بناء الالتزام التنظيمي للعاملين: دراسة استطلاعية
لآراء عينة من موظفي المديرية العامة لتربية كربلاء مجلة جامعة كربلاء العلمية، ٨(3).

العسكري، برشك صالح محمد و الدلوي، سولاف عزالدين سعيد (٢٠١٧) دور التوصيف الوظيفي و الدعم التنظيمي المدرك في تحقيق
الاداء المتميز "دراسة استطلاعية لآراء عينة من رؤساء الاقسام في جامعة السليمانية ،مجلة العلوم الاقتصادية و الادارية، ٢٣(١٠١)،
١٤٨-١١٨

عايض، عبداللطيف مصلح والشمسي، عبد المغيث (٢٠١٣)، ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على الشركة اليمنية
للغاز، مجلة الدراسات الاجتماعية جامعة العلوم والتكنولوجيا، ١٩(٣٨)، ٢٥٠-١٨٣.

قنديل، مراد سامي (٢٠١٦)غموض وصراع الدور الوظيفي وأثرهما على الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على وزارة الاقتصاد الوطني قطاع
غزة رسالة ماجستير غير منشورة الجامعة الاسلامية

لعجيلات، أمال (٢٠١٦) أثر الدعم التنظيمي على الرضا الوظيفي " دراسة عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بتقرت ، رسالة ماجستير
غير منشورة ، جامعة قاصدي مرباح -ورقلة - الجزائر .

المغربي، عبد الحميد عبدالفتاح (٢٠٠٣)، أثر محددات ادراك الدعم التنظيمي على دافعية الافراد للإنجاز بالتطبيق على الشركات الصناعية التابعة لقطاع الاعمال العام بمحافظة الدقهلية ، بحث منشور ، المجلة العلمية التجارة و التمويل ،كلية طنطا ، ٢ (٢) .
مرسي، مرفت محمد السعيد(٢٠١٣)، اثر الشعور بالمسئولية الوظيفية على الاداء الوظيفي من خلال التحكم المدرك كمتغير وسيط -دراسة ميدانية على مستشفيات جامعة الزقازيق، دراسات العلوم الادارية ، ٤٠ (٢)
نا صر، حسن محمد حسن (٢٠١٠)، الأنماط القيادية وعلاقتها الأداء الوظيفي في المنظمات الأهلية الفلسطينية من وجهة نظر العامل بين (رسالة ماجستير غير منشورة) ،الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.
الدليمي، محمود فهد، والرضا، أفراح خضير (٢٠١٦)، دور استراتيجية التمكين في الأداء الوظيفي :دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عينة من القيادات الإدارية في المديرية العامة لتربية محافظة كربلاء، مجلة جامعة كربلاء العلمية، ١٤(١)، ٣٦-٦٠.
غانم، فتح الله أحمد (٢٠١٥)، ممارسات شركة الاتصالات الفلسطينية في المحافظة على الموارد البشرية ودورها في تعزيز الأداء الوظيفي للعاملين، مجلة جامعة الأقصى، ١٩(١)، ٣٢٥-٣٥٩.
النشومي، مراد محمد والعماري، أحمد محمد علي(٢٠١٨)، تأثير العدالة التنظيمية في الالتزام التنظيمي - بالتطبيق على شركات صناعة الأدوية بالجمهورية اليمنية ، مجلة الدراسات الاجتماعية جامعة العلوم والتكنولوجيا، ٢٤(٣)، ٤٩- ٧٦.

ثانياً : المراجع الأجنبية :

- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Survey of Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 71 (3): 500-507.
- Iqbal, Sehresh & Hashmi , Maryam Saeed (2015) Impact of Perceived Organizational Support on Employee Retention with Mediating Role of Psychological Empowerment, *Pak J Commer Soc Sci Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 9 (1), 18-34.
- Malik, Sania Zahra & Kazmi , Sadaf Zahra & Nadeem , Namra (2016) The Effect of Perceived Organizational Support on Doctors' Organizational Commitment in Pakistan, *The Lahore Journal of Business* 4 (2) ,73-92.
- Saleem & Saba, Amin (2013) The Impact of Organizational Support for Career Development and Supervisory Support on Employee Performance: An Empirical Study from Pakistani Academic Sector, *European Journal of Business and Management* www.iiste.org ISSN.5, 5, 2222-1905
- Safari, Ali & TamiziFar, Maryam & Jannati , Ali Reza (2012) The Effect of Organizational Justice and Perceived Organizational Support on University Staff Job Burnout (Case of University Staff of Isfahan) *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 6(7): 131-136.
- UÇAR, Doğan & ÖTKEN, Ayşe Begüm (2010) Perceived Organizational Support and Organizational Commitment: The Mediating Role of Organization Based Self-Esteem , *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 25, Sayı:2, , 85-105.
- Ishak, N & Alam , S., (2009), the Effects of leader Member Exchange on organizational justice and organizational citizenship behavior : Empirical study , *European journal of social sciences*, 1, (3), 234.