



عمق القيادة الروحية ودورها في تحقيق أبعاد التطور المعرفي

دراسة استطلاعية لأصحاب القرار في شركة اللدائن في بعقوبة

م.د. عباس كاظم جواد

جامعة ديالى /كلية الادارة والاقتصاد

abasskjaud@uodiyala.edu.iq

المستخلص

يهدف البحث الحالي إلى تشخيص طبيعة العلاقة بين سلوك القيادة الروحية؛ بوصفها متغيراً مستقلاً، وأبعاد التطور المعرفي بوصفها متغيراً مستجيباً، والتعرف على أثر كل منهما في تحقيق مستوى التطور المطلوب للمنظمات والتكيف مع التغيرات البيئية المتسارعة.

لقد طُبّقَ البحث في شركة اللدائن في مدينة بعقوبة، وأنطلقاً من أهمية موضوع البحث والأهمية التي تنطوي عليها عينة البحث والشركة المبحوثة.

اعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي في إنجاز بحثه وكانت عينة البحث عينة عشوائية (61) فرداً من قيادات الشركة، وشملت (المديرين العاملين، معاوني المديرين العاملين، مديري الأقسام، مسؤولي الشعب)، باستعمال الاستبانة بوصفها أداة رئيسة لجمع البيانات والمعلومات، ولأجل تحقيق البيانات واختيار الفرضيات استعملت الكثير من الأساليب الإحصائية ومنها (معامل الفا كرو نباخ ، تحليل العامل التوكيدي، الانحدار الخطي البسيط، والوسط الحسابي، والانحراف المعياري) واستخرجت النتائج باستعمال البرنامج الحاسوبي (spas v، 23)، ولتفسير الجانب النظري والميداني فسرت نتائج البحث إلى الوصول إلى فقرات مهمة أبرزها، أن سلوك القيادة الروحية يعني امكانية المدير وصانعي القرار، على التغيير في السلوك والتكيف مع بيئات مختلفة، واستعملت المرونة العالية في مواجهة الأزمات والمتاعب من أجل تحقيق أهداف المنظمة، عكست نتائج البحث مجموعة من التوصيات أبرزها تنقيف المجتمع المؤسسي في العراق بصورة عامة و شركة اللدائن في مدينة بعقوبة بصورة خاصة بمفاهيم حديثة ومعاصرة قادرة على التغيير نحو الافضل والاحسن لتقديم الخدمة النوعية للمواطن

الكلمات المفتاحية: القيادة الروحية ، أبعاد التطور المعرفي، شركة اللدائن في بعقوبة

المقدمة

إن التحديات التي تواجهها الكثير من المؤسسات والشركات تزداد ضراً يوماً بعد يوم، وخاصة في ظل التقدم التكنولوجي وثورّة المعلوماتية وصراع القيم وغياب الحوار الحضاري في ظل عالم الأعمال الريادي، وإذا كان لا بد من مواكبة هذه التغييرات والتحديات فإن الاطلاع المستمر على المفاهيم الجديدة والمعاصرة، وخاصة تلك التي تخص اصحاب القرار تسهم بقوة في المشاركة لإعداد القيادات الناجحة، والقدرة على ادارة التغيير والابتكار والتي لديها القدرة الفائقة على حل المشكلات واتخاذ القرارات في المواقف المناسبة والانتصار في المعارك التنافسية والعولمة، ومن هذا المنطلق تم اختارت موضوع البحث ، القيادة الروحية ودورها في تحقيق أبعاد التطور المعرفي ولفهم العلاقة بين القيادة الروحية، وأبعاد التطور المعرفي اعتمدت على أبعاد المتغير المستقل والمتمثلة ب(الرؤية، التسامي، القدرة على تحقيق الايمان، المرونة) وأبعاد التطور المعرفي المتمثلة ب(الابداع، التعلم المعرفي، الجودة الشاملة، التدريب).

واستهدف البحث شركة اللدائن في بعقوبة كعينة مكانية، أما عينة البشرية فتم اختيارها من المديرين العاملين ومديري الشعب والوحدات الذين يمثلون الركن الاساس لشركة اللدائن في بعقوبة من أجل التعرف على تأثير عمق القيادة الروحية في تحقيق أبعاد التطور المعرفي في المؤسسة المبحوثة وتتقيدهم بمتغيرات البحث وجعلهم اكثر فهماً بتحقيق أبعاد الدراسة بصورة صحيحة.

تضمن البحث أربعة مباحث أساسية، جاء المبحث الأول، ليمثل الإطار المنهجي للبحث من مشكلة البحث وأهدافه وأهميته وفروضه،

أما المبحث الثاني، فقد وقع على نقاط البحث الأساسية لمتغيرين: (سلوكيات القيادة الروحية، وأبعاد التطور المعرفي من أهداف المتغيرين وأهميتها وكذلك أبعاد المتغيرين).

أما المبحث الثالث فقد احتوى في مضمونه أساليب التحليل الاحصائي لثبات صحة الفروض باستعمال أدوات إحصائية تكمل البحث.

واختتم المبحث الرابع بأهم الاستنتاجات النظرية والعملية التي يمكن الاستفادة منها عبر مجموعة من التوصيات.

المبحث الأول: منهجية البحث وبعض الدراسات السابقة

1- مشكلة البحث

من خلال الاطلاع الميداني للباحث على مستوى فاعلية القيادة الروحية في الشركة العامة لصناعة اللدائن في مدينة بعقوبة . وأثرها في تحقيق أبعاد التطور المعرفي، ومن خلال اللقاءات التي اجراها الباحث مع المسؤولين في المنظمة المبحوثة لاحظ الباحث ان هنالك ضعفا لفاعلية القيادة الروحية في تحقيق التطور المعرفي لأصحاب القرار في شرك اللدائن في مدينة بعقوبة.

إن هذا الضعف يعد مشكلة في الشركة المبحوثة تصدى لها الباحث و اراد أن يستنبط من خلال هذا البحث اين مكامن الضعف وكيفية معالجتها ومن ثم الخروج بمجموعة من الحلول لخدمة أهداف الشركة المبحوثة بناءً على ما تقدم يمكن تحديد مشكلة البحث بالإجابة على التساؤل الرئيس:

أسهل هنالك علاقة ارتباط وأثر ذو دلالة إحصائية بين فاعلية القيادة الروحية في تحقيق أبعاد التطور المعرفي وأسس وترتبط الإجابة على السؤال أعلاه بمجموعة من التساؤلات البحثية الفرعية الذي يسعى البحث للإجابة عنها:

1. ما مدى ادراك الشركة العامة لصناعة اللدائن في مدينة بعقوبة لفاعلية القيادة الروحية ودورها في تحقيق أبعاد التطور المعرفي.

2. هل توجد علاقة ارتباط ذو دلالة إحصائية لفاعلية القيادة الروحية وتحقيق أبعاد التطور المعرفي في الشركة المبحوثة.

3. هل هنالك تأثير معنوي لفاعلية القيادة الروحية في تحقيق أبعاد التطور المعرفي في الشركة المبحوثة.

4. هل تمتلك الشركة العامة لصناعة اللدائن القدرة على تحقيق أبعاد التطور المعرفي من خلال وجه نظر عينة البحث.

2. أهمية البحث :-

أ. الأهمية الاستراتيجية للعينة المكانية المتمثلة بالشركة العامة لإنتاج اللدائن في بعقوبة تأتي من أنها تمتلك كوادر بشرية مؤهلة للتغيير نحو الأفضل وموقفاً ذا ثقل اقتصادي وتجاري يخدم الزبون،

يفتح الباب، نحو الاهتمام بالمفاهيم الحديثة والمعاصرة التي تخص متغيرات البحث المتمثلة بالقيادة الروحية والتطور المعرفي في الشركة المبحوثة، وتثقيف أصحاب القرار فيها من خلال إقامة الورش التدريبية والندوات التي تشرح مضامين هذه المفاهيم.

سيقدم هذا البحث إنموذجاً حديثاً يمكن ان تستفيد من أبعاده الكثير من الشركات الحكومية

3- أهداف البحث

يهدف البحث إلى تحقيق ما يلي:

1. الكشف عن مهارات وفاعلية أسلوب القيادة الروحية في شركة اللدائن العامة في مدينة بعقوبة وخاصة القيادات التي تحتل مراكز إدارية مرموقة للكشف عن الالية تحقيق أبعاد التطور المعرفي في القطاع المبحوث

2. الاسهام في تقديم إطار نظري لمتغيرات البحث والعلاقة بينهما

3. تبني مقترحات وتوصيات مهمة في ضوء نتائج الواقع الميداني

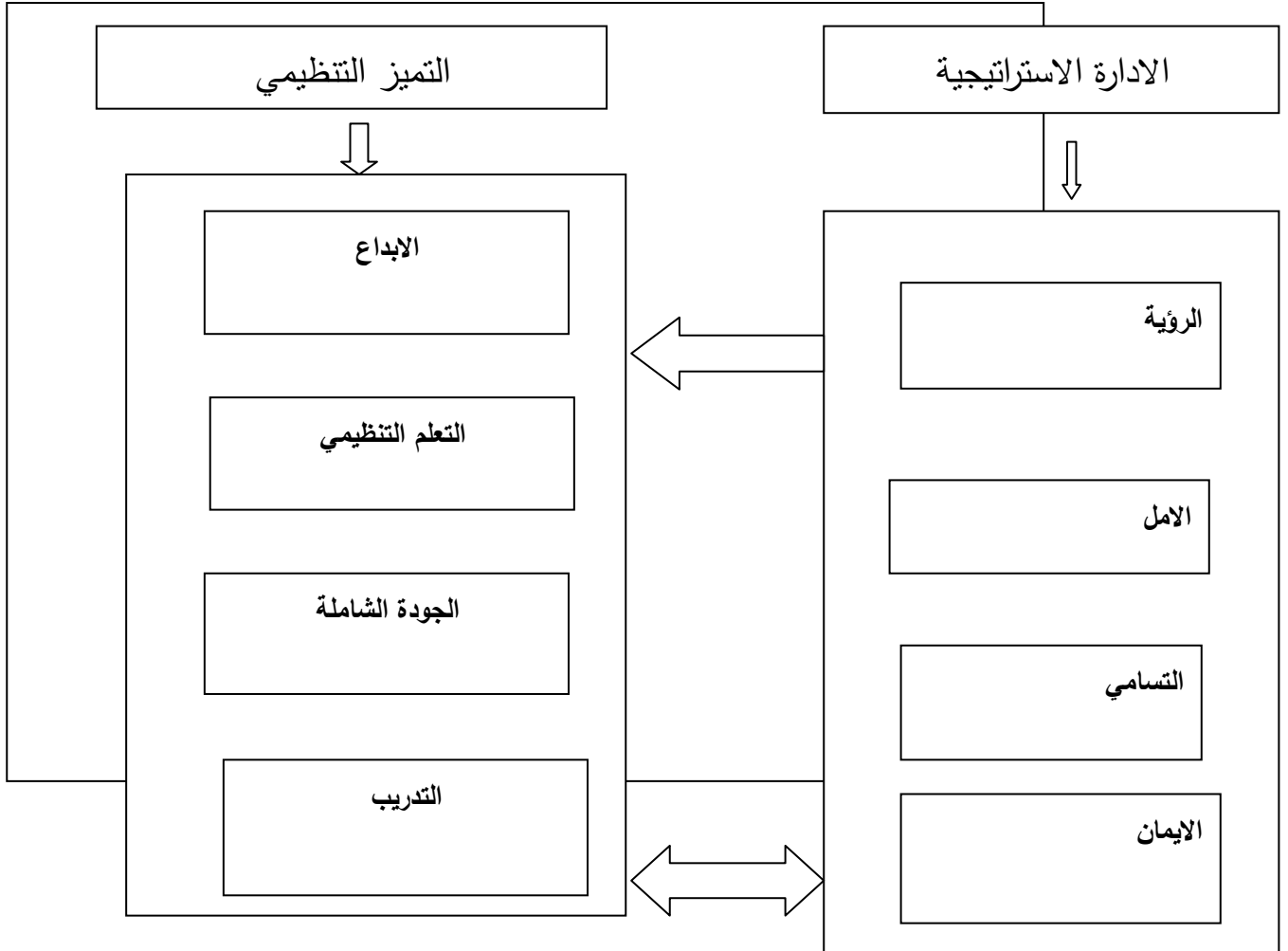
4. الاستفادة من الادبيات النظرية للبحث وكذلك التحليل الاحصائي من خلال مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات التي توضح كيفية استغلال مهارات القيادة الروحية في تحقيق أبعاد التطور في الشركة المبحوثة

4 - انموذج البحث

في ضوء مشكلة البحث وأهدافه تم تطوير مخطط توضيحي يبين متغيرات البحث، المستقل والمعتمد. إذ ان المتغير المستقل هو القيادة الروحية بأبعادها (الرؤية ، الامل ، التسامي ، الايمان) أما المتغير المعتمد فهو بأبعادها (الابداع ، التعلم المعرفي ، الجودة الشاملة ، التدريب)

الشكل (1)

المخطط الفرضي للبحث



المصدر: من إعداد الباحث

5- فرضيات البحث

أولاً- الفرضية الرئيسية الأولى (توجد علاقة ارتباط ذو دلالة معنوية بين القيادة الروحية وتحقيق أبعاد التطور المعرفي وتنطلق منها الفرضيات الفرعية الآتية :

أ- توجد علاقة ارتباط ذو دلالة معنوية بين القيادة الروحية والإبداع.

ب - توجد علاقة ارتباط ذو دلالة معنوية بين القيادة الروحية والتعلم المعرفي

ت-توجد علاقة ارتباط ذو دلالة معنوية بين القيادة الروحية والتدريب

توجد علاقة ارتباط ذو دلالة معنوية بين القيادة الروحية والجودة الشاملة.

ثانياً - الفرضية الرئيسية الثانية(يوجد أثر معنوي للقيادة الاستراتيجية في تحقيق أبعاد التطور المعرفي).

1- يوجد أثر معنوي للقيادة الاستراتيجية في بعد الإبداع.

2- يوجد أثر معنوي للقيادة الاستراتيجية في بعد التعلم المعرفي.

3- يوجد أثر معنوي للقيادة الاستراتيجية في بعد التدريب.

4. يوجد أثر معنوي للقيادة الاستراتيجية في بعد الجودة الشاملة.

7. حدود البحث

1. الحدود المكانية: شركة انتاج اللدائن في بعقوبة

2. الحدود الزمانية: انحصرت حدود البحث الزمانية في المدة التي تم فيها وهي من 2024/1/1 إلى 2022/2/20

3. الحدود البشرية: وتمثل اصحاب القرار في الشركة العامة لإنتاج اللدائن

8. اساليب جمع البيانات وتحليلها

بغية الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة للبحث . اعتمد الباحث في الجانب النظري على الكثير من المصادر الجاهزة متمثلة بالمراجع والمصادر من كتب ومجلات ودراسات ودوريات ذو صلة.

أما فيما يتعلق بالجانب الميداني فقد استخدم الباحث الوسائل الآتية في جمع المعلومات والبيانات المطلوبة.

1. الوثائق والسجلات الخاصة بالمجمع الصناعي في بعقوبة.

2. الاستبانة : الأداة الرئيسية التي اعتمد عليها في بيانات هذه الدراسة ومعلوماته؛ إذ أعدت استبانته تضمنت ثلاث فقرات موزعة على الأجزاء الرئيسية للاستبانة، ومراجعة بعض المقاييس العربية والأجنبية المتعلقة بموضوع البحث.

3. صدق الاستبانة وثباتها :

لقد طورت استبانته الدراسة من خلال المرور بالمراحل الآتية:

المرحلة الأولى:

لتحقيق الصدق الظاهري، عرضت الاستبانة قبل تعميمها على مجموعة من المحكمين من اختصاصات مختلفة من الاكاديميين والمهنيين من أجل تقدير مدى تمثيل فقرات المقياس للصفة المراد قياسها، وقد عدلت بعض الملاحظات المقترحة بما يتلاءم ومتغيرات البحث.

المرحلة الثانية

وهي لتأكيد ثبات المقياس، استعمل مقياس كرومباخ الفا، واتضح أن معامل الفا كان (83.4%) على المستوى الإجمالي وقد بلغ (88.7%) على مستوى فاعلية سلوكيات القيادة الروحية (95%) على مستوى أبعاد التطور المعرفي أسس التطور المعرفي، وتعد هذه النسبة مقبولة في المقاييس الوصفية.

وبين الجدول رقم (1) وصف الاستبانة بمحاورها الرئيسية كافة التي وضحت بشكل تفصيلي فقرات متغيرات البحث من متغير مستقل متمثل بسلوكيات القيادة الروحية بأبعاده: (الفردية، والجماعية، المعرفية، والبيئية)، ومتغير تابع المتمثل بأبعاد التطور المعرفي وبأبعاده: (قاعدة الفرضيات التوجه بالتصعيد، والحجة بالمثل، زيف السيطرة)، حيث تناولت الاستبانة، كما موضح بالجدول (1)، عدداً من عناصر كل بعد، وكذلك نسبته وأرقام كل بعد، ونسبته من مجموع الاستبانة، واذيف حقل خاص بمقاييس الاستبانة ومصادرها لكل متغير من متغيرات البحث.

8. الوسائل الإحصائية.

استعملت مجموعة من الأساليب الإحصائية من أجل التوصل إلى مؤشرات دقيقة تخدم أهداف البحث الحالي، واختبار فرضياته وتمثلت هذه الأساليب بما يأتي:

أ. الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لوصف متغيرات الدراسة وتحليلها.

ب. معامل ارتباط بيرسون البسيط لقياس قوة العلاقة بين متغيرين

معامل الانحدار المتعدد المستعمل لتحديد معنوية تأثير مجموعة متغيرات مستقلة في المتغير المعتمد.

9- وصف مجتمع وعينة البحث :

تعترض الباحث عادة معضلة ليست بالهينة، فيما يخص عينة مجتمع البحث؛ ولاسيما أن مجتمع البحث وعينته تمثل حقلًا تجريبيًا لمتغيرات البحثية الأساسية المتعلقة بفروض البحث وأهدافه وأهميته.

وتتمثل عينة البحث الميدان الذي يمثل النموذج الفكري والتحليلي للبحث، وبناء على ذلك استعرض الباحث الكثير من الأماكن البحثية التي يمكن أن تتلاءم مع مكونات الدراسة ومتغيراتها وارتباطها في إطار البيئة العراقية؛ إذ وجد الباحث أن الشركة العامة لإنتاج اللدائن هي البيئة الأنسب والأكثر ملاءمة في تحقيق أهداف البحث ومتغيراته واخترت عينة القصدية، للحصول على نتائج علمية دقيقة وقابلة للتحقيق وموثوق بها من المجموع الكلي لمجتمع الدراسة المتمثل بالشركة العامة لصناعة اللدائن.

لقد بلغ حجم مجتمع البحث المتمثل بالشركة العامة للصناعة اللدائن 130 فرداً على المستوى الكلي للمؤسسة المبحوثة، واختيرت حجم عينة من مجموع مجتمع البحث البالغ 61 فرداً من أصحاب القرار في الشركة المبحوثة

تمثل الشركة العامة لصناعة اللدائن موقعا مهماً تبرز منه آلية المنهج الفكري للبحث؛ ولاسيما أن عينة البحث تمثل مجالاً للكثير من الاختبارات المتعلقة بفروض البحث، عليه، فإن الشركة العامة لصناعة اللدائن يمكن أن تتناسب مع مضمون البحث ومتغيراته وعلاقته مع البيئة العراقية. وذلك للأسباب الآتية:

أ- أهمية الأثر المهم الذي تؤديه الشركة العامة لصناعة اللدائن؛ بوصفها من أكبر الشركات الموجودة في المحافظة وتنوع الخطوط الانتاجية فيها

ب- يوجد في ملاك الشركة ملاك اداري متكامل من حملة الشهادات العليا والأولية مما يجعلها مطابقة لمواصفات عينة البحث.

ج- استجابة اصحاب القرار في الشركة بعد الاستشارة للتوصيات ونتائج البحث والعمل بها والالتزام بمخرجاتها.

10. منهج البحث:

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي الذي يمنح الامكانية لاستعمال الوصف في تشكيل إطار فكري نظري، ومن خلال المصادر والمراجع التي تتعلق بمشكلة البحث، وكذلك يمكننا من ربط نتائج التحليل الكمي المستعمل للكشف عن العلاقات والتفاعلات بين متغيرات الدراسة بأسلوب علمي منطقي، وكذلك يسهم في إعطاء النتائج العلمية الدقيقة للدراسة وتقديم التوصيات المناسبة المبنية على التحليلات الكمية باستعمال الوصف.

المبحث الثاني/ التأطير النظري :-

يتم في هذا المبحث التطرق لمتغيرين رئيسيين: هما القيادة الروحية وأبعاد التطور المعرفي اللذان يسهمان في الإجابة عن فرضيات البحث وعن الأسئلة مشكلة البحث وتحقيق الأهداف المستوحاة منه، إذ سيتم توضيح بعض الجوانب النظرية المتعلقة بهذه المتغيرات وكما يأتي :

1. مفهوم القيادة الروحية :

تعددت تعريفات القيادة الروحية منها: أسسهي القوة أو الطاقة المفعمة بالحياة التي تلهم الافراد للعمل بروح الجماعة وتمنح مغزى لحياتهم، وفي ضوء تحمل المسؤولية ورعاية مصالح الاخرين يمكن تعريف القيادة الروحية بأنها مصدر الهام وتحريك العاملين نحو دلالات التسامي من خلال غرض أعلى ومغزى اعمق بما يحقق خدمة المرؤسين ومن ثم الحصول على التطور الاستراتيجي الأمثل (مصطفى:2023، 251)

وفي ظل الجماعة وعمل الفريق والتواصل الاجتماعي والإداري والثقافي عرفت القيادة الروحية بأنها حس الرسالة الهادف والشمولية والتكامل، وكذلك نجاح الارتباط والتواصل البيئي، وبما يجعل العاملين يمتلكون دلالات ذات معنى لحياتهم، وأنشاء الثقافة الاستراتيجية والاخلاقية القائمة على المحبة والايثار بكل مايعنيه ذلك من احترام لذات الاخرين (سعد:2023، 387)

2. أهداف القيادة الروحية

يمكن تحديد اهم الأهداف للقيادة الاستراتيجية، وكما مبين في الاتي (هند :2019، 87)

1. ابراز نماذج القدوة الاستراتيجية في العمل، وأن يكون المدير هو أحد هذه النماذج التي تلهم العاملين في انجاز اعمالهم الموجهة لخدمة المجتمع والمنظمة والعاملين على حد سواء وبحماس وتفاني

2. تشجيع مؤشرات الابتكار الاستراتيجية في المنظمة مثل إيجاد مناسبات، مسابقات، جوائز، منتجات وخدمات جديدة تسهم في إثراء الحياة الاستراتيجية في المجتمع والمنظمة.

3. تدوين مدونة أخلاقيات المنظمة من أجل تضمينها على وفق القيم الاستراتيجية مثل: الامتنان، والغفران، والتسامح، والتأمل، والعمل المشترك مع الآخرين

4 - التواصل الجيد مع الغير يجب أن يكون المدير لديه قدرة على التواصل مع غيره وشرح ما يريد تنفيذه بشكل جيد لفريقه.

5 - القدرة على بناء فريق عمل ينبغي أن يتصف المدير بالقدرة على بناء فريق عمل جيد وتحديد المهارات، وأنواع الشخصيات المطلوبة لبناء فريق قوي.

3. أبعاد القيادة الروحية

للقيادة الاستراتيجية أبعاد مهمة تحدد ملامح البحث وترسم أهم أهدافه، وتفسر أهم نتائج النظرية والعملية التي تجعل من نتائج البحث وتوصياته قابلة للتحقيق، ومن تلك الأبعاد، كما يأتي:

1. الرؤية

رؤية المدير الاستراتيجية في مكان العمل هي السعادة التي يصبوا إليها المدير والمؤوسين على حد سواء، فهي تفكير ذهني يبني على أسس شاملة ومتكاملة وتصورات ملهمة وخرافة للمعتاد، رؤية المدير الاستراتيجية تعكس أيضاً كلمات وسلوكيات عاطفية والنفسية والفكرية والاستراتيجية على حد سواء ومنسجمة في كل جوانب حياتة فرؤية المدير الاستراتيجية تبنى على اسس لمتناقضة ولامتعارضة ينسجم مع شخصية المدير الاستراتيجية الذي يبغى في الوصول إلى صورة متكاملة تضم في مضامينها الدافعية والأمل والتفاعل مع بيئة العمل الاداري في حيز الفريق والجماعة

(ابراهيم:2011، 98)

2. الامل

الامل وعمق القيادة الروحية وجهان لعملة واحدة ويصبان في نهر واحد، فليس هنالك روحية في العمل من دون أمل مسبق، فالأمل يجعل حياة العمل مغزى ومعنى، ومن ثمّ، يحفز المرؤس في المنظمة على القدرة على التغيير والاندفاع قدماً، فصورة المدير الاستراتيجية لاتبنى على جسر اليأس والضبابية والانعزالية عن روح الفريق والاحباط، فالاستراتيجية المطعمة بالأمل لها مدلولاتها في التماسك والقوة والعزيمة والإصرار، فالامل ينعش النفس والبدن وتدفع الكسول إلى الجد والمجد إلى المدوامة(صالح:2007، 90)

3. التسامي

التسامي هو مصطلح يكمل المدير الاستراتيجية ويترجم روح الرفع من الأدنى إلى السمو الأعلى، فيسموا عن كل شيء مادي، ليس له معنى، إلى كل شيء روحي معنوي يحتوي كل شيء، فهو يعد آلية تستعمل للحصانة النفسية، أو إزالة التوتر الداخلي المنفلت عن الضغط العصبي عن طريق إعادة إرسال الطاقة لتحقيق الغايات المنشودة بكل هدوء وبما

يساعد على الإبداع، وهو أقرب للحيلة النفسية حيث يقوم الشخص بإخراج رغباته بشكلٍ مقبول، من دون توجيه اللوم إلى نفسك لأنك تفعل شيئاً خاطئاً، أو حتى مواجهة لوم بيئة العمل(زهرة:2016، 43)

4. الإيمان

الإيمان اساس الاستقرار وطمأنينة النفس للإيمان آثار عظيمة في تحقق التقدم البشري وارتقائه وتكامله، وهو سر نجاح بالفرد وظفره بالمقصود، وكثيراً ما عُبر عنه بأنه الأساس القوي لاستقرار الفرد وطمأنينة نفسه، وأنشراح صدره وعلو همته وتحقيق مآربه، أن الحياة الحقيقية لا تكون إلا بالإيمان، فبالإيمان يكون الأمن، والاستقرار، والطمأنينة، والعفة، والكرامة، وبدون الإيمان يصير الخوف، والقلق، والضنك، والرذيلة(زينة:2016، 76)

ثانياً: المتغير الاستجابي التطور المعرفي

حتى تكون المنظمة في القمة لا بد أن تواكب التطور، ولا نقصد بالتطور حداثة الآليات والتقنيات كإبدال الاعمال اليدوية بنظام الحواسيب أو تحويل نظام الاتصال من الرسائل إلى الانترنت والبريد الالكتروني. وهكذا فإن هذا أمر يدخل في نظام العمل بشكل طبيعي، بل نقصد تطور الفكر وأنفتاحه وتهذيبه وتكامل الأساليب وسموها، وأيضاً نمو الأهداف والطموحات، وبعبارة أخرى، التطور الإنساني في العلاقات ونمط التعامل داخل المؤسسة.

1. مفهوم التطور المعرفي:

يمكن تعريف التطور المعرفي بأنه جهود تنظيمية مخططة تهدف إلى تحقيق الميزة التنافسية الدائمة للمنظمة، لأن السمة الدائمة للعصر الحالي هي التغيير في كل شيء، وعلى كل مستوى وطوال الوقت، والثابت الوحيد في عصر المنظمات الذكية هو التغيير والتكيف نحو الابداع والابتكار(أسس2019:Abdi)،(33)

ويمكن تعريف التطور المعرفي أسسمنظومة متكاملة من السياسات التي تحكم وتنظم عمل المنظمة وترشد القائمين بمسؤوليات التطور إلى اسس وقواعد ومعايير اتخاذ القرارأسس، ويمكن تعريف التطور المعرفي على وفق القوانين والانظمة واللوائح بأنه قيادة فعالة تتولى وضع الأسس والمعايير لتطبيق الخطط والسياسات واتخاذ القرار وقيم واخلاقيات العمل لتحقيق التطورأسس(2010: Abdullateef)، (55)

ويرى الباحث بأنه التطور المعرفي هو: تطبيق منهجي لمبادئ إدارة الجودة الشاملة في إدارة أداء العمليات داخل المنظمة على أساس رضا العملاء وأصحاب المصلح، مثل المالكين، والإدارة، والموردين، والمجتمع كله.

ويمكن تفسير التطور المعرفي من وجه نظر الباحث يمثل التطور المعرفي في تلك الجهود المعرفية المخططة التي تهدف إلى تحقيق الميزات التنافسية الدائمة للمنظمة. ويعرف كذلك بأنه تحقيق المنظمة لمستويات متقدمة في التطور المؤسسي في جميع المستويات الإدارية عن طريق تحقيق الأهداف المنشودة بكفاءة وفاعلية، وتحقيق ميزة تنافسية في تقديم الخدمة أو السلعة.

2.أساليب تحقيق التطور المعرفي

هنالك أساليب عدة مهمة، فُسرَت من وجه نظر الباحث للوصول إلى التطور في التطور وتحقيق أفضل النتائج المرجوة التي من شأنها بناء المنظمات على أسس صحيحة.

1. وضع معايير عالية للداء لكل الأفراد المنظمة والعمل على رفع المعايير بشكل تدريجي.
2. تطوير المديرين، بأسناد أعمال جديدة إليهم، واتباع اسلوب التناوب الوظيفي، والحرص على تعلم الجميع بشكل مستمر، وعدم إيفاء الأفراد ذوي القدرات المنظمة من الموظفين في مراكزهم نفسها مدة أطول من الحد المقرر.
3. العمل على إجراء تعديلات في البيئة العمل بشكل مستمر، كالثقافة المعرفية، وسياسه المنظمة وبنيتها.
4. القيام بتزويد كل مستوى من مستويات المنظمة بموهبة جديدة، وتوظيف مديرين مناسبين وقادة حريثيين لحل مشكلات

المعرفية.

3.أبعاد التطور المعرفي :

للتميز المعرفي أبعاد أساسية ومهمة يمكن أن تفسر اهم خطوات التحليلي الاحصائي وترجمة المحور المعرفي والنظري للبحث والوصول إلى الحل الامثل لمشكلة البحث واثبات صحة فرضياته ومن تلك الأبعاد كما يأتي :

ا.الإبداع

عملية ينتج عنها عمل جديد يرضي جماعة ما أو تقبله، بأنه مفيد فهو عملية يتم من خلالها إيجاد علاقات بين متغيرات لم يتم التطرق لها مسبقاً، إذن هو المحصلة الناتجة عن القدرة على التنبؤ بالصعوبات والمشكلات التي قد تطرأ خلال التعامل مع قضايا الحياة، ومن ثم القدرة على التفكير بشكل مختلف ومبدع، والوصول إلى إيجاد حل مناسب، تظهر الحاجة إلى الإبداع نتيجة الظروف التي تفرضها التغيرات في بيئة المنظمة مثل: التغيرات التكنولوجية وتغير إذواق المستهلكين ونتيجة التفاوت في أداء المنظمة الفعلي والتطور المرغوب فيه(Anastassiou:2016 . ، 54)

ب.التعلم المعرفي

العملية أو مجموع العمليات والأنشطة التي تسعى المنظمة من خلالها إلى تحسين مقدراتها الكلية وتطوير وتفعيل علاقاتها مع بيئتها الداخلية والخارجية والتكيف معها، وتعبئة العاملين ليكونوا وكلاء لمتابعة المعرفة وتوظيفها في المنظمة لأحداث التطور المستمر وتحقيق الكفاءة والفاعلية فهو من العمليات والاجراءات والوسائل التي تتخذها المنظمة على مستوى العاملين والبناء المنظمي لزيادة مقدراتها على التغيير المستمر والتكيف مع المتغيرات الداخلية والخارجية لتحقيق اقصى درجة ممكنة من الأهداف المرغوب فيها(Anderson:2002، (23)

ج. البرامج التدريبية

إن الحاجة التدريبية للمنظمات تعد من الحاجات الأساسية والمستمرة لتحسين التطور وتطوير المهام التي تنطاط بالمنظمات.

يعد التدريب وسيلة لإكساب الافراد المتدربين المهارات والمعلومات والمعارف الفكرية والعملية التي تنقصهم؛ لاسيما في ظل التطورات الفكرية التي يشهدها المجتمع الانساني عموماً؛ إذ إنه مجتمع معرفة تتراكم فيه الكثير من الخبرات التي لا بد لمن يسعى للتطوير أن يركن إليها وبصورة مستمرة (Elmubashe:2020). (67)

د. الجودة الشاملة

الجودة الشاملة أسلوب يقوم على التعاون بهدف إنجاز الأعمال من خلال توافر مهارات وقدرات لدى العاملين والإدارة ، لتحقيق التحسين المستمر للإنتاجية وتحقيق الجودة من خلال العمل الفردي والجماعي.

ويعد مفهوم الجودة الشاملة مفهوماً إدارياً ويعني توظيف العمليات الادارية الأربع التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة بشكل سليم، وصحيح في تحقيق متطلبات العميل والمستهلك وانجاز ما ينال رضاه مع الحرص على متابعة ما بعد الاستهلاك والحصول على تقييم العميل للمنتج وتحسين جودة المنتج بشكل مستمر، (Facula:201665).

المبحث الثالث: الجانب العملي

تمهيد:

أجريت اختبارات الجانب العملي، بهدف الوصول إلى النتائج لتحليل البيانات التي جمعت من عينة البحث.

أولاً: وصف عينة البحث

الجدول (2) يحتوي على معلومات شخصية حول عينة معينة تحتوي على 71 فرداً. هذا الجدول يقسم العينة إلى ثلاث سمات رئيسية: النوع الاجتماعي، والعمر، والتحصيل الدراسي. يظهر الجدول العدد الإجمالي للأفراد ونسبتهم المئوية في كل فئة لكل سمة.

جدول (2) المعلومات الشخصية للعينة			
النسبة المئوية	التكرار	الفئة	السمة
94%	67	ذكر	النوع الاجتماعي
6%	4	انثى	
100%	71	المجموع	

24%	17	أقل من 30 سنة	العمر
30%	21	31 – 40 سنة	
34%	24	40 – 50 سنة	
13%	9	50 سنة فأكثر	
100%	71	المجموع	
4%	3	إعدادية فما دون	التحصيل الدراسي
59%	42	بكالوريوس	
37%	26	شهادة عليا	
100%	71	المجموع	

ويتضح من الجدول أعلاه:

1. النوع الاجتماعي: إن النوع الذكوري: يمثل 94% من العينة، أي 67 فرداً. في حين أن النوع الأنثوي: يمثل 6% من العينة، أي 4 أفراد. وهو يشير إلى أن الأفراد الذكور يمثلون الغالبية العظمى من العينة.
2. العمر: إن الفئة العمرية أقل من 30 سنة: يمثلون 24% من العينة (17 فرداً). أما الفئة العمرية بين 31 و 40 سنة: يمثلون 30% من العينة (21 فرداً). في حين أن الفئة العمرية بين 40 و 50 سنة: يمثلون 34% من العينة (24 فرداً). وأخيراً فإن الفئة العمرية 50 سنة فأكثر: يمثلون 13% من العينة (9 أفراد). وهو يعكس توزيع الأعمار داخل العينة، حيث يمكن ملاحظة أن الأفراد في الفئة العمرية بين 40 و 50 سنة يمثلون النسبة الأكبر.
3. التحصيل الدراسي: إن الذين يملكون تحصيل دراسي إعدادية فما دون يمثلون 4% من العينة (3 أفراد). أما الذين يملكون درجة البكالوريوس يمثلون 59% من العينة (42 فرداً). وأخيراً فإن الذين يملكون شهادة عليا يمثلون 37% من العينة (26 فرداً). ويظهر هذا الجزء من الجدول أن الأفراد الذين يملكون درجة البكالوريوس هم الأكثر تمثيلاً في العينة.

ثانياً: التحليل الوصفي

حللت أبعاد ومتغيرات الدراسة باستعمال الإحصاء الوصفي من وسط حسابي وأنحراف المعياري، وهي أدوات أساسية في البحث والتحليل الإحصائي. تلك الأدوات تسهم في توضيح توزيع البيانات وقياس مدى التباين بين مختلف المتغيرات المطروحة في الدراسة.

وحللت أبعاد المتغيرات (القيادة الروحية ، التطور المعرفي) في الجدول (3) الآتي:

جدول (3) التحليل الوصفي لمتغيرات وأبعاد البحث			
ت	المتغير أو البعد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	الروية	3.427	0.726
2	الامل	3.594	0.714
3	التسامي	3.417	0.730
4	الايمان	3.400	0.707
المتغير	القيادة الروحية	3.460	0.666
1	الابداع	2.917	0.877
2	التعلم المعرفي	3.590	0.611
3	الجودة الشاملة	3.277	0.616
4	البرامج التدريبية	3.605	0.519
المتغير	التطور الابداعي	3.348	0.551

يقدم الجدول تحليلاً وصفيًا لمتغيرات وأبعاد البحث بما في ذلك الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل متغير. والقيم الإحصائية والتفسير الإداري لكل فقرة:

- 1- متغيرات القيادة الروحية : جاء بالوسط الحسابي 3.460 ،أي توافره مرتفع في شركة اللدائن في بعقوبة، في حين أن الانحراف المعياري 0.666 أي تشتت قليل لآراء العينة، وقد تضمن المتغير القيادة الروحية الأبعاد الآتي:
 - ✓ بعد الروية: جاء بوسط حسابي بالغ 3.427 أي توافره مرتفع في شركة اللدائن في بعقوبة، أمّا الانحراف المعياري، فقد بلغ 0.726 أي تشتت قليل، مما يشير إلى تباين في مدى الاهتمام والتركيز على الروية بين المشاركين.
 - ✓ بعد الامل: جاء بالوسط الحسابي 3.594 أي توافره مرتفع في شركة اللدائن في بعقوبة، أما الانحراف المعياري: 0.714 ،أي تشتت قليل في آراء العينة، وتظهر النتائج بان هنالك تبايناً معتدلاً في مستوى المرونة بين الأفراد.

- ✓ بعد التسامي: وجاء بالوسط الحسابي 3.417 أي توافره مرتفع في شركة اللدائن في بعقوبة، في حين أن الانحراف المعياري 0.730 أي تشتت قليل في آراء العينة، وتشير النتائج إلى تباين معتدل في مدى انتشار هذه السمة بين الأفراد.
- ✓ بعد الايمان: فقد جاء بالوسط الحسابي 3.400، أي توافره مرتفع في شركة اللدائن في بعقوبة، أما الانحراف المعياري 0.707، أي تشتت قليل في آراء العينة، وتشير إلى تباين معتدل في مستوى الايمانه بين المشاركين.
- 2- متغيرات التطور المعرفي: جاء بالوسط الحسابي 3.348 أي توافره مرتفع في شركة اللدائن في بعقوبة، في حين أن الانحراف المعياري 0.551، أي تشتت قليل لآراء العينة، وقد تضمن المتغير التطور المعرفي الأبعاد الآتي:
- ✓ بعد الإبداع: جاء بالوسط الحسابي 2.917 مما يدل على توافر معتدل في شركة اللدائن في بعقوبة، أما الانحراف المعياري 0.877 أي تشتت قليل في آراء العينة، وتشير النتائج إلى أن مستوى الإبداع يُظهر تطبيقاً ضعيفاً في مستوى الإبداع بين الأفراد.
- ✓ بعد التعلم المعرفي: جاء بالوسط الحسابي 3.590 مما يدل على توافر مرتفع في شركة اللدائن في بعقوبة، أما الانحراف المعياري 0.611 أي تشتت قليل في آراء العينة، ويشير إلى أن التعلم المعرفي مطبق بمستوى مرتفع بمستوى التعلم المعرفي في المؤسسة المبحوثة.
- ✓ بعد الجودة الشاملة: فقد جاء بالوسط الحسابي 3.277 مما يدل على توافر معتدل في شركة اللدائن في بعقوبة، أما الانحراف المعياري 0.616، أي بتشتت قليل في آراء العينة، ويشير إلى أن دائرة الأحوال المدنية في مدينة بعقوبة تميل إلى قلة في الاهتمام في مستوى الجودة الشاملة.
- ✓ بعد البرامج التدريبية: جاء بالوسط الحسابي 3.605، مما يدل على توافر مرتفع في شركة اللدائن في بعقوبة، أما الانحراف المعياري 0.519، أي تشتت قليل في آراء العينة، وتظهر النتائج تبايناً معتدلاً في مستوى البرامج التدريبية.

ثالثاً: اختبار الفرضيات

اختبرت الفرضيات البحثية من خلال الأساليب معامل الارتباط البسيط الذي يوضح العلاقة بين متغيرين اثنين، في حين أن الانحدار الخطي البسيط يوضح تأثير المتغير المستقلة في متغير تابع، وكما يأتي:

1- اختبار الفرضية الأولى: توجد علاقة ارتباط بين المتغير القيادة الروحية وبين المتغير التطور المعرفي

ويتضح من الجدول (4) ان قيمة معامل الارتباط بيرسون قد بلغت (0.746**) وبدرجة حرية (71) وبمعنوية إحصائية (0.000)>(0.05) أي ان الارتباط معنوية بين المتغيرين ويقبل الباحث الفرضية الأولى.

جدول (4) نتائج معامل الارتباط سييرمان بين المتغيرات		
قيمة المعامل	درجة الحرية	المعنوية
**0.746	71	0.000

وتنبثق منها الاختبارات للفرضيات الفرعية الآتية:

أ- اختبار الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين القيادة الروحية والإبداع

ويتضح من الجدول (5) أن قيمة معامل الارتباط بيرسون قد بلغت (0.661^{**}) وبدرجة حرية (71) وبمعنوية إحصائية ($0.000 > 0.05$) أي أن الارتباط معنوية بين المتغيرين ويقبل الباحث الفرضية الفرعية الأولى.

جدول (5) نتائج معامل الارتباط سيبرمان بين المتغيرات		
قيمة المعامل	درجة الحرية	المعنوية
0.661^{**}	71	0.000

ب- اختبار الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين القيادة الروحية والتعلم المعرفي

ويتضح من الجدول (6) أن قيمة معامل الارتباط بيرسون قد بلغت (0.674^{**}) وبدرجة حرية (71) وبمعنوية إحصائية ($0.000 > 0.05$)، أي أن الارتباط معنوية بين المتغيرين ويقبل الباحث الفرضية الفرعية الثانية.

جدول (6) نتائج معامل الارتباط سيبرمان بين المتغيرات		
قيمة المعامل	درجة الحرية	المعنوية
0.674^{**}	71	0.000

ت- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين القيادة الروحية والتدريب

ويتضح من الجدول (7) أن قيمة معامل الارتباط بيرسون قد بلغت (0.573^{**}) وبدرجة حرية (71) وبمعنوية إحصائية ($0.000 > 0.05$) أي أن الارتباط معنوية بين المتغيرين ويقبل الباحث الفرضية الفرعية الثالثة.

جدول (7) نتائج معامل الارتباط سيبرمان بين المتغيرات		
قيمة المعامل	درجة الحرية	المعنوية
0.573^{**}	71	0.000

ث- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين القيادة الروحية والجودة الشاملة

ويتضح من الجدول (8) أن قيمة معامل الارتباط بيرسون قد بلغت (0.702^{**}) وبدرجة حرية (71) وبمعنوية إحصائية ($0.000 > 0.05$) أي أن الارتباط معنوية بين المتغيرين ويقبل الباحث الفرضية الفرعية الرابعة.

جدول (8) نتائج معامل الارتباط سيبرمان بين المتغيرات		
قيمة المعامل	درجة الحرية	المعنوية
0.702**	71	0.000

2- اختبار الفرضية الثانية: يوجد تأثير للمتغير القيادة الروحية في المتغير التطور المعرفي

ويتضح من الجدول (9) أن قيمة الحد الثابت قد بلغت (0.441) وهي اقل مقدار للتمييز المعرفي، في حين ان الميل الحدي قد بلغت (0.902)، وهي موجبة بمعنى أن التأثير طردي للقيادة الاستراتيجية في التطور المعرفي، أما معامل التحديد فقد بلغ (0.557) التي تشير إلى نسبة التفسير للنتائج الحاصل للتمييز المعرفي بسبب التغير في القيادة الروحية ، في حين أن اختبار (F) هي بمعنوية إحصائية $(0.000) > (0.05)$ أي أن هناك تأثير للقيادة الاستراتيجية في التطور المعرفي ويقبل الباحث الفرضية الثانية.

جدول (9) نتائج الانحدار الخطي البسيط				
الحد الثابت	الميل الحدي	معامل التحديد	اختبار F	المعنوية
0.441	0.902	0.557	86.583	0.000

أ- اختبار الفرضية الفرعية الأولى: يوجد تأثير للمتغير القيادة الروحية في بعد الابداع

ويتضح من الجدول (10) ان قيمة الحد الثابت قد بلغت (0.349) وهي اقل مقدار للأبداع، في حين ان الميل الحدي قد بلغت (0.764) وهي موجبة بمعنى ان التأثير طردي للقيادة الاستراتيجية في الابداع، أما معامل التحديد فقد بلغ (0.437) التي تشير إلى نسبة التفسير للنتائج الحاصل للأبداع بسبب التغير في القيادة الروحية ، في حين أن اختبار (F) هي بمعنوية إحصائية $(0.000) > (0.05)$ أي أن هناك تأثير للقيادة الاستراتيجية في بعد الابداع ويقبل الباحث الفرضية الفرعية الأولى.

جدول (10) نتائج الانحدار الخطي البسيط				
الحد الثابت	الميل الحدي	معامل التحديد	اختبار F	المعنوية
0.349	0.764	0.437	58.773	0.000

ب- اختبار الفرضية الفرعية الثانية: يوجد تأثير للمتغير القيادة الروحية في بعد التعلم المعرفي

ويتضح من الجدول (11) ان قيمة الحد الثابت قد بلغت (0.441) وهي اقل مقدار للتعلم المعرفي، في حين أن الميل الحدي قد بلغت (0.638)، وهي موجبة بمعنى ان التأثير طردي للقيادة الاستراتيجية في التعلم المعرفي، أما معامل

التحديد فقد بلغ (0.454) التي تشير إلى نسبة التفسير للتباين الحاصل التعلم المعرفي بسبب التغيير في القيادة الروحية، في حين ان اختبار (F) هي بمعنوية إحصائية (0.000)>(0.05) أي أن هنالك تأثير للقيادة الاستراتيجية في بعد التعلم المعرفي ويقبل الباحث الفرضية الفرعية الثانية.

جدول (11) نتائج الانحدار الخطي البسيط				
الحد الثابت	الميل الحدي	معامل التحديد	اختبار F	المعنوية
0.441	0.638	0.454	72.559	0.000

ت- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد تأثير للمتغير القيادة الروحية في بعد التدريب

ويتضح من الجدول (3) أن قيمة الحد الثابت قد بلغت (0.592)، وهي أقل مقدار للتدريب، في حين أن الميل الحدي قد بلغت (0.711)، وهي موجبة بمعنى أن التأثير طردي للقيادة الاستراتيجية في التدريب، أما معامل التحديد فقد بلغ (0.328) التي تشير إلى نسبة التفسير للتباين الحاصل التدريب بسبب التغيير في القيادة الروحية ، في حين أن اختبار (F) هي بمعنوية إحصائية (0.000)>(0.05)، أي أن هنالك تأثير للقيادة الاستراتيجية في بعد التدريب ويقبل الباحث الفرضية الفرعية الثالثة.

جدول (12) نتائج الانحدار الخطي البسيط				
الحد الثابت	الميل الحدي	معامل التحديد	اختبار F	المعنوية
0.592	0.711	0.328	48.623	0.000

ث- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد تأثير للمتغير القيادة الروحية في بعد الجودة الشاملة

ويتضح من الجدول (13) أن قيمة الحد الثابت قد بلغت (0.670)، وهي أقل مقدار للجودة الشاملة، في حين أن الميل الحدي قد بلغت (0.914)، وهي موجبة بمعنى أن التأثير طردي للقيادة الاستراتيجية في الجودة الشاملة، أما معامل التحديد فقد بلغ (0.493) التي تشير إلى نسبة التفسير للتباين الحاصل في الجودة الشاملة؛ بسبب التغيير في القيادة الروحية ، في حين أن اختبار (F) هي بمعنوية إحصائية (0.000)>(0.05) أي أن هنالك تأثير للقيادة الاستراتيجية في بعد الجودة الشاملة ويقبل الباحث الفرضية الفرعية الرابعة.

جدول (13) نتائج الانحدار الخطي البسيط				
الحد الثابت	الميل الحدي	معامل التحديد	اختبار F	المعنوية
0.670	0.914	0.493	89.352	0.000

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

1. تطوير الأساليب القيادية الروحية من خلال تطوير وتبني التطور المعرفي المتميز في المنظمة.
2. ان استعمال أبعاد القيادة الروحية يمكن المنظمة من تحقيق التطور المتميز في عملها والتي تعزز من ادائها بالشكل الذي ينعكس على افراد عينة الدراسة.
3. إن تطوير المهارات القيادية واستعمال الأساليب الاستراتيجية في المنظمة والتكيف مع التغيرات من أجل تحقيق أهدافها بشكل الذي يرسم صورته مشرقة للمنظمة الذي ينعكس من خلال تقديم أداء متميز كبير لأفرادها وأقسامها.
4. اتضح من خلال التحليل الإحصائي ، أن أفراد عينة الدراسة متفقون تماماً وبشكل كبير حول استعمال الأساليب الاستراتيجية التي تعزز من تحقيق التطور المنظمي، وهذا يعني أن استعمال مثل هكذا أساليب روحية من لدن المنظمة موضوع الدراسة سيمكنها من تحقيق التطور المتميز والمعرفة.
5. اتضح من خلال عمليات التحليل الإحصائي، أن أفراد عينة الدراسة متفقون تماماً وبشكل واضح حول خصائص منظمات الاعمال ذو التطور المتميز، وهذا يعني انه في حال استعمال هذه الخصائص من لدن المنظمة ستتمكن من تحقيق التطور في أداء أعمالها.

ثانياً - التوصيات

- 1 . يوصي الباحثين الآخرين بأجراء الدراسات المستفيضة والمتعمقة وبصوره مستمرة حول البيات واستراتيجيات استعمال الأساليب الحر بانية في المنظمات من أجل التكيف مع متغيرات الواقع المنظمي.
- 2 . التأكيد على ضرورة تطوير والاستفادة من استعمال الأساليب القيادية الروحية من أجل تحقيق التطور المنظمي المتميز ضمن استراتيجيات وأساليب التي تعزز من تحقيقها وتكيفها في بيئة العمل المنظمي التي تمس روح وثقافة وقيم الافراد الموظفين.
- 3 . يجب الاستفادة الضرورية القصوى من أهداف القيادة الروحية في المنظمة وأبعادها في بيئة تتسم بالتعليم المنظمي.
- 4 . العمل على تبني استعمال المعايير والخصائص ذات التطور المنظمي المتميز الذي ينعكس على عمليات التعليم المنظمي والنهوض بواقع المنظمات المتطورة.
- 5 . بهدف النجاح والتطوير عمليات الاستراتيجية يجب إجراء عمليات التدريب واستعمال أساليب تنمائي من الواقع الذي تعيشه المنظمة، على الرغم من وجود القوانين، لكن التغيرات التي يحيط بها تجعلها تتكيف من أجل تحقيق أهدافها.
- 6 . ضرورة تبني وتطبيق خصائص وممارسات التطور المتميز في المنظمة التي يمكن من خلالها النهوض بالواقع بما مكفاه بها في الوقت الحاضر أنها منظمة عراقية التي ينعكس أدائها على المنظمات الاخرى.

7 . يجب عند استعمال أساليب القيادة الروحية توفير مناخ يساعد على تطبيقها الذي يخلق التعاون والمحبة في عمليات اتخاذ القرارات التي تنعكس على تحقيق التطور المنظمي المتميز الذي يليق بالمنظمة بوصفها إحدى المنظمات العراقية العريقة.

المصادر والمراجع

أولاً. العربية

1. أسراء ، وميسون ، 2023، تأثير ادارة المورد البشري في الازهار المعرفي ،مجلة الدراسات الاقتصادية والادارية ،كلية الادارة والاقتصاد،المنظمة العراقية المجلد 2 العدد 3
2. إسماعيل، عمار فتحي موسى، 2020 ، دور الذكاء الاستراتيجي كمتغير وسيط في العلاقة بين المناعة المعرفية والتطور المؤسسي دراسة تطبيقية على اعضاء هيئة التدريس بجامعة مدينة السادات، المجلة العلمية للبحوث التجارية، العدد الأول
3. ايسر ياسين، 2023. دور استقلالية مراقب الامتثال في العمل المصرفي، مجلة الدراسات الاقتصادية الاقتصادية والادارية ،كلية الادارة والاقتصاد ،المنظمة العراقية ،المجلد 2، العدد 3
- 4 . الجابري ، عبد العزيز سالمين، عبد الكريم، ميسون عبد الله، حامد، عبد السلام دم، 2020 ، الدور الوسيط للمرونة المعرفية في العلاقة بين عدم التأكد البيوي واداء المشروعات الاستثمارية دراسة تطبيقية على عينة من المشروعات الاستثمارية القطرية في منطقة القرن الافريقي أسس، المجلة الالكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الابحاص العلمية والتربوية، العدد الثاني والعشرون
5. جلول، شريفي، 2015 ، واقع ادارة العلاقة مع الزبون في المؤسسات الخدمية وتأثيرها على ولائه دراسة حالة مؤسسة موبيليس للاتصالات لبعض الولايات الممثلة المغرب الجزائري ، اطروحة دكتوراة غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابي بكر بلقايد
6. حسناء جبار ، 2023، تأثير استكشاف الفرص في القدرات التنافسية ،مجلة الدراسات الاقتصادية والادارية ،المنظمة العراقية ،المجلد 2 ، العدد 3
7. حمد الوليد عبد الله، الحاكم، علي عبدالله، 2016 المتغيرات المعرفية وأثرها على اعادة هندسة العمليات الادارية في منظمات الاعمال دراسة ميدانية على الشركة السودانية لسكك حديد السودان أسس، مجلة العلوم الاقتصادية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات التجارية، العدد 2 ، المجلد. 17
- 8 . الخفاجي، علي كريم، 2011 ، أثر العوامل المعرفية في تخطيط الحملات الترويجية دراسة تطبيقية وتحليلية في عدد من الشركات الانتاجية العراقية، مجلة جامعة بابل

9. الساعدي، مؤيد، زعلان، عبد الفتاح جاسم، 2013 ، دور عمليات ادارة المعرفة في البصمة الوارثية المعرفية (DNA للمنظمات الاعمال بح استطلاعي في عينة من المصارف العراقية ، مجلة الادارة والاقتصاد، المجلد الثالث ، العدد العاشر.

9.رغد ،خالد ،القيادة الاخلاقية وتأثيرها في الانغراز الوظيفي ،المجلة الاقتصادية والادارية ،كلية الادارة والاقتصاد ،المنظمة العراقية المجلد 2العدد2

10.الصانع، ايمان سالم، 2013 ، أثر محددات الرشاقة الاستر اتيجية في الفاعلية المعرفية دراسة حالة على شركة الاسمنت الاردنية رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاعمال، جامعة الشرق الأوسط

11.علوان، كمال محيسن، 2018 ، إدارة خبرة الزبون ادارة تسويقية مبتكرة لتحقيق الميزة التنافسية دراسة حالة في شركة كورك للاتصالات المتنقلة في العراق، مجلة كلية الكوت المنظمة العدد 1 ، المجلد الثالث

ثانيا الاجنبية

Manzheh ، & Gharache، Mohammad Reza، Hamidizadeh، Mohammad Amin،1. **Abdi** (2019). Effects of E-Crm on The Service Attributes and Quality of Customer-Bank & Applied ، Management، International Transaction Journal of Engineering،Relationship Volume 11 No.04 ISSN 2228-9860. <http://TuEngr.com>.،Sciences & Technologies

R. Z. (2010). The impact of CRM ، & Yusoff، S. S.، Mokhtar، A. O.، 2. Abdullateef dimensions on call center performance. *International Journal of Computer Science and* 184-195.، 10(12)Network Security

Michael (2016). ، & Rosemann، Jan، Recker، Flavia Maria، Santoro، Monica، 3. Anastassiu The quest for organizational flexibility: driving changes in business processes through the Volume 22 Issue ،identification of relevant context. *Business Process Management Journal* 4

، K. K. (2002). Carol: Customer Relationship Management. McGraw-Hill، 4. Anderson New York Chicago San Francisco Lisbon Madrid.

،(2020) ، Maan MohammedElhassan Hamid ، Nuha Hassan& Alaraki ،5. Elmubasher The effect of Customer Relationship Management Dimensions on the Organizational أسس Arab Journal for Scientific ،Performance in Telecommunication Sectors in Sudan Publishing (AJSP) ISSN: 2663-5798.

Dimensions of Customer Relationship Management (CRM) Practices , 2017 , S,6 . Fakrulla
ISBN , National Conference on Marketing and Sustainable Development,in Retail Sector
978-1-943295-10-