

تأثير القدرات المعرفية في السمعة التنظيمية**بحث تحليلي لآراء عينة من اعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات والكليات الاهلية****العاملة في محافظة كربلاء المقدسة**

The Impact of Cognitive abilities in Organizational Reputation

Analytical Research of the views of a sample of faculty members in

universities and Civil colleges working in Governorate of the holy

Karbala

أ.م. د. حسين حريجة غالي الحساوي الباحث : احمد كاظم ملوح الكريطي

المخلص :

يهدف هذا البحث بصورته الاساسية الى تحديد تأثير القدرات المعرفية في السمعة التنظيمية على مستوى الجامعات والكليات الاهلية العاملة في محافظة كربلاء المقدسة ، وقد انطلق البحث بمشكلة رئيسة ضمت عدة تساؤلات تدور حول طبيعة العلاقات التأثيرية بين المتغيرين ميدانياً ، واعتمد البحث مقياس (حسين ، 2007) لقياس القدرات المعرفية والذي تضمن خمسة ابعاد فرعية هي (التفكير المنظم ، الذكاء ، الحدس ، الابداع ، التجديد والتطوير) ، وجرى اعتماد مقياس مقياس (Sala,2011) لقياس السمعة التنظيمية والذي يتكون من اربعة ابعاد فرعية هي (الجودة ، الجاذبية ، الاداء ، المسؤولية) . واعتمدت الاستبانة كأداة رئيسة في جمع المعلومات والبيانات اللازمة للبحث ، وقد تمثلت عينة البحث بمجموعة من اعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات والكليات الاهلية عينة البحث والبالغ عددهم (236) تدريسياً . ولغرض تحليل البيانات ومعالجتها احصائياً تم استخدام التحليل العاملي التوكيدي (نمذجة المعادلة الهيكلية) ، ومجموعة مناسبة من مقاييس الاحصاءات الوصفية ، ومعامل ارتباط الرتب (Spearman's rho) ، وتحليل الانحدار المتعدد من خلال البرامج الاحصائية (SPSS V.20 ; Amos V.23) . وتم التوصل من خلال البحث الى استنتاجات عديدة كان من اهمها ان القدرات المعرفية تؤثر معنوياً في السمعة التنظيمية ، حيث اظهرت النتائج تقدماً واضحاً لبعد التجديد والتطوير ، ثم الابداع ، ومن ثم التفكير المنظم ، ومن ثم بعده الذكاء واخيراً الحدس من حيث التأثير في السمعة التنظيمية . وقد خرج البحث بمجموعة توصيات من اهمها ينبغي على ادارات الجامعات والكليات الاهلية عينة البحث استقطاب الكوادر التدريسية ذات الالقاب العلمية المتقدمة التي تتميز بخاصية التردد العالي بالمعرفة والمهارات ، لغرض تحقيق التفوق والتميز والسمعة التنظيمية المرموقة في بيئة التعليم العالي .

Abstract :

The main aim of this research is to determine the impact of cognitive abilities in organizational reputation at the level of universities and civil colleges working in Governorate of the holy Karbala , The research started with a major problem that included several questions about the nature of the influential relations between the two variables of the field , The research was based scale (Hussein , 2007) To measure cognitive abilities Which included five sub - dimensions are (Structured Thinking , Intelligence , Intuition , Creativity , Renewal and Development), A scale has been adopted (Sala , 2011) To measure Organizational Reputation which consists of four sub - dimensions (Quality , Appeal , Performance , Responsibility) . The questionnaire was used as a key tool in gathering information and data for research , The research sample consisted of a group of faculty members in universities and colleges The research sample And their number (236) teachers. For the purpose of data analysis and statistical processing Was used Confirmatory Factor Analysis (Structural Equation Modeling), And an appropriate set of measures descriptive statistics, rank correlation coefficient (Spearman's rho) , and multiple regression analysis through statistical software (SPSS V.20 ; Amos V.23) . The research found several conclusions the most important ones that Cognitive abilities have a significantly impact on organizational reputation, The results show clear progress for the dimension of Renewal and Development , then creativity, and then Structured Thinking , And then beyond Intelligence , And finally intuition in terms of the impact in organizational reputation . The research came out with a set of recommendations, most importantly Should the administrations of universities and civil colleges of the research sample to Attracting faculty members with advanced scientific degrees characterized by the high uniqueness of knowledge and skills , to achieving superiority and excellence and distinguished organizational reputation in the environment of higher education.

المقدمة

اثبتت العديد من البحوث والدراسات ان بعض المنظمات التكنولوجية العالمية المتقدمة مثل LG , Apple , Sony) قد حققت تقدماً تكنولوجياً كبيراً وسمعة تنظيمية مستدامة بفضل استثمار طاقات وقدرات مواردها البشرية الخلاقة ، وبهذا تعتبر القدرات المعرفية (Cognitive Abilities) الثروة الحقيقية لأحداث التفوق والتميز في بيئة الاعمال التنافسية ومصدر القوة الرئيسي لأي منظمة والتي تقاس بما تمتلك من عقول تتميز بمهارات التفكير المنظم والذكاء والحس والابداع والقدرة على التجديد والتطوير . وخلال العقدين الاخيرين اصبحت الكثير من المنظمات لا تركز فقط على تقديم منتجات وخدمات عالية الجودة ، وانما تسعى ايضا الى جذب وتوظيف الافراد الموهوبين ، وبناء علاقات جيدة مع كافة المستفيدين منها ، فضلا عن السعي للحصول على الثقة والمصداقية في المجتمع وهذا ما يطلق عليه بالسمعة التنظيمية (Organizational Reputation) والتي تمثل الصورة التي ترسمها المنظمة في عيون كافة المتعاملين معها . ولأهمية المتغيرات اعلاه اتجه البحث الحالي الى تحديد العلاقة فيما بينها بهدف الغوص في دراسة المنطلقات الفكرية والميدانية لتأثير القدرات المعرفية في السمعة التنظيمية على مستوى الجامعات والكليات الاهلية العاملة في محافظة كربلاء المقدسة .

ومن اجل الاحاطة بالموضوع فقد قسمت هيكلية البحث الى اربعة مباحث تناول المبحث الاول منهجية البحث ، واختص المبحث الثاني بالتأطير النظري لمتغيرات البحث ، في حين ركز المبحث الثالث على الجانب الميداني للبحث ، واختتم المبحث الرابع بأهم الاستنتاجات والتوصيات .

المبحث الاول

منهجية البحث

سيتم في هذا المبحث توضيح الخطوات الاساسية لمنهجية البحث الحالي من خلال الفقرات الآتية :

أولاً : مشكلة البحث

تستلزم مشكلة البحث الحالية تشخيصاً فكرياً وعملياً اعتماداً على المنظورات المفاهيمية لمتغيرات البحث وطبيعة العلاقات المتبادلة في ما بينها ، وهي توضح حقيقة التنوع الفكري بخصوص متغيراته سواء كانت منفردة او مجتمعة على حد سواء ، ومدى عمقها الميداني وانعكاسها الواقعي في الجامعات والكليات الاهلية العراقية . وعليه فإن هذا البحث تأطره متغيرات مترابطة فيما بينها هي (القدرات المعرفية ، والسمعة التنظيمية) ، والتي تتحدد من خلالها المشكلة العامة للظاهرة المبحوثة والتي تشخصت معرفياً نتيجة الضعف الواضح في الدراسات التي تناولت القدرات المعرفية على الرغم من اهميتها، فضلاً عن ندرة الاسهامات النظرية في تأطير الترابط المعرفي بين تلك المتغيرات سواء على مستوى البيئة العربية بشكل عام او البيئة العراقية بشكل خاص ، اما المشكلة الميدانية فتشخصت من خلال زيارات الباحثان للجامعات والكليات الاهلية عينة البحث واللقاءات مع اعضاء هيئتها التدريسية لتشخيص مدى فهمهم وتصورهم لمتغيرات البحث على المستوى الفردي ، اذ شخص ان هناك قصوراً واضحاً في هذا المجال ، لذا يمكن ايجاز مشكلة البحث في عدة تساؤلات وكما يلي

1. ماهي المرتكزات الفلسفية والفكرية لمتغيرات البحث (القدرات المعرفية ، والسمعة التنظيمية) ؟
2. هل يمتلك اعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات والكليات الاهلية ادراكاً واضحاً لمتغيرات البحث (القدرات المعرفية ، والسمعة التنظيمية) ؟
3. ما مدى اهمية متغيرات البحث (القدرات المعرفية ، والسمعة التنظيمية) بأبعادها الفرعية على طبيعة الجامعات والكليات الاهلية عينة البحث ؟
4. ما طبيعة ومستوى العلاقة الارتباطية والتأثيرية بين القدرات المعرفية بأبعادها والسمعة التنظيمية على مستوى الجامعات والكليات الاهلية عينة البحث؟

ثانياً : اهمية البحث

يكتسب البحث اهميته في ضوء اهمية متغيراته المبحوثة ويمكن تحديد ذلك من خلال الاتي :

1. تناول البحث الحالي متغيرات تنتم بالحدثة هي (القدرات المعرفية ، والسمعة التنظيمية) وبحسب اطلاع الباحث يعتبر هذا البحث الاول الذي ربط بين هذه المتغيرات في حقل دراسة واحد وبالتالي يمكن ان يشكل اضافة علمية وافية للمكتبة الفكرية العراقية .
2. تعود متغيرات البحث الى حقلين مهمين في ادارة الاعمال هما (ادارة الموارد البشرية، والسلوك التنظيمي) وهذا بدوره يعمق ويسهم في خلق التفاعل الفكري والمساهمة الجادة في وضع اسس مفاهيمية جديدة .
3. الوقوف على اخر ما توصل اليه الباحثين والكتاب في المجالات الفكرية لمتغيرات البحث مع تركيز الباحثان على رصانة المصادر وحدائتها .
4. تكمن فائدة هذا البحث في توجيه ادارات الجامعات والكليات الاهلية المبحوثة للاستفادة من القدرات المعرفية المتوفرة لدى اعضاء هيئتها التدريسية باعتبارها المصدر الاساسي الذي يعزز سمعتها التنظيمية .
5. ان تقصص وقياس علاقات التأثير والارتباط بين متغيرات البحث الرئيسة والفرعية تعتبر محاولة مهمة من اجل وضع الخطط العلمية والمسارات الارشادية الصحيحة التي تساعد ادارات الجامعات والكليات الاهلية عينة البحث في توجهاتها المستقبلية.

ثالثاً : اهداف البحث

يسعى البحث الحالي الى تأصيل العلاقات الانحدارية للقدرات المعرفية ولما لها من تأثير في تعزيز

السمعة التنظيمية لذا يمكن تأطير الاهداف من خلال الآتي :

1. بناء الاطار النظري من خلال تتبع سلسلة المسارات الفكرية المتخصصة التي قدمها الباحثين والمنظرين من اجل الوصول الى المفاهيم الدقيقة لمتغيرات البحث الرئيسة والفرعية والاستفادة من المعرفة التي تحويها بعد تحليل اتجاهاتها وتفسير مضامينها.

2. البحث والتقصي والتعمق في الاسهامات المعرفية لمتغيرات البحث الرئيسية والفرعية من اجل تشخيص العلاقة المنطقية بين تلك المتغيرات.
3. التعرف على مدى استغلال الجامعات والكليات الاهلية عينة البحث للقدرات المعرفية والتحقق من مدى قدرتها على بناء سمعة جيدة بين مختلف اصحاب المصالح .
4. التعرف على مستوى التأثير بين القدرات المعرفية والسمعة التنظيمية في الجامعات والكليات الاهلية عينة البحث .
5. بناء مخطط فرضي يعكس طبيعة العلاقات التأثيرية والارتباطية بين متغيرات البحث الرئيسية والفرعية والتحقق من مدى مصداقية وجدوى ذلك المخطط .

رابعاً : متغيرات البحث ومقاييسه المعتمدة

يتضمن البحث متغيرين اساسين هما :

1. القدرات المعرفية : يمثل المتغير المستقل للبحث ، وتم اعتماد مقياس (حسين ، 2007) في تحديد الابعاد الفرعية للقدرات المعرفية ، اذ يتضمن خمسة ابعاد هي التفكير المنظم (3) فقرات ، الذكاء (3) فقرات ، الحدس (3) فقرات ، الابداع (3) فقرات ، التجديد والتطوير (3) فقرات .
 2. السمعة التنظيمية : يمثل المتغير المعتمد للبحث ، وتم اعتماد مقياس (Sala, 2011) في تحديد الابعاد الفرعية للسمعة التنظيمية ، اذ يتضمن اربعة ابعاد هي الجودة (5) فقرات ، الجاذبية (7) فقرات ، الاداء (7) فقرات ، المسؤولية (7) فقرات .
- وتم اختبار معامل الثبات (Cronbach's Alpha) للمتغيرين بأبعادها ، كما مبين في الجدول (1) .

الجدول (1) متغيرات البحث ومقاييسه ومعامل الثبات

Cronbach's Alpha	من - الى	المقياس	المتغيرات		ت
			الفرعية	الرئيسية	
0.762	1 - 3	حسين ، 2007	التفكير المنظم Sth	القدرات المعرفية CA	1
	4 - 6		الذكاء Inte		
	7 - 9		الحدس Intu		
	10 - 12		الابداع Cre		
	13 - 15		التجديد والتطوير RaD		
0.933	16 - 20	Sala, 2011	الجودة Qua	السمعة التنظيمية OR	2
	21 - 27		الجاذبية App		
	28 - 34		الاداء Per		
	35 - 41		المسؤولية Res		

المصدر : اعداد الباحثان .

خامساً : فرضيات البحث

تعتبر فرضيات البحث في مضامينها عن الحلول المتوقعة التي تتسجم مع التساؤلات التي جاءت بها مشكلة البحث، وبغية اختبار مخطط البحث الفرضي وتحديد علاقات الارتباط والتأثير بين متغيراته وضع الباحثان الفرضيات الآتية :

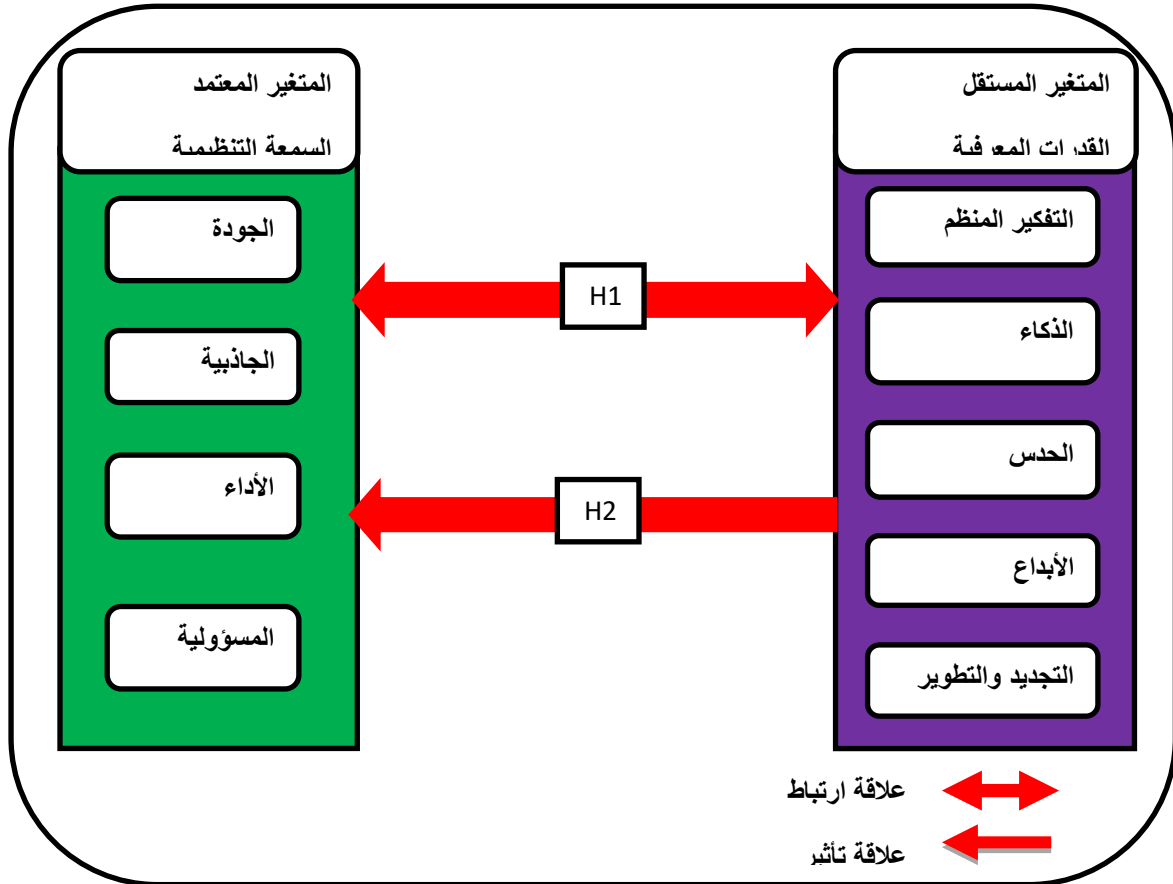
1. الفرضية الرئيسة الاولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين القدرات المعرفية بأبعادها والسمعة التنظيمية.

2. الفرضية الرئيسة الثانية: توجد علاقة تأثير متعدد ذات دلالة معنوية بين القدرات المعرفية بأبعادها والسمعة التنظيمية.

سادساً : مخطط البحث الفرضي

ان مخطط البحث الفرضي يعطي صورة تفسيرية واضحة عن طبيعة العلاقات الارتباطية والاتجاهات التأثيرية بين متغيرات البحث الرئيسة والفرعية ، وبالاعتماد على الدراسات والادبيات الحديثة في هذا المجال ، جرى تطوير الأنموذج الفرضي كما موضح في الشكل (1) ليعكس ابعاد ومتغيرات البحث في ضوء المشكلة والمنطلقات الفكرية التي نادى بها والتي تنص على تأثير القدرات المعرفية في السمعة التنظيمية .

الشكل (1) مخطط البحث الفرضي



سابعاً : حدود البحث

من اجل توضيح معالم البحث الحالي يستوجب الوقوف عند الحدود المكانية والزمانية لذلك البحث وكما يأتي :

1. **الحدود المكانية** : تم اختيار الجامعات والكليات الاهلية العراقية العاملة في محافظة كربلاء المقدسة ليشتمل عليها البحث الميداني وهي (كلية الصفوة الجامعة ، جامعة اهل البيت ، كلية ابن حيان الجامعة ، كلية الحسين الجامعة ، جامعة وارث الانبياء ، كلية الطف الجامعة ، جامعة العميد) .
2. **الحدود الزمانية** : امتدت طويلة فترة البحث بجانبه النظري والميداني من 2017/10/1 الى 2018/8/19 ، تضمن الجانب النظري خمسة اشهر وامتدت فترة التطبيق الفعلي لتوزيع الاستبانة على عينة البحث واسترجاعها وتحليل نتائجها خمسة اشهر ونصف.

ثامناً : عينة البحث

لغرض تحديد حجم العينة اعتمد الباحثان على جدول احصائي خاص بتحديد حجم العينة المناسب (Sekaran,2003: 294) ، وبما ان حجم مجتمع البحث الحالي يبلغ عدده (472) تدريسي في الجامعات والكليات الاهلية العاملة في محافظة كربلاء المقدسة ، فأن حجم العينة المناسب هو(212) تدريسي ، ولضمان الوصول الى هذا العدد قام الباحثان بتوزيع (250) استبانة داخل الجامعات والكليات الاهلية المبحوثة استرجع منها (236) استبانة وكانت جميعها صالحة للتحليل ، وبذلك بلغت نسبة الاستجابة (94 %) وكما موضح في الجدول (2) . اما الجدول (3) فيوضح اهم خصائص عينة البحث.

الجدول (2) الاستبانات الموزعة والمسترجعة ونسبة الاسترجاع للجامعات والكليات المبحوثة

ت	اسم الجامعة	أفراد المجتمع الاصلي	الاستبانات الموزعة	الاستبانات المسترجعة	نسبة الاسترجاع
1	كلية الصفوة الجامعة	110	58	55	95 %
2	جامعة أهل البيت	104	55	52	95 %
3	كلية ابن حيان الجامعة	100	52	50	96 %
4	كلية الحسين الجامعة	60	32	30	94 %
5	جامعة وارث الانبياء	44	24	22	92 %
6	كلية الطف الجامعة	32	17	16	94 %
7	جامعة العميد	22	12	11	92 %
	المجموع	472	250	236	94 %

المصدر : اعداد الباحثان وفقاً لنتائج الحاسبة الالكترونية .

الجدول (3) خصائص عينة البحث (N = 236)

مدة الخدمة الفعلية							المؤهل العلمي		الفئة العمرية					النوع الاجتماعي	
31	26	21	16	11	5	اقل من 5 سنوات	دكتورا	ماجستير	61	51-60	41-50	31-40	30	انثى	ذكر
سنة فأكثر	-	-	-	-	10				سنة فأكثر				سنة فأقل		
26	5	4	8	12	34	147	79	157	27	15	26	75	93	74	162

المصدر : اعداد الباحثان بالاستناد الى مخرجات الاستبانة .

تاسعاً : اساليب التحليل والمعالجة الإحصائية

تعد اساليب التحليل الاحصائية الوسيلة الاساسية التي يمكن من خلال نتائجها الوقوف على صحة الفرضيات من عدمه ، لذلك سوف يتم استخدام الادوات الاحصائية التالية بمساعدة البرامج الاحصائية (SPSS V.20 , Amos V.23) لتحليل البيانات واختبار صدق الفرضيات وكالاتي :

1. التحليل العاملي التوكيدي : للتأكد من صدق بناء المقياس وضمان ملائمته مع بنائه النظري .
2. معامل الثبات : للتأكد من دقة ثبات المقياس وقدرته على قياس متغيرات البحث ميدانياً .
3. الادوات الاحصائية الوصفية : وتشمل الوسط الحسابي ، النسب مئوية ، الانحراف المعياري ، معامل الاختلاف ، والاهمية النسبية .
4. معامل ارتباط (Spearman) للرتب : لتحديد نوع وقوة العلاقة بين متغيرين .
5. نمذجة المعادلة الهيكلية : لتحديد العلاقات التأثيرية بين متغيرات البحث .
6. الانحدار المتعدد : يستخدم لقياس العلاقة التأثيرية بين المتغير المستقل (القدرات المعرفية) والمتغير التابع (السعة التنظيمية) .

المبحث الثاني

الجانب النظري

سيتم في هذا المبحث توضيح الأطر النظرية الخاصة بمتغيرات البحث من خلال محورين ، حيث تضمن المحور الاول عرضاً مفاهيمياً عن القدرات المعرفية ، اما المحور الثاني فقد ركز على العرض الفكري للسعة التنظيمية وكما يأتي :

أولاً : القدرات المعرفية Cognitive Abilities

1. مفهوم القدرات المعرفية The Concept of Cognitive Abilities

عندما يتحدث الناس عادة عن القدرات المعرفية او العقلية فقد يقصدون بذلك الذكاء العقلي الذي يتضمن القدرة على فهم الافكار المعقدة ، والتعلم من الخبرة ، والتكيف بشكل فعال مع البيئة ، والتصرف بحكمة في مختلف المواقف ، والتغلب على الصعوبات والعواقب بفكر ثاقب (جرينبرج و بارون، 2009: 147) ، وبذلك تعددت المفاهيم المحددة من قبل الباحثين للقدرات المعرفية .

إذ عرف (Hunter,1986:342) القدرات المعرفية بأنها المهارات التي تحدد مدى سرعة الفرد على التعلم والتفاعل مع الطرق المبتكرة ، وانها تتوقع الأداء الوظيفي في جميع الوظائف وكذلك تتوقع تقييمات المشرف والنجاح في التدريب والقدرة على التنبؤ بالمهارات الوظيفية . وعرفها (Brody ,2004:234) بانها السمة الكامنة التي يتم تقييمها من خلال الاختبارات النفسية . اما (عبد الله ، 2004: 53) فعرفها بأنها القدرات المتعلقة بالعمليات التي تتضمن التعرف على المعلومات او اكتشافها او الحصول عليها .

في حين اتفق كل من (Ostolaza et al,2016:4; Michelon, 2006 :1) على تعريف القدرات المعرفية بأنها المهارات القائمة على الذكاء فعند تنفيذ أي مهمة من البسيطة إلى الأكثر تعقيدا نحتاج للقيام بآليات كيف نتعلم، وكيف نفكر في حل المشكلة ، وإيلاء الاهتمام . او هي القدرة على التفكير واكتساب المعرفة واستخدامها (Rindermann,2007:668) . لذلك تعتبر القدرات المعرفية مفتاح الاداء الوظيفي ونجاح المنظمات ، وان اختيار افضل الموظفين من مجموعة من المتقدمين يعتمد على مهاراتهم وقدراتهم المعرفية (Green & Macqueen,2008:3) .

واشار (Crosby&Prescod,2009:18) الى ان القدرة المعرفية تتعلق بالنشاط العقلي مثل التفكير، والتذكر، والتعلم ، واستخدام اللغة . وعرفها (Unger et al,2009:28) بأنها مؤشر ثابت للمهارات والأداء . او انها القدرة على الاحتفاظ بالمعلومات الموثوقة وتقييمها ، وتطبيق هذه المعلومات في المجالات المختلفة لاتخاذ القرارات السليمة (Bostrom & Sandberg,2009:331) . في حين ذهب (Ortiz et al,2010:1) الى تعريفها بأنها تلك المهارات التي تشكل الذكاء العام للفرد . وفي السياق ذاته عرفها (Joseph & Newman,2010:59) بأنها ذخيرة كاملة من المهارات المكتسبة والمعرفة والتعلم ، والتوجهات الفكرية في الطبيعة المتاحة في أي فترة من الزمن . او انها مهارات تجهيز المعلومات التي يمكن أن تزيد من تدريب وإنتاجية الأفراد، وتستخدم في مجموعة واسعة من المجالات بما في ذلك مكان العمل، وإن هذه المهارات يمكن تطويرها وتحويلها إلى مهارات ذات صلة بالوظيفة (Barone & Werfhorst,2011:488) . وان القدرات المعرفية تمثل الإمكانيات المطلوبة للقيام بأعمال او تصرفات معينة وهي ضرورية ولكنها لا تتيح شروطا كافية لأحداث السلوك ولا بد ان تتحدد القدرة مع الجهد لأحداث السلوك (الكبيسي والنعييمي ، 2011 : 62) . اما (الأعظمي، 2013: 36) فذهب الى تعريفها بأنها القدرة على الجمع بين الخبرة والقابليات والمهارات والتفكير

من اجل تنفيذ المهام بدقة ونجاح . او انها القدرة على التخطيط ومعالجة المعلومات المعقدة ، والتعلم من التجربة ، والانخراط في أشكال مختلفة من التفكير للتغلب على العقبات (Zhou, 2016,2) .
واعتمادا على ما تقدم يمكن تعريف القدرات المعرفية : بأنها مجموعة من المهارات الذهنية والامكانيات والمؤهلات العلمية والفكرية المكتسبة التي تساعد الافراد على اداء اعمالهم بنجاح بما ينسجم مع المتطلبات الوظيفية .

2. اهمية القدرات المعرفية The Importance of Cognitive Abilities

ان القدرات والمهارات المعرفية تعتبر مصدر الميزة التنافسية ونقاط القوة التي تساعد المنظمات في تحقيق التميز والتفوق والنجاحات المتعددة في مختلف المجالات وعلى كافة الاصعدة .
اذ يرى (Carroll,1993:25-27) ان اهمية القدرات المعرفية تكمن من خلال تأثيرها الكبير على التقدم التعليمي والنجاح في الحياة المهنية ، وان الافراد الذين يتمتعون بقدرات معرفية عالية يمكن ان تصلهم الى الشهرة ، وكذلك تحقق القدرات المعرفية التكافؤ في الفرص والعدالة الاجتماعية ، وتساعد على ترتيب المهن وفقا للمستوى الفكري للأفراد ، وكذلك تساعد على اتخاذ القرارات التي تتطلب مستوى عالٍ من الفكر . (اشار) (Green & Macqueen, 2008:16) الى ان اهمية القدرات المعرفية تتمثل بما يلي: المستويات العالية من القدرات المعرفية تؤدي إلى مستويات عالية من الأداء في جميع الوظائف ، تتنبأ بالأداء الوظيفي بشكل أفضل في الوظائف الأكثر تعقيدا، تتنبأ بالأداء القياسي الموضوعي الأفضل مثل تقييمات المشرف ، تحل المسائل الأكثر أهمية للأفراد ومنظماتهم ، اي لا توجد هناك أي عقبات امام القدرات المعرفية .
واوضح (Gustafsson & Woiff,2015:176 -177) بأن القدرات المعرفية ذات اهمية كبيرة بكونها تساعد على حل المشكلات الجديدة او الحالات التي لا تقدم فيها اجابات ، وتعتبر محدد مهم لتنمية قدرات الافراد ، وتساعد على اكتساب المهارات والمعرفة في وقت مبكر ، وتستخدم في المجالات التي تتطلب فهم العلاقات المعقدة مثل القراءة والحساب والتفسير المجرد، والقدرة على معالجة المعلومات في مختلف المجالات . وفي الاتجاه نفسه ذكر (Furnham,2008:38) بأن القدرات المعرفية تساعد الافراد على التعلم بشكل اسرع ، ويكون لديهم مخزون كبير من المعرفة ، ويميلون الى ان يكونوا اكثر ثقة بأنفسهم فكريا ، وكذلك تساعدهم على حل المشاكل بكفاءة اكبر وبالتالي فإن القدرات المعرفية هي افضل مؤشر لأداء العمل . واوضح (Zhang et al,2013) بأن القدرات المعرفية تساعد على معالجة المعلومات المعقدة في الحياة اليومية ابتداء من حل المشاكل الى التكيف الاجتماعي ، والتنبؤ بالأداء الأكاديمي بشكل افضل ، والدقة والكفاءة في اداء المهام المطلوبة ، وكذلك تساعد على اختيار افضل الاستراتيجيات لحل المشاكل الجديدة.

وفي ضوء ما سبق ، يتضح إن أهمية القدرات المعرفية يمكن تحديدها في كونها : (أ) ذاكرة كبيرة تساعد الافراد على التعلم وتطوير كفاءتهم بسرعة اكبر ، (ب) تمثل نظره اوسع عن الاهداف وكيفية تحقيقها ، (ج) تكتسب المعرفة الوظيفية ، (د) تسهم في انجاز المهام المطلوبة بسرعة كبيرة ، (هـ) تعزز السرعة في معالجة

المعلومات الغير دقيقة في الكثير من المجالات ، (و) تساعد على النجاح في اداء الادوار في مختلف الوظائف ، (ز) تسهل عملية التفاوض والتعامل مع الاخرين .

3. ابعاد القدرات المعرفية Dimensions of Cognitive Abilities

سيتم الاعتماد في هذا البحث على نموذج (حسين ، 2007) لقياس القدرات المعرفية والذي يتكون من خمسة ابعاد فرعية هي (التفكير المنظم ، الذكاء ، الحدس ، الابداع ، التجديد والتطوير) لتوافق هذه الابعاد مع المرتكزات الاساسية والاهمية العلمية التي ركز عليها اغلب الباحثين في مجال القدرات المعرفية ، فضلا عن انسجامها مع الاهداف الاساسية التي يتطلع اليها البحث الحالي ، وسيتم توضيح تلك الابعاد بشيء من التفصيل وكما يأتي :

أ- التفكير المنظم Structured Thinking

يقصد بالتفكير المنظم بأنه مجموعة كاملة من مهارات التفكير التي يقومون الأفراد بنشرها أثناء تنفيذ حرفهم (Richmond,1997:2) . وعرف بأنه عملية ذهنية وفكرية تستخدم الحدس والابداع لبلورة منظور استراتيجي وهو تفكير عالي المستوى لتحقيق الاهداف الاستراتيجية عن طريق صياغة الاستراتيجية الناجحة (الأعظمي، 2013: 38) . او انه التفكير الحاسم في التعامل مع التعقيد الذي يواجهه العالم في العقود القادمة (Arnold & Wade,2015:669-670). وذكر (Williams et al,2017:3) بأن التفكير المنظم يمثل مجموعة من المهارات المتفاعلة مع بعضها والتي تتصرف وفقا لأليات معينة لفهم التعقيد الاقتصادي والاجتماعي . في حين اشار (Squires et al,2011:3) الى ان التفكير المنظم يمثل القدرة على التفكير بشكل مجرد من أجل: دمج وجهات النظر المتعددة ، العمل ضمن مساحة يكون فيها حدود أو نطاق المشكلة أو النظام غامضا ، فهم السياقات التشغيلية المتنوعة للنظام ، تحديد العلاقات البيئية الداخلية والتبعيات، فهم سلوكيات النظام المعقدة ، والأهم من ذلك كله التنبؤ بشكل موثوق بتأثير التغيير على النظام.

ب- الذكاء Intelligence

يختلف الأفراد عن بعضهم البعض في قدرتهم على فهم الأفكار المعقدة، التكيف مع المتغيرات البيئية بشكل فعال ، التعلم من الخبرة، الانخراط في مختلف أشكال التفكير، التغلب على العقبات من خلال اتخاذ القرارات، على الرغم من ان هذه الفروق الفردية يمكن ان تكون كبيرة الا انه يمكن التمييز بين الافراد في اداء تلك المهام من خلال معرفتهم وذكائهم ، ويعرف الذكاء بأنه محاولات لتوضيح وتنظيم هذه المجموعة المعقدة من الظواهر، وقد يحقق وضوحا كبيرا في العديد من المجالات والاجابة على جميع الأسئلة المهمة (Neisser et al,1996:78) . كما عرف بأنه امكانية الفرد او قدرته على السلوك الهادف والتفكير المنطقي والتفاعل بفاعلية مع البيئة(الزيات، 2006 : 96). او انه القدرة العقلية العامة المشاركة في الحساب، والتفكير، وإدراك العلاقات والتناظر، والتعلم بسرعة وتخزين واسترجاع المعلومات ،

واستخدام اللغة بطلاقة ، والتصنيف ، والتعميم ، والتكيف مع الحالات الجديدة (Legg & Hutter,2007:3). . ووصف (Higgins et al,2007:298-299) الذكاء بأنه هيكل هرمي يمثل الاختبارات الفردية من القدرات المعرفية ، وان هذه القدرات متشابهة بشكل ايجابي مع بعضها البعض ، ويتضمن الذكاء عدة عوامل مثل الذكاء السائل ، والذكاء المتبلور ، والادراك البصري وتتشترك هذه العوامل مع بعضها في نطاق واحد كبير للتنبؤ بالأداء الاكاديمي والوظيفي .

ت- الحدس Intuition

عرف الحدس بأنه قدرة الفرد للوصول إلى المعرفة المخزونة أو الخبرات في عقله الباطن ، وبذلك يعكس الحدس التاريخ الشخصي للفرد (Pira,2010:4). كما عرف بانه عملية اللاوعي لاتخاذ القرارات على أساس الخبرة والحكم المتراكم (paprika,2007:61). وفي السياق ذاته عرفه (Kovacic et al,2012:2) بأنه احد القنوات الطبيعية التي تنقل المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات المناسبة . ومن وجهة نظر(Plessner et al,2008:4,24) فإن الحدس هو عملية تفكير بحتة ، حيث يتم توفير المدخلات لهذه العملية من المعرفة المخزونة في الذاكرة الطويلة الأجل التي تم الحصول عليها من الخبرة المكتسبة سابقا عن طريق نظام التعلم البطيء ، وان هناك عدة سمات للحدس تتمثل بما يلي : يختلف الحدس عن التفكير الاخر، الحدس يستخدم معلومات خاصة ، الحدس هو خيار يمكن للمرء ان يختار القيام بذلك او عدم القيام به ، الحدس ينطوي على القرار المهم . وفي السياق ذاته اوضح (Ticha,2010:556) بأن الحدس له اهمية كبيرة في صنع القرارات المقبولة على نطاق واسع من قبل كل من الممارسين والوساط الاكاديمية ، حيث يساعد المدراء الخبرة على الابتكار واستنتاج الحقائق بسرعة كبيرة .

ث- الابداع Creativity

ان الباحثين والعلماء والافراد المتميزين حريصون على التعلم من اجل توليد افكار جديدة ونهج جديد وحلول جديدة ، حيث ان الابداع يمكننا من معالجة عدد لا يحصى من المشاكل التي تواجه المدارس والمرافق الطبية والمدن والاقتصاد والعالم ، وبالتالي فإن الابداع هو احد العوامل الرئيسية التي تدفع الحضارة الى الامام (Hennissey&amabile,2010:570). وعرف الابداع بأنه منتج او ظاهرة قائمة على الأصالة تهدف إلى حل المشاكل (KEA, 2009:23). وأشار (Gerlovina,2011:5) الى ان الابداع تسلسل هرمي يجب ان يكون (فكرة جديدة ، مناسبة ، توليدية ، مؤثرة) حيث يقصد بالفكرة الجديدة بأننا لم نرى او نسمع عنها من قبل. وان الافراد المبدعين يتميزون بأنهم لديهم تقييم عالي من الصفات الجمالية مثل الخبرة، والمصالح الواسعة، وجذب التعقيد، وارتقاع الطاقة، واستقلال الحكم (الحكم الذاتي)، والحدس، والثقة بالنفس، والقدرة على حل المشاكل ، وإحساس راسخ بالذات (Runco,2004:661) .

ج- التجديد والتطوير **Renewal and Development**

من أجل الحفاظ على القدرة التنافسية للمنظمات وتحسين موقعها التنافسي يجب عليها ان تقوم بالتجديد الذاتي المستمر ، وان الابتكار المستمر هو الشرط الاكثر حيوية لتنشيط الاعمال التجارية ، حيث ان بقاء المنظمات واستمرارها يعتمد على قدرتها على تطوير وتجديد نفسها لذا يجب عليها خلق بيئة ومناخ مناسب يشجع موظفيها على الابتكار اذ تعتبر ممارسات المورد البشري التغذية الناجحة للتجديد والتطوير في العمل (Jaw & liu,2003:223) . وعرف التجديد والتطوير بأنه عملية مستمرة قادرة على التكيف مع الظروف والمتغيرات البيئية التي تهدد بقاء المنظمات (Barr et al,1992:15). وذكر (Ortiz,2009:468) بأن تطبيق نظام المكافأة ، وتهيئة الظروف التقنية والاجتماعية تسمح للأفراد بالتعاون والتعلم والابتكار في داخل المنظمة ، وبالتالي ستكون هناك ارضية خصبة تساعد العاملين على التجديد والتطوير واكتشاف وخلق الفرص .

ثانياً : السمعة التنظيمية **Organizational Reputation**1. مفهوم السمعة التنظيمية **The Concept of Organizational Reputation**

ان السمعة عبارة عن مصطلح متعدد الواجه له معنى مختلف في كافة التخصصات ومن وجهات نظر مختلفة ، فمثلا يرى خبراء الاستراتيجية ان سمعة المنظمة كمصدر للميزة التنافسية ، اما بالنسبة للمحاسبين هي تفضيل غير محدد او نوع من الشهرة تتقلب قيمتها في الاسواق ، وبصفة عامة تعرف سمعة المنظمة بأنها مجموعة من التصورات والتقييمات لجميع أصحاب المصالح المعنيين فيما يتعلق بالأداء، المنتجات والخدمات ، والأفراد ، والمنظمات ، الخ (Wiedmann & Buxel,2005:145) . وعرف (Fombrun & Shanley,1990:233) السمعة التنظيمية بأنها الرأي العام حول كيفية مقارنة منتجات المنظمة ووظائفها ومهامها وإمكانياتها بعروض المنظمات المنافسة . في حين اشار (Hall,1992:136) الى ان سمعة المنظمة تمثل الموجودات الغير ملموسة مثل الملكية الفكرية والعلامة التجارية وبراءات الاختراع التي توفر ميزة تنافسية مستدامة للمنظمات التي تتمتع بسمعة قوية . كما عرفها (Deephouse,2000:1093) بأنها تقييم المنظمة من قبل أصحاب المصلحة من حيث تأثيرها وتقديرها ومعرفتها ، وتنتج سمعة المنظمة من خلال تفاعلات المنظمة مع أصحاب المصلحة . لذا فهي نتيجة لعملية تنافسية تشير فيها المنظمات الى خصائصها الرئيسية من أجل تعظيم وضعها الاقتصادي وغير الاقتصادي (الاجتماعي) (Carmeli & Cohen,2001:129) . وايضا عرفها (Roberts & Dowling,2002:1078) بانها سمعة تنظيمية عامة تعكس مدى رؤية أصحاب المصلحة الخارجيين للمنظمة على أنها جيدة وليست سيئة ، لذا فإن سمعة المنظمة يتم تحديدها من قبل الدوائر الخارجية بالاعتماد على الجهود السابقة للمنظمة. وذهب (Schwaiger,2004:50) الى تعريفها بأنها بناء المواقف التي لا يمكن الوصول اليها الا من خلال السمات الدلالية. واكد (Zabala et al,2005:61) على ان السمعة هي هبة الحفاظ على المنظمة بمرور الزمن استنادا الى مجموعة من القيم

المشتركة والاستراتيجيات والسمات التي تحقق استدامة وتميز المنظمة عن طريق الادارة الفكرية لرأس المال (الموجودات غير الملموسة). في حين اتفق (Chun,2005:94 ; Trotta & Cavallaro,2012:21) على تعريف سمعة المنظمة بأنها توليفة من الآراء والتصورات والمواقف من أصحاب المصلحة في المنظمة بما في ذلك الموظفين والزبائن والموردين والمستثمرين والمجتمع ، لذا فأنها تمثل بناء جماعي متعدد الأبعاد . او هي مفهوم اقتصادي يلتقط الاختلافات بين الجودة المدركة والجودة الفعلية لتوليد الامتيازات المستندة إلى الجدارة والأداء (Washington & Zajac,2005:283). وذكر (Helm,2011:657) بأن سمعة المنظمة هي حكم تقييمي عالمي مستقر زمنياً حول المنظمة التي يتم تقاسمه من قبل اصحاب المصلحة المتعددين، وأشار الى انها متجذرة من التصورات الإجمالية بشأن السلوك العام، والأداء المالي، والإنجازات الأخرى للمنظمة . كما عرفها (Behestifar & Korouki,2013:16-17) بأنها مجموعة من المعتقدات الجماعية حول قدرة المنظمة على تلبية حاجات مختلف أصحاب المصلحة ، ويمكن تحديد السمعة وفقاً لصيغة بسيطة : السمعة = مجموع الصور = (الأداء والسلوك) + الاتصالات . ومن وجهة نظر (رشيد والزيادي ،2014: 17) فإن السمعة التنظيمية هي الانطباع الذهني الشامل الذي يتشكل من قبل مختلف اصحاب المصالح المتعاملين مع المنظمة حول انشطتها وانظمتها وقراراتها وسياساتها والذي يتحدد في ضوء استمرار علاقاتهم وتعاملهم ودعمهم من عدمه ، وبالتالي فأنها تتجسد في كل الجهود والانجازات المتميزة التي ترمي من ورائها تلك المنظمات كسب رضا المجتمع وتحقيق رفايته . او هي رأي الجمهور حول منظمة معينة ، وان هذا الرأي ينتج من تجربة كل فرد وكذلك من الاستماع الى تجارب الآخرين من خلال (وسائل الإعلام الرئيسية، وسائل الاعلام الاجتماعية) (Cabral,2016:1) . لذا فانها تعكس القيمة الثابتة الناتجة عن الابتكار الداخلي والتوظيف (Weng & Chen,2016:4) . وتشير الى درجة تقييم أصحاب المصلحة للمنظمة بشكل إيجابي على سمة محددة (Lee et al,2017:2).

واعتمادا على ما تقدم يمكن تعريف السمعة التنظيمية بأنها التقييم الشامل لأصحاب المصلحة حول قدرة المنظمة على تلبية حاجاتهم ومتطلباتهم بشكل اسرع من المنافسين.

2. اهمية وفوائد السمعة التنظيمية The Importance and Benefits of

Organizational Reputation

نتيجة تحديات المنافسة والتغيرات والتطورات السريعة التي تواجهها منظمات الاعمال برزت اهمية السمعة التنظيمية في كافة النشاطات وعلى مختلف الاصعدة ، حيث تعتبر سمعة المنظمة الركيزة الاساسية في خلق قيمة المنظمة ، والاحتفاظ بالزبائن على المدى الطويل ، وبناء علاقات طيبة مع مختلف اصحاب المصالح . اذ بين (Kanto et al,2013:731) ان سمعة المنظمة ذات أهمية حيوية وقد نمت بسرعة خلال العقدين الماضيين باعتبارها واحدة من الموجودات الغير ملموسة، حيث يمكن أن تؤدي إلى العديد من الفوائد الاستراتيجية للمنظمة، مثل خلق حواجز دخول السوق ، وتعزيز الاحتفاظ بالزبون ، وتعزيز المزايا التنافسية. وفي الاتجاه نفسه ذكر (Omar & Williams,2006:269) بأن سمعة المنظمة توفر ميزة تنافسية ، فكلما

كانت جودة المنظمة افضل كلما زادت شعبيتها واستمرار زبائنها في استخدام منتجاتها وخدماتها. في حين اشار (Feldman et al,2014:56) الى ان الفوائد الرئيسية لسمعة المنظمات الجيدة تتمثل بما يلي : تحسين تصورات المستهلك لجودة المنتجات أو الخدمات ، تحسين القدرة على توظيف الافراد الموهوبين والاحتفاظ بهم في المنظمات ، رفع معنويات الموظفين وبالتالي زيادة القدرة على الانتاج ، حماية قيمة المنظمة ، المساعدة على التوسع الدولي ، اجتذاب اكبر عدد من المستثمرين (مصدقية جيدة) ، تمييز المنظمة عن منافسيها ، سهولة الحصول على رأس المال . وبذلك فإن السمعة الجيدة تزيد من قيمة المنظمات وتوفر ميزة تنافسية مستدامة ، حيث يمكن للمنظمات تحقيق أهدافها بسهولة أكبر إذا كان لديها سمعة طيبة بين أصحاب المصلحة

(Iwu-Egwuonwu,2011:201) . وذكر (Walker,2010:357) بأن دور السمعة يزداد اهمية في الاسواق التنافسية ، حيث يمكن ان تؤدي السمعة الجيدة الى العديد من المنافع الاستراتيجية للمنظمة مثل خفض التكاليف ، وتقديم اسعار متميزة وجذب المتقدمين والمستثمرين وزيادة الربحية وخلق الحواجز التنافسية. في حين اشار (Eryilmaz,2016:8) الى ان السمعة الايجابية تخلق بعض الفوائد لمنظمات الاعمال مثل نمو المنظمة و تراكم الزبائن ، اما بالنسبة للمنظمات التعليمية فإن سمعة الجامعة تؤثر على مستويات الولاء للطلاب . اما (Behestifar & Korouki,2013:18) فقد أوضحا ان السمعة الجيدة تؤثر بشكل إيجابي على أداء المنظمة ، حيث تساعدها على كسب المواهب ، وتعزز الاحتفاظ بالموظفين ، وتحقيق نسبة ارباح كبيرة . اما (Schulz & Johann,2018:40) فقد نوها الى أن السمعة الجيدة تشكل مورد غير ملموس يصعب تكراره ، بحيث تسهل الوصول إلى الموارد التي يسيطر عليها أصحاب المصلحة الرئيسيون، وبذلك تؤثر على قدرة المنظمة في خلق والحفاظ على ميزة تنافسية تؤدي في النهاية إلى أداء أفضل. وكذلك أوضح Eberl & (Schwaiger,2005:839) بأن السمعة تؤدي الى زيادة الدخل وخفض التكاليف الرأسمالية وتكاليف الموظفين ، وباختصار فإن السمعة هي مصدر الميزة التنافسية . و اشار (Marcellic-Warin & Teodoresc,2012:7) الى ان سمعة المنظمة تعتبر من الأصول الرئيسية التي تساعد المنظمة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية مثل خلق القيمة، والنمو المربح، والميزة التنافسية المستدامة، وان سمعة المنظمة هي فريدة من نوعها ويستحيل نسخها ويمكن ان تساعد على حماية المنظمة في الظروف الاقتصادية الصعبة وحالة حدوث الأزمات.

3. ابعاد السمعة التنظيمية Dimensions of Organizational Reputation

اعتمد الباحثان على نموذج (Sala , 2011) في قياس السمعة التنظيمية والذي يتكون من اربعة ابعاد هي (الجودة ، الجاذبية ، الأداء ، المسؤولية) لمنطقية تلك الابعاد وانسجامها مع طبيعة اهداف البحث الحالي ، وامكانية تطبيق مؤشراتها في منظمات البيئة العراقية وقياس نتائجها بسهولة ، وسيتم توضيح تلك الابعاد بشكل مبسط وفقا للاتي :

أ- الجودة Quality

في العصر الحالي للعلامة ووعي الزبائن ، ينبغي على المنظمات أن تعطي الجودة الأهمية القصوى باعتبارها الاستراتيجية الأساسية للنجاح والبقاء على المدى الطويل والحصول على سمعة طيبة وميزة تنافسية مستدامة (Nuchsarapringvirity,2015:180). وذكر (Stone-Romero et al,1997:89) بأن الجودة هي مفهوم غامض غير عادي يصعب تصورها وتحديدها ، وتعتبر مصدر ارتباك كبير للمنظمة ، لذا من المهم ان يأخذ المديرين بعين الاعتبار الابعاد التي يضعها المستهلكون عند تقييم جودة الانواع المختلفة من المنتجات . وتعرف الجودة بأنها القوة الدافعة لاستدامة سمعة المنظمات (Ismail et al,2006:738) . او انها الوفاء الفوري بمتطلبات الزبائن في اطار الأهداف الاستراتيجية ، وموارد المنظمة (Beaujean et al,2008:2) . في حين ذكر (عمير وصلاح الدين، 2017: 64) بأن الجودة تعني اداء الاشياء بصورتها الصحيحة من المرة الأولى ، وتسعى اغلب المنظمات الى تقديم خدمة تتميز بالجودة المطابقة للمواصفات ، بما يحقق رضا الزبائن الذي يمثل الجانب الأكثر اهمية في خطط الانتاج ، ويجب ان يكون هدف الجودة تلبية حاجات الزبائن الحالية والمستقبلية . واكد (الحسيني ، 2010: 99-100) على ان الجودة في مجال الجامعات هي مجموعة من الجهود التي يبذلها العاملين في مجال التعليم لتحسين ورفع المنتج التعليمي بما يتناسب مع رغبات وحاجات المستفيدين .

ب- الجاذبية Appeal

من أجل ان تكون المنظمة المغناطيس الذي يجذب الأفراد الموهوبين للنجاح في المستقبل ، يستوجب عليها ادارة علاقاتها المتعددة مع اصحاب المصالح وزيادة مشاركتها الاجتماعية، حيث ينجذب كل فرد منا الى المنظمات التي تجعلنا نشعر بأنها مهتمة بنا ، لذلك فإن إدارة الجاذبية أمر بالغ الأهمية لنجاح المنظمة (Perez et al,2014:118). وعرف (Hendriks,2016:24) الجاذبية بأنها الدرجة التي يسعى الفرد من خلالها الى الحصول على عمل في منظمة ما استنادا الى معتقدات الفرد في تلك المنظمة. وأشار (Helm,2011:657) الى ان الموظفون يتأثرون بالمفاهيم العامة للمنظمة ، وان الانتماء إلى منظمة ذات سمعة جيدة يحسن تقدير الذات لدى الموظفين ، مما يزيد من جاذبية انضمام الموظفين المحتملين . ووضح (عمير وصلاح الدين ، 2017: 65) بأن الجاذبية تتحقق من خلال قدرة المنظمة على بناء مكانة مرغوبة وعلامة تجارية مميزة عن طريق تقديمها نتائج ايجابية قابلة للقياس الكمي والنوعي ، وتعتبر بيئة اداء الأعمال من العوامل الحاكمة لجاذبية المنظمة ، اذ يجري قياس اداء اعمال المنظمات حسب مؤشر جاذبية بيئة اداء اعمالها . وذكر (Wiedmann & Buxel,2005:147) بأن سمعة المنظمة القوية تعكس درجة عالية من الجاذبية اعتمادا على دور اصحاب المصلحة في التبادل الذي يظهر في اتجاهات سلوكية متعددة مثل تفضيل المنتجات والخدمات من جانب الزبائن ، والتقدير الاستثنائي من المستثمرين والموردين ، حيث تؤدي تلك الجاذبية الى تخزين من حسن النية تجاه المنظمة والدعم المستدام في اوقات الازمات . في حين اوضح

(Barron & Rolfe,2011:15) بأن الجاذبية تعتبر عنصراً أساسياً في سمعة المنظمة ، وان المنظمة الجاذبة تأخذ الرعاية من موظفيها، والزبائن، وغيرهم من اصحاب المصالح .

ت- الأداء Performance

تحتاج المنظمات الأفراد ذوي الأداء العالي من أجل تحقيق أهدافها المتعلقة بتقديم المنتجات والخدمات المتميزة لتكون مصدراً للميزة التنافسية ، وان الأداء مهم أيضاً للفرد حيث ان إنجاز المهام والأداء على مستوى عال يمكن أن يكون مصدراً للارتياح مع مشاعر التمكن والفخر ، لذلك يعتبر الأداء الشرط الرئيسي للتطوير الوظيفي في المستقبل والنجاح والتفوق في سوق العمل (Sonnentag & Frese,2001:4) . وعرف (Tseng & Lee,2014:161) الاداء بأنه مستوى الهدف الذي تحققه المنظمة ، او التقييم حول فعالية الأفراد أو المجموعات أو المنظمات ، ويشير الأداء على المستوى الفردي إلى الرضا الوظيفي، والأهداف التي تحققت، والتكيف الشخصي ، وعلى مستوى المجموعة يشير إلى الروح المعنوية والتماسك والكفاءة والإنتاجية ، اما على المستوى التنظيمي فهو يتعلق بالربح، والكفاءة ، والإنتاجية ، والسمعة الجيدة ، اضافة الى ذلك فإن الأداء يشمل أيضاً القدرة المحتملة لتحقيق الأهداف المستقبلية بنجاح . اما (Muthuveloo et al,2017:2) فعرفه بأنه انعكاس للطريقة التي تستغل بها المنظمة مواردها الملموسة وغير الملموسة لتحقيق أهدافها ، حيث يعتبر الأداء العنصر الاساسي الذي يحدد بقاء المنظمات ونموها في بيئة الاعمال التنافسية لأنه يدخل في صميم عمل جميع الانشطة ، ويشمل الاداء التنظيمي كلا من الأداء المالي وغير المالي . وفي السياق ذاته اوضح (Iwu-Egwuonwu,2011:200) بأن المنظمات التي يكون لديها سجل من الأداء الجيد، وأفاق النمو الواضحة، والربحية على المدى الطويل ، فإن ذلك سوف يزيد من سمعتها .

ث- المسؤولية Responsibility

عندما تبذل المنظمات جهوداً حثيثة من اجل تطوير منتجات صديقة للبيئة وعالية الجودة، يميل الزبائن إلى تكوين صورة ايجابية عن المنظمة ، لأنهم يرون ان أنشطة المنظمة مرغوبة اجتماعياً ، وعليه فإن المسؤولية الاجتماعية للمنظمات يمكن أن تكون وسيلة لإرسال إشارة موثوقة الى اصحاب المصالح ، وبالتالي فإن إشارة المسؤولية الاجتماعية سوف تمكن مختلف أصحاب المصالح من الاعتقاد بأن المنظمة ستقدم قيمة للمجتمع (Lee et al,2017:3) . في حين اشار(Brammer et al,2006:5) الى ان المسؤولية الاجتماعية هي مفهوم تقوم من خلاله المنظمات بدمج الاهتمامات الاجتماعية والبيئية في العمليات التجارية وفي تفاعلها مع اصحاب المصالح على اساس طوعي ، وانها متعددة الجوانب مثل العطاء الخيري ، والحد من تأثيرات البيئة السلبية ، وممارسات العمل العادلة. وعرفها (Futa,2013:118-119) بأنها مجموعة متنوعة من الأنشطة المهمة التي يجب ان تقوم بها جميع المنظمات سواء طوعياً او التزامياً ، للتعامل مع التوقعات الداخلية والخارجية ، لأنها تضيف قيمة إلى المنظمة وتعزز سمعتها سواء بشكل مباشر أو غير مباشر. ومن المجدي أن تعترف المنظمات بالمسؤوليات الاجتماعية والبيئية وأن تدعم القضايا الجيدة في المجتمع لأن ذلك قد يمكنها من الحصول على سمعة عالية (Iwu-Egwuonwu,2011:200) . اذ ان المسؤولية الاجتماعية للمنظمات

تولد حسن النية من الموظفين والمستهلكين واصحاب المصالح ، وتؤدي الى تعزيز سمعة وربحية المنظمة والقدرة على البقاء على المدى الطويل (Fombrun & Shanley,1990:7) .

المبحث الثالث

الجانب الميداني

بغية تحقيق اهداف هذا المبحث تم تقسيمه الى ثلاثة محاور ، يختص المحور الاول بتحديد الصدق البنائي التوكيدي لمتغيرات البحث ، فيما يختص المحور الثاني بوصف وتشخيص متغيرات البحث ، لينتهي المحور الثالث باختبار فرضيات البحث ، وكما يأتي :

اولا : الصدق البنائي التوكيدي

للتأكد من صدق البناءات النظرية للمتغيرات ودقتها ميدانيا اجرى الباحثان التحليل العاملي التوكيدي (CFA) للمقاييس المعتمدة في قياس المتغيرات الرئيسية والفرعية والذي يعد احد تطبيقات نمذجة المعادلة الهيكلية (SEM) . اذ يهدف التحليل العاملي التوكيدي الى مطابقة الهيكل الافتراضي المتوفر للمتغيرات مع البيانات المتجمعة عنه ، وبالتالي تأكيد العلاقة بين الابعاد والفقرات وان الفقرات لاتتجه الى كل الابعاد ، وهذا يضمن تمثيل كل بعد بعدد واضح ومناسب من الفقرات غير المقاسة (الحسنوي ، 2015 : 176) . وقد اعتمد في تطبيق التحليل العاملي التوكيدي البرنامج الاحصائي (Amos Version 23) ، ولتقييم الانموذج الهيكلية الناتج عن مخرجات التحليل العاملي التوكيدي اوصى الباحثون بالتحقق من معيارين هما (Schumacker & Lomax,2010:169) :

1. تقديرات المعلمة (Parameter Estimates) : وهي تمثل قيم المسارات التي تربط المتغيرات الكامنة (Latent Var.) مع المتغيرات غير المقاسة (Unobserved Var.) .
2. مؤشرات مطابقة الانموذج (Model Fit Index's) : تؤسس مؤشرات المطابقة المعيار الذي يحكم من خلاله على مدى مطابقة الانموذج الهيكلية المتحقق ودقته ، ويعد الكاي سكوير (X^2) اهم مؤشرات مطابقة الانموذج فاذا كانت قيمته بالنسبة الى درجات الحرية ضمن المدى المحدد فان معظم قيم مؤشرات المطابقة الاخرى ستقع في المدى المثالي ، وقد اعتمدت مجموعة من مؤشرات مطابقة الانموذج الهيكلية وهي كما تتضح في الانموذجات الهيكلية الخاصة بكل متغير .
وفي ضوء ما تقدم كانت نتائج التحليل العاملي التوكيدي للمتغيرين كالآتي :

أ- التحليل العاملي التوكيدي لمقياس القدرات المعرفية

يتضح من الشكل (2) ان كل تقديرات المعلمات المعيارية لفقرات متغير القدرات المعرفية قد تجاوزت نسبة (0.40) وهي النسب الظاهرة على الاسهم التي تربط الابعاد الفرعية الخمسة بفقراتها وكانت جميعها نسب

معنوية لأنه عند متابعة قيم النسبة الحرجة (CR) الظاهرة في الجدول (4) اتضح انها اكبر من (1.96) عند مستوى معنوية (0.05) وهذا يشير الى جدوى هذه المعلمات وصدقها. اما بالنسبة الى مؤشرات مطابقة الانموذج فقد اظهرت النتائج وكما يتضح في التايل الخاص بالانموذج الهيكلي ان جميعها كانت مستوفية لقاعدة القبول المخصصة لها ، وبذلك فأن الانموذج الهيكلي قد حاز على مستوى عالي من المطابقة دون الحاجة الى اي مؤشرات تعديل مقترحة ، مما يؤكد ان متغير القدرات المعرفية يقاس بـ (15) فقرة موزعة بالتساوي على خمسة ابعاد مترابطة .

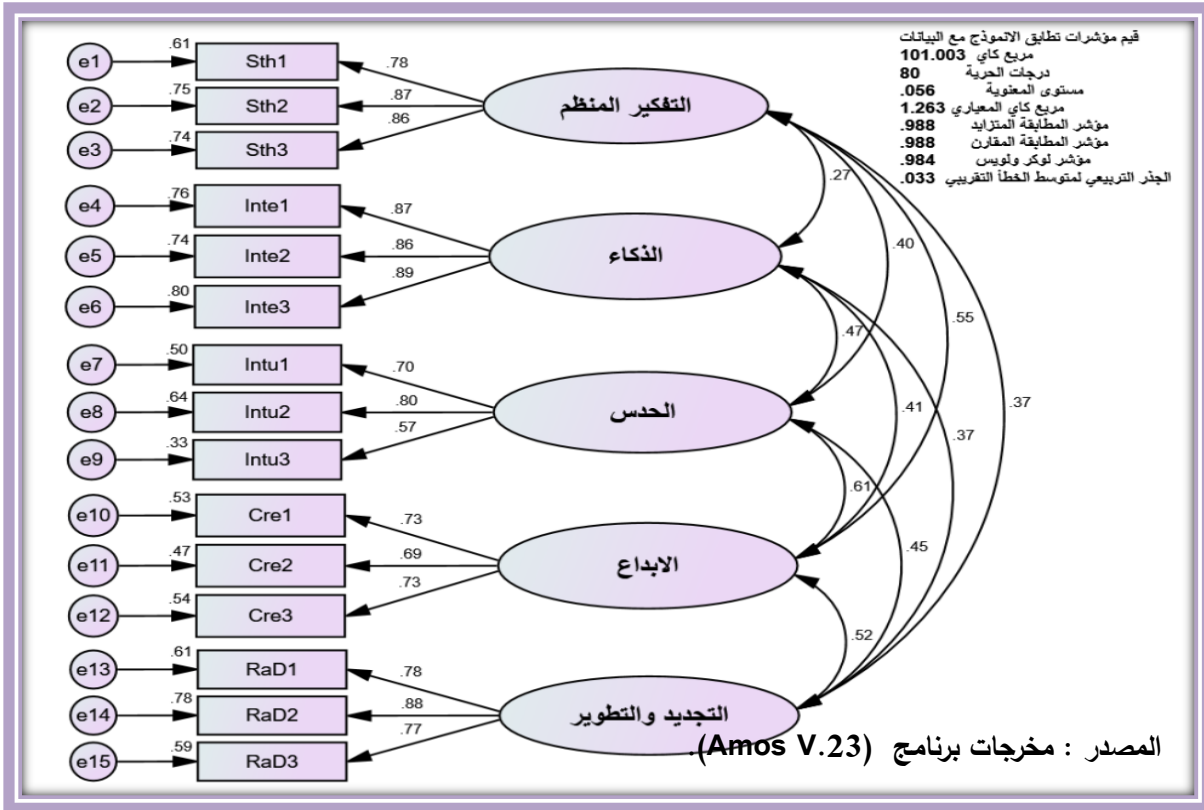
الجدول (4) قيم تقديرات المعلمة والخطأ المعياري والنسبة الحرجة ومستوى المعنوية لمقياس القدرات

المعرفية

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Sth3	<---	Structured thinking	1.000				
Sth2	<---	Structured thinking	1.032	.068	15.207	***	
Sth1	<---	Structured thinking	.983	.072	13.650	***	
Inte3	<---	Intelligence	1.000				
Inte2	<---	Intelligence	1.004	.058	17.348	***	
Inte1	<---	Intelligence	1.014	.058	17.618	***	
Intu3	<---	Intuition	1.000				
Intu2	<---	Intuition	1.492	.195	7.635	***	
Intu1	<---	Intuition	1.482	.200	7.394	***	
Cre3	<---	Creativity	1.000				
Cre2	<---	Creativity	1.028	.115	8.947	***	
Cre1	<---	Creativity	.901	.097	9.310	***	
RaD3	<---	Renewal and Development	1.000				
RaD2	<---	Renewal and Development	.936	.074	12.663	***	
RaD1	<---	Renewal and Development	.901	.076	11.853	***	

المصدر : اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج (Amos V.23) .

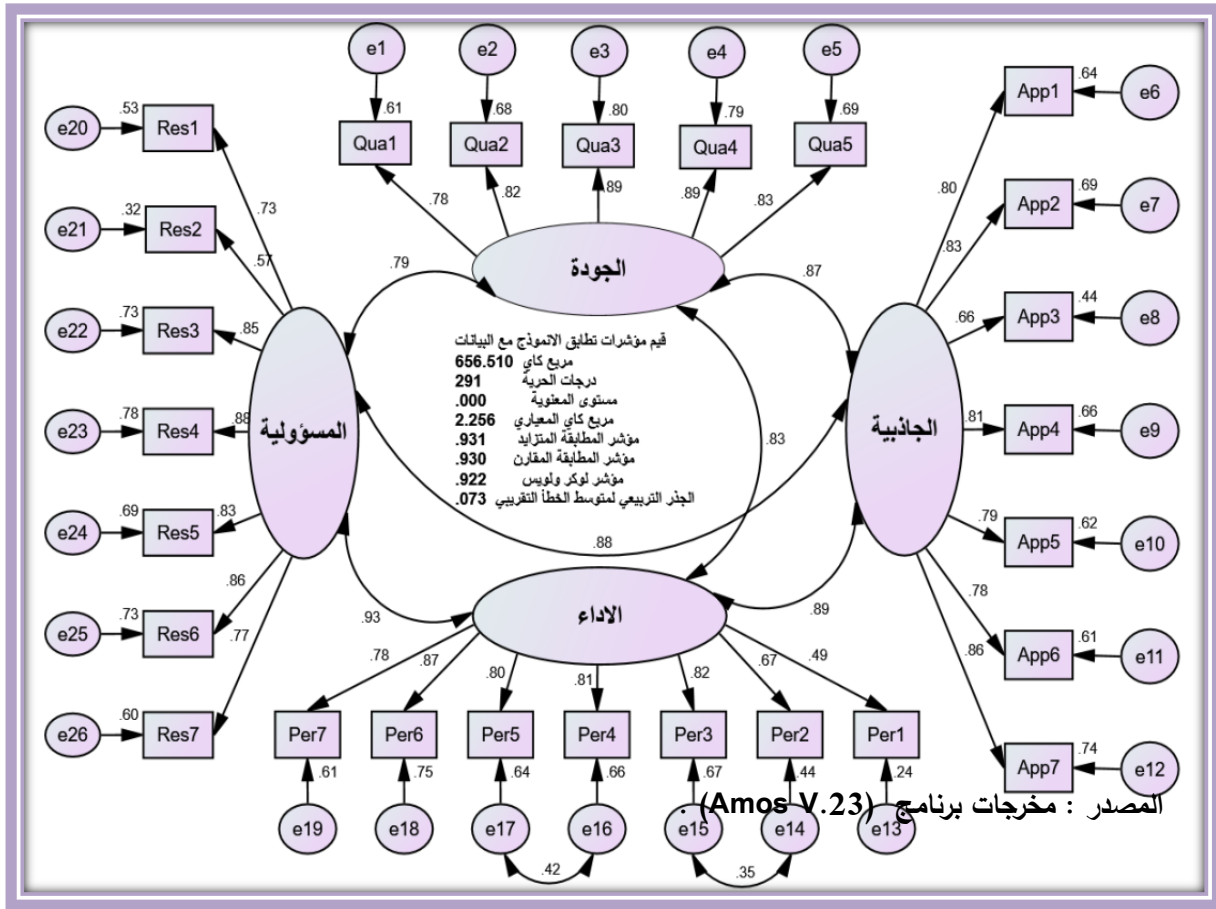
الشكل (2) التحليل العاملي التوكيدي لمقياس القدرات المعرفية



ب- التحليل العاملي التوكيدي لمقياس السمعة التنظيمية

يتضح من الشكل (3) ان كل تقديرات المعلمات المعيارية لفقرات متغير السمعة التنظيمية قد تجاوزت نسبة (0.40) وهي النسب الظاهرة على الاسهم التي تربط الابعاد الفرعية الاربعة بفقراتها وكانت جميعها نسب معنوية لأنه عند متابعة قيم النسبة الحرجة (CR) الظاهرة في الجدول (5) اتضح انها اكبر من (1.96) عند مستوى معنوية (0.05) وهذا يشير الى جدوى هذه المعلمات وصدقها. اما بالنسبة الى مؤشرات مطابقة الانموذج فقد اظهرت النتائج وكما يتضح في التايتل الخاص بالانموذج الهيكلية ان جميعها كانت مستوفية لقاعدة القبول المخصصة لها ، وبذلك فأن الانموذج الهيكلية قد حاز على مستوى عالي من المطابقة مما يؤكد ان متغير السمعة التنظيمية يقاس بـ (26) فقرة موزعة على اربعة ابعاد مترابطة بواقع (5) فقرات لبعدها الجودة ، (7) فقرات لبعدها الجاذبية ، (7) فقرات لبعدها الاداء ، (7) فقرات لبعدها المسؤولية .

الشكل (3) التحليل العاملي التوكيدي لمقياس السمعة التنظيمية



الجدول (5) قيم تقديرات المعلمة والخطأ المعياري والنسبة الحرجة ومستوى المعنوية لمقياس السمعة

التنظيمية

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Qua1	<---	Quality	1.000				
Qua2	<---	Quality	1.151	.083	13.901	***	
Qua3	<---	Quality	1.160	.075	15.459	***	
Qua4	<---	Quality	1.233	.080	15.355	***	
Qua5	<---	Quality	1.070	.076	14.101	***	
App1	<---	Appeal	1.000				
App2	<---	Appeal	1.117	.076	14.678	***	
App3	<---	Appeal	.732	.067	10.946	***	
App4	<---	Appeal	1.020	.072	14.168	***	
App5	<---	Appeal	.973	.071	13.653	***	
App6	<---	Appeal	.891	.066	13.471	***	
App7	<---	Appeal	1.206	.078	15.454	***	
Per1	<---	Performance	1.000				
Per2	<---	Performance	1.432	.198	7.240	***	
Per3	<---	Performance	1.807	.230	7.870	***	
Per4	<---	Performance	1.736	.220	7.908	***	
Per5	<---	Performance	1.691	.215	7.847	***	
Per6	<---	Performance	2.031	.255	7.963	***	

Per7	<---	Performance	1.661	.218	7.635	***	
Res7	<---	Responsibility	1.000				
Res6	<---	Responsibility	1.249	.085	14.662	***	
Res5	<---	Responsibility	1.129	.080	14.191	***	
Res4	<---	Responsibility	1.299	.085	15.272	***	
Res3	<---	Responsibility	1.119	.077	14.585	***	
Res2	<---	Responsibility	.648	.072	9.013	***	
Res1	<---	Responsibility	.980	.082	11.915	***	

المصدر : اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج (Amos V.23) .

ثانيا : وصف وتشخيص متغيرات البحث

1- وصف وتشخيص متغير القدرات المعرفية

تتضمن هذه الفقرة وصف وتشخيص متغير القدرات المعرفية وابعاده الفرعية باستخدام مجموعة من الاساليب الاحصائية ، ويوضح الجدول (6) الاحصاءات الوصفية الخاصة بتحديد مستوى اهمية متغير القدرات المعرفية وابعاده الفرعية ، ونلاحظ من ذلك الجدول ان متغير القدرات المعرفية حقق متوسطا حسابيا موزونا كليا بلغ (4.25) وانحراف معياري بلغ (0.80) ومعامل اختلاف بلغ (18.99%) وبأهمية نسبية بلغت (85.05%) ، وهذه النتائج الاحصائية تشير الى ان متغير القدرات المعرفية حاز على درجة عالية من الاهمية حسب اجابات الافراد عينة البحث ، مما يؤكد ان اغلب الكوادر التدريسية في الجامعات والكليات الاهلية عينة البحث تمتلك قدرات معرفية عالية ولها دور كبير ومميز في تطوير العمل ورفع سمعة وقيمة منظماتهم التعليمية . وان ما يدعم النتائج اعلاه هو وصف وتشخيص الابعاد الفرعية لمتغير القدرات المعرفية التي جاء ترتيبها حسب اهميتها النسبية (التفكير المنظم ، الذكاء ، الحدس ، الابداع ، التجديد والتطوير) وكما يلي :

- أ. بلغ الوسط الحسابي الكلي لبعده التفكير المنظم (4.38) والانحراف المعياري (0.73) ومعامل الاختلاف (16.86%) والاهمية النسبية (87.62%) ، وهذا يدل على ان اتفاق افراد العينة على فقرات هذا البعد كان مرتفعا جدا مما يؤكد ان الكوادر التدريسية في الجامعات والكليات الاهلية عينة البحث تعتمد بشكل كبير على التفكير المنظم كقدرات متقدمة تساعد على تحقيق التفوق والتميز في مجال العمل التعليمي .
- ب. بلغ الوسط الحسابي الكلي لبعده الذكاء (4.30) والانحراف المعياري (0.75) ومعامل الاختلاف (17.45%) والاهمية النسبية (86.07%) ، وهذا يدل على ان اتفاق افراد العينة على فقرات هذا البعد كان مرتفعا جدا مما يؤكد ان الجامعات والكليات الاهلية عينة البحث تعتمد بشكل كبير على تجارب اعضاء الهيئة التدريسية وقدراتهم الذكائية في حل المشكلات المعقدة والتكيف مع التغيرات السريعة .
- ت. بلغ الوسط الحسابي الكلي لبعده الحدس (4.29) والانحراف المعياري (0.77) ومعامل الاختلاف (17.95%) والاهمية النسبية (85.93%) ، وهذا يدل على ان اتفاق افراد العينة على فقرات هذا البعد كان مرتفعا جدا مما يؤكد ان الكوادر التدريسية تهتم بالحدس نظرا لما له من اهمية كبيرة في نجاح العمل .

ث. بلغ الوسط الحسابي الكلي لبعدها (4.29) والانحراف المعياري (0.75) ومعامل الاختلاف (17.47%) والاهمية النسبية (85.90%) ، وهذا يدل على ان اتفاق افراد العينة على فقرات هذا البعد كان مرتفعاً جداً مما يؤكد ان الكوادر التدريسية في الجامعات والكليات الاهلية عينة البحث تعتمد بشكل كبير على قابلياتهم الابداعية والابتكارية في تطوير كلياتهم

ج. بلغ الوسط الحسابي الكلي لبعدها (3.98) والانحراف المعياري (0.94) ومعامل الاختلاف (23.79%) والاهمية النسبية (79.74%) ، وهذا يدل على ان اتفاق افراد العينة على فقرات هذا البعد كان مرتفعاً مما يؤكد ان الجامعات والكليات الاهلية عينة البحث تستثمر قدرات وامكانيات كوادرها التدريسية في تجديد وتطوير العمل .

جدول (6) الاحصاءات الوصفية لمتغير القدرات المعرفية

الأبعاد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الاهمية النسبية %	ترتيب الأبعاد
التفكير المنظم	4.38	0.73	16.86	87.62	1
الذكاء	4.30	0.75	17.45	86.07	2
الحدس	4.29	0.77	17.95	85.93	3
الابداع	4.29	0.75	17.47	85.90	4
التجديد والتطوير	3.98	0.94	23.79	79.74	5
المعدل العام للقدرات المعرفية	4.25	0.80	18.99	85.05	

المصدر : اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برامج (Microsoft Excel) و (SPSS)

2- وصف وتشخيص متغير السمعة التنظيمية

تتضمن هذه الفقرة وصف وتشخيص متغير السمعة التنظيمية وابعاده الفرعية باستخدام مجموعة من الاساليب الاحصائية ، ويوضح الجدول (7) الاحصاءات الوصفية الخاصة بتحديد مستوى اهمية متغير السمعة التنظيمية وابعاده الفرعية ، ويلاحظ من ذلك الجدول ان متغير السمعة التنظيمية حقق متوسطاً حسابياً موزوناً كلياً بلغ (3.75) وانحراف معياري بلغ (1.03) ومعامل اختلاف بلغ (27.61%) وبأهمية نسبية بلغت (75.05%) ، وهذه النتائج الاحصائية تشير الى ان متغير السمعة التنظيمية حاز على درجة عالية من الاهمية حسب اجابات الافراد عينة البحث ، وهذا يعكس مدى اهمية هذا المتغير ميدانياً على مستوى الجامعات والكليات الاهلية عينة البحث باعتباره المصدر الاساسي الذي يساعد تلك الجامعات على تحقيق اهدافها الاستراتيجية وخلق الميزة التنافسية المستدامة . وان ما يدعم النتائج اعلاه هو وصف وتشخيص الأبعاد الفرعية لمتغير السمعة التنظيمية التي جاء ترتيبها حسب اهميتها النسبية (المسؤولية ، الاداء ، الجودة ، الجاذبية) وكما يلي :

أ- بلغ الوسط الحسابي الكلي لبعدها (3.85) والانحراف المعياري (1.16) ومعامل الاختلاف (30.13%) والاهمية النسبية (77.00%) ، وهذا يدل على ان اتفاق افراد العينة على فقرات هذا البعد كان

مرتفعاً مما يؤكد ان الجامعات والكليات الاهلية عينة البحث بكافة كوادرها الاكاديمية تبذل جهود حثيثة من اجل مراعاة قيم ومتطلبات المجتمع في كل انشطتها وخدماتها المقدمة.

ب- بلغ الوسط الحسابي الكلي لبعء الاداء (3.75) والانحراف المعياري (1.24) ومعامل الاختلاف (33.22%) والاهمية النسبية (75.09%) ، وهذا يدل على ان اتفاق افراد العينة على فقرات هذا البعد كان مرتفعاً مما يؤكد ان الادارات العليا في الجامعات والكليات الاهلية عينة البحث تهدف الى جذب الكوادر التدريسية الموهوبة لتحسين مستوى ادائها وتعزيز سمعتها في البيئة التعليمية التنافسية .

ت- بلغ الوسط الحسابي الكلي لبعء الجودة (3.71) والانحراف المعياري (1.05) ومعامل الاختلاف (28.37%) والاهمية النسبية (74.33%) ، وهذا يدل على ان اتفاق افراد العينة على فقرات هذا البعد كان مرتفعاً مما يؤكد ان ادارات الجامعات والكليات الاهلية عينة البحث تلتزم بمعايير الجودة وتبذل جهود مكثفة من اجل تقديم افضل ما لديها من خدمات.

ث- بلغ الوسط الحسابي الكلي لبعء الجاذبية (3.68) والانحراف المعياري (1.18) ومعامل الاختلاف (32.25%) والاهمية النسبية (73.77%) ، وهذا يدل على ان اتفاق افراد العينة على فقرات هذا البعد كان مرتفعاً مما يؤكد ان قيادات الجامعات والكليات الاهلية عينة البحث تبذل جهود كبيرة من اجل كسب رضا وولاء كافة المتعاملين معها ، وبذلك تحافظ على مركز تنافسي جذاب في بيئة التعليم العالي .

جدول (7) الاحصاءات الوصفية لمتغير السمعة التنظيمية

الأبعاد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الاهمية النسبية %	ترتيب الأبعاد
الجودة	3.71	1.05	28.37	74.33	3
الجاذبية	3.68	1.18	32.25	73.77	4
الأداء	3.75	1.24	33.22	75.09	2
المسؤولية	3.85	1.16	30.13	77.00	1
المعدل العام للسمعة التنظيمية	3.75	1.03	27.61	75.05	

المصدر : اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برامج (Microsoft Excel) و (SPSS)

ثالثاً : اختبار فرضيات البحث

اختبار الفرضية الرئيسية الاولى

يتضح من نتائج الجدول (8) وجود علاقة ارتباط موجبة بين القدرات المعرفية والسمعة التنظيمية اذ بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (** 0.446) عند مستوى معنوية (1%) .

جدول (8) مصفوفة معاملات الارتباط بين القدرات المعرفية وابعادها والسمعة التنظيمية وابعادها

السمعة التنظيمية	المسؤولية	الاداء	الجاذبية	الجودة	السمعة التنظيمية / القدرات المعرفية
0.366** .000 236	0.348** .000 236	0.351** .000 236	0.359** .000 236	0.292** .000 236	التفكير المنظم Sig.(2-tailed) N
0.220** .000 236	0.238** .000 236	0.197** .000 236	0.164* .000 236	0.233** .000 236	الذكاء Sig.(2-tailed) N
0.360** .000 236	0.323** .000 236	0.313** .000 236	0.311** .000 236	0.391** .000 236	الحدس Sig.(2-tailed) N
0.355** .000 236	0.310** .000 236	0.298** .000 236	0.351** .000 236	0.365** .000 236	الابداع Sig.(2-tailed) N
0.302** .000 236	0.265** .000 236	0.263** .000 236	0.282** .000 236	0.349** .000 236	التجديد والتطوير Sig.(2-tailed) N
0.446** .000 236	0.416** .000 236	0.393** .000 236	0.407** .000 236	0.461** .000 236	القدرات المعرفية Sig.(2-tailed) N

المصدر : اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS) .

وان ما يدعم النتيجة اعلاه علاقات الارتباط المعنوية بين الابعاد الفرعية للقدرات المعرفية (التفكير المنظم ، الحدس ، الابداع ، التجديد والتطوير ، الذكاء) والسمعة التنظيمية وحسب ترتيب قوة العلاقة ، اذ بلغت قيمة معاملات الارتباط (0.366** ، 0.360** ، 0.355** ، 0.302** ، 0.220**) على التوالي عند مستوى معنوية (1%) . ويمكن تفسير هذه النتائج بأن الكوادر التدريسية في الجامعات والكليات الاهلية عينة البحث تتمتع بقدرات معرفية كبيرة ولها دور مميز وفعال في تحقيق السمعة التنظيمية لتلك الجامعات ، وبذلك نجد ان هناك انسجام كبير بين متغيري القدرات المعرفية والسمعة التنظيمية وهذا يعني وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين القدرات المعرفية بأبعادها والسمعة التنظيمية على مستوى الجامعات والكليات الاهلية عينة البحث .

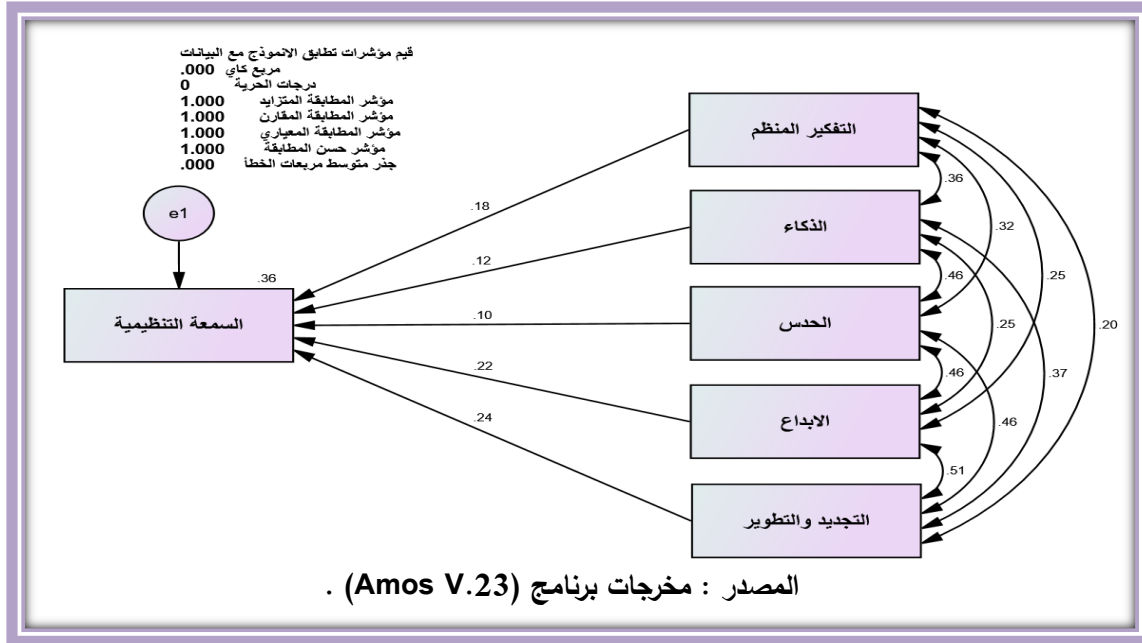
1. اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

يوضح الشكل (4) مسارات الانحدار المعيارية وقيمة (R2) لتأثير ابعاد المتغير المستقل القدرات المعرفية (التفكير المنظم Sth ، الذكاء Inte ، الحدس Intu ، الابداع Cre ، التجديد والتطوير RaD) في المتغير المعتمد السمعة التنظيمية ، ويظهر من ذلك الشكل ان الانموذج الهيكلي قد حاز على درجة مطابقة تامة

استدلالاتاً بقيم مؤشرات مطابقة الانموذج ، كما يوضح الشكل (5) مسارات الانحدار غير المعيارية وقيمة ثابت الانحدار والخطأ المعياري الخاص بالفرضية الثانية كما ظهرت في مخرجات برنامج (Amos V.23) ، ويوضح الجدول (9) مسارات الفرضية الثانية واوزان الانحدار المعيارية وغير المعيارية والخطأ المعياري والنسبة الحرجة ومستوى المعنوية وقيمة (R2) .

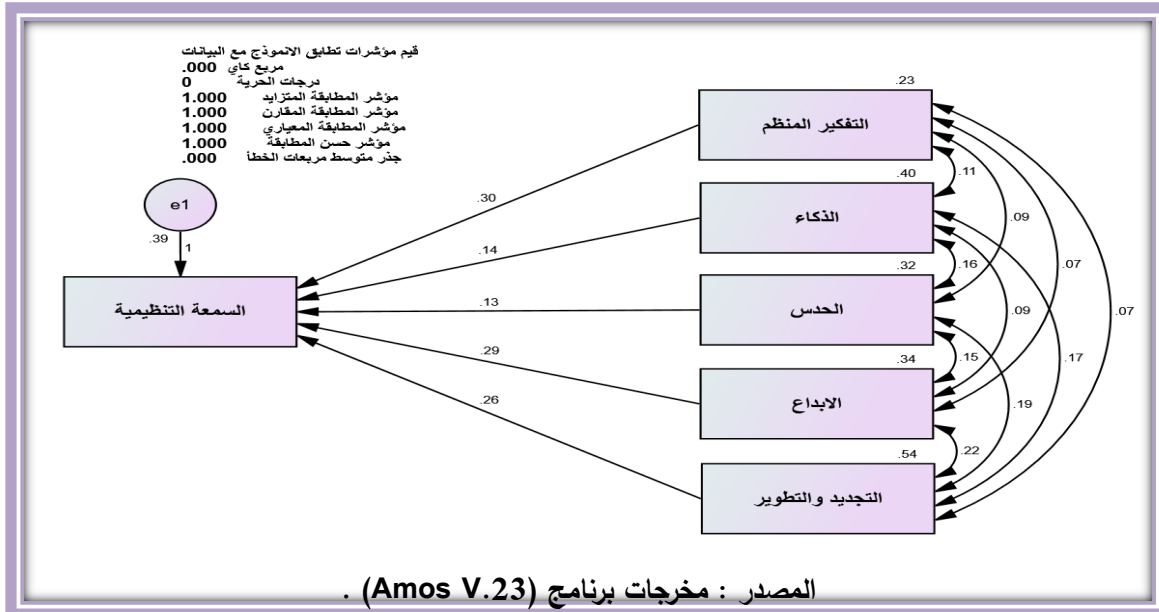
الشكل (4) معاملات مسارات الانحدار المعيارية وقيمة (R2) ومؤشرات مطابقة الانموذج الهيكلي الخاص

باختبار الفرضية الرئيسية الثانية



الشكل (5) معاملات مسارات الانحدار غير المعيارية وقيمة ثابت الانحدار

(Constant) والخطأ المعياري الخاص باختبار الفرضية الرئيسية الثانية



جدول (9) مسارات ومعلمات اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

R2	P	C.R.	S.E	Estimate	Standard R.W.	Paths	الفرضية
R2 = 0.361	0.001	3.216	0.093	0.300	0.184	1OR < - - - Sth	الفرضية الرئيسية الثانية
	0.049	2.152	0.066	0.142	0.115	OR < - - - Inte	
	0.043	2.220	0.059	0.131	0.095	OR < - - - Intu	
	***	3.399	0.085	0.290	0.216	OR < - - - Cre	
	***	3.714	0.069	0.257	0.241	OR < - - - RaD	

المصدر : اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج (Amos V.23) .

وكانت نتائج الجدول (9) على النحو التالي :

1. ان قيمة معامل الانحدار المعياري لتأثير بعد التفكير المنظم في السمعة التنظيمية بلغت (0.184) مما يعني ان السمعة التنظيمية في الجامعات والكليات المبحوثة ستتغير بمقدار (0.184) اذا ازداد الاهتمام بالتفكير المنظم بمقدار وحدة واحدة ، ومما يدعم ذلك ان النسبة الحرجة (CR) لمعامل الانحدار بلغت (3.216) وهي قيمة معنوية .
2. ان قيمة معامل الانحدار المعياري لتأثير بعد الذكاء في السمعة التنظيمية بلغت (0.115) مما يعني ان السمعة التنظيمية في الجامعات والكليات المبحوثة ستتغير بمقدار (0.115) اذا ازداد الاهتمام بالذكاء بمقدار وحدة واحدة ، ومما يدعم ذلك ان النسبة الحرجة (CR) لمعامل الانحدار بلغت (2.152) وهي قيمة معنوية .
3. ان قيمة معامل الانحدار المعياري لتأثير بعد الحدس في السمعة التنظيمية بلغت (0.095) مما يعني ان السمعة التنظيمية في الجامعات والكليات المبحوثة ستتغير بمقدار (0.095) اذا ازداد الاهتمام بالحدس بمقدار وحدة واحدة ، ومما يدعم ذلك ان النسبة الحرجة (CR) لمعامل الانحدار بلغت (2.220) وهي قيمة معنوية ، ونلاحظ ان هذا البعد كان اقل ابعاد القدرات المعرفية تأثيرا في السمعة التنظيمية .
4. ان قيمة معامل الانحدار المعياري لتأثير بعد الأبداع في السمعة التنظيمية بلغت (0.216) مما يعني ان السمعة التنظيمية في الجامعات والكليات المبحوثة ستتغير بمقدار (0.216) اذا ازداد الاهتمام بالأبداع بمقدار وحدة واحدة ، ومما يدعم ذلك ان النسبة الحرجة (CR) لمعامل الانحدار بلغت (3.399) وهي قيمة معنوية .
5. ان قيمة معامل الانحدار المعياري لتأثير بعد التجديد والتطوير في السمعة التنظيمية بلغت (0.241) مما يعني ان السمعة التنظيمية في الجامعات والكليات المبحوثة ستتغير بمقدار (0.241) اذا ازداد الاهتمام بالتجديد والتطوير بمقدار وحدة واحدة ، ومما يدعم ذلك ان النسبة الحرجة (CR) لمعامل الانحدار بلغت (3.714) وهي قيمة معنوية ، ونلاحظ ان هذا البعد كان اكثر ابعاد القدرات المعرفية تأثيرا في السمعة التنظيمية .

OR 1 : السمعة التنظيمية ، Sth : التفكير المنظم ، Inte : الذكاء ، Intu : الحدس ، Cre : الإبداع ، RaD : التجديد والتطوير .

6. ان قيمة معامل التحديد (R^2) بلغت (0.361) مما يعني ان ابعاد القدرات المعرفية تفسر ما نسبته (36.1%) من التغيرات التي تحدث في السمعة التنظيمية ، اما النسبة المتبقية والبالغة (63.9%) فهي تعود لمتغيرات اخرى غير داخلية في البحث .

7. وان كل ما تقدم يدل على قبول الفرضية الرئيسية الثانية ، وتفسر هذه النتائج في الوقت ذاته تأثير المتغير المستقل (القدرات المعرفية) في المتغير المعتمد (السمعة التنظيمية) على مستوى الجامعات والكليات الاهلية عينة البحث ، وهذا يؤكد ان تمتع اعضاء الهيئة التدريسية بمستوى عالي من القدرات المعرفية المتمثلة بالتفكير المنظم ، والذكاء ، والحدس ، والابداع ، والتجديد والتطوير ساعد في تعزيز سمعة منظماتهم التعليمية . وتتفق هذه النتيجة مع رأي (Carmeli & Cohen, 2001:125) الذي اشار الى ان قدرات الموارد البشرية (المعرفة ، راس المال البشري) تعتبر المصدر الاستراتيجي الاساسي الذي يساهم بشكل كبير في تحقيق النجاح التنظيمي المتفوق والسمعة المستدامة في ظل المتغيرات البيئية المستمرة التي تعيشها المنظمات .

المبحث الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

اولاً : الاستنتاجات

تعرض هذه الفقرة اهم ما توصل اليه البحث من استنتاجات وكما يأتي :

1. حققت مقاييس متغيرات البحث المتمثلة مستويات جيدة من الصدق البنائي التوكيدي وهذا يدل على دقة البناءات الفكرية والمعرفية لتلك المتغيرات ويؤكد في الوقت ذاته مطابقتها مقاييس متغيرات البحث مع البيانات المتجمعة عن اجابات افراد عينة البحث ، وبالتالي هذا يؤكد قوة العلاقة بين ابعاد متغيرات البحث وفقراتها وان الابعاد تم قياسها بعدد واضح ومناسب من الفقرات .
2. حققت مقاييس متغيرات البحث مستويات عالية من الثبات وهذا يدل على دقة وفاعلية تلك المقاييس في قياس متغيرات البحث بوضوح دون اي تداخل او تعقيد ، مما يؤكد امكانية تحقيق النتائج نفسها اذا ما اعيد الاختبار عدة مرات على افراد العينة انفسهم في الجامعات والكليات الاهلية المبحوثة .
3. حقق متغير القدرات المعرفية مستوى اهمية مرتفع على مستوى الجامعات والكليات الاهلية عينة البحث وهذا يؤكد ان اغلب الكوادر التدريسية في تلك الجامعات والكليات يتمتعون بقدرات معرفية كبيرة تساعدهم على النجاح والتفوق في مجال العمل الاكاديمي ، وان مستوى ارتفاع اهمية هذا المتغير يعود الى ما حققته نتائج الاحصاءات الوصفية الخاصة بالابعاد الفرعية للقدرات المعرفية .
4. حقق بعد التفكير المنظم اعلى مستوى اهمية ضمن ابعاد القدرات المعرفية وهذا يؤكد احتفاظ الجامعات والكليات الاهلية عينة البحث بالكوادر التدريسية التي تتمتع بمستوى عالي من مهارات التفكير المنظم ، ثم جاء بعد الذكاء بالمرتبة الثانية وهذا يعني ان الكوادر التدريسية يستخدمون قدراتهم الذكائية في كشف

الانحرافات واخطاء العمل ، وحقق بعد الحدس المرتبة الثالثة وهذا يؤكد ان الكوادر التدريسية يعتمدون على قدراتهم الحدسية عندما تواجههم احداث عرضية غير متوقعة ، ثم نال بعد الابداع المرتبة الرابعة وهذا يعني امتلاك الكوادر التدريسية مؤهلات وامكانيات كامنة تساعدهم على الابداع في التعامل مع المواقف والمشاكل الجديدة التي تواجههم في العمل ، وحصل بعد التجديد والتطوير على المرتبة الخامسة ولكن ايضا بمستوى اهمية مرتفع ، وهذا يؤكد ان الكوادر التدريسية تبذل جهود مكثفة من اجل تجديد العمل وتطوير الاداء .

5. حقق متغير السمعة التنظيمية مستوى اهمية مرتفع الى حد ما وهذا يعكس مدى اهمية هذا المتغير ميدانيا على مستوى الجامعات والكليات الاهلية عينة البحث باعتباره المصدر الاساسي الذي يساعد تلك الجامعات والكليات على تحقيق اهدافها الاستراتيجية وخلق الميزة التنافسية المستدامة ، وان مستوى ارتفاع اهمية هذا المتغير يعود الى ما حققته نتائج الاحصاءات الوصفية الخاصة بالأبعاد الفرعية للسمعة التنظيمية .

6. حقق بعد المسؤولية اعلى مستوى اهمية ضمن ابعاد السمعة التنظيمية وهذا يعني ان الجامعات والكليات الاهلية عينة البحث تبذل جهود حثيثة من اجل مراعاة قيم ومتطلبات المجتمع في كل انشطتها وخدماتها المقدمة ، ثم جاء بعد الاداء بالمرتبة الثانية وهذا يؤكد ان تلك الجامعات حققت مستوى اداء عالي نتيجة احتفاظها بالكوادر التدريسية المتميزة ، وحقق بعد الجودة المرتبة الثالثة وهذا يؤكد التزام الجامعات والكليات الاهلية بمعايير الجودة من اجل تقديم افضل ما لديها من خدمات ، ثم حصل بعد الجاذبية على المرتبة الرابعة ولكن ايضا بمستوى اهمية مرتفع ، وهذا يعني ان تلك الجامعات تحافظ على علاقات متينة مع كافة المتعاملين معها .

7. ان اعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات والكليات الاهلية عينة البحث يتمتعون بقدرات معرفية كبيرة ويبدلون قصارى جهدهم لأداء جيد في مكان العمل ، وهذا كان له دور مميز وفعال في تحقيق السمعة التنظيمية الطيبة لتلك الجامعات .

8. تبين ان اقوى علاقة ارتباط بين ابعاد القدرات المعرفية ومتغير السمعة التنظيمية كانت في بعد التفكير المنظم (Sth) ، ثم الحدس (Intu) ، ومن ثم الابداع (Cre) ، ومن ثم بعده التجديد والتطوير (RaD) واخيرا الذكاء (Inte) ، وبذلك نجد ان هناك ارتباط كبير بين ابعاد القدرات المعرفية ومتغير السمعة التنظيمية على مستوى الجامعات والكليات الاهلية عينة البحث .

9. ان تبني ابعاد القدرات المعرفية (التفكير المنظم ، الذكاء ، الحدس ، الابداع ، التجديد والتطوير) مجتمعة من قبل ادارات الجامعات والكليات الاهلية عينة البحث تؤثر معنويا في السمعة التنظيمية ، وهذا يؤكد ان الجامعات والكليات الاهلية عينة البحث استطاعت وبشكل جدي من بناء سمعة تنظيمية جيدة في بيئة التعليم العالي من خلال الاحتفاظ بالكوادر التدريسية ذوي القدرات المعرفية العالية .

10. تبين ان اعلى تأثير لأبعاد القدرات المعرفية في السمعة التنظيمية كان في بعد التجديد والتطوير (RaD) ، ثم الابداع (Cre) ، ومن ثم التفكير المنظم (Sth) ، ومن ثم بعده الذكاء (Inte) ، واخيرا الحدس

(Intu) ، وبذلك نجد ان هناك تأثير كبير لأبعاد القدرات المعرفية في متغير السمعة التنظيمية على مستوى الجامعات والكليات الاهلية عينة البحث.

ثانياً : التوصيات

في ضوء ما توصل اليه البحث من استنتاجات نورد مجموعة من التوصيات على امل الافادة منها في الجامعات والكليات الاهلية عينة البحث وكما يأتي :

1. ينبغي على ادارات الجامعات والكليات الاهلية عينة البحث توظيف ابعاد القدرات المعرفية المتمثلة بـ (التفكير المنظم ، الذكاء ، الحدس ، الابداع ، التجديد والتطوير) في كافة انشطتها وعملياتها التعليمية لأنها تساهم وبشكل كبير في زيادة دوافع العمل وادراك المزيد من الفرص فضلا عن تعزيز سمعة المنظمة وقيمتها من بين المنظمات المنافسة ، ويتحقق ذلك من خلال اليات التطبيق الآتية :
 - أ- ضرورة استثمار الجامعات والكليات الاهلية عينة البحث مهارات التفكير المنظم في السمعة التنظيمية ويتم ذلك من خلال تشجيع الكوادر التدريسية على جمع اكبر قدر ممكن من المعلومات والحقائق، والعمل على تبادل الافكار والمعرفة التي تصب في تطوير العمل وتحسين جودة القرارات بغية الوصول الى النتائج المرجوة .
 - ب- ضرورة استثمار ذكاء اعضاء الهيئة التدريسية في السمعة التنظيمية لاسيما في مجال الجودة والجادبية والاداء والمسؤولية ، خصوصا وان المنظمات التعليمية اصبحت تعيش نوعا جديدا من الحرب التنافسية الا وهي حرب المواهب ، وهذا يستوجب على ادارات الجامعات والكليات الاهلية عينة البحث الاعتماد على كوادرها التدريسية المتقدمة التي تتميز بخاصية التفرد العالي بالمعرفة والمهارات والقدرات الذكائية العالية .
 - ت- ضرورة الاهتمام بالحدس (التخمين) باعتباره احد الادوات الادارية المعاصرة التي تمكن اعضاء الهيئة التدريسية من اتخاذ القرارات في ظروف اللاتأكد أي في حالة الاحداث المتسارعة التي تتطلب صنع القرارات وعدم وجود البيانات اللازمة والوقت الكافي لتقصي الحقائق معتمدين في ذلك على خبراتهم السابقة وحكمهم المتراكم .
 - ث- تشجيع اعضاء الهيئة التدريسية على الابداع من اجل احداث المزيد من التغييرات الايجابية بالجودة والجادبية والاداء والمسؤولية ، حيث يعتبر الابداع المحرك الرئيسي الذي ينهض بواقع المنظمات التعليمية ويجعلها في مراكز تنافسية متقدمة.
 - ج- ضرورة استغلال ادارات الجامعات والكليات الاهلية عينة البحث طاقات وقدرات كوادرها التدريسية في التجديد والتطوير المستمر من اجل التكيف مع المتغيرات البيئية والتنافسية وتعزيز سمعتها التنظيمية، وخصوصا عندما اصبحت المنظمات التعليمية الاهلية تواجه نوعين من المنافسة الا وهي المنافسة الفكرية والمنافسة الربحية .

2. ينبغي على ادارات الجامعات والكليات الاهلية عينة البحث استقطاب الكوادر التدريسية ذوي المؤهلات العلمية والمعرفية العالية لغرض تحقيق التفوق والتميز والسمعة التنظيمية المرموقة في بيئة التعليم العالي .
3. ينبغي على ادارات الجامعات والكليات الاهلية عينة البحث بناء علاقات جيدة مع الجامعات العالمية الرصينة ذات المراكز العلمية المتفوقة لمعرفة اخر ما توصلت اليه من بحوث ودراسات علمية ذات علاقة بمتغيرات البحث الحالي ومحاولة عكس تجاربها الناجحة على واقع الجامعات والكليات الاهلية عينة البحث مع الاخذ بنظر الاعتبار قيم ومتطلبات المجتمع .
4. اخضاع المتقدمين للتعين الى مجموعة من الاختبارات الخاصة بتقييم القدرات المعرفية وخصوصا على مستوى الكوادر التدريسية ، ويتم المفاضلة في الاختيار على اساس المعايير العلمية التي تستند الى عوامل القدرة والكفاءة والاستحقاق وفقا للنتائج المتحققة في ذلك الاختبار .
5. ضرورة اعتماد ادارات الجامعات والكليات الاهلية عينة البحث على الانماط الفكرية المعاصرة في تعاملها مع الكوادر التدريسية الموهوبة ، ووضع استراتيجيات تدريبية فاعلة واقامة الدورات والندوات من اجل ضمان التحديث المستمر لقدراتهم المعرفية ورفع مستوى كفاءاتهم ومهاراتهم .
6. تعزيز ابعاد السمعة التنظيمية وضرورة تطبيقها في بيئة التعليم العالي وبما يتوافق مع طبيعة وثقافات ومناخات الجامعات والكليات الاهلية عينة البحث ويتحقق ذلك من خلال تبني الاليات الاتية :
- أ- ينبغي على ادارات الجامعات والكليات الاهلية عينة البحث بذل المزيد من الجهود للحصول على الكوادر التدريسية من حملة الشهادات العليا ذات الالقاب العلمية المتقدمة التي تتميز بالذكاء والكفاءة والامانة والاخلاص في ممارسة مهنة التعليم لأن ذلك يعتبر الاساس في تقديم خدمات تعليمية عالية الجودة
- ب- لكي تتمتع الجامعات والكليات الاهلية عينة البحث بمستوى عالي من الجاذبية ينبغي عليها بناء علاقات جيدة مع كافة المستفيدين منها ، حيث يجذب كل فرد منا الى المنظمات التي تجعلنا نشعر بانها مهمة بنا ، وهذا كفيل بإدارات الجامعات والكليات بأن تتبع استراتيجية واضحة المعالم لتعزيز ودعم جاذبيتها عند شرائح المجتمع .
- ت- ضرورة توفير مناخ مناسب يدفع اعضاء الهيئة التدريسية الى الابداع والتميز ، وان ذلك سوف ينعكس ايجابيا على تحسين الاداء التعليمي والارتقاء به .
- ث- يجب ان تلتزم الجامعات والكليات الاهلية عينة البحث بأبعاد المسؤولية الاجتماعية والبيئية ، ويتحقق ذلك من خلال مراعاة قيم ومتطلبات المجتمع بكافة انشطتها وخدماتها المقدمة ، فضلا عن مد جسور العلاقات الايجابية وتبني المشروعات والمساهمات المادية والعينية في دعم المشاريع الاجتماعية والخيرية التي تقرها منظمات المجتمع المدني .

7. تحتاج الجامعات والكليات الاهلية عينة البحث الى تقديم خدمات تعليمية متفوقة من جهة ، وتحقيق منافع اقتصادية ومادية لغرض البقاء والنمو من جهة اخرى ، لذلك يحتم عليها اعتماد استراتيجيات تكيفية متطورة تهدف الى تحقيق المنافع الخدمية والمادية في الوقت ذاته .
8. ينبغي على الجامعات والكليات الاهلية عينة البحث اصدار مدونات اخلاقية تكون مرشدا لسلوك كافة القيادات الادارية والكوادر التدريسية والموظفين ، بهدف الامتناع عن اي عمل او نشاط يتعارض مع قيم واخلاق المجتمع ، وان ذلك يساعد في تعزيز السمعة التنظيمية لتلك الجامعات والكليات الاهلية فضلا عن بناء صورة ايجابية في عيون كافة المتعاملين معها.
9. التركيز على الوسائل الاعلامية ووسائل التواصل الاجتماعي بنشر الانجازات والنجاحات المتحققة للجامعات والكليات الاهلية عينة البحث سواء على المستوى التعليمي او على مستوى الاجتماعي ، لان ذلك سوف يرفع من قيمتها التنافسية ويعزز سمعتها التنظيمية
10. ينبغي على ادارات الجامعات والكليات الاهلية عينة البحث تكليف لجنة دائمة لغرض مراقبة وتحديد الفجوة بين السمعة التنظيمية المتحققة والسمعة التنظيمية المرجوة واستخدام كافة السبل الممكنة من اجل تقليص تلك الفجوة .

قائمة المصادر

اولا : المصادر العربية

1. الاعظمي ، تغريد خليل ابراهيم (2013) ، " القدرات المعرفية والاستراتيجية واثرها في بناء الميزة التنافسية" ، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال مقدمة الى مجلس كلية الادارة والاقتصاد - جامعة بغداد .
2. جرينبرج ، جيرالد و بارون ، روبرت (2009)، "ادارة السلوك في المنظمات" ، ترجمة رفاعي محمد رفاعي ، اسماعيل علي بسيوني ، ط2، دار المريخ للنشر والتوزيع ، الرياض - المملكة العربية السعودية.
3. الحسنوي ، حسين حريجة غالي (2015) ، " الدور التفاعلي للنزاهة التنظيمية في تعزيز تأثير سلوكيات القيادة الاصلية في تنمية الموارد البشرية الاستراتيجية " اطروحة دكتوراه في ادارة الاعمال مقدمة الى مجلس كلية الادارة والاقتصاد - جامعة كربلاء .
4. حسين ، سعد مهدي (2007) ، "أثر رأس المال البشري الاستراتيجي وعناصر النجاح الحرجة في تفوق المنظمات"، اطروحة دكتوراه في ادارة الاعمال مقدمة الى مجلس كلية الادارة والاقتصاد - الجامعة المستنصرية .
5. الحسيني ، عباس علي محمد (2010) ، " معايير الجودة ودورها في تطوير الجامعات العراقية " ، مجلة الكوفة للعلوم القانونية والسياسية ، مجلد (1) ، العدد (3).
6. رشيد ، صالح عبد الرضا و الزيايدي ، صباح حسين (2014) ، " دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز السمعة التنظيمية المدركة " ، مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية ، مجلد (16) ، العدد (1) .

7. الزيات ، فتحي مصطفى ، (2006) ، "الاسس المعرفية للتكوين العقلي وتجهيز المعلومات" ط2، دار النشر للجامعات .
8. عبد الله ، نهلة نجم الدين مختار (2004) ، " الدافع المعرفي وعلاقته بالقدرات المعرفية لدى طلبة المرحلة المتوسطة " ، اطروحة دكتوراه في علم النفس التربوي مقدمة الى مجلس كلية التربية ابن الرشد - جامعة بغداد.
9. عمير، عراك عبود و صلاح الدين ، احمد ضياء الدين (2017) ، " انعكاس إدارة علاقات الزبون في تعزيز سمعة المنظمة " ، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية ، مجلد (25) ، العدد (3).
10. الكبيسي ، صلاح الدين عواد و النعيمي ، شهاب الدين حمد (2011) ، " تحليل القدرات المعرفية للوسيط المالي " مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية، مجلد (7) ، العدد (21).

ثانيا : المصادر الاجنبية

- 1- Arnold, R. D., & Wade, J. P. (2015), "A definition of systems thinking: a systems approach", *Procedia Computer Science*, Vol.44, Pp.669-678.
- Barone, C., & Van de Werfhorst, H. G. (2011), "Education, cognitive skills and earnings in comparative perspective", *International Sociology*, Vol. 26, No.4, Pp. 483-502.
- Barr, P. S., Stimpert, J. L., & Huff, A. S. (1992), "Cognitive change, strategic action, and organizational renewal", *Strategic management journal*, Vol.13(S1), Pp. 15-36.
- Barron, D., & Rolfe, M. (2011), "Measuring reputation: Corporate appeal, political influence and regulation", Pp.1-43.
- Beaujean, P., Kristes, D., & Schmitt, R. (2008), "Entrepreneurial quality management-A new definition of quality", In *Engineering Management Conference*, Pp. 1-5.
- Beheshtifar, M., & Korouki, A. (2013), "Reputation: an important component of corporations' value", *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, Vol.3, No. 7, Pp.15-20.

- Benito–Ostolaza, J. M., Hernández, P., & Sanchis–Llopis, J. A. (2016), "Do individuals with higher cognitive ability play more strategically?" *Journal of Behavioral and Experimental Economics*, Pp.1–25.
- Bostrom, N., & Sandberg, A. (2009), "Cognitive enhancement: methods, ethics, regulatory challenges", *Science and engineering ethics*, Vol. 15, No.3, Pp.311–341.
- Brammer, S. J., Brooks, C., & Pavelin, S. (2006), "Corporate reputation and stock returns: are good firms good for investors?" *International Capital Market Association*, Pp.1–28 .
- Brody, N. (2004), "What cognitive intelligence is and what emotional intelligence is not", *Psychological Inquiry*, Vol. 15, No.3, Pp. 234–238.
- Cabral, L. (2016), "Media exposure and corporate reputation", *Research in Economics*, Vol. 7, No.4, Pp.1–11.
- Carmeli, A., & Cohen, A. (2001), "Organizational reputation as a source of sustainable competitive advantage and above–normal performance: An empirical test among local authorities in Israel", *Public Administration & Management: An Interactive Journal*, Vol.6, No. 4, Pp.122–165.
- Carroll, J. B. (1993), "Human cognitive abilities: A survey of factor–analytic studies", Cambridge University Press.
- Chun, R. (2005), "Corporate reputation: Meaning and measurement", *International Journal of Management Reviews*, Vol.7, Issue. 2, Pp.91–109.
- Crosby, R., & Prescod, R. (2009), "Effects of bilingualism on cognitive abilities", *The annals of Gifu Shotoku Gakuen University. Faculty of Foreign Languages*, Vol. 48, Pp.15–21.
- De Marcellis–Warin, N., & Teodoresco, S. (2012), "Corporate Reputation: Is Your Most Strategic Asset at Risk?" No. 2012rb–01, CIRANO, Pp.1–44.
- Deephouse, D. L. (2000), "Media reputation as a strategic resource: An integration of mass communication and resource–based theories", *Journal of management*, Vol. 26, No. 6, Pp.1091–1112.

- Eberl, M., & Schwaiger, M. (2005), "Corporate reputation: disentangling the effects on financial performance", *European Journal of Marketing*, Vol. 39, No.(7/8), Pp. 838–854.
- Eryilmaz, M. (2016), " Impact of Higher Education Institution's Reputation and Image on students' Intention of Prospective Collaborations ", *Proceedings of ISERD International Conference Tokyo Japan*, Pp.1–12.
- Feldman, P. M., Bahamonde, R. A., & Velasquez Bellido, I. (2014), "A new approach for measuring corporate reputation" , *Revista de Administracao de Empresas*, Vol.54, No. 1, Pp.53–66.
- Fombrun, C., & Shanley, M. (1990), "What's in a name? Reputation building and corporate strategy", *Academy of management Journal*, Vol. 33, No. 2, Pp. 233–258.
- Furnham, A. (2008), "Personality and intelligence at work Exploring and explaining individual differences at work", *Routledge* .
- Gerlovina, Z. (2011), "Eureka! Unraveling the Mystery Behind Creativity".
- Green, T., & Macqueen, P. (2008), "COGNITIVE ABILITY: HOW IMPORTANT?", ,Pp.1–20. *Compass Consulting*
- Gustafsson, J. E., & Wolff, U. (2015), "Measuring fluid intelligence at age four", *Intelligence*, Vol.50, Pp.175–185.
- Hall, R. (1992) , "The strategic analysis of intangible resources" , *Strategic management journal*, Vol. 13, No. 2, Pp.135–144.
- Helm, S. (2011), "Employees' awareness of their impact on corporate reputation", *Journal of Business Research*, Vol. 64, No. 7, Pp.657–663.
- Hendriks, M. (2016), "Organizational reputation, organizational attractiveness and employer branding: clarifying the concepts", *Master thesis University of Twent*.
- Hennessey, Beth A. & Amabile, Teresa, M. (2010), "Creativity", *Annu. Rev. Psychol*, Vol.61, Pp.569–598.
- Higgins, D. M., Peterson, J. B., Pihl, R. O., & Lee, A. G. (2007), "Prefrontal cognitive ability, intelligence, Big Five personality, and the prediction of advanced academic and workplace performance", *Journal of personality and social psychology*, Vol.93, No. 2, Pp. 298–319.

- Hunter, J. E. (1986) , "Cognitive ability, cognitive aptitudes, job knowledge, and job performance", Journal of vocational behavior, Vol.29,No.3,Pp. 340–362.
- Ismail, I., Haron, H., Nasir Ibrahim, D., & Mohd Isa, S. (2006), "Service quality, client satisfaction and loyalty towards audit firms: Perceptions of Malaysian public listed companies", Managerial auditing journal, Vol. 21, No. 7, Pp. 738–756.
- Iwu–Egwuonwu, D., & Chibuike, R. (2011), "Corporate Reputation & Firm Performance: Empirical Literature Evidence", International Journal of Business and Management , Vol.6, No.4,Pp. 197–206.
- Jaw, B. S., & Liu, W. (2003), "Promoting organizational learning and self-renewal in Taiwanese companies: The role of HRM", Human Resource Management: Published in Cooperation with the School of Business Administration, The University of Michigan and in alliance with the Society of Human Resources Management, Vol. 42, No . 3,Pp. 223–241.
- Joseph, D. L., & Newman, D. A. (2010), "Emotional intelligence: an integrative meta-analysis and cascading model",Vol.95,No.1,Pp.54–78.
- Kanto, D. S., de Run, E. C., & bin Md Isa, A. H. (2013) , "Developing an alternative measurement of corporate reputation within the Malaysian context", Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, Vol.5 , No.1 , Pp. 730–738.
- KEA, E. (2009) , "The impact of culture on creativity, study prepared for the European Commission", European Commission.
- Kovacic, V., Bulc, V., & Battelino, U. (2012) , "Intuitive Decision-Making- Changing Habits through New Business Approaches, Models and Solutions", Pp.1–10
- La Pira , F.(2011) , " Entrepreneurial intuition , an empirical approach ", Journal of Management and Marketing Research, Pp.1–22.
- Lee, J., Kim, S. J., & Kwon, I. (2017) , "Corporate Social Responsibility as a Strategic Means to Attract Foreign Investment: Evidence from Korea", Sustainability, Vol. 9, No.11,Pp. 2–11.

- Legg, S., & Hutter, M. (2007) , "A collection of definitions of intelligence",
Frontiers in Artificial Intelligence and applications, Pp.1–12.
- Michelon, P. (2006) , "What are Cognitive Abilities and Skills, and How to Boost
Them", Retrieved from SharpBrains website , Pp. 1– 6.
- Moh'd Futa, S. (2013) , "The relationship between social responsibility and
organizational citizenship behavior in 5 stars hotels operating in petra city",
European Scientific Journal, ESJ, Vol.9, No. 14, Pp. 118–133.
- Muthuveloo, R., Shanmugam, N., & Teoh, A. P. (2017) , "The impact of tacit
knowledge management on organizational performance: Evidence from Malaysia",
1–10.Asia Pacific Management Review, Pp.
- Neisser, U., Boodoo, G., Bouchard Jr, T. J., Boykin, A. W., Brody, N., Ceci, S.
J., ... & Urbina, S. (1996) , "Intelligence: Knowns and unknowns", American
psychologist, Vol. 51, No.2, Pp.77–101.
- Nuchsarapringviriyaa., Fadzil, F., & Syed Ismail, S. S. (2015), "Service quality,
customer satisfaction, and customer loyalty in Thailand's Audit Firms", International
Journal of Management and Applied Science, ISSN 1434–1424 ,Vol.1,
Issue.5,Pp.34–40.
- Omar, M., & Williams, R. L. (2006) , "Managing and maintaining corporate
reputation and brand identity: Haier Group logo", Journal of Brand
Management, Vol.13, No. 4/5, Pp. 268–275.
- Ortiz, S.O. & Lella, S.A.(2010) , " Intellectual Ability and Assessment: A Primer
for Parents and Educators", National Association of School Psychologists, Pp.1–4.
- Paprika, Z. Z. (2007) , "Analysis and Intuition in Strategic Decision Making: The
Case of California", In CDM (Pp. 60–67).
- Perez, E. M., Walton, A. L., Cooper, D. M., & Pacheco, M. R. (2014) ,
"Unpacking Organizational Attraction: A Process Model", International Journal of
Business and Social Science, Vol. 5, No. 10, Pp.108–120.
- Peris – Ortiz, M. (2009) , "An analytical model for human resource management
as an enabler of organizational renewal: a framework for corporate

- entrepreneurship", International Entrepreneurship and Management Journal, Vol. 5, No. 4, Pp. 461–479.
- Plessner, H., Betsch, C., & Betsch, T. (Eds.). (2008), "Intuition in judgment and decision making", Psychology Press.
- Richmond, B. (1997) , " The “thinking” in systems thinking: how can we make it easier to master", The Systems Thinker, Vol. 8, No, 2, Pp.1–15.
- Rindermann, H. (2007) , "The g-factor of international cognitive ability comparisons: The homogeneity of results in PISA, TIMSS, PIRLS and IQ-tests across nations", European Journal of Personality, Vol. 21, No. 5, Pp.667–706.
- Roberts, P. W., & Dowling, G. R. (2002) , "Corporate reputation and sustained superior financial performance", Strategic management journal, Vol. 23, No. 12, Pp.1077–1093.
- Runco, Marka A. (2004) , " Creativity", Annu. Rev. Psychol, Pp.657–687.
- Sala, M. C. (2011), " Creating a New Multistakeholder Methodology for Measuring Corporate Reputation " Corporate Excellence Center for Reputation Leadership , Pp. 1– 6.
- Schulz, A. C., & Johann, S. (2018) , "Downsizing and the fragility of corporate reputation: An analysis of the impact of contextual factors", Scandinavian Journal of Management, Vol.34, No. 1, Pp. 40–50.
- Schumacker, R. & Lomax, R. (2010), " A Beginner’s Guide to Structural Equation Modeling " , Taylor and Francis Group, LLC , New York.
- Schwaiger, M. (2004) , "Components and parameters of corporate reputation – An Empirical Study", Schmalenbach business review, Vol.56, No. 1, Pp.46–71.
- Sekaran, U. (2003), "Research Method For Business, a skill building approach", by Wiley India .
- Sonnentag, S., & Frese, M. (2001) , "Performance concepts and performance theory", Psychological management of individual performance, Vol. 23, No. 1, Pp.3–25.
- Squires, A., Wade, J., Dominick, P., & Gelosh, D. (2011) , "Building a competency taxonomy to guide experience acceleration of lead program systems

engineers", Stevens Inst of Tech Hoboken NJ School of Systems and Enterprises,
Pp.1-10.

Stone-Romero, E. F., Stone, D. L., & Grewal, D. (1997) , "Development of a multidimensional measure of perceived product quality", Journal of quality management, Vol. 2, No. 1, Pp.87-111.

Ticha, I., Hron, J., & Fiedler, J. (2010) , "Managerial decision making-importance of intuition in the rational process", Agricultural Economics-Zemedelska Ekonomika, Vol.56,No12, Pp.553-557.

Trotta, A., & Cavallaro, G. (2012) , "Measuring corporate reputation: A framework for Italian banks", International Journal of Economics and Finance Studies, Vol. 4, No. 2, Pp.21-30.

Tseng, S. M., & Lee, P. S. (2014), "The effect of knowledge management capability and dynamic capability on organizational performance", Journal of Enterprise Information Management, Vol.27, No.2, Pp.158-179.

Unger, J. M., Keith, N., Hilling, C., Gielnik, M. M., & Frese, M. (2009) , "Deliberate practice among South African small business owners: Relationships with education, cognitive ability, knowledge, and success", Journal of Occupational and Organizational Psychology, Vol.82,No. 1, Pp.21-44.

Washington, M., & Zajac, E. J. (2005), "Status evolution and competition: Theory and evidence", Academy of Management Journal, Vol.48, No. 2,Pp. 282-296.

Weng, P. S., & Chen, W. Y. (2016), "Doing good or choosing well? Corporate reputation, CEO reputation, and corporate financial performance", The North American Journal of Economics and Finance, Pp.1-18.

Wiedmann, K. P., & Buxel, H. (2005), "Corporate reputation management in Germany: Results of an empirical study", Corporate Reputation Review, Vol. 8,No. 2,Pp. 145-163.

Williams, A., Kennedy, S., Philipp, F., & Whiteman, G. (2017), "Systems thinking: A review of sustainability management research", Journal of Cleaner Production, Pp.1-56.

Zabala, I., Panadero, G., Gallardo, L. M., Amate, C. M., Sanchez- Galindo, M., Tena, I., & Villalba, I. (2005), "Corporate reputation in professional services firms: 'reputation management based on intellectual capital management'", Corporate Reputation Review, Vol.8, No. 1, Pp.59-71.

Zhang, J., Li, Y., & Wu, C. (2013), "The Influence of individual and team cognitive ability on operators' task and safety performance: a multilevel field study in nuclear power plants", PloS one, Vol. 8, No. 12.

Zhou, Kai, (2016), " Non-cognitive skills: Definitions, measurement and malleability", United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization , Pp.1-23.

ملحق (1)

جامعة كربلاء / كلية الإدارة والاقتصاد

قسم إدارة أعمال/ الدراسات العليا

إلى/ السيد المحيب المحترم

م/ استمارة استبانة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته...

نضع بين أيديكم استمارة الاستبانة التي هي جزء من متطلبات انجاز بحث مستل من رسالة ماجستير الموسوم (تأثير القدرات المعرفية في السمعة التنظيمية) بحث تحليلي لآراء عينة من اعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الاهلية ، وقد وقع الاختيار عليكم لما تمتلكونه من خبرة وكفاءة علمية عالية في مجال تحكيم الاستبانة ، على أمل ان تخرج هذه الدراسة بنتائج تخدم البحث العلمي في القطاع التعليمي ، ويعتمد ذلك على ما تقدموه من اجابات موضوعية صحيحة ودقيقة ، ولكي تكتمل الصورة يرجى ملاحظة النقاط المهمة الاتية :-

1. ان اجاباتكم سوف تستخدم لأغراض علمية بحتة فلا داعي لذكر الاسم او التوقيع على الاستمارة .
2. يرجى ان تكون اجاباتكم على اساس الواقع الموجود وليس على اساس ما ترونه مناسباً وصحيحاً.
3. يرجى الاجابة بوضع علامة (√) امام اختيار واحد لكل سؤال ترونه يعكس الواقع او هو اقرب اليه .
4. الباحثان مستعدان للإجابة على اي تساؤل قد يتبادر الى اذهانكم .

مع تقديرنا وتمنياتنا لكم بالنجاح والتألق الدائم

المحور الأول: المعلومات التعريفية بعينة الدراسة

يرجى وضع علامة (√) في المربع المناسب لكل فقرة

أ. النوع الاجتماعي : ذكر

ب. العمر: سنة

ج. المؤهل العلمي: ماجستير

د. مدة الخدمة الفعلية :

المحور الثاني : الفقرات المتعلقة بمتغيرات الدراسة

أولاً: القدرات المعرفية (Cognitive Abilities): المهارات القائمة على نكاه الشخص ويحتاج اليها الافراد لأداء اي مهمة من البسيطة الى الاكثر تعقيدا ، وتشمل القدرة على التفكير، والتخطيط ، وفهم الافكار المعقدة، والتعلم بسرعة ، وحل المشاكل الغير مألوفة.

ابعاد القدرات المعرفية (Dimensions of Cognitive Abilities)

1- التفكير المنظم (Structured Thinking) : مجموعة كاملة من مهارات التفكير التي يقومون الافراد

بنشرها اثناء تنفيذ مهامهم .

ت	الفقرات	اتفق تماما	اتفق	غير متأكد	لا اتفق	لا اتفق تماما
1	اطور العمل في الكلية اعتمادا على قابلياتي وخبراتي الشخصية.					
2	التزم بالتعليمات الرسمية وسلسلة المراجع عند اتخاذ مختلف القرارات.					
3	أسند بعض المهمات الصعبة الى موظفين ذوو تخصص دقيق.					

2- الذكاء (Intelligence) : امكانية الفرد او قدرته على السلوك الهادف والتفكير المنطقي والتفاعل بفاعلية مع البيئة.

ت	الفقرات	اتفق تماما	اتفق	غير متأكد	لا اتفق	لا اتفق تماما
4	اتصدى للتحدي في جميع المواقف بأعتماد قابلياتي الذكائية.					
5	استخدم الذكاء في كشف الانحرافات واطفاء العمل وتصحيحها بسرعة.					
6	اسخر الذكاء في التركيز على العمل للوصول الى النتائج المرجوة.					

3- الحدس (Intuition) : هو عملية تفكير بحتة ، حيث يتم توفير المدخلات لهذه العملية من خلال المعرفة المخزونة في الذاكرة الطويلة الأجل التي تم الحصول عليها من الخبرة المكتسبة سابقا عن طريق نظام التعلم البطيء .

ت	الفقرات	اتفق تماما	اتفق	غير متأكد	لا اتفق	لا اتفق تماما
7	اسيطر على مشاعري عندما تصادفني احداث مفاجئة غير متوقعة.					
8	اجد حولا للمشكلات التي تقلقني عندما اكون متوقد الذهن .					
9	انسجم مع زملائي في العمل خصوصاً الذين تزداد عندهم حالات الحدس السريع.					

4- الأبداع (Creativity) :عملية فكرية متميزة تجمع بين المعرفة المتألقة والعمل الخلاق في شتى جوانب الحياة ، حيث تتعامل مع الواقع وتسعى للأفضل.

ت	الفقرات	اتفق تماما	اتفق	غير متأكد	لا اتفق	لا اتفق تماما
10	احلل المواقف والمشكلات التي تواجهني لإيجاد حولا مناسبة لها.					
11	أمتلك إمكانيات ومؤهلات كاملة يمكن استخدامها في تطوير الكلية.					
12	أبدع في التعامل مع المواقف واتخاذ القرارات الناجحة بصددها.					

5- التجديد والتطوير (Renewal and Development): عملية مستمرة قادرة على التكيف مع

الظروف والمتغيرات البيئية التي تهدد بقاء المنظمات.

ت	الفقرات	اتفق تماما	اتفق	غير متأكد	لا اتفق	لا اتفق تماما
13	اكافح أمام حالات التجديد والتطوير التي لم تتقبلها الإدارة العليا للكلية.					
14	اسعى الى تجديد العمل وتطوير الأداء حتى وان تطلب جهد وكلفة اضافيين .					
15	اتمعت باستقلالية عالية للقيام بالتجديد والتطوير على مستوى العمل الذي انجزه.					

ثانياً: السمعة التنظيمية (Organizational Reputation): هي موجودات غير ملموسة تبنى

بمرور الزمن وتمثل القيمة والثقة التي يتوقعها اصحاب المصلحة تجاه المنظمة.

ابعاد السمعة التنظيمية (Dimensions of Organizational Reputation)

1- الجودة (Quality): مجموعة الجهود المبذولة من قبل العاملين في مجال التعليم لرفع وتحسين وحدة

المنتج التعليمي وبما يتناسب مع رغبات المستفيد.

ت	الفقرات	اتفق تماما	اتفق	غير متأكد	لا اتفق	لا اتفق تماما
16	تبذل الكلية جهود حثيثة للحصول على الأفراد الذين يمتلكون خاصية التفرد العالي بالمعرفة والمهارات والقدرات .					
17	توفر الكلية كافة المستلزمات الضرورية لأداء الخدمة التعليمية.					
18	تشجع الكلية تقديم الأفكار الجيدة والاقتراحات البناءة.					
19	تهتم الكلية بتقديم أفضل ما لديها من خدمات.					
20	تلتزم الكلية بمعايير الجودة وفقاً لخطط وبرامج مدروسة.					

2- الجاذبية (Appeal): قدرة المنظمة على بناء علامة تجارية ومكانة مرغوبة عن طريق تقديمها نتائج

ايجابية قابلة للقياس الكمي والنوعي.

ت	الفقرات	اتفق تماما	اتفق	غير متأكد	لا اتفق	لا اتفق تماما
21	اشعر بالأعجاب في كليتي بشكل عام.					
22	اشعر بأن كافة اعضاء الهيئة التدريسية يثقون ثقة كاملة في الادارة العليا للكلية.					
23	العمل في الكلية يبعث لدي الرضا والسعادة.					
24	تتبنى الكلية طرائق واساليب جديدة لحل					

					اي مشكلة.
					25 تحافظ الكلية على علاقات متينة مع كافة المستفيدين.
					26 تبدو الكلية مكان جيد للعمل وتستحق بذل الجهود .
					27 توفر الكلية المستلزمات التي تدفع اعضاء الهيئة التدريسية للبقاء والاستمرار فيها .

3- الأداء (Performance): المخرجات والاهداف التي تسعى المنظمة الى تحقيقها خلال فترة محددة.

ت	الفقرات	اتفق تماما	اتفق	غير متأكد	لا اتفق	لا اتفق تماما
28	تعتمد الكلية استراتيجيات متنوعة تسهم بمنافع اقتصادية ومالية لها.					
29	تشجع الكلية اقامة الحلقات النقاشية بين كوادرها المتقدمة لاستثمار طاقاتهم الفكرية .					
30	تعتمد الكلية الى جذب المواهب من اجل النمو والتنافس في بيئة التعليم العالي .					
31	تمتلك الكلية المقدرة على التعلم والتطور لتعزيز سمعتها .					
32	تستفيد الكلية من ايجابيات ونقاط قوة الكليات المناظرة لها في جامعات اخرى.					
33	توفر الكلية مناخ يدفع اعضاء الهيئة التدريسية الى الابداع والتميز.					
34	تحرص الكلية على تنمية المشاريع التي تتبناها منظمات المجتمع المدني.					

4- المسؤولية (Responsibility) : التزام المنظمة بمتابعة السياسات وصنع القرارات ذات الصلة

بأهداف المجتمع وقيمه.

ت	الفقرات	اتفق تماما	اتفق	غير متأكد	لا اتفق	لا اتفق تماما
35	تلتزم الكلية بكافة كوادرها بأبعاد المسؤولية الاجتماعية والبيئية.					
36	تمتنع الكلية عن القيام بأي نشاط او عمل يتعارض مع قيم واخلاق المجتمع .					
37	تتصف الكلية بدرجة عالية من الاعتمادية والدقة في مجال تقديم الخدمات المجتمعية.					
38	تمتاز تعاملات الكلية مع كل الاطراف بالشفافية والوضوح .					
39	تراقب ادارة الكلية ادائها ومستوى خدماتها المقدمة للمستفيدين منها					
40	تستحق الكلية التميز كونها تراعي متطلبات السلامة والامان في كل انشطتها وخدماتها.					
41	تلتزم الكلية بكافة الضوابط والتشريعات التي تعزز سمعتها.					