

اليقظة التنظيمية وتأثيرها في تعزيز تألق المنظمة بحث تطبيقي في

شركة إعادة التأمين العراقية العامة

Organizational vigilance and its impact on enhancing the organization's brilliance: an applied study in the Iraqi General Reinsurance Company

م.د. محمد فليح حمزة

كلية دجلة الجامعة

م.م. عباس احمد تويه

مديرية تربية الرصافة الثالثة

abbasroan@gmail.com
mahmmedf1992@gmail.com

رقم التصنيف الدولي ISSN 2709-2852

تاريخ استلام البحث : ٢٠٢٤/١٠/٢٧ تاريخ قبول النشر : ٢٠٢٤/١١/٢٨

المستخلص

يهدف البحث الى توضيح تأثير اليقظة التنظيمية على تألق المنظمة بحث في شركة إعادة التأمين العراقية العامة لتحقيق ذلك اعتمد في قياس الهندسة النفسية على أربعة ابعاد (تمكين العاملين ، الاحتفاظ بالموارد البشري ، المرونة في العمل ، المرونة في القواعد والإجراءات)، بينما جرى قياس تألق المنظمة بالاعتماد على ثلاثة ابعاد (التألق بالقيادة ، التألق بالخدمة والابتكار ، التألق بالمعرفة) وتتمثل مشكلة البحث نتيجة للتحديات الكبيرة التي تواجهها المنظمة المبحوثة التي تنتج من التقدم العلمي والمعرفة والتعقيدات والتدخلات كل ذلك أثر على مختلف جوانب الحياة الاقتصادية



مجلة العلوم المالية والمحاسبية

العدد الثامن عشر / حزيران ٢٠٢٥

الصفحات ٢٠٩ - ٢٤٤

والاجتماعية والثقافية لذا كانت هنالك حاجة الى دراسة اليقظة التنظيمية لتحقيق تألق المنظمة، وبلغت عينة البحث (٣٣) موظفا من العاملين في مختلف الأقسام بالمنظمة المبحوثة وانطلق البحث من فرضيتين رئيسيتين لاستكشاف علاقات الارتباط والتأثير بين المتغيرات، وتم جمع البيانات والمعلومات باستعمال الاستبانة، فضلا عن التواجد الميداني للباحثان، وتم تحليل البيانات باستعمال البرنامج الاحصائي (spss_v.19) ومجموعة من الأساليب الإحصائية كالوسط الحسابي، والانحراف المعياري، ومعامل الاختلاف، ومعامل الارتباط، ومعادلة الانحدار الخطي البسيط، وكانت ابرز الاستنتاجات التي توصل اليها البحث ان المنظمة المبحوثة تقوم بتشجيع العاملين على تحمل مستويات أدائهم وتقوم بتشجيعهم على ممارسة أعمالهم وفق المخطط له.

الكلمات الرئيسية / (اليقظة التنظيمية، تألق المنظمة، شركة إعادة التأمين العراقية العامة)

Abstract

The research aims to clarify the impact of organizational vigilance on the brilliance of the organization. A study was conducted in the Iraqi General Reinsurance Company. To achieve this, the measurement of psychological engineering was based on four dimensions (employee empowerment, human resource retention, flexibility in work, flexibility in rules and procedures), while the brilliance of the organization was measured based on three dimensions (brilliance in leadership, brilliance in service and innovation, brilliance in knowledge). The research problem is represented by the major challenges facing the organization under study, which result from scientific progress, knowledge, complexities and interventions. All of this affected various aspects of economic, social and cultural life. Therefore, there was a need to study organizational vigilance to achieve the brilliance of the organization. The research sample amounted to (33) employees working in various departments of the organization under study. The research was based on two main hypotheses to explore the relationships of correlation and

influence between variables. Data and information were collected using a questionnaire, in addition to the field presence of the researchers. The data were analyzed using the statistical program (spss_v.19) and a set of statistical methods such as the arithmetic mean, standard deviation, coefficient of variation, correlation coefficient, and equation Simple linear regression, and the most prominent conclusions reached by the research were that the organization under study encourages employees to bear their performance levels and encourages them to practice their work according to the plan.

Keywords / (Regulatory Vigilance, Organizational Brilliance, Iraqi General Reinsurance Company)

المقدمة

أصبحت البيئة المحيطة بالمنظمات شديدة التغيير والتعقيد وتتصف بالغموض الامر الذي يتطلب امتلاك قدرات عالية للتكيف من خلال عملية تمكين العاملين وزيادة المرونة بالإجراءات ومتابعة التغيرات التي تحصل في البيئة الخارجية ولذلك تعد اليقظة التنظيمية احد الطرق الحديثة في علم الإدارة ، اذ تساهم في فهم ما يجري في المحيط الخارجي للمنظمة مما فرض الاهتمام بهذا المتغير من اجل الوصول الى تألقها والذي يضمن البقاء في ظل المنافسة الشديدة ، اذ تعد اليقظة التنظيمية بأنها الوعي المفتوح حول الحاضر ولا يخضع للتجارب الداخلية والخارجية ، وتساهم اليقظة التنظيمية باستخلاص المعلومات المهمة والحاسمة من مختلف الإشارات التي تصدر من مختلف الظروف والأوضاع والتطورات التكنولوجية التي يشهدها محيط المنظمة ، وذلك لتمكينها من توليد المعارف الجديدة التي تساعد على سبق منافسيها وتعزيز قدراتها للاستجابة السريعة لمختلف الظروف الحاصلة ومن خلال هذا السياق تتكامل هذه النظم مع نظم الإدارة لخلق التوافق بين منظورها الداخلي والخارجي لمعارف المنظمة، فضلا على أن تألق المنظمة يعني الابداع او الاتقان او التميز او التفوق أي يشير الى معنى عمل يبذل به الفرد ويتميز به ، لقد اثرت الثورة المعرفية في

مجال الاعمال بما أحدثت من تطورات في ظهور مفهوم التألق التنظيمي ،أي من خلال هذه المفهوم يكون له دور في تحديد الغايات والاهداف التي تسعى اليها المنظمة من جهة ، ويمثل ركيزة المنظمة الأساسية التي تتصف وتتميز بها من جهة أخرى ، فضلا عن ذلك لليقظة التنظيمية دور مهم في المحافظة على عملية التألق التنظيمي من خلال الدور المهم الذي يمكنها من إبقاء المنظمة واعية وصاحبة ومنتهبه كل ذلك يصب في تحقيق تألقها ، وانطلقت مشكلة البحث بسبب التحديات الكبيرة التي تواجهها المنظمة المبحوثة التي تنتج من التقدم العلمي والمعرفة والتعقيدات والتدخلات كل ذلك أثر على مختلف جوانب الحياة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية ،وكذلك التغيرات الحاصلة في الجوانب الداخلية للعاملين(نفسية ، عاطفية)، فضلا عن تحديد مشكلة البحث ، تتحدد أهمية البحث من خلال الدور المهم الذي تحققه اليقظة التنظيمية للمنظمة المبحوثة وبالشكل الذي يؤدي الى تحقيق تألقها في مجال اعمالها التنظيمية وتصديها للعوامل المؤثرة عليها ،وهدف البحث يشخص من خلال تحليل وتشخيص واقع المتغيرات المبحوثة وابعادها في شركة إعادة التأمين العراقية العامة ، وتسليط الضوء على تتبنى اليقظة التنظيمية مجموعة من المعارف والتوعية والادراك الذي يساعد الموظفين في تطويرهم بالمنظمة، فضلا عن ذلك تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ،وتم تطبيق البحث في شركة إعادة التأمين العراقية العامة ،ولتحقيق ذلك تم تقسيم البحث الى اربع مباحث تم تحديدها كالآتي : (المبحث الأول تضمن منهجية البحث ، اما المبحث الثاني يحتوي على الجانب النظري لمتغيرات البحث الرئيسة وابعادها الفرعية ،الثالث تضمن عرض نتائج الجانب العملي للبحث واختبار صحة الفرضيات ، اما الجانب الأخير تضمن ما تم الوصول اليه من الاستنتاجات والتوصيات) .

١ - المبحث الأول/ منهجية البحث

١.١ - مشكلة البحث

نتيجة للتحديات الكبيرة التي تواجهها المنظمة المبحوثة التي تنتج من التقدم العلمي

والمعرفة والتعقيدات والتدخلات كل ذلك أثر على مختلف جوانب الحياة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وكذلك التغيرات الحاصلة في الجوانب الداخلية للعاملين (نفسية، عاطفية) في المنظمة المبحوثة، مما يسبب عدم تمكين المنظمة المبحوثة بتركيز عاملها على عملهم والتعامل مع المواقف الحاصلة، وكذلك عدم التكيف المنظمة مع هذه التحديات والتطورات المتسارعة، الامر الذي يؤدي الى توقف التفكير والوعي والادراك والانتباه والشروء الذهني وضعف المنظمة في ممارسة عملها، كل ذلك يؤدي الى الاهتمام والتركيز على موضوع اليقظة التنظيمية التي لها دور في الوعي والادراك والتطور والتقدم والانتباه على التفاصيل المهمة ومنع الاحداث والتحديات غير المرغوبة وتقلل التوتر، فضلا عن الدور المهم لليقظة التنظيمية لتحقيق تألقها ويتم تحقيق ذلك من خلال اعداد العاملين المبدعين والمتألقين والمميزين، نتيجة لما تقدم في مشكلة البحث وبسبب الأعباء والضغوطات النفسية والجسدية التي تقع على عاتق العاملين كانت هناك حاجة ماسة لليقظة التنظيمية لتحقيق تألق المنظمة، وانبثقت مشكلة البحث بالتساؤلات الآتية :-

١ - معرفة مدى الفهم الواضح لدى العينة المبحوثة بما يخص متغيرات البحث (اليقظة التنظيمية وتألق المنظمة وابعادها الفرعية) وماهي مضامينها العملية والنظرية ؟

٢ - كيفية استخدام المقاييس والابعاد التي تناسب وتقيس متغيرات البحث الرئيسة (اليقظة التنظيمية وتألق المنظمة) ؟

٣ - ماهو مستوى متغيرات البحث وابعادها الفرعية في المنظمة المبحوثة ؟

٤ - ماهي طبيعة علاقة الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث الرئيسة وابعادها الفرعية ؟

٢.١ - أهمية البحث

تحدد أهمية البحث من خلال الدور المهم الذي تحققه اليقظة التنظيمية للمنظمات بالشكل الذي يؤدي الى تحقيق تألقها في مجال اعمالها التنظيمية وتصديها للعوامل

المؤثرة عليها بالتالي يمكن الإشارة الى أهمية البحث بالاتي :-

- ١ - توضيح واقع اليقظة التنظيمية في شركة إعادة التأمين العراقية العامة .
- ٢ - الاهتمام باليقظة التنظيمية يساهم في التكيف مع التطورات والتغيرات الحاصلة في محيط المنظمة المبحوثة بما يؤدي الى تحقيق تألقها .
- ٣ - توفر نتائج البحث فهم جوانب العلاقة الترابطية والمؤثرة بين عملية اليقظة التنظيمية وتألق المنظمة من خلال الجانب العملي .
- ٤ _ ابعاد البحث اذ تعد من الابعاد المهمة في العلوم الإدارية ، التي لها دور في مساعدة المنظمة المبحوثة في التغلب على المشكلات التي تواجهها.

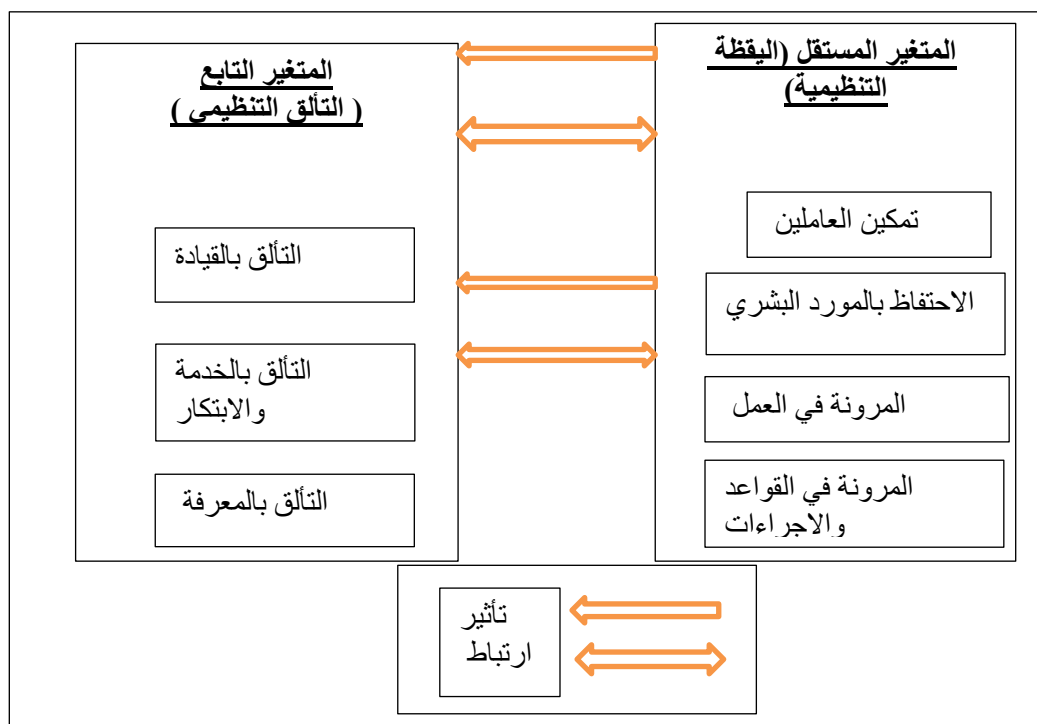
٣.١- اهداف البحث :-

يهدف البحث الى الاتي :-

- ١ - تتضمن اليقظة التنظيمية بأنها تحتوي على مجموعة من المعارف والادراك والوعي الذي يساعد الموظفين على تطوير أدائهم في المنظمة .
- ٢ - سعي البحث الى توضيح تأثير اليقظة التنظيمية على تألق المنظمة من خلال ابعادها (تمكين العاملين ، الاحتفاظ بالموارد البشري ، المرونة في العمل ، المرونة في القواعد والإجراءات) .
- ٣ - تحليل وتشخيص واقع المتغيرات المبحوثة في شركة إعادة التأمين العراقية العامة.
- ٤ - تكوين أطار معرفي لمتغيرات البحث عبر تتبع البحوث والدراسات العلمية وتقديم تأصيل مفاهيمي يصف المتغيرات المبحوثة.
- ٤.١ - المخطط الفرضي للبحث صمم مخطط البحث وفق النتائج الفكرية الرصينة لمتغيرات البحث وذلك لتوضيح علاقات الارتباط والتأثير وللتوصل الى النتائج

المرجوة وكالاتي ويوضح شكل (١)

مخطط البحث :-



الشكل رقم (١) مخطط البحث

٥.١ - فرضيات البحث

- انطلاقاً من مشكلة البحث وأهميه وأهدافه تم وضع بعض الفرضيات وكالاتي :-
- ١- توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين اليقظة التنظيمية بأبعادها وتألق المنظمة .
 - ٢- يوجد تأثير ذا دلالة معنوية احصائية بين اليقظة التنظيمية بأبعادها في تألق المنظمة .

٦.١ - مقياس البحث

تضمن البحث متغيرين أساسيين هما اليقظة التنظيمية ومتغير تألق المنظمة وتم

تصميم الاستبانة لغرض جمع البيانات من خلال الاعتماد على عدد من المقاييس المستخدمة في الدراسات السابقة ، ويمكن ملاحظة الجدول (١) الذي يبين متغيرات البحث وابعادها الفرعية وكالاتي :-

جدول (١) متغيرات البحث وابعادها

ت	المتغير	الابعاد الفرعية	الفقرات	المقياس
١	اليقظة التنظيمية	تمكين العاملين	(٥-١)	(السلامي، ٢٠٢٣)
		الاحتفاظ بالموارد البشرية	(١٠-٦)	(Ghani et at,2022)
		المرونة في العمل	(١٥-١١)	(السلامي، ٢٠٢٣)
		المرونة في القواعد والاجراءات	(٢٠-١٦)	(السلامي، ٢٠٢٣)
٢	تألق المنظمة	التألق بالقيادة	(٣٥-٢١)	(AIshobaki&Naser,2016)
		التألق بالخدمة		
		بالاتكار		
		التألق بالمعرفة		

المصدر/ من اعداد الباحثان بالاعتماد على المقاييس اعلاه

٧.١- مجتمع وعينة البحث

تمثل مجتمع البحث في شركة إعادة التأمين العراقية العامة ،اذ تم اختيار العينة وفق أسلوب العينة العشوائية ،اذ تم توزيع الاستبانات في مختلف اقسام وشعب ووحدات المنظمة المبحوثة ، اذ بلغ حجم المجتمع (١٠٠) وتم الاخذ من المجتمع (٣٣) موظف وموظفة من العاملين في مختلف الأقسام أي تم توزيع (٤٠) استبانة وتمت الإجابة على (٣٣) فقط صالحة للتحليل الاحصائي ومن خلال الجدول (٢) يمكن عرض المعلومات التي تخص مجتمع البحث :-

الجدول (٢) المعلومات التي تخص العينة المبحوثة

ت	الخصائص	العدد	النسبة المئوية
1	النوع	ذكر	0.60
		انثى	0.40
2	العمر	اقل من ٣٠ سنة	0.10
		اقل من ٤٠ سنة	0.45
		اقل من ٥٠ سنة	0.30
		اقل من ٦٥ سنة	0.15
3	المؤهل العلمي	اعدادية	0.07
		دبلوم	لايوجد
		بكالوريوس	0.63
		دبلوم عالي	0.03
		ماجستير	0.15
		دكتوراه	0.12
4	سنوات الخدمة	٥ سنوات	0.10
		٦-٩ سنة	0.36
		١٠-١٤ سنة	0.24
		١٥-١٩ سنة	0.24
		٢٠ سنة فأكثر	0.06
		مدير قسم	0.24
5	الموقع الإداري	معاون مدير	0.06
		مسؤول شعبة	0.06
		مسؤول وحدة	لايوجد
		موظف	0.64
			21

٢- المبحث الثاني / الاطار النظري للبحث

١.٢- مفهوم اليقظة التنظيمية

بدأ مفهوم اليقظة في العلوم الإنسانية بصورة مبكرة في العقد الأول من القرن الحادي والعشرون ، وكانت معروفة وبشكل أوسع ولمدة طويلة في التقليد البوذي ، وإشارة الدلالات الى أن اليقظة ترتبط بشكل أساسي بالفاعلية التنظيمية ، ولها تأثير كبير على عوامل متعددة منها (الموظفين ، الفاعلية التنظيمية ، حلول المشاكل)

(الشامي ، ٢٠٢٢ : ٤٨٦) . اما بخصوص مصطلح (اليقظة التنظيمية) وبالتحديد في مجال العلوم التنظيمية ، فكان بسبب جهود العديد من الباحثين في مجال الدراسات التي تخص عمليات معالجة المعلومات ومنها الدراسات التي تتعلق بباحثين المنظمات ذات الثقة العالية منهم (Robert&wrick,1993) (wrick &Sutcliffe,2001) (Kabat &Zinn,2003:145) .

نشأت كلمة اليقظة من المصطلح اللاتيني (Veille) ويعني السهر ، أي كما يقال عن الشخص سهران يقال كذلك عن المنظمة ، حيث بالإمكان أن يقال عن المنظمة انها (متيقظة) أي لديها ادراك بما يحدث في محيطها من حيث التطورات والتغيرات والوعي الى الإشارات التي تصدر عنها ، حيث أن هذا الوعي والاستماع يمكن المنظمة من اتخاذ القرارات والقيام بالأعمال المناسبة بالطريق الصحيح والوقت المناسب (Al-shilma &Al-Bayati,2020:807) . يعرّف (Kozomara,2022:18) اليقظة هي الوعي المفتوح المتمحور حول الحاضر ولا يخضع للتجارب الداخلية والخارجية . وتساهم اليقظة التنظيمية باستخلاص المعلومات المهمة والحاسمة من مختلف الإشارات التي تصدر من مختلف الظروف والأوضاع والتطورات التكنولوجية التي يشهدها محيط المنظمة ، وذلك لتمكينها من توليد المعارف الجديدة التي تساعد على سبق منافسيها وتعزيز قدراتها للاستجابة السريعة لمختلف الظروف الحاصلة ومن خلال هذا السياق تتكامل هذه النظم مع نظم الإدارة لخلق التوافق بين منظورها الداخلي والخارجي لمعارف المنظمة (Jakobiak:2004:19) . أن اليقظة التنظيمية منتظمة وتتكون من مناقشة التهديدات التي من المتوقع حدوثها (أي انشغالها بالفشل) وتطوير فهم دقيق وحالي لسياق العمل من خلال تساؤلها عن افتراضاتها الحالية ونظرها في البدائل المتاحة من خلال اجرائها في تبسيط التفسيرات ومن خلال دمج التفاهات التي ينتج عنها اعترافها بحتمية الانتكاسات والتحليل الشامل والتعامل معها وتعلمها منها أي اذعانها الى الخبرات بدلا من السلطة في عملية اتخاذ القرارات المهمة الذي يزيد (احترام الخبرات داخل المنظمة) وذلك من

خلال التركيز عن طريق توجيهها للقرارات الى الخبراء الذين لديهم قدرة بالتركيز على الظاهرة الحالية (Vogus & stutcliffe, 2012:722) . وعرفت اليقظة التنظيمية بأنها القدرة على إدارة الاحداث الغير المتوقعة من خلال الاعتماد على نوعين من مهاراتها هما (التوقع والمرونة) وبهذا الصدد يشير التوقع الى الامكانية لمنع حالات الفشل والاحداث الغير متوقعة ، استنادا الى ذلك فإن المنظمات اليقظة وخاصة التي تكون لديها موثوقية عالية لديها ادراك من استحالة توقعها للأحداث والمشكلات بوقت مبكر ، لذلك حتى تستطيع هذه المنظمات من منع الاحداث غير المرغوب بها التي تسبب تعطيل العمليات فيها ، من الواجب ان تكون ملتزمة بالمرونة ويقصد بها قدرتها على احتواء وإدارة الاحداث الغير مرغوبة بالوقت الحقيقي المتوقع حدوثها فيه وذلك باتباع طريقة المرونة والتكيف معها (Rerup &Levinthal ,2014:73) . تمت الإشارة الى اليقظة بأنها قدرة الافراد او فرق العمل في بيئة العمل للانتباه على التفاصيل المهمة ، والوعي باستشعار الاخطاء والأمر الغير المتوقعة وحالات الفشل التي من الممكن أن يتم حدوثها في البيئة التنظيمية او مجال عملها الخاص وذلك لغرض تحقيق الاستجابة لها (Barry &Meisiek,2010:1505) . تستخدم اليقظة في سياق المنظمات التي يكون لها دور شديد في تدقيق بيئتها التنظيمية بدلا من عملها الروتيني من خلال الأنشطة الروتينية (Ray et at ,2011:88) .

٢.٢ - أهمية اليقظة التنظيمية

أشار (السلامي ، ٢٠٢٣ : ٣٨) لليقظة التنظيمية بأنها تمثل دليل دقيق من خلال فحص التوقعات والتفكير بصورة مستمرة ومن خلال اعتمادها على تجارب العاملين ، وتقديرها للأشياء الدقيقة في سياق العمل ، وتحديد عوامل جديدة لها الشأن في تحسين البصيرة والأداء الوظيفي للأفراد اثناء تفاعلاتهم الاجتماعية لذلك لليقظة أهمية تحدد من خلال الاتي :- (Cardaciotto,2005:4) (Langer&Moldoveanu,2000:129) ، (Baer et at ,2006:2) ، (Swanson et at,2004:553) ، (Dernbecher et at ,2014 :11) ، (Vogus& Sutcliffe ,2012:723) .

- ١ - تساهم في ادراكها للأحداث والمواقف خلال وقت حدوثها فضلا عن اكتسابها للخبرات التي تساعد في اتخاذ قراراتها الفوري .
- ٢ - لها دور مهم في تنمية وتطوير الذات وتعزيزها الثقة بالنفس لدى الافراد وفتح الطريق امامهم لتبني افاق جديدة وتوليدها أفكار إبداعية وزيادة قدرتها على التكيف لتحقيق استجابتها السريعة للأحداث
- ٣ - تساعد المنظمات على اتخاذها قرارات صائبة على أساس منطقي وعلى ضوء الاحداث التنظيمية الخاصة بها .
- ٤ - تتميز المنظمات اليقظة بالموثوقية العالية والسبب يعود الى أن اليقظة تساعد المنظمات من خلال تحققها من البيئة بطرق استباقية من خلال الأفكار الإبداعية .
- ٥ - تعزز قدرة إدارة المنظمة والعاملين فيها على استجابتهم لطلبات السوق المتنوعة نتيجة لديناميكية بيئات العمل المتزايدة
- ٦ - تمد المنظمات الرائدة في مجال الاعمال في مواجهة التعقيد والديناميكية في بيئة الاعمال المختلفة

٣.٢- ابعاد اليقظة التنظيمية

عندما تم البحث في الجهود البحثية لعدد من الكتاب والباحثين (الزكي والشامي ،٢٠٢٢) (Al-shilma &Al-Bayati,2020) (Kelemen,2020) في مجال اليقظة التنظيمية وجد العديد من الابعاد التي تخص اليقظة ،الى أن الباحث سوف يعتمد على بعض الابعاد التي من الممكن ان يكون لها تأثير حيوي وفاعل في تحقيق نجاح المنظمة التي تمكنها من مواجهة الازمات والتقلبات والاحداث الغير متوقعة (السلامي ، ٢٠٢٣ : ٤٣)

- ١ - تمكين العاملين :- هو العملية التي يكون من خلالها منح الحرية للعاملين والاستقلال واعطائهم سلطات مختلفة في اتخاذ القرار ، ومساهمة المنظمة في وضع خطة لها تأثير في وظائفهم من خلال توظيف امكانياتهم التي يكون لها دور كبير في تحسين أداء المنظمة (صلاح الدين واخرون ، ٢٠٢٢ : ٢٢) . وللتكيف مع

التحولات والتغيرات والتطورات السريعة التي حدثت في مختلف الميادين تعرض فلسفة (بناء الانسان قبل عملية الإنتاج) ويقصد بهذا أن رأس المال الحقيقي هو الانسان فهو المحدد الرئيسي الذي يحقق اهداف المنظمة في جميع المستويات (الزكي والشامي، ٢٠٢٢: ٤٨٨) .

٢ - المرونة في العمل :- هي القدرة على الشعور واستجابتها للعوامل المتغيرة المحتملة والغير المتوقعة في البيئة الخارجية والموارد الداخلية ، واستفادتها من الفرص التي تحققها العوامل المتغيرة وتلبيتها الاحتياجات المخصصة على مقياس السعر والجودة والوقت ويتم ذلك من خلال إدارة العمل مع الأطراف الداخلية والخارجية التي ترتبط جميعها بالمنظمة (سلطان، ٢٠٢٢: ٢٠٤) .وتعني قدرة المنظمة على تقييم ودراسة المواقف والأمر الغير متوقعة بشكل دقيق وسريع والدخول الى عمليات التعلم وذلك لمواجهة تلك الاحداث قبل ان تزداد او تتسبب اضرار كبيرة وخطرة على المنظمة ، أي أن المنظمات المتبقطة يتم تعاملها مع حدوث الأخطاء على انها من المتوقع حدوثها ، لذلك يكون عمل المنظمات أن تقوم بزيادة القدرات على التعامل مع الأخطاء (Ray et at , 2011:188) .

٣ - الاحتفاظ بالموارد البشري :- هو الجهد المبذول من قبل صاحب العمل وذلك للمحافظة على العاملين المرغوب فيهم وذلك من اجل تلبية اهداف العمل ، لمحافظة المنظمات بالعاملين فأنها بحاجة الى بذل المزيد من الجهد الذي يعزز الاحتفاظ بالموهب ، من هذه الجهود العوامل والاستراتيجيات التي تستخدم من قبل المنظمة للحفاظ على الموارد البشرية (Matongol et at,2018:219) .

٤ - المرونة في القواعد والإجراءات :- هي قدرة المنظمة بالتكيف مع متطلبات البيئة المحيطة بها ، أي يكون لديها القدرة والتأثير على عملية تطوير القدرات الإدارية واستيعابها للتغيرات الطارئة ، وامكانياتها في قياس عمر المنظمة وبقائها (كوين والكعبي، ٢٠١٧:٢١٤)(Sgalender,2015:266) . تعتبر المرونة مطلباً مهماً لمنظمات الاعمال اذ تمكنها من زيادة مستويات الأداء وارشادها للنفقات وتخفيض

الوقت والجهد والمال وتحسين العمليات والحفاظ على الموازنة مع التغيرات دون فقدان هوية المنظمة (السلامي، ٢٠٢٣: ٤٩). أن المنظمات التي تتميز بأدائها العالي لا تقبل تبسيط الإجراءات خاصة إذا واجهت منافسة قوية وتعقيدا كبيرا مع كمية كبيرة البيانات، ويقصد بذلك بأنها تدعم البحث عن المعلومات التي يكون لها دور في الحد من العيوب المفاجئة والمشكلات الغير متوقع حدوثها، وبذلك يتم تكوين قاعدة مهمة وصحيحة من المعلومات لصانعي القرارات (Kelemen,2020:1813).

٤.٢ - مفهوم تألق المنظمة

تمت الإشارة الى مصطلح تألق المنظمة الى معنى الابداع او الابتقان او التميز او التفوق أي يشير الى معنى عمل يبدع به الفرد ويتميز به، لقد اثرت الثورة المعرفية في مجال الاعمال بما أحدثت من تطورات في ظهور مفهوم التألق التنظيمي، أي من خلال هذه المفهوم يكون له دور في تحديد الغايات والاهداف التي تسعى اليها المنظمة من جهة، ويمثل ركيزة المنظمة الأساسية التي تتصف وتتميز بها من جهة أخرى (محمود وكريم، ٢٠٢٢: ٧١).

أشار (Radi,2020:3) الى تألق المنظمة بأنه العاملين الذين لديهم مؤهلات مثيرة للأعجاب، ولديهم القدرة لخلق القيمة المميزة من الموارد التي تقدم لهم، ويتم ذلك من خلال ابتكاراتهم المبدعة بالتالي يمكن ان تمول المنظمة لسنوات عدة. لذلك يجب أن يتم مكافأة الافراد العاملين الذين لديهم القدرات على تحقيق التالىق في عملهم والتشجيع على تقديمهم الأفكار الإبداعية والابتكارات التي لها دور في تحسين الخدمات المقدمة للزبائن (Nafei,2016:26). يرى (الفهداوي، ٢٠٢٢: ٢٤٧) بأنه مجموعة من الأنشطة والاعمال تتمثل بالخدمات التي تقدمها المنظمة الى الزبائن وأصحاب المصالح ذات العلاقة بها بالجودة العالية والنوعية المميزة وبالطرق المستمرة والتفوق على المنافسين من حيث الأداء العالي لتحقيق الاستدامة التنظيمية.

عرف (Leslie et al, 2015:262) تألق المنظمة بأنه الدرجة الأعلى من التميز الذي يقوم الموظفين العاملين بتحقيقه وذلك بسبب المهارات والمعارف والابداعات التي

يمتلكونها ، او تميز المنظمة عن الأخرى في الأمد البعيد في عمليات القيادة والمعارف والمهارات والابتكارات.

عرف تألق المنظمة هو الحالة المتفوقة من الابداعات الإدارية الهدف منها الوصول الى الأداء الأمثل للمنظمة ، وذلك من خلال الاستمرارية في تطوير الخدمات المقدمة، ومن خلال ابتكار كل ما هو جديد . وتمت الإشارة الى تعريف التألق التنظيمي بأنه قيام الموارد البشرية برفع مستويات الأداء والقدرات المميزة ، استنادا الى ذلك يجب على المنظمات ان تقوم بالبحث عن المقدرات التي تتميز بها الموارد البشرية وقيامها بعملية الكشف والاستخدام لصالح تحقيق التألق التنظيمي (عوديش ، ٢٠٢٣ : ١٨٠) وعرف التألق هو التميز الناتج عن أدوار العاملين الذين وظفوا المعارف والمهارات القيادية التي يتميزون بها تجاه عملهم مما يجعل المنظمة اكثر تمييز عن غيرها من المنظمات الأخرى في تقدم مستوى القيادة والخدمات والمعرفة (Nafe,2018:29) عرف (Terouhid et al ,2016:916) التألق بأنه مجموعة من المميزات والخصائص التي تملكها المنظمة والتي تتمثل بالموارد والمقدرات الجوهرية والمنظمة التي تكون صعبة التقليد من المنظمات الأخرى المنافسة ذات الصلة بنفس القطاع .

٥.٢ - أهمية تألق المنظمة

تسعى المنظمات بصورة مستمرة لتحقيقها افضل مستويات التألق التنظيمي في أدائها، ويظهر ذلك في الابتكار والإنتاج من اجل تقديمه الى الأسواق والزبائن وبطرق مبدعة ومتألقة ، ويتم ذلك عن طريق المشاركة والدور الذي يقوم به العائد داخل المنظمة وكيف يقوم بإدارة الأنشطة والعمليات المستقبلية ، وتمت الإشارة الى أهمية تألق المنظمة وكالاتي :- (Yoon & Kelly,2008:31) ، (الموسوي وآخرون ، ٢٠٢٢ : ٦٢) .

١ - سعيها الى كشف المواهب المنظمة التي تقدم أفكار تنظيمية مختلفة عن الأفكار الروتينية القديمة .

- ٢ - يعد من الظواهر التنظيمية المميزة الذي يحقق وضوح رؤية المنظمة .
 - ٣ - يساهم في تحقيق الأرباح المنظمة من خلال تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد البشرية والمادية .
 - ٤ - يعزز المزايا التنافسية وذلك بالتركيز على العائد الجيد والمنتج المفضل والموظف المميز .
 - ٥ - التقليل من مقاومة التغير من خلال رفع مستويات الأداء ورفع فعاليات الأداء .
 - ٦ - ارتباط التآلق التنظيمي مع الأداء بشكل مباشر ، أي كل ما يتحقق الأداء الجيد يؤدي الى تحقيق التآلق الجيد .
 - ٧ - تقديم الخدمات والمنتجات ذات نوعية جيدة بشكل يساهم في تحقيق المنظمة العديد من المميزات العالية .
 - ٨ - النجاح المتقدم والمستمر في مجال الاعمال يؤدي الى تحقيق سعادة العاملين مع تحقيق الاستدامة التنظيمية .
- ٦.٢- ابعاد تآلق المنظمة :-

تم الاعتماد على نموذج (Alshobaki&Naser,2016:5) وكالاتي :-

- ١ - التآلق بالقيادة :- تعد هذه القيادة من أهم الابعاد الداعمة لتحقيق التآلق التنظيمي ، من خلال دورها الفاعل في التحفيز و شحن الهمم للأفراد والتشجيع على القيام بعمليات ابتكارية وابداعية لها دور في الابتعاد عن الأساليب الروتينية (ريتشنبرج ، ٢٠١٧ : ١٠) . وعرفت القيادة بالعملية التي يتم من خلالها ان يقوم القائد بالتأثير على الافراد العاملين لتلبية الأهداف المشتركة ويتم التوجه من خلالها بجعل المنظمة اكثر تماسك وترابط (Sharma &Jain,2013:310) .في حين أشار (محمود وكريم ، ٢٠٢٢ : ٧٣) الى القيادة بأنها من اهم العوامل التي تدعم وتحفز تبني مفهوم التفوق والتآلق في المنظمة و يتم ذلك من خلال إعطاء تلك المفاهيم أهمية في الرسالة والاهداف وغايات المنظمة والقيام بجعلها من الأولويات .
- ٢- التآلق بالخدمة والابتكار :- تعد الخدمة والمنتجات ذات الجودة العالية من

من الأمور المهمة لقياس أداء أي منظمة وذلك يتم من خلال فهم الاحتياجات ورغبات الزبائن وكذلك من خلال معرفة الرضى عن الخدمات المقدمة (94 AL:2019 Afandi , . عرفت الخدمة بأنها مجموعة من المزايا والتسهيلات التي تقدم من قبل المنظمة الى الزبائن عبر المواقع الالكترونية او من خلال طرق تقديم الخدمة وبالطرق الفعالة والسرعة الممكنة (محمود وكريم ، ٢٠٢٢ : ٧٣-٧٤) .

اما الابتكار هو طريقة او اداة المحددة بيد قادة المنظمات ومدى تكون لديهم القدرة على الاستفادة من التغيير لأجل تقديم افضل المنتجات وبطرق متنوعة ، من خلال تحويل الفرص الى أفكار جديدة (Fan,2018:11) وأشار (Adams et al 64:2020 ,) الى الابتكار بأنه قدرة الافراد على تكوين وخلق الأفكار وبعد ذلك يتم تطبيقها داخل المنظمة بهدف تحقيق المنفعة لفريق العمل ومنفعة المنظمة بصورة كلية

٣ - التألق بالمعرفة :- عرفها (Micic ,2015:51) هي عملية من خلالها تستطيع المنظمة تعزيز الأداء التنظيمي من خلال المعالجة والمساهمة في وضع الهيكل المرن بالإضافة الى نشر الثقافة والنظام والقوانين التي تسهم في تعزيز المعارف وتبادلها بين العاملين . وتمت الإشارة اليها بأنها قدرة المنظمة على تحديد المعرفة من أجل التنمية والتطوير بالشكل الذي يساعد على تحقيق الأهداف المقصودة (Bhusry & Ranjan ,2011:5) . أصبحت المنظمات تحتاج الى المعرفة وبشكل صريح ويجب عليها تحديد نقاط قوتها وضعفها في قدراتها التكنولوجية ويجب عليها أن تعززها كونها من أهم الوسائل التي يتم من خلالها تحقيق نجاحها (Majeed & Lafta, 2022:7023) .

٣-المبحث الثالث/ الجانب العملي للمبحث

١.٣ - تحليل فقرات المتغير المستقل اليقظة التنظيمية

تم قياس هذا المتغير من خلال اربعة ابعاد هي (تمكين العاملين، المرونة في العمل، الاحتفاظ بالموارد البشري، المرونة في القواعد والإجراءات)، وفيما يلي وصف للأبعاد

بالاعتماد على إجابات عينة البحث والجدول (٤) يوضح تحليل فقرات المتغير المستقل اليقظة التنظيمية.

١- تمكين العاملين: تم قياس البعد هذا من خلال الفقرات (١-٥) اذ حصلت الفقرة الاولى على ادنى معامل اختلاف بلغ (٢٢.٣٩) ووسط حسابي (٢.٢٧) الذي يشير الى عينة البحث لديها القدرة النسبية على تحمل مسؤوليات أدائهم وبانحراف معياري بلغ (٠.٥١) الذي يشير الى تجانس إجابات عينة البحث، بينما كان اعلى معامل اختلاف للفقرة الثالثة بلغ (٢٨.٩٨) وبوسط حسابي (٢.٣٩) وبتشتت إجابات بانحراف معياري بلغ (٠.٦٩) وذلك بسبب ان صلاحيات تقييم العاملين في المنظمة المبحوثة تكون وفق صلاحيات المنظمة وليس من صلاحية العاملين ان يقوموا بعملية التقييم .

٢- المرونة في العمل: تم قياس هذا البعد من خلال الفقرات (٦-١٠) اذ حصلت الفقرة السادسة على ادنى معامل اختلاف بلغ (٢٠.٠٢) ووسط حسابي كان بمقدار (٢.٧٦) الذي يشير الى ان المنظمة المبحوثة لديها المقدرات التي تمكنها من الاستجابة للتغيرات الداخلية والخارجية في بيئتها والتكيف معها وبانحراف معياري بلغ (٠.٥٥) الذي يدل على تجانس إجابات عينة البحث، بينما حصلت الفقرة السابعة اعلى معامل اختلاف بلغ (٢٥.٧٥) وبتشتت بانحراف معياري بلغ (٠.٦٦) وبلغ الوسط الحسابي (٢.٥٥) وتشير هذه الفقرة الى ان المنظمة المبحوثة لديها القدرة على تطوير أساليب العمل وبصورة تدريجية .

٣- الاحتفاظ بالموارد البشري: تم قياس البعد هذا من خلال الفقرات (١١-١٥) اذ حصلت الفقرة الحادية عشر على ادنى معامل اختلاف بلغ (١٨.٢٢) واعلى وسط حسابي (٣.٧٠) الذي يشير الى اتفاق عينة البحث على التحدث عن المشكلات بحرية تامة عن اغلب المشاكل التي تواجههم في المنظمة المبحوثة وبانحراف معياري بلغ (٠.٦٧) الذي يشير الى تجانس إجابات عينة البحث، بينما كان اعلى معامل اختلاف للفقرة الخامسة عشر بلغ (٢٣.٠٢) وبوسط حسابي (٢.٦١) وبتشتت

إجابات بانحراف معياري بلغ (٠.٦٠) وذلك ان المنظمة المبحوثة تشجع العاملين للتعبير عن وجهات نظرهم ويكون هذا التشجيع بصورة ضعيفة .

٤- المرونة في القواعد والإجراءات: تم قياس هذا البعد من خلال الفقرات (١٦-٢٠) اذ حصلت الفقرة الثامنة عشر على ادنى معامل اختلاف بلغ (١٨.٠٦) وأعلى وسط حسابي كان بمقدار (٣.٩٧) الذي يشير الى ان المنظمة المبحوثة لديها نظام خاص للمشاكل التي تحصل وفي الوقت المناسب وذلك لوضع الحلول الانية للمشاكل الحاصلة وبانحراف معياري بلغ (٠.٧٢) الذي يدل على تجانس إجابات عينة البحث، بينما حصلت الفقرة السابعة عشر على معامل اختلاف بلغ (٣٠.٩٣) وبنسبة بانحراف معياري بلغ (٠.٨٣) وبلغ الوسط الحسابي (٢.٧٠) وتشير هذه الفقرة الى ان المشكلات الحاصلة في المنظمة المبحوثة تناقش عبر الأساليب العلمية ويتم حلها من خلال النظام الخاص الموجود بالمنظمة المبحوثة الذي يمكنها من التصدي لحلول للمشاكل .

جدول (٣) تحليل فقرات المتغير المستقل اليقظة التنظيمية

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
١	تشجع إدارة المنظمة العاملين على تحمل مسؤولية أدائهم .	٢.٢٧	٠.٥١	٢٢.٣٩
٢	تقوم المنظمة بتفويض الصلاحيات بالقدر الذي يمكن العاملين من أداء واجباتهم .	٢.٧٦	٠.٦٥	٢٣.٦٧
٣	يتم تقييم العاملين في المنظمة وفقاً للصلاحيات المخولة لهم .	٢.٣٩	٠.٦٩	٢٨.٩٨

٤	لدى الإدارة الثقة العالية بقدرات العاملين على أداء مهامهم .	٢.٧٣	٠.٧٥	٢٧.٤٩
٥	تقبل المنظمة بالخطط والاقتراحات التي تقدم من قبل العاملين لتحقيق اهدافها .	٢.٥٢	٠.٦٦	٢٦.١٢
٦	تشخص المنظمة التغيرات وتقوم بالاستجابة لها .	٢.٧٦	٠.٥٥	٢٠.٠٢
٧	تعمل إدارة المنظمة على تطوير أساليب العمل بمعالجة الجوانب السلبية وتعزيز الجوانب الإيجابية .	٢.٥٥	٠.٦٦	٢٥.٧٥
٨	تمكن إدارة المنظمة من تقديم جميع الخدمات والأنشطة الجديدة وإجراءات العمل الاستباقية.	٢.٥٥	٠.٥٦	٢١.٨٢
٩	تحرص إدارة المنظمة على مراقبة الاحداث البيئية التي تأثر عليها .	٢.٥٨	٠.٦٥	٢٥.٣٤
١٠	تهتم إدارة المنظمة بوجود مكان عمل تفاعلي.	٢.٥٨	٠.٥٥	٢١.٤٤
١١	يتحدث العاملين في المنظمة عن المشكلات بحرية .	٣.٧٠	٠.٦٧	١٨.٢٢
١٢	تسعى إدارة المنظمة لتحقيق الثقة طويلة الأمد مع العاملين .	٢.٢٧	٠.٥١	٢٢.٣٩
١٣	تمد إدارة المنظمة العاملين بالمعرفة التي تساعدهم على أداء واجباتهم .	٢.٥٥	٠.٥٠	١٩.٥٦

١٤	تهتم إدارة المنظمة بتدريب العاملين وتنمية مهاراتهم .	٢.٣٩	٠.٥٥	٢٢.٨٦
١٥	تشجع إدارة المنظمة العاملين للتعبير عن وجهات نظرهم .	٢.٦١	٠.٦٠	٢٣.٠٢
١٦	تقوم إدارة المنظمة بالموائمة بين الأهداف قصيرة وطويلة الأمد .	٢.٥٥	٠.٧٨	٣٠.٧٢
١٧	تواجه إدارة المنظمة المشكلات عبر الأساليب العلمية .	٢.٧٠	٠.٨٣	٣٠.٩٣
١٨	تؤمن إدارة المنظمة نظام لحل المشاكل في الوقت الفعلي .	٣.٩٧	٠.٧٢	١٨.٠٦
١٩	توفر إدارة المنظمة نظام متابعة لتقييم الحلول المقترحة للمشاكل .	٢.١٨	٠.٤٦	٢٠.٩٧
٢٠	تتمتع إدارة المنظمة بالمرونة الكافية التي تمكنها من تطوير برامجها .	٢.٧٣	٠.٧٥	٢٧.٤٩

٢.٣- تحليل فقرات المتغير التابع تألق المنظمة

يشير الجدول (٤) الى ان هذا المتغير تم قياسه من خلال ثلاث متغيرات وهي (التألق بالقيادة ، التألق بالخدمة والابتكار ، التألق بالمعرفة)، وفيما يلي وصف لهذه الفقرات بالاستناد الى إجابات عينة البحث:

١- التألق بالقيادة: تم قياس البعد هذا من خلال الفقرات (٢١-٢٥) اذ حصلت الفقرة الواحد والعشرون على ادنى معامل اختلاف بلغ (٢٥.٧٥) وسط حسابي (٢.٥٥) الذي يشير الى ان المنظمة المبحوثة لديها الإمكانيات التي تساعد في توظيف

القيادات المبدعة والمبتكرة التي تمكنها من عملية تحسين الأداء المتألق وبانحراف معياري بلغ (٠.٦٦) الذي يشير الى تجانس إجابات عينة البحث، بينما كان اعلى معامل اختلاف للفقرة الخامسة والعشرون بلغ (٣٢.٢١) وبوسط حسابي (٢.٥٥) ويتشتت إجابات بانحراف معياري بلغ (٠.٨٢) وذلك بسبب ان علاقات العمل بين العاملين وبين المنظمة المبحوثة تكون بشكل رسمي .

٢- التآلق بالخدمة والابتكار: تم قياس هذا البعد من خلال الفقرات (٢٦-٣٠) اذ حصلت الفقرة الستة والعشرون على ادنى معامل اختلاف بلغ (١٧.٦٨) واعلى وسط حسابي كان بمقدار (٣.٨٨) الذي يشير الى المنظمة المبحوثة تهتم بالتطورات الجديدة ومواكبتها بالشكل الذي يؤدي الى تقديم الخدمات وبالمواصفات الفريدة وبانحراف معياري بلغ (٠.٦٩) الذي يدل على تجانس إجابات عينة البحث، بينما حصلت الفقرة الثامنة والعشرون اعلى معامل اختلاف بلغ (٢٤.٩٤) ويتشتت بانحراف معياري بلغ (٠.٦٠) وبلغ الوسط الحسابي (٢.٤٢) وتشير هذه الفقرة الى ان المنظمة المبحوثة لديها عاملين ذو خبرة وموهبة في بعض مجالات الابتكار .

٣- التآلق بالمعرفة: تم قياس البعد هذا من خلال الفقرات (٣٠-٣٥) اذ حصلت الفقرة الرابعة والثلاثون على ادنى معامل اختلاف بلغ (٢٦.٧٩) واعلى وسط حسابي (٣.٥٥) الذي يشير الى اتفاق عينة البحث على ان المنظمة المبحوثة تقوم بتقديم المنح الدراسية للعاملين الموهوبين وتشجعهم على الدراسة وبانحراف معياري بلغ (٠.٩٦) الذي يشير الى تجانس إجابات عينة البحث، بينما كان اعلى معامل اختلاف للفقرة الواحدة والثلاثون بلغ (٣٨.٣٠) وبوسط حسابي (٢.٦٤) ويتشتت إجابات بانحراف معياري بلغ (١.٠١) وذلك بسبب أن المنظمة المبحوثة قد يكون لديها المعرفة ولكن توظيفها يكون بمستوى ضعيف .

جدول (٤) تحليل فقرات المتغير التابع تألق المنظمة

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
٢١	توظف القيادات في المنظمة الابتكارات الشخصية والالتزامات في تحسين أدائهم المتألق .	٢.٥٥	٠.٦٦	٢٥.٧٥
٢٢	تلتزم القيادات بالقواعد والسياسات الرسمية وأخلاقيات العمل المهنية .	٢.٣٦	٠.٧٣	٣٠.٩٣
٢٣	تمتلك القيادات القدرة على انجاز اهداف العمل المتعددة والمختلفة .	٢.٦١	٠.٧٤	٢٨.٢٤
٢٤	توفر إدارة المنظمة بيئة عمل مناسبة لإنجاح العمل .	٢.٧٩	٠.٨١	٢٨.٩٦
٢٥	تراعي إدارة المنظمة وجود علاقات عمل فعالة بينها وبين العاملين .	٢.٥٥	٠.٨٢	٣٢.٢١
٢٦	الاهتمام بالتطورات الجديدة بشكل يؤدي الى تقديم خدمات بمواصفات فريدة .	٣.٨٨	٠.٦٩	١٧.٦٨
٢٧	تعمل المنظمة على تطوير الخدمة المقدمة من خلال طرق تقديم الخدمة (بالجودة العالية والسرعة الممكنة) .	٢.٤٢	٠.٤٩	٢٠.٣٩
٢٨	لدى المنظمة موظفين ذو خبرة وموهبة في مجال الابتكارات .	٢.٤٢	٠.٦٠	٢٤.٩٤

٢٩	تلتزم إدارة المنظمة بالمسؤولية الاجتماعية في تقديم الخدمات .	٢.٥٥	٠.٥٦	٢١.٨٢
٣٠	تستجيب إدارة المنظمة للاقتراحات والشكاوى المقدمة من المستفيدين .	٢.٤٥	٠.٦١	٢٤.٧٥
٣١	تتميز المنظمة بتوظيف المعرفة واستثمارها بشكل افضل وصحيح .	٢.٦٤	١.٠١	٣٨.٣٠
٣٢	تعمل المنظمة على توفير المعرفة المناسبة بالوقت المناسب وللأشخاص المناسبين لمواكبة التطورات .	٢.٨٥	٠.٩٦	٣٣.٦١
٣٣	تقيم المنظمة علاقات شراكة وتعاون في المجالات العلمية لغرض تبادل المعرفة .	٢.٤٨	٠.٧٨	٣١.٥٢
٣٤	تقدم إدارة المنظمة منحا دراسية للعاملين الموهوبين .	٣.٥٥	٠.٩٦	٢٦.٩٧
٣٥	تتابع إدارة المنظمة أداء العاملين بشكل دوري لتقييمهم .	٢.٤٢	٠.٩٢	٣٨.٠٤

٣.٣- تحليل استجابات العينة لمتغيرات وابعاد عينة البحث

يتضح لنا من خلال الجدول (٥) ان هنالك اختلاف في ترتيب متغيرات البحث من حيث الأهمية، ويرى الباحثان ان هنالك تفاوت في إجابات عينة البحث نتيجة ادراكهم الذي نتجه عنه مستوى عال او منخفض في الابعاد والمتغيرات، ومن حيث النتائج فان المتغير اليقظة التنظيمية جاء بالدرجة الأولى من حيث الاهتمام بمعامل اختلاف اجمالي بلغ (١٠.٨٦) الذي يشير الى اهتمام المنظمة المبحوثة لديها اهتمام جيد بيقظتها التنظيمية من خلال وعيها بالتغيرات المحيطة بها واستجابتها لها، وبلغ الوسط الحسابي (٢.٦٧)، وانحراف معياري بلغ (٠.٢٩) الذي يدل على الانسجام عال في إجابات عينة البحث، بينما على مستوى الابعاد فقد جاء الاحتفاظ بالموارد البشرية بالدرجة الأولى بمعامل اختلاف مقداره (١١.١٠)، ووسط حسابي بلغ (٢.٧٠)، وانحراف معياري بلغ (٠.٤٠)، بينما بالدرجة الثانية والثالثة فقد جاءت الابعاد المرونة

في العمل والمرونة في القواعد والإجراءات بمعامل اختلاف (١٥.٢٧)(١٦.٣٣) على التوالي، ووسط حسابي بلغ (٢.٦٠)(٢.٨٢) على التوالي، بينما الانحراف المعياري كان (٠.٤٠)(٠.٤٦) على التوالي وهما تشنت جيد في إجابات عينة البحث، وجاء بالمرتبة الرابعة والأخيرة بعد تمكين العاملين بمعامل اختلاف (١٦.٣٤) الذي يشير الى تجانس البعد، بينما الوسط الحسابي بلغ (٢.٥٣)، وانحراف معياري بلغ (٠.٤١) وهو انسجام جيد في إجابات عينة البحث.

ان متغير تألق المنظمة جاء بالدرجة الثانية من حيث الاهتمام بمعامل اختلاف اجمالي بلغ (١٥.٩٤) الذي يشير الى المنظمة المبحوثة تهتم بالتألق في مجال عملها وبصورة متوسطة ويحتاج الى تعزيز تألقها ، وبلغ الوسط الحسابي (٢.٧٠) ، وانحراف معياري بلغ (٠.٤٣) الذي يدل على الانسجام جيد في إجابات عينة البحث، بينما على مستوى الابعاد فقد جاءت التألق بالخدمة والابتكار بالدرجة الأولى بمعامل اختلاف مقداره (٢١.٢٦)، ووسط حسابي بلغ (٢.٧٥)، وانحراف معياري بلغ (٠.٣٦)، بينما بالدرجة الثانية فقد جاء البعد التألق بالمعرفة بمعامل اختلاف (٢١.٢٦)، ووسط حسابي بلغ (٢.٧٩)، بينما الانحراف المعياري كان (٠.٥٩) وهو تشنت جيد في إجابات عينة البحث، وجاء بالمرتبة الثالثة والأخيرة بعد التألق بالقيادة بمعامل اختلاف (٢١.٤٣) الذي يشير الى تجانس البعد، بينما الوسط الحسابي بلغ (٢.٥٧) ، وانحراف معياري بلغ (٠.٥٥) وهو انسجام جيد في إجابات عينة البحث.

جدول (٥) تحليل استجابات العينة لمتغيرات وابعاد عينة البحث

ت	البعد والمتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الاهمية
اليقظة التنظيمية					
١	تمكين العاملين	2.53	0.41	16.34	٤
٢	المرونة في العمل	2.60	0.40	15.27	٢

٣	الاحتفاظ بالموارد البشري	2.70	0.30	11.10	١
٤	المرونة في القواعد والإجراءات	2.82	0.46	16.33	٣
	اليقظة التنظيمية	٢.٦٧	٠.٢٩	١٠.٨٦	١
تألق المنظمة					
١	التألق بالقيادة	2.57	0.55	21.43	٣
٢	التألق بالخدمة والابتكار	2.75	0.36	13.09	١
٣	التألق بالمعرفة	2.79	0.59	21.26	٢
	التألق التنظيمي	٢.٧٠	٠.٤٣	١٥.٩٤	٢

٤.٣ - تحليل علاقة الارتباط بين اليقظة التنظيمية وتألق المنظمة

يعكس الجدول (٦) قيم علاقات الارتباط باستخدام معامل الارتباط بيرسون لتوضيح العلاقة بين اليقظة التنظيمية وتألق المنظمة ، فعلى مستوى الابعاد الفرعية حقق بعد المرونة في القواعد والإجراءات اقوى علاقة ارتباط طردية موجبة بلغت قيمتها (0.725^{**}) وهذا دليل على وجود علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إيجابية وبمستوى معنوية (0.000)، وتشير هذه العلاقة الى وجود ارتباط قوي بين المرونة في القواعد والإجراءات وتألق المنظمة، من خلال السياسات وأنظمة العمل التي تتصف بالمرونة لتتسجم مع التغيرات في البيئة الخارجية وبالأخص بيئة اعمال التامين، وادنى مستوى ارتباط كان

الاحتفاظ بالموارد البشري بلغ (**٠.١٦٩) التي تشير الى عدم وجود علاقة ارتباط معنوية بينه وبين المتغير التابع لارتفاع مستوى المعنوية بمقدار (٠.٣٤٦)، وعلى المستوى الإجمالي فقد كانت العلاقة بين المتغيرين (**٠.٧٣٠) وهي علاقة طردية موجبة عند مستوى معنوية (٠.٠٠٠) وتشير الى ان وجود ارتباط بين النقطة التنظيمية وتألق المنظمة مما يعد مبرر لقبول الفرضية الرئيسة الأولى التي مفادها (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين النقطة التنظيمية بأبعادها وتألق المنظمة) .

جدول (٦) الارتباط بين النقطة التنظيمية وتألق المنظمة

تألق المنظمة			المتغير التابع
حجم العينة	مستوى المعنوية	درجة الارتباط	المتغير المستقل
٣٣	٠.٠٠٠	٠.٦٦٤**	تمكين العاملين
	٠.٠٠٦	٠.٤٦٦**	المرونة في العمل
	٠.٣٤٦	٠.١٦٩**	الاحتفاظ بالموارد البشري
	٠.٠٠٠	٠.٧٢٥**	المرونة في القواعد والإجراءات
	٠.٠٠٠	٠.٧٣٠**	الإجمالي

٥.٣ - تحليل تأثير النقطة التنظيمية على تألق المنظمة

يوضح الجدول (٧) نتائج تحليل تأثير النقطة التنظيمية على تألق المنظمة باستخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط فعلى مستوى الابعاد حقق بعد المرونة في القواعد والإجراءات اكثر تأثير اذ بلغ

معامل R^2 الذي يعد مقياس وصفي يستخدم في تفسير معادلة الانحدار الذي يشير الى التباين الحاصل في تألق المنظمة هو تباين مفسر بفعل المرونة في القواعد والإجراءات بمقدار ٥٣% اما النسبة المتبقية ٤٧% هو تباين مفسر من عوامل أخرى لم تدخل في نموذج البحث، وبلغت F المحسوبة (٣٤.٣٠٠) وهي اكبر من قيمة F الجدولية (٤.٠٣) وان قيمة a كانت (٠.٧٨٩) التي تشير الى وجود تألق المنظمة حتى وان كان بعد المرونة في القواعد والإجراءات تساوي صفر، اما قيمة b بلغت (٠.٦٧٧) التي تدل على زيادة وحدة واحدة في المرونة في القواعد والإجراءات سيزيد بنفس المقدار بتألق المنظمة ، بينما حصل بعد الاحتفاظ بالمورد البشري على ادنى قيمة R^2 بمقدار (٠.٠٢٩) الذي يشير الى عدم وجود تأثير له في المتغير التابع لان قيمة F المحسوبة بلغت (٠.٩١٤) وهي اصغر من قيمة F الجدولية (٤.٠٣).

اما على المستوى الإجمالي يتضح ان هنالك تأثير معنوي لليقظة التنظيمية على تألق المنظمة اذ بلغت قيمة F المحسوبة (٣٥.٣٥٩) وهي اكبر من قيمة F الجدولية (٤.٠٣) عند مستوى معنوية (٠.٠٠٠)، وان قيمة a كانت (-٠.١٩٦) التي تشير الى وجود تألق للمنظمة حتى وان كان اليقظة التنظيمية تساوي صفر، اما قيمة b بلغت (١.٠٨٧) التي تدل على زيادة وحدة واحدة في اليقظة التنظيمية سيزيد بنفس المقدار بالتألق التنظيمي وبلغ معامل R^2 (٠.٥٣٣) الذي يشير الى التباين الحاصل في تألق المنظمة هو تباين مفسر بفعل اليقظة التنظيمية ، وفي ضوء هذه النتائج تقبل الفرضية الرئيسية الثانية والتي مفادها (يوجد تأثير ذا دلالة معنوية احصائية بين اليقظة التنظيمية بأبعادها في تألق المنظمة).

جدول (٧) تحليل تأثير اليقظة التنظيمية على تألق المنظمة

المتغير المستقل	A	B	٢R	قيمة F المحسوبة	Sig	المتغير التابع
تمكين العاملين	٠.٩٥٠	٠.٦٩١	٠.٤٤١	٢٤.٤٦٩	٠.٠٠٠	تألق المنظمة
المرونة في العمل	١.٣٨٧	٠.٥٠٥	٠.٢١٧	٨.٥٨١	٠.٠٠٦	
الاحتفاظ بالموارد البشري	٢.٠٤٤	٠.٢٤٣	٠.٠٢٩	٠.٩١٤	٠.٣٤٦	
المرونة في القواعد والإجراءات	٠.٧٨٩	٠.٦٧٧	٠.٥٢٥	٣٤.٣٠٠	٠.٠٠٠	
الاجمالي	-٠.١٩٦	١.٠٨٧	٠.٥٣٣	٣٥.٣٥٩	٠.٠٠٠	

٤- المبحث الرابع / الاستنتاجات والتوصيات

١.٤- الاستنتاجات

١ - اتضح من خلال تحليل نتائج البيانات كالاتي على ان المنظمة المبحوثة تقوم بتشجيع العاملين على تحمل مستويات أدائهم وتقوم بتشجيعهم على ممارسة أعمالهم وفق المخطط له.

٢- أن المنظمة المبحوثة لديها القدرة على الاستجابة للتغيرات الحاصلة في البيئة الداخلية والخارجية وذلك يتم من خلال الإمكانيات الداخلية المادية والمعنوية والتكنولوجية التي تساعد في الاستجابة للتغيرات الحاصلة .

٣ - تم التوصل الى أن المنظمة المبحوثة تشجع الموظفين العاملين لديها بالتعبير عن المشاكل التي تواجههم بحرية تامة وتقوم بالاستماع اليها

والتوصل الى نتائج إيجابية للمشكلات الحاصلة من خلال النظام الخاص الموجود لديها الذي يمكنها من الحلول .

٤ - لدى المنظمة المبحوثة القيادات المبدعة والمبتكرة التي تمكنها من ممارسة عملها المبدع الذي يسبب سير العمل بالوقت المناسب والمكان المناسب لكون هذه القيادات هي احدى الأسباب الرئيسة في تألق المنظمة وكذلك اهتمام المنظمة المبحوثة بالتطورات الجديدة التي تمكنها من تقديم الخدمات وبمواصفات فريدة .

٥ - من خلال إجابات العينة المبحوثة تم التوصل الى أن المنظمة المبحوثة تشجع العاملين الموهوبين التقديم على المنح الدراسية التي تمكنهم من تطوير اختصاصاتهم وانعكاسها بالعمل المبدع .

٦ - وجود علاقة ارتباط وتأثير بين اليقظة التنظيمية وتألق المنظمة وذلك بالشكل الذي يمكنها من ممارسة عملها لكون المنظمة المبحوثة متيقظة للعوامل الداخلية والخارجية التي يكون لها تأثير مباشر على عمل المنظمة.

٢.٤ - التوصيات

١ - يجب على المنظمة المبحوثة ان تقوم بعملية تقييم العاملين وفق

الصلاحيات

المخولة لهم أي تتم عملية التقييم وفق نظام خاص تقوم به المنظمة المبحوثة وبالشكل الذي يرضي العاملين .

٢ - الاخذ بنظر الاعتبار تطوير الجوانب الإيجابية في العمل وذلك بالشكل الذي يساهم في ممارسة الاعمال بصورة صحيحة وتجنب معالجة الجوانب السلبية التي تتم مواجهتها في العمل والتصدي لها .

٣ - العمل قدر المستطاع على تشجيع الموظفين العاملين في المنظمة المبحوثة للتعبير عن وجهات النظر والاختلاف بها والاطلاع عليها وذلك لكون البعض منها تساهم في الوصول الى النتائج الإيجابية .

٤ - يجب مراعاة علاقات العمل التي يكون لها دور فعال بين العاملين والمنظمة المبحوثة التي تصب في صالح المنظمة وتحفز العاملين على اعتبار ان المنظمة تنظر لهم من منظار ان علاقات العمل قائمة على الاحترام والتقدير والتسامح .

٥ - تشجيع الموظفين العاملين في المنظمة المبحوثة على الابتكارات في العمل والمهارات والقدرات بالشكل الذي يمكنهم من تقديم كل ما هو مميز لديهم لإبداعاتهم في العمل .

٦ - يجب على المنظمة استثمار واستغلال المعرفة المتاحة لها وتطبيقها بالعمل وتوصيلها للموظفين وانتشارها بينهم وذلك للدور المهم الذي تسببه المعرفة ونجاح المنظمات .

المصادر

أولا/ المصادر العربية

١- البكري، فاطمة حسين كاظم، (٢٠٢١)، "التصنيع الهجين وتأثيره في تعزيز التميز التنظيمي الدور التفاعلي للإنتاج الذكي"، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء .

٢- دوش ، حيدر فؤاد هادي ، (٢٠٢١) ، الحسد التنظيمي وتأثيره في تألق المنظمة الدور المعدل لذكاء القيادة السياقية - دراسة تحليلية في الجامعات والكليات العراقية الاهلية في النجف الاشرف ، رسالة ماجستير منشورة ، كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة الكوفة ، نيل شهادة الماجستير في إدارة الاعمال .

- ٣- ريتشبرج، نيل (٢٠١٧) ،، رؤية حول الموارد البشرية في القطاع العام، مجلة صدى الموارد البشرية، - العدد (١٦) ، المجلد ٦ .
- ٤- الزكي ، احمد عبد الفتاح ، الشامى ، الشامى ،نجلاء عبد الفتاح(٢٠٢٢) ،دور اليقظة التنظيمية في تحقيق جودة مؤسسات التعليم العام بمحافظة دمياط ، مجلة التجديد العربي،
العدد الثاني
- ٥- سلطان ،حاتم غانم (٢٠٢٢)، دور قدرات تكنولوجيا المعلومات وممارسة المحاسبة الإدارية الاستراتيجية في تعزيز المرونة والسرعة الاستجابة التنظيمية كمتغير وسيط واثّر ذلك على تحسين القدرة التنافسية ،العدد (٢) ، المجلد (٦) .
- ٦- صلاح الدين ،قزي، فؤاد، هبيته ورضا، دراجي (٢٠٢٢)تمكين العاملين واثّره في تعزيز التطور التنظيمي ،(رسالة ماجستير غير منشورة) ، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، الجزائر .
- ٧- عوديش ، جيمس يوحنا ،(٢٠٢٢) ، اعتماد المواهب لتحقيق التآلق التنظيمي - دراسة اراء عينة من الكوادر التدريسية في جامعة زاخو ، مجلة جامعة جيهان - أربيل للعلوم الإنسانية والاجتماعية ، العدد (٦) ، العدد (٣) .
- ٨-الفهداوي ، محمد عادل محمد (٢٠٢٢) ، دور القيادة الرقمية في تحقيق التآلق التنظيمي - دراسة تحليلية لأراء عينة القيادات الإدارية في شركات الاتصالات المتنقلة العراقية ، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية ، المجلد (١٤) ، العدد (٢) .
- ٩- كوين ،عبد الكاظم محسن،و الكعبي، حميد سالم(٢٠١٧) الدور التفاعلي للمهارات الإدارية في تعزيز الريادة الاستراتيجية عبر المرونة التنظيمية - دراسة استطلاعية لأراء عينة من الإدارات العليا والوسطى في المصارف العراقية الخاصة / بغداد، مجلة دراسات محاسبية ومالية ، المجلد (١٢) ، العدد(٤٠)

١٠-محمود ، ناجي عبد الستار، كريم ،اسراء محمد (٢٠٢٢) ، دور التماسك الاستراتيجي في تعزيز التآلق التنظيمي – دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات الإدارية في شركات الاتصالات العراقية (اسيا سيل ، زين عراق ، كورك) ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة تكريت ، مجلة تكريت ، العدد (٦٥) ، المجلد (١) .

١١-محمود ، ناجي عبد الستار ، كريم ، اسراء محمد ،(٢٠٢٢) ، دور التماسك الاستراتيجي في تعزيز التآلق التنظيمي – دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات الإدارية في شركات الاتصالات العراقية (اسيا سيل ، زين عراق ، كورك) ، مجلة تكريت ، العدد (٦٥) ، المجلد (١) .

١٢- الموسوي ،محمد حمودي كاظم ، العيساوي ، دعاء شهيد ، متعب ، احمد عبد الهادي ، (٢٠٢٢) ، إدارة الموارد البشرية المستدامة ودورها في تحقيق التآلق التنظيمي – دراسة ميدانية في شركة كرونجي للمشروبات الغازية والمياه المعدنية ، مجلة الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة ، المجلد (٥٠) ، العدد (٠٢) .

ثانيا/ المصادر الأجنبية

1- Adam, J. K., Indradewa, R., & Syah, T. Y. R. (2020). "The leadership styles impact, in learning organizations, and organizational innovation toward organizational performance over manufacturing companies", Indonesia. Journal of multidisciplinary academic, 4(2), 63 6969

2- Bhusry, m., & ranjan, j., (2011), "implementing knowledge management in higher educational institutions in india: A conceptual framework", international Journal Of computer applications,29 (1).

& Toney ,J. ,Krietemeyer ,J. ,Hopkins ,G. T. ,Smith ,3- R. A. 3- Baer.L,(2006)

Using self-report assessment methods to explore facets of mindfulness. Assessment,13(1),27-45.

4- Barry, D. and Meisiek, S. (2010). "Seeing more and seeing differently: Sensemaking, mindfulness, and the workarts", Organization Studies, 31(11): 1505-1530.

- 5- Baloch, M. A., Meng, F., & Bari, M. W. (2018). "Moderated Mediation Between IT Capability and Organizational Agility". Human Systems Management, Vol(37), No(2), pp:195-206.
- 6- Cardaciotto,L (2005). Assessing mindfulness: The development of a bidimensional measure of awareness and acceptance.
- R. (2014). Bridging the ' & Beck 'M. 'Risius 'S. '7- Dernbecher gaporganizational mindfulness and mindful organizing in mobile work environments.
- 8- Fan, Y. Q. (2018),,Evaluation and improvement on service quality of Chinese university libraries under new information environments,, Doctoral dissertation.
- 9- Al-Afandi, Ahmed, Talal Ahmed (2019), Measuring the service quality of government websites according to theNetQual scale - an exploratory study of the opinions of a sample o f social Tikrit University / 57 College of Administration 'media users, Journal of Administrative and Economic 'and Economics, 'Issue 46 'Vol. 15 'Sciences
- 10- Ghani, B., Zada, M., Memon, K. R., Ullah, R., Khattak, A., Han, H., ... & Araya-Castillo, L. (2022). "Challenges and strategies for employee retention in the hospitality industry: A review". Sustainability, Vol(14),No(5), pp: 1-26 .
- 11- Jakobiak,Francois,(2004) L'Intelligence économique : lacomprendre, l'implanter, l'utiliserParis : Editions d'Organisation.
- 12--Kozomara, Milica, (2021)."Mindfulness: A Systematic Review". Major Papers. at the University of Windsor Windsor, Ontario, Canada (Master's thesis).
- 13-Kabat-Zinn, J. (2003). "Mindfulness-Based Interventions in Context: Past, Present, and Future". Cllnical Psychology: Science and Practice .Vol(10), No(2).

- M. (2000). Mindfulness ‘& Moldoveanu ‘E. J. ‘14- Langer 129-139.‘research and the56(1)
- 15- Leslie, S. J. Cimpian, A., Meyer, M., & Freeland,E,. (2015). Expectations of brilliance underlie gender distributions across .academic disciplines. Science, 347(6219), 262-265
- 16- Matongolo, A., Kasekende, F., & Mafabi, S. (2018). "Employer branding and talent retention: perceptions of employees in higher education institutions in Uganda". Industrial and Commercial Training, Vol(50),No(5),
- 17- Micic, R (2015) ,,leadership rolein certain phases of knowledge management processes ,, scientific review article,61 (4) .
- 18- Majeed, O. R., & Lafta, B. S. (2022). “The effect of organizational immunity in enhancing the strategic capabilities of the company: an ap plied study on the Iraqi general insurance company”. International Journal of Health Sciences, 6(S6), 7016 7035
- 19- Nafei, W. A. (2016). The Impact of Talent Management on Organizational Performance: Evidence from the Industrial Companies in Egypt. Case Studies Journal, Vol 5, No.8.
- 20- Nafei, Wageeh (2018) The Role of Workplace Happiness in Achieving Organizational Brilliance a Study on Sadat City University, Case Studies Journal, Vol. 7, No. 12 (26-41
- 21-Peter Kelemen (2020) Theorizing on the connection between organizational and individual mindfulness, Economic Research- EkonomiskaIstraživanja, 33:1, 1813-1829
- 22-Rerup,c&Levinthal,d.a(2014) Situating the concept of organizational mindfulness: the multiple dimensions of organizational learning. In Mindful change in times of permanent reorganization Heidelberg. ‘Berlin ‘Springer
- 23- Ray, J. L., Baker, L. T. and Plowman, D. A. (2011). "Organizational mindfulness in business schools", Academy of Management Learning & Education, 10(2): 188-203.
- 24- Radi, S. (2020). Encouraging Brilliance in the Workplace:

The Case of the Petroleum Sector in Egypt, PP.1-24.

N. C. (2004). Innovating ,& Ramiller ,E. B. ,25- Swanson .,mindfully with information technology. MIS quarterly 553-583

26- Sharma ,Manoj Kumar And Jain, Miss. Shilpa(2013) ,, Leadership Management: Principles, Models And Theories,, Global Journal Of Management And Business Studies. Issn 2248-9878 Volume 3, Number 3 , Pp. 309-318 .

27- Al-Shilma, M. A. A., & Al-Bayati, B. G. H. (2020).

"Integrated Organizational Vigilance and Supply Chain Impacts on the Quality of Work Life: A Survey of the Views of Employees at Ibn Al-Atheer Teaching Hospital for Children". Int J Sup. Chain. Mgt Vol(9),No(1)

28- Terouhid, S. A., Terouhid, S. A., Ries, R., & Ries, R. (2016), "Organizational Sustainability Excellence of Construction Firms– A Framework", Journal of Modelling in Management, 11(4), 911-931.

29- Vogus, T. J. & Sutcliffe, K. M. (2012). Organizational mindfulness and mindfu organizing: A reconciliation and path forward. Academy of Management l Learning & Education, 11(4),

K. M. (2012). Organizational ,& Sutcliffe ,T. J. ,30-Vogus mindfulness

and mindful organizing: A reconciliation and path forward. Academy of Management Learning & Education 11(4) 722-735

31- Yoon, P., & Kelly, J., (2008), "Organizational Excellence And Employee Retention In Social Work", Professional Development: the International Journal of Continuing Social Work Education, Vol. 11 No.