

مادة / قضايا بحثية د. السيد عيد
(التكليف الخامس)

إعداد الباحث: أحمد بن عبدالله الجنيدلي

الرقم الجامعي ٢٤٢٠٠٠٤٨٧

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على المبعوث رحمة للعالمين وبعد:
أضع بين يديكم دراسة بحثية وقضية معاصرة تعالج مشكلة إدارية وسأسعى
جاهداً لتلخيص الدراسة والخروج بأفضل النتائج مع سؤال الله الإعانة والسداد .

الموضوعات التي سوف نتحدث عنها في القضية البحثية:

- العنوان
- المقدمة
- مشكلة الدراسة
- أهمية الدراسة
- أهداف الدراس
- مفاهيم وتعريفات الدراسة
- الدراسات السابقة
- فرضيات الدراسة
- نموذج الدراسة
- منهجية الدراسة
- التحليل الاحصائي
- مناقشة النتائج والتوصيات

اسم الدراسة : دور القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية.

دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين بالشؤون الصحية بمحافظة جدة.

أ. محمد بن خالد محمد السلمي , الأستاذ المشارك / فيصل أحمد عابد شعبي

كلية الاقتصاد والإدارة | جامعة الملك عبد العزيز | المملكة العربية السعودية.

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور القيادة التحويلية بأبعادها المختلفة (التأثير المثالي، الحافز الإلهامي، الاستثارة الفكرية، مراعاة الشعور الفردي) في تعزيز السمعة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين بالشؤون الصحية بمحافظة جدة، أعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي ، تكون مجتمع الدراسة من موظفي الشؤون الصحية بمحافظة جدة،

حيث بلغ حجم العينة 150 موظف من مجموع 200 موظف، كما تم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: من أكبر التأثيرات المثالية لدور القيادة التحويلية للعاملين بالشئون الصحية أن القائد

يتجاوز مصالحه الذاتية بهدف تحقيق المصلحة العامة للعمل، وكان ذلك بتوسط حسابي 2.07 ، بينت الدراسة أن من أكثر الحوافز الإلهامية للعاملين بالشئون الصحية أن القائد يمتلك رؤية واضحة لمستقبل العمل، بمتوسط حسابي 2.04

تعتمد القيادة بالشئون الصحية في جودة الخدمة بالشئون الصحية على أن الشئون الصحية بمحافظه جدة تهتم بتقديم أفضل ما لديها من خدمات من أجل تحقيق أهدافها ، بمتوسط حسابي 2.02 ، ومن أهم توصيات الدراسة: ضرورة تثقيف الموظفين على جميع المستويات الإدارية حول أهمية القيادة التحويلية وللمساعدة في تطوير مهاراتهم القيادية التحويلية، من الضروري أن يقوم القادة الإداريون بتنفيذ خصائص القيادة التحويلية ككل، نظرًا لتأثيرها على تعزيز الالتزام التنظيمي ، زيادة الالتزام التنظيمي بين الموظفين من خلال تعزيز ثقافة حب العمل .

المقدمة

تعد القيادة من أهم مجالات تطوير الأداء الإداري لما لها من دور مهم في التأثير على الحياة الوظيفية للموظفين في توفير بيئة عمل مناسبة لهم، والإيفاء باحتياجاتهم البشرية في بيئة عملهم، وتحقيق التناغم بين واجبات العمل واحتياجات الموظفين والتي يؤدي توفرها إلى تحسين أداء المنظمة وتحقيق أهدافها.

ونتيجة للتطورات المتسارعة في الفكر الإداري لمواجهة التغيرات المتلاحقة في البيئة التنافسية العالمية للمنظمات، فقد برزت رؤى فلسفية جديدة في الأنماط القيادية والمتمثلة في " القيادة التحويلية " لأنها قيادة قادرة على مواجهة التحديات والمتغيرات السريعة لكثير من المنظمات وعنوان للميزة التنافسية لها.

التي تهدد بقاء المنظمات، حيث أصبح هذا النمط من القيادة مورداً.

فالقائد التحويلي هو القادر على إيصال رسالة المنظمة ورؤيتها المستقبلية بوضوح للموظفين وتحفيزهم من خلال بناء الثقة والاحترام بينهم واستثارة أفكارهم ومعرفة الفروق الفردية لهم، وأن يكون ملهم لهم وقوة لتحقيق أهداف المنظمة الخصاونة، 2021 وفي ذات السياق يعد تعزيز السمعة التنظيمية من الأمور الهامة التي تسعى المنظمات لتحقيقها، حيث أن السمعة التنظيمية تعد ثروة استراتيجية لا تقدر بثمن وركيزة أساسية في تطور المنظمة واستدامة نجاحها وأداءها المتميز، لذا يجب

تجنب فقدان السمعة والحفاظ على السمعة الجيدة مما يساهم في قدرة المنظمة على خلق القيمة الزیادی، 2020

على ما سبق تأتي هذه الدراسة للتعرف على دور نمط القيادة التحويلية في تعزيز.

وبناء السمعة التنظيمية، حيث يمثل في تطلعات الموظفين ويساهم في خلق بيئة تنظيمية تتميز بالنجاح في إعداد أفراد مؤهلين رئيسيا.

القائد التحويلي في أي منظمة عاملا وذوي إمكانات وتزيد من شعورهم بالثقة والرضا نحو المنظمة مما يرفع من مستوى أدائهم التنظيمي وأداء المنظمة ككل، ويساهم في تكوين الانطباعات الإيجابية وخلق السمعة التنظيمية الإيجابية تجاه المنظمة.

مشكلة وأسئلة الدراسة

في ظل ما تعانيه المنظمات في عصرنا الحاضر من مشكلات العنصر البشري نتيجة غياب نماذج القيادة التي تكفل احتواء مشكلات الموظفين وتوحد أهدافهم مع أهداف المنظمة وحثهم على بذل أقصى إمكانياتهم لتحقيق الأهداف المشتركة، لذلك تأتي القيادة التحويلية باعتبارها قيادة قادرة على التأثير في بيئة العمل وتحسين جودتها لأنها تخلق جو ايجابي لتشجيع وقبول الأفكار الإبداعية، وخلق جو من العمل التعاوني والجماعي بين الموظفين، لذلك كانت هذه الدراسة لتوضيح المشكلات التي تواجه الموظفين بالشئون الصحية بمحافضة جدة ومدى تأثير القيادة التحويلية في عليهم وتأثيرها على احتواء مشاكلهم على أنها تؤدي إلى بناء السمعة التنظيمية فضلا لأنها تساهم في تكوين الانطباعات الإيجابية وخلق السلوك الإيجابي لديم تجاه الشئون الصحية.

وتكمن مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤلات التالية:

ما دور القيادة التحويلية بأبعادها المختلفة (التأثير المثالي، الحافز الإلهامي، الاستشارة الفكرية، مراعاة الشعور الفردي) في تعزيز السمعة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين بالشؤون الصحية بمحافضة جدة؟ وتتفرع من هذا السؤال الأسئلة التالية

-ما دور التأثير المثالي في تعزيز السمعة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين بالشؤون الصحية بمحافضة جدة؟

-ما دور الحافز الإلهامي في تعزيز السمعة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين بالشؤون الصحية بمحافضة جدة؟

-ما دور الاستشارة الفكرية في تعزيز السمعة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين بالشؤون الصحية بمحافضة جدة؟

-ما دور مراعاة الشعور الفردي في تعزيز السمعة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين بالشؤون الصحية بمحافضة

فرضيات الدراسة :تفترض الدراسة:

لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.050$ - للقيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية من وجهة نظر الموظفين الإداريين في الشؤون الصحية بمحافضة جدة.

وينبثق عن هذا الفرض الرئيس ي الفروض الفرعية التالية:

-لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.050$ للتأثير المثالي كأحد أبعاد القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية من وجهة نظر الموظفين الإداريين في الشؤون الصحية بمحافضة جدة.

-لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.050$ للحافز الإلهامي كأحد أبعاد القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية من وجهة نظر الموظفين الإداريين في الشؤون الصحية بمحافضة جدة.

-لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.050$ للاستثارة الفكرية كأحد أبعاد القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية من وجهة نظر الموظفين الإداريين في الشؤون الصحية بمحافضة جدة.

لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.050$ لمراعاة الشعور الفردي كأحد أبعاد القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية من وجهة نظر الموظفين الإداريين في الشؤون الصحية بمحافضة جدة.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.050$ - لدور القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية من وجهة نظر الموظفين الإداريين في الشؤون الصحية بمحافضة جدة تعزى لمتغيرات الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي..

أهمية الدراسة

تتبع الأهمية العلمية للدراسة

-طرح الدراسة لموضوع هام وهو القيادة التحويلية باعتباره أحد أهم الأفكار والاتجاهات العلمية الحديثة في مجال إدارة الموارد البشرية ويعد من أحدث المداخل الرئيسية للإصلاح الإداري في الدول المتقدمة.

-مناقشة السمعة التنظيمية وما لها من دور مهم في بقاء المنظمات واستمرارها واستدامة نجاحها كون السمعة التنظيمية تعد ثروة استراتيجية وأساسية لتطور المنظمة.

-يسهم البحث في الإثراء المعرفي لمفاهيم القيادة التحويلية والسمعة التنظيمية من خلال مراجعة العديد من المراجع والمؤلفات والدراسات السابقة ذات الصلة، حيث يعمل البحث على توفير بيانات لمساعدة المهتمين بهذا الشأن في هذا المجال.

-تنبثق أهمية الدراسة من محدودية الدراسات السابقة التي ربطت ما بين موضوعات الدراسة والمتمثلة في القيادة التحويلية والسمعة التنظيمية.

وتتضمن الأهمية العملية النقاط التالية:

-تتمثل أهمية الدراسة في أهمية الشؤون الصحية بمحافظه جدة وما تقدمه خدماتها الصحية لشريحة كبيرة من المواطنين.

-نتائج البحث ستوفر لمتخذي القرار بالشؤون الصحية بمحافظه جدة معلومات عن دور القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية، وتقديم مقترحات وتوصيات يستفيد منها العاملين والباحثون في مجال القيادة والإدارة.

-يتوقع من هذه الدراسة توضيح التحديات الحقيقية التي تواجه تطبيق القيادة التحويلية في المنظمات وتحليلها لتحديد تلك المتطلبات الحقيقية لتطبيق انماط القيادة التحويلية في المنظمات السعودية موضع البحث.

-يأمل الباحث أن تساهم النتائج والتوصيات التي سوف تتواصل إليها الدراسة في مساعدة الشؤون الصحية بحددة في وضع منهجية جديدة للنهوض بواقعها ومواكبة التغيرات والتطورات المتسارعة لتعزيز سمعتها التنظيمية.

مبررات الدراسة

-إن القيادة التحويلية تركز على القيم الأخلاقية للموظفين مثل النزاهة والحرية والعدالة والمساواة والإنسانية بحيث يتم تعزيز هذه القيم الإنسانية لدى الموظفين بالشؤون الصحية . لا يخفى دور القيادة التحويلية في بيئة العمل بشكل عام وتحفيز العلاقات المشتركة بين العاملين بهدف الاتقاء وتطوير أدائهم الوظيفي وصولاً إلى تحويل ممارساتهم في العمل إلى ممارسات قادة كل في موقعه،

-جاءت هذه الدراسة لتوضح أن السمعة التنظيمية للشؤون الصحية لأنها تساهم في تقدمها وتطورها حقيقياً وتعد مكسباً لأهدافها ومن ثم تساهم في كسب المزيد من النجاحات وتقديم الخدمات.

نوع الدراسة

تصنف هذه الدراسة على أنها دراسة وصفية تحليلية ، وتعتبر الدراسات الوصفية هي التي تعرض خصائص ظاهرة ما كميًا ، بناءً على فروض مبدئية سابقة للدراسة أو بدونها بطريقة أكثر إحكامًا ودقة. والذي يعرف أيضًا طريقة في البحث تتناول أحداث وظواهر وممارسات موجودة ومتاحة للدراسة والقياس وتهدف هذه الدراسة إلى تحليل توضيح دور القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية لموظفي الشؤون الصحية بمحافظة جدة والإداريين بها.

منهجية الدراسة

أ- منهجية التحليل - :

إن تحديد المنهج المستخدم يعد أحد الخطوات المهمة في عملية إعداد البحث العلمي، والذي يعتبر بمثابة الدليل للباحث في رحلة البحث والتقصي التي يسلكها في سبيل تحقيق غايات وأهداف الدراسة التي هو بصدد الكتابة عنها، ومن أجل تحقيق غايات هذه كما هي في الواقع أي أنه كيفيًا أو كميًا الدراسة سيقوم الباحث بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي والذي يصف الظاهرة وصفاً المنهج الذي "... يقوم على البحث الميداني التطبيقي لدراسة الإدارة كما هي كائنة وكما يجب أن تكون المزجاجي،. 134 : 2017

ب مصادر البيانات- :

المصادر الأولية :تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية من مجتمع البحث، إذ تم بناء الاستبانة اعتمادًا على دراسة كلا من ياسين وأبو ريد 2020 ، ودراسة عايض والقحفة 2020 ، ودراسة السعيدات 2021 ، دراسة آل مرعي 2022، ودراسة الزيايدي 2020، ودراسة مصطفى 2022

المصادر الثانوية :من أجل الإجابة على تساؤلات البحث اعتمد الباحث على الكتب والبحوث العلمية والرسائل العلمية والدوريات والدراسات السابقة بالإضافة إلى التقارير والنشرات المتعلقة بموضوع الدراسة..

ج حدود الدراسة- :

تمثلت حدود الدراسة فيما يلي:

-الحدود الموضوعية :يقتصر البحث على معرفة دور القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية.

-الحدود المكانية :يقتصر البحث على الشؤون الصحية بمحافظة جدة.

-الحدود البشرية: يقتصر البحث على الموظفين الإداريين (المستويات الوظيفية العليا والوسطى) بالشؤون الصحية بمحافظة جدة.

-الحدود الزمانية: سوف يستغرق إنجاز هذا البحث خلال الفصل الدراسي الثاني والثالث للعام 1444 هـ 2023 - م.

هيكلية الدراسة:

تم تقسيم هذه الدراسة إلى ثلاثة مباحث، يتناول المبحث الأول منها الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة، بينما يتطرق المبحث الثاني إلى واقع النمو الاقتصادي ورأس المال البشري.

المبحث الأول : الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً الإطار النظري -

القيادة التحويلية:

يستعرض هذا الجزء مفهوم القيادة التحويلية، وأهميتها، وأنواعها، وخصائصها، وأبعادها، وطرق نجاح القيادة التحويلية، وأهم معوقاتنا وذلك على النحو التالي:

مفهوم القيادة التحويلية:

ورد مفهوم التحويل في لسان العرب على النحو التالي: حول، بتشديد الواو، أي بصير بتحويل الأمور، وتحول عن الشيء: زال خلف، ويكون تحولا

عنه إلى غيره وتحول من موضع إلى موضع وحال الشيء نفسه يحول حولاً
بمعنيين: يكون تغييراً . 2010 ولقد وضع Burns 1978 من اهتمامات الباحثين

كبيراً منذ السبعينات أساس نظرية القيادة التحويلية، حيث احتلت حيزاً منذ ذلك الحين، فلم تكن القيادة التحويلية عملية تبادلية على الإطلاق ولكنها حدثت عندما لجأ القادة التحويليون إلى القيم والأخلاق وتحقيق مصلحة الجماعة متجاوزين اهتماماتهم الشخصية (السراقي، .) 2018 وقد ظهر مصطلح القيادة التحويلية على يد عالم

الاجتماع السياسي Burns عام 1978 في كتابه " القيادة " الذي أسس من خلاله لمفهوم القيادة التحويلية وكان أول من درس فكرة القادة السياسيين من منظور القيادة التحويلية والتبادلية؛ إذ أوضح أن القائد السياسي التبادلي يقدم وعوداً للناخبين إذا نجح في الانتخابات بالتعيين في الوظائف أو إعطاء إعانات، مقابل الأصوات التي يحصل عليها منهم موصلي، 2013

كما قام العديد من الباحثين المعاصرين بتعريف القيادة التحويلية من واقع التجربة أو من خلال النتائج البحثية التي قاموا بها، فهناك من ذكر بأن القيادة التحويلية هي القدرة على إقناع الأفراد العاملين بالتغيير والتحسين عايش والقحفة، 2020، 7

وعلي ضوء التعريفات السابقة يرى الباحث بأن القيادة التحويلية هي نمط قيادي يسعى من خلالها القائد إلى خلق رؤية جديدة وواضحة، ويقوم من خلالها بتحفيز الأفراد والتأثير فيهم لتحقيق أهداف ورسالة المنظمة، وتلبية حاجاتهم ودفعهم للإنجاز والتطوير الشخصي والتفكير بطريقة إبداعية للوصول إلى ما هو أبعد من التوقعات.

أبعاد القيادة التحويلية

من عايش والقحفة أورد كلا 2020 ، ولبزة 2021 ، والشرابي 2020 للقيادة التحويلية وهي: بأن هناك أبعادا :

أ - **التأثير المثالي (الكاريزما):** يتمثل في قدرة القائد على أن يكون المثال الأعلى أمام المرؤوسين، فيقتدي المرؤوسين به وينفذون أوامره وطلباته، كما يحظى القائد بدرجة عالية من الاحترام والثقة من قبل تابعيه الأمر الذي يشكل الأساس لقبول التغيير الشامل في المنظمة أبو سمرة، 2014 كما يشير هذا البعد إلى قدرة القائد على تبني رؤية واضحة وإحساس بالرسالة العليا للمنظمة، واحترام الآخرين وبناء الثقة بالمنظمة ككل، فالقائد التحويلي يتوافر لديه درجات مرتفعة من المثابرة والقيم الأخلاقية التي تجعل الجميع يتأثرون به إلى جانب مقدرته على الارتقاء بقيم المرؤوسين من خلال توفير الرؤية المثالية والإحساس العميق بالرسالة وعدم استخدامه للسلطة الرسمية بما يحقق مصالحة الشخصية فتيح، 2018

ب - **التحفيز الإلهامي (الدافعية المستوحاة):** يركز التحفيز الإلهامي على تصرفات وسلوكيات القائد التي تولد لدى المرؤوسين حب التحدي، وتبث روح الفريق في العمل والالتزام بالأهداف التنظيمية. فالتحفيز يحدث عندما يسلك القائد التحويلي طرقا وإلهام الموظفين ودفعهم لتحدي الصعوبات والسعي المستمر لإيجاد معنى لما يقومون به من أعمال. الخصاونة، 2018

ج - **الاستثارة الفكرية (الحافز الفكري):** يعكس هذا البعد قدرة القائد على تحسين اهتمام ووعي الأفراد بالمشكلات وزيادة قدرتهم على التفكير في حلها بطرق جديدة، وتظهر نتائج استخدام الاستثارة الفكرية من خلال زيادة قدرات التابعين الفكرية على فهم وتحليل المشكلات، وفي تحسين قدرتهم على توليد أكبر عدد ممكن من الحلول للمشكلة، لبزة، 2021

د- الاعتبارات الفردية (رعاية الأفراد): لكل شخصيا

تعني مجموعة السلوكيات التي يستطيع القائد من خلالها أن يعطي اهتماما مروض وذلك من خلال تحديد مستوى الاحتياجات والرغبات الخاصة بكل مروض ومراعاة الفروق الفردية بين المروضين عند إشباع هذه الاحتياجات عايش، 2020

معوقات القيادة التحويلية:

كشفت بعض الدراسات الحديثة في هذا المجال كدراسة الزيديين 2014 والسكرانة 2014 عن وجود مشاكل ومعوقات تواجه المديرين في إدارتهم ولها تأثير على فاعلية أدائهم لدورهم القيادي، وأن هذه العوامل المؤثرة على القيادة في القطاع العام لا تختلف عن العوامل في القطاع الخاص، حيث أشارت نتائج هذه الدراسات أن العوامل المرتبطة بالسياق التنظيمي لها تأثير على سلوكيات القائد وفاعلية أدائه.

تتلخص معوقات القيادة التحويلية التي ذكرها الزومان 2018 فيما يلي:

أ. **المعوقات التنظيمية والإدارية:** تتضمن هذه العوامل ما يتعلق بالتنظيم الإداري التي قد يحول دون تحقيق القيادات في المنظمات لأهدافها، ومن مثل هذه المعوقات شكل المنظمة وحجمها ونوعها، والمركزية الشديدة وعدم التفويض للسلطات، وعدم وضوح الاختصاصات وتداخلها، وضعف التنسيق بين الإدارات والوحدات والأقسام، وضعف التخطيط الإداري.

ب. **معوقات مرتبطة بمعايير اختيار وتعيين وترقية القيادات الإدارية:** تتمثل أهم هذه المعوقات في عملية اختيار وتعيين وترقية القيادة الإدارية، وعدم سلامة طرق وأساليب اختيار هذه القيادات، وعدم وجود معايير واضحة للتعيين أو الترقية، واعتماد القادة على خبراتهم السابقة والذي نتج عنه عدم توافر الكوادر القيادية ذات الكفاءة.

ج. **المعوقات الثقافية:** في المنظمات المعاصرة، فهي تؤثر على نمط الإدارة، وتعكس نمط أساسيا تعد الثقافة التنظيمية عنصرا للإدارة والأسلوب الذي يتبعه المديرين في تحقيق أهداف المنظمة من حيث أسلوب القيادة ونمط اتخاذ القرارات وحل المشكلات، فالقيم والمعايير والاعتقادات السائدة في المنظمة وثقافة المنظمة تؤثر بدرجة كبيرة على النمط القيادي الذي يستخدمه المديرين في تحقيق أهدافهم.

مفهوم السمعة التنظيمية:

إلى الصيت والشهرة المعج تشير كلمة السمعة لغويا الوسيط ، 2008 ، وإذا رجعنا إلى قواميس اللغة الإنجليزية Oxford Dictionary نجد أنها ترتبط بمفاهيم التفوق ، ومعتقدات الأفراد والجماعات حول شخص أو شيء آغا، 2022 كما تعتبر سمعة

المنظمة من أهم مقاييس الحكم على نجاح المنظمات ، وأنها أهم الأصول الاستراتيجية القيمة التي يمكن أن تمتلكها المنظمة وأهمية سمعة المنظمة يمكن النظر إليها من وجهات نظر متعددة ؛ فالمحاسبون ينظرون إليها على أنها أصل غير ملموس

يضيف قيمة للمنظمة ، والاقتصاديون ينظرون إليها كدلالة تساعد المنظمة على تحديد السلوك المتوقع عبد الفتاح، 2014 لتعدد مفاهيمها، حيث عرفت السمعة التنظيمية على أنها " تقييم كما اختلف الباحثين في تعريف السمعة التنظيمية، نظرا جماعي لقدرة المنظمة على تقديم نتائج قيمة لمجموعة تمثيلية أو أصحاب المصلحة آل مرعي ، 2022 ، 537

أهمية السمعة التنظيمية:

تعتبر السمعة التنظيمية من أهم مقاييس الحكم على نجاح المنظمات، كما أنها أهم الأصول الاستراتيجية القيمة التي يمكن أن تمتلكها المنظمة، وأهمية سمعة المنظمة يمكن النظر إليها من وجهات نظر متعددة ، فالمحاسبون ينظرون إليها على أنها أصل غير ملموس يضيف قيمة للمنظمة، بينما الاقتصاديون ينظرون إليها كدلالة تساعد المنظمة على تحديد السلوك المتوقع، أما الاستراتيجيون فينظرون إليها كأصل غير ملموس يعمل كمصدر للميزة التنافسية، والتسويقيون ينظرون إليها كعامل مهم يؤثر في عملية اتخاذ القرار الخاص بشار المنتج قبل المستهلك عبد الفتاح ، 2014

كما تساهم على زيادة إدراك المستفيدين لجودة المنتجات /الخدمات، مما يزيد من فرص المنظمات السمعة التنظيمية أيضا لزيادة تسويق خدماتها، وبالتالي زيادة أرباحها والاحتفاظ بالكفاءات والجدارات الوظيفية الموهوبة في المنظمة، ورفع الروح المعنوية للموظفين الذي بدوره ينعكس على إنتاجية المنظمة وكفاءتها صلاح الدين، 2022 . ويشير قرفي وصحراوي 2016 إلى أن أهمية السمعة التنظيمية تكمن فيما يلي:

1.تعتبر السمعة التنظيمية بمثابة البناء الاجتماعي الذي تحصل عليه المنظمة من علاقتها مع أصحاب المصالح، حيث أن السمعة الجيدة تؤدي إلى توطيد العلاقات الودية مع الأطراف المؤثرة في المجتمع.

2. مفيدة في لهم عندما يواجهون اختيار منتج أو خدمة ما خصوصا تساعد في التقليل من المخاطر التي قد يتحملها العملاء وتكون عونا حالة تشابه المنتجات والخدمات مما يزيد من رضا العملاء عن المنظمة وعن الموظفين عن عملهم.

3.تعطي قيمة سيكولوجية إضافية للمنتجات والخدمات التي تقدمها المنظمة.

4. تميز السمعة المنظمة عن غيرها من المنظمات، ولذلك يمكن اعتبار السمعة التنظيمية أحد جوانب الهوية التنظيمية التي ترسم حدود المنظمة.

أبعاد السمعة التنظيمية:

يعد موضوع تحديد أبعاد السمعة التنظيمية من الم واضيع التي لها أهمية كبيرة لدى الباحثين، فأغلب هؤلاء الباحثين غير متفقين على أبعاد محددة للسمعة التنظيمية، وذلك لأن إدارة السمعة مفهوم صعب القياس وسريع التغيير ويرتبط بنوع العلاقة بين

أداء العمل وما يحقق من سمع تنظيمية، والسمعة الجيدة تتعلق بصورة وهوية المنظمة وأن هناك ستة أبعاد أساسية لإدارة سمعة المنظمة هي : الاتصال ، الهوية، الثقة ، الصورة ، الجدارة ، المصادقية عبد الفتاح، 2014 وفي ضوء هذا الاختلاف بين الباحثين في تحديد أبعاد السمعة التنظيمية، إلا أن أغلبهم ركز على الأبعاد التالية التي أشار إليها كلا من صلاح الدين 2022 ؛ وآل مرعي 2022 ؛ ومصطفى 2022 في التالي:

أ -الإبداع :يعني القدرة على خلق شيء جديد وإخراجه إلى حيز التنفيذ كما أن المهارات الإبداعية هي سلوكيات تحتوي في طياتها على أساليب للمعرفة المتخصصة، وكيفية استخدامها وتطبيقها بكفاءة وفاعلية لإنجاز أعمال روتينية أو مبتكرة. الديلمي وصلاح الدين، 2017

ب -جودة الخدمة :تعكس مطابقة المنتج أو الخدمة للخصائص والمواصفات المطلوبة، كما أنها تعني رضا المستفيد، فالجودة بعد مهم في قياس سمعة المنظمة، حيث أشار البعض إلى أن سمعة المنظمة هي حصيلة التقييم الموضوعي للمستفيدين لجودة الخدمة التي تقدمها المنظمة، ومن ثم فإن مفهوم الجودة يعني القيام بالأشياء بشكل صحيح من المرة الأولى صلاح الدين، 2022

ج -المسؤولية الاجتماعية:-

تعتبر المسؤولية الاجتماعية من القضايا الهامة التي يجب على المنظمات الاهتمام بها وتنميتها لكونها جزءا مهما من استراتيجيات الأعمال لعدد كبير من المنظمات. درة ، 2018 حيث تسعى المنظمات لاكتساب ثقة أفراد المجتمع من خلال اتصالها بشكل مستمر معهم وتقديم عدد من الأنشطة الاجتماعية و السعي الجاد لتعزيز سمعة المنظمة لديهم من خلال تكوين صورة إيجابية عنها، كما يمكن أن تؤثر المسؤولية الاجتماعية للمنظمات على تقييم أفراد المجتمع للمنظمة آل مرعي ، 2022

د -الموثوقية :تتمثل في قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها التي تسعى للوصول إليها بشكل ناجح وكذلك الإيفاء بوعودها التي قطعتها على نفسها لجمهورها عبد الفتاح،

2014

هـ- الأداء المالي: يعد تقييم الأداء المالي بمثابة مراجعة لما قامت به المنظمة من إنجازات من خلال تقييم الأهداف الاستراتيجية وتوضيح ذلك لكافة العاملين بالمنظمة عبد الفتاح، 2014

جاذبية المنظمة: يتم تحقيق جاذبية المنظمة من خلال قدرتها على بناء علامة تجارية، ومكانة مرغوبة عن طريق تقديمها نتائج إيجابية قابلة للقياس الكمي والنوعي صلاح الدين، 2022

المبحث الثاني: الدراسات السابقة:

تتمثل أهم الدراسات ذات الصلة بموضوع البحث فيما يلي:

الدراسات السابقة للمتغير المستقل (القيادة التحويلية):

1. دراسة الزومان 2021 بعنوان: أثر القيادة التحويلية على تطبيق إدارة المعرفة : دراسة ميدانية على عينة من موظفي الأجهزة الحكومية في مدينة الرياض"، وقد هدفت الدراسة تحديد أثر القيادة التحويلية على تطبيق إدارة المعرفة في الأجهزة الحكومية المركزية بمدينة الرياض، وأي من أبعاد القيادة التحويلية (الجاذبية أو التأثير المثالي، التحفيز الإلهامي، الاستثارة الفكرية، الاهتمام من وجهة نظر العاملين في هذه الأجهزة، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، الانساني للعاملين) أكثر تأثيرا.

2. دراسة الشراري والخصاونة 2021 بعنوان " أثر القيادة التحويلية في تنوع الموارد البشرية: دراسة تطبيقية في شركات الاتصالات العاملة في المملكة الأردنية الهاشمية"، وقد هدفت الدراسة إلى معرفة أثر القيادة التحويلية بأبعادها (التأثير المثالي، الدافع الإلهامي، الاعتبار الفردي، الاستثارة الفكرية في التنوع في الموارد البشرية في شركات الاتصالات في المملكة الأردنية الهاشمية)

3. دراسة خصاونة ومعن 2021 بعنوان "تأثير القيادة التحويلية في جودة حياة العمل: دراسة تطبيقية على العاملين في شركات الاتصالات بالمملكة الأردنية الهاشمية"، وقد هدفت الدراسة إلى قياس أثر القيادة التحويلية بأبعادها (التأثير المثالي، التحفيز، الاعتبار الفردي، الاستثارة الفكرية)في جودة حياة العمل بأبعادها التوازن بين الشخصية والعمل، ظروف العمل، تحقيق الذات، علاقات العمل (لدى شركات الاتصالات في المملكة الأردنية الهاشمية)

4. دراسة Perez & Freitas 2019 بعنوان " نموذج العلاقة بين القيادة التحويلية وإدارة الجامعة"، وقد هدفت الدراسة إلى بيان العلاقة بين القيادة التحويلية بأبعادها

مجتمعة والمتمثلة في(تحدي العملية، الرؤية المشتركة، تمكين الآخرين من العمل، الخدمة كنموذج)

الدراسات السابقة للمتغير التابع (السمعة التنظيمية:)

- 1.دراسة آغا2022 بعنوان " أثر التميز المؤسسي على السمعة التنظيمية في القطاع العام الأردني ، وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التميز المؤسسي بأبعاده المختلفة القيادة، الاستراتيجية، الموارد البشرية، الشراكات والموارد، العمليات والخدمات على السمعة التنظيمية في القطاع العام الأردني،
- 2.دراسة طه 2022 بعنوان " العلاقة بين السمعة التنظيمية والثقة التنظيمية : دراسة تطبيقية على البنوك التجارية في مصر ،وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين السمعة التنظيمية والثقة التنظيمية من خلال تحديد درجة استيعاب البنوك محل الدراسة لمفهوم السمعة التنظيمية وأثرها، وكذلك قياس درجة استيعاب البنوك محل الدراسة لمفهوم الثقة التنظيمية وأثره.
- 3.دراسة Javed et al 2021 بعنوان " أثر المسؤولية الاجتماعية على سمعة الشركة والأداء المالي في باكستان " ، وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير المسؤولية الاجتماعية للشركات على سمعة الشركة والأداء المالي للشركات الباكستانية مع توسط دور القيادة المسؤولة.
- 4.دراسة ماضي والبشيتي2020 بعنوان " الدور الوسيط للالتزام التنظيمي في أثر جودة الحياة ال وظيفية على السمعة التنظيمية الفلسطينية" ، وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الالتزام التنظيمي كمتغير وسيط في العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والسمعة التنظيمية.

التعقيب على الدراسات السابقة:

لأن هذه الدراسة تعد من الدراسات الأولى (حسب علم الباحث)التي سعت للتحقق نظرا من دور القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية في البيئة السعودية، حيث لم يتمكن الباحث من التوصل إلى دراسات سابقة تطرقت للعلاقة بين المتغيرين بشكل مباشر؛ لذا يأمل الباحث أن تكون هذه الدراسة إضافة إلى الأدبيات الموجودة في هذا المجال .ونتيجة لقلّة الدراسات التي تطرقت للعلاقة بين القيادة التحويلية والسمعة التنظيمية، فإن هذه الدراسة يمكن أن تساهم في سد الفجوة في الدراسات المتعلقة بهذا الموضوع.

المبحث الثاني :منهجية الدراسة ونتائجها

منهج الدراسة:

إن تحديد المنهج المستخدم يعد أحد الخطوات المهمة في عملية إعداد البحث العلمي، والذي يعتبر بمثابة الدليل للباحث في حلة البحث والتقصي التي يسلكها في سبيل تحقيق غايات وأهداف الدراسة التي هو بصدد الكتابة عنها، ومن أجل تحقيق غايات هذه الدراسة سيق و كما هي في الواقع أي أنه كيفيا أو كميا

الباحث اعتمد على المنهج الوصفي التحليلي والذي يصف الظاهرة وصفا

المنهج الذي ... "يقوم على البحث الميداني التطبيقي لدراسة الإدارة كما هي كائنة وكما يجب أن تكون المزجاجي،. 134 : 2017

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من الأفراد ذوي العلاقة بمشكلة الدراسة التي يسعى الباحث إلى أن يعممها عليهم نتائج الدراسة والمتمثل في الموظفين الإداريين بالمستويات الوظيفية العليا والوسطى بالشؤون الصحية بمحافظة جدة والبالغ عددهم 150 موظفا وفق إفادة إدارة الموارد البشرية بالشؤون الصحية بجدة للعام الحالي 1444 من خلال سيقوم الباحث بتوزيع الاستبانة إلكترونيا تطبيق Google Forms واستهداف أكبر عدد من الموظفين الإداريين بالشؤون الصحية بمحافظة جدة بشكل عشوائي بما يمثلون مجتمع الدراسة.

صدق أداة الدراسة:

صدق الاستبانة يعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه العساف ، 1995 29 كما يقصد بالصدق " شمول الاستمارة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية ، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية ، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها عبيدات وآخرون ، 2001 ، 179 ويعرف اي " بأنه درجة قياس المقياس الشيء الذي وضع من أجله وبصورة ادق ، فإن الشخص لا يختبر صدق الاختبار إنما تفسير البيانات المستقاة من اجراءات معينة ، فالتمييز بينهما امر مهم ومركزي بالنسبة لقضية الصدق ، لأنه من الممكن بالنسبة لمقياس معين ان يكون صادقا نسبيا لقياس ظاهرة معينة ولكنة غير صادق تماما لتقييم ظاهرة أخرى ، وعليه فإن الشخص لا يقيس صدق اداة الاختبار نفسها ولكن صدقها بصلتها بالشيء الذي وضع لقياسه النوري ، 2007 ، 52

ثبات أداة الدراسة:

ويقصد بالثبات بأنه الحالة التي تكون فيها النتائج متماثلة عند تكرار التجربة ، ويعرف بأنه المطابقة الكاملة بين النتائج في المرات المتعددة التي يطبق فيها علي نفس الأفراد ، حيث يتم تطبيق الاستمارة علي مجموعة من الأفراد ثم إعادة تطبيقه علي نفس المجموعة بعد مضي فترة من الزمن ثم تحسب الدرجة في كل مرة يطبق فيها ثم يتم حساب معامل الارتباط بين التطبيق للحصول علي معامل الثبات شحاته ، 2012 بناء علي ذلك قام الباحث بتطبيق الاستمارة علي مجموعة من أفراد مجتمع البحث بلغت 15 من الحالات التي ذهبت إلى المرشدين النفسيين، ثم أعيد تطبيق الاستمارة مرة أخرى علي نفس المجموعة بعد أسبوعين.

وبعد ذلك قامت الباحثة بحساب معامل الثبات لكل محور ومعامل الثبات الكلي للاستمارة كما يتضح وأتضح أن الاستمارة تتمتع بدرجة عالية من الثبات حيث بلغت قيمة الفا كرونباخ للاستمارة ككل 0,96 ، حيث تراوحت قيمة معامل الثبات داخل محاور الاستبيان بين 0.77 الي 0.85 ، وذلك يجعلها علي درجة عالية من المصدقية.

أساليب المعالجة الإحصائية:

ستتم المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة من خلال ترميز الاستبيانات وإدخالها في الحاسب الآلي باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وذلك من خلال الأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات والانحرافات المعيارية للإجابة على محاور الدراسة ووصف مجتمع الدراسة.
- استخدام معامل ألفا كرونباخ للاستبانة ومحاورها لقياس ثبات وصدق أداة الدراسة.
- استخدام الوزن النسبي والانحراف المعياري لترتيب العبارات حسب المتوسط الأعلى لبيان مستوى درجة الموافقة عليها وكذلك لبيان التشتت بين أفراد المجتمع.
- تحليل الانحدار البسيط لتحديد أثر المتغير المستقل على المتغير التابع.

رابعاً : اختبار فرضيات الدراسة

لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.050$ للقيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية من وجهة نظر الموظفين الإداريين في الشؤون الصحية بمحافظة جدة. وينبثق عن هذا الفرض الرئيس ي الفروض الفرعية التالية:

❓ لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.050$ للتأثير المثالي كأحد أبعاد القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية من وجهة نظر الموظفين الإداريين في الشؤون الصحية بمحافظة جدة.

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في الجدول وجود علاقة ذو دلالة إحصائية التأثير المثالي كأحد أبعاد القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية من وجهة نظر الموظفين الإداريين في الشؤون الصحية بمحافظة جدة عند مستوى 0.05% ، حيث كانت نسبة الدلالة 0.000 مما يوضح أن التأثير المثالي يؤثر بشكل كبير على تعزيز السمعة التنظيمية للمنظمة ، حيث أنه يكون أكثر فاعلية ويؤثر على المنظمة بشكل كبير.

التوصيات

بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها توصي الدراسة بالتالي:

النتائج:

وقد توصلت الدراسة إلي مجموعة من النتائج وهي:

-أن من اكبر التأثيرات المثالية لدور القيادة التحويلية للعاملين بالشؤون الصحية أن القائد يتجاوز مصالحه الذاتية بهدف تحقيق المصلحة العامة للعمل، وكان ذلك بتوسط حسابي 2.07

-بينت الدراسة أن من أكثر الحوافز الإلهامية للعاملين بالشؤون الصحية أن القائد يمتلك رؤية واضحة لمستقبل العمل، بمتوسط حسابي 2.04

-تعتمد القيادة بالشؤون الصحية في جودة الخدمة بالشؤون الصحية على أن الشؤون الصحية بمحافظة جدة تهتم بتقديم أفضل ما لديها من خدمات من أجل تحقيق أهدافها ، بمتوسط حسابي 2.02

-اتضحت جودة الخدمات في تعزيز السمعة التنظيمية من خلال اهتمام المنظمة بتقديم أفضل ما لديها من خدمات من أجل تحقيق أهدافها ، وتوفير المنظمة كافة المتطلبات لتطوير الخدمات المقدمة.

-ان المسؤولية الاجتماعية تساعد علي تعزيز السمعة التنظيمية من خلال توفير لدي الإدارة الشعور بالمسؤولية والالتزام الشخص ي لاتخاذ إجراءات لوقف اهدار الموارد ، الي جانب الاخذ في عين الاعتبار آراء ومقترحات الموظفين حول أنشطتها وخدماتها.

- تبين وجود علاقة ذو دلالة إحصائية بين أبعاد القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية من وجهة نظر الموظفين الإداريين في الشؤون الصحية بمحافظة جدة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدور القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية من وجهة نظر الموظفين الإداريين في الشؤون الصحية بمحافظة جدة تعزى لمتغيرات الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي.

التوصيات:

ومن النتائج السابقة توصلت الدراسة الي التوصيات التالية :- ضرورة تثقيف الموظفين على جميع المستويات الإل ضرورة تثقيف الموظفين على جميع المستويات الإدارية حول أهمية القيادة التحويلية وللمساعدة في تطوير مهاراتهم القيادية التحويلية.

من الضروري أن يقوم القادة الإداريون بتنفيذ خصائص القيادة التحويلية ككل، نظراً لتأثيرها على تعزيز الالتزام التنظيمي.

-عند اختيار وتعيين قادة جدد ، تأخذ المنظمات بعين الاعتبار توافر خصائص القيادة التحويلية المختلفة ، والشخصية الكاريزمية ، ورؤية المستقبل التي يمكن أن تحفز العمال وتلهمهم.

-تعزيز الالتزام التنظيمي للموظفين من خلال إشراكهم في عمليات صنع القرار ، وخاصة تلك التي تؤثر على حياتهم المهنية والشخصية ، له تأثير على تحسين الأداء وتحقيق أهداف المنظمة.

-زيادة الالتزام التنظيمي بين الموظفين من خلال تعزيز ثقافة حب العمل والتعاون وتعزيز الشعور بالانتماء من خلال توفير الحوافز المادية والمعنوية للموظفين الأكثر التزاماً

المراجع

-أبو سمرة، أحلام عبد الله . (2014) أثر القيادة التحويلية في الرضا الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الجامعية في الأردن, رسالة ماجستير غير منشورة، كلية إدارة المال والأعمال، جامعة آل البيت، الأردن.

-آغا، نور عثمان . (2022) أثر التميز المؤسسي على السمعة التنظيمية في القطاع العام الأردني، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن.

-آل مرعي، رغد إبراهيم . (2022) مكونات الحمض النووي التنظيمي وانعكاساته في تعزيز السمعة التنظيمية :دراسة تطبيقية على شركة المياه الوطنية بمنطقة عسير، **المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية**، مج 13 ، ع 3 ، 258 - 575

-جاء الرب، سيد محمد . (2012) القيادة الاستراتيجية، القاهرة : دار الحكمة للطباعة والنشر.

-الخصاونة، معن يوسف . (2021) تأثير القيادة التحويلية في جودة حياة العمل : دراسة تطبيقية على العاملين في شركات الاتصالات بالمملكة الأردنية الهاشمية، **مجلة العلوم الاقتصادية والدارية والقانونية** , مج 5 ، ع 4 ، 181 – 202

-خلف، حسني سعيد . (2010) علاقة القيادة التحويلية بالإبداع الإداري لدى رؤساء الأقسام الأكاديميين في الجامعة الإسلامية بغزة , رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية بغزة ، فلسطين.

-الزومان، موضى بنت محمد 2021 (ثر القيادة التحويلية على تطبيق إدارة المعرفة :دراسة ميدانية على عينة من موظفي الأجهزة.

المراجع والمصادر الأجنبية:

- Eckert, C. (2017). Corporate reputation and reputation risk Definition and measurement from a (risk) management perspective. **The Journal of Risk Finance**, 18 (2), 145-158.
- Javed, M, Rashid, M., Hussain, G & Ali, H (2020). The effects of corporate social responsibility on corporate reputation and firm financial performance: Moderating role of responsible leadership. **Corp Soc Resp Env Ma**, 27, 1395–1409.
- Perez,Giovani, Freitas ,Zahira(2019).Model of Relationship of Transformational Leadership and university Management ,**Dyna Journal** ,Vol,86, Issue,9-19.

تم بحمد الله