

جامعة ميدأوتش

دور القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية:

دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين بالشؤون الصحية بمحافظة جدة

**The Role of Transformational Leadership in Enhancing Organizational
Reputation: A Field Study on Administrative Staff in Health Affairs in
Jeddah**

إعداد الطالب

عبد الله منيف السبيعي

ماجستير إدارة أعمال



شكر وتقدير

•

المستخلص

دور القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية:

دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين بالشؤون الصحية بمحافظة جدة

جاءت هذه الدراسة لتحديد دور القيادة التحويلية بأبعادها المختلفة (التأثير المثالي، الحافز الإلهامي، الإثارة الفكرية، مراعاة الشعور الفردي) في تعزيز السمعة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين بالشؤون الصحية بمحافظة جدة، وقد جاءت أهمية الدراسة من خلال جانبين، إحداهما علمي وهو 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. وآخر، تطبيقي عملي وهو أن تساهم النتائج والتوصيات التي سوف تتوصل إليها الدراسة في مساعدة الشؤون الصحية بحدة في وضع منهجية جديدة للنهوض بواقعها ومواكبة التغيرات والتطورات المتسارعة لتعزيز سمعتها التنظيمية، وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي لعرض الجانب النظري وذلك بالاعتماد على المراجع والدراسات السابقة المتعلقة بالقيادة التحويلية والسمعة التنظيمية، وقد اشتمل مجتمع الدراسة على جميع الموظفين الإداريين بالشؤون الصحية بمحافظة جدة والبالغ عددهم (200) موظفاً، وسيقوم الباحث بتوزيع الاستبانة إلكترونياً من خلال تطبيق (Google Forms) وسيتم استخدام برنامج التحليل الإحصائي spss لتحليل البيانات، وفي ضوء ما سيتم التوصل إليه من نتائج ستقدم الدراسة عدداً من التوصيات والمقترحات.

الكلمات المفتاحية: القيادة التحويلية، السمعة التنظيمية، الشؤون الصحية.

Abstract

The Role of Transformational Leadership in Enhancing Organizational Reputation: A Field Study on Administrative Staff in Health Affairs in Jeddah

This study came to determine the role of transformational leadership in its various dimensions (ideal influence, inspirational motivation, intellectual stimulation, consideration of individual feelings) in enhancing the organizational reputation of the administrative staff in health affairs in Jeddah Governorate. Transformational and organizational reputation by reviewing many relevant references, literature and previous studies, as the research works to provide data to help those interested in this matter in this field. A new methodology to advance its reality and keep abreast of the rapid changes and developments to enhance its organizational reputation. The researcher relied on the analytical descriptive approach to present the theoretical side, based on references and previous studies related to transformational leadership and organizational reputation. The study population included all (200) administrative employees in health affairs in Jeddah) employees, and the researcher will distribute the questionnaire electronically through the (Google Forms) application, and the spss statistical analysis program will be used to analyze the data, and in light of the results that will be reached, the study will present a number of recommendations and proposals.

Keywords: Transformational Leadership, Organizational Reputation, Health Affairs

قائمة المحتويات

رقم الصفحة

الإهداء Error! Bookmark not defined.

شكر وتقدير أ

المستخلص ب

Abstract ج

قائمة الأشكال Error! Bookmark not defined.

قائمة الجداول ح

الفصل الاول 1 -

الإطار العام للدراسة 1 -

1-1 مشكلة الدراسة: 2 -

2-1 أهداف الدراسة: 2 -

3-1 أهمية الدراسة: 3 -

4-1 فروض الدراسة: 4 -

5-1 نموذج متغيرات الدراسة: 6 -

6-1 مصطلحات الدراسة: 7 -

الفصل الثاني 10 -

الإطار النظري والدراسات السابقة 10 -

المبحث الأول: الإطار النظري: 10 -

1-2 القيادة التحويلية: 10 -

- 10 - مفهوم القيادة التحويلية: 1-1-2
- 12 - أهمية القيادة التحويلية: 2-1-2
- 13 - أنواع القيادة التحويلية: 3-1-2
- 14 - خصائص القيادة التحويلية: 4-1-2
- 16 - أبعاد القيادة التحويلية: 5-1-2
- 17 - طرق نجاح القيادة التحويلية: 6-1-2
- 18 - معوقات القيادة التحويلية: 7-1-2
- 19 - السمعة التنظيمية: 2-2
- 19 - مفهوم السمعة التنظيمية: 1-2-2
- 20 - أهمية السمعة التنظيمية: 2-2-2
- 21 - المبادئ الرئيسية لبناء السمعة التنظيمية: 3-2-2
- 22 - أبعاد السمعة التنظيمية: 4-2-2
- 24 - المبحث الثاني: الدراسات السابقة: 24
- 24 - الدراسات السابقة للمتغير المستقل (القيادة التحويلية): 24
- 36 - التعقيب على الدراسات السابقة: 5-2
- 37 - أوجه الاختلاف: 1-5-2
- 38 - أوجه الاتفاق: 2-5-2
- 38 - أوجه الاستفادة: 3-5-2
- 39 - الفصل الثالث
- 39 - منهجية الدراسة وإجراءاتها
- 39 - 1-3 منهج الدراسة:

- 39 -مجتمع الدراسة: 2-3
- 40 -أدوات جمع البيانات: 3-3
- 43 -حدود الدراسة: 4-3
- 43 -ثبات الاستمارة :- 5-3
- 45 -أساليب المعالجة الإحصائية: 6-3
- 46 -الفصل الرابع
- 46 -تحليل البيانات
- 46 -أولاً: البيانات الأولية:.....
- 49 -ثانيًا: البعد الأول: أبعاد القيادة التحويلية :.....
- 49 -أ-التأثير المثالي:.....
- 51 -ب- الحافز الإلهامي:.....
- 53 -ج-الإستشارة الفكرية:.....
- 55 -د-مراعاة الشعور الفردي:.....
- 57 -ثالثًا: البعد الثاني: أبعاد تعزيز السمعة التنظيمية:.....
- 57 -هـ- جودة الخدمة:.....
- 59 -و- الإبداع :.....
- 61 -ز- المسؤولية الاجتماعية :.....
- 63 -رابعًا: اختبار فرضيات الدراسة:.....
- 78 -الفصل الخامس: النتائج العامة والتوصيات.....
- 78 -أولاً: النتائج العامة:.....
- 79 -ثانيًا: التوصيات:.....

- 80 -المراجع
- 80 -أولاً: المراجع والمصادر العربية
- 85 -ثانياً: المراجع والمصادر الأجنبية:
- 86 -الملاحق
- 87 -ملحق رقم (1)

قائمة الجداول

- الجدول 1: أوزان العبارات حسب مقياس ليكرت الخماسي - 41 -
- الجدول 2: توزيع فقرات الإستبانة على متغير القيادة التحويلية ومصادرها - 42 -
- الجدول 3: توزيع فقرات الإستبانة على متغير السمعة التنظيمية ومصادرها - 42 -
- الجدول 4: يوضح معامل ثبات كل بعد والثبات الكلي للاستمارة (الفا كرونباخ) - 44 -
- الجدول 5: الجنس - 46 -
- الجدول 6: العمر - 46 -
- الجدول 7: المؤهل العلمي - 47 -
- الجدول 8: عدد سنوات الخبرة - 47 -
- الجدول 9: المسمى الوظيفي - 48 -
- الجدول 10: التأثير المثالي - 49 -
- الجدول 11: الحافز الإلهامي - 51 -
- الجدول 12: الاستثارة الفكرية - 53 -
- الجدول 13: مراعاة الشعور الفردي - 55 -
- الجدول 14: جودة الخدمة - 58 -
- الجدول 15: الإبداع - 59 -
- الجدول 16: المسؤولية الاجتماعية - 61 -
- الجدول 17: التأثير المثالي كأحد أبعاد القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية ... - 63 -
- الجدول 18: الحافز الإلهامي كأحد أبعاد القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية. - 64 -
-
- الجدول 19: الاستثارة الفكرية كأحد أبعاد القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية... - 66 -
- الجدول 20: مراعاة لشعور الفردي كأحد أبعاد القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية - 67 -

- الجداول 21 :وجود فروق ذات دلالة احصائية في استجابة عينة الدراسة نحو دور القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية تعزى لمتغيرات الجنس.....- 69 -
- الجداول 22 ::وجود فروق ذات دلالة احصائية في استجابة عينة الدراسة نحو دور القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية تعزى لمتغيرات العمر.....- 70 -
- الجداول 23 : وجود فروق ذات دلالة احصائية في استجابة عينة الدراسة نحو دور القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية تعزى لمتغيرات المؤهل العلمي- 72 -
- الجداول 24 : وجود فروق ذات دلالة احصائية في استجابة عينة الدراسة نحو دور القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية تعزى لمتغيرات سنوات الخبرة.....- 73 -
- الجداول 25 :وجود فروق ذات دلالة احصائية في استجابة عينة الدراسة نحو دور القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية تعزى لمتغيرات المسمي الوظيفي.....- 76 -

الفصل الاول

الإطار العام للدراسة

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 رؤية فلسفية جديدة في الأنماط القيادية والمتمثلة في "القيادة التحويلية" لأنها قيادة قادرة على مواجهة التحديات والمتغيرات السريعة التي تهدد بقاء المنظمات، حيث أصبح هذا النمط من القيادة مورداً هاماً لكثير من المنظمات وعنوان للميزة التنافسية لها.

فالقائد التحويلي هو القادر على إيصال رسالة المنظمة ورؤيتها المستقبلية بوضوح للموظفين وتحفيزهم من خلال بناء الثقة والإحترام بينهم وإثارة أفكارهم ومعرفة الفروق الفردية لهم، وأن يكون ملهم لهم وقدوة 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 إستراتيجية لا تقدر بثمن وركيزة أساسية في تطور المنظمة وإستدامه نجاحها وأداءها المتميز، لذا يجب تجنب فقدان السمعة والحفاظ على السمعة الجيدة مما يسهم في قدرة المنظمة على خلق القيمة (الزيادي، 2020).

وبناءً على ما سبق تأتي هذه الدراسة للتعرف على دور نمط القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية، حيث يمثل القائد التحويلي في أي منظمة عاملاً رئيسياً في تطلعات الموظفين ويساهم في خلق بيئة تنظيمية تتميز بالنجاح في إعداد أفراد مؤهلين 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.

1-1 مشكلة الدراسة:

في ظل ما تعانيه المنظمات في عصرنا الحاضر من مشكلات العنصر البشري نتيجة غياب نماذج القيادة التي تكفل إحتواء مشكلات الموظفين وتوحد أهدافهم مع أهداف المنظمة وحثهم على بذل أقصى إمكانياتهم لتحقيق الأهداف المشتركة ؛ تأتي القيادة التحويلية والتي باعتبارها تكون قادرة على التأثير في بيئة العمل وتحسين جودتها لأنها تخلق جو ايجابي لتشجيع وقبول الأفكار الإبداعية، وخلق جو من العمل التعاوني والجماعي بين الموظفين، وتعزز من فرص المشاركة في إتخاذ القرارات مما يساهم في تحقيق ذاتهم . فضلاً على أنها تؤدي إلى بناء السمعة التنظيمية لأنها تساهم في تكوين الإنطباعات الإيجابية وخلق السلوك الإيجابي لدى الأفراد تجاه المنظمة، حيث يعتبر تكوين الصورة الذهنية الإيجابية هدف أساسي تسعى إليه المنظمات وتحافظ عليه لأهميته في بقاء المنظمة واستمرارها.

ونظراً لأهمية القيادة التحويلية ودورها في تعزيز السمعة الجيدة للمنظمة وخاصة في جلب الكفاءات البشرية القادرة على تعزيز قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها مما إستدعى رغبة الباحث لتحديد دور القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية، وبناءً على ما سبق يكمن التساؤل الرئيسي للدراسة في التالي:

- ما دور القيادة التحويلية بأبعادها المختلفة (التأثير المثالي، الحافز الإلهامي، الإستثارة الفكرية، مراعاة الشعور الفردي) في تعزيز السمعة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين بالشؤون الصحية بمحافضة جدة؟

2-1 أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة بشكل رئيسي إلى تحديد دور القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية للموظفين الإداريين بالشؤون الصحية بمحافضة جدة، كما تهدف لتحقيق الأهداف الفرعية التالية:

- أ. التعرف على دور التأثير المثالي في تعزيز السمعة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين بالشؤون الصحية بمحافضة جدة.
- ب. بيان دور الحافز الإلهامي في تعزيز السمعة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين بالشؤون الصحية بمحافضة جدة.
- ج. إبراز دور الإستثارة الفكرية في تعزيز السمعة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين بالشؤون الصحية بمحافضة جدة.
- د. تحديد دور مراعاة الشعور الفردي في تعزيز السمعة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين بالشؤون الصحية بمحافضة جدة.
- هـ. تقديم بعض التوصيات والمقترحات التي من شأنها مساعدة متخذي القرار في عملية القيادة التحويلية.

3-1 أهمية الدراسة:

تتضح أهمية البحث العلمية والعملية كالتالي:

أ-الأهمية العلمية:

يمكن سرد الأهمية العلمية للدراسة فيما يلي:

- 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 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.

ب-الأهمية العملية:

تتضمن الأهمية العملية النقاط التالية:

- تتمثل أهمية الدراسة في أهمية القطاع المبحوث وهي الشؤون الصحية بمحافظة جدة والتي تقدم خدماتها الصحية لشريحة كبيرة من المواطنين.
- نتائج البحث ستوفر لمتخذي القرار بالشؤون الصحية بمحافظة 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 أنماط القيادة التحويلية في المنظمات السعودية موضع البحث.
- يأمل الباحث أن تساهم النتائج والتوصيات التي سوف تتواصل إليها الدراسة في مساعدة الشؤون الصحية بحدة في وضع منهجية جديدة للنهوض بواقعها ومواكبة التغيرات والتطورات المتسارعة لتعزيز سمعتها التنظيمية.

4-1 فروض الدراسة:

تتمثل فروض الدراسة فيما يلي:

- أ. 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.

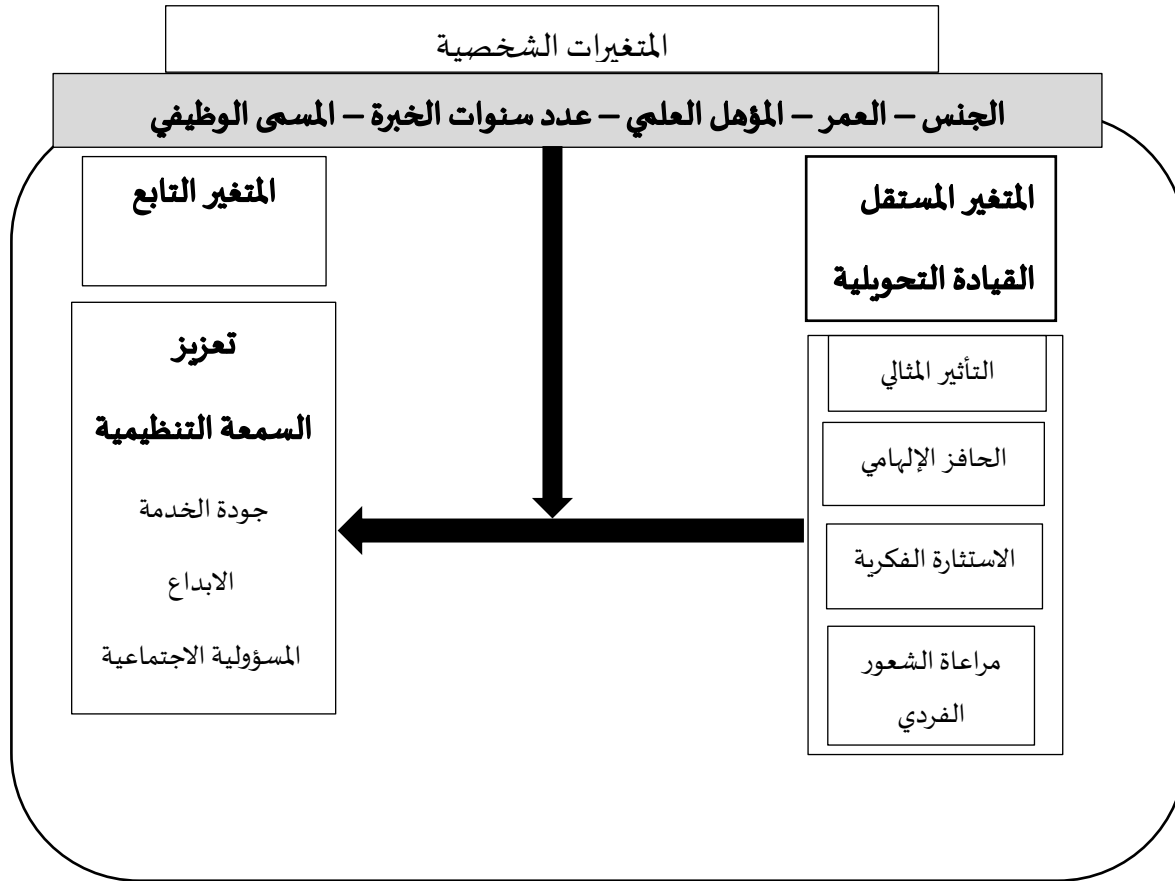
وينبثق عن هذا الفرض الرئيسي الفروض الفرعية التالية:

- 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.

- 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 بمحافظة 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 بمحافظة 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 بمحافظة جدة.
- ب. 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 بمحافظة جدة تعزى لمتغيرات الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي..

5-1 نموذج متغيرات الدراسة:

بناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها فيمكن عرض متغيرات الدراسة في الشكل التالي:



الشكل 1: نموذج متغيرات الدراسة

المصدر: إعداد الباحث ، دراسة ياسين وأبو زيد (2020) ، ودراسة عايض والقحفة (2020) ، ودراسة السعيدات (2021)، دراسة آل مرعي (2022) ، ودراسة الزيايدي (2020) ، ودراسة مصطفى (2022).

6-1 مصطلحات الدراسة:

تتضمن الدراسة بعض المصطلحات، يستعرضها الباحث فيما يلي:

أ. القيادة التحويلية: يعرفها Fink (2002) بأنها " التفاعل ما بين الرئيس والمرؤوس مما يؤدي إلى رفع الحافزية لأعلى المستويات وتجاوز المصالح الفردية وتغليب المصلحة العامة" (الهبارنة، 2020: 155).

ويمكن تعريفها إجرائيًا بأنها سعي القائد الإداري إلى الإرتقاء بمستوى مرؤوسيه من أجل الإنجاز والتطوير الذاتي والعمل على تنمية وتطوير الجماعات والمنظمة ككل.

ب. التأثير المثالي: يعرف بأنه " قدرة القائد على كسب ثقة واحترام وتقدير التابعين وإعتباره نموذجاً وقدوة حسنة بحيث يقوم الأتباع بتقليد القائد والإنصياع برغبة لكل مطالبة معتمدين على المعايير الأخلاقية والقيم العليا" (عايض والقحفة، 2020 : 34).

ويمكن تعريفه إجرائيًا بأنه السلوك النموذجي " والذي يعني توجيه الموظفين للقيام بعمل محدد من خلال توضيح الإطار الذي يجب اتباعه لإنجاز العمل المطلوب " ؛ حيث يقوم به القائد لمرؤوسيه، والذين بدورهم يظهرون الثبات بأعمالهم ومبادئهم، ويبرزوا مستويات عالية من السلوك الأخلاقي.

ج. الحافز الإلهامي: يعرف بأنه " قدرة القائد على إيصال توقعاته إلى الآخرين وإستخدام الرموز لتركيز الجهود والتعبير عن الأهداف المهمة بطرق بسيطة، أي إنجاز أشياء كثيرة عن طريق زيادة الجهد المبذول" (فتوح ، 2018 : 514).

ويمكن تعريفه إجرائيًا بأنه تحفيز القائد لمرؤوسيه بالمسؤوليات الجديدة، ويحدثهم عن المستقبل بتفاؤل ويزرع لديهم الثقة بأن الأهداف ستتحقق والمهام ستنجز وذلك لمساعدتهم على إغتنام الفرص وتجاوز التحديات.

د. الاستثارة الفكرية: تعرف بأنها " قدرة القائد على قيادة مرؤوسيه ورغبته في جعلهم يحلون المشكلات وخاصة الروتينية منها بالطرق الجديدة وتعليمهم مواجهة الصعوبات بوصفها مشكلات تحتاج إلى حل في إثارة أتباعه للتفكير بطرق جديدة لحل المشكلات والبحث عن حلول منطقية" (عايض والقحفة، 2020: 8).

ويمكن تعريفها إجرائيًا بأنها تعني قدرة القائد على خلق روح التحدي لدى مرؤوسيه للتصدي للمشكلات وحلها بطرق جديدة، وتدريبهم على إبتكار طرق جديدة لحل المشكلات بحلول منطقية لها.

هـ. مراعاة الشعور الفردي: تعرف بأنها "إهتمام القائد الشخصي بمرؤوسيه وإدراك الفروق الفردية بينهم والتعامل مع كل مرؤوس بطرق معينة والعمل على تدريبهم وإرشادهم لتحقيق مزيد من التطور والنمو" (فتيح ، 2018: 515).

ويمكن تعريفها إجرائيًا بأنها احترام القائد للاحتياجات الفردية للعاملين والاختلافات بينهم، حيث إن احترام هذه الفروق تحتاج لقائد لديه القدرة على فهمها بدقة ويتعامل معها بطريقة بما يحقق أهداف المنظمة.

و. السمعة التنظيمية: يعرفها Eckert (2017) بأنها "تمثيل إدراكي للإجراءات السابقة للمنظمة والآفاق المستقبلية التي تصف جاذبية المنظمة العامة لجميع مكوناتها الرئيسية عند مقارنتها بالمنافسين الرئيسيين الآخرين" (آل مرعي، 2022: 534).

ويمكن تعريفها إجرائيًا بأنها الوعي والتقدير لصورة المنظمة عند الآخرين وانطباعات وآراء الأفراد عنها.

ز. جودة الخدمة: تعرف بأنها "تضافر الجهود من أجل الإستغلال الأمثل للموارد المتاحة وتقديم الخدمة في الوقت وبالأسلوب الذي يحقق رضا العملاء عن هذه الخدمات" (العنزي ، 2002 : 43).

ويمكن تعريفها إجرائيًا بأنها المقارنة بين توقعات العميل عن الخدمة مع الأداء الفعلي المقدم من المنظمة والتي ترتبط برضا العميل .

ح. الإبداع: يعرف بأنه " عملية معينة يحاول فيها الإنسان عن طريق استخدام تفكيره وقدراته العقلية وما يحيط به من مثيرات مختلفة وأفراد مختلفين أن ينتج إنتاجاً جديداً بالنسبة له أو بالنسبة لبيئته، شريطة أن يكون هذا الإنتاج نافعاً للمجتمع الذي يعيش فيه" (العطار، 2017 : 33).

ويمكن تعريفه إجرائيًا بأنه القدرة على تكوين وإنشاء شيء جديد ، أو دمج الآراء القديمة أو الجديدة في صورة جديدة أو استعمال الخيال لتطوير وتكييف الآراء حتى تشبع الحاجات بطريقة جديدة او عمل شي جديد غير ملموس بطريقة أو بأخرى.

ط. المسؤولية الاجتماعية: تعرف بأنها " التزام المنظمات المستمر للسلوك أخلاقيا والمساهمة في التطوير الاقتصادي من خلال نوعية حياة العاملين وأسرهم، وكذا الالتزام اتجاه المجتمع بشكل عام (عيسى وقسول، 2012: 29).

ويمكن تعريفها إجرائيًا بأنها التزام المنظمة بتقديم خدمات اجتماعية ذات مستوى عالي لمنسوبيها وأفراد المجتمع تساهم في تحسين الظروف المعيشية لهم بالأسلوب الذي يخدم المنظمة ويخدم المجتمع في آن واحد.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

يستعرض هذا الفصل الإطار النظري والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة دور القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية.

المبحث الأول: الإطار النظري:

يتضمن هذا المبحث عرض مفهوم القيادة التحويلية وكذلك مفهوم السمعة التنظيمية وذلك في ضوء ما يلي:

1-2 القيادة التحويلية:

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

1-1-2 مفهوم القيادة التحويلية:

ورد مفهوم التحويل في لسان العرب على النحو التالي: حول، بتشديد الواو، أي بصير بتحويل الأمور، وتحويل عن الشيء: زال عنه إلى غيره وتحويل من موضع إلى موضع وحال الشيء نفسه يحول حولاً بمعنيين: يكون تغييراً ويكون تحولاً (خلف، 2010).

ولقد وضع Burns (1978) منذ السبعينات أساس نظرية القيادة التحويلية، حيث احتلت حيزاً كبيراً من إهتمامات الباحثين 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، أما القائد السياسي التحويلي فهو يسعى إلى رفع مستوى حاجات الناخبين ورغباتهم إلى مستويات أعلى في هرم حاجات (Maslow) من أجل الاستحواذ على شخص الناخب، وبالتالي تحدث عملية استثارة مشتركة يتم تحويل التابعين على إثرها إلى قادة، ويتم تحويل القادة إلى دعاة قيم أخلاقية (موصلي، 2013).

ثم طرأت مجموعة من التغيرات والتطورات على مفهوم القيادة التحويلية بواسطة (Bernard M. Bass) عام 1985 الذي قام بتوسيع مفهوم القيادة التحويلية وإثباتها ميدانياً، وذلك من خلال تقديم أفكار جديدة حول القيادة التحويلية، محدداً أبعاداً معينة ركزت على كيفية قياسها وكذلك كيف تؤثر في أداء التابعين ودافعيتهم، فوضع لها نموذج ومقياس عُرف بمقياس (MLQ) لقياس عوامل السلوك القيادي (العازمي، 2006).

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، كما أنها تعمل على تقييم أداء المرؤوسين وعلى تحفيز الأفراد لتحسين الأداء وتلبية حاجاتهم ورغباتهم وإشعارهم بأهمية مساهمتهم في تحقيق أهداف المنظمة" (عايض والقحفة، 2020: 7). كذلك عرفت بأنها "العملية التي تؤدي إلى الإبداع في بيئة العمل من خلال الأفراد القائمين عليها، وتساهم في إيجاد أو خلق العلاقة ذات التأثير المتبادل بين القائد والتابعين نحو إنجاز الأهداف" (جاد الرب، 2012: 107). وعرفت أيضاً بأنها "القيادة التي ترفع من مستوى المرؤوسين من أجل الانجاز والتنمية الذاتية، والذي يروج في الوقت نفسه عملية تنمية وتطوير المجموعات والمنظمات، ويسعى لبناء الإلتزام بين الأفراد ويمنحهم الصلاحيات في أقصى الحدود المتاحة لجعلهم في النهاية متحمسين ومندفعين للعمل نتيجة لشعورهم باحترام المؤسسة لهم" (الحري، 2010: 158). كذلك عرفت بأنها "القيادة التي تعمل على توسيع وتعظيم إهتمامات المرؤوسين وحاجاتهم إلى ما هو أبعد من اهتماماتهم الشخصية من أجل مصلحة المؤسسة" (الغامدي، 2012: 43).

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.

2-1-2 أهمية القيادة التحويلية:

تتضح أهمية القيادة التحويلية في النقاط التالية:

- أ. تكمن في مدى قدرتها على التحول والتغير والاستجابة لمتغيرات البيئة وتعمل باستمرار على أساس التغير والإبتكار لتغيير الحالة القائمة والذي يحدث أفكار لا متناهية من التجديد والتغير التنظيمي (نجم، 2015).
- ب. تكتسب القيادة التحويلية أهميتها من خلال الوظائف التي تؤديها في المنظمة والتي تركز على رفع أداء المنظمة وإنتاجيتها وتحقيق نسبة رضا عالية للأفراد وزيادة نسبة الولاء والانتماء لدى الموظفين تجاه المنظمة (جاد الرب، 2012).
- ج. تنبع أهميتها من مدى تركيزها على تحويل المنظمة من وضع إلى وضع أفضل، بالإضافة إلى القدرة العالية على تحديد المشاكل وحلها والاهتمام بالموظفين ومشاكلهم مما يوجد لديهم الدافع الكبير للعمل والانجاز (كافي، 2013).
- د. جعل المنظمة أكثر قدرة على تحقيق الموضوعية لها، وذلك من خلال مساعدة الموظفين في حل مشكلاتهم بفاعلية، وتحفز الموظفين على المشاركة في نشاطات جديدة تخلق لديهم الرغبة في بذل المزيد من الجهد والعمل بشكل أكثر ذكاء (أبو هتلة، 2014).
- هـ. تسعى القيادة التحويلية إلى تفويض السلطات وتمكين الأفراد، وتعمل على تطوير مهاراتهم وتعزيز ثقتهم في أنفسهم، كما تعمل على إيجاد جماعات وفرق عمل معتمدة على نفسها ذاتياً (العمرى، 2008).
- و. تحمل القيادة التحويلية فكرة المسؤولية الأخلاقية والتي بدورها تشكل عنصراً فعالاً في تحفيز الأتباع للعمل إلى الحد الذي يتجاوز حدود مصالحهم الشخصية في سبيل مصلحة

الجماعة أو المنظمة وتسهل هذه الفكرة اكتساب السلوك التعاوني داخل المنظمة (أبو سمرة، 2014).

3-1-2 أنواع القيادة التحويلية:

ذكر كلاً من بابكر (2011)؛ وخلف (2010)؛ والشرابي (2020) بأن هناك أنواع عديدة للقيادة التحويلية ومنها ما يلي :

أ- القيادة العقلانية:

القائد العقلاني هو ذلك الشخص الذي تتوافر لديه القدرة على تغيير المجتمع من خلال تقديمه لأفكار ونظريات جديدة (بابكر، 2011). كما يسعى هذا القائد على تبني أفكار ومعارف وقيم معينة، ويتناول بشكل نقدي قيماً وأهدافاً وغايات تتجاوز الحاجات العملية السريعة، فالشخص الذي يتعامل مع الأفكار والبيانات التحليلية يعد مُنظراً، أما الذي يتعامل مع الأفكار المعيارية فيعد معلماً أخلاقياً وأما الشخص الذي يتعامل مع نوعية الأفكار ويعمل على التوحيد بينها من خلال تصور منظم فيعد عقلانياً (الهلال، 2001).

ب- القيادة الإصلاحية:

تعد القيادة الإصلاحية أكثر أنماط القيادة حاجةً لامتلاك القائد مهارات أساسية استثنائية للحصول على تأييد قوى من الأتباع لإحداث تغيير ذي مغزى في الوضع القائم (خلف، 2010). وعلى الرغم من أن القيادة الإصلاحية تشكل جزءاً من القيادة التحويلية فقد لا يستطيع القائد الإصلاحي تحقيق تغيير اجتماعي ملحوظ، وغالباً ما يحدث ذلك بسبب تقبله للبناء الاجتماعي والسياسي الذي يعمل من خلاله، هذا بالإضافة إلى أن الإصلاح عملية تقع بين التحويلية والاجرائية فهي تحويلية في روحها وإجرائية في إجراءاتها ونتائجها، كما أنها لا تسعى من حيث الجوهر إلى تغيير النظم الموجودة تغييراً جوهرياً (الهلال، 2001).

ج- القيادة الثورية:

الثورة عكس الإصلاح، حيث إن الثورة تعنى إحداث تحول شامل في النظام الاجتماعي بأكمله، وعلى الرغم من ذلك يحذر "بيرنز" من أن مثل هذا التحول الكامل غالباً ما يكون نادراً، كما أن القيادة الثورية الناجحة غالباً ما تكون أكثر ندرة؛ ويدلل على ذلك بأن "لينين" قد مكث في السلطة لسنوات قليلة فقط كما أن "ماو" و"فيدل كاسترو" و"قيلين" جداً غيرهما هم الذين

يمكن أن ينظر إليهم كقوى تحويلية لاستطاعتهم في إيجاد رؤية مشتركة اتفقت عليها غالبية أفراد المجتمع (الهلال، 2001).

ويؤكد خلف (2010) أن القيادة الثورية لكي تكون تحويلية وناجحة لابد وأن تتوافر لها عدة خصائص منها:

- أن تكون مكرسة تماماً لتحقيق الهدف ونشر الالتزام من خلال المخاطرة وبذل الجهد والوقت.

- أن تخاطب رغبات الجماهير وحاجاتهم وطموحاتهم ودوافعهم التي قد تكون كامنة ويمكن تحريكها من خلال وسائل الدعاية.

- أن تتضمن عملياتها رفع مستوى الوعي السياسي والاجتماعي لدى كل من القادة والأتباع.

د- القيادة الكاريزمية:

يتمحور هذا النوع من القيادة حول شخصية القائد، حيث يكون القادة فائقي التأثير بسبب الكاريزما القيادية التي يتصفون بها، وهي صفات تعتبر متميزة ومؤثرة بشكل كبير، إبتداءً من الرؤية التي يمتلكوها إلى طريقة التواصل والإقناع التي يستخدمونها مع الأتباع مروراً بالأساليب التي يتبعونها في التأثير في الأتباع والوصول إلى الإنجازات، ويثق قادة الكاريزما بأنفسهم وبأتباعهم وبتأثيرهم بشكل كبير وواضح، فهم في نظر أتباعهم أبطال وعظماء خارقون يتميزون بقدرتهم على الإلهام ويكونون قدوة ومثالاً لأتباعهم (الشرابي، 2020).

4-1-2 خصائص القيادة التحويلية:

يتمتع القادة التحويليين بعدد من الخصائص، وهي كما يلي:

أ- الجاذبية:

يتميز القائد التحويلي بأنه صاحب رسالة ويلهم الآخرين على إتباعه بطريقة مثيرة للعواطف (الشرابية والخصاونة، 2021)، كما يقوم باستثارة جهود المرؤوسين الفكرية ويعزز من استثمارها (برباوي، 2019).

ب- الثقة بالنفس:

يملك القائد التحويلي ثقة عالية بقدراته وآرائه مما يمكن الآخرين من الإطلاع عليها بسهولة ويسر (الشريرة والخصاونة، 2021). كما يرى القائد التحويلي بأن المبرر من وجوده هو نقل الناس نقلة حضارية لأنه يتمتع بثقة ذاتية عالية (نعساني، 2008)، ويزرع الثقة في الآخرين من خلال ممارسة التمكين بشكل واسع (برباوي، 2019).

ج- الرؤية:

يملك القائد التحويلي رؤية للتطوير ويفعل الأشياء التي تغير الأوضاع إلى الأفضل حتى ولو أدى ذلك إلى التضحية بنفسه (الشريرة والخصاونة، 2021)، كما لديه القدرة على خلق رؤية المنظمة وإيصالها بطريقة تدفع المرؤوسين لاعتناقها (نعساني، 2008)، وتمكينهم لمواجهة المشكلات ووضع الحلول لها بدقة (برباوي، 2019).

د- الحساسية البيئية:

يتسم القائد التحويلي بأنه شديد الواقعية تجاه القيود التي تفرض عليه وعلى الإمكانيات المطلوبة لتغيير الأشياء، وهو يعرف ما يستطيع فعله وما لا يستطيع فعله (الشريرة والخصاونة، 2021).

هـ- الإعتبارات الشخصية:

يمنح القائد التحويلي المرؤوسين الدعم والتشجيع والإهتمام الذي يحتاجونه لإنجاز أعمالهم على الوجه الأفضل (الشريرة والخصاونة، 2021)، كما يهتم بالمرؤوسين بشكل فردي وجماعي (برباوي، 2019).

و- الإلهام:

يغرس القائد التحويلي في الآخرين أهمية رسالة المنظمة بوضوح ويعتمد في ذلك على استخدام الرموز والشعارات (الشريرة والخصاونة، 2021)، كما يسعى لتحقيق إنتاجية عالية ذات كفاءة وفعالية (نعساني، 2008)، كما يتسم بالنشاط واليقظة والمبادرة نحو تحديد خطورة المشكلات الطارئة وسرعة تبنيها، مع طرح الأفكار الابتكارية وينمي مصادرها لدى الآخرين (برباوي، 2019).

5-1-2 أبعاد القيادة التحويلية:

أورد كلاً من عايش والقحفة (2020)، ولبزة (2021)، والشرابي (2020) بأن هناك أبعاداً للقيادة التحويلية وهي:

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 الإحترام 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، وإحترام الآخرين وبناء الثقة بالمنظمة ككل، فالقائد التحويلي يتوافر لديه درجات مرتفعة من المثابرة والقيم الأخلاقية التي تجعل الجميع يتأثرون به إلى جانب مقدرته على الإرتقاء بقيم المرؤوسين من خلال توفير الرؤية المثالية والإحساس العميق بالرسالة وعدم استخدامه للسلطة الرسمية بما يحقق مصالحه 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 طرقاً لتحفيز وإلهام الموظفين ودفعهم لتحدي الصعوبات والسعي المستمر لإيجاد معنى لما يقومون به من أعمال، فهي قيادة الهامية، وكما يعد حماسه مثال على تحفيز الموظفين حيث يولد في نفوسهم روح الحماسة والرغبة في تحقيق مصالح المنظمة (الخصاونة، 2018).

ويتصرف القائد التحويلي وفق الحافز الإلهامي بطرق تعمل على تحفيز وإلهام أولئك المحيطين بهم وذلك بإعطاء المعنى والتحدي لما يقوم به مرؤوسهم وتغليب روح الجماعة وإظهار الحماس وجعل التابعين يركزون ويفكرون في حالات مستقبلية جذابة ومتعددة وتحفيزهم على دراسة بدائل مختلفة جداً ومرغوبة (فتيح، 2018).

ج- الإستثارة الفكرية (الحافز الفكري):

يعكس هذا البعد قدرة القائد على تحسين إهتمام ووعي الأفراد بالمشكلات وزيادة قدرتهم على التفكير في حلها بطرق جديدة، وتظهر نتائج إستخدام الإستثارة الفكرية من خلال زيادة قدرات التابعين الفكرية على فهم وتحليل المشكلات، وفي تحسين قدرتهم على توليد أكبر عدد ممكن من الحلول للمشكلة، ويقوم القائد التحويلي بإستثارة تفكير مرؤوسيه بغرس التفكير الإبداعي والتجديد لديهم، وتشجيع الأفكار الجيدة والمبدعة في حل المشكلات، ومعالجة الأوضاع القديمة السائدة بأساليب جديدة، كما يشجع روح الابتكار وعدم السماح بتوجيه النقد العلني في حالة الإخفاق وقبول الأفكار المبتكرة حتى ولو تعارضت مع أفكاره (ليزة، 2021).

د- الإعتبارات الفردية (رعاية الأفراد):

تعني مجموعة السلوكيات التي يستطيع القائد من خلالها أن يعطي اهتماماً شخصياً لكل مرؤوس وذلك من خلال تحديد مستوى الإحتياجات والرغبات الخاصة بكل مرؤوس ومراعاة الفروق الفردية بين المرؤوسين عند إشباع هذه الإحتياجات (عايض، 2020). ووفقاً لهذا البعد فإن القائد يعطي اهتماماً خاصاً بحاجات كل فرد لتطويره والإرتقاء بمستوى أدائه، فيعمل كالمدرّب والصديق، ويعمل على خلق فرص جديدة لتعليمهم، كما يعمل القائد على معاملتهم كأشخاص ناضجين، ويجب على القائد أن يكون مستمعاً جيداً ويعطيه الثقة ويفوض المهام كوسيلة لتنمية الإبداع (فتيح، 2018).

6-1-2 طرق نجاح القيادة التحويلية:

يرتبط نجاح القائد التحويلي بمدى تلبية التابعين وإشباع حاجاتهم ورغباتهم، أي أنه كلما إستطاع القائد المواءمة بين تحقيق رغبات وحاجات التابعين للنمو والتطور؛ وتحقيق رسالة وأهداف المنظمة في التميز والإبتكار كلما ارتفعت فرص نجاحها وتأثيرها، ووفقاً لذلك فإن التابعين بحاجة لإشباع إحتياجاتهم ومطالبهم الأساسية، لذلك فهم يتبعون القائد الذي يساهم في تحقيق مصالحهم الشخصية في المقام الأول، فالأفراد المكونين للجماعة لا يختارون لقيادتهم إلا الشخص القادر على الإتصال بهم ويحقق لهم القدر الأكبر من مصالحهم (السراقي، 2018).

2-1-7 معوقات القيادة التحويلية:

كشفت بعض الدراسات الحديثة في هذا المجال كدراسة الزبيديين (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، كما حثت هذه الدراسات على الإهتمام بالبحث في دور هذه العوامل كمؤثرات رئيسية على سلوك القائد وعلى مخرجات عمله.

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، وعدم توفر المعلومات اللازمة لإتخاذ القرارات، والبيروقراطية الشديدة وتعقيد الإجراءات، وغموض وجمود الأنظمة واللوائح.

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:

تعد الثقافة التنظيمية عنصراً أساسياً في المنظمات المعاصرة، فهي تؤثر على نمط الإدارة، وتعكس نمط الإدارة 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.

2-2 السمعة التنظيمية:

سيتم في هذا الجزء من الدراسة عرض مفهوم السمعة التنظيمية وأهميتها ومبادئها الرئيسية وأبعادها وذلك على النحو التالي:

1-2-2 مفهوم السمعة التنظيمية:

تشير كلمة السمعة لغوياً إلى " الصيت والشهرة" (المعجم 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 الإستراتيجية 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، والإقتصاديون 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 بشراء المنتج من قبل المستهلك (عبد الفتاح، 2014).

كما اختلف الباحثين في تعريف السمعة التنظيمية، نظراً لتعدد مفاهيمها، حيث عرفت السمعة التنظيمية على أنها " تقييم جماعي لقدرة المنظمة على تقديم نتائج قيمة لمجموعة تمثيلية أو أصحاب المصلحة " (آل مرعي، 2022: 537). كما عرفت بأنها "التصورات التي تعكس ردود فعل المساهمين عن الإجراءات والعمليات والأنشطة السابقة للمنظمة ووجهات النظر بشأن الأصول غير الملموسة" (الديلي وصلاح الدين، 2017: 266). وهناك من يعرفها على أنها " عرض جماعي لأنشطة المنظمة السابقة ونتائجها والتي تصف قدرة المنظمة على توفير مخرجات لمختلف أصحاب المصالح، أي أنها تقيس المركز النسبي للمنظمة سواء داخلياً مع الموظفين أو خارجياً مع أصحاب المصالح الآخرين بالمقارنة مع البيئة التنافسية والمنظمات التي تعمل في نفس المجال " (الزيادي، 2020: 76). كذلك تعرف بأنها " مجموعة القيم المنسوبة للمنظمة كالأصالة والموثوقية والصدق والنزاهة والإبداع والمسؤولية الاجتماعية (طالب، 2020: 18). بينما يرى

آخرون بأنها "عبارة عن أحكام ثابتة نسبياً ولفترات طويلة المدى من قبل عملاء المنظمة، وهذه الأحكام مبنية على نتائج حققت مخرجات ذات قيمة للعملاء، حيث تسعى المنظمة بشكل دؤوب للمحافظة على مكانتها عند العملاء والعمل على تعزيزها باستمرار" (صقر، 2015: 174).

وعلي ضوء التعريفات السابقة يرى الباحث بأن السمعة التنظيمية تعد مكسباً حقيقياً للمنظمات لأنها تساهم في تقدمها وتطورها وتحقيق أهدافها ومن ثم يساهم ذلك في كسب المزيد من الأرباح للمنظمة، ومن ثم يرى الباحث بأن مفهومها يتعلق بكل ما تقوم به المنظمة من إجراءات وخطوات هادفة لإدارة وتحسين خدماتها ومنتجاتها من أجل الحفاظ على بقائها وقدرتها على منافسة المنظمات الأخرى.

2-2-2 أهمية السمعة التنظيمية:

تعتبر السمعة التنظيمية من أهم مقاييس الحكم على نجاح المنظمات، كما أنها أهم الأصول الإستراتيجية 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 إتخاذ القرار الخاص بشار المنتج قبل المستهلك (عبد الفتاح ، 2014).

كما تساعد السمعة التنظيمية أيضاً على زيادة إدراك المستفيدين لجودة المنتجات/الخدمات، مما يزيد من فرص المنظمات لزيادة تسويق خدماتها، وبالتالي زيادة أرباحها والإحتفاظ 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:

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

- ب- تساعد في التقليل من المخاطر التي قد يتحملها العملاء وتكون عوناً لهم عندما يواجهون اختيار منتج أو خدمة ما خصوصاً في حالة تشابه المنتجات والخدمات مما يزيد من رضا العملاء عن المنظمة وعن الموظفين عن عملهم.
- ج- تعطي قيمة سيكولوجية إضافية للمنتجات والخدمات التي تقدمها المنظمة.
- د- تحقق السمعة التنظيمية الوحدة (الهوية) للهيكل والشبكات والجماعات التي قد تحتوي على قدر كبير من الخلاف والفوضى وعدم التنظيم.
- هـ- تميز السمعة المنظمة عن غيرها من المنظمات، ولذلك يمكن اعتبار السمعة التنظيمية أحد جوانب الهوية التنظيمية التي ترسم حدود المنظمة.

3-2-2 المبادئ الرئيسية لبناء السمعة التنظيمية:

أورد آغا (2022) بأن هناك مجموعة من المبادئ الأساسية لبناء سمعة طيبة للمنظمة يمكن سردها فيما يلي:

- أ- أن تكون مرئية أي يجب أن تكون صورة المنظمة مرئية في وسائل الاعلام ومجتمع الأعمال، والتي يتم تحقيقها من خلال الحملات الاعلانية التي تنطوي على وسائل مختلفة ولها خصوصية للفئات الاجتماعية المختلفة.
- ب- أن تكون مميزة، أي تفرد المنظمة في الخدمة أو المنتج المقدم ، أو الرمز، أو الشعار، أو استراتيجية التطوير .
- ج- أن تكون أصيلة، أي تتميز المنظمة بالتجديد والانفراد بالأفكار، والبعد عن المألوف أو الشائع ، فهي لا تكرر أفكار الآخرين، بل تسعى إلى تقديم أفكار أو حلول جديدة نوعية وإبداعية ومتميزة عن الآخرين.
- د- أن تتمتع بالشفافية من خلال إمكانية الوصول الكامل إلى المعلومات حول المنظمة أو منتجاتها أو خدماتها مما يسمح بإجراء تقييم دقيق لأنشطتها وأدائها.
- هـ- عدم وجود اختلافات بين صورة المنظمة والقيم التنظيمية الداخلية في الإعلان والاتصالات.

علاوة على ما تقدم تعد الأبعاد الأخلاقية التي تتمتع بها المنظمات بمثابة المتطلبات الضرورية لنجاحها في ظل بيئة العمل المعقدة والمتسارعة على كافة المستويات، حيث يشير عبد الفتاح (2014) إلى وجود علاقة وثيقة بين أخلاقيات العمل وبناء السمعة القوية للمنظمة، حيث إن ممارسة المنظمة لأخلاقيات العمل سيؤدي إلى تحقيق سمعة تنظيمية جيدة تستطيع من خلالها الإرتقاء بمستويات ومعدلات الإنتاجية والرضا عن أدائها وخدماتها عن طريق إشباع حاجات المستفيدين والعاملين على حد سواء.

2-2-4 أبعاد السمعة التنظيمية:

يعد موضوع تحديد أبعاد السمعة التنظيمية من المواضيع 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).

ويرى الطائي (2013) أن هناك رؤية يتم بموجبها تحديد الأبعاد والتي هي أساسية لسمعة المنظمة وهي: الرؤية، والقيادة، وبيئة العمل، والمسؤولية الاجتماعية، والأداء المالي، والمنتجات والخدمات، والكسب العاطفي، وهذه الأبعاد بمجموعها تؤدي إلى الوصول لعناصر النجاح وهي: بناء الثقة مع أصحاب المصالح، تعظيم الأرباح، كسب المزيد من المستثمرين، بالإضافة إلى الحصول على العاملين الموهوبين والأكفاء، زيادة المبيعات، وقيادة سلسلة السوق.

وفي ضوء هذا الاختلاف بين الباحثين في تحديد أبعاد السمعة التنظيمية، إلا أن أغلبهم ركز على الأبعاد التالية التي أشار إليها كلاً 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 (الدليمي وصالح 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، حيث تسعى جميع المنظمات إلى تقديم خدمة تتميز بالجودة المطابقة للمواصفات وتحقيق رضا المستفيدين، ويجب أن تهدف الجودة إلى تلبية احتياجات المستفيدين الحالية والمستقبلية (صالح الدين، 2022).

ج- المسؤولية الاجتماعية:

تعتبر المسؤولية الاجتماعية من القضايا الهامة التي يجب على المنظمات الاهتمام بها وتنميتها لكونها جزءاً مهماً من استراتيجيات الأعمال لعدد كبير من المنظمات (درة، 2018). حيث تسعى المنظمات لاكتساب ثقة أفراد المجتمع من خلال إتصالها 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، فتحقيق السمعة المرغوبة للمنظمة يتطلب وعي أصحاب المصلحة ومصادقية أنشطة المسؤولية الاجتماعية للمنظمات في تحقيق سمعة مواتية بحيث يجب على المنظمات استخدام استراتيجيات اتصال فعالة وكذلك فهم المعاني والتفسيرات التي يعلقها أصحاب المصلحة على أنشطة المسؤولية الاجتماعية للمنظمة والتواصل (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).

و- 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:

2-3 الدراسات السابقة للمتغير المستقل (القيادة التحويلية):

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 الانساني للعاملين) أكثر تأثيراً من وجهة نظر العاملين في هذه الأجهزة، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة عشوائية مكونة من (600) موظف في 21 جهة حكومية.

وأشارت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

أ- يؤدي تطبيق القيادة التحويلية إلى تعزيز استخدام إدارة المعرفة بأبعادها الأربعة (الثقافة التنظيمية، القيادة التنظيمية، القوى البشرية، تكنولوجيا المعلومات) في الأجهزة الحكومية المركزية بمدينة الرياض.

ب- يقدم القائد التحويلي الدعم النفسي والعاطفي من خلال بُعد الإعتبار الفردي والذي يوفر بيئة عمل مناسبة تجذب الموظفين لتبادل المعرفة.

وقد أوصت الدراسة بضرورة وجود قيادة تحويلية داعمة لإدارة المعرفة لديها رؤية واضحة لتشخيص المعرفة بأنواعها المختلفة والقدرة على اختيار أفراد مؤهلين يمتلكون المعرفة وإشراكهم وأخذ آرائهم في الاعتبار بما يضمن وجود رؤية واحدة تسود المنظمة.

دراسة الشرايري 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، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة مكونة من (360) عاملاً تم اخذها عن طريق العينة الطبقية العشوائية من مجموع العاملين في شركات الاتصالات.

وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أ- وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين القيادة التحويلية وتنوع الموارد البشرية، وأن أبعاد القيادة التحويلية تفسر ما مقداره (49.5%) من التباين في تنوع الموارد البشرية.
 - ب- توصلت الدراسة إلى أن شركات الاتصالات محل الدراسة يمكنها الاستفادة من تنوع مواردها البشرية من خلال تطبيق نمط القيادة التحويلية المرتكزة على تمكين الموظفين وتعزيز نقاط القوة لديهم، وتشجيع التنافس الايجابي في العمل لرفع مستوى الأداء.
- وقد أوصت الدراسة بضرورة نشر ثقافة التنوع والاختلاف بين الموظفين في شركات الاتصالات وذلك للمزايا العديدة التي تحصل عليها هذه الشركات نتيجة للخبرات والمعارف والمهارات المختلفة التي ينقلها العاملون إلى بيئة العمل.

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، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة عشوائية مكونة من (350) مفردة من العاملين في شركات الاتصالات من مختلف المستويات الإدارية.

وأوضحت نتائج الدراسة ما يلي:

أ- بلغ المتوسط العام لدرجة موافقة أفراد العينة عن القيادة التحويلية مستوى مرتفع بمتوسط حسابي قدره (3.79).

ب- أحتل بعد الاعتبار الفردي المرتبة الأولى، في حين جاء بعد التأثير المثالي في المرتبة الأخيرة من أبعاد القيادة التحويلية.

ج- بلغ بعد جودة حياة العمل درجة متوسطة وبمتوسط حسابي قدره (3.17).

د- وجود أثر ذو دلالة احصائية بين القيادة التحويلية في شركات الاتصالات محل الدراسة وجودة حياة العمل وأن أبعاد القيادة التحويلية تفسر ما مقداره (63%) من التباين في جودة حياة العمل.

وقد أوصت الدراسة بضرورة تشجيع القادة في شركات الاتصالات بالاستثمار في ممارسة تطبيق نمط القيادة التحويلية لما يتضمنه من خصائص وممارسات لها تأثير في فعالية الشركة ومراعاة للجوانب الاجتماعية والإنسانية للعاملين.

دراسة لبزة (2021) بعنوان " أثر تبني أبعاد القيادة التحويلية لتحقيق تمكين العاملين: دراسة ميدانية في مؤسسة بونا للمشروبات الغازية عنابة"، وقد سعت الدراسة إلى بيان أثر ممارسة القادة لأسلوب القيادة التحويلية بأبعادها المختلفة (التأثير المثالي، الدافعية الإلهامية، الإستثارة الفكرية، الاعتبارات الفردية) في تمكين العاملين من وجهة نظر العاملين في مؤسسة بونا للمشروبات الغازية عنابة، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة مكونة من (79) عاملاً موزعين على مختلف الوظائف في المؤسسة.

وبينت الدراسة النتائج التالية:

أ- عدم ممارسة القادة في المؤسسة محل الدراسة أسلوب القيادة التحويلية والتمكين بمستويات مرتفعة.

ب- توجد علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة إحصائية للقيادة التحويلية على تمكين الموظفين.

ج- عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعدي تأثير المثالي والدافعية الإلهامية وأن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبعدي الاستثارة الفكرية والاعتبارات الفردية على تمكين العاملين من وجهة نظر عمال المؤسسة.

وقد أوصت الدراسة بضرورة العمل على وضع برامج تدريبية وتكوينية لقيادات المؤسسة تمكّنهم من التعرف على الأنماط القيادية الحديثة وكيفية ممارستها، وتشجيع المرؤوسين على إبداء آرائهم تقديم أفكار جديدة.

دراسة السعيدات (2021) بعنوان " القيادة التحويلية وأثرها على بناء الجدارات الجوهرية: دراسة ميدانية في شركات الاتصالات الأردنية"، وقد هدفت الدراسة إلى توضيح أثر القيادة التحويلية بأبعادها (تمكين الموظفين، تشجيع الابتكار، الرؤية المشتركة، أخذ المخاطرة، العمل كقدوة للموظفين) على بناء الجدارات الجوهرية في شركات الاتصالات الأردنية، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، والإستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة مكونة من (266) مفردة من المديرين ونوابهم ورؤساء الأقسام العاملين في الإدارات الرئيسية في شركات الاتصالات الأردنية.

وأشارت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

أ- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد القيادة التحويلية (تمكين الموظفين، أخذ المخاطرة، العمل كقدوة للموظفين) على بناء الجدارات الجوهرية.

ب- عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعدي تشجيع الابتكار والرؤية المشتركة على بناء الجدارات الجوهرية.

وقد أوصت الدراسة بضرورة تعزيز ممارسة نمط القيادة التحويلية في شركات الاتصالات الأردنية لما لها من دور في بناء الجدارات الجوهرية، واعتماد مفهوم التأثير المثالي لدى القادة العاملين في شركات الاتصالات الأردنية وذلك بالتصرف كنماذج يسعى العاملون لمحاكاتها.

دراسة ياسين وأبوريد (2020) بعنوان " أثر القيادة التحويلية على الالتزام التنظيمي لدى العاملين بجامعة الملك خالد " ، وقد هدفت الدراسة إلى تحديد أثر القيادة التحويلية بأبعادها المختلفة (التأثير المثالي الكاريزما، رعاية الأفراد، الحافز الإلهامي ، الحافز الفكري) على

الالتزام التنظيمي لدى العاملين بجامعة الملك خالد ، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، واعتمدت على الإستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات ، وتمثل مجتمع الدراسة من جميع العاملين في جامعة الملك خالد بمدينة أبها ، وقد تم اختيار عينة عشوائية تكونت من (50) موظفاً من المحاضرين والاداريين .

وأشارت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

أ- بلغ المتوسط العام مستوى ممارسة جامعة الملك خالد لأبعاد القيادة التحويلية (التأثير المثالي الكاريزما، رعاية الأفراد، الحافز الإلهامي، الحافز الفكري) من وجهة نظر الموظفين درجة مرتفعة.

ب- بلغ مستوى الالتزام التنظيمي لدى الموظفين في جامعة الملك خالد درجة مرتفعة.

ج- وجود أثر ذو دلالة احصائية لأبعاد القيادة التحويلية (التأثير المثالي الكاريزما، رعاية الأفراد، الحافز الإلهامي، الحافز الفكري) على الالتزام التنظيمي من وجهة نظر الموظفين في جامعة الملك خالد.

وقد أوصت الدراسة بضرورة تنمية وتعزيز القيادة التحويلية في إنجاز المهام اليومية في جامعة الملك خالد وذلك من خلال اتباعها بشكل مستمر وضرورة إهتمام الإدارة العامة للتعليم بتوفير كافة الاحتياجات والمتطلبات اللازمة لتطبيق القيادة التحويلية.

دراسة الهبارنة (2020) بعنوان " القيادة التحويلية وأثرها في الأداء الاستراتيجي: الدور المعدل لجودة حياة العمل: دراسة تطبيقية في دائرة الجمارك الأردنية " ، وقد هدفت الدراسة إلى توضيح أثر القيادة التحويلية بأبعادها المختلفة (الاعتبارات الفردية، الاستثارة الفكرية، التأثير المثالي، التحفيز الملهم) على جودة حياة العمل، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة عشوائية بلغت (195) مفردة من الموظفين من الفئات العليا والوسطى بدائرة الجمارك الأردنية.

وأشارت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

أ- وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية للقيادة التحويلية (الاعتبارات الفردية، الاستثارة الفكرية، التأثير المثالي، التحفيز الملهم) على الأداء الاستراتيجي (محور المالية، محور العملاء، محور العمليات، التعلم والنمو) في دائرة الجمارك الأردنية.

ب- وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية لجودة حياة العمل في تحسين أثر القيادة التحويلية بمكوناته على الأداء الاستراتيجي بأبعاده (محور المالية، محور العملاء، محور العمليات، التعلم والنمو) في دائرة الجمارك الأردنية.

وقد أوصت الدراسة بضرورة توجيه إدارات دائرة الجمارك الأردنية نحو استمرار الاهتمام بكل من القيادة التحويلية، والأداء الاستراتيجي، وذلك من خلال تطوير الاستراتيجيات المتبعة لتطوير وتبني كل جديد يتعلق بتنمية القيادة التحويلية والأداء الاستراتيجي وجودة حياة العمل.

دراسة الشيخ وعلي (2020) بعنوان " أثر القيادة التحويلية على الإبداع التنظيمي: بالتطبيق على المصارف السودانية "، وقد هدفت الدراسة بيان أثر القيادة التحويلية بأبعادها المتمثلة في (التأثير المثالي، الدافعية الإلهامية، الاستثارة الفكرية، الاهتمام الفردي)، على الإبداع التنظيمي بالتطبيق على المصارف التجارية بولاية الخرطوم، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة عشوائية قوامها (389) مفردة.

وأشارت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

أ- وجود أثر ذو دلالة معنوية للدافعية الإلهامية على الإبداع التنظيمي، وعدم وجود أثر للتأثير المثالي والاهتمام الفردي على الإبداع التنظيمي.

ب- وجود علاقة ارتباط إيجابية ضعيفة بين بعد التأثير المثالي والاهتمام الفردي والإبداع التنظيمي.

ج- أظهرت النتائج أن عناصر الإبداع لدى الموظفين بالمصارف السودانية تنحصر في بعد الطلاقة وبعد القدرة على حل المشكلات، كما أن توافر هذه العناصر لدى الموظفين جاء بدرجة منخفضة.

وقد أوصت الدراسة بضرورة تشجيع العاملين على تنمية قدراتهم الإبداعية، لزيادة وعي المديرين بأسلوب القيادة التحويلية، وإزالة معوقات الإبداع الفردية والتنظيمية، وتوفير بيئة وثقافة داعمة للإبداع.

دراسة عايض والقحفة (2020) بعنوان " أثر القيادة التحويلية في فاعلية القرارات الإدارية: دراسة ميدانية في الشركات المصنعة للأدوية بالجمهورية اليمنية "، وقد هدفت الدراسة

إلى قياس أثر القيادة التحويلية بأبعادها المختلفة (التأثير المثالي، الحفز الإلهامي، الاستثارة الفكرية، الاعتبار الفردي) في فاعلية القرارات الإدارية وإلى معرفة مستوى ممارسة القيادة التحويلية في الشركات المصنعة للأدوية بالجمهورية اليمنية، ومدى وجود فروق ذات دلالة احصائية في اجابات عينة الدراسة حول فاعلية القرارات الادارية تعزى للمتغيرات المنظمية المتمثلة في عمر الشركة، حجم الشركة، ملكية الشركة، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من مجتمع الدراسة والمتمثل في الشركات المصنعة للأدوية في الجمهورية اليمنية وعددهم تسع شركات بواقع (273) مفردة من العاملين. وخلصت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

أ- وجود اهتمام كبير لدى الشركات محل الدراسة في تحقيق فاعلية القرارات بكافة أبعادها المتمثلة في (جودة القرار، وقبول القرار، والوقت الملائم لإتخاذ القرار، وتحقيق القرار للأهداف).

ب- بلغ مستوى ممارسة القيادة التحويلية بأبعادها المختلفة في الشركات درجة متوسطة.

ج- تباين مستوى أثر أبعاد القيادة التحويلية في فاعلية القرارات الإدارية، فقد كان أكثرها أثراً الاعتبار الفردي وأقلها أثراً الحافز الإلهامي.

وقد أوصت الدراسة بضرورة تعزيز ممارسة القيادة التحويلية في الشركات لما لذلك من أثر في تحقيق فاعلية القرارات الإدارية.

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)، وإدارة الجامعة في (31) جامعة في كولومبيا، وقد تألف مجتمع الدراسة من مدراء الجامعات المبحوثة، وتم توزيع الإستبيان لغايات جمع البيانات اللازمة. وأشارت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

أ- وجود علاقة إيجابية بين القيادة التحويلية بأبعادها مجتمعة وبين تقدم إدارة الجامعة.

ب- أشارت النتائج إلى أن للقيادة التحويلية بأبعادها مجتمعة تؤدي إلى أثر إيجابي على العوامل المرتبطة بإدارة الجامعة.

ج- بعد تمكين الآخرين من العمل كان له أثر مرتفع وإيجابي على إدارة الجامعة، بينما كانت باقي الأبعاد ذات أثر متوسط على إدارة الجامعة.

وقد أوصت الدراسة بضرورة تبني الجامعات تطبيق نمط القيادة التحويلية لما يتضمنه من خصائص وممارسات لها تأثير على إدارة الجامعات.

4-2 الدراسات السابقة للمتغير التابع (السمعة التنظيمية):

دراسة آغا (2022) 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، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة عشوائية من (394) موظف في ثماني مؤسسات حكومية أردنية.

وأشارت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

أ- وجود أثر ذو دلالة احصائية لأبعاد التميز المؤسسي التالية: الموارد البشرية، والشراكات، والموارد، والعمليات، والخدمات على السمعة التنظيمية في القطاع العام الأردني.

ب- عدم وجود أثر ذو دلالة احصائية لبُعدي القيادة والاستراتيجية على السمعة التنظيمية في القطاع العام الأردني.

وقد أوصت الدراسة بضرورة بذل المزيد من الاهتمام للموارد البشرية ووضع الخطط والبرامج الكفيلة بتحسين واقعهم الوظيفي وزيادة تمكينهم وصولاً إلى تعزيز قدراتهم في تحقيق مستويات عالية من التميز المؤسسي وبناء السمعة الحكومية.

دراسة مصطفى (2022) بعنوان " تأثير اليقظة الاستراتيجية على السمعة التنظيمية: الدور الوسيط للأداء المؤسسي بالتطبيق على العاملين بمستشفيات جامعة المنصورة "، وقد هدفت الدراسة إلى اختبار تأثير اليقظة الإستراتيجية بوصفها متغيراً مستقلاً متعدد الأبعاد (اليقظة التكنولوجية-اليقظة التنافسية-اليقظة التسويقية-اليقظة البيئية) على السمعة التنظيمية بأبعادها (المسؤولية الاجتماعية-جودة الخدمة-الإبداع-جذب العاملين الموهوبين-

صورة المنظمة) وإختبار الدور الوسيط للأداء المؤسسي (كفاءة الإدارة العليا-إدارة المعلومات- ممارسات الموارد البشرية-الأنظمة والعمليات الداخلية)) لدى العاملين بمستشفيات جامعة المنصورة، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كمنهج مناسب للدراسة ، وتم جمع البيانات باستخدام أداة الاستبيان التي تم توزيعها على عينة مكونة من (205) مفردة من العاملين بمستشفيات جامعة المنصورة.

وأشارت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

أ- وجود أثر ذو دلالة احصائية لأبعاد اليقظة الإستراتيجية التالية: اليقظة التكنولوجية، اليقظة التسويقية، اليقظة البيئية على السمعة التنظيمية.

ب- عدم وجود أثر ذو دلالة احصائية لليقظة التنافسية كأحد أبعاد اليقظة الإستراتيجية على السمعة التنظيمية.

ج- وجود أثر ذو دلالة احصائية لأبعاد اليقظة الإستراتيجية التالية: اليقظة التكنولوجية، اليقظة التسويقية، اليقظة البيئية على الأداء المؤسسي لمستشفيات جامعة المنصورة.

د- عدم وجود أثر ذو دلالة احصائية لليقظة التنافسية كأحد أبعاد اليقظة الإستراتيجية على أداء العاملين بمستشفيات جامعة المنصورة.

هـ- أظهرت النتائج بأنه ليست كل أبعاد الأداء المؤسسي ذات تأثير معنوي على أبعاد السمعة التنظيمية.

و- أظهرت النتائج بأن الأداء المؤسسي يتوسط العلاقة بين اليقظة الإستراتيجية والسمعة التنظيمية.

وقد أوصت الدراسة بضرورة قيام الإدارة العليا بدعم اليقظة الإستراتيجية وإعتبارها وظيفة إدارية يجب القيام والإلتزام بها ومتابعتها، وإنشاء وحدة خاصة لليقظة الإستراتيجية مجهزة بالإمكانات اللازمة لذلك.

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 إستيعاب البنوك محل الدراسة لمفهوم

الثقة التنظيمية وأثره، وقد إعتمدت الدراسة على المنهج الاستقرائي، كما قامت الباحثة بإجراء عدد (40) مقابلة فردية شخصية مع بعض المديرين والعاملين بالبنوك التجارية المصرية. وأشارت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

أ- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى توافر أبعاد السمعة التنظيمية (التوجه بالعميل، الرؤية والقيادة، بيئة العمل، القوة المالية، جودة المنتج، المسؤولية الاجتماعية والبيئية) والثقة التنظيمية في البنوك التجارية محل الدراسة وذلك بصورة اجمالية.

ب- توصلت الدراسة إلى وجود مجموعة من المظاهر التي تشير إلى وجود قصور في فهم السمعة التنظيمية والثقة التنظيمية مثل تركيز البنوك على الإهتمام بمسئداتها أكثر من الإهتمام بما يريده العميل فمنتجات البنك تخدم البنك أكثر من خدمة العميل.

وقد أوصت الدراسة بضرورة قيام البنك بخدمة عملائه وفهم رغباتهم وإحتياجاتهم حتى يتم تعزيز السمعة التنظيمية والثقة التنظيمية لدى العملاء ناحية البنك.

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، وقد تم جمع البيانات من (224) من كبار المديرين ، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي ، واستخدمت الإستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات .

وأشارت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

أ- تؤثر المبادرات المسؤولة اجتماعياً لأصحاب المصلحة المتباينين بشكل كبير وإيجابي على سمعة الشركة والأداء المالي.

ب- وجود علاقة ارتباطية بين المسؤولية الاجتماعية للشركات وسمعة الشركة في ضوء توسط القيادة المسؤولة.

وقد أوصت الدراسة بضرورة تشجيع الإلتزام بالمسؤولية الاجتماعية باعتبارها من العوامل الحاسمة في تحسين سمعة الشركة تجاه مجتمعها.

دراسة الحجايا (2021) بعنوان " أثر المسؤولية المجتمعية في تحسين السمعة التنظيمية بوجود المعمارية التنظيمية كمتغير معدل في البنوك التجارية الأردنية " ، وقد هدفت الدراسة إلى

التعرف على أثر المسؤولية المجتمعية بأبعادها (الأخلاقي ، القانوني ، الاقتصادي) على تحسين السمعة التنظيمية بأبعادها (الإبداع ، جودة الخدمة ، الشفافية ، جذب المواهب) ، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، واستخدمت الإستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة مكونة من (154) مفردة من المديرين ومساعديهم ومن ينوب عنهم ورؤساء الأقسام في الإدارات العليا في كل البنوك التجارية الأردنية . وأشارت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

أ- يوجد تأثير دال إحصائياً لأبعاد المسؤولية المجتمعية في تحسين السمعة التنظيمية في البنوك التجارية بأبعادها جميعاً.

ب- بلغ مستوى السمعة التنظيمية للبنوك التجارية الأردنية درجة مرتفعة . وقد أوصت الدراسة بضرورة تعزيز المعمارية التنظيمية للبنوك وذلك من خلال نشر الوعي الوظيفي عن طريق تحفيز الموظفين بالالتزام بالقيم التنظيمية وتشجيع العمل الإيجابي والعمل والتفاعل فيما بينهم.

دراسة ماضي والبشيتي (2020) بعنوان " الدور الوسيط للالتزام التنظيمي في أثر جودة الحياة الوظيفية على السمعة التنظيمية الفلسطينية " ، وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الإلتزام التنظيمي كمتغير وسيط في العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والسمعة التنظيمية ، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، وتكون مجتمع الدراسة من (13085) موظفاً بوزارة الداخلية والأمن الوطني في الشق العسكري ، وقد تم اختيار عينة عشوائية بلغت (373) مفردة من مجتمع الدراسة الكلي .

وبينت نتائج الدراسة ما يلي:

أ- أن درجة توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية كانت بدرجة كبيرة وبوزن نسبي (16.66%) ، فحصل بُعد المشاركة في اتخاذ القرارات على الترتيب الأول ، أما بعد المكافئات والرواتب فقد حل في المرتبة الأخيرة.

ب- بلغ مستوى السمعة التنظيمية درجة موافقة كبيرة بوزن نسبي (56.65%) فحصل بُعد المسؤولية الاجتماعية على المرتبة الأولى ، فيما حل بُعد الأداء المالي في المرتبة الأخيرة.

ج- بلغ مستوى الالتزام التنظيمي درجة كبيرة وبوزن نسبي (40.69%)، فحل بعد الالتزام

العاطفي في المرتبة الأولى، بينما جاء بعد الالتزام الاستمراري في المرتبة الأخيرة.

د- تؤثر جودة الحياة الوظيفية في السمعة التنظيمية وفسرت ما نسبته (1.63%) من

التباين في المتغير التابع.

وقد أوصت الدراسة بضرورة تعزيز الإلتزام التنظيمي لدى موظفي وزارة الداخلية والأمن الوطني ورفع مستواه العام باستمرار من خلال التوفيق ما بين أهداف الوزارة وتوجهاتها وأهداف الموظفين وقيمهم الشخصية عبر إشراكهم في وضع الخطط المستقبلية للوزارة وزيادة مشاركتهم في إتخاذ القرارات.

دراسة بني عيسى (2020) بعنوان " مهددات السمعة التنظيمية في القطاع العام الأردني"،

وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على مهددات السمعة التنظيمية في القطاع العام الأردني حيث اعتمدت الدراسة على المنهج النوعي عن طريق تنفيذ (57) مقابلة مع قادة الرأي في الأردن.

وأشارت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

أ- أن مستوى إدراك السمعة التنظيمية من قبل أصحاب المصالح والمتعاملين والمواطنين

أكبر من إدراكها من قبل موظفي القطاع العام أنفسهم.

ب- هناك عدة عوامل مهمة لإعادة بناء السمعة التنظيمية لأجهزة الإدارة العامة الأردنية

أبرزها الاهتمام باختيار القيادات الإدارية الكفؤة القادرة على مواكبة التغيرات

والتحديات والقادرة على تنمية مواردها البشري والمادية واستثمارها استثماراً أمثل

لتحقيق غاية وجود المؤسسة.

وقد أوصت الدراسة بضرورة اختيار جيل قيادي كفؤ يتم اختياره وفقاً لأسس علمية مدروسة

وبطرق نزيهة وشفافة بهدف إعادة بناء مؤسسات وأجهزة الإدارة العامة الأردنية.

دراسة الزيايدي (2020) بعنوان " أثر الرسوخ الوظيفي في دعم سمعة المنظمة: دراسة

ميدانية"، وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير أبعاد الرسوخ الوظيفي المتمثلة في (المواءمة

التنظيمية والمواءمة المجتمعية، التوضيحية التنظيمية والتوضيحية المجتمعية، الروابط التنظيمية

والروابط المجتمعية) على دعم سمعة المنظمة والتعرف على الاختلافات المعنوية للرسوخ

الوظيفي ودعم سمعة المنظمة لدى العاملين وفقاً للاختلافات الديموغرافية (نوع الوظيفة /العمر /الخبرة)، وتم إجراء الدراسة علي العاملين بشركة حديد عز (بمدينة السادات) كما تمثلت عينة البحث الفعلية على (230) مفردة من العاملين بشركة حديد عز بمدينة السادات . وأشارت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

أ- وجود تأثير إيجابي معنوي ذو دلالة إحصائية لأبعاد الرسوخ الوظيفي ككل على دعم سمعة المنظمة.

ب- أظهرت النتائج أن أكثر الأبعاد تأثيراً هو بُعد المواءمة (التنظيمية والمجتمعية) ويليه بُعد الروابط (التنظيمية والمجتمعية) وجاءت قيمة ثم يليه بُعد التضحية (التنظيمية والمجتمعية).

ج- وجود اختلافات معنوية في مستوى الرسوخ الوظيفي ودعم سمعة المنظمة لدى العاملين بشركة حديد عز السادات وفقاً للاختلافات الديموغرافية (العمر / الخبرة).

د- عدم وجود فروق بين استجابات العاملين حسب نوع الوظيفة طبقاً لأبعاد الرسوخ الوظيفي ودعم سمعة المنظمة.

وقد أوصت الدراسة بضرورة قيام إدارة الشركة وإدارة الموارد البشرية بإشراك العاملين في تحديد الأهداف ورسم السياسات ووضع القرارات والتوجهات المستقبلية التي تتعلق بهم ومما يدعم من قيم الاعتراف والتقدير للعامل ويزيد من الشعور بالانتماء والولاء لتحقيق مواءمة تنظيمية داخل بيئة العمل.

5-2 التعقيب على الدراسات السابقة:

نظراً لأن هذه الدراسة تعد من الدراسات الأولى (حسب علم الباحث) التي سعت للتحقق 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 لقلة الدراسات التي تطرقت للعلاقة بين القيادة التحويلية والسمعة التنظيمية، فإن هذه الدراسة يمكن أن تساهم في سد الفجوة في الدراسات المتعلقة بهذا الموضوع.

وفيما يلي يتم عرض أهم أوجه الاتفاق والاختلاف والاستفادة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة كما يلي:

2-5-1 أوجه الاختلاف:

أ- تختلف الدراسات السابقة عن الدراسة الحالية في تناولها للموضوع، فدراسة الشيخ وعلي (2020) تطرقت للعلاقة بين القيادة التحويلية والابداع التنظيمي ، كما تناولت دراسة الهبارنة وآخرون (2020) إلى العلاقة بين القيادة التحويلية والأداء ، أما دراسة الزومان (2021) تطرقت للعلاقة بين القيادة التحويلية وإدارة المعرفة، ودراسة الشرايري والخصاونة (2021) تناولت العلاقة بين القيادة التحويلية وتنوع الموارد البشرية ، ودراسة خصاونة ومعن (2021) تطرقت لتأثير القيادة التحويلية في جودة حياة العمل ، وكذلك دراسة لبزة (2021) للعلاقة بين القيادة التحويلية وتمكين العاملين ، ودراسة السعيدات (2021) تناولت العلاقة بين القيادة التحويلية وأثرها على بناء الجدارات الجوهرية.

ب- كما تختلف أيضاً مع دراسة كلاً من آغا (2022) ؛ ومصطفى (2022) ؛ والحجايا (2021) في تناول أبعاد المتغير المستقل وإن اتفقت معها في أبعاد المتغير التابع .

ج- هناك اختلافاً في بيئات الدراسة حيث طبقت في المملكة العربية السعودية دراسة كلاً من الزومان (2021) ، ودراسة أبو ريد (2020) ، وطبقت في الأردن دراسة كلاً من الهبارنة وآخرون (2020)، و السعيدات (2021)، وخصاونة ومعن (2021)، والشرايري والخصاونة (2021) . وفي اليمن طبقت دراسة عايض (2020) ، وطبقت في السودان دراسة الشيخ وعلي (2020) ، وأما دراسة لبزة (2021) طبقت في الجزائر، وطبقت دراسة Perez & Freitas (2019) طبقت في كولومبيا، إلا أن الدراسة الحالية طبقت على الموظفين الإداريين بالشؤون الصحية بمحافظة جدة.

د- تختلف الدراسة الحالية مع دراسة كلاً من طه (2022) في استخدام منهج الدراسة حيث اعتمدت دراسة طه (2022) على المنهج الاستقرائي ، كما اختلفت معها في أداة جمع البيانات بحيث اعتمدت على المقابلة كوسيلة لجمع البيانات.

هـ- اختلفت أيضاً الدراسة الحالية مع دراسة بني عيسى (2020) في المنهج المستخدم حيث اعتمدت الدراسة على المنهج النوعي، كما تم جمع البيانات عن طريق أداة المقابلة.

2-5-2 أوجه الاتفاق:

أ. تتفق معظم الدراسات السابقة على وجود اهتمام كبير من قبل المنظمات والمؤسسات بأهمية تطبيق نمط القيادة التحويلية في المنظمات.

ب. تتفق الدراسة الحالية مع جميع الدراسات السابقة على أهمية موضوعها وفي استخدام المنهج الوصفي التحليلي كمنهج مناسب للدراسة كدراسة كلاً من عايض (2020) ، والشيخ وعلي (2020)، والهبارنة وآخرون (2020)، والسعيدات (2021) وهذا يتناسب مع موضوع الدراسة الحالي.

ج. اتفقت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية على استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات الخاصة بالدراسة كدراسة كلاً من الشيخ وعلي (2020)، والهبارنة وآخرون (2020)، والزومان (2021)، والشريري والخصاونة (2021)، ودراسة لبزة (2021).

2-5-3 أوجه الاستفادة:

أ- إستفاد الباحث من الدراسات السابقة في التعرف على مجالات الدراسة ومتغيراتها والأساليب الإحصائية في تحليل نتائجها.

ب- تم الاستفادة من هذه الدراسات في تصميم الاستبانة وفقراتها الخاصة بالدراسة وكذلك في مجال منهجية الدراسة وأسلوبها.

ج- تم الاستفادة من النتائج والتوصيات والمقترحات التي خرجت بها هذه الدراسات؛ لذا يمكن القول بأن الخبرات الواردة في هذه الدراسات قد أفادت في إثراء هذه الدراسة.

د- ستعمل الدراسة على توفير دعم إضافي لنتائج الدراسات السابقة والادبيات في مجالي القيادة التحويلية والسمعة التنظيمية.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة وإجراءاتها

يستعرض هذا الفصل الإجراءات المنهجية للدراسة، من حيث منهج الدراسة المستخدم، وتحديد مجتمع الدراسة، ومصادر الحصول على البيانات، وأداة الدراسة، وقياس متغيرات الدراسة، والأساليب الإحصائية المستخدمة.

1-3 منهج الدراسة:

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 الدراسة سيقوم الباحث بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي والذي يصف الظاهرة وصفاً كمياً أو كيفياً كما هي في الواقع أي أنه المنهج الذي "... يقوم على البحث الميداني التطبيقي لدراسة الإدارة كما هي كائنة وكما يجب أن تكون" (المزجاجي، 2017: 134).

2-3 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) موظفاً، وفق إفادة إدارة الموارد البشرية بالشؤون الصحية بجدة للعام الحالي 1444هـ، إذا سيقوم الباحث بتوزيع الاستبانة إلكترونياً من خلال تطبيق (Google Forms) واستهداف أكبر عدد من الموظفين الإداريين بالشؤون الصحية بمحافظة جدة بشكل عشوائي بما يمثلون مجتمع الدراسة.

3-3 أدوات جمع البيانات:

اعتمدت هذه الدراسة على نوعين من مصادر البيانات وهي كالتالي:

أ-المصادر الأولية:

سيستخدم الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية من مجتمع البحث، إذ تم بناء الاستبانة اعتمادًا على دراسة كلا من ياسين وأبو ريد (2020) ، ودراسة عايض والفحفة (2020) ، ودراسة السعيدات (2021)، دراسة آل مرعي (2022) ، ودراسة الزيايدي (2020)، ودراسة مصطفى (2022).

واتبع الباحث الخطوات التالية في اعداد أداة الدراسة:

أ-الاطلاع على الادبيات المتعلقة بموضوع البحث بما في ذلك الكتب والابحاث.

ب -إعداد الاستبيان بصورتها الأولية بحيث تكون من ثلاثة أجزاء رئيسية وهي:

الجزء الأول: اشتمل هذا القسم على المتغيرات الديموغرافية الخاصة بمجتمع الدراسة وتكونت من متغيرات الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي.

الجزء الثاني: وهو الجزء الخاص بفقرات الإستبانة المخصصة لقياس المتغير المستقل القيادة التحويلية بأبعادها (التأثير المثالي، الحافز الإلهامي، الإستثارة الفكرية، مراعاة الشعور الفردي) حيث تكون من (20) فقرة.

الجزء الثالث: وهو الجزء الخاص بفقرات الإستبانة المخصصة لقياس المتغير التابع السمعة التنظيمية بأبعاده (جودة الخدمة ، الابداع ، المسؤولية الاجتماعية) حيث تكون من (12) فقرات. ج -عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين لأبداء الرأي حول مدى مناسبة الاستبانة لتحقيق أهداف البحث، وتم في ضوء ذلك تعديل صياغة بعض الفقرات، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية (ملحق رقم1).

ثم قام الباحث بإعطاء الوزن المناسب لأهمية كل عبارة من عبارات الاستبيان باستخدام مقياس ليكرت الخماسي حيث الدرجة " 5 " تعني موافق بشدة والدرجة " 1 " تعني غير موافق بشدة وفق الجدول التالي:

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الوزن	5	4	3	2	1

ووفقاً لهذا المقياس تعتبر الدرجة كما يلي:

2-1 درجة متدنية جداً.

3-2.1 درجة مقبولة.

3.9-3.1 درجة جيدة.

4.4-4 درجة جيدة جداً.

4.5- فأكثر درجة ممتازة.

وقد تكون نموذج الدراسة من متغيرين أساسيين، وهما المتغير المستقل ممثلاً في القيادة التحويلية بأبعادها (التأثير المثالي، الحافز الإلهامي، الإستثارة الفكرية، مراعاة الشعور الفردي) ؛ والسمعة التنظيمية والذي يمثل المتغير التابع.

وفيما يلي توزيع فقرات الاستبانة على متغيرات الدراسة:

• القيادة التحويلية:

اشتمل هذا المتغير على (20) فقرة لقياس دور القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية من وجهة نظر الموظفين الإداريين بالشؤون الصحية بمحافظة جدة، وتم قياس هذا المتغير من خلال أربعة أبعاد وكما هي مبينة في الجدول رقم (2-3) الذي يوضح توزيع فقرات الإستبانة على أبعاد متغير القيادة التحويلية، ومصادر الحصول على هذه الفقرات.

الجدول 2: توزيع فقرات الإستبانة على متغير القيادة التحويلية ومصادرها

المتغير	البعد	عدد الفقرات	رقم الفقرات	المصدر / المرجع
القيادة التحويلية	التأثير المثالي	5	5-1	ياسين وأبوريد (2020) ،
	الحافز الإلهامي	5	10-6	ودراسة عايض والقحفة
	الإستثارة الفكرية	5	15-11	(2020) ، ودراسة
	مراعاة الشعور الفردي	5	20-16	السعيدات (2021)

المصدر: إعداد الباحث

• السمعة التنظيمية:

اشتمل هذا المتغير على (12) فقرة لقياس دور القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية من وجهة نظر الموظفين الإداريين بالشؤون الصحية بمحافظة جدة ، وتم قياس هذا المتغير من خلال ثلاثة أبعاد وهي (جودة الخدمة ، الابداع ، المسؤولية الاجتماعية) ويوضح الجدول رقم (3-3) توزيع فقرات الإستبانة على أبعاد متغير السمعة التنظيمية ومصادر الحصول على هذه الفقرات.

جدول رقم (3-3) توزيع فقرات الإستبانة على متغير السمعة التنظيمية ومصادرها

الجدول 3: توزيع فقرات الإستبانة على متغير السمعة التنظيمية ومصادرها

المتغير	البعد	عدد الفقرات	رقم الفقرات	المصدر / المرجع
السمعة	جودة الخدمة	4	24-21	دراسة آل مرعي (2022)،
	الإبداع	4	28-25	ودراسة الزيايدي (2020)،
التنظيمية الاجتماعية	المسؤولية	4	32-29	ودراسة مصطفى (2022).

المصدر: إعداد الباحث

ب- 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.

4-3 حدود الدراسة:

تمثلت حدود الدراسة فيما يلي:

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

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

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

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

5-3 ثبات الاستمارة :-

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

بناءً على ذلك قام الباحث بتطبيق الاستمارة على مجموعة من أفراد مجتمع البحث بلغت (15) من الحالات التي ذهبت إلى المرشدين النفسيين، ثم أعيد تطبيق الاستمارة مرة أخرى على نفس المجموعة بعد أسبوعين .

وبعد ذلك قامت الباحثة بحساب معامل الثبات لكل محور ومعامل الثبات الكلي للاستمارة كما يتضح في الجدول التالي :-

الجدول 4 : يوضح معامل ثبات كل بعد والثبات الكلي للاستمارة (الفا كرونباخ)

م	المحاور الأساسية	معامل الثبات المحسوب	عدد العناصر
1	التأثير المثالي	0.80	5
2	الحافز الإلهامي	0.84	5
3	الإستثارة الفكرية	0.85	5
4	مراعاة الشعور الفردي	0.85	5
5	جودة الخدمة	0.77	4
5	الإبداع	0.83	4
7	المسؤولية الاجتماعية	0.82	4
	المجموع الكلي	0.96	32

من البيانات السابقة يتضح 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 على درجة عالية من المصداقية .

6-3 أساليب المعالجة الإحصائية:

ستتم المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة من خلال ترميز الاستبيانات وإدخالها في الحاسب الآلي باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (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 العياري لترتيب العبارات حسب المتوسط الأعلى لبيان مستوى درجة الموافقة عليهما وكذلك لبيان التشتت بين أفراد المجتمع.
- تحليل الانحدار البسيط لتحديد أثر المتغير المستقل على المتغير التابع.

الفصل الرابع

تحليل البيانات

أولاً: البيانات الأولية:

أ- الجنس:

يتضح من الجدول الخاص بتوزيع عينة الدراسة علي حسب الجنس أن نسبة الذكور 82.7% ،
والإناث 17.3% .

الجدول 5: الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	124	82.7
أنثى	26	17.3
المجموع	150	100.0

ب- العمر:

يتبين من الجدول الخاص بتوزيع عينة الدراسة تبعاً للعمر، أن أعلى نسبة من (40) سنة إلى أقل
من (50) سنة 38.0% ، ويأتي ذلك أقل من (30) سنة بنسبة 32.0% ، و من (30) سنة إلى أقل
من (40) سنة بنسبة 23.3% ، و من (50) سنة فأكثر بنسبة 6.7% .

الجدول 6: العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية
أقل من (30) سنة	48	32.0

23.3	35	من (30) سنة إلى أقل من (40) سنة
38.0	57	من (40) سنة إلى أقل من (50) سنة
6.7	10	من (50) سنة فأكثر
100.0	150	المجموع

ت- المؤهل العلمي:

يتبين من الجدول الخاص بتوزيع عينة الدراسة تبعاً للمؤهل العلمي، أن أعلى نسبة جامعي 70.0 %، يلي ذلك أعلى من جامعي بنسبة 23.3 %، و ثانوية عامة فأقل و دبلوم بعد الثانوي بنسبة 3.3 %.

الجدول 7: المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
ثانوية عامة فأقل	5	3.3
دبلوم بعد الثانوي	5	3.3
جامعي	105	70.0
أعلى من جامعي	35	23.3
المجموع	150	100.0

ث- عدد سنوات الخبرة:

يتبين من الجدول الخاص بتوزيع عينة الدراسة تبعاً لسنوات الخبرة، أن أعلى نسبة من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة 38.7 %، يلي ذلك أقل من 5 سنوات بنسبة 28.7 %، و من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات بنسبة 16.7 %، و من 15 سنة فأكثر بنسبة 16.0 %.

الجدول 8: عدد سنوات الخبرة

عدد سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
------------------	---------	----------------

28.7	43	أقل من 5 سنوات
16.7	25	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات
38.7	58	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة
16.0	24	من 15 سنة فأكثر
100.0	150	المجموع

ج- المسمى الوظيفي:

يتبين من الجدول الخاص بتوزيع عينة الدراسة تبعا للمسمى الوظيفي، أن أعلى نسبة من مساعد رئيس قسم 21.3% ، يلي ذلك إداري بنسبة 20.0% ، والمدير بنسبة 16.7%، ورئيس قطاع و سكرتير بنسبة 14.7%، ورئيس قسم و موظف إداري بنسبة 9.9%، و أخرى بنسبة 12.7% .

الجدول 9: المسمى الوظيفي

النسبة المئوية	التكرار	المسمى الوظيفي
16.7	25	مدير
14.7	22	رئيس قسم
21.3	32	مساعد رئيس قسم
14.7	22	سكرتير
20.0	30	إداري
12.7	19	أخرى
100.0	150	المجموع

ثانيًا: البعد الأول: أبعاد القيادة التحويلية :

أ- التأثير المثالي:

- جاءت العبارة رقم 4 " يتجاوز القائد مصالحه الذاتية بهدف تحقيق المصلحة العامة للعمل " في المرتبة الأولى بوسط حسابي 2.07 انحراف معياري 833. بالتالي فإن اتجاه إجابات أفراد العينة هو الموافقة حسب مقياس ليكارت الخماسي .

- جاءت العبارة رقم 3 " تتمتع القيادة بقدرة عالية على التأثير بالموظفين " في المرتبة الثانية بوسط حسابي بلغ 1.98 وانحراف معياري 847. وبالتالي فإن اتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة هو الموافقة.

- جاءت العبارة رقم 1 " تحظى القيادة في المنظمة بتقدير واحترام الجميع " في المرتبة الثالثة بوسط حسابي بلغ 1.97 وانحراف معياري 695. وبالتالي فإن اتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة هو الموافقة .

- كما جاءت العبارة رقم 2 " تتسم القيادة بالسلوكيات الأخلاقية العالية " في الترتيب الرابع بوسط حسابي 1.94 وانحراف معياري 753. وبالتالي فإن اتجاه أفراد عينة الدراسة الموافقة .

- كما جاءت العبارة رقم 1 " تتميز القيادة بالباقة المهنية وقوة الشخصية " في الترتيب الخامس بوسط حسابي 1.89 وانحراف معياري 734. وبالتالي فإن اتجاه أفراد عينة الدراسة الموافقة .

وبشكل عام تبين من الجدول أن الوسط الحسابي لجميع فقرات البعد الأول التأثير المثالي 1.9707 وانحراف معياري 58131. وبالتالي فإن اتجاه أفراد عينة الدراسة هو الموافقة علي حسب مقياس ليكارت الخماسي .

الجدول 10: التأثير المثالي

م	التأثير المثالي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
1	تحظى القيادة في المنظمة بتقدير واحترام الجميع.	1.97	.695	موافق	3

2	تتسم القيادة بالسلوكيات الأخلاقية العالية.	1.94	.753	موافق	4
3	تتمتع القيادة بقدرة عالية على التأثير بالموظفين.	1.98	.847	موافق	2
4	يتجاوز القائد مصالحه الذاتية بهدف تحقيق المصلحة العامة للعمل.	2.07	.833	موافق	1
5	تتميز القيادة بالباقة المهنية وقوة الشخصية.	1.89	.734	موافق	5
التأثير المثالي		1.9707	.58131	موافق	

رقم الفقرة	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
1	36	24	84	56	28	18.7	2	1.3	-	-
2	43	28.7	77	51.3	26	17.3	4	2.7	-	-
3	44	29.3	75	50	22	14.7	8	5.3	1	0.7
4	38	25.3	72	48	33	22	6	4	1	0.7
5	43	28.7	85	56.7	18	12	3	2	1	0.7

ب- الحافز الإلهامي:

- جاءت العبارة رقم 3 " تمتلك القيادة رؤية واضحة لمستقبل العمل " في المرتبة الأولى بوسط حسابي 2.04 وانحراف معياري 834. وبالتالي فإن اتجاه إجابات أفراد العينة هو الموافقة حسب مقياس ليكارت الخماسي .

- جاءت العبارة رقم 5 " تشجع القيادة الموظفين على تقديم الاقتراحات " في المرتبة الثانية بوسط حسابي بلغ 1.99 وانحراف معياري 839. وبالتالي فإن اتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة هو الموافقة.

- جاءت العبارة رقم 1 " تنمي القيادة روح المنافسة لدى الموظفين " في المرتبة الثالثة بوسط حسابي بلغ 1.95 وانحراف معياري 850. وبالتالي فإن اتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة هو الموافقة .

- كما جاءت العبارة رقم 2 " تعزز القيادة روح الفريق الواحد في العمل " في الترتيب الرابع بوسط حسابي 1.88 وانحراف معياري 741. وبالتالي فإن اتجاه أفراد عينة الدراسة الموافقة .

- كما جاءت العبارة رقم 4 " تؤكد القيادة على أهمية وجود حس جماعي برسالة العمل " في الترتيب الخامس بوسط حسابي 1.86 وانحراف معياري 803. وبالتالي فإن اتجاه أفراد عينة الدراسة الموافقة .

وبشكل عام تبين من الجدول أن الوسط الحسابي لجميع فقرات البعد الأول الحافز الإلهامي 1.9440 وانحراف معياري 63800. وبالتالي فإن اتجاه أفراد عينة الدراسة هو الموافقة علي حسب مقياس ليكارت الخماسي .

الجدول 11: الحافز الإلهامي

م	الحافز الإلهامي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه الترتيب
1	تنمي القيادة روح المنافسة لدى الموظفين.	1.95	850.	موافق 3

2	تعزز القيادة روح الفريق الواحد في العمل.	1.88	.741	موافق	4
3	تمتلك القيادة رؤية واضحة لمستقبل العمل.	2.04	.834	موافق	1
4	تؤكد القيادة على أهمية وجود حس جماعي برسالة العمل.	1.86	.803	موافق	5
5	تشجع القيادة الموظفين على تقديم الاقتراحات.	1.99	.839	موافق	2
الحافز الإلهامي		1.9440	.63800	موافق	

رقم الفقرة	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
1	49	32.7	68	45.3	26	17.3	6	4	1	0.7
2	47	31.3	78	52	21	14	4	2.7	-	-
3	39	26	75	50	28	18.7	7	4.7	1	0.7
4	52	34.7	74	49.3	18	12	5	3.3	1	0.7
5	41	27.3	79	52.7	22	14.7	6	4	2	1.3

ج-الإستثارة الفكرية:

- جاءت العبارة رقم 2 " هناك تواصل مستمر بين القيادة والموظفين داخل المنظمة " في المرتبة الأولى بوسط حسابي 2.05 انحراف معياري 842. بالتالي فإن اتجاه إجابات أفراد العينة هو الموافقة حسب مقياس ليكارت الخماسي .

- جاءت العبارة رقم 4 " تنهي القيادة من إيمان الموظفين بعمليات التغيير في المنظمة " في المرتبة الثانية بوسط حسابي بلغ 2.04 وانحراف معياري 881. وبالتالي فإن اتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة هو الموافقة.

- جاءت العبارة رقم 3 " تعزز القيادة من شعور الموظفين بالمسؤولية تجاه المنظمة " في المرتبة الثالثة بوسط حسابي بلغ 1.99 وانحراف معياري 863. وبالتالي فإن اتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة هو الموافقة .

- كما جاءت العبارة رقم 5 " تشجع القيادة الموظفين على اكتشاف حلول إبداعية لمشكلات العمل التي تواجههم " في الترتيب الرابع بوسط حسابي 1.99 وانحراف معياري 786. وبالتالي فإن اتجاه أفراد عينة الدراسة الموافقة .

- كما جاءت العبارة رقم 1" تبحث القيادة عن تصورات مختلفة عند حل المشكلات " في الترتيب الخامس بوسط حسابي 1.91 وانحراف معياري 759. وبالتالي فإن اتجاه أفراد عينة الدراسة الموافقة .

وبشكل عام تبين من الجدول أن الوسط الحسابي لجميع فقرات البعد الأول الاستثارة الفكرية 1.9473 وانحراف معياري 66150. وبالتالي فإن اتجاه أفراد عينة الدراسة هو الموافقة علي حسب مقياس ليكارت الخماسي .

الجدول 12: الاستثارة الفكرية

م	الاستثارة الفكرية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
1	تبحث القيادة عن تصورات مختلفة عند حل المشكلات.	1.91	.759	موافق	5

2	هناك تواصل مستمر بين القيادة والموظفين داخل المنظمة.	2.05	.842	موافق	1
3	تعزز القيادة من شعور الموظفين بالمسئولية تجاه المنظمة.	1.99	.863	موافق	3
4	تنمي القيادة من إيمان الموظفين بعمليات التغيير في المنظمة.	2.04	.881	موافق	2
5	تشجع القيادة الموظفين على اكتشاف حلول إبداعية لمشكلات العمل التي تواجههم.	1.99	.786	موافق	4
الاستثارة الفكرية		1.9973	.66150	موافق	

رقم الفقرة	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
1	46	30.7	75	50	25	16.7	4	2.7	-	-
2	36	24	80	53.3	27	18	4	2.7	3	2
3	42	28	78	52	22	14.7	5	3.3	3	2
4	41	27.3	74	49.3	25	16.7	8	5.3	2	1.3
5	38	25.3	85	56.7	18	12	9	6	-	-

د-مراعاة الشعور الفردي:

- جاءت العبارة رقم 3 "تولي القيادة اهتمامها بكل الموظفين دون استثناء أو تحيز" في المرتبة الأولى بوسط حسابي 2.07 وانحراف معياري 844. وبالتالي فإن اتجاه إجابات أفراد العينة هو الموافقة حسب مقياس ليكارت الخماسي .

- جاءت العبارة رقم 2 "تحرص القيادة على تحقيق رغبات الموظفين واحتياجاتهم" في المرتبة الثانية بوسط حسابي بلغ 2.05 وانحراف معياري 830. وبالتالي فإن اتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة هو الموافقة.

- جاءت العبارة رقم 5 "تحرص القيادة على تزويد الموظفين بكل المعلومات اللازمة لأداء عملهم" في المرتبة الثالثة بوسط حسابي بلغ 2.05 وانحراف معياري 792. وبالتالي فإن اتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة هو الموافقة .

- كما جاءت العبارة رقم 1 "تراعي القيادة الفروقات الشخصية بين الموظفين" في الترتيب الرابع بوسط حسابي 2.03 وانحراف معياري 827. وبالتالي فإن اتجاه أفراد عينة الدراسة الموافقة .

- كما جاءت العبارة رقم 4 "تشجع القيادة على تطوير قدرات الموظفين الفردية من خلال التعلم" في الترتيب الخامس بوسط حسابي 1.97 وانحراف معياري 831. وبالتالي فإن اتجاه أفراد عينة الدراسة الموافقة .

وبشكل عام تبين من الجدول أن الوسط الحسابي لجميع فقرات البعد الأول مراعاة الشعور الفردي 2.0333 وانحراف معياري 65597. وبالتالي فإن اتجاه أفراد عينة الدراسة هو الموافقة علي حسب مقياس ليكارت الخماسي .

الجدول 13: مراعاة الشعور الفردي

م	مراعاة الشعور الفردي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
1	تراعي القيادة الفروقات الشخصية بين الموظفين.	2.03	827.	موافق	4

2	موافق	.830	2.05	تحرص القيادة على تحقيق رغبات الموظفين واحتياجاتهم.	2
1	موافق	.844	2.07	تولي القيادة اهتمامها بكل الموظفين دون استثناء أو تحيز.	3
5	موافق	.831	1.97	تشجع القيادة على تطوير قدرات الموظفين الفردية من خلال التعلم.	4
3	موافق	.792	2.05	تحرص القيادة على تزويد الموظفين بكل المعلومات اللازمة لأداء عملهم.	5
موافق		.65597	2.0333	مراعاة الشعور الفردي	

غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		رقم الفقرة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
-	-	5.3	8	19.3	29	48	72	27.3	41	1
2	3	3.3	5	14.7	22	57.3	86	22.7	34	2
-	-	8	12	15.3	23	52.7	79	24	36	3
-	-	6	9	14.7	22	49.3	74	30	45	4
-	-	6	9	16	24	55.3	83	22.7	34	5

ثالثاً: البعد الثاني : أبعاد تعزيز السمعة التنظيمية:

هـ- جودة الخدمة :

- جاءت العبارة رقم 3 " تهتم المنظمة بتقديم أفضل ما لديها من خدمات من أجل تحقيق أهدافها " في المرتبة الأولى بوسط حسابي 2.02 انحراف معياري 807. بالتالي فإن اتجاه إجابات أفراد العينة هو الموافقة حسب مقياس ليكارت الخماسي .

- جاءت العبارة رقم 4 " توفر المنظمة كافة المتطلبات لتطوير الخدمات المقدمة " في المرتبة الثانية بوسط حسابي بلغ 2.07 وانحراف معياري 808. وبالتالي فإن اتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة هو الموافقة.

- جاءت العبارة رقم 3 " تساهم الإدارة بأفكار جديدة واقتراحات بناءة من شأنها تحسين جودة الخدمة المقدمة للمستفيد " في المرتبة الثالثة بوسط حسابي بلغ 1.96 وانحراف معياري 684. وبالتالي فإن اتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة هو الموافقة .

- كما جاءت العبارة رقم 1 " تؤكد المنظمة على الالتزام بجودة الخدمة وفقاً لخطط وبرامج مدروسة " في الترتيب الرابع بوسط حسابي 1.75 وانحراف معياري 675. وبالتالي فإن اتجاه أفراد عينة الدراسة الموافقة .

وبشكل عام تبين من الجدول أن الوسط الحسابي لجميع فقرات البعد الثاني جودة الخدمة 1.9500 وانحراف معياري 57565. وبالتالي فإن اتجاه أفراد عينة الدراسة هو الموافقة علي حسب مقياس ليكارت الخماسي .

الجدول 14: جودة الخدمة

م	جودة الخدمة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
1	تؤكد المنظمة على الالتزام بجودة الخدمة وفقاً لخطط وبرامج مدروسة.	1.75	.675	موافق	4
2	تساهم الإدارة بأفكار جديدة واقتراحات بناءة من شأنها تحسين جودة الخدمة المقدمة للمستفيد.	1.96	.684	موافق	3
3	تهتم المنظمة بتقديم أفضل ما لديها من خدمات من أجل تحقيق أهدافها.	2.02	.807	موافق	1
4	توفر المنظمة كافة المتطلبات لتطوير الخدمات المقدمة	2.07	.808	موافق	2
	جودة الخدمة	1.9500	.57565	موافق	

رقم الفقرة	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
1	56	37.3	76	50.7	17	11.3	1	0.7	-	-
2	36	24	86	57.3	26	17.3	2	1.3	-	-
3	41	27.3	70	46.7	35	23.3	3	2	1	0.7

0.7	1	5.3	8	16	24	56	84	22	33	4
-----	---	-----	---	----	----	----	----	----	----	---

و- الإبداع :

- جاءت العبارة رقم 3 " تسعى المنظمة إلى توفير مناخ تنظيمي يدفع الموظفين إلى الإبداع والتميز " في المرتبة الأولى بوسط حسابي 2.01 وانحراف معياري 746. بالتالي فإن اتجاه إجابات أفراد العينة هو الموافقة حسب مقياس ليكارت الخماسي .

- جاءت العبارة رقم 1 " يلقي التجديد والابداع تشجيعاً من الإدارة " في المرتبة الثانية بوسط حسابي بلغ 1.95 وانحراف معياري 826. وبالتالي فإن اتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة هو الموافقة.

- جاءت العبارة رقم 4 " تحرص المنظمة على اقتراح أساليب جديدة لأداء العمل " في المرتبة الثالثة بوسط حسابي بلغ 1.94 وانحراف معياري 726. وبالتالي فإن اتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة هو الموافقة .

- كما جاءت العبارة رقم 2 " تمتلك المنظمة من البدائل ولمقترحات ما يوصلها لحل أي مشكلة طارئة " في الترتيب الرابع بوسط حسابي 1.95 وانحراف معياري 826. وبالتالي فإن اتجاه أفراد عينة الدراسة الموافقة .

وبشكل عام تبين من الجدول أن الوسط الحسابي لجميع فقرات البعد الثاني الإبداع 1.9467 وانحراف معياري 60865. وبالتالي فإن اتجاه أفراد عينة الدراسة هو الموافقة علي حسب مقياس ليكارت الخماسي .

الجدول 15: الإبداع

م	الإبداع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه الترتيب
1	يلقى التجديد والابداع تشجيعاً من الإدارة.	1.95	826.	موافق 2

2	تمتلك المنظمة من البدائل ولقترحات ما يوصلها لحل أي مشكلة طارئة.	1.89	.657	موافق	4
3	تسعى المنظمة إلى توفير مناخ تنظيمي يدفع الموظفين إلى الإبداع والتميز.	2.01	.746	موافق	1
4	تحرص المنظمة على اقتراح أساليب جديدة لأداء العمل.	1.94	.726	موافق	3
الإبداع		1.9467	.60865	موافق	

رقم الفقرة	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
1	46	30.7	74	49.3	23	15.3	6	4	1	0.7
2	37	24.7	96	64	13	8.7	4	2.7	-	-
3	35	23.3	85	56.7	24	16	6	4	-	-
4	40	26.7	83	55.3	23	15.3	4	2.7	-	-

ز- المسؤولية الاجتماعية :

- جاءت العبارة رقم 4 " يتوفر لدى الإدارة الشعور بالمسؤولية والالتزام الشخصي لاتخاذ إجراءات لوقف اهدار الموارد " في المرتبة الأولى بوسط حسابي 2.07 انحراف معياري 868. وبالتالي فإن اتجاه إجابات أفراد العينة هو الموافقة حسب مقياس ليكارت الخماسي .
- جاءت العبارة رقم 3 " تأخذ المنظمة بعين الاعتبار آراء ومقترحات الموظفين حول أنشطتها وخدماتها " في المرتبة الثانية بوسط حسابي بلغ 2.04 وانحراف معياري 904. وبالتالي فإن اتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة هو الموافقة.
- جاءت العبارة رقم 1 " تساهم المنظمة بأنشطة تطوعية في التحسين الاجتماعي والاقتصادي والبيئي للمجتمع " في المرتبة الثالثة بوسط حسابي بلغ 1.93 وانحراف معياري 791. وبالتالي فإن اتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة هو الموافقة .
- كما جاءت العبارة رقم 2 " تلتزم المنظمة بالقوانين وتتسم بالشفافية وتحترم البيئة والمجتمع " في الترتيب الرابع بوسط حسابي 1.93 وانحراف معياري 706. وبالتالي فإن اتجاه أفراد عينة الدراسة الموافقة .
- وبشكل عام تبين من الجدول أن الوسط الحسابي لجميع فقرات البعد الثاني المسؤولية الاجتماعية 1.9933 وانحراف معياري 66614. وبالتالي فإن اتجاه أفراد عينة الدراسة هو الموافقة علي حسب مقياس ليكارت الخماسي .

الجدول 16: المسؤولية الاجتماعية

م	المسؤولية الاجتماعية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه الترتيب
1	تساهم المنظمة بأنشطة تطوعية في التحسين الاجتماعي والاقتصادي والبيئي للمجتمع.	1.93	.791	موافق 3
2	تلتزم المنظمة بالقوانين وتتسم بالشفافية وتحترم البيئة والمجتمع.	1.93	.706	موافق 4

2	موافق	.904	2.04	تأخذ المنظمة بعين الاعتبار آراء ومقترحات الموظفين حول أنشطتها وخدماتها.	3
1	موافق	.868	2.07	يتوفر لدى الإدارة الشعور بالمسؤولية والالتزام الشخصي لاتخاذ إجراءات لوقف اهدار الموارد.	4
موافق		.66614	1.9933	المسئولية الاجتماعية	

غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		رقم الفقرة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
0.7	1	3.3	5	14	21	52.7	79	29.3	44	1
0.7	1	1.3	2	13.3	20	59.3	89	25.3	38	2
0.7	1	7.3	11	16.7	25	46	69	29.3	44	3
0.7	1	5.3	8	21.3	32	46	69	26.7	40	4

رابعاً: اختبار فرضيات الدراسة:

أ. 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 بمحافظه جدة.

وينبثق عن هذا الفرض الرئيسي 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 بمحافظه 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 بمحافظه جدة عند مستوي (0.05%)، حيث كانت نسبة الدلالة (0.000) مما يوضح أن التأثير المثالي يؤثر بشكل كبير علي تعزيز السمعة التنظيمية للمنظمة ، حيث انه يكون أكثر فاعلية ويؤثر علي المنظمة بشكل كبير.

الجدول: 17 التأثير المثالي كأحد أبعاد القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.661 ^a	.438	.434	.41312
a. Predictors: (Constant), للتأثير المثالي كأحد أبعاد القيادة التحويلية, (Constant)				

ANOVA ^a					
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	Sig.
1	Regression	19.651	1	19.651	.000 ^b

	Residual	25.259	148	.171		
	Total	44.909	149			
a. Dependent Variable: تعزيز السمعة التنظيمية						
b. Predictors: (Constant) للتأثير المثالي كأحد أبعاد القيادة التحويلية						

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.732	.120		6.123	.000
	للتأثير المثالي كأحد أبعاد القيادة التحويلية	.625	.058	.661	10.730	.000
a. Dependent Variable: تعزيز السمعة التنظيمية						

- 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 بمحافظة جدة.

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في الجدول وجود علاقة ذو دلالة إحصائية الحافز الإلهامي 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 الحافز الإلهامي يؤثر بشكل كبير علي تعزيز السمعة التنظيمية للمنظمة

الجدول 18 :الحافز الإلهامي كأحد أبعاد القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.722 ^a	.521	.518	.38119
a. Predictors: (Constant), الحافز الإلهامي كأحد أبعاد القيادة التحويلية				

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	23.404	1	23.404	161.063	.000 ^b
	Residual	21.506	148	.145		
	Total	44.909	149			
a. Dependent Variable: تعزيز السمعة التنظيمية						
b. Predictors: (Constant), الحافز الإلهامي كأحد أبعاد القيادة التحويلية						

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.756	.100		7.549	.000
	الحافز - ب كأحد الإلهامي، القيادة أبعاد التحويلية.	.621	.049	.722	12.691	.000
a. Dependent Variable: تعزيز السمعة التنظيمية						

- 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 بمحافظة جدة.

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في الجدول وجود علاقة ذو دلالة إحصائية الاستثارة الفكرية 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 الاستثارة الفكرية يؤثر بشكل كبير علي تعزيز السمعة التنظيمية للمنظمة.

الجدول 19: الاستثارة الفكرية كأحد أبعاد القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.719 ^a	.517	.514	.38272
a. Predictors: (Constant), الاستثارة الفكرية كأحد أبعاد القيادة التحويلية ف				

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	23.231	1	23.231	158.605	.000 ^b
	Residual	21.678	148	.146		
	Total	44.909	149			
a. Dependent Variable: تعزيز السمعة التنظيمية						
b. Predictors: (Constant), الاستثارة الفكرية كأحد أبعاد القيادة التحويلية						

Coefficients ^a				
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.771	.100		7.735	.000
	الإستشارة-ج كأحد الفكرية، القيادة أبعاد التحويلية.	.597	.047	.719	12.594	.000
a. Dependent Variable: تعزيز السمعة التنظيمية						

- 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 بمحافظة جدة.

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في الجدول وجود علاقة ذو دلالة إحصائية مراعاة لشعور الفردي 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 مراعاة الشعور الفردي يؤثر بشكل كبير علي تعزيز السمعة التنظيمية للمنظمة.

الجدول 20: مراعاة لشعور الفردي كأحد أبعاد القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.793 ^a	.629	.626	.33562
a. Predictors: (Constant), أبعاد القيادة التحويلية				

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	28.239	1	28.239	250.708	.000 ^b
	Residual	16.670	148	.113		
	Total	44.909	149			
a. Dependent Variable: تعزيز السمعة التنظيمية						
b. Predictors: (Constant), أبعاد القيادة التحويلية						

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.614	.090		6.857	.000
	الشعور مراعاة-د أبعاد كأحد الفردي، التحويلية القيادة	.664	.042	.793	15.834	.000
a. Dependent Variable: تعزيز السمعة التنظيمية						

ب. 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 بمحافظة جدة تعزى لمتغيرات الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي..

● لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لدور القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية من وجهة نظر الموظفين الإداريين في الشؤون الصحية بمحافظة جدة تعزى لمتغيرات الجنس.

يتبين من الجدول وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) في استجابة عينة الدراسة نحو دور القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية من وجهة نظر الموظفين الإداريين في الشؤون الصحية بمحافظة جدة تعزى لمتغيرات الجنس ، حيث يتبين ان الجنس يؤثر في دور القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية .

الجدول 21: وجود فروق ذات دلالة احصائية في استجابة عينة الدراسة نحو دور القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية تعزى لمتغيرات الجنس

Descriptives									
		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
تعزيز السمعة التنظيمية	ذكر	12	1.889	.53466	.0480	1.794	1.984	1.00	3.17
		4	8		1	7	8		
	أنثى	26	2.314	.48494	.0951	2.118	2.510	1.50	3.75
			1		1	2	0		
	Total	15	1.963	.54900	.0448	1.874	2.051	1.00	3.75
		0	3		3	8	9		
أبعاد القيادة التحويلية	ذكر	12	1.912	.55621	.0499	1.813	2.011	1.00	3.65
		4	5		5	6	4		
	أنثى	26	2.338	.46783	.0917	2.149	2.527	1.70	3.40
			5		5	5	4		
	Total	15	1.986	.56417	.0460	1.895	2.077	1.00	3.65
		0	3		6	3	4		

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
تعزيز السمعة التنظيمية	Between Groups	3.870	1	3.870	13.955	.000
	Within Groups	41.040	148	.277		

	Total	44.909	149			
القيادة التحويلية	Between Groups	3.900	1	3.900	13.261	.000
	Within Groups	43.525	148	.294		
	Total	47.424	149			

● لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لدور القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية من وجهة نظر الموظفين الإداريين في الشؤون الصحية بمحافظة جدة تعزى لمتغيرات العمر.

يتبين من الجدول وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) في استجابة عينة الدراسة نحو دور القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية من وجهة نظر الموظفين الإداريين في الشؤون الصحية بمحافظة جدة تعزى لمتغيرات العمر ، حيث يتبين ان العمر يؤثر في دور القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية .

الجدول 22:: وجود فروق ذات دلالة احصائية في استجابة عينة الدراسة نحو دور القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية تعزى لمتغيرات العمر

Descriptives									
		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
تعزيز السمعة التنظيمية	من أقل سنة (30)	48	1.6753	.60759	.08770	1.4989	1.8518	1.00	3.08
	(30) من إلى سنة من أقل سنة (40)	35	2.0190	.62560	.10575	1.8041	2.2339	1.00	3.75
	(40) من إلى سنة من أقل سنة (50)	57	2.1477	.33408	.04425	2.0590	2.2363	1.33	3.25

	من (50) سنة فأكثر	10	2.1000	.44583	.14098	1.7811	2.4189	1.33	2.75
	Total	150	1.9633	.54900	.04483	1.8748	2.0519	1.00	3.75
القيادة التحويلية	من أقل سنة (30)	48	1.6792	.59455	.08582	1.5065	1.8518	1.00	3.10
	(30) من إلى سنة من أقل سنة (40)	35	2.0414	.61147	.10336	1.8314	2.2515	1.00	3.40
	(40) من إلى سنة من أقل سنة (50)	57	2.2219	.40971	.05427	2.1132	2.3306	1.20	3.65
	(50) من سنة فأكثر	10	1.9250	.30935	.09782	1.7037	2.1463	1.60	2.35
	Total	150	1.9863	.56417	.04606	1.8953	2.0774	1.00	3.65

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
تعزيز السمعة التنظيمية	Between Groups	6.213	3	2.071	7.814	.000
	Within Groups	38.696	146	.265		
	Total	44.909	149			
القيادة التحويلية	Between Groups	7.837	3	2.612	9.634	.000
	Within Groups	39.588	146	.271		
	Total	47.424	149			

● لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لدور القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية من وجهة نظر الموظفين الإداريين في الشؤون الصحية بمحافظة جدة تعزى لمتغيرات المؤهل العلمي.

يتبين من الجدول وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) في استجابة عينة الدراسة نحو دور القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية من وجهة نظر الموظفين الإداريين في الشؤون الصحية بمحافظة جدة تعزى لمتغيرات المؤهل العلمي ، حيث يتبين ان المؤهل العلمي يؤثر في دور القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية .

الجدول 23 : وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة نحو دور القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية تعزى لمتغيرات المؤهل العلمي

Descriptives									
		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
تعزيز السمعة التنظيمية	ثانوية عامة فأقل	5	1.4333	.43859	.19614	.8888	1.9779	1.00	2.17
	دبلوم بعد الثانوي	5	1.7833	.48448	.21667	1.1818	2.3849	1.00	2.25
	جامعي	105	2.0381	.53059	.05178	1.9354	2.1408	1.00	3.75
	أعلى من جامعي	35	1.8405	.57500	.09719	1.6430	2.0380	1.00	3.17
	Total	150	1.9633	.54900	.04483	1.8748	2.0519	1.00	3.75
القيادة التحويلية	ثانوية عامة فأقل	5	1.3800	.24135	.10794	1.0803	1.6797	1.10	1.65

دبلوم بعد الثانوي	5	1.7300	.49066	.21943	1.1208	2.3392	1.00	2.15
جامعي	105	2.1005	.54369	.05306	1.9953	2.2057	1.00	3.65
أعلى من جامعي	35	1.7671	.54959	.09290	1.5784	1.9559	1.00	3.40
Total	150	1.9863	.56417	.04606	1.8953	2.0774	1.00	3.65

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
تعزير السمعة التنظيمية	Between Groups	2.682	3	.894	3.091	.029
	Within Groups	42.228	146	.289		
	Total	44.909	149			
القيادة التحويلية	Between Groups	5.216	3	1.739	6.014	.001
	Within Groups	42.208	146	.289		
	Total	47.424	149			

● لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لدور القيادة التحويلية في تعزير السمعة التنظيمية من وجهة نظر الموظفين الإداريين في الشؤون الصحية بمحافظة جدة تعزى لمتغيرات سنوات الخبرة .

يتبين من الجدول وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) في استجابة عينة الدراسة نحو دور القيادة التحويلية في تعزير السمعة التنظيمية من وجهة نظر الموظفين الإداريين في الشؤون الصحية بمحافظة جدة تعزى لمتغيرات سنوات الخبرة ، حيث يتبين ان سنوات الخبرة يؤثر في دور القيادة التحويلية في تعزير السمعة التنظيمية .

الجدول 24 : وجود فروق ذات دلالة احصائية في استجابة عينة الدراسة نحو دور القيادة التحويلية في تعزير السمعة التنظيمية تعزى لمتغيرات سنوات الخبرة

Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
تعزيز السمعة التنظيمية	أقل 5 من سنوات	43	1.649 2	.59666	.0909 9	1.465 6	1.832 9	1.00	2.92
	5 من سنوات إلى أقل 10 من سنوات	25	2.070 0	.47610	.0952 2	1.873 5	2.266 5	1.25	3.17
	10 من سنوات إلى أقل 15 من سنة	58	2.132 2	.47758	.0627 1	2.006 6	2.257 8	1.00	3.75
	15 من سنة فأكثر	24	2.006 9	.47961	.0979 0	1.804 4	2.209 5	1.00	2.92
	Total	150	1.963 3	.54900	.0448 3	1.874 8	2.051 9	1.00	3.75
القيادة التحويلية	أقل 5 من سنوات	43	1.700 0	.62288	.0949 9	1.508 3	1.891 7	1.00	3.10
	5 من سنوات إلى أقل 10 من سنوات	25	2.086 0	.44687	.0893 7	1.901 5	2.270 5	1.40	3.40

10 من سنوات إلى أقل 15 من سنة	58	2.163 8	.51417	.0675 1	2.028 6	2.299 0	1.00	3.65
15 من سنة فأكثر	24	1.966 7	.49600	.1012 5	1.757 2	2.176 1	1.00	3.10
Total	15 0	1.986 3	.56417	.0460 6	1.895 3	2.077 4	1.00	3.65

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
تعزيز السمعة التنظيمية	Between Groups	6.226	3	2.075	7.833	.000
	Within Groups	38.683	146	.265		
	Total	44.909	149			
القيادة التحويلية	Between Groups	5.610	3	1.870	6.529	.000
	Within Groups	41.815	146	.286		
	Total	47.424	149			

● لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لدور القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية من وجهة نظر الموظفين الإداريين في الشؤون الصحية بمحافظة جدة تعزى لمتغيرات المسمى الوظيفي .

يتبين من الجدول وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) في استجابة عينة الدراسة نحو دور القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية من وجهة نظر الموظفين الإداريين في الشؤون الصحية بمحافظة جدة تعزى لمتغيرات المسمى الوظيفي، حيث يتبين أن المسمى الوظيفي يؤثر في دور القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية.

الجدول 25: وجود فروق ذات دلالة احصائية في استجابة عينة الدراسة نحو دور القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية تعزى لمتغيرات المسمى الوظيفي

Descriptives									
		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
تعزيز السمعة التنظيمية	مدير	25	1.8733	.57137	.11427	1.6375	2.1092	1.00	3.08
	رئيس قسم	22	1.8598	.50943	.10861	1.6340	2.0857	1.00	3.00
	مساعِد رئيس قسم	32	2.1328	.58501	.10342	1.9219	2.3437	1.00	3.75
	سكرتير	22	2.0530	.23786	.05071	1.9476	2.1585	1.33	2.50
	إداري	30	2.1444	.51460	.09395	1.9523	2.3366	1.00	3.25
	أخري	19	1.5263	.57739	.13246	1.2480	1.8046	1.00	2.92
	Total	150	1.9633	.54900	.04483	1.8748	2.0519	1.00	3.75
القيادة التحويلية	مدير	25	1.6500	.43229	.08646	1.4716	1.8284	1.00	2.55
	رئيس قسم	22	1.9273	.43989	.09379	1.7322	2.1223	1.00	3.00
	مساعِد رئيس قسم	32	2.2078	.56784	.10038	2.0031	2.4125	1.00	3.40
	سكرتير	22	2.1500	.26232	.05593	2.0337	2.2663	1.35	2.80

	إداري	30	2.220 0	.58052	.1059 9	2.003 2	2.436 8	1.00	3.65
	أخري	19	1.565 8	.64980	.1490 7	1.252 6	1.879 0	1.00	3.10
	Total	15 0	1.986 3	.56417	.0460 6	1.895 3	2.077 4	1.00	3.65

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
تعزيز السمعة التنظيمية	Between Groups	6.147	5	1.229	4.567	.001
	Within Groups	38.762	144	.269		
	Total	44.909	149			
القيادة التحويلية	Between Groups	10.062	5	2.012	7.756	.000
	Within Groups	37.362	144	.259		
	Total	47.424	149			

الفصل الخامس: النتائج العامة والتوصيات

أولاً: النتائج العامة:

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج وهي :

- (1) اتضح ان التأثير المثالي لإبعاد القيادة التحويلية تمثل من خلال تجاوز القائد مصالحه الذاتية بهدف تحقيق المصلحة العامة للعمل، وتتمتع القيادة بقدرة عالية على التأثير بالموظفين.
- (2) كما تبين الحافز الإلهامي لإبعاد القيادة التحويلية في امتلاك القيادة رؤية واضحة لمستقبل العمل، و تشجع القيادة الموظفين على تقديم الاقتراحات.
- (3) كما تبينت الاستثارة الفكرية من خلال التواصل المستمر بين القيادة والموظفين داخل المنظمة ، كما تنمي القيادة من إيمان الموظفين بعمليات التغيير في المنظمة.
- (4) واتضح مراعاة الشعور الفردي للقياد التحويلية في تولي القيادة اهتمامها بكل الموظفين دون استثناء أو تحيز
- (5) ، وحرص القيادة على تحقيق رغبات الموظفين واحتياجاتهم .
- (6) واتضحت 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.
- (7) كما تمثل الابداع في تعزيز السمعة التنظيمية في سعي المنظمة إلى توفير مناخ تنظيمي يدفع الموظفين إلى الإبداع والتميز ، كما يلقي التجديد والابداع تشجيعاً من الإدارة.
- (8) وان المسؤولية الاجتماعية تساعد علي تعزيز السمعة التنظيمية من خلال توفير لدي الإدارة الشعور بالمسؤولية والالتزام الشخصي لاتخاذ إجراءات لوقف اهدار الموارد ، الي جانب الاخذ في عين الاعتبار آراء ومقترحات الموظفين حول أنشطتها وخدماتها.
- (9) كما تبين وجود علاقة ذو دلالة إحصائية بين أبعاد القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية من وجهة نظر الموظفين الإداريين في الشؤون الصحية بمحافظة جدة.

10) كما 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.

ثانيًا: التوصيات:

ومن النتائج السابقة توصلت الدراسة الى التوصيات التالية:

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

المراجع

أولاً: المراجع والمصادر العربية.

- 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.
- أبو هتلة، خالد سعيد (2014). مفهوم التحول في السلوك القيادي في المنظمات، *مجلة القراءة والمعرفة، جامعة عين شمس*، ع 153، 56-71.
- 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.
- بابكر، كمال الدين حسن (2011). القيادة التحويلية وعلاقتها بمستوى الإبداع الإداري: دراسة ميدانية على قطاع الاتصالات في السودان، *مجلة البحوث المالية والتجارية*، جامعة بورسعيد، ع 2، 145-168.
- برباوي، كمال (2019). علاقة القيادة التحويلية بالولاء التنظيمي: دراسة حالة مؤسسة الجزائر للمياه، *مجلة اقتصاديات المال والأعمال*، ع 10، 412-436.
- بني عيسى، اعتدال محمد (2020). *مهددات السمعة التنظيمية في القطاع العام الأردني*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن.
- جاد الرب، سيد محمد (2012). *القيادة الاستراتيجية*، ط 2، القاهرة: دار الحكمة للطباعة والنشر.

- الحجايا، ناصر نواف (2021). *أثر المسؤولية المجتمعية في تحسين السمعة التنظيمية بوجود المعمارية التنظيمية كمتغير معدل في البنوك التجارية الأردنية* ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة عمان العربية ، الأردن.
- الحري، رافدة عمر (2010). *القيادة وإدارة الجودة في التعليم العالي*، ط2 ، الأردن : دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- الخصاونة، معن يوسف (2018). *تنوع الموارد البشرية وأثرها في جودة حياة العمل بوجود القيادة التحويلية كمتغير وسيط*، دراسة تطبيقية في شركات الاتصالات في المملكة الأردنية الهاشمية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة مؤتة، الأردن.
- الخصاونة، معن يوسف (2021). *تأثير القيادة التحويلية في جودة حياة العمل: دراسة تطبيقية على العاملين في شركات الاتصالات بالمملكة الأردنية الهاشمية*، *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية*، مج5 ، ع4 ، 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.
- الدليمي، عراك عبود و صلاح، أحمد (2017). *إنعكاس إدارة علاقات الزبون في تعزيز سمعة المنظمة: دراسة استطلاعية لعينة من المصارف العراقية الخاصة في مدينة بغداد*، *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية* ، الجامعة الإسلامية بغزة ، مج25 ، ع3 ، 52- 75.
- الزومان، موسى بنت محمد (2021). *أثر القيادة التحويلية على تطبيق إدارة المعرفة: دراسة ميدانية على عينة من موظفي الأجهزة الحكومية في مدينة الرياض*، *مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية*، جامعة الكويت، س47، ع181، 241-270.
- الزيايدي ، بسنت عادل (2020). *أثر الرسوخ الوظيفي في دعم سمعة المنظمة: دراسة ميدانية، المجلة العربية للإدارة*، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، مج40 ، ع4 ، 71- 93.

- السراقي ، غالية نعيان (2018). دور أنماط القيادة الإدارية في تنمية الابداع الإداري: دراسة ميدانية على المصارف التجارية السورية في محافظة حماة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة تشرين ، سوريا .
- السعيدات ، عدنان عطوي (2021). القيادة التحويلية وأثرها على بناء الجدارات الجوهرية: دراسة ميدانية في شركات الاتصالات الأردنية ، مجلة جامعة عمان العربية للبحوث ، مج 5 ، ع 1 ، 141-167.
- الشرايري ، معتصم عبد الله (2020). أثر القيادة التحويلية في تحقيق النجاح الإستراتيجي: جودة حياة العمل متغير وسيط : دراسة ميدانية في الجامعات الخاصة والحكومية العاملة في إقليم شمال الأردن ، أطروحة دكتوراه ، كلية الدراسات العليا ، جامعة مؤتة ، الأردن
- الشيخ ، أماني عبد العاطي و علي ، محسن محمد (2020). أثر القيادة التحويلية على الإبداع التنظيمي: بالتطبيق على المصارف السودانية، أماراباك ، الاكاديمية الأمريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا ، مج 39 ، ع 11 ، 77-92.
- صقر ، زكي محمود (2015) . دور الجدية في العمل في دعم سمعة المنظمة بالتطبيق على البنوك الحكومية والبنوك الاستثمارية ، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، جامعة عين شمس ، ع 3 ، 165-197.
- صلاح الدين ، نسرین صالح (2022). دور الرقابة التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بين براعة الجامعة وسمعتها التنظيمية: دراسة تطبيقية على جامعة السلطان قابوس ، مجلة كلية التربية ، جامعة الإسكندرية ، مج 32 ، ع 2 ، 21-73.
- طالب ، بهاء (2020). متطلبات تطبيق النموذج الأوروبي للتميز المؤسسي EFQM وأثره على السمعة التنظيمية في مستشفيات وزارة الصحة بقطاع غزة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة القدس ، غزة ، فلسطين.
- الطائي ، يوسف حجيم (2013). دور الذكاء الأخلاقي في إدارة سمعة المنظمة : بحث تطبيقي للآراء عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في كليتي العلوم والزراعة في جامعة الكوفة ، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية ، العدد الأول ، مج 15 ، 8-27.

- طه، حسين السيد (2022). العلاقة بين السمعة التنظيمية والثقة التنظيمية: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية في مصر، *المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية* ، مج13 ، ع1 ، 19-28.
- العازمي ، محمد (2006). *القيادة التحويلية وعلاقتها بالإبداع الإداري*. دراسة مسحية على العاملين المدنيين بديوان وزارة الداخلية ، رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية. قسم العلوم الإدارية، الرياض.
- عايض، عبد اللطيف مصلح والقحفة، عبد الكريم صالح (2020). أثر القيادة التحويلية في فاعلية القرارات الإدارية: دراسة ميدانية في الشركات المصنعة للأدوية بالجمهورية اليمنية، *مجلة الدراسات الاجتماعية* ، مج26 ، ع1 ، 1-30.
- عبد الفتاح ، إيمان صالح (2014). نمذجة العلاقة بين السمعة التنظيمية والقدرة التنافسية في ظل وجود الصورة الذهنية كمتغير معدل : دراسة ميدانية على جامعة بورسعيد ، *مجلة البحوث المالية والتجارية* ، جامعة بورسعيد ، ع2 ، 551-618.
- العطار، هيثم (2017). *التمكين الإداري وعلاقته بإبداع العاملين*، رسالة ماجستير، كلية إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية بغزة.
- العمري ، عبد الله مهدي (2008). *تأثير القيادة التحويلية على الثقافة التنظيمية في المنظمات الإماراتية مع التطبيق على قطاع البترول*، أطروحة دكتوراه غير منشورة ، كلية الاقتصاد والعلوم والسياسة ، جامعة القاهرة ، مصر.
- العنزي، عوض خلف (2002). *إدارة جودة الخدمات العامة : المفاهيم وأساليب التطوير*، الكويت: مكتبة الفرح.
- عيسى، عنابي وقسول، الزهرة (2012). إدارة السلوك الأخلاقي والمسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال، *ورقة عمل مقدمة في الملتقى الدولي الثالث*، كلية العلوم الاقتصادية والتجارة وعلوم التسيير، جامعة بشار، الجزائر.
- الغامدي، جمعان بن خلف (2012). *ممارسة مديري مدارس التعليم العام للقيادة التحويلية بمحافظة المخوة* ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة أم القرى.

- فتيح، هالة عبد الرحمن (2018). أثر تطبيق ممارسات القيادة التحويلية على الرضا الوظيفي لدى العاملين: دراسة نظرية، *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية*، جامعة قناة السويس، مج9، ع3، 529-501.
- قرفي، شافي و صحراوي ، حمودي (2016). دور المسؤولية الاجتماعية في دعم سمعة المنظمة : دراسة تحليلية من وجهة نظر إطارات مؤسسة روبية للعصائر ، *مجلة الباحث* ، ع16، 169-155.
- كافي، مصطفى و حمودة ، سمير و أبو عيد ، هاني (2013). *المفاهيم الادارية الحديثة (مبادئ إدارة)* ، عمان : مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع ، الأردن .
- لبزة ، عبد الغني (2021). أثر تبني أبعاد القيادة التحويلية لتحقيق تمكين العاملين: دراسة ميدانية في مؤسسة بونا للمشروبات الغازية عنابة، *مجلة إليزا للبحوث والدراسات* ، مج6، 325-302.
- ماضي ، خليلي والبشيتي ، سها عمر (2020). الدور الوسيط للالتزام التنظيمي في أثر جودة الحياة الوظيفية على السمعة التنظيمية الفلسطينية، *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية* ، شؤون البحث العلمي والدراسات العليا ، الجامعة الإسلامية بغزة ، مج28، ع4، 47-20.
- مصطفى، منى سامي (2022). تأثير اليقظة الاستراتيجية على السمعة التنظيمية: الدور الوسيط للأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على العاملين بمستشفيات جامعة المنصورة، *مجلة البحوث المالية والتجارية*، جامعة بورسعيد، ع3، 543-483.
- موصلي ، محمد (2013). *أثر الذكاء العاطفي في أداء المديرين وأنماط القيادة الإدارية : دراسة ميدانية على الفنادق في مدينة حلب* ، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم إدارة الاعمال ، كلية الاقتصاد ، جامعة حلب ، سوريا.
- نجم ، عبود (2015). *القيادة وإدارة الابتكار* ، ط2 ، الأردن : دار صفاء للنشر والتوزيع.
- نعساني ، عبد المحسن (2008). اختبار أثر أبعاد القيادة التحويلية في الابداع الاداري، *دراسة تطبيقية على المؤسسات التعليمية في سوريا* ، *مجلة تشرين للبحوث والدراسات العلمية* ، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية ، مج30، ع1، 92-78.

- الهبارنة، أحمد كريم (2020). القيادة التحويلية وأثرها في الأداء الاستراتيجي: الدور المعدل لجودة حياة العمل: دراسة تطبيقية في دائرة الجمارك الأردنية، *المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال*، مج 9، ع 1، 153-172.
- الهلالي، الشربيني (2001). استخدام نظريتي القيادة التحويلية والاجرائية وبعض الكليات الجامعية: دراسة ميدانية، *مجلة مستقبل التربية العربية*، ع 21، 99-127.
- ياسين، سمر محمد وأبو ريد، تهاني حسن (2020). أثر القيادة التحويلية على الالتزام التنظيمي: دراسة تطبيقية على العاملين بجامعة الملك خالد، *وماج للبحوث والدراسات*، ع 48، 1-36.

ثانيًا: 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.
- Fink, D. (2002). *Framing Leadership: Contributions and Impediments to Educational Change. International Journal of Leadership in Education*. 5(2).
- 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, Giovanni, Freitas, Zahira (2019). Model of Relationship of Transformational Leadership and university Management, *Dyna Journal*, Vol, 86, Issue, 9-19.

الملاحق

ملحق رقم (1)
استمارة الاستبيان

حفظكم الله

الأخ الفاضل / الأخت الفاضلة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أتمنى منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبانة المرفقة والموجهة إلى الموظفين الإداريين بالشؤون الصحية بمحافظة جدة ، والتي تأتي ضمن إطار مشروع بحثي للحصول على درجة الماجستير التنفيذي بقسم الإدارة العامة بكلية الاقتصاد والإدارة بجامعة الملك عبد العزيز ،
تحت عنوان:

دور القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية:

دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين بالشؤون الصحية بمحافظة جدة

حيث أن إجاباتكم ستساعد الباحث في التوصل إلى الأهداف المرجوة الخاصة بالبحث العلمي وهي تحديد دور القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية للموظفين الإداريين بالشؤون الصحية بمحافظة جدة ، علماً بأن جميع البيانات الواردة في الاستبانة سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وستعامل اجاباتكم بسرية تامة.

وتقبلوا وافر التحية وعظيم التقدير،،،

الباحث / محمد بن خالد السلمي

رقم الجوال: 0559918499

البريد الإلكتروني: MALSULAMI0692@stu.Kau.edu.sa

بإشراف الدكتور: فيصل بن أحمد شعبي.

قسم الإدارة العامة، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز.

أولاً: البيانات الأولية:

الجنس	ذكر	أنثى
العمر	أقل من (30) سنة.	من (30) سنة إلى أقل من (40) سنة.
المؤهل العلمي	من (40) سنة إلى أقل من (50) سنة.	من (50) سنة فأكثر.
سنوات الخبرة	ثانوي وأقل	دبلوم بعد الثانوي
المسمى الوظيفي	جامعي	أعلى من جامعي
	أقل من 5 سنوات	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات
	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	من 15 سنة فأكثر
	مدير	رئيس قسم
	مساعد رئيس قسم	سكرتير
	إداري	أخرى

ثانياً: الأسئلة الموضوعية:

الرجاء اختيار الحقل الذي يتفق مع إجابتك وذلك حسب العبارات الموضحة من الجدول التالي:

أ-التأثير المثالي، كأحد أبعاد القيادة التحويلية.					
م	العبارة	درجة الموافقة			
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة

1	تحظى القيادة في المنظمة بتقدير واحترام الجميع.				
2	تتسم القيادة بالسلوكيات الأخلاقية العالية.				
3	تتمتع القيادة بقدرة عالية على التأثير بالموظفين.				
4	يتجاوز القائد مصالحه الذاتية بهدف تحقيق المصلحة العامة للعمل.				
5	تتميز القيادة بالباقة المهنية وقوة الشخصية.				

ب- الحافز الإلهامي، كأحد أبعاد القيادة التحويلية.

م	العبارة	درجة الموافقة				
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
6	تنمي القيادة روح المنافسة لدى الموظفين.					
7	تعزز القيادة روح الفريق الواحد في العمل.					
8	تمتلك القيادة رؤية واضحة لمستقبل العمل.					
9	تؤكد القيادة على أهمية وجود حس جماعي برسالة العمل.					
10	تشجع القيادة الموظفين على تقديم الاقتراحات.					

ج- الإستثارة الفكرية، كأحد أبعاد القيادة التحويلية.

م	العبارة	درجة الموافقة				
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
11	تبحث القيادة عن تصورات مختلفة عند حل المشكلات.					

12	هناك تواصل مستمر بين القيادة والموظفين داخل المنظمة.				
13	تعزز القيادة من شعور الموظفين بالمسئولية تجاه المنظمة.				
14	تنمي القيادة من إيمان الموظفين بعمليات التغيير في المنظمة.				
15	تشجع القيادة الموظفين على اكتشاف حلول إبداعية لمشكلات العمل التي تواجههم.				

د-مراعاة الشعور الفردي، كأحد أبعاد القيادة التحويلية.

م	العبارة	درجة الموافقة			
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة
16	تراعي القيادة الفروقات الشخصية بين الموظفين.				
17	تحرص القيادة على تحقيق رغبات الموظفين واحتياجاتهم.				
18	تولي القيادة اهتمامها بكل الموظفين دون استثناء أو تحيز.				
19	تشجع القيادة على تطوير قدرات الموظفين الفردية من خلال التعلم.				
20	تحرص القيادة على تزويد الموظفين بكل المعلومات اللازمة لأداء عملهم.				

هـ- جودة الخدمة، كأحد أبعاد تعزيز السمعة التنظيمية.

م	العبارة	درجة الموافقة			
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة
21	تؤكد المنظمة على الالتزام بجودة الخدمة وفقاً لخطط وبرامج مدروسة.				

					تساهم الإدارة بأفكار جديدة واقتراحات بناءة من شأنها تحسين جودة الخدمة المقدمة للمستفيد.	22
					تهتم المنظمة بتقديم أفضل ما لديها من خدمات من أجل تحقيق أهدافها.	23
					توفر المنظمة كافة المتطلبات لتطوير الخدمات المقدمة	24

و- الإبداع، كأحد أبعاد تعزيز السمعة التنظيمية.

م	العبارة	درجة الموافقة				
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
25	يلقى التجديد والابداع تشجيعاً من الإدارة.					
26	تمتلك المنظمة من البدائل ولمقترحات ما يوصلها لحل أي مشكلة طارئة.					
27	تسعى المنظمة إلى توفير مناخ تنظيمي يدفع الموظفين إلى الإبداع والتميز.					
28	تحرص المنظمة على اقتراح أساليب جديدة لأداء العمل.					

ز- المسؤولية الاجتماعية، كأحد أبعاد تعزيز السمعة التنظيمية.

م	العبارة	درجة الموافقة				
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
29	تساهم المنظمة بأنشطة تطوعية في التحسين الاجتماعي والاقتصادي والبيئي للمجتمع.					

					تلتزم المنظمة بالقوانين وتتسم بالشفافية وتحترم البيئة والمجتمع.	30
					تأخذ المنظمة بعين الاعتبار آراء ومقترحات الموظفين حول أنشطتها وخدماتها.	31
					يتوفر لدى الإدارة الشعور بالمسؤولية والالتزام الشخصي لاتخاذ إجراءات لوقف اهدار الموارد.	32