مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: مدى توافر أبعاد التميز التنظيمي في المنظمات الخدمية "دراسة ميدانية في شركة اتصالات سيرتيل"
اسم الكاتب: د. ربى عزت الكنج
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/5519
تاريخ الاسترداد: 2026/11/03 23:24 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية – ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

مدى توافر أبعاد التميز التنظيمي في المنظمات الخدمية
"دراسة ميدانية في شركة اتصالات سيرتيل"

الدكتورة ربى عزت الكنج*

(تاريخ الإيداع 22 / 9 / 2020. قُبِل للنشر في 3 / 11 / 2020)

□ ملخّص □

هدف البحث إلى تحديد مدى توافر أبعاد التميز التنظيمي والمتمثلة بـ: (القيادة، الموارد البشرية، رضا العملاء، رضا العاملين، جودة الخدمات، جودة العمليات)، في المنظمات الخدمية، وذلك بالتطبيق على شركة سيرتيل في محافظة اللاذقية.

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، وشمل مجتمع البحث العاملين في شركة سيريتل، والبالغ عددهم ما يقارب (132) عامل، حيث تمّ توزيع الاستبانة أداة البحث عليهم، وأعيد (126) استبانة كاملة وصالحة للتحليل الإحصائي، وبنسبة استجابة بلغت (95.45%).

أظهرت النتائج أنّ مستوى التميز التنظيمي في الشركة محل الدراسة هو مستوى مرتفع، وبأهمية نسبية بلغت (75.16%)، وقد حصلت جميع الأبعاد الفرعية للتميز التنظيمي على أهمية نسبية مرتفعة ومتقاربة كان أعلاها لبعد رضا العملاء، وأدناها لبعد جودة العميات.

الكلمات المفتاحية: التميز التنظيمي، القيادة، الموارد البشرية، رضا العملاء، رضا العاملين، جودة الخدمات، جودة العمليات.

* مدرّسة، المعهد التقاني للعلوم المالية والمصرفية، رئيس قسم المصارف، اللاذقية، سورية.

The Extent Of Availability Of Organizational Excellence Dimensions In Service Organizations
Field Study In Syriatel Communications Company

Dr. Ruba Ezzat Al-Kanj*

(Received 22 / 9 / 2020. Accepted 3 / 11 / 2020)

□ ABSTRACT □

The aim of the research is to determine the availability of the dimensions of organizational excellence, represented by: (leadership, human resources, customer satisfaction, employee satisfaction, service quality, quality of operations), in service organizations, by applying to Syriatel Company in Lattakia Governorate.

The research was based on the descriptive and analytical approach, and the research community included Syriatel employees, whose number is approximately (132) workers, where the questionnaire was distributed as a search tool to them, and (126) complete and valid questionnaires were returned for statistical analysis, with a response rate of (95.45%).

The results showed that the level of organizational excellence in the company under study is a high level, with a relative importance of (75.16%). All the sub-dimensions of organizational excellence have obtained a high and convergent relative importance, the highest of which was the dimension of customer satisfaction, and the lowest of the quality of operations.

Key words: Organizational Excellence, Leadership, Human Resources, Customer Satisfaction, Employee Satisfaction, Service Quality, Process Quality.

***Assistant Professor, Technical Institute For Banking And Financial Sciences, Head Of Banking Department, Lattakia, Syria.**

مقدمة:

تواجه منظمات الأعمال اليوم تحديات كبيرة كونها تعمل في بيئة ديناميكية معقدة تتسم بالمنافسة الشديدة، وهذا يضع أمامها العديد من التحديات لمواجهة المنافسة الشديدة في بيئة متسارعة التغيير، فإذا ما أرادت المنظمات الاستمرار والنمو في هكذا بيئة يجب عليها أن تجعل من الإبداع والتميز أحد أهم الضرورات لضمان بقائها واستمرارها قوية مؤثرة، فيجب عليها ألا تقف عند حد الكفاءة، بمعنى الالتزام بالقيام بأعمالها بطريقة صحيحة ومتميزة، أو العمل على تأدية وظائفها ضمن نطاق مسؤولياتها بإخلاص، إلا أنه يجب أن يكون لديها الطموح والعمل على استشراف المستقبل، والنظر ببصيرة إلى الأبعد، وأن تكون آمالها نحو الأفضل كي تكون متألقة أفكاراً وأداءاً وأهدافاً، من هناك نجد أنّ المنظمات المتميزة يجب أن تبذل كل ما في وسعها لتحقيق الاحتياجات الحالية لمتطلبات بيئة العمل ولمتطلبات سوق العمل، بل والتوقعات المستقبلية لجميع الزبائن وأصحاب المصلحة، وذلك من خلال ما تقدمه من خدمات والكيفية التي يتم بها تقديم هذه الخدمات، وهذا الأمر ليس بالسهل ويحتاج للمزيد من الجهود والمثابرة، حيث أنّ التميز هو الركيزة الأساسية لها ومفتاح نجاحها وتفوقها.

يأتي تميّز المنظمات من المعرفة التي يمتلكها الأفراد، فهم محور الأعمال التي تقوم بها، لذلك فإنّ وجود الإبداع والابتكار فيها يجعلها مبدعة ومتميزة عن المنظمات الأخرى، فالتميز في الإدارة ينطوي على التفوق في استراتيجية الأعمال، والسلوك، وتنظيم البيئة، والجودة باعتبارها الأهم في عملية التميز الإداري، التي تُعدّ كنظام يتكون من مجموعة من الأساليب الموجهة للزبائن، مع وضع إطار لتوجيه العمل الجماعي من أجل نجاح الأعمال.

بناءً على ما سبق يسعى البحث الحالي إلى تحديد مستوى التميز التنظيمي في شركة سيرتيل، وذلك من خلال معرفة مدى توافر أبعاده المتمثلة بـ: القيادة، الموارد البشرية، رضا العملاء، رضا العاملين، جودة الخدمات، جودة العمليات.

مشكلة البحث:

إنّ المتغيرات التي شهدتها بيئة الأعمال، والتي كانت من أهمها التطورات التكنولوجية المتسارعة، والتغير المستمر في تفضيلات الزبائن والذي أصبح أكثر تعقيداً وديناميكية، مما فرض عدة تحديات تحول دون استمرار المنظمات ونجاحها في عملها وتحقيق أعلى مستويات الالتزام التنظيمي دون مراعاة واهتمام لمواردها البشرية لكونها تمثل أحد أهم عناصر النجاح لتحقيق التميز التنظيمي؛ لذلك تكمن مشكلة البحث في معرفة فيما إذا كان لدى العاملين في شركة سيرتيل القدرة على تجنب الروتين العادي والطرق التقليدية في التفكير والعمل على إنتاج أصيل وجديد يمكن تنفيذه وتحقيقه بالشكل الذي يحقق التميز التنظيمي، ويمكن تحديد مشكلة البحث بالتساؤل الآتي: ما مدى توافر أبعاد التميز التنظيمي في شركة سيرتل؟

أهمية البحث وأهدافه:

تنبع أهمية البحث من خلال تناوله لمتغيرات إدارية معاصرة في مجال إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي التي بات لها الأثر البالغ في أداء المنظمات وتميزها، إذ أصبح الأداء المتميز هدف تسعى المنظمات لتحقيقه عبر استثمار رأس مالها البشري وتميز أداء العاملين فيها. والتميز التنظيمي هو ضرورة حتمية لتحقيق التطوير التنظيمي على مستوى المنظمة ورفع مستوى كفاءة الأداء والتميز للأفراد العاملين من خلال تطوير قدراتهم ومهاراتهم في المنظمة.

يهدف البحث إلى تحديد مدى توافر أبعاد التميز التنظيمي والمتمثلة بـ: (القيادة، الموارد البشرية، رضا العملاء، رضا العاملين، جودة الخدمات، جودة العمليات)، في المنظمات الخدمية، وذلك بالتطبيق على شركة سيرتيل في محافظة اللاذقية.

فرضيات البحث:

ينطلق البحث من الفرضية الرئيسة الآتية: لا يوجد فرق ذو دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمستوى التميز التنظيمي، وبين المتوسط الواجب توافره.

ويتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

1- لا يوجد فرق ذو دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمستوى التميز التنظيمي المتعلق بالقيادة، وبين المتوسط الواجب توافره.

2- لا يوجد فرق ذو دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمستوى التميز التنظيمي المتعلق بالموارد البشرية، وبين المتوسط الواجب توافره.

3- لا يوجد فرق ذو دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمستوى التميز التنظيمي المتعلق برضا العملاء، وبين المتوسط الواجب توافره.

4- لا يوجد فرق ذو دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمستوى التميز التنظيمي المتعلق برضا العاملين، وبين المتوسط الواجب توافره.

5- لا يوجد فرق ذو دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمستوى التميز التنظيمي المتعلق بجودة الخدمات، وبين المتوسط الواجب توافره.

6- لا يوجد فرق ذو دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمستوى التميز التنظيمي المتعلق بجودة العمليات، وبين المتوسط الواجب توافره.

منهجية البحث:

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك بهدف التوصل إلى نتائج منطقية تدعم فرضيات البحث، كما تمّ استخدام المصادر الثانوية التي تشمل الأدبيات التي تناولت الموضوع، وكذلك ما تمّ نشره من أبحاث ورسائل علمية ومقالات في الدوريات المتخصصة، وفيما يتعلق بالمصادر الأولية فقد تمّ تطوير استبانة تضمنت الأسئلة المتعلقة بجوانب البحث (تضمنت الاستبانة ستة محاور تُمثل أبعاد التميز التنظيمي: القيادة، الموارد البشرية، رضا العملاء، رضا العاملين، جودة الخدمات، جودة العمليات). تمّ توزيع الاستبانة على العاملين في شركة سيرتيل في محافظة اللاذقية، والبالغ عددهم ما يقارب (132) عامل، حيث تمّ استرداد (126) استبانة كاملة وصالحة للتحليل الإحصائي وبنسبة استجابة بلغت (95.45%).

الدراسات السابقة:

1- دراسة (Sharma & Talwar, 2007) بعنوان: تقييم آراء قيادات المنظمات حول أهمية معايير التميز الصالحة للتطبيق على المنظمات.

Evaluation of Universal Business Excellence Model in Corporating Vedic Philosophy, Measuring Business Excellence.

هدفت الدراسة إلى تحديد آراء قيادات المنظمات حول أهم معايير التميز الصالحة للتطبيق على المنظمات، وتكونت عينة الدراسة من (50) من كبار المديرين العاملين في المنظمات الريادية، وقد أظهرت الدراسة عدة نتائج أهمها: أنّ النموذج يوضح أنّ البيئة الخارجية تتكامل مع الثقافة وبيئة العمل، ويعتمد تأكيد النجاح على القيادة والقيم المشتركة التي تُسهل إزالة العقبات وتسهل تدفق المعرفة والمعلومات والخدمات للمعنيين وإرضاء الأطراف المختلة، كما تسهم

المعرفة الجيدة في الحد من المشكلات، وقد أكدت الدراسة على ضرورة بناء نموذج تميز من تسعة معايير هي: القيادة، والثقافة والقيم، والتخطيط الاستراتيجي، والعمليات، ونتائج الأعمال، وحسن التوجه، والتحسين المستمر، وتأكيد النجاح، والبيئة الخارجية.

2- دراسة (السالم، 2015) بعنوان: التميز التنظيمي لوظائف الموارد البشرية في إدارات التربية والتعليم في المملكة العربية السعودية: نموذج مقترح.

هدفت الدراسة إلى تشخيص واقع التميز التنظيمي لوظائف إدارة الموارد البشرية في إدارات التعليم في المملكة العربية السعودية، واعتمدت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، مستخدمة الاستبانة كأداة للدراسة، بينما تكون مجتمع الدراسة من مديري إدارات التعليم في المملكة وعددهم (16) مديراً، ومساعدي مديري إدارات التعليم في مناطق المملكة وعددهم (80) مساعداً، ومديري إدارة العموم وعددهم (288) مديراً، ومديري إدارات شؤون الموظفين وعددهم (16) مديراً، وأظهرت النتائج أنّ استخدام معايير التميز التنظيمي يتم بدرجة متوسطة.

3- دراسة (الثبيتي، 2016) بعنوان: إدارة المعرفة وعلاقتها بالتميز التنظيمي بالمدارس الثانوية بمدينة الطائف.

هدفت الدراسة إلى تعرف مستوى التميز التنظيمي بالمدارس الثانوية بمدينة الطائف، وتحقيقاً لأهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتمّ اختيار عينة الدراسة بطريقة العينة العشوائية الطبقية، حيث شملت عينة الدارسة معلمي المرحلة الثانوية بمدينة الطائف، وعددهم (317) معلماً، وقد توصلت الدراسة إلى أنّ مستوى التميز التنظيمي بالمدارس الثانوية بمدينة الطائف جاء بدرجة متوسطة، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات معلمي المدارس الثانوية حول مستوى التميز التنظيمي تعزى إلى اختلاف سنوات الخبرة، بينما وجدت فروق حول مستوى تميز المورد البشري كأحد أبعاد التميز التنظيمي تعزى إلى اختلاف المؤهل العلمي، وذلك لصالح المؤهل العلمي بكالوريوس.

4- دراسة (الجميلي والجبوري، 2019) بعنوان: ذكاء الأعمال ودوره في تحقيق التميز التنظيمي: دراسة استطلاعية لآراء عينة من المديرين في جامعة كركوك.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى ارتباط ذكاء الأعمال بأبعاده المتمثلة بـ(مستودعات البيانات، التنقيب عن البيانات، عمليات البيانات، المعالجة الآنية للبيانات، تقنيات عرض المعلومات) في تحقيق التميز التنظيمي بأبعاده (التميز الاستراتيجي، التميز الثقافي، تميز المرؤوسين) في جامعة كركوك، وقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال استمارة أعندت لهذا الغرض، ووزعت على عينة (40) مدير من العاملين في جامعة كركوك، وتوصلت الدراسة إلى أنّ هناك علاقة ارتباط قوية ومعنوية بين ذكاء الأعمال ومتغير التميز التنظيمي.

5- دراسة (أمينة، 2019) بعنوان: المسؤولية الاجتماعية كتوجه استراتيجي لتحقيق التميز التنظيمي في المؤسسة الاقتصادية: دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في مؤسسة سونلغاز وحدة غليزان.

هدفت الدراسة إلى التعرف على المسؤولية الاجتماعية كتوجه استراتيجي لتحقيق التميز التنظيمي، وتكون مجتمع الدراسة من موظفي مؤسسة سونلغاز وحدة غليزان والبالغ عددهم 050) مدير، وتمثلت المعاينة بالمدير، ورؤساء الأقسام، وتمّ أخذ عينة عشوائية من عمال الإدارة العليا والوسطى، حيث تمّ توزيع (50) استمارة على الموظفين كان منها (10) استمارات غير مكتملة، وأظهرت النتائج أنّ هناك علاقة موجبة دالة إحصائياً بين المسؤولية الاجتماعية وأبعاد التميز التنظيمي في مؤسسة سونلغاز، كما أشارت النتائج إلى تفاوت درجة الارتباط بين كل بعد من أعاد التميز

التنظيمي مع المسؤولية الاجتماعية، حيث جاء بعد التخطيط الاستراتيجي في المرتبة الأولى، يليه بعد الثقافة التنظيمية، ثمّ بعد المورد البشري، يليه بعدي رضا العاملين والقيادة في المرتبة الخامسة.

بعد الإطلاع على الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تناولت التميز التنظيمي بشكل عام، نلاحظ أنّ الدراسة الحالية تميزت بقياس مدى توافر أبعاد التميز التنظيمي، والتي تمّ تحديدها بشكل أكثر شمولي من الدراسات السابقة بستة أبعاد هي: القيادة، الموارد البشرية، رضا العملاء، رضا العاملين، جودة الخدمات، جودة العمليات، حيث استفاد الباحث من الدراسات السابقة في بناء أداة الدراسة (الاستبانة)، ويتوقع من نتائج هذه الدراسة أن تسهم في تحديد مستوى التميز التنظيمي بشكل عام في الشركة محل الدراسة وتقديم المقترحات اللازمة لتحسينه.

الإطار النظري للبحث:

أولاً: مفهوم التميز التنظيمي وأهميته:

يُعرّف التميز بشكل عام بأنه كل فعل أو نشاط لكل شخص يعزز ويقوي الإنجاز داخل المنظمة، ويتضمن العديد من قوى العمل التي تشكل هيكل المنظمة، وهو حالة من الإبداع الإداري والتفوق التنظيمي التي تحقق مستويات غير عادية من الأداء، والتنفيذ للعمليات الإنتاجية والتسويقية والمالية، وغيرها في المنظمة بما ينتج عنه إنجازات تفوق على ما يحققه المنافسون ويرضي العملاء وكافة أصحاب المصلحة في المنظمة (السلمي، 2008، ص80). أما التميز التنظيمي فهو استثمار المنظمات الفرص الحاسمة التي يسبقها التخطيط الاستراتيجي الفعّال والالتزام بإدراك رؤية مشتركة يسودها وضوح الهدف وكفاية المصادر والحرص على الأداء (Pinar & Girard, 2008, p31).

ويرى (Harrington,2005, p2) أنّ التميز التنظيمي هو ضرورة حتمية لتحقيق التطوير التنظيمي على مستوى المنظمة ورفع مستوى كفاءة الأداء والتميز للأفراد العاملين من خلال تطوير قدراتهم ومهاراتهم في المنظمة، حيث يتطلب ذلك التطور وجود تنظيم فعّال لتحقيق التميز والمنافسة بين المنظمات المختلفة وتحقيق نجاحها. كما يؤكد (Shelton *et al.*, 2010, p46) على أنّ مفتاح التميز التنظيمي هو القيادة الممتازة التي تحكم المنظمة، وفي قلب القيادة الممتازة تكمن أربعة قيم تنظيمية هي: الإبداع والابتكار التطوير والتحسين المستمر؛ فهي ضرورية من أجل تحقيق التميز التنظيمي، وتحقيق نتائج إيجابية ملحوظة، ويتطلب القيام بذلك استراتيجيات ومهارات قيادية جديدة ومن خلال تلك الاستراتيجيات والمهارات تمكن القادة من الارتقاء إلى الوضع الراهن وإنشاء منظمات عالية الأداء. ويرى (غازي، 2014، ص8) إنّ التميز التنظيمي يتمثل في قدرة المنظمة على إحداث نقلة تطورية وقفزة في الأداء التنظيمي يساعد القادة على اكتساب طموحات تحقق الكفاءة والتميز في الأداء وصولاً إلى المستوى المطلوب مما يؤدي إلى رفع روح المنافسة بين مختلف المجالات وأنشطة العمل داخل المنظمة. ويرى (زيد، 2008، ص12) إنّ التميز التنظيمي هو تفوق المنظمة وتحقيق الأداء العالي الذي يفوق أداء بقية المنظمات باستمرار على أفضل الممارسات العالمية في أداء مهماتها، وترتبط مع عملائها والعاملين معها بعلاقات التفاعل وتعرف قدرات أداء منافسيها، ونقاط القوة والضعف الخارجية والمحيطة بها. ويرى (الصيرفي، 2009، ص6) إنّ التميز التنظيمي هو تحقيق الهدف التي تسعى لتحقيقه المنظمات من خلال المعرفة الضمنية والمعرفة الصريحة التي تمتلكها تلك المنظمات والتي يمكن أن تعكس الأداء الفعّال لتحقيق النجاح.

وترى الباحثة أنّ التميز التنظيمي هو القدرة على إنجاز نتائج غير مسبوقة يتفوق بها على الآخرين ويحاول قد الإمكان عدم التعرض للخطأ أو الانحراف من خلال الاعتماد على وضوح الرؤية والتخطيط والتنفيذ والتقويم السليم.

إنّ المنظمات التي تحقق التميز هي منظمات تهتم باتجاهات التطور بمعنى أنها تحاول معرفة مقدار تطويرها لتحديد ما تريد أن تطوره وتبعد كل المصاعب التقنية التي تؤخر تنفيذ هذا التطور، لذلك يعد التميز التنظيمي عبارة عن جهود تنظيمية مخططة تهدف لإنجاز أهداف المنظمة واستراتيجيتها وعملياتها لتحقيق الميزة التنافسية الدائمة للمنظمة، لذلك يجب أن تكون جوانب التميز واضحة من خلال وضع معايير موحدة لإنجاز مهام تلك المنظمات وتحقيق أهدافها بتميز ومن ثمّ الاستمتاع بالعمل والنتائج التي يتم تحقيقها.

يُعدّ التميز التنظيمي مهم في تمييز المنظمات عن بعضها، وهو ضروري لرفع أداء المنظمة وتحسينها من خلال تطبيق المعايير اللازمة التي حث عليها التميز التنظيمي، وتتمثل أهميته في النقاط الآتية (السعودي، 2008، ص264):

1- تطوير أداء الموظفين والمديرين للتمكن من رفع أداء المنظمة.

2- استحداث وسائل جديدة لجمع المعلومات من أجل القدرة على اتخاذ القرارات المناسبة.

3- توفير المهارات اللازمة للمدراء وقادة المنظمة في معرفة الدور الذي يجب أن يقوموا به، ومعرفة أهمية تحقيق التميز التنظيمي داخل المنظمة.

4- خلق بيئة مناسبة للابتكار والإبداع للعاملين في المنظمة، وتطبيق تقنيات جديدة بهدف زيادة الفاعلية والكفاءة لدى المنظمة، وتنشيط دورها في رفع أداء الأفراد والجماعات.

5- العمل على تحسين أداء العمل في المنظمة، والعمل على زيادة القدرة التنافسية لتطوير عمل المنظمة (حمد، 2014، ص31).

ثانياً: دوافع التميز التنظيمي:

إنّ للتميز التنظيمي العديد من المبررات والدوافع التي جعلت المنظمات تهتم به بشكل كبير وإداري من أجل تحقيق القوى الداعمة للتميز، ومن أهم دوافع التميز التنظيمي ما يأتي (الجعبري، 2009، ص21):

1- التغير والتطوير السريع: حيث تتسم جميع منظمات الأعمال بالتغير، حيث أنّ البيئة الحديثة للعمل في كافة المنظمات تتميز بدرجة عالية من التغيرات السريعة في بيئة المنظمة، فلذلك كان حتماً على المنظمات العمل على التخطيط للمستقبل من أجل ضمان الاستمرارية في العمل والمنافسة من خلال التميز التنظيمي.

2- المنافسة العالمية: من خلال تزايد حدة المنافسة في السوق العالمي، وذلك بسبب التطور والمنافسة بلا حدود وخصوصاً بعد العلمة الاقتصادية، فأصبح بالإمكان البحث عن السواق وجلب المنتجات والخدمات بأسهل الطرق، لذلك كان حتماً على المنظمات العمل على فعالية الإنتاجية وزيادة المنافسة من خلال إدارة التميز التنظيمي.

3- المحافظة على مكانة المنظمة: وهو الحفاظ على مكانة المنظمة من قياداتها ومواردها وثقافتها والمركز التنافسي لها، من خلال تطوير أعمالها وأدائها المتميز من أجل العمل على السيطرة على السوق والحفاظ على مكانتها.

4- جودة الأداء: فقد أصبحت جودة الأداء هي العامل الرئيس لكسب العملاء وأصبحت الأسلوب الأكثر ناجاً على مستوى العالم، وهي تُعدّ لغة التميز بين المنظمات، فهي التي تكسب للمنظمات الاستمرارية والتطور في العمل.

5- تطور التكنولوجيا: التقدم التكنولوجي في المعلومات والاتصالات الذي يؤثر بشكل فعال وكبير في جميع جوانب العمل لدى المنظمات، فإنّ تطور الأعمال والقدرة التنافسية تتم من خلال تطوير القدرات التكنولوجية الإلكترونية مما يوفر استمرارية وتقدم لدى المنظمة.

ثالثاً: خصائص التميز التنظيمي:

إنّ المنظمات الإدارية التي تحقق تميز في الأداء تتمتع بمجموعة من الخصائص الهامة، وهي كما يأتي (بوسالم، 2015، ص70):

1- قبول الأعمال المتحدية: حيث إنّ قبول الأعمال المتحدية يعتبر من أهم مصادر التميز التنظيمي من حيث فرص النمو والتعلم السريع للمنظمات يكون بقبولها لسلوك المخاطرة وإصلاح العمليات المضطربة وبدء العمل من الصفر.

2- توفر القيادات الكفؤة: إنّ القيادات تعمل كقدوة، حيث إنّ للقيادات دور بارز في تحفيز التميز والتشجيع عليه.

3- تحمل المصاعب: إنّ المصاعب توضح للمنظمات قدرتها، حيث إنّ ارتكاب الأخطاء تحمل المنظمة لأزمات ومواجهتها أو احتوائها يسهم في صقل قدرات المنظمة وتميزها.

4- الخبرات بعيداً عن العمل: إنّ المنظمات المتميزة يتوفر لديها الخبرات خارج نطاق العمل وبالتحديد خدمة المجتمع التي تقدم العديد من الفرص لاكتساب التميز في الأداء.

5- برامج التدريب: إنّ النظام المعياري السائد في المنظمات لأنشطة التميز في الأداء تكون أهميتها أقل بالنسبة لما يتم تعلمه مباشرة من الفرص التدريبية التي تعزز من تميز المنظمات.

6- الدقة المعززة: ويقصد بها تعزيز دقة نظام التنبؤ الخاص من خلال اختيار أفضل الأساليب لتأدية المهام وخلق مناخ داخلي يؤكد على أهمية دقة التنبؤ في التأثير على تميز المنظمة.

7- التعلم المستمر: من خصائص المنظمات المتميزة أنها تتبنى التعلم المستمر وتثمن التحسين والتطور المستمرين للمنتجات والعمليات، حيث إنّ المنظمات المتعلمة تنقل لدور التعلم من بيئتها الخارجية وتزرعها في بيئتها الداخلية، وهذا ما يعزز التميز التنظيمي.

النتائج والمناقشة:

تمّ توزيع الدرجات على بنود الاستبانة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي، وذلك بإعطاء الدرجة /5/ للإجابة بدرجة كبيرة جداً، والدرجة /4/ للإجابة بدرجة كبيرة، والدرجة /3/ للإجابة بدرجة متوسطة، والدرجة /2/ للإجابة بدرجة منخفضة، والدرجة /1/ للإجابة بدرجة منخفضة جداً، كذلك تمّ استخدام حزمة البرامج SPSS.25 للتحليل الإحصائي.

تمّ إخضاع الاستبانة (أداة البحث) لاختبار الموثوقية من الناحية العلمية والإحصائية للتأكد من مدى صلاحيتها، حيث تمّ عرضها على مجموعة من الأكاديميين لأخذ ملاحظتهم، وقد أجريت التعديلات اللازمة، كما تمّ اختبار ثبات أداة البحث باستخدام معادلة ألفا كرونباخ، وكانت النتائج وفق الجدول الآتي:

الجدول (1) اختبار الثبات ألفا كرونباخ لمتغيرات البحث

أبعاد التميز التنظيمي	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ
القيادة	6	0.774
الموارد البشرية	5	0.809
رضا العملاء	5	0.825
رضا العاملين	5	0.817
جودة الخدمات	5	0.806

جودة العمليات	4	0.522
الثبات الكلي	**30**	**0.831**

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.25

يبين الجدول (1) أنّ قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع المتغيرات تساوي (0.831)، وهي أكبر من 0.70، كذلك يلاحظ أنّ قيم معامل ألفا كرونباخ لكل محور من المحاور الفرعية أكبر من 0.70، وهذا يدل على ثبات الأداة وصلاحيتها للقياس والدراسة.

اعتمد البحث على الأساليب الإحصائية الآتية: المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري للعينة، الأهمية النسبية، اختبار (t) لعينة واحدة One- Sample T. test.

أما معيار الحكم على متوسط الاستجابات (لعبارات الاستبيان) وفقاً لمقياس ليكرت:

طول الفئة = (درجة الاستجابة العليا – درجة الاستجابة الدنيا)/عدد فئات الاستجابة

طول الفئة = (5 – 1)/5 = 0.8

وبناءً عليه تمّ اعتماد التبويب المغلق، وتمّ تحديد المجالات الآتية:

الجدول (2) تبويب تدرجات سلم ليكرت الخماسي (تبويب مغلق)

المجال	مدى توافر البعد	الأهمية النسبية
1 – 1.8	بدرجة منخفضة جداً	%(20–36)
1.81 – 2.60	بدرجة منخفضة	%(36.2–52)
2.61 – 3.40	درجة متوسطة	%(52.2–68)
3.41 – 4.20	بدرجة كبيرة	%(68.2–84)
4.21 – 5	بدرجة كبيرة جداً	%(84.2–100)

المصدر: من إعداد الباحثة

بناءً على نتائج تفريغ الاستبانة، نبين فيما يلي مدى توافر أبعاد التميز التنظيمي (القيادة، الموارد البشرية، رضا العملاء، رضا العاملين، جودة الخدمات، جودة العمليات) في الشركة محل الدراسة، حيث قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة من عبارات الاستبيان وفق كل محور، ومن ثم حساب المتوسط الحسابي العام لكل محور واختبار معنويته، وذلك وفق الآتي:

1) بعد القيادة:

الجدول (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة فيما يتعلق ببعد القيادة للتميز التنظيمي

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%	Test Value = 3		
					مؤشر tالاختبار	احتمال الدلالة	القرار
1.تستقطب الشركة الكفاءات	3.843	0.592	76.86	15.40	15.977	.000	دال

ذات المهارات والخبرات لشغل المناصب القيادية.							
2.يسهل التواصل مع القيادة عبر قنوات الاتصال المختلفة.	3.620	0.752	72.40	20.77	9.251	.000	دال
3.تستثمر الشركة مصادرها الداخلية من خلال الترقية والنقل لسد حاجاتها من الكفاءات.	3.551	0.673	71.02	18.95	9.186	.000	دال
4.تحدد الشركة مهام وأعمال الكفاءات المطلوبة من خلال توصيف الوظائف العليا.	3.638	0.644	72.76	17.70	11.115	.000	دال
5.تتيح الشركة الفرص للكفاءات للمشاركة في تطوير خطط الشركة وتنفيذها.	3.784	0.659	75.68	17.42	13.348	.000	دال
6.يسهم ترقية وتطوير الكفاءات في إثراء التجديد الابتكار والإبداع بالشركة.	3.890	0.561	77.80	14.42	17.800	.000	دال

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.25

يبين الجدول رقم (3) أنّ جميع قيم المتوسطات الحسابية للعبارات تقع ضمن المجال (3.41–4.20)، وتقابل شدة الإجابة "بدرجة كبيرة"، وتدل قيم الأهمية النسبية لهذه العبارات على الشركة محل الدراسة تستقطب الكفاءات ذات المهارات والخبرات لشغل المناصب القيادية، وتستثمر مصادرها الداخلية من خلال الترقية والنقل لسد حاجاتها من الكفاءات، وتحدد مهام وأعمال الكفاءات المطلوبة من خلال توصيف الوظائف العليا، وتتيح الفرص للكفاءات للمشاركة في تطوير خطط الشركة وتنفيذها، الأمر الذي يسهم في إثراء التجديد الابتكار والإبداع بالشركة.

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد فرق ذو دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمستوى التميز التنظيمي المتعلق بالقيادة، وبين المتوسط الواجب توافره.

الجدول (4) نتائج اختبار الفرضية الأولى

One-Sample Statistics

N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%
126	3.7222	.44969	.04006	74.44	12.08

One-Sample Test

Test Value = 3				
t	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			Lower	Upper

18.028	.000	.72222	.6429	.8015

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS.25)

يبين الجدول رقم (4) أنّ قيمة المتوسط الحسابي العام لعبارات بعد القيادة للتميز التنظيمي ترتفع عن متوسط المقياس (3)، وبفرق معنوي بلغ (0.7222)، وتقع ضمن المجال (3.41−4.20)، وتقابل درجة الموافقة كبيرة على مجالات مقياس ليكرت، وبفرق معنوي بما أنّ احتمال الدلالة $P = .000 < 0.05$ ، وبالتالي نرفض الفرضية الفرعية الأولى، ونقبل الفرضية البديلة، أي إنّ مستوى التميز التنظيمي المتعلق ببعد القيادة هو مستوى مرتفع، وبأهمية نسبية بلغت (74.44%)، ومعامل اختلاف $CV = 12.08\%$ يدل على تجانس إجابات أفراد العينة.

2) بعد الموارد البشرية:

الجدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة فيما يتعلق ببعد الموارد البشرية للتميز التنظيمي

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%	Test Value = 3		
					مؤشر tالاختبار	احتمال الدلالة	القرار
7.تحدد الشركة حاجاتها من الكفاءات لشغل الوظائف الشاغرة قبل عملية الاستقطاب.	3.729	0.625	74.58	16.76	13.087	.000	دال
8.تضع الشركة معايير واضحة لاختيار المرشح الأنسب للوظائف الشاغرة بها.	3.667	0.733	73.34	19.99	10.210	.000	دال
9.تتصف علاقات العمل في الشركة بالاحترام والتقدير المتبادل والتوقعات الإيجابية.	3.932	0.527	78.64	13.40	19.843	.000	دال
10.تقوم الشركة بالاستقطاب من مصادرها الخارجية للحصول على أفضل الكفاءات.	3.511	0.603	70.22	17.17	9.508	.000	دال
11.تتسم أساليب الاختيار والتعيين للكفاءات للوظائف الشاغرة بالشركة بالموضوعية.	3.775	0.654	75.50	17.32	13.296	.000	دال

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.25

يبين الجدول رقم (5) أنّ جميع قيم المتوسطات الحسابية للعبارات تقع ضمن المجال (3.41−4.20)، وتقابل شدة الإجابة "بدرجة كبيرة"، وتدل قيم الأهمية النسبية لهذه العبارات على الشركة محل الدراسة تحدد حاجاتها من الكفاءات

لشغل الوظائف الشاغرة قبل عملية الاستقطاب، وتضع معايير واضحة لاختيار المرشح الأنسب للوظائف الشاغرة بها، وتقوم بالاستقطاب من مصادرها الخارجية للحصول على أفضل الكفاءات، حيث تتصف علاقات العمل في الشركة بالاحترام والتقدير المتبادل والتوقعات الإيجابية، كما تتسم أساليب الاختيار والتعيين للكفاءات للوظائف الشاغرة بالشركة بالموضوعية.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد فرق ذو دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمستوى التميز التنظيمي المتعلق بالموارد البشرية، وبين المتوسط الواجب توافره.

الجدول (6) نتائج اختبار الفرضية الثانية

One-Sample Statistics

N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%
126	3.7302	.62498	.05568	74.60	16.75

One-Sample Test

Test Value = 3				
t	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			Lower	Upper
13.114	.000	.73016	.6200	.8404

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS.25)

يبين الجدول رقم (6) أنّ قيمة المتوسط الحسابي العام لعبارات بعد الموارد البشرية للتميز التنظيمي ترتفع عن متوسط المقياس (3)، وبفرق معنوي بلغ (0.73016)، وتقع ضمن المجال (3.41−4.20)، وتقابل درجة الموافقة كبيرة على مجالات مقياس ليكرت، وبفرق معنوي بما أنّ احتمال الدلالة $0.05 > .000 = P$ ، وبالتالي نرفض الفرضية الفرعية الثانية، ونقبل الفرضية البديلة، أي إنّ مستوى التميز التنظيمي المتعلق ببعد الموارد البشرية هو مستوى مرتفع، وبأهمية نسبية بلغت (74.6%)، ومعامل اختلاف $CV = 16.75\%$ يدل على تجانس إجابات أفراد العينة.

3) بعد رضا العملاء:

الجدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة فيما يتعلق ببعد رضا العملاء للتميز التنظيمي

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%	Test Value = 3		
					مؤشر tالاختبار	احتمال الدلالة	القرار
12.تهتم الشركة بمشاكل العملاء من خلال الاستجابة لاستفساراتهم وتساؤلاتهم.	3.882	0.584	77.64	15.04	16.945	.000	دال
13.تحرص الشركة على تقديم أفضل الخدمات بجودة عالية ومن المرة الأولى.	4.170	0.555	83.40	13.31	23.653	.000	دال
14.تقدم الشركة الخدمات في مواعيدها	3.871	0.625	77.42	16.15	15.636	.000	دال

المحددة.							
15.تسعى الشركة إلى سرعة الرد على العملاء بحيث تكون فترة الانتظار قصيرة.	3.978	0.572	79.56	14.38	19.184	.000	دال
16.يشعر العملاء بالثقة والأمان في التعامل مع الشركة.	3.778	0.630	75.56	16.68	13.856	.000	دال

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.25

يبين الجدول رقم (7) أنّ جميع قيم المتوسطات الحسابية للعبارات تقع ضمن المجال (3.41−4.20)، وتقابل شدة الإجابة "بدرجة كبيرة"، وتدل قيم الأهمية النسبية لهذه العبارات على الشركة محل الدراسة تهتم بمشاكل العملاء من خلال الاستجابة لاستفساراتهم وتساؤلاتهم، حيث تحرص على تقديم أفضل الخدمات بجودة عالية ومن المرة الأولى، كما تقدم الخدمات في مواعيدها المحددة، وتسعى إلى سرعة الرد على العملاء بحيث تكون فترة الانتظار قصيرة، حيث يشعر العملاء بالثقة والأمان في التعامل مع الشركة.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد فرق ذو دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمستوى التميز التنظيمي المتعلق برضا العملاء، وبين المتوسط الواجب توافره.

الجدول (8) نتائج اختبار الفرضية الثالثة

One-Sample Statistics

N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%
126	3.9365	.24482	.02181	78.73	6.22

One-Sample Test

Test Value = 3				
t	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			Lower	Upper
42.939	.000	.93651	.8933	.9797

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS.25)

يبين الجدول رقم (8) أنّ قيمة المتوسط الحسابي العام لعبارات بعد رضا العملاء للتميز التنظيمي ترتفع عن متوسط المقياس (3)، وبفرق معنوي بلغ (0.93651)، وتقع ضمن المجال (3.41−4.20)، وتقابل درجة الموافقة كبيرة على مجالات مقياس ليكرت، وبفرق معنوي بما أنّ احتمال الدلالة $P = .000 < 0.05$ ، وبالتالي نرفض الفرضية الفرعية الثالثة، ونقبل الفرضية البديلة، أي إنّ مستوى التميز التنظيمي المتعلق ببعد رضا العملاء هو مستوى مرتفع، وبأهمية نسبية بلغت (78.73%)، ومعامل اختلاف $CV = 6.22\%$ يدل على تجانس إجابات أفراد العينة.

4) بعد رضا العاملين:

الجدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة فيما يتعلق ببعد رضا العاملين للتميز التنظيمي

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%	Test Value = 3		
					مؤشر tالاختبار	احتمال الدلالة	القرار
17.تحلل الشركة أسباب ترك الكفاءات للعمل من أجل محاولة معالجتها وتفاديها.	3.713	0.691	74.26	18.61	11.577	.000	دال
18.تقدر الشركة إنجازات الكفاءات وتقدم لهم الحوافز المادية والمعنوية المناسبة.	3.819	0.576	76.38	15.08	15.953	.000	دال
19.تحتفظ الشركة برصيد من الكفاءات المهيئين لشغل الوظائف المستقبلية المحتملة.	3.597	0.733	71.94	20.38	9.138	.000	دال
20.تسند الشركة الوظائف حسب الكفاءات والقدرات والتميز.	3.894	0.660	77.88	16.95	15.198	.000	دال
21.تدعم الشركة الخطط المستقبلية لتطوير الكفاءات والحفاظ عليهم.	3.776	0.618	75.52	16.37	14.089	.000	دال

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.25

يبين الجدول رقم (9) أنّ جميع قيم المتوسطات الحسابية للعبارات تقع ضمن المجال (3.41–4.20)، وتقابل شدة الإجابة "بدرجة كبيرة"، وتدل قيم الأهمية النسبية لهذه العبارات على الشركة محل الدراسة تحلل أسباب ترك الكفاءات للعمل من أجل محاولة معالجتها وتفاديها، كما وتقدر إنجازات الكفاءات وتقدم لهم الحوافز المادية والمعنوية المناسبة، وتحتفظ برصيد من الكفاءات المهيئين لشغل الوظائف المستقبلية المحتملة، وتسند الوظائف حسب الكفاءات والقدرات والتميز، كما تدعم الخطط المستقبلية لتطوير الكفاءات والحفاظ عليهم.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد فرق ذو دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمستوى التميز التنظيمي المتعلق برضا العاملين، وبين المتوسط الواجب توافره.

الجدول (10) نتائج اختبار الفرضية الرابعة

One-Sample Statistics

N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%
126	3.7540	.46796	.04169	75.08	12.47

One-Sample Test

Test Value = 3				
t	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			Lower	Upper
18.086	.000	.75397	.6715	.8365

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS.25)

يبين الجدول رقم (10) أنّ قيمة المتوسط الحسابي العام لعبارات بعد رضا العاملين للتميز التنظيمي ترتفع عن متوسط المقياس (3)، وبفرق معنوي بلغ (0.75397)، وتقع ضمن المجال (3.41–4.20)، وتقابل درجة الموافقة كبيرة على مجالات مقياس ليكرت، وبفرق معنوي بما أنّ احتمال الدلالة $P = .000 < 0.05$ ، وبالتالي نرفض الفرضية الفرعية الرابعة، ونقبل الفرضية البديلة، أي إنّ مستوى التميز التنظيمي المتعلق ببعد رضا العاملين هو مستوى مرتفع، وبأهمية نسبية بلغت (75.08%)، ومعامل اختلاف $CV = 12.47\%$ يدل على تجانس إجابات أفراد العينة.

5) بعد جودة الخدمات:

الجدول (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة فيما يتعلق ببعد جودة الخدمات للتميز التنظيمي

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%	Test Value = 3		
					مؤشر tالاختبار	احتمال الدلالة	القرار
22.تتسم خدمات الشركة بالوضوح والجودة.	3.819	0.580	76.38	15.19	15.843	.000	دال
23.ترتبط سياسة الخدمات بمستوى كفاءة العاملين وتميزهم.	3.583	0.723	71.66	20.18	9.047	.000	دال
24.تقدم الشركة الحوافز للكفاءات بعدالة بناءً على مخرجاتهم.	3.750	0.623	75.00	16.61	13.507	.000	دال
25.تعتمد الشركة على أساليب تحفيزية متنوعة لزيادة كفاءة الخدمات.	3.787	0.638	75.74	16.85	13.840	.000	دال
26.تهتم الشركة بالتغذية الراجعة حول الخدمات وتطويرها.	3.538	0.609	70.76	17.21	9.912	.000	دال

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.25

يبين الجدول رقم (11) أنّ جميع قيم المتوسطات الحسابية للعبارات تقع ضمن المجال (3.41–4.20)، وتقابل شدة الإجابة "بدرجة كبيرة"، وتدل قيم الأهمية النسبية لهذه العبارات على الشركة محل الدراسة تقدم الحوافز للكفاءات بعدالة بناءً على مخرجاتهم، وتعتمد على أساليب تحفيزية متنوعة لزيادة كفاءة الخدمات، وتهتم بالتغذية الراجعة حول الخدمات وتطويرها، كما أنّ خدماتها تتسم بالوضوح وبمستوى كفاءة العاملين وتميزهم.

الفرضية الفرعية الخامسة: لا يوجد فرق ذو دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمستوى التميز التنظيمي المتعلق بجودة الخدمات، وبين المتوسط الواجب توافره.

الجدول (12) نتائج اختبار الفرضية الخامسة

One-Sample Statistics

N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%
126	3.7063	.55234	.04921	74.13	14.90

One-Sample Test

Test Value = 3				
t	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			Lower	Upper
14.355	.000	.70635	.6090	.8037

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS.25)

يبين الجدول رقم (12) أنّ قيمة المتوسط الحسابي العام لعبارات بعد جودة الخدمات للتميز التنظيمي ترتفع عن متوسط المقياس (3)، وبفرق معنوي بلغ (0.70635)، وتقع ضمن المجال (3.41−4.20)، وتقابل درجة الموافقة كبيرة على مجالات مقياس ليكرت، وبفرق معنوي بما أنّ احتمال الدلالة $P = .000 < 0.05$ ، وبالتالي نرفض الفرضية الفرعية الخامسة، ونقبل الفرضية البديلة، أي إنّ مستوى التميز التنظيمي المتعلق ببعد جودة الخدمات هو مستوى مرتفع، وبأهمية نسبية بلغت (74.13%)، ومعامل اختلاف $CV = 14.9\%$ يدل على تجانس إجابات أفراد العينة.

6) بعد جودة العمليات:

الجدول (13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة فيما يتعلق ببعد جودة العمليات للتميز التنظيمي

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%	Test Value = 3		
					مؤشر tالاختبار	احتمال الدلالة	القرار
27.تقّيم الشركة أداء الكفاءات والتزامهم الوظيفي بشكل مستمر.	3.646	0.650	72.92	17.83	11.151	.000	دال
28.تتابع الشركة الرضا الوظيفي للكفاءات بصورة منتظمة من خلال الاستطلاعات.	3.563	0.779	71.26	21.86	8.109	.000	دال
29.توفر الشركة بيئة مشجعة للإبداع تتوافر فيها مقومات الإبداع.	3.885	0.623	77.70	16.04	15.939	.000	دال
30.تحدد الشركة أهم الوظائف التي تؤثر على كفاءة العمل.	3.681	0.614	73.62	16.68	12.444	.000	دال

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.25

يبين الجدول رقم (13) أنّ جميع قيم المتوسطات الحسابية للعبارات تقع ضمن المجال (3.41−4.20)، وتقابل شدة الإجابة "بدرجة كبيرة"، وتدل قيم الأهمية النسبية لهذه العبارات على الشركة محل الدراسة تقّيم أداء الكفاءات والتزامهم الوظيفي بشكل مستمر، تتابع الرضا الوظيفي للكفاءات بصورة منتظمة من خلال الاستطلاعات، وتوفر بيئة مشجعة للإبداع تتوافر فيها مقومات الإبداع، وتحدد أهم الوظائف التي تؤثر على كفاءة العمل.

الفرضية الفرعية السادسة: لا يوجد فرق ذو دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمستوى التميز التنظيمي المتعلق بجودة العمليات، وبين المتوسط الواجب توافره.

الجدول (14) نتائج اختبار الفرضية السادسة

One-Sample Statistics

N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%
126	3.6984	.55526	.04947	73.97	15.01

One-Sample Test

Test Value = 3				
t	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			Lower	Upper
14.119	.000	.69841	.6005	.7963

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS.25)

يبين الجدول رقم (14) أنّ قيمة المتوسط الحسابي العام لعبارات بعد جودة العمليات للتميز التنظيمي ترتفع عن متوسط المقياس (3)، وبفرق معنوي بلغ (0.69841)، وتقع ضمن المجال (3.41−4.20)، وتقابل درجة الموافقة كبيرة على مجالات مقياس ليكرت، وبفرق معنوي بما أنّ احتمال الدلالة $P = .000 < 0.05$ ، وبالتالي نرفض الفرضية الفرعية السادسة، ونقبل الفرضية البديلة، أي إنّ مستوى التميز التنظيمي المتعلق ببعد جودة العمليات هو مستوى مرتفع، وبأهمية نسبية بلغت (73.97%)، ومعامل اختلاف $CV = 15.01\%$ يدل على تجانس إجابات أفراد العينة.

الفرضية الرئيسة للبحث: لا يوجد فرق ذو دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمستوى التميز التنظيمي، وبين المتوسط الواجب توافره.

الجدول (15) نتائج اختبار الفرضية الرئيسة للبحث

One-Sample Statistics

N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%
126	3.7579	.32497	.02895	75.16	8.65

One-Sample Test

Test Value = 3				
t	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			Lower	Upper
26.181	.000	.75794	.7006	.8152

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS.25)

يبين الجدول رقم (15) أنّ قيمة المتوسط الحسابي العام لعبارات التميز التنظيمي ترتفع عن متوسط المقياس (3)، وبفرق معنوي بلغ (0.75794)، وتقع ضمن المجال (3.41−4.20)، وتقابل درجة الموافقة كبيرة على مجالات مقياس ليكرت، وبفرق معنوي بما أنّ احتمال الدلالة $P = .000 < 0.05$ ، وبالتالي نرفض الفرضية الرئيسة للبحث، ونقبل

الفرضية البديلة، أي إنّ مستوى التميز التنظيمي في الشركة محل الدراسة هو مستوى مرتفع، وبأهمية نسبية بلغت (75.16%)، ومعامل اختلاف $CV = 8.65\%$ يدل على تجانس إجابات أفراد العينة.

الاستنتاجات والتوصيات:

أ- الاستنتاجات:

1- أظهرت النتائج أنّ مستوى التميز التنظيمي المتعلق ببعد القيادة هو مستوى مرتفع، وبأهمية نسبية بلغت (74.44%)، ويتجلى ذلك من خلال قيام الشركة محل الدراسة لاستقطاب الكفاءات ذات المهارات والخبرات لشغل المناصب القيادية، واستثمار مصادرها الداخلية من خلال الترقية والنقل لسد حاجاتها من الكفاءات، وتحديد مهام وأعمال الكفاءات المطلوبة من خلال توصيف الوظائف العليا، وإتاحة الفرص للكفاءات للمشاركة في تطوير خطط الشركة وتنفيذها، وإثراء التجديد الابتكار والإبداع بالشركة.

2- أظهرت النتائج أنّ مستوى التميز التنظيمي المتعلق ببعد الموارد البشرية هو مستوى مرتفع، وبأهمية نسبية بلغت (74.6%)، ويتجلى ذلك من خلال قيام الشركة محل الدراسة بتحديد حاجاتها من الكفاءات لشغل الوظائف الشاغرة قبل عملية الاستقطاب، ووضع معايير واضحة لاختيار المرشح الأنسب للوظائف الشاغرة بها، والاستقطاب من مصادرها الخارجية للحصول على أفضل الكفاءات، واتصاف علاقات العمل في الشركة بالاحترام والتقدير المتبادل والتوقعات الإيجابية، وموضوعية أساليب الاختيار والتعيين.

3- أظهرت النتائج أنّ مستوى التميز التنظيمي المتعلق ببعد رضا العملاء هو مستوى مرتفع، وبأهمية نسبية بلغت (78.73%)، ويتجلى ذلك من خلال اهتمام الشركة محل الدراسة بمشاكل العملاء من خلال الاستجابة لاستفساراتهم وتساؤلاتهم، والحرص على تقديم أفضل الخدمات بجودة عالية ومن المرة الأولى، وتقديم الخدمات في مواعيدها المحددة، والسعي إلى سرعة الرد على العملاء بحيث تكون فترة الانتظار قصيرة.

4- أظهرت النتائج أنّ مستوى التميز التنظيمي المتعلق ببعد رضا العاملين هو مستوى مرتفع، وبأهمية نسبية بلغت (75.08%)، ويتجلى ذلك من خلال قيام الشركة محل الدراسة بتحليل أسباب ترك الكفاءات للعمل من أجل محاولة معالجتها وتفاديها، وتقدير إنجازات الكفاءات وتقديم الحوافز المادية والمعنوية المناسبة لهم، والاحتفاظ برصيد من الكفاءات المهيئين لشغل الوظائف المستقبلية المحتملة، وإسناد الوظائف حسب الكفاءات والقدرات والتميز، ودعم الخطط المستقبلية لتطوير الكفاءات والحفاظ عليهم.

5- أظهرت النتائج أنّ مستوى التميز التنظيمي المتعلق ببعد جودة الخدمات هو مستوى مرتفع، وبأهمية نسبية بلغت (74.13%)، ويتجلى ذلك من خلال تقديم الشركة محل الدراسة الحوافز للكفاءات بعدالة بناءً على مخرجاتهم، والاعتماد على أساليب تحفيزية متنوعة لزيادة كفاءة الخدمات، والاهتمام بالتغذية الراجعة حول الخدمات وتطويرها.

6- أظهرت النتائج أنّ مستوى التميز التنظيمي المتعلق ببعد جودة العمليات هو مستوى مرتفع، وبأهمية نسبية بلغت (73.97%)، ويتجلى ذلك من خلال الشركة محل الدراسة قيام أداء الكفاءات والتزامهم الوظيفي بشكل مستمر، ومتابعة الرضا الوظيفي للكفاءات بصورة منتظمة من خلال الاستطلاعات، وتوفير بيئة مشجعة للإبداع تتوافر فيها مقومات الإبداع، وتحديد أهم الوظائف التي تؤثر على كفاءة العمل.

ب- التوصيات:

1- نشر ثقافة التميز في الشركة محل الدراسة، والعمل على إيجاد وظائف تنطوي على قدر كبير من الأهمية والتحدي، وتمكين الأفراد من التعامل مع متطلبات التميز.

2- الاستمرار في تشجيع الأفكار المبدعة في الشركة محل الدراسة لتحفيز العاملين واستخدام التفكير الإبداعي في توليد البدائل المناسبة.

3- السعي المستمر من قبل الشركة محل الدراسة للتميز التنظيمي، وزيادة القدرة على إثارة المنافسات البناءة، وقدرات الاتصال وتحسين درجات الثقة بين المستويات الإدارية.

4- اعتماد الشركة محل الدراسة وبشكل مستمر على برامج تدريبية وتطويرية بهدف زيادة التطوير والابتكار، بما يسهم في اكتساب معارف تراكمية لدى الأفراد العاملين وتحقيق التميز التنظيمي.

5- زيادة قدرة الشركة محل الدراسة على تحقيق التميز التنظيمي لديها من خلال قدرتها على المساهمة بشكل استراتيجي عبر التميز في أدائها وحل مشكلاتها وتحقيق أهدافها بصورة فعّالة.

References:

Arabic references:

1- Amina, Diyar. Social responsibility as a strategic direction to achieve organizational excellence in the economic institution: an exploratory study of the opinions of a sample of employees in the Sonelgaz Corporation, Relizane Unit, Journal of Business and Finance Economics, Volume (4), Issue 1, Hama Lakhdar University in Wadi, Algeria, 2019.

2- Bousalem, or Bakr. The role of administrative empowerment in organizational excellence: a field study on the Algerian oil company Sonatrach, the regional directorate of production in Hassi El Raml, PhD thesis, Faculty of Economic Sciences, Abi Bakr Belkaid University, Algeria, 2015, 70.

3- Al-Thubaiti, Khaled Muhammad Mastour. Knowledge Management and its Relation to Organizational Excellence in Secondary Schools in Taif City, Master Thesis, King Abdulaziz University, Saudi Arabia, 2016.

4- Al-Jabri, Taghreed Eid. The Role of Excellence Administration in Developing the Performance of Higher Education Institutions in the West Bank, Master Thesis, Hebron University, Palestine, 2009, 21.

5- Al-Jumaili, Hisham Abdullah Hamad; Abdul Jubouri, Murad Musa. Business Intelligence and its Role in Achieving Organizational Excellence: An Exploratory Study of the Views of a Sample of Managers at the University of Kirkuk, Tikrit Journal of Administrative and Economic Sciences, Volume (15), Issue (48), Part One, 2019, 464-480.

6- Hamad, Sinan Fadel. The Role of Performance Management Dimensions in Organizational Excellence: Field Research in the Ministry of Finance in the General Tax Authority, Master Thesis, University of Baghdad, Iraq, 2014, 31.

7- Zaid, Adel. Outstanding Performance The Road to the Future Organization, Arab Administrative Development Organization, Cairo, Egypt, 2008, 12.

8- Al-Salem, Magda. Organizational Excellence for Human Resources Jobs in Education Departments in the Kingdom of Saudi Arabia: A Proposed Model, PhD Thesis, King Abdulaziz University, Saudi Arabia, 2015.

9- Saudi, Musa Ahmed. The Impact of Implementing Total Quality Management on Organizational Excellence in Commercial Banks Operating in Jordan, The Jordanian Journal of Business Administration, Volume (3), Issue (4), 257-278.

10- Peaceful, Ali. Thoughts in Contemporary Management, Gharib Publishing House, Cairo, Egypt, 2008, 80.
11- Al-Sayrafi, Muhammad. Administrative Excellence for Education Sector Workers, Horus International Foundation for Publishing and Distribution, Alexandria, Egypt, 2009, 6.
12- Al-Omari, Muhammad bin Saeed. The Impact of Organizational Change on Organizational Excellence: An Applied Study in the Saudi Private Sector, Arab Journal of Management, Volume (37), Issue (4), 113-148.
13- Ghazi, Ali Ali. Practices applied to the standard of resources and companies as one of the enablers standards to achieve institutional excellence, The Successful Manager Journal, Excellence Series, Issue (3), 2014, 8

Forigen references:

14- Harrington. James. The Five pillars of Organizational Excellence", Pakistan's 9th International Convention on Quality Improvement 6, 2005, 2.
15- Pinar, M., Girard, T. Investigating the impact of organizational excellence and leadership on business performance: An exploratory study of Turkish firms, The SAM Advanced Management Journal, 73 (1), 2008, 29-45.
16- Sharma, A. K., & Talwar, B. Evolution of universal business excellence model incorporating Vedic philosophy. Measuring Business Excellence, 2007, 11(3), 4-20.
17- Shelton, C. Darling, J & Walker,W., Foundations of Organizational Excellence: Leadership Values, Strategies, and Skills", LTA, (1)2, 2010, 46.