

جامعة عمار ثليجي الأغواط
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا



الميدان: العمر، السبب والاجتماعية
الشعبة: العلوم الاجتماعية

الموضوع

عوامل التميز التنظيمي وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى عمال
الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية مركز الأغواط

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علم النفس
تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

إشراف الأستاذ:
- أ. د/ رمضان عمومن

إعداد الطالبتين:
- بن العربي إيناس
- سبخاوي هبة الله الزهراء

السنة الجامعية 2025/2024



إِنِّي رَأَيْتُ أَنَّهُ لَا يَكْتُبُ
إِنْسَانٌ كِتَابًا فِي يَوْمِهِ إِلَّا
قَالَ فِي غَدِهِ لَوْ غَيَّرْتُ
هَذَا لَكَانَ أَحْسَنُ، وَلَوْ
زَيْدٌ كَذَّابٌ لَكَانَ يُسْتَحْسَنُ، وَ
لَوْ قُدِّمَ هَذَا لَكَانَ أَفْضَلُ،
وَلَوْ تَرِكَ هَذَا لَكَانَ أَجْمَلُ،
وَهَذَا مِنْ أَعْظَمِ الْغَبَرِ وَهُوَ
دَلِيلُ اسْتِيْلَاءِ النُّقْصِ عَلَى
جُمْلَةِ الْبَشَرِ.

الراغب الأصفهاني

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم
{وَأَخِرُ دَعْوَاهُمْ أَنْ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ} سورة يونس، الآية: 10

ما سلكنا البدايات إلا بتيسيره، و ما بلغنا
النهايات إلا بتوفيقه، و ما حققنا الغايات
إلا بفضلته

فالحمد لله الذي بنعمته يتم كل عمل صالح
أهدي تخرجي إلى من جعلت الجنة تحت أقدامها
وسهلت لي الشدائد بدعائها .

إلى تلك الحبيبة ذات القلب النقي إلى من
أوصاني الرحمن بها براً وإحساناً إلى من سعت
وعانت من أجلي إلى من كان دعاؤها سر
نجاحي... أمي الحبيبة

إلى النور الذي أنار دربي و السراج الذي لا
ينطفئ نوره بقلبي من بذل الغالي والنفيس
إلى قوتي و اعتزازي و فخري... أبي الغالي

إلى من شددت عضدي بهم فكانوا خير عون
لي. إلى من يفرحون بنجاحي وكأنه نجاحهم
إخواني وأخواتي إلى كل من كان عون وسندا في
هذا الطريق و من أحب إلى من تمنوا رؤيتي في
هذا المكان.

إلى صديقات العمر والمواقف إلى من كانوا
أخواتي والكثف الثابت الذي ما مال ولن
يميل إلى موضع الاتكاء في عثراتي أحلام، هبة،
إيمان، حسينة، وداد، كريمة، شيماء، هنية
خديجة عائشة...

إلى كل عضو في هيئة التدريس كان لي خير
معلم، وساهم في بلوغي لهذا الهدف
واخص بالذكر الدكتور عمومن رمضان
أخيراً الشكر موصول لنفسي على الصبر
والعزيمة والإصرار، والتي كانت أهلاً للمتاعب،
ها أنا اختتم كل ما مررت به بفخر ونجاح
الحمد لله من قبل ومن بعد، راجية من الله تعالى
أن ينفعني بما علمني وان يعلمني ماما أجهل
ويجعله حجة لي لا عليا

إيناس

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

{يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ} سورة المجادلة، الآية 11.

الحمد لله حمدا يعانق اتساع السماء، حمدا يليق بجلال قدره وعظيم سلطانه

أهدي ثمرة عملي هذا إلى

من جعل الله الجنة تحت أقدامها، إلى من غمرتني بفيض حنانها وعطائها، إلى أعز ما أملك في
الوجود، أُمِّي حفظها الله تعالى ورعاها.

من علمني ورعاني وتعب من أجلي ورباني على مكارم الأخلاق وزرع في نفسي حب العمل والاجتهاد... أبي العزيز أطل الله في عمره وحفظه من كل سوء

إلى سندي في الحياة والأعز على قلبي إخوتي حفظهم الله ورعاهم

إلى من ساعدوني على إتمام هذا العمل المتواضع رفيقات دربي ومن كن بجانبني في أصعب اللحظات : { خلود، إيناس، خديجة، عائشة، عائشة، إيمان، مريم... }

شكري وتقديري لجميع الأساتذة الذين رافقوني في مرحلة التكوين الجامعي وعلى رأسهم الأستاذ الموقر الدكتور: رمضان عمومن

تحية إلى أهل غزة تاج رأسي، المكلومين، المستضعفين، إلى الشهداء، إلى الأسرى إلى الجرحى. إلى النازحين في الخيام، إلى الشيوخ، والنساء، والرجال، والأطفال نجاحي بطعم القهر والخذلان

هبة الله

شكر و تقدير

الحمد و الشكر الله الذي أعاننا على إنجاز هذه المذكرة والصلاة والسلام على سيد الثقلين المبعوث رحمة للعالمين سيدنا محمد النبي الأمين، وعلى آله وصحبه أجمعين

نتوجه بعظيم الشكر والامتنان للأستاذ الموقر المحترم

الدكتور: رمضان عمومن

الذي تفضل وتكرم بقبول الإشراف على هذه المذكرة، وتحمل عبئ الإشراف بكل رحابة صدر.

كما نتوجه بالشكر للأستاذ المحترم محمد عقاقنة

الذي لم يبخل علينا بمعلوماته ونصائحه القيمة و التي كانت عوناً لنا لإتمام هذا الإنجاز،
فجزاه الله عنا خير الجزاء.

ونتوجه بالشكر إلى الأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة، لقبولهم مناقشة هذه الدراسة
وإثراء مضمونها.

والشكر موصول إلى موظفي وعمال مؤسسة الضمان الاجتماعي بالأغواط
وكل من ساهم من قريب أو بعيد في المساعدة لإنجاز هذه المذكرة
راجين المولى عز وجل أن يمد جميع من ذكرنا بالصحة والعافية
ويبارك في مهامهم ويسدد خطاهم

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة عوامل التميز التنظيمي وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي بالأغواط، انطلاقاً من الكشف عن مستوى كل من التميز والالتزام التنظيمي لدى عينة الدراسة، و التحقق من صحة الفروق ودلالاتها في درجات التميز التنظيمي لدى أفراد العينة حسب متغيري (المؤهل العلمي والأقدمية) والتفاعل بينهما، والكشف عن دلالة وجود تأثير معنوي لمتغير الالتزام التنظيمي على متغير التميز التنظيمي لدى عينة الدراسة.

و تم الاعتماد على المنهج الوصفي الارتباطي، كما تم استخدام أداة الاستبيان لدراسة التميز التنظيمي والالتزام التنظيمي " على عينة من عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي بالأغواط بلغت 55 عاملاً، وتمت المعالجة الإحصائية بواسطة برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss) النسخة 25 وقد أسفرت الدراسة على النتائج التالية:

- 1- يوجد لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي مستوى متوسط من التميز التنظيمي.
- 2- يوجد لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي مستوى متوسط من الالتزام التنظيمي. 3- لا توجد فروق في درجات التميز التنظيمي لدى أفراد العينة تعزى إلى متغيرين المؤهل العلمي والأقدمية والتفاعل بينهما.
- 4- وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد التميز التنظيمي (التميز القيادي التميز بالخدمة، والتميز بالعمال) والالتزام التنظيمي.
- 5- وجود تأثير موجب دال إحصائياً لمتغير الالتزام التنظيمي على متغير التميز التنظيمي. وفي ضوء هذه النتائج نقول بأن نتائج الدراسة تنحصر في إطار حدودها المكانية والزمانية والبشرية ولا يمكن تعميمها على جميع العمال.

الكلمات المفتاحية: التميز، التميز التنظيمي، الالتزام، الالتزام التنظيمي، عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي بالأغواط.

Abstract:

This study aimed to identify the factors of organizational excellence and its relationship with organizational commitment among employees of the Social Security Institution in Laghouat. The study focused on determining the level of both organizational excellence and organizational commitment within the study sample, verifying the significance of differences in organizational excellence scores among sample members based on the variables of educational qualification and seniority and the interaction between them, and identifying the significance of the impact of organizational commitment on organizational excellence among the sample.

The study adopted a descriptive correlational methodology. A questionnaire was used as the main tool to study "organizational excellence and organizational commitment" on

a sample of 55 employees from the Social Security Institution in Laghouat. Statistical

فهرس المحتويات

analysis was conducted using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), version 25. The study yielded the following results:

- Employees of the Social Security Institution exhibit a moderate level of organizational excellence.
- Employees also show a moderate level of organizational commitment.
- There are no statistically significant differences in organizational excellence scores among the sample that can be attributed to the variables of educational qualification, seniority, or the interaction between them.
- There is a statistically significant positive correlation between the dimensions of organizational excellence (leadership excellence, service excellence, and employee excellence) and organizational commitment.
- Organizational commitment has a statistically significant positive impact on organizational excellence.

In light of these findings, it is concluded that the results are confined to the spatial, temporal, and human limits of the study and therefore cannot be generalized to all employees.

Keywords: Excellence, Organizational Excellence, Commitment, Organizational Commitment, Employees of the Social Security Institution in Laghouat.

	الإهداء
	شكر و تقدير
أ	ملخص الدراسة باللغتين (العربية، والإنجليزية)
ب	فهرس المحتويات
ج	قائمة الجداول
د	قائمة الأشكال
	الفصل الأول : مقدمة
1	مدخل:
2	1-الإشكالية
2	2-الفرضيات
3	3-أهمية الدراسة
3	4-أهداف الدراسة
4	5-التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة
6	6-حدود الدراسة
7	7-هيكل الدراسة
	الفصل الثاني: الأدبيات النظرية و التطبيقية
9	تمهيد
10	أولاً: الأدبيات النظرية
10	1/ مفاهيم أساسية حول التميز التنظيمي
11	1/1/ نشأة وتطور مفهوم التميز التنظيمي
13	2/1/ تعريف التميز التنظيمي
15	3/1/ أهمية التميز التنظيمي
16	4/1/ خصائص التميز التنظيمي
20	5/1/ أبعاد التميز التنظيمي
20	2/ مفاهيم أساسية حول الالتزام التنظيمي
22	1/2/ مفهوم الالتزام التنظيمي
23	2/2/ أهمية الالتزام التنظيمي
24	3/2/ خصائص الالتزام التنظيمي
25	4/2/ أبعاد الالتزام التنظيمي
25	ثانياً: الأدبيات التطبيقية
25	1/2/ الدراسات السابقة
29	2/2/ الدراسات العربية والأجنبية المتعلقة بمتغير التميز التنظيمي
34	3/2/ الدراسات العربية و الأجنبية المتعلقة بمتغير الالتزام التنظيمي
36	4/2/ التعليق على الدراسات السابقة
37	خلاصة الفصل
	الفصل الثالث: الدراسة الميدانية
39	تمهيد

40	أولاً: الإجراءات الميدانية للدراسة
40	1/ منهج الدراسة
40	2/ الدراسة الاستطلاعية
41	3/ أداة الدراسة
42	1/3/ الاستبيان
45	2/3 الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة
46	4/ الدراسة الأساسية
47	1/4 وصف مجتمع وخصائص عينة الدراسة الأساسية
48	2/4 إجراءات وصعوبات الدراسة
48	3/4 أساليب المعالجة الإحصائية
49	ثانياً: عرض وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة
50	1/ عرض نتائج التساؤل الأول
51	2/ عرض نتائج التساؤل الثاني
53	3/ عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى
55	4/ عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية
57	5/ عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة
61	الاستنتاج العام
61	الاقتراحات والتوصيات
67	المراجع
96	الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	الجدول	الصفحة
1	نشأة وتطور مفهوم التميز التنظيمي	11
2	مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة	36
3	مقياس ليكرت الثلاثي وفق درجة المقياس	42
4	نتائج ارتباط العبارة مع البعد لاستبيان التميز التنظيمي	43
5	نتائج ارتباط العبارة مع البعد لاستبيان الالتزام التنظيمي	44
6	نتائج الاتساق الداخلي لدرجة ارتباط كل بعد الدرجة الكلية لاستبيان التميز التنظيمي	44
7	نتائج الاتساق الداخلي لدرجة ارتباط كل بعد الدرجة الكلية لاستبيان الالتزام التنظيمي	45
8	قيمة الثبات (α كرومباخ) لاستبيان الدراسة	45
9	عينة الدراسة حسب الجنس	46
10	خصائص عينة الدراسة حسب الأقدمية	47
11	خصائص عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	47
12	مستوى التميز التنظيمي لدى عينة الدراسة	49

13	مستوى الالتزام التنظيمي لدى عينة الدراسة	50
14	نتائج الفروق في درجات التميز التنظيمي باختلاف المؤهل العلمي والأقدمية و التفاعل بينهما	52
15	معامل الارتباط بين أبعاد التميز التنظيمي والالتزام التنظيمي	54
16	معامل الانحدار بين متغيري الدراسة	55

قائمة الأشكال

الرقم	الشكل	الصفحة
1	أبعاد التميز التنظيمي	20
2	أبعاد الالتزام التنظيمي	25

قائمة الملاحق

الرقم	الملحق
1	رخصة الزيارة
2	الاستبيان في صورته الأولية (للتحكيم)
3	قائمة أسماء المحكمين لأدوات الدراسة
4	الاستبيان في صورته النهائية
5	التعريف بمؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي مركز الأغواط
6	يوضح الهيكل التنظيمي لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بالأغواط
7	مخرجات Spss

مدخل :

مما لا شك أن المؤسسات تهتم بالعنصر البشري كونه أهم مورد بالمنظمة والمسيطر على الموارد الأخرى المادية والفنية، بل هو الثروة الحقيقية والمحور الأساسي للتميز و التفوق الذي يُمكنها من تحقيق خدماتها وإنتاجيتها، ومن أهم سبل نجاح أي منظمة وجود أفراد قادرين على بذل جهود مطلوبة للقيام بكافة أنشطة العمل داخلها لأجل تحسين الإنتاجية من حيث النوع والكم، مما يؤدي إلى تحقيق الأهداف المسطرة حيث أصبح من الضروري على المؤسسات تطوير مواردها البشرية لتتلاءم مع التطورات المتسارعة، وذلك من خلال تطوير العمل والتميز عن المنظمات الأخرى.

فالمؤسسات المتميزة هي التي تحرص على ترجمة رؤيتها ورسالتها وغاياتها الإستراتيجية إلى واقع ملموس من أجل تحقيق طموحاتها والتي تسعى من خلالها إلى دعم وتشجيع التميز والإبداع في مختلف أنشطة ومجالات عملها، ومن الضروري أن نؤكد في البداية أن الأداء التنظيمي المتميز لم يعد أحد الخيارات المطروحة أمام المنظمات، بل هو حتمية فرضتها على المؤسسة العديد من الظروف والقوى الخارجية، والتميز ليس له حدود أو موانع، فالتميز هو فكر إداري ففي ظل التغيرات الحاصلة لم تعد المنظمات مطالبة بتحقيق الأداء فقط إنما التميز في الأداء كضرورة من أجل البقاء والاستمرار، ويمثل الأداء قدرة المنظمات على بلوغ الأهداف بالاستخدام الأمثل للموارد ويعبر عن مدى قيام الموارد البشرية بمهامها وفق معايير محددة من خلال القيام بعملية تقييم الأداء حتى يتم الوصول إلى الأداء الأفضل والتميز، أين تسعى هذه الأخيرة إلى زيادة ارتباط العاملين بمنظمتهم مما يدفعهم إلى أن يكونوا ملتزمين ومهتمين في تحقيق أهداف المنظمة التي ينتمون إليها.

فالالتزام التنظيمي يعد من الظواهر المهمة في حياة البشرية بشكل عام وفي منظمات الأعمال بشكل خاص ونتيجة لذلك فقد برزت الحاجة إلى دراسة السلوك الإنساني في المؤسسات بغرض تحفيزه وزيادة التزامه.

كما أن الالتزام التنظيمي من المفاهيم والظواهر السلوكية التي نالت اهتمام الباحثين والكتاب لدوره الكبير في نجاح المنظمات وديمومة استمرارها، لما له من علاقة بفعالية المنظمة ودرجة إنجاز العمل فيها، إذ يعبر الالتزام التنظيمي عن إتجاه الفرد نحو المنظمة، ويظهر الالتزام في بذل العامل جهودا إضافية في العمل، ويعد الأفراد الملتزمون تجاه منظماتهم مصدر قوة تساعد في بقائها ومنافستها للمنظمات الأخرى.

01/الإشكالية:

هل توجد علاقة بين التميز التنظيمي والالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي بالأغواط؟

الأسئلة الفرعية :

تتفرع هذه الإشكالية لجملة من الأسئلة الفرعية التي تساعد على فهم وتبسيط الموضوع ندرجها على النحو التالي:

- 1/ ما مستوى التميز التنظيمي لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي بالأغواط؟
- 2/ ما مستوى الالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي بالأغواط؟
- 3/ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجات التميز التنظيمي لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي بالأغواط تعزى إلى المتغيرين (المؤهل العلمي، والأقدمية) والتفاعل بينهما؟ 4/ هل توجد علاقة بين أبعاد التميز التنظيمي (التميز القيادي، بالخدمة، بالعمال) والالتزام التنظيمي؟

- 5/ هل يمكن التنبؤ بدرجات الالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي من خلال درجات التميز التنظيمي للمؤسسة؟

2/ فرضيات الدراسة

محاولة منا لفهم الموضوع والإحاطة بجوانبه ارتأينا إلى وضع الفرضيات التالية والتي نراها إجابات مبدئية للأسئلة المطروحة وهي على التوالي:

الفرضية الأولى: توجد فروق في درجات التميز التنظيمي لدى أفراد العينة تعزى إلى متغيرين (المؤهل العلمي والأقدمية) و تفاعل بينهما.

الفرضية الثانية: وجود علاقة ارتباطيه موجبة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد التميز التنظيمي (التميز القيادي بالخدمة، بالعمال) والالتزام التنظيمي.

الفرضية الثالثة: وجود تأثير موجب دال إحصائيا لمتغير الالتزام التنظيمي على متغير التميز التنظيمي.

3/ أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية الدراسة في مجموعة من الجوانب المتمثلة فيما يلي:

- 1/ إبراز دور التميز التنظيمي وأثره على العامل داخل المؤسسة.
 - 2/ تقديم إطار علمي يبين التميز التنظيمي بأبعاده والالتزام التنظيمي للموظفين.
 - 3/ إعطاء فكرة واضحة على نتائج دراستنا الحالية التميز التنظيمي في مؤسسة الضمان الاجتماعي بالأغواط ودوره في رفع الالتزام التنظيمي مما يعطي فكرة للمسؤولين عن عمليات تحسين وتمكين في إطار تجديد وتطوير.
 - 4/ إثراء المكتبة المحلية بمزيد من الدراسات حول موضوع التميز التنظيمي والالتزام التنظيمي.
 - 5/ التعريف بمفهوم التميز التنظيمي و لاللتزام التنظيمي بصفة واضحة وسهلة الاستيعاب.
 - 6/ محاولة التعرف على مدى مساهمة الالتزام التنظيمي في سرعة إنجاز العمل.
- ### 4/ أهداف الدراسة

إن الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو التعرف على العلاقة السائدة بين التميز التنظيمي والالتزام التنظيمي في مؤسسة الضمان الاجتماعي.

- 1- الكشف عن مستوى كل من التميز والالتزام التنظيمي لدى عينة الدراسة.
- 2- التحقق من صحة الفروق ودلالاتها في درجات التميز التنظيمي لدى أفراد العينة حسب متغيري (المؤهل العملي والأقدمية) والتفاعل بينهما.
- 3- الكشف عن دلالة وجود تأثير معنوي لمتغير الالتزام التنظيمي على متغير التميز التنظيمي لدى عينة الدراسة.
- 4- الوصول إلى مجموعة من الاستنتاجات والاقتراحات التي تساهم في تبني مبدأ الأداء المتميز في المؤسسات الجزائرية وذلك من أجل تحسين مستوى التميز التنظيمي وزيادة روح الالتزام.
- 5- التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة:

1/التعريف الإجرائي للتميز التنظيمي organizational excellence:

قدرة مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي بالأغواط على المساهمة بشكل استراتيجي في تحقيق أهدافها بصورة فعالة تميزها عن باقي المنظمات. وهو يعبر عنه بالدرجة التي يتحصل عنها العامل من خلال مؤشرات التميز (القيادي، بالخدمة، بالعمال) لأداة الدراسة.

التعريف الإجرائي للالتزام التنظيمي organizational commitment:

هو عملية من العمليات التنظيمية التي يشعر فيها العامل بمؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي بالأغواط أنه جزء لا يتجزأ من تلك المؤسسة. وهذا الشعور يجعله يتمسك بقيم أهداف تلك المؤسسة ويدافع عنها ويحافظ على الاستمرار فيها. وهو يعبر عنه بالدرجة التي يتحصل عنها العامل من خلال مؤشرات الالتزام (الاستمراري، العاطفي، المعيارية) لأداة الدراسة.

6/ حدود الدراسة :

الحدود البشرية :

في دراستنا هاته قمنا بإسقاط موضوعنا على عمال مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بالأغواط، عددهم الإجمالي قدر بـ: 110 عامل بمختلف الوحدات الإدارية.

الحدود المكانية :

يقع المقر الرئيسي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بحي المعمورة الأغواط يحده من الشمال مقر بنك التنمية المحلية، ومن الجنوب شارع محمد بن سالم المؤدي

إلى وسط المدينة، ومن الناحية الشرقية شارع فرعي يفصل بينه وبين مقر القرض الشعبي الجزائري، ومن الغرب مقر الشركة الجزائرية للتأمينات.

التعريف بالمؤسسة:

تعريف موجز بوكالة الأغواط للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، تاريخ إنشاء وفتح وكالة الأغواط للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء سنة 1978 ، حيث ما فتئ قطاع الضمان الاجتماعي بصفة عامة وقطاع التأمينات الاجتماعية بصفة خاصة ، لاسيما بولاية الأغواط يعرف إلى يومنا هذا تطورا وتنمية متواصلة وهامة.

وتتجلى هذه التطورات والتحويلات المتزايدة من خلال العمليات التالية:

1- مضاعفة عدد وتنوع الهياكل التابعة للوكالة، والتوسيع الجغرافي عبر مختلف مناطق الولاية وهذا في إطار السعي لتحقيق تقريب هذا المرفق العام والاستراتيجي الحساس من المنتفعين ومستعملي القطاع، وذلك بواسطة فتح مراكز وعدة ملحقات دفع جديدة

2- إنجاز وتجهيز هياكل ومرافق جديدة مثل فتح مركز الدفع الجديد رقم 03 الواحات الشمالية بالأغواط، وكذا فتح مركز جهوي للتصوير الطبي بالأغواط مجهز بأحدث التجهيزات و الوسائل.

3- تدعيم وتشجيع المبادرات والعمليات الرامية لتحقيق تفتح أكثر للوكالة نحو محيطها الاقتصادي والاجتماعي. " الشركاء، المؤمنين اجتماعيا، الشركاء والمتعاقدين الصيادلة، الحركة الجمعوية والشركاء المؤسساتيين."

والجدير بالملاحظة أن وكالة الأغواط للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء حازت السنة الماضية 2022 على المرتبة الأولى كأحسن وكالة على المستوى الوطني بالنظر أساسا، لاسيما لنتائج المالية التي حققتها من خلال عمليات التحصيل ومن خلال مداخلها المالية.

ب- من مهام المؤسسة :

✓ سير أداءات التأمينات الاجتماعية (المرض، الأمومة، العجز والوفاة) وكذا حوادث العمل والأمراض المهنية.

✓ تحصيل الاشتراكات

✓ الرقابة والمنازعات المتعلقة بتحصيل الاشتراكات الموجهة لتمويل الأداءات

✓ منح رقم تسجيل وطني للمؤمن لهم اجتماعيا وكذا أصحاب العمل

✓ المساهمة في ترقية السياسة الرامية إلى الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية

✓ تسيير الأداءات المتعلقة بالأشخاص المستفيدين من الاتفاقيات الثنائية للضمان الاجتماعي

✓ إجراء الرقابة الطبية لفائدة المستفيدين.

- ✓ القيام بالنشاطات الرامية إلى تمكين العمال وذوي حقوقهم من الأداءات الجماعية على شكل انجازات ذات طابع صحي واجتماعي
- ✓ تسيير صندوق المساعدة والنجدة
- ✓ إبرام اتفاقيات مع الصيادلة المتعاقدين مع الصندوق

الحدود الزمنية :

تم إجراء الدراسة من الفترة الممتدة من: 11 ديسمبر 2024 إلى غاية : 09 مارس 2025
كما تم توزيع الاستبانة يوم : 19 فيفري 2025، و استرجاعها يوم : 09 مارس 2025.

7/ هيكل الدراسة :

في ضوء الأهداف التي تسعى الدراسة إلى تحقيقها، فقد تم تقسيمها إلى ثلاثة محاور، كما يلي:

الفصل الأول : مقدمة، ويتضمن المشكلة البحثية والأهداف والأهمية والفروض بالإضافة إلى حدود الدراسة ومصطلحاتها.

الفصل الثاني: الأدبيات النظرية والتطبيقية لمتغيرات الدراسة، مفهوم التميز التنظيمي وأبعاده ومفهوم الالتزام التنظيمي وأبعاده، وكذلك الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية بمؤسسة الضمان الاجتماعي بالأغواط، وتشمل : الإجراءات المنهجية المتبعة وتحليل نتائج الدراسة الميدانية، واختبار فروض الدراسة، ومن ثم النتائج والتوصيات.

تمهيد

لقد أصبح التميز التنظيمي والالتزام التنظيمي مطلبان جوهريان لتوافقهما مع خصوصية السياق العالمي لهذا العصر، وقد حظيا بالاهتمام المتزايد عبر كثير من الدراسات والأبحاث المتعلقة بالسلوك التنظيمي والأداء المتميز للمورد البشري في المنظمات، فالمنظمات المتميزة هي التي تحرص على تبني ثقافة تنظيمية متميزة تسعى من خلالها إلى دعم وتشجيع التميز والإبداع في مختلف أنشطة ومجالات عملها، وكما تعبر عن قيم الموظفين وسلوكياتهم التي يلمسها المتعاملون مع المنظمة.

هذه الثقافات ذات تأثير فعال على التزام وأداء الأفراد من جهة والأداء الكلي للمنظمة من جهة أخرى، وعليه خصصنا هذا الفصل وفقا للعناصر.

أولاً: الأدبيات النظرية

1- المفاهيم الأساسية حول التميز التنظيمي

أصبحت غاية المنظمات اليوم السعي إلى تحقيق حالة من التميز في جميع أعمالها وأنشطتها وتحقيق نتائج غير مسبقة تتفوق بها على منافسيها، وذلك استجابة لمتطلبات القرن الواحد والعشرين الذي يفرض على المنظمات استخدام آليات عمل جديدة ومواكبة تطورات العصر في ظل الرقمية والمعرفة والمعلوماتية والسرعة. لذلك وجب على المنظمات البحث عن أساليب جديدة ومعاصرة تتماشى مع التغيرات السريعة وبيئة الأعمال المعاصرة، فلا بقاء اليوم إلا للمنظمات المتميزة واستراتيجيتها في المضي نحو الكفاءة والفاعلية وتحقيق التفوق والتميز في ظل عولمة الجودة وسعيها نحو الارتقاء بمستوى الأداء وتحقيق التميز التنظيمي.

1-1- نشأة وتطور التميز التنظيمي

شهد النصف الثاني من القرن العشرين، وحتى العقد الأول من الألفية الثالثة تغير الكثير من المفاهيم الإدارية، فمن التوجه إلى التركيز على رأس المال المادي إلى التركيز إلى رأس المال الفكري، ومن التركيز الداخلي على التركيز على الجمهور الخارجي و الداخلي، ومن التركيز على جودة الخدمات إلى التركيز على تميز الخدمات، ليبدأ عصر جديد يعرف بعصر التميز، ففي عام 1950 قدم "Deming" الجودة كمعيار أساس للتميز عن المنظمات الأخرى والتي تبنتها اليابان وأنشأت في عام 1951 نموذج ديمينج، وخلال 20 عاما من تطبيق النموذج تحقق نجاح الإدارة اليابانية، فكان للنهضة الصناعية اليابانية وتميزها عن الصناعة الأمريكية أثر في دراسة فلسفة الإدارة اليابانية فظهرت نظرية Z لصاحبها Quch عام 1981 التي انتقدت الفكر الإداري الغربي وأدركت كثير من المنظمات الغربية واقع الجودة هو خيار استراتيجي للتميز. (المولى، 2019، ص: 38/37)

ثم بدأ الاهتمام بالتميز كمفهوم في علم الإدارة في مطلع الثمانينات من القرن العشرين عندما قام كل من Thomas Peters و Robbert Waterman عام 1982 بتأليف الكتاب الذي يحمل عنوان " In Search of Excellence " البحث عن التميز، والذي جاء كرد فعل لتميز الشركات اليابانية في ذلك الوقت، إذ درس الباحثان فيه مجموعة من الشركات الأمريكية المتميزة وحددا عوامل تميزها وفق معايير التميز المحددة والمعتمدة في نماذج المؤسسات والشركات الناجحة، وفي ما يلي جدول يمثل فيه نشأة وتطور مفهوم التميز التنظيمي

جدول رقم (1) نشأة وتطور مفهوم التميز التنظيمي

1951	جذور تطوير الجودة	1982	تطور مفهوم التميز	1991	إدارة التميز
نموذج ديمينج	حلقات الجودة	توكيد الجودة	مواصفات الإيزو	إدارة الجودة الشاملة	نماذج التميز العالمية

استنادا على بعض المفاهيم فإن المنظمات المتميزة تعتمد في نجاحها على البشر بشكل أساس من الاهتمام بالعملاء والإبداع والقيادة.

وبرزت الحاجة إثر ذلك إلى إيجاد صيغة تؤكد لإدارة المنظمات العامة والخاصة وعملائها أن ما تقدمه من خدمات تتم وفقا لمعايير التميز، واتجهت جهود علماء الإدارة إلى تحديد مفاهيم ومعايير الأداء المتميز للوصول إلى النموذج الأمثل لتميز الأداء الذي يحقق التوازن في الرضا بين مختلف الجهات ذات العلاقة عن طريق إتباع منهج التحسين المستمر.

واستنادا إلى ما سبق فإن التميز يعتبر مرحلة لما بعد الجودة، باعتبار المعايير والصفات الفريدة التي تتطلب من المنظمة تحقيقها للوصول لمستوى التميز، وتبقى هناك علاقة ارتباط بين معايير التميز والجودة حيث يشترك المفهومين في عدد من المفاهيم الرئيسة المشتركة بينهما كالقيادة والتركيز على العميل والتحسين المستمر... الخ، فلا يمكن تحقيق معايير التميز دون أن يسبقه تحقيق معايير الجودة. (اللوحي، 2017، ص: 24/23).

1-2-تعريف التميز التنظيمي

بالرجوع إلى الأبحاث الدراسات السابقة للتميز التنظيمي نجد الكثير من الكتاب والباحثين الذين اجتهدوا في تعريف هذا المصطلح، ومن أهم هذه التعاريف ما يلي:

التميز لغة : تميز أي انفرد عن غيره بصفة أو عمل عُرف به واشتهر، ويقال تميز الشيء وامتناز أي اختلف عن سواه بعلامات فارقة. (Loukas N.ANNINOS,2017,P:307).

التنظيمي لغة: وهو مشتق من كلمة تنظيم وعرفه (Robbins) بأنه: "كيان اجتماعي منسق بوعي، له حدود واضحة المعالم، ويعمل على أساس دائم لتحقيق هدف معين أو مجموعة أهداف. (السيد،"2013"، ص: 33).

التميز التنظيمي اصطلاحاً: (لبوخ) "حفاظ المنظمة على أفضليتها واختلافها في مكانها ومكانتها حاضرا ومستقبلا، بما يؤدي إلى خلق أو إضافة قيم لجميع أصحاب المصلحة". (لبوخ،2009، ص: 19)

يعرف (Mcgregor) "التميز التنظيمي بأنه كل فعل أو نشاط لكل شخص يعزز ويقوي الإنجاز داخل المنظمة، ويتضمن العديد من قوى العمل التي تشكل هيكل المنظمة". (Mcgregor,1994,P:297)

أما (Gilgeous) فيرى أن " المنظمات المتميزة هي المنظمات التي تتفوق باستمرار على أفضل الممارسات العالمية في أداء مهامها، وترتبط مع زبائنها والمتعاملين معها بعلاقات التأييد والتفاعل وتعرف قدرات أداء منافسيها ونقاط الضعف والقوة الخارجية المحيطة بها". (بلكير،2016، ص:167)

يعرف التميز التنظيمي بأنه الرؤية المتكاملة التي توجه قيادة المنظمة إلى تبني عمليات التحسين من أول العملية الإنتاجية إلى المنتج النهائي.

ويعرف كذلك على انه حالة من التفوق التنظيمي لتحقيق مستويات غير عادية من الأداء والتنفيذ للعمليات الإنتاجية والتسويقية والمالية وغيرها في المنظمة ،بما ينتج عنها نتائج وانجازات تتفوق على ما يحققه المنافسون ويرضي العملاء وكافة أصحاب المصلحة في المنظمة

كما ترى المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM) التميز التنظيمي على انه الممارسات المتميزة في إدارة المنظمة وتحقيق النتائج وكلها تركز على مجموعة مكونة من تسعة مفاهيم أساسية تؤدي للتوجيه والتركيز على العملاء والقيادة وقيادة الغرض وإدارة العملية وتطوير الأفراد ومشاركتهم والتعلم المستمر والابتكار وتحسين وتطوير الشراكة والمسؤولية العامة. (رشوان،2019، ص: 19/18)

أما " أبو النصر " فيرى بأنه قدرة المنظمات على تحقيق أداء أفضل لموظفيها، وخدمة متميزة لمتلقي الخدمة وذلك من خلال تطوير آليات عملها بما ينعكس بشكل إيجابي على النمو الاقتصادي والاجتماعي ويحقق فعالية عملياتها وإجراءاتها. (النحيلة، 2019، ص: 430)

ويرى " السلمي " أن التميز التنظيمي هو 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. (الكنج، 2020، ص: 58)

ويعرف " جاد الرب " التميز التنظيمي بأنه "خلق" أو تحقيق القيمة المضافة والتي تخدم وتعظم مصالح جميع الأطراف العاملة في المنظمة أو المتعاملة معها من العملاء والموردين والعاملين وأصحاب رأس المال والمجتمع بما يحقق الوفاء بمسؤولية المنظمة الاقتصادية والقانونية والأخلاقية والإنسانية. (ساخي، ثيغزي، 2021، ص: 227)

وعلى ضوء ما سبق يمكن تعريف التميز التنظيمي بأنه قدرة المنظمة على الوصول إلى مرحلة متقدمة من الجودة والفاعلية في الأداء والتفوق على المنافسين، من خلال القرب من العميل، وخلق مناخ تنظيمي تسوده روح الفريق التي تدفع الفرد المنافسة نفسه والتعاون مع غيره والتفاعل مع البيئة المحيطة به.

3-1- أهمية التميز التنظيمي

- حدد "باكال" دواعي تبني المنظمات للتميز التنظيمي نظرا لأهميته لها من خلال النقاط التالية:
1. حاجة المنظمات إلى وسائل وطرق للتعرف على العقبات التي تواجهها حال ظهورها.
 2. حاجة المنظمات لوسائل وآليات الجمع المعلومات التي تمكنها من اتخاذ القرارات الهامة بخصوص مواردها البشرية.
 3. المنظمات بحاجة إلى تطوير أعضائها باستمرار، لكي يتمكنوا من المساهمة في رفع وتميز الأداء بالمنظمة مقارنة بالمنظمات الأخرى المنافسة.
 4. الحاجة إلى توفر المهارات والكفاءات اللازمة لصانع القرار، والتمتع في حساسية الدور الذي يقوم به، وأهميته في تحقيق التميز والإبداع في المنظمة. (النحيلة، 2019، ص: 433)
- وتظهر أهمية التميز التنظيمي فيما يلي:
1. توجيه الجهود للعمل على تحقيق الكفاءة والفاعلية والوصول إلى الأهداف المتميزة وتطوير آليات عمل المنظمة، مما ينعكس إيجاباً على النمو الاقتصادي والاجتماعي، وبالتالي تحقيق نجاح المنظمة وإستمراريتها.
 2. القدرة على إدارة العمليات والاستخدام الأمثل للموارد، من أجل الوصول إلى نتائج إيجابية وجذب العملاء تحقيق ولائهم، وذلك من خلال تميز مستوى أداء المنظمة.
 3. تحقيق معدلات التغيير السريعة، والمنافسة غير المحدودة، وحفظ المكانة التنظيمية لمواجهة التغيرات المحيطة المتسارعة وارتفاع مستوى المنافسة بين المنظمات.

4. توفير القيادة الكفاء، والموظفين الأكفاء، والثقافة التنظيمية المتميزة، مما ينعكس على البيئة التنظيمية، وتحقيق مستويات عالية من الأداء والإبداع والابتكار والتميز.

5. قدرة المنظمات على مواجهة التحديات والصعوبات، وقبولها الأعمال الصعبة، وذلك من خلال التعلم السريع، استغلال واستثمار فرص النمو، وتحسين العمليات. (الشهراني، 2017: ص37-38).

ومنه فإن التميز التنظيمي بالمنظمات يدعم تبني أفضل الممارسات والأدوات التي تسمح بتبني استراتيجية الجودة لقياس أفضل الممارسات والتقييم الذاتي والتحسين والتطوير المستمر لرفع مستوى الأداء بالمنظمة. كما تنبع أهمية التميز التنظيمي من إمكانية المنظمة في بلورة القوى الداعمة للتميز المتمثلة في القوى البشرية، الثقافة التنظيمية العمليات الداخلية الهيكل التنظيمي الخطط الإستراتيجية، وذلك من خلال تحقيق معدلات التغيير السريعة وتحقيق المنافسة غير المحدودة وحفظ المكان والمكانة التنظيمية والقدرة على توظيف التكنولوجيا الحديثة في المعلومات والإبداعات. (محمد خليل، 2021، ص: 155)

1-4- خصائص التميز التنظيمي

إن منظمات الأعمال المتميزة هي التي تتمتع بمجموعة من الخصائص المهمة، وهي كالآتي: (الكنج، 2020، ص: 60)

- 1- قبول الأعمال المتحدية: إن قبول التحديات والمخاطرة يعتبر من أهم مصادر التميز التنظيمي حيث يتوفر فيها فرص النمو والتعلم السريع للمنظمات.
- 2- توفر القيادات الكفوة : إن القيادات تعمل كقدوة، إذ أن سلوك القادة يخلق وحدة التوجه ووضوحه في المؤسسة ويهيئ بيئة تشجع على التميز.
- 3- تحمل المصاعب فالمصاعب توضح للمنظمات قدرتها على التحمل، حيث أن تحمل المنظمة للأزمات ومواجهتها أو احتواءها يساهم في صقل قدراتها وتميزها.
- 4- الخبرات بعيدا عن العمل: إن المنظمات المتميزة لديها خبرات خارج نطاق العمل والمتمثلة في خدمة المجتمع مما يتيح لها العديد من الفرص لاكتساب التميز في الأداء.
- 5- برامج التدريب: حيث إن توفر البرامج التدريبية يعزز من تميز المنظمات.
- 6- الدقة المعززة ويقصد بها تعزيز دقة نظام التنبؤ الخاص وذلك باختيار أفضل الأساليب لتأدية المهام، وخلق مناخ داخلي يؤكد على أهمية دقة التنبؤ وتأثيرها على تميز المنظمة.
- 7- التعلم المستمر: إن المنظمات المتميزة تتبنى التعلم المستمر وتضمن التحسين والتطور المستمرين للمنتجات والعمليات، حيث تنقل التعلم من بيئتها الخارجية وتزرعها في بيئتها الداخلية وهذا ما يعزز التميز التنظيمي.

كما أن المنظمات التي تحقق أداء متميز تتصف بأنها : (الجوجو، 2019، ص: 32)

- 1- تهتم بالانحياز نحو العمل والتخلي عن أنماط الإدارة البيروقراطية.
- 2- تهتم بالعمل على إيجاد صلة وثيقة بالمتعاملين والاستجابة لمقترحاتهم.
- 3- تهتم بإرشاد العاملين للاهتمام بقيم المنظمة.

4- تهتم بإتباع نظام رقابة ضمنية فاعلة ومرنة من خلال المركزية واللامركزية إضافة إلى ذلك :

- 1- الانحياز للعمل: اتخاذ قرارات سريعة وتجريبية
- 2- القرب من العميل : فهم احتياجات العملاء والتفاعل معهم
- 3- الاستقلالية وريادة الأعمال : تشجيع الابتكار داخل المنظمة
- 4- الإنتاجية من خلال الأفراد
- 5- القيم الموجهة : تعزيز قيم المنظمة
- 6- التركيز على الأساسيات: التركي على المجالات التي تتفوق فيها المنظمة
- 7- الهيكل البسيطة: هياكل تنظيمية غير معقدة.
- 8- الحرية و الانضباط معا: التوازن فيهما (الحرية والمسؤولية).

5-1- أبعاد التميز التنظيمي

لقد اختلفت آراء الباحثين في تحديد أبعاد التميز التنظيمي وذلك لاختلاف أهداف الدراسات التي تناولها الباحثون ومجتمع الدراسة، حيث أن هذه الأبعاد تختلف حسب طبيعة عمل كل منظمة وحجمها والبيئة المحيطة بها. وفيما يلي سنتطرق إلى أهم أبعاد التميز التنظيمي والتي سوف يتم اعتمادها كونها مناسبة لدراستنا ،وهي كالآتي:

أولاً: تميز القيادة

و تمثل قدرة القائد على توفير الفرص التنظيمية والتطويرية واستغلالها، وقبوله الأعمال الصعبة والمتحديّة بشكل يساعد المنظمة على مواجهة العمليات المضطربة والأزمات المتعددة. فالقيادة لها تأثير مباشر في تحقيق التميز و ذلك من خلال المهارات القيادية المستثمرة، فعالية علاقات العمل، تنمية قدرات الأفراد وتشجيعهم على الإبداع والتميز التخلي عن البيروقراطية ودعم الاتصالات المباشرة بين القيادة والعاملين ما يضمن تدفق الأفكار والمعلومات المبتكرة بين الأفراد، والرؤية العميقة للمشاكل و ابتكار الحلول، إضافة إلى مشاركة القائد في بعض الممارسات الإدارية للمساعدة في تحقيق التميز التنظيمي. (بلكبير، 2016، ص: 169)

ثانياً : تميز المرؤوسين

يمثل تميز المرؤوسين درجة الحماس المتميز لدى أفراد المنظمة في إنجاز مهامهم، وبامتلاكهم قدرات عقلية وإمكانات إبداعية متميزة تساعد على تخطي العقبات التي تواجههم دونما تذمر وبشكل يعزز من إمكانية تحقيق الأهداف الكلية للمنظمة، حيث يعد المرؤوسون مفتاح التميز التنظيمي، ومصدراً للثروة كونهم عبارة عن تركيبة من الخصائص المتمثلة في القدرات المهارات الكفاءات والخبرة، لذلك يجب على المنظمة الاستثمار في مواردها البشرية من خلال الاستغلال الأمثل لتلك الخصائص، لأن نجاحها أو فشلها في بيئة الأعمال التنافسية يتوقف على رفع نسبة المرؤوسين المتميزين "النجوم"، مع وجوب الحرص على هذه العمالة المتميزة لأنها محور تميز المنظمة وأساس ثباتها. (سالم، 2015، ص: 75)

ثالثاً: تميز الاستراتيجية

يقصد بتميز الإستراتيجية مستوى تميز الخطوات التي تتخذها المنظمة لتحقيق أهدافها ورؤيتها ورسالتها، وتفاعلها كخطة موحدة شاملة ومتكاملة تربط مزايا المنظمة بقدرتها الإستراتيجية على مواجهة التحديات البيئية المحيطة. فتميز المنظمات لا يكون إلا من خلال تبني استراتيجيات شاملة تتضمن مجموعة من القرارات والممارسات الإدارية التي تحدد الأداء التنظيمي المتميز طويل الأجل، وغاية الإدارة الإستراتيجية هو تحقيق وضع أو مكانة إستراتيجية متميزة، حيث يقول (بورتر): "إن الوضع الاستراتيجي المتميز ينتج عن خلق ميزة تنافسية مستدامة تتحقق من خلال المحافظة على ما يميز المنظمة ويتطلب أداء أنشطة مختلفة عن المنافسين، وأداء نفس الأنشطة بأساليب مختلفة". ولتحقيق التميز التنظيمي، لا بد على المنظمات من تبني مجموعة من الاستراتيجيات التي تساعد على ذلك، وترتكز هذه الاستراتيجيات على: (جيلالي، مستورة 2022.ص: 37)

1/ استراتيجية التحسين والتميز في الأداء:

تلجأ المنظمة إلى تبني استراتيجية التحسين و التميز في الأداء حرصا منها على اكتساب ميزة تفضيلية على باقي المنظمات، وهي تتم عن طريق سلسلة من التغيرات في طرق وأساليب العمل المخططة والهادفة لرفع مستوى الكفاءة والفاعلية في المنظمة، وهي تحتاج وقت طويل وموارد وطاقات كبيرة وكذا دعم من القيادة الضمان نجاحها وتحقيق رؤية المنظمة والوصول إلى التميز التنظيمي.

2/ استراتيجية تطوير وتحسين المنتجات والخدمات:

ونقصد بهذه الإستراتيجية تطوير وتحسين المنتجات والخدمات الحالية إلى منتجات وخدمات جديدة متفردة ومتميزة، ومواكبة للمستويات المقدمة من طرف المنافسين، وكذا الارتقاء بمستوى إلى ما يفوق توقعات العميل وهذا ما يضمن بقاء واستمرارية المنظمة وتميزها.

3/ استراتيجية الاهتمام الناجح بالعميل:

وتعني استراتيجية الاهتمام الناجح بالعميل تركيز كافة الجهود وتوجيه الموارد اللازمة التي تضمن رضا العميل وتلبي حاجاته وتوقعاته، وكذا تقديم الخدمة له بطريقة صحيحة من أول مرة وتحسينها وتطويرها في المستقبل. وتعتبر هذه الإستراتيجية مهمة جدا كونها تجعل العميل يرغب في العودة للمنظمة إذا تعددت البدائل التنافسية وجلبه لعملاء آخرين من خلال نصحتهم للتعامل مع المنظمة والمتابعة هذه الإستراتيجية يجب على المنظمة أن تقوم بمكافأة أصحاب الانجازات الخدمية المتميزة، والبقاء على اتصال دائم بالعميل إضافة إلى تحويل الشكاوي إلى نقاط قوة يمكن أن تستفيد منها المنظمة.

رابعا: تميز الهيكل التنظيمي:

ويعني الاعتماد على هيكل تنظيمي يتميز بالمرونة والابتعاد عن الروتين والبيروقراطية والإجراءات المركزية، من أجل القدرة على التطوير، استثمار الفرص، وسرعة اتخاذ القرارات وكذلك قدرة الإطار الهيكلي على ربط أجزاء التنظيم، وتحديد العلاقات بين الأعمال والمراكز والأقسام، والتعاون المتوقع بين أجزاء التنظيم، وتوضيح خطوط السلطة والمسؤولية بشكل

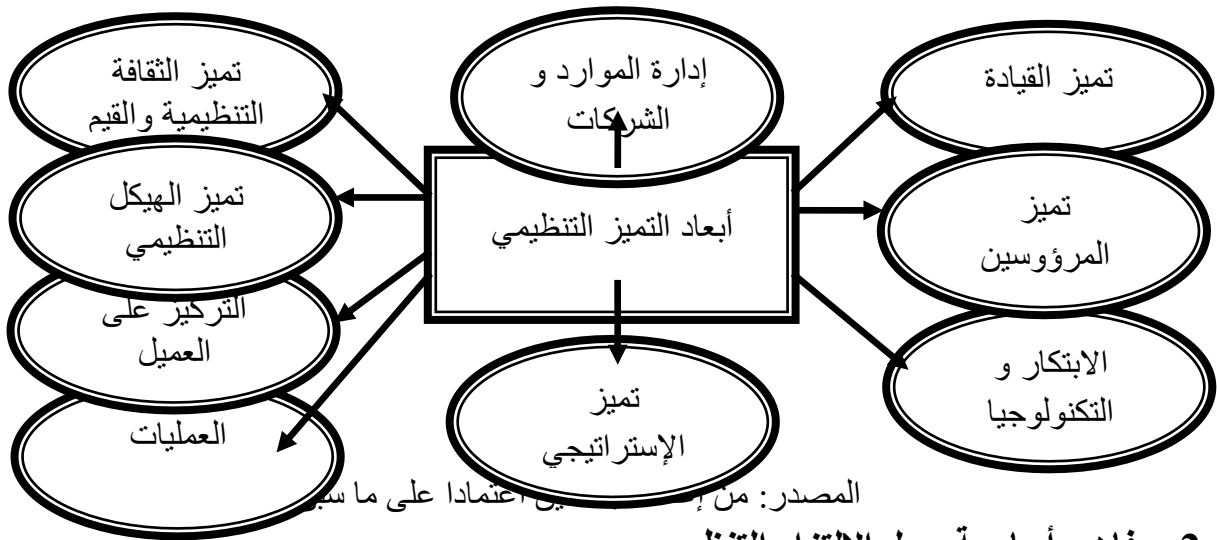
يساعد على أداء الأنشطة المختلفة، لتحقيق الأهداف المطلوبة. ويعتمد نجاح المنظمة في بناء هيكل تنظيمي متميز على قدرتها على إيجاد بيئة عمل مناسبة، تساهم في تحقيق درجة عالية من التكيف والتطابق والموائمة بين هيكلها التنظيمي وأهدافها، بعيدا عن العشوائية في تسيير العمليات التنظيمية، ما ينعكس إيجابا على مستويات التميز التنظيمي. (سالم، 2015، ص: 79)

خامسا: تميز الثقافة التنظيمية:

يتضمن تميز الثقافة التنظيمية، تميز قيم ومعتقدات الأفراد ذوي النفوذ في المنظمة، حيث تؤثر هذه القيم على القرارات ونمط الإدارة، وعلى علاقاتهم وتفاعلاتهم مع مرؤوسيه. وهي مجموعة من الأفكار والمعتقدات وأساليب التفكير والأنماط السلوكية، والتوقعات المشتركة بين الأفراد في المنظمة الواحدة، والتي تؤثر في العاملين، وتشكل شخصياتهم، وتتحكم في تجاربهم، وتؤثر في نفس الوقت على قرارات المنظمة وتنعكس على مستوى كفاءتها وأدائها، وقدرتها على تحقيق التميز التنظيمي. و الثقافة التنظيمية المتميزة هي التي يكون فيها الإبداع والتكيف مع البيئة ومواكبة العصر من معتقدات عاملها وقيادتها، حيث تترجم هذه المنطلقات في السياسات والممارسات المتميزة الخاصة بهم وبالم المنظمة. (جباري، مستورة، 2022، ص: 38)

ويمكن تلخيص أبعاد التميز التنظيمي في الشكل الآتي:

شكل رقم (1) : أبعاد التميز التنظيمي



2- مفاهيم أساسية حول الالتزام التنظيمي :

حظى موضوع الالتزام التنظيمي باهتمام الكثير من الباحثين والدارسين في مجالي السلوك التنظيمي وعلم النفس الصناعي، فهو سلوك غير ملموس نابع من ذات الفرد تلمسه في تصرفات العامل من حيث انتماؤه للمنظمة و ولائه لها، وبذل الجهد والوقت لإنجاحها وهذه الأهمية لها أثر كبير في المنظمات، ونتائجها على مستوى الفرد وجماعة العمل والمنظمة.

كما يعد موضوع الالتزام التنظيمي المفتاح الأساسي والمهم لفحص مدى انسجام أفراد التنظيم مع بعضهم، وهو مهم أيضا لفحص مدى الانسجام القائم بين الأفراد و منظماتهم، فالأفراد ذوي الالتزام المرتفع تجاه منظماتهم لديهم الاستعدادات الكافية ليكرسوا مزيدا من الجهد والتفاني في أعمالهم ويسعون للمحافظة على ارتباطهم وانتمائهم لمنظمتهم.

2-1- مفهوم الالتزام التنظيمي

الالتزام لغة : يعني لزم الشيء- لزوما : تثبت ودام وكذا من كذا - نشأ عنه وحصل منه الشيء فلانا واجب عليه يقال لزم دوام العمل دوام عليه ومعناه لزم الشيء يلزمه لزما ولزوما ولازمه ملزمة ولزوما أو التزمه، فالتزم ورجل لزم يلزمه الشيء فلا يفارقه . .

الالتزام اصطلاحا: فيعرفه بوشنان انه انجذاب الأفراد وتعلقهم بأهداف التنظيم بغض النظر عما له من قيم مادية. (بن كرم، 2005، ص: 55)

تعريف التنظيم

يعني في اللغة : مصدر نظم تنظيم العمل تربية وتديره ليأخذ نسق معين أما اصطلاحا: يعرفه تالكوت بارسونز " التنظيمات على اعتبار أنها وحدات اجتماعية تقام وفقا للنموذج بنائي معين لكي تحقق أهداف محددة.

وعليه فالالتزام التنظيمي يعرفه عبد الحميد السيد بأنه : عملية الإيمان بأهداف المنظمة وقيمتها والعمل بأقصى جهد لتحقيق وتجسيد هذه القيم. (بن كرم، 2005، ص: 61)

يعد الالتزام التنظيمي ركنا أساسيا في العملية الإدارية بجميع مستوياتها وضرورة ملحة تحرص على تحقيقها المؤسسات المتعلمة للتطور والاستمرار في بيئة تنافسية شديدة التعقيد لتحقيق أهدافها، وبالتالي فهو مطلبا رئيسيا للمؤسسات العامة والخاصة على حد سواء.

ويمكن تعريف الالتزام التنظيمي على أنه " قوة اندماج الموظف مع منظمته ودرجة ارتباطه وقبوله لأهدافها وقيمتها وبذل أكبر جهد ممكن بسبب رغبته في الاستمرار في أداء عمله فيها". في حين يعرفه (Erlan, 2013) على أنه " ارتباط وثيق بأهداف المنظمة وقيمتها، وقبول أهدافها والرغبة في بذل جهد معقول يحسن من أدائها، هذا بالإضافة إلى الرغبة القوية للبقاء فيها"، أما (Yildirm, 2015) فيعرفه على أنه " حالة نفسية تعمل على تشكيل علاقة شخصية للعامل مع منظمته، وتؤثر على رغبته للبقاء فيها لأطول وقت ممكن". ويمكن تعريف الالتزام التنظيمي على أنه " مجموعة من المشاعر والانفعالات الإيجابية التي يحملها الفرد العامل تجاه منظمته والتي تؤدي إلى خلق التزامه بقيمتها وأهدافها، وتفانيه بأداء عمله، ورغبته في الاستمرار وعدم ترك العمل فيها. " (جمعة، أمبارك، ص: 6).

2-2- أهمية الالتزام التنظيمي

للاللتزام التنظيمي أهمية لدى متخذي القرار في المنظمات كونه أحد المتغيرات التي يجب تنميتها لدى العاملين، لما في ذلك من مخرجات إيجابية، حيث يلعب دور كبير في نجاح المنظمة

واستمرارها وتميزها في البيئة التنافسية الشديدة، حيث لا توجد منظمة قادرة على التميز إلا إذا كان أفرادها ملتزمين بأهدافها وقيمها معتزين بالانضمام إليها، وتظهر أهمية الالتزام التنظيمي في النقاط التالية: (عتامنة، بوفكر، 2022، ص: 21)

- تظهر أهمية الالتزام التنظيمي بين المنظمة والعاملين في الأوقات التي لا تقدم فيها المنظمات الحوافز الملائمة لتحفيز الأفراد للعمل وتحقيق أعلى مستوى من الإنجاز.

- يحافظ العاملون الذين يتمتعون بمستوى عال من الالتزام التنظيمي على أصول وموجودات المنظمة.

- يساعد الالتزام التنظيمي في فهم الطبيعة السيكلوجية لعملية اندماج الأفراد مع المنظمة.

- يمثل أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بالعديد من النواحي السلوكية، وخاصة معدل دوران العمل حيث يفترض أن يكون الأفراد ذوي الالتزام التنظيمي المرتفع أطول بقاء في المنظمة وأكثر عملا نحو تحقيق أهدافها.

- يساعد الالتزام التنظيمي على رفع الروح المعنوية لدى العاملين بالمنظمة، مما يساعد على الأداء المتميز والإبداع في العمل، وهذا يؤثر إيجابا على فاعلية و كفاءة المؤسسة ومؤشراتها الأدائية والتنافسية.

- زيادة تماسك الأفراد وثقتهم بالمنظمة وبالتالي تحقيق الاستقرار داخل المنظمة.

- انخفاض المشكلات التي تحصل بين العاملين والإدارة.

وبناء على ما سبق نرى أن لالتمزام التنظيمي أهمية كونه يمثل أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بالعديد من النواحي السلوكية كمعدل الدوران، حيث الموظفين الملتزمين سيكونون أطول بقاء في المؤسسة وأكثر عملا نحو تحقيق أهدافها، وكلما زاد معدل توافق القيم والأهداف بين الموظفين والمؤسسة أدى ذلك إلى ارتفاع الرضا لدى الموظفين وبالتالي زيادة الإنتاجية.

(عتامنة، بوفكر، 2022، ص: 22)

2-3- خصائص الالتزام التنظيمي

يتميز الالتزام التنظيمي بجملة من الخصائص منها:

- الالتزام التنظيمي حالة نفسية تصف العلاقة بين الفرد والمنظمة.

- هو الحالة التي يعبر فيها الفرد على استعداد له لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة ورغبته الشديدة في البقاء معها، ومن ثم قبوله وإيمانه بأهدافها وقيمها.

- يمثل شعور داخلي يضغط على الفرد للارتباط بالمنظمة والعمل بالطريقة التي يمكن من خلالها تحقيق مصالح المنظمة.

إضافة إلى:

- أن الالتزام التنظيمي يتضمن ثلاثة أبعاد رئيسية وهي الرباط العاطفي أو الوجداني بين الفرد والمنظمة يستغرق الالتزام التنظيمي في تحقيقه وقتا طويلا لأنه يجسد حالة قناعة تامة للفرد كما أن التخلي عنه لا يكون نتيجة لتأثير عوامل سطحية طارئة، بل قد يكون نتيجة لتأثيرات استراتيجية ضاغطة.

وأيضاً:

- يتصف الالتزام التنظيمي على أنه حالة غير ملموسة تتجسد في ولاء العمال لمنظماتهم ونجد درجة ثابتة غير مطلقة وأبعاد متعددة ومؤثرة في بعضها البعض. استناداً إلى ما تم تقديمه يمكن القول أن الالتزام التنظيمي حالة شعورية أو وضع يكون فيه العامل على مستوى عالي من الإحساس بالمسؤولية نحو المنظمة خاصة مع مرور الوقت وبأنه ملزم بتقديم كل ما لديه من مهارات و وقت وجهد من أجل ضمان استمرارية المنظمة وفعاليتها. (عثمان، بوفكر، 2022، ص: 23).

2-4- أبعاد الالتزام التنظيمي

تختلف صور التزام الأفراد تجاه المنظمات باختلاف القوى الباعثة والمحركة له، وتشير الأدبيات إلى أن هناك أبعاداً مختلفة للالتزام التنظيمي وليس بعداً واحداً، ويتفق الباحثون في تعدد أبعاد الالتزام، إلا أنهم يختلفون في تحديد هذه الأبعاد. (عاشوري، 2017، ص: 69)

أولاً: بعد الالتزام العاطفي:

الذي اقترحه آلن و مايو (allen et mayer) حيث رأيا الالتزام العاطفي للفرد يتأثر بدرجة إدراكه للخصائص التي تميز عمله من استقلالية، وأهمية، ومهارات مطلوبة، وقرب المشرفين وتوجيههم له، كما يتأثر هذا الجانب من الالتزام بدرجة إحساس الفرد بأن البيئة التنظيمية التي يعمل بها تسمح له بالمشاركة الفعالة بمجريات اتخاذ القرارات، سواء ما يتعلق منها بالعمل أو ما يخصه أي هو الارتباط المحدود، وأصحاب هذا التوجه هم الذين يعملون وفق تقييم ذاتي للمتطلبات التي تفرضها ظروف العمل المختلفة فيكون الارتباط بين الفرد والمنظمة وفق وما تقدمه لهم منظماتهم، ويرجع الالتزام العاطفي إلى الشعور بالانتماء والالتصاق النفسي بالمنظمة.

ثانياً: بعد الالتزام المعنوي:

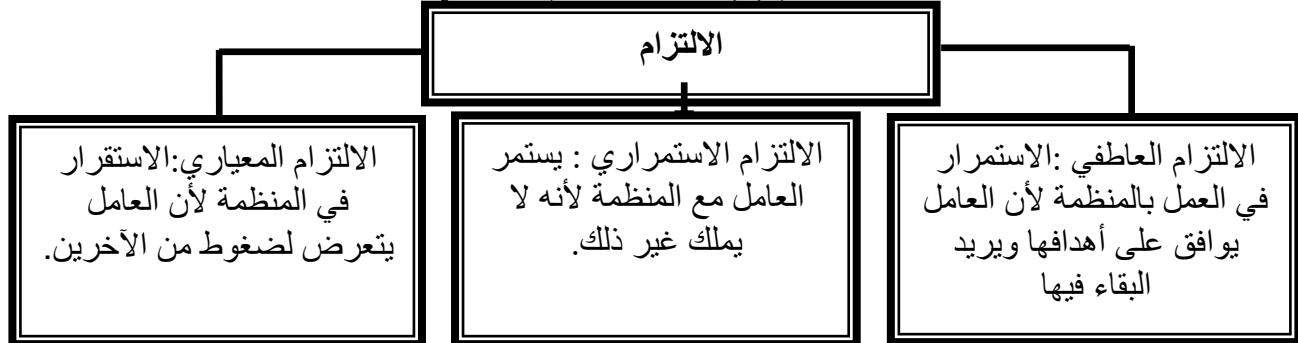
ويقصد به إحساس الفرد بالتزام بالبقاء في المنظمة، وغالباً ما يعزز هذا الشعور دعم المنظمة الجيد للعاملين فيها، والسماح لهم بالمشاركة و التفاعل الإيجابي، ليس فقط في إجراءات تنفيذ العمل، بل بالمساهمة في وضع الأهداف والتخطيط، ورسم السياسات العامة للمنظمة، ويعبر عنه الارتباط الأخلاقي السامي، وأصحاب هذا التوجه هم الموظفون أصحاب الضمير الذين يعملون وفق مقتضيات الضمير و المصلحة و العامة.

ثالثاً: بعد الالتزام المستمر:

وهو التحكم في درجة التزام الفرد تجاه المنظمة التي يعمل فيها، أي القيمة الاستثمارية التي من الممكن أن يحققها لو استمر بالعمل مع المنظمة مقابل ما سيفقده لو قرر الالتحاق بجهات أخرى أي أن هذا ارتباط مصلحي يقوم بالدرجة الأولى على المنفعة التي يحصل عليها من المنظمة، فما دامت المنظمة التي يعمل فيها تقدم له من المنافع " العوائد " يفوق ما يمكن أن تقدمه المنظمات الأخرى فيستمر بالارتباط بها.

أما إذا وجد الفرد العامل منظمة أخرى تقدم عوائد أفضل من التي تقدمه له المنظمة التي يعمل فيها فإنه لن يتردد في الانتقال إليها، وأصحاب هذا الارتباط هم النفعيون وأصحاب الطموحات العالية. (عاشوري، 2017، ص: 71)

شكل رقم (2) : أبعاد الالتزام التنظيمي



1-2- الدراسات السابقة :

2-2- الدراسات العربية والأجنبية لمتغير التميز التنظيمي:

1- دراسة سالم (2015) بعنوان: " دور التمكين الإداري في التميز التنظيمي { دراسة ميدانية على شركة سوناطراك البترولية الجزائرية." هدفت هذه الدراسة إلى تحديد دور التمكين الإداري في التميز التنظيمي للمديرية الجهوية للإنتاج لشركة سوناطراك البترولية حاسي الرمل الأغواط وقد تحددت الدراسة بمتغير مستقل تمثل في التمكين الإداري ومتغير ثابت تمثل في التميز التنظيمي بمختلف أبعاده الخمسة {تميز القيادة، تميز المرووسين، تميز الهيكل التنظيمي تميز الإستراتيجية، تميز الثقافة التنظيمية}، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة لغرض جمع البيانات مع أفراد العينة، وبلغ تعدادها (340) مفردة، وتم استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss) لتحليل بيانات الاستبانة، اعتمادا على المتوسطات الحسابية ونموذج الانحدار وغيرها من الأساليب الإحصائية الأخرى، وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك دور للتمكين الإداري بنسبة (56,3%) فالتميز التنظيمي للمديرية الجهوية للإنتاج لشركة سوناطراك البترولية بحاسي الرمل.

وتوصي الدراسة بضرورة الاهتمام بتمكين العاملين، وخاصة في المستويات الإدارية الدنيا من خلال تشجيعهم على تحمل المسؤوليات والنظر إلى أخطائهم كفرص للتعلم ، لأجل تعزيز التميز التنظيمي في الشركة المبحوثة.

2- دراسة عمام (2018) بعنوان: "أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة حالة بعض البنوك بولاية الأغواط". هدفت الدراسة إلى: التعرف على أثر ممارسة إدارة الموارد البشرية { الاختيار، التدريب، التحفيز، تقييم أداء العاملين} في تحقيق التميز المؤسسي {التميز القيادي، التميز بتقديم الخدمة} في بعض البنوك بولاية الأغواط، وتم تصميم استبانة شملت على (34) فقرة، وتكونت العينة من (45) من موظفي البنوك، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي.

وخرجت الدراسة بنتائج أهمها: أن مستوى ممارسة إدارة الموارد البشرية في البنوك كان متوسطاً، وأن تطبيق أبعاد التميز المؤسسي في البنوك كان متوسطاً أيضاً، ووجود تأثير ذي دلالة إحصائية معنوية لممارسات إدارة الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي.

3- دراسة **Mitashree** (2018) بعنوان: "بناء فريق عمل لجودة تحقيق التميز في الأعمال". هدفت الدراسة إلى: التعرف على بناء فرق العمل لتحقيق التميز في منظمات الأعمال في الهند وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في الشركات محل الدراسة في ولاية أوديشا الهندية، وتم اختيار خمس شركات صناعية، وبلغ عدد العاملين في تلك الشركات (15600) موظفاً، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة بلغت (370) مفردة.

وخرجت الدراسة بنتائج أهمها: وجود دور لفرق العمل بجميع أبعادها { نمط القيادة، سلوكيات أعضاء فريق العمل، البنية الاجتماعية لفرق العمل } في تحقيق التميز في الشركات.

4- دراسة **عبد الحميد** (2019) بعنوان: "ممارسة إدارة التنوع وأثرها في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على المنظمات الأهلية في قطاع غزة". هدفت الدراسة إلى: التعرف إلى أثر ممارسات إدارة التنوع وأثرها في تحقيق التميز المؤسسي في المنظمات الأهلية بقطاع غزة، وقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم تصميم الاستبانة كأداة للدراسة، و إجراء المقابلات الشخصية مع المسؤولين، وتم استخدام العينة العشوائية، وتمثل مجتمع الدراسة من المدراء في المنظمات الأهلية بقطاع غزة، وقد بلغت عينة الدراسة نحو (184) موظفاً.

وخرجت الدراسة بنتائج أهمها: بوجود موافقة بدرجة كبيرة بين أفراد عينة الدراسة في مجال إدارة التنوع ككل داخل المنظمات الأهلية بوزن نسبي (65،22%)، وأيضاً وجود موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد عينة الدراسة على مجال التميز المؤسسي في تلك المنظمات بوزن نسبي (67،87%)، ووجود عالقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد ممارسة إدارة التنوع والتميز المؤسسي، و وجود أثر ذي دلالة إحصائية لواقع إدارة التنوع على التميز المؤسسي في المنظمات الأهلية في قطاع غزة.

5- دراسة **أمينة** (2019) بعنوان: "المسؤولية الاجتماعية كتوجه إستراتيجي لتحقيق التميز التنظيمي في المؤسسة الاقتصادية: دراسة استطلاعية لأراء عينة من العاملين في مؤسسة سونلغاز وحدة غليزان". هدفت الدراسة إلى التعرف على المسؤولية الاجتماعية كتوجه إستراتيجي لتحقيق التميز التنظيمي وتكون مجتمع الدراسة من موظفي مؤسسة سونلغاز وحدة غليزان والبالغ عددهم (500)، وتمثلت المعاينة بالمدير و رؤساء الأقسام، وتم أخذ عينة عشوائية من عمال الإدارة العليا والوسطى، حيث تم توزيع 50 استمارة على الموظفين كان منها 10 استمارات غير مكتملة، وأظهرت النتائج أن هناك علاقة موجبة دالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية وأبعاد التميز التنظيمي في مؤسسة سونلغاز كما أشارت النتائج إلى تفاوت درجة الارتباط بين كل بعد من أبعاد التميز التنظيمي مع المسؤولية الاجتماعية، حيث

جاء بعد التخطيط الإستراتيجي في المرتبة الأولى، يليه بعد الثقافة التنظيمية، ثم بعد المورد البشري، يليه بعدي رضا العاملين، والقيادة في المرتبة الخامسة.

6- دراسة حواطي، و دروم (2020) . بعنوان: " السلوك الإبداعي ومساهمته في دعم متطلبات التميز المؤسسي: دراسة ميدانية على شركات التأمين الجزائرية بولايتي الجلفة و الأغواط". هدفت الدراسة إلى: معرفة أثر السلوك الإبداعي على متطلبات التميز المؤسسي لدى عينة من شركات التأمين الجزائرية بولايتي الجلفة و الأغواط ، حيث تم جمع وتحليل آراء (74) مبحوثاً من خلال تصميم وتوزيع الاستبانة.

وخرجت الدراسة بنتائج أهمها: وجود أثر معنوي لأبعاد السلوك الإبداعي على التميز المؤسسي وتبين أيضا وجود أثر للسلوك الإبداعي كمجموعة على التميز المؤسسي، وأظهرت النتائج أيضا فروق لمتغيرات الدراسة.

7- دراسة المري (2020) بعنوان: " رأس المال البشري ودوره في تحقيق التميز المؤسس- دراسة تحليلية لآراء عينة من المدراء العاملين في مؤسسة الرعاية الصحية الأولية قطر-". هدفت الدراسة إلى التعرف على دور رأس المال البشري بمكوناته في تحقيق التميز المؤسسي بمكوناته {القيادة، والسياسات والإجراءات، وتحسين الجودة، والمسؤولية المجتمعية}، بالإضافة إلى معرفة مستوى تطبيق رأس المال البشري والتميز المؤسسي، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من خلال تطوير استبانة لقياس متغيرات الدراسة، وتم توزيعها على (155) مفردة بطريقة العينة القصدية لاستهدافها المدراء ورؤساء الأقسام، واستخدمت الطرق الإلكترونية في التوزيع. وخرجت الدراسة بنتائج أهمها: وجود دور لرأس المال البشري بأبعاده مجتمعة في تحقيق التميز المؤسسي في مؤسسة الرعاية الصحية الأولية في قطر.

8- دراسة بودهم وصالحي (2024) بعنوان: "القيادة الإستراتيجية ودورها في تحقيق التميز التنظيمي في ظل وجود ذكاء إستراتيجي كمتغير وسيط". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى توفر ممارسات القيادة الإستراتيجية في المؤسسات الجزائرية الحاصلة على جائزة التميز وأثر هذا النمط من القيادة في تحقيق التميز التنظيمي في ظل وجود الذكاء الإستراتيجي كمتغير وسيط، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي كونه المنهج الأنسب للدراسة و قامت بتصميم استمارة تتضمن أسئلة حول متغيرات الدراسة وذلك بالاستعانة بالدراسات السابقة، حيث تمثل مجتمع الدراسة في المؤسسات الجزائرية الحاصلة على جائزة التميز والبالغ عددها (15) مؤسسة، وقد تم اختيار عينة قصديه من المدراء والموظفين في الإدارة العليا في مديريات هذه المؤسسات بلغ عددها 214 مفردة، حيث تم توزيع الاستبيان عليهم، وقد تم جمع وتحليل البيانات المتحصل عليها واختبار الفرضيات باستخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss) وبرنامج نمذجة المعادلات الهيكلية (Smart pls).

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها، وجود مستوى مرتفع لممارسات القيادة الإستراتيجية في المؤسسات محل الدراسة، وجود مستوى مرتفع لأبعاد الذكاء الإستراتيجي في المؤسسات محل الدراسة، وجود مستوى مرتفع لأبعاد التميز التنظيمي في المؤسسات محل الدراسة، عدم

وجود أثر مباشر للقيادة الإستراتيجية على التميز التنظيمي، ووجود أثر غير مباشر للقيادة الإستراتيجية على التميز التنظيمي في ظل وجود الذكاء الإستراتيجي كمتغير وسيط في المؤسسات محل الدراسة عدم وجود فروق في إجابات المبحوثين حول متغيرات الدراسة تعزى للمتغيرات الشخصية {الجنس، السن، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي}، وفي الأخير الخروج بنموذج مقترح للمؤسسات الجزائرية التي تسعى إلى التميز من خلال ممارسات القيادة الإستراتيجية.

2-3- الدراسات العربية والأجنبية المتعلقة بمتغير الالتزام التنظيمي :

1- دراسة سامي إبراهيم، حماد حنونة (2012) تحت عنوان: "قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة رسالة ماجستير كلية التجارة قسم إدارة الأعمال الجامعة الإسلامية غزة 2006". هدفت هذه الدراسة إلى:

- التعرف على مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية
- معرفة مدى تأثير بعض العوامل الديمغرافية الخاصة بالموظفين على مستويات التزامهم التنظيمي مثل: (الجنس، العمر، مستوى التعليم، سنوات الخدمة، المستوى الوظيفي، نوع الوظيفة ...)

أما بالنسبة لمنهجية الدراسة فتحددت عينة الدراسة : 340 موظف وموظفة، وكانت الاستمارة هي أداة جمع البيانات. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:
وجود مستوى عال من الالتزام التنظيمي لدى موظفي الجامعات الفلسطينية.
أشارت الدراسة إلى وجود علاقة بين مستويات الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة والمتغيرات الديمغرافية الذاتية (العمر، مستوى التعليم، نوع الوظيفة، مدة الخدمة بالجامعة، المستوى الوظيفي ...) في حين أظهرت النتائج عدم وجود علاقة في مستوى الولاء التنظيمي.

قدم الباحث التوصيات التالية:

-إدخال أدبيات الولاء التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية والعمل الجاد من قبل إدارة الجامعات على التطوير الوظيفي والعلمي لموظفيها عن طريق الدورات التكوينية.

2- دراسة Wang and chuan (2012) هدفت الدراسة إلى اختيار وفهم تأثير الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي ودوران العمالة على الأداء الوظيفي في شركات التأمين المملوكة للدولة في تايوان، أشارت النتائج إلى وجود تأثير ايجابي الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي في الشركات محل الدراسة، كما بينت النتائج إلى وجود تأثير ايجابي للالتزام التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين بالشركات المبحوثة.

3- دراسة حمادي (2016) بعنوان: "الالتزام التنظيمي ودوره في تعزيز أداء العاملين في الشركة العامة لمنتجات الألبان بالعراق". هدفت الدراسة إلى التعرف إلى الالتزام التنظيمي ودوره في تعزيز أداء العاملين في الشركة العامة لمنتجات الألبان بالعراق تكونت عينة الدراسة من (80) عاملاً. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. وقد توصلت الدراسة

إلى أن اتجاهات العاملين نحو الالتزام التنظيمي إيجابية، ونوع الالتزام السائد بالشركة هو الالتزام المعياري، كما أكدت الدراسة على وجود علاقة ارتباط إيجابية بين الالتزام التنظيمي وبين أداء العاملين، كما أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي ومعنوي للالتزام التنظيمي متمثلاً بأبعاده (المعياري، العاطفي، الاستمراري) مجتمعه ومنفردة في أداء العاملين. وقد أوصت الدراسة بتكثيف المؤتمرات والندوات والدورات التدريبية لتدعيم الالتزام التنظيمي وصولاً لتعزيز الأداء، كما أوصت الدراسة بأن تقوم الشركة بخلق الالتزام العاطفي بمستويات عالية نسبياً لدى عاملها لما له من دور كبير في تعزيز الأداء.

4- دراسة محداد أميرة (2017) بعنوان: "أثر الالتزام التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية، دراسة حالة مؤسسة النسيج والتجهيز TiFiB بسكرة". تهدف هذه الدراسة إلى اختبار أثر الالتزام التنظيمي بأبعاده (الالتزام العاطفي، الالتزام المعياري، الالتزام الاستمراري) على سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بمؤسسة النسيج والتجهيز بسكرة. وقد تم تصميم استبانة كأداة لجمع البيانات الأولية على عينة ملائمة تكونت من 60 عامل ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: وجود أثر إيجابي للالتزام المعياري على أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بينما لا تؤثر باقي أبعاد الالتزام على سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة، وقدمت الدراسة مجموعة من التفسيرات والتوصيات ذات صلة بالموضوع

5- دراسة دليلي لحسن، محمد سليم خميسي (2020) بعنوان: "واقع الالتزام التنظيمي في المؤسسات التعليمية دراسة ميدانية ببعض المؤسسات التعليمية بمدينة ورقلة". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الالتزام التنظيمي في مجموعة من المؤسسات التعليمية بمدينة ورقلة بجميع الأطوار التعليمية (ابتدائي، متوسط، ثانوي) ومدى تأثير ذلك على أداء مهامهم، ومعرفة الاختلاف في الالتزام التنظيمي تبعاً لمجموعة من المتغيرات المدروسة.

تكونت عينة الدراسة من 286 أستاذ ومعلم من مختلف المؤسسات التربوية بجميع أطوارها بمدينة ورقلة للسنة الدراسية: 2016/2017 اختيرت هذه العينة بطريقة عشوائية بسيطة وفقاً للمنهج الوصفي التحليلي. تم الاعتماد في هذه الدراسة على مقياس ماير، آلن سميث لقياس، الالتزام التنظيمي بأبعاده الثلاثة (الالتزام العاطفي والمستمر والمعياري) وكانت الإجابة فيها وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي موافق تماماً، موافق، موافق نوعاً ما غير موافق غير موافق تماماً.

توصلت هذه الدراسة إلى أن مستوى الالتزام التنظيمي بالمؤسسات التعليمية كان متوسطاً بنسبة قدرت 36.46%، كما أسفرت أيضاً عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الالتزام التنظيمي تعزى للمتغير الجنس، بينما خلصت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الالتزام التنظيمي تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

6- دراسة بن صافية فاطمة الزهرة و سعدو سامية (2020) بعنوان: "أثر السلوك القيادي على الالتزام التنظيمي دراسة ميدانية بالمديرية العامة لبنك التنمية المحلية بمنطقة روية". حاولنا من خلال هذه الدراسة التعرف على مستويات الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالمديرية العامة لبنك

التميزية المحلية بمنطقة رويبة، وكذا التعرف على مدى وجود فروق في مستوى الالتزام التنظيمي حسب بعض العوامل الشخصية المتمثلة في الجنس دراسة علاقة سنوات الخدمة بالالتزام التنظيمي، ودراسة أثر السلوك القيادي على الالتزام التنظيمي وباستعمال عينة تتكون من 55 عامل وبعد التحليل الإحصائي للمعطيات كانت النتائج كما يلي :

الالتزام العاطفي هو السائد في المؤسسة ثم يليه الالتزام المستمر و أخيرا الالتزام المعياري لا يوجد فروق في مستويات الالتزام التنظيمي حسب متغير الجنس توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير سنوات الخدمة والالتزام التنظيمي يوجد أثر للسلوك القيادي على الالتزام التنظيمي.

7- دراسة بن مرارة نسرین، بوشاعت إخلاص. (2023) بعنوان: " دور أخلاقيات العمل في تحقيق الالتزام التنظيمي، دراسة حالة بلدية تسالة لمطاعي ولاية ميله". تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مستوى أخلاقيات العمل والالتزام التنظيمي لدى العاملين ببلدية تسالة المطاعي ميله مستندين على المنهج الوصفي التحليلي وقد تم استخدام استبيان لقياس دور أخلاقيات العمل بأبعاده الصدق والالتزام والرقابة الذاتية في تحقيق الالتزام التنظيمي، حيث وزع على عينة عشوائية عددها 70 عامل من إجمالي العاملين بالبلدية، وتمت معالجة هذه البيانات باستخدام برنامج spss حيث توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

إن بلدية تسالة المطاعي تمتلك تنوعا في فئات العمر حيث تهتم بالعمال أصحاب الخبرات للاعتماد عليهم في العمل لما يمتلكونه من خبرة كبيرة وفي نفس الوقت لا تستغني عن فئة الشباب لما يملكونه من نشاط للقيام بالمهام الشاقة، وبالتالي تشجيع التنافس الوظيفي وهذا مؤشر إيجابي قد يسهم في تطويرها.

العمال بلدية تسالة المطاعي مستوى مرتفع الأخلاقيات العمل بالمقابل انخفاض في التزامهم التنظيمي تجاه المؤسسة.

8- دراسة معلم بشير، عزو حمزة (2023) بعنوان: " أثر الالتزام التنظيمي على جودة الأداء الوظيفي دراسة ميدانية جامعة احمد دراية أدرار". استهدفت هذه الدراسة إبراز أثر الالتزام التنظيمي على جودة الأداء الوظيفي باستخدام ثلاث أبعاد للالتزام التنظيمي المتغير المستقل (الالتزام المعياري، الالتزام العاطفي، الالتزام الاستمراري) وتم الاعتماد على أربع أبعاد للأداء الوظيفي المتغير التابع (الالتزام الوظيفي الولاء الوظيفي إنجاز المهام، الانضباط الوظيفي) بإتباع المنهج الوصفي التحليلي باستخدام استبيان على عينة عشوائية من العمال الإداريين بجامعة أدرار بلغ عددهم 386 حيث تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي s100 من أول تحليل البيانات وكشفت النتائج إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية مستوى 5%، كما أنه توجد علاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي للالتزام التنظيمي على الأداء الوظيفي في مؤسسة جامعة أحمد دراية ذات دلالة إحصائية عند مستوى 5%

9- دراسة أحمد حسن محمد (2024) بعنوان: " أثر الالتزام التنظيمي على التميز المؤسسي دراسة تطبيقية على العاملين بقطاع التعليم بجامعة منصورية." استهدفت هذه الدراسة التعرف على أثر الالتزام التنظيمي على التميز المؤسسي بالتطبيق على العاملين بقطاع التعليم بجامعة المنصورة. وتم الاعتماد على قائمة الاستقصاء للحصول على البيانات الأولية من عينة بلغ حجمها (367) مفردة من العاملين بقطاع التعليم بجامعة المنصورة وتم استخدام البرنامج الإحصائي Smart pls وبرنامج SPSS وبرنامج Amos الإدخال وإجراء التحليلات الإحصائية ، وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط موجبة وذات دلالة إحصائية للالتزام التنظيمي على التميز المؤسسي.

4-2- التعليق على الدراسات السابقة

سنحاول في هذا العنصر تقديم مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة واستخراج أوجه التشابه والاختلاف بينهما.

أولا : أوجه التشابه :

يكمن التشابه في الدراسة الحالية والدراسات السابقة في :

- 1/ أداة جمع البيانات حيث اعتمدنا على الاستبيان، وهو ما اعتمدت عليه الدراسات السابقة.
- 2/ أما من حيث المنهج فتم الاعتماد على المنهج الوصفي في دراستنا الحالية والدراسات السابقة.

ثانيا: أوجه الاختلاف :

هناك العديد من أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة من حيث الزمان والمكان، أداة جمع المعلومات، المتغيرات ونوع القطاع، والجدول الموالي يوضح أوجه الاختلاف بينهما:

جدول رقم (2): يوضح مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

الدراسات السابقة	الدراسة الحالية	
تمت الدراسة في بيئات محلية عربية وأجنبية وكانت في سنوات: 2024/2023/2020/2019/2018/2012	تمت الدراسة في ولاية الأغواط سنة 2025	من حيث المكان والزمان
تناولت الدراسات متغيرات مختلفة منها: 01/ القيادة الإستراتيجية ودرها في تحقيق التميز التنظيمي. 02/ دور التمكين الإداري في التميز التنظيمي. 03/ المسؤولية الاجتماعية كتوجه إستراتيجي لتحقيق التميز التنظيمي. 04/ السلوك الإبداعي ومساهمته في دعم متطلبات التميز المؤسسي. 05/ أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي. 06/ رأس المال البشري ودوره في تحقيق التميز المؤسسي. 07/ ممارسة إدارة التنوع وأثرها في تحقيق التميز المؤسسي.	هدفت هذه الدراسة إلى معرفة عوامل التميز التنظيمي وعلاقتها بالالتزام التنظيمي.	من حيث المتغيرات

08/ بناء فريق عمل لجودة تحقيق التميز في الأعمال. 09/ أثر الالتزام التنظيمي في سلوك المواطنة. 10/ أثر الالتزام التنظيمي على جودة الأداء الوظيفي. 11/ دور أخلاقيات العمل في تحقيق الالتزام التنظيمي. 12/ أثر السلوك القيادي على الالتزام التنظيمي. 13/ تأثير الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي ودوران العمالة على الأداء الوظيفي. 14/ أثر الالتزام التنظيمي على التميز المؤسسي.		
هناك تباين من حيث أفراد العينة التي أجريت عليها الدراسات السابقة بعضها على المدراء كدراسة بودرهم وصالح، ودراسة المري، أما دراسة دليلى لحسن ومحمد خميسي أجريت على الأساتذة وباقي الدراسات كدراسة حواطي ودروم، ودراسة عمام ودراسة عبد الحميد، ودراسة Mitashree، ودراسة بوسالم ودراسة أمينة، ودراسة سامي إبراهيم وحماة حنونة، ودراسة محمدا أميرة، ودراسة معلم بشير، وعزو أمحمد، ودراسة بن مرارة نسرين و بوشاعت إخلاص ودراسة بن صافية فاطمة الزهراء وسعدو سامية ودراسة Wang and chuan دراسة أحمد حسن محمد جميعها أجريت على الموظفين	أجريت الدراسة على العمال	من حيث العينة
أجريت الدراسات السابقة في قطاع عام وخاص.	أجريت الدراسة في قطاع خدماتي	من حيث القطاع المستهدف

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة

من الدراسات السابقة التي تم عرضها يتضح أنها قد تعددت من حيث أوجه التشابه والاختلاف في متغيرات الدراسة وهذا باختلاف الهدف الذي تسعى إليه موضوعاتنا وكذا البيئة التي تمت فيها وقد أفادتنا في صياغة إشكالية الدراسة وتحديد المنهج المناسب وأدوات جمع البيانات بحيث ساهمت في بلورة الأفكار التي ساعدتنا على وضع معالم وأهداف ودراستنا الحالية.

خلاصة الفصل :

تم من خلال هذا الفصل التوصل إلى أن التميز التنظيمي والالتزام التنظيمي من المحددات الرئيسية لنجاح أو فشل المنظمات، فالتميز التنظيمي هو فلسفة عمل متكاملة وثقافة ممارسة وإستراتيجية انجاز يتم ترسيخها وبناءها ورعايتها بشكل مستدام في زمن شديد المنافسة رغبة في النجاح والاستمرارية في التفوق، حيث يشكل التميز التنظيمي نظاما متكاملا ونموذجا مهما يضم الإدارة الحديثة وأساليبها الهادفة إلى الرفع من مستوى الأداء الكلي الشامل إلى أعلى مستوياته.

كما أن الالتزام التنظيمي هو أحد الركائز الأساسية التي تقوم عليها المنظمات، فهو عنصر مؤثر في نجاحها أو فشلها، فالالتزام التنظيمي باعتباره حالة إيجابية غير ملموسة يشعر بها الفرد اتجاه منظمته التي يعمل بها، فإن إدراك الدور الكبير الذي يقوم به الفرد في تطوير المؤسسة قد لفت انتباه الدارسين والباحثين إلى بلورة عدد من النظريات التي تفسر علاقة الالتزام التنظيمي بمجموعة من المتغيرات والأبعاد التنظيمية التي من بينها التميز التنظيمي، لتأثرها بصفة مباشرة بالالتزام التنظيمي، وهذا ما حاول العديد من الدارسين والباحثين إثباته والكشف عنه من خلال البحوث الميدانية والدراسات الواقعية للمتغيرين، ومنها تلك الدراسات التي تناولها هذا الفصل والمتعلقة بمتغير التميز التنظيمي والالتزام التنظيمي، والتي سيتم مقارنة نتائجها مع نتائج هذه الدراسة.

تمهيد :

لا يمكن لأية دراسة الوصول إلى تحقيق أهدافها إلا إذا اتبع الباحث مجموعة من الإجراءات المنهجية وذلك من خلال ترجمة الدراسة الميدانية إلى معطيات ملموسة بالاستناد إلى إستراتيجية منهجية تمكننا من الكشف عن الحقائق ميدانيا من خلال تنظيم البيانات المتحصل عليها وتحليلها لغرض التأكد من صحة الفرضيات المنطلق منها وبالتالي الإجابة عن التساؤلات المطروحة.

وقد شمل الشق الميداني التعريف بالمنهج المعتمد عليه، وبالدراسة الاستطلاعية، ومجتمع الدراسة وكذا تحديد الأدوات التي من خلالها يتم جمع البيانات بالإضافة إلى خطوات وإجراءات تطبيق الدراسة الميدانية، وعرض النتائج وتحليلها ومناقشتها على ضوء الفرضيات والدراسات السابقة وتقديم جملة من التوصيات والمقترحات بناء على نتائج الدراسة.

أولاً: الإجراءات الميدانية للدراسة:

1- منهج الدراسة

المنهج هو طريقة تساعد في البحث ولا يستطيع الباحث العلمي الاستغناء عنه وبدون منهج يكون البحث مجرد تجميع للمعلومات لا علاقة له بالواقع العلمي، ويختلف المنهج من دراسة إلى أخرى بحسب طبيعة ومشكلة موضوع البحث، وتبعاً لاختلاف الباحثين وقدراتهم وإمكانياتهم.

وعليه يمكن تعريف المنهج الوصفي بأنه مجموعة الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة اعتماداً على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا ودقيقًا

لاستخلاص دلالاتها والوصول إلى نتائج عن الظاهرة أو الموضوع محل البحث. (الراشدي 2000، ص: 59)

2- الدراسة الاستطلاعية :

يهدف الباحث من خلال الدراسة الاستطلاعية في الأساس إلى التحضير للدراسة الميدانية، فهي مرحلة مهمة لإنجاز البحث وسلامة معطياته، حيث تسمح بالتعرف على الظروف والإمكانات المتوفرة في الميدان، ومدى صلاحية ومصادقية أدوات جمع البيانات وبناء على ذلك قمنا بدراسة استطلاعية بهدف تحقيق ما يلي:

✓ التعرف على مجتمع الدراسة ومدى إمكانية الحصول على العينة.

✓ تحديد خصائص مجتمع الدراسة الأصلي.

✓ بناء أداة البحث والتأكد من مدى صلاحيتها للدراسة.

✓ حساب الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة.

3- أداة الدراسة :

من خلال طبيعة البيانات التي يراد جمعها، وعلى المنهج المتبع في الدراسة والوقت المسموح به والإمكانات المادية المتاحة وجدنا أن الأداة المناسبة لتحقيق أهداف الدراسة هي الاستبيان.

لغرض قياس مستوى التميز التنظيمي والالتزام التنظيمي لعينة الدراسة لجأنا إلى بناء وتصميم الاستبيان وذلك بعد بالاطلاع على الإطار النظري لموضوعي التميز التنظيمي والالتزام التنظيمي وبعض المقاييس المعتمدة في الدراسات السابقة كدراسة: بلقاسم يعقوب، محمد يزيد بن جريو، 2021، ص 61/58، و دراسة: ريان بلغيث، هدى سماعل، 2023، ص: 104، 105.

3-1- إعداد الاستبيان

وقد اعتمدنا في إعداد الاستبيان مجموعة من النقاط أهمها :

أ- ذكر الغرض من الدراسة لضمان إجابات مفيدة.

ب- اعتمدنا على الأسلوب البسيط وفقرات قصيرة ومصطلحات متداولة في إعداد أسئلة الاستبيان.

ب/ هيكل الاستبيان: تكون الاستبيان من ثلاث محاور وهي كالآتي:

المحور الأول : شمل هذا المحور البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد العينة محل الدراسة وهذه المعلومات متمثلة في (النوع، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية، الأقدمية).

المحور الثاني: يشمل هذا المحور التميز التنظيمي المتكون من ثلاث أبعاد، وكل بعد يضم أربع عبارات بمجموعة 12 عبارة.

المحور الثالث: يشمل هذا المحور الالتزام التنظيمي المتكون من ثلاث أبعاد، ويضم 11 عبارة وكل بعد يضم أربع عبارات إلا بعد الالتزام العاطفي يضم ثلاث عبارات. وقد اعتمدنا في تقدير إجابات الاستبيان على مقياس سلم ليكرت وهو أكثر المقاييس شيوعاً حيث يطلب من المبحوث أن يحدد درجة موافقته أو عدمها أو حياده على خيارات محددة وهو موضح في الجدول أدناه :

جدول رقم (3) مقياس ليكرت الثلاثي وفق درجة المقياس

العبارات	موافق	غير موافق	محايد
درجة الموافقة	3	1	2

3-2- الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة:

أ-الصدق:

صدق أداة الدراسة يعني تمثيلها للمجتمع المدروس بشكل جيد، أي أن الإجابات تعطينا المعلومات التي وضعت لأجلها الأسئلة، أما الثبات فيقصد به أنه في حالة إعادة توزيع هذا الاستبيان على عينة أخرى من نفس المجتمع وب نفس حجم العينة فإن النتائج ستكون مقاربة لنتائج المتحصل عليها من العينة الأولى.

أولاً-الصدق الظاهري:

لمعرفة مدى صدق أداة الدراسة في قياس واختبار الفرضيات الموضوعة أساس الدراسة تم عرضها على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص لأخذ وجهات نظرهم والاستفادة من آرائهم والتحقق من مدى ملائمة و سلامة ودقة الصياغة اللغوية والعلمية لعبارات الاستبيان ومدى شموله لمشكل الدراسة، وبلغ عدد المحكمين ثلاثة وهذا ما يظهره الملحق رقم (3) كما تم الأخذ بملاحظاتهم وإعادة تشكيل بعض العبارات والفقرات وتصحيح بعض الكلمات وفقاً للتعديلات المطلوبة بشكل يضبط التوازن بين مضامين الاستبانة وفقراتها، حيث تحقق الاستبيان في صورته النهائية كما هو موضح في الملحق رقم (4).

ثانياً: الصدق البنائي لأداة الدراسة :

بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة تم تطبيقها ميدانياً وجمع البيانات، حيث تم حساب معامل الارتباط لمعرفة درجة الارتباط بين كل فقرة مع البعد الذي تنتمي إليه ضمن محاور الاستبانة، وهذا ما تبينه الجداول الآتية:

جدول رقم (4) : يمثل نتائج ارتباط العبارة مع البعد لاستبيان التميز التنظيمي

البعد الأول التميز القيادي		البعد الثاني التميز بالخدمة		البعد الثالث التميز بالعمل	
رقم العبارة	درجة الارتباط	رقم العبارة	درجة الارتباط	رقم العبارة	درجة الارتباط

التميز التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي

الفصل الثالث: الجانب الميداني

0.65	09	0.74	05	0.56	01
0.72	10	0.82	06	0.61	02
0.74	11	0.59	07	0.75	03
0.32	12	0.65	08	0.57	04

دال عند مستوى الدلالة 0.01

يبين الجدول رقم (4) أن المعاملات ارتباط فقرات المحور الثاني " التميز التنظيمي " تتراوح بين ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) ويشير ذلك إلى وجود اتساق داخلي بين عبارات محور التميز التنظيمي مع الدرجة الكلية له.

جدول رقم (5) يمثل نتائج ارتباط العبارة مع البعد لاستبيان الالتزام التنظيمي

البعد الأول الالتزام الإستمراري		البعد الثاني الالتزام العاطفي		البعد الثالث الالتزام المعياري	
رقم العبارة	درجة الارتباط	رقم العبارة	درجة الارتباط	رقم العبارة	درجة الارتباط
13	0.81	17	0.83	20	0.76
14	0.83	18	0.69	21	0.82
15	0.24	19	0.61	22	0.65
16	0.67			23	0.76

دال عند مستوى الدلالة 0.01

يبين الجدول رقم (5) أن معاملات ارتباط فقرات المحور الثالث (الالتزام التنظيمي) تتراوح بين (0.24-0.83) وهي قيم دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) ويشير ذلك إلى وجود اتساق داخلي بين جميع عبارات محور الالتزام التنظيمي مع الدرجة الكلية له.

جدول رقم (6) يوضح نتائج الاتساق الداخلي لدرجة ارتباط كل بعد

الدرجة الكلية لاستبيان التميز التنظيمي

الاستبيان	البعد	البعد الأول التميز القيادي	البعد الثاني التميز بالخدمة	البعد الثالث التميز بالعمال
التميز التنظيمي	درجة الارتباط	0.62	0.79	0.52
	الدلالة	0.01	0.01	0.01

التميز التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي

الفصل الثالث: الجانب الميداني

دال عند مستوى الدلالة 0.01

نلاحظ أن الأبعاد لها ارتباط بالدرجة الكلية للاستبيان وهي دالة عند : 0.01 .

جدول رقم (7) يوضح نتائج الاتساق الداخلي لدرجة ارتباط كل بعد الدرجة الكلية للاستبيان بالالتزام التنظيمي

البعد الثالث الالتزام المعياري	البعد الثاني الالتزام العاطفي	البعد الأول الالتزام الاستمراري	البعد	الاستبيان
0.63	0.66	0.84	درجة الارتباط	الالتزام
0.01	0.01	0.01	الدالة	التنظيمي

دال عند مستوى الدلالة 0.01

نلاحظ أن الأبعاد لها ارتباط بالدرجة الكلية للاستبيان وهي دالة عند: 0.01 .

ب- الثبات:

ثبات أداة الدراسة: من خلال إجراء خطوات الثبات على العينة بطريقة (α كرومباخ) لقياس ثبات الاستبانة تم احتساب معامل الثبات α كرومباخ للاستبانة

قيمة α كرومباخ	عدد البنود	الاستبيان
0.62	12	التميز التنظيمي
0.70	11	الالتزام التنظيمي

جدول (8) يبين قيمة الثبات (α كرومباخ) للاستبيان الدراسة

يبين الجدول أن قيمة معامل α كرومباخ مرتفعة، إذ بلغت 0.62 لمحور التميز التنظيمي و0.70 بالنسبة لمحور الالتزام التنظيمي، مما يدل على ثبات النتائج المتحصل عليها، أي أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات ومنه يمكن الاعتماد على نتائج الاستبيان وقدرته على تحقيق أهداف الدراسة.

4- الدراسة الأساسية : تتضمن ما يلي :

1-4- وصف مجتمع وخصائص عينة الدراسة الأساسية

أ- مجتمع الدراسة:

التميز التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي

الفصل الثالث: الجانب الميداني

يتكون مجتمع الدراسة من جميع عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي مركز المعمرة الأغواط والذي يبلغ عددهم 110 عاملاً، موزعين على الأقسام التالية:

شبابيك: 15، مراقبة طبية: 25، مراقبة اجتماعية: 03، المالية: 05، المستخدمين: 22
التعويضات: 38، أعوان الأمن والحراسة: 11

ب- عينة الدراسة:

العينة هي مجموعة جزئية من مجتمع البحث وممثلة لعناصر المجتمع أفضل تمثيل بحيث يمكن تعميم نتائج تلك العينة على المجتمع بأكمله و عمل استدلالات حول معالم المجتمع وقد بلغ عدد أفراد عينة الدراسة 55 عامل وعاملة، وتم اختيارهم بطريقة عرضية بنسبة 50% من المجتمع الأصلي الذي قدر بـ 110 عامل.

ج- خصائص العينة :

جدول (9) يوضح خصائص عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة
ذكور	42	76.4%
إناث	13	23.6%
المجموع	55	100 %

من خلال الجدول يتبين أن النسبة الأكبر عند الذكور تتكون العينة من 55 فرداً منهم 42 ذكور و13 إناث، يبين الجدول رقم (9) أن نسبة الذكور مرتفعة مقارنة بنسبة الإناث في حين بلغت نسبة الإناث 23.6% ونسبة الذكور 76.4% مما يدل على أن عدد فئة الذكور هو الغالب في المؤسسة.

جدول (10) يوضح خصائص عينة الدراسة حسب الأقدمية

الأقدمية	العدد	النسبة %
أقل من 5 سنوات	9	16.4%
من 5 إلى 10 سنوات	31	56.4%
من 11 سنة فأكثر	15	27.3%

من خلال الجدول نلاحظ أن النسبة الأكبر لفئة الأقدمية هي الفئة : من 5 إلى 10 سنوات يتبين لنا من خلال الجدول رقم (10) يمكن القول أن مؤسسة الضمان الاجتماعي تعتمد على فئة من: 5 إلى 10 سنوات حيث بلغت نسبتهم 56.4%.

جدول (11) يوضح خصائص عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة %
---------------	-------	----------

الليسانس	9	16.4%
ماستر/ دراسات عليا	46	83.6%

يتبين من خلال الجدول أن النسبة الأكبر لفئة المؤهل العلمي هي فئة : ماستر والدراسات العليا من خلال الجدول رقم (11) نلاحظ أن مؤسسة الضمان الاجتماعي تستقطب عمال ذوي كفاءة علمية عالية وهذا ما تفسره النسب 83.6% من عمال المؤسسة ذوي شهادات الدراسات العليا.

2-4- إجراءات و صعوبات الدراسة:

بناء على الموعد المحدد مع السيد رئيس المصلحة الاجتماعية لدى صندوق الضمان الاجتماعي تم يوم الأربعاء: 11 ديسمبر 2024 أول لقاء حيث سلمنا له الترخيص الخاص بإجراء تربص ميداني الصادر عن السيد رئيس قسم علم النفس وعلوم التربية الأرففونيا، حيث تم الاتفاق على موعد الزيارة الذي حدد يوم: 19 فيفري 2025، حيث تمكنا من إنجاز استبانة الدراسة قبل الموعد المحدد يوم: 18 فيفري 2025 ، وبموجب الموعد التالي تم توزيع الاستبانة على مجموعة من الموظفين الناشطين على مستوى مصالح المؤسسة، وفي يوم: 09 مارس 2025 تم استلام الاستبانات بعد ملأها من قبل العمال، حيث تم تفريغ إجاباتهم في الاستبيان يوم : الأربعاء 16 أفريل 2025.

صعوبات الدراسة :

- ✓ وجود صعوبة في توزيع استمارة الاستبيان على العمال نظرا للازدحام الوظيفي.
- ✓ نقص الكتب التي تتضمن موضوع التميز التنظيمي في المكتبات.

3-4- الأساليب الإحصائية :

تم تفريغ نتائج الاستبيان معالجتها من خلال برنامج التحليل الإحصائي (Spss) حيث استخدمنا الأساليب الإحصائية التالية:

- 1/ النسب المئوية والتكرارات لحساب نسبة توزيع الخصائص الشخصية لأفراد العينة.
- 2/ معامل ألفا كرونباخ لحساب ثبات الاستبيان.
- 3/ اختبار كا² لحسن مطابقة اختبار دلالة المستوى لكل متغير.
- 4/ اختبار Anova لتحليل تباين لحساب الفروق في درجات التميز التنظيمي حسب متغير المؤهل العلمي و الأقدمية.
- 5/ معامل الارتباط بيرسون لحساب العلاقة بين أبعاد التميز التنظيمي {القيادي، بالخدمة، بالعمل} والالتزام التنظيمي.
- 6/ معامل الانحدار الخطي لحساب أو تنبؤ بدرجات الالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي من خلال درجات التميز التنظيمي.

ثانيا: عرض و تفسير ومناقشة نتائج الدراسة:

1- عرض نتائج التساؤل الأول:

التميز التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي

الفصل الثالث: الجانب الميداني

ينص التساؤل على ما يلي :

ما مستوى التميز التنظيمي لدى عينة الدراسة ؟

للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب اختبار كا² لحسن المطابقة ومقارنة المستويات الثلاثة (منخفض – متوسط – مرتفع) لدرجات التميز التنظيمي

جدول رقم (12): مستوى التميز التنظيمي لدى عينة الدراسة

المتغير	المستوى	التكرار المشاهد	التكرار المتوقع	قيمة كا ²	درجة الحرية	الدالة
	منخفض	11	18.3	15.30	02	0.000 دالة
	متوسط	32	18.3			
	مرتفع	12	18.3			
	المجموع	55	/			

من خلال الجدول رقم (12) حصلنا على قيمة التكرارات المتوقعة لكل مستوى بـ : 18.30 وقيمة كا² 15.3 و درجة الحرية 2 ومستوى الدلالة 0.000 مما يشير إلى وجود دلالة إحصائية بين المستويات لصالح المستوى المتوسط.

قد يعود ذلك إلى وجود بعض الممارسات الإدارية الإيجابية غير أنها لم تفعل بالشكل الكافي أو أنها تفتقر إلى الاستمرارية والتكامل التنظيمي المطلوب، كما يمكن تفسير هذا المستوى بضعف الاهتمام بالجوانب الابتكارية أو بعدم وجود ثقافة تنظيمية داعمة للتحسين المستمر لرفع مستوى التميز التنظيمي في مؤسسة الضمان الاجتماعي يجب الاستثمار في برامج التطوير الأداء التنظيمي، وتطبيق معايير الجودة والتميز وتحفيز العاملين على تبني أساليب جديدة في العمل تضمن رفع مستوى الكفاءة والفعالية على مستوى الفرد والمؤسسة وتختلف دراستنا مع دراسة بودرهم وصالحي(2024) بحيث كان مستوى التميز مرتفع في المؤسسة وتتفق مع دراسة عمام (2018) بوجود مستوى متوسط في البنوك.

2- عرض نتائج التساؤل الثاني:

ينص التساؤل على ما يلي :

ما مستوى الالتزام التنظيمي لدى عينة الدراسة ؟

للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب اختبار كا² لحسن المطابقة ومقارنة المستويات الثلاثة (منخفض – متوسط – مرتفع) لدرجات الالتزام التنظيمي

جدول رقم (13): مستوى الالتزام التنظيمي لدى عينة الدراسة

المتغير	المستوى	التكرار المشاهد	التكرار المتوقع	قيمة كا ²	درجة الحرية	الدالة

0.000 دالة	2	29.49	18.30	12	منخفض	
			18.30	37	متوسط	
			18.30	6	مرتفع	
			/	55	المجموع	

من خلال الجدول رقم (13) تحصلنا على قيمة التكرارات المتوقعة لكل مستوى بـ: 18.3 وقيمة كا² 29.49 و درجة الحرية 2 ومستوى الدلالة 0.000 ، مما يشير إلى وجود فروق دلالة إحصائية بين مستويات لصالح المستوى المتوسط .

ويمكن تفسير ذلك بما يلي وجود شعور عام بالانتماء والمسؤولية لدى غالبية الموظفين، لكنه لم يرتق بعد إلى الالتزام العالي وقد تعاني المؤسسة من بعض المعوقات التنظيمية أو القيادية التي تحد من تطوير التزام الموظفين- مثل (ضعف التحفيز أو غموض الأهداف) بالإضافة إلى إمكانية وجود تفاوت في ممارسة القيادة أو العدالة التنظيمية مما يؤثر على التزام الموظفين. كما قد تكون الضغوط الإدارية أو الروتين الإداري سببا في تقيد الحماس الوظيفي والولاء التنظيمي. رغم أن الالتزام التنظيمي ليس منخفضا إلا أن تقييمه عند المستوى المتوسط يدل على ضرورة تبني سياسات تحفيزية وتنظيمية فعالة تهدف إلى تعزيز الالتزام و الولاء و الانتماء للمؤسسة كخطوة أساسية نحو تحقيق الأداء الفعال والتميز المؤسسي. حيث تتفق دراستنا الحالية مع دراسة دليلى لحسن ومحمد خميسي (2020) إلى أن مستوى الالتزام التنظيمي بالمؤسسات التعليمية كان متوسطا، ويعد هذا مؤشرا على الحاجة لتطوير إستراتيجيات تحفيزية وتدريبية لرفع درجة الالتزام التنظيمي نحو المستوى المرتفع، بما يعزز من أداء العاملين واستقرارهم الوظيفي في المنظمات.

3- عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى:

نص الفرضية:

توجد فروق دالة إحصائية في درجات التميز التنظيمي لدى عمال الضمان الاجتماعي تعزى إلى المؤهل العلمي والأقدمية والتفاعل بينهما.

لاختبار الفرضية قامت الطالبتين بحساب تحليل التباين الثنائي، حيث يقيس اختبار تحليل التباين الثنائي مدى تأثير العامل الأول (المؤهل) على حده، ومن ثم تأثير العامل الثاني (الأقدمية) على حده، وفي النهاية يقيس مدى تأثير تفاعل العاملين معا على المتغير التابع.

وفيما يلي عرض للنتائج التي أسفرت عنها المعالجة الإحصائية والجدول رقم (13) يبين ذلك.

جدول رقم (14): نتائج الفروق في درجات التميز التنظيمي باختلاف المؤهل العلمي والأقدمية والتفاعل بينهما

المتغير	المصدر	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف	درجة الحرية	الدالة (p)
	المؤهل	65.3	65.3	3.19	1	0.80
	الأقدمية	50.6	25.3	1.23	2	0.30
	التفاعل بين المؤهل * الأقدمية	36.2	18.11	0.88	2	0.42
	الخطأ	1003.9	20.48	/	49	/
	المجموع الكلي	30786.0	/	/	55	/

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجات التميز التنظيمي لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي بالأغواط تعزى إلى المؤهل العلمي والأقدمية والتفاعل بينهما. نلاحظ من خلال الجدول رقم (14) أن قيمة t - بلغت 0.88 وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) لأن الدلالة الإحصائية $P=0.42$ أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يدل على أن الفرضية الأولى لم تتحقق وأنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجات التميز التنظيمي لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي حسب متغيرين المؤهل العلمي والأقدمية والتفاعل بينهما ومنه الفرضية لم تتحقق.

كما أظهرت نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في الجدول أن قيمة P الخاصة بتأثير التفاعل بين متغيرين المؤهل العلمي والأقدمية على درجات التميز التنظيمي تجاوزت مستوى الدلالة المعتمد (0.05) ما يشير إلى عدم وجود تأثير دال إحصائياً للتفاعل بين متغيرين هذا التفسير يتماشى مع ما توصلت إليه الدراسة السابقة دراسة حواطي ودروم (2020) التي ركزت على أثر السلوك الإبداعي في دعم متطلبات التميز المؤسسي حيث بينت أن السلوك الإبداعي بمفرده لا يحدث تأثيراً كافياً ما لم يدعم بعوامل داخلية أو خارجية محفزة، فإن غياب الأثر الإحصائي في هذه الدراسة يعكس عدم كفاية التفاعل بين المعرفة النظرية والدافعية الخارجية في تعزيز الأداء التنظيمي، مما يبرز أهمية التعمق في آليات دعم السلوكيات الإبداعية من خلال بيئة تنظيمية محفزة ومتكاملة.

تشير هذه النتيجة إلى أن إدراك الموظفين لمستوى التميز التنظيمي في المؤسسة لا يتأثر بالتفاعل بين مؤهلاتهم العلمية ومدى أقديمتهم في العمل، أي أن مستوى التميز التنظيمي ينظر

التميز التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي

الفصل الثالث: الجانب الميداني

إليه بصفة مشتركة من قبل جميع الموظفين بغض النظر عن خلفياتهم الأكاديمية أو سنوات خدمتهم، سواء كانوا حديثي التعيين أو ذوي خبرة، ويحملون مؤهلات مختلفة.

4- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية:

نص الفرضية:

توجد علاقة بين أبعاد التميز التنظيمي (تميز القيادي، بالخدمة، بالعمال) والالتزام التنظيمي لاختبار الفرضية قامت الباحثتين بحساب معامل الارتباط "بيرسون" بين درجات عينة الدراسة لأبعاد التميز التنظيمي والالتزام التنظيمي، وفيما يلي عرض للنتائج التي أسفرت عنها المعالجة الإحصائية، والجدول الموالي يوضح ذلك

جدول رقم (15): معامل الارتباط بين أبعاد التميز التنظيمي والالتزام التنظيمي

أبعاد المتغير 1	المتغير 2	العدد	قيمة الارتباط	الدلالة (P)	مستوى الدلالة
التميز القيادي	الالتزام التنظيمي	55	0.25	0.65	0.05
التميز بالخدمة			0.17	0.21	0.05
التميز بالعمال			0.43	0.001	0.01
التميز التنظيمي			0.37	0.005	0.01

من خلال الجدول رقم (15) يبين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد التميز التنظيمي والالتزام التنظيمي، حيث أن معامل الارتباط (بيرسون) يساوي 0.37 هي علاقة طردية موجبة متوسطة، لأن قيمة محصورة بين (0.37-0.43) ومنه قبول الفرضية التي تنص على وجود علاقة بين أبعاد التميز التنظيمي والالتزام التنظيمي لدى عمال الضمان الاجتماعي ومنه الالتزام التنظيمي بالنسبة للعمال متوسط.

تشير نتائج الجدول الإحصائي على وجود علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد التميز التنظيمي والالتزام التنظيمي حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.37 عند مستوى الدلالة 0.05 وهي دلالة إحصائية تؤكد وجود علاقة متوسطة إلى قوية بين الأبعاد و تتطابق هذه النتائج مع ما توصلت إليه الدراسة السابقة دراسة أمينة (2019) التي أكدت أن تعزيز أبعاد التميز التنظيمي يسهم

التميز التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي

الفصل الثالث: الجانب الميداني

بشكل فعال في رفع مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين خاصة عندما يكون هذا التميز قائماً على إدراك الموظفين لمعنى أدوارهم وقدرتهم على التأثير واستشعارهم للمسؤولية كما أوضحت الدراسة السابقة أن البيئة الاجتماعية داخل المؤسسات تسهم بدرجة كبيرة في تهيئة مناخ تنظيمي محفز يعزز من ثقة العاملين بأنفسهم ويدفعهم للالتزام وهو ما تؤكد القيمة العالية لمعامل الارتباط بين الالتزام التنظيمي والبعد بالعمال 0.43 في الجدول مما يشير إلى أن كلما شعر الأفراد بأهمية أدوارهم في المؤسسة ارتفعت مستويات التزامهم التنظيمي.

كما تشير نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطيه موجبة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد التميز التنظيمي ومستوى الالتزام التنظيمي مما يدل على أن التحسين في أبعاد التميز التنظيمي ينعكس إيجابياً على درجة التزام الأفراد داخل المؤسسة.

5- عرض و تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة :

نص الفرضية:

يمكن التنبؤ بدرجات الالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي من خلال درجات التميز التنظيمي.

لاختبار الفرضية قامت الباحثتين بحساب تحليل الانحدار الخطي البسيط وفيما يلي عرض النتائج التي أسفرت عنها المعالجة الإحصائية

جدول رقم (16): معامل الانحدار البسيط بين متغيري الدراسة

المتغير التابع	المتغير المستقل	المعاملات اللامعيارية B	الخطأ المعياري	المعاملات المعيارية Beta	القيمة المحسوبة	الدلالة (P)
المعاملات	الثابت	14,535	2,999		4,847	0,000
	الالتزام التنظيمي	0,421	0,142	0,376	2,955	0,005
الإنحدار	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	قيمة ف	الدلالة (p)	مستوى الدلالة	-
	0,376a	0,1410	8,732	0,005b	0,01 دالة	

من خلال الجدول رقم (16) تشير النتائج الإحصائية إلى أن الالتزام التنظيمي له تأثير إيجابي ودال إحصائياً على متغير التميز التنظيمي حيث قدرت قيمة المعامل غير المعياري لمتغير الالتزام 0.37 والدلالة الإحصائية للالتزام 0.005 قيمة معامل الارتباط 0.42 مما يشير إلى وجود ارتباط متوسط بين الالتزام التنظيمي والتميز التنظيمي، وقيمة معامل التحديد R2 0.14 واختبار F 8.72

وهي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.005 مما يدعم الفرضية بأن الالتزام التنظيمي يؤثر بشكل قوي على مستوى التميز التنظيمي أي وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الالتزام التنظيمي ومستوى التميز التنظيمي، حيث يساهم الالتزام في تحسين مستوى التميز.

التفسير و المناقشة:

تبين نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في الجدول رقم (15) على وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي كمتغير مستقل والتميز التنظيمي كمتغير تابع لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي حيث بلغ معامل الارتباط 0.37 مما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية متوسطة بين المتغيرين، أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ 0.141 يعني أن الالتزام التنظيمي له تأثير واضح ولكن غير كامل مما يشير إلى أن هناك عوامل أخرى تساهم أيضا في التميز التنظيمي وبالنسبة لاختبار ف فقد أظهر نتيجة ذات دلالة إحصائية بلغت 8.73 عند مستوى الدلالة 0.005 مما يدل على أن نموذج الانحدار ككل ذو معنوية إحصائية، ويمكن الاعتماد عليه في التنبؤ كما تظهر القيم الاحتمالية P لجميع معاملات بأنها أقل من 0.01 مما يؤكد وجود تأثير معنوي للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

وبمقارنة هذه النتائج مع الدراسة السابقة التي تناولت موضوع الالتزام التنظيمي والتميز التنظيمي مثل دراسة أحمد حسن محمد (2024) نجد توافقا في النتائج حيث أكدت دراسته أيضا على وجود تأثير إيجابي ومعنوي للالتزام التنظيمي على مستوى التميز التنظيمي مما يعزز من صحة الفرضية المطروحة في هذه الدراسة.

بالإضافة إلى ذلك هناك عدة عوامل تسهم في تعزيز الالتزام لتحقيق التميز منها:

- وجود رؤية وأهداف واضحة بالإضافة إلى الدافعية الذاتية مثل التطوير وتحقيق الذات، يعزز الالتزام والاستمرارية.

- كما أن القيادة الملهمة لها دور كبير في خلق بيئة تركز على التميز ويساهم التحفيز والتقدير المعنوي والمكافآت المادية في تعزيز شعور الأفراد بأهمية جهودهم.

- إضافة إلى الانضباط الذاتي والتركيز على الأولويات الذي يساعد في الحفاظ على الالتزام كما أن اكتساب مهارات جديدة وتحسين الأداء يعزز الثقة بالنفس ويقوي الالتزام.

- توفير بيئة عمل إيجابية تتمثل في الدعم والتعاون والتواصل الفعال داخل الفريق يشجع الأفراد على تقديم أفضل ما لديهم.

هذا التأثير يدل على أن ارتفاع درجة التزام العاملين في المؤسسة يؤدي إلى رفع مستوى التميز التنظيمي لديهم وبالتالي فإن تعزيز الالتزام التنظيمي يعد من العوامل المؤثرة في تحقيق تميز تنظيمي أفضل، كما أن الموظفين الملتزمين يعززون من أداء المؤسسة من خلال الابتكار والعمل الجماعي ويحققون التميز المؤسسي.

استنتاج عام :

من خلال إشكالية موضوع الدراسة والتي تمحورت حول معرفة عوامل التميز التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى عينة الدراسة بمؤسسة الضمان الاجتماعي، والبحث عن العلاقة الارتباطية بين التميز التنظيمي والالتزام التنظيمي لدى الأفراد العاملين، من خلال معرفة مدى إدراكهم للخصائص التي تميز عملهم وإحساسهم بأن البيئة التنظيمية التي يعملون بها تسمح لهم بالمشاركة الفعالة في مجريات اتخاذ القرار و التفاعل الإيجابي ومنه يتحقق التميز التنظيمي كهدف يضمن البقاء والنمو والتنافس في المستقبل، حيث تمت معالجة هذه الإشكالية وفق فصلين تجمع بين الجانب النظري والتطبيقي، وبإتباع المنهج و الأدوات المبينة سابقا توصلت الدراسة بالاعتماد على عرض ومراجعة أدبيات الدراسة وتوصيف وتحليل البيانات اللازمة لها إلى مجموعة من النتائج ساهمت في حل إشكالية الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها وفرضياتها وفيما يلي نشير إلى أبرز هذه النتائج التي تم تقسيمها إلى قسمين هما:

أولا : النتائج النظرية:

في ضوء مراجعة الأدبيات واستنادا إلى التراكم المعرفي الذي تم الوصول إليه حول متغيري الدراسة استنتجنا ما يلي:

1- إن التميز التنظيمي ليس هدفا ثابتا محدد موضوعا يمكن الوصول إليه، ولا هو المكان المقصود أو النهاية، حيث يمكن أن تعلن المنظمة أنها وصلت إليه، بل هو السعي المستمر و الجهد المتواصل لتصبح المنظمة الأفضل في كل شيء، ومختلفة عن المنظمات الأخرى ويتجلى هذا التميز من خلال العمل المتكامل على أبعاد التميز التنظيمي، والتي تشمل: القيادة الرشيدة، وتبني استراتيجيات فعالة، وإدارة الموارد البشرية بكفاءة، وتعزيز الشراكات وتحسين العمليات، والتركيز على تحقيق النتائج المستدامة.

وعندما تلتزم المنظمة بهذه الأبعاد وتطورها باستمرار، فإن النتيجة تكون في تحقيق أداء متميز وزيادة رضا المستفيدين، ورفع الكفاءة التشغيلية، مما يجعلها منظمة رائدة في بيئتها التنافسية.

2- إن التميز التنظيمي هو حفاظ المنظمة على أفضليتها واختلافها في مكانها ومكانتها حاضرا ومستقبلا، مما يؤدي إلى خلق أو إضافة قيم لجميع أصحاب المصلحة خاصة الزبائن المساهمين، المجتمع... الخ

3- الالتزام التنظيمي أصبح صفة ضرورية للتخلي به واكتسابه من طرف جميع الموظفين لما له من دور محوري في تعزيز الأداء الفردي والجماعي داخل المنظمة. ويتجلى الالتزام التنظيمي في ثلاث أبعاد رئيسية: الالتزام العاطفي، والالتزام المستمر، والالتزام المعياري.

فعندما يشعر الموظف "بالارتباط العاطفي" مع المنظمة، ويدرك أهمية البقاء فيها نظرا لما استثمره من وقت وجهد "الالتزام المستمر"، ويشعر بواجب أخلاقي تجاهها" الالتزام المعياري"، تكون النتيجة نظرية واضحة. ارتفاع في مستويات الرضا الوظيفي، وزيادة في الإنتاجية، وانخفاض في معدلات دوران الموظفين، مما يسهم في استقرار بيئة العمل وتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة واستدامة.

4- الاهتمام بالعنصر البشري في المؤسسة وتلبية حاجاته يحقق الرضا والالتزام والتفاني في العمل وبالتالي يؤدي للأداء المتميز
أولا : النتائج التطبيقية:

من خلال نتائج الدراسة الميدانية لمؤسسة الضمان الاجتماعي اتضح لنا ما يلي :

أ- حسب خصائص العينة المدروسة :

- 1- أغلبيتهم من جنس الذكور
- 2- معظم العاملين متحصلين شهادات جامعية عليا، وهذا راجع إلى طبيعة نشاط المؤسسة التي تحتاج أفراد لهم معرفة كافية ومستوى علمي عالي.
- 3- معظم العاملين بالمؤسسة لديهم أقدمية، وهذا يؤثر إيجابيا على الالتزام التنظيمي داخلها.

ب- بعد المعالجة الإحصائية للبيانات:

قد أسفرت نتائج هذه الدراسة على أنه يوجد مستوى متوسط من التميز التنظيمي والالتزام التنظيمي لدى عينة الدراسة، كما توصلت الدراسة أيضا إلى أنه لا توجد فروق في درجات التميز التنظيمي حسب متغيرات (المؤهل العلمي، الأقدمية و تفاعل بينهما)، و وجود علاقة ارتباطيه موجبة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد التميز التنظيمي والالتزام التنظيمي وهناك تأثير إيجابي لمتغير الالتزام التنظيمي على متغير التميز التنظيمي، وعلى ضوء هذه النتائج وما تم الاطلاع عليه من نتائج الدراسات السابقة والتراث النظري حول موضوع التميز التنظيمي

وعلاقته بالالتزام التنظيمي سوف نضع جملة من التوصيات التي يمكن أن تكون موضوع للدراسات المستقبلية.

توصيات واقتراحات:

في ضوء ما أسفرت عنه نتائج الدراسة نقدم مجموعة من التوصيات :

- 1- ضرورة تعزيز ودعم العمال في تطبيق ونشر ثقافة الالتزام التنظيمي .
- 2- تعزيز القيادة التنظيمية الفعالة .
- 3- ترسيخ ثقافة تنظيمية داعمة للتميز على جميع مستويات الإدارة، وذلك من خلال ورش عمل، برامج تدريبية، ومبادرات داخلية تهدف إلى غرس الإبداع والجودة والانتماء المؤسسي.
- 4- تصميم أنظمة حوافز عادلة وشفافة تعتمد على الأداء والسلوك التنظيمي المتميز، مما يسهم في رفع معنويات العاملين وتعزيز التزامهم المهني.
- 5- توصي الدراسة بالاستثمار في تنمية رأس المال البشري أي ضرورة تدريب وتطوير العاملين على نحو متميز، بهدف تنمية مهاراتهم المهنية والسلوكية بما يتماشى مع متطلبات التميز التنظيمي.

كما نقترح بعض أفكار البحوث المستقبلية :

- 1- أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي للعمال بمؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بورقلة.
- 2- إبراز أثر الثقة التنظيمية بأبعادها الثلاثة في الالتزام التنظيمي لدى المؤسسة الاقتصادية بوكالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء بالوادي.
- 3- أثر الرقابة التنظيمية في التميز التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن.
- 4- دور التميز التنظيمي في تحسين جودة الخدمة في " - المؤسسة الخدمية - " الصندوق الاجتماعي - غرداية-.

قائمة المراجع والمصادر:

- 01/ إبتسام عاشوري(2017)، "الالتزام التنظيمي في المؤسسة الجزائرية"، مجلة تاريخ العلوم العدد السادس، بسكرة، الجزائر.
- 02/ إبراهيم بن زيد بن حمد النحيلة (2019)، " جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحقيق التميز التنظيمي في إدارات التعليم في المملكة العربية السعودية "، مجلة البحث العلمي في الترتيب العدد20، مصر، القاهرة.
- 03/ ابن منظور أبو الفضل جمال الدين محمد بن كرم (2005)، " لسان العرب "،الدار الصادر لبنان، بيروت.
- 04/ أبوبكر ساخي، ثيغزى أمحمد (2021)، " عمليات إدارة المعرفة وعلاقاتها بالتميز التنظيمي" المجلة العربية للأبحاث والدراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد13، العدد1، الجزائر.
- 05/ أحمد حسن محمد حسين سليم (2024)، "أثر الالتزام التنظيمي على التميز المؤسسي،دراسة تطبيقية على العاملين بقطاع التعليم بجامعة المنصورة، كلية التجارة"، مجلة النيل للعلوم التجارية والقانونية ونظم المعلومات، المجلد الرابع، العدد6. مصر.
- 06/ أسماء بادرياني، إيمان بادرياني (2021)، " دور الثقافة التنظيمية في تحقيق التميز التنظيمي، دراسة حالة – جامعة أحمد دراية، أدرار"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي، علوم التسيير، إدارة الأعمال، جامعة أحمد دراية، أدرار، الجزائر.
- 07/ أمل عثمان رشوان (2019)، " التميز التنظيمي كمدخل متكامل لإدارة الجودة الشاملة " الدار الجامعية، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر.
- 08/ أميرة محداد (2017)، "أثر الالتزام التنظيمي في سلوك المواطن التنظيمية، دراسة حالة مؤسسة النسيج والتجهيز Tifib"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، فرع تسيير المنظمات، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة أحمد خيضر، بسكرة، الجزائر.

- 09/ باسم عمر محمود اللوح(2017)، " أثر العوامل الريادية في تحقيق التميز المؤسسي- دراسة حالة موظفي شركات الوساطة للأوراق المالية في فلسطين-"، رسالة ماجستير (غير منشورة) الجامعة الإسلامية، غزة، كلية التجارة، تخصص إدارة أعمال.
- 10/ بشير صالح الرشدي (2000)، " مناهج البحث العلمي " دار الكتاب الحديث، ط 1 الكويت.
- 11/ بشير معلم، حمزة عزو(2023)، "أثر الالتزام التنظيمي على جودة الأداء الوظيفي - دراسة ميدانية- جامعة أحمد دراية-،أدرار"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر، علو التسيير جامعة أحمد دراية،أدرار، الجزائر.
- 12/ بلقاسم يعقوب، محمد يزيد بن جريو(2022)، " ممارسات إدارة الموارد البشرية وأثرها على تحقيق التميز المؤسسي- دراسة حالة لمؤسسة سونلغاز تقرت "، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي الطور الثاني في ميدان العلوم الاقتصادية العلوم تجارية والعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.
- 13/ حامد عبد الله الطلافحة (2013)، " المناهج : تخطيطها- تطويرها- تنفيذها." دار الرضوان للنشر والتوزيع، الأردن.
- 14/ حمادي أحمد عباس (2016)، "الالتزام التنظيمي ودوره في تعزيز أداء العاملين في الشركة العامة لمنتجات الألبان بالعراق"، جامعة بغداد، كلية الإدارة والاقتصاد، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، مجلد 22، العدد 24 .
- 15/ خليدة محمد بلكبير (2016)، " تحقيق التميز التنظيمي من خلال المنظمة المتعلمة"، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 1، العدد 14، جامعة خميس مليانة، الجزائر.
- 16/ خولة عثمانة، آية بوفكر(2022)، "جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لدى العاملين- دراسة حالة عمال المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف- ميلة"، مذكرة

مقدمة لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير، علوم التسيير، إدارة أعمال، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة، الجزائر.

17/ ربي عزت الكنج (2020)، " مدى توافر أبعاد التميز التنظيمي في المنظمات الخدمية " مجلة جامعة تشرين، العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 42، العدد 6، سورية، دمشق.

18/ رجاء محمد ياسن عودة (2022) ، " إدارة المعرفة وأثرها على التميز المؤسسي في ديوان الموظفين العام في فلسطين " رسالة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في القيادة والإدارة الاستراتيجية، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين.

19/ ريان بلغيث، هدى سماعيل (2023)، " دور الالتزام التنظيمي في تحقيق الابداع الإداري في المؤسسة الاقتصادية – دراسة حالة : مؤسسة الاسمنت- تبسة "، قسم علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال، جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر.

20/ ريمة جيلالي، مختارية مستورة (2022)، "أثر جودة الحياة الوظيفية على تحقيق التميز التنظيمي – دراسة حالة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بجامعة ابن خلدون تيارت"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر، علوم التسيير جامعة ابن خلدون، تيارت، الجزائر.

21/ أبوبكر سالم (2015)، " دور التمكين الإداري في التميز التنظيمي، دراسة ميدانية على شركة سوناطراك البترولية الجزائرية، المديرية الجهوية للإنتاج بحاسي الرمل"، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبوبكر بلقايد، تلمسان، الجزائر.

22/ سامي إبراهيم، حماد حنونة (2006)، " قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة"، رسالة ماجستير، بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية، غزة فلسطين.

23/ سعاد بلمهدي، شيماء بوفارس (2023)، " التكوين المستمر وأثره على الالتزام التنظيمي " مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر، الطور الثاني ل م د ، في علم الاجتماع تنظيم

وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، جامعة ابن خلدون، تيارت الجزائر.

24/ سليمان سالم جمعة، المبروك عبد الجواد أمبارك (2021)، " الالتزام التنظيمي ودوره في تحسين أداء العاملين، دراسة ميدانية على العاملين بمصنع أعلاف البيضاء"، الطبع والنشر لجامعة الزاوية، ليبيا، العدد السابع .

25/ صباح قاسم(2019)، "الالتزام التنظيمي ودوره في تحسين أداء العاملين- دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر، جامعة محمد خيضر، بسكرة الجزائر.

26/ علي السلمي (2001)، " خواطر في الإدارة المعاصرة "، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.

27/ فاطمة الزهراء بن صافية (2020)، " أثر السلوك القيادي على الالتزام التنظيمي- دراسة ميدانية بالمديرية العامة لبنك التنمية المحلية بمنطقة روية"، أفكار وآفاق، المجلد 08 العدد 02.

28/ كمال منير عوض الجوجو(2019)، "الجينات التنظيمية وأثرها على التميز التنظيمي في الشركات الطبية العاملة في قطاع غزة"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الجامعة الإسلامية غزة. فلسطين.

29/ كنزة بودرهم، سميرة صالح (2024)، " القيادة الاستراتيجية ودورها في تحقيق التميز التنظيمي في ظل وجود الذكاء الاستراتيجي كمتغير وسيط – دراسة ميدانية في المؤسسات الجزائرية الحاصلة على جائزة التميز"، أطروحة دكتوراه، علوم تسيير، إدارة الموارد البشرية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.

30/ مثنى عبد الوهاب المولى (2019)، " أثر التوجه بإدارة الجودة الشاملة و التميز التنظيمي في الميزة التنافسية المستدامة في الكليات الأهلية "، دراسة تطبيقية على عينة من

الكليات الأهلية في العراق-، رسالة ماجستير (غير منشورة) ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات العليا.

31/ محمد الطاهر فنوح، عمر بلكرديد (2021)، " دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التميز التنظيمي- دراسة حالة مؤسسة جيجل الكاتمية للفلين "، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر، قسم العلوم الإدارية والاقتصاد والتسيير، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، الجزائر.

32/ ناصر قاسمي (2011)، " دليل المصطلحات"، علم الاجتماع تنظيم وعمل، د.ط ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.

33/ نسرين بن مرارة، إخلاص بوشاعث (2023)، " دور أخلاقيات العمل في تحقيق الالتزام التنظيمي- دراسة حالة بلدية تسالة لمطاعي، ولاية ميلة"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر جامعة عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة ، الجزائر.

34/ نورة عبدا لله حزام الشهراني (2019)، "دور إدارة الكفاءات في تحقيق التميز التنظيمي بجامعة الملك خالد"، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة الملك خالد، المملكة العربية السعودية.

35/ ياسر محمد خليل (2021)، " مراكز التميز للمؤسسات التعليمية والتربوية في ضوء نماذج وجوائز التميز العالمية"، ط1 ، دار إضافة، مصر.

36/Loukas N.ANNINOS, (2007), The archetype of excellence in universities and TQM, Journal of management History, Vol.13 No.4.

37/Mcgregor,B, (1994), The Excellence Agend, Public Service Status Review, Public Administration, 54 « 3 »

ملحق رقم : 02



الاستبيان في صورته الأولية (للتحكيم)
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثلجي الأغواط
كلية العلوم الاجتماعية
قسم: علم النفس وعلوم التربية
تخصص: علم النفس العمل والتنظيم



إسم ولقب الأستاذ:
الرتبة العلمية:
التخصص:

استمارة التحكيم

في إطار إنجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر ، تخصص علم النفس العمل والتنظيم
بعنوان:

عوامل التميز التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى
عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي بالأغواط

نضع بين أيديكم هذه الاستمارة بغرض تحكيمها وتعديلها بما يناسب من خلال الجوانب التالية:

- 1 - مدى انتماء الأبعاد للسمة المقاسة.
 - 2 - مدى قياس الفقرات لكل بعد.
 - 3- عدد الفقرات في كل بعد.
 - 4 - مدى وضوح الصيغة اللغوية وتأديتها للمعنى.
 - 5 - مدى ملائمة بدائل الإجابة للفقرات.
 - 6 - مدى وضوح التعليمات المقدمة لأفراد العينة.
- وشكرا على تعاونكم معنا

التعريف الإجرائي لمتغير الدراسة :

✓ التميز التنظيمي: هو الجهود المبذولة في إطار تطوير و تحسين المستمر لتحقيق أهداف المنظمة

✓ الالتزام التنظيمي: هو حالة نفسية واجتماعية تدل على تطابق أهداف العاملين مع أهداف المنظمة

(1)- مدى انتماء الأبعاد للسمة المقاسة :

الأبعاد	يقيس	لا يقيس	اقتراح بديل
محور التميز التنظيمي			
التميز القيادي			
التميز بالخدمة			
التميز بالعمال			

			التميز بالثقافة التنظيمية
محور الالتزام التنظيمي			
			الالتزام الإستمراري
			الالتزام العاطفي
			الالتزام المعياري

(2) - مدى قياس الفقرات لكل بعد:

محور التميز التنظيمي

الرقم	فقرات البعد الأول: التميز القيادي	القياس		الصياغة اللغوية		اقتراح البديل
		تقيس	لا تقيس	مقبولة	غير مقبولة	
01	تحرص المؤسسة على الالتزام بمضامين التميز القيادي					
02	يحظى القائد بالاحترام اللازم من قبل الآخرين					
03	يلتزم الموظفون بأوامر القائد طوعا و رغبة منهم					
04	تركز المؤسسة على اختيار القائد الأكثر كفاءة					
الرقم	فقرات البعد الثاني: التميز بالخدمة	القياس		الصياغة اللغوية		اقتراح البديل
		تقيس	لا تقيس	مقبولة	غير مقبولة	
01	تحرص المؤسسة على تقديم خدماتها بكل سرعة وراحة					
02	تقوم المؤسسة بوضع استطلاعات مستمرة بهدف التعرف على حاجات العملاء					
03	تعتمد المؤسسة على وسائل تكنولوجيا حديثة					

التميز التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي

قائمة الملاحق

لتقديم خدماتها					
04	تخضع عمليات تقديم الخدمة إلى عملية التحسين والتطوير بشكل مستمر				
الرقم	فقرات البعد الثالث التميز بالعمال				إقتراح البديل
	تقيس	لا تقيس	مقبولة	الصياغة اللغوية غير مقبولة	
01	تمنح المؤسسة العمال صلاحيات تمكنهم من إنجاز الأعمال الموكلة إليهم				
02	يتميز عمال المؤسسة بالمهارة العالية والمعرفة اللازمة للقيام بأعمالهم على أكمل وجه				
03	يمتلك عمال المؤسسة القدرة على تقديم الحلول المناسبة للمشاكل القائمة				
04	يتعامل العمال مع العملاء بشكل لبق				
الرقم	فقرات البعد الرابع التميز بالثقافة التنظيمية				إقتراح البديل
	تقيس	لا تقيس	مقبولة	الصياغة اللغوية غير مقبولة	
01	احترام وقت الدخول والخروج في العمل				
02	أستطيع العمل لساعات إضافية وتمديد وقت عملي لإتمام مهام				
03	أحصل على التقدير والاحترام من زملائي بالعمل				
04	أقدم أفكار إبداعية لتطوير إجراءات العمل				

محور الالتزام التنظيمي

الرقم	فقرات البعد الأول الالتزام الإستمراري				إقتراح البديل
	تقيس	لا تقيس	مقبولة	الصياغة اللغوية غير مقبولة	
01	تقدم المؤسسة أجر للعمال يتناسب مع مجهوداتهم				
02	الفوائد التي يتحصل عليها العامل من المؤسسة هي أحد أسباب الانتماء في العمل				
03	يشعر العامل بالخوف من ترك عمله وذلك لصعوبة وجود بديل آخر				
04	أشعر بالولاء والانتماء للمؤسسة				

التميز التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي

قائمة الملاحق

الرقم	فقرات البعد الثاني الالتزام العاطفي	القياس		الصياغة اللغوية		إقتراح البديل
		تقيس	لا تقيس	مقبولة	غير مقبولة	
01	تحرص المؤسسة على تقديم عبارات الفخر و الاعتبار للعامل جراء عمله					
02	يتحصل العامل على شهادات وتقديرات جراء القيام بعمله					
03	تعاقب المؤسسة العامل في حالة تقصير عن العمل					
04	يستفيد العامل من دورات تدريبية من أجل تنمية قدراته					
الرقم	فقرات البعد الثالث الالتزام المعياري	القياس		الصياغة اللغوية		إقتراح البديل
		تقيس	لا تقيس	مقبولة	غير مقبولة	
01	تسعى المؤسسة للحفاظ على سمعتها بشكل جيد					
02	توفر المؤسسة مناخ عمل يشعر العاملين بالراحة والاستقرار					
03	تمتلك المؤسسة القدرة على إشباع حاجات العاملين					
04	يطمح العامل للوصول إلى منصب متميز في المؤسسة					

3- ملانمة عدد الفقرات في كل بعد :

الأبعاد	عدد الفقرات	كافي	غير كافي	اقتراح البديل
1 التميز القيادي	04			
2 التميز بالخدمة	04			
3 التميز بالعمل	04			
4 التميز بالثقافة التنظيمية	04			
5 الالتزام الاستمراري	04			
6 الالتزام العاطفي	04			
7 الالتزام المعياري	04			

(4)- مدى وضوح التعليمات المقدمة للعينة:

التعليمة	واضحة	غير واضحة	البديل
في إطار انجازنا لمذكرة تخرج ماستر علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية والموسومة بعنوان : عوامل التميز التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى عمال صندوق الضمان الاجتماعي بالأغواط يسعدنا أن نضع بين أيديكم هاته الاستبانة التي تتضمن مجموعة من الأسئلة والتي نهدف من خلالها إلى إبراز دور التميز التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي في مؤسستكم. لذا نلتمس من سيادتكم التفضل بالإجابة على مجموعة الأسئلة الواردة أدناه وإبداء رأيكم بكل موضوعية وبشكل يضيف زيادة في قيمة وأهمية الدراسة، مع الإشارة أن كافة المعلومات التي ستدلون بها تستخدم لغرض الدراسة والبحث العلمي وستحاط بسرية تامة. شاكرين لكم فضل المساعدة وحسن التعاون في انجاز هذه الدراسة تفضلوا بقبول فائق الشكر والتقدير			

(5)- مدى ملائمة بدائل الإجابة للفقرات:

البدائل	ملائمة	غير ملائمة	اقتراح البديل
موافق			
موافق تماما			
غير موافق			
غير موافق تماما			
محايد			

قائمة أسماء المحكمين لأدوات الدراسة

الرقم	الأستاذ (ة) الدكتور (ة)	الرتبة العلمية	الجامعة
01	حنة الهاشمي	أستاذ محاضر – أ-	جامعة الأغواط
02	حسان نجاة	أستاذ محاضر- ب-	جامعة الأغواط
03	بسكرة حدة	أستاذ محاضر- ب-	جامعة الأغواط

ملحق: رقم 04

الاستبيان في صورته النهائية
جامعة عمار تليجي الأغواط
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم النفس وعلوم التربية الأروطفونيا
تخصص: علم النفس عمل وتنظيم وتسيير موارد بشرية



إستبانة الدراسة

التميز التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي

قائمة الملاحق

في إطار انجازنا لمذكرة تخرج ماستر علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية والموسومة بعنوان :

"عوامل التميز التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى عمال صندوق الضمان

الاجتماعي بالأغواط"

يسعدنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستبانة المتضمنة مجموعة من الأسئلة، والتي نهدف من خلالها إلى إبراز دور التميز التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي في مؤسساتكم. لذا نلتمس من سيادتكم التفضل بالإجابة على مجموعة الأسئلة الواردة أدناه وإبداء رأيكم بكل موضوعية وبشكل يضيفي زيادة في قيمة وأهمية الدراسة، مع الإشارة أن كافة المعلومات التي ستدلون بها تستخدم لغرض الدراسة والبحث العلمي وستحاط بسرية تامة.

شاكرين لكم فضل المساعدة وحسن التعاون في انجاز هذه الدراسة

تفضلوا بقبول فائق الشكر والتقدير

الجزء الأول : - قسم خاص بالمعلومات الشخصية

يرجى وضع العلامة (X) في المكان الملائم

-الجنس

ذكر

☐

أنثى

☐

-المؤهل العلمي

ليسانس

☐

ماستر

☐

دكتوراه

☐

-الخبرة المهنية

أقل من 05 سنوات

☐

من 05 إلى 10 سنوات

☐

من 11 سنة

☐

-الأقدمية

أقل من 05 سنوات

☐

من 05 إلى 10 سنوات

☐

من 11 سنة

☐

-الجزء الثاني: القسم الخاص بالتميز التنظيمي

الرقم	الفقرة	موافق	غير موافق	محايد
البعد الأول : التميز القيادي				
01	تحرص المؤسسة على الإلتزام بمضامين التميز القيادي			
02	يحضى القائد بالاحترام اللازم من قبل الآخرين			
03	يلتزم الموظفون بأوامر القائد طوعا و رغبة منهم			
04	تركز المؤسسة على اختيار القائد الأكثر كفاءة			
البعد الثاني : التميز بالخدمة				
05	تقوم المؤسسة على تقديم خدماتها بكل سرعة و جودة			

06	تقوم المؤسسة بوضع استطلاعات للتعرف على حاجات العملاء			
07	تعتمد المؤسسة على وسائل تكنولوجيا حديثة لتقديم خدماتها			
08	تخضع عمليات تقديم الخدمة لعملية التحسين و التطوير بشكل مستمر			
البعد الثالث : التميز بالعمال				
09	تمنح المؤسسة العمال صلاحيات تمكنهم من إنجاز الأعمال الموكلة لهم			
10	يتميز عمال المؤسسة بالمهارة العالية والمعرفة اللازمة للقيام بأعمالهم على أكمل وجه			
11	يملك عمال المؤسسة القدرة على تقديم الحلول المناسبة للمشاكل القائمة			
12	يستفيد العامل من دورات تدريبية من أجل تنمية قدراته			

-الجزء الثالث: القسم الخاص بالالتزام التنظيمي

الرقم	الفقرة	موافق	غير موافق	محايد
البعد الأول : الالتزام الإستمراري				
01	تقدم المؤسسة أجر للعمال يتناسب مع مجهوداتهم			
02	الفوائد التي يتحصل عليها العامل من المؤسسة هي أحد أسباب الانتماء في العمل			
03	يشعر العامل بالخوف من ترك عمله وذلك لصعوبة وجود بديل آخر			
04	أشعر بالولاء والانتماء للمؤسسة			
البعد الثاني : الالتزام العاطفي				
05	تحرص المؤسسة على تقديم عبارات الفخر والمدح للعامل جراء عمله			
06	يتحصل العامل على شهادات وتقديرات جراء القيام بعمله			
07	تعاقب المؤسسة العامل في حالة التقصير في العمل			
البعد الثالث : الالتزام المعياري				
08	تسعى المؤسسة للحفاظ على سمعتها بشكل جيد			
09	توفر المؤسسة مناخ عمل يشعر العاملين بالراحة والاستقرار			
10	تملك المؤسسة القدرة على إشباع حاجات العاملين			
11	يطمح العامل للوصول إلى منصب متميز في المؤسسة			

ملحق: رقم 05

التعريف بمؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي بالأغواط – مركز المعمورة-

التعريف بالمؤسسة:

تعريف موجز بوكالة الأغواط للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، تاريخ إنشاء وفتح وكالة الأغواط للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء سنة 1978 حيث ما فتئ قطاع الضمان الاجتماعي بصفة عامة وقطاع التأمينات الاجتماعية بصفة خاصة ، لاسيما بولاية الأغواط يعرف إلى يومنا هذا تطورا وتنمية متواصلة وهامة. وتتجلى هذه التطورات والتحويلات المتزايدة من خلال العمليات التالية:

1- مضاعفة عدد وتنويع الهياكل التابعة للوكالة، والتوسيع الجغرافي عبر مختلف مناطق الولاية وهذا في إطار السعي لتحقيق تقريب هذا المرفق العام والاستراتيجي الحساس من المنتفعين ومستعملي القطاع، وذلك بواسطة فتح مراكز وعدة ملحقات دفع جديدة

2- إنجاز وتجهيز هياكل ومرافق جديدة مثل فتح مركز الدفع الجديد رقم 03 الواحات الشمالية بالأغواط، وكذا فتح مركز جهوي للتصوير الطبي بالأغواط مجهز بأحدث التجهيزات و الوسائل.

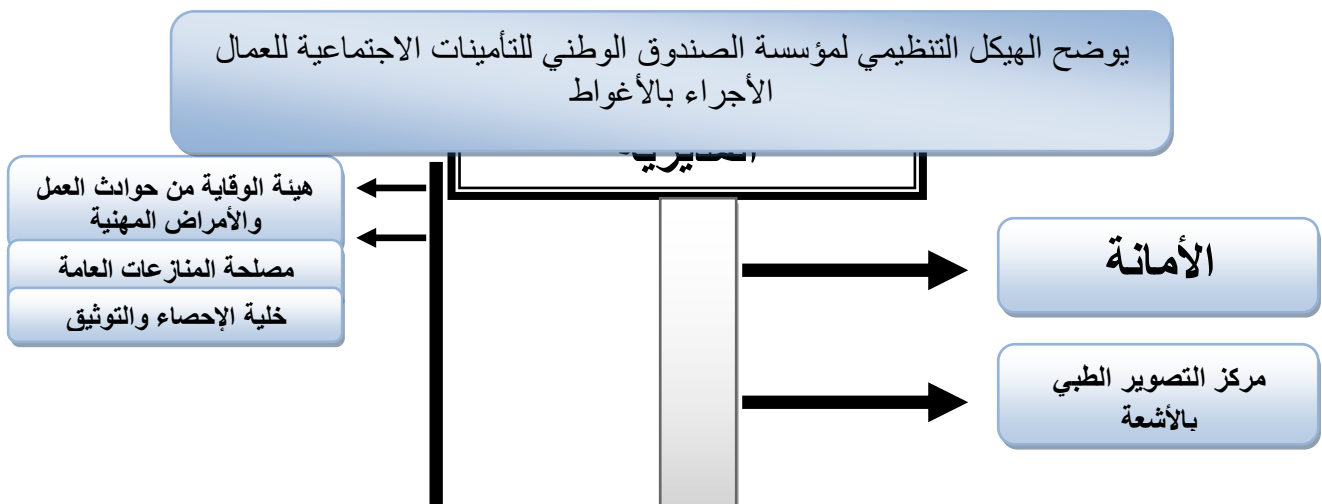
3- تدعيم وتشجيع المبادرات والعمليات الرامية لتحقيق تفتح أكثر للوكالة نحو محيطها الاقتصادي والاجتماعي. " الشركاء، المؤمنين اجتماعيا، الشركاء والمتعاقدين الصيادلة، الحركة الجمعوية والشركاء المؤسستيين."

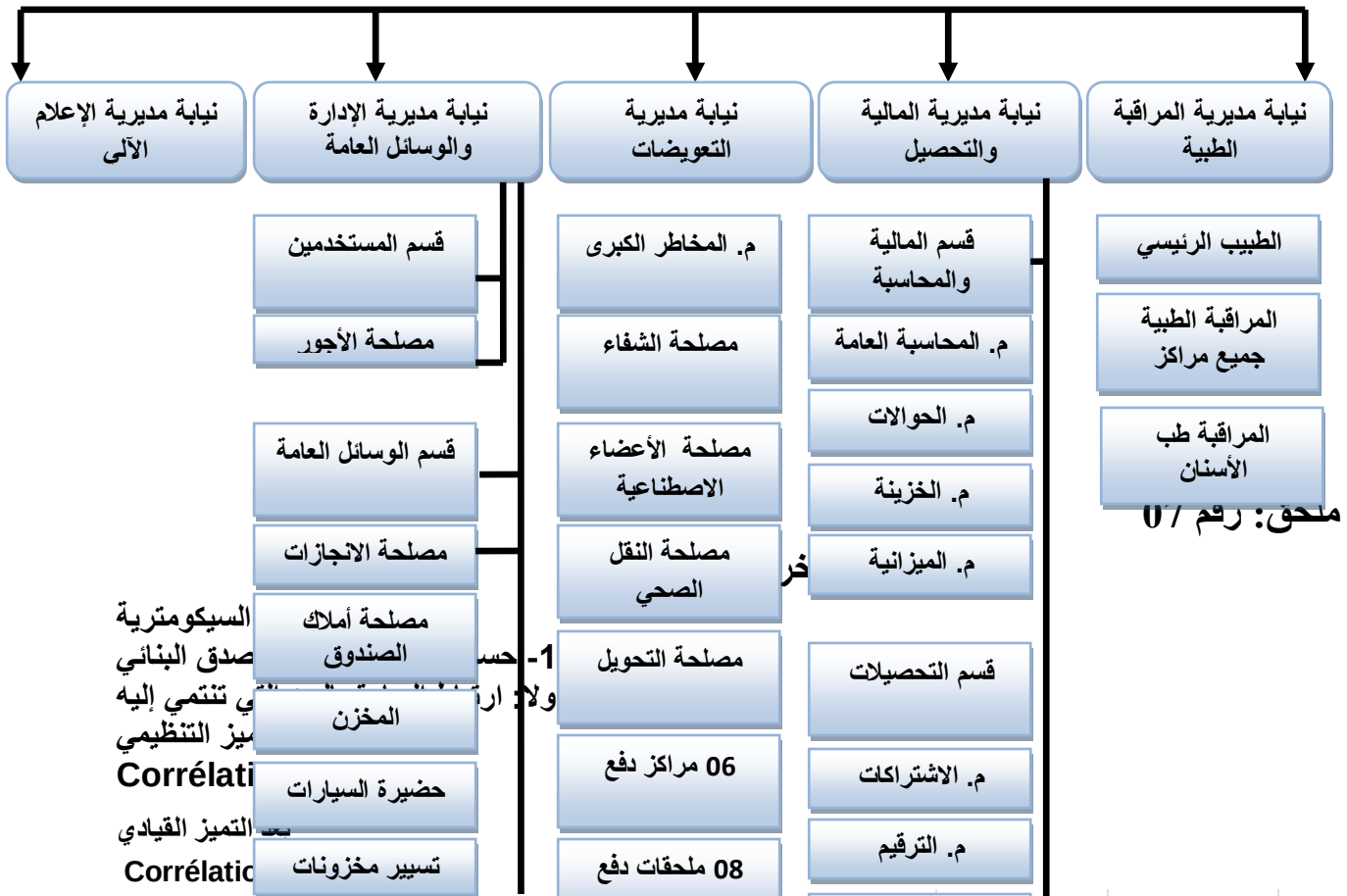
والجدير بالملاحظة أن وكالة الأغواط للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء حازت السنة الماضية 2022 على المرتبة الأولى كأحسن وكالة على المستوى الوطني بالنظر أساساً، لاسيما لنتائج المالية التي حققتها من خلال عمليات التحصيل ومن خلال مداخلها المالية.

ب- من مهام المؤسسة :

- ✓ سير أداءات التأمينات الاجتماعية (المرض، الأمومة، العجز والوفاة) وكذا حوادث العمل والأمراض المهنية.
- ✓ تحصيل الاشتراكات
- ✓ الرقابة والمنازعات المتعلقة بتحصيل الاشتراكات الموجهة لتمويل الأداءات
- ✓ منح رقم تسجيل وطني للمؤمن لهم اجتماعيا وكذا أصحاب العمل
- ✓ المساهمة في ترقية السياسة الرامية إلى الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية
- ✓ تسيير الأداءات المتعلقة بالأشخاص المستفيدين من الاتفاقيات الثنائية للضمان الاجتماعي
- ✓ إجراء الرقابة الطبية لفائدة المستفيدين.
- ✓ القيام بالنشاطات الرامية إلى تمكين العمال وذوي حقوقهم من الأداءات الجماعية على شكل انجازات ذات طابع صحي واجتماعي
- ✓ تسيير صندوق المساعدة والنجدة
- ✓ إبرام اتفاقيات مع الصيادلة المتعاقدين مع الصندوق

ملحق رقم : 06





					VAR00003	VAR00004
تميز قيادي	مصلحة الخدمات الاجتماعية	1	,561**	,611**	,751**	,579**
			,0		,000	,001
N		30	30	30	30	30
VAR00001	Corrélation de Pearson	,561**	1	,186	,244	-,173
	Sig. (bilatérale)	,001		,326	,193	,361
N		30	30	30	30	30
VAR00002	Corrélation de Pearson	,611**	,186	1	,139	,249
	Sig. (bilatérale)	,000	,326		,463	,185
N		30	30	30	30	30
VAR00003	Corrélation de Pearson	,751**	,244	,139	1	,500**

	Sig. (bilatérale)	,000	,193	,463		,005
	N	30	30	30	30	30
VAR00004	Corrélation de Pearson	,579**	-,173	,249	,500**	1
	Sig. (bilatérale)	,001	,361	,185	,005	
	N	30	30	30	30	30

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

بعد التميز بالخدمة

Corrélations

		تميز بالخدمة	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008
تميز بالخدمة	Corrélation de Pearson	1	,746**	,823**	,591**	,652**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,001	,000
	N	30	30	30	30	30
VAR00005	Corrélation de Pearson	,746**	1	,683**	,163	,184
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,388	,330
	N	30	30	30	30	30
VAR00006	Corrélation de Pearson	,823**	,683**	1	,220	,373*
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,244	,043
	N	30	30	30	30	30
VAR00007	Corrélation de Pearson	,591**	,163	,220	1	,336
	Sig. (bilatérale)	,001	,388	,244		,070
	N	30	30	30	30	30
VAR00008	Corrélation de Pearson	,652**	,184	,373*	,336	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,330	,043	,070	
	N	30	30	30	30	30

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations

بعد التميز بالعمال

Corrélations

		تميز بالعمال	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012
تميز بالعمال	Corrélation de Pearson	1	,654**	,722**	,743**	,723**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
VAR00009	Corrélation de Pearson	,654**	1	,236	,276	,249
	Sig. (bilatérale)	,000		,209	,140	,184
	N	30	30	30	30	30
VAR00010	Corrélation de Pearson	,722**	,236	1	,364*	,443*
	Sig. (bilatérale)	,000	,209		,048	,014

	N	30	30	30	30	30
VAR00011	Corrélation de Pearson	,743**	,276	,364*	1	,487**
	Sig. (bilatérale)	,000	,140	,048		,006
	N	30	30	30	30	30
VAR00012	Corrélation de Pearson	,723**	,249	,443*	,487**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,184	,014	,006	
	N	30	30	30	30	30

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

ثانياً: ارتباط البعد بالدرجة الكلية للاستبيان

Corrélations

Corrélations

		التميز التنظيمي	تميز قيادي	تميز بالخدمة	تميز بالعمل
التميز التنظيمي	Corrélation de Pearson	1	,620**	,797**	,523**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,003
	N	30	30	30	30
تميز قيادي	Corrélation de Pearson	,620**	1	,313	-,109
	Sig. (bilatérale)	,000		,092	,566
	N	30	30	30	30
تميز بالخدمة	Corrélation de Pearson	,797**	,313	1	,182
	Sig. (bilatérale)	,000	,092		,335
	N	30	30	30	30
تميز بالعمل	Corrélation de Pearson	,523**	-,109	,182	1
	Sig. (bilatérale)	,003	,566	,335	
	N	30	30	30	30

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

حساب الثبات بطريقة الفا كرونباخ

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

	Nombre
Alpha de Cronbach	d'éléments

623	12
-----	----

1- حساب الصدق بطريقة الصدق البنائي
أولاً: ارتباط العبارة بالبعد التي تنتمي إليه
استبيان الالتزام التنظيمي

Corrélations

بعد الالتزام الاستمراري

		التزام استمراري	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016
التزام استمراري	Corrélation de Pearson	1	,818**	,838**	,246	,670**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,190	,000
	N	30	30	30	30	30
VAR00013	Corrélation de Pearson	,818**	1	,919**	-,200	,269
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,290	,150
	N	30	30	30	30	30
VAR00014	Corrélation de Pearson	,838**	,919**	1	-,226	,363*
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,229	,048
	N	30	30	30	30	30
VAR00015	Corrélation de Pearson	,246	-,200	-,226	1	,207
	Sig. (bilatérale)	,190	,290	,229		,271
	N	30	30	30	30	30
VAR00016	Corrélation de Pearson	,670**	,269	,363*	,207	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,150	,048	,271	
	N	30	30	30	30	30

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations

بعد الالتزام العاطفي

Corrélations

		التزام عاطفي	VAR00017	VAR00018	VAR00019
التزام عاطفي	Corrélation de Pearson	1	,832**	,691**	,615**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30
VAR00017	Corrélation de Pearson	,832**	1	,707**	,174
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,357
	N	30	30	30	30
VAR00018	Corrélation de Pearson	,691**	,707**	1	-,062
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,745

N	30	30	30	30
VAR00019	Corrélation de Pearson	,615**	,174	-,062
	Sig. (bilatérale)	,000	,357	,745
N	30	30	30	30

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

بعد الالتزام المعياري

Corrélations

	التزام معياري	VAR00020	VAR00021	VAR00022	VAR00023
التزام معياري	Corrélation de Pearson	1	,767**	,827**	,658**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000
N	30	30	30	30	30
VAR00020	Corrélation de Pearson	,767**	1	,614**	,115
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,546
N	30	30	30	30	30
VAR00021	Corrélation de Pearson	,827**	,614**	1	,473**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,008
N	30	30	30	30	30
VAR00022	Corrélation de Pearson	,658**	,115	,473**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,546	,008	
N	30	30	30	30	30
VAR00023	Corrélation de Pearson	,768**	,625**	,383*	,355
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,037	,054
N	30	30	30	30	30

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

ثانيا: ارتباط البعد بالدرجة الكلية للاستبيان

Corrélations

Corrélations

	الالتزام التنظيمي	التزام استمراري	التزام عاطفي	التزام معياري
الالتزام التنظيمي	Corrélation de Pearson	1	,849**	,661**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000
N	30	30	30	30
التزام استمراري	Corrélation de Pearson	,849**	1	,560**
	Sig. (bilatérale)	,000		,001
N	30	30	30	30
التزام عاطفي	Corrélation de Pearson	,661**	,560**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,001	

N	30	30	30	30
التزام معياري	Corrélation de Pearson	,636**	,282	-,025
	Sig. (bilatérale)	,000	,131	,894
N	30	30	30	30

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

حساب الثبات بطريقة ألفا كرونباخ

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations		
Valide	30	100,0
Exclue ^a	0	,0
Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,703	11

خصائص عينة الدراسة

Fréquences

Statistiques

	الجنس	المؤهل	الخبرة	الأقدمية
N				
Valide	55	55	55	55
Manquant	0	0	0	0

Table de fréquences

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	42	76,4	76,4	76,4
	أنثى	13	23,6	23,6	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

المؤهل

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ليسانس	9	16,4	16,4	16,4
	ماجستير	46	83,6	83,6	100,0

التميز التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي
قائمة الملاحق

Total	55	100,0	100,0	
-------	----	-------	-------	--

الخبرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقلمن 5 سنوات	15	27,3	27,3	27,3
	من 5-10 سنوات	27	49,1	49,1	76,4
	11سنة فأكثر	13	23,6	23,6	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

الأقدمية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقلمن 5 سنوات	9	16,4	16,4	16,4
	من 5-10 سنوات	31	56,4	56,4	72,7
	11سنة فأكثر	15	27,3	27,3	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

نتائج الفرضيات

ملاحظة: تم حساب اختبار ت لعينة واحدة لتحديد مستوى التميز ومستوى الالتزام (منخفض أو مرتفع) لكن الفروق غير دالة وبالتالي تم حساب اختبار كاف مربع لثلاث مستويات (منخفض- متوسط- مرتفع)

Test T
Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
التميز التنظيمي	55	23,2364	4,49264	,60579

Test sur échantillon unique
Valeur de test = 24

	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
التميز التنظيمي	-1,261	54	,213	-,76364	-1,9782	,4509

Test T
Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الالتزام التنظيمي	55	20,6727	4,01412	,54126

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 22

	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
الالتزام التنظيمي	-2,452	54	,017	-1,32727	-2,4124	-,2421

Tests non paramétriques

Test du khi-carré

Fréquences

مستوى التميز

	Effectif observé	N théorique	Résidus
منخفض	11	18,3	-7,3
متوسط	32	18,3	13,7
مرتفع	12	18,3	-6,3
Total	55		

Tests statistiques

مستوى التميز	
Khi-carré	15,309 ^a
Ddl	2
Sig. asymptotique	,000

a. 0 cellules (0,0%) ont des fréquences théoriques inférieures à 5. La fréquence théorique minimum d'une cellule est 18,3.

Tests non paramétriques

Test du khi-carré

Fréquences

مستوى الالتزام

	Effectif observé	N théorique	Résidus
منخفض	12	18,3	-6,3
متوسط	37	18,3	18,7
مرتفع	6	18,3	-12,3
Total	55		

Tests statistiques

	مستوى الالتزام
Khi-carré	29,491 ^a
Ddl	2
Sig. asymptotique	,000

a. 0 cellules (0,0%) ont des fréquences théoriques inférieures à 5.
La fréquence théorique minimum d'une cellule est 18,3.

الفرضيات

Analyse univariée de variance

نتائج فرضية الفروق 1:

توجد فروق دالة إحصائية في درجات التميز التنظيمي لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي تعزى إلى المؤهل العلمي والأقدمية والتفاعل بينهما

Facteurs intersujets

	Libellé de valeur	N
المؤهل	1,00 ليسان	9
	2,00 ماستر	46
الأقدمية	1,00 أقل من 5 سنوات	9
	2,00 من 5-10 سنوات	31
	3,00 11 سنة فأكثر	15

Tests des effets intersujets

Variable dépendante: التميز التنظيمي

Source	Somme des carrés de type III	Ddl	Carré moyen	F	Signification
Modèle corrigé	86,017 ^a	5	17,203	,840	,528
Constante	11710,147	1	11710,147	571,562	,000
المؤهل	65,348	1	65,348	3,190	,080
الأقدمية	50,604	2	25,302	1,235	,300
المؤهل * الأقدمية	36,232	2	18,116	,884	,420
Erreur	1003,910	49	20,488		
Total	30786,000	55			
Total corrigé	1089,927	54			

a. R-deux = ,079 (R-deux ajusté = -,015)

نتائج فرضية الفروق 2:

توجد فروق دالة إحصائية في درجات الالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي تعزى إلى المؤهل العلمي والأقدمية والتفاعل بينهما

Analyse univariée de variance

Facteurs intersujets

	Libellé de valeur	N
المؤهل	1,00 ليسانس	9
	2,00 ماستر	46
الأقدمية	1,00 أقل من 5 سنوات	9
	2,00 من 5-10 سنوات	31
	3,00 11 سنة فأكثر	15

Tests des effets intersujets

Variable dépendante: الالتزام التنظيمي

Source	Somme des carrés de type III	Ddl	Carré moyen	F	Signification
Modèle corrigé	66,993 ^a	5	13,399	,817	,543
Constante	9046,943	1	9046,943	551,975	,000
المؤهل	25,161	1	25,161	1,535	,221
الأقدمية	46,977	2	23,488	1,433	,248
المؤهل * الأقدمية	12,633	2	6,317	,385	,682
Erreur	803,116	49	16,390		
Total	24375,000	55			
Total corrigé	870,109	54			

a. R-deux = ,077 (R-deux ajusté = -,017)

نتائج فرضية الفروق 3:

توجد فروق دالة إحصائية في درجات التميز التنظيمي لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي تعزى إلى المؤهل العلمي والخبرة والتفاعل بينهما

Analyse univariée de variance

Facteurs intersujets

	Libellé de valeur	N
المؤهل	1,00 ليسانس	9
	2,00 ماستر	46
الخبرة	1,00 أقل من 5 سنوات	15
	2,00 من 5-10 سنوات	27
	3,00 11 سنة فأكثر	13

Tests des effets intersujets

Variable dépendante: التميز التنظيمي

Source	Somme des carrés de type III	Ddl	Carré moyen	F	Signification
Modèle corrigé	122,195 ^a	5	24,439	1,237	,306
Constante	11579,090	1	11579,090	586,294	,000
المؤهل	40,120	1	40,120	2,031	,160
الخبرة	40,277	2	20,139	1,020	,368

التميز التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي

قائمة الملاحق

المؤهل * الخبرة	12,239	2	6,119	,310	,735
Erreur	967,733	49	19,750		
Total	30786,000	55			
Total corrigé	1089,927	54			

a. R-deux = ,112 (R-deux ajusté = ,022)

نتائج فرضية الفروق 4:

توجد فروق دالة إحصائية في درجات الالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي تعزى إلى المؤهل العلمي والخبرة والتفاعل بينهما

Analyse univariée de variance

Facteurs intersujets

	Libellé de valeur	N
المؤهل	1,00 ليسانس	9
	2,00 ماستر	46
الخبرة	1,00 أقل من 5 سنوات	15
	2,00 من 5-10 سنوات	27
	3,00 11 سنة فأكثر	13

Tests des effets intersujets

Variable dépendante: الالتزام التنظيمي

Source	Somme des carrés de type III	Ddl	Carré moyen	F	Signification
Modèle corrigé	160,762 ^a	5	32,152	2,221	,067
Constante	8389,560	1	8389,560	579,531	,000
المؤهل	1,356	1	1,356	,094	,761
الخبرة	91,199	2	45,599	3,150	,052
المؤهل * الخبرة	17,407	2	8,704	,601	,552
Erreur	709,347	49	14,476		
Total	24375,000	55			
Total corrigé	870,109	54			

a. R-deux = ,185 (R-deux ajusté = ,102)

نتائج الفرضية 5

توجد علاقة بين أبعاد التميز التنظيمي و الإلتزام التنظيمي

Corrélations

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart type	N
تميز قيادي	7,8727	2,05530	55
تميز بالخدمة	7,8545	2,18935	55
تميز بالعمل	7,5091	1,83457	55
الالتزام التنظيمي	20,6727	4,01412	55

Corrélations

		تميز قيادي	تميز بالخدمة	تميز بالعمال	الالتزام التنظيمي
تميز قيادي	Corrélation de Pearson	1	,428**	,135	,251
	Sig. (bilatérale)		,001	,324	,065
	N	55	55	55	55
تميز بالخدمة	Corrélation de Pearson	,428**	1	,365**	,171
	Sig. (bilatérale)	,001		,006	,211
	N	55	55	55	55
تميز بالعمال	Corrélation de Pearson	,135	,365**	1	,435**
	Sig. (bilatérale)	,324	,006		,001
	N	55	55	55	55
الالتزام التنظيمي	Corrélation de Pearson	,251	,171	,435**	1
	Sig. (bilatérale)	,065	,211	,001	
	N	55	55	55	55

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

العلاقة بين المتغيرين

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart type	N
التميز التنظيمي	23,2364	4,49264	55
الالتزام التنظيمي	20,6727	4,01412	55

Corrélations

		التميز التنظيمي	الالتزام التنظيمي
التميز التنظيمي	Corrélation de Pearson	1	,376**
	Sig. (bilatérale)		,005
	N	55	55
الالتزام التنظيمي	Corrélation de Pearson	,376**	1
	Sig. (bilatérale)	,005	
	N	55	55

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

نتائج الفرضية 6

يمكن التنبؤ بدرجات الإلتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة سونلغاز من خلال درجات التميز التنظيمي

Régression

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	التميز التنظيمي ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : الإلتزام التنظيمي

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,376 ^a	,141	,125	3,75433

a. Prédictors : (Constante),

b. Variable dépendante : الالتزام التنظيمي

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	123,075	1	123,075	8,732	,005 ^b
	de Student	747,034	53	14,095		
	Total	870,109	54			

a. Variable dépendante : الالتزام التنظيمي

b. Prédictors : (Constante),

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	12,864	2,690		4,781	,000
	التميز التنظيمي	,336	,114	,376	2,955	,005

a. Variable dépendante : الالتزام التنظيمي

Statistiques des résidus^a

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
Valeur predate	17,5690	24,2897	20,6727	1,50969	55
de Student	-8,61762	12,74273	,00000	3,71940	55
Valeur prévue standard	-2,056	2,396	,000	1,000	55
Résidu standard	-2,295	3,394	,000	,991	55

a. Variable dépendante : الالتزام التنظيمي

Graphiques

Tracé P-P normal de régression Résidus standardisés

Variable dépendante : الالتزام التنظيمي

