

مكونات الحمض النووي التنظيمي وانعكاساته في تعزيز السمعة التنظيمية: دراسة تطبيقية على شركة المياه الوطنية بمنطقة عسير

رعد إبراهيم ال مرعي

جامعة الملك خالد

الدكتور/ فايز بن عوض بن ظفرة

أستاذ مشارك - جامعة الملك خالد

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مكونات الحمض النووي التنظيمي وانعكاساته في تعزيز السمعة التنظيمية بالتطبيق على شركة المياه الوطنية بمنطقة عسير، واعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي، وشملت هذه الدراسة مسحاً ميدانياً لعينة مكونة من (٢٠٢) موظف وموظفة من أصل (٤١٦)، واستخدم الباحثان الاستبانة كأداة لجمع البيانات في الدراسة، كما تم استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية لتحليل البيانات.

توصلت النتائج إلى توافر مكونات الحمض النووي التنظيمي لدى شركة المياه الوطنية بمتوسط (٣.٧٢) من أصل (٥) وهي درجة الموافقة القصوى، وتحقيق السمعة التنظيمية لدى الشركة الوطنية بمتوسط (٣,٨٣) من أصل (٥) وهي درجة الموافقة القصوى، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة وأثر بين مكونات الحمض النووي التنظيمي والسمعة التنظيمية، ويتضح من النتائج أن العلاقة كانت إيجابية قوية وبلغت نسبة التأثير ٧٥,٤%.

وبناءً على تلك النتائج أوصت الدراسة بضرورة اهتمام المؤسسات بمكونات الحمض النووي التنظيمي والعمل على تلافي جوانب الضعف في أي مكون منها بالشكل الذي يضمن تحقيق السمعة التنظيمية وتحديد بصمة مميزة خاصة بالمنظمة تسهم في إظهار صورة ذهنية وسمعة حسنة لها.

الكلمات المفتاحية : الحمض النووي التنظيمي – السمعة التنظيمية

Components of organizational DNA and its implications for enhancing corporate reputation: An applied study on the National Water Company in the Asir region

Faiz Binzafrah.

Raghad Al Marei

Associate Professor, King Khalid University

King Khalid University

Abstract

Purpose: This study aims to identify the components of organizational DNA and its impact in enhancing the organizational reputation in the public water company.

Design/methodology/approach: A mixed method including descriptive, questionnaire for data collection, and analytical approach was used. The random sample population consists of 202 employees out of 416.

Findings: The results indicate that the availability of the regulatory DNA components of the National Water Company with an average of (3.72) out of (5) which is the maximum approval degree, and the organizational reputation of the National Water Company was achieved with an average of (3.83) out of (5) which is the maximum approval degree. Th.

Recommendation: The researcher recommended that institutions including public water company should pay attention to the components of DNA Organizational work to avoid weaknesses in any component of it in a way that ensures achieving organizational reputation and identifying a distinctive

imprint for the organization that contributes to showing a mental image and a good reputation for it.

Originality: To the best of researcher knowledge, the current study is the first attempt to identify the components of organizational DNA and its impact in enhancing the organizational reputation in the public water company.

Keyword: organizational DNA , organizational reputation.

مقدمة:

تواجه المنظمات في العصر الراهن العديد من التحديات التي تدفعها إلى لتفكير في وضع منهجية جديدة للنهوض بواقعها ومواكبة التطور المتسارع، وتسعى أي منظمة لامتلاك هوية مميزة لها تعكس السمات والصفات الأساسية التي تميزها وتمنحها خصوصية عن غيرها من المؤسسات الأخرى، فقد تتشابه بعض المؤسسات في عناصر ومكونات البيئة المادية من مباني ومعدات وتكنولوجيا.. الخ ولكنها تختلف في فلسفتها وثقافتها وكادرها البشري، وهذا ما يسهم في تحديد هوية المنظمة ويميزها عن الآخرين.

ويعد مصطلح الحمض النووي التنظيمي للمؤسسة من المصطلحات الحديثة التي تبين العوامل الأساسية التي تحدد مجتمعة شخصية المؤسسة والسمات الفريدة لها، وتحدد وتفسر أسلوب أداءها، وتجعلها مختلفة عن غيرها من المؤسسات، حيث تحدد مواطن القوة ومواطن الضعف بها، كما تساعد على توقع سلوك وأداء الأفراد بها؛ ومن ثم فهناك أربعة أبعاد أو مكونات تكاد تكون مستقلة بحد ذاتها، اجتمعت تحت مسمى الحمض النووي التنظيمي تتمثل في: (حقوق اتخاذ القرار، المعلومات، التحفيز، الهيكل التنظيمي)، ومع ذلك فتلك المكونات متكاملة ومتراصة فيما بينها، وتؤثر في بعضها البعض، ويؤثر أي تقصير في أي منها على سمعة المنظمة وأدائها بشكل عام. (ماجد، ٢٠١٩)

وفي ذات السياق تعد القدرة على بناء السمعة التنظيمية من الأصول المعنوية التي تسعى المنظمات بمختلف أشكالها للمحافظة عليها، وذلك لدورها الفاعل في البقاء والنمو بكافة الظروف والأزمات التي تتعرض لها المنظمة، حيث إن السمعة التنظيمية تعتبر ثروة

استراتيجية لا تقدر بثمن، وتُعد الركيزة الأساسية في تقدم المنظمات واستدامة نجاحها وأدائها المتميز، والاهتمام بسمعة المنظمة ودعمها ينعكس في مجالات متعددة منها: الاهتمام بالجمهور الخارجي، والاهتمام بالعاملين، وتوفير بيئة مناسبة ومناخ محفز من شأنه أن يحقق رضا للعاملين، ويشعرهم بالفخر للعمل بالمنظمة، وجودة خدمات المنظمة، وبناء صورة ذهنية إيجابية نحو المنظمة لدى المجتمع.

وتأسيساً على ما سبق فإن السمعة التنظيمية تمتلك دوراً محورياً ومهماً في نجاح المنظمات أو فشلها، كما تسهم في توطيد العلاقات مع جميع الأطراف المؤثرة في المجتمع، وتساعد في التقليل من المخاطر التي تتعرض لها المنظمة، جاءت هذه الدراسة للتعرف على مكونات الحمض النووي التنظيمي وانعكاساته في تعزيز السمعة التنظيمية.

أولاً: مشكلة الدراسة

تتطلع رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠م إلى نقل الالتحاق بمصاف الريادة بين الدول بحلول عام ٢٠٣٠م، كدولة قادرة على مواصلة النمو وتوفير مستوى معيشة مرتفع لأهلها وللأجيال القادمة، ويأتي تطوير قطاع المياه من بين العناصر الرئيسية لهذه الرؤية، بحيث يحظى بهيكل محكم وإدارة جيدة ممثلة بشركة المياه الوطنية.

كما تسعى الشركة لتعزيز سمعتها التنظيمية، حيث تلتزم مع عملائها من خلال تحسين جودة خدمات المياه، وتوسيع شبكات المياه والصرف الصحي، في الوقت الذي تضمن فيه الاستدامة المالية للشركة.

وإضافة لما سبق فإنها تسعى لتأمين الدمج التام بين المديرية وإشراك القطاع الخاص على مراحل للارتقاء بالأداء العام. إضافة إلى خفض الأثر الذي تخلفه العمليات الفنية والهندسية على البيئة، وتعمل على جذب وتطوير والمحافظة على الكفاءات.

ومن هذا المنطلق فإن المشكلة الرئيسية تتركز في تحقيق مبدأ تعزيز السمعة التنظيمية لشركة المياه الوطنية من خلال مكونات الحمض النووي التنظيمي، وعليه فإن مشكلة الدراسة تتحدد في التساؤل الرئيسي التالي: ما أثر واقع مكونات الحمض النووي التنظيمي على تعزيز السمعة التنظيمية لدى شركة المياه الوطنية بمنطقة عسير؟ وينبثق من هذا التساؤل الرئيس التساؤلات الفرعية التالية:

١. ما هو مستوى أبعاد مكونات الحمض النووي التنظيمي، وما مدى الاهتمام بها لدى شركة المياه الوطنية بمنطقة عسير؟

٢. ما هو مستوى تحقيق أبعاد السمعة التنظيمية لدى شركة المياه الوطنية بمنطقة عسير؟

ثانياً: أهمية الدراسة

■ الأهمية العلمية:

- تتمثل الأهمية النظرية لهذا البحث فيما يمثله من إضافة للتراكم المعرفي من خلال تزويد المكتبة العربية بالمعلومات التي توضح مفهوم الحمض النووي التنظيمي، وتأصيله كأحد المفاهيم الإدارية الحديثة، على اعتقاد أن مفهوم الحمض النووي التنظيمي جديد على البيئة العربية.

- يعتبر هذا البحث من البحوث القليلة -في حدود علم الباحثة- التي تناولت مكونات الحمض النووي التنظيمي والسمعة التنظيمية.

■ الأهمية التطبيقية:

- مساعدة شركة المياه الوطنية في وضع منهجية جديدة للنهوض بواقعها ومواكبة التغيرات والتطورات المتسارعة لتعزيز سمعتها التنظيمية.

- يأمل الباحثان أن تساهم النتائج والتوصيات التي سوف تتوصل إليها الدراسة في توضيح أهمية ودور مكونات الحمض النووي التنظيمي في تعزيز السمعة التنظيمية لدى شركة المياه الوطنية، مما قد يساعد على جذب اهتمام منظمات الأعمال لمفهوم الحمض النووي التنظيمي وتبنيه.

ثالثاً: أهداف الدراسة

تسعى الدراسة الى تحقيق الأهداف التالية:

١. التعرف على مستوى استخدام أبعاد مكونات الحمض النووي التنظيمي، ودرجة الاهتمام بهذه الأبعاد في شركة المياه الوطنية بمنطقة عسير.

٢. التعرف على مستوى تحقيق أبعاد السمعة التنظيمية لدى شركة المياه الوطنية بمنطقة عسير.

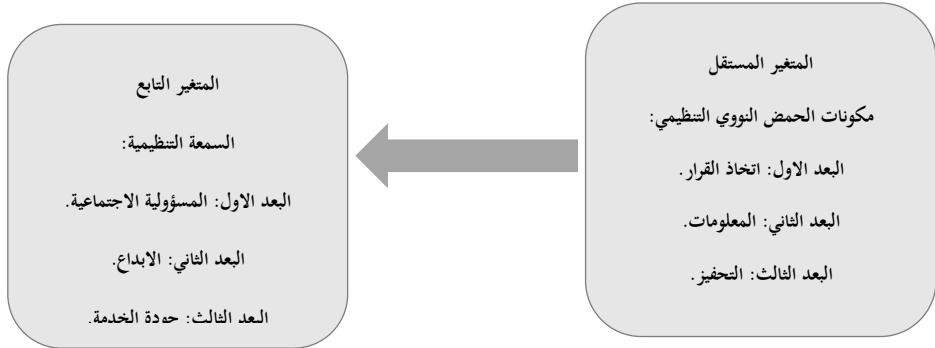
مكونات الحمض النووي التنظيمي وانعكاساته في تعزيز السمعة التنظيمية: دراسة تطبيقية على شركة المياه ...

أ/ د. محمد إبراهيم آل مرعي

٣. التعرف على أثر استخدام مكونات الحمض النووي التنظيمي على تعزيز السمعة التنظيمية في شركة المياه الوطنية بمنطقة عسير.
رابعاً: فرضيات الدراسة

- يمكن عرض فرضيات الدراسة في الفرضية الرئيسية الآتية:
 - يوجد تأثير دال احصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠٥)، لاستخدام أبعاد مكونات الحمض النووي التنظيمي على السمعة التنظيمية في شركة المياه الوطنية بمنطقة عسير. وينبثق عن هذه الفرضية فرضية فرعية ذات أربع مكونات فرعية هي على النحو التالي:
 - يوجد تأثير دال احصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠٥)، عند استخدام أبعاد مكونات الحمض النووي التنظيمي (اتخاذ القرار، والمعلومات، والتحفيز، والهيكل التنظيمي) على السمعة التنظيمية في شركة المياه الوطنية بمنطقة عسير.

خامساً: نموذج الدراسة



شكل رقم (١): المصدر من اعداد الباحثان

سادساً: حدود الدراسة

- الحدود الزمانية: العام ١٤٤٣ هـ، ٢٠٢٢ م.
- الحدود المكانية: شركة المياه الوطنية بمنطقة عسير.
- الحدود البشرية: موظفي شركة المياه الوطنية بمنطقة عسير.
- الحدود الموضوعية: مكونات الحمض النووي التنظيمي وانعكاساته في تعزيز السمعة التنظيمية

سابعاً: مصطلحات الدراسة

١. الحمض النووي التنظيمي:

هو مجموعة القواعد التي تحمل الشيفرة المرتبطة بعلاقات العمل المحركة للقرارات الفردية والتنظيمية، ويُعبّر عنها بمجموعة من العناصر والعوامل التي تتحدد بخصائص معينة، وتساهم من خلال تفاعلها وتكاملها في تحديد شخصية المنظمة، وهويتها، ومدى تمتعها بالصحة الجيدة في البيئة الخارجية. (الحيلة وآخرون، ٢٠٢١)

٢. السمعة التنظيمية:

هو كل ما تقوم به المنظمة من إجراءات وخطوات هادفة لإدارة وتحسين خدماتها من أجل الحفاظ على بقائها وقدرتها على منافسة المنظمات الأخرى، من خلال جذب العملاء، وتعتبر تمثيل إدراكي للإجراءات السابقة للمنظمة والآفاق المستقبلية التي تصف جاذبية المنظمة العامة لجميع مكوناتها الرئيسية. (Eckert, 2017)

الإطار النظري والدراسات السابقة:

- مفهوم الحمض النووي التنظيمي:

يُعرف الحمض النووي التنظيمي على أنه هيكل وقرارات صحيحة ومحفزات ومعلومات، ويرتبط الهيكل التنظيمي بكيفية ظهور المنظمة وما تتضمنه اتخاذ القرارات الصحيحة بما يقرره وكيف ومن الذي يقرره المحفزات مع المواقف التي تحفز الناس والأهداف والحوافز والوظيفة وتاريخ المنظمة معلومات عن كيفية قياس الأداء وتنسيق الأنشطة ونقل المعلومات (Döş, 2013).

كما يشير الحمض النووي التنظيمي عن أداء المنظمات وفقاً لتعريفات أربعة تتمثل في الهيكل، و الحق في اتخاذ القرارات و التحفيز و المعلومات التنظيمية (Soroush et al , 2014).

وفي ذات السياق يعرف الحمض النووي التنظيمي بأنه: أداة تساعد المديرين على تحديد الخصائص المميزة للمؤسسة، مما يعني الكود الجيني للمؤسسات الذي يحدد مدى قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها (Aamina & Hadjer, 2021).

مما سبق يتضح للباحثان أن الحمض النووي التنظيمي هو النهج الذي يساعد المنظمات في المحافظة على هويتها وترابط أنشطتها وأعمالها، ويحدد الخصائص المميزة لها التي تجعلها منفردة عن بقية المنظمات متمثلة في تركيبة رباعية مكونة من (حقوق اتخاذ القرار، المعلومات، الهيكل التنظيمي، التحفيز) تتكامل وتتفاعل فيما بينها لتعكس صورة المنظمة وتمثل شخصيتها.

- مكونات الحمض النووي التنظيمي:

يتكون الحمض النووي التنظيمي من أربع مكونات يمكن توضيحها فيما يلي:

المكون الأول: المعلومات

المعلومات عبارة عن حقائق وأرقام وأشكال أخرى من التمثيلات ذات المعنى التي تعزز فهم الموضوع ذو الصلة عند تقديمه، والتواصل الفاعل يتطلب ليس فقط تطوير قنوات الاتصال الفعلية، ولكن تطوير آليات الثقافة والحوافز التي تعزز الرغبة في السعي وتبادل المعلومات، فالمعلومات توجد داخل التنظيم بشكل سريع ومجدي وتؤثر في اتخاذ القرارات ومعدل أداء المنظمة كمياً، وبذلك تكون المعلومات أحد مكونات خصائص التنظيم. (فارس وآخرون، ٢٠١٨).

المكون الثاني: حقوق اتخاذ القرار:

يعد حق اتخاذ القرار من إحدى العمليات التي لا غنى عنها داخل المنظمة وذلك لكونه اللحظة الحاسمة في تحديد مصير المنظمة، وفي ضمان بقائها ونجاحها. ويعرف حق اتخاذ القرار على أنه نمط الاستجابة المعتاد الذي يعرضه الفرد عند التعامل مع مشكلة أو موقف (Abubakar et al, 2019). كما يعرف حق اتخاذ القرار على أنه عملية اختيار من بين بديلين أو أكثر (Özgenel, 2018).

المكون الثالث: التحفيز:

يعد النظام المتبع في الحوافز من أحد ممارسات إدارة الموارد البشرية، والتي من شأنها أن تؤثر على أداء العاملين بالمنظمة، ومن ثم ينعكس ذلك على المنظمة نفسها. (عودة، ٢٠١٣)، ويذكر (الفراس، ٢٠١١) أن سياسات الحوافز بالمؤسسة لها دور مهم في تطوير المؤسسة وبناء كيانها.

المكون الرابع: الهيكل التنظيمي:

الهيكل التنظيمي هو نتيجة عدة خيارات وضعتها المنظمة من أجل السيطرة على الموارد والأفراد، وهناك هياكل مختلفة تسمح للمديرين بالتحكم في الموارد بطرق مختلفة، فهيكّل المنظمة يعكس الخريطة التنظيمية التي تمثل مجموعة متكاملة من الأنشطة والعمليات الأساسية في المنظمة، إلى جانب ذلك تعكس تصميم العلاقات الرسمية وتحديد عدد من المستويات الإدارية، ويعد تبادل المعلومات مكوناً رئيسياً يساعد المؤسسات على أداء مهامها بشكل صحيح وتحسين أدائها. (Mukif & Al-Rubaie , 2021)

- أهمية الحمض النووي التنظيمي:

تتمثل أهمية الحمض النووي التنظيمي فيما يلي:

- يساعد إطار عمل الحمض النووي التنظيمي الشركات على تحديد نقاط القوة الخفية ونقاط الضعف الراسخة وكشفها، بحيث يمكن للمديرين تركيز الجهود على تعزيز ما ينجح في مؤسساتهم وتعديل ما لا يصلح.
- يساعد دراسة الحمض النووي التنظيمي للمؤسسة في التعرف على شخصية المؤسسة مما يعطي فكرة عن تاريخها، وطبيعة تنفيذ العمل بها، وتوريث العادات والتقاليد وأنظمة العمل القابلة للتطبيق والتي تعمل في ضوءها وظائف وأنشطة كل مؤسسة.
- يؤدي الترتيب السليم لمكونات الحمض النووي التنظيمي إلى تحسين الأداء المالي والتنظيمي للمنظمة، حيث يعزز الانسجام بين هذه المكونات قدرتها على النمو وزيادة مزاياها التنافسية باستمرار.
- هي طريقة لإصلاح الأخطاء الوظيفية داخل المنظمة، من خلال معرفة الخصائص التنظيمية التي تؤثر على سلوك الأفراد في بيئة العمل.

– تعمل على نشر المعرفة والمهارات بين أعضاء المنظمة ونقل الخبرات المكتسبة ونقلها من جيل إلى جيل من الموظفين؛ من أجل ضمان بقاء واستمرارية المنظمة لأطول فترة ممكنة.

– يسمح الحمض النووي التنظيمي للمديرين بتحسين أداء المنظمة من خلال التأثير على أبعاد الحمض النووي التنظيمية المختلفة.

– بفضل الحمض النووي التنظيمي يمكن التعرف على شخصية المؤسسة القانونية وتاريخها ومكانتها بين المؤسسات المماثلة، علاوة على ذلك يمكن تمييزه عن أي مؤسسة بواحد أو أكثر من العناصر الجينية التي تتكون منها الحمض النووي للمؤسسة. (Aamina & Hadjer , 2021)

ومن خلال ما سبق يتضح للباحثان أن الحمض النووي التنظيمي يمثل أهمية كبرى بالنسبة للمنظمة حيث يساعدها على التعرف على نقاط قوتها وضعفها، ومن ثم يساعدها على اتخاذ الإجراءات اللازمة لمعالجة نقاط ضعفها، ومن ثم تجنب الأخطاء التي سبق وأن ترتبت على نقاط الضعف، مما يساهم في تحسين أدائها، كما تتضح أهمية الحمض النووي التنظيمي في أنها تساهم في تكوين كيان المؤسسة، يساعد في التعرف على شخصية المؤسسة، مما يعطي فكرة عن تاريخ المؤسسة، وكذلك تتضح أهميته في نشر المعرفة والمهارات بين أعضاء المنظمة ونقل الخبرات المكتسبة ونقلها من جيل إلى جيل من الموظفين.

– السمعة التنظيمية:

أولاً: مفهوم السمعة التنظيمية:

تعرف السمعة التنظيمية على أنها تقييم جماعي لقدرة المنظمة على تقديم نتائج قيمة لمجموعة تمثيلية أو أصحاب المصلحة (Men & Stacks, 2013).

كما تعرف السمعة التنظيمية على أنها مفهوم جماعي يتكون بين مجموعة من الناس تجاه المنظمة (Tong, 2015).

كما تعرف السمعة التنظيمية على أنها تمثيل إدراكي للإجراءات السابقة للمنظمة والأفاق المستقبلية التي تصف جاذبية المنظمة العامة لجمع مكوناتها الرئيسية عند مقارنتها بالمنافسين الرئيسيين الآخرين (Eckert, 2017). وإضافة لما سبق تعرف السمعة التنظيمية على أنها مجموعة من الملاحظات والأحكام الجماعية للشركة بناءً على تقييمات الآثار المالية والاجتماعية والبيئية المنسوبة إلى الشركة بمرور الوقت المستقبلي (Comyns & Franklin-Johnson, 2018). وكذلك تعرف السمعة التنظيمية على أنها تميز الخصائص من وجهة نظر أصحاب المصلحة الخارجيين أو مجموعة من أصحاب المصلحة الذين يمثلون مصادر للميزة التنافسية، والانطباع أو ردود الفعل المترجمة تمثل اتجاه مصداقية المنظمة أو السمات التي يتم استنتاجها من أفعالها (الربيعاوي وتوفيق، ٢٠٢١). يتضح من التعريفات السابقة أنها تؤكد على أن السمعة التنظيمية تعد بمثابة المكسب الحقيقي للمنظمة لأنه يساهم في تقدمها وتطورها وتحقيق أهدافها ومن ثم يساهم ذلك في كسب المزيد من الأرباح للمنظمة، ومن ثم يرى الباحثان أن مفهوم السمعة التنظيمية يتعلق بكل ما تقوم به المنظمة من إجراءات وخطوات هادفة لإدارة وتحسين منتجاتها من أجل الحفاظ على بقائها وقدرتها على منافسة المنظمات الأخرى من خلال جذب العملاء نحو ما تقدمه من منتجات وخدمات.

- أبعاد السمعة التنظيمية:

يمكن عرض تلك الأبعاد على نحو من التفصيل فيما يلي:

البعد الأول: الابداع:

حيث يعد الابداع من احدى ابعاد السمعة التنظيمية، و الذي يعرف على أنه تطوير الأفكار حول المنتجات أو الممارسات أو الخدمات أو الإجراءات التي تكون (أ) جديدة و (ب) قد تكون مفيدة للمنظمة (Alkaj et al, 2020).

البعد الثاني: المسؤولية الاجتماعية

تسعى المنظمات لاكتساب ثقة أصحاب المصلحة من خلال الاتصال المنسق، والأنشطة الاجتماعية للمنظمات، مع السعي الجاد لتعزيز سمعة الشركة من خلال

صورة إيجابية، كما يمكن أن تؤثر المسؤولية الاجتماعية للمنظمات على التقييم الإيجابي لأصحاب المصلحة (سمعة الشركة)، عندما يكونون على دراية بأنشطة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة في المقام الأول، فتحقيق السمعة المرغوبة للشركة يتطلب وعي أصحاب المصلحة ومصداقية أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات من خلال التواصل الفعال، وبالتالي كي تساهم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات في تحقيق سمعة مواتية، يجب على المنظمات استخدام استراتيجيات اتصال فعّالة، وكذلك فهم المعاني والتفسيرات التي يعلقها أصحاب المصلحة على أنشطة المسؤولية الاجتماعية للمنظمة والتواصل (Ajayi & Mmutle, 2021).

البعد الثالث: جودة الخدمة:

تسعى المنظمة إلى تقديم خدمة تتميز بالجودة المطابقة للمواصفات وبما يحقق رضا الزبون الذي يمثل الجزء الأكثر أهمية في خطة الإنتاج، ويجب ان يكون هدف الجودة تلبية حاجات الزبون الحالية والمستقبلية كما أنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة المقدمة من قبل المنظمة مع توقعات الزبون، أو الفرق بين توقعات الزبون للخدمة وإدراكهم لها، فهي تعكس تقييم الزبون لدرجة تفوق المنظمة في تقديم الخدمة وأن جودة الخدمة تمثل فلسفة إدارية تهدف الى تطوير العمليات و الأنشطة المتعلقة بموارد المنظمة وطرائق الإنتاج وتقديم أفضل الخدمات بشكل مستمر (الراشدي، ٢٠٢٠).

ومن ثم فإن مفهوم الجودة يعني القيام بالأشياء بشكل صحيح من المرة الأولى، حيث تسعى جميع المنظمات إلى تقديم خدمة تتميز بالجودة المطابقة للمواصفات وتحقيق رضا العميل، وهو أهم جزء في خطة الإنتاج، ويجب أن تهدف الجودة إلى تلبية احتياجات العميل الحالية والمستقبلية، وتتكون الجودة من عنصرين أساسيين، هما: الدرجة التي تلبى بها الخدمة أو المنتج احتياجات العميل، ودرجة خلو الخدمة أو المنتج من أوجه القصور والعيوب، فالجودة تمثل حكم المستهلك حول الامتياز العام أو التفوق العام للمنتج أو الخدمة.

- أهمية السمعة التنظيمية:
 - تتمثل أهمية السمعة التنظيمية فيما يلي:
 - تعد السمعة التنظيمية أصل غير ملموس للمنظمات.
 - ترتبط السمعة التنظيمية الإيجابية بنتائج مهمة مثل جذب العملاء، وتوليد الاهتمام الاستثماري، وجذب الموظفين والاحتفاظ بهم، وتعزيز القدرة التنافسية، وتوليد تغطية إعلامية إيجابية والكلمات الشفهية، وخفض التكاليف عن طريق الحد من مخاوف الموردين والقدرة على فرض رسوم على علاوة السعر لأن المستهلكين يعانون من عدم اليقين عند شراء المنتجات.
 - يمكن أن تؤدي السمعة التنظيمية الإيجابية لمنظمة ما إلى إحداث تأثير هائلة، وحماية المنظمة من المضاربات السلبية التي تنتجها الأزمة، وتقود أصحاب المصلحة إلى تصديق الادعاءات التي قدمتها المنظمة والمساعدة في تسهيل إصلاحها (Lan & Yunjae, 2017).
 - تتشكل السمعة التنظيمية على مدى فترة طويلة، وتعتمد على سلوك أعضاء المنظمة وجودة المنتجات والخدمات، كما أن السمعة لها تأثير إيجابي على وضع السوق و المركز المالي للمنظمة، حيث إن المنظمات التي تتمتع بسمعة طيبة تحقق نتائج مالية أعلى من المتوسط وتكون قادرة على الحفاظ عليها لفترات أطول.
 - يتم التأكيد على وجود صلة بين الأصول غير الملموسة ومخاطر السمعة، وأن الأصول غير الملموسة تترجم إلى أشكال محددة من مخاطر السمعة (Krzakiewicz & Cyfert, 2015).
 - وكذلك تعزز السمعة التنظيمية الطيبة في نظر الموظفين التزام الموظف بقيم ومعتقدات ورسالة وأهداف المنظمة، من خلال بناء الهوية مع المنظمة، فإن التمتع بسمعة طيبة كصاحب عمل جيد يمكن أن يعزز ولاء الموظفين وتحفيزهم ومشاركتهم، والتي بدورها ثبت أنها تولد أداء عمل متفوقاً، وتساهم في الفعالية التنظيمية (Men & Stacks , 2013).

- كما تأتي أهمية السمعة من حيث تعطي للمنظمة الثقة العالية أوقات الأزمات، وتسهم بشكل مباشر في توفير مناخ تنظيمي متميز يسهم في بلورة صحة المنظمة، وتعمل على زيادة المال وتجذب أفضل المواهب، وتزيد المبيعات بفضل ولاء الزبائن. (سعود وآخرون ، ٢٠٢٠).
- وفي ذات السياق توفر سمعة المنظمة ميزة إضافية تتمثل في اكتساب تفضيل العملاء على المنظمات البديلة الأخرى، بالإضافة إلى ذلك فإن سمعة المنظمة تمكنها من الحصول على عدة تصاريح؛ لتوسيع أعمالها عالمياً مع مراعاة أحكام استيراد وتصدير البضائع. (Agha & Massoudi, 2021).
- من خلال ما سبق يتضح أن أهمية السمعة التنظيمية لا تقتصر على أهميتها بالنسبة للمنظمة من حيث كسب المزيد من الأرباح و الحفاظ على بقائها واستمرارها، وكذلك في زيادة التزام الموظف بقيم ومعتقدات ورسالة وأهداف المنظمة، من خلال بناء الهوية مع المنظمة، فإن التمتع بسمعة طيبة كصاحب عمل جيد يمكن أن يعزز ولاء الموظفين وتحفيزهم ومشاركتهم، و التي بدورها ثبت أنها تولد أداء عمل متفوقاً وتساهم في الفعالية التنظيمية بل يمتد ليشمل العملاء أيضاً؛ فبالنسبة للعملاء تساعد السمعة التنظيمية الجيدة العملاء في الثقة في المنظمة وقدرتها على تلبية احتياجاتهم، ومن ثم يتجه العملاء للولاء لما تقدمه المنظمة من خدمات ومنتجات وتفضيلها على منظمات أخرى ممن تعمل في نفس المجال.
- الدراسات السابقة:
- مع قلة الدراسات التي تناولت كل من الحمض النووي التنظيمي والسمعة التنظيمية في السنوات العشر الأخيرة في حدود علم الباحثان، يمكن عرض الدراسات التي تمكنت الباحثان من الحصول عليها، والاستفادة من نتائج تلك الدراسات في اختيار عينة الدراسة، وتحديد وإعداد الأدوات، والاستفادة من النتائج التي توصلت إليها الدراسات، وأيضاً الاستفادة من التوصيات والمقترحات، ويمكن تصنيف تلك الدراسات على النحو التالي:

أولاً: الدراسات التي تناولت الحمض النووي التنظيمي:

هدفت دراسة Soroush et al (2014) إلى فحص الحمض النووي التنظيمي في مكاتب الرياضة والشباب في مقاطعة أصفهان بناءً على نموذج Honald & Silverman في مكونات أنشطة ومسؤوليات القيادة. تكونت عينة الدراسة من إداريين وخبراء من مكاتب الرياضة والشباب في محافظة أصفهان في عام ٢٠١٢ (العدد = ٥٢). اشتملت أدوات الدراسة على استبيان من إعداد الباحث بناءً على نموذج Honald & Silverman، وتمثل منهج في المنهج الوصفي، أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الوسائل من مكونات الأنشطة والمسؤوليات القيادية والعوامل ذات الصلة (مثل الهيكل التنظيمي والرسالة التنظيمية وأسلوب القيادة)، كما أظهرت النتائج أن الحمض النووي التنظيمي السائد في عناصر الأنشطة والمسؤوليات القيادية، في الهيكل التنظيمي، في الرسالة التنظيمية، وفي أسلوب القيادة هي واقعية، ومفاهيمية، وفردية، على التوالي.

وهدفت دراسة Valbuena et al (2018) إلى تحديد العلاقة بين الحمض النووي للمؤسسة والإنتاجية في الشركات العائلية، يتكون مجتمع الدراسة من الشركات العائلية التي تم استخراج عينة منها للتجربة مكونة من شركات قطاع الأدوية، وتم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، تمثل منهج الدراسة في المنهج الوصفي من بين النتائج الرئيسية للبحث، وجد أن الشركات المدروسة لديها حمض نووي صحي، ولديها إنتاجية عالية. كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية بين الحمض النووي التنظيمي والإنتاجية.

كما هدفت دراسة صفور (٢٠١٨) إلى دراسة الثغرة البحثية القائمة في موضوع دراسة العلاقة بين ممارسات القيادة الاستراتيجية و الجينات التنظيمية (DNA)، إذ ركز على الممارسات القيادية الآتية: الرؤية الاستراتيجية، والكفاءات المحورية، وراس المال البشري، و الثقافة التنظيمية، و الممارسات الأخلاقية، والرقابة التنظيمية؛ لتحقيق أهداف الدراسة، اعتمد المدخل الاستنتاجي والطريقة الكمية باستخدام استبانة مخصصة لهذه الدراسة؛ وذلك لقياس متغيرات البحث،

واستخلاص النتائج، أخذت عينة قصدية من أربع منظمات صناعية تعمل في محافظة دمشق بحجم (٤٢) مفردة، وأظهرت الدراسة أن المديرين يقومون بممارسات استراتيجية بدرجة عالية نسبياً، وتظهر جلياً آثار تلك الممارسات بشكل خاص في ظل الظروف الصعبة التي تمر بها المنظمات السورية مدار البحث، وكذلك تتوافر الجينات التنظيمية بدرجة جيدة في المنظمات المعنية ولكن بعض المقابلات غير الرسمية التي أجريت في أثناء عملية جمع الاستبانة أظهرت ضبابية في إدراك الإداريين لأبعاد الجينات التنظيمية، كذلك تبين وجود علاقة معنوية وإيجابية بين ممارسات القيادة الاستراتيجية بأبعادها والجينات التنظيمية للمنظمات مدار البحث.

وأجرى إسماعيل (٢٠٢٠) دراسة هدفت إلى دراسة تأثير الجينات التنظيمية على الإخلال بالعقد النفسي وذلك بالتطبيق على العاملين بالمستشفيات الجامعية بمصر؛ ولتحقيق هذا الهدف تم تصميم استبيان وبلغ حجم العينة ٣٨٤ مفردة، واعتمد الباحث في توزيع الاستبيان على العينة العشوائية الطبقية، وتم تجميع الاستبيانات من العاملين محل البحث وتحليلها إحصائياً. وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط معنوي سلبى بين أبعاد الجينات التنظيمية وأبعاد الإخلال بالعقد النفسي، كما أشارت النتائج إلى أن هناك تأثير معنوي سلبى لأبعاد الجينات التنظيمية على أبعاد الإخلال بالعقد النفسي. حيث دلت النتائج وجود تأثير لبعدين فقط من أبعاد الجينات التنظيمية وهما المحفزات وحقوق اتخاذ القرار على الإخلال بالالتزام التعاقدى-أحد أبعاد الإخلال بالعقد النفسي-، كما دلت النتائج على وجود تأثير لبعدين فقط من أبعاد الجينات التنظيمية وهما المحفزات والمعلومات على الإخلال في توازن العلاقات - أحد أبعاد الإخلال بالعقد النفسي-، وأخيراً أشارت النتائج إلى وجود تأثير لحقوق اتخاذ القرار والهيكل التنظيمي والمحفزات على الإخلال في تطوير العقد - أحد أبعاد الإخلال بالعقد النفسي.

واستهدفت دراسة (Aishawabkeh (2021) استكشاف دور الحمض النووي التنظيمي في تعزيز التوازن الاستراتيجي في البنوك التجارية في مادبا، يتمثل التوازن الاستراتيجي في الثقافة التنظيمية والموارد البشرية والعملاء والمنافسين. طورت الباحثة استبانة مكونة من ثلاثين بنداً ووزعت على ٨٧ موظفاً في البنوك التجارية في

مادبا، تم التوصل إلى عدة نتائج. على سبيل المثال، مستوى الحمض النووي التنظيمي في البنوك المستهدفة مرتفع، ومستوى التوازن الاستراتيجي في البنوك المستهدفة مرتفع، مستوى الحمض النووي التنظيمي له تأثير ذو دلالة إحصائية ($5 \leq \alpha$) على أبعاد التوازن الاستراتيجي، أي الثقافة التنظيمية والموارد البشرية والعملاء والمنافسين، بشكل مشترك ومنفصل في البنوك التجارية في مادبا.

في حين أجرى الحيلة وآخرون (٢٠٢١) دراسة هدفت إلى الكشف عن العلاقة والأثر بين مدى توافر مكونات الحمض النووي التنظيمي وبين مستوى تحقيق الأداء العالي لدى العاملين في قطاع التعليم التقني الفلسطيني، واستخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي، تكون مجتمع الدراسة من مؤسستين من مؤسسات التعليم التقني الفلسطيني، متمثلة في جامعة خضوري وعدد العاملين فيها (٤١٩) عضواً، وكلية فلسطين التقنية وعدد العاملين فيها (١٩٠) عضواً، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة من العاملين في الجامعتين، حيث بلغ حجم العينة (٢٣٦)، وتم توزيع الاستبانات على هذا العدد من أفراد مجتمع الدراسة، وأثبتت نتائج البحث وجود علاقة وأثر بين مكونات الحمض النووي التنظيمي وتحقيق الأداء العالي لدى العاملين في قطاع التعليم التقني الفلسطيني.

وفي ذات السياق أجرى Pakdelan et al (2021) دراسة هدفت إلى التعرف على تأثير الحمض النووي التنظيمي على استخدام ممارسات المحاسبة الإدارية، وتكونت عينة الدراسة من ٩٥ من العاملين بالشركة، واعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، تمثل المنهج المستخدم في الدراسة في المنهج الوصفي. أظهرت النتائج أن الحمض النووي التنظيمي له تأثير كبير على استخدام تقنيات المحاسبة الإدارية، كما وجد أن جميع محددات الحمض النووي التنظيمية لها تأثير إيجابي مهم على استخدام تقنيات المحاسبة الإدارية.

ثانياً: الدراسات التي تناولت السمعة التنظيمية:

هدفت دراسة Conte (2018) إلى التحقيق في الأنشطة الرئيسية لسمعة الشركة التي يشارك فيها الرؤساء التنفيذيون بنشاط، مع التركيز أيضاً على تأثير فترة عمل الرؤساء التنفيذيين على التزامهم في إدارة السمعة، كما تحلل الورقة وجهة نظر

الرئيس التنفيذي حول العلاقة بين سمعة الرئيس التنفيذي وسمعة الشركة من خلال استبيان منظم، تم إجراء مسح على شبكة الإنترنت موجه إلى الرؤساء التنفيذيين للشركات الكبيرة الموجودة في إيطاليا وتم تضمينه في تقرير Mediobanca، تسلط النتائج الضوء على التزام الرئيس التنفيذي ذي الصلة بإدارة سمعة الشركة، وخاصة في مجال القيادة والأداء وأنشطة مكان العمل، كما يميل الرؤساء التنفيذيون لفترات طويلة إلى أن يكونوا أكثر انخراطاً في إدارة سمعة الشركة من الرؤساء التنفيذيين لفترات قصيرة. وتظهر الدراسة أيضاً أن الرؤساء التنفيذيين يدركون أن سمعتهم تتشابك بشكل متزايد مع سمعة الشركة.

كما هدفت دراسة الشخاترة والطرانة (٢٠١٩) إلى معرفة واقع الإجراءات الإدارية الممارسة لرفع السمعة المؤسسية للجامعات الأردنية الحكومية من وجهة نظر الإدارات الأكاديمية، وتكون مجتمع الدراسة من جميع الإدارات الأكاديمية في الجامعات الحكومية في الأردن للعام الجامعي (٢٠١٧-٢٠١٨)، كما تكونت عينة الدراسة من (٣٣٩) إداري أكاديمي، وتم استخدام المنهج الوصفي المسحي وجمع البيانات من خلال أداة الدراسة الاستبانة، وأظهرت نتائج الدراسة أن واقع الإجراءات الإدارية الممارسة لرفع السمعة المؤسسية للجامعات الأردنية الحكومية جاءت بدرجة متوسطة على أربعة مجالات وهي (الارتباط العاطفي بالمؤسسة، و الخدمات التي تقدمها المؤسسة، و الرؤية و القيادة للمؤسسة، وبيئة العمل)، وبدرجة منخفضة على المجالين (الأداء المالي، و المسؤولية المجتمعية).

وأجرى المنزوع (٢٠١٩) دراسة هدفت إلى التعرف على أثر الالتزام التنظيمي (الالتزام العاطفي، الالتزام الاستمراري، الالتزام المعياري في تحسين السمعة التنظيمية للمصارف التجارية اليمينية (الإبداع، المسؤولية الاجتماعية، جودة الخدمة)، واعتمدت الدراسة على استبانة لجمع المعلومات الأولية تم تصميمها بالاعتماد على العديد من الدراسات السابقة، ويتمثل مجتمع الدراسة في المصارف التجارية اليمينية العاملة في مدينة رداغ البالغ عددها (٣) مصارف، وتم توزيع (٤٥) استبانة عن طريق المسح الشامل استرد منها (٣٥) استبانة صالحة للتحليل، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتحليل

البيانات التي تم جمعها من عينة الدراسة وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للالتزام التنظيمي بجميع أبعاده في تحسين السمعة التنظيمية للمصارف التجارية اليمنية، وكذلك عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية للالتزام التنظيمي في جودة الخدمة بوصفه أحد أبعاد السمعة التنظيمية للمصارف التجارية اليمنية.

كما أجرى ماضي والبشيتي (٢٠٢٠) دراسة هدفت إلى التعرف على دور الالتزام التنظيمي كمتغير وسيط في العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والسمعة التنظيمية ، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من (١٣٠٨٥) موظفا بوزارة الداخلية والأمن الوطني في الشق العسكري، حيث تم اختيار عينة عشوائية طبقية تبعا للجهاز العسكري بلغت (٣٧٣)، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج؛ كان أهمها: تبين أن درجة توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية كانت بدرجة كبيرة وبوزن نسبي (٦٦. ١٦%) ، فحصل بعد المشاركة في اتخاذ القرارات على الترتيب الأول بوزن نسبي (٧٣. ٦٥%)، أما بعد المكافآت و الرواتب فقد حل في المرتبة الأخيرة بوزن نسبي (٥٨. ٥١%)، وحاز مستوى السمعة التنظيمية على درجة موافقة كبيرة بوزن نسبي (٦٥. ٥٦%)، فحصل بعد المسؤولية الاجتماعية على المرتبة الأولى بوزن نسبي (٦٨. ٤٦%)، فيما حل بعد الأداء المالي في المرتبة الأخيرة بوزن نسبي (٦٣. ٦٣%)، كما جاء مستوى الالتزام التنظيمي بدرجة كبيرة وبوزن نسبي (٦٩. ٠٤%)، فحل بعد الالتزام العاطفي في المرتبة الأولى بوزن نسبي (٧٠. ٩٣%)، بينما جاء بعد الالتزام الاستمراري في المرتبة الأخيرة بوزن نسبي (٦٦. ٩١%). واتضح أن جودة الحياة الوظيفية تؤثر في السمعة التنظيمية وفسرت ما نسبته (٦٣. ١%) من التباين في المتغير التابع باستثناء متغيري الأمان والاستقرار الوظيفي والرواتب والمكافآت كان تأثيرهما ضعيفاً، وتبين أن الالتزام التنظيمي يتوسط جزئياً العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والسمعة التنظيمية.

وفي ذات السياق أجرى (Javed et al (2020) دراسة بهدف التعرف على تأثير المسؤولية الاجتماعية للشركات على سمعة الشركة والأداء المالي للشركات الباكستانية مع توسط دور القيادة المسؤولة تم جمع البيانات من ٢٢٤ من كبار

المديرين الباكستانيين، واعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة جمع البيانات، وتمثل منهج الدراسة في المنهج الوصفي، وكشفت النتائج أن المبادرات المسؤولة اجتماعياً لأصحاب المصلحة المتباينين تؤثر بشكل كبير وإيجابي على سمعة الشركة والأداء المالي، علاوة على ذلك، تم العثور على وجود علاقة ارتباطية بين المسؤولية الاجتماعية للشركات وسمعة الشركة في ضوء توسط القيادة المسؤولة.

واستهدفت دراسة الزيايادي (٢٠٢٠) التعرف على تأثير أبعاد الرسوخ الوظيفي على دعم سمعة المنظمة، وتم إجراء الدراسة على العاملين بشركة حديد عز (بمدينة السادات)، كما تمثلت عينة البحث الفعلية على (٢٣٠) مفردة، وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي معنوي ذو دلالة إحصائية لأبعاد الرسوخ الوظيفي ككل على دعم سمعة المنظمة، وأظهرت النتائج أن أكثر الأبعاد تأثيراً هو بعد الموازنة (التنظيمية و المجتمعية)، ويليه بعد الروابط (التنظيمية و المجتمعية)، وجاءت قيمة ثم يليه بُعد التضحية (التنظيمية و المجتمعية).

في حين هدفت دراسة Kumari et al (2021) إلى فهم ما إذا كانت رؤية المسؤولية الاجتماعية للشركات تخلق سمعة مؤسسية إيجابية للمؤسسات التعليمية من خلال تطوير الثقة والالتزام بين موظفيها، في حين تم احتساب الثقة بين الموظفين والالتزام تجاه المنظمة كمتغيرات وسيطة بين ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات وسمعة الشركة، وتكونت عينة الدراسة من ٣٨٠ من العاملين بالمؤسسات التعليمية، اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات تمثل منهج الدراسة في المنهج الوصفي، وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين استثمارات المسؤولية الاجتماعية للشركات وسمعة الشركة، وأظهرت النتائج التجريبية أن التزام الموظف ومستوى الثقة تجاه المنظمة بمثابة وسطاء جزئيين بين ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات وسمعة الشركة، أظهرت النتائج قبول جميع الفرضيات.

كما هدفت دراسة حسن (٢٠٢١) إلى استكشاف العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء (التوظيف والاختيار الأخضر، والتدريب والتطوير الأخضر، والمكافآت والتعويض الأخضر، وتقييم الأداء الأخضر وتحسين السمعة

التنظيمية أثناء جائحة كوفيد-١٩، وقياس مدى تأثير سلوك المواطنة التنظيمية كمتغير وسيط بينهما)؛ وتم اختيار عينة عشوائية بحجم ٧٠٠ مفردة تشمل موظفي ومديري إدارة الموارد البشرية في ثلاثة قطاعات هم القطاع الصحي، والبترولي، والتعليمي، إلا أن نسبة الردود كانت ٨٠% أي بحجم ٥٦٦ مفردة، وأظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي ومعنوي بين كل من التوظيف والاختيار الأخضر، والتدريب والتطوير الأخضر، والمكافآت والتعويض الأخضر وتحسين السمعة التنظيمية، على النقيض فقد أظهرت النتائج الإحصائية عدم وجود تأثير إيجابي ومعنوي بين تقييم الأداء الأخضر وتحسين السمعة التنظيمية، كما أكدت الدراسة على الدور الوسيط الإيجابي الذي يلعبه سلوك المواطنة التنظيمية بين ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء والسمعة التنظيمية خصوصا خلال الجائحة.

وهدفت دراسة Qazi et al (2021) إلى تحديد المتغيرات التي تؤثر على سمعة الجامعات ورضا الطلاب والتي بدورها تؤثر على ولاء طلاب التعليم العالي. تستخدم الدراسة أسلوب أخذ العينات الملائم لجمع البيانات من ٣٨٧ طالبًا من مؤسسات التعليم العالي في باكستان، تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SmartPLS، وأشارت النتائج إلى أن المساهمات الاجتماعية والبحث والتطوير وجودة الخدمة الجامعية تؤثر بشكل كبير على سمعة الجامعة ورضا الطلاب، ومع ذلك تؤثر البيئة وتوجيه الطلاب وثقة الجامعة بشكل كبير على سمعة الجامعة، بينما تؤثر القيادة والتراث الجامعي بشكل كبير على رضا الطلاب. علاوة على ذلك، لا تؤثر سمعة الجامعة بشكل مباشر على مستوى رضا الطلاب. علاوة على ذلك، فإن سمعة الجامعة تتوسط العلاقة بين المساهمات الاجتماعية، والبيئة، والبحث والتطوير، وتوجيه الطلاب، والتراث الجامعي، والجدارة بالثقة بالجامعة، ورضا الطلاب. تظهر النتائج أيضًا أن رضا الطلاب يظهر تأثيرًا كبيرًا على الولاء.

التعقيب على الدراسات السابقة:

❖ من حيث الهدف:

تشابهت الدراسة الحالية مع دراسة صقور (٢٠١٨)، ودراسة الحيلة وآخرون (٢٠٢١)، ودراسة إسماعيل (٢٠٢٠)، ودراسة (Soroush et al, 2014)، ودراسة (Valbuena et al, 2018)، ودراسة (Alshawabkeh, 2021)، ودراسة (Pakdelan et al, 2021) في التعرف على الحمض النووي التنظيمي. كما اتفقت مع دراسة الشخاترة والطراونة (٢٠١٩)، ودراسة المنزوع (٢٠١٩)، ودراسة ماضي والبشيتي (٢٠٢٠)، ودراسة الزيايدي (٢٠٢٠)، ودراسة حسن (٢٠٢١)، ودراسة (Petchprayoon & Chunin, 2018)، ودراسة (Conte , 2018)، ودراسة (Javed et al, 2020)، ودراسة (Qazi et al, 2021)، ودراسة (Kumari et al, 2021) والتي اهتمت بالتعرف على السمعة التنظيمية.

❖ من حيث المنهج:

تتشابه الدراسة الحالية مع دراسة صقور (٢٠١٨)، ودراسة الحيلة وآخرون (٢٠٢١)، ودراسة إسماعيل (٢٠٢٠)، ودراسة (Soroush et al, 2014)، ودراسة (Valbuena et al, 2018)، ودراسة (Alshawabkeh, 2021)، ودراسة (Pakdelan et al, 2021)، ودراسة الشخاترة و الطراونة (٢٠١٩)، ودراسة المنزوع (٢٠١٩)، ودراسة ماضي والبشيتي (٢٠٢٠)، ودراسة الزيايدي (٢٠٢٠)، ودراسة حسن (٢٠٢١)، ودراسة (Petchprayoon & Chunin, 2018)، ودراسة (Conte , 2018)، ودراسة (Javed et al, 2020)، ودراسة (Qazi et al, 2021)، ودراسة (Kumari et al, 2021) في اعتمادها على المنهج الوصفي التحليلي.

❖ من حيث مدى الإفادة من الدراسات السابقة: استفاد الباحثان من الدراسات

السابقة في تحديد منهج الدراسة وبناء أداة الدراسة، وفي بناء الإطار النظري لهذه الدراسة، وفي تحديد مشكلات الدراسة، واختيار الأساليب الإحصائية المناسبة للدراسة الحالية.

الإضافة العلمية

تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في أنها تهتم بدراسة مكونات الحمض النووي التنظيمي وانعكاساته في تعزيز السمعة التنظيمية والمطبقة على شركة المياه الوطنية بمنطقة عسير، وفي حدود اطلاع الباحثان تعد الدراسة الحالية من الدراسات الأولى التي أجريت في هذا المجال على مستوى المملكة العربية السعودية.

- إجراءات الدراسة:

- منهج الدراسة:

تنتمي هذه الدراسة الى مجموعة الدراسات الوصفية التحليلية، أما منهج الدراسة فهو منهج المسح الاجتماعي بأسلوب العينة العشوائية البسيطة.

- عينة الدراسة:

بلغ حجم المجتمع ٤١٦ (موظفي شركة المياه الوطنية بمنطقة عسير)، وباستخدام معادلة كريجسي ومرجان تم تحديد حجم العينة ٢٠١ موظفًا، وتم توزيع عدد ٢٣٠ استبانة وتم الحصول على ٢١٠ بنسبة استجابة 91.3% وبلغ حجم الاستبانات السليمة القابلة للتحليل (202) بعد استبعاد الاستبانات الغير صالحة للتحليل.

- أداة جمع البيانات:

لجمع البيانات اللازمة لهذا البحث تم تصميم أداة مقابلة (استبانة) تستطيع أن تعكس واقع المشكلة المدروسة من ناحية، وتجيب عن أسئلة هذا البحث من ناحية أخرى، وقد اشتملت الاستبانة على عدد من العبارات التي تعكس الجوانب المختلفة لكل أبعاد الظاهرة المدروسة، وتتضمن الاستبانة في صورتها النهائية عدد (٣٣) سؤالاً مقسمة إلى ثلاثة أقسام رئيسية هي:

القسم الأول: يتناول البيانات الأساسية والمتمثلة في النوع (فئات العمر والمؤهل العلمي) فئات عدد سنوات الخبرة والمسمى الوظيفي.

القسم الثاني: يتناول المحور الأول "مكونات الحمض النووي التنظيمي" - وتم إدراج

١٦ سؤال لهذا المحور بالإستبانة:

- ويحتوي محور مكونات الحمض النووي التنظيمي على اربعة أبعاد أساسية هي:
 - البعد الأول: اتخاذ القرار- وتم إدراج 4 أسئلة لهذا البعد بالإستبانة.
 - البعد الثاني: المعلومات وتم إدراج 4 أسئلة لهذا البعد بالإستبانة.
 - البعد الثالث: التحفيز وتم إدراج 4 أسئلة لهذا البعد بالإستبانة.
 - البعد الرابع: الهيكل التنظيمي وتم إدراج 4 أسئلة لهذا البعد بالإستبانة.
- القسم الثالث: يتناول المحور الثاني " السمعة التنظيمية " وتم إدراج ١٢ سؤالاً لهذا المحور بالإستبانة.

ويحتوي محور السمعة التنظيمية على ثلاثة أبعاد أساسية هي:

- البعد الأول: المسؤولية الاجتماعية وتم إدراج ٤ أسئلة لهذا البعد بالإستبانة.
 - البعد الثاني: الابداع وتم إدراج ٤ أسئلة لهذا البعد بالإستبانة.
 - البعد الثالث: جودة الخدمة وتم إدراج ٤ أسئلة لهذا البعد بالإستبانة.
- وقد جرى اعتماد مقياس ليكرت (Likert Scale) الخماسي لاختيار الإجابة المناسبة عن فقرات الاستبانة، وهي (لا اتفق بشدة، لا اتفق، محايد، اتفق، اتفق بشدة).

- صدق وثبات الأداة:

أولاً: الصدق: تمثل صدق الاستبانة في عرضها على عدد من المتخصصين في علم الإدارة، وطلب منهم إبداء رأيهم في مدى وضوح العبارات، واقتراح بعض العبارات التي يرونها مناسبة، ومدى قياسها لما هدفت أصلاً لقياسه، وهذا ما يسمى بأساليب الصدق الظاهري أو صدق المحكمين.

كما لجأت الباحثة إلى أسلوب صدق المضمون أو المحتوى بغرض التأكد من محتوى الأداة بعناصرها وعباراتها، ومدى فهم واستيعاب أفراد العينة للعبارات. وقد تم ذلك من خلال تطبيق أداة البحث تطبيقاً مبدئياً على عينة من المبحوثين بلغت (15) مبحوثاً عشوائياً؛ وذلك بهدف التعرف على مدى وضوح العبارات.

ثانياً: ثبات الاستبانة:

استخدمت الدراسة طريقة الاتساق الداخلي (Internal Consistency Method) لقياس ثبات الأداة باستخدام اختبار كرونباخ ألفا (Cronbachs Alpha)، وتوصلت النتائج إلى أن معاملات الثبات لمحاور الاستبانة باستخدام حساب معامل ألفا كرونباخ كانت مقبولة، حيث كان معامل ألفا كرونباخ كالتالي:

جدول (١) قيم معامل ألفا كرونباخ للمقاييس المستخدمة في الدراسة

المحور	ابعاد المحور	عدد العبارات	معاملات ألفا كرونباخ
الاول	البعد الأول: اتخاذ القرار.	4	٠.٧٧٨
	البعد الثاني: المعلومات.	4	٠.٨٠٧
	البعد الثالث: التحفيز.	4	٠.٨٧٤
	البعد الرابع: الهيكل التنظيمي.	4	٠.٨٣٨
الدرجة الكلية للمحور الأول: مكونات الحمض النووي التنظيمي:		16	٠.٩٣٢
الثاني	البعد الأول: المسؤولية الاجتماعية.	4	٠.٨٩٧
	البعد الثاني: الابداع.	4	٠.٨٩٢
	البعد الثالث: جودة الخدمة.	4	٠.٨٨٤
الدرجة الكلية للمحور الثاني: السمعة التنظيمية.		12	٠.٩٥٢
	الاستبانة ككل	28	٠.٩٦٥

يتضح من جدول (١) أن معامل ألفا كرونباخ كالتالي:

- بالنسبة للمحور الأول: بلغ قيمة معامل ألفا كرونباخ لمحور (مكونات الحمض النووي التنظيمي) "٠.٩٣٢"، وكان للبعد الاول (اتخاذ القرار) "٠.٧٧٨"، والبعد الثاني (المعلومات) "٠.٨٠٧" والبعد الثالث (التحفيز) "٠.٨٧٤" والبعد الرابع (الهيكل التنظيمي) "٠.٨٣٨"، وهي قيم ثبات مرتفعة وتدل على الاتساق والترابط الجيد بين بنود كل بعد ومحور.

- بالنسبة للمحور الثاني: بلغ قيمة معامل الفا كرونباخ لمحور (السمعة التنظيمية) "٠.٩٥٢"، وكان للبعد الاول (المسؤولية الاجتماعية) "٠.٨٩٧"، والبعد الثاني (الابداع) "٠.٨٩٢" والبعد الثالث (جودة الخدمة) "٠.٨٨٤"، وهي قيم ثبات مرتفعة وتدل على الاتساق والترابط الجيد بين بنود كل بعد ومحور.
- كما بلغ معامل الثبات للاستبانة ككل بلغ (٠.٩٦٥)، وهي قيمة ثبات مرتفعة جداً، وتدل على الاتساق والترابط الجيد بين محاور الدراسة؛ مما يدل على ثبات الاستبانة وصلاحيتها للتطبيق العملي.
- الأساليب الإحصائية المستخدمة في التحليل:
أولاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة لاختبار أداة جمع البيانات
 - صدق الاستبانة من خلال تحكيم الاستبانة من قبل المحكمين .
 - قياس ثبات الاستبانة من خلال حساب معامل كرونباخ ألفا Cronbachs Alphaثانياً: الأساليب الإحصائية الوصفية
 - التكرارات والتكرار النسبي والوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسب المئوية.ثالثاً: الأساليب الإحصائية الاستدلالية
 - حساب معاملات الارتباط لدراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة.
 - استخدام الانحدار البسيط والمتعدد لقياس اثر المتغيرات المستقل على المتغير التابع.
 - استخدام اختبار ت لعينتين مستقلتين، واختبار تحليل التباين لدراسة فروقات إجابات عينة الدراسة طبقاً للمتغيرات الديموغرافية والوظيفية.نتائج الدراسة ومناقشتها وتفسيرها:
- المحور الأول: مستوى استخدام مكونات الحمض النووي التنظيمي:
للتعرف على مستوى استخدام أبعاد مكونات الحمض النووي التنظيمي تم استخدام المتوسطات والانحرافات المعيارية، والترتيب لعبارات الأبعاد الفرعية لمحور الحمض النووي، والدرجة الكلية لكل بعد، والدرجة الكلية للمحور، والتي يمكن توضيحها فيما يلي:

البعد الأول: اتخاذ القرار:

م	البيان	لا أتفق بشدة	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق بشدة	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	ترتيب الأهمية
١	تعتمد الشركة على ثقافة الترغيب والإقناع أكثر من ثقافة الأوامر والسيطرة.	4	30	28	100	40	3.70	1.01	2
		النسبة%	2.0	14.9	13.9	49.5			
٢	يملك الموظفون معرفة متكاملة عن القرارات التي يحق لهم اتخاذها.	6	34	42	74	46	3.59	1.10	4
		النسبة%	3.0	16.8	20.8	36.6			
٣	دائماً ما تترجم القرارات إلى أعمال.	2	16	28	108	48	3.91	0.88	1
		النسبة%	1.0	7.9	13.9	53.5			
٤	لا تتدخل إدارة الشركة في القرارات الروتينية.	4	16	58	86	38	3.68	0.94	3
		النسبة%	2.0	7.9	28.7	42.6			

جدول (٢) البعد الأول: اتخاذ القرار

بالنظر إلى الجدول السابق المتعلق بالبعد الأول: اتخاذ القرار، يمكن التوصل إلى النتائج الآتية:

- جاء ترتيب العبارات كالتالي: "دائماً ما تترجم القرارات إلى أعمال"، "تعتمد الشركة على ثقافة الترغيب والإقناع أكثر من ثقافة الأوامر والسيطرة"، "لا تتدخل إدارة الشركة في القرارات الروتينية"، "يملك الموظفون معرفة متكاملة عن القرارات التي يحق لهم اتخاذها"، كما انحصرت المتوسطات بين (3.91)، و (3.59).
- وتعزو الدراسة هذه النتيجة إلى أن الشركة تعمل على تنفيذ القرارات بشكل سريع، ويكون ذلك بمشاركة جميع العاملين بالشركة، حيث إن القرارات الجماعية تميل إلى الحصول على قدر أكبر من الدقة والملاءمة؛ لأنها تجمع بين معرفة الكثير من الموظفين، ويتم إنتاج العديد من البدائل، ويتم احترام هذه القرارات بشكل أفضل من قبل الموظفين. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة بدوان (٢٠١٨) التي توصلت إلى أن بعد اتخاذ القرار جاء بنسبة مرتفعة.

البعد الثاني: المعلومات

جدول (٣) البعد الثاني: المعلومات

م	الجمهورية	لا تتفق بشدة	لا تتفق	متعاد	تتفق بشدة	متوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	ترتيب الأهمية
١	تتم مشاركة المعلومات بين أقسام الشركة بشكل سريع	2	32	34	82	3.74	1.04	تتفق	2
		1.0	15.8	16.8	40.6				
٢	يستطيع الموظفون الوصول وبسهولة إلى المعلومات التي يحتاجونها لمعرفة الدوافع الرئيسية لأعمالهم	6	22	36	96	3.72	1.01	تتفق	3
		3.0	10.9	17.8	47.5				
٣	معلومات الأداء متاحة لجميع الموظفين داخل الشركة	10	24	36	88	3.65	1.10	تتفق	4
		5.0	11.9	17.8	43.6				
٤	يتصف نظام الاتصالات بالحدثة والمواكبة للتطورات التقنية	4	22	18	98	3.93	1.00	تتفق	1
		2.0	10.9	8.9	48.5				

يتضح من الجدول السابق أن عبارات البعد الثاني "المعلومات" جاء ترتيبها كما يلي:

- جاء في المرتبة الأولى بند "يتصف نظام الاتصالات بالحدثة والمواكبة للتطورات التقنية"، ثم بند "تتم مشاركة المعلومات بين أقسام الشركة بشكل سريع"، ثم "يستطيع الموظفون الوصول وبسهولة إلى المعلومات التي يحتاجونها لمعرفة الدوافع الرئيسية لأعمالهم"، وفي النهاية جاء بند "معلومات الأداء متاحة لجميع الموظفين داخل الشركة"، بمتوسطات تراوحت ما بين (٣.٩٣)، و (٣.٦٥).

وتعزو الدراسة هذه النتيجة إلى أن شركة المياه الوطنية تمتلك نظام اتصال فعال يساعد في تبادل المعلومات بين أقسام الشركة بشكل سريع، حيث أن المعلومات هي الوسيلة الأساسية لنقل ونشر المعرفة داخل المنظمة من أصحاب المعلومات إلى المحتاجين إليها، ومحرك الأنشطة في المنظمة، ويمكن استخدامه القياس أداء الموظفين حيث تؤثر المعلومات السيئة على المكونات المتبقية من الحمض النووي التنظيمي، وخاصة حقوق اتخاذ القرار والدوافع حيث أنه بدون معلومات دقيقة، لا يمكن لصانعي القرار اتخاذ خطوات حاسمة، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الحيلة وآخرون (٢٠٢١) حيث جاء بعد توافر المعلومات لدى الموظفين بدرجة موافقة عالية.

البعد الثالث: التحفيز

جدول (٤) البعد الثالث: التحفيز

م	العنصر	لا أتفق بشدة	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	ترتيب الأهمية
١	تقوم الشركة بتطبيق سياسات تحفيزية عادلة لجميع الموظفين.	12	34	30	78	48	3.57	1.19	أتفق	4
		النسبة%	5.9	16.8	14.9	38.6	23.8			
٢	تستخدم الشركة أسس موضوعية في تقييم أداء الموظفين	8	28	36	90	40	3.62	1.07	أتفق	3
		النسبة%	4.0	13.9	17.8	44.6	19.8			
٣	تكافئ الشركة الموظفين الذين يتقنون أداء وظائفهم دون التمييز بينهم.	10	30	38	70	54	3.63	1.17	أتفق	2
		النسبة%	5.0	14.9	18.8	34.7	26.7			
٤	القدرة على الالتزام بالأداء تؤثر بشدة على المكافآت والترقية.	6	16	26	80	74	3.99	1.04	أتفق	1
		النسبة%	3.0	7.9	12.9	39.6	36.6			

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- جاء في المرتبة الأولى من حيث بُعد التحفيز بند "القدرة على الالتزام بالأداء تؤثر بشدة على المكافآت والترقية"، ثم بند "تكافئ الشركة الموظفين الذين يتقنون أداء وظائفهم دون التمييز بينهم"، ثم بند "تستخدم الشركة أسس موضوعية في تقييم أداء الموظفين"، وجاء في المرتبة الأخيرة بند "تقوم الشركة بتطبيق سياسات تحفيزية عادلة لجميع الموظفين"، بمتوسطات تراوحت ما بين (٣.٩٩)، و (٣.٥٧).
- ويمكن أن تعزو الدراسة هذه النتيجة إلى أن الشركة تعمل على تقديم الحوافز والمكافآت بناءً على مستويات الأداء، حيث أن سياسات الحوافز بالشركة لها دور مهم في تطويرها وبناء كيانها، وتعمل الشركة على تقليل الفجوة بين الرواتب في الشركات الحكومية والخاصة وجذب الأكفاء لها، وتتفق هذه الدراسة مع دراسة، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الحيلة وآخرون (٢٠٢١)، حيث جاء بعد توافر المعلومات لدى الموظفين بدرجة موافقة عالية.

البعد الرابع: الهيكل التنظيمي.

جدول (٥) البعد الرابع: الهيكل التنظيمي

م	العنوان	لا أتفق بشدة	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	ترتيب الأهمية
١	توزيع السلطات في الشركات توزيعاً عادلاً..	14	26	40	68	54	3.60	1.21	أتفق	3
		%	6.9	12.9	19.8	33.7	26.7			
٢	تتربط الأنشطة في الشركة فيما بينها كوحدة متكاملة.	2	22	36	90	52	3.83	0.97	أتفق	1
		%	1.0	10.9	17.8	44.6	25.7			
٣	يتم توزيع الأدوار بين الموظفين حسب امكانياتهم وقدراتهم.	8	20	38	84	52	3.75	1.07	أتفق	2
		%	4.0	9.9	18.8	41.6	25.7			
٤	تمتلك المنظمة خطوط واضحة لإدارة المسار الوظيفي وتطوير الوظائف.	12	30	32	82	46	3.59	1.16	أتفق	4
		%	5.9	14.9	15.8	40.6	22.8			

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- جاء في المرتبة الأولى من حيث بُعد الهيكل التنظيمي بند "تتربط الأنشطة في الشركة فيما بينها كوحدة متكاملة"، بمتوسط حسابي (٣.٨٣) من أصل (٥)، ثم بند "يتم توزيع الأدوار بين الموظفين حسب امكانياتهم وقدراتهم"، بمتوسط (٣.٧٥)، ثم بند "توزع السلطات في الشركات توزيعاً عادلاً"، بمتوسط (٣.٦٠)، ثم بند "تمتلك المنظمة خطوط واضحة لإدارة المسار الوظيفي وتطوير الوظائف"، بمتوسط (٣.٥٩).

تعزو الدراسة هذه النتيجة إلى أن شركة المياه الوطنية تعمل على تطوير هيكلها التنظيمي بشكل مستمر، فهيكّل المنظمة يعكس الخريطة التنظيمية التي تمثل مجموعة متكاملة من الأنشطة والعمليات الأساسية في المنظمة، وتستخدم الشركة الهيكل العضوي، حيث تتميز الهياكل العضوية بشكل تنظيمي أساسي يمكنه التعامل مع احتياجات التنسيق المتزايدة بين الوحدات ونظام تخطيط وتحكم أولي موجه نحو الأداء، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Soroush et al , 2014)، ودراسة أبوزيد، والرميدي (٢٠١٩)، حيث توصلت إلى أن مكون الحمض النووي التنظيمي السائد هو الهيكل التنظيمي.

المحور الثاني: مستوى استخدام السمعة التنظيمية:

للتعرف على مستوى استخدام أبعاد السمعة التنظيمية تم استخدام المتوسطات والانحرافات المعيارية، والترتيب لعبارات الأبعاد الفرعية لمحور السمعة التنظيمية، والدرجة الكلية لكل بعد، والدرجة الكلية للمحور، والتي يمكن توضيحها فيما يلي:

البعد الأول: المسؤولية الاجتماعية.

جدول (٦) البعد الأول: المسؤولية الاجتماعية

م	العبارة	لا أتفق بشدة	لا أتفق	محايد	أتفق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	ترتيب الأهمية
١	تساهم الشركة بأنشطة تطوعية في التحسين الاجتماعي والاقتصادي والبيئي للمجتمع.	6	28	30	82	3.76	1.09	أتفق	3
		النسبة %	3.0	13.9	14.9	40.6	27.7		
٢	يتوفر لدى مديري الشركة الشعور بالمسؤولية والالتزام الشخصي لاتخاذ إجراءات لوقف إهدار الموارد وحماية البيئة.	6	12	28	88	3.99	0.99	أتفق	2
		النسبة %	3.0	5.9	13.9	43.6	33.7		
٣	تلتزم الشركة بالقوانين وتتسم بالشفافية وتحترم البيئة والمجتمع.	12	12	18	78	4.02	1.13	أتفق	1
		النسبة %	5.9	5.9	8.9	38.6	40.6		
٤	تأخذ الشركة بعين الاعتبار آراء ومقترحات الموظفين حول أنشطتها وخدماتها.	6	30	44	68	3.66	1.11	أتفق	4
		النسبة %	3.0	14.9	21.8	33.7	26.7		

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- جاء في المرتبة الأولى من حيث بُعد المسؤولية الاجتماعية بند " تلتزم الشركة بالقوانين وتتسم بالشفافية وتحترم البيئة والمجتمع"، بمتوسط (٤.٠٢)، ثم جاء في المرتبة الثانية بند "يتوفر لدى مديري الشركة الشعور بالمسؤولية والالتزام الشخصي لاتخاذ إجراءات لوقف إهدار الموارد وحماية البيئة"، بمتوسط (٣.٩٩)، ثم جاء في المرتبة الثالثة بند "تساهم الشركة بأنشطة تطوعية في التحسين الاجتماعي والاقتصادي والبيئي للمجتمع"، بمتوسط (٣.٧٦)، ثم جاء في المرتبة الرابعة بند "تأخذ الشركة بعين الاعتبار آراء ومقترحات الموظفين حول أنشطتها وخدماتها"، بمتوسط (٣.٦٦).

وتعزو الدراسة هذه النتيجة إلى اهتمام شركة المياه الوطنية بالمحافظة على موارد المياه الغير متجددة وتقليل التأثير البيئي الناتج من قطاع المياه، من خلال تكامل

مكونات العنصر النوعي التنظيمي وانعكاساته في تعزيز السمعة التنظيمية: دراسة تطبيقية على شركة المياه ...

أ/ د. عبد الإبراهيم ال مرعي

وتبسيط سلسلة العمليات وتحسين كفاءة الاستهلاك، كما تستثمر الشركة بشكل متزايد في أنشطة المسؤولية الاجتماعية كجزء من الجهود المبذولة لتوليد تصور إيجابي لأصحاب المصلحة، وتسعى لتقديم مبادرات اجتماعية وبيئية ومبادرات من خلال برامج التواصل الاجتماعي، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة ماضي والبشيتي (٢٠٢٠) والتي توصلت الى نسبة تحقيق المسؤولية الاجتماعية بنسبة مرتفعة.

المحور الثاني: السمعة التنظيمية

البعد الثاني: الإبداع

جدول (٧) البعد الثاني: الإبداع

م	العبارة	لا أتفق بشدة	لا أتفق	محايد	أتفق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	ترتيب الأهمية
١	تسعى الشركة إلى توفير مناخ يدفع العاملين إلى الإبداع والتميز.	20	20	44	74	3.50	1.22	أتفق	4
		9.9	9.9	21.8	36.6	21.8			
٢	تحرص الشركة على اقتراح أساليب جديدة لأداء العمل رغم علمها بالمخاطر المترتبة على ذلك.	12	18	50	80	3.60	1.09	أتفق	3
		5.9	8.9	24.8	39.6	20.8			
٣	يلقى التجديد والإبداع تشجيعاً من إدارة الشركة.	12	20	34	90	3.68	1.11	أتفق	2
		5.9	9.9	16.8	44.6	22.8			
٤	تهتم الشركة بتقديم أفكار جديدة للعمل حتى ولو لم تطبق سابقاً.	6	22	46	68	3.76	1.08	أتفق	1
		3.0	10.9	22.8	33.7	29.7			

بالنظر إلى الجدول السابق، يمكن التوصل إلى النتائج الآتية:

■ جاء في المرتبة الأولى بند "تهتم الشركة بتقديم أفكار جديدة للعمل حتى ولو لم تطبق سابقاً"، بمتوسط (٣.٧٦)، وجاء في المرتبة الثانية بند "يلقى التجديد والإبداع تشجيعاً من إدارة الشركة"، بمتوسط (٣.٦٨)، وجاء في المرتبة الثالثة بند "تحرص الشركة على اقتراح أساليب جديدة لأداء العمل رغم علمها بالمخاطر المترتبة على ذلك"، بمتوسط (٣.٦٠)، وجاء في المرتبة الرابعة بند "تسعى الشركة إلى توفير مناخ يدفع العاملين إلى الإبداع والتميز"، بمتوسط (٣.٥٠).

ويمكن تفسير هذه النتيجة من خلال اهتمام شركة المياه الوطنية بالتحفيز ومشاركة العاملين باتخاذ القرارات ساهم في تطوير الإبداع وتبنيه من قبل الإدارة، كون سلوك القائد في حد ذاته من العوامل الرئيسية التي تزيد من سهولة تحفيز الموظفين للعمل ورفع معنوياتهم حتى يتمكنوا من مواجهة المشكلات التي تعيق العمل، و تطوير الأفكار حول المنتجات أو الممارسات أو الخدمات أو الإجراءات التي تكون جديدة و تكون مفيدة للمنظمة وتساعد في بناء سمعتها التنظيمية، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة المنزوع (٢٠١٩) التي توصلت إلى أن بعد الإبداع جاء بنسبة مرتفعة .

البُعد الثالث: جودة الخدمة.

جدول (٨) البُعد الثالث: جودة الخدمات

م	العبارة	لا أتفق بشدة	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	ترتيب الأهمية
١	تؤكد الشركة على الالتزام بجودة الخدمة وفقاً لخطط وبرامج مدروسة.	2	20	22	84	74	4.03	0.98	أتفق	2
		النسبة%	1.0	9.9	10.9	41.6	36.6			
٢	تساهم الشركة بأفكار جديدة واقتراحات بناءة من شأنها تحسين جودة الخدمة المقدمة للمستفيد.	4	20	20	82	76	4.02	1.03	أتفق	3
		النسبة%	2.0	9.9	9.9	40.6	37.6			
٣	تهتم الشركة بتقديم أفضل ما لديها من خدمات من أجل تحقيق أهدافها.	2	22	14	88	76	4.06	0.99	أتفق	1
		النسبة%	1.0	10.9	6.9	43.6	37.6			
٤	توفر الشركة كافة المتطلبات الفنية لتطوير الخدمات.	4	26	26	80	66	3.88	1.07	أتفق	4
		النسبة%	2.0	12.9	12.9	39.6	32.7			

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- جاء في المرتبة الأولى من حيث بُعد جودة الخدمة بند "تهتم الشركة بتقديم أفضل ما لديها من خدمات من أجل تحقيق أهدافها"، بمتوسط (٤.٠٦)، وجاء في المرتبة الثانية بند "تؤكد الشركة على الالتزام بجودة الخدمة وفقا لخطط وبرامج مدروسة"، بمتوسط (٤.٠٣)، وجاء في المرتبة الثالثة بند "تساهم الشركة بأفكار جديدة واقتراحات بناءة من شأنها تحسين جودة الخدمة المقدمة للمستفيد"، بمتوسط (٤.٠٢)، وجاء في المرتبة الرابعة بند "توفر الشركة كافة المتطلبات الفنية لتطوير الخدمات"، بمتوسط (٣.٨٨).

وتفسر الدراسة هذه النتيجة إلى سهولة الوصول للمعلومات والاهتمام بالتحفيز لدى الشركة، ووضعها لأهداف وخطط واضحة ومدروسة، أدت إلى تقديم خدمات ذات جودة عالية، والاهتمام بالتركيز على الجودة ورضا المستفيد، لتحقيق سمعة تنظيمية عالية فالجودة هي القوة الدافعة للحفاظ على سمعة المنظمات، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Kumari et al, 2021) التي توصلت إلى أن جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسة جاءت بنسبة مرتفعة.

وفيما يتعلق بالدرجة لكل بعد من الأبعاد الفرعية لمحوري الدراسة (الحمض النووي التنظيمي، والسمعة التنظيمية)، والدرجة الكلية لكل محور، فإنه يمكن توضيحها في الجدول التالي:

جدول (٩) التحليل الوصفي لمحاور وابعاد الاستبانة ككل

المحاور والابعاد	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	ترتيب الأهمية
الدرجة الكلية للمحور الأول: مكونات الحمض النووي التنظيمي.	3.72	0.75	أتفق	
البعد الأول: اتخاذ القرار.	3.72	0.76	أتفق	الثاني
البعد الثاني: المعلومات.	3.76	0.83	أتفق	الأول
البعد الثالث: التحفيز.	3.71	0.95	أتفق	الثالث
البعد الرابع: الهيكل التنظيمي.	3.70	0.91	أتفق	الرابع
الدرجة الكلية للمحور الثاني: السمعة التنظيمية.	3.83	0.87	أتفق	
البعد الأول: المسؤولية الاجتماعية.	3.86	0.95	أتفق	الثاني
البعد الثاني: الأبداع.	3.64	0.98	أتفق	الثالث
البعد الثالث: جودة الخدمات.	4.00	0.88	أتفق	الأول

بالنظر إلى الجدول السابق المتعلق بالتحليل الوصفي للاستبانة ككل، يمكن التوصل إلى النتائج الآتية:

حصل المحور الأول: مكونات الحمض النووي التنظيمي على متوسط (٣.٧٢)، وبالنسبة لترتيب الأبعاد على هذا المحور فقد جاء بعد (المعلومات) في المرتبة الأولى بمتوسط (٣.٧٦)، وجاء في المرتبة الثانية بعد "اتخاذ القرار"، بمتوسط (٣.٧٢)، وجاء في المرتبة الثالثة بعد "التحفيز"، بمتوسط (٣.٧١)، بينما جاء في المرتبة الرابعة بعد الرابع: "الهيكل التنظيمي"، والذي حصل على متوسط (٣.٧٠).

- وحصل المحور الثاني: السمعة التنظيمية على متوسط (٣.٨٣)، وجاء ترتيب الأبعاد على هذا المحور كما يلي: جاء في المرتبة الأولى بعد "جودة الخدمة"، بمتوسط (٤.٠٠)، وجاء في المرتبة الثانية بعد "المسؤولية الاجتماعية"، والذي حصل على متوسط (٣.٨٦)، وجاء في المرتبة الثالثة بعد "الابداع"، والذي حصل على متوسط (٣.٦٤).

الإحصائيات الاستدلالية ونتائج اختبارات الفروض:

نتائج الفرض الرئيس، والذي ينص على: "يوجد تأثير دال احصائياً عند مستوي معنوية (٠.٠٥) لمحور مكونات الحمض النووي التنظيمي على محور السمعة التنظيمية لدى شركة المياه الوطنية بمنطقة عسير"،

وللتحقق من هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر المتغير المستقل (مكونات الحمض النووي التنظيمي) على المتغير التابع (السمعة التنظيمية). حيث تم تطبيق معادلة الانحدار الخطي البسيط التالية، (القحطاني، ٢٠١٣):

$$y = \beta_0 + \beta_1 x + \varepsilon$$

حيث إن:

المتغير التابع: السمعة التنظيمية	y
المتغير المستقل: مكونات الحمض النووي التنظيمي	x
الخطأ المعياري	ε

وكانت نتيجة تحليل الانحدار الخطي البسيط كما يلي:

جدول رقم (١٠): نتائج نموذج الانحدار البسيط لأثر متغير مكونات الحمض النووي التنظيمي على

متغير السمعة التنظيمية

المتغير	معاملات الانحدار	الخطأ المعياري	معاملات الانحدار المعياري	قيمة t	مستوى الدلالة	التفسير
الثابت	0.225	0.172		1.307	0.193	
مكونات الحمض النووي التنظيمي	0.969	0.045	0.834	21.402	0.000	معنوي
قيمة F = 458.031؛ درجات الحرية = (1,200)؛ مستوى المعنوية الكلية = 0.000						
معامل التحديد R ² = 0.696 معامل التحديد المعدل R ² Adjusted = 0.695						
النموذج معنوي						

من خلال تحليل الانحدار الخطي البسيط كانت نتائج اختبار الفرض الرئيس الأول كما يلي:

- من جدول تحليل التباين يتضح ان قيمة $F = 458.031$ ؛ درجات الحرية = (1,200)؛ مستوى الدلالة الكلية = 0.000، وهذا يدل على معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط، وبلغت قيمة معامل التحديد R Square = 0.696، وبلغت قيمة معامل التحديد المعدل R Adjusted = 0.695، بمعنى ان المتغير المستقل (مكونات الحمض النووي التنظيمي) يفسر 69.5% من التغير في المتغير التابع (السمعة التنظيمية)، كما بلغت قيمة الثابت 0.225، وبلغت قيمة تقدير معامل السمعة التنظيمية (إثر مكونات الحمض النووي التنظيمي) 0.969، وبلغت قيمة مستوي الدلالة لمعامل الانحدار 0.000، وهي اقل من مستوي المعنوية 0.05.

مما سبق يتضح أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمحور مكونات الحمض النووي التنظيمي على محور السمعة التنظيمية، مما يعني قبول الفرض الرئيس الأول القائل بأنه يوجد تأثير دال احصائياً عند مستوي معنوية (0.05) للمتغير المستقل مكونات الحمض النووي التنظيمي على المتغير التابع السمعة التنظيمية.

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن توافر مكونات الحمض النووي التنظيمي مرتبط ببناء وتعزيز السمعة التنظيمية، ويرجع ذلك لكون الحمض النووي التنظيمي هو النهج الذي يساعد المنظمات في المحافظة على هويتها وترابط أنشطتها وأعمالها، ويحدد الخصائص المميزة لها التي تجعلها منفردة عن بقية المنظمات ويساعد من

خلال مكوناته مجتمعاً على نشر المعرفة والمهارات بين أعضاء المنظمة ونقل الخبرات المكتسبة ونقلها من جيل إلى جيل من الموظفين؛ من أجل ضمان بقاء واستمرارية المنظمة لأطول فترة ممكنة والوصول لسمعة تنظيمية مرتفعة.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة بدوان (٢٠١٨) التي توصلت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ابعاد الجينات التنظيمية والتميز المؤسسي، وتتفق مع الحيلة وآخرون (٢٠٢١) التي أثبتت نتائجها وجود علاقة وأثر بين مكونات الحمض النووي التنظيمي وتحقيق الأداء العالي، ومع دراسة (Valbuena et al, 2018) التي أشارت نتائجها إلى وجود علاقة ارتباطية بين الحمض النووي التنظيمي والإنتاجية.

ويتفرع من هذه الفرضية الرئيسية للدراسة فرضية فرعية ذات أربع مستويات هي على النحو التالي:

أ) يوجد تأثير دال احصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠٥) لأبعاد مكونات الحمض النووي التنظيمي (اتخاذ القرار، والمعلومات، والتحفيز، والهيكل التنظيمي) على السمعة التنظيمية لدى شركة المياه الوطنية بمنطقة عسير.

➤ **ولاختبار الفرضية الفرعية الخاصة بدراسة الأبعاد الأربعة لمحور مكونات الحمض النووي التنظيمي على محور السمعة التنظيمية** سوف يتم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد لقياس أثر الأبعاد الأربعة لمحور (مكونات الحمض النووي التنظيمي) على المتغير التابع (السمعة التنظيمية)، حيث تم اختبار فرضية الدراسة الفرعية من خلال استخدام أسلوب الانحدار المتعدد والذي يستخدم عند دراسة العلاقة بين متغير تابع ومتغيرات مستقلة، بغرض التنبؤ بالقيم المتوسطة للمتغير التابع بمعلومية المتغيرات المستقلة (إسماعيل، ٢٠١٦، ص. ١٧) حيث توجد أربع متغيرات مستقلة هي أبعاد المحور الأول: مكونات الحمض النووي التنظيمي (اتخاذ القرار، والمعلومات، التحفيز، الهيكل التنظيمي) ومتغير تابع هو السمعة التنظيمية، حيث يتم تطبيق معادلة الانحدار المتعدد التالية، (عبد الرحمن، ٢٠١٣، ص. ٢١٦):

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \epsilon$$

حيث إن:

السمعة التنظيمية	Y
اتخاذ القرار	X ₁
المعلومات	X ₂
التحفيز	X ₃
الهيكل التنظيمي	X ₄
الخطأ المعياري	ε

وجداول (١١) يبين نتائج نموذج الانحدار المتعدد لدراسة معنوية تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع

المتغير	معاملات الانحدار	الخطأ المعياري	معاملات الانحدار المعياري	قيمة t	مستوى الدلالة	التفسير
الثابت	0.563	0.154		3.653	0.000	
البعد الأول: اتخاذ القرار	0.083	0.061	0.073	1.368	0.173	غير معنوي
البعد الثاني: المعلومات	-0.053	0.051	-0.050	1.051	0.295	غير معنوي
البعد الثالث: التحفيز	0.364	0.053	0.399	6.912	0.000	معنوي
البعد الرابع: الهيكل التنظيمي	0.490	0.058	0.511	8.447	0.000	معنوي
قيمة F = 174.308 درجات الحرية = (4,197) مستوى المعنوية الكلية = 0.000 معامل الارتباط R = 0.883 معامل التحديد المعدل R ² Adjusted = 0.770 معامل التحديد R ² = 0.780						

يتضح من الجدول السابق:

- بلغت قيمة F المحسوبة (174.308) بقيمة احتمالية (0.00)، وهي أقل من مستوي المعنوية (0.05) مما يدل على معنوية نموذج الانحدار ككل، وبلغ معامل ارتباط بيرسون "0.883" بين المتغيرات المستقلة (اتخاذ القرار، المعلومات، التحفيز، الهيكل التنظيمي) والمتغير التابع (السمعة التنظيمية)،

وبلغت قيمة معامل التفسير للنموذج $R^2 = 0.780$ أي ان المتغيرات المستقلة (اتخاذ القرار، المعلومات، التحفيز، الهيكل التنظيمي) مجتمعة تفسر حوالي ٧٨% من التغير في المتغير التابع (السمعة التنظيمية)، وبلغت قيمة مستوي الدلالة لمتغير اتخاذ القرار (٠.١٧٣)، وهي أكبر من مستوي المعنوية (٠.٠٥) مما يعني رفض الفرض الفرعي الاول القائل بوجود تأثير دال احصائياً عند مستوي معنوية (٠.٠٥) لمتغير اتخاذ القرار على السمعة التنظيمية.

- بلغت قيمة مستوي الدلالة لمتغير المعلومات (٠.٢٩٥) وهي أكبر من مستوي المعنوية (٠.٠٥) مما يعني رفض الفرض الفرعي الثاني القائل بوجود تأثير دال احصائياً عند مستوي معنوية (٠.٠٥) لمتغير المعلومات على السمعة التنظيمية، وبلغت قيمة مستوي الدلالة لمتغير التحفيز (٠.٠٠)، وهي أقل من مستوي المعنوية (٠.٠٥)، مما يعني قبول الفرض الفرعي الثالث القائل بوجود تأثير دال احصائياً عند مستوي معنوية (٠.٠٥) لمتغير التحفيز على السمعة التنظيمية، وبلغت قيمة مستوي الدلالة لمتغير الهيكل التنظيمي (٠.٠٠)، وهي أقل من مستوي المعنوية (٠.٠٥)، مما يعني قبول الفرض الفرعي الرابع القائل بوجود تأثير دال احصائياً عند مستوي معنوية (٠.٠٥) لمتغير الهيكل التنظيمي على السمعة التنظيمية.

وبذلك سوف يتم استبعاد المتغيرات المستقلة ذات التأثير غير المعنوي وهو (اتخاذ القرار، المعلومات)، والإبقاء على المتغيرات المستقلة ذات التأثير المعنوي وهي (التحفيز، الهيكل التنظيمي)، ونموذج الانحدار المتعدد بعد استبعاد المتغيرات ذات التأثير غير المعنوي وهي (اتخاذ القرار، المعلومات)، والإبقاء على المتغيرات المستقلة ذات التأثير المعنوي وهي (التحفيز، الهيكل التنظيمي)، يمكن تمثيله في المعادلة الآتية:

$$Y = \beta_0 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \epsilon$$

حيث إن:

السمعة التنظيمية

Y

التحفيز	X_3
الهيكل التنظيمي	X_4
الخطأ المعياري	ϵ

جدول (١٢) نتائج نموذج الانحدار المتعدد بعد استبعاد المتغيرات ذات التأثير الغير معنوي

المتغير	معاملات الانحدار	الخطأ المعياري	معاملات الانحدار المعياري	قيمة t	مستوى الدلالة	التفسير
الثابت	0.597	0.126		4.729	0.000	
البعد الثالث: التحفيز	0.356	0.049	0.391	7.211	0.000	معنوي
البعد الرابع: الهيكل التنظيمي	0.518	0.052	0.541	9.980	0.000	معنوي
قيمة $F = 347.281$ درجات الحرية = (2,199) مستوى المعنوية الكلية = 0.001 معامل الارتباط $R = 0.882$ معامل التحديد $R^2 = 0.777$ معامل التحديد المعدل $R^2 \text{ Adjusted} = 0.775$						

يتضح من الجدول السابق:

- بلغت قيمة F المحسوبة (347.281) بقيمة احتمالية (0.001) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) مما يدل على معنوية نموذج الانحدار ككل.
 - بلغ معامل ارتباط بيرسون "0.882" بين المتغيرات المستقلة (التحفيز، الهيكل التنظيمي) والمتغير التابع (السمعة التنظيمية).
 - بلغت قيمة معامل التحديد للنموذج $R^2 = 0.777$ أي ان المتغيرات المستقلة (التحفيز، الهيكل التنظيمي) مجتمعة تفسر حوالي 77.7% من التغير في المتغير التابع (السمعة التنظيمية).
 - بلغت قيمة مستوى الدلالة لجميع المتغيرات المستقلة (0.00)، وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، مما يعني انه يوجد تأثير دال احصائيا عند مستوى معنوية (0.05) لجميع المتغيرات المستقلة (التحفيز، الهيكل التنظيمي) على المتغير التابع (السمعة التنظيمية).
- وتعزو الدراسة هذه النتيجة إلى أن مكونات الحمض النووي التنظيمي (التحفيز، والهيكل التنظيمي) لهما تأثير كبير في بناء السمعة التنظيمية، وأن هذين

البعدين مرتبطين أكثر من غيرهما ببناء وتعزيز السمعة التنظيمية، ويرجع ذلك لكون هذين البعدين من أبعاد مكونات الحمض النووي التنظيمي يؤثران على جودة الأداء، والرضا الوظيفي، حيث إن الحوافز تدفع الموظفين إلى التفاني في أداء عملهم، وبالتالي ينتج عن ذلك سمعة تنظيمية حسنة للمنظمة، كما أن الهيكل التنظيمي وما يمتاز به من تنظيم، وتوزيع عادل للأعمال، والكفاءات والخبرات كل ذلك يؤثر على جودة الأداء، مما يساعد على تحسين السمعة التنظيمية للمنظمة، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة بدوان (٢٠١٨) التي توصلت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ابعاد الجينات التنظيمية والتميز المؤسسي، وتتفق مع الحيلة وآخرون (٢٠٢١) التي أثبتت نتائجها وجود علاقة وأثر بين مكونات الحمض النووي التنظيمي وتحقيق الأداء العالي، ومع دراسة (Valbuena et al, 2018) التي أشارت نتائجها إلى وجود علاقة ارتباطية بين الحمض النووي التنظيمي والإنتاجية.

- توصيات الدراسة:

قدمت الدراسة التوصيات التالية:

- اهتمام المؤسسات بمكونات الحمض النووي والعمل على تلافي جوانب الضعف في أي مكون منها بالشكل الذي يضمن تحقيق السمعة التنظيمية وتحديد بصمة مميزة خاصة بالمنظمة تسهم في إظهار صورة ذهنية وسمعة حسنة لها.
- العمل في شركة المياه الوطنية على تعزيز السمعة التنظيمية من خلال خلق الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية، والاهتمام بفرق العمل وتمكين المبدعين من خلال توفير بنية تحتية داعمة للإبداع.
- بناء نظام معلومات للشركة المبحوثة فعال ومحدث باستمرار، واستخدام الوسائل الحديثة والمتطورة في عملية جمع البيانات والمعلومات وبناء قواعد بيانات تستفيد منها الشركة وجميع أقسامها.
- زيادة الاهتمام بالتحفيز والعنصر البشري لدى شركة المياه الوطنية بوصفه مورد وأصل من أصول المؤسسات التي تسهم في توجيهها نحو بناء السمعة التنظيمية.

- مقترحات لدراسات مستقبلية:

قدمت الدراسة المقترحات التالية:

١. دراسة دور رأس المال الفكري كمتغير وسيط في العلاقة بين الحمض النووي التنظيمي والسمعة التنظيمية.
٢. استبعاد مكون المعلومات واتخاذ القرار واجراء دراسات اخرى في نفس الموضوع.
٣. دراسة دور الحمض النووي التنظيمي في تحقيق الميزة التنافسية.

المراجع

• المراجع العربية

- إسماعيل، محمد يوسف محمد يوسف. (٢٠٢٠). تأثير الجينات التنظيمية على الإخلال بالعقد النفسي: دراسة تطبيقية على العاملين بالمستشفيات الجامعية بمصر. *مجلة البحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة بورسعيد*، ٤، ٥٧٠-٥٩٥.
- حسن، فاطمة محمد مهدي. (٢٠٢١). الدور الوسيط لسلوك المواطنة التنظيمية في العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء وتحسين السمعة التنظيمية أثناء جائحة كوفيد-١٩: دراسة تحليلية. *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس*، ٣، ٢٧٣-٣٣٩.
- الحيلة، أمال عبد المجيد و عرقاوي، سامر محمد والهبايل، وسيم إسماعيل. (٢٠٢١). مدى توافر مكونات الحمض النووي التنظيمي DNA وأثرها في تحقيق الأداء العالي لدى العاملين في قطاع التعليم التقني الفلسطيني. *مجلة جامعة فلسطين التقنية لأبحاث*، ٨ (٣)، ٢٠١-٢٢٧.
- الراشدي، عادل عبد الله عزيز. (٢٠٢٠). دور تقنيات ذكاء الأعمال في تحسين سمعة المنظمة: دراسة استطلاعية بقطاع الاتصالات الخاص / محافظة نينوي أنموذجا. *مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الأنبار*، ١٢، (٢٩)، ١٥٦-١٧٣.
- الربيعاوي، سعدون حمود، وتوفيق، علي صباح. (٢٠٢١). قيمة الزبون وأثرها في تحسين سمعة المنظمة - بحث تطبيقي في مديرية بلدية الحلة. *مجلة الإدارة*، ١٠ (٣٩)، ٧٧-٩٩.
- الزيادي، بسنت عادل رمضان. (٢٠٢٠). أثر الرسوخ الوظيفي في دعم سمعة المنظمة: دراسة ميدانية. *المجلة العربية للإدارة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية*، ٤٠ (٤)، ٧١-٩٣.

سعود، ربيع ياسين، وحسين، مروان صباح، وسعود، زيد ياسين. (٢٠٢٠). التسويق الوردي وتأثيره على السمعة التنظيمية (بحث تطبيقي في شركة فلورمار للتجميل). *مجلة الدنانين*، ١ (١٨)، ٣٦٤-٣٣٥.

الشخاترة، أمل أحمد، والطراونة، إخليف يوسف. (٢٠١٩). واقع الإجراءات الإدارية الممارسة لرفع السمعة المؤسسية للجامعات الأردنية الحكومية من وجهة نظر الإدارات الأكاديمية. *المجلة التربوية الأردنية*، الجمعية الأردنية للعلوم التربوية، ٤ (٤)، ٢١٥-١٩١.

صقور، مجد. (٢٠١٨). العلاقة بين ممارسات القيادة الاستراتيجية والجينات التنظيمية DNA: دراسة ميدانية على بعض المنظمات الصناعية في محافظة دمشق. *مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية*، جامعة دمشق، ٣٤ (١)، ٤٦-٩.

عودة، غازي حسن. (٢٠١٣). أثر الحوافز في تحسين الأداء لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام في الأردن: دراسة تطبيقية على أمانة عمان الكبرى. *رسالة ماجستير غير منشورة*، كلية الأعمال، جامعة الشارقة الأوسط.

فارس، محمد جودت والسقا، منيب عبد الله والفقعاوي، هاني فؤاد. (٢٠١٨). أثر مكونات الحمض النووي التنظيمي DNA على إدارة الأزمات دراسة ميدانية على بلدية خانونس. *مجلة جامعة الأزهر*، ٢٠، ٣٨٤-٣٥١.

ماجد، زيد. (٢٠١٩). تأثير الحمض النووي التنظيمي في رأس المال الفكري: دراسة استطلاعية على عينة من مديري الشركة العامة لموانئ العراق. *مجلة العلوم الاقتصادية*، جامعة البصرة، ٥٤ (١٤)، ٧٣.

ماضي، خليل إسماعيل، والبشيتي، سها عمر. (٢٠٢٠). الدور الوسيط للالتزام التنظيمي في أثر جودة الحياة الوظيفية على السمعة التنظيمية الفلسطينية. *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية*، شؤون البحث العلمي والدراسات العليا، الجامعة الإسلامية بغزة، ٢٨ (٤)، ٤٧-٢٠.

المنزوع، زايد علي. (٢٠١٩). أثر الالتزام التنظيمي في تحسين السمعة التنظيمية: دراسة تطبيقية في المصارف التجارية اليمنية العاملة في مدينة رداع. *مجلة جامعة الجزيرة*، جامعة الجزيرة، ٢، ١٩٧-٢٢٠.

• المراجع العربية مترجمة:

Ismail, Mohamed Youssef Mohamed Youssef. (2020). The effect of regulatory genes on psychological contract disruption: an empirical study on workers in university hospitals in Egypt. *Journal of*

- Financial and Commercial Research, Faculty of Commerce, Port Said University, 4, 570-595.
- Hassan, Fatima Muhammad Mahdi. (2021). The mediating role of organizational citizenship behavior in the relationship between green human resource management practices and organizational reputation improvement during the COVID-19 pandemic: an analytical study. The Scientific Journal of Economics and Trade, Faculty of Commerce, Ain Shams University, 3, 273-339.
- The trick, Amal Abdel Majid, Arqawi, Samer Mohamed & Al-Habil, Wassim Ismail. (2021). The availability of regulatory DNA components and their impact on achieving high performance among workers in the Palestinian technical education sector. Palestine Technical University Journal of Research, 8 (3), 201-227.
- Al-Rashidi, Adel Abdullah Aziz. (2020). The role of business intelligence techniques in improving the reputation of the organization: an exploratory study in the private telecommunications sector / Nineveh Governorate as a model. Anbar University Journal of Economic and Administrative Sciences, College of Administration and Economics, University of Anbar 12, (29), 156-173.
- Al-Rabawi, Saadoun Hammoud, & Tawfiq, Ali Sabah. (2021). The value of the customer and its impact on improving the reputation of the organization - an applied research in the Directorate of the Municipality of Hilla. Management Journal, 10 (39), 77-99.
- Al-Ziyadi, Basant Adel Ramadan. (2020). The impact of job consolidation in supporting the reputation of the organization: a field study. The Arab Journal of Management, Arab Administrative Development Organization, 40 (4), 71-93.
- Saud, Rabie Yassin, Hussein, Marwan Sabah, & Saud, Zaid Yassin. (2020). Pink Marketing and its Impact on Organizational Reputation

- (Applied Research in Flormar Beauty Company). Al-Dananin Journal, 1 (18), 335-364.
- Shakhatra, Amal Ahmed, & Tarawneh, Ikhelif Yousef. (2019). The reality of administrative procedures practiced to raise the institutional reputation of Jordanian public universities from the point of view of academic administrations. The Jordanian Educational Journal, The Jordanian Association for Educational Sciences, 4 (4), 191-215.
- Hawks, Majd. (2018). The relationship between strategic leadership practices and organizational genes DNA: a field study on some industrial organizations in the governorate of Damascus. Damascus University Journal of Economic and Legal Sciences, Damascus University, 34 (1), 9-46.
- Odeh, Ghazi Hassan. (2013). The effect of incentives on improving the performance of workers in public sector institutions in Jordan: an empirical study on the Greater Amman Municipality. Unpublished Master's Thesis, College of Business, Middle East University.
- Fares, Muhammad Jawdat, Al-Saqqa, Munib Abdullah & Al-Faqqawi, Hani Fouad. (2018). The impact of the components of organizational DNA on crisis management, a field study on the municipality of Khan Yunis. Al-Azhar University Journal, 20, 351-384.
- Majid, Zaid. (2019). The impact of organizational DNA on intellectual capital: an exploratory study on a sample of managers of the General Company for Ports of Iraq. Journal of Economic Sciences, University of Basra, 54 (14), 73
- Madi, Khalil Ismail & Al-Bashiti, Suha Omar. (2020). The mediating role of organizational commitment in the impact of quality of work life on the Palestinian organizational reputation. Journal of the Islamic University of Economic and Administrative Studies, Scientific

Research and Graduate Studies Affairs, The Islamic University of Gaza, 28 (4), 20-47.

Al-Manzu', Zayed Ali. (2019). The impact of organizational commitment in improving organizational reputation: An applied study in Yemeni commercial banks operating in the city of Radaa. *Gezira University Journal*, Gezira University, 2, 197-220.

• المراجع الأجنبية

Aamina, M & Hadjer, D. (2021). The influence of organizational DNA on the quality of healthcare services – An empirical study in the university hospital center of Sidi-BelAbbas-. *Economics and Sustainable Development Review*, 4, 322-338.

Abubakar, A., Inuwa, B & Hamma, M. (2017). Principal Leadership Style towards Teachers' Motivation on Secondary Schools in Nigeria. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 125, 88 - 90.

Agha, A & Massoudi, A. (2021). Showing the Impact of Social Responsibility Campaigns on Organizational Reputation. *3rd International Conference on Administrative & Financial Sciences*, 308-314.

Ajayi, O & Mmutle, T. (2021). Corporate reputation through strategic communication of corporate social responsibility. *Corporate Communications: An International Journal*, 26 (5), 1-15.

Alikaj, A., Ning, W & Wu, B. (2020). Proactive Personality and Creative Behavior: Examining the Role of Thriving at Work and High-Involvement HR Practices. *Journal of Business and Psychology*, 1-13.

Alshawabkeh, Z. (2021). The role of organizational DNA in enhancing the strategic balance in commercial banks in Madaba. *Management Science Letters*, 11, 1639–1650.

- Comyns, B & Franklin-Johnson, E. (2018). Corporate Reputation and Collective Crises: A Theoretical Development Using the Case of Rana Plaza. *J Bus Ethics*, 150, 159–183.
- Conte, F. (2018). Understanding the Influence of CEO Tenure and CEO Reputation on Corporate Reputation: An Exploratory Study in Italy. *International Journal of Business and Management*, 13 (3), 54-66.
- Döş, I. (2013). School DNA and Its Transfer. *American Journal of Human Ecology*, 2, 7-15.
- Eckert, C. (2017). Corporate reputation and reputation risk Definition and measurement from a (risk) management perspective. *The Journal of Risk Finance*, 18 (2), 145-158.
- Hamdan, M., El Talla, S, Al Shobaki, M. & Abu-Naser, S. (2018). Creative Behavior in Palestinian NGOs between Reality and Expectations. *International Journal of Academic Multidisciplinary Research*, 4 (3), 91-107.
- Javed, M, Rashid, M., Hussain, G & Ali, H (2020). The effects of corporate social responsibility on corporate reputation and firm financial performance: Moderating role of responsible leadership. *Corp Soc Resp Env Ma*, 27, 1395–1409.
- Krzakiewicz, K & Cyfert, S. (2015). Organizational reputation risk management as a component of the dynamic capabilities management process. *Management*, 19 (1), 6-18.
- Kumari, K, Abbas, J., Rashid, S & Amin, M (2021). Role of Corporate Social Responsibility in Corporate Reputation via Organizational Trust and Commitment. *Reviews of Management Sciences*, 2, 42-63.
- Lan, L & Yunjae, C. (2017). Using Facebook efficiently Assessing the impact of organizational Facebook activities on organizational reputation. *Corporate Communications: An International Journal*, 22 (4), 440-454.

- Men, L & Stacks, D. (2013). The impact of leadership style and employee empowerment on perceived organizational reputation. *Journal of Communication Management*, 17 (2), 171-192.
- Mukif, A & Al-Rubaie , S . (2021). The Role of Organizational Flexibility in Achieving the Strategic Readiness for the Iraqi Ministry of Education. *Journal of Xi'an University of Architecture & Technology*, 4 (2), 261-278.
- Özgenel, M. (2018). Modeling the Relationships between School Administrators' Creative and Critical Thinking Dispositions with Decision Making Styles and Problem-Solving Skills. *Educational Sciences: Theory & Practice*, 18, 673–700.
- Pakdelan, S., Azarberahman , A . , Saremi , H & Ghaderi , M . (2021). The Effect of Organizational DNA on the Use of Management Accounting Practices: Using the Structural Equation Model. *Journal of Management & Research*, 10 (1), 1-12.
- Qazi, Z., Qazi, W., Raza, S. & Yousufi, S. (2021). The Antecedents Affecting University Reputation and Student Satisfaction: A Study in Higher Education Context. *Corporate Reputation Review*, 1-19.
- Soroush, S., Mohammadpouri, M., Poorfarahmand, B & Esfahani, D. (2014). Studying of Organizational DNA in Esfahan Province Sport and Youth Offices. *International Journal of Human Resource Studies*, 4 (3), 125-138.
- Tong, S. (2015). Financial communication in initial public offerings Risk estimate in the interplay of organizational trust, organizational reputation and media influences. *Corporate Communications: An International Journal*, 20 (1), 30-47.
- Valbuena-Díaz, N., Leal-Guerra, M. & Urdaneta-Montiel, A. (2018). Organizational DNA and productivity in the family business. *Desarrollo Gerencial*, 10 (1), 105- 122.