



Original article

## The impact of organizational performance on organizational reputation An analytical study in the Central Agency for Standardization and Quality Control

Fatima Naeem Hamish Al-Daraji

College of Administration and Economics – Al-Farahidi University

\*Correspondence author:  
[fatima.naeem@uofarahidi.edu.iq](mailto:fatima.naeem@uofarahidi.edu.iq)

Received: 31 January 2026

Accepted: 04 March 2026

Published: 01 May 2026

DOI:

<https://doi.org/10.31185/wjfh.Vol22.Iss2.1602>



1812-0512 / © 2026 The Author(s). Published by Wasit Journal for Humanities Sciences, Wasit University. This is an open access article under the CC BY-NC-ND license (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

### Cite:

Al-Daraji, F. N. H. (2026). The impact of organizational performance on organizational reputation An analytical study in the Central Agency for Standardization and Quality Control. *Wasit Journal for Human Sciences*, 22(2). <https://doi.org/10.31185/wjfh.Vol22.Iss2.1602>

### ABSTRACT

The current research analyzes the impact of organizational performance on organizational reputation in public organizations. Its significance arises from environmental challenges that compel organizations to enhance performance to maintain their standing and improve their public image. The research problem concerns the unclear relationship between organizational performance levels and the organization's position in its external environment, while examining the contribution of dimensions—job satisfaction, work commitment, training, and development—to organizational reputation dimensions: social responsibility, service quality, and innovation. A descriptive-analytical approach was adopted, with data collected via a questionnaire from 153 employees at the Central Organization for Standardization and Quality Control. Data analysis was conducted using SPSS 24 and Excel 2010, employing weighted mean, standard deviation, coefficient of variation, simple linear regression, and path analysis. The study found a significant impact of organizational performance on enhancing organizational reputation and improving internal and external standing.

**Keywords:** organizational performance; organizational reputation; Central Organization for Standardization and Quality Control.

## تأثير الأداء التنظيمي في السمعة التنظيمية دراسة تحليلية في الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية

م.م فاطمة نعيم هامش  
كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة الفراهيدي

### المستخلص

يهدف البحث الحالي إلى تحليل تأثير الأداء التنظيمي بوصفه متغيراً مستقلاً في السمعة التنظيمية باعتبارها متغيراً تابعاً في المنظمات العامة. تتبع أهمية الدراسة من التحديات البيئية التي تفرض على المؤسسات تحسين أدائها للحفاظ على مكانتها وتعزيز صورتها الذهنية. تمثلت مشكلة البحث في غموض العلاقة بين مستوى الأداء التنظيمي ومكانة المنظمة في بيئتها الخارجية، مع تحديد إسهام أبعاده المتمثلة بالرضا الوظيفي والالتزام بالعمل والتدريب والتطوير في دعم أبعاد السمعة التنظيمية المتمثلة بالمسؤولية الاجتماعية وجودة الخدمة والإبداع. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات من عينة بلغت 153 موظفاً من الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية. تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS V.24 و Microsoft Excel 2010، وتطبيق الوسط الحسابي الموزون والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف النسبي والانحدار الخطي البسيط وتحليل المسار. ومن أهم النتائج التي توصل إليها البحث هي وجود تأثير معنوي للأداء التنظيمي في تعزيز السمعة التنظيمية وتحسين مكانة المنظمة داخلياً وخارجياً.

**الكلمات المفتاحية:** الأداء التنظيمي، السمعة التنظيمية، الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية

### 1- منهجية البحث:

#### 1-1 مقدمة:

تعد سمعة المنظمات ثروة استراتيجية ذات قيمة كبرى ، فهي المعين للمنظمات في سعيها لتعزيز صورتها في ظل الواقع البيئي المضطرب ، هناك دراسات عديدة في موضوع سمعة المنظمة باعتبارها من موارد المنظمة الثمينة، كونها رأس المال الحقيقي الذي تعمل المنظمة من خلاله ، إذ بدون السمعة الجيدة لا تستطيع المنظمة أن تستمر بالبقاء، أن المنظمات العالمية اليوم لا تستطيع أن تحقق أرباح ومبيعات بدون أن تمتلك سمعة جيدة ، ، إذ أن الاهتمام بسمعتها يسهم في تحسين مبيعاتها والذي يؤدي لزيادته عائداً ، بل ويعزز من أهدافها وقيمها وأصولها، ويمنح أفرادها الشعور بالفخر بالانتماء إليها من خلال تحقيق الأداء الأفضل وتبوء المكانة الملائمة، لذا من المهم جداً لكل منظمات العالم سواء العامة والخاصة منها أن لا تغفل عن دور سمعة المنظمة في نجاحها. وفي ذات السياق يمثل الأداء التنظيمي عنصراً أساسياً وهاماً بالنسبة لنشاط أي منظمة ويتم عن طريق الأداء تحقيق الأهداف والاستمرارية بوصفه الناتج النهائي لجميع الأنشطة في المنظمة حيث أصبح من الضروري تهيئة المنظمات للارتقاء بمستوى الأداء بما يتناسب مع رسالة وأهداف المنظمة، ومن هنا برزت الحاجة لمتغيرات البحث الحالي حيث أن هذه المفاهيم تعكس واقع المنظمة المبحوثة.

إذ تم تبني الأداء التنظيمي بأبعاده المتمثلة (الرضا الوظيفي، الالتزام بالعمل، التدريب والتطوير) كمتغير مستقل، والسمعة التنظيمية بأبعاده المتمثلة (المسؤولية الاجتماعية، جودة الخدمة، الإبداع) كمتغير تابع، ومن هنا تتبلور مشكلة البحث والتي يمكن صياغتها

عبر التساؤل الآتي، هل هناك تأثير للأداء التنظيمي في السمعة التنظيمية داخل المنظمة المبحوثة؟ فضلاً عن محاوله تحقيق اهداف البحث من خلال تقديم إطار نظري يتم من خلاله التعرف على أهم ما يتعلق بمتغيرات البحث وايضاً الابعاد الفرعية له، وفي ضوء هذا الترابط الفكري، يسعى هذا البحث إلى فحص العلاقة بين الأداء التنظيمي والسمعة التنظيمية عبر اختبار أبعاد كل منهما وتحليل علاقة التأثير ضمن بيئة المنظمة قيد البحث. إذ تم اختيار الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية كميدان للتطبيق، نظراً لطبيعة الخدمات الخاصة التي يقدمها فضلاً عن أهمية الدور الذي تضطلع به كوادره الوظيفية.

وقد اعتمدت الباحثة في هذا البحث على عدد من التقنيات الاحصائية ضمن برنامج (SPSS V.24, Microsoft Excel2010) فضلاً عن (الوسط الحسابي الموزون، الانحراف المعياري، معامل الاختلاف النسبي، الانحدار الخطي البسيط وتحليل المسار لمعالجة البيانات المجمعة من أجل الوصول إلى الأهداف التي يسعى البحث الحالي إلى تحقيقها وتكمن أهمية هذا البحث بتقديم إطار عملي يسهم في دعم السياسات التنظيمية الساعية إلى تحسين مستوى موظفيها فضلاً عن تعزيز معارفهم ومهاراتهم وقدراتهم في بيئة العمل.

## 1-2 مشكلة البحث:

في ظل التحولات البيئية المتسارعة وتساعد متطلبات أصحاب المصلحة، لم يعد الأداء التنظيمي مجرد مؤشر داخلي للكفاءة، بل أصبح محدداً استراتيجياً يؤثر في تشكيل السمعة التنظيمية واستدامتها، فعلى الرغم من أهمية هذا الترابط، إلا أن الواقع الإداري في المنظمة المبحوثة يكشف عن وجود فجوة محتملة بين مستوى الاهتمام بأبعاد الأداء التنظيمي وبين انعكاساته الفعلية على السمعة التنظيمية، إذ تشير الممارسات الإدارية إلى تباين في مستويات الرضا الوظيفي والالتزام بالعمل، فضلاً عن محدودية الاستثمار المنهجي في التدريب والتطوير، الأمر الذي قد ينعكس على جودة الخدمة ومستوى الإبداع وصورة المنظمة في محيطها المؤسسي. وتكمن الإشكالية الجوهرية في غياب تشخيص علمي دقيق لطبيعة العلاقة التأثيرية بين الأداء التنظيمي والسمعة التنظيمية، وعدم وضوح أي من أبعاد الأداء أكثر إسهاماً في بناء سمعة تنظيمية إيجابية ومستدامة. ومن هنا جاءت الحاجة إلى دراسة تحليلية تكشف عن مستوى التأثير الحقيقي بين المتغيرين وتحدد مساراته.

## تساؤلات البحث المنبثقة عن المشكلة:

- ما مستوى توافر أبعاد الأداء التنظيمي في المنظمة المبحوثة؟
- ما مستوى السمعة التنظيمية بأبعادها المختلفة؟
- ما طبيعة التأثير الذي تمارسه أبعاد الأداء التنظيمي في أبعاد السمعة التنظيمية؟
- أي أبعاد الأداء التنظيمي تمثل العامل الأكثر إسهاماً في تعزيز السمعة التنظيمية؟

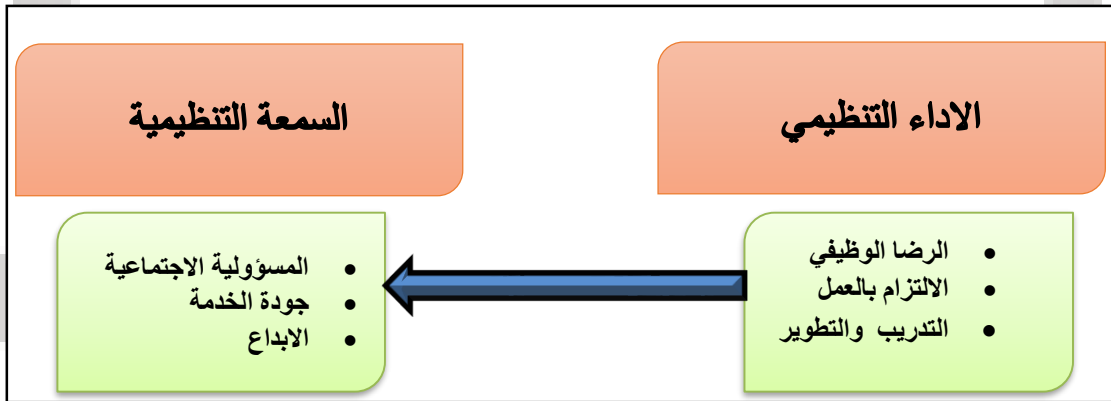
## 1-3 اهداف البحث:

- تحديد مستوى توافر أبعاد الأداء التنظيمي (الرضا الوظيفي، الالتزام بالعمل، التدريب والتطوير) لدى الموظفين في الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية.
- تحديد مستوى توافر أبعاد السمعة التنظيمية (المسؤولية الاجتماعية، جودة الخدمة، الإبداع) في المنظمة المبحوثة.
- قياس مدى تأثير أبعاد الأداء التنظيمي المختلفة على أبعاد السمعة التنظيمية لتوضيح أي من الأبعاد يساهم أكثر في بناء سمعة إيجابية للمنظمة.

- تشخيص الأبعاد الأكثر تأثيراً من أبعاد الأداء التنظيمي في تعزيز الإبداع وتحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل المنظمة.  
**1-4 أهمية البحث:**

تتمثل أهمية هذا البحث في كونه يسعى إلى استكشاف العلاقة الجوهرية بين الأداء التنظيمي والسمعة التنظيمية، وهما متغيران يشكلان ركيزتين أساسيتين في النظريات الإدارية المعاصرة. فعلى المستوى النظري، يسهم البحث في صياغة إطار مفاهيمي يوضح ديناميات تفاعل المتغيرين، ويكشف كيف يمكن للأداء التنظيمي كمتغير مستقل أن يشكل قاعدة معرفية لبناء سمعة مؤسسية مستدامة، مما يثري المعرفة الأكاديمية ويساهم في تطوير الدراسات المستقبلية في مجال الإدارة والعلوم التنظيمية. أما من الناحية التطبيقية، فإن البحث يقدم تصوراً منهجياً متكاملًا يمكن من خلاله تشخيص مستوى الأداء التنظيمي داخل المنظمة، وتحديد الأبعاد الأكثر تأثيراً في تعزيز السمعة التنظيمية، بما يعين صانعي القرار على صياغة سياسات استراتيجية فعالة، إذ يسلط هذا البحث الضوء على دور الأداء والسمعة كأدوات لبناء الثقة التنظيمية، وتحقيق التوازن بين القيم التنظيمية الداخلية ومتطلبات البيئة الخارجية، وهو ما يعكس العلاقة الجدلية بين الفعل التنظيمي وتأثيره المجتمعي، ويؤكد على الطبيعة التفاعلية للمنظمات ضمن فضاء معقد من العلاقات الداخلية والخارجية.

**1-5 المخطط الفرضي للبحث:** تم تصميم الإطار المفترض للبحث لأجل بيان طبيعة العلاقة بين المتغيرات الرئيسة والفرعية، إذ يمثل (الأداء التنظيمي) المتغير المستقل بأبعاده المتمثلة ب (الرضا الوظيفي، الالتزام بالعمل، التدريب والتطوير)، في حين تمثل (السمعة التنظيمية) المتغير التابع بأبعادها المختلفة والتي هي، (المسؤولية الاجتماعية، جودة الخدمة، الإبداع) كما هو موضح في الشكل (1).



الشكل (1) يوضح المخطط الفرضي للبحث (من اعداد الباحثة)

**1-6 فرضيات البحث:** ينطلق هذا البحث من فرضية رئيسية واحدة الهدف منها هو اختبار علاقة التأثير بين متغيري البحث ضمن الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية.

**الفرضية الرئيسية:** يوجد تأثير معنوي للأداء التنظيمي في السمعة التنظيمية لدى العاملين في الجهاز المركزي للقياس والسيطرة النوعية. ويتفرع منها الفرضيات الآتية:

- **الفرضية الفرعية الأولى:** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعده الرضا الوظيفي في السمعة التنظيمية.
- **الفرضية الفرعية الثانية:** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعده الالتزام بالعمل في السمعة التنظيمية.
- **الفرضية الفرعية الثالثة:** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعده التدريب والتطوير في السمعة التنظيمية.

**7-1 منهج البحث:** اعتمد البحث الحالي على منهج التحليل الوصفي باعتباره الأنسب لفهم طبيعة العلاقة بين الأداء التنظيمي والسمعة التنظيمية في المنظمة المبحوثة، إذ يمكننا من خلال هذا المنهج تحليل أنماط العلاقة والتأثير بين متغيري البحث. عليه، فقد تم تطبيق هذا المنهج على عينة من موظفي الجهاز المركزي للقياس والسيطرة النوعية، وكان الهدف من ذلك هو تحديد واقع متغيري البحث داخل المنظمة المبحوثة، فضلاً عن اختبار الفرضيات عبر استعمال أدوات تحليل ملاءمة، بما يسمح بتعميم النتائج ضمن سياق المنظمات العامة في العراق.

**8-1 حدود البحث:** تم تنفيذ هذا البحث ضمن الحدود التالية والتي تضمنت:

- **الحدود المكانية:** الجهاز المركزي للقياس والسيطرة النوعية.
- **الحدود الزمانية:** تمثلت مدة البحث بالفترة الممتدة من بداية شهر أكتوبر 2025 إلى نهاية شهر نوفمبر من ذات العام.
- **الحدود البشرية:** تمثلت بعينة من موظفي الجهاز المركزي للقياس والسيطرة النوعية وفي مختلف المستويات الإدارية في الجهاز.
- **الحدود المعرفية:** تناولت متغير "الأداء التنظيمي" بوصفه متغيراً مستقلاً، و"السمعة التنظيمية" بوصفه متغيراً تابعاً، عبر أبعادهما المختلفة.

**9-1 مجتمع وعينة البحث:** تم اختيار الجهاز المركزي للقياس والسيطرة النوعية مجتمعاً للبحث الحالي نظراً لكونه من أهم المنظمات التابعة لوزارة التخطيط العراقية، فضلاً عن أنه ينظم الكوادر الوظيفية التي بإمكانها أن تحدد طبيعة التحديات التنظيمية التي يسعى هذا البحث إلى معالجتها. إذ اعتمدت الباحثة أسلوب الحصر الشامل لتوزيع الاستبانة على موظفي الجهاز ضمن المستويات الإدارية العليا، إذ بلغ عدد الاستبانات الموزعة (178) استبانة، استُرجع منها (153) استبانة صالحة للاستخدام في التحليل الإحصائي. ويُعد هذا العدد كافياً لإجراء التحليلات الإحصائية اللازمة، إذ تم اختياره بناءً على التوزيع الفعلي للقوى العاملة ضمن الهيكل التنظيمي للمنظمة المبحوثة، لأجل ضمان الحيادية في تمثيل مجتمع البحث.

**10-1 الدراسات السابقة:**

دراسة (Mikalef et al., 2023): بعنوان

Examining how AI capabilities can foster organizational performance in public organizations:

تبحث هذه الدراسة في كيفية مساهمة قدرات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء التنظيمي من خلال إحداث تغيير في الأنشطة التنظيمية الرئيسية. باستخدام دراسة استقصائية، عبر جمع بيانات من مؤسسات عامة أوروبية حول التأثير غير المباشر لقدرات الذكاء الاصطناعي على الأداء التنظيمي. جُمعت البيانات من 168 بلدية من ثلاث دول أوروبية (النرويج وألمانيا وفنلندا) وحُللت

باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية. اظهرت النتائج أن لقدرات الذكاء الاصطناعي تأثير إيجابي على أتمتة العمليات، وتوليد الرؤى المعرفية، والمشاركة المعرفية. في حين أن لأتمتة العمليات والرؤى المعرفية تأثيرًا إيجابيًا على الأداء التنظيمي، إذ وجدت الدراسة أن المشاركة المعرفية تؤثر سلبًا على الأداء التنظيمي. عليه فقد تم توثيق نتائج الموارد الرئيسية التي تُشكل قدرة الذكاء الاصطناعي، وتُبرز آثار تعزيز هذه القدرات على الأنشطة التنظيمية الرئيسية، وبالتالي على الأداء التنظيمي.

دراسة (Shaheen&Al-Taie.,2024) بعنوان:

#### The Influence of Organizational Ideology on Organizational Reputation – Analytical Research in the Ministry of Education:

يهدف البحث الحالي، من خلال المتغيرات التي يتضمنها، إلى اختبار العلاقة الفعالة بين الأيديولوجية التنظيمية وسمعتها، وتقديم توضيحات حول متغيرات البحث وتحديدًا بدقة وتفصيل أكبر، ضمن الإطار الفكري والفلسفي والتطبيقي، وبناء نموذج واقعي ومبسط ومقبول، يربط بين متغيرات البحث وأبعاده، بما يتوافق مع بيئة العمل في المنظمة المدروسة ويحاكيها. تمثلت مشكلة البحث في التحديات التي تواجهها المنظمات، والتي أدت إلى مشكلة تتعلق بأيديولوجية المنظمات من حيث الالتزام والولاء التنظيمي وتوافق القيم. وقد انعكست هذه المشكلة على مستوى سمعة المنظمة. اختار الباحثون وزارة التربية والتعليم كمنظمة لتطبيق الدراسة عليها، واعتمدوا عينة مقصودة تمثلت في مديري الأقسام. بلغ عددهم (112) مديرًا، وبلغ عدد الاستبيانات الصالحة للاختبار (109)، وتم اعتماد أداة الاستبيان للقياس، واعتماد الأساليب الإحصائية، والتي تمثلت في فحص واختبار أداة قياس الدراسة، والتحليل الوصفي وتكرار البيانات، واختبار التأثير بين متغيرات البحث. وقد أظهرت أهم النتائج وجود ارتباط إيجابي ومباشر وعلاقة تأثير بين متغيرات البحث في دراستها لواقع بيئة المنظمة المدروسة، مما يفسر وجود علاقة بين الأيديولوجية التنظيمية وتحقيق سمعة تنظيمية جيدة للمنظمة المدروسة.

دراسة (Hamann et al., 2013) بعنوان:

#### Exploring the dimensions of organizational performance: A construct validity study:

تُقدم هذه الدراسة مساهمة أولية في توضيح مفهوم الأداء التنظيمي المهم، وذلك بتحديد أربعة أبعاد وإثبات صحة مؤشرات كل بُعد. وبالتالي، نُقدم أساسًا أساسيًا لقياس الأداء التنظيمي في الدراسات التجريبية المستقبلية، وفق ما جاءت به هذه الدراسة أن الأداء التنظيمي يعد عنصرًا أساسيًا في الإدارة الاستراتيجية. وقد اقترح الباحثون مؤخرًا إطارًا للأداء التنظيمي يتضمن ثلاثة أبعاد: العوائد المحاسبية، والنمو، وأداء سوق الأسهم. نختبر صحة بناء مؤشرات هذه الأبعاد من خلال فحص الموثوقية، والصلاحية المتقاربة، والصلاحية التمييزية، والصلاحية القانونية.

دراسة (Bustos.,2021): بعنوان

#### What drives sustainable organizational performance? The roles of perceived organizational support and sustainable organizational reputation:

يهدف هذا البحث إلى دراسة وتحديد العلاقة بين الدعم التنظيمي المُدرك (POS) والأداء التنظيمي المُدرك، والتأثير الوسيط للسمعة التنظيمية المستدامة (SOR). واستنادًا إلى 384 استجابة من مديري المستوى المتوسط باستخدام تصميم مسح مقطعي، اتبعنا نهجًا

استنتاجياً لاختبار الفرضيات باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية القائمة على التباين. وكشف بحثنا التجريبي أن للأداء التنظيمي المُدرك علاقة إيجابية مهمة مع الأداء التنظيمي المُدرك، وكذلك مع السمعة التنظيمية المستدامة، بينما للأداء التنظيمي المُستدامة علاقة إيجابية مهمة مع الأداء التنظيمي المُدرك. وفيما يتعلق بالتأثير الوسيط، وجدنا أن للأداء التنظيمي المُدرك علاقة وسيطة جزئياً في العلاقة الإيجابية بين الدعم التنظيمي المُدرك والأداء التنظيمي المُدرك. ونحن نعتقد اعتقاداً راسخاً أن النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة التجريبية قد تُساعد الباحثين المُهتمين في المستقبل في سعيهم لفهم العلاقة الجوهرية بين الدعم التنظيمي المُدرك والأداء التنظيمي المُستدامة في ظل وجود سمعة تنظيمية مستدامة. وعلاوة على ذلك، قد توفر مثل هذه النتائج منصة للمديرين رفيعي المستوى وغيرهم من صناعات السياسات في جهودهم الرامية إلى تحسين سمعة المنظمة واستدامتها، وهو ما سيؤدي في نهاية المطاف إلى تحقيق أداء تنظيمي مستدام من خلال الدعم التنظيمي المناسب.

دراسة (Wang et al.,2023): بعنوان

Green human resource management and job pursuit intention: mediating role of corporate social responsibility and organizational reputation:

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم ما إذا كانت ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء تشجع المرشحين المحتملين على الانضمام إلى الشركات المسؤولة بيئياً من خلال السمعة التنظيمية والمسؤولية الاجتماعية للشركات. جُمعت العينة من 402 طالباً من جامعات مختلفة في بنغلاديش باستخدام استبيان مُعد مسبقاً. وُصِح الارتباط بين المكونات الكامنة من خلال تحليل البيانات المُحصلة باستخدام طريقة المربعات الجزئية الصغرى (PLSM) لنمذجة المعادلات الهيكلية (SEM). أشارت النتائج إلى أن إدارة الموارد البشرية الخضراء لها علاقة إيجابية مع نية البحث عن عمل وسمعة المنظمة، وأن المسؤولية الاجتماعية للشركات تلعب دوراً وسيطاً مهماً في هذه العلاقة. أفاد الطلاب الذين يدرسون في جامعات بنغلاديش بأن لديهم نوايا بحث عن عمل أعلى تجاه المؤسسات التي تمارس المسؤولية البيئية. تُظهر النتائج أيضاً أن إدارة الموارد البشرية الخضراء تُعدّ مصدرًا لجذب الطلاب الخريجين للعمل في الشركات الخضراء، وسُمكن الممارسين من الجمع بين إدارة الموارد البشرية الخضراء وممارساتهم التقليدية في إدارة الموارد البشرية لتوظيف المتقدمين المؤهلين. تُقدّم النتائج رؤى قيّمة حول طبيعة إدارة الموارد البشرية الخضراء ومدى التزام الإدارة العليا بالمبادرات الخضراء في اقتصاد ناشئ مثل بنغلاديش. كما ستساعد النتائج الإدارة العليا على فهم كيفية استخدام مشاريع إدارة الموارد البشرية الخضراء لإطلاق مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات وبناء سمعة ممتازة، واستقطاب موظفين مؤهلين تأهيلاً عالياً ومسؤولين اجتماعياً لتحسين الأداء البيئي في المؤسسات. وقد يستفيد صانعو السياسات الوطنية أيضاً من مساهماتهم في تصميم سياسة إدارة الموارد البشرية الخضراء للاقتصاد. تُعدّ بنغلاديش دولةً معرضةً لتغيرات المناخ، مع ممارسة ضئيلة لإدارة الموارد البشرية الخضراء في اقتصادها، لذا ستجذب النتائج التجريبية لهذه الدراسة الباحثين والأكاديميين وممارسي إدارة الموارد البشرية لإجراء المزيد من البحوث في اقتصاد هذا المجال. وأخيراً، تُسهّم هذه الدراسة في إثراء المعرفة المتعلقة بموضوع إدارة الموارد البشرية الخضراء، الذي لا يزال ناشئاً، من خلال إظهار نتائج قيّمة تجريبياً.

2- التأيير النظري للبحث:

2-1 مفهوم الاداء التنظيمي:

يمكن التعبير عن الأداء التنظيمي بأنه وصف لمستوى الإنجاز لتنفيذ مختلف الاعمال في المنظمة، في محاولة لتطبيق رؤية ورسالة واهداف وغايات المنظمة (Tangkilisan, 2005: 175). وايضاً يعد الأداء التنظيمي هو قياس النتائج والمخرجات الفعلية لأنشطة ومهام المنظمة مقارنة بأهدافها وغاياتها، وهو يعكس إمكانية المنظمة على إدارة أعمالها بفعالية بما يساهم في تحقيق النجاح التنظيمي (Penpokai, et al, 2023: 224). لذا يعد الأداء التنظيمي للمنظمات هو أمراً ضرورياً بغض النظر عن نوع المنظمات لا غنى عنه إذا ما رغبت المنظمات بالاستمرار والازدهار، عليه، ينبغي على تلك المنظمات أن تجعل الأداء التنظيمي المتطور أسلوب عملها في ممارساتها الروتينية بشكل يومي (حسن & الشيباني، ٢٠٢١: ٤٠٤)، فقد عرف (Olan et al., 2019: 22) الاداء التنظيمي بأنه تمثيل لقدرة المنظمة على انجاز الاهداف مثل الحفاظ على مستوى كفاءة الاعمال، والاستمرار في المنافسة، والقدرة على البقاء على المدى الطويل، وأيضاً عرف الأداء التنظيمي على أنه مدى فعالية المنظمة ككل في تغطية الاحتياجات التي تحددها كل مجموعة معينة من خلال الجهود المنهجية والتطوير المستمر لقدرة المنظمة من أجل تحقيق الأهداف (Soelton, et al, 2021: 974).

## 2-2 أهمية الاداء التنظيمي

يُعد الأداء التنظيمي اختصاراً زمنياً للاستراتيجيات المتبعة من قبل المنظمات المختلفة ، فالاهتمام البارز بالأداء ونتائجه، فضلاً عن التحولات التي تجري في المنظمة بناءً على نتائج الأداء، يمكن اعتبارها مؤشرات مهمة على كفاءة الاستراتيجيات المتبعة، فعندما يكون الأداء قوياً، فإن الحاجة إلى تغييرات جذرية تكون أقل، في حين أن الأداء الضعيف يُشير إلى ضعف الاستراتيجية أو سوء التنفيذ، ولذلك يُعتبر الأداء التنظيمي المؤشر الأكثر شمولية لفاعلية المنظمات العامة، إذ يقيس الأهداف المتمثلة بالبقاء والنمو والاستدامة (Browne & Jagdev, 2007). هذا وقد اثبتت العديد من الأبحاث والدراسات الميدانية أن الأداء التنظيمي هو ظاهرة ذات أهمية كبيرة للمنظمات ومتعددة الأوجه إذ يمكن من خلال تقييم وقياس الأداء رؤية مستوى تقدم تلك المنظمات، كما يتم تبرير أداء المنظمات من خلال قدرتها على إرضاء العملاء والحفاظ عليهم فضلاً عن منحهم الامتيازات التي تجعلهم يتمسكون بالمنظمة، عليه فإن الأداء التنظيمي بشكل عام هو عملية وصف مستوى فعالية وكفاءة انجاز المهام (Chan, et al, 2024, p. 2). ومن خلال ما سبق فقد لخص (Al Amin, et al, 2023: 720-721) أهمية الاداء التنظيمي بالنقاط الاتية:

- ✓ يساعد في اتخاذ القرارات داخل المنظمة
- ✓ دائما يتم ربط الحوافز بأداء الموظفين في المنظمة، مما يؤدي إلى زيادة اهتمام الأفراد بأدائهم لوظائفهم وتحسينها
- ✓ يسهم الأداء في تحديد مدى إمكانية المنظمة في استثمار القدرات الكامنة وتوظيف الطموحات والمهارات والمعارف لدى الافراد
- ✓ يؤدي الأداء التنظيمي الفعال إلى تولد ميزة للمنظمة من خلال الإبداع في المنظمة
- ✓ يعمل الأداء التنظيمي على مساعدة القيادات العليا عن المنظمة في إيجاد نظام مكافآت وحوافز تتناسب مع مستويات الأداء المختلفة بالمنظمة
- ✓ يساعد الأداء الابداعي في تحقيق أهداف المنظمة وتحديد مدى إشباع حاجات الأفراد وأهدافه

## 2-3 أبعاد الاداء التنظيمي

بعد مراجعة الأدبيات ذات العلاقة ب (الأداء التنظيمي) تم الاعتماد على الأبعاد التي حصلت على أكبر اجماع وهي كالتالي:

✓ **الرضا الوظيفي:** يعتبر قياس رضا الموظفين أداة مهمة للأداء التنظيمي غير المالية التي تستخدمها الكثير من المنظمات، هذا المقياس يساعد في فهم مدى رضا الأفراد عن بيئة العمل والخدمات المقدمة لهم، والتي تؤثر بشكل كبير على ما يقومون به وأدائهم العام، من خلال هذا المقياس، يمكن للمنظمة معرفة نقاط القوة والضعف وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين، مما يساعد في تطوير الخطط الاستراتيجية وتعزيز بيئة العمل لتحقيق الأهداف والغايات المنشودة (Askarany, 2011: 20). هذا وقد أظهرت إحدى النتائج البحثية الشائعة أن الرضا الوظيفي يؤثر على أداء الموظف ورضاه عن الحياة وهذا الارتباط متبادل، حيث أن الأفراد الراضون عن حياتهم يميلون إلى الرضا عن وظائفهم، والأفراد الراضون عن وظائفهم يميلون إلى الرضا عن العمل (Dugguh & Dennis, 2014: 17). ومن هذا يتضح أن للرضا الوظيفي دور كبير وإيجابي في تحسين الأداء التنظيمي أي أنه عندما يكون الموظفون راضين عن وظائفهم والمنظمة تقدر أداء الأفراد فإن ذلك يزيد من تمسك هؤلاء الموظفين بوظائفهم وبذل قصارى جهدهم للوصول إلى مستوى الاداء المطلوب (Vadilla et al., 2024: 3).

✓ **الالتزام بالعمل:** يشير الالتزام بالعمل إلى الدرجة التي يتبنى بها الأفراد القيم والأهداف التنظيمية ويتمثلون معها على الوفاء بمسؤولياتهم الوظيفية، أن الايمان القوي بالقيم والمعتقدات والاستعداد لبذل الكثير من الجهد نيابة عن المنظمة، والدافع القوي في البقاء عضواً في المنظمة، يمكن أن يؤدي إلى تحفيز الموظفين على أداء أعمالهم بشكل أفضل (Hendri, 2019: 193). وفي ذات السياق يمكننا الإشارة إلى أن عندما يشعر الموظفون بأن منظماتهم تهتم بنجاحهم فإن هذا يزيد من التزامهم تجاه أعمالهم ويساعد المنظمة على تحقيق أهدافها وأهدافهم وجعلهم أكثر ولاء لها، وأيضاً فقد يشعر الافراد بالولاء والالتزام من خلال الترقيات والمكافآت واعتراف المنظمة بالعمل الذي ينجزونه وأيضاً المشاركة في صنع القرارات (Akpa, et al., 2021).

✓ **التدريب والتطوير:** إن التدريب والتطوير هما جزءان رئيسيان في تعزيز الأداء التنظيمي، ولكن ليسا الهدف النهائي بحد ذاتهما، في حين أن الهدف النهائي هو بناء منظمات عمل منتجة وفعالة، حيث يعتبر الافراد أنفسهم أصحاب مصلحة مهمين في نجاح منظماتهم، التدريب والتطوير يتم توجيههما بشكل أساسي إلى الموظفين، ولكن الفوائد النهائية تعود على المنظمة ككل، فالموظفون المدربون والمطورون هم من سيقودون الأداء التنظيمي والإنتاجية والفعالية في المنظمة (Daniel, 2018: 60). بما أن الموارد البشرية تعد العنصر النشط في المنظمة، والذي يجمع كافة المدخلات للحصول على المخرجات المطلوبة، لذا فإن الموظفين بحاجة إلى التدريب والتطوير المستمر من خلال سياسات وإجراءات التنمية المفصلة بشكل صحيح وعليه فإن عملية التنمية تعني الاستخدام المتكامل للتدريب والتطوير، وإطلاق العنان للخبرة البشرية من خلال تطوير وتدريب الموظفين بهدف تحسين الأداء (Aggu & Ogiriki, 2014: 137). وبناءً على ما سبق يمكن تعريف التدريب والتطوير بشكل عام بأنها مجموعة من البرامج المصممة لتحسين معارف ومهارات وقدرات القوى العاملة بغية الوصول إلى الصورة التوافقية المثلى بين مهاراتهم واحتياجات الوظيفة، (Vuong, 2019: 1636).

## 2-4 مفهوم السمعة التنظيمية

يعد مفهوم السمعة التنظيمية من المفاهيم المحورية لمنظمات الأعمال، التي تتطلب التفسير والاعتناء بها من قبل مختلف المنظمات وذلك لأنها تمثل إحدى موارد المنظمة القابلة للتغيير والكسر لأنها هشة، إذ تضيف السمعة التنظيمية قيمة تنافسية للمنظمة على

المستوى الاستراتيجي، وفي ظل بيئة الأعمال المضطربة، والمنافسة السريعة، دفع العديد من المنظمات بالتركيز والاهتمام على الموجودات غير الملموسة المتمثلة ( ببناء وإدارة سمعة المنظمة ) من أجل الحصول على الثقة والمصداقية في المجتمع مما يساعدها في تحقيق أهدافها والوصول الى الميزة التنافسية المستدامة (Bartikowski & Walsh, 2011: 39). هذا يعني أن سمعة المنظمة تعد من الموجودات التي لا يمكن تعويضها أو الاستغناء عنها وتوزع بشكل غير متساوٍ داخل القطاعات ومصدرها، من خلال التمايز. وعليه يمكن تعريف السمعة التنظيمية على أنها الهبة للحفاظ على المنظمة مع مرور الزمن بناءً الى مجموعة من القيم المشتركة والاستراتيجيات والسمات، والتي تحقق استدامة وتمايز المنظمة من خلال الادارة الفكرية لرأس المال (الموجودات غير الملموسة) (Zabala et al, 2005: 61). وايضاً تعرف بأنها حكم تقييمي مستقر زمنياً حول المنظمة الذي يتم تقاسمه من قبل اصحاب المصلحة المتعددين، وأنها متجذرة من التصورات الإجمالية بشأن السلوك العام، والأداء المالي، والإنجازات الأخرى للمنظمة (Helm, 2011: 657)، ومن هذا المنطلق يمكن النظر إلى السمعة التنظيمية على أنها مكون غير مرئي من الممكن يسهم ايجابيا في دعم مركز المنظمة مجتمعياً وسوقياً، سواء كانت منظمة عامة، أو خاصة، أو إنتاجية، أو خدمية (الزبيدي، ٢٠٢٥: ٧٩٧).

## 5-2 أهمية السمعة التنظيمية

أن أهمية سمعة المنظمة تعد إحدى أهم العوامل في عملية اختيار الموردين والزبائن المحتملين، ويمكن أن تضع حواجز تمنع دخول المنافسين للسوق، وتكون حماية للمنظمة في وقت الأزمات، وهي أحد اسباب رغبة أصحاب المصلحة للاستثمار في المنظمة، (Dijkmans et al, 2015: 59)، كما يرى (Tanlamai, 2010: 37) إن أهمية السمعة تكمن في عدة سمات منها، (الثقة، المصداقية، الجدارة بالثقة، المسؤولية)، وتؤدي إلى الكفاءة وفعالية، ونجاح المنتج، ونقل الضغط من منافسة الأسعار وتقلل المخاطر على الأداء المالي،

وقد اشار كل من (Feldman & Bellido, 2014)، إلى أهمية سمعة المنظمة الجيدة من خلال ما يأتي، (Feldman & Bellido, 2014: 56) -

- تحسين إدراك المستهلك لجوده المنتجات وزيادة المبيعات.
- تحسين قدره التوظيف وكذلك استبقاء العاملين المؤهلين في المنظمات.
- رفع معنويات العاملين وبالتالي الإنتاجية.
- حماية قيمه المنظمة من خلال تقليل الازمات أو الهجمات التنافسية في الاسواق.
- تساعد السمعة التنظيمية الجيدة التوسع الدولي ليس فقط من حيث تغلغل الاسواق ولكن ايضاً في اعداد وتسهيل التحالف.

## 6-2 أبعاد السمعة التنظيمية

هناك العديد من وجهات النظر حول أبعاد السمعة التنظيمية، إذ يتم تصنيف عدد منها حسب الدراسات التي تخضع لعدة آراء فلسفية، تكون نقطة انطلاق الباحثون، وفي هذا الصدد اعتمد هذا البحث على الابعاد المتمثلة ب (المسؤولية الاجتماعية، جودة الخدمة، الابداع). وقد اعتبرت هذه الأبعاد أسساً تميز الأفراد القادرين على التكيف مع التطورات الحالية، إذ يعمل كل بُعد منها على تعزيز القدرات والمهارات للأفراد العاملين من أجل العمل على تحقيق الاهداف المرسومة.

✓ **المسؤولية الاجتماعية:** أن المسؤولية الاجتماعية للمنظمات تقلل من تصاعد الصراع بين الشركات والمجتمعات المحلية إذا كانت قادرة على القضاء على الفقر والبطالة ويجاد فرص عمل وبذلك تكون المنظمة مصدراً للابتكار والميزة التنافسية، (Yuniarta & Yasa, 2020: 122). أذ تعد المسؤولية الاجتماعية استراتيجية تنظيمية، لأنها مورد داخلي مهم تسهم في تشكيل ثقافة المنظمة، وقيمها مما يؤدي إلى زيادة سمعتها التنظيمية وربحياتها (Solikhin et al., 2019: 44). وفي هذا الصدد فقد أشار (Pride & Ferrell, 2019)، أن المسؤولية الاجتماعية تعبر عن التزام المنظمة "بتعظيم تأثيرها الإيجابي، وتقليل تأثيرها السلبي على المجتمع؛ من خلال عدد من الممارسات والاعتبارات (الأخلاقية والقانونية والإنسانية والاقتصادية)، وينبغي على المنظمة تضمينها في رسالتها وممارستها واستراتيجياتها، لمجمل أنشطتها من أجل كسب الثقة، وبناء العلاقات الجيدة مع جميع أصحاب المصلحة، والتي تعد ذات ضرورة حتمية لتحسين سمعتها التنظيمية من جهة، ولنجاح الاستمرار في بيئة الأعمال من جهة أخرى، (Pride & Ferrell, 2019: 65-67).

✓ **جودة الخدمة:** أصبحت الجودة اليوم معترف بها كأداة استراتيجية لتحقيق الكفاءة التشغيلية وأداء الأعمال بشكل أفضل، (Ramya et al., 2019: 38). ولذلك تم تعريف جودة الخدمة على أنها كافة الإجراءات المرتبطة بتقديم الخدمة لتعزيز والمحافظة على قيمة المنتج، فضلاً عن ذلك فأنها تعتبر أحد ابعاد تحقيق السمعة التنظيمية، فالعالم الإداري منذ أن ظهرت بوادر الاهتمام في دراسة المنظمة ومتطلبات نجاحها (Dess et al., 2014: 76). وايضاً تعرف بأنها السرعة والاعتمادية التي تعمل من خلالها المنظمة لتوفير ما يريده زبائنها. فلا بد لجودة الخدمة أن تتطور مع الوقت، وتمثل جودة الخدمة، تقديم خدمات ذات مواصفات عالية تحقق المنظمة خلاها) التعاطف، والثقة، والاستجابة، والملموسية (التي تتناسب مع حاجات ورغبات المستفيدين المتعاملين مع المنظمة (Beteman, 2009: 15).

✓ **الابداع:** يمكن التعبير عن الابداع بأنه مجموعة من السمات أو الخصائص ذات العلاقة بالمنتجات والأفراد وعمليات التفكير، الذي يعد كمصدر واسع للميزة التنافسية التي يمكن للمنظمات الاستفادة منها للاستجابة لحالات العمل الديناميكية، فالإبداع هنا مرتبط ارتباطاً طردياً مع السمعة التنظيمية، فكلما كانت المنظمة مبدعة كلما تميزت المنظمة بالسمعة الجيدة، وعليه فالإبداع يؤدي الى ولاء المرؤوسين للانتماء والعمل ضمن هيكلية المنظمة، فضلاً عن تحقيق جاذبية الموظفين والمجتمع (Darvishmotevali et al., 2020: 2). إذ تواجه المنظمات اليوم حاجة ملحة إلى خلق أفكار جديدة ومفيدة باستمرار لأجل تطويرها الى منتجات وخدمات والعمليات والممارسات الإدارية والاستراتيجيات التنافسية (Olszak et al., 2018: 94). وايضاً يشير الابداع عن تلك الافكار والسلوكيات الجديدة التي تتبناها المنظمة سواء كانت سلع أو خدمات أو تكنولوجيا او ممارسات إدارية جديدة ويعتمد على مدى سرعة التنبؤ المنظمة لأكثر من نوع واحد من تلك الانواع، (Carayannis et al., 2015: 5).

### 3- الجانب التطبيقي

#### 3-1 ثبات المقياس (Instrument Reliability)

يُفهم مفهوم الثبات عموماً على أنه قدرة المقياس أو الأداة على إعطاء نتائج متقاربة تقريباً عند إعادة تكرار تطبيقه على مجموعة متشابهة من المبحوثين أو نفس الظروف بعد مرور فترة زمنية محددة. ويُستخدم معامل الفاكرونباخ لتقدير هذا الثبات، ويشير إلى أن قيمته ينبغي أن تكون أكبر من أو تساوي (0.70) لثُعتبر مقبولة عادةً. ومن الجدول (1) يظهر أن جميع قيم معامل الفاكرونباخ

المستخرجة تتجاوز المعيار المحدد، مما يدل على جودة جيدة للثبات. بالتالي، يمكن القول إن المقاييس المستخدمة في الدراسة تظهر ثباتاً جيداً، وبالتالي يمكن الاعتماد عليها في جمع البيانات وتحليلها بموثوقية.

جدول (1) نتائج معامل ألفا كرونباخ		
تفسير النتائج	معامل ألفا كرونباخ	متغيرات وابعاد البحث
ثبات جيد اذ يتضح ان جميع قيم معامل (الفكرونباخ) المستخرجة هي اكبر من المعيار الموضوع وعليه تعد جودة أي ان المقاييس المستخدمة في البحث لديها ثبات جيد	0.776	الرضا الوظيفي
	0.721	الالتزام بالعمل
	0.777	التدريب والتطوير
	0.824	الاداء التنظيمي
	0.777	المسؤولية الاجتماعية
	0.870	جودة الخدمة
	0.888	الابداع
	0.893	السمعة التنظيمية

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS V.26

تشير القيم في الجدول (1) إلى أن جميع الأبعاد تجاوزت الحد المقبول (0.70)، مما يدل على توافر الاتساق الداخلي للمقياس، ويؤكد صلاحيته لإجراء التحليلات الإحصائية اللاحقة.

### 2-3 وصف وتحليل (المتغير المستقل) الاداء التنظيمي:

بينت النتائج الإحصائية ان متغير الأداء التنظيمي قد حقق نسبة اتفاق بلغت (75.04%) ومستوى جيد أما نسبة عدم الاتفاق فقد بلغت (24.96%)، إذ بلغ الوسط الحسابي لها (3.752) وبالرغم من أنه لم يأت بمستوى جيد جداً إلا أنه جاء بنسبة جيدة، ويؤكد ذلك على وجود جيد للأداء التنظيمي هذا يعني أن المنظمة المبحوثة تمثل بيئة عمل جذابة للقدرات والكفاءات المبدعة وبالتالي ستكون لديها القدرة العالية على التنافس مع البيئة الخارجية والتنبؤ بالاتجاهات والتحديات المستقبلية. وكما جاءت بأحرف معياري (0.620) حيث حقق معامل الاختلاف لها (16.52). أما على صعيد الأبعاد فقد بينت النتائج ما يلي:

- تبين أن أعلى نسبة للاتفاق كانت في البعد (التدريب والتطوير)، حيث بلغت نسبة الاتفاق (77.68%)، وحل هذا البعد في المستوى (الأول) من حيث الوسط الحسابي. أما نسبة عدم الاتفاق فقد بلغت (22.32%)، وكان الوسط الحسابي لها (3.884) بانحراف (0.677). كما حققت هذه البعد معامل اختلاف بقيمة (17.44).

- تبين أن أقل نسبة للاتفاق كانت في البعد (الرضا الوظيفي)، حيث بلغت نسبة الاتفاق (70.39%)، وحل هذا البعد في المستوى (الثالث) من حيث أهميته. أما نسبة عدم الاتفاق فقد بلغت (29.61%)، وكان الوسط الحسابي لها (3.520) بانحراف (0.819). كما حققت هذه البعد معامل اختلاف بقيمة (23.28).

- جاء البعد (الالتزام بالعمل) في الترتيب (الثاني) من حيث الوسط الحسابي ضمن أبعاد الاداء التنظيمي، مما يعكس أهميته الكبيرة لدى المنظمة المبحوثة مقارنةً بالأبعاد الأخرى. كما هو مبين في الجدول (2) إذ بينت نتائج التحليل الإحصائية الوصفي لأبعاد المتغير المستقل للبحث الاداء التنظيمي والتي جاءت طبقاً إلى المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف ونسبة الاتفاق من عدمه، علاوة على ذلك، يعتمد الترتيب في الجدول التالي على كيفية تحقيق الأبعاد الثلاثة للمتغير المستقل الاداء التنظيمي التي هي كل من الرضا الوظيفي، الالتزام بالعمل، التدريب والتطوير.

جدول (2) خلاصة أبعاد متغير الاداء التنظيمي							
ت	ابعاد متغير الاداء التنظيمي	الوسط الحسابي	الانحراف	معامل الاختلاف	نسبة نسبة الاتفاق	نسبة عدم الاتفاق	ترتيب الابعاد
1	التدريب والتطوير	3.884	0.677	17.44	77.68	22.32	1
2	الالتزام بالعمل	3.852	0.655	17.00	77.04	22.96	2
3	الرضا الوظيفي	3.520	0.819	23.28	70.39	29.61	3
	متغير الاداء التنظيمي	3.752	0.620	16.52	75.04	24.96	

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS V.26

### 3-3 وصف وتحليل (المتغير التابع) السمعة التنظيمية:

بينت نتائج التحليل الاحصائية أن متغير السمعة التنظيمية قد حقق نسبة اتفاق بلغت إذ يتضح إن هذا المتغير حقق نسبة اتفاق بلغت (81.54%) ومستوى جيد أما نسبة عدم الاتفاق فقد بلغت (18.46%) إذ بلغ الوسط الحسابي لها (4.077) وبمستوى جيد بانحراف (0.543) حيث حقق معامل الاختلاف لها (13.33) ويدل ذلك على أن امتلاك المنظمة المبحوثة لنسبة جيدة من السمعة التنظيمية، وهذا بدوره سينعكس على تعزيز الرضا الوظيفي للموظفين وبالتالي سيؤدي إلى رفع الروح المعنوية لديهم، إذ يكونون على استعداد تام لبذل جهد اكبر بما يخدم مصلحة المنظمة. أما على مستوى الابعاد فق اظهرت النتائج ما يلي:

- حققت أعلى نسبة عند البعد (المسؤولية الاجتماعية) إذ بلغت (83.45%) إذ جاء بالمستوى (الثاني) من حيث أهميته أما نسبة عدم الاتفاق فقد بلغت (16.55%) إذ بلغ الوسط الحسابي لها (4.173) بأنحراف (0.593) حيث حقق معامل الاختلاف لها (14.20).

- حققت أقل نسبة عند بعد (جودة الخدمة) إذ بلغت (79.37%) إذ جاء بالمستوى (الثالث) من حيث أهميته أما نسبة عدم الاتفاق فقد بلغت (20.63%) إذ بلغ الوسط الحسابي لها (3.968) بأنحراف (0.602) حيث حقق معامل الاختلاف لها (15.17).

- جاء بعد (الابداع) في الترتيب (الأول) من حيث الاهمية ضمن أبعاد السمعة التنظيمية إذ كان أكثر اهمية لدى المنظمة قيد البحث مقارنةً بالأبعاد الأخرى. وكما هو واضح في الجدول (3) إذ بينت نتائج التحليل الإحصائية الوصفي لأبعاد المتغير التابع للبحث (السمعة التنظيمية) والتي جاءت طبقاً إلى المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف ونسبة الاتفاق من

عدمه، علاوة على ذلك، يعتمد الترتيب في الجدول التالي على كيفية تحقيق الأبعاد الثلاثة للمتغير التابع التي هي كل من الإبداع، المسؤولية الاجتماعية، جودة الخدمة.

جدول (3) خلاصة أبعاد متغير السمعة التنظيمية							
ترتي	نسبة	نسبة	معامل	الانحر	الوسط	السمعة	ت
ب	عدم	الاتفاق	الاختلاف	اف	الحساب	متغير	
الابعا	الاتفاق				ي	التنظيمية	
د							
1	18.19	81.81	14.71	0.602	4.091	الإبداع	1
3	20.63	79.37	15.17	0.602	3.968	جودة الخدمة	2
2	16.55	83.45	14.20	0.593	4.173	المسؤولية الاجتماعية	3
	18.46	81.54	13.33	0.543	4.077	متغير السمعة التنظيمية	

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS V.28

#### 3-4 اختبار الفرضية الرئيسية: يوجد تأثير معنوي للأداء التنظيمي في السمعة التنظيمية

- تشير نتائج تحليل التأثير الأداء التنظيمي في السمعة التنظيمية. قيمة (F) المستخرجة التي بلغت (66.189) تشير إلى وجود تأثير معنوي للأداء التنظيمي في السمعة التنظيمية. وفي ضوء هذه النتيجة نقبل الفرضية البديلة أي (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للأداء التنظيمي في السمعة التنظيمية)، وهذا يدل على وجود تأثير فاعل وحقيقي للأداء التنظيمي في السمعة التنظيمية، فإذا كانت المنظمة المبحوثة تتمتع بمستوى جيد من الأداء التنظيمي فإن هذا سيؤدي بها حتماً إلى تحقيق الاستقرار والنمو بعيد المدى فضلاً عن تعزيز ثقة اصحاب المصلحة بها، وعليه فإن هذا سينعكس بصورة ايجابية على المنظمة مما يسهم في تعزيز سمعتها التنظيمية في بيئة الاعمال. إذ بلغت قيمة (t) المستخرجة (8.136) تشير إلى أن تأثير المعلمة (β) هو تأثير حقيقي، حيث أن زيادة التأثير بمقدار الوحدة الواحدة سيؤدي إلى زيادة السمعة التنظيمية بنسبة (48%). وتوضح هذه النتيجة أن الاداء التنظيمي يؤثر بشكل كبير على السمعة التنظيمية، كما يلاحظ من النتيجة (R<sup>2</sup>) أن متغير الاداء التنظيمي قادر على تفسير نسبة تغييرات تصل إلى (30%) في السمعة التنظيمية.

#### جدول (4) تحليل الاثر لإبعاد الاداء التنظيمي في السمعة التنظيمية

القرار	Sig	(t)	(F)	(R <sup>2</sup> )	(R <sup>2</sup> )	ابعا متغير الاداء التنظيمي		المتغير
والتفسير				Adj				المعتمد
وجود تأثير ذو دلالة	0.000	5.742	32.973	0.174	0.179	2.758	(α)	الرضا
						0.340	(β)	الوظيفي
معنوية بين	0.000	7.832	61.343	0.284	0.289	2.360	(α)	السمعة التنظيمية

الابعاد متغير الاداء	التنظيمي في السمعة	0.000	6.601	43.574	0.219	0.224	0.446	( $\beta$ )	الالتزام بالعمل
							2.973	( $\alpha$ )	الابداع
التنظيمية	0.000	8.136	66.189	0.300	0.305	0.314	( $\beta$ )	الاداء التنظيمي	
						2.262	( $\alpha$ )		
(F) الجدولية = 3.94 // (t) الجدولية = 1.984 // حجم العينة = 153									

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستناد إلى مخرجات برنامج (SPSS V.26)

#### 4- الاستنتاجات والتوصيات

##### 4-1 الاستنتاجات

1. يتضح من النتائج الاحصائية أن الأداء التنظيمي يمثل أحد الركائز المهمة التي تسهم في بناء السمعة التنظيمية، إذ أظهرت النتائج وجود علاقة احادية الاتجاه بين المتغيرين، حيث يؤثر الأداء التنظيمي تأثيراً مباشراً في السمعة التنظيمية.
2. يمثل الرضا الوظيفي أساساً سلوكياً ونفسياً من الممكن أن يسهم في تحسين السمعة التنظيمية، وهذا يعني أن شعور الموظفين بالرضا المهني من الممكن يدفعهم إلى أن يقدموا خدمات أكثر جودةً ويجعل من سلوكهم المهني انعكاساً واضحاً للصورة الايجابية للجهاز.
3. أظهرت نتائج التحليل الاحصائي أن الالتزام بالعمل يعد مرتكزا استراتيجياً يسهم في بناء الثقة التنظيمية بشكل كبير، فكلما زاد التزام الموظفين بالمعايير ذات العلاقة بالأداء والأخلاقيات الوظيفية، تعززت المسؤولية الاجتماعية للجهاز ومصداقيته أمام أصحاب المصالح.
4. تبين النتائج أن برامج التدريب والتطوير من الممكن أن تسهم في تكوين رأس مال بشري له القدرة على الإبداع الوظيفي، مما يجعل المنظمة تكون أكثر مرونة فضلاً عن قدرتها على التكيف مع المتغيرات والحفاظ على سمعتها كمنظمة رائدة في مجالها.
5. من الممكن أن تعد جودة الخدمة مخزجاً طبيعياً لخلق نوع من التكامل بين الأبعاد الثلاثة ذات العلاقة بالأداء التنظيمي، إذ من الممكن أن يشكل الرضا والالتزام والتدريب منظومة مترابطة تؤدي إلى تحسين الأداء العام وجودة الخدمات المقدمة من قبل المنظمة المبحوثة.

6. تؤكد نتائج البحث أن السمعة التنظيمية للمنظمة قيد البحث ليست ناتجة عن حملات إعلامية أو شكلية، وإنما هي انعكاس حقيقي وواقعي لكفاءة الأداء التنظيمي داخل المنظمة، هذا يعني أن بناء السمعة التنظيمية ينبغي أن يكون من الداخل عبر السلوك التنظيمي فضلاً عن القيم الإدارية الفاعلة.

##### 4-2 التوصيات

1. تبني استراتيجية تنظيمية شاملة تهدف إلى تحسين الأداء التنظيمي فضلاً عن تركيزها على تطوير الرضا الوظيفي وتعزيز الولاء التنظيمي باعتبارها مدخلين أساسيين يسهمان بشكل ايجابي في بناء السمعة التنظيمية.
2. العمل على تصميم برامج تدريبية نوعية ومستدامة، وينبغي أن يتم الاستناد فيها إلى تحليل الاحتياجات الفعلية للموظفين، مما يؤدي ذلك الى تعزيز قدراتهم على الابداع ويدعم تنافسية الجهاز في بيئته التنظيمية.
3. ينبغي على الإدارة العليا في الجهاز أن تعمل على تطوير ثقافة الالتزام الوظيفي والمسؤولية المشتركة بين زملاء العمل، ويكون ذلك من خلال وضع آليات عادلة وشفافة لتقييم الأداء لتسهم في تحفيز أداء الموظفين وانضباطهم الوظيفي داخل بيئة العمل.
4. ينبغي على الإدارة العليا أن تركز على جودة الخدمة المقدمة، باعتبارها مؤشر أساسي في قياس السمعة التنظيمية، عبر تبسيط إجراءات العمل ومحاولة تطويرها فضلاً عن تحسين تجربة المستفيدين.
5. تبني مبادرات المسؤولية الاجتماعية والتنظيمية التي تعمل كحلقة رابطة بين مهام الجهاز ودوره التتموي، إذ أن ذلك يؤدي الى تعزيز الثقة العامة ويجسد منظومة القيم المتعلقة بالخدمة العامة.
6. تفعيل الاستثمار في الإبداع الإداري والتقني داخل المنظمة قيد البحث من خلال التركيز على دعم بيئة العمل التي من الممكن أن تحت على الأفكار الجديدة والانشطة المبتكرة من أجل الحفاظ على السمعة التنظيمية وتعزيز مكانة الجهاز بين المنظمات العامة الحكومية.

#### 5- المصادر

##### 1-5 المصادر العربية

1. زينب خليل حسن، & آلهام ناظم الشيباني. (2021). تأثير التنوع المعرفي على الأداء الأبداعي للمجموعة (دراسة تحليل لآراء عينة من جامعة واسط). مجلة واسط للعلوم الانسانية، 17(3). DOI: <https://doi.org/10.31185/wjfh.Vol20.Iss2.704>
2. صباح جابر حسين فزع الزبيدي. (2025). استخدام العلاقات العامة لمواقع التواصل الاجتماعي وأثره في تحسين سمعة المنظمة: دراسة ميدانية. مجلة واسط للعلوم الانسانية، 21(4)، 793-812. DOI: <https://doi.org/10.31185/wjfh.Vol20.Iss2.704>

##### 2-5 المصادر الاجنبية

- 1- Agqu, M. O., & Ogiriki, T. (2014). Human resource development and organizational performance in the Nigeria liquefied natural gas company limited, Bonny. J. Mgmt. & Sustainability, 4, 134.
- 2- Akpa, V. O., Asikhia, O. U., & Nneji, N. E. (2021). Organizational culture and organizational performance: A review of literature. International Journal of Advances in Engineering and Management, 3(1), 361-372.

- 3- Al Amin, R., Prahiawan, W., Ramdansyah, A. D., & Haryadi, D. (2023). Employee performance under organizational culture and transformational leadership: A mediated model. *Jurnal Mantik*, 7(2), 719-728.
- 4- Askarany, D. (2011). Factors affecting organizational performance. *Paradigms*, 5(1), 14-31.
- 5- Bartikowski, B., & Walsh, G. (2011). "Investigating mediators between corporate reputation and customer citizenship behaviors". *Journal of Business Research*, 64(1), 39-44.
- 6- Beteman, Thomas S. & Scott A. Snell, (2009), *Management Leading & Collaborating in The Competitive World*, 8th edition, McGraw – Hill / Irwin.
- 7- Bustos, E. O. (2021). Organizational reputation in the public administration: A systematic literature review. *Public Administration Review*, 81(4), 731-751.
- 8- Carayannis, E.G., Samara, E.T., & Bakouros, Y. L., (2015), "Innovation and entrepreneurship: theory policy and practice", Published by Springer, Switzerland.
- 9- Carayannis, E.G., Samara, E.T., & Bakouros, Y. L., (2015), "Innovation and entrepreneurship: theory policy and practice", Published by Springer, Switzerland.
- 10- Chan, D. W., Sarvari, H., Golestanizadeh, M., & Saka, A. (2024). Evaluating the impact of organizational learning on organizational performance through organizational innovation as a mediating variable: evidence from Iranian construction companies. *International Journal of Construction Management*, 24(9), 921-934.
- 11- Darvishmotevali, M., Altinay, L., & Köseoglu, M. A. (2020). "The link between environmental uncertainty, organizational agility, and organizational creativity in the hotel industry". *International Journal of Hospitality Management*, 87, 1-9
- 12- Dijkmans, C., Kerkhof, P. & Beukeboom, C. J., (2015), "A stage to engage: Social media use and corporate reputation", *Tourism Management*, Vol. 47, pp. 58-67
- 13- Dugguh, S. I., & Dennis, A. (2014). Job satisfaction theories: Traceability to employee performance in organizations. *IOSR journal of business and management*, 16(5), 11-18.
- 14- Feldman, P. M., Bahamonde, R. A., & Velasquez Bellido, I. (2014). A new approach for measuring corporate reputation. *Revista de Administração de Empresas*, 54(1), 53-66.
- 15- Fernandez-Gamez, M. A., Gil-Corral, A. M., & Galan-Valdivieso, F. (2015), "Corporate reputation and market value: Evidence with generalized regression neural networks", *Expert Systems with Applications*, Pp.1-8
- 16- Folan, P., Browne, J., & Jagdev, H. (2007). Performance: Its meaning and content for today's business research. *Computers in industry*, 58(7), 605-620.
- 17- Hamann, P. M., Schiemann, F., Bellora, L., & Guenther, T. W. (2013). Exploring the dimensions of organizational performance: A construct validity study. *Organizational research methods*, 16(1), 67-87.
- 18- Helm, S. (2011), "Employees' awareness of their impact on corporate reputation", *Journal of Business Research*, Vol. 64, No. 7, Pp.657-663
- 19- Hendri, N. (2019). The impact of organizational commitment on job performance.
- 20- Ibrahim, A. U., & Daniel, C. O. (2019). Impact of leadership on organisational performance. *International Journal of Business, Management and Social Research*, 6(2), 367-374.

- 21- Mikalef, P., Lemmer, K., Schaefer, C., Ylinen, M., Fjørtoft, S. O., Torvatn, H. Y., ... & Niehaves, B. (2023). Examining how AI capabilities can foster organizational performance in public organizations. *Government Information Quarterly*, 40(2), 101797.
- 22- Olan, F., Liu, S., Neaga, I., Chen, H., & Nakpodia, F. (2019). How cultural impact on knowledge sharing contributes to organizational performance: Using the fsQCA approach. *Journal of Business Research*, 94, 313-319.
- 23- Olszak, C. M., Bartuś, T., & Lorek, P. (2018). A comprehensive framework of information system design to provide organizational creativity support. *Information & Management*, 55(1), 94-108.
- 24- Penpokai, S., Vuthisophon, S., & Saengnoee, A. (2023). The causal factors that affect the organizational performance of large-size companies in Thailand through HR analytics. *Nurture*, 17(3), 223-239.
- 25- Pride, W. M., & Ferrell, O. C. (2019). *Foundations of marketing*. 8th Ed. Cengage Learning. p.67
- 26- Ramya, N., Kowsalya, A., & Dharanipriya, K. (2019). "Service quality and its dimensions. *EPRA International Journal of Research & Development*, 4(2), 38-41.
- 27- Soelton, M., Wahyono, T., Arief, H., Saratian, E. T. P., Setiady, K., Syah, T. Y. R., & Erlangga, A. (2021). Exploring Factors That Influence Organizational Performance in Non Profit Institutions at South Sulawesi–Indonesia. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 6(3), 973-981.
- 28- Solikhin, A., Lubis, T. A., & Siregar, A. P. (2019). role of corporate reputation in corporate social responsibility relations to firm performance in jambi province. In *PROCEEDING MICEB (Mulawarman International Conference On Economics and Business)* (Vol. 2, pp. 43-50.
- 29- Tangkilisan, H. N. S. (2005). *Manajemen publik*. Grasindo.
- 30- Tanlamai, Annop, (2010), Environmental Orientation, Green Management Practices and Reputation Advantage , *International Journal of Business Research* , Vol.10, No.6.
- 31- Vadilla, A. E., Fitria, D., & Wahjono, S. I. (2025). Exploring the Relationship Between Organizational Behavior and Job Satisfaction: Analysis Qualitative from PT. Mayora, TBK. *Golden Ratio of Data in Summary*, 5(3), 581-590.
- 32- Vuong, B. N., & Sid, S. (2019). The impact of human resource management practices on employee engagement and moderating role of gender and marital status: An evidence from the Vietnamese banking industry. *Management Science Letters*, 10(7), 1633–1648. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.12>.
- 33- Wang, Q., Gazi, M. A. I., Sobhani, F. A., Al Masud, A., Islam, M. A., & Akter, T. (2023). Green human resource management and job pursuit intention: mediating role of corporate social responsibility and organizational reputation. *Environmental Research Communications*, 5(7), 075001.
- 34- Yuniarta, G., Utama, M., Saskara, I., & Yasa, I. (2020). The effect of contextual factors, government, corporate social responsibility and competency on business development. *Management Science Letters*, 10(1), 121-132.
- 35- Zabala, I., Panadero, G., Gallardo, L. M., Amate, C. M., Sanchez- Galindo, M., Tena, I. & Villalba, I. (2005), "Corporate reputation in professional services firms: 'reputation management based on intellectual capital management'", *Corporate Reputation Review*, Vol.8, No. 1, pp.59-71.