

أثر الهيبة التنظيمية المدركة على الارتباط بالعمل:
الدور الوسيط للشعور بالفخر بالعضوية في المنظمة في ظل توافر الشعور
بتقدير الذات المبني على المنظمة
بالتطبيق على عينة من شركات تجارة تجزئة الأغذية بالاسكندرية - مصر

غادة عادل عطية

مدرس بقسم إدارة الأعمال

كلية التجارة - جامعة الاسكندرية

العنوان: 100 شارع الاسكندر الأكبر - الشبان المسلمين

الإسكندرية - جمهورية مصر العربية

هاتف محمول: 01006740591 (+2)

هاتف منزل: 035906125 (+2)

بريد الكتروني: Ghadaadel100_8@hotmail.com

**THE EFFECT OF PERCEIVED ORGANIZATIONAL
PRSTIGE ON WORK ENGAGEMENT:
THE MEDIATING ROLE OF PRIDE IN
ORGANIZATIONAL MEMBERSHIP
IN THE PRESENCE OF
ORGANIZATION BASED SELF – ESTEEM IN THE
FOOD RETAILING FIRMS IN ALEXANDRIA - EGYPT**

Ghada Adel Atteya

Assistant Professor

Business Administration Department

Faculty of Commerce – Alexandria University

Add.: 100 El Eskandar El Akhbar st- El Shobban el Moslemeen

Alexandria – Egypt

Mobile: (+2) 01006740591

Home: (+2) 035906125

E-mail: Ghadaadel100_8@hotmail.com

أثر الهيبة التنظيمية المدركة على الارتباط بالعمل: الدور الوسيط للشعور بالفخر بالعضوية في المنظمة في ظل توافر الشعور بتقدير الذات المبني على المنظمة بالتطبيق على عينة من شركات تجارة تجزئة الأغذية بالاسكندرية - مصر

ملخص

يقوم العاملون بتنمية مدركاتهم بشأن المنظمة ومركزها وقيمها، من خلال تقييم وجهات نظر الأطراف الخارجيين المتعاملين مع المنظمة (Carmeli, 2005)، وهو ما يطلق عليه الهيبة التنظيمية المدركة. وهي تمثل إحدى عناصر زيادة الميزة التنافسية للمنظمة، كما يترتب عليها العديد من الآثار الايجابية المتمثلة في زيادة الاتجاهات الايجابية نحو العمل، وتحسين سلوك العاملين. وعلى الرغم من قيام بعض الدراسات باختبار سلوكيات واتجاهات العاملين الايجابية المترتبة على توافر الهيبة التنظيمية المدركة، والمتمثلة في الالتزام التنظيمي والرضا عن العمل، إلا أنه ما تزال هناك حاجة لاختبار العمليات التي يمكن أن تؤثر من خلالها الهيبة التنظيمية المدركة على الارتباط بالعمل. واستناداً إلى نظريات أصحاب المصالح، والتبادل الاجتماعي، والهوية التنظيمية، اختبرت الدراسة الحالية العمليات التي يمكن أن تؤثر الهيبة التنظيمية المدركة من خلالها على الارتباط بالعمل (من خلال شعور العاملين بالفخر بالعضوية في المنظمة كوسيط)، وقامت أيضاً بالتعرف على المواقف التي يمكن أن تؤثر الهيبة التنظيمية المدركة من خلالها تأثيراً أكبر على سلوك العاملين (من خلال اختبار الدور الوسيط التفاعلي لشعور العاملين بتقدير الذات المبني على المنظمة). واعتماداً على أسلوب الانحدار بالتطبيق على عينة مكونة من 298 من العاملين الدائمين بشركات تجارة تجزئة الأغذية كبيرة الحجم بمدينة الاسكندرية، أوضحت النتائج أن شعور العاملين بالفخر بعضويتهم في المنظمة يلعب دور الوسيط الجزئي في العلاقة بين الهيبة التنظيمية المدركة وبين الارتباط بالعمل، بالإضافة إلى أن شعور العاملين بتقدير الذات المبني على المنظمة يلعب دور الوسيط التفاعلي في تقوية العلاقة الايجابية بين الهيبة التنظيمية المدركة وبين شعور العاملين بالفخر بعضويتهم في المنظمة.

الكلمات المفتاحية: الهيبة التنظيمية المدركة – الشعور بالفخر بالعضوية في المنظمة - الارتباط بالعمل
- الشعور بتقدير الذات المبني على المنظمة

THE EFFECT OF PERCEIVED ORGANIZATIONAL PRSTIGE ON WORK ENGAGEMENT: THE MEDIATING ROLE OF PRIDE IN ORGANIZATIONAL MEMBERSHIP IN THE PRESENCE OF ORGANIZATION BASED SELF – ESTEEM IN THE FOOD RETAILING FIRMS IN ALEXANDRIA - EGYPT

Abstract:

Employees develop perceptions about the position of the organization and its values, through their assessment of the outsiders' judgements and views of this organization (Carmeli, 2005). That is Perceived Organizational Prestige, which represents one of the main factors increasing the organization's competitive advantage. It also increases positive effects towards work, and improve employees' behaviors.

Despite the intensive research exploring the effects of Perceived Organizational Prestige on employees' behaviors and attitudes (such as Organizational Commitment and Job Satisfaction), yet, there is a need to investigate the mechanisms in which Perceived Organizational Perstige may affect Work Engagement.

Depending on Stakeholders, Social Exchange, and Organizational Identity theories, the study has explored the mechanisms in which Perceived Organizational Prestige may affect Work Engagement (through the mediating role of Pride in Organizational Membership). It has also investigated the situations in which Perceived Organizational Prestige may have more influence on employees' behaviors (through the moderating role of the Organization Based Self – Esteem).

Using Regression Analysis, on a sample of 298 employees, working in the Food Retailing Large firms Sector in Alexandria, the results showed that Pride in Organizational Membership partially mediated the relationship between Perceived Organizational Prestige and Work Engagement, it has also confirmed that Organization Based Self – Esteem plays the moderator role in strenghening the positive relationship between Perceived Organizational Prestige and Pride in Organizational Membership.

Key Words: Perceived Organizational Prestige – Pride in Organizational Membership – Work Engagement – Organization Based Self – Esteem.

مقدمة

تسعى المنظمات جاهدة للحفاظ على استمرارية الصورة الايجابية التي يحملها مختلف الأطراف المتعاملين معها، لما لها من آثار ايجابية تتمثل في زيادة الميزة التنافسية وتحقيق التميز في مجال الأعمال، بالإضافة إلى تحسين اتجاهات وسلوكيات العاملين بها.

ويمكن الإشارة في هذا السياق إلى اختلاف الصورة الذهنية التي تقوم الأطراف المختلفة بتكوينها بشأن المنظمة، وتتمثل في كل من الهوية التنظيمية المدركة Organizational or Perceived Organizational Identity، والسمعة التنظيمية Perceived Organizational Corporate Reputation، والهوية التنظيمية المدركة Prestige. وتعكس الصورة الأولى تقييم العاملين ومدركاتهم بشأن موقف ومكانة المنظمة (Dutton, et al., 1994)، حيث تمثل "كيفية ادراك العاملين في المنظمة" من كون "و/أو" ما هو موقفنا "كمنظمة" (Hatch & Schultz, 2002). وتعكس الصورة الثانية المعتقدات والمدركات التي يعتقدها الأطراف الخارجيون بشأن المنظمة (Dutton, et al., 1994; Carmeli, 2005; Carmeli, et al., 2006) بينما تعكس الصورة الثالثة، تقييم العاملين أنفسهم لمدركات ومعتقدات الأطراف الآخرين خارج المنظمة (مثل العملاء والموردين) بشأن هذه المنظمة، ويعني ذلك قيام العاملين بتنمية وجهات نظرهم بشأن المنظمة وقيمها، من خلال تقييم وجهات نظر الأطراف الخارجيين للمنظمة (Carmeli, 2005; Dutton, et al., 1994; Mael & Ashforth. 1992; Smidts, et al., 2001). وهو ما يطلق عليه الصورة الخارجية المفسرة Construed External Image (Dutton, et al., 1994)، أو الصورة الخارجية المدركة Perceived External Image (Smidts, et al., 2001)، أو الهوية التنظيمية المدركة Perceived Organizational Prestige (Mael & Ashforth. 1992).

وتعد الهوية التنظيمية المدركة محل اهتمام الدراسة الحالية، وهي تمثل أحد العناصر التي تساهم في زيادة قيمة المنظمة، كما يترتب عليها العديد من الآثار المتمثلة في زيادة الاتجاهات الايجابية نحو العمل، وتحسين سلوك العاملين (Dutton, et al., 1994). وتتمثل هذه الاتجاهات في التوحد التنظيمي (ie: Akgunduz & Bardakoglu, 2017; Mahajan, 2018; Mishra, et al., 2012; Smidts, et al., 2001; Yildiz, 2018)، والرضا عن العمل (ie: Tuna, et al., 2016)، والالتزام التنظيمي (ie: Herrbach, et al. 2004; Kundi, et al., 2017; Misic & Podnar, 2019)، كما تؤدي أيضا إلى تقليل نوايا العاملين لترك العمل (Helm, 2013)، وزيادة الأداء (Dhir & Shukla, 2019).

وعلى الرغم من أهمية دراسة واختبار الهيبة التنظيمية المدركة، وتوافر هذه الدراسات المتعددة التي تناولت آثارها الايجابية على بعض الاتجاهات والسلوكيات، مثل الرضا عن العمل والالتزام التنظيمي والتوحد التنظيمي، إلا أنه ما تزال هناك حاجة للتعرف على العمليات التي تؤثر الهيبة التنظيمية المدركة من خلالها على نوع آخر من اتجاهات العاملين (والمتمثل في الارتباط بالعمل Work Engagement)، من خلال ادخال بعض المتغيرات الوسيطة Mediator (والمتمثلة في شعور العاملين بالفخر بعضويتهم في المنظمة Pride in Organizational Membership)، بالإضافة إلى أهمية دراسة الظروف والمواقف التي تكون فيها الهيبة التنظيمية المدركة أكثر تأثيراً على اتجاهات وسلوكيات العاملين داخل المنظمة. ويتم ذلك من خلال دراسة تأثير بعض المتغيرات الوسيطة التفاعلية Moderator (والمتمثلة في شعور العاملين بتقدير الذات المبني على المنظمة Organization Based Self - Esteem)، على العلاقة بين الهيبة التنظيمية المدركة وبين شعور العاملين بالفخر بعضويتهم في المنظمة.

ويمكن الإشارة في هذا الصدد إلى أهمية تركيز الدراسة الحالية على اختبار العوامل التي تؤدي إلى زيادة الارتباط بالعمل Work Engagement، فهو يمثل واحداً من أهم الاتجاهات التي يشعر بها العاملون نحو عملهم، ويشير إلى "المدى الذي يكرس فيه الأفراد جهودهم لأداء أدوارهم"، كما يمثل "الحالة الوجدانية والشعورية المستمرة للفرد، والتي تدفعه نحو العمل الذي يؤديه، بالإضافة إلى إصراره ومثابرته نحو أداء عمله" (Schaufeli, et al., 2002). بالإضافة إلى آثاره الايجابية على سلوكيات واتجاهات العاملين مثل زيادة الأداء (e.g. Dhir & Shukla, 2019)، وزيادة الالتزام التنظيمي (e.g. Carmeli & Freund, 2002)، وزيادة الرضا عن العمل (e.g. Carmeli & Freund, 2002; Hoigaard, et al., 2012; Karanika – Murray, et al., 2015, Khalaf, et al., 2019; Swe & Lu, 2019)، وتقليل نية العاملين لتترك العمل (e.g. Carmeli & Freund, 2002; Hoigaard, et al., 2012; Swe & Lu, 2019)، وتقليل الاحتراق الوظيفي (Hoigaard, et al., 2012).

كما يمكن الإشارة أيضاً إلى ضرورة الاهتمام بزيادة شعور العاملين بالفخر بالعضوية في المنظمة، والنواتج الايجابية المترتبة عليه، حيث يمثل الفخر الناتج عن الانتماء لشئ معين مثل العضوية التنظيمية (Lea & Webley, 1997; Tracy & Robins, 2007)، كما يعني أيضاً شعور الفرد بالسرور الناتج عن ارتباطه بصاحب عمل معين (Bouckaert, 2001). بالإضافة إلى ضرورة الاهتمام بالدور الذي يلعبه تقدير العاملين لذاتهم والمبني على ممارسات المنظمة وتعاملاتها معهم، حيث يشير إلى شعور الفرد بقيمته الذاتية وبتقديره لذاته، ومدى جدارته وكفاءته في أداء الأدوار المنوط بها داخل المنظمة، بناء على التقدير والمعاملة التي يتلقاها من قبل المنظمة والقائمين عليها

(Korman, 1970; 1971; 1976; Pierce, et al., 1989; 1993). ويشير العاملون بتقدير الذات داخل العمل وداخل السياق التنظيمي، يتمثل أولها في أنظمة العمل داخل المنظمة، وتشتمل على تقييم مدى مهارة وكفاءة العاملين، ومدى جدارتهم بالثقة. ويتمثل الثاني في المعاملة التي يحصل عليها الفرد من الأفراد ذوي الأهمية داخل المنظمة، والتي تحدد مدى أهمية هذا الفرد ومكانته في المنظمة. بينما يتمثل العامل الثالث في خبرات النجاح (أو الفشل) التي يمر بها الفرد نفسه، حيث يقوم الفرد باعزاء السبب الرئيسي لهذا النجاح (أو الفشل).

ومن منطلق أهمية إدراك العاملين وتقييمهم لهيئة المنظمة، وأهمية التعرف على العوامل التي تؤدي إلى زيادة ارتباطهم بعملهم، تسعى الدراسة الحالية للتعرف على الآثار الإيجابية للهيبة التنظيمية المدركة على الارتباط بالعمل من خلال شعور العاملين بالفخر بعضويتهم في المنظمة (كوسيط)، وفي ظل توافر شعورهم بتقدير الذات المبني على المنظمة (كوسيط تفاعلي) في العلاقة بين الهيبة التنظيمية المدركة وبين الشعور بالفخر بالعضوية في المنظمة.

مشكلة الدراسة

تسعى المنظمات إلى تحسين كل من سمعتها، وهيبتها، وهويتها التنظيمية. وتنبع أهمية توافر الصور الذهنية الإيجابية عن المنظمة من واقع كل من أهميتها التطبيقية، وأهميتها على الجانب البحثي. فمن الناحية التطبيقية، تعد الصور الذهنية للمنظمة من أهم عوامل زيادة قيمة المنظمة، وزيادة قدرتها على استقطاب وجذب الموارد البشرية الماهرة والتميزة، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة الأداء، وتحسين السلوكيات والاتجاهات الإيجابية نحو العمل ونحو المنظمة.

ومن الناحية البحثية، ومن منطلق أهمية الهيبة التنظيمية لدى المنظمات، فقد سعى العديد من الباحثين للتعرف على أسبابها، وأثارها الإيجابية، باستخدام كل من نظرية الهوية التنظيمية (Organizational Identity Theory (Ashforth & Mael, 1989; Mael & Ashforth, 1992; Tajfel & Turner, 1986) ونظرية التبادل الاجتماعي (Social Exchange Theory، ومعيار التبادل Norm of Reciprocity (Blau, 1964; Gouldner, 1960)، ونظرية أصحاب المصالح (Carmeli, 2005; Carmeli, et al., 2006; Carmeli & Freund, 2002; Smidts et al., 2001). ويمراجعة الأدبيات السابقة، تم التوصل إلى العديد من الأسباب المؤدية إلى زيادة مدركات العاملين بشأن الهيبة التنظيمية، مثل الثقافة التنظيمية والاتصال التنظيمي (Carmeli, 2004)، ونجاح المنظمة في تحقيق الأهداف، ورؤية المنظمة، وهيبة العاملين (March

(Simon, 1958) ، بالإضافة إلى التوصل إلى العديد من الآثار الإيجابية الناتجة عن زيادة مدركات العاملين بشأن الهيبة التنظيمية، والمتمثلة في زيادة الأرباح (Carmeli, 2004)، وزيادة الرضا عن العمل، والمواطنة التنظيمية، والالتزام التنظيمي، وتقليل النوايا لترك العمل (Carmeli & Freund 2002)، وزيادة المواطنة التنظيمية، والأداء الرسمي من خلال الهوية التنظيمية كوسيط (Pekdemir & Turan, 2014)، وزيادة التوحد التنظيمي (Bartels, et al., 2007; Carmeli, 2005; Carmeli & Freund, 2002; Dutton, et al., 1994; fuller, et al., 2006; Mael & Ashforth, 1992; Smidts, et al., 2001; Yildiz, 2018)، وزيادة الاستغراق الوظيفي من خلال الالتزام التنظيمي كوسيط (Carmeli, 2005)، بالإضافة إلى أن الهيبة التنظيمية المدركة تؤثر على نوايا العاملين لترك العمل من خلال كل من الرضا عن العمل والالتزام كوسيط (Carmeli & Freund, 2009)، وأن الهيبة الخارجية المدركة تتوسط العلاقة بين المدركات بشأن الإدارة القائمة على احدى المدن وبين الالتزام التنظيمي العاطفي (Misic & Podnar, 2019)، وأن الرضا عن العمل يتوسط العلاقة بين الهيبة التنظيمية الخارجية وبين السلوك غير الجيد Deviant Workplace Behavior.

كما قامت بعض الدراسات العربية القليلة باختبار السمعة التنظيمية، فقد توصل (سعيد، عباس، 2017) إلى وجود أثر للشفافية على السمعة التنظيمية، وتوصل (الفتلاوي، 2017) إلى أن الالتزام التنظيمي يلعب دور الوسيط الجزئي بين القيادة الرشيقة وبين السمعة التنظيمية. كما قامت (الغزالي، العبادي، 2013) باختبار الصورة الذهنية الأخرى، والمتمثلة في الهيبة التنظيمية المدركة، حيث توصلنا إلى وجود علاقة ايجابية بين التوحد التنظيمي وبين الهيبة التنظيمية المدركة.

وبالنظر إلى هذه الأدبيات التي اختبرت الآثار الايجابية المترتبة على الهيبة التنظيمية المدركة، يمكن الإشارة إلى تركيزها على دراسة العلاقة بين الهيبة التنظيمية المدركة وبين العديد من الاتجاهات التنظيمية وأبرزها الالتزام التنظيمي، والرضا عن العمل. إلا أنه يمكن الإشارة في هذا السياق إلى أهمية دراسة أحد أهم أنواع الاتجاهات، والمتمثل في الارتباط بالعمل، لما له من آثار ايجابية داخل المنظمة، حيث تسعى العديد من المنظمات جاهدة للتعرف على المتغيرات التي تؤدي إلى زيادة ارتباط العاملين بعملهم. ويمكن الإشارة في هذا الصدد، إلى قيام بعض الباحثين بالتعرف على العلاقة بين الهيبة التنظيمية المدركة وبين الارتباط بالعمل، حيث توصل (Dhir & Shukla, 2019) إلى أن مدركات العاملين بشأن الهيبة التنظيمية تؤثر على الأداء من خلال ارتباطهم بالعمل. كما توصل (Gurlek & Tuna, 2019) إلى أن الهيبة التنظيمية تؤثر على الارتباط بالعمل، وأن كلا من الهيبة التنظيمية، والتوحد التنظيمي يتوسطان العلاقة

جزئيا بين المسؤولية الاجتماعية وبين الارتباط بالعمل. وتوصل (Helm, 2013) أيضا إلى أن الفخر بالعضوية في المنظمة يتوسط العلاقة بين الهيبة التنظيمية وبين النوايا لترك العمل، بالإضافة إلى أنه يؤثر أيضا على الرضا عن العمل.

وعلى الرغم من توافر هذه الدراسات، إلا أن الدراسات العربية التي تناولت الهيبة التنظيمية المدركة بالاختبار والتحليل تعد قليلة، بالإضافة إلى أنه ما تزال هناك فجوة في دراسة بعض المتغيرات الوسيطة في العلاقة بين الهيبة التنظيمية المدركة وبين الارتباط بالعمل، كما توجد فجوة أيضا في دراسة بعض المتغيرات الوسيطة التفاعلية التي تؤدي إلى تقوية العلاقة بين الهيبة التنظيمية المدركة وبين سلوكيات العاملين الايجابية المترتبة عليها.

وتتمثل أهم هذه المتغيرات الوسيطة التي تحتاج إلى المزيد من البحث والاختبار في شعور العاملين بالفخر بالعضوية في المنظمة. ويمكن الإشارة في هذا الصدد إلى أنه قد تم تناول هذا المتغير في سياقات مختلفة في بعض الدراسات السابقة، حيث تم ربطه ببعض المتغيرات مثل الأداء، والالتزام التنظيمي (Ellmers, et al., 2011)، كما تم اختبار أثر السمعة التنظيمية على الشعور بالفخر بالعضوية في المنظمة (Cable & Turban, 2003)، بينما قامت دراسة (Helm, 2013) بتناول الدور الوسيط للشعور بالفخر بالعضوية في المنظمة في العلاقة بين الهيبة التنظيمية وبين النية لترك العمل والرضا عن العمل (Helm, 2013)، كما تناولت (Yilmaz, et al., 2015) الدور الوسيط للشعور بالفخر بالعضوية في المنظمة في العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وبين الارتباط بالعمل. وعلى الرغم من توافر هذه الدراسات، إلا أنه ما تزال هناك حاجة إلى المزيد من الاختبار للعلاقة بين الشعور بالفخر بالعضوية في المنظمة وبين الارتباط بالعمل، بالإضافة إلى وجود حاجة لاختبار الدور الوسيط للشعور بالفخر بالعضوية في المنظمة في العلاقة بين الهيبة التنظيمية المدركة وبين الارتباط بالعمل.

ويعد الشعور بتقدير الذات المبني على المنظمة أيضا من أهم المتغيرات الوسيطة التفاعلية التي تحتاج إلى المزيد من الدراسة والاختبار. ومن خلال استعراض الدراسات السابقة التي قامت باختبار النتائج المترتبة على تفاعل بعض المتغيرات الوسيطة التفاعلية مع الهيبة التنظيمية المدركة، يمكن الإشارة إلى أنها قد توصلت إلى أن التفاعل بين كل من الهيبة التنظيمية والتوحد التنظيمي يؤثر على نوايا العاملين لترك العمل (Mignonac, et al., 2006)، وأن التفاعل بين كل من الهيبة التنظيمية والمركز الوظيفي Professional Status يؤثر على التوحد التنظيمي (Liu, et al., 2014). وعلى الرغم أيضا من قيام بعض الدراسات بقياس أثر التفاعل بين الشعور بتقدير الذات وبين الهيبة التنظيمية على التوحد التنظيمي (Bhattacharya, et al., 1995; Fisher & Wakefield, 1998; fuller, et al., 2006)، وقيام عدة دراسات باختبار أثر الشعور بتقدير الذات المبني

على المنظمة على الرضا عن العمل، وشعور الفرد بقدراته الذاتية، والالتزام التنظيمي (ie: Bandura, 1977; Korman,1970; Pierce, et al., 1989)، أو كوسيط بين الدعم التنظيمي المدرك وبين الالتزام التنظيمي (ie: Arshadi & Hayavi, 2013; Lee & Peccei, 2007). إلا أنه يلاحظ أيضا وجود فجوة في دراسة الدور الوسيط التفاعلي الذي يمكن أن يلعبه متغير الشعور بتقدير الذات المبني على المنظمة، مع الهيبة التنظيمية المدركة في التأثير على الشعور بالفخر بالعضوية في المنظمة.

ويستنتج مما سبق، وبعد مراجعة الأدبيات السابقة، أن الهيبة التنظيمية المدركة تعد من أهم أسباب زيادة الميزة التنافسية للمنظمة، وأنه على الرغم من أهمية دراسة الهيبة التنظيمية المدركة، وتوافر العديد من الدراسات التي تناولت آثارها الإيجابية على اتجاهات وسلوكيات العاملين (والمتمثلة في الرضا عن العمل، والالتزام التنظيمي، والأداء)، إلا أن التركيز على العمليات، وعلى المواقف التي يمكنها أن تؤدي إلى تقوية العلاقة بين الهيبة التنظيمية المدركة وبين سلوكيات واتجاهات العاملين ما يزال يحتاج إلى المزيد من الدراسة. وتحاول الدراسة الحالية المساهمة في سد هذه الفجوة في الأدبيات السابقة التي تحاول جذب انتباه المنظمات في التعرف على المزيد من الآثار الإيجابية للهيبة التنظيمية، وفي جذب انتباه الممارسين والمديرين داخل المنظمات إلى أهمية الصورة التي ينميها العاملون بشأن هيبة المنظمة.

وقد قامت الدراسة الحالية أيضا بإجراء بعض المقابلات مع مجموعة من المستقصى منهم قبل القيام بالدراسة، حيث تم طرح بعض التساؤلات بشأن رؤيتهم لآراء الأطراف الخارجيين عن المنظمة ومكانتها، وقيمتها، ومدى احساس هؤلاء العاملين بالفخر بكونهم أعضاء في هذه المنظمة تحديدا، ومدى شعورهم واحساسهم بتقديرهم لأنفسهم، ومدى اهتمامهم بعملهم، وحماسهم وسعادتهم به، وبذلهم للطاقة والجهود لأدائه بشكل جيد، بالإضافة إلى مدى شعورهم بأنهم ذوي قيمة وأهمية داخل المنظمة؛ وقد تم ذلك بغرض التعرف على آرائهم بشأن مدى توافر الهيبة التنظيمية، ومدى أهميتها في تحسين سلوكيات العاملين. واتضح من خلال هذه اللقاءات أهمية التعرف على، واختبار مدى توافر مدركات العاملين بشأن وجهات النظر الإيجابية للأطراف الآخرين خارج المنظمة (مثل العملاء والموردين) بشأن هذه المنظمة، والمتمثلة في الهيبة التنظيمية المدركة، ومدى تأثيرها على السلوكيات والاتجاهات الإيجابية للعاملين، بالإضافة إلى أهمية التعرف على أثر التفاعل بين الهيبة التنظيمية المدركة، وبين بعض المتغيرات الوسيطة التفاعلية في التأثير على هذه السلوكيات. وقد تم تدعيمها أيضا بمراجعة الدراسات السابقة، للتوصل إلى مدى توافر الفجوة البحثية لاختبار العلاقات بين متغيرات الدراسة كما سبقت الإشارة إليه.

ومن هذا المنطلق، قامت الدراسة الحالية باستخدام آليات وعمليات التبادل الاجتماعي (Blau, 1964; Gouldner, 1960)، ومدخل أصحاب المصالح (Carmeli, 2005)، ونظرية الهوية الاجتماعية (Tajfel & Turner, 1979)، بالتطبيق على عينة من الشركات كبيرة الحجم العاملة في مجال تجارة تجزئة الأغذية في مدينة الاسكندرية، لاختبار العمليات التي يمكن أن تؤثر من خلالها الهيئة التنظيمية المدركة على الارتباط بالعمل (ويتم ذلك من خلال اختبار الدور الوسيط الذي يمكن أن يلعبه شعور العاملين بالفخر بعضويتهم في المنظمة)، بالإضافة إلى اختبار المواقف والظروف التي يمكن أن تلعب من خلالها الهيئة التنظيمية المدركة دورا أكبر في تحسين سلوكيات العاملين داخل المنظمة (ويتم ذلك من خلال اختبار الدور الوسيط التفاعلي للشعور بتقدير الذات المبني على المنظمة في العلاقة بين الهيئة التنظيمية المدركة وبين شعور العاملين بالفخر بالعضوية في المنظمة)؛ ويعني ذلك أن التفاعل بين مدركات العاملين بشأن توافر الهيئة التنظيمية، وبين شعورهم بتقدير ذاتهم المبني على ممارسات المنظمة معهم من خلال خبراتهم في التعامل معها وتقديرها لهم، يمكن أن يؤدي إلى زيادة شعورهم بالفخر بعضويتهم في المنظمة.

ويمكن بناء على ما سبق عرضه، صياغة مشكلة الدراسة الحالية في التساؤلات الآتية:

1. هل تؤثر الهيئة التنظيمية المدركة على ارتباط العاملين بعملهم؟
2. هل يتوسط شعور العاملين بالفخر بالعضوية في المنظمة العلاقة بين الهيئة التنظيمية المدركة وبين ارتباط العاملين بعملهم؟
3. هل يؤثر شعور العاملين بتقدير الذات المبني على المنظمة على العلاقة بين الهيئة التنظيمية المدركة وبين الشعور بالفخر بالعضوية في المنظمة؟

هدف الدراسة

يتمثل هدف الدراسة الحالية في التعرف على العمليات التي تؤثر الهيئة التنظيمية المدركة من خلالها على ارتباط العاملين بعملهم، ويتم ذلك من خلال اختبار أثر شعور هؤلاء العاملين بالفخر بعضويتهم في المنظمة كوسيط في العلاقة بينهما. بالإضافة إلى التعرف على الظروف والمواقف التي تكون فيها الهيئة التنظيمية المدركة أكثر تأثيرا على شعور العاملين بالفخر بعضويتهم في المنظمة، ويتم ذلك من خلال اختبار الدور الوسيط التفاعلي لشعور العاملين بتقدير الذات المبني على المنظمة في العلاقة بين الهيئة التنظيمية المدركة وبين شعور العاملين بالفخر بالعضوية في المنظمة.

أهمية الدراسة

يمكن عرض كل من أهمية الدراسة الأكاديمية، والتطبيقية فيما يلي:

أولاً: الأهمية الأكاديمية

تتمثل الأهمية الأكاديمية للدراسة الحالية في محاولة الإضافة إلى حصيلة الأدبيات التي تناولت دراسة واختبار الآثار المترتبة على الهيئة التنظيمية المدركة، باستخدام نظرية الهوية الاجتماعية، ونظرية وآليات التبادل الاجتماعي، ونظرية أصحاب المصالح، والقيام بتطبيق هذه النظريات من خلال:

1. اختبار أثر الهيئة التنظيمية المدركة على ارتباط العاملين بعملهم.
2. اختبار الأثر الوسيط لشعور العاملين بالفخر بالعضوية في المنظمة في العلاقة بين الهيئة التنظيمية المدركة وبين ارتباط العاملين بعملهم.
3. اختبار أثر الوسيط التفاعلي للشعور بتقدير الذات المبني على المنظمة في العلاقة بين الهيئة التنظيمية المدركة وبين شعور العاملين بالفخر بالعضوية في المنظمة.

ثانياً: الأهمية التطبيقية

يمكن توضيح الأهمية التطبيقية للدراسة الحالية كما يلي:

1. جذب انتباه المديرين في المنظمات لأهمية الصورة الذهنية التي يشكلها أصحاب المصالح الداخليين، حيث تعد الهيئة التنظيمية المدركة ذات أهمية في تحديد اتجاهات العاملين الايجابية نحو العمل ونحو المنظمة.
2. إثارة اهتمام المديرين والقائمين على المنظمات لأهمية الفهم العميق للعوامل المؤثرة على زيادة ارتباط العاملين بعملهم. ويتم ذلك من خلال الاهتمام بتوفير الصورة الذهنية الجيدة لدى العاملين، وفهم قيمة الهيئة التنظيمية في جعل العاملين مرتبطين بعملهم.
3. جذب انتباه المنظمات لأهمية توافر شعور العاملين بالفخر بعضويتهم في المنظمة، الأمر الذي يمكن أن يساهم في جعل هؤلاء العاملين مرتبطين بعملهم بفعالية.
4. توجيه انتباه القائمين على المنظمات إلى أهمية شعور العاملين بتقديرهم لذاتهم وقيمتهم داخل المنظمة، والذي ينتج عن معاملة المنظمة لهم وممارساتها معهم، بالإضافة إلى أهمية توافر مدركاتهم الايجابية بشأن هيئة المنظمة، الأمر الذي

يمكن أن يؤدي بالتالي إلى زيادة شعور هؤلاء العاملين بالفخر بعضويتهم في المنظمة.

ويتم فيما يلي عرض الخلفية النظرية، ومراجعة الأدبيات السابقة، والفروض، وأطار الدراسة. كما يتم أيضا عرض تصميم الدراسة، والذي يشتمل على كل من العينة، وقياس المتغيرات، وأنواع وطريقة جمع البيانات، بالإضافة إلى أساليب تحليل هذه البيانات، واختبارات الصدق والثبات. يليها عرض نتائج اختبارات الفروض، ثم مناقشة هذه النتائج، وأخيرا يتم عرض التوصيات، والدراسات المستقبلية، وحدود الدراسة.

الإطار النظري ومراجعة الدراسات السابقة

تقوم الدراسة الحالية بالاعتماد على الخلفية النظرية لآليات وعمليات التبادل الاجتماعي (Blau, 1964; Gouldner, 1960)، حيث يقوم العاملون بتبادل المعاملات الجيدة مع المنظمة. كما تعتمد أيضا على نظرية أصحاب المصالح، حيث يتم دراسة الهيبة التنظيمية من خلال مدركات أصحاب المصالح الداخليين لحكم أصحاب المصالح الخارجيين وتقييمهم وتقديرهم للمنظمة ولمركزها ومكانتها (Carmeli, 2005)، بالإضافة إلى نظرية الهوية الاجتماعية (Tajfel & Turner, 1979)، حيث يربط الأفراد أنفسهم بالتصنيفات الاجتماعية المختلفة (مثل العضوية في المنظمة التي يعملون بها)، كما يتأثر العاملون نفسيا بالصورة الجيدة عن منظماتهم. وفيما يلي يتم عرض الإطار المفاهيمي والأدبيات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة، بالإضافة إلى التوصل إلى فروض الدراسة:

الهيبة التنظيمية المدركة والارتباط بالعمل

تعد زيادة الاتجاهات الايجابية، وتقليل الاتجاهات السلبية للعاملين نحو العمل ونحو المنظمة من أهم التحديات التي تواجه المديرين في المنظمات، حيث يسعى هؤلاء المديرين والقادة لتحسين سلوكيات واتجاهات العاملين الإيجابية مثل الالتزام التنظيمي، والتوحد التنظيمي، والرضا عن العمل، والارتباط بالعمل. وتهتم الدراسة الحالية باختبار العمليات التي تؤثر على أحد أنواع هذه الاتجاهات، والمتمثل في الارتباط بالعمل. ويشير (Dhir & Shukla, 2019) في هذا السياق إلى أن ارتباط العاملين بعملهم بشكل فعال يعد من أهم التحديات التي تواجهها مختلف المنظمات في عالم الأعمال المتغير. وتلعب الهيبة التنظيمية المدركة (كأحد الموارد غير الملموسة للمنظمة) دورا هاما في بناء ذلك النوع السليم من المدركات في أذهان العاملين.

وتسعى العديد من المنظمات لبناء صورة ذهنية جيدة سواء في أعين الأطراف الخارجيين أو في أعين العاملين. وتمثل الهيبة التنظيمية المدركة إحدى الصور الذهنية

التي يكونها الفرد نحو المنظمة التي يعمل بها، فهي تعكس "معتقدات ومدركات العاملين لأراء الأطراف الخارجيين (مثل العملاء والموردين) بشأن المنظمة"، كما تمثل "التقييمات التي يقوم بها العاملون لمنظمتهم، حيث يأخذون في حسابهم وجهات نظر كافة الأطراف الخارجيين المتعاملين مع المنظمة"، وهو ما يطلق عليه الصورة الخارجية المفسرة (Dutton, et al., 1994)، كما تعبر عن "تقييم المنظمة للهيئة الخاصة بها وفقا للمعلومات التي تم الحصول عليها من المصادر المختلفة"، وهو ما يطلق عليه الصورة الخارجية المدركة (Smidts, et al., 2001)، كما تشير أيضا إلى "مدركات العاملين بشأن المنظمة، والتي تنشأ نتيجة لمقارنة المنظمة التي ينتمي إليها الفرد مع المنظمات الأخرى"، وهو ما يطلق عليه الهيئة التنظيمية المدركة (Mael & Ashforth, 1992). وتهتم الهيئة التنظيمية بوجهة نظر أصحاب المصالح الداخليين، أي تقييم العاملين ومعتقداتهم بشأن كيفية قيام الأطراف الخارجيين مثل العملاء والمنافسين والموردين بالحكم على المنظمة، وتقييمهم وتقديرهم لمركزها ومكانتها، بالإضافة إلى أن الهيئة الخارجية المدركة، والصورة التنظيمية، والصورة الخارجية المفسرة، والهيئة التنظيمية المدركة تمثل كلها مفاهيم مترادفة لبعضها البعض (Carmeli, 2005). وتشير (Yildiz, 2018) أيضا إلى أن الهيئة التنظيمية تعد محددًا هامًا ومرشدًا للعاملين، كما تعد أحد عناصر المناقشة بين المنظمات، حيث تمثل "مجموع الانطباعات التي يكونها الأطراف الداخليون بشأن وجهات نظر الأطراف الخارجيين المرتبطين بالمنظمة، والنتيجة عن تعاملهم معها". ويمكن في هذا الصدد الإشارة إلى امكانية اختلاف مدركات أو معتقدات الأطراف الخارجيين عن المنظمة (السمعة التنظيمية)، عن مدركات الأطراف الداخليين بشأن وجهة نظر الأطراف الخارجيين عنها (الهيئة التنظيمية)، حيث تعتمد هذه المعتقدات والمدركات على مصادر مختلفة للمعلومات، مثل انطباعات الجماعات المرجعية، أو توصية أحد الأشخاص بالتعامل مع المنظمة، أو الدعاية عن المنظمة، أو المعلومات الداخلية والخارجية بشأن كيفية ادراك الأطراف الخارجيين لهذه المنظمة (Carmeli, 2005). ويتفق (Sungan & Yang, 2008) مع (Smidts, et al., 2001) في أن قياس الهيئة التنظيمية الخارجية يتم على المستوى الفردي، لأنها تشتمل على التقييم الذاتي، وعلى المعلومات التي حصل عليها العاملون بشأن المنظمة من المصادر الخارجية المختلفة. ولذلك، فمن الممكن أن تختلف المدركات بشأن الهيئة التنظيمية الخارجية من فرد لآخر داخل المنظمة.

ويتضح من مراجعة الأدبيات السابقة تعدد المداخل التي تم تناولها لدراسة الهيئة التنظيمية المدركة، حيث يشير (Carmeli, et al., 2006) في هذا الصدد إلى وجود مدخلين أساسيين لاختبار الهيئة التنظيمية اعتمادا على نظرية أصحاب المصالح، حيث يتم تحليل المنظمة وفقا لأصحاب المصالح الأساسيين، وهم يمثلون الأفراد أو الجماعات ذوي

الاهتمامات والعلاقات والمصالح الشرعية المتعاملين معها، والذين يؤثرون ويتأثرون بسلوكيات هذه المنظمة. ويتمثل أولهما في المدخل الذي استخدمته بعض الدراسات، والمتمثلة في الدراسات التي قدمها كل من (Mael & Ashforth, 1992; Smidts et al., 2001)، حيث يتم اختبار الهيبة التنظيمية بصورة أساسية بالنسبة لأصحاب المصالح بصفة عامة *General Outsiders*، ويعتمد على تجميع وجهات نظر كافة الأطراف الخارجيين بصفة عامة بشأن المنظمة. ويقوم المدخل الثاني باختبار الهيبة التنظيمية بالنسبة لأطراف خارجيين محددين *Particular Outsiders*، والذي استخدمته بعض الدراسات الأخرى، والمتمثلة في الدراسات التي قدمها (Carmeli, 2005; Carmeli & Freund, 2002; Smidts et al., 2001). ويساهم هذا المدخل في الفهم الأعمق لوجهة نظر هذا الطرف الخارجي بالتحديد. وعلى الرغم من المزايا التي يتمتع بها كلا المدخلين، إلا أن المدخل الأول يتجاهل الاختلافات في وجهات النظر بين أصحاب المصالح، ولا يمكنه التعرف على وجهات النظر المختلفة نحو المنظمة. بينما يركز الثاني على طرف محدد، ولا يضع في اعتباره وجهات نظر باقي الأطراف الخارجيين. وقد قام (Carmeli, et al., 2006) باستخدام مدخل بديل يعتمد أيضا على نظرية أصحاب المصالح، ويعمل على تقليل نقاط ضعف كلا المدخلين. وقد قام الباحثون باختبار الهيبة التنظيمية بالنسبة لثلاث أصحاب مصالح أساسيين (يتمثلون في العملاء والمنافسين والموردين)، حيث يمكن أن تشكل المجموعات المختلفة من أصحاب المصالح صورا وانطباعات مختلفة بشأن المنظمة، وبالتالي، فمن المتوقع أن يقوم العاملون باعزاء درجات مختلفة من الأهمية لمجموعات أصحاب المصالح المختلفين، بالإضافة إلى امكانية تأثر العاملين بشكل مختلف وفقا لاختلاف وجهات نظر كل منهم.

وتقوم الدراسة الحالية باستخدام المدخل الأول لأصحاب المصالح بصفة عامة، والذي يقوم بالتعرف على مدركات الأفراد الداخليين بشأن وجهة نظر أصحاب المصالح بصفة عامة نحو المنظمة. فعلى الرغم من أنه لا يمكنه التعرف على الاختلافات في وجهات النظر بين أصحاب المصالح المختلفين، إلا أنه يضع في اعتباره كافة وجهات النظر الخاصة بكل أصحاب المصالح، ولا يتجاهل أي طرف من هذه الأطراف، الأمر الذي يخدم أهداف البحث في التعرف على معتقدات الأفراد الداخليين واضعين في اعتبارهم كافة وجهات النظر الخاصة بأصحاب المصالح. كما تقوم أيضا باستخدام التعريفات الخاصة بالهيبة التنظيمية المدركة (Dutton, et al., 1994; Mael & Ashforth, 1992; Smidts, et al., 2001)، لخدمة أهداف الدراسة في التعرف على الآثار المترتبة على توافر الهيبة التنظيمية المدركة، والمتمثلة في الارتباط بالعمل.

ويمكن الإشارة في هذا السياق، إلى أن ارتباط العاملين بعملهم يعد واحدا من أهم الاتجاهات النفسية التي يجب الاهتمام بها واختبارها داخل المنظمات. ويمكن تفسيره في

ظل نظرية التبادل الاجتماعي، ومعيار التبادل (Blau, 1964; Gouldner, 1960)، حيث يشير (Saks, 2006) إلى أن العاملين ذوي الارتباط العالي بعملهم يمكن أن تكون لديهم علاقات عالية الجودة مع المديرين أو المنظمة. وعلى الجانب الآخر، تشير (Yilmaz, et al., 2015) إلى أن بعض العاملين أيضا نادرا ما يعملون ويؤدون أعمالهم بأقصى ما لديهم من طاقة. وكراند في هذا المجال، يعد (Kahn, 1990) أول من قدم مفهوم ارتباط العاملين بعملهم (Employee Engagement (EE)، حيث قام بتعريفه على أنه "قيام العاملين بتكريس جهودهم الجسمانية والعاطفية والوجدانية وطاقتهم لأداء أدوارهم في العمل". ويشير (Rich, et al., 2010) إلى أن الارتباط بالعمل هو عملية تجعل العاملين مستمتعين بعملهم، حيث يتواجد هؤلاء العاملين في عملهم ليس فقط جسديا، ولكنهم يساهمون أيضا في تنمية منظماتهم من خلال فعاليتهم الشخصية. كما قام (Wang, et al., 2018) بتعريف الارتباط بالعمل على أنه "الشعور بالاتصال بالعمل الذي يؤديه الفرد". وبصفة أساسية، يعد الارتباط بالعمل مقياسا للطاقة النفسية الموجهة نحو أداء المهام أو أداء أحد أدوار العمل، والتي يمكن النظر إليها بشكل أشمل على أنها "قيام الفرد باستثمار طاقته الوجدانية والعاطفية والجسمانية نحو تحقيق الأهداف التنظيمية" (Christian, et al., 2011; Shuck, et al., 2012; Yilmaz, et al., 2015).

ويمثل الارتباط أيضا الدرجة أو المدى الذي يكرس فيه الأفراد جهودهم لأداء أدوارهم، حيث يعد "الحالة الوجدانية والشعورية المستمرة للفرد، والتي تدفعه نحو العمل الذي يؤديه، بالإضافة إلى إصراره ومثابرتة نحو أداء عمله". وتتوافر ثلاثة أبعاد أساسية للارتباط بالعمل، تتمثل في كل من القوة (Strenght)، وتكريس الجهود (Dedication)، والاستيعاب (Absorption). ويوضح بعد القوة المستويات المرتفعة من المرونة الفكرية، والطاقة أثناء أداء العمل، ونية العاملين لاستثمار جهودهم في العمل، والإصرار والمثابرة حتى في مواجهة الصعوبات والمشاكل. ويوضح بعد تكريس الجهود الانغماس الشديد في العمل، والشعور بأهمية وقيمة هذا العمل، والحماس والفخر والتحدي والإلهام. كما يوضح الاستيعاب الاستغراق بشدة، والانغماس في العمل، بالإضافة إلى التركيز الكامل إلى الحد الذي يمر به الوقت بسرعة بدون أن يشعر به العاملون، بالإضافة إلى صعوبة قيام العاملين بفصل أنفسهم عن وظيفتهم (Schaufeli, et al., 2002; 2006). وعلى عكس العاملين الذين يعانون من الاحتراق الوظيفي، فإن العاملين المرتبطين بعملهم يكون لديهم احساس عالي بالطاقة، والارتباط الفعال بالأنشطة الخاصة بعملهم، كما يرون أنفسهم قادرين على التعامل جيدا مع متطلبات وظائفهم (Schaufeli, et al., 2006)، كما يشير الارتباط بالعمل أيضا إلى "الحالة الدافعية

العاطفية الايجابية لتحقيق مصلحة العمل، والتي تتصف بالقوة وتكريس الجهود والاستيعاب" (Schaufeli, 2013).

وتعتمد الدراسة الحالية على التعريف الذي قدمه (Schaufeli, et al., 2002; (Schaufeli, 2013) نظرا لإشارته للحالة الإيجابية المستمرة التي يكون عليها العاملون، والتي تدفعهم نحو القيام بأدوارهم في العمل، والارتباط به، بالإضافة إلى اشتماله على الثلاثة أبعاد الخاصة بالارتباط بالعمل. وقد أوضح (Schaufeli, et al., 2006) لاحقا في دراسته امكانية استخدام مقياس الارتباط بالعمل بشكل متكامل دون التفرقة بين الثلاثة أبعاد. وهو المقياس الذي قامت الدراسة الحالية باستخدامه.

ويمكن الإشارة إلى قيام بعض الدراسات باختبار العلاقة بين الهيبة التنظيمية المدركة وبين الارتباط بالعمل، حيث أشار (Dutton, et al., 1994) إلى أن الهيبة التنظيمية تعمل على زيادة الاتجاهات الايجابية نحو العمل. كما أشار (Herrbach, et al., 2004) إلى أن الصورة الايجابية للمنظمة تعطي ميزة تنافسية لاجتذاب والحفاظ على العملاء، واختبار أثرها على زيادة ارتباط العاملين بعملهم يجب دراسته بشكل مكثف. وقد قامت بعض الدراسات لاحقا بالتعرف على أثر الهيبة التنظيمية المدركة على الاتجاهات نحو العمل، حيث توصل (Fuller, et al, 2006; Mishra, 2013) إلى أن الصورة التنظيمية (والمتمثلة في الهيبة التنظيمية) تؤثر على سلوكيات واتجاهات العاملين المرتبطة بالعمل مثل سلوكيات المواطنة التنظيمية، من خلال كل من التوحد التنظيمي، والعضوية المدركة للمنظمة (كمتغيرين وسيطين). كما توصل (Dhir & Shukla, 2019) إلى أن مدركات العاملين بشأن الهيبة التنظيمية تؤثر على الارتباط بالعمل، بالإضافة إلى أن الارتباط بالعمل يلعب دور الوسيط في العلاقة بين الهيبة التنظيمية المدركة وبين الأداء. وتوصل (Gurlek & Tuna, 2019) أيضا إلى أن الهيبة التنظيمية تؤثر على الارتباط بالعمل، وأن كلا من الهيبة التنظيمية، والتوحد التنظيمي يتوسطان العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وبين الارتباط بالعمل بشكل جزئي.

ويلاحظ من هذه الدراسات، والتي توصلت إلى توافر العلاقة بين الهيبة التنظيمية المدركة وبين الارتباط بالعمل، قيام احداها باختبار الدور الوسيط للارتباط بالعمل بين الهيبة التنظيمية وبين الأداء (Dhir & Shukla, 2019)، بينما تناولت دراسة أخرى الدور الوسيط للهيبة التنظيمية كوسيط بين المسؤولية الاجتماعية وبين الارتباط بالعمل (Gurlek & Tuna, 2019). كما يلاحظ أيضا قيام بعض الدراسات الأخرى باختبار العلاقة بين الهيبة التنظيمية المدركة وبين سلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال الدور الوسيط لكل من التوحد التنظيمي، والعضوية المدركة للمنظمة (Fuller, et al, 2006; Mishra, 2013) بينما تحاول الدراسة الحالية بالإضافة إلى هذه الأدبيات السابقة، واختبار الأثر الاجمالي للهيبة التنظيمية المدركة على الارتباط بالعمل.

وبناء على العرض السابق، وارتكازا على نظرية أصحاب المصالح، ونظرية التبادل الاجتماعي، والأدبيات السابقة، تفترض الدراسة الحالية أن توافر المدركات الإيجابية للعاملين بشأن الهيبة التنظيمية يمكن أن يؤدي إلى تبادل هؤلاء العاملين التصرفات والاتجاهات الإيجابية مع المنظمة، والمتمثلة في زيادة ارتباطهم بالعمل. ويمكن صياغة الفرض الأول للدراسة:

الفرض الأول: من المتوقع أن تؤثر الهيبة التنظيمية المدركة تأثيرا إيجابيا على ارتباط العاملين بعملهم.

الشعور بالفخر بالعضوية في المنظمة كوسيط بين الهيبة التنظيمية المدركة والارتباط بالعمل

واعتمادا على نظريتي الهوية الاجتماعية، والتبادل الاجتماعي، تقوم الدراسة الحالية بالتعرف على العمليات التي تؤثر من خلالها الهيبة التنظيمية المدركة على الارتباط بالعمل، ويتم ذلك من خلال اختبار الدور الوسيط للشعور بالفخر بالعضوية في المنظمة في العلاقة بينهما.

أثر الهيبة التنظيمية المدركة على الشعور بالفخر بالعضوية في المنظمة

يمثل الفخر أحد أنواع العواطف والمشاعر، والتي تعد على قدر عال من الأهمية للتأثير في السلوك الاجتماعي (Helm, 2013). ويوجد نوعان من الفخر في مجال العمل، يتمثل أولهما في الفخر بالذات Personal Pride، وهو مدفوع داخليا، ويعتمد على الانجازات الشخصية مثل جودة عمل الفرد، وشعور الفرد بقيمته، وباحترام النفس وتقديرها، وينتج هذا النوع من شعور الفرد بالفخر بانجازات العمل (Bouckaert, 1997; Lea & Webley, 2001)، بينما يتمثل النوع الثاني في الفخر الجماعي Collective Pride، وينتج أساسا من العلاقات أو الانتماء لكيان معين مثل العضوية التنظيمية (Lea & Webley, 1997; Tracy & Robins, 2007)، كما يصف المتعة أو السرور الناتج عن ارتباط الفرد بكيان أو بصاحب عمل معين، حيث يؤثر شعور العاملين بالفخر بدرجة أكبر على الأداء في حالة وجود كيان أو صاحب عمل له سمعة جيدة (Bouckaert, 2001). وتهتم الدراسة الحالية بالنوع الثاني، والمتمثل في شعور العاملين بالفخر بعضويتهم في المنظمة.

وتشير (Helm, 2013) إلى إمكانية استخدام نظرية الهوية الاجتماعية لتفسير آثار مدركات العاملين بشأن الهيبة التنظيمية. وتشير هذه النظرية إلى مدركات الفرد بشأن الانتماء لجماعة معينة، حيث يقوم الفرد بتعريف نفسه بالنسبة للمنظمة التي يعمل بها & (Ashforth & Mael, 1989; Cable & Ashforth, 1989).

(Turban, 2003) أن العاملين يقومون بتشكيل بعض الأنماط اعتمادا على انطباعاتهم عن وجهات نظر الأطراف الخارجيين، حيث يميل هؤلاء الأطراف لتعريف العاملين في المنظمة بما تمثله المنظمة لهم وبمكانياتها. وبعد هذا الميل دالة لكيفية قيام الفرد بتقييم الجماعات التي ينتمي إليها، بالإضافة إلى كيفية قيام الآخرين بتقييم هذه الجماعات (Smith, et al., 2012; Tajfel & Turner, 1979).

وقد تناولت بعض الدراسات السابقة اختبار أثر الهيبة التنظيمية المدركة على الشعور بالفخر بالعضوية في المنظمة، حيث تساعد الهيبة التنظيمية بصفة أساسية في اشباع الاحتياجات الداخلية لأن يكون الفرد جزءا من كيان ذو أهمية، وجزءا من الأنشطة التي يقوم بها هذا الكيان، وأيضا لزيادة الشعور بالفخر بكونهم جزءا منه (Ashforth & Mael, 1989). وبصفة أساسية، يشعر العاملون بالفخر بالمنظمات التي ينتمون إليها عندما تكون المنظمة ذات سمعة جيدة في المجتمع، وعندما تزداد مدركاتهم بشأن الهيبة التنظيمية الجذابة، وبأن الأطراف الخارجيين يعطون قيمة للمنظمة (Dutton, et al., 1994)، بالإضافة إلى أن الصورة الخارجية الأفضل للمنظمة يمكن أن تؤدي إلى زيادة شعور الفرد بالفخر بالعضوية فيها (Smidts, et al., 2001). وأن فخر العامل يزداد كلما كان جزءا من منظمة تتمتع بسمعة خارجية جيدة، الأمر الذي يمكن أن يقوي العلاقة بين العامل وبين المنظمة (Carmeli, 2004). وأن كلا من الهيبة التنظيمية، والسمعة التنظيمية تؤثران على الاتجاهات الايجابية نحو المنظمة (والمتمثلة في الفخر بالعضوية في المنظمة) (Sungan & Yang, 2008). وعلى الجانب الآخر، توصل (Cable & Turban, 2003) إلى أن السمعة التنظيمية تؤثر على الفخر بالعضوية للمنظمة، وأن العمل لدى منظمة تتمتع بسمعة غير جيدة، يؤدي إلى الاحراج، وعدم الراحة، والتقليل من قيمة وتقدير الفرد لنفسه، بالإضافة إلى أن مدركات الأفراد الباحثين عن الوظيفة بشأن سمعة المنظمة تتوسط العلاقة بين السمعة التنظيمية وبين الفخر بالعضوية للمنظمة. كما توصلت (Helm, 2013) إلى أن الهيبة التنظيمية تؤثر ايجابيا على الفخر بالعضوية في المنظمة، بالإضافة إلى أن الفخر بالعضوية في المنظمة يتوسط العلاقة بين الهيبة التنظيمية وبين النوايا لترك العمل. وتوصلت (Yilmaz, et al., 2015) في دراسة لاحقة، استنادا على نظرية الهوية الاجتماعية، إلى أن الفخر بالعضوية في المنظمة يتوسط العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وبين الارتباط بالعمل.

وتخلص الدراسة الحالية بناء على العرض السابق، أن دراسة (Cable & Turban, 2003) قد تناولت أثر السمعة التنظيمية على الشعور بالفخر بالعضوية في المنظمة، بينما قامت دراسة (Helm, 2013) بتناول الجانب الآخر من الصور الذهنية، والتي تتمثل في الهيبة التنظيمية، وأثرها على الشعور بالفخر بالعضوية في المنظمة. بالإضافة أيضا إلى أن دراسة (Yilmaz, et al., 2015) قد تناولت العلاقة بين

المسئولية الاجتماعية وبين الارتباط بالعمل من خلال الدور الوسيط للشعور بالفخر بالعضوية في المنظمة. وترى الدراسة الحالية أنه بناء على نتائج هذه الدراسات السابقة، توجد فجوة في اختبار العلاقة بين الهيبة التنظيمية المدركة وبين الارتباط بالعمل من خلال الدور الوسيط للشعور بالفخر بالعضوية في المنظمة. ومن هذا المنطلق، تحاول الدراسة سد هذه الفجوة من خلال الاعتماد على نظرية الهوية الاجتماعية، وعمليات التبادل الاجتماعي.

أثر الشعور بالفخر بالعضوية في المنظمة على الارتباط بالعمل

وفقا لنظرية الهوية الاجتماعية، يشير (Tajfel, 2010) إلى أن العضوية في إحدى الكيانات (مثل المنظمة) تمثل مصدرا هاما للفخر والشعور بالتقدير لدى الأفراد. كما تؤكد النظرية أيضا على أن شعور العاملين بالفخر والانتماء للمنظمة يؤدي إلى زيادة الارتباط بالعمل، والشعور بالمسئولية نحوه (Tajfel & Turner, 1979). بالإضافة إلى امكانية تفسير الشعور بالفخر بالعضوية في المنظمة اعتمادا على نظرية التبادل الاجتماعي، وعلى معيار التبادل (Blau, 1964; Gouldner, 1960).

وقد قام بعض الباحثين باختبار العلاقة بين الشعور بالفخر بالعضوية في المنظمة وبين العديد من المتغيرات مثل الأداء، والالتزام التنظيمي (Ellmers, et al., 2011)، وتقليل النية لترك العمل، والرضا عن العمل (Helm, 2013). كما توصلت (Yilmaz, et al., 2015) إلى أن الشعور بالفخر بالعضوية في المنظمة يؤثر على الارتباط بالعمل. وبالإضافة إلى ذلك، يستثمر العاملون طاقاتهم في عملهم ويكونون أكثر ارتباطا بالعمل، وأكثر رضا عن العمل، عندما يدرك العاملون عضويتهم في المنظمة (Karanika- Murray, et al., 2015).

ويلاحظ من عرض هذه الدراسات السابقة أنها قد تناولت العلاقة بين الشعور بالفخر وبين بعض الأنواع الأخرى من الاتجاهات مثل الالتزام التنظيمي (Ellmers, et al., 2011)، والرضا عن العمل (Helm, 2013)، بالإضافة إلى وجود ندرة في دراسة العلاقة بين الشعور بالفخر بالعضوية في المنظمة وبين الارتباط بالعمل، حيث تحتاج إلى المزيد من الاختبار والتحليل.

واستنادا إلى نظريات الهوية الاجتماعية، والتبادل الاجتماعي، وأصحاب المصالح، والعرض السابق للدراسات، يمكن استخلاص أن الهيبة التنظيمية المدركة تؤثر تأثيرا ايجابيا على الشعور بالفخر بالعضوية في المنظمة، وأن الشعور بالفخر بالعضوية في المنظمة يؤثر تأثيرا ايجابيا على الارتباط بالعمل. وبناء عليه، تفترض الدراسة الحالية أن الشعور بالفخر بالعضوية في المنظمة يمكن أن يلعب دور الوسيط في العلاقة بين الهيبة التنظيمية المدركة وبين الارتباط بالعمل. ويمكن صياغة الفرض الثاني للدراسة:

الفرض الثاني: من المتوقع أن تؤثر الهيبة التنظيمية المدركة تأثيرا ايجابيا على ارتباط العاملين بعملهم من خلال شعور العاملين بالفخر بعضويتهم في المنظمة.

الشعور بتقدير الذات المبني على المنظمة كوسيط تفاعلي في العلاقة بين الهيبة التنظيمية المدركة وبين الشعور بالفخر بالعضوية في المنظمة

يعد مفهوم تقدير الذات أحد المتغيرات التي يمكنها أن تؤثر على أسلوب تفكير الفرد وشعوره، وبالتالي على سلوكه (Elloy & Patil, 2012). وهو يمثل تقييما عاما شاملا للقيمة الذاتية للفرد، والمدى الذي يرى فيه الفرد نفسه على أنه شخص جدير بأشباع حاجات التقدير لديه بناء على جدارته بذلك (Korman, 1970). ويؤكد (Sumanasiri, et al., 2016) على أن مفهوم الشعور بتقدير الذات المبني على المنظمة يمثل موضوعا هاما في مجال السلوك التنظيمي، ويحتاج إلى المزيد من الاختبار.

وقد قام (Korman, 1970; 1971; 1976) بتقديم مفهوم الشعور بتقدير الذات المبني على المنظمة، حيث يمثل المدى الذين يرى فيه العاملون أنفسهم على أنهم ذوي كفاءة، وأن لهم قيمة داخل منظماتهم. ويشير (Pierce, et al., 1989) أيضا إلى أنه يمثل مدركات الأفراد بشأن قيمتهم داخل المنظمة، وقاموا بتعريفه على أنه "المدى الذي يعتقد فيه الفرد بقدراته ومهاراته، بالإضافة إلى كونه ذو أهمية وذو قيمة كعضو عامل داخل المنظمة". وهو يمثل أيضا "المدى الذي يعتقد فيه العاملون في المنظمة بأنه يمكنهم اشباع احتياجاتهم من خلال مشاركتهم في أداء الأدوار داخل السياق التنظيمي". وبالتالي يعكس الشعور بتقدير الذات المبني على المنظمة القيمة الذاتية المدركة لدى الأفراد بشأن أنفسهم كأعضاء في المنظمة يتصرفون داخل السياق التنظيمي. ويؤكد (Pierce & Gardner, 2004) في هذا السياق على أن الشعور بتقدير الذات المبني على المنظمة يمثل أيضا "تقييم الفرد لقيمته الذاتية، ومدى جدارته كفرد عامل داخل المنظمة"، كما يمثل "معتقدات العاملين بشأن قدراتهم، وقيمتهم وأهميتهم كأعضاء يتصرفون بالفعالية داخل المنظمة".

ويشير (Pierce, et al., 1989; 1993) إلى أن الخبرات التي يمر بها الفرد داخل المنظمة تؤثر على مستوى الشعور لديه بتقدير الذات المبني على هذه المنظمة، وعلى الاتجاهات التي تتشكل كنتيجة لمدركاته بشأن المعاملة التي يتلقاها من المنظمة. وتدعم تلك النتيجة وجهة نظر (Korman, 1970)، حيث تؤثر البيئة التي يعمل فيها الفرد بالفعل على معتقداته بشأن قيمته في المنظمة، ولذلك، فإن تقدير الذات يمثل تقييما أوسع وأشمل، بينما يمثل الشعور بتقدير الذات المبني على المنظمة مفهوما أدق. وأكد (Kim, et al., 2015) أيضا على أن مفهوم الشعور بتقدير الذات المبني على المنظمة يعتبر أكثر دقة في التعبير عن الشعور بالتقدير والاحترام. كما يضيف (Korman, 1970; 1971; 1976) أنه يوجد ثلاثة محددات لشعور العاملين بتقدير الذات داخل العمل

وداخل السياق التنظيمي، يتمثل أولها في هياكل وأنظمة بيئة العمل، والتي تتضمن تقييمات لمهارات وجدارات وكفاءات العاملين، وبالتحديد مدى جدارتهم بالثقة. ويتمثل الثاني في المعاملة والرسائل التي يتلقاها الفرد من الأشخاص المهمين والجوهريين داخل المنظمة، والتي تحدد مدى أهمية هذا الفرد ومكانته في المنظمة. ويتمثل العامل الثالث في الخبرات المباشرة للنجاح (أو الفشل)، والتي يصاحبها الاعزاء الداخلي الذي يقوم به الفرد لنفسه، والذي يعد سببا لهذا النجاح (أو الفشل). ويشير (Chen et al., 2005) إلى أن شعور تقدير الذات المبني على المنظمة يعكس جودة العلاقة بين العاملين وبين المنظمة. ويؤكد (Arshadi & Hayavi, 2013) في هذا الصدد، على أن العلاقات والمعاملات الجيدة التي تقدمها المنظمة تساهم في زيادة شعور العاملين بمدى جدارتهم وقيمتهم داخل المنظمة، الأمر الذي يؤدي إلى وجود احساس بالالتزام لتبادل هذه المعاملات الجيدة من جانب العاملين، من خلال اظهار الاتجاهات والسلوكيات الايجابية التي تفيد المنظمة.

ويضيف (Sumanasiri, et al., 2016) أن مفهوم الشعور بالتقدير والاحترام المبني على المنظمة يعكس شعور الفرد بقدراته الذاتية بالكفاءة *Self – Efficacy*، ويؤثر بوضوح على سلوك الأفراد وعلى أدائهم في المنظمات. ويشير (Pierce, et al., 1989) في هذا السياق، إلى وجود أكثر من مستوى للشعور بتقدير الذات، مثل مستوى المهام، ومستوى وحدات العمل، ومستوى المنظمة، وأنه يمكن للباحثين اختيار التطبيق وفقا لأهداف الدراسة. وتقوم الدراسة الحالية بقياس مستوى الشعور بتقدير الذات لدى العاملين المبني على المنظمة، كما تقوم بالاعتماد على المفهوم الذي قدمه (Pierce, et al., 1989)، حيث يخدم أهداف الدراسة، ويشير إلى مدركات ومعتقدات الأفراد بشأن قيمتهم داخل المنظمة، بالإضافة إلى قدراتهم ومهاراتهم وأهميتهم كأعضاء عاملين داخل المنظمة.

وبمراجعة الدراسات السابقة، يمكن الإشارة إلى أهمية دور المتغيرات الوسيطة التفاعلية في التفاعل مع الهيئة التنظيمية المدركة للتأثير على الاتجاهات والسلوكيات الايجابية للعاملين داخل المنظمة، فقد قام (Mignonac, et al., 2006) بدراسة أثر التفاعل بين الهيئة التنظيمية وبين التوحد التنظيمي على نوايا العاملين لترك العمل، كما قام (Liu, et al., 2014) باختبار أثر التفاعل بين الهيئة التنظيمية وبين المركز الوظيفي *Professional Status* على التوحد التنظيمي.

وعلى الرغم من أهمية الدور الذي يمكن أن يلعبه متغير الشعور بتقدير الذات المبني على المنظمة كوسيط تفاعلي مع الهيئة التنظيمية المدركة للتأثير على سلوكيات العاملين، إلا أن الدراسات السابقة قد اهتمت باختباره كمتغير مستقل، أو كمتغير وسيط؛ حيث قام (Mahajan, 2018) بدراسة أثر الهيئة التنظيمية المدركة، واشباع احتياجات التقدير، ومناخ الاتصال والرضا عن العمل على التوحد التنظيمي. كما توصل (Elloy

(Patil, 2012) & إلى أن الشعور بتقدير الذات المبني على المنظمة يرتبط ارتباطاً عكسياً بالاحترام الوظيفي. وأشار (Pierce, et al., 1989) إلى أن الخبرات التي يمر بها الفرد داخل المنظمة تحدد مقدار شعوره بتقدير الذات المبني على المنظمة، الأمر الذي يؤثر بالتالي على السلوكيات والاتجاهات المرتبطة بالمنظمة، والمتمثلة في الدافعية الداخلية، والأداء، والرضا عن العمل، والالتزام التنظيمي، والرضا عن المنظمة. كما توصلت بعض الدراسات الأخرى إلى أن الشعور بتقدير الذات المبني على المنظمة يرتبط بالأداء، والمواطنة التنظيمية، والرضا عن العمل، والالتزام التنظيمي، والنوايا لترك العمل (Bowling, et al., 2010; Pierce & Gardner, 2004)، كما توصل (Gardner & Pierce, 2015) في دراسة لاحقة إلى أن الشعور بتقدير الذات المبني على المنظمة يرتبط برضا الزملاء ورضا الفريق، كما يرتبط أيضاً بالفعالية المدركة لأعضاء الفريق. ويشير (Korman, 1970) إلى أن الأفراد ذوي الشعور العالي بتقدير الذات يقومون بتنمية والمحافظة على اتجاهات العمل الإيجابية مثل الرضا عن العمل، كما يشير (Bandura, 1977) إلى أن الشعور العالي بالتقدير والاحترام يؤدي إلى زيادة شعور الفرد بقدراته الذاتية. وتوصل (Arshadi & Hayavi, 2013) إلى أن الشعور بتقدير الذات المبني على المنظمة يؤثر على الالتزام العاطفي وعلى الأداء، بالإضافة إلى أنه يتوسط العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وبين كل من الالتزام العاطفي والأداء. كما قام (Lee & Peccei, 2007) باستخدام نظرية التبادل الاجتماعي للتعرف على العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وبين الالتزام العاطفي من خلال الشعور بتقدير الذات المبني على المنظمة.

وقامت العديد من الدراسات الحديثة أيضاً بتناول متغير الشعور بتقدير الذات المبني على المنظمة بالدراسة، حيث قام (Sholikhah, et al., 2019) باختبار الدور الوسيط للشعور بتقدير الذات المبني على المنظمة بين القيادة الروحية وبين سلوك المواطنة التنظيمية، بالإضافة إلى الدور الوسيط التفاعلي للدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين القيادة الروحية وبين الشعور بتقدير الذات المبني على المنظمة. كما توصلت (Willis, et al., 2019) إلى أن التوحد الاجتماعي يمثل وسيطاً كاملاً في العلاقة بين مدركات العاملين بشأن المناخ التنظيمي، وبين الشعور بتقدير الذات. كما توصل (Bae, et al., 2019) باستخدام نظرية الهوية الاجتماعية إلى أن الشعور بتقدير الذات يتوسط العلاقة بين مبادرات المسؤولية الاجتماعية وبين النية أو الرغبة في الشراء الإلكتروني.

بينما قامت بعض الدراسات القليلة باختبار الدور الوسيط التفاعلي للشعور بالتقدير والاحترام مع المعارضة التي يبديها العاملون في تأثيرها على نوايا العاملين لترك العمل (Cenkci & Otken, 2014)، كما توصل (Bhattacharya, et al., 1995;

(Fisher & Wakefield, 1998; fuller, et al., 2006) إلى أن أهمية العلاقة بين الهيبة التنظيمية الخارجية وبين التوحد التنظيمي تزيد عندما يتواجد شعور تقدير الذات.

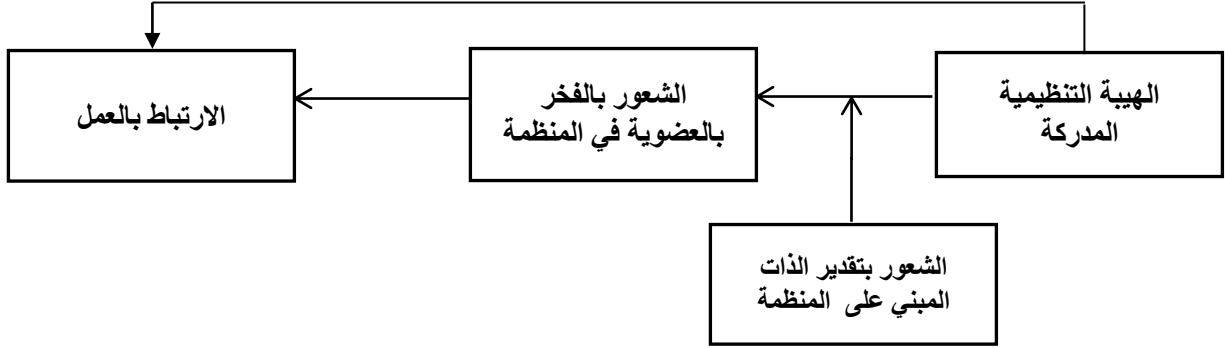
ويمكن بناء على العرض السابق للأدبيات الإشارة إلى أهمية توافر الظروف الملائمة، حيث تكون الهيبة التنظيمية المدركة أكثر تأثيراً على سلوك العاملين واتجاهاتهم الايجابية، وأنه على الرغم من توافر عدد قليل من الدراسات التي أشارت إلى أهمية التفاعل بين الشعور بتقدير الذات وبين الهيبة التنظيمية، وأثره على التوحد التنظيمي (Bhattacharya, et al., 1995; Fisher & Wakefield, 1998; fuller, et al., 2006)، وتوافر العديد من الدراسات التي تناولت الشعور بتقدير الذات المبني على المنظمة كمتغير مستقل، وأثره على الاتجاهات والسلوكيات الايجابية للعاملين مثل الرضا عن العمل، وشعور الفرد بقدراته الذاتية، والالتزام التنظيمي (ie: Bandura, 1977; Korman, 1970; Pierce, et al., 1989) أو كوسيط بين بعض المتغيرات التنظيمية (مثل الدعم التنظيمي المدرك)، وبين بعض الاتجاهات والسلوكيات الايجابية مثل الالتزام التنظيمي (ie: Arshadi & Hayavi, 2013; Lee & Peccei, 2007)، إلا أنه توجد فجوة في اختبار أثر التفاعل بين الهيبة التنظيمية المدركة وبين الشعور بتقدير الذات المبني على المنظمة، على السلوكيات الايجابية للعاملين. وتحديداً، يوجد نقص في اختبار أثر هذا التفاعل، على شعور العاملين بالفخر بالعضوية في المنظمة.

ومن هذا المنطلق، تحاول الدراسة الحالية سد هذه الفجوة من خلال اختبار أثر التفاعل بين الشعور بتقدير الذات المبني على المنظمة وبين الهيبة التنظيمية المدركة، على الشعور بالفخر بالعضوية في المنظمة. وبناء عليه، تفترض الدراسة الحالية، استناداً إلى نظرية التبادل الاجتماعي، أن زيادة الآثار الايجابية للهيبة التنظيمية المدركة على شعور العاملين بالفخر بالعضوية في المنظمة سوف يكون مشروطاً بمدى شعور العاملين بتقدير الذات المبني على المنظمة. ويمكن صياغة الفرض الثالث للدراسة:

الفرض الثالث: من المتوقع أن يؤثر الشعور بتقدير الذات المبني على المنظمة تأثيراً ايجابياً على العلاقة بين الهيبة التنظيمية المدركة وبين شعور العاملين بالفخر بعضويتهم في المنظمة

إطار الدراسة:

وبناء على العرض السابق للخلفية النظرية، والأدبيات السابقة، والفروض يمكن وضع إطار الدراسة:



شكل رقم (1): إطار الدراسة

المصدر: الباحثة

تصميم الدراسة

مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة الحالية في الشركات كبيرة الحجم العاملة بمجال تجارة تجزئة الأغذية بالإسكندرية. وتتمثل في سلاسل المتاجر الخاصة، والتي يزيد عدد العاملين بها عن 100 عامل. وتشتمل على 12 شركة، تتمثل في فتح الله جملة ماركت، وأسواق فتح الله للجملة، ومترو، وخير زمان، وزهران، وكارفور، وباندا، وأولاد رجب، وفريش فود ماركت، وكازيون، وسعودي ماركت، والرابة.

وقد وقع الاختيار على هذا القطاع، لأنه يعد من القطاعات الحيوية التي تخدم فئات كبيرة ومختلفة من العملاء الراغبين في الحصول على المنتجات بسعر مميز وبجودة عالية، كما أنه يستوعب عددا كبيرا من العمالة المتميزة، بالإضافة إلى إمكانية تحقيق الهدف من الدراسة، وإمكانية قياس متغير الهيبة التنظيمية، حيث تتمتع هذه الشركات بسمعة تنظيمية خارجية جيدة بين العملاء، وترغب الدراسة أيضا في التعرف على مدركات العاملين بشأن الهيبة التنظيمية، وقيمة هذه الشركات في أعين العاملين، من خلال تقييمهم لآراء الأطراف الخارجيين.

ويمكن الإشارة إلى أن مجتمع الدراسة الحالية يعد مجتمعا كبيرا الحجم، وقد أشار (بازرعة، 1982) في هذا الصدد إلى أن حجم العينة التي يمكن سحبها والاعتماد عليها من

المجتمع كبير الحجم يتمثل في 386 مفردة، بالإضافة إلى أنه كلما زاد حجم العينة، كلما اقترب توزيع هذه العينة من التوزيع الطبيعي. وبناء عليه، فقد قامت الدراسة الحالية بالاعتماد على حجم العينة المتمثل في 386 مفردة، الأمر الذي يساعد في تحليل البيانات احصائياً. ورغبة في زيادة حجم العينة، تم توزيع 500 قائمة استقصاء على العاملين في الشركات محل الدراسة. وتتمثل وحدة المعاينة في فروع الشركات محل الدراسة، حيث تم اختيار الفروع بشكل عشوائي لتجميع البيانات.

وتجدر الإشارة في هذا السياق إلى أن عنصر المعاينة تمثل في العاملين الدائمين بشركات "أسواق فتح الله، وخير زمان، ومترو، وكارفور". وهي الشركات التي وافقت على الاشتراك في إجراء الاستقصاء. وقد تم استبعاد العمالة الموسمية، والاقتصار على العاملين الدائمين حتى يمكن الحصول على بيانات أدق بشأن وجهة نظر هؤلاء العاملين ومعتقداتهم عن هئية المنظمة، وقيامهم بالحكم بموضوعية أكبر على آراء الأطراف الخارجيين المتعاملين مع شركاتهم بشأن قيمة الشركة ومكانتها.

وقد تمت المقابلة مع مسؤولي هذه الشركات، ومسئولي الموارد البشرية بها للحصول على اطار للمعاينة، إلا أنه قد تبين عدم امكانية الحصول على اطار متكامل للمعاينة، وعدم امكانية الحصول على عدد العاملين الدائمين بكل شركة، نظرا لرفض القائمين على هذه الشركات الافصاح عن هذه البيانات، لسريتها ومدى حيويتها بالنسبة للشركة. وعليه، فقد قامت الدراسة الحالية بتوزيع 500 قائمة بالتساوي بين الشركات الأربعة التي وافقت على المشاركة، بواقع 125 قائمة في كل شركة. وقد تم استرداد 298 قائمة سليمة مكتملة وصالحة لاختصاصها للتحليل. وبذلك تبلغ نسبة الاستجابة 59.6%.

وفيما يلي يوضح الجدول رقم (1) نسبة الاستجابة لكل شركة من هذه الشركات.

جدول رقم (1): نسب الاستجابة الخاصة بشركات العينة

الشركة	أسواق فتح الله	خير زمان	مترو	كارفور	الاجمالي
القوائم الموزعة	125	125	125	125	500
القوائم المستردة	89	63	71	75	298
نسب الاستجابة للشركات	71.2%	50.4%	56.8%	60%	59.6%

كما يشير الجدول رقم (2) إلى الأهمية النسبية لمفردات العينة، وفقا للعمر والنوع والمستوى الوظيفي كما يلي:

جدول رقم (2): مفردات العينة طبقا للعمر والنوع والمستوى الوظيفي

النسبة	العدد	الفئات العمرية
61.4	183	أقل من 30
26.8	80	من 30- أقل من 40
6.7	20	من 40- أقل من 50
4.4	13	50 فأكثر
0.7	2	قيم مفقودة
100%	298	الاجمالي
النسبة	العدد	النوع
67.5	201	ذكر
32.2	96	أنثى
0.3	1	قيم مفقودة
100%	298	الاجمالي
النسبة	العدد	المستوى الوظيفي
9.4	28	ادارة عليا
20.1	60	ادارة وسطى
64.4	192	ادارة تشغيلية
6.1	18	قيم مفقودة
100%	298	الاجمالي

قياس المتغيرات

قامت الدراسة الحالية بقياس المتغيرات اعتمادا على مقياس ليكارت. ويتكون من 5 درجات، تتراوح ما بين 1 غير موافق على الإطلاق، إلى 5 موافق تماما.

المتغير المستقل: الهيبة التنظيمية المدركة

قامت الدراسة باستخدام المقياس الذي قدمه (Mael & Ashforth, 1992)، وهو يمثل مفهوماً أحادي البعد، ويتكون من 8 عبارات. وتعتبر هذه العبارات عن معتقدات العاملين بشأن مدى تقدير الأطراف الخارجيين المتعاملين مع المنظمة لها، وحكمهم على مكانتها ومركزها، حيث يقوم العاملون بتنمية وجهات نظرهم هم أنفسهم بشأن المنظمة وقيمتها، ويقومون بتقييم وجهات نظر الأطراف الخارجيين لها. وتعد العبارات أرقام 4، 6، 7، 8 عبارات معكوسة.

المتغير الوسيط: الشعور بالفخر بالعضوية للمنظمة

قامت الدراسة باستخدام المقياس الذي قام (Cable & Turban, 2003) باستخدامه، وقد اشتمل المقياس على 3 عبارات لقياس مدى الفخر الذي يشعر به العاملون بعضويتهم في المنظمة التي يعملون بها. ولا توجد عبارات معكوسة بهذا المقياس.

المتغير التابع: الارتباط بالعمل

قامت الدراسة باستخدام المقياس الذي قام (Schaufeli, et al., 2006) بتقديره، لقياس مدى اهتمام العاملين بعملهم، ومثابرتهم واصرارهم واستثمار جهودهم، وشعورهم بأهمية وقيمة العمل، بالإضافة إلى استغراقهم في عملهم. ويتكون المقياس من 9 عبارات، ولا توجد عبارات معكوسة بهذا المقياس.

المتغير الوسيط التفاعلي: الشعور بتقدير الذات المبني على المنظمة

قامت الدراسة باستخدام المقياس الذي قدمه (Pierce, et al., 1989)، ويتكون المقياس من 10 عبارات لقياس مدى شعور العاملين بقيمتهم وأهميتهم، وشعورهم بالتقدير والاحترام لذاتهم المبني على الممارسات التي تقدمها لهم المنظمة التي يعملون بها. ولا توجد عبارات معكوسة بالمقياس.

أنواع وطريقة جمع البيانات

اعتمدت الدراسة الحالية على مصدرين للبيانات، يتمثل أولهما في البيانات الوصفية، حيث تم الاعتماد عليها كأساس لاعداد الخلفية النظرية لمتغيرات الدراسة. وهي تعتمد على نظريات أصحاب المصالح، والهوية التنظيمية، والتبادل الاجتماعي، بالإضافة إلى مراجعة الدراسات السابقة، والتوصل إلى الفجوة البحثية، وصياغة العلاقات بين هذه المتغيرات. بينما يتمثل النوع الثاني من البيانات، في البيانات الأولية، حيث قامت الدراسة باستخدام أسلوب الدراسة المسحية، اعتماداً على هذه المصادر الأولية للبيانات. وقد تم استخدام قوائم الاستقصاء كأداة لتجميع بيانات الدراسة. وتم الاعتماد أيضاً على طريقة

المقابلة الشخصية مع مديري الموارد البشرية في الشركات محل الدراسة لتوضيح الغرض من الاستقصاء، والذين قاموا بدورهم بتوزيع القوائم على المستقصى منهم، كما تم الاتصال بهم ومتابعتهم لتحديد موعد لاسترداد القوائم. وتم أيضا اجراء اختبارات الصدق والثبات حتى يمكن التأكد من مدى صلاحية هذه المقاييس في قياس المتغيرات، وتجميع البيانات.

أساليب تحليل البيانات

قامت الدراسة باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، حيث تم اجراء التحليل العاملي الاستكشافي Exploratory Factor Analysis لتحديد معاملات التحميل، وتحديد نسب التباين المفسر لعبارات المقياس لتفسير متغيرات الدراسة. كما تم استخدام أسلوب الانحدار البسيط Simple Regression، وأسلوب الانحدار لاختبار الوسيط، والوسيط التفاعلي، لاختبار الفروض، وتحليل بيانات الدراسة.

اختبارات الصدق والثبات

الصدق البنائي وثبات مقاييس الدراسة

للتعرف على مدى توافر الصدق البنائي لمقاييس الدراسة، يجب التحقق من كل الصدق التطابقي Convergent Validity، والصدق التمايزي Discriminant Validity لهذه المقاييس. وقد قامت الدراسة بالتحقق من مدى توافر الصدق التطابقي، حيث تم احتساب معاملات التحميل، بالإضافة إلى احتساب التباين المفسر للعبارات؛ ويتم استخدام نسب التباين المفسر للتحقق من ارتباط العبارات الخاصة بالمقياس بالمفهوم مراد قياسه. قامت الدراسة أيضا بالتحقق من الصدق التمايزي للمقاييس، من خلال استخدام تحليل الارتباط مع التباين المفسر، بالإضافة إلى اختبارات ثبات المقاييس باستخدام معاملات الفا للثبات.

ويمكن في هذا السياق الإشارة إلى أن الصدق التطابقي يعبر عن "المدى الذي تقوم فيه كافة بنود المقياس بقياس نفس المفهوم" (Hair, et al., 2010). ويتوافر الصدق التطابقي للمقاييس في حالة بلوغ متوسطات التباين المفسر 50% فأكثر، ومعاملات التحميل 0.4 فأكثر. وفيما يلي يتم عرض الجدول رقم (3)، لتوضيح نتائج اختبارات الصدق التطابقي، وثبات مقاييس الدراسة.

جدول رقم (3): اختبارات الصدق التطبقي وثبات مقاييس الدراسة

متغيرات الدراسة	العبارات	معاملات التحميل	متوسط التباين المفسر AVE	معامل الفا للثبات
الهيئة التنظيمية المدركة	1	0.780	72.766%	0.812
	2	0.754		
	3	0.649		
الشعور بالفخر بالعضوية في المنظمة	9	0.820	82.635%	0.895
	10	0.852		
	11	0.807		
الارتباط بالعمل	12	0.636	61.310%	0.919
	13	0.665		
	14	0.685		
	15	0.606		
	16	0.556		
	17	0.612		
	18	0.625		
	19	0.544		
الشعور بتقدير الذات المبني على المنظمة	20	0.590	58.161%	0.877
	21	0.543		
	22	0.595		
	23	0.680		
	24	0.687		
	25	0.634		
	27	0.515		
29	0.416			

يعرض الجدول رقم (3) معاملات كرونباخ الفا للثبات، والتي تستخدم لتقييم الاتساق الداخلي للمقاييس المستخدمة. وقد بلغت هذه المعاملات 0.812، 0.895، 0.919، 0.877، لمتغيرات الهيئة التنظيمية المدركة، والشعور بالفخر بالعضوية في المنظمة، والارتباط بالعمل، والشعور بتقدير الذات المبني على المنظمة على التوالي. وقد تم قبول هذه المعاملات، حيث تزيد كلها عن 0.7.

كما تشير البيانات المعروضة في الجدول رقم (3) أيضا إلى نتائج الصدق التطابقي للمقاييس، حيث تعبر معاملات تحميل العبارات عن مدى الأهمية النسبية لكل عنصر في تكوين المتغير محل القياس؛ كما توضح نتائج معاملات التحميل أيضا مدى الأهمية النسبية لهذه العبارات في تكوين كل مقياس.

وقد تمت معالجة العبارات المعكوسة (المشار إليها سابقا في مقاييس الدراسة)، من خلال عكس قيم هذه العبارات، حتى يمكن تحقيق التوافق مع باقي عبارات المقياس، كما تم أيضا حذف بعض العبارات ذات معاملات التحميل الأقل من 0.4، بالإضافة إلى حذف بعض العبارات لتحسين معاملات الفا للثبات. وتتمثل العبارات المحذوفة في العبارات أرقام 4، 5، 6، 7، 8، 26، 28، 30 بعد اختبارات الصدق والثبات.

ويمكن في هذا الصدد الإشارة إلى أن متوسط التباين المفسر يعبر عن مدى قدرة المقياس على تفسير التغير الحادث في المتغير محل القياس، وقد تم قبول المتوسطات، حيث زادت كلها عن 50%. وقد بلغت هذه المتوسطات 72.766%، 82.635%، 61.310%، 58.161% لكل من الهيئة التنظيمية المدركة، والشعور بالفخر بالعضوية في المنظمة، والارتباط بالعمل، والشعور بتقدير الذات المبني على المنظمة على التوالي.

وبناء على النتائج السابق عرضها، تحققت الدراسة من توافر كل من الصدق التطابقي وثبات المقاييس، حيث يمكن استخدام هذه المقاييس والاعتماد عليها في تجميع البيانات من المستقصى منهم.

الصدق التمايزي

قامت الدراسة أيضا بالتحقق من مدى توافر الصدق التمايزي للمقاييس. ويمكن الإشارة في هذا الصدد إلى أن الصدق التمايزي يعبر عن "مدى اختلاف أو تمايز المفاهيم عن بعضها البعض" (Hair, et al., 2010). ويتحقق الصدق التمايزي بين المتغيرات عندما يكون مربع معامل الارتباط بينهم أقل من متوسط التباين المفسر لكل متغير من المتغيرين (Fornell & Larcker, 1981). ويوضح الجدول رقم (4) مربع معاملات الارتباط (معاملات التفسير) (R^2) بين متغيرات الدراسة، ومتوسطات التباين المفسر (AVE)، بالإضافة إلى الإحصاءات الوصفية. ويمكن الاعتماد على هذه المصفوفة للتأكد من مدى توافر الصدق التمايزي بين متغيرات الدراسة.

جدول رقم (4): الاحصاء الوصفي ومصفوفة الصدق التمايزي

تقدير الذات المبني على المنظمة	الارتباط بالعمل	الشعور بالفخر بالعضوية في المنظمة	الهيئة التنظيمية المدركة	الاحصاءات الوصفية		
				المتوسطات	الانحرافات المعيارية	
0.194(**)	0.265(**)	0.278(**)	0.72766	3.9698	1.02285	الهيئة التنظيمية المدركة
0.267(**)	0.339(**)	0.82635		4.2517	0.95014	الشعور بالفخر بالعضوية في المنظمة
0.292(**)	0.61310			4.0705	0.88671	الارتباط بالعمل
0.58161				4.0369	0.83806	الشعور بتقدير الذات المبني على المنظمة

** معاملات الارتباط تعد ذات دلالة معنوية احصائياً، عند مستوى معنوية 0.01 ، N =

298

يوضح الجدول رقم (4) الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة، وتتمثل في المتوسطات والانحرافات المعيارية، كما يوضح الجدول أيضاً أن معاملات التقدير بين الهيئة التنظيمية المدركة، وبين الشعور بالفخر بالعضوية في المنظمة، والارتباط بالعمل، والشعور بتقدير الذات المبني على المنظمة تبلغ 0.194، 0.265، 0.278، على التوالي، عند مستويات دلالة مقبولة احصائياً عند مستوى معنوية 0.01، وتبلغ متوسطات التباين المفسرة 0.58161، 0.61310، 0.82635 على التوالي. ويتضح أيضاً أن معاملات التقدير بين الشعور بالفخر بالعضوية في المنظمة، وبين الارتباط بالعمل، والشعور بتقدير الذات المبني على المنظمة تبلغ 0.267، 0.339، على التوالي، عند مستويات دلالة مقبولة احصائياً عند مستوى معنوية 0.01، وتبلغ متوسطات التباين 0.58161، 0.61310 على

التوالي. كما يبلغ معامل التفسير بين الارتباط بالعمل، والشعور بتقدير الذات المبني على المنظمة 0.292 عند مستوى دلالة مقبول احصائياً عند مستوى معنوية 0.01، كما يبلغ متوسط التباين 0.58161. ويمكن من النتائج السابقة التوصل إلى أن كل معاملات التفسير أقل من متوسطات التباين، مما يعني تحقق الصدق التمايزي بين المتغيرات، الأمر الذي يعني امكانية قيام المستقصى منهم بالتمييز والتفرقة بين المفاهيم المختلفة.

نتائج الدراسة

يعرض الجدول رقم (5) نتائج اختبارات الفرضين الأول، والثاني كما يلي:

جدول رقم (5): نتائج اختبارات الفرضين الأول والثاني

مستوى الدلالة	معامل التحديد (R ²)	معامل الانحدار (بيتا)		
0.001	0.265(*)	0.446	الأثر الاجمالي	
0.001	0.399(*)	0.249	الأثر المباشر	الهيئة التنظيمية المدركة
		0.197	الأثر غير المباشر	

* المعاملات تعد ذات دلالة معنوية احصائياً، عند مستوى معنوية 0.05

وفيما يلي يتم عرض نتائج اختبارات الفروض بالتفصيل:

نتائج اختبار الفرض الأول للدراسة

يشير الجدول رقم (5) إلى الأثر الاجمالي للهيئة التنظيمية المدركة على الارتباط بالعمل، حيث أوضحت هذه النتائج أن معامل بيتا يساوي 0.446، عند مستوى دلالة تبلغ 0.001، وهو مقبول عند مستوى معنوية 0.05، وتشير هذه النتائج إلى وجود أثر معنوي ايجابي للهيئة التنظيمية المدركة على الارتباط بالعمل، الأمر الذي يعني أن زيادة الهيئة التنظيمية المدركة بمقدار وحدة معيارية، سوف يؤدي إلى زيادة الارتباط بالعمل بمقدار 0.446 وحدة معيارية.

وأشارت النتائج أيضاً إلى أن معامل التحديد (R²) قد قام بتفسير 0.265 من التباين الموجود في الارتباط بالعمل، ويعني ذلك أن 26.5% من التغيرات التي تحدث في الارتباط بالعمل يمكن تفسيرها اعتماداً على الهيئة التنظيمية المدركة. وبناء على

النتائج السابقة، يمكن قبول الفرض الأول للدراسة، والذي يشير إلى وجود أثر معنوي إيجابي للهيئة التنظيمية المدركة على ارتباط العاملين بعملهم.

نتائج اختبار الفرض الثاني للدراسة

وكما سبقت الإشارة إليه، فقد قامت الدراسة بالتحقق من الأثر الإجمالي للهيئة التنظيمية المدركة على الارتباط بالعمل عند اختبار الفرض الأول. وقد تبين توافر الأثر المعنوي الإيجابي للهيئة التنظيمية المدركة على الارتباط بالعمل، مما يعني إمكانية اختبار الدور الوسيط للشعور بالفخر بالعضوية في المنظمة.

ويمكن الإشارة إلى أنه قد تم أولاً استخدام أسلوب الانحدار البسيط للتعرف على أثر الهيئة التنظيمية المدركة على الشعور بالفخر بالعضوية في المنظمة، وأثر الشعور بالفخر بالعضوية في المنظمة على الارتباط بالعمل. وقد تم اختبار أثر الهيئة التنظيمية المدركة على الشعور بالفخر بالعضوية في المنظمة، وتوصلت النتائج إلى أن الهيئة التنظيمية المدركة تؤثر طردياً على شعور العاملين بالفخر بالعضوية في المنظمة، حيث بلغ معامل بيتا 0.490. وتشير تلك النتيجة إلى أنه كلما زادت الهيئة التنظيمية المدركة بمقدار وحدة واحدة، كلما زاد شعور العاملين بالفخر بالعضوية في المنظمة بمقدار 0.490 وحدة عند مستوى دلالة تساوي 0.001، وهو مقبول عند مستوى معنوية 0.05. وأشارت النتائج أيضاً إلى أن معامل التحديد (R^2) قام بتفسير 0.278 من التباين الموجود في شعور العاملين بالفخر بالعضوية في المنظمة، ويعني ذلك أن 27.8% من التغيرات التي تحدث في شعور العاملين بالفخر بالعضوية في المنظمة يمكن تفسيرها اعتماداً على الهيئة التنظيمية المدركة.

توصلت النتائج أيضاً إلى أن شعور العاملين بالفخر بالعضوية في المنظمة يؤثر طردياً على الارتباط بالعمل، حيث بلغ معامل بيتا 0.543. وتشير تلك النتيجة إلى أنه كلما زاد شعور العاملين بالفخر بالعضوية في المنظمة بمقدار وحدة واحدة، كلما زاد الارتباط بالعمل بمقدار 0.543 وحدة عند مستوى دلالة تساوي 0.001، وهو مقبول عند مستوى معنوية 0.05. وتوصلت النتائج أيضاً إلى أن معامل التحديد (R^2) قام بتفسير 0.339 من التباين الموجود في الارتباط بالعمل، ويعني ذلك أن 33.9% من التغيرات التي تحدث في الارتباط بالعمل يمكن تفسيرها اعتماداً على شعور العاملين بالفخر بالعضوية في المنظمة.

كما تم استخدام أسلوب الانحدار للتعرف على الدور الوسيط للشعور بالفخر بالعضوية في المنظمة في العلاقة بين الهيئة التنظيمية المدركة وبين الارتباط بالعمل. وتشير البيانات الواردة في الجدول رقم (5) أيضاً إلى توافر الأثر المباشر للهيئة التنظيمية المدركة على الارتباط بالعمل من خلال شعور العاملين بالفخر بالعضوية في المنظمة. فقد

توصلت النتائج إلى وجود علاقة معنوية ايجابية بين الهيبة التنظيمية المدركة وبين الارتباط بالعمل في ظل وجود شعور العاملين بالفخر بالعضوية في المنظمة، عند ادخال كل من المتغير المستقل والوسيط وقياس أثرهما على المتغير التابع، حيث بلغت بيتا 0.249، كما بلغ معامل التحديد 0.399، عند مستوى دلالة تساوي 0.001، وهو مقبول عند مستوى معنوية 0.05. كما أوضحت نتائج اختبارات الانحدار أن معامل بيتا الخاص بأثر المتغير الوسيط، والمتمثل في الشعور بالفخر بالعضوية في المنظمة على المتغير التابع المتمثل في الارتباط بالعمل تبلغ 0.402، كما يتضح أيضا توافر الأثر غير المباشر، حيث بلغت بيتا 0.197، وهي تمثل علاقة وسيطة جزئية Partial Mediation، حيث يتوافر الوسيط الجزئي عندما يكون الأثر الإجمالي معنويا، بالإضافة إلى معنوية الأثر المباشر، وغير المباشر (Baron & Kenny, 1986).

ويمكن بناء على النتائج السابقة قبول الفرض الثاني للدراسة، حيث أشارت هذه النتائج إلى أنه كلما زادت الهيبة التنظيمية المدركة، كلما زاد شعور العاملين بالفخر بالعضوية في المنظمة، وبالتالي سوف يزداد ارتباط هؤلاء العاملين بعملهم، أي أن الهيبة التنظيمية المدركة تؤثر تأثيرا ايجابيا على الارتباط بالعمل من خلال زيادة شعور العاملين بالفخر بالعضوية في المنظمة.

نتائج اختبار الفرض الثالث للدراسة

يشير الجدول رقم (6) إلى نتائج اختبارات الفرض الثالث كما يلي:

جدول رقم (6): نتائج اختبارات الفرض الثالث

الشعور بالفخر بالعضوية في المنظمة			معامل الانحدار (بيتا)	الشعور بتقدير الذات المبني على المنظمة
معامل التحديد (R ²)	معامل الدلالة	معامل الانحدار (بيتا)		
0.001	0.267(*)	0.586	0.073	الهيبة التنظيمية المدركة x الشعور بتقدير الذات المبني على المنظمة
0.001	0.351(*)	0.073		

* المعاملات تعد ذات دلالة معنوية احصائياً، عند مستوى معنوية 0.05

لاختبار الفرض الثالث للدراسة، قامت الدراسة أولاً باستخدام الانحدار البسيط لاختبار أثر الشعور بتقدير الذات المبني على المنظمة على شعور العاملين بالفخر بالعضوية في المنظمة. وكما يشير الجدول رقم (6)، توصلت النتائج إلى وجود أثر

معنوي لتقدير الذات المبني على المنظمة على شعور العاملين بالفخر بالعضوية في المنظمة، حيث بلغ معامل بيتا 0.586 عند مستوى دلالة 0.001، وهو مقبول عند مستوى معنوية 0.05. أي أنه كلما زاد الشعور بتقدير الذات المبني على المنظمة، كلما زاد شعور العاملين بالفخر بعضويتهم في هذه المنظمة بمقدار 0.586 وحدة معيارية. كما بلغ معامل التحديد (R^2) 0.267، ويعني ذلك، أن معامل التحديد قام بتفسير % 26.7 من التغيرات التي تحدث في شعور العاملين بالفخر بالعضوية في المنظمة؛ أي أن % 26.7 من التغيرات التي تحدث في شعور العاملين بالفخر بالعضوية في المنظمة يمكن تفسيرها بناء على الشعور بتقدير الذات المبني على المنظمة.

وباستخدام أسلوب الانحدار لاختبار الوسيط التفاعلي، تم أيضا اختبار أثر التفاعل بين الهيبة التنظيمية المدركة، وبين الشعور بتقدير الذات المبني على المنظمة، على شعور العاملين بالفخر بالعضوية في المنظمة. وأشارت النتائج وفقا للجدول رقم (6)، إلى وجود أثر معنوي ايجابي للتفاعل بين الهيبة التنظيمية المدركة، وبين الشعور بتقدير الذات المبني على المنظمة على شعور العاملين بالفخر بالعضوية في المنظمة. فقد بلغ معامل بيتا 0.073 عند مستوى دلالة 0.001، وهو مقبول عند مستوى معنوية 0.05. وأشارت النتائج أيضا أن معامل التحديد (R^2) قام بتفسير 0.351 من التباين الموجود في شعور العاملين بالفخر بالعضوية في المنظمة، ويعني ذلك أن 35.1% من التغيرات التي تحدث في شعور العاملين بالفخر بالعضوية في المنظمة يمكن تفسيرها اعتمادا على التفاعل بين الهيبة التنظيمية المدركة وبين الشعور بتقدير الذات المبني على المنظمة.

ويمكن من العرض السابق، التوصل إلى قبول الفرض الثالث للدراسة، والذي يشير إلى أن الشعور بتقدير الذات المبني على المنظمة يمثل وسيطاً تفاعلياً بين الهيبة التنظيمية المدركة وبين شعور العاملين بالفخر بالعضوية في المنظمة، حيث يكون الأثر الايجابي للهيبة التنظيمية المدركة على شعور العاملين بالفخر بالعضوية في المنظمة أقوى عندما يشعر العاملون بتقدير الذات المبني على المنظمة؛ الأمر الذي يعني صحة الفرض الثالث للدراسة.

مناقشة نتائج اختبارات فروض الدراسة

يمكن بناء على العرض السابق للنتائج، الإشارة إلى قبول فروض الدراسة. واعتمادا على الخلفية النظرية لنظرية وآليات التبادل الاجتماعي، ونظرية الهوية الاجتماعية، ونظرية أصحاب المصالح، توصلت هذه النتائج إلى أن الهيبة التنظيمية المدركة تؤثر على الارتباط بالعمل من خلال زيادة شعور العاملين بالفخر بالعضوية في المنظمة. كما توصلت أيضا إلى أن الهيبة التنظيمية المدركة تؤثر تأثيرا ايجابيا على شعور العاملين بالفخر بالعضوية في المنظمة بدرجة أكبر في حالة شعور هؤلاء العاملين

بتقديرهم لذاتهم المبني على المنظمة. ويمكن عرض مناقشة نتائج اختبارات الفروض بالتفصيل في الجزء التالي:

مناقشة نتائج اختبار الفرض الأول للدراسة

تناولت العديد من الدراسات السابقة اختبار النتائج الايجابية المترتبة على توافر الهيبة التنظيمية المدركة، والمتمثلة في زيادة الاتجاهات الايجابية نحو العمل، وتحسين سلوك العاملين داخل المنظمة (Dutton, et al., 1994). والتوحد التنظيمي (ie: Akgunduz & Bardakoglu, 2017; Mahajan, 2018; Mishra, et al., 2012; Smidts, et al., 2001; Yildiz, 2018) (ie: Tuna, والرضا عن العمل، 2012; Herrbach, et al. 2004; Kundi, et al., 2016) (ie: Dhir & Shukla, 2019) Misic & Podnar, 2017; وزيادة الأداء (Dhir & Shukla, 2019)، وتقليل نوايا العاملين لترك العمل (Helm, 2013).

وقد هدفت الدراسة الحالية إلى محاولة سد الفجوة في الدراسات السابقة بشأن الارتباط بالعمل، وقامت بالتعرف على الأثر الاجمالي للهيبة التنظيمية المدركة على الارتباط بالعمل. وأشارت النتائج في هذا الصدد إلى قبول الفرض الأول، حيث توصلت إلى أن الهيبة التنظيمية المدركة تؤثر تأثيرا ايجابيا على الارتباط بالعمل. وتتفق تلك النتيجة مع الأدبيات السابقة التي أشارت إلى توافر العلاقة الايجابية بينهما، حيث يعد الارتباط بالعمل مؤشرا على جودة آليات التبادل الاجتماعي بين العاملين وبين المنظمة، وتكون العلاقة الايجابية أقوى في ظل تبادل المعاملات الجيدة بينهما. ويعني ذلك أنه كلما زادت الهيبة التنظيمية المدركة لدى العاملين، كلما شعر العاملون بأنهم ملزمون بتبادل هذه العلاقات الجيدة مع المنظمة، والمتمثلة في زيادة الارتباط بالعمل. فقد تم التوصل إلى أن الهيبة التنظيمية تعمل على زيادة الاتجاهات الايجابية نحو العمل، كما تؤثر على نوايا وسلوك العاملين (Dutton, et al., 1994)، وأن الصورة الايجابية للمنظمة تعطي ميزة تنافسية لاجتذاب والحفاظ على العملاء، كما تؤثر على زيادة ارتباط العاملين بعملهم (Herrbach, et al., 2004)، وأن مدركات العاملين بشأن الهيبة التنظيمية تؤثر على الارتباط بالعمل (Dhir & Shukla, 2019; Gurlek & Tuna, 2019).

وتفسر هذه النتيجة أهمية الدور الذي تلعبه الهيبة التنظيمية المدركة في تحسين اتجاهات العاملين، فكلما زادت معتقدات ومدركات العاملين بشأن وجهة النظر الايجابية لأطراف الخارجيين نحو المنظمة، ومدى تقديرهم لمكانتها ومركزها، بالإضافة إلى وضعها في مكانة أعلى بالنسبة للمنافسين، وتنمية معتقداتهم ووجهات نظرهم الخاصة بشأن مدى قيمة هذه المنظمة التي يعملون بها ومكانتها، كلما أدى ذلك إلى زيادة ارتباط هؤلاء العاملين بعملهم؛ حيث يزداد اهتمامهم ومثابرتهم واصرارهم على اتمام العمل،

وانغماسهم واستغراقهم فيه، بالإضافة إلى شعورهم بالحماس، واجتهادهم لأدائه على الوجه الأمثل.

وتؤكد هذه النتيجة أيضا على ضرورة اهتمام المنظمات بالهيئة التنظيمية المدركة لدى العاملين، بنفس قدر اهتمامها بتحسين السمعة التنظيمية لدى أصحاب المصالح الخارجيين. كما تؤكد هذه النتيجة أيضا على ضرورة تركيز المنظمات والقائمين عليها على زيادة ارتباط العاملين بعملهم، فهو يمثل أحد أصول المنظمة غير الملموسة، والتي يترتب عليها العديد من النواتج السلوكية الايجابية. فقد أشارت الأدبيات السابقة في هذا الصدد إلى أن زيادة الارتباط بالعمل يؤدي إلى تحسين وارتفاع الأداء (e.g. Dhir & Shukla, 2019)، وتقوية الالتزام التنظيمي لدى العاملين نحو منظماتهم (e.g. Carmeli & Freund, 2002)، وتحسين مستويات الرضا عن العمل لدى العاملين (e.g. Carmeli & Freund, 2002; Hoigaard, et al., 2012; Karanika – Murray, et al., 2015, Khalaf, et al., 2019; Swe & Lu, 2019)، وتخفيض نية العاملين لترك عملهم (e.g. Carmeli & Freund, 2002; Hoigaard, et al., 2012; Swe & Lu, 2019)، بالإضافة إلى تقليل مستويات الاحتراق الوظيفي لديهم (Hoigaard, et al., 2012).

وقد قامت الدراسة الحالية أيضا باستخدام مدخل أصحاب المصالح بصفة عامة، رغبة في التعرف على مدركات العاملين لوجهات نظر كافة الأطراف الخارجية المتعاملة معها؛ أي التعرف على مدركات العاملين بشأن الهيئة التنظيمية آخذين في اعتبارهم وجهات نظر كل الأطراف المتعاملين مع هذه المنظمة، الأمر الذي يسمح بوضع وجهات نظر كافة هذه الأطراف الخارجية في الاعتبار، وعدم تجاهل أي طرف منها، مما يساعد على تعميم النتائج بالنسبة لكل الأطراف.

ويمكن مما سبق استخلاص أنه اتفاقا مع بعض الدراسات القليلة التي قامت اختبار أثر الهيئة التنظيمية المدركة على الارتباط بالعمل باستخدام آليات التبادل الاجتماعي، ومدخل أصحاب المصالح، فقد تم تحقيق الهدف الأول من الدراسة، والمتمثل في اختبار وتوافر الأثر الاجمالي للهيئة التنظيمية المدركة على الارتباط بالعمل.

مناقشة نتائج اختبار الفرض الثاني للدراسة

تم قبول الفرض الثاني للدراسة، حيث أشارت النتائج إلى أن شعور العاملين بالفخر بالعضوية في المنظمة يلعب دور الوسيط الجزئي في العلاقة بين الهيئة التنظيمية المدركة وبين الارتباط بالعمل. وأوضحت هذه النتائج أيضا اعتمادا على كل من نظريتي الهوية الاجتماعية، والتبادل الاجتماعي أن الهيئة التنظيمية المدركة تؤثر تأثيرا ايجابيا

على شعور العاملين بالفخر بالعضوية في المنظمة، وأن الشعور بالفخر بالعضوية في المنظمة يؤدي بالتالي إلى زيادة ارتباط العاملين بعملهم.

وتتفق هذه النتيجة مع الدراسات التي اعتمدت على نظرية الهوية الاجتماعية، والتي تعكس مدركات الفرد بشأن الانتماء لجماعة معينة (Ashforth & Mael, 1989)، كما تعكس تقييم الفرد للجماعة التي ينتمي إليها، بالإضافة إلى كيفية قيام الآخرين بتقييم هذه الجماعات (Smith, et al., 2012; Tajfel & Turner, 1979)، كما تتفق أيضا مع الدراسات التي أشارت إلى أن الفخر بالعضوية في المنظمة يمكن أن يزداد في حالة توافر انطباعات ايجابية عن المنظمة (Helm, 2013). وأن الانتماء للمنظمة يخلق هوية اجتماعية ايجابية في حالة ادراك العاملين للهوية التنظيمية المدركة الجذابة، كما يشعر العاملون بالفخر بعضويتهم في المنظمة التي ينتمون إليها عندما تكون هذه المنظمة ذات سمعة جيدة في المجتمع (Dutton, et al., 1994)، وأن قيام الأفراد بتصنيف أنفسهم والآخرين ضمن تصنيفات اجتماعية مختلفة، يجعل من الفرد جزءا من هذه التصنيفات، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة شعور العاملين بالفخر لكونهم جزءا من هذه المجموعة (المتتملة في المنظمة)، وجزءا من الأنشطة التي تقوم بها؛ حيث تساعد الهوية التنظيمية بصفة أساسية في اشباع الاحتياجات الداخلية لأن يكون الفرد جزءا من كيان ذو أهمية، وزيادة شعوره بالفخر للانتماء لهذه المنظمة (Ashforth & Mael, 1989). وأن كون العاملين جزءا من منظمة تتمتع بسمعة خارجية جيدة يؤدي إلى فخرهم بعضويتهم وانتمائهم لهذه المنظمة، الأمر الذي يمكن أن يقوي العلاقة بين الموظف وبين المنظمة (Carmeli, 2004)، وعلى الجانب الآخر، فقد قام (Cable & Turban, 2003) باختبار النوع الآخر من الصور الذهنية، والمتمثل في السمعة التنظيمية، وتوصل إلى أن العمل لدى منظمة تتمتع بسمعة غير جيدة يمكن أن يؤدي إلى الاحراج وعدم الراحة والتقليل من قيمة وتقدير الفرد لنفسه.

كما اتفقت الدراسة الحالية أيضا مع الدراسات الأخرى التي اختبرت العلاقة بين الشعور بالفخر وبين بعض الاتجاهات الايجابية، مثل الالتزام التنظيمي (Elmrs, et al., 2011)، والرضا عن العمل (Helm, 2013)، إلا أن الدراسة الحالية قد اختبرت العلاقة بين الفخر بالعضوية في المنظمة وبين نوع آخر من الاتجاهات والمتمثل في الارتباط بالعمل. حيث أشارت هذه الدراسات وفقا لنظريتي الهوية الاجتماعية، والتبادل الاجتماعي إلى أن شعور العاملين بالفخر بالعضوية في المنظمة يؤدي بالتالي إلى زيادة ارتباطهم بعملهم (Tajfel & Turner, 1979). وأن الفخر بالعضوية في المنظمة يؤثر على الارتباط بالعمل (Karanika-Murray, et al., 2015; Yilmaz, et al., 2015).

وتؤكد هذه النتائج أيضا على أهمية الدور الذي تلعبه نظريتي الهوية الاجتماعية، والتبادل الاجتماعي في تفسير الدور الوسيط الذي يلعبه شعور العاملين بالفخر بعضويتهم في المنظمة بين الهيبة التنظيمية المدركة لدى العاملين، وبين الارتباط بالعمل؛ حيث تقوم الهيبة التنظيمية المدركة بتفسير التباين في شعور العاملين بالفخر بعضويتهم في المنظمة، ويقوم شعور العاملين بالفخر بالعضوية في المنظمة بدوره في تفسير التباين في الارتباط بالعمل. فقد توصلت النتائج إلى أهمية الهيبة التنظيمية المدركة في تفسير التباين في الارتباط بالعمل من خلال شعور العاملين بالفخر بالعضوية في المنظمة، حيث يتم بتفسير 39.9% من التباين في ارتباط هؤلاء العاملين بعملهم.

كما يمكن أن تلعب هذه النتائج أيضا دورا في تفسير أهمية الدور الذي تساهم به الهيبة التنظيمية المدركة في زيادة شعور العاملين بالفخر بعضويتهم في المنظمة، فكما زادت معتقدات ومدركات العاملين بشأن مدى تقدير الأطراف الخارجية للمنظمة وقيمتها، وهيبتها ومكانتها ومركزها، واعتبار هؤلاء الأطراف الخارجيين أن الالتحاق بالعمل بها يعد من الأمور الايجابية التي تبعث على الفخر، كلما أدى ذلك إلى زيادة شعور العاملين بالفخر بكونهم أعضاء يعملون في هذه المنظمة، وبرغبتهم وفخرهم باخبار الآخرين بعضويتهم فيها، الأمر الذي يؤدي بالتالي بدوره إلى تحسين اتجاهات العاملين داخل المنظمة، والمتمثلة في زيادة ارتباطهم بعملهم.

ومن منطلق العرض السابق، يمكن القول أنه اعتمادا على نظريتي التبادل الاجتماعي، والهوية الاجتماعية، واتفاقا مع الدراسات السابقة التي أشارت إلى أن الهيبة التنظيمية المدركة تؤثر على شعور العاملين بالفخر بالعضوية في المنظمة، وأن الفخر بالعضوية في المنظمة يؤثر على اتجاهات العاملين الايجابية، فقد تحقق هدف الدراسة، وتوصلت النتائج إلى أن الهيبة التنظيمية المدركة تقوم بتفسير التغيرات التي تحدث في الارتباط بالعمل، من خلال زيادة شعور العاملين بالفخر بعضويتهم في المنظمة (كوسيط جزئي في العلاقة بينهما).

مناقشة نتائج اختبار الفرض الثالث للدراسة

ومن منطلق أهمية التعرف على الظروف والمواقف التي تؤثر فيها المتغيرات الوسيطة التفاعلية على العلاقة بين الهيبة التنظيمية المدركة وبين سلوكيات العاملين، فقد اختبرت الدراسة الحالية الدور الوسيط التفاعلي الذي يمكن أن يلعبه شعور العاملين بتقدير الذات المبني على المنظمة في العلاقة بين الهيبة التنظيمية المدركة، وبين شعور العاملين بالفخر بالعضوية في المنظمة.

وبناء على نظرية التبادل الاجتماعي، أوضحت نتائج الدراسة الحالية أهمية توافر شعور الفرد بتقديره لذاته المبني على المنظمة كمتغير تفاعلي؛ حيث أكدت هذه النتائج

على ضرورة توافر الظروف والمواقف التي تكون فيها الهيبة التنظيمية المدركة أكثر تأثيراً على اتجاهات وسلوكيات العاملين الايجابية. ويعني ذلك أن ادراك العاملين لهيبة المنظمة التي يعملون بها، بالإضافة إلى شعورهم بتقديرهم لذاتهم وبقيمتهم نتيجة لممارسات المنظمة معهم سوف يؤدي إلى توافر النتائج الايجابية في سلوكياتهم، والمتمثلة في زيادة شعورهم بالفخر بعضويتهم في هذه المنظمة.

وبناء على النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية، فقد أصبحت العلاقة بين الهيبة التنظيمية المدركة وبين شعور العاملين بالفخر بالعضوية في المنظمة أقوى في ظل توافر الشعور بتقدير الذات المبني على المنظمة، حيث تقوم كل من الهيبة التنظيمية المدركة، والشعور بتقدير الذات المبني على المنظمة على حدته بتفسير 27.8%، و26.7% من التغيرات التي تحدث في شعور العاملين بالفخر بالعضوية في المنظمة. إلا أن التفاعل بينهما سوف ينتج عنه أثراً ايجابياً بدرجة أكبر، حيث يؤدي هذا التفاعل إلى تفسير 35.1% من التغيرات التي تحدث في شعور العاملين بالفخر بالعضوية في المنظمة. ويعني ذلك أن شعور العاملين بالفخر بالعضوية في المنظمة سوف يزداد في حالة التفاعل بينهما، بدرجة أكبر من مجرد ادراك العاملين لكل من الهيبة التنظيمية المدركة، أو تقدير الفرد لذاته كل على حدة.

وتفسر هذه النتيجة، وتؤكد على أهمية الدور الذي يلعبه شعور العاملين بتقديرهم لذاتهم في التأثير على شعور هؤلاء العاملين بالفخر بعضويتهم في المنظمة، فكلما زاد شعور العاملين بأن آراءهم ومقترحاتهم تؤخذ على محمل الجد من قبل المنظمة، بالإضافة إلى شعورهم بجدارتهم بالثقة من قبل رؤسائهم وزملائهم ومرؤوسيههم، واعتراف المنظمة وتقديرها لأهمية تواجدهم، وأهمية عملهم وقيمتهم، وقدراتهم وكفاءتهم، كلما ترتب عليه زيادة شعور هؤلاء العاملين بالفخر بعضويتهم في هذه المنظمة. كما تفسر النتائج أيضاً أهمية التفاعل بين شعور العاملين بتقديرهم لذاتهم، وبين الهيبة التنظيمية المدركة، وأثر هذا التفاعل على سلوكيات العاملين الايجابية، والمتمثلة في شعورهم بالفخر بعضويتهم في المنظمة. الأمر الذي يعني أن تفسير التباين في شعور العاملين بالفخر بالعضوية في المنظمة، يمكن اعزائه إلى توافر كل من شعور العاملين بالتقدير والأهمية والثقة، والاعتراف بقدراتهم وكفاءتهم من قبل المنظمة، بالإضافة إلى زيادة مدركاتهم ومعتقداتهم عن الهيبة التنظيمية، ومدى تقدير الأطراف الخارجيين ووجهات نظرهم الايجابية نحو المنظمة.

وعلى الرغم من قيام بعض الدراسات باختبار أثر التفاعل بين الهيبة التنظيمية المدركة وبين العديد من المتغيرات على سلوكيات واتجاهات العاملين، حيث اختبر (Mignonac, et al., 2006) أثر التفاعل بين الهيبة التنظيمية وبين التوحد التنظيمي على نوايا العاملين لترك العمل، كما قام (Liu, et al., 2014) باختبار أثر التفاعل بين

الهيبة التنظيمية وبين المركز الوظيفي على التوحد التنظيمي. وعلى الرغم أيضا من توافر العديد من الدراسات التي أكدت على أهمية اختبار متغير الشعور بتقدير الذات المبني على المنظمة كمتغير مستقل، وقامت باختبار الآثار الايجابية الناتجة عن توافر شعور الفرد بتقدير الذات المبني على المنظمة (والمتمثلة في الدافعية الداخلية، والأداء، والرضا عن العمل، والالتزام التنظيمي، والرضا عن المنظمة، وقدرات الفرد الذاتية) (ie: Bandura, 1977; Korman, 1970; Pierce, et al., 1989). أو اختبرته كوسيط بين بعض المتغيرات التنظيمية (مثل الدعم التنظيمي المدرك)، وبين بعض الاتجاهات والسلوكيات الايجابية مثل الالتزام التنظيمي (ie: Arshadi & Hayavi, 2013; Lee & Peccei, 2007)، كما قامت بعض الدراسات الأخرى القليلة، باختبار أثر التفاعل بين الهيبة التنظيمية المدركة وبين الشعور بتقدير الذات المبني على المنظمة على بعض سلوكيات واتجاهات العاملين، والمتمثلة في التوحد التنظيمي، حيث تزداد أهمية العلاقة بين الهيبة التنظيمية الخارجية وبين التوحد التنظيمي عندما يتواجد شعور تقدير الذات (Bhattacharya, et al., 1995; Fisher & Wakefield, 1998; fuller, et al., 2006) إلا أنه ما تزال هناك فجوة في اختبار أثر التفاعل بين الهيبة التنظيمية المدركة وبين الشعور بتقدير الذات المبني على المنظمة، على شعور العاملين بالفخر بالعضوية في المنظمة.

واعتمادا على كل من نظرية التبادل الاجتماعي، ونظرية الهوية الاجتماعية، اتفقت نتائج الدراسة الحالية في هذا الصدد مع نتائج بعض الدراسات السابق الإشارة إليها، والتي توصلت إلى أن المتغيرات الوسيطة التفاعلية تعد من المتغيرات الهامة التي يمكنها أن تتفاعل مع الهيبة التنظيمية المدركة للتأثير على الاتجاهات والسلوكيات الايجابية للعاملين داخل المنظمة، كما اتفقت أيضا مع بعض الدراسات التي أشارت إلى الآثار الايجابية للشعور بتقدير الذات، والدراسات التي أشارت إلى أهمية اختبار الشعور بتقدير الذات كوسيط تفاعلي مع الهيبة التنظيمية المدركة، إلا أن الدراسة الحالية قد قامت بسد الفجوة، والإضافة للأدبيات السابقة في التركيز على بعض المواقف الملائمة، وتوصلت إلى وجود أثر للتفاعل بين متغير الهيبة التنظيمية المدركة وبين الشعور بتقدير الذات المبني على المنظمة على الشعور بالفخر بالعضوية في المنظمة.

وبعرض نتائج الدراسة الحالية، يمكن التوصل إلى تحقق أهدافها، والمتمثلة في اختبار العمليات التي يمكن أن تؤثر الهيبة التنظيمية المدركة من خلالها على ارتباط العاملين بعملهم (من خلال تحقق الدور الوسيط الجزئي لشعور العاملين بالفخر بعضويتهم في المنظمة)، بالإضافة إلى المواقف الملائمة المؤثرة على هذه العلاقة (من خلال تحقق الدور الوسيط التفاعلي لشعور العاملين بتقديرهم لذاتهم المبني على المنظمة).

حدود الدراسة

- 1- قامت الدراسة الحالية بالاعتماد على نظرية أصحاب المصالح، حيث قامت باختبار الهيبة التنظيمية المدركة لدى أصحاب المصالح الداخليين اعتمادا على تقييمهم لوجهات نظر أصحاب المصالح الخارجيين بصفة عامة دون التمييز بينهم. ويمكن الإشارة في هذا الصدد إلى أن هذا المدخل لا يمكنه قياس الاختلافات في مدركات ومعتقدات أصحاب المصالح الخارجيين المختلفين، أو المقارنة بين وجهات نظرهم المختلفة؛ إلا أنه يعد أيضا مدخلا جيدا، فقد استخدمته الدراسة نظرا لاهتمامه بوضع وجهات نظر كافة الأطراف الخارجيين المتعاملين مع المنظمة في اعتباره، فهو لا يتجاهل أي طرف منهم، الأمر الذي يمكنه أن يخدم أهداف الدراسة في التعرف على وجهات نظر العاملين بشأن الهيبة التنظيمية من قبل كافة الأطراف الخارجيين المتعاملين مع المنظمة.
- 2- بلغت نسبة الاستجابة من قبل المستقصى منهم في عينة الدراسة 59.6%. ويرجع السبب في انخفاض نسبة الاستجابة للقيود والحدود الزمنية للدراسة، والتي تمت في الفترة السابقة مباشرة على شهر رمضان 2019، وفترة عيد الفطر. ونظرا لانشغال العاملين في الاعداد لهذين الموسمين، وأعباء وضغوط العمل المرتبطة بهذه الفترة الهامة بالنسبة للعاملين بهذه الشركات، فقد انخفضت نسبة القوائم التي تم استردادها.
- 3- تمثل عنصر المعاينة في العاملين الدائمين بالشركات محل الدراسة. وهي تعد من الحدود البشرية للدراسة. ويمكن الإشارة في هذا الصدد إلى أسباب استبعاد العمالة الموسمية، والاقتصار فقط على هؤلاء العاملين الدائمين، حيث يرجع ذلك إلى الرغبة في تحقيق هدف الدراسة، من خلال الحصول على بيانات أكثر موضوعية بشأن معتقدات هؤلاء العاملين عن الهيبة التنظيمية، وتكوين وجهات نظر أكثر دقة عن آراء الأطراف الخارجيين بشأن مكانة المنظمة وهيبتها وقيمتها.

توصيات الدراسة

يمكن تقديم بعض التوصيات للمديرين في المنظمات، اعتمادا على النتائج التي تم التوصل إليها في الدراسة الحالية كما يلي:

1. الاهتمام بوجهات نظر أصحاب المصالح الخارجيين، حيث تؤثر مدركاتهم بشأن المنظمة وموقفها ومركزها على مدركات وتقييم أصحاب المصالح

الداخليين للمنظمة ومكانتها، وهيبتها التنظيمية. ويتم ذلك من خلال تحسين صورة المنظمة وسمعتها، وتطبيق برامج الجودة الشاملة، وتقديم منتجات عالية الجودة، والقيام بالمسؤولية المجتمعية، وزيادة قدرتها التنافسية، وتميز المنظمة ومنتجاتها بالنسبة للمنافسين، والالتزام بالعقود، وتقديم سياسات عادلة للموارد البشرية تشتمل على تقديم التدريب المتميز للعاملين، وتقديم نظام متميز للأجور والحوافز والمزايا، وأساليب واجراءات عادلة للاختيار والتعيين، وترقية العاملين وفقا لجدارتهم ومهارتهم. ويساعد توفير هذه الممارسات والبرامج على تحسين صورة المنظمة وسمعتها في أعين أصحاب المصالح المتنوعين المتعاملين مع المنظمة، الأمر الذي ينعكس بالتالي على زيادة مدركات العاملين بشأن وجهات النظر الايجابية التي يحملها هؤلاء الأطراف الخارجيين عن المنظمة. ويساهم ذلك بالتالي في توافر الهيبة التنظيمية المدركة، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة النواتج السلوكية الايجابية لهؤلاء لعاملين.

2. اثاره الانتباه إلى أهمية الهيبة التنظيمية المدركة في تغيير وتحسين سلوكيات العاملين واتجاهاتهم الايجابية، والمتمثلة في ارتباطهم بعملهم بفعالية. فكلما توافرت الهيبة التنظيمية المدركة لدى العاملين، كلما قام العاملون بتبادل هذه المعاملات الطيبة من خلال زيادة شعورهم بالفخر بعضويتهم في المنظمة، الأمر الذي يؤدي بالتالي إلى زيادة ارتباطهم بعملهم.

3. الاهتمام بعمليات التبادل الاجتماعي، والهوية الاجتماعية، لتفسير العمليات التي يتبادل العاملون من خلالها المعاملات الجيدة والمنافع مع المنظمة، وتفسير شعورهم بالفخر بالعضوية في المنظمة، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة ارتباطهم بعملهم. ويتم ذلك من خلال الاهتمام بالعوامل المؤثرة على زيادة شعور العاملين بالفخر بعضويتهم في المنظمة، والتي تتمثل في توافر السمعة الجيدة للمنظمة، وتوافر الهيبة التنظيمية، والاهتمام ببرامج المسؤولية الاجتماعية، وتوفير نظام متكامل وعادل للمساءلة والرقابة ومحاسبة العاملين، وتقديم برامج الدعم التنظيمي للعاملين، وتوفير نظام متميز للأجور والحوافز والمزايا. وتساعد هذه العوامل على زيادة شعور العاملين بالفخر بعضويتهم في المنظمة، حيث يساهم توافرها في تشجيع العاملين لتبادل المعاملات الجيدة مع المنظمة من خلال زيادة توحدهم معها، ومن خلال زيادة ارتباطهم بعملهم.

4. الاهتمام بتوفير الظروف والمواقف الملائمة والتي تساعد في تقوية العلاقة بين الهيبة التنظيمية المدركة وبين السلوكيات والاتجاهات الايجابية لأصحاب

المصالح الداخليين. وتتمثل هذه الظروف في الممارسات والمعاملات الجيدة التي يتلقاها العاملون من المنظمة، والتي تؤدي إلى زيادة اشباعهم لاحتياجات الاحترام وتقديرهم لذاتهم المبني على هذه الممارسات. ويمكن أن يتم ذلك من خلال احترام الادارة للعاملين، وتقديرها لهم، واشعارهم بمدى أهميتهم داخل المنظمة، من خلال تقديم مهام ذات تحدي، وتقديم برامج للمكافآت تعتمد على التمييز الجيد بين العاملين وفقا لمهارتهم وجدارتهم أثناء أدائهم لأعمالهم، بالإضافة إلى اشعار العاملين بمدى جدارتهم بالثقة من قبل الادارة والزملاء والمرؤوسين، وتقديم برامج الدعم التنظيمي للعاملين، حيث يبدأ الالتزام المتبادل بين العاملين وبين المنظمة من خلال توفير الرعاية للعاملين، وتحقيق مصالحهم، وتقدير مساهماتهم والتزامهم بالعمل.

5. اثاره انتباه المنظمات التي تسعى لزيادة شعور العاملين بالفخر بالعضوية في المنظمة بضرورة الاهتمام بكل من الصورة الذهنية المدركة للمنظمة في أعين العاملين، وشعور هؤلاء العاملين بتقدير الذات المبني على المنظمة، فقد أصبح أثر الهيبة التنظيمية المدركة على زيادة شعور العاملين بالفخر بالعضوية في المنظمة أقوى عند شعور هؤلاء العاملين بتقديرهم لذاتهم المبني على ممارسات المنظمة وتقديرها لهم.

مقترحات الدراسات المستقبلية

1. اعتمدت الدراسة الحالية على استخدام المدخل العام لأصحاب المصالح. وتقتصر الدراسة في هذا الصدد امكانية قيام الدراسات المستقبلية باختبار اطار الدراسة الحالي باستخدام وجهة نظر أصحاب المصالح لأطراف خارجية محددة، والقيام بالمقارنة بين وجهات نظرهم.

2. قامت الدراسة الحالية أيضا باختبار العمليات والمواقف التي تؤثر الهيبة التنظيمية المدركة من خلالها على سلوكيات واتجاهات العاملين. وتقتصر قيام الدراسات المستقبلية باختبار اطار الدراسة الحالي في ظل اختلاف الصور الذهنية المدركة لدى العاملين، والمتمثلة في الهوية التنظيمية المدركة، والآثار المترتبة عليها، ومدى الاختلاف في النتائج بينها وبين الهيبة التنظيمية المدركة. والقيام بمقارنة هذه النتائج، للتعرف على أي من هذه الصور الذهنية يعد الأكثر تأثيرا على الارتباط بالعمل من خلال الدور الوسيط للشعور بالفخر بالعضوية

في المنظمة، وفي ظل توافر شعور الفرد بتقديره لذاته المبني على ممارسات المنظمة معه.

3. قامت الدراسة الحالية بالتطبيق على عينة من شركات تجارة التجزئة كبيرة الحجم بالاسكندرية. وتقتصر الدراسة الحالية على الباحثين المقبلين امكانية تطبيق اطار الدراسة الحالي على عينات من قطاعات أخرى، مثل قطاع البنوك، والجامعات، والتعرف على الآثار المترتبة على سلوكيات واتجاهات العاملين وفقا لاختلاف القطاعات، والمقارنة بين النتائج.

4. قامت الدراسة الحالية باختبار الآثار المترتبة على الهيئة التنظيمية المدركة على الارتباط بالعمل، حيث قامت باختبار متغير الارتباط بالعمل ككل. وتوصي الدراسات المستقبلية بإمكانية اختبار علاقات الاطار الحالي في ظل توافر الأبعاد الخاصة بالارتباط بالعمل، والمتمثلة في بعد القوة، وبعد تكريس الجهود، وبعد الاستغراق والانغماس في العمل، للتعرف على الفروق في النتائج بين هذه الأبعاد.

5. اختبرت الدراسة الحالية أحد المتغيرات الوسيطة التفاعلية، والمتمثل في شعور الفرد بتقديره لذاته المبني على المنظمة. وتوصي الدراسات المستقبلية باختبار المزيد من هذه المتغيرات مثل الأبعاد المختلفة لشخصية العاملين، والتوحد التنظيمي، بالإضافة إلى بعض المتغيرات الفردية الخاصة بالعاملين مثل العمر، والنوع، والخبرة.

أولاً: المراجع العربية

الغزالي، فاضل راضي؛ العبادي، هاشم فوزي (2013). "التمائل التنظيمي: منظور معاصر في عملية تعزيز وإدراك الهيئة التنظيمية - دراسة تحليلية لعينة من كليات جامعة الكوفة". مجلة القادسية للعلوم، 15 (2): 58 - 83.

الفتلاوي، ميثاق هاتف (2017). "العلاقة بين القيادة الرشيدة وبناء السمعة التنظيمية من خلال الدور الوسيط للالتزام التنظيمي: بحث تحليلي لأراء عينة من العاملين في الشركة العامة لصناعة السيارات". مجلة المثنى للعلوم الادارية والاقتصادية، 7 (4): 19 - 41.

بازرعة، محمود صادق (1982). *بحوث التسويق للتخطيط والرقابة واتخاذ القرارات التسويقية*. القاهرة: دار النهضة العربية.

سعيد، هديل كاظم؛ عباس، زياد علي (2017). "الشفافية وتأثيرها في تحقيق السمعة التنظيمية: بحث تحليلي في دوائر وزارة الاسكان والاعمار الممولة مركزيا". مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، 99 (23): 143 – 165.

ثانيا: المراجع الانجليزية

- Akgunduz, Y., & Bardakoglu, O. (2017). "The impacts of perceived organizational prestige and organization identification on turnover intention: The mediating effect of psychological empowerment". *Current Issues in Tourism*, 20 (14): 1510-1526.
- Arshadi, N., & Hayavi, G. (2013). "The Effect of Perceived Organizational Support on Affective Commitment and Job Performance: Mediating role of OBSE". *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 84: 739 – 743.
- Ashforth, B. E., & Mael, F. (1989). "Social identify theory and the organization". *Academy of Management Review*, 14 (1): 20-39.
- Bae, J., Park, H-H., & Koo, D-M. (2019). "Perceived CSR initiatives and intention to purchase game items: The motivational mechanism of self-esteem and compassion", *Internet Research*, 29 (2): 329-348, <https://doi.org/10.1108/INTR-11-2017-0469>
- Bandura, A. (1977). "Self-Efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change". *Psychological Reviews*, 84: 191 – 215.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). "The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations". *Journal of Personality and Social Psychology*, 51 (6): 1173 - 1182.
- Bartels, J., Pruyn, A., De Jong, M. & Joustra, I. (2007). "Multiple organizational identification levels and the impact of perceived external prestige and communication climate". *Journal of Organizational Behavior*, 28, 173–190.
- Bhattacharya, C. B., Rao, H. & Glynn, M. A. (1995). "Understanding the bond of identification: An investigation of its correlates among art museum members". *Journal of Marketing*, 59: 46-57.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. New York: Wiley.

- Bouckaert, G. (2001). "Pride and performance in public service: some patterns of analysis". *International Review of Administrative Sciences*, 67: 15–27.
- Bowling, N. A., Eschelman, K. J., Wang, Q., Kirkendall, C., & Alarcon, G. (2010). "A meta-analysis of the predictors and consequences of organization based self-esteem". *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 3: 601–626.
- Cable, D. & Turban, D. B. (2003). 'The value of organizational reputation in the recruitment context: a brand-equity perspective', *Journal of Applied Social Psychology*, 33: 2244 – 2266.
- Carmeli, A. (2005). "Exploring determinants of job involvement: an empirical test among senior executives", *International Journal of Manpower*, 26 (5): 457-472.
- Carmeli, A. (2004). "The Link between Organizational Elements, Perceived External Prestige and Performance". *Corporate Reputation Review*, 6 (4): 314-331.
- Carmeli, A., & Freund, A. (2009). "Linking Perceived External Prestige and Intentions to Leave the Organization: The Mediating Role of Job Satisfaction and Affective Commitment". *Journal of Social Service Research*, 35 (3): 236-250.
- Carmeli, A., & Freund, A., (2002). "The relationship between work and workplace attitudes and perceived external prestige". *Corporate Reputation Review*, 5 (1): 51-68.
- Carmeli, A., Gilat, G., & Weisberg, J. (2006). "Perceived External Prestige, Organizational Identification and Affective Commitment: A Stakeholder Approach". *Corporate Reputation Review*, 9 (2): 92-104.
- Cenkci, T. & Ötken, A. B., 2014. "Organization-based self-esteem as a moderator of the relationship between employee dissent and turnover intention". *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 150: 404 – 412.
- Chen, Z. X., Aryee, S., & Lee, C. (2005). "Test of a mediation model of perceived organizational support". *Journal of Vocational Behavior*, 66: 457- 470.

- Christian, M., Garza A., & Slaughter, J. (2011). "Work Engagement: A Quantitative Review and Test of Its Relations with Task and Contextual Performance". *Personnel Psychology*, 64: 89–136.
- Dhir, S. and Shukla, A. (2019). "Role of organizational image in employee engagement and performance", *Benchmarking: An International Journal*, 26 (3): 971-989. <https://doi.org/10.1108/BIJ-04-2018-0094>
- Dutton, J. E., Dukerich, J. M., & Hardquail, C.V. (1994). "Organizational images and member Identification". *Administration Sciences Quarterly*, 39: 239-263.
- Ellemers, N., Kingma, L., Van de Burgt, J. & Barreto, M. (2011). "Corporate Social Responsibility as a source of Organizational Morality, Employee Commitment and Satisfaction". *Journal of Organizational Moral Psychology*, 1 (2): 97-124.
- Elloy, P., & Patil, V. (2012). "Exploring the Relationship between Organization-Based Self Esteem and Burnout: A Preliminary Analysis". *International Journal of Business and Social Science*, 3 (9): 283 – 288.
- Fisher, R.J. & Wakefield, K. (1998). "Factors leading to group identification: a field study of winners and losers". *Psychology and Marketing*, 15, 23-40.
- Fornell, C. & Larcker, D. F. (1981). "Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error". *Journal of Marketing Research*, 18 (1): 39-50.
- Fuller, J. B., Hester, K., Barnett, T., Frey, L., Relyea, C. & Beu, D. (2006). "Perceived external prestige and internal respect: New insights into the organizational identification process". *Human Relations*, 59 (6): 815–846.
- Gardner, D. G., & Pierce, J. L. (2015). "Organization-based self-esteem in work teams". *Group Processes & Intergroup Relations*, 19 (3):1–15.
- Gouldner, A. W. (1960). "The norm of reciprocity". *American Sociological Review*, 25: 161-178.
- Gürlek, M., & Tuna, M. (2019). "Corporate social responsibility and work engagement: Evidence from the hotel industry". *Tourism Management Perspectives*, 31: 195-208.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis*. Pearson Publications. Seventh Edition.

- Hatch, M. J., & Schultz, M. (2002). "The dynamics of organizational identity". *Human Relations*, 55: 989-1018.
- Helm, S. (2013). "A Matter of Reputation and Pride: Associations between Perceived External Reputation, Pride in Membership, Job Satisfaction and Turnover Intentions". *British Journal of Management*, 24: 542–556.
- Herrbach, O., Mignonac, K., & Gatignon, A-L. (2004). "Exploring the role of perceived external prestige in managers' turnover intentions". *The International Journal of Human Resource Management*, 15 (8): 1390-1407.
- Høigaard , R., Giske, R. & Sundsli, K. (2012). "Newly qualified teachers' work engagement and teacher efficacy influences on job satisfaction, burnout, and the intention to quit". *European Journal of Teacher Education*, 35 (3): 347-357.
- Kahn, W.A. (1990). "Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work". *Academy of Management*, 33 (4): 692-724.
- Karanika-Murray, M., Duncan, N., Pontes, H. M., & Griffiths, M. D. (2015). "Organizational identification, work engagement, and job satisfaction". *Journal of Managerial Psychology*, 30 (8): 1019-1033.
- Khalaf, R. K., Hmoud, H. Y., & Obeidat, B. (2019). "Reviewing the Mediating Role of Job Satisfaction on the Effect of Employee Engagement on Organizational Performance" *Journal of Social Sciences*, 8 (1): 7-23.
- Kim, S., Kim, H. & Lee, J. (2015). "Employee self-concepts, voluntary learning behavior, and perceived employability". *Journal of Managerial Psychology*, 30 (3): 264-279.
- Korman, A. K. (1976). "Hypothesis of work behavior revisited and an extension". *Academy of Management Review*, 1: 50-63.
- Korman, A. K. (1971). "Organizational achievement, aggression and creativity: Some suggestions toward an integrated theory". *Organizational Behavior and Human Performance*, 6: 593-613.
- Korman, A. K. (1970). "Toward a hypothesis of work behavior". *Journal of Applied Psychology*, 54: 31-41.
- Kundi, Y. M., Ikramullah, M., Iqbal, M. Z. & Ul-Hassan, F. S. (2017). "Affective Commitment as Mechanism behind Perceived Career

- Opportunity and Turnover Intentions with Conditional Effect of Organizational Prestige”. *Journal of Managerial Sciences*, 11 (3): 65-82.
- Lea, S. E. G. & Webley, P. (1997). “Pride in economic psychology”. *Journal of Economic Psychology*, 18: 323–340.
- Lee, J and Peccei, R. (2007). “Perceived organizational support and affective commitment: the mediating role of organization-based self-esteem in the context of job insecurity”. *Journal of Organizational Behavior*, 28: 661–685.
- Liu, Y., Lam, L. W., & Loi, R. (2014). “Examining professionals’ identification in the workplace: The roles of organizational prestige, work-unit prestige, and professional status”. *Asia Pacific Journal of Management*, 31:789–810.
- Mael, F., & Ashforth, B. E. (1992). “Alumni and their alma mater: a partial test of the reformulated model of organizational identification”. *Journal of Organizational Behavior*, 13 (2): 103-123.
- Mahajan, P. (2018). Examining the Influence of Perceived External Prestige, Need Satisfaction, Communication Climate and Job Satisfaction on Organizational Identification. *International Journal of Scientific Research*, 7 (1): 396-400.
- March G.J. and Simon, H.A., (1958). *Organizations*. New York: Wiley.
- Mignonac, K., Herrbach, O., & Guerrero, S. (2006). “The interactive effects of perceived external prestige and need for organizational identification on turnover intentions”. *Journal of Vocational Behavior*, 69 (3):477-493.
- Mishra, S. K. (2013). “Perceived External Prestige and Employee Outcomes: Mediation Effect of Organizational Identification”. *Corporate Reputation Review*, 16 (3): 220 -233.
- Mishra, S. K., Bhatnagar, D., D’Cruz P., & Noronha E. (2012). “Linkage between perceived external prestige and emotional labor: Mediation effect of organizational identification among pharmaceutical representatives in India”. *Journal of World Business*, 47 (2): 204-212.
- Mišič, K. U., & Podnar, K. (2019). “Perception of city management, fellow residents, and Perceived External Prestige (PEP) as antecedents of city affective commitment - The city marketing perspective”. *Cities*, 84: 66–74.

- Pekdemir, I. M. & Turan, A. (2014). "The Mediating Role of Organizational Identity Complexity/Congruence on the Relationship between Perceived Organizational Prestige and In-Role /Extra-Role Performance". *International Journal of Business and Social Science*, 5 (9): 119 – 131.
- Pierce, J. L. & Gardner, D. G., (2004). "Self-Esteem within the Work and Organizational Context: A Review of the Organization-Based Self-Esteem Literature". *Journal of Management*, 30 (5): 591–622.
- Pierce, J. L., Gardner, D. G., Dunham, R. B., & Cummings, L. L. (1993). "The moderating effects of organization-based self-esteem on role condition-employee response relationships". *Academy of Management Journal*, 36, 271-288.
- Pierce, J. L., Gardner, D. G., Cummings, L. L., & Dunham, R. B. (1989). "Organization-based self-esteem: Construct definition measurement and validation". *Academy of Management Journal*, 32, 622-648.
- Rich, B. L., Lepine, J. A. and Crawford, E. R. (2010), "Job engagement: antecedents and effects on job performance". *Academy of Management Journal*, 53 (3): 617-635.
- Saks, A. M. (2006). "Antecedents and Consequences of Employee Engagement". *Journal of Managerial Psychology*, 21(7): 600-619.
- Schaufeli, W. B. (2013). "What is engagement? *Employee Engagement in Theory and Practice*, 15, 321.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2006). "The Measurement of Work Engagement with a Short Questionnaire: A Cross-National Study". *Educational and Psychological Measurement*, 66 (4): 701-716.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V., & Bakker, A.B. (2002). "The Measurement of Engagement and Burnout: A Two-Sample Confirmatory Factor Analytic Approach". *Journal of Happiness Studies*, 3: 71–92.
- Sholikhah, Z., Wang, X., & Li, W. (2019) "The role of spiritual leadership in fostering discretionary behaviors: The mediating effect of organization based self-esteem and workplace spirituality", *International Journal of Law and Management*, 61 (1): 232-249. <https://doi.org/10.1108/IJLMA-04-2018-0081>
- Shuck, B., Ghosh, R., Zigarmi, D., & Nimon, K. (2012). "The Jingle Jangle of Employee Engagement: Further Exploration of the Emerging Construct

- and Implications for Workplace Learning and Performance”. *Human Resource Development Review*, 12 (1):11-31.
- Smidts, A., Pruyn, A. T. H., & Van Riel, C. B., 2001. “The impact of employee communication and perceived external prestige on organizational identification”. *Academy of Management Journal*, 44 (5): 1051-1062.
- Smith, L. G. E., Amiot, C. E., Callan, V. J., Terry, D. H. & Smith, J. R. (2012). ‘Getting new staff to stay: the mediating role of organizational identification’, *British Journal of Management*, 23: 45–64.
- Sumanasiri, E. G. T., Yajid, M. S. A., & Khatibi, A. (2016). “Organization-Based Self-Esteem (OBSE) and Its Influence on Self-Perceived Employability (SPE) of IT Export Sector Employees in Sri Lanka”. *European Scientific Journal*, 12 (14): 124 – 133.
- Sungan, M., & Yang, S-U. (2008). “Toward the Model of University Image: The Influence of Brand Personality, External Prestige and Reputation”. *Journal of Public Relations Research*, 20 (4): 357-376.
- Swe, K. T. H., & Lu, L. H. (2019). “The Enhancement of Employee Engagement to Reduce Employee Turnover Intention and Improve Employee Job Satisfaction: An Action Research on Mirac Company in Yangon, Myanmar”. *ABAC ODI JOURNAL VISION. ACTION.OUTCOME*, 6 (1): 123-147.
<http://www.assumptionjournal.au.edu/index.php/odijournal>
- Tajfel, H. (2010). *Social identity and intergroup relations*. Cambridge University Press.
- Tajfel, H. & Turner, J. C. (1986). “The Social Identity Theory of Intergroup Behavior”. *Psychology of Intergroup Relations*, 5: 7-24.
- Tajfel, H., & Turner, J. C. (1979). An integrative theory of intergroup conflict. In W. G. Austin, & S. Worchel (Eds.), *The social psychology of intergroup relations* (pp. 33-37). Monterey, CA: Brooks/Cole.
- Tracy, J. L. and R. W. Robins (2007). ‘Emerging insights into the nature and function of pride’. *Current Directions in Psychological Science*, 16: 147–150.
- Tuna, M., Ghazzawi, I., Yesiltas, M., Tuna, A. A., & Arslan, S. (2016). "The effects of the perceived external prestige of the organization on employee deviant workplace behavior: The mediating role of job

- satisfaction", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28 (2): 366-396.
- Wang, H-J, Demerouti, E, Le Blanc, P., and Lu, C-Q. (2018). "Crafting a job in 'tough times': When being proactive is positively related to work attachment". *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 91: 569–590.
- Willis, L., Reynolds, K. J. & Lee, E. (2019). "Being well at work: the impact of organizational climate and social identity on employee stress and self-esteem over time", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 28 (3): 399-413, DOI: [10.1080/1359432X.2019.1587409](https://doi.org/10.1080/1359432X.2019.1587409)
- Yildiz, K. (2018). "The Effects of Organizational Prestige on Organizational Identification: A Case Study in Primary Schools". *European Journal of Education Studies*, 4 (7): 275-293.
- Yilmaz, A. K., Ali, I., & Flouris, T. (2015). "The Effect of Corporate Social Responsibility on Pride in Membership, Job Satisfaction and Employee Engagement". *British Journal of Economics, Management & Trade*, 9 (4): 1-12.

جامعة الإسكندرية
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

تقوم الباحثة بدراسة عن مكانة وهيبة المنظمة، وسلوكيات العاملين المترتبة على ادراكهم لهذه المكانة والهيبة التنظيمية. وبصفتك أحد العاملين داخل المنظمة، يرجاء الإجابة على قائمة الاستقصاء المرفقة.

وإذ أشكر لسيادتكم مقدما المساهمة بوقتكم وأرائكم في هذا البحث العلمي، أود التأكيد على أن ما تدلون به من بيانات سوف يعامل بسرية تامة، ويستخدم لأغراض البحث العلمي المحدد فقط، كما سيتم معالجة البيانات البحثية في إطار تجميعي لا يمكن من خلاله مطلقا التعرف على شخصية المستقصى منه في المؤسسة التي يعمل بها، لذلك أرجو من سيادتكم الاجابة عن الأسئلة التالية في ظل المواقف الفعلية التي حدثت لكم في العمل.

*إذا رغبت سيادتكم في الحصول على نسخة من النتائج النهائية لهذه الدراسة، من فضلك حدد العنوان أو البريد الإلكتروني الذي ترغب في إرسال النتائج إليه.

الباحثة
د. غادة عادل عطية
المدرس بقسم ادارة الأعمال
كلية التجارة- جامعة الاسكندرية

1- فيما يلي عدد من العبارات التي تصف معتقداتك بشأن مدى تقدير الأطراف الخارجيين (مثل الموردين والعملاء) لمؤسسة أسواق فتح الله للجملة، وحكمهم على مكانتها ومركزها. برجاء وضع دائرة حول الرقم الذي يعبر عن درجة موافقتك على كل عبارة من العبارات التالية على المقياس التالي:

م	العبارة	غير موافق إطلاقاً	غير موافق إلى حد ما	محايد	موافق إلى حد ما	موافق تماماً
1	ينظر أفراد المجتمع بشكل ايجابي لمؤسسة أسواق فتح الله للجملة ويقدرونها بشدة.	1	2	3	4	5
2	يعتبر أفراد المجتمع أن عملي في مؤسسة أسواق فتح الله أمر ذو مكانة وذو قيمة عالية.	1	2	3	4	5
3	تعد مؤسسة أسواق فتح الله احدى أفضل المؤسسات بالمقارنة بالمؤسسات المماثلة العاملة في نفس المجال (مثل خير زمان ومترو).	1	2	3	4	5
4	ينظر العاملون في المؤسسات الأخرى المماثلة لأسواق فتح الله، والعاملة بنفس المجال (مثل خير زمان ومترو) نظرة دونية لمؤسسة أسواق فتح الله. (R)	1	2	3	4	5
5	يشعر العاملون في المؤسسات المماثلة الأخرى (مثل خير زمان ومترو) بالفخر في حالة توظيف أبنائهم للعمل في مؤسسة أسواق فتح الله.	1	2	3	4	5
6	لا يتمتع اسم مؤسسة أسواق فتح الله بسمعة جيدة في المجتمع. (R)	1	2	3	4	5
7	الفرد الذي يريد أن يبنى لنفسه مستقبلاً وظيفياً جيداً يجب عليه الابتعاد عن ربط اسمه باسم مؤسسة أسواق فتح الله. (R)	1	2	3	4	5
8	عندما تقوم احدى المؤسسات المماثلة الأخرى (مثل خير زمان ومترو) باستقطاب العاملين الجدد للعمل بها، فإنهم لا يرغبون بتوظيف العاملين الذين يعملون في مؤسسة أسواق فتح الله. (R)	1	2	3	4	5

ملحوظة هامة: تم استبدال اسم مؤسسة أسواق فتح، عند توزيع القوائم على باقي شركات العينات، والمتمثلة في كارفور، ومترو، وخير زمان. كما تم أيضاً استبدال أسماء الشركات المنافسة، وفقاً للشركة التي يتم من خلالها تجميع البيانات.

2- فيما يلي عدد من العبارات التي تعبر عن مدى شعورك بالفخر والانتماء لمؤسسة أسواق فتح الله. برجاء وضع دائرة حول الرقم الذي يعبر عن درجة موافقتك على كل عبارة من العبارات التالية على المقياس التالي:

م	العبارة	غير موافق إطلاقاً	غير موافق إلى حد ما	محايد	موافق إلى حد ما	موافق تماماً
		1	2	3	4	5
9	أشعر بالفخر لكوني أعمل في هذه المؤسسة.	1	2	3	4	5
10	أشعر بالفخر عندما أخبر الآخرين بأنني أعمل في هذه المؤسسة.	1	2	3	4	5
11	أشعر بالفخر عندما أقوم بتعريف نفسي كعضو في مؤسسة أسواق فتح الله.	1	2	3	4	5

3- فيما يلي عدد من العبارات التي تقيس درجة ارتباطك واهتمامك بالوظيفة أو العمل الذي تقوم به، برجاء وضع دائرة حول الرقم الذي يعبر عن درجة موافقتك على كل عبارة من العبارات التالية على المقياس التالي

م	العبارة	غير موافق إطلاقاً	غير موافق إلى حد ما	محايد	موافق إلى حد ما	موافق تماماً
		1	2	3	4	5
12	أشعر أنني ملئ بالطاقة أثناء قيامي بعملتي.	1	2	3	4	5
13	أشعر بالقوة والسيطرة على الأمور أثناء قيامي بمهام وظيفتي.	1	2	3	4	5
14	أشعر بالحماس بشأن وظيفتي.	1	2	3	4	5
15	يمثل عملي مصدراً للإلهام والسعادة بالنسبة لي.	1	2	3	4	5
16	عند قيامي من نومي صباحاً، أشعر بالرغبة في الذهاب لعملي.	1	2	3	4	5
17	أشعر بالسعادة عندما أجتهد في عملي.	1	2	3	4	5
18	أشعر بالفخر بعملتي.	1	2	3	4	5
19	أشعر بالانغماس والاستغراق الشديد في عملي.	1	2	3	4	5
20	أكون في قمة الحماس والانفعال أثناء قيامي بعملتي.	1	2	3	4	5

4- فيما يلي عدد من العبارات التي تعبر عن مدى شعورك بقيمتك وأهميتك، وشعورك بالتقدير والاحترام داخل المؤسسة التي تعمل بها. برضاء وضع دائرة حول الرقم الذي يعبر عن درجة موافقتك على كل عبارة من العبارات التالية على المقياس التالي:

م	العبارة	غير موافق إطلاقاً	غير موافق إلى حد ما	محايد	موافق إلى حد ما	موافق تماماً
		1	2	3	4	5
21	أشعر أنهم يأخذون آرائي بجدية داخل مؤسسة أسواق فتح الله	1	2	3	4	5
22	أشعر أنني شخص موثوق به داخل المؤسسة.	1	2	3	4	5
23	أشعر أنني شخص مهم داخل المؤسسة.	1	2	3	4	5
24	أعتقد أنه يمكنني أن أصنع شيئاً فارقاً وهاماً للمؤسسة.	1	2	3	4	5
25	أشعر أنني شخص له قيمة داخل المؤسسة.	1	2	3	4	5
26	أعتقد أنني شخص يقوم بمساعدة الآخرين.	1	2	3	4	5
27	أعتقد أن لي بصمة في المؤسسة بحيث لا يمكن الاستغناء عني	1	2	3	4	5
28	أعتقد أنني شخص متعاون.	1	2	3	4	5
29	يشعر العاملون في المؤسسة بالثقة في ويؤمنون بقدراتي	1	2	3	4	5
30	أعتقد أنني شخص ذو كفاءة داخل المؤسسة.	1	2	3	4	5

5- برجاء الإجابة عن الاسئلة التالية :

العمر	أقل من 30 عاما	-30 اقل من 40	-40 اقل من 50	50 فأكثر
النوع	ذكر	أنثى		
المستوى الوظيفي	ادارة عليا	ادارة وسطى	ادارة تشغيلية	

خالص الشكر لسيداتكم