



دور الازدهار التنظيمي في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية

على شركات الاتصالات بالكويت

**The Role of Organizational Prosperity in Achieving
Institutional Excellence: An applied Study on
Telecommunications Companies in Kuwait**

أ/ سعد فالح إبداح الدوسري

باحث دكتوراه

كلية التجارة – جامعة كفر الشيخ

د/ سماح عادل رضوان

مدرس إدارة الأعمال

كلية التجارة – جامعة كفر الشيخ

أ.د/ محمد أبو القمصان عبد الوهاب

أستاذ إدارة الأعمال المتفرغ

كلية التجارة – جامعة كفر الشيخ

مجلة الدراسات التجارية المعاصرة

كلية التجارة – جامعة كفر الشيخ

المجلد العاشر - العدد السابع عشر - الجزء الرابع

يناير ٢٠٢٤م

رابط المجلة : <https://csj.journals.ekb.eg>

ملخص البحث:

إختبر البحث دور الأزدهار التنظيمي في تحقيق التميز المؤسسي بالتطبيق علي العاملين في شركات الإتصالات الكويتية، وتم جمع البيانات من خلال عينة مكونة من ٣٤٨ من العاملين. وتوصلت الدراسة إلي وجود علاقة ارتباطية ايجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الازدهار التنظيمي(الابتكار، رأس المال الفكري، الرشاقة التنظيمية) وأبعاد التميز المؤسسي (التميز في القيادة، التميز في الخدمة، التميز في الاستراتيجية، التميز البشري). كما توصلت الدراسة إلي وجود تأثير إيجابي معنوي ذو دلالة إحصائية لابعاد الازدهار التنظيمي (الابتكار، رأس المال الفكري، الرشاقة التنظيمية) علي أبعاد التميز المؤسسي. كما توصلت الدراسة أيضاً إلي أنه لا يوجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين بشركات الاتصالات الكويتية نحو الازدهار التنظيمي وفقاً للنوع، والعمر، والحالة الاجتماعية، والدخل، والمستوي الوظيفي كما لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين نحو التميز المؤسسي وفقاً للنوع، والعمر، والدخل، والمستوي الوظيفي، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو التميز المؤسسي وفقاً للحالة الاجتماعية. وقدمت الدراسة لشركات الإتصالات العديد من التوصيات التي تسهم في تحقيق الازدهار التنظيمي والتميز المؤسسي، كما قدمت بعض التوصيات بالدراسات المستقبلية.

Abstract:

The research tested role of organizational prosperity in achieving institutional excellence by applying it to workers in Kuwaiti telecommunications companies. The data was collected through a sample of 348 workers in telecommunications companies in Kuwait. The study founded that there is a statistically significant positive correlation between the dimensions of organizational prosperity (innovation, intellectual capital, organizational agility) and the dimensions of institutional excellence (excellence in leadership, excellence in service, excellence in strategy, human excellence). The study also found that there is a statistically significant positive effect of the dimensions of organizational prosperity (innovation, intellectual capital, organizational agility) on the dimensions of institutional excellence. The study also found that there are no statistically significant differences between the opinions of workers in Kuwaiti telecom companies towards organizational prosperity according to gender, age, marital status, income, and job level according to gender, age, income, and job level, while there are statistically significant differences towards institutional excellence according to social status. The study presented to the telecommunications companies many recommendations that contribute to achieving organizational prosperity and institutional excellence. It also presented some recommendations for future studies.

١ - مقدمة البحث:

تعمل المنظمات اليوم في بيئة تنافسية للغاية وسريعة التغير، وفي خضم المنافسة والتحديات التي تواجه هذه المنظمات، ظهر مصطلح "الازدهار التنظيمي"، والذي يمكن لكل منظمة أن تسعى إليه من خلال إستثمار الفرص المتاحة في البيئة المحيطة بها، وكذلك ووجود التخطيط الاستراتيجي بما يتماشى مع الأهداف الإستراتيجية، والحرص على تحقيق أداء متميز ومناسب لتحقيق مكانة تنافسية تميزها عن باقي المنظمات الأخرى في بيئة الأعمال (Mohammed and Saaed, 2022).

إن تحقيق الازدهار التنظيمي يتطلب أن تتمتع المنظمات بمجموعة من الموارد والسمات لعل أهمها الميزة التنافسية المستدامة، والابتكار، ورأس المال الفكري، والرشاقة التنظيمية. فعلى سبيل المثال يرتكز رأس المال الفكري على وجود قدرات عقلية لدى الموارد البشرية تتسم بالتفكير والنظر للقضايا المختلفة بالمنظمة من زوايا واتجاهات متنوعة تؤدي إلى اقتناص الفرص وتحقيق السبق للمنظمة (Lopez - Ruiz et al., 2014). وبالتالي فإن ذلك قد يسهم في تحقيق الازدهار التنظيمي. كما أن تقديم المنظمات لخدمات جديدة تتسم بالإبداع والابتكار يساعد على كسب المزيد من العملاء والإحتفاظ بهم مما قد يسهم أيضاً في زيادة إزدهار المنظمات.

من ناحية أخرى، يعتبر التميز المؤسسي إحدى طرق الإدارة الحديثة التي تعتمد عليها المنظمات على إختلاف أنواعها لتحقيق التميز في الخدمات والأنشطة التي تقدمها لجميع الأطراف المستفيدة، كما إنه منهج علمي متكامل يهدف إلى وضع المعايير التي على أساسها يمكن تحديد توجهات المنظمة نحو التميز (Ghreeb et al., 2021). وذكر (Abu-Naser and Al Shobaki, 2017) أن التميز المؤسسي مصدر تمتلكه المنظمة مما يجعلها مميزة عن الآخرين، وقد يكون هذا المصدر مورداً بشرياً متميزاً، وتقنية متميزة، وطريقة عمل لا يستطيع الآخرون تقليدها. إستناداً لما سبق، فإن البحث الحالي سعي إلى إختبار دور الازدهار التنظيمي في تحيقي التميز المؤسسي، وذلك بالتطبيق على شركات الإتصالات بالكويت.

٢ - مصطلحات البحث:

تتناول البحث الحالي دور الازدهار التنظيمي في تحقيق التميز المؤسسي للعاملين بشركات الإتصالات الكويتية، ويمكن توضيح مصطلحات وأبعاد الدراسة على النحو التالي:

١/٢ مفهوم الازدهار التنظيمي:

يري (Sharif and Aref, 2021) أن الازدهار التنظيمي هو تميز المنظمة من خلال امتلاكها لرأس المال الفكري، مما ينتج عنه الابتكار والقدرات الاستراتيجية والمرونة الهيكلية والقدرة على التكيف مع الظروف البيئية، بالشكل الذي يمكنها من تحقيق التميز الفريد والمستدام. كما يمكن تعريف الازدهار التنظيمي على أنه "عملية مستمرة تقوم على تعظيم المعرفة والإبداع والابتكار والقدرات الاستراتيجية والمرونة التنظيمية للمنظمة مع زيادة قدرتها على التكيف مع الظروف البيئية المحيطة وتقديم خدمات متميزة، مما يمكنها من تحقيق النمو والتقدم وبالتالي الازدهار التنظيمي.

٢/٢ أبعاد الإزدهار التنظيمي:

ذكرت دراسة (Besley et al, 2013) أن أبعاد الإزدهار التنظيمي تتمثل في الإبداع، ورأس المال الفكري، والبنية التحتية. بينما ذكرت دراسات (Kadim and Mohamed, 2021; Mantk and Sadq, 2021; Abdullah and Salih, 2022; Mohammed and Saaed, 2022; Sharif and Aref, 2021) أن أبعاد الإزدهار التنظيمي تتمثل في ثلاثة مكونات وهي الابتكار، ورأس المال الفكري، والرشاقة التنظيمية، لذا فإن البحث الحالي سوف يعتمد على هذه الأبعاد والتي يمكن توضيحها على النحو التالي:

١/٢/٢ الابتكار:

يعتمد الابتكار على تقديم الفكرة منتجًا أو خدمة جديدة، أو تحسينًا للمنتج القديم بإضافة وظائف جديدة، لذا يعتبر الإبداع والابتكار أحد العوامل التي تجعل المؤسسات أكثر تقدمًا وكفاءة وأكثر إنتاجية، وبالتالي يمكن اعتبار مفهوم الإبداع والابتكار أكثر صلة ومولدًا للازدهار التنظيمي (García-Sánchez et al., 2018). كما يمكن تعريف الابتكار على أنه تطوير فكرة وتنفيذها في الأسواق أي عندما يتم تحسين المنتج أو إنشاؤه، يحدث الابتكار، ويمكن أن تتراوح هذه الأفكار الإبداعية على أفكار لسلع أو عمليات أو خدمات جديدة ضمن خط أعمال المنظمة إلى أفكار لإجراءات أو سياسات جديدة داخل المنظمة نفسها (Yahia and Jin, 2022).

٢/٢/٢ رأس المال الفكري:

أوضح (Dabić et al., 2021) أنه كان يُنظر إلى رأس المال الفكري على أنه أصل غير ملموس بحت لشركة ما، لكنه اتخذ لاحقًا معاني أكثر تنظيمًا مرتبطة بكل من ظاهرة الاستدامة ومفهوم خلق القيمة. بينما يري (Orlondo et al., 2020) بأن رأس المال الفكري عبارة عن مجموعة من جميع الكفاءات والمهارات التي يمكن استخدامها لتكوين الميزة التنافسية للشركة في بيئة سوق معينة.

٣/٢/٢ الرشاقة التنظيمية:

الرشاقة التنظيمية تعبر عن مدى قدرة المنظمة على التكيف بسرعة مع تحديات وفرص العمل المتغيرة، كما تعرف أيضاً بأنها محرك قوي وسريع وخفيف يحتوي على عناصر من الإبداع والابتكار، لذا يجب أن يكون مستوى الرشاقة الميني ديناميكيًا وفقًا لوتيرة المنافسة (Susanty et al., 2022) ووصف (Manurung and Kurniawan, 2022) الرشاقة التنظيمية بأنها مرونة المنظمة في إعادة تجهيز أعمالها بسهولة وسرعة للتكيف مع بيئة السوق.

٣/٢ مفهوم التميز المؤسسي:

يشير التميز المؤسسي إلى المحاولة المستمرة لتلبية أو تجاوز متطلبات وتوقعات العملاء الخارجيين والداخليين في العمليات التنظيمية بأكملها، حيث يعمل جميع الموظفين نحو التحسين المستمر لتحقيق ذلك (Elsakaan et al., 2021). وذكر (Ahmad, 2019) أن التميز

المؤسسي هو أداة استراتيجية تساعد المؤسسات على تحقيق أهدافها من أجل زيادة الأداء والميزة التنافسية. كما أن التميز هو أسلوب تقوم به الشركات لقياس نتائجها والبحث عن مجالات أخرى للنمو والحفاظ على مكانة تنافسية في الصناعة (Al-Dhaafri and Alosani, 2021).

٤/٢ أبعاد التميز المؤسسي:

تؤكد العديد من الدراسات السابقة علي أن التميز المؤسسي يكون من خلال التميز في القيادة، التميز في الخدمة، التميز في الإستراتيجية، التميز البشري (AL-Abrow et al., 2019; Qawasmeh et al., 2013). ويمكن توضيح هذه الأبعاد علي النحو التالي (Abu-Naser and Al Shobaki, 2017; Lasrado and Kassem, 2021):

١/٤/٢ التميز في القيادة:

يعتبر التميز في القيادة أهم الركائز التي تقوم عليها الإدارة الحديثة، حيث تتطلب الإدارة المعاصرة قدرات متفوقة للقائد؛ لتكون قادرًا على مواكبة التطورات والتغيرات التي يفرضها عصر المعرفة وتحقيق التميز. وذكر (Lasrado and Kassem, 2021) أن القادة، وخاصة كبار القادة، يحددون الاتجاه العام للمؤسسة من خلال أنظمة الإدارة ويوجهون المنظمة في السعي لتحقيق أهدافها واستدامتها. وبالتالي تحقيق التميز المؤسسي.

٢/٤/٢ التميز في الخدمة:

التميز في الخدمة هو تطويرها بصفات فريدة (Abu-Naser and Al Shobaki, 2017). وتقوم المنظمات المتميزة بتصميم وإدارة وتحسين العمليات والمنتجات والخدمات من أجل خلق قيمة متزايدة لعملائها وأصحاب المصلحة الآخرين (Iqbal and Asrar-ul-Haq, 2017)

٣/٤/٢ التميز في الإستراتيجية:

يتعلق التميز في الإستراتيجية بالكيفية التي تقوم بها المنظمات بتطوير وتحديث استراتيجياتها وسياساتها الداعمة من أجل تلبية احتياجات وتوقعات أصحاب المصلحة (Lasrado and Kassem, 2021).

٤/٤/٢ التميز البشري:

يتعلق التميز البشري بقدرة المنظمات في التعامل مع موظفيها كمراسم بشري وخلق ثقافة تحقق مصالح كلا الطرفين من خلال الموازنة بين الأهداف الفردية والتنظيمية (Lasrado and Kassem, 2021). كما يصف هذا التميز أيضًا كيفية تطوير القدرات، وتعزيز المساواة، والتواصل، والتشجيع، والتقدير، والعناية بالموظفين من أجل تحفيز الموظفين وإلزامهم لتمكينهم من استخدام مهاراتهم المعرفية لصالح مؤسسة (Iqbal and Asrar-ul-Haq, 2017).

٣- الدراسات السابقة:

تناول الباحثون في هذا الجزء الدراسات السابقة التي أتيح لهم الإطلاع عليها والمتعلقة بمتغيرات الدراسة (الإزدهار التنظيمي، والتميز البشري)، وتم تقسيم هذه الدراسات إلى ثلاث مجموعات وهي: مجموعة الدراسات التي تناولت الإزدهار التنظيمي، ومجموعة الدراسات التي تناولت التميز البشري، ومجموعة الدراسات التي تناولت العلاقة بين الإزدهار التنظيمي والتميز البشري، ويمكن توضيح هذه الدراسات من خلالها ترتيبها من الأقدم إلى الأحدث علي النحو التالي:

١/٣ الدراسات التي تناولت الإزدهار التنظيمي:

هدفت دراسة (Legzian et al., 2015) إلى معرفة العلاقة بين الثقة التنظيمية والازدهار التنظيمي، وذلك بالتطبيق علي عينة مكونة من ٣٢٠ من العاملين الطبيين والمكاتب في مستشفى طالقاني في مدينة مشهد. وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين الثقة التنظيمية والازدهار، أي أن وجود الثقة التنظيمية في الموظفين يحسن ازدهار الموظفين.

وهدفت دراسة (إبراهيم، ٢٠١٩) إلى تحديد أثر تمكين العاملين في تحقيق الإزدهار التنظيمي الذي يشتمل على أربعة أبعاد وهي (الميزة التنافسية المستدامة، والإبتكار، ورأس المال الفكري، والرشاقة التنظيمية) بفروع البنك الأهلي المصري بالمنصورة من وجهة نظر العاملين، حيث تم جمع بيانات الدراسة من خلال عينة مكونة من ٢١٣ مفردة. وتشير نتائج الدراسة إلى وجود إتفاق بين مفردات الدراسة حول أبعاد الإزدهار التنظيمي (الميزة التنافسية المستدامة، والإبتكار، ورأس المال الفكري، والرشاقة التنظيمية). كما يوجد تأثير معنوي لتمكين العاملين ككل (مشاركة المعلومات، وفرق العمل، والتدريب، والتفويض) على الإزدهار التنظيمي ككل (الميزة التنافسية المستدامة، والإبتكار، ورأس المال الفكري، والرشاقة التنظيمية).

بينما هدفت دراسة (محمد، ٢٠٢٠) إلى تحديد دور سمعة المنظمة في العلاقة بين القيادة الفاضلة والازدهار التنظيمي (الميزة التنافسية المستدامة، والابتكار، ورأس المال الفكري، والرشاقة التنظيمية)، وذلك بالتطبيق علي عينة مكونة من ٥١ من العاملين في العتبة الحسينية المقدسة بالعراق، ومن أجل تحقيق ذلك تم اعتماد أبعاد القيادة الفاضلة (الشجاعة، والزهة، والعدالة، والحكمة، والانسانية)، مقابل الازدهار التنظيمي بأبعاده (الميزة التنافسية المستدامة، والابتكار، ورأس المال الفكري، والرشاقة التنظيمية). وتوصلت الدراسة إلي وجود علاقة تأثير ذي دلالة معنوية للقيادة الفاضلة في الازدهار التنظيمي من خلال سمعة المنظمة.

وسعت دراسة (الطارخ آخرون، ٢٠٢٠) إلي التعرف على أثر أبعاد القيادة الذكية (الذكاء العاطفي، الذكاء الروحي، الذكاء العقلائي) في تحقيق أبعاد الازدهار التنظيمي (الابتكار، رأس المال الفكري، الرشاقة التنظيمية)، وذلك بالتطبيق علي عينة مكونة من ١٠٠ موظف في مكتب واسط الصحي بالعراق. وتوصلت الدراسة إلي وجود علاقة وتأثير معنوي للذكاء العاطفي علي الإزدهار التنظيمي.

بينما تناولت دراسة (Mohammed and Saaed, 2022) العلاقة بين مشاركة المعرفة والازدهار التنظيمي (الإبداع، رأس المال الفكري، البنية التحتية)، وذلك بالتطبيق علي عينة

مكونة من من ١٦٦ من العاملين بالإدارة العليا والوسطى. وأظهرت النتائج وجود ارتباط وعلاقات تأثير بين متغيرات الدراسة، مما يشير إلى الدور الأساسي لمشاركة المعرفة لتحقيق الازدهار التنظيمي في الشركة العامة للصناعات الكهربائية والإلكترونية.

وهدفت دراسة (Mohammed and Abdul Majeed, 2023) إلى تشخيص دور البراعة الإستراتيجية في تحقيق الازدهار التنظيمي (رأس المال الفكري، الرشاقة الاستراتيجية، الميزة التنافسية المستدامة، الابتكار) من خلال التطبيق على عينة مكونة من ٨٢ مديراً من الأقسام العليا والمتوسطة في المستشفيات الخاصة في محافظة الأنبار. وتوصلت الدراسة إلى وجود ارتباط وتأثير للبراعة الإستراتيجية في تحقيق الازدهار التنظيمي.

٢/٣ الدراسات التي تناولت التميز المؤسسي:

وهدفت دراسة (Aljamal, 2018) إلى فهم ممارسة الإدارة التحويلية ودورها في تحقيق التميز المؤسسي من وجهة نظر العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل، وذلك بالتطبيق على عينة مكونة من ١٠٣ موظف. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسات الإدارة التحويلية وأبعاد التميز المؤسسي (التميز القيادي، التميز البشري، التميز في تقديم الخدمة).

وفحصت دراسة (AL-Abrow et al., 2019) تأثير النزاهة التنظيمية والسلوك القيادي على التميز المؤسسي من خلال النظر في الدور الوسيط للارتباط بالعمل في القطاع المصرفي، وذلك بالتطبيق على عينة مكونة من ٢٨٥ موظف في القطاع المصرفي في جنوب ووسط العراق، وتوصلت الدراسة إلى وجود وساطة جزئية للارتباط بالعمل في العلاقة بين النزاهة التنظيمية والتميز المؤسسي، ووجود وساطة كلية بين السلوك القيادي والتميز التنظيمي.

بينما هدفت دراسة (Karam and Kitana, 2020) إلى استكشاف تأثير أنماط القيادة على التميز المؤسسي لمعرفة أفضل المؤشرات لتطوير القيادة الإماراتية، وتم جمع بيانات الدراسة من خلال عينة مكونة من ٣٢٩ مفردة. وتوصلت الدراسة إلى أن أنماط القيادة السبعة (بيروقراطية، أوتوقراطية، ديمقراطية، كاريزمية، ظرفية، معاملاتية، تحويلية) تؤثر بشكل إيجابي على التميز المؤسسي.

وهدفت دراسة (العوضي، والعوضي، ٢٠٢٠) إلى معرفة دور إدارة المعرفة في تحقيق التميز المؤسسي بالشركات الدولية الكويتية. وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي لإدارة المعرفة التنظيمية على التميز المؤسسي بالشركات الدولية الكويتية، كما اتضح وجود تأثير معنوي لإدارة المعرفة البشرية الوظيفية على التميز المؤسسي، ووجود تأثير معنوي لإدارة معرفة العملاء على التميز المؤسسي.

بينما إختبرت دراسة (Elsakaan et al., 2021) العلاقة بين الأداء التنظيمي كمتغير وسيط بين الحمض النووي التنظيمي والتميز المؤسسي (التميز في الثقافة التنظيمية، التميز في القيادة، التميز في الهيكل التنظيمي، التميز في إستراتيجية المنظمة) في منظمات الأعمال الخدمية، وذلك بالتطبيق على عينة مكونة من ٥٠٠ مفردة. وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي للحمض النووي التنظيمي على التميز المؤسسي من خلال الأداء التنظيمي كمتغير وسيط في شركات

بترول الإسكندرية، كما توصلت الدراسة إلي وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الحمض النووي التنظيمي والتميز المؤسسي، وأخيراً وجود علاقة ارتباط معنوية بين الأداء التنظيمي والتميز المؤسسي.

وهدف دراسة (Al-Dhaafri and Alosani, 2021) إلى النظر في كيفية تفاعل إدارة الجودة الشاملة وتخطيط موارد المؤسسة والأداء التنظيمي للتأثير على التميز التنظيمي، وتم جمع بيانات الدراسة من خلال عينة مكونة من ٥٥٠ مفردة من العاملين في شرطة دبي. وتوصلت الدراسة إلي وجود تأثير إيجابي ومعنوي لإدارة الجودة الشاملة وتخطيط موارد المؤسسات على الأداء التنظيمي والتميز المؤسسي. كما تم التأكيد على دور الوساطة في الأداء التنظيمي بين إدارة الجودة الشاملة وتخطيط موارد المؤسسات والتميز التنظيمي.

وتناولت دراسة (Lasrado and Kassem, 2021) العلاقة بين القيادة التحويلية والثقافة التنظيمية والتميز المؤسسي، حيث تم جمع بيانات الدراسة من خلال عينة مكونة من ٤٤٨ مفردة. وتوصلت الدراسة إلي وجود تأثير معنوي لأبعاد القيادة التحويلية والثقافة التنظيمية علي التميز المؤسسي.

وإختبرت دراسة (AlHalaseh and Alrawadyeh, 2022) أثر القيادة الفاضلة في التميز المؤسسي(القيادة والشراكة والموارد وإدارة الأفراد والسياسة والاستراتيجية وإدارة العمليات)، وما هو مستوى وجود عناصر القيادة الفاضلة وكذلك مدى وجود جوانب التميز المؤسسي، وذلك بالتطبيق علي عينة مكونة من ٣٨٤ عضو هيئة تدريس في جامعة مؤتة. وتوصلت الدراسة الي وجود أثر ذي دلالة إحصائية للقيادة الفاضلة في التميز المؤسسي بشكل عام.

وهدف دراسة (الضفيري، ٢٠٢٢) إلى التعرف علي الدور الوسيط لعمليات إدارة المعرفة في العلاقة بين نظم ذكاء الأعمال والتميز المؤسسي، بالتطبيق علي عينة مكونة من ٣٤٧ من العاملين في شركات الإتصالات الكويتية (زين، وأوريدو، وأس تي سي). وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي لنظم ذكاء الأعمال علي التميز المؤسسي(التميز القيادي ، التميز البشري ، والتميز الخدمي) بشركات الإتصالات بدولة الكويت، ووجود تأثير معنوي لعمليات إدارة المعرفة علي التميز المؤسسي(التميز القيادي ، التميز البشري ، والتميز الخدمي). كما وجدت الدراسة أيضاً أن نظم ذكاء الأعمال تؤثر معنوياً علي عمليات إدارة المعرفة(توليد المعرفة، ومشاركة وتوزيع المعرفة، وتخزين المعرفة وتنظيمها، وتطبيق المعرفة)، وأخير وجدت الدراسة أن عمليات إدارة المعرفة تتوسط معنوياً العلاقة بين نظم ذكاء الأعمال والتميز المؤسسي بشركات الإتصالات الكويتية.

وهدف دراسة (Alsuwaidi and Sultan, 2023) إلى فحص تأثير الممارسات التنظيمية المختلفة على التميز المؤسسي في بلدية أبوظبي، وكذلك فحص جودة الخدمة الإلكترونية وجودة السياسات كوسيط، وتم جمع البيانات من ٣٣٥ موظفاً في بلدية أبوظبي. وتوصلت الدراسة إلي أن تحفيز الموظفين ومشاركة المعرفة الداخلية والثقافة التعاونية هي محددات مهمة لجودة الخدمة الإلكترونية والتي ثبت أنه لها تأثير إيجابي في تحقيق التميز، كما أن جودة الخدمة الإلكترونية لا تتنبأ بالتميز المؤسسي، كما أن تطبيق سياسة جودة الشركة لا يتوسط تأثير جودة الخدمة الإلكترونية على التميز.

٢/٣ الدراسات التي تناولت العلاقة بين الإزدهار التنظيمي والتميز المؤسسي:

تناولت دراسة (AI-Azzam et al., 2017) العلاقة بين رؤوس الأموال الفكرية والرشاقة الإستراتيجية والتميز المؤسسي في قطاع الخدمات في الأردن، وذلك بالتطبيق على عينة مكونة من ٥٥٠ مفردة. وتشير النتائج إلى أن رأس المال الفكري وأبعاده ورأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس المال العلائقي لهما تأثير معنوي على الرشاقة الاستراتيجية وكذلك التميز التنظيمي. علاوة على ذلك، تشير النتائج إلى أن الرشاقة الاستراتيجية تتوسط بشكل كامل العلاقة بين رأس المال الفكري والتميز التنظيمي.

وإختبرت دراسة (قنديل، ٢٠٢٠) أثر الرشاقة التنظيمية من خلال (الإستجابة، المرونة، السرعة) على التميز المنظمي من خلال الدور الوسيط لسلوك المواطنة التنظيمية، وذلك بالتطبيق على عينة مكونة من ٣٥٠ مفردة من العاملين في شركات الاتصالات الأردنية. وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للرشاقة التنظيمية على التميز المنظمي من وجهة نظر المدراء في هذه الشركات، وكذلك وجود تأثير لسلوك المواطنة التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بين الرشاقة التنظيمية والتميز المنظمي.

وهدفت دراسة (الوكيل، ٢٠٢١) إلى بحث العلاقة بين رأس المال الفكري والتميز المؤسسي، واستكشاف علاقة رأس المال الفكري من حيث مكون رأس المال التنظيمي ومكون الابتكار والإبداع بالتميز المؤسسي، في إدارة السياحة العلاجية بوزارة السياحة المصرية. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري من حيث مكون رأس المال البشري والتميز المؤسسي، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري من حيث مكون رأس المال التنظيمي والتميز المؤسسي، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري من حيث مكون الابتكار والإبداع والتميز المؤسسي، كما اتضح من الدراسة ان واقع رأس المال بمكوناته المتعلقة بالعناصر التنظيمية والعناصر الابتكارية يسهم في اكتمال المنظومة المؤسسية التي توفر ابعاد وبيئة مناسبة لتحقيق التميز بإدارة السياحة العلاجية.

٤/٣ التعليق على الدراسات السابقة والفجوة البحثية:

- تؤكد العديد من الدراسات السابقة علي أن الأزدهار التنظيمي يتأثر بالعديد من العوامل التنظيمية مثل الثقة التنظيمية (Legzian et al., 2015)، تمكين العاملين (إبراهيم، ٢٠١٩)، سمعة المنظمة والقيادة الفاضلة (محمد، ٢٠٢٠)، والقيادة الذكية (العتار آخرون، ٢٠٢٠).
- تناولت الدراسات السابقة العديد من العوامل التي تسهم في تحقيق التميز المؤسسي علي سبيل مثل ممارسات الإدارة التحويلية (Aljama, 2018)، النزاهة التنظيمية والسلوك القيادي (AL-Abrow et al., 2019)، أنماط القيادة (Karam and Kitana, 2020)، إدارة المعرفة (العوضي، والعوضي، ٢٠٢٠)، الأداء التنظيمي (Elsakaan et al., 2021)، إدارة الجودة الشاملة (Al-Dhaafri and Alosani, 2021)، والقيادة التحويلية والثقافة التنظيمية (Lasrado and Kassem, 2021).

- تشير بعض الدراسات السابقة إلي وجود علاقة بين بعض أبعاد الازدهار التنظيمي والتميز المؤسسي علي سبيل المثال وجود علاقة بين رأس المال الفكري والتميز (AI- Azzam et al., 2017؛ الوكيل، ٢٠٢١) ، والرشاقة التنظيمية (قنديل، ٢٠٢٠). ووجود علاقة بين بعض أبعاد المرونة التنظيمية والتميز المؤسسي علي سبيل المثال دراسات(قدوري، والألوسي، ٢٠١٨؛ المريخي، ٢٠٢١) .
- تشير بعض الدراسات السابقة إلي وجود علاقة إيجابية بين بعض أبعاد الازدهار التنظيمي مثل رأس المال الفكري والرشاقة والتميز المؤسسي، حيث لم تتناول هذه الدراسات أبعاد الازدهار التنظيمي بشكل مجتمعة علي التميز التنظيمي، وتعد هذه أيضاً فجوة بحثية.

٤- الدراسة الإستطلاعية:

قام الباحثون بنوعين من الدراسة الإستطلاعية وهما الدراسة الإستطلاعية المكتبية، والدراسة الإستطلاعية الميدانية ويمكن توضيح هذين النوعين من الدراسة علي النحو الآتي:

١/٤ الدراسة الإستطلاعية المكتبية:

قام الباحثون خلال هذه المرحلة بالإطلاع علي العديد من الكتب والرسائل العلمية والمجلات الأجنبية التي تناولت متغيرات الدراسة، والتي تتمثلت في مفاهيم ومقاييس الدراسة. وتمثلت الفجوة البحثية النظرية في عدم وجود دراسات أجنبية أو عربية - علي حد علم الباحثون - تناولت دور الازدهار التنظيمي في تحقيق التميز المؤسسي بالتطبيق علي شركات الإتصالات بالكويت. من ناحية أخرى، وجد الباحثون أنه من المهم تناول موضوع الازدهار التنظيمي والتميز المؤسسي في شركات الإتصالات بالكويت خصوصاً في ظل جائحة كورونا والتي تفرضت علي هذه الشركات العديد من التحديات لعل أبرزها التكيف مع الظروف الحالية، بالإضافة إلي سعي الدولة حالياً لتشجيع التميز المؤسسي حتي في المؤسسات الحكومية.

٢/٤ الدراسة الإستطلاعية الميدانية:

قام الباحثون بإجراء دراسة إستطلاعية لعينة مقدارها ٤٠ مفردة*، بهدف التحديد الدقيق لمشكلة الدراسة، وصياغة تساؤلات وفروض الدراسة، وتم إجراء مقابلات شخصية مع بعض العاملين في شركات الإتصالات الثلاثة بالكويت، بإستخدام استبانة تم تطويرها لهذا الغرض وتوصل الباحث إلي مجموعة من المؤشرات الأولية التي تساعد في تشخيص مشكلة الدراسة وصياغة الفروض، وتتمثل في الآتي:

- يري ٣٠% من العاملين أن الإدارة العليا تقوم بتشجيعهم بالإبتكار والإبداع من خلال أنظمة التحفيز الموجودة بالشركات.
- أظهر ما يقارب ٨٠% من المستقضي منهم أن الإدارة العليا بالشركة تسعى بشكل جاد إلي ترسيخ ثقافة التميز في أذهان العاملين.
- أوضح ٤٠% من المستقضي منهم أن شركتهم تسعى إلي تقديم خدمات جديدة ومبتكرة للتغلب على منافسيها.

- يتفق ٨٠% من المستقضي منهم علي أن شركتهم تطور الرسالة والأهداف وفقاً للتغيرات البيئية.
- يري ٤٠% من المستقضي منهم أن شركتهم لديها القدرة علي التكيف مع المتغيرات في البيئة الخارجية علي سبيل المثال جائزة كوفيد ١٩ .
- يتفق ٦٠% من المستقضي منهم علي أن شركتهم تعمل علي إستغلال الفرص التسويقية لزيادة حصتها في السوق.
- أجمع ٥٠ من الموظفين أنهم لديهم المهارات اللازمة التي تساهم في تقديم خدمات متميزة الي العملاء.
- يري ٦٠% من المستقضي منهم أن شركتهم لديها القدرة علي الحصول علي المعلومات من الأسواق والعملاء في الوقت المناسب.

٥- مشكلة البحث:

إعتمدت شركات الإتصالات الكويتية الثلاث زين وأوريدو وفيفا على ثقافة موجهه نحو الأفراد بهدف تعزيز التعاون وتحقيق التجانس والإمتياز كما تؤمن هذه الشركات بيئة عمل على أساس المهارات وتكافئ موظفيها حسب الأداء ودعم روح المغامرة والتحفيز نحو الإبداع ضمن مجموعة أهداف إستراتيجية أهمها الحصول على موقع رائد في سوق الشرق الأوسط والسوق الأفريقية من خلال توفير الخدمات والمنتجات الأكثر ابتكاراً والعمل وفق أعلى معايير دولية وإكتساب ثقة كافة المتعاملين والعمل على تعزيز ديناميكية العمل والتوجه نحو الريادة المؤسسية. من ناحية أخرى تتنافس الشركات الثلاثة علي تحقيق التميز المؤسسي، علي سبيل المثال، فازت Ooredoo الكويت بجائزة ستيفي الذهبية في فئة الابتكار في تطبيقات معلومات الأعمال عن حلولها التي تركز على العملاء، والمزايا المهمة الموجودة في تطبيق My Ooredoo، وكذلك التميز في المسؤولية الإجتماعية (https://www.aljarida.com 20-04-2021). وفازت شركة زين وفقاً لتصنيف مجلة إنترناشونال فاينانس كأفضل شركة اتصالات في الكويت بجوائز التميز والإنجاز تقديراً لمبادراتها في تحسين بيئة الأعمال، وسعيها المستمر في تطويع منتجاتها وعروضها لخدمة كل مجالات الحياة، والتي أحرزت فيها تقدماً كبير على مستوى التحول الرقمي(https://www.alanba.com.kw 22-01-2018).

وبالإستناد إلي ما سبق، يتضح أن طبيعة التحديات أمام هذه الشركات يتمثل في سوق تنافسي مشبع بالفعل، لكن يمكن جذب عملاء جدد من خلال تقديم خدمات جديدة ومتنوعة ومبتكرة، مما يتطلب أن تكون لدي هذه الشركات مرونة إستراتيجية للإستجابة إلي التغيرات التي تحدث في بيئة الإتصالات.

كما إتضح من خلال الدراسة الإستطلاعية الميدانية وجود بعض جوانب القصور في تحقيق التميز المؤسسي، حيث تمثلت أهم هذه الجوانب في ضعف تشجيع العاملين علي الإبداع والابتكار، وبالتالي فله تقديم خدمات جديدة للعملاء، وكذلك ضعف أنظمة التحفيز الموجودة بهذه الشركات، كما تمثلت بعض جوانب القصور في إنخفاض المهارات اللازمة للعاملين التي تساهم

في تقديم خدمات متميزة الى العملاء. لذا يري الباحثون إجراء الدراسة الحالية لمعرفة دور الازدهار التنظيمي والمرونة التنظيمية في تحقيق التميز المؤسسي، ومن ثم فإن مشكلة الدراسة يمكن صياغتها في التساؤل الرئيسي التالي:

ما دور الازدهار التنظيمي في تحقيق التميز المؤسسي بشركات الاتصالات بدولة الكويت؟
ويتفرع من هذا السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية الآتية:

- ١- ما مستوي الازدهار التنظيمي والتميز المؤسسي من وجهة نظر العاملين بشركات الاتصالات بالكويت؟
- ٢- إلي أي مدي يؤثر الازدهار التنظيمي علي التميز المؤسسي بشركات الاتصالات الكويتية؟
- ٣- إلي أي مدي توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين بشركات الاتصالات الكويتية حول الازدهار التنظيمي والتميز المؤسسي وفقاً لخصائصهم الديموجرافية (النوع، العمر، الحالة الاجتماعية، مستوي الدخل، المستوي الوظيفي).

٦- أهداف البحث:

- يتمثل الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في التعرف على دور الازدهار التنظيمي في تحقيق التميز المؤسسي.
- ويتفرع من هذا الهدف الرئيسي الأهداف الآتية:
- تحديد مستوي الازدهار التنظيمي والتميز المؤسسي من وجهة نظر العاملين بشركات الاتصالات بالكويت.
 - تحليل أثر الازدهار التنظيمي علي التميز المؤسسي بشركات الاتصالات الكويتية.
 - إلي أي مدي توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين بشركات الاتصالات الكويتية حول الازدهار التنظيمي والتميز المؤسسي وفقاً لخصائصهم الديموجرافية (النوع، العمر، الحالة الاجتماعية، مستوي الدخل، المستوي الوظيفي).

٧- أهمية البحث:

ترجع أهمية الدراسة الحالية إلي العديد من الإعتبارات العلمية والعملية والتي يمكن توضيحها علي النحو التالي:

١/٧ الأهمية الأكاديمية:

عدم وجود دراسات علمية على - حد علم الباحث- تناولت دور الازدهار التنظيمي في تحقيق التميز المؤسسي بشركات الاتصالات الكويتية.

٢/٧ الأهمية العملية:

- يشكل قطاع الاتصالات حالياً نحو ٥% من اجمالي الناتج المحلي بالكويت، كما سجلت إيرادات سوق الاتصالات ٢,٧٤ مليار دولار، وبلغت الأرباح بلغت ٤٠٤ ملايين دولار في ٢٠١٧ وبالتالي فإن الإهتمام بهذه القطاع يساهم في تحسين الإقتصاد الوطني (<https://www.alanba.com.kw>).
- تسعى هذه الدراسة من خلال نتائجها إلى تقديم بعض التوصيات للمسؤولين في شركات الاتصالات بما يساهم في تحسين الازدهار التنظيمي، وبالتالي تحقيق التميز المؤسسي .

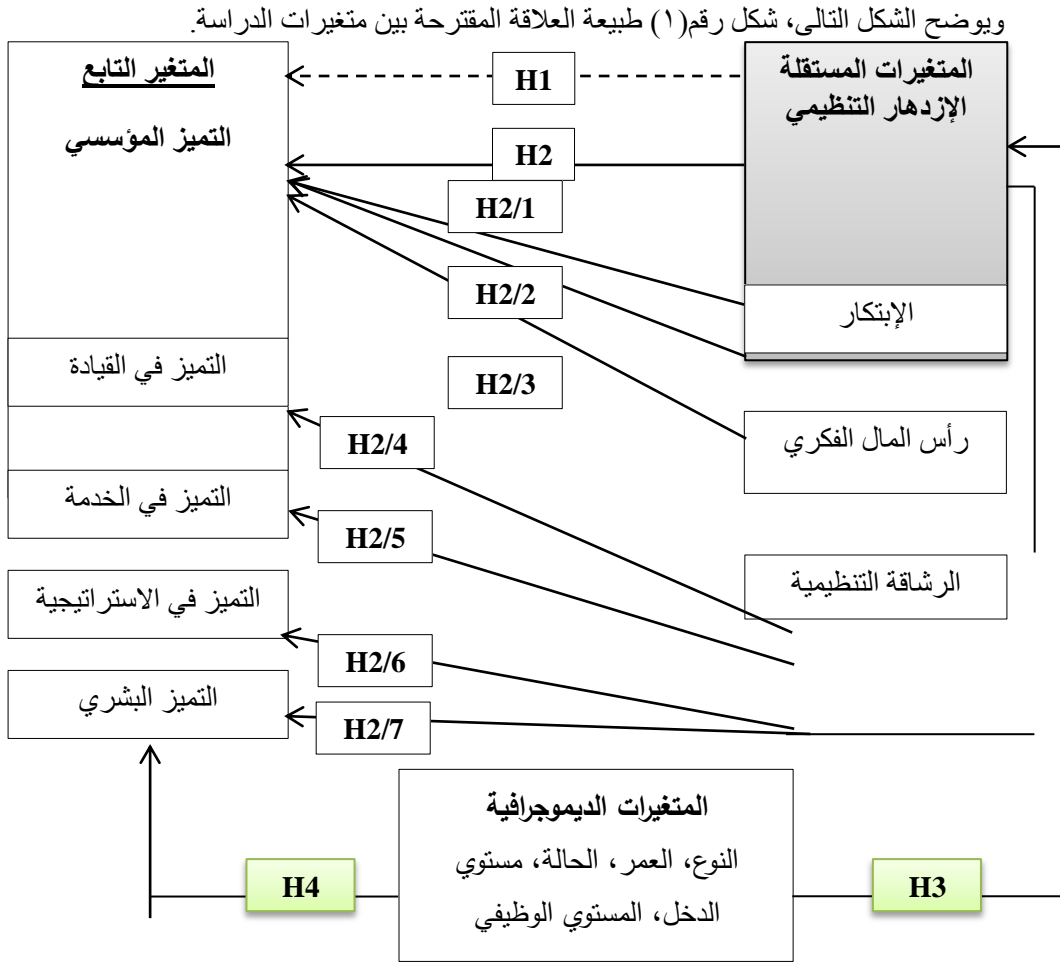
٨- فروض البحث:

تحقيقاً لأهداف وأهمية الدراسة الحالية، فإن الدراسة الحالية تسعى إلى اختبار الفروض الآتية:

- ١- لا توجد علاقة ارتباطية ايجابية ذات دلالة إحصائية بين الازدهار التنظيمي والتميز المؤسسي لدي العاملين بشركات الاتصالات الكويتية.
- ٢- لا يوجد تأثير إيجابي معنوي ذو دلالة إحصائية للازدهار التنظيمي علي التميز المؤسسي لدي العاملين بشركات الاتصالات الكويتية.

ويندرج تحت هذا الفرض الفروض الفرعية الآتية:

- ١-٢ لا يوجد تأثير إيجابي معنوي ذو دلالة إحصائية للابتكار كأحد أبعاد الازدهار التنظيمي علي التميز المؤسسي لدي العاملين بشركات الاتصالات الكويتية " .
- ٢-٢ لا يوجد تأثير إيجابي معنوي ذو دلالة إحصائية لراس المال الفكري كأحد أبعاد الازدهار التنظيمي علي التميز المؤسسي لدي العاملين بشركات الاتصالات الكويتية. "
- ٣-٢ لا يوجد تأثير إيجابي معنوي ذو دلالة إحصائية للرشاقة التنظيمية كأحد أبعاد الازدهار التنظيمي علي التميز المؤسسي لدي العاملين بشركات الاتصالات الكويتية. "
- ٤-٢ لا يوجد تأثير إيجابي معنوي ذو دلالة إحصائية للازدهار التنظيمي علي التميز في القيادة كأحد أبعاد التميز المؤسسي لدي العاملين بشركات الاتصالات الكويتية. "
- ٥-٢ لا يوجد تأثير إيجابي معنوي ذو دلالة إحصائية للازدهار التنظيمي علي التميز في الخدمة كأحد أبعاد التميز المؤسسي لدي العاملين بشركات الاتصالات الكويتية. "
- ٦-٢ لا يوجد تأثير إيجابي معنوي ذو دلالة إحصائية للازدهار التنظيمي علي التميز في الاستراتيجية كأحد أبعاد التميز المؤسسي لدي العاملين بشركات الاتصالات الكويتية. "
- ٧-٢ لا يوجد تأثير إيجابي معنوي ذو دلالة إحصائية للازدهار التنظيمي علي التميز البشري كأحد أبعاد التميز المؤسسي لدي العاملين بشركات الاتصالات الكويتية " .
- ٣- لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين بشركات الاتصالات الكويتية حول الازدهار التنظيمي وفقاً لخصائصهم الديموجرافية (النوع، العمر، الحالة الاجتماعية، مستوي الدخل، المستوي الوظيفي).
- ٤- لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين بشركات الاتصالات الكويتية حول التميز المؤسسي وفقاً لخصائصهم الديموجرافية (النوع، العمر، الحالة الاجتماعية، مستوي الدخل، المستوي الوظيفي).



المصدر: من إعداد الباحثون بالإعتماد علي الدراسات السابقة

شكل رقم (1)

العلاقة المقترحة بين متغيرات الدراسة

٩- حدود البحث:

تتمثل حدود البحث في الحدود المكانية، والحدود البشرية وذلك علي النحو التالي:

١/٩ الحدود مكانية:

يتم إجراء البحث الحالي علي العاملين في شركات الإتصالات الثلاثة بالكويت وهي (زين- فيفا- أوريدو)، وذلك لأنهم أكبر ثلاث شركات في الكويت لتقديم خدمات الإتصالات في الكويت .

٢/٩ حدود بشرية:

يتم إجراء البحث الحالي علي العاملين بشركات الإتصالات الثلاثة (زين- فيفا- أوريدو) بدولة الكويت.

١٠- منهجية البحث:

تتمثل منهجية البحث في البيانات المطلوبة للبحث ومصادرها، ومجتمع وعينة البحث، وأداة البحث وطريقة جمع البيانات، متغيرات البحث وطريقة قياسها، وعرض أساليب التحليل الإحصائي، وتقييم ثبات وصدق مقاييس البحث وفيما يلي عرض لهذه العناصر علي النحو التالي:

١/١٠ البيانات المطلوبة للبحث ومصادرها:

إعتمد الباحثون علي نوعين من البيانات لتحقيق أهداف البحث وهما: البيانات الثانوية والبيانات الأولية، وفيما يلي عرض لهذين النوعين من البيانات:

١ / ١ / ١٠ البيانات الثانوية :

تطلب هذا البحث الحصول علي مجموعة من البيانات حول الإزدهار التنظيمي، والتميز المؤسسي، وتمثلت مصادر هذه البيانات في ما أتيح من كتب ومقالات أجنبية وعربية، وتم الإستعانة بهذه البيانات في تحديد مشكلة الدراسة وصياغة الفروض وتكوين الإطار النظري للدراسة.

٢ / ١ / ١٠ البيانات الأولية:

تتمثل البيانات الأولية في البيانات التي تم جمعها من مجتمع الدراسة طبقاً لأهداف ومشكلة الدراسة، وتم الحصول علي هذه البيانات من خلال قائمة الاستقصاء التي يتم توجيهها إلي المستقضي منهم عن طريق المقابلة الشخصية.

٢/٩ مجتمع البحث:

يتكون مجتمع البحث من جميع العاملين (قيادات إدارية – فنيين – إداريين) بشركات الاتصالات الكويتية (زين، فيفا، أوريدو) والبالغ عددهم تقريباً (٣٦٣٣) موظف كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (١)

حجم مجتمع الدراسة

العينة	النسبة	العدد	اسم الشركة			الفئة
			أوريدو	فيفا	زين	
١٩	٠,٠٥١	١٨٦	٤٢	٦١	٨٣	القيادات الإدارية
٩٥	٠,٢٧٤	٩٩٨	٢٨٣	٣٠٣	٤١٢	الفنيين
٢٣٤	٠,٦٧٤	٢٤٤٩	٦٧٨	٧٣٠	١٠٤١	الإداريين
٣٤٨	%١٠٠	٣٦٣٣	١٠٠٣	١٠٩٤	١٥٣٦	الإجمالي

المصدر: من إعداد الباحثون بالإعتماد علي سجلات شؤون العاملين بكل شركة

٣/٩ عينة البحث ونوعها:

قام الباحثون بالإعتماد على أسلوب العينة في تحديد مفردات الدراسة، وبلغ حجم العينة ٣٤٨ مفردة، وتم تحديدها بإستخدام المعادلة التالية (إدريس، ٢٠٠٨).

$$Nz^2 P (1-P)$$

$$n = \frac{Nz^2 P (1-P)}{Ne^2 + z^2 P (1-P)}$$

حيث:

(N) = حجم مجتمع الدراسة

(n) = حجم العينة

(Z) = حدود الخطأ المعياري وهي ١,٩٦ عند درجة ثقة ٩٥%

(P) = نسبة عدد المفردات بالعينة التي تتوافر فيها خصائص مجتمع البحث وهي = ٥٠%

(e) = خطأ العينة المسموح به في تقدير النسبة وهو = ٠,٠٥

$$٠,٢٥ \times ٢(١,٩٦) \times ٣٦٣٣$$

حجم العينة = $\frac{٣٦٣٣ \times ٢(١,٩٦) \times ٠,٢٥}{٣٤٨}$ مفردة.

$$٠,٢٥ \times ٢(١,٩٦) + ٠,٠٠٢٥ \times ٣٦٣٣$$

وقد تم الإعتماد على العينة العشوائية الطبقية نظراً لأن مجتمع الدراسة غير متجانس ويتكون من العديد من الطبقات. ويوضح جدول رقم(٢) توزيع العينة علي مجتمع الدراسة علي النحو التالي:

جدول رقم (٢)

توزيع العينة علي مجتمع الدراسة

العدد	اسم الشركة								الفئة	
	حجم العينة	النسبة	أرويدو	حجم العينة	النسبة	فيفا	حجم العينة	النسبة		زين
١٩	٤	٠,٢٢	٤٢	٦	٠,٣٢	٦١	٩	٠,٠٤٤	٨٣	القيادات الإدارية
٩٥	٢٧	٠,٢٨	٢٨٣	٢٩	٠,٣٠	٣٠٣	٣٩	٠,٤١	٤١٢	الفنين
٢٣٤	٦٥	٠,٢٧	٦٧٨	٧٠	٠,٢٩	٧٣٠	٩٩	٠,٤٢	١٠٤١	الإداريين
٣٤٨	٩٦		١٠٠٣	١٠٥		١٠٩٤	١٤٧		١٥٣٦	الإجمالي

المصدر: من إعداد الباحثون

٤/٩ متغيرات البحث وطرق قياسها:

تم قياس قياس الازدهار التنظيمي من خلال الأبعاد الأتية (لإبتكار، ورأس المال الفكري، والرشاقة التنظيمية) بالإعتماد المقياس الوارد في دراسات (Donbesuur et al., 2020; Khan et al., 2019; Lu and Ramamurthy, 2011) والذي يتكون من ١٥ عبارة. تم قياس التميز المؤسسي من خلال أبعاد(التميز في القيادة، التميز في الخدمة، التميز في

الإستراتيجية، التميز البشري) بالإعتماد علي المقياس الوارد في دراسة Qawasmeh and (Qawasmeh, 2013) والذي يتكون من ٢٦ عبارة.

وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي، والذي يشتمل علي ٥ نقاط متدرجة، حيث يشير الرقم (١) إلي غير موافق بشدة، ويشير الرقم (٢) إلي غير موافق، بينما يشير الرقم (٣) إلي الدرجة المحايدة، ويشير رقم (٤) إلي موافق، ويشير الرقم (٥) إلي موافق بشدة.

٥/٩ أساليب تحليل البيانات وإختبار الفروض:

تم إستخدام البرامج الإحصائية الجاهزة علي الحاسب الآلي ومنها برامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وإعتمد الباحثون علي الأساليب الإحصائية الآتية وذلك لمعالجة وتحليل البيانات:

- **أساليب التحليل الوصفي:** إعتد البحث على أساليب التحليل الوصفي وخاصة الوسط الحسابي والانحراف المعياري، وذلك في تحليل ووصف إستجابات المستقضي منهم وعرض قيم المتغيرات محل الدراسة.
- **أسلوب معامل الارتباط ألفا Alpha Correlation Coefficient:** وذلك لإختبار درجة الصدق والثبات في المقاييس متعددة البنود في الدراسة الحالية، وتم إختيار هذا الأسلوب دون غيره من الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل الإعتدالية لتركيزه على درجة التناسق الداخلي بين البنود أو المتغيرات التي يتكون منها المقياس الخاضع للإختبار، ويعتبر معامل الثبات مقبولاً عندما يصل إلي ٠,٦٠ فأكثر (إدريس، ٢٠٠٨).
- **إختبار كولمجروف سميرنوف (Kolmogorov-smirnov(K-S):** وذلك لمعرفة مدى تبعية مجتمع الدراسة للتوزيع الطبيعي.
- **أسلوب الارتباط الخطي البسيط لبيرسون Pearson Linear Correlation Coefficient:** وذلك لتحديد قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرات (الازدهار التنظيمي، التميز المؤسسي للعاملين بشركات الاتصالات بالكويت).
- **أسلوب الانحدار الخطي البسيط Simple Linear Regression:** وذلك لدراسة العلاقة السببية بين متغيرات الازدهار التنظيمي (كمتغير مستقل) والتميز المؤسسي (كمتغير تابع) وبناء نموذج احتمالي يصف هذه العلاقة.
- **أسلوب تحليل التباين أحادي الإتجاه One - Way ANOVA:** حيث يعتبر أحد الأساليب الإحصائية التي يمكن إستخدامها في تحديد الفروق بين متوسطات المجتمعات المختلفة، وإعتمدت الدراسة علي أسلوب تحليل التباين أحادي الإتجاه لبيان مدى الإختلاف بين إتجاهات العاملين حول متغيرات الدراسة بإختلاف خصائصهم الديموجرافية العمر، الحالة، مستوي الدخل، والمسمي الوظيفي وإختبار T - Test لإختبار الفروق في النوع.

٥/٩ تقييم ثبات وصدق مقاييس البحث:

١/٥/٩ تقييم ثبات مقاييس البحث:

يقصد بالثبات إلي أي درجة يعطي المقياس قراءات متقاربة عند تطبيقه في كل مرة علي نفس الأفراد وتحت نفس الظروف، وقد قام الباحث باستخدام معامل الثبات "ألفا كرونباخ" Cronbach's Alpha" للتحقق من درجة الثبات في مقاييس الدراسة، حيث نجد أن معامل ألفا

كرونباخ يأخذ قيم بين الصفر والواحد، وعندما تكون قيمته قريبة من الواحد فان ذلك يدل علي ثبات الاستقصاء ويمكن إعتبار نسبة ٦٠% مقبولة للحكم علي ثبات الاستقصاء، مع مراعاة أنه يتم استبعاد اي متغير يحصل علي معامل ارتباط إجمالي " Item-Total Correlation " أقل من ٣٠% بينه وبين باقي المتغيرات في المقياس نفسه، ويتم قياس درجة ثبات المقاييس المستخدمة.

١/١/٥/٩ قياس مستوى الثبات في المقياس الخاص بالازدهار التنظيمي (كمتغير مستقل) بأبعاده المختلفة:

يتم قياس مستوى الثبات الخاص بمقياس الازدهار التنظيمي بأبعاده المختلفة باستخدام معامل الثبات الفا وذلك كما يلي:

جدول (٣)

قياس درجة الثبات في المقياس الخاص بالازدهار التنظيمي بأبعاده المختلفة

معامل الفاكرونباخ	عدد العبارات المحذوفة	معامل الفاكرونباخ بعد الحذف
	بعد الابتكار	
٠.٩١٣	-	٠.٩١٣
	بعد رأس المال الفكري	
٠.٩٢٢		٠.٩٢٢
	بعد الرقابة التنظيمية	
٠.٨٩٤	-	٠.٨٩٤

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

من جدول (٤-١) السابق نجد أن جميع العبارات ذات معامل ارتباط إجمالي أكبر من ٣٠% كما نجد أن معاملات الثبات للابعاد في المقياس قد بلغت علي الترتيب (٠.٩١٣، ٠.٩٢٢، ٠.٨٩٤) وهي معاملات ثبات مرتفعة وبالتالي نجد ان هذا المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات.

٢/١/٥/٩ قياس مستوى الثبات في المقياس الخاص بالتميز المؤسسي (كمتغير تابع) بأبعاده المختلفة:

يتم قياس مستوى الثبات الخاص بمقياس التميز المؤسسي بأبعاده المختلفة باستخدام معامل الثبات الفا وذلك كما يلي:

جدول (٤)

قياس درجة الثبات في المقياس الخاص بالتميز المؤسسي بأبعاده المختلفة

معامل الفاكرونباخ	عدد العبارات المحذوفة	معامل الفاكرونباخ بعد الحذف
	بعد التميز في القيادة	
٠.٩١٣	-	٠.٩١٣
	بعد التميز في الخدمة	
٠.٩٣٦		٠.٩٣٦
	بعد التميز في الاستراتيجية	
٠.٩٥٠	-	٠.٩٥٠
	بعد التميز البشري	
٠.٩٣٤	-	٠.٩٣٤

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

من جدول (٤) السابق نجد أن جميع العبارات ذات معامل ارتباط إجمالي أكبر من ٣٠% كما نجد أن معاملات الثبات في أبعاد المقياس قد بلغت (٠.٩١٣، ٠.٩٣٦، ٠.٩٥٠، ٠.٩٣٤) وهي معاملات ثبات مرتفعة وبالتالي نجد ان هذا المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات.

٢/٥/٩ تقييم صدق مقاييس البحث:

يقصد بصدق الاستبيان تمثيله للمجتمع المدروس بشكل جيد، أي أن الاجابات التي نحصل عليها من أسئلة الاستبيان تعطينا المعلومات التي وضعت لأجلها الأسئلة، ويمكن قياس الصدق في المقياس بعدة أنواع، هي صدق المحتوي، والصدق الذاتي، وصدق الاتساق الداخلي، وذلك كما هو موضح في الآتي:

١/٢/٥/٩ صدق المحتوى الظاهري:

يقصد به إلي أي مدى يشمل المقياس خصائص الشيء المراد قياسه وحيث أن الأداة المصممة لا تحتوي علي كل الأسئلة الممكنة حول موضوع البحث وانما يكتفي الباحثون بمجموعة من الأسئلة حول موضوع البحث ولذلك فإنه ينبغي التأكد من أن تلك المجموعة من الأسئلة كافية لتغطية المحتوى وقد قام الباحث بعرض أداة الدراسة في صورتها الأولية علي عدد من المحكمين الأكاديميين المتخصصين في مجال الدراسة (ملحق رقم ١) للتأكد من قدرة الاستبيان علي قياس متغيرات الدراسة ومدى وضوح الفقرات ودقتها من الناحية العلمية وتم اجراء تعديل أو تصحيح أو نقل العبارات غير المناسبة، و الأخذ برائهم بما يحقق أهداف الدراسة.

٢/٢/٥/٩ الصدق الذاتي:

تم حساب الصدق الذاتي للأبعاد وذلك عن طريق إيجاد الجذر التربيعي لمعامل الثبات كما يلي:

جدول (٥)

نتائج الصدق الذاتي لمقاييس الدراسة

الصدق الذاتي	معامل الفايرونباخ (مقياس الثبات)	البعد
٠.٩٥٦	٠.٩١٣	بعد الابتكار
٠.٩٦٠	٠.٩٢٢	بعد رأس المال الفكري
٠.٩٤٦	٠.٨٩٤	بعد الرشاقة التنظيمية
٠.٩٥٦	٠.٩١٣	بعد التميز في القيادة
٠.٩٦٧	٠.٩٣٦	بعد التميز في الخدمة
٠.٩٧٥	٠.٩٥٠	بعد التميز في الاستراتيجية
٠.٩٦٦	٠.٩٣٤	بعد التميز البشري

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

من جدول (٥) السابق نجد أن جميع الابعاد تتمتع بدرجة صدق مرتفعة وهذا يؤكد على أن الاستقصاء تتمتع بدرجة عالية من الصدق.

٢/٢/٥/٩ صدق الإتساق الداخلي:

قياس صدق الاتساق الداخلي للاستقصاء والذي يدل على قوة الارتباط بين درجة كل مجال ودرجات الاستقصاء الكلية وذلك كما يلي:

جدول (٦)

نتائج معاملات الارتباط بين درجة كل مجال والدرجة الكلية للاستقصاء

	الازدهار التنظيمي	التميز في القيادة	التميز في الخدمة	التميز في الاستراتيجية	التميز البشري	التميز المؤسسي	المتوسط العام للاستقصاء
الازدهار التنظيمي	1	.732**	.730**	.738**	.809**	.793**	.919**
		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	348	348	348	348	348	348	348
التميز في القيادة	.732**	1	.849**	.831**	.857**	.934**	.888**
	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	348	348	348	348	348	348	348
التميز في الخدمة	.730**	.849**	1	.890**	.877**	.955**	.891**
	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	348	348	348	348	348	348	348
التميز في الاستراتيجية	.738**	.831**	.890**	1	.875**	.949**	.886**
	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	348	348	348	348	348	348	348
التميز البشري	.809**	.857**	.877**	.875**	1	.951**	.931**
	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	348	348	348	348	348	348	348
التميز المؤسسي	.793**	.934**	.955**	.949**	.951**	1	.949**
	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	348	348	348	348	348	348	348
المتوسط العام	.919**	.888**	.891**	.886**	.931**	.949**	1
	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
للاستقصاء	348	348	348	348	348	348	348

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

السابق نجد أن معاملات الارتباط السابقة مقبولة ودالة احصائيا وبذلك يكون الباحثون قد تأكدوا من ثبات وصدق الاستبانة وبذلك أصبحت الاستبانة صالحة للتطبيق علي عينة البحث.

١٠ - نتائج الدراسة الميدانية:

١/١٠ توصيف مفردات عينة البحث:

تم وصف الخصائص الديموجرافية من خلال إيجاد التكرارات والنسب المئوية كالآتي:

جدول (٧)

التكرارات والنسب المئوية لتوزيع عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات الديموجرافية

المتغير	التصنيف	التكرار	النسبة المئوية
النوع	ذكر	٢٣١	٦٦,٤%
	أنثي	١١٧	٣٣,٦%
	إجمالي	٣٤٨	١٠٠%
العمر	من ٢٠ سنة الي أقل من ٣٥ سنة	١٣٥	٣٨,٨%
	من ٣٥ سنة الي أقل من ٤٥ سنة	١٦٣	٤٦,٨%
	من ٤٥ سنة فأكثر	٥٠	١٤,٤%
	إجمالي	٣٤٨	١٠٠%
الحالة الاجتماعية	أعزب	٦٦	١٩%
	متزوج	٢٣٢	٦٦,٧%
	مطلق	٣٨	١٠,٩%
	أرمل	١٢	٣,٤%
	الإجمالي	٣٤٨	١٠٠%
مستوي الدخل	أقل من ٨٠٠ دينار	١٠	٢,٩%
	من ٨٠٠ إلي أقل ١٢٠٠ دينار	٧٩	٢٢,٧%
	من ١٢٠٠ دينار إلي أقل من ١٦٠٠ دينار	١٨٢	٥٢,٣%
	من ١٦٠٠ دينار فأكثر	٧٧	٢٢,١%
	الإجمالي	٣٤٨	١٠٠%
المسمي الوظيفي	قيادات ادارية	١٨	٥,٢%
	فنيين	٩٦	٢٧,٦%
	اداريين	٢٣٤	٦٧,٢%
	الإجمالي	٣٤٨	١٠٠%

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من خلال جدول (٧) ما يلي:

أ- التوصيف من حيث النوع:

من جدول (٧) السابق نجد أن (٢٣١) مفردة بنسبة (٦٦,٤%) من حجم العينة من الذكور، بينما نجد أن (١١٧) مفردة بنسبة (٣٣,٦%) من حجم العينة من الاناث وهذا يدل علي ان استجابة الذكور أكثر من الاناث في الرد علي الاستقصاء.

ب- التوصيف من حيث العمر:

نجد أن (١٣٥) مفردة بنسبة (٣٨,٨%) من حجم عينة الدراسة أعمارهم من ٢٠ سنة الي اقل ٣٥ سنة، بينما نجد أن (١٦٣) مفردة بنسبة (٤٦,٨%) من حجم عينة الدراسة أعمارهم من ٣٥ سنة الي اقل من ٤٥ سنة، وأخيراً نجد أن (٥٠) مفردة بنسبة (١٤,٤%) من حجم عينة الدراسة أعمارهم من ٤٥ سنة فأكثر.

ج- التوصيف من حيث الحالة الاجتماعية:

وجد أن (٦٦) مفردة بنسبة (١٩%) من حجم العينة أعزب، بينما نجد أن (٢٣٢) مفردة بنسبة (٦٦,٧%) من حجم العينة متزوج، بينما نجد أن (٣٨) مفردة بنسبة (١٠,٩%) من حجم العينة مطلق، وأخيراً نجد أن (١٢) مفردة بنسبة (٣,٤%) من حجم العينة أرمل.

د- التوصيف من حيث مستوى الدخل:

وجد أن (١٠) مفردات بنسبة (٢,٩%) من حجم عينة الدراسة دخلهم أقل من ٨٠٠ دينار، بينما نجد أن (٧٩) مفردة بنسبة (٢٢,٧%) من حجم عينة الدراسة دخلهم من ٨٠٠ دينار الي أقل من ١٢٠٠ دينار، بينما نجد أن (١٨٢) مفردة بنسبة (٥٢,٣%) من حجم عينة الدراسة دخلهم من ١٢٠٠ دينار الي أقل من ١٦٠٠ دينار، وأخيراً نجد أن (٧٧) مفردة بنسبة (٢٢,١%) من حجم عينة الدراسة دخلهم من ١٦٠٠ دينار فأكثر.

هـ- التوصيف من حيث المسمى الوظيفي:

وجد أن (١٨) مفردة بنسبة (٥,٢%) من حجم عينة الدراسة قيادات إدارية، بينما نجد أن (٩٦) مفردة بنسبة (٢٧,٦%) من حجم عينة الدراسة فنيين، وأخيراً نجد أن (٢٣٤) مفردة بنسبة (٦٧,٢%) من حجم عينة الدراسة.

٢/١ التحليل الوصفي لمتغيرات البحث:

يوضح التحليل الوصفي لمتغيرات البحث خصائص المتغيرات مثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، وذلك على النحو التالي:

١/٢/١ التحليل الوصفي للإزدهار التنظيمي :

يتم إجراء التحليل الوصفي لأبعاد المتغير المستقل (الإزهار التنظيمي) كما هو موضح بجدول (٨) كما يلي:

جدول (٨)

التحليل الوصفي للإزدهار التنظيمي

الأبعاد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الاجمالي لبعد الابتكار	٣,٨٩٤	١,٠٢٩
بعد راس المال الفكري	٣,٩٣١	١,٠٣١
بعد الرشاقة التنظيمية	٣,٩٣٦	١,٠٢٧

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

- من جدول (٨) السابق نجد أن المتوسط العام لبعد الابتكار يبلغ (٣,٨٩٤) وهو متوسط يدل علي أنه تقوم الشركة بتطوير برامج تسويقية متطورة لخدماتها / منتجاتها، كما تقوم الشركة بالتعاون مع عملائها، وتضمن الشركة أن الموظفين لديهم مستوى عال من الكفاءة في تطوير وتنفيذ الأفكار الجديدة. وقد يرجع هذا الاختلاف عن نتائج الدراسة الاستطلاعية ربما لكبر حجم العينة عن تلك الموجودة في الدراسة الإستطلاعية .

- من جدول(٨) السابق نجد أن المتوسط العام لبعده رأس المال الفكري يبلغ (٣,٩٣١) وهو متوسط يدل على أنه لدى الشركة رؤية واضحة حول المعارف وجدارتنا الأكثر صلة بالأهداف، ويتم تقييم معارف العاملين بالشركة وجدارتهم من قبل الشركة بشكل منهجي، كما تقوم الشركة بمقارنة معرفة العاملين بها الإستراتيجية بمعرفة المنافسين.
- من جدول(٨) السابق نجد أن المتوسط العام لبعده الرقابة التنظيمية يبلغ (٣,٩٣٦) وهو متوسط يدل على أنه تبحث الشركة دائماً عن منهجية جديدة لتحسين تطوير المنتجات الجديدة، وتساعد عمليات البحث عن توفير فرص جديدة حول الاحتياجات المتغيرة للعملاء في السوق، كما تتمتع الشركة بالقدرة على ضبط عملية تطوير المنتجات الجديدة لتلائم احتياجات العملاء الدينامية.

٢/٢/١٠ التحليل الوصفي للتميز المؤسسي :

يتم إجراء التحليل الوصفي لأبعاد المتغير التابع (التميز المؤسسي) كما هو موضح بجدول (٩) كما يلي:

جدول (٩)

نتائج التحليل الوصفي لأبعاد التميز المؤسسي

الأبعاد	الوسط الحسابي	الإلتحاف المعياري
التميز في القيادة	٣,٩١٠	١,٠٢٣
التميز في الخدمة	٣,٩٧٨٩	١,٠١١٣
التميز في الإستراتيجية	٤,٠٣١	١,٠٠٣
التميز البشري	٣,٩٩٥	٠,٩٩

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

- من جدول(٩) السابق نجد أن المتوسط العام لبعده التميز في القيادة يبلغ (٣,٩١٠) وهو متوسط يدل على أن القيادة في الشركة قادرة بشكل ممتاز على تحقيق الفعالية التنظيمية، وأن القيادة في الشركة قادرة بشكل ممتاز على توفير فرص التطوير، كما تقدر القيادة بشدة الانفتاح وتقبل التغيير.
- من جدول(٩) السابق نجد أن المتوسط العام لبعده التميز في الخدمة يبلغ (٣,٩٧٨٩) وهو متوسط يدل على أنه تلتزم الشركة بتقديم خدمات تفي بإحتياجات العملاء من خلال إجراء إستطلاعات دورية، وتُعتمد الشركة على تقنيات ذكاء الأعمال في تقديم خدماتها، كما تتسم إجراءات تقديم الخدمات بالشركة بالمرونة والسرعة.
- من جدول(٩) السابق نجد أن المتوسط العام لبعده التميز في الاستراتيجية يبلغ (٤,٠٣١) وهو متوسط يدل على أن تطور الشركة رسالتها واهدافها وفقاً لمتغيرات البيئة، كما تدرك الشركة تحقيق ارتباط قوي بين رؤيتها ورسالتها وأهدافها، وتمارس القيادة في الشركة التفكير الاستراتيجي.

من جدول (٩) السابق نجد أن المتوسط العام لبعده التميز البشري يبلغ (٣,٩٩٥) وهو متوسط يدل على أنه يقوم الموظفون بواجباتهم بروح معنوية عالية وحماس، ويمتلك الموظفون قدرات عقلية ممتازة، كما يتمتع الموظفون بإمكانيات ابتكارية كافية، ويخضع اختيار الموظف الجدد لمعايير الخبرة والكفاءة، كما يحقق الموظفون أهدافهم من خلال المشاركة. وقد يرجع هذا الاختلاف عن نتائج الدراسة الاستطلاعية ربما لكون حجم العينة عن تلك الموجودة في الدراسة الاستطلاعية.

٣/١١ اختبار فروض البحث:

١/٣/١١ اختبار الفرض الأول للبحث:

لا توجد علاقة ارتباطية ايجابية ذات دلالة إحصائية بين الازدهار التنظيمي والتميز المؤسسي لدى العاملين بشركات الاتصالات الكويتية. وللتحقق من صحة أو عدم صحة هذا الفرض تم استخدام أسلوب الارتباط الخطي البسيط لبيرسون وذلك على النحو التالي:

جدول (١٠)

نتائج تحليل الارتباط الخطي بين الازدهار التنظيمي والتميز المؤسسي

الازدهار التنظيمي	التميز المؤسسي
١	معامل الارتباط = ٠.٧٩٣ Sig = ٠.٠٠٠
معامل الارتباط = ٠.٧٩٣ Sig = ٠.٠٠٠	١

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من نتائج جدول (١٠) ما يلي:

- معامل الارتباط الخطي بين الازدهار التنظيمي والتميز المؤسسي يبلغ (٠.٧٩٣) وهو ارتباط ايجابي قوي ذو دلالة إحصائية.
- قيمة مستوى الدلالة الإحصائية هي (Sig=0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) وبالتالي يتم رفض الفرض العدمي و قبول الفرض البديل القائل بوجود علاقة ارتباطية ايجابية ذات دلالة إحصائية بين الازدهار التنظيمي والتميز المؤسسي، وذلك بدرجة ثقة ٩٥%.

في ضوء ما سبق نجد أنه:

يتم رفض الفرض العدمي القائل بأنه " لا توجد علاقة ارتباطية ايجابية ذات دلالة إحصائية بين الازدهار التنظيمي والتميز المؤسسي لدى العاملين بشركات الاتصالات الكويتية، وقبول الفرض البديل القائل بأنه يوجد علاقة ارتباطية ايجابية ذات دلالة إحصائية بين الازدهار التنظيمي والتميز المؤسسي لدى العاملين بشركات الاتصالات الكويتية، وذلك بدرجة ثقة ٩٥%".

١/١/٣/١١ إختبار الفرض الفرعية من الفرض الرئيسي الأول للبحث:

يتم إختبار صحة هذه الفروض باستخدام نموذج الارتباط الخطي البسيط لبيرسون وذلك كما يلي:

جدول رقم (١١)

نتائج تحليل الارتباط الخطي بين أبعاد الازدهار التنظيمي وأبعاد التميز المؤسسي

أبعاد الازدهار التنظيمي	التميز المؤسسي
الابتكار	٠,٧٢٥ **,
رأس المال الفكري	٠,٧٤٩ **,
الرشاقة التنظيمية	٠,٧٦٢ **,
أبعاد التميز المؤسسي	الإزدهار التنظيمي
التميز في القيادة	٠,٧٣٢ **,
التميز في الخدمة	٠,٧٣٠ **,
التميز في الاستراتيجية	٠,٧٣٨ **,
التميز البشري	٠,٨٠٩ **,

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من نتائج جدول رقم (١١) ما يلي:

- نجد أن معامل الارتباط الخطي بين الابتكار والتميز المؤسسي يبلغ (٠,٧٢٥) وهو ارتباط ايجابي ذو دلالة احصائية.
- قيمة مستوى الدلالة الإحصائية هي (Sig=0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) وبالتالي يتم رفض الفرض العدمي و قبول الفرض البديل القائل بوجود علاقة ارتباطية ايجابية ذات دلالة إحصائية بين الابتكار والتميز المؤسسي، وذلك بدرجة ثقة ٩٥%.
- نجد أن معامل الارتباط الخطي بين رأس المال الفكري و التميز المؤسسي يبلغ (٠,٧٤٩) وهو ارتباط ايجابي ذو دلالة احصائية.
- قيمة مستوى الدلالة الإحصائية هي (Sig=0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) وبالتالي يتم رفض الفرض العدمي و قبول الفرض البديل القائل بوجود علاقة ارتباطية ايجابية ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري والتميز المؤسسي، وذلك بدرجة ثقة ٩٥%.
- نجد أن معامل الارتباط الخطي بين الرشاقة التنظيمية و التميز المؤسسي يبلغ (٠,٧٦٢) وهو ارتباط ايجابي ذو دلالة احصائية.
- قيمة مستوى الدلالة الإحصائية هي (Sig=0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) وبالتالي يتم رفض الفرض العدمي و قبول الفرض البديل القائل بوجود علاقة ارتباطية ايجابية ذات دلالة إحصائية بين الرشاقة التنظيمية و التميز المؤسسي، وذلك بدرجة ثقة ٩٥%.

- نجد أن معامل الارتباط الخطي بين الازدهار التنظيمي والتميز في القيادة كأحد أبعاد التميز المؤسسي يبلغ (0.732) وهو ارتباط ايجابي ذو دلالة احصائية.
- قيمة مستوى الدلالة الإحصائية هي (Sig=0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) وبالتالي يتم رفض الفرض العدمي و قبول الفرض البديل القائل بوجود علاقة ارتباطية ايجابية ذات دلالة إحصائية بين الازدهار التنظيمي و التميز في القيادة كأحد أبعاد التميز المؤسسي، وذلك بدرجة ثقة 95%.
- نجد أن معامل الارتباط الخطي بين الازدهار التنظيمي و التميز في الخدمة كأحد أبعاد التميز المؤسسي يبلغ (0.730) وهو ارتباط ايجابي ذو دلالة احصائية.
- قيمة مستوى الدلالة الإحصائية هي (Sig=0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) وبالتالي يتم رفض الفرض العدمي و قبول الفرض البديل القائل بوجود علاقة ارتباطية ايجابية ذات دلالة إحصائية بين الازدهار التنظيمي و التميز في الخدمة كأحد أبعاد التميز المؤسسي، وذلك بدرجة ثقة 95%.
- نجد أن معامل الارتباط الخطي بين الازدهار التنظيمي و التميز في الاستراتيجية كأحد أبعاد التميز المؤسسي يبلغ (0.738) وهو ارتباط ايجابي ذو دلالة احصائية.
- قيمة مستوى الدلالة الإحصائية هي (Sig=0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) وبالتالي يتم رفض الفرض العدمي و قبول الفرض البديل القائل بوجود علاقة ارتباطية ايجابية ذات دلالة إحصائية بين الازدهار التنظيمي و التميز في الاستراتيجية كأحد أبعاد التميز المؤسسي، وذلك بدرجة ثقة 95%.
- نجد أن معامل الارتباط الخطي بين الازدهار التنظيمي و التميز البشري كأحد أبعاد التميز المؤسسي يبلغ (0.809) وهو ارتباط ايجابي ذو دلالة احصائية.
- قيمة مستوى الدلالة الإحصائية هي (Sig=0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) وبالتالي يتم رفض الفرض العدمي و قبول الفرض البديل القائل بوجود علاقة ارتباطية ايجابية ذات دلالة إحصائية بين الازدهار التنظيمي و التميز البشري كأحد أبعاد التميز المؤسسي، وذلك بدرجة ثقة 95%.

في ضوء ما سبق نجد أنه:

يوجد علاقة ارتباطية ايجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الازدهار التنظيمي والمتمثلة في (الابتكار، رأس المال الفكري، الرشاقة التنظيمية) والتميز المؤسسي لدي العاملين بشركات الاتصالات الكويتية، كما توجد علاقة ارتباطية ايجابية ذات دلالة إحصائية بين الازدهار التنظيمي وأبعاد التميز المؤسسي المتمثلة في (التميز في القيادة، التميز في الخدمة، التميز في الاستراتيجية، التميز البشري) لدي العاملين بشركات الاتصالات الكويتية، وذلك بدرجة ثقة 95%.

١١/٣/٢ نتائج اختبار الفرض الرئيسي الثاني:

١١/٣/٢/١ نتائج اختبار الفروض الفرعية الخاصة بأبعاد الازدهار التنظيمي علي

التميز المؤسسي:

لا يوجد تأثير إيجابي معنوي ذو دلالة إحصائية للازدهار التنظيمي علي التميز المؤسسي لدي العاملين بشركات الاتصالات الكويتية ". ويتم إختبار صحة هذا الفرض بإستخدام نموذج الانحدار البسيط وذلك كما يلي:

جدول (١٢)

نتائج الانحدار البسيط لتأثير الازدهار التنظيمي علي التميز المؤسسي

القرار	قيمة مستوى الدلالة الإحصائية	قيمة (T) المحسوبة	الخطأ المعياري	معامل الإنحدار	المتغير
	٠.٠٠٠	٧.٠٠٨	٠.١٢٩	٠.٩٠٧	الثابت
معنوي	٠.٠٠٠	٢٤.٢٤٧	٠.٠٣٢	٠.٧٨٣	الازدهار التنظيمي
الخطأ المعياري للنموذج ككل = ٠.٥٠٠٨٢			معامل الارتباط $R = ٠.٧٩٣$		
مستوى الدلالة الإحصائية للنموذج ككل Sig = ٠.٠٠٠			معامل التحديد $R^2 = ٠.٦٣٠$		
			قيمة (F) المحسوبة = ٥٨٧.٩٢٠		

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من نتائج جدول رقم (١٢) ما يلي:

- قيمة مستوى الدلالة الإحصائية للنموذج هي (Sig=0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) وبالتالي يتم رفض الفرض العدمي و قبول الفرض البديل القائل بأن الازدهار التنظيمي له تأثير ايجابي ذو دلالة إحصائية علي التميز المؤسسي، وذلك بدرجة ثقة ٩٥%.
- نجد أن معامل الارتباط البسيط بين الازدهار التنظيمي و التميز المؤسسي يبلغ (٠.٧٩٣) هو ارتباط دال إحصائياً وهذا يدل على أن هناك ارتباط ايجابي ذو دلالة إحصائية بين الازدهار التنظيمي و التميز المؤسسي.
- نجد أن معامل التحديد يبلغ (٠.٦٣٠) وهذا يعني أن ٦٣% من التغيير في التميز المؤسسي يرجع إلى الازدهار التنظيمي.
- نجد أن الخطأ المعياري للنموذج يبلغ (٠.٥٠٠٨٢) وهي قيمته ضئيلة وهذا يدل على قدرة النموذج التنبؤية.

في ضوء ما سبق نجد أنه:

يتم رفض الفرض العدمي القائل بأنه " لا يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة إحصائية للازدهار التنظيمي علي التميز المؤسسي لدي العاملين بشركات الاتصالات الكويتية، وقبول الفرض البديل القائل بأنه " يوجد تأثير ايجابي معنوي ذو دلالة إحصائية للازدهار التنظيمي علي التميز المؤسسي لدي العاملين بشركات الاتصالات الكويتية، وذلك بدرجة ثقة ٩٥% .

١/١/٢/٣/١١ اختبار الفروض الفرعية من الفرض الثاني للبحث:

- لا يوجد تأثير إيجابي معنوي ذو دلالة إحصائية للابتكار كأحد أبعاد الازدهار التنظيمي علي التميز المؤسسي لدي العاملين بشركات الاتصالات الكويتية.
- لا يوجد تأثير إيجابي معنوي ذو دلالة إحصائية لراس المال الفكري كأحد أبعاد الازدهار التنظيمي علي التميز المؤسسي لدي العاملين بشركات الاتصالات الكويتية.
- لا يوجد تأثير إيجابي معنوي ذو دلالة إحصائية للرشاقة التنظيمية كأحد أبعاد الازدهار التنظيمي علي التميز المؤسسي لدي العاملين بشركات الاتصالات الكويتية.

ولاختبار مدي وجود تأثير له دلالة إحصائية للمتغيرات المستقلة (الابتكار، رأس المال الفكري، الرشاقة التنظيمية) علي التميز المؤسسي، في هذه الحالة يتم استخدام الانحدار الخطي المتعدد وذلك كالآتي:

قبل إجراء الاختبار لابد من التأكد من تبعية المتغير التابع (التميز المؤسسي) للتوزيع الطبيعي، وقد تم التأكد من ذلك سابقاً، وأيضاً لابد من التأكد من عدم وجود مشكلة الأزواج الخطي بين المتغيرات المستقلة، ويتم ذلك من خلال ايجاد معاملات الارتباط بين المتغيرات التفسيرية هذا من ناحية ومن ناحية اخري يتم ايجاد قيمة معامل تضخم التباين (VIF) وقيمة التباين المسموح به (Tolerance) ولكن بعد عملية التقدير فاذا كانت قيمة (VIF) أكبر من ١٠ وقيمة (Tolerance) أقل من ٠.٠٥ دل ذلك علي وجود مشكلة الأزواج الخطي. ويتم ايجاد معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة (أبعاد الازدهار التنظيمي) كما هو موضح في الجداول الآتية:

جدول (١٣)

نتائج معاملات الارتباط بين المتغيرات التفسيرية (ابعاد الازدهار التنظيمي)

الأبعاد	الابتكار	رأس المال الفكري	الرشاقة التنظيمية
الابتكار	١		
رأس المال الفكري	٠.٦٣٦	١	
الرشاقة التنظيمية	٠.٦٨٣	٠.٦٥٣	١

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول السابق نجد أن معاملات الارتباط أقل من ٠.٨ بين المتغيرات المستقلة (ابعاد الازدهار التنظيمي)، وبالتالي نجد أنه لا توجد مشكلة الأزواج الخطي بين المتغيرات التفسيرية، وبالتالي يمكن تطبيق اسلوب الانحدار المتعدد.

جدول (١٤)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتأثير المتغيرات التفسيرية (أبعاد الازدهار التنظيمي) علي المتغير التابع (التميز المؤسسي)

المتغيرات التفسيرية	معامل الانحدار	الخطأ المعياري	قيمة T المحسوبة	مستوي الدلالة (Sig)	قيمة معامل تضخم التباين (VIF)	قيمة التباين المسموح به (Tolerance)
الابتكار	٠,٢٢٠	٠,٠٥٧	٣,٨٧٢	٠,٠٠٠	٣,٥٣٤	٠,٢٨٣
رأس المال الفكري	٠,٢٠٢	٠,٠٦٩	٢,٩٣٠	٠,٠٠٤	٥,٠٢٠	٠,١٩٩
الرشاقة التنظيمية	٠,٣٦١	٠,٠٥٩	٦,٠٩٠	٠,٠٠٠	٣,٩٠٢	٠,٢٥٦
ثابت الانحدار				٠,٩٠٩		
معامل الارتباط R				٠,٧٩٥		
معامل التحديد R ²				٠,٦٣٣		

المتغيرات التفسيرية	معامل الانحدار	الخطأ المعياري	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة (Sig)	قيمة معامل تضخم التباين (VIF)	قيمة التباين المسموح به (Tolerance)
معامل التحديد R ²				٠,٦٢٩		
قيمة الخطأ المعياري للنموذج				٠,٥٠٠		
قيمة F المحسوبة للنموذج				١٩٧,٥٢٣		

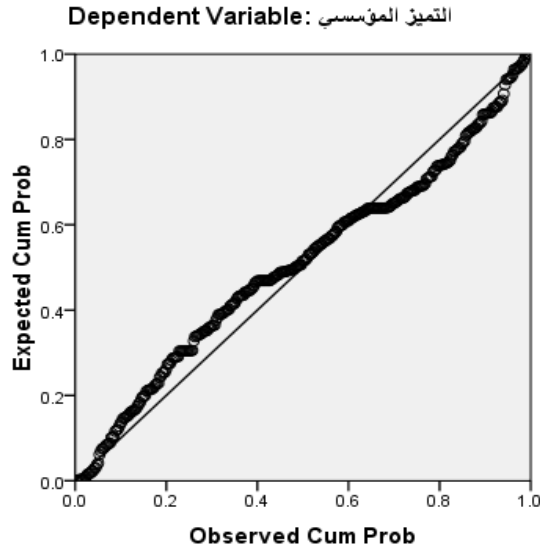
المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من نتائج جدول رقم (١٤) ما يلي:

- قيمة مستوى الدلالة الإحصائية للنموذج هي (Sig=0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) وبالتالي يتم قبول الفرض البديل القائل بأن المتغيرات التفسيرية تؤثر على المتغير التابع (التميز المؤسسي)، وذلك بدرجة ثقة ٩٥%.
- قيمة مستوى الدلالة الإحصائية لمتغير الابتكار هي (Sig= 0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) وبالتالي يتم قبول الفرض البديل القائل بأن الابتكار يؤثر على التميز المؤسسي، وذلك بدرجة ثقة ٩٥%.
- قيمة مستوى الدلالة الإحصائية لمتغير رأس المال الفكري هي (Sig= 0.004) وهي أقل من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) وبالتالي يتم قبول الفرض البديل القائل بأن رأس المال الفكري يؤثر على التميز المؤسسي، وذلك بدرجة ثقة ٩٥%.
- قيمة مستوى الدلالة الإحصائية لمتغير الرضاقة التنظيمية هي (Sig= 0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) وبالتالي يتم قبول الفرض البديل القائل بأن الرضاقة التنظيمية تؤثر على التميز المؤسسي، وذلك بدرجة ثقة ٩٥%.
- نجد أن معامل الارتباط المتعدد بين القيمة الفعلية والقيمة التنبؤية للمتغير التابع (التميز المؤسسي) يبلغ (٠.٧٩٥) وهي علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية.
- نجد أن معامل التحديد (R²) يبلغ (٠.٦٣٣) وهذا يعني أن (٦٣.٣%) من التغير في التميز المؤسسي يرجع إلى المتغيرات التفسيرية.
- نجد أن الخطأ المعياري للنموذج يبلغ (٠.٥٠٠١١) وهي قيمة ضئيلة وهذا يدل على قدرة النموذج التنبؤية.
- نجد أن معامل تضخم التباين (VIF) أقل من (١٠) كما أن قيمة التباين المسموح به (Tolerance) أكبر من (٠.٠٥) وذلك لكل المتغيرات في النموذج، وهذا يؤكد على عدم وجود مشكلة الازدواج الخطي.

ولفحص مدى ملائمة ومناسبة النموذج للبيانات يتم التأكد من تحقق بعض الشروط الهامة، فمن خلال رسم الاحتمال الطبيعي (Normal Probability Plot) بين الاحتمال التجميعي المشاهد (Observed Cumulative Probability) والاحتمال التجميعي المتوقع للبيانات المعيارية (Expected Cumulative Probability)، نجد أن النقاط تقع على مسافة قريبة من الخط وهذا يدل على أن توزيع الخطأ العشوائي وكذلك توزيع المتغير التابع يتبع التوزيع الطبيعي، وذلك كما هو واضح من الشكل التالي:

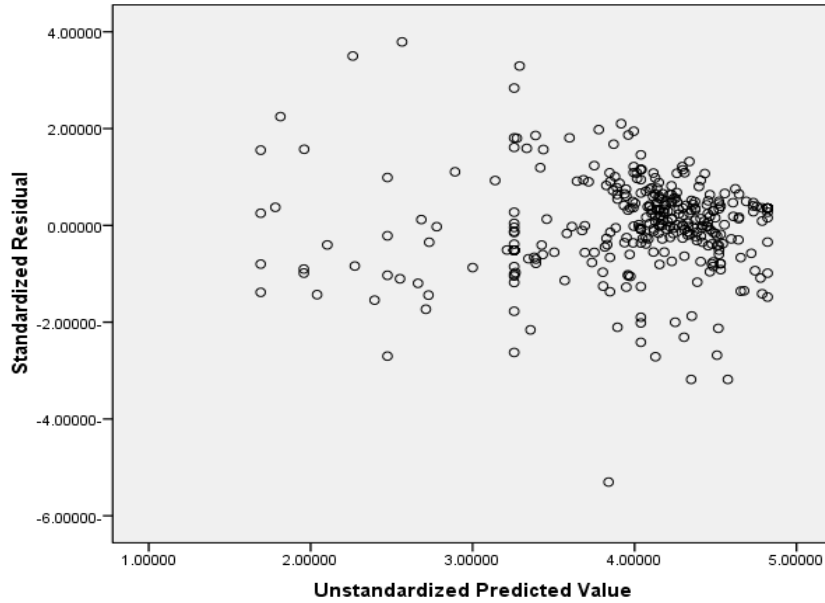
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



شكل (٢)

رسم الاحتمال الطبيعي

- ويتم التحقق من وجود الشروط الأخرى مثل عدم احتواء البيانات على مشكلة عدم ثبات تباين الخطأ العشوائي (Heteroscedasticity)، بالإضافة الى تحقق شرط الخطية في المعالم نقوم برسم الشكل الانتشاري للبواقي المعيارية (Standardized Residuals) Scatter Plot على المحور الرأسي مع القيمة التنبؤية للمتغير التابع (Unstandardized Predicted Value) على المحور الأفقي كما هو واضح من شكل (٢) ، فنجد أن البيانات تنتشر حول الخط الأفقي الذي يمر بمتوسط البواقي المعيارية التي تساوى صفر، وهذا يدل على ثبات تباين الخطأ العشوائي (Homoscedasticity) كما أن توزيع النقاط بشكل عشوائي يدل على توافر شرط الخطية في المعالم وذلك كما هو واضح من الشكل التالي:



شكل (٣)

شكل الانتشار بين البواقي المعيارية للنموذج والقيم التنبؤية للمتغير التابع

ومما سبق نستنتج أنه يتم رفض الفرض العدمي القائل بأنه " لا يوجد تأثير إيجابي معنوي ذو دلالة إحصائية لابعاد الازدهار التنظيمي والمتمثلة في (الابتكار، رأس المال الفكري، الرشاقة التنظيمية) علي التميز المؤسسي لدي العاملين بشركات الاتصالات الكويتية، وقبول الفرض البديل القائل بأنه " يوجد تأثير إيجابي معنوي ذو دلالة إحصائية لابعاد الازدهار التنظيمي والمتمثلة في (الابتكار، رأس المال الفكري، الرشاقة التنظيمية) علي التميز المؤسسي لدي العاملين بشركات الاتصالات الكويتية، وذلك بدرجة ثقة ٩٥%".

١١/٣/٢/٢ نتائج إختبار الفروض الفرعية الخاصة بالازدهار التنظيمي علي أبعاد التميز المؤسسي:

١١/٣/٢/١ نتائج إختبار الفرض الفرعي الأول:

لا يوجد تأثير إيجابي معنوي ذو دلالة إحصائية للازدهار التنظيمي علي التميز في القيادة كأحد أبعاد التميز المؤسسي لدي العاملين بشركات الاتصالات الكويتية ". ويتم إختبار صحة هذا الفرض باستخدام نموذج الانحدار البسيط وذلك كما يلي:

جدول (١٥)

نتائج الانحدار البسيط لتأثير الازدهار التنظيمي علي التميز في القيادة

القرار	قيمة مستوى الدلالة الإحصائية (Sig)	قيمة (T) المحسوبة	الخطأ المعياري	معامل الإندار	المتغير
	٠.٠٠٠	٥.٥٧٩	٠.١٥٥	٠.٨٦٧	الثابت
معنوى	٠.٠٠٠	٢٠.٠٠٧	٠.٠٣٩	٠.٧٧٦	الازدهار التنظيمي
الخطأ المعياري للنموذج ككل = ٠.٦٠١٣٢			معامل الارتباط $R = ٠.٧٣٢$		
مستوى الدلالة الإحصائية للنموذج ككل Sig = ٠.٠٠٠			معامل التحديد $R^2 = ٠.٥٣٦$		
			قيمة (F) المحسوبة = ٤٠٠.٢٦٥		

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من نتائج جدول رقم (١٥) ما يلي:

- قيمة مستوى الدلالة الإحصائية للنموذج هي (Sig=0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) وبالتالي يتم رفض الفرض العدمي و قبول الفرض البديل القائل بأن الازدهار التنظيمي له تأثير ايجابي ذو دلالة إحصائية علي التميز في القيادة، وذلك بدرجة ثقة ٩٥%.
- نجد أن معامل الارتباط البسيط بين الازدهار التنظيمي و التميز في القيادة يبلغ (٠.٧٣٢) هو ارتباط دال إحصائياً وهذا يدل على أن هناك ارتباط ايجابي ذو دلالة إحصائية بين الازدهار التنظيمي و التميز في القيادة.
- نجد أن معامل التحديد يبلغ (٠.٥٣٦) وهذا يعني أن ٥٣.٦% من التغيير في التميز في القيادة يرجع إلى الازدهار التنظيمي.
- نجد أن الخطأ المعياري للنموذج يبلغ (٠.٦٠١٣٢) وهي قيمته ضئيلة وهذا يدل على قدرة النموذج التنبؤية.

في ضوء ما سبق نجد أنه:

يتم رفض الفرض العدمي القائل بأنه " لا يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة إحصائية للازدهار التنظيمي علي التميز في القيادة كأحد أبعاد التميز المؤسسي لدي العاملين بشركات الاتصالات الكويتية، وقبول الفرض البديل القائل بأنه " يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة إحصائية للازدهار

التنظيمي علي التميز في القيادة كأحد أبعاد التميز المؤسسي لدي العاملين بشركات الاتصالات الكويتية، وذلك بدرجة ثقة ٩٥% .

١١/٣/٢/٢ نتائج إختبار الفرض الفرعي الثاني:

لا يوجد تأثير إيجابي معنوي ذو دلالة إحصائية للازدهار التنظيمي علي التميز في الخدمة كأحد أبعاد التميز المؤسسي لدي العاملين بشركات الاتصالات الكويتية ". ويتم إختبار صحة هذا الفرض بإستخدام نموذج الانحدار البسيط وذلك كما يلي:

جدول (١٦)

نتائج الانحدار البسيط لتأثير الازدهار التنظيمي علي التميز في الخدمة

المتغير	معامل الإندار	الخطأ المعياري	قيمة (T) المحسوبة	قيمة مستوى الدلالة الإحصائية (Sig)	القرار
الثابت	٠.٩٤٧	٠.١٥٦	٦.٠٨١	٠.٠٠٠	
الازدهار التنظيمي	٠.٧٧٣	٠.٠٣٩	١٩.٨٨٩	٠.٠٠٠	معنوي
معامل الإرتباط $R = ٠.٧٣٠$		الخطأ المعياري للنموذج ككل = ٠.٦٠٢٦١			
معامل التحديد $R^2 = ٠.٥٣٣$		مستوى الدلالة الإحصائية للنموذج ككل			
قيمة (F) المحسوبة = ٣٩٥.٥٥٥		Sig = ٠.٠٠٠			

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من نتائج جدول رقم (١٦) ما يلي:

- قيمة مستوى الدلالة الإحصائية للنموذج هي (Sig=0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) وبالتالي يتم رفض الفرض العدمي و قبول الفرض البديل القائل بأن الازدهار التنظيمي له تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية علي التميز في الخدمة ، وذلك بدرجة ثقة ٩٥%.
- نجد أن معامل الإرتباط البسيط بين الازدهار التنظيمي والتميز في الخدمة يبلغ (٠.٧٣٠) هو إرتباط دال إحصائياً وهذا يدل على أن هناك إرتباط إيجابي ذو دلالة إحصائية بين الازدهار التنظيمي و التميز في الخدمة .
- نجد أن معامل التحديد يبلغ (٠.٥٣٣) وهذا يعني أن ٥٣.٣% من التغيير في التميز في الخدمة يرجع إلى الازدهار التنظيمي.
- نجد أن الخطأ المعياري للنموذج يبلغ (٠.٦٠٢٦١) وهي قيمته ضئيلة وهذا يدل على قدرة النموذج التنبؤية.

في ضوء ما سبق نجد أنه:

يتم رفض الفرض العدمي القائل بأنه " لا يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية للازدهار التنظيمي علي التميز في الخدمة كأحد أبعاد التميز المؤسسي لدي العاملين بشركات الاتصالات

الكويتية، وقبول الفرض البديل القائل بأنه " يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية للازدهار التنظيمي علي التميز في الخدمة كأحد أبعاد التميز المؤسسي لدي العاملين بشركات الاتصالات الكويتية، وذلك بدرجة ثقة ٩٥% .

١١/٣/٢/٣ نتائج إختبار الفرض الفرعي الثالث:

لا يوجد تأثير إيجابي معنوي ذو دلالة إحصائية للازدهار التنظيمي علي التميز في الإستراتيجية كأحد أبعاد التميز المؤسسي لدي العاملين بشركات الاتصالات الكويتية ". ويتم إختبار صحة هذا الفرض بإستخدام نموذج الانحدار البسيط وذلك كما يلي:

جدول (١٧)

نتائج الانحدار البسيط لتأثير الازدهار التنظيمي علي التميز في الاستراتيجية

القرار	قيمة مستوى الدلالة الإحصائية (Sig)	قيمة (T) المحسوبة	الخطأ المعياري	معامل الانحدار	المتغير
	٠.٠٠٠	٦.٢٩٨	٠.١٥٤	٠.٩٦٨	الثابت
معنوي	٠.٠٠٠	٢٠.٣٦١	٠.٠٣٨	٠.٧٨١	الازدهار التنظيمي
الخطأ المعياري للنموذج ككل = ٠.٥٩٤٧٢			معامل الارتباط $R = ٠.٧٣٨$		
مستوى الدلالة الإحصائية للنموذج ككل Sig = ٠.٠٠٠			معامل التحديد $R^2 = ٠.٥٤٥$		
			قيمة (F) المحسوبة = ٤١٤.٥٨٢		

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من نتائج جدول رقم (١٧) ما يلي:

- قيمة مستوى الدلالة الإحصائية للنموذج هي (Sig=0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) وبالتالي يتم رفض الفرض العدمي و قبول الفرض البديل القائل بأن الازدهار التنظيمي له تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية علي التميز في الاستراتيجية ، وذلك بدرجة ثقة ٩٥% .
- نجد أن معامل الارتباط البسيط بين الازدهار التنظيمي والتميز في الاستراتيجية يبلغ (٠.٧٣٨) هو ارتباط دال إحصائياً وهذا يدل على أن هناك ارتباط إيجابي ذو دلالة إحصائية بين الازدهار التنظيمي و التميز في الاستراتيجية .
- نجد أن معامل التحديد يبلغ (٠.٥٤٥) وهذا يعني أن ٥٤.٥% من التغيير في التميز في الاستراتيجية يرجع إلى الازدهار التنظيمي.
- نجد أن الخطأ المعياري للنموذج يبلغ (٠.٥٩٤٧٢) وهي قيمته ضئيلة وهذا يدل على قدرة النموذج التنبؤية.

في ضوء ما سبق نجد أنه:

يتم رفض الفرض العدمي القائل بأنه " لا يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة إحصائية للازدهار التنظيمي علي التميز في الاستراتيجية كأحد أبعاد التميز المؤسسي لدي العاملين بشركات الاتصالات الكويتية، وقبول الفرض البديل القائل بأنه " يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة إحصائية للازدهار التنظيمي علي التميز في الاستراتيجية كأحد أبعاد التميز المؤسسي لدي العاملين بشركات الاتصالات الكويتية، وذلك بدرجة ثقة ٩٥% .

١١/٣/٢/٤ نتائج إختبار الفرض الفرعي الرابع:

لا يوجد تأثير إيجابي معنوي ذو دلالة إحصائية للازدهار التنظيمي علي التميز البشري كأحد أبعاد التميز المؤسسي لدي العاملين بشركات الاتصالات الكويتية " . ويتم إختبار صحة هذا الفرض باستخدام نموذج الانحدار البسيط وذلك كما يلي:

جدول (١٨)

نتائج الانحدار البسيط لتأثير الازدهار التنظيمي علي التميز البشري

المتغير	معامل الإندار	الخطأ المعياري	قيمة (T) المحسوبة	قيمة مستوى الدلالة الإحصائية (Sig)	القرار
الثابت	٠.٨٤٧	٠.١٢٦	٦.٧٢٨	٠.٠٠٠	
الازدهار التنظيمي	٠.٨٠٣	٠.٠٣١	٢٥.٥٧٤	٠.٠٠٠	معنوي
معامل الارتباط $R = ٠.٨٠٩$		الخطأ المعياري للنموذج ككل = ٠.٤٨٦٧٧			
معامل التحديد $R^2 = ٠.٦٥٤$		مستوى الدلالة الإحصائية للنموذج ككل			
قيمة (F) المحسوبة = ٦٥٤.٠٠٦		Sig = ٠.٠٠٠			

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من نتائج جدول رقم (١٨) ما يلي:

- قيمة مستوى الدلالة الإحصائية للنموذج هي (Sig=0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) وبالتالي يتم رفض الفرض العدمي وقبول الفرض البديل القائل بأن الازدهار التنظيمي له تأثير ايجابي ذو دلالة إحصائية علي التميز البشري، وذلك بدرجة ثقة ٩٥% .
- نجد أن معامل الارتباط البسيط بين الازدهار التنظيمي و التميز البشري يبلغ (٠.٨٠٩) هو إرتباط دال إحصائياً وهذا يدل على أن هناك إرتباط ايجابي ذو دلالة إحصائية بين الازدهار التنظيمي و التميز البشري .
- نجد أن معامل التحديد يبلغ (٠.٦٥٤) وهذا يعني أن ٦٥.٤% من التغيير في التميز البشري يرجع إلى الازدهار التنظيمي.
- نجد أن الخطأ المعياري للنموذج يبلغ (٠.٤٨٦٧٧) وهي قيمته ضئيلة وهذا يدل على قدرة النموذج التنبؤية.

في ضوء ما سبق نجد أنه:

يتم رفض الفرض العدمي القائل بأنه " لا يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة إحصائية للازدهار التنظيمي علي التميز البشري كأحد أبعاد التميز المؤسسي لدي العاملين بشركات الاتصالات الكويتية، وقبول الفرض البديل القائل بأنه " يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة إحصائية للازدهار التنظيمي علي التميز البشري كأحد أبعاد التميز المؤسسي لدي العاملين بشركات الاتصالات الكويتية، وذلك بدرجة ثقة ٩٥% .

١١/٣/٣ نتائج إختبار الفرض الرئيسي الثالث:

لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين بشركات الاتصالات الكويتية حول الازدهار التنظيمي وفقاً لخصائصهم الديموجرافية (النوع، العمر، الحالة الاجتماعية، مستوي الدخل، المستوي الوظيفي).

١١/٣/٣ نتائج إختبار الفروق في إتجاهات العاملين حول الإزدهار التنظيمي وفقاً للنوع:

للتحقق من الفروق في إتجاهات العاملين حول الإزدهار التنظيمي وفقاً للنوع، تم إجراء لإختبار T-Test لعينتين مستقلتين، وذلك كما هو موضح بالجدول رقم (١٩).

جدول (١٩)

نتائج اختبار T لعينتين مستقلتين

t-test for Equality of Means							
الازدهار التنظيمي	t	df	Sig. (2- tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
						Lower	Upper
	-.614-	346	.540	-.05803-	.09451	-.24391-	.12785
	-.624-	243.1 9	.533	-.05803-	.09304	-.24130-	.12523

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول السابق نجد أن مستوي الدلالة الإحصائية (Sig= 0.540) وهي اكبر من مستوي المعنوية ($\alpha=0.05$) وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين بشركات الاتصالات الكويتية نحو الازدهار التنظيمي وفقاً للنوع، وذلك بدرجة ثقة ٩٥%.

٢/٣/٣/١١ نتائج إختبار الفروق في إتجاهات العاملين حول الإزدهار التنظيمي وفقاً للعمر:

للتحقق من الفروق في إتجاهات العاملين حول الإزدهار التنظيمي وفقاً للعمر، تم إجراء تطبيق أسلوب تحليل التباين الأحادي الإتجاه One - Way ANOVA ، وذلك كما هو موضح بالجدول رقم (٢٠).

جدول (٢٠)

نتائج تحليل التباين للفرض الفرعي الثاني وفقاً للعمر

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف المحسوبة	مستوي الدلالة الإحصائية (Sig)	القرار
بين المجموعات	٠.٨٢٦	٢	٠.٤١٣	٠.٥٩٥	٠.٥٥٢	غير معنوي
داخل المجموعات	٢٣٩.٤٤٣	٣٤٥	٠.٦٩٤			
الكلي	٢٤٠.٢٦٩	٣٤٧				

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول السابق نجد أن مستوي الدلالة الإحصائية (Sig= 0.552) وهي أكبر من مستوي المعنوية ($\alpha = 0.05$) وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين بشركات الاتصالات الكويتية نحو الازدهار التنظيمي وفقاً للعمر، وذلك بدرجة ثقة ٩٥%.

٣/٣/٣/١١ نتائج إختبار الفروق في إتجاهات العاملين حول الإزدهار التنظيمي وفقاً للحالة الإجتماعية:

للتحقق من الفروق في إتجاهات العاملين حول الإزدهار التنظيمي وفقاً للحالة الإجتماعية، تم إجراء تطبيق أسلوب تحليل التباين الأحادي الإتجاه One - Way ANOVA ، وذلك كما هو موضح بالجدول رقم (٢١).

جدول (٢١)

نتائج تحليل التباين للفرض الفرعي الثالث وفقاً للحالة الاجتماعية

القرار	مستوي الدلالة الإحصائية (Sig)	ف المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
غير معنوي	٠.٢٨٦	١.٢٦٥	٠.٨٧٤	٣	٢.٦٢١	بين المجموعات
			٦٩١	٣٤٤	٢٣٧.٦٤٨	داخل المجموعات
				٣٤٧	٢٤٠.٢٦٩	الكلي

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول السابق نجد أن مستوي الدلالة (Sig= 0.286) وهي أكبر من مستوي المعنوية ($\alpha = 0.05$) وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين بشركات الاتصالات الكويتية نحو الازدهار التنظيمي وفقاً للحالة الاجتماعية، وذلك بدرجة ثقة ٩٥%.

١١/٣/٢٠١٤ نتائج إختبار الفروق في إتجاهات العاملين حول الإزدهار التنظيمي وفقاً لمستوي الدخل:

للتحقق من الفروق في إتجاهات العاملين حول الإزدهار التنظيمي وفقاً لمستوي الدخل، تم إجراء تطبيق أسلوب تحليل التباين الأحادي الإتجاه One - Way ANOVA ، وذلك كما هو موضح بالجدول رقم (٢٢).

جدول (٢٢)

نتائج تحليل التباين للفرض الفرعي الرابع وفقاً للدخل

القرار	مستوي الدلالة الإحصائية	ف المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
غير معنوي	٠.٩٥٠	٠.١١٦	٠.٠٨١	٣	٠.٢٤٤	بين المجموعات
			٠.٦٩٨	٣٤٤	٢٤٠.٠٢	داخل المجموعات
				٣٤٧	٢٤٠.٢٦	الكلي

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول السابق نجد أن مستوي الدلالة الإحصائية (Sig= 0.950) وهي أكبر من مستوي المعنوية ($\alpha = 0.05$) وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين بشركات الاتصالات الكويتية نحو الازدهار التنظيمي وفقاً للدخل، وذلك بدرجة ثقة ٩٥%.

١١/٣/٣/٥ نتائج إختبار الفروق في إتجاهات العاملين حول الإزدهار التنظيمي وفقاً للمستوي الوظيفي:

للتحقق من الفروق في إتجاهات العاملين حول الإزدهار التنظيمي وفقاً للمستوي الوظيفي، تم إجراء تطبيق أسلوب تحليل التباين الأحادي الإتجاه One - Way ANOVA ، وذلك كما هو موضح بالجدول رقم (٢٣).

جدول (٢٣)

نتائج تحليل التباين للفرض الفرعي الخامس وفقاً للمستوي الوظيفي

القرار	مستوي الدلالة	ف المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
غير معنوي	٠.٩٦٢	٠.٠٣٨	٠.٠٢٧	٢	٠.٠٥٣	بين المجموعات
			٠.٦٩٦	٣٤٥	٢٤٠.٢١	داخل المجموعات
				٣٤٧	٢٤٠.٢٦	الكلية

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول السابق نجد أن مستوي الدلالة الإحصائية (Sig= 0.962) وهي أكبر من مستوي المعنوية ($\alpha = 0.05$) وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين بشركات الاتصالات الكويتية نحو الازدهار التنظيمي وفقاً للمستوي الوظيفي، وذلك بدرجة ثقة ٩٥%.

مما سبق نستنتج أنه تم قبول الفرض العدمي الفائق بعدم وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين بشركات الاتصالات الكويتية نحو الازدهار التنظيمي وفقاً للنوع، والعمر، والحالة الاجتماعية، والدخل، والمستوي الوظيفي، وذلك بدرجة ثقة ٩٥%.

١١/٣/٤ نتائج إختبار الفرض الرئيسي الرابع:

لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين بشركات الاتصالات الكويتية حول التميز المؤسسي وفقاً لخصائصهم الديموجرافية (النوع، العمر، الحالة الاجتماعية، مستوي الدخل، المستوي الوظيفي).

١١/٣/٤/١ نتائج إختبار الفروق في إتجاهات العاملين حول التميز المؤسسي وفقاً

للنوع:

لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين بشركات الاتصالات الكويتية حول التميز المؤسسي وفقاً للنوع".

يمكن تحديد الاختلافات الجوهرية بين آراء العاملين بشركات الاتصالات الكويتية نحو التميز المؤسسي وفقاً للنوع، وذلك باستخدام اختبار (T) لعينتين مستقلتين حيث أن هذا المتغير كما سبق أن ذكرنا يتبع التوزيع الطبيعي، ويتم تحديد الاختلافات وفقاً للنوع نحو التميز المؤسسي، وذلك كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (٢٤)

نتائج اختبار T لعينتين مستقلتين

	t-test for Equality of Means						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
						Lower	Upper
التميز	-.186	346	.853	-.01733	.0933	-.20096	.16629
المؤسسي	-.185	231.67	.853	-.01733	.09357	-.20170	.16703

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول السابق نجد أن مستوي الدلالة الإحصائية (Sig= 0.853) وهي أكبر من مستوي المعنوية ($\alpha = 0.05$) وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين بشركات الاتصالات الكويتية نحو التميز المؤسسي وفقاً للنوع، وذلك بدرجة ثقة ٩٥%.

١١/٣/٢٠١١ نتائج اختبار الفروق في اتجاهات العاملين حول التميز المؤسسي وفقاً للعمر:

يمكن تحديد مدي وجود اختلافات بين آراء العاملين بشركات الاتصالات الكويتية نحو التميز المؤسسي وفقاً للعمر باستخدام أسلوب تحليل التباين كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول (٢٥)

نتائج تحليل التباين للفرض الفرعي الثاني وفقاً للعمر

القرار	مستوي الدلالة	ف المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
غير معنوي	٠.٤٨٣	٠.٧٢٩	٠.٤٩٣	٢	٠.٩٨٦	بين المجموعات
			٠.٦٧٦	٣٤٥	٢٣٣.٢٥	داخل المجموعات
				٣٤٧	٢٣٤.٢٤	الكلي

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول السابق نجد أن مستوي الدلالة الإحصائية (Sig= 0.483) وهي أكبر من مستوي المعنوية ($\alpha = 0.05$) وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين بشركات الاتصالات الكويتية نحو التميز المؤسسي وفقاً للعمر، وذلك بدرجة ثقة ٩٥%.

١١/٣/٢٠١١ نتائج اختبار الفروق في اتجاهات العاملين حول التميز المؤسسي وفقاً للحالة الاجتماعية:

يمكن تحديد مدي وجود اختلافات بين آراء العاملين بشركات الاتصالات الكويتية نحو التميز المؤسسي وفقاً للحالة الاجتماعية باستخدام أسلوب تحليل التباين كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول (٢٦)

نتائج تحليل التباين للفرض الفرعي الثالث وفقاً للحالة الاجتماعية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف المحسوبة	مستوي الدلالة	القرار
بين المجموعات	٦.٣٤٧	٣	٢.١١٦	٣.١٩٤	٠.٠٢٤	معنوي
داخل المجموعات	٢٢٧.٨٩٥	٣٤٤	٠.٦٦٢			
الكلي	٢٣٤.٢٤٢	٢٤٧				

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول السابق نجد أن مستوي الدلالة الإحصائية (Sig= 0.024) وهي أقل من مستوي المعنوية ($\alpha = 0.05$) وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين بشركات الاتصالات الكويتية نحو التميز المؤسسي وفقاً للحالة الاجتماعية، ولمعرفة المجموعة التي سببت الاختلاف نقوم بعمل المقارنات المتعددة بين المجموعات وذلك كالاتي:

جدول (٢٧)

نتيجة المقارنات المتعددة للمجموعات

الحالة (I) الاجتماعية	الحالة (J) الاجتماعية	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
اعزب	متزوج	-.14088-	.1135	.216	-.3642-	.0825
	مطلق	-.44999*	.1657	.007	-.7760-	-.124-
	ارمل	-.49874-	.2554	.052	-1.001-	.0037
متزوج	اعزب	.14088	.1135	.216	-.0825-	.3642
	مطلق	-.30911*	.1424	.031	-.5893-	-.028-
	ارمل	-.35786-	.2409	.138	-.8318-	.1161
مطلق	اعزب	.44999*	.1657	.007	.1240	.7760
	متزوج	.30911*	.1424	.031	.0289	.5893
	ارمل	-.04875-	.2695	.857	-.5789-	.4814
ارمل	اعزب	.49874	.2554	.052	-.0037-	1.001
	متزوج	.35786	.2409	.138	-.1161-	.8318
	مطلق	.04875	.2695	.857	-.4814-	.5789

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

١/٣/٤/٤ نتائج إختبار الفروق في إتجاهات العاملين حول التميز المؤسسي وفقاً لمستوي الدخل:

يمكن تحديد مدي وجود اختلافات بين آراء العاملين بشركات الاتصالات الكويتية نحو التميز المؤسسي وفقاً للدخل باستخدام اسلوب تحليل التباين كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول (٢٨)

نتائج تحليل التباين للفرض الفرعي الرابع وفقاً للدخل

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف المحسوبة	مستوي الدلالة	القرار
بين المجموعات	١.٢٦٨	٣	٠.٤٢٣	٠.٦٢٤	٠.٦٠٠	غير معنوي
داخل المجموعات	٢٣٢.٩٧	٣٤٤	٠.٦٧٧			
الكلي	٢٣٤.٢٤	٣٤٧				

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول السابق نجد أن مستوى الدلالة الإحصائية (Sig= 0.600) وهي أكبر من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين بشركات الاتصالات الكويتية نحو التميز المؤسسي وفقاً للدخل، وذلك بدرجة ثقة ٩٥%.

١١/٣/٤ / ٥ نتائج اختبار الفروق في اتجاهات العاملين حول التميز المؤسسي وفقاً للمستوي الوظيفي:

يمكن تحديد مدي وجود اختلافات بين آراء العاملين بشركات الاتصالات الكويتية نحو التميز المؤسسي وفقاً للمستوي الوظيفي باستخدام اسلوب تحليل التباين كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول (٢٩)

نتائج تحليل التباين للفرض الفرعي الخامس وفقاً للمستوي الوظيفي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف المحسوبة	مستوي الدلالة	القرار
بين المجموعات	٠.٦٦٠	٢	٠.٣٣٠	٠.٤٨٧	٠.٦١٥	غير معنوي
داخل المجموعات	٢٣٣.٥٨٢	٣٤٥	٠.٦٧٧			
الكلي	٢٣٤.٢٤٢	٣٤٧				

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول السابق نجد أن مستوى الدلالة الإحصائية (Sig= 0.615) وهي أكبر من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين بشركات الاتصالات الكويتية نحو التميز المؤسسي وفقاً للدرجة ثقة ٩٥%.

مما سبق نستنتج أنه تم قبول الفرض العدمي القائل بعدم وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين بشركات الاتصالات الكويتية نحو التميز المؤسسي وفقاً للنوع، والعمر، والدخل، والمستوي الوظيفي، وقبول الفرض البديل القائل بوجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين بشركات الاتصالات الكويتية نحو التميز المؤسسي وفقاً للحالة الاجتماعية، وذلك بدرجة ثقة ٩٥%.

١٢ - مناقشة نتائج البحث:

١/١٢ مناقشة نتائج الفرض الأول للبحث:

- توصلت الدراسة إلى علاقة ارتباطية ايجابية ذات دلالة إحصائية بين الازدهار التنظيمي والتميز المؤسسي لدي العاملين بشركات الاتصالات الكويتية، وذلك بدرجة ثقة ٩٥%، حيث بلغ معامل الارتباط الخطي بين الازدهار التنظيمي والتميز المؤسسي يبلغ (٠.٧٩٣) وهو ارتباط ايجابي قوي ذو دلالة إحصائية.
- كما بلغ معامل الارتباط الخطي بين الابتكار والتميز المؤسسي يبلغ (٠,٧٢٥) وهو ارتباط ايجابي ذو دلالة إحصائية، كما بلغ معامل الارتباط الخطي بين رأس المال الفكري و التميز المؤسسي يبلغ (٠.٧٤٩) وهو ارتباط ايجابي ذو دلالة إحصائية، وكذلك بلغ معامل الارتباط الخطي بين الرشاقة التنظيمية والتميز المؤسسي يبلغ (٠.٧٦٢) وهو ارتباط ايجابي ذو دلالة إحصائية
- يفسر الباحثون النتيجة السابقة بأنه كلما اهتمت المنظمة بعوامل الازدهار مثل الابتكار ورأس المال الفكري وسرعة الاستجابة للتغيرات البيئية كلما أدى ذلك إلى زيادة تميز المنظمة وتقدمها. وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع ما توصلت إليه (AI- Azzam et al., 2017) التي توصلت إلى أن رأس المال الفكري وأبعاده ورأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس المال العلائقي لهما تأثير معنوي على التميز التنظيمي.

٢/١٢ مناقشة نتائج الفرض الرئيسي الثاني للبحث:

- يوجد تأثير ايجابي معنوي ذو دلالة إحصائية للازدهار التنظيمي علي التميز المؤسسي لدي العاملين بشركات الاتصالات الكويتية، وذلك بدرجة ثقة ٩٥% ، كما بلغ معامل التحديد (٠.٦٣٠) وهذا يعني أن ٦٣% من التغيير في التميز المؤسسي يرجع إلى الازدهار التنظيمي. كما يوجد تأثير ايجابي معنوي ذو دلالة إحصائية لابعاد الازدهار التنظيمي والمتمثلة في (الابتكار، رأس المال الفكري، الرشاقة التنظيمية) علي التميز المؤسسي لدي العاملين بشركات الاتصالات الكويتية، كما بلغ معامل التحديد (R2) (0.633) وهذا يعني أن (٦٣.٣%) من التغيير في التميز المؤسسي يرجع الي المتغيرات التفسيرية.
- من ناحية أخرى، يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة إحصائية للازدهار التنظيمي علي التميز في القيادة ، حيث نجد أن معامل التحديد يبلغ (٠.٥٣٦) وهذا يعني أن ٥٣.٦% من التغيير في التميز في القيادة يرجع إلى الازدهار التنظيمي، كما يوجد تأثير ايجابي معنوي ذو دلالة إحصائية للازدهار التنظيمي علي التميز في الخدمة، حيث بلغ معامل التحديد يبلغ (٠.٥٣٣) وهذا يعني أن ٥٣.٣% من التغيير في التميز في الخدمة يرجع إلى الازدهار التنظيمي، كما يوجد أيضاً تأثير ايجابي معنوي ذو دلالة إحصائية للازدهار التنظيمي علي التميز في الإستراتيجية، وبلغ معامل التحديد يبلغ (٠.٥٤٥) وهذا يعني أن ٥٤.٥% من التغيير في التميز في الاستراتيجية يرجع إلى الازدهار التنظيمي، وكذلك يوجد تأثير ايجابي معنوي ذو دلالة إحصائية للازدهار التنظيمي علي التميز البشري، وبلغ معامل التحديد يبلغ (٠.٦٥٤) وهذا يعني أن ٦٥.٤% من التغيير في التميز البشري يرجع إلى الازدهار التنظيمي.

- يفسر الباحثون النتيجة السابقة بأن نجاح المنظمات لا يعتمد فقط على اكتساب الموارد المالية والمادية، بل الأصول غير الملموسة التي يمكن استخدامها لتحقيق ميزة تنافسية مستدامة مثل رأس المال الفكري، كما أن رأس المال الفكري هو أحد الموارد الإستراتيجية للشركة التي لا تتوفر لعدد كبير من المنافسين، وتؤدي إلى منافع مستقبلية محتملة لا يمكن أن يأخذها الآخرون، ولا يمكن تقليدها من قبل الآخرين أو استبدالها وبالتالي يمكن إستخدامة لتحقيق التميز في جميع الأنشطة، من ناحية أخرى تؤدي قدرة المنظمة على التكيف بسرعة مع تحديات وفرص العمل المتغيرة إلى تلبية احتياجات العملاء، والاهتمام بمصالح الموظفين وزيادة حصتها في السوق مما ينتج عنه تميز في الخدمة والعنصري البشري، كما أنه عندما تقوم شركات الاتصالات بتطوير برامج تسويقية متطورة لخدماتها / منتجاتها ينتج عنه تميز في الخدمة.
- تتفق نتيجة الدراسة الحالية مع ما توصلت إليه دراسة (الوكيل، ٢٠٢١) والتي أشارت إلي أن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري من حيث مكون رأس المال البشري والتميز المؤسسي، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري من حيث مكون رأس المال التنظيمي والتميز المؤسسي، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري من حيث مكون الابتكار والابداع والتميز المؤسسي.

٣/١٢ مناقشة نتائج الفرض الرئيسي الثالث للبحث:

- توصلت الدراسة إلي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين بشركات الاتصالات الكويتية نحو الازدهار التنظيمي وفقاً للنوع، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين بشركات الاتصالات الكويتية نحو الازدهار التنظيمي وفقاً للعمر، وكذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين بشركات الاتصالات الكويتية نحو الازدهار التنظيمي وفقاً للحالة الاجتماعية، وأيضاً عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين بشركات الاتصالات الكويتية نحو الازدهار التنظيمي وفقاً للدخل، وأخيراً عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين بشركات الاتصالات الكويتية نحو الازدهار التنظيمي وفقاً للمستوي الوظيفي، حيث نجد أن مستوي الدلالة الإحصائية في جميع المتغيرات أكبر من مستوي المعنوية (0.05).
- يفسر الباحثون النتيجة السابقة بأن الازدهار التنظيمي من المتغيرات التنظيمية المهمة التي يسعى جميع العاملين إلي تحقيقها نظراً لتأثيره الإيجابي علي العديد من أصحاب المصلحة وبالتالي فإن العاملين سواء كانوا ذكور أو إناث أو في فئات عمرية مختلفة أو متزوجين وغير متزوجين أو المختلفين في الدخل أو العاملين في المستويات الإدارية المختلفة يهتمهم تحقيق الازدهار التنظيمي نظراً لأنه يحقق الفائدة لكل الأطراف.

٤/١٢ مناقشة نتائج الفرض الرئيسي الرابع للبحث:

- توصلت الدراسة إلي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين بشركات الاتصالات الكويتية نحو التميز المؤسسي وفقاً للنوع، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين بشركات الاتصالات الكويتية نحو التميز المؤسسي وفقاً

العمر، وكذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين بشركات الاتصالات الكويتية نحو التميز المؤسسي وفقاً للدخل، وأيضاً عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين بشركات الاتصالات الكويتية نحو التميز المؤسسي وفقاً للمستوي الوظيفي، بينما يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين بشركات الاتصالات الكويتية نحو التميز المؤسسي وفقاً للحالة الاجتماعية.

▪ يفسر الباحثون النتيجة السابقة بأن التميز المؤسسي هدف يسعى إليه الجميع سواء كانوا ذكور أو إناث أو العاملين في فئات عمرية مختلفة أو حتي المختلفين في الدخل أو العاملين في المستويات الإدارية المختلفة، لذا من المحتمل أن لا يختلف الجميع علي السعي لتحقيق هذا الهدف.

١٣- توصيات البحث:

توصلت الدراسة إلي مجموعة من النتائج التي من شأنها أن تساعد شركات الإتصالات محل الدراسة علي الإهتمام بالازدهار التنظيمي والتميز المؤسسي، وذلك علي النحو التالي:

أ- علي مستوي الإبتكار:

- الإهتمام بالبحوث والتطوير، ويمكن تحقيق ذلك من خلال تخصيص الموارد اللازمة وحشد جهود الموظفين لذلك.
- زيادة الإهتمام برغبات العملاء، ويمكن تحقيق ذلك من خلال فتح قنوات إتصال بين شركات الاتصالات والعملاء والتعامل مع كل عميل بشكل مختلف، كما يمكن تحقيق ذلك من خلال عمل إستطلاع لآراء العملاء حول إحتياجاتهم وتصميم خدمات تتناسب مع ذلك.

ب- علي مستوي رأس المال الفكري:

- الإهتمام بتنمية وتطوير مهارات ومعارف الموظفين، ويمكن تحقيق ذلك من خلال تقدير الإحتياجات والنقص في المهارات والمعرفة بشكل فعلي ثم تصميم البرامج التدريبية المناسبة لذلك.
- الإهتمام بعقد ورش وندوات عمل وأسلوب العصف الذهني وتشجيع العاملين علي طرح أفكار وطرق جديدة، ويمكن تحقيق ذلك من خلال عقد هذه الإجتماعات بشكل دوري مع تحقيق عنصر المكافأة للعاملين الذين يقدمون أفكار إبداعية.

ج- علي مستوي الرشاقة التنظيمية:

- الإهتمام بعمليات البحوث والتطوير، ويمكن تحقيق ذلك من خلال تخصيص الموارد اللازمة والقيادة التي تشجع علي ذلك.
- زيادة مستوى الرشاقة تدريجياً في كل جانب من جوانب المنظمة، ويمكن تحقيق ذلك من خلال التغيير التدريجي.

د- توصيات علي مستوي التميز المؤسسي:

- نشر ثقافة التميز المؤسسي بالشركات محل الدراسة ويمكن تحقيق ذلك من خلال إستخدام الذكاء التنافسي في إدارة أداء الأعمال عن طريق تحديد

- نقاط القوة والضعف وتعظيم الاستفادة منها ووضع إستراتيجية واضحة للتغلب علي نقاط الضعف مما يسهم في تحقيق التميز المؤسسي.
- كما يمكن تشكيل فريق داخل الشركات لقيادة جودة الأداء والتوعية بأهمية تحقيق التميز كما يتولى بناء ثقافة داعمة للتطوير المؤسسي.

١٣ - البحوث المستقبلية:

- إعادة إجراء نفس الدراسة الحالية من خلال تطبيقها علي قطاعات أخرى في دولة الكويت مثل القطاع النفطي والقطاع المصرفي.
- لتحقيق الازدهار التنظيمي يوجد العديد من العوامل الجوهرية التي تؤثر عليه، لذا يمكن للدراسات المستقبلية تناولت محددات ونواتج الازدهار التنظيمي.
- دراسة الدور الوسيط لمقاومة التغيير في العلاقة بين المرونة التنظيمية وتحقيق الازدهار التنظيمي.
- دراسة العلاقة بين الأنماط القيادية الإيجابية مثل القيادة الأخلاقية والتحويلية وتحقيق الازدهار التنظيمي.
- دراسة الدور الوسيط للفرق الموجهة ذاتياً في العلاقة بين المرونة التنظيمية وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة.

المراجع: أولاً- المراجع العربية:

- إدريس، ثابت عبد الرحمن(٢٠٠٨)"بحوث التسويق، أساليب القياس والتحليل واختبار الفروض"، الإسكندرية، الدار الجامعية للطبع والنشر.
- إبراهيم، حلمي عبدالفتاح مأمون(٢٠١٩)" أثر تمكين العاملين في تحقيق الازدهار التنظيمي : بالتطبيق على فروع البنك الأهلي المصري بالمنصورة"، رسالة ماجستير، كلية التجارة - جامعة المنصورة.
- العوضي، عادل خير الله ناصر بن عبدالله، العوضي، فايزة خير الله ناصر بن عبدالله(٢٠٢٠)"دور إدارة المعرفة في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على عينة من الشركات الدولية الكويتية، مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الأندلس للعلوم والتقنية.
- العطار، فؤاد حمودي، ونجم حازم، وكاظم جاسم(٢٠٢٠)"القيادة الذكية ودورها في تحقيق الازدهار التنظيمي- دراسة تحليلية في دائرة صحة واسط"، مجلة العلوم الإدارية.
- الضفيري، عبد الله سيف عجيل(٢٠٢٢) " الدور الوسيط لعمليات إدارة المعرفة في العلاقة بين نظم ذكاء الأعمال والتميز المؤسسي - دراسة تطبيقية علي شركات الإتصالات الكويتية رسالة ماجستير في العلوم التجارية - تخصص إدارة أعمال كلية التجارة - جامعة كفر الشيخ.
- قنديل، سماح خليل(٢٠٢٠)"أثر الرقابة التنظيمية علي التميز المنظمي: الدور الوسيط لسلوك المواطنة التنظيمية- دراسة ميدانية في شركات الإتصال العاملة في الأردن"، رسالة ماجستير، كلية التجارة - جامعة الشرق الأوسط.
- محمد، يزن سالم (٢٠٢٠)" دور سمعة المنظمة في العلاقة بين القيادة الفاضلة والازدهار التنظيمي: بحث تحليلي لآراء عينة من العاملين في العتبة الحسينية المقدسة"، مجلة العراقية للعلوم الادارية، المجلد ١٥ / العدد ٦٠.

ثانياً- المراجع الأجنبية:

- Abdullah, D., F. and Salih, H., M., A.(2022)" Agile Leadership and its Role in Achieving Organizational Prosperity- An Analytical Study of The Opinions of a Sample of Administrative Leaders in Internet Companies in Sulaymaniyah Governorate", Vol. 6 No. 1.
- Abu-Naser, S.,S and Al Shobaki, M., J. (2017)"Organizational Excellence and the Extent of Its Clarity in the Palestinian Universities from the Perspective of Academic Staff", International Journal of Information Technology and Electrical Engineering.

- Ahmad, M., Wu, Q. and Khattak, M.S. (2022)"Intellectual capital, corporate social responsibility and sustainable competitive performance of small and medium-sized enterprises: mediating effects of organizational innovation", *Kybernetes*, Vol. ahead-of-print No.
- AL-Abrow, H., Abdullah, H. and Atshan, N. (2019)"Effect of organizational integrity and leadership behaviour on organizational excellence: Mediator role of work engagement", *International Journal of Organizational Analysis*, Vol. 27 No. 4, pp. 972-985.
- Al-Azzam ,Z. F. Irtaimh, H.J and Khaddam, A. A. H.(2017)" Examining the Mediating Effect of Strategic Agility in the Relationship between Intellectual Capital and Organizational Excellence in Jordan Service Sector", *The Journal of Business* 6(1):7-15
- Al-Dhaafri, H. and Alosani, M.S. (2021)"Role of leadership, strategic planning and entrepreneurial organizational culture towards achieving organizational excellence: evidence from public sector using SEM", *Measuring Business Excellence*, Vol. ahead-of-print No.
- AlHalaseh, R., H and Alrawadyeh, W., E.(2022)"The impact of virtuous leadership on organizational excellence as perceived by academic staff at Mutah University" Vol 35, No 5.
- Aljamal, S.S. (2018)"The Practice of Transformational Management and its Role in Achieving Institutional Excellence from the Point of View of Workers in the Directorates of Education in Hebron", *Journal of Accounting and Applied Business Research*, Vol. 1, No. 1.
- Alsuwaidi, S., J and Sultan, A- M.(2023)"The Impact of E-Service Quality on Institutional Excellence Within abu Dhabi Municipality in UAE", : *International Journal of Professional Business Review: Int. J.* Vol. 8
- Besley, T, Coelho, M, and Van Reenen, J, (2013)" Investing for prosperity: skills, infrastructure and innovation, *National Institute Economic Review* No. 22.
- Dabić, M., Vlačić, B., Scuotto, V. and Warkentin, M. (2021)"Two decades of the Journal of Intellectual Capital: a bibliometric

- overview and an agenda for future research”, *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 22 No. 3, pp. 458-477.
- Donbesuur, F., Ampong, G.O.A., Owusu-Yirenkyi, D. and Chu, I. (2020), "Technological innovation, organizational innovation and international performance of SMEs: the moderating role of domestic institutional environment”, *Technological Forecasting and Social Change*, Vol. 161, 120252.
 - Elsakaan, R., M., Ragab, A., A and Ghanem, A.(2021)"The Impact of the Organizational DNA on the Institutional Excellence of Alexandria Petroleum Companies through Improving Organizational Performance as a Mediating Variable", *Open Access Library Journal*.
 - García-Sánchez, A., Siles, D., & Vázquez-Méndez, M. de M. (2018)"Competitiveness and innovation: effects on prosperity. *Anatolia*, 1–14.
 - Ghreeb, M., S., Abdelkader, A., M. and Sayyd, S.,M.(2021)"Institutional Excellence in the Egyptian and Saudi Federations of Football in View of European Model of Excellence EFQM "A Comparative Study", *International Journal of Human Movement and Sports Sciences* 9(5): 993-1003.
 - Iqbal, A. and Asrar-ul-Haq, M. (2017)"An empirical investigation on TQM practices and knowledge sharing mediation in software industry”, *The TQM Journal*, Vol. 29 No. 5, pp. 725-743.
 - Kadim, H and Mohamed, R. (2021)"Strategic Physiognomy and its Impact on Organizational Prosperity: An Analytical Research in the State Company for Electrical and Electronic Industries", *Journal of Contemporary Issues in Business and Government* 27(3):2626-2634.
 - Karam, A., A and Kitana, A, F. (2020)"An Exploratory Study to Identify the Impact of Leadership Styles on Achieving Institutional Excellence in the Public Sector: United Arab Emirates", *International Journal of Business and Management*; Vol. 15, No. 6.
 - Khan, S.Z., Yang, Q. and Waheed, A. (2019)"Investment in intangible resources and capabilities spurs sustainable competitive advantage and firm performance", *Corporate Social*

- Responsibility and Environmental Management, Vol. 26 No. 2, pp. 285-295.
- Lasrado, F. and Kassem, R. (2021)"Let's get everyone involved! The effects of transformational leadership and organizational culture on organizational excellence", International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 38 No. 1, pp. 169-194.
 - Legzian, M. , Firoozeh A. A, Foturehchi M and NamdarJ, J., E. (2015)"Investigation of the Relationship between Organizational Trust and Organizational Prosperity (A Case Study of Office and Medical Staff at Taleghani Hospital in Mashhad City, International Journal of Review in Life Sciences, Vol. 5(3),1292-1300.
 - Lopez-Ruiz, Victor, Jose, L., A. and Domingo, N.,P.(2014)"Knowledge -city index construction :An intellectual capital perspective" Expert Systems with Applications Vol 41.
 - Lu, Y. and Ramamurthy, K. (2011)"Understanding the link between information technology capability and organizational agility: an empirical examination", MIS Quarterly, Vol. 35 No. 4, pp. 931-954.
 - Mantk, S., O and Sadq, Z., M.(2021)"The Role of Human Resource Reengineering in Achieving Organizational Prosperity", See discussions, stats, and author profiles for this publication at: <https://www.researchgate.net/publication/352665748>.
 - Manurung, A.H. and Kurniawan, R. (2022)"Organizational agility: do agile project management and networking capability require market orientation? International Journal of Managing Projects in Business, Vol. 15 No. 1, pp. 1-35.
 - Mohammed, K., N and Abdul Majeed, N., Q.(2023)"The Impact of Strategic Ambidexterity on Organizational Prosperity: A field Research in Private Hospitals in Anbar Province", Social science journal, Vol. 13 No. 3.
 - Mohammed, R., K and Saaed, H., K. (2022)" The Relationship between Knowledge Sharing and Organizational Prosperity: Analytical: Research in the State Company for Electrical and Electronic Industries", Turkish Journal of Computer and Mathematics Education Vol.12 No.13, 6703- 6717.

- Orlando, B., Ballestra, L.V., Magni, D. and Ciampi, F. (2020)"Open innovation and patenting activity in health care", Journal of Intellectual Capital, Vol. 22 No. 2, pp. 384-402.
- Qawasmeh, M.F., Darqal, N. and Qawasmeh, I.F. (2013)"The role of organization culture in achieving organizational excellence: Jadarna university as a case study", International Journal of Economics and Management Sciences, Vol. 2 No. 7, pp. 5-19.
- Sharif, Z., F and Aref, K. F.(2021)"The role of Entrepreneurial Orientation in achieving Organizational prosperity An analytical study of a sample of administrative leaders in private universities in the Kurdistan region", Review of International Geographical Education Online . Vol. 11, 10, p1515-1538.
- Susanty, A.I., Budiharjo, E. and Winarto, W. (2022)"Achieving an agile organisations in an Indonesian telecommunications company: investigation on leadership impact and mediation variables", Journal of Science and Technology Policy Management, Vol. ahead-of-print.
- Yahia, M., Y. and Jin, J. (2022)"Linking environmental scanning and organizational innovation with competitive advantage: evidence from Egyptian SMEs", Management & Sustainability: An Arab Review, Vol. ahead-of-print No.