



مجلة البحوث المالية والتجارية
المجلد (٢٣) – العدد الثالث – يوليو ٢٠٢٢



تأثير اليقظة الاستراتيجية على السمعة التنظيمية

الدور الوسيط للأداء المؤسسي

بالتطبيق على العاملين بمستشفيات جامعة المنصورة

**The Effect of Strategic Vigilance on
Organizational Reputation by Mediating
Institutional Performance: Applying to workers in
Mansoura University Hospitals**

د. منى سامي محمود مصطفى

أستاذ مساعد قسم إدارة الأعمال – كلية التجارة – جامعة المنصورة

dr. mona samy mahmoud mostafa

Assistant Professor Business Administration

Faculty of Commerce – Mansoura University

d.monasamy@mans.edu.eg

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى اختبار تأثير اليقظة الاستراتيجية بوصفها متغيراً مستقلاً متعدد الأبعاد على السمعة التنظيمية واختبار الدور الوسيط للأداء المؤسسي لدى العاملين بمستشفيات جامعة المنصورة.

وتم إجراء البحث على عينة قوامها ٢٤٦ مفردة ، وتم جمع البيانات الأولية باستخدام قائمة استقصاء تم توزيعها على مفردات العينة، وبلغ عدد قوائم الاستقصاء الصحيحة ٢٠٥ قائمة بمعدل استجابة ٨٣% وتم استخدام تحليل الانحدار المتعدد ، وأسلوب تحليل المسار .

وتوصل البحث إلى أنه ليست كل أبعاد اليقظة الاستراتيجية (اليقظة التكنولوجية-اليقظة التنافسية-اليقظة التسويقية-اليقظة البيئية) ذات تأثير معنوي على أبعاد السمعة التنظيمية(المسؤولية الاجتماعية-جودة الخدمة-الإبداع-جذب العاملين الموهوبين-صورة المنظمة) ، حيث لا يوجد تأثير لبعد اليقظة التنافسية على أي بعد من أبعاد السمعة التنظيمية. كذلك توصل البحث إلى أنه ليست كل أبعاد اليقظة الاستراتيجية ذات تأثير معنوي على أبعاد الأداء المؤسسي (كفاءة الإدارة العليا-إدارة المعلومات-ممارسات الموارد البشرية-الأنظمة والعمليات الداخلية) ؛ حيث لا يوجد تأثير معنوي لبعد اليقظة التنافسية على أي بعد من أبعاد الأداء المؤسسي، كما تم التوصل إلى أنه ليست كل أبعاد الأداء المؤسسي ذات تأثير معنوي على أبعاد السمعة التنظيمية ، كذلك تم التوصل أن الأداء المؤسسي يتوسط العلاقة بين اليقظة الاستراتيجية والسمعة التنظيمية.

وبناءً على نتائج البحث تم وضع مجموعة من التوصيات، منها أنه يجب على الإدارة العليا دعم اليقظة الاستراتيجية واعتبارها وظيفة إدارية يجب القيام والالتزام بها ومتابعتها، وإنشاء وحدة خاصة لليقظة الاستراتيجية مجهزة بالإمكانات اللازمة لذلك. مع اقتراح تطبيق نموذج الدراسة على قطاعات أخرى.

الكلمات المفتاحية: اليقظة الاستراتيجية - السمعة التنظيمية - الأداء المؤسسي



Abstract:

The study aimed to test the effect of strategic vigilance as a multidimensional independent variable on organizational reputation and to test the mediating role of institutional performance at Mansoura University Hospitals.

The research was conducted on a sample of 246 items, and the primary data was collected using a survey list that was distributed to the sample items, and the number of correct survey lists reached 205 with a response rate of 83%. Multiple regression analysis and path analysis method were used. The research concluded that not all dimensions of strategic vigilance (technological vigilance - competitive vigilance - marketing vigilance - environmental vigilance) have a significant impact on the dimensions of organizational reputation (social responsibility - service quality - creativity - attracting talented workers - the image of the organization), as there is no effect Competitive vigilance on any dimension of organizational reputation.

The research also found that not all dimensions of strategic vigilance have a significant impact on the dimensions of institutional performance (the efficiency of senior management - information management - human resource practices - internal systems and processes); Where there is no significant effect of the dimension of competitive vigilance on any dimension of institutional performance, as it was found that not all dimensions of institutional performance have a significant effect on the dimensions of organizational reputation, and it was also found that institutional performance mediates the relationship between strategic vigilance and organizational reputation.

Based on the results of the research, a set of recommendations were developed, including that the senior management should support strategic vigilance and consider it an administrative function that must be carried out, adhered to and followed up, and a special unit for strategic vigilance should be established equipped with the necessary capabilities for that. With a proposal to apply the study model to other sectors.

Keywords: Strategic Vigilance- Organizational Reputation- institutional performance.

مقدمة:

في ظل عالم سريع التغير ومتعدد المتغيرات ، يعد تقدم المنظمات مرهون بما تمتلكه من معرفة؛ لذا تعد اليقظة الاستراتيجية من المفاهيم الإدارية المهمة، حيث إنه لكي تكون المنظمة فعالة يجب عليها مراعاة التغيرات بالبيئة الخارجية بما تشمله من تغيرات تكنولوجية واقتصادية واجتماعية ، فتحصل على المعلومات الخارجية وتقوم بتحليلها للتنبؤ بالأحداث المستقبلية لوضع الخطط الاستراتيجية وتحقيق كفاءة وفاعلية المنظمة، وهذا ما تقوم به اليقظة الاستراتيجية. AL-Yasiri (et al., 2019)

ويضيف (Paul J.H.&Georges,S.2019) أن المنظمات اليقظة استراتيجيًا هي منظمات مرنة قادرة على التكيف ومواكبة التغيرات في بيئتها الخارجية ومستعدة دائمًا لمواجهة التهديدات واستغلال الفرص ، فهي منظمات قادرة على التفوق وتحسين أدائها.

ويعد الأداء الهدف الأساسي الذي تتجه إليه جهود المنظمات. فهو مقياس من خلاله يتم تحديد قدرة المنظمة أو عدم قدرتها على الاستمرار في النشاط الذي تمارسه، وتعمل المنظمات الناجحة على مقارنة أدائها بمنافسيها؛ حتى تحسن من أدائها وصورتها أمام عملائها. (أبو علم، ٢٠١٤)

وفي الألفية الثالثة تزايد الاهتمام بموضوع السمعة التنظيمية وأهميتها ؛ لما تؤديه من تكوين الانطباعات الإيجابية وخلق السلوك الإيجابي لدى الأفراد تجاه المنظمة ؛ حيث يعد تكوين الصورة الذهنية الإيجابية هدف أساسي تسعى إليه المنظمات، وتعتبر السمعة التنظيمية أحد الأصول غير الملموسة التي تعمل المنظمة على بنائها والمحافظة عليها؛ لأهميتها في استمرار المنظمة وبقائها، والسمعة الجيدة تمكن المنظمات من جلب أفضل الكفاءات، ويتفق الباحثون على أن السمعة التنظيمية تعزز من قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها. (الفتلاوي ، ٢٠١٧)

ويرى (Huynh,2019) أن السمعة التنظيمية لها أهميتها ولا زالت تحتاج لمزيد من الدراسات والبحوث لدراستها من كافة الجوانب المتعلقة بها.

ومما سبق وحيث إن المنظمات باختلاف أنواعها تسعى إلى تحسين سمعتها التنظيمية (الرميدي ، ٢٠١٩) يتضح أنه يجب على جميع المنظمات ، ومنها العاملة في المجال الصحي الاهتمام باليقظة الاستراتيجية؛ وذلك للقدرة على التنبؤ بالتغيرات والأزمات التي يمكن أن تحدث بالبيئة ،



فتكون على استعداد لوضع الخطط لمواجهةها، ولا تتفاجأ بالأزمات كما حدث بالأزمة الصحية كوفيد ١٩، فاليقظة الاستراتيجية تعمل على مواجهة الأزمات والظروف الطارئة، وتحسين الخدمة الطبية.

وبمراجعة البحوث والدراسات السابقة والتي تناولتها الباحثة، نلاحظ أنه توجد دراسات اهتمت بدراسة العلاقة بين اليقظة الاستراتيجية والسمعة التنظيمية (أبو حشيش وآخرون، ٢٠١٩، Aziz, 2021) ودراسات تناولت العلاقة بين اليقظة الاستراتيجية والأداء (بلحاج، ٢٠١٢)

(Fakhri&Fadhiela,2018 ; Kasim&Djalab,2021; Ayyed,2022) كما توجد دراسات تناولت العلاقة بين الأداء والسمعة التنظيمية (Kluczka,2020 ; ; Fachri,2017 ; Pires&Trez,2018

(Dagrac&Fernandes,2019;Setiawan et al.,2020)، في حين أنه لا توجد دراسات تناولت تأثير اليقظة الاستراتيجية على السمعة التنظيمية بتوسيط الأداء المؤسسي، وفي ضوء ما سبق تسعى الدراسة الحالية لدراسة تأثير اليقظة الاستراتيجية على السمعة التنظيمية بتوسيط الأداء المؤسسي: بالتطبيق على العاملين بمستشفيات جامعة المنصورة.

أولاً : الإطار النظري والدراسات السابقة:

في هذا الجزء تقوم الباحثة بعرض الاطار النظري من خلال أربعة محاور: المحور الأول، المتغير المستقل والمحور الثاني، المتغير الوسيط والمحور الثالث، المتغير التابع، ثم المحور الرابع، والذي تم تخصيصه للعلاقة بين متغيرات الدراسة من خلال الدراسات السابقة وبناء الفروض. كالتالي:

المحور الأول : اليقظة الاستراتيجية:

وفقاً لمعجم المعاني الجامع يقصد باليقظة: انتباه، صحوة، عكس غفلة، حيث ارتبط مفهوم اليقظة لغوياً بالوعي والانتباه لما يحيط بالفرد والاحتياط منه، ، فيقال إنسان يقظ أي منتبه لما يحيط به مع أخذ الحيطة منه والاستعداد له. وأصل كلمة اليقظة في اللغة الإنجليزية Vigilant يقظ، ذو صحوة، منتبه، عكس غفل، <https://www.almaany.com/ar/dict/ar-ar> وترى الباحثة أن ما يقال عن الانسان يطلق على المنظمة أيضاً، فاليقظة بالنسبة للمنظمة تعتبر حاسة السمع والبصر لها ؛ فهي رادار المراقبة لتتبع المعلومات للانتباه والاحتياط لما يحدث.

١- مفهوم اليقظة الاستراتيجية :

من خلال مراجعة الدراسات والأبحاث المتعلقة باليقظة الاستراتيجية، نجد أنه لا يوجد تعريف محدد لليقظة الاستراتيجية، كما نلاحظ كثرة التعاريف الخاصة بها؛ وهذا يدل على أهميتها، حيث يعرفها (Khalifa, 2015) أنها عملية مستمرة لجمع المعلومات عن التغييرات المحتمل حدوثها في البيئة الخارجية للمنظمة، بهدف خلق فرص، والتغلب على التهديدات المحتملة. ويعرفها (داوود، ٢٠١٧) بأنها نشاط البحث عن المعلومات وتحليلها ونشرها لاستثمارها من قبل المسؤولين. بينما عرفها (Bouarawi&Melody, 2017) بأنها النشاط الذي يمكن المنظمة من البقاء على اطلاع بكل التطورات في القطاع الذي تعمل به. ويرى (الزهيري، ٢٠١٨) أنها عملية مستمرة لجمع المعلومات الاستراتيجية ومعالجتها ونشرها لمتخذ القرار لتحقيق أداء متميز. ويعرفها (Fakhri& Salman, 2018) بأنها نشاط المنظمة لجمع البيانات عن البيئة الخارجية وتحليلها لتوفير المعلومات التي تمكنها من استغلال الفرص وتجنب التهديدات للحفاظ على بقائها ونموها. أما (Abdel Nasser, 2020) تعرفها أنها عملية مستمرة يتم فيها مراقبة بيئة المنظمة وتحليلها و جمع المعلومات باستمرار وتحديد الفرص لاغتنامها وتقليل التهديدات وتجنب آثارها. في حين تعرفها (عويس، ٢٠٢١) بأنها عملية مستمرة يتم من خلالها مراقبة البيئة وجمع المعلومات وتحليلها لاستغلال الفرص وتجنب التهديدات. ويرى (Alhasani&Alkshali, 2021) أن اليقظة الاستراتيجية أسلوب لمواجهة الصعوبات والتحديات والتغيرات المحتملة، من خلال تحليل المعلومات التي تساعد متخذ القرار.

ويمكن للباحثة تعريف اليقظة الاستراتيجية على أنها: عملية المتابعة والرصد الدقيق لبيئة المنظمة الخارجية؛ العامة والخاصة؛ لجمع المعلومات وتحليلها ونشرها في الوقت المناسب للشخص المناسب بهدف الاستفادة منها لاستغلال الفرص والتغلب على المعوقات وخلق مزايا تنافسية.

٢- أبعاد اليقظة الاستراتيجية:

تبين للباحثة من مراجعة الدراسات والأبحاث المتعلقة باليقظة الاستراتيجية أنها متغير متعدد الأبعاد، حيث تباينت وجهات نظر الباحثين في تحديد أبعاد اليقظة الاستراتيجية، فقد تناوله باحثين من خلال ثلاث أبعاد (العيساوي والمالكي، ٢٠١٨)، واعتبره البعض رباعي الأبعاد (Kasim&Djalab, 2021)، هناك من استخدم خمسة (AbdelAmir&Talib, 2022) وستة



أبعاد (الزهيري، ٢٠١٨) وترجع الباحثة ذلك لاختلاف مفهوم اليقظة الاستراتيجية وفقاً لكل منهم، ويمكن توضيح ذلك من خلال جدول (١) التالي:

جدول (١) أبعاد اليقظة الاستراتيجية وفقاً للدراسات السابقة

الأبعاد المستخدمة	الباحث/السنة
اليقظة (التكنولوجية-التنافسية-التسويقية-البيئية-التنظيمية - الوثائقية)	(عطية، ٢٠١٧)
اليقظة (التكنولوجية-التنافسية-التسويقية-البيئية-الاجتماعية-القانونية)	(الزهيري، ٢٠١٨)
اليقظة (البيئية-الاقتصادية-الاجتماعية)	(العيساوي والمالكي، ٢٠١٨)
اليقظة (التكنولوجية-التنافسية-التسويقية-البيئية)	(Dawood & Abbas, 2018) (Fakhri & Salman, 2018) (AL-Yasiri et al., 2019) (عارف، ٢٠١٩) (Alshaer, 2020 ; Kasim et al., 2021) (Abdel Nasser, 2020) (Alhasani & Alkshali, 2021)
اليقظة (التكنولوجية-التنافسية-التجارية-المحيطة)	(عثمان & كرسو، ٢٠٢١)
اليقظة (التكنولوجية-التنافسية-البيئية-التجارية)	(Azeez & Jamal, 2021) (Kasmi & Djalab, 2021; Ayyed, 2022)
التزام القيادة ، البصيرة الاستراتيجية ، المرونة الاستراتيجية ، المساءلة والمشاركة	(Abdel Amir & Talib, 2022)

المصدر: إعداد الباحثة وفقاً للدراسات السابقة .

يلاحظ من مراجعة الدراسات السابقة جدول (١) أنه لا يوجد اتفاق بين الباحثين على أبعاد اليقظة الاستراتيجية وقد تبنت الباحثة الأبعاد: (اليقظة التكنولوجية-اليقظة التنافسية-اليقظة التسويقية-اليقظة البيئية) (Kasim et al., 2021)، للقياس اليقظة الاستراتيجية؛ حيث ترى الباحثة أنها الأبعاد الأكثر استخداماً في الدراسات السابقة، وأنها تناسب طبيعة الدراسة ومجال التطبيق، ويمكن تعريفهم كالتالي:

اليقظة التكنولوجية: يقصد بها الجهود التي تبذلها المنظمة لمتابعة التطورات والمستجدات في مجال التكنولوجيا والتقنية فيما يتعلق بمجال عملها حالياً ومستقبلاً. (Abdel Nasser

(2020, أي أن اليقظة الاستراتيجية تقوم بمتابعة البيئة التكنولوجية المتعلقة بمجال المنظمة، جمع المعلومات ومعالجتها ، ثم نشرها لمتخذي القرار . فاليقظة الاستراتيجية تمكن المنظمة من معرفة الإجابة عن الأسئلة التالية: ما أحدث معدات وأجهزة؟ ما المعيار المتبعة حاليًا في التكنولوجيا المستخدمة في مجال عملنا؟ ما (المنظمات) المستشفيات المتطورة تكنولوجياً ؟ ما براءات الاختراع الجديدة في مجال عملنا؟ (الزهيري، ٢٠١٨)

اليقظة التنافسية: يقصد بها الجهود التي تبذلها المنظمة في جمع ومعالجة المعلومات المتعلقة بالمنافسين الحاليين والمحتملين ،المباشرين وغير المباشرين للمنظمة والمتعلقة بقدراتهم) المالية والبشرية ،واستراتيجياتهم، والمتعلقة بالإنتاج: تكلفة الإنتاج-نظام الإنتاج-الموارد المستخدمة، التوزيع: خطط التوزيع-شبكات التوزيع ،المنتجات: تشكيلة المنتجات-الأسعار-الحصة السوقية، التكنولوجيا المستخدمة في البحث والتطوير) وتحليلها تلك المعلومات لفهم وتوقع تصرفاتهم واتخاذ القرارات المناسبة والاستعداد للمواجهة . (داوود وإبراهيم، ٢٠١٧) (Fakhri&Salman,2018)

اليقظة التسويقية: يقصد بها الجهود التي تبذلها المنظمة لدراسة الأسواق والطرق التسويقية الحديثة والمنتجات (الخدمات) الجديدة، ومتابعة احتياجات ورغبات المستفيدين ودراسة خصائصهم، والعوامل المؤثرة على سلوك المستهلك، وكذلك متابعة الموردين وقدراتهم على الوفاء بمتطلبات المنظمة وخططهم المالية والتكنولوجية، وخططهم المستقبلية، ومعرفة المتعاملين معهم ،وذلك لمعرفة الفرص والتحديات أمام المنظمة وتحسين أداءها. (صلاح الدين ، ٢٠٢٠)

اليقظة البيئية: ويقصد بها الجهود التي تبذلها المنظمة لجمع المعلومات المتعلقة بالبيئة المحيطة بها والتي تؤثر على المنظمة ومعالجتها، واتخاذ قرارات تحافظ على البيئة. (Azeez&Jamal,2021) ،وتسمى أيضًا "يقظة المحيطات" على أنها يقظة شاملة لرصد جميع التطورات (الديموغرافية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والقانونية) (حميدة ، ٢٠٢٢) فاليقظة البيئية تركز على كل العناصر المرتبطة بالبيئة الخارجية للمنظمة، لذا يطلق عليها البعض باليقظة الشاملة ؛لأنها تجمع جميع العوامل الخارجية(سياسية،قانونية،اقتصادية،اجتماعية...)

المحور الثاني: الأداء المؤسسي: يعد الأداء من الموضوعات التي نالت اهتمام الباحثين ،حيث يعتبر الأداء المؤسسي القاسم للجهود المبذولة من الإدارة والعاملين في جميع المنظمات.



ويرى (الدجني، ٢٠١١) أن الأداء المؤسسي يشتمل على: أداء الأفراد في إطار وحداتهم التنظيمية، أداء الوحدات التنظيمية في إطار السياسات العامة للمؤسسة، أداء المؤسسة في إطار البيئة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.

١- مفهوم الأداء المؤسسي:

على الرغم من الاهتمام المتزايد من قبل الباحثين بدراسة الأداء، إلا أنه لا يوجد اتفاق حول تعريف محدد له، فنجد (عبد الهادي، ٢٠١٧) تعرف الأداء المؤسسي بأنه الجهود التي تبذلها المؤسسة لتحقيق الأهداف المطلوبة بكفاءة وفاعلية من خلال استثمار مواردها وتفاعلها مع بيئتها الداخلية والخارجية. ويعرفه (موسى، ٢٠١٩) أنه العلاقة بين النتيجة والجهد المبذول سواء مال، وقت، أو غير ذلك، فهو مجموعة من الأهداف الاستراتيجية أو التشغيلية المحققة من خلال مستوى محدد من الموارد. ويعرفه (الشننغ وقفة، ٢٠١٩) بأنه نظام متكامل لنتاج أعمال الوحدات الإدارية بالمنظمة في ضوء تفاعلها مع بيئتها الداخلية والخارجية لإنجاز المهام المطلوبة بكفاءة وفاعلية لتحقيق أهدافها طويلة الأجل. أما (Salman&Ayad,2021) فيعرفه أنه النتائج الاقتصادية الناتجة عن التفاعل بين خصائص وإجراءات المنظمة والبيئة التي تعمل فيها.

ويمكن للباحثة أن تعرف الأداء المؤسسي بأنه مفهوم ذو أبعاد شمولية، يشير إلى قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها، وقدرتها على الاستغلال الأمثل لمواردها في ضوء البعد البيئي الداخلي والخارجي لها.

٢- أبعاد الأداء المؤسسي:

من مراجعة الدراسات السابقة تبين للباحثة أنه لا يوجد اتفاق حول أبعاد متغير الأداء المؤسسي، فنجد أن (Pounder,1999) تناوله من خلال (إدارة المعلومات والاتصالات، تحديد الأهداف التخطيطية، الكفاءة الإنتاجية) أما (عبد الهادي، ٢٠١٧) فقد تناولت في دراستها أبعاد (الأنظمة والعمليات الداخلية-السياسات والاستراتيجيات- ممارسات الموارد البشرية- إدارة المعلومات- كفاءة الإدارة العليا- جودة الخدمات، وحدد (salman&Ayad,2021) أبعاد (الأداء المالي، العمليات الداخلية، إرضاء العملاء)، ويمكن للباحثة من خلال جدول (٢) التالي بيان أبعاد الأداء المؤسسي والدراسات المستخدمة فيها.

جدول (٢) أبعاد الأداء المؤسسي وفقاً للدراسات السابقة

الأبعاد المستخدمة	الباحث/السنة
إدارة المعلومات والاتصالات ،تحديد الأهداف التخطيطية ، الكفاءة الإنتاجية	(James,1999)
(كفاءة الإدارة العليا- إدارة المعلومات- ممارسات الموارد البشرية- الأنظمة والعمليات الداخلية- جودة الخدمات)	(جبر، ٢٠١٥)
(إدارة المعلومات- السياسات والاستراتيجيات- ممارسات الموارد البشرية- الأنظمة والعمليات الداخلية- جودة الخدمات-رضا المستفيدين)	(أبو سمرة، ٢٠١٧)
(الأنظمة والعمليات الداخلية-السياسات والاستراتيجيات- ممارسات الموارد البشرية- إدارة المعلومات- كفاءة الإدارة العليا- جودة الخدمات)	(عبد الهادي، ٢٠١٧)
(الأنظمة والعمليات الداخلية- ممارسات الموارد البشرية- إدارة المعلومات- كفاءة الإدارة العليا)	(الشتنغ؛ قفة، ٢٠١٩)
الأداء المالي ، العمليات الداخلية ، إرضاء العملاء	(Salman & Ayad,2021)
الأداء المالي-التشغيلي-العميل والسوق-الاستدامة-الموارد البشرية- التدويل	(Lugoboni et al.,2021)

المصدر: إعداد الباحثة وفقاً للدراسات السابقة

يلاحظ مما سبق بجدول(٢) أنه يوجد عدد من أبعاد الأداء المؤسسي تم تكرار استخدامها بين الباحثين وعليه فقد استخدمت الباحثة الأبعاد (كفاءة الإدارة العليا - إدارة المعلومات - ممارسات الموارد البشرية- الأنظمة والعمليات الداخلية) لقياس الأداء المؤسسي؛ لأنها الأبعاد الأكثر استخداماً من قبل الباحثين وترى الباحثة أنها توافق طبيعة الدراسة ومجال التطبيق، ويمكن توضيحها كالتالي: (عبد الهادي، ٢٠١٧)

الأنظمة والعمليات الداخلية : ويقصد بها إجراءات وأساليب العمل واللوائح التنظيمية المنظمة وتصميم مكان العمل. يشمل هذا البعد جميع الأنشطة الداخلية التي تحقق المنظمة من خلالها احتياجات ورغبات العميل (سلعة ، خدمة) فهو يمثل كل ما يتعلق بالبيئة الداخلية وتكمن أهمية هذا البعد في نجاح المنظمة وتميزها عن غيرها في تحقيق احتياجات العميل (Salman & Ayad,2021)



الموارد البشرية: ويقصد بها كيف تتعامل المنظمة مع العاملين لديها، الهيكل التنظيمي الموجود، السياسات المستخدمة في تنمية العاملين، التدريب، المزايا المقدمة لهم، المكافآت المادية والمعنوية المستخدمة. (Lugoboni et al.,2021)

إدارة المعلومات: يقصد بها مدى توفر المعلومات ووجود نظام متكامل لها، وتوفر التكنولوجيا اللازمة لذلك ودمجها ضمن العمليات، وتعزيز الابتكار بما يكفل تحقيق أهداف المنظمة .

كفاءة الإدارة العليا: يقصد بها المهارات القيادية والإدارية التي تدير المنظمة، وتحتمل إلى سياسات، وقوانين معتمدة لتنظيم العمل وتحدد مسؤوليات العاملين فيها وواجباتهم، وثقافة تنظيمية تربط العاملين برسالة المؤسسة.

المحور الثالث: السمعة التنظيمية: ترجع أصول مفهوم السمعة التنظيمية إلى ١٩٩٧ ، وكغيره من المفاهيم الإدارية لا يوجد اتفاق على تعريف محدد له (بحري وخرموش، ٢٠٢١)، ويتم تناول هذا المتغير من خلال التعرض لكل من: مفهوم السمعة التنظيمية ، أبعاد السمعة التنظيمية.

١- مفهوم السمعة التنظيمية:

بناءً على مراجعة الدراسات التي تناولت السمعة التنظيمية نجد أنه لا يوجد تعريف محدد للسمعة التنظيمية حيث يعرفها (Hendriks,2016) بأنها تصورات أصحاب المصلحة أو حكمهم حول أهمية المنظمة وقدرتها على خلق قيمة فريدة لها بناءً على الإجراءات المتبعة. ويرى (جمعة، ٢٠١٧) أن السمعة التنظيمية أداة وظيفية يمكن من خلالها التنبؤ بتصرفات المنظمة وتفاعلاتها وتعاملها مع الأطراف ذوي الصلة، كما أنها تعتبر سجل لمآثر المنظمة . ويعرفها (Gurieva,2018) إنها إدراك لتطور صورة المنظمة وأنشطتها من منظور أصحاب المصلحة. ويعرفها (Huynh,2019) محرك رئيسي للقيمة وسبب رئيسي للكفاءة التنظيمية الجيدة ، يعمل كآلية لتقليل الغموض للمستهلكين ، وزيادة كفاءة التسويق ، وزيادة رضا العملاء . ويرى (الرميدي ، ٢٠١٩) أن السمعة التنظيمية هي تصورات المتعاملين (إيجابية أو سلبية) عن عمليات وأنشطة المنظمة.

وعرفها (البشيتي، ٢٠١٩) بأنها الممارسات الإدارية لجودة الخدمة وجودة الاداء المالي والحوكمة والمسؤولية الاجتماعية وغيرها من العوامل التي تتكامل لتحقيق تقدير إيجابي واحترام ومصداقية من قبل أصحاب المصلحة.

أما (عبدالرحمن، ٢٠٢٠) فعرّفها بأنها انطباعات وإدراكات (العاملين، المستفيدين، الجهات الحكومية، المجتمع المدني) عن المنظمة ومكانتها.

ويميز (Iwu-Egwuonwu, 2011) بين السمعة الداخلية وتسمى سمعة العمل، وهي تصور أصحاب المصلحة الداخليين لأنشطة الشركة، وتشمل الجوانب المختلفة المتعلقة بالعمل. والسمعة الخارجية، وتسمى أيضًا السمعة الاجتماعية، وهي السمعة المستمدة من رؤى وتصورات أصحاب المصلحة الخارجيين لأنشطة الشركة. ويبين (Donald et al., 2011) أن الأحداث السلبية التي تحدث للشركة تؤثر على سمعتها وعلى سمعة الشركات التابعة لها.

ويمكن للباحثة تعريف السمعة التنظيمية على أنها: تصورات وانطباعات ذوي المصلحة الداخليين والخارجيين عن المنظمة ومكانتها وأنشطتها وتوقعاتهم لما ستكون عليه.

٢ - أبعاد السمعة التنظيمية:

تبين من مراجعة الدراسات تناول الباحثين عدد من الأبعاد للسمعة التنظيمية، فقد تناول (Sontaite, 2009) في دراسته أبعاد (الإبداع، والمسؤولية الاجتماعية، وجودة الخدمة)، واستخدم (Saeidi et al., 2015) في دراسته أبعاد (قيادة المنظمة - دعم الإدارة العليا - الأداء المالي)، أما (البشيتي، ٢٠١٩) فقد استخدمت أبعاد (المسؤولية الاجتماعية - الأداء المالي - جودة المنتج/الخدمة - الحوكمة - جذب العاملين الموهوبين - إدارة الجودة)، أما (Feito et al., 2019) فقد استخدم أبعاد (الأداء - جودة الخدمة - المناخ التنظيمي - المواطنة - الحوكمة - الابتكار)، وقد وجدت الباحثة أن الأبعاد الأكثر استخدامًا في الدراسات هي: المسؤولية الاجتماعية - جودة المنتج/الخدمة - الإبداع - صورة المنظمة - جذب العاملين الموهوبين، ويمكن توضيح ذلك من خلال جدول (٣) التالي:



جدول (٣) أبعاد السمعة التنظيمية وفقاً للدراسات السابقة

الأبعاد المستخدمة	الباحث/السنة
(الإبداع، والمسؤولية الاجتماعية، وجودة الخدمة)	(Sontaite, 2009) - (الفتلاوي، ٢٠١٧) (مطر، ٢٠١٨)
المسؤولية الاجتماعية- جودة المنتج/الخدمة- الإبداع-صورة المنظمة-جذب العاملين الموهوبين	(Iwu-Egwuonwu,2011)
قيادة المنظمة-دعم الإدارة العليا-الأداء المالي	(Saeidi et al.,2015)
الأداء-جودة الخدمة-المناخ التنظيمي-المواطنة-الحوكمة-الابتكار	(Feito et. al., 2019)
المسؤولية الاجتماعية-الأداء المالي- جودة المنتج/الخدمة-الحوكمة-جذب العاملين الموهوبين -إدارة الجودة	(Doorley & Garcia, 2007) (البشيتي، ٢٠١٩)

المصدر: إعداد الباحثة وفقاً للدراسات السابقة

يلاحظ من الدراسات السابقة جدول (٣) على الرغم من أنه لا يوجد اتفاق بين الباحثين على أبعاد السمعة التنظيمية إلا أنه توجد أبعاد شاع استخدامها بين الباحثين، وقد استخدمت الباحثة أبعاد (Iwu-Egwuonwu,2011): (المسؤولية الاجتماعية- جودة الخدمة-الإبداع- جذب العاملين الموهوبين- صورة المنظمة) لقياس السمعة التنظيمية حيث ترى الباحثة أنها الأبعاد الأكثر استخداماً في الدراسات السابقة، كما أنها تناسب طبيعة الدراسة ومجال التطبيق، ويمكن توضيحها كالتالي (إسماعيل وطه، ٢٠١٩) (الرميدي، ٢٠١٩)

المسؤولية الاجتماعية: تعرف على أنها استجابة المنظمة لما هو أبعد من المتطلبات القانونية والاقتصادية، إذ تقوم بتحقيق منافع اجتماعية أيضاً؛ فلا تركز المنظمة فقط على تحقيق الربح فهي توازن بين المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية. وعليه فالالتزام المنظمة بمسؤوليتها الاجتماعية يعني التزامها تجاه المجتمع من خلال القيام بالأنشطة الاجتماعية والبيئية في ضوء القوانين والتشريعات المنظمة، مثل: المعاملة الكريمة للعاملين والحفاظ على حقوقهم، إنتاج سلع وخدمات تشبع حاجات العملاء بأقل تكلفة وتحافظ على البيئة، الأمانة والمصادقية مع العملاء والمنافسين...

جودة الخدمة: تعتبر الخدمة جيدة عندما تقابل توقعات العملاء؛ حيث تتم مقارنة توقعات العملاء بإدراكهم للخدمة المقدمة، وعليه فإن جودة الخدمة تعتمد على العملاء، أي أن نفس الخدمة

المقدمة يمكن أن تكون ذات جودة عالية عند بعض العملاء في حين تكون ذات جودة أقل من وجهة نظر عملاء آخرين، لذا يعد مصطلح جودة الخدمة من المصطلحات المعقدة حيث طبيعة الخدمة ذاتها وطبيعة خصائصها (غير ملموسة-التلازمية)

الإبداع: يعرف الإبداع بأنه أداء العمل بطرق وأساليب جديدة مختلفة، وإيجاد حلول مميزة لمشاكل العمل، من خلال: الطلاقة، والأصالة، المرونة، القدرة على التحليل، الخروج عن المألوف سواء للفرد أو المنظمة.

جذب العاملين الموهوبين: حيث يتم جذب الموهوبين من خلال قيام القادة بالمنظمة بتقديم الحوافز المناسبة، والعمل على التوازن بين العمل وحياة العامل، ويعد جذب العاملين الموهوبين من أهم المعايير المستخدمة للحكم على كفاءة المنظمة وجودة إدارة الموارد البشرية بها .

صورة المنظمة: هي اتجاهات ومشاعر ومواقف أصحاب المصالح تجاه المنظمة وتقسم صورة المنظمة إلى ثلاثة أنواع: (Feito et. al., 2019)

الصورة المرغوبة ، الصورة التي تتمنى المنظمة إيصالها إلى أصحاب المصالح

الصورة الحقيقية ، وهي الصورة التي تعكس واقع المنظمة

الصورة المدركة ، وهي التي يدركها أصحاب المصلحة

المحور الرابع: العلاقة بين متغيرات الدراسة وبناء الفروض

أ- العلاقة بين اليقظة الاستراتيجية والسمعة التنظيمية:

تري (صلاح الدين ، ٢٠٢٠) أن اليقظة الاستراتيجية تؤدي إلى كفاءة وفعالية القرارات الاستراتيجية، وأنها لها أهميتها في تنمية الميزة التنافسية للمؤسسة ، وأن المؤسسة اليقظة استراتيجياً تحظى بقبول المستفيدين ، وقد أوضح (Al Shobaki&El Talla, 2020) (الأسرج وآخرون، ٢٠١٨) أنه يوجد علاقة معنوية بين السمعة وتحقيق الميزة التنافسية؛ لذا فإن الباحثة تتوقع وجود تأثير لليقظة الاستراتيجية على السمعة التنظيمية ويرى (Alshaer, 2020) (عويس ، ٢٠٢١) أن اليقظة الاستراتيجية تجعل المنظمة قادرة على تمييز نفسها من خلال توقع الظروف



المستقبلية وتساعدنا ليس فقط على استغلال الفرص وتجنب التهديدات ولكن أيضًا إيجاد حلول مبتكرة لنمو أنشطتها وتحقيق أهدافها وتميزها، أما (أبو حشيش وآخرون، ٢٠١٩) فقد استهدف في دراسته الكشف عن الدور الوسيط لليقظة الاستراتيجية في العلاقة بين مهارات القيادة الناعمة والسمعة التنظيمية، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر معنوي لتبني اليقظة الاستراتيجية على السمعة التنظيمية، واستنتج أن اليقظة الاستراتيجية تلعب دورًا في العلاقة بين توافر المهارات القيادية الناعمة والسمعة التنظيمية. أما دراسة (Aziz, 2021) فقد استهدفت معرفة تأثير اليقظة الاستراتيجية على السمعة التنظيمية: بالتطبيق على مصرف الرافدين، وأوضحت الدراسة وجود علاقة ارتباط طردية بين اليقظة الاستراتيجية والسمعة التنظيمية .

ومما سبق يمكن صياغة الفرض الأول :

يوجد تأثير معنوي لأبعاد اليقظة الاستراتيجية على أبعاد السمعة التنظيمية

ب- العلاقة بين اليقظة الاستراتيجية و الأداء المؤسسي :

هدفت دراسة (بلحاج، ٢٠١٢) إلى تحديد تأثير اليقظة الاستراتيجية بأبعادها: اليقظة (التنافسية - التكنولوجية - التجارية - البيئية - الداخلية) على الأداء الكلي للمنظمة بأبعاده: (أداء العمليات الداخلية - الأداء المالي - النمو والتعلم - الأداء تجاه العملاء - الأداء البيئي والاجتماعي)، وأوضحت الدراسة تأثير أبعاد اليقظة الاستراتيجية على الأداء الكلي للمنظمة، وأن بعد اليقظة الداخلية له تأثير معنوي على كافة أبعاد الأداء الوظيفي، وعدم وجود تأثير معنوي لباقي أبعاد اليقظة الاستراتيجية على كل بعد من أبعاد الأداء الكلي.

كذلك هدفت دراسة (Fakhri&Fadhila, 2018) معرفة أثر اليقظة الاستراتيجية على الأداء التشغيلي واستنتجت الدراسة وجود تأثير إيجابي لليقظة الاستراتيجية بأبعادها (التكنولوجية، التسويقية، التنافسية، البيئية) على الأداء التشغيلي. واستهدفت دراسة (Kasim et al., 2021) توضيح تأثير اليقظة الاستراتيجية بأبعادها المتعلقة ب اليقظة (التكنولوجية، التسويقية، التنافسية، البيئية) للمديرين في شركة أور العامة على تميز الأداء، وتوصلت إلى وجود تأثير لليقظة الاستراتيجية بأبعادها على تميز الأداء بأبعاده. أما دراسة (Ayyed, 2022) فقد درست تأثير اليقظة الاستراتيجية بأبعادها (التكنولوجية، التجارية، التنافسية، البيئية) على الأداء بالتطبيق على شركات الاتصالات، وأوضحت وجود تأثير إيجابي لليقظة الاستراتيجية على الأداء. ومما سبق يمكن صياغة الفرض الثاني:

يوجد تأثير معنوي لأبعاد اليقظة الاستراتيجية على أبعاد الأداء المؤسسي

ج-العلاقة بين الأداء المؤسسي والسمعة التنظيمية:

يرى (درة وآخرون، ٢٠١٨) أن السمعة الجيدة تمكن المنظمة من استقطاب أفضل الكفاءات وجذب المستثمرين ، مما يجعلها قادرة على تحسين أدائها وتحقيق أهدافها، ويرى (الريميدي، ٢٠١٩) أن للسمعة التنظيمية دور كبير في علاقة المنظمة بالعملاء والمساهمين وأنها تؤثر على أداء المنظمة ككل، واستهدفت (Fachri,2017)دراسة تأثير الشراكة المؤسسية والسمعة التنظيمية على أداء المستشفيات في غرب كليمنتان، وقد استنتجت الدراسة وجود تأثير معنوي إيجابي لكل من الشراكة المؤسسية والسمعة التنظيمية على أداء المستشفيات ، وأوضحت أن سمعة المستشفى لها تأثير أكبر من الشراكة المؤسسية على أداء المستشفى. وقام(Pires&Trez,2018) بدراسة العلاقة بين السمعة والأداء التنظيمي، وأوضحت الدراسة وجود علاقة معنوية بين السمعة التنظيمية والأداء التنظيمي ، وأن السمعة التنظيمية تؤثر على الأداء كذلك فإن الأداء التنظيمي يؤثر على السمعة التنظيمية.

ووفقاً لدراسة (da Grac ,2019) فإن السمعة تؤثر على الأداء الفردي. واستهدفت دراسة(إسماعيل و طه، ٢٠١٩) معرفة دور الرفاهية النفسية كمتغير وسيط في العلاقة بين السمعة التنظيمية والأداء : دراسة تطبيقية على أعضاء هيئة التدريس بجامعة مدينة السادات ،وأوضحت وجود علاقة ارتباط بين أبعاد السمعة التنظيمية والأداء المؤسسي، ووجود تأثير لأبعاد السمعة التنظيمية كمتغيرات مستقلة على الأداء المؤسسي للهيئة الأكاديمية بجامعة مدينة السادات.

وأوضحت دراسة (Setiawan et al., 2020) وجود تأثير معنوي للأداء على سمعة الشركة واستهدفت دراسة(Kluczka,2020) الدور المعدل للسمعة التنظيمية في العلاقة بين الدعم الخارجي والأداء بتوسيط مرونة الشركة ،وأوضحت الدراسة أن السمعة المفتاح لتحقيق قدر أكبر من المرونة والأداء التنظيمي .

ومما سبق يمكن صياغة الفرض الثالث :

يوجد تأثير معنوي لأبعاد الأداء المؤسسي على أبعاد السمعة التنظيمية



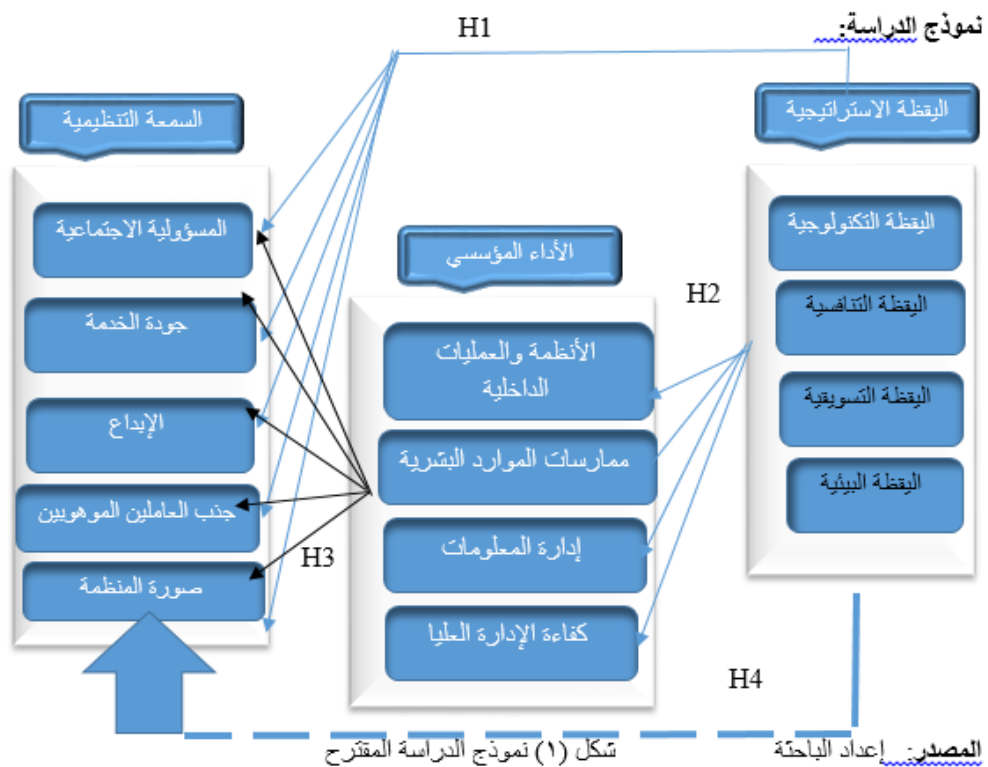
د-الدور الوسيط للأداء المؤسسي بين اليقظة الاستراتيجية والسمعة التنظيمية:

من خلال العلاقات السابقة بين المتغيرات في ضوء الدراسات السابقة وبما أنه لا توجد دراسة - في حدود علم الباحثة- تتعلق بتأثير اليقظة الاستراتيجية على السمعة التنظيمية بتوسيط الأداء المؤسسي ، يمكن وضع الفرض الرابع :

يوجد تأثير معنوي غير مباشر لأبعاد اليقظة الاستراتيجية على السمعة التنظيمية بتوسيط الأداء المؤسسي

ثانياً: الفجوة البحثية وبناء نموذج الدراسة:

بناءً على ما سبق ، فإنه توجد فجوة بحثية تتمثل في عدم وجود دراسة -على حد علم الباحثة- تناولت تأثير اليقظة الاستراتيجية على السمعة التنظيمية بتوسيط الأداء المؤسسي ، وعليه يمكن للباحثة وضع نموذج الدراسة في الشكل (١) التالي :



ثالثاً: مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة في الجانب الأكاديمي والجانب التطبيقي
-بالنسبة للجانب الأكاديمي: تبين للباحثة بناءً على مراجعة الدراسات السابقة، أنه لا توجد دراسة
-على حد علم الباحثة - تناولت تأثير اليقظة الاستراتيجية على السمعة التنظيمية بتوسيط الأداء
المؤسسي بالتطبيق على العاملين بمستشفيات جامعة المنصورة، مما يدل على وجود فجوة بحثية.
-الجانب التطبيقي: ولتحديد المشكلة من الناحية التطبيقية قامت الباحثة بدراسة استطلاعية من
٢٠ فبراير-٢٧ فبراير ٢٠٢٢ ، حيث قامت الباحثة بمقابلة عدد ٥٠ مفردة من الأطباء العاملين
بمستشفيات جامعة المنصورة ؛ وذلك لتحقيق الأهداف التالية:
-معرفة مدى توفر أبعاد اليقظة الاستراتيجية.

- معرفة مستوى الأداء المؤسسي ومدى توفر أبعاده في مستشفيات جامعة المنصورة

- معرفة مدى توافر أبعاد السمعة التنظيمية. ودارت المقابلات حول:

أ- فيما يتعلق بدرجة ممارسة اليقظة الاستراتيجية: إلى أي مدى تسعى إدارة المستشفى إلى مواكبة كافة
مستجدات تكنولوجيا المعلومات في مجال تخصصها، إلى أي مدى تتابع إدارة المستشفى وضع وتحركات
منافسيها (المستشفيات الحكومية والخاصة)، ما مدى حرص إدارة المستشفى على تحسين علاقاتها
مع الأطراف الداخلية (الأطباء-الممرضين-العاملين) ومع الأطراف الخارجية (المرضى-الموردين-
الجهات الحكومية)، إلى أي مدى تقوم إدارة المستشفى باتخاذ قرارات تناسب بيئتها.

ب-وبالنسبة لمستوى الأداء المؤسسي ومدى توفر أبعاده : ما مدى امتلاك إدارة المستشفى أدلة
إجراءات لجميع أنشطتها لتسهيل عملياتها، مدى امتلاك إدارة المستشفى سياسات وحوافز مشجعة
لجذب الكوادر البشرية المتميزة، ما مدى سعي الإدارة العليا بالمستشفى لتحقيق مركز تنافسي بين
المستشفيات الأخرى ، ما مدى وجود نظام متكامل للمعلومات بالمستشفى.

ج-أما مدى توافر أبعاد السمعة التنظيمية والمتمثلة في: (المسؤولية الاجتماعية- جودة الخدمة-الإبداع-
جنب العاملين الموهوبين-صورة المنظمة) ، ما مدى التزام إدارة المستشفى بالمسؤولية الاجتماعية
للمجتمع . مدى التزام إدارة المستشفى بالجودة ومعاييرها عند أداء الخدمة الصحية، مدى الرضا



عن جهود إدارة المستشفى في تهيئة بيئة العمل الداعمة للأداء المتميز، مدى تشجيع إدارة المستشفى على التجديد والإبداع في أداء الخدمة، كيف يرى المتعاملون المستشفى .

وقد أسفرت المقابلات عن:

أ- وجود تفاوت بين العاملين حول سعي إدارة المستشفى لمواكبة المستجدات التكنولوجية، وإنها لا تتابع تحركات منافسيها، وتحرص إلى حد ما على تحسين علاقاتها مع المتعاملين؛ أي أنه يوجد تفاوت بين العاملين حول تطبيق أبعاد اليقظة الاستراتيجية.

ب- يرى بعض العاملين أن إدارة المستشفى لديها أدلة لإجراءات العمل، وأن نظام الحوافز لديها لا يشجع على جذب الكوادر المتميزة، أي أنه يوجد تفاوت بين العاملين حول أبعاد الأداء المؤسسي.

ج- يرى بعض العاملين أن إدارة المستشفى تحافظ على البيئة، وتسعى للجودة، وتشجع إلى حد ما على التجديد، ويرى المتعاملون أن المستشفى يجب أن تهتم بهم أكثر، أي أنه يوجد تفاوت بين العاملين حول أبعاد السمعة التنظيمية.

وتم تقسيم مفردات المقابلة وفقاً للوسط الحسابي كالتالي:

جدول (٤) نتائج تحليل الدراسة الاستطلاعية

أقل من المتوسط		محايد		أعلى من المتوسط		المتغيرات
النسبة	المفردات	النسبة	المفردات	النسبة	المفردات	
٤٠%	٢٠	٣٠%	١٥	٣٠%	١٥	اليقظة الاستراتيجية
٢٠%	١٠	٦٠%	٣٠	٢٠%	١٠	الأداء المؤسسي
٥٠%	٢٥	١٠%	٥	٤٠%	٢٠	السمعة التنظيمية

المصدر: إعداد الباحثة وفقاً لتحليل بيانات الدراسة الاستطلاعية

و من جدول(٤) يمكن صياغة مشكلة البحث في الآتي:

١- ما تأثير اليقظة الاستراتيجية على السمعة التنظيمية بمستشفيات جامعة المنصورة ؟

٢- ما تأثير اليقظة الاستراتيجية على الأداء المؤسسي بمستشفيات جامعة المنصورة ؟

٣- ما تأثير الأداء المؤسسي على السمعة التنظيمية بمستشفيات جامعة المنصورة ؟

٤- ما تأثير اليقظة الاستراتيجية على السمعة التنظيمية عند توسيط الأداء المؤسسي ؟

رابعًا : أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيسي للبحث في: التعرف على تأثير اليقظة الاستراتيجية على السمعة التنظيمية بتوسيط الأداء المؤسسي، ويتحقق من خلال:

- ١- معرفة تأثير اليقظة الاستراتيجية على السمعة التنظيمية بمستشفيات جامعة المنصورة
- ٢- التحقق من تأثير اليقظة الاستراتيجية على الأداء المؤسسي بمستشفيات جامعة المنصورة
- ٣- التعرف على تأثير الأداء المؤسسي على السمعة التنظيمية بمستشفيات جامعة المنصورة
- ٤- تحديد تأثير الأداء المؤسسي كمتغير وسيط على العلاقة بين اليقظة الاستراتيجية والسمعة التنظيمية بمستشفيات جامعة المنصورة

خامسًا: فروض الدراسة:

وفقًا للعلاقة بين المتغيرات ولتحقيق أهداف الدراسة يمكن وضع الفروض التالية:

١- يوجد تأثير معنوي لأبعاد اليقظة الاستراتيجية (اليقظة التكنولوجية-اليقظة التنافسية-اليقظة التسويقية-اليقظة البيئية) على أبعاد السمعة التنظيمية (المسؤولية الاجتماعية- جودة الخدمة- الإبداع- جذب العاملين الموهوبين-صورة المنظمة) بمستشفيات جامعة المنصورة . ويتفرع عن هذا الفرض:

١/١- يوجد تأثير معنوي لأبعاد اليقظة الاستراتيجية (اليقظة التكنولوجية-اليقظة التنافسية-اليقظة التسويقية-اليقظة البيئية) على المسؤولية الاجتماعية

٢/١- يوجد تأثير معنوي لأبعاد اليقظة الاستراتيجية (اليقظة التكنولوجية-اليقظة التنافسية-اليقظة التسويقية-اليقظة البيئية) على جودة الخدمة

٣/١- يوجد تأثير معنوي لأبعاد اليقظة الاستراتيجية (اليقظة التكنولوجية-اليقظة التنافسية-اليقظة التسويقية-اليقظة البيئية) على الإبداع



١- يوجد تأثير معنوي لأبعاد اليقظة الاستراتيجية (اليقظة التكنولوجية-اليقظة التنافسية-اليقظة التسويقية-اليقظة البيئية) على جذب العاملين الموهوبين

١/٤- يوجد تأثير معنوي لأبعاد اليقظة الاستراتيجية (اليقظة التكنولوجية-اليقظة التنافسية-اليقظة التسويقية-اليقظة البيئية) على صورة المنظمة

٢- يوجد تأثير معنوي لأبعاد اليقظة الاستراتيجية (اليقظة التكنولوجية-اليقظة التنافسية-اليقظة التسويقية-اليقظة البيئية) على أبعاد الأداء المؤسسي (الأنظمة والعمليات الداخلية ، ممارسات الموارد البشرية، إدارة المعلومات، كفاءة الإدارة العليا) لمستشفيات جامعة المنصورة . ويتفرع عن هذا الفرض:

١/٢- يوجد تأثير معنوي لأبعاد اليقظة الاستراتيجية (اليقظة التكنولوجية-اليقظة التنافسية-اليقظة التسويقية-اليقظة البيئية) على الأنظمة والعمليات الداخلية

٢/٢- يوجد تأثير معنوي لأبعاد اليقظة الاستراتيجية (اليقظة التكنولوجية-اليقظة التنافسية-اليقظة التسويقية-اليقظة البيئية) على ممارسات الموارد البشرية

٢/٣- يوجد تأثير معنوي لأبعاد اليقظة الاستراتيجية (اليقظة التكنولوجية-اليقظة التنافسية-اليقظة التسويقية-اليقظة البيئية) على إدارة المعلومات

٢/٤- يوجد تأثير معنوي لأبعاد اليقظة الاستراتيجية (اليقظة التكنولوجية-اليقظة التنافسية-اليقظة التسويقية-اليقظة البيئية) على كفاءة الإدارة العليا

٣- يوجد تأثير معنوي لأبعاد الأداء المؤسسي (الأنظمة والعمليات الداخلية ، ممارسات الموارد البشرية، إدارة المعلومات، كفاءة الإدارة العليا) على أبعاد السمعة التنظيمية (المسؤولية الاجتماعية- جودة الخدمة-الإبداع- جذب العاملين الموهوبين-صورة المنظمة) بمستشفيات جامعة المنصورة . ويتفرع عن هذا الفرض:

١/٣- يوجد تأثير معنوي لأبعاد الأداء المؤسسي (الأنظمة والعمليات الداخلية ، ممارسات الموارد البشرية، إدارة المعلومات، كفاءة الإدارة العليا) على المسؤولية الاجتماعية

٢/٣- يوجد تأثير معنوي لأبعاد الأداء المؤسسي (الأنظمة والعمليات الداخلية ، ممارسات الموارد البشرية، إدارة المعلومات، كفاءة الإدارة العليا) على جودة الخدمة

- ٣/٣- يوجد تأثير معنوي لأبعاد الأداء المؤسسي (الأنظمة والعمليات الداخلية ، ممارسات الموارد البشرية، إدارة المعلومات، كفاءة الإدارة العليا) على الإبداع
- ٤/٣- يوجد تأثير معنوي لأبعاد الأداء المؤسسي (الأنظمة والعمليات الداخلية ، ممارسات الموارد البشرية، إدارة المعلومات، كفاءة الإدارة العليا) على جذب العاملين الموهوبين
- ٥/٣- يوجد تأثير معنوي لأبعاد الأداء المؤسسي (الأنظمة والعمليات الداخلية ، ممارسات الموارد البشرية، إدارة المعلومات، كفاءة الإدارة العليا) على صورة المنظمة
- ٤- يوجد تأثير معنوي غير مباشر لأبعاد اليقظة الاستراتيجية (اليقظة التكنولوجية-اليقظة التنافسية-اليقظة التسويقية-اليقظة البيئية) على أبعاد السمعة التنظيمية بتوسيط الأداء المؤسسي

سادسًا: أهمية البحث: ١- الأهمية العلمية:

- ١/١- تعتبر اليقظة الاستراتيجية والسمعة التنظيمية أحد المفاهيم الإدارية الحديثة نسبيًا.
- ٢/١- لا يوجد -في حدود علم الباحثة - أبحاث ودراسات تناولت المتغيرات الثلاثة معًا .
- ٣/١- محاولة المساهمة في بناء الدراسات السابقة؛ من خلال الإضافة التي تتمثل في معرفة تأثير اليقظة الاستراتيجية على السمعة التنظيمية بتوسيط الأداء المؤسسي.
- ٢- الأهمية التطبيقية:

١/٢- ترجع الأهمية التطبيقية لأهمية المستشفيات والدور الذي تقوم به خاصة في ظل التحديات التي تواجهها-بوجه عام-، وأهمية مستشفيات جامعة المنصورة - بوجه خاص- وتُعرف مدينة المنصورة بأنها عاصمة الطب في مصر، وذلك لوجود أفضل أطباء بها والذين تدرّبوا وتعلموا على يد أكفأ الأطباء .

٢/٢- تم انشاء مستشفى جامعة المنصورة عام ١٩٤٧ بالتبرعات والجهود الذاتية ،وتعمل مستشفى جامعة المنصورة على توفير الرعاية الطبية لأبناء المحافظة والمتريدين عليها من جميع محافظات الجمهورية والدول العربية، وتعمل على رفع جودة الخدمة في كل التخصصات الطبية



بما يتماشى مع الجودة العالمية، وتقوم بإجراء البحوث العلمية لتطوير الخدمة الصحية ومسايرة التقدم في الخدمة الطبية عالمياً، وإقامة بحوث علمية مشتركة لإحداث ترابط علمي بين المستشفى ومثيلاتها عالمياً، ويبلغ عدد المترددين أكثر من ١٤٢٥٠٠٠ سنوياً، وتقوم بأكثر من ٧٥٠٠ عملية جراحية سنوياً. <http://www2.mans.edu.eg/hospitals/muh/default.htm>

وتأتي أهمية مستشفيات جامعة المنصورة كذلك من أهمية الجامعة فقد حصلت جامعة المنصورة على المركز الأول في جائزة مصر للتميز الحكومي الدورة الثانية ٢٠٢٠ <https://www.mans.edu.eg>

٣/٢- تطبق الدراسة على الأطباء بمستشفيات جامعة المنصورة ؛ وذلك لأهمية تلك الفئة فنجاح أي مستشفى مرهون بكفاءة أطبائها.

٤/٢- كما تأتي الأهمية أيضاً من مساهمة النتائج في مساعدة مستشفيات جامعة المنصورة في فهم اليقظة الاستراتيجية والسمعة التنظيمية والأداء المؤسسي وأبعاد كلا منهم والعمل على زيادة الأداء المؤسسي والسمعة التنظيمية لديهم.

سابقاً: محددات الدراسة:

١- حدود مكانية: تمثلت في مستشفيات جامعة المنصورة.

٢- حدود بشرية : اقتصرت الدراسة على الأطباء بمستشفيات جامعة المنصورة.

٣- حدود زمنية: تم تجميع البيانات في الفترة من ٣ مارس وحتى ٣٠ مايو ٢٠٢٢

ثامناً : أسلوب الدراسة : ١-بيانات البحث ومصادرها:

١/١-البيانات الثانوية: وتم تجميعها من خلال مراجعة الكتب والدوريات ذات الصلة بمتغيرات الدراسة ، بالإضافة إلى الاستعانة ببيانات الإدارة العامة لمركز المعلومات والتوثيق مما مكن الباحثة من إعداد الإطار النظري وصياغة الفروض.

٢/١-البيانات الأولية: وتم جمعها من خلال توجيه قائمة الاستقصاء إلى الأطباء العاملين بمستشفيات جامعة المنصورة ، تم إعدادها في ضوء الدراسات السابقة.

٢-مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من الأطباء بمستشفيات جامعة المنصورة وعددهم ٦٨١ - وفقاً لسجلات إدارة مستشفيات جامعة المنصورة ٢٠٢١ ، وتم تحديد عينة الدراسة عند مستوى ثقة ٩٥% وخطأ معياري ٥% وتم تحديد حجم العينة من خلال برنامج **Sample Size Calculator**، حيث بلغت ٢٤٦ ، وقامت الباحثة بأخذ عينة طبقية عشوائية؛ وذلك لتوافر شروطها (عدم وجود تجانس بين مفردات المجتمع، وجود إطار لمجتمع البحث) وتم تجميع البيانات من خلال المقابلة الشخصية ، وبعد فحص الاستمارات كان عدد الاستمارات الصحيحة والتي تم إدخالها للتحليل ٢٠٥ استمارة بنسبة ٨٣% وهي نسبة كافية (Saunders et al., 2009) ويوضح الجدول (٥) توزيع عينة البحث .

جدول (٥) توزيع حجم العينة على مستشفيات جامعة المنصورة

العينة	النسبة	عدد الأطباء	المستشفى
١٠١	٠,٤٠٨	٢٧٨	مستشفى الجامعة الرئيسي
٤٠	٠,١٦٢	١١١	مستشفى الباطنة التخصصي
٥٧	٠,٢٣١	١٥٧	مستشفى الأطفال الجامعي
٤٨	٠,١٩٩	١٣٥	مستشفى الطوارئ
٢٤٦	١	٦٨١	الإجمالي

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على سجلات إدارة مستشفيات جامعة المنصورة ٢٠٢١

٣-أداة البحث وطريقة جمع البيانات: تمثلت أداة البحث لجمع البيانات الأولية في قائمة استقصاء - تم إعدادها في ضوء الدراسات السابقة، وشملت ٨٣ عبارة توزعت على متغيرات الدراسة وأبعادها كالتالي: ٣٠ عبارة لقياس متغير اليقظة الاستراتيجية وتم الاستعانة بالمقياس الذي استخدمه (داوود؛ إبراهيم، ٢٠١٧)، ٢٤ عبارة لقياس الأداء المؤسسي ، وقد تم الاستعانة بالمقياس الذي استخدمه (الشتيف و قفة، ٢٠١٩)، أما متغير السمعة التنظيمية فقد تم قياسها ٢٩ عبارة وقد تم الاعتماد على (Iwu-Egwuonwu, 2011) وتم إعداد القائمة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي، وكانت أوزان الإجابات كالتالي: موافق تماماً (٥)، موافق (٤)، محايد (٣)، غير موافق (٢) ، غير موافق تماماً (١).



ولتفسير المتوسطات الحسابية لكل عبارة تم اعتماد مقياس التحليل الثلاثي، حيث طول الفترة = $3/(1-5) = 1,33$ وعليه تم اعتماد الآتي: المستوى الضعيف = إلى (١,٣٣+١) أي ١ : ٢,٣٣ والمستوى المتوسط = ٢,٣٤ : ٣,٦٧ والمستوى المرتفع = ٣,٦٨ : ٥

٤-أساليب التحليل الإحصائي:

استخدمت الباحثة برنامجي (AMOS .26) (SPSSV.26) ووفقاً للفروض وطبيعة البيانات استخدمت:

١/٤-أساليب التحليل الوصفي: تم استخدام المتوسطات والانحراف المعياري؛ لتوصيف المتغيرات

٢/٤- مقياس الصدق والثبات

٣/٤-معاملات الارتباط

٤/٤-معادلات التحليل العاملي التوكيدي

٥/٤- أسلوب تحليل المسار .

تاسعاً: منهج البحث:

تم الاعتماد على المنهج الاستنباطي ، أي الدراسة من العام للخاص ،حيث تم مراجعة الدراسات السابقة وتحديد أبعاد المتغيرات وصياغة الفروض ، ثم جمع وتحليل البيانات لاختبار الفروض .

عاشراً: اختبار الفروض:

أ-التحليل الوصفي: وذلك لتوصيف المتغيرات ، وتم استخدام: المتوسط ،الانحراف المعياري

جدول (٦) نتائج تحليل الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة

الترتيب وفقاً للوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	المتغيرات
1	0.950	3.339	اليقظة التكنولوجية
3	0.903	3.248	اليقظة التنافسية
4	0.966	3.174	اليقظة التسويقية
2	0.830	3.290	اليقظة البيئية
	0.836	3.262	المتغير المستقل: اليقظة الاستراتيجية
1	0.881	3.446	الأنظمة والعمليات الداخلية

تابع: جدول ٦

الترتيب وفقاً للوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	المتغيرات
4	0.909	2.976	ممارسات الموارد البشرية
2	1.069	3.180	إدارة المعلومات
3	1.030	3.098	كفاءة الإدارة العليا
	0.874	3.175	المتغير الوسيط: الأداء المؤسسي
1	0.823	3.468	المسئولية الاجتماعية
2	0.858	3.407	جودة الخدمة
5	1.099	2.966	الإبداع
4	1.005	3.102	جذب العاملين الموهوبين
3	0.992	3.240	صورة المنظمة
	0.846	3.237	المتغير التابع: السمعة التنظيمية

المصدر: إعداد الباحثة وفق نتائج التحليل الإحصائي

ويتضح من جدول (٦) ما يلي: ١- بلغ الوسط الحسابي العام لليقظة الاستراتيجية 3.262 وهو معدل متوسط، بانحراف معياري 0.836، وتراوحت أبعاد اليقظة الاستراتيجية ما بين (٣,١٧٤ : ٣,٣٣٩)، وهو ما يشير إلى توافر أبعاد اليقظة الاستراتيجية بدرجة متوسطة بين مفردات العينة، وقد حصلت اليقظة التكنولوجية على القيمة الأعلى للوسط الحسابي ٣,٣٣٩، وهو ما يدل على مواكبة مستشفيات جامعة المنصورة مستجدات التكنولوجيا في مجال عملها.

٢- بلغ الوسط الحسابي العام للأداء المؤسسي 3.175 وهو معدل متوسط، بانحراف معياري 0.874، وتراوحت قيم الوسط الحسابي لأبعاد الأداء المؤسسي ما بين (٢,٩٧٦ : ٣,٤٤٦)، حيث بلغ أكبر متوسط حسابي ٣,٤٤٦ بانحراف معياري 0.881 ويتعلق ببعد الأنظمة والعمليات الداخلية ويتضح من ذلك أن مستشفيات جامعة المنصورة محل التطبيق تمتلك أنظمة ولوائح تنظيمية وأدلة إجراءات لأنشطتها، وتسعى إدارة المستشفى لتبسيط إجراءات العمل.

٣- بينما بلغ الوسط الحسابي العام للسمعة التنظيمية 3.237 بانحراف معياري 0.846، وتراوحت قيم الوسط الحسابي لأبعاد السمعة التنظيمية ما بين (٢,٩٦٦ : ٣,٤٦٨)، وهو ما يشير إلى توافر أبعاد السمعة التنظيمية بدرجة متوسطة بين مفردات العينة، في حين حصلت المسئولية الاجتماعية على القيمة الأعلى للوسط الحسابي ٣,٤٦٨ وهو ما يعني مراعاة إدارة المستشفى قيم المجتمع



وأخلاقياته عند أي عمل تقوم به، حرص إدارة المستشفى على تلبية احتياجات المجتمع وتمتع إدارة المستشفى والعاملين بها بقيم أخلاقية وسلوكيات تؤكد على المسؤولية الاجتماعية.

٤- وبالنسبة لقيم الانحراف المعياري التي تقل عن الواحد الصحيح فإنها تدل على وجود درجة عالية من التوافق في الآراء بين مفردات العينة حول المتغيرات محل الدراسة، أما قيم الانحراف المعياري بالنسبة لكل (الإبداع - جذب العاملين الموهوبين - إدارة المعلومات - كفاءة الإدارة العليا) تدل على وجود درجة عالية من التباين في آراء مفردات العينة.

ب- معاملات الارتباط الخطي الثنائي بين متغيرات الدراسة:

تم إجراء اختبار الارتباط الثنائي لبيرسون، وذلك لتحديد معنوية الارتباط بين متغيرات الدراسة

جدول (٧): معاملات الارتباط الخطي الثنائي بين متغيرات الدراسة (ن = ٢٠٥)

المتغيرات التابعة					المتغيرات الوسيطة				المتغيرات المستقلة				رمز المتغير
Org	Talent	Crea	Ser	Res	Manage	Inf	HR	S	VE	VM	VC	VT	
												1	VT
											1	.799**	VC
										1	.842**	.727**	VM
									1	.792**	.826**	.738**	VE
								1	.792**	.776**	.783**	.749**	S
							1	.720**	.737**	.725**	.709**	.728**	HR
						1	.730**	.735**	.684**	.715**	.739**	.744**	Inf
					1	.736**	.784**	.752**	.770**	.748**	.773**	.799**	Manage
				1	.784**	.691**	.715**	.790**	.767**	.745**	.747**	.749**	Res
			1	.775**	.737**	.787**	.693**	.741**	.677**	.704**	.705**	.735**	Ser
		1	.758**	.712**	.788**	.659**	.785**	.698**	.696**	.682**	.722**	.714**	Crea
	1	.826**	.648**	.696**	.718**	.561**	.751**	.645**	.663**	.583**	.634**	.651**	Talent
1	.700**	.735**	.663**	.754**	.662**	.579**	.650**	.649**	.659**	.661**	.678**	.625**	Org

المصدر: التحليل الاحصائي لبيانات الدراسة P < 0.01**

ملاحظة: (VT) اليقظة التكنولوجية- VC اليقظة التنافسية- VM اليقظة التسويقية- VE اليقظة البيئية- S الأنظمة والعمليات الداخلية- HR ممارسات الموارد البشرية- Inf إدارة المعلومات- Manage كفاءة الإدارة العليا- Res المسؤولية الاجتماعية- Ser جودة الخدمة- Crea الإبداع- Talent جذب العاملين الموهوبين- Org صورة المنظمة)

يتضح من نتائج جدول (٧) وجود علاقة ارتباط موجبة ومعنوية وقوية بين معظم متغيرات الدراسة، حيث جميع معاملات الارتباط عالية أو متوسطة أو منخفضة بشكل عام على النحو المبين بالجدول أعلاه، كما تشير نتائج الارتباط إلى الاتفاق مع اتجاهات العلاقة المفترضة بصورة أولية.

ج- نتائج الاتساق الداخلي لمقاييس متغيرات الدراسة:

تم استخدام اختبار كرونباخ ألفا لاختبار ثبات المقياس ، وهو من أكثر الطرق استخدامًا لتقييم الاعتمادية، ويعتبر من المعاملات التي من خلالها يمكن قياس مدى ثبات المقياس من خلال الاتساق الداخلي، حيث يرى (Hair et al., 2014) أن قيم ألفا المقبولة تتراوح من ٠,٦ إلى ٠,٧ في حين أن القيم أكبر من ٠,٧ تشير إلى درجة عالية من الاعتمادية على المقاييس المستخدمة. بينما يستخدم اختبار الصدق الذاتي لبيان مدى صدق عبارات قائمة الاستقصاء في قياس ما صُممت من أجله وهو الجذر التربيعي لقيمة معامل ألفا، والتأكيد على أن عبارات القائمة تعطي للمستقصي منه نفس المعنى والمفهوم الذي تقصده الباحثة، ويعرض جدول (٨) نتائج هذا

الاختبار: جدول (٨): قيم معاملات الثبات والصدق

المتغير	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	معامل الصدق
اليقظة التكنولوجية	٧	٠,٩٣٣	٠,٩٦٦
اليقظة التنافسية	٩	٠,٩٥٢	٠,٩٧٦
اليقظة التسويقية	٦	٠,٩٢٢	٠,٩٦٠
اليقظة البيئية	٨	٠,٩٢٣	٠,٩٦١
المتغير المستقل: اليقظة الاستراتيجية	٣٠	٠,٩٧٦	٠,٩٨٨
الأنظمة والعمليات الداخلية	٦	٠,٩١٤	٠,٩٥٦
ممارسات الموارد البشرية	٧	٠,٩٠٩	٠,٩٥٣
إدارة المعلومات	٦	٠,٩٥٤	٠,٩٧٦
كفاءة الإدارة العليا	٥	٠,٩٤٥	٠,٩٧٢
المتغير الوسيط: الأداء المؤسسي	٢٤	٠,٩٧٠	٠,٩٨٥
المسؤولية الاجتماعية	٧	٠,٩١٢	٠,٩٥٥
جودة الخدمة	٧	٠,٩٢٤	٠,٩٦١
الإبداع	٦	٠,٩٥٩	٠,٩٧٩
جذب العاملين الموهوبين	٤	٠,٨٩٢	٠,٩٤٤
صورة المنظمة	٥	٠,٩٤٥	٠,٩٧٢
المتغير التابع: السمعة التنظيمية	٢٩	٠,٩٧٤	٠,٩٨٧

المصدر: من إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS



ويتضح من الجدول (٨) ما يلي:

- فيما يخص مقياس المتغير المستقل (اليقظة الاستراتيجية) فقد تخطت قيم معامل ألفا كرونباخ لجميع أبعاد المتغير ٠,٧٠ وهي القيمة الأدنى لقبول واعتماد ثبات المقياس، حيث تراوحت قيم معامل الثبات لجميع الأبعاد ما بين (٠,٩٢٢ : ٠,٩٥٢) وهو ما يوضح وجود درجة مرتفعة من الاعتمادية على المقياس.
- بالنسبة لمقياس الأداء المؤسسي والذي يمثل المتغير الوسيط اتضح أن قيم معامل ألفا كرونباخ لجميع الأبعاد قد تجاوزت ٠,٧٠ وهي الحد الأدنى لقبول واعتماد ثبات المقياس، حيث تراوحت قيم معامل الثبات لجميع الأبعاد من (٠,٩٠٩ : ٠,٩٥٤) وهو ما يشير إلى درجة عالية من الاعتمادية على المقياس.
- أما بالنسبة لمقياس السمعة التنظيمية والذي يمثل المتغير التابع، اتضح أن قيم معامل ألفا كرونباخ لجميع الأبعاد قد تجاوزت ٠,٧٠ وتراوحت ما بين (٠,٨٩٢ : ٠,٩٥٩) وهذا ما يشير إلى وجود درجة عالية من الاعتمادية على المقياس.
- وفي ضوء ذلك، يتضح أن جميع المقاييس المستخدمة لقياس متغيرات البحث تحظى بصدق وثبات مرتفع، ووجود درجة عالية من الاتساق الداخلي بين البنود المستخدمة في قياس متغيرات الدراسة؛ وبالتالي صلاحية الاستبيان لجمع بيانات الدراسة.

د: نتائج اختبار فروض الدراسة باستخدام نموذج المعادلة الهيكلية SEM:

تم استخدام نموذج المعادلة الهيكلية لاختبار الفروض، حيث يتم أولاً تقدير نموذج القياس، ثم يتبعه تقدير للنموذج الهيكلي لاختبار نموذج الدراسة وفروضها.

١- تحليل نموذج القياس الكلي لمتغيرات الدراسة:

تم تحليل نموذج القياس الكلي لمتغيرات الدراسة، وتم استخدام أبعاد المتغيرات المستقلة (اليقظة الاستراتيجية)، والمتغيرات التابعة (السمعة التنظيمية)، وتم استخدام هذه الأبعاد كمتغيرات ملاحظة، وذلك لتعقد نموذج القياس، وقد تم استخدام التحليل العملي التوكيدي للتأكد من الصدق البنائي لمقياس الدراسة ومن صحة النموذج وصلاحيته، والتأكد من مطابقته لبيانات الدراسة قبل اجراء اختبار الفروض وذلك من خلال صياغة النموذج النظري للدراسة وتقييمه ثم محاولة تعديله، عن طريق حذف العبارات التي تكون معاملات تحميلها على المتغيرات ضعيفة. وقد أسفر التحليل الاحصائي عن النتائج التالية:

• مؤشرات جودة التوافق لنموذج القياس الكلي للدراسة:

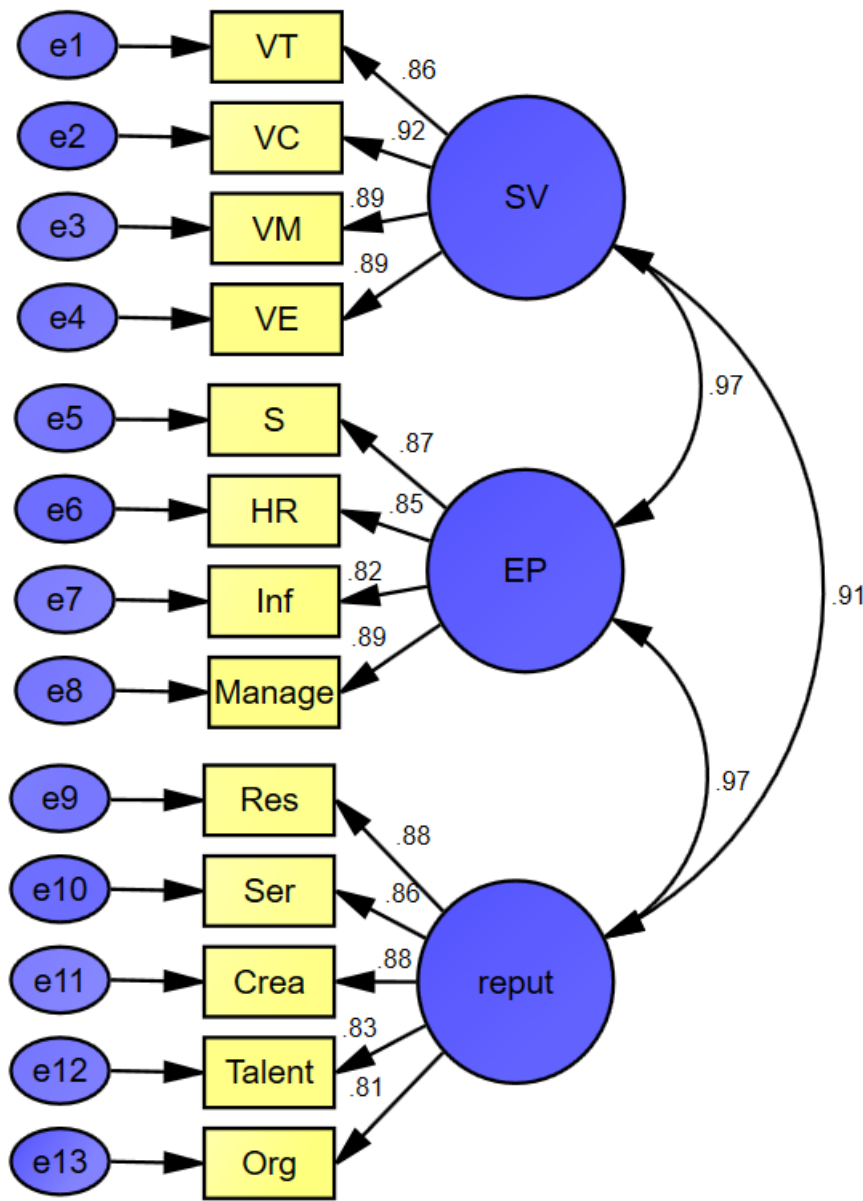
جدول (٩): مؤشرات جودة التوافق لنموذج القياس الكلي للدراسة

المؤشر	الرمز الاحصائي	القيمة	مدى القبول	معيار القبول
جودة المطابقة	GFI	0.915	مقبول	كلما اقترب من الواحد الصحيح
جذر متوسط مربعات البواقي	RMR	0.021	مقبول	كلما اقترب من الصفر
المطابقة المقارنة	CFI	0.923	مقبول	كلما اقترب من الواحد الصحيح
تاكر لويس	TLI	0.907	مقبول	كلما اقترب من الواحد الصحيح
الجذر التربيعي لمتوسط مربع الخطأ التقاربي	RMSEA	0.035	مقبول	أقل من ٠,٠٨

المصدر: التحليل الاحصائي للبيانات باستخدام (Amos26) (ن = ٢٠٥)

توضح النتائج المعروضة في جدول (٩) أن مؤشرات جودة التوافق لنموذج القياس الأساسي جيدة ولا تحتاج إلى إجراء أي تعديل، حيث تظهر النتائج ما يلي:

ارتفاع مؤشرات جودة التطابق، حيث بلغت قيمة (GFI = 91.5% & CFI = 92.3%) وهي أعلى من ٠,٩٠، كذلك انخفضت قيمة الجذر التربيعي لمتوسط مربعات الخطأ حيث إن (RMSEA = 0.035)، كذلك ارتفاع مؤشر تاكر لويس (TL = 0.907) وهي أعلى من ٠,٩. هذا ويوضح شكل (٢) النموذج النهائي للقياس الكلي لمتغيرات الدراسة



شكل (٢): النموذج النهائي للقياس الكلي لمتغيرات الدراسة

لحساب الصدق والثبات لمتغيرات الدراسة وفقاً لنموذج القياس وبعد اثبات التوافق الجيد لنموذج القياس الكلي لمتغيرات الدراسة، تم حساب الثبات المركب، والصدق المشترك للمتغيرات، كما تم حساب الصدق التمييزي من خلال نتائج التحليل العاملي التوكيدي، وذلك كما يظهر في الجدولين رقم (١٠ ، ١١) التاليين:

جدول (١٠): نتائج التحليل العاملي التوكيدي لنموذج القياس الكلي للدراسة

الثبات المركب	متوسط التباين المستخلص AVE	قيمة ت (CR)	معاملات التحميل المعيارية	المتغير
٠,٩٢٤	0,943	ثابت	0.865	المتغير المستقل: اليقظة الاستراتيجية
		19.194***	0.919	اليقظة التكنولوجية
		17.794***	0.887	اليقظة التنافسية
		17.868***	0.889	اليقظة التسويقية
٠,٨٩٥	0,928	ثابت	0.871	المتغير الوسيط: الأداء المؤسسي
		16.896***	0.855	الأنظمة والعمليات الداخلية
		15.752***	0.824	ممارسات الموارد البشرية
		18.463***	0.892	إدارة المعلومات
٠,٩٠٥	0,922	ثابت	0.879	المتغير التابع: السمعة التنظيمية
		17.045***	0.857	المسؤولية الاجتماعية
		18.245***	0.885	جودة الخدمة
		15.846***	0.825	الإبداع
		15.271***	0.809	جذب العاملين الموهوبين
			صورة المنظمة	

المصدر: التحليل الاحصائي للبيانات باستخدام (Amos26) (ن = ٢٠٥) $P < 0.001$ ***

- يلاحظ من جدول (١٠): أن جميع المعاملات المعيارية مقبولة حيث يرى (Hair et al., 2014) أن قيم المعاملات المعيارية المقبولة لا بد وأن تكون مساوية أو أكبر من ٠,٥، ومن ثم لن يتم حذف أي عبارة من عبارات قائمة الاستقصاء.
- تظهر قيم ت (CR) أن جميع التحميلات المعيارية معنوية احصائياً عند (٠,٠٠١)، كما أن قيم الصدق التقاربي المعبر عنه بمتوسط التباين المستخلص (AVE) والثبات المركب ذات قيم كبيرة، حيث كانت قيم الثبات المركب أكبر من ٠,٦، ومن ثم قبول الصدق التقاربي للنموذج وذلك لارتفاع متوسط التباين عن ٠,٥ حيث إن قيم AVE المقبولة لا بد وأن تكون مساوية أو



أكبر من ٠,٥. وهذا يعني أن المتغير الضمني قادر على تفسير ٥٠% فأكثر من التباين في المتغيرات الظاهرة وأن الباقي يرجع إلى خطأ في القياس مما يعتبر دليلاً على أن جميع الأبعاد تقيس المتغيرات المرتبطة بها وتؤكد صدق المشترك

٢-الصدق التمييزي لمتغيرات الدراسة:

يشير الصدق التمييزي إلى مدى تميز أو تباين المتغيرات الضمنية، ويتم حسابه من خلال مقارنة قيم الارتباط بين المتغير مع غيره من المتغيرات بمتوسط التباين المستخلص AVE لهذا المتغير، ويتوفر الصدق التمييزي عندما يكون متوسط التباين المستخلص للمتغير أكبر من أي قيمة من متوسط قيم الارتباط بين هذا المتغير وغيره من المتغيرات. وتم حساب الصدق التمييزي بين متغيرات الدراسة من خلال حساب التباين المشترك بين المتغيرات والتأكد من أن هذه التباينات أقل من متوسط التباين المحسوب لكل متغير، ويعرض جدول (١١) مصفوفة التباين المشترك بين متغيرات الدراسة.

جدول (١١): مصفوفة التباين المشترك بين متغيرات الدراسة

السمعة التنظيمية(تابع)	الأداء	اليقظة	المتغير
		(0.943)	اليقظة الاستراتيجية(المستقل)
	(0.928)	0.921	الأداء المؤسسي(الوسيط)
(0.922)	0.911	0.938	السمعة التنظيمية(التابع)

المصدر: التحليل الاحصائي للبيانات باستخدام (Amos26) (ن = ٢٠٥)

الأرقام بين الأقواس تشير إلى متوسط التباين المستخلص AVE

وفقاً للنتائج المعروضة في جدول (١١) يتضح أن قيم متوسط التباين المحسوب لكل متغير، أكبر من قيم التباين المشترك بين هذا المتغير وغيره من المتغيرات الأخرى، وقيم التباين المستخلص $\leq 0,5$ وهذا يعني أن المتغير الضمني قادر على تفسير ٥٠% من التباين في المتغيرات الظاهرة والباقي يرجع إلى الخطأ في القياس

٣-اختبار النموذج الهيكلي للدراسة (فروض الدراسة):

بناء على مؤشرات جودة التوافق المقبولة لنموذج القياس، بالإضافة إلى تمام التأكد من صلاحية جميع المتغيرات في نموذج القياس من حيث الثبات، والصدق المشترك (متوسط التباين المشترك)، والصدق التمييزي. تأتي مرحلة اختبار النموذج الهيكلي وتعتبر المرحلة الأساسية

والثانية للتحليل، ويهدف النموذج الهيكلي أو البنائي إلى اختبار فروض الدراسة، حيث المتغيرات الخارجية **Exogenous**، وهي متغيرات اليقظة الاستراتيجية، والمتغيرات التابعة **Endogenous** وتتمثل في متغيرات السمعة التنظيمية، والمتغير الوسيط **Mediator** هو الأداء المؤسسي. ولتقييم النموذج الهيكلي تم تقييم جودة التوافق لهذا النموذج وذلك لتحديد ما إذا كان النموذج المفترض يوافق البيانات أم لا. وذلك كما يعرضها جدول (١٢):

جدول (١٢): مؤشرات جودة النموذج الهيكلي للدراسة

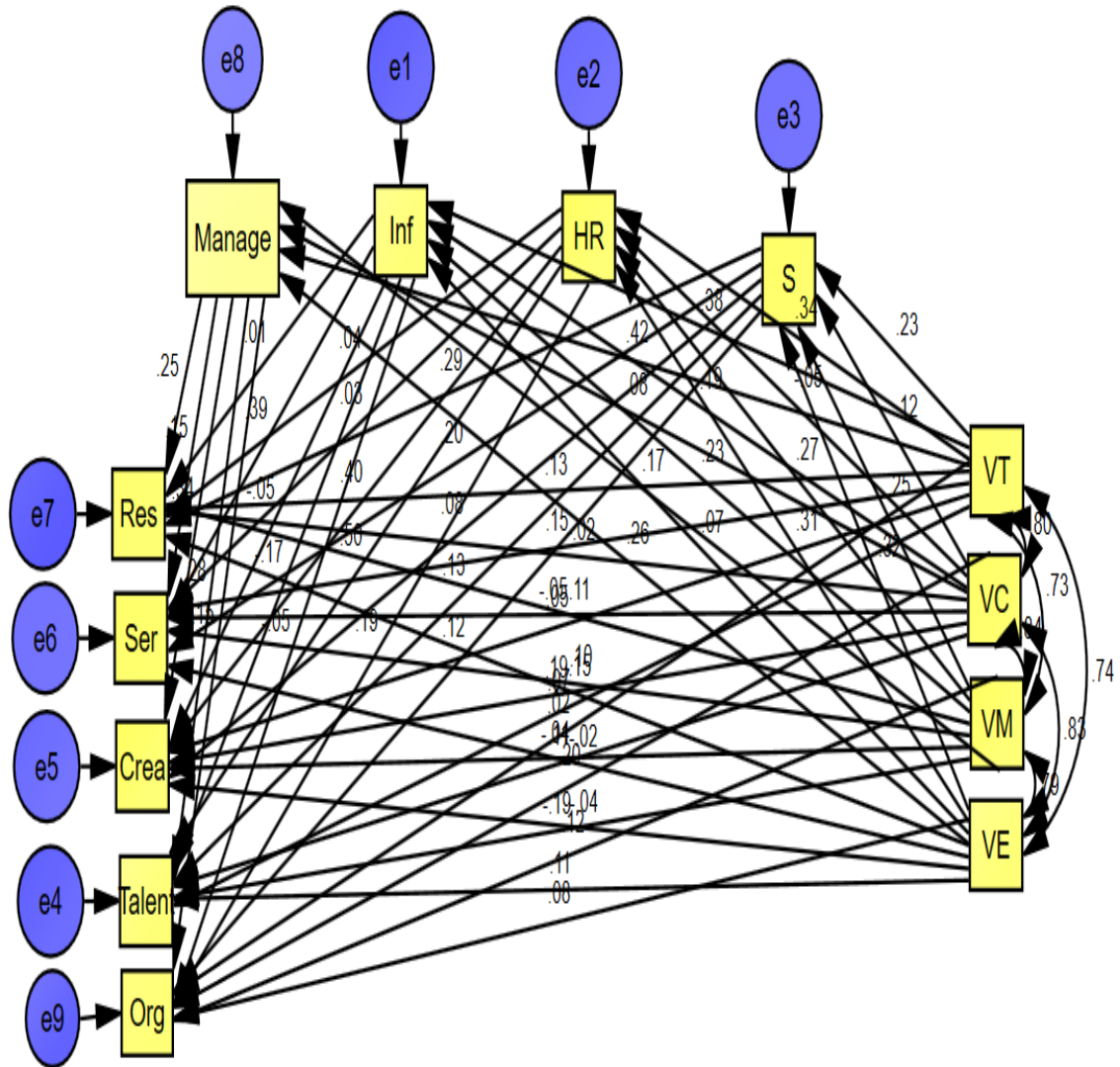
المؤشر	الرمز الاحصائي	القيمة	مدى القبول	معيار القبول
جودة المطابقة	GFI	٠,٩٧٥	مقبول	كلما اقترب من الواحد الصحيح
جذر متوسط مربعات البواقي	RMR	٠,٠٤٢	مقبول	كلما اقترب من الصفر
المطابقة المقارنة	CFI	٠,٩٢٣	مقبول	كلما اقترب من الواحد الصحيح
تاكر لويس	TLI	٠,٩١٣	مقبول	كلما اقترب من الواحد الصحيح
الجذر التربيعي لمتوسط مربع الخطأ التقاربي	RMSEA	٠,٠٢٧	مقبول	أقل من ٠,٠٨

المصدر: التحليل الاحصائي للبيانات باستخدام (Amos26)

تظهر النتائج المعروضة في جدول (١٢) أن مؤشرات جودة التوافق للنموذج الهيكلي جيدة ولا تحتاج إلى إجراء أي تعديل، حيث تظهر النتائج ارتفاع مؤشرات جودة التوافق، حيث بلغت قيمة ($GFI = 97.5\% \& CFI = 92.3\%$) وهي أعلى من ٠,٩٠، كذلك انخفضت قيمة الجذر التربيعي لمتوسط مربعات الخطأ حيث إن ($RMSEA = 0.035$) بالإضافة إلى ارتفاع مؤشر تاكر لويس ($TL = 0.913$) حيث إنها أعلى من ٠,٩.



ويعرض الشكل (3) النموذج الهيكلي لمتغيرات الدراسة الذي تم استخدامه في اختبار الفروض



شكل (٣): النموذج الهيكلي للدراسة

٤- نتائج اختبار الفروض:

فيما يتعلق باختبارات فروض الدراسة وفقاً للنتائج الاحصائية وذلك في ضوء النموذج الهيكلي، يمكن توضيحها في الجداول (١٣)، (١٤)، (١٥) للتأثيرات المباشرة والجداول (١٦)، (١٧)، (١٨)، (١٩) للتأثيرات غير المباشرة وذلك على النحو التالي:

• نتائج التأثيرات المباشرة:

تحتوي الدراسة على أربعة فروض رئيسية ، وتبين الجداول رقم (١٣ ، ١٤ ، ١٥) قيم معاملات المسار لهذه الفروض في النموذج الهيكلي للدراسة كما يلي:

جدول (١٣): نتائج اختبارات التأثيرات المباشرة في النموذج الهيكلي للدراسة (الفرض الأول)

الفرض	المتغيرات المستقلة	المتغيرات التابعة	قيم المعاملات المعيارية Beta	الخطأ المعياري	CR	Sig
ف (١/١)	اليقظة التكنولوجية	المسئولية الاجتماعية	٠,١٢٨	٠,٠٦٧	٢,٦٦٠	٠,٠٤٧
	اليقظة التنافسية		٠,٠٢٣-	٠,٠٧٧	٠,٢٧٠-	٠,٧٨٧
	اليقظة التسويقية		٠,١٠٦	٠,٠٦٦	٢,٣٦٦	٠,٠٤٨
	اليقظة البيئية		٠,١٥٥	٠,٠٧٧	٢,٩٩١	٠,٠٤٦
ف (٢/١)	اليقظة التكنولوجية	جودة الخدمة	٠,١٤٨	٠,٠٧٣	٢,٨١٨	٠,٠٤٩
	اليقظة التنافسية		٠,٠٥٠-	٠,٠٨٥	٠,٥٥١-	٠,٥٨٢
	اليقظة التسويقية		٠,٠٩٥	٠,٠٧٢	١,١٥٩	٠,٢٤٧
	اليقظة البيئية		٠,٠٢٣-	٠,٠٨٤	٠,٢٧٦-	٠,٧٨٣
ف (٣/١)	اليقظة التكنولوجية	الإبداع	٠,٠٤٨	٠,٠٩٣	٠,٥٨٨	٠,٥٥٦
	اليقظة التنافسية		٠,١٨٨	٠,١٠٨	٢,١٠٢	٠,٠٣٦
	اليقظة التسويقية		٠,٠٤٠-	٠,٠٩٢	٠,٤٨٧-	٠,٦٢٦
	اليقظة البيئية		٠,٠٣٦-	٠,١٠٦	٠,٤٤٥-	٠,٦٥٦
ف (٤/١)	اليقظة التكنولوجية	جذب العاملين الموهوبين	٠,٠٧٢	٠,٠٩٥	٠,٨٠١	٠,٤٢٣
	اليقظة التنافسية		٠,١٠٥	٠,١١٠	٢,٠٥٥	٠,٠٤٦
	اليقظة التسويقية		٠,١٨٦-	٠,٠٩٤	٢,٠٥٣-	٠,٠٤٠
	اليقظة البيئية		٠,١٠٩	٠,١٠٩	٢,١٩٩	٠,٠٤٨
ف (٥/١)	اليقظة التكنولوجية	صورة المنظمة	٠,٠٢٠	٠,١٠٥	٠,٢٠٠	٠,٨٤٢
	اليقظة التنافسية		٠,١٩٥	٠,١٢٢	٢,٧٥٧	٠,٠٣٥
	اليقظة التسويقية		٠,١١٦	٠,١٠٤	٢,١٤٥	٠,٠٤٢
	اليقظة البيئية		٠,٠٧٩	٠,١٢٠	٠,٧٨٦	٠,٤٣٢

المصدر: التحليل الاحصائي للبيانات



ويتضح من جدول (١٣) ما يلي:

- ينص الفرض الأول على أنه يوجد تأثير معنوي لأبعاد اليقظة الاستراتيجية (اليقظة التكنولوجية-اليقظة التنافسية-اليقظة التسويقية-اليقظة البيئية) على أبعاد السمعة التنظيمية (المسؤولية الاجتماعية-جودة الخدمة-الإبداع-جذب العاملين الموهوبين-صورة المنظمة) بمستشفيات جامعة المنصورة. وينبثق من هذا الفرض خمسة فروض فرعية :
 - بالنسبة للفرض الفرعي الأول تم إثبات صحته جزئياً بالنسبة لليقظة الاستراتيجية، حيث يشير جدول (١٣) إلى قيم معامل المسار ومستوى معنويته بين المتغيرات المستقلة (اليقظة التكنولوجية، واليقظة التسويقية، واليقظة البيئية) والمتغير التابع المسؤولية الاجتماعية حيث إن $(\beta = 0.128, 0.106, 0.155, CR = 2.660, 2.366, 2.991)$.
 - كذلك الفرض الفرعي الثاني قد تم إثبات صحته جزئياً بالنسبة لليقظة الاستراتيجية، حيث يشير جدول (١٣) إلى قيم معامل المسار ومستوى معنويته بين المتغير المستقل (اليقظة التكنولوجية) والمتغير التابع جودة الخدمة حيث إن $(\beta = 0.148 CR = 2.818)$.
 - وبالنسبة للفرض الفرعي الثالث فقد تم اثبات صحته جزئياً بالنسبة لليقظة الاستراتيجية، حيث يشير جدول (١٣) إلى قيم معامل المسار ومستوى معنويته بين المتغير المستقل (اليقظة التنافسية) والمتغير التابع الإبداع حيث إن $(\beta = 0.188 CR = 2.102)$.
 - والفرض الفرعي الرابع قد تم اثبات صحته جزئياً بالنسبة لليقظة الاستراتيجية، حيث يشير جدول (١٣) إلى قيم معامل المسار ومستوى معنويته بين المتغيرات المستقلة (اليقظة التنافسية، واليقظة التسويقية، واليقظة البيئية) والمتغير التابع جذب العاملين الموهوبين حيث إن $(\beta = 0.105, -0.186, 0.109 CR = 2.055, -2.053, 2.199)$.
 - وأخيراً بالنسبة للفرض الفرعي الخامس فقد تم اثبات صحته جزئياً بالنسبة لليقظة الاستراتيجية، حيث يشير جدول (١٣) إلى قيم معامل المسار ومستوى معنويته بين المتغيرات المستقلة (اليقظة التنافسية، واليقظة التسويقية) والمتغير التابع صورة المنظمة حيث إن $(\beta = 0.195, 0.116, CR = 2.757, 2.145)$.

- فيما يتعلق بالفرض الثاني والذي ينص أنه يوجد تأثير معنوي لأبعاد اليقظة الاستراتيجية (اليقظة التكنولوجية-اليقظة التنافسية-اليقظة التسويقية-اليقظة البيئية) على أبعاد الأداء المؤسسي (الأنظمة والعمليات الداخلية، ممارسات الموارد البشرية، إدارة المعلومات، كفاءة الإدارة العليا) لمستشفيات جامعة المنصورة وينبثق من هذا الفرض أربعة فروض فرعية.. ويوضح جدول(١٤) نتائج اختبارات التأثيرات المباشرة في النموذج الهيكلي للدراسة

جدول(١٤): نتائج اختبارات التأثيرات المباشرة في النموذج الهيكلي للدراسة (الفرض الثاني)

الفرض	المتغيرات المستقلة	المتغيرات التابعة	قيم المعاملات المعيارية	الخطأ المعياري	CR	Sig
ف (١/٢)	اليقظة التكنولوجية	الأنظمة والعمليات الداخلية	٠,٢٣٣	٠,٠٥٩	٣,٦٥٢	٠,٠٠٠
	اليقظة التنافسية		٠,١٢٠	٠,٠٨٣	١,٤٠٨	٠,١٥٩
	اليقظة التسويقية		٠,٢٤٩	٠,٠٦٧	٣,٤١١	٠,٠٠٠
	اليقظة البيئية		٠,٣٢٣	٠,٠٧٥	٤,٥٧١	٠,٠٠٠
ف (٢/٢)	اليقظة التكنولوجية	ممارسات الموارد البشرية	٠,٣٤٠	٠,٠٦٩	٤,٧٠٦	٠,٠٠٠
	اليقظة التنافسية		٠,٠٥٠	٠,٠٩٧	٠,٥١٧	٠,٦٠٥
	اليقظة التسويقية		٠,٢٧٣	٠,٠٧٨	٣,٣٠٥	٠,٠٠٠
	اليقظة البيئية		٠,٣١٢	٠,٠٨٨	٣,٨٩٥	٠,٠٠٠
ف (٣/٢)	اليقظة التكنولوجية	إدارة المعلومات	٠,٣٧٥	٠,٠٨٢	٥,١٣٤	٠,٠٠٠
	اليقظة التنافسية		٠,١٨٩	٠,١١٦	١,٩٣٠	٠,٠٥٤
	اليقظة التسويقية		٠,٢٢٦	٠,٠٩٣	٢,٦٩٨	٠,٠٠٧
	اليقظة البيئية		٠,٠٧٢	٠,١٠٤	٠,٨٩١	٠,٣٧٣
ف (٤/٢)	اليقظة التكنولوجية	كفاءة الإدارة العليا	٠,٤٢٠	٠,٠٦٨	٦,٦٥٤	٠,٠٠٠
	اليقظة التنافسية		٠,٠٨٣	٠,٠٩٧	٠,٩٧٩	٠,٣٢٨
	اليقظة التسويقية		٠,١٦٨	٠,٠٧٧	٢,٣٢٠	٠,٠٢٠
	اليقظة البيئية		٠,٢٥٨	٠,٠٨٧	٣,٦٨٨	٠,٠٠٠

المصدر: التحليل الاحصائي للبيانات



يتضح من جدول (١٤)

- بالنسبة للفرض الفرعي الأول فقد تم اثبات صحته جزئياً بالنسبة لليقظة الاستراتيجية، حيث إن قيم معامل المسار ومستوى معنويته بين المتغيرات المستقلة (اليقظة التكنولوجية، واليقظة التسويقية، واليقظة البيئية) والمتغير التابع الأنظمة والعمليات الداخلية كانت $(\beta = 0.233, 0.249, 0.323, CR = 3.652, 3.411, 4.571)$.
- وبالنسبة للفرض الفرعي الثاني فقد تم إثبات صحته جزئياً بالنسبة لليقظة الاستراتيجية، حيث يشير جدول (١٤) إلى قيم معامل المسار ومستوى معنويته بين المتغير المستقل (اليقظة التكنولوجية، واليقظة التسويقية، واليقظة البيئية) والمتغير التابع ممارسات الموارد البشرية حيث إن $(\beta = 0.340, 0.273, 0.312, CR = 4.706, 3.305, 3.895)$.
- وكذلك الفرض الفرعي الثالث تم إثبات صحته جزئياً بالنسبة لليقظة الاستراتيجية، حيث يشير جدول (١٤) إلى قيم معامل المسار ومستوى معنويته بين المتغير المستقل (اليقظة التكنولوجية، واليقظة التسويقية) والمتغير التابع إدارة المعلومات حيث إن $(\beta = 0.375, 0.226, CR = 5.134, 2.698)$.
- وفيما يتعلق بالفرض الفرعي الرابع فقد تم اثبات صحته جزئياً بالنسبة لليقظة الاستراتيجية، حيث إن قيم معامل المسار ومستوى معنويته بين المتغيرات المستقلة (اليقظة التكنولوجية، واليقظة التسويقية، واليقظة البيئية) والمتغير التابع كفاءة الإدارة العليا كانت $(\beta = 0.420, -0.168, CR = 6.654, 2.320, 3.688)$.

وبالنسبة للفرض الثالث والذي ينص على أنه يوجد تأثير معنوي لأبعاد الأداء المؤسسي (الأنظمة والعمليات الداخلية، ممارسات الموارد البشرية، إدارة المعلومات، كفاءة الإدارة العليا) على أبعاد السمعة التنظيمية (المسؤولية الاجتماعية-جودة الخدمة-الإبداع-جذب العاملين الموهوبين-صورة المنظمة) بمستشفيات جامعة المنصورة. وينبثق من هذا الفرض خمسة فروض فرعية

يوضح جدول (١٥): نتائج اختبارات التأثيرات المباشرة في النموذج الهيكلي للدراسة (الفرض

الثالث)

جدول (١٥): نتائج اختبارات التأثيرات المباشرة في النموذج الهيكلي للدراسة

الفرض	المتغيرات المستقلة	المتغيرات التابعة	قيم المعاملات المعيارية Beta	الخطأ المعياري	CR	Sig
ف (١/٣)	الأنظمة والعمليات الداخلية	المسئولية الاجتماعية	٠,٢٨٥	٠,٠٦٤	٤,١٥١	٠,٠٠٠
	ممارسات الموارد البشرية		٠,٠٤١	٠,٠٥٥	٠,٦٨١	٠,٤٩٦
	إدارة المعلومات		٠,٠١٠	٠,٠٤٦	٠,١٧٤	٠,٨٦٢
	كفاءة الإدارة العليا		٠,٢٥٠	٠,٠٥٥	٣,٥٩٩	٠,٠٠٠
ف (٢/٣)	الأنظمة والعمليات الداخلية	جودة الخدمة	٠,٢٠١	٠,٠٧٠	٢,٧٦٤	٠,٠٠٦
	ممارسات الموارد البشرية		٠,٠٢٧	٠,٠٦٠	٠,٤١٨	٠,٦٧٦
	إدارة المعلومات		٠,٣٩٢	٠,٠٥٠	٦,١٧٩	٠,٠٠٠
	كفاءة الإدارة العليا		٠,١٥٢	٠,٠٦٠	٢,٠٧١	٠,٠٣٨
ف (٣/٣)	الأنظمة والعمليات الداخلية	الإبداع	٠,٠٨٣	٠,٠٨٩	١,١٤٨	٠,٢٥١
	ممارسات الموارد البشرية		٠,٣٩٧	٠,٠٧٦	٦,٢٢٩	٠,٠٠٠
	إدارة المعلومات		٠,٠٥٣-	٠,٠٦٤	٠,٨٣٧-	٠,٤٠٣
	كفاءة الإدارة العليا		٠,٣٣٧	٠,٠٧٧	٤,٦١٧	٠,٠٠٠
ف (٤/٣)	الأنظمة والعمليات الداخلية	جذب العاملين الموهوبين	٠,١٢٩	٠,٠٩١	١,٦٠٦	٠,١٠٨
	ممارسات الموارد البشرية		٠,٤٩٨	٠,٠٧٨	٧,٠٢٢	٠,٠٠٠
	إدارة المعلومات		٠,١٧١-	٠,٠٦٦	٢,٤٤٠-	٠,٠١٥
	كفاءة الإدارة العليا		٠,٢٧٦	٠,٠٧٩	٣,٤٠٦	٠,٠٠٠
ف (٥/٣)	الأنظمة والعمليات الداخلية	صورة المنظمة	٠,١١٧	٠,١٠١	١,٣٠٦	٠,١٩١
	ممارسات الموارد البشرية		٠,١٩٥	٠,٠٨٦	٢,٤٥٩	٠,٠١٤
	إدارة المعلومات		٠,٠٥٣-	٠,٠٧٢	٠,٦٧٣-	٠,٥٠١
	كفاءة الإدارة العليا		٠,١٤٨	٠,٠٨٧	١,٦٣٢	٠,١٠٣

المصدر: التحليل الاحصائي للبيانات

- يتضح من جدول (١٥): بالنسبة للفرض الفرعي الأول فقد تم اثبات صحته جزئياً بالنسبة للأداء المؤسسي، حيث إن قيم معامل المسار ومستوى معنويته بين المتغيرات المستقلة



(الأنظمة والعمليات الداخلية، وكفاءة الإدارة العليا) والمتغير التابع المسؤولية الاجتماعية

$$(\beta = 0.285, 0.250, CR = 4.151, 3.599)$$

- الفرض الفرعي الثاني تم اثبات صحته جزئياً بالنسبة للأداء المؤسسي، حيث إن قيم معامل

المسار ومستوى معنويته بين المتغير المستقل (الأنظمة والعمليات الداخلية، وإدارة

المعلومات، وكفاءة الإدارة العليا) والمتغير التابع جودة الخدمة حيث إن $(\beta = 0.201,$

$$0.392, 0.152, CR = 2.764, 6.179, 2.071)$$

- وبالنسبة للفرض الفرعي الثالث فقد تم اثبات صحته جزئياً بالنسبة للأداء المؤسسي، حيث

يشير جدول (١٥) إلى قيم معامل المسار ومستوى معنويته بين المتغير المستقل (ممارسات

الموارد البشرية، وكفاءة الإدارة العليا) والمتغير التابع الإبداع حيث إن $(\beta = 0.397,$

$$0.337, CR = 6.229, 4.617)$$

- وكذلك الفرض الفرعي الرابع تم اثبات صحته جزئياً بالنسبة للأداء المؤسسي، حيث إن

قيم معامل المسار ومستوى معنويته بين المتغير المستقل (ممارسات الموارد البشرية، وإدارة

المعلومات، وكفاءة الإدارة العليا) والمتغير التابع الإبداع حيث إن $(\beta = 0.498,$

$$0.171, 0.276, CR = 7.022, -2.440, 3.406)$$

- وأخيراً الفرض الفرعي الخامس فقد تم اثبات صحته جزئياً بالنسبة للأداء المؤسسي، حيث

يشير جدول (١٥) إلى قيم معامل المسار ومستوى معنويته بين المتغيرات المستقلة

(ممارسات الموارد البشرية) والمتغير التابع صورة المنظمة حيث إن $(\beta = 0.195$

$$CR = 2.459)$$

• نتائج التأثيرات غير المباشرة:

يهدف الفرض الرابع للدراسة إلى اختبار التأثير غير المباشر من خلال توسيط الأداء

المؤسسي بأبعاده بين اليقظة الاستراتيجية بأبعاده والسمعة التنظيمية بأبعاده، وقد أسفرت نتائج

التحليل الإحصائي عن الجداول (١٦)، (١٧)، (١٨)، (١٩) التالية:

جدول (١٦): نتائج اختبارات التأثيرات غير المباشرة في النموذج الهيكلي للدراسة
(توسيط الأنظمة والعمليات الداخلية)

الفرض	المتغيرات المستقلة	المتغير الوسيط	المتغيرات التابعة	قيم المعاملات المعيارية Beta	CR	Sig
ف (١/١/٤)	اليقظة التكنولوجية	الأنظمة والعمليات الداخلية	المسئولية الاجتماعية	٠,٠٧٦	١,٠٧٤	NS
	اليقظة التنافسية			٠,٠٣٩	٠,٦٠٣	NS
	اليقظة التسويقية			٠,٠٨١	١,١٥٥	NS
	اليقظة البنائية			٠,١٠٦	٢,٢٦٨	***
ف (٢/١/٤)	اليقظة التكنولوجية	الأنظمة والعمليات الداخلية	جودة الخدمة	٠,٠٧٥	١,٠٣٦	NS
	اليقظة التنافسية			٠,٠٣٩	٠,٥٣٠	NS
	اليقظة التسويقية			٠,٠٨٠	١,١١٨	NS
	اليقظة البنائية			٠,١٠٤	٢,٢١٨	***
ف (٣/١/٤)	اليقظة التكنولوجية	الأنظمة والعمليات الداخلية	الإبداع	٠,٠٤١	٠,٦٤٢	NS
	اليقظة التنافسية			٠,٠٢١	٠,٣١٥	NS
	اليقظة التسويقية			٠,٠٤٤	٠,٧٣٩	NS
	اليقظة البنائية			٠,٠٥٧	٠,٩٢٨	NS
ف (٤/١/٤)	اليقظة التكنولوجية	الأنظمة والعمليات الداخلية	جذب العاملين الموهوبين	٠,٠٤٧	٠,٧٤١	NS
	اليقظة التنافسية			٠,٠٢٤	٠,٣٩٠	NS
	اليقظة التسويقية			٠,٠٥٠	٠,٨٠٥	NS
	اليقظة البنائية			٠,٠٦٥	١,٠٠٣	NS
ف (٥/١/٤)	اليقظة التكنولوجية	الأنظمة والعمليات الداخلية	صورة المنظمة	٠,٠٣٦	٠,٥٢٣	NS
	اليقظة التنافسية			٠,٠١٩	٠,٢٩٤	NS
	اليقظة التسويقية			٠,٠٣٨	٠,٥٢٦	NS
	اليقظة البنائية			٠,٠٥٠	٠,٨٧٦	NS

المصدر: التحليل الاحصائي للبيانات

- يتضح من جدول (١٦) أنه يوجد تأثير غير مباشر جزئي لأبعاد اليقظة الاستراتيجية على السمعة التنظيمية عند توسيط بعد الأنظمة والعمليات الداخلية كأحد أبعاد الأداء المؤسسي.



جدول (١٧): نتائج اختبارات التأثيرات غير المباشرة في النموذج الهيكلي للدراسة (توسيط ممارسات الموارد البشرية)

الفرض	المتغيرات المستقلة	المتغير الوسيط	المتغيرات التابعة	قيم المعاملات المعيارية Beta	CR	Sig
ف (١/٢/٤)	اليقظة التكنولوجية	ممارسات الموارد البشرية	المسئولية الاجتماعية	٠,٠٥٢	٠,٨٨٩	NS
	اليقظة التنافسية			٠,٠٠٨-	٠,٢٦٦	NS
	اليقظة التسويقية			٠,٠٤٢	٠,٨١٨	NS
	اليقظة البيئية			٠,٠٤٨	٠,٨٣٥	NS
ف (٢/٢/٤)	اليقظة التكنولوجية	ممارسات الموارد البشرية	جودة الخدمة	٠,٠٧١	١,١٤٢	NS
	اليقظة التنافسية			٠,٠١٠-	٠,٢٧٢	NS
	اليقظة التسويقية			٠,٠٥٧	٠,٩٥٦	NS
	اليقظة البيئية			٠,٠٦٥	٠,٩٦٨	NS
ف (٣/٢/٤)	اليقظة التكنولوجية	ممارسات الموارد البشرية	الإبداع	٠,١٦٥	٢,٢٤٤	***
	اليقظة التنافسية			٠,٠٢٤-	٠,٦٠٨	NS
	اليقظة التسويقية			٠,١٣٣	٢,١٩٨	***
	اليقظة البيئية			٠,١٥٢	٢,٢٣٧	***
ف (٤/٢/٤)	اليقظة التكنولوجية	ممارسات الموارد البشرية	جذب العاملين الموهوبين	٠,١٨٥	٢,٣٤١	***
	اليقظة التنافسية			٠,٠٢٧-	٠,٧٧٢	NS
	اليقظة التسويقية			٠,١٤٩	٢,٢٠٩	***
	اليقظة البيئية			٠,١٧٠	٢,٢٤٤	***
ف (٥/٢/٤)	اليقظة التكنولوجية	ممارسات الموارد البشرية	صورة المنظمة	٠,٠٨١	١,١٩١	NS
	اليقظة التنافسية			٠,٠١٢-	٠,٢٩٣	NS
	اليقظة التسويقية			٠,٠٦٥	١,٠٠٩	NS
	اليقظة البيئية			٠,٠٧٤	١,١٤٥	NS

المصدر: التحليل الاحصائي للبيانات

-يتضح من جدول (١٧) أنه يوجد تأثير غير مباشر جزئي لأبعاد اليقظة الاستراتيجية على

السمعة التنظيمية عند توسيط بعد ممارسات الموارد البشرية كأحد أبعاد الأداء المؤسسي.

جدول (١٨): نتائج اختبارات التأثيرات غير المباشرة في النموذج الهيكلي للدراسة (توسيط إدارة المعلومات)

الفرض	المتغيرات المستقلة	المتغير الوسيط	المتغيرات التابعة	قيم المعاملات المعيارية Beta	CR	Sig
ف (١/٣/٤)	اليقظة التكنولوجية	إدارة المعلومات	المسئولية الاجتماعية	٠,٠٤٦	١,٢٠٢	NS
	اليقظة التنافسية			٠,٠٢٣	١,٠٣١	NS
	اليقظة التسويقية			٠,٠٢٨	١,١٢٨	NS
	اليقظة البيئية			٠,٠٠٩	٠,٣٨٠	NS

تابع : جدول ١٨

الفرض	المتغيرات المستقلة	المتغير الوسيط	المتغيرات التابعة	قيم المعاملات المعيارية Beta	CR	Sig
ف (٢/٣/٤)	اليقظة التكنولوجية	إدارة المعلومات	جودة الخدمة	٠,١٧٣	٣,٣٢٦	***
	اليقظة التنافسية			٠,٠٨٧	١,٢٦٩	NS
	اليقظة التسويقية			٠,١٠٤	٣,٢٩٧	***
	اليقظة البيئية			٠,٠٣٣	١,١٦٨	NS
ف (٣/٣/٤)	اليقظة التكنولوجية	إدارة المعلومات	الإبداع	٠,٠٥١	١,٢٤٥	NS
	اليقظة التنافسية			٠,٠٢٥	١,٠٩٤	NS
	اليقظة التسويقية			٠,٠٣٠	١,١٥١	NS
	اليقظة البيئية			٠,٠١٠	٠,٥٤٨	NS
ف (٤/٣/٤)	اليقظة التكنولوجية	إدارة المعلومات	جذب العاملين الموهوبين	٠,٠١٧	٠,٩١٩	NS
	اليقظة التنافسية			٠,٠٠٩	٠,٤٠١	NS
	اليقظة التسويقية			٠,٠١٠	٠,٦٧٣	NS
	اليقظة البيئية			٠,٠٠٣	٠,٢٥٧	NS
ف (٥/٣/٤)	اليقظة التكنولوجية	إدارة المعلومات	صورة المنظمة	٠,٠١٩	٠,٩٦٨	NS
	اليقظة التنافسية			٠,٠١٠	٠,٧٦٠	NS
	اليقظة التسويقية			٠,٠١٢	٠,٨١٧	NS
	اليقظة البيئية			٠,٠٠٤	٠,٣٣٧	NS

المصدر: التحليل الاحصائي للبيانات

يتضح من جدول (١٨) أن هناك تأثيراً غير مباشراً جزئي لأبعاد اليقظة الاستراتيجية على السمعة التنظيمية عبر المتغير الوسيط التداخلي (إدارة المعلومات كأحد أبعاد الأداء المؤسسي).



جدول (١٩): نتائج اختبارات التأثيرات غير المباشرة في النموذج الهيكلي للدراسة (توسيط كفاءة الإدارة العليا)

الفرض	المتغيرات المستقلة	المتغير الوسيط	المتغيرات التابعة	قيم المعاملات المعيارية Beta	CR	Sig
ف (١/٤/٤)	اليقظة التكنولوجية	كفاءة الإدارة العليا	المسئولية الاجتماعية	٠,١٢٨	٢,٢٩٠	***
	اليقظة التنافسية			٠,٠٢٥	٠,٣٥١	NS
	اليقظة التسويقية			٠,٠٥١	٠,٥٦٠	NS
	اليقظة البيئية			٠,٠٧٩	٠,٨٠٥	NS
ف (٢/٤/٤)	اليقظة التكنولوجية	كفاءة الإدارة العليا	جودة الخدمة	٠,١١٧	٢,٠٨٧	***
	اليقظة التنافسية			٠,٠٢٣	٠,٣٤٦	NS
	اليقظة التسويقية			٠,٠٤٧	٠,٥٦٠	NS
	اليقظة البيئية			٠,٠٧٢	٠,٦٥٩	NS
ف (٣/٤/٤)	اليقظة التكنولوجية	كفاءة الإدارة العليا	الإبداع	٠,٢٠٣	٣,٣٢٢	***
	اليقظة التنافسية			٠,٠٤٠	٠,٥٣٧	NS
	اليقظة التسويقية			٠,٠٨١	١,٠٣٣	NS
	اليقظة البيئية			٠,١٢٥	٢,١٩٩	***
ف (٤/٤/٤)	اليقظة التكنولوجية	كفاءة الإدارة العليا	جذب العاملين الموهوبين	٠,١٨٧	٣,٢٩٨	***
	اليقظة التنافسية			٠,٠٣٧	٠,٣٧٧	NS
	اليقظة التسويقية			٠,٠٧٥	٠,٧٤٦	NS
	اليقظة البيئية			٠,١١٥	٢,٠٧٩	***
ف (٥/٤/٤)	اليقظة التكنولوجية	كفاءة الإدارة العليا	صورة المنظمة	٠,٠٩٥	١,٠٦٧	NS
	اليقظة التنافسية			٠,٠١٩	٠,٢٩١	NS
	اليقظة التسويقية			٠,٠٣٨	٠,٣٨١	NS
	اليقظة البيئية			٠,٠٥٨	٠,٥٦٦	NS

المصدر: التحليل الإحصائي للبيانات

- يتضح من جدول (١٩) أن هناك تأثيراً غير مباشراً ومعنوي لليقظة الاستراتيجية على السمعة التنظيمية عبر المتغير الوسيط التداخلي (كفاءة الإدارة العليا كأحد أبعاد الأداء المؤسسي).

جدول (٢٠): قيم المعامل المعياري قبل وبعد دخول المتغير الوسيط (الأداء المؤسسي) في

العلاقة بين اليقظة الاستراتيجية والسمعة التنظيمية

المتغير الوسيط	المتغيرات المستقلة	المتغيرات التابعة	المعامل المعياري قبل دخول الوسيط	المعامل المعياري بعد دخول الوسيط	التغير في المعامل المعياري
الأنظمة والعمليات الداخلية	اليقظة التكنولوجية	المسئولية الاجتماعية	٠,١٢٨	٠,٠٧٦	التغير بالسالب
	اليقظة التنافسية		٠,٠٢٣-	٠,٠٣٩	التغير بالإيجاب
	اليقظة التسويقية		٠,١٠٦	٠,٠٨١	التغير بالسالب
	اليقظة البيئية		٠,١٥٥	٠,١٠٦	التغير بالسالب
	اليقظة التكنولوجية	جودة الخدمة	٠,١٤٨	٠,٠٧٥	التغير بالسالب
	اليقظة التنافسية		٠,٠٥٠-	٠,٠٣٩	التغير بالإيجاب
	اليقظة التسويقية		٠,٠٩٥	٠,٠٨٠	التغير بالسالب
	اليقظة البيئية		٠,٠٢٣-	٠,١٠٤	التغير بالإيجاب
	اليقظة التكنولوجية	الإبداع	٠,٠٤٨	٠,٠٤١	التغير بالسالب
	اليقظة التنافسية		٠,١٨٨	٠,٠٢١	التغير بالسالب
	اليقظة التسويقية		٠,٠٤٠-	٠,٠٤٤	التغير بالإيجاب
	اليقظة البيئية		٠,٠٣٦-	٠,٠٥٧	التغير بالإيجاب
	اليقظة التكنولوجية	جذب العاملين الموهوبين	٠,٠٧٢	٠,٠٤٧	التغير بالسالب
	اليقظة التنافسية		٠,١٠٥	٠,٠٢٤	التغير بالسالب
	اليقظة التسويقية		٠,١٨٦-	٠,٠٥٠	التغير بالإيجاب
	اليقظة البيئية		٠,١٠٩	٠,٠٦٥	التغير بالسالب
اليقظة التكنولوجية	صورة المنظمة	٠,٠٢٠	٠,٠٣٦	التغير بالإيجاب	
اليقظة التنافسية		٠,١٩٥	٠,٠١٩	التغير بالسالب	
اليقظة التسويقية		٠,١١٦	٠,٠٣٨	التغير بالسالب	
اليقظة البيئية		٠,٠٧٩	٠,٠٥٠	التغير بالسالب	
ممارسات الموارد البشرية	اليقظة التكنولوجية	المسئولية الاجتماعية	٠,١٢٨	٠,٠٥٢	التغير بالسالب
	اليقظة التنافسية		٠,٠٢٣-	٠,٠٠٨-	التغير بالإيجاب
	اليقظة التسويقية		٠,١٠٦	٠,٠٤٢	التغير بالسالب
	اليقظة البيئية		٠,١٥٥	٠,٠٤٨	التغير بالسالب



تابع:جدول(٢٠)

المتغيرات المستقلة	المتغيرات التابعة	المعامل المعياري قبل دخول الوسيط	المعامل المعياري بعد دخول الوسيط	التغير في المعامل المعياري
اليقظة التكنولوجية	جودة الخدمة	٠,١٤٨	٠,٠٧١	التغير بالسالب
		٠,٠٥٠-	٠,٠١٠-	التغير بالإيجاب
		٠,٠٩٥	٠,٠٥٧	التغير بالسالب
		٠,٠٢٣-	٠,٠٦٥	التغير بالإيجاب
اليقظة التنافسية	الإبداع	٠,٠٤٨	٠,١٦٥	التغير بالإيجاب
		٠,١٨٨	٠,٠٢٤-	التغير بالسالب
		٠,٠٤٠-	٠,١٣٣	التغير بالإيجاب
		٠,٠٣٦-	٠,١٥٢	التغير بالإيجاب
اليقظة التسويقية	جذب العاملين الموهوبين	٠,٠٧٢	٠,١٨٥	التغير بالإيجاب
		٠,١٠٥	٠,٠٢٧-	التغير بالسالب
		٠,١٨٦-	٠,١٤٩	التغير بالإيجاب
		٠,١٠٩	٠,١٧٠	التغير بالإيجاب
اليقظة البيئية	صورة المنظمة	٠,٠٢٠	٠,٠٨١	التغير بالإيجاب
		٠,١٩٥	٠,٠١٢-	التغير بالسالب
		٠,١١٦	٠,٠٦٥	التغير بالسالب
		٠,٠٧٩	٠,٠٧٤	التغير بالسالب
اليقظة التكنولوجية	المسئولية الاجتماعية	٠,١٢٨	٠,٠٤٦	التغير بالسالب
		٠,٠٢٣-	٠,٠٢٣	التغير بالإيجاب
		٠,١٠٦	٠,٠٢٨	التغير بالسالب
		٠,١٥٥	٠,٠٠٩	التغير بالسالب
اليقظة التنافسية	جودة الخدمة	٠,١٤٨	٠,١٧٣	التغير بالإيجاب
		٠,٠٥٠-	٠,٠٨٧	التغير بالإيجاب
		٠,٠٩٥	٠,١٠٤	التغير بالإيجاب
		٠,٠٢٣-	٠,٠٣٣	التغير بالإيجاب
اليقظة التسويقية	الإبداع	٠,٠٤٨	٠,٠٥١	التغير بالإيجاب
		٠,١٨٨	٠,٠٢٥	التغير بالسالب
		٠,٠٤٠-	٠,٠٣٠	التغير بالإيجاب
		٠,٠٣٦-	٠,٠١٠	التغير بالإيجاب
اليقظة البيئية	جذب العاملين الموهوبين	٠,٠٧٢	٠,٠١٧	التغير بالسالب
		٠,١٠٥	٠,٠٠٩	التغير بالسالب
		٠,١٨٦-	٠,٠١٠	التغير بالإيجاب
		٠,١٠٩	٠,٠٠٣	التغير بالسالب

إدارة المعلومات

تابع: جدول (٢٠)

المتغيرات المستقلة	المتغيرات التابعة	المعامل المعياري قبل دخول الوسيط	المعامل المعياري بعد دخول الوسيط	التغير في المعامل المعياري
اليقظة التكنولوجية	صورة المنظمة	٠,٠٢٠	٠,٠١٩	التغير بالسالب
		٠,١٩٥	٠,٠١٠	التغير بالسالب
		٠,١١٦	٠,٠١٢	التغير بالسالب
		٠,٠٧٩	٠,٠٠٤	التغير بالسالب
اليقظة التنافسية	المسئولية الاجتماعية	٠,١٢٨	٠,١٢٨	التغير بالسالب
		٠,٠٢٣-	٠,٠٢٥	التغير بالإيجاب
		٠,١٠٦	٠,٠٥١	التغير بالسالب
		٠,١٥٥	٠,٠٧٩	التغير بالسالب
اليقظة التسويقية	جودة الخدمة	٠,١٤٨	٠,١١٧	التغير بالسالب
		٠,٠٥٠-	٠,٠٢٣	التغير بالإيجاب
		٠,٠٩٥	٠,٠٤٧	التغير بالسالب
		٠,٠٢٣-	٠,٠٧٢	التغير بالإيجاب
اليقظة البيئية	الإبداع	٠,٠٤٨	٠,٢٠٣	التغير بالإيجاب
		٠,١٨٨	٠,٠٤٠	التغير بالسالب
		٠,٠٤٠-	٠,٠٨١	التغير بالإيجاب
		٠,٠٣٦-	٠,١٢٥	التغير بالإيجاب
اليقظة التكنولوجية	جذب العاملين الموهوبين	٠,٠٧٢	٠,١٨٧	التغير بالإيجاب
		٠,١٠٥	٠,٠٣٧	التغير بالسالب
		٠,١٨٦-	٠,٠٧٥	التغير بالإيجاب
		٠,١٠٩	٠,١١٥	التغير بالإيجاب
اليقظة التنافسية	صورة المنظمة	٠,٠٢٠	٠,٠٩٥	التغير بالإيجاب
		٠,١٩٥	٠,٠١٩	التغير بالسالب
		٠,١١٦	٠,٠٣٨	التغير بالسالب
		٠,٠٧٩	٠,٠٥٨	التغير بالسالب

كفاءة الإدارة العليا

المصدر: التحليل الإحصائي للبيانات

- يتضح من نتائج جدول (٢٠) تغير قيم المعامل المعياري بالإيجاب لغالبية المتغيرات المستقلة مع المتغيرات التابعة في ظل كافة أبعاد المتغير الوسيط. وتشير تلك النتائج إلى التغير الإيجابي



بعد دخول المتغير الوسيط (الأداء المؤسسي) على العلاقة المباشرة بين اليقظة الاستراتيجية والسمعة التنظيمية باستثناء البعض منها. وبذلك يكون قد أسهم دخول الأداء المؤسسي كمتغير وسيط في زيادة التأثير الإيجابي لليقظة الاستراتيجية على السمعة التنظيمية.

حادي عشر : مناقشة النتائج والتوصيات: أ- مناقشة النتائج:

١- بالنسبة لتأثير أبعاد اليقظة الاستراتيجية على أبعاد السمعة التنظيمية بمستشفيات جامعة المنصورة:

توصلت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير معنوي لليقظة الاستراتيجية (اليقظة التكنولوجية- اليقظة التسويقية- اليقظة البيئية) على السمعة التنظيمية عند مستوى معنوية ٠,٠١ ، وهذا يتفق مع نتائج دراسة (Aziz, 2021). ولا يوجد تأثير لليقظة التنافسية على السمعة التنظيمية ؛ أي أن متابعة إدارة المستشفى وضع وتحركات منافسيها الحاليين والجدد (المستشفيات الحكومية والخاصة)، أو متابعة الحصة السوقية للمستشفيات المنافسة لها باستمرار أو عدم متابعتها لا يؤثر على السمعة التنظيمية لمستشفيات جامعة المنصورة، وأن اليقظة التكنولوجية واليقظة التسويقية واليقظة البيئية أكثر تأثيرًا على السمعة التنظيمية، حيث إن وعي المستشفى بكل جديد في مجال عملها ، وتحسين علاقتها بالموردين والمرضى والحفاظ على البيئة المحيطة يؤدي إلى تحسين سمعتها.

٢- تأثير أبعاد اليقظة الاستراتيجية على أبعاد الأداء المؤسسي لمستشفيات جامعة المنصورة:

أوضحت نتائج الدراسة معنوية تأثير أبعاد اليقظة الاستراتيجية على الأداء المؤسسي ، وأنه يوجد تأثير معنوي لأبعاد اليقظة الاستراتيجية (اليقظة التكنولوجية- اليقظة التسويقية- اليقظة البيئية) على الأداء المؤسسي لمستشفيات جامعة المنصورة ، ولا يوجد تأثير معنوي لبعد اليقظة التنافسية ، أي أن متابعة إدارة المستشفى وضع وتحركات منافسيها الحاليين والجدد (المستشفيات الحكومية والخاصة)، أو متابعة الحصة السوقية للمستشفيات المنافسة لها باستمرار أو عدم متابعتها لا يؤثر على الأداء المؤسسي لمستشفيات جامعة المنصورة وأن اليقظة التكنولوجية واليقظة التسويقية واليقظة البيئية أكثر تأثيرًا على أداء العاملين بمستشفيات جامعة المنصورة.

وهذا يتفق مع دراسة (بلحاج ،٢٠١٢) والتي هدفت تحديد تأثير اليقظة الاستراتيجية بأبعادها: اليقظة (التنافسية - التكنولوجية - التجارية - البيئية - الداخلية) على الأداء الكلي للمنظمة بأبعادها: (أداء العمليات الداخلية-الأداء المالي-النمو والتعلم-الأداء تجاه العملاء -الأداء البيئي

والاجتماعي)، أوضحت الدراسة عدم وجود تأثير معنوي لبعد اليقظة التنافسية على كل بعد من أبعاد الأداء الكلي.

ويتفق هذا أيضاً مع دراسة (العتيبي والقحطاني، ٢٠١٥) والتي هدفت لدراسة أثر اليقظة الاستراتيجية على أداء المؤسسات التعليمية، وأوضحت وجود أثر معنوي لليقظة الاستراتيجية على كل أبعاد الأداء المؤسسي.

ويتفق مع دراسة (Kasim et al., 2021) التي أوضحت تأثير اليقظة الاستراتيجية بأبعادها المتعلقة ب اليقظة (التكنولوجية، التسويقية، التنافسية، البيئية) للمديرين في شركة أور العامة على تميز الأداء، وتوصلت إلى وجود تأثير كبير لليقظة الاستراتيجية بأبعادها على تميز الأداء بأبعاده.

٣- تأثير أبعاد الأداء المؤسسي على أبعاد السمعة التنظيمية بمستشفيات جامعة المنصورة
تبين من نتائج الدراسة وجود تأثير معنوي للأداء المؤسسي على السمعة التنظيمية لمستشفيات جامعة المنصورة وهذا يتفق مع دراسة (Fachri, 2017) التي أوضحت وجود تأثير معنوي إيجابي للسمعة التنظيمية على أداء المستشفيات. وتتفق كذلك مع دراسة (Pires&Trez, 2018) التي أوضحت وجود علاقة معنوية بين السمعة التنظيمية والأداء التنظيمي، وأن السمعة التنظيمية تؤثر على الأداء كذلك فإن الأداء التنظيمي يؤثر على السمعة التنظيمية. ويتفق مع دراسة (إسماعيل وطه، ٢٠١٩) التي أوضحت وجود علاقة ارتباط بين أبعاد السمعة التنظيمية والأداء الوظيفي، ووجود تأثير لأبعاد السمعة التنظيمية كمتغيرات مستقلة على أداء الهيئة الأكاديمية بجامعة مدينة السادات. وتتفق كذلك مع دراسة (Setiawan et.al., 2020) التي أثبتت تأثير معنوي للأداء على السمعة.

وأوضحت الدراسة الحالية أنه لا يوجد تأثير مباشر لبعد الممارسات البشرية على السمعة التنظيمية، وهناك تأثير مباشر وإيجابي لبعد الأنظمة والعمليات الداخلية على السمعة التنظيمية، وترجع الباحثة تأثير بعد الأنظمة والعمليات الداخلية على السمعة التنظيمية بأن التزام العاملين بمستشفيات جامعة المنصورة بالأنظمة والعمليات الداخلية يؤدي إلى الانضباط ونتائج مرتفعة مما يؤدي إلى مشاعر إيجابية تجاه المستشفى ويزيد الشعور بالمسؤولية وضرورة قيامهم بواجباتهم.



٤- فيما يتعلق بتأثير أبعاد اليقظة الاستراتيجية على السمعة التنظيمية بتوسيط الأداء المؤسسي:

تبين من نتائج البحث وجود تأثير غير مباشر ذو دلالة إحصائية لليقظة الاستراتيجية على السمعة التنظيمية لمستشفيات جامعة المنصورة عند توسيط الأداء المؤسسي. حيث أثبتت النتائج أن توسط الأداء المؤسسي في العلاقة بين اليقظة الاستراتيجية و السمعة التنظيمية يزيد قوة العلاقة . وفي ضوء ما توصلت إليه الدراسات السابقة من وجود علاقة مباشرة بين اليقظة الاستراتيجية والسمعة التنظيمية كما في دراسة (Aziz, 2021).

وفي ضوء نتائج الدراسات السابقة والتي أوضحت وجود علاقة مباشرة بين اليقظة الاستراتيجية والأداء المؤسسي (Kasim et al., 2021)، (بلحاج، ٢٠١٢) وإضافةً إلى وجود علاقة مباشرة بين الأداء المؤسسي والسمعة التنظيمية وفقاً لدراسة (إسماعيل وطه، ٢٠١٩) فإن هذه الدراسة بينت توسط الأداء المؤسسي العلاقة بين اليقظة الاستراتيجية والسمعة التنظيمية.

ب- التوصيات:

أوضحت نتائج الدراسة وجود تأثير معنوي لكل من اليقظة الاستراتيجية والأداء المؤسسي على السمعة التنظيمية (كمتغير تابع)، وهذا يوضح أنه لتحسين السمعة التنظيمية لمستشفيات جامعة المنصورة (محل التطبيق) يجب دعم اليقظة الاستراتيجية والأداء المؤسسي، وعليه فإنه يمكن للباحثة وضع مجموعة من التوصيات بناءً على نتائج البحث يمكن من خلالها تحسين السمعة التنظيمية من خلال الاهتمام بكل من اليقظة الاستراتيجية بأبعادها والأداء المؤسسي بأبعاده ، وذلك كالتالي:

١-توصيات لتحسين مستوى اليقظة الاستراتيجية وأبعادها :

١/١- أظهرت نتائج البحث اهتمام متوسط باليقظة الاستراتيجية بمتوسط (3,262) لذا يجب على الإدارة العليا نشر ثقافة اليقظة الاستراتيجية بكل أبعادها داخل المستشفى، من خلال اللقاءات والدورات...

٢/١- كذلك يجب على الإدارة العليا اعتبار اليقظة الاستراتيجية وظيفية إدارية يجب القيام والالتزام بها ومتابعتها ؛ لتحسين الخدمة الصحية والاستعداد لمواجهة الأزمات، ويمكن لها إنشاء وحدة

خاصة لليقظة الاستراتيجية مجهزة بالإمكانات اللازمة لذلك، تضم أعضاء من كافة أقسام المستشفى ؛ لجمع المعلومات وتحليلها والاستفادة منها في وضع الاستراتيجيات، والعمل على نشر المعلومات في الوقت المناسب للشخص المناسب من خلال قنوات اتصال داخلي، حيث إن احتكار المعلومة لدى شخص واحد، يعوق عمل اليقظة الاستراتيجية، ويعوق اتخاذ القرار

١/٤- أظهرت نتائج البحث أن اليقظة التنافسية احتلت الترتيب الثالث بين أبعاد اليقظة الاستراتيجية بمتوسط (3,248) لذا توصي الباحثة بضرورة الاهتمام باليقظة التنافسية وقيام إدارة المستشفى بمتابعة المستشفيات الأخرى واستراتيجياتهم والتكنولوجيا المستخدمة لديهم

١/٥- كذلك ولتحسين اليقظة التنافسية يجب على إدارة المستشفى مواكبة كافة مستجدات التكنولوجيا في مجال تخصصها وعمل شراكات مع المستشفيات الرائدة

١/٦- وفقاً لنتائج البحث فإن اليقظة التسويقية لم تلق الاهتمام الكافي من الإدارة فقد حصلت على الترتيب الرابع (الأخير) بمتوسط (3,174) لذا يجب على إدارة المستشفى التأكيد على أهمية اليقظة التسويقية لتأمين حاجة المستشفى من الموارد والمستلزمات وضرورة وجود أكثر من مورد.

١/٧- كذلك ولتحسين اليقظة التسويقية يجب قيام إدارة المستشفى بتحسين علاقاتها مع الأطراف الداخلية (الأطباء-المرضى-العاملين) من خلال المعاملة الحسنة والحوافز المعنوية ، ومع الأطراف الخارجية (المرضى-الموردين-الجهات الحكومية) من خلال حسن المعاملة والعمل على تلبية احتياجاتهم...

٢- توصيات لتحسين مستوى الأداء المؤسسي وأبعاده :

أظهرت نتائج البحث مستوى أداء متوسط (3,175) ، ووفقاً لنتائج البحث فإن بُعد ممارسات الموارد البشرية حصل على الترتيب الرابع (الأخير) بمتوسط (2,97) لذا توصي الباحثة الإدارة العليا بالآتي:

١/٢- يجب على إدارة المستشفى عقد برامج تدريبية لمقومي الخدمة لتدريبهم على فنون التعامل مع المستفيدين

٢/٢- قيام الإدارة العليا بمستشفيات جامعة المنصورة بإرسال ممثلين عن المستشفى لحضور مؤتمرات وورش عمل بدول متقدمة للاستفادة من تجاربها



٣/٢-وضع إدارة المستشفى سياسات وحوافز مشجعة لجذب الكوادر البشرية المتميزة

٤/٢- يجب على إدارة المستشفى مكافأة أصحاب الأفكار المبتكرة، والاهتمام بجذب الموهوبين، والارتقاء بمستواهم .

٥/٢- يجب على إدارة المستشفى ضرورة قياس الرضا الوظيفي للعاملين ، وقياس رضا المستفيد من الخدمة بشكل مستمر .

ج-مقترحات بحثية:

تناولت الدراسة تأثير اليقظة الاستراتيجية على السمعة التنظيمية بتوسيط الأداء المؤسسي: بالتطبيق على العاملين بمستشفيات جامعة المنصورة ، وترى الباحثة أن اليقظة الاستراتيجية وكذلك السمعة التنظيمية متغيرات لها أهميتها ولا زالت تحتاج لمزيد من الدراسة، ووفقاً لمحددات الدراسة تقترح الباحثة عدد من النقاط البحثية تستحق الدراسة والتحليل من قبل الباحثين ومنها:

١-الدراسة الحالية تم تطبيقها على مستشفيات جامعة المنصورة ، وتقترح الباحثة تطبيق هذا البحث في قطاعات أخرى مثل قطاع البنوك، أو شركات الأدوية أو الجامعات...

٢-إجراء دراسة مقارنة فيما يتعلق بمتغيرات الدراسة بين المستشفيات الحكومية والمستشفيات الخاصة

٣- إجراء أبحاث تتعلق بكل من اليقظة الاستراتيجية ، السمعة التنظيمية مع توسيط متغير آخر خلاف الأداء المؤسسي كالثقة التنظيمية ؛لأن المتغير الوسيط لم يخفض أثر المتغير المستقل ليصبح صفراً، مما يدل أن هناك متغيرات أخرى وسيطة تخفض العلاقة بين المتغير المستقل والتابع.

المراجع

أبو حشيش، بسام محمد، سكر، ناجي رجب و فرج الله، أحمد موسى. (٢٠١٩). "أثر المهارات القيادية الناعمة على بناء السمعة التنظيمية من خلال اليقظة الاستراتيجية كمتغير وسيط" دراسة حالة جامعة الأقصى. "مجلة جامعة الأقصى للعلوم التربوية والنفسية، ٢ (٢)، ١٤١-١٤٨ . ISSN 2070.١٦٨

أبو سمرة ، حازم . (٢٠١٧). دور الخصائص الريادية في تحسين مستوى الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية الخاصة، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة.

أبو علم، طالب. (٢٠١٤). أثر التمكين الإداري في الأداء التنظيمي. "في المستشفيات الخاصة في عمان. رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط ، كلية الأعمال.

إدريس، ثابت. (٢٠١٦). بحوث التسويق: أساليب القياس وتحليل البيانات واختبار الفروض، المنوفية: كلية التجارة.

الأسرج، أسماء، فهمي، تقى وجعفر، هبة الله. (٢٠١٨). " أثر إدارة السمعة على تحقيق الميزة التنافسية لشركات السياحة"، مجلة كلية السياحة والفنادق (جامعة مدينة السادات)، ٢، (١)، ٧٠-٩١. doi: [10.21608/MFTH.2018.26252](https://doi.org/10.21608/MFTH.2018.26252)

اسماعيل، عمار فتحي وطه، منى حسنين. (٢٠١٩). "دور الرفاهية النفسية كمتغير وسيط في العلاقة بين السمعة التنظيمية والأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على أعضاء هيئة التدريس بجامعة مدينة السادات. "مجلة الدراسات التجارية المعاصرة (جامعة كفر الشيخ كلية التجارة)، ٥ (٨)، ٤٨٠-٥٢٦.

بحري، صابر وخرموش، منى. (٢٠٢١). "بناء وتعزيز سمعة المنظمة منظور تحليلي في ظل الأبعاد والمصادر التنظيمية. "مجلة التنظيم والعمل ، ٩ (٣)، ٣١-٤٨.

بلحاج، مريم. (٢٠١٢). "أثر اليقظة الاستراتيجية على أداء المنظمة : دراسة ميدانية على الشركات الدوائية الأردنية. "رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، الأردن.



بلحاج، مريم.(٢٠١٧). "اليقظة الاستراتيجية ضرورة حتمية للاستمرار في البيئة المعاصرة" ، مجلة اقتصاديات المال والأعمال ، (١)، ١٩٣-٢٠٦

البيشيتي، سها.(٢٠١٩). "الالتزام التنظيمي كمتغير وسيط في العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والسمعة التنظيمية" ، رسالة ماجستير، جامعة الأقصى ، فلسطين .

جير، نجوى.(٢٠١٥). "التقييم الذاتي والتخطيط الاستراتيجي وعلاقته بتحسين الأداء المؤسسي في وزارة الصحة، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة، غزة.

جمعه، خليل.(٢٠١٧). الدور الوسيط لسمعة الشركة ورضا العاملين في العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والميزة التنافسية. "رسالة دكتوراة ،جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

حميدة، راضية.(٢٠٢٢). "اليقظة الاستراتيجية:تدليل آثار الأزمات وإدارة المخاطر في المنظمات الحديثة." مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية-بحوث ودراسات- ٩ (١)، ٣٠٣-٣٢٧.

داوود،فضيلة وإبراهيم،حسين.(٢٠١٧). "اليقظة الاستراتيجية ودورها في تحسين مستوى الخدمات التمريضية : بحث تطبيقي في مستشفى غازي الحريري." مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، ٢٣ (٩٦)، ٤٧-٦٥.

درة، عمر؛ التيجاني، محمد وحناوي، سوزان.(٢٠١٨). "المسؤولية المجتمعية للجامعات العمانية الخاصة ودورها في دعم السمعة التنظيمية." مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، ٢ (١٠)، ٢٦-٤٥، ISSN: 2522-3372

الدجني،إياد علي(٢٠١١). دور التخطيط الاستراتيجي في جودة الأداء المؤسسي." دراسة وصفية تحليلية في الجامعات النظامية الفلسطينية، رسالة دكتوراة ، جامعة دمشق ، كلية التربية.

الزهيري، إبراهيم.(٢٠١٨). "اليقظة الإستراتيجية: مدخل لإدارة التميز لتحقيق ميزة تنافسية للمؤسسات التعليمية." المجلة التربوية، (٥٢) . doi:DOI: 10.12816/0046401 .

الريمدي، بسام.(٢٠١٩). "الدور الوسيط للتماثل التنظيمي في العلاقة بين القوة التنظيمية والسمعة التنظيمية: دراسة تطبيقية على شركات السياحة المصرية." مجلة الباحث الاقتصادي، ٧، (١١)، ٤٨٤-٥٠٧ . ISSN: 2335-1748

الشامي، ساجدة (٢٠١٨). *العوامل المؤثرة على السمعة التنظيمية المدركة في القطاع العام الأردني*، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك، الأردن.

الشتنغ، يوسف و قفه، محمد. (٢٠١٩). "دور الإدارة الاستراتيجية في تحسين مستوى الأداء المؤسسي" دراسة تطبيقية على الكليات الجامعية الحكومية"، *مجلة كلية فلسطين التقنية للأبحاث والدراسات*، (٦)، ٤٠١-٤٤٢.

صلاح الدين، نسرين. (٢٠٢٠). "ممارسات اليقظة الإستراتيجية بجامعة السلطان قابوس :دراسة ميدانية"، *مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس*، ٤(٤٤)، ١٧٧-٢٦٠.

طالب، بهاء. (٢٠٢٠). "متطلبات تطبيق النموذج الأوروبي للتميز المؤسسي EFQM وأثره على السمعة التنظيمية في مستشفيات وزارة الصحة-قطاع غزة"، رسالة ماجستير، جامعة القدس، فلسطين.

العتيبي، تركي والقحطاني، غادة. (٢٠١٥). "اليقظة الاستراتيجية وأثرها على الأداء في مؤسسات التعليم العالي". *دراسات عربية وإسلامية*، ٦ (١٣)، ١٠٥-١٣٩.

العيساوي، محمد والمالكي، هيلين. (٢٠١٨). "تأثير اليقظة الاستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة بالاعتماد على نتائج التحليل البيئي SWOT متغيرا تفاعليا : بحث تحليلي لآراء أعضاء مجالس إدارات المدارس الأهلية في محافظة البصرة". *دراسات إدارية*، ١٠ (٢٠)، ٣٠٢-٣٣٢.

عارف، محمد عارف. (٢٠١٩). "أثر تميز الأداء للقيادات الأكاديمية كمتغير وسيط على العلاقة بين الالتزام التنظيمي واليقظة الاستراتيجية:دراسة ميدانية على جامعة بورسعيد". *مجلة البحوث المالية والتجارية*، ٢ (٤)، ١٥٠-١٩٥.

عبد الرحمن ، صباح. (٢٠٢٠). "أبعاد المنظمة الأخلاقية ودورها في بناء السمعة التنظيمية" *دراسة ميدانية على الجامعات الفلسطينية الخاصة*. " غزة: رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الأقصى، كلية الإدارة والتمويل.



عبدالهادي، ميسون. (٢٠١٧). "رأس المال الفكري ودوره في جودة الأداء المؤسسي:دراسة تطبيقية على برنامج التربية والتعليم بوكالة غوث اللاجئين UNRWA،رسالة ماجستير،أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا،غزة.

عثمان، محمود وكرسو، كلثوم. (٢٠٢١). "دور اليقظة الاستراتيجية في تحقيق النجاح الاستراتيجي دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات الإدارية في جامعة جيهان اربيل". مجلة العلوم الإنسانية لجامعة زاكو، ٩(١)، ١٦٧-١٨٤

١٨٤ (https://doi.org/10.26436/hjuoz) ، p-ISSN 2664-4673

عطية، أفكار. (٢٠١٧). "تطوير الممارسات الإدارية لقيادات جامعة الإسكندرية في ضوء مفهوم اليقظة الاستراتيجية". دراسات تربوية واجتماعية، ٢٣ (١)، ٨٣٨-٨٧٠

عويس، حسنية. (٢٠٢١). "دور اليقظة الاستراتيجية في تحقيق التميز البحثي بالجامعات المصرية والإسترالية والصينية (دراسة مقارنة)". مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس (٤٥)، ١٧٧-٣١٦.

الفتلاوي ، ميثاق هاتف. (٢٠١٧). "العلاقة بين القيادة الرشيقة وبناء السمعة التنظيمية من خلال الدور الوسيط للالتزام التنظيمي". مجلة المثنى للعلوم الإدارية والإقتصادية، كلية الإدارة والاقتصاد، ٧(٤)، ٢٣-٤٨

فهيم، أسماء والأسرج، تقى. (٢٠١٨). "أثر إدارة السمعة على تحقيق الميزة التنافسية لشركات السياحة". مجلة كلية السياحة والفنادق (جامعة مدينة السادات)، ٢(١)، ٧٠-٩١. doi:10.21608/MFTH.2018.26252

مطر، محمد عبد الهادي. (٢٠١٨). " دور الذكاء الاستراتيجي في تعزيز سمعة المنظمات التعليمية(دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة) " ، رسالة ماجستير، الجامعة الاسلامية ،غزة، فلسطين.

موسى، بابكر محمد. (٢٠١٩). "التخطيط الاستراتيجي وأثره على الأداء المؤسسي". (دراسة تطبيقية على القطاع الصحي بولاية الخرطوم الفترة من ٢٠١٥-٢٠١٧) ، رسالة دكتوراة ،جامعة النيلين ، كلية الدراسات العليا.

- Abdel Amir, A., & Talib, A. (2022). "Strategic Vigilance and Its Impact On Enhancing Adaptive Performance A Survey Of The Opinions Of a Sample Of Officers In The Wasit Governorate Police Directorate." *European Journal of Humanities and Educational Advancements (EJHEA)*, 3 (1). <https://www.scholarzest.com> .
- Abdel Nasser, N. (2020). "The Impact of Strategic Vigilance in Crisis Management (A case study in Housing Bank for Trade and Finance" HPTF")- Jordan." *Master's Degree, Zarqa University, Jordan*.
- Al Shobaki, M. J., & Suliman A. (2020). "Digital Reputation and Its Role in Enhancing the Competitive Advantage in the Universities: University Of Palestine Is a Model." *International Conference on Information Technology & Business ICITB*. <https://ssrn.com/abstract=3683762> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3683762>.
- Alhasani, A. H., & Alkshali, S. J. (2021). "The Impact of Organization Support on Strategic Vigilance in Ministry of Civil Service in Sultanate Oman", *International Journal of Academic Research in Business and Social Science*, 11 (5), 669 - 683. <http://.doi:10.6007/IJARBSS/v11-i5/8496>
- Alshaer, S. (2020). "The Effect of Strategic Vigilance on Organizational Ambidexterity in Jordanian Commercial Banks." *Modern Applied Science*, 14 (6), 82-89. <http://.doi:10.5539/mas.v14n6p82> .
- AL-Yasiri, A., Mohammed, A., & Hussein, R. (2019). "Measuring the Impact of Strategic Vigilance in Strategic Intelligence." *Available online at: https://www.researchgate.net/publication/330182053*, Retrieved at (11/7/2019).
- Ayyed, M. (2022). "The Impact Of Strategic Vigilance In High Performance Applied Research In Communication Companies (Asia Cell, Cork Telecom)." *World Bulletin of Social Sciences (WBSS)* , 12 , 1-15. <https://www.scholarexpress.net> .
- Azeez, S., & Jamal, D. (2021). "Dimensions Of Strategic Vigilance On Organizational Excellence) An Applied Study Of Premium Class Hotels In Baghdad .," *Palarch's Journal Of Archaeology Of Egypt/Egyptology* 18 (8), 2101-2137. ISSN 1567-214x.



- Aziz, S. (2021). "The Impact Of Strategic Vigilance On Achieving Organizational Reputation." *Journal of Human Development and Education for spe-cialized Research(JHDESR)*, 7(1),55-78.
- Bouarawi, I.,& Melody, A. (2017). "A shift to digital customs as an entry point for achieving strategic vigilance", *Journal of Financial, Accounting and Management Studies*, ISSN 2352-9962 / E-ISSN 2572- 0147.
- Da Grac, A.M.,& Fernandes,A.(2019). "The Antecedents of Corporate Reputation and Image and Their Impacts on Employee Commitment and Performance: The Moderating Role of CSR." *Corporate Reputation Review*,22,10-15 (<https://doi.org/10.1057/s41299-018-0053-8>) 14.
- Dawood, F. S., & Abbas, A. F. (2018). "The Role of Strategic Vigilance in the Operational Performance of the Banking Sector: Field Research in a Sample of Private Banks"." *European Journal of Business and Management*, 10 (21),2-18.
- Donald, L., Peggy M., & Ye Dai ,(2011). "Organizational Reputation: A Review." *Journal of Management*, 36(1), 153-184, doi: 10.1177/0149206310390963.
- Doorley, J. & Garcia, H. (2007). " *Reputation Management-The Key to Successful Public Relations and Corporate Communication* ",3rd ed., Routledge, Taylor & Francis Group, an Informa business, USA.
- El Araby,M., & Ayaad,N. (2020). "Dilemma of institutional performance assessment in governmental sector: A proposed KPIs model." *Journal of Humanities and Applied Social Sciences*.2(2),115-139. doi 10.1108/JHASS-08-2019-0026
- Fachri .H., Kartini. D., & Cahyandito. M. (2017). ""The influence of institution partnership and hospitals reputation on hospital performance in west kalimantan"." *Journal of Recreation* ,16 (2), 22-35.
- Fakhri,A.,& Salman,F . (2018). "The Role of Strategic Vigilance in the Operational Performance of the Banking." 10 (21), 4-36. <https://www.researchgate.net/publication/335389475>.
- Feito. C., Gonzalez,A.,&Vazquez,E. (2019). "The relationship between image and reputation in the Spanish public university, " *European Research on Management and Business Economics*, 25 (2), 87-92.

- Gurieva, S., & Svystun, M. (2018). "Implicit Representations About the Reputation Capital in the Company",. *Gurieva Advances in Economics, Business and Management Research, International Scientific Conference "Far East Con"*, vol 47, 1175-1179.
- Hair, J. F., Black W. C., Babin, B., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate data analysis. (7th ed.)*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall
- Hendriks, M. ((2016). "*Organizational reputation, organizational attractiveness and employer branding: clarifying the concepts.*" Master thesis, Faculty of behavioral, management and social sciences Master Business Administration., the University of Twente.
- Huynh Q. (2019). "Link Form Organizational Financial Performance to Reputation: The Role of board composition",. *Asian Economic and Financial Review, journal ae fr*, 9 (1),109.117.
- Iwu-Egwuonwu,R.(2011)."*Corporate Reputation & Firm Performance:Empirical Literature Evidence*",. *International Journal of Business and Management*, ,(4)197-206.
- James, P . (1999). "Institutional Performance in Higher Education: Is Quality a Relevant Concept." *Quality Assurance in Education* 7 (3), 156-165. doi:10.1108/09684889910281719.
- Kasmi ,K., & Djalab ,Z. (2021). "The Impact of Strategic Vigilance on E-management in the National Railway Transport Company (SNTF)." *Journal of Information Technology Management*,.13(2),202-230. doi:10.22059/jitm.2021.80364.
- Kasim, M. J., Ali, J.H.,&Asahaq, N. (2021). "Strategic Vigilance and its Role in Entrepreneurial Performance: An Analytical Study of the Views of a Sample of Managers in the Ur Company in Nasiriyah, Iraq." *Multicultural Education* 7 (1), 92-104. doi:10.5281/zenodo.4427459.
- Khalifa ,A. (2015). "The Effectiveness of Strategic Vigilance in Strategic Decision Making." *Journal of Economic and Financial Studies* 9 (2).



- Kluczka, A., & Salamacha,A. (2020). "Moderating role of corporate reputation in the influence of external support on organisational resilience and performance." *Engineering Management in Production and Services* 12 (3), 87-102. doi:10.2478/emj-2020-0021.
- Lange,D., Lee,P.,&Ye Dai. (2011) . "Organizational Reputation: A Review." *Journal of Management* ,37 (1), 153-184 . doi:10.1177/0149206310390963 .
- Lugoboni, L.,Correa,H.,&Chiareto,J. (2021). " Management Systems by Performance Indicators of Higher Education Institutions: Proposal of A Model ." *Rev. Adm. UFSM, Santa Maria* 14 (3), 655-673. doi:10.5902/1983465944512.
- Pires, V., & Trez, G. (2018). "Corporate reputation: A discussion on construct definition and measurement and its relation to performance." *Revista de Gestão* 25 (1), 47-64.
- Paul J.H.,&Georges,S. (2019). "Determinants of organizational vigilance: Leadership, foresight, and adaptation in three sectors." *wileyonlinelibrary.com/journal/ffo* 2, 1 - 16. doi: 10.1002/ffo2.24 .
- Saeidi, S. P.,Sofian,S.,&Alireze,S.(2015). "How does corporate social responsibility contribute to firm financial performance? The mediating role of competitive advantage, reputation, and customer satisfaction." *Journal of business research*, 68 (2), 341-350.
- Setiawan,V.D., Kulkarni M., Ahmad,N., Santhose,S., Ismail,R., Girish,B.,&Suman,S. (2020). "The Impact of Corporate Reputation on Organizational Performance ." *GITO Verlag* 25 (15), 668-681.
- salman,F &Ayad,H . (2021). "The quality of institutional performance according to the entrepreneurial management Applied research in the Municipality of Baghdad." *Journal of Contemporary Issues in Business and Government* , 27 (2),6709-6730. doi:10.47750.
- Saunders , M. , Lewis, P. & Thornhill A. (2009). *Research methods for business students*. 5. London: Financial Times Prentice Hall.
- Sontaite, M., & Kristensen,T.(2009). "Aesthetics Based Corporate Reputation Management in the Context of Higher Education." *Organizaciju Vadyba: Sisteminiai Tyrimai*, (51) , 129-146.