

رؤية العميل : فهم تجربة الزبائن وتقييمهم للتميز التنظيمي في مؤسسة يسير

Customer Vision: Understanding Customers' Experience and Their Evaluation of Organizational Excellence in Yassir Corporation

خداوج ربيع

Khedaoudj Rebih

مخبر التنمية المحلية المستدامة، جامعة المدية (الجزائر)، rebih.khedaoudj@univ-medea.dz

تاريخ النشر : 2025.01.01

تاريخ القبول : 2024.12.10

تاريخ الاستلام : 2023.12.13

مستخلص : هدفت هذه الدراسة إلى تقييم وفهم تجربة الزبائن للتميز التنظيمي في مؤسسة يسير، كما وتم الاعتماد على المنهج الوصفي في ما يتعلق بالجانب النظري، ومنهج دراسة الحالة في الجانب التطبيقي، حيث تم استخدام الاستبيان الإلكتروني كأداة لجمع البيانات، هذا وتم التوصل من خلال هذه الدراسة إلى جملة من النتائج والتي على رأسها أن التميز التنظيمي في مؤسسة يسير يطبق بمستويات مقبولة من وجهة نظر الزبائن، كما وتم طرح عدة توصيات والتي من بينها ضرورة طرح برامج تفاعلية تضمن تحفيز الزبائن على الولاء لمؤسسة يسير.

الكلمات المفتاحية : التميز التنظيمي، رؤية الزبون، مؤسسة يسير.

تصنيف JEL : D12, D23.

Abstract : The aim of this study was to assess and understand customer experience of organizational excellence at Yassir Corporation, The descriptive method was adopted for the theoretical aspect, and the case study method was used for the practical aspect, with an electronic questionnaire utilized as a data collection tool, The study reached a number of conclusions, chief among them being that organizational excellence at Yassir Corporation is implemented at acceptable levels from the customers' perspective, Several recommendations were made, including the necessity of launching interactive programs to ensure customer loyalty to Yassir Corporation.

Keywords: Organizational excellence, customer vision, Yassir Corporation.

JEL Classification Codes : D12, D23.

المؤلف المرسل : خداوج ربيع، rebih.khedaoudj@univ-medea.dz

1. مقدمة

في بيئة الأعمال التي تتسم بالديناميكية وعدم الاستقرار يعد التميز التنظيمي مفتاحا استراتيجيا يتحقق من خلاله نجاح واستمرارية المؤسسة، في هذا السياق يعكس التميز التنظيمي سعي المؤسسات الدائم لتحسين الأداء الذي ينتج عن العديد من المؤشرات والتي منها أخذ تقييم وتجارب الزبائن بعين الاعتبار، والذي تتمكن من خلاله المؤسسة من تحديد نقاط القوة لتعزيزها ونقاط الضعف لتجنبها، وعلى هذا الأساس يعد تقييم الزبائن وتجاربهم لتمييز المؤسسة أي ردود أفعالهم في هذا الجانب أحد أهم المدخلات التي يتمخض عن تبنيها تحسين الخدمات التي تقدمها المؤسسة، وفي هذا الصدد تتسم مؤسسة يسير باعتبارها مؤسسة جزائرية ناشئة بتفرد استراتيجياتها وتركيزها على التحسين والتعلم المستمر من خلال العديد من المدخلات والتي على رأسها تقييم الزبائن وتجاربهم حيال التميز التنظيمي للمؤسسة الأمر الذي يجعلها مؤسسة رائدة، وفي هذا السياق وعلى أساس ما سبق نطرح الإشكالية التالية : **فيما يتمثل مستوى تحقيق مؤسسة يسير للتميز التنظيمي من وجهة نظر الزبائن ؟**

- يتمخض من هذه الإشكالية جملة من الأسئلة الفرعية والتي تتمثل فيما يلي :
 - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات المستجوبين حول التميز التنظيمي تعزى للمتغيرات الشخصية؟
 - هل يطبق التميز التنظيمي في مؤسسة يسير بمستويات مقبولة من وجهة نظر الزبائن؟
 - هذا وك محاولة للإجابة على هذه الأسئلة الفرعية نطرح الفرضيات التالية :
 - توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات المستجوبين حول التميز التنظيمي تعزى للمتغيرات الشخصية؟
 - يطبق التميز التنظيمي في مؤسسة يسير بمستويات مقبولة من وجهة نظر الزبائن؟
- كما وتكتسي هذه الدراسة أهميتها من خلال الدور الذي يلعبه تقييم وتجربة زبائن مؤسسة يسير فيما يخص موضوع التميز التنظيمي مما يستدعي التعرف على عدة جوانب تحيط بهذا الموضوع، ومحاولة إعطاء تصور لهذا التقييم.
- وعلى اعتبار أن لكل دراسة أهداف تسعى لتحقيقها، فأهداف دراستنا هي التعرف على الخلفية النظرية لموضوع التميز التنظيمي ؛ بالإضافة إلى التعرف على المستوى الذي وصلت إليه مؤسسة يسير من وجهة نظر الزبائن فيما يتعلق بالتميز التنظيمي.
- تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري، أما في الجانب التطبيقي فاستخدمنا منهج دراسة الحالة لتفسير الظاهرة المدروسة باستخدام الاستبانة الالكترونية بوصفها أداة للحصول على المعلومات.

كما وركزت هذه الدراسة على دراستين رئيسيتين وهما:

دراسة (خديجة إمان عماروش وأمنية مزيان) (2022): بعنوان تجربة شركة يسير كنموذج واعد للشركات الناشئة في الجزائر-قراءة تحليلية: هدفت الباحثتين من خلال هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على العوامل التي ساهمت في تميز المؤسسات الناشئة من خلال الإشكالية التالية: فيما تكمن مقومات نجاح الشركات الناشئة لا سيما على مستوى شركة يسير؟ كما وتم الاعتماد على المنهج الوصفي في الجانب النظري ومنهج دراسة الحالة فيما يتعلق بالجانب التطبيقي وهذا بغرض استخلاص عوامل ازدهار شركة يسير، هذا وتم الوصول من خلال هذه الدراسة إلى العديد من النتائج والتي من بينها ما يلي: نجاح الشركات الناشئة لا يتوقف على مناخ الأعمال الذي تنشط فيه فحسب وإنما يستوجب متطلبات أخرى كالتمتع بالفكر الإبداعي والثقافة المقاولانية.

دراسة (الأخضر صياحي) (2017): بعنوان: تحقيق التميز التنظيمي من خلال تبني مدخل إدارة المعرفة: هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور إدارة المعرفة في تحقيق التميز التنظيمي في منظمات الأعمال، هذا وك محاولة لتحقيق هدف الدراسة تم طرح إشكالية ما مدى قدرة المؤسسة على تحقيق التميز التنظيمي من خلال تبني مدخل إدارة المعرفة ؟ حيث تم الوصول من خلال معالجة هذه الإشكالية إلى العديد من النتائج والتي من بينها أن إدارة المعرفة تساهم في تميز كل من الهيكل التنظيمي من خلال القدرة على ربط أجزاء التنظيم وتحديد العلاقات بين الأعمال والمراكز والأقسام وتوضيح خطوط السلطة والمسؤولية وتعزيز التعاون في المؤسسة.

ما يميز دراستنا عن الدراسات السابقة هو تركيزها المباشر على تجربة الزبائن في مؤسسة يسير، إذ تم تقديم نظرة واقعية وشاملة حول كيفية تطبيق التميز التنظيمي من وجهة نظر العملاء، إلى جانب تقديم توصيات عملية تهدف إلى تحسين ولاء الزبائن من خلال طرح برامج تفاعلية، مما يعزز العلاقة بين المؤسسة وزبائنها، كما اعتمدت دراستنا على استخدام الاستبيان الإلكتروني كأداة حديثة لجمع البيانات، مما يضمن دقة وحداثة المعلومات المجمعة، بتكامل هذه العناصر، تقدم دراستنا رؤية أكثر شمولية وعملية للتميز التنظيمي مقارنة بالدراسات السابقة التي ركزت على العوامل الداخلية دون تقييم مباشر لتجربة الزبائن.

2. ماهية التميز التنظيمي

في سبيل تحقيق التميز التنظيمي في المؤسسات لا بد من تحسين أداء المؤسسات باستمرار وبطريقة دائمة من خلال توفر جملة من المتطلبات والأبعاد التي من شأنها تحقيق التميز التنظيمي في المؤسسة، وفي هذا السياق سنتطرق لجملة من العناصر التي لها علاقة بالتميز التنظيمي حتى يتضح مفهومه، كالتعريف، الأهمية، المتطلبات والأبعاد.

2.1. تعريف التميز التنظيمي

تعددت تعاريف التميز التنظيمي بتعدد الباحثين والمفكرين غير أن جميعها يصب في معنى واحد، ومن بين هذه التعاريف أن التميز التنظيمي هو مقدرة المؤسسة على تحقيق الإبداع، الابتكار لتلبية احتياجات ورغبات الزبائن، الأمر الذي يؤدي إلى رفع مستويات الأداء وتحقيق الميزة التنافسية. (عطية، 2017، صفحة 396) فهو مدخل من مداخل الأعمال التي تهدف من خلاله المؤسسات لتحقيق أهدافها عن طريق استغلال الفرص، القدرات والإمكانات. (كامل، مهدي، و كمونة، 2019، صفحة 47) كما ويعد التميز التنظيمي أيضا جملة الأعمال والمهام التي تؤديها المؤسسة عن طريق وضع استراتيجيات يتم من خلالها تحقيق أهدافها. (قدوري و الألوسي، 2018، صفحة 123) كما ويعرف أيضا على أنه قدرة المؤسسة على العمل بإتقان من خلال استغلال الفرص لتحقيق أهدافها. (العماري و رميض، 2020، صفحة 412) فهو أيضا مجهودات تنظيمية خطط لها لتحقيق تفوق المؤسسة عن طريق التطوير والتحسين المستمرين، وتنفيذ أنشطة المؤسسة، تطوير إمكانياتها وتنسيق جهودها لتحقيق أهدافها وأهداف المجتمع الذي تنشط فيه. (الشملة و الصراف، 2018، صفحة 93) كما ويعبر التميز التنظيمي عن الوصول لأداء يتفوق عن أداء المؤسسات التي تعمل في نفس القطاع، وتحقيق مساعي وأهداف العمال ضمن مساعي المؤسسة. (العمرى، 2017، صفحة 117) باعتبار التميز التنظيمي نموذج متكامل يجمع إمكانيات المؤسسة ومواردها لبناء مؤسسة قوية الأساس في عصر يتميز بالتغير الكبير والمنافسة الشديدة، والاستفادة من تجارب المؤسسة السابقة وتجارب المؤسسات. (حافظ، محمد، و حمد، 2019، صفحة 212) هذا ويعد التميز التنظيمي عبارة عن وضع خطوط عريضة التي يجب على المؤسسة تبنيها لتحقيق التميز التنظيمي عن طريق جملة من الاستراتيجيات التي تتبعها المؤسسات لتحقيق وتجسيد أهدافها على أرض الواقع. (الذبحاوي، 2018، صفحة 347)

من التعاريف السابقة وكتعريف إجرائي يمكن القول أن التميز التنظيمي هو نموذج إداري يتجسد من خلاله الإبداع، الابتكار، الرؤية المشتركة، التحسين المستمر، العمل الجماعي والعديد من القيم التنظيمية الإيجابية التي يتولد عنها تفوق عن المؤسسات المنافسة في جوانب عدة أهمها تلبية احتياجات الزبون وتحقيق رغبات أصحاب المصالح.

2.2. أهمية التميز التنظيمي

تجني المؤسسات التي تحقق التميز التنظيمي العديد من الفوائد والتي منها لتعرف على التحديات والعراقيل التي تواجه المؤسسة، استقطاب الزبائن من خلال السمعة الجيدة للمؤسسة، تطوير مهارات العمال والمديرين لتسهيل قيامهم بالمهام والأنشطة، توفير مناخ تنظيمي مناسب الأمر الذي يؤدي إلى تحسن أداء المؤسسة. (رميض و اسماعيل، 2020، صفحة 170) ومن أهمية التميز التنظيمي أيضا تحقيق نتائج إيجابية على مختلف المستويات، تقوية ترابط المؤسسة مع أصحاب المصلحة، تحقيق أهداف العمال ضمن أهداف المؤسسة على أساس الثقة والتعاون

المتبادلان ورفع قدرة المنظمة على التأقلم عن طريق التعلم التنظيمي والإبداع. (الرفيعي و عبد، 2018، صفحة 305_306)

2.3. متطلبات التميز التنظيمي

لتحقيق التميز التنظيمي لا بد من المؤسسة توفير جملة من المتطلبات لتحقيق التميز التنظيمي ومن أهم هذه المتطلبات هي صياغة إستراتيجية متكاملة تعبر عن توجهات المؤسسة المستقبلية، بناء هياكل تنظيمية مرنة تتلاءم مع التغيرات التي تمس البيئة الخارجية، صياغة نظام متكامل للمعلومات، صياغة نظام يحدد مواصفات المنتجات وآليات رقابة جودة هذه الأخيرة، صياغة نظام لتمكين وتحفيز الموارد البشرية، الاهتمام بأراء الزبائن في تحسين المنتجات ودراسة كل أعمال المؤسسة. (الطائي و القيسي، دون ذكر السنة، صفحة 35)

2.4. أبعاد التميز التنظيمي

للمتيز التنظيمي العديد من الأبعاد والتي من بينها ما يلي:

تميز القيادة: تعتبر القيادة بمثابة المؤثر الرئيسي على العمال لتحقيق أهداف المؤسسة التي ينجر عنها تحقيق التميز التنظيمي وذلك عن طريق تنمية قدرات العمال وتحفيزهم على الإبداع والابتكار باستخدام مهارات قيادية متميزة، هذا والقيادة هي استعمال التوجيه بدل الأمر لتحقيق الأهداف، وعليه فنجاح المنظمة أو فشلها متعلق بدرجة النجاح الذي يحققه القادة، فالقيادة المتميزة هي التي تنعكس أثارها على استثمار الفرص، التطور وقبول المخاطرة... إلخ. (الغزوي و محسن، 2017، صفحة 291)

تميز الإستراتيجية: تعتبر الإستراتيجية بمثابة الإطار الذي يحدد بدقة حاجة المؤسسة للتطور والتغيير، فهي خطط عمل تسد الفراغ في الاحتياجات التنظيمية وتحسن قدرة العمال، هذا ويتم من خلال الإستراتيجية خلق التميز من الإخفاقات، الضعف والفشل، وعليه فيمكن القول أن الإستراتيجية المتميزة هي التي تسخر جهود المؤسسة لتطوير إستراتيجية تقوم على أساس أصحاب المصالح. (العامري و حسين، 2018، صفحة 154)

تميز الثقافة التنظيمية: تعبر الثقافة التنظيمية عن القيم والمبادئ التي تتبناها المؤسسة والتي من أهمها إرضاء الزبون، التحسين المستمر، القيادة، المساءلة والتمكين... إلخ، هذا وتعتبر الثقافة التنظيمية بمثابة زبدة أفكار وتصرفات العمال المتميزة اتجاه بعضهم البعض واتجاه الزبون واتجاه أصحاب المصلحة، وتعبير آخر تعبر الثقافة التنظيمية عن مستوى تلاؤم السلوكيات التي تعكس تميز معتقدات وقيم الموارد البشرية الموجودة داخل المؤسسة لتساهم في تحقيق وتعزيز أداء كفاء وفعال. (حسين و دانوك، 2017، صفحة 185)

تميز الخدمة: من أهم أهداف المؤسسات هو التميز بتقديم الخدمة كون هذه الأخيرة تعد بمثابة مفتاح للتميز التنظيمي. (حلموس، 2020، صفحة 220)

3. تقييم التميز التنظيمي في مؤسسة يسير من وجهة نظر الزبون

يعد تقييم التميز التنظيمي في مؤسسة يسير من وجهة نظر الزبون أمراً استراتيجياً، فالزبون اليوم هو الملك الذي يتحكم في السوق، لذا أصبح تميز المؤسسات مقرون بقدرة هذه الأخيرة على تلبية توقعات الزبائن الأمر الذي يحسن تجربتهم، وفيما يلي سنعرض تقييم التميز التنظيمي في مؤسسة يسير من وجهة نظر الزبون.

3.1. التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

تأسست مؤسسة يسير عام 2017 على يد كل من مهدي يطو ونور الدين طيبي، بدأت نشاطها أول مرة في تقديم خدمة النقل، حيث يمكن عن طريق تطبيق على الهاتف الذكي حجز سائق للتنقل في أي مكان وفي أي وقت، كما تقدم مؤسسة يسير دورات تكوينية للسائقين، هذا وتأخذ المؤسسة ما قيمته 25 % من الأرباح ضمن الضرائب وحقوق الرسوم، هذا وتتيح المؤسسة حرية اختيار أوقات العمل هذا وتركز المؤسسة على عدة مبادئ أهمها بساطة الاستخدام، توفر الخدمة دائماً، تقديم أفضل تسعيرة وتقديم خدمات ذات جودة عالية. (عماروش و مزيان، 2022، صفحة 91)

3.2. مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة المستهدف من الزبائن الذين تعاملوا مع مؤسسة يسير، حيث تم الاعتماد على طريقة العينة المقصودة في اختيار عينة الدراسة والتي بلغ حجمها 64 زبون، وقد تم تصميم استبيان الكتروني وتوزيعه على العينة المستهدفة، هذا والجدول الموالي يصف عينة الدراسة على أساس جملة من المتغيرات الشخصية كما يلي:

الجدول 1. وصف عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية

البيان	الجنس				العمر	
	ذكر	أنثى	أقل من 30 سنة	40-30	50-41	من 51 سنة فما فوق
العدد	21	43	18	35	09	02
التكرار	32.8%	67.2%	28.1%	54.7%	14.1%	3.1%

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS

تعليق: من خلال الجدول يتضح أن 43 مفردة من إجمالي عينة الدراسة يمثلون نسبة 67.2% هم إناث، في حين أن 21 منهم يمثلون نسبة 32.8% هم ذكور، وبالتالي فمؤسسة يسير لها قاعدة زبانية متنوعة بين الذكور والإناث، وأن نسبة 54.7% من إجمالي العينة أي 35 مفردة يتراوح أعمارهم بين 30 و 40 سنة، ونسبة 28.1% من إجمالي عينة الدراسة أي 18 مفردة يندرجون ضمن الفئة العمرية أقل من 30 سنة، كما نلاحظ أن نسبة 14.1% من إجمالي العينة أعمارهم بين 41 و 50 سنة أي 9 مفردات من إجمالي عينة الدراسة، في حين يوجد مفردتين أعمارهم من 51 سنة فما فوق بما يعادل 3.1% من إجمالي العينة، وبالتالي فمؤسسة يسير يتنوع زبائنهم بين كل الفئات العمرية.

3.3. أداة الدراسة

تم تصميم استبيان الكتروني حسب المتغير المراد تقييمها والمتمثل في التميز التنظيمي بالاطلاع على الأدبيات ذات العلاقة بالموضوع، حيث تضمن 17 فقرة. هذا وتم الإجابة على الفقرات حسب سلم تقييم يتضمن 5 درجات هي: غير موافق بشدة 1، غير موافق 2، محايد 3، موافق 4، موافق بشدة 5.

3.4. الأساليب الإحصائية المستخدمة

قمنا بتفريغ وتحليل الاستبيان من خلال برنامج (spss) من خلال استخدام أساليب الإحصائية عديدة منها: التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الرئيسية لعينة الدراسة، حساب معامل الارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور، حساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري، اختبار ألفا كرونباخ conbach's alpha لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان واستخدام تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق ذات الدلالة الإحصائية.

3.5. ثبات أداة الدراسة

استخدمنا معامل الثبات ألفا كرونباخ لقياس الثبات، علماً أن قيمته تكون مقبولة إذا تعدت قيمتها 0.6.

الجدول 2. قيم معامل ثبات ألفا كرونباخ لمحور التميز التنظيمي

محاور الدراسة	معامل ثبات ألفا كرونباخ	
	عدد العبارات	معامل الثبات
التميز التنظيمي	17	0.91

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

تعليق: يتضح من خلال الجدول أن معامل الثبات لمحور التميز التنظيمي الموجه لأفراد عينة الدراسة قيمته 0.91 وهي قيمة مرتفعة جداً، وهذا يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة ثبات عالية وتقيس ما وضعت لقياسه، وبالتالي فهي تقي بأغراض الدراسة.

3.6. صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة

الجدول 3. الاتساق الداخلي لعبارات محور التميز التنظيمي_معامل بيرسون_

رقم العبارة	X1	X2	X3	X4	X5	X6
معامل الارتباط	0.523**	0.646**	0.462**	0.826**	0.721**	0.762**
رقم العبارة	X7	X8	X9	X10	X11	X12
معامل الارتباط	0.315*	0.671**	0.737**	0.712**	0.661**	0.815**
رقم العبارة	X13	X14	X15	X16	X17	
معامل الارتباط	0.768**	0.634**	0.774**	0.945**	0.664**	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS

تعليق: من خلال الجدول السابق نجد أن كل العبارات لها اتساق داخلي مع المحور الذي تنتمي إليه، وبالتالي فقرات الاستبيان صادقة ومتسقة داخليا.

3.7. اختبار الفرضيات

3.7.1. اختبار الفرضية الرئيسية الأولى : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات المستجوبين حول التميز التنظيمي تعزى للمتغيرات الشخصية.

اختبار الفرضية الفرعية الأولى : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات المستجوبين حول التميز التنظيمي في مؤسسة يسير تعزى لمتغير الجنس.

لنختبر هذه الفرضية نضع فرضيتين، الفرض العدمي (الصفري) والفرض البديل كما يلي:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات المستجوبين حول التميز التنظيمي في مؤسسة يسير تعزى لمتغير الجنس

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات المستجوبين حول التميز التنظيمي في مؤسسة يسير تعزى لمتغير الجنس

وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي :

الجدول 4. نتائج اختبار الفروق في متغير التميز التنظيمي طبقاً إلى اختلاف متغير جنس الزبائن

اختبار T T test	اختبار التجانس Levene's Test		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الجنس	المجال
	sig	t	sig	f			
0.422	0.809	0.874	0.025	0.571	3.81	21	ذكر
				0.542	3.69	43	أنثى

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS

تعليق: بناءً على النتائج الموضحة في الجدول السابق نلاحظ أن استجابة فئة الذكور_ الزبائن_ أكبر من استجابة فئة الإناث_ الزبونات_ فيما يتعلق بالتميز التنظيمي بمتوسط حسابي قدرة 3.81 بالنسبة للذكور و 3.69 بالنسبة للإناث، هذا ومستوى الدلالة لاختبار التجانس بلغ 0.874 لمحور إدارة التميز التنظيمي وهو أكبر من مستوى الدلالة الأسى 0.05 sig هذا يعني وجود تجانس، وبالتالي سوف يتم استخدام اختبار T في حالة تجانس التباين، هذا ومستوى الدلالة للاختبار T قدر بـ 0.422 وهو أكبر من مستوى الدلالة الأسى 0.05 أي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الإجابات حول التميز التنظيمي لدى زبائن مؤسسة يسير باختلاف متغير الجنس، ونرجع هذه النتيجة إلى أن جميع الزبائن مهما اختلف جنسهم فإن نظرتهم واحدة بالنسبة للتميز التنظيمي في مؤسسة يسير ولا توجد فروق بين الذكور والإناث تخص التميز التنظيمي. وهذا يعني رفض الفرضية البديلة H_1 وقبول الفرضية العدمية H_0 الفائلة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات المستجوبين حول التميز التنظيمي في مؤسسة يسير تعزى لمتغير الجنس

اختبار الفرضية الفرعية الثانية : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات المستجوبين حول التميز التنظيمي في مؤسسة يسير تعزى لمتغير العمر.

لنختبر هذه الفرضية نضع فرضيتين، الفرض العدمي (الصفري) والفرض البديل كما يلي:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات المستجوبين حول التميز التنظيمي في مؤسسة يسير تعزى لمتغير العمر.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات المستجوبين حول التميز التنظيمي في مؤسسة يسير تعزى لمتغير العمر.

وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي :

الجدول 5: نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق في متوسطات إجابات الزبائن طبقاً إلى اختلاف متغير العمر

المجال	العمر	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
التميز التنظيمي	أقل من 30 سنة	18	3.96	0.431
	من 30 إلى 40 سنة	35	3.67	0.627
	من 41 إلى 50 سنة	09	3.64	0.335
	من 51 سنة فما فوق	20	3.26	0.291

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	SIG
التميز التنظيمي	بين المجموعات	1.559	3	0.520	1.779	0.161
	داخل المجموعات	17.534	60	0.292		
	المجموع	19.093	63	-		

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS

تعليق: يتضح من خلال النتائج الموضحة في الجدول أن الزبائن الذين أعمارهم أقل من 30 سنة هم أكثر استجابة ب (3.96) ثم تليها فئة الزبائن الذين أعمارهم من 30 إلى 40 سنة ب (3.67) ، ثم فئة الزبائن الذين أعمارهم من 41 إلى 50 سنة ب (3.64) وأخيرا فئة الزبائن الذين أعمارهم من 51 سنة فما فوق ب (3.26)، وأن مستوى الدلالة الحقيقي (0.161) للتميز التنظيمي، وهي أكبر من 0.05 وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستويات sig0,05 في إجابات أفراد عينة الدراسة حول التميز التنظيمي لدى زبائن مؤسسة يسير باختلاف متغير العمر، ونرجع هذه النتيجة إلى أن جميع الزبائن مهما اختلفت أعمارهم فإن نظرتهم واحدة بالنسبة لموضوع دراستنا. وهذا يعني رفض الفرضية البديلة H_1 وقبول الفرضية العدمية H_0 القائلة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات المستجوبين حول التميز التنظيمي في مؤسسة يسير تعزى لمتغير العمر

3.2.7. اختبار الفرضية الرئيسية الثانية : يطبق التميز التنظيمي في مؤسسة يسير بمستويات مقبولة من وجهة نظر الزبائن.

لنختبر هذه الفرضية نضع فرضيتين، الفرض العدمي (الصفري) والفرض البديل كما يلي:

H_0 : يطبق التميز التنظيمي في مؤسسة يسير بمستويات مقبولة من وجهة نظر الزبائن

H_1 : يطبق التميز التنظيمي في مؤسسة يسير بمستويات غير مقبولة من وجهة نظر الزبائن

استخدمنا اختبار T-test لعينة واحدة لاختبار هذه الفرضية والذي يضعنا أمام ثلاثة احتمالات هي:

- قيمة الاختبار موجبة والفروقات مع درجة الحياد (3) ذات دلالة إحصائية $\text{sig}\alpha \leq 0.05$ ، نقبل الفرضية الصفرية ونفسرها بالتطبيق الإيجابي لأبعاد التميز التنظيمي؛
 - قيمة الاختبار سالبة والفروقات مع درجة الحياد (3) ذات دلالة إحصائية $\text{sig}\alpha \leq 0.05$ نقبل الفرضية البديلة ونفسرها بالتطبيق السلبي لأبعاد التميز التنظيمي ؛
 - قيمة الاختبار موجبة أو سالبة والفروقات مع درجة الحياد (3) ليست دلالة إحصائية $\text{sig}\alpha \leq 0.05$ ونفسرها بعدم وجود تطبيق واضح لأبعاد التميز التنظيمي.
- وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول 6: تطبيق التميز التنظيمي بأبعاده في مؤسسة يسير من وجهة نظر الزبائن

المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T-test (3)	SIG	الدلالة	الملاحظة
تميز القيادة	3.72	0.587	9.923	0.000	دال	تطبيق إيجابي
تميز الإستراتيجية	3.59	0.703	6.751	0.000	دال	تطبيق إيجابي
تميز الثقافة التنظيمية	3.75	0.622	9.684	0.000	دال	تطبيق إيجابي
تميز الخدمة	3.87	0.628	11.190	0.000	دال	تطبيق إيجابي

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

تعليق: يظهر من خلال الجدول أن قيم اختبار T-test لعينة واحدة جاءت إيجابية بالنسبة لتميز القيادة (9.923)، تميز الإستراتيجية (6.751)، تميز الثقافة التنظيمية (9.684) وتميز الخدمة (11.190)، كما جاءت كلها $\alpha \leq 0.05$ ، قيمة الاختبار موجبة والفروقات مع درجة الحياد (3) ذات دلالة إحصائية $\text{sig}\alpha \leq 0.05$ ، كما أن القيمة الإيجابية (9.923) تشير إلى وجود تميز إيجابي من وجهة نظر الزبائن في مجال القيادة. هذا يعني أن الزبائن يظهرون تقييما إيجابيا في مجال القيادة، القيمة الإيجابية (6.751) تشير إلى وجود تميز إيجابي من وجهة نظر الزبائن في مجال الإستراتيجية. هذا يعني أن الزبائن يظهرون تقييما إيجابيا في مجال الإستراتيجية، القيمة الإيجابية (9.684) تشير إلى وجود تميز إيجابي من وجهة نظر الزبائن في مجال الثقافة التنظيمية. هذا يعني أن الزبائن يظهرون تقييما إيجابيا في

مجال الثقافة التنظيمية والقيمة العالية (11.190) تشير إلى وجود تميز إيجابي من وجهة نظر الزبائن في مجال الخدمة. هذا يعني أن الزبائن يظهرون تقييمًا إيجابيًا واستثنائيًا في مجال الخدمة، هذه النتائج تفسر إجابات زبائن مؤسسة يسير التي تتجه نحو المستوى المقبول لتطبيق أبعاد التميز التنظيمي في مؤسسة يسير من وجهة نظر الزبائن على هذا الأساس نقبل الفرضية الصفرية ونفسرها بالتطبيق الإيجابي لأبعاد التميز التنظيمي.

يطبق التميز التنظيمي في مؤسسة يسير بمستويات مقبولة من وجه نظر الزبائن

4. خاتمة

في ختام هذه الدراسة تبرز مؤسسة يسير كنموذج للتميز التنظيمي بحكم من زبائن هذه المؤسسة، الأمر الذي يعكس اهتمام مؤسسة يسير بتجربة العملاء وتقييمهم لتمييزها، في هذا السياق، يعد عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات المستجوبين حول التميز التنظيمي في مؤسسة يسير تعود للجنس أو العمر إشارة إيجابية تبرز انتظام تقديرات الزبائن اتجاه التميز التنظيمي دون أخذ اعتبار لاختلافات العمر والجنس أي هناك توحّد في آراء الزبائن اتجاه مؤسسة يسير ما يعكس تلبية توقعات ورغبات مختلف الأشخاص على تنوع جنسهم وفئاتهم العمرية الأمر الذي يجنب الانقسامات التي قد تؤثر على تقييم الزبائن لتمييز القيادة، الإستراتيجية، الثقافة التنظيمية والخدمة. هذا وتكشف الدراسة عن واقع إيجابي لتطبيق التميز التنظيمي بمختلف أبعاده المتمثلة في القيادة، الإستراتيجية، الثقافة التنظيمية، والخدمة في مؤسسة يسير حيث يطبق التميز التنظيمي في مؤسسة يسير بمستويات مقبولة من وجهة نظر الزبائن الأمر الذي يعكس رضا عالي للزبائن اتجاه تميز المؤسسة في مختلف الأبعاد ما يمكن تفسيره بفهم دقيق لاحتياجات وتوقعات ورغبات الزبائن من طرف مؤسسة يسير.

هذا وتوصلنا إلى العديد من النتائج من خلال هذه الدراسة والتي من بينها أن التميز التنظيمي هو نموذج إداري ينطوي على جملة من المدخلات كالإبداع والتحسين والتعلم المستمر والهيكل التنظيمي المرن والعمل الجماعي... إلخ ما ينتج عنه تفوق المؤسسة على المنافسين من خلال تلبية تطلعات أصحاب المصلحة، كما وتوصلنا إلى الأهمية التي يلعبها التميز التنظيمي في المؤسسات التي على رأسها استقطاب الزبائن من خلال السمعة الجيدة للمؤسسة، تطوير مهارات العمال والمديرين لتسهيل قيامهم بالمهام والأنشطة وأيضاً توفير مناخ تنظيمي مناسب، كما ولتحقيق التميز التنظيمي لا بد من توفر جملة من المتطلبات التي تساهم في تجسيد التميز التنظيمي على أرض الواقع والتي من بينها الهياكل التنظيمية المرنة والنظام المتكامل للمعلومات، وأيضاً الاهتمام بآراء الزبائن في تحسين المنتجات، كما وتوصلنا من خلال الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات المستجوبين حول التميز التنظيمي في مؤسسة يسير تعزى للمتغيرات الشخصية والتي تتمثل في الجنس والعمر، وأيضاً يظهر أن التميز التنظيمي يطبق في مؤسسة يسير بمستويات مقبولة من وجه نظر الزبائن.

كما ويمكننا تقديم جملة من التوصيات والتي منها ضرورة طرح برامج تفاعلية تضمن تحفيز الزبائن على الولاء لمؤسسة يسير، ضرورة البقاء والتفاعل المستمر مع المؤسسة، مما يساهم في بناء علاقات قائمة على الولاء، ضرورة تركيز مؤسسة يسير على التحسين والتعلم المستمر في الجوانب المختلفة بما فيها القيادة، الإستراتيجية، الثقافة التنظيمية والخدمة، ضرورة جذب مؤسسة يسير زبائن وأسواق جديدة، ضرورة الاعتماد على سيرة الآراء واستخدام مخرجاته في التغذية العكسية وضرورة استخدام الذكاء الاصطناعي في مؤسسة يسير لتحسين وتسريع التواصل مع الزبائن.

5. قائمة المصادر والمراجع

- أفكار سعيد خميس عطية. (2017). تصور مقترح لإدارة التميز التنظيمي بالمدارس الخاصة بمحافظة الإسكندرية وفق النموذج الأوروبي للتميز EFQM. مجلة الإدارة التربوية (14)، 389-581.
- جنان جاسم رميض، و فراس محمد اسماعيل. (2020). انعكاس المشاركة المجتمعية في تعزيز التميز المنظمي. مجلة الاقتصاد والعلوم الإدارية، 124(26)، 165-182.
- خديجة أمان عماروش، و أمينة مزيان. (2022). تجربة شركة يسير كنموذج واعد للشركات الناشئة في الجزائر_قراءة تحليلية. مجلة الاستراتيجية والتنمية، 12(2)، 82-98.

- سهاد برقي كامل، حوراء ثامر مهدي، و علي عبد الأمير كمونة. (2019). القيادة الملهمة ودورها في تحقيق التميز التنظيمي: دراسة استطلاعية في المدارس الإعدادية الحكومية في مدينة كربلاء المقدسة. مجلة الإدارة والاقتصاد، 8(30)، 35-63.
- شفاء محمد علي العزاوي، و زيد حضير محسن. (2017). التوجه الريادي وتأثيره في التميز التنظيمي _ بحث ميداني في عدد من كليات جامعة بغداد. مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، 9(18)، 276-314.
- عامر عبد الكريم الذبحاوي. (2018). التفكير الابتكاري ودوره في تحقيق التميز التنظيمي: دراسة استطلاعية لآراء عينة من التدريسيين في المدارس الأهلية في محافظة النجف الأشرف. مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية، 10(4)، 339-357.
- عبد الناصر علك حافظ، نسرین جاسم محمد، و سؤدد سعيد حمد. (2019). دور استراتيجية التكامل وأثرها في تحقيق التميز التنظيمي: دراسة تطبيقية في دائرة البحث والتطوير. مجلة الدنانير، 16(1)، 197-226.
- عبد الناصر علك حافظ، و حسين عليوي كهيه. (دون ذكر السنة). تأثير الأنماط القيادية في تعزيز التميز التنظيمي: بحث ميداني في هيئة التعلم التقني. مجلة كلية المأمون، 24(2)، 145.
- علي حسون فندي الطائي، و سنان فاضل حمد القيسي. (دون ذكر السنة). انعكاس ممارسات إدارة الأداء في التميز التنظيمي: بحث ميداني في وزارة المالية _ الهيئة العامة للضرائب. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، 22(87)، 26-49.
- علي عبود الرفيعي، و ضرغام حسن عبد. (2018). أثر القدرات الاستراتيجية في تحقيق التميز التنظيمي: دراسة تطبيقية في الشركة العامة للإسمنت الجنوبية. مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، 15(1)، 291-323.
- فائق مشعل قدوري، و وفاء محمد فخري الألوسي. (2018). دور الاستشراف الاستراتيجي في تحقيق التميز التنظيمي وفق منظور المرونة الاستراتيجية. مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، 8(1)، 113-140.
- فراس محمد اسماعيل العماري، و جنان جاسم رميوض. (2020). تشخيص علاقة الارتباط بين المشاركة المجتمعية والتميز المنظمي: دراسة ميدانية في مديرية بلدية الضلوعية. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، 16(51)، 408-424.
- فراس محمد العامري، و وجدان ناصر حسين. (2018). دور الخفة الاستراتيجية في التميز التنظيمي: بحث تطبيقي في وزارة الإعمار والإسكان والبلديات والأشغال العامة _ مديرية مجاري ذي قار. مجلة الاقتصاد والعلوم الإدارية، 25(110)، 173-144.
- محمد بن سعيد العمري. (2017). أثر التغير التنظيمي على التميز التنظيمي: دراسة تطبيقية في القطاع الخاص السعودي. المجلة العربية للإدارة، 37(4)، 113-148.
- مسعودة حلموس. (2020). أثر المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة حالة المركز الجهوي للتصوير الطبي بالأغواط _ الجزائر. مجلة دراسات العدد الاقتصادي، 11(2)، 215-231.
- مظفر أحمد حسين، و أحمد عبد الله دانوك. (2017). دور القدرات الجوهرية في تحقيق التميز التنظيمي: دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عينة من الأفراد العاملين في معمل إسمنت كركوك. مجلة الإدارة والاقتصاد، 11(111)، 176-194.
- ميسون عبد الله أحمد الشملة، و سجي نذير حميد الصراف. (2018). المسؤولية الاجتماعية مدخل لتحقيق التميز التنظيمي: دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في مستشفى السلام. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، 1(41)، 77-110.

6. الملاحق (مخرجات spss)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,917	17

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	59,80	79,371	,446	,917

X2	59,75	79,206	,596	,912
X3	60,02	81,063	,387	,918
X4	59,77	76,055	,796	,907
X5	59,77	77,833	,678	,910
X6	59,78	75,951	,719	,909
X7	60,17	82,145	,198	,928
X8	59,94	75,679	,603	,913
X9	59,92	75,978	,688	,910
X10	59,84	78,166	,669	,911
X11	59,66	79,245	,615	,912
X12	59,91	75,705	,782	,907
X13	59,77	77,166	,731	,909
X14	59,72	78,650	,578	,913
X15	59,64	78,456	,744	,909
X16	59,75	78,159	,588	,912
X17	59,56	76,948	,726	,909

Group Statistics

	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
M	ذكر	21	3,8179	,57150	,12471
	أنثى	43	3,6990	,54251	,08273

Correlations

		M		M
X1	Pearson Correlation	,523	X10	,712*
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	64		64
X2	Pearson Correlation	,646	X11	,661
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	64		64
X3	Pearson Correlation	,462	X12	,815
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	64		64
X4	Pearson Correlation	,826	X13	,768*
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	64		64
X5	Pearson Correlation	,721*	X14	,634
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	64		64
X6	Pearson Correlation	,762	X15	,774
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	64		64
X7	Pearson Correlation	,315	X16	,645
	Sig. (2-tailed)	,011		,000

	N	64		64
	Pearson Correlation	,671	X17	,764
X8	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	64		64
	Pearson Correlation	,737		
X9	Sig. (2-tailed)	,000		
	N	64		

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
M1	64	3,7281	,58702	,07338
M2	64	3,5938	,70359	,08795
M3	64	3,7539	,62280	,07785
M4	64	3,8789	,62835	,07854

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
M1	9,923	63	,000	,72813	,5815	,8748
M2	6,751	63	,000	,59375	,4180	,7695
M3	9,684	63	,000	,75391	,5983	,9095
M4	11,190	63	,000	,87891	,7219	1,0359

Group Statistics

	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
M	ذكر	21	3,8179	,57150	,12471
	أنثى	43	3,6990	,54251	,08273

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means	
		F	Sig.	t	df
M	Equal variances assumed	,025	,874	,809	62
	Equal variances not assumed			,794	37,975

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means
--	--	------------------------------

	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
Equal variances assumed	,422	,11888	,14696
M Equal variances not assumed	,432	,11888	,14966

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means	
		95% Confidence Interval of the Difference	
		Lower	Upper
Equal variances assumed	M	-,17489	,41266
Equal variances not assumed		-,18409	,42186

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean	
					Lower Bound	Upper Bound
أقل من 30 سنة	18	3,9608	,43132	,10166	3,7463	4,1753
من 30 إلى 40 سنة	35	3,6739	,62747	,10606	3,4584	3,8895
من 41 إلى 50 سنة	9	3,6471	,33535	,11178	3,3893	3,9048
من 51 سنة فما فوق	2	3,2647	,29116	,20588	,6487	5,8807
Total	64	3,7381	,55051	,06881	3,6005	3,8756

Descriptives

	Minimum	Maximum
أقل من 30 سنة	3,41	5,00
من 30 إلى 40 سنة	2,29	4,88
من 41 إلى 50 سنة	3,06	4,12
من 51 سنة فما فوق	3,06	3,47
Total	2,29	5,00

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1,559	3	,520	1,779	,161
Within Groups	17,534	60	,292		
Total	19,093	63			

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

ذكر	21	32,8	32,8	32,8
Valid أنثى	43	67,2	67,2	100,0
Total	64	100,0	100,0	

العمر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
أقل من 30 سنة	18	28,1	28,1	28,1
من 30 إلى 40 سنة	35	54,7	54,7	82,8
Valid من 41 إلى 50 سنة	9	14,1	14,1	96,9
من 51 سنة فما فوق	2	3,1	3,1	100,0
Total	64	100,0	100,0	

للاستشهاد بهذا المقال وفق طريقة (APA) :

خداوج ربيع. (2025). رؤية العميل : فهم تجربة الزبائن وتقييمهم للتميز التنظيمي في مؤسسة يسير. مجلة الاقتصاد الجديد. المجلد 16 / العدد 2025/01.