



جامعة مدينة السادات

دور التماثل التنظيمي في تدعيم الأداء الوظيفي للعاملين في الجمارك الكويتية (دراسة تطبيقية)

أ.د/ وجيه عبدالستار نافع

أستاذ إدارة الموارد البشرية ورئيس قسم إدارة الأعمال
كلية التجارة- جامعة مدينة السادات

أ/ مشعل مانع محمد عبدالرزاق فهد

طالب ماجستير بكلية التجارة جامعة مدينة السادات

الملخص:

يسعى البحث الحالي إلى دراسة الواقع الحالي للتمائل التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين في الجمارك الكويتية، وتحديد نوع وقوة العلاقة بين التماثل التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين في الجمارك الكويتية، إلى جانب الدراسة الميدانية لجمع وتحليل البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة، حيث تم إعداد قائمة استقصاء، اشتملت على مجموعتين رئيسيتين هما التماثل التنظيمي، الأداء الوظيفي، وقد تم تجميع البيانات الخاصة بالدراسة من (332) مفردة من العاملين في الجمارك الكويتية، وتم تحليل تلك البيانات باستخدام عدد من المقاييس والاختبارات الإحصائية المناسبة لطبيعة البيانات، وقد أظهرت نتائج البحث أن المتوسط الحسابي للمقياس العام لأبعاد التماثل التنظيمي بلغ (3,295) بانحراف معياري (0,941)، وهذا يعني أن مستوى التماثل التنظيمي للعاملين في الجمارك الكويتية متوسطة، كما بلغ المتوسط الحسابي للمقياس العام لأبعاد الأداء الوظيفي (3,07) بانحراف معياري (0,982)، وهذا يعني أن مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الجمارك الكويتية متوسطة، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد التماثل التنظيمي في الجمارك الكويتية محل الدراسة وبين الأداء السياقي (مأخوذة بصورة إجمالية) وأن هذه العلاقة تمثل 63,2٪، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد التماثل التنظيمي في الجمارك الكويتية محل الدراسة وبين أداء المهمة (مأخوذة بصورة إجمالية) وأن هذه العلاقة تمثل 58,5٪، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرات التماثل التنظيمي في الجمارك الكويتية محل الدراسة وبين الأداء الوظيفي للعاملين (مأخوذة بصورة إجمالية) وأن هذه العلاقة تمثل 66,9٪، وتوصل الباحثان إلى مجموعة من التوصيات لتدعيم الأداء الوظيفي للعاملين في الجمارك الكويتية من خلال الإهتمام بالتماثل التنظيمي .

الكلمات المفتاحية: التماثل التنظيمي ، الأداء الوظيفي.

Abstract:

The current research seeks to examine the current reality of Organizational Identification and functional performance of Kuwaiti customs workers, and to determine the type and strength of the relationship between Organizational Identification and the functional performance of Kuwaiti customs workers, as well as the field study to collect and analyze the data needed to achieve the objectives of the study, where a survey list was prepared, which included two main groups, Organizational Identification, functional performance, and the data for the study were collected from (332) single Kuwaiti customs workers, and these data were analysed using a number of Appropriate statistical measures and tests of the nature of the data, the results of the research showed that the average calculation of the overall measure of the dimensions of regulatory symmetry was (3,295) with a standard deviation (0,941), meaning that the level of Organizational Identification of Kuwaiti customs workers is

average, as The average calculation of the overall measure of job performance dimensions (3.07) was a standard deviation (0,982), which means that the level of functional performance of Kuwaiti customs workers is average, and that there is a statistically significant relationship between the dimensions of Organizational Identification in the Kuwaiti customs under study. Between the functional performance (taken overall) and that this relationship represents 63.2%, and the existence of a statistically significant relationship between the dimensions of Organizational Identification in the Kuwaiti customs in question and the performance of the task (taken overall) and that this relationship represents 58.5%, and the existence of a statistically significant relationship between the variables of Organizational Identification in the Kuwaiti customs in question and the functional performance of the employees (taken overall) and that this relationship represents 66.9%, and the researchers reached a set of recommendations to support the functional performance of the employees In Kuwaiti customs by taking care of Organizational Identification.

Keywords: Organizational Identification, functional performance.

١ - مقدمة:

يعد التماثل التنظيمي واحداً من المفاهيم الحديثة نسبياً في حقل الإدارة بشكل عام، وقد وجد إستجابة للتغيرات السريعة التي تتسم بها المؤسسات الحديثة ، وإن لكل منظمة رؤية ورسالة تؤمن بها وتتخذ منها منهجا وهدفا تسعى إلى تحقيقه ، وأصبحت المؤسسات بذلك تعمل على أن يؤمن العاملون فيها بهذه الرؤية والهدف ، فمن خلال التماثل التنظيمي الذي يتم بين العضو والجماعة التي يعمل معها ومع الجماعة التي ينتمي إليها يتم إشباع بعض من حاجاته ومطالبه وأهدافه ، وينسجم مع الجماعة وأهدافها التي تشكل جزءا منه، ولهذا فهو يعمل على تحقيقها (السعود والصريرة، ٢٠٠٩)، ومن وجهة نظر الفرد فإن هناك فوائد كثيرة يمكن أن يحققها الفرد من خلال التماثل التنظيمي، وتتمثل هذه الفوائد في تعزيز إحترام الذات، وتجاوز الذات والتفوق عليها، وإضفاء معني لحياة الفرد، والإرتقاء بمستوي الطموح لدي الأفراد العاملين، وزيادة الإلتناء للمنظمة التي يعمل بها (نافع، ٢٠١٣).

ويعد موضوع الأداء الوظيفي من الموضوعات القديمة والحديثة والتي لم تحظى بالبحث المطلوب في قطاع الجمارك الكويتية، فالأداء يمثل مفهوما يعكس أهداف المنظمة والوسائل اللازمة لتحقيقها كما يساعد تطويره في نجاح المنظمة وقدرتها على البقاء والنمو والمنافسة في ظل العديد من التحديات والمتغيرات المحلية والدولية، كذلك يساهم تطوير الأداء الوظيفي في تحقيق أهدافها وأن تتكيف وفق المتغيرات البيئية التي تحيط بها (خليفة، ٢٠١٧).

ويرى (Callea et al, 2016) أن التماثل التنظيمي يلعب دورا إستراتيجية في الأداء الوظيفي؛ وذلك لأنه كلما زاد تماثل الأفراد مع المنظمة كلما ازداد استعدادهم لتكريس جهودهم واندماجهم مع

المنظمة والتعاون مع زملائهم، كذلك يكون تفكيرهم وعملهم وفقاً لقيم ومعتقدات وأهداف المنظمة، ومن ثم فإن التماثل التنظيمي له تأثير إيجابي على مخرجات المنظمة والأفراد متضمنة الأداء الوظيفي.

وتقوم إدارة الجمارك بالكويت حالياً بعملية تحسين إجراءاتها الجمركية لمواجهة تحديات القرن الحادي والعشرين، كما أن إدارة الجمارك بالكويت أيضاً على وعي بقفزات التكنولوجيا المتقدمة في مجالات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والتي تصبح ضرورية حتمية لإدارة جمركية عصرية، بالإضافة إلى ذلك تترك إدارة الجمارك في الكويت بأن هناك المزيد من المسؤوليات التي أضيفت إلى دور إدارة الجمارك في الاقتصاد المعاصر على سبيل المثال تنفيذ اتفاقيات التجارة والسياسة التجارية وإدارة الحصص وتطبيق القيود، مراقبة الهجرة، مراقبة الحجر الصحي وتصنيف وتوزيع الإحصائيات العصرية والدقيقة بالإضافة إلى ذلك كانت هناك أيضاً تأثيرات على إدارة الجمارك بالكويت من جانب الطلبات التجارية بخصوص خدمات إضافية مثل المدخل السريع والمباشر للتجار بما في ذلك المخالصة والدفعات الإلكترونية، إدارة آليات رد الرسوم وغيرها كخطوة تجاه مجابهة التحديات (www.customs.gov.kw).

ويسعى هذا البحث إلى التعرف على دور التماثل التنظيمي في تدعيم الأداء الوظيفي للعاملين في الجمارك الكويتية .

٢- الإطار النظري: يشمل الإطار النظري التماثل التنظيمي وأبعاده، والأداء الوظيفي وأبعاده، والعلاقة بين التماثل التنظيمي والأداء الوظيفي وذلك على النحو التالي:

١/٢- مفهوم وأبعاد التماثل التنظيمي :

التماثل التنظيمي هو شعور الفرد بوجود نوع من الترابط الإيجابي (النفسي والاجتماعي) بينه وبين المنظمة التي يعمل بها، وشعوره بالولاء والإلتزام والتوحد معها، والرغبة في الغنمَاء والعضوية فيها، والإستمرار في خدمتها (نافع، ٢٠١٣).

ويعرف التماثل التنظيمي بأنه الولاء للمنظمة والحماس لتحقيق أهدافها والدفاع عنها ودعمها ومحاكاة سلوك الأعضاء الآخرين، وبالتالي فهي عملية إقناع داخلية وخارجية من خلال اندماج رغبات الفرد مع رغبات المنظمة والذي يؤدي إلى إيجاد حالة من التماثل، أي ربط العامل لمصيره بمصير المنظمة. كما أنه يشير إلى التشابه في القيم والأهداف والرغبات بين العامل والمنظمة (أبوالنصر، ٢٠١٧).

أما (العزب، الطراونه، ٢٠١٩) فيشيران إلى أن التماثل التنظيمي هو شعور فردي يتحقق من خلاله الوصول إلى قاعدة عامة يتفق عليها الجميع مع تجاوز أي اختلافات ثانوية قد تحصل بين الأفراد.

ويرى (العزیز، ٢٠١٩) أن التماثل التنظيمي هي عملية التصاق نفسي بين الفرد والمنظمة التي يعمل بها، وهو رابط نفسي واجتماعي يربط العاملين بمنظماتهم ويحدد من خلاله سلوكياتهم واتجاهاتهم التي تكون كفيلة بتحقيق مصلحتها.

ولقد أشار بعض المهتمين في مجال الإدارة الى وجود رؤيتين للتماثل التنظيمي تسيطران على أدبيات هذا الموضوع وهما :

١- الرؤية الفكرية : وتنظر للولاء التنظيمي على أنه وجهة نظر تظهر مدى وجود علاقة بين الموظف والمنظمة التي يعمل فيها . وطبقا لوجهة النظر هذه فإن ارتفاع درجة الولاء التنظيمي لدى الفرد تعنى إيمانه العميق بأهداف المنظمة وقيمتها وإستعداده لبذل جهد كبير في سبيلها .

٢- الرؤية السلوكية : وهي ترى أن الفرد يبذل جهده للحفاظ على كل شيء ذي قيمة له كالنقود أو الوقت والذي يخسر نتيجة تركه للمنظمة . لذا فإنه يحاول الحفاظ على كل التصرفات التي تضمن له استمرارية هذه الأشياء القيمة ، وعليه فإن الولاء التنظيمي يتكون من ثلاثة عناصر هي : العنصر الوجداني ، والعنصر الاستمرار ، والعنصر المعياري (الكعبي، ٢٠١٨) .
و يعرف التماثل التنظيمي على أنه العملية التي يتم من خلالها تكامل وتطابق أهداف المنظمة مع أهداف الفرد (العزیز، ٢٠١٩).

كما يعرف التماثل التنظيمي بأنه عبارة عن عملية يتم من خلالها الاقتناع داخلية وخارجية للموظفين العاملين، وتتم من خلال أندماج رغبات العامل مع رغبات المنظمة، مما ينتج عنها حالة من التماثل على أساس أندماج الرغبات وتلبيتها (Li et al, 2012).

ويعرف (Milton & Westphal, 2005) التماثل التنظيمي بأنه ارتباط الموظف مع منظمته، وتحديد مصيره من خلال اعتبار أهدافه هي نفس الأهداف التي تملكها المنظمة.

كما يعرف (حنظل، ٢٠١٩) التماثل التنظيمي بأنه ارتباط الأفراد مع بعضهم لا يتم على أساس علاقات ثنائية مستقلة بين فرد وآخر بل على شكل مجموعة إجتماعية ينتمي إليها الشخص تحدد طبيعة العلاقات والتفاعلات بين تلك الأفراد .

وحسبما ذكرها في دراسته (الزعيبي، ٢٠١٣) بأن التماثل التنظيمي له أهمية تتمثل بالنقاط التالية:

- تعزيز إنتاجية الموظفين الجدد.
- تعزيز الإنتاجية الإدارية من خلال تطبيق مقترحات قيمة من أجل تحسين أداء المنظمة أو تقديم تغذية راجعة عن أفكارهم.
- تحرير الموارد البشرية لزيادة الإنتاجية.
- تقليل من الحاجة من أجل الحفاظ على مستوى الأداء .
- تعزيز قدرة المؤسسة على جذب أفضل العاملين والبقاء عليهم وجعل المنظمة بيئة عمل جذاب.

و للتمائل التنظيمي أهداف متعددة تصب في مصلحة الفرد والمؤسسة التي يعمل بها، ومن أهداف التماثل الوظيفي ما يلي (العتيبي، ٢٠١٦):

- العمل على زيادة الالتزام والانظام والأداء والدافعية العالية، والحد من الصراع والتناقض.
- زيادة درجة الولاء، وتفعيل التعاون بين العاملين في المؤسسة.
- الارتباط النفسي بين العاملين كفريق عمل، وأن مصيرهم وقدرهم واحد، وأن النجاح أو الفشل يؤثر فيهم جميعا .
- يشعر العاملون بالرضا الوظيفي، والقناعة بالعمل وبالتالي تحسين أدائهم وزيادة فاعلتهم وكفاءتهم في أداء واجباتهم.
- تبني الصور المشرقة الايجابية للمؤسسة، والإيمان بها، وإبراز جميع الجوانب ذات العلاقة بهذا الجانب.
- تحسين مكانة المؤسسة في المجتمع، وإبراز ميزات التنافسية بالمقارنة مع منافستها من المؤسسات الأخرى.
- قبول العاملين المتمثلين للمؤسسة للتطوير والتغير بسهولة ويسر لقناعتهم بأنها تكون للمصلحة العامة.

وتتمثل أبعاد التماثل التنظيمي فيما يلي: (Cheney, 1982):

- (١) الولاء التنظيمي **Organizational loyalty** : ويعبر عن مدى الدعم الذي يقدمه العامل للمنظمة والحماس لتحقيق أهدافها والدفاع عنها ومحاكاة سلوك الأعضاء الآخرين بها.
- (٢) التشابه **Similarity** : ويعني إدراك الفرد لوجود خصائص وقيم وأهداف مشتركة مع الأعضاء الآخرين في المجموعة أو المنظمة التي ينتمي إليها.
- (٣) العضوية **Membership** : وتشير إلى درجة فهم وإدراك الفرد لذاته من حيث ارتباطه بالمنظمة، وإحساسه بالانتماء وشعوره الشديد بالالتصاق والجاذبية النفسية لها لدرجة أنه يعرف ذاته من خلال عضويته بالمنظمة.

إستهدفت دراسة (السعود، الصرايرة ، ٢٠٠٩) التعرف على درجة التماثل التنظيمي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية وبيان علاقته بالأداء الوظيفي ، وبينت النتائج أن درجة التماثل التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس مرتفعة وأن أدائهم الوظيفي من وجهة نظر رؤساء أقسامهم كان مرتفعة ، كما أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من التماثل التنظيمي والأداء الوظيفي.

و قامت (الزعبي، ٢٠١٣) بدراسة هدفت إلى تعرف درجة ممارسة مديري المدارس الخاصة في عمان الأبعاد القيادة التحويلية وعلاقتها بالتماثل التنظيمي من وجهة نظر المعلمين. وتكونت عينة

الدراسة من (٣٧٥) معلما ومعلمة، اختيروا بالطريقة الطبقية العشوائية النسبية من مجتمع الدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى : أن درجة ممارسة مديري المدارس، للتمائل التنظيمي من وجهة نظر المعلمين في المدارس الخاصة في عمان العاصمة كانت متوسطة.

وسعت دراسة (الغزالي، العبادي، ٢٠١٣) إلى دراسة تصميم استكشاف، يتألف من ثلاثة مقاييس للتمائل التنظيمي والهوية الخارجية المدركة والهوية التنظيمية، تم استخدامه لتعزيز هذه المفاهيم والتركيز عليها للكليات في جامعة الكوفة، وتكونت العينة من (٢١١) متدربا في جامعة الكوفة، وتم جمع البيانات باستخدام أداة البحث، وقد أثبت البحث مصداقية الأدوات الحالية لتعزيز وأدراك الهوية التنظيمية من خلال التركيز على التماثل التنظيمي، وكشف هذا البحث عن وجود علاقة إيجابية قوية بين المتغيرات الثلاثة.

أما دراسة (مرزوق، ٢٠١٣) فقد توصلت إلى وجود علاقة طردية معنوية بين أبعاد العدالة التنظيمية وبين التماثل التنظيمي والارتباط الوظيفي، كما يوجد تأثير معنوي مباشر لكل من العدالة التوزيعية وعدالة التعاملات على التماثل التنظيمي، في حين لم تثبت النتائج وجود تأثير معنوي مباشر للعدالة الإجرائية على التماثل التنظيمي، وإن دخول التماثل التنظيمي كمتغير وسيط في العلاقة بين أبعاد العدالة التنظيمية والارتباط الوظيفي أثر على قوة العلاقة بينهما بالزيادة وذلك بالنسبة للعدالة الإجرائية والعدالة التوزيعية.

كما استهدفت دراسة (نافع، ٢٠١٣) تحليل المحددات الرئيسية للهوية التنظيمية وأثرها على التماثل التنظيمي لدى العاملين في البنوك التجارية المصرية، وتمثل مجتمع البحث من جميع العاملين في البنوك التجارية المصرية. ونظرا للقيود الخاصة بالوقت والتكلفة، فقد اعتمد الباحث على أسلوب العينات لجمع البيانات اللازمة للدراسة، ولقد تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات واختبار فروض الدراسة. ولقد توصل البحث إلي وجود اختلاف بين العاملين في البنوك التجارية المصرية وذلك من حيث الهوية التنظيمية من ناحية، والتمائل التنظيمي من ناحية أخرى. كما أشارت نتائج الدراسة إلي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الهوية التنظيمية والتمائل التنظيمي بين العاملين في البنوك التجارية المصرية.

وفي نفس السياق استهدفت دراسة (عبدالحميد، ٢٠١٤) تحديد المقصود بالتمائل التنظيمي وأبعاده المختلفة، وتحديد مفهوم العدالة التنظيمية، ودورها في بلورة التماثل التنظيمي، وما يرتبط بالمفهومين من الخصائص والسمات وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية بين التماثل التنظيمي لأعضاء الهيئات التدريسية والعدالة التنظيمية لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية.

أما دراسة (Anaza, 2014) هدفت استكشاف العلاقات بين توافق الفرد والوظيفة، والتوافق بين الفرد والمنظمة، والتمال التنظيمي والتمائل بين الموظف والعميل، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة

إيجابية بين التوافق الوظيفي للفرد مع التماثل التنظيمي، كما توجد علاقة إيجابية غير مباشرة بين التوافق الوظيفي للفرد. وتماثل الموظف والعميل عن طريق التماثل التنظيمي حيث إن وجود التوافق بين الممرضات ووظائفهم يؤدي إلى التماثل التنظيمي والذي يؤدي إلى زيادة رغبة الممرضات لبناء وصيانه علاقات أعمق مع مرضاهم، وبالتالي تعزيز غير مباشر العلاقات أعمق بين الممرضات والمرضى من خلال تماثل الموظف والعميل.

في حين استهدفت دراسة (سلمان، صالح، ٢٠١٥) الكشف عن تأثير الصراع البناء في التماثل التنظيمي، وتوصلت إلى وجود علاقة بين الصراع البناء والتماثل التنظيمي. كذلك وجود أثر إيجابي للصراع البناء على التماثل التنظيمي.

وأما دراسة (Trybu et al, 2015) هدفت معرفة كيف تدعم العدالة التنظيمية التماثل التنظيمي، وعمّا إذا كانت الثقة التنظيمية والتماثل التنظيمي، يمكن أن تشجع الممرضات على البقاء طوعاً في وظائفهم وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج كان أهمها، أن لأبعاد العدالة التنظيمية (العدالة التوزيعية، العدالة الاجرائية، العدالة التفاعلية) تأثيراً إيجابياً على التماثل التنظيمي.

وفي نفس السياق هدفت دراسة (Chen et al, 2015) استكشاف العلاقة بين العدالة التنظيمية والتماثل التنظيمي وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية بين أبعاد العدالة التنظيمية (الاجرائية، التوزيعية، التفاعلية وبين التماثل التنظيمي، وأن الممارسات الإدارية العادلة، تعزز من مشاعر الانتماء والالتزام.

واستهدفت دراسة (صالح، ٢٠١٥) الكشف عن مستوى الصراع البناء في مركز وزارة التخطيط وتأثيره في التماثل التنظيمي. حيث تم جمع المعلومات عن طريق الاستبانة والمقابلات الشخصية، وتكونت عينة الدراسة من (٨٣) مفردة، وتوصلت البحث إلى مجموعة من النتائج من أهمها وجود علاقة بين الصراع البناء والتماثل التنظيمي، وكذلك وجود أثر للصراع البناء على التماثل التنظيمي، ومن أهم توصيات الدراسة: ضرورة تثقيف العاملين في الوزارة بالآثار الإيجابية للصراع البناء، ودوره في إيجاد مناخ من التعاون والثقة بين الأفراد في الوزارة، ودوره في تحسين الأداء.

و هدفت دراسة (العتيبي، ٢٠١٦) إلى التعرف على درجة توافر التماثل التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الطائف، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أبرزها أن درجة توافر التماثل التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الطائف قد جاءت مرتفعة وبمتوسط حسابي (٣,٦١) ، وأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أعضاء هيئة التدريس تعزي لمتغير (الكلية)، للمجالين، الأول والثالث، وللمجالات عامة، لصالح فئة الكليات العلمية، كما توصلت الدراسة إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أعضاء هيئة التدريس تعزي لمتغير (الرتبة الأكاديمية على كل المجالات، وللمجالات عامة، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أعضاء هيئة التدريس

تعزي لمتغير (سنوات الخبرة) على مجالي الدراسة، الثاني والثالث ، وللمجالات عامة، أما المجال الأول (العضوية) فيوجد دلالة إحصائية ولصالح فئة (١٠ سنوات فأكثر).

في حين هدفت دراسة (Kesen& Menderes,2016) استكشاف العلاقة بين التماثل التنظيمي والإبداع الفردي في وجود سلوك المواطنة التنظيمية كمتغير وسيط , وتوصلت النتائج إلى وجود تأثير إيجابي للتماثل التنظيمي على الإبداع الفردي , كما يوجد تأثير إيجابي للتماثل التنظيمي على جميع أبعاد المواطنة التنظيمية.

أما دراسة (Terzi et,al,2017) توصلت إلى أن أكثر أبعاد العدالة التنظيمية تأثيراً على التماثل التنظيمي، بعد العدالة الإجرائية، ثم بعد العدالة التفاعلية، أما بعد العدالة التوزيعية فليس له تأثير يذكر على التماثل التنظيمي.

في حين هدفت دراسة (Cavazotte et al,2017) استكشاف التماثل التنظيمي لدى العاملين في المنظمات العامة من خلال تحليل محدداته ونتائجها من أجل دعم سياسات إدارة الموارد البشرية داخل هذه المنظمات وقد توصلت إلى أن المواءمة بين قيم الأفراد وقيم المنظمات ترتبط بالتماثل التنظيمي للعاملين، وأن التماثل التنظيمي للعاملين كبار السن أكبر من الأصغر سنار كما يوجد تأثير للتماثل التنظيمي على المواطنة التنظيمية، وكذلك على نية ترك العمل .

أما دراسة (Baran &Giderler , 2017) بحثت تأثير التماثل التنظيمي للعاملين على إدراك العدالة التنظيمية، والصمت التنظيمي، وتوصلت إلى وجود تأثير إيجابي للتماثل التنظيمي على إدراك العدالة التنظيمية (العدالة التوزيعية، والعدالة الإجرائية، والعدالة التفاعلية)، بينما يوجد تأثير سلبي للتماثل التنظيمي على غير الدافعية للصمت التنظيمي. وعلى العكس يوجد تأثير إيجابي على بني الصمت الاجتماعي الإيجابي.

و استهدف بحث (El - Kassar et al,2017) دراسة علاقة كل من المسؤولية المجتمعية للمنظمة وأخلاقيات المنظمة بسلوك المواطنة التنظيمي، كذلك دراسة الأثر الوسيط للتماثل التنظيمي على العلاقة بينهما، وذلك بالتطبيق على الجامعة الأمريكية في لبنان، واعتمد البحث على أسلوب الاستقصاء كوسيلة لجمع البيانات والمعلومات الميدانية، حيث تم إجراء البحث على عينة مكونة من (٣٠٨) مفردة من طلاب تلك الجامعة ، وقد توصل البحث إلى وجود علاقة إيجابية بين المسؤولية المجتمعية للمنظمة والتماثل التنظيمي، ووجود علاقة إيجابية بين التماثل التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمي. كما توجد علاقة إيجابية بين أخلاقيات المنظمة والتماثل التنظيمي، كما يوجد تأثير إيجابي غير مباشر لأخلاقيات المنظمة على سلوك المواطنة التنظيمي من خلال الدور الوسيط للتماثل التنظيمي.

واستهدف بحث (Wang et al,2017) دراسة العلاقة بين القيادة التحولية والتوصيف الوظيفي، كذلك دور التماثل التنظيمي كمتغير وسيط على العلاقة بينهما، وذلك بالتطبيق على إحدى الجامعات في هولندا، واعتمد البحث على أسلوب الاستقصاء كوسيلة لجمع البيانات والمعلومات الميدانية، حيث تم إجراء البحث على عينة مكونة من (٢٤٦) مفردة من طلاب البكالوريوس والدراسات العليا بتلك الجامعة، وقد توصل البحث إلى وجود علاقة إيجابية بين القيادة التحولية والتوصيف الوظيفي، كما يتوسط التماثل التنظيمي العلاقة بين القيادة التحولية والتوصيف الوظيفي، كذلك تؤثر القيادة التحولية بشكل غير مباشر على التوصيف الوظيفي من خلال التكيف الوظيفي ويكون مستوى التأثير أكبر كلما قل مستوى التماثل التنظيمي.

كما استهدف بحث (Coskuner et al,2018) دراسة العلاقة بين السلوكيات المناهضة للجامعة والتماثل التنظيمي، كذلك دراسة الأثر الوسيط للدعم التنظيمي على العلاقة بين السلوكيات المناهضة للمنظمة والتماثل التنظيمي، وذلك بالتطبيق على عدد من الكليات في غرب روسيا، واعتمد البحث على أسلوب الاستقصاء كوسيلة لجمع البيانات والمعلومات الميدانية، حيث تم إجراء البحث على عينة مكونة من (١٢٣) أكاديمي في هذه الكليات، وقد توصل البحث إلى وجود علاقة سلبية بين السلوكيات المناهضة للمنظمة وكل من الدعم التنظيمي والتماثل التنظيمي، كما تبين عدم وجود تأثير للدعم التنظيمي على قوة العلاقة بين السلوكيات المناهضة للمنظمة والتماثل التنظيمي. توصل البحث أيضا إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية بين الدعم التنظيمي والتماثل التنظيمي.

واستهدفت (راضوان، ٢٠١٨) قياس أثر التماثل التنظيمي (كمتغير وسيط) في العلاقة بين أبعاد القيادة الجديرة بالثقة و الإرتباط الوظيفي، وقد طبقت الدراسة على عينة من العاملين بالمستشفيات الخاصة بمدينة طنطا قوامها ٢٤١ مفردة، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك تأثيرا معنويا إيجابية الأبعاد القيادة الجديرة بالثقة في التماثل التنظيمي، وكذلك وجود تأثير معنوي إيجابي للتماثل التنظيمي في الإرتباط الوظيفي، كما أكدت الدراسة على أهمية التماثل التنظيمي في زيادة درجة تأثير أبعاد القيادة الجديرة بالثقة في الإرتباط الوظيفي، وقد أكدت نتائج الدراسة أن شفافية العلاقات أكثر أبعاد القيادة الجديرة بالثقة تأثيرا في الإرتباط الوظيفي إليها المنظور الأخلاقي ثم الوعي الذاتي وأخيرا الحكم المتوازن.

و استهدفت دراسة (هاشم، ٢٠١٨) إلى التعرف على أثر التماثل التنظيمي على أداء العاملين من خلال سلوك المواطنة التنظيمية كمتغير وسيط، كما هدف إلى قياس وتحديد مستوى التماثل التنظيمي، سلوك المواطنة التنظيمية والأداء الوظيفي بالمستشفيات محل الدراسة، وقد توصل البحث إلى عدة نتائج هي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد التماثل التنظيمي (الولاء التنظيمي، الانتماء، التشابه) وسلوكيات المواطنة التنظيمية وأداء العاملين تعزى إلى اختلاف نمط ملكية المستشفيات (عام

- خاص) ، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية الأبعاد التماثل التنظيمي على سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المستشفيات العامة والخاصة، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية على الأداء الوظيفي ، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية الأبعاد التماثل التنظيمي على الأداء الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات العامة والخاصة .

أما دراسة (Gukina et al.,2018) والتي إستهدفت التعرف على أثر الإستقامة التنظيمية في العلاقة بين التماثل التنظيمي والمواطنة التنظيمية، وقد تمثلت أبعاد التماثل التنظيمي في الإنتماء، الإحترام والتقدير، والترابط، وقد توصلت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي إيجابي للتماثل التنظيمي في الإستقامة التنظيمية وكذلك المواطنة التنظيمية، كما أن وجود الإستقامة التنظيمية كمتغير وسيط أدى إلى زيادة قوة تأثير التماثل التنظيمي في المواطنة التنظيمية.

بينما هدفت دراسة (Pattnaik& Tripathy,2018) إلى التعرف على دور التماثل التنظيمي في العلاقة بين العدالة التنظيمية وأداء العاملين، وقد توصلت الدراسة إلى أن أبعاد العدالة التنظيمية تؤثر تأثيراً معنوية في التماثل التنظيمي وكذلك أداء العاملين، كما أن دخول التماثل التنظيمي كمتغير وسيط في هذه العلاقة أدى إلى زيادة قوة التأثير. وفي محاولة التعرف على أثر المسؤولية الإجتماعية للمنظمات في الأداء التنظيمي في ظل وجود القيادة الجديرة بالثقة كمتغير معدل، والتماثل التنظيمي كمتغير وسيط جاءت دراسة (Kim et al., 2018)، والتي توصلت إلى وجود تأثير معنوي إيجابي للمسؤولية الإجتماعية في التماثل التنظيمي وأن القيادة الجديرة بالثقة متغير محفز في هذه العلاقة، كما أن التماثل التنظيمي كمتغير وسيط قد ادى إلى زيادة درجة تأثير المسؤولية الإجتماعية - للمنظمات في الأداء التنظيمي.

وفي اتجاه آخر جاءت دراسة (Bogan et al,2018) لتستكشف تأثير النوع والعرق على الإحساس بالتماثل التنظيمي عند العمل تحت قيادة مختلفة، وقد شمل إطار العينة لهذه الدراسة كبار المديرين التنفيذيين في (١٠٠٠) شركة كبيرة ومتوسطة الحجم من الشركات العامة الأمريكية التي تزيد مبيعاتها عن ٥٠ مليون دولار، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أنه بعد تعيين رئيسة تنفيذية نسائية أو أقلية . عرقية ، ويميل كبار المديرين الذكور البيض إلى الشعور بانخفاض الإحساس بالتماثل التنظيمي ، وبالتالي تقديم مساعدة أقل. للزملاء .

وسعت دراسة (He Peixu et al ,2018) إلى فحص السلوك النفسي الكامن وراء العلاقة بين سلوكيات المواطنة الإلزامية والسلوكيات الغير منضبطة في مكان العمل، وكانت عينة الدراسة (٢٤٢) مفردة من العاملين بقطاع التصنيع في الصين، وتوصلت إلى تأثير التماثل التنظيمي بالعمل بصورة ايجابية على تقليص الشعور بالإرهاك العاطفي. في العمل.

و استهدفت دراسة (إسماعيل، ٢٠١٨) تحديد أثر الضغوط التنظيمية والتماثل التنظيمي على العلاقة بين إدراك الأفراد للتسييس التنظيمي واتجاهاتهم نحو بيئة العمل في المحليات بمحافظة الشرقية، وباستخدام قائمة استقصاء تم تجميع البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة من خلال عينة طبقية عشوائية قوامها ٣٤٢ مفردة من العاملين في هذه الوحدات، وتبين وجود علاقات ذات دلالة إحصائية بين إدراك الأفراد للتسييس التنظيمي واتجاهاتهم نحو بيئة العمل داخل فئات التماثل التنظيمي الأربعة في المحليات بمحافظة الشرقية، كما أوضحت النتائج أن الضغوط التنظيمية تتوسط العلاقة بين إدراك الأفراد للتسييس التنظيمي واتجاهاتهم نحو بيئة العمل، وكذلك فإن الضغوط التنظيمية تدعم العلاقة السالبة (أو تنظم العلاقة) بين إدراك الأفراد للتسييس التنظيمي وتماثلهم التنظيمي نحو بيئة العمل في المحليات بمحافظة الشرقية بالإضافة إلى أن التماثل التنظيمي يتوسط العلاقة بين إدراك الأفراد للتسييس التنظيمي واتجاهاتهم نحو بيئة العمل.

و هدفت دراسة (الرميدي، ٢٠١٩) إلى التعرف على الدور الوسيط للتماثل التنظيمي في العلاقة بين القوة التنظيمية والسمعة التنظيمية في شركات السياحة المصرية، وقد تم توزيع ٣٥٠ استمارة على عينة عشوائية من مديري هذه الشركات، وتم الاعتماد على تحليل ٣٠٤ استمارة صالحة، وقد توصلت الدراسة إلى أن التماثل التنظيمي يلعب دورا وسيطا هاما في تعزيز العلاقة بين القوة التنظيمية والسمعة التنظيمية في شركات السياحة المصرية

واستهدفت دراسة (جبريل ٢٠١٩) أثر التماثل التنظيمي على الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية المصرية محل البحث، وتم الحصول على البيانات والمعلومات الميدانية باستخدام أسلوب الاستقصاء، حيث تم إجراء البحث على عينة بلغ تعدادها الصافي (٢٦٥) مفردة من أعضاء هيئة التدريس، وقد توصل البحث إلى وجود تأثير إيجابي للتماثل التنظيمي على الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية المصرية، كما تبين أيضا من النتائج الوصفية للبحث أن درجة كل من التماثل التنظيمي والأداء الوظيفي كانت (٣,٦٢؛ ٣,٧) فوق المتوسط بدرجة موافق، وهو ما يدل على مستوى جيد من التماثل التنظيمي والأداء الوظيفي.

وفي دراسة (الشواورة، ٢٠١٩) هدفت إلى التعرف على درجة التماثل التنظيمي لدى معلمى وزارة التربية والتعليم الأردنية في مديرية التربية والتعليم القصبه الكرك وبيان علاقته بالدافعية للعمل، وتم اختيار عينة بلغ عددها (١٠٥) مفردة، وقد تبين من النتائج أن درجة التماثل التنظيمي لدى المعلمين كان متوسطا وكذلك دافيتهم للعمل، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من التماثل التنظيمي ودافعية العاملين تجاه العمل.

وهدف دراسة (الشلبي، ٢٠١٩) إلى التعرف على أثر التماثل التنظيمي على الإبداع التنظيمي في الجامعات الرسمية الأردنية فضلا عن بيان الدور المعدل الذي يمكن أن توديه إدارة المواهب في تلك

العلاقة، وقد توصلت الدراسة إلى أن التماثل التنظيمي بجميع أبعاده لا يؤثر معنويًا في الأبداع التنظيمي في الجامعات الرسمية الأردنية، في حين عدلت إدارة المواهب العلاقة ما بين التماثل التنظيمي في الأبداع وذلك من خلال تفاعل جميع أبعاد التماثل التنظيمي وإدارة المواهب وتحقيق تأثير معنوي في الإبداع في الجامعات الرسمية الأردنية.

كما هدفت دراسة (القرني، ٢٠٢٠) إلى الكشف عن العلاقة بين أنماط المناخ الأخلاقي السائدة بجامعة الملك عبد العزيز والتماثل التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس، وكذا تحليل قدرة المناخ الأخلاقي على التنبؤ بالتماثل التنظيمي، وخلصت الدراسة إلى تعدد أنماط المناخ الأخلاقي في الجامعة حيث جاء في مقدمتها (مناخ القوانين، ومناخ القواعد والإجراءات) بدرجات توافر عالية، فيما توافرت مناخات (الرعاية، والأخلاقيات الشخصية، والمناخ الأداتي) بدرجات متوسطة. كما توصلت الدراسة إلى ارتفاع درجة التماثل التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس إجمالاً وفي أبعاده الثلاثة (العضوية، الولاء، التشابه) كذلك، كما تبين وجود علاقة ارتباطية طردية دالة إحصائياً بين مناخات (القوانين، القواعد والإجراءات، الرعاية) والتماثل التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس.

وإهتمت دراسة (فراج، ٢٠٢٠) بتحديد دور العلامة التجارية لصاحب العمل في تفسير العلاقة بين التزام العقد النفسي والتماثل التنظيمي بالتطبيق على البنوك المصرية، وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي معنوي لالتزام البنك بالعقد النفسي وبين أبعاد التماثل التنظيمي (الولاء التنظيمي ولتسابه)، بينما لم تجد نتائج الاختبار تأثيراً معنوياً لالتزام البنك بالعقد النفسي على (العضوية)، كما يوجد تأثير إيجابي معنوي لالتزام البنك بالعقد النفسي على أبعاد العلامة التجارية لصاحب العمل (القيمة الاجتماعية، القيمة الاقتصادية، قيمة التطوير، قيمة التطبيق) بينما لا يوجد تأثير معنوي مع قيمة المنافع.

واستهدفت دراسة (عبدالرحمن، ٢٠٢١) تحليل العلاقة بين الصمت الوظيفي (صمت الإذعان - الصمت الدفاعي - الصمت الاجتماعي الفعال) والتماثل التنظيمي (الولاء التنظيمي - الانتماء التنظيمي - التشابه)، وتحديد مدى وجود فروق معنوية بين مفردات عينة البحث في مستوى الصمت الوظيفي، والتماثل التنظيمي وفقاً لعدد من المتغيرات الديموجرافية، وذلك بالتطبيق على الهيئة القومية للبريد، وتوصل البحث إلى وجود علاقة سلبية بين الصمت الوظيفي والتماثل التنظيمي، كما توصل البحث إلى وجود فروق معنوية بين مفردات عينة الدراسة في مستوى الصمت الوظيفي والتماثل التنظيمي وفقاً للمستوى الوظيفي والدرجة الوظيفية، بينما لم يجد البحث فروق معنوية بين مفردات عينة البحث وفقاً للنوع وعدد سنوات الخبرة.

وإهتمت دراسة (القرني، ٢٠٢١) بالتعرف على مستوى الدعم التنظيمي المدرك بالمدارس الثانوية بمحافظة العرضيات وعلاقته بالتماثل التنظيمي لدى المعلمين والمعلمات، واعتمد البحث على المنهج

الكمي لتحقيق هدفه. وجاءت أدوات البحث متمثلة في استبانة لجمع البيانات والمعلومات، طبقت على عينة قوامها (٢٤٨) مفردة من معلمي ومعلمات المدارس الثانوية بمحافظة العرضيات التابعة لإدارة التعليم بمحافظة القنفذة، وتوصل البحث إلى عدة نتائج منها، وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات معلمي المدارس الثانوية الحكومية بمحافظة العرضيات، حول تقديرهم لمستوى الدعم التنظيمي المدرك في المدارس الثانوية الحكومية بمحافظة العرضيات (٣,٢٨٦) وهي قيمة دالة إحصائياً وكانت الفروق لصالح الذكور.

واستهدفت الدراسة الذي قام به (مصطفى، ٢٠٢١) التعرف على تأثير إدارة المواهب على التماثل التنظيمي، واعتمدت الدراسة على الأسلوب الوصفي التحليلي، وقد تم جمع البيانات من خلال توزيع قائمة استبيان على مفردات مجتمع البحث والذين بلغ عدد ٣٧ شخصا وتم استرداد ٣٢ قائمة بنسبة استرداد بلغت ٨٦٪، وقد تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية ومنها معامل ارتباط بيرسون واختبار T، وكذلك معامل الانحدار البسيط لتحديد علاقات الارتباط والتأثير. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها أن واقع ممارسة كل من إدارة المواهب والتماثل التنظيمي كان منخفضاً، كما تبين وجود تأثير معنوي موجب لإدارة المواهب على التماثل التنظيمي.

وهدفت دراسة (البردان، ٢٠٢١) إلى التعرف على دور القيادة المتواضعة في دعم السلوك الاستباقي للعاملين في ظل الدور الوسيط للتماثل التنظيمي، وتم إجراء الدراسة على عينة قوامها (٣٠٠) مفردة في فروع بنوك القطاع العام التجارية بمحافظة المنوفية بجمهورية مصر العربية، وخلصت نتائج الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها وجود تأثير إيجابي معنوي للقيادة المتواضعة على التماثل التنظيمي، وكذلك وجود تأثير معنوي إيجابي بين القيادة المتواضعة والسلوك الاستباقي للعاملين، وأن التماثل التنظيمي يتوسط العلاقة بين القيادة المتواضعة والسلوك الاستباقي للعاملين.

٢/٢- مفهوم وأبعاد الأداء الوظيفي :

يشير الأداء الوظيفي بأنه ما يفعله الفرد نتيجة الاستجابة لمهمة معينة قام بها من تلقاء نفسه أو فرضها عليه الآخرون ، وهذه الاستجابة تحدث تغييراً في البيئة نتيجة لتحويل المدخلات التنظيمية (مواد أولية، آلات) إلى مخرجات (سلع وخدمات) بمواصفات فنية ومعدلات محددة (أبوالعنين، ٢٠١٦) .

ويعرف الأداء الوظيفي على أنه نتيجة جهد معين قد قام ببذله فرد أو مجموعة من أجل انجاز عمل معين (بلكرمي، ٢٠١٣)، ويمكن تعريفه على أنه الأثر الصافي الجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام والذي بالتالي يشير الى درجة تحقيق واتمام المهام المكونة الوظيفة الفرد (عكاشة، ٢٠٠٨).

أما (الطراونة، ٢٠٠٢) فقد عرفه بأنه الالتزام نحو المؤسسة، ونحو العمل، والاتجاهات والولاء للرؤساء، والأمان والدقة في المواعيد، وفي علاقات العمل، والقدرة على الابتكار، والمعرفة بكل ما يخص العمل.

كما يعرف الأداء الوظيفي بأنه مجموعة السلوكيات الإدارية المعبرة عن قيام الموظف لأداء مهامه وتحمل المسؤولية والالتزام بالنواحي الإدارية للعمل والسعي نحو الإستجابة لها بكل حرص وفعالية" (الحوامدة، الفهداوي، ٢٠٠٢).

ويعرف الأداء الوظيفي على أنه تفاعل بين السلوك والإنجاز أو أنه مجموع السلوك والنتائج معا، مع الميل إلى إبراز السلوك أو النتائج، وذلك لصعوبة الفصل بين السلوك من ناحية وبين الإنجاز والنتائج من ناحية أخرى (قنديل، ٢٠١٦).

كما يعرف الأداء الوظيفي على أنه مجموعة أنماط السلوك الإداري المعبرة عن قيام العامل بأداء مهامه، وتحمل مسؤولياته، وتتضمن جودة الأداء، وحسن التنفيذ، والخبرة الفنية المطلوبة في الوظيفة (الحوامدة، ٢٠٠٤).

بينما يعرف (Zwick, 2006) الأداء الوظيفي على أنه "المسؤوليات والواجبات والأنشطة والمهام التي يتكون منها عمل الفرد الذي يجب عليه القيام به على الوجه المطلوب في ضوء معدلات باستطاعة العامل الكفوؤ المدرب القيام بها"

ويعرف كل من (Gellatly & Luchak, 2007) الأداء الوظيفي بأنه تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها، ويعني النتائج التي يحققها الموظف في المنظمة.

كما يعرف (الشوابكة، ٢٠٠٨) الأداء الوظيفي على أنه مدى مطابقة العمليات الإنتاجية التي يتم إنجازها في فترة زمنية محددة للخطط الموضوعة مسبقاً، والتعرف على أوجه القصور ونقاط الضعف، والانحراف عن الخطط الموضوعة، ووضع الحلول العلمية والعملية التي تكفل تجاوز القصور، وتجنب الانحراف في الإنتاج مستقبلاً.

ومن خلال ما سبق يمكن أن نستنتج ما يلي:

- أن الأداء الوظيفي هو تفاعل السلوك والإنجاز في العمل الذي يوكل للفرد أو مجموعة من الأفراد القيام به.

- أن الأداء الوظيفي هو عبارة عن قيام الفرد بالأنشطة التي تتطلبها وظيفته من خلال استخدام كافة الوسائل والإجراءات المتاحة، والتي يمكن من خلالها قياس أدائه بالنظر إليها .

- أن الأداء الوظيفي يعبر عن مستوى تحقيق و إتمام المهام المكونة للوظيفة.

- أن الأداء الوظيفي ما هو إلا نتائج تفاعل قدرات الفرد ورغباته في العمل.

- أن الأداء الوظيفي هو قيام الفرد بأداء الأعمال والمهام والأنشطة التي تسند له ضمن شروط معينة وواضحة بحيث يعمل بها لتحقيق الأهداف التي تسعى المنظمة لإنجازها في فترة زمنية معينة مراعية في ذلك الكفاءة والفاعلية في العمل.
وتتمثل أبعاد الأداء الوظيفي في الآتي :

(١) أداء المهمة : أوضح (Motowidlo&Kell,2012) أن أداء المهمة يأخذ شكلين ، يتضمن الشكل الأول أحد الأنشطة التي تحول المواد الخام مباشرة إلي السلع والخدمات التي تتمثل في منتجات المنظمة،ويتضمن الشكل الثاني لأداء المهمة في الأنشطة أو وظائف التخطيط أو التنسيق أو الإشراف التي تمكن المنظمة من العمل بكفاءة وفعالية.

(٢) الأداء السياقي: أوضح (Ramawickrama et al,2017) أن الأداء السياقي هو سلوك الموظف الذي يدعم البيئة التنظيمية والإجتماعية والنفسية التي يتم فيها أداء المهام المركزية،ويشمل الجهد والمبادرة والاهتمام بالواجب والحماس والحيلة والدافع والتفاني والمثابرة والإستباقية والإبداع والتعاون مع الآخرين ومساعدتهم والتواصل والعلاقات بين الأشخاص والإلتزام التنظيمي.

وتناولت دراسة (إسحاق، ٢٠٢١) دراسة فعالية الاتصال التنظيمي وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المؤسسات الإعلامية، دراسة مسحية في هيئة الشارقة للإذاعة والتلفزيون. وهدف البحث إلى التعرف على وسائل الاتصال التنظيمي وقنوات انسياب المعلومات في الهيكل التنظيمي للمؤسسات الإعلامية. وتم استعمال المنهج الوصفي وأداة الاستبانة كأداة لجمع المعلومات. وتوصل البحث إلى نتائج عدة منها: أن الموظفين في المؤسسات الإعلامية يستعملون الوسائل التقنية في نقل التعليمات والتوجيهات كالبريد الإلكتروني، ووسائل التواصل الاجتماعي، والإنترنت، بينما لا يوجد أي استعمال للفاكس كوسيلة تقنية بالمؤسسات الإعلامية، ويوجد بالمؤسسات الإعلامية نظام شامل للمعلومات والبيانات الذي يحقق من أهدافها، وأن إدارة المؤسسات الإعلامية تهتم بتوصيل المعلومات والقرارات إلى كل المستويات الإدارية المختلفة التي تسهل من طبيعة العمل، ولا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاتصال النازل والجهد المبذول في أداء العمل لدى الموظفين في المؤسسات الإعلامية.

استهدف بحث (Janse van Rensburg et al,2018) دراسة أثر متطلبات وموارد العمل على الازدهار الوظيفي والأداء الوظيفي، حيث أوضح البحث أن المتطلبات الوظيفية تتمثل في العمل الإضافي، بينما تتمثل موارد العمل في وضوح الدور والمكافأة والترقيات، وذلك بالتطبيق على جامعات الإدارة والتكنولوجيا في جنوب إفريقيا، واعتمد البحث على أسلوب الاستقصاء كوسيلة لجمع البيانات والمعلومات الميدانية، حيث تم إجراء البحث على عينة مكونة من (٣٣٩) أكاديمي في هذه الجامعات،

وقد توصل البحث إلى عدة نتائج منها عدم وجود تأثير ذو دلالة معنوية للعمل الإضافي على الازدهار في العمل، ووجود تأثير إيجابي لوضوح الدور والترقيات على الازدهار في العمل والأداء الوظيفي. كما استهدف بحث (Swalhi et al,2017) دراسة أثر العدالة التنظيمية المتمثلة في العدالة التوزيعية والإجرائية والتفاعلية على الأداء الوظيفي، كذلك دراسة أثر الالتزام الوظيفي كمتغير وسيط على العلاقة بينهما، وذلك بالتطبيق على عدد من الشركات الصغيرة والمتوسطة في فرنسا واعتمد البحث على أسلوب الاستقصاء كوسيلة لجمع البيانات والمعلومات الميدانية، حيث تم إجراء البحث على عينة مكونة من (٣٤٣) مفردة من هذه الشركات، وقد توصل البحث إلى عدة نتائج منها يوجد تأثير إيجابي لأبعاد العدالة التنظيمية على الأداء الوظيفي، يتوسط الالتزام التنظيمي العلاقة بين العدالة التنظيمية والأداء الوظيفي، كما يوجد تأثير إيجابي للالتزام التنظيمي على الأداء الوظيفي. في حين استهدف بحث (Reb et al., 2017) دراسة العلاقة بين النية للتحويل الوظيفي والأداء الوظيفي، كذلك دراسة أثر الإنهاك الوظيفي على العلاقة بينهما. وذلك بالتطبيق على عدد من الشركات في الهند واعتمد البحث على أسلوب الاستقصاء كوسيلة لجمع البيانات والمعلومات الميدانية، حيث تم إجراء البحث على عينة مكونة من (٢٥١) مفردة من هذه الشركة، وقد توصل البحث إلى عدة نتائج منها توجد علاقة سلبية بين النية للتحويل الوظيفي والأداء الوظيفي، كما يتوسط الإنهاك الوظيفي العلاقة بينهما.

واستهدف دراسة (Clarke & Mahadi, 2017) دراسة العلاقة بين الاحترام في العمل والأداء الوظيفي وذلك بالتطبيق على عدد من الشركات في ماليزيا واعتمد البث على أسلوب الاستقصاء كوسيلة لجمع البيانات والمعلومات الميدانية، حيث تم إجراء البحث على عينة مكونة من (٢٠٣) مفردة من هذه الشركات، وقد توصل البحث إلى عدة نتائج منها توجد علاقة إيجابية بين الاحترام في العمل والأداء الوظيفي، كما أوصى البحث بأهمية الاحترام المتبادل في العمل من أجل الأفراد والمنظمة. كما استهدفت دراسة (الجناعي، صالح، ٢٠١٨) التعرف للكشف عن التأثير الكلي والجزئي للتمكين الإداري في أبعاد الأداء الوظيفي في المستشفيات الأهلية بأمانة العاصمة بالجمهورية اليمنية ودور ذلك في تعزيز وتحسين أداء العاملين. أما مجتمع الدراسة فقد اعتمد أكبر عشرة مستشفيات من حيث عدد الأسرة وفق بيانات اتحاد المستشفيات الخاصة وتم تحديد المجتمع المتاح (٢١٩٥) موظف أو موظفة عينة الدراسة، حدده العينة (٣٧٢) موظفا وموظفة من العاملين في المستشفيات، والنتائج توضح توفر مستوى كبير من التمكين في المستشفيات محل الدراسة على الرغم من أن مستويات أو مراحل التمكين مازالت في البدايات، حيث كانت المشاركة في صناعة القرار والتفويض أقل من الدافعية والتدريب وحتى يتمكن العاملون من التصرف بعقلية الإدارة العليا يجب التركيز على مراحل التمكين التي جعلتهم قادرين على اتخاذ القرارات ومواجهة المشاكل بشكل ذاتي.

وهدفت دراسة (مهدي، ٢٠١٧) التعرف على صناعة رأس المال الفكري بوصفة متغير مستقل في تعزيز الأداء الوظيفي، وسعت الدراسة إلى اختبار العلاقة بين صناعة رأس المال الفكري والأداء الوظيفي، وأثر احدهما على الآخر، وتوصلت نتائج الدراسة إلي وجود أثر ذي دلالة إحصائية لصناعة رأس المال الفكري والأداء الوظيفي، وتوصلت الدراسة إلى أن صناعة رأس المال الفكري في المنظمة المبحوثة يحتاج إلى اهتمام أكبر، على الرغم من أن نتائج التحلي الإحصائي أكدت تحقيق تقدم ملحوظ.

وهدفت دراسة (قنديل، ٢٠١٦) التعرف على دور تطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية في تحسين الأداء الوظيفي لمنسوبي معهد حرس الحدود بالرياض، وتشكل مجتمع الدراسة من منسوبي معهد حرس الحدود بالرياض وعددهم الإجمالي (٤٢٤) موظف وبلغ حجم العينة (٢٠٣) موظف، وأستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي عن طريق المدخل المسحي باستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وكانت أهم النتائج، أن أفراد عينة الدراسة من وجهة نظرهم (موافقون بدرجة كبيرة جدا) على واقع تطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية في معهد حرس الحدود بالرياض ، وواقع الأداء الوظيفي لمنسوبي معهد حرس الحدود بالرياض ، ووافقون بدرجة كبيرة جدا على إسهام تطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية في تحسين الأداء الوظيفي لمنسوبي معهد حرس الحدود بالرياض ، و كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول المحاور الرئيسية للدراسة تعزى إلى اختلاف (العمر، المؤهل العملي، المستوى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة الوظيفية، عدد الدورات بمجال الحاسب الآلي) وعدم وجود اختلاف (المستوي الوظيفي).

٣/٢ - العلاقة بين التماثل التنظيمي والأداء الوظيفي :

استهدفت دراسة (جبريل، ٢٠١٩) تحديد أثر التماثل التنظيمي على الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية المصرية محل البحث، وتم الحصول على البيانات والمعلومات الميدانية باستخدام أسلوب الاستقصاء، حيث تم إجراء البحث على عينة بلغ تعدادها الصافي (٢٦٥) مفردة من أعضاء هيئة التدريس في هذه الجامعات بنسبة استرداد ٧٠٪، وقد توصل البحث إلى وجود تأثير إيجابي للتماثل التنظيمي على الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية المصرية، كما تبين أيضا من النتائج الوصفية للبحث أن درجة كل من التماثل التنظيمي والأداء الوظيفي كانت فوق المتوسط بدرجة موافق، وهو ما يدل على مستوى جيد من التماثل التنظيمي والأداء الوظيفي.

و استهدف بحث (Hussain & Shahzad,2018) دراسة العلاقة بين التماثل التنظيمي والأداء الوظيفي، كذلك دور المشاركة التنظيمية للمشرف على التماثل التنظيمي، وذلك بالتطبيق على عدد من منظمات القطاع العام والخاص من بينها قطاع التعليم العالي. واعتمد البحث على أسلوب الاستقصاء

كوسيلة لجمع البيانات والمعلومات الميدانية، حيث تم إجراء البحث على عينة مكونة من (٤٠٠) مفردة من العاملين في تلك المنظمات، وقد توصل البحث إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية بين التماثل التنظيمي والأداء الوظيفي، كما يوجد تأثير إيجابي للمشاركة التنظيمية للمشرف على الأداء الوظيفي.

كذلك استهدف بحث (Ting & Ho, 2017) دراسة أثر التماثل التنظيمي على الأداء الوظيفي، وذلك بالتطبيق على جامعة العلوم والتكنولوجيا في جنوب تايوان. واعتمد البحث على أسلوب الاستقصاء كوسيلة لجمع البيانات والمعلومات الميدانية، حيث تم إجراء البحث على عينة مكونة من (٢٩٦) مفردة من أعضاء هيئة التدريس، وقد حدد البحث أبعاد التماثل التنظيمي في الولاء، التشابه، العضوية، كما حدد البحث أبعاد الأداء الوظيفي في الآتي: إنجاز المهام، التفاعل بين الأشخاص، وتقييم الخدمة، وتوصل البحث إلى وجود تأثير إيجابي للتماثل التنظيمي على الأداء الوظيفي.

كما استهدف بحث (He et al., 2016) دراسة العلاقة بين التماثل التنظيمي والأداء الوظيفي وسلوكيات العمل في المنظمة، حيث حدد البحث أن الأداء الوظيفي وسلوكيات العمل تعتبر نتائج التماثل التنظيمي، حيث تم تجميع البيانات من عدد (١١٤) دراسة نشرت في (٨٦) مقال، وقد توصل البحث إلى عدة نتائج منها: حدد البحث أبعاد الأداء الوظيفي الرسمي، والأداء الإضافي، كما توصل البحث إلى وجود علاقة إيجابية بين التماثل التنظيمي وكل من الأداء الوظيفي والسلوك العام في المنظمة، كما يوجد تأثير إيجابي مباشر للتماثل التنظيمي على الأداء الوظيفي، كذلك يوجد تأثير إيجابي غير مباشر من خلال الانخراط في العمل.

وتمثل الهدف العام لدراسة (نافع، ٢٠١٣) دراسة التماثل التنظيمي وأثره علي الأداء الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الطائف، وقد توصلت الدراسة إلي وجود إختلاف بين أعضاء هيئة التدريس في جامعة الطائف وذلك من حيث مجالات التماثل التنظيمي (الولاء، التشابه، العضوية) من ناحية، ومجالات الأداء الوظيفي (الأداء التعليمي، البحث العلمي، خدمة الجامعة والمجتمع، والسلوكيات المهنية) من ناحية أخرى، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل مجال من مجالات التماثل التنظيمي وبين مجالات الأداء الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الطائف.

٣- مشكلة وتساؤلات البحث:

يمكن صياغة المشكلة من خلال التساؤل الرئيسي التالي:

كيف يمكن تحسين الأداء الوظيفي للعاملين بالجمارك الكويتية من خلال التماثل التنظيمي ؟

وينتفرع من هذا التساؤل عدد من التساؤلات الفرعية، على النحو التالي:

(١) ما هو مستوى التماثل التنظيمي من وجهة نظر العاملين في الجمارك الكويتية ؟

- (٢) ما هو مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الجمارك الكويتية ؟
(٣) ما هي العلاقة بين التماثل التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين في الجمارك الكويتية ؟
٤- أهداف البحث:

يهدف الباحثان من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- (١) التعرف على مستوى التماثل التنظيمي من وجهة نظر العاملين في الجمارك الكويتية.
(٢) التعرف على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الجمارك الكويتية .
(٣) تحديد نوع وقوة العلاقة بين التماثل التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين في الجمارك الكويتية.
٥- فروض البحث:

اعتمد الباحثان في تنمية فروض البحث على البيانات الثانوية متمثلة في الدراسات والبحوث السابقة المنشورة وغير المنشورة، وفي ضوء ذلك تمت تنمية فروض البحث وذلك على النحو الآتي: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التماثل التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين في الجمارك الكويتية.

ويشتق من الفرض الرئيسي الفرضين الفرعيين التاليين:

- (١) لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التماثل التنظيمي والأداء السياقي للعاملين في الجمارك الكويتية.
(٢) لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التماثل التنظيمي وأداء المهمة للعاملين في الجمارك الكويتية.

٦- منهجية البحث: للحصول على البيانات اللازمة لتحقيق أهداف البحث، اعتمد الباحثان على دراسة مكتبية ودراسة ميدانية، ويمكن توضيح هاتين الدراستين فيما يلي:
(١) الدراسة المكتبية: استهدفت الدراسة المكتبية جمع المزيد من البيانات الثانوية المتعلقة بموضوعات البحث، وللحصول على هذه البيانات، اعتمد الباحثان على مصادر متعددة، كان من أهمها: المؤلفات العلمية، والمقالات، والدوريات، والبحوث.

(٢) الدراسة الميدانية: استهدفت الدراسة الميدانية جمع وتحليل البيانات الأولية اللازمة للإجابة على تساؤلات البحث، إضافة إلى اختبار صحة أو عدم صحة فروض البحث، ومن ثم تحقيق أهدافه.

٧- مجتمع وعينة البحث:

١/٧- مجتمع الدراسة:

يشير مجتمع الدراسة من وجهة النظر الإحصائية على أنه "جميع المفردات التي تمثل الظاهرة موضوع البحث، وتشارك في صفة معينة أو أكثر، ومطلوب جمع البيانات حولها" وفي ضوء ذلك يتمثل مجتمع

الدراسة في العاملين ، ويتمثل مجتمع البحث في جميع العاملين في الجمارك الكويتية علي اختلاف مستوياتهم الإدارية، ولقد بلغ إجمالي حجم مفردات مجتمع البحث ٣٦٥٤ مفردة.
٢/٧ - عينة الدراسة:

اعتمد الباحثان علي أسلوب العينات في اختيار عينة البحث من العاملين في المستويات الإدارية بالجمارك الكويتية، وسوف نتناول فيما يلي نوع وحجم عينة البحث من الفئات المختلفة من العاملين في المستويات الإدارية محل الدراسة وذلك كما يلي :

(١) نوع العينة :

اعتمد الباحث على العينة العشوائية الطبقية في اختيار مفردات عينة البحث من الفئات المختلفة من العاملين في الجمارك الكويتية محل الدراسة.

(٢) حجم العينة :

تم تحديد حجم العينة من الفئات المختلفة من العاملين في الجمارك الكويتية وذلك من خلال المعادلة التالية : (عيد، ٢٠١٦)

$$ت^٢ \times ن \times ف (١ - ف)$$

$$\text{حجم العينة} = \frac{\quad}{\quad}$$

$$\Delta^٢ ن + ت^٢ ن (١ - ف)$$

حيث :

ت = الدرجة المعيارية المقابلة لدرجة الثقة ٩٥ %، من ثم فإن الدرجة المعيارية المقابلة هي ١,٩٦ %

ف = نسبة النجاح في التوزيع، وحيث يكون التوزيع طبيعي لذلك تكون نسبة النجاح = نسبة الفشل = ٥٠ %.

Δ = نسبة الخطأ المسموح به والمنتشر على طرفي التوزيع بمقدار متساوي وهي = ٥ %
ن = حجم المجتمع.

وباستخدام المعادلة السابقة يتضح أن حجم العينة :

$$٢(١,٩٦) \times ٣٦٥٤ \times ٠,٥ \times (١ - ٠,٥٠)$$

$$= \frac{\quad}{\quad} = ٣٤٨ \text{ مفردة}$$

$$٢(٠,٥٠) \times ٣٦٥٤ + ٢(١,٩٦) \times ٠,٥٠ \times (١ - ٠,٥٠)$$

ولقد قام الباحث بالتوزيع النسبي لعينة كل مستوي إداري وذلك في ضوء نسبة عدد العاملين في مجتمع البحث، ويمكن توضيح ذلك في الجدول التالي:

جدول (١)

توزيع العاملين على مجتمع البحث وحجم العينة

بيان	العدد*	%	حجم العينة
الإدارة العليا	٦٢١	١٧	٥٩
الإدارة الوسطي	١٢٤٢	٣٤	١١٨
الإدارة التنفيذية	١٧٩١	٤٩	١٧١
الإجمالي	٣٦٥٤	١٠٠	٣٤٨

وتم اختيار مفردات كل عينة في كل مستوي من المستويات الإدارية المختارة بطريقة عشوائية وذلك عن طريق استخدام قوائم أسماء العاملين في الجمارك الكويتية .
وقد بلغت عدد قوائم الإستهبان الصالحة للتحليل الاحصائي ٣٣٢ قائمة ، حيث بلغ معدل الإستجابة ٩٥٪.

٨- متغيرات البحث والمقاييس المستخدمة:

تناولت الدراسة مجموعة من المتغيرات (متغيرين رئيسيين يضمن خمسة متغيرات فرعية)، وتتعلق هذه المتغيرات بالتمائل التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين في الجمارك الكويتية ، وذلك على النحو الموضح فيما يلي:

١/٨ - أبعاد التماثل التنظيمي: وتضم ثلاثة متغيرات رئيسية تتمثل فيما يلي:

(أ) الولاء : وينطوي على (٧) عبارات.

(ب) التشابه: وينطوي على (٧) عبارات.

(ج) العضوية: وينطوي على (٩) عبارات.

ولتصميم المقياس الخاص بالتمائل التنظيمي، اعتمد الباحثان بصفة أساسية علي المقياس الذي قدمته دراسة (Cheney, 1982) والمكون من (٢٣) عبارة والذي يتكون من ثلاث أبعاد رئيسية تتمثل في (الولاء، التشابه، العضوية) .

ولقياس أبعاد التماثل التنظيمي، تم استخدام مقياس "ليكرت" (Likert Scale) المكون من خمس درجات للموافقة وعدم الموافقة (حيث أشار الرقم ١ إلي عدم الموافقة التامة، بينما أشار الرقم ٥ إلي الموافقة التامة، مع وجود درجة محايدة في المنتصف). وقد تضمن المقياس ٢٣ عبارة (٧ عبارات لقياس بُعد الولاء ، و ٧ عبارات لقياس بُعد التشابه، و ٩ عبارات لقياس بُعد العضوية).

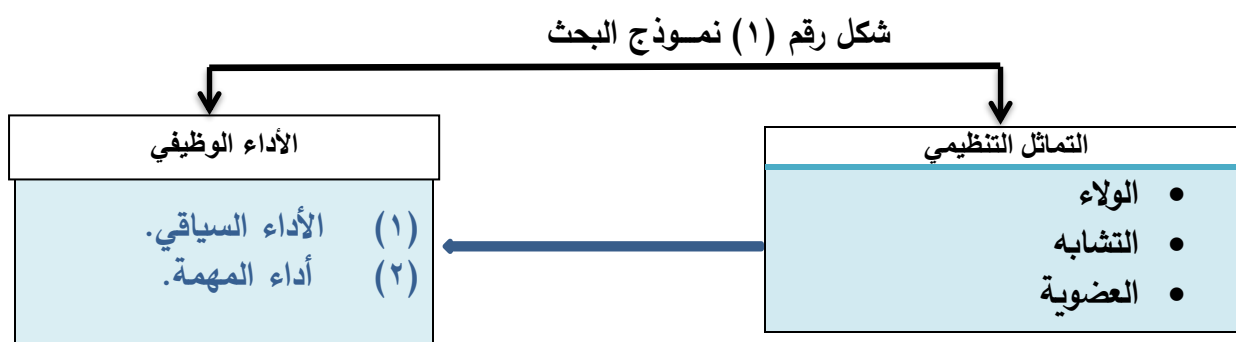
٢/٨ - أبعاد الأداء الوظيفي: وتضم متغيرين رئيسيين هما:

(أ) الأداء السياقي: وينطوي على (١٠) عبارات.

(ب) أداء المهمة: وينطوي على (١٠) عبارات.

ولتصميم المقياس الخاص بالأداء الوظيفي ، اعتمد الباحثان علي المقياس الذي قدمه (Manzoor et al,2019) والمكون من (٢٠) عبارة والذي يتكون من بعدين هما (الأداء السياقي، أداء المهمة).

ولقياس أبعاد الأداء الوظيفي، تم استخدام مقياس "ليكرت" (Likert Scale) المكون من خمس درجات للموافقة وعدم الموافقة (حيث أشار الرقم ١ إلي عدم الموافقة التامة، بينما أشار الرقم ٥ إلي الموافقة التامة، مع وجود درجة محايدة في المنتصف). وقد تضمن المقياس ٢٠ عبارة (١٠ عبارات لقياس بعد الأداء السياقي، ١٠ عبارات لقياس بعد أداء المهمة). وبناءً على ما سبق، يمكن توضيح نموذج تحليل متغيرات البحث (التمائل التنظيمي، الأداء الوظيفي)، من خلال الشكل رقم (١)



المصدر: من إعداد الباحثان وفقاً للدراسات السابقة.

٩- أساليب تحليل البيانات واختبار فروض البحث:

قام الباحثان باختبار فروض البحث باستخدام عدة اختبارات إحصائية، تتناسب وتتوافق مع أساليب التحليل المستخدمة، وذلك من خلال حزمة البرامج الإحصائية الجاهزة (SPSS).

و يُمكن توضيح أساليب تحليل البيانات المستخدمة في الدراسة من خلال العرض التالي:

(١) أسلوب معامل الارتباط ألفا: تم استخدام أسلوب معامل الارتباط ألفا وذلك بغرض التحقق من درجة الاعتمادية والثبات في المقاييس متعددة المحتوى، ولقد تم اختيار هذا الأسلوب الإحصائي لتركيزه على درجة التناسق الداخلي بين المتغيرات التي يتكون منها المقياس الخاضع للاختبار (إدريس، ٢٠١٦)

(٢) أسلوب تحليل الانحدار المتعدد: يعتبر تحليل الانحدار المتعدد من الأساليب الإحصائية التنبؤية حيث يمكن من خلاله التنبؤ بالمتغير التابع على أساس قيم عدد من المتغيرات المستقلة، ولذلك تتمثل الاستخدامات الرئيسية لأساليب تحليل الانحدار المتعدد فيما يلي: (إدريس، ٢٠١٦)

- تفهم نوع العلاقة بين مجموعة من المتغيرات التابعة والمستقلة.
- التحقق من درجة قوة العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة.

- التنبؤ بسلوك المتغير التابع على أساس عدد من المتغيرات المستقلة.
- تحديد الأهمية النسبية للمتغيرات المستقلة في ضوء ما يتمتع به كل منها من قوة تأثير في المتغير التابع.

وتم استخدام أسلوب تحليل الانحدار المتعدد في الدراسة للكشف عما إذا كان هناك علاقة بين التماثل التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين في الجمارك الكويتية. واعتمد الباحثان على اختبار (ف) F-Test واختبار T-Test المصاحب لأسلوب تحليل الانحدار المتعدد، وذلك بغرض اختبار الفرض الرئيسي والفروض الفرعية .

١٠- التحقق من مستوى الثبات والصدق في المقاييس:

تمثلت الخطوة الأولى في محاولة تقييم الاعتمادية للمقاييس التي اعتمدت عليها الدراسة الحالية، والهدف من هذه الخطوة يتمثل في الرغبة في تقليل أخطاء القياس العشوائية من ناحية، وزيادة درجة الثبات في المقاييس المستخدمة في الدراسة من ناحية أخرى، ولقد تم استخدام أسلوب معامل الارتباط ألفا باعتباره أكثر أساليب تحليل الاعتمادية دلالة في تقييم درجة التناسق الداخلي بين محتويات المقياس الخاضع للاختبار، ووفقاً للمبادئ العامة المتكيفة باختبار المقاييس في البحوث الاجتماعية فقد تقرر استبعاد أي متغير من المتغيرات الخاضعة للاختبار، والذي يحصل على معامل ارتباط إجمالي بينه وبين المتغيرات الأخرى في نفس المقياس أقل من ٠,٣٠ (إدريس، ٢٠١٦).

وتم تطبيق أسلوب الارتباط ألفا على كل من مقياس التماثل التنظيمي، الأداء الوظيفي، وذلك بصورة إجمالية للمقياس الواحد ككل ولكل مجموعة متغيرات من المجموعات التي يتكون منها كل مقياس على حدة، وبالنسبة لمقياس التماثل التنظيمي فقد أظهرت نتائج تحليل الاعتمادية أن معامل ألفا للمقياس ككل يمثل نحو ٠,٨٦، وهو مؤشر لدرجة عالية من الاعتمادية، حيث أن الحدود المقبولة لمعامل ألفا يتراوح بين ٠,٦٠ إلى ٠,٨٠، وذلك وفقاً لمستويات الاعتمادية المستخدمة في العلوم الاجتماعية (إدريس ، ٢٠١٦).

جدول رقم (٢)

تقييم درجة الاتساق الداخلي بين محتويات مقياس التماثل التنظيمي باستخدام معامل الارتباط ألفا

المتغير	عدد العبارات	معامل ارتباط ألفا
الولاء	٧	٠,٨٣٢
التشابه	٧	٠,٨٨٥
العضوية	٩	٠,٨٦٩
المقياس الكلي للتماثل التنظيمي	٢٣	٠,٨٦٠

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

ومن خلال الجدول السابق يتضح أن النتيجة المبدئية لتقييم الاعتمادية تعكس أن المقياس الخاضع للاختبار يمكن الاعتماد عليه في قياس التماثل التنظيمي بالجمارك الكويتية. أما بالنسبة لمقياس الأداء الوظيفي ، فقد تم تطبيق أسلوب الارتباط ألفا على المقياس وذلك بصورة إجمالية، ولكل مجموعة متغيرات من المجموعات التي يتكون منها المقياس على حدة، ويمكن توضيح درجة الاتساق الداخلي بين محتويات الأداء الوظيفي باستخدام معامل الارتباط ألفا وذلك من خلال الجدول الآتي:

جدول رقم (٣)

تقييم درجة الاتساق الداخلي بين محتويات مقياس الأداء الوظيفي باستخدام معامل الارتباط ألفا

المتغير	عدد العبارات	معامل ارتباط ألفا
الأداء السياقي	١٠	٠,٧٥٦
أداء المهمة	١٠	٠,٧٣٣
المقياس الكلي للأداء الوظيفي	٢٠	٠,٧٤٩

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

ومن خلال الجدول السابق يتضح أن نتائج تحليل الاعتمادية أظهرت أن معامل ألفا لمقياس الأداء المؤسسي ككل حوالي ٠,٧٤٩ ، وهو مؤشر لدرجة عالية من الاعتمادية، وأن النتيجة المبدئية لتقييم الاعتمادية تعكس أن المقياس الخاضع للاختبار يمكن الاعتماد عليه في قياس الأداء الوظيفي للعاملين في الجمارك الكويتية.

١١ - نتائج الدراسة الميدانية:

١/١١ - التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة الميدانية:

تعكس الخصائص الوصفية لمتغيرات الدراسة المعاملات الإحصائية الرئيسية، والتي توضح خصائص المتغيرات، وتتضمن الخصائص الأساسية المتوسط الحسابي والانحراف المعياري بالإضافة إلى الجداول التكرارية وتبعية متغيرات الدراسة للتوزيع الطبيعي، وذلك بالتطبيق على آراء المستقضي منهم، ويوضح الجزء التالي الأساليب الوصفية المتبعة في الدراسة الحالي:

(١) توزيع مفردات العينة وفقاً للمتغيرات الديموجرافية:

قام الباحث بوصف البيانات التي تم الحصول عليها من قائمة الاستقصاء، وذلك من خلال حساب التكرارات والنسب المئوية للمتغيرات الديموجرافية موضع الاهتمام بقائمة الاستقصاء (النوع، العمر، عدد سنوات الخبرة، الجنسية، المؤهل الدراسي). كما يوضح جدول رقم (٤) الآتي:

جدول رقم (٤)

توزيع مفردات العينة وفقاً للمتغيرات الديموجرافية

المتغير	الفئة	التكرارات	النسب المئوية
النوع	ذكر	١٨٨	٥٦,٦
	أنثي	١٤٤	٤٣,٤
العمر	أقل من ٢٥ عام	٢٠	٥,٩
	من ٢٥ - أقل من ٤٠	١٣٨	٤١,٧
	من ٤٠ - أقل من ٥٠	٨٧	٢٦,٢
	أكثر من ٥٠ عام	٨٧	٢٦,٢
عدد سنوات الخبرة	أقل من ٥ سنوات	١١٠	٣٣,٢
	من ٥ سنوات إلى ١٠ سنة	٥٦	١٦,٩
	من ١٠ سنة إلى ١٥ سنة	١٤٥	٤٣,٧
	أكثر من ١٥ سنة	٢١	٦,٢
الجنسية	كويتي	٢٢٩	٦٩
	عربي	٤١	١٢,٤
	جنسية أخرى	٦٢	١٨,٦
المؤهل الدراسي	دبلوم	٥٩	١٧,٧
	بكالوريوس (ليسانس)	٩٥	٢٨,٧
	دبلوم دراسات عليا	٨٦	٢٥,٩
	ماجستير أو دكتوراه	٩٢	٢٧,٦
الإجمالي		٣٣٢	٪١٠٠

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح لنا من الجدول السابق ما يأتي:

- (١) من حيث النوع: بلغ عدد الذكور في العينة (١٨٨) مفردة بينما بلغ عدد الإناث (١٤٤) وبذلك تكون نسبة الذكور من إجمالي عدد العينة الكلي (٥٦,٦٪) ونسبة الإناث (٤٣,٤٪).
- (٢) من حيث العمر: بلغ عدد المستقصي منهم الذين تقل أعمارهم عن ٢٥ سنة (٢٠) مفردة بنسبة (٥,٩٪)، كما بلغ عدد المستقصي منهم الذين تتراوح أعمارهم بين ٢٥ و ٤٠ سنة (١٣٨)

مفردة بنسبة (٤١,٧٪)، كما بلغ عدد المستقصي منهم الذين تتراوح أعمارهم بين ٤٠ و ٥٠ سنة (٨٧) مفردة بنسبة (٢٦,٢٪)، وأخيراً بلغ عدد المستقصي منهم الذين تزيد أعمارهم عن ٥٠ سنة (٨٧) مفردة بنسبة (٢٦,٢٪) من إجمالي حجم العينة.

(٣) من حيث سنوات الخدمة: بلغ عدد المستقصي منهم الذين كانت سنوات خدمتهم أقل من ٥ سنوات (١١٠) مفردة بنسبة (٣٣,٢٪)، في حين كان عدد المستقصي منهم الذين كانت تتراوح سنوات خدمتهم من ٥ سنوات إلي ١٠ سنوات بلغ (٥٦) مفردة بنسبة (١٦,٩٪)، كما بلغ عدد المستقصي منهم الذين كانت تتراوح سنوات خدمتهم من ١٠ سنوات إلي ١٥ سنة (١٤٥) مفردة بنسبة (٤٣,٧٪)، كما بلغ عدد المستقصي منهم الذين تزيد خدمتهم عن ١٥ سنة (٢١) مفردة بنسبة (٦,٢٪) من إجمالي حجم العينة.

(٤) من حيث الجنسية: بلغ عدد المستقصي منهم من الكويتيين (٢٢٩) مفردة بنسبة (٦٩٪)، كما بلغ عدد المستقصي منهم من العرب (٤١) مفردة بنسبة (١٢,٤٪)، وبلغ عدد المستقصي منهم من الجنسيات الأخرى (٦٢) مفردة بنسبة (١٨,٦٪).

(٥) من حيث المؤهل الدراسي: بلغ عدد المستقصي منهم الحاصلين علي دبلوم (٥٩) مفردة بنسبة (١٧,٧٪)، وبلغ عدد المستقصي منهم الحاصلين علي بكالوريوس (ليسانس) (٩٥) مفردة بنسبة (٢٨,٧٪)، وبلغ عدد المستقصي منهم الحاصلين علي دبلوم دراسات عليا (٨٦) مفردة بنسبة (٢٥,٩٪)، في حين بلغ عدد المستقصي منهم الحاصلين علي ماجستير أو دكتوراه (٩٢) مفردة بنسبة (٢٧,٦٪) من إجمالي حجم العينة.

(ب) التحليل الوصفي لأبعاد التماثل التنظيمي :

يناقش هذا الجزء نتائج التحليل الإحصائي الخاص بالإجابة علي السؤال الأول لهذه الدراسة، والمتعلق بتحديد مستوى التماثل التنظيمي من وجهة نظر العاملين بالجمارك الكويتية محل الدراسة، ولتحقيق ذلك قام الباحث بتقييم مستوى التماثل التنظيمي من خلال الإجابة علي متغيرات مقياس التماثل التنظيمي والذي يضم (١٩) متغيراً يغطي الأبعاد الثلاثة للتماثل التنظيمي كما هو موضح في الجدول رقم (٥):

جدول رقم (٥)
التحليل الوصفي لمقياس التماثل التنظيمي

م	المتغيرات	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري
١	الولاء	٣,٢٣٥	٠,٨٥٤
٢	العضوية (الإنتماء)	٣,١٢٤	٠,٩٦٣
٣	التشابه	٣,٢٥٤	٠,٧٥٢
	المتوسط الكلي للتماثل التنظيمي	٣,٢٩٥	٠,٩٤١

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح لنا من نتائج جدول رقم (٥) أن متغيرات بُعد التشابه تحتل المرتبة الأولى بمتوسط (٣,٢٥٤) وانحراف معياري (٠,٧٥٢)، وتأتي متغيرات بُعد الولاء في المرتبة الثانية بمتوسط (٣,٢٣٥) وانحراف معياري (٠,٨٥٤)، وأخيراً متغيرات بُعد العضوية (الإنتماء) تأتي في المرتبة الأخيرة بمتوسط (٣,١٢٤) وانحراف معياري (٠,٩٦٣) وفقاً لاتجاهات العاملين في الجمارك الكويتية محل الدراسة.

ومن استعراض التحليل الوصفي لأبعاد التماثل التنظيمي بلغ المتوسط الحسابي للمقياس العام لأبعاد التماثل التنظيمي (٣,٢٩٥) بانحراف معياري (٠,٩٤١)، وهذا يعني أن مستوى التماثل التنظيمي للعاملين في الجمارك الكويتية متوسطة.

(ج) التحليل الوصفي لأبعاد الأداء الوظيفي :

يناقش هذا الجزء نتائج التحليل الإحصائي الخاص بالإجابة علي السؤال لهذه الدراسة، والمتعلق بتحديد مستوى الأداء الوظيفي لدي العاملين بالجمارك الكويتية محل الدراسة، ولتحقيق ذلك قام الباحث بقييم مستوى الأداء الوظيفي من خلال الإجابة علي متغيرات مقياس الأداء الوظيفي والذي يضم (٢٠) متغيراً للأداء الوظيفي كما يتضح من الجدول رقم (٦):

جدول رقم (٦)

التحليل الوصفي لمقياس الأداء الوظيفي

م	المتغيرات	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري
١	الأداء السياقي	٣,٠٨	٠,٩٩٦
٢	أداء المهمة	٣,٠٥	١,٠٢١
	المتوسط الكلي للأداء الوظيفي	٣,٠٧	٠,٩٨٢

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح لنا من نتائج جدول رقم (٦) أن متغيرات بُعد الأداء السياقي تحتل المرتبة الأولى بمتوسط (٣,٠٨) وانحراف معياري (٠,٩٩٦)، ثم يأتي بعد ذلك بُعد أداء المهمة تأتي في المرتبة الثانية والأخيرة بمتوسط (٣,٠٥) وانحراف معياري (١,٠٢١) وفقاً لاتجاهات العاملين في الجمارك الكويتية محل الدراسة.

ومن استعراض التحليل الوصفي لأبعاد الأداء الوظيفي بلغ المتوسط الحسابي للمقياس العام لأبعاد الأداء الوظيفي (٣,٠٧) بانحراف معياري (٠,٩٨٢)، وهذا يعني أن مستوي الأداء الوظيفي للعاملين في الجمارك الكويتية متوسط.

(د) تحليل الارتباط لمتغيرات الدراسة:

تم حساب معامل الارتباط البسيط (بيرسون Pearson) بين متغيرات الدراسة عدا المتغيرات الديموجرافية، وذلك للتعرف علي قوة واتجاه ومعنوية العلاقة بين متغيرات الدراسة. فكلما اقتربت قيمة معامل الارتباط من الواحد الصحيح كلما دل ذلك علي قوة الارتباط بين المتغيرين، في حين تدل الإشارة الموجبة علي أن العلاقة طردية وتدل الإشارة السالبة علي أن العلاقة عكسية. ويوضح الجدول رقم (٧) مصفوفة معاملات الارتباط بين أبعاد التماثل التنظيمي وأبعاد الأداء الوظيفي وأبعاد سلوكيات العمل.

ويتضح من مصفوفة معاملات الارتباط بين جميع أبعاد متغيرات الدراسة ما يأتي:

(١) وجود علاقة ارتباط طردية معنوية بين أبعاد التماثل التنظيمي ، وتراوحت معاملات الارتباط بين (٠,٦٩ ، ٠,٨١) وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١)، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بين بُعدي الولاء والعضوية (الإنتماء) (٠,٨١)، وبين بُعدي الولاء والتشابه (٠,٦٩)، وأخيراً بلغت قيمة معامل الارتباط بين بُعدي العضوية (الإنتماء) والتشابه (٠,٧٢)، ومن جهة أخرى تؤكد هذه العلاقة الارتباطية علي صدق العبارات في قياس أبعاد التماثل التنظيمي في الجمارك الكويتية محل الدراسة وأنها مرتبطة ارتباطاً حقيقياً غير راجع للصدفة، وأنها متسقة مع الأبعاد الداخلية في تمثيلها.

(٢) وجود علاقة ارتباط طردية معنوية بين أبعاد الأداء الوظيفي ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بين بُعد الأداء السياقي وبُعد أداء المهمة (٠,٦٠) وهي دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠١)، ، ومن جهة أخرى تؤكد هذه العلاقة الارتباطية علي صدق العبارات في قياس أبعاد الأداء الوظيفي في الجمارك الكويتية محل الدراسة وأنها مرتبطة ارتباطاً حقيقياً غير راجع للصدفة، وأنها متسقة مع الأبعاد الداخلية في تمثيلها.

- (٣) يرتبط بُعد الولاء كأحد أبعاد التماثل التنظيمي ارتباطاً طردياً ذو دلالة إحصائية مع جميع أبعاد الأداء الوظيفي ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بين بُعد الولاء وكل من بُعد الأداء السياقي (٠,٦٨)، وبُعد أداء المهمة (٠,٥٩).
- (٤) يرتبط بُعد العضوية (الإنتماء) كأحد أبعاد التماثل التنظيمي ارتباطاً طردياً ذو دلالة إحصائية مع جميع أبعاد الأداء الوظيفي ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بين بُعد العضوية (الإنتماء) وكل من بُعد الأداء السياقي (٠,٧٠)، وبُعد أداء المهمة (٠,٥٦).
- (٥) يرتبط بُعد التشابه كأحد أبعاد التماثل التنظيمي ارتباطاً طردياً ذو دلالة إحصائية مع جميع أبعاد الأداء الوظيفي ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بين بُعد التشابه وكل من بُعد الأداء السياقي (٠,٦٢)، وبُعد أداء المهمة (٠,٥٨).
- (٦) ترتبط جميع أبعاد التماثل التنظيمي ارتباطاً طردياً ذو دلالة إحصائية مع الأداء الوظيفي ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بين بعد الولاء والأداء الوظيفي (٠,٦٦)، كما بلغت قيمة معامل الارتباط بين بعد العضوية (الإنتماء) والأداء الوظيفي (٠,٧١)، كما بلغت قيمة معامل الارتباط بين بعد التشابه والأداء الوظيفي (٠,٥٧).

جدول رقم (٧)

مصنوفة معاملات الارتباط بين أبعاد متغيرات الدراسة

الأداء الوظيفي	أداء المهمة	الأداء السياقي	التشابه	العضوية (الإنتماء)	الولاء	الأبعاد
					١	الولاء
				١	**٠,٨١	العضوية (الإنتماء)
			١	**٠,٧٢	**٠,٦٩	التشابه
		١	**٠,٦٢	**٠,٧٠	**٠,٦٨	الأداء السياقي
	١	**٠,٦٠	**٠,٥٨	**٠,٥٦	**٠,٥٩	أداء المهمة
١	**٠,٦٧	**٠,٦٤	**٠,٥٧	**٠,٧١	**٠,٦٦	الأداء الوظيفي

وفي ضوء ما تقدم، يتضح أن هناك ارتباطاً طردياً ذو دلالة إحصائية بين أبعاد كل من التماثل التنظيمي والأداء الوظيفي ، إلا أن تأثير كل بُعد من أبعاد التماثل التنظيمي في الأداء الوظيفي سوف يتضح من خلال تطبيق أسلوب تحليل الانحدار المتعدد.

٢/١١- نوع ودرجة العلاقة بين أبعاد التماثل التنظيمي والأداء الوظيفي :

يسعي هذا الجزء إلى الإجابة على السؤال الثالث لهذه الدراسة والخاص بنوع ودرجة العلاقة بين التماثل التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين بالجمارك الكويتية واختبار صحة الفرض الرئيسي من فروض هذه الدراسة والذي ينص على: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التماثل التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين بالجمارك الكويتية محل الدراسة ويتناول الباحثان في هذا الجزء التحقق من نوع ودرجة العلاقة بين أبعاد التماثل التنظيمي (الولاء، العضوية (الإنتماء)، التشابه) على كل بُعد من أبعاد الأداء الوظيفي ، ويمكن توضيح نتائج أسلوب تحليل الانحدار المتعدد لآراء المستقضي منهم على النحو الآتي:

(١) العلاقة بين أبعاد التماثل التنظيمي والأداء السياقي :

جدول رقم (٨)

نوع ودرجة العلاقة بين أبعاد التماثل التنظيمي والأداء السياقي

(مخرجات تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis))

الأداء السياقي					أبعاد التماثل التنظيمي
المعنوية	t	معامل التحديد R2	معامل الارتباط R	معامل الانحدار Beta	
٠,٠١	٣,٤٩٩	٠,٣٧٢	٠,٦١	** ٠,٣١٩	الولاء
٠,٠٢٦	٢,٢٣٦	٠,٣٦٤	٠,٦٠٣	** ٠,٢١٥	العضوية (الإنتماء)
٠,٠٢٤	٢,٢٦٦	٠,٢٧٨	٠,٥٢٧	** ٠,١٤١	التشابه
٠,٦٣٢					معامل الارتباط R
٠,٣٩٩					معامل التحديد R2
٧٧,٦٨٩					قيمة F المحسوبة (F)
٣- ٣٢٩					درجات الحرية
٠,٠٠٠					مستوي الدلالة الإحصائية

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

** ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠١ وفقاً لاختبار (ت) T-Test

** ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ وفقاً لاختبار (ت) T-Test

ومن خلال الجدول السابق يتضح النتائج الآتية:

(١) بالنسبة للنموذج ككل، فقد أظهرت نتائج تحليل الانحدار المتعدد أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد التماثل التنظيمي في الجمارك الكويتية محل الدراسة وبين الأداء السياقي (مأخوذة بصورة إجمالية) وأن هذه العلاقة تمثل ٦٣,٢٪ (وفقاً لمعامل الارتباط المتعدد في النموذج R)، حيث بلغت قيمة R2 (٣٩,٩٪) من التباين الكلي في الأداء السياقي، وبلغت قيمة F المحسوبة ٧٧,٦٨٩، وهي معنوية عند مستوى معنوية (٠,٠١).

(٢) بلغت قيمة معامل الانحدار للعلاقة بين بُعد الولاء كأحد أبعاد التماثل التنظيمي والأداء السياقي (٠,٣١٩) وهي معنوية عند مستوى ٠,٠١ وحيث بلغت قيمة t المحسوبة (٣,٤٩٩)، كما بلغت قيمة معامل الانحدار للعلاقة بين بُعد العضوية (الإنتماء) كأحد أبعاد التماثل التنظيمي والأداء السياقي (٠,٢١٥) وهي معنوية عند مستوى ٠,٠٥ وحيث بلغت قيمة t المحسوبة (٢,٢٣٦)، وبلغت قيمة معامل الانحدار للعلاقة بين بُعد التشابه كأحد أبعاد التماثل التنظيمي والأداء السياقي (٠,١٤١) وهي معنوية عند مستوى ٠,٠٥ وحيث بلغت قيمة t المحسوبة (٢,٢٦٦).

(٢) العلاقة بين أبعاد التماثل التنظيمي وأداء المهمة

جدول رقم (٩)

نوع ودرجة العلاقة بين أبعاد التماثل التنظيمي وأداء المهمة

(مخرجات تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis))

أداء المهمة					أبعاد التماثل التنظيمي
المعنوية	t	معامل التحديد R2	معامل الارتباط R	معامل الانحدار Beta	
٠,٢٥٧	١,١٣٥	٠,٢٦٩	٠,٥١٩	**٠,١٠٨	الولاء
٠,٠٣١	٢,١٧١	٠,٢٩٤	٠,٥٤٢	**٠,٢١٨	العضوية (الإنتماء)
٠,٠٠٠	٤,٦٩٥	٠,٢٩٧	٠,٥٤٥	**٠,٣٠٧	التشابه
٠,٥٨٥					معامل الارتباط R
٠,٣٤٢					معامل التحديد R2
٦٠,٧٩٩					قيمة F المحسوبة (F)
٣٢٩- ٣					درجات الحرية
٠,٠٠٠					مستوي الدلالة الإحصائية

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي * ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠١ وفقاً لاختبار

T-Test (ت)

* ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ وفقاً لاختبار (ت) T-Test

ومن خلال الجدول السابق يتضح النتائج الآتية:

(١) بالنسبة للنموذج ككل، فقد أظهرت نتائج تحليل الانحدار المتعدد أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد التماثل التنظيمي في الجمارك الكويتية محل الدراسة وبين أداء المهمة (مأخوذة بصورة إجمالية) وأن هذه العلاقة تمثل ٥٨,٥% (وفقاً لمعامل الارتباط المتعدد في النموذج R)، حيث بلغت قيمة R2 (٣٤,٢%) من التباين الكلي في أداء المهمة، وبلغت قيمة F المحسوبة ٦٠,٧٩٩، وهي معنوية عند مستوى معنوية (٠,٠١).

(٢) بلغت قيمة معامل الانحدار للعلاقة بين بُعد الولاء كأحد أبعاد التماثل التنظيمي وأداء المهمة (٠,١٠٨) وهي غير معنوية عند مستوى ٠,٠٥ وحيث بلغت قيمة ت المحسوبة (١,١٣٥).

(٣) بلغت قيمة معامل الانحدار للعلاقة بين بُعد العضوية (الإنتماء) كأحد أبعاد التماثل التنظيمي وأداء المهمة (٠,٢١٨) وهي معنوية عند مستوى ٠,٠٥ وحيث قيمة ت المحسوبة (٢,١٧١).

(٤) بلغت قيمة معامل الانحدار للعلاقة بين بُعد التشابه كأحد أبعاد التماثل التنظيمي وأداء المهمة (٠,٣٠٧) وهي معنوية عند مستوى ٠,٠١ وحيث قيمة ت المحسوبة (٤,٦٩٥).

(٣) العلاقة بين التماثل التنظيمي (بصورة كلية) علي الأداء الوظيفي (بصورة كلية). يوضح جدول (١٠) نتائج تحليل الانحدار المتعدد أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التماثل التنظيمي (مأخوذ بصورة كلية) والأداء الوظيفي (مأخوذ بصورة كلية) للعاملين في الجمارك الكويتية وذلك بغرض إختبار صحة الفرض الرابع والذي ينص علي " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التماثل التنظيمي بالجمارك الكويتية محل الدراسة والأداء الوظيفي "

ومن خلال الجدول رقم (١٠) يتضح النتائج الآتية:

(١) بالنسبة للنموذج ككل، فقد أظهرت نتائج تحليل الانحدار المتعدد أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرات التماثل التنظيمي في الجمارك الكويتية محل الدراسة وبين الأداء الوظيفي في تلك المصلحة (مأخوذة بصورة إجمالية) وأن هذه العلاقة تمثل ٦٦,٩% (وفقاً لمعامل الارتباط المتعدد في النموذج R)، حيث بلغت قيمة R2

(٤٤,٧٪)، وبلغت قيمة F المحسوبة ٩٤,٧٦٣، وهي معنوية عند مستوى معنوية (٠,٠٠٠).

جدول رقم (١٠)

نوع ودرجة العلاقة بين أبعاد التماثل التنظيمي وبين الأداء الوظيفي
(مخرجات تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis))

الأداء الوظيفي					أبعاد التماثل التنظيمي
المعنوية	t	معامل التحديد R2	معامل الارتباط R	معامل الانحدار Beta	
٠,٠١٠	٢,٥٨١	٠,٣٨٢	٠,٦١٨	**٠,٢٢٦	الولاء
٠,٠٢٥	٢,٢٥٥	٠,٣٩٢	٠,٦٢٦	**٠,٢٠٨	العضوية (الإنتماء)
٠,٠٠٠	٤,٨٩٧	٠,٣٦٨	٠,٦٠٧	**٠,٢٩٣	التشابه
٠,٦٦٩					معامل الارتباط R
٠,٤٤٧					معامل التحديد R2
٩٤,٧٦٣					قيمة F المحسوبة (F)
٣٢٩ - ٣					درجات الحرية
٠,٠٠٠					مستوي الدلالة الإحصائية

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

** ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠١ وفقاً لاختبار (ت) T-Test

** ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ وفقاً لاختبار (ت) T-Test

(٢) بلغت قيمة معامل الانحدار للعلاقة بين بُعد الولاء كأحد أبعاد التماثل التنظيمي والأداء الوظيفي (٠,٢٢٦) وهي معنوية عند مستوى ٠,٠١ وحيث بلغت قيمة ت المحسوبة (٢,٥٨١)، كما بلغت قيمة معامل الانحدار للعلاقة بين بُعد العضوية (الإنتماء) كأحد أبعاد التماثل التنظيمي والأداء الوظيفي (٠,٢٠٨) وهي معنوية عند مستوى ٠,٠٥ وحيث بلغت قيمة ت المحسوبة (٢,٢٥٥)، وبلغت قيمة معامل الانحدار للعلاقة بين بُعد التشابه كأحد أبعاد التماثل التنظيمي وجودة الحياة العمل (٠,٢٩٣) وهي معنوية عند مستوى ٠,٠١ وحيث بلغت قيمة ت المحسوبة (٤,٨٩٧).

وفي ضوء ما تقدم فقد تقرر رفض الفرض الرئيسي الذي ينص علي " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التماثل التنظيمي بالجمارك الكويتية محل الدراسة والأداء

الوظيفي " وتم قبول الفرض البديل، الذي ينص علي " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التماثل التنظيمي بالجمارك الكويتية محل الدراسة والأداء الوظيفي " وذلك بعد أن أظهر نموذج تحليل الانحدار المتعدد أن هناك علاقة جوهرية عند مستوى معنوية (١٪) وفقاً لاختبار (F-Test) بين أبعاد التماثل التنظيمي والأداء الوظيفي ، كما تقرر رفض الفرض العدم وقبول الفرض البديل لجميع أبعاد التماثل التنظيمي (الولاء، العضوية) (الإنتماء)، (التشابه) كمتغيرات مستقلة لوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بينهم وبين الأداء الوظيفي كمتغير تابع عند مستوى معنوية (١٪).

١٢ - النتائج والتوصيات:

١/١٢ - نتائج البحث: توصل الباحثان من خلال هذا البحث إلى مجموعة من النتائج تتمثل فيما يأتي:

- (١) بلغ عدد الذكور في العينة (١٨٨) مفردة بينما بلغ عدد الإناث (١٤٤) وبذلك تكون نسبة الذكور من إجمالي عدد العينة الكلي (٥٦,٦٪) ونسبة الإناث (٤٣,٤٪).
- (٢) بلغ عدد المستقصي منهم الذين تقل أعمارهم عن ٢٥ سنة (٢٠) مفردة بنسبة (٥,٩٪)، كما بلغ عدد المستقصي منهم الذين تتراوح أعمارهم بين ٢٥ و ٤٠ سنة (١٣٨) مفردة بنسبة (٤١,٧٪)، كما بلغ عدد المستقصي منهم الذين تتراوح أعمارهم بين ٤٠ و ٥٠ سنة (٨٧) مفردة بنسبة (٢٦,٢٪)، وأخيراً بلغ عدد المستقصي منهم الذين تزيد أعمارهم عن ٥٠ سنة (٨٧) مفردة بنسبة (٢٦,٢٪) من إجمالي حجم العينة.
- (٣) بلغ عدد المستقصي منهم الذين كانت سنوات خدمتهم أقل من ٥ سنوات (١١٠) مفردة بنسبة (٣٣,٢٪)، في حين كان عدد المستقصي منهم الذين كانت تتراوح سنوات خدمتهم من ٥ سنوات إلى ١٠ سنوات بلغ (٥٦) مفردة بنسبة (١٦,٩٪)، كما بلغ عدد المستقصي منهم الذين كانت تتراوح سنوات خدمتهم من ١٠ سنوات إلى ١٥ سنة (١٤٥) مفردة بنسبة (٤٣,٧٪)، كما بلغ عدد المستقصي منهم الذين تزيد خدمتهم عن ١٥ سنة (٢١) مفردة بنسبة (٦,٢٪) من إجمالي حجم العينة.
- (٤) بلغ عدد المستقصي منهم من الكويتيين (٢٢٩) مفردة بنسبة (٦٩٪)، كما بلغ عدد المستقصي منهم من العرب (٤١) مفردة بنسبة (١٢,٤٪)، وبلغ عدد المستقصي منهم من الجنسيات الأخرى (٦٢) مفردة بنسبة (١٨,٦٪).
- (٥) بلغ عدد المستقصي منهم الحاصلين علي دبلوم (٥٩) مفردة بنسبة (١٧,٧٪)، وبلغ عدد المستقصي منهم الحاصلين علي بكالوريوس (٩٥) مفردة بنسبة (٢٨,٧٪)، وبلغ عدد المستقصي منهم الحاصلين علي دبلوم دراسات عليا (٨٦) مفردة بنسبة (٢٥,٩٪)، في حين بلغ عدد المستقصي منهم الحاصلين علي ماجستير أو دكتوراه (٩٢) مفردة بنسبة (٢٧,٦٪) من إجمالي حجم العينة.
- (٦) بلغ المتوسط الحسابي للمقياس العام لأبعاد التماثل التنظيمي (٣,٢٩٥) بانحراف معياري (٠,٩٤١)، وهذا يعني أن مستوى التماثل التنظيمي للعاملين في الجمارك الكويتية متوسطة.

(٧) بلغ المتوسط الحسابي للمقياس العام لأبعاد الأداء الوظيفي (٣,٠٧) بانحراف معياري (٠,٩٨٢)، وهذا يعني أن مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الجمارك الكويتية متوسط. (٨) وجود علاقة ارتباط طردية معنوية بين أبعاد التماثل التنظيمي ، وتراوحت معاملات الارتباط بين (٠,٦٩ ، ٠,٨١) وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١)، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بين بُعدي الولاء والعضوية (الإنتماء) (٠,٨١)، وبين بُعدي الولاء والتشابه (٠,٦٩)، وأخيراً بلغت قيمة معامل الارتباط بين بُعدي العضوية (الإنتماء) (٠,٧٢)، ومن جهة أخرى تؤكد هذه العلاقة الارتباطية علي صدق العبارات في قياس أبعاد التماثل التنظيمي في الجمارك الكويتية محل الدراسة وأنها مرتبطة ارتباطاً حقيقياً غير راجع للصدفة، وأنها متسقة مع الأبعاد الداخلية في تمثيلها.

(٩) وجود علاقة ارتباط طردية معنوية بين أبعاد الأداء الوظيفي ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بين بُعد الأداء السياقي وبُعد أداء المهمة (٠,٦٠) وهي دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠١) ، ومن جهة أخرى تؤكد هذه العلاقة الارتباطية علي صدق العبارات في قياس أبعاد الأداء الوظيفي في الجمارك الكويتية محل الدراسة وأنها مرتبطة ارتباطاً حقيقياً غير راجع للصدفة، وأنها متسقة مع الأبعاد الداخلية في تمثيلها.

(١٠) يرتبط بُعد الولاء كأحد أبعاد التماثل التنظيمي ارتباطاً طردياً ذو دلالة إحصائية مع جميع أبعاد الأداء الوظيفي ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بين بُعد الولاء وكل من بُعد الأداء السياقي (٠,٦٨)، وبُعد أداء المهمة (٠,٥٩).

(١١) يرتبط بُعد العضوية (الإنتماء) كأحد أبعاد التماثل التنظيمي ارتباطاً طردياً ذو دلالة إحصائية مع جميع أبعاد الأداء الوظيفي ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بين بُعد العضوية (الإنتماء) وكل من بُعد الأداء السياقي (٠,٧٠)، وبُعد أداء المهمة (٠,٥٦).

(١٢) يرتبط بُعد التشابه كأحد أبعاد التماثل التنظيمي ارتباطاً طردياً ذو دلالة إحصائية مع جميع أبعاد الأداء الوظيفي ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بين بُعد التشابه وكل من بُعد الأداء السياقي (٠,٦٢)، وبُعد أداء المهمة (٠,٥٨).

(١٣) ترتبط جميع أبعاد التماثل التنظيمي ارتباطاً طردياً ذو دلالة إحصائية مع الأداء الوظيفي ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بين بُعد الولاء والأداء الوظيفي (٠,٦٦)، كما بلغت قيمة معامل الارتباط بين بُعد العضوية (الإنتماء) والأداء الوظيفي (٠,٧١)، كما بلغت قيمة معامل الارتباط بين بُعد التشابه والأداء الوظيفي (٠,٥٧).

(١٤) هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد التماثل التنظيمي في الجمارك الكويتية محل الدراسة وبين الأداء السياقي (مأخوذة بصورة إجمالية) وأن هذه العلاقة تمثل ٦٣,٢٪.

(١٥) هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد التماثل التنظيمي في الجمارك الكويتية محل الدراسة وبين أداء المهمة (مأخوذة بصورة إجمالية) وأن هذه العلاقة تمثل ٥٨,٥٪.

(١٦) هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرات التماثل التنظيمي في الجمارك الكويتية محل الدراسة وبين الأداء الوظيفي للعاملين (مأخوذة بصورة إجمالية) وأن هذه العلاقة تمثل ٦٦,٩٪.

٢/١٢ - توصيات البحث:

- في ضوء نتائج الدراسة الميدانية ونتائج التحليل الإحصائي، ولتحقيق الهدف الأساسي للدراسة، فقد تم تناول توصيات الدراسة والتي يمكن أن تسهم في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في الجمارك الكويتية من خلال التماثل التنظيمي وذلك كما يلي:
- إيضاح مفهوم التماثل التنظيمي لمسؤولي والعاملين في الجمارك الكويتية من خلال اللقاءات والاجتماعات والبرامج التدريبية وورش العمل .
 - تهيئة بيئة مناسبة بالجمارك الكويتية بما يعمل علي تحسين مستوى التماثل التنظيمي، من خلال تبني التعاون والتنسيق بين الإدارات والأقسام والأفراد، وتبادل المعلومات وتحسين الإتصالات ،ولذلك لضمان عدم توافر بيئة خصبة للصراعات والمنافسات الفردية.
 - العمل علي تحسين مستوى التماثل التنظيمي في الجمارك الكويتية، وذلك عن طريق الأخذ بأسلوب العمل الجماعي كفريق لإنجاز العمال ، وتشجيع العاملين علي تقديم المبادرات خارج التعليمات الرسمية ، وكذلك إتاحة حيز من الحرية للعاملين في تحديد الأسلوب المناسب لإنجاز الأعمال .
 - وضع إستراتيجية مبنية علي معايير دقيقة للكشف عن المبدعين والموهوبين من المديرين في الجمارك الكويتية والعمل علي تدريبهم لتوفير قيادات إدارية مؤهلة قادرة علي إستثمار طاقاتها الإبداعية في تطوير الأداء الوظيفي .
 - مراجعة نظم تقييم الأداء في الجمارك الكويتية، لتتضمن أسس ومعايير تقييم موضوعية وواضحة، بما يكفل إطلاع الموظف علي نتائج تقييم أدائه، فهذا يعطي الفرصة للموظف من تعزيز نقاط القوة لديه وتحسين وتطوير نقاط الضعف ، كذلك لابد وأن تكشف عملية تقييم الأداء عن الإحتياجات التدريبية اللازمة للموظفين.
 - عدم الإفراط الزائد في التماثل التنظيمي والذي قد يؤثر سلبا علي العاملين وعلي الجمارك الكويتية ، حيث يؤدي إنعدام المرونة وعدم شعور الفرد بالإستقلالية ونقص الإبتكار والإبداع في العمل .
 - أهمية القيادة التنظيمية والمشاركة في صنع القرار والعمل كفريق لما لهم من دور هام في زيادة مستوى التماثل التنظيمي.
 - ضرورة تبني العوامل المؤثرة إيجاباً علي الأداء الوظيفي للعاملين مثل الالتزام التنظيمي، التماثل التنظيمي، جودة الحياة الوظيفية، العدالة التنظيمية، المناخ التنظيمي، الحوافز الإدارية، والتدريب والتطوير التنظيمي .
 - الحد من الأنماط الإدارية الروتينية، ضغوط العمل، العمل الزائد علي الأفراد، المركزية، لما لها من تأثير سلبي علي الأداء التنظيمي .

• ضرورة تبني تماثل الهوية التنظيمية حيث يصبح الأفراد أكثر تماثلاً وإندماجاً مع الجمارك الكويتية من أجل تحقيق الرؤية والهدف المشترك، والذي يؤدي إلى تحقيق الولاء والإنتماء لدي الأفراد مما يؤدي إلى أداء وظيفي أفضل.

١٣ - بحوث مستقبلية مقترحة:

علي الرغم من أن الدراسة الحالية حاولت دراسة دور التماثل التنظيمي في تدعيم الأداء الوظيفي للعاملين في الجمارك الكويتية محل الدراسة، إلا أن نطاق هذه الدراسة والأساليب المستخدمة فيها والنتائج التي توصلت إليها تشير إلى وجود مجالات لدراسات أخرى مستقبلية، ومن بين هذه المجالات البحثية ما يأتي:

- (١) دور التماثل التنظيمي في تدعيم التميز المؤسسي.
- (٢) دور إستراتيجية التلعيب في دعم الأداء الوظيفي .
- (٣) دور السعادة الوظيفية في تدعيم الأداء الوظيفي.

المراجع العربية:

- أبو العنين، آلاء (٢٠١٦)، أثر الإنغماس الوظيفي علي الأداء الوظيفي لدي الموظفين الإداريين في المكتب الإقليمي للأونروا في غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- أبو النصر، مقال جمال عبدالفتاح (٢٠١٧)، دور التمكين النفسي والتماثل التنظيمي في دعم الالتزام التنظيمي دراسة تطبيقية على البنوك التجارية العاملة بالقطاع العام بمصر. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة جامعة المنوفية.
- إدريس، ثابت عبد الرحمن (٢٠١٦)، بحوث التسويق: أساليب القياس والتحليل واختبار الفروض، الدار الجامعية، الإسكندرية.
- إسحاق، خالد إبراهيم عبدالعزيز (٢٠٢١)، فعالية الإتصال التنظيمي وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المؤسسات الإعلامية: دراسة مسحية في هيئة الشارقة للإذاعة والتلفزيون، مجلة الآداب، كلية الآداب، جامعة بغداد، ع١٣٧.
- إسماعيل، شريف سعيد متولي؛ البنوي، مها محمد (٢٠١٨)، أثر الضغوط التنظيمية والتماثل التنظيمي علي العلاقة بين إدراك الأفراد للتسييس التنظيمي وإتجاهاتهم نحو بيئة العمل: دراسة ميدانية علي المحليات بمحافظة الشرقية، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، المجلد الخامس والخمسون، العدد الثاني.
- البردان، محمد فوزي أمين (٢٠٢١)، دور القيادة المتواضعة في تعزيز السلوك الإبتراقي للعاملين في ظل الدور الوسيط للتماثل التنظيمي بالتطبيق علي بنوك القطاع العام التجارية المصرية، مجلة الإدارة العامة، معهد الإدارة العامة، س٦١، ع٤.
- الجناعي، نوري عبدالودود (٢٠١٨)، التأثير الكلي والجزئي للتمكين الإداري في أبعاد الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية في المستشفيات الأهلية بأمانة العاصمة صنعاء الجمهورية اليمنية، مجلة الدراسات الإجتماعية، جامعة العلوم والتكنولوجيا، مج ٢٤، ع١.
- الحوامة، نضال صالح إبراهيم (٢٠٠٢)، أثر فضيلة التقوي في الأداء والرضا الوظيفي: دراسة ميدانية لإتجاهات بعض الموظفين الحكوميين، مؤتة للبحوث والدراسات، سلسلة العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة مؤتة، مج ١٧، ع٢.
- الرميدي، بسام سمير (٢٠١٩)، الدور الوسيط للتماثل التنظيمي في العلاقة بين القوة التنظيمية والسمعة التنظيمية: دراسة تطبيقية علي شركات السياحة المصرية، مجلة الباحث الإقتصادي، جامعة سكيكه، مج ٧، ع١١.

- الزعبي، خلود فواز(٢٠١٣)، درجة ممارسة مديري المدارس الخاصة في عمان العاصمة لأبعاد القيادة التحويلية وعلاقتها بالتمائل التنظيمي من وجهة نظر المعلمين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الوسط، عمان، الأردن.
- السعود، راتب ؛ الصرايرة، خالد أحمد(٢٠٠٩)، التماثل التنظيمي لأعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية وعلاقته بأدائهم الوظيفي، مجلة دراسات الجامعة الأردنية ، عمان ، الأردن.
- الشريف، ناجي حسين ناجي(٢٠١٧)، الأداء الوظيفي لدي الموظفين الإداريين في جامعة نجران، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، ٦(٨).
- الشلبي، فراس سليمان حسن(٢٠١٩)، أثر التماثل التنظيمي علي الإبداع التنظيمي: الدور المعدل لإدارة المواهب:دراسة ميدانية في الجامعات الرسمية الأردنية، مجلة رماح للبحوث والدراسات، العدد ٣٧.
- الشوابكة، خالد محمود سليمان(٢٠٠٨)، العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والأداء الوظيفي: دراسة لإتجاهات موظفي الدوائر الحكومية في المملكة الأردنية الهاشمية:دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، الأردن.
- الشواورة، طه سليم (٢٠١٩)، أثر التماثل التنظيمي في دافعية العمل لدي معلمي وزارة التربية والتعليم الأردنية في مديرية التربية والتعليم لقصبة الكرك، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، (٢٤).
- الطراونة، محمد أحمد (٢٠٠٢)، إدارة الوقت والأداء الوظيفي: دراسة تحليلية مقارنة، مؤتة للبحوث والدراسات، سلسلة العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة مؤتة، مج ١٧، ١٤.
- العتيبي، تركي كديميس، (٢٠١٦)، التماثل التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الطائف. مجلة العلوم التربوية والنفسية بجامعة القصيم، مج ٩، ٣٤.
- العزب، حسين محمد عقيل؛ الطراونه، أمل خلف أحمد (٢٠١٩)، الهوية التنظيمية والتماثل التنظيمي: مستواهما والعلاقة بينهما : دراسة ميدانية علي أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة مؤتة، المجلة الأردنية في إدارة العمال، المجلد ١٥، العدد ٤.
- العمري، إسلام؛ بطاح، أحمد(٢٠١٨)، التماثل التنظيمي لدي المشرفين التربويين وعلاقته بنظام الحوافز المقدمة لهم، دراسات، العلوم التربوية، المجلد ٤٥، العدد ٤، ملحق ٥.
- الغزالي، فاضل راضي؛ العبادي هاشم فوزي (٢٠١٣)، التماثل التنظيمي : منظور معاصر في عملية تعزيز وإدراك الهبة التنظيمية - دراسة تحليلية لعينة من كليات الكوفة"، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والإقتصادية، المجلد ١٠، العدد (٢)، ٨٣-٠٨ ،

- القرني، صالح بن علي يعن الله (٢٠٢٠)، المناخ الأخلاقي وعلاقته بالتمائل التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك عبدالعزيز، مجلة جامعة الملك عبدالعزيز - الآداب والعلوم الإنسانية، مج ٢٨، ع ١٤.
- القرني، محمد قحدي، (٢٠٢١)، سلوك القيادة التحويلية لدى قادة المدارس الابتدائية بمحافظة العرضيات وعلاقته بالتمائل التنظيمي لدى المعلمين (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الملك عبد العزيز، جدة.
- الكعبي، حميد سالم غياض (٢٠١٨)، دور التماثل التنظيمي في الحد من الصمت التنظيمي: دراسة إستطلاعية لآراء عينة من الموظفين في المصارف العراقية الأهلية، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة الأنبار، العراق، مج ١٠، ع ٢٣.
- بلكرمي، وداد (٢٠١٣)، أثر النمط القيادية علي الأداء الوظيفي: دراسة حالة مؤسسة الجرارات الفلاحية، مجلة العلوم الإنسانية، ٤٠.
- جبريل، هيثم محمد عبدالعزيز (٢٠١٩)، أثر القيادة الأخلاقية علي التماثل التنظيمي: دراسة ميدانية علي الجامعات الخاصة المصرية، مجلة البحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة بورسعيد، ع ٢.
- حنظل، حسان فرحات أحمد (٢٠١٩)، أثر التماثل التنظيمي في تحسين العمل الجماعي: دراسة ميدانية في المستشفيات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت، الأردن.
- رضوان، طارق رضوان محمد (٢٠١٨)، الدور الوسيط للتماثل التنظيمي في العلاقة بين القيادة الجديرة بالثقة والإرتباط الوظيفي: دراسة تطبيقية، مجلة التجارة والتمويل، كلية التجارة، جامعة طنطا، ع ٣.
- سلمان، فاضل حمد ؛ صالح، خالد مهدي (٢٠١٥)، تأثير الصراع البناء في التماثل التنظيمي بحث تطبيقي في وزارة التخطيط، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، مج ٢١، ع ٨٢، ص ص: ٢٣٩ - ٢٩٨.
- صالح، خالد مهدي (٢٠١٥)، تأثير الصراع البناء في التماثل التنظيمي بحث تطبيقي في وزارة التخطيط، مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية ، العراق، المجلد ٨٢، العدد (٢١)، ٢٣٨-٢٩٨ .
- عبدالحميد ، السيد حسام حمدي (٢٠١٤) ، التماثل التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس وعلاقته بدرجة ممارسة العدالة التنظيمية لرؤساء الأقسام دراسة تحليلية لآراء أعضاء هيئة التدريس في بعض كليات التربية في مصر ، مجلة كلية التربية جامعة المنصورة ، ع ٨٩ .

- عبدالرحمن، أحمد طارق(٢٠٢١)، تحليل العلاقة بين الصمت الوظيفي والتماثل التنظيمي، مجلة البحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة بورسعيد، المجلد ٢٢، العدد ٤.
- عبدالعزيز، عبدالعزيز عبدالكريم محمد(٢٠١٩)، دور التماثل التنظيمي في دعم الميزة التنافسية المستدامة: دراسة تطبيقية علي العاملين بالشركة المصرية للإتصالات بمحافظة المنوفية، المجلة العلمية للبحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة المنوفية، س٦، ع٣.
- عكاشه، أسعد أحمد محمد(٢٠٠٨)، أثر الثقافة التنظيمية علي مستوى الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية علي شركة الإتصالات Paltel في فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- عيد، أيمن عادل(٢٠١٦)، البحث العلمي:مدخل تطبيقي، دار عبيد للنشر والتوزيع والطباعة، طنطا .
- فراج، هبه أحمد محمد (٢٠٢٠)، دور العلامة التجارية لصاحب العمل في تفسير العلاقة بين التزام البنك بالعقد النفسي والتماثل التنظيمي: دراسة تطبيقية، المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ع٤.
- قنديل، مراد سامي عاطف(٢٠١٦)، غموض وصراع الدور الوظيفي وأثرهما علي الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية علي وزارة الإقتصاد الوطني - قطاع غزة، ، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- مرزوق، عبدالعزيز علي (٢٠١٣)، نموذج مقترح لتأثير التماثل التنظيمي كمتغير وسيط على العلاقة بين أبعاد العدالة التنظيمية والارتباط الوظيفي دراسة تطبيقية على العاملين بمديرية الخدمات بمحافظة كفر الشيخ - مجلة التجارة والتمويل ، كلية التجارة جامعة طنطا، ع٣ ص ص ٢٨٩-٣٣١ .
- مصطفى، أبو بكر فكري(٢٠٢١)، إطار مقترح لتفسير العلاقات بين ثقافة التعلم التنظيمي ، مستوى التماثل التنظيمي، وسلوك مشاركة المعرفة لدي الأطباء بالمستشفيات الحكومية المركزية بمحافظة بني سويف، مجلة البحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة بورسعيد، ع٣.
- مهدي، آمال مهدي محمد (٢٠١٧)، الأداء الوظيفي الأسري وعلاقته بمهارات التفكير الإيجابي لدي الأطفال من ٩-١٢ سنة، دراسات تربوية إجتماعية، كلية التربية، جامعة حلوان، مج ٢٣، ع١.
- نافع ، وجيه عبدالستار (٢٠١٣)، التماثل التنظيمي وأثره على الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على أعضاء هيئة التدريس في جامعة الطائف ، مجلة آفاق جديدة للدراسات التجارية، كلية التجارة جامعة المنوفية، ع ١٢، ص ص: ٨٤ - ١٣٩.

- نافع، وجيه عبدالستار (٢٠١٤)، تحليل المحددات الرئيسية للهوية التنظيمية وأثرها علي التماثل التنظيمي: دراسة تطبيقية علي قطاع البنوك التجارية المصرية، مجلة إدارة الأعمال المصرية، كلية التجارة، جامعة القاهرة، س ٤، ع ٦.

المراجع الأجنبية:

- Anaza, Nwamaka (2014). Relations Of Fit and Organizational Identification to Employee-Customer Identification. Journal Of Managerial Psychology, V.L,N. 309- PP. 925-939.
- Baran, Hilal & Giderler, Ceren(2017). A Study on Determining the Influence of Organizational Identification on Organizational Justice And Organizational Silence. International Journal of Asian Social Science, V. 7, N. 3, PP. 242-258.
- Boğan, E., Türkay, O., & Dedeoğlu, B. B. (2018). Perceived corporate social responsibility and job satisfaction: The mediator role of organizational identification. International Journal of Business and Management Studies, 10(2).
- Callea, A., Urbini, F., & Chirumbolo, A. (2016). The mediating role of organizational identification in the relationship between qualitative job insecurity, OCB and job performance. Journal of Management Development, 35(6), 735-746.
- Cavazotte, Flávia de Souza Costa Neves, de Araujo, Fábio Francisco& de Abreu, Ana Lúcia,(2017). Organizational identification among Brazilian public employees: a study of the cultural sector. Review of Business Management, V. 19, N. 64, PP. 289-306. Create Leaders Authentic Can How (2012).
- Chen, Su-Yueh, Wu, Wen-Chuan, Chang, Ching-Sheng, Lin, Chia-Tzu, Weng, Hui-Ching& Lee, Shu-I (2015). Identification And Their Effects on Organizational Commitment in Hospital Nursing Staff. BMC Health Services Research, V.15, N.363, PP:1-17.
- Cheney, G. (1982). Organizational Identification as a Process: A Field Study Unpublished Master's Thesis, Purdue University.
- Clarke, N., & Mahadi, N. (2017). The significance of mutual recognition respect in mediating the relationships between trait emotional intelligence, affective commitment and job satisfaction. Personality and Individual Differences, 105, 129-134.
- Coskuner, S., Costur, R., Bayhan-Karapinar, P., Metin-Camgoz, S., Ceylan, S., Demirtas-Zorbaz, S., & Ciffiliz, G. (2018). Mobbing, Organizational Identification, and Perceived Support: Evidence from a Higher Education Institution. Eurasian Journal of Educational Research, 73, 19-40.

- El-Kassar, A. N., Yunis, M., & El-Khalil, R. (2017). The Mediating Effects of Employee-Company Identification on the Relationship between Ethics, Corporate Social Responsibility, and Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Promotion Management*, 1-18.
- He, P., Wang, X., Wu, M., & Estay, C. (2018). Compulsory citizenship behavior and employee silence: The roles of emotional exhaustion and organizational identification. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 46(12), 2025-2047.
- Kesen Mustafa & Menderes, Adnan (2016). Linking Organizational Identification with Individual Creativity: Organizational Citizenship Behavior as A Mediator. *Journal of Yasar University*, V.11, N.41, PP.56-66.
- Li, J., Tang, G., & Chen, Y. (2012). Firms' human resource in information system and sustainable performance: does their organizational identity matter?. *The International Journal of Human Resource Management*, 23(18), 3838-3855.
- Luan, S., & Reb, J. (2017). Fast-and-frugal trees as noncompensatory models of performance-based personnel decisions. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 141, 29-42.
- Manzoor, F., Wei, L., Bányai, T., Nurunnabi, M., & Subhan, Q. A. (2019). An examination of sustainable HRM practices on job performance: An application of training as a moderator. *Sustainability*, 11(8), 2263.
- Pattnaik, S., & Tripathy, S. K. (2018). A review of inconsistencies in the organizational justice and employee performance relationship: can organizational identification bridge the gap?. *South Asian Journal of Management*, 25(1), 1-25.
- Ramawickrama, J., Opatha, H. H. D. N. P., & PushpaKumari, M. D. (2017). A synthesis towards the construct of job performance. *International Business Research*, 10(10), 66-81.
- Ramlucken, U., Ramchuran, S. O., Moonsamy, G., Lalloo, R., Thantsha, M. S., & van Rensburg, C. J. (2020). A novel Bacillus based multi-strain probiotic improves growth performance and intestinal properties of Clostridium perfringens challenged broilers. *Poultry science*, 99(1), 331-341.
- Shahzad, M. U. (2018). Organizational context factors influencing procedural justice in performance management system: A research framework. *Journal of Management Sciences*, 5(2), 64-85.

- **Tang, Y., & Zhao, Y. F. (2016). A survey of the design methods for additive manufacturing to improve functional performance. Rapid Prototyping Journal.**
- **Terzi, 'Ali Riza, Ayşe Pınar Dülker · Fatih Altın , Filiz Çelik , Merve Dalkıran , Nazmiye Tuba Yulcu , Selim Tekin & Ünal Deniz(2017). An Analysis of Organizational Justice and Organizational Identification Relation Based on Teachers' Perceptions. Universal Journal of Educational Research, V. 5, N. 3,PP. 488-495.**
- **Trybou, J., De Caluwé, G., Verleye, K., Gemmel, P., & Annemans, L. (2015). The impact of professional and organizational identification on the relationship between hospital–physician exchange and customer-oriented behaviour of physicians. Human Resources for Health, 13(1), 1-9.**
- **Wang, D., Guo, H., & Liu, L. (2017). One goal, two paths: How managerial ties impact business model innovation in a transition economy. Journal of Organizational Change Management.**