



**AL KUT JOURNAL OF ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE
SCIENCES**
Publisher: College of Economics and Management - Wasit University



استراتيجيات التعلم التنظيمي وتأثيرها في تحسين جودة الخدمة الوظيفية / بحث تحليلي في جامعة ذي قار

Organizational learning strategies and their impact on improving the quality of functional service / Analytical research at the University of Dhi Qar

أ. د صلاح عبد القادر أحمد النعيمي⁽²⁾

ناصر هدا ب حميدي الزاملي⁽¹⁾

Prof. Dr. Salah Abdel Qader Ahmed Al-Nuaimi

Nasser Hadab Hamidi Al-Zamili

Nasser.Haddab1204a@coadec.uobaghdad.edu.iq

المستخلص

يهدف البحث الحالي إلى التعرف على مستوى تأثير استراتيجيات التعلم التنظيمي بأبعادها (التحالفات الاستراتيجية ، التعلم الجماعي ، استراتيجية القيادة ، التعلم التكنولوجي، التعلم الفردي) بوصفها متغيراً مستقلاً في تحسين جودة الخدمة الوظيفية بأبعادها (الملموسية ، الاعتمادية ، الاستجابة ، الموثوقية ، الأمان) المتغير التابع في جامعة ذي قار لأجل التوصل إلى آليات مناسبة وتوصيات مقترحة للإسهام في تحسين جودة الخدمة الوظيفية في الجامعة (المنظمة المبحوثة) . وانطلاقاً من أهمية موضوع البحث في المنظمات الحكومية والدور المهم لجامعة ذي قار (المنظمة المبحوثة) في المجتمع العراقي، جرى اعتماد المنهج الوصفي التحليلي في إنجاز البحث ، بالاستناد إلى آراء القيادات الجامعية للجامعة (عمداء الكليات ومعاونهم ورؤساء الأقسام العلمية) وتم جمع البيانات من (مائة) مستجيب يمثلون عينة مجتمع للبحث ، الذي يضم القيادات الجامعية وبأسلوب العينة القصدية (العمدية) وقد تم الاعتماد على الاستبانة في عملية جمع البيانات ، فضلاً عن المقابلات الشخصية وسجلات الجامعة ، مع استعمال مجموعة من الأساليب الإحصائية المتمثلة ب (التحليل العامل التوكيدي ، الوسط الحسابي ، الانحراف المعياري ، النسب المئوية ، معامل الارتباط بيرسون ، الأهمية النسبية ، معامل التحديد (R^2) ، الانحدار الخطي البسيط ، المنوال) فضلاً عن الاعتماد على البرامج الإحصائية الجاهزة (spss v. 26, Amos v. 26, Excel 2010). فيما كانت أبرز نتائج البحث صحة فرضيات البحث الرئيسية والفرعية وهذا يدل على أن استراتيجيات التعلم التنظيمي ترتبط ارتباطاً طردياً بتحسين جودة الخدمة الوظيفية وكما لها تأثير إيجابياً ذو دلالة معنوية في جودة الخدمة الوظيفية .

الكلمات المفتاحية : استراتيجيات التعلم التنظيمي ، جودة الخدمة الوظيفية .

Abstract

extract The current research aims to identify the level of impact of organizational learning strategies with its dimensions (strategic alliances, group learning, leadership strategy, technological learning, individual learning) as an independent variable in improving the quality of functional service with its dimensions (tangibility, reliability, response, reliability, safety) the dependent variable in University of Dhi Qar in order to come up with appropriate mechanisms and suggested recommendations to contribute to improving the quality of functional service at the university (the organization under study). Based on the importance of the topic of research in governmental organizations and the important role of the University of Dhi Qar (the researched organization) in the Iraqi society, the descriptive analytical approach was adopted in the completion of the research, based on the opinions of the university leaders (deans of colleges, their assistants and heads of scientific departments) and data were collected from (100) Respondents representing a sample of the research community, which includes university leaders and in an intentional (intentional) sampling method. The questionnaire was relied upon in the process of data collection, as well as personal interviews and university records, with the use of a set of statistical methods represented by (confirmatory factor analysis, arithmetic mean, Standard deviation, percentages, Pearson correlation coefficient, relative importance, coefficient of determination (R²), simple linear regression, mode) as well as relying on ready-made statistical programs (spss v. 26, Amos v. 26, Excel 2010). While the most prominent results of the research were the validity of the main and sub-research hypotheses, and this indicates that organizational learning strategies are directly related to improving the quality of functional service and also have a positive and significant effect on the quality of functional service.

Keywords: organizational learning strategies, functional service quality.

المقدمة

تزايد الاهتمام في الآونة الأخيرة بجودة الخدمة الوظيفية ويعود ذلك إلى التقدم التكنولوجي فضلاً عن التنافسية التي شهدتها المنظمات ، فضلاً عن التغيرات الكبيرة منها الاجتماعية والإدارية والاقتصادية والثقافية في بيئة المؤسسات بصورة عامة والجامعات خاصة ، إذ أصبح التوجه نحو تحسين جودة الخدمة الوظيفية مطلباً ضرورياً ويستلزم وضع أسس ومعايير لها من أجل الحكم على مستوى جودة الخدمة المقدمة ومن ثمّ واجهت تلك المنظمات صعوبات وضغوطات

لتحسين أنشطتها وتعزيزها لأن تعزيز القيمة الوظيفية يتطلب جهوداً إدارية كبيرة وتخصيص موارد لاستمرار تلك الجهود في تحسين الخدمات المقدمة ، فالخدمات التي تقدم إلى المستفيدين منها بصورة مباشرة أو تقدم للمجتمع كخدمات استشارية يتم تقييمها من قبل مستخدميها بما يلبي احتياجاتهم . وهنا تم عرض بعض المفاهيم والنماذج والتي من خلالها تستطيع الجامعات قياس جودة الخدمة الوظيفية المقدمة ، و ظهر في الفترة الأخيرة الاهتمام الكبير والواسع في المجالات المهنية والإدارية وعلى حد سواء في تشخيص وإبراز الدور الفعال الذي تلعبه استراتيجيات التعلم التنظيمي في سياق تحسين جودة الخدمة الوظيفية لأن بيئة الجامعات بيئة خصبة وناضجة تبرز فيها عقول وطاقات فكرية مبدعة من شأنها القيام بالدور الفعال والكفوء في تقديم الخدمة ، ومن جهة أخرى فإن استراتيجيات التعلم التنظيمي لها دوراً إيجابياً بإمكانه أن يساهم في تدعيم الخدمات ذات الجودة العالية وتعزيزها وجعل مؤسسات التعليم العالي ذات قيمة علمية وإدارية ومنافسة لباقي المنظمات المحلية والإقليمية والعالمية . أن من أسباب ومبررات اختيار موضوع جودة الخدمة الوظيفية والخوض فيه بصورة تطبيقية أكثر من كونها نظرية ولأنه متغير ذو أهمية في الوقت الحالي ، ومن خلال تطبيقه في المنظمة المبحوثة (جامعة ذي قار) بوصفها إحدى الجامعات العراقية والتي تحتاج إلى بعض المقومات الرئيسية بحيث تجعلها في مصاف الجامعات الأكثر عراقة منها ببنيتها التحتية وأجهزتها ومستلزماتها المادية لأجل أن تكون قادرة على تقديم خدمات وظيفية ذات جودة عالية للمستفيدين منها ، فالمشكلة تكمن في ضعف جودة الخدمة الوظيفية التي تقدمها الجامعة إذ إن الاستطلاع الأولي الذي قام به الباحث في عينة من قيادات الجامعة أضحى بأن هناك صعوبات تقف أمامها في تحسين جودة الخدمة الوظيفية نتيجة للظروف البيئية المعقدة على الرغم من وجود الرغبة والتوجه لدى الإدارات فيها إلى تبني المفاهيم والتطبيقات المعاصرة .

المبحث الأول : منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث :

تواجه اغلب المنظمات العراقية معوقات متعددة في اعتماد الاستراتيجيات لتطوير عملياتها ، نتيجة لمجمل الظروف السياسية والاجتماعية والاقتصادية والتي تحيط بها ، ما يجعلها عاجزة أحياناً عن مواكبة التطور الحاصل في مجال الإدارة العامة وتوفير الطرائق لتحسين جودة الخدمة الوظيفية .

وتتبلور مشكلة البحث في صعوبة تحقيق متطلبات تحسين جودة الخدمة الوظيفية ، نتيجة الظروف البيئية المعقدة التي تشكل عائقاً أمام قدرة جامعة ذي قار (المنظمة المبحوثة) على الرغم من وجود الرغبة والتوجه لدى الإدارات فيها لتبني المفاهيم والتطبيقات المعاصرة التي تجعلها مواكبة للحداثة والتطور الحاصل في مجال المؤسسات الجامعية عربياً وعالمياً ، وقد توصل الباحث من خلال الاستطلاع الأولي لفئة القيادات الجامعية إلى تشخيص هذه المشكلة ومن خلال الزيارات المتكررة التي قام بها لهذه الجامعة .

يمكن أن نصيغ مشكلة البحث بالتساؤلات الآتية :

- 1 - ما مدى اهتمام جامعة ذي قار بتطبيق استراتيجيات التعلم التنظيمي ؟
- 2 - ما مستوى جودة الخدمة الوظيفية في جامعة ذي قار ؟
- 3 - ما مدى اهتمام جامعة ذي قار بتحسين جودة الخدمة الوظيفية ؟
- 4 - ما هي طبيعة العلاقة بين استراتيجيات التعلم التنظيمي وجودة الخدمة الوظيفية ؟

ثانياً : أهمية البحث :

تتجسد أهمية البحث ، استناداً إلى طبيعة متغيراته المبحوثة بحيث يمكن تحديدها بالآتي :

- 1 - تناولت الدراسة الحالية متغيرين يتسمان في الحداثة هما (استراتيجيات التعلم التنظيمي وجودة الخدمة الوظيفية) .
- 2 - تُعدّ متغيرات البحث حقلين رئيسيين في الإدارة العامة (الإدارة الاستراتيجية، ونظرية المنظمة والسلوك التنظيمي) وهذا يمكن أن يسهم بخلق تفاعل فكري ومساهمة جادة في وضع اسس مفاهيمية جديدة .
- 3 - تتركز نتائج البحث ، بوصفها أداة مهمة لتوجيه انظار العينة المبحوثة للاستفادة من استراتيجيات التعلم التنظيمي كونها تمثل مصدراً مهماً بتحسين جودة الخدمة الوظيفية ويعزز من مكانتها .
- 4 - إنّ محاولة فحص وقياس علاقات الارتباط والتأثير بين متغيري البحث الرئيسية والفرعية تُعدّ من الأمور المهمة ، لأجل وضع مسارات إرشادية وخطط علمية صحيحة والتي بإمكانها أن تقدم مساعدة لعينة البحث في المستقبل .

ثالثاً : أهداف البحث :

يهدف البحث الحالي إلى العديد من الأمور ويمكن توضيحها بالآتي :

- 1 - كشف مستوى الاعتماد على استراتيجيات التعلم التنظيمي في المنظمة المبحوثة (جامعة ذي قار) .
- 2 - التعرف على مستوى اهتمام المنظمة المبحوثة بتحسين جودة الخدمة الوظيفية.
- 3 - تحديد الاستراتيجية الأكثر تأثيراً من استراتيجيات التعلم التنظيمي بتحسّن جودة الخدمة الوظيفية .
- 4 - التعرف على طبيعة العلاقة والتأثير بين استراتيجيات التعلم التنظيمي وجودة الخدمة الوظيفية .

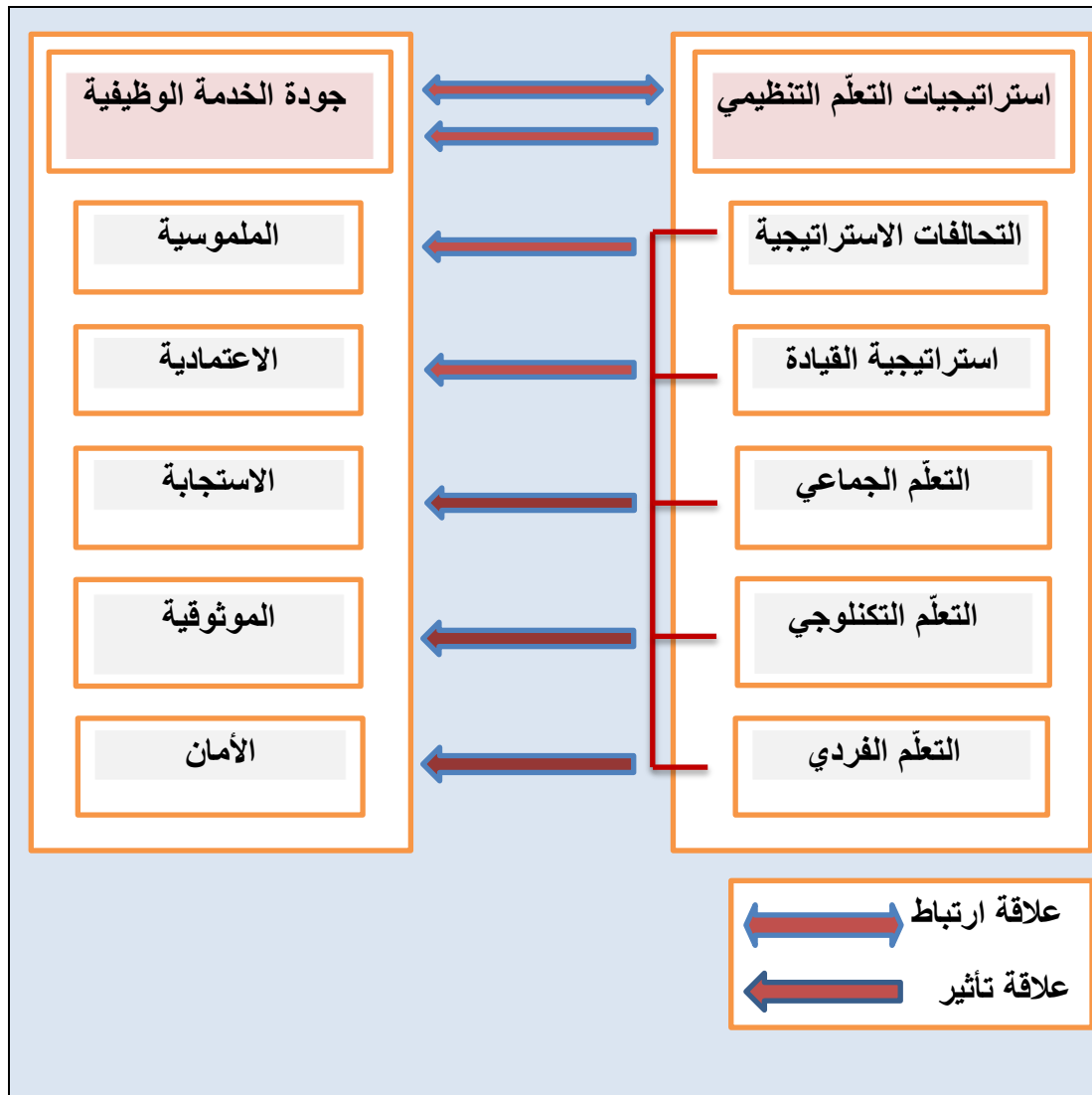
رابعاً : المخطط الفرضي للبحث :

لقد أسفرت المراجعة لأدبيات استراتيجيات التعلم التنظيمي وجودة الخدمة الوظيفية إلى بلورة المخطط الفرضي للبحث والموضح بالشكل (1) والذي تم صياغته في ضوء مشكلة البحث وأهميته وأهدافه ، ووضع هذا المخطط ليحدّد المتغيرات الرئيسية والفرعية مع العلاقات الارتباطية والتأثيرية بينهما ، وكما مبين في الآتي :

المتغير المستقل (استراتيجيات التعلم التنظيمي) والمتغير التابع (جودة الخدمة الوظيفية) فكل متغير رئيس من هذين المتغيرين عدد من الأبعاد الفرعية تم اختبارها ضمن مقاييس اجنبية ، قد اتفق عليها اغلب الكتاب و الباحثين ومن خلال الجهد الذي بذل من قبل الباحث في الحصول عليها وهي كالآتي :

- 1 - المتغير المستقل (استراتيجيات التعلم التنظيمي) وسيتم قياس هذا المتغير من خلال خمس استراتيجيات هي : (التحالفات الاستراتيجية ، التعلم الجماعي ، استراتيجية القيادة ، التعلم التكنولوجي ، التعلم الفردي) .

2 – المتغير التابع (جودة الخدمة الوظيفية) وسيتم قياس هذا المتغير من خلال خمسة أبعاد هي : (الملموسية ، الاعتمادية



، الاستجابة ، الموثوقية ، الأمان) .

الشكل (1) المخطط الفرضي لمتغيرات البحث

المصدر : إعداد الباحث

خامساً : فرضيات البحث :

استناداً إلى العلاقات بين متغيرات البحث ، " استراتيجيات التعلم التنظيمي وجودة الخدمة الوظيفية " ولأجل تحقيق أهدافه فقد تم صياغة الفرضيات من أجل اختبارها حتى يتمكن من الوصول إلى نتائجها ، وهي كالآتي :

الفرضية الأولى (فرضية الارتباط الرئيسية)

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين استراتيجيات التعلم التنظيمي وجودة الخدمة الوظيفية .

الفرضية الثانية (فرضية التأثير الرئيسية)

توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لاستراتيجيات التعلّم التنظيمي (التحالفات الاستراتيجية ، استراتيجية التعلّم الجماعي ، استراتيجية القيادة ، استراتيجية التعلّم التكنولوجي ، استراتيجية التعلّم الفردي) مجتمعة في جودة الخدمة الوظيفية وأبعادها (الملموسية ، الاعتمادية ، الاستجابة ، الموثوقية ، الأمان) .

سادساً : متغيرات البحث ومقاييسه المعتمدة والتعاريف الإجرائية :

يظهر في الجدول (1) متغيرات البحث الرئيسية والفرعية بمقاييسه المعتمدة لأجل توضيح المصادر التي اعتمدت في قياس تلك المتغيرات .

الجدول (1) متغيرات البحث وأبعادها ومقاييسها

ت	المتغيرات الاساس	المتغيرات الفرعية	المقياس
1	استراتيجيات التعلم التنظيمي	التحالفات الاستراتيجية	(Mwaura, 2017)
		التعلم الجماعي	
		استراتيجية القيادة	
		التعلم التكنولوجي	
		التعلم الفردي	
2	جودة الخدمة الوظيفية	الملموسية	(Ali et al, 2017) (SC Vetrivel et al,2020)
		الاعتمادية	
		الاستجابة	
		الموثوقية	
		الأمان	

التعاريف الإجرائية

1 – **استراتيجيات التعلّم التنظيمي** : مجموعة من الطرائق والعمليات التي تطبقها المنظمة على المستوى التنظيمي لأجل استمرار عملية التعلّم عن طريق نقل واكتساب المعرفة والمهارات لمواصلة اعمالها ضمن البيئة المحيطة بها لضمان بقائها والحصول على موقع تنافسي متميز .

أ – **التحالفات الاستراتيجية** : استراتيجية تعاونية تمكن المنظمة الاستفادة من المهارات والمعرفة من الشريك الاستراتيجي وتساعده بالتعرف على المخاطر المحتملة .

ب – **التعلّم الجماعي** : استراتيجية تساعد المنظمة على توليد الأفكار من خلال تفاعل الفريق أو المجموعة .

ت – **استراتيجية القيادة** : جهد إداري واعي لتوفير الرؤية والثقافة والحوافز التي تدعم التعلّم التنظيمي .

ث – **التعلّم التكنولوجي** : عملية تطبيق التكنولوجيا وخاصة الانترنت في التعلّم التنظيمي لأن التكنولوجيا أمر بالغ الأهمية في تبادل المعلومات ونشر المعرفة في المنظمة .

ج – **التعلم الفردي** : مجموعة من البرامج التدريبية التي توفرها الإدارة للموظفين بهدف تزويدهم بالمهارات ذات الصلة بالتعلم وتعزيز قدراتهم على أداء المهام والواجبات لتحقيق الأهداف .

2 – **جودة الخدمة الوظيفية** : مجموعة من الخصائص والمميزات التي تمتاز بها الخدمة التي تنفرد المنظمة بتقديمها للزبائن بما يلبي حاجتهم ومتطلباتهم الحالية والمستقبلية وبطريقة واداء مختلف يميزها عن باقي الخدمات المقدمة من المنظمات الاخرى .

أ – **الملموسية** : عناصر وتسهيلات مادية للخدمة المقدمة مثل المعدات والاجهزة ومستوى التكنولوجيا المستخدمة فضلاً عن مظهر العاملين والمنظمة .

ب – **الاعتمادية** : قدرة مزود الخدمة على انجاز واداء الخدمات التي وعد بها المستفيد مسبقا وفي الوقت المحدد وبشكل دقيق .

ت – **الاستجابة** : سرعة استجابة مقدم الخدمة لمطالب واحتياجات الزبائن ويعنى باهتمام المنظمة على تقديم الخدمة بكل دقة وحرص شديد ورغبة دائمة من قبل الموظفين والمنظمة .

ث – **الموثوقية** : القدرة على أداء الخدمة بكل ثقة ومن خلال هذا البعد يتم التعرف على مدى تأدية الموظفين في المنظمة إلى الخدمة المطلوبة وجودة ترضي الزبائن والمستفيدين .

ج – **الأمان** : الشعور بالأمان داخل المنظمة وعدم التعرض للمخاطر لكي يتمكن الموظفون بالمنظمة من تأدية الأعمال وتقديم خدمات وظيفية خالية من المخاطر .

سابعاً : منهج البحث:

يُعدّ المنهج الوصفي عملية استقصائية لظاهرة معينة ذات وجود في الوقت الحاضر وذلك لتحديد طبيعة عملها وتشخيص جوانبها وتحديد العلاقات بين أبعادها ومتغيراتها أو العلاقة بينها وبين ظواهر أخرى(العزاوي، 2008 :97).

في حين يؤكد (السريتي، 2016 :24) على أنه أسلوب تحليلي يقوم بالتركيز على المعلومات الكافية والدقيقة في موضوع معين او ظاهرة خلال مدة زمنية معروفة من أجل الحصول على نتائج عملية تم تفسيرها بطريقة موضوعية تكون منسجمة مع معطيات فعلية للظاهرة .

وبما أن البحث الحالي اعتمد على استمارة الاستبيان في عملية جمع المعلومات والبيانات وتحليل آراء عينة مجتمع البحث ، ووصف متغيرات البحث ، واجراء اختبارات لعلاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث ، توجب استعمال منهج يتصف بالشمولية ولذلك استقر الرأي على استعمال المنهج الوصفي التحليلي بوصفه منهجاً يتناسب مع هذا النوع من البحوث .

ثامناً : حدود البحث :

1 – **الحدود المكانية** : وقع الاختيار على جامعة ذي قار وبالتحديد على (14) كلية من هذه الجامعة تكون مكانا لتطبيق البحث الحالي .

2 – الحدود البشرية : استهدف البحث الحالي القيادات الجامعية في جامعة ذي قار والبالغ عددها (100) فردا من اصل (130) والمتمثلة بأعضاء مجالس الكليات والذين يمثلون عينة البحث من خلال اجاباتهم على اسئلة الاستبانة .

3 – الحدود الزمانية : امتد الإطار الزمني للبحث الحالي من 2021/11/1 لغاية 2022/11/1 .

تاسعاً : مجتمع البحث وعينته :

تم اختيار جامعة ذي قار مكانا لتطبيق الجانب الميداني لهذا البحث لأهمية الجامعة في القطاع الاكاديمي ، وتكون مجتمع البحث من القيادات الجامعية (اعضاء مجالس الكليات وهم ، العميد ، معاون عميد ، رئيس قسم) وكما مبين في الجدول (2) .

البحث القيادات الجامعية والمتمثلة بأعضاء مجالس الكليات والبالغ عددها (14) كلية من اصل (18) كلية بوصفهم يمثلون القيادات الجامعية العليا والتنفيذية للجامعة حيث بلغ عددهم (100) من اصل (130) وعلى وفق سجلات الجامعة وقد تم توزيع الاستبانة عليهم بنسبة (100%)، وقد تم استرداد الاستبانات الموزعة جميعها

أحد عشر : مصادر جمع البيانات والمعلومات :

تم الاعتماد على مجموعة من الأدوات والأساليب في عملية جمع البيانات والمعلومات وكالاتي:

1 – الجانب النظري:

من أجل تدعيم هذا الجانب من البحث ورفده بالمعلومات التي تغنيه وتسهم في ايضاح مفاهيم متغيراته وأبعاده ، فقد اعتمد الباحث على العديد من المصادر والمراجع المعتمدة من الكتب والرسائل والاطاريح فضلاً عن المقالات والمجلات العربية والاجنبية المتوفرة في المكتبات والمتوفرة على شبكات الانترنت .

2 – الجانب العملي: اعتمد هذا الجانب على الآتي:

أ – الزيارات الميدانية : أجريت العديد من الزيارات لجامعة ذي قار ، من أجل تطبيق مقاييس البحث والإجابة عن الاستفسارات للحصول على المعلومات والبيانات التي يتطلبها البحث.

ب – الاستبانة : اعتمد الباحث على استمارة الاستبانة لأنها وسيلة مهمة وأداة فاعلة في جمع البيانات والمعلومات لأجل اثراء الجانب العملي للوصول إلى نتائج دقيقة مستوحاة من اجابات عينة البحث بعد إجراء عملية التحليل والاختبار للفرضيات التي افترضها الباحث هذا من جانب، ومن جانب اخر تم الاعتماد على مقياس (ليكرت الخماسي) بوصفه مقياس يمتاز بالدقة ، ويتدرج هذا المقياس تنازلياً بحسب الأوزان والقيم (1,2,3,4,5) ، وقد تم توزيع الفقرات وفق الآتي (أفق تماماً ، أفق ، محايد ، لا أفق ، لا أفق تماماً) وكما مبين في الملحق (2) وتم تقسيم الاستبانة على ثلاثة اقسام ويسبقها مقدمة لتوضيح الغرض الأساس من الاستبانة ، واشتمل القسم الأول عدد من التساؤلات تُعدّ بيانات عامة عن عينة البحث وتمثلت بـ (النوع الاجتماعي ، المؤهل الاكاديمي ، اللقب العلمي ، عدد سنوات الخدمة ، مدة شغل المنصب ، العمر) في حين تضمن القسم الثاني المؤشرات المتعلقة بالمتغير المستقل (استراتيجيات التعلم التنظيمي) وقد

شمل (24 مؤشراً) فيما تضمن القسم الثالث المؤشرات المتعلقة بالمتغير التابع (جودة الخدمة الوظيفية) وقد شمل (21 مؤشراً) .

ت – المقابلات الشخصية: قام الباحث بإجراء عدد من المقابلات الشخصية مع عينة البحث وقد شملت (5) مقابلات وذلك من أجل التعرف على طبيعة استراتيجيات التعلم التنظيمي وجودة الخدمة الوظيفية المقدمة من قبل الجامعة .

ث – سجلات الجامعة: تم الاعتماد في هذا البحث على عدد من الوثائق والنشرات الخاصة بالجامعة وضمن ما يخص البحث ومن أجل التعرف على أنشطة الجامعة .

اثنتا عشر – اساليب المعالجة الاحصائية المستخدمة : لأجل قياس متغيرات البحث وفرضياته واختبارها تم الاعتماد على مجموعة من الأدوات واساليب معالجة احصائية لتحليل البيانات ، وتم استعمال برامج منها (Excel 2010) و (SPSS) و أهم هذه الأدوات ما يأتي :

أ – النسبة المئوية : وتمثل حاصل قسمة القيمة الجزئية على القيمة الكلية مضروبة في (100) وتستخدم في تحديد نسبة الاجابات عن متغيرات البحث وبحسب المعادلة الآتية : (الجزء/الكل $\times 100$ %) .

ب – الوسط الحسابي : يستخدم لتحديد مستوى الإجابة حول فقرات ومعرفة مستوى متغيرات البحث .

ت – الانحراف المعياري : يستخدم لمعرفة مستوى تشتت الإجابات أفراد العينة عن الوسط الحسابي .

ث – معامل الارتباط (Pearson) : لتحديد طبيعة العلاقة بين متغيرات البحث الرئيسة والفرعية من خلال ملازمة القيم الكبيرة للظاهرة الأولى وللقيم الكبيرة للظاهرة الثانية اذ يكون الارتباط موجب او طردياً .

ج – معامل التحديد (R^2) : يستخدم لتوضيح مقدار المتغيرات الحاصلة في المتغير التابع (المستجيب) والتي يمكن تفسيرها عن طريق المتغير المستقل (التفسيري) .

ح – الانحدار الخطي البسيط : لقياس تأثير المتغيرات المستقلة معنوياً على المتغير المعتمد .

خ – معامل الاختلاف : يستخدم للمقارنة بين درجات تشتت مجموعتين أو أكثر من القيم عن اوساطها الحسابية وبشكل نسب مئوية

د – الأهمية النسبية : تعكس أهمية الاستجابة لكل فقرة من فقرات الاستبانة من وجهة نظر عينة البحث وبشكل فردي .

ه – التحليل العامل التوكيدي : يستخدم لتوكيد مقاييس لدراسات سابقة لمتغيرات البحث وتجمع بمقياس واحد ، ليكون مقياساً مؤكداً يلانم البحث الحالي .

و – مقياس الالتواء والتفطح : لبحث خصائص التوزيعات التكرارية واختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

ز – معامل الفا كرونباخ .

المبحث الثاني : الجانب النظري

اولا : التعلّم التنظيمي

1- مفهوم التعلّم التنظيمي

يُعدّ التعلّم التنظيمي واحدا من بين أبرز العمليات التي تعتمد عليها المنظّمات فكّما تمكّنت من تحقيق النجاح في ادارة شؤونها و في مختلف المستويات التنظيمية تصبح أكثر فاعلية بتحقيق أهدافها ، وفي اواخر القرن العشرين وتحديدا في التسعينات أصبح التعلّم التنظيمي من المفاهيم الأساس التي ركز عليها أغلب الكتاب والباحثين في كتاباتهم وابعائهم ، وزاد الاعتقاد بأن المنظّمات لا يمكن ان تكون تنافسية ولديها القدرة على البقاء ما لم يكن لديها اهتمام بعملية التعلّم التنظيمي (السالم ، 2005 : 34) .

واوضح (الكبيسي، 2005 : 95) بأن التعلّم التنظيمي العملية التي تسعى المنظّمات عبرها إلى تحسين قدراتها الكّلية وتطوير ذاتها وتفعيل علاقاتها مع بيئتها والتكيّف مع ظروفها ومتغيراتها الداخلية والخارجية ، أنّ يرى (Senge,1994:263) التعلّم التنظيمي الوسيلة التي من خلالها تكتشف الموارد البشرية في المنظّمة باستمرار في الواقع الذي يعملون فيه وكيف باستطاعتهم تغيير ذلك الواقع ، وبحسب (Kinicki & Kreitner,2008:414) بأنّ التعلّم التنظيمي معرفة كيفية الخلق الإستباقي والأمور المكتسبة ومعرفة كيفية نقل المعرفة وكيفية التغيير في سلوكها على أساس معرفة جديدة ورؤى جديدة ، ومن جانب اخر يرى اخرون أنّ التعلّم التنظيمي الطريقة التي يتعلم من خلالها الموظفون في المؤسسة وذلك باستعمال مقاربات مختلفة لمواجهة التحديات وفهم كيفية التعلّم (الباي، 2015 : 91)

2- أنواع استراتيجيات التعلّم التنظيمي

تناول العديد من الكتاب والباحثين موضوع استراتيجيات التعلّم التنظيمي في ابحاثهم ودراساتهم ومن جوانب متعدّدة ومختلفة ، وبيّنت أفكارهم ورؤاهم و توجهاتهم وعلى حسب المشاكل والمستجدات التي تواجه المنظّمات .

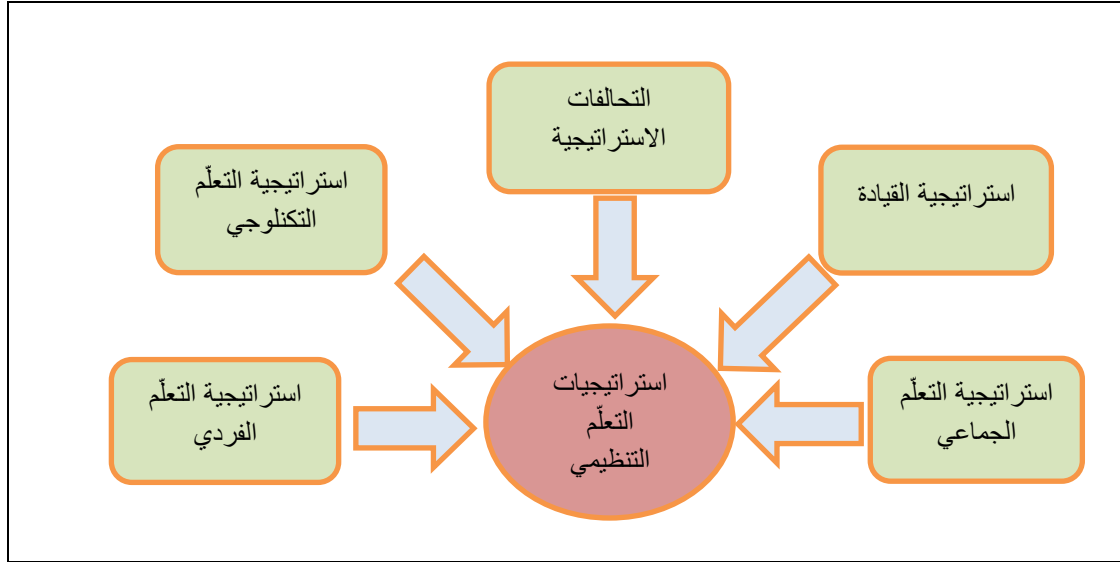
فقد أوضح (الخشروم، 2011 : 36) أنّ استراتيجيات التعلّم التنظيمي مختلفة ولا يمكن تحجيمها ، ولكلّ دراسة استراتيجياتها المعتمّدة وعلى حسب حجم ونوع الدراسة .

وبين (Kuo,2011:13) بأن يكون هناك توافق بين الاستراتيجيات المقترحة وبين الأهداف المراد تحقيقها من قبل المنظّمة .

وأشار (البدري، 2019:454) أنّ على المنظّمة قبل اختيار ووضع استراتيجياتها فيجب التعرف على مستواها التعليمي ، ودراسة بيئتها الداخلية وتحديد نقاط القوة والضعف لديها ومعرفة المخاطر التي تحيط ببيئتها الخارجية ومن ثم القيام باختيار واقتراح استراتيجيات تعلم تناسبها وتمكنها من المضي نحو التقدم وتحقيق ميزة تنافسية .

وفي ضوء هذه التعددية والاختلاف بتحديد وتصنيف استراتيجيات التعلّم التنظيمي لذا اعتمد البحث الحالي على استراتيجيات (التحالفات الاستراتيجية ، استراتيجية التعلّم الجماعي ، استراتيجية القيادة ، استراتيجية التعلّم التكنولوجي ، استراتيجية التعلّم الفردي) كأبعاد في قياس استراتيجيات التعلّم التنظيمي بوصفها تلك الاستراتيجيات لها علاقة وصلة بالمتغيّر التابع (جودة الخدمة الوظيفية) وعلى ما اكد عليه (Mwaura,2017) بأن التعلّم التنظيمي له أهميّة في تحقيق

جودة الخدمة المقدمة وان تبني مثل هذه الاستراتيجيات سيعزز من قدرة المنظمة بتقديم خدمات وظيفية افضل وذات جودة عالية واداء تنظيمي متميز سيساعدها في تحقيق اهدافها وايصالها لما تسعى اليه ، فضلاً عن ذلك بأن هذه الاستراتيجيات هي الاقرب إلى واقع البيئة العراقية ومجتمع الدراسة ، وسيتمّ اعتماد هذه الأبعاد في قياس استراتيجيات التعلّم التنظيمي وكما موضحة في الشكل (2) وسنقوم بعرضها على النحو الآتي .



الشكل (2) استراتيجيات التعلّم التنظيمي

المصدر : إعداد الباحث

1 – التحالفات الاستراتيجية : Strategic Alliance

تصنف التحالفات الاستراتيجية على انها من الاستراتيجيات المهمة والتي تساعد المنظمات في التعلّم وتمنح الشركاء فرص تعليمية فريدة من خلال الجمع بين المنظمات ذات المهارات والاسس المعرفية المختلفة ، ويوضح (داود ، وسلمان ، 1014 : 435) بأن التحالفات الاستراتيجية أسلوب استراتيجي تلجأ اليها المنظمات في ابرام اتفاقات وعقود ومشاركة الموارد والتعاون في العمليات من خلال اعتمادية مثمرة تعود بالنفع للأطراف المتحالفة، وتساعد في نمو الموقع الريادي للمنظمة وتعزيزه .

اتفاقات تعاونية بين المنظمات والتي قد تكون تنافسية إذ تتشارك هذه المنظمات في مشروعات مشتركة او في الملكية من أجل تطوير منتج معين او تحسن الاداء التنظيمي (Steve,Steinhilber, 2008 : 58)

منظمتان او أكثر تسعيان إلى تكوين علاقات تبادلية تهدف إلى تعظيم الاستفادة من الموارد المشتركة ضمن بيئة تنافسية وذلك من أجل استيعاب متغيّرات البيئة والتي تتمثل في فرص وتحديات وتأتي استراتيجية التحالفات استجابة لمتغيّرات بيئية حدثت في محاولة منها بالتحاق بالمتغيّرات البيئية او تأتي مبادرة لاستباق متغيّرات متوقعة لاقتناص الفرص والحدّ من التهديدات ، وتستعمل المنظمات التحالف الاستراتيجي ضمن استراتيجياتها التنافسية في مزيج متكامل (Sroka,2011: 52) .

وأوضح (Zoogah,2011:510) أنَّ التحالفات الاستراتيجية هي حالة تعاون طويلة الأجل بين مؤسستين أو أكثر لتنفيذ عمليات معينة لتحقيق منفعة ومكاسب بينهما وتعظيم الاداء التنظيمي وتقليل التكاليف وكسب المعرفة .

في حين يُعرّف (Zamir,2014:25) التحالفات الاستراتيجية انها اتفاق بين شركتين أو أكثر للعمل معا

2 – استراتيجية التعلّم الجماعي : Team Learning Strategy

يُعدّ التعلّم الجماعي واحداً من بين أهم استراتيجيات المنظّمات لما له من أهمية في زيادة المعرفة وتمكين العاملين ، فمن خلاله يقوم الاعضاء في المنظّمة بتبادل المعلومات والخبرات وتفسير المعلومات (Fong,2005:10) وتقوم هذه الاستراتيجية بنشر المعلومات داخل المنظّمة ، إنّ بيئة الثقة المتبادلة بين الأفراد في المنظّمة والجو الذي يفضي إلى التسامح وغياب الاستبداد أمر بالغ الأهمية لتعليم الفريق والمجموعة ، وان الهيكل التنظيمي العضوي ذي الطابع الرسمي المنخفض وشبكات الاتصال غير الرسمية والتسلسل الهرمي المسطح فكل هذا يساعد في التعلّم الجماعي (Daft, 2010 :6).

ويعرف (محمود، 2007: 3) التعلّم الجماعي أنّه مجموعة من الإجراءات والخطوات المنظّمة ومحددة الأهداف مسبقاً .

وفي حين حدّد (الفتلاوي، 2003 : 86) التعلّم الجماعي بأنه استراتيجية تعلم جماعية تكون بطريقة عملية منتظمة من أجل تحقيق الأهداف المرسومة .

واضاف (الأمين، 1998 : 252) على أنّ التعلّم الجماعي هو مجموعة الخطوات التعليمية المتتابعة والتي سيق التخطيط لها وعلى حسب نظام محدّد من أجل الوصول بالمتعلمين إلى المستوى المطلوب .

وأكد (Malzzel, 1982: 17) التعلّم الجماعي هو مجموعة من المهارات الفعالة وذات تأثير عالي بإمكانها تعزيز نموّ المتعلّم وبطريقة يفضلها .

3 – استراتيجية القيادة : Leadership Strategy

تُعدّ القيادة القلب النابض وجوهر المنظمة، فلا تستطيع أيّ منظمة العمل بدونها، ولا يكتب لها النجاح والاستمرار في العمل ، فهي التي تنظم شؤونها وخلق التفاعل بين الأفراد العاملين والمنظّمة من أجل تحقيق الأهداف (الضرفات، 2013 : 42) .

زاد اهتمام المنظّمات باستراتيجية القيادة اهتماما بليغا لأنّها تدرك مدى أهميتها ، وقد وضعتها المنظّمات بأولى اهتماماتها واستراتيجياتها لما لها من دور بارز في التعلّم التنظيمي ونشره داخل المنظّمة (Mwaura ,2017:20) .

سوف نقوم بالتطرق إلى تعريفات القيادة وعلى وفق اراء بعض الكتاب والباحثين ومن ثم التعرف على واجباتها ونسلط الضوء على أهميتها .

وأوضح (Boal,2000:517) إنّ القيادة سلسلة من القرارات والأنشطة ذات طبيعة عملية وطابع موضوعي يمكن من خلالها بمرور الوقت ان يجتمع الماضي والحاضر ومستقبل المنظمة من خلال التأكيد على القيم والهوية الاساس لضمان الاستمرارية .

وفي حين اكد (Hooijberg&Lane,2015:4) بأن القيادة هي عملية الجمع بين نهج القائد والمعاملات الفعالة لأجل تحقيق رؤية المؤسسة على شكل فعال وعلى المستويات جميعها في المؤسسة .

ويضيف (نادر، وجاسم، 2019 : 229) هي القدرة على صياغة مستقبل المنظمة وتحقيق الأهداف والطموحات بأقل التكاليف وأسرع الأوقات .

ويشير (Gusmao,2018:127) أنّ القيادة هي قوة التأثير في المنظمات لبناء تفاعل بين الأفراد العاملين ومعرفة بيئة العمل والقيام بتطوير الكفاءات الاساسية وذلك لأجل تحقيق اداء تنظيمي مثالي يرتقي بالمنظمة وسمعتها .

4 – استراتيجية التعلّم التكنولوجي : Technological Learning Strategy

يُعَدّ التعلّم التكنولوجي واحدا من بين الاستراتيجيات التي تستعملها اغلب المنظمات في تطوير نفسها والمحافظة على مكانتها التنافسية بين المنظمات الاخرى، ويشهد العالم اليوم تطورا سريعا في مجال استعمال التكنولوجيا الحديثة نتيجة للانفجار المعرفي وزيادة شدة المنافسة بين المنظمات مما ادى ذلك لاستعمال التكنولوجيا في جميع المجالات ومنها مجال التعلّم (المواحدة، 2012: 2) .

وقد عرف (زغلول، 2016 : 17) التعلّم التكنولوجي بأنه استعمال الأجهزة الالكترونية الحديثة والمتطورة من أجل زيادة خبرة المتعلم وتطوير مهاراته.

وأكد(سالم، 2010 : 289) على أن التعلّم التكنولوجي عملية خاصة بتصميم العمليات وادارتها لغرض التعلّم وتحقيق الأهداف .

وفي حين اضاف (المواحدة، 2012 : 5) أن التعلّم التكنولوجي هو استعمال المتعلم تقنية حديثة كالحاسوب والانترنت بوصفها وسيلة جديدة للتعلّم بحيث يكون المتعلم هو محور العملية.

5 – استراتيجية التعلّم الفردي : Individual Learning Strategy

إنّ ما يشهده العالم اليوم من انفجار سكاني ومعرفي وما فرضه ذلك من زيادة الأعباء على الأفراد لأهمية ما يحتاجه من المعلومات، وزيادة الرغبة لدى الفرد في التعلّم والحصول على المعلومات من أجل مواكبة متطلبات العصر (حسن، 1994: 54)

لم يعد مفهوم التعلّم الفردي كما معينا من المعلومات التي تحشى بها عقول المتعلمين وانما أصبح يهدف إلى اكتساب المتعلمين المهارات والقدرات التي تمكنهم من الحصول على المعلومات بأنفسهم، ومن ثمّ إمكانية مواصلة التعليم اعتماداً على الذات (جامل، 1998 : 11) .

لقد أشار (محمد خميس، 2003 : 177) أن التعلّم الفردي هو أحد انماط التعلّم والذي ينفذ فيه المتعلم أنشطة تعليمية معينة معتمداً على نفسه من دون مساعدة الآخرين .

وعرفه (مجدي ابراهيم، 2000 : 648) التعلّم الفردي هو أن يكون التعلّم فردياً بحيث أن الخبرة هي أساس عملية التعلّم ويذهب بها إلى اكتساب خبرة جديدة ويشترط عليه أن يتم اختبار الخبرات المكتسبة استناداً إلى فهم المتعلم وامكانياته وقدراته السابقة .

أما (العبيدي، 2009 : 173) فيرى أن التعلّم الفردي عملية إجرائية منظمة وهادفة ومقصودة يحاول فيها المتعلم اكتساب قدر كبير من المعرفة والمهارات مستخدماً في ذلك شتى أنواع التقنيات الحديثة والتي يعتقد بأنها ستساعده في عملية التعلّم .

ولقد أعطى (Mwaura,2017:25) تعريفاً للتعلّم الفردي بأنه مجموعة من البرامج التدريبية التي توفرها المنظمة للموظفين بهدف تزويدهم بالمهارات ذات الصلة بالتعلّم وتعزيز قدراتهم على أداء المهام والواجبات لتحقيق الأهداف .

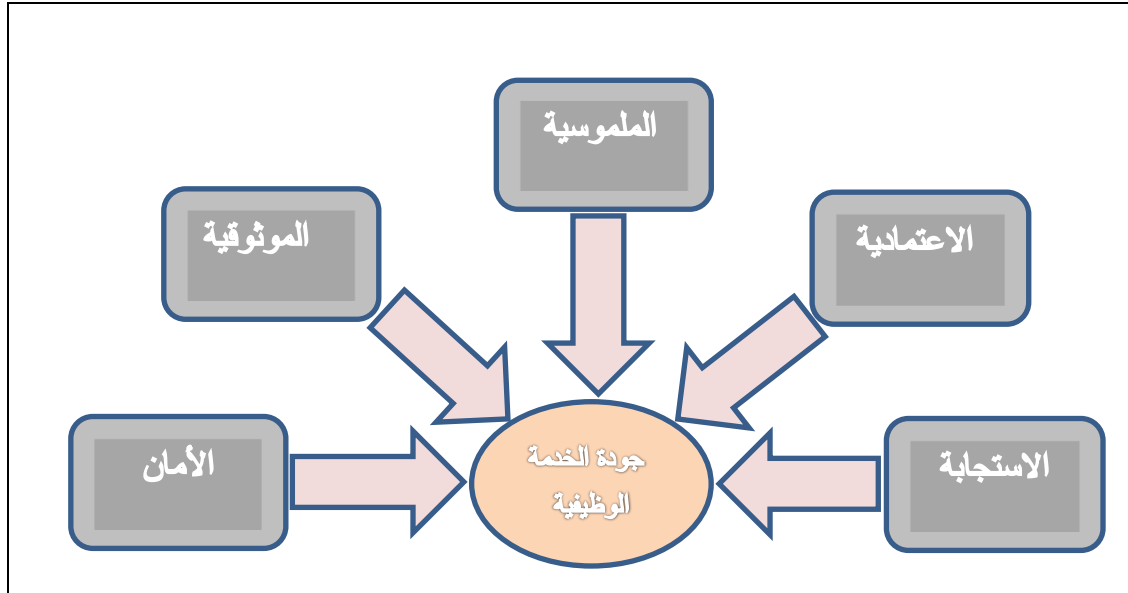
ثانياً: جودة الخدمة الوظيفية

1- مفهوم جودة الخدمة الوظيفية أصبح مفهوم جودة الخدمة الوظيفية من المفاهيم الأساس التي أثارت اهتمام أغلب الكتاب والباحثين، لا سيما في الآونة الأخيرة ، بوصف العصر الحالي عصر الخدمات ، إذ ركز بعضهم في تحديد مفهومها لها لكن تباينت آراء معظمهم وتشعبت التعاريف حولها فقد أوضح (Fitzsimmons,2004:132) بأن جودة الخدمة الوظيفية هي مقارنة إدراك الخدمة المقدمة مع توقعات الخدمة المرغوبة من قبل الزبون ، وفي الاتجاه نفسه فقد عرف (الزبيدي وحسن، 2010:125) جودة الخدمة بأنها الملاءمة والمطابقة المستمرة بين توقعات الزبون وبين مدركاته للخدمة ، وفي حين أكد (Tan et al,2010:1015) بأن جودة الخدمة هي الخدمة المسلمة والتي ينبغي أن تفي بمتطلبات الزبائن وتوقعاتهم ورضاهم ، وعرفها (Sarmin & shohel,2010:17) بأنها مزيج من الخبرات المختلفة أثناء التفاعل بين الموظفين والزبائن والبيئة التنظيمية ، واعطى (Chi & Quan,2013:11) تعريفاً لجودة الخدمة الوظيفية بأنها أي عمل أو أداء غير ملموس تقدمه منظمة ما إلى المستفيد ولا ينتج عنه ملكية أي شيء، أما (عبد الحسين، 2017:16) وأشار إلى أن جودة الخدمة الوظيفية هي الخدمات التي تضمن مستوى عال في الأبعاد الثلاثة وهي البعد التقني والذي يتمثل في تطبيق العلم والتكنولوجيا لمشكلة معينة والبعد الوظيفي أي التفاعل النفسي والاجتماعي بين مقدم الخدمة والزبون وبعد الامكانيات المادية وهي طبيعة المكان الذي تؤدي فيه الخدمة .

1- أبعاد جودة الخدمة الوظيفية

لقد قام عدد من الباحثين منهم (Akroush,2009:24) (Rahhal,2015:81) (Kazemi,2015:17) (Zeithaml, et al,2006:116) (الرديدة،2011: 28) (Shekhar&Prasad,2010:139) في دراسات عديدة كان الهدف منها إيجاد إطار لغرض قياس جودة الخدمة الوظيفية وأخذوا في بالحسبان الجانب الوظيفي إذ ركزت تلك الابحاث والدراسات في أبعاد جودة الخدمة الوظيفية التي تقدمها المنظمات والعمل على مقارنتها مع بعض نماذج أبعاد الخدمة في الجانب الوظيفي ، وقد توصلت تلك الدراسات والجهود من إيجاد نموذج لأبعاد جودة الخدمة الوظيفية ووضع مقياس جاهز يعتمد في قياس أبعاد جودة الخدمة الوظيفية يأخذ بالحسبان وجهات نظر الموظفين في المنظمة والمستفيدين من

الخدمة، وسيعتمد البحث الحالي على الأبعاد التي حددها (Ali et al,2017) لأنها متخصصة في الجانب الوظيفي و قريبة من واقع البيئة العراقية ، و تلك الأبعاد هي (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الموثوقية، الأمان) وسنقوم بعرضها على النحو الآتي .



الشكل (3) أبعاد جودة الخدمة الوظيفية

المصدر : إعداد الباحث

1 – الملموسية : يعد هذا البعد من الأبعاد الأساس والمهمة لجودة الخدمة الوظيفية لأنه يعكس مظهر المنظمة وتصميمها وشكل الموظفين العاملين ومظهرهم وهو الوجه الأول للمنظمة أمام الزبائن ، وقد عرفها (الدحيدحي، 2013 : 57) على أنها التمثيل المادي للخدمة الوظيفية وأن الزبون سوف يقيم جودة الخدمة على أساسها ولا سيما إذا كانت المنظمة قد وفّرت أماكن استراحة للمراجعين وتصميم مناسب يساعد على جذب الزبائن ، وفي حين يرى (Ali,2017:11) أنها جميع الأجهزة والمعدات التي تستخدمها المنظمة في تقديم خدماتها الوظيفية ومن خلالها يتم ايصالها للمستفيد ، وأكد (Miklos,et al,2019:6) بأنها الصورة المادية للخدمة الوظيفية والتي يستطيع المستفيد من الخدمة أن يشعر بها أو يتمكن من لمسها وتعلق بالأجهزة والمعدات وكيفية استعمالها .

2 – الاعتمادية : يُعدّ هذا البعد أكثر أهمية بالنسبة للمنظمة لما تعول وتعتمد عليه في تقديم خدماتها الجودة والتوقيت نفسها الذي يرغب الزبائن بالحصول على الخدمة المنتظرة ، وقد عرّفها (Ali,2017:18) بأنها إمكانية مزود الخدمة الوظيفية على إنجاز وتقديم الخدمات والتي وعد الزبون بها مسبقاً ، وأكد (Lomendra et al,2019:261) بأنها التزام المنظمة بموعد تقديم خدماتها للزبون في الوقت المحدّد ، في حين (محمود، 2021 : 7) يرى فيها القدرة على تقديم الخدمات على النحو الموعد باتّساق ودقة .

3 – الاستجابة : يتعلق هذا البعد بمقدرة المنظمة على تلبية طلبات المراجعين واستجابتها السريعة في تنفيذها لجودة الخدمة الوظيفية المنتظرة، وأشار(حسام ، 2018 : 32)ويقصد بها سرعة الانجاز ومستوى المساعدة في تقديم الخدمة إلى المستفيد من قبل المنظمة ، وفي حين عرفها (الجلي ، 2011 : 77) استعداد المنظمة في تقديم خدماتها الوظيفية

بالسرعة المطلوبة ، وأضحها (Tazreen,2012:10) بأنها مدى استعداد مورد الخدمة لمساعدة المستفيد منها وتقديمها بسرعة فائقة تتوافق مع طموحاته وتوقعاته .

4 – الموثوقية : هذا البعد من الأبعاد الرئيسة بوصفه ثقة المنظمة أمام جمهورها وزبائنها، وقد عرفها (قطاف، 2011 : 66) بأنها معرفة الموظفين بالمنظمة إلى مدى لباقتهم وقدرتهم من كسب ثقة المراجعين ، في حين أكد (الدحيحاوي، 2013 : 56) على أنها الأمانة التي تتميز بها المنظمة عندما تقوم بتقديم خدماتها الوظيفية إلى زبائنها ، وبينها (الباهي، 2016 : 41) بأنها الخدمة التي تقدمها المنظمة بدون مخاطرة ومجازفة .

5 – الأمان : يُعدّ واحداً من بين الأبعاد المهمة للمنظمة لأنّ من دونه لا يمكن لأيّ منظمة مواصلة أعمالها ولا يستطيع الموظفون بالعمل للمنظمة التي لا تستطيع توفير الأمن لموظفيها فضلاً عن عدم كسب الجمهور ففي الغالب المراجعين لا يتعاملون مع المنظمة التي تعمل في بيئة غير آمنة ، ويعرف الأمان على أنّه إمكانية المنظمة بتقديم خدمات خالية من المخاطر (السامرائي، 2000 : 49) وعرفه ايضا بأنّه تقليل المخاطر إلى أبعد الحدود وتوفير بيئة آمنة للموظفين والمراجعين من قبل المنظمة (سعدية ونورة، 2012 : 81) .

المبحث الثالث : اختبار فرضيات البحث

أولاً : علاقة الارتباط بين استراتيجيات التعلم التنظيمي وجودة الخدمة الوظيفية

اذ يبين الجدول (2) أنّ استراتيجيات التعلم التنظيمي حققت علاقة ارتباط طردية (**0.935) قوية مع جودة الخدمة الوظيفية إجمالاً وبقيمة احتمالية (0.000) ، ليشير إلى أي زيادة اهتمام من قبل ادارة عينة من كليات جامعة ذي قار باستراتيجية التعلم التنظيمي لوحدة واحدة ، فإن تلك الزيادة ستؤدي إلى اهتمامها الإضافي بجودة الخدمة الوظيفية إجمالاً وبقدر قيمة معامل الارتباط بينهما والعكس صحيح، أمّا على مستوى العلاقة مع أبعاد جودة الخدمة ، فقد استطاعت استراتيجية التعلم التنظيمي من إيجاد علاقة ارتباط طردية مع الملموسية (**0.890) قوية وبقيمة احتمالية (0.000) ، وحققت استراتيجية التعلم التنظيمي علاقة ارتباط مع الاعتمادية مقدارها (**0.840) قوية وبقيمة احتمالية (0.000)، ومع الامان (**0.838) طردية قوية وبقيمة احتمالية (0.000)، وحققت استراتيجية التعلم التنظيمي علاقة ارتباط مع الاستجابة وبقيمة معامل الارتباط (**0.876) قوية وبقيمة احتمالية (0.000) ، واخيراً حققت استراتيجية التعلم التنظيمي علاقة ارتباط طردية (**0.880) قوية مع الموثوقية وبقيمة احتمالية (0.003) ، أي تمكّنت عينة من كليات جامعة ذي قار من توظيف استراتيجيات التعلم التنظيمي في تحسين مستوى جودة الخدمة بشكل قوي ، واستطاعت اعتماد استراتيجيات التعلم التنظيمي بشكل قوي في تحسين الاعتمادية والموثوقية، والموثوقية والاستجابة، والامان، والملموسية ، ومن كل مّا سبق تقبل الفرضية الرئيسة الأولى (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين استراتيجيات التعلم التنظيمي وجودة الخدمة الوظيفية).

الجدول (2) مصفوفة ارتباط استراتيجيات التعلم التنظيمي مع جودة الخدمة الوظيفية وابعادها

عدد العلاقات	قوة الارتباط	نوع الارتباط	جودة الخدمة	الامن	الموثوقية	الاستجابة	الاعتدالية	الملموسية		
6	تفصيلية	طردية	0.86 2**	0.776**	0.843 **	0.834**	0.809* *	0.819 **	R	التحالف الاستراتيجي
			0.00 0	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	P	
			100						N	
6	تفصيلية	طردية	0.84 5**	0.763**	0.827 **	0.804**	0.767* *	0.837 **	R	التعلم الجماعي
			0.00 0	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	P	
			100						N	
6	تفصيلية	طردية	0.76 5**	0.691**	0.757 **	0.717**	0.711* *	0.745 **	R	استراتيجية القيادة
			0.00 0	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	P	
			100						N	
6	تفصيلية	طردية	0.869**	0.832 **	0.801**	0.820 **	0.779**	0.88 0**	R	التعلم التكنولوجي
			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.00 0	P	
			100						N	
6	تفصيلية	طردية	0.834**	0.801**	0.809**	0.721* *	0.769 **	0 . 7 7 8 *	R	التعلم الفردى

								*		
			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0	P	
								0		
								0		
								0		
			100						N	
			0.93	0.838**	0.880	0.876**	0.840*	0.890	R	استراتيجيات
			5**		**		*	**		التعلم
			0.00	0.000	0.000	0.003	0.000	0.000	P	التنظيمي
			0							
			100						N	
6	قوة	طرد								

ثانيا : تحليل تأثير أبعاد استراتيجيات التعلم التنظيمي في جودة الخدمة الوظيفية

تبين وجود انموذج اولي للتأثير بقيمة (F) المحسوبة (193.124) وهي تزيد عن قيمتها الجدولية (3.939)، أظهرت نتائج الجدول (3) وجود معامل تفسير (0.908) وبقيمة احتمالية (0.000)، ومعامل تفسير معدل (0.905) ، اذ استطاعت أبعاد (استراتيجيات التعلم التنظيمي) تفسير ما نسبته (90.5%) من التغيرات التي تطرأ على **جودة الخدمة الوظيفية** ، فيما تُعزى النسبة المتبقية (9.5%) لمتغيرات أخرى لم تدخل في الانموذج المختبر ، يعد انموذج التفسير انموذجاً قوياً يمكن اعتماده في تفسير ما يطرأ على جودة الخدمة الوظيفية من تحسين يعزى لاستراتيجيات التعلم التنظيمي بأبعادها مجتمعة، ويعد تأثير تداوياً ، وقد تبين ان قيمة (F) المحسوبة للانموذج الافضل (316.086) وبقيمة احتمالية (0.000) معنوية الانموذج.

وكذلك تبين وجود تأثير إيجابي طردي لبعد التعلم الفردي في جودة الخدمة الوظيفية مقداره (0.579) وبقيمة احتمالية (0.000)، وبقيمة (T) المحسوبة (10.323)، فيما تبين وجود تأثير إيجابي طردي لبعد التعلم التكنولوجي في جودة الخدمة الوظيفية مقداره (0.242) وبقيمة احتمالية (0.000)، وبقيمة (T) المحسوبة (4.812) ، ووجود تأثير إيجابي طردي لبعد استراتيجية القيادة في جودة الخدمة الوظيفية مقداره (0.128) وبقيمة احتمالية (0.009)، وبقيمة (T) المحسوبة (2.666)، فيما لم يظهر أي استثمار لبعد التحالف الاستراتيجي ، والتعلم الجماعي في تحسين جودة الخدمة الوظيفية ، اذ لاحظ الباحث اعتماد عينة من كليات جامعة ذي قار على أبعاد استراتيجيات التعلم التنظيمي (التعلم الفردي، التعلم التكنولوجي، استراتيجية القيادة) مجتمعة في تحسين جودة الخدمة الوظيفية بشكل ايجابي ، إذ تقود هذه النتائج إلى قبول الفرضية الرئيسية الثانية (تؤثر أبعاد استراتيجيات التعلم التنظيمي مجتمعة في جودة الخدمة الوظيفية تأثيراً معنوياً)، وبحسب المعادلة الآتية:

$$\text{جودة الخدمة الوظيفية (Y)} = 0.579 * (\text{التعلم الفردي}) + 0.242 * (\text{التعلم التكنولوجي}) + 0.128 * (\text{استراتيجية القيادة})$$

الجدول (3) تأثير أبعاد استراتيجيات التعلم التنظيمي في جودة الخدمة الوظيفية (n=100)

جودة الخدمة الوظيفية							المتغير المستقل
F	T	P-value	A R ²	R ²	B	A	استراتيجيات التعلم التنظيمي
193.124	1.742	0.085	0.90 7	0.91 1	0.106	0.217	التحالف الاستراتيجي
	1.073	0.286			-0.072		التعلم الجماعي
	2.457	0.016			0.133		استراتيجية القيادة
	4.691	0.000			0.246		التعلم التكنولوجي
	7.656	0.000			0.540		التعلم الفردي
الأنموذج الافضل							
316.086	2.666	0.009	0.90 5	0.90 8	0.128	0.211	استراتيجية القيادة
	4.812	0.000			0.242		التعلم التكنولوجي
	10.323	0.000			0.579		التعلم الفردي

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS V.26)

المبحث الرابع : الاستنتاجات والتوصيات

1- الاستنتاجات

بعد الانتهاء من عملية التحليل للبيانات المتعلقة بالبحث الحالي ، فقد توصل البحث الحالي إلى عدد من الاستنتاجات والتي سنقوم بعرضها على النحو الآتي :

1. تراعي الجامعة المؤهل الأكاديمي في شغل المناصب القيادية ، وكذلك تهتم بدوران العمل في هذه المناصب ، ما يعزز في مجال تحسين جوده الخدمة الوظيفية في حال اعتماد استراتيجيات التعلم التنظيمي .
2. أظهرت جامعة ذي قار توفر استراتيجيات التعلم التنظيمي بشكل محدود ضمن البيئة المحيطة بها بشكل لا يلبي الطموح ،استناداً إلى وجود عينة لدى قيادتها الجامعية في الاهتمام بتحسين جودة خدماتها الوظيفية المقدمة .
3. تبين أنّ اهتمام جامعة ذي قار بالتحالفات الاستراتيجية ضعيفاً ، وأن التحالفات التي قامت بها لا تلبي طموح وتطلعات الجامعة ولا تتمكن من خلالها تدعيم التعلم التنظيمي، ما يعني ضرورة الانتباه لهذه المؤشرات ومعالجتها بطريقة مناسبة ، سعيًا باتجاه التطوير وتحسين جودة خدماتها مستقبلاً .
4. يتضح محدودية اهتمام الجامعة بدعم التعلم الجماعي ولا تنفذ الافكار العلمية التي يولدها فريق التعلم على الرغم من توفر مجموعات يمكن من خلالها عبر الاتصال الأفقي لتمكين فريق التعلم من تعزيز دوره في خدمة أهداف الجامعة .

2- التوصيات

1. تعزيز الاهتمام بالمؤهل الأكاديمي والمحافظة على دوران العمل في شغل المناصب القيادية للارتقاء بالأداء الكلي على مستوى الجامعة وكلياتها .
2. العمل على زيادة الاهتمام باستراتيجيات التعلم التنظيمي وتدعيمها من خلال بذل الجهود وتذليل العقبات التي تواجهها لأجل الاستمرار بمواصلة أعمالها وضمان بقائها والتمكن من تحسين جودة خدماتها الوظيفية، ويمكن تحقيق ما يأتي :
 - توجيه انظار كليات الجامعة والمنتسبين إلى أهمية استراتيجيات التعلم التنظيمي .
 - إعداد برامج تدريبية وتطويرية بشأن استراتيجيات التعلم ودورها في تحسين جودة الخدمة الوظيفية .
 - إعداد أدلة عمل لمسارات تحسين وتطوير أداء الخدمات الجامعية المقدمة .
3. الحاجة إلى قيام الجامعة بتحالفات استراتيجية على مستوى عال مع جامعات ومنظمات ذات سمعة كبيرة لتمكنها من نقل المعرفة وبطريقة تضمن بقائها وتدعيم عملياتها التنظيمية ومواصلة تعلمها ويتطلب هذا الأمر تفعيل مذكرات التفاهم مع الجهات والمؤسسات لاستمرار بناء علاقات مجتمعية في مجال التعليم.
4. ضرورة الاهتمام والرعاية للمجاميع وفرق التعلم والحرص على تنفيذ أفكارهم التي يولدونها و مواكبة التطور الحاصل في البيئة الوظيفية، من خلال استمرار من الاطلاع على الممارسات ذات العلاقة في جامعات العالم المتقدم .

المصادر

1. الضرفات ، نعيمة ، (2013) ، القيادة الإدارية وتدبير مراكز اتخاذ القرار ، الطبعة الأولى ، دار الامان ، الرباط ، المغرب .
2. -نادر ، علاء محمد وجاسم ، باسم عبد الحسن ، (2019) ، دور القيادة الاستراتيجية في تحقيق التفوق التنظيمي ، بحث ميداني في شركة الفارس العامة ، مجلة الاقتصاد والعلوم الادارية ، كلية الادارة والاقتصاد – جامعة بغداد الادارية ، المجلد (25) ، العدد (114) ، ص 225 - 241 .
3. -المجالي ، محمد داود و المواجدة ، السيد راند ، (2012) ، اثر التعلم المحوسب الفردي والتعلم المحوسب بالمجموعات في تنمية مهارات التفكير الابداعي لدى تلاميذ الصف السابع في مبحث الجغرافية في الأردن ، مجلة جامعة دمشق للعلوم التربوية ، سوريا ، المجلد (28) ، العدد (4) ، ص 315 – 373 .
4. زغلول ، ايمان حسن ، (2016) ، اثر نمطي التعلم الذاتي والتعاوني باستعمال تطبيقات الحوسبة السحابية في تنمية مهارات تصميم وانتاج الكتب الالكترونية والدافعية للإنجاز لدى طالبات كلية التربية بجامعة المجمع ، مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس (ASEP) ، رابطة التربويين العرب ، العدد (78).
5. أبو عميرة ، حسن شحاتة ومحبات ، (1994) ، المعلمون والمتعلمون وسلوكهم وأدوارهم ، مكتبة الدار العربي للكتاب ، الطبعة الأولى .
6. جامل ، عبد الرحمن عبد السلام ، (1998) ، التعلم الذاتي بالموديولات التعليمية ، الطبعة الأولى ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان .
7. محمد خميس ، عطية ، (2003) ، عمليات تكنولوجيا التعليم ، دار الكلمة للنشر والتوزيع ، القاهرة .
8. ابراهيم ، مجدي عزيز ، (2000) ، موسوعة المناهج التربوية ، مكتبة الأنجلو المصرية ، القاهرة .
9. العبيدي ، محمد جاسم محمد ، (2009) ، تفريد التعلم والتعلم المستمر ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، الاردن .

10. عبد الحسين ، ابتهاج ، (2017) ، جودة الخدمة بين الادراكات والتوقعات باستعمال أسلوب تحليل الفجوة – دراسة تحليلية في قطاع الاتصالات ، رسالة ماجستير كلية الإدارة والاقتصاد – جامعة القادسية .
11. السالم ، مؤيد سعيد ، (2005) ، منظمات التعلم ، القاهرة ، المنظمة العربية للعلوم الادارية .
12. الكبيسي ، عامر ، (2005) ، إدارة المعرفة وتطوير المنظمات ، المكتب الجامعي الحديث .
13. الدحيدحوي ، حيدر محمد ، (2013) ، تصميم برنامج محوسب لتقييم جودة الخدمة المصرفية من وجهتي نظر المديرين والزبائن ، رسالة ماجستير غير منشورة مقدمة إلى كلية الإدارة والاقتصاد – جامعة كربلاء .
14. محمود ، ازهار راغب ، (2021) ، تأثير المزيج التسويقي في جودة الخدمة المصرفية – دراسة استطلاعية تحليلية لأراء عينة من زبائن بعض المصارف الخاصة في بغداد ، رسالة ماجستير مقدمة إلى الكلية التقنية الادارية – الجامعة التقنية الوسطى .
15. حسام ، يوسف محمود ، (2018) ، دور الثقافة التنظيمية في تحسين جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي السورية – دراسة ميدانية في جامعة تشرين ، رسالة ماجستير مقدمة إلى كلية الاقتصاد – جامعة تشرين .
16. الجلبي ، الزهراء صباح عبد الحسن ، (2011) ، أبعاد الجودة واثرها في التفوق التسويقي – دراسة ميدانية في عينة من كليات جامعة بغداد ، رسالة ماجستير مقدمة إلى كلية الإدارة والاقتصاد – جامعة بغداد .
17. الباهي ، صلاح الدين مفتاح ، (2016) ، أثر جودة الخدمات المصرفية الالكترونية على رضا الزبائن – دراسة ميدانية على البنك الاسلامي الاردني ، رسالة ماجستير مقدمة إلى كلية الاعمال ، جامعة الشرق الاوسط
18. السامرائي ، حفصة عطا الله حسين ، (2000) ، المزيج التسويقي وجودة الخدمة الصحية واثرها في تحقيق رضا المرضى – دراسة على مجموعة من المستشفيات الحكومية والخاصة في بغداد ، رسالة ماجستير مقدمة إلى كلية الإدارة والاقتصاد – جامعة بغداد .
19. سعدية ، خامت ونورة ، عجو ، (2012) ، تقييم جودة الخدمات في المؤسسات الصحية العمومية في الجزائر – دراسة حالة على المؤسسة الاستشفائية العمومية بالأخضرية ، رسالة ماجستير معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير .
20. الباي ، محمد ، (2011) ، دور التعلم التنظيمي في دعم وتعزيز المشاريع ، دراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر ، أطروحة دكتوراه مقدمة إلى كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة .
21. الخشروم ، محمد مصطفى ، ((2011) ، تأثير استراتيجيات التعلم التنظيمي في الرضا الوظيفي ، مجلة تنمية الرافدين ، العدد (104) ، مجلد (33) ، ص (29 – 52) .
22. البدري ، حنان كامل سليمان ، (2019) ، استراتيجيات مقترحة لتفعيل دور التعلم التنظيمي في تحقيق الميزة التنافسية لجامعة اسوان ، دراسة وصفية لعينة من قيادات جامعة اسوان ، المجلة التربوية ، العدد التاسع والخمسون .
23. داوده ، محمد نوري وسلمان ، دلو فان امين ، (2014) ، دور التحالفات الاستراتيجية في تعزيز التوجه الريادي للمنظمة – دراسة ميدانية لعينة من مدراء شركات السفر في محافظة دهوك ، مجلة جامعة زاخو ، المجلد (2) B ، العدد (2) ، ص 434 – 451 .
24. الحمضيّات ، محمود ، (2007) ، التعلم حتى التمكن في الرياضيات (المفهوم القديم والحديث) ، مجلة المعلم ، منتديات العز الثقافية ، ص 3 – 22 .
25. الفتلاوي ، محسن كاظم ، (2003) ، المدخل إلى التدريس ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان .

26. الأمين ، محمد اسماعيل ، (1998) ، فاعلية طريقتين علاجيتين في إطار استراتيجيات التعلم حتى يتمكن على تحصيل طالبات الثانى الاعدادى وبقاء اثر التعلم لديهن وتنمية ميولهن نحو مادة الرياضيات ، مجلة تكنولوجيا التعليم ، الجمعية المصرية لتكنولوجيا التعليم ، المجلد (8) ، ص 252

ثانياً . المصادر الاجنبية :

1. Senge, P. M. (1994) , "The Fifth Discipline" , The Art and Practice of the Learning Organization. New York Doubleday Business .
2. Kinicki, Angelo & Robert Kreither, (2008) , "Organizational Behavior, Key Concepts, Skills & Best Practices" , 3 th Ed Mc Graw – Hall Companie, Inc. , New York .
3. Mwaura, Njoroge Thomas. (2017) , "Organizational Learning Strategies and Performance Insurance Companies in Kenya " , A Research Project submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Business Administration School of Business, University of Nairobi .
4. Kuo , T. H . (2011) , "How to improve organizational performance through learning and knowledge " , International Journal of Manpower , VOL (32) . NO (1) , 581 – 603.
5. Steve, Steinhilber ,(2008) , "Strategic Alliances: Three Ways to Make Them Work " .
6. Sroka, Wlodzimierz, (2011), "Problem of Organizational in Strategic Alliances" , Journal of information , control & managemens, vo 9 – , no : 1 .
7. Zoogah .B.D ., Richard,o, & Peng. M.W. (2011), "Strategic Alliance team diversity" , coordination, of HRM. Vole.22no:3, 510 – 529 .
8. Zamir, Zainab, Sahar, Arooj & Zafer, Fareeha, (2014), "Strategic Alliances : A Comparative Analysis of Successful Alliances in Large and Medium Scale Enterprises around the world " , Education International Research Journal, Vo1. 3 (1) .
9. Daft , R. (2010) , "Organization Theory and Design" . Sydney : South Western .
10. Malzel, H, E the ,(1982) , "Encylopaedia of Educational " , Research.
11. Boal ,K.B.,& Hooijberg, R., (2000), "Strategic Leadership research: Moving on" , The Leadership Quarterly, Vol., 11, No.4, 515 – 549, USA .
12. Hooijberg , R., & Lane, N. (2015) , "Strategic Leadership" . Wily Encyclopedia of Management , 1 – 4 .

13. Gusmaw , Fernando Dias , (2018) , **"The Influence of Strategic Leadership and Organizational Learning on Organizational Performance with Organizational Citizenship Behavior as an Intervening Variable"** , **International Journal of Scientific Research and Management** , Vol ume , 06 Issue, 04 Pages : 124 – 131 .
14. Fitzsimmons , James A . And Fitzsimmons J. (2004) , **"Service Marketing"** , 4 thed , **Mc – Graw Hill , Inc., New York.**
15. Tan , B. I. ,Wong, C. H., Lam, C., Ooi, K. B., & Ng, F. C. Y. (2010), **"Assessing the link between service quality dimensions and Knowledge sharing ": Student perspective. African Journal Busiess Management, 4 (6), 1014 – 1022 .**
16. Sarmin , Sultana & Shohel, Rana , (2010) ," **Service Quality Service Gap Analysis – A case study – Komvux"** , **Thesis for Master , Gotland University .**
17. Chi, Yuan & Quan, Yaqi, (2013) ," **Service Quality Perspective and Customer Satisfaction- Xingya Technical Communication Company"** , **Faculty of Education and Business Studies Department of Business and Economic Studies. University of Gavle**
18. Ali Faizan & Hussain, Kashif & Konar, Rupam & Jeon, Hyeon – Mo, (2017) , " **The Effect of Technical and Functional Quality on Guests Perceived Hotel Service Quality and Satisfaction: A SEM – PLS Analysis"** , **Journal of Quality Assurance in Hospital & Tourism, ovl. 18, No.3, 354 – 378 .**
19. Miklos, Pakurar, & Haddad, Hossam, & Nagy, Janos, & Popp, Jozsef, (2019) , **"The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector"** .
20. Lomendra, Vencataya, & Sharmila, P., & Roubina, J., & Ganess, D., & Zabeen, S.N., (2019), **"Assesing the Impact of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction in Commercial Banks of Mauritius"** , **Studies in Businesses and Economics, on. 14 (1), pp: 259 – 270 .**
21. Tazreen, Sabrina, (2012) ," **An Empirical Study of Servqual as a Tool for Service Quality Measurement"** , **IOSR Journal of Business and Management (IOSRJBM) , Vol ume 1, Issue 5, PP 9 – 19 .**