



**Tikrit Journal of Administrative
And Economics Sciences**

مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية

ISSN: 1813-1719 (Print)



**The smart organization and its role in enhancing the quality of
educational service:
An analytical study of the opinions of sample of Imam university
faculty**

Assistant Lecturer: Salah Neama Jawad

The General Directorate of Education in the governor of Salah al-Din

salahnaama731@gmail.com

Abstract

The main objective of the research is to determine the role of the smart organization in enhancing the quality of educational service at the macro and sub-levels in Al-Imam University College. The questionnaire was relied upon as a main tool for collecting data from the study sample represented by the dean of the college, heads of departments and their assistants, and rapporteurs in the departments at Al-Imam University College, the study population, which numbered (29) individuals. Where the statistical program (SPSS.24) was used in the analysis of relationships and impact. Among the variables of the study, the study found that there is a correlation and effect of the independent variable (smart organization) on the dependent variable (quality of educational service) at the macro level. Either at the level of relationship and effect between the variable of the smart organization and the dimensions of the dependent variable educational service quality (reliability, response, quality functional, material quality, quality of results, quality of interaction). It was found that there is a correlation and effect relationship between the independent variable and all the sub-dimensions of the dependent variable Except for the dimension (physical quality). Among the most important recommendations presented by the research are encouraging and stimulating creative cultures and practices as a mechanism through which Imam University College can be transformed into a smart organization. And relying on continuous improvement and development processes in aspects of the educational process with the aim of addressing failures and weaknesses in the performance of daily work tasks, thus contributing to improving the level of services educational provided.

Keywords: Smart organization, educational service quality.

المنظمة الذكية ودورها في تعزيز جودة الخدمة التعليمية دراسة تحليلية لآراء عينة من تدريسي كلية الامام الجامعة

م.م. صلاح نعمة جواد
المديرية العامة للتربية في محافظ صلاح الدين

المستخلص

تمثل الهدف الرئيسي من البحث هو تحديد دور المنظمة الذكية في تعزيز جودة الخدمة التعليمية على المستوى الكلي والفرعي في كلية الامام الجامعة، حيث اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال تقديم الطروحات النظرية لمتغيرات الدراسة باستخدام وسائل جمع البيانات الثانوية، أما في جانب البحث العملي فقد تم الاعتماد على استمارة الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة الدراسة المتمثلة بعميد الكلية ورؤساء الأقسام ومعاونيه والمقررين في الأقسام في كلية الامام الجامعة مجتمع الدراسة، والبالغ عددهم (29) فرداً، حيث تم استخدام البرنامج الاحصائي (SPSS.24) في تحليل العلاقات والأثر بين متغيرات الدراسة، توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط واثر للمتغير المستقل (المنظمة الذكية) في المتغير التابع (جودة الخدمة التعليمية) على المستوى الكلي، أما على مستوى العلاقة والأثر بين متغير المنظمة الذكية وابعاد المتغير التابع جودة الخدمة التعليمية (الموثوقية، الاستجابة، الجودة الوظيفية، الجودة المادية، جودة النتائج، جودة التفاعل) فقد تبين وجود علاقة ارتباط واثر بين المتغير المستقل والأبعاد الفرعية كافة للمتغير التابع باستثناء بعد (الجودة المادية). ومن أهم التوصيات التي قدمها البحث هي تشجيع وتحفيز الثقافات والممارسات الابداعية كآلية يمكن من خلالها تحول كلية الامام الجامعة إلى منظمة ذكية، والاعتماد على عمليات التحسين والتطوير المستمر في جوانب العملية التعليمية بهدف معالجو الإخفاقات ومواطن الضعف في أداء مهام العمل اليومية بما يسهم في الارتقاء بمستوى الخدمات التعليمية المقدمة.

الكلمات المفتاحية: المنظمة الذكية، جودة الخدمة التعليمية.

المقدمة

تسعى أغلب المنظمات في بيئة الاعمال الحالية إلى تبني الأنماط والاشكال الإدارية والتنظيمية المترابط والمتشابهة بهدف التوظيف الفعال للمهارات والقدرات التي تمتلك الموارد البشرية العاملة فيها، من خلال العمل على مواكبة ما يحدث من تغير وتطور في تقنية وتكنولوجيا المعلومات، فضلاً عن ما تمثله الإدارة في تعزيز التحول إلى الأشكال التنظيمية المعاصرة الهادفة إلى جعل المنظمات اكثر قدرة على التعامل بشكل فعال مع تزايد مجالات التنافس وطبيعتها الديناميكية غير الثابتة، ومن هذه الأنماط التنظيمية هي المنظمات الذكية التي تعمل على تبني العديد من الطرق والأساليب والأفكار غير التقليدية لمساعدتها على الارتقاء بمستوى أدائها وجودة ما تقدمه من منتجات وخدمات في بيئة العمل بشكل متميز عن منافسيها.

كما تعتبر جودة الخدمة التعليمية من التوجهات الحديثة في العمل الجامعات الهادفة إلى جعل أنشطتها أكثر قيمة وفائدة مقارنة بغيرها من المنظمات التعليمية، إذ إن ادارة وجودة الخدمة

التعليمية حظيت باهتمام كبير في السنوات الاخيرة، إذا تكون هذه الادارة سبيل رئيسي لتطوير الخدمة التعليمية والميزة التنافسية فيها. إذ تعد جودة الخدمة التعليمية احدى أهم المقاييس التي يتم الاعتماد عليها في تقييم مستوى التقدم والتطور في أساليب ووسائل التعليم التي يتم اعتمادها في تقييم مستوى تقدم الدول في مجال التعليم. تضمن البحث أربعة مباحث المبحث الأول منهجية الدراسة والمبحث الثاني الجانب النظري أما المبحث الثالث الجانب التطبيقي والمبحث الرابع أهم الاستنتاجات والتوصيات.

المبحث الأول: الإطار المنهجي للبحث

أولاً. مشكلة البحث: نتيجة التطورات المعاصرة في بيئة اعمال المنظمات والتحولات التي حصلت نتيجة العولمة وزيادة انتقال وتبادل المعرفة نتيجة تطور وسائل وتقنيات تكنولوجيا المعلومات، الأمر الذي أحدث تغييراً في طبيعة عمل المنظمات وزيادة توجهها لتكون منظمات متطورة وعصرية مواكبة للتغيرات في المجال الإداري والتكنولوجي المتناغم، وتحولها إلى منظمات ذكية تهتم بالعوامل والأصول غير الملموسة المعرفية لأهميتها في مواكبة تغيرات بيئة العمل، بهدف تحسين عملياتها والارتقاء بمستوى جودة ما تقدمه من خدمات لتكون أكثر تنافسية، إذ يعد الارتقاء بمستوى جودة الخدمات من الأسباب الدافعة لتحول إلى الأنماط الإدارية الأكثر تطوراً ومعاصرة، واستناداً إلى ما تم ذكره انفاً يمكن بيان مشكلة الدراسة من خلال السؤال الآتي (هل تؤثر المنظمة في تعزيز جودة الخدمة التعليمية؟).

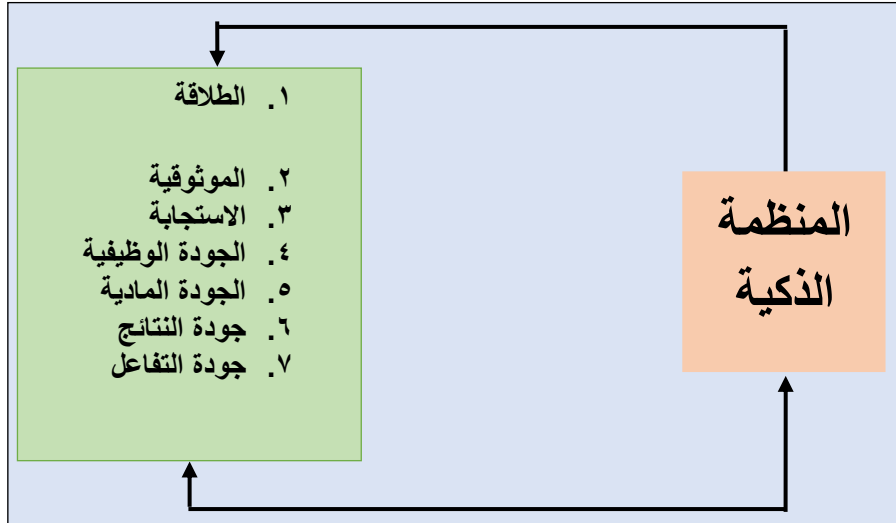
ثانياً. أهمية البحث: يمكن بيان أهمية البحث من خلال الفقرات الآتية:

1. يساهم البحث في تقديم إطار نظري يدعم المفكرين والباحثين والمهتمين بدراسة متغيرات هذا البحث.
2. تتمثل هذه الأهمية بوصفها قد توفر اطارا نظريا في موضوع الدراسة وعن موضوع المنظمة الذكية عبر توضيح مفهومها وأهميتها وإبعادها.
3. ترسيخ الافكار لدى الاساتذة في الجامعة بضرورة التوجه والتحول إلى المنظمة ذكية.

ثالثاً. اهداف البحث:

1. معرفة مدى مساهمة المنظمة الذكية في نشر المعرفة بين التدريسين في كلية الامام الجامعة في قضاء بلد.
2. معرفة مدى توفر أبعاد المنظمة الذكية في كلية الامام الجامعة في قضاء بلد.
3. تحديد دور المنظمة الذكية في تعزيز جودة الخدمة التعليمية في كلية الامام الجامعة.
4. تقديم مقترح للجامعة قيد الدرس عن أهمية اسهامها في نشر المعرفة الأكاديمية بين الاساتذة في كلية الامام الجامعة.

رابعاً. مخطط البحث:



المصدر: إعداد الباحث.

خامساً. فرضيات البحث: يختبر البحث عدد من الفرضيات تستند على أساس أسئلة مشكلة البحث التي تم اثارها في المنظمة الذكية.

١. الفرضية الرئيسية الاولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين المنظمة الذكية وجودة الخدمة التعليمية في المنظمات التعليمية قيد البحث.

٢. الفرضية الفرعية الثانية: هناك تأثير ذو دلالة معنوية لمتغير المنظمة الذكية في ابعاد جودة الخدمة التعليمية.

سادساً. منهجية البحث وادواته: اعتمد الباحث في اعداد منهجية البحث على المنهج الوصفي التحليلي، وتقسم الأدوات التي استخدمها في اعداد البحث حسب جانبي الدراسة وكالاتي:

١. الجانب الوصفي: الذي يركز على وصف متغيرات البحث وأبعادها الفرعية من خلال الطروحات الفكرية والنظرية للباحثين والاكاديميين الذين تناولوا هذه المتغيرات في الكتب والبحوث والدوريات في سبيل إعطاء صورة واضحة للقارئ والباحثين في فهم هذه المتغيرات، وذلك بالاعتماد على مصادر البيانات الثانوية.

٢. الجانب التحليلي: الذي يعتمد على استقصاء آراء مجموعة من الموظفين الذين يمثلون عينة البحث المستهدفة من خلال أداة البحث الرئيسية والتي تمثل مصادرة البيانات الأولية والمتمثلة باستمارة الاستبانة وتحليل البيانات باستخدام المؤشرات الإحصائية التي تم التوصل إليها من خلال استخدام البرنامج الاحصائي (SPSS.24) في سبيل تقديم مجموعة من التوصيات لتعزيز عمل الكلية مجال البحث. حيث اعتمد الباحث في اعداد الاستبانة في الجزء المتعلق بمتغير المنظمة الذكية على المقياس المعتمد من قبل الباحث (قنديل وآخرون، ٢٠١٩) المتعمدة في بحثه والمكون من (15) فقرة مقسمة حسب الأبعاد المختارة في البحث الحالي. أما فيما يتعلق بمتغير جودة الخدمة التعليمية فقد تم اعتماد المقياس المستخدم من قبل الباحث (سامي وناظم، ٢٠١٧) والمكونة من (15) فقرة، حيث تم اختبار مدى صدق الاستبانة من خلال المؤشرات الإحصائية، وكما في الجدول أدناه.

الجدول (١): صدوق وثبات المقياس

المقياس	الفا كرونباخ (Cronbach's-Alpha)	معامل التجزئة النصفية (Guttman)
المنظمة الذكية	0.871	0.846
جودة الخدمة التعليمية	0.839	0.872

اعداد الباحث بالاعتماد على البرنامج الاحصائي.

سابعاً. حدود البحث:

١. الحدود الزمنية: وتمتد للفترة من 2022/3/1 لغاية 2022/6/10.
٢. الحدود المكانية: مجموعة من الأقسام في كلية الامام الجامعة في صلاح الدين لأجراء البحث.

ثامناً. مجتمع البحث وعينته:

١. مجتمع البحث: تمثل مجتمع البحث بكلية الامام الجامعة الذي اتخذته الباحث كميدان للبحث، وذلك بالنظر لإمكانية قياس متغيرات البحث متغيرات البحث من خلاله.
٢. عينة البحث: عمد الباحث الى اختيار عينة البحث من التدريسيين المتمثلة بعميد الكلية ورؤساء الأقسام والشعب ومقرري الدراسات في الكلية والبالغ عددهم (29)، حيث كانت نسبة الاستجابة (100%) من عينة البحث على استمارة الاستبانة الموزعة عليهم.

المبحث الثاني الإطار النظري

المحور الأول: المنظمة الذكية

أولاً. مفهوم المنظمة الذكية: المنظمة الذكية هي المنظمة التي تمتلك القدرة المعرفية على استكشاف واستغلال الفرص في البيئة الرقمية، فهي تتصف بخاصيتين: العمل الذكي على شبكة المعلومات، والتوجه المعرفي، إذ العمل على الشبكة يمثل المسار القادر على توليد الابداع والابتكار الاساسيان لنجاحها، أما التوجه المعرفي يمثل قدراتها على التعاون بين الأفراد العاملين فيها ضمن بيئة العمل الافتراضية، حيث يعدان من العوامل المساعدة في تعزيز قدرة المنظمة على فهم واستيعاب بيئتها والتكيف معها (Wereda et al, 2016: 7). وإذ يتطلب الأداء البشري الفعال في المنظمات الذكية عملية تنمية للأفراد في الجوانب الفكرية والتنظيمية دعماً لبيئة عملهم، وذلك لأهمية التنمية الذي يحقق جزء كبير منها بالتفاعل ومع الأفراد ذوي الخبرة في الممارسات التنظيمية للمنظمات الأمر الذي يسهم في إدراك الأفراد للعمليات المعرفية للمنظمة، حيث توصف المنظمة الذكية بأنها المنظمة التي تمتلك المرونة والقدرة على التكيف في ظل الظروف البيئية المتغيرة وتشجع التعاون بين أفرادها (علي والشمري، ٢٠٢٢: ٣٦). في حين عرفها (قنديل وآخرون، ٢٠١٩: ٢٧٨) بأنها المنظمات التي تؤدي أعمالها بالاستناد على مقدراتها الجوهرية التي تساعدها على اكتساب واستيعاب المعرفة من بيئتها الخارجية والعمل على نشرها وتداولها وتطبيقها في عملها مع الاستفادة من خزينها المعرفي المتمثل برأس المال البشري، الذي يساعدها على استكشاف المعرفة والفرص الجديدة واستغلالها بالشكل الأمثل بالاعتماد على تقنية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذي ينعكس على نجاحها وتقدمها الاستراتيجي ضمن بيئة الأعمال المعقدة والمتغيرة. فالمنظمة الذكية هي التي تكون مستجيبة لتغيرات البيئة من خلال ما تملكه من قدرات معرفية وموارد ذات قيمة تمكنها من تحقيق أهدافها (الطائي والزهيري، ٢٠٢١: ٦). وبذلك يمكن وصف المنظمة الذكية بأنها المنظمة التي تعمل على الموائمة بين قدراتها وإمكانياتها

الذاتية واستغلال القدرات التكنولوجية والتقنية التي تمتلكها وبين ما تفرضه البيئة المحيطة من تغيرات وما تتضمنه من فرص يمكن استغلالها لتحقيق أهداف المنظمة وتحقيق توجهاتها الاستراتيجية.

ثانياً. أهمية المنظمة الذكية: إن أهمية المنظمة الذكية تتبع من التطورات المتسارعة في بيئة العمل وإن لا بد للمنظمة أن تتمتع بالذكاء والفطنة الذي يقدمها ويجعلها قادرة على البقاء والمنافسة والتأقلم للتغيرات في بيئة الأعمال (Heisig, 2001: 157). حيث بين (أبو علي، ٢٠١٨: ٢٨) أهمية المنظمة الذكية بعدة نقاط وكالاتي:

١. الترحيب بالأفكار والآراء الإبداعية التي تساهم في تحقيق الأهداف التي تسعى المنظمة إلى بلوغها.
 ٢. تفعيل وتنمية فرص التعلم التنظيمي.
 ٣. الاهتمام المتوازن بأصحاب المحصلة.
 ٤. دمج المنظمة مع بيئتها والاحساس بالمسؤولية الاجتماعية لدى العاملين في المنظمة الذكية.
 ٥. تنمية التزام التنظيمي بأهمية عملية البحث عن التحديات والمشكلات واتخاذ القرارات السليمة على طريق تنمية اليات التفكير المنظومي في المنظمة الذكية.
- ثالثاً. خصائص المنظمة الذكية:** تتمتع المنظمة الذكية بعدد من الخصائص الفردية، وهي (عبودي والمعاضيدي، ٢٠١٩: ٢٤١):

١. القدرة على صياغة واتخاذ أفضل القرارات الاستراتيجية ذات القيمة المضافة العالية.
٢. تركيز المنظمة الذكية على أساليب وأدوات التعلم بالاستفادة من حالات عدم التأكد البيئي وقدرتها على التكيف معها.
٣. التأكيد على مبادئ وإساسيات العمل الجماعي وضرورة أهمية التمكين للأفراد العاملين.
٤. التأكيد على أهمية التكامل والانسجام بين العمليات التنظيمية والإدارية في سبيل تحقيق الاستراتيجيات الموضوعة.

رابعاً. أهداف المنظمات الذكية: اختلف الباحثين والكتاب في تحديد أبعاد المنظمة الذكية وذلك لاختلاف الأهداف من الدراسات والأبحاث والميدان الذي تمت فيه. ومن الأبعاد الأكثر شيوعاً هي التي تناولها (عبدالله وآخرون، ٢٠٢٠: ١٠٩-١١٠) نقلاً عن (القاسم، ٢٠١٦)، (Albrecht, 2003) (Schwaninger, 2009): وهي

١. **بلوغ الغايات:** إن قدرة المنظمة على بلوغ غاياتها يمكن أن تتحقق من خلال قيامها بمجموعة من الوظائف المهمة في عملها، وهي:
- ❖ ثقافة توليد القيمة: التي تعد توجه للمنظمة نحو تحقيق القيمة العالية من عملها، إذ تبقى المنظمة تعمل على توضيح وبيان سبب وجودها وضمان إدراك جميع الأفراد العاملين لهذا السبب، الأمر الذي يساعدهم على فهم وإدراك هل تحقق الاستراتيجيات والأنشطة التي يقوم بها تولد قيمة مدركة للزبائن، بمعنى أن تأكيد ثقافة المنظمة توليد القيمة هي من أولويات عملها.
 - ❖ توليد البدائل: تعني قدرة المنظمة على تطوير وتكوين مجموعة من البدائل الاستراتيجية وطرق العمل المختلفة آليات تمكنها من اتخاذ مجموعة من الاستراتيجيات التي تساعد على تغيير طريقة وأسلوب عملها بما يتلاءم مع متطلبات العمل ومساعدتها على بلوغ الأداء المرغوب.
 - ❖ التعلم المستمر: تعد قدرة المنظمة على التعلم والاستفادة من تجاربها السابقة وما تفرضه عليها بيئة العمل المحيطة من الأسباب الرئيسية التي تدفع المنظمة إلى ضرورة الإدراك والتطوير لقرارات

الأفراد العاملين فيها بما يمكنهم من تطوير قدراتهم الذهنية والفكرية بما يتلاءم مع توجهات تكوين وتوليد القيمة.

٢. **فهم البيئة:** إن التعقيد والغموض في بيئة الأعمال واتصافها بعدم التأكد، الأمر الذي يتطلب منها ضرورة الإدراك والفهم لما تحتويه هذه البيئة من تغيرات وتعقيدات، مما يسهم في تعزيز قدرة المنظمة على تحليل البيئة وإجراء عمليات المسح وتقييمها، بما يضمن لها إمكانية التكيف والتعامل الفعال مع ما تتطلبه بيئة العمل من تغيير وتطوير لأساليب وطرق العمل.

٣. **مناقلة الموارد:** إن المنظمة تحصل على مواردها من البيئة الخارجية مثل الموجودات المادية والموارد البشرية ذات الخبرات العلمية والعملية، والتي تتم وفق آليات وطرق مختلفة والتي تتم وفق علاقات رسمية وغير رسمية، يتم تنسيق بينها واستغلالها لتحقيق أهداف المنظمة، غد تتطلب عملية مناقلة المواد قرارات وخطوات استراتيجية تتناسب مع سير وتوجه عمليات المنظمة، بما يسهم في تنظيم مناقلة المواد والتي تتطلب المشاركة من قبل الأفراد العاملين في عمليات ابداء الرأي حول سير العمليات، يساهم في ذلك تبني المنظمة لسياسة قنوات التواصل المفتوحة والتي تسمح للأفراد بادراك جوانب العمل وماهية الاستراتيجيات التي تتبعها المنظمة في سعيها لتحقيق أهدافها.

٤. **بناء الذكاء الجماعي:** إن الطبيعة الأساسية للمنظمة بعدها كيان اجتماعي، وبذلك فهي تحتاج إلى النمو والتطور لضمان البقاء والاستمرار في بيئة العمل، فالمنظمة بحاجة إلى عمليات تنظيم للكيان الجماعي من خلال التأكيد على أهمية العقل والذكاء المنظمي هما يشكلان إحدى ميزات المنظمة الذكية، التي تهدف إلى تنمية القدرات والمهارات للأفراد العاملين، إذ يقوم بناء الذكاء الجماعي في العمل على أساس بناء الفرق الاستراتيجية التي تعكس قدرة القيادة في المنظمة على التفكير الاستراتيجي في عملية التخطيط والتنفيذ للاستراتيجيات من خلال ما تملكه من رؤية وتوجه استراتيجي، فضلاً عن أهمية عمليات اختيار الأفراد المميزين الذي يمكنهم العمل وفق متطلبات وخطط المنظمة وتدريبهم وتطويرهم بالشكل الذي يرفع مستوى أدائهم.

المحور الثاني: جودة الخدمة التعليمية

أولاً. **مفهوم إدارة جودة التعليم:** تعرف الجودة في التعليمية عملية أداء الأنشطة كافة ذات العلاقة بالعملية التعليمية بكفاءة ومهارة بالشكل الذي يحقق هدف المنظمة التعليمية الجامعية وبما يلبي احتياجات وتوقعات الزبائن والجمهور المستهدف من العملية التعليمية ويعزز من الثقة والمصداقية بالخدمات التي تقدمها حسب رؤية (عبد الوهاب وناظم، ٢٠١٧: ٢٨٥). وتأسيساً على ما تقدم فإن الجودة الشاملة في التعليم تنسم في ما يأتي (الناصر، ٢٠١٠: ٥٦):

أ. إنها معيار تسعى من خلاله المؤسسة التعليمية لتقديم أفضل ما لديها من أجل كسب ثقتهم وارضائهم.

ب. إنها تعتمد على التفوق والتميز فلا مجال للتخمين.

ج. إنها معيار للتمييز يجب قياسها وتحقيقها.

د. إنها تسعى لأدخل السعادة في نفوس العملاء وارضائهم.

إذ عرف (Chen, 2019: 3) جودة الخدمة الجامعية بأنها مجموعة الصفات والخصائص التي يجب أن تتوفر في الخدمة التعليمية بحيث تكون قادرة وموجه نحو تأهيل الزبائن وتطويرهم وتزويدهم بالمعرفة والخبرات والمهارات خلال سنوات دراستهم في الجامعة بما يجعلهم قادرين على تحقيق أهداف المجتمع المستقبلية.

ثانياً. أهمية الجودة في المجال التعليمي: تعد الجودة في مجال الخدمة التعليمية فلسفة إدارية جديدة وترتكز على أهمية الاستثمار لكل الطاقات والموارد البشرية لمؤسسة الخدمة التعليمية وتحقيق أهدافها من جهة واشباع احتياجات الطلاب من جهة أخرى ذات معالم جديدة وتنضح في الآتي: (محبوب، ٢٠٠٣: ٥٧).

١. السعي إلى تحقيق التميز والسبق في العملية التعليمية.
 ٢. الرؤيا المشتركة بين الطلاب والمؤسسة التعليمية والمجتمع ككل.
 ٣. قبول التعامل والتغيير معه بعده حقيقة.
 ٤. الأخذ بمفاهيم العمل الجماعي والفريق الواحد داخل كلية الامام الجامعة.
 ٥. التركيز على جودة الموارد البشرية لدى الخدمات التعليمية.
 ٦. أهمية القيادة الفاعلة للفريق التعليمي والإداري في المؤسسات التعليمية.
- ثالثاً. القيم الأساسية لخدمة الجودة التعليمية: تتلخص القيم الأساسية لجودة الخدمة التعليمية في الآتي (احمد، ٢٠٠٦: ٣٥-٣٦):

١. القيادة: تمثل الدور الذي تلعبه قيادة المنظمة في العمل وفق متطلبات تحقيق جودة الخدمة التعليمية من خلال التأكيد على الأسس المعتمدة في العمل وفق مبادئها وتوفير الإداري والمادي للعمل وفق متطلبات جودة الخدمة التعليمية.
 ٢. المشاركة الشاملة: تمثل المشاركة الشاملة إلى المسؤولية المشتركة لجميع الأفراد العاملين في الجامعات عن ضمان العمل وفق مبادئ جودة الخدمة التعليمية.
 ٣. الإدارة بالوقائع: يعني الاعتماد على الإحصائية الموثوق فيها ومنها المعلومات وتحليلات البيانات وذلك عن أداء الطلاب والاتجاهات والكلفة والبرامج والتكنولوجيا المساعدة.
 ٤. جودة يقودها المستهلك: وتشير إلى الدور الذي يلعبه المستفيد من الخدمات التي تقدمها المنظمة في تقييم مستوى جودة خدماتها، وأهمية الأخذ بأرائهم حول مستوى الجودة التي تقدمها المنظمة.
 ٥. الاستجابة السريعة: تشير إلى الاستجابة لما تتطلبه جودة الخدمة التعليمية من سرعة التغيير في متطلبات العمل وفق ما تتطلبه التطورات الحاصلة في التعليم على المستوى العالمي.
- رابعاً. أهداف إدارة الجودة للخدمة الجامعية: إدارة الجودة التعليمية تسعى لتحقيق الأهداف الآتية (الربيعي، ٢٠٠٩: ٣٧-٣٨):

١. الاهتمام والتركيز الواضح على الطالب الدارس.
 ٢. عدّ كل طالب في الجامعة مسؤولاً عن الجودة.
 ٣. أهمية مشاركة الطلاب لأعضاء هيئة التدريس والجهاز الإداري بالجامعة.
- خامساً. الأسباب الرئيسية لإدخال نظام إدارة الجودة في النظم التعليمية: يمكن بيان الأسباب التي أدت إلى دخول إدارة الجودة الشاملة في ميدان العمل الجامعي وهي كالآتي (أبو عيلة، ٢٠١٨: ٣٤):
١. التوسع في تحسين الجودة في الخدمات التعليمية في معظم الدول مع بداية السبعينات.
 ٢. أهمية المصادر التي ترضي حاجات الطلبة للمؤسسة على الأنشطة.
 ٣. عمل بطريقة منظمة من خلال تحليل البيانات باستمرار.
 ٤. الاتصال الفعال داخل المؤسسة التعليمية.
 ٥. إيجاد نظام يسهل مراجعة وتطوير المناهج الدراسية من خلال نظام شامل لضبط الجودة.
 ٦. الاستجابة المهمة والسريعة لاحتياجات الطلبة.

٧. تغيير بين موظفي المؤسسة التعليمية تغيير نمط الثقافة الادارية.
٨. استثمار الطاقات الابداعية للأفراد العاملين وامكانياتهم.
٩. تطوير لأعضاء الأفراد وفرق العمل المهارات الادارية والمهنية.
- سادساً. **عناصر الجودة في المجال التعليمي:** بناء على عناصر العملية التعليمية يمكن تحديد عناصر الجودة في المجال التعليمي وكالاتي (عويس، ٢٠٠٨: ٤٩):

 ١. جودة أساتذة الجامعة بتأهله سلوكيا وعلميا.
 ٢. جودة التمويل فيما يختص بالمشروعات البحثية والتجهيزات.
 ٣. الجودة الإدارية: التي تتعلق باستخدام الموارد المتاحة كلما زادت جودة العملية الادارية وتطبيق عمليات تطوير النظم التعليمية كالتنفيذ والتقييم والتحليل كلما عزز ذلك من التنفيذ السليم لمعايير الجودة في العملية التعليمية.
 ٤. جودة البرامج التعليمية من حيث التكامل والعمق والشمول وحسن مخاطبته للتحديات القومية في مجال الثقافة والتحديات الاقتصادية ومجال التكنولوجيا وكذلك عروض البرامج بتطويرها بما يتناسب مع متغيرات البيئة.
 ٥. جودة التجهيزات وكفاءتها وتحديثها.
 ٦. جودة تقييم الأداء والذي يتطلب معايير لتنظيم العمل.

- سابعاً. **ابعاد خدمة الجودة التعليمية:** إن الجودة تتضمن مجموعة من العناصر أو الأبعاد التي تسند إليها في الخدمة التعليمية والتي اتفق عليها الباحثين وهي (عبدالوهاب وناظم، ٢٠١٧: ٢٨٥-٢٨٦):

 ١. الموثوقية: تعبر عن القدرة على انجاز الخدمة بالدقة الاعتيادية المطلوبة.
 ٢. الاستجابة: التي تشير إلى الرغبة في مساعدة الطلاب وتقديم الخدمة الفورية لهم.
 ٣. الجودة الوظيفية: التي تربط تقديم الخدمة للطلبة وكيفية ادائها أداء مهام العمل.
 ٤. الجودة المادية: تشمل أدوات البيئة المادية والتسجيلات المختلفة.
 ٥. جودة النتائج: تضمن المعلومات وقت الانتظار والتكافؤ.
 ٦. جودة التفاعل: تتضمن السلوك والخبرة والاتجاهات.

المبحث الثالث: الإطار العملي

يتمثل الهدف من هذا المبحث هو تحليل الفرضيات المطروحة في منهجية البحث بالاعتماد على إجابات عينة البحث عن فقرات الاستبانة الموزعة، والتي تم اعداد في ضوء مقاييس معد مسبقا من قبل باحثين آخرين ولكن في ميادين بحثية أخرى. حيث يتطلب هذه المقياس كما في البحوث الاجتماعية الأخرى التأكد من قدرة المقاييس المعتمد في التعبير وقياس طبيعة العلاقة بين المنظمة الذكية وجودة الخدمة التعليمية ومن حيث نوع التأثير للمتغير المستقل على التابع. حيث تضمن هذا المبحث

اختبار الفرضيات:

١. **اختبار الفرضية الأولى:** والتي تشير إلى "توجد علاقة ذات دلالة معنوية لمتغير المنظمة الذكية وبين جودة الخدمة التعليمية في المنظمات التعليمية قيد البحث". ومن خلال تحليل آراء الموظفين المثبتة في الاستبانة تم التوصل إلى النتائج الموضحة في الجدول الآتي:

الجدول (٢): تأثير المنظمة الذكية في جودة الخدمة التعليمية N=29

المتغيرات	جودة الخدمة التعليمية						
	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	F المحسوبة	معامل الميل β	t	درجة الحرية Df	قرار الباحث
					المحسوبة	مستوى المعنوية Sig	التأثير
الثابت				0.529	1.203	0.050	
المنظمة الذكية	0.735	0.528	57.382	0.735	6.398	0.002	معنوي
						28	قبول

المصدر اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS 24) ومن خلال المؤشرات الإحصائية في الجدول أعلاه يتضح للباحث، أن معامل التحديد (R²) بلغ (53%) تقريباً والذي يشير إلى أن المنظمة الذكية يفسر ما نسبته (53%) من التغيرات التي تحصل في جودة الخدمة التعليمية، أما النسبة الأخرى فترجع إلى عوامل لم تدخل في النموذج الانحدار ولم يتضمنها البحث، وتدعم هذه النسبة قيمة (F) المحسوبة والبالغة (57.382) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (2.28)، وبمستوى معنوية (0.002) وهو أقل من القيمة الثابتة (0.050) والذي يدل على معنوية العلاقة بين المتغيرين، فضلا عن قيمة معامل المعيل (β) التي تبلغ (0.735) التي تشير إلى أن زيادة الاستقرار الوظيفي بالنسبة للموظفين بمقدار وحدة واحدة سوف يسهم في يسهم في تنمية جودة الخدمة التعليمية لهم بنسبة (73.5%) وهي نسبة عالية جداً، الأمر الذي يوضح طردية العلاقة بين المتغيرين والتي تعززها قيمة (t) المحسوبة البالغة (6.398) وهي أعلى من قيمة (t) الجدولية (1.66) عند مستوى معنوية (0.050)، وانطلاقاً من المؤشرات الإحصائية السابقة يمكن قبول فرضية البحث الأولى، وبذلك تصبح معادلة الانحدار كما يأتي:

$$Y=0.529+0.735X.....(1)$$

٢. اختبار الفرضية الثانية والتي تشير "هناك تأثير ذو دلالة معنوية لمتغير المنظمة الذكية في ابعاد جودة الخدمة التعليمية": وذلك بالاعتماد تحليل الانحدار المتعدد لبيان تأثير المنظمة الذكية في المتغير التابع جودة الخدمة التعليمية من حيث الأبعاد (الموثوقية، الاستجابة، الجودة الوظيفية، الجودة المادية، جودة النتائج وجودة التفاعل) وكما يأتي:

بالنظر إلى معطيات الجدول رقم (٣) يتبين أن المنظمة الذكية تفسر ما نسبته (18%) من التغير الحاصل في بعد الموثوقية، حيث كان تأثيرها معنوياً حسب قيمة (F) المحسوبة البالغة (17.435) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2.28)، كما أن معامل الميل (β) البالغ (0.549) يدل على أن زيادة تأثير المنظمة بنسبة وحدة واحدة سوف يسهم بتعزيز الموثوقية ما نسبته (0.549) وهذا ما أكدته قيمة (t) البالغة (4.358) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.66) بمستوى معنوية (0.050). وبذلك يمكن تأكيد الفرضية الفرعية بوجود تأثير للمنظمة الذكية في الموثوقية.

وفي إطار معطيات الجدول رقم (٣) يتبين أن المنظمة الذكية تفسر ما نسبته (20%) من التغير الحاصل في بعد الاستجابة، حيث كان تأثيرها معنوياً حسب قيمة (F) المحسوبة البالغة (18.560) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2.28)، كما أن معامل الميل (β) البالغ (0.637) يدل على أن زيادة تأثير المنظمة بنسبة وحدة واحدة سوف يسهم بتعزيز الاستجابة ما

نسبته (55%) وهذا ما أكدته قيمة (t) البالغة (4.398) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.66) بمستوى معنوية (0.050). وبذلك يمكن تأكيد الفرضية الفرعية بوجود تأثير للمنظمة الذكية في الاستجابة.

ويظهر ضمن معطيات الجدول رقم (٣) يتبين أن المنظمة الذكية تفسر ما نسبته (17%) من التغير الحاصل في بعد الجودة الوظيفية، حيث كان تأثيرها معنويًا حسب قيمة (F) المحسوبة البالغة (13.024) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2.28)، كما أن معامل الميل (β) البالغ (0.576) يدل على أن زيادة تأثير المنظمة بنسبة وحدة واحدة سوف يسهم بتعزيز بعد الجودة الوظيفية ما نسبته (58%) وهذا ما أكدته قيمة (t) البالغة (3.986) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.66) بمستوى معنوية (0.050). وبذلك يمكن تأكيد الفرضية الفرعية بوجود تأثير للمنظمة الذكية في الجودة الوظيفية.

الجدول (٣) تأثير المنظمة الذكية في أبعاد جودة الخدمة التعليمية N=29

المنظمة الذكية								المتغيرات
قرار الباحث	التأثير المعنوي	T		معامل الميل β	F المحسوبة	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	
		مستوى المعنوية Sig	المحسوبة					
		0.050	3.634	1.672				الثابت
مقبولة	معنوي	0.001	4.358	0.549	17.435	0.183	0.428	الموثوقية
مقبولة	معنوي	0.029	4.398	0.637	18.560	0.203	0.501	الاستجابة
مقبولة	معنوي	0.039	3.986	0.576	13.024	0.165	0.439	الجودة الوظيفية
غير مقبولة	غير معنوي	0.067	1.642					الجودة المادية
مقبولة	معنوي	0.049	5.012	0.638	16.365	0.159	0.409	جودة النتائج
مقبولة	معنوي	0.001	4.451	0.564	21.653	0.230	0.513	جودة التفاعل

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS 24).

بالنظر إلى معطيات الجدول رقم (٣) يتبين أن المنظمة الذكية تفسر ما نسبته (23%) من التغير الحاصل في بعد جودة التفاعل، حيث كان تأثيرها معنويًا حسب قيمة (F) المحسوبة البالغة (16.365) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2.28)، كما أن معامل الميل (β) البالغ (0.638) يدل على أن زيادة تأثير المنظمة بنسبة وحدة واحدة سوف يسهم بتعزيز بعد جودة النتائج ما نسبته (64%) وهذا ما أكدته قيمة (t) البالغة (5.012) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.66) بمستوى معنوية (0.050). وبذلك يمكن تأكيد الفرضية الفرعية بوجود تأثير للمنظمة الذكية في جودة النتائج.

بالنظر إلى معطيات الجدول رقم (٣) يتبين أن المنظمة الذكية تفسر ما نسبته (16%) من التغير الحاصل في بعد جودة النتائج، حيث كان تأثيرها معنويًا حسب قيمة (F) المحسوبة البالغة (21.653) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2.28)، كما أن معامل الميل (β) البالغ (0.564) يدل على أن زيادة تأثير المنظمة بنسبة وحدة واحدة سوف يسهم بتعزيز بعد جودة النتائج ما نسبته (56%) وهذا ما أكدته قيمة (t) البالغة (4.451) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة

(1.66) بمستوى معنوية (0.050). وبذلك يمكن تأكيد الفرضية الفرعية بوجود تأثير للمنظمة الذكية في جودة التفاعل.

ومن خلال الجدول رقم (٣) تبين عدم وجود أثر للمنظمة الذكية في تعزيز بعد الجودة المادية والذي دل عليه مستوى المعنوية البالغ (0.067)، وبذلك ترفض الفرضية المتضمنة "تؤثر المنظمة الذكية في الجودة المالية للخدمات التعليمية".

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

أولاً. الاستنتاجات:

١. تبين من خلال النتائج في تحليل الفرضية الرئيسية أن اعتماد نهج المنظمة الذكية سوف يسهم في تعزيز جودة الخدمة التعليمية، وذلك من خلال ما تضم من مبادئ تركز على الأبعاد في التواصل والحوار بين جمع الأفراد في المنظمة وعدم التقيد بمستوى معين، وهو ما يتطابق مع تهدف إليه الكلية المبحوثة في توفير الخدمات التعليمية المتميزة القائمة على مواكبة النهج العالمي في مجال التعليم ومبادئ التعلم.
٢. إن عمل الكلية المبحوثة وفق نهج المنظمة الذكية المعاصرة سوف ينعكس في زيادة الموثوقة من قبل الدارسين فيها وأفراد المجتمع لتمتعها بخصائص تؤكد على التواصل وتبادل المعرفة وفق مبادئ التعلم الذكي والحوار التفاعلي بما يتسق مع مناهج التعلم الحديث في زيادة خبرات ومهارات الطلبة بما هو حديث في المجال العلمي.
٣. تبين أن اتباع الكلية المبحوثة لأفاق المنظمات الذكية سوف يعزز كل من الاستجابة والجودة الوظيفية للموظفين في الكلية وذلك من خلال التأكيد على الاستجابة لحاجاتهم العلمية والسيكولوجية، الأمر الذي ينعكس على شعورهم بالأمن والرضا الوظيفي، مما يسهم في تعزيز واقع التبادل المعرفي بين الموظفين أنفسهم ومع الطلاب في الكلية، فضلاً عن استجابتهم لخطط الكلية المستقبلية في تطور عملها الأكاديمي والتعليمي.
٤. ظهر من خلال نتائج تحليل البيانات أن تمتع الكلية مجال البحث بمزايا المنظمة الذكية انعكس في قدرتها على تقديم أفضل النتائج في مجال العمل الأكاديمي والعلمي من خلال الاعتماد على تقنية المعلومات وتكافؤ فرص التعلم ومجالات اكتساب المعرفة. فضلاً عن استخدام أفضل التقنيات في مجال التفاعل والحوار وتبادل الخبرات وتوفير قواعد البحث العلمي في سبيل الوصول إلى آخر ما توصلت إليه الدراسات العالمية وذلك بغية زيادة خبرات كادر الكلية وتقديم أفضل المعلومات للطلاب الملتحقين فيها.

ثانياً. التوصيات:

١. تشجيع وتحفيز الثقافات والممارسات الابداعية كآلية يمكن من خلالها تحول كلية الامام الجامعة إلى منظمة ذكية.
٢. تمكين الكادر التدريسي في الكلية من اجراء التغييرات التي يرونها مناسبة في تطوير طرق عملهم بهدف مواكبة مواجهة التغييرات في بيئة العمل، بما يعزز قدرتهم في الاستجابة السريعة التي تعد ميزة للكلية عن غيرها من المنافسين ويعزز من قدرتها في التحول الى منظمة ذكية.
٣. دعم ممارسات وعمليات تطوير المعرفة بهدف زيادة الخبرات لدى أفراد عينة الدراسة بالشكل الذي يسهم في تكوين أفكار جديدة.

٤. إقامة علاقات علمية بحثية مع الجامعات المحلية والأجنبية بهدف الاستفادة من خلال المعارف والخبرات والأساليب البحثية بما ينعكس على مستوى جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها.

٥. الاعتماد على عمليات التحسين والتطوير المستمر في جوانب العملية التعليمية بهدف معالجة الإخفاقات ومواطن الضعف في أداء مهام العمل اليومية بما يسهم في الارتقاء بمستوى الخدمات التعليمية المقدمة.

المصادر

أولاً. المصادر العربية:

١. محجوب، بسمان فيصل، (٢٠٠٣)، الدور القيادي لعمداء الكليات في الجامعات العربية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية القاهرة جمهورية مصر العربية.
٢. احمد، ابراهيم احمد. (٢٠٠٦)، الجودة التعليمية الشاملة في الادارة التعليمية، دار الوفاء الإسكندرية، مصر.
٣. عويس، محمود زكي، (٢٠٠٨)، الطريق الى الجودة في التعليم العالي، المنظمة الاكاديمية، القاهرة، مصر.
٤. قنديل، احمد محمد رضا، ال عوج، نبراس كاظم عبد، الطرقي، علاء حسين فاضل، والشمري، احمد عبدالله، (٢٠١٩)، دور خصائص المنظمة الذكية في تعزيز التأهب الريادي عن طريق تبني سلوكيات العمل الاستباقية: بحث استطلاعي تحليلي لأراء عينة من مديري شركة اسيا سيل للاتصالات المتنقلة"، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد (١٥)، العدد (٦١)، ص ٢٧١-٣٠٩.
٥. علي، بارق محمد، والشمري، احمد عبدالله امانة، (٢٠٢٢)، دور القيادة الريادية في تعزيز ابعاد المنظمة الذكية: دراسة تحليلية لأراء عينة من القيادات الإدارية والفنية والطبية في مستشفى الكفيل التخصصي"، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد (١٣٤)، ص ٢٩-٥٢.
٦. علي، صفاء ادريس، والمعاضدي، معن وعبدالله، (٢٠١٩)، أثر مبادئ المنظمة الذكية في تعزيز ممارسات المسؤولية الاجتماعية الاستراتيجية: دراسة تحليلية في عينة من الكليات الاهلية العراقية في إقليم كردستان، مجلة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد (١١)، العدد (٢٥)، ص ٢٣٨-٢٦١.
٧. عبدالله، حاتم علي، حمد، عامر علي، وعبدالكريم، علي احسان، (٢٠١٨)، الكشف عن ابعاد المنظمة الذكية: دراسة تحليلية لأراء عينة من الكادر التدريسي في جامعة سامراء، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد (١٢٦)، ص ١٠٥-١١٨.
٨. الطائي، يوسف حبيب، والزهيرى، مروة عبدالكريم، (٢٠٢١)، المنظمة الذكية ودورها في نشر المعرفة الاكاديمية دراسة استطلاعية لأراء عينة من التدريسيين في جامعة الكوفة"، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد (١٧)، العدد (خاص)، ص ١-١٥.
٩. الناصر، علاء حاكم محسن، (٢٠١٠)، إدارة الجودة الشاملة: نموذج في الإدارة الجامعية"، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد (٨٠)، ص ٣٩-٧٨.
١٠. عبدالوهاب، حيدر سامي، وناظم، احمد رعد، (٢٠١٧)، أثر جودة الخدمة على مستوى طلب الخدمة الجامعية: بحث تطبيقي في كلية دجلة الجامعة الاهلية، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد (١٢)، العدد (٤٠)، ص ٢٨١-٣٠٥.

١١. أبو عليّة، ثامر محمد احمد، (٢٠١٨)، دور إدارة المواهب في بناء المنظمة الذكية لدى المنشآت الصناعية الفلسطينية، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية في غزة.
 ١٢. الربيعي، امير عاصي، (٢٠٠٨)، العلاقة بين الجودة والاخلاقيات ومعايير الأداء وأثرها على جودة الأداء: دراسة تطبيقية، رسالة دبلوم عالي، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
 ١٣. حداوي، اميرة هاتف، مهدي، ميادة حياوي، والذبحاوي، عامر عبدالكريم، (٢٠٢٢)، اثر حاكمية الموارد البشرية في جودة خدمة التعليم الجامعي بتوسيط المقدرات الوظيفية دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات في عدد من كليات جامعة الكوفة"، مجلة كلية التراث الجامعة، المجلد (١)، العدد (٣٤)، ص ٣٥٤-٣٧٥.
 ١٤. عبدالوهاب، حيدر سامي، وناظم، احمد رعد، (٢٠١٧)، أثر جودة الخدمة التعليمية على مستوى طلب الخدمة التعليمية: بحث تطبيقي في كلية دجلة الجامعة الاهلية، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد (١٢)، العدد (٤٠)، الفصل (٣)، ص ٢٨١-٣٠٥.
- ثانياً. المصادر الأجنبية:**

1. Wereda W., J. Paliszkiewicz, I.T. Lopes, J. Woźniak, K. Szwarc., (2016), Intelligent organization (IO) towards contemporary trends in the process of management-selected aspects, Military University of Technology, Warsaw.
2. Chen, Hsiu-Jum (2019), Linking role definition rigidity to elementary school teachers' e-service for in-service teacher development, Computers in Human Behavior. Volume.107, Issue.C, pp 1-19.
3. Heisig, Peter, (2001), Business Process oriented Knowledge Management Methode zur Verknüpfung Von Wissens management and Geschäftsprozessgestaltung, Proceedings of WM2001 1.