

## دور الادارة الذكية في تميز المؤسسات الحكومية الخدمية العراقية واستدامتها

### دراسة تحليلية لمديرية الأحوال المدنية مديرية شؤون مشروع اصدار البطاقة الوطنية الموحدة الكترونيا-

#### فرع البصرة

### The role of smart management in the excellence of Iraqi government service institutions-an analytical study of the work of the unified national card institution electronically

م.د. عرفات ناصر جاسم - جامعة البصرة /كلية الإدارة والاقتصاد/قسم نظم المعلومات الإدارية

Email:- Arafat.alyousuf@uobasrah.edu.iq

#### ملخص البحث

يهدف البحث الى التعرف بممارسات الإدارة الذكية وكيفية الية التحويل الرقمي من ناحية مميزاته والعقبات والمخاوف منه وكيف تتميز المؤسسات عن غيرها من خلال اختيار البدائل الاستراتيجية ودراسة البيئة بشكل صحيح ، ومدلى الفائدة المتحققة منه لمديرية الأحوال المدنية مديرية شؤون مشروع اصدار البطاقة الوطنية الموحدة الكترونيا-فرع البصرة ، توجهنا بدراستنا بتسليط الضوء على احد المؤسسات الحكومية الأكثر صلة بحياة المواطن العراقي ،من خلال دراسة وتحليل التحويل الرقمي لها ، والانتقال من العمل اليدوي نحو الالكتروني وتحقيق الاستدامة المؤسسية ،وكانت عينة البحث وصلت الى (70) موظف يعمل في المديرية مقسمة حسب مناطق جغرافية في محافظة البصرة ،تم اختيار العينة بشكل عشوائي مكانية ،حتى نضمن الوصول الى نتائج صحيحة غير متحيزة . وباستخدام الطرق الإحصائية لتحليل مخرجات استبانة الدراسة وهي (الإحصاء الوصفي ومعامل الانحدار) وبرنامج الإحصاء Spss.24 وتوصل البحث الى النتائج ان المديرية تعالج قواعد بيانات المواطنين وتربطها بشكل عائلي ،كم تعالج التشابه بالاسماء والاختفاء فيه بمعلومات اقرب فرد من العائلة، وتوصي الدراسة بضرورة الاهتمام بتحديث قواعد بيانات المواطن بصورة دورية ، وتطوير قواعد البيانات لتكون مرجع مهم للعودة اليه في المؤسسات الحكومية وتشكيل تقاطع المعلومات بينها جميعا ،وحماية المعلومات الشخصية من الاختراق الأمني او العبث به .

الكلمات المفتاحية: الإدارة الذكية ، التحويل الرقمي ،قواعد البيانات ، إدارة المعلومات ،الاستدامة المؤسسية ،التميز المؤسسي .

#### Abstract

The research aims to learn about smart management practices and how digital transformation is done in terms of its features, obstacles and fears and how institutions are distinguished from others by choosing strategic alternatives and properly studying the environment, and the usefulness of it to the Directorate of Civil Status, Directorate of Affairs of the Electronic Unified National Card Issuance Project-Basra Branch. Our study directed us to highlight one of the government institutions most relevant to the life of the Iraqi citizen, through the study and analysis of the digital transformation, the transition from manual work to electronic and institutional sustainability. The research sample reached 70 employees working in the directorate divided by geographical areas in Basra governorate.

the sample was selected at random spatially, so as to ensure that unbiased valid results are reached. Using statistical methods to analyze the outputs of the study identification (descriptive statistics and regression coefficient) and the statistical programme Spss.24 the research reached the results that the directorate processed and connected citizens' databases in a family manner. The study recommends that attention be paid to updating citizens' databases periodically, developing databases as an important reference for returning to them in government institutions and forming the intersection of information between them, and protecting personal information from security infringement or tampering with it.

**Keywords:** - smart management, digital transformation, databases, Information Management, Corporate Sustainability, Corporate Excellence .

## مقدمة البحث

تعد العولمة وتزايد انتشار التكنولوجيا والمعلومات والتسارع الكبير في الصناعات الإنتاجية والخدمية من الأمور الأكثر شيوعاً اليوم والتي تركت ظلالها على المؤسسات بشكل مباشر. مما جعلها تتوجه نحو استخدام التقنيات الحديثة لتغيير المجتمعات وتبني ثقافة التطور التقني وتحسين وتميز خدماتها لتكون أكثر جودة وقبولية واستدامة (Adamik and Fernandes,2021:4)، ان السعي للتميز التنظيمي والاستدامة بيئة اصبح هدف منشود للمؤسسات في ظل المنافسة الشديدة اليوم وهذا ما لاحظناه في بحث (Al Shajibi, 2019:55) انها ثورة كبيرة شكلت محددات البيئة المحيطة بالمنظمات اليوم، الحكومية والخاصة، وجذبها لان تتوجه اليها وتخلق لنفسها مكانة سوقية متميزة، تجعلها افضل من غيرها من حيث الخدمة والاستدامة البيئية ورضا المستفيد منها " (ردايدة، 2016:12)، ويرى الباحثين (Gelrud et al.,2016:95) انه حان الوقت للإدارة الذكية في القرن الواحد والعشرين بعد اكتمال سلسلة الأنظمة الذكية والسيارة الذكية والمنزل الذكي... الخ، وان الإدارة الذكية تشمل أيضاً الإدارة العليا وطرق وأساليب تسير الاعمال في المؤسسة الخدمية والصناعية بعد تغيير الأساليب الإدارية لتكون متلائمة مع النظام الجديد الذكي (Wen et al.,2023:9). وسوف يساعد هذا في تغيير الموظفين في أسلوب عملهم بشكل يجعلهم يستخدمون قواعد المعلومات ويعطون معلومات ونتائج صحيحة عن أي موضوع عمل ولايخدعون كما في السابق. وان الاستدامة البيئة للحفاظ على بيئة صحية خالية من التلوث يتعلق بتميز المنظمة من ناحية الأداء والانفراد بمهارات كبيرة من خلال التدريب والتطوير والتنمية للكوادر الموارد البشرية فهي علاقة قوية وطردية كما اكدها الباحثان (Terouhid and Ries, 2016:912). ان طموحات أصحاب المصلحة تمثلت بالتميز التنظيمي والاستدامة البيئية وهما صفتان متلازمتان لنجاح المنظمات عبر تغيير الإجراءات اليومية التشغيلية انها التعليم والتحسين المستمر في الابتكار والابداع والتطور وتحقيق الأهداف التنظيمية. كما اتفق الباحثين (Ivashova et al.,2022:370) مع نظرية ان الحكومات عليها عبء كبير من ضغط البيئة التكنولوجية للتوجه نحو الإدارة الذكية لأنها تساهم في خدمة المجتمعات وتطورها وتقدمها وتسهم في تميز الخدمات ورضا المستفيدين منها. كما تساعد في الحفاظ المؤسسة على مكانتها السوقية التنافسية وتواجدها ونموها من هنا توجهت انظارنا الى مديرية الأحوال المدنية مديرية شؤون مشروع اصدار البطاقة الوطنية الموحدة الكترونياً- فرع البصرة وفروعها، انه مشروع وطني حكومي يحتاج الى تسليط الضوء عليها والاهتمام به بحثياً لتوضيح تجربة تطبيق هذا البرنامج الذي بدأت فكرته سنة 2013 ولغاية سنة 2024 .

## مشكلة البحث

تتمثل الفجوة المعرفية للبحث في سعي مؤسسات اليوم للقيام بواجبها البيئي وتحقيق الاستدامة، وهذا يمكن اذا ما تكيفت مع البيئة واختارت ان تكون منظمات ذات إدارة ذكية لتحقيق خدمات متميزة، بوجود موظفين اذكياء قادرين على انتاج منتجات وخدمات يستحقها الزبون (Adamik and Fernandes,2021:4). كما اتفق معظم باحثي التكنولوجيا والمعلوماتية والأنظمة الإدارية الذكية والذين منهم الباحثين (Nasrudin et al.,2023:50, Al-King,2020:56)) انها حل مناسب لمعظم المشكلات المؤسسات الحكومية الخدمية التي تشهد تزايد في اعداد المراجعين لها وطالبي الخدمة والذين يقفون في طوابير طويلة امامها ومن مختلف الفئات العمرية نتيجة تزايد عدد السكان، ومن الشائع ان نشاهد هذه الطوابير في مديرية اصدار البطاقة الوطنية الموحدة والتي أصبحت مصدر قلق كبير للمؤسسة وللمواطن ولابد من حل مناسب لها. وتتمثل الإدارة الذكية في استخدام الأساليب الحديثة بمجال الكمبيوتر والشبكات والمعلومات وقواعد البيانات التي تقلل من استخدام الأدوات الملوثة للبيئة من استخدام الأوراق وعدم تنظيم حركة المراجعين بدفعات تتلائم مع تحقيق الخدمة المتميزة (Machado et al.,2021:4) وبهذا تحقق من استدامة البيئة كما معروف منها، لكن يجب ان يكون ذلك محقق الى تقليل الكلف وزيادة الإيرادات (Gelrud et al.,2016:99). ولابد من نشر ثقافة التميز بنكوتين مناخ ثقافي تعزيزي للحالات الإيجابية تعزيز ثقافة الانتماء والثقة واستغلال الفرص (Al Shajibi, 2019:55)، ولتعزيز الأسباب والضرورات التي دعت مديرية شؤون مشروع اصدار البطاقة الوطنية الموحدة الى التوجه نحو الإدارة

الذكية والتطبيق لهذا المشروع منذ 2013 ولغاية اليوم سنة 2024 يراه الباحثين (Ivashova et al.,2022:372) انه يعود الى الأساليب التي اعتمدها الإدارة الذكية في سير العمليات التشغيلية والإجراءات، فضلا عن الامن القومي وحماية معلومات المواطن المستفيد من الخدمة زيادة كفاءة وفاعلية الخدمات وتميزها بشكل يناسب طموحات المديرية وتقليل أعباء العمل على الموظف وتحقيق الاستدامة البيئية (Jakubcinova et al.,2023:66)، انها الحد من استهلاك الطاقة وإيجاد طرق عمل نظيفة تحمي البيئة وتسهم في ازدهارها للحياة الصحية (Ferrero et al.,2020:3)، بعد معاناة زيادة العدد السكاني بشكل انفجاري ومنها يزداد طالبي الخدمة للبطاقة الموحدة والتسجيل والحاجة الى هذا المستمسك الأمني الوطني التعريفي وواجب المديرية السرعة في انجاز الخدمات الى المواطن لم يكن أمها الا طريق التوجه نحو ذكاء الاعمال وانشاء أنظمة إدارية عملية تساعد العدد المحدد من الموظفين من القيام بمهام كبيرة تناسب حجم الطلب عليها من هنا نعطي سؤال البحث " هل لمديرية الأحوال المدنية مديرية شؤون مشروع اصدار البطاقة الوطنية الموحدة الكترونيا- فرع البصرة تناسب حجم الطلب عليها من هنا نعطي سؤال البحث " هل لمديرية الأحوال المدنية مديرية شؤون مشروع اصدار البطاقة الوطنية الموحدة الكترونيا- فرع البصرة؟ ويتفرع منه :-

1. ماهو مستوى تطبيق الإدارة الذكية في لمديرية الأحوال المدنية مديرية شؤون مشروع اصدار البطاقة الوطنية الموحدة الكترونيا- فرع البصرة ؟
2. ماهي مستوى الإنجازات والتميز المؤسسي الذي حققته لمديرية الأحوال المدنية مديرية شؤون مشروع اصدار البطاقة الوطنية الموحدة الكترونيا- فرع البصرة من تطبيق الإدارة الذكية ؟
3. هل ساهم تطبيق الإدارة الذكية في تحقيق الاستدامة البيئية وكيف ذلك ؟ لمديرية الأحوال المدنية مديرية شؤون مشروع اصدار البطاقة الوطنية الموحدة الكترونيا- فرع البصرة

### أهمية البحث

يتحقق في جانبين :-

- 1- الجانب النظري :- يساهم البحث العلمي في تطوير الاطار المفاهيمي و اغناء المكتبة العلمية العراقية والعربية بتعريف مصطلحات الإدارة الذكية ودورها في تميز المؤسسات وتحقيق الاستدامة البيئية ،وخلق مؤسسات ذكية واهميتها بواقعنا العربي حاليا، من خلال جمع البحوث من مصادر علمية اجنبية ومجلات عالمية وعربية ودراسات ومواقع معتمدة .وتكون مصدر لدراسات لاحقة في مجال الإدارة الذكية والتنمية المستدامة وفوائدها للمؤسسات الحكومية .
- 2- الجانب التطبيقي :- هو تطبيق الإدارة الذكية في احد المؤسسات العراقية كبحث علمي تجريبي يساعدنا في فهم النجاحات من جانب رؤية الموظفين فيها ،والتغيرات التي ظهرت عليهم، وتكون نتائج هذا البحث مفيدة لصناعي الاستراتيجيات والسياسات في المؤسسات الخدمية

### اهداف البحث

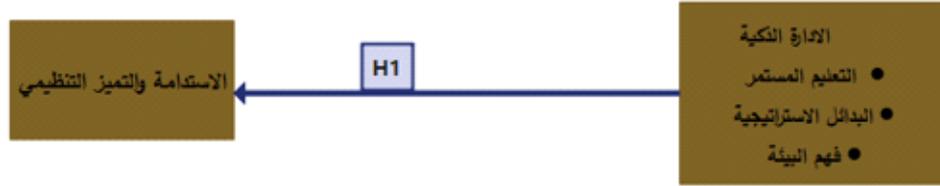
1. اختبار العلاقة والتاثير بين الإدارة الذكية والاستدامة البيئية .
2. اختبار العلاقة والتاثير بين الإدارة الذكية والتميز البيئي .
3. القضاء على التلوث البيئي وتوفير افضل الخدمات للمستفيدين في مديرية الأحوال المدنية قسم اصدار البطاقات الوطنية الموحدة للمواطنين.

### حدود البحث

- الحدود المكانية :- مديرية الأحوال المدنية مديرية شؤون مشروع اصدار البطاقة الوطنية الموحدة الكترونيا- فرع البصرة (فرع ابي الخصيب/فرع شط العرب/فرع القرنة/فرع الفاو/مركز المدينة (العشار)/فرع الزبير) .

- الحدود البشرية :- تم اختيار (70) موظف من المديرية من مختلف الوحدات المتوزعة في اقصية محافظة البصرة الذين يعملون على الحاسبة ويستخدمون قواعد البيانات ويديرون معلومات البطاقة الوطنية للمواطن.
- الحدود الزمنية :- استمر البحث من تاريخ 2024/1/25 ولغاية 2024/4/1 .
- متغيرات البحث:- المتغير المستقل(الإدارة الذكية) ويتكون من الابعاد (التعلم المستمر ،توليد البدائل الاستراتيجية ،فهم البيئة ) . والمتغير التابع (تميز المنظمات واستدامتها)
- تصميم البحث والمتغيرات :- انه بحث وصفي تحليلي كمي لفهم المشكلة بعد جمع البيانات ومن ثم التحليل(Daniel,2016:94) ، يهدف إلى التحقيق في موضوع البحث "الإدارة الذكية في تحقيق التميز المؤسسي والاستدامة . انه أسلوب يعني جمع البيانات والقياس بوصفها ،ومن ثم تحليلها لاثبات الفرضيات ( Lichtman,2013:4). وتم تصميم استبانة واستخدام مقياس ليكرت الثلاثي وهو مقياس شائع الاستخدام في البحوث العلمية ،يقيس مستوى موافقة او عدم موافقة عينة البحث على الأسئلة المطروحة عليهم او محايدتهم (موافق) (1)،(محايد) (2) ،(غير موافق) (3) .

### المخطط الفرضي وفرضية البحث



المصدر :- من اعداد الباحثة بالاعتماد على الدراسات

**فرضية البحث :-** توجد علاقة تائية ايجابية ذات دلالة إحصائية معنوية بين الإدارة الذكية والاستدامة والتميز التنظيمي.

### ثانيا:- الاطار النظري

#### أولا :- الإدارة الذكية

يعد موضوع الإدارة الذكية من الموضوعات المهمة جدا التي لزم على الباحثين والكتاب والمهتمين بمجال الاعمال والاقتصاد والاجتماع والقانون دراستها وتحليلها ،لتوضيح الأهمية للمجتمعات ومستوى الفعالية لحل المشكلات بطرق وأساليب حديثة وبأقل الكلف (Ivashova et al.,2022:371) انها الوقوف على المعرفة المبتكرة الذكية التي تغلق التعاون بين المؤسسات الخدمية وتساعدنا لخلق خدمات مستدامة مميزة . بدأ مصطلح المنظمات الذكية او الإدارة الذكية سنة 1990 نتيجة التطور الكبير والسريع في مجال تكنولوجيا المعلومات (Wen et al.,2023:7)، والتي يمكن ان نعرفها " القدرات التي تمتلكها الإدارة العليا لحل المشكلات التي تواجهها ،وتقليل الفشل وتحسين الخدمات وتميزها وبقاؤها "(ردايدة،2016:10)، انها معالجة للبيانات الضخمة واعداد قواعد بيانات منظمة ،تعتمد المنظمات الذكية على عدة عوامل مثل البيئة الثقافية، ونظام الشخصية (Adamik and Fernandes,2021:5). انها قدرة المنظمة على تبني حلول استراتيجية للمشكلات التي تواجهها وبأقل كلفة باستخدام التقنيات الحديثة من أنظمة معلومات وأجهزة وشبكات انترنت (Ferrero et al.,2020:2) ، المنظمة الذكية هي المنظمة التي تبني فلسفتها في التشغيل على الاستدامة وإدارة المعرفة. تشمل موارد المعرفة البيانات المتعلقة بالعملاء والمنتجات والعمليات والبيئة وما إلى ذلك (Akanmu et al.,2023:1220) ضمن البرنامج البحثي للمفوضية الأوروبية، "تقنيات مجتمع المعلومات" ، تمت صياغة مصطلح " الادارة الذكية "للمنظمات التي" تعتمد على المعرفة ، ومتداخلة الشبكات ، وتتكيف ديناميكيا

مع الأشكال والممارسات التنظيمية الجديدة ، والتعلم وكذلك المرونة في قدرتها على خلق واستغلال الفرص المتاحة (Ahmed and Elhag,2017:175). انها قدرة المنظمات على التحويل الرقمي واستخدام كل الأجهزة والمعدات والتقنيات الحديثة لتقليل المهام وتسهيل (Mangla et al.,2021:2)

#### • التعلم المستمر

وتعني عملية التعلم التي تقوم بها الإدارة والعاملين بتفاعلهم مع بعضهم البعض الاخر اثناء التعلم واكتساب المهارات والخبرات على المدى البعيد ، انها الخبرة والكفاءة والمهارة التي توفرها المنظمة الذكية (Adamik and Fernandes,2021:4)). وتعرف بانها "القدرة على نشاء المعرفة واكتسابها وتنظيمها ومشاركتها واستخدامها لغرض زيادة الفعالية التنظيمية والاستدامة والقدرة التنافسية (Jakubcinova et al.,2023:69) ،يساهم التعليم المستمر من تقليل الأخطاء البشرية والتحيزات في المعلومات ويساعد في سرعة الاستجابة وتدريب الكوادر الوظيفية للتعامل مع هذه البرمجيات والقواعد ليكونوا مرنين واكثر شفافية بالمعلومات والتأكد منها قبل الشروع بالخرز والحفظ مع سهولة المراجعة والتدقيق (Saha and Alam,2022:520).ويعد التميز التنظيمي جزء مهم من التعلم لانه يقود الموارد البشرية نحو الاهتمام والتركيز على تغير قدراتهم الحالية والتعلم من خلال التجربة والتطوير لامكانات التفاعلات مع الإجراءات والعمليات التشغيلية في المؤسسة وما تحتاج من كفاءة (Sony,2019:71).ويلاحظ الباحثين (Marrewijk et al.,2004:85) في دراستهم ان أي تعلم او تطوير يحتاج الى متابعة المنظمات المنافسة بشكل دائم وبيان ممارسات العمل التي تقوم به لتحسين التعلم والتطور للمورد البشري الذي يسهم في تغيرات جذرية ومتكاملة في عمل المؤسسة. وبناء خطط استراتيجية متكاملة لتغير مسارات العمل نحو الأفضل من تقليل الوقت الهدر به ،تعلم الاستغلال الصحيح لتوقيتات العمل ،وضع هدف يومي واسبوعي وشهري ومن ثم زيادة عدد الوحدات المنتجة من الخدمات وتقديم مكافاة مقابلها لتشجيع الاخرين ،انها ثقافة التعزيز .ويريد الباحثين ( Carayannis et al.,2017:40) ان يولدوا طرق جديدة للتقدم التعليمي في مكان العمل وذلك باستخدام طريقة تقييم الأداء واحتساب النقط والتي تحدد مقدار النجاح والفشل عن الوصول الى الأهداف المرجوة واسبابها ومنها نقدم توجه للتدريب والتعلم القادم نوعه والوقت المخصص له .

#### 2. توليد البدال الاستراتيجية

قيام الإدارة بتطوير مجموعة من الخيارات الاستراتيجية ،وطرق العمل الجديدة والبديلة لاختيار الأفضل منها والمناسب (ردايدة،2016:15)، منها مصطلح الذكاء التشغيلي الذي عرفه الباحث (Pashchenko,2021:735)) "بانه قدرة رقمنة ومراقبة والتنبؤ والتصرف بأفضل الطرق واسرعها لتقديم خدمات متميزة للمستفيد واتخاذ قرارات سريعة . ومن ضمن البدائل الاستراتيجية التي حددها الباحثان (Saha and Alam,2022:520) تبديل النظام الورقي لخرز للمعلومات بنظام قواعد بيانات الكتروني يحمي بيانات المستفيدين ويربطها بعلاقات كان تكون معلومات العائلة ،او المحافظة او الدولة وهكذا تقسيمات ويمكن ان تكون قواعد البيانات متاحة لإصدار احصائيات ،ومنها سوف يساعد النظام الجديد في تقديم خطط جديدة لإدارة موارد المؤسسة مستقبلا بشكل يعطي فوائد اكثر وقبول (Akanmu et al.,2023:1225). ويوضح باحثي التميز المؤسسي والاستدامة البيئية (Al- King,2020:56) انها تقليل الأخطاء من خلال البدائل التي يفضلها قادة العمل ويهتمون بها انها مفيدة تعزز مكانتهم وقدراتهم وتقلل الكلف مستقبلا وتحسن الاداء (Sony,2019:73). ان البدائل التي تحقق التميز التنظيمي تكمن في تقديم افضل خدمات للمستفيدين وتنال رضاهم وتقلل الجهود المبذولة من الموظفين ،وتعزز إنتاجية الموظفين نحو المستوى الأعلى ،أي موظف واحد مع عدد مضاعف من المستفيدين وباقل وقت وتعزيز ثقافة التميز وقدرات الموظف للتعامل مع التغيرات البيئية المؤثرة بالمؤسسة، (Mangla et al.,2021:11)). وتحتاج الى رعاية الإدارة العليا والقيام ببرنامج تدريبي متكامل ومستمر للتقنيات والتكنولوجيا ومراقبة الكوادر الوظيفية لبيان مدى تحقيق البرنامج لاهدافه من خلال رضا العملاء وتسجيلهم نقاط إيجابية على موقع المؤسسة .

## 3. فهم البيئة

قدرة الإدارة لفهم البيئة والتعرف على التهديدات والفرص واختيار المناسب الذي يسهم في اتخاذ القرار المناسب والفعال الذي يحقق أعلى نسبة من الفائدة وأقل كلفة (Medne et al.,2020:30). بصورة عامة اننا نعرف ان المنظمات هي نظم مفتوحة على البيئة، تتأثر بها وتتفاعل معها، والمنظمات الذكية لها دور اكبر في تحسين الأداء البيئي وحمايتها من التلوث (Wen et al.,2023:7)، ودرس الكثير من الباحثين منهم (Machado et al.,2021:9) فهم وتفسير البيئة لما له من اثر كبير على تحقيق صفات الاستدامة وتحديد السلوكيات الواجب القيام بها لذلك، انها جوهر التميز التنظيمي واعداد الخطط التطويرية والموارد المؤسسية اللازم توفرها ومن باب مسؤولية المنظمات الذكية ان تجد حلول صحيحة وسريعة وبالأخص التي تكون عليها أعباء كبيرة منها الخدمية التي يزداد عدد المستفيدين منها بشكل كبير وسريع (Saha and Alam,2022:52) 5)، كما يساعد الإدارة الذكية في التكيف مع التغيرات البيئية التكنولوجية والاستجابة بأشياء مواقع لتقديم الطلبات والشكاوى والاقتراحات وملاحظة الدعم من المستفيد انه يستخدم البرمجيات والشبكات اكثر من الحضور انها حالة التكيف مع المتغيرات البيئية التكنولوجية (Jakubcinova et al.,2023:70). ان فهم وتفسير البيئة دليل تحمل المؤسسة للمسؤولية الاجتماعية المطلوبة منها تجاها وهي امر حتمي من كل مؤسسات الدولة والخدمات القيام بالواجب والرعاية للبيئة والحفاظ عليها وأصبحت امر شائع في بلدان العالم وليس الصناعات الإنتاجية بل الخدمية. (Lona et al.,2015:7) ويتفق باحثي الدراسات المستدامة. (Carayannis et al.,2017:45)

## ثانياً: - الاستدامة والتميز التنظيمي

ان الاستدامة والتميز التنظيمي حالة مطلوبة في مؤسسات اليوم الإنتاجية والخدمية وكلاهما متطلباتها، وانها أي شيء يقدمه العاملون لتحقيق من فعل او نشاط يعزز الأداء العام للمؤسسة ويسهم في حماية البيئة من التلوث (Ferrero et al.,2020:3) ،انها افضل اختيار في ظل التغيرات التكنولوجية البيئية التي تؤثر على المنظمة وتطلب منها التفاعل معها، انها شكل جديد من اشكال التفاعل البيئي المستدام في ظل تقنيات المعلومات والمعرفة (Pashchenko,2021:735)، ولا بد ان يكون التميز هو عملية تقديم شيء لا يشبه ما يقدمه المنافسون. (Al-King,2020:56) وفقا للتعريف الأصلي للاستدامة، فهي "عملية تلبية التطلعات التنموية للجيل الحالي بطريقة يمكن للأجيال القادمة تحقيق نفس التطلعات، أنها عملية تضمن معايير بيئية واقتصادية واجتماعية ومكانية عالية لجميع الكيانات المتعاونة حاليا (Akanmu et al.,2023:1220)، وكذلك جميع الأجيال القادمة، وفقا لمبادئ العدالة داخل الأجيال وفيما بينها. تم صياغة تعريف مماثل من قبل لجنة الأمم المتحدة العالمية للبيئة والتنمية، والتي تنص على أن التنمية المستدامة هي " التنمية التي تجتمع في تلبية حاجات الوقت الحاضر دون المساس بحاجات المستقبل (Wen et al.,2023:7)، ان الوعي البيئي جزء مهم من الاستدامة البيئية للمنظمات الذكية، كما انها تمثل تميزها عن غيرها باستخدام التقنيات التكنولوجية لتصميم الخدمة بشكل مميز وفريد ومتكامل وتقليل استخدام الأوراق (Jakubcinova et al.,2023:72)، من دراسة الباحثين (El Mrabet and Moussa,2017:2) القدرة تنسيق وتنسيق العناصر المنظمة وتشغيلها في التكامل والترابط مع أعلى معدلات الفعالية للوصول إلى مستوى المخرجات التي تلي الاحتياجات وتوقعات جميع الأطراف المرتبطة المنظمة (Mohammed and Al-Zeidi,2022:110). الذين بينوا أهمية الإدارة الذكية في تحقيق التميز في الخدمة المؤسسية وتقلل من التلوث البيئي الناتج من الازدحامات للمراجعين، ومن كثرة استخدام سيارات النقل والتدخين وتناول المأكولات وتزايد النفايات في داخل وخارج المؤسسة، لهذا سيكون العمل المميز الكترونيا وعبر روابط ومواقع المؤسسة متميزا بالجودة وسرعة الاستجابة وإعطاء موعد مما ينتج عنه تقليل الازدحامات والضجة والكثافة العديدة واستخدام السيارات والعوادم، انها طريقة حديثة بالنقد الطلبات وانت في المنزل من خلال شبكات الانترنت وهذا يساهم في تخفيف أعباء المهام وتقسيمها وتنظيمها. (Lona et al.,2015:5) ويجب ان تفرد المؤسسة بانتاجيتها او خدمتها في المجتمع بتقديم خدمات تلي طلبات المستفيدين وترضي أصحاب المصلحة المساهمين بها من وزارة او حكومة او جهات رقابية منظمة او مستفيدين من خدماتها امام المنافسين من المؤسسات

الأخرى. فكثيراً ما يتم المقارنة بين جودة الخدمات المقدمة والأخرى التي يحصلون عليها وتعد من أكبر وسائل النقد والشكوى هي برامج التواصل الاجتماعي التي فتحت آفاق النقد والشكوى والتذمر، لرؤية الاستحقاق بخدمة ذات جودة عالية. ولابد من ان تكون متميز مؤسسياً هو (تدريب العاميين توجيهم نحو التكنولوجيا والاستدامة تطوير قدراتهم وكفاءتهم وزيادة مهارات التعامل مع تقنيات الحاسوب (Lona et al.,2015:5)). إذ يركز التميز التنظيمي على الموارد التنظيمية والقدرات وإدارة المعرفة لتحديد ما يقود نجاح المنظمات على المدى الطويل، (Terouhid and Ries, 2016:912). وادخل الباحثين (Machado et al.,2021:4) مفهوم واضح للتميز التنظيمي وعلاقته بالاستدامة "إذ انه مقدار التغيير بالعمليات والإجراءات التشغيلية داخل المؤسسة الخدمية والإنتاجية وله اثر في تقليل الوقت وسرعة الاستجابة لطالبي الخدمة وتقليل الهدر بالوقت والازدحامات وانتشار الفوضى في المكان . ولقد لاحظ الباحث (Sony,2019:69) قيام المنظمات بإجراء تحسينات لتحقيق ميزة تنافسية. فالمنظمات الحديثة ليس فقط تعظم الفوائد للمنظمات ، ولكن أيضاً للمستفيدين وأصحاب المصالح من المسؤولين عنها وكذلك الحكومة أي جميع من في البيئة المحيطة ويستجيب له ، وكثيراً ما كانت البحوث تركز على دور التميز التنظيمي من خلال العمليات التشغيلية وتطوير الأداء ليكون مقبول بتقديم خدمة متميزة ذات جودة عالية (Al Shajibi, 2019:55)). والتميز التنظيمي يدعم سعي المؤسسات لتحقيق التفوق التنظيمي بخلق مزايا تنافسية وبناء قدرات استثنائية وهو عامل مهم جداً لتحقيق النمو والبقاء في الأسواق ، ولكي يرضي أصحاب المصلحة دمج التميز بان يكون حماية للبيئة من العوامل المؤثرة والسلبية (Mangla et al.,2021:2)). ولكي ينجح التميز التنظيمي ويحقق اهداف المؤسسة اعطى الباحثين (Marrewijk et al.,2004:85) نقاط مهمة لذلك منها التكامل والتعاون المعرفي بين العاملين ،وتبادل الاستشارة بين فرق العمل ،متابعة المستفيدين من الخدمة من خلال تعليقاتهم والشكاوى والاستفسارات من الموقع الالكتروني للمؤسسة للمساعدة في كشف نقاط القوة والضعف في فريق العمل وماهي المتطلبات القادمة للتحسين ،التخطيط بجد لتقليل مسار الانتظار لطالبي الخدمة والوقت اللازم لذلك.

### ثالثاً:- الجانب العملي

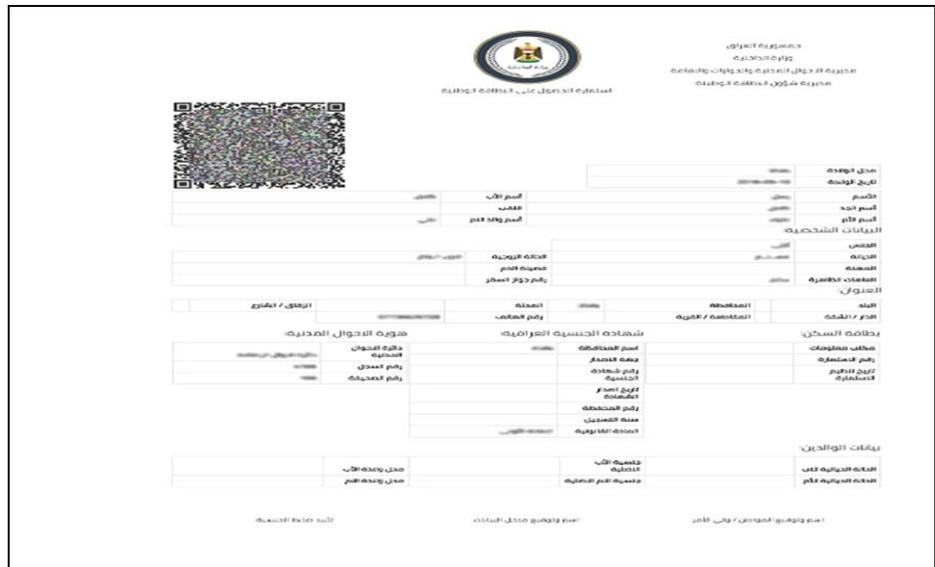
نبذة عن المؤسسة (مديرية الأحوال المدنية والجوازات -دائرة شؤون البطاقة الوطنية) في البصرة. بدأ عقد المشروع في 31 أكتوبر 2013، وأصدرت أول بطاقة وطنية من 13 سبتمبر 2015، وبدأ العمل بها في جميع أفضية العراق على مدى عدة سنوات بهدف إصدار بطاقة هوية لكل مواطن عراقي. . لبطاقة الوطنية الموحدة هي احد المستمسكات الرسمية العراقية وهي هوية تعريفية تمنح لكل شخص ولد لأب وام عراقيين حسب قانون الاحوال المدنية العراقي رقم 3 لسنة 2016 يتم من خلالها اثبات هوية الشخص العراقية و تكون بديلة عن شهادة الجنسية العراقية و هوية الأحوال المدنية و بطاقة السكن و بموجبها يمكنه الحصول على حقوقه المدنية و القانونية والأنسانية؛ لقد اصبح من الضروري في المعاملات الرسمية العراقية توفر هذا المستمسك. يهدف المشروع الى :-

1. بناء قاعدة بيانات موحدة مركزية تضم بيانات الاحوال المدنية وشهادة الجنسية ومعلومات السكن لجميع المواطنين وستكون مرنة وقابلة للتوسع مستقبلاً .
- اصدار بطاقة وطنية ذات مواصفات امنية عالية ومطابقة للمواصفات القياسية العالمية .
- بناء قاعدة بيانات لجمع المعارف الحياتية ومضاهاتها .
- استخدام شبكة اتصالات داخلية مغلقة ومؤمنة خاصة بالمشروع ذات آلية تشفير عالية المستوى .
- بناء ارشيف الكتروني لسجلات الاحوال المدنية
- ما هي اجراءات الحصول على البطاقة الوطنية الموحدة؟
- يجب عليكم الحجز على الموقع الالكتروني الخاص بمديرية شؤون البطاقة الموحدة سيتم اعطائكم موعد لمراجعة الدائرة، يجب الحضور في نفس اليوم المحدد، ان لم تحضروا في التاريخ المحدد فيمكنكم التسجيل من جديد و تحديد موعد مراجعة اخر، سيكون الموعد المحدد غالباً خلال ثلاث اشهر من تاريخ التسجيل.



المصدر :- <https://www.simaetbhatta.com/ar/articles/5715046347159>

- ملء نموذج الطلب الالكتروني بشكل الصحيح مع كتابة كافة المعلومات الشخصية المطلوب ذكرها ورقم الهاتف الفعال الخاص بكم ( يرجى الاحتفاظ بنسخة من الطلب الالكتروني واخذة معكم عند مراجعة الدائرة).



المصدر :- <https://www.simaetbhatta.com/ar/articles/5715046347159>

- الذهاب الى الدائرة في يوم الموعد المحدد لاكمال اجراءات اصدار البطاقة الوطنية، سيكون عليكم الانتظار في الطابور مع المواطنين اللذين لديهم حجز في نفس تاريخ اليوم.
- بعد انتظاركم ستحصلون على رقم المحطة (الغرفة) الواجب الذهاب اليها، سيقوم الموظف المختص بأدخال بياناتكم والتأكد منها والتوقيع على ورقة الحجز الالكتروني وختمها.
- كما في الصورة الاتية:

العدد الخاص بالمؤتمر الدولي الثاني للتحول الرقمي في تحقيق التنمية المستدامة  
والمنعقد بتاريخ 6/30 - 2024/7/1 تحت شعار "جامعات مستدامة ومؤسسات رائدة"

المصدر :-  
<https://www.simaetbatha.com/ar/articles/5715046347159>

- سيتم تحويلكم من قبل الموظف السابق الى موظف اخر لاخذ البصمات والتقاط الصور التي سيتم وضعها في البطاقة الوطنية الموحدة.
- دفع الرسوم (قيمتها 5000 دينار عراقي للشخص الواحد) في قسم الحسابات واستلام الوصل من قبل الموظف المختص.
- الانتظار لتحديد موعد استلام البطاقة الوطنية من قبل المديرية حيث سيتم تزويدكم بكتاب يوضح تفاصيل المعاملة (تاريخ تقديم المعاملة، تفاصيل البطاقة، موعد الاستلام).

المصدر :-  
<https://www.simaetbatha.com/ar/articles/5715046347159>

- مراجعة الدائرة في الموعد الذي تم تحديده والذهاب الي وحدة استلام البطاقة الوطنية لمعرفة ان كانت البطاقة كاملة ام لم يتم اصدارها بعد.
- لبطاقة الموحدة تكون صالحة لمدة 10 سنوات من تاريخ اصدارها، ويجب ان تتجدد بعد ذلك.

## 2. وصف عينة البحث

ان عينة البحث اعتمدت على (العينة المكانية ) والتي تم استخراجها من مجتمع البحث في محافظة البصرة ،اذ اخذنا عينة عشوائية من كل قسم حسب التوزيع الجغرافي في الاقضية في محافظة البصرة، وبلغ العدد (70)،حسب الجدول الذي وضعه الباحث (Zikmund et al.,2010:437) . فرع ابي الخصيب/فرع شط العرب/فرع القرنة/فرع الفاو/مركز المدينة (العشار)/فرع الزبير .

ت	الموقع	العدد	المتبقي من الاستبانات الصالحة
1	مركز المحافظة	13	12
2	قضاء ابي الخصيب	13	12
3	قضاء الفاو	13	11
4	قضاء الزبير	13	12
5	قضاء القرنة	11	11
6	قضاء شط العرب	12	12
المجموع		75	70

المصدر: الباحثة بالاعتماد على عملية التوزيع والاسترداد والتصفية

جدول ( 1 ) يصف عينة البحث و عدد العينة				عدد الاستبانات الموزعة	عدد الاستبانات المستردة	عدد الاستبانات الصالحة للتحليل
الجنس	النسبة %	التكرار	النسبة %	75	73	70
	اناث	10	14%	المصدر: الباحثة بالاعتماد على عملية التوزيع والاسترداد والتصفية		
العمر	ذكور	60	86%			
	المجموع	70	100%			
	30-20	20	29%			
	40-31	30	43%			
	50-41	10	14%			
	60-51	10	14%			
المؤهل العلمي	المجموع	70	100%	عدد سنوات الخدمة	13	18%
	اعدادية	15	21%	10-11 سنوات	25	36%
	معهد	15	21%	20-21 سنة	21	30%
	بكالوريوس	40	58%	31 فما فوق	11	16%
	المجموع	70	100%	المجموع	70	100%

المصدر: الباحثة من معلومات الاستبانة الموزعة

الجدول(1) يصف ديمغرافية عينة البحث ،اذ سجل الجنس (انثى ) نسبة (14%) ،بينما (الذكور) سجل نسبة (85) ،في حين سجل العمر ما بين (20-30)،كانت بنسبة (29%)،بينما سجل العمر بين (31-40) نسبة (43%)،وسجل العمر ما بين (41-50) نسبة (14%)، واخير سجل العمر بين (51-60) نسبة (14%)، ونستنتج من هذا ان الفئة الغالبية كانت العمر بين (31-40)، انها فئة شبابية للموظفين والتي تركز على التعلم والاهتمام برفع كفاءة والمهارات لهم بالتكنولوجيا والتقنيات الحديثة ،واستخدامها في تطوير ورفع إنتاجية الاعمال وجودة الخدمات ،فتساعد كثيرا في رفع هذه النسبة سريعا .

بينما سجل المؤهل العلمي لشهادة (الإعدادية ) نسبة (21%)،بينما سجلت شهادة(معهد) نسبة (21%)،و(البكالوريوس) كانت الأعلى بينهم (58%)،تمثل هذه النسبة الفئة المتعلمة والتي تستخدم الحاسوب والقادرة على قبول التغيير نحو التقنيات والبرمجيات وتأسيس قواعد البيانات اذ انها تساعد بشكل كبير الفئة من الموظفين على التعاطي مع الحداثة في الإدارة الذكية وإدارة مؤسسات بانظمة معلوماتية .

### 3. الإحصاء الوصفي

جدول (2) الإحصاء الوصفي لعينة البحث				
المتغيرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	
الإدارة الذكية	3.00	0.91	71%	
التميز المؤسسي	2.99	1.01	67%	
الاستدامة البيئية	2.25	1.00	63%	

المصدر:- من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.24

من جدول (2) تبين لنا الإحصاء الوصفي لعينة البحث، إذ سجل الوسط الحسابي لمتغيرات البحث حسب الترتيب (الإدارة الذكية) مقدار (3.00)، يدل على مديرية الأحوال المدنية مديرية شؤون مشروع اصدار البطاقة الوطنية الموحدة الكترونيا- فرع البصرة تستخدم الإدارة الذكية بشكل كبير، إذ ان هناك برامج وقواعد بيانات تعتمد على الحاسوب ضمن العمل بشبكة واحدة تعاونية بالمعلومات للمستفيدين، كما سجل المتغير التميز المؤسسي نسبة (2.99)، دلالة التعلم والكفاءة للكادر البشري في المديرية الذي يستخدم البرامج بشكل كفؤ ويتعامل بنسبة كبيرة مع البرامج ويحل المشكلات انيا بمجموعات تعاونية، يختصر الوقت ويحقق امتيازات في سرع الإجراءات، وأخيرا سجل متغير الاستدامة نسبة (2.25) وهذا يدل على وجود استدامة بشكل مقبول، ولكن لم يصل الى مستوى الطموح المتكامل للمديرية، من القضا على الزخم، تهيئة المواعيد واستلام البطاقات، وربما يكون جزء منه ان المستفيد المواطن لازال يحتاج ان يفهم التغير بثقافة المؤسسة والالتزام بالحضور الى المديرية واستلام البطاقات التي صدرت، كما عليه ان يقوم بالحجز الكترونيا كما وضحت المديرية في موقعها الذي اشرفنا اليه انفا.، بينما الانحراف المعياري للمتغيرات سجل للمتغير المستقل (الإدارة الذكية) نسبة (0.91)، أي ان الانحراف عينة عن الإجابة كان يبين ان المديرية تستخدم الإدارة الذكية لكن ليس بمستوى الطموح، لانها لان لاتناسب الطلب على الخدمة في اختصار الوقت وانتاجية اعلى، بينما التميز التنظيمي والاستدامة سجلا على التوالي (1.01)، و(1.00)، ان هناك توجهات نحو التعلم والتدريب واختيار الافضل والمناسب من خطط البديلة في تدريب وتطوير وهناك بداية نشر ثقافة الاستدامة البيئية وحمايتها من التلوث الناتج عن الزخم في الحضور لطلب الاستدامة البيئية، اما الأهمية النسبية للمتغيرات فسجل الإدارة الذكية النسبة الأعلى والتميز والاستدامة بعده دليل تأثير كبير من على تحقيقها بشكل مقبول والتوجه نحو فهم البيئة اكثر والتكيف معها وتحديد الموارد المناسبة لنجاحها .

### 4. اثبات الفرضية

جدول (3) يبين العلاقة بين المتغيرات				
المتغيرات والعلاقة	R2	St.error	T.Value	P.value
الإدارة الذكية	0.775	0.095	5.033	0.000
التميز المؤسسي	0.733	0.085	4.655	0.000
الاستدامة البيئية	0.760	0.088	5.999	0.000

المصدر:- من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.24

الجدول (3) يوضح اثبات الفرضية بين متغيرات البحث، إذ سجل R2 للمتغير المستقل نسبة (0.775) وهي تدل على قوة العلاقة والتأثير لهذا المتغير (الإدارة الذكية) وتأثيره على المتغير التابع (التميز المؤسسي والاستدامة البيئية). اما الخطا المعياري فسجل للمتغير المستقل نسبة (0.095)، وقيمة T فسجلت نسبة (5.033)، ان هذه النسبة توضح قوة العلاقة الإيجابية والتأثير بين المتغيرات مقبولة القيم ودلالاتها لاثبات فرضية البحث عند مستوى (0.05)، والتي تبين ان التشبعات جميعها اكبر من 70% وانها العلاقة صحيحة. كما سجل المتغير الثاني (التميز التنظيمي) R2 نسبة (0.733)، ومستوى الخطا المعياري فسجل (0.085)، وقيمة T كانت تسجل (4.655)، وأخيرا المتغير التابع الثاني (الاستدامة البيئية) فسجل R2 نسبة (0.760)، والخطا المعياري (0.088)، وقيمة T (5.999)، وبما ان قيمة P فكانت (0.000) تدل على قبول الفرضية الرئيسية

للبحث والعلاقة القوية بين المتغيرات والتاثيرات الإيجابي .

## الاستنتاجات والتوصيات

### 1. الاستنتاجات

- تبين الاستنتاجات التي توصل اليها البحث ان هناك علاقة إيجابية بين الإدارة الذكية والتميز التنظيمي والاستدامة البيئية وحقق هدف البحث الأول بالاتفاق مع دراسة (Adamik and Fernandes,2021)، اما الهدف الثاني فكان مع دراسة ((Ahmed and Elhag,2017،والهدف الثالث كان العلاقة الإيجابية عند الاستدامة البيئية اتفق مع دراسة الباحثين ( Akanmu et al.,2023 وهذا أوصل الباحثة الى كتابة الاستنتاجات المستخرجة من التحليل الاحصائي كالآتي:-
1. توصل البحث ان مديرية الأحوال المدنية مديرية شؤون مشروع اصدار البطاقة الوطنية الموحدة الكترونيا-فرع البصرة ،يسير في مجال تحقيق الاستدامة البيئية طويلة الاجل من خلال تبني مشروع اصدار البطاقة الوطنية الموحدة وإلغاء(هوية الأحوال المدنية ،وشهادة الجنسية العراقية ) أي الدمج في بطاقة واحدة .
  - 2.يتوضح من النتائج مديرية الأحوال المدنية مديرية شؤون مشروع اصدار البطاقة الوطنية الموحدة الكترونيا-فرع البصرة يعد منظمة ذكية تتمتع بإدارة ذكية تستخدم كل أدوات تكنولوجيا المعلومات من أجهزة متطورة من حاسوب وبرمجيات وقواعد بيانات وشبكات داخلية منصلة .تساهم في تقليل فترة انتظار الطالب للخدمة ويكون ضمن مواعيد محددة مسبقا .
  - 3.نلاحظ من النتائج الإحصائية مديرية الأحوال المدنية مديرية شؤون مشروع اصدار البطاقة الوطنية الموحدة الكترونيا-فرع البصرة ،تتفاعل مع البيئة المحيطة والعالمية بقوة من خلال التفاعل معها والتنافس في اصدار هويات تعريفية للمستفيدين من المواطنين بشكل مستدام بيئيا باستخدام التقنيات الحديثة وتقليل استخدام الأوراق .وفترة البطاقة هي عشر سنوات ، في حال التلف والفقان يمكن إعادة طبعها بعد اكمال الإجراءات الإدارية .
  - 4.توصل البحث الى تميز وتنافس مديرية الأحوال المدنية مديرية شؤون مشروع اصدار البطاقة الوطنية الموحدة الكترونيا-فرع البصرة بجودة المنتج والخدمة وهذا واضح من رضا المستفيدين عن سرعة وتنظيم وتنسيق البطاقة الصادرة
  5. ضرورة توفير دورات تدريبية مكثفة للكوادر العاملة في مشروع البطاقة الموحدة كي يكونوا دوما يمتلكون ويتمتعون بكفاءة ومهارة عالية للتعامل مع قواعد البيانات وحمايتها من العبث او الاختراق وسهولة التعاطي مع الحاسوب لسرعة الإنجاز .

### التوصيات

- نوصي بضرورة الاستمرار في هذا البرنامج لما له من أهمية كبيرة في مجال الاستدامة البيئية والتميز التنظيمي ، وبالأخص ان مديرية شؤون اصدار البطاقة الموحدة تتعامل مع نسبة كبيرة من المستفيدين ومن مختلف الاعمار وبشكل مستمر وتحتاج الى تقنيات عالية لسرعة الاستجابة .
- نوصي بضرورة تطوير البرنامج وقواعد البيانات وتحديثها بصورة مستمرة وتكون على شكل قواعد مؤمنة اكثر من الان ، وبشكل يعطي تقارير مستمرة عن حجم العمل وعن الافراد المستفيدين
- نوصي بتبني قواعد البيانات التي تقوم على نتائج التسجيل في هذا البرنامج المعلوماتي ،لأنها تساهم في التعداد السكاني وتوزيعهم حسب المناطق التسجيلية الموزعة وفقا للهيكال الجغرافي والكثافة السكانية المعتمدة من وزارة التخطيط .
- من الضروري زيادة نسبة الدورات التدريبية الداخلية ،التعلم من خلال العمل اليومي بانشاء تعاونيات بين العاملين في المركز الذي يصدر البطاقة ، وذلك خارجية في مراكز جامعية او أخرى محلية تساهم في تزويد العاملين بنسبة كبيرة من الكفاءة والمهارات للتعامل مع الحاسوب والبرمجيات وبالتالي الحفاظ على الإنجازات اليومية وخفضها وسرعة العودة اليها .
- نوصي بضرورة انشاء اجتماعات بين العاملين والقيادات والتعرف على اهم المشكلات التي تواجههم ،ومناقشة الحلول المتعددة ،وبالامكان الاستعانة بخبراء خارجيين او التعرف على اهم المشكلات لنفس البرنامج في الدول المجاورة والمتقدمة في الاستخدام الزمني وطرق الحل .

## References

- Adamik,A., and Fernandes,D.,S.,(2021),” Smart Organizations as a Source of Competitiveness and Sustainable Development in the Age of Industry 4.0: Integration of Micro and Macro Perspective”, *Energies* , 14(6), 1572; <https://doi.org/10.3390/en14061572pp.1-27>.
- Ahmed, A. and Elhag, M. (2017), "SMART KM model: The integrated knowledge management framework for organisational excellence", -World Journal of Science, Technology and Sustainable Development, Vol. 14 No. 2/3, pp. 172-193.
- Akanmu ,M.,D., Hassan,M.,G., Alshuaibi ,M.,S.,I., Alshuaibi ,M.,S.,I., Mohamad ,B., and Othman,A., (2023),”The mediating role of organizational excellence between quality management practices and sustainable performance”, Volume 34, //Issue 9-10,pp. Pages 1217-1242.
- Al Shajibi,S.,A.,A.,(2019),” The Role Of Organizational Excellence In Improving The Quality Of Services In Service Organizations Operating In Dhofar Sultanate Of Oman: Study In Oman Telecommunications Company (Omantel)”, *The Journal of Sharia Fundamentals for Specialized Researches*, VOL: 5,N.4,pp.49-67.
- Al-King, Rabi Ezzat,(2020), "the availability of Organizational Excellence dimensions in service organizations "field study at Etisalat Serti"“,”Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (42) No. (6),53-73.
- Asif,M.,Searcy,C.,Carevare,R., and Ahmed,N.,(2011),”Including sustainability in business excellence models”, Volume 22, //Issue 7, Pages 773-786.
- Carayannis, E.G., Grigoroudis, E., Del Giudice, M., Della Peruta, M.R. and Sindakis, S. (2017), "An exploration of contemporary organizational artifacts and routines in a sustainable excellence context", - Journal of Knowledge Management, Vol. 21 No. 1, pp. 35-56. <https://doi.org/10.1108/JKM-10-2015-0366>.
- Daniels, J. E., Pramanick, A. & Jones, J. L. (2009). *IEEE Trans. Ultrason. Ferroelectr. Freq. Control*, 56, 1539–1545.
- Dubey,M.,(2015),”Developing an Agile Business Excellence Model for Organizational Sustainability”, *Global business organizational excellence*, Volume 35, Issue 2,p60-71.
- El Mrabet ,H., and Moussa,A.,A.,(2017),‘ Research and design of smart management system in classroom, Conference Proceedings of the Mediterranean Symposium on Smart City Application October No.: 26Pages 1–4<https://doi.org/10.1145/3175628.3175645>.\_
- Ferrero,R., Collotta,M., Delgado,M.,V.,B.,and Chen,H.,C.,( 2020),” Smart Management Energy Systems in Industry 4.0”,*Energies*, 13, 382,pp.1-3; doi:10.3390/en13020382.
- Gelrud,J.,D., Burkov, V.,N., Bokova,I., Loginovskiy,O.,V.,(2016),” Smart Management Methods and Mechanisms of Industrial Enterprises and Organizations, *Management in socio-economic Systems*,V. 16, N. 3. Pp. 93–101.
- Hamuda,O.,S.,A.,(2023),” Smart Management And The Role Of Scientific Research In Achieving Sustainable Development, A Case Study Of Misurata University In Libya”, *Journal of Namibian Studies : History Politics Culture*, 35, 1-28. <https://doi.org/10.59670/jns.v35i.3933>.
- Ivashova,L., Larin,S., Shevchenko,N., Antonova,L., Yurchenko,S.,and Kryshtanovych,M.,(2022),’ Introduction of Smart-Management into the System of Public Management of Regional Development in the Context of Strengthening National Security of Ukraine”, *IJCSNS International Journal of Computer Science and Network Security*, VOL.22 No.9,pp.369-375.
- Jakubcinova,M.,Stefcikova,K.,and Poraban,A.,(2023),“The Concept Of A Smart City Management In The Light Of The Literature Review”, No 51 (2023), pp. 65-79.
- Liang,C.,Wang,X.,Gu,D.,Li,p.,Chen,H., and Xu,Z.,(2023), *Smart Management Information Systems (Smis): Concept, Evolution, Research Hotspots and Applications*” 5(4):1-29.
- Lichtman SM. How I treat ovarian cancer in older women. *J Geriatr Oncol* 2014;5:223–229.
- Lona,L.,R., Reyes,J.,A.,G., Lim,M.,K., and Kumar,V.,(2015),” Corporate Sustainability and Business

- Excellence”, Proceedings of the 2015 International Conference on Industrial Engineering and Operations Management, Dubai, United Arab Emirates (UAE), March 3 – 5, 2015.(1-7).
- Machado,R.,H., Villamizar,A.,M., and Santos,V., (2021),”Sustainability through Operational Excellence: An Emerging Country Perspective. Sustainability, 13,3165. <https://doi.org/10.3390/su13063165>.(1-17).
  - Mangla,S.,K., Sarpong ,S.,K., Luthra ,S., Bai,C., Jakhar ,S.,K., and Khan ,S.,A.,(2021) Operational excellence for improving sustainable supply chain performance”, Resources, Conservation & Recycling,V.162.(1-3).
  - Marrewijk,M.,V., --- Wuisman,I., ---Cleyn,W.,D., ---Timmers,J., ---Panapanaan,V.,and ---Linnanen,L.,(2004),” Phase-wise Development Approach to Business Excellence: Towards an Innovative, Stakeholder-oriented Assessment Tool for Organizational Excellence and CSR”, Journal of Business Ethics,V.55,pp83-98.
  - Medne, A., Lapina, I. and Zeps, A. (2020), "Sustainability of a university's quality system: adaptation of the EFQM excellence model", International Journal of Quality and Service Sciences, Vol. 12 No. 1, pp. 29-43. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-09-2019-0108>
  - Mohammed R.M., Al-Zeidi N.J.A.(2022), Knowledge Sharing and Its Role in Organizational Excellence, International Journal of Research in Social Sciences & Humanities, April-June 2022 Vol. 12, Issue 2; 105-118 DOI: <http://doi.org/10.37648/ijrssh.v12i02.006>.
  - Mulawarman,w.,g.,(2022),“The Effect of Smart Management and School Efficiency on School Performance in the Digital Era”, Eurasian Journal of Educational Research”,v.100,n.100,PP.
  - Nasrudin,M.,W., Zainuddin,N.,S.,A., Ahmad,R.,A.,R., Yob,R.,C., Ahmad,M.,Z.,Z., Mustafa,W.,A., Veeraperumal,V., Zulkifl,N.,D.,M.,(2023), “Smart Management Waiting System for Outpatient Clinic”,Journal of Advanced Research in Applied Sciences and Engineering Technolog, Volume 29, Issue 3 ,48-61.
  - Pashchenko,I.,F.,(2021),” Smart Management for Smart Cities - Synchronized Solutions”,IFAC PapersOnLine ,V.,54-N.,13 ,pp. 732–737.
  - Radaida, Inas Ahmed Amin Ahmed, (2016)"the impact of smart organization characteristics in Crisis Management an applied study in private hospitals in Amman" an introductory thesis for obtaining a master's degree in Business Administration to the Council of the College of Business Administration – Middle East University .
  - Saha,P., and Alam,A.,(2022),”Smart Management Scheme for the Efficient Control of Industrial Inventory”, American Journal of Industrial and Business Management, 12, 519-530.
  - Sony,M.,(2019),”mplementing sustainable operational excellence in organizations: an integrative viewpoint”, Production & Manufacturing Research V. 7, //Issue 1, Pages 67-87.
  - Terouhid, S.A. and Ries, R. (2016), "Organizational sustainability excellence of construction firms – a framework", -Journal of Modelling in Management, Vol. 11 No. 4, pp. 911-931. <https://doi.org/10.1108/JM2-06-2014-0055>.
  - Todorovi,G., Puskari,H.,Klochov,Y., Simi ,V., Đorđevi,A.,Lazi,Z.,(2021)Creating Quality-Based Smart Sustainable Public Parking Enterprises: A Methodology to Reframe Organizations into Smart Organizations”, ustainability 2022, 14(11), 6641; <https://doi.org/10.3390/su14116641>.1-22.
  - Ubaid,A.,M., Dweiri,F.,T., & Ojiako,U., (2022),”Rganizational excellence methodologies (OEMs): a systematic literature review”, International Journal of System Assurance Engineering and Management, Volume 11, pages 1395–1432.
  - Wen ,P., Zhao,Y., Liu,J.,(2023),” A systematic knowledge graph-based smart management method for operations: A case study of standardized management”, Heliyon, n 9 (2023) e20390.(1-19).
  - Zikmund, W. G., Babin, B. J., Carr, J. C., & Griffin, M. (2010). Business research methods, 8th ed. Mason, HO: Cengage Learning.