

تأثير الوعي الاستراتيجي في التميز التنظيمي: دراسة تحليلية وصفية في جامعتي (بغداد والتكنولوجية)

The Impact of Strategic Awareness on Organizational Excellence: An Analytical and Descriptive Study at the University of Baghdad and the University of Technology

أ.د. خالدية مصطفى عطا

Prof. Dr. Khaledia Mustafa Atta

d.2018.kalda@gmail.com

الجامعة العراقية

كلية الإدارة والاقتصاد

قسم : إدارة الاعمال

Aliraqia University

College of Administration and Economics

Department: Business Administration

الباحثة: سجي عباس قاسم

Researcher: Saja Abbas Qasim

sajaabbas717@gmail.com

الجامعة العراقية

كلية الإدارة والاقتصاد

قسم : إدارة الاعمال

Aliraqia University

College of Administration and Economics

Department: Business Administration

Department: Business Administration

المستخلص: تهدف هذه الدراسة الى تحديد التأثير الذي يحدثه الوعي الاستراتيجي في التميز التنظيمي والى معرفة مدى تبني مفاهيم الوعي الاستراتيجي من قبل الجامعتين (بغداد_التكنولوجية) بمختلف المستويات الإدارية وذلك من خلال التعرف على مدى تأثير أبعاد الوعي الاستراتيجي المتمثلة بـ (الوعي التنافسي، الوعي بالأهداف الاستراتيجية، الوعي بخدمة الزبون). على أبعاد التميز التنظيمي المتمثلة بـ (التميز في الموارد البشرية، التميز بتقديم خدمة، التميز في ثقافة المنظمة). وتم اخذ اراء عينة الدراسة من العاملين في رئاسة الجامعتين بمختلف المستويات الادارية حيث بلغ حجم مجتمع الدراسة الكلي (687) إذ بلغ حجم العينة الصالحة للتحليل الاحصائي في جامعة بغداد (85) وبلغ حجم العينة الصالحة للتحليل الاحصائي في الجامعة التكنولوجية (146) وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وقد تم استخدام الاستبانة أداة في جمع البيانات، ولغرض التحليل والمعالجات الإحصائية تم الاستعانة بمجموعة من البرامج المتمثلة بـ (SPSS V.28)، توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها وجود تأثير للوعي الاستراتيجي في التميز التنظيمي، ولا توجد فروق بين المتوسطات عند الجامعتين في الوعي الاستراتيجي مع إعطاء الأفضلية للجامعة التكنولوجية، توجد فروق بين المتوسطات عند الجامعتين في التميز التنظيمي مع إعطاء الأفضلية للجامعة التكنولوجية، أثبتت نتائج التحليل الاحصائي بأن الجامعتين لديها مستوى اهتمام بمتغيرات الدراسة وهذا يؤكد على تميز الجامعتين لدخولهما في التصنيفات العالمية

الكلمات المفتاحية: الوعي الاستراتيجي، التميز التنظيمي، الجامعات الحكومية.

The impact of strategic awareness on organizational excellence: A Survey Study in Some Public Universities (Baghdad and Technological)

Abstract : This study aims to determine the impact of strategic awareness on organizational excellence and to know the extent of adoption of the concepts of strategic awareness by the two universities (Baghdad - Technological) at various administrative levels by identifying the extent of the impact of the dimensions of strategic awareness represented by (competitive awareness, awareness of strategic goals, awareness of service provision) on the dimensions of organizational excellence represented by (excellence in human resources, excellence in service provision, excellence in organizational culture). The opinions of the study sample were taken from the employees in the presidency of the two universities at various administrative levels, where the size of the total study community was (687), and the size of the sample valid for statistical analysis at the University of Baghdad was (85), and the size of the sample valid for statistical analysis at the University of Technology was (146). The descriptive analytical approach was relied upon, and the questionnaire was used as a tool in collecting data. For the purpose of analysis and statistical processing, a set of programs represented by (SPSS V.28) were used. The study reached a set of results, the most important of which is the presence of an impact of strategic awareness on organizational excellence, and there are no differences between the averages at the two universities in strategic awareness, with preference given to the University of Technology. There are differences between the averages at the two universities in organizational excellence, with preference

given to the University of Technology. The results of the statistical analysis proved that the two universities have a level of interest in the study variables, and this confirms the distinction of the two universities for their entry into the global classifications.

Keywords: strategic awareness, organizational excellence, public universities.

1. المقدمة

تواجه الجامعات مجموعة من التحديات في ظل التطورات والتغيرات المستمرة مع وجود عدد هائل من الجامعات الحكومية والأهلية فأن الحفاظ على موقع تنافسي قوي امرأ مهماً وفي مثل هذه الظروف لابد من وجود الوعي الاستراتيجي الذي يمكن الإدارات العليا من النظر بشكل دقيق للبيئة الداخلية والخارجية والتنافسية قبل اتخاذ القرار لكي يتحقق التميز التنظيمي لابد من تركيز إدارة الجامعة على العاملين باعتبارهم أساس في تقدم أي جامعة من حيث الوعي التنافسي ، الوعي بالأهداف الاستراتيجية، الوعي بتقديم خدمة، أي أن تركيز الجامعة على صياغة استراتيجيتها وتحديد اهدافها والسعي لتقديم أفضل خدمة أن كانت للزبائن او العاملين. تسعى الدراسة الحالية الى التعرف بمدى تطبيق الوعي الاستراتيجي في الجامعات (بغداد_ التكنولوجيا) وكيفية العمل بها. تتضح أهمية الدراسة من كونها تناولت موضوع حيوي مهم ينسجم بالحدثة على المستوى النظري والتطبيقي، مما يشكل إضافة علمية قد تسهم في زيادة الاثراء المعرفي والفكري للانطلاق لدراسات بحثية في هذا المجال. ومن أهم مبررات اختيار هذه الموضوع هو تعدد مجالات المنافسة مما يتطلب بمفاهيم معاصرة تتلاءم مع المنافسة القائمة لتمكينا من التفرد والتميز، حيث وجدت الباحثان الى ضرورة تطبيق المفهومين معاً ليتمكن الجامعتين من الوصول الى التميز التنظيمي. اما مبررات اختيار مجتمع الدراسة هو ترتيب الجامعتين ضمن تصنيف 2023 للجامعات العراقية حيث حصلت جامعة بغداد على المرتبة الأولى وحصلت الجامعة التكنولوجية على المرتبة الثالثة كأفضل جامعات على مستوى العراق.

2. منهجية الدراسة

2.1. مشكلة الدراسة

تواجه الجامعات في الوقت الحاضر العديد من التحديات التنافسية ومنها كيفية حصول الجامعة على التميز على حساب منافسيها. وعليه بدأت الجامعات في العمل بمفاهيم حديثة لكي تحضي بموقع تنافسي قوي. ومن هذا المنطلق سعت الباحثان من خلال زيارات ميدانية للجامعتين (بغداد_ التكنولوجيا) واجراء المقابلات مع عينة من العاملين في رئاسة بغداد ورئاسة الجامعة التكنولوجية وباختلاف مستوياتهم الإدارية لغرض التعرف بمدى عمل الجامعتين بمفهوم الوعي الاستراتيجي لتعزيز التميز التنظيمي، أذ تبين أن الجامعتين بحاجة الى مثل هذه الدراسة. وبعد الاطلاع على الدراسات النظرية على حد علم الباحثة تبين أن الموضوع لم يشبع من الناحية العملية وعليه تكمن مشكلة الدراسة بالتساؤل الرئيسي الاتي: ما مدى مساهمة الوعي الاستراتيجي في الحصول على التميز تنظيمي في جامعة بغداد والجامعة التكنولوجية؟ وتتفرع منها التساؤلات الفرعية الاتية:

- 1- ما مستوى اهتمام (جامعة بغداد، والجامعة التكنولوجية) مجال الدراسة بمتغيرات وابعاد الدراسة المتمثلة بـ (الوعي الاستراتيجي، التميز التنظيمي).
- 2- هل يوجد تأثير للوعي الاستراتيجي في التميز التنظيمي في الجامعتين مجال الدراسة.
- 3- هل يوجد اختلاف في مستوى تطبيق المتغيرات في الجامعتين مجال الدراسة.

2.2 أهمية الدراسة

تتضح أهمية الدراسة الحالية كونها من الموضوعات التي نالت العديد من اسهامات البحثية المعاصرة في متغيرات الدراسة المتمثلة بالوعي الاستراتيجي، التميز التنظيمي. فضلاً على التعرف بمستوى اهتمام الجامعتين بمتغيرات الدراسة. وكما يأتي:

- 1- متغيرات الدراسة (الوعي الاستراتيجي، التميز التنظيمي) والتي تعد إضافة معرفية لحدود متغيرات الدراسة.
- 2- تساهم الدراسة في توجيه الإدارات العليا في الجامعتين مجال الدراسة بضرورة ترسيخ مفهوم الوعي الاستراتيجي وابعادها من اجل الوصول الى التميز التنظيمي.
- 3- تطبيق الدراسة في مجال التعليم، حيث تعتبر الجامعات نواة أساسية لتطور ونمو وتقدم المجتمعات.
- 4- بناء قاعدة فكرية ومعرفية قد يستطيع الباحثين الاخرين الاستفادة منها كإطار مرجعي.
- 5- توفر الدراسة بمتغيراتها قاعدة بيانات للجامعات العراقية تخدم توجهات ادارات الجامعات في العراق بشكل عام والجامعتين مجال الدراسة (جامعة بغداد_ الجامعة التكنولوجية) بشكل خاص.

2.3 اهداف الدراسة

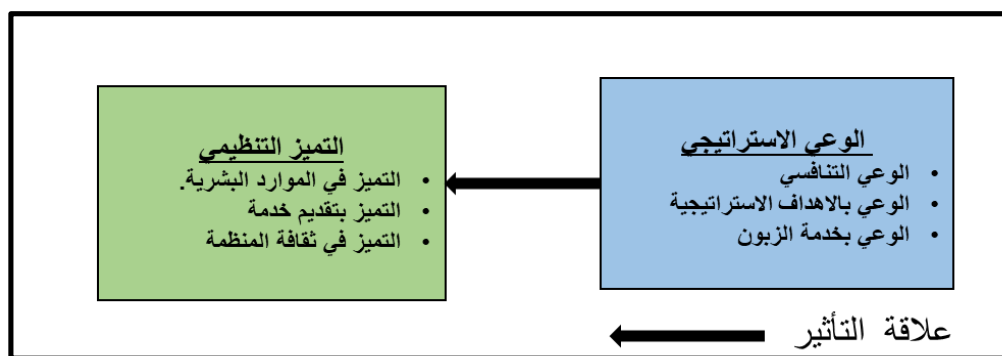
تسعى الدراسة الى تحقيق الأهداف الآتية:

- 1- تحديد مستوى توافر متغيرات الدراسة (الوعي الاستراتيجي، التميز التنظيمي) في كل من جامعة بغداد والجامعة التكنولوجية مجال الدراسة.
- 2- تحديد تأثير الوعي الاستراتيجي بأبعاده (الوعي التنافسي، الوعي بالأهداف الاستراتيجية، الوعي بخدمة الزبون) في التميز التنظيمي في ضوء إجابات عينة الدراسة.
- 3- تحديد التأثير الذي يمكن ان يحدثه الوعي الاستراتيجي في التميز التنظيمي في الجامعتين مجال الدراسة.
- 4- الكشف عن وجود فروق معنوية في مستوى تطبيق متغيرات الدراسة (الوعي الاستراتيجي، التميز التنظيمي) في الجامعتين مجال الدراسة.
- 5- الاستنتاجات التي تتوصل اليها الدراسة قد تساعد في تحديد السياسات والممارسات التي على الجامعتين تبنيها لتحقيق التميز التنظيمي والتفوق على منافسيها.

2.4 منهج الدراسة

تعتمد الدراسة الحالية على المنهج الوصفي/ التحليلي في وصف واختبار الفرضيات. حيث يستخدم لوصف البيانات المتعلقة بعينة الدراسة (المنهج الوصفي). ويستخدم في تحليل البيانات وإيجاد العلاقة بين المتغيرات (المنهج التحليلي) والهدف منه دعم وتمكين الدراسة بالمعرفة العلمية المطلوبة.

2.5 المخطط الفرضي للدراسة



الشكل (1) مخطط الدراسة الفرضي

2.6 فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية ومعنوية للوعي الاستراتيجي في التميز التنظيمي. وتتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:

- أ. الفرضية الفرعية الأولى: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية ومعنوية للوعي التنافسي في التميز التنظيمي.
- ب. الفرضية الفرعية الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية ومعنوية للوعي بالأهداف الاستراتيجية في التميز التنظيمي.
- ت. الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية ومعنوية للوعي بخدمة الزبون في التميز التنظيمي.

2.7 أدوات الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة الحالية وتغطية الجانب النظري والميداني اعتمدت الباحثان على مجموعة مختلفة من الأدوات كما يلي:

- 1- أدوات الجانب النظري: اعتمدت الباحثان على قاعدة علمية متنوعة متمثلة بالكتب الأجنبية والعربية، الأطاريح والرسالة الأجنبية والعربية، والمجلات والدوريات المنشورة في المجلات العالمية والعربية الرصينة، مواقع الكترونية مختلفة.
- 2- أدوات الجانب العملي: تم جمع المعلومات الخاصة بالجانب العملي من خلال المقابلات الشخصية والاستبانة، وتضمنت الاستبانة محورين متمثلة بالآتي:

- المحور الأول: يتضمن المتغير المستقل الثاني (الوعي الاستراتيجي) وأبعاده الفرعية الثلاثة.
- المحور الثاني: يتضمن المتغير التابع (التميز التنظيمي) وأبعاده الفرعية الثلاثة.

الجدول (1) هيكلية استبانة الدراسة والمصادر المعتمدة في قياسها

المحور	المتغيرات الدراسة	المتغيرات الفرعية	عدد الفقرات	مصادر المقياس المعتمدة
المحور الأول	الوعي الاستراتيجي	الوعي التنافسي	4	Davis, 2012 Al-Badayneh, 2021
		الوعي بالأهداف الاستراتيجية	6	
		الوعي بخدمة الزبون	5	
المحور الثاني	التميز التنظيمي	التميز في الموارد البشرية	6	Bin wared, 2019
		التميز بتقديم خدمة	5	
		التميز في ثقافة المنظمة	4	

2.8 مجتمع وعينة الدراسة

اختارت الباحثتان جامعة بغداد والجامعة التكنولوجية التابعة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي مجتمع الدراسة باعتبارهما جامعتين تم تصنيفهما كأفضل الجامعات على مستوى العراق لعام (2023) وأفضل الجامعات بناءً على تصنيف التايمز العالمي لعام (2024) حيث بلغ مرتبة الجامعة التكنولوجية (801-1000) وبلغ مرتبة جامعة بغداد (1501+). واختصت الباحثتان العاملتين مختلف المستويات الإدارية في رئاسة الجامعتين والذي بلغ حجمهما (687) أذ بلغ مجتمع جامعة بغداد (247) وبلغ مجتمع الجامعة التكنولوجية (440)، تم اختيار عينة قصدية عشوائية من الجامعتين مجال الدراسة. تمثل عينة الدراسة جزء من المجتمع ويعد تحديد العينة مهمة أساسية لأي باحث ذلك لضرورة تمثيلها لخصائص المجتمع الذي تم اختياره وبما يضمن إمكانية تعميم النتائج التي تم التوصل إليها، إذ بلغت المجتمع لجامعة بغداد (247) وبلغ حجم العينة (89) موظف من مختلف المستويات الإدارية في رئاسة الجامعة أما الجامعة التكنولوجية فقد بلغ المجتمع (440) وبلغ حجم العينة (158) موظف من مختلف المستويات الإدارية في رئاسة الجامعة، أما المجموع الكلي للمجتمع فقد بلغ (687) وقد بلغ حجم العينة الكلية (246) أما عدد الاستبانات الصالحة للتحليل قد بلغ (230) وبلغ حجم الاستبانات غير المسترجعة الكلي (16) بلغ حجم الاستبانات المسترجعة في جامعة بغداد (4) وبلغ حجم الاستبانات المسترجعة في الجامعة التكنولوجية (12)، إذ تم تحديد العينة بموجب معادلة (معادلة ستيفن ثامبسون) وفق الصيغة التالية:

$$n = \frac{N \times p(1-p)}{\left[N-1 \times \left(d^2 \div z^2 \right) + p(1-p) \right]}$$

N حجم المجتمع

z الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 0.95 وتساوي 1.96

d نسبة الخطأ وتساوي 0.05

p نسبة توفر الخاصية والمحايدة = 0.50

1. الإطار النظري

3.1 الوعي الاستراتيجي

1. مفهوم الوعي الاستراتيجي

ظهر مفهوم الوعي الاستراتيجي في الثمانينيات من القرن الماضي، في البداية تم تقديم مفهوم الوعي الاستراتيجي على مستوى فردي ويمثل الدرجة التي يحصل بها الافراد الوعي في الأولويات الاستراتيجية ومن ثم تم استخدامه على مستوى المنظمة ككل مما يتطلب من المنظمات ان تكون قادرة على جمع يشير للوعي الاستراتيجي على أنه العملية وفحص المعلومات التي تتعلق بالتحديات والمتغيرات البيئية (Almayali, 2021: 489). يهدف الوعي الاستراتيجي الى التنبؤ بالأحداث المستقبلية للمنظمة والى تحديد التهديدات ومحاولة التغلب عليها واقتناص الفرص وعلى هذا الأساس يتم وضع أفضل الممارسات التي تفيد استراتيجيات المنظمة بما يحقق التفوق والنجاح على حساب المنافسين ويتم أيضاً مراقبة الوضع الحالي للمنظمة (Al-Fatlawi et al 2020: 29). الوعي الاستراتيجي يعني العمل بنهج النظام المفتوح والمراقبة والانسجام البيئي والتوازن بين المدخلات والمخرجات وتلعب التصورات الثقافية والاجتماعية دور مهم في التوجهات الاستراتيجية للمنظمة. وأن العمود الفقري للوعي الاستراتيجي. أن يتكون من ثلاث عناوين أساسية أولاً إدراك ان المنظمات والمنافسين ينتجون وينفذون استراتيجيات مختلفة، ثانياً التفكير في كيفية تنمية وتطوير هذه الاستراتيجيات، ثالثاً التفكير في الفرص والتهديدات البيئية ومحاولة الاستفادة منها (Aytar, 2019: 84). يمثل الوعي الاستراتيجي الدرجة التي يمكن من خلالها إدراك عملية التخلص من بعض القيد التنظيمية عندما لا تتوافق التصورات الاستراتيجية مع ما تمتلكه الإدارة العليا (Al-Obaidi: 1)

354,2022). لا يمكن للمدراء من ممارسة الوعي دون وجود استراتيجية والتصرف مع الوعي فقط سوف يحدد متخذ القرار في عدم وجود معرفة حول الإمكانيات في البيئة التنافسية وكذلك استخدام الاستراتيجية دون وجود الوعي يجعلهم في حالة غموض أيضا بعدم المعرفة ماهي الإمكانيات التي تشكل البيئة المنافسة (Al-Zarfi,2022: 25-26) حيث يجب ان يعمل الوعي مع الاستراتيجية معاً من أجل اكتساب أفضل مزيج في الكشف عن إمكانيات بيئة السوق والقيام بكل ما هو ممكن من أجل تحقيق الأهداف التنظيمية (Al-Moussawi,2022:6). ويمكن تعريف الوعي الاستراتيجي هو القدرة على تزويد متخذ القرار بالمعلومات اللازمة من خلال توفير معلومات عن البيئة الداخلية والخارجية مما يؤدي الى تحديد وتقييم الوضع الحالي والتنبؤ بالوضع المستقبلي للمنظمة، أي قدرة الإدارة على التفكير والتخطيط المستمر الذي يمكن المنظمة من تحقيق التفوق والتميز على حساب المنافسين.

2. أهمية الوعي الاستراتيجي

ويمكن توضيح أهمية الوعي الاستراتيجي بالآتي (Hussein, 2023:35)

- أ. من منظور النمو يساعد الوعي الاستراتيجي في الحصول على الوضوح بشأن الاتجاه الذي يجب ان تتخذه المنظمة والذي يمكنه من اتخاذ قرارات حكيمة من خلال السماح برؤية ما هو الأفضل.
- ب. يساعد المنظمات في تحديد الأهداف التنظيمية وإمكانية صنع القرارات وفي ضوء ذلك يتم صياغة الاستراتيجيات المناسبة.
- ت. ارتباط الوعي بالتخطيط الاستراتيجي من خلال تبني أنواع التفكير الاستراتيجي في عمليات التخطيط والتنفيذ يؤدي الى تطوير وتنمية مهارات المديرين باختلاف المستويات الاستراتيجية.
- ث. يمكن المنظمة على ان تكون مطلعة بالوضع الحالي والمستقبلي مما يؤدي الى تنفيذ خطة استراتيجية فعالة.
- ج. يساعد على تجنب الاخطار والعقبات المتعلقة بالبيئة المعقدة من خلال التميز بين الخيارات.

3. اهداف الوعي الاستراتيجي

ويمكن توضيح اهداف الوعي الاستراتيجي بالآتي: (Al-Badayneh,2021:49) (Haraisa,2022:46)

- أ. زيادة القدرة على الملاحظة والتحليل والتوقع فيما يخص البيئة الداخلية والخارجية لضمان نتائج متوازنة وفعالة.
- ب. مراقبة وتطوير المنتجات وتقديم منتجات ذو جودة عالية ومتميزة تلبي احتياجات الزبائن المختلفة مما يؤدي الى تحقيق نتائج متميزة
- ت. صياغة الاستراتيجيات وما الذي سوف تكون عليه المنظمة في المستقبل.
- ث. زيادة الخبرة والمعرفة لدى المديرين في كيفية الاستخدام الأمثل لموارد المنظمة والأنشطة الأخرى مثل البحث والتطوير والمبيعات مع الاخذ بنظر الاعتبار التغيرات التي من الممكن ان تحدث في المستقبل.
- ج. زيادة قدرة المنظمة على النمو والبقاء بشكل يخلق لها ميزة تنافسية مستدامة كما يدعم المنظمة في تقديم أفضل المنتجات والخدمات.
- ح. التفكير في الوقت المناسب حيث يفهم متخذ القرار الاستراتيجي الترابط بين الماضي والحاضر والمستقبل أي مدى التكيف والتعامل في تفسير المعلومات وتحليلها وتطبيقها.

4. ابعاد الوعي الاستراتيجي

- أ. **الوعي التنافسي:** هي قابلية فردية حيث يكون المدراء على وعي بالمخاطر الحالية والمحتملة وكيفية التعامل معها للحصول على النتائج المطلوبة الوعي التنافسي هو نظام ديناميكي محدد داخل السوق تتنافس فيه المنظمات المختلفة وهذا النظام له ضوابط وقواعد ويتأثر بعوامل كثيرة مثل نوع المنافسين وعددهم وحواجز الدخول وغيرها حيث تتنافس المنظمات المختلفة باستخدام استراتيجيات وطرق تسعير مختلفة (Al-Muhammadi:2022:274).
- ب. **الوعي بالأهداف الاستراتيجية:** يقصد بالوعي بالأهداف الاستراتيجية هو كل ما يخص النتائج المراد تحقيقها وعادة ما تكون محددة بوقت معين (Al-Moussawi,2021: 7) تمثل الأهداف الاستراتيجية الركائز الأساسية للإدارة، والتخطيط الاستراتيجي الناجح هو المفتاح لتنفيذ الاستراتيجية. يتم تطوير الأهداف ومن ثم دمجها مع لتكوين الاهداف الاستراتيجية. (Banska, Lima, 2022:16).
- ت. **الوعي بخدمة الزبون:** يعني الوعي بكل الإجراءات والسياسات والقرارات التي تهدف الى تقديم أفضل خدمة للزبون وفهم كل متطلبات ورغبات الزبائن وتلبيتها والهدف هو الحصول على تميز على حساب المنافسين الآخرين (Al-Naqeeb & Al-Sumaidaie 2022:225). يعد الزبائن أحد الأصول المهمة جداً لأنهم الأساس لبقاء المنظمة حيث ان وعي المنظمة بكل ما يخص الزبائن امراً ضرورياً للديمومة المنظمة، حيث تستخدم المنظمة مجموعة من الأساليب

الحفاظ على الزبائن الحاليين لكي يصبحوا زبائن منتظمين (Juanamasta, et al, 2019:2). وتشير خدمة الزبون الى الدعم والمساعدة التي يتم تقديمها قبل واثناء وبعد شراء الزبون لمنتج او خدمة ويتضمن مجموعة واسعة من الأنشطة.

1.2. التميز التنظيمي

1. مفهوم التميز التنظيمي

يعتبر مفهوم التميز التنظيمي من المفاهيم المطلوب توفرها في بيئة الاعمال اليوم لكي تحافظ المنظمة على مركزها التنافسي اذ يمثل بوابة شاملة للعمل الذي يؤدي الى الرضا والتوازن بين احتياجات الزبائن والعاملين والمجتمع. والتميز التنظيمي يمثل التميز الوظيفي والإداري الذي يساعد في استغلال طاقة الموظفين بشكل أكبر (bin wared, 2019:73). تصف الشركات التميز التنظيمي بأنه تحقيق أعلى مستوى جودة للمنتجات والخدمات التي يتم تقديمها الى الزبائن ويتم معرفة ذلك من بيانات المبيعات (Blakely, 2020:50). يعبر التميز التنظيمي عن القدرة على الانسجام وتنسيق مكونات المنظمة وداراتها بأقصى معدلات التكامل والترابط لإنتاج مستويات من المخرجات تلبي متطلبات وتوقعات جميع الأطراف (Ahmed, 2023:140). يصف التميز التنظيمي حالة من التفوق التنظيمي والابداع الإداري الذي يحقق مستويات غير عادية من الأداء في المنظمة الذي ينتج عنه نتائج وانجازات تتفوق المنظمة بها على منافسيها ويرضي بذلك الزبائن بدرجة الأولى وكافة أصحاب المصلحة (Khalil, 2021:153). كما أنها تمثل عملية توعية تقوم بها الإدارة لأحداث تغييرات تتسم مع مستلزمات البيئة التنافسية من خلال رفع مستوى الأداء في المنظمة الى أعلى المستويات (Namnam, 2023: 32) ووصف أيضاً على أنه حالة من التفوق والجودة ويمكن تحقيقه من خلال افراد متميزين ومنظمات ممتازة وعمليات وخدمات ومنتجات ممتازة. التميز التنظيمي يجب ان يكون مدعوماً ومدفوعاً من قبل الإدارة العليا والعاملين معاً (Qawasmeh, et al, 2013:8). التميز التنظيمي هو تقديم خدمة لم يستطيع الآخرون تنفيذها ببسر ولا يستطيعوا تقليدها بسهولة، يعبر التميز التنظيمي عن جهد متواصل والسعي المستمر للحصول الى مكانه للمنظمة بين المنافسين والاستخدام الأفضل لمواردها وهيكلها واستراتيجيتها وثقافتها بالشكل الذي يتجاوز توقعات أصحاب المصلحة (Al-Akhdar 2019:19). وتعتبر حالة من التفوق في الأداء المؤسسي يجعل الاعمال تتم بطريقة تخدم مصالح أصحاب المصلحة واحتياجاتهم والسعي للحصول على رضاهم ومفتاح التميز التنظيمي هو القيادة والإدارة المتميزة من خلال غرز القيم الإيجابية فالقيادة الفعالة هي من تضع المعايير والاسس الصحيحة التي توفر مناخ تنظيمي يوفر متطلبات التميز التنظيمي (Al-Athri, 2023:204). يمكن ان يوصف التميز التنظيمي على أنه حالة من التفوق الإداري حيث يشمل جميع مستويات المنظمة فالتميز التنظيمي لا يقتصر على جانب واحد في المنظمة انما هو مفهوم شامل للمنظمة بأكملها حيث تتميز المنظمة من خلال تمكين وتطوير موظفيها وزيادة مهارات وخبرات القادة وان المنظمة المتميزة هي من تحصل على ميزة تنافسية ومكانه على حساب منافسيها.

ثانياً: أهمية التميز التنظيمي

- أ. أن أهمية التميز التنظيمي حسب رؤى بعض الباحثين متمثلة بالآتي: (Namnam, 2023: 32) (Rashidi, 2019:373) ,
 - أ. اكتشاف أساليب جديدة لجمع المعلومات التي تساعد في اتخاذ القرارات بالشكل المطلوب.
 - ب. أهمية التميز التنظيمي تكمن بالشمولية فمن المستحيل ان يكون التميز في مجال واحد ونزول وهبوط في الأداء في مجال آخر.
 - ت. عند تحويل المنظمات التقليدية الى منظمات متميزة لابد من إعادة تصميم هندسة العمليات في كافة الأنشطة من البداية المتمثلة بالمدخلات وصولاً الى المخرجات باستخدام أساليب حديثة ومبتكرة.
 - ث. تعمل إدارة التميز على حل المشكلات التي تواجهها بأسلوب أفضل من خلال العمل.
 - ج. يساعد التميز التنظيمي في تعزيز الموقع التنافسي للمنظمة وذلك من خلال استخدام التكنولوجيا المتطورة.
 - ح. ترسيخ الثقافة التنظيمية بين الموظفين بالشكل الذي يحقق اهداف المنظمة مع الاخذ بنظر الاعتبار الاهداف الخاصة بالعاملين.
 - خ. استقطاب موارد بشرية وموظفين جدد أي تعمل بالحصول على دماء جديدة محل التقليدية القديمة حيث يضيف حماس وحيوية الى العمل.

ثالثاً: اهداف التميز التنظيمي

- أ. وتكمن اهداف التميز التنظيمي بالآتي: (Karam&Kitana, 2020:20) (Al-Jundi, 2022:119).
 - أ. تقديم خدمة ومنتج ذو جودة عالية، وتركيز الاهتمام على الأساليب والممارسات التي ينتج عنها مخرجات عالية الجودة.
 - ب. انتقال المنظمة من وضعها الحالي الى وضع أفضل وأكثر تميز وابداع من خلال تطبيق وتنفيذ أفضل البرامج للتحسين والتطوير على المستوى الفردي.
 - ت. التركيز وبشكل كبير على مبادئ إدارة الجودة الشاملة باعتبارها هي الأساس في تحقيق التميز التنظيمي على حساب منافسيها.

ث. إيجاد أنسب الطرق والأساليب لمعالجة المشكلات التنظيمية بوسيلة تكون أكثر ابداع، وإيجاد أفضل المناهج للتصرف مع التحديات والأزمات التي قد تواجهها المنظمة.

ج. إخضاع كل أنشطة وأعمال المنظمة للقياس الدقيق ووضع معايير قابلة لتحقيقها ومن ثم إعادة تقييمها باستمرار.

ح. تعظيم فرص المنظمة في الوصول الى الأهداف والغايات المنشودة من خلال بناء علاقات مع البيئة المحيطة بالمنظمة، والتعلم من خبرات وتجارب واخطاء المنظمات الأخرى.

سادساً: ابعاد التميز التنظيمي

أ. **التميز في الموارد البشرية:** تزدهر المنظمات المتميزة بمواردها البشرية ومدى قدرتها على تطوير مهاراتهم وسلوكياتهم بالشكل الذي يحفز العاملين ويشجعهم على استخدام هذه المهارات والمعارف لصالح المنظمة (Mymoon,2018:113). وبذلك فهي عملية متغيرة بشكل مستمر تعني بزيادة كفاءة العاملين في المنظمة جميع الافراد المنتمين الى المنظمة سواء كانوا رؤساء او مروضيين، يقومون بمهام مقابل الحصول على اجر وتعويضات مع الالتزام بكل الإجراءات والسياسات والاستراتيجيات الخاصة بالمنظمة (Abd, 2022: 90).

ب. **التميز بتقديم خدمة:** يشير الى قدرة مقدم الخدمة على تلبية توقعات الزبائن باستمرار وتتجاوزها في بعض الأحيان وهذا يعني ان الخدمة الممتازة ترتبط بالخدمة نفسها وماهي توقعات الزبائن عنها (Yoong,2024) والتميز بتقديم خدمة هو لا يتعلق فقط بتلبية توقعات الزبائن وانما يتعلق الامر بتسليم زبائن ما وعدتهم به والتعامل مع جميع المشكلات التي تنشأ اثناء استخدام منتج او خدمة من حيث توفير خدمة ممتازة (Bhattacharya,2024).

ت. **التميز في ثقافة المنظمة:** المفتاح لنقل المنظمة من المستوى الحالي الى حالة التميز حيث يتطلب تحولا عقليا أساسيا في ثقافة المنظمة، فعندما يتم بناء ثقافة تميز تنظيمي فأن المنظمة تقوم بأنشاء قدرة تنظيمية وهيكل يعمل على تمكين العاملين والتركيز عليهم واشراكهم، وتزويد أعضاء المنظمة بالعقلية الصحيحة والمهارات اللازمة للحصول على النتائج المرجوة تحدد الثقافة طريقة عمل المنظمات والافراد وتعكس ثقافة المنظمة المعتقدات والقيم وتشكيل سلوك الافراد وتجسد جوهر الثقافة المتميزة في التعاون، الانفتاح، الثقة، الاصاله، الاستقلالية، الاستباقية، التجربة والمواجهة، وثقافة المنظمة موجهه نحو العاملين وتسلط الضوء على ضرورة تمكين العاملين وتطويرهم. (Qawasmeh, et al,2013:8).

2. الإطار العملي

4.1 وصف وقياس أبعاد المتغير المستقل الوعي الاستراتيجي

ثبات المقياس باستعمال كرونباخ ألفا: يستخدم معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) وبيان اتساقها، فضلاً عن إلى درجة الموثوقية أي الحصول على نفس النتائج، عند إعادة توظيفها بشكل متكرر وبفترات زمنية متفاوتة وبنفس درجة الثقة، ويجب أن تكون قيمة معامل كرونباخ ألفا مساوية أو أعلى من (0.70) لتعتبر ذات اتساق داخلي مقبول، أما إذا كانت القيمة أقل من ذلك، يُعتبر الاتساق الداخلي للأداة ضعيفاً ولا يحقق المستوى المقبول من الثبات. ويُمكن توضيح اختبار ثبات أداة القياس من خلال الجدول.

الجدول (2) نتائج التناسق باستعمال كرونباخ ألفا

المقياس	معامل ألفا كرونباخ	المعيار	التفسير والقرار
التميز في الموارد البشرية	0.852	0.70 ≤	التميز في الموارد البشرية التميز بتقديم خدمة التميز في ثقافة المنظمة التميز التنظيمي الوعي التنافسي الوعي بالأهداف الاستراتيجية الوعي بخدمة الزبون الوعي الاستراتيجي
التميز بتقديم خدمة	0.783		
التميز في ثقافة المنظمة	0.864		
التميز التنظيمي	0.883		
الوعي التنافسي	0.815		
الوعي بالأهداف الاستراتيجية	0.785		
الوعي بخدمة الزبون	0.85		
الوعي الاستراتيجي	0.869		

المصدر: برنامج spss v.28

1- وصف وقياس بعد الوعي التنافسي

كشفت نتائج التحليل المشار إليها في الجدول (3) اجمالاً ان بعد الوعي التنافسي حقق أعلى "وسط حسابي" عند (الجامعة التكنولوجية) اذ بلغ (4.298) وبمستوى تقييم (جيد جدا) وبانحراف معياري (0.648)، إذ كانت اجابة العينة المبحوثة حول جميع فقرات عند مستوى تقييم تراوح بين (جيد الى جيد جدا) , إما اقل "وسط حسابي" فقد كان عند (جامعة بغداد) اذ بلغ (4.072) وبمستوى تقييم (جيد) وبانحراف معياري (0.851)، إذ كانت اجابة العينة المبحوثة حول جميع الفقرات عند مستوى تقييم (جيد) , اما على صعيد الفقرات فقد بينت النتائج ان اعلى قيمة كانت عند الفقرة (2) "بناء جامعة عصرية تلائم تطورات البيئة المحلية وتلبية حاجة المجتمع المتزايدة. " عند الجامعة التكنولوجية" بوسط (4.483) وبمستوى (جيد جدا) وبانحراف بلغ (0.734) بينما جاءت اقل قيمة عند الفقرة (4) " وضع تصورات واضحة حول كيفية التوسع في مجالات العلمية والبحثية. " عند جامعة بغداد" بوسط (3.904) وبمستوى (جيد) وبانحراف بلغ (1.144).

جدول (3) مؤشرات التحليل الوصفي لبعد الوعي التنافسي

الجامعة التكنولوجية		جامعة بغداد		الفقرات	
المعيار	الوسط الحسابي	المعيار	الوسط الحسابي		
0.887	4.299	1.055	4.096	1	تقييم وضع الجامعة ومقارنتها مع الجامعات الأخرى المنافسة.
0.734	4.483	0.997	4.301	2	بناء جامعة عصرية تلائم تطورات البيئة المحلية وتلبية حاجة المجتمع المتزايدة.
0.833	4.197	0.956	3.988	3	الاهتمام بوضع سياسات وإجراءات عمل مختلفة عن الجامعات المنافسة.
0.878	4.211	1.144	3.904	4	وضع تصورات واضحة حول كيفية التوسع في مجالات العلمية والبحثية.
0.648	4.298	0.851	4.072	بصورة الاجمالي	

المصدر: برنامج spss v.28

2- وصف وقياس بعد الوعي بالأهداف الاستراتيجية

كشفت نتائج التحليل المشار إليها في الجدول (4) اجمالاً ان بعد الوعي بالأهداف الاستراتيجية حقق أعلى "وسط حسابي" عند (الجامعة التكنولوجية) اذ بلغ (4.221) وبمستوى تقييم (جيد جداً) وبانحراف معياري (0.689), إذ كانت اجابة العينة المبحوثة حول جميع فقرات عند مستوى تقييم تراوح بين (جيد الى جيد جداً) , إما اقل "وسط حسابي" فقد كان عند (جامعة بغداد) اذ بلغ (4.058) وبمستوى تقييم (جيد) وبانحراف معياري (0.874), إذ كانت اجابة العينة المبحوثة حول جميع الفقرات عند مستوى تقييم (جيد) , اما على مستوى الفقرات فقد بينت النتائج ان أعلى قيمة كانت عند الفقرة (8) " وضع اهداف تتسم بالدقة والوضوح والواقعية " عند الجامعة التكنولوجية" بوسط (4.367) وبمستوى (جيد جداً) وبانحراف بلغ (0.892), بينما جاءت اقل قيمة عند الفقرة (9) " وضع الأهداف بشكل يحقق الرضا والتوافق لجميع الأطراف (الزبائن/ العاملين)." عند جامعة بغداد" بوسط (3.795) وبمستوى (جيد) وبانحراف بلغ (1.124)

جدول (4) مؤشرات التحليل الوصفي لبعد الوعي بالأهداف الاستراتيجية

الجامعة التكنولوجية		جامعة بغداد		الفقرات	
المعيار	الوسط الحسابي	المعيار	الوسط الحسابي		
0.841	4.306	0.936	4.313	5	وضع اهداف تتوافق مع امكانياتها المادية والبشرية.
0.814	4.170	1.087	4.157	6	توجيه مواردها بطريقة تسمح في تحقيق أهدافها العامة والتفصيلية.
0.897	4.157	1.058	3.952	7	مراجعة وتقييم أهدافها قبل البدء في عملية تنفيذ الخطط وبشكل مستمر ودوري.
0.960	4.048	1.124	3.795	8	وضع الأهداف بشكل يحقق الرضا والتوافق لجميع الأطراف (الزبائن/ العاملين).
0.892	4.367	1.147	4.048	9	وضع اهداف تتسم بالدقة والوضوح والواقعية.
0.978	4.279	1.171	4.084	10	وضع مجالات زمنية محددة لتحقيق أهدافها المنشودة.
0.689	4.221	0.874	4.058	بصورة الإجمالي	

3- وصف وقياس بعد الوعي بخدمة الزبون

كشفت نتائج التحليل المشار إليها في الجدول (5) اجمالاً ان بعد الوعي بخدمة الزبون حقق أعلى "وسط حسابي" عند (جامعة بغداد) اذ بلغ (4.219) وبمستوى تقييم (جيد جداً) وبانحراف معياري (0.782), إذ كانت اجابة العينة المبحوثة

حول جميع فقرات عند مستوى تقييم تراوح بين (جيد الى جيد جدا) , إما اقل "وسط حسابي" فقد كان عند (الجامعة التكنولوجية) اذ بلغ (4.159) وبمستوى تقييم (جيد) وبانحراف معياري (0.745), إذ كانت اجابة العينة المبحوثة حول جميع الفقرات عند مستوى تقييم (جيد) , فقد اظهرت النتائج ان اعلى قيمة كانت عند الفقرة (15) "توفير بيئة مناسبة للطلبة من حيث (المكتبة، المساحات الخضراء)." " عند جامعة بغداد " بوسط (4.398) وبمستوى (جيد جدا) وبانحراف بلغ (0.923)," بينما جاءت اقل قيمة عند الفقرة (11) " الاستماع الى مشكلات والعقبات التي تواجه الطلبة والتعامل معها بشفافية." " عند جامعة بغداد " بوسط (3.940) وبمستوى (جيد) وبانحراف بلغ (1.183).

جدول (5) مؤشرات التحليل الوصفي لبعد الوعي بخدمة الزبون

الفقرات	جامعة بغداد		جامعة التكنولوجيا	
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
11	3.940	1.183	4.102	1.032
12	4.349	0.847	4.299	0.831
13	4.108	1.012	4.109	0.915
14	4.301	0.866	4.177	0.919
15	4.398	0.923	4.109	0.966
بصورة الاجمالية	4.219	0.782	4.159	0.745

المصدر: برنامج spss v.28

4.2. وصف وقياس أبعاد المتغير التابع التميز التنظيمي

1- وصف وقياس بعد التميز في الموارد البشرية

بينت نتائج التحليل المشار اليها في الجدول (6) اجمالاً ان بعد التميز في الموارد البشرية حقق اعلى "وسط حسابي" عند (الجامعة التكنولوجية) اذ بلغ (4.103) وبمستوى تقييم (جيد) وبانحراف معياري (0.708), إذ كانت اجابة العينة المبحوثة حول جميع فقرات عند مستوى تقييم (جيد), إما اقل "وسط حسابي" فقد كان عند (جامعة بغداد) اذ بلغ (4.022) وبمستوى تقييم (جيد) وبانحراف معياري (0.865), إذ كانت اجابة العينة المبحوثة حول جميع الفقرات عند مستوى تقييم (جيد) . اما على مستوى الفقرات فقد اظهرت النتائج ان اعلى قيمة كانت عند الفقرة (19) " تتميز بسمعة وشفافية عالية." " عند الجامعة التكنولوجية" بوسط (4.340) وبمستوى (جيد جدا) وبانحراف بلغ (0.864), بينما جاءت اقل قيمة عند الفقرة (21) " التعامل الملائم مع الأنماط الصعبة من العاملين." " عند جامعة بغداد" بوسط (3.494) وبمستوى (جيد) وبانحراف بلغ (1.301),.

جدول (6) مؤشرات التحليل الوصفي لبعد التميز في الموارد البشرية

الفقرات	جامعة بغداد		الجامعة التكنولوجية	
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
16	4.241	0.970	4.191	0.902
17	3.952	1.114	4.129	0.838
18	4.169	0.998	4.204	0.899
19	4.265	1.025	4.340	0.864
20	4.012	1.088	4.102	0.991
21	3.494	1.301	3.653	1.168
بصورة الاجمالية	4.022	0.865	4.103	0.708

2- وصف وقياس بعد تميز بتقديم خدمة

كشفت نتائج التحليل المشار اليها في الجدول (7) اجمالاً ان بعد تميز بتقديم خدمة حقق اعلى "وسط حسابي" عند (الجامعة التكنولوجية) اذ بلغ (4.175) وبمستوى تقييم (جيد جدا) وبانحراف معياري (0.782), إذ كانت اجابة العينة المبحوثة حول جميع فقرات عند مستوى تقييم تراوح بين (جيد الى جيد جدا) , إما اقل "وسط حسابي" فقد كان عند (جامعة بغداد) اذ بلغ (3.991) وبمستوى تقييم (جيد) وبانحراف معياري (0.910), إذ كانت اجابة العينة المبحوثة حول جميع الفقرات عند مستوى تقييم (جيد) , اذ كشفت النتائج على مستوى الفقرات ان على قيمة كانت عند الفقرة (23) " الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات بتقديم خدماتها." " عند الجامعة التكنولوجية" بوسط (4.279) وبمستوى (جيد جدا) وبانحراف بلغ (0.920),.

بينما جاءت اقل قيمة عند الفقرة (26) "العمل على تطوير الخطط وتحديد الإجراءات والأنشطة التي تسهم في تحسين العمل. " عند جامعة بغداد" بوسط (3.807) وبمستوى (جيد) وبانحراف بلغ (1.244)،.

جدول (7) مؤشرات التحليل الوصفي لبعث تميز بتقديم خدمة

جامعة بغداد		الجامعة التكنولوجية		الفقرات	
المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف		
3.843	1.254	4.109	0.959	22	بالرد على جميع المقترحات والشكاوى وبشكل سريع جدا.
4.181	1.128	4.279	0.920	23	الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات بتقديم خدماتها.
3.904	1.100	4.170	0.879	24	القيام بالبحث عن المعرفة الجديدة وتحسين خدماتها.
4.036	1.029	4.143	0.986	25	العمل على مواكبة التغييرات التي تحدث في الجامعات الأخرى.
3.807	1.244	4.163	0.907	26	العمل على تطوير الخطط وتحديد الإجراءات والأنشطة التي تسهم في تحسين العمل.
3.991	0.910	4.175	0.782		بصورة الاجمالية

المصدر: برنامج spss v.28

3- وصف وقياس بعد تميز في ثقافة المنظمة

أوضحت نتائج التحليل المشار إليها في الجدول (8) اجمالاً ان بعد تميز في ثقافة المنظمة حقق أعلى "وسط حسابي" عند (الجامعة التكنولوجية) اذ بلغ (4.104) وبمستوى تقييم (جيد جدا) وبانحراف معياري (0.802)، إذ كانت اجابة العينة المبحوثة حول جميع فقرات عند مستوى تقييم تراوح بين (جيد الى جيد جدا)، إما اقل "وسط حسابي" فقد كان عند (جامعة بغداد) اذ بلغ (3.678) وبمستوى تقييم (جيد) وبانحراف معياري (1.155)، إذ كانت اجابة العينة المبحوثة حول جميع الفقرات عند مستوى تقييم (جيد) اما على مستوى الفقرات فقد كشفت النتائج ان أعلى قيمة كانت عند الفقرة (27) "نشر روح التنافس الإيجابي بين العاملين. " عند الجامعة التكنولوجية" بوسط (4.299) وبمستوى (جيد جدا) وبانحراف بلغ (0.863) ،بينما جاءت اقل قيمة عند الفقرة (30) "تبني ثقافة منسجمة مع ثقافة وقيم العاملين. " عند جامعة بغداد" بوسط (3.193) وبمستوى (جيد) وبانحراف بلغ (1.518).

جدول (8) مؤشرات التحليل الوصفي لبعث تميز في ثقافة المنظمة

جامعة بغداد		الجامعة التكنولوجية		الفقرات	
المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف		
4.048	1.219	4.299	0.863	27	نشر روح التنافس الإيجابي بين العاملين.
3.904	1.144	4.136	0.926	28	التشجيع على الحوار والنقاش وتبادل الأفكار.
3.566	1.280	4.109	0.945	29	تعزيز ثقافة احترام وتقدير معتقدات العاملين.
3.193	1.518	3.871	1.062	30	تبني ثقافة منسجمة مع ثقافة وقيم العاملين.
3.678	1.155	4.104	0.802		بصورة الاجمالية

المصدر: برنامج spss v.28

اما على مستوى متغيرات الدراسة بشكل عام يلاحظ من الجدول (9) وجد فروق بين المتوسطات عند الجامعتين مجال الدراسة (بغداد_ التكنولوجية) في التميز التنظيمي مع إعطاء الأفضلية للجامعة التكنولوجية ولا توجد فروق بين المتوسطات في الوعي الاستراتيجي عند الجامعتين مع إعطاء الأفضلية للجامعة التكنولوجية أيضاً.

جدول (9) خلاصة متغيرات الدراسة

ت	متغيرات الدراسة	جامعة بغداد		الجامعة التكنولوجية	
		المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف
1	الوعي الاستراتيجي	4.117	0.777	4.226	0.612
2	التميز التنظيمي	3.897	0.892	4.127	0.671

المصدر: برنامج SPSS V.28

4.3. الفرضية الرئيسية الاولى: (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لمتغير الوعي الاستراتيجي في التميز التنظيمي)

(الوعي الاستراتيجي) = 0.166+0.926 = التميز التنظيمي

كشفت نتائج اختبار فرضيات تأثير متغير الوعي الاستراتيجي في متغير التميز التنظيمي والظاهرة في الجدول (9) الاتي. سجلت قيمة (F) المستخرجة ما قيمته (468.104) , وهي أكبر من نظيرتها الجدولية البالغة (3.94) عند مستوى دلالة (0.05) وهذا يشير الى ثبوت الفرضية , وهذا يوفر دعماً كافياً لقبول الفرضية الرئيسية الثانية والتي مفادها (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للوعي الاستراتيجي في التميز التنظيمي) , إذ استطاع متغير الوعي الاستراتيجي من تفسير ما نسبته (67%) من التغيرات التي تطرأ في التميز التنظيمي. كما كشفت النتائج ان قيمة (t) المستخرجة لـ(β) البالغة(21.636) هي أكبر من نظيرتها الجدولية والبالغة (1.984) عند مستوى دلالة المعتمد(0.05) وهذا يشير الى ثبوت معنوية (β) لمتغير الوعي الاستراتيجي. كما يتبين من قيمة (β) والتي تشير الى القوة التأثيرية بأن زيادة الوعي الاستراتيجي بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة التميز التنظيمي بنسبة (92 %).

1- اختبار الفرضية الفرعية الأولى: (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعد الوعي التنافسي في التميز التنظيمي) (الوعي التنافسي) = 0.982 + 0.726 = التميز التنظيمي

يظهر من نتائج اختبار فرضية تأثير بعد الوعي التنافسي في متغير التميز التنظيمي. كشفت النتائج ان قيمة (F) المستخرجة بلغت (215.462) , وهي أكبر من نظيرتها الجدولية البالغة (3.94) عند مستوى دلالة (0.05) وهذا يشير الى ثبوت الفرضية , وهذا يوفر دعماً كافياً لقبول الفرضية الفرعية الاولى من الفرضية الرئيسية الثانية والتي مفادها (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعد الوعي التنافسي في التميز التنظيمي) , إذ استطاع بعد الوعي التنافسي من تفسير ما نسبته (48%) من التغيرات التي تطرأ في التميز التنظيمي. كما كشفت النتائج ان قيمة (t) المستخرجة لـ(β) البالغة(14.679) هي أكبر من نظيرتها الجدولية والبالغة (1.984) عند مستوى دلالة المعتمد(0.05) وهذا يشير الى ثبوت معنوية (β) لبعد الوعي التنافسي. إذ يتبين من قيمة (β) والتي تشير الى القوة التأثيرية بأن زيادة الوعي التنافسي بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة التميز التنظيمي بنسبة (72 %).

2- اختبار الفرضية الفرعية الثانية: (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعد الوعي بالأهداف الاستراتيجية في التميز التنظيمي) (الوعي بالأهداف الاستراتيجية) = 0.706 + 0.802 = التميز التنظيمي

يلاحظ من نتائج اختبار فرضية تأثير بعد الوعي بالأهداف الاستراتيجية في متغير التميز التنظيمي سجلت قيمة (F) المستخرجة ما قيمته (407.591) , وهي أكبر من نظيرتها الجدولية البالغة (3.94) عند مستوى دلالة (0.05) وهذا يشير الى ثبوت الفرضية , وهذا يوفر دعماً كافياً لقبول الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الثانية والتي مفادها (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعد الوعي بالأهداف الاستراتيجية في التميز التنظيمي) , إذ استطاع بعد الوعي بالأهداف الاستراتيجية من تفسير ما نسبته (64%) من التغيرات التي تطرأ في التميز التنظيمي. كما أظهرت النتائج ان قيمة (t) المستخرجة لـ(β) البالغة(20.189) هي أكبر من نظيرتها الجدولية والبالغة (1.984) عند مستوى دلالة المعتمد(0.05) وهذا يشير الى ثبوت معنوية (β) لبعد الوعي بالأهداف الاستراتيجية. إذ يتبين من قيمة (β) والتي تشير الى القوة التأثيرية بأن زيادة الوعي بالأهداف الاستراتيجية بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة التميز التنظيمي بنسبة (80 %).

3- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعد الوعي بخدمة الزبون في التميز التنظيمي) (الوعي بخدمة الزبون) = 1.026 + 0.722 = التميز التنظيمي

أظهرت نتائج اختبار فرضية تأثير بعد الوعي بخدمة الزبون في متغير التميز التنظيمي. حققت قيمة (F) المستخرجة والبالغة (238.956) , وهي أكبر من نظيرتها الجدولية البالغة (3.94) عند مستوى دلالة (0.05) وهذا يشير الى ثبوت الفرضية , وهذا يوفر دعماً كافياً لقبول الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الثانية والتي مفادها (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين بعد الوعي بخدمة الزبون في التميز التنظيمي) , إذ استطاع بعد الوعي بخدمة الزبون من تفسير ما نسبته (51%) من التغيرات التي تطرأ في التميز التنظيمي. كما كشفت النتائج ان قيمة (t) المستخرجة لـ(β) البالغة(15.458) هي أكبر من نظيرتها الجدولية والبالغة (1.984) عند مستوى دلالة المعتمد(0.05) وهذا يشير الى ثبوت معنوية (β) لبعد الوعي بخدمة الزبون. إذ يتبين من قيمة (β) والتي تشير الى القوة التأثيرية بأن زيادة الوعي بخدمة الزبون بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة التميز التنظيمي بنسبة (72 %).

جدول (10) تحليل تأثير أبعاد الوعي الاستراتيجي في التميز التنظيمي

المتغير المعتمد	ابعاد متغير الوعي الاستراتيجي	(R)	(R ²)	Adj (R ²)	(F)	(t)	Sig
الوعي التنافسي	(α)	0.982	0.697	0.486	215.462	14.679	0.000
	(β)	0.726					

0.000	20.189	407.591	0.640	0.641	0.801	0.706	(α)	الوعي بالأهداف الاستراتيجية
						0.802	(β)	
0.000	15.458	238.956	0.510	0.512	0.715	1.026	(α)	الوعي بخدمة الزبون
						0.722	(β)	
0.000	21.636	468.104	0.671	0.672	0.820	0.166	(α)	الوعي الاستراتيجي
						0.926	(β)	
قيمة (F) الجدولية = 3.94 /// قيمة (t) الجدولية = 1.984 // 230= N								

المصدر: برنامج SPSS V.28

3. الاستنتاجات والتوصيات

5.1. الاستنتاجات

- 1- توضح النتائج أن مستوى الاهتمام بالوعي الاستراتيجي جاء مرتفعاً لدى جامعة بغداد والتكنولوجيا. إلا أن جامعة بغداد اهتمت بالدرجة الأولى ببعد الوعي بخدمة الزبون ومن ثم الوعي التنافسي. أما الجامعة التكنولوجية اهتمت ببعد الوعي التنافسي ومن ثم الوعي بالأهداف الاستراتيجية. وهذا يشير إلى أن جامعة بغداد في الوقت الذي تحرص فيه على تقديم خدمات مميزة للطلبة والعاملين إلا أنها تتفق مع الجامعة التكنولوجية على ضرورة الوعي بضرورة وضع سياسات وإجراءات عمل مختلفة عن الجامعات الأخرى ووضع تصورات وأهداف واضحة حول كيفية التوسع في المجالات العلمية والبحثية. وتتوافق مع امكانياتها المادية والبشرية.
- 2- أكدت النتائج ارتفاع مستوى الاهتمام بالتميز التنظيمي لدى جامعة بغداد والتكنولوجيا. إذ نال بعد التميز في الموارد البشرية والتميز بتقديم خدمة من قبل جامعة بغداد مستوى اهتمام أعلى من مستوى الاهتمام بالتميز بثقافة الجامعة. أما الجامعة التكنولوجية اهتمت بالدرجة الأولى بالتميز بتقديم خدمة ومن ثم التميز بثقافة الجامعة. وذلك يشير إلى أن جامعة بغداد، ترى ضرورة وجود عاملين قادرين على مواجهة التغييرات في نظم وإجراءات العمل أيضاً تتفق مع الجامعة التكنولوجية على ضرورة الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والبحث عن المعرفة الجديدة في تقديم خدماتها مع نشر ثقافة العمل بروح التنافس الإيجابي والنقاش والحوار وتبادل الأفكار.
- 3- لا توجد فروق بين متوسطات بين جامعة بغداد والتكنولوجيا في الوعي الاستراتيجي مع إعطاء الأفضلية للجامعة التكنولوجية. أما على مستوى الأبعاد وجدت فروق بين الجامعتين في الوعي التنافسي ولا توجد فروق في كل من بعد الوعي بالأهداف الاستراتيجية والوعي بخدمة الزبون مع إعطاء الأفضلية لجامعة بغداد بالوعي بخدمة الزبون وهذا يشير إلى أن الجامعتين مجال الدراسة لا تختلف بمستوى الوعي بكيفية المنافسة ووضع الأهداف إلا أنها تتباين بـ كيفية خدمة الزبون.
- 4- توجد فروق بين متوسطات عند الجامعتين مجال الدراسة (بغداد_التكنولوجيا) في التميز التنظيمي. مع إعطاء الأفضلية للجامعة التكنولوجية. أما على مستوى الأبعاد توجد فروق في التميز بتقديم الخدمة والتميز في ثقافة الجامعة ولا توجد فروق في المتوسطات في بعد التميز في الموارد البشرية. وهذا يشير إلى أن الجامعتين تتباين في كيفية تحقيق التميز التنظيمي.
- 5- تدعم هذه النتائج حقيقة تقارب مستوى اهتمام جامعة بغداد والتكنولوجيا للوعي الاستراتيجي والتميز التنظيمي من أجل الارتقاء بالمستوى العلمي والحصول على التصنيف العالمي حيث تتسارع للدخول في التصنيفات العالمية ومنها تصنيف التايمز العالمي للجامعات لعام 2024 حيث حصلت الجامعة التكنولوجية على المرتبة (801-1000) وجامعة بغداد على المرتبة (1501+) ومن تصنيف (1904) جامعة من جامعات حول العالم من (108) دولة مختلفة.
- 6- أثبتت النتائج وجود تأثير معنوي لأبعاد الوعي الاستراتيجي في التميز التنظيمي إذا حقق بعد الوعي بالأهداف الاستراتيجية أعلى قيمة تأثير ومن ثم بعد الوعي التنافسي وجاءت المرتبة الأخيرة بعد الوعي بخدمة الزبون. وهذا يشير إلى أن الجامعتين ترى أن وضع أهداف وسياسات تتسم بالواقعية وتتفق مع امكانياتها المادية وتقييم وضع الجامعة ومقارنتها مع الجامعات الأخرى ووضع سياسات وإجراءات تعمل على تلبية متطلبات الطلبة والعاملين فيها له أثر كبير وفعال في تحقيق التميز التنظيمي.

3.2. التوصيات

- 1- يتطلب من إدارة جامعة بغداد إدارة الجامعة التكنولوجية أن تولي اهتمام أكبر بمشاركة العاملين في اتخاذ القرار، يتم ذلك بشكل تدريجي حيث يمكن أن يتخذ المدير القرار ثم يدعوهم للحوار وفي المرحلة التالية يفتح المجال لهم لأجراء التغيير وفي المرحلة التالية يدعو العاملين لحل المشكلة ويمكن أن يحدد المدير فيما بعد تفويض القرار للعاملين لتشخيص المشكلة والوصول إلى القرار المناسب، استخدام تقنيات إدارة المعرفة مثل الاجتماعات الدورية أو أدوات التعاون الرقمية لجمع الأفكار من جميع العاملين.

- 2- يتطلب من ادارة جامعة بغداد والتكنولوجيا اشراك الاطراف المعنية في عملية التخطيط لضمان ان الاهداف تتماشى مع توقعاتهم واحتياجاتهم للتأكد من أن الجميع على دراية بالأهداف الاستراتيجية، بالإضافة الى وضع خطط عمل تفصيلية لتحقيق كل هدف بما في ذلك المسؤوليات والموارد المطلوبة والجدول الزمني وضع مقاييس لمتابعة التقدم والتحقق من تحقيق الاهداف مع الاخذ بنظر الاعتبار الاولوية الاهداف الأكثر اهمية والتي يجب التركيز عليها أولاً لتحقيق اقصى تأثير وحيث يكون متخذ القرار بوعي بما تريد الجامعة الحصول عليه والذي يؤدي بدوره الى نتائج مرضية.
- 3- ضرورة اهتمام جامعة بغداد والجامعة التكنولوجية بتقييم الاداء بشكل دوري للعاملين وتشجيع ثقافة الابتكار التي تزود عاملها بالعقلية الصحيحة والمهارات اللازمة، والعمل على استقطاب الكفاءات العلمية والادارية المتميزة مع توفير قدر من المرونة عمل الموارد البشرية وادارتها، ولكي يتم تطوير الخدمة المميزة لا بد من فهم احتياجاتهم أولاً سواء كانوا العاملين او الطلبة والقيام بالتغذية العكسية وذلك من خلال الاستماع الى شكاوى الخاصة بهم وماهي المميزات التي يبحثون عنها، الاعتماد على منصات ادارة العلاقات التي تساعد في جمع المعلومات المطلوبة مع ربطها بالأقسام المختلفة في العمل في وقت واحد.
- 4- يتطلب من ادارة الجامعتين استخدام انظمة لتسهيل تبادل ونقل المعلومات، انشاء قاعدة بيانات معرفية او نظام ادارة المعرفة يمكن العاملين من الرجوع اليها للحصول على المعلومات والوثائق الهامة. تنظيم ورش عمل داخلية يمكن العاملين من مشاركة معارفهم ومهاراتهم اللازمة، مكافأة المشاركة أي تقديم الحوافز أو المكافأة للعاملين الذين يساهمون بفعالية في مشاركة المعلومات والمعرفة، توثيق ونشر الدروس المستفادة من المشاريع والمهام السابقة بحيث يمكن للجميع التعلم من تجارب الآخرين. استخدام ادوات مثل share point و Google Drive لتمكين مشاركة الوثائق والمعلومات بين العاملين بسهولة. تبادل الادوار بين العاملين يمكنهم من التعرف على معلومات والخبرات الوظيفية لفترة قصيرة، استطلاع الرأي لقياس مستوى مشاركة المعلومات وتحديد العوائق التي تحول دون تحقيقها.
- 5- ينبغي على ادارة الجامعتين تحليل الاداء التنافسي للجامعة ومقارنة الاداء التنظيمي مع اداء المنافسين بشكل دوري لتحسين وتطوير استراتيجية التميز. فضلاً عن التعاون مع الجامعات والمعاهد البحثية العالمية لبناء قدرات بحثية تطويرية جديدة. دراسة نجاحات واخفاقات المنافسين للاستفادة من تجاربهم وتجنب الاخطاء مع الاستجابة للتغيرات التنافسية والحفاظ على الابتكار المستمر لمواجهة الضغوط التنافسية والبقاء في المقدمة. الوعي بالبيئة الداخلية والخارجية والتنافسية وفي ضوء ذلك يتم تحديد الاهداف بما يناسبها ووضع الخطط التي تتلاءم مع الوضع الراهن والذي يحقق بشكل او باخر موقع تنافسي قوي على حساب منافسيها.
- 6- تقترح الباحثان بأجراء دراسة مماثلة مع اعتماد الابعاد ذاتها وتطبيقها في قطاع الخدمات المالية المتمثلة بشركات التأمين والبنوك وشركات الاستثمار نضراً لحساسية وأهمية هذا القطاع التي تتطلب القدرة على التكيف والاستفادة من الاستراتيجيات المتقدمة لتحقيق التميز.

المصادر

- 1- Abdul, Dalia Khaled (2022), "The Impact of the Overlapping Waves Strategy in Achieving Organizational Excellence by Mediating Skillful Leadership: A Survey Study in the Iraqi Tourism Authority", Master's Thesis, College of Administration and Economics, Al-Mustansiriya University.
- 2- Al- Badayneh G. (2021). The Impact of Strategic Awareness on Enhancing Organizational Immunity System: An Applied Study on Jordanian Food Manufacturing Companies. Department of Business Administration, Business School, Tafila Technical University, Jordan.
- 3- Al- Haraisa Y. (2022). The Impact of Strategic Alignment and Strategic Awareness on Strategic Performance: Evidence from Jordan.
- 4- Al-Akhdar, Siyahi (2019), "The role of transformational leadership in achieving organizational excellence in the economic institution: A case study of the Condor Complex in Bordj Bou Arreridj", PhD thesis in the Faculty of Economics, Commerce and Management Sciences, Mohamed Boudiaf University in M'Sila.
- 5- Al-Athari, Balqis Saleh (2023), "The role of knowledge management in achieving institutional excellence: An applied study on Kuwait University", Master's thesis in the College of Administration and Economics, Kuwait University.
- 6- Al-Fatlawi, Mithaq Hatem, Al-Qattan, Manaf Abdul-Kadhim, Abdullah, Hussein Ali (2020), "The impact of strategic awareness on strategic sovereignty through the mediating role of strategic learning: An experimental study of the opinions of a sample of private university lecturers in Basra Governorate", College of Administration and Economics, University of Karbala, Al-Mustansiriya University Journal, Volume (3), Issue (126), Iraq.
- 7- Al-Jundi, Nevin Hosni (2022), "The impact of talent management on the dimensions of organizational excellence: An applied study on employees in the main branches of commercial banks in Alexandria Governorate", Master's thesis in the College of Administration and Economics, Tanta University.
- 8- Almayali E. (2021). The Impact of Strategic Awareness on Organizational Readiness: An Analytic Research of the Opinions of the Sample of Top Leaderships in Private Colleges in the Provinces of the Al-Furat Al-Awast in Iraq.

- 9- Al-Moussawi, Hiam Hassan (2021), "Strategic awareness among students of the Department of Business Administration at the University of Kufa and its impact on academic performance: An analytical study of the opinions of fourth-stage students / College of Administration and Economics", College of Administration and Economics, University of Kufa, Journal of Sustainable Studies, Volume (4), Issue, (3), Iraq.
- 10- Al-Muhammadi, Anfal Shaker (2022), "The reflection of the role of strategic awareness in the competitiveness of business organizations, a field study in Asia Cell Company for cellular communications", Master's thesis in the College of Administration and Economics, University of Anbar.
- 11- Al-Naqeeb, Khaled Khairallah, Al-Sumaidaie, Murthad Imad (2023), "The Impact of Strategic Awareness in Promoting Organizational Health: An Analytical Study of the Opinions of a Sample of Employees at Asia Cell Mobile Communications Company", College of Administration and Economics, University of Al-Hamdaniya, University of Mosul, Journal of Anbar University for Economic and Administrative Sciences, Volume (15), Issue (3), Iraq.
- 12- Al-Ubaidi, Ali Taher (2022), "The Impact of Strategic Awareness on the Practice of Organizational Improvisation: An Analytical Study at the Headquarters of the Iraqi Ministry of Finance", Master's Thesis, College of Economics, University of Baghdad.
- 13- Al-Zarfi, Tahseen Moati (2020), "The role of strategic awareness in developing the architecture of health organizations: A survey study in a sample of hospitals - Najaf Governorate", Master's thesis in the College of Administration and Economics, University of Kufa.
- 14- Aytar Ö. Ü. (2019). Kobi Yöneticilerinin Stratejik Bilinç Ve Stratejik Yönetim Algıları Üzerine Bir İçerik Analiz. Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi. Vol:8, Iss: 4.
- 15- Bhattacharya S. (2024). A Complete Guide to Customer Service Excellence. <https://www.revechat.com/blog/customer-service-excellence>.
- 16- Bin Wared A. (2019). The quality of work-life and relation to organizational excellence at King Khalid University of the faculty members' point of view / Business School Case study, College of Business Administration, Department of Public Administration, King Saud University.
- 17- Blakely C. (2020). Leadership Strategies to Achieve Organizational Excellence, Walden University.
- 18- Davis P.& Allen J.& Dibrell C. (2012). Fostering strategic awareness at an organization's boundary. Belk College of Business, University of North Carolina at Charlotte, USA. Leadership & organization Development Journal. Vol: 33, Iss:4.
- 19- Hussein, Muhammad Aqla, Dalal, Bassam Youssef (2023), "Strategic Awareness and Its Role in Achieving Organizational Sustainability: A Field Study of the Opinions of a Sample of Administrative Leaders in the Salah al-Din Health Department", College of Business, Jinan University, Tikrit Journal of Administrative and Economic Sciences, Volume (19), Issue (63), Iraq.
- 20- Juanamasta I.& Made N.& Wati N.& Hendrawati E. (2019). The Role of Customer Service Through Customer Relationship Management (CRM) To Increase Customer Loyalty and Good Image. University Diponegoro, University Wijaya Kusuma Surabaya. 2019 International Journal of Scientific & Technology Research. vol, Iss:10.
- 21- Karam A.& Kitana A. (2020). An Exploratory Study to Identify the Impact of Leadership Styles on Achieving Institutional Excellence in the Public Sector: United Arab Emirates. Human Resource Management Department, UAE. International Journal of Business and Management. Vol: 15, Iss: 6.
- 22- Khalil, Yasser (2021), "Centers of Excellence for Educational and Educational Institutions in Light of Global Excellence Models and Awards" Dar Idafa for Publishing and Distribution, Cairo.
- 23- Lime F.A.& Banska W. (2022). Strategic Planning Handbook. International Board of Elsa.
- 24- Mymoon Y. (2018). Achieving Institutional Excellence in Egyptian Universities. Menoufia University, International Journal for Quality Assurance. Vol: 1, Iss:2.
- 25- Namnam, Ashwaq Talib (2022), "Quality of Work Life and Its Impact on Organizational Excellence: An Analytical Survey Study of the Opinions of a Sample of Employees of the Karbala Health Department", Higher Diploma in Quality Management, College of Administration and Economics, University of Karbala.
- 26- Qawasmeh F.& Darqal N. & Qawasmeh E. (2013). The Role of Organization Culture in Achieving Organizational Excellence: Jadara University as a Case Study, Jadara University. 2013 International Journal of Economics & Management Sciences. Vol: 2, Iss:7.
- 27- Rashidi H.& Rashidi S. (2019). Studying the Reality of Institutional Excellence in Jordanian Government Sector: Opportunities and Challenges, Ministry of Transportation – State of Kuwait, International Journal of Human Resource Studies. Vol:9 Iss:2.
- 28- Yoong K. (2024). Defining Service excellence: Setting the Highest Standards of services in 2024. <https://hospitalityinsights.ehl.edu/what-is-service-excellence>.