

التحسين وفق (ISO 9001:2015) ودوره في بناء المنظمة الذكية:

دراسة حالة شركات مجموعة الاتصالات الفلسطينية

صهيب تيسير الشرافي¹

¹ ماجستير القيادة والإدارة، جامعة الأقصى (فلسطين)

✉ suhaib.alshrafi@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2020-05-01 تاريخ القبول: 2020-06-04 تاريخ النشر: 2020-06-21

ملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على التحسين وفق ISO 9001:2015 ودوره في بناء المنظمة الذكية. ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستخدام أسلوب المسح الشامل في الدراسة، والاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة الدراسة المكونة من أصحاب المناصب الإدارية والموظفين ذوي العلاقة بموضوع الدراسة في شركات مجموعة الاتصالات الفلسطينية (بالتل، جوال، وحضارة)، حيث تم توزيع (122) استبانة وتم استرداد (114)، وبلغت الاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي (110) استبانة بنسبة (90.16%)، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS.

وأظهرت نتائج الدراسة أن شركات مجموعة الاتصالات الفلسطينية حققت نسبة جيدة من تطبيق التحسين بلغت (75.15%)، ووجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين التحسين وفق ISO 9001:2015 وبناء المنظمة الذكية، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية للتحسين وفق ISO 9001:2015 في بناء المنظمة الذكية.

الكلمات المفتاحية: التحسين، المنظمة الذكية، شركات مجموعة الاتصالات الفلسطينية، ISO 9001:2015، ايزو 9001، تصنيف جال: L15، O32.

1. مقدمة

يشهد العصر الحالي تغيرات كبيرة في العديد من مجالات الحياة المختلفة، حيث أسهم التقدم المعرفي والتكنولوجي المتسارع في عملية زيادة الوعي بأهمية مواكبة التطورات الحضارية وضرورة الاستغلال الأمثل لآخر المستجدات على الساحة العالمية، الأمر الذي يضع التحدي الكبير أمام المنظمات للحفاظ على بقائها وتحديد مكانتها، في ظل بيئة تنافسية مرتفعة المستوى، لذا تعمل

المنظمات على إضافة قيمة لخدماتها ومنتجاتها والبحث عن التميز، فالمنظمة الأفضل ستكون بالفعل هي المنظمة الأذكى.

إن الاهتمام بكيفية بناء المنظمات الذكية يُعد اهتماماً حديثاً في العلوم الإدارية المعاصرة، حيث بدأت منظمات الأعمال بالبحث عن ممارسات وأساليب مثلى تجعلها منظمات تختلف عن غيرها كأن تصبح منظمات متميزة ومنظمات عالية الأداء ومنظمات خبيرة وغيرها من المسميات الخاصة بالمنظمات وتفوقها (سليم وصادق، 2018).

ويؤسس نظام إدارة الجودة الأيزو 9001 لنظام إدارة يمكن أن يطبق في كل المنظمات على اختلاف طبيعة عملها وحجمها وبالتالي فإن نظام إدارة الجودة الأيزو 9001 لا يقتصر تأثيره فقط على تأهيل المنظمات لدخول السوق العالمي، وإنما يعد أداة ناجحة لتحسين أداء هذه المنظمات (سعيد، 2017).

1.1 مشكلة الدراسة

في ظل التطور الكبير والمتسارع في عالم الأعمال لم تعد النماذج التقليدية للمنظمات مصدراً لتحقيق الميزة التنافسية، وإنما الأفكار والنماذج التي تُعد الأساس في تحقيقها، حيث تشير (ردايدة، 2016) إلى أن نجاح المنظمات على المدى البعيد يتطلب منها امتلاك خصائص تتسم بالذكاء وتحقق لها الريادية والسبق على الآخرين في مواجهة التغيرات في بيئتها، وهذا يتطلب من المنظمات البحث عن كيفية الوصول إلى منظمة ذكية.

كما وإن تبنى متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015 يساهم في تطوير وتحسين الممارسات والأساليب الإدارية في المنظمات (حافظ، وفرمان، 2016)، وتحقيق قيمة إضافية للمنظمات في جميع القطاعات والصناعات، خاصة في ظل التوافق مع مفاهيم الأعمال والجودة الحديثة (Fonseca, & Domingues, 2016).

ومن خلال ما سبق تتمثل مشكلة الدراسة بالسؤال الرئيس:

ما دور التحسين وفق ISO 9001:2015 في بناء المنظمة الذكية؟

ومن السؤال الرئيس نستخلص مجموعة من الأسئلة الفرعية:

- ما واقع تطبيق التحسين وفق ISO 9001:2015 في مجموعة الاتصالات الفلسطينية؟
- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التحسين وفق ISO 9001:2015 وبناء المنظمة الذكية؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحسين وفق ISO 9001:2015 في بناء المنظمة الذكية؟

2.1 فروض الدراسة

في إطار تساؤلات الدراسة، ولتحقيق أهدافها، تسعى الدراسة الحالية إلى التحقق من صحة الفروض التالية:

- الفرض الرئيس الأول: لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين التحسين وفق ISO 9001:2015 وبناء المنظمة الذكية.
- الفرض الرئيس الثاني: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ للتحسين وفق ISO 9001:2015 في بناء المنظمة الذكية.

3.1 أهداف الدراسة

تهدف الدراسة الحالية بشكل أساسي إلى دراسة دور تحسين نظام إدارة الجودة الأيزو 9001 في التحول إلى منظمة ذكية في مجموعة الاتصالات الفلسطينية، وذلك من خلال دراسة وتحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على واقع التحسين وفق ISO 9001:2015 في مجموعة الاتصالات الفلسطينية؛

- التحقق من وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التحسين وفق ISO 9001:2015 وبناء المنظمة الذكية؛
- الكشف عن دور التحسين وفق ISO 9001:2015 في بناء المنظمة الذكية.

4.1 أهمية الدراسة

تظهر أهمية الدراسة في النقاط التالية مجال تصنيفها إلى أهمية علمية وعملية.

1.4.1 الأهمية العلمية

- تعتبر من الدراسات الفلسطينية الأولى التي تتناول موضوع تحسين نظام إدارة الجودة الأيزو 9001 بأحدث إصداراته ISO 9001:2015 في فلسطين، بالإضافة إلى أنها من الدراسات الفلسطينية الأولى التي تناولت موضوع المنظمة الذكية والذي يعد من المواضيع الحديثة التي تناولتها الإدارة المعاصرة في البيئة العربية؛
- المساهمة في إثراء مراكز البحوث والدراسات والمكتبات والجامعات بدراسة علمية متخصصة في هذا المجال.

2.4.1 الأهمية العملية

- توظيف نتائج الدراسة لتحسين نظام الجودة في مجموعة الاتصالات الفلسطينية عبر مواكبته لأخر التحديثات التي وصل إليها نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015؛
- المساهمة في وضع القواعد الأساسية لتوجيه المنظمات إلى تحقيق متطلبات المنظمة الذكية؛
- تزويد الشركات والمؤسسات بالعلوم الإدارية الحديثة ومواكبتها لأخر التطورات لما له من أثر إيجابي في مجالات عديدة.

5.1 حدود الدراسة

- الحد الموضوعي: اقتصرت الدراسة على معرفة واقع التحسين في نظام إدارة الجودة الأيزو 9001 بأحدث إصداراته ISO 9001:2015 ودوره بناء المنظمة الذكية.
- الحد البشري: طبقت هذه الدراسة على أصحاب المناصب الإدارية والعاملين في قسم العناية بالمستثمرين.
- الحد المكاني: طبقت هذه الدراسة على شركات مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة (جوال، بالتل، حضارة).
- الحد الزمني: تم جمع البيانات المختلفة وتحليلها خلال الفترة الزمنية (2019-2020 م).

6.1 الدراسات السابقة

1.6.1 دراسة (كدالم، والصرن، 2019) بعنوان: أثر خصائص المنظمات الذكية في تعزيز الاستدامة البيئية في شركات الاتصالات السورية.

هدف الدراسة: تحديد مستوى توافر خصائص المنظمات الذكية في شركات الاتصالات السورية، وبيان العلاقة بين خصائص المنظمة الذكية وتعزيز الاستدامة البيئية، بالإضافة إلى اختبار أثر خصائص المنظمة الذكية في تعزيز الاستدامة البيئية.

منهج وأداة وعينة الدراسة: لتحقيق هدف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث استخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة الدراسة المكونة من فئة المديرين ورؤساء الأقسام بالإضافة إلى عينة من الموظفين في (شركة سيرياتل، وشركة MTN).

أهم نتائج الدراسة: وجود مستوى مرتفع لخصائص المنظمة الذكية في عينة الدراسة، كما أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين خصائص المنظمة الذكية وبين تعزيز الاستدامة البيئية وبدرجة قوية لهذا الارتباط، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية بين خصائص المنظمة الذكية والاستدامة البيئية في عينة الدراسة.

2.6.1 دراسة (البلخي، وسمور، 2019) بعنوان: دور تطبيق المواصفة القياسية ISO 9001:2015 في تخفيض الأخطاء البشرية وحالات عدم المطابقة.

هدف الدراسة: معرفة دور تطبيق ISO 9001:2015 في تخفيض الأخطاء البشرية وحالات عدم المطابقة في مديرية المهن والرخص بدمشق في سوريا، وذلك من خلال معرفة أثر تطبيق الأنشطة المتعلقة ببند المواصفة على تخفيض الأخطاء البشرية وحالات عدم المطابقة. منهج وأداة وعينة الدراسة: لتحقيق هدف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث استخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة الدراسة المكونة من عدد من المدراء وفريق إعادة الهندسة وتبسيط الإجراءات في المديرية.

أهم نتائج الدراسة: وجود أثر إيجابي لتطبيق الأنشطة المتعلقة بالبند (التخطيط، التحسين، الموارد) وفق ISO 9001:2015 على خفض الأخطاء البشرية وحالات عدم المطابقة، وبالتالي فإن تطبيق ISO 9001:2015 أدى لخفض الأخطاء البشرية وحالات عدم المطابقة.

3.6.1 دراسة (أبو علبة، 2018) بعنوان: دور إدارة المواهب في بناء المنظمة الذكية لدى المنشآت الصناعية الفلسطينية.

هدف الدراسة: معرفة مدى توافر متطلبات بناء المنظمة الذكية في المنشآت الصناعية الفلسطينية، وإلى الكشف عن أثر إدارة المواهب في المنشآت الصناعية الفلسطينية ومتطلبات بناء المنظمة الذكية في المنشآت الصناعية الفلسطينية.

منهج وأداة وعينة الدراسة: لتحقيق هدف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث استخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة الدراسة المكونة من المدراء وأصحاب المناصب الإدارية.

أهم نتائج الدراسة: توافر مستوى متطلبات بناء المنظمة الذكية في المنشآت الصناعية الفلسطينية بدرجة مرتفعة، كما أظهرت النتائج وجود أثر لأبعاد إدارة المواهب في متطلبات بناء المنظمة الذكية.

4.6.1 دراسة (النقري، 2017) بعنوان: أثر تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 على تحسين الميزة التنافسية دراسة حالة شركة سيريتل موبايل تليكوم.

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 على تحسين الميزة التنافسية، وذلك بالتطبيق على شركة الاتصالات السورية.

منهج وأداة وعينة الدراسة: لتحقيق هدف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث استخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة الدراسة المكونة من العاملين الإداريين في فرع الشركة بمدينة حمص السورية.

أهم نتائج الدراسة: وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 على تحقيق أبعاد الميزة التنافسية في الشركة.

5.6.1 دراسة (الهادي، وأمينه، 2017) بعنوان: مدى تأثير الحصول على شهادة الأيزو 9000 في أداء المؤسسات الجزائرية - دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

هدف الدراسة: اظهر الفوائد الناتجة عن حصول المنظمات الاقتصادية في الجزائر على شهادة نظام إدارة الجودة ISO 9000.

منهج وأداة وعينة الدراسة: لتحقيق هدف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث استخدمت الاستبانة والمقابلة لجمع البيانات من عينة الدراسة المكونة من أصحاب المناصب الإدارية في 40 منظمة اقتصادية.

أهم نتائج الدراسة: نظام إدارة الجودة ISO 9001 له دور في تحسين الإنتاجية وتخفيض تكاليف الإنتاج، وتحسين المبيعات والحصة السوقية للمنظمات عينة الدراسة.

6.6.1 دراسة (ردايدة، 2016) بعنوان: أثر خصائص المنظمة الذكية في إدارة الأزمات.
 هدف الدراسة: بيان أثر خصائص المنظمة الذكية في إدارة الأزمات في المستشفيات الخاصة في مدينة عمان بالأردن.
 منهج وأداة وعينة الدراسة: لتحقيق هدف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث استخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة الدراسة المكونة من المديرين ورؤساء الأقسام والمشرفين الإداريين.
 أهم نتائج الدراسة: أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لخصائص المنظمة الذكية في إدارة الأزمات في المستشفيات الخاصة في مدينة عمان.
6.6.1 دراسة (Bashkirova, 2016) بعنوان: نموذج الأعمال القائم على المعرفة – مفهوم المنظمة الذكية.

"Knowledge Based Business Model - The Concept of Smart Organization".

هدف الدراسة: توضيح طريقة إنشاء منظمة ذكية من أجل تحقيق الاستفادة من موارد المعرفة لتوفير الظروف المناسبة للاستخدام الفعال لغرض تحقيق أقصى قدر من النتائج الاقتصادية للمنظمة، ولتلبية احتياجات التنمية في الواقع الاقتصادي الجديد.
 حيث طورت الدراسة نموذج يعتمد على مبدأ إدارة المعرفة كمورد بالتزامن مع إنشاء نظام عملية واضح للإنتاج، وذلك من خلال الاستفادة الكاملة من المعرفة المتراكمة في تكوين القيمة وتشخيص الثغرات، حيث طبقت هذا النموذج على شركة (Pallas)، الشركة المصنعة لمنتجات السيراميك، حيث كانت تستخدم تقنيات تقليدية في عمليات الإنتاج.
 أهم نتائج الدراسة: الشركة عززت من مكانتها التنافسية نتيجة تطبيق هذا النموذج، بالإضافة إلى ترقية نظام إدارة الشركة، وأن الاهتمام الحقيقي بالمعرفة يوفر فرص نمو كبيرة للشركة.

7.6.1 دراسة (Fonseca, & Fonseca, 2015) بعنوان: العلاقة بين شهادة استحقاق شهادة ISO 9001 ونتائج نموذج التميز في الأعمال EFQM.

"Relationship Between ISO 9001 Certification Maturity and EFQM Business Excellence Model Results".

هدف الدراسة: البحث عن العلاقة بين عدد سنوات حصول المنظمة على شهادة ISO 9001 ومستوى تميز المنظمة من خلال نموذج التميز في العمل EFQM.
 منهج وأداة وعينة الدراسة: لتحقيق هدف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تمت مقارنة تفصيلية بين ISO 9001 و EFQM وذلك من خلال عينة الدراسة المكونة من 52 منظمة برتغالية.
 أهم نتائج الدراسة: وجود علاقة إيجابية بين متغيرات الدراسة، حيث أنه كلما ارتفع عدد سنوات الحصول على شهادة ISO 9001 ارتفعت نتائج تقييم نموذج التميز في العمل EFQM للمنظمة.

2. الإطار النظري

1.2 مفهوم نظام إدارة الجودة الأيزو 9001

نظام إدارة الجودة الأيزو 9001 هو نموذج إدارة الجودة الأكثر اعتماداً عالمياً، حيث يوجد في الوقت الحاضر أكثر من مليون شهادة ممنوحة للمنظمات الإنتاجية والخدماتية في جميع أنحاء العالم (Chen, and et al., 2016).

ويشير (النجار، وجواد، 2012) إلى أن نظام إدارة الجودة الأيزو 9001 هي سلسلة مواصفات تتضمن مجموعة من المبادئ التي تمثل الحد الأدنى من المتطلبات اللازمة لتطبيق منظومة إدارية فاعلة تضع متطلبات الزبون في المقام الأول.

ويفسر كل من (Goetsch & Davis, 2010) نظام إدارة الجودة الأيزو 9001 على أنه عائلة مواصفات وإرشادات تتضمن متطلبات تأمين الجودة بالشكل الذي يضمن: تطوير رضا الزبائن، والتحسين المستمر لأداء المنظمة، والتحسين المستمر للعمليات والسلع والخدمات.

ولضمان أن نظام إدارة الجودة الأيزو 9001 يعكس احتياجات المنظمات بمختلف أنشطتها، أصدرت ISO في (15 سبتمبر 2015) إصدار ISO 9001:2015، بهدف تحقيق فوائد كبيرة لنظام إدارة الجودة، حيث يعتمد على التفكير المبني على المخاطر بالإضافة إلى منهجية العمليات والتي تتضمن (خطط، نفذ، افحص، اتخذ القرار) (البليخي، وسمور، 2019).

ويمكن فهم نظام إدارة الجودة الأيزو 9001 على أنه: مجموعة من المتطلبات تعتمد على نهج العمليات والتفكير المبني على المخاطر لضمان رضا الزبائن والتحسين المستمر لعمليات المنظمة وأدائها.

ويعتبر التحسين أحد العناصر الأساسية لنظام إدارة الجودة الأيزو 9001، ووفق الإصدار الأخير لنظام إدارة الجودة عام 2015 فإن تحسين نظام إدارة الجودة يتكون من 3 أقسام رئيسية هي: حالات عدم المطابقة، الإجراءات التصحيحية، والتحسين المستمر (ISO, 2020).

2.2 مبادئ إدارة الجودة

يستند نظام إدارة الجودة وفق أحدث إصداراته ISO 9001:2015 إلى سبعة مبادئ تعرف باسم مبادئ إدارة الجودة (Quality Management Principles (QMP كما يوضحها جدول (1) على النحو التالي:

جدول (1): المبادئ السبعة لإدارة الجودة

ت	المبدأ	الوصف
1	التركيز على العملاء	تعتمد المؤسسات على عملائها وبالتالي يجب أن تفهم احتياجات العملاء الحالية والمستقبلية، ويجب أن تفي بمتطلبات العملاء وتسعى جاهدة لتجاوز توقعات العملاء.
2	القيادة	قيادة وإنشاء وحدة الهدف والاتجاه للمنظمة والمحافظة على البيئة الداخلية التي يمكن أن يشارك فيها العاملون مشاركة كاملة في تحقيق أهداف المنظمة.
3	إشراك العاملين	إشراك الأشخاص على جميع المستويات لأنهم جوهر المنظمة وتمكن مشاركتهم الكاملة من استخدام قدراتهم لصالح المنظمة.
4	نهج العملية	يتم تحقيق النتيجة المرجوة بشكل أكثر كفاءة عندما تتم إدارة الأنشطة والموارد ذات الصلة كعملية.
5	التحسين	يجب أن يكون تحسين الأداء العام للمنظمة هدفاً دائماً للمنظمة.
6	اتخاذ القرارات القائمة على الأدلة	تستند القرارات الفعالة إلى تحليل البيانات والمعلومات.
7	إدارة العلاقات	المنظمة ومقدموها الخارجيون (الموردون والمقاولون ومقدمو الخدمات) مترابطون وتعزز علاقة المنفعة المتبادلة قدرة كلاهما على خلق قيمة.

المصدر: من إعداد الباحث استناداً لموقع ISO (2020).

3.2 أهمية نظام إدارة الجودة الأيزو 9001

تظهر أهمية نظام إدارة الجودة الأيزو 9001 من المزايا التي يمكن أن يحققها للمنظمات، سواء كانت مزايا داخلية أو خارجية كما يوضح جدول (2).

جدول (2): المزايا الداخلية والخارجية لتطبيق نظام إدارة الجودة الأيزو 9001

المزايا الخارجية	المزايا الداخلية	
العملاء: رضا العملاء، خدمة العملاء والحد من الشكاوى، وزيادة الثقة. الموردين: تحسين العلاقة مع الموردين، وجود المدخلات.	تحسين إدارة العمليات: تحسين كفاءة العمليات، إدارة المخزون، وتخفيض التكاليف. تحسين الجودة: تحسين مراقبة الجودة، وتخطيط الجودة، وجودة الخدمات.	المزايا التشغيلية
مزايا التسويق: تحسين صورة المنظمة، وزيادة المبيعات. القدرة التنافسية: تحسين الميزة التنافسية وزيادة الحصة السوقية.	تحسين الفعالية التنظيمية: الرقابة الداخلية، الجوانب المالية. تحسين الموارد البشرية: التدريب، التحفيز، الرضا الوظيفي، تنظيم العمل.	المزايا الإدارية والاستراتيجية

(المصدر: من إعداد الباحث استناداً لدراسة (Boiral, 2012))

4.2 مفهوم المنظمة الذكية

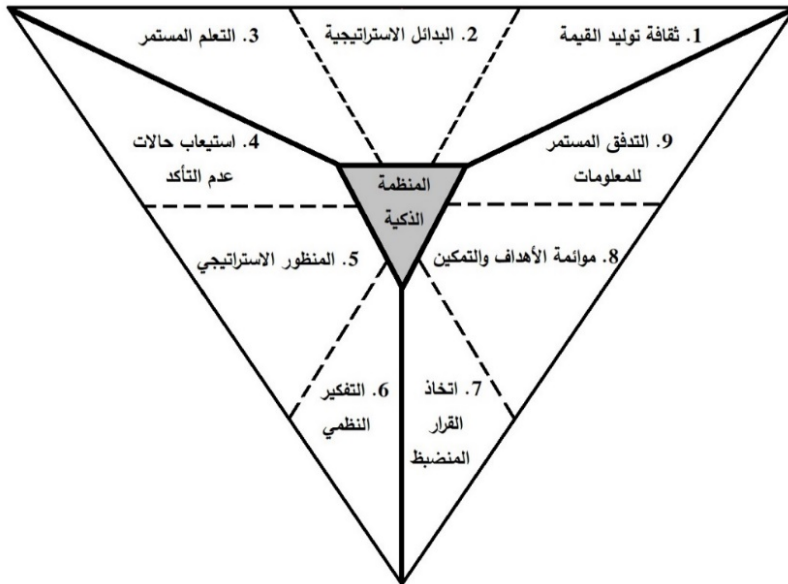
بدأت المنظمات المعاصرة بالبحث عن حلول لتحديات المستقبل ولل قضايا التي تواجهها، فوجدت نفسها في بيئة متغيرة وظروف مختلفة عن الفترة الماضية، وبالتالي سنجد أن الذكاء سمة أساسية في هذه الحلول، حيث يعرف (أبو علي، 2018) المنظمة الذكية بأنها المنظمة التي تتخذ القرارات الاستراتيجية الجيدة وتنفذها بشكل فعال لنتج أفضل الفرص في خلق القيمة لتبقى عالية الأداء وقادرة على التطور والتجديد والتكيف والسيطرة على التغيرات في بيئة عملها. ومن جانب آخر فإن المنظمة الذكية هي التي تمتلك الاستجابة السريعة للتغيرات كما توضحها (ردايدة، 2016) وتعرفها بأنها القدرة اللامحدودة للمنظمة في تعاملها وسيطرتها على التغيرات في بيئة الأعمال.

ويعرفها (العبادي، 2012) بأنها المنظمة التي توفر لأفرادها العاملين أدوات النجاح اللازمة لجعل أعمالهم أكثر سهولة والذي يجعلها أكثر صموداً في عالم الأعمال المتغير وبالتالي تصبح أكثر كفاءة عندما يقومون بإدارة أعمالهم بشكل أفضل. وتعرف الدراسة الحالية المنظمة الذكية بأنها: المنظمة التي تتبنى الجودة كإحدى الاستراتيجيات النوعية لتحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية.

5.2 مبادئ المنظمة الذكية

يعتبر نموذج (Matheson & Matheson) من أشهر النماذج التي تناولت مبادئ المنظمة الذكية، وهذا النموذج يتكون من تسعة مبادئ رئيسية مجمعة في ثلاث مجموعات هي (انجاز الأهداف، وحشد الموارد، وفهم البيئة) كما يوضحها شكل (1). وتنتمى هذه المبادئ التسعة بثلاث وظائف مهمة، الأولى هي التي تعمل على انجاز أهدافها من خلال (ثقافة توليد القيمة، تحقيق البدائل، والتعلم المستمر)، والثانية هي التي توفر الامكانية لنقل الموارد من خلال (اتخاذ القرارات المنضبطة، موائمة الأهداف والتمكين، والتدفق المستمر للمعلومات)، والثالثة التي تساعد المنظمة لفهم بيئتها من خلال (التفكير النظامي، استيعاب حالات عدم التأكد، المنظور الاستراتيجي)، وهذه المبادئ تطبق في جميع المستويات الإدارية في المنظمة، وتؤثر على تفكير وأفعال العاملين، ووجود هذه المبادئ في المنظمة يوفر السلوكيات التي تدعم وتعزز الممارسات الأفضل واتخاذ القرارات الناجحة، وفي حال غيابها فإن النتيجة ستنعكس على واقع عمل المنظمة (العبادي، 2012)، ويمكن توضيحها على النحو التالي:

شكل رقم (1): الأبعاد الرئيسية للمنظمة الذكية



المصدر: نموذج (Matheson & Matheson)

1.5.2 تحقيق الهدف

تحقيق الهدف يشمل ثلاث عناصر وهي (ثقافة إنشاء القيمة، وخلق البدائل، والتعلم المستمر).

- ثقافة إنشاء القيمة: هي فرصة للتغيير وتجاوز الحواجز التقليدية بحيث يكون الهدف الرئيس للمنظمة هو إنشاء قيمة وتعظيمها من أجل المنظمة ومشاركتها، بحيث تحرص المنظمة على أن تكون إنشاء القيمة من ضمن ثقافتها التنظيمية.
- خلق البدائل: الإجراءات الاستراتيجية للمنظمة مبنية اختبار البديل الأفضل، على خلق مجموعة من البدائل الجديدة وبطريقة حيوية وتقييمها باستمرار. خلق مجموعة من البدائل المناسبة وبطريقة حيوية وتقييمها باستمرار لاتخاذ القرار الأفضل.
- التعلم المستمر: استمرارية اكتساب المعرفة واستثمار الفرص حول كيفية خلق قيمة أكبر في ظل الأسواق التنافسية، والتقدم التكنولوجي السريع، والتغيرات العالمية.

2.5.2 فهم البيئة

- فهم البيئة يشمل ثلاث عناصر وهي (استيعاب حالات عدم التأكد، والمنظور الاستراتيجي من الخارج إلى الداخل، والتفكير النظامي).
- استيعاب حالات عدم التأكد: فهم العاملين بالمنظمة الذكية لحالات عدم التأكد في المستقبل بواقعية، والقدرة على التعامل معها وإدارة المخاطر المرتبطة بها، وأخذها بعين الاعتبار في صناعة القرارات الإدارية.
- المنظور الاستراتيجي من الخارج إلى الداخل: المنظمة الذكية تعمل على تقييم مكانتها الحالية والتفكير بمكانتها المتوقعة، من خلال فهم البيئة الخارجية بكافة تفاصيلها، ووفقاً لذلك تعمل داخلياً على تحقيق أهدافها الاستراتيجية.
- التفكير النظامي: التفكير المنهجي الشامل للعلاقات المتداخلة في المنظمة، للتعامل الاستراتيجي في بيئة تنافسية نتيجة تطور التكنولوجيا والمنتجات والعمليات.

3.5.2 حشد الموارد

- حشد الموارد يشمل ثلاث عناصر وهي (اتخاذ القرار المنضبط، وموائمة الأهداف والتمكين، والتدفق المستمر للمعلومات).
- اتخاذ القرار المنضبط: تطبيق عمليات منضبطة ومنظمة عن طريق تحديد الخيارات الاستراتيجية، ومشاركة الأفراد المناسبين، واستخدام المعلومات الصحيحة في الوقت الصحيح، لاتخاذ القرارات الاستراتيجية الملائمة.
 - موائمة الأهداف والتمكين: تشجيع العاملين على المشاركة في عملية اتخاذ القرار وتمكينهم لتحقيق موائمة الأنظمة كافة وانسجامها مع أهداف المنظمة.
 - التدفق المستمر للمعلومات: التدفق المفتوح والمستمر للمعلومات لكل المستويات الإدارية وفي جميع الاتجاهات داخل المنظمة. (العبادي، 2012)، (عجيلات، 2013)

6.2 أهمية المنظمة الذكية

- تكمن أهمية المنظمات الذكية بتحقيقها للاستدامة والاستجابة السريعة للتغيرات في بيئتها، كما يشير (أحمد، وإسماعيل، 2018) إلى أن المنظمة الذكية تعتبر عنصراً أساسياً في تحقيق التميز المستدام والنجاح الريادي، وذلك نتيجة قدرة هذه المنظمات على مواجهة التغيرات والاستجابة الاستباقية لتلك التغيرات السريعة في بيئة الأعمال المعاصرة.
- كما توضح (ردايدة، 2016) أهمية المنظمة الذكية ترجع إلى تحقيق مستويات عالية من الأداء، وذلك نتيجة للتطوير والتحسين المستمر والتدريب المتواصل للموارد البشري في المنظمة، ومن ثم المساهمة في اقتناص واستغلال الفرص في بيئة الأعمال.
- ويشير (أبو علبة، 2018) إلى أن أهمية المنظمة الذكية تنبع من تعاضم التطور المعرفي والمادي والمعنوي، والذي يستوجب أن تتمتع المنظمة بالذكاء والذي يؤهلها للقدرة على البقاء والمنافسة والتأقلم مع التغيرات في بيئتها.
- وترى الدراسة أن أهمية المنظمة الذكية تكمن في ثلاث نقاط على النحو التالي:
- القراءة الأعمق لبيئة المنظمة والنظرة الأدق في استشراف مستقبلها؛
 - الاكتساب السريع للمعرفة والاستفادة الأمثل لها؛
 - تحقيق مستوى أداء عالي مقارنة بالنمط التقليدي للمنظمات.

3. الطرق والأدوات

1.3 منهج وأداة الدراسة

اعتمدت الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي، حيث يتناسب هذا المنهج مع تحقيق تصور أدق وأفضل حول موضوع الدراسة المتمثل بالتحسين وفق ISO 9001:2015 ودوره في بناء المنظمة الذكية، وتم اعتماد الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة الدراسة.

2.3 مجتمع وعينة الدراسة

تم تحديد مجتمع الدراسة المكون من أصحاب المناصب الإدارية في كل شركات مجموعة الاتصالات الفلسطينية (بالتل، جوال، وحضارة)، بالإضافة إلى الموظفين العاملين في قسم الجودة بدائرة العناية بالمستخدمين، وتم اختيار عينة الدراسة باستخدام أسلوب المسح الشامل لمجتمع الدراسة، حيث تم توزيع (122) استبانة وتم استرداد (114) استبانة، وبلغت الاستبانات الصالحة للتحليل الاحصائي (110) بنسبة (90.16%)، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الاحصائي SPSS.

3.3 صدق الاستبانة

جدول (3): معاملات الارتباط ومستوى الدلالة لكل فقرة من فقرات التحسين مع الدرجة الكلية للمحور

ت	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	تسعى الشركة إلى تحمل مسؤولياتها تجاه المجتمع من خلال التحسين المستمر لجودة الخدمة.	0.685	0.000
2	تتخذ الشركة إجراءات تصحيحية لإزالة أسباب عدم المطابقة ومن ضمنها شكاوى العملاء.	0.602	0.000
3	تسجل الشركة نتائج الإجراءات التصحيحية المتخذة وتقوم بمراجعتها.	0.752	0.000
4	تتخذ الشركة إجراءات وقائية لمنع تكرار أسباب عدم المطابقة ومن ضمنها شكاوى العملاء.	0.628	0.000
5	تسجل الشركة نتائج الإجراءات الوقائية المتخذة وتقوم بمراجعتها.	0.672	0.000
6	مراجعة الإدارة للإجراءات المتخذة واتخاذ الإجراءات المتعلقة بالتحسين يقلل من حالات عدم المطابقة.	0.673	0.000
7	مساهمة العاملين الأكفاء يعزز قدرة الشركة على تقليل حالات عدم المطابقة.	0.748	0.000
8	تقوم الشركة بالتحسين المستمر لفاعلية نظام إدارة الجودة عن طريق استخدام نتائج التدقيق وتحليل البيانات.	0.707	0.000
9	تعمل الشركة على التحسين المستمر لعملياتها لتحديد المخاطر وتقليل الأخطاء.	0.760	0.000

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

لاختبار صدق الاستبانة تم قياس الصدق الظاهري من خلال عرض الاستبانة على مجموعة من المختصين، حيث تم الأخذ بتوصياتهم، بالإضافة إلى قياس صدق الاتساق الداخلي حيث يوضح جدول (3) أن معاملات ارتباط فقرات محور التحسين مع الدرجة الكلية له تراوحت بين (0.602-0.760)، وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$)، وتدل على ارتباط الفقرات التي تقيس التحسين بمحورها، مما يعني أنها متسقة داخلياً مع المحور الذي تقيسه، وهي أساسية في قياسه.

4.3 ثبات الاستبانة

جدول (4): ثبات الاستبانة

الاستبانة	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	التجزئة النصفية
التحسين وفق ISO 9001:2015	9	0.863	0.840
المنظمة الذكية	25	0.943	0.940

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من النتائج الموضحة في جدول (4) باستخدام معامل ألفا كرونباخ أن معامل الثبات مرتفع استبانة التحسين وفق ISO 9001:2015 حيث بلغ (0.863)، أما باستخدام طريقة التجزئة النصفية، فكانت النتائج مشابهة لطريقة معامل ألفا كرونباخ، حيث أن معامل الثبات (0.840) لاستبانة تحسين نظام إدارة الجودة الأيزو 9001، وهذا يعني أن معامل الثبات مرتفع باستخدام طريقة التجزئة النصفية.

كما يتضح من النتائج باستخدام معامل ألفا كرونباخ أن معامل الثبات مرتفع لاستبانة المنظمة الذكية حيث بلغ (0.943)، أما باستخدام طريقة التجزئة النصفية، فكانت النتائج مشابهة لطريقة معامل ألفا كرونباخ، حيث أن معامل الثبات (0.940) لاستبانة المنظمة الذكية، وهذا يعني أن معامل الثبات مرتفع باستخدام طريقة التجزئة النصفية.

4. النتائج والمناقشة

سيتم عرض نتائج الدراسة ومناقشتها وذلك بالإجابة على أسئلة الدراسة على النحو التالي:

1.4 ما واقع تطبيق التحسين وفق ISO 9001:2015 في مجموعة الاتصالات الفلسطينية؟ وللإجابة على هذا السؤال، سيتم تحليل فقرات استبانة التحسين وفق ISO 9001:2015.

جدول (5): تحليل فقرات استبانة التحسين وفق ISO 9001:2015

ت	الفقرة	الوسط الحسابي	النسبة المئوية	قيمة الاختبار	مستوى الدلالة
1	تسعى الشركة إلى تحمل مسؤولياتها تجاه المجتمع من خلال التحسين المستمر لجودة الخدمة.	7.42	74.2	8.91	0.000
2	تتخذ الشركة إجراءات تصحيحية لإزالة أسباب عدم المطابقة ومن ضمنها شكاوى العملاء.	7.46	74.6	8.94	0.000
3	تسجل الشركة نتائج الإجراءات التصحيحية المتخذة وتقوم بمراجعتها.	7.42	74.2	8.75	0.000
4	تتخذ الشركة إجراءات وقائية لمنع تكرار أسباب عدم المطابقة ومن ضمنها شكاوى العملاء.	7.46	74.6	7.66	0.000
5	تسجل الشركة نتائج الإجراءات الوقائية المتخذة وتقوم بمراجعتها.	7.41	74.1	8.84	0.000
6	مراجعة الإدارة للإجراءات المتخذة واتخاذ الإجراءات المتعلقة بالتحسين يقلل من حالات عدم المطابقة.	8.06	80.6	11.32	0.000
7	مساهمة العاملين الأكفاء يعزز قدرة الشركة على تقليل حالات عدم المطابقة.	7.43	74.3	9.18	0.000
8	تقوم الشركة بالتحسين المستمر لفاعلية نظام إدارة الجودة عن طريق استخدام نتائج التدقيق وتحليل البيانات.	7.53	75.3	8.59	0.000
9	تعمل الشركة على التحسين المستمر لعملياتها لتحديد المخاطر وتقليل الأخطاء.	7.44	74.4	9.08	0.000
فقرات استبانة التحسين وفق ISO 9001:2015		7.515	75.15	13.06	0.000

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من جدول (5) مجموعة من النتائج يمكن التعقيب عليها على النحو التالي:

- الفقرة رقم (6) مراجعة الإدارة للإجراءات المتخذة واتخاذ الإجراءات المتعلقة بالتحسين يقلل من حالات عدم المطابقة، حصلت على أعلى نسبة (80.6%)، والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000) وهي أقل من (0.05)، وهذا يعني موافقة عينة الدراسة بدرجة مرتفعة حول الإجراءات التي تقوم بها إدارة الشركات المتعلقة بالتحسين، حيث تساهم هذه الإجراءات في تقليل حالات عدم المطابقة وشكاوى المشتركين، وهذا يرجع لاتباع شركات مجموعة الاتصالات حزمة من الإجراءات الرقابية في تنفيذ أنشطة وخدمات الشركات، والتأكد من تنفيذ التعديلات والاضافات على خدماتها بما يحقق رضا المشتركين على هذه الخدمات.
- الفقرة رقم (5) تسجل الشركة نتائج الإجراءات الوقائية المتخذة وتقوم بمراجعتها، حصلت على أقل نسبة (74.1%)، والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000) وهي أقل من (0.05)، وهذا يعني موافقة عينة الدراسة بدرجة جيدة حول تسجيل الشركة لنتائج الإجراءات الوقائية التي تتخذها وتقوم بمراجعتها باستمرار، وهذا يرجع لاتباع شركات مجموعة الاتصالات الفلسطينية لنظام توثيق يشمل كافة الإجراءات والطلبات والمراسلات في كل شركة.

- وبصفة عامة يتبين أن درجة تطبيق مجموعة الاتصالات الفلسطينية للتحسين بلغت (75.15%)، والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000) وهي أقل من (0.05) مما يدل على مؤشر جيد لنظام إدارة الجودة ISO 9001:2015 في مجموعة الاتصالات الفلسطينية.

2.4 هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التحسين وفق ISO 9001:2015 وبناء المنظمة الذكية؟

وللإجابة عن هذا السؤال سيتم التحقق من الفرض الرئيس الأول:
لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين التحسين وفق ISO 9001:2015 وبناء المنظمة الذكية.

وللتحقق من هذا الفروض، تم حساب معاملات الارتباط بين التحسين وفق ISO 9001:2015 وبناء المنظمة الذكية في مجموعة الاتصالات الفلسطينية.

جدول (6): معامل الارتباط بين التحسين وفق ISO 9001:2015 والمنظمة الذكية

المتغير التابع (المنظمة الذكية)		المتغير المستقل
القيمة الاحتمالية Sig.	معامل ارتباط بيرسون	
0.000	0.827	التحسين وفق ISO 9001:2015

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل

يتضح من جدول (6) مجموعة من النتائج يمكن التعقيب عليها على النحو التالي:
وجود علاقة ارتباطية طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين التحسين وفق ISO 9001:2015 وبناء المنظمة الذكية في مجموعة الاتصالات الفلسطينية عند مستوى دلالة إحصائية (0.05)، حيث بلغ معامل الارتباط بين التحسين ومستوى التحول إلى منظمة ذكية (0.827)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05).

3.4 هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحسين وفق ISO 9001:2015 في بناء المنظمة الذكية؟

وللإجابة عن هذا السؤال تم التحقق من الفرض الرئيس الثاني:
لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للتحسين وفق ISO 9001:2015 في بناء المنظمة الذكية.

وللتحقق من هذا الفرض، تم حساب معاملات الانحدار بين درجة كل من التحسين وفق ISO 9001:2015 في بناء المنظمة الذكية، كما تم حساب معامل التحديد (R^2)، وقيمة اختبار (F).

جدول (6): أثر التحسين وفق ISO 9001:2015 في بناء المنظمة الذكية

المتغير التابع (المنظمة الذكية)			المتغير المستقل
Sig.	قيمة (T)	معامل الانحدار	
0.047	2.007	0.201	التحسين في وفق ISO 9001:2015
0.787			معامل التحديد R^2
130.475			قيمة اختبار F
0.000			الدلالة الإحصائية Sig.

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

- يتضح من جدول (6) مجموعة من النتائج يمكن التعقيب عليها على النحو التالي:
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتحسين وفق ISO 9001:2015 في بناء المنظمة الذكية في مجموعة الاتصالات الفلسطينية عند مستوى دلالة إحصائية (0.05)، حيث بلغ معامل الانحدار بين التحسين والتحول إلى منظمة ذكية (0.201)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.047) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، كما يفسر اختبار (T) أهمية التحسين حيث بلغ (2.007).
 - المتغير المستقل يفسر ما نسبته (78.7%) من المتغير التابع، والنسبة الباقية (21.3%) تعود لأسباب أخرى، حيث أن قيمة (R^2) بلغت (0.787)، كما أن قيمة (F) بلغت (130.475) عند القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل.

5. الخلاصة

أظهرت نتائج الدراسة أن شركات مجموعة الاتصالات الفلسطينية (بالتل، جوال، وحضارة) حققت مستوى جيد من تطبيق التحسين وفق ISO 9001:2015 بلغ (75.15%)، كما أظهرت النتائج وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين التحسين وفق ISO 9001:2015 وبناء المنظمة الذكية، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية للتحسين وفق ISO 9001:2015 في بناء المنظمة الذكية.

في ضوء هذه النتائج أوصت الدراسة بضرورة اهتمام المنظمات بنظام إدارة الجودة ISO 9001:2015 وتحسين عملياتها الإدارية، بالإضافة إلى توفير البيئة المناسبة للمنظمات لتصبح منظمات ذكية تساهم في تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية.

المراجع

- Bashkirova, O. (2016). Knowledge Based Business Model the Concept of Smart Organization. SSRN, 1-13.
- Boiral, O. (2012). ISO 9000 and organizational effectiveness a systematic review. Quality Management Journal, 19(3): 16-37.
- Chen, C., & Anchecta, K., & Dahlgard, J., & Lee, Y. (2016). A stepwise ISO-Based TQM implementation approach using ISO 9001:2015. Management and Production Engineering Review, 7(4): 65-75.
- Fonseca, L., & Domingues, P. (2017). ISO 9001:2015 edition- management, quality and value. International Journal for Quality Research, 11(1): 149-158.
- Fonseca, L., & Fonseca, C. (2015). Relationship Between ISO 9001 Certification Maturity and EFQM Business Excellence Model Results. Quality Innovation Prosperity, 19(1): 85-102.
- Goetsch, D., & Davis, S. (2020). Quality Management for Organizational Excellence Introduction to Total Quality (9th ed.). USA: Pearson.
- أبو علبية، تامر. (2018). دور إدارة المواهب في بناء المنظمة الذكية لدى المنشآت الصناعية الفلسطينية. رسالة ماجستير. الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين.

- أحمد، أفين وإسماعيل، جكر. (2018). دور أبعاد التمكين في تحقيق خصائص المنظمة الذكية دراسة ميدانية لعينة من المدراء في منظمات الأعمال الصغيرة في محافظة دهوك. مجلة جامعة دهوك، 21(1): 205-225.
- البلخي، راتب وسمور، عامر. (2019). دور تطبيق المواصفة القياسية ISO 9001:2015 في تخفيض الأخطاء البشرية وحالات عدم المطابقة. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، 41(1): 12-28.
- حافظ، عبد الناصر وفرمان، قتيبة. (2016). تطبيق متطلبات الجودة في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية باستخدام المواصفة الدولية ISO 9001:2015. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة بغداد، 23(101): 99-117.
- ردايدة، ايناس. (2016). أثر خصائص المنظمة الذكية في إدارة الأزمات دراسة تطبيقية في المستشفيات الخاصة بمدينة عمان. رسالة ماجستير. جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- سعيد، اصفاد. (2017). تقييم واقع أداء المنظمات قبل ومجال تطبيق نظام إدارة الجودة الأيزو 9001 باستخدام بطاقة الأداء المتوازن. مجلة كلية المأمون، 1(29): 40-63.
- سليم، بهزاد وصادق، درمان. (2018). دور نظام الإنذار المبكر في بناء المنظمة الذكية دراسة استطلاعية لآراء عينة من المديرين في شركتي كورك وأسيا سيل للاتصالات الخلوية في إقليم كردستان العراق. مجلة جامعة بوليتكنيك أربيل، 8(3): 367-407.
- العبادي، هاشم. (2012، أبريل). الذكاء التنظيمي كممارسة أعمال نحو بناء منظمة ذكية منظور مفاهيمي. ورقة مقدمة إلى المؤتمر العلمي السنوي الحادي عشر ذكاء الأعمال واقتصاد المعرفة. جامعة الزيتونة، الأردن.
- عجيلات، دانا. (2013). أثر المنظمة الذكية والتوجه بالتعلم على الابداع التقني دراسة تطبيقية على شركة البرمجة والتصميم والتطوير في الأردن. رسالة ماجستير. جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- كدالم، محمود والصرن، رعد. (2019). أثر خصائص المنظمات الذكية في تعزيز الاستدامة البيئية في شركات الاتصالات السورية. مجلة جامعة البعث للعلوم الإنسانية، 41(23): 11-40.
- النجار، صباح وجواد، مها. (2012). إدارة الجودة مبادئ وتطبيقات. ط2. بغداد، العراق: دار الدكتور للعلوم الإدارية.
- النقري، غيث. (2017). أثر تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 على تحسين الميزة التنافسية دراسة حالة شركة سيريئل موبايل تليكوم. رسالة ماجستير. الجامعة الافتراضية السورية، سوريا.
- الهادي، بوقلقول وأمينه، لموى. (2017). مدى تأثير الحصول على شهادة الأيزو 9000 في أداء المؤسسات الجزائرية دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية، 2(7): 245-260.

The Improvement according to (ISO 9001: 2015) and its role in building the Smart Organization: a case study of Palestinian Telecom Group companies

Suhaib T. Alshrafi ^{1*}

Received: 01-05-2020

Accepted: 04-06-2020

Published: 21-06-2020

Abstract:

The study aimed to identify the improvement according to ISO 9001: 2015 and its role in building the smart organization. To achieve the goal of the study, a descriptive analytical approach was used, and the questionnaire as a main tool for collecting data from the study sample consisting of administrative position holders and employees related to the subject of the study in Palestinian Telecom Group companies (Paltel, Jawwal, and Hadara), and 122 questionnaires were distributed and 114 were retrieved, and the valid questionnaires for the statistical analysis reached (110) with percentage (90.16%), and the data was analyzed using the SPSS.

The results of the study showed that the Palestinian Telecom Group companies achieved a rate of (75.15%) which is a good percentage of implementation of the improvement according to ISO 9001:2015 in these companies, and there is a statistically significant positive relationship between the improvement according to ISO 9001: 2015 and building the smart organization, and there is a statistically significant effect of improvement according to ISO 9001: 2015 in building the smart organization.

Keywords: Smart Organization, Improvement, Palestinian Telecom Group Companies, ISO 9001, ISO 9001:2015.

JEL Classification: L15, O32.

The copyrights of all papers published in this journal are retained by the respective authors as per the [Creative Commons License](#).

Management & Economics Research Journal is licensed under a [Creative Commons Attribution-Non Commercial license \(CC BY-NC 4.0\)](#).



^{1*} **Corresponding author:** Al-Aqsa University (Palestine).

[✉ suhaib.alshrafi@gmail.com]