

## الملخص

إن تحديد أو اختيار المعايير التي ينبغي تطبيقها على الأنظمة الذكية هو عنصر حاسم لضمان الجودة ، وتلعب المعايير دورًا مهمًا في تنظيم جودة الأنظمة الذكية. يمكن تعريف مقاييس جودة الأنظمة الذكية في سياق محدد باستخدام المعايير. إن تطوير معايير للأنظمة الذكية الدولية عادةً يمتد على فترة زمنية ، حيث يجتمع أصحاب المصلحة، ويتم وضع مسودات للملاحظات، ويصل في النهاية إلى إجماع بشأن المعيار.

في الوقت الحالي أصبحت الأنظمة الذكية هي المسؤولة عن العديد من جوانب حياتنا الحديثة ويُعتقد أنها عامل رئيسي في النجاح أو الفشل. و إحدى القضايا الرئيسية التي تمنع المنظمات من الاستفادة بنجاح من الأنظمة الذكية هو غياب المعايير والجودة التي تحدد فعالية الأنظمة. وسيتم ذلك في هذا البحث من خلال البحث والاستقراء وتحليل الدراسات والبحوث السابقة، فضلاً عن تحليل المعايير العالمية والمشاركة المتعلقة بجودة الأنظمة الذكية.

إن هدف هذه الدراسة هو تحديد معايير لقياس الأنظمة الذكية المختلفة. و سنستعرض المبادئ التوجيهية والممارسات الرئيسية التي يمكن استخدامها لتطوير إطار لتقييم جودة الأنظمة الذكية مثل ISO 9001 وCMMI وITIL. حيث يحتوي معيار ISO 9126 على مجموعة من المتطلبات الدنيا التي تهدف إلى إثبات قدرات المنظمة، بينما تم إنشاء CMMI كمعيار لصناعة تكنولوجيا المعلومات وITIL كمعيار لتوفير خدمات التكنولوجيا. سيتم بعد تحديد كل معيار وأهميته في تقييم الأنظمة الذكية المختلفة في إطار المعايير الدولية الحالية، سيتم دمج هذه المعايير في إطار لقياس الجودة الشاملة للأنظمة الذكية ، بعد ذلك، سيتم تحديد تأثير كل معيار على الجودة.

و من أجل تحقيق هدف البحث، سنبحث أولاً عن معايير الأنظمة الذكية قبل إنشاء الإطار المقترح الذي سيتم استخدامه لاختبار مجموعة مختارة من الأنظمة الذكية المأخوذة من مجتمع الأنظمة الذكية العالمية .

ولكي تستطيع المنظمات قياس أداء النظام بكفاءة من خلال مقارنة الإطار بمعايير الأنظمة المختلفة بفضل تكامله مع منهجيات التقييم النوعي والكمي. وتؤكد هذه الدراسة على مدى أهمية إشراك المستخدمين في إجراءات التحسين المستمر من أجل زيادة المساءلة والتفاني في الأخلاقيات المهنية. ومن أجل الوصول إلى استنتاج نهائي لتقييم جودة الأنظمة الذكية والحصول على نتائج وتقييمات تساعد المستخدمين في عملهم على هذه الأنظمة، و يسعى الإطار في النهاية إلى تحسين و تطوير ونشر الأنظمة الذكية وضمان تلبية التوقعات المتغيرة للمستخدمين والهيئات والمنظمات في سياق عالمي.