

أثر تفعيل مستويات الذكاء التنظيمي على جودة الخدمات
(دراسة تطبيقية على بعض شركات النفط بدولة الكويت)

حسين مبارك أبو جما العجمي¹ , عادل عبد الهادي عبد الحميد² , غريب جبر جبر³

¹ باحث دراسات عليا بقسم التنمية

² قسم التنمية – معهد الدراسات والبحوث البيئية – جامعة مدينة السادات

³ المعهد العالي للدراسات التعاونية والإدارية بالقاهرة

❖ ملخص

هدفت الدراسة إلى تحليل الآثار المترتبة على تفعيل مستويات الذكاء التنظيمي على جودة الخدمات ، وذلك بالتطبيق على بعض شركات النفط بدولة الكويت ، سعياً لتحقيق مجموعة من الأهداف لعل أهمها : تحديد مستويات الذكاء التنظيمي ، رصد لأهم متطلبات جودة الخدمات ، توضيح متطلبات تفعيل مستويات الذكاء التنظيمي وآثارها على جودة الخدمات ، ولتحقيق أهداف البحث قام الباحث بإشتقاق مجموعة من الفروض بعد الإطلاع على مجموعة من الدراسات ذات الصلة العربية والأجنبية ، وكان أهم هذه الفروض : "لا يوجد اتفاق معنوي في الرأي بين مفردات البحث حول ترتيب الأهمية النسبية لمستويات الذكاء التنظيمي بإدارات الخدمات في الشركات موضع الدراسة" ، "لا يوجد اتفاق معنوي في الرأي بين مفردات البحث حول ترتيب الأهمية النسبية لمتطلبات تحقيق جودة الخدمات في الشركات موضع الدراسة" ، ولإختبار الفروض السابقة إحصائياً قام الباحث بإستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المتعددة طبقاً للبرنامج الإحصائي (Spss) وذلك بعد أن قام الباحث بتوزيع مجموعة من إستمارات الإستبيان على مجموعة من الفئات المستقصى منهم بالشركات محل الدراسة ، وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها : تبين من خلال التحليل الإحصائي اجابات عينة الدراسة انه يُجرى حراك إستراتيجي بشكل مستمر حول بيئة عمل المؤسسة وكيفية مواجهة تحدياتها بنسبة مرتفعة وأن هذا يساعد المؤسسات محل الدراسة على وضع خطة استراتيجية تتلاءم مع ظروف البيئة المحيطة ، يوجد لدى المؤسسات مفهوم تقديم القيمة لأصحاب المصالح كروية إستراتيجية لها، حيث يتبع المدبرون رؤية المؤسسة وإرشادات العمل بها في صنع القرارات ، تعتمد الإدارة العليا في وضع الخطط الاستراتيجية على المديرين فقط وتطلعهم على نتائج الأعمال، مع الاعتماد بنسبة أقل على العاملين بالمؤسسة في وضع الخطط وعمليات صنع القرار، وقد أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بمشاركة العاملين في وضع الخطط الاستراتيجية طويلة المدى وقصيرة المدى والمشاركة في عمليات صنع القرار، تدريب العاملين على الاساليب الإدارية الحديثة التي من شأنها تساعد على تقليل الروتين ،ايضاح الفرص التنظيمية لدى العاملين لتنمية مهاراتهم الابداعية ومساعدتهم على الترقى الوظيفي.

Abstract

The aim of the study is to analyze the effects of the activation of organizational intelligence levels on the quality of services by applying to some oil companies in Kuwait in order to achieve a number of objectives. On the quality of services, and to achieve the objectives of the research, the researcher derived a set of hypotheses after the study of a series of studies related to the Arab and foreign, and the most important of these hypotheses: "There is no moral agreement between the words of research on the order of importance relative to the levels of "There is no moral agreement between the research items on the order of relative importance of the requirements of achieving quality of services in the companies under study." To test the previous hypotheses statistically, the researcher used a variety of statistical methods according to the statistical program (" Spss), after the researcher distributed a set of questionnaire forms to a group of categories of excluded companies in the study. The study reached a number of results, the most important of which: the statistical analysis showed the answers of the sample of the study that is moving strategically doubt The institutions have a concept of value to stakeholders as a strategic vision, where managers follow the vision of the institution and the guidance of action in decision-making, The senior management relies on

strategic planning for managers only, and is aware of the results of the business, with less reliance on the employees of the institution in the development of plans and decision-making processes. The study recommended that attention be paid to the participation of employees in developing strategic plans And short-term participation in decision-making processes, training staff on modern management methods that will help reduce routine, and clarify the organizational opportunities of employees to develop their creative skills and help them to career advancement.

➤ مقدمة:

يعتبر الذكاء التنظيمي من المفاهيم الإدارية الحديثة التي لاقت إهتماماً كبيراً في الآونة الأخيرة ، حيث يعتبر هذا النوع من الذكاء من أهم المكونات التي تساعد قادة المنظمات ومديريها وأصحابها في تحقيق أهداف التنظيم ، فنظام ذكاء الأعمال كمصطلح شامل ظهر ليقدم حلاً تكنولوجياً جديداً ينطوي على تكامل البيانات ، وتوافر قدرات تحليلية عالية تمكن من اتخاذ القرارات داخل المنظمة بفاعلية ، الأمر الذي دفع الكثير من الشركات اليوم إلى محاولة الاستثمار في مجال الذكاء التنظيمي بغرض المحافظة على الحد التنافسي لها ، وفي ذات السياق فقد نوهت كثيراً من الدراسات على أن ذكاء الأعمال أصبح عنصراً حاسماً للمنافسة عند الكثير من منظمات الأعمال، واحتل قمة جدول أعمال كبار المديرين التنفيذيين لهذه المنظمات لعدة سنوات ماضية) ، حيث يساعد الذكاء التنظيمي المنظمات في الاستمرار ، وفي كسب ميزة تنافسية من خلال ما يوفره من معلومات وإرشادات تخص جميع مجالات عمل المنظمة وتساعد على التكيف مع الظروف البيئية المتغيرة ، ولهذا فإن الذكاء التنظيمي يعد ركيزة أساسية لديمومة وبقاء المنظمات حتى أنه وصف بدالة الحياة لتلك المنظمات.

وإستكمالاً لما سبق وعلى الرغم مما يحققه الذكاء التنظيمي للمنظمات على اختلاف أنشطتها من فوائد ومزايا عديدة ، إلا أن كثيراً من البحوث والدراسات العلمية كشفت عن معاناة الكثير من المنظمات الخدمية من مشكلات متعددة تعوق نظم العمل الإداري فيها ، الأمر الذي ساهم بشكل كبير في انخفاض مستوى جودة الخدمات التي تقدمها ، هذا وقد رأى الباحث من خلال طبيعة عملة محاولة إيجاد فكرة بحثية يكون عنوانها أثر تفعيل مستويات الذكاء التنظيمي على جودة الخدمات ، وذلك سعياً للتوصل إلى تفعيل هذه العلاقة مما ينعكس بالإيجاب على أداء الشركات محل الدراسة .

➤ مشكلة البحث :

أخذت منظمات الاعمال في الآونة الأخيرة تبحث عن أساليب وممارسات فضلى تجعلها منظمات تختلف عن غيرها لكي تصبح منظمات عالية الأداء ومنظمات متميزة ومنظمات خبيرة وغيرها من المسميات الخاصة بالمنظمات وتفوقها ، وفي إطار ذلك يعد الذكاء التنظيمي واحداً من الاساليب المتطورة التي تساعد على خلق منظمات ذكية ، ولقد أظهرت الأدبيات ذات العلاقة في هذا المجال السعي المتزايد لرفع مستوى ذكاء المنظمة نظراً لما ثبت من أن تطبيق أبعاد الذكاء التنظيمي لها دوراً فاعلاً في متطلبات جودة الخدمات بصفة عامة وجودة خدمات الأمن بصفة خاصة .

وفي هذا الإطار يمكن تحديد مشكلة هذا البحث في انخفاض مستوى جودة خدمات الأمن التي تقدمها إدارات الأمن في شركات النفط بدولة الكويت ، وعدم الاستفادة من تحديد طبيعة العلاقة بين تطبيق أبعاد الذكاء التنظيمي ومتطلبات تحقيق جودة هذه الخدمات ، فضلاً عن أن أحداً من الباحثين والدارسين لم يحاول التطرق إلى دراسة هذا الموضوع من قبل ، الأمر الذي يؤكد غياب الدراسات الكويتية في هذا المجال.

➤ أهمية البحث :

تتبع أهمية هذه الدراسة على المستوى العلمي باعتبارها تناقش مجالاً جديداً من مجالات الإدارة ألا وهو مجال الذكاء التنظيمي وعلاقته بمتطلبات تحقيق جودة الخدمات ، وبيان كيفية الاستفادة من هذه العلاقة في تحسين مستوى الجودة في قطاع الأمن في شركات النفط بدولة الكويت ، كما تكتسب هذه الدراسة أيضاً أهميتها من الناحية العلمية باعتبارها من أوائل المحاولات الكويتية – وذلك في حدود علم الباحث – التي تحاول سد الفجوة في هذا المجال من الدراسات العلمية الحديثة.

كما تتبع أهمية هذا البحث من الناحية التطبيقية باعتبارها ترسخ لمبدأ الربط بين المفاهيم العلمية الحديثة في الإدارة وبين التطبيق العملي لها داخل المنظمات في دولة الكويت..

➤ أهداف البحث :

يسعى هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية :

- ١- تحديد مستويات الذكاء التنظيمي .
- ٢- رصد لأهم متطلبات جودة الخدمات .
- ٣- توضيح متطلبات تفعيل مستويات الذكاء التنظيمي وآثارها على جودة الخدمات .

➤ فروض البحث :

يقوم هذا البحث باختبار مدى صحة الفروض الأساسية التالية :

- ١- "لا يوجد اتفاق معنوي في الرأي بين مفردات البحث حول ترتيب الأهمية النسبية لمستويات الذكاء التنظيمي بإدارات الخدمات في الشركات موضع الدراسة".
- ٢- "لا يوجد اتفاق معنوي في الرأي بين مفردات البحث حول ترتيب الأهمية النسبية لمتطلبات تحقيق جودة الخدمات في الشركات موضع الدراسة".
- ٣- "لا توجد علاقة معنوية بين تطبيق أبعاد الذكاء التنظيمي ومتطلبات تحقيق جودة الخدمات التي تقدمها إدارات خدمات الأمن موضع الدراسة".

➤ منهجية البحث :

تناول الباحث الدراسة من الجوانب الآتية :

الدراسة النظرية: والتي اشتملت على دراسة المفاهيم الأساسية المرتبطة بالذكاء التنظيمي وجودة الخدمات وكيفية تفعيلها في شركات النفط الكويتية، وذلك من خلال الاستعانة بالعديد من المؤلفات العربية والاجنبية المرتبطة بموضوع الدراسة، والتي أمدت الباحث بالكثير من الاطلاع وساعدته في تحديد الكثير من المفاهيم.

الدراسة الميدانية: والتي اشتملت على طرح استبانة تناولت عدد من المحاور والعبارات وزعت على عينة من مديري إدارات خدمات الأمن والعاملين بإدارات خدمات الامن بشركات النفط الكويتية وذلك بهدف الوقوف على وجهة نظر كل من المستقضي منهم.

الدراسة التحليلية: والتي اشتملت على تحليل الإجابات المستخلصة من المبحوثين، وفي هذه الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، لكونه من أكثر المناهج استخداماً في دراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية، ولأنه يناسب الظاهرة موضوع الدراسة، حيث قام الباحث بتحليل البيانات واختبار هذه الفروض باستخدام عدد من الاساليب الاحصائية.

➤ حدود البحث:

الحدود المكانية: اقتصر الجزء الميداني من هذه الدراسة على شركات النفط الكويتية، نظراً لأهمية هذه الشركات ودورها الفاعل في تنمية ودعم الاقتصاد الكويتي.

الحدود الزمنية: اقتصرت الدراسة على الفترة من عام ٢٠١٥ حتى عام ٢٠١٦ وذلك كون هذه الفترة تمثل مجموعة من المتغيرات في متطلبات خدمات الامن بشركات النفط الكويتية.

الحدود البشرية: تمثلت الحدود البشرية للدراسة في جمع آراء واستجابات مجموعة من الفئات المستقضي منهم سواء بالمقابلات الشخصية أو التواصل عن طريق الهاتف أو البريد الإلكتروني لجمع أكبر قدر ممكن من هذه الآراء وقد تمثلت هذه الفئات في (مديري الإدارات والعاملين في قطاع خدمات الامن بشركات النفط الكويتية).

➤ تنظيم البحث :

في ضوء مشكلة البحث وتحقيقاً لأهدافه سوف يقوم الباحث بتنظيم الجزء المتبقي من البحث على النحو التالي :

- أولاً: الدراسات السابقة ذات الصلة .
- ثانياً: الإطار الفلسفي للذكاء التنظيمي ومستوياته .
- ثالثاً: مفهوم وخصائص جودة الخدمات وعلاقتها بالذكاء التنظيمي .

- رابعاً : الدراسة الميدانية وإختبار الفروض .
- خامساً : النتائج والتوصيات .
- سادساً : المراجع .

❖ أولاً : الدراسات السابقة ذات الصلة .

(١) دراسة (العبادي ، ٢٠١٥)

بمعنوان : (الذكاء التنظيمي ك ممارسة أعمال نحو بناء منظمات ذكية : منظور مفاهيمي)

تناولت الدراسة تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها تسليط الأضواء حول مفهوم المنظمات الذكية، وتحديد مكوناتها، وتوضيح طبيعة عملها وكيف يتم تحليل الآراء المتعلقة بالذكاء التنظيمي، وأنواعه، وكيف يبني، واستعراض تحديات الإدارة في المنظمات الذكية. ، بيان خاتمة بشأن مستقبل المنظمات الذكية في عالم الأعمال المتغير، المتنوع، والمتقلب. كما هدفت الدراسة إلى معرفة كيف تصبح المنظمات منظمات ذكية، ومن أجل تحقيق أعلى مقاييس الذكاء التنظيمي والجواب علي هذا السؤال يستدعي فيهم كيفية إيجاد الذكاء التنظيمي فيها، فمن بين الحقائق المسلم بها أن المنظمات تقدم منتجات وخدمات لزبائنها، ولكن الحقائق الأقل بروزاً، هي أن المنظمات تقوم بنشاطاتها من منظور ذكائي" وبالرغم من أن موضع الذكاء التنظيمي والمنظمات الذكية يلقي بصفة عامة، القليل من الاهتمام من قبل الباحثين في مجال الفكر الإداري، غلا أنه أخذ يمارس دوراً جوهرياً في البحوث الإدارية في الفترة الحالية .

هذا وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها: أن المنظمات أصبحت تسعى جاهدة لأن يكون موظفوها يمتلكون موهبة وذكاء أعمال، تؤهلها لخوض المعركة التنافسية والتي تعتمد في الوقت الحاضر علي ذكاء المنظمة، وفي المقابل، فإن الموظفين الاذكياء ينسجمون مع منظماتهم الذكية مما يحقق لها الكثير من الفوائد التنظيمية. وأوصت الدراسة بالاهتمام بالذكاء التنظيمي بوصفه أحد أهم المكونات التي تساعد قادة المنظمات ومديريها وأصحابها في تحقيق أهداف التنظيم.

(٢) دراسة : (الجبوري ، ٢٠١٥)

بمعنوان : " اختبار العلاقة بين القابليات الإستراتيجية والذكاء التنظيمي" (دراسة استطلاعية لآراء عينة من موظفي القطاع المصرفي الخاص في محافظة النجف الاشراف - العراق)

تناولت الدراسة القابليات الاستراتيجية من خلال ثلاثة ابعاد وهي(القابليات التسويقية، القابليات التكنولوجية وقابليات الموارد البشرية (كمتغير تفسيري)، وتناولت أيضا الذكاء التنظيمي كمتغير استجابي من خلال أربعة أبعاد وهي (الرؤية، الاستراتيجية، الرغبة في التغيير ونشر المعرفة).وقد هدف البحث الى اختبار العلاقة بين القابليات الاستراتيجية والذكاء التنظيمي. وتكون مجتمع البحث من القطاع المصرفي الخاص، إما عينة البحث فقد كانت عينة عمدية، إذ تم اختيار عينة من (٣٥) مدير ورئيس قسم ومسؤولي الشعب ونايبيهم من أصل (٤٢) في مصرفي بابل والبلاد الإسلامية وتم استرجاع(32) استبانة صالحة ومثلت نسبة (٧٦ . %) .

هذا وقد توصلت الدراسة الى عدد من النتائج أهمها: ضعف علاقة الارتباط بين متغيري البحث التفسيري القابليات الاستراتيجية والاستجابي الذكاء التنظيمي على مستوى هذا الدراسة وفي إطار عينتها، وهذا يعني إن القيادات المعنية بالدراسة لا تؤخذ بنظر الاعتبار قابليتها الاستراتيجية المتمثلة بالموارد البشرية والتسويقية والتكنولوجية عند اتخاذ القرارات المتعلقة بالمنظماتهم وان اخذت فلم تكن بالمستوى المطلوب، ان امتلاك المصرفيين المبحوثين لمستوى معين من الذكاء التنظيمي لم يؤثر على قابلياتها الاستراتيجية بصورة واضحة وما ينبغي الجمع بينهما من مشتركات تسهم في زيادة ذكائها التنظيمي والذي من شأنه ان يحقق الاستقرار وتحقيق الأهداف لكافة المستويات من خلال وضع رؤية تلائم البيئة والتغيير حسب متطلباتها ونشر المعرفة على كافة المستويات التنظيمية، ان سعي المصرفيين المبحوثين للاستفادة من الفرص المتاحة في السوق وتفاذي التهديدات لتحقيق مركز تنافسي متقدم قد اخذ بعين الاعتبار للتعرف على المنظمات المتعلمة والذكية وقد تبين هذا من خلال تأثير هذا البعد على التغيير الاستجابي ككل، ان البنية التحتية التكنولوجية كالأجهزة والبرمجيات والشبكات الالكترونية ومعدات الاتصال والخدمات التكنولوجية الاخرى لم تأخذ بعين الاعتبار بالشكل المطلوب لتحقيق الذكاء التنظيمي لدى عينة البحث، ان امتلاك عينة البحث بمهارات وخبرات لدى مواردها البشرية لم تستثمر بالشكل المطلوب لادارة المصارف عينة البحث وهذا اتضح من عدم تأثير هذا البعد على المتغير الاستجابي ككل.

وفى النهاية أوصت الدراسة بضرورة تبنى أدوات إدارية وتنظيمية حديثة وفعالة مثل الذكاء التنظيمي الذي يمكن قادة المصارف من اتخاذ القرارات في حالة عدم التأكد البيئي وتحقيق الاستقرار لمصارفهم حسب ما تنتجها البيئة من فرص وتهديدات. اعتماد القيادات العليا على دور وأهمية القابليات الاستراتيجية لما تمثله من دور مهم في قابليات المنظمة الأساسية والعمل على تطويرها قدر الإمكان من خلال تطوير مواردها البشرية اجراء بحوث تسويقية وإدخال التكنولوجيا المتطورة عند تقديم الخدمات المصرفية بما يتماشى مع البيئة ، على المصارف بشتى أنواعها وطبيعة أعمالها أن تعمل على تبنى دور القابليات الاستراتيجية عند وضع رؤيتها الاستراتيجية ورغبتها في اجراء تغييرات تتلائم والبيئة المحيطة بها والعمل على نشر المعرفة بشتى انواعها في كافة المستويات التنظيمية .

(٣)دراسة: (الزعبي، ٢٠١٣)

بعنوان: أثر وظائف إدارة المعرفة في مستوى جودة الخدمات المقدمة من سلطة المياه وشركة

الكهرباء الأردنية من وجهة نظر العاملين دارسه ميدانيه على محافظات جنوب الأردن.

تناولت الدراسة أثر وظائف إدارة المعرفة في مستوى جودة الخدمات المقدمة من سلطة المياه وشركة الكهرباء الأردنية من وجهة نظر العاملين في محافظات جنوب الأردن، تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في شركة الكهرباء وسلطة المياه في محافظات الجنوب، إذ تم اختيار عينة عشوائية طبقية بنسبة 40 % من مجتمع الدراسة. كما تم تطوير استبانة تضمنت (59فقرة، وزعت على(532) عاملاً وعامله مثلوا جميع مفردات العينة، استرجع منها (420) استبانة صالحه للتحليل، شكلت ما نسبته % 31,6 من مجتمع الدر اسه الكلي و % 78,9 من عينة الدر اسه، كما تم استخدام الإحصاء الوصفي والإحصاء الاستدلالي لتحليل البيانات. وخلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج كان أهمها إن تصورات العاملين لمدى تطبيق وظائف إدارة المعرفة كان مرتفعاً، كما كانت آرائهم لمستوى الخدمات المقدمة من المؤسسات قيد البحث مرتفعاً أيضاً. وأوصت الدراسة بضرورة تبنى فلسفة إدارية تهتم بثقافة المعرفة، والبرامج التدريبية، والبنية التحتية الإلكترونية، وأساليب إدارية من شأنها الاهتمام بالتعليم العالي والتطوير الذاتي، وتعيين ذوي الخبرات في الإدارات العليا، لما لها من دور في تعزيز تراكم المعرفة وتحسين مستوى الخدمات.

(٤)دراسة (Vickers, 2015)

بعنوان: (Clever Versus Intelligent Organizations : Cases from Australia)

هدفت الدراسة عرض ونقد لدراسة (Stewart Clegg, 1999) حول استخدام المنظمة الذكاء لتحقيق مكاسب علي المدى القصير كطريق يقود إلي مكاسب مستدامة بعيدة المدى ، من خلال عرض حالة دراسية لاحدي شركات الشحن الاسترالية والاتحاد البحري الاسترالي .

وتوصلت إلى الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها: أن المنظمات تكتسب الميزة التنافسية من خلال نوعين محددين من التعلم المؤسسي : "التعلم المأثور والتعلم الاستطلاعي" ، كما تصل المنظمات إلي التميز إذا استطاعت أن تحقق التوازن العقلاني فيما بين النوعين من التعلم ، وأن عليها أن تسعى للحصول علي قدرات تعليمية بطريقة ذكية ، وأن تدرك أن التعلم المؤسسي يتضمن دائماً حالة التخيل التي تمكن العاملين في المنظمة علي اختلاف مستوياتهم من النظر إلي ما وراء الذكاء ، وهذا الذكاء يحقق للمنظمة المكاسب علي الأمد البعيد ، ويوفر لها القدرة علي الارتباط بالآخرين وفهمهم ، كما يساعد العاملين في المنظمة علي فهم منظماتهم والاحتفاظ بإمكانية استغلال الأفكار الجديدة بما يخدم المصلحة القصوى لها ، وهذه الخصائص تتميز بها المنظمات الأكثر ذكاء. وأوصت الدراسة باستخدام الذكاء كطريق يقود إلي مكاسب مستدامة بعيدة المدى.

(٥) دراسة (Wilg, 2015)

بعنوان: (The Intelligent Enterprise and Knowledge Management)

استهدفت الدراسة وصف المنظمة الذكية وعلاقتها بإدارة المعرفة ، وناقشت مجموعة من القضايا المتعلقة بمفهوم الذكاء المنظمة كأهمية أن تكون المنظمة ذكية ، والعوامل التي تمنع المنظمات من التصرف بذكاء ، وأبعاد السلوك المنظمي "الذكي" ، وكيف يتم دعم المنظمات الذكية بإدارة المعرفة ، بالإضافة غلي بعض القضايا المتعلقة بإدارة المعرفة وتطبيقاتها في المنظمة الذكية ، وخلصت الدراسة إلي أن جعل أو تحويل المنظمة إلي منظمة ذكية هي قضية تتعلق بمستوى حسن إدارة المعرفة ، وأن إدارة المعرفة هي داعم لذكاء المنظمة ، وتمكنها من أن تكون ذكية التصرف ، وأن الدرجة التي يمكن للمنظمة أن تتصرف بها بذكاء تعتمد علي الجدارات وكفاءات الموظفين ، فالجدارات تقرر مدي فعالية الأداء عندما يتم التعامل مع التحديات الداخلية

والخارجية سواء الصعبة منها أو الروتينية ، والقدرات المنظمة التشغيلية ، وما تفرزه هذه العوامل من أنظمة وسياسات بالإضافة للهيكل ، والقوى المحركة كالدوافع. وأوصت الدراسة بتنمية قدرات العاملين حتى يمكنهم التصرف بذكاء في القضايا المتعلقة بإدارة المعرفة.

❖ ثانياً: الإطار الفلسفي للذكاء التنظيمي ومستوياته

يرى (العبيدي والسالم، ٢٠١٢ ص ١٤) إن أهم ما يمتاز به الجنس البشري هو الذكاء الإنساني، وهو في نطاقه الواسع قد يشمل جميع العمليات الذهنية كالنبوغ والابتكار والتحكم في الحركة والحواس والعواطف، وهذا يعكس قدرة الإنسان على التلاؤم مع التغيرات التي يتفاعل معها وكلما زادت قدرات الانسان على هذا التلاؤم كلما كان أكثر ذكاء.

وفى ذات السياق أشارت دراسة (صالح وآخرون ٢٠١٢ ص ٣٤٠) إلى تسمية ذكاء الأعمال (الذكاء التنظيمي) و أن هذا النمط من الذكاء يؤدي إلى استخلاص نتائج ذكاء مفيدة يمكن تطبيقها في اتخاذ قرارات الأعمال ، وأن هذا النوع من الذكاء متأني في الأصل في نشاطات أنظمة المعلومات التنفيذية .

وأشارت دراسة (Azmaa, Fereydoon, 2012, p.152) أن الذكاء يشير إلى جميع البيانات ومعالجة المعلومات من أجل تحديد عمل المنظمة الصحيح ، وذكاء المنظمة له تأثير كبير على كفاءة وفعالية تنظيم ودعم المنظمة لتسهيل تطبيق الذكاءات فى الشركات مثل : المعالجة التحليلية ، استخراج البيانات ، وتحليل الاعمال التجارية وتنفيذ شبكات الشركات وتطبيقات إدارة معرفة المشاريع والانشطة الاخرى فى المؤسسة . وذكاء المنظمة وتفاعلها ينقسم إلى خمسة إجراءات (الذاكرة ، التعلم التنظيمي ، الاتصالات المؤسسية ، المنطق وذكاء المنتج).

وإستكمالاً لما سبق تتمثل مكونات الذكاء التنظيمي فى مجموعة من العناصر الهامة وهذا ما أكدت عليه دراسة (صالح وآخرون، ٢٠١٢ ، ص ٢٥ - ٢٨) **حيث طرحت هذه العناصر فى الآتى :**

١- **مصادر المعلومات :** يمكن لمصادرة المعلومات أن تكون قواعد البيانات التشغيلية ، المكالمات الداخلية والخارجية وتعتبر جزء كبير من الذكاء.

٢- **سوق البيانات :** يتضمن وصف البيانات في كل قسم والجزء الذي يمكن أن يستخدم.

٣- **استخدام البرامج لإصدار التقارير :** يمكن الجمع بين المهارات والبيانات لاتخاذ القرار المناسب حول احتياجات الأعمال.

٤- **تنفيذ العمليات وذكاء الأعمال.**

٥- **قيمة ذكاء الأعمال.**

٦- **تبرير استخدام ذكاء الأعمال.**

فالمنظمات فى هذه الأيام تكافح مع تحديات غير مسبقة وأخذ وسائل غير مسبقة لتظل قادرة على المنافسة فى وقت هو أكثر تعقيدا لملاحقة السوق العالمية ، فالمنظمات هى التى تقود خفض التكاليف ، واعدة التفكير فى نماذج الاعمال الاساسية ، وإعادة تنظيم نفسها ومراجعة كاملة لعمليات خلق القيمة.

❖ ثالثاً: مفهوم وخصائص جودة الخدمات وعلاقتها بالذكاء التنظيمي .

فيما يتعلق بمفهوم جودة أداء الخدمة فقد أكدت دراسة كل من (Oliver, R., 2013,p22; Robledo, M,2015, pp. 22-31) أن جودة أداء الخدمة سوف تنخفض في حالة عدم مقابلة الأداء لتوقعات العملاء وترتفع بتجاوز الأداء للتوقعات ، ومن هنا تكفي توقعات العملاء لأن تكون أساساً لتقييم جودة أداء الخدمة ، وتعكس الجودة المدركة آراء العملاء فيما يتعلق بتفضيل المنتج أو الخدمة ، وإن كانت مكونات الجودة المدركة أمراً محل جدل.

ومن جانب آخر جاء بدراسة كل من (Parasuraman, A. et al., 2013, pp. 45-38) أن جودة أداء الخدمة تتكون من ثلاث عناصر هي الجودة الفنية والوظيفية والصورة الذهنية ، وهي الحكم أو القرار المدرك الناتج عن عملية تقييم العملاء من خلال المقارنة بين توقعاتهم للخدمة وما حصلوا عليه فعلاً ، إن جودة أداء الخدمة تعتمد علي توقعات العميل ، وعلي الجانب الآخر فإن الخدمة المدركة تنتج من إدراك العميل للخدمة نفسها وأن جودة أداء الخدمة تتعلق بمجموعة من الخصائص مثل الأداء والمميزات والتطابق والاعتمادية

والمنافع التي تعتبر من أهم الخصائص الشائعة ، وأن جودة أداء الخدمة عبارة عن تقدير العميل للتميز أو التفوق العام للخدمة المقدمة بواسطة المنظمة فهي تشمل علي مقارنة بين توقعات العميل وإدراكاته للأداء للخدمة .

وترى دراسة (Berry, L., et al,2014, pp. 335-364) إن جودة أداء الخدمة هي درجة تطابق للمواصفات من وجهة نظر العميل وليس من وجهة نظر الإدارة في منظمة الخدمة حيث أن جودة أداء الخدمة يتم تحديدها بشكل أساسي بواسطة العملاء من خلال إدراكاتهم لخصائص الخدمة وما كانوا يتوقعونه (المتوقع من هذه الخدمة) حيث أن الخدمة عبارة عن شكل من أشكال الاتجاهات التي تتكون لدى العميل نتيجة مقارنة التوقعات بالأداء الفعلي لهذه الخدمة ، وأن جودة أداء الخدمة ما هي إلا مفهوم موقفي قائم علي الخبرات السابقة لدى العميل بالنسبة للخدمة المقدمة وهي عبارة عن تعبير العميل عن أفضلية أو عدم أفضلية المنظمة وخدماتها.

وفي هذا الاطار تناولت دراسة (Gronroos, 2012,p,27) ومن خلال مراجعة الدراسات السابقة للجودة أن الجهود البحثية الأولى ركزت علي تعريف وقياس جودة السلع الملموسة في حين أنه تم تجاهل القطاع الخدمي وأن جودة السلع تتصل بالمحددات الفنية للسلع ، كما وجد أن التعريفات الخاصة بجودة السلع ربما تكون مناسبة للقطاع السلعي فقط ، في حين أن التعريفات الخاصة بجودة السلع غير كافية لفهم جودة أداء الخدمة.

مما سبق يرى الباحث أن اختلاف جودة أداء الخدمة عن جودة السلعة يرجع بشكل كبير إلي الخصائص المميزة للخدمة ، كما أنه لا يوجد اتفاق علي تعريف جودة أداء الخدمة. ولكن يرى الباحث أن معظم الباحثين ركزوا علي أن جودة أداء الخدمة تعبر عن مدي مقابلة الخدمة المدركة أو الأداء الفعلي للخدمة لتوقعات العميل ، ويتفق الباحث مع هذا الرأي ، ويرجع ذلك إلي أن العميل أو متلقي الخدمة يحاول أن يجيب عن سؤال بعد تلقيه الخدمة هو : هل حققت الخدمة الإشباعان المطلوبة أم لا؟

وفيما يتعلق بعلاقة جودة الخدمات بالذكاء التنظيمي فقد أشارت دراسة كل من (الخشبة ، سامي ، ٢٠١٢ ، ص٢٥ ؛ زايد، ٢٠١٣، ص٧٨؛ James,2015,p85; Samson & challis ,David ,2012,p,99) إلى أن المنظمات تسعى إلى توفير مجموعة من المتطلبات لكي تسير في ركب الذكاء التنظيمي سعياً منها نحو التميز وخاصةً في مجال تقديم الخدمات ويمكن سرد تلك المتطلبات في الآتي :

- ١- بناء إستراتيجي متكامل يعبر عن التوجهات الرئيسية للمنظمة ونظرتها المستقبلية منظومة متكاملة من السياسات التي تحكم وتنظم عمل المنظمة وترشد القائمين بمسئوليات الأداء إلى قواعد وأسس اتخاذ القرارات .
- ٢- هياكل تنظيمية مرنة ومتناسبة مع متطلبات الأداء وقابلة للتعديل ، والتكيف مع المتغيرات الداخلية والخارجية .
- ٣- نظام متطور لتأكيد الجودة الشاملة يحدد آليات تحليل العمليات وأسس تحديد مواصفات وشروط الجودة ومعدلات السماح فيها وآليات رقابة وضبط الجودة ومداخل تصحيح انحرافات الجودة .
- ٤- نظام معلومات متكامل يضم آليات لرصد المعلومات المطلوبة وتحديد مصادرها ووسائل تجميعها وقواعد معالجتها وتداولها وتحديثها وحفظها واسترجاعها ، فضلاً عن قواعد وآليات توظيفها لدعم اتخاذ القرار .
- ٥- نظام متطور لإدارة المواد البشرية يبين القواعد والآليات لتخطيط واستقطاب وتكوين الموارد البشرية وتنميتها وتوجيه أداءها كما يتضمن قواعد وآليات تقويم الأداء وأسس تعويض العاملين وفق نتائج الأداء .
- ٦- نظام لإدارة الأداء يتضمن قواعد وآليات تحديد الأعمال والوظائف المطلوبة لتنفيذ عمليات المنظمة ، وأسس تخطيط الأداء المستهدف وتحديد معدلاته ومستوياته وقواعد توجيهه ومتابعة الأداء وتقويم النتائج والإنجازات .
- ٧- نظام متكامل لتقييم الأداء الفردي وأداء مجموعات وفرق العمل ووحدات الأعمال الاستراتيجية والأداء المؤسسي بغرض تقويم الإنجازات بالقياس إلى الأهداف ومعايير الأداء المقررة .
- ٨- قيادة فعالة تتولى وضع الأسس والمعايير وتوفير مقومات التنفيذ السليم للخطط والبرامج تؤكد فرص المنظمة في تحقيق " إدارة التميز " .

❖ رابعاً : الدراسة الميدانية واختبار الفروض :

يهدف هذا الجزء التطبيقي إلى دراسة و تحليل العوامل أثر تفعيل مستويات الذكاء التنظيمي على جودة الخدمات ، بالتطبيق على شركات النفط بدولة الكويت ، ولتحقيق الهدف من الدراسة الميدانية إستخدم الباحث مجموعة من الأساليب الإحصائية المتقدمة وذلك وصولاً لإختبار الفروض وإستخلاص النتائج ، بعد أن قام الباحث بتوزيع إستمارات إستبيان على مجموعة من الفئات المستقصى منهم داخل الشركات المذكورة للوقوف على آرائهم وإستجاباتهم لموضوع الدراسة .

❖ خامساً : النتائج والتوصيات :

➤ النتائج :

تبيين من خلال التحليل الاحصائي اجابات عينة الدراسة انه

- 1- يوجد حراك إستراتيجي بشكل مستمر حول بيئة عمل المؤسسة وكيفية مواجهة تحدياتها بنسبة مرتفعة وأن هذا يساعد المؤسسات محل الدراسة على وضع خطة استراتيجية تتلاءم مع ظروف البيئة المحيطة
- 2- يوجد لدى المؤسسات مفهوم تقديم القيمة لأصحاب المصالح كروية إستراتيجية لها حيث يتبع المديرون رؤية المؤسسة وإرشادات العمل بها في صنع القرارات .
- 3- تعتمد الادارة العليا في وضع الخطط الاستراتيجية على المديرين فقط وتطلعهم على نتائج الأعمال.
- 4- غياب الحماس والتفؤل والنشاط عند بعض المديرين محل الدراسة مما يؤثر على العاملين داخل المؤسسة.

➤ التوصيات :

- 1- تدريب العاملين على الاساليب الإدارية الحديثة التي من شأنها تساعد على تقليل الروتين.
- 2- ايضاح الفرص التنظيمية لدى العاملين لتنمية مهاراتهم الابداعية ومساعدتهم على الترقى الوظيفي.
- 3- ضرورة مشاركة العاملين في وضع الخطط الاستراتيجية طويلة المدى وقصيرة المدى والمشاركة في عمليات صنع القرار.
- 4- رفع المساهمات المادية من قبل الادارة العليا لتطوير المرافق والأبنية.

❖ سادساً : المراجع :

- (1) الجبوري، ٢٠١٥ ("اختبار العلاقة بين القابليات الاستراتيجية والذكاء التنظيمي") دراسة استطلاعية للأراء عينة من موظفي القطاع المصرفي الخاص في محافظة النجف الاشرف، العراق ، مجلة الغرى للعلوم الاقتصادية الإدارية ، السنة ١٠ المجلد ٧ العدد ٣٠.
- (2) الخشبة ، سامي ، (٢٠١٢) مصطلحات فكرية ، القاهرة ، المكتبة الاكاديمية ، الطبعة الأولى.
- (3) الزعبي ، (٢٠١٣) أثر وظائف إدارة المعرفة في مستوى جودة الخدمات المقدمة من سلطة المياه وشركة الكهرباء الاردنية من وجهة نظر العاملين دراسة ميدانية ، مؤتة للبحوث والدراسات ، سلسلة العلوم الانسانية والاجتماعية ، المجلد ٢٧ العدد ٢.
- (4) العبادي ، (٢٠١٥) ، "الذكاء التنظيمي كممارسة أعمال نحو منظمات ذكية ، منظور مفاهيمي" ورقة عمل : جامعة الكوفة - العراق.
- (5) العبيدي ، والسالم (٢٠١٢) ، الذكاء الاستراتيجي لتدعيم جودة التدقيق - الوطن العربي الواقع والآفاق " المؤتمر العلمي السنوي الحادي عشر- ذكاء الأعمال واقتصاد المعرفة، جامعة الزيتونة، عمان، الأردن.
- (6) زايد، (٢٠١٣) الاداء التنظيمي المتميز، الطريق إلى منظمة المستقبل، المنظمة العربية للتنمية الادارية ، مصر .
- (7) صالح وآخرون (٢٠١٢) ، الإدارة بالذكاءات ، منهج التميز الاستراتيجي والاجتماعي للمنظمات ، دار وائل للنشر - الأردن .

- (1) Azmaa, Fereydoon, Mostafa pourb Mohammad, (2012) Business intelligence as akey strategy for development Organizations, Procardia technology- Iran.
- (2) Berry, L., et l., (2014) " Perceived Service Quality as a Customer – Based Performance Measure : An Empirical Examination of Organizational Barriers Using an Extended Service Quality Model" Human Resource Management.

- (3) Gronroos, c. (2012), "Relationship Approach to Marketing in Service Context : the Marketing and organizational Behavior Interface", Journal of Business Research. (Vol. 20).
- (4) James.H,Harring tan (2015) the five pillars of organizational excellenc emerald group publishing handbook of business strategy.
- (5) Oliver, R. (2013) "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions", Journal of Marketing Research.
- (6) Parasuraman, A., et al., (2013), "A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research", Journal of Marketing.
- (7) Robledo, M. (2015) "Measuring and Managing Service Quality : Integrating customer Expectations", Managing Service Quality Vol. 11, No. 1.
- (8) Samson ,Danny & challis ,David (2012) patterns of business excellence measuring business excellence ,v.6,N ,2
- (9) Vickers ,Margaret,(2015),"Clever Versus Intelligent Organizations: Cases from Australia", Academy of Management Executive, Vol. 14, No.3
- (10) Wilg, Kart M. (2015). The Intelligent Enterprise and Knowledge Management. Knowledge Research Institute. Inc. leopard for Ensco's Encyclopedia of Life support Systems. Available : Ensco host. Html.