|  |  |
| --- | --- |
| **كلية الادارة والاقتصاد** | College Name |
| **ادارة عامه** | Department |
| **بشرى هاشم محمد العزاوي** | Full Name as written in Passport |
|  | e-mail |
|  **Professor**  |  **Assistant Professor** |  **Lecturer** |  **Assistant Lecturer**  | Career  |
|  PhD  |  Master  |  |
| أثر العلاقة بين الذكاء الإستراتيجي وقرارات عمليات الخدمة في النجاح الإستراتيجي | Thesis Title  |
| **1426هــ 2008 م** | Year |
| **تشير اغلب الدراسات المعاصرة إلى حقيقة أن تحديات العولمة، والتطور التكنولوجي، وتكنولوجيا المعلومات،... وضغوط المنافسة المحيطة بعموم المنظمات، وبمنظمات الخدمة بشكل خاص في إطار نمو صناعات الخدمة المختلفة، زادت من أهمية اعتداد هذه المنظمات بآليات رصينة للارتقاء بمقومات صياغة الإستراتيجيات، والسياسات، والخطط، وقرارات العمليات التي تعتمدها في ممارسة نشاطاتها، وأخيراً ظفرها بالنجاح التنافسي، فأصبح للذكاء الإستراتيجي مكانه البارز بين هذه الآليات، بعد أن وظفته الكثير من الشركات العالمية في صناعة قراراتها، وأرتقت بتفوقها عبر استثمارها للمعلومات التي يوافرها، وتركيزها على عناصره ( الرؤية المستقبلية، والشراكة، والقدرة على تحفيز العاملين، والحدس، والابداع ) التي يوسم بها قادتها في عملية صناعة تلك القرارات،... وكل ذلك كان فيه ما حفز الباحثة على دراسة اثر هذا النمط من الذكاء في قوة عدد من قرارات عمليات الخدمة ( تصميم الخدمة وتكنولوجيتها، والتخطيط الاجمالي بالتركيز على خيارات التحكم بحجم قوة العمل، وجودة الخدمة ) وفي مستوى النجاح الإستراتيجي في عدد من المنظمات المعرفية، ثم تفحص اثر العلاقة التي يحققها مع تلك القرارات في مستوى هذا النجاح، وذلك لحث منظمات الخدمة عموماً والعامة منها بشكل خاص على إعادة النظر فيما تعتمده الآن من آليات في صياغة إستراتيجياتها وخططها، وفي صناعة قرارات عملياتها، ثم توجيه اهتمامها إلى النتائج الإيجابية المترتبة على توظيف ما تمتلكه من ذكاء إستراتيجي في صناعة قرارات عمليات فاعلة تحقق لها النجاح الإستراتيجي.****وانطلاقاً من أهمية موضوع الدراسة والمنظمات المعرفية (أولاً)، وأهمية الكليات المبحوثة (ثانياً)، إِعتُد بأكثر من منهج (المنهج الوصفي التحليلي، ومنهج تحليل المحتوى، ومنهجي التشابك المعرفي والاستطلاعي المسحي التحليلي، والمنهج المقارن) في إنجاز هذه الأطروحة التي تتضمن إجابةً عن مجموعة من الأسئلة النظرية والتطبيقية، من خلال إعداد تصور نظري عن الأولى، والتعبير عن الثانية بأنموذج وعشر فرضيات رئيسة.** **وشملت الدراسة (9) كليات تابعة لجامعة بغداد، وشكلت (38%) من مجموع كليات الجامعة موزعة بواقع (كليتان طبيتان، وكلية هندسية، وكليتان علميتان، وأربع كليات إنسانية) ممن تقع ضمن حدود محافظة بغداد، أما بيانات الدراسة فجمعت من (80) رئيساً وعضواً من رؤساء وأعضاء مجالس هذه الكليات باعتماد الاستبانة التي اشتملت على (116) فقرة، واستعين بـ (المقابلات الشخصية، والمشاهدات الميدانية، والوثائق والسجلات الرسمية) كأدوات مساعدة في جمعها.****واعتمدت الدراسة أساليب الإحصاء الوصفي كـ (الوسط الحسابي، والوسيط، ...) في تحديد قوة متغيرات الدراسة، وأساليب الإحصاء الاستدلالي اللامعلمية كـ (معامل ارتباط الرتب لسبيرمان) لاختبار فرضياتها.****أما أبرز استنتاجات الدراسة فتجسدت في:-** **أولاً: محدودية رصيد الذكاء الإستراتيجي في الكليات المبحوثة على اثر تمتع ( 25% ) فقط من افراد العينة بالذكاء المبحوث، وتوافر بعض مقوماته في ( 75% ) منهم، ووجود عوز في ثقافة هذا النمط من الذكاء، مع الضعف في بعض مقومات البنية التحتية للنظام المعلوماتي الذي تعتد به هذه الكليات، في تهيئة المعلومات لصناع قرارات عملياتها في الوقت المناسب، فضلاً عن محدودية تجسيدها لمتغيرات البيئة.****ثانياً: إن فاعلية قرارات عمليات الخدمة في الكليات قيد الدراسة لا ينفي بعض جوانب القصور التي تعانيها كـ (عدم وجود خدمات للإنترنت، والتزام الكثير من تدريسيي الكليات بالقواعد القديمة لمهنة التدريس،…) على خلفية أن النسبة الغالبة من صناعها لم يشاركوا في دورات تدريبية في صناعة القرار، وقصر مدة عضويتهم في مجلس الكلية أو رئاستهم له.** **ثالثاً: تحقق مستوى جيداً من النجاح الإستراتيجي في الكليات المبحوثة، بدلالة قدرتها على البقاء في ميدان المنافسة، والتكيف، والنمو، وان تخللته بعض جوانب القصور كـ (ضعف البرامج التدريبية المخصصة للتدريسيين، ومحدودية الموضوعية في الترشيح لها، ...).****رابعاً: قبول مخطط الدراسة وفرضياته بدرجات تباينت في قوتها على مستوى مكونات المتغيرات ومقاييسها.****وخرجت الدراسة بجملة توصيات من أهمها:-** **1- الارتقاء برصيد الذكاء الإستراتيجي في الكليات المبحوثة، وحثها على توظيف عناصره في أداء مهام مجالسها بمستوى الطموح، و****2- توجيه قرارات العمليات فيها لتحقيق الأهداف الإستراتيجية للتعليم الجامعي، وتجاوز جوانب الضعف التي تقلل من قوة هذه القرارات، و****3- إيجاد عمادات تلتزم بالإبداع في الاهتمام برأس المال البشري العامل (التدريسيين)، وفي التزامها إزاء (الطلبة، ومنظمات حقل العمل،...)، وبما يضمن النجاح الإستراتيجي لتلك الكليات.****وتقدمت الدراسة بمجموعة مقترحات يقف في مقدمتها اختبار اثر الذكاء الاستراتيجي في عمليات الادارة الاستراتيجية، والدعوة إلى إجراء المزيد من الدراسات في موضوعاتها الثلاثة، وموضوع الذكاء الإستراتيجي خاصة، مع مقترحات أخرى تعد مشروعات دراسية مستقبلية.**  |  Abstract  |