

دور الابداع في بناء المنظمة الذكية: دراسة ميدانية مقارنة بين المستشفيات العربية والأجنبية علاء خليل محمد العكش

الملخص:

هدفت الدراسة الى معرفة دور الابداع في بناء المنظمة الذكية بأبعادها (الرؤية الاستراتيجية، تطوير المعرفة، الرغبة بالتغيير، الالتزام الجماعي، ضغوط الأداء، الانتظام والتوافق، المصير المشترك)، ومعرفة الفروقات في استجابة المبحوثين وفقاً لمتغير المستشفى، ومحاولة التعرف على مدى ذكاء المستشفيات محل الدراسة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وكانت الاستبانة الأداة الرئيسية لجمع البيانات في الدراسة، وبلغ مجتمع الدراسة (٢٣٨٧)، وقد تم اختيار عينة طبقية عشوائية من المستشفيات محل الدراسة بلغت (٤٩٠)، وقد حلت البيانات باستخدام برنامج SPSS الاحصائي، وكان من أهم نتائجها أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الابداع وبناء منظمة ذكية في المستشفيات العربية مقارنة بالأجنبية محل الدراسة.

Abstract:

The study aimed at identifying the role of creation in building the smart organization and it's dimensions (strategic vision, knowledge development, desire for change, collective commitment, performance pressures, Regularity and compatibility, The common destiny), and find out the differences in the response of the respondents according to the variable hospital, and try to identify the intelligence of the hospitals under study, the researcher used the descriptive analytical method and the questionnaire was the main tool for collecting the data in the study, the study population reached (2387), a random stratified sample was selected from the research hospitals, the sample was 490 employees, the data was analyzed using the SPSS statistical program, and research results were there is a positive relation with statistical significance between creation and constructing a smart organization at Arab hospitals compared to foreign ones under study.

المقدمة:

أصبح التسارع بالتغيير والسعي نحو المعرفة من أهم التوجهات لتطوير الخدمات والمنتجات بما يناسب توقعات الجمهور، ضمن بيئة عالمية تسودها زيادة مضطردة في التحديات المعاصرة وحدة المنافسة بين المؤسسات، وذلك نتيجة التغيير في مفاهيم الإنتاج وآليات تقديم الخدمات، وانتقال التنافس من السوق المحلي والإقليمي للسوق العالمي، وأيضاً النمو الكبير في استخدام الوسائل والأدوات التكنولوجية والتسويق الإلكتروني والاقتصاد الرقمي، كل ذلك أدى لأن يكون هناك ضرورة لتمكين الموظفين والعاملين لمواجهة تلك التحديات (الحداد، ٢٠٠٣، ص ٣٢٨)، وتلك التغييرات زادت من أهمية الاهتمام بالإبداع كأداة استراتيجية توفر المتطلبات الأساسية للتطوير، وتعمل على تنمية قدرات العاملين وتحفزهم على الإبداع الوظيفي، لتشكل الأساس في بناء بنية تنظيمية قادرة على مواكبة التغييرات، بما يلائم متلقي الخدمات، كل ذلك يتطلب إعادة تغيير النمط في وسائل الإنتاج وأساليب الإدارة، (جاد الرب، ٢٠٠٨، ص ١٣)، وامتلاك منظمات الأعمال موظفي ذوي ذكاء وفطنة ومهارات عالية، باعتبارها عقول وأيضاً بمثابة أصول أساسية للمنظمات الذكية، كما تم تشبيهها بالعقل البشري المدير والموجه لأعمال وأنشطة المنظمة المنافسة، لذلك تهتم المستشفيات محل الدراسة بإعداد خططها للتغيير والتطوير، وإمكانية تأهيلها لتكون أكثر قدرة على خدمة أهدافها، ولكن هل يمكن أن يكون للاهتمام بالإبداع أثراً إيجابياً في دعم وتعزيز استراتيجية بناء المنظمة الذكية؟.

الجزء الأول: الإطار العام للدراسة

أولاً: الدراسات السابقة:

- دراسة (عجيلات، ٢٠١٣، ص ١٢٦) والتي تناولت موضوع أثر المنظمة الذكية والتوجه بالتعلم على الإبداع التقني دراسة تطبيقية على شركات البرمجة والتصميم والتطوير في الأردن، بهدف بيان أثر المنظمة الذكية والتوجه بالتعلم على الإبداع التقني، ومعرفة خصائص المنظمة الذكية على الإبداع التقني في شركات البرمجة والتصميم في الأردن، وكان من أهم النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لخصائص المنظمة الذكية على الإبداع التقني في الشركات المبحوثة.

- دراسة (الخماش، ٢٠١٣، ص ٢٤٢) والتي تناولت موضوع التحول نحو الجامعة الذكية وفق متطلبات اقتصاد المعرفة تصور مقترح لمؤسسات التعليم العالي السعودي، بهدف الكشف عن تصور لجامعة سعودية ذكية من خلال الاقتصاد المعرفي، والتعرف على البيئة التنظيمية للجامعة الذكية في ظل اقتصاد المعرفة، وكانت أهم نتائجها وجود بيئة تنظيمية توفر منظومة للإبداع والابتكار وتتمتع بكفاءة عالية وهو أهم متطلبات بناء الجامعة الذكية، ووجد أن مراكز وأقسام الجامعة وحدات

علاء خليل محمد العكش

إنتاج المعرفة وتوليدها، وأن الانتقال يكون من مرحلة اكتساب المعرفة إلى مرحلة توظيفها لحل المشكلات.

- دراسة (Jakli & Grublješi, 2014, p.1-20) والتي تناولت موضوع Conceptualization of The Business Intelligence Extended Use Model بهدف التعرف على نظم ذكاء الأعمال وكيف يمكن التوسع باستخدام نموذج لذكاء الأعمال وكيفية تقبل وتبني النظام الجديد، وأيضاً تقييم قبول نظام ذكاء الأعمال من خلال ملاحظة سلوكيات الاستخدام ومدى التبني له من العاملين، كان من أهم النتائج أن الابتكارات الشخصية والاستعداد للتغيير لها دور في الانتقال لنظام ذكاء الأعمال وفق أساليب تحديد الاحتياجات للتطوير، وتبين أن الاستعداد للتغيير وامتلاك الفرد وجهات نظر إيجابية حول الحاجة إلى التغيير يسهل في استخدام نظام ذكاء الأعمال.

- دراسة (Grublješič, et al, 2017, p.1-33) التي تناولت The shift to socio-organizational drivers of Business Intelligence & Analytics acceptance، بهدف التعرف على دور ذكاء الأعمال والابتكار كأساس في الأعمال الحديثة في ظل بيئة متغيرة، تعتمد على البيانات ومدى توافر تكنولوجيا مرنة تساهم في تحليل الأسواق المضطربة للتكيف السريع مع التغييرات، ودعم القدرة على المنافسة لتحسين الأداء التنظيمي، وذلك باستخدام ذكاء الأعمال وتحريك تصورات الأفراد لقبول أنواع جديدة من ذكاء الأعمال تؤثر إيجاباً على سلوكهم نحو مستويات مرضية في السلوك وزيادة قيمة المنظمة، وكانت أهم نتائج هذه الدراسة ثبوت أن الدوافع المحفزة الرئيسية لقبول التكنولوجيا ليس لها تأثير في التنبؤ بقبول المستخدم النهائي لذكاء الأعمال.

ثانياً: مشكلة الدراسة:

- تواجه المستشفيات تحديات كبيرة وذلك لحساسية خدماتها، حيث أظهرت الدراسة الاستطلاعية أن مستشفى الشفاء بغزة يسعى لإجراء التطوير والتجديد في أدائه بوصفه يتحمل عبء (70%) من الخدمات الطبية التي تقدم لمواطني محافظات قطاع غزة، واتضح أن هناك أهمية لموضوع المنظمة الذكية على المستوى الدولي والإقليمي والعربي، ولكن بشكل لا يفي بأهمية الموضوع وحيويته، خصوصاً في عالمنا العربي، والتعرف على كيفية التغلب على المعوقات والتحديات التي قد تعيق مشروع التحول لمنظمة ذكية، ولكن التحدي يكمن في كيفية التحول لمنظمة ذكية تهتم بتطوير المعرفة وتستشعر بيئتها، بوصفها منظمة ذكية ولوحظ ان مستشفى الشفاء يواجه ضعفاً في سرعة انجاز أهدافه مقارنة بنظيره مستشفى جامعة قناة السويس المصري ومستشفى ساهلجرينسكا السويدي، وظهرت أيضاً مؤشرات توضح حجم المشكلة وأهمها ارتفاع نسبة الكادر البشري العامل في مستشفى جامعة قناة السويس

علاء خليل محمد العكش

مقارنة بمستشفى الشفاء بغزة بنسبة (٥٩%)، بالرغم من أن سكان قطاع غزة تقريباً ضعف سكان محافظة الإسماعيلية بمصر، وبالمقابل انخفاضه مقابل المستشفى السويدي بنسبة (٥) أضعاف، وكذلك ارتفاع نسبة الأطباء بمستشفى جامعة قناة السويس بنسبة (٢٤%) مقابل مستشفى الشفاء بغزة، وانخفاضه بنسبة (٧١%) مقابل المستشفى السويدي، وبناء عليه يمكن طرح التساؤل التالي ما هي قدرة برامج وخطط الابداع الوظيفي بالمستشفيات محل الدراسة في تحقيق توجهات التحول لمنظمة ذكية؟.

ويمكن تلخيص مشكلة الدراسة بالتساؤل التالي: (ما هو دور إدارة الابداع بالمساهمة في بناء منظمة ذكية بالمستشفيات العربية مقارنة بالأجنبية؟).

ثالثاً: فرض الدراسة:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الابداع وبناء منظمة ذكية في المستشفيات العربية مقارنة بالأجنبية محل الدراسة.

رابعاً: أهداف الدراسة:

- ١- التعرف على مدى توافر الابداع في المستشفيات العربية مقارنة بالأجنبية محل الدراسة.
- ٢- التعرف على مستوى توافر أبعاد بناء منظمة ذكية في المستشفيات العربية مقارنة بالأجنبية محل الدراسة.
- ٣- الوصول الى توصيات تساهم في تنمية ابداع الموظفين كأساس لبناء منظمة ذكية في المستشفيات محل الدراسة.

خامساً: أهمية الدراسة:

تسعى الدراسة للاطلاع على دور الابداع في بناء منظمة ذكية، من خلال دراسة وتقييم دوره في بناء المنظمة الذكية، ويمكن إبراز أهمية هذه الدراسة على النحو التالي:

أ- الأهمية الأكاديمية:

أظهرت الفجوة البحثية التي حددتها الدراسة الحالية مقارنة بالدراسات السابقة عدم كفاية الدراسات السابقة التي تناولت الابداع وربطه في بناء المنظمة الذكية، مما يحفز الباحثين على بذل مزيد من الجهود العلمية في هذا المجال، وأيضاً ممكن أن تعمل الدراسة على تأصيل الاهتمام بإدارة الابداع كمدخل رئيسي لتحقيق متطلبات بناء المنظمة الذكية في منظمات الأعمال العامة والخاصة، كما أن هناك أهمية للأبحاث في مجال الابداع ودوره في بناء المنظمة الذكية وذلك لأهميته الحيوية في تطوير قدرات المنظمات مما يتطلب توفير المزيد من الدراسات.

ب- الأهمية التطبيقية:

تم تطبيق الدراسة على المستشفيات محل الدراسة (مستشفى الشفاء بغزة

علاء خليل محمد العكش

ومستشفى جامعة قناة السويس بمصر ممثلين للمستشفيات العربية، ومستشفى ساهلجرينسكا في السويد ممثلاً للمستشفيات الأجنبية)، ويعتبر مستشفى الشفاء من أضخم المستشفيات في قطاع غزة، ويتصف بحيويته في تقديم الخدمات الطبية لمختلف شرائح الشعب الفلسطيني، حيث بلغ عدد المستفيدين من خدمات مستشفيات وزارة الصحة خلال العام ٢٠١٦ نحو (٢٢٠٥٥٧) حالة، ٨٧% منها بمستشفى الشفاء وتردد على أقسام الإسعاف والطوارئ نحو (١٢٨٧,٧٢٠) مريضاً، وبلغ عدد مراجعي العيادات الخارجية (٩٩٨,٣١٤) مريضاً، يحاول مستشفى الشفاء جاهداً لتطوير أدائه وذلك بإعداده المستمر للخطط الاستراتيجية وخطط التنمية والتطوير الإدارية لرغبته بتحسين أدائه، بينما يعد مستشفى جامعة قناة السويس بالإسماعيلية نموذجاً هاماً للمستشفيات الجامعية، التي تخدم منطقة القناة وسيناء، وتقدم خدمات طبية ذات تقنية عالية، ويظهر ذلك الإقبال الكبير في طلب خدمات المستشفى من الجمهور، نظراً لتنوع التخصصات والخدمات المقدمة التي بلغت (٦٢٢٤٤) خلال عام ٢٠١٦، ويقدم المستشفى خدماته لنحو (١.١٤٦.٠٣٣) وهو اجمالي سكان محافظة الاسماعيلية، كما يتبع المستشفى لجامعة قناة السويس بوصفها الجامعة الرئيسية الحكومية ويشمل المستشفى (٣٩) مرفق من مستشفيات فرعية تابعة وأقسام طبية وعيادات خارجية، مما يدل على أهميتها ودورها المحوري في تقديم الخدمات الصحية لسكان محافظة الاسماعيلية، بينما يقدم مستشفى جامعة ساهلجرينسكا sahlgrenska (السويد) الخدمات الطبية كأكبر مستشفى لسكان مقاطعة غوتنبرغ في فاسترا جوتالاند، الذي بلغ تعدادهم (٨١٨ ٩٧٩) نسمة وبلغ مجموع خدماته (١٦٨٠٠٠) للعام ٢٠١٦ ويشمل المستشفى (٣١) مرفق منها (٦) مستشفيات فرعية متخصصة و(٢٥) قسم، ويعتبر هذا المستشفى محركاً للتنمية الصحية، ويتلقى المرضى خدماته من جميع أنحاء المقاطعة، ويقبل الجمهور عليه لتلقي نحو (٢٥) نوع من العلاج المتخصص، ولديهم خطط ورؤية تطويرية طموحة في التنمية، ويضم نحو (١٦٠٠٠) موظف بمختلف التخصصات.

ويمكن توضيح نقاط اضافية للأهمية التطبيقية للدراسة من خلال:

- تحديد دور الابداع في التطوير الإداري وبناء المنظمة الذكية في المستشفيات العربية والأجنبية.
- تعد نتائج مثل هذه الدراسات أداة ومرجع للأجهزة المعنية في الدولة في متابعة وتطوير أداء المؤسسات.
- تساهم نتائج الدراسة في عرض الدور المفترض للإبداع في تحقيق بناء المنظمة الذكية، في بيئة عمل المنظمات العربية والأجنبية.

الجزء الثاني الاطار النظري

أولاً: مفهوم الإبداع:

يعتبر الاهتمام في تنمية الإبداع من الدعائم الرئيسية في تأهيل المنظمات للتغيير، وذلك لتنميتها وتصبح منظمات ابتكارية، كما أن التغيير يوفر فرص لإيجاد شيء جديد، لذا فإن الابتكار المنتظم يشتمل على سلسلة بحث هادفة ومنظمة عن مواقع التغيير والتحول في منظمات الأعمال (الصرن، ٢٠٠٠، ص ٢٧)، وقد عرف جاد الإبداع على أنه توافر المهارات والبراعات التي يتم من خلالها التوصل إلى أفكار وملاحظات جديدة تماماً، بمعنى آخر أن الإبداع هو التفكير المختلف، والقدرة على رؤية الأشياء بطرق جديدة (جاد الرب، ٢٠١٠، ص ١٣) ويذكر محمود حسني أن عملية الابتكار التنظيمي المجدية، هي التي تصل إلى مرحلة تجعل من التغيير نشاطاً روتينياً تنفذه المنظمة، بحيث يتم استيعاب الابتكار في الحياة اليومية للمنظمة، حتى يتم قبوله كجزء من الواقع الراهن. (حسني، ٢٠٠٤، ص ٢٣٥)، ويذكر جاد أن هدف عمليات التفكير الابداعي والابتكاري الوصول إلى حقائق أو بدائل أو حلول استراتيجية لمشكلات صعبة وللتحسين المستمر لحياة الفرد والمنظمة والمجتمع (جاد الرب، ٢٠١٠، ص ٥٣٩)، بينما يرى خصاونة أن هناك ارتباط ما بين التغيير الإبداعي والتغيير التنظيمي، نظراً لتلازم العلاقة الوثيقة بينهما، ولما يحققه التغيير من قيمة يستمدتها من الناتج الإبداعي، وبذلك يكون التغيير الإبداعي هو استجابة للنواتج الإبداعية التي قد تأتي من خارج المنظمة أو داخلها، بشرط تناغمها مع أهداف المنظمة، ويضيف أن الإبداع هو المحرك الرئيسي للتغيير، وأن التغيير هو نشاط استجابي لما ينتجه الإبداع من منتجات أو أفكار جديدة (خصاونة، ٢٠١١، ص ص ١٨٤ - ١٨٦)، بينما تبنى السكارنة تعريف شيرمان (Schemerhorn) وهنت (Hunt) للإبداع التنظيمي بأنه القدرة على تقديم إجابات فريدة لمشكلات مطروحة، واستغلال الفرص المتاحة، وأضاف أن الابتكار التنظيمي يحدث في المنظمة التي تبتكر أفكار أو خدمات، والعمليات المنظمة ذات القيمة في إطار المنظمة الذي تتكون من العاملين للتأثير في السلوك الابتكاري، (السكارنة، ٢٠١١، ص ص ١٧ - ٢٦)، ويرى آخر أن التغيير هو إيجاد بديل للوضع الحالي أفضل منه سواء بإزالته وتثبيت آخر جديد أو فقط تطويره، أما الابتكار فهو إنتاج وتقديم أفكار جديدة غير مسبوقة من قبل الغير، مثل طرح سلعة، أو خدمة جديدة أو في طريقة إنتاجها أو كليهما، كما أن جميع الابتكارات تستدعي التغيير، ولكن التغيير ليس ابتكاراً باعتبار أنه يتطلب أفكار جديدة، وللابتكار حدود تتمثل في المدة اللازمة ليتعرف الآخرين على ما أحدثته المنظمة، أما التغيير فهو مستمر يحتاج جهوداً تخطيطية مستمرة، بينما الإبداع فهو التغيير الذي يسمح بإنشاء أفق جديد للأداء. (بن سماحة، ٢٠١٣، ص ٩).

ويضيف الحداد أن من أهم التغييرات الهادفة والمخططة ما يلي:

- ١- تشجيع الابتكار والإبداع.
 - ٢- تمكين العاملين والموظفين على تنمية قدراتهم.
 - ٣- إدخال مفهوم وأسلوب فريق العمل.
- كما أن النجاح أو عدمه في إحداث التغيير بالمنظمة، يتوقف على قدرة العاملين في المنظمات بتنفيذ المهام المناطة بهم، وفي حال عدم القدرة على التنفيذ بالشكل المخطط لبرامج التغيير المحددة يعني أن هناك فشل ما في تحقيق أهداف التغيير. (الحداد، ٢٠٠٣، ص ٣٢٨)
- لتحقيق برامج التغيير بكفاءة يذكر الباحث بأنه على الإدارة إتباع عدد من الخطوات في الإبداع والابتكار كما يلي:
- (١) تبني الإدارة العليا لأصحاب الكفاءات والمعارف وتنمية قدراتهم للاستفادة منهم في برامج التغيير.
 - (٢) استخدام أساليب إدارية حديثة منها إدارة المواهب واستثمارها في تنمية وتطوير المنظمات.
 - (٣) منح حوافز ومكافآت استثنائية للموظفين المثابرين والذين أضافوا أشياء جديدة إلى العمل.
 - (٤) تشجيع العاملين على العمل التشاركي لتوليد أفكار جديدة تغير بمهام عملهم.
 - (٥) تحسين وتكييف بيئة العمل لتكون أكثر مناسبة لغايات الإبداع والابتكار التنظيمي.
 - (٦) تبني أساليب التخطيط الممنهج للتغيير للاستفادة من قدرات ومعارف الموظفين بطرق إبداعية.
 - (٧) زيادة برامج التدريب المتنوعة خصوصاً في مجال القيادة وتنمية التفكير الإبداعي.
 - (٨) تشجيع العاملين على تقبل استخدام الوسائل والتقنيات التكنولوجية الحديثة في العمل.
 - (٩) استغلال نتائج تقييم الأداء الوظيفي كأداة تحفيزية لضمان استمرار تميز الموظفين.
 - (١٠) تبني أفكار ومقترحات العاملين ومناقشتها بطرق حرة لإنتاج كل ما هو جديد.

ثانياً: مفهوم المنظمة الذكية:

١- مفهوم وأهمية المنظمة الذكية:

يعتبر ذكاء المنظمة (الذكاء التنظيمي أو ذكاء الأعمال) من أهم القضايا الاستراتيجية الملحة للمنظمات في عصر العولمة، وفي ظل بيئة تسودها ظاهرة انتشار تكنولوجيا الأعمال، حيث تذكر دراسة (هاشم العبادي ٢٠١٢) تساؤلات وهو هل المنظمات قابلة للتعلم ولديها الفطنة؟ وهل يتشابه ذكاء المنظمات وذكاء الإنسان وهل قادرة على ادراك بيئتها؟، ويجب أن المنظمات كيانات ذكية ومجتمعات من

ملاء خليل محمد العكش

العقول، لذلك فإن المنظمات التي لا ندرك ولا تستشعر بيئتها متوقع أن ترتكب أخطاء متكررة، وتظهر عدم قابلية للتعلم فإنها أكثر عرضة للانهايار، مثل هذه الخصائص والسلوكيات التي يتصف بها الإنسان تكون كمؤشر للغباء، يمكن أن تتصف بها المنظمات غير الذكية التي تفشل في استشعار واكتشاف حتى مؤشرات التغييرات في بيئتها، وتفشل بالاستجابة الملائمة وتتعلم ببطء شديد. (العبادي، ٢٠١٢، ص ٨٦٢)، ويذكر (Ranjan, Jayanthi, 2009, pp. 60-70) أن ذكاء الأعمال يمكن المنظمات من اتخاذ قرارات مستنيرة، تكون مصدرا للمزايا التنافسية، وذلك باستقراء المعلومات والمؤشرات من البيئة الخارجية، ووضع توقعات دقيقة عن الاتجاهات المستقبلية أو الظروف الاقتصادية، وجمع المعلومات الذكية بفعالية واستخدامها بشكل استباقي باتخاذ قرارات تقييد المنظمات، ويشير (Uçaktürka, Ahmet, et al, 2015, pp. 234-241)، إلى ضرورة أن يتوفر لدى المنظمات القدرة على الاستجابة بسرعة للتغيرات التي يمكن التنبؤ بها والتي لا يمكن التنبؤ بها، وأن يتوفر قدرة للمنظمات على التكيف مع الظروف المتغيرة بسرعة، وبما أن التغيير والغموض موجودان دائما في المستقبل، فإنه من الضروري أن تفهم المنظمات هذه التغيرات في الظروف البيئية، وأن تكون قادرة على الاستجابة الكبيرة وتصبح ذات مغزى، وتحول البيانات الخام إلى معلومات ذات قيمة. بينما أشارت دراسة (GhalichKhani, Rasoul,& Hakkakb, Mohammad, 2016) أن مكونات المنظمة الحديثة معقدة للغاية ومتغيرة باستمرار، والمنظمات تحت ضغط كبير للاستجابة للتغيير لإيجاد حالة الابتكار، وأكدت دراسة (Pejić, Mirjana, et al, 2016, pp.995-) (1001) أن المنظمات الحديثة تولد كمية هائلة من المعلومات، التي أصبحت عاملاً تنافسياً رئيسياً في عالم الأعمال، وأن تحويل المعلومات المفيدة إلى المعرفة يؤدي إلى ميزة تنافسية أعلى. ويشير (Khan, Rafi, & Quadri, S.M, 2012, pp. 21-) (31). أن الهدف من ذكاء الأعمال هو تحسين توقيت ونوعية المعلومات، وتمكين المدراء ليكونوا قادرين على فهم أفضل لموقف منظماتهم مقارنة مع المنافسين، ويمكن لتطبيقات تكنولوجيا ذكاء الأعمال أن تساعد المنظمة على تحليل الاتجاهات المتغيرة في حصتها بالسوق، والتغييرات في سلوك العملاء وأنماط الإنفاق وقدرة الشركة، وظروف السوق، ويذكر (Bernhard, Wieder, et al, 2013, pp.7-32) أن لمبادرات ذكاء الأعمال أولوية قصوى لمديري تقنية المعلومات في كافة أنحاء العالم، وقد استثمرت مبالغ هائلة في الإنفاق على تكنولوجيا المعلومات والبحوث الأكاديمية للفوائد الهامة المستمدة من أدوات ذكاء الأعمال.

وتذكر دراسة (عامر العطوي، ٢٠٠٩، ص ٦٧) أنه في حال تقييم إمكانيات المنظمة سنجد بأغلب الظروف أن المنظمات لا تستخدم الإمكانيات الكلية لعقولها على مقياس الذكاء، وفي المنظمات الكبيرة فإننا سنجد مجموعة لديها ذكاء جماعي عالي والذي يقابله بمجموعة تتصف بالغباء الجماعي (Albrecht).

تعريف المنظمة الذكية:

وقد عرف (Jorge Morales, 2017, pp13) المنظمة الذكية بأنها هي التي تعتمد على المعرفة وشبكة الإنترنت ولديها القدرة على التعلم والتكيف بشكل حيوي مع الأشكال والممارسات التنظيمية الجديدة، وكذلك رشيقة في قدرتها على إيجاد واستغلال الفرص بمحيطها وهي منظمة آمنة مدفوعة بالقيم التي تركز على تعزيز وتسهيل المشاركة بين أعضائها، وتعمل ضمن أدوات فاعلة، بينما عرفها (Filos, Erastos, 2005) بأنها المنظمة التي يكون لديها القدرة على أن تكون منظمة رشيقة بسبب خفتها وسرعة توليدها للمعرفة، والاستفادة من تلك المعرفة في اغتنام الفرص المتاحة، من جهة التكيف السريع في مواجهة التحديات التي تقف أمامها من جهة أخرى.

خصائص المنظمة الذكية:

إن من أهم خصائص المنظمة الذكية الآتي:

- الإبداع: هو القدرة على إيجاد أفكار جديدة، وهذه الأفكار قد تؤدي إلى تطوير منتجات أو خدمات جديدة، ويكون الإبداع هو القوة الكامنة إلى الابتكار.
- الرؤية المستقبلية: المنظمات الذكية تحدد رؤيتها المستقبلية بوضوح، من خلال تحليل البيئة الخارجية وبناء عليها تبني الخطط المستقبلية.
- الدافع: تعمل منظمات الأعمال الذكية على منح الحوافز المادية والمعنوية لتشجيع وتوليد الدوافع لدى الأفراد العاملين. (الطائي، وآخرون، ٢٠١٣، ص ١٣٤)
- القابلية العالية لإدراك المعلومات المعقدة في العالم الخارجي. (العبادي، ٢٠١٢، ص ٢٣-٢٦).

أهداف المنظمات الذكية:

تسعى المنظمات إلى مواكبة متطلبات التحول لمنظمات ذكية، لتكون مهيأة لتحسين قدراتها، وانجاز أهدافها، والتي ذكر (Bahrami, Mahdi et al, 2012)

أهمها ما يلي:

- التحول من بيئة رد الفعل بإدراك المعلومات إلى بيئة استباقية تدرك محيطها.
- أتمتة ودمج العديد من الخطوات والوظائف بأكبر قدر ممكن.
- توفير بيانات للتحليلات كأداة مستقلة قدر الإمكان.
- العمل على توحيد بيانات أنظمة التشغيل المختلفة في مستودع بيانات المنظمة.
- المحافظة على المنافسة وتحقيق النجاح المستدام في ظل بيئة الأعمال المتغيرة للغاية. (Bahrami, Mahdi et al, 2012, pp 160-167)
- دعم التفكير الاستراتيجي وتنمية الاستثمار للخبرات في مجال ذكاء الأعمال.
- التخطيط لتلبية متطلبات العمل واقتناص الفرص المتاحة في بيئة العمل لتمكين قدرات المنظمة.

دلاء خليل محمد العكش

- تخصيص وتبسيط فرق العمل للاندماج بالمعرفة والتعلم بإضافة قيم جديدة للمنظمة.
- أن ينقل ذكاء الأعمال المعلومات القيمة لكافة أجزاء المنظمة. (ميرخان وآخرون، ٢٠١٥، ص ٣٦).

الجزء الثالث: منهجية الدراسة

أولاً: أسلوب الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث أسلوب المنهج الوصفي التحليلي، والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها بدقة ويعبر عنها بشكل كمي وكيفي، وذلك من خلال جمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة من أجل توضيح مظاهرها وعلاقتها المختلفة، وصولاً إلى التحليل والربط والتفسير للخصوص الى استنتاجات يمكن أن يبنى عليها التصور المقترح بما يراكم معالم المعرفة عن الموضوع.

وقد استخدم الباحث مصدرين أساسيين للمعلومات:

(أ) المصادر الثانوية:

أجرى الباحث مراجعة وتحليل لكثير من المنشورات المتعلقة بالموضوع قيد الدراسة، وأهمها التقارير والاحصاءات والسجلات الورقية والالكترونية للمستشفيات محل الدراسة ومراجع أخرى، سعيًا من الباحث لإثراء الدراسة بشكل علمي، وأيضاً للتعرف على الأسس و الطرق العلمية السليمة في كتابة الدراسات، كما ساهمت في بناء وإعداد مشكلة الدراسة وفرضياتها، وكذلك بناء تصور عام عن آخر المستجدات المعاصرة في مجال الدراسة.

(ب) المصادر الأولية:

تم استخدام أكثر من طريقة لجمع البيانات أهمها تصميم قائمتين استبيان الأولى للدراسة الاستطلاعية والأخرى لتحقيق أهداف البحث في الجانب الميداني ووزعت تلك الاستبيانات لدراسة مفردات البحث، ومن ثم حصر وتجميع المعلومات اللازمة في موضوع البحث، وتفرغها وتحليلها باستخدام برنامج (SPSS) الإحصائي، واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة، وقد تم استهداف الموظفين من الدرجات الاشرافيه والعليا.

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة:

١- مجتمع الدراسة:

تم تحديد مجتمع الدراسة بالعاملين في كل من الوظائف الإدارية العليا والإشرافية في المستشفيات محل الدراسة (السويس بمصر ، الشفاء بغزة ، ساهلجرينسكا بالسويد)، وقد تشكل مجتمع الدراسة من (٢٨٦) من موظفي الإدارة العليا و(٢١٠١) من موظفي الإدارة الإشرافية بمجموع اجمالي (٢٣٨٧) مفردة، وهو إجمالي الموظفين في المستويات الإدارية المستهدفة.

٢- عينة الدراسة:

تم تحديد حجم عينة الدراسة وفق أسلوب العينة الطبقية العشوائية في المستشفيات محل الدراسة، وذلك باستهداف الموظفين في المستويات الإدارية العليا والإشرافية وهي مسميات ذات طابع إشرافي، وقد بلغ إجمالي العينة (490) مفردة، منها (165) من موظفي مستويات الإدارة العليا، بينما بلغت مفردات المستوى الإشرافي (325) مفردة حسب احتساب العينة على أساس تقسيم مجتمع الدراسة لموظفي إدارة عليا وإدارة إشرافية، وتم توزيع الاستبانة وفق الأصول.

ثالثاً: أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات الخاصة في المستشفيات محل الدراسة، حيث قام الباحث بإعداد أداة الدراسة حول دور الابداع في بناء المنظمة الذكية (دراسة ميدانية مقارنة بين المستشفيات العربية والأجنبية).

المجال الأول: الابداع ويتكون من (٦) فقرات.

المجال الثاني: المنظمة الذكية وتتكون من (٤٤) فقرة.

رابعاً: أساليب التحليل الإحصائي:

١- الإحصاء الوصفي:

تم استخدام برنامج (SPSS) الإحصائي في تفرغ وتحليل البيانات التي تم جمعها من الاستبانة وذلك لتوصيف متغيرات الدراسة من خلال البيانات التي تم جمعها.

٢- الإحصاء الاستدلالي:

اعتمد الباحث في تحليل بيانات الدراسة على أساليب الإحصاء التحليلي للتأكد من صحة الفرض، ومن هذه الأساليب ما يلي:

- تحليل الانحدار الخطي البسيط.
- معامل ارتباط بيرسون.
- اختبار معاملات الانحدار.
- اختبارات معاملات (t).

الجزء الرابع التحليل الإحصائي ونتائج اختبار الفروض

أولاً: التحليل الإحصائي الوصفي لنتائج الدراسة الميدانية

أ. تحليل فقرات الابداع:

جدول رقم (١) الوسط الحسابي والوزن النسبي لمجال الإبداع

ترتيب الفقرة	المعنوية p-value	قيمة الاختبار	النسبي % الوزن	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الجهة	المجال الأول: الإبداع
٦	٠	٣.٠٧-	٥٢.٦١	١.١٦	٢.٦٣	السويس	١- تمنح إدارة المستشفى مكافآت للموظفين المتميزين مقابل أفكارهم التطويرية
٢	٠	٢.٩٢-	٥٥.٧٥	٠.٦٥	٢.٧٩	الشفاء	
٥	٠.٦١	٠.٥٢	٦٢.٨٦	١.٠٣	٣.١٤	ساهلجرينسك	

علاء خليل محمد العكش

٥	٠.٦٩	٠.٤١-	٥٩.١٢	١.٠٣	٢.٩٦	السويس	تشجع الإدارة الموظفين على التفكير البناء في مواجهة مواقف العمل	٢-
٣	٠	٢.٩٨-	٥٥.٥	٠.٦٧	٢.٧٨	الشفاء		
١	٠	٣.٦٨	٧٤.٢٩	٠.٧٣	٣.٧١	سahلجر ينسك	تنبئ الإدارة أفكار واقتراحات الموظفين التطويرية لتعديل أساليب العمل	٣-
٢	٠.٤٥	٠.٧٦	٦١.٥٢	٠.٩٦	٣.٠٨	السويس		
٦	٠	٤.١٥-	٥٣.٢٥	٠.٧٣	٢.٦٦	الشفاء	تحرص الإدارة على تعديل خدماتها بما يتناسب وتوقعات الجمهور	٤-
٢	٠.٠١	٣.٢٣	٧٢.٨٦	٠.٧٤	٣.٦٤	سahلجر ينسك		
٣	٠.٤٩	٠.٦٩	٦١.٣	٠.٩١	٣.٠٧	السويس	توظف إدارة المستشفى قدرات الموظفين الإبداعية في حل مشاكل العمل	٥-
١	٠.٠٩	١.٧٤-	٥٧.٢٥	٠.٧١	٢.٨٦	الشفاء		
٦	٠.١٦	١.٤٧-	٥٤.٢٩	٠.٧٣	٢.٧١	سahلجر ينسك	تحرص الإدارة على استثمار قدرات المبدعين في دعم خطط التغيير	٦-
١	٠.٤٤	٠.٧٨	٦١.٧٤	١.٠٨	٣.٠٩	السويس		
٥	٠.٠١	٢.٧١-	٥٥.٢٥	٠.٧٨	٢.٧٦	الشفاء	تحرص الإدارة على استثمار قدرات المبدعين في دعم خطط التغيير	٦-
٣	٠.٠٨	١.٨٨	٦٨.٥٧	٠.٨٥	٣.٤٣	سahلجر ينسك		
٤	٠.٨٣	٠.٢٢-	٥٩.٥٧	٠.٩٥	٢.٩٨	السويس	تحرص الإدارة على استثمار قدرات المبدعين في دعم خطط التغيير	٦-
٤	٠	٤.٩٢-	٥٢.٥	٠.٦٨	٢.٦٣	الشفاء		
٤	٠.٣	١.٠٧	٦٥.٧١	٠.٩٩	٣.٢٩	سahلجر ينسك	جميع فقرات الإبداع	
	٠.٧	٠.٣٨-	٥٩.٣١	٠.٨٦	٢.٩٧	السويس		
	٠	٤.٤٩-	٥٤.٩٢	٠.٥١	٢.٧٥	الشفاء		
	٠.١	١.٧٨	٦٦.٤٣	٠.٦٧	٣.٣٢	سahلجر ينسك		

أ- جاءت الفقرة "توظف إدارة المستشفى قدرات الموظفين الإبداعية في حل مشاكل العمل" في المرتبة الأولى بمستشفى السويس بوزن نسبي (٦١.٧٤%)، بينما الفقرة "تحرص الإدارة على تعديل خدماتها بما يتناسب وتوقعات الجمهور" كانت بالمرتبة الأولى لمستشفى الشفاء وبوزن نسبي (٥٧.٢٥%)، وكانت الفقرة "تشجع الإدارة الموظفين على التفكير البناء في مواجهة مواقف العمل" بالمرتبة الأولى لمستشفى ساهلجر ينسك وبوزن نسبي (٧٤.٢٩%)، ويمكن أن نفسر ارتفاع نسب الموافقة لدى مستشفى ساهلجر ينسك أكثر منها مقارنة بالمستشفيات العربية وذلك لرعيتها واحتضانها للموهبين والمبدعين والعمل على تنمية قدراتهم بما يخدم أهداف المستشفى.

ب- بينما جاءت الفقرة "تمنح إدارة المستشفى مكافآت للموظفين المتميزين مقابل أفكارهم التطويرية" بالمرتبة الأخيرة وبوزن نسبي (٥٢.٦١%)، في مستشفى السويس، بينما الفقرة "تحرص الإدارة على استثمار قدرات المبدعين في دعم خطط التغيير" كانت الأخيرة بمستشفى الشفاء وبوزن نسبي (٥٢.٥٠%)، والفقرة "تحرص الإدارة على تعديل خدماتها بما يتناسب وتوقعات الجمهور" بالمرتبة الأخيرة لدى مستشفى ساهلجر ينسك وبوزن نسبي (٥٤.٢٩%)، ويمكن أن نرجع ذلك للضعف في المستشفيات العربية والأجنبية لعدم توفير وسائل وأدوات ظرفية ومكانية مناسبة أو كافية في بيئة العمل تدعم الابداع الوظيفي.

علاء خليل محمد العكش

وبصفة عامة بلغ الوزن النسبي الإجمالي في مجال الابداع على التوالي (السويس، الشفاء، ساهلجر ينسكا)، (٥٩.٣١%، ٥٤.٩٢%، ٦٦.٤٣%)، وجاءت آراء المبحوثين ضعيفة في المستشفيات العربية مقارنة بالأجنبية برعاية الابداع، وذلك مؤشر على عدم العناية المناسبة في تنمية مهارات المبدعين واستغلال قدراتهم بشكل فاعل.

ومما سبق ذكره، نجد للإبداع دور أساسي خصوصاً في مستشفى ساهلجر ينسكا وذلك في تطوير الأفكار والاقتراحات التي يمكن أن تؤدي الى تطبيق طرق وآليات جديدة للعمل ومنها التحول لمنظمة ذكية، ويمكن للمستشفيات العربية التركيز على تنمية قدرات المبدعين كرافعة أساسية في بناء مستشفيات ذكية.

ب- تحليل متوسط فقرات المنظمة الذكية:

جدول رقم (٢) الوسط الحسابي والوزن النسبي لمجالات المنظمة الذكية

ترتيب الفقرة	المنظمة الذكية	المحور الأول:	الهدف	الوسط الحسابي	المعياري	الانحراف	النسبي الوزن %	قيمة الاختبار	p-value	المعنوية
١-	المجال الأول: الرؤية الإستراتيجية	السويس	٣.٣٨	٠.٦٤	٦٧.٦١	٠.٦٨	٠	١	٠	٠
		الشفاء	٣.١٦	٠.٦٧	٦٣.٢٥	٠.٠٣	٢.١٦	٣	٠.٠٣	٠.٠٣
		ساهلجر ينسكا	٣.٧	٠.٥٢	٧٤.٠٥	٠	٥.٠٦	١	٠	٠
٢-	المجال الثاني: تطوير المعرفة	السويس	٣.١٢	٠.٧	٦٢.٣٦	٠.١١	١.٦٣	٥	٠.١١	٠.١١
		الشفاء	٢.٩٥	٠.٣٦	٥٩.٠٧	٠.٢٥	١.١٦	٦	٠.٢٥	٠.٢٥
		ساهلجر ينسكا	٣.٥٤	٠.٦٣	٧٠.٨٢	٠.٠١	٣.١٩	٢	٠.٠١	٠.٠١
٣-	المجال الثالث: الرغبة بالتغيير	السويس	٣.٢٤	٠.٧١	٦٤.٧٢	٠	٣.٢١	٢	٠	٠
		الشفاء	٣	٠.٦١	٥٩.٩٦	٠.٩٨	٠.٠٣	٥	٠.٩٨	٠.٩٨
		ساهلجر ينسكا	٣.٢٦	٠.٦٣	٦٥.١	٠.١٥	١.٥٢	٦	٠.١٥	٠.١٥
٤-	المجال الرابع: الالتزام الجماعي	السويس	٣.٠٢	٠.٨٥	٦٠.٤	٠.٨٢	٠.٢٢	٦	٠.٨٢	٠.٨٢
		الشفاء	٢.٩٣	٠.٤٦	٥٨.٦٣	٠.١٨	١.٣٥	٧	٠.١٨	٠.١٨
		ساهلجر ينسكا	٣.٤٥	٠.٥٩	٦٩.٠٥	٠.٠١	٢.٨٩	٤	٠.٠١	٠.٠١
٥-	المجال الخامس: ضغوط الأداء	السويس	٣.٠١	٠.٨	٦٠.٢٩	٠.٨٦	٠.١٧	٧	٠.٨٦	٠.٨٦
		الشفاء	٣.١٨	٠.٦	٦٣.٥	٠.٠١	٢.٦	٢	٠.٠١	٠.٠١
		ساهلجر ينسكا	٣	٠.٦٧	٦٠	١	٠	٧	١	٠
٦-	المجال السادس: الانتظام والتوافق	السويس	٣.٢٣	٠.٩٤	٦٤.٥٧	٠.٠٢	٢.٣٢	٣	٠.٠٢	٠.٠٢
		الشفاء	٣.٢١	٠.٩٤	٦٤.١٧	٠.٠٥	١.٩٨	١	٠.٠٥	٠.٠٥
		ساهلجر ينسكا	٣.٤٦	٠.٦٦	٦٩.٢٩	٠.٠٢	٢.٦٤	٣	٠.٠٢	٠.٠٢
٧-	المجال السابع: المصير المشترك	السويس	٣.١٣	٠.٧٩	٦٢.٦٤	٠.١١	١.٦	٤	٠.١١	٠.١١
		الشفاء	٣.٠٥	٠.٤٤	٦٠.٩٦	٠.٣٣	٠.٩٨	٤	٠.٣٣	٠.٣٣
		ساهلجر ينسكا	٣.٤٤	٠.٦٥	٦٨.٨١	٠.٠٣	٢.٥٣	٥	٠.٠٣	٠.٠٣
	إجمالي مجالات المنظمة الذكية	السويس	٣.١٦	٠.٦١	٦٣.٢	٠.٠١	٢.٥٤		٠.٠١	٠.٠١
		الشفاء	٣.١٦	٠.٦٧	٦٠.٩٨	٠.٠٣	٢.١٦		٠.٠٣	٠.٠٣
		ساهلجر ينسكا	٣.٧	٠.٥٢	٦٨.١٦	٠	٥.٠٦		٠	٠

يستخلص الباحث من الجدول التالي ما يلي:

- اتضح أن هناك اختلاف في مدى تحقق وإدراك الرؤية الاستراتيجية من قبل الموظفين ما بين المستشفيات محل الدراسة (السويس، الشفاء، ساهلجرينسكا)، حيث كانت الأوزان النسبية كما يلي (٦٧-٦١%، ٢٥.٢٣%، ٧٤.٠٥%)، واتضح أن هناك ضعف في فهم وإدراك الرؤية الاستراتيجية في المستشفيات العربية خصوصاً بمستشفى الشفاء، وكانت بدرجة متوسطة بمستشفى السويس، بينما بشكل مرتفع لدى مستشفى ساهلجرينسكا.
- تبين أن هناك اختلاف في الاهتمام بتطوير المعرفة من قبل الموظفين ما بين المستشفيات محل الدراسة (السويس، الشفاء، ساهلجرينسكا)، حيث كانت الأوزان النسبية كما يلي (٦٢.٣٦%، ٥٩.٠٧%، ٧٠.٨٢%)، واتضح أن هناك ضعف في جانب نشر وتطوير المعرفة بالمستشفيات العربية خصوصاً بمستشفى الشفاء، بينما كانت بدرجة متوسطة بمستشفى السويس، وظهرت بشكل مرتفع لدى مستشفى ساهلجرينسكا، ويرجع الباحث ذلك إلى اهتمام مستشفى ساهلجرينسكا في نشر المعرفة لدى العاملين، والعمل على تطوير قدراتهم.
- ظهر أن هناك تشابه لحد ما في مدى عناية إدارة المستشفيات الثلاث بالرغبة بالتغيير عند التعامل مع موظفيها، وكانت ما بين المستشفيات محل الدراسة (السويس، الشفاء، ساهلجرينسكا)، بالأوزان النسبية كما يلي (٦٤.٧٢%، ٥٩.٩٦%، ٦٥.١٠%)، وتبين ضعف في جانب الاهتمام برغبات الموظفين عند التغيير خصوصاً بمستشفى الشفاء، بينما كانت بدرجة متوسطة بمستشفى السويس ومستشفى ساهلجرينسكا، ويمكن أن يرجع ذلك لعدم الاهتمام الكافي في توجهات ورغبات الموظفين عند اعداد خطط التغيير والتطوير.
- ظهر أن هناك اختلاف في الالتزام الجماعي من قبل الموظفين ما بين المستشفيات محل الدراسة (السويس، الشفاء، ساهلجرينسكا)، حيث كانت الأوزان النسبية كما يلي (٦٠.٤٠%، ٥٨.٦٣%، ٦٩.٠٥%)، وظهر الضعف بالالتزام الجماعي في المستشفيات العربية خصوصاً بمستشفى الشفاء، وكانت بدرجة متوسطة بمستشفى السويس، بينما بشكل مرتفع لدى مستشفى ساهلجرينسكا، ويعزو الباحث ذلك إلى العمل بمنهجية فريق العمل في المنظمات الأجنبية مقارنة بالعربية.
- تبين أن هناك تباين في التعامل مع ضغوط الأداء من قبل الموظفين ما بين المستشفيات محل الدراسة (السويس، الشفاء، ساهلجرينسكا)، حيث كانت الأوزان النسبية كما يلي (٦٠.٢٩%، ٦٣.٥٠%، 60%)، وظهر ضعف في التعامل مع ضغوط الأداء في مستشفى ساهلجرينسكا الأجنبي أكثر من المستشفيات العربية، بينما حصل مستشفى الشفاء على نسبة موافقة متوسطة في مواجهة ضغوط الأداء، ويمكن أن يرجع ذلك لظروف فلسطين التي تمر بأزمات وطوارئ بشكل

علاء خليل محمد العكش

دائم أكسب موظفيها قدرة على تحمل ضغوط العمل، وكانت أيضاً بدرجة موافقة متوسطة بمستشفى السويس.

- اتضح أن هناك تشابه لحد ما في الانتظام والتوافق لدى المستشفيات محل الدراسة (السويس، الشفاء، ساهلجرينسكا)، حيث كانت الأوزان النسبية كما يلي (٦٤.٥٧%، ٦٤.١٧%، ٦٩.٢٩%)، وتبين أن هناك درجة موافقة متوسطة في التزام المستشفيات العربية الشفاء والسويس بإجراءات وقواعد وقوانين العمل لحد متوسط، بينما كانت درجة الموافقة مرتفعة لدى مستشفى ساهلجرينسكا، ويمكن أن يرجع الباحث ذلك إلى التقدم في الدول الأجنبية مقارنة بالدول العربية.

- تبين أن هناك اختلاف في الانتماء والاهتمام بالمصير المشترك من قبل الموظفين ما بين المستشفيات محل الدراسة (السويس، الشفاء، ساهلجرينسكا)، حيث كانت الأوزان النسبية كما يلي (٦٢.٦٤%، ٦٠.٩٦%، ٦٨.٨١%)، واتضح أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من حيث الانتماء للعمل في المستشفيات العربية، بينما كانت مرتفعة لدى مستشفى ساهلجرينسكا، ويمكن أن يعود ذلك إلى نظام الحوافز المعنوية والمادية المعمول فيه بمستشفى ساهلجرينسكا، والذي قد يؤدي لتنمية توجهات الانتماء للعمل كمصلحة استراتيجية مشتركة ما بين العاملين والمنظمة.

- تبين أن متوسط الذكاء التنظيمي لدى مستشفى السويس بلغ ٦٣.٢٠%، بينما لدى مستشفى الشفاء بنسبة ٦٠.٩٨% وبلغ بمستشفى ساهلجرينسكا بلغ ٦٨.١٦%.

ثانياً: اختبار الفرض الرئيس:

قد تم صياغة الفرض الرئيس للدراسة على أساس الفرض العدمي على أنه:
لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الابداع وبناء منظمة ذكية في المستشفيات العربية مقارنة بالأجنبية محل الدراسة، ولاختبار الفرض فقد أجرى الباحث الاختبارات التالية:

أ. معامل الارتباط:

جدول رقم (٣) معامل الارتباط بين الابداع كمتغير مستقل وبناء منظمة ذكية كمتغير تابع.

المتغير المستقل (الابداع)	معامل الارتباط	الدلالة	المتغير التابع (المنظمة الذكية)
السويس	٠.٧٠١	٠.٠٠٠	
الشفاء	٠.٦٦٨	٠.٠٠٠	
ساهلجرينسكا	٠.٨٢٣	٠.٠٠٠	

وتبين هذه النتيجة بالجدول أعلاه الدور المحوري للإبداع وأنه كلما تم الاهتمام باستغلال الابداع الوظيفي يؤدي لزيادة فرص بناء منظمة ذكية، لذلك على المستشفيات محل الدراسة العمل على توظيف قدرات المبدعين لديهم وتوجيهها لبناء مستشفى ذكي.

ب. معامل التحديد:

جدول رقم (٤) معامل التحديد

المتغير التابع (المنظمة الذكية)	الدلالة	معامل التحديد	المتغير المستقل (الابداع)
	٠.٠٠٠	٠.٤٩١	السويس
	٠.٠٠٠	٠.٤٤٦	الشفاء
	٠.٠٠٠	٠.٦٩٣	ساهلجرينسكا

يوضح الجدول السابق أن معاملات التحديد $R^2 = 0.491$ لمستشفى السويس، بينما في مستشفى الشفاء كان بنسبة 0.446 أما بمستشفى ساهلجرينسكا بنسبة 0.693 أي أن الابداع يؤثر في بناء منظمة ذكية بنسبة 49.1% في السويس، وبنسبة 44.6% بالشفاء وكان بنسبة 69.3% في ساهلجرينسكا، أما باقي النسب نفسرها لمتغيرات أخرى لم تدخل في العلاقة الانحدارية بالإضافة للأخطاء العشوائية الناتجة عن أسلوب سحب العينة ومدى دقة القياس وغيرها.

جدول رقم (٥) تحليل الانحدار

ج. تحليل نتائج الانحدار للفرض الرئيس:

المتغير التابع (المنظمة الذكية)	Sig. القيمة الاحتمالية	قيمة T	معاملات Beta الانحدار المعيارية	الخطأ المعياري	معاملات B الانحدار	المتغير المستقل (الابداع)
	٠.٠٢٢	٢.٣٣	٠.٢٤٩	٠.٠٧٥	٠.١٧٥	السويس
	٠.٧٩٣	٠.٢٦٤	٠.٠٣	٠.٠٥٧	٠.٠١٥	الشفاء
	٠.٠٠٥	٢.٩٢	٠.٣١٥	٠.٠٨٣	٠.٢٤٣	ساهلجرينسكا

يوضح جدول رقم (٥) أن قيمة اختبارات جميع عبارات متغير الابداع ذات دلالة معنوية ويبين مدى قوة العلاقة الانحدارية بين الابداع وبناء منظمة ذكية في مستشفيات السويس وساهلجرينسكا، بينما كانت ضعيفة في مستشفى الشفاء بغزة . ويمكن أن نستنتج من التحليل الاحصائي في الجداول السابقة ما يلي:

- تبين أن مستوى الدلالة في معامل الارتباط "بيرسون" ومعامل الانحدار أقل من قيمة 5% مما يعني وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الابداع وبناء منظمة ذكية في المستشفيات (العربية والأجنبية) محل الدراسة.
 - يشير معامل ارتباط بيرسون بإشارة موجبة مما يعني أنه توجد علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة احصائية بين الابداع وبناء منظمة ذكية في المستشفيات (العربية والأجنبية) محل الدراسة، ويشير قيم معامل **Beta** الى أن الابداع يؤثر على بناء منظمة ذكية في المستشفيات (العربية والأجنبية) محل الدراسة.
- بنا على ما سبق من النتائج فإنه يمكن للباحث رفض الفرض العدمي وقبول الفرض البديل بأنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الابداع وبناء منظمة ذكية في المستشفيات العربية مقارنة بالأجنبية محل الدراسة.

الجزء الخامس النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج:

١. أن هناك تباين لحد ما في الاهتمام بالإبداع ما بين المستشفيات محل الدراسة (السويس، الشفاء، ساهلجرينسكا).
٢. أن توظيف إدارة مستشفى السويس والشفاء لقدرات الموظفين الإبداعية عند حل مشاكل العمل جاءت بنسبة ضعيفة مقارنة بالمستشفى الأجنبي.
٣. اتضح أن معدل منح إدارة مستشفيات السويس والشفاء مكافآت للموظفين المتميزين مقابل أفكارهم التطويرية كانت ضعيفة مقارنة بالمستشفى الأجنبي.
٤. اتضح أن متوسط الذكاء التنظيمي لدى مستشفى السويس بلغ ٦٣.٢٠%، بينما لدى مستشفى الشفاء بنسبة ٦٠.٩٨% وبلغ بمستشفى ساهلجرينسكا ٦٨.١٦%.

ثانياً: التوصيات:

١. ضرورة العمل على انشاء حاضنات أعمال لرعاية مبادرات المبدعين بالمستشفيات العربية واستثمار قدراتهم لحل ومواجهة مشاكل العمل وتطوير أساليبه.
٢. يجب أن تتبنى إدارة المستشفيات العربية أفكار ومقترحات الموظفين المبدعين وتنفذها بما يحفز القدرات الإبداعية الكامنة لدى الموظفين.
٣. العمل على تصميم نظام تقييم أداء حديث في المستشفيات العربية يسهل منح الحوافز والمكافآت للموظفين المبادرين في الابداع.
٤. العمل على توفير خطط وبرامج ممنهجة تعمل على زيادة معدل تنمية ذكاء المستشفيات العربية.

المراجع:

1. Bahrami, Mahdi, Arabzad, Mohammad, & Ghorbani, Mazaher "Innovation In Market Management By Utilizing Business Intelligence: Introducing Proposed Framework", **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, vol. 41, 2012.
2. Bernhard Wieder, Ossimitz, Maria, & Chamoni, Peter "The Impact of Business Intelligence Tools on Performance: A User Satisfaction Paradox?", **International Journal of Economic Sciences and Applied Research**, vol. 5 (3):, 2013.

3. Filos, Erastos, "Smart Organizations In The Digital Age". European Commission, Directorate-General Information Society and Media. Cited on 24th May 2006, Available 2005.
4. Ghalich Khani, Rasoul & Hakkakb, Mohammad, "A Model for Measuring the Direct and Indirect Impact of Business Intelligence on Organizational Agility with Partial Mediator role of Empowerment (Case Study: Tehran Construction Engineering Organization (TCEO) and ETKA Organization Industries.co)", **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, vol. 230 , 2016.
1. Grublješič, Tanja, & Jaklič, Jurij, "Conceptualization Of The Business Intelligence Extended Use Model", **Journal of Computer Information Systems**, Forthcoming, University of Ljubljana - Faculty of Economics <https://papers.ssrn.com>, 2014.
2. Grublješič, Tanja, Jaklič, Jurij "The shift to socio-organizational drivers of Business Intelligence & Analytics acceptance", <http://www.igi-global.com/journal/journal-organizational>, 2017.
5. Jorge Morales Pedraza , https://www.researchgate.net/post/What_is_the_concept_behind_smart_organization [accessed May 19, 2017].
6. Khan, Rafi & Quadri, S.M, "Business Intelligence: An integrated approach", **Business Intelligence Journal**, January, Vol. 5, No.1, 2012.
7. Pejić, Mirjana, Čeljo, Amer, & Zoroja, Jovana "Technology Acceptance Model for Business Intelligence Systems: Preliminary Research", **Procedia Computer Science**, Vol. 100, 2016.
8. Ranjan, Jayanthi, "Business intelligence: Concepts, components, techniques and benefits", **Journal of Theoretical and Applied Information Technology**, JATIT-09-Vol-09-1- 2009.
9. Uçaktürka, Ahmet, Uçaktürk, Tülay, & Yavuz, Halil "Possibilities of Usage of Strategic Business Intelligence systems Based on Databases in Agile Manufacturing", **Journal of Procedia - Social and Behavioral Sciences**, vol. 207, 2015.
١٠. بن سماحة، عفاف، "أثر إدارة التغيير التنظيمي على الابتكار في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة دراسة حالة بعض المؤسسات الصناعية- غرداية"، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر، ٢٠١٣.
١١. جاد الرب، سيد محمد، "مراجع إدارة الأعمال الاتجاهات الحديثة في إدارة المنظمات الصحية"،
٣. جاد الرب، سيد محمد، "مراجع إدارة الأعمال الأخلاقيات التنظيمية والمسئولية الاجتماعية في منظمات الاعمال المعاصرة"، دار الكتب المصرية ٢٠١٠.

د. علاء خليل محمد العكش

١٢. الحداد، عوني بدير، مبادئ السلوك التنظيمي في المؤسسات، ، كلية التجارة بالإسماعيلية، ٢٠٠٣.
١٣. خصاونة، عاكف، إدارة الابداع والابتكار في منظمات الاعمال، ط١، عمان دار الحامد للنشر والتوزيع، ٢٠١١.
١٤. دانا، نادر عجيلات، "أثر المنظمة الذكية والتوجه بالتعلم على الإبداع والتقني دراسة تطبيقية على شركات البرمجة والتصميم والتطوير في الأردن"، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، عمان، ٢٠١٣.
١٥. السكارنة، بلال، "الإبداع الإداري"، ط ١، عمان ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ٢٠١١.
٤. الصرن، رعد، "إدارة الابتكار والابداع: الاسس التكنولوجية وطرائق التطبيق"، دار الرضا للنشر، ٢٠٠٠.
١٦. الطائي، يوسف، جبار، محمد، هادي، قبصر، "صياغة الإستراتيجية المستدامة للشركة في بناء المنظمات الذكية دراسة استطلاعية لآراء عينة من المدراء في شركة زين العراق للاتصالات"، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد ٢٦، جامعة الكوفة، ٢٠١٣.
١٧. العبادي، هاشم، "الذكاء التنظيمي كممارسة أعمال نحو بناء منظمة ذكية: منظور مفاهيمي"، المؤتمر العلمي السنوي الحادي عشر: ذكاء الأعمال واقتصاد المعرفة، جامعة الزيتونة الأردنية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، ٢٣-٢٦ أبريل ٢٠١٢.
١٨. العطوي، عامر، "نحو منظمات ذكية: دراسة مسحية لآراء المدراء عينة من المنظمات الصناعية العراقية"، مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد ١١، العدد، ١، جامعة القادسية العراق ٢٠٠٩.
٥. مشاعل، بنت رakan الخماش، "التحول نحو الجامعة الذكية وفق متطلبات اقتصاد المعرفة تصور مقترح لمؤسسات التعليم العالي السعودي"، رسالة دكتوراه، جامعة أم القرى، السعودية، ٢٠١٣.
١٩. ميرخان، خالد، أحمد، زكارد، رحمان، نيهات، "التحليل الاستراتيجي للموارد الداخلية باعتماد أداة (viro) وتأثيره في ذكاء الأعمال دراسة تحليلية لآراء عينة من المديرين في الشركات الصناعية الخاصة في مدينة أربيل"، مجلة كوفاري زنكو زانسته مورفايه كان ٢٠٠١٥/٣/١٥.