

اختبار نموذج لقدرات ذكاء الأعمال في البيئة العراقية¹: " دراسة حالة في شركة الاتصالات المتنقلة (كورك) في مدينة كركوك / العراق "

إيهاب فخري يوسف الطوي
مدرس مساعد- قسم إدارة الأعمال
كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة الموصل
abodena999@gmail.com

د. نجلة يونس محمد المراد
أستاذ مساعد- قسم إدارة التسويق
كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة الموصل

المستخلص

يسلط البحث الضوء على ظاهرة معاصرة متمثلة بذكاء الأعمال وما يشمل من مضامين وقدرات بهدف بناء نموذج يتناسب والبيئة العراقية، وقد أختبر النموذج في شركة الاتصالات المتنقلة (كورك)/كركوك من خلال الوقوف على آراء الأفراد المبحوثين والبالغ عددهم (25) فرداً، وتم العمل على عدد من الأدوات والتحقق من الفرضيات في ضوء تحليل البيانات والمعلومات التي تم جمعها وتحليلها باستخدام البرنامج الاحصائي (SPSS)، وقد توصل البحث إلى عدد من الاستنتاجات أهمها وجود تباين في مستوى توافر ذكاء الأعمال بدلالة قدراته المنظمية في الشركة المبحوثة، فضلاً عن وجود تباين في مستوى توافر ذكاء الأعمال بدلالة قدراته التقانية في الشركة المبحوثة، واستناداً إلى الاستنتاجات التي تم التوصل إليها تم وضع مجموعة من التوصيات من أهمها العمل على تطبيق النموذج المقترح على منظمات أخرى تعمل في مجالات تختلف عن المجال المبحوث للوقوف على مستوى توافر القدرات فيها، وهل نستطيع تبني متغيرات قدرات ذكاء الأعمال المقترحة لهذا الغرض؟، فضلاً عن إمكانية إضافة متغيرات أخرى لأبعاده أو حذف بعض المتغيرات لكي يتناسب والبيئة العراقية.

Abstract

The research paper sheds light on a contemporary phenomenon of business, which represents business intelligence that in turn includes the implications and capabilities to build up a model suits the Iraqi environment. The model was tested on 25 individuals of the (korek) Mobile Telecommunications Company in the city of Kirkuk. SPSS was used to analyses the research data. Several conclusions appear; the most important is a discrepancy in the level of availability of business intelligence in terms of organizational capacity in the company investigated, Based on these conclusions; several recommendations were made. The most important was associated with the proposed model for other organizations working in different fields from the field in question to determine the level of availability of capacity they have. Can the proposed business intelligence capabilities for this purpose be adopted as well as the possibility of adding other variables to its dimensions or deleting variables to suit the Iraqi environment?

المقدمة

شهد مفهوم ذكاء الأعمال وقدراته تطوراً ملحوظاً على مستوى مضامينه ومركزاته ونماذجه عبر العديد من الباحثين وفقاً لرؤى مختلفة ومتنوعة، إذ شهدت السنوات الأخيرة تحولات وتغيرات جذرية عميقة وشاملة في المجالات كافة، أُلغيت فيها الحدود، وظهرت بوادر المنافسة الشديدة، والانفتاح في الأسواق، والتعقيد المتزايد في البيئة، وتعاضم دور تقانة المعلومات والاتصالات، وياتت نظم ذكاء الأعمال من بين أسرع المجالات نمواً في المنظمات، وتُعد قدرة المنظمة على تحقيق الفائدة من البيانات والمعلومات جزءاً من بناء المعرفة ومشاركتها في ظل زيادة حجم البيانات

¹ بحث مُستل من اطروحة دكتوراه (غير منشوره) كلية الادارة والاقتصاد / جامعة الموصل

المتولدة لكل من المصادر الداخلية والخارجية في ظل ما تشهده ممارسات الأعمال والدور الحاسم للمعرفة في نجاح منظمات الأعمال مع مساهمتها في تحول تلك المنظمات إلى اقتصاد المعرفة الذي يؤكد على رأس المال الفكري والمعرفي والقدرات البشرية في التحول نحو مجتمعات المعرفة، وتتصف متطلبات البيئة المعاصرة بشدة التغيير وسرعته والمعرفة بوصفها موجوداً جوهرياً غير ملموس وضع تحديات أمام المنظمات لإيجاد حلول واعدة تمكنها من إدارتها بنجاح

لذلك فإن هذا البحث يتجه نحو اختبار أنموذج لقدرات ذكاء الأعمال في البيئة العراقية عبر تكيف المتغيرات التي استند إليها الكتاب والباحثين في بناء نماذج قدرات ذكاء الأعمال مع بيئة الشركات العاملة في البيئة العراقية، إذ استند البحث إلى مشكلة أساسية تنص على الآتي: (هل يتوافر ذكاء الأعمال بدلالة قدراته المنظمة والتقانية في الشركة المبحوثة؟)، وجاء هذا البحث مقسماً على أربعة محاور أساسية: ضم المحور الأول منهجية البحث، أما المحور الثاني فتضمن خلفية نظرية عن قدرات ذكاء الأعمال ونماذجها، أما المحور الثالث فقد تضمن الجانب العملي للدراسة، واختتمت الدراسة بالمحور الرابع متضمناً مجموعة من الاستنتاجات التي على أساسها تم وضع التوصيات المناسبة.

المحور الأول

منهجية البحث

تتضمن هذه الفقرة الكيفية التي صيغت بوساطتها تساؤلات مشكلة البحث، كما تتضمن أيضاً لأهدافها وأهميتها، وكذلك ستقدم أيضاً لحدوده وعينته وأدوات جمع البيانات والمعلومات. **أولاً: مشكلة البحث:** لم يعد كافياً بالنسبة لمنظمات الأعمال المعاصرة القبول بالوضع الحالي، فقد أوجبت التطورات التقانية وفي مختلف الأصعدة عالمياً وإقليمياً ومحلياً أن تبحث المنظمات عن القدرات التي تمكنها من الاستجابة للعديد من التغيرات التقانية المتسارعة باستمرار في ظل الازدياد المتواصل في استخدام تقانة المعلومات والاتصالات في أداء المهام، فأصبحت البنية التحتية لتقانة المعلومات والاتصالات من الموارد التي لا غنى عنها في المنظمة، فضلاً عن تحقيق التفوق التقاني الذي يمكنها من تأسيس مركزاً قوياً يؤسس لامتلاك قدرات ذكاء الأعمال بشقيها المنظمي والتقاني، تأسيساً اختطت الدراسة سؤالها الرئيس لمشكلتها ونصه (هل يتوافر ذكاء الأعمال بدلالة قدراته المنظمة والتقانية في الشركة المبحوثة؟) وإذ شئنا الدقة تستكشف الدراسة إجابات تساؤلها الرئيس من خلال مجموعة فرعية من الأسئلة هي:

1. ما طبيعة نماذج قدرات ذكاء الأعمال؟ وما هي متغيراتها؟
 2. ما هي المتغيرات التي تبناها البحث لاختبارها في البيئة العراقية؟
 3. هل تتوافر قدرات ذكاء الأعمال وفقاً للنموذج المقترح في الشركة المبحوثة؟
- ثانياً: أهمية البحث:** تتبع أهمية البحث في إطاره الميداني بوصفه سيفصح عن ماهية المتغيرات المنظمة والتقانية لقدرات ذكاء الأعمال من خلال اختبار ميداني للنموذج المقترح، أما في إطارها النظري 1. فيعدّ البحث تجربة جديدة ومحاولة لمناقشة مضامين موضوعات حديثة في ميدان إدارة الأعمال بصفة عامة وفي ميدان نظم ذكاء الأعمال على نحو خاص. 2. السعي نحو توفير إطار مرجعي، قد يوفر للباحثين مضاميناً نظرية عن ذكاء الأعمال وقدراته بشقيها المنظمة والتقانية، فضلاً عن كونه إضافة علمية جديدة لحقل المعرفة العلمية في العراق ليفتح آفاقاً جديدة للباحثين في مجال ذكاء الأعمال.

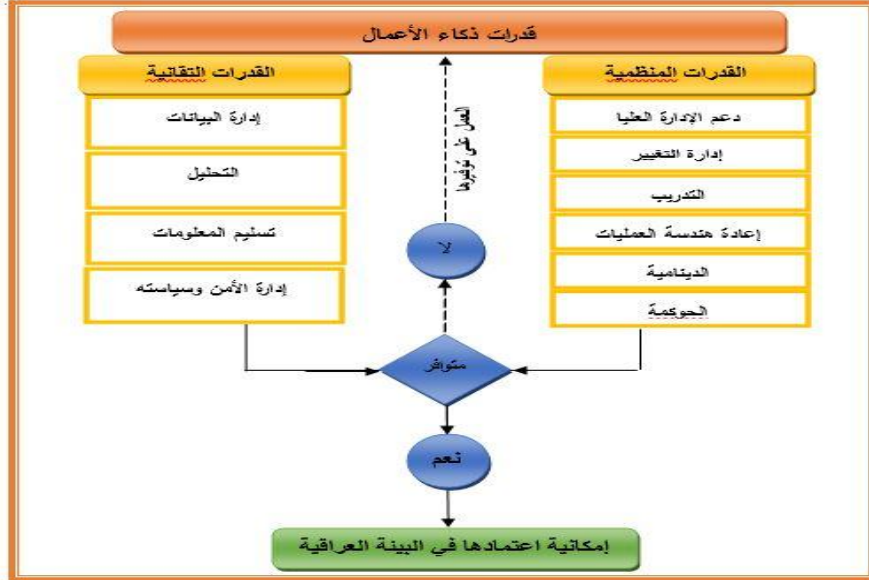
ثالثاً: أهداف البحث: يمكن صياغة جملة من الأهداف لهذا البحث كالآتي:1. توفير إطار نظري وصياغته يعكس التفاصيل المرتبطة بقدرات ذكاء الأعمال ووفقاً للنماذج المعتمدة في تشكيل القدرات، 2. توظيف الإطار الفكري للبحث لتشكيل القدرات وفقاً لصيغة يتم عبرها تكيف متغيرات القدرات استناداً للبيئة العراقية. 3. محاولة بناء إنموذجاً فرضياً واختباره للوصول إلى صورة تعكس قدرات ذكاء الأعمال في البيئة العراقية، 4. تقديم المقترحات اللازمة لتعزيز قدرات ذكاء الأعمال على وفق الأسس العلمية.

رابعاً: مخطط البحث الفرضي: من أجل المعالجة المنهجية لمشكلة البحث وتحقيقاً لأهدافه واعتماداً على الإطار النظري والمعالجة الميدانية للبحث تم اعتماد أنموذجاً فرضياً يوضح قدرات ذكاء الأعمال بدلالاتها المنظرية والتقانية تتلاءم والبيئة العراقية، فضلاً عن مدى توافرها في الشركة المبحوثة كما في الشكل (1).

خامساً: فرضيات البحث: تماشياً مع أهداف البحث وللإجابة على تساؤلاته واختباراً لمخطظه تم اعتماد مجموعة من الفرضيات وعلى النحو الآتي:

الفرضية الأولى: يتباين مستوى توافر ذكاء الأعمال بدلالة قدراته المنظرية في الشركة المبحوثة.

الفرضية الثانية: يتباين مستوى توافر ذكاء الأعمال بدلالة قدراته التقانية في الشركة المبحوثة.



الشكل (1)
مخطط الدراسة الفرضي

المص

المصدر: إعداد الباحثان

سادساً. منهج البحث وتقاناته وعينته واساليب جمع بياناته: اعتمد منهج دراسة الحالة في إنجاز البحث عبر اعتماد تقاناته في تحصيل ما يستلزم من البيانات وتحديداً على قائمة فحص الملحق (1) التي أعدت في ضوء السياقات العلمية المعتمدة لإعداد قوائم الفحص والتي تضمنت الآتي:

1. الأول: أختص بالحصول على البيانات التي تصف خصائص المستبينة آراؤهم من أفراد العينة.
2. الثاني: أختص بالحصول على البيانات المناسبة لإنجاز البحث، وتضمن الجدول (1) تغطية كافة أبعاد الأنموذج ومتغيراته.

الجدول (1)

مكونات قائمة الفحص والمصادر المستخدمة في صياغتها

ت	المتغيرات	الأبعاد	عدد الفقرات	المصادر المعتمدة
1	بيانات عن المجيب		4-1	
2	المنظمية		24-1	(Mohammadi & Hajihadri, 2012), (Kokin & Wang, 2013), (Olszak, 2014a), (Olszak, 2014b), (Panahi, 2014)
3	قدرات ذكاء الأعمال	التقانية	40-25	(Aquila, et. al., 2008), (Hostman, et. al., 2009), (Sabherwal & Becerra, 2011), (Mohammadi & Hajihadari, 2012), (Hallikainen & Rantanen, 2012), (Kokin & Wang, 2013), (Olszak, 2014a), (Olszak, 2014b), (Panahi, 2014), (Xu, 2014)

المصدر: إعداد الباحثان.

ولغرض تحقيق أهداف الدراسة ضمن جانبها النظري فقد تم اعتماد مجموعة من الأساليب لجمع البيانات والمعلومات وعلى ما هو متوافر من المراجع والأدبيات الأجنبية والعربية من كتب ودوريات ودراسات، فضلاً عن التصفح في شبكة الإنترنت وبالشكل الذي يسهم في إغناء موضوع البحث.

أما فيما يخص تقانات التحليل الإحصائي فقد تم الاعتماد على البرمجية الجاهزة (SPSS Ver.19)، فضلاً عن التطبيق الجاهز Excel لإجراء التحليل الإحصائي المطلوب، وتتمثل هذه الأساليب بالآتي: التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والمتوسط المرجح (الموزون)، فضلاً عن اختبار (One sample t-test).

سابعاً: حدود البحث

❖ الحدود المكانية: من الضروري الإشارة إلى دواعي اختيار هذه الشركة بوصفها من الشركات الرائدة والساعية إلى إدخال كل ما هو متجدد في ذكاء الأعمال وتطبيقاته، ولهذا توجهت الحدود المكانية للبحث إلى شركة (كورك) للاتصالات المتقلة في مدينة كركوك.

❖ الحدود الزمانية: تمثلت المدة المحصورة بين 2016\7\1 إلى 2017\3\15 بوصفها المدة التي أنجز فيها هذا البحث بدءاً من الشروع بمهام تحصيل البيانات في جانبها النظري والعملية وانتهاءً بإنجاز البحث وطباعته.

ثامناً: الجهود المعرفية السابقة

1. دراسة (Chen, 2012) بعنوان تطبيق ذكاء الأعمال في قطاع التعليم العالي: نماذج مفاهيمية وقبول المستخدمين: أنجزت الدراسة عن طريق تبني منهجين الأول: تصميم بوابة ذكاء أعمال لتأطير مفاهيمه وإمكاناته وتوضيحها عبر تقديم مفهوم ذكاء التعلم ومنافعه المحتملة، الثاني: إجراء مسح مستند إلى نموذج قبول النقانة لفهم العوامل التي تؤثر في قبول المستخدم لذكاء التعلم عن طريق الاستبيان من الكادر الأكاديمي في الجامعات الصينية في بكين مستندة إلى 85 استجابة، تستهدف هذه الدراسة تعزيز تطبيقات ذكاء الأعمال في مؤسسات التعليم العالي العاملة في الصين عن طريق تصميم بوابة لتقديم مفهوم ذكاء التعلم وتطبيقاته، فضلاً عن تشخيص العوامل المؤثرة في قبول ذكاء التعلم من الأفراد الأكاديميين في الجامعات الصينية باستخدام نموذج قبول النقانة، أما أهم الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة فهي: أشرت نتائج تحليل نموذج المعادلة المهيكلية أن الاستخدام المفيد لنظام ذكاء التعلم يؤثر

بشكلٍ كبيرٍ في سلوك الانتباه إلى الاستخدام، وأوضحت النتائج استعداد المستخدمين لاستخدام نظام ذكاء التعلم استناداً إلى قدرتها في تحسين أداء الأكاديميين.

2. دراسة (Kokin & Wang, 2013) بعنوان تطوير إطار عمل لتقييم نجاح ذكاء الأعمال: ركزت الدراسة على بناء إطار عملٍ نظريٍ جديدٍ بهدف تشخيص العلاقة بين قدرات ذكاء الأعمال ونجاحه من منظور نظرية نجاح نظام المعلومات عن طريق استخدام المنهج الوصفي التحليلي، والدفع باتجاه الانتباه نحو قضايا الجودة لقدرات ذكاء الأعمال بسبب الخلفية النظرية لنظرية نجاح نظام المعلومات وبالأخص نموذج نجاح نظام المعلومات للكاتبين (Delone & Mclean)، أما عن أهم الاستنتاجات التي تم التوصل إليها هي: إن قدرات ذكاء الأعمال في سياق إطار العمل المقترح الذي يضم (مرونة البيانات الداخلية والخارجية، جودة البيانات وأنواعها ومصادرها وطرائق الوصول إليها) تعد حاسمة لنجاح ذكاء الأعمال.

3. دراسة (Kumar, 2013) بعنوان تحليل البيانات باستخدام أداة ذكاء الأعمال: هدفت الدراسة إلى تشخيص الفرص الاستراتيجية وتنفيذها كونها تعمل على تعزيز الميزة التنافسية في السوق على نحوٍ فاعل، فضلاً عن الاستقرار طويل الأمد في السوق، وتم استخدام برنامج (Qlikview) لذكاء الأعمال لإجراء التحليل على بيانات منتجات عدد من البلدان ومبيعاتهم، أسماء زبائنهم، ووحداتهم المباعية، وتاريخ بيعها في قارات متنوعة منها (آسيا، وأوروبا، وأمريكا الشمالية، وأفريقيا)، وأهم الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة هي: يتم تحويل البيانات إلى معلومات ذات معنى، ومفيدة باستخدام ذكاء الأعمال، و يعد ذكاء الأعمال أداةً فاعلةً لصياغة التقارير، والمقارنة المرجعية، وتحليل البيانات لاتخاذ قرارات الأعمال، ويتم استخدام ذكاء الأعمال من متخذي القرارات في المنظمة لاتخاذ القرارات الاستراتيجية والتكتيكية ومساعدة الأفراد في أعمالهم اليومية.

4. دراسة (Olszak, 2014a) بعنوان اتجاه فهم ذكاء الأعمال: إطار عمل مستند إلى القدرات الدينامية لذكاء الأعمال: اعتمدت الدراسة في منهجيتها على ثلاثة مجالات بدءاً بتحليل حاسمٍ لأدبيات ذكاء الأعمال عبر الفلسفة التفسيرية والمدخل الاستقرائي لنظريات الإدارة وأنظمة المعلومات، ومروراً بملاحظة المبادرات المتنوعة لذكاء الأعمال التي تم تطبيقها في منظمات متنوعة، وصولاً إلى استخدام نتائج دراسة أجريت في (2012) بين (20) منظمة تعمل في قطاع الخدمات في بولندا شملت الاتصالات والتأمين والمصارف وإجراء مقابلات مع خبراء في أنظمة ذكاء الأعمال وتقانة المعلومات والاتصالات، بهدف توفير جانب نظري ملائم تستند إليه البحوث المستقبلية بوصف قدرات ذكاء الأعمال حاسمةً في تحسين أداء المنظمات واستجابتها للبيئة المتغيرة، فضلاً عن بناء إطار عمل شامل للقدرات الدينامية لذكاء الأعمال ومناقشته، وأهم الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة هي: إن ذكاء الأعمال لازال يعامل كأداة أو تقانة لاكتساب البيانات وتحليلها وليس كمحرك لعملية صناعة قرارات الأعمال على نحوٍ فاعل، وتحسين أداء عمليات الأعمال، واكتشاف أعمال جديدة أو تكوين أفكار جديدة، وإن المنظمات ما تزال تستهين بالمهارات والكفاءات الناعمة التي يحتاجها ذكاء الأعمال مثل (الثقافة المستندة إلى الحقائق، والمعرفة، والثقة، وإدارة الموارد البشرية، إدارة التحليلات).

تاسعاً: وصف الشركة المبحوثة وعينة البحث: تعد شركة كورك محدودة المسؤولية مسجلة في العراق لتشغيل وتقديم خدمات الاتصالات اللاسلكية، بدأت كورك بالعمل في قطاع الاتصالات بالعراق منذ عام 2000 وتحديداً في كوردستان- العراق، وفي (17) آب (2007) حازت كورك على رخصة تشغيل وطنية لشبكة هاتف جوال في أنحاء

العراق ومنذ ذلك الحين تقوم كورك بتقديم الخدمات في جميع أنحاء العراق وللسكان كافة الذين يزيد عددهم الإجمالي على (32) مليون نسمة، وبلغ عدد الموظفين في مقر الشركة في مدينة كركوك (90) موظفاً¹.
ونظراً لأهمية متغيرات البحث ومضامينه وأبعاده فقد تمّ اختيار بعض من المديرين الذين يشغلون المناصب الإدارية والفنية في الشركة المبحوثة بوصفهم عينة البحث، وقد جاء هذا الاختيار إلى الافتراض المنطقي أنّ شاغلي هذه المناصب قادرين على استيعاب المفاهيم والمصطلحات الإدارية التي تضمنها البحث الحالي، وتمّ توزيع (30) قائمة فحص أسترجت منها (25) قائمة فحص الجدول (2).

الجدول (2)
استمارات الاستبانة الموزعة على المستجيبين

ت	الشركة المبحوثة	عدد الاستمارات الموزعة	عدد الاستمارات المسترجعة والصالحة للتحليل	نسبة الاسترجاع (%)
1	شركة (كورك) للاتصالات المتنقلة	30	25	83,33

المصدر: إعداد الباحثان.

ولقد تمّ اختبار آراء عدد من الأفراد العاملين في شركة (كورك) في مدينة كركوك العراق وجاء الجدول (3) ليوضح اهم سمات أفراد عينة البحث وخصائصها من حيث (الجنس، الفئات العمرية، التحصيل الدراسي، ومدة الخدمة) وكالاتي:

- 1- يوضح الجدول ان نسبة الذكور هي أكبر من نسبة الإناث، إذ بلغت نسبتهم المئوية (92) مقابل (8) للإناث.
- 2- بخصوص الفئات العمرية فقد ظهر ما يقرب (60) من أفراد العينة تقع أعمارهم ضمن الفئات العمرية (30-34)، وأما بقية الأفراد يتوزعون بواقع (20) منهم للفئة العمرية (25-30) و (8) لكل من الفئة العمرية (20_24) والفئة العمرية (35-39)، وأخيراً حصلت الفئة العمرية (40 فأكثر) على نسبة (4).
- 3- وبخصوص التحصيل الدراسي شكلت فئة (البكالوريوس) نسبة مقدارها (84) تليها فئة (الدبلوم الفني) إذ بلغت نسبتها (16).
- 4- وتعد سنوات الخدمة أحد المؤشرات الضرورية لتراكم الخبرة والمعرفة، فقد تبين أن (76) من أفراد عينة البحث لديهم خدمة في المنظمة هم من الفئة (5 - 7) سنة في حين فئة (1 - 4) بلغت نسبتهم (12)، والفئة من (8-10) بلغت نسبتهم (12).

الجدول (3)

سمات العينة وخصائصها

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
92	23	ذكر
8	2	أنثى
100	25	المجموع
النسبة المئوية	التكرار	العمر
8	2	24-20
20	5	29-25

¹ تم أخذ المعلومات المذكورة أنفاً من منشورات الشركة على الشبكة الدولية للمعلومات.

60	15	34- 30
8	2	39-35
4	1	40 فاكثر
100	25	المجموع
النسبة المئوية	التكرار	التحصيل الدراسي
84	21	البكالوريوس
16	4	الدبلوم الفني
100	25	المجموع
النسبة المئوية	التكرار	مدة الخدمة
12	3	4-1
76	19	7-5
12	3	10-8
100	25	المجموع

المصدر: إعداد الباحثان.

المحور الثاني

قدرات ذكاء الأعمال

أولاً: الإطار المفاهيمي لذكاء الأعمال

شهد مفهوم ذكاء الأعمال تطوراً ملحوظاً على مستوى مضامينه ومرتكزاته عبر العديد من الباحثين وفقاً لرؤى مختلفة ومتنوعة فهناك من يرى أن ذكاء الأعمال تحليل تفصيلي لبيانات المنظمة يسهم في جعل المنظمات أكثر قرباً وقدرة معرفية لعمليات اتخاذ القرار عن طريق مستودعات البيانات مروراً بمهارات التتقيب والتحليل وصولاً إلى إدارتها (Karim, 2011: 196) كما يشير ذكاء الأعمال إلى أدوات تحليل المعلومات ومجموعة الحلول الواعدة لاتخاذ قرارات حاسمة بهدف الوصول إلى أداء أفضل للمنظمات (Reddy, et. al., 2013: 31) وهو معمارية ومجموعة من العمليات التكاملية، فضلاً عن تطبيقات دعم القرار وقواعد البيانات التي توفر وصولاً سهلاً لبيانات الأعمال جميعها، ومن ثم تتضمن مجموعة من التطبيقات والمنصات والأدوات والتقانات التي تدعم عمليات اكتشاف البيانات وعلاقتها واتجاهاتها وتوفر فهماً أفضل للأعمال (Popovič, et. al., 2010: 7)، ويرى (Karim, 2011: 196) أن ذكاء الأعمال يعبر عن مزيج من جمع البيانات وتنظيمها، وتكاملها مع مصادر متنوعة وتقديم النتائج ضمن إطار يعمل على تحسين اتخاذ قرارات الأعمال، أما (Azita, 2011: 1491) فأشار إلى ذكاء الأعمال بوصفه تقانات مستندة إلى الحاسوب، وعرف (Mohammadi & Hajiheydri, 2012: 28) ذكاء الأعمال بوصفه مجموعة من المفاهيم والأساليب، والعمليات لها القدرة على مراقبة اتجاهات الأعمال والمشاركة والتكيف بشكل أسرع مع التغيرات والمواقف في بيئة غير مؤكدة واكتشاف معلومات غير مترابطة وتحليلها لتوفير أفكار مترابطة وتشخيص الاتجاهات واكتشاف الفرص، ويرى (Guarda, et. al., 2012: 43) أن ذكاء الأعمال يتضمن أدوات تعمل على تمكين الوصول إلى المعلومات ووصف المفاهيم والمجالات وطرائق التحسين عن طريق أنظمة مستندة إلى الحقائق مع القدرة على تسلم معلومات متكاملة مع مستودع البيانات في الوقت الحقيقي للمستخدمين جميعهم بهدف توفير الأفكار والرؤى الضرورية والحقائق اللازمة لاتخاذ قرارات في عمليات الأعمال جميعها.

كما أن ذكاء الأعمال مظلة من التطبيقات وبنى تحتية وأدوات وأفضل الممارسات التي تعمل على تمكين الوصول إلى المعلومات وتحليلها لتحسين القرارات والأداء على نحو أفضل (Gurjar & Rathore, 2013: 82) ويوصف ذكاء الأعمال بتقانات جمع البيانات واستخلاصها وتحليلها ومستودعاتها المعبرة عن وظائفها (Chen, *et. al.*, 2012: 2)، ويعتمد ذكاء الأعمال على استخدام بيانات المنظمة المنتشرة لتوفير معلومات ذات معنى وتحليل معلومات الأفراد العاملين، والزبائن، والمجهزين، والشركاء لتحقيق المزيد من الفاعلية والكفاءة في اتخاذ القرار وتحويل المعلومات إلى أنشطة استراتيجية وتكتيكية لتحسين كفاءة المنظمة (Singh & Singh, 2013: 13_14) وتعزيز قدراتها على جمع المهارات والقدرات وتحويلها إلى معرفة ترتبط بحجم كبير من المعلومات تهم المنظمة، كما توفر تقانات ذكاء الأعمال رؤى تاريخية، وحالية، ومستقبلية لعمليات الأعمال (Shehzad & Khan, 2013: 83)، ويتضمن ذكاء الأعمال مجموعة من الأدوات التي تساعد عمال المعرفة في تمييز الاتجاهات والأنماط في البيانات من أجل ميزة شاملة للمنظمات واستخدام قوة الحاسوب والتحليل لتحويل البيانات من حجم غير مقاس من البيانات الخام إلى معلومات ذات معنى لدعم المنظمة على نحو أوسع (Olsen, 2013: 139) وفي سياق متصل يعبر ذكاء الأعمال عن فلسفة إدارية شاملة تساعد المنظمات في إدارة المعلومات في إطار عملية شاملة لتشخيص بيانات الأعمال وتحديدتها والتحقق من المعلومات وتحليلها وتوزيعها (Vo, *et. al.*, 2013: 2) بوصفه تقانة مستندة إلى الحاسوب لتحديد بيانات الأعمال واستخلاصها وتحليلها (Reddy, *et. al.*, 2013: 31) ولعل الأطر المفاهيمية الخاصة بذكاء الأعمال يمكن استخلاصها ضمن ثلاثة جوانب أساسية هي: (Chee, *et. al.*, 2009: 98)

- أ- الإطار الإداري/ العملية: يركز على عملية جمع البيانات من المصادر الداخلية والخارجية وتحليلها بهدف استخلاص المعلومات ذات الصلة لتحسين اتخاذ القرارات.
- ب- إطار المنتج: يصف ذكاء الأعمال كنتيجة/ منتج لتحليل معمق لبيانات الأعمال التقليدية فضلاً عن ممارسات استخدام أدوات ذكاء الأعمال.
- ت- الإطار التقني: يركز على أدوات وتقانات تسمح بتسجيل المعلومات واستردادها ومعالجتها وتحليلها.

ثانياً: مفهوم قدرات ذكاء الأعمال

وفق مدخل النظرة المستندة إلى الموارد ينظر إلى المنظمة بوصفها مجموعة من الموارد والقدرات والكفاءات، ومحاولة تفسير تأثير هذه العوامل في الأداء الكلي للمنظمة وفهمه قد يختلف باختلاف الأداء بين المنظمات الذي يعد مهماً باختلاف الأداء الداخلي بين المنظمات، وتركيز المنظمات ينصب عبر تحقيق العوائد على مواردها التي تفوق تكاليفها الحقيقية، فبعض المنظمات تعمل على تقليص الموارد لدعم مستوى معين من الأعمال، في حين تعتمد منظمات أخرى على دعم حجم أكبر من الأعمال من خلال قاعدة الموارد الحالية، ولعل النتيجة هو تقديم تفسير أفضل لمواردها، وقدراتها، وكفاءتها، التي تعكس مجتمعة قوة المنظمة وضعفها (Marcus, 2005: 55)، ولعل موارد المنظمة التي يجري تقييمها ينبغي أن تمتاز بالخصائص الأساسية فمن الضروري أن يكون المورد نادراً وغير قابل وغير قابل للتقليد_النسخ ويصعب استبداله بمورد آخر كما في الشكل (2) (Dess, *et. al.*, 2007: 90).

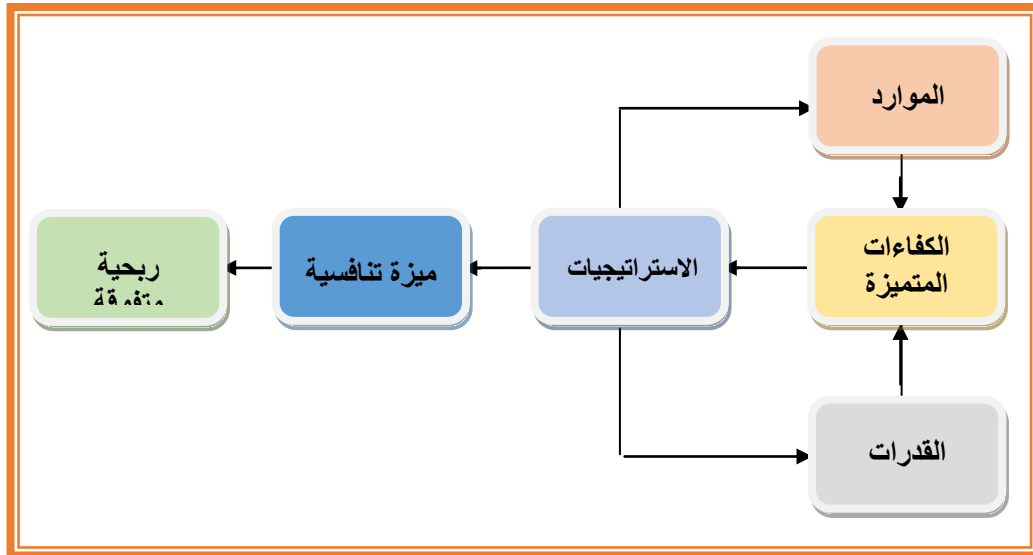


الشكل (2)

تفاعل الموارد والقدرات

Source: Marcus, A. Alfred, (2005), Management Strategy, McGraw-Hill, USA, P. 59.

فقد تمتلك المنظمة موارد ثمينة ونادرة ولكن بدون امتلاكها قدرات تدمج مع مواردها فقد يكون من الصعب عليها الوصول إلى الكفاءات المتميزة والمحافظة عليها، ومن الأمثلة على القدرات التي تمتاز بها المنظمة (المهارات الفنية، والموهبة الإدارية، والمعرفة الإنتاجية، والخبرة في إبرام العقود مع الحكومة، وغيرها)، ولعل معظم هذه القدرات يكون أساسها المورد البشري والعلاقات الداخلية التي قد تنشأ عبر قاعدة قوية لقدرات مختلفة ذات أهمية كبيرة للمنظمة (Macus, 2005: 59)، إذ يمكن دمج موارد المنظمة وقدراتها وتوحيدها للحصول على نتائج أفضل التي تعكس نقاط قوة تمكن المنظمة من صياغة استراتيجياتها. واتفاقاً مع ما تقدم يذكر (هل وجونز، 2008: 188) أن الكفاءة المتميزة هي التي تشكل الاستراتيجيات التي تتبناها المنظمة والتي تقود إلى تحقيق الميزة التنافسية والربحية المتوقعة كما في الشكل (3)



الشكل (3)

الاستراتيجية، والموارد، والقدرات، والكفاءات

المصدر: هل، شارلز وجونز، جارديث، (2008)، الإدارة الاستراتيجية، مدخل متكامل، ترجمة وتعريب عبد المتعال، محمد سيد أحمد وبسيوني، إسماعيل علي، دار المريح للنشر، المملكة العربية السعودية، الرياض، ص

وكما يمكن أن تقود هذه الاستراتيجية إلى بناء موارد وقدرات جديدة، أو تدعم الموارد والقدرات الحالية للمنظمة، وبذلك فهي تعزز الكفاءات المتميزة للمنظمة وتقويتها، ويمكن القول إن العلاقة بين الكفاءات المتميزة والاستراتيجيات هي علاقة تبادلية، وأن المنظمة لكي تتمكن من الحصول على الكفاءة المتميزة ينبغي عليها أن تمتلك على الأقل مورداً واحداً نادراً وذات قيمة عالية، فضلاً عن القدرات الضرورية للإفادة من هذه الموارد واستثمارها، وأن تمتلك قدرة متميزة على إدارة موارد المنظمة، ولعل الوصول إلى أفضل حالات الكفاءة المتميزة عندما تمتلك المنظمة مورداً نادراً وذات قيمة عالية، فضلاً عن امتلاكها لقدرات متميزة في إدارة تلك الموارد.

وفي إطار تقانة المعلومات أشار (Li, et. al., 2006: 214) إلى قدرات تقانة المعلومات بوصفها قدرة المنظمة على استخدام تقانة المعلومات بهدف دعم وتعزيز المهارات والكفاءات المميزة في وظائف المنظمة، وأكد (Ha, et. al., 2010: 93) بأنها تتمثل في قدرة المنظمة على اكتساب وتطبيق وتوجيه استثماراتها في تقانة المعلومات بالتكامل مع باقي وظائف الأعمال لتحقيق أهداف المنظمة عن طريق تطبيق تقانة المعلومات، ونظر لها (المعاصيدي، 2012: 7) بوصفها قدرات داخلية في المنظمة على نحو تمكنها من تهيئة وحشد الموارد المرتكزة إلى تقانات المعلومات واستخدامها لتحقيق السرعة في الاستجابة للطلبات المتغيرة التي تنشأ بفعل الدينامية الشديدة التي تشهدها البيئة والتي تتطلب ارتباطاً ببقائها واستمرارها وقد تظهر أهميتها عبر تسهيل الحصول على المعرفة بشتى صنوفها من جهة، وتسهيل تدفق المعرفة بين مراكز إنتاجها ومراكز الإفادة منها من جهة أخرى.

ويشير المدخل المستند إلى الموارد في قدرات تقانة المعلومات إلى إمكانية المنظمات أن تميز نفسها من باقي المنظمات استناداً إلى موارد تقانة المعلومات التي تمتلكها وتستحوذ عليها، وأن كلاً من البنى التحتية لتقانة المعلومات، ومهارات الموارد البشرية العاملة فيها، يمكن أن تعزز من قدرات تقانة المعلومات، لتحقيق فوائد غير ملموسة يمكن أن تعد مورداً خاصة بالمنظمة، يتم جمعها لبناء قدرات عالية لتقانة المعلومات وصولاً إلى تحقيق مستويات عالية من الأداء (نوي وضيف، 2011: 5).

ولعل قدرات ذكاء الأعمال تساعد المنظمات على التعلم وفهم الأعمال الخاصة بها، فضلاً عن أن تسليم المعلومات يمثل التركيز الجوهرى لمعظم حلول ذكاء الأعمال والتركيز على التحليل لاكتشاف أفكار جديدة والتكامل لتنفيذ هذه الأفكار، وقد يتطلب من المنظمات إدراك وتشخيص أولوية القدرات التي يحتاجها المستخدمون من حلول ذكاء الأعمال، كما تتطلب قدرات ذكاء الأعمال إمكانات تقانة المعلومات لتعمل بشكل قريب من مستخدمي ذكاء الأعمال لفهم ونمذجة قرارات الأعمال (Hostman, et. al., 2009: 11) ودفع (Wixom) باتجاه قدرات ذكاء الأعمال لمناقشة دورها الحاسم في تحسين أداء المنظمات (Mohammadi & Hajihedri, 2012: 29) بوصفها مفهوماً ثنائي البعد يشمل:

الأول: القدرات المنظمة لذكاء الأعمال بوصفها موجودات تدعم فاعلية تطبيق ذكاء الأعمال في المنظمة.

الثاني: القدرات التقانية لذكاء الأعمال بوصفها قدرات تقانية تعبر عن قواعد بيانات تقانية قابلة للاشتراك بها.

وتوصف قدرات ذكاء الأعمال على أنها قدرة المنظمة على تشخيص سبب المشاكل والتخطيط لحلها والتنبؤ بحدوثها، والتفكير بتجرد وإدراك واستيعاب الإبداع والتعلم بطرائق تزيد المعرفة (Xu, 2014: 6)، وأكد (Panahi, 2014: 2) أن قدرات ذكاء الأعمال تتألف من الكفاءات الشخصية وتقانة المعلومات الملائمة التي تهدف المنظمة إلى اعتمادها في تحقيق أهدافها الاستراتيجية عن طريق القدرات التي يوفرها ذكاء الأعمال من إدارة البيانات الداخلية والخارجية ومصادرها وآليات المتنوعة للوصول إلى المعلومات عبر قدراتها المتنوعة لتخدم أغراضاً متنوعة لمستخدمين متنوعين، وفي سياق متصل أشار (Kokin & Wang, 2013: 1657) إلى أن قدرات ذكاء الأعمال قد تمت دراستها

من منظورين: المنظور التقني كونه يعبر عن (مصادر البيانات، واعتماديتها) والمنظور المنظمي معبراً عن تأثر المنظمة بطريقة استخدام ذكاء الأعمال ضمن المنظمة (المرونة، ومستوى المخاطرة).

وناقش (Olszak, 2014a: 1105) مفهوم قدرات ذكاء الأعمال الدينامي إذ صور مفهوم ذكاء الأعمال من منظورات القدرات الدينامية وعرف قدراته على أنها تمكين تقانة المعلومات، وقدرة التحليلات الدينامية لتحسين اتخاذ القرار والأداء المنظمي، ووفقاً لمجموعة (Gartner) فإن قدرات ذكاء الأعمال مرتبطة بالوصول إلى المعلومات وتحليلها من أجل نمط اتخاذ القرارات في المنظمة والقدرات التحليلية هي عنصر أساس من استراتيجيات الأعمال وقدرات ذكاء الأعمال حاسمة لمساعدة المنظمة في تحسين التكيف مع التغيرات وتحسين أدائها، وعلى المنظمات تطوير نشاطين لتحسين قدرات ذكاء الأعمال أولهما اكتشاف البيانات التي تعمل على تمكين المنظمات من التغلب على حدود المعرفة القليلة، وقد تشير إلى القدرات التقانية الجديدة، أو حلول السوق، أو إغناء الحوار، وتبني التوجهات السلوكية الجديدة واكتساب كفاءات جديدة ويمكن تحقيق ذلك من خلال التنقيب في البيانات أو تنقيب النصوص، أو تنقيب الويب والتطبيقات المستندة إلى البحث، أما النشاط الثاني فهو استغلال البيانات يهتم باستخدام قواعد المعرفة الموجودة، ويرى (Hallikainen & Rantanen, 2012: 2) ان هناك أربعة مكونات لقدرات الإدارة باتجاه ذكاء الأعمال تدعى إطار عمل (4P) تتألف من:

1. الأداء: وضع إطار عمل مؤشرات أداء واسعة للمنظمة.

2. الأفراد: تطوير كفاءات الأعمال الجوهرية ضمن الأعمال.

3. العملية: تجسيد استخدام المعلومات في حلول عمليات الأعمال.

4. المنصة: بناء إمكانات ذكاء الأعمال.

ويشير مصطلح ذكاء الأعمال إلى توفير فهم لما يحدث ضمن بيئة أعمال المنظمة، وتحويل المعلومات إلى استراتيجيات وأنشطة لتحسين كفاءة المنظمة، وهو عملية نظامية وشاملة من المنظمات في الحصول على المعلومات وتحليلها ونشرها بهدف اتخاذ القرارات، بوصفه نظام يتكون من وظائف متنوعة يتم عن طريقها تحويل البيانات إلى معلومات ومن ثمَّ إلى معرفة يعتمد عليها في اتخاذ القرارات؛ ليوثر معلوماتٍ سهلة الوصول ومتناسكة وذات صلة بهدف الاستجابة السريعة للتغيرات واستغلال الفرص، فضلاً عن قدرة المنظمات في مزج عملياتها وقدراتها وتحويلها إلى معرفة، فضلاً عن الحصول على المعلومات المناسبة من الأفراد المناسبين وفي الوقت المناسب عن طريق قناة معلومات مناسبة.

ونرى أن قدرات ذكاء الأعمال تم تطويرها بمرور الزمن ولعلَّ هذا التطور أرتبط وعلى نحوٍ مباشرٍ بالتطورات التي رافقت تقانة المعلومات والاتصالات من جهة، ومتطلبات منظمات الأعمال من جهةٍ أخرى، ولعلَّ لذكاء الأعمال وقدراته تأثيراً حاسماً في الأعمال باعتباره مُمكناً أساسياً في تعزيز قيمة المنظمة وأدائها، فضلاً عن تضمينه مفاهيم وتطبيقات متنوعة لجمع بيانات الأعمال وتحليلها، ويعد مضمون مفهوم قدرات ذكاء الأعمال مصطلحاً متعدد الأوجه لوصف مدى واسع من التقانات، والمنصات البرمجية، والتطبيقات، والعمليات، والحلول لجمع البيانات وتوحيدها وتحليلها بهدف اتخاذ القرارات على نحوٍ أفضل.

ثالثاً: نماذج ذكاء الأعمال

1. أنموذج (Aquila, et. al., 2008)

قدّم (Aquila, et. al., 2008: 559) أنموذجاً لقدرات ذكاء الأعمال يتضمن تسليم البيانات وتكاملها وتحليلها

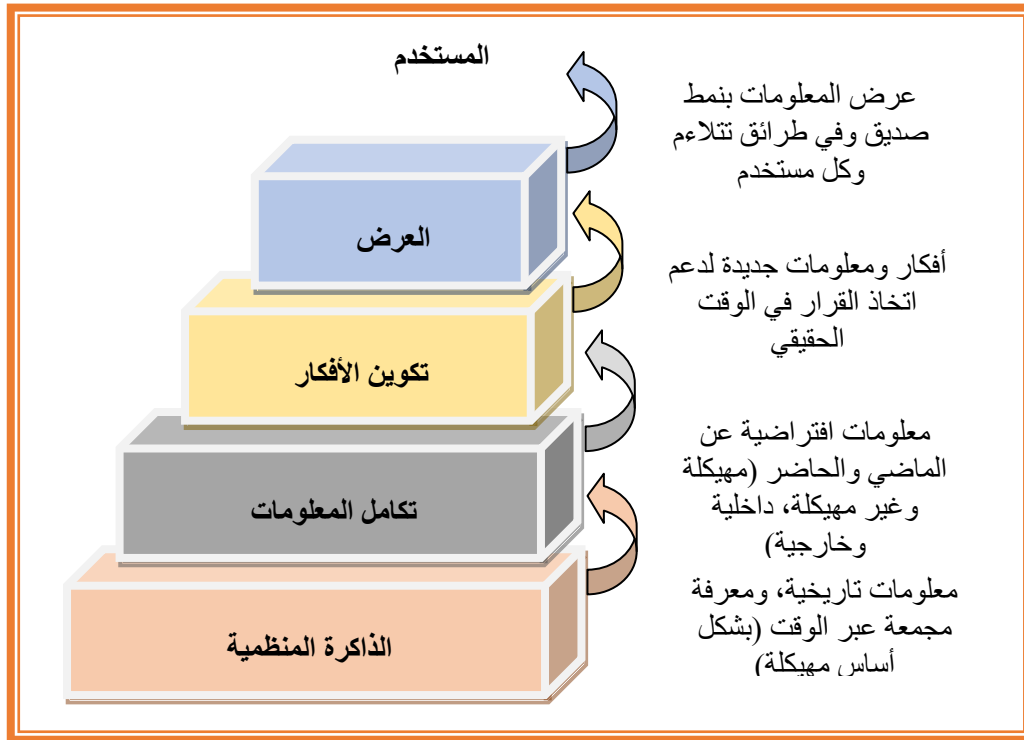
تتفرع منها اثنتا عشرة قدرة فرعية وعلى النحو الآتي:

- أ- تسليم المعلومات وتتضمن بناء تقارير جذابة وتفاعلية وصياغتها، وإمكانية بناء مجموعة من الخرائط الجذابة والتفاعلية ونشرها وتحديثها، والاستعلام المععمق (Ad_hoc)، وتكامل تطبيقات (Microsoft office):
- ب- التكامل ويتضمن البنى التحتية لذكاء الأعمال وإدارة البيانات الموصوفة، وتطوير بيئة عمل منصة ذكاء الأعمال، وتدفق العمل والتعاون.
- ت- التحليل وتتضمن المعالجة التحليلية الفورية، والمرئيات، والنمذجة التنبؤية، وتتقيد البيانات، فضلاً عن بطاقة الأداء المتوازنة.

2. أنموذج (Sabherwal & Becerra 2011)

أوضح (Sabherwal & Becerra 2011) بأن قدرات ذكاء الأعمال تعمل على تمكين المستخدمين من جمع المعرفة عن العمليات ضمن المنظمة من أجل التهيؤ للفعل عند توافر الفرص، هذه المعرفة تتضمن معلومات عن جميع مجالات المنظمة الداخلية والخارجية و (معرفة كيف) لإدارة وزيادة الإنتاجية والأداء وتتضمن قدرات ذكاء الأعمال الجوانب الآتية: (Gogu, 2012: 18_20)

- أ- الذاكرة المنظمة: القدرة الأساسية لذكاء الأعمال هو تخزين البيانات والمعرفة الظاهرة التي يمكن الوصول إليها بسهولة من جميع المستخدمين.
- ب- تكامل المعلومات: تعمل على جمع البيانات المهيكلة وغير المهيكلة من جميع مصادر المعلومات.
- ت- تكوين الأفكار وبنائها: بناء الأفكار لتقديم أفكار من المعلومات المتوفرة من أجل تسهيل عملية اتخاذ القرار.
- ث- التمثيل (العرض): بوصفها القدرة الرابعة التي توفر واجهة صديقة للمستخدم مع وظائف متعددة والشكل (4) يمثل التداوب لهذه القدرات.



الشكل (4)

أنموذج (Sabherwal & Becerra 2011) تداوب قدرات ذكاء الأعمال

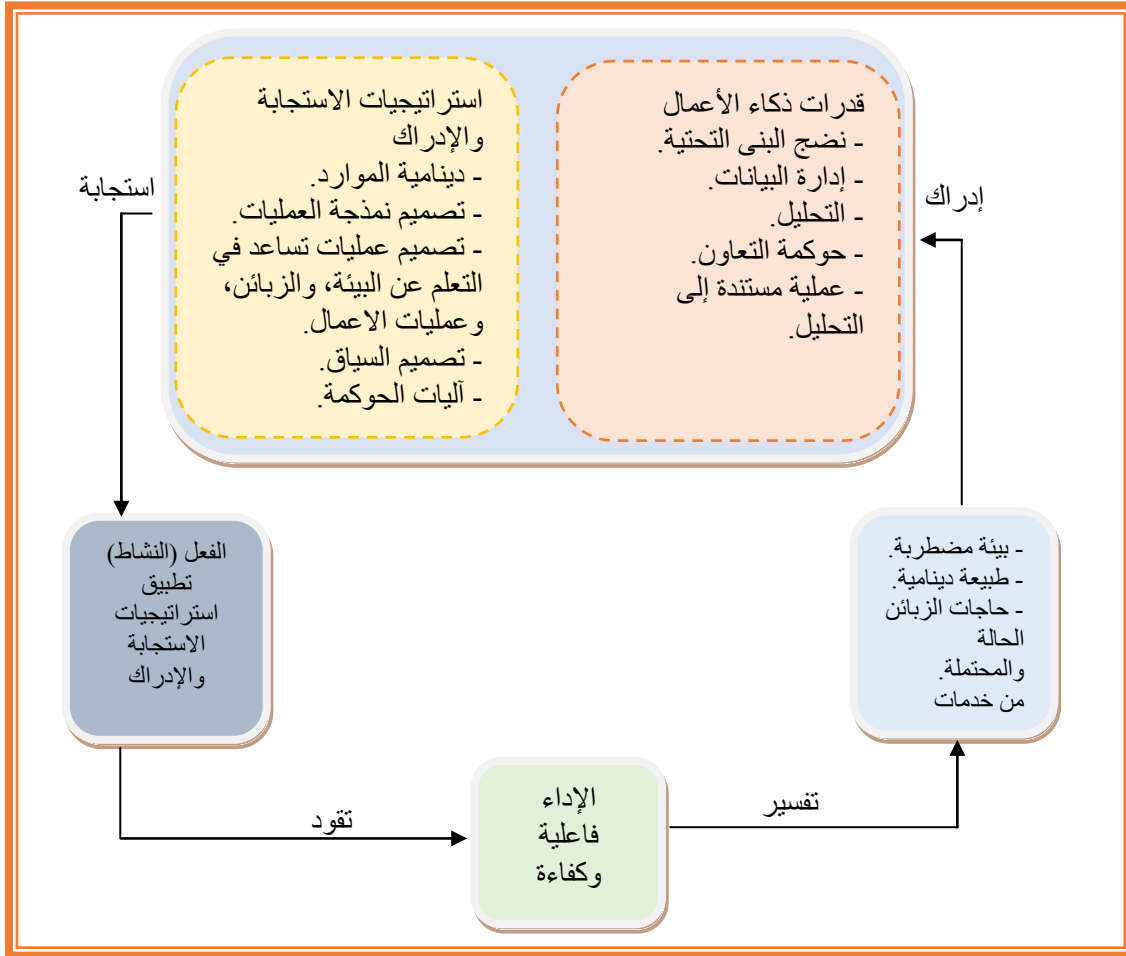
Source: Gogu, Andra, (2012), Business Intelligence: Managerial Relevance, Software Solution and Development Trends, Bachelor's Thesis of Degree Program in Business Information Technology, **KEMI-TORNIO University of Applied Sciences**, p. 19.

3_ أنموذج (Mohammadi & Hajihedari 2012)

- قدّم (Mohammadi & Hajihedari, 2012: 89) مجموعة من القدرات التي يتصف بها ذكاء الأعمال للتعبير عن مجالين مهمين الأول المجال التقني، والثاني يشير إلى المجال المنظمي وتشمل هذه القدرات الآتي:
- أ- مصادر البيانات: يتم ترتيب مصادر البيانات الداخلية والخارجية لاستخدامها في عملية التحليل ولاسترجاعها في وقت لاحق عند الحاجة.
 - ب- نوع البيانات: تتكون البيانات من بيانات مهيكلة بوصفها البيانات ذات الأبعاد وتتصف بالعددية وذات التوجه الموضوعي وهي بيانات كمية، والبيانات غير المهيكلة بوصفها البيانات التي ليس لديها أبعاد معينة وغير عددية وهي بيانات نوعية.
 - ت- الاعتمادية: ينبغي أن تتصف البيانات بالاعتمادية التي تشير إلى درجة الموثوقية والاعتماد التي تتصف بها البيانات.
 - ث- المرونة: يمتلك ذكاء الأعمال أدوات تحليل متنوعة قادرة على الاستجابة للحاجات المطلوبة منه جميعها، وكذلك حجم التفاعل مع نظام ذكاء الأعمال.
 - ج- الحدس المتضمن في التحليل: قدرة الحدس التي يمتلكها المستخدم المستندة إلى الاستدلال.
 - ح- التفاعل مع أنظمة أخرى: يؤثر تفاعل ذكاء الأعمال مع الأنظمة الأخرى في مستوى التواصل والاتصال مع الأجزاء الأخرى من أنظمة المنظمة.
 - خ- مستوى المخاطرة: يدعم ذكاء الأعمال اكتشاف الفرص الجديدة والقابلية على التعامل مع عدم التأكد.
 - د- إمكانية وصول المستخدم: بوصفها القدرة التي بموجبها يستطيع المستخدمون الوصول إلى البيانات وأنظمة ذكاء الأعمال المتنوعة وفقاً للأدوات التي تمنحها المنظمة للمستخدمين.

4_ أنموذج (xu 2014)

- قدّم (xu, 2014, 6_8) أنموذجاً شاملاً لقدرات ذكاء الأعمال الشكل (5) يتضمن المزج بين الآتي: نضج البنى التحتية، وإدارة البيانات، والتحليل، وحوكمة التعاون، والعملية المستندة إلى التحليل.
- إذ يبين هذا الأنموذج أن قدرات ذكاء الأعمال تمتلك قدرات فرعية ويمكن توضيحها بالآتي:
- أ- نضج البنى التحتية: بوصفها قدرة المنظمة على بناء والمحافظة على البنى التحتية للبيانات ومنصات تحليلها والحوسبة السحابية، فضلاً عن نمذجة نظام ذكاء الأعمال.
 - ب- إدارة البيانات: بوصفها المهارات المطلوبة لإدارة البيانات لتتضمن جمع البيانات وجودتها وسياساتها.
 - ت- استبصار الأعمال: قدرة محلي البيانات على فهم البيئة الشاملة للأعمال الذي يساعد في تحديد فرص الأعمال وصياغة المقترحات وعلى نحوٍ دقيق ذات الصلة بالمشاكل الحالية.
 - ث- حوكمة التعاون: وتشير إلى التكامل والتنسيق المحكم للوظائف المتنوعة بهدف معالجة كفاءة للبيانات والمعلومات، وتوصف على أنها القدرة على تعريف المسؤوليات وتحديد مراقبتها والمحاسبة عليها وتسهيل التنسيق.
 - ج- العملية المستندة إلى التحليل: بوصفها القدرة التي تعمل على تضمين ذكاء الأعمال في العمليات واتخاذ القرارات ومراقبة الأداء والتحسين المستمر وبناء المعرفة كما في الشكل (5).



الشكل (5)

أنموذج (xu 2014) القدرات الدينامية الممكنة لذكاء الأعمال

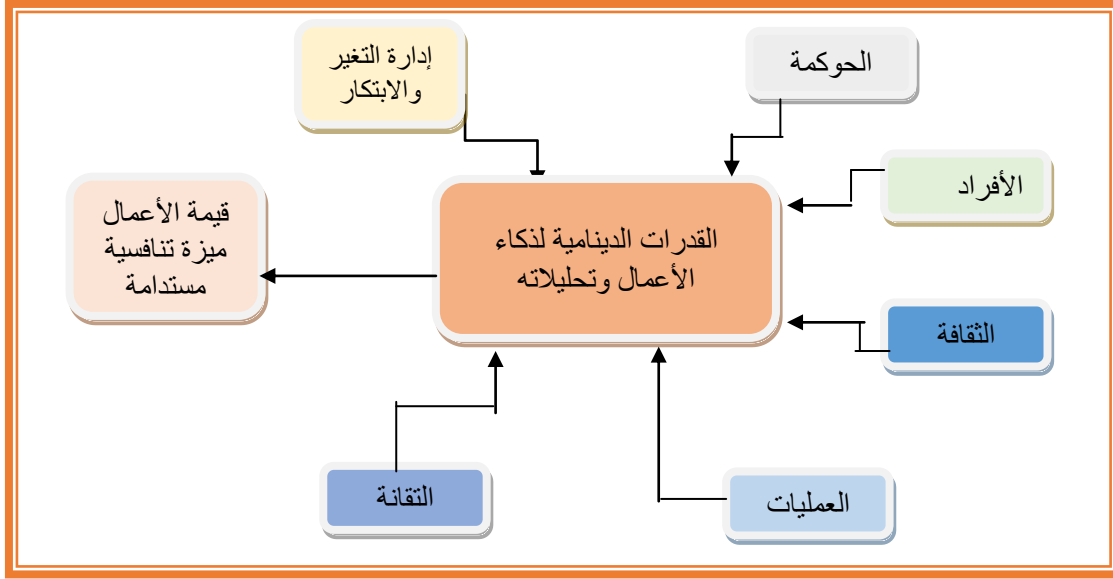
Source: Xu, Peng, (2014), Achieving Dynamic Capabilities with Business Intelligence, University of Massachusetts Boston, P. 9.

5- أنموذج (Olszak 2014b)

قدّم (Olszak, 2014b: 289_302) إطار عمل لقدرات ذكاء الأعمال تضمن الآتي:

الحوكمة وتتضمن: خطة الأعمال ورؤيتها، وتخطيط الأعمال ومراقبتها وتحليلها، والتوافق الاستراتيجي بين ذكاء الأعمال واستراتيجيته، وحقوق اتخاذ القرارات (التشغيلية، والتكتيكية، والاستراتيجية)، وتقييم حلول ذكاء الأعمال وتأهيلها. الثقافة وتتضمن: دعم الإدارة العليا، والمرونة والرشاقة، وثقافة التعلم المستندة إلى الحقائق. التقانة وتتضمن: إدارة البيانات، وتفاعل الأنظمة وتكاملها مع أنظمة أخرى، وتقانات التقارير والمرئيات، وتقانة ذكاء الأعمال المتقدمة (المعالجة التحليلية الفورية، ومستودعات البيانات، وتقيب البيانات، والتحليل التنبؤي). الأفراد وتتضمن هذه القدرة: تعهيد المهارات التقانية وبنائها، والمهارات الإحصائية والرياضية، والمهارات التنظيمية، والمعرفة المنظمة ومشاركتها، إدارة الأفراد، والاتصال بين الأفراد والتواصل بينهم، الريادة والإبداع، والنقطة. العملية وتتضمن: منظور شامل لعمليات الأعمال، ومعرفة العمليات، وعمليات الأعمال، والمعرفة، والنمذجة، والتوليف، وعملية إعادة التصميم والتكامل،

الابتكار والتغيير وتتضمن: مراقبة المنافسين والزبائن وتوجهات السوق، وتقديم نماذج أعمال جديدة موجهة بإدارة التغيير، وإدارة المعرفة وإدارة علاقات الزبون، وتوليد منتجات وأفكار وعمليات وإجراءات جديدة كما في الشكل (6).



الشكل (6)

أنموذج (Olszak 2014b) لقدرات ذكاء الأعمال

Source: Olszak, Celina, M., (2014b), Dynamic Business Intelligence and Analytical Capabilities in Organization, **Proceeding of the E Skills for Knowledge Production and Innovation Conference**, Cape Town, South Africa, P. 1106.

اشرت النماذج أعلاه تبايناً في فكرتها التي تستند إليها قدرات ذكاء الأعمال وفلسفتها في تشخيص القدرات وتعيينها، فضلاً عن أن النماذج أضفت الشيء الكثير من المعرفة فيما يرتبط بقدرات ذكاء الأعمال، إذ وضعت الإطار الفكري لقدرات ذكاء الأعمال وفلسفتها، ولعل النماذج أسهمت في بناء تصور واضح وفهم شامل في صياغة قائمة الفحص الخاصة بالدراسة الميدانية لهذا البحث عبر اختيار متغيرات قدرات ذكاء الأعمال وتقسيمها وفقاً للقدرات المنظرية والتقانية وبما يضمن تغطية الجوانب التي لم يتم تغطيتها أو تم اغفالها من قبل مقترحي النماذج، فضلاً عن اقتراح أنموذج شامل ومتكامل للقدرات المنظرية والتقانية وبما يضمن ملاءمتها والبيئة العراقية.

المحور الثالث

الجاني العملي

بهدف الوصول إلى مؤشرات واضحة يمكن الاعتماد على التعبير الكمي للإجابات في عرض قوائم الفحص التي يجري تحليلها عن طريق استخدام الوسط الحسابي المعدل الذي يمكن حسابه من خلال المعادلة الآتية:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xf}{n} \dots\dots\dots(1)$$

إذ إن \bar{X} الوسط الحسابي المعدل، و (Σ) المجموع، و (X) الأوزان، و (f) التكرارات، و (n) عدد الفقرات في كل مجال، وللتحقق من الوسط الحسابي الذي تم التوصل إليه وعلى نحو أفضل يمكن حساب النسبة المئوية لكل مجال، ولكل فقرة عن طريق المعادلة الآتية:

$$\text{النسبة المئوية} = \frac{\sum xf}{n \text{ مضروب بأعلى وزن للمقياس}} \dots\dots\dots (2)$$

إذ إن (Σ) المجموع، و (Xf) مجموع ضرب الأوزان في التكرارات، و (n) عدد الفقرات، وتهدف هذه الفقرة إلى التعرف على نتائج المجالات الخاصة بقائمة الفحص، وكما يأتي:
أولاً: عرض نتائج قائمة الفحص الخاصة بقدرات ذكاء الاعمال وتحليل مدى توافرها

تتركز مهمة هذه الفقرة بعرض معطيات قائمة الفحص الخاصة بقدرات ذكاء الأعمال بدلالة قدراتها المنظرية والتقانية وتحليل مدى توافرها الجدول (4) كالتالي:

القدرات المنظرية: تم تشخيص القدرات المنظرية التي يفترض توافرها للاستجابة للمستجدات التي تحدث في ذكاء الأعمال وتطبيقاته المتجددة بالآتي:

1. دعم الإدارة العليا: يؤدي دعم الإدارة العليا دوراً حاسماً في المنظمات لما يمتلكه من رؤية في دعم ذكاء الأعمال وتطبيقاته عن طريق الالتزام بتوفير الموارد المتنوعة المناسبة والكافية، ومن هنا قد يمكن القول بتوافر التزام ودعم قوي من مدير الشركة ومعاونيه ورؤساء أقسامه المتنوعة بتطبيق التوجهات التطويرية الخاصة بذكاء الأعمال وتطبيقاته لتحسين أداء الشركة استناداً إلى المعطيات التي وردت في قائمة الفحص الجدول (4)، إذ يتضح أن المجال الخاص بدعم الإدارة العليا في الشركة المبحوثة يمثل أهمية كبيرة ضمن القدرات المنظرية، وأن الشركة المبحوثة حصلت على معدل (3.6) درجة بواقع (95%)، وأسهمت في إيجابية هذه القدرة العبارة التي تقع ضمن مستوى عالٍ جداً ونصها (توفر إدارة الشركة الموارد اللازمة لتطبيق تطبيقات تقانة المعلومات والاتصالات) أما بقية العبارات المرتبطة بهذه القدرة فقد ظهرت ضمن مستوى عالٍ.

2. إدارة التغيير: يتطلب تبني ذكاء الأعمال وتطبيقاته توافر استراتيجياً واضحة للتغيير في المنظمات، وهذه التغييرات قد تمتلك تأثيراً على الهياكل التنظيمية للشركة وسياساتها وعملياتها وأنشطتها وأفرادها العاملين، إذ لا بد من توافر استراتيجية مبنية لإدارة التغييرات التي ستحدث في الشركة ناجمة عن ذكاء الأعمال وتطبيقاته، ويتضح من المعطيات التي وردت في قائمة الفحص الجدول (4) أن المجال الخاص بإدارة التغيير في الشركة يمثل أهمية كبيرة ضمن القدرات المنظرية للاستجابة للتغيرات التقانية التي ستحدث بها، إذ إن الشركة المبحوثة حصلت على معدل (3.2) درجة بواقع (80%) في هذا المجال، وأسهمت في إيجابية هذا المجال العبارة التي تقع ضمن مستوى عالٍ جداً ونصها (لدى إدارة الشركة الرغبة في تغيير بعض أنشطتها بهدف تطبيق سليم لذكاء الأعمال وتطبيقاته)، وظهرت بقية العبارات المرتبطة بهذه القدرة ضمن مستوى عالٍ ومقبول.

3. التعليم والتدريب: يهدف التعليم والتدريب إلى تعزيز مهارات الأفراد وقدراتهم وتحسينها لكي تتناسب مع الاحتياجات المطلوبة وتغيير أدائهم ومواقفهم وسلوكياتهم تجاه تطبيق تقانات المعلومات والاتصالات، وهذا يؤدي إلى أن يكون الأفراد قادرين على تنفيذ المهام المنوطة بهم بنجاح، وتحقيق أهداف تبني ذكاء الأعمال وتطبيقاته

على نحوٍ فاعل وكفوء، ويشكل تدريب الأفراد أمراً حاسماً ينبغي تحقيقه لتعزيز معرفة الأفراد في استخدام أدوات ذكاء الأعمال، وتسعى الشركة إلى تطوير مهارات الأفراد عن طريق مشاركتهم بدورات تدريبية في مجال ذكاء الأعمال وتطبيقاته عن طريق تخصيص الأموال اللازمة لذلك، واستناداً إلى النتائج التي وردت في قائمة الفحص الجدول (4) يتضح أن المجال الخاص بالتعليم والتدريب في الشركة المبحوثة حصل على معدل (3.4) درجة بواقع (85%)، أسهمت العبارة التي نصها (تدرك إدارة الشركة ان ذكاء الأعمال وتطبيقاته يتطلب تدريباً كافياً) في إيجابية هذا المجال التي تقع ضمن مستوى عالٍ جداً والعبارة التي نصها (تعمل إدارة الشركة على زيادة فرص تدريب الأفراد العاملين وتنقيفهم على ذكاء الأعمال وتطبيقاته)، وظهرت بقية العبارات المرتبطة بهذه القدرة ضمن مستوى عالٍ.

4. إعادة هندسة العمليات: تعد إعادة هندسة عمليات الأعمال قدرة حاسمة لتبني ذكاء الأعمال وتطبيقاته، إذ يفترض من الشركة المبحوثة أن تكون على استعداد لتغيير أعمالها وفقاً لتطبيقات ذكاء الأعمال المتجددة والعمل على إيجاد التوافق بين أنشطة الأعمال الحالية وأنشطة الأعمال في إطار ذكاء الأعمال، وقد حقق هذا المجال في الشركة المبحوثة معدل (3.6) درجة بواقع (90%) الجدول (4)، وقد أسهمت في إيجابية هذه القدرة العبارة التي تقع ضمن مستوى عالٍ جداً ونصها (تعمل إدارة الشركة على توجيه عمليات الأعمال الحالية وفقاً لذكاء الأعمال وتطبيقاته)، أما بقية العبارات المرتبطة بهذه القدرة فقد ظهرت ضمن مستوى عالٍ.

5. الدينامية: بوصفها الاستجابة للتحديات التي تفرضها بيئة ذكاء الأعمال وتطبيقاته وفقاً لموارد إدارة الشركة المتاحة وقدرتها على إعادة ترتيب مواردها وآليات التعليم الخاصة بها لاستثمارها على نحوٍ كفوء لمواكبة التطورات التي تخص بيئة تقانات المعلومات والاتصالات، إذ حصلت هذه القدرة استناداً إلى النتائج التي وردت في قائمة الفحص الجدول (4) على معدل (3) درجة بواقع (75%)، وأسهمت العبارة التي تقع ضمن مستوى عالٍ جداً ونصها (تحرص إدارة الشركة على التكيف مع التغييرات البيئية وفقاً لمواردها) في إيجابية هذه القدرة، في حين حصلت بقية العبارات المرتبطة بهذه القدرة على مستوى عالٍ ومقبول.

6. الحوكمة: تعد حوكمة تقانات المعلومات والاتصالات ضرورة لكل منظمة ناجحة لضمان أداء أفضل لتطبيق ذكاء الأعمال وتطبيقاته بوصفها تؤسس لتخطيط الأداء لذكاء الأعمال وتنظيمه وتنفيذه ودعمه ومراقبته لضمان دعم تحقيق أهداف الشركة بهدف توجيه الاستخدامات الحالية والمستقبلية لهذه التقانات، وأن الشركة المبحوثة حصلت على معدل (3) درجة بواقع (75%) الجدول (4)، وأسهمت في إيجابية هذه القدرة العبارة التي تقع ضمن مستوى عالٍ جداً ونصها (لدى إدارة الشركة معمارية واضحة ومتكاملة عن تقانات المعلومات والاتصالات)، في حين حصلت بقية العبارات المرتبطة بهذه القدرة على مستوى عالٍ ومقبول.

وبهدف قياس مدى توافر قدرات ذكاء الأعمال بدلالة القدرات المنظرية والمعتمدة في قائمة الفحص باعتماد المختبر الإحصائي (T) واحتساب قيمتها على مستوى كل قدرة من القدرات المنظرية ومقارنتها مع القيمة الجدولية الخاصة بالشركة المبحوثة والبالغة (1,708) عند مستوى معنوية (0,05) ودرجة حرية (n-1) (24) وعلى وفق ما معروض في الجدول (4)، نستطيع ان نوّشر أن هناك توافراً في قدرات ذكاء الأعمال بدلالة القدرات المنظرية فضلاً عن تباين مستوى توافرها وبهذا نقبل الفرضية الرئيسية الأولى التي تنص على يتباين مستوى توافر قدرات ذكاء الأعمال بدلالة قدراتها المنظرية في الشركة المبحوثة.

القدرات التقانية: تم تشخيص القدرات التقانية التي يفترض توافرها للاستجابة للمستجدات التي تحدث في ذكاء الأعمال وتطبيقاته المتجددة بالآتي:

1. إدارة البيانات: تشكل إدارة البيانات ركناً أساساً وقدرة حاسمة من قدرات ذكاء الأعمال، إذ تسعى المنظمات إلى إدارة بياناتها ومعالجتها والمشاركة بها وتحديد سياساتها وتعرفها لأفرادها بما يخص أمنها وخصوصيتها وإمكانية الوصول لها على نحوٍ كفوء وفاعل بهدف الاستفادة منها من أقسام المنظمة جميعها، تمتلك الشركة البرمجيات التي تعتمد في خزن البيانات مثل برمجية *EXCEL* التابعة لحزمة التطبيقات *Microsoft Office*، فضلاً عن نماذج الكتب الرسمية التي يتم طباعتها ببرمجية *Word*، واستناداً إلى النتائج التي وردت في قائمة الفحص يتضح أن المجال الخاص بقدرة إدارة البيانات تمثل أهمية كبيرة بالنسبة للشركة المبحوثة، ويتضح من الجدول (5) أن الشركة المبحوثة حصلت على معدل (3.6) درجة بواقع (90%)، والعبارة التي أسهمت في إيجابية هذه القدرة فتتمثل بالعبارة التي تقع ضمن مستوى عالٍ جداً ونصها (تُخطط إدارة الشركة لعملية جمع البيانات واستخدامها)، و(تحدد إدارة الشركة سياسات البيانات وتعرفها لأفرادها العاملين مرتبطة بإمكانية الوصول، والأمن والخصوصية) أما بقية العبارات المرتبطة بهذه القدرة فحصلت على مستوى عالٍ.

الجدول (4)

الوسط الموزون واختبار T للقدرات المنظمة

الأهمية	Sig	T	الوزن المنوي	الوسط الحسابي الموزون (المعدل)	قدرات ذكاء الأعمال
					المنظمة
1	0.00	2,7	95	3,8	دعم الإدارة العليا
4	0.00	1,90	80	3,2	إدارة التغيير
3	0.00	1,99	85	3,4	التدريب
2	0.00	2,3	90	3,6	إعادة هندسة العمليات
6	0.00	1,80	75	3	الدينامية
5	0.00	1,88	75	3	الحوكمة
			83,33	3,333	المتوسط العام

المصدر: إعداد الباحثان

2. تحليل البيانات: استناداً إلى النتائج التي وردت في قائمة الفحص الجدول (5) يتضح أن القدرة الخاصة بالتحليل تمثل أهمية كبيرة من ضمن القدرات التقانية، إذ لا بد من أن تركز الشركة على هذه القدرة بوصفها القدرة التي تعمل على اكتشاف المعرفة من البيانات والمعلومات وتضمينها في الأنشطة اليومية، وحصلت الشركة المبحوثة على معدل (3.4) درجة بواقع (85%)، إذ حصلت العبارة التي نصها (تتضمن بيانات الشركة أبعاد متعددة يمكن الحصول عن طريقها على رؤية متكاملة وشاملة) على مستوى عالٍ جداً، و(تُخطط إدارة الشركة لتطوير تقانات تحليل البيانات استناداً إلى أنظمة ذكاء الأعمال)، وحصلت العبارة التي نصها (تستخدم في الشركة تطبيقات

مايكروسوفت أوفيس بهدف توليد المعرفة مثل Excel) على مستوى مقبول، مما يتطلب من إدارة الشركة العليا زيادة اهتمامها بهذه القدرة والسعي نحو تعزيزها.

3. تسليم المعلومات: ظهرت عبارات هذه القدرة في الشركة المبحوثة ضمن مستوى عالٍ ومقبول كما يظهر في الجدول (5)، إذ تبين أن الشركة تطبق برمجيات متنوعة لصياغة تقارير مجدولة تفاعلية وجذابة، وصياغة الأفراد لتقاريرهم عن طريق استخدام التطبيقات الجاهزة المتاحة مثل مايكروسوفت أوفيس، فضلاً عن أن العمل في الشركة يتيح خيارات متعددة مرتبطة بالتقانات ضمن واجهة تفاعل المستخدم النهائي، وحصلت هذه القدرة في الشركة المبحوثة على معدل (3) درجة بواقع (75%).

4. إدارة الأمن وسياسته: يفترض أن يحظى أمن المعلومات وأنظمتها بدعم الإدارة العليا والتركيز على ضمان حمايتها، وأظهرت نتائج قائمة الفحص الجدول (5) أن الشركة المبحوثة تهتم بتحديد معايير أمن معلوماتها وأنظمتها، فضلاً عن حرصها على نشر الوعي بين أفرادها العاملين بشأن هذه المعايير بهدف حمايتها من التعديل العرضي المتعمد، إذ حصلت هذه القدرة على معدل (3.6) درجة بواقع (90%) في الشركة المبحوثة.

وبهدف قياس مدى توافر قدرات نكاء الأعمال بدلالة القدرات التقانية والمعتمدة في قائمة الفحص باعتماد المختبر الإحصائي (T) واحتساب قيمتها على مستوى كل قدرة من القدرات التقانية ومقارنتها مع القيمة الجدولية الخاصة بالشركة المبحوثة والبالغة (1,708) عند مستوى معنوية (0,05) ودرجة حرية (n-1) (24) وعلى وفق ما معروض في الجدول (5)، نستطيع ان نوشر أن هناك توافراً في قدرات نكاء الأعمال بدلالة القدرات التقانية، فضلاً عن مستوى توافرها وبهذا نقبل الفرضية الرئيسية الثانية التي تنص على يتباين مستوى توافر قدرات نكاء الأعمال بدلالة قدراتها التقانية.

الجدول (5)

الوسط الموزون واختبار T للقدرات المنظمة

الأهمية	Sig	T	الوزن المنوي	الوسط الحسابي الموزون (المعدل)	قدرات نكاء الأعمال
					التقانية
1	0.00	2,3	90	3,6	إدارة البيانات
3	0.00	1,82	85	3,4	تحليل البيانات
4	0.00	1,80	75	3	تسليم المعلومات
2	0.00	2,1	90	3,6	إدارة الأمن وسياسته
			85	3,4	المتوسط العام

المصدر: إعداد الباحثان

المحور الرابع : الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

1. أظهرت النتائج الإحصائية توافراً في القدرات المنظرية لذكاء الأعمال مما يدل على ان الشركة المبحوثة تمتلك رؤية في دعم ذكاء الأعمال وتطبيقاته بتوفير الموارد المناسبة، فضلاً عن استراتيجية واضحة وممنهجة للتغيير، والعمل على تعزيز مهارات أفرادها العاملين وقدراتهم لتتلاءم وذكاء الأعمال وهي مستعدة لتغيير أعمالها وفقاً للتغيرات بوصفها استجابة للتحديات التي تفرضها بيئة ذكاء الأعمال، وتؤسس لتخطيط أداء ذكاء الأعمال وتنظيمه وتنفيذه ودعمه ومراقبته.
2. أشرت النتائج الإحصائية وجود تباين في مستوى توافر ذكاء الأعمال بدلالة قدراته المنظرية في الشركة المبحوثة.
3. أوضحت النتائج الإحصائية توافراً في ذكاء الأعمال بدلالة قدراته التقانية مما يشير إلى أن الشركة المبحوثة تسعى بدءاً إلى إدارة بياناتها ومعالجتها والمشاركة بها وتحديد سياستها وتعرفها لأفرادها العاملين، وتعمل على دعم أنظمة معلوماتها وأمنها والتركيز على ضمان حمايتها، مروراً باكتشاف المعرفة من البيانات والمعلومات، وصولاً إلى تطبيقها برمجيات متنوعة لصياغة تقارير مجدولة تفاعلية وجذابة.
4. بينت النتائج الإحصائية وجود تباين في مستوى توافر ذكاء الأعمال بدلالة قدراته التقانية في الشركة المبحوثة.
5. أشرت النتائج الإحصائية أن الشركة المبحوثة تمتلك قدرات متنوعة لذكاء الأعمال بهدف التعامل مع حجم هائل من البيانات التي تتطلب تقانات ذكية لمعالجتها للمساعدة في اتخاذ القرارات على نحو سريع وفعال.
6. كما أظهرت النتائج الإحصائية استخدام قدرات ذكاء الأعمال من قبل الشركة المبحوثة بهدف جمع البيانات وتحليلها واستخدامها على نحو فعال لتحسين فاعلية الأعمال.
7. أوضحت النتائج الإحصائية وجود اتفاق بين الأفراد العاملين على أهمية قدرات ذكاء الأعمال بوصفها الركائز والحجر الأساس في تحقيق الاستجابة للتغيرات في ذكاء الأعمال وتطبيقاته المتجددة، فضلاً عن تحقيق التفوق والأداء المتميز وفقاً لذكاء الأعمال وتطبيقاته.

ثانياً: التوصيات

1. الاهتمام بتعزيز استراتيجية ذكاء الأعمال وقدراته من خلال ما متوافر من المستلزمات والبنى التحتية لذكاء الأعمال وتطبيقاته والمتطلبات الأساسية لبلوغ ذلك نظراً لاعتماد العديد من المنظمات المعاصرة ذكاء الأعمال، فضلاً عن قدراته كوسيلة للتميز والتفوق التقاني.
2. بذل جهد أكبر في البحث عن الأفكار المرتبطة بالارتقاء بمستوى ذكاء الأعمال وقدراته على الرغم من توافر مستويات متباينة من قدرات ذكاء الأعمال في الشركة.
3. الاستمرار في الاهتمام بهذه القدرات والسعي نحو تنميتها والبحث عن مستجداتها لان هذه القدرات متجددة بطبيعتها وبالأخص التقانية منها.
4. تشجيع التوجه نحو تبني قدرات ذكاء الأعمال ونشر ثقافتها لمواكبة التطورات العالمية في مجال ذكاء الأعمال وتطبيقاته مع الأخذ بنظر الاعتبار التطورات المتسارعة والدينامية العالية التي تتمتع بها هذه التقانات.
5. التشجيع على تطبيق الأنموذج المقترح في منظمات أخرى تعمل في مجالات تختلف عن المجال المبحوث للوقوف على مستوى توافر القدرات فيها، وهل نستطيع تبني المتغيرات المقترحة لقدرات ذكاء الأعمال، فضلاً عن إمكانية إضافة متغيرات أخرى لأبعاده أو حذف بعض المتغيرات لكي يتناسب والبيئة العراقية.

المصادر

1. . المعاضيدي، معن وعدالله، (2012)، قدرات تقنية المعلومات وأثرها في خفة الحركة الاستراتيجية، دراسة حالة في الشركة العامة لصناعة الادوية والمستلزمات الطبية في نينوى، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، العدد 29، بغداد، العراق.
2. نوي، طه حسين وضيف، أحمد، (2011)، الاستعداد للتغيير الاستراتيجي من خلال تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة الاقتصادية، الملتقى الدولي للإبداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة دراسة وتحليل تجارب وطنية ودولية، جامعة سعد دحلب - البليدة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.
3. هل شارلز، جونز جارديث، (2008)، الإدارة الاستراتيجية، مدخل متكامل، تعريب ومراجعة، عبد المتعال، محمد سيد أحمد، بسيوني إسماعيل علي، دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية.
1. Aquila, Carlo Dell`, Tria, Francesco Di, Lefons, Ezio & Tangorra, Filippo, (2008), Evaluating Business Intelligence Platforms: A Case Study, 7th WSEAS Int. Conf. on ARTIFICIAL INTELLIGENCE, KNOWLEDGE ENGINEERING and DATA BASASE (AIKED`08), University of Cambridge, UK, Feb20_22.
2. Azita, Sherej Sharifi, (2011), An Approach to Building and Implementation of Business Intelligence System in Exchange Stock Companies, Australian Journal of Basic and Applied Sciences, Vol. 5, No. 6.
3. Chee, Timothy, Chan, Lee-Kwun, Chuah, Min-Hooi, Tan, Chee-Sok, Wong, Siew-Fan & Yeoh, William, (2009), Business Intelligence Systems: State-of-Art Review and Contemporary Applications, Symposium on Progress in Information Technology.
4. Chen, Hsinchun, Chiang, Roger H. & Storey, Veda C., (2012) Business Intelligence and Analytics: From Big Data to Big Impact, MIS Quarterly, Vol. 36, No. 4.
5. Dess, G. Gregory, Lumpkin G. T. & Eisner B. Alan, (2007), Strategic Management—Creating Competitive advantages, 3rd ed., Irwin, McGraw-Hill, USA.
6. Gogu, Andra, (2012), Business Intelligence: Managerial Relevance, Software Solution and |Development Trends, Bachelor`s Thesis of Dgree Program in Business Information Technology, KEMI-TORNIO University of Applied Sciences.
7. Guarda, Teresa, Santos, Manuel Filipe, Pinto, Filipe, Silva, Carlos & João Lourenço, (2012), Pervasive Business Intelligence: a Marketing Intelligence Framework Proposal, IPEDR Journal, Vol. 50, No. 10.
8. Gurjar, Yuvraj Singh & Rathore, Vijay Singh, (2013), Cloud Business Intelligence –Is what Business Need Today, International Journal of Recent Technology and Engineering (IJRTE), Vol. 1, Issue. 6.
9. Ha, Moon Bong & Jeong, Seung Ryul, (2010), Analysis of the Relationship between Corporate IT Capability and Corporate Performance through Korea IT Success Cases: An Empirical Approach, Asia Pacific Journal of Information Systems, Vol. 20, No. 3.
10. Hallikainen, Petri & Rantanen, Hilka Merisalo, (2012), Becoming An Analytics-Based Organisation: Strategic Agency In The Change Process In A Retail Organisation, 23rd Australasian Conference on Information Systems, Geelong.
11. Hostman, Bill, Rayner, Nigel & Herschel, Gareth, (2009), Gartner`s Business Intelligence, Analytics and Performance Management Framework, Inc, Gartner groups, All Rights Reserved.

12. Karim, Akram Jalal, (2011), The Value of Competitive Business Intelligence System (CBIS) to Stimulate Competitiveness in Global Market, **International Journal of Business and Social Science**, Vol. 2, No. 19.
13. Kokin, S. & Wang, T., (2013), Development of Business Intelligence Success Evaluation Framework, **Journal of Applied Sciences**, Vol. 13, No. 9.
14. Li, Eldon Y., Chen, Ja-Shen Chen & Huang, Yuan-Ho, (2006), A Framework for Investigating the Impact of IT Capability and Organizational Capability on Firm Performance in the Late Industrializing Context, **International Journal Technology Management**, Vol. 36, Nos. 1/2/3.
15. Marcus, A. Alfred, (2005), **Management Strategy: Achieving Sustained Competitive Advantage**, Prentice, McGraw-Hill Irwin, Boston, USA.
16. Mohammadi, Farnaz & Hajiheydari, Nastaran, (2012), How Business Intelligence Capabilities Contributed Managerial Decision Making Styles, **International Journal of e-Business, e-Management and e-Learning**, Vol. 2, No. 1.
17. Olsen, David H., (2013) Combining Business Intelligence and Stock Marketing Data: A Primer for Data Analytics and Business Intelligence, **The Journal of Applied Business Research**, Vol. 29, No. 1.
18. Olszak, Celina, M.,: (2014a), towards an Understanding Business Intelligence. A dynamic Capability-Based Framework for Business Intelligence, **Proceeding of the 2014 Federated Conference on Computer Science & Information Systems, ACSIS**, Vol. 2.
19. Olszak, Celina, M.,: (2014b), Dynamic Business Intelligence and Analytical Capabilities in Organization, **Proceeding of the E-Skills for Knowledge Production and Innovation Conference**, Cape Town, South Africa.
20. Panahi, Parisa, (2014), Business Intelligence Capabilities and User Satisfaction Case Study of Large Global manufacturing Company, School of Business and Law, University of Gothenburg, parisa.panahi@handels.gu.se.
21. Popovič, Aleš, Turk, Tomaž, Jaklič, Jurij, (2010), Conceptual Model of Value of Business Intelligence Systems, **Journal of Management**, Vol. 15, No. 1.
22. Reddy, B. Lakshma, Reddy, T. Baskara & Hebseeba, M. Victoria, (2013), Business Intelligence Impact and Future Trends, **The International Journal of Computer Science & Applications (TIJCSA)**, Vol. 2, No. 05.
23. Shehzad, Rizwan & Khan, Muhammad Naeem Ahmed, (2013), Integrating Knowledge Management with Business Intelligence Processes for Enhanced Organizational Learning, **International Journal of Engineering and its Application**, Vol. 7, No. 2.
24. Singh, Hardeep & Singh, Bikram Pal, (2013), Business Intelligence: Effective machine learning for business administration, **International Journal of IT, Engineering and Applied Sciences Research (IJIEASR)**, Vol. 2, No. 1.
25. Vo, Van, Jiawei, Luo & Vo, Bay, (2013), Stream Time Series Approach for Supporting Business Intelligence, **International Journal of Database Theory and Application**, Vol. 6, No. 2.
26. Xu, Peng, (2014), Achieving Dynamic Capabilities With Business Intelligence, University of Massachusetts Boston, peng.xu@umb.edu. Jongwoo Kim.

الملحق (1)

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الموصل/كلية الإدارة والاقتصاد
قسم إدارة الأعمال

م / قائمة فحص

يروم الباحث اعتماد قائمة فحص بوصفها أداة بحثية للبحث الموسوم:

" اختبار أنموذج لقدرات ذكاء الأعمال في البيئة العراقية: " دراسة حالة في شركة الاتصالات المتنقلة (كورك) في مدينة كركوك / العراق "

وتُعد هذه الاستمارة مقياساً يمكن الاعتماد عليه لأغراض البحث العلمي، لذا نعرض على حضرتكم قائمة الفحص التي صممت في إطار موضوع الأطروحة، باستخدام المقياس الخماسي (بدرجة عالية جداً، عالية، مقبولة، منخفضة، منخفضة جداً)، ونرجو قراءة العبارات وتأشير الفقرات في مضمون القائمة.....شاكرين ومقدرين لكم هذا التعاون العلمي

الباحث
طالب الدكتوراه
إيهاب فخري يوسف مصطفى

المشرف
الأستاذة المساعدة
د. نجلة يونس محمد ال مراد

أولاً: بيانات خاصة بالمستجيب عن القائمة:

1- الجنس: ذكر انثى

2- العمر:

3- التحصيل الدراسي:

4- عدد سنوات الخدمة:

* **قدرات ذكاء الأعمال:** تتألف من الكفاءات وتقانة المعلومات الملائمة التي تهدف المنظمة إلى اعتمادها في تحقيق أهدافها الاستراتيجية عن طريق قدرات إدارة البيانات الداخلية والخارجية ومصادرها والآليات المتنوعة للوصول إلى المعلومات عبر قدراتها المتنوعة لتخدم أغراضاً متنوعة لمستفيدين متنوعين بوصفه مفهوماً ثنائي البعد يشمل:
أ- القدرات المنظمة بوصفها موجودات تدعم فاعلية تطبيق ذكاء الأعمال في المنظمة.
ب- القدرات التقانية بوصفها قدرات تعبر عن قواعد البيانات ومستودعاتها ومنصات قابلة للاشتراك بها.

ت	الفقرات	بدرجة				
		منخفضة جداً	منخفضة	مقبولة	عالية	عالية جداً
		1	2	3	4	5
أولاً: القدرات المنظرمة						
دعم الإدارة العليا						
1.	تبنى إدارة الشركة تطبيقات ذكاء الأعمال المتطورة.					
2.	توفر إدارة الشركة الموارد اللازمة لتنفيذ تطبيقات ذكاء الأعمال.					
3.	تدعم إدارة الشركة التطبيق الناجح لذكاء الأعمال وتطبيقاته.					
4.	تملك إدارة الشركة ادراكاً بان تطبيقات ذكاء الأعمال تتطلب التفاعل الكفاء معها.					
إدارة التغيير						
5.	لدى إدارة الشركة استراتيجفة للبدء بتغيير ثقافتها نحو ذكاء الأعمال وتطبيقاته.					
6.	تتفهم إدارة الشركة طبيعة التغيير الذي سيحصل لدى تطبيق ذكاء الأعمال.					
7.	تعرض إدارة الشركة اطاراً لإدارة التغيير يرتبط بتطبيق ذكاء الأعمال وتطبيقاته					
8.	لدى إدارة الشركة الرغبة في تغيير بعض أنشطتها بهدف تطبيق سليم لذكاء الأعمال وتطبيقاته.					
التدريب						
9.	تدرك إدارة الشركة ان تطبيق الوسائط الاجتماعية يتطلب تدريباً كافياً.					
10.	تعمل إدارة الشركة على زيادة فرص تدريب الافراد العاملين وتثقيفهم على تطبيقات المعلومات والاتصالات					
11.	تحرص إدارة الشركة على تدريب الافراد العاملين على نحو منهجي مرتبطاً مع التطورات الحاصلة في ذكاء الأعمال .					
12.	تدرك إدارة الشركة ان التعليم والتدريب يخفض مقاومة العاملين لتبني تطبيق الوسائط الاجتماعية					
إعادة هندسة عمليات الأعمال						
13.	تمتلك إدارة الشركة تصوراً واضحاً عن العمليات التي سيتم إعادة هندستها.					
14.	تؤمن إدارة الشركة بان إحداث التغييرات التقنية يشبع حاجتها للتجديد في ميدان ذكاء الأعمال وتطبيقاته.					
15.	تعمل إدارة الشركة على توجيه عمليات الأعمال الحالية وفقاً لذكاء الأعمال وتطبيقاته.					
16.	تعد إعادة هندسة عمليات الأعمال من العوامل الأساسية في نجاح تطبيق ذكاء الأعمال وتطبيقاته.					
الدينامية						
17.	تحرص إدارة الشركة على التكيف مع التغييرات البيئية وفقاً لمواردها.					
18.	تستثمر إدارة الشركة مواردها المتنوعة بهدف تبني ذكاء الأعمال وتطبيقاته المعاصرة.					
19.	تستثمر إدارة الشركة قدراتها في إعادة نشر مواردها لتعزيز التكامل بين أقسامها المتنوعة وفقاً لذكاء الأعمال					

					وتطبيقاته المعاصرة.
20.					تُحدث إدارة الشركة باستمرار آليات التعلم لمواكبة التطورات البيئية الخاصة بذكاء الأعمال .
الحوكمة					
21.					تمتلك إدارة الشركة خطة استراتيجية لتبني ذكاء الأعمال وتطبيقاته المعاصرة.
22.					لدى إدارة الشركة معمارية واضحة ومتكاملة عن ذكاء الأعمال
23.					تُحدد إدارة الشركة على نحو واضح المسؤوليات وتعرفها لأفرادها العاملين فيها.
24.					تُحدد إدارة الشركة أدوار أفرادها العاملين وصلاحياتهم عند ممارسة الأنشطة الخاصة بذكاء الأعمال.
ثانياً: القدرات التقانية					
إدارة البيانات					
25.					لدى الشركة أنظمة خاصة بإدارة قواعد بياناتها.
26.					تُخطط إدارة الشركة لعملية جمع البيانات واستخدامها.
27.					تُحدد إدارة الشركة سياسات البيانات وتعرفها لأفرادها العاملين مرتبطة بإمكانية الوصول، والأمن والخصوصية.
28.					تحرص الشركة على تبويب بياناتها على نحو دقيق وفقاً لمعايير التكامل، والانسجام، والتماسك، والحدثة، والصلة.
تحليل البيانات					
29.					تتضمن بيانات الشركة أبعاد متعددة يمكن الحصول عن طريقها على رؤية متكاملة وشاملة.
30.					تُخطط إدارة الشركة لتطوير تقانات تحليل البيانات استناداً إلى أنظمة ذكاء الأعمال.
31.					تستخدم في الشركة تطبيقات مايكروسوفت أوفيس بهدف تحليل البيانات مثل Excel.
32.					تستخدم في الشركة تطبيقات مايكروسوفت أوفيس بهدف توليد المعرفة.
تسليم المعلومات					
33.					تطبق الشركة برمجيات متنوعة لإنشاء تقارير مجدولة تفاعلية وجذابة.
34.					يصيغ الأفراد في الشركة خرائط تفاعلية جذابة ومحدثة عبر آليات متنوعة.
35.					يُصيغ الأفراد في الشركة التقارير الخاصة بهم باستخدام التطبيقات الجاهزة المتاحة مثل مايكروسوفت أوفيس.
36.					يتيح العمل في الشركة خيارات متعددة مرتبطة بالتقانات ضمن واجهة تفاعل المستخدم النهائي.
إدارة الأمن وسياسته					
37.					تُحدد إدارة الشركة معايير أمن معلوماتها وأنظمتها.
38.					تُحرص إدارة الشركة على توعية الأفراد العاملين بشأن معايير أمن المعلومات وتشريعاتها.
39.					تتارس إدارة الشركة عمليات التفويض للأفراد العاملين ضمن أنظمة معلوماتها مرتبطة بحرية التصرف في استخدام الموارد التقانية.
40.					تُحدد إدارة الشركة الأشخاص المسموح لهم بتعديل البيانات لحمايتها من التعديل العرضي المتعمد.