ذكاء الأعمال ودوره في تعزيز قرارات الإنتاج والعمليات
دراسة استطلاعية في الشركة العامة للألبسة الجاهزة في الموصل

الأستاذ الدكتور

محفوظ حمدون الصواف

جامعة الموصل – كلية الإدارة والاقتصاد

المؤتمر العلمي السنوي الحادي عشر

ذكاء الأعمال واقتصاد المعرفة

جامعة الزيتونة الأردنية, كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية

23 – 26 نيسان (إبريل 2012)

عمان – الأردن

الملخص:

يعد ذكاء الأعمال من الموضوعات التي لا غنى عنها في عالم يتسم بالمنافسة الشديدة، إذ تكمن أهمية ذكاء الاعمال في الدور الإستراتيجي الذي تؤديه في صنع القرارات العملياتية وقدرتها السريعة في تهيئة المعلومات عن الفرص والتهديدات ونقاط القوة والضعف في صنع القرار ألعملياتي فضلاً عن تمكنه من رؤية المعلومات من عدة أبعاد وتشخيص المشاكل قبل حدوثها.

وبموجب ذلك جاء البحث ليوضح أهمية صنع أي قرار يجب أن يعتمد على توفر معلومات دقيقة وواضحة لدى صانع القرار، لذلك فان المعلومات المطلوب توافرها لدى صانع القرار ألعملياتي هي معلومات ذات بعد إستراتيجي يتعلق غالبيتها بالمستقبل، كما تعد هذه المعلومات المصدر الرئيسي والحيوي لصنع القرارات العملياتية، وتعد خصائص المعلومات من الأمور المهمة التي تساعد وتسهل نجاح عملية صنع القرارات العملياتية.

ولتحقيق ذلك شمل البحث ثلاثة محاور تضمن الأول الإطار المنهجي، أما الثاني فقد تضمن الإطار النظري الذي تم فيه استعراض مفهوم ذكاء الاعمال وأهميته وعلاقته بتحسين قرارات الإنتاج والعمليات بالاعتماد على ما أتيح من مصادر أكاديمية وجاء الثالث ليغطي الجانب التطبيقي من خلال الدراسة الاستطلاعية التي تم تنفيذها في الشركة العامة للألبسة الجاهزة في الموصل. وقد توصلت الدراسة الى مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات كان من أهمها ضعف الوعي لدى الشركة لمفهوم ذكاء الاعمال وأهميته.

Abstract:

In a world characterized with intensified competition business intelligence is regarded one of the most important topics. As the importance of business intelligence lies in its strategic role in making operational decisions. In addition, business intelligence has a rapid ability in preparing information regarding opportunities, threats. strengths & weaknesses in making operational decision. Moreover business intelligence able to consider information from several dimensions & deciding problems before they occur.

So, the research is conducted to clear that the importance of making any decision must depends on the availability of accurate & clear information. So information needed by the operational decision are information with a strategic dimension, most of them regarding the future.

These information is regarded the main & vital source for making operational decisions. The characteristics of information is regarded an important issue, which helps & facilitates the process of making operational decision.To achieve that the research is divided in to three parts. The first part considered the methodological framework, while the second dealt with theoretical framework, which considered the concept, the improving production & operations' decisions depending on what is resulted from academic sources. While the third part conducted in General Company of Read Made Clothe in Mosul City

The study concluded a set of conclusions & recommendations. The most important of them is the lack of full awareness of the business intelligence concept as well as to ignorance of its importance.

المقدمة:

التطورات الحديثة في حقل إدارة الاعمال خلال العقود الثلاثة الأخيرة أظهرت العديد من الاتجاهات في مجال تقانة المعلومات. ومع التغير السريع والمستمر في بيئة الاعمال ظهرت الحاجة لتفعيل الأساليب الفنية والإدارية الحديثة لمواجهة هذه التحديات، في ظل هذا التغيير ظهر مصطلح ذكاء الاعمال كتوجه جديد لمواجهة المشاكل التي تواجه الاعمال. خلال العقد الأول من القرن الحالي بدأت المنظمات الصناعية والخدمية بتبني وتطبيق ذكاء الاعمال لدعم وظائف وأنشطة المنظمة وهذا ما ستحاول الورقة من التعرض إليه حيث استهدفت بناء أطار نظري وتطبيقي لتكامل ذكاء الاعمال مع وظيفة إدارة العمليات تعد هذه الورقة محاولة لتقديم نظرة تكاملية لذكاء الاعمال وإدارة العمليات كما تطرقت هذه الورقة إلى مفهوم ذكاء الاعمال ومكوناته ومفهوم قرارات العمليات ومنهجيتها والتي تعد الحجر الأساس في إدارة العمليات.

منهجية الدراسة:

تحدد منهجية الدراسة من خلال التعريف بمشكلة الدراسة، أهدافها، أهميتها، وأسلوب إجرائها، فضلاً عن وسائل جمع البيانات والمعلومات.

فرضية الدراسة:

يمكن تحديد فرضية الدراسة من خلال طرح التساؤل الآتي:

كيف يمكن استخدام ذكاء الاعمال في تعزيز قرارات الإنتاج والعمليات.

مشكلة الدراسة:

لأجل إلقاء الضوء على المشكلة البحثية تحاول الدراسة طرح عدة تسأولات بهدف الإجابة عن بعضها ضمن الجانب النظري والعملي، هذه التساؤلات هي:

1- ما مفهوم ذكاء الاعمال لدى المدراء لدى المنظمة المبحوثة.
2- هل لدى المدراء في المنظمة المبحوثة تصور وأضح عن قرارات الإنتاج والعمليات؟
3- هل لدى المدراء في المنظمة المبحوثة تصور عن أمكانية توظيف ذكاء الاعمال في تحسين قرارات الإنتاج والعمليات؟

أهمية الدراسة:

تظهر أهمية الدراسة من خلال تعرضها لموضوع يتصف بالحداثة وهو ذكاء الاعمال الذي يعد من الموضوعات المهمة بوصفه مدخل جديد تم تبنيه من قبل الكثير من المنظمات العالمية فضلاً عن أنه إطار جديد لتقانات المعلومات، وتزداد أهمية الدراسة من أهمية قرارات الإنتاج والعمليات على مستوى المنظمة في تحقيق أهدافها.

أهداف الدراسة:

في ضوء مشكلة الدراسة وأهميتها يمكن تحديد أهدافها وكما يلي:

1- إلقاء الضوء على مفهوم ذكاء الاعمال.
2- المساهمة في طرح أطار نظري يمثل العلاقة بين ذكاء الاعمال وقرارات الإنتاج والعمليات.
3- أمكانية استخدام مفهوم ذكاء الاعمال في تحسين قرارات الإنتاج والعمليات على مستوى المنظمة المبحوثة.
4- تقديم استنتاجات وتوصيات تساهم في إمكانية تبني هذا المنهج في المنظمة المبحوثة.

أسلوب إجراء الدراسة:

تم اعتماد منهج دراسة الحالة للتعرف على المتغيرات الأساسية لمشكلة الدراسة من خلال إجراء مقابلات شخصية مع عدد من المدراء في المنظمة المبحوثة، وكان الهدف من إجراء المقابلات هو الوقوف على مدى فهم هؤلاء المدراء لمفهوم ذكاء الاعمال ومدى استعدادهم لتفعيل هذه المفهوم فضلاً عن ذلك مدى استعداد المدراء لتبني مثل هذه المفهوم على مستوى المنظمة المبحوثة.

الجانب النظري

أولاً: ذكاء الأعمال: المفهوم – الأهمية – الأهداف

أصبح حقل ذكاء الأعمال معروفاً في السنوات الأخيرة بوصفه مدخلاً جديداً لجمع وتحليل البيانات لغرض استخدامها من قبل الأعمال. الاستقراء المرجعي للموضوع يشير الى أن ذكاء الاعمال كمصطلح طرح لأول مرة من قبل Hans Peter Luhn عام 1958 والذي كان يعمل في شركة IBM لصناعة الحواسيب والبرامجيات *، الفكرة التي تبناها Luhn تدور حول بناء نظام مؤتمت لنشر المعلومات على مستوى المنظمة وحدد تعريف لهذا المصطلح على أنه مجموعة من المفاهيم والأساليب المعتمدة لتحسين قرارات

الاعمال باستخدام أنظمة دعم مستندة على الحقائق. في عام 1989 تم تفعيل الفكرة التي تبناها Luhn من قبل الباحث Howard Drsner معتمداً نفس التعريف الذي طرحه Luhn (William & William,2008.1).

لغوياً "يعني الذكاء في فهم أعمالك " فبإمكانك فهم أعمالك من خلال تحليل المعلومات التي تقوم بها في العمل. من جانب أخر يعتبر ذكاء الاعمال بمثابة الفطنة التي يحتاجها القادة لتؤهلهم للقيام بمسح وقراءة البيئة المتغيرة بشكل سريع، حيث يساهم التغير التكنولوجي والعولمة وازدياد حدة المنافسة في تغيير منظور إدارة الاعمال لكثير من المنظمات.

أختلف الباحثون في تفسير مصطلح ذكاء الاعمال إذ تباينت الآراء حول مرجعيته بسبب التداخل بين البعد الاداري وبعد تقانات المعلومات، كما اختلفوا في دوره أهو نظام لدعم القرار أم نظام لتوليد المعرفة وأدارتها.

إذا ما تمعنا في أدبيات ذكاء الاعمال نلاحظ أن هناك ثلاث منظورات رئيسية توزعت عليها معظم أراء الباحثين في تحديد مفهوم ذكاء الاعمال وهي منظور دعم القرار،منظور إدارة المعرفة وأخيرا المنظور التقني (يونس، 2010, 16-18).

بالنسبة للمنظور الأول وهو دعم القرار، وفقاً لهذا المنظور فأن عملية أتخاذ القرار تمثل العصب الرئيسي لنجاح العملية الادارية والتي تتطلب سرعة في ظل عصر المعلومات لذا دعت الحاجة الى ظهور تقانات المعلومات للمساعدة في دعم متطلبات عمية أتخاذ القرار. فكان ظهور ذكاء الاعمال سبيلاً جديداً لإعادة استثمار[1] المعلومات الادارية بالصورة القادرة على أعطاء صورة واضحة عن المنظمة بالنسبة لمتخذ القرار. في هذا السياق وعلى وفق هذا المنظور يمكن تعريف مفهوم ذكاء الاعمال على أنه عملية تحليل البيانات لمساعدة وحدات اتخاذ القرار في الحصول على معرفة أفضل وأشمل عن عمليات المنظمة وصولاً إلى اتخاذ القرار الأمثل (Westerlund,.2008.13) أما المنظور الثاني فهو إدارة المعرفة فهو يركز على ذكاء الاعمال كإطار لإدارة المعرفة في المنظمة وأحد مصادر توليدها وأدارتها. ويشير الباحث (Golfarelli,et,al,2004,1) وآخرون الى تعريف ذكاء الاعمال بأنه عمليات تحويل البيانات الى معلومات وتحويل المعلومات الى معرفة. أما المنظور التقني فيتسم بالتركيز على مكونات ذكاء الأعمال ووفقاً لهذا المنظور فأن ذكاء الاعمال يتكون من مجموعة من الأدوات والتقانات والتطبيقات البرمجية التي تعمل معاً كمنظومة متماسكة من أجل تحقيق هدف النظام واتساقاً مع هذا المفهوم فقد عرفه (Dayal, et, al, 2009,1) ذكاء الأعمال على انه مجموعة من مستودعات البيانات، والتنقيب عن البيانات، والتحليلات وتقانات التقارير وعرض البيانات.

يتضح من العرض السابق للمناظير التي تم اعتمادها في تفسير ذكاء الاعمال بأن هناك رؤى متعددة لمعنى ذكاء الاعمال واستعمالاته ويمكن الاستدلال على أهميته من خلال الاهتمام العالي له من قبل بيئة الاعمال الحديثة للمنظمات التي تتسم بالتغيير البيئي السريع والتعقيد. يهدف ذكاء الاعمال صنع أفضل القرارات من خلال استخدام نظم إدارة المعلومات والتطبيقات التكنولوجية بهدف التجميع، التخزين، التحليل وتوفير البيانات أي أن ذكاء الاعمال يقودنا الى صناعة قرار عملي أفضل من خلال استخدام المعلومات في الوقت المناسب، كما يهدف ذكاء الاعمال الى توظيف التكنولوجيا في الحصول على معلومات دقيقة وذات قيمة نوعية عالية لها علاقة بمجال العمل، وبيانات ذات موثوقية كبيرة متوفرة من عدة مصادر، وتطبيق ما تم اكتسابه من خبرات بهدف تحسين وتطوير جودة وقيمة القرارات التي يجب اتخاذها بناء على هذه المعلومات. من جانب آخر تأتي أهمية ذكاء الاعمال كونه يساعد على استيعاب الوضع السائد لبيئة العمل التي تتصف بشدة المنافسة والتي أصبحت أكثر تعقيداً نتيجة سرعة التغيير وذلك بمراقبة لحظية مستمرة، ومحاولة توقع الاتجاه الذي يمكن أن يأخذه مجال العمل المعني مستقبلاً. وتحديد الفرص التي يمكن استثمارها أو المخاطر التي ينبغي تجنبها في السعي لمحاولة تحسين موقع المنظمة ضمن بيئة العمل أو على الأقل الاستمرار في المنافسة.

ثانياً: الدور الاستراتيجي لنظم ذكاء الاعمال

يتضح دور نظم ذكاء الاعمال من خلال تأثيرها الجوهري في المجالات والانشطة التالية (غالب / 2006،63).

1- المشاركة في صياغة الرؤيا الإستراتيجية للمنظمة من خلال أضفاء خصائص البساطة، الوضوح، العمق، الشمول. على هذه الرؤية والمساعدة في تحقيق أعلى قدر من المشاركة الفاعلة في عملية صياغة واتضاح الرؤية الاستراتيجية.
2- دعم عملية صياغة رسالة المنظمة وذلك من طريق تحديد أنواع الأنشطة الجوهرية وتقديم معلومات عن الأسواق المستهدفة.
3- صياغة الأهداف الإستراتيجية للمنظمة من خلال تحليل عناصر القوة والضعف في داخل المنظمة ومقارنتها بالفرص والتهديدات الحالية والمتوقعة بالبيئة الخارجية ومقارنة هذه النتائج مع الموارد الجوهرية والقدرات التنظيمية الموجودة.

* نشر هذا البحث في مجلة IBM Journal تحت عنوان A. business intelligence system

4- المساعدة في اختيار إستراتيجية الاعمال الشاملة من بين البدائل الاستراتيجية الممكنة بالإضافة إلى الاندماج البنيوي مع الأنشطة الجوهرية للرقابة والتقييم الاستراتيجيين الموجه نحو معايير الأداء الكلي للمنظمة ومقارنته بأداء المنظمات المنافسة في قطاع الصناعة.

5- تعمل نظم ذكاء الاعمال على تحقيق الميزة التنافسية كونها أداة يمكن اعتمادها في تحليل مصادر الميزة التنافسية داخل المنظمة وخارجها.

ثالثاً: التقنيات المعتمدة في دعم صانعي القرار

من خلال استعراض مفهوم ذكاء الاعمال وأهميته لوحظ إن هناك أتفاق عام من قبل الباحثين على ان ذكاء الاعمال هو عملية منهجية لجمع وتحليل البيانات والمعلومات المتوفرة داخلياً وخارجياً بكل أبعادها والعمل على تحليلها واستخدامها من خلال استخدام تقنيات مشروع البيانات نظم التنقيب عن البيانات، نظم دعم القرارات، لغرض الحصول على المعلومات ذات العلاقة باتخاذ القرار. في هذا السياق سوف نستعرض هذه التقنيات (غالب 104،2006-106)

1- مستودعات البيانات:

تعد تقنية مستوعادت البيانات بمثابة القاعدة التقنية القوية بجميع نظم المعلومات الحاسوبية التي تعمل على أساس الاستجابة الفورية والمرنة لأنشطة الاعمال ولاحتياجات المستفيدين في داخل المنظمة وخارجها. نظراً للطبيعة التكاملية لنظم مستودعات البيانات ولمصادر البيانات الداخلية والخارجية التي تعتمد عليها. أذن يمكن القول بأن نظم) مستودعات البيانات هي تكوينات ديناميكية حية في نمو متواصل ومستمر طالما كانت أنشطة المعالجة التقليدية لبيانات الاعمال متواصلة وطالما كانت هناك حاجة ملحة لاسترجاع المعلومات واستثمار موارد مستودعات البيانات لإغراض دعم عمليات وانشطة الادارة.

2- **نظم التنقيب عن البيانات:**

تتيح نظم التنقيب عن البيانات تقديم بحث واستكشاف العلاقات المقيدة بين البيانات وخاصة الانماط المخفية الموجودة بين عناصر البيانات ولكنها مستقرة بين كم هائل من البيانات. ان وظائف نظم التنقيب عن البيانات لاتقتصر على كمية الكشف والبحث عن بيانات وعلاقات مفيدة وإنما تعمل أيضاً على بناء الارتباطات وعلاقات جديدة منها الادارة في تصنيف المستفيدين من الزبائن والموردين وغيرهم. كما تقوم نظم التنقيب عن البيانات بإيجاد نوع من الانماط ألاستنتاجيه للبيانات من خلال فحص السجلات الموجودة في ملفات قاعدة البيانات أو في مستودعات البيانات.

3- **نظم مساندة القرارات:**

يشير(Lickert) إلى نظم مساندة القرارات على أنها نظم تفاعلية محوسبة تمد صانع القرار على استخدام البيانات والنماذج لحل المشكلات غير الهيكلية فيما يرى (Paker.CaseK) أن نظم مساندة القرارات تقوم بتجهيز المديرين بأدوات تساهم في حل المشكلات شبة الهيكلية وغير الهيكلية ولكن بطريقة هؤلاء المديرين وأسلوبهم الشخصي في حل المشكلات. هناك أجماع بين الخبراء من ان نظم مساندة القرارات تستطيع تقديم الدعم الكامل لاتخاذ القرارات شبة الهيكلية التي ترتبط معظمها بالإدارات الوسطى.

رابعاً: العلاقة بين ذكاء الأعمال وقرارات الإنتاج والعمليات

خلال العقدين الأخيرين من القرن الماضي بدأت المنظمات تدرك أن الحصول على أفضل المعلومات ومعالجتها بطريقة سريعة يمكن أن تحقق عائد تنافسي للمنظمة، كما أن البيانات الدقيقة التي يتم توفيرها في الوقت المحدد يمكن أن يساعد المنظمة على تنفيذ المواعيد بشكل دقيق تجاه زبائنها.

يحتل موقع التدفق الجيد للمعلومات أحد الأركان الأساسية لأي نظام أنتاجي يعمل بشكل سليم وكذلك الطريقة المعتمدة التي تتدفق المعلومات من خلالها من جانب أخر يعد تصميم نظام المعلومات موضوعاً إستراتيجيا وذلك لأنه يشكل جزء لا يتجزأ من الهيكل التنظيمي للمنظمة. أما على المستوى الوظيفي فأن نظام معلومات العمليات يمثل احد النظم الفرعية من نظام المعلومات الادارية الشامل للمنظمة. إذ يختص بجمع البيانات المرتبطة بالنشاط ألعملياتي للمنظمة من مصادرها الداخلية والخارجية، ومعالجة هذه البيانات للحصول على المعلومات اللازمة لمديري العمليات وتوفيرها لهم بالكمية والدقة والتوقيت المناسبين (الحسين،2001،47).

على مستوى العلاقة بين ذكاء الاعمال وقرارات الانتاج والعمليات لا بد من الاشارة الى تحديد مفهوم قرارات الانتاج والعمليات حيث يشير الاستقراء المرجعي لأدبيات إدارة العمليات على ان مفهوم قرارات الانتاج والعمليات هو امتداد لمفهوم إستراتيجية

العمليات بسبب ارتباط عملية تحديد أهداف العمليات وتنفيذها بالقرارات التي تتخذ في مجالاتها الرئيسية وينشأ عن هذه الحالة مجموعة من القرارات يمكن تصنيفها إلى قرارات إستراتيجية وقرارات تشغيلية التي تساعد في تحديد دورها على مستوى المنظمة. في هذا السياق حدد (Heizer & Render1999,8) نوعين رئيسيين من قرارات إدارة العمليات كما يأتي:

القرارات الإستراتيجية	القرارات التشغيلية (التكتيكية)
1- تصميم المنتج والخدمات	6- الموارد البشرية وتصميم العمل
2- الطاقة	7- الجودة
3- تكنولوجيا المعلومات	8- التخطيط والسيطرة
4- المصنع والموقع	9- المخزون
5-التكامل الراسي	

أن صنع أي قرار عملياتي يجب أن يعتمد على مدى توفر معلومات دقيقة وواضحة ومتكاملة لدى صانع القرار ألعملياتي لذلك فأن المعلومات المطلوب توافرها هي معلومات ذات بعد إستراتيجي يتعلق غالبيتها بالمستقبل. كما تعد هذه المعلومات المصدر الرئيسي والحيوي لصنع القرارات العملياتية. ان العلاقة بين ذكاء الاعمال وإدارة العمليات يمكن أن يتعدى الاطر التقليدية لعلاقة تقانة المعلومات بالوظائف والانشطة الادارية والمتمثلة دائما بالدعم والاسناد، إذ يؤسس ذكاء الاعمال لمرحلة جديدة تقوم على أساس التكامل بينها وعلى وفق عدة مستويات توزع على محورين هما المحور التقني والمحور الاداري ويوفر هذا التكامل قدرة مميزة يعمل على توجيه سياسات وإجراءات المنظمة.

الجانب التطبيقي:

بغية الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لإسعاف أهداف الدراسة لتساهم في اختبار فرضيتها، تم اعتماد المقابلات الشخصية مع عينة الدراسة فضلاً عن استخدام استمارة الاستبانة إذ روعي في صياغتها مدى قدرتها على تشخيص وقياس استخدام ذكاء الأعمال (تكنولوجيا المعلومات) حيث تضمنت الاستمارة أربعة محاور خصص الأول للمعلومات الشخصية عن الأفراد المبحوثين أما الثاني فقد تضمن معلومات عن المنظمة، أما الثالث فقد أشتمل على مجموعة من الأسئلة تركزت حول مستوى استخدام نظام ذكاء الأعمال في المنظمة المبحوثة باستخدام مقياس (نعم) أو (لا) أما الرابع فقد تضمن على سؤالين مفتوحين عن التصورات المستقبلية والخطط المستقبلية للاستثمار في ذكاء الأعمال أو تكنولوجيا المعلومات.

تم توزيع استمارة الاستبيان على الأفراد المبحوثين، بعدد (22) استمارة، وشملت المدير العام، ومدراء المعامل والأقسام الخدمية والإنتاجية وتم استرجاعها بالكامل وبمعدل استجابة)100%(وكان الدافع لاختبار هذه الفئة من العاملين كونهم يمثلون الكادر القيادي الذي يعتمد على تكنولوجيا المعلومات أو ذكاء الإعمال كأداة أو مدخل في اتخاذ القرارات التي يمكن أن تسهم في تفعيل القرارات على مستوى المنظمة بشكل عام وقرارات العمليات بشكل خاص في اتخاذ القرارات على مستوى المنظمة بشكل عام وقرارات العمليات على نحوٍ خاص.

الجدول رقم (1) يوضح سمات الأفراد المبحوثين في المنظمة المبحوثة ومن خلاله يمكن تأشير الأتي:

نسبة الذكور تمثل أكثر من ثلاثة أرباع (77%) من حجم العينة أما الإناث فتمثل (23%) أما على مستوى العمر نلاحظ بأن نسبة الشباب يمثلون (42%) من الأفراد المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم بين (25-40) والتي تتسم باندفاع الشباب. أما الفئة العمرية بين (40-49) فتمثلت ب(45%) بينما الذين أعمارهم أكثر من 50سنة فكانت نسبتهم (23%) أمل تحصيل المؤهل الأكاديمي فقد شكل حملة البكالوريوس النسبة الأعظم حيث بلغت 92% مما تعكس مدى تأهلهم لتقديم إجابات يعول عليها.

تشير معطيات النتائج التي تم التوصل إليها من خلال استمارة الاستبيان والمقابلات الشخصية مع الأفراد المبحوثين بأن درجة الوعي لدى المدراء محدود جدا بالنسبة لنظم تقنيات المعلومات أما على مستوى أهمية هذه النظم في دعم القرارات على مستوى المنظمة فقد أشرت إجابات المبحوثين على أن هناك ضعف في استخدام نظام المعلومات في دعم القرارات سواء كانت قرارات إستراتيجية أو تشغيلية والسبب يعود الى محدودية النظام المعتمد أو ضعف في كفاءته إذ أقتصر على تقديم الكشوفات التقليدية ما يخص المحور الأخير من الأسئلة فقد أشار نسبة كبيرة من الأفراد المبحوثين بأن المنظمة بحاجة ماسة إلى تقنيات متطورة في تقانة المعلومات إلا هناك صعوبة الحصول عليها بسبب عدم إدراك الكثيرين من المدراء إلى أهميتها فضلاً عن عدم توفر البنية التحتية لهذه

التقنيات، ما يخص الاستثمارات في حقل نظم المعلومات سواء على مستوى البنية التحتية أو البرامجيات فهناك ضعف كبير بسبب عدم توفر التخصيص كما يدعون.

الجدول رقم (1) سمات الإفراد المبحوثين في المنظمة المبحوثة

توزيع الإفراد المبحوثين حسب الجنس					
ذكور		أناث		المجموع	
العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
17	77	5	23	22	% 100

توزيع الإفراد المبحوثين حسب العمر (سنة)									
30 فأقل		39-31		49-40		50 فأكثر		المجموع	
العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
2	9	5	23	10	45	5	23	22	%100

توزيع الأفراد المبحوثين حسب المؤهل الأكاديمي											
إعدادية فاقل		دبلوم فني		بكالوريوس		ماجستير		دكتوراه		المجموع	
العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
-	-	2	4	18	92	1	2	1	2	22	%100

توزيع الإفراد المبحوثين حسب مدة الخدمة (سنة)											
8فأكثر		**15-11**		**20 -16**		**25 – 21**		**26 فأكثر**		**المجموع**	
العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
2	9	8	36	5	23	4	18	3	14	22	%100

الاستنتاجات والتوصيات:

الاستنتاجات:

1- هناك قدر من الوعي حول أهمية نظم تقانة المعلومات.

2- ضعف درجة الوعي لدى المدراء في المنظمة المبحوثة حول نظم تقانة المعلومات ودورها في دعم القرارات على اختلاف أنواعها.

3- عدم كفاية المبالغ المخصصة للاستثمار في مجال البنية التحتية لتقانة المعلومات وبرامجياتها.

4- عدم اعتماد نظم دعم القرارات في اتخاذ القرارات العملياتية والاعتماد على الحدس في اتخاذ القرار.

التوصيات:

1- تفعيل اهتمام المدراء في المنظمة المبحوثة بإدخالهم في دورات تدريبية حول نظم تقنيات الأعمال.

2- زيادة التخصيصات المالية لتهيئة متطلبات البنية التحتية لتقانة المعلومات وبرمجياتها

المصادر:

1- Williams, Steve & William.Nancy,(2007)The Profit Impact of Business Intelligence, Sanfrancisco. U.S.A.

2- يونس، مصطفى نعمة،(2010) استخدام ذكاء الأعمال لإدارة الأداء، نظام مقترح للحكومات المحلية في العراق، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الموصل، كلية الإدارة والاقتصاد.

3- Westerland, Per(2008), Business Intelligence. Multidimentional, Data Analysis, Master's Thesis Unpublished.Umea University.

4- Golfarelli, M.Rizzi. S & Cella.I,(2004) Beyond Data Warehousing: What's Next in Business Intelligence? Washington.U.S.A.

5- Dayel. Umeshurar, etal.(2009).Data Integration Flow, For Business Intelligence.ACM.VoL.4,No.3.1-11.

6- ياسين، سعد غالب، (2006).أساسيات نظم المعلومات الادارية، عمان، دار المناهج.

7- الحسين، محمد أبديوي، (2004)، مقدمة في إدارة الانتاج والعمليات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.