



ذكاء الأعمال
منهجية لتطوير العمليات الإدارية
في منظمات الأعمال:
محاولة لبناء نموذج مقترح

الدكتور عبد العزيز بدر النداوي الدكتور جاسر يعقوب النسور
الأستاذ المشارك الأستاذ المساعد
جامعة الزيتونة الأردنية جامعة الشرق الأوسط (محاضر)
dr54azezalnidawy@yahoo.com

المؤتمر العلمي السنوي الحادي عشر
ذكاء الأعمال واقتصاد المعرفة

جامعة الزيتونة الأردنية, كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية
23 - 26 نيسان (إبريل 2012)
عمان - الأردن



الملخص:

يعتبر موضوع ذكاء الأعمال من المواضيع المهمة في اقتصاديات الدول المتقدمة والدول النامية على حد سواء . بل تزداد هذه الأهمية لهذا الموضوع في الدول النامية لكونه الوسيلة التي تساهم مساهمة فاعلة في تطوير التنمية الاقتصادية الشاملة لهذه البلدان. أن عمل المدير عبر مختلف العمليات الإدارية يعتمد بدرجة عالية على مدى توفر المعلومات وكيفية التعامل معها باعتباره المحرك الرئيسي والأساسي في تحقيق النمو الاقتصادي الذي يعتبر مصدر التميز لهيكل الصناعة وتحسين الرفاهية الاجتماعية للمجتمعات المختلفة .

ويأتي هذا البحث كمساهمة في تسليط الضوء على دور ذكاء الأعمال كفلسفة إدارية و كمنهجية متكاملة تعمل على مساعدة المدير على إيجاد الإلية تمكنه من التعامل بشكل فاعل وكفاء مع مختلف مجالات عمله وبشكل خاص في موضوع اتخاذ القرار من خلال مختلف العمليات الإدارية .

كما يحاول البحث بناء نموذج مقترح لذكاء الاعمال يساهم في تطوير العمليات الادارية في منظمات الاعمال .

Abstract:

The business intelligence is the important subject in the economies of developed and developing countries . But this importance increases of this subject in developing countries because it is more effective contribution to the development of overall economic development of these countries.

The work of the manager through the various administrative processes are highly dependent on the availability of information and how to deal with it .

This research is contribution to determine the role of Business Intelligence as administrative philosophy and methodology of integrated working to help the manager to find the process being able to deal effectively and efficiently with the various areas of work and in decision-making through various administrative processes.

It also try to find a model for the business intelligence which contributes to the development of administrative processes in business organizations.

المقدمة:

يعتبر موضوع ذكاء الأعمال من المواضيع المهمة في اقتصاديات الدول المتقدمة والدول النامية على حد سواء . بل تزداد هذه الأهمية لهذا الموضوع في الدول النامية لكونه الوسيلة التي تساهم مساهمة فاعلة في تطوير التنمية الاقتصادية الشاملة لهذه البلدان حيث أن موضوع ذكاء الأعمال يرتبط بمجالات العمل المختلفة و يتجسد في إدارة الموارد المختلفة وبشكل خاص الموارد المعلوماتية بكفاءة وفاعلية متميزة لتقديم شيء جديد أو ابتكار نشاط اقتصادي أو أداري جديد .

من زاوية أخرى فإن ذكاء الأعمال هو النواة التي يتم من خلالها بناء منظمات الأعمال الكبيرة والصغيرة والتي تساهم في تطوير آليات عمل جديدة تعمل على تقليل الأخطاء والاستفادة من الفرص المتاحة في مجال بيئة المنظمة المتغيرة والتي تتطلب سرعة ودقة في المعلومات.

ولغرض فهم الصورة الكاملة تسعى منظمة الأعمال للعمل على رفع مستوى قدرتها التنافسية وابتكار افضل السبل لتقديم أفضل السلع والخدمات . ولاستمرار هذا المنهج يتطلب من منظمة الأعمال اتخاذ القرارات السريعة والحاسمة والتي تأتي استجابة للصورة المتمثلة في خلق البنية الديناميكية لها .

أن عمل المدير عبر مختلف العمليات الإدارية يعتمد بدرجة عالية على مدى توفر المعلومات وكيفية التعامل معها باعتباره المحرك الرئيسي والأساسي في تحقيق النمو الاقتصادي الذي يعتبر مصدر التميز لهيكل الصناعة وتحسين الرفاهية الاجتماعية للمجتمعات المختلفة .

ويأتي هذا البحث كمساهمة في تسليط الضوء على دور ذكاء الأعمال كفلسفة إدارية و كمنهجية متكاملة تعمل على مساعدة المدير على إيجاد الإلية تمكنه من التعامل بشكل فاعل وكفاء مع مختلف مجالات عمله وبشكل خاص في موضوع اتخاذ القرار الذي يمثل جوهر عمله وكذلك عبر مختلف العمليات الإدارية التي يمارسها والذي يشكل ذكاء الأعمال جوهرها .

وبذلك فإن البحث يتضمن الجوانب التالية :

- 1- الفصل الأول : منهجية البحث
- 2- الفصل الثاني : الإطار النظري
- 3- الفصل الثالث : بناء النموذج المقترح
- 4- الفصل الرابع : الاستنتاجات والتوصيات

الفصل الأول : منهجية البحث

أولاً: أسئلة البحث

تواجه منظمات الأعمال المختلفة مشاكل كبيرة في كيفية الحصول على المعلومة وأسلوب التعامل معها بالشكل الذي يجعل من الصعب جدا الوصول إلى تحقيق أهدافها بدون وجود آلية أو نظام يساهم في معاونة المنظمة في هذا المجال ومن هنا فأن البحث ينطلق للعمل على إيجاد الإجابة لمجموعة من التساؤلات التي تهدف إلى بناء نموذج لكيفية ودور ذكاء الأعمال في تطوير العمليات الإدارية في منظمات الأعمال وكالاتي :-

- 1- ما هو مفهوم ذكاء الأعمال وما هي فوائده .
- 2- ما هي خصائص ذكاء الأعمال وما هي متطلباتها .
- 3- ما هي الأسباب التي تدعو إلى وجود نموذج متطور من ذكاء الأعمال.
- 4- هل بالإمكان بناء نموذج لذكاء الأعمال معتمدا على أساس العمليات الإدارية .
- 5- ما هي الفوائد التي يمكن للمنظمة الحصول عليها في حالة اعتمادها نظام ذكاء الأعمال وأسلوب تحليل البيانات والمعلومات.
- 6- ما هي المشكلات التي يمكن للمنظمة أن تواجهها وتعيق عملها في مجالات عملياتها الإدارية في حالة عدم وجود نظام متكامل .

أن الإجابة على هذه التساؤلات ستؤدي إلى إعطاء صورة شاملة وكاملة لذكاء الأعمال وكيف يمكن بناء نموذج لذكاء الأعمال تساهم في تطوير عمل المنظمات.

ثانياً: أهمية البحث

تأتي أهمية البحث من خلال أن ذكاء الأعمال يعتبر منهجية متكاملة في مجال العمليات الإدارية وفي مجال عمل المدراء في منظمة الأعمال حيث يساعد على استيعاب الوضع السائد في بيئة العمل وإيجاد الحلول اللازمة لها والتي أصبحت أكثر تعقيدا لامتلاكها للعديد من التحديات .

كما أن ذكاء الأعمال يساعد على وجود بنية تحتية وقوية قادرة على تقديم مختلف العمليات ضمن المنظمة كنظام متكامل وكفاء مع مخزون من البيانات يضاف لها مجموعة من التقنيات الحاسوبية القادرة على التعامل مع مختلف البيانات جمعا وخرنا وتحليلا لأجل توفير المنهجيات والعمليات والبنى التي تعمل على تحويل البيانات الخام إلى معلومات مفيدة تعمل على خلق مجال استراتيجيا وتكتيكا في صنع القرار الإداري وتساهم في توجيه المدراء على خلق الرؤيا الواضحة وإيجاد مفاتيح الازدهار والتقدم في سوق المنافسة وتطوير استراتيجيات فعالة في الرؤيا والرسالة بغية العمل على تحديد الفرص المتاحة من خلال استخدام أدوات إدارة ذكاء الأعمال . وتتحدد أهمية البحث في تحقيق الآتي :-

- 1- السعي العلمي الجاد لبناء نموذج يبين فيه دور واثر ذكاء الأعمال في أنجاز العمليات الإدارية الأربعة (التخطيط ، التنظيم ، القيادة ، الرقابة) .
- 2- بيان مدى استخدام أنظمة المعلومات وذكاء الأعمال في عمليات اتخاذ القرار .
- 3- بيان دور واثر نظام ذكاء الأعمال في بناء مستودع البيانات والمعلومات
- 4- أن يشكل البحث مساهمة متواضعة لفتح الطريق لأجراء مجموعة من البحوث والدراسات الأختباريه الألاحقة في هذا المجال.

ثالثاً: أهداف البحث

يهدف البحث إلى:

أولاً: العمل على لبناء نموذج يبين فيه دور ذكاء الأعمال في أنجاز العمليات الإدارية ووفقا إلى:

- 1- تحديد دور ذكاء الأعمال في أداء عملية التخطيط .
- 2- تحديد دور ذكاء الأعمال في أداء عملية التنظيم .
- 3- تحديد دور ذكاء الأعمال في أداء عملية القيادة .
- 4- تحديد دور ذكاء الأعمال في أداء عملية الرقابة .

ثانياً: بناء أنموذج يعكس العلاقات والارتباطات والتفاعلات بين ذكاء الأعمال والعمليات الإدارية يمكن أن يخضع للاختبار

رابعاً: منهج البحث

البحث الحالي هو بحث نظري أعتمد التحليل المنهجي المعمق للأدبيات العلمية المرتبطة بذكاء الأعمال كظاهرة وبرنامج يساهم في نجاح عمل المنظمة والمدراء العاملين فيها .ومن ثم مناقشتها والعمل على استخلاص المفاهيم الأساسية التي سنعمل على وضعها في إطار علمي منهجي من خلال صياغة أنموذج يساهم في انجاز العمليات الإدارية بكفاءة وفاعلية .

الفصل الثاني: الإطار النظري

أولاً: مفهوم ذكاء الأعمال Business Intelligent

أن مفهوم ذكاء الأعمال (BI) بأنه نظام متكامل يحتوي على مجموعه من المعلومات المترابطة وإدارتها ووزانها واسترجاعها وتحميلها ثم الحصول على مخرجات تساهم في دعم عملية اتخاذ القرارات . (Turban,2007)

لقد تم طرح مصطلح ذكاء الأعمال (BI) من قبل غارتر Gartner في نهاية العام 1980 وتم تعريفه بأنه الأجراء الموجه نحو المستخدم والذي يقوم بالوصول إلى المعلومات واستكشافها، ثم تحليل هذه المعلومات ، وتطوير طريقه فهمها، مما يؤدي إلى تحسين طريقه اتخاذ القرارات .(الفضل، 2009)

ذكاء الأعمال (BI) يشير إلى مهارات وتكنولوجيات وتطبيقات وممارسات مستخدمه لمساعدته الأعمال لاكتساب قهم أفضل لحالتها المختلفة. يمكن أيضا أن يشير إلى المعلومات التي تم جمعها .

أن ذكاء الأعمال (BI) يوفر آراء تاريخيه وحاليه وتنبؤيه لعمليات الأعمال والمهام المشتركة لتكنولوجيات ذكاء الأعمال وهي الإبلاغ والتحليلات واستخراج البيانات وأدائه أداء الأعمال والقياس واستخراج النصوص والتحليلات التنبؤية .

هوراد دريسنير في عام 1989 اقترح ذكاء الأعمال (BI) كمصطلح لوصف "مفاهيم وأساليب لتحسين عملية اتخاذ القرار باستخدام الواقع القائم على نظم الدعم ، هذا الاستخدام أصبح منتشر على نطاق واسع بعد عام 1990. (Steven,1999)

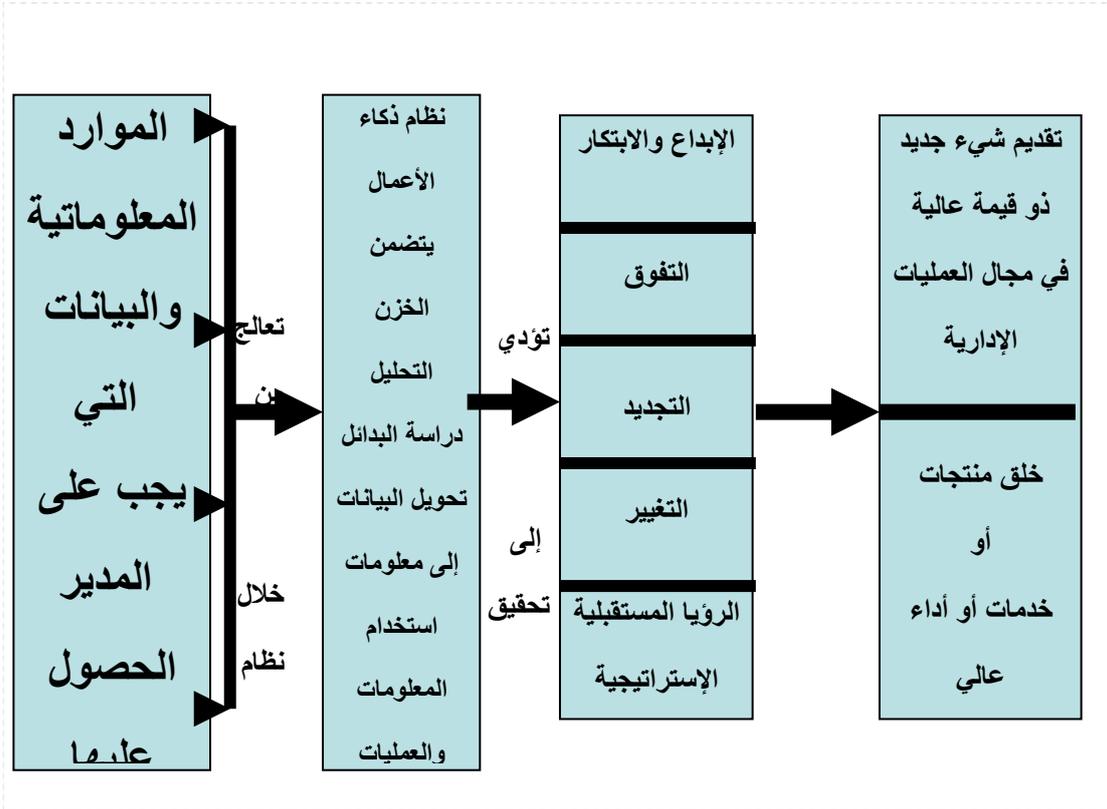
ويهدف ذكاء الأعمال لصنع أفضل قرار عمل من خلال استعمال أصناف متوسعة من نظم إدارة المعلومات، والتطبيقات والتكنولوجيا للتجميع، التخزين، التحليل، وتوفير النوافذ للبيانات. أن ذكاء الأعمال هو عملية تساهم في صناعه أفضل قرارات العمل من خلال استخدام المعلومة الدقيقة في الوقت المناسب. (Elson,2005)

وقد عرف ذكاء الأعمال (BI) بأنه نظام متكامل يضم في داخله نظم مختلفة تسهل للمنظمة العمل على إيجاد والحصول على المعلومات التي تسهل تحقيق أهداف المنظمة (Moss,2003).

وقد أشار (Williams , 2011) أن ذكاء الأعمال (BI) هو العملية المستخدمة لخلق القيمة من خلال تمكين المنظمات على زيادة مدخلاتها والاستجابة للعمل مع تقليل التكاليف .

ويمكن أن نضع التعريف أو المفهوم التالي لذكاء الأعمال

(هو عملية توظيف النقانة في استخدام المعلومات بشكل دقيق واني بحيث تكون ذات قيمة نوعية عالية في مجال العمل نفسه وان تكون البيانات والمعلومات ذات اعتمادية كبيرة ومتوفرة ومن عدة مصادر ثم تطبيق ما تم اكتسابه من خبرات بهدف تحسين وتطوير جودة القرارات التي تتخذ بناء على هذه المعلومات) وكذلك يمكن التعبير عنه بالنموذج التالي:-



* من أعداد الباحثان .

ثانياً: مكونات النظام

يتضمن ذكاء الأعمال تقانات مختلفة ومن أنواع مختلفة، تتألف فيما بينها لتكوين نظام يتصف بالذكاء، يخدم منظمات الأعمال المختلفة والمدراء العاملين فيها لغرض تطوير إمكانياتها ألعاليه لتطبيق الإستراتيجيه المطلوبة وتطويرها بما يخدم تحقيق الأهداف وانجاز العمليات الإدارية المختلفة واتخاذ القرارات الدقيقة.

أن أي نظام يتألف من مجموعة من المكونات الأساسية التي يجب توفرها وهي:

1- مخزن للبيانات Data warehouse. يجب أن يدعم ذكاء الأعمال قواعد معطيات مخازن المعطيات العلائقيه relational ومتعددة الأبعاد multidimensional أضافه إلى ذلك يجب أن تدعم نماذج التخزين الوصول إلى الشفافية transparent وإلى المعطيات القريبة من الشفافية near-transparent وذلك في أي مكان يتم تخزينها فيه (Elson,2005) .

2- مجموعة من الأدوات يقوم باستعمالها المستخدم النهائي لأعداد التقارير من البيانات والمعلومات الموجودة في مستودع البيانات. ويعتبر الـ OLAP مكوناً أساسياً ضمن مجال عمل ذكاء الأعمال فهو يعتبر التقنية الأكثر استخداماً لأجراء التحليلات المطلوب أجزائها للبيانات والمعلومات يجب أن تزودنا منصة عمل ذكاء الأعمال بأمكنه دعم قواعد معطياتها وواجهات استخدامها مع أمكانه بنائها وأدارتها.

3- مجموعة من الأدوات تقوم بالتنقيب في البيانات (Data Mining) وتحليل النتائج لاستخلاص علاقات غير مباشره يجب أن تتضمن منصات عمل لذكاء الأعمال دعماً لتقنيات التنقيب في المعطيات وبخاصة تلك التي تقدم لنا مجالاً واسعاً من الخوارزميات التي يمكنها العمل مع المعطيات الموجودة في مخازن المعطيات .

ثالثاً: تطبيقات ذكاء الأعمال

هناك مجالات كثيرة يمكن أن يطبق فيها ذكاء الأعمال مثل معرفة نوع الزبائن الحاليين أو رغباتهم ، أو ماهية الزبائن المحتملين أو توزيعهم الجغرافي أو الديمغرافي . وكذلك في مجالات عمل المنظمات المختلفة وخاصة العمليات الإدارية المختلفة (التخطيط ، التنظيم، القيادة ، الرقابة) وبشكل أكثر تحديداً في مجال اتخاذ القرارات . وهناك أمثلة كثيرة على هذه التطبيقات منها:

- 1- أعداد تقارير تخطيط الموارد العامه (ERP Reporting) .
 - 2- مؤشرات الأداء الرئيسية (Key performance indicators) .
 - 3- معرفة أكثر المنتجات ربحية (product profitability) .
 - 4- إدارة المخاطر (Risk Management) .
 - 5- تحليل المبيعات .
 - 6- التنبؤ بالمبيعات (Forecasting) و تقسيم المبيعات حسب فئات معينه (Segmentation) .
 - 7- تحليلات انظمه إدارة علاقات الزبائن (CRM Analytics) ومعرفة أكثر زبائن ربحيه (Customer Profitability) .
 - 8- أنجاز العمليات الإدارية المختلفة في منظمات الأعمال .
 - 9- اتخاذ القرارات في مختلف مجالات عمل منظمات الأعمال .
- ويوجد الآن العديد من الشركات التي أنجزت منصات عمل ذكاء الأعمال واستخداماته بشكل واسع وحققت الكثير من النتائج ،ويمكن اعتبار الشركات التالية من الشركات الرائدة في هذا المجال (Internet, 2012) :-

- 1- مايكروسوفت Microsoft .
- 2- اوراكل Oracle .
- 3- اي بي ام IBM .

خامساً: أهمية ذكاء الأعمال

تسعى معظم المنظمات في العالم اليوم لرفع مستوى قدراتها التنافسية ومحاولة إيجاد سبل كثيرة لانجاز أعمالها وإرضاء زبائنها . ويتطلب هذا العمل اتخاذ قرارات سريعة ، صحيحة ، حاسمة استجابة لهذه التغيرات التي يكون معظمها غير متوقع وغير محسوب النتائج ، من هذا المنطلق تأتي الأهمية الكبرى لمفهوم ذكاء الأعمال الذي يساعد على استيعاب الوضع السائد لبيئة العمل التي تتصف بشدة المنافسة والتي أضحت أكثر تعقيدا نتيجة سرعة التغير . لذلك تسعى منظمات الأعمال إلى تحسين مواقعها في بيئة العمل أو استمرار المنافسة فيها .

أن مفهوم ذكاء الأعمال ببساطة هو عملية توظيف التقانة في استخدام المعلومات بشكل دقيق واني بحيث تكون ذات قيمة نوعية عالية في مجال العمل نفسه وان تكون البيانات والمعلومات ذات اعتمادية كبيرة ومتوفرة ومن عدة مصادر ثم تطبيق ما تم اكتسابه من خبرات بهدف تحسين وتطوير جودة القرارات التي تتخذ بناء على هذه المعلومات هذا المفهوم يعبر عن دقة وجوده عالية الشكل والوقت والنوع وتساعد المدير في اتخاذ القرار السليم في الوقت الصحيح والشكل والأسلوب الصحيح ، وكذلك مساهمته في اختصار الكثير من الوقت على متخذ القرار .

وقد أظهر الباحثون (Durker,2009) أن عملية ذكاء الأعمال قد سهلت عملية التخطيط نتيجة للدعم الذي تقدمه من خلال توفير المعلومات بشكل كبير وشفاف ومرن ليكون متخذ القرار أكثر كفاءة . أن تطوير عملية التخطيط بشكل واضح وملحوظ يحتاج أن يستخدم المخططون معرفتهم وأن يوسعوها بمساعدة أنظمة المعلومات وأن يعملوا على تحقيق الجمع بين ذكاء الأعمال وإدارة المعرفة . وبذلك فإن إدارة المعرفة تتميز في عملية التخطيط عندما تتعزز بتطبيقات تخطيط ذكاء الأعمال بسرعتها وجوده معلوماتها لان قرارات المخطط أصبحت أكثر شفافية نتيجة لذكاء الأعمال وإدارة المعرفة والتي تساهم في تقليل الاعتماد على الأشخاص وتعزيز عملية التخطيط والعمليات الإدارية الأخرى وزيادة نسبة اعتمادها وقبولها .

أن عملية الدمج بين ذكاء الأعمال وإدارة المعرفة قد تولد عنه العديد من الفرص أمام منظمات الأعمال وتحويل هذه الفرص إلى قيم تؤكد الدور الذي يلعبه ذكاء الأعمال في مختلف العمليات الإدارية ونجاح المدير في انجاز عمله واتخاذ القرارات .

ويمكن أن نلخص أهمية ذكاء الأعمال في النقاط التالية (Durker,2009) :

- 1- توفير المعلومات والبيانات التي تحتاجها المنظمة و تخزينها واسترجاعها واستخدامها من خلال توظيف التقنية وأنظمة المعلومات اللازمة .
- 2- تساهم في استيعاب الوضع السائد لبيئة العمل ومتغيراتها وتحديد الفرص المتاحة .
- 3- توفير انسيابية للمعلومات والبيانات بشكل سهل وواضح .
- 4- تساهم في الاستثمار الأمثل للوقت .
- 5- المساعدة في إيجاد التفسير الصحيح للمعلومات من خلال الدمج بين المعلومات المخزنة والمعلومات الموجودة في أنظمة إدارة المعرفة .
- 6- تساهم في تحقيق التكامل لنظام الأداء الإداري وخلق التنسيق المطلوب .
- 7- المساعدة في اتخاذ القرارات الصحيحة وتوفير الشفافية التي يوفرها نظام ذكاء الأعمال .
- 8- تقليل الاعتماد على الأفراد وتعزيز دور ذكاء الأعمال في العمليات الإدارية وبشكل خاص اتخاذ القرار .
- 9- المساهمة في زيادة قدرة المنظمة لإيجاد الحلول للمشاكل الإدارية المختلفة .

سادساً: الأسباب والمبررات التي تدعو إلى وجود نظام ذكاء الأعمال

- لقد أورد الباحثون (Turban,2002) مجموعة من الاسباب والمبررات التي تدعم وجود نظام متكامل لذكاء الأعمال ومنها :-
- 1- ظهور ووجود ثقافات جديدة وتحديات أمام منظمات الأعمال تدعو إلى ضرورة وجود أنظمة متقدمة في مختلف مجالات العمل .
 - 2- ظهور المنافسة الحادة والحاجة إلى التطوير والإبداع وخلق الفرص المناسبة .
 - 3- الحاجة إلى المحافظة على المنظمات في المجالات المختلفة .
 - 4- الحاجة إلى خلق أشياء جديدة وغير موجودة من خلال ايجاد طرق عمل جديدة تساهم في ذلك .
 - 5- استخدام التكنولوجيا أو الأفكار الجديدة التي تتمتع بمرونة عالية تدفع إلى التطوير والابداع .
 - 6- وجود المرونة العالية في مختلف مجالات العمل التي تشجع على الابتكار والتطوير والابداع .
 - 7- وجود هياكل تنظيمية تساهم في دعم نظام ذكاء الأعمال في المنظمة .

سابعاً: متطلبات العمليات الإدارية الجديدة

أن العمليات الإدارية تتطلب توافر مجموعة من الخصائص لهذه العمليات التي تكون معها قادرة على تحقيق الأهداف ونجاح المدراء في إعمالهم واتخاذ القرارات الناجحة وفقاً إلى العمليات الإدارية الأربعة وكما يلي :

أ- التخطيط:

- 1- رؤية مستقبلية وقدرة على التنبؤ
- 2- قدرة على الابتكار .
- 3- قدرة على اتخاذ القرارات.
- 4- قدرة على المنافسة.
- 5- الجرأة والشجاعة والمنافسة

ب- التنظيم:

- 1- المنهجية والتنظيم واستخدام أساليب متقدمة.
- 2- الاستقلالية ووضع الشخص المناسب في المكان المناسب.
- 3- وضوح الهيكل وتحديد نوع التنظيم.
- 4- الاتصالات الفاعلة واستخدام قنوات واضحة وفاعلة .
- 5- الإبداع والحماس وخلق الأفكار الجديدة .
- 6- تحديد المسؤوليات ووضوح العلاقة .

ج- القيادة:

- 1- الاستقلالية وعدم الانجرار وراء الآخرين .

- 2- قدره على تفجير الأفكار الريادية وتبني الأفكار الجديدة .
- 3- التفاعل والتعاون والاستماع والمشاركة .
- 4- الاعتماد على النفس وتبني أفكار جديدة .
- 5- قدره على حل المشاكل وانجاز العمل .

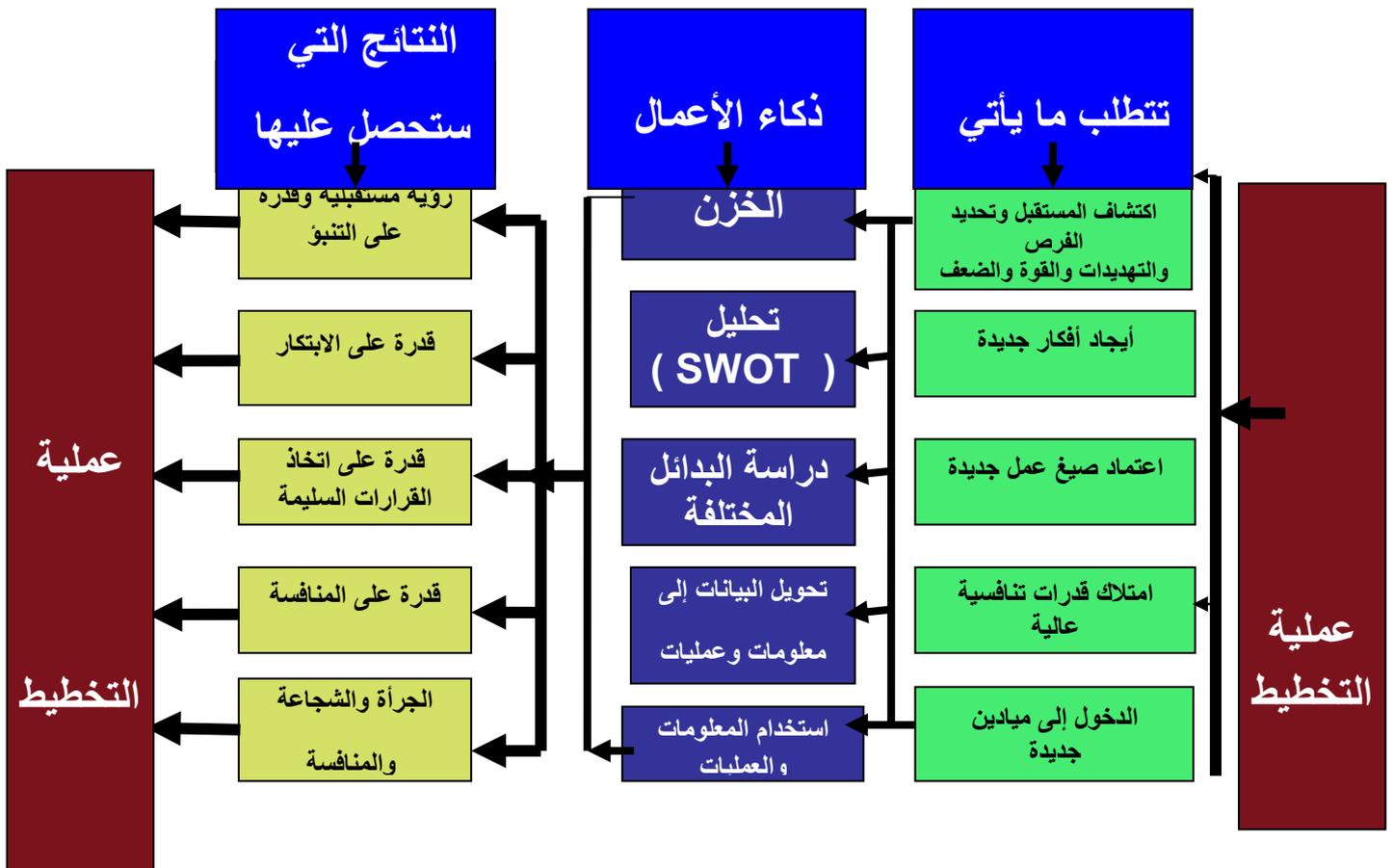
د- الرقابة:

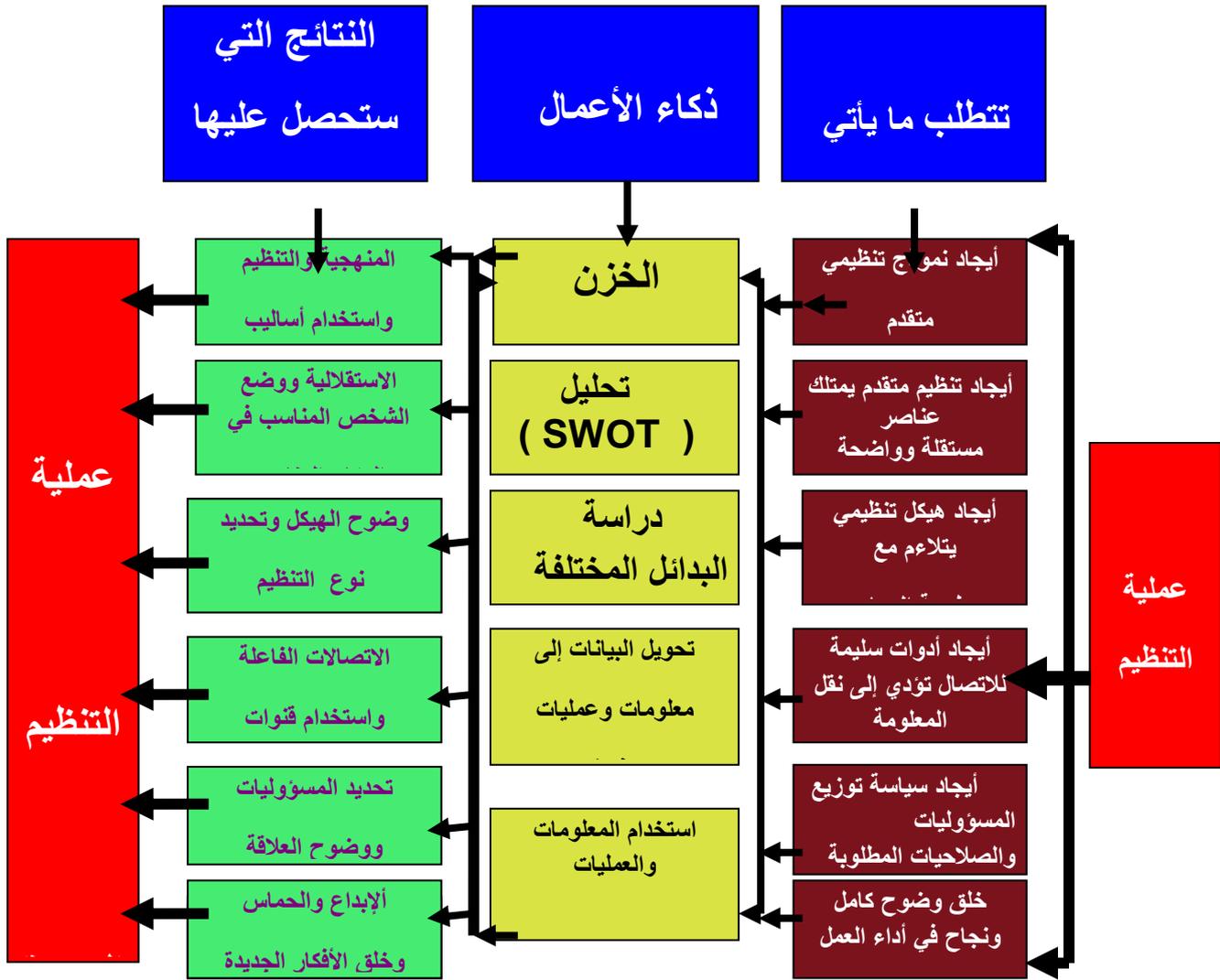
- 1- التحكم بالقرارات والسيطرة على الأداء .
- 2- وجود أنظمة رقابة فاعلة وأدوات رقابية سليمة .
- 3- معرفة كافة التفاصيل العمل ومتابعة مستمرة لكافة الحلقات .
- 4- امتلاك آليات عمل تُوثر الإحساس بالمخاطر وتشخيصها .
- 5- وجود حدود وخطوط واضحة وثابتة لمجريات العمل.

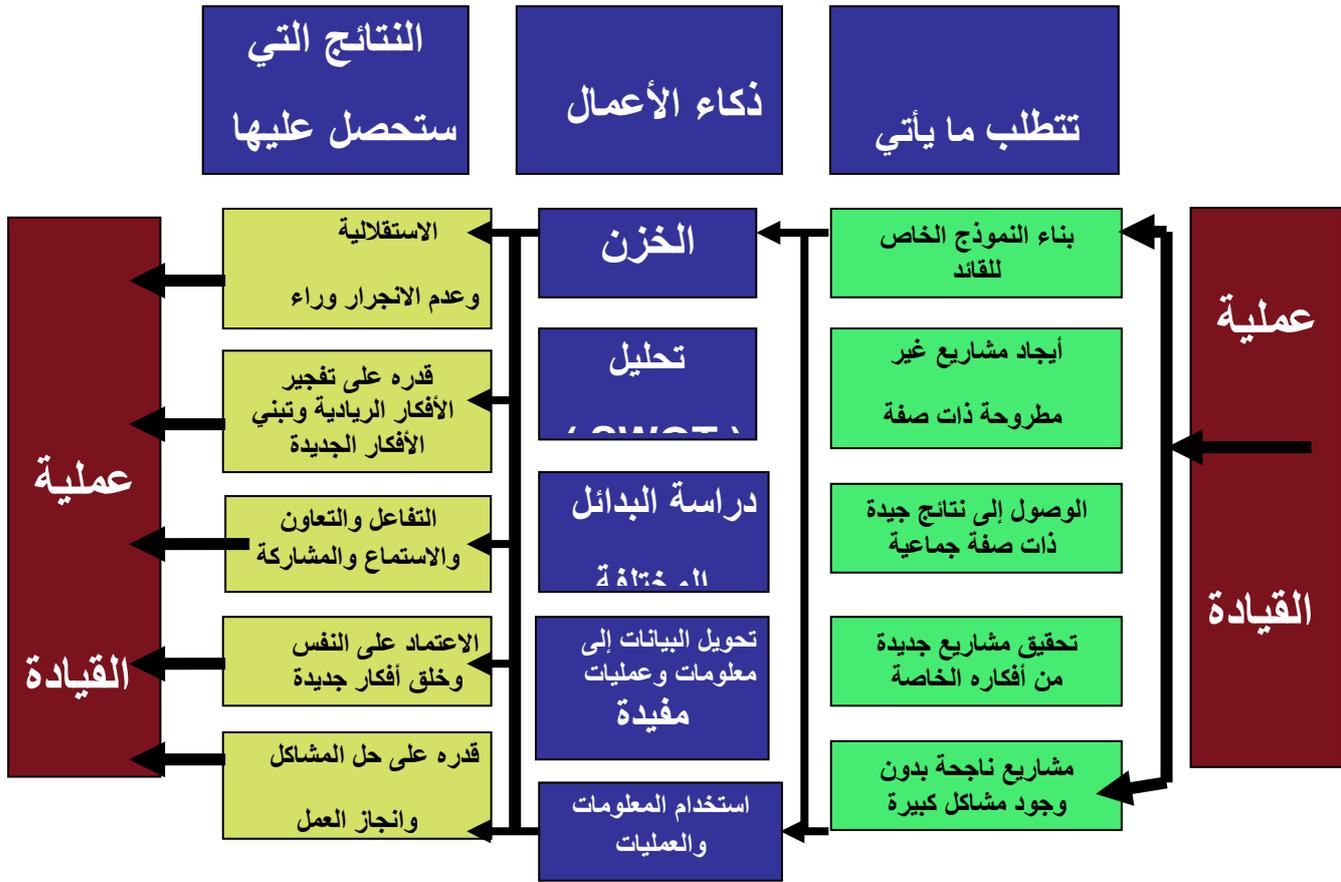
الفصل الثالث: بناء النموذج المقترح

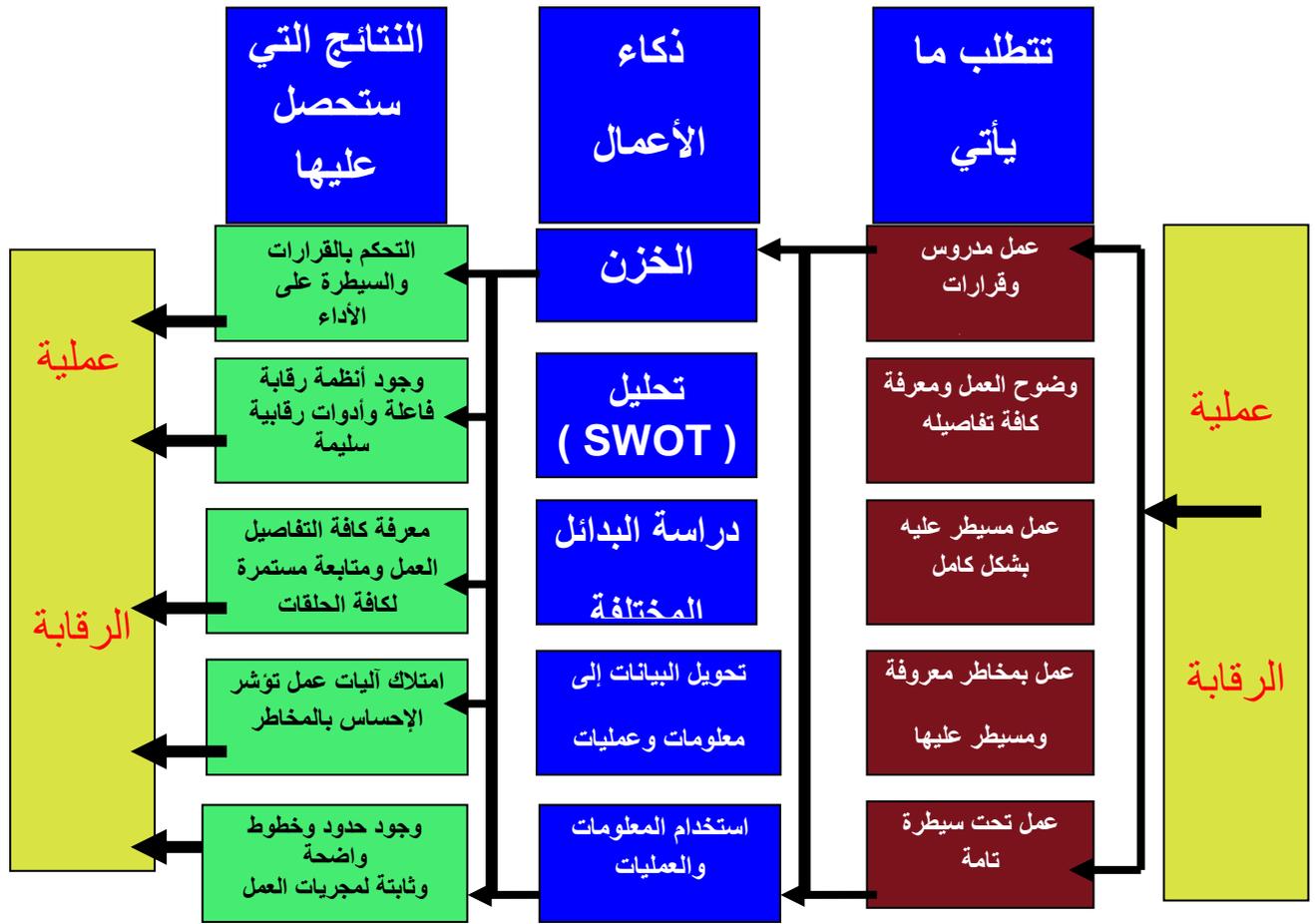
تم اعتماد أسلوب التحليل العلمي المنهجي للعمليات الإدارية الأربعة التي تتضمن دور ذكاء الأعمال وتأثيرها على كل عملية من العمليات وعلى نتائج عمل المدراء وكيفية التعامل مع مختلف البيانات جمعا وخرنا وتحليلا لأجل توفير المنهجيات والعمليات والبنية التي تعمل على تحويل البيانات الخام إلى معلومات مفيدة تعمل على خلق العمليات الإدارية بشكل جديد وكالاتي :-

1- عملية التخطيط :-









الفصل الرابع الاستنتاجات والتوصيات

الاستنتاجات:

من خلال التحليل العلمي المنهجي للبحث يمكن تحديد الاستنتاجات التالية :-

- 1- ذكاء الأعمال فكرة تعتمد على السبق في الميدان والشجاعة ووجود الأفكار والمعلومات الرائدة لأن غيابها سيؤدي إلى الفشل في اتخاذ القرارات الفاعلة .
- 2- ذكاء الأعمال فكرة تتميز بالرؤيا الشفافة الواضحة والتي تحمل المخاطر المحسوبة .
- 3- ذكاء الأعمال يوفر للشخص والمنظمة مجموعة من الأدوات التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف عن طريق وجود برمجيات تدعم عمل المنظمات.
- 4- ذكاء الأعمال تتطلب وجود قدرات وخصائص خاصة للمنظمة والمدير وان يكون لها موازنات خاصة ووحدات عمل متخصصة .
- 5- ذكاء الأعمال يساهم لتحقيق أفكار جديدة تؤدي إلى الإتيان بشيء جديد أو خلق منتجات أو خدمات جديدة أو أداء جديد.
- 6- ذكاء الأعمال يجب أن يمتلك مجموعة من الخصائص المستندة إلى العمليات الإدارية الأربعة والتي تساهم من خلال عملية التفاعل بينها إلى تحقيق الأداء الجديد الشفاف والناجح .

التوصيات:

يمكن تحديد التوصيات التالية:

- 1- اختبار النموذج الموضح في البحث عمليا في البيئة الأردنية أو البيئة العربية للتأكد من :-
 - أ- صحة العلاقات والتفاعل بين العمليات الإدارية ونموذج ذكاء الأعمال .
 - ب- صحة النتائج التي توصل إليها التحليل المنهجي النظري المعمق .
 - ج- إمكانية اعتماد النموذج في تحديد ما هو ذكاء الأعمال وما هي ابرز عناصره .
- 2- ضرورة العمل على خلق الدمج بين ذكاء الأعمال وبين إدارة المعرفة لتحقيق أفضل النتائج .

المراجع:

المراجع العربية:

- 1- ياسين،سعد غالب،(1998) "نظم المعلومات الإدارية " دار اليازوري،عمان الأردن.
- 2- نجم، نجم عبود،(2003) " إدارة الابتكار " عمان ،الاردن.
- 3- نجم، نجم عبود،(2005) " إدارة المعرفة " دار الوراق للطباعة، عمان، الاردن.
- 4- ياسين،سعد غالب، (2004) " نظم مساندة القرارات " دار المناهج للنشر، عمان ، الاردن .
- 5- حسين ، علي (2008) " نظرية القرارات الادارية " دار زهران للنشر ، عمان ، الاردن .
- 6- الفضل ، مؤيد (2009) " الابداع في اتخاذ القرار " دار أنراء للنشر ، عمان ، الاردن .
- 7- بلعجوز، حسين (2008) " نظرية القرار مدخل كمي اداري " الاسكندرية، جمهورية مصر العربية .
- 8- خشبة، محمد ماجد (1995) " نظم دعم القرار " المنظمة العربية للتنمية، القاهرة ، جمهورية مصر العربية .

المراجع الأجنبية:

- 1- Robert, P. and David, L. (1996) "Strategic management Competitive advantage " USA.
- 2- Davison, L. (2001): Measuring competitive Business Intelligence effectiveness "U.K.
- 3-Finlay, P. (1995) " Decision Support Systems " Prentice Hall, UK.
- 4- William, J.Z. and Barry, J. B. (2010) " Business Research Methods" Prentice Hall, UK.
- 5- Turban, E and Aronson, J (2001) " Support Systems and Intelligent Systems " Prentice Hall, UK.
- 6- Steven , A. (1999) " Information Systems " Prentice Hall, UK.
- 7- Turban, E and Others (2007) " Decision Support and Business Intelligence " Prentice Hall, USA.
- 8- Turban, E and Others (2002) " Integrating Knowledge management Environment " Prentice Hall, USA.
- 9- Mintzberg, H. (2002) " The Strategy Process " Prentice Hall, USA.
- 10- Elson, R. (2005) " Security in the Data Warehousing Environment" Prentice Hall, USA.