



جامعة الموصل
كلية الإدارة و الاقتصاد

تكامـل ذكاء الأعمال وإدارة الأداء نظام مقترح للحكومات المحلية في العراق

مصطفى نعمة يونس

رسالة ماجستير
نظم المعلومات الإدارية

بإشراف
أ.م.د. محمد مصطفى القصيمي

المستخلص

تناولت هذه الدراسة احد الحقول الحديثة والتي حظيت باهتمام كبير من الأكاديميين وشركات الأبحاث والبرمجيات على حد سواء، وهو ذكاء الأعمال، إذ تم تناوله في إطار إمكانية الاستفادة منه لتطوير إدارة الأداء بوصفها من أهم عوامل نجاح المنظمات وتطورها.

وانطلاقاً من ذلك، استهدفت الدراسة في جانبها النظري تحديد مفهوم ذكاء الأعمال ومفهوم إدارة الأداء، ووضع سياق لتكاملهما وتحديد أسلوب ومستويات هذا التكامل. أما الجانب العملي للدراسة فاستهدف بناء نظام ذكاء أعمال مقترح لإدارة الأداء يمكن اعتماده لتطوير أداء المنظمة المبحوثة (الحكومات المحلية في العراق). واعتمدت الدراسة على أسلوب دراسة الحالة، للوصول إلى النتائج المطلوبة. فالدراسة شخّصت معالم الواقع الحالي للحكومات المحلية العراقية، وسبل النهوض بالأداء من خلال النظام المقترح، وذلك بإجراء العديد من الزيارات والمعايشة الميدانية والمقابلات الشخصية، للتعرف على تفاصيل العمل والحصول على البيانات، والتعرف على مدى إمكانية تطبيق النظام المقترح.

ولغرض تحقيق أهداف الدراسة جرى بناء نظام ذكاء أعمال مقترح لإدارة أداء الحكومات المحلية العراقية يقوم على أساس التكامل بين منظومة من العناصر التقنية والإدارية لذكاء الأعمال وإدارة الأداء، إذ يعمل هذا النظام على جمع البيانات من مصادر داخلية وخارجية ومن ثم تحليلها باستخدام تقنيات التحليل متعددة الأبعاد وفي ضوء منهجيات وطرائق إدارة الأداء ومن ثم عرضها بالأسلوب الذي يضع إدارة الحكومة المحلية أمام حقائق كاملة يمكن التصرف بناءً عليها وبالتالي تحقيق الذكاء.

وخرجت الدراسة بجملة من الاستنتاجات أهمها: إن نجاح ذكاء الأعمال يعتمد على مدى تحقق التكامل بين عناصر ذكاء الأعمال وعناصر منهجية إدارة الأداء، إذ يقوم التكامل بينهما على عدة مستويات هي (المنهجية، العمليات، التقانات، التطبيقات)، وتعمل هذه المستويات بوصفها منظومة لتحقيق أهداف النظام.

وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات أبرزها: ضرورة تبني الحكومات المحلية النظام المقترح لردم الفجوة بين الواقع والطموح، وصولاً إلى تحقيق رؤيتها ورسالتها وأهدافها الإستراتيجية، وذلك في سياق مبادرة متكاملة تتضمن تطوير منهجية لإدارة الأداء وبنية تحتية لتقانات المعلومات، وتأسيس وحدات إدارية تعنى بالإشراف على عمليات وأنشطة ذكاء الأعمال وإدارة الأداء.

المصطلحات الأساسية في البحث:

ذكاء الأعمال، إدارة الأداء، ذكاء الأعمال وإدارة الأداء، مستودع البيانات، بطاقة الأداء المتوازنة، خارطة الإستراتيجية، مركز كفاءة ذكاء الأعمال، مكتب إدارة الإستراتيجية، مؤشرات الأداء الرئيسة، الحكومات المحلية.

قائمة المحتويات

Abstract

This study dealt with one of the modern fields which has received considerable attention from academics and research and software companies alike , the field of business intelligence which is dealt with in the framework of the possibility of making use of it to develop performance management as one of the most significant factors for the success and distinction of the organization. In conformity with that, this study aims at establishing a proposed business intelligence system of performance management which can be adopted to enhance the performance of the organization researched (local government in Iraq). The study adopted the case method to achieve the wanted results. The study diagnosed the features of the present reality of the Iraqi local governments and the ways of improving the performance through the proposed system, this required making many visits, experience the field and personal interviews to identify the details of work and to get acquaintance with the possibility of applying the proposed system as well as to follow-up the official method which is currently adopted in the field of dealing with performance both between central and local governments or between the latter and other governmental institutions in the governorate and work to identify the factors that help develop it. In order to achieve the objectives of this study, a proposed business intelligence system that manages the Iraqi local governorates was built which is based on the integration between a set of technical and managerial factors. The proposed system is working on collecting data from various governmental institutions in the governorate , evaluates and then analyzes them in light of the methodologies and methods of performance management and views them in the manner which puts the performance of the local government in front of full facts according to which we can behave and thus achieve intelligence.

The study presented a group of conclusions such as: the success of business intelligence depends on the extent of achieving integration between the elements of business intelligence and elements of the methodology of performance management. The integration between business intelligence and performance management is based on several level, namely (methodology, processes, technologies, applications), these levels work as one integrated system to improve the performance of the organization.

The study presented several proposals including: the necessity of adopting the proposed system by the local government to bridge the gap between reality and ambition in order to achieve their vision, mission and strategic goals in the context of an integrated initiative which includes the development of a methodology for performance management, infrastructure for information technology and establishment of administrative units which oversees the operations and activities of business intelligence and performance management.

Key terms in the research:

Business Intelligence, Performance Management, Business Intelligence and Performance Management, Balanced Scorecard, Strategy Map, Business Intelligence Competency Center, Office of Strategy Management, key performance indicators, local governments.

University Of Mosul
College Of Administration & Economics



The Integration of Business Intelligence and Performance Management System Suggested for Local Governments of Iraq

Mustafa Nima Younis

Master / Thesis
In Management Information System

Supervised by
Dr. Mohammed Mustafa Alqasimi

2010 A.D.

1432 A. H.