



جامعة الموصل
كلية الادارة والاقتصاد

أثر بعض تقنيات ذكاء الاعمال في الاداء المنظمي العالي /
دراسة استطلاعية لآراء عينة من متخذي القرار لعدد من
المصارف الأهلية في محافظة أربيل

تقدمت بها

بشرى ناصر يونس الحمداني

رسالة الدبلوم العالي التخصصي
في تكنولوجيا معلومات الاعمال

بإشراف

الدكتورة هدى عبدالرحيم حسين

٢٠١٨م

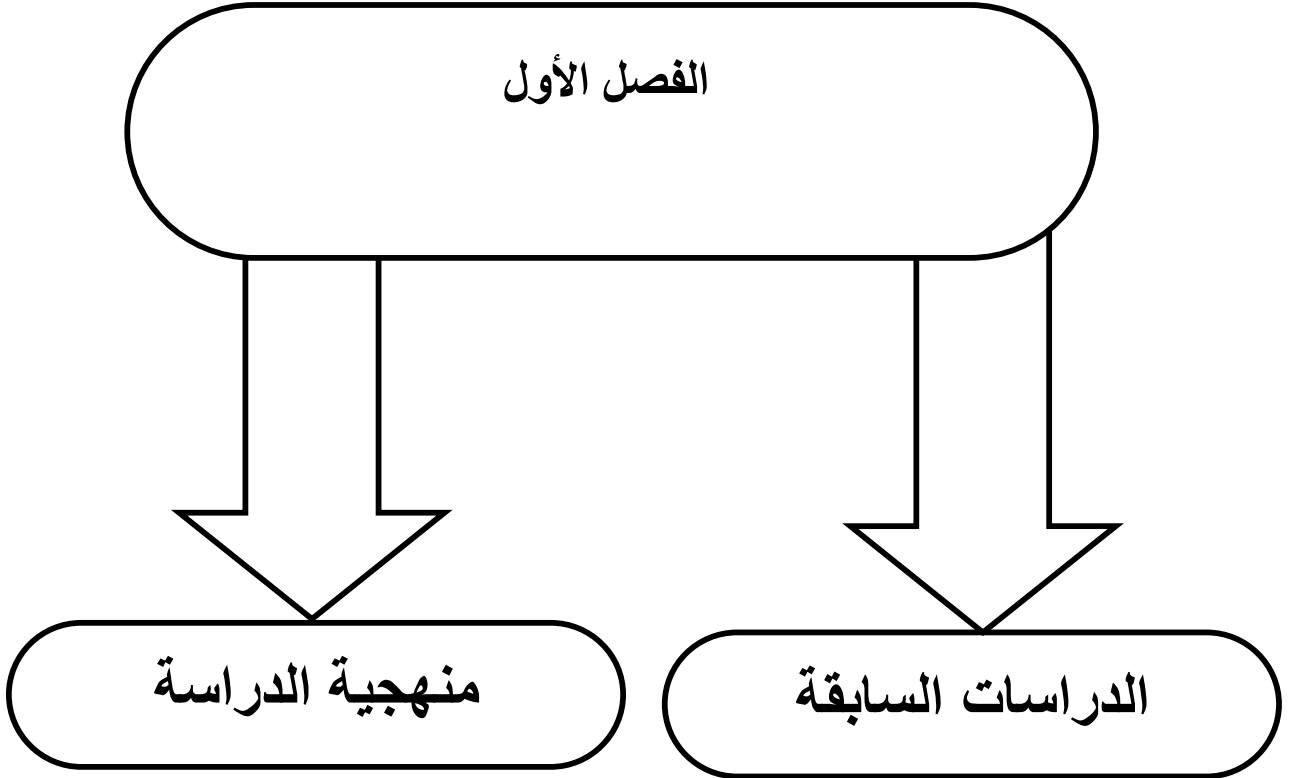
١٤٣٩هـ

المقدمة

شهدت بيئة الأعمال تطوراً كبيراً في السنوات الأخيرة نتيجة التغيرات التي حصلت في المنظمات واحتدام المنافسة والتنوع المعرفي والثقافي ، ولأزم ذلك ادراكاً واسعاً وامتامياً بأهمية إجراء التحولات والتطورات لمجاراة هذه التغيرات والتأقلم والتكيف مع كل ما هو جديد وانسجاماً مع ذلك برزت الكثير من الطروحات الفكرية التي أفرزتها طبيعة المرحلة كونها تمثل عوامل نجاح للمنظمات إذا ما اختارت لنفسها البقاء والاستمرار ، ومن هنا جاءت فكرة الدراسة الحالية لتناولها إحدى الموضوعات المعاصرة والتي لها أهمية بالغة في استدامة أداء المنظمات في ظل التحديات التي تواجهها من خلال تبني أنظمة ذكية قادرة على التشارك والتبادل المعلوماتي ومن ثم توليد المعرفة التي تمكن المنظمات من دعم وإدامة أدائها وتفعيل دورها في عمليات اكتساب المعلومات وتحليلها وتفسيرها وعلى النحو الذي يخدم المنظمات كافة . ومن هذا المنطلق جاءت مساهمة الدراسة الحالية لاختبار متغيراتها في قطاع المصارف والذي هو بأمرس الحاجة لمثل هذه الدراسات ، للوصول إلى التميز والارتقاء بتقديم خدماته للمتعاملين معها كافة ، ومما تقدم فإن هدف الدراسة تجسد في دراسة مفاهيم ووجهات نظر الكتاب والباحثين لمتغيرات الدراسة بجانبها النظري وأما جانبها العملي فهو الإجابة عن تساؤلات المشكلة الأساسية للتوصل إلى ماهية ، العلاقة والاثـر بين متغيراتها . وبغية بلوغ الأهداف فقد شملت الدراسة أربعة فصول ، خصص الفصل الأول لعرض الدراسات السابقة، ومنهجية الدراسة، فيما ناقش الفصل الثاني الإطار النظري للدراسة ضمن مبحثين المبحث الأول ، نظام ذكاء الأعمال المفهوم الأهمية ومراحل التطور والنشوء ، مجالات تطبيق نظام ذكاء الأعمال ومكونات نظام ذكاء الأعمال، وتضمن المبحث الثاني الأداء العالي واشتمل على، الإطار المفاهيمي، الأهمية ، الخصائص ، الإطار الميداني للدراسة في: استخدام الشبكات العصبية ، تحليل علاقة الأثر بين متغيرات الدراسة ، وأخيراً جاء الفصل الرابع ليختتم الدراسة بالاستنتاجات والمقترحات.

الفصل الأول

تضمن الفصل على مبحثين خصص المبحث الأول لعرض الدراسات السابقة فيما تضمن المبحث الثاني عرض المنهجية المعتمدة في الدراسة.



المبحث الأول

الدراسات السابقة

تمهيداً للإطار النظري والميداني تأتي مضامين الفصل الأول لعرض عدد من الدراسات السابقة, وما توصل إليه الآخرون في مجال دراساتهم التي نعتقد أنها قريبة بعض الشيء من الدراسة الحالية , وهذا ما دفع الباحث إلى تناول موضوع الدراسة على وفق المتغيرات التي سيتم عرضها في مخطط الدراسة على وفق الآتي : -

أولاً : الدراسات المتعلقة بنظام ذكاء الأعمال .

ثانياً : الدراسات المتعلقة بالأداء العالي .

١- الدراسات المتعلقة بنظام ذكاء الأعمال .

Pirttimaki :2007	الدراسة (1)
(ذكاء الأعمال بوصفه أداة إدارية في الشركات الفنلندية الكبيرة). "Business Intelligence as a Managerial Tool in Large Finnish Companies"	عنوان الدراسة
الشركات الفنلندية .	عينة الدراسة
زيادة المعرفة العامة بذكاء الأعمال وتطوره في فنلندا، إذ جمعت الدراسة تجارياً واقعية عن ذكاء الأعمال من ٥٠ شركة فنلندية لمختلف القطاعات.	هدف الدراسة
إن دور ذكاء الأعمال في الشركات الفنلندية قد توسع منذ التسعينات ، وان استخدامها لذكاء الأعمال ازداد أثناء مدة انجاز هذه الدراسة (٢٠٠١-٢٠٠٥)	نتائج الدراسة

Hindrik : 2007	الدراسة (2)
(نحو السلسلة العريضة لذكاء الأعمال: ذكاء الأعمال في قطاع تجارة التجزئة الألمانية). "Towards chain wide Business Intelligence: Business Intelligence in the Dutch Retail Sector"	عنوان الدراسة
قطاع تجارة التجزئة الألماني .	عينة الدراسة
توظيف ذكاء الأعمال في قطاع تجارة التجزئة الألماني، وإيضاح استخدامه الحالي فيه، وكيف يجب أن يستخدم في المستقبل.	هدف الدراسة
أظهرت نتائج الدراسة على أن أغلب منظمات تجارة التجزئة في ألمانيا تستخدم وأن ذكاء الأعمال في أغلب هذه المنظمات تفتقد بشكل أو ، ذكاء الأعمال بأخر الى التكامل وان الاتجاهات الحالية في قطاع التجزئة في ألمانيا تشير الى ان الى الحاجة لنظام ذكاء الاعمال في تحديد الاتجاهات المستقبلية لمنظمات والنظر إلى ذكاء الأعمال بوصفه ميزة تنافسة	نتائج الدراسة

الدراسة(3)	محمد علي : ٢٠١٤
عنوان الدراسة	نحو منظور متكامل لمعمارية تقناتية مقترحة لذكاء الاعمال في متاجر المفرد : منظور جزئي
عينة الدراسة	متاجر المفرد
هدف الدراسة	تقديم اطار فكري متكامل من ادوات ومعمارية تكنولوجيا ذكاء الأعمال , وكما أن نظام ذكاء الاعمال لا يطبق في قطاع دون اخر وانما يطبق في جميع القطاعات الاقتصادية .
نتائج الدراسة	تعد المعلومات من الموجودات الثمينة التي تمتلكها المنظمة ولا بد من وجود الية ومعمارية دقيقة تتمكن من السيطرة عليها والوصول الى المعلومات يستفاد منها المدير في اتخاذ القرارات .

الدراسة(4)	الفخري : ٢٠١٧
عنوان الدراسة	تدقيق المعرفة ضمن منظومة وسائط اجتماعية مقترحة مستندة إلى متطلبات ذكاء الأعمال.
عينة الدراسة	اعضاء مجلس كلية التربية للعلوم الانسانية جامعة كركوك ومسؤولو الوحدات والشعب الإدارية .
هدف الدراسة	يتمثل الهدف الرئيس لهذه الدراسة باتجاهين الأول تصميم منظومة وسائط اجتماعية مقترحة مستندة إلى متطلبات ذكاء الأعمال , أما الثاني تدقيق المعرفة بدلالة جردها وتدقيقها وبناء خريطته .
نتائج الدراسة	تحقق وجود علاقات تأثير معنوية بين متطلبات ذكاء الأعمال والوسائط الاجتماعية، والوسائط الاجتماعية في تدقيق المعرفة, فضلاً عن تأثير متطلبات

ذكاء الأعمال والوسائط الاجتماعية في تدقيق المعرفة وعلى نحوٍ يجسد قدرة منظومة الوسائط الاجتماعية على بناء المعرفة ومشاركتها، وهذا ما أثبت صحة مخطط الدراسة الفرضي.	
---	--

٢ - الدراسات المتعلقة بالأداء العالي .

john F ,Tomer : 2001	الدراسة (1)
Understanding high- performance work systems : the joint contribution of economics and human resource management فهم وأدراك أنظمة عمل الأداء العالي وإدارة الموارد البشرية.	عنوان الدراسة
تهدف هذه الدراسة إلى إعطاء مفهوم عام عن طبيعة أنظمة عمل الأداء العالي. وكيفية تنفيذها. وما أهم الخطوات الضرورية لذلك.	هدف الدراسة العام
١- تعتمد أنظمة عمل الأداء العالي في المنظمات بالأساس على العاملين الذين تم تنمية الأهداف فيهم بدلا من الهيكلية .وتحفيزهم للإحساس بأنهم هم أصحاب العمل . ٢- تنمية الرضا لدى العاملين بشكل كبير يساهم في الوصول الى الاداء العالي في المنظمات .	أهم نتائج الدراسة

Linda S. wing :2005	الدراسة (2)
Leadership in high – performance teams: a model for superior team performance القيادة في فرق الأداء العالي نموذج لتحقيق فريق الأداء المنفوق .	عنوان الدراسة
اكتشاف الطريقة التي تنتهجها فرق الأداء العالي .	هدف الدراسة
هنالك عدد من العوامل التي تحقق قيادة فعالة لفرق الأداء العالي مثل الموهبة وقيادة الفريق والثقة التنظيمية وغيرها. أن تبني نموذجاً عملياً لتحقيق فريق للأداء العالي يحتاج إلى الأخذ بنظر الاعتبار المخاطر التي تقوم بها الشركات في الأسواق.	أهم نتائج الدراسة

Eric Dl. Brown ,2006	الدراسة(3)
Implementing a High performance work System تنفيذ أنظمة عمل الأداء العالي .	عنوان الدراسة
تهدف هذه الدراسة لتقديم إطار عام لأنظمة عمل الأداء العالي (HPWS) في المنظمات وكيفية تنفيذها وأنواع التحديات التي تواجهها .	هدف الدراسة العام
تعرف أنظمة عمل الأداء العالي (HPWS) كإطار عام بواسطة تساؤل واحد لجميع المنظمات وهو , لماذا يجب على المنظمات أن تعمل بأداء عالٍ , وبإجابة واحدة وهي الحصول على الميزة التنافسية .	أهم نتائج الدراسة

أدريس : ٢٠١٣	الدراسة (4)
المتطلبات السلوكية لإقامة منظمات الأداء العالي .	عنوان الدراسة
عدد من المصارف الاهلية في العراق .	عينة الدراسة
تهدف هذه الدراسة الى تحديد مدى تبني المصارف المبحوثة لمتطلبات منظمات الاداء العالي التنظيمية منها والسلوكية ومدى التباين في ذلك .	هدف الدراسة العام
اعطاء الاهتمام الذي يستحقه مفهوم الاداء كونه الدالة التي تركز نجاحات المنظمة ومستقبلها ومتابعة مفاهيمية المتطورة وخاصة الاداء العالي من خلال اقامة مؤتمرات علمية وبحثية مشتركة بين مراكز البحث العلمي والمنظمات في القطاع العام والخاص .	أهم نتائج الدراسة

تقييم الدراسات السابقة

توضح ملخصات الجهود التي قدمها الباحثون في متغيري الدراسة أهمية المعرفة التي قدمتها تلك الدراسات والتي أغنت الإطار الفكري لها . وبناء على ما تقدم ، فيمكن تحديد عدد من المؤشرات التقييمية للدراسات المعروضة أعلاه وكما يأتي :-

١- تباينت طبيعة تلك الدراسات بين نظرية وأخرى تطبيقية , إذ شكلت التطبيقية النسبة الأكبر بين هذه الدراسات والتي كانت اغلبها في بيئات أجنبية , مما يشكل عاملاً محفزاً لإجراء هكذا دراسات في البيئة العراقية عن طريق الاستفادة من أفكار وأطروحات الباحثين في هذا المجال

٢- مثلت المدد الزمنية لانجاز هذه الجهود والدراسات العقد الحالي من الزمن مما يعطي مؤشرا على حداثة المتغيرات التي تناولتها الدراسة، إذ بدأ الاهتمام بها خلال هذه المدة الزمنية بتصاعد مما يؤشر إلى ضرورة إجراء المزيد من الدراسات والجهود في هذا الموضوع .

٣-توفر نوع من التقارب الفكري بين الكتاب والباحثين فيما يخص مكونات نظام ذكاء الاعمال وإبعاده فضلا عن أبعاد الأداء العالي ومضامينه الفكرية ، وذلك لوجود عوامل مشتركة بين اغلب تلك الدراسات في الاختبار والتمثيل .

٤- الاتفاق الجماعي بين هذه الدراسات وإدراكها لأهمية نظام ذكاء الأعمال وأبعاد الأداء العالي لدورها الحيوي في بقاء المنظمات وتطورها وتميزها .

البحث الثاني

منهجية الدراسة

يتناول هذا المبحث الأسلوب أو الطريقة العلمية المنتظمة لمسار الدراسة لتحديد المشكلة وأهداف الدراسة وأهميتها, وعرض مخطط الدراسة الفرضي والفرضيات على وفق التبويب الآتي:-

- اولاً :- مشكلة الدراسة .
- ثانياً :- أهداف الدراسة .
- ثالثاً :- أهمية الدراسة .
- رابعاً :- فرضية الدراسة .
- خامساً :- مخطط الدراسة.
- سادساً :- اساليب جمع البيانات .
- سابعاً :- الاساليب الاحصائية المستخدمة في الدراسة .
- ثامناً :- مجتمع الدراسة وعينته.

أولاً :- مشكلة الدراسة

يمثل ذكاء الأعمال احد النظم التي حظيت بالاهتمام الواسع النطاق في العقدين الأخيرين من القرن الماضي ، مما جعل منه موضوعا معاصرا ، فضلا عن التطورات الهائلة في وسائل الاتصالات وتقنيات المعلومات التي فرضت تحديات وصعوبات كبيرة امام المنظمات في بلوغ وتحقيق اهدافها ، وبناء على ذلك تتمحور مشكلة الدراسة على نحو كبير في هذا الجانب المهم والحيوي والذي عن طريق دراسته وتشخيصه سوف تتمكن المنظمة من تحقيق ادائها العالي ولاسيما اذا ما علمنا أن المنظمات المبحوثة (المصارف الاهلية في محافظة اربيل) تواجه تحديا كبيرا يتمثل في قدرتها على التعامل مع كافة التغيرات والتطورات ، التقانية والتي تتطلب حلولاً ذكية من اجل تطوير ادائها وتعزيزه بما ينعكس على تقديم خدمات جديدة مميزة لزيائنها وهذا ما لمستته الباحثة اثناء عملية الاستقصاء التي قامت بها فقد تبين لها جملة من التحديات والعقبات في مجال استخدام وتطبيق نظام ذكاء الأعمال من قبل العاملين في هذه المصارف فضلا عن عدم القدرة على تنسيق وتوحيد المعلومات الخاصة بمختلف المتعاملين معها ضمن برامج وتطبيقات ذكية بما يمكنها من تعزيز أدائها وتوظيفها لخدمتها .

وفي ضوء ذلك يمكن بلورة مشكلة الدراسة بالتساؤلات الآتية :-

١- ما المقصود بنظام ذكاء الأعمال وما أهميته في المصارف المبحوثة ؟

٢- ما المقصود بالأداء العالي ؟

٣- ما دور نظام ذكاء الأعمال في تعزيز الأداء العالي ؟

ثانياً :- أهداف الدراسة

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية :-

١- تحديد مدى تبني المصارف المبحوثة لنظام ذكاء الأعمال وبما يسهم في تحقيق وتعزيز الأداء العالي .

٢- اختبار العلاقة التأثيرية بين متغيرات الدراسة في المصارف المبحوثة .

٣ - تحديد واقع نظام ذكاء الأعمال والأداء العالي عند اعتماد عدد من المكونات والأبعاد المعيرة عنها في المصارف المبحوثة .

ثالثاً :- أهمية الدراسة

تتجلى أهمية الدراسة في الجوانب الآتية :

١- تستمد الدراسة أهميتها من أهمية المتغيرات المبحوثة من نظام ذكاء الأعمال و الأداء العالي بوصفها تحمل أطرا معرفية متنوعة سواء تعلق الأمر بالمفهوم ، فضلا عن أهمية القطاع الذي طبقت فيه الدراسة كونه من القطاعات المهمة والذي له دور في اقامة منظمات ناجحة لها القدرة على المساهمة في إجراء التحولات الاقتصادية والاجتماعية المطلوبة

٢- مساعدة المصارف المبحوثة من تحديد أهمية نظام ذكاء الاعمال من خلال فهم وإدارة العلاقة التي تربط مكوناته مع أبعاد الأداء العالي .

٣- يمكن لهذه الدراسة إن توفر فرصة جيدة للمصارف المبحوثة للتعرف على واقع نظام ذكاء الأعمال وتحديد ايجابياته وسلبياته ومن ثم تحديد ابرز طرائق الوصول إلى الأداء العالي.

رابعاً :- فرضية الدراسة

استنادا إلى مشكلة الدراسة وأهميتها يمكن تحديد فرضيتها الرئيسية المتمثلة بالاتي :

(لا يوجد تأثير معنوي له دلالة إحصائية لنظام ذكاء الأعمال في تعزيز الأداء العالي) .

وتنبثق من هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية :

١. لا يوجد تأثير معنوي له دلالة إحصائية لمكونات نظام ذكاء الأعمال في تقانة المعلومات .
٢. لا يوجد تأثير معنوي له دلالة إحصائية لمكونات نظام ذكاء الأعمال في التعلم المنظمي .
٣. لا يوجد تأثير معنوي له دلالة احصائية لمكونات نظام ذكاء الأعمال في ابعاد الاداء العالي .

خامساً : مخطط الدراسة

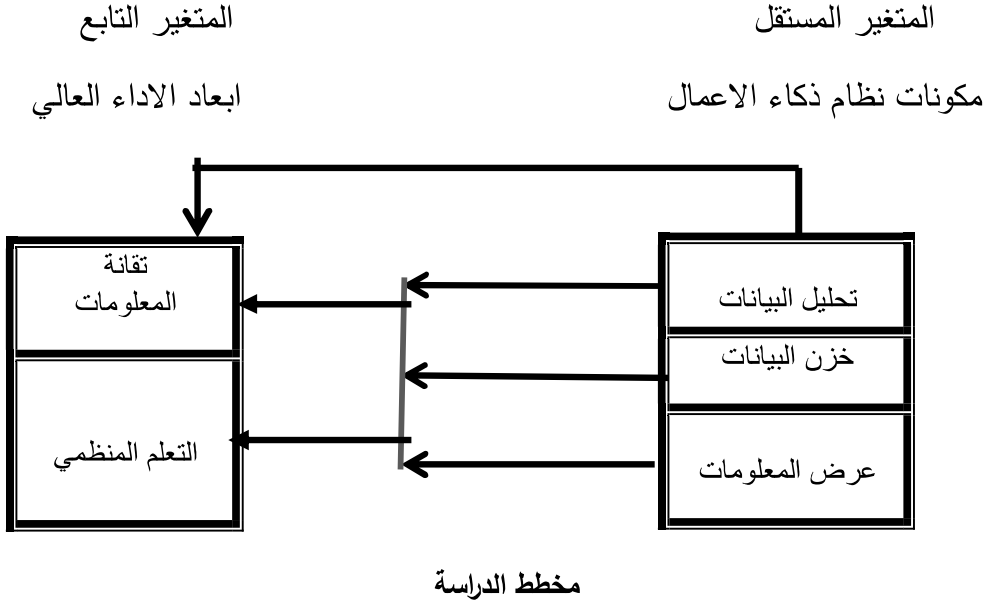
يوضح مخطط الدراسة الشكل (١) العلاقة واتجاهات التأثير بين متغيراته ويجسد مشكلة الدراسة والأهداف المتوقع تحقيقها , ولكي يتم فهم المخطط على نحو أكثر تفصيلا ، سيتم توضيح الآتي :-

يتكون مخطط الدراسة من نوعين من المتغيرات هي:-

١- المتغيرات المستقلة وتشمل نظام ذكاء الأعمال بمكونات (تحليل البيانات، خزن البيانات، عرض المعلومات) .

٢-المتغيرات المعتمدة وتتمثل بالأداء العالي ببعديه (تقانة المعلومات و التعلم المنظمي)

الشكل (١)



سادساً: -أساليب جمع البيانات

بغية الحصول على البيانات والمعلومات المطلوبة لأسناد اهداف الدراسة واختبار نموذجها , فقد اعتمدت الباحثة في تجميع معلومات الجانب النظري على العديد من المراجع والكتب والمجلات والاطاريح ذات الصلة فضلا عن استخدام شبكة الانترنت . اما فيما يخص الجانب الميداني للدراسة فقد تم الاعتماد على استمارات الاستبيان ، كأداة رئيسة للحصول على البيانات والمعلومات إذ تم إعداد استمارة استبيان تضمنت (٦٧) فقرة الملحق (١) موزعة على جزئين أساسيين تضمن الجزء الأول بعداً يتعلق بنظام ذكاء الأعمال تضمن (٢٠) فقرة والخاصة بمكونات (تحليل البيانات ، خزن البيانات ، عرض المعلومات) اما الجزء الثاني فقد احتوى على (١٣) فقرة والخاصة بأبعاد الأداء العالي (تقانة المعلومات ، التعلم المنظمي) واعتمد تصميم الاستبانة على بعض المقاييس المتعلقة بموضوع الدراسة باعتماد المقياس الثلاثي كونه أكثر المقاييس استخداما في العلوم الإدارية . ولقد اخضعت استبانة الدراسة إلى اختبارات الصدق وكما يأتي :-

مصادقية الاستبانة : يشير الصدق إلى قدرة الاستبانة على قياس ما صممت من اجله ، ويعد هذا من اهم الشروط الواجب توفرها في بناء المقاييس وفقدان هذا الشرط يعني عدم صلاحية المقاييس وعدم امكانية اعتماد نتائجه ولاختبار صدق المقاييس ، فقد تم اعتماد الاتي :-

١- الصدق الظاهري : تم اختبار الصدق الظاهري عن طريق عرض الاستبانة على عدد من المحكمين ، وعددهم (٩) محكمين ، الملحق (٢) وتم تثبيت بعض الملاحظات المهمة في ضرورة تعديل واعادة صياغة بعض الفقرات مما يساعد في تقويم صلاحياتها .

٢- صدق المحتوى تم إجراء اختبار محتوى صدق استبانة باختبار الاتساق الداخلي بين متغيرات الدراسة عن طريق إيجاد علاقات الارتباط بينها باعتماد معامل الارتباط الرتيبي (SPEARMAN) اذ يعكس قيم معاملات الارتباط قوة وضعف تعبير هذه الفقرات عن الظاهرة المدروسة . مع ملاحظة مصفوفة الارتباط الخاصة بمتغيرات الدراسة ومن الملحق (٣) يتبين أن هناك نسبة عالية من الاتساق الداخلي بين تلك المتغيرات مما يؤشر صدق بناء محتوياتها .

سابعا :- الاساليب الاحصائية المستخدمة في الدراسة

اعتمدت الدراسة على مجموعة من الاساليب الاحصائية التحليلية والتمثلة بالانحدار الخطي لوصف طبيعة العلاقة والاثر بين متغيرات الدراسة وباعتماد أسلوب الشبكات العصبية إذ اعتمدت نتائج الشبكة في الحصول على علاقة الاثر بين متغيرات الدراسة .

وفيما يأتي عرض مبسط لتقنية الشبكات العصبية:-

١- مفهوم الشبكة العصبية .

٢- خصائص الشبكات العصبية .

٣ مكونات الشبكة العصبية .

مفهوم الشبكات العصبية

لقد تطورت الشبكات العصبية منذ نشأتها في الأربعينات من القرن المنصرم إلى أن وصلت إلى ما هي عليه اليوم الشبكات العصبية هي نظام مصمم لمحاكاة الطريقة التي يؤدي بها العقل البشري مهمة معينة، وهو عبارة عن معالج ضخم موزع على التوازي، ومكون من وحدات معالجة بسيطة، هذه الوحدات ما هي إلا عناصر حسابية تسمى عصبونات أو عقد لها خاصية عصبونية إذ تقوم بتخزين المعرفة العملية والمعلومات التجريبية لتجعلها متاحة للمستخدم وذلك عن طريق ضبط الأوزان ، وتتشابه الشبكات العصبية مع الدماغ البشري في أنها تكتسب المعرفة بالتدريب وتخزن هذه المعرفة باستخدام قوى وصل داخل العصبونات تسمى الأوزان

التشابكية. ويسبب قدرة الشبكات العصبية على التعلم أمكن مكاملتها مع عدة برمجيات لتقوم بالعمل على الأنماط والتمييز اللفظي وتحليل البيانات (ياسين، ٢٠٠٦: ١٢٧).

خصائص الشبكات العصبية

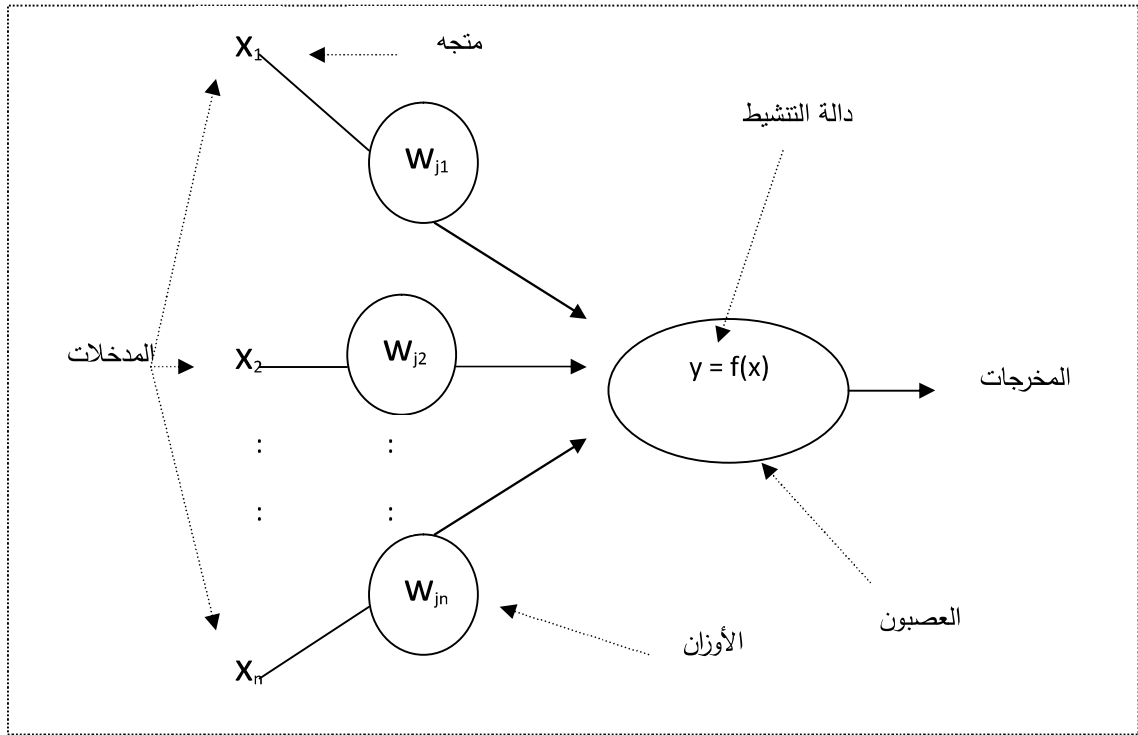
تتميز الشبكات العصبية بالخصائص الآتية : (الصالح، ٢٠٠٩: ٣)

- القدرة على تعلم كيفية القيام بمهام الاعتماد على البيانات بواسطة التدريب أو التجربة الأولية.
- بإمكانها خلق تنظيمها الخاص، وتمثيل البيانات التي تستلمها أثناء عملية التعلم .
- حسابات الشبكات العصبونية الاصطناعية قد تنفذ بشكل متوازي .
- ويرى (العتيبي، ٢٠٠٣) جملة من الخصائص للشبكات العصبية يمكن تلخيصها بالآتي :
- تعتمد على اساس رياضي قوي
- تعد احدى تطبيقات تكنولوجيا التشغيل الذكي للمعلومات التي تقوم على محاكاة العقل البشري
- تقبل اي نوع من البيانات الكمية او النوعية
- لها القدرة على تخزين المعرفة المكتسبة من خلال الحالات التي يتم تشغيلها على الشبكة
- يمكن تطبيقها في العديد من المجالات العلمية المختلفة .

مكونات الشبكات العصبية

كما أن للإنسان وحدات إدخال توصله بالعالم الخارجي، وهي حواسه الخمس. كذلك فالشبكات العصبونية لها مدخلات تتمثل في وحدات المعالجة التي تتم فيها العمليات الحسابية التي تضبط بها الأوزان ونحصل عن طريقها عن ردة الفعل لكل مدخل من المدخلات للشبكة. فوحدات الإدخال تكون طبقة تسمى طبقة المدخلات، ووحدات المعالجة تكون طبقة المعالجة، والتي تقوم بإخراج نتائج الشبكة تدعى طبقة المخرجات. وبين كل طبقة من هذه الطبقات هناك طبقة من الوصلات البينية التي تربط كل طبقة بالطبقة التي تليها والتي يتم فيها ضبط الأوزان الخاصة بكل وصلة بينية. وتحتوي الشبكة على طبقة واحدة فقط من وحدات الإدخال، لكنها قد تحتوي على أكثر من طبقة من طبقات المعالجة. (ياسين، ٢٠٠٦: ١١٧) والشكل (٢) يمثل نموذجاً بسيطاً للشبكة العصبية

الشكل (٢)



مكونات الشبكة العصبية الاصطناعية

المصدر: ياسين ، سعد غالب (2006) , نظم المعلومات الادارية وتكنولوجيا المعلومات ، دار المناهج ، الطبعة الاولى , عمان . الاردن .

ثامنا :- مجتمع الدراسة وعينتها

١- مجتمع الدراسة : يمثل ميدان الدراسة بالقطاع المصرفي محافظة اربيل بوصفه موقعا لأجراء الدراسة وذلك للمبررات الاتية :-

١- سهولة التعامل مع هذا القطاع والمرونة الكبيرة التي تميز بها من حيث تسهيل إجراءات الدراسة ومساندة الباحثة في إجرائها .

٢- يتميز القطاع المصرفي بالقدرة على مواكبة التطورات والتغيرات على مختلف الاصعدة مقارنة بالقطاعات الاخرى .

اذ تقدم تلك المصارف العديد من الخدمات المصرفية الشاملة والمتمثلة بالآتي :-

- قبول مختلف انواع الودائع بالحسابات الجارية والتوفير والودائع الثابتة .
- منح كافة القروض والتسهيلات لمختلف انواع القطاعات الاقتصادية .
- إصدار الحوالات بكافة أنواعها .
- الوساطة في بيع وشراء الاسهم والسندات .

- الوساطة في بيع وشراء العملات الاجنبية وفتح الحسابات الجارية بالعملات الاجنبية .
 - تقديم مختلف الخدمات المصرفية والمشورة للزبائن.
- ويعرض الجدول (١) المصارف الاهلية في محافظة اربيل بوصفها مجالاً لاختبار مخطط الدراسة وفرضياته .

الجدول (١)

المصارف الاهلية المسجلة في الاسواق العراقية لأوراق المالية

ت	اسم المصرف	سنة التأسيس	عدد الفروع	راس المال المدفوع
1	مصرف سومر التجاري	1999	11	\$ 85000
2	مصرف اشور للاستثمار	2005	4	\$ 66700
3	مصرف عودة الاستثماري	2013	27	\$ 96000
4	مصرف الشمال للاستثمار	2004	18	\$ 125000
5	مصرف كردستان الدولي	2005	4	\$ 100000
6	مصرف الاستثمار العراقي	1993	20	\$ 75020
7	مصرف البركة التركي	1984	220	\$ 120000
8	المصرف التجاري العراقي	1992	10	\$ 100000

المصدر من اعداد الباحثة

٢- عينة الدراسة :- شملت عينة الدراسة المصارف الاهلية في محافظة اربيل وبلغ عددهم (٨) مصارف مثلت (٧٠%) من المجتمع الاصلي . واختبرت عينة الدراسة من المستويات الادارية ومنها (مجلس الادارة) وتم توزيع (٨٠) استمارة على افراد العينة والجدول (٢) يوضح عدد الاستثمارات الموزعة والمستلمة في المصارف الثمانية .

الجدول (٢)

عدد الاستثمارات الموزعة والمستلمة في المصارف عينة الدراسة .

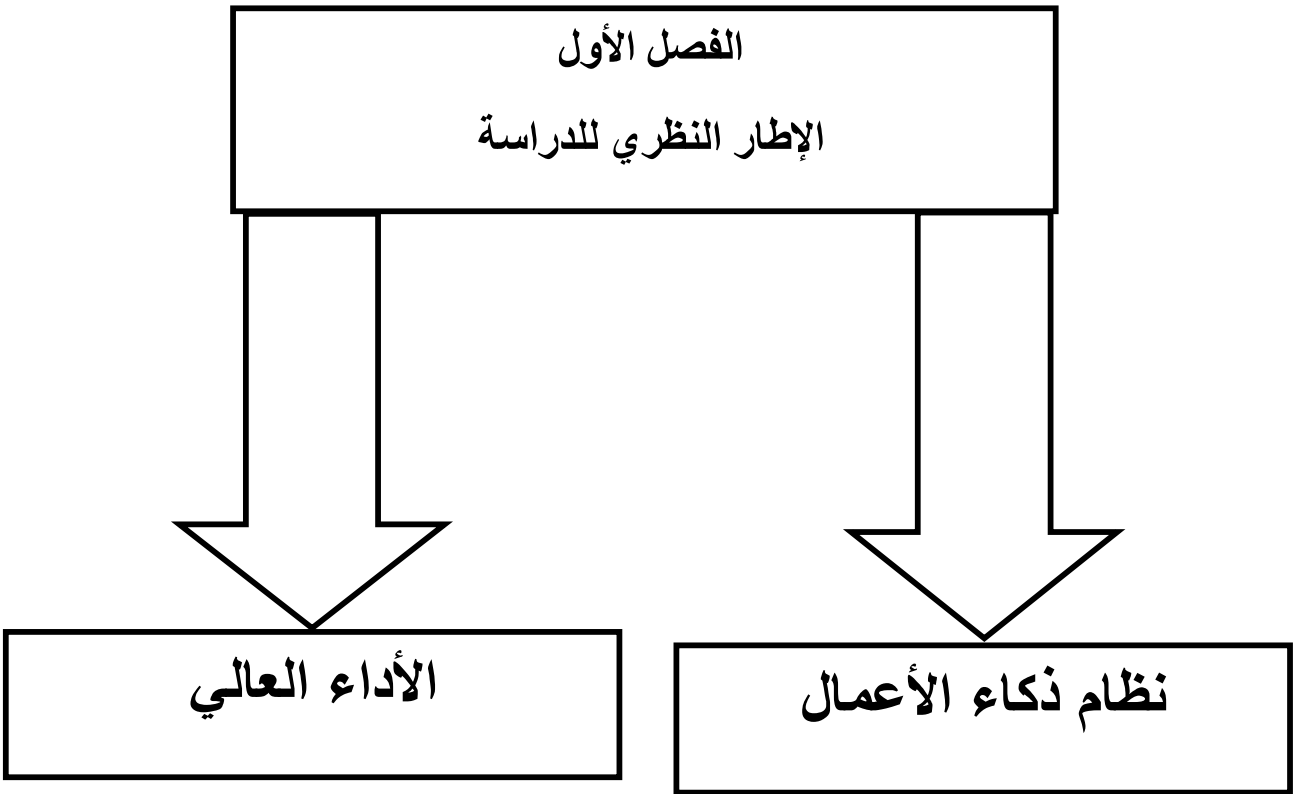
ت	أسم المصرف	عدد الاستثمارات الموزعة	عدد الاستثمارات المستلمة
-1	مصرف سومر التجاري	10	10
-2	مصرف اشور للاستثمار	10	8
-3	مصرف عودة الاستثماري	10	9
-4	مصرف الشمال للاستثمار	10	8
-5	مصرف كردستان الدولي	10	10
-6	مصرف الاستثمار العقاري	10	6
-7	مصرف التجاري العراقي	10	8
-8	مصرف البركة التركي	10	8
	المجموع	80	67

المصدر من اعداد الباحثة

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

يتناول هذا الفصل عرضاً مفاهيمياً نظرياً لمتغيرات الدراسة وذلك وفق المباحث الآتية :-



المبحث الأول

نظام ذكاء الأعمال

تتاول هذا المبحث متضمنات نظام ذكاء الأعمال وفق اطار مفاهيمي تحليلي مستند الى ما قدمته الدراسات والبحوث من شروحات للمفاهيم والمكونات ومجالات التطبيق وفق وجهات النظر المطروحة من الكتاب والباحثين في هذا الجانب واستنادا إلى ذلك فقد قسم هذا المبحث إلى الاتي :-

١- مراحل نشوء وتطور نظام ذكاء الأعمال.

٢- مفهوم نظام ذكاء الأعمال

٣- أهمية نظام ذكاء الأعمال

٤- مجالات تطبيقات نظام ذكاء الأعمال

٥- مكونات نظام ذكاء الأعمال

١ - مراحل نشوء وتطور نظام ذكاء الاعمال

تمثل المنظمات وحدات تنظيمية وظيفية وبشرية كما كانت في الوقت نفسه وحدات معلوماتية. وإن نظام الملفات والوثائق والتقارير والاتصالات المباشرة أو غير المباشرة أصبحت تمثل أدوات من نظام المعلومات. ومع دخول و استخدام الحاسوب كانت أنظمة المعلومات هي المجال الأكثر استفادة منه حيث تحولت أنظمة المعلومات التقليدية القائمة على القلم والورقة إلى أنظمة معلومات مستندة الى الحاسوب. ومع الاستخدام التجاري الواسع للإنترنت أصبحت أنظمة المعلومات القائمة على الحاسوب هي الأكثر استفادة من هذا التحول. إذ لم يعد نظام المعلومات مجرد انظمة محملة بالمعلومات وإنما تحول إلى شبكات داخلية (Intranet) و بالتربط مع المستفيدين تحولت إلى شبكة خارجية (Extranet) و بالتربط مع مجموعة شركات ذات اهتمامات مشتركة تحولت إلى شبكة أعمال (Business Network) (نجم ، ٢٠٠٤: ٣٢٩)

وخلال السنوات العشرين الأخيرة ظهرت في مجالي الإدارة وتقانات المعلومات على حد سواء العديد من المصطلحات, التي أصبحت محط اهتمام الباحثين والشركات الكبرى هو نظام ذكاء الأعمال، الذي طُرح لأول مرة في عام ١٩٥٨ من الباحث "Hans Peter Luhn" من شركة "IBM" لصناعة الحواسيب والبرمجيات, وذلك في بحث نشر في "IBM journal" تحت عنوان "A Business Intelligence System" ، وكانت فكرة "Luhn" تدور حول بناء نظام مؤتمت لنشر المعلومات في أقسام المنظمة جميعها، وذلك بعد أن تقوم بمعالجة البيانات بالتلخيص والترميز الذاتي للوثائق لايجاد مستخلص يرتبط بإجراء معين في المنظمة، فكل من الوثائق الواردة أو المعدة داخلياً تلخص، وتميز أنماط الكلمات فيها، وترسل إلى الأجراء المناسبة في المنظمة (الفخري, ٢٠١٧: ٣٣). ومنذ ظهور هذا المصطلح في أواخر الخمسينيات من القرن الماضي بقي مجرد فكرة يصعب تنفيذها على الواقع, حتى عام ١٩٨٩ حين أعاد الباحث "Howard Dresner" هذا المصطلح إلى الواجهة، وفي اواسط التسعينيات من القرن المنصرم جرى تداول نظام ذكاء الاعمال عبر تقارير نظم المعلومات الإدارية ومنذ ذلك الحين أصبح نظام ذكاء الأعمال محط اهتمام العديد من الباحثين وشركات الأبحاث، أهمها مجموعة "Gartner" للأبحاث التي تبنته وطورته خلال السنوات الماضية لتصبح المرجع الأول لأغلب الشركات الكبرى المصنعة لمنتجات نظام ذكاء الأعمال (Gartner, 2006: 2).

٢ - مفهوم نظام ذكاء الأعمال

لقد أصبحت بيئة المنظمات أكثر تعقيدا وذات طبيعة متغيرة ومتطورة باستمرار اذ غدت الأعمال الخاصة والعامة على حد سواء في تنافس شديد وتزايد الضغوطات عليها أصبح لازما على المنظمات العامة والخاصة ان تستجيب بشكل سريع للظروف والتطورات الحاصلة وان تكون ذات قدرة على التكيف اتجاه تلك الظروف المستجدة لتضمن البقاء والاستمرار والديمومة في ممارسة أعمالها. وتتطلب هذه الأعمال اتخاذ قرارات استراتيجية وتكتيكية وتشغيلية ، بغض النظر عن درجة تعقيد بعض هذه القرارات ، وكما تتطلب مثل هذه القرارات كماً من المعلومات ومعرفة مدى فاعلة إلى جانب استنزافها للوقت والمال فضلا عن الوضع البيئي والمنافسة الشديدة تتطلب سرعة اتخاذ قرارات في الزمن الحقيقي ومن هنا تبرز الحاجة للدعم المباشر ومساندة الافراد في مجال الحاسوب من المبرمجين والمحليلين والمحاسبين (مزهو وآخرون، ٢٠١٢ : ١٧) ، ويمكن القول أن المنظمات تعيش في عالم تقوده المعلومات بوصفها نتيجة مباشرة لحلول تقانة المعلومات والاتصالات التي قدمت مصادر متنوعة وممكنة جعلت من المنظمات المعاصرة تعتمد على مجموعة من الادوات لأكتشاف المعرفة والحصول على حلول وافكار ذكية (Alzzmi,2013: 1). في إطار التوجهات الخاصة بنظام ذكاء الاعمال ومن خلال التعرض الى بعض الأطر المفاهيمية الخاصة يمكن القول أن مفهوم نظام ذكاء الاعمال شهد تطوراً ملحوظاً من خلال تعدد مفاهيمه وفقا لتعدد آراء الباحثين والمختصين في هذا المجال ويعرض الجدول (٣) بعض الآراء والمفاهيم الخاصة بنظام ذكاء الاعمال من وجهة نظر بعض الكتاب والباحثين .

الجدول (٣)

المفاهيم الخاصة بنظام ذكاء الأعمال من وجهة نظر بعض الكتاب والباحثين

نظام معلوماتي يجمع بين تخزين المعلومات وادوات تحليل البيانات بحيث يعمل هذا النظام على جمع البيانات من الأنشطة التي تقوم بها المنظمة وترتيبها وتخزينها بطريقة تسهل الوصول إليها في قاعدة البيانات ويعدها تتم معالجتها وعرضها في تقارير واستعلامات وتحليلات وفي النهاية استخدامها لتحسين العمليات التي تقوم بها المنظمة	مانع ، ٢٠١٠ : ٣
هو مجموعة من المنهجيات ، العمليات ، وتطبيقات والتقانات ، والأدوات والظرائق ، التي تقدم لتحليل معلومات الأعمال	نعمة ، ٢٠١١ : ٩

<p>وتحويلها الى معلومات ذات قيمة مضاعفة يمكن التصرف بناءً عليها .</p>	
<p>مجموعة من التقانات التي تسمح بمعالجة وعرض البيانات بهدف الفهم والتحليل واتخاذ القرارات من اجل استخراج المعلومات النوعية الجديدة التي تركز عليها القرارات سواء أكانت إستراتيجية ام تكتيكية .</p>	<p>القصيمي وآخرون ، ٢٠١٢ : ٧٢٦</p>
<p>إجراءات موجهة نحو المستخدم النهائي تعتمد على توظيف التقانة ومجموعة من النماذج الرياضية والمنهجيات التحليلية للحصول على معلومات ومعرفة مفيدة لتحسين وتطوير القرارات</p>	<p>طيار ، ٢٠١٢ : ١٥</p>
<p>فئة متكاملة من المعلومات والمنهجيات والأدوات التحليلية والعمليات التي تعمل على تحويل البيانات إلى معلومات ومن ثم إلى معرفة تطبيقية وصولاً إلى صنع القرارات الإستراتيجية والتكتيكية والتشغيلية ، من خلال القدرة على الوصول التفاعلي (وفي الوقت الحقيقي) للبيانات و معالجتها وتوصيلها وتمكين المستفيد النهائي من إجراء التحليل المناسب من خلال تحليل البيانات الحالية والتاريخية ، للوصول إلى المعرفة التطبيقية التي تتيح لهم امتلاك رؤية مستقلة تساعدهم في بناء حلول متكاملة لدفع المنظمة نحو الأعمال المريحة .</p>	<p>الناصر ، ٢٠١٢ : ٧٢</p>
<p>توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في استخدام معلومات دقيقة ذات قيمة نوعية عالية متعلقة بمجال العمل ذاته وبيانات كبيرة متوفرة من عدة مصادر وتطبيق ما تم اكتسابه من خبرات بهدف تحسين وتطوير جودة القرارات التي يجب اتخاذها بناء على هذه المعلومات .</p>	<p>العبيدي ، ٢٠١٢ : ٤</p>
<p>أداة لإدارة الأعمال تتضمن تطبيقات وتقانات تستخدم في جمع معلومات الأعمال وتحليلها وصولاً إلى توحيد البيانات الخام وتحليلها والقدرة على معالجتها وتحويلها إلى معلومات لاتخاذ</p>	<p>Kumar,2013:365</p>

القرارات استناداً إلى اكتساب معلومات وتحليلها وتفسيرها واستيعابها	
عمليات تفاعلية لاستكشاف وتحليل المعلومات المهمة وذات مجال محدد لتمييز الاتجاهات والأنماط واستنباط الاستنتاجات.	جيلالي, ٢٠١٣: ٤٤٢
عبارة عن تشكيلة من العمليات الإدراكية الأدوات والطرائق لتحسين القرارات الإدارية واستخدام مصادر عديدة للمعلومات وتطبيق الخبرات للوصول إلى الفهم الصحيح لعمليات الاعمال من اجل جمع و تحليل , وادارة البيانات لتوليد المعلومات واتخاذ القرارات وتنفيذ الخطط .	محمد علي ، ٢٠١٤ : ٧
عبارة عن تكامل مجموعة من الأدوات والتقانات والمنتجات البرمجية لجمع البيانات من مصادر منتشرة وبعدها يتم مكاملة البيانات وتحليلها وجعلها متوفرة .	Olszak, 2014:1104
يتضمن عمليات المشاركة وحل المشكلات واستنتاج البراهين من الواقع والتعلم لتحقيق العمل الناجح للنظام من خلال صنع القرار , ويراد به تعليم المنظمات كيفية تحسين أداء عملها والتعامل مع بيئتها لزيادة فرص النجاح لديها .	شبير ، ٢٠١٥ : ٤

المصدر : من إعداد الباحثة باعتماد المصادر أعلاه

واستنادا إلى ماتقدم نلاحظ اختلاف اغلب الكتاب والباحثين في وضع مفهوم متكامل لنظام

ذكاء الأعمال إذ تباينت آراء ووجهات النظر في ذلك ويمكن تحديد هذا التباين في الآتي : -

١- يمثل نظام ذكاء الأعمال مجموعة من الأدوات والتقنيات و التطبيقات والعمليات.

٢- تم التركيز على مكونات النظام والمتمثلة في تحليل (تخزين البيانات، مصادر وصول البيانات ، تطبيق البيانات) .

٣- تحسين عمليات وضع القرارات ودعمها من خلال الاستثمار الافضل للمعلومات التي ينتجها نظام ذكاء الأعمال فضلا عن المعرفة المتولدة من هذا النظام .

٤- توجيه مخرجات نظام ذكاء الأعمال الى المستفيد النهائي لخدمته وتطوير أدائه .

وبذلك يمكن القول إنه على الرغم من التباين في تحديد مفهوم واضح لنظام ذكاء الأعمال يمثل وحدة متكاملة من هذه النقاط جميعها والتي ترتبط بعضها مع بعض لخدمة المنظمة وتطويرها.

٣- أهمية نظام ذكاء الأعمال

يكتسب نظام ذكاء الأعمال أهمية خاصة نتيجة ما تشهده بيئات العمل من تغير سريع في البيانات التي يتم تخزينها وإنتاجها للمنظمات واشتداد المنافسة على المستويات المحلية والدولية المختلفة مما يعرض المزيد من التحديات التي تستدعي توظيف برامج ذكية تساعد في مراقبة أداء العمل وتحديد التغييرات التي ينبغي إجراؤها وفي تحديد موقع المنظمة من الأهداف والاستراتيجيات التي وضعتها لنفسها، فضلا عن ذلك فإن أهمية نظام ذكاء الأعمال تظهر من خلال الآتي :

١. تساهم في الاستثمار الامثل للوقت .
٢. تساهم في تحقيق التكامل والترابط لنظم الأداء وتوفير التنسيق المطلوب لها .
٣. المساعدة في إيجاد التفسير الصحيح للمعلومات من خلال الدمج بين المعلومات المخزونة في نظام قاعدة المعلومات الموجودة والمتاحة في المنظمة .
٤. تقليل الاعتماد على الأفراد في العمليات الإدارية وبشكل خاص في عملية اتخاذ القرارات , من اجل تعزيز نظام ذكاء الأعمال في المنظمة .
٥. المساهمة في زيادة قدرة المنظمة على إيجاد الحلول للمشكلات الإدارية المختلفة (شبير، ٢٠١٥: ٢٠).

مما يتطلب اتخاذ قرارات حاسمة وسريعة استجابة لهذه التغييرات التي قد يكون معظمها غير متوقع وغير معروفة النتائج إذ تخضع المنظمات لضغوط كبيرة من المنافسين والتي ينبغي احتواءها وبسرعة (حمامي ، ٢٠٠٦: ٣) ، من هنا ظهرت الحاجة إلى ضرورة اعتماد المنظمات على نظام ذكاء الأعمال من اجل الاستمرار ولتطوير استراتيجيات قادرة على التنبؤ بالظروف المستقبلية وتحديد رؤيتها وأهدافها (محمد علي، ٢٠١٤: ١٠)، وقد برزت أهمية نظام ذكاء الأعمال في قدرته على التعامل مع عرض المعلومات إذ تعد هذه التقانات الجزء الظاهر للنظام وتقاس كفاءتها بقدرتها على عرض المعلومات بصورة تجعلها ذات معنى للمستفيد ، فضلا عن عملية تحويل البيانات والمعلومات والمعرفة الى الرسوم تمثيلية لتحليل البيانات واستكشاف المعلومات وتميزها والتنبؤ بالاتجاهات وكشف الانماط . وحدد (Ioshin, 2003:44) أهمية نظام ذكاء الأعمال من خلال القدرة على:-

- ١- زيادة المبيعات : يتيح نظام ذكاء الأعمال للمنظمة فرصة لتعظيم أرباحها من خلال زيادة المبيعات والتعرف على أنماط واتجاهات زبائنها المحتملين والحاليين .
- ٢- تخفيض التكاليف : يساعد نظام ذكاء الأعمال على تخفيض تكاليف المنظمة من خلال تجنب نفقات معالجة البيانات فيما لو عولجت تقليديا .
- ٣- الحد من المخاطر : إتاحة المعلومات للمنظمة يساعدها في تقديم خدمات تتناسب مع احتياجات المستفيدين منها مما تقلل من المخاطر المحتملة
- ٤- دعم التخطيط الاستراتيجي : توفر المعلومات الكافية لدعم عملية التنبؤ بالأحداث المستقبلية في تحقيق اهدافها الاستراتيجية كما تفيد في وضع البرامج اللازمة لتنفيذ هذه الأهداف , ومن ثم قدرة المنظمة على تحقيق اهدافها الاستراتيجية ووضع البرامج اللازمة لتنفيذ اهدافها.
- ٥- التأقلم مع مختلف الاحداث سواء أكانت داخلية أم خارجية والتي يكون لها تأثير على أنشطة المنظمة.

٤- مجالات تطبيق نظام ذكاء الأعمال

توجد العديد من مجالات تطبيق نظام ذكاء الاعمال والجدول التالي يوضح بعض هذه التطبيقات (Surma, 2011:10)

الجدول (٤)

مجالات تطبيق نظام ذكاء الأعمال

المجال	المعلومات	الرؤية المستقبلية	القرار
إدارة العلاقة مع الزبون	تحديد قيمة الزبون بواسطة الخدمات المقدمة اليه	تحليل أثر محفظة المنتجات والخدمات لتحقيق قيمة مضافة	تخفيض الخدمات المساندة المقدمة للزبائن الاقل قيمة من اجل تخفيض تكاليف الخدمات المقدمة لهم
المبيعات	تاريخ المبيعات معبر عنه كميا أو نوعيا وفقا لمجموعة المنتجات	البحث في اثر التسعير في اسعار على حجم المبيعات	تصحيح اسعار المجموعة الخاصة
المالية	المقارنة بين المبيعات وتكاليف الوحدة الواحدة من المنتجات المصنعة	تحليل الربحية لتحديد المنتجات الاقل ربحا	تغيير عمليات الانتاج من اجل تخفيض تكاليف الانتاج
الامداد	معلومات حول طرائق النقل ذات العلاقة بتكاليف النقل	تكاليف النقل	تغيير إجراءات اختيار الطرق او النقل

Source: Surma, J. (2011) **Business intelligence: Making Decision through Data Analysis**, New York, USA, Business Expert Press, LLC, P. 10 .

أما (الندايوي واخرون ،٢٠١٢: ٨٢٦) فقد حددوا مجالات التطبيق لنظام ذكاء الاعمال من خلال القدرة على معرفة نوع الزبائن الحاليين والمرتبين (المستفيدين) وماهية وتوزيعاتهم الجغرافية والديموغرافية وكذلك مجالات عمل المنظمات المختلفة الخاصة بالعمليات الادارية وبشكل أكثر تحديداً في مجالات اتخاذ القرارات ولعل اهم هذه التطبيقات :

- ١- اعداد تقارير عن موارد المنظمة .
- ٢- مؤشرات الاداء الرئيسة .
- ٣- معرفة أكثر المنتجات الربحية .
- ٤- ادارة المخاطر .
- ٥- تحليل المبيعات.

- ٦- التنبؤ بالمبيعات وتقسيم المبيعات حسب فئات معينة.
- ٧- إنجاز العمليات الادارية المختلفة في منظمات الاعمال .
- ٨- إتخاذ القرارات في مجال عمل منظمات الاعمال .

٥- مكونات نظام ذكاء الأعمال

اختلف الكتاب والباحثون في تحديد مكونات نظام ذكاء الأعمال واختلفت وجهات نظرهم في تحديدها تبعاً لأهميتها ومجالات استخدامها والجدول (٥) يوضح اهم هذه المكونات من وجهة نظر بعض الكتاب .

جدول (٥)

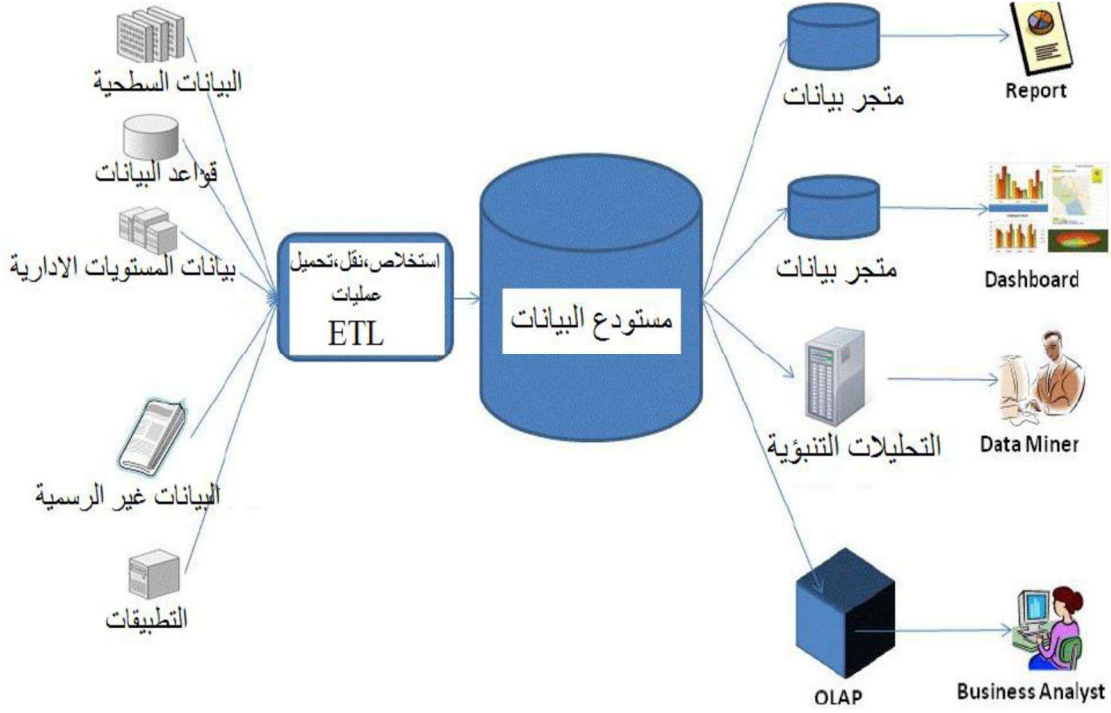
مكونات نظام ذكاء الاعمال من وجهة نظر بعض الكتاب والباحثين في هذا المجال

المكونات	الباحث
١- مستودع البيانات ٢- استخراج وتحميل وتحويل البيانات	Rick ,2004:8
١- مستودع البيانات ٢- التنقيب عن البيانات ٣- نظم المعالجة التحليلية الفورية	مانع ، ٢٠١٠ : ١٣٢
١- مستودع البيانات ٢- عمليات استخلاص وتحميل البيانات ٣- المعالجة التحليلية الفورية ٤- التنقيب عن البيانات ٥- تقنيات استعراض المعلومات والتقارير ولوحة القياس و بطاقات الاداء	السامرائي و العكيدي ، ٢٠١٢ : ٢٢٥

<p>١- مستودع البيانات ٢- متاجر البيانات ٣- ادوات التحليل ادوات التنقيب المعالجة الفورية مولدات التقارير</p>	<p>العبيدي، ٢٠١٢: ٤٧</p>
<p>١- مصادر البيانات. ٢- تقانات تكامل البيانات الاستخلاص النقل التحليل ٣- تقانة خزن البيانات مستودعات البيانات ٤- تقانة تحليل البيانات، نظم المعالجة الفورية تنقيب البيانات</p>	<p>القصيمي ونعمة، ٢٠١٢: ٤٢٧</p>
<p>١- مصادر البيانات ٢- استخراج وتحميل وتحويل البيانات ٣- مستودع البيانات ٤- متاجر البيانات</p>	<p>Kumar,2013: 4</p>
<p>١- مستودع البيانات ، مخزن البيانات التاريخية . ٢- تحليل الأعمال وتحويل البيانات . ٣- إدارة أداء الأعمال . ٤- لوحة تحكم التقارير ٥- تنقيب البيانات .</p>	<p>ملاوي، ٢٠١٤: ١٥</p>
<p>١- تقانات مصادر البيانات . ٢- تقانات خزن البيانات . ٣- تقانات تحليل البيانات المعالجة الفورية ، التنقيب ٤- تقانات عرض المعلومات، التقارير، لوحة القياس</p>	<p>شبير، ٢٠١٥: ٢١</p>

المصدر من اعداد الباحثة بالاستفادة من المصادر اعلاه

الشكل (٣)



مكونات نظام ذكاء الاعمال

Source : Matei, G. (2010). "A collaborative approach of business intelligence systems". Journal of Applied Collaborative Systems .

واستناداً إلى ذلك يعتمد البحث على عدد من هذه المكونات التي تشكل مكونات نظام ذكاء الأعمال

١- تحليل البيانات.

٢- تخزين البيانات

٣- عرض المعلومات

وقد تم اختيار هذه المكونات وذلك لعدد من المسوغات لعل أهمها :

١- تمثل هذه المكونات مدخلاً مهماً نحو تعزيز مجالات نظم تقانة المعلومات عموماً ونظام ذكاء الأعمال خاصة كما أنها تسهم في تدعيم النضج الفكري للأفراد في المنظمة بما يؤمن لهم رسم خارطة طريق واضحة في كيفية اعتماد هذه الانظمة .

٢- تشكل هذه المكونات وحدة متكاملة عند توظيفها على نحو صحيح بما يمهّد السبيل للمنظمة المبحوثة من احتواء ومواجهة أي تغييرات في مجال عملها فضلاً عن حدوثها .
نحو يؤدي إلى إقرارها كمكونات فاعلة في البحث الحالي .

وفيما يأتي عرض موجز لمكونات نظام نكاء الأعمال

١- تحليل البيانات.

تختلف عملية تحليل البيانات باختلاف غرض التحليل أو المستفيد الموجه له التحليل، فكل نوع من المستخدمين سيحتاج إلى تطبيقات مختلفة لتوفير احتياجاته. ووفقاً للباحث Hostmann من مجموعة Gartner للأبحاث فإنه يوجد ثلاثة أنواع رئيسة من عملية تحليل البيانات (Gartner, 2006: 6).

- التطبيقات الموجهة للاستراتيجية وتستخدم بصورة رئيسة لقياس الأداء وإدارته وتوفر قدرات لتعريف التكامل وإدارة الخطط وتنظيمها عبر مناطق وظيفية وعمليات متعددة.
- التطبيقات الموجهة للمحلل: وتوفر للمستخدمين تحليلاً معمقاً للمعلومات، وتقدم استعلامات حسب الطلب أو مجدولة، وتستخدم مخرجات هذا التحليل بوصفها مدخلات للتخطيط الاستراتيجي للوصول إلى الأداء الأفضل
- التطبيقات الموجهة بالعملية: وتوفر للمديرين التشغيليين والمستفيدين تحليلاً موجهاً بالعملية (الحدث) بالنسبة لنقطة عمل معينة، وهذا المكون غالباً ما تنشر في حزم تطبيقات الأعمال وتطبيقات إدارة العمليات لتحليل المعلومات ضمن محتوى عملية معين. عموماً فإنّ عملية تحليل البيانات ليست متقاطعة أو متعارضة بل متكاملة من خلال استخدام مزيج من هذه التطبيقات لدعم الاحتياجات الخاصة بنكاء الأعمال. توجد عدداً من أنواع تحليل البيانات يمكن تحديدها في الأتي :

أ- استخراج، نقل، تحميل البيانات

وهي أدوات مصممة لتقوم باستخلاص وتكامل البيانات من مصادرها المختلفة بناءً على خريطة استخراج محددة، فعملية التكامل ضرورية لتحويل هذه البيانات إلى الصورة المطلوبة من قبل المنظمة بغض النظر عن كيفية تخزينها في البيئة التشغيلية، وذلك قبل نقلها إلى مستودع البيانات. عرّف الباحثان (Hammergren and Simon, 2009, 40) تقانات تكامل البيانات بأنها "تصنيف واسع من تقانات استخراج، ونقل، وتحميل البيانات من مصادر البيانات إلى مستودع البيانات المستهدف" والتي يطلق عليها (ETL) اختصاراً " Extract, transform

and load" تعدّ من أهم تقانات تكامل البيانات, وعرف (Loshin, 2003, 146) هذه التقانات بأنها "سلسلة من التطبيقات لاستخلاص مجاميع البيانات من مصادر مختلفة، ونقلها إلى منصة البيانات، ومن ثم تطبيق سلسلة من العمليات لتهيئتها وترحيلها إلى مستودع البيانات

ب- المعالجة التحليلية الفورية - OLAP :

تعدّ هذه التقنية إحدى الأدوات الرئيسة لذكاء الأعمال، ويطلق على هذه التقنية تسمية " OLAP "اختصاراً للمصطلح (On-line Analytical Processing) لقد كان من نتائج التحديث المستمر للبيانات باستخدام نظم المعالجة الفورية أن تزايدت المعاملات بصورة كبيرة جداً، كما ازدادت التغيرات والتعديلات في البيانات بالكمية والقيمة مما أدى إلى عجز أدوات تحليل البيانات ذات النمط التقليدي للقيام بوظائفها التقليدية من معالجة وتحليل للبيانات وإنتاج للمعلومات. لذلك ظهرت نظم المعالجة التحليلية الفورية نتيجة الصعوبات التي تواجه عملية تحليل البيانات في قواعد البيانات، أن أول من أوجد مصطلح المعالجة التحليلية الفورية هما (Codd & Associate) والذان حددا النموذج الإدراكي متعدد الأبعاد مبتكرين بذلك مصطلح المعالجة التحليلية الفورية، وهي طريقة تجعل المستخدم قادر على الاتصال بمستودع البيانات من خلال أي من واجهة المستخدم البيانية أو واجهة الشبكة العنكبوتية، وهي القدرة على تحليل كمية كبيرة من البيانات من خلال عدة مناظير و إنتاج البيانات بأشكال متنوعة و منها البيانية (مانع، ٢٠١٠: ١٠)

ج- التنقيب عن البيانات:

أن ظهور مصطلح التنقيب عن البيانات كان بالتحديد في منتصف التسعينات في الولايات المتحدة الأمريكية, وهو يجمع ما بين الإحصاء و تكنولوجيات المعلومات قواعد البيانات، الذكاء الاصطناعي أن علم التنقيب عن البيانات Data Mining هو علم مستقل بحد ذاته، ولو أن بعض الباحثين يرى ربطة بعلم استخراج المعلومات Information Retrieval ، نظراً لأن هذا الأخير يعتبر أقدم بكثير من التنقيب عن البيانات ولكن يرى العديد من الباحثين أيضاً نضوج مواضيع هذا المصطلح يجعله علم مستقل بحد ذاته. إذ يعد العلم المسؤول عن أساليب وطرائق إنتاج المعلومات وقواعد المعرفة عن طريق كم كبير من البيانات التي يتم التنقيب عنها وربطها بأساليب علمية للخروج بمعلومة أو معرفة جديدة (مانع ، ٢٠١٠: ١٢)

٢- خزن البيانات

تعمل هذه التقانات على دمج البيانات من مصادر بيانات متعددة في تقنية خزن واحدة وهيئتها للاستخدام من وجهات نظر متعددة، وتعدّ تقنية مستودع البيانات تقنية الخزن الرئيسة لنظام ذكاء الأعمال، وقد طرح مصطلح مستودع البيانات للمرة الأولى في أواخر ثمانينات من القرن الماضي من قبل الباحثين "Devlin and Murphy" من شركة "IBM" إذ طوروا ما اصطلح على تسمية مستودع بيانات الأعمال "Business Data Warehouse"، لتزويد أنموذج لمعمارية تدفق البيانات من قواعد البيانات التشغيلية في المنظمة إلى بيئة دعم القرار. وازداد الاهتمام بهذه التقنية بشكل مطرد لتصبح من أكثر التقانات انتشاراً واستخداماً في السنوات الأخيرة، وأحد أصول المنظمات المهمة في الوقت الحالي، والعناصر الأساسية للبنية التحتية لتقانات المعلومات فيها (Inmon, 2008).

أ- مستودعات البيانات

يعد مستودع البيانات من الاتجاهات التقنية الجديدة ووصفت على أنها إحدى حقول أنظمة المعلومات ويكتسب هذا المفهوم أهمية كبيرة في العديد من تطبيقات الأعمال وعلى نحو خاص في المنظمات الكبيرة ذات الفروع الكثيرة والموزعة لما لها من دور فاعل في إدارة مواردها المعلوماتية وتحسين عملية صنع القرار فيها مستودع البيانات الذي هو نظام تخزين بيانات تحليلي موجه نحو دعم القرارات يتم من خلاله مكالمة وتوحيد بيانات المنظمة وخرنها بعد إزالة النقص والتكرار منها وتوحيد مقاييسها في إطار بنية ذات أسلوب كفوء في خزن واسترجاع البيانات (الأتروشي، ٢٠٠٧، ٨٦)، ويشير (Artz, 2005, 254) إلى أنّ مستودع البيانات يصمم بالاعتماد على منهجيتين الأولى هي التصميم الموجّه بالبيانات والثانية هي التصميم الموجّه بالمقاييس. ويمثل التصميم الموجّه بالبيانات النظرة التقليدية لمستودعات البيانات، ويظهر مستودع البيانات في سياق هذا التصميم بوصفه امتداداً لنظم دعم القرار، وهذه النظرة تبدأ بالبيانات الموجودة أصلاً في المنظمة، وتستخدم البيانات المستخلصة من معلومات الإدارة ونظم المعالجة الفورية للمعاملات لدعم القرار في المنظمة، وتسهم في توضيح صورة وظائف المنظمة، ويمثل التحليل الذي يتم على هذه البيانات ووظائف هذه البيانات ضمن نظم المعالجة الفورية للمعاملات. أما التصميم الموجّه بالمقاييس وكذلك يعرف بالموجه بالمتطلبات فيبدأ بتحديد عمليات الأعمال الرئيسة المطلوبة وتتبعها بصورة دائمة لزيادة كفاءة ووظائف المنظمة. وبعد ذلك تجمع البيانات لتوفيرها للنموذج المتعدد الأبعاد. أما التصميم المختلط فيهدف إلى جمع الأسلوبين السابقين من خلال استخدامهم بشكل متوازي يسهم في الوصول إلى التصميم الأمثل، ويتضمن

نوعين من الأنشطة: الأول يتضمن الأنشطة المطلوبة للاستجابة لمتطلبات الأعمال، أما الثاني فيتضمن الأنشطة المطلوبة للتعامل مع نظم المعالجة التحليلية الفورية، وفي ذكاء الأعمال فإن النموذج الذي يتم استخدامه مع مستودعات البيانات غالباً ما يكون النموذج الموجه بالمقاييس.

ب- متاجر البيانات

هي جزء لا يتجزأ من مستودعات البيانات، لكن هذه المتاجر مخصصة لجزء من المنشأة أو المكان الذي وجد فيه المستودع، فمثلاً في مجال مستودعات المصارف يمكن أن يكون متجر خاص بنظم الحوالات الخارجية وأخرى بالحسابات الجارية. حيث تمكن المديرين من صناعة القرار عن طريق استخدام مستودع البيانات وما يرتبط بها من أدوات تقنية وتوليد تقارير متنوعة وبمستويات مختلفة من التفاصيل وتنفيذ تحليلات معقدة وبشكل اني والحصول على معلومات معرفة من بين الكم الهائل من البيانات المتراكمة لدى المنظمة

٣- عرض المعلومات

يعتمد نجاح نظام ذكاء الأعمال في تحقيق أهدافه بصورة رئيسة على نجاح عملية عرض المعلومات من خلال تقديمها للوصول لمخرجات نظام يتم الاستفادة منها، إذ تعدّ هذه التقانات الجزء الظاهر لنظام ذكاء الأعمال، وتقاس كفاءتها بقدرتها على عرض المعلومات بصورة تجعلها ذات معنى للمستخدم، وتعرف على أنها عملية تحويل البيانات والمعلومات والمعرفة إلى رسوم تمثيلية لدعم مهام محددة مثل تحليل البيانات، واستكشاف المعلومات، وتفسيرها، والتنبؤ بالاتجاه، وكشف الأنماط، فكل الجهود المبذولة لإنجاح نظام ذكاء الأعمال، قد تفشل في حالة فشل هذا المكون فهي تعدّ الحد الفاصل بين نجاح ذكاء الأعمال وفشله، وهناك عدة أنواع من هذه التقانات تستخدم بأشكال مختلفة سواء أكانت بشكل منفرد أو متداخل يتلاءم مع هدف النظام ولعل أهمها (Zhang, 2008: 3)

أ. التقارير

وتستخدم هذه التقارير استخداماً واسعاً في نظام ذكاء الأعمال، ويمكن وصفها بأنها وثيقة تحتوي على بيانات يمكن قراءتها أو تصفحها، ويمكن أن تكون هذه التقارير بسيطة مثل جدول أو تكون معقدة مثل التقارير التي تعرض ملخصات يمكن التفاعل معها للحصول على التفصيل المطلوب. (Alexander, 2008: 10)

ب. لوحة القياس

تتمثل لوحة القياس بمجموعة من الرسوم البيانية، والتقارير ومؤشرات الأداء الرئيسية KPIs التي تستطيع المساعدة في مراقبة أنشطة الأعمال مثل التقدم في مبادرة أو نشاط محدد. (Hammergren and Simon, 2009: 156) أما لوحة قياس الأداء فإنها تقوم بدمج البيانات من الأقسام والقطاعات المختلفة في المنظمة لتقدم وجهة نظر شمولية. وغالبا ما تتضمن الأرقام التي تعكس الجوانب المالية، وعمليات المراقبة التنظيمية للمجالات التي تتطلب التزاما بالقوانين المتعلقة بالمنظمة، والاطلاع على سلسلة التجهيز، وأداء المبيعات حسب كل منطقة، وأهم جزء من هذه الاجزاء ومؤشرات الأداء لكل قطاع من قطاعات الأعمال في المنظمة. أما الفرق بين لوحة القياس والبوابة (Portal) فيمكن في أن لوحة القياس تمثل تطبيق يتكون من مجموعة من المقاييس، والمعلومات، والأهداف، والنتائج التي تقدم بأسلوب مرئي فعال في حين أن البوابات هي مجموعة من التطبيقات التي تظهر معا بإطار واحد، ويمكن أن تكون لوحة القياس جزءاً من البوابة أو لا تكون ولكن لا يمكن العكس. (Malik, 2005: 12)

ج. بطاقة الأداء

هي تمثيل مرئي لاستراتيجية المنظمة (Hammergren and Simon, 2009: 157) وتبرز أهميتها لكونها توفر مقاييس مرئية تساعد المديرين في المنظمة بأخذ نظرة شاملة عن أدائها، وتستخدم بطاقة الأداء ضمن إطار لوحة القياس بوصفها جزءاً منها. وتجدر الإشارة إلى أن بطاقة الأداء هي نوع خاص من التقارير يتكون من مجموعة من مقاييس الأعمال الرئيسية، وغالبا ما يتم عرض مؤشر الأداء مع رسم توضيحي مثل اللون الأحمر أو الأصفر أو الأخضر وكذلك السهم المتجهة إلى الأعلى أو إلى الأسفل للدلالة على اتجاه الأداء

المبحث الثاني

الأداء العالي

اعتمد هذا المبحث على أطار مفاهيمي للأداء العالي على وفق ما تناوله الكتاب والباحثين في هذا المجال ، واستناداً لذلك فقد تم تقسيم هذا المبحث على وفق الآتي :-

١- مفهوم الأداء العالي

٢- أهمية الأداء العالي

٣- خصائص الأداء العالي

٤- مكونات الأداء العالي

٥- متطلبات الأداء العالي

٦- ابعاد الأداء العالي

١- مفهوم الأداء العالي.

تحسين قدرة المنظمة جزء من الأداء العالي الذي يسهم في مجابهة الظروف الاقتصادية والاجتماعية كافة فضلا عن كونه العامل الالهم لضمان النجاح طويل الامد للمنظمات المختلفة، وفي اطار أهمية الدور الذي يؤديه الأداء لدى المنظمات المعاصرة ولاسيما التغيرات المستمرة في هيكل المنافسة ومتضمناتها ومنها الأسواق وتعدد احتياجات الزبائن وقصور دورة حياة المنتجات وتسارع تطور التقانات كل هذه التغيرات ساهمت في تعزيز الادراك بأن الأداء العالي هو الأداة التنافسية اللازمة لتحقيق النجاح المنظمي . واستادا لذلك فقد تعددت اراء الكتاب في تحديد مفهوم الأداء العالي تبعا لتعدد واختلاف وجهات نظرهم له ، والجدول (٦) يعرض اهم مفاهيم الأداء العالي من وجهة نظر عدد من الكتاب في هذا المجال

الجدول (٦)

مفاهيم الأداء العالي من وجهة نظر بعض الكتاب والباحثين

الباحث	المفهوم
السلمي ، ٢٠٠٢ : ٢٩٩	اعلى مستوى من مستويات الأداء يمكن إن ينجزه العاملون في المنظمة وقدرات ومهارات معرفية وفكرية عالية يمتلكها العاملون في المنظمة تجعلهم قادرين على انجاز اعمال تفوق ما يقدمه الاخرون كما ونوعا .
Wheelen ,2004 :16	هي ناتج النشاطات التنظيمية المختلفة التي يقوم بها الأفراد فضلا عن انه ناتج عمل الإدارة الاستراتيجية أو إدارة موارد المنظمة استراتيجيا .
Brown ,2006 :4	هو الاداء الذي يطلق على مجموعة من الممارسات التي تزولها الإدارة والتي تحاول ايجاد بيئة ضمن المنظمة التي يشعر فيها الموظف بالاحتواء الكبير والمسؤولية الكبيرة
Drummond & Stone , 2006 :193	انه تعزيز أداء الأعمال من خلال عمليه ذات مرحلتين ،أولا استخدام نظم عمل الأداء العالي وذلك لتحسين توجهات الموظفين في العمل ،والتي بدورها تساعد على انخفاض في معدل دوران الافراد العاملين ،وزيادة المرونة في ممارسات العمل .ثانيا تحديد تحسينات في القدرة والدافع والفرصة للمشاركة التي تؤدي إلى زيادة الإنتاجية نحو الأفضل

الأداء الذي يفوق مستوى الأداء الحالي والمتوقع من خلال الاستثمار الفعال للموارد المتاحة في المنظمة وامتلاك قيادة كفؤة وكذلك تنفيذ إجراءات العمل المبدعة التي تمكن المنظمة من الوصول إلى أعلى مستوى من الأداء وعلى المدى الطويل	lammanem,2007,7
إن المنظمات تحقق المستوى العالي للأداء من خلال قياس قوة الموهبة التي تمتلكها المنظمة ومن خلال قياس مدى الاستثمار في عمليات صناعة المعرفة والإمكانات لكي تكون متأكدة إن تلك الموهبة قد تم تحديدها واستكشافها وتطويرها ونشرها بالطرائق التي تخلق القيمة للمنظمة .	Cheese,2008:2
إجراءات يمكن أن تسهل عملية احتواء العاملين في عمليات التحسين والتحفيز	Armstrong 2009 :113
وصف الأداء العالي كونه الأداء الذي يعزز من أداء الأعمال عن طريق ما يأتي : ١- اعتماد نظم عمل الأداء العالي أو توظيفها لتحسين توجهات الأفراد في العمل التي تساعد على تخفيض معدلات دوران العمل وزيادة المرونة في ممارسة العمل ٢- تحديد مستوى التحسينات في القدرة والدافع والفرصة للمشاركة التي تؤدي إلى زيادة الإنتاجية	ادريس ،٢٠١٣ :٤٦

المصدر : من اعداد الباحثة بالاعتماد على المصادر اعلاه

٢- أهمية الأداء العالي .

حدد (Foster , 2001 :57) أهمية الأداء العالي في قدرته على تحقيق الاتي : -

- ١- القدرة على تدقيق مستويات الأداء وتحسين عمليات اتخاذ القرارات في المنظمات وتطويرها .
- ٢- تقديم فرص أوسع لايجاد الترابط بين الاستراتيجيات والأنشطة المختلفة في المنظمات .
- ٣- إدامة عمليات التخطيط والرقابة وبما يساهم في تطوير واقعية المنظمات نحو زيادة أدائها.
- ٤- تشجيع مستويات الشفافية وتحسينها من خلال تحقيق التكامل بين العمليات المختلفة وتعزيز التواصل الداخلي فيما بينها .

٥- تدعيم ثقافة عمليات التحسن المستمر والتطوير .

وبرزت أهمية الأداء العالي كونه عملية نظامية لجمع وتحليل وتوثيق المعلومات من أجل الوصول إلى نظام معلومات فاعل وبما يمكن من تقييم النشاطات المختلفة عبر الربط والتكامل بين نظام المعلومات المالي وغير المالي الموجه نحو الزبون وبما يمهد للمنظمات الطريق لتحديد وتعريف مستويات نجاحها . (Mokhtar , 2002 : 17) .

٣- خصائص المنظمات ذات الاداء العالي

هنالك مجموعة من الخصائص الأساسية التي تتميز بها منظمات الأداء العالي :-
(الكرعاوي, 2015:56)

١. رسالة واضحة وجيدة الصياغة ومتكاملة : تمتلك منظمات الأداء العالي رسالة واضحة ومرسومة بشكل جيد ومتكامل من حيث الأهداف الإستراتيجية الواجب تحقيقها ونظام ادارة الأداء الذي يوازي هذه الأهداف لبيان كيفية مساهمة أداء الموظفين في النتائج التنظيمية الشاملة وبوضع هذه الأهداف في مكانها الصحيح وإيصال رسالة واضحة ومتناغمة بشكل منظم حول أهمية تحقيق رسالة المنظمة بما يساعد في دمج الموظفين والزبائن والشركاء والمساهمين الآخرين في تحقيق الأداء العالي .

٢. الاستخدام الاستراتيجي : بما أن المنظمة تعتمد وبشكل متزايد على الشركاء لتحقيق المخرجات الخاصة بها تتطلب عملية تحول المنظمة إلى منظمة الأداء العالي وذلك على المنظمات ادارة العلاقات بشكل مؤثر مع المنظمات خارج توجيهها او سيطرتها المباشرة.

٣ . التركيز على حاجات زبائن : إن عملية تلبية حاجات الزبائن تتضمن تحديد حاجاتهم والسعي لتلبيتها وقياس الأداء وإيراد التقارير بشكل عام حول التقدم لمساعدة ضمان الشفافية المناسبة والمسؤولية.

٤. الإدارة الاستراتيجية : تمتلك معظم المنظمات الأداء العالي قيادة قوية وذات جاذبية ورؤية ثابتة والقدرة على تحديد المهارات والكفاءات التي يحتاج إليها كل من الافراد والمنظمة وكذلك الخصائص الأساسية الأخرى بضمنها التوظيف والتدريب الشامل وتطوير قدرات الافراد والاحتفاظ بهم .

٥. إن منظمات الأداء العالي هي بمستوى عالٍ جداً من الاستحقاق المالي في مجال إدارة الموارد أكثر من مثيلاتها التقليدية

٦- القيادة الديمقراطية : تتصف المنظمات ذات الأداء العالي بالقيادة الديمقراطية وهي بذلك تستند الى أفكار الأفراد في تحقيق مستويات عالية من الإنتاجية والقيادة وتشير إلى قوة التأثير في مجموعة من الأفراد لتحقيق هدف مشترك .

٧- نشر الموهبة :تتصف منظمات الأداء العالي بقدرتها على نشر الافراد الموهوبين وجذبهم لشغل الوظائف التنظيمية لديها وهي بذلك تركز على جذب الافراد من المصادر الداخلية والخارجية .

٨-اتخاذ القرارات الأخلاقية : تتكون القوى العاملة في الوقت الحاضر من أفراد مختلف الجنسيات والصفات (الدين، والثقافة ، والعمر، والتعليم ،والمنزلة الاجتماعية والاقتصادية) وتداخل الأفراد في خلفيات مختلفة القيم والاهداف .

ويعرض الجدول (٧) مقارنة مبسطة بين الخصائص المميزة للأداء العالي والخصائص المميزة للأداء التقليدي :

الجدول (٧)

المقارنة بين خصائص المميزة للأداء العالي و الأداء التقليدي

ت	منظمات الأداء العالي	منظمات الأداء التقليدية
1	التركيز على الزبائن	التركيز الداخلي
2	هيكل غير مركزي	هيكل بيروقراطي ومركزي
3	تقوم فرق العمل بالتخطيط والتنسيق	يتم التخطيط والتنسيق عن طريق الإدارة
4	الوظائف مرنة واسعة يمارس الموظفون مهارات متعددة	ذات تخصصات ووظائف محددة بدقة
5	قد توجد عدة طرائق لتحقيق المستوى المطلوب نفسه للأداء	اعتماد المعيارية في الأداء إذ توجد طريقة واحدة فقط وفضلى للقيام بالعمل
6	يهيمن الحد الأدنى من القواعد أما القيم والعقلانية فهي المتحكمة بالسلوك	ذات سياسات منتظمة وتنفيذ بقوة أي يكون القيام بالوظائف على وفق اللوائح
7	تحدد صلاحيات الأقسام من خلال العلاقة الداخلية ما بين المهام حيث يكون التركيز	تحدد صلاحيات الأقسام من خلال تشابه الوظائف مثلا (قسم الهندسة وقسم التصنيع)

	على العمل أو المنتج	
8	يركز التدريب على التطوير الشامل للموظف مثل (فهم الأعمال وعمل الفريق وما شابة ذلك	يركز التدريب على المهارات الفنية فقط
9	تستند المكافآت إلى المساهمات في فاعلية الفريق	تستند المكافآت إلى الأداء الفردي للموظف
10	النظر إلى الأفراد على أنهم شركاء	النظر إلى الأفراد كونهم أدوات بيد الإدارة
11	نمط حياة أو معيشة الأفراد هو من الأمور الملزمة بالنسبة لمنظمة الأداء العالي	يتم تقبل الأفراد المحولين وغير السعداء على أنهم جزء من الحياة الصناعية ومكمل لها .

Source: Canabal ,(2009) ,"Professional Development Services", High Performance ,Business Strategy .

في حين حدد(De wall,2010:5)عدد من الخصائص الأساسية لمنظمات الأداء العالي :

- ١- تحفيز التعاون التنظيمي والوظيفي .
 - ٢- تبسيط وتمهيد والحد من الحواجز بين الوحدات التنظيمية .
 - ٣- تعزيز تقاسم المعلومات والمعارف في كافة انحاء المنظمة .
- اما (frank buytendijk,2006:6) فقد ركز على مجموعة من الخصائص التي تتميز بها منظمات ذات الأداء العالي:

- ١- وضع أهداف طموحة وتنجز بشكل متوافق ومتواصل لهذه الأهداف .
- ٢- التركيز والاتساق الاستراتيجي بحيث يعرف الموظفون أنهم يسهمون في النتائج التي تحرزها المنظمة .
- ٣- تتمتع المنظمات بالمرونة للتكيف مع الظروف المتغيرة بشكل سريع.
- ٤- لدى هذه المنظمات نموذج مشترك تتشارك بها في كل أنحاء المنظمة .

٤- مكونات الأداء العالي

تمكن مكونات الأداء العالي المنظمات من أن تتفوق أو تكون في حالة تفوق على مثيلاتها من المنظمات الأخرى فيما إذا اعتمدت هذه المكونات الرئيسية التي حددها (الكرعاوي، ٢٠١٠: ٨١) في ثلاث مكونات :-

أ - تركيز السوق والموقع

تمتلك عملية الأداء العالي وضوحاً ملموساً عند وضع التوجيهات الإستراتيجية لها فمن خلال تركيز السوق و الموقع تحقق عمليات الأداء العالي نوعاً ما من القدرة لاتخاذ القرارات الاستراتيجية التي تمكنها من المنافسة في أفضل الأسواق وتزيد من حجم فرص النمو دون الوصول او المبالغة نحو أقصى طاقاتها .وكذلك من أجل اختيار وإدارة المحفظة الأفضل للأعمال واستخدام تصميم المنظمة بوصفة سلاحاً تنافسياً .

ب - القدرات المتميزة

يتم تحديد القدرات المتميزة من خلال إجراء الاختبارات الخاصة ما بين هذه القدرات وايجاد القيمة ما بين المؤديين للأداء العالي ذاته , إذ يقوم الافراد ذوي الأداء العالي ايجاد صيغة لأداء الأعمال إما على مستوى المنظمة أو على مستوى الوحدات الفرعية والتي بدورها ستقوم بترجمتها الى فكرة اساسية تتعلق بتلبية حاجات المتعاملين معها وعلى نحو واضح وبأقل مايمكن من التكاليف.

ج- استقلالية الأداء

أن استقلالية الاداء يعد مكوناً لنجاح الاعمال طويلة الامد وذلك من خلال قضاء مقدار معين من الوقت مع المديرين والافراد الذين يمتازون بالأداء العالي.

هـ- متطلبات الأداء العالي .

تسعى المنظمات إلى تحقيق الأداء العالي من خلال اتباع مجموعة من المتطلبات والتي تشترك في قدرتهم على تهيئة مناخ ملائم يحفز العاملين على تحقيق أفضل النتائج للوصول إلى مستويات عالية من الأداء , ومن بينها :

(De waal,2009: 202)

- امتلاك المنظمة رؤية استراتيجية واضحة .
- اعتماد مبدأ المشاركة في العمل .
- الاعتماد على التقانة والموارد البشرية والموهبة .

• وضع القواعد للتحفيز والترقية وتحمل المسؤولية .
وقد حدد (Nicole,2005:29) عدة متطلبات ينبغي على المنظمات التي تسعى لتحقيق التميز
الآخذ بها وهي :

- وضع المعايير العالية الأداء والالتزام بها .
- رؤية استراتيجية واضحة ومفهومة من الجميع .
- الاستجابة السريعة للمتغيرات البيئية.
- ثقافة التعليم المستمر .
- نظام معلومات فعال .

أما (Daft,2007:40) فقد اشار إلى متطلبات الأداء العالي في الآتي :

- القدرة على تشخيص المشاكل التنظيمية.
- التقييم المستمر .
- اعادة هيكلة المنظمة .
- الثقافة المشتركة ودعم عمليات الابتكار .
- المرونة في التعامل مع المتغيرات البيئية.

٦- ابعاد الأداء العالي .

وجهات نظر الباحثين تباينت بشأن تحديد ابعاد الأداء العالي لذلك سعت الدراسة الحالية إلى عرض و مراجعة وجهات النظر تلك وتحديد اتجاهاتها , والجدول (٧) يوضح وجهات النظر الخاصة بتحديد ابعاد الأداء العالي .

الجدول (٨)

ابعاد الأداء العالي من وجهة نظر الباحثين

الابعاد	الباحث
١- إدارة الجودة الشاملة . ٢- التعلم المنظمي. ٣- النقائات . ٤- العاملون . ٥- فرق العمل .	Schermehornet,,2000:27

<ul style="list-style-type: none"> ١- الالتزام بالتميز . ٢- عرض واضح . ٣- عمليات التغيير . ٤- الاتصال . ٥- التعلم المنظمي . 	Nicole,2005 : 5
<ul style="list-style-type: none"> ١- الرؤية . ٢- القيم . ٣- التقانة 	Adzic ,2005 :45
<ul style="list-style-type: none"> ١- القيادة ٢- تطوير الافراد ٣- التقانة ٤- الاداء ٥- الرشاقة والابتكار 	Thomas & craig 2008:55
<ul style="list-style-type: none"> ١- البعد المالي . ٢- بعد الزبائن . ٣- بعد العمليات ٤- بعد التعلم 	الزغبى، ٢٠١٢: ٧

المصدر من اعداد الباحثة بالاستفادة من المصادر اعلاه

وقد اعتمدت الدراسة على بعدين اساسيين :

اولاً : تقانة المعلومات.

ثانياً : التعلم المنظمي.

وذلك للعديد من المبررات لعل اهمها :

١- تمثل هذه الابعاد وجهة نظر يمكن من خلالها النظر إلى منظمات الأداء العالي وخاصة المنظمات المبحوثة إذ يظهر التكامل فيما بين هذين البعدين على نحو واضح فالتعلم المنظمي يتطلب تقانة معلومات خاصة وتقانة المعلومات تعتمد على أدوات وبرمجيات خاصة للتعلم.

٢- اتفاق بعض الدراسات والبحوث على هذين البعدين .

وفيما يأتي شرح لبعدي الدراسة:

أولاً : تقانة المعلومات

تمثل تقانة المعلومات احدى الأدوات الرئيسة التي يستثمرها المديرين في المنظمات لمواجهة التغيرات لهم من خلال مجموعة متكاملة من الاجهزة والمعدات والمهارات الفردية وشبكات الاتصال من اجل جمع وتحليل البيانات وتصنيفها واستخراج المعلومات و تخزينها واسترجاعها عند الحاجة لاداء الاعمال المصرفية، إذ تمثل تقنية المعلومات العصب الحيوي لنشاط اي منظمة لما توفره من جهد ووقت ومال فضلا عن سهولة استخدامها في مختلف التطبيقات (التميمي، ٢٠٠٧ : ٤٦) , ويرى (العبيدي ، ٢٠١٣ : ٤٧)على أنها مجمل التقانات بكل ما تحويه من وسائل ومعدات وأدوات وأجهزة، يمكن التعامل معها بمهارة للحصول على أفضل حلول في مجال إنتاج المعلومات والمعرفة، والتشارك والتبادل بالموارد المختلفة، سواء أكانت معلومات أو أجهزة، من خلال الاعتماد على شبكات الاتصال بمختلف أنواعها، بغية التوصل إلى أفضل النتائج في مجال إدارة نظم المعلومات، واستخدامها من المستفيدين لتسيير الأعمال الإدارية المختلفة. ويصفها(Dixit,2010:3) بأنها مصطلح عام يصف إي من التقانة التي تساعد في إنتاج ومعالجة وتخزين و توزيع المعلومات بسرعة عالية. كما تؤدي تقانة المعلومات دورا فاعلا بالنسبة للمنظمات ذات التوجه الاستراتيجي الساعي لتعزيز القدرة التنافسية وذلك من خلال تعزيز كفاءة وفاعلية الأداء ، اذ إن منظمات اليوم المتميزة والكفوءة تتسم بامتلاكها تقانة المعلومات كي تتمكن من تحقيق الأداء العالي من خلال ما تقدمه من منتجات وخدمات متطورة .(الجبوري ، ٢٠٠٩ : ١٤٧)

١- تقدم تقانة المعلومات فوائد ملموسة وتشمل الغاء الحواجز الزمنية ، تقليل السفر، الحد من الأعمال الرتيبية ،تقليص الايدي العاملة ، تقليل المقابلات وغيرها .

و حددت (الطائي ، ٢٠١٠ : ١٦) أهمية تقانة المعلومات في الآتي :-

٢- وكما تقدم تقانة المعلومات فوائد غير ملموسة : ومنها تقليص عدد الوحدات المستندة اليها المنظمة نتيجة المعالجة المركزية للمعلومات ، رفع مستوى الخدمات ، زيادة الانتاجية وتحقيق رضا الزبون وغيره .

ويمكن القول إن أهمية تقانة المعلومات تبرز من خلال ما توفره من إسهامات للأفراد العاملين والمديرين وذلك باطلاعهم على المعلومات ، اذ إن المنظمات التي تكون في مجال المنافسة

العالمية تمتلك عناصر ومقومات الميزة التنافسية المستقبلية والتي تعد تقانة المعلومات جزءاً مهماً فيها. (صبري ، ٢٠١٢ : ١٤٩)

ثانياً : التعلم المنظمي

التعلم المنظمي يشير إلى العملية التي يقوم من خلالها الأفراد والمنظمة ككل على تطوير واستخدام الأصول المعرفية. إنها عملية تعليم وتعلم في الوقت نفسه ذلك لأن عملية التعلم المنظمي تحاول أن تصنع الأفراد العاملين و المعرفة في مركز المنظمة"

(ياسين ، ٢٠٠٧ : ١٢٥)

و قد عرف على انه الطريقة التي تبني وتدرك بها المنظمة المعرفة والنمطية التي تتعلق بالأنشطة التي تمارسها وفق ثقافتها، ومن ثم العمل على ضبط وتنمية كفاءتها بتحسين واستخدام المقدرات و المهارات العالية لقوى العمل المتوفرة لديها(الامين ، ٢٠٠٦ : ٢٤٨)

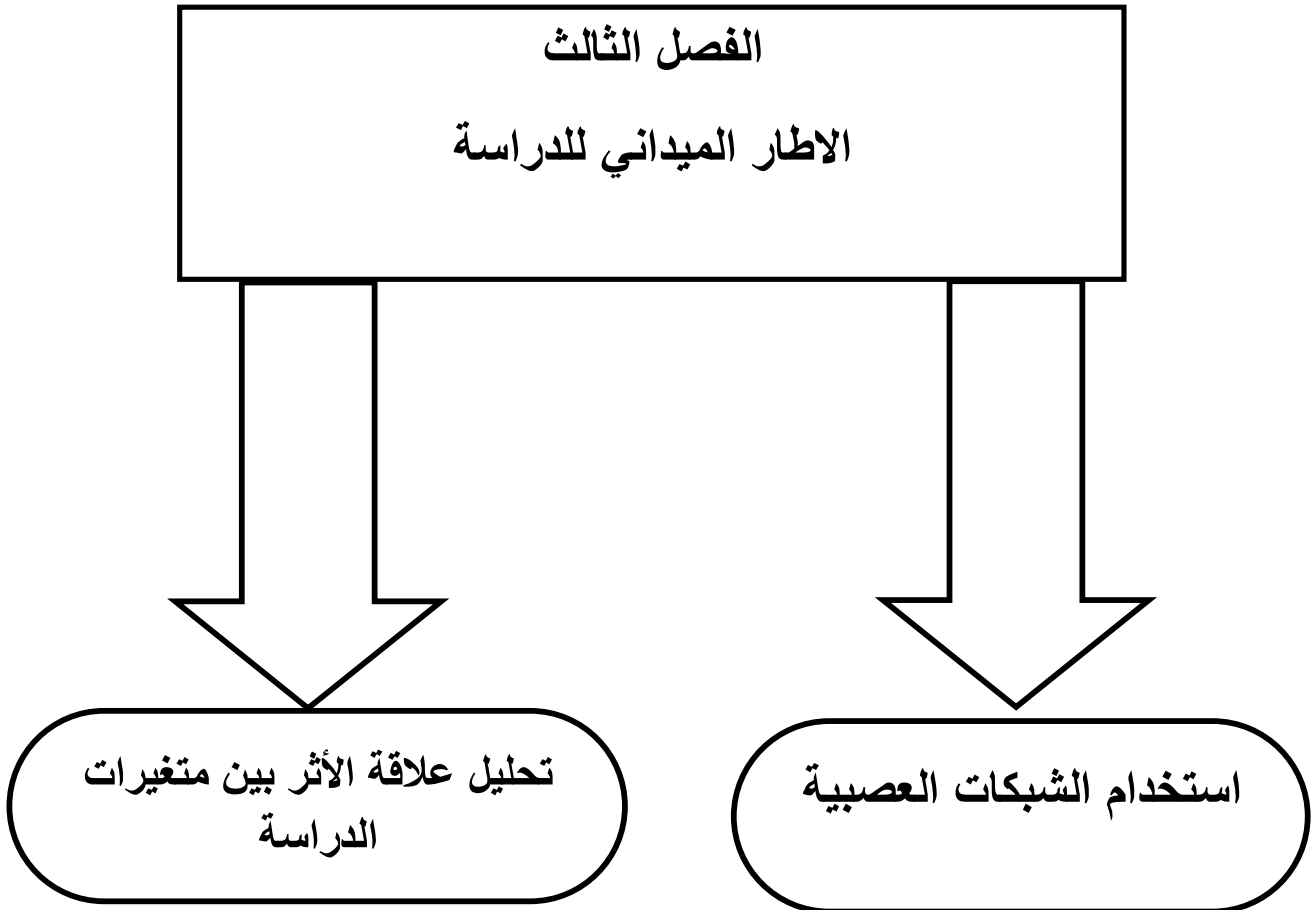
كما يرى (David A. Garvin ,2003) بأنها مهارة تنظيمية تتم من خلال تكوين واكتساب ونقل المعرفة وتحويل تصرفاتها لتحقيق معرف ورؤى جديدة. فاليئات التي تعيش فيها المنظمات خصوصاً في بدايات هذا القرن تشهد تغييرات مستمرة مما يستوجب على المنظمات التغيير استجابة لذلك , حيث ظاهرة التغيير تمتد إلى جميع الأنشطة والمجالات من تغييرات سياسية واقتصادية واجتماعية وثقافية وتغييرات في اتجاه وميول المستهلكين وأذواقهم، وهذا يضع تحديات ومتطلبات كبيرة أمام المديرين والمسؤولين في هذا المنظمات فكيف يستطيعون مواجهة التغييرات مع المحافظة على استمرارية بقاء المنظمة وضمان نجاحها وفاعليتها ونموها. عرف (Hodgkinson,2000:158) التعلم المنظمي بانه عملية التعلم المستخدمة في المنظمة, وذلك من خلال سؤال الأفراد عن كيفية تعلمهم وما الذي يحصل نتيجة تفاعلهم المستمر مع بعضهم البعض وما ينتج عن ذلك اكتسابهم للخبرات والمهارات على المدى البعيد. فيما عرفه (Hamilton,2003:1) على أن التعلم المنظمي عملية تدفق المعرفة من الإدراك والفعل الفرديين إلى خزين المعرفة المتجسد في الممارسات التنظيمية. و أن التعلم المنظمي يُشكل عملية تفاعلية ابتكاريه تشتمل على الثقافة، والانفعالات، والقوة. ويبين (الكرعاوي ، ٢٠١٥ : ٧٢) أن التعلم المنظمي يمثل الكفاءة المتنامية بين الأفراد في إيصال وحل

المشكلات بنجاح سواء على الأمد القصير أو الطويل كما أن التعلم التنظيمي يمثل العملية التي تسعى المنظمات من خلالها إلى تحسين قدراتها الكلية وتطوير ذاتها، وتفعيل علاقاتها مع بيئتها والتكيف مع ظروفها ومتغيراتها الداخلية والخارجية، وتعبئة العاملين فيها ليكونوا وكلاء لمتابعة واكتساب المعرفة وتوظيفها لأغراض التطوير والتميز، أما (Thomas & Allen, 2006:124) فيصفان التعلم المنظمي على أنه العملية التي تؤدي إلى تعلم المنظمة وبشكل مستمر. كما بين (نجم ، ٢٠٠٤ : ٢٤٤) التعلم التنظيمي بأنه عملية التفاعل المتكامل المحفز بالمعرفة والخبرات والمهارات الجديدة التي تؤدي إلى تغيير دائم نسبياً في السلوك ونتائج الأعمال. وأخيراً، عد التعلم التنظيمي مفهوماً حركياً يؤكد في جوهره الفكري على الطبيعة المتغيرة، بشكل مستمر سواء أكان على مستوى الشخص أم المنظمة (البغدادي والعبادي ، ٢٠١٠ : ٢١).

الفصل الثالث

الإطار الميداني للدراسة

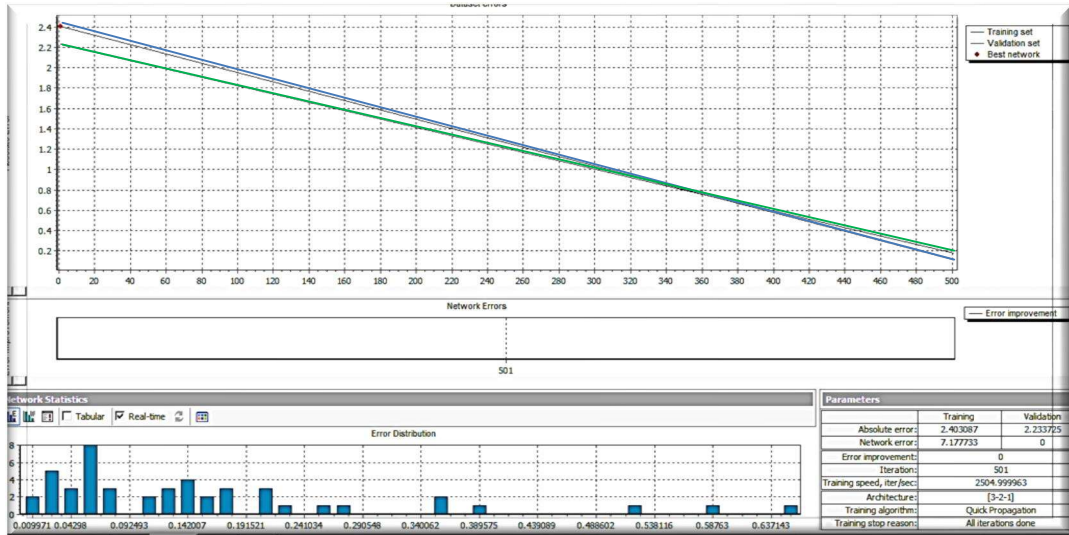
يهدف هذا الفصل إلى اختبار العلاقات الواردة في مخطط الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية التحليلية لقياس علاقة الأثر للمتغيرات المستقلة في المتغيرات المعتمدة واختبار فرضيات الدراسة , وذلك من خلال الآتي :-



أولاً : استخدام الشبكات العصبية

ادخلت البيانات الخاصة بمتغيرات الدراسة بطبقة مخفية واحدة وبعد (٥٠٠) مرة تكرار التنفيذ للمرحلة الأولى من مراحل التنفيذ للشبكة وهي مرحلة التدريب والغاية منها متابعة الوقت الحقيقي المستغرق للتنفيذ وكذلك انتشار الخطأ والاوزان على الشبكة ، وبعد الانتهاء من مرحلة تدريب البيانات يتم الانتقال إلى تحليل قوة البيانات ومن ثم الانتقال إلى تحليل قوة البيانات المدربة وكانت النتائج بعد الاخراج الحقيقي ،، والايخراج المستحق كما في الشكل (٥) والذي يعرض العلاقة بين متغيري الدراسة

الشكل (٥)



العلاقة بين الاخراج الحقيقي والايخراج المستحق لمتغيري الدراسة

يتمثل الاخراج الهدف باللون الاخضر ، اما الاخراج الحقيقي الذي حصلنا عليه من الاخراج فجاء باللون الازرق ، ومن منحنى الرسم نلاحظ مستوى التقارب بين الاخراج الهدف والايخراج الحقيقي ، وان مستوى الفروقات بينهما كان قليلاً جداً .

ثانياً : تحليل علاقة الأثر بين متغيرات الدراسة

ضمن اطار خطوات المعالجة المنهجية لفرضيات الدراسة ، فإن الدراسة تستلزم تحديد درجة تأثير مكونات ذكاء الأعمال في تعزيز الأداء العالي ، وهذا ما نصت عليه فرضية الدراسة والتي مفادها (لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لنظام ذكاء الأعمال في تعزيز

الأداء العالي) ، علما أن نتائج التحليل تم الحصول عليها بعد استخدام أسلوب الشبكات العصبية ، وذلك وفق الآتي :-

- ١- تحليل علاقة الأثر بين مكونات نظام ذكاء الأعمال في وتقانة المعلومات .
- ٢- تحليل علاقة الأثر بين مكونات نظام ذكاء الأعمال في والتعلم المنظمي .
- ٣- تحليل علاقة الأثر بين مكونات نظام ذكاء الأعمال في والاداء العالي .

١- تحليل علاقة الأثر بين مكونات نظام ذكاء الأعمال وتقانة المعلومات

الجدول (٩)

علاقة الأثر بين مكونات نظام ذكاء الأعمال وتقانة المعلومات

F		R ²	B~	تقانة المعلومات	المتغير
الجدولية	المحسوبة				المعتمد
					المتغير المستقل
			0.85		تحليل البيانات
			0.12		خزن البيانات
5.1785	72.47	83.0	0.01028		عرض المعلومات

الجدول من اعداد الباحثة

عند مستوى معنوية (0.05) * (43) = DF = 47 N

* N = 47 قامت الشبكة بتهديب البيانات واختزلها للخروج بنتائج دقيقة واقرب للواقع .

تشير نتائج تحليل الانحدار إلى وجود تأثير معنوي لمتغيرات ذكاء الأعمال في تعزيز تقانة المعلومات في المصارف المبحوثة ، ويدعم هذا التأثير قيمة (F) المحسوبة البالغة (72.47) في الجدول (9) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (5.1785) عند درجة الحرية (43) ولمستوى معنوية (0.05) ومن خلال متابعة معاملات (B°) ويستدل أن قيمة معامل التحديد (R²) بلغت (83.0) مما يشير الى أن زيادة أهتمام المصارف المبحوثة بمكونات نظام

ذكاء الأعمال عزز من نقاعة المعلومات لديها وبذلك يتم عدم قبول فرضية الدراسة التي نصت على ان لا يوجد تأثير معنوي له دلالة احصائية لنظام ذكاء الاعمال في تعزيز الاداء العالي وقبول الفرضية البديلة .

٢- تحليل علاقة الأثر بين مكونات نظام ذكاء الاعمال والتعلم المنظمي .

تشير نتائج تحليل الانحدار إلى وجود تأثير معنوي لمكونات ذكاء الأعمال في تعزيز التعلم المنظمي في المصارف المبحوثة ، ويدعم هذا التأثير (F) المحسوبة (83.3) في الجدول الأول وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (5.1785) عند درجة الحرية (43) ولمستوى معنوية (0.05) ويستدل من قيمة معامل التحديد (R^2) (89.0) قدرة المنظمات على تعزيز ادائها العالي باعتماده لنظام ذكاء الأعمال ومن خلال متابعة معاملات (B°) واختبارها وهذا مايؤكد قبول وصحة الفرضية البديلة (يوجد تأثير معنوي ذات دلالة احصائية بين مكونات نظام ذكاء الأعمال والتعلم المنظمي) .

الجدول (١٠)

علاقة الأثر بين مكونات نظام ذكاء الاعمال والتعلم المنظمي

F		R^2	المتغير المعتمد	
			التعلم المنظمي	المتغير المستقل
الجدولية	المحسوبة	89.0	0.20	تحليل البيانات
5.1785	83.3		0.67	خزن البيانات
			0.58	عرض المعلومات

عند مستوى معنوية (0.05) * (43) DF = N = 47

٢- تحليل علاقة الأثر بين مكونات نظام ذكاء الأعمال والاداء العالي

جدول (١١)

علاقة الأثر بين مكونات نظام ذكاء الأعمال والاداء العالي

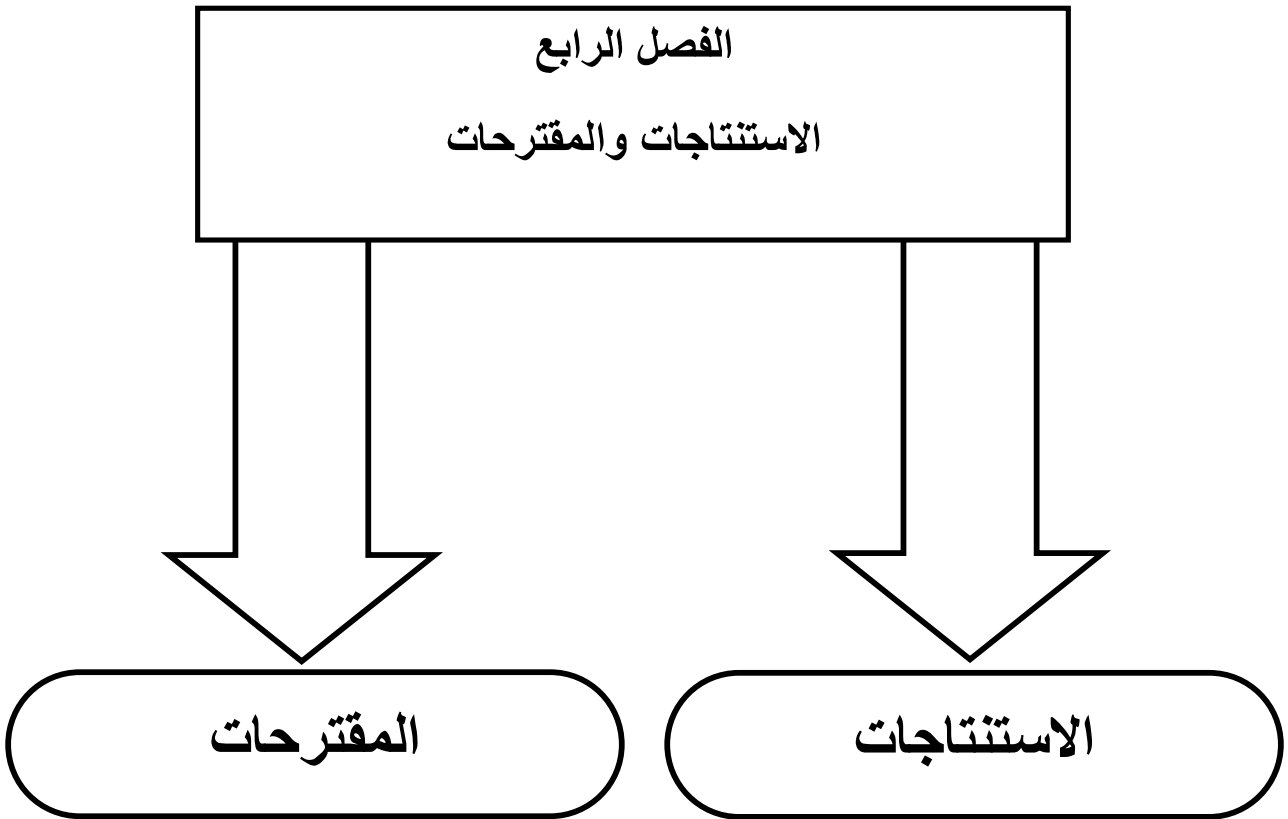
F		R ²	B~	المتغير المعتمد
الجدولية	المحسوبة		الاداء العالي	المتغير المستقل
5.1785	1810	97.5	1.88	نظام ذكاء الاعمال

N = 47 DF = (43) * (0.05) عند مستوى معنوية

الفصل الرابع

الاستنتاجات والمقترحات

يتخصص هذا الفصل بتحديد الاستنتاجات المستنبطة من العرض النظري للدراسة وكذلك من نتائج العملية ثم تحديد المقترحات الملائمة لهذه الاستنتاجات ، وبناءً على ذلك سيتم تقسيم الفصل إلى مبحثين أساسيين :



المبحث الأول

الاستنتاجات

١. يمتلك الأفراد المبحوثين في المصارف الاهلية في محافظة اربيل الاستعداد لتطوير التقنيات المستخدمة نحو التحول لذكاء الأعمال عبر تبني أدوات ومكونات نظام ذكاء الاعمال وتنفيذها.
٢. إن المصارف المبحوثة قد وظفت مكونات نظام ذكاء الأعمال في تعزيز استجابتها للتغيرات التي تحدث في تقانات المعلومات والاتصالات وما ينبثق عنها من تطبيقات
٣. تحقق وجود علاقات تأثير معنوية بين مكونات نظام ذكاء الأعمال وابعاد الاداء العالي ، فضلاً عن تأثير مكونات ذكاء الأعمال في تعزيز الاداء العالي , وهذا ما أثبت صحة مخطط الدراسة الفرضي.
٤. كشفت نتائج التحليل عن أهمية استخدام اسلوب الشبكات العصبية في تحديد العلاقة والاثر بين متغيرات الدراسة من خلال تهذيب البيانات للحصول على نموذج تصنيف دقيق .
٥. كشفت نتائج التحليل عن أهمية استخدام اسلوب الشبكات العصبية في تحديد العلاقة والاثر بين متغيرات الدراسة من خلال تهذيب البيانات للحصول على نموذج تصنيف دقيق .
٦. اظهرت نتائج التحليل وجود علاقة تأثير معنوية بين مكونات نظام ذكاء الأعمال وابعاد الأداء العالي اي إن توفر مكونات نظام ذكاء الأعمال يؤدي إلى تعزيز الأداء العالي في المنظمة عينة الدراسة.
٧. وجود العديد من الأسباب وتوافر مكونات نظام ذكاء الاعمال التي تشجع المصارف الاهلية في محافظة اربيل لممارسة الأعمال وفقاً لما تمتلكه المصارف من بنى تحتية .
٨. تستخدم المصارف المبحوثة البنى التحتية المتنوعة من حواسيب وبرمجيات استخداماً محدوداً في الأعمال المصرفية البسيطة ، في حين أن بعضها يستخدم في الاعمال المكتبية
٩. هناك قوة في جانب الاتصالات وضعف في توجيهها عبر شبكات الاتصال المتوفرة في المصارف ومع الأطراف ذات العلاقة بعملها, وعدم تفعيل المتاح منها، مما يؤدي إلى اعتماد الوسائل التقليدية في انجاز اعمالها.

المبحث الثاني

المقترحات

١. التأكيد على المديرين في المصارف التي تقع تحت مسؤوليتهم الاستيعاب الكامل لنظام ذكاء الاعمال بكل بمكوناته ومجالاته وتفصيله وذلك بالإطلاع على دراسات خاصة أو توجيهات أو محاضرات لشرح النظام أو نشرات بهذا الخصوص.
٢. توفير الموارد البشرية والمالية اللازمة لتطبيق نظام ذكاء الاعمال .
٣. توفير البنية التحتية اللازمة من حواسيب وبرامجيات التي تسهم من تعزيز أداء الاعمال من خلال تطبيق نظام ذكاء الاعمال
٤. التركيز على التعلم المنظمي للأفراد العاملين في المصارف المبحوثة وفي الاعمال المصرفية ، وتوضيح الطرائق الحديثة للقيام بذلك والتأكيد على أهمية المعلومة الدقيقة في تصحيح الانحرافات.
٥. الاهتمام بنظام ذكاء الأعمال لانه يشكل أحد أسس نجاح المنظمات , والذي يسهل تبادل البيانات والمعلومات , وبما يساعد في تسريع العمل وانجازه بدقة .
٦. ضرورة توفر الدعم الكافي لنظام ذكاء الأعمال لما يشكله من تفجير للطاقات المخزونة وغير المكتشفة عند افراد المنظمة , ودعمهم ماليا ومعنويا , وتوفير الوسائل المساعدة لتعزيز قدراتهم من خلال التعلم والتدريب فضلاً عن دعم عمليات نقل الخبرات بين افراد المنظمة.
٧. تحسين مهارات المسؤولين في المصارف المبحوثة و ممارسة تطبيقات تقانة المعلومات وعملية التعلم المنظمي للتعامل مع الكم الهائل من المعلومات وعلى المستويات كافة بما يسهم في تحقيق الأداء العالي , ويتم ذلك عبر اقامة الدورات التدريبية المتخصصة في هذا المجال .
٨. توظيف تقنيات وبرامجيات معلوماتية جديدة تساعد على تقديم خدمات مصرفية على نحو أفضل وأسرع وأقل كلفة ، الامر الذي يتطلب التخطيط والتنظيم للعمل في مجال تقانة المعلومات وتحديد الفرص التي يمكن أن تستغلها المصارف لتطوير ادائها .
٩. قيام المنظمات بعامة والمنظمة المبحوثة بخاصة بإقامة واستحداث وحدات لمتابعة الأداء وجمع البيانات والمعلومات الخاصة بالمتعاملين معها واحتياجاتهم من رؤوس اموالهم بما يسهم في خدمة المجتمع .

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	المستخلص باللغة العربية
ب	قائمة المحتويات
ج	قائمة الجداول
ج	قائمة الأشكال
ج	قائمة الملاحق
١	المقدمة
١٩-٢	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٩-٣	المبحث الأول: الجهود المعرفية السابقة
٢٠-٩	المبحث الثاني: منهجية الدراسة
٣٦-٢١	الفصل الثاني: الإطار النظري
٣٦-٢٢	المبحث الأول : نظام ذكاء الأعمال : المفهوم ، الأهمية ، مراحل النشوء والتطور ، مجالات التطبيق ، ومكوناته
٤٨-٣٧	المبحث الثاني :الاداء العالي : المفهوم ، الأهمية ، الخصائص ، المكونات ، الأبعاد
٥٣-٤٩	الفصل الثالث: الإطار الميداني
٥٠-٤٩	أولاً : استخدام أسلوب الشبكات العصبية
٥٣-٥١	ثانياً : تحليل علاقة التأثير بين متغيرات الدراسة
٥٦-٥٤	الفصل الرابع : الاستنتاجات والمقترحات
٥٥	المبحث الأول : الاستنتاجات
٥٦	المبحث الثاني : المقترحات
٦٠-٥٧	المصادر
A	المستخلص باللغة الانكليزية

قائمة الجداول

الصفحة	الجدول	الرقم
١٨	هيكل الجهاز المصرفي الاهلي في محافظة اربيل .	١
١٩	عدد الاستثمارات الموزعة والمستلمة في المصارف عينة الدراسة .	٢
٢٢	المفاهيم الخاصة بنظام ذكاء الاعمال من وجهة بعض الكتاب والباحثين .	٣
٢٨	مجالات تطبيق نظام ذكاء الاعمال .	٤
٢٩	مكونات نظام ذكاء الاعمال من وجهة بعض الكتاب الباحثين .	٥
٣٨	مفاهيم الاداء العالي من وجهة بعض الكتاب الباحثين.	٦
٤١	ابعاد الاداء العالي من وجهة بعض الكتاب الباحثين.	٧
٤٥	مقارنة بين خصائص الاداء العالي والاداء التقليدي	٨
٥١	تحليل علاقة الأثر بين مكونات نظام ذكاء الاعمال وتقانة المعلومات .	٩
٥٢	تحليل علاقة الأثر بين مكونات نظام ذكاء الاعمال والتعلم المنظمي	١٠
٥٣	تحليل علاقة الأثر بين مكونات نظام ذكاء الاعمال والاداء العالي	١١

قائمة الاشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
١٣	مخطط الدراسة	١
١٦	مكونات الشبكة العصبية	٢
٣١	مكونات ذكاء الاعمال	٣
٥٠	العلاقة بين الاخراج الحقيقي والخراج المستحق لمتغيري الدراسة	٤

قائمة الملاحق

الرقم	العنوان	الملحق
١	أنموذج استبيان آراء الخبراء في قياس صدق الاستبيان	رقم (١)
٢	اسماء الأساتذة المحكمون	رقم (٢)
٣	الاتساق الداخلي بين مكونات نظام نكاه الاعمال والاتساق الداخلي بين ابعاد الاداء العالي	رقم (٣)

المصادر العربية

أولاً : القرآن الكريم

سورة هود ، الآية ٨٨

ثانياً : الرسائل والاطاريح

١. التميمي ، وسام خالد (٢٠٠٧) ، " العلاقة بين القيم الثقافية وتقانة المعلومات واثرها في صنع القرارات : دراسة تشخيصية لاراء عينة من العاملين في الدائرة الفنية / وزارة النفط " . رسالة ماجستير كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة بغداد .
٢. جيلالي ، شناقي مولاي عبد القادر ، ٢٠١٣ ، دور نظم دعم القرار في قيادة الأداء / حالة مجمع الاتصالات الجزائر ، رسالة ماجستير في علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية ، جامعة قاصدي مرياح ، الجزائر .
٣. الزغيبي ، رحمة (٢٠١٢) " اثر التخطيط الاستراتيجي في أداء مؤسسات التعليم العالي الجزائرية من منظور بطاقة الأداء المتوازن : دراسة حالة جامعة محمد خيضر بسكرة " ، رسالة ماجستير كلية علوم التسيير جامعة سكسيدة
٤. شبير ، محمد منير عودة (٢٠١٥) ، " دور أنظمة ذكاء الأعمال في تنمية راس المال البشري في القطاع المصرفي الفلسطيني : دراسة حالة بنك فلسطين " ، الجامعة الاسلامية - غزة ، كلية التجارة ، قسم إدارة أعمال ، رسالة ماجستير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة محمد خيضر ، الجزائر .
٥. الطائي ، انعام عبد الجبار سلطان (٢٠١٠) " توظيف تقانة المعلومات والاتصالات في تصميم نظام معلومات الموارد البشرية المستند على الشبكة : دراسة حالة في المعهد التقني / نينوى " ، رسالة ماجستير كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الموصل
٦. ادريس، صفاء عبودي (٢٠١٣) ، " المتطلبات التنظيمية والسلوكية لاقامة منظمات الأداء العالي : دراسة ميدانية في عينة من المصارف الاهلية في العراق " ، اطروحة دكتوراة ، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل .
٧. العبيدي ، سيف قدامة (٢٠١٣) ، " تصميم موقع لادارة المحتوى ، دراسة حالة : في المكتبة المركزية ، رسالة ماجستير ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الموصل .

٨. العتيبي، نورة هلال (٢٠١٢)، " اثر التعلم التنظيمي على الاداء الوظيفي بجامعة الملك عبد العزيز"، رسالة ماجستير، جامعة الملك عبد العزيز، جدة.
٩. الفخري، إيهاب يوسف مصطفى الشمري (٢٠١٧)، " تدقيق المعرفة وفق منظومة وسائط اجتماعية مقترحة مستندة الى ذكاء الاعمال : دراسة حالة في كلية التربية للعلوم الانسانية /جامعة كركوك"، اطروحة دكتوراة ، كلية الادارة والاقتصاد ،جامعة الموصل .
١٠. الكرعاوي ، محمد ثابت فرعون (٢٠١٥) ، " البنية التحتية لادارة الموهبة وابعادها واثرها في تحقيق الأداء العالي للمنظمات : دراسة مقارنة بين جامعتي الكوفة والقادسية " ، رسالة ماجستير كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الكوفة ، العراق .
١١. الناصر ، عامر عبد الرزاق (٢٠١٢)، " اكتشاف المعرفة ومشاركتها بأستخدام نظم ذكاء الاعمال / دراسة لتطبيق لوحات عدادات الاعمال في كلية الادارة والاقتصاد جامعة الموصل"، اطروحة دكتوراة ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة الموصل .
١٢. نعمة ،مصطفى يونس ، (٢٠١١) ، " تكامل ذكاء الأعمال وإدارة الأداء " ، نظام مقترح للحكومات المحلية في العراق ، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الموصل ، العراق .

ثالثا : المجالات والدوريات

١. الجبوري ، ندى اسماعيل (٢٠٠٩) ، " اثر تكنولوجيا المعلومات في الاداء المنظمي : دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد ٢٢"، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة بغداد.
٢. محمد علي . أري (٢٠١٤) ،"تحو منظور متكامل لمعمارية تقناتية مقترحة لذكاء الأعمال في متاجر المفرد:منظور جزئي " مجلة زانكو ، جامعة دهوك ، المجلد ١٧ العدد ١ ، دهوك.
٣. ملكاوي ، نازم محمود (٢٠١٤) ، " نظم دعم القرارات ونظم ذكاء الأعمال واثرها في تحسين عملية اتخاذ القرارات في المستشفيات الاردنية : دراسة حالة لمستشفى الملك عبدالله المؤسس الجامعية "، مجلة دراسات الاقتصاد ، العدد ١ ، كلية الاقتصاد والاعمال جامعة جدارا - الاردن

رابعاً : المؤتمرات

١. الاتروشي، عقيلة، (٢٠٠٧)، MRP نظام لدعم قرارات التخطيط والسيطرة على العمليات والانتاج باستخدام تقنيات OLAP، مجلة تنمية الرافدين، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، المجلد(٢٩)، العدد (٨٥).
٢. السامرائي ، د. سلوى امين ، العكيدي ، عبد الستار عبد الجبار ، 2012 ، ذكاء الأعمال واقتصاد المعرفة المؤتمر العلمي السنوي الحادي عشر ، جامعة الزيتونة الاردنية ، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ..
٣. الصالح ، مروة محمد ، الياس ، ابو جعادة ، ٢٠٠٩ ، دور أنظمة ذكاء المعلومات المعتمدة على الذكاء الصناعي في عملية صنع القرارات الإدارية ، الملتقى الوطني السادس حول دور التقنيات الكمية في اتخاذ القرارات الإدارية ، جامعة سكسيدة ، كلية الاداب والعلوم الاجتماعية ، الجزائر
٤. صبري ، هالة ، ٢٠١٢ ، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز مشاركة العاملين ، مؤتمر تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الاقتصادية ، عمان .
٥. طيار ، حسن (٢٠١٢)، دور ذكاء الأعمال في التسويق بالعلاقات ، المؤتمر العلمي الدولي عولمة الإدارة في عصر المعرفة ، كلية إدارة الأعمال جامعة الجنان ، لبنان .
٦. العبيدي ، محمود بدر ، ٢٠١٢ ، اثر ذكاء الأعمال والموجودات المعرفية في تحقيق الميزة التنافسية ، المؤتمر العلمي السنوي الحادي عشر ذكاء الأعمال واقتصاد المعرفة ، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية قسم إدارة الأعمال جامعة الزيتون الاردنية ، عمان ، الاردن .
٧. القصيمي ، محمد مصطفى ، نعمة ، مصطفى يونس اغا ، (٢٠١٢) ، المؤتمر العلمي السنوي الحادي عشر " ذكاء الأعمال واقتصاد المعرفة " ، جامعة الزيتونة الاردنية ، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ، ٣٢ ابريل - نيسان ٢٠١٣ .
٨. مانع ، فاطمة (٢٠١٠)، إدارة علاقة العملاء : نموذج لتطبيقات ذكاء الأعمال للمنظمات الملتقى العلمي الدولي الخامس حول الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية .

٩. الامين ، طارق حسن محمد ، (٢٠٠٦) التعلم التنظيمي و تقويم الأداء في مراكز خدمة
مراجعي المؤسسات العامة الخدمية (نموذج مقترح)، دورية الادارة العامة ، المجلد ٤٦
،العدد ٢ ، ماي ٢٠٠٦
١٠. النداوي ، عبد العزيز بدر ، د . النسور ، جاسر يعقوب (٢٠١٢) ، ذكاء الأعمال
منهجية لتطوير العمليات الإدارية في منظمات الأعمال محاولة لبناء نموذج مقترح ،
المؤتمر العلمي السنوي الحادي عشر ذكاء الأعمال واقتصاد المعرفة ، جامعة الزيتونة
الاردنية ، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية .
١١. نعمة ، مصطفى يونس آغا (٢٠١٣) ، المؤتمر العلمي السنوي الحادي عشر ، ذكاء
الإعمال واقتصاد المعرفة ، جامعة الزيتونة الاردني

خامسا : الكتب

١. البغدادي، عادل، والعبادي، هاشم (٢٠١٠)، التعلم التنظيمي والمنظمة المتعلمة
وعلاقتها بالمفاهيم الإدارية المعاصرة ، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن ،
٢. الدوري ،زكريا مطلق (٢٠٠٥) ، الإدارة الاستراتيجية : مفاهيم وعمليات وحالات
دراسية . دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن.
٣. السلمي ،عبد العزيز (٢٠٠٢) ، إدارة التميز ، نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة
، دار الغريب للنشر ، القاهرة ، مصر .
٤. العاني ، مزهر شعبان ، ناجي جواد (٢٠١٢) ، مقدمة في ذكاء الأعمال ، دار الصفاء
، الطبعة الاولى ، عمان ، الاردن .
٥. نجم ، عبود نجم (٢٠٠٤) ، إدارة المعرفة : المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات ، دار
الوراق للنشر والتوزيع، ص ٣٢٨-٣٢٩ ، عمان، الأردن
٦. ياسين ، سعد غالب (٢٠٠٦) ، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات ، دار
المناهج . الطبعة الاولى ، عمان . الاردن .
٧. ياسين ،سعد غالب ، (٢٠٠٧) ادارة المعرفة : المفاهيم النظم التقنيات ، دار المناهج
للنشر و التوزيع ، الاردن ، ٢٠٠٧ .

سادسا : الأنترنت

١- حمامي، سمير، (٢٠٠٧)، ذكاء الأعمال أسس ومفاهيم، مجلة المعلوماتية، الجمعية

العمومية السورية للمعلوماتية دمشق، العدد ١٩

<http://infomag.news.sy/index.php?inc=issues/showarticle&issuenb=19&id=348>

المصادر الاجنبية

A- Dissertations & Thesis

1. Armstrong, M (2009)., **((Strategic Humen Resource Management A guide Xoaction))**, 4th edition, Koganpage, Great Britain, Cambridge University Press,
2. *Gartner's Business Intelligence and Performance Management Framework*, 2006, USA.
1. **Hindriks, Corneel. 2007.** *Towards chain wide Business Intelligence: Business Intelligence in the Dutch Retail Sector*, Phd Thesis Unbuplished, University of Tewnte.
1. **artz, John M. 2005.** Data-Driven VS. Metric-Driven Data Warehou data warehous. Encyclopedia of Data Warehousing Data Warehousing, Vol., 1, No., 3, 300-327.
Hammergren, Thomas C. and Simon, Alan R.; 2009. Data Warehousing for Dummies. Indiana : Wiley Publishing
1. **Malik, Shadan. 2005.** Enterprise dashboards : design and best practices for IT. Hoboken: Wiley Publishing.
2. **Inmon, William H., Strauss, Derek and Neushloss, Genia.; 2008.** DW 2.0: the architecture for the next generation of data warehousing. Burlington : Morgan Kaufmann.

3. Nicole , M, Young MSW, **Quality O H High performance Organization 2005**
4. Kumar, Vikas, (2013), **Data Analysis Using Business Intelligence Tool**, Master Thesis in Computer Science, San Diego State University.
5. Pirttimaki, Virpi.(2007). **Business Intelligence as a Managerial Tool in Large Finnish Companies**, Phd Thesis Unbuplished, Tampere University of Technology.
6. Rick, Morgan ,(2004) ,"**Busniess Intilligence : OverView and case Report Professional MB aprogram IS 6800"**.
7. Surma, J. (2011) **Business intelligence: Making Decision through Data Analysis**, New York, USA, Business Expert Press, LLC.

B- Researches

1. Brown, Eric D.(2006) ((Implementing a High performance work System)) Copyright
2. Cheese, Peter,(2008) "Driving high performance in the talent-powered organization"**Emerald Group Publishing Limited, STRATEGIC HR REVIEW**, VOL. 7, NO. 4.
3. Ganabl, Evelyn(2009), **High Performance Business strategy white Paper, professional Development Services** .
www.professional perelopment serrices.com .
4. Alexander.(2006). *Establishing A **Business Intelligence Competency Center***, EzineArticles, <http://EzineArticles.com>.
Jornal
5. Hamilton, B.A., & Scandura, T. A. (2003). E-Mentoring: Implications for Organizational. Learning and Development in a Wired World.**Organizational Dynamics**, 31(4), 388-402.
6. Hodgkinson, M. (2000), 'Managerial Perceptions o f Barriers to Becoming a “Learning Organization”' , **The Learning Organization** , Vol 7, No 3: 156-166.
7. Ian Drummond & Ian stone,"(2006) Exploring the potential of high performance . **Work System in SME, Employee Relations** vol.29, No.2.

8. Loshin, David (2003). "**Business intelligence**, The Savvy Manager's
9. Matei, G. (2010). "A collaborative approach of business intelligence systems". **Journal of Applied Collaborative Systems** .
10. Olszak, Celina, M., (2014), 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**
11. Thomas, K. and Allen, S. (2006). The Learning Organization: a meta – analysis of themes in literature, **The Learning Organization**, Vol.13, No.2: 123 – 139.
12. De wall (2010), "characteristic of high performance " , center for organizational performance .
13. De Waal.(2007) "working on High Performance in Asia , the case of Nubile Bank "**Measuring Business Excellence** Vol.13 No 3,.
14. Wing. S. Linda(2005), ((Leader Ship in high-Performance teams : model for Superior team performance)) **Team Performance Management** vol.11, No 1/2 . 2005.
15. Thormas R. J and Craig E. 2008, □The talent powered organization: strategies for globalization, talent management and high performance□, Kogan Page, London and Philadelphia
16. Tomer, J.F. (2001). ‘Understanding high performance work systems: the joint Contribution of economics and human resource management’. Journal of Socio-Economics, 30: 1, 63-73.

C- Books

1. Daft, Richard ,l.,(2007) ,**understanding the theory and desingof organization** ,printer chine translition &printing services.
2. Dixit,J,B, (2010) ,**Excel with Information and communication Technology ICT** ,Fire WAL Media,first Ed, New Delhi

3. Wheelen, Thomas L., & Hunger., David J,(2004) **((Strategic Management))** and Business policy concepts . 9th ed., New. Jersey : Pearson Prentic Hall.

D- Internet

1. Zhang, Guangquan, 2008. A Model of Cognition–Driven Decision Process for Business Intelligence, Sydney, NSW, 5–Australia, IEEE/WIC/ACM International Conference on Web Intelligence and Intelligent Agent Technology.
2. Mokhta ,(2002) Chemically induced graft copolymerization of itaconic acid onto cellulose fibers Original research article
<https://www.sciencedirect.com/journal/polymer,testing/vol/21/issue>
3. Foster, R. and S. Kaplan (2001), Creative destruction. Why companies that are built to last underperform the market – and how to successfully transform them, Doubleday, New York
4. David A. Garvin ,2003 <https://hrdiscussion.com/hr15951.html>
5. Schermerborn "The High Performance Organization ",2009.
www.shell.com

Abstract

This study deals with the impact of some business intelligence techniques in the high organizational performance, the study was tested at the banking sector represented by decision maker for a number of banks. This study started from problem which are the extent of impact of some business intelligence techniques of the studied banks, and apply this technique on their banking procedures according to competitive approach and how it harmonize with the need and requirements of agents to achieve their competitive advantage.

The study applied on specimens of managers and decision makers distributed on different management levels (board of governmental members , management) the study used questionnaire as major mean to collect data and information, the study seeks to test major theory concerned with the relationship between the impact and its variables depending on results that concluded from neural networks and that to respond the questions related to study problem on a group of findings , including: the business intelligence technique a vital system and important due to his effective rule on the success of organizations and their continuity and development, and participate to enhance their performance through investing the appropriate techniques to achieve the organization objective. The analysis results show there is a meaningful impact relationship among the components of business intelligence system and dimensions of high performance which means the availability of business intelligence techniques lead to enhance to the high performance of the studied organizations. Based on that, recommendations and suggestions has been set , the most important are : The investigated banks have employed the components of the business intelligence system to enhance their responsiveness to changes in ICTs

and the resulting applications. The results of the analysis showed the relationship of the moral influence between the components of the business intelligence system and the high performance dimensions. High performance in sample study organizations. Based on this, the present study concluded a set of recommendations and proposals, the most important of which is the need to provide adequate support to the system of business intelligence because it represents the explosion of the resources stored and undiscovered by the members of the organization, and financial and moral support, and provide the means to help strengthen their abilities through learning and training as well as Supporting the transfer of experience among the members of the organization..

University of Mosul
College of Administration
And Economics



**The Impact of Some Business Intelligence Techniques on
Higher Organizational Performance / A Survey Study of
Some Decision-makers in Some Private Banks in Erbil
Province _ Iraq**

BushraNasirYounisAL .Hamdany

Higher Diploma Thesis in
Business Information Technology

Supervised By

Dr. Huda Abd AL raheem

1439 A.H.

2018A.D.