

الفصل السادس

ذكاء الاعمال

لقد تزايدت اهمية المعلومات التي تحتاج اليها المنظمة في تنفيذ عملياتها المختلفة كنتيجة طبيعية لاشتداد المنافسة في ظل البيئة التي تعمل ضمنها، لذا فان المنظمة اصبحت بحاجة الى انظمة استخبارات توفر لها كافة المعلومات التي تحتاجها لكي تستمر في العمل والنمو في المستقبل، وهنا برزت اهمية ذكاء الاعمال من حيث دوره في تزويد المنظمة بكافة المعلومات التي تحتاجها عن البيئة الداخلية والخارجية التي تعمل فيها، ولهذه الاهمية سنحاول في هذا الفصل التعرف على مفهوم ذكاء الاعمال واهميته في المنظمة المعاصرة وبعض الموضوعات المتعلقة به، وكما في الفقرات الآتية:

اولا: مفهوم ذكاء الاعمال

تشير المصادر الى ان اول من اطلق مصطلح ذكاء الاعمال الباحث (Hans Peater) عام 1958، على انه قدرة المنظمة على فهم العلاقات التداخلية المتعلقة بالحقائق الظاهرة التي يمكن من خلالها يمكن توجيه الاعمال الى الاهداف المرغوبة. ليكون المفهوم اليوم مترابط مع نظم دعم القرار ولينطلق كرد فعل لاحتياجات العمل المنظمي مع مطلع عقد الستينيات من القرن الماضي، لينضج خلال عقد الثمانينيات من نفس القرن عبر التطور التقني وعمليات اتخاذ القرار والتخطيط كما ان دعم هذا الاتجاه كان بقوة مع التقدم الواضح في نظم المعلومات وقد كان عراب الفكرة (Howard Dresner) اشار الى ان ذكاء الاعمال يعد المظلة التي تغطي الوسائل والمفاهيم لتحسين عمليات صنع القرار عبر انظمة الدعم، لينطلق عقد التسعينيات الرائد في الاستخدام الواسع لهذا المفهوم، وي طرح (Jung,2009) بان ذكاء يدل على اكثر من معنى اذ يعد على انه الاختلافات الفردية بين الاشخاص من حيث القدرات ومستوى التفهم للافكار ودرجة التكيف مع البيئة وحقيقة الرغبة بالاندماج والتواصل لافكار الاخرين وآرائهم. ليكون ذكاء الاعمال هو القدرة الشخصية على دراسة المسببات، والتخطيط، والتفكير المركز لحل المشكلات المعقدة مع عملية التعلم السريع التي ترفد المنظمة بالخبرة وفق اساس متينة يمكن النظر من خلالها الى المستقبل مع بناء مهارات ومعرفة مستدامة. ومع هذا فقد بدا الاهتمام الجدي من قبل الكثير من الباحثين ابرزهم (Gartner) خلال العقد الاخير ومطلع القرن الجديد ليتشارك فيه اصحاب المصطلح لوصف عمليات وانظمة تساعد على التنافس وخصوصا في البيئات غير المستقرة (حافظ واخرون، 2012: 181). كما عرف ذكاء

الاعمال على انه: " مجموعة البرمجيات المستخدمة في ترشيد القرارات داخل المنظمة وزيادة فاعليتها، فضلا عن دورها في تقديم احدث المعلومات عن الفعاليات التجارية المختلفة " (Pirttimäki, 2004: 385)، وبذات الاتجاه تقريبا عرف بانه: "مجموعة من الادوات التحليلية المستخدمة في فهم الامكانيات المتوفرة لدى المنظمة والاتجاهات السائدة في السوق والتكنولوجيا المستخدمة في البيئة واعمال المنافسين، لغرض توفير المعلومات اللازمة للمخططين ومتخذ القرار داخل المنظمة" (Negash 177: 2004)، كما عرف ومن ناحية اخرى بانه: "لغة تفاعل قيمة تستعمل تقنيات متعددة ذات آلية عمل مستقلة لتقدم عروضاً معرفية بصيغة تقارير أو رسوم بيانية وصفية من خلال هيكلية وتنقية وتحليل وتكامل كل البيانات ذات الصلة بموضوع الاهتمام والمنتشرة عبر الأنظمة والتطبيقات وقواعد البيانات المختلفة لتزود بالقيمة المعلوماتية لكل المجاميع من مديري الأعمال وكبار المفكرين إلى أبسط العاملين والمستخدمين وذلك بصورة معالجة تحليلية لاستفسارات الأعمال بالوقت الفعلي المطلوب" (شاهين، 2007:49)، وعرف بانه: " مجموعة الادوات المتكاملة والتقنيات والبرمجيات المستخدمة لاستشكاف المعلومات وتبسيطها وتحليلها ومن المصادر المختلفة " (Yeoh & Koronios,2009:23). كما يشار الى المصطلح على انه مجموعة الادوات والانظمة التي تلعب دور رئيسي في عمليات التخطيط الاستراتيجي للمنظمة والسماح بحفظ الحالات وتحليلها واسترجاعها كافكار مفيدة. وهو النظام الذي يحتوي على البيانات المترابطة وادارتها وخرنها استعدادا لتحليلها من خلال ادوات تقلل من التعقيدات وتزيد من التميز المعلوماتي للمخطط ولمتخذ القرار. وعرف بانه ذلك النظام الذي يقدم المعلومات بتوجيه دقيق وبالوقت الصحيح وفي الموقع الصحيح والمناسب. كما عرف (Sherman,2006:3) ذكاء الاعمال على انه: الاشكال الواسعة للتطبيقات والتقنيات لخرن وتحليل وتقديم البيانات المساعدة لمستخدميها في اتخاذ القرارات مع الاخذ بنظر الاعتبار البرامج التحليلية والتنبؤية الاحصائية، كما يشار اليه بانه عملية الاستفادة من المخرجات التنظيمية واعادة صياغتها عبر عمليات ثابتة نسبيا، لتكون قادرة وعبر التقنية (امتلاك الوسائل والادوات) مثل الحاسبة وملحقاتها (الموجودات الثابتة) والبرامج المتخصصة، على امتلاك التفانة أي المنافع المتحققة من تلك الاجزاء (مثل الخدمات والتسهيلات والقيمة المضافة) والتي غالبا ما يصعب تقليدها من قبل المنافسين رغم امتلاكهم لذات الموارد المتاحة للجميع (حافظ واخرون، 2012: 182).

ثانياً: أهمية أنظمة ذكاء الأعمال

تبرز أهمية أنظمة ذكاء الأعمال من خلال المجالات الاتية (شاهين، 2007: 50-

(51):

1. **دعم الإدارة المستندة للمقاييس:** فذكاء الأعمال يعمل على إلغاء الانحرافات في البيانات ويمكن من تحقيق التكامل لمصادر بيانات الشركة باتباعها من لوائح الجداول (مصادر إدخالها) إلى قواعد البيانات وصولاً إلى مستودعات بيانات المشروع، ومن ثم يعرض نظرة ليحتمل على إزالة الانحرافات الحاصلة بالإنظمة التشغيلية، وبذلك يمارس نظام ذكاء الأعمال دور الشخص الوسيط ويساعد في معايرة مقاييس البيانات، مما يجعل الجميع يتفقون على المعلومات التي يحللونها.
2. **تطوير كفاءة العاملين في الخط الأول (التشغيليون):** إذ يزود النظام بالبيانات الحديثة والدقيقة التي تمكن من تحديد الموارد الهامة وتقليل العدد المطلوب لاداء المهام عبر التحديث الكامل لللائحة الجداول وكذلك توفير الملاك المطلوب لإجراء التحليلات للبيانات. أي إن مضامين تحقيق التكامل بين لائحة الجداول وذكاء الأعمال هي ليست كمية فقط وإنما نوعية أيضاً.
3. **دعم البنية التحتية التنظيمية:** أصبح ذكاء الأعمال جزء من البنية التحتية الأساسية للمنظمة كونه مصدر للمعلومات، فكلما جلس الموظفون على مكاتبيهم ومن بداية عملية الدخول للشبكة، والبريد الإلكتروني وممارسة أعمالهم المختلفة، يتم تزويدهم وبشكل متزايد بقابلية الدخول الميسر لمصادر البيانات الملائمة عبر أنظمة ذكاء الأعمال.
4. **زيادة توسع وانتشار ممارسات الأعمال الجديدة:** استناد المنظمة لممارسات مثل إدارة علاقة الزبون، محاسبة الكلف المستندة للنشاط، التحالفات الإستراتيجية، التوريد الخارجي، استعمال فرق العمل يولد زيادة في الطلب على المعلومات، وهنا يظهر دور ذكاء الأعمال في تصنيف هذه الطلبات على المعلومات ومعالجتها بما يخدم إنجاح هذه الممارسات.
5. **المساهمة في زيادة ذكاء منظمات الأعمال:** والذي يتضح من كيفية التعامل مع الزبائن، المجهزين وعمليات الأعمال الداخلية، وقابلية بناء هياكل البيانات التي تخلق الإدراك للأعمال وذلك من خلال استعمال الأبعاد التي تحمل معاني مشتركة داخل المنظمة.

ثالثاً: خصائص ذكاء الأعمال

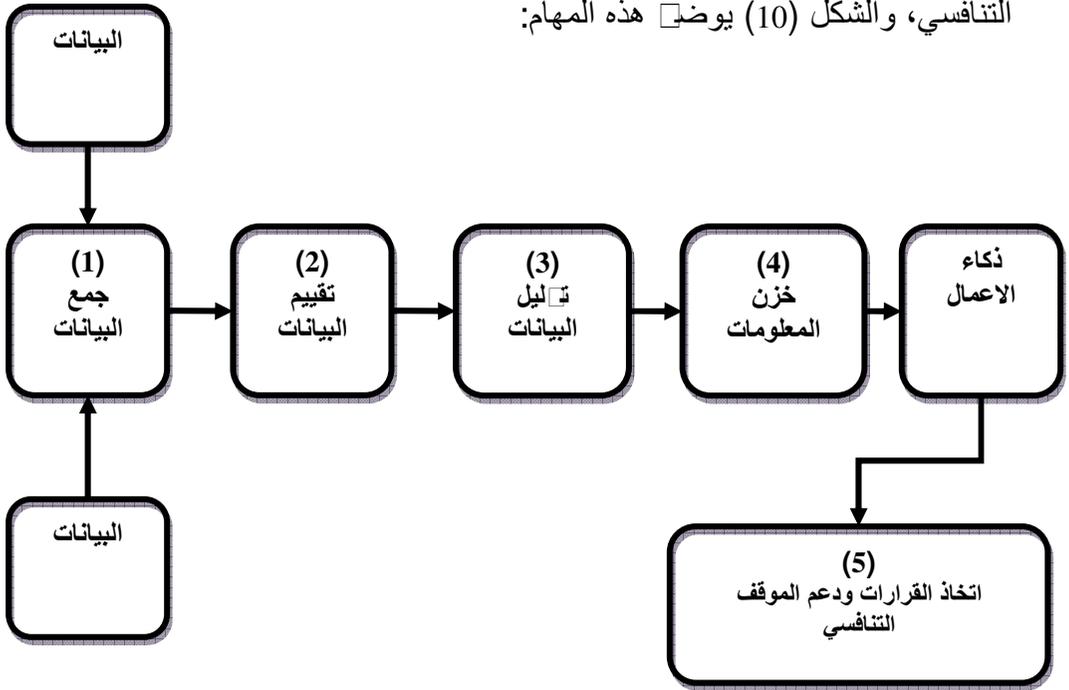
يتمتع ذكاء الأعمال بالعديد من الخصائص ابرزها (النجار، 2010: 169-170):

1. يستخدم في حل المشكلات المعروضة مع غياب المعلومات الكاملة.
2. القدرة على التفكير والادراك.
3. القدرة على اكتساب المعرفة وتطبيقها.
4. القدرة على التعلم والفهم من التجارب والخبرات السابقة.

5. القدرة على استخدام الخبرات القديمة وتوظيفها في مواقف جديدة.
6. القدرة على استخدام التجربة والخطأ لاستكشاف الأمور المختلفة.
7. القدرة على الاستجابة السريعة للمواقف والظروف الجديدة.
8. القدرة على التعامل مع الحالات الصعبة والمعقدة.
9. القدرة على التعامل مع المواقف الغامضة مع غياب المعلومات.
10. القدرة على تمييز الأهمية النسبية لعناصر الحالات المعروضة.
11. القدرة على التصور والابداع وفهم الأمور المرئية وإدراكها.
12. القدرة على تقديم المعلومة لأسناد القرارات الإدارية.

رابعاً: المهام الأساسية لانظمة ذكاء الاعمال

تقوم أنظمة ذكاء الأعمال بعدد من المهام الأساسية التي تساعد على تنفيذ واجبها اتجاه المنظمة وبالشكل الذي يساعدها على اتخاذ القرارات ودعم موقفيها التنافسي، والشكل (10) يوضح هذه المهام:



شكل (10)

المهام الأساسية لانظمة ذكاء الاعمال

Resource : Mcleod , Raymond (1998) management information systems , 7 Edition , Prentice-Hall international , Inc. pp59.

- وفيما يلي شرح مختصر لهذه المهام:
1. **جمع البيانات:** في هذه المرحلة تقوم أنظمة ذكاء الأعمال بجمع البيانات من المصادر الداخلية والخارجية، وذلك حسب الأغراض المرجوه منها وبما يخدم عملية اتخاذ القرار.
 2. **تقييم البيانات:** في هذه المرحلة يتم تقييم البيانات لتحديد البيانات التي من الممكن الاستفادة منها في عملية اتخاذ القرار واستبعاد تلك التي لا يمكن الاستفادة منها.
 3. **تحليل البيانات:** يتم في هذه المرحلة تحليل البيانات للحصول على المعلومات المطلوب لاتخاذ القرارات المختلفة للمنظمة وبما يعزز موقفها التنافسي.
 4. **خزن المعلومات:** تخزن المعلومات التي تم الحصول على في المرحلة السابقة في قواعد البيانات لكي تكون جاهز لمتخذي القرار حين طلبها.
 5. **اتخاذ القرارات ودعم الموقف التنافسي:** في هذه المرحلة يتم استرجاع المعلومات المخزونة في قواعد البيانات للاستفادة منها في اتخاذ القرارات المختلفة والتي تساهم في دعم الموقف التنافسي للمنظمة في ظل البيئة التي تعمل فيها.

اسئلة الفصل

- س1: وضع مفهوم ذكاء الاعمال، مع مناقشة اهميته في المنظمات المعاصرة؟
س2: هناك عدد من الخصائص التي يتمتع بها ذكاء الاعمال في المنظمات، ناقشها وبشكل مختصر؟
س3: عدد المهام الاساسية لانظمة ذكاء الاعمال؟

ملاحظة: عزز اجابتك بالاشكال البيانية اينما تجد ضرورة لذلك.