# ذكاء الأعمال ودوره في تحقيق التميز التنظيمي
## دراسة استطلاعية لآراء عينة من المديرين في جامعة كركوك

**م. هشام عبدالله حمد الجميلي**
**كلية الإدارة والاقتصاد**
**جامعة كركوك**
Hishamah86@gmail.com

**م.م. مراد موسى عبد الجبوري**
**المعهد التقني الحويجة**
**الجامعة التقنية الشمالية**
Mosamurad84@gmail.com

**المستخلص:**

يسعى البحث الى تحقيق هدف أساس يتمثل بمحاولة التعرف على ارتباط ذكاء الاعمال بأبعاده المتمثلة بـ (مستودعات البيانات، التنقيب عن البيانات، عمليات البيانات، المعالجة الانية للبيانات، تقنيات عرض المعلومات) في تحقيق التميز التنظيمي في جامعة كركوك. ولتحقيق هذا الهدف تم بناء نموذج افتراضي يؤسس عليه فرضية رئيسة وانبثق منها مجموعة فرضيات فرعية اخضعت لاختبارات عدة للتأكد من مدى صحتها، واتبع البحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال تصميم استمارة استبانة عدت لهذا الغرض، ووزعت على عينة البحث (٤٠) مدير من العاملين في جامعة كركوك، واستخدام البرنامج الاحصائي (SPSS 19) في تحليل البيانات. وتوصل البحث الى مجموعة الاستنتاجات كان اهمها: ان هناك علاقة ارتباط قوية ومعنوية بين متغيرات ذكاء الاعمال ومتغير التميز التنظيمي، وتطابقت هذه النتائج مع الفرضيات، وقدم البحث مجموعة مقترحات كان منها ضرورة تحديد ادارة الجامعة لأهداف ذكاء الاعمال بدقة وتوجهاته المستقبلية بما يسهم في تحقيق التميز التنظيمي لها.

**الكلمات المفتاحية**: ذكاء الاعمال، التميز التنظيمي.

# Business Intelligence and its role in achieving Organizational Excellence: An Exploratory Study of the opinions of a sample of managers at the Kirkuk University

Lecturer: Hisham A. hamad al-jumail
College of Administration and Economics
Kirkuk University

Assist. Lecturer Murad M. Abed al-jubory
Technical Institute/Hawija
Northern Technical University

**Abstract**:

The research aims to achieve the main objective of trying to identify the impact of business intelligence in its dimensions (data warehouses, data mining, data operations, real-time data processing, information display technologies) in achieving organizational excellence in the Kirkuk University. To achieve this goal, a hypothetical model was established based on a set of main hypotheses and emerged sub hypotheses that were subjected to several tests to verify the validity, the use of statistical program (SPSS 19) in the analysis of data. The research reached a set of conclusions, the most important of which is that there is a strong and significant correlation between the variables of business intelligence and Organizational Excellence. These findings coincided with the hypotheses, and the research presented a set of proposals, including the need to determine the university management of the objectives of business intelligence accurately and future directions to contribute to achieve organizational excellence.

**Keywords:** Business Intelligence, Organizational Excellence.

**المقدمة**

منذ بداية تسعينيات القرن الماضي تسارعت التطورات الفكرية والعلمية في مختلف حقول الإدارة، وظهرت العديد من الاتجاهات في مجال تطبيقات تقانات المعلومات في المجال الإداري. ومع التغير السريع والمستمر في بيئة المنظمات ظهرت الحاجة إلى النهوض بأساليب تقنية وإدارية جديدة لمواجهة هذه التحديات، وبذلك وجد مصطلح ذكاء الأعمال طريقه للوجود ليحلّ محل النمط التقليدي للتعامل مع تقانات معلومات في المنظمة والنهوض بأساليب جديدة لمواجهة العديد من المشاكل. وخلال السنوات الخمس الأخيرة بدأت المنظمات حول العالم سواء في القطاع الخاص أو الحكومي بتبني مبادرات لتطبيق ذكاء الأعمال لدعم وظائف وأنشطة إدارية مختلفة، وهذا ما سيحاول البحث التعرض إلية حيث استهدف ارتباط ذكاء الأعمال في تحقيق التميز التنظيمي، ويتميز البحث الحالي بما يضيفه من معطيات مهمة في محاولة جديدة لتقديم نظرة عن ارتباط ذكاء الأعمال في تحقيق التميز التنظيمي، كما تطرق البحث إلى ماهية ذكاء الأعمال والتميز التنظيمي.

ولتحقيق أهداف البحث فقد تضمن اربعة مباحث، خصص المبحث الاول لمنهجية البحث، في حين ناقش المبحث الثاني الإطار النظري لذكاء الأعمال والتميز التنظيمي، اما المبحث الثالث فقد تناول الجانب التطبيقي للبحث واخيرا المبحث الرابع الذي اختص بالاستنتاجات والمقترحات.

## المبحث الأول: منهجية البحث

**اولاً. مشكلة البحث:** تتمحور مشكلة البحث حول مستوى وطبيعة ذكاء الاعمال وارتباطه في تحقيق التميز التنظيمي في جامعة كركوك، وما يميز هذه المشكلة هو ندرة الدراسات الميدانية، إن لم نقل انعدامها ولا سيما على مستوى العراق قدر إطلاع الباحثون عليها، والتي تختبر الارتباط بين ذكاء الاعمال والتميز التنظيمي، اذ يمكن تلخيص المشكلة بالتساؤل الآتي:

ما طبيعة دور ذكاء الاعمال في تحقيق التميز التنظيمي في المنظمات التعليمية على المستويين الكلي والجزئي؟

**ثانياً. أهمية البحث:** يمكن تأشير اهمية البحث على وفق ما يأتي:

١. تتجسد أهمية البحث في التطرق لموضوع حيوي بحاجة ماسة له المنظمات وخاصة العراقية منها لتصبح لديها القدرة على تحديد القدرات الأساسية لمتطلبات ذكاء الاعمال لمساعدتها في تحقيق التميز التنظيمي وكيفية استخراج ونقل واستخدام ما متوافر لديها من معارف لتحقيق التفوق في أدائها.

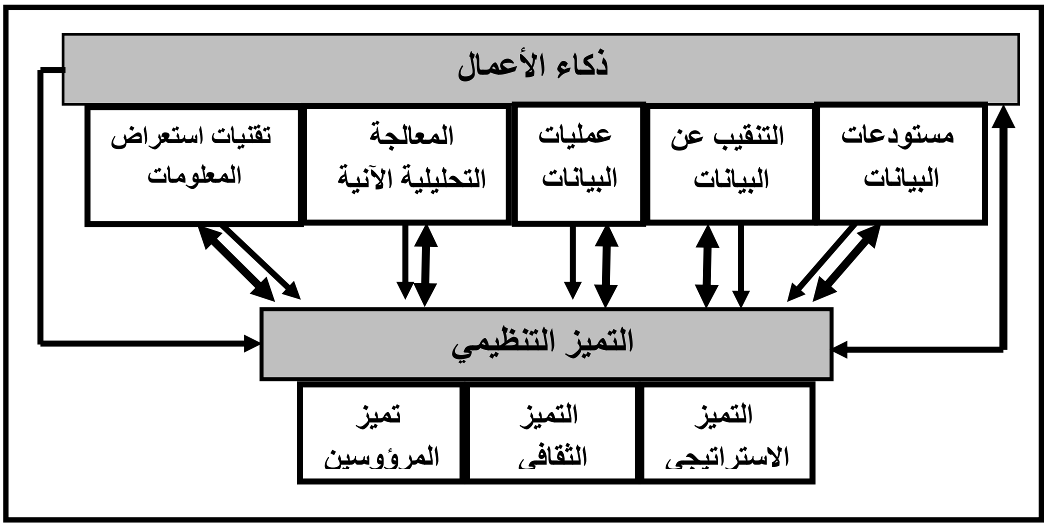
٢. تنبثق أهميته من خلال التركيز على زيادة فاعلية وإدراك ذكاء الاعمال لدى المدراء في المنظمات المبحوثة لتحفيزها على إدراك أهمية المعرفة وأفضل السبل في تفعيلها من خلال ادائها المتميز لدى المنظمات المنافسة.

٣. فضلاً عما يكسبه البحث من أهمية بوصفه محاولة لدراسة ابعاد اذكاء الاعمال في بيئة محلية تتصف بعامل التغير عما تمتاز به المنظمات الأخرى، وتساعدهم في محاولة لتحقيق التميز التنظيمي في الجامعة وإبراز دور المدراء فيها.

**ثالثاً. أهداف البحث:** في ضوء مشكلة البحث، وندرة الدراسات الميدانية الرابطة بين ذكاء الاعمال والتميز التنظيمي يسعى هذا البحث لتحقيق الأهداف الآتية:

١. تحديد مستوى كل بعد من أبعاد ذكاء الاعمال في المنظمة المبحوثة.
٢. تحديد مستوى التميز التنظيمي في المنظمة المبحوثة إجمالا.
٣. توضيح وتفسير طبيعة العلاقة بين ذكاء الاعمال والتميز التنظيمي في المنظمة المبحوثة بشكل اجمالي وجزئي.
٤. توضيح المضامين والدلالات النظرية والعملية لعمليات ذكاء الاعمال بالنسبة للمديرين أفراد العينة للمنظمة المبحوثة في تعزيز قدرتها على تحقيق التميز التنظيمي.
٥. الخروج بجملة استنتاجات وتوصيات قد تسهم في تعزيز إدراك المنظمة المبحوثة لأهمية تبني ذكاء الاعمال كإستراتيجية شاملة لدعم فرص التميز.
٦. وضع أساس نظري وتطبيقي للبحوث المستقبلية حول ذكاء الاعمال وعلاقته بمتغيرات أخرى وفي مجالات تطبيقية أخرى.

**رابعاً. أنموذج البحث الفرضي:** بهدف معالجة مشكلة البحث والسعي نحو تحقيق أهدافه تم تصميم الأنموذج الافتراضي الذي يتضمن العديد من الأبعاد التي تعبر عن ذكاء الاعمال والتميز التنظيمي وكما موضح في الشكل (١)




الشكل (١): أنموذج البحث الافتراضي

المصدر: من اعداد الباحثان.

إذ يفترض الانموذج أن ذكاء الاعمال وابعاده التي هي: مستودعات البيانات والتنقيب عن البيانات وعمليات البيانات والمعالجة التحليلية الانية وتقنيات استعراض المعلومات تؤثر بالتميز التنظيمي إذ أشارت الدلالات النظرية لهذه الدراسة الى وجود هذا النوع من العلاقة المحتملة والتأثير المتوقع لذكاء الاعمال في التميز التنظيمي.

**خامساً. فرضيات البحث:** لغرض تحقيق أهداف البحث تم صياغة الفرضية الرئيسة الاتية: (**لا يوجد ارتباط ذو دلالة احصائية لذكاء الاعمال في التميز التنظيمي في المنظمة المبحوثة**) ومن هذه الفرضية الرئيسية نستنبط فرضيات فرعية وهي كما يأتي:

١. لا يوجد ارتباط ذو دلالة احصائية لمستودعات البيانات في التميز التنظيمي في المنظمة المبحوثة.

٢. لا يوجد ارتباط ذو دلالة احصائية للتنقيب عن البيانات في التميز التنظيمي في المنظمة المبحوثة.
٣. لا يوجد ارتباط ذو دلالة احصائية لعمليات البيانات في التميز التنظيمي في المنظمة المبحوثة
٤. لا يوجد ارتباط ذو دلالة احصائية للمعالجة التحليلية الانية في التميز التنظيمي في المنظمة المبحوثة.
٥. لا يوجد ارتباط ذو دلالة احصائية لتقنيات استعراض المعلومات في التميز التنظيمي في المنظمة المبحوثة.

**سادساً. مجتمع البحث وعينته:** يمثل مجتمع البحث مجموعة من القيادات الادارية في المنظمة التعليمية المبحوثة، وتم اختيار عينة قصديه من رؤساء الاقسام في الجامعة عينة البحث اذ بلغ عددهم (٤٠) فردا، وكان دافع الاختيار لهذه الفئة من القيادات قائما على أساس أن هؤلاء الافراد تملي عليهم مواقع عملهم مسؤولية السعي المستمر لبلوغ مستوى الكفاءة بما يحقق الأداء الجيد ويحقق أهدافها الاستراتيجية في تشخيص ذكاء الاعمال والتميز التنظيمي في الجامعة عينة البحث.

**سابعاً. منهج البحث:**

١. **المنهج الوصفي**: من خلال الأدبيات ذات الصلة بموضوعه من رسائل وأطاريح جامعية ودوريات وكتب ومقالات التي ساهمت في بناء الإطار النظري للبحث.
٢. **المنهج التحليلي:** باستخدام استمارة الاستبانة بوصفها الأداة للحصول على المعلومات، وحدد اسلوب (ليكرت الثلاثي ) لقياس استجابة المبحوثين، وقد روعي في تصميم الاستمارة اختبار ابعاد البحث ومتغيراته بالاعتماد على العديد من المصادر، بالإضافة الى انه قد تم عرضها على مجموعة من الخبراء ذوي العلاقة مع الأخذ بالمعلومات القيمة لكل فقرة، وقد تضمنت الاستمارة ثلاث أجزاء: اشتمل **الأول** على المعلومات الشخصية للمبحوثين من حيث (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، والمنصب الوظيفي)، في حين اشتمل **الثاني** منها على متغيرات وابعاد ذكاء الاعمال اما **الثالث** تضمن الفقرات الخاصة بأبعاد التميز التنظيمي في المنظمة المبحوثة.

**ثامناً. أدوات التحليل الإحصائي:** من اجل التوصل إلى مؤشرات دقيقة فقد تم الاعتماد على برنامج (SPSS Ver 19) لإجراء التحليل الإحصائي المطلوب. وتتمثل هذه الأدوات بما يأتي:

١. التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لوصف متغيرات البحث وتشخيصها.
٢. ايجاد علاقة الارتباط بين المتغيرات الرئيسية وأبعاده الفرعية على المستوى الكلي.

**تاسعاً. وصف المنظمة التعليمية المبحوثة وسمات أفراد عينتها:**

**١. وصف المنظمة التعليمية المبحوثة:** تعد جامعة كركوك من الجامعات الحديثة حيث تم تأسيسها في السابع عشر من كانون الثاني لسنة (٢٠٠٣) وضمنت حينها أربع كليات ثلاث منها استحدثت بعد التأسيس وهي كلية التربية للعلوم ألإنسانية وكلية العلوم وكلية القانون ومرت الجامعة بعد تأسيسها بمراحل مهمة تمثلت باستحداث ثلاث كليات جديدة تمثلت بكلية الطب والهندسة والزراعية وفي عام (٢٠٠٧-٢٠٠٨) استحدثت كلية الإدارة والاقتصاد اما في عام (٢٠٠٩-٢٠١٠) تم تأسيس كلية التربية للعلوم ألصرفة وأضافت ايضا استحداثات اخرى في نفس ألسنة اما في عام (٢٠١١-٢٠١٢) تم استحداث الدراسات العليا (الماجستير) في تخصصات الفيزياء وعلوم الحاسبات وعلوم الارض واللغة العربية وكلية الزراعة وكلية القانون.

**٢. اسباب اختيار المنظمة التعليمية المبحوثة:**

أ. جاء اختيار جامعة كركوك نطاق للبحث كونها من المنظمات العامة المهمة والحديثة والتي تحتاج مثل هذه البحث للقدرة على تحقيق الأفضل في أدائها.

ب. لا زالت هنالك بعض الكليات التي يكون موقعها خارج حدود الجامعة لذلك فهي تحتاج لتوافر ذكاء الاعمال وبشكل جيد من اجل زيادة قدرتها على تحقيق التواصل والتنسيق والتكامل لتحقيق التميز التنظيمي.

**٣. وصف الأفراد المبحوثين:** اعتمد الباحثان في اختياره عينة قصديه من الافراد المبحوثين ممن هم أهل الخبرة والدراية وعلى علم بمهام المنظمة ضماناً لتحقيق الاستفادة من المعلومات المقدمة من قبلهم، فضلاً عن إمكانية الحصول على الأفكار والمقترحات التي تعزز من أهمية البحث، انسجاماً مع ذلك قام الباحثان بتوزيع (٤٠) استمارة استبيان على عدد من المدراء في المنظمة مجتمع البحث واسترجعت بالكامل. أما خصائص الإفراد المبحوثين فأنها موضحة في الجدول (١)

الجدول (١): خصائص الأفراد المبحوثين في المنظمة التعليمية المبحوثة

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **العمر** | **الفئات العمرية** | **اقل من ٣٠** | **٣٠-٣٤** | **٣٥-٣٩** | **٤٠ فأكثر** | |
| | العدد | ٣ | ٢ | ١٣ | ٢٢ | |
| | النسبة | ٧,٥% | ٥% | ٣٢,٥% | ٥٥% | |
| **الجنس** | **الجنس** | **ذكر** | | **انثى** | | |
| | العدد | ٣٤ | | ٦ | | |
| | النسبة | ٨٥% | | ١٥% | | |
| **المؤهل العلمي** | **المؤهل العلمي** | **دبلوم** | **دبلوم عال** | **بكالوريوس** | **ماجستير** | **دكتوراه** |
| | العدد | ١ | ٢ | ٥ | ٨ | ٢٤ |
| | النسبة | ٢,٥% | ٥% | ١٢,٥% | ٢٠% | ٦٠% |
| **عدد سنوات الخدمة** | **الفترة** | **٥ سنوات فأقل** | **٦-١٠** | **١١-١٥** | **١٦ فأكثر** | |
| | العدد | ٣ | ٧ | ١٦ | ١٤ | |
| | النسبة | ٧,٥% | ١٧,٥% | ٤٠% | ٣٥% | |
| **المنصب الوظيفي** | **الفريق** | **عميد** | **معاون عميد** | **رئيس قسم** | **مدير** | |
| | العدد | ٣ | ٥ | ١٧ | ١٥ | |
| | النسبة | ٧,٥% | ١٢,٥% | ٤٢,٥% | ٣٧,٥% | |

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على اراء الافراد عينة البحث.

يلاحظ من الجدول (١) الآتي:

أ. **العمر:** حققت الأعمار التي تكون من (٤٠) فأكثر أعلى نسبة حيث بلغت نسبتها (٥٥%) وهذا يعني ان الافراد المبحوثين لديهم مستوى عالي من الخبرة والمعرفة في إعمالهم مما مكننا على الحصول لمعلومات مناسبة تخدم البحث.

ب. **الجنس:** كانت نسبة الذكور الاكبر حيث بلغت (٨٥%) وهذا ما مكننا من سهولة التعامل مع افراد عينه البحث بطريقة مباشر للحصول على معلومات اخرى تحقق أهداف البحث.

ج. **المؤهل العلمي:** تم اختيار عينة قصديه من مختلف التخصصات وحسب المراكز الوظيفية حيث أعلى نسبة كانت من حملة شهادة الدكتوراه والذين يشغلون مناصب أدارية في المنظمة المبحوثة ولكونهم أكثر فئة متواجدة تخدم المنظمة المبحوثة وحاجتها أكبر لهذه القدرات حيث بلغت نسبتها

(٦٠%) بالإضافة الى انه شملت العينة على عدد من حملة شهادة الماجستير والبكالوريوس وحملة شهادة الدبلوم الذين يشغلون مناصب أدارية مهمة اخرى.

د. **سنوات الخدمة في المنظمة**: الخدمة الطويلة لها دور مهم في تراكم الخبرة والمعرفة لدى أفراد عينة البحث مما له انعكاس وارتباط كبيرين في ترصين الجانب الميداني من خلال الإجابة على فقرات الاستبيان على نحو جدي يخلو من ألتباين إذ يبين الجدول (١) إن غالبية الأفراد المبحوثين لديهم خدمة تؤهلهم من تراكم الخبرة والمعرفة والذين لديهم خدمة أكثر من ١٦ سنة، إذ بلغت نسبتهم (٣٥%)، فيما بلغت نسبة الافراد الذين يمتلكون خدمة من (١١-١٥) سنة (٤٠%)، في حين تشكل بقية النسبة قيمة منخفضة مقارنة مع القيمتين السابقتين عينة البحث.

ه. **المنصب الوظيفي:** هنالك نسب متقاربة من حيث المنصب الوظيفي وذلك لأنه تم اختيارهم بشكل دقيق من مختلف الأقسام والكليات التابعة للحصول على عينه دقيقة تمثل مجتمع البحث بشكل جيد.

## المبحث الثاني: الإطار النظري للبحث

**اولاً. مفهوم ذكاء الاعمال:** أنَّ إدارة موارد المعلومات تعني استخدام أدوات وتقنيات المعلومات مثل نظم إدارة قواعد البيانات ومستودعات البيانات وتقنيات التنقيب عن البيانات لإنتاج المعلومات ذات القيمة المضافة لدعم عمليات أنشطة الإدارة، وان ذكاء الأعمال هو الحل الذي يستعمل لجلب كل هذه المتطلبات والذي أصبح من المواضيع المهمة في يومنا هذا حيث ان الضغط الكبير للمعلومات المكثفة في بيئة منظمات الإعمال جعل من تكنولوجيا ذكاء الإعمال أساساً وضرورة لاتخاذ قرارات ذكية بسرعة، ومن خلال التطرق الى اراء مجموعة من الباحثين حول تعريف ذكاء الأعمال تبين بأنّه نظام أو أداة أو تقنيات أو عمليات لدعم القرار أو تحسينه. والجدول (٢) يلخص بعض التعاريف لمفهوم ذكاء الأعمال.

الجدول (٢): تعاريف الباحثين لمفهوم ذكاء الأعمال

| ت | الباحث | تعريف ذكاء الأعمال |
| --- | --- | --- |
| ١ | Golfarelli, et al., 2004: 1 | مجموعة عمليات تقوم بتحويل البيانات إلى معلومات وكذلك تحويل المعلومات إلى معرفة. |
| ٢ | Zeng, et al., 2006: 1 | مجموعة من الأدوات والأساليب تحسن اتخاذ القرارات التنفيذية، وانشطة الأعمال، وزيادة القيمة في المنظمة. |
| ٣ | Wu, et al., 2007: 1 | هي وصف التطبيقات والتقانات التي تستخدم في جمع وتحليل وتوفير البيانات والمعلومات للمنظمة من اجل اتخاذ قرارات الأعمال بأفضل ما يكون. |
| ٤ | Xu, et al., 2007: 1 | عملية جمع مناسب للمعلومات الصحيحة، بالطريقة المناسبة، وبالوقت المناسب، وتسليم النتائج الصحيحة إلى الأشخاص المناسبين لأغراض اتخاذ القرار وبذلك يمكن الاستمرار بالحصول على المنافع الآنية للأعمال أو الحصول على التأثير الايجابي في إستراتيجية الأعمال، والتكتيك، والعمليات في المؤسسات. |
| ٥ | Rubio, et al., 2008: 364 | تقانة تستخدم في إدارة الأعمال لتغطي سمات إدارة البيانات من أجل اتخاذ القرار الافضل. |
| ٦ | Watson, 2009: 1 | مجموعة كبيرة من البرامج التطبيقية والتقنيات التي تستخدم في جمع البيانات وتحليلها وخزنه لمساعدة ممارسي الأعمال في اتخاذ قرارات أفضل. |
| ٧ | Dayal, et al., 2009: 1 | مجموعة من مستودعات البيانات، والتنقيب عن البيانات، والتحليلات، وتقنيات التقارير وعرض البيانات. |
| ٨ | Matei, 2010: 91 | هي مجموعة من الأدوات والممارسات التي تساعد المدراء على التحكم بأنشطة الإعمال وتحسين أداء المنظمة والحفاظ على القدرة التنافسية |
| ٩ | Lloyd, 2011: 23 | هو منهج متبع من قبل الإدارة يسمح للمنظمة بتحديد المعلومات المفيدة وذات الصلة بقراراتها. |

المصدر: إعداد الباحثان بالاعتماد على المصادر المذكورة أعلاه.

ومن خلال التطرق الى التعاريف التي تم ذكرها حدد الباحثان التعريف الاتي تعريفا اجرائيا للبحث حيث اعتبرا ان ذكاء الاعمال هو عملية تحليل البيانات التي تم جمعها، لمساعدة وحدات اتخاذ القرار في الحصول على معرفة أفضل وأشمل عن عمليات المؤسسة، وبذلك يمكن اتخاذ قرارات الأعمال الأفضل.

**ثانياً. اهمية ذكاء الاعمال للمنظمات:** يمكن تلخيص اهمية ذكاء الاعمال وما يقدمه من فائدة للمنظمات بالنقاط الآتية (Hindriks, 2007: 13):

- ❖ يسمح ذكاء الأعمال للمنظمات بأن تكون مهاجمة واستباقية بدلاً من الدفاع والتقليد من خلال استخدام التنبؤ وتقنيات التحليل.
- ❖ يقوم ذكاء الأعمال بعملية تكامل بين البيانات التي تم الحصول عليها من المصادر الداخلية والخارجية، والخروج بنتائج تحسن عملية الاتصال وتبادل المعارف بين الإدارات المختلفة لتنسيق الأنشطة المشتركة بينها للتكيف بسرعة مع التغيرات في الأسواق، رغبات الزبائن، عمليات سلسلة التوريد وغيرها.
- ❖ إنَّ تطبيق ذكاء الأعمال يجعل المنظمة قادرة على تحقيق التوازن بين استراتيجياتها ورسالتها وأهدافها ومهامها.
- ❖ يحقق رضا الزبائن من خلال تحديد طلباتهم المتغيرة والاستجابة لها بسرعة.
- ❖ يوفر ذكاء الأعمال المعلومات الرئيسة لصناع القرار في الوقت المناسب والذي يمكنهم من اتخاذ أفضل وأسرع القرارات مع أدنى مستوى من التخمين والمجازفة.

**ثالثاً. عناصر ذكاء الأعمال:** إنَّ ذكاء الأعمال له العديد من الأدوات والتقنيات والعناصر وقد اتفق (Negash, 2004: 187) و (شاهين، ٢٠٠٧: ٧٨) على ان عناصر ذكاء الأعمال هي كما يأتي:

١. **مستودعات البيانات Data Warehouse:** إنَّ فكرة مستودع البيانات قائمة بشكل اساسي على تحقيق التكامل بين بيانات المنظمة المنتشرة والموزعة عبر مختلف قواعد البيانات ونظم معالجة المعاملات والنظم الموروثة (Legacy system)، ويمكن تعريف مستودع البيانات بانه أحدث أنواع قواعد البيانات حيث يتألف من كميات كبيرة من البيانات التي تم الحصول عليها من مصادر عدة وبمختلف النماذج وفي بعض الأحيان ملفات مستقلة (الأتروشي، ٢٠٠٧: ٨٦). وتعرف كذلك بانها النظم التي تقوم بدراسة وتحليل وعرض البيانات الخاصة بالمنظمة بصورة تمكن الإدارة العليا من صنع القرار، وان البيانات في هذه المستودعات لها صفات تميزها عن أي بيانات أخرى مثل الموضوعية الموجهة، والتكاملية، وغير قابلة للتعديل عند وجودها في المستودع، وتدعم السلاسل الزمنية (Chua, et al., 2002: 2).

٢. **التنقيب عن البيانات (Data Mining):** لقد تم تعريف مفهوم التنقيب عن البيانات من قبل العديد من الكتاب والباحثين حيث يرى (Inmon, 2005: 412) أنها تقنية تقوم على تحليل كميات كبيرة الحجم من البيانات للبحث عن علاقات محتملة و تلخيص البيانات في أشكال جديدة لتكون مفهومة و مفيدة لمستخدمها، بينما يرى (العاني، ٢٠٠٩: ١٨٢) بانه الاستكشاف الآلي أو المؤتمت لأنماط شائقة و غير جلية مخفية في قاعدة بيانات معينة، فالتنقيب في البيانات منهجية جديدة تجمع بين نتائج أبحاث الذكاء الاصطناعي والفهم الآلي والتعرف إلى الأشكال و الرياضيات والإحصاء.

٣. **عمليات البيانات ( ETL ):** وهي أدوات مصممة لاستخلاص البيانات من مصادرها المختلفة بناء على خريطة استخلاص محددة، وبعدها القيام بنقل هذه البيانات إلى قواعد البيانات لكي يتم بعد ذلك

تحميلها في مستودعات البيانات الرئيسة، حيث يكون التعامل مع المستودعات بدلاً من التعامل المباشر مع قواعد بيانات الأنظمة الحية، وإنَّ عمليات ETL تهدف الى إنتاج بيانات مفصلة، زمنية، مفهرسة، تخدم كافة المستويات الإدارية لكي تكون قادرة على دعم القرار في كافة مستوياته (Rainardi, 2008: 175)، وإنَّ عمليات ETL عبارة عن ثلاث وظائف مجتمعة وموحدة هي: الاستخلاص Extract، التحويل Transform، التحميل Load (Moss & shaku, 2003: 100).

٤. **المعالجة التحليلية الآنية (OLAP):** يعد الباحث E.F.Codd أول من أطلق مصطلح المعالجة التحليلية الآنية والتي يرمز لها OLAP إشارة للمصطلح (On-line Analytical Processing) في العام ١٩٩٣ كمفهوم لإجراء التحليلات ثلاثية الأبعاد في حجوم البيانات الكبيرة، وفي إطاره يتم تنظيم البيانات على وفق صيغة يطلق عليها مكعب البيانات (Gorla, 2003: 122). وتطورت المعالجة التحليلية الآنية OLAP كإحدى الحلول المهمة للتعامل مع حجوم البيانات الكبيرة (السالم، ٢٠١٠: ٤٧)، وإنَّ مكعباتOLAP تقوم بتحليل ومعالجة بيانات مستودعات البيانات بشكل دوري، كذلك OLAP هي المسؤولة عن الأدوات التحليلية المستخدمة مع واجهة المستفيد النهائية وأن الاستفسارات التي تقدمها المعالجة التحليلية الفورية تشمل تلخيصاً لحجم كبير من بيانات إجراءات العمل التاريخية خلال ثواني قليلة. (Chuck, et al., 2005: 70).

٥. **تقنيات عرض المعلومات (Review of the information technologies):** تعتبر من التقنيات المهمة لإنجاح ذكاء الإعمال عن طريق إيصال المخرجات المتمثلة بالمعلومات الى المحللين ومتخذي القرار، وهناك عدة أنواع من هذه التقنيات تستخدم بأشكال مختلفة سواء كانت بشكل منفرد أم متداخل كي يتلاءم مع الهدف وهي (التقارير ولوحات القياس وبطاقة الاداء) (Langit, 2007: 48).

**رابعاً. مفهوم التميز التنظيمي:** ان مفهوم التميز التنظيمي ينطلق من العديد من الكتب والدراسات والأبحاث وهذا التعدد يعكس اهميه المفهوم التي جعلت المداخل الادارية المعاصرة تركز جهودها لتحديد مفاهيم التميز التنظيمي الذي يركز على تحقيق اهداف المنظمة الكلية في ضل التغيرات البيئية المتعددة.

وقد أكد (الظلاعين، ٢٠١٠: ٧٣) على انه سعي المنظمات الى استغلال الفرص الحاسمة التي يسبقها التخطيط الاستراتيجي الفعال والالتزام لأدراك رؤية مشتركه يسودها وضوح الهدف وكفاية المصادر والحرص على الأداء. وأوضح (كهية، ٢٠١٢: ١٤٥) بأنه جهود تنظيمية مخططة تهدف لإنجاز اهداف المنظمة واستراتيجياتها وعملياتها لتحقيق ميزة تنافسية دائمة في المنظمة، في عصر المنظمات الذكية والجودة الشاملة والعاملين من ذوي القدرة على الابداع.

واوضح (السعودي، ٢٠٠٨: ٢٦٠) بانه قدره المنظمات على المساهمة بشكل استراتيجي عبر التفوق في اداءها وحل مشكلاتها ثم تحقيق اهدافها بصوره فعاله تميزها عن باقي المنظمات. واشار (المجالي، ٢٠٠٩: ٤٦) بانه ما يقوم به الانسان من عمل من اجل وضع الافكار الذهنية في شكل علمي يتوفر له المجال والوظيفة والجودة ويسعى الى توصيل معرفه مقرونة بها يشير منعه المتلقي واعجابه وعرفه أيضا بأنه طاقة خلاقة ومتناسقة وجدت من خلال نشاطات متعددة حيث يكون التميز متحققا من خلال المحافظة على الموارد التنظيمية مع ايجاد التفاعل بين الانسان والبيئة. كما عرفة (الخرشة واخرون، ٢٠١٣: ٢١٤) بانة تميز اداري ووظيفي يأتي من خلال الاستثمار في الامكانات غير المستقلة في العاملين والمنظمة على حد سواء ويتم التميز التنظيمي

بنقاط قوة تتمثل في القيادة والتمكين والنمو والزيادة الرضى الوظيفي وتعيين الاداء. ويرى (الخالدي، ٢٠١٢: ١٨) بانة القدرة على تقديم الخدمات بصورة مبتكرة مختلفة عن الاخرين ويكاد يكون من المعتذر تحقيق التميز ما لم تكن الثقافة السائدة هي ثقافة التميز، التي تختلف بالتأكيد عن ثقافة والتواكل والتساهل لذا فان تحقيق التميز لابد من مراجعة الثقافة للتأكد من انها موالية لهذا التميز، اذ يكون معها شان اخر وعلى مستوى المنظمة الواحدة لتحقيق التميز لابد ايضا من ان تتطور ثقافة التميز بالمنظمة، وقد حدد الباحثان التعريف الاتي تعريفا اجرائيا للبحث وقد اعتبرا ان التميز التنظيمي هو القدرة على انجاز نتائج غير مسبوقة يتفوق بها على الاخرين ويتحاشى قدر الامكان التعرض للخطأ او الانحراف من خلال الاعتماد على وضوح الرؤية وتحديد الاهداف والتخطيط السليم والتنفيذ السليم والتقويم المستمر.

**سادساً. خصائص التميز التنظيمي:** ان المنظمات الادارية التي تحقق تميز في الاداء تتمتع بمجموعة من الخصائص الهامة وهي كما يأتي (بوسالم، ٢٠١٥: ٧٠):

١. قبول الاعمال المتحدية: حيث ان قبول الاعمال المتحدية يعتبر من اهم مصادر التميز التنظيمي من حيث فرص النمو والتعلم السريع للمنظمات يكون بقبولها لسلوك المخاطرة واصلاح العمليات المضطربة وبدأ العمل من الصفر.
٢. توفر القيادات الكفؤة: ان القيادات تعمل كقدوة حيث ان للقيادات دور بارز في تحفيز التميز والتشجيع عليه.
٣. تحمل المصاعب: ان المصاعب توضح للمنظمات قدرتها حيث ان ارتكاب الاخطاء تحمل المنظمة لازمات ومواجهتها او احتوائها يسهم في صقل قدرات المنظمة وتميزها.
٤. الخبرات بعيدا عن العمل: ان المنظمات المتميزة يتوفر لديها الخبرات خارج نطاق العمل وبالتحديد خدمة المجتمع التي تقدم العديد من الفرص لاكتساب التميز في الاداء.
٥. برامج التدريب: ان النظام المعياري السائد في المنظمات لأنشطة التميز في الاداء تكون اهميتها اقل بالنسبة لما يتم تعلمه مباشرة من الفرص التدريبية التي تعزز من تميز المنظمات
٦. الدقة المعززة: ويقصد بها تعزيز دقة نظام التنبؤ الخاص من خلال اختيار أفضل الاساليب لتأدية المهام وخلق مناخ داخلي يؤكد على اهمية دقة التنبؤ في التأثير على تميز المنظمة.
٧. التعلم المستمر: من خصائص المنظمات المتميزة انها تتبنا التعلم المستمر وتثمن التحسين والتطور المستمرين للمنتجات والعمليات حيث ان المنظمات المتعلمة تنقل لدور التعلم من بيئتها الخارجية وتزرعها في بيئتها الداخلية وهذا ما يعزز من تميزها التنظيمي.

**سابعاً. أبعاد التميز التنظيمي:** ويرى العديد من الكتاب والباحثين بالاتفاق على ان أبعاد مختلفة لتمييز المنظمات عن بعضها ويتفق العديد من الباحثين (المجالي، ٢٠٠٩: ١٤٢)، (الخرشة واخرون، ٢٠١٠: ٢١٤)، (الظلاعين، ٢٠١٠: ٧١)، (السعودي، ٢٠٠٨: ٢٦٠).

أ. التميز الاستراتيجي: ويعد من اهم الابعاد الاساسية لدى التميز التنظيمي ويقصد به درجة تميز الخطوات التي تتخذها المنظمة لتحقيق رؤيتها ورسالتها وتفاعلها كخطوة موحدة وشاملة ومتكاملة تربط مزايا المنظمة بقدرتها الإستراتيجية على مواجهة التحديات البيئية كما أن تميز المنظمة يتطلب تحديد التوجيهات الاستراتيجية ووضعها موضع التنفيذ وتحديد المنافع التي يمكن ان تعود على المنظمة عند تحقيق الاهداف الإستراتيجية، اذاً فتميز المنظمة يتم من خلال صياغة

الاستراتيجية وتطبيقها وتقويمها باعتبارها منهجية او أسلوبا شاملا يتضمن مجموعة من القرارات والممارسات الادارية التي تحدد الأداء التنظيمي المتميز طويل الأجل (بوسالم، ٢٠١٥: ٧٥-٧٦).

ب. تميز الثقافة: يتضمن التميز من خلال الثقافة التنظيمية تميز قيم ومعتقدات الافراد ذوي النفوذ في المنظمة وتشمل على عناصر (الانفتاح، ألتعاون، الثقة، الاصالة، النشاط القبلي، الاستقلال ومواجهة المشكلات) حيث تؤثر الثقافة التنظيمية على مستوى اداء وانجاز الجماعات والمرؤوسين الامر الذي يحدد نجاح وتميز المنظمة ككل بشكل كبير فالمنظمة التي تمتلك ثقافة ضعيفة او سلبية سوف تواجه الفشل على الامد البعيد بغض النظر عن نوعية وجاذبية النشاط الذي تقوم به وبالمقابل فان الثقافة التنظيمية المتميزة تتضمن قيم ومعتقدات ومبادئ مشتركة بين اعضاء التنظيم تجعل عملية الاتصال اسهل وينتج عنها مستوى افضل من التعاون والالتزام وتبسيط لعملية اتخاذ القرار مما يدفع بالمرؤوسين نحو تحقيق اهداف المنظمة وإتباع معايير تحقيق التميز التنظيمي (الظلاعين، ٢٠١٠: ٧١).

ج. **تميز المرؤوسين**: يعد المرؤوسون مفتاح التميز التنظيمي ونقصد بالمرؤوسين كل فرد ينتمي الى المنظمة ويقوم بممارسة الانشطة داخلها وبالتالي ارتباط بقراراتها فهو مصدر الثروة وعبارة عن تركيبة من الخصائص المتمثلة في (القدرات، المهارات، الكفاءات، الخبرة) وبالتالي يعتبر اغلى اصل مستخدم من اصولها واهم مورد يقتضي على المنظمة الاستثمار فيه من خلال الاستغلال الامثل لتلك الخصائص كما يمثل درجة اتصاف اعضائها في تأدية مهامها بامتلاكها قدرات عقليه وامكانات ابداعيه متميزة تساعدها تخطي العقبات التي تواجهها دونما تذمر وتشجيع الاخرين على المشاركة الفعالة التي تعزز من تحقيق الاهداف الكلية في المنظمة (السعودي، ٢٠٠٨: ٢٦٠).

## المبحث الثالث: الإطار العملي للبحث

**اولاً. تحليل البيانات ووصفها وتشخيصها:** يعرض هذا المحور وصفا تشخيصيا لمتغيرات الدراسة بهدف معالجتها مستخدمين بذلك التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ولكل متغير من متغيراتها معتمدا في ذلك على البرنامج (SPSS) وبموجب ذلك تم تقسيم المحور الى:

**أ. وصف وتشخيص متغيرات ذكاء الاعمال**

١. **مستودعات البيانات**: تشير معطيات الجدول (٣) الخاصة بمتغير مستودعات البيانات على ان ما نسبته (٦٣,٥%) من مدراء عينة الدراسة متفقون مع مؤشر هذا التغيير وان ما نسبته (٢٧%) من مدراء عينة الدراسة كانوا محايدين وان (٩,٥%) غير متفقون على مؤشر هذا المتغير، وجاء هذا المتغير بوسط حسابي (٢,٥٤) وانحراف معياري (٠,٦٥٢٦) ومن ابرز المؤشرات التي ساهمت في اغناء هذا المتغير هو المتغير(x1) وهذا المؤشر يدل على ان الجامعة تستخدم الخزن الرقمي بشكل أساسي لخزن بيناتها، وهذا ما تسعى المنظمات اليه من خلال تحسين قدراتها الكلية وتطوير ذاتها لتصل بالنهاية الى التميز التنظيمي.

٢. **التنقيب عن البيانات**: تشير معطيات الجدول (٣) الخاصة بمتغير التنقيب عن البيانات على ان ما نسبته (٥٤,٥%) من الافراد عينة الدراسة متفقون على مؤشرات هذا المتغير وان ما نسبته (٣١,٥%) من الافراد عينة الدراسة كانوا محايدين كما ان نسبة (١٤%) غير متفقون على مؤشر هذا التغيير، وجاء هذا المتغير بوسط حسابي (٢,٤٠٥) وانحراف معياري (٠,٧٢٦٨) ومن ابرز

المؤشرات التي اسهمت في اغناء هذا المتغير هو المتغير (x10) والذي مفاده ينظر للزبائن الأذكياء على أنهم أداة لتزويد التقنيات المستخدمة في جمع البيانات.وهذا ما يدل على تركيز الادارة على اكتساب المعرفة التراكمية والمهارات الاضافية من خلال التجارب السابقة لبرامج التطوير المستمرة، لذلك فأن المدراء في المنظمات يساعدون على التطوير والابتكار، ويلتزم المدراء بالثقافة لاكتساب المعرفة التراكمية والمهارات الاضافية وهذا ايضا ما تسعى المنظمات اليه لتعبر من خلاله الى التميز التنظيمي.

٣. **عمليات البيانات:** تشير معطيات الجدول (٣) الخاصة بمتغير عمليات البيانات على ما نسبته (٥٨,٥%) متفقون على مؤشرات هذا التغيير وان ما نسبته (٣٣%) محايدين بينما نسبة الغير متفقون فقد بلغت (٩%) من اراء الافراد عينة الدراسة، وقد جاء هذا المتغير بوسط حسابي (٢,٤٨٥) وانحراف معياري (٠,٦٥٧٢) ومن ابرز المؤشرات التي ساهمت في هذا المتغير هو (x15) حيث يتم نقل البيانات التي يتم الحصول عليها الى قواعد البيانات كي يتم بعد ذلك تحميلها في مستودعات البيانات الرئيسة وهذا ما يدل على ان ادارة المنظمة تقوم بتشجيع العاملين بالتعرف على طرق العمل في بيئة التعلم العالي والتغيرات التي قد تطرأ لها كي تساعدها في استخلاص وجمع وتحميل البيانات كي تصل بالنهاية الى ذكاء الاعمال الذي يجعلها متميزة تنظيميا.

٤. **المعالجة الانية للبيانات:** تشير معطيات الجدول (٣) الخاصة بمتغير مستودعات البيانات على ان ما نسبته (٦٥%) من مدراء عينة الدراسة متفقون مع مؤشر هذا التغيير وان ما نسبته (٢٦,٥%) من مدراء عينة الدراسة كانوا محايدين وان (٨,٥%) غير متفقون على مؤشر هذا المتغير، وجاء هذا المتغير بوسط حسابي (٢،٥٦٥) وانحراف معياري (٠,٦٤) ومن ابرز المؤشرات التي ساهمت في اغناء هذا المتغير هو المتغير (x20) وهذا المؤشر يدل على انه يتم استكشاف الأنماط بين البيانات وتوليد المعرفة في جامعتنا عن طريق تقنيات التنقيب عن البيانات (DM)، وهذا ما تسعى المنظمات اليه من خلال تحسين قدراتها الكلية وتطوير ذاتها كي تسهل الاجراءات الادارية المبنية على هذه القدرات من اجل الوصول الى مستوى من ذكاء الاعمال الذي يجعلها قادرة على تحقيق التميز التنظيمي.

٥. **تقنيات عرض المعلومات:** تشير معطيات الجدول (٣) الخاصة بمتغير عمليات البيانات على ما نسبته (٦٣%) متفقون على مؤشرات هذا التغيير وان ما نسبته (٢٥,٥%) محايدين بينما بلغت نسبة الغير متفقون (١١,٥) من مؤشرات هذا التغيير، وقد جاء هذا المتغير بوسط حسابي (٢,٥١٥) وانحراف معياري (٠,٦٨٤) ومن ابرز هذه المؤشرات التي ساهمت في هذا المتغير هو (x25) وهذا يوضح تقديم جامعتنا لتطبيقات أنظمة ذكاء الأعمال المتاحة عروضاً كمية أو وصفية (بيانات جدوليه أو رسوم وأدوات وصفية) مساعدة لدعم اتخاذ القرار من اجل حل المشاكل او تجنبها قبل حدوثها وكل ذلك من خلال الوصول الى مستوى من ذكاء الاعمال الذي يجعل المنظمة قادرة على تحقيق التميز التنظيمي

الجدول (٣): التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات ذكاء الاعمال

| المتغيرات | الرمز | مقياس الاستجابة | | | | | | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | أتفق (٣) | | محايد (٢) | | لا اتفق (١) | | | |
| | | ت | % | ت | % | ت | % | | |
| مستودعات البيانات | X1 | ٣١ | ٧٧,٥ | ٥ | ١٢,٥ | ٤ | ١٠ | ٢،٦٧٥ | ٠،٦٥٥ |
| | X2 | ٢٦ | ٦٥ | ١١ | ٢٧,٥ | ٣ | ٧,٥ | ٢,٥٧٥ | ٠,٦٣٥ |
| | X3 | ٢٢ | ٥٥ | ١٢ | ٣٠ | ٦ | ١٥ | ٢,٤٠٠ | ٠,٧٤٤ |
| | X4 | ٢٨ | ٧٠ | ١١ | ٢٧,٥ | ١ | ٢,٥ | ٢,٦٧٥ | ٠,٥٢٥ |
| | X5 | ٢٠ | ٥٠ | ١٥ | ٣٧,٥ | ٥ | ١٢,٥ | ٢,٣٧٥ | ٠,٧٠٤ |
| المعدل العام | | %٦٣,٥ | | %٢٧ | | %٩,٥ | | ٢,٥٤ | ٠,٦٥٢٦ |
| التنقيب عن البيانات | X6 | ٢٢ | ٥٥ | ١١ | ٢٧,٥ | ٧ | ١٧,٥ | ٢,٣٧٥ | ٠,٧٧٤ |
| | X7 | ٢٢ | ٥٥ | ١٠ | ٢٥ | ٨ | ٢٠ | ٢,٣٥٠ | ٠,٨٠٢ |
| | X8 | ٢٢ | ٥٥ | ١٥ | ٣٧,٥ | ٣ | ٧,٥ | ٢,٤٧٥ | ٠,٦٤٠ |
| | X9 | ٢٠ | ٥٠ | ١٦ | ٤٠ | ٤ | ١٠ | ٢,٤٠٠ | ٠,٦٧١ |
| | X10 | ٢٣ | ٥٧,٥ | ١١ | ٢٧,٥ | ٦ | ١٥ | ٢,٤٢٥ | ٠,٧٤٧ |
| المعدل العام | | %٥٤,٥ | | %٣١,٥ | | %١٤ | | ٢,٤٠٥ | ٠,٧٢٦٨ |
| عمليات البيانات | X11 | ١٨ | ٤٥ | ١٦ | ٤٠ | ٦ | ١٥ | ٢,٣٠٠ | ٠,٧٣٢ |
| | X12 | ٢٥ | ٦٢,٥ | ١١ | ٢٧,٥ | ٤ | ١٠ | ٢,٥٢٥ | ٠,٦٧٨ |
| | X13 | ٢٤ | ٦٠ | ١٠ | ٢٥ | ٦ | ١٥ | ٢,٤٢٥ | ٠,٨١٢ |
| | X14 | ٢٢ | ٥٥ | ١٦ | ٤٠ | ٢ | ٥ | ٢,٥٠٠ | ٠,٥٩٩ |
| | X15 | ٢٧ | ٦٧,٥ | ١٣ | ٣٢,٥ | - | - | ٢,٦٧٥ | ٠,٤٧٤ |
| المعدل العام | | %٥٨ | | %٣٣ | | %٩ | | ٢,٤٨٥ | ٠,٦٥٧٢ |
| المعالجة الآنية للبيانات | X16 | ٢٦ | ٦٥ | ١١ | ٢٧,٥ | ٣ | ٧,٥ | ٢,٥٧٥ | ٠,٦٣٥ |
| | X17 | ٢٨ | ٧٠ | ١١ | ٢٧,٥ | ١ | ٢,٥ | ٢,٦٧٥ | ٠,٥٢٥ |
| | X18 | ٢٢ | ٥٥ | ١٥ | ٣٧,٥ | ٣ | ٧,٥ | ٢,٤٧٥ | ٠,٦٤٠ |
| | X19 | ٢٣ | ٥٧,٥ | ١١ | ٢٧,٥ | ٦ | ١٥ | ٢,٤٢٥ | ٠,٧٤٧ |
| | X20 | ٣١ | ٧٧,٥ | ٥ | ١٢,٥ | ٤ | ١٠ | ٢,٦٧٥ | ٠,٦٥٥ |
| المعدل العام | | %٦٥ | | %٢٦,٥ | | %٨,٥ | | ٢,٥٦٥ | ٠,٦٤ |
| تقنيات عرض المعلومات | X21 | ٢٠ | ٥٠ | ١٦ | ٤٠ | ٤ | ١٠ | ٢,٤٠٠ | ٠,٦٧١ |
| | X22 | ٢٢ | ٥٥ | ١٠ | ٢٥ | ٨ | ٢٠ | ٢,٣٥٠ | ٠,٨٠٢ |
| | X23 | ٢٢ | ٥٥ | ١٥ | ٣٧,٥ | ٣ | ٧,٥ | ٢,٤٧٥ | ٠,٦٤٠ |
| | X24 | ٣١ | ٧٧,٥ | ٥ | ١٢,٥ | ٤ | ١٠ | ٢,٦٧٥ | ٠,٦٥٥ |
| | X25 | ٣١ | ٧٧,٥ | ٥ | ١٢,٥ | ٤ | ١٠ | ٢,٦٧٥ | ٠,٦٥٥ |
| المعدل العام | | %٦٣ | | %٢٥,٥ | | %١١,٥ | | ٢,٥١٥ | ٠,٦٨٤ |

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية.

**ب. وصف وتشخيص متغيرات التميز التنظيمي**

١. **التميز الاستراتيجي:** تشير معطيات الجدول (٤) الخاصة بالمتغير الاستراتيجي على ان ما نسبته (٥٩,٣٧%) من الافراد عينة الدراسة متفقون مع المؤشرات على هذا المتغير، وان (٣٤,٣٨%) من مديري العينة كانوا محايدين وان ما نسبة (٦,٢٥%) غير متفقون على مؤشرات هذا المتغير، وجاء هذا المتغير بوسط حسابي (٢,٥٢٥) وانحراف معياري (٠,٦١٤٧٥) ومن ابرز المؤشرات

التي اسهمت في اغناء هذا المتغير هو المتغير (x26) الذي يدل على ان تؤمن الادارة بأن عملية صياغة الاستراتيجية تستند الى التعاون لتكون ناجحة، وهذا يدل على ان الاستراتيجية هي التي تحدد اهداف وغايات المنظمة على المدى البعيد وتخصيص الموارد لتحقيق هذه الاهداف والغايات وان عملية تخصيص الموارد أو اعادة تخصيصها تعد من مسؤولية الادارة العليا في المنظمة.

٢. **التميز الثقافي:** تشير معطيات الجدول (٤) الخاصة بمتغير التميز الثقافي على أن (٧٣,١٢%) من الافراد عينة الدراسة متفقون مع مؤشرات هذا المتغير وأن ما نسبته (٢٠%) من مدراء عينة الدراسة كانوا محايدين، كما أن نسبة (٦,٨٨%) غير متفقون على مؤشرات هذا المتغير، وجاء هذا المتغير بوسط حسابي (٢,٦٦٢) وانحراف معياري (٠,٥٩٦٥) ومن ابرز المؤشرات التي اسهمت في اغناء هذا المتغير (x31) وهذا ما يدل على تأكيد الادارة على السلوكيات الخلاقة التي من خلالها يتم تكوين ثقافة متجانسة بين العاملين في العمل لذلك فأن السلوكيات الخلاقة هي التي تتحلى بالصبر والمحافظة على اسرار المنظمة وتكوين ثقافة متجانسة بين العاملين في العمل.

٣. **تميز المرؤوسين:** تشير معطيات الجدول (٤) الخاصة بمتغير تميز المرؤوسين على ما نسبته (٥٢,٣٧%) متفقون على مؤشرات هذا المتغير، وان (٣٤,٥%) محايدين بينما ما نسبته (١٣,١٢٥%) من الافراد عينة الدراسة غير متفقون على مؤشرات هذا المتغير وقد جاء هذا المتغير بوسط حسابي (٢,٣٣٧٥) وانحراف معياري (٠,٧٣٨) وهذا ما يدل على سعي الادارة العليا على تطوير موظفيها بصورة مستمرة، لذلك فأن الادارة العليا هي التي تسعى الى التميز التنظيمي من خلال قدرة المنظمات على المساهمة بشكل استراتيجي عبر التفوق في ادائها وحل مشكلاتها ثم تحقيق اهدافها بصورة فعالة عن باقي المنظمات.

الجدول (٤): التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات التميز التنظيمي

| المتغيرات | الرمز | مقياس الاستجابة | | | | | | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | أتفق (٣) | | محايد (٢) | | لا اتفق (١) | | | |
| | | ت | % | ت | % | ت | % | | |
| التميز الاستراتيجي | X26 | ٣١ | ٧٧,٥ | ٨ | ٢٠ | ١ | ٢,٥ | ٢,٧٥٠ | ٠,٤٩٣ |
| | X27 | ١٨ | ٤٥ | ٢١ | ٥٢,٥ | ١ | ٢,٥ | ٢,٤٠٠ | ٠,٦٣٢ |
| | X28 | ٢١ | ٥٢,٥ | ١٣ | ٣٢,٥ | ٦ | ١٥ | ٢,٣٧٥ | ٠,٧٤٠ |
| | X29 | ٢٥ | ٦٢,٥ | ١٣ | ٣٢,٥ | ٢ | ٥ | ٢,٥٧٥ | ٠,٥٩٤ |
| المعدل العام | | %٥٩,٣٧ | | %٣٤,٣٨ | | %٦,٢٥ | | ٢,٥٢٥ | ٠,٦١٤٧٥ |
| التميز الثقافي | X30 | ٢٦ | ٦٥ | ٩ | ٢٢,٥ | ٥ | ١٢,٥ | ٢,٥٢٥ | ٠,٧١٥ |
| | X31 | ٣١ | ٧٧,٥ | ٨ | ٢٠ | ١ | ٢,٥ | ٢,٧٥٠ | ٠,٤٩٣ |
| | X32 | ٣٠ | ٧٥ | ٨ | ٢٠ | ٢ | ٥ | ٢,٧٠٠ | ٠,٥٦٣ |
| | X33 | ٣٠ | ٧٥ | ٧ | ١٧,٥ | ٣ | ٧,٥ | ٢,٦٧٥ | ٠,٦١٥ |
| المعدل العام | | %٧٣,١٢ | | %٢٠ | | %٦,٨٨ | | ٢,٦٦٢٥ | ٠,٥٩٦٥ |
| تميز المرؤوسين | X34 | ١٨ | ٤٥ | ١٦ | ٤٠ | ٦ | ١٥ | ٢,٣٠٠ | ٠,٧٢٣ |
| | X35 | ٢١ | ٥٢,٥ | ١٤ | ٣٥ | ٥ | ١٢,٥ | ٢,١٧٥ | ٠,٨١٢ |
| | X36 | ٢٠ | ٥٠ | ١٧ | ٤٢,٥ | ٣ | ٧,٥ | ٢,٤٢٥ | ٠,٦٣٥ |
| | X37 | ٢٥ | ٦٢ | ٨ | ٢٠ | ٧ | ١٧,٥ | ٢,٤٥٠ | ٠,٧٨٢ |
| المعدل العام | | %٥٢,٣٧ | | %٣٤,٥ | | %١٣,١٢٥ | | ٢,٣٣٧٥ | ٠,٧٣٨ |

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية.

**ثانياً. عرض وتحليل علاقات الارتباط بين متغيرات البحث:** بهدف اختبار مخطط البحث وفرضياته للتعرف على الارتباط بين الإبعاد الرئيسة والمتغيرات الفرعية، سيجري التحقق من مدى صحة الفرضيات من خلال استخدام عدد من الأدوات والأساليب الإحصائية التي اختيرت لإجراء التحليل على متغيرات الدراسة ومن خلال الآتي: تحليل طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة على المستويين الكلي والجزئي، اذ يمثل مضمون هذه العلاقة السعي إلى مدى تحقيق الفرضية الرئيسة والفرضيات الفرعية ويعرض الجدول (٥) نتائج تحليل قيم الارتباط بين ذكاء الاعمال والتميز التنظيمي، وتوضح النتائج على المستوى الكلي بوجود علاقة ارتباط معنوية عالية بينهما يعكسها معامل الارتباط البالغ قيمته (**٠,٧٥) عند مستوى معنوية (٠,٠١) وكذلك يعرض الجدول (٥) نتائج تحليل قيم الارتباط بين ابعاد ذكاء الاعمال والتميز التنظيمي، إذ توضح النتائج على المستوى الجزئي وجود علاقة ارتباط معنوية عالية بينهم يعكسها معامل الارتباط البالغ قيمته (*٠,٧٧) لعمليات البيانات والذي حاز على المرتبة الاولى بينما جاء مستودعات البيانات بالمرتبة الثانية بمعامل ارتباط بلغت (٠,٧٤) في حين حصل التنقيب عن البيانات على المرتبة الثالثة بمعامل ارتباط قدرها (٠,٧٢) اما المرتبة الرابعة فكانت من حصت المعالجة الانية للبيانات بمعامل ارتباط بلغت (٠,٧١) واخيرا جاء متغير تقنيات عرض البيانات بمعامل ارتباط قدرها (٠,٧٠) وكل ذلك عند مستوى معنوية (٠,٠١) وتشير هذه النتائج إلى قوة علاقة الارتباط بين ذكاء الاعمال وابعاده بتحقيق التميز التنظيمي في المنظمة المعنية، وبناء على ما تقدم يمكن لنا الاخذ بالفرضيات البديلة الرئيسة والفرعية والتي مفادها بوجود على ارتباط معنوية قوية على المستويين الكلي والجزئي وبالتالي فان لذكاء الاعمال وابعاده دورا مهما في تعزيز التميز التنظيمي من خلال قدرة ادارة الجامعة على تحقيق اهداف ذكاء الاعمال وتوجهاته المستقبلية، وهذا ما تسعى المنظمات اليه من خلال تحسين قدراتها الكلية وتطوير ذاتها. وايضاً تبادل المعلومات والأفكار والمهارات وتراكم المعرفة، والتي تؤدي بدورها إلى توسيع الفرص الخاصة بصياغة ارتباطات دائمة نافعة للعمل والتي يمكن أن تساعد على التدفق الفعال والمستمر للمعلومات بين المستويات التنظيمية المختلفة للمنظمة والتي تجعلها متميزة بشكل كبير.

الجدول (٥): نتائج علاقة الارتباط بين ذكاء الاعمال والتميز التنظيمي على المستوى الكلي

| البعد المستقل / البعد المعتمد | ذكاء الاعمال | مستودعات البيانات | التنقيب عن البيانات | عمليات البيانات | المعالجة الانية للبيانات | تقنيات عرض المعلومات |
|---|---|---|---|---|---|---|
| التميز التنظيمي | 0.75* | 0.74* | 0.72* | 0.77* | 0.71* | 0.70* |

الجدول من إعداد الباحثان في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية N=40 * P < 0.01

## المبحث الرابع: الاستنتاجات والمقترحات

**اولاً. الاستنتاجات:**

١. ان لذكاء الاعمال دورا مهماً في تحقيق التميز التنظيمي من خلال قدرات ادارة الجامعة على تحقيق اهداف ذكاء الاعمال وتوجهاته المستقبلية.
٢. ان لذكاء الاعمال اهمية كبيرة في تحقيق التميز التنظيمي في المنظمة المبحوثة من خلال تكامل الابعاد الاساسية له.
٣. قدرة المنظمة على تحقيق التميز التنظيمي من خلال المساهمة بشكل استراتيجي عبر تفوق ادائها وحل مشكلاتها ومن ثم تحقيق اهدافها المستقبلية.

٤. قدرة المنظمة على تدريب العاملين بشكل مستمر مما يؤدي الى زيادة كفاءة وفاعلية المنظمة وتعظيم اسهامهم في اتخاذ القرارات.
٥. تعمل المنظمة على توسيع افاق ومدارك المرؤوسين في المنظمة في إطار تحقيق الاهداف وتفسيراً للإحداث والأنشطة المستقبلية.
٦. يسهم ذكاء الاعمال في تطوير المنظمة من خلال مساعدة الافراد العاملين على إدراك ذاتهم وتحسين خبراتهم بما يتوافق مع المتطلبات الاجتماعية والثقافية لديهم.
٧. كشفت النتائج بان هناك تكامل بين ابعاد ذكاء الاعمال والتميز التنظيمي وان أحدهما مكمل للأخر.
٨. اشارت نتائج التحليل بوجود علاقة ارتباط قوية ومعنوية بين متغيرات ذكاء الاعمال والتميز التنظيمي.

**ثانياً. المقترحات:**

١. ضرورة تحديد ادارة الجامعة لأهداف ذكاء الاعمال بدقة وتوجيهاته المستقبلية بما يساهم في تحقيق التميز التنظيمي لها
٢. اعتماد المنظمة المبحوثة برامج تدريبية وتطويرية بهدف زيادة التطوير والابتكار وهذا ما يسهم باكتساب معارف تراكمية لدى الافراد والعاملين
٣. ضرورة تشجيع الادارة والعاملين بالتعرف على طرق العمل في بيئة التعلم العالي ومعرفة التغيرات التي تطرأ عليها.
٤. زيادة قدرة المنظمة على تحقيق التميز التنظيمي لديها من خلال قدرتها على المساهمة بشكل استراتيجي عبر التفوق في ادائها وحل مشكلاتها وتحقيق اهدافها بصورة فعالة.

**المصادر**

**المصادر العربية:**

١. الاتروشي، عقيلة، (٢٠٠٧)، MRP نظام لدعم قرارات التخطيط والسيطرة على العمليات والإنتاج باستخدام تقنيات OLAP، مجلة تنمية الرافدين، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، المجلد ٢٩، العدد ٨٥.
٢. بو سالم، ابو بكر، (٢٠١٥) دور التمكين الاداري في التميز التنظيمي: دراسة ميدانية على شركة سوناطراك البترولية الجزائرية، المديرية الجهوية للإنتاج بحاسي الرمل، اطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة ابي بكر بلقايد، الجزائر.
٣. الخالدي، صالح عابر بشيت، (٢٠١٢) دور ابعاد جودة الخدمة وقدرات التعلم التنظيمي في تطوير ثقافة التميز: دراسة ميدانية في الشركات الصناعية المدرجة في سوق الكويت للاوراق المالية، كلية الاعمال، جامعة الشرق الاوسط.
٤. الخرشة، ياسين كاسب، الزريقات، خالد خلف، انور، محمود ابراهيم (٢٠١٣)، ارتباط عوامل التغيير على تحقيق التميز التنظيمي: شركة البوناس العربية النموذجية، دراسة العلوم الادارية، مجلد ٤٠، العدد ٢.
٥. السالم، محمد عاصم، (٢٠١٠)، تصميم مستودع بيانات لدعم إدارة علاقات الزبائن، رسالة ماجستير في نظم المعلومات الادارية غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.

٦. السعودي، موسى احمد، (٢٠٠٨) ارتباط تطبيق مفهوم ادارة الجودة الشاملة في التميز التنظيمي في البنوك التجارية العاملة في الاردن: دراسة ميدانية بالمجلة الاردنية في ادارة الاعمال، المجلد ٤، العدد ٣.
٧. شاهين، مازن إسماعيل، (٢٠٠٧)، تقييم المنافع المتحققة من أنظمة ذكاء الأعمال في خلق قيمة للمنظمات، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
٨. الظلاعين، علي (٢٠١٠)، ارتباط تمكين الاداء لنجاح التميز التنظيمي: دراسة ميدانية في شركة الاتصالات الاردنية، دراسة العلوم الادارية، مجلد ٣٧، العدد ١.
٩. العاني، مزهر شعبان، (٢٠٠٩)، نظم المعلومات الإدارية (منظور تكنولوجي)، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الاردن.
١٠. كهية، حسين عليوي، (٢٠١٢) تأثير الانماط القيادية في تعزيز التميز التنظيمي: بحث ميداني في هيئة التعليم التقني، مجلة كلية المأمون الجامعة، العدد الرابع والعشرون، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
١١. المجالي، امل ياسين، (٢٠٠٩) مدى توفر وظائف ادارة المعرفة وارتباطها في بلورة التميز التنظيمي من وجه نظر العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة، دراسات العلوم الادارية، المجلد ٣، العدد ١.
١٢. يونس، مصطفى نعمة، (٢٠١٠)، تكامل ذكاء الأعمال وإدارة الأداء، نظام مقترح للحكومات المحلية في العراق، رسالة ماجستير في نظم المعلومات الادارية غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل.

**المصادر الاجنبية:**

1. Chua، K.W.; Ying, cao; Anson,M.; & Zhang, Jianping, (2002), Application of Data Warehouse and Decision Support System in Construction Management, Automation in Construction, Vol. 12, No. 2, p. 213-224.
2. Chuck, Ballard; Amit, Gupta; Krishnan, &Pessoa, Stephan, (2005), Data Mart Consolidation: Getting Control of Your Enterprise Information, 5th.ed, International Business Machines Corporation. IBM Corp.
3. Dayal, Umeshwar, et. al., (2009), Data Integration Flows for Business Intelligence, ACM, Vol., 4, No., 3, p1–11.
4. Golfarelli, M, Rizzi, S and Cella, I., (2004), Beyond data warehousing: what's next in business intelligence? Washington, DC, USA, 7th ACM international workshop on Data warehousing and OLAP.
5. Gorla, Narasimhaiah, (2003), Features to consider in a data warehousing system, Communications of the ACM, November, Vol. 46.
6. Hindriks, Corneel, (2007), Towards chain wide Business Intelligence: Business Intelligence in the Dutch Retail Sector, Phd Thesis Unpublished, University of Tewnte.
7. Inmon, William H., (2005), Building the Data Warehouse, 4th.ed, Wiley Publishing, Inc. Canada.
8. Langit, Lynn (2007), Foundations of SQL Server 2005 Business Intelligence. New York: Apress.

9. Lloyd, John, (2011), Identifying Key Components of Business Intelligence Systems and Their Role in Managerial Decision making, Master of Applied Information Management Program, University of Oregon.
10. Matei, G., (2010), a collaborative approach of business intelligence systems, Journal of Applied Collaborative Systems, Vol. 2, No 2.
11. Moss, Larissa T. and Atre, Shaku, (2003), Business Intelligence Roadmap: The Complete Project Lifecycle for Decision-Support Applications.: Addison Wesley.
12. Negash, Solomon, (2004), Business Intelligence, Communications of the Association for Information Systems, vol. 13, Association for Information Systems.
13. Rainardi, Vincent, (2008), Building a Data Warehouse: With Examples in SQL Server. New York : Apress.
14. Rubio, José; Miguel & Crawford, Broderick, (2008), An approach towards the integration of Adaptive Business Intelligent and Constraint Programming, Hyderabad, India, International Symposiums on Information.
15. Watson, Hugh J., (2009), what is new and important in Business Intelligences, ITI'09. 31 st International Conference on Information Technology Interfaces.
16. Wu, Liya; Barash, Gilad; Bartolini, Claudio, (2007), Service-oriented Architecture for Business Intelligence, Berlin: Springer.
17. Zeng, Li; Xu, Lida; Shi, Zhongzhi; Wang, Maoguang; and Wu, Wenjuan, (2006), Techniques, Process, and Enterprise Solutions of Business Intelligence, SMC '06. IEEE International Conference on, Systems, Man and Cybernetics.