أثر تطبيق نظام ذكاء الأعمال على فاعلية اتخاذ القرارات في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية: دراسة حالة

إعداد
روان محمد عبد الرحيم جاوا
باحث ماجستير في علم المعلومات
كلية الآداب والعلوم الإنسانية
جامعة الملك عبد العزيز

إشراف
د. غادة عبد الوهاب أصيل
أستاذ مساعد بقسم علم المعلومات
كلية الآداب والعلوم الإنسانية
جامعة الملك عبد العزيز

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق نظام ذكاء الأعمال على فاعلية اتخاذ القرارات في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمدينة جدة، حيث تناولت الدراسة واقع تطبيق نظام ذكاء الأعمال وأثره في فعالية اتخاذ القرارات في المؤسسة، والتعرف على الإيجابيات المحققة من تطبيقه، والمعوقات المواجهة. اعتمدت الدراسة على منهج دراسة الحالة وعلى الاستبانة أداة لجمع المعلومات والتي تم توزيعها على عينة الدراسة بواقع (٨١) استبانة، وبلغت نسبة المردود منها (٥٢ %) من إجمالي ما تم توزيعه. وكان من أهم نتائج الدراسة التي خرجت بها الباحثة: ارتفاع نسبة العاملين الذين لم يحظو على تدريب وتأهيل في مجال ذكاء الأعمال في المؤسسة حيث بلغت (٩٢,٨%) من إجمالي العاملين المستجيبين للدراسة. اعتماد جميع إدارات المؤسسة نظام ذكاء الأعمال ما عدا القسم النسائي وقسم المستودعات التابع لإدارة الشؤون الإدارية؛ بسبب ضعف البنية التحتية التي يتطلبها توفر النظام، ولعدم توفر المعرفة والمهارات التقنية الكافية لدى الموظفين. أن (٣٥,٩%) من العاملين المستجيبين للدراسة أشاروا إلى أن نظام ذكاء الأعمال المستخدم في المؤسسة ليس متقدم بدرجة كافية. من أبرز الإيجابيات المحققة من تطبيق نظام ذكاء الأعمال في المؤسسة هو توفير الوقت والجهد المبذول من قبل الموظفين. وكان من أبرز المعوقات المواجهة لتطبيق نظام ذكاء الأعمال في المؤسسة هو عدم كفاية الإدراك لأهمية نظام ذكاء الأعمال لأنشطة وإجراءات المؤسسة، بالإضافة إلى قلة تدريب المستخدمين على نظام ذكاء الأعمال، واقتصار النظام على بعض الإدارات دون غيرها. وأوصت الباحثة بالتالي: أولاً: أهمية العمل على تجهيز بنية تحتية تساعد في توفير نظام ذكاء الأعمال في جميع إدارات وأقسام المؤسسة. ثانياً: ضرورة تدريب المستخدمين على نظام ذكاء الأعمال وتأهيلهم من خلال تقديم ورش عمل ومحاضرات تهدف لزيادة الوعي بأهميته بالنسبة للمؤسسات. ثالثاً: ضرورة اهتمام القيادة العليا في المؤسسة بتوفير نظام ذكاء أعمال متقدم قادر على تلبية احتياجات ومتطلبات المؤسسة. رابعاً: مشاركة الموظفين في متطلبات تطوير النظام من خلال عمل استفتاء دوري لقياس مدى رضاهم عن المعلومات والمميزات التي يقدمها. خامساً: التشجيع على استخدام النظام والاستفادة من الأدوات التي يقدمها لتسهيل العمل وانجازه بكفاءة عالية. وأخيراً: ضرورة تطبيق نظام ذكاء الأعمال في المؤسسات والحث على ذلك لما له من أهمية كبيرة ودور أساسي وفعال في المساعدة على اتخاذ القرارات.

أولاً: الإطار المنهجي للدراسة

١/١ المقدمة:

أصبحت المعلومات اليوم تمثل مورد أساسي وأهمية كبيرة في حياتنا، فهي مرتبطة بمختلف المجالات ولا يمكن تجاهلها في جميع نواحي الحياة، وتمثل الركيزة الأساسية للبحث العلمي ولاتخاذ

تاريخ استلام البحث : ٥ أكتوبر ٢٠٢٠ ، تاريخ القبول : ٢٣ يناير ٢٠٢١

القرارات الصحيحة في أي نشاط ولأي فرد في المجتمع. وتعتبر المعلومات جزء حيوي في أي مؤسسة حيث تعتمد عليها في جميع أنشطتها وأعمالها، فضلاً عن استخدامها كوسيلة لتحسين أداءها، وتحقيق الميزة التنافسية لها في ظل البيئة التنافسية المتزايدة القائمة بين المؤسسات في الوقت الحالي. ولأهمية المعلومات ودورها الأساسي في كل المستويات والعمليات ظهرت نظم ذكاء الأعمال كنظم تعمل على جمع البيانات من مختلف مستودعات البيانات وتنظيمها وتحليلها وتقديمها لمستخدميها لمختلف الاحتياجات التشغيلية في المؤسسة بما في ذلك عملية اتخاذ القرارات لتحقيق الكفاءة والفعالية التي تسعى إليها معتمدة في ذلك على مدى توفر المعلومات في الوقت المناسب. حيث أن متخذ القرار لا يستطيع أن يتخذ القرار السليم دون توفر المعلومات اللازمة والكافية. (النملة، ٢٠١٢)

وبما أن المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية تمتلك عدد كبير من المشتركين وكمية كبيرة من البيانات والمعلومات عن الافراد والجهات المسجلة لديها في نظام التأمينات الاجتماعية، أصبح من الضروري اعتماد نظام معلومات يتعامل مع الكم الهائل من البيانات والمعلومات اللازمة كنظام ذكاء الأعمال حيث يقوم بتوفير وعرض وتحليل المعلومات لمساعدة المسؤولين في المؤسسة على اتخاذ القرارات.

تتناول هذه الدراسة واقع تطبيق نظام ذكاء الأعمال على فعالية اتخاذ القرار في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية.

٢/١ مشكلة الدراسة:

تحتاج عملية اتخاذ القرار في المؤسسات إلى أسس معرفية وكمية سليمة واستخدام التكنولوجيا الحديثة لتفادي الأخطاء الناجمة عند اتخاذها بالأساليب التقليدية المبنية على الخبرة والتجربة والحدس والخطأ، وحيث أن التعامل مع البيانات والمعلومات بالطرق التقليدية لا يفي بالغرض، فأصبح من المهم لجميع المؤسسات استخدام نظم حديثة لتقديم البيانات والمعلومات والمعرفة بطريقة ممتازة ويكون لها دور في تحسين عملية اتخاذ القرارات. ومن هنا جاء استخدام نظم ذكاء الأعمال في المؤسسات.

عليه يمكن صياغة مشكلة الدراسة من خلال التساؤل الآتي: "ما هو واقع تطبيق نظام ذكاء الأعمال في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية؟ وما هو أثر تطبيقها على فاعلية اتخاذ القرار؟"

٣/١ أهمية الدراسة:

تأتي أهمية الدراسة من أهمية موضوع ذكاء الأعمال في العصر الحالي، ولحاجة المؤسسات بشكل عام إلى نظم ذكاء الأعمال لما لها من دور مهم ومؤثر على القرارات التي يتم اتخاذها. كما تكمن أهميتها في بيان أثر تطبيق ذكاء الأعمال على فاعلية اتخاذ القرارات في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية، وهو كمجال تطبيق لم يسبق تناوله بالمعالجة البحثية من قبل على حد علم الباحثة، وهو يُعطي بعداً آخر لأهمية الدراسة.

كذلك تستمد الدراسة الحالية أهميتها لكونها تغطي مجال جديد في تطبيق واستخدام نظم ذكاء الاعمال والذي يتمثل في القطاع الاجتماعي، حيث لم يسبق معالجة الموضوع في هذا القطاع على مستوى الدراسات العربية وذلك على حد علم الباحثة أيضاً.

٤/١ أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

١- التعرف على واقع تطبيق نظام ذكاء الأعمال في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية.

٢- التعرف على أثر نظام ذكاء الأعمال على فعالية اتخاذ القرارات في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية.

٣- التعرف على الإيجابيات المحققة من تطبيق نظام ذكاء الأعمال في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية.

٤- التعرف على المعوقات المواجهة في تطبيق نظام ذكاء الأعمال في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية.

١/٥ تساؤلات الدراسة:

تسعى هذه الدراسة للإجابة على الأسئلة التالية:

- س١: ما واقع تطبيق نظام ذكاء الأعمال في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية؟
- س٢: ما أثر نظام ذكاء الأعمال على فعالية اتخاذ القرارات في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية؟
- س٣: ما هي الإيجابيات المحققة من تطبيق نظام ذكاء الأعمال في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية؟
- س٤: ما هي المعوقات المواجهة في تطبيق نظام ذكاء الأعمال في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية؟

١/٦ مجال الدراسة وحدودها:

- يتحدد **المجال الموضوعي** في دراسة أثر تطبيق نظام ذكاء الأعمال على فاعلية اتخاذ القرارات.
- يتمثل **المجال المكاني** لهذه الدراسة في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية – مكتب مدينة جدة.
- **المجال الزماني**: تمت هذه الدراسة في الفصل الدراسي الثاني للعام الجامعي ١٤٣٩/١٤٤٠هـ.

١/٧ إجراءات الدراسة:

١/٧/١ المجتمع الأصلي للدراسة والعينة:

يتحدد المجتمع الأصلي للدراسة في العاملين في إدارات المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية والبالغ عددها (٩) إدارات تتمثل في: إدارة شؤون أصحاب العمل، إدارة الحسابات، إدارة ساند، إدارة الشؤون الإدارية، إدارة المخاطر، إدارة التعويضات، إدارة خدمات المشتركين، الإدارة الطبية، والقسم النسائي. وقد اعتمدت الباحثة على أسلوب العينة الطبقية وحددت نسبة (٥٠%) كنسبة مأخوذة من إجمالي عدد العاملين في كل إدارة، والجدول التالي رقم (١) يوضح الإدارات القائمة في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية وعدد العاملين بها.

جدول رقم (١) توزيع العاملين في إدارات المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية

الإدارات	عدد العاملين
إدارة الحسابات	١٣
إدارة الشؤون الإدارية	٢٥
إدارة خدمات المشتركين	١١
إدارة المخاطر	٢٢
إدارة شؤون أصحاب العمل	٤٥

الإدارات	عدد العاملين
إدارة ساند	٦
إدارة التعويضات	٢٣
الإدارة الطبية	٨
القسم النسائي	٤

٢/٧/١ منهج الدراسة وأدواتها:

استخدمت الباحثة منهج دراسة الحالة من أجل تحقيق أهداف الدراسة باعتباره المنهج الملائم لدراسة حالة واحدة بطريقة تفصيلية متعمقة للوصول إلى فهم أعمق لجوانب هذه الحالة وتحديد وتشخيص طبيعتها ومشكلاتها وأسبابها والخروج بنتائج تسهم في تحسين واقعها وتطويرها (عبيدات وآخرون،٢٠١٦)، واعتمدت الباحثة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات اللازمة، وتم توزيع (٨١) استبانة على العاملين في إدارات المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية-مكتب جدة، وتم استرداد (٤٦) استبانة بنسبة (٥٧%) من اجمالي ما تم توزيعه، استبعد منها (٤) لعدم استكمال الإجابة على جميع الأسئلة، والنقص فيها في بعضها، وبعضها لتضارب الإجابات، ومن ثم اعتمدت الدراسة في التحليل على (٤٢) استبانة ما يمثل نسبة (٥٢%).

٨/١ مصطلحات الدراسة:

نظام ذكاء الأعمال:

هو عبارة عن نظام معلومات يتكون من مجموعة من التطبيقات والأدوات التي تساعد على إعطاء صورة شاملة عن كافة أنشطة المؤسسة، وتزويد المستخدمين بالبيانات من مصادرها المختلفة وتحليلها واستخراج التقارير والمعلومات وتحويلها إلى معرفة بطريقة سهلة وفي أي وقت والاستفادة منها في اتخاذ قرارات أكثر فاعلية من أجل تحسين الأعمال ودعم الميزة التنافسية.

٩/١ الدراسات السابقة

تنوعت الدراسات التي اهتمت بموضوع نظم ذكاء الاعمال والتي عالجت الموضوع من زوايا متعددة أو مجالات تطبيق متعددة، وفيما يلي عرض لبعض الدراسات السابقة العربية والأجنبية ذات العلاقة بالموضوع، معتمدة الباحثة في عرضها على التسلسل الزمني من الأحدث إلى الأقدم.

١/٩/١ الدراسات العربية:

- **دراسة (عفيفة، ٢٠١٧)**، هدفت الدراسة إلى قياس مدى توفر المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية لنظام ذكاء الأعمال في البنوك، واعتمدت الدراسة على الاستبيان كأداة للحصول على البيانات والذي تم توزيعه على عدد من المديرين ورؤساء المصالح في بنوك ولاية قسنطينة كعينة للبحث، وقد جاءت نتائج البحث تأكد على توفر المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية لنظام ذكاء الأعمال في البنوك بشكل عالي إلى متوسط، وأن هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين توفر المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية لذكاء الأعمال ونوع البنك حيث أنها تتوفر بدرجة أكثر في البنوك الخاصة، وأن نظام ذكاء الأعمال المتوفر في البنوك يحتاج إلى تطوير وتحسين لتدارك نقص المتطلبات، وقد أوصت الدراسة إلى الاهتمام بالمتطلبات التكنولوجية والتنظيمية بشكل متوافق ومترابط وضرورة توفير كادر بشري كفؤ لتحقيق استغلال أمثل لنظام ذكاء الأعمال.
- **دراسة (أبو الغنم، ٢٠١٦)**، هدفت الدراسة إلى تحليل أثر الذكاء الاستراتيجي في فاعلية صنع القرارات في شركات التأمين السعودية العاملة بمدينة جدة، استخدم الباحث المنهج الوصفي والتحليلي،

وأعتمد على الاستبانة لجمع المعلومات والتي وزعت على ٢٤٠ موظفاً خضعت ١٨٥ منها للتحليل، وخرجت الدراسة بالنتائج التالية: أن مستوى تصورات العاملين في شركات التأمين السعودية العاملة بمدينة جدة للذكاء الاستراتيجي ولفاعلية صنع القرارات جاءت بمستوى مرتفع، وان هناك أثر ذي دلالة إحصائية للذكاء الاستراتيجي بأبعاده (الاستشراف والرؤية، والتفكير النظمي، والشراكة، والحدس) على فعالية صنع القرارات بأبعادها (تحديد المشكلة، تطوير البدائل، اختيار البديل المناسب، التنفيذ والمتابعة) في شركات التأمين السعودية العاملة بمدينة جدة.

- **دراسة (صالح، ٢٠١٦)**، هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيقات ذكاء الأعمال (نظم دعم القرار، إدارة المعرفة، تحليل المخاطر) على جودة التدقيق الداخلي في الجامعات الأردنية، وبيان مدى التباين في تأثيرها بين الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة. ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتصميم استبانة وزعت على المديرين الماليين ومديري التدقيق الداخلي والعاملين في الدوائر المالية ودوائر التدقيق الداخلي في الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة. وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: أن تطبيقات ذكاء الاعمال تؤثر على جودة التدقيق الداخلي في الجامعات الأردنية بدرجة متوسطة ويأتي ترتيبها تنازلياً على النحو التالي: نظم دعم القرار، إدارة المعرفة، تحليل المخاطر، وأن نظم دعم القرار تؤثر على جودة التدقيق الداخلي في الجامعات الأردنية من خلال الفهم الأفضل للأعمال بما يمكن متخذي القرار في الجامعات الأردنية من إعداد صورة شاملة للأعمال والعلاقات المترابطة بينها والاستفادة من التطبيقات في حل المشاكل بأقل جهد وتكلفة، وأن إدارة المعرفة تؤثر على التدقيق الداخلي في الجامعات الأردنية من خلال تعزيز كفاءة استخدام رأس المال الفكري في نشاط التدقيق الداخلي وتسهيل ربط البيانات واستخراج المعلومات لاتخاذ القرارات بدقة، ومعرفة أهم المخاطر التي قد تواجه الجامعات والعمل على حلها بأسرع وقت. ويأتي تأثير تحليل المخاطر على جودة التدقيق الداخلي في الجامعات الأردنية من خلال التخطيط لإدارة المخاطر من خلال خطة تدقيق لطرق تنفيذ المهمات ومعرفة المخاطر التي قد تواجه الجامعة وكيفية علاجها، وقدم الباحث مجموعة من التوصيات كانت أهمها: تعزيز تطبيقات ذكاء الأعمال في دوائر التدقيق الداخلي في الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة، من خلال زيادة الوعي لدى إداراتها ومالكيها بأهمية تلك التطبيقات والمزايا المتحققة من تطبيقها. وتعزيز التعاون بين إدارات التدقيق الداخلي في الجامعات الرسمية والخاصة والعاملين فيها على اختلاف مواقعهم الوظيفية للعمل على تفعيل تطبيقات ذكاء الأعمال باعتبارها وسيلة فعالة في مساعدة الجامعات على البقاء وتحقيق ميزة تنافسية في ظل المنافسة المتزايدة وتحديات العولمة.
- **دراسة (العتيبي،٢٠١٥)**، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر تطبيقات ذكاء الأعمال المختلفة في ضبط جودة التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية الكويتية، والتعرف على معوقات تفعيل هذه التطبيقات في ضبط جودة التدقيق الداخلي. ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة وزعت على المديرين الماليين ومديري التدقيق الداخلي والعاملين في الأقسام المحاسبية ودوائر التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية الكويتية بمختلف قطاعاتها. ومن أهم النتائج التي توصل إليها الباحث: أن درجة انتشار تطبيقات ذكاء الأعمال في الشركات الصناعية الكويتية لا تزال دون المستوى المطلوب، وما يوضح أن الشركات الصناعية الكويتية تواجه نقص في التطبيق المنشود لذكاء الأعمال، وأن هناك اقتناع بأهمية تطبيقات ذكاء الاعمال في ضبط جودة التدقيق الداخلي. وأن مستوى الأهلية والموضوعية وجودة أداء العمل كان متوسطاً نتيجة قلة الدورات لدى المدققين العاملين في الشركات الصناعية الكويتية حيث أن نسبة الذين حصلوا على أقل من ٥ دورات بلغ (٨٥,٤٧%). وأن هناك العديد من المعوقات التي تواجه تفعيل تطبيقات ذكاء الأعمال منها نقص المعرفة بتطبيقات ذكاء الأعمال، والاعتقاد السائد بأن تكلفة تطبيقها تفوق المنافع التي يمكن تحقيقها من خلال التطبيق لها.

- **دراسة (ملكاوي، ٢٠١٤)**، سعت إلى التعرف على نظم دعم القرارات ونظم ذكاء الأعمال وأثرهما في تحسين عملية اتخاذ القرارات في مستشفى الملك عبد الله المؤسس الجامعي، استبانة الدراسة تكونت من ثلاثة أجزاء تقيس مستوى نظم دعم القرارات ونظم ذكاء الأعمال ومستوى عملية اتخاذ القرارات في مستشفى الملك عبد الله المؤسس الجامعي. وخرجت الدراسة بالنتائج التالية: أن نظم دعم القرارات ونظم ذكاء الأعمال تتمتع بدرجة عالية من الكفاءة، كما أن مستوى عملية اتخاذ القرارات في المستشفى مرتفع أيضاً، حيث تبين وجود علاقة ارتباط إيجابية بين نظم دعم القرارات ونظم ذكاء الأعمال وعملية اتخاذ القرارات، كذلك وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لنظم دعم القرارات وذكاء الأعمال على عملية اتخاذ القرار. وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بنظم دعم القرارات ونظم ذكاء الأعمال وتطويرهما بما يعزز دورها في تحسين عملية اتخاذ القرارات.
- **دراسة (العزاوي،٢٠١٣)**، هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى اعتماد أنظمة ذكاء الأعمال في وزارة الصحة في العراق والاستفادة منها في التعامل مع مواردها البشرية، وقد اعتمد الباحث على الاستبانة كأداة للدراسة واعتمد في إعدادها على عدد من المقاييس الجاهزة، ووزعت على عدد من العاملين في الوزارة بلغ عددهم ٣١ فرد، وخرجت الدراسة بعدة نتائج أهمها: اهتمام وزارة الصحة العراقية باستخدام أنظمة ذكاء الأعمال في جمع وتحليل البيانات لمساعدتها في تنفيذ عملياتها اليومية المختلفة، وأيضا استخدامها في عملية اتخاذ القرارات ودعم موقفها التنافسي في ظل البيئة التنافسية التي تعمل بها، كما خرجت الدراسة بوجود علاقة ارتباط بين أنظمة ذكاء الأعمال وتنمية رأس المال البشري في وزارة الصحة، حيث أن أنظمة ذكاء الأعمال تعد إحدى المصادر الأساسية لتعزيز رأس المال البشري. وقد أوصى الباحث بضرورة الاهتمام بتنمية رأس المال البشري من خلال توفير الأطر المتخصصة في مجال استخدام أنظمة ذكاء الأعمال والعمل على تأسيس حلقات اتصال مع المؤسسات الأكاديمية لمعرفة كل ما هو جديد في مجال أنظمة ذكاء الأعمال.

٢/٩/١ الدراسات الأجنبية:

- **دراسة (Santa,2018)**، هدفت الدراسة إلى معرفة العناصر التي تؤثر على استخدام واعتماد نظم ذكاء الأعمال في معاهد التعليم العالي من قبل القادة التنظيمين في شمال شرق الولايات المتحدة باستخدام النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا (UTAUT). ومعرفة تأثير التكنولوجيا، والتدريب، والثقافة التنظيمية، والخبرة في تفاعل القادة داخل المؤسسة مع أنظمة ذكاء الأعمال الخاصة بهم لاتخاذ القرارات. واعتمد الباحث في جمع المعلومات على المقابلة الشخصية والجماعية مع المدراء لمعرفة تصورهم حول استخدام نظم ذكاء الأعمال لاتخاذ القرارات، وجاءت النتائج تبين أن اعتماد معاهد التعليم العالي لنظم ذكاء الأعمال محدود على مستوى المديرين والموظفين دون الطلاب. وأنه من الضروري استخدام نظم ذكاء الأعمال إما بشكل مباشر أو غير مباشر لأن القرارات التي يتم اتخاذها تعتمد بشكل جوهري على البيانات التي تنتج من عملياتهم اليومية. وأن الثقافة التنظيمية، الخبرة، والتأثير الاجتماعي، التدريب، سهولة الاستخدام تعتبر عوامل أساسية تتعلق بتبني نظام ذكاء الأعمال واستخدامه من قبل العاملين في مؤسسة.
- **دراسة (Krneta, 2017)**، هدفت الدراسة إلى إظهار أهمية مفهوم ذكاء الأعمال للشركات والمؤسسات من الناحية التجارية. ومقارنة الحالة المعلوماتية للشركة قبل استخدام ذكاء الأعمال في عملية صنع القرار وبعد استخدامها من خلال إطار نظري لتحليل الإنتاج الفكري في مجال ذكاء الأعمال. وهدفت أيضاً إلى معرفة تأثير أدوات ذكاء الأعمال على جودة اتخاذ القرارات في الوقت المناسب، وإدارة الشركة وتحسين موقفها وتميزها في السوق. طبقت هذه الدراسة على شركتين للبيع بالتجزئة في تطوير الاقتصاد في البوسنة والهرسك. وتم جمع البيانات من خلال المقابلة الشخصية مع

مديرين المالية والمبيعات والإدارة العامة للشركتين التجارية. وجاءت النتائج تبين أن استخدام ذكاء الأعمال قد عزز تدفق المعلومات ودعم صناع القرار في جميع المستويات بالحصول على معلومات دقيقة في الوقت المناسب.

- **دراسة (Mohammad,2012)**، هدفت الدراسة إلى معرفة اثر ذكاء الأعمال ونظم دعم القرار على جودة اتخاذ القرار، وطبقت الدراسة على الفنادق من فئة خمسة نجوم في مدينة عمان والتي بلغ عددها (١٢) فندق من اصل (٢٣) فندق داخل وخارج عمان، اعتمدت الباحثة على الاستبانة كأداة للدراسة تم توزيعها على العاملين في الادارتين الوسطى والعليا في تلك الفنادق والبالغ عددهم (١٥٠) موظف، تم استرداد (١٢١) استبيان، اعتمدت الدراسة على (١١٣) منها واستبعد الباقي لعدم اكتمال الإجابات فيها، وجاءت النتائج تبين وجود أثر واضح لدور ذكاء الأعمال في جودة اتخاذ القرار في عينة الدراسة من خلال قدرة النظام على تقديم تقارير تحتوي على معلومات بجودة عالية تساعد في عملية اتخاذ القرار بصورة سريعة. وأهم ما أوصت به الباحثة هي ضرورة بناء نموذج متكامل لتحقيق أقصى قدر من الأرباح من خلال استخدام ذكاء الأعمال ونظم دعم القرار.
- **دراسة (Ahmad, 2011)**، هدفت الدراسة إلى وضع مقترح لنموذج يحقق نجاح تطبيق نظام ذكاء الأعمال، واختبار مدى مساهمته في تحقيق الميزة التنافسية بصورة عملية مستدامة، وطبقت الدراسة على شركات صناعة الاتصالات في ماليزيا. وخرجت بنتائج هامة منها: أن بعض الموارد الداخلية للمنظمات لها قوة تأثير في نجاح تطبيق ذكاء الأعمال، وأن تطبيق ذكاء الأعمال يمكن أن يساهم في تحقيق الميزة التنافسية التفاعلية من خلال القدرة على توفير المعلومات واعداد التقارير في الوقت المناسب، وأنه مع نشر ذكاء الأعمال بنجاح سيستخدم التنفيذيون المعرفة المقدمة لأعمالهم الضرورية في الحفاظ على الميزة التنافسية للمنظمات من حيث الاقتصاد والقضايا الاجتماعية والبيئية.

ثانياً: الإطار النظري للدراسة

١/٢ تمهيد:

أن عملية اتخاذ القرار المناسب في المؤسسة ما هو إلا نتيجة لنشاط يقوم به متخذ القرار باختيار بديل أمثل من بين البدائل المتاحة من أجل الوصول إلى حل مناسب للمشكلات التي تواجهها المؤسسة. وهو ما قامت به وبشكل خاص نظم ذكاء الأعمال التي غطت مجالات واسعة في المؤسسة، وساعدت على متابعة الأنشطة المختلفة فيها بالحصول على المعلومة المناسبة في الوقت المناسب باستعمال أدوات مناسبة من أجل اتخاذ القرار المناسب.

وفي هذا الجزء من الدراسة سيتم التطرق إلى ماهية نظم ذكاء الأعمال، وأهميتها بالنسبة للمؤسسات، والمهام الأساسية التي تقوم بها، والمكونات التي تتكون منها لنجاحها، واخيراً المجالات التي تطبق فيها نظم ذكاء الأعمال.

٢/٢ مفهوم نظم ذكاء الأعمال:

تُعرف نظم ذكاء الأعمال بأنها: مجموعة من الأدوات التحليلية تستخدم لتحليل بيانات المؤسسة الداخلية والخارجية وتحويلها إلى معلومات تشكل معرفة لدى المنظمة لفهم الإمكانيات المتوفرة لديها واتجاهات السوق والتكنولوجيا والمنافسين، لغرض توفير معلومات للمخططين ومتخذي القرار داخل المؤسسة بهدف دعم القرارات المتخذة فيها. (العتيبي،٢٠١٥)

وعرفها (ملكاوي، ٢٠١٤) على أنها مجموعة من المكونات المادية وأدوات التحليل والمنهجيات وقواعد البيانات تسهل الوصول إلى البيانات وتحولها إلى معرفة، ومن ثم إلى قرارات، ثم إلى أعمال حقيقية على أرض الواقع، من خلال إجراء التحليلات المختلفة.

وتعرف أيضاً بأنها نظم محوسبة مندرجة داخل نظام معلومات المؤسسة تعمل على دعم القرار، حيث أنها تقوم بإنتاج معلومات مجمعة ومؤرخة ودائمة تخدم عملية اتخاذ القرارات في جميع المستويات. (كاريش،تواري،٢٠١٧)

وأشار (Santa,2018) إلى تعريف نظم ذكاء الأعمال كما وضحها (Tank, 2015) والذي يرى أنها تطبيق برمجي يقوم بتحويل البيانات إلى معلومات، وتسمح للفرد أو المؤسسة على تحويل المعلومات إلى معرفة.

وبين (الزغير،٢٠١٤) أن نظم ذكاء الأعمال كما ذكرها (Dyal,2009) هي مجموعة من التطبيقات والتقنيات والأدوات التي تعمل على تجميع وربط وتكامل وتحليل كمية كبيرة من المعلومات من أجل متخذ القرار.

واستعرض (صالح،٢٠١٦) تعريف ذكره (jones,2010) لنظم ذكاء الأعمال الذي يرى أنها "القابلية لفهم العلاقات المتبادلة للحقائق المعروضة بطريقة ترشد العمل نحو الهدف المرغوب وفهم الأوجه المختلفة للمنظمة بما يساعدها لتحقيق زيادة في الحصة السوقية وتحسين رضا الزبائن".

ويرى كلاً من (Casado, 2004; Petrini & Pozzebon, 2009; Niu, Lu & Zhang, 2009) أن لنظم ذكاء الأعمال منظورين عند تعريفها، فالمنظور الأول هو النهج الإداري فذكروا أنها عملية تقوم بجمع البيانات من داخل المؤسسة وخارجها وتكامل هذه البيانات من أجل توليد معلومات تفيد في عملية صنع القرار. بينما يقدم النهج التقني تعريف لنظم ذكاء الأعمال بأنها مجموعة الأدوات التقنية التي تدعم عملية صنع القرار. وعلى الرغم من اختلاف النهج إلا أن جميعها تشتمل على فكرة تحليل البيانات والمعلومات والمساعدة في التحكم بالبيانات الهائلة المخزنة في مستودعات بيانات المؤسسة وتدفقها من خلال تحديد المعلومات ومن ثم معالجتها للاستفادة منها في اتخاذ القرار.

واستخلاصاً لما جاء به أدب الموضوع المنشور وما خرجت به الباحثة من قرأتها في الموضوع من خلال الدراسات والبحوث التي عالجت موضوع نظم ذكاء الأعمال، فإنه يمكن تجسيد نظم ذكاء الأعمال في أنها مجموعة من الوسائل والأدوات والطرق التي تدعم عملية جمع البيانات من مختلف مصادر المؤسسة الداخلية والخارجية، ومن ثم تحليلها لغرض استخدامها في عملية اتخاذ القرارات المناسبة والصحيحة.

٣/٢ أهمية نظم ذكاء الأعمال:

تهتم المؤسسات بشكل دائم في تقديم خدماتها بجودة عالية لإرضاء العميل وذلك يتطلب اتخاذ قرارات صحيحة في ظل التغيرات الحاصلة في بيئة الاعمال، لذلك تبرز أهمية استخدام نظم ذكاء الأعمال من قبل المؤسسات لمساعدتها في تحليل الأعمال وتقييم أداؤها ومراقبتها، ومحاولة التنبؤ بالفرص المستقبلية لاستثمارها والابتعاد عن المخاطر المتوقعة، وتحسين آلية تنفيذ الأعمال. (السواعير، ٢٠١٧)

ويتمثل دور نظم ذكاء الأعمال في عملية اتخاذ القرارات من خلال تزويده لمتخذي القرارات بالمعلومات والمعارف التي يحتاجون إليها لدعم هذه العملية، لأنه كلما توفرت المعلومات المناسبة كلما زادت نسبة اتخاذ قرارات سليمة وصائبة، وبدون توفر المعلومات الكافية والمطلوبة يصبح اتخاذ القرار عشوائياً ومكلفاً وليس في كل الأحوال صائباً. (بايزيد، ٢٠١٦)

وذكر (غرابية،٢٠١٦) في سياق الأهمية أن أهمية نظم ذكاء الأعمال تأتي بالتزامن مع شدة المنافسة بين مؤسسات الأعمال، وذلك من خلال القدرة الهائلة على استيعاب أحجام كبيرة من البيانات بجودة عالية والتنقيب عنها وتحليلها واستخراجها وتقديم المعلومات اللحظية ذات القيمة العالية واستخراج التقارير باستمرار، لأن هذا يساعد أصحاب القرار في اتخاذ القرارات الاستراتيجية السليمة.

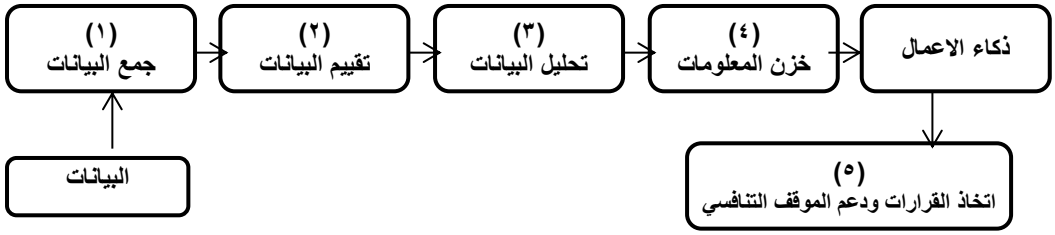
كما تلعب نظم ذكاء الأعمال دوراً مهماً في تطوير العنصر البشري في المؤسسة بشكل خاص، حيث تقوم هذه النظم بتطوير كفاءة وأداء الموظفين الذين يتعاملون مباشرة مع النظم والبيانات والمعلومات بشكل يجعل منهم أكثر قدرة وكفاءة على التعامل مع هذه النظم. (العتيبي، ٢٠١٥)

من خلال ما سبق يمكن تلخيص أهمية نظم ذكاء الأعمال في:

١- توفير المعلومات والبيانات التي تحتاجها المؤسسة وتحليلها وخزنها واسترجاعها والاستفادة منها.
٢- تعزيز دور ذكاء الأعمال في العمليات الإدارية وبشكل خاص اتخاذ القرار.
٣- المساعدة في اتخاذ القرارات الصحيحة وتوفير الشفافية التي يوفرها نظام ذكاء الأعمال.
٤- المساهمة في معرفة الوضع الحالي لبيئة العمل وتقييم أدائها وتحديد الفرص المتاحة والمخاطر التي ينبغي تجنبها.
٥- المساهمة في زيادة قدرة المؤسسة لإيجاد الحلول للمشاكل الإدارية المختلفة.
٦- توفير المعلومات والبيانات بشكل سهل وواضح.
٧- تساهم في الاستثمار الأمثل للوقت.

٤/٢ المهام الأساسية لنظم ذكاء الأعمال:

لنظم ذكاء الأعمال عدد من المهام الأساسية التي تقوم بها، والتي بدورها تسهل عملية اتخاذ القرارات في المؤسسة ودعم موقفها التنافسي، حيث أوضح (العزاوي، ٢٠١٣) أن المهام الأساسية لنظم ذكاء الأعمال تتمثل في خمسة مهام أساسية وهي: جمع البيانات، تقييمها، تحليلها، خزنها واسترجاعها للاستفادة منها في دعم اتخاذ القرارات، والشكل رقم (١) التالي يوضح هذه المهام:



شكل رقم (١) المهام الأساسية لنظم ذكاء الأعمال

نلاحظ من الشكل السابق أن المهام الأساسية لنظم ذكاء الأعمال ترتبط ارتباطا وثيقاً ببعضها البعض، وفق تسلسل منتظم يساعد في الاستفادة من المعلومات التي تجمعها نظم ذكاء الأعمال بطريقة تضمن للمؤسسة الاستفادة القصوى من البيانات الموجودة في النظام. حيث تبدأ بمرحلة جمع البيانات، وتنتهي بمرحلة تحويل هذه البيانات إلى معرفة تساهم في دعم عملية اتخاذ القرارات، ففي مرحلة جمع البيانات تقوم نظم ذكاء الأعمال بجمع البيانات من جهات ومصادر مختلفة داخلية وخارجية للمؤسسة، ثم يتم بعد ذلك تقييم وفرز هذه البيانات واستبعاد غير الصالح منها، ومن ثم تحليل البيانات للحصول على المعلومات المطلوبة واستخراج علاقات جديدة لاتخاذ القرارات المختلفة للمؤسسة وتحديد كيفية الاستفادة منها، وبعد

ذلك يتم خزن المعلومات في قواعد بيانات المؤسسة لكي تكون جاهزة لمتخذي القرار حين طلبها، وأخيراً تأتي مرحلة استرجاع المعلومات المخزنة في قواعد البيانات للاستفادة منها في اتخاذ القرارات المختلفة والتي تساهم في دعم الموقف التنافسي للمؤسسة في ظل البيئة التي تعمل فيها. (السواعير،٢٠١٧) (العتيبي، ٢٠١٥)

٥/٢ مكونات نظم ذكاء الأعمال:

يتكون ذكاء الأعمال من مجموعة من العمليات والأداوات التي تساعد في تحويل البيانات إلى معلومات ومن ثم إلى معرفة لمساعدة متخذي القرار لوضع الخطط الاستراتيجية بناءً عليها. وكما ذكرها (النداوي،٢٠١١) فهي:

١- **مخزن البيانات (DW)**: وهو عبارة عن مستودع يحتوي على بيانات مجمعة من مصادر داخل المؤسسة وخارجها يتم خزنها باستخدام نماذج تخزين لتسهل عملية الوصول إليها.

٢- **المعالجة التحليلية الفورية عبر الإنترنت (OLAP):** تعتبر مكوناً أساسياً فهي التقنية الأكثر استخداماً لإجراء التحليلات المطلوب إجراؤها للبيانات، وهي كذلك مجموعة الأدوات التي يقوم باستعمالها المستخدم النهائي لإعداد التقارير من البيانات والمعلومات الموجودة في مخزن البيانات.

٣- **التنقيب في البيانات (DM):** مجموعة من الأدوات التي تقوم بالتنقيب في البيانات وتحليل النتائج لاستخلاص علاقات غير مباشرة، حيث يجب أن تتضمن منصات ذكاء الأعمال دعماً لتقنيات التنقيب في البيانات وبخاصة تلك التي تقدم لنا مجالاً واسعاً من الخوارزميات التي يمكن العمل مع معطياتها.

واستعرض (غرابية، ٢٠١٦) مكونات نظم ذكاء الأعمال من خلال الآتي:

١- مخازن البيانات

حيث تعد تقنية مستودعات البيانات تقنية الخزن الرئيسية لنظام ذكاء الأعمال، وهو مجموعة من التقنيات التي تمكن عمال المعرفة من تنفيذيين ومدراء ومحللين من صنع القرارات بصورة أسرع وأفضل. وهي مكونه من مجموعة من البيانات المتكاملة والموجهة بالموضوع والمختلفة زمنياً. حيث تساعد المؤسسة في التنبؤ بالمستقبل لدعم القرار الإداري.

أن مستودعات البيانات توفر بيانات عالية الدقة والجودة لكثير من البيانات المختلفة بطريقة مرنة ومتسقة ومتماسكة، وهي مساحة تنظيمية يتم فيها إعادة الهيكلة لتنفيذ البيانات والمعلومات والنماذج الاقتصادية.

فمستودعات البيانات تعتبر أرشيفاً للبيانات التي يتم الحصول عليها من مصادر متعددة من داخل المؤسسة ومن خارجها، وتخزينها في موقع واحد وفق خطة موحدة في هذه المستودعات القابلة للتوسع والمصممة لغرض تحليل البيانات المجتمعة من مصادر متنوعة.

٢- التنقيب عن البيانات

تركز تقنيات التنقيب عن البيانات على عملية استخراج البيانات المفيدة التي تستطيع التنبؤ بالمستقبل، وهناك العديد من الاستراتيجيات الأساسية لاستخراج البيانات منها التصنيف، التقدير، التنبؤ، وتحليل السلاسل الزمنية.

٣- المعالجة التحليلية المباشرة

تعد هذه التقنية أحد المكونات الهامة لذكاء الأعمال وتساعد على تحليل البيانات في بيئة متعددة الأبعاد، وهي أسلوب وبرمجيات للإجابة عن الاستعلامات التحليلية ذات الطبيعة المتعددة الأبعاد، والتي تسمح للمستخدمين بالبحث واسترجاع وعرض بيانات الأعمال، حيث يمكن التعامل مع المئات من الاستعلامات المعقدة من أجل استرجاع المعلومات.

وأشار (ملكاوي،٢٠١٤) إلى مكونات نظم ذكاء الأعمال والتي حددها في أربعة مكونات رئيسية وهي:

١- **مخزن البيانات**: وهو عبارة عن مستودع يحتوي على مجموعة ضخمة منظمة من البيانات التاريخية.

٢- **تحليلات الأعمال**: وهي الأدوات التي تقوم بتحويل البيانات إلى معلومات والمعلومات إلى معرفة.

٣- **إدارة أداء الأعمال**: يعمل هذا المكون على قياس أداء المنظمة ومقارنته بمؤشرات الأداء الرئيسية.

٤- **واجهة المستخدم**: تساعد على تسهيل التفاعل مع النظام واستخدامه.

وأتفق (صالح،٢٠١٦) و(فضل الله،٢٠١٦) على خمسة مكونات أو أدوات رئيسية لنظم ذكاء الأعمال هي:

١- **مستودعات البيانات**: يعد مستودع البيانات نظام تخزين بيانات تحليلي موجه نحو دعم القرارات التي يتم من خلالها مكاملة وتوحيد بيانات المؤسسة وخزنها بعد إزالة النقص والتكرار منها وتوحيد مقاييسها في إطار بنية ذات أسلوب كفوء في خزن واسترجاع البيانات.

٢- **التنقيب عن البيانات**: هو عملية استخراج معلومات صحيحة ومفيدة لم تكن معروفة سابقاً ومفهومة واستخدامها لاتخاذ قرارات الأعمال.

٣- **المعالجة التحليلية الفورية (OLAP)**: تعتبر هذه التقنية من الأدوات الرئيسية لنظم ذكاء الأعمال التي تساعد على تحليل البيانات في بيئة متعددة الأبعاد، وتقوم بتحليلات معقدة في مستودعات البيانات.

٤- **عمليات استخلاص، نقل، تحميل البيانات (ETL)**: هي أدوات مصممة لاستخلاص البيانات من مصادرها المختلفة من خلال خطة موضوعه وتحويلها إلى الشكل المطلوب قبل نقلها إلى مستودع البيانات وتغذيته بها.

٥- **استعراض المعلومات (RIT):** تعد تقنيات عرض المعلومات من التقنيات المهمة لنجاح ذكاء الأعمال من خلال إيصال المخرجات المتمثلة بالمعلومات للمحللين ومتخذي القرارات، مثل التقارير، لوحة القياس، بطاقة الأداء.

مما سبق نستنتج أن نظم ذكاء الأعمال مكونه من مجموعة من الأدوات والعمليات التي أتفق البعض على بعض منها وأضاف عليها آخرون بعض العمليات والأدوات التي تترابط وتتكامل مع بعضها البعض لتقوم هذه النظم بعملها على أكمل وجه. ولتنجح هذه النظم لابد من وجود بنية تحتية قوية قادرة على خدمة مختلف وظائف النظام والتعامل مع مخزن البيانات بسرعة، ووضع سياسية أمنية خاصة بمخزن البيانات

وكيفية الوصول إليه من قبل اشخاص مخولين بصلاحيات محددة، قادرين على التحليل واستنباط علاقات جديدة، ولديهم الخبرة الكافية للتعامل مع هذه النظم.

٦/٢ مجالات تطبيق واستخدام نظم ذكاء الأعمال:

وضح (العتيبي، ٢٠١٥) أن هناك مجالات كثيرة يمكن أن تستخدم فيها نظم ذكاء الأعمال، والتي تحددت في:

١- نظم دعم القرار (DSS)

٢- توليد تقارير تخطيط الموارد العامة (ERP Reporting)

٣- مؤشرات الأداء الرئيسية (Key performance indicators)

٤- معرفة أكثر المنتجات ربحية (Product Profitability)

٥- إدارة المخاطر (Risk Management)

٦- معرفة تكلفة نشاطات العمل (Activity Based Costing)

٧- إدارة عمليات دعم المنتجات والخدمات (Logistics)

٨- تحليل المبيعات، التنبؤ بالمبيعات (Forecasting)

٩- تقسيم المبيعات حسب فئات معينة (Segmentation)

١٠-تحليلات أنظمة إدارة علاقات الزبائن (CRM Analytics)

١١-التخطيط للحملات الدعائية في المكان والزمان المناسبين (Campaign Planning)

١٢-معرفة أكثر الزبائن ربحية (Customer Profitability)

يتضح مما سبق أن نظم ذكاء الأعمال تساهم في العديد من العمليات والأنشطة المتنوعة المهمة داخل المؤسسة مما يعكس مدى أهمية هذه النظم والتطبيقات في تحسين صورة وواقع المؤسسة.

ثالثاً: الاطار التطبيقي للدراسة

١/٣ تمهيد:

في هذا الجزء من الدراسة سيتم عرض نبذة عن المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية، ومن ثم قياس أثر تطبيق نظام ذكاء الأعمال على فاعلية اتخاذ القرارات فيها، والتطرق لإيجابيات تطبيقه والمعوقات المواجهة في تطبيقه، من خلال استبانة تمت صياغتها بما يتناسب مع اهداف الدراسة وتم تقسيمها الى جزئين وهي كالتالي: تناول الجزء الأول من الاستبانة البيانات الديموغرافية لمجتمع الدراسة والمتمثل في العاملين في إدارات المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية مكتب جدة، حيث يشمل هذا الجزء: الإدارات، المؤهل العلمي، وعدد الدورات التدريبية التي حصلوا عليها العاملين في مجال ذكاء الأعمال. وتناول الجزء الثاني من الاستبانة نظام ذكاء الاعمال وتم تقسيمه الى ٤ محاور وهي: المحور الأول الذي رصد واقع تطبيق واستخدام نظام ذكاء الأعمال في المؤسسة المبحوثه، والمحور الثاني الذي يقيس أثر تطبيق نظام ذكاء الأعمال على فاعلية اتخاذ القرارات في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية، والمحور الثالث تناول الإيجابيات المحققة من تطبيق نظام ذكاء الأعمال في المؤسسة مجال الدراسة، والمحور الرابع تطرق إلى المعوقات المواجهة في تطبيق نظام ذكاء الأعمال. وقد تم اعتماد مقياس ليكرت ذو الخمسة

درجات لتقييم إجابات أفراد مجتمع الدراسة، حيث تم إعطاء درجة (٥) لإجابة موافق بشدة، و(٤) لإجابة موافق، و(٣) لإجابة نوعاً ما، ودرجتين لإجابة غير موافق، ودرجة واحدة لإجابة غير موافق بشدة.

وقد اعتمدت الباحثة على برنامج Excel في ادخال وتحليل بيانات البحث، وأهم الأدوات الإحصائية التي تم استخدامها في تحليل نتائج الدراسة وعرضها هي: التكرار والنسبة المئوية.

٢/٣ نبذة عن المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية

صدر نظام التأمينات الاجتماعية في المملكة العربية السعودية بموجب مرسوم ملكي في عام ١٣٩٣هـ. وفي عام ١٤٢١هـ جرى تعديل على النظام وتم تطبيقه في عام ١٤٢٢ه. ويشكل صدور النظام صورة من صور التكافل الاجتماعي التي يقدمها المجتمع للمواطنين، حيث يقوم على رعاية العاملين في القطاع الخاص والعاملين على بند الأجور في القطاع الحكومي ليوفر لهم ولأسرهم حياة كريمة بعد تركهم العمل بسبب التقاعد أو العجز أو الوفاة، كما يوفر النظام العناية الطبية والتعويضات اللازمة في حالات إصابات العمل أو العجز المهني.

ويشرف على المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية مجلس إدارة مكون من أحد عشر عضواً برئاسة وزير العمل والشؤون الاجتماعية ويضم المجلس محافظ المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية نائباً للرئيس، وثلاثة أعضاء آخرين يمثلون وزارة العمل والتنمية الاجتماعية، وزارة المالية ووزارة الصحة، إضافة إلى ثلاثة أعضاء من ذوي الكفاءات العليا يمثلون المشتركين في النظام، إلى جانب ثلاثة أعضاء من أصحاب العمل. وتزاول المؤسسة نشاطها من خلال المركز الرئيس في مدينة الرياض واثنين وعشرين مكتباً موزعة على مختلف مناطق ومحافظات المملكة.(المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية، ٢٠١٨)

٣/٣ عرض وتحليل البيانات ومناقشة النتائج:

أولاً: البيانات الديموغرافية:

- **الإدارات:**

من خلال التحليل وجد أن أعلى نسبة استجابة كانت من قبل العاملين في إدارة شؤون أصحاب العمل حيث بلغت (٣٣,٣%) بواقع ١٤ موظف، يلي ذلك في الترتيب إدارة الشؤون الإدارية بنسبة (٢١,٤%) وبواقع ٩ موظفين، ثم إدارة التعويضات بنسبة (١٩%) بواقع ٨ موظفين، ثم إدارة خدمات المشتركين بنسبة (١٤,٣%) وبواقع ٦ موظفين، وعلى ذلك يتضح عدم وجود استجابات من قبل العاملين في إدارة المخاطر وإدارة ساند والإدارة الطبية.

- **المؤهل العلمي:**

تظهر نتائج التحليل المتعلقة بالمؤهل العلمي للعاملين المستجيبين للدراسة، أن الموظفين الحاصلين على درجة البكالوريوس يشكلون أعلى نسبة حيث بلغت (٣٨,١%)، يلي ذلك درجة الدبلوم والثانوية العامة بنسبة (٢٦,٢%)، ثم درجة الماجستير بنسبة (٩,٥%).

- **الدورات التدريبية للعاملين في مجال ذكاء الأعمال:**

من خلال التحليل ظهر تراجع في الاهتمام بتدريب وتأهيل العاملين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في مجال ذكاء الأعمال، حيث الغالبية العظمى من العاملين المستجيبين للدراسة وبنسبة (٩٢,٨%) أشاروا إلى عدم حصولهم على أي دورة في المجال هو ما يتأكد من خلال انخفاض نسبة

العاملين الحاصلين على دورات حيث بلغت النسبة (٤,٨%) للعاملين الحاصلين على دورات من (١ الى ٢) وبنسبة (٢,٤%) للعاملين الحاصلين على دورات من (٣ الى ٤).

ثانياً: نظام ذكاء الأعمال

المحور الأول/ واقع تطبيق نظام ذكاء الأعمال في إدارات المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية:

أن هناك اعتماد على نظام ذكاء الأعمال في الغالبية من الإدارات المستجيبة للدراسة، حيث بلغ عددها (٥) إدارات، تمثلت في إدارة الحسابات، إدارة الشؤون الإدارية، إدارة خدمات المشتركين، إدارة شؤون أصحاب العمل، وإدارة التعويضات.

واشار أحد العاملين في إدارة الشؤون الإدارية إلى عدم استخدام نظام ذكاء الأعمال، وذلك لتعدد الأقسام التابعة لإدارة الشؤون الإدارية، وجميعها تعتمد نظام ذكاء الأعمال باستثناء قسم المستودعات حيث لا يوجد استخدام لنظام ذكاء الأعمال في هذا القسم على وجه التحديد، نتيجة مماثلة جاءت بشأن استخدام نظام ذكاء الأعمال في القسم النسائي للمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية.

وقد أرجع العاملين أسباب عدم تطبيق نظام ذكاء الأعمال في كل من القسم النسائي وقسم المستودعات إلى ضعف البنية التحتية التي يتطلبها توفر نظام ذكاء الأعمال، ولعدم توفر المعرفة والمهارات التقنية الكافية لدى الموظفين، على الرغم من وجود رؤية إيجابية اتجاه النظام وتطبيقه في المؤسسة، حيث الغالبية العظمى من العاملين المستجيبين للدراسة أشاروا الى ان تطبيق نظام ذكاء الاعمال سيساعد في أداء الاعمال وتسهيلها بدرجة كبيرة من خلال المميزات التي يوفرها النظام.

كذلك يظهر التحليل أن الغالبية من العاملين بواقع (١٤) موظف ونسبه (٣٥,٩%) اجمعو بان نظام ذكاء الاعمال المستخدم غير متقدم بدرجة كافية. وفي هذا ما يدعو إلى الاهتمام واتخاذ اللازم حيال تطبيق نظام ذكاء أعمال حديث ملبي للاحتياجات والمتطلبات من قبل القيادة الإدارية العليا في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية.

المحور الثاني/ أثر نظام ذكاء الأعمال على فعالية اتخاذ القرارات في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية

أن استخدام نظام ذكاء الأعمال له تأثير إيجابي على فعالية اتخاذ القرارات في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية، حيث أن الغالبية من العاملين المستجيبين للدراسة وافقوا على ان استخدام النظام ساهم في اتخاذ القرارات وسهلها وجاء ذلك بنسبة (٤٦,٢%).

المحور الثالث/ الإيجابيات المحققة من تطبيق نظام ذكاء الأعمال في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية

أن غالبية العاملين المستجيبين للدراسة وافقوا على الإيجابيات التي يحققها استخدام نظام ذكاء الأعمال في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية من انه يوفر الوقت ويختصر الجهد المبذول بنسبة (٤٨,٧%)، وانه يحقق فعالية اتخاذ القرارات الصحيحة على مستوى المؤسسة وإداراتها بنسبة (٦١,٥%)، وانه يسهل عملية الاتصال بين العاملين داخل المؤسسة بنسبة (٤٦,٢%)، ويساعد على تحسين مستوى الأداء والخدمة المقدمة بنسبة (٥٩%) من العاملين.

المحور الرابع/ المعوقات المواجهة في تطبيق نظام ذكاء الأعمال في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية

وحول المعوقات المواجه لتطبيق نظام ذكاء الأعمال في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية جاء عائق "الضعف في الادراك لأهمية نظام ذكاء الاعمال" هو العائق الأول من وجهة نظر العاملين حيث أشار إلى هذا العائق نسبة (٥٦,٤%) من إجمالي العاملين المستجيبين للدراسة، ومن وجهة نظر الباحثة فإن في هذا ما يعكس ضرورة تقديم ورش العمل والمحاضرات التي تهدف إلى تحقيق وعي العاملين بدور نظام ذكاء الأعمال وأهميته في أعمال ونشاطات المنظمات والمؤسسات، كذلك أن العائق المتعلق "بضعف تدريب المستخدمين على نظام ذكاء الأعمال" يمثل أيضاً من العوائق الهامة المواجهة، حيث أشار اليه نسبة (٤٨,٧%) من العاملين المستجيبين للدراسة، وترى الباحثة ضرورة التقديم المستمر للدورات التدريبية للعاملين وتقديم هذه الدورات بما يتواكب مع التطورات المستمرة في النظام، يلي ذلك الإشارة من قبل العاملين لعائق "أن نظام ذكاء الأعمال مقتصر على عدد من الإدارات في المؤسسة"، فترى الباحثة ضرورة اتاحة وتقديم النظام على مستوى جميع الإدارات في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية.

رابعاً: النتائج والتوصيات

٤/١ نتائج الدراسة:

أهم النتائج التي خرجت بها الدراسة ما يلي:

١- ارتفاع نسبة العاملين الذين لم يحظو على تدريب وتأهيل في مجال ذكاء الأعمال في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية حيث بلغت (٩٢,٨%) من إجمالي العاملين المستجيبين للدراسة.

٢- اعتماد جميع إدارات المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية على نظام ذكاء الأعمال ما عدا القسم النسائي وقسم المستودعات التابع لإدارة الشؤون الإدارية. ويرجع سبب ذلك إلى ضعف البنية التحتية التي يتطلبها توفر النظام، ولعدم توفر المعرفة والمهارات التقنية الكافية لدى الموظفين.

٣- إدراك وفهم العاملين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية لعمل وتطبيق نظام ذكاء الأعمال من خلال استخدامه في أنشطتهم وأعمالهم اليومية.

٤- أشار (٣٥,٩%) من العاملين المستجيبين للدراسة بأن نظام ذكاء الأعمال المستخدم في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية ليس متقدم بدرجة كافية.

٥- إمكانيات نظام ذكاء الأعمال المستخدم في المؤسسة يحقق فعالية في اتخاذ القرارات في المؤسسة وإداراتها.

٦- توفير الوقت والجهد المبذول من قبل الموظفين من أبرز الإيجابيات المحققة من تطبيق نظام ذكاء الأعمال في المؤسسة.

٧- عدم كفاية الإدراك لأهمية نظام ذكاء الأعمال لأنشطة وإجراءات المؤسسة من قبل فئة من العاملين، وقلة تدريب المستخدمين على نظام ذكاء الأعمال، واقتصاره على إدارات دون غيرها من أبرز المعوقات المواجهة لتطبيق نظام ذكاء الأعمال في المؤسسة.

٤/٢ توصيات الدراسة

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الباحثة، تقدم التوصيات التالية:

١- أهمية العمل على تجهيز بنية تحتية تساعد على تشغيل نظام ذكاء الأعمال في جميع إدارات وأقسام المؤسسة، بما يتيح الفرصة لجميع الإدارات وأقسامها الاستفادة من النظام.

٢- الاهتمام بالتدريب المستمر للعاملين على نظام ذكاء الأعمال وتأهيلهم معرفياً من خلال تقديم ورش عمل ومحاضرات تهدف لزيادة الوعي بأهمية نظام ذكاء الأعمال بالنسبة للمؤسسات.

٣- ضرورة اهتمام القيادة العليا في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بتوفير نظام ذكاء أعمال متقدم قادر على تلبية جميع احتياجات ومتطلبات المؤسسة.

٤- مشاركة الموظفين في متطلبات تطوير النظام من خلال عمل استفتاء دوري يقيس مدى رضاهم عن المعلومات والمميزات التي يقدمها.

٥- التشجيع على استخدام النظام والاستفادة من الأدوات التي يقدمها لتسهيل العمل وانجازه بكفاءة عالية.

٦- ضرورة تطبيق نظام ذكاء الاعمال في المؤسسات والحث على ذلك لما له من أهمية كبيرة ودور أساسي وفعال في المساعدة على اتخاذ القرارات.

المراجع

المراجع العربية:

- أبو الغنم، خ. م. ع. (٢٠١٦). أثر الذكاء الاستراتيجي في فاعلية صنع القرارات في شركات التأمين السعودية العاملة بمدينة جدة: دراسة ميدانية .*مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية: جامعة القدس المفتوحة، مج٢، ع٥* ، ١٣٩-١٧١. مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/822049
- بايزيد، ك. (٢٠١٦). ذكاء الاعمال ودوره في صناعة القرار. *المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية: جامعة الجزائر*، ع٥، ٣٣-٤٨.
- الزغير، ر. م. ر. س.، والنعيمي، م. ع .(٢٠١٤). أثر إدارة المعرفة في العلاقة بين ذكاء الأعمال والأداء التنظيمي: دراسة تطبيقية في قطاع البنوك التجارية الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرق الأوسط، عمان. مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/724408
- السواعير، م. م. م.، والمعايطة، م .(٢٠١٧). الدور الوسيط لكفايات ذكاء الأعمال في العلاقة بين كفايات تكنولوجيا المعلومات والرشاقة التنظيمية: دراسة ميدانية في البنوك التجارية الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرق الأوسط، عمان. مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/856991
- صالح، ب. ح. ع.، وصيام، و. ز .(٢٠١٦). أثر تطبيقات ذكاء الأعمال على جودة التدقيق الداخلي في الجامعات الأردنية: دراسة مقارنة بين الجامعات الرسمية والخاصة (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الهاشمية، الزرقاء. مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/857319
- صالح، س. أ. ا.، وحسين، ب. م. (٢٠١٦). دور عوامل النجاح الحاسمة في نظم ذكاء الأعمال في دعم نظم المعلومات المحاسبية لأغراض داخلية: دراسة ميدانية .*المجلة المصرية للدراسات التجارية:*

جامعة المنصورة - كلية التجارة، مج٤٠، ع٢ ، ٣٩٩-٤٢٣. مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/775667

- صليحة، ك.، و تواري، س. (٢٠١٥). ذكاء الأعمال: القيمة المضافة الجديدة للمعلومات من أجل اتخاذ القرار في المؤسسة .*مجلة دفاتر اقتصادية: جامعة عاشور زيان الجلفة - كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، مج٦ ، ع١٠* ، ١٥٥-١٧٣. مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/924777
- عبيدات، ذ.، وعبد الحق، ك.، وعدس، ع. ا. (٢٠١٦). البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه. (الطبعة الثامنة عشر). عمان: دار الفكر.
- العتيبي، ن. م.، و الشوبكي، ي. ع. س .(٢٠١٥). أثر تطبيقات ذكاء الأعمال في ضبط جودة التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية الكويتية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرق الأوسط، عمان. مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/722462
- العزاوي، غ. ر. (٢٠١٣). استخدام أنظمة ذكاء الأعمال في تنمية رأس المال البشري: دراسة استطلاعية لعينة من الموظفين في وزارة الصحة .*مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية: جامعة الكوفة - كلية الإدارة والاقتصاد، ع٢٨* ، ٤٩-٧٤. مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/621650
- عفيفة، ع. (٢٠١٧). متطلبات اعتماد نظام ذكاء الاعمال في البنوك الجزائرية: دراسة حالة بنوك ولاية قسنطينة. *مجلة الواحات للبحوث والدراسات: جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي*، مج ١٠، ع١، ٨٩٩-٩٢٨.
- غرايبة، أ.م ، والسكر، أ. ص .(٢٠١٦). *أثر إدارة المعرفة على تطوير العمل الإداري من خلال عمليات ذكاء الأعمال في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال* (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة عمان العربية، عمان. مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/788938
- فضل الله، س. ا. ي.، و عثمان، س. ا. ف.(٢٠١٦). ذكاء أعمال القطاع القومي للرعاية الصحية باعتماد الحوسبة السحابية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة أم درمان الاسلامية، أم درمان. مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/792203
- قاسم، س. ح.، بحر، ي. ع. ع.، وعاشور، ي. ح. م .(٢٠١١). أثر الذكاء الاستراتيجي على عملية اتخاذ القرارات: دراسة تطبيقية على المدراء في مكتب غزة الإقليمي التابع للأنروا (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية (غزة)، غزة. مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/696051
- كاريش، ص، وتواري، س. (٢٠١٧). ذكاء الاعمال: القيمة المضافة الجديدة للمعلومات من اجل اتخاذ القرار في المؤسسة. *مجلة دفاتر اقتصادية: جامعة زيان عاشور بالجلفة*، مج٦، ع١٤، ١٥٥-١٧٣.
- ملكاوي، ن. م. ا. (٢٠١٤). نظم دعم القرارات ونظم ذكاء الأعمال وأثرهما في تحسين عملية اتخاذ القرارات في المستشفيات الأردنية: دراسة حالة لمستشفى الملك عبد الله المؤسس الجامعي .*مجلة دراسات اقتصادية: جامعة عبدالحميد مهري - قسنطينة ٢ - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ع١* ، ١٤٣-١٦. مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/642672

- النداوي، ع. ب. (٢٠١١). ذكاء الاعمال منهجية لتطوير العمليات الإدارية في منظمات الاعمال: بناء نموذج. *مجلة الدراسات المالية والتجارية: جامعة الزيتونة الأردنية*، ع٢. مسترجع من http://cutt.us/XKx3t
- النملة، ع. م. (٢٠١٢). مدى مساهمة نظام المعلومات (ذكاء أعمال سيميس) في عملية ترشيد القرارات الإدارية في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية.
- يوسف، ب. ع.، و زكر، ر. ع. (٢٠١٣). ذكاء الأعمال ودوره في فاعلية التجارة الالكترونية معمارية مقترحة لشركة الحكماء لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في محافظة نينوي *تنمية الرافدين: جامعة الموصل - كلية الإدارة والاقتصاد، مج ٣٥، ع ١١٣*، ٧٦-٩٥. مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/466718
- المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية .(٢٠١٨)، المتاح على الرابط: https://www.gosi.gov.sa/GOSIOnline/GOSIOnlineHomepage تاريخ الزيارة (٢٤ أبريل، ٢٠١٩)

المراجع الأجنبية:

- Ahmad, A. (2011). Business intelligence for sustainable competitive advantage: the case of telecommunications companies in Malaysia (Doctoral dissertation, Curtin University)
- Casado, E. (2004). Expanding business intelligence power with systems dynamics. In Business Intelligence in the Digital Economy: Opportunities, Limitations and Risks, Raisinghani, M. (Ed.), Idea Group Publishing, Hershey
- Dayal. (2009). Data integration flows for business intelligence. ACM, vol.4(3),wwwdl.acm.org.
- Jones, Don. (2010). Achieving business intelligence in Midsize companies, Real-time Publishers, Inc
- Krneta, S. (2017). Business intelligence in retail company: A case study in developing economy (Order No. 10684294). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global. (2001524943). Retrieved from https://search.proquest.com/docview/2001524943?accountid=43793
- Mohammad, H. A. (2012). The Impact of Business Intelligence and Decision Support on the Quality of Decision Making. Middle East University, 74-90
- Niu, L., Lu, J., & Zhang, G. (2009). Cognition-Driven Decision Support for Business Intelligence – Models, Techniques, Systems and Applications, Berlin Heidelberg: Springer.
- Petrini, M., & Pozzebon, M. (2009). Managing sustainability with the support of business intelligence: Integrating socio-environmental indicators and organizational context. Journal of Strategic Information System, 18(2009), 178-191.
- Santa, J. (2018). Business intelligence use within institutions of higher learning: An exploratory case study (Order No. 10745437). Available from

ProQuest Dissertations & Theses Global. (2018847042). Retrieved from https://search.proquest.com/docview/2018847042?accountid=43793

- Tank, D. M. (2015). Enable better and timelier decision-making using real-time business intelligence system. International Journal of Information Engineering and Electronic Business, 7(1), 43-48. doi:http://dx.doi.org/10.5815/ijieeb.2015.01.06

الملاحق:

الاستبانة (١)

الجزء الأول: البيانات الديمغرافية

١. الإدارات:

☐ إدارة شؤون أصحاب العمل	☐ إدارة الحسابات
☐ إدارة ساند	☐ إدارة الشؤون الإدارية
☐ إدارة التعويضات	☐ إدارة خدمات المشتركين
☐ الإدارة الطبية	☐ إدارة المخاطر
☐ القسم النسائي	

٢. المؤهل العلمي:

☐ دكتوراه	☐ ماجستير
☐ بكالوريوس	☐ دبلوم
☐ ثانوية عامة	☐ تأهيل متوسط أو اقل

٣. كم عدد الدورات التدريبية التي حصلت عليها في مجال ذكاء الأعمال؟

☐ من ١ الى ٢ ☐ من ٣ الى ٤ دورات ☐ من ٥ الى ٦ دورات

☐ ٧ دورات فأكثر ☐ لم أحصل على أي دورة

الجزء الثاني: نظام ذكاء الأعمال

المحور الأول: واقع تطبيق نظام ذكاء الأعمال في إدارات المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية.

ملاحظة: إذا كانت الإجابة على الفقرة رقم (٤) بـ(نعم) الرجاء الاجابة على فقرات محاور الاستبانة من رقم (٦) الى رقم (٤٣)، إذا كانت الإجابة بـ(لا) الرجاء الإجابة على الفقرة رقم (٤و٥) فقط.

٤. هل تستخدم الإدارة التي تعمل بها نظام ذكاء الأعمال؟

☐ نعم

☐ لا

٥. ماهي أسباب عدم استخدام نظام ذكاء الأعمال في الإدارة التي تتولى ادارتها؟

☐ لا يوجد حاجة لاستخدام نظام ذكاء الأعمال في الإدارة التي اتولى مسؤوليتها.

☐ ضعف البنية التحتية التي يتطلبها توفر نظام ذكاء الأعمال.

☐ لصعوبة التعامل مع نظام ذكاء الأعمال.

☐ لعدم توفر المعرفة والمهارات التقنية الكافية لدى الموظفين في الإدارة.

☐ لأسباب أخرى، أرجو الإشارة إليها

.....

.....

.....

ماهي درجة موافقتك على الفقرات من ٦-١٩ ضمن محور واقع تطبيق نظام ذكاء الأعمال في ادارتك؟					
الفقرات	درجات الموافقة				
	موافق بشدة	موافق	نوعاً ما	غير موافق	غير موافق بشدة
٦. نظام ذكاء الأعمال المستخدم يوفر الوصول إلى جميع المعلومات اللازمة عند الحاجة اليها.					
٧. نظام ذكاء الأعمال المستخدم يوفر روابط بين تطبيقاته المتعددة.					
٨. يحتوي النظام على قاعدة بيانات بالمخاطر التي يمكن أن تواجهها المؤسسة.					
٩. يضم نظام ذكاء الأعمال المستخدم مستودع للبيانات يمكن من الحصول على البيانات والمعلومات.					
١٠. يعتمد نظام ذكاء الأعمال المستخدم على نظم دعم القرار للحصول على البيانات والمعلومات.					
١١. يعرض نظام ذكاء الأعمال المستخدم المعلومات بطرق مختلفة مثل الرسوم البيانية والجداول.					
١٢. نظام ذكاء الأعمال المستخدم متقدم بدرجة كافية.					
١٣. نظام ذكاء الأعمال المستخدم على درجة عالية من الفعالية.					
١٤. الموظفين في الإدارة لديهم التأهيل اللازم للتعامل مع نظام ذكاء الأعمال.					
١٥. يستخدم نظام ذكاء الأعمال لجمع البيانات وتحليلها ذات العلاقة بالمؤسسة وإداراتها، وإصدار التقارير الخاصة بها.					
١٦. نظام ذكاء الأعمال المستخدم يمكن المستخدمين من ارسال التقارير عبر البريد الإلكتروني.					
١٧. يمكن للمستخدمين الوصول إلى نظام ذكاء الأعمال من خلال الموقع الإلكتروني خارج مقر عملهم.					
١٨. يتم تحديث وتطوير نظام ذكاء الأعمال بشكل مستمر.					
١٩. يتم الاهتمام بأمن وسرية المعلومات في النظام لحمايتها من الاختراق.					

المحور الثاني: أثر نظام ذكاء الأعمال على فعالية اتخاذ القرارات في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية. ماهي درجة موافقتك على الفقرات من ٢٠-٢٨ والتي تعالج أثر نظام ذكاء الأعمال على فعالية اتخاذ القرار؟					
الفقرات	درجات الموافقة				
	موافق بشدة	موافق	نوعاً ما	غير موافق	غير موافق بشدة
٢٠. يتم تحويل البيانات إلى معلومات ثم إلى معرفة في نظام ذكاء الأعمال من أجل اتخاذ القرارات.					
٢١. يمكن نظام ذكاء الأعمال المستخدم –متخذ القرار- من رؤية العلاقات المترابطة والخروج بصورة شاملة للعمل ومتطلباته.					
٢٢. نظام ذكاء الأعمال المستخدم يحقق الرؤية السريعة والشاملة للمتغيرات القائمة لدى متخذ القرار.					
٢٣. نظام ذكاء الأعمال المستخدم يحقق الاستجابة السريعة للمواقف غير المتوقعة لدى متخذ القرار.					
٢٤. المعرفة التي يوفرها نظام ذكاء الأعمال المستخدم تساعد على انجاز التحليل المناسب للعمليات من أجل اتخاذ القرار.					
٢٥. المعرفة التي يوفرها نظام ذكاء الأعمال المستخدم تدعم التنبؤ بالتهديدات والمشاكل التي يمكن أن تواجهها المؤسسة.					
٢٦. المعرفة التي يوفرها نظام ذكاء الأعمال المستخدم تدعم التنبؤ بالفرص التي يمكن للمؤسسة استغلالها.					
٢٧. إمكانيات نظام ذكاء الأعمال المستخدمة كافية لتحقيق فعالية اتخاذ القرارات على المؤسسة وادارتها.					
٢٨. يتعامل نظام ذكاء الأعمال مع مستودع البيانات في المؤسسة من أجل اتخاذ القرارات.					

المحور الثالث: الإيجابيات المحققة من تطبيق نظام ذكاء الأعمال في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية.					
ماهي درجة موافقتك على الفقرات من ٢٩-٣٧ التي تتناول الإيجابيات المحققة من تطبيق نظام ذكاء الأعمال؟					
الفقرات	درجات الموافقة				
	موافق بشدة	موافق	نوعاً ما	غير موافق	غير موافق بشدة
٢٩. توفير الوقت واختصار الجهد المبذول فيه.					
٣٠. تسهيل عملية الاتصال بين العاملين داخل المؤسسة.					
٣١. المساعدة على إدارة المخاطر والتخطيط لها.					
٣٢. يحقق فعالية اتخاذ القرارات الصحيحة على مستوى المؤسسة وإداراتها.					
٣٣. المساعدة على الكشف عن معوقات الأداء وتحليلها.					
٣٤. المساعدة على تحسين مستوى الأداء والخدمة المقدمة.					
٣٥. المساعدة على تقديم الاقتراحات اللازمة للتطوير.					
٣٦. المساعدة على استبعاد المعلومات العشوائية والمتضاربة بشكل آلي.					
٣٧. تحقيق العدالة والموضوعية في تقييم أداء الموظفين.					

المحور الرابع: المعوقات المواجهة في تطبيق نظام ذكاء الأعمال في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية.					
ماهي درجة موافقتك على الفقرات من ٣٨-٤٣ التي تتناول المعوقات المواجهة لتطبيق نظام ذكاء الأعمال؟					
الفقرات	درجات الموافقة				
	موافق بشدة	موافق	نوعاً ما	غير موافق	غير موافق بشدة
٣٨. الضعف في إدراك أهمية النظام لأعمال وإجراءات المؤسسة.					
٣٩. نظام ذكاء الأعمال مقتصر على عدد من الإدارات في المؤسسة.					
٤٠. ضعف تدريب المستخدمين على نظام ذكاء الأعمال.					
٤١. نظام ذكاء الأعمال لا يوفر جميع المعلومات التي يحتاجها المستخدم.					
٤٢. النظام مكلف من ناحية تطبيقه وصيانته.					

المحور الرابع: المعوقات المواجهة في تطبيق نظام ذكاء الأعمال في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية.					
ماهي درجة موافقتك على الفقرات من ٣٨-٤٣ التي تتناول المعوقات المواجهة لتطبيق نظام ذكاء الأعمال؟					
الفقرات	**درجات الموافقة**				
	موافق بشدة	**موافق**	**نوعاً ما**	**غير موافق**	**غير موافق بشدة**
٤٣. ألغى النظام كثير من الوظائف وقلص فرص العمل.					
□ معوقات أخرى لم يتم ذكرها، أرجو كتابتها					