

إستراتيجية الإستدامة و تطبيق نظام ذكاء الأعمال في المؤسسات العربية و العالمية في ظل التغيرات الراهنة
Sustainability strategy and application of the business intelligence system in the Arab and international institutions in light of the current changes.

فريوه نرجس¹ ، طويل آسيا²

¹ جامعة علي لونيبي - البلدية 2- كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية و علوم التسيير، nfrioua@yahoo.fr

² جامعة علي لونيبي - البلدية 2- كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية و علوم التسيير، assia.roma@hotmail.fr

ملخص

مع ظهور التغيرات الكبيرة التي اعترت عالم الأعمال من ظهور العولمة والتسابق التكنولوجي والتي تطورت من وقت إلى آخر تزامنا معها ظهرت إستراتيجية الإستدامة العالمية والتي كانت جزأ لا يتجزأ من إستراتيجية المنظمات للحفاظ على قدراتها التنافسية في بيئة الأعمال.

يعد ذكاء الأعمال من الممارسات الحديثة التي شهدتها منظمات الأعمال الذي يقوم على أساس عملية جمع البيانات من مصادرها

و معالجتها وتنظيمها و تهيئتها المعلومات من خلال توفير قاعدة معلومات، ومستودع بيانات من الممارسات والتطبيق التي تساعد في

تحديد وتحسين الخيارات الإستراتيجية، بالإضافة إلى تمكين منظمات الأعمال من التعلم والتكيف مع الممارسات الجديدة.

فذكاء الأعمال هي الأداة التي يستطيع متخذه القرار من خلالها تفسير المعلومات الضرورية لتطبيق خيار إستراتيجية الإستدامة الصحيح والناجح والمبني على أساس قاعدة وتطبيق نظام ذكاء الأعمال في المؤسسات.

Summary:

With the advent of the great changes that have taken place in the world of business from the emergence of globalization and technological competition, which evolved from time to time, coincided with the emergence of global sustainability strategy, which was an integral part of the strategy of organizations to maintain their competitiveness in the business environment.

Business Intelligence is a modern business practice that is based on the process of collecting, processing, organizing and configuring data by providing an information

¹ المؤلف المرسل: فريوه نرجس nfrioua@yahoo.fr

base and a repository of practices and applications that help identify and improve strategic options, as well as empowering business organizations to learn and adapt With new practices.

Business intelligence is the tool by which decision makers can interpret the information necessary to implement the strategic option of sound and successful sustainability based on the foundation and application of business intelligence in enterprises.

Keywords: Strategy Sustainability - Business Intelligence - Implement enterprise intelligence system in enterprises.

مقدمة

بالرغم من إنتشار استخدام التكنولوجيا ونظم المعلومات في معظم المجالات الحيوية في المجتمع ، خاصة تلك المرتبطة بالعمل الإداري في الشركات والمؤسسات المختلفة، إلا أن استخدام هذه التكنولوجيا لم يرق للمستوى الذي يحقق أقصى درجات الإستفادة منها بحيث أنها تركز في معظم مهماتها على حفظ وتخزين واسترجاع البيانات والأعمال الروتينية التي تلزم المدراء في مستويات الإدارات التنفيذية في الشركات والمؤسسات المختلفة ولكنها تفتقد في معظم الأحيان لتحقيق الإحتياجات الأكثر دقة التي تلزم نظم الإدارة الحديثة والمستويات الإدارية العليا فيها، وبخاصة تلك التي تقوم بالمهام الإستراتيجية في الشركات كالتخطيط ورسم السياسات العامة واختيار الفرص وتقدير المخاطر وبناء النبوءات والتوقعات المستقبلية .

إن موضوع ذكاء الأعمال ليس قديم العهد ، بل هو علم حديث بدأ بتنظيم دعم القرار ، وقد جاءت الحاجة إلى تطبيقات ذكاء الأعمال نتيجة ضعف في تتبع التغيرات التي تطرأ على الأسواق وارتفاع تكاليف الأنظمة المعلوماتية وضعف الأداء الإداري وغيرها . وتعد تطبيقات ذكاء الأعمال والتنقيب البيانات من الأدوات الأساسية للكثير من المنظمات ، خاصة تلك التي تمتلك أحجاما كبيرة من البيانات ، وعملية تنظيمها تزويد صناع القرار بمعلومات دقيقة¹ . (خليل شفيق، 2010)

وحتى منظمات الأعمال التي حققت النجاح في الميادين التنافسية ليس أمامها إلا التفكير في إيجاد آليات تتمكن من خلالها استدامة ذلك النجاح ، ووجدت أن تبني الإستراتيجيات الملائمة يمكن أن تحقق لها الوصول إلى تحقيق استدامة المزايا التنافسية في الأطر الزمنية المختلفة من خلال البحث عن مؤشرات الأداء التنظيمي المتميز والعمل على استمراريته واستدامته في المدى الطويل .

وبناء على ما سبق، تتمحور إشكالية هذا البحث في السؤال الجوهرى التالي:

■ ما مدى تطبيق الإستدامة ونظام ذكاء الأعمال في المؤسسات العربية والعالمية؟

للإجابة على إشكالية الدراسة، صيغت الفرضيات التالية:

فرضيات:

- ✚ تدنى القدرات على توليد وبناء ومعرفة لها هوية وصيغة عربية وتنقد وتضيف إلى الجدول الدائر حول الإستدامة؛
- ✚ تكون الإستدامة جزء لا يتجزأ من الإستراتيجية المؤسسية للشركات خلال سنوات القادمة؛
- ✚ تحتل تكنولوجيا ذكاء الأعمال و الإستدامة مكانة مرموقة داخل المؤسسات الإقتصادية و التجارية؛
- ✚ إن ذكاء الأعمال أصبح يحتل الأولوية الإستراتيجية الأولى على المستوى الإداري .

1. الإطار النظري للإستدامة و ذكاء الأعمال

1.1 مفهوم الإستدامة

أصبحت الإستدامة من الأولويات الرئيسة في الإستراتيجية المعتمدة من قبل اغلب المنظمات في القرن الواحد و العشرين، لما له من تأثير بعيد المد على نجاح المنظمة وتوافقها مع المتطلبات التي تفرضها عليها بيئة الأعمال في عالمنا المعاصر . لكون المنظمات أصبحت اليوم يقاس درجة نجاحها وقبولها من المجتمع بمقدار إسهامها في تحسين البيئة والمحافظة عليها وتقديم منتجات صديقة للبيئة ومتوافقة بذات الوقت مع حاجات ورغبات الزبائن² (ثامر البكري , خالد بنى حمدان، 2013).

و قد استخدم هذا المصطلح في عصرنا الحاضر أول مرة في ثمانينيات القرن الماضى . و هذا ما قاد اللجنة العالمية للبيئة والتابعة لألمم المتحدة في عام 1987 إلى تعريف الإستدامة على أنها " التطور المستمر للموارد والمحافظة عليها لمقابلة الاحتياجات الحالية دون المساس في فرص وحاجات الأجيال القادمة "

2.2. قواعد إستراتيجية الإستدامة في الشركات³: (ثامر البكري , خالد بنى حمدان، 2013، 9ص)

أ. الفهم الدقيق لإستدامة السوق: المعرفة الدقيقة للسوق و ذلك يتطلب قياس عدد الأفراد الذين يتعاملون مع منتجات الشركة قياسا إلى إجمالى السوق من حجم المبيعات لذلك المنتج. وهل هذه الأعداد من الممكن أن تنمو مستقبلا ، وكم هو حجم التأثير المتحقق للشركة في السوق.

ب. الفهم الدقيق لعلامة المنتج: تحديد ماهية التأثير المتحقق لعلامة المنتج وارتباطها بالإستدامة لتأشري مقدار التأثير المباشر لتحقيق الولاء من قبل الزبون للعلامة.

ت. التكامل الفعال ما بين الإستدامة و الإستراتيجية: يتمثل هذا التكامل فيما بين أربعة عناصر أساسية لتحقيق الإستدامة وهي :

- ما هو الشيء المرغوب به من قبل الزبون ؛
- قدرة الشركة على التسليم وإيصال المنتج للزبون ؛
- التمايز ما بين المنافسين في ذات الصناعة ؛
- تعزيز العالقة مع الزبون مبرور الزمن .

ث. إعادة تقييم تجربة الزبون: اعتماد التفاعل اليومي مع الزبائن ومعرفة ردود الفعال بشكل موضوعي والصحيح هو الطريق المناسب لتقييم تجربة الزبون في التعامل مع الشركة ومنتجاتها.

ج. التسويق: اعتماد التسويق في التفاعل مع السوق إحلالي والمتوقع سيكون الطريق المناسب لتحقيق الإستدامة والتكامل مع بقية الأنشطة المعتمدة في الشركة.

3.1. اتجاهاتنا الأساسية المتعلقة بالإستدامة⁴

- البيئة
- المنظمات الغير حكومية : بناء شراكة ناجحة.
- الموظفون: تحسين القيم من خلال التعليم و الابتكار.
- العملاء: تطوير منتجات صديقة للبيئة وتحسين رضا العملاء.
- حملة الأسهم: مضاعفة نشاط الشركة من خلال الأنشطة الاقتصادية السليمة.
- المجتمع العالمي: المساهمة في مواجهة القضايا العالمية (مثل تغير المناخ).
- الحكومات: التجارة العادلة للامثال.
- المجتمعات المحلية : المساهمة الإجتماعية الفعالة لإدارة المكانة واستمرارية العمل .
- شركاء : تحسين التنافسية من خلال الشراكة المربحة للمجتمع .

4.1. مفهوم ذكاء الأعمال أو استخبارات الأعمال

هي عبارة عن نظريات ومنهجيات وعمليات وخصائص وتقنيات تقوم على تحويل البيانات الأولية إلى معلومات مفيدة ذات معنى لأغراض الأعمال .له القدرة على التعامل مع أعداد هائلة من المعلومات لمساعدة المؤسسات في تحديد وتطوير

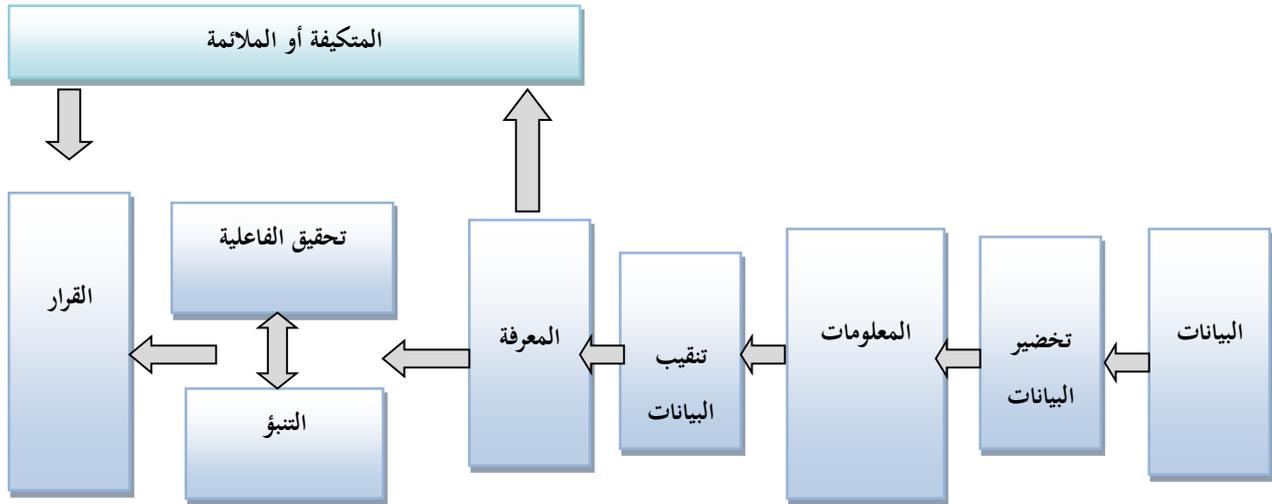
الفرص التجارية الجديدة , والإستفادة من الفرص الجديدة وتنفيذ إستراتيجية فعالة . تكنولوجيايات ذكاء الأعمال توفر آراء تاريخية وحالية وتنبؤية لعمليات الأعمال. المهام المشتركة لتكنولوجيايات ذكاء الأعمال هي الإبلاغ وتحليلات واستخراج البيانات وإدارة عمليات الأعمال ومعايير القياس واستخراج نص تحليلات تنبؤية⁵ (يسيم قائد عبده محمد).

✓ ذكاء الأعمال كعملية: هي عملية مستمرة أي أن المؤسسة تجمع بشكل مستمر , تسجل وتحلل بيانات وفقا لأهداف معينة وتستخدم النتائج في عملية إتخاذ القرار لتحسين أداء المؤسسة .

✓ ذكاء الأعمال كتكنولوجيا : هي مجموعة من التقنيات في تكنولوجيا المعلومات تعطي ذكاء الأعمال مضمون وشكل في المؤسسات بالعموم هي العمليات , الإستراتيجيات , الثقافة , الأدوات , الهيكله , المعايير والتقنيات التي تنتج أداء أكثر ذكاء المؤسسات .

✓ ذكاء الأعمال المتكيفة أو الملائمة : هي تعرف " كالتدريب لإستخدام التنبؤ والتقنيات المثلى لبناء أنظمة التعليم الذاتية⁶ كما هو في:

الشكل رقم 01 : " ذكاء الأعمال المتكيفة "



Source : Michalewicz,Zbigniew, Sormidl ,Marti , Mattherw and chiriac , Constantin, "Adaptive Business Intelligence ", Australie , Octobre , 2006 , p5.

وعليه يمكن القول⁷ أن تكنولوجيا الأعمال تزود الشركة بالمعلومات المستقبلية ذات المنظور التاريخي و الجاري, والمتعلقة بالعمليات التجارية ومن مهام تكنولوجيا المعلومات التجارية هو الإشتراك في تقديم التقارير ومعالجة البيانات عبر الإنترنت و التحليلات وتنقيب البيانات وإدارة أداء الأعمال , والقياس المقارن والتنقيب عن النص والتحليلات التنبؤية غالبا ما تهدف ذكاء الأعمال إلى دعم أفضل لأعمال صنع القرار . و كذلك نظام ذكاء الأعمال يمكن أن يسمى.DSSنظام دعم القرار.

أ. تطبيقات ذكاء الأعمال

هناك مجالات كثيرة يمكن أن يطبق فيها ذكاء الأعمال مثل معرفة نوع الزبائن الحاليين أو رغباتهم، أو ماهية الزبائن المحتملين أو توزيعهم الجغرافي أو الديموغرافي، أو كيفية تحديد الأسعار أو ماهية الخدمات أو البضائع التي يمكن تسويقها في منطقة معينة يتصف سكانها بطبيعة محددة أو صفات محددة .

و هناك أمثلة كثيرة على هذه التطبيقات منها على سبيل المثال لا الحصر⁸ :

- توليد تقارير تخطيط الموارد العام ؛
- مؤشرات الأداء الرئيسية؛
- معرفة أكثر المنتجات الربحية؛
- إدارة المخاطر؛
- معرفة تكلفة نشاطات العمل؛
- إدارة عمليات دعم المنتجات والخدمات ؛
- إضافة إلى تحليل المبيعات، التنبؤ بالمبيعات؛
- تقسيم المبيعات حسب فئات معينة ؛
- تحليلات أنظمة إدارة علاقات الزبائن؛
- التخطيط للحملات الدعائية في المكان والزمان المناسبين؛
- معرفة أكثر الزبائن ربحية .

ب. أنظمة ذكاء الأعمال وتخزين البيانات

تواجه المؤسسات في جميع أنحاء العالم تحديات حقيقية في إستخدام البيانات المتوفرة في دعم القرار . كثيرا تستخدم ذكاء الأعمال البيانات التي تم جمعها من "مخزن البيانات" . وأهم هذه التحديات في استخراج المؤشرات التجارية تتخلص في ما يلي⁹ :

- تخزين البيانات في ملفات و قواعد بيانات متعددة و غير مترابطة مع بعضها البعض؛
- ربط البيانات المتعددة المصادر لتوفير رؤية موحدة و متكاملة عن بيانات المؤسسة ؛
- القدرة على متابعة تنفيذ الإستراتيجيات و الخطة الموضوعية من واقع البيانات و المؤشرات؛
- جودة البيانات لغايات التحليل - و خصوصا التاريخية منها؛

● عدم استخدام العرض و التصميم المناسب لكل مؤشر و إحصائية من خلال الرسوميات البيانية و ربط ذلك بقواعد البيانات.

ت. أنواع ذكاء الأعمال : هناك ثلاثة أنواع رئيسية لذكاء الأعمال وهي : الإستراتيجي, والتشغيلي ، التكتيكي . كما هو موضح في :

جدول رقم 01 : " الثلاثة الأنواع عن ذكاء الأعمال "

ذكاء الأعمال التشغيلي في الوقت المناسب	ذكاء الأعمال التكتيكي	ذكاء الأعمال الإستراتيجي	
إدارة وفاعلية عمليات الأعمال اليومية	إدارة المبادرات التكتيكية للحصول على الأهداف الإستراتيجية	الحصول على أهداف الأعمال الطويلة الأجل	تركيزات العمل
مدراء خط الانترنت ومستخدمين خط الانترنت والأنظمة التشغيلية	المدراء الكبار ومحلي الأعمال ومدراء خط الانترنت	التنفيذيين ومحلي الأعمال	المستخدمين المبدئين
يومي	أيام إلى أسابيع إلى شهور	شهور إلى سنوات	إطار الوقت
مصفوفات الوقت المناسب	مصفوفات تاريخية	مصفوفات تاريخية (مؤشرات الأداء الرئيسية)	البيانات

Source: White, Colin, "The Next Generation of Business Intelligence: Operational BI", BI Research, Sponsored by Sybase, July 2006, p1.

إن الذكاء الإستراتيجي¹⁰ يستخدم لإدارة خطط و أهداف الأعمال الطويلة الأجل, و يستخدم المدراء التنفيذيون ومدراء الكبار مصفوفة أداء الأعمال ذات المستوى العاليي (تدعى أحيانا مؤشرات الأداء الرئيسية) والمنتجة بواسطة ذكاء الأعمال الإستراتيجي لمتابعة مقدار تحسن الأعمال , وهي تعمل في إتجاه أهداف الأعمال طويلة الأجل مثل : نمو حصة السوق , وتخفيض التكاليف أو زيادة الإيرادات, وذلك كمبادرات أعمال انطلقت من أنشطة منها على سبيل المثال : (الحملات التسويقية , المنتجات الجديدة) من خلال مقارنة الأداء الفعلي بالأداء المخطط ويتم استخدام على تحليلات ذكاء الأعمال التكتيكي بواسطة المدراء الكبار ومحلي الأعمال , ومدراء خط الانترنت لقياس فاعلية الأداء لهذه المبادرات . بينما يحلل ذكاء الأعمال التكتيكي عمليات الأعمال على مدى أيام وأسابيع أو شهور .

في حين يهتم ذكاء الأعمال التشغيلي بأداء وتحسين عمليات الأعمال اليومية من خلال تسليم المعلومات الملائمة في الوقت المناسب لمستخدمي الأعمال المناسبين لتمكينهم من الرد بسرعة لحل مشاكل الأعمال وتنفيذ شروط

متطلبات الأعمال الجديدة .أي أنها تساعد المنظمات على العمل بشكل أذكى وتصبح أكثر سرعة وذلك سوف يمكن المنظمات تباعا لتكون أكثر تنافسية , وأكثر تحسين لرضا العميل , وأكثر كشف للاحتيال , وأكثر إدارة للخطر , وأكثر تجزئة للعميل .

2. الاستدامة وتطبيق نظام ذكاء الأعمال في المؤسسات العربية والعالمية في ظل التغيرات الراهنة

1.2. الإستدامة وتطبيق نظام ذكاء الأعمال في المؤسسات العربية (هيئة مياه وكهرباء بأبو ظبي في دولة الإمارات العربية المتحدة)

أطلقت هيئة مياه وكهرباء أبو ظبي بنجاح في دولة الإمارات العربية المتحدة «نظام ذكاء الأعمال المؤسسية»، والذي يعد إحدى مبادرات الحكومة الذكية، ومن أهم المشاريع الطموحة والرائدة للهيئة ومجموعة شركاتها التي بدأت العمل به عام 2014، في خطوة جديدة نحو الاستفادة من مجال التقنيات الرقمية لدعم القرارات الإدارية وإعداد التقارير المؤسسية، كما تعد الهيئة من أوائل الجهات الحكومية التي توفر لإدارتها العليا هذا النظام من خلال تطبيقات الأجهزة الذكية.

قال فارس عبيد الظاهري مدير عام هيئة مياه وكهرباء أبو ظبي لسنة 2015: «إن الشركات العالمية تدرك أهمية التزود بنظام يوفر معلومات محدثة وشفافة ودقيقة وفورية عن الأعمال ويهدف إلى تسهيل اتخاذ القرارات المستنيرة في حينها، وقد بدأت الهيئة بتنفيذ نظام ذكاء الأعمال ضمان توفر المعلومات الضرورية للأعمال بين أيادي صنّاع القرار وأصحاب المصلحة».

2.2 . الاستدامة وتطبيق نظام ذكاء الأعمال في المؤسسات العالمية

• الشركة الألمانية GL النرويجية DNV الإستدامة وعمر الشركة

150 عاما هو عمر الشركة المتعددة الجنسيات **GL DNV** وهي عبارة عن ناتج لإندماج بين شركتي **DNV** النرويجية الألمانية وتتخصص الشركة حاليا في مجال التصنيفات , كما أن الشركة لها نشاطات أخرى في مجال النفط والغاز والطاقة المتجددة مثل هذه شركتي من أكبر الأمثلة على أثر الممارسات الصحيحة للاستدامة في استمرارية الشركة وزيادة عمرها. ولكن كيف استطاعت الشركة تحقيق ذلك؟

إن الإستدامة في الشركات وتطبيقاتها تختلف باختلاف الشراكة والقطاع الذي تعمل فيه، وفي حالة الشركة النرويجية فإن الإستثمارات الضخمة في البحث والتطوير يمكن الإشارة إليها بأنها حجر الأساس لإستراتيجية الشركة، التي تعهدت بها الشركات على مدى أعوام وأجيال عدة، وكانت إحدى أهم نتائج هذا التعهد بالمحصلة استمرارية الشركة كل تلك

السنوات، وتبوؤها مكانة مرموقة في جميع القطاعات التي تعمل فيها. و اليوم تخصص الشركة 5% من إجمالي عائداتها للبحث والتطوير، بمعنى أن الشركة ترى أن بقاءها والحفاظ على مستوى كفاءتها و ريادتها القطاعية، هو تبني التحديث والابتكار كأحد أهم عوامل الإستمرارية على المدى الطويل¹¹ (آسيا آل الشيخ , 2015).

العلاقة بين الإستدامة و الإستمرارية أو طول عمر الشركة، فبينما يرى الكثير أن الحفاظ على تطبيق مستوى عال من الإستدامة وبوجه خاص الإستدامة البيئية، الذي يواجهه فيه العالم أجمع تحديات جمة، أهمها انبعاثات ثاني أكسيد الكربون الضارة، هو أحد أهم عوامل استمرار الشركات، لذلك نرى التوجه الكبير نحو ما أصبح يعرف بـ"المنتجات والخدمات الخضراء". بينما يتجه العديد من الشركات العالمية لمبدأ تطبيق الاستدامة بشكل شامل في جميع عملياتها وأقسامها وكيف أنها أحد الحلول المثلى لإطالة عمر الشركات لذلك يقوم العديد من الشركات اليوم بإدراج تطبيق الإستدامة تحت إدارة التخطيط الإستراتيجي، حيث أن جميع مخططات الشركة على المديين المتوسط والطويل يجب أن تنال موافقة المجلس الأعلى الذي يراقب شؤون الإستدامة داخل الشركة، سواء كان لجنة الإستدامة المنبثقة من مجلس الإدارة أو غيرها، وبالعادة يرأسها الرئيس التنفيذي أو رئيس مجلس الإدارة. ويجب التنويه هنا بأن تعهد الشركة بالإستدامة لا يعني عدم وجود مخاطر من عمليات الشركة، فالشركات الأفضل تطبيقا للإستدامة تعمل على تقليل تلك المخاطر سواء البيئية منها أو غيرها، في حالة نموذج هذه الشركة نلاحظ أن الشركات تعترف بوجود بعض الأضرار البيئية وغيرها من جراء عملياتها، ولكنها في الوقت ذاته تؤكد في كل محفل يجمعها بمديريها في أي رقعة توجد فيها الشركة، أن الإلتزام بالإستدامة هو قضية جوهرية و أساسية، كما أننا نجد ترجمة على أرض الواقع لذلك التعهد .

خلاصة القول

من أجل أن تستمر شركة ما على مدى 150 عاما، لا بد أن تكون هناك قيمة مضافة مقترحة من قبل جيل الآباء المؤسسين الذين ركزوا على أهمية الثقة والنزاهة، التي اندمجت تماما في ثقافة الشركة منذ سنوات ماضية.

• تجربة الفيتنام , نعم بالإمكان أن يكون البناء فوق الرمل قويا

في كل عام يزداد سكان فيتنام بحوالي مليون نسمة و لذلك هناك دوما الكثير من الناس ممن يحتاجون للسكن و المواصلات و كذلك الطاقة. و تمشيا مع هذه الحقيقة فان السلطات تريد أن تستثمر في مجال السكن و البنية التحتية التي تدعم تنمية البلد الذي شهد نموا سنويا بنسبة 5% خلال الأعوام العشرين الماضية¹². هناك الكثير من الأنهار التي تمر خلال الأراضي الفيتنامية و لهذا السبب فان الأرض تكون دائما رخوة و غير مستقرة مما تجعل المنشآت المبنية هشّة. وقد سببت ذلك الكثير من المشاكل.

ولكن عن طريق اتخاذ التقنية اليابانية المخترعة لمقاومة الزلازل كخطوة أولى فقد اكتشفت الفرق الفرعية العاملة في الفيتنام حلا لتلك المشكلة: وهي عبارة نوع من أسمنت (سوليكرت) مكون من 60% من مخلفات المناجم (مخلفات الصلب بمواصفات الهايدروليك المدمج) و التي تصب مباشرة في التربة لضمان المقاومة. و بإمكان هذا النوع من الأسمتت تقليل التصدعات في المنشآت الضخمة. و يستعمل الآن في سلسلة من مشاريع البنية التحتية الرئيسية و كذلك المنشآت السكنية.

و قد يكون بالإمكان استعماله مستقبلا في صناعة الخرسانة الخاصة التي تقاوم مياه البحر أو درجات الحرارة المنخفضة و لذلك فما الداعي للتحفظ في استعماله بقطاع المشاريع السكنية ؟
انه حل مثالي يساعد على مجابهة متطلبات و حاجات السكان في البلدان التي تنمو بسرعة فائقة.

• آفاق سوق ذكاء الأعمال في أوروبا والشرق الأوسط وإفريقيا

عرفت **Gartner, Inc.** شركة الأبحاث لذكاء الأعمال كما يلي:

"ذكاء الأعمال عبارة عن مصطلح عام يشبه المظلة يندرج تحته مجموعة التطبيقات والبنية التحتية والأدوات وأفضل الممارسات التي تمكن من الوصول إلى البيانات وتحليلها لإستخراج معلومات تهدف لتحسين عملية إتخاذ القرارات والأداء لأقصى حد."¹³

كما عرفتها على أنها القدرة على جمع المعلومات و تحليلها.¹⁴ (Gartner, 2006, p02).

وفقا لإحصاءات مؤسسة غارتر **Gartner** فان واردات نشاط ذكاء الأعمال ستزداد بنسبة 10% في أوروبا والشرق الأوسط وإفريقيا, مع أن زيادة الإستثمار في مجال ذكاء الأعمال سيؤدي إلى خلق فرص ممتازة بالنسبة لبائعين البرمجيات فان هذه المؤسسة تعتبر أن سوق ذكاء الأعمال سيصبح أكثر تنافسية في المستقبل القريب, مع ازدياد التنافس بين اللاعبين الكبار في هذا المجال .

و وفقا لإستطلاع أجرته هذه المؤسسة خلال قمة ذكاء الأعمال عام 2006 فإن المؤسسات الكبرى قد أنفقت ما يقارب في المتوسط (1.16 مليون يورو) في السنة لشراء برمجيات ذكاء الأعمال. و أن الأولوية القصوى لدى هذه المؤسسات هو جعل أدوات ذكاء الأعمال متاحة لأكبر عدد من الموظفين والزبائن والموردين وشركات الأعمال.

يعتبر أحد باحثي مؤسسة **Gartner** , أن المؤسسات التي استثمرت كثيرا في مجال تخطيط موارد المؤسسة قد أدركت أنها بحاجة إلى الإستثمار في مجال ذكاء الأعمال بغية الحصول على قيم ونتائج مهمة موجودة ضمن الكمية الهائلة من البيانات الناتجة عن برمجيات تخطيط موارد المؤسسة .

تنصح مؤسسة المؤسسات بالاستفادة من بيئة المنافسة العالية بغية الحصول على أفضل الأسعار لشراء مكونات ذكاء الأعمال الأساسية , لكنها تذكر أيضا بأنهم يجب أن يكونوا مستعدين دوما للتغيرات التي يمكن أن تحصل في الثقافة والمنتجات , وأهم من ذلك أنه بغية استخدام ذكاء الأعمال لإدارة تحويلات الأعمال , وذلك باتجاه الخطوات التالية¹⁵ (الداوي الشيخ , شتاتحه عائشة , 2012 , ص 814) :

- ◆ تغيير بنية المعلومات وطريقة إدارة محفظة التطبيقات وتنفيذها ؛
- ◆ تغيير طريقة متكاملة وذكاء الأعمال مع إجراءات العمل ؛
- ◆ تطوير مهارات المستخدمين, وغرس ثقافة و استخدام وتحليل المعلومات بوصفها جزءا متكاملًا في تحقيق متطلبات الأعمال وإجراء التحولات؛
- ◆ تأسيس مركز ذكاء أعمال تنافسي .

إذا يمكن القول لكي يصبح نشاط ذكاء الأعمال مبادرة أعمال إستراتيجية حقيقة , لا بد من دعمها من قبل نموذج حكومي وكذلك من إسنادها بينية مؤسساته ملائمة فبيع الثقافة لم يعد كافيًا اليوم , وإنما يجب تدعيم ذلك بتدريب المستخدمين لأن ذلك يعد كاملاً أساسياً للنجاح .

• نموذج شركة كوكاكولا في الإستدامة

سعت شركة كوكا كولا إلى تحقيق الإستدامة من خلال تعزيز الإستبصار الإستراتيجي، ودعم إشراك أصحاب المصالح و تحقيق أفضل توافق في صنع القرار في الأعمال الأساسية مع توجهات الإستدامة. و قامت الشركة بوضع إستراتيجية لسلسلة القيمة لربط معظم القضايا المتعلقة باستدامة الموارد بشكل أفضل مع وظائف الأعمال مثلاً، (التركيز على الأعمال الأساسية الأقدر على التصدي للمخاطر أو الفرص التي تفرضها تلك القضايا).

قدمت الإستراتيجية أساساً لتقدير كل من قيمة الأعمال و قيمة الإستدامة، و بشكل أخص ربط قضايا الإنتاج (مثل أمن الإمدادات) مع قضايا الإستهلاك (مثل التغذية). و عندما يعمل أي مكون من مكونات سلسلة القيمة، كانت الشركة تقدم تحليلاً مفصلاً يستخدم في بناء إستراتيجية الإستدامة. و ينطوي هذا على القيام بمسح شامل للبيئة، القضايا الأساسية، أصحاب المصالح و المعايير ذات الصلة. و من ثم تقديم التوصيات المتعلقة بالمواد الداخلة في الإنتاج و فرص العمل المستقبلية. و قامت شركة كوكا كولا بتطوير فهم أعمق لاتجاهات الاستدامة و التوافق مع الاتجاهات العالمية من أجل تحديد المخاطر و الفرص المستقبلية عبر نظام الشركة ككل. و توجهت كذلك إلى الشركاء المحتملين

لمساعدتها في تحقيق أهداف الإستدامة، و منهم الشركاء الذين يتفقون معها في أهداف الاستدامة في مجال المياه و الزراعة.

قدمت الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية الإصدار السادس من تقرير استدامة منظمات المجتمع المدني لعام 2017 لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. يعتمد هذا التقرير على القدرات المحلية والمعرفة لتقييم المكونات الأساسية لإستدامة قطاعات المجتمع المدني في مصر والعراق والأردن ولبنان والمغرب واليمن وكذلك في الضفة الغربية وقطاع غزة أثناء عام 2017.

إن منهجية تقرير استدامة منظمات المجتمع المدني هي منهجية نوعية وتعتمد على الخبرة المحلية (الممارسين والخبراء من منظمات المجتمع المدني) لتطبيق أداة موحدة لتقييم وتصنيف سبعة أبعاد مترابطة لإستدامة منظمات المجتمع المدني: البيئة القانونية، القدرة التنظيمية، السلامة المالية، المناصرة أو التأييد، توفير الخدمات، البنية التحتية، الصورة العامة. تقوم لجنة تحرير مشكلة من خبراء فنيين وإقليميين بمراجعة تقرير كل فريق بهدف الحفاظ على معايير الجودة وتعزيز إمكانية المقارنة بين البلدان. يتم تصنيف كل بعد على مقياس من ثلاث مستويات¹⁶:

- ❖ الإستدامة المحسنة؛
- ❖ الإستدامة المتطورة؛
- ❖ الإستدامة المعرّقة.

يلقى تقرير الضوء على نمو مناصرة منظمات المجتمع المدني في خضم البيئات السياسية الغير المستقرة في أعقاب الربيع العربي. يحدد التقرير أيضا العقبات الدائمة في طريق استدامة منظمات المجتمع المدني، بما في ذلك الإقتصاديات المحلية المتعثرة و الإعتماد على تمويل المانحين، والقدرات الداخلية الناشئة، والوصول الغير الكافي إلى الدعم الفني والمالي. ومن هنا، نأمل أن يكون هذا المسح السنوي دليلا لمنظمات المجتمع المدني مفيدا لمنظمات المجتمع المدني، والحكومات، والمانحين، والباحثين في تطوير قدرة قطاعات منظمات المجتمع المدني .

جدول رقم 02 : " تصنيف استدامة منظمات المجتمع المدني لعام 2017 "

منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا

البلد	البنية القانونية	القدرة التنظيمية	الجدوى المالية	المناصرة (التأييد)	تقديم الخدمات	البنية التحتية القطاعية	الصورة العامة	استدامة منظمات المجتمع المدني
مصر	7,6	6,5	0,6	6,5	9,4	3,4	0,6	6,5 معرفة
العراق	6,4	5,5	5,5	6,3	5,4	2,5	0,5	8,4 متطورة

الأردن	4,5	3,5	3,5	0,5	7,4	0,5	6,4	1,5
لبنان	1,4	9,4	9,4	5,3	4,3	8,3	3,9	9,3
المغرب	6,4	6,5	6,5	8,3	5,4	9,4	3,4	7,4
الضفة الغربية وقطاع غزة	1,5	1,5	1,5	3,4	8,3	0,4	2,4	4, 4
اليمن	3,5	8,5	8,5	1,5	8,4	1,5	8,4	2,5

المصدر: <https://www.usaid.gov/sites/default/files/documents/.pdf> تقرير استدامة منظمات المجتمع المدني

لعام 2017 لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.

أ. البنية القانونية

لكي يكون قطاع منظمات المجتمع المدني مستديما ، ينبغي أن تدعم البيئة القانونية و التنظيمية احتياجات منظمات المجتمع المدني ينبغي أن تسهل على المشتركين الجدد ، و تساعد في منع التدخل الحكومي ، و تعطي منظمات المجتمع المدني القاعدة القانونية اللازمة للاشتراك في أنشطة جمع التبرعات الملائمة و المضاربات المشروعة المدرة للدخل.

تشمل العوامل التي تشكل البيئة القانونية سهولة التسجيل، و الحقوق القانونية و الشروط التي تنظم منظمات المجتمع المدني، و درجة ردع القوانين و اللوائح التي تتعلق بفرض الضرائب و المشتريات و الفوائد التي تعود من هذه القوانين على فاعلية منظمات المجتمع المدني و سلامتها.

ب. القدرة التنظيمية

يشمل قطاع المجتمع المدني المستدام كتلة حرجة من منظمات المجتمع المدني التي تخضع للحكم بشكل شفاف و تخضع للمساءلة بشكل معلن و تدار باقتدار، و يشمل تلك المنظمات التي تظهر مهارات تنظيمية أساسية يتناول بعد القدرة التنظيمية في المؤشر قدرة القطاع على الإشتراك في بناء الدوائر الشعبية و التخطيط الإستراتيجي ، فضلا عن الإدارة الداخلية و ممارسات التوظيف داخل منظمات المجتمع المدني .

ث. السلامة المالية:

يجب أن تكون الكتلة الحرجة من المنظمات المجتمع المدني سليمة من الناحية المالية ، و يجب أن يكون الإقتصاد قويا بما يكفي لدعم جهد التمويل الذاتي لمنظمات المجتمع المدني و أن يولد التبرعات الخيرية من الموارد

المحلية . يمكن أن تعتمد السلامة المالية لكثير من منظمات المجتمع المدني بنفس القدر على إتاحة صناديق دعم المانحين الدوليين و قدرتها على المنافسة على هذه الصناديق.¹⁷

ج. المناصرة:

تحسنت المناصرة في أعقاب الربيع العربي منذ في خمس دول: مصر، والأردن، ولبنان، والمغرب، واليمن على الرغم من أن مصر قد تحولت من فئة إلى فئة إذ انتقلت من نطاق الاستدامة المعاقبة إلى نطاق الاستدامة المتطورة. على الرغم من عداوة الحكومة للمناصرة في القضايا الحساسة، قدمت منظمات المجتمع المدني في الدستور و رفعت مصر تحليل المشروع للشروط الدستورية المقترحة أثناء عملية وضع الوعي بقانون الحقوق السياسية في ضوء الانتخابات. تبقى الأردن فقط وحدها في نطاق الإستدامة المعاقبة. نادرا ما تقود منظمات المجتمع المدني في الأردن المناصرة وجهود الضغط نظرا للحظر المفروض على "الأنشطة السياسية" وهو مصطلح غير محدد في القانون، وبالتالي يحتمل أن يشمل مجموعة واسعة من نشاط المناصرة.

يجب أن تدعم البيئة السياسية و بيئة المناصرة تكوين الشبكات و أن تقد للمجامع المدني الوسائل اللازمة لإيصال رسالتها.

ح. البنية التحتية: بقيت البنية التحتية للقطاع ضرورية لتزويد منظمات المجتمع المدني بالوصول الواسع لخدمات الدعم المحلية لمنظمات المجتمع المدني . يجب أن تكون منظمات الدعم الوسيط التي تقدم هذه الخدمات قادرة على تثقيف منظمات المجتمع المدني الأخرى و تدريبها و تقديم المشورة لها ، و توفير الوصول إلى شبكات منظمات المجتمع المدني و الإتلافات التي تتبادل المعلومات و السعي وراء مسائل ذات مصلحة مشتركة، كما يتم النظر في انتشار و فعالية الشركات بين منظمات المجتمع المدني و الشركات المحلية و الحكومية و الإعلام .

خ. الصورة العامة

ينبغي أن يكون لدى الحكومة و قطاع الشركات و المجتمعات صورة عامة إيجابية عن منظمات المجتمع المدني لتحقيق إستدامة القطاع، و يشمل ذلك الفهم الواسع و التقدير للدور الذي تلعبه منظمات المجتمع المدني في المجتمع . يؤثر الوعي العام و المصادقية بشكل مباشر على قدرة منظمات المجتمع المدني علة توظيف الأعضاء و المتطوعين، و تشجيع الجهات المانحة الأصلية. يبحث بعد الصورة العامة في درجة تغطية الإعلام لمنظمات المجتمع المدني و طبيعة التغطية ، ووعي مسؤولي الحكومة و رغبتهم في إشراك منظمات المجتمع المدني ، فضلا عن معرفة الجمهور و تصورهم حول القطاع ككل.¹⁸

الخاتمة

بالعودة مرة أخرى إلى دور "الشفافية الجذرية" وارتباطها مع الإستدامة , إلى أن هذا المبدأ الجديد بات يدفع الشركات نحو فئة جديدة من الأسواق التي تشهد تفاعلا متبادلا بين الأفراد والمستهلكين . حين أن ظاهرة التفاعل الإجتماعي تؤثر أيضا على اختيار الرؤساء التنفيذيين وأعضاء مجالس إدارة الشركات, بات من الضروري تأسيس علاقة مع الجهات المطلعة على ما يحدث في الأسواق والتي تتفهم سلوك الجيل الجديد .

إن البلدان العربية مدعوة مع قدوم القرن الحادي والعشرين بتحدياته وفرصه الكثيرة للاهتمام أكثر من أي وقت مضى اهتماما كبيرا بمنظومة العلوم والتكنولوجيا لديها، والسعي لتحويلها إلى نظام وطني للابتكار. و هي أيضا مدعوة لتغيير نظرتها للعلم والتكنولوجيا، فهو ليس ترف بل أساس بناء الدول وأساس التنمية وخاصة في القرن القادم.

التوصيات:

- ⑤ تعزيز تطبيق مرتكز في تنظيم بيئة العمل على نحو شامل في جميع أنحاء المنظمة لما له من دور في تحقيق الترتيب والتنظيم في موقع العمل وتحقيق انسيابية في العمل فضلا عن المساهمة بشكل فاعل في ضمان إنتاج منتجات ذات جودة مناسبة ؛
- ⑤ أن المؤسسة تجمع بشكل مستمر ، تسجل وتحلل بيانات وفقا لأهداف معينة وتستخدم النتائج في عملية إتخاذ القرار لتحسين أداء المؤسسة؛
- ⑤ القدرة على متابعة تنفيذ الإستراتيجيات والخطة الموضوعية من واقع البيانات والمؤشرات ؛
- ⑤ زيادة استغلال الإمكانيات الكبيرة لنظم دعم القرارات وتقنية المعلومات ودكاء الأعمال المتاحة في المؤسسات وتحفيز المستخدمين للاعتماد عليه؛
- ⑤ لكي يصبح ذكاء الأعمال مبادرة أعمال إستراتيجية حقيقية لا بد من دعمها من قبل الحكومات , وكذلك من توفير بنية مؤسساتية ؛
- ⑤ الإستفادة من تجارب الدول المتقدمة فيما يخص تطوير وتطبيق نظام ذكاء الأعمال والإستدامة في المؤسسات الاقتصادية .

قائمة المراجع:

- 1- خليل، شفيق، الإدارة الذكية للأعمال مجلة النور الالكترونية العدد (462) في 2010/12/8.
- 2- ثامر البكري , خالد بني حمدان , " الإطار المفاهيمي للاستدامة والميزة التنافسية المستدامة معالجة HP لشركة في اعتمادها إستراتيجية لاستدامة " مجلة الأكاديمية للدراسات الإجتماعية والإنسانية , العدد 9 , 2013 .
- 3- ثامر البكري , خالد بني حمدان (2013) : الإطار المفاهيمي للاستدامة والميزة التنافسية المستدامة معالجة ، مرجع السابق، ص 9.
- 4- ذكاء الأعمال , موقع و https://ar.wikipedia.org/wiki/ذكاء_الأعمال -
- 5- بسيم قائد عبده محمد ، مرجع سبق ذكره، ص 05 .
- 6- تقرير الاستدامة العام 2015 , موقع:
- www.samsung.com/ae-ar/././companyreports_02.html.
- 7- بسيم قائد عبده محمد ، مرجع سبق ذكره.
- 8- ذكاء الأعمال، مرجع سبق ذكره.
- 9- الأتحاد , " كهرياء أبو ظبي " , الأربعاء ربيع الثاني 1437 هـ , الموافق 13 يناير 2016 , موقع
- www.alihihad.ae/mobile/details.php?id=59711&y
- 10- المدن لأكثر استدامة , بناء أفضل مدن , موقع: www.lafarge-iraq.com/././2_3-more_durable_cities .
- 11- آسيا آل التشيخ , " الاستدامة وعمر الشركة " , 20 جمادى الثاني 1436 هـ الموافق 9 أبريل 2015 , موقع , www.alarabiya.net
- [الشركات-الأسواق .](#)
- 12- معلومات وحقائق عن دولة الفيتنام ، <https://mafahem.com>, à 11 :39, 28/07/2019
- 13- ما هو ذكاء الأعمال، <https://www.nmthgiat.com> , à 11 :39, 28/07/2019
- 14 - Gartner.(2006).Gartner's Business Intelligence and performance Management Frame work ,U.S.A. p 02.
- 15- الداوي الشيخ , شتاتحه عائشة , "تدعيم التنافسية عن طريق ذكاء الأعمال " , المؤتمر العلمي السنوي الحادي عشر حول ذكاء الأعمال واقتصاد المعرفة جامعة الزيتونة الأردنية , كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية , 23-26 نيسان (أبريل) 2012 , عمان , الأردن، ص 814.
- 16- الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية , تقرير الاستدامة منظمات المجتمع المدني للمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا لعام 2017 , ص 4.
- 17- الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية , نفس مرجع سبق ذكره , ص 6 .
- 18 - https://www.fhi360.org/2017_CIVIL_SOCIETY_ORGANIZATION_SUSTAINABILITY_INDEX, 27.07.2019, à 18:56.