



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

في علوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص: إدارة الموارد البشرية

بعنوان

## أثر ذكاء الأعمال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية

دراسة حالة شركة اتصالات الجزائر – وكالة عين تموشنت-

تحت إشراف الأساتذة:

لواتي خاتمة

من إعداد الطالبتين:

بن صدوق وفاء

بن صابر سليمان زهرة

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
عميمر فضيلة	أ. محاضرة	الأستاذة الرئيسية
محفوظ هنداوي	أ. مساعد	الأستاذ عضوا مناقشا
لواتي خاتمة	أ. محاضرة	الأستاذة المشرفة

السنة الجامعية: 2023 / 2024





وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علوم

التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص: إدارة الموارد البشرية

بعنوان

أثر ذكاء الأعمال على أداء الموارد البشرية في

المؤسسة الاقتصادية

دراسة حالة في شركة اتصالات الجزائر - وكالة عين تموشنت-

تحت إشراف الأستاذة:

لواتي خاتمة

من إعداد الطالبتين:

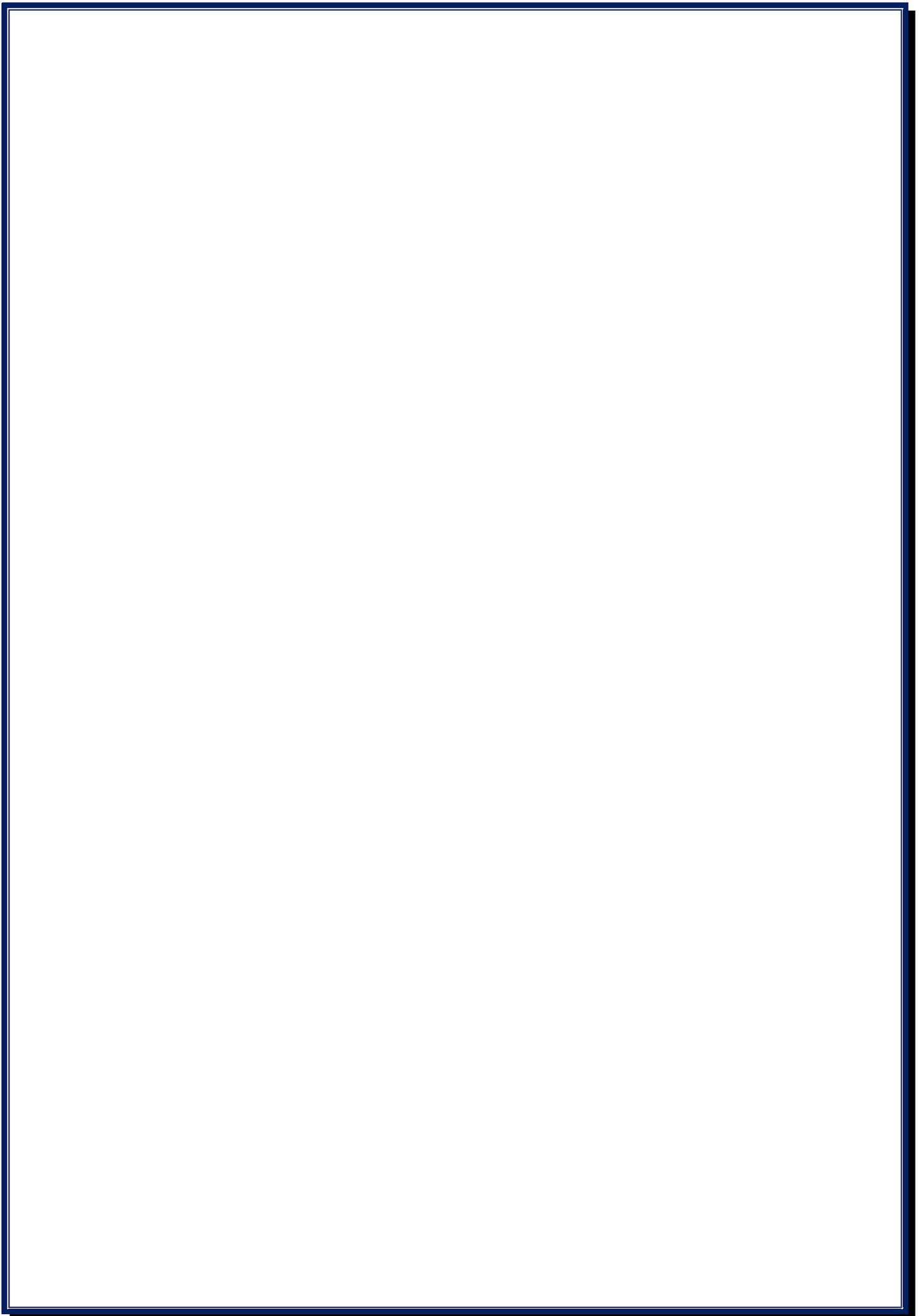
بن صدوق وفاء

بن صابر سليمان زهرة

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
عميمر فضيلة	أ. محاضرة	الأستاذة الرئيسية
محفوظ هندراوي	أ. مساعد	الأستاذ عضو مناقشة
لواتي خاتمة	أ. محاضرة	الأستاذة المشرفة

السنة الجامعية: 2023 / 2024



# الإهداء

" من لا يشكر الناس لا يشكره الله "

إلى أعز الناس....

أهدي هذا العمل إلى أغلى ما أملك في الوجود إلى التي تنير دربي بدعائها وبسمتها أمي ثم أمي ثم أمي

إلى من عمل وسقاني بعرق جبينه وكان لي درع الأمان " أبي الغالي "

أطال الله في عمرهما وحفظهما و منحهما الصحة والعافية.

إلى من جمعني بهم ظلمة رحم واحد وتقاسمت معهم حلاوة الحياة و مرارتها " أخواتي، إخوتي "

إلى جميع أفراد عائلتي الأعزاء كبيرهم و صغيرهم

إلى كل من دعمني خلال مشواري الدراسي، و كل من قدم يد العون و المساعدة في إعداد هذه المذكرة

و لو بكلمة طيبة

إلى كل زميلاتي رفيات دربي و مشواري الدراسي

زهرة

وفاء



# الشكر والتقدير

بسم الله والصلاة والسلام على أشرف خلق الله سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

الحمد والشكر لله سبحانه وتعالى له الفضل والمنة على توفيقنا لإنجاز هذا العمل فإن أصبنا فمن عنده وإن أخطأنا من عند أنفسنا، ونسأل الله عز وجل أن يجعله في خالصا لوجهه الكريم، وأن يوفقنا لما يحبه ويرضاه في الدنيا والآخرة.

نتقدم بالشكر الجزيل إلى:

أستاذتنا القديرة " لواتي خاتمة " التي أشرفت على تأطيرنا وكانت خير عون لنا في إنجاز هذا العمل، نشكرها على حرصها الشديد من أجل تقديم عمل متميز فلها كل الخير والتقدير والإمتنان، جزاها الله خيرا.

ونتقدم بالشكر لجميع أساتذة قسم علوم التسيير خاصة الأستاذ هنداوي محفوظ و كل اساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير عامة

نشكر كل من ساهم من قريب أو بعيد ومد لنا يد العون لإتمام هذه المذكرة جزاكم الله خيرا

وفي الأخير لا يسعنا إلا أن ندعو الله عز وجل أن يرزقنا الرشاد والعفاف والغنى وأن يجعلنا هداة مهتدين.

## الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور ذكاء الأعمال بأبعاده (تجميع و تحليل البيانات، المعالجة التحليلية الفورية، إدارة أداء الأعمال، اتخاذ القرار و دعم المركز التنافسي) ، و أثره على أداء الموارد البشرية في شركة اتصالات الجزائر بعين تموشنت، و من أجل الوصول إلى الهدف تم استخدام المنهجين الوصفي و التحليلي، و الاعتماد على الاستبيان و المقابلة كأداة لجمع المعلومات، بحيث بلغ عدد أفراد العينة المدروسة 44 مفردة موزعين بين الموظفين ،وتم تحليل البيانات الواردة في الاستبيان عن طريق البرنامج الإحصائي (SPSS v26) ، وتوصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج النظرية و التطبيقية أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية لذكاء الأعمال بأبعاده على أداء الموارد البشرية، كما قدمت الدراسة عدة توصيات منها أنه يجب على إدارة المؤسسة تبني ممارسات وتطبيقات ذكاء الأعمال وفق خطة متكاملة لتحقيق نهضة في مجال العمل وتطوره.

**الكلمات المفتاحية:** ذكاء الأعمال، أداء الموارد البشرية، أنظمة ذكاء الأعمال، تطبيقات ذكاء الأعمال.

## Abstract:

This study aimed to identify the role of business intelligence in its dimensions (data collection and analysis, immediate analytical processing, business performance management, decision-making and competitive position support), and its impact on human resources performance in Algeria Telecom Company in Ain Temouchent. In order to achieve the goal, the descriptive and analytical approaches were used, and the questionnaire and interview were relied upon as a tool for collecting information, so that the number of individuals in the sample studied was 44 individuals distributed among employees. The data contained in the questionnaire were analyzed using the statistical program (SPSS v26). This study reached a set of theoretical and applied results, the most important of which is the existence of a statistically significant impact of business intelligence in its dimensions on human resources performance. The study also presented several recommendations, including that the management of the institution must adopt business intelligence practices and applications according to an integrated plan to achieve a renaissance in the field of work and its development.

**Keywords:** business intelligence, human resources performance, business intelligence systems, business intelligence applications.

## قائمة المحتويات

VII	الإهداء.....
VII	الشكر والتقدير .....
VII	الملخص.....
VII	قائمة المحتويات.....
VII	قائمة الجداول.....
VII	قائمة الأشكال.....
VII	قائمة الملاحق.....
أ	مقدمة.....

### الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لذكاء الأعمال وأداء الموارد البشرية

02	تمهيد
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لذكاء الأعمال وأداء الموارد البشرية
03	المطلب الأول: الإطار النظري لذكاء الأعمال
16	المطلب الثاني: الإطار النظري لأداء الموارد البشرية
22	المطلب الثالث: العلاقة بين ذكاء الأعمال وأداء الموارد البشرية
23	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لذكاء الأعمال و أداء الموارد البشرية
23	المطلب الأول: الدراسات السابقة
32	المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
33	المطلب الثالث: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة
34	خلاصة الفصل الأول.....

### الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول أثر ذكاء الأعمال على أداء الموارد البشرية

في شركة اتصالات الجزائر-بعين تموشنت-

36	تمهيد
37	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
37	المطلب الأول: تقديم شركة إتصالات الجزائر
37	المطلب الثاني: منهجية البحث
40	المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة
41	المبحث الثاني: تحليل ومناقشة نتائج عينة الدراسة

41	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج عينة الدراسة
44	المطلب الثاني: عرض وتحليل محاور نتائج الدراسة
52	المطلب الثالث: اختبار صحة الفرضيات ومناقشة النتائج
70	..... <b>خلاصة الفصل الثاني</b> .....
73	..... <b>الخاتمة</b> .....
75	..... <b>المراجع</b> .....
79	..... <b>الملاحق</b> .....
97	..... <b>الفهرس</b> .....

## قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
الجدول رقم (01-01)	مقارنة بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية	32
الجدول رقم (01-02)	عدد الإستبيانات الموزعة و المسترجعة	38
الجدول رقم (02-02)	سلم ليكرت الخماسي	39
الجدول رقم (03-02)	نتائج اختبار ألفا كرونباخ	40
الجدول رقم (04-02)	الإتساق الداخلي لأداة الدراسة الإستبيان	40
الجدول رقم (05-02)	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	42
الجدول رقم (06-02)	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية	42
الجدول رقم (07-02)	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	43
الجدول رقم (08-02)	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة	43
الجدول رقم (09-02)	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي	44
الجدول رقم (11-02)	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعث تجميع و تحليل البيانات	45
الجدول رقم (12-02)	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعث المعالجة التحليلية الفورية-OLAP	46
الجدول رقم (13-02)	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعث إدارة أداء الأعمال	47
الجدول رقم (14-02)	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعث إتخاذ القرار و دعم المركز التنافسي	48
الجدول رقم (15-02)	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية بمحو أداء الموارد البشرية	50
الجدول رقم (16-02)	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد محور ذكاء الأعمال	53
الجدول رقم (17-02)	المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري لمحور أداء الموارد البشرية	53
الجدول رقم (18-02)	نتائج معامل الإرتباط بيرسون بين أبعاد ذكاء الأعمال و أداء الموارد البشرية	54
الجدول رقم (19-02)	الإرتباط الخطي بين المتغير المستقل و المتغير التابع	56
الجدول رقم (20-02)	تحليل تباين خط الإنحدار ANOVA	56
الجدول رقم (21-02)	قيم معاملات خط الإنحدار لأداء الموارد البشرية	57
الجدول رقم (22-02)	الارتباط الخطي بين تجميع و تحليل البيانات والمتغير التابع	58
الجدول رقم (23-02)	تحليل تباين خط الانحدار ANOVA	58
الجدول رقم (24-02)	قيم معاملات خط الانحدار لأداء الموارد البشرية	59

60	الإرتباط الخطي بين المعالجة التحليلية الفورية و المتغير التابع	الجدول رقم(02-25)
60	تحليل تباين خط الإنحدار ANOVA	الجدول رقم(02-26)
61	قيم معاملات خط الإنحدار لأداء الموارد البشرية	الجدول رقم(02-27)
62	الإرتباط الخطي بين إدارة أداء الأعمال و المتغير التابع	الجدول رقم(02-28)
63	تحليل تباين خط الإنحدار ANOVA	الجدول رقم(02-29)
63	قيم معاملات خط الإنحدار لأداء الموارد البشرية	الجدول رقم(02-30)
64	الإرتباط الخطي بين اتخاذ القرار و دعم المركز التنافسي و المتغير التابع	الجدول رقم(02-31)
65	تحليل تباين خط الإنحدار ANOVA	الجدول رقم(02-32)
66	قيم معاملات خط الإنحدار لاداء الموارد البشرية	الجدول رقم(02-33)
67	نتائج اختبار Mann-Whitney Test (T) للفروق في الجنس الأفراد عينة الدراسة	الجدول رقم(02-34)
67	نتائج اختبار Kruskal-Wallis Test للفروق في متغير الفئة العمرية الأفراد العينة الدراسة	الجدول رقم(02-35)
68	نتائج اختبار Kruskal-Wallis Test للفروق في متغير المستوى التعليمي الأفراد العينة الدراسة	الجدول رقم(02-36)
68	نتائج اختبار Kruskal-Wallis Test للفروق في متغير الخبرة الأفراد العينة الدراسة	الجدول رقم(02-37)
69	نتائج اختبار Kruskal-Wallis Test للفروق في متغير المسى الوظيفي الأفراد العينة الدراسة	الجدول رقم(02-38)

قائمة الأشكال		
الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
ج	نموذج الدراسة	الشكل رقم 01
05	معمارية ذكاء الأعمال	الشكل رقم (01-01)
10	أدوات ذكاء الأعمال	الشكل رقم (02-01)
17	أبعاد أداء الموارد البشرية	الشكل رقم (03-01)
21	خطوات تقييم أداء الموارد البشرية	الشكل رقم (04-01)
42	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	الشكل رقم (01-02)
42	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية	الشكل رقم (02-02)
43	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	الشكل رقم (03-02)
43	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة	الشكل رقم (04-02)
44	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي	الشكل رقم (05-02)

قائمة الملاحق		
الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
80	أداة الدراسة (الاستبيان)	ملحق رقم 01
83	قائمة الأساتذة الأعضاء المحكمين للاستبيان	ملحق رقم 02
84	مخرجات نظام SPSS	ملحق رقم 03



مقدمة

## توطئة :

إن الانفتاح على التكنولوجيا الحديثة، والتطور المعلوماتي المتسارع شكل تحديات هامة لكل مؤسسة تبحث عن التميز وتحسين مركزها التنافسي في السوق وإرضاء مختلف الأطراف المرتبطة بها والمؤثرة فيها ما يدفعها إلى اعتماد أنظمة ومناهج إدارية تسمح لها بمواكبة كافة التغييرات، ومن أهمها وأحدثها أنظمة ذكاء الأعمال، وذلك نظراً لأن ذكاء الأعمال من المصطلحات الحديثة التي تكتسي أهمية متزايدة في الاقتصاد و الإدارة، لارتباطه وتفاعله مع عدة حقول معرفية فهو وليد التطور التكنولوجي، وقد تزايد الاهتمام بأنظمة ذكاء الأعمال، وذلك للمزايا العديدة التي من الممكن أن تقدمها للمنظمة وتساعد على اتخاذ قراراتها بكفاءة وفاعلية أعلى من خلال قدرتها على جمع البيانات وتحليلها ، بالشكل الذي يساعد على تبسيطها وتقديمها لمتخذي القرار في الوقت والمكان المناسب وبالتالي يساهم ذلك في دعم الموقف التنافسي للمنظمة في ظل البيئة التي تعمل فيها.

ويعد أداء الموارد البشرية من الموضوعات التي نالت الاهتمام الأكبر من قبل قادات المؤسسات باعتبارها اهم الوسائل التي تسهم في تحقيق الأهداف التي تسعى إليها تلك المؤسسات، وتؤكد الدراسات المختلفة أن تطوير وتحسين أداء الموارد البشرية من أهم أسس تحقيق التوافق والتكيف مع البيئة الخارجية للمنظمة، وهذا يمكن أن يتحقق إذا استخدمت نظام ذكاء الأعمال والتقنيات أو الأدوات التي تعمل على جمع البيانات من مصادرها المختلفة البيئة الداخلية والخارجية (ومعالجتها وتحليلها وتوفير المعلومات بالوقت المناسب).

### - الإشكالية الرئيسية:

تعد شركات الاتصالات واحدة من المنظمات المهمة التي برزت أهميتها في العقد الأخير نظراً لما تسعى له من تحقيق حالة من التقدم الاقتصادي والاجتماعي ومن بين تلك الشركات شركة اتصالات الجزائر، مدركة لأهمية ضرورة تميز المنظمات على اختلاف أنواعها بذكاء الأعمال وما يترتب عليها من نجاح المنظمة في تحقيقها لأهدافها ثم بقائها واستمرارها وارتباط نداء الأعمال بالعديد من المتغيرات داخل المنظمة ومنها أداء الموارد البشرية، وطبيعة العلاقة بين المتغيرين، ومن أجل الإحاطة بالموضوع أكثر و إزالة الغموض عنه، نطرح الإشكالية الرئيسية التالية:

ما مدى تأثير ذكاء الأعمال على أداء الموارد البشرية في شركة اتصالات الجزائر -وكالة عين تموشنت؟

### - الأسئلة الفرعية:

للإجابة على الإشكالية الرئيسية بشيء من الدقة والموضوعية استعنا بالأسئلة الفرعية التالية:

- ما المقصود بذكاء الأعمال و ما علاقته بأداء الموارد البشرية؟
- ما هي أهم محددات أداء الموارد البشرية و هل لذكاء الأعمال أثر عليها؟
- ما هو مستوى تبني ذكاء الأعمال في شركة اتصالات الجزائر -وكالة عين تموشنت؟
- ما هو مستوى أداء الموارد البشرية في شركة اتصالات الجزائر -وكالة عين تموشنت؟
- هل توجد علاقة ارتباطية بين أبعاد ذكاء الاعمال و أداء الموارد البشرية في شركة اتصالات الجزائر - وكالة عين تموشنت؟

- هل يؤثر ذكاء الأعمال بأبعاده (تجميع و تحليل البيانات، المعالجة التحليلية الفورية، إدارة أداء الأعمال، اتخاذ القرار و دعم الذكاء التنافسي) على أداء الموارد البشرية في شركة اتصالات الجزائر -وكالة عين تموشنت؟
- هل توجد فروق لإجابات أفراد عينة الدراسة حول أثر ذكاء الأعمال عل أداء الموارد البشرية تعزى للمتغيرات الشخصية؟

#### - فرضيات الدراسة:

للإجابة على مختلف التساؤلات المتعلقة بموضوع البحث نعتمد على الفرضيات التالية:

- **الفرضية الأولى:** يوجد مستوى مرتفع لتبني ذكاء الأعمال في شركة اتصالات الجزائر -وكالة عين تموشنت؛
- **الفرضية الثانية:** مستوى أداء البشؤية مرتفع في شركة اتصالات الجزائر -وكالة عين تموشنت؛
- **الفرضية الثالثة:** توجد علاقة ارتباطية طردية قوية بين أبعاد ذكاء الأعمال وأداء الموارد البشرية في شركة اتصالات الجزائر -وكالة عين تموشنت؛
- **الفرضية الرابعة:** يوجد أثر لذكاء الأعمال بأبعاده (تجميع و تحليل البيانات، المعالجة التحليلية الفورية، إدارة أداء الأعمال، اتخاذ القرار و دعم الذكاء التنافسي) على أداء الموارد البشرية في شركة اتصالات الجزائر - وكالة عين تموشنت ؛ و تتبثق تحت لواء هذه الفرضية الرئيسية مجموعة من الفرضيات الفرعية و هي كالتالي:

#### للـ الفرضيات الفرعية:

- يوجد أثر لبعد تجميع وتحليل البيانات على أداء الموارد البشرية في شركة اتصالات الجزائر بعين تموشنت؛
- يوجد أثر لبعد المعالجة التحليلية على أداء الموارد البشرية في شركة اتصالات الجزائر بعين تموشنت؛
- يوجد أثر لبعد إدارة أداء الأعمال على أداء الموارد البشرية في شركة اتصالات الجزائر بعين تموشنت؛
- يوجد أثر لبعد اتخاذ القرار ودعم المركز التنافسي أداء الموارد البشرية في شركة اتصالات الجزائر بعين تموشنت.
- **الفرضية الخامسة:** لا توجد فروق لإجابات أفراد عينة الدراسة حول أداء الموارد البشرية تعزى للمتغيرات الشخصية، وتتبثق تحت لواء هذه الفرضية مجموعة من الفرضيات الفرعية وهي كالتالي:

#### للـ الفرضيات الفرعية:

- لا توجد فروق في إجابات أفراد عينة الدراسة حول أداء الموارد البشرية تعزى لمتغير الجنس؛
- لا توجد فروق في إجابات أفراد عينة الدراسة حول أداء الموارد البشرية تعزى لمتغير الفئة العمرية؛
- لا توجد فروق في إجابات أفراد عينة الدراسة حول أداء الموارد البشرية تعزى لمتغير المستوى التعليمي؛
- لا توجد فروق في إجابات أفراد عينة الدراسة حول أداء الموارد البشرية تعزى لمتغير الخبرة؛
- لا توجد فروق في إجابات أفراد عينة الدراسة حول أداء الموارد البشرية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

#### - مبررات اختيار الموضوع:

#### 1- المبررات الذاتية:

- الميول الشخصي والاهتمام بالمواضيع الحديثة والرغبة في البحث والاطلاع على هكذا مواضيع نظرا لأهميتها مع التطورات العلمية والتوجهات الحديثة التي يشهدها عصرنا الحالي؛
- الرغبة في تزويد المكتبة الجامعية بمرجع إضافي، لأن الملاحظ هناك بعض النقص من حيث المصادر ذات الصلة بالموضوع؛
- لزيادة فهم هذا موضوع البحث والتعمق والتحكم أكثر فيه.

## 2- المبررات الموضوعية:

- الأهمية التي يحظى بها موضوعي ذكاء الأعمال وأداء الموارد البشرية؛
- محاولة تشخيص مدى اهتمام المؤسسات الاقتصادية الجزائرية بتأثير الأدوات الحديثة مثل ذكاء الأعمال على أداء الموارد البشرية.

## - أهداف الدراسة:

- في ضوء مشكلة الدراسة وأهميتها، نسعى إلى بحث العلاقة بين ذكاء الأعمال وأداء الموارد البشرية؛
- التعرف على مدى اعتماد أنظمة ذكاء الأعمال في المنظمة المبحوثة والاستفادة منها في التعامل مع مواردها البشرية؛

- معرفة أكثر الأبعاد تأثيرا على رفع أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة؛

- محاولة تقديم مجموعة من المقترحات التي من شأنها تعزيز مستوى المعرفة والتطبيق لدى العينة المبحوثة.

## - أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية البحث من خلال أهمية المتغيرات المبحوثة، إذ تشكل أنظمة ذكاء الأعمال إحدى التطبيقات الحديثة والتي من الممكن ان يعتمد نجاح المنظمة واستمراريتها على مدى قدرتها على الاستفادة من هذه التطبيقات، فضلا عن ان المورد البشري يشكل اهم الموارد التي تمتلكها المنظمة وتميزها عن المنظمات الأخرى، و يعتبر ذكاء الأعمال من المفاهيم الحديثة نسبيا بوصفه مفهوما وعاملا يرتبط بالعديد من المتغيرات المنظمية والسلوكية ، كما تتجاذب معه أثرا وتأثيرا الكثير من المفاهيم والعوامل الأخرى والتي تسهم جميعها بصورة متفاعلة في تطوير قدرة المنظمة على تحقيق الأهداف المطلوبة بفاعلية وعلى ذلك فان هذه الأهمية تبرز في تناول العلاقة بين مفهومين حيويين هما ذكاء الأعمال وأداء الموارد البشرية ، و تتمثل الأهمية العلمية للدراسة في التعرف على موضوعي ذكاء الأعمال و أداء الموارد البشرية من خلال إبراز جوانبهما المختلفة والعلاقة بينهما، وتتمثل أهمية موضوع الدراسة في:

- محاولة متواضعة للإسهام في زيادة الوعي لدى إدارة المنظمة المبحوثة بأهمية ذكاء الأعمال في تطوير العمل وتحديثه والارتقاء بمستوى أداء الموارد البشرية؛
- الوصول إلى فهم جيد لذكاء الأعمال وإظهار أهميته وأبعاده في شركة اتصالات الجزائر -وكالة عين تموشنت، والعمل على نشر الوعي لدى الإدارات بضرورة تنبيهه؛
- تساهم الدراسة في تقديم عدد من التوصيات والاقتراحات.

## - حدود الدراسة :

تتمثل حدود الدراسة في

- **الحدود الموضوعية:** لقد تم التركيز في دراستنا على ذكاء الأعمال كمتغير مستقل بأبعاده (تجميع وتحليل البيانات، المعالجة التحليلية الفورية، إدارة أداء الأعمال، اتخاذ القرار ودعم الذكاء التنافسي)، أما المتغير التابع هو أداء الموارد البشرية؛
- **الحدود المكانية:** شركة اتصالات الجزائر - وكالة عين تموشنت؛
- **الحدود الزمانية:** تم إجراء التبرص في المؤسسة محل الدراسة خلال الفترة الزمنية من 05-16 مارس 2024، أما الدراسة ككل كانت خلال السداسي الثاني من سنة 2024؛
- **الحدود البشرية:** موظفي شركة اتصالات الجزائر - وكالة عين تموشنت.
- **منهج الدراسة والأدوات المستخدمة:**

من أجل الإجابة على التساؤلات المطروحة واختبار صحة الفرضيات، اعتمدنا في الفصل الأول على المنهج الوصفي لدراسة الموضوع، أما الفصل الثاني فقد تم الاعتماد على المنهج التحليلي من خلال استخدام دراسة الحالة والاعتماد على الاستبيان كأداة للدراسة ومعالجته الإحصائية عن طريق برنامج SPSS نسخة 26.

- **مرجعية الدراسة:**

لجمع المعلومات حول موضوع الدراسة تم الاعتماد على مجموعة من الكتب والمجلات العلمية المحكمة وكذا المقالات والملتقيات، ومذكرات الدكتوراه والماجستير، هذا في الفصل النظري أما في الفصل التطبيقي فقد تم الاعتماد على جمع البيانات من خلال الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة في شركة اتصالات الجزائر - وكالة عين تموشنت.

- **صعوبات الدراسة:**

من بين الصعوبات التي واجهتنا في الدراسة نذكر ما يلي:

- عدم توفر الوقت الكافي لإجراء الدراسة؛
- صعوبة الوصول إلى أفراد عينة الدراسة نظرا لطبيعة عمل الموظفين الموزعين على عدة مصالح متفرقة؛
- امتناع بعض أفراد العينة من الإجابة عن الاستبيان بحجة عدم توفر الوقت اللازم لهم؛
- صعوبة استعادة كل استمارات الاستبيان الموزعة.

- **هيكل الدراسة:**

تم تقسيم البحث وفق منهجية IMRAD إلى فصلين:

**الفصل الأول:** الأدبيات النظرية لذكاء الأعمال و أداء الموارد البشرية، حاولنا في هذا الفصل التعرف على مفهوم لذكاء الأعمال و أداء الموارد البشرية وذلك من خلال تقسيم الفصل إلى مبحثين أساسيين نظريين حيث تضمن المبحث الأول الإطار النظري للدراسة والذي تكون من الإطار المفاهيمي لذكاء الأعمال: مفهومه، نشأته، أدواته، وخطواته بالإضافة إلى أبعاده، وكذا الإطار المفاهيمي لأداء الموارد البشرية، كما تضمن المبحث الثاني الأدبيات

التطبيقية وإجراء مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة. لدراسة والذي تم فيه عرض الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة.

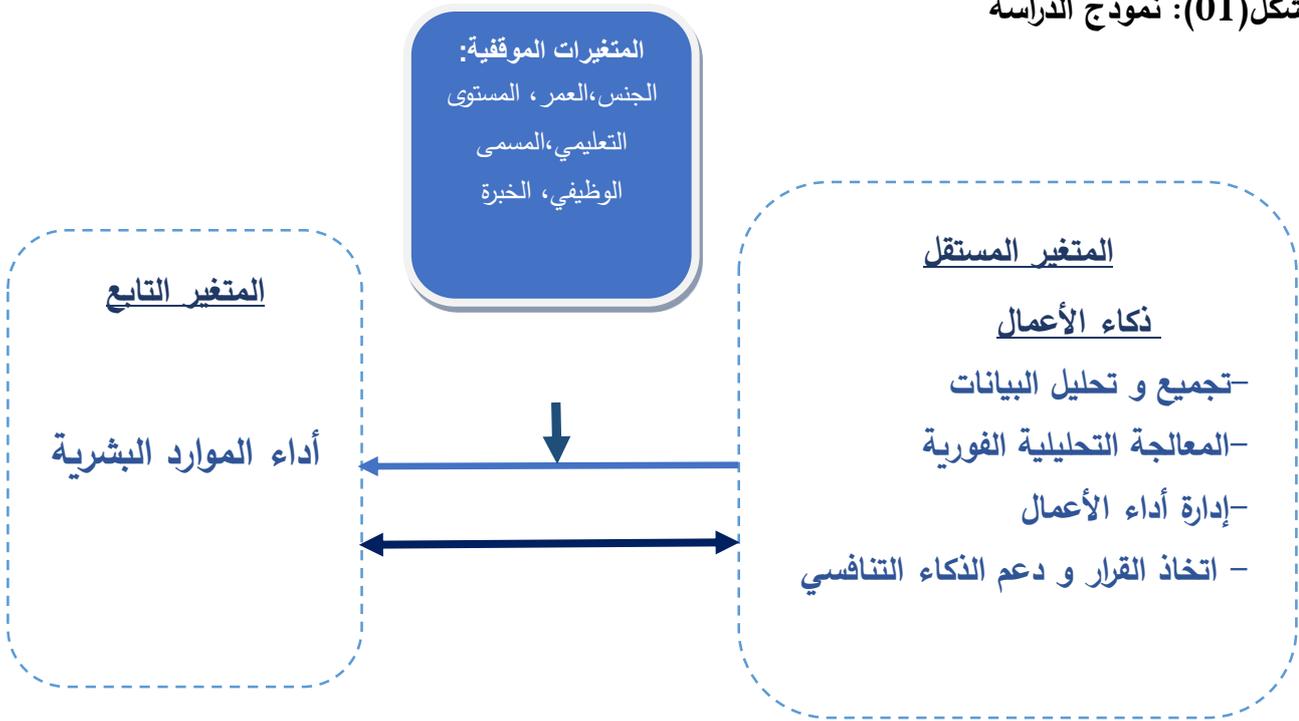
**الفصل الثاني:** تناول هذا الفصل الدراسة الميدانية في شركة اتصالات الجزائر -وكالة عين تموشنت، وتم تقسيم الفصل إلى مبحثين، حيث تضمن المبحث الأول الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة. و المبحث الثاني فكان لعرض نتائج الدراسة والمناقشة.

### - نموذج الدراسة :

من أجل تحقيق غرض الدراسة والوصول إلى أهدافها المحددة، سوف نعتمد على نموذج خاص بنا، للتعرف فيما إذا كان هناك تأثير للمتغير المستقل على المتغير التابع وذلك وفق الشكل الموالي:

- المتغير المستقل: ذكاء الأعمال بأبعاده (تجميع و تحليل البيانات،المعالجة التحليلية الفورية،إدارة أداء الأعمال، اتخاذ القرار و دعم الذكاء التنافسي)؛
- المتغير التابع: أداء الموارد البشرية.

الشكل(01): نموذج الدراسة



الارتباط ←→

التأثير ←

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على الدراسات السابقة.

الفصل الأول  
الأدبيات النظرية  
والتطبيقية لذكاء  
الأعمال وأداء الموارد  
البشرية

**تمهيد:**

بالنظر إلى التطورات الكبيرة التي شهدتها بيئة الأعمال نتيجة انتشار التكنولوجيا والمعرفة الحديثة، فضلا عن زيادة المنافسة بين المؤسسات، فقد أدركت الأخيرة ضرورة التحول والتطوير للتكيف مع أي وضع، و مع الجديد في بيئة الأعمال، من هنا يتزايد الاهتمام بذكاء الأعمال الذي يمكن أن يزيد من مستوى البرامج والتقنيات التي تحول البيانات من مصادر مختلفة إلى معلومات ورؤى قابلة للتنفيذ، والتي يمكن من خلالها التأثير على القرارات الإستراتيجية والتكتيكية للمؤسسة، توفير حلول تكنولوجيا المعلومات بما في ذلك أدوات التجميع... خلق المعلومات والتحليل وإعداد التقارير عن أداء المؤسسات وبيئاتها من خلال إدخال الأدوات الذكية ، كما أنها أساس جديد لخلق المنافسة والميزة بين المؤسسات، وتمكن أنظمة توليد المعرفة المؤسسات من الحفاظ على الأداء وتحمل المنافسة كما تسمح لك بتوفير المعلومات التي تحتاجها وتحليلها وتفسيرها وهذا يسمح للمؤسسة بالحفاظ على مكانتها وقيادتها في بيئة سريعة التغير ، و نظرا لاعتبار الموارد البشرية من الأصول الأساسية، أصبح استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عاملا هاما في إدارة الموارد البشرية، وخاصة على المستوى التنظيمي، من ناحية لنشر الوعي والمعرفة ، ومن ناحية أخرى لتحسين القدرات والمهارات، زيادة الكفاءة، وتحسين الأداء والإنتاجية .

و للإحاطة بكل جوانب هذا الفصل تم تقسيمه الى مبحثين كما يلي:

➤ **المبحث الأول:** الأدبيات النظرية لذكاء الأعمال وأداء الموارد البشرية؛

➤ **المبحث الثاني:** الأدبيات التطبيقية لذكاء الأعمال وأداء الموارد البشرية.

تعتبر أنظمة ذكاء الأعمال بمثابة حجر الأساس للعديد من المؤسسات الكبرى في العالم، و خاصة تلك التي تملك كما كبيرا من البيانات، ذلك أن صناع القرار في عصرنا الحالي بحاجة الى معلومات دقيقة و تفصيلية، و هو ما تقدمه أنظمة ذكاء الأعمال التي تمكنهم من استخدام أدوات متقدمة لتحليل البيانات، فمن خلال استخدام ذكاء الأعمال يمكن للمؤسسة تنظيم نفسها فيما يتعلق بكشف نقاط قوتها وضعفها، وبالتالي وضع تحديد واضح للاستراتيجية من المنافسين مع رصد التغيرات في المواقف والسلوكيات من المستهلكين لاستباق التغيير التكنولوجي ونشر البحوث المتعلقة بالسياسات وتطوير الاعمال.

### المطلب الأول: الإطار المفاهيمي لذكاء الأعمال

سننتظر في هذا المطلب الى نشأة وتطور مفهوم ذكاء الأعمال، تعريف ذكاء الأعمال، خصائص ذكاء الأعمال، إضافة الى أنواع وتطبيقات ذكاء الأعمال.

### الفرع الأول: نشأة وتعريف وخصائص ذكاء الأعمال

#### أولاً: نشأة وتطور مصطلح ذكاء الأعمال

موضوع ذكاء الأعمال (Business Intelligence) ليس قديم العهد، بل هو علم حديث بدأ بنظم دعم القرار و ظهرت الحاجة الى تطبيقات ذكاء الأعمال نتيجة الضعف في تتبع التغيرات التي تطرأ على الأسواق والى ارتفاع تكاليف الأنظمة المعلوماتية وضعف الأداء الإداري وغيرها، واستخدم مصطلح ذكاء الأعمال لأول مرة في مقالة نشرت عام 1958 من قبل الباحث Huns Peter links في شركة IBM و الذي عرف ذكاء الأعمال بأنه القدرة على فهم الارتباط الموجود بين الأحداث الحالية من أجل توجيه الإجراءات المطلوبة نحو تحقيق الأهداف (بلقاسمي، 2021، صفحة 93)، كما شاع مصطلح ذكاء الأعمال بشكل عام عندما قدمه (Howard Dresner) في مجموعة (Gartner) للأبحاث سنة 1989 ، و قصد تحديد الخطوط الرئيسية للتطورات التاريخية في مجال ذكاء الأعمال، نذكر أهم مراحل تطوره فيما يلي (رزاق، 2015، الصفحات 83-92):

✓ **المرحلة المبكرة لحوسبة المستفيد النهائي:** إحدى أهم الأسباب التي دفعت المؤسسات نحو حوسبة المستفيد النهائي هي إعطاء القدرة للمستخدم على توليد البيانات الخاصة به ووضع تلك البيانات في النموذج الأمثل لاستخلاص المعلومات، وأتاح التطور بناء قواعد بيانات، كما شهدت هذه المرحلة صعوبات في التعامل مع نظم مصادر البيانات، ، و شهدت أواخر هذه المرحلة محاولات عديدة من قبل المستفيد النهائي في استخدام وتطوير أدوات الحوسبة؛

✓ **مرحلة مركز المعلومات:** ظهر مفهوم مركز المعلومات في بداية عقد الثمانينات من القرن الماضي، في ، وأصبح مركز المعلومات مركزاً يبيث الحياة في كافة جوانب المؤسسة، فضلاً عن تقليص منحنى التعلم الخاص بالمستفيد النهائي؛

✓ **مرحلة نظم تحميل التكاليف:** بدأت منظمات الأعمال في هذه المرحلة بدراسة تكاليف تكنولوجيا المعلومات بشكل أكبر من أي وقت مضى بقصد مقارنتها مع المنافع المتحققة من عملية تطبيق هذه التكنولوجيا، و

- مدى تأثيرها على تحسين عمليات الأعمال الأساسية والذي يعكس نجاح أو فشل فكرة حوسبة المستفيدين النهائيين بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات؛
- ✓ **مرحلة الحاسبات الشخصية:** بدت الحواسيب الشخصية مثل إصدارات صغيرة جذابة للأنظمة الأكثر قوة في بعض الوظائف البسيطة، ولكن مع قدرات تحليلية محدودة و قوة معالجة ضئيلة، بعدها جاء اعلان لوتس لتشهد ثورة في برمجيات الجدولة التي أتاحت للأفراد القدرة على انجاز تحليلاتهم الخاصة باستخدام الحواسيب الشخصية؛
- ✓ **مرحلة مفهوم مستودع المعلومات:** في بداية عقد التسعينات من القرن الماضي، ظهرت فكرة تطبيق مستودع لتخزين المعلومات التي تقوم على ترك البيانات كما هي في مواقع محددة يمكن الوصول إليها من أي مكان وباستخدام أية أداة دون تحويل تلك البيانات الموجودة الى معلومات مفيدة و جديدة؛
- ✓ **مرحلة مستودع البيانات لذكاء الأعمال:** يعد مدخل مستودع البيانات ومناجر البيانات مع المخطط النجمي للبيانات من أفضل الأشكال في إدارة البيانات من خلال نظم ذكاء الأعمال ، فهو مدخل لإيصال المعلومات المبتكرة و الجديدة (حول الماضي و الحاضر و المستقبل) التي ولدت نتيجة استخدام التحليلات المختلفة من قبل المستفيدين النهائيين؛
- ✓ **مرحلة التحليلات المتقدمة لإيصال المعلومات:** في هذه المرحلة قامت مؤسسات الأعمال بتطبيق حلول نظم ذكاء الأعمال التي اتسمت بقدر كبير من التعقيد، حيث استخدم المديرين التنفيذيين هذه النظم لإجراء العديد من التحليلات المتقدمة و باستخدام أدوات ذكاء الأعمال كالتنقيب عن البيانات وتحليل السيناريوهات التي تهدف الى انجاز التغييرات بالوقت الحقيقي استجابة للظروف المحيطة بتلك المنظمات لتحقيق أهدافها من خلال تحويل الأرقام المفصلة الى أشكال ملخصة يسهل فهمها.

#### ثانياً: تعريف ذكاء الأعمال

ذكاء الأعمال ليس مصطلح تكنولوجي فقط، بل هو في حقيقته يخص فهم الأوجه المختلفة للمنظمة، بما يمكن من قيادتها باتجاه أهداف محددة، مثل زيادة الحصة السوقية وتحقيق رضا العملاء، وهو منهج متبع من قبل الإدارة يسمح للمنظمة بتحديد المعلومات المفيدة وذات الصلة بقراراتها، و هو يمثل مجموعة الإجراءات التي يقوم بها الانسان بهدف الوصول الى المعلومات و استكشافها، ثم تحليلها و تطوير طريقة فهمها مما يؤدي الى تحسين طريقة اتخاذ القرار. (بلقاسمي، 2021، صفحة 93)

عرف ذكاء الأعمال (Business intelligence (BI على أنه يشير أساساً إلى التقنيات المستندة على الحاسوب والمستخدمه في تحديد واستخراج وتحليل بيانات الأعمال، فتقانة ذكاء الأعمال تقدم وجهات النظر التاريخية والحالية والتنبؤية لعمليات الأعمال، والمهام المشتركة لتقانة ذكاء الأعمال وتقديم التقارير، والمعالجة التحليلية عبر الإنترنت، والتنقيب في البيانات، وإدارة أداء الأعمال، والقياس، والتنقيب النصي والتحليلات التنبؤية. (KUMAR, 2012)

كما عرف ذكاء الأعمال على أنه نظام معلومات ذو معمارية مرنة ومفتوحة تعمل على التكامل بين التقنيات الإبداعية التي تكون قادرة على ضمان التخزين الموحد والثابت والمتسق لكل البيانات ذات الصلة بالمنظمة وبين البيئة التي تعمل فيها وتتصرف وفقاً لها من خلال تحويل البيانات إلى معلومات ومعرفة واستخدامها بحكمة وتعقل في عملية صنع القرار بحيث تساعد في اكتساب مزايا تنافسية لمواجهة حالات المنافسة. (MATEI, 2010)

وكذلك يرى (الحواجرة، 2018، صفحة 418) أنه مجموعة من الأدوات والتقنيات التي تساعد على تحويل كمية كبيرة من البيانات من مصادر متباينة إلى معلومات ذات مغزى لدعم اتخاذ القرار وتحسين الأداء التنظيمي.

و حسب تعريف شركة الأبحاث **Gartner** " : ذكاء الأعمال مصطلح عام يشبه المظلة يندرج تحته مجموعة من التطبيقات و الأدوات و أفضل الممارسات التي تمكن من الوصول الى البيانات و تحليلها لاستخراج معلومات تهدف لتحسين عملية اتخاذ القرارات و رفع أداء المؤسسة لأقصى حد. (أغا، 2012)

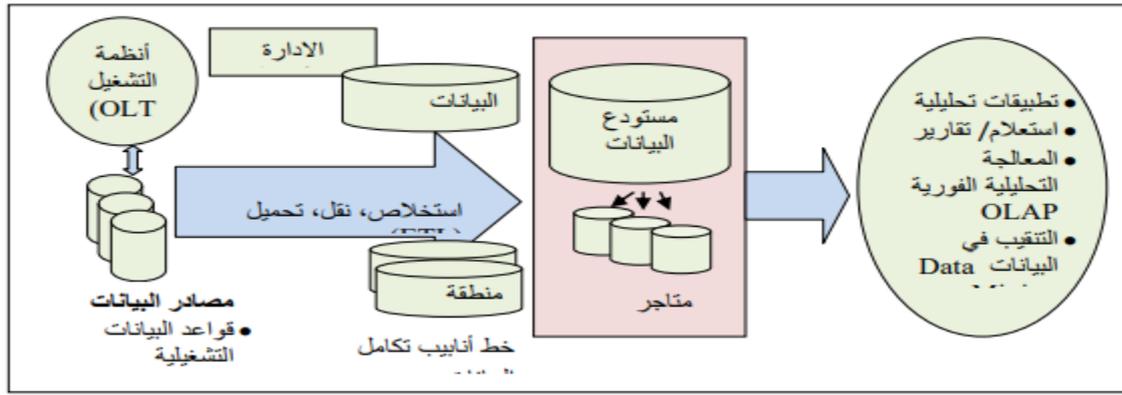
و عرف (king, 2009) ذكاء الأعمال على أنه تكنولوجيا وممارسة تطبيق المعلومات لصنع القرارات، الهدف منه اظهار القيمة الحقيقية للمعلومات عندما يستطيع العديد من الناس استخدامها و مشاركتها، BI هو نوع من برمجيات التطبيقات التي تستخدم في جمع البيانات و تخزينها و تحليلها و عرضها بطريقة بسيطة و مفيدة. (Zhanna Abzaltynova, 2009, p. 20)

و عرف على انه المنهج المتبع من قبل الإدارة الذي يسمح للمنظمة بتحديد المعلومات المفيدة وذات الصلة بقراراتها. (سليم، 2019، صفحة 183)

إذ يرى (Langit) بأنه طريقة لتخزين وعرض البيانات الأساسية للمؤسسة حيث أن أي شخص في المؤسسة يمكنه أن يطرح أسئلة بسرعة وبسهولة حول بيانات دقيقة وفي حينها. كما يسمح ذكاء الأعمال الفعال للمستخدمين النهائيين باستعمال البيانات لفهم لماذا تؤدي الأعمال إلى نتائج معينة كهذه، ويقرر حول الفعل المتوقع المبني على البيانات الماضية، والتنبؤ بدقة بالنتائج. (Keshtegar, 2021)

و يمكن تصميم معمارية لذكاء الأعمال تجمع كل هذه التقنيات والأدوات ، وتعمل هذه المعمارية على جمع البيانات من مصادرها الغير غالباً، مثل أنظمة المختلفة متجانسة معالجة المعاملات (onlin transaction processing) والتي بدورها تسمح بالاستعلام بواسطة التطبيقات التحليلية كما في الشكل (1-1).

الشكل رقم(1-1) معمارية ذكاء الأعمال



المصدر: (Dayal, 2009, p. 4)

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن هناك عدة توجهات لتعريف ذكاء الأعمال، و عليه يمكننا استخلاص تعريف شامل لذكاء الأعمال على أنه عبارة عن التقنيات والأدوات والممارسات التي تجمع بيانات الأعمال الهامة من مصادرها المختلفة وتدمجها و تحللها و تقدمها، كما يمكن للمؤسسة الاستفادة من ذكاء الأعمال عندما تتمكن من الوصول الى عرض شامل لبيانات المؤسسة واستخدامها في اتخاذ افضل القرارات .

ثالثاً: أهمية نظم ذكاء الأعمال:

تأتي أهمية نظم ذكاء الأعمال من الحالة المعقدة التي وصلت إليها منظمات الأعمال في إدارة سلسلة نشاطاتها وعملياتها فالكبير من البيانات والمعلومات أصبح بحاجة ماسة لوجود نظم لإدارتها ، وظهرت أهمية نظم ذكاء الأعمال بشكل كبير في الآونة الأخيرة لعدة أسباب أهمها زيادة التعقيد في أنشطة وأعمال المنظمة ناتجة عن المتغيرات والتحديات التي تقع ضمن البيئة الخارجية للمنظمة بالإضافة إلى التسارع في ظهور المزيد من الأدوات والأساليب التكنولوجية الحديثة وتتلخص أهمية نظم ذكاء الأعمال في تسهيل إجراءات العمل وتوفير الجهد والوقت وزيادة سرعة الحصول على المعلومة وتسيير عمليات التعديل والحذف والإضافة إلى البيانات الحالية وتعزيز جوانب الشفافية والحيادية والدقة ودعم عمليات التنبؤ لمستقبل المنظمة . (العموش، 2021، صفحة 129)

كما تظهر أهمية نظام ذكاء الأعمال من خلال عمله على: (العزاوي، 2015، الصفحات 451-452)

تأثير الدور التكاملي لنظام ذكاء الأعمال وعمليات تحويل المعرفة في بناء المنظمة المتعلمة بحث ميداني في شركة كورك للاتصالات المتنقلة في مدينة بغداد م فراس رحيم يونس العزاوي جامعة بغداد مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية المجلد 21 العدد 86 الصفحات 432-487

- تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات، لكونها أداة يمكن اعتمادها في تحليل مصادر الميزة التنافسية داخل المنظمة وخارجها؛

- المشاركة في صياغة الرؤية الاستراتيجية للمنظمة من خلال إضفاء خصائص البساطة، والوضوح، والعمق والشمول على هذه الرؤية والمساعدة في تحقيق أعلى قدر من المشاركة الفاعلة في عملية صياغة وإيضاح الرؤية الاستراتيجية؛

- دعم عملية صياغة رسالة المنظمة عن طريق تحديد أنواع الأنشطة الجوهرية وتقديم المعلومات عن الأسواق المستهدفة؛
- صياغة الأهداف الاستراتيجية للمنظمة من خلال تحديد عناصر القوة والضعف داخل المنظمة ومقارنتها بالفرص والتهديدات الحالية والمتوقعة بالبيئة الخارجية ومقارنة هذه النتائج مع الموارد الجوهرية والقدرات التنظيمية الموجودة؛
- المساعدة في اختيار استراتيجية الأعمال الشاملة من بين البدائل الاستراتيجية الممكنة، فضلاً عن الاندماج البنوي مع الأنشطة الجوهرية للرقابة والتقييم الاستراتيجيين الموجه نحو معايير الأداء الكلي للمنظمة ومقارنته بأداء المنظمات المنافسة في قطاع الصناعة؛
- الاستفادة بشكل متكامل من جميع البيانات، بتحويلها إلى معلومات ذات معنى يمكن استخدامها في القرارات الاستراتيجية، ولتحقيق هذه المهمة فإن ذلك يتطلب التعرف على المعلومات وعلى إشارات الانذار المتوافرة في البيئة الاقتصادية، ومن ثم فرزها وتحديد مدى أهميتها بالنسبة للمنظمة على وفق الأهداف المسطرة، وعلى هذا الأساس فإنه ينظر لذكاء الأعمال على أنه أداة مساعدة في عملية اتخاذ القرار في المنظمة، لأنه ينشط المعلومات الرئيسية من خارج المنظمة؛
- المساعدة على استيعاب الوضع السائد لبيئة العمل التي تتصف بشدة المنافسة، والتي أضحت أكثر تعقيداً نتيجة سرعة تغيرها الكبيرة، وذلك بمراقبة لحظية مستمرة، ومحاولة توقع الاتجاه الذي يمكن أن يأخذه مجال العمل المعني مستقبلاً، وتحديد الفرص التي يمكن استثمارها، أو المخاطر التي ينبغي تجنبها في السعي لمحاولة تحسين موقع منظمات الأعمال ضمن بيئة العمل أو على الأقل الاستمرار في المنافسة.

### الفرع الثاني: أنواع وأدوات ذكاء الأعمال

#### أولاً: أنواع ذكاء الأعمال

يقسم ذكاء الأعمال إلى ثلاث أنواع رئيسية، وهي كما يلي:

- 1- **ذكاء الأعمال الاستراتيجي:** كان أول استعمال له في العمليات العسكرية في القرن الرابع قبل الميلاد، لتحقيق الأهداف الاستراتيجية، وقال SUN TZU احد ابرز الاستراتيجيين في العالم، حيث أشار في كتبه إلى أهمية استخدام هذا الذكاء بقوله "إذا عرفت العدو وعرفت نفسك فليس هناك ما يعدو أن تخاف نتائج مائة معركة وإذا عرفت نفسك ولم تعرف العدو ، فانك سوف تقاسي من هزيمة مقابل كل انتصار، وإذا لم تعرف نفسك وتعرف العدو ، فانك أحق وسوف تواجه الهزيمة في كل معركة، وهذا دلالة على أهمية استخدام القائد لذكائه وجمع المعلومات عن العدو، وكانت وكالة الاستخبارات المركزية Intelligence Agence Centre أول من وظف هذا النمط من الذكاء في تنفيذ اتفاقيات الحد من التسليح، و يعرف الذكاء الإستراتيجي بأنه ما تحتاج المنظمة ان تعرفه عن بيئة اعمالها (الأنشطة، المصادر، الزبون، الأسواق، المنتجات، الخدمات، السعر) لتضع تصورا لعملياتها الزهنة واستيعاب وإدارة تغيرات استعدادا للمستقبل، وتصميم الاستراتيجيات لخلق القيمة للزبون وتحقيق الربحية في الأسواق الحالية والجديدة. (بايزيد، 2016، صفحة 45)

**2- ذكاء الأعمال التكتيكي:** يتم استخدام علم التحليلات ذكاء الأعمال التكتيكي بواسطة المدراء الكبار ومحللي الأعمال، ومدراء خط الانترنت لقياس فاعلية المبادرات، ويحلل ذكاء الأعمال التكتيكي عمليات الأعمال على مدى أيام وأسابيع أو أشهر، كما يتعامل هذا الذكاء باستهداف افراد معينين، ويعتمد على مصدر أو اثنين في الحصول على المعلومات لاتخاذ القرارات. (بلقاسمي، 2021، صفحة 100)

**3- ذكاء الأعمال التشغيلي:** يهتم ذكاء الأعمال التشغيلي بإدارة وتحسين عمليات الأعمال اليومية من خلال تسليم المعلومات الملائمة في الوقت المناسب لمستخدمي الأعمال المناسبين، وذلك لتمكينهم من الرد بسرعة لحل مشاكل الأعمال وتنفيذ شروط متطلبات الأعمال الجديدة، أي تساعد هذه المعلومات المنظمات على العمل بشكل أكثر، وتصبح أكثر تنافسيا وأكثر تحسین لرضا العميل، وأكثر كشف للاحتيالات، وأكثر إدارة للخطر، وأكثر تجزئة للعميل. (بلقاسمي، 2021، صفحة 100)

#### ثانيا: أدوات ذكاء الأعمال:

تتمثل أهم أدوات ذكاء الأعمال في ما يلي:

#### 1. مصادر البيانات أو المعلومات:

على الرغم من عدم الإجماع على اعتبار مصادر البيانات أحد مكونات ذكاء الأعمال، لكنها تمثل أهم عناصره ، إذ تعمل على تغذية حلول ذكاء الأعمال بالبيانات المطلوبة، وبصورة عامة لا يمكن حصر مصادر ذكاء الأعمال بإطار معين فأى مصدر يحقق هدف النظام يمكن اعتماده، وهذا ما أكد عليه الباحث (Balaceanu) بأنه لا يجب التوقف عند مراعاة البيانات والمعلومات الموجودة في قواعد البيانات التقليدية والنظم الأخرى، ولكن يجب الأخذ بعين الاعتبار المصادر الأخرى مثل النقاط سلوك الزبائن من موقع المنظمة على الويب، أو من تطبيقات برامج الجداول الالكترونية، وبالنظر إلى معماريات ذكاء الأعمال يمكن ملاحظة تأكيد أغلب الباحثين على النظم التشغيلية أو نظم المعالجة الفورية للمعاملات "OLAP" كأحد أهم مصادر بيانات ذكاء الأعمال، وتتمثل في جميع النظم التي تتعامل مباشرة مع المستخدمين أو التي تستجيب بسرعة لحاجاتهم، وتستخدم في مجالات عديدة وصناعات متعددة منها العمل في مجال المصارف والخطوط الجوية والمصانع والبيع بالتجزئة وغيرها، يضاف إليها نظم تخطيط موارد المؤسسة "ERP" ونظم إدارة علاقات الزبائن "CRM". (أغا، 2012)

#### 2. عمليات الاستخلاص Extraction، والنقل أو التحول Transformation، والتحميل Load للبيانات ETL:

تنقسم حلول ETL إلى ثلاث مراحل متميزة تتمثل في إيجاد وتحويل البيانات من مختلف المصادر وتحميل الناتج إلى مستودع البيانات ، و تتمثل المراحل الثلاث من ETL في ما يلي: (Lloyd, 2011, p. 53)

أ- **مرحلة الاستخلاص Extraction**: تتضمن هذه المرحلة الحصول والوصول إلى البيانات من مختلف المصادر في كثير من الأحيان تكون غير المتجانسة وغالباً ما تتوزع هذه المصادر عبر منصات متعددة، ويمكن أن تكون جزءاً من نظام معلومات الزبون؛

ب- **مرحلة النقل أو التحول Transformation**: في هذه المرحلة تحول البيانات المستخلصة وتعد الأكثر تعقيداً من بين عمليات ETL، إذ إنَّ في هذه المرحلة يتم تحول البيانات إلى الصورة المطلوبة في مستودع البيانات، وعادة ما يتم إجراء عملية التحول عن طريق لغات البرمجة التقليدية، واللغات النصية أو لغة الاستفسارات المخططة SQL؛

ت- **مرحلة التحميل Load**: في هذه المرحلة تدفع البيانات المحولة ويقوم إلى مستودعات البيانات مع البيانات التي تم تجميعها وتصفيتها.

### 3. تقنيات خزن البيانات (مستودعات البيانات متعددة الأبعاد Multi-dimensional data warehouse ومتاجر البيانات warehouse)

تعمل هذه التقنيات على دمج البيانات من مصادر البيانات المتعددة في تقنية خزن واحدة وتهيئتها للاستخدام من وجهات نظر متعددة، ومن أبرز تلك التقنيات : (Vodapalli, 2009, p. 25)

أ- **مستودعات البيانات متعددة الأبعاد** : هي جوهر بيئة ذكاء الأعمال، وفي الأساس هي قاعدة بيانات كبيرة تحتوي على جميع البيانات اللازمة لإدارة الأداء، فتقنيات النمذجة المستخدمة لبناء قاعدة البيانات هذه هي حاسمة بالنسبة لعمل حلول ذكاء الأعمال، فالخصائص النموذجية للمستودع البيانات متعدد الأبعاد هي أنه يحتوي على بيانات ذرية وثابتة ومتكاملة وأن الفهم الجيد لتقنيات النمذجة متعددة الأبعاد هو ضروري من أجل الفهم الأفضل لمستودع بيانات من هذا القبيل.

ب- **متاجر البيانات**: هي نسخة مصغرة من مستودع البيانات، وعادة ما تحتوي على بيانات تتعلق بمجال وظيفي واحد للمنظمة أو في نطاق محدود، إذ يمكن أن تكون خطوة مفيدة لمستودع بيانات واسع النطاق.

4. **تقنيات تحليل البيانات**: تتسم بأهمية بالغة، وذلك لدورها الجوهرية في تشكيل وإعادة صياغة المعلومات وتقديمها بصورتها الجديدة المفيدة للمستخدمين منها، ويمكن تقسيمها إلى:

#### أ- **المعالجة التحليلية الفورية OLAP** :

تعد من أهم الأدوات المتطورة التي تجمع المعلومات من مختلف المصادر الداخلية والخارجية لتحليل البيانات و استخلاص المعلومات المفيدة، إذ تسمح OLAP بالتحليل في الوقت الحقيقي للبيانات المخزنة في قاعدة البيانات، كما أن خادم OLAP يكون منفصل عادةً ويحتوي على خوارزميات متخصصة وأدوات فهرسة المعالجة مهام تنقيب البيانات بكفاءة مع تأثير ضئيل على أداء قاعدة البيانات. (SUCHANEK, 2010)

#### ب- **التنقيب عن البيانات Data Mining** :

اكتشاف المعرفة هي العملية التي تتطلب الكثير من البيانات، وهذه البيانات بحاجة إلى أن تكون في حالة يمكن الاعتماد عليها قبل أن تتعرض لعملية تنقيب البيانات التي تجمع ما بين الإحصاء وتقانة المعلومات، قواعد البيانات، الذكاء الاصطناعي، والتعلم الآلي، إذ إن علم التنقيب عن البيانات يعد العلم المسؤول عن أساليب وطرق إنتاج المعلومات وقواعد المعرفة من خلال كم كبير من البيانات التي يتم التنقيب فيها وربطها بأساليب علمية للخروج بمعلومة أو معرفة جديدة. (MATEI G. , 2010)

5. تقنيات عرض المعلومات (التقارير، بطاقة الأداء، لوحة القياس): تعمل هذه التقنيات على إيصال المعلومات

للمحللين ومنتخذي القرارات بأشكال متعددة وبما ينسجم مع الهدف، وكما يلي:

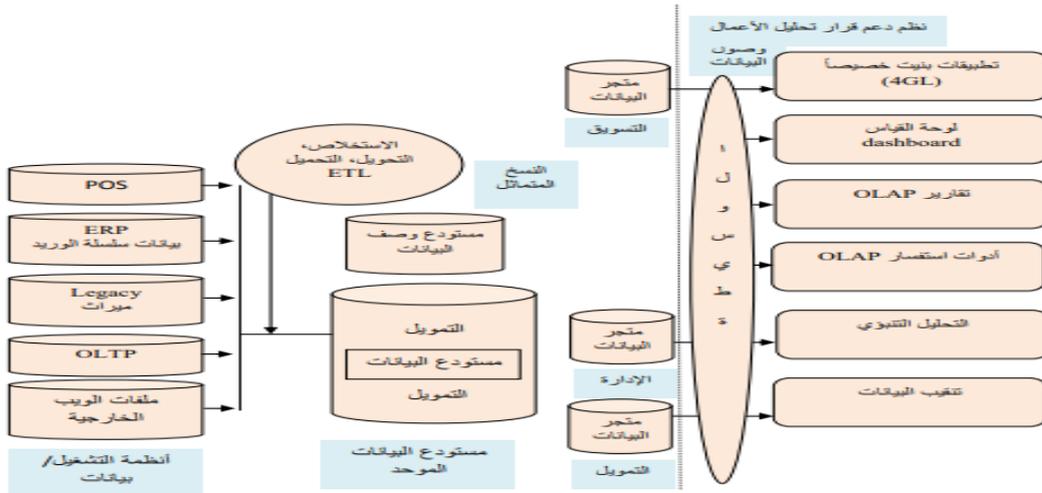
أ- **التقارير Reporting**: إن عملية إنشاء التقارير عبر أنظمة ذكاء الأعمال تتضمن إمكانية توليد تقارير متنوعة عن المبيعات الوضع المالي الاستعلامات .... الخ. ويمكن أن تكون هذه التقارير بسيطة مثل جدول أو تكون معقدة مثل التقارير التي تعرض ملخصات يمكن التفاعل معها للحصول على التفاصيل . (العكيدي، 2012)

ب- **بطاقة الأداء Scorecard**: تمثل رؤية شاملة لإستراتيجية المنظمة وتبرز أهميتها من كونها توفر مقاييس مرئية تساعد المدراء في المنظمة بأخذ نظرة شاملة عن أدائها، فهي نوع خاص من التقارير يتكون من مجموعة من مقاييس الأعمال الرئيسية، وغالباً ما يتم عرض مؤشر الأداء مع رسم توضحي مثل اللون الأحمر أو الأصفر أو الأخضر وكذلك السهم المتجهة إلى الأعلى أو إلى الأسفل للدلالة على اتجاه الأداء. (أغا، 2012)

ث- **لوحة القياس Dashboard**: تتمثل لوحة القياس بمجموعة من الرسوم البيانية والتقارير ومؤشرات الأداء الرئيسية التي تستطيع المساعدة في أنشطة الأعمال. (علي، 2013)

و الشكل الموالي يلخص أهم أدوات ذكاء الأعمال

الشكل رقم(01-02): أدوات ذكاء الأعمال



المصدر: (الشمري، 2017، صفحة 136)

الفرع الثالث: مجالات استخدام ذكاء الأعمال

## ثانيا : مجالات استخدام ذكاء الأعمال

تعددت المجالات التي يطبق فيها ذكاء الاعمال، منها ما يلي: (Surma, 2011, p. 10)

- ادارة العلاقة مع الزبون: يسمح تطبيق ذكاء الأعمال في تحديد قيمة الزبون بواسطة الخدمات المقدمة له وتحليل أثر محفظة المنتجات والخدمات الإضافية على قيمة الزبون، وكذلك يساهم في تخفيض الخدمات الإضافية المقدمة للزبائن الأقل قيمة؛
- المبيعات: تحتاج إدارة المبيعات الى قدرات ذكاء الأعمال، من خلال تاريخ المبيعات المعبر عنه كميا أو نوعيا وفقا لمجموعة المنتجات، للبحث عن أثر التغيير في أسعار المنتجات على حجم المبيعات مع تصحيح أسعار هذه المجموعات؛
- ادارة المخزون: تحتاج الشركة لإدارة مخزونها بشكل أفضل الى ذكاء الأعمال، بتحديد المنتجات موسمية البيع، شرائح العملاء، وتحديد المنتجات التي يتم بيعها معا؛
- المالية: استعمال الإدارة المالية لذكاء الأعمال يسمح بتحليل الربحية لتحديد المنتجات الأقل ربحا مع تغيير عملية الإنتاج من اجل خفض تكاليف الإنتاج؛
- ادارة سلسلة الامداد: لتحديد وفهم متى يحدث التأخير أو اكتشاف المنتجات الأكثر شيوعا أو التأخيرات المرتبطة بطرق النقل وكذلك تغيير إجراءات اختيار الطريق أو النقل مع طرق تدنية تكاليف النقل؛
- إدارة المعرفة: يسمح تطبيقه بجعل معطيات الشركة تساق من خلال استراتيجيات وتجارب، وذلك بخلق، تحديد، تمثيل، توسيع واثاحة تبني نظرة عميقة وخبرة تكون هي المعرفة الحقيقية للأعمال؛
- التحليل: يستعمل ذكاء الأعمال في التحليل بتبني معالجات كمية للأعمال بهدف الوصول الى القرار المثالي، ومن أمثلة تطبيقاته في التحليل: التنقيب عن المعطيات، التحليل الاحصائي، النمذجة التنبؤية... وغيرها.
- القياس: يبني ذكاء الأعمال بنية هرمية من مقاييس الأداء ولوحة القياس التي تعطي لمدراء الأعمال القدرة على معرفة التقدم لتحقيق هدف الأعمال؛
- ادارة التكاليف: يسمح تطبيق ذكاء الأعمال بمعرفة ما الذي يستنزف الموارد المالية وما هو أكثر شيء مكلف في الشركة ويظهر هذا من خلال تحليل بنود التكاليف الخاصة لاستكشاف بنود يمكن تقليل التكاليف بها؛
- ادارة الموارد البشرية: تمكن أدوات ذكاء الأعمال من عمل العديد من التحليلات واستخراج معلومات كثيرة بالنسبة للموظفين وتقييم أدائهم وعمل العديد من مؤشرات قياس الأداء بشكل يومي.

الفرع الرابع: أبعاد وعوامل نجاح ذكاء الأعمال

أولا: أبعاد ذكاء الأعمال

تتمثل في ما يلي: (العموش، 2021، صفحة 128)

1. **جمع وتحليل البيانات وتخزينها** : تعتبر هذه العملية الخطوة الأولى ضمن نظم ذكاء الأعمال حيث يتم خلالها جمع البيانات التي تحتاج إليها المنظمة لأداء أعمالها من خلال مجموعة من التقنيات والأساليب الإحصائية العلمية المناسبة ومن ثم تخزينها ضمن قواعد بيانات ليتم الاستفادة منها، وتعتمد نظم ذكاء الأعمال والبرمجيات التي تركز عليها المنظمة ونظم المعلومات فيها على البيانات، فالغاية الأساسية لإنشاء هذه النظم هو جمع البيانات وتحليلها وتخزينها وعادة ما تكون هذه البيانات تتعلق بالعملاء والمزودين والشركاء لتستطيع المنظمة الرجوع إلى قواعد بياناتها وتنفيذ المهام المطلوبة منها ، إن عملية جمع البيانات لغايات معالجتها وتخزينها تعتمد على مصدرين رئيسيين وهما المصادر الداخلية والتي تأتي من خبرة العاملين وطبيعة عمل المنظمة والأخرى هي المصادر الخارجية والتي يمكن اكتسابها من البيئة الخارجية.
2. **المعالجة الآتية للبيانات**: يقوم جانب معالجة البيانات بتحويل البيانات التي يتم جمعها وتصنيفها إلى معلومات من خلال تقييم العلاقات بينها وتدقيقها بحيث يصدر عنها معلومات ومعرفة ذات قيمة تمتاز بالوضوح والدقة تتضمن عملية معالجة البيانات عدد من المراحل منها التأكد من صحة البيانات التي تم جمعها بحيث تضمن هذه المرحلة مدى دقتها ومن ثم مرحلة تصنيف البيانات وذلك بتوزيعها حسب صفات معينه، حيث أن تخزين البيانات النهائية دون تصنيف قد يعرقل عملية المعالجة والتحليل وفي المرحلة الأخيرة ترتيب البيانات وفقاً لطبيعة استخدامها .
3. **إدارة أداء الأعمال**: هي العملية التي يتم من خلالها السيطرة على أعمال ونشاطات المنظمة وتحسينها من خلال تطوير أداء الأفراد وفرق العمل والتي يجب أن تتوافق مع الأهداف الإستراتيجية للمنظمة وكذلك العمل على مراجعة وتقييم الأنشطة والأنظمة وتطوير المعرفة في المنظمة ، إن إدارة أداء الأعمال تتعلق بمدى قدرة المنظمة على ممارسة مجموعة من الأنشطة والعمليات ضمن كفاءة عالية لتحقيق قيمة عالية من المنتجات من خلال استثمار الموارد التي تمتلكها ،و تنعكس إدارة أداء الأعمال في المنظمة على العديد من العوامل أهمها قيمة عوائد الاستثمار وقيمة العوائد المتحققة ضمن الأصول وقدرة المنظمة على تسويق خدماتها، أي أنه كلما ارتفعت قدرة المنظمة على إدارة أداء أعمالها بشكل مناسب زادت قدرتها على تحقيق أهدافها.
4. **الذكاء التنافسي** : يعتبر الذكاء التنافسي أداة لدى منظمات الأعمال للكشف عن البيئة التنافسية وما فيها من مخاطر وفرص وتهديدات بحيث يعتمد على جمع البيانات حول المنافسين والعملاء والاستراتيجيات الجديدة والمنتجات والمخاطر وتحليلها للاستفادة منها في وضع استراتيجيات تنافس ،ويستخدم الذكاء التنافسي كأداة للمنظمة تتوصل من خلالها إلى المعلومات المهمة حول المنافسين واستراتيجياتهم وأهدافهم ونقاط القوة والضعف لديهم والبيئة التنافسية وما فيها من متغيرات ومخاطر وهو من أهم الجوانب التي تدعم عمليات اتخاذ القرارات في المنظمة ، فوفقاً لجمعية محترفي الذكاء التنافسي فإن هذا المفهوم يشير إلى عملية منظمة

تقوم على إدارة البيانات والمعلومات الخارجية التي يتم اكتسابها حول البيئة التنافسية للاستفادة منها في اتخاذ القرارات المناسبة.

### ثانياً: عوامل نجاح ذكاء الأعمال

يوجد عدة عوامل تساهم مجتمعة في نجاح تطبيقات ذكاء الأعمال والتي يجب أن تأخذها المنظمات بعين الاعتبار، و تتمثل في مايلي: (شبير، 2015، صفحة 29)

**1) دعم الإدارة العليا:** يعتبر دعم الإدارة العليا أحد أهم عوامل نجاح مشروع أنظمة ذكاء الأعمال، بحيث يتمثل هذا الدعم في:

- ❖ توفير الدعم المالي اللازم للفريق المتكفل بإدارة ذكاء الأعمال؛
- ❖ إلزام جميع أعضاء الفريق العاملين بالمشاركة في تنفيذ جميع مراحل المشروع؛
- ❖ تذليل العقبات والمعوقات التي تحد من نجاح المشروع.

**2) التسيير الجيد من الإدارة المكلفة بتنفيذ المشروع:** نجاح مشروع ذكاء الأعمال مرتبط بنجاح تسييره من قبل الإدارة المشرفة عليه، وذلك يتطلب:

- ❖ اقتناء التقنية التكنولوجية ذات الكفاءة العالية؛
- ❖ الحرص على التوطين الجيد لمشروع ذكاء الأعمال؛
- ❖ قيادة المشروع نحو النجاح بالأسلوب الذي يضمن تحقيق أهدافه.

**3) تحديد التوقعات المنتظرة من تنفيذ المشروع:** من المهم تحديد التوقعات المنتظرة من تنفيذ ذكاء الأعمال وتخص هذه التوقعات ما يلي:

- ❖ **التوقعات الوظيفية:** يجب تحديد وظيفة كل مكون من مكونات ذكاء الأعمال على حدى، فالمعلومة تزداد أهميتها كلما توجهنا من قاعدة النظام الى أعلى مستوياته، وفي كل مستوى من الإدارة هناك حاجة الى نوع معين من المعلومات؛
- ❖ **توقعات الحماية:** يجب تحديد المستخدمين الذين يحتاجون الى استخدام مختلف تطبيقات ذكاء الأعمال مع وضع قيود أمنية تحد من تدخل غير المسموح لهم من دخول النظام، كما يجب أن يتميز النظام بسهولة الوصول الشفاف الى مختلف المعلومات في كل مستويات النظام؛
- ❖ **توقعات الأداء:** يجب تحديد مقاييس الأداء لتطبيقات ذكاء الأعمال لمعرفة تحقيقه لأهدافه، مع إمكانية التوسيع في نوع البيانات المجمعة؛
- ❖ **توقعات خاصة بالجودة:** يجب تحديد معايير الجودة الخاصة بالبيانات والتقارير؛

❖ توقعات عمل النظام: وهنا يجب مقارنة النتائج الفعلية لعمل ذكاء الأعمال مع أهدافه التقديرية (خفض التكاليف، وزيادة الربحية والمردودية).

الفرع الخامس: إيجابيات و سلبيات ذكاء الأعمال

أولاً: إيجابيات ذكاء الأعمال:

يقدم ذكاء الأعمال (Business Intilegent) مزايا عديدة للمؤسسات من خلال تمكينها من اتخاذ قرارات تعتمد على البيانات، وتحسين العمليات، والحفاظ على ميزة تنافسية، و يمكن ذكر أهمها في مايلي: (شبير، 2015، صفحة 19)

- تحسين عملية صنع القرار: من خلال توفير رؤى دقيقة وفي الوقت المناسب، يساعد ذكاء الأعمال صناع القرار على اتخاذ خيارات أكثر استتارة، مما يقلل من الاعتماد على المشاعر أو التخمين؛
- تحسين الكفاءة التشغيلية: يمكن لأدوات ذكاء الأعمال تحديد أوجه القصور أو الاختلافات أو قيود الموارد، مما يمكن المؤسسات من تبسيط العمليات وخفض التكاليف وتحسين تخصيص الموارد؛
- زيادة الإيرادات والربحية: مع نظرة ثاقبة لتفاصيل العملاء واتجاهات السوق وأداء المبيعات، يمكن للشركات تصميم عروضها واستراتيجيات التسعير وحملات التسويق، مما يؤدي في النهاية الى زيادة نمو الإيرادات وزيادة الأرباح؛
- فهم أفضل للعملاء: يمكن ذكاء الأعمال المؤسسات من التحليل بيانات العملاء، وتحديد الأنماط والاتجاهات التي تساعد في تصميم المنتجات والخدمات وجهود التسويق لتلبية احتياجات العملاء وتعزيز رضا العملاء؛
- الميزة التنافسية: من خلال تقديم رؤى حول اتجاهات السوق وأداء المنافسين وديناميكيات الصناعة، يسمح ذكاء الأعمال للشركات بالتكيف مع البيئة المتغيرة والحفاظ على الميزة التنافسية؛
- التنبؤ وإدارة المخاطر: تساعد قدرات ذكاء الأعمال التنبؤية المؤسسات على توقع الاتجاهات المستقبلية، وتحديد المخاطر المحتملة، ووضع خطط للطوارئ، مما يجعلها أفضل استعدادا لمواجهة حالات عدم اليقين؛
- الثقافة المدفوعة: يشجع ذكاء الأعمال ثقافة صنع القرار المبني على البيانات، وتعزيز التعاون وتعزيز الأداء التنظيمي العام؛
- الامتثال التنظيمي واعداد التقارير: يمكن لأدوات ذكاء الأعمال انشاء تقارير دقيقة وفي الوقت المناسب، مما يساعد المؤسسات على الامتثال للمتطلبات التنظيمية؛
- تمكين الموظف: من خلال توفير الوصول الى البيانات والرؤى ذات الصلة، يعمل ذكاء الأعمال على تمكين الموظفين من اتخاذ قرارات أفضل في أدوارهم، وتعزيز الملكية والمساءلة؛
- الابتكار والنمو: يمكن أن يطلق ذكاء الأعمال أفكارا جديدة، مما يمكن المنظمات من تحديد فرص الابتكار أو التوسع أو التنويع، ودفع النمو على المدى الطويل؛

- من خلال الاستفادة من قوة ذكاء الأعمال يمكن للمؤسسات تحويل البيانات الأولية الى رؤى قيمة تدفع اتخاذ القرارات المستنيرة وتحسن العمليات وتغذي النمو المستدام.

#### ثانياً: سلبيات ذكاء الأعمال:

ذكاء الأعمال له فوائد عديدة كما أن له سلبيات، وتتمثل سلبيات ذكاء الأعمال فيما يلي: (حنا، 2020، الصفحات 56-58)

- أنظمة ذكاء الأعمال تفتقد الى ما يتجلى به البشر من الأخلاقيات والقيم البشرية، فهذه الأنظمة تفتقر الى القدرة على اتخاذ الأحكام المناسبة والقرارات فلا تتوقف عن العمل إذا لم تعطي الأمر بذلك، فهي تهتم فقط بتنفيذ ما صممت لأجله دون النظر الى ما هو صحيح وخاطئ في تنفيذ المهام؛
- أنظمة ذكاء الأعمال غير قادرة على تغيير نظام عملها وتطويره في حال تلقيها نفس البيانات في كل مرة، وهذا الأمر قد يجعلها عديمة الفائدة في مرحلة معينة الا إذا جرى استبدالها بأجهزة أكثر تطوراً، في حين أن الانسان قادراً على التعلم والتدريب والتأهيل للقيام بأعمال أكثر فعالية؛
- افتقار أنظمة ذكاء الأعمال الى الاستجابة الى الظروف والتغيرات التي قد تحدث في بيئة العمل، وعدم قدرتها على الابداع والابتكار كقدرة البشر على ذلك، فهي أجهزة من عمل الانسان مهما بلغ مدى ذكائها وقوتها وقدرتها على تنفيذ المهام الموكلة اليها؛
- زيادة التبعية من الممكن أن تشهد تراجع مهارات الأفراد الإدراكية والاجتماعية والحياتية اذ أن زيادة اعتماد البشر على الشبكات المدفوعة بالآلات يؤدي حتما الى تضائل قدرة الناس على التفكير لخدمة مصالحهم.

#### المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي لأداء الموارد البشرية

تعد الموارد البشرية أهم مورد من موارد المنظمات سواء كانت هذه الأخيرة عامة أو خاصة ترجع هذه الأهمية لكون أداء الموارد البشرية يعد عنصراً ضرورياً لاستمرار نشاط المنظمة وبقائها وعلى زيادة تكلفة هذا العنصر، لذا تسعى المنظمات الى الاستفادة المثلى من الموارد البشرية العاملة لديها من خلال رفع أدائها في مختلف المستويات التنظيمية.

#### الفرع الأول: مفهوم وأبعاد أداء الموارد البشرية

##### أولاً: مفهوم أداء الموارد البشرية

- " هو التفاعل بين سلوكيات الفرد وقدراته في انجاز مهامه الوظيفية الموكلة اليه من أجل تحقيق نتائج تخدم أهداف المنظمة". (بوفالطة، 2009، صفحة 87)

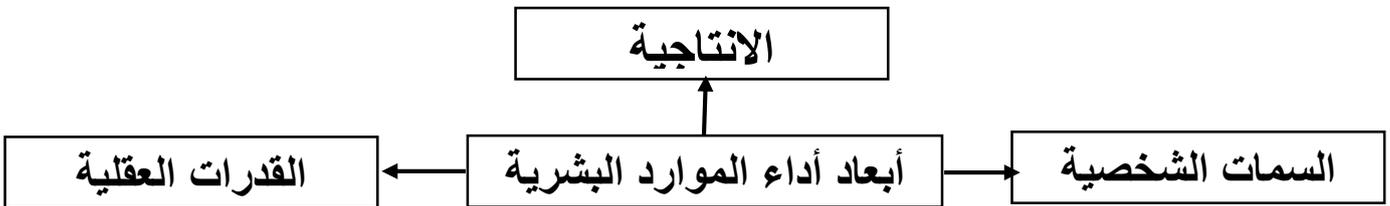
- يتمثل في مجموعة من المخرجات والأهداف التي تسعى المنظمة الى تحقيقها عن طريق العاملين فيها، فهو مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى الى تحقيقها المنظمات عن طريق مهام وواجبات يقوم داخل تلك المنظمات. (كرو، 2016، صفحة 33)
- مما سبق نستنتج أن أداء الموارد البشرية هو تنفيذ العامل لإعماله المكلف بها داخل المنظمة، أي الوصول الى الأهداف التي تسعى المنظمة الى تحقيقها.

#### ثانياً: أبعاد أداء الموارد البشرية

توجد العديد من الأبعاد نذكر منها: (محمد، 2021، صفحة 219)

- **أداء المهام:** يتمثل أداء المهام بأنماط معينة من السلوك تسهم في انجاز العمليات الجوهرية للمنظمة كإنتاج السلع وتقديم الخدمات، وعمليات البيع وجرد المخزون السلعي وإدارة المرؤوسين، إذ تمثل الأنشطة الداعمة للعمليات التنظيمية الأساسية؛
  - **الأداء السياقي:** السلوكيات التي تهدف في المقام الأول الى الأداء السلس للمنظمة، فضلاً عن السلوكيات الاستباقية التي تهدف الى تغيير وتحسين إجراءات العمل والعمليات التنظيمية، وتشمل سلوك المواطنة التنظيمية من خلال مكوناتها الخمس المتمثلة بالإيثار والضمير، الفضيلة المدنية والمجاملة و الروح الرياضية وبعض جوانب العفوية التنظيمية كمساعدة زملاء العمل و حماية المنظمة و السلوك التنظيمي الإيجابي؛
  - **سلوك العمل السلبي:** سلوكيات وتصرفات تؤدي الى عواقب غير مرغوب فيها على المؤسسة وأصحاب المصلحة فيها وتضعف من قدرتها على تحقيق الأهداف التنظيمية؛
- وكذلك هناك ابعاد أخرى لأداء الموارد البشرية يمكن توضيحها في الشكل التالي:

الشكل رقم (01-03): أبعاد أداء الموارد البشرية



المصدر: من اعداد الطالبتين. استنادا على (رشيد، 2020)

من خلال الشكل رقم (01-03): يتضح جليا أن لأداء الموارد البشرية ثلاث أبعاد تتمحور حول محورين متعلقين بالأفراد، يتمثلان في السمات الشخصية والقدرات العقلية، وبعد متعلق بالعملية الإنتاجية، وسيتم فيما يلي التفصيل فيهم: (رشيد، 2020)

- **الإنتاجية:** يبين هذا البعد إنتاجية العامل ومدى قيام العامل بمسؤولياته من الاخذ بعين الاعتبار الظروف المتاحة، وأيضا يشير الى جودة العمل المنجز ومدى سلامة الإنتاج وكذلك الوقت اللازم للعمل وسرعة الإنجاز.
- **القدرات العقلية:** حيث يبين هذا البعد مدى إبداع العامل وقدرته على ادخال الأفكار والتحسينات الناجحة على العمل المكلف به، والقدرة على الابداع وتطوير الذات ورفع مستوى أدائه.
- **السمات الشخصية:** وتشير الى استعداد العامل لتحمل المسؤولية، وقدرته على تقدير مسؤولياته ومدى الحاجة لمتابعته وكذلك مدى اهتمام العامل وحرصه وإخلاصه في أداء عمله.

#### الفرع الثاني: محددات ومؤشرات أداء الموارد البشرية

##### أولا : محددات أداء الموارد البشرية

قد تمتد محددات الأداء في المؤسسات إلى مجالات أوسع بكثير من تلك المتعلقة بالمهارات الفردية أو خبرات اليد العاملة المكتسبة عبر الزمن، لتمس بذلك متغيرات البيئة الخارجية للمؤسسة، وطالما برزت تلك الحساسية المفرطة التي يتميز بها هذا العنصر ومدى تأثره الواضح بالتذبذبات الممكنة حدوثها والتأثيرات المحتملة التي يمكن أن يعبر بها على المسار الاستراتيجي للمؤسسة وهي كالتالي: (إبراهيم، 2017، الصفحات 58-59)

**1- الجهد :** وهو الجهد الناتج من حصول العامل على الدعم والحافز والذي يترجم إلى الطاقات الجسمية و الحركية و العقلية التي يبذلها العامل لأداء مهمته؛

**2. القدرات :** ونعني بها تلك الخصائص والمهارات الشخصية اللازمة لأداء الوظيفة وتسمى أحيانا بالكفاءات أو بالسمات الشخصية، وهي تؤثر بشكل مباشر في الأداء وبما أنها كذلك فهي أيضا تعتبر من محددات الأداء الوظيفي؛

**3. إدراك الدور (المهمة):** ويشير إلى الاتجاه الذي يعتقد العامل انه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله أي توجه جهد العامل، بمعنى أن أداء العامل يتحدد بمدى فهمه للدور الذي يقوم به أو يمارسه من خلال الوظيفة التي يعمل بها، حيث يتضمن هذا الفهم والوعي ترجمة للجهود والقدرات وتسخيرها في العمل بناء على هذا الفهم ، وما هو المعنى والدلالة التي تتشكل بالنسبة للعامل جراء عمله أو وظيفته.

##### ثانيا: مؤشرات قياس أداء الموارد البشرية

إن مؤشرات الأداء تعطينا فكرة عن سلبية أو إيجابية الأداء، أحيانا قد يكفي مؤشر واحد للحكم على نوع الأداء وأحيانا قد لا يكفي، وعليه فإن أهم مؤشرات قياس الأداء تتمثل في: (دبلة، 2022، الصفحات 630-631)

1. **مؤشر معدل التغيب:** ويقاس هذا المؤشر غياب الأفراد العاملين عن العمل بمبرر أو بدون مبرر، بسبب التأخير أو العطل ... الخ، ويمكن قياسه وفقا للصيغة التالية:  
(مجموع ساعات الغياب) / (عدد ساعات العمل \* مجموع العاملين) \* 100
2. **مؤشر تكاليف التوظيف:** وهو مؤشر يقيس التغيرات التي تحدث في تكلفة اليد العاملة، وما تشتمل عليه من أجور ومزايا اضافية ... الخ، ويمكن قياسه وفقا للصيغة التالية:  
(إجمالي تكاليف التوظيف / مجموع الذين تم توظيفهم) \* 100
3. **مؤشر نسبة تسرب العاملين:** ويقاس هذا المؤشر نسبة الأفراد تاركين العمل بالمؤسسة طوعا أو بغير طوع؛ ويمكن قياسه وفقا للصيغة التالية:  
(مجموع الأفراد المغادرين للمؤسسة خلال فترة زمنية محددة / عدد العاملين بالمؤسسة خلال نفس الفترة) \* 100.
4. **مؤشر تكاليف التدريب:** وهو مؤشر يقيس تكاليف ما تم استثماره في تدريب عامل جديد وتطوير وتحسين أدائه، ويمكن قياسه وفقا للصيغة التالية: (إجمالي تكاليف التدريب / إجمالي تكاليف القوى العاملة) \* 100
5. **مؤشر معدل حوادث العمل:** وهو مؤشر يقيس معدل الحوادث المهنية التي تحدث في المؤسسة خلال فترة زمنية محددة.

#### الفرع الثالث: العوامل المؤثرة على أداء الموارد البشرية

لقد تباينت الآراء حول تحديد العوامل التي تؤثر على أداء المورد البشري نظرا لتعددتها وتداخلها ومن أبرزها عاملين أساسيين منها العوامل الداخلية والعوامل الخارجية التالية:

**أولا - العوامل الداخلية:** تتضمن العوامل الداخلية العوامل الثلاثة التالية :

1. **العوامل التنظيمية:** وتشمل التنظيم الداخلي للمنظمة وتضم مجموعة من العناصر أهمها ما يلي:
  - أ- **غياب الأهداف المحددة:** إن المنظمات التي تعمل دون أن تكون لديها خطط واضحة ومعدات إنتاج محددة فإنها لا تستطيع أن تقيس مدى ما تحقق من إنجازات وهذا بدوره ينعكس على أداء الموظفين فيها؛ (محمد ح.، 2016، صفحة 30)
  - ب - **عدم المشاركة في الإدارة:** إن عدم مشاركة العاملين في المستويات الإدارية المختلفة في تفصيلية التخطيط وصنع القرار يساهم في وجود فجوة بين القيادات الإدارية والموظفين في المستويات الدنيا وبالتالي يؤدي إلى ضعف الشعور بالمسؤولية والعمل الجماعي لتحقيق أهداف المنظمة وهذا يؤدي إلى تدني مستوى الأداء؛ (ابراهيم، 2015، صفحة 131)
  - ج- **نطاق الإشراف:** يلعب نطاق الإشراف دورا هاما في التأثير على الأداء الوظيفي حيث يترتب على عدم وجود الإشراف الجيد انخفاض الروح المعنوية للموظفين، وخلق جو من عدم الثقة وبالتالي يترك أثرا على أداء الموظفين. (عيسى، 2014، صفحة 71)

**2. العوامل الفنية :** إن هذه العوامل تأثري كبري على كفاءة و أداء الأفراد وتتكون من مجموعة عناصر نذكر من بينها ما يلي : (حمد، 2018، صفحة 244)

أ-نوع التكنولوجيا المستخدمة سواء الوظائف الفعلية أو المستخدمة في معالجة المعلومات؛

ب-نسبة الاعتماد على الآلات بالمقارنة مع عدد العمال؛

ج-التوافق بين منتجات المؤسسة ورغبات طالبيها، فكلما توفرت التكنولوجيا من آلات جديدة، مواد خام ذات نوعية جيدة كلما ارتفع مستوى إنتاجية المنظمة وذلك من خلال مستوى الأداء فيها.

**3.العوامل الإنسانية:**وهي العوامل المتعلقة بالأفراد العاملين (المشرفين والمنفذين) في المؤسسة من صفات و سلوكيات ومعاملات وأساليب وتضم ما يلي: (حمد، 2018، صفحة 245)

أ-التركيبية البشرية من حيث الجنس و السن فكلما ضمت المؤسسة عمال صغار السن تمتعت بالقوة والطاقة في العمل أما إذا توفر لديها كبار السن فهم يمثلون الخبرة والمهارة في الإنجاز؛

ب-التوافق بين مؤهلات العمال والمناصب التي يشغلونها والتكنولوجيا المستخدمة؛

ج-الجوانب السائدة بين العمال والعلاقات السائدة بين المشرفين والمنفذين.

**ثانيا: العوامل الخارجية:** وهي مجموعة العوامل المؤثرة على الأداء من المحيط الخارجي وتشمل: (بوري، 2017، صفحة 262)

**1. البيئة الاجتماعية و الثقافية:** من العادات والتقاليد الموروثة، النزعات الفردية في المجتمع، نسبة الأمية، أنواع برامج التقييم المهني والفني.

**2.البيئة السياسية والقانونية:**وذلك من حيث طبيعة النظام السياسي، مرونة الأنظمة والتشريعات السياسية الخارجية؛

**3. البيئة الاقتصادية:** وذلك من حيث الإطار الاقتصادي العام للدولة (اقتصاد حر أو موجه).

وبالتالي يمكننا القول بأن أداء المورد البشري تحكمه عوامل عدة من شأنها أن تؤثر فيه سواء بالسلب أو بالإيجاب حيث أنه كلما توفرت الظروف الحسنة بشتى أنواعها كلما كان الأداء أفضل .

**الفرع الرابع: مفهوم وخطوات تقييم أداء الموارد البشرية**

يمثل تقييم أداء المورد البشري المعيار الذي يوضح ما إذا كان العامل يؤدي مهام ومسؤوليات الوظيفة التي يقوم بها على الوجه المطلوب، ويعتبر من أهم الأنشطة الرئيسية لإدارة الموارد البشرية فهو يركز على معرفة وتحليل الفروقات بين ما هو محقق وما هو مخطط.

**أولاً: تعريف تقييم أداء الموارد البشرية**

▪ عرفت عملية تقييم الأداء على أنها العملية الإدارية التي تهدف إلى قياس الاختلافات الفردية بين العاملين من حيث مدى كفاءتهم في النهوض بأعباء ومسؤوليات وظائفهم الحالية من ناحية وكذلك فيما يتعلق بالوحدات التنظيمية لتحديد كفاءتها في تحقيق الأهداف. (بكر، 2004، صفحة 317)

▪ ويعرف أيضا على أنه تحديد وتعريف الفرد بكيفية أدائه لوظيفته، وأحيانا وضع خطة لتحسين وتطوير أدائه، وعندما يطبق تقييم الأداء بصورة جيدة وصحيحة، فإنه لا يوضح للفرد مستوى أدائه الحالي فقط، ولكنه يؤثر في مستوى جهد الفرد واتجاهات المهام المستقبلية. (راوية، 2000، صفحة 208)

### ثانيا: خطوات تقييم أداء الموارد البشرية

يتم تقييم الأداء بعدة خطوات تتمثل فيما يلي: (عيشي، 2006، الصفحات 18-20)

**1. تحديد معايير الأداء:** هي في الحقيقة تمثل أهداف يجب على هذه الموارد انجازها من خلال أدائها، وذلك ضمن فترة زمنية محددة، كما يقصد بمعايير تقييم الأداء المستويات التي يعتبر فيها الأداء جيدا ومرضيا، وأن تحديد هذه المعايير أمر ضروري لنجاح عملية تقييم الأداء، حيث تساعد في تعريف العاملين بما هو مطلوب منهم بخصوص تحقيق أهداف المؤسسة، وتوجيه المديرين إلى الأمور التي ينبغي أن تؤخذ بعين الاعتبار لتطوير الأداء.

**2-نقل توقعات الأداء للأفراد العاملين:** بعد تحديد المعايير اللازمة للأداء الفعال لا بد من توضيحها للأفراد العاملين، لمعرفة وتوضيح ما يجب أن يعملوا، وماذا يتوقع منهم، ومن الأفضل أن تكون عملية الاتصال ذات اتجاهين:

• أن يتم نقل المعلومات من الرئيس إلى مرؤوسيه، مناقشتها معهم والتأكد من فهمها؛

• ثم أن تكون هناك تغذية عكسية من المرؤوسين إلى رئيسهم لغرض الاستفهام حول أية جوانب غير واضحة لديهم.

**3. قياس الأداء:** وتكون هذه الخطوة حول الأداء الفعلي، وهناك أربعة مصادر للمعلومات غالبا ما تستخدم للأداء الفعلي هي:

- ملاحظة الأفراد العاملين داخل المؤسسة؛
- التقارير الإحصائية؛
- التقارير الشفهية؛
- التقارير الكتابية.

الاستعانة بجميع هذه المصادر في جمع المعلومات يؤدي إلى زيادة الموضوعية في قياس الأداء.

**4. مقارنة الأداء الفعلي مع الأداء المعياري:** هذه الخطوة ضرورية لمعرفة والكشف عن الانحرافات بين الأداء المعياري والأداء الفعلي، ومن الأمور المهمة هي إمكانية المقيم الوصول إلى نتيجة حقيقية وصادقة تعكس الأداء الفعلي للفرد، وقناعة الفرد العامل بهذه النتيجة، حيث أن نتائج التقييم التي يستلمها الأفراد تؤثر بدرجة كبيرة على روحهم المعنوية وتواصلهم بالأداء المستقبلي؛

**5-مناقشة نتائج التقييم مع الأفراد العاملين:** يكفي أن يعرف الأفراد العاملين نتيجة التقييم، بل من الضروري أن تكون مناقشة لكافة الجوانب الايجابية والسلبية بينهم وبين المقيم لتوضيح بعض الجوانب المهمة التي قد يدركها المورد

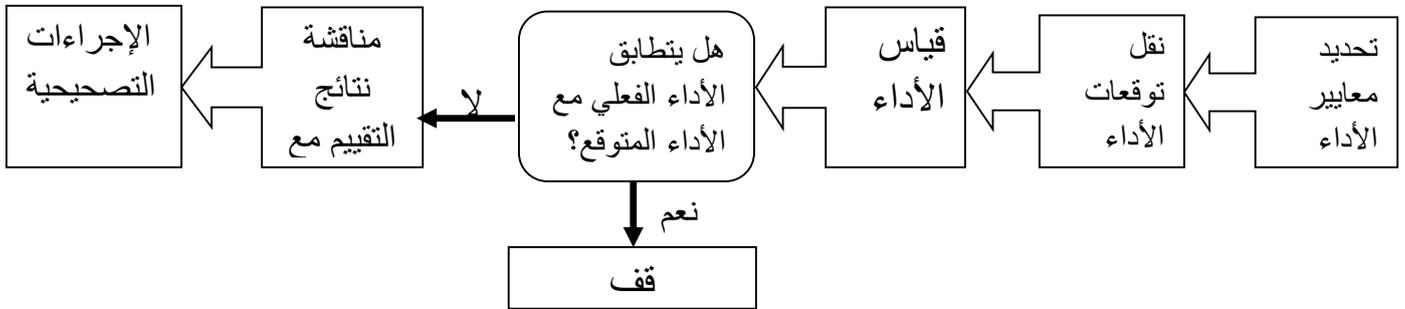
البشري، وبصورة خاصة الجوانب السلبية في أدائه، كما وأن المناقشة تخفف من حدة تأثير النتائج التي تعكس الأداء السلبي؛

**6- الإجراءات التصحيحية:** إن الإجراءات التصحيحية من الممكن أن تكون على نوعين:

-الأول مباشر وسريع إذ لا يتم البحث عن الأسباب التي أدت إلى ظهور الانحرافات في الأداء، وإنما فقط محاولة تعديل الأداء ليتطابق مع المعيار، ولذلك فإن هذا النوع من التصحيح هو وقتي؛

-أما النوع الثاني فهو الإجراء التصحيحي الأساسي، حيث يتم البحث عن أسباب وكيفية حصول الانحرافات أي تحليل الانحرافات بكافة أبعادها للوصول إلى السبب الرئيسي وراء ذلك، وهذه العملية أكثر عمقا وعقلانية من الأسلوب الأول، كما وأنها تعود على المؤسسة بفوائد على المدى الطويل، والشكل التالي يوضح الخطوات السابقة:

**الشكل (01-04): خطوات تقييم أداء الموارد البشرية**



المصدر: (عيشي، تقييم أداء أفراد العاملين، 2012، صفحة 36)

#### الفرع الخامس: خصائص النظام الفعال لتقييم أداء الموارد البشرية

بالرغم من أن هناك كثيرا من الانتقادات والمشكلات التي تواجه عملية تقييم أداء العاملين، إلا أنه يمكن التغلب على ذلك إذا أمكن وضع نظام أكثر دقة موضوعي وفعال يعتمد على أسس علمية سليمة لتقييم الأداء، وذلك بتوفير الخصائص التالية: (بكر، 2004، الصفحات 292-293)

- اهتمام الإدارة العليا بالنظام المختار وتأييده و الإقناع بفائدته والمساهمة في التخطيط والتنفيذ مع شعور العاملين بهذا الاهتمام؛
- ثقة وتعامل وطمأنينة العاملين للنظام وشعورهم بعدالته واشتراك ممثلين عنهم بوضع برامج تقييم ومراجعة النتائج؛
- اقتناع المشرفين بفائدة النظام والفهم الكامل للعملية التقييمية والتدريب على التنفيذ الدقيق؛
- استخدام عناصر ومعدات أداء شاملة لعملية التقييم محددة بوضوح ومفهومة من جانب المشرفين والعمال؛
- الاعتماد على بيانات ومعلومات صحيحة موضوعية موثقة بسجلات تدون فيها أداء الموظف الإيجابي والسلبي؛
- أن تتم عملية التقييم بصفة دورية ومستمرة تمكن من متابعة وتسجيل التطورات التي تحدث في أداء العاملين؛

- اعتماد التقارير من السلطة الأعلى بعد مراجعتها بموضوعية؛
- توفر السهولة والوضوح عند اعداد تقارير التقييم.

### المطلب الثالث: العلاقة بين ذكاء الأعمال وأداء الموارد البشرية

تعد إدارة الموارد البشرية أحد المجالات الرئيسية الاستراتيجية المؤسسة، والتي تؤثر على تحقيق أهدافها وهذا يعني أنه يجب على مديري الموارد البشرية المعاصرين تطبيق أدوات تكنولوجيا المعلومات الجديدة وطرق تحليل البيانات التي تمكن من تحسين العلاقات بين الافراد وتحقيق أهداف المؤسسة بشكل أكثر فعالية، وذلك باستخدام ذكاء الأعمال الذي يساعد في تحسين أنشطة وأداء الموارد البشرية المتمثلة في: (Kapoor, 2010, p. 27)

#### 1. تخطيط القوى العاملة: يساعد ذكاء الأعمال على فهم اتجاهات القوى العاملة الحالية وتخطيط الاحتياجات

المستقبلية باستخدام البيانات الديمغرافية للقوى العاملة واستخدام التقارير المحددة مسبق لتحليل تطور عدد الموظفين ومعدلات الدوران وتكوين القوى العاملة، وربط نتائج هذا التحليل مباشرة في تخطيط عدد الموظفين، ووضع الميزانية، وعمليات المواهب الرئيسية مثل التوظيف والتعلم.

#### 2. تخطيط ومحاكاة تكلفة القوى العاملة: يساعد على دعم متخصصي الموارد البشرية في جميع مهام تخطيط

تكلفة القوى العاملة، وتمكين المدراء التنفيذيين للموارد البشرية من تطوير استراتيجيات فعالة وتوفير الوصول إلى مجموعة واسعة من البيانات المتعلقة بالعمل لدعم التخطيط الدقيق، وتسهيل سيناريوهات التخطيط والمحاكاة، وتمكين المراقبة المستمرة لأداء الفعلي المتعلق بالموارد البشرية.

#### 3. قياس أداء القوى العاملة: قياس العمليات الموحدة للقوى العاملة عن طريق مقارنة القياسات مع مقاييس القياس

الخارجية وعتبات التشغيل الداخلية.

#### 4. تحليلات وقياس عمليات القوى العاملة: قياس وتحليل عمليات الموارد البشرية الأساسية مثل كشف المرتبات

و إدارة الموظفين و إدارة الوقت والمزايا وتحليل الهياكل التنظيمية و العلاقات وسمات الوظائف والمناصب.

#### 5. تحليلات وقياس إدارة المواهب: تحليل مهارات ومؤهلات الموظفين وتقييم كفاءة عمليات التوظيف وفعالية

برامج التعلم الخاصة بالمؤسسة والقيام بتقييم مدى نجاح برامج التعاقب في إعداد الموظفين لتولي المناصب الرئيسية وضمان استمرارية عمليات مراقبة تقدم مواءمة أهداف الموظفين مع أهداف المؤسسة وتحليل فعالية تكلفة برامج تعويضات الموظفين.

#### 6. التوافق الاستراتيجي: التأكد من أن جميع أنشطة العمال تتماشى مع الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة ومساعدة

فرق الموظفين على العمل نحو تحقيق أهداف مشتركة واستخدام إطار بطاقة التي يمكن دمجها في وثائق الإدارة والأفراد الأداء المتوازن مع بطاقات قياس الأداء المحددة مسبق حسب الهدف (MBO) لمواءمة أهداف الموظف مع إستراتيجية الشركة.

### المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لذكاء الأعمال و أداء الموارد البشرية

يستهدف هذا المبحث استعراض أهم الدراسات السابقة المجراة باللغات العربية والأجنبية في مجال ذكاء الأعمال و أداء الموارد البشرية ، وبيان الإختلافات بين هذه الدراسات والدراسة التي نحن بصدد إعدادها، إضافة إلى إبراز مجالات الإستفادة من الدراسات السابقة.

### المطلب الأول : الدراسات السابقة

#### الفرع الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية :

1. دراسة بودوح غنية(2013)، بعنوان: استراتيجية التكوين المتواصل في المؤسسة الصحية وأداء الموارد البشرية المؤسسة الاستشفائية العمومية بمدينة بسكرة - أنموذجا-، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، تخصص تنمية الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.

هدفت هذه الدراسة لتسليط الضوء على استراتيجية التكوين المتواصل في المؤسسة الصحية و أثرها على أداء الموارد البشرية، وهذا بإجراء دراسة ميدانية في المؤسسة الاستشفائية العمومية في مدينة بسكرة باستخدام المنهج الوصفي و بتطبيق مجموعة من الأدوات المنهجية منها المقابلة، الملاحظة و الاستمارة على عينة مكونة من 178 فرد موزعة على ثلاث فئات مهنية أطباء، شبن طبيين، و اداريين، و توصلت الدراسة الى غياب الدقة في تحديد احتياجات، أهداف، والاستراتيجية التنظيمية في المؤسسة الصحية من التكوين المتواصل، ومن أهم ما أوصت به الدراسة التركيز على دعم نظام التكوين مع تهيئة المناخ الملائم للعملية التكوينية، تكوين و تقديم البرامج التكوينية للأفراد حسب تخصصاتهم و فئاتهم المهنية و الاهتمام بالجوانب الاجتماعية و المعنوية للمتكون عند تنفيذ البرامج.

1. دراسة يوسف يزكر(2013) بعنوان ذكاء الاعمال ودوره في فعالية التجارة الالكترونية - معمارية مقترحة

لشركة الحكماء لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في محافظة نينوى ، مجلة الادارة والاقتصاد.

هدفت الدراسة لتقديم معمارية مقترحة لشركة الحكماء لصناعة الادوية والمستلزمات الطبية، ولغرض تحقيق ذلك فقد تم تحليل بيئة الشركة الداخلية والخارجية بالاعتماد على قاعدت فحص أعدت لهذا الغرض، وقد اشتملت المعمارية مستودعات البيانات بوصفها من تقنيات خزن المستخدمة في تطبيقات الأعمال، فضلا عن المعالجة التحليلية الفورية، والتقيب عن البيانات بوصفها من تقنيات تحليل البيانات، كذلك لوحات القياس والتقرير بوصفها من تقنيات عرض المعلومات، وتم الاعتماد في البحث عن المنهج التحليلي الوصفي بصفته المنهج الأكثر انسجاما مع طبيعة الدراسة، على اعتبار أنه يعتمد على نحو كبير مضمون بيئة الشركة وموقعها الالكتروني، وامكانية تفعيل الأدوات التقنية في هذا المجال وقد توصلت الدراسة إلى انخفاض مستوى جاهزية البنية التحتية لشبكة الحكماء في مجال البرمجيات المساندة لذكاء الأعمال، بسبب اقتصار توجه الشركة نحو التعامل مع التقنيات التي تعمل على انجاز أنشطة الشركة التقليدية.

2. دراسة محمد منير عودة شبير(2015)، بعنوان دور أنظمة ذكاء الاعمال في تنمية رأس المال البشري في

قطاع المصرفي الفلسطيني، مذكرة ماجستير في ادارة الاعمال ، جامعة فلسطين

هدفت الدراسة إلى إبراز أهمية أنظمة ذكاء الأعمال كمفهوم استراتيجي وتأكيد دوره كأداة في تنمية رأس المال البشري وتوصل الباحث إلى وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام أدوات أنظمة ذكاء الأعمال المعالجة الفورية، إدارة أداء الأعمال، الذكاء التنافسي وتنمية الرأس المال البشري وأوضحت أن هناك تفاوتاً في دور أدوات أنظمة ذكاء الأعمال في تنمية الرأس المال حيث إن إدارة أداء الأعمال تسهم بشكل كبير في تنمية رأس المال البشري.

### 3. دراسة عروف عفيفة و جمام محمود(2018) بعنوان: دور نظام ذكاء الأعمال في تحقيق الميزة التنافسية

في البنوك دراسة حالة بنوك ولاية قسنطينة، أطروحة دكتوراه، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور نظام ذكاء الأعمال في تحقيق الميزة التنافسية في بنوك الجزائر من خلال الأبعاد التالية: إدارة العلاقة مع الزبون، إدارة المخاطر، والتميز التنظيمي، ولتحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام المنهج الوصفي واعتماد الاستبيان كأداة للحصول على بيانات البحث، تم اختيار عدد من المديرين ورؤساء المصالح في بنوك ولاية قسنطينة كعينة للبحث، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط بين نظام ذكاء الأعمال وتحقيق الميزة التنافسية في العينة المدروسة، كما أوصت بضرورة الاهتمام بالمتطلبات التكنولوجية والتنظيمية بشكل متوافق وتطوير الجانبين معاً من أجل تحقيق استغلال أمثل لنظام ذكاء الأعمال لضبط التشريعات والقوانين المنظمة لسير العمل وفقاً لنظام ذكاء الأعمال، وكذلك الحرص على حسن اختيار وتنمية المورد البشري الكفؤ في البنك.

### 4. دراسة عبد الله باتل المعصب (2018) بعنوان التأثير المعدل لقدرات ذكاء الأعمال بين ممارسات إدارة

الموارد البشرية الإلكترونية والبراعة التنظيمية في شركات الاتصالات في الكويت، مذكرة ماجستير، جامعة آل البيت الاردن.

هدفت الدراسة إلى قياس أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في البراعة التنظيمية من خلال قدرات ذكاء الأعمال في شركات الاتصالات في الكويت. وتكون مجتمع الدراسة من جميع المديرين نوابهم ورؤساء الأقسام في هذه الشركات وبلغ عددهم (121) مبحوثاً، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في البراعة التنظيمية في شركات الاتصالات في الكويت، ووجود تأثير ذو دلالة إحصائية لقدرات ذكاء الأعمال في البراعة التنظيمية في شركات الاتصالات في الكويت من خلال قدرات ذكاء الأعمال في شركات الاتصالات في الكويت.

### 5. دراسة عرقوب واعي(2018) بعنوان أنظمة ذكاء الأعمال وهندسة القرار في المؤسسة، مجلة أبعاد

الاقتصادية، المجلد 2 العدد 2 الجزائر .

هدفت الدراسة إلى إبراز أهمية ذكاء الأعمال في المؤسسة كأنظمة متطورة تعتمد على التكنولوجيا الحديثة وتستخدمها في تحسين أداء المؤسسة في مختلف جوانب وإرضاء مختلف الأطراف المرتبطة بها من أصحاب المصالح ( المالكين المساهمين المديرين العمال الزبائن البنوك ..... ) وتوضيح آلية عمل هذه الأنظمة، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج التي تؤكد على الدور الفعال لأنظمة ذكاء الأعمال في هندسة القرار في المؤسسات، بالإضافة إلى أن أنظمة ذكاء الأعمال من أهم الأنظمة المعلوماتية الحديثة والمتقدمة تكنولوجيا والتي تعمل على تحسين أداء المؤسسة

وتحقيق أهدافها عن طريق تفعيل عملية صنع القرار بها إضافة إلى أن أنظمة ذكاء الأعمال نجحت نجاحا كبيرا في تفعيل وتحسين هندسة القرار في المؤسسة باستخدام العديد من التقنيات والأدوات عالية التكنولوجيا.

6. دراسة هشام عبد الله حمد الجميلي و مراد موسى عبد الجبوري (2019)، بعنوان ذكاء الأعمال ودوره في تحقيق التميز التنظيمي دراسة استطلاعية لآراء عينة من المديرين في جامعة كركوك، مجلة تكريت للعلوم الإدارية و الاقتصادية، جامعة كركوك، العراق.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على ارتباط ذكاء الأعمال بأبعاده المتمثلة ب (مستودعات البيانات، التقيب عن البيانات، عمليات البيانات، المعالجة الآنية للبيانات، تقنيات عرض المعلومات) في تحقيق التمايز التنظيمي في جامعة كركوك، واتبع البحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال تصميم استمارة استبانة عدت لهذا الغرض، ووزعت على عينة البحث (44) مدير من العاملين في جامعة كركوك، و استخدم البرنامج الاحصائي SPSS19 في تحليل البيانات، و توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها أن هناك علاقة ارتباط قوية ومعنوية بين متغيرات ذكاء الأعمال ومتغير التميز التنظيمي، و أوصت ضرورة تحديد ادارة الجامعة اهداف ذكاء الأعمال بدقة وتوجهاته المستقبلية بما يسهم في تحقيق التميز التنظيمي لها.

7. دراسة هشام عبدالله حمد الجميلي و مراد موسى عبد الجبوري (2019) بعنوان: ذكاء الأعمال ودوره في تحقيق التميز التنظيمي دراسة استطلاعية لآراء عينة من المديرين في جامعة كركوك، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية.

هدف البحث الى التعرف على ارتباط ذكاء الأعمال بأبعاده المتمثلة ب (مستودعات البيانات، التقيب عن البيانات، عمليات البيانات، المعالجة الآنية للبيانات، تقنيات عرض المعلومات) في تحقيق التميز التنظيمي في جامعة كركوك، واتبع البحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال تصميم استمارة استبانة عدت لهذا الغرض، ووزعت على عينة البحث 44 مدير من العاملين في جامعة كركوك، و تم استخدام البرنامج الاحصائي SPSS 19 في تحليل البيانات. وتوصل البحث الى ان هناك علاقة ارتباط قوية ومعنوية بين متغيرات ذكاء الأعمال ومتغير التميز التنظيمي، وتطابقت هذه النتائج مع الفرضيات، وقدم البحث مجموعة مقترحات كان منها ضرورة تحديد ادارة الجامعة لأهداف ذكاء الأعمال بدقة وتوجهاته المستقبلية بما يسهم في تحقيق التميز التنظيمي لها.

8. دراسة غواطي أسامة، سعيود مروان (2020) بعنوان: أثر أنظمة ذكاء الأعمال في تحسين تسيير الموارد البشرية دراسة حالة جامعة عبد الحفيظ بالصوف - ميله - مذكرة ماستر.

هدفت هذه الدراسة لمعرفة دور أنظمة ذكاء الأعمال في تحسين أداء إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، تم الاعتماد على المنهجين الوصفي و التحليلي، و توصلت الدراسة إلى أن الجامعة تهتم باستخدام أنظمة ذكاء الأعمال في جمع وتحليل البيانات التي تساعدها في تنفيذ عملياتها المختلفة، وتتفوق أنظمة ذكاء الأعمال عن الأنظمة المعلوماتية الأخرى لامتلاكها أدوات حديثة وتقنيات متطورة تعتمد على تكنولوجيا فائقة، توفر أنظمة ذكاء الأعمال المعلومة للموظفين في الوقت المناسب، وتضمن الاستغلال الجيد للموارد المعلوماتية في المؤسسة، مما يفضي إلى مرونة

عملية اتخاذ القرار بها ، و أوصت بضرورة زيادة اهتمام الجامعة بتنمية رأس مالها البشري من خلال الاطلاع على تجارب الجامعات العالمية في الدول المتقدمة في هذا المجال ، فضلا عن توفير الأطر المتخصصة في مجال استخدام أنظمة ذكاء الأعمال، و ينبغي على المنظمة المبحوثة إن تخصص بعض مواردها في توجيه رسالة إعلامية الى مواردها البشرية حول أهم المزايا التي تقدمها أنظمة ذكاء الأعمال ودورها في تنمية رأس المال البشري.

9. دراسة عادل عبد الله عزيز(2020)، بعنوان: دور تقنيات ذكاء الأعمال في تحسين سمعة المنظمة دراسة استطلاعية بقطاع الاتصالات الخاص / محافظة نينوى أنموذجاً، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية.

هدفت الدراسة الى التعرف على دور تقنيات ذكاء الأعمال في تحسين سمعة المنظمة في شركات الاتصالات القطاع الخاص اسياسيل، كورك، زين العراق) في محافظة نينوى، إذ وزعت (120) استمارة على الأفراد العاملين في هذه الشركات، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS) واختبار فرضيات البحث، ومن أهم الاستنتاجات التي توصل اليها البحث إدراك المنظمات المعاصرة لأهمية سمعة المنظمة كونها ذات قيمة كبيرة تجعل المنظمة أكثر مرونة وقدرة على مواجهة التحديات والمنافسين في بيئتها، وقدم البحث توصيات منها الاهتمام بتقنيات ذكاء الأعمال لكونها تشكل إحدى أسس نجاح المنظمات، والتي تسهل تبادل البيانات والمعلومات، وبما يساعد في تحسين عملية صنع القرار.

10. دراسة بلعلمي كريمة (2020) بعنوان: دور نظم ذكاء الأعمال في بناء البراعة التنظيمية دراسة حالة المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTPE ورقلة ، مذكرة ماستر أكاديمي، جامعة برج بوعرييج.

هدفت الدراسة لمعرفة دور أنظمة ذكاء الأعمال في بناء البراعة التنظيمية في المؤسسة الاقتصادية وتم اختيار المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدام المنهج الوصفي التحليلي لإجراء الدراسة، والاستجابة كأداة رئيسية لجمع المعلومات، وقد تكون مجمع الدراسة من بعض الموظفين للمؤسسة بلغ عددهم 35 وقد أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم ذكاء الأعمال والبراعة التنظيمية ومن أهم ما أوصت به الدراسة ضرورة توسيع نطاق استخدام أنظمة ذكاء الأعمال في المؤسسة للمساعدة في بناء البراعة التنظيمية.

11. دراسة عصام صبحي قشطة و ميسرة فتحي أبو دان (2020) بعنوان: ذكاء الأعمال وأثره في تنمية رأس المال البشري دراسة استطلاعية لآراء عينة من الموظفين بالجامعات الفلسطينية، المؤتمر الدولي الأول في تكنولوجيا المعلومات والأعمال .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ذكاء الأعمال في تنمية رأس المال البشري في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة ، وكانت أهم النتائج أن معامل الارتباط بين نكاء الأعمال والتقدم العلمي التكنولوجي يساوي (0.514) وهو معامل ارتباط إيجابي دال إحصائياً، ومعامل الارتباط بين نكاء الأعمال وتنمية رأس المال البشري (0.314) وهو معامل ارتباط إيجابي دال إحصائياً أيضاً، وكانت العلاقة بين المتغيرين علاقة ضعيفة، وقد أوصت الدراسة بزيادة اهتمام إدارة الجامعات بتنمية رأس المال البشري بالاستفادة من تجارب المؤسسات في الدول المتقدمة، والتواصل مع خبراء ومختصين في مجال الموارد البشرية لتعميق الوعي لدى الإدارة والعاملين في الجامعات بأهمية رأس المال

البشري ومساهمته في تحقيق النجاح والاستمرارية بالإضافة إلى توفير المكافآت للموارد البشرية المتميزة لتحفيزهم على استخدام كافة طاقاتهم في العمل المكلفين به وتنمية رأس المال البشري.

#### 12. دراسة رايح بحشاشي(2021) بعنوان: أثر تطبيق أدوات الاتصال الداخلي في تحسين أداء الموارد

البشرية دراسة ميدانية بمؤسسة المصبرات الغذائية -نقاوس- الجزائر، مجلة المنهل الاقتصادي.

هدفت الدراسة الى تحديد أثر تطبيق أدوات الاتصال الداخلي في تحسين أداء الموارد البشرية، و مدى مساهمتها في تحقيق الأداء الجيد و المتميز في منظمات الاعمال، وهذا بإجراء دراسة وصفية و تحليلية لطبيعة الاتصالات الداخلية و علاقاتها بأداء الموارد البشرية واعتماد المقابلة و الاستبيان كأدوات لجمع بيانات الدراسة، حيث اقتصرت الدراسة على مجموع 30 عامل من إطرارات و أعوان تحكم و منفذ بالمؤسسة، حيث توصلت الدراسة الى أن المؤسسة محل الدراسة تستخدم وسائل اتصال حديثة الكترونية مما يحقق لها سرعة في إيصال المعلومات لكل الموارد البشرية، وأن استراتيجية الاتصال الداخلي التي تعتمد على الوسائط الالكترونية تساهم بشكل فعال في نقل المعلومات بين العمال من أجل تنفيذ مهامهم و تحقيق اهداف المنظمة.

#### 13. دراسة أصايل بنت حسن علي حنتول(2022) بعموان: دور ذكاء الأعمال في تطوير الممارسات

الإشرافية في الإدارة العامة للتعليم في منطقة جازان، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية - جامعة الفيوم

هدفت الدراسة الى التعرف على واقع تطبيق أنظمة ذكاء الأعمال بأبعادها (جمع وتخزين البيانات، والتنقيب عن البيانات، والمعالجة التحليلية المباشرة، وإعداد التقارير وتناقل المعلومات، ونظم دعم واتخاذ القرار) في الادارة العامة للتعليم في منطقة جازان، وواقع تطبيق الممارسات الإشرافية بأبعادها (تقييم الأداء، وورش العمل واللقاءات، وتبادل الزيارات، وإعداد النشرات التربوية، وأسلوب القراءات الموجهة، وإعداد الدورات التدريبية) في الإدارة العامة للتعليم، ولتحقيق ذلك اتبع البحث المنهج الوصفي الارتباطي، واستخدم الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من جميع المشرفات التربويات في الإدارة العامة بالتعليم في منطقة جازان، وتوصلت الدراسة الى أن واقع تطبيق أنظمة ذكاء الأعمال في الإدارة العامة للتعليم في منطقة جازان جاء بدرجة كبيرة جداً بشكل عام، وأوصت الباحثة بالاستفادة من تجارب المنظمات والدول المتقدمة في بناء وتوظيف أدوات ذكاء الأعمال في الممارسات الإشرافية للإدارة، والاهتمام بنظام ذكاء الأعمال، كونه يشكل أحد أسس نجاح المنظمات؛ وضرورة اهتمام المنظمات بتوظيف أدوات ذكاء الأعمال في بناء نظم المعلومات.

#### 14. دراسة دبله فاتح و وفاء زوقار(2022)، بعنوان: دراسة استكشافية حول مؤشرات قياس أداء

وظيفة الموارد البشرية دراسة ميدانية على عينة مختارة من شركة الفتح لصناعة الإسفنج. مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية.

هدفت هذه الدراسة لاستكشاف الأطر المرجعية لأهم مؤشرات قياس أداء وظيفة الموارد البشرية واسقاطها على شركة الفتح لصناعة الإسفنج، ثم مطابقة النتائج مع الأطر المرجعية لهذه المؤشرات من أجل قياس مدى التوافق بينها. ومن

أجل تحقيق هدف الدراسة الرئيسي تم الاعتماد على استمارة استبيان تضمنت مجموعة من المؤشرات الرئيسية لقياس أداء وظيفة الموارد البشرية وزعت على عينة عشوائية من إطارات ومسيرين بالشركة محل الدراسة مقدرة ب (38) فرد، وقد أسفرت النتائج المتوصل إليها على وجود توافق لا بأس به بين ما تم التوصل إليه من أهم مؤشرات في الأطر المرجعية للدراسة وبين ما هو معتمد عليه بشركة الفتح لصناعة الاسفنج.

**15. دراسة ربيعہ سعدي نريمان لوجاني (2023) بعنوان: أثر ذكاء الأعمال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة - ، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة العربي التبسي، تبسة.**

هدفت الدراسة لمعرفة أثر ذكاء الأعمال على أداء الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة تبسة، فقد إعتمدت هذه الدراسة على استخدام المنهج الوصفي والتحليلي، كما تم الإستعانة لجمع البيانات على أداة الدراسة والمتمثلة في الاستبيان والإعتماد على أساليب الإحصاء الوصفي في وصف متغيرات الدراسة، وقد تم معالجة البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.V28)، وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لذكاء الأعمال بأبعاده ( نظام المعلومات للموارد البشرية، بيئة العمل التكنولوجية، إتخاذ القرار) بالاعتماد على التطبيقات الذكية على أداء الموارد البشرية.

**16. دراسة أحمد محمد علي صبرة(2023) بعنوان إطار مقترح لدور ذكاء الأعمال في تحقيق التمايز المؤسسي بمؤسسات التعليم العالي، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية مركز الاستشارات والبحوث والتطوير،مجلة البحوث الإدارية.**

هدف البحث إلى دراسة إطار مقترح لدور ذكاء الأعمال في تحقيق التمايز المؤسسي بمؤسسات التعليم العالي ، وذلك من خلال اختبار الفرض الرئيس : توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين ذكاء الأعمال والتمايز المؤسسي بمؤسسات التعليم العالي ، أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين كل بعد من أبعاد ذكاء الأعمال ( نظم إدارة البيانات - نظم تحليل البيانات - نظم دعم الإدارة) ، والتمايز المؤسسي كأحد أبعاد الميزة التنافسية من ناحية أخرى، حيث جاءت معاملات الارتباط أعلى من 0.50، الأمر الذي يعد مؤشراً للأثر الإيجابي لأنظمة ذكاء الأعمال على تحقيق التمايز بمؤسسات التعليم العالي.

**17. دراسة مها عباس محمد،نبال يحي محمد المراد (2023) بعنوان: ذكاء الأعمال ودوره في تحقيق الأداء المستدام - دراسة استكشافية لآراء عينة من القادة الإداريين في آسياسل تيليكوم في العراق،مجلة العلوم الإدارية و الإنسانية.**

هدفت الدراسة الى تحديد دور ابعاد ذكاء الاعمال المتمثلة ب (مصادر البيانات، تكامل البيانات مستودع البيانات، تحليل البيانات عرض المعلومات في تحقيق الاداء المستدام المتمثلة ب (الاداء الاقتصادي، الاداء الاجتماعي، الاداء البيئي)، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي ، وذلك بتوزيع (150) استمارة استبانة على عينة من القيادات الادارية في شركة آسياسل للاتصالات في العراق، وفي ضوء النتائج الاحصائية تم التوصل الى مجموعة من الاستنتاجات

منها: إسهام ذكاء الأعمال في تحقيق الاداء المستدام عبر وجود علاقات الارتباط والتأثير المعنوية بينهما، وخرجت بمجموعة من المقترحات التي تخدم البحث وتحقق أكبر الفائدة منها : إيلاء عناية أكبر من قبل قادة المنظمات للأبعاد المعبرة عن ذكاء الأعمال والعمل على تبنيتها لدورها في الاداء المستدام.

### الفرع الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

#### 1. دراسة Kapoor (2010) بعنوان Human Resource Management and Its Use for Business Intelligence

تناولت هذه الدراسة دور ذكاء الأعمال كأحد الأدوار الحاسمة في تحقيق القدرة التنافسية للتغلب على المنافسين في الاقتصاد شديد التنافسية الذي نشهده اليوم، فهذه الدراسة تدرس الشركات الرائدة في ذكاء الأعمال للبحث في ذكاء الأعمال والسمات التحليلية للبيانات المدمجة في وحدات إدارة الموارد البشرية لديهم. في حين ينظر لذكاء الأعمال على أنه يشتمل على أربعة أنظمة فرعية مترابطة وهي كالتالي: إدارة البيانات تحليلات متقدمة، أداء أعمال ونظام فرعي لتوصيل المعلومات. يعالج النظام الفرعي لإدارة البيانات عملية تخزين البيانات في قواعد البيانات ومستودعات البيانات ومجمعات البيانات. وخلصت هذه الدراسة إلى أن ذكاء الأعمال يعمل على تقديم المساعدة للأعمال التجارية لتصبح أكثر قدرة على التنافس، فبسبب التطور التكنولوجي والتغيرات التنظيمية، تقوم الأعمال التجارية بجمع وتخزين البيانات بمعدل مثير للقلق وبسبب أن بيئة الأعمال التجارية تتغير باستمرار أصبحت عملية اتخاذ القرارات داخل المؤسسات مسألة معقدة بشكل متزايد.

#### 2. دراسة Aluko & Aluke (2012) بعنوان Human capital development Nigeria's great challenge

هدفت الدراسة إلى فحص الحجج والمجادلات حول كيف يتم تخطيط رأس المال البشري ليكون مصدراً للميزة التنافسية في القرن الحادي والعشرين في الاقتصاد العالمي، واشتملت الدراسة على تعريف رأس المال البشري والتنمية المستدامة في رأس المال البشري، كذلك أوضحت العلاقة بين تنمية القدرات والتنمية البشرية وربط ما سبق ذكره بالواقع النيجيري ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن التعليم يسهم بشكل كبير في التطور والاستدامة، ويجب أن يكون ذا جودة عالية لتلبية طلب السوق للمهارات العالية، ضعف التنسيق بين الإدارات الحكومية المعنية وجهات التمويل والإشراف على مراكز التطوير والتدريب والتعليم.

#### 3. دراسة Badr,ahmed (2017) بعنوان Organizational Readiness Toward Business Intelligence Implementation : Case Study Ministry of Education & Higher Education Gaza، مذكرة ماجستير، جامعة غزة، فلسطين.

هدفت هذه الدراسة إلى تصميم نموذج لقياس مدى جاهزية مؤسسات قطاع غزة لتطبيق برامج ذكاء الأعمال. وقد استخدمت الدراسة منهج البحث الاستكشافي ، حيث تم استخدام استبيان كمي لقياس مدى جاهزية العوامل الحرجة داخل الوزارة لتطبيق برامج ذكاء الأعمال. وقد بينت النتائج أن الوزارة جاهزة بنسبة 71 %، وقد توصلت هذه الدراسة

الى: أظهرت النتائج أن العوامل التالية: دعم الإدارة العليا، رؤية المؤسسة وتخطيطها، جودة البيانات القدرة على تخصيص الموارد مهارة فريق التطوير، حوكمة تكنولوجيا المعلومات، وثقافة التحسين المستمر هي أعلى عوامل من ناحية الأهمية النسبية والتأثير على تطبيق برامج ذكاء الأعمال، كما أن الوزارة لديها ضعف في الجوانب التالي: رؤية المؤسسة وتخطيطها والقدرة على تخصيص الموارد وحوكمة تكنولوجيا المعلومات وثقافة التحسين المستمر والتي تحتاج إلى المزيد من الاهتمام والتطوير لإنجاح تبني وتطبيق برامج ذكاء الأعمال، و أوصى الباحث الوزارات والمؤسسات المحلية باستخدام النموذج المقترح من قبل الدراسة لقياس مدى جاهزيتهم قبل الشروع في تطبيق برامج ذكاء الأعمال.

4. دراسة Daphne.L.M Yum, Andy C.L. Yenng, T.C Edwin Cheng (2020)،

**The Impact of Business– Intelligence Systems on Profitability and** بعنوان

**.Risks of Firms, Intenational Jornal of Production Reasearch**

لاجراء هذا البحث تم استخدام عينة من 278 شركة تصنيع في الولايات المتحدة الأمريكية التي استخدمت أنظمة ذكاء الأعمال من 2005 الى 2014، وتم فحص تأثير أنظمة ذكاء الأعمال على ربحية الشركات ومخاطرها ، فتوضح أن الشركات تعمل على تحسين ربحيتها وتقليل المخاطر في عائدات الربح مباشرة بعد الاستخدام التشغيلي لأنظمة ذكاء الاعمال وكذلك توضح ان الشركات التي لديها علاقات موظفين متفوقة ( أي الشركات الحاصلة على شهادة ISO9000) تستفيد أكثر من الاستخدام التشغيلي لأنظمة ذكاء الاعمال، لذلك تقدم منظور تنسيق الموارد من وجهة نظر قائمة على الموارد للشركات.

5. دراسة Maria José Sousa, Ivo Dias (2020) بعنوان **Business Intelligence for Human Capital**

**Lisbon, PortugaI، International Journal of Business Intelligence،Management**

الغرض من هذه الدراسة هو تحليل الاستخدام الفعال لأدوات ذكاء الأعمال في دمج التقارير والتحليلات ولوحات المعلومات والمقاييس، مما يؤثر على عملية صنع القرار لمديري الموارد البشرية، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ، بناءً على نتائج مسح شمل 43 من الموارد البشرية من المديرين والفنيين، و تم تحليل البيانات باستخدام برنامج IBM SPSS. كما تم تطبيق التحليل النوعي على أساس مجموعة التركيز لتحديد آثار ذكاء الأعمال على استراتيجيات الموارد البشرية للشركات البرتغالية، و توصلت هذه الدراسة إلى ما يلي: يرتبط ذكاء الأعمال بشكل إيجابي باتخاذ قرارات إدارة الموارد البشرية، كما أن ذكاء الأعمال سوف يتنبأ بشكل كبير باتخاذ قرارات إدارة الموارد البشرية، كما تعطي الدراسة مؤشرات حول الممارسات والفجوات، سواء فيما يتعلق بإدارة الموارد البشرية أو في العمليات المتعلقة بأدوات ذكاء الأعمال (BI). ويشير إلى العوامل المختلفة التي يجب أن تعمل معًا لتسهيل اتخاذ القرار الفعال.

6. دراسة Ashraf Bany Mohammad, Manaf AL–Oakley ,Mohammad Al–Majali

**Business Intelligence and Analytics Usage in the Banking** بعنوان (2022)

**Industry Sector(BIA) An Application of the TOE Framework, Journal of  
Open Innovation: Technology, Market and Complexity**

هدفت هذه الدراسة إلى فحص العوامل التي تؤثر على استخدام ذكاء الأعمال والتحليلات في القطاع المصرفي، بناءً على مراجعة الأدبيات الشاملة، تم تطوير نموذج نظري لاستكشاف تأثير ثلاثة عوامل رئيسية، وهي العوامل التكنولوجية والتنظيمية والبيئية. استخدمت الدراسة الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل البيانات التي تم جمعها من 120 موظف في البنك العربي الأردني كشفت النتائج عن التأثير الحاسم ليس فقط لوجود البيانات والبنية التحتية للتكنولوجيا ولكن أيضاً لأهمية توافر دعم قدرات الإدارة والموارد البشرية، والأهم من ذلك أن التخطيط الناجح لذكاء الأعمال والتحليلات يجب أن يتجاوز الجوانب التقنية للحصول على الفوائد الكاملة لهذه التكنولوجيا، لاسيما في القطاع المصرفي، لذلك فإننا نتجادل بضرورة إجراء المزيد من الأبحاث، لاسيما في البلدان النامية. لفهم كامل كيف يمكن للقطاعات المصرفية تنفيذ واستخدام ذكاء الأعمال والتحليلات بنجاح.

7. دراسة Daniel Mbima, Francis Kamewor (2022) بعنوان **Effect of Business**

**Intelligence on operational – performance: the mediating role of supply  
chain ambidexterity  
Emerald Publishing Limited.**

هدفت هذه الدراسة إلى فحص تأثير ذكاء الأعمال وبراعة سلسلة التوريد على الأداء التشغيلي، مما يساهم في المعرفة اللازمة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم في سياق الاقتصاديات الناشئة، اعتمدت الدراسة على الطريقة الكمية للتحقيق في الترابط بين المتغيرات نتيجة لذلك تم مسح 216 من مدراء و مالكي الشركات الصغيرة والمتوسطة في غانا، تم استخدام الإصدار 23 من SPSS والإصدار 3 من Smart PLS لإجراء البحث وتم تأكيد الارتباط المباشر بين ذكاء الأعمال وبراعة سلسلة التوريد والأداء التشغيلي، وأظهرت النتائج أن براعة سلسلة التوريد تلعب دوراً وسيطاً مهماً بين ذكاء الأعمال والأداء التشغيلي بين الشركات الصغيرة والمتوسطة.

**المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة**

حاولنا في هذا المطلب تلخيص أوجه المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة سواء باللغة العربية أو الأجنبية حيث سنوضح نقاط التشابه ونقاط الاختلاف، كما سنتطرق لأهم النقاط التي استفدنا منها خلال اطلاعنا عليها.

الجدول رقم (01-01): مقارنة بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية

الدراسات السابقة	الدراسات الحالية
------------------	------------------

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لذكاء الأعمال وأداء الموارد البشرية

<p>أنجزت دراستنا خلال السداسي الثاني من السنة الجامعية 2024/2023. بالنسبة للحدود المكانية تمت في شركة اتصالات الجزائر وكالة عين تموشنت.</p>	<p>أنجزت الدراسات في بيئة عربية وأجنبية وكانت من (2010، 2023) بالنسبة للإطار المكاني الجزائر، الشلف، تبسة، أدرار، برج بوعريش، بسكرة، أم البواقي، حاسي مسعود، فلسطين، الأردن، غانا، نيجيريا، النيبال، البرتغال، الولايات المتحدة الأمريكية، عمان، الكويت، مصر.</p>	<p>من حيث الزمان والمكان</p>
<p>ركزت دراستنا على عينة عشوائية للموظفين في شركة اتصالات الجزائر وكالة عين تموشنت.</p>	<p>ركزت الدراسات السابقة على عينات عشوائية وقصدية من موظفي المؤسسات بين القطاع الخاص والعام</p>	<p>عينة الدراسة</p>
<p>استهدفت الدراسة القطاع الاقتصادي العام، حيث كانت في اتصالات الجزائر وكالة عين تموشنت.</p>	<p>تنوعت الدراسات السابقة بين القطاع الخاص والعام (خدمانية، صناعية، علمية)</p>	<p>من حيث نوع القطاع</p>
<p>اعتمدت دراستنا على متغيرين هما: القيادة التبادلية كمتغير مستقل (تجميع و تحليل البيانات، المعالجة التحليلية الفورية، إدارة أداء الأعمال، اتخاذ القرار و دعم الذكاء التنافسي) ، و المتغير التابع أداء الموارد البشرية</p>	<p>تناولت الدراسات السابقة متغيرات مختلفة منها:          ✓ ذكاء الأعمال؛          ✓ تنمية الموارد البشرية؛          ✓ تسيير الموارد البشرية؛          ✓ البراعة التنظيمية؛          ✓ الأداء المالي؛          ✓ الأداء المستدام؛          ✓ ممارسات الموارد البشرية الالكترونية ؛</p>	<p>متغيرات الدراسة</p>
<p>استخدمنا في دراستنا الاستبيان كأداة للدراسة وتدعيمها.</p>	<p>استخدمت كل الدراسات الاستبيان ، و بعض الدراسات أضافت المقابلة لتدعيم دراستهم.</p>	<p>منهج الدراسة</p>
<p>استخدمنا البرنامج الإحصائي spss 27 كأداة لتحليل البيانات</p>	<p>تم استخدام البرنامج الإحصائي spss 27 ، و Excel كأدوات لتحليل البيانات.</p>	<p>أداة تحليل المعلومات</p>

المصدر : من اعداد الطالبتين اعتمادا على الدراسات السابقة

### المطلب الثالث : مجال الاستفادة من الدراسات السابقة

أهم مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة :

- ساهمت الدراسات السابقة في ضبط و اختيار المتغيرات التي كان من اللازم أن تتبناها الدراسة الحالية ، و بالتالي تعد المنطلق والمدخل الأولي لدراستنا؛
- تعتبر الدراسات السابقة قاعدة أساسية في البحث وانطلاقة جيدة لإعداد الدراسة الحالية حيث مكنت الباحثين من إعطاء فكرة أولية وكاملة لموضوع الدراسة مما سهل الانطلاق في الدراسة الحالية؛
- تحديد أبعاد الدراسة لإعداد الجانب التطبيقي؛
- تساعد في تصميم الاستبيان لمتغيري الدراسة؛
- ساهمت في التعمق في موضوع الدراسة من خلال فتح مجال الاطلاع عليه من عدة اتجاهات وجوانب مختلفة؛
- تساهم في تحديد المنهجية الدراسة ؛
- ساعدت في صياغة فرضيات الدراسة وتحديد الأداة المناسبة لاختبار صحة هذه الفرضيات.

### خلاصة الفصل الأول:

إن ذكاء الأعمال يعد من أهم المفاهيم الحديثة المتقدمة في بيئة الأعمال التكنولوجية، حيث تحتاج إليه كل منظمة لتحسين وضعها ومواجهة الصعوبات والمشكلات المختلفة التي تواجهها من خلال التفكير العقلاني حالة المرء الاعتماد على التطبيقات الذكية والتطوير... وتحسين أداء الموارد البشرية، وضمان التحديات وضمان الاستمرارية والقدرة التنافسية من خلال كمية ودقة وجودة المعلومات المقدمة بعد معالجة البيانات المجمع من مختلف المصادر، كما أنها تساعد على تحسين قدرات المنظمة وتعزيز إدارة الموارد البشرية، مما يجعل ذكاء الأعمال متغيراً وسيطاً في تحسين وتعزيز أداء الموارد البشرية، بالإضافة إلى تحسين قدرة الموارد البشرية على المساهمة في تحقيق الأهداف التنظيمية، فإنه يساعد أيضاً على تحسين القدرة على التواصل الفعال بين الرؤساء والمرؤوسين والتحكم في الأنشطة والإشراف عليها وعلى هذا الأساس يكون لذكاء الأعمال أثر كبير في تطوير وتحسين قدرات الموارد البشرية وينعكس على أدائها، مما يساعد على تحقيق أهداف المنظمة بالكفاءة والفعالية المطلوبة.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لأثر  
ذكاء الأعمال على أداء الموارد  
اتصالات البشرية في شركة  
الجزائر- وكالة عين تموشنت

**تمهيد :**

بعد أن تطرقنا في الفصل السابق إلى المفاهيم المتعلقة نكء الأعمال و أداء الموارد البشرية والدراسات السابقة لتجسيد هذه المفاهيم ،لتكملة الجانب النظري قمنا بإسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي نسعى من خلال هذا الفصل إلى تحقيق الهدف من الدراسة وهو التعرف على أثر نكء الأعمال بأبعاده على أداء الموارد البشرية ،وسنتطرق إلى وصف أفراد مجتمع وعينة الدراسة ،نموذج وأداة الدراسة بالإضافة إلى طرق تصميم وإعداد الاستبيان ،كما قمنا بدراسة حالة شركة اتصالات الجوائر-وكالة عين تموشنت وذلك من خلال تقسيم الفصل إلى مبحثين بالشكل الآتي:

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة (وسنتطرق فيه إلى منهج الدراسة، متغيرات الدراسة، وكذا الأدوات المستعملة).

**المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة**

سنتطرق في هذا المبحث إلى توضيح طريقة إنجاز الدراسة الميدانية، و تقديم كيفية اختيار مجتمع الدراسة والعينة، وعرض منهج الدراسة، بالإضافة إلى طريقة جمع المعطيات والأدوات المستخدمة في الجمع، ووصف كيفية تلخيص المعطيات والأدوات الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات و اختبار الفرضيات.

### المطلب الأول: تقديم شركة اتصالات الجزائر

#### الفرع الأول: تعريف مؤسسة اتصالات الجزائر

اتصالات الجزائر هي شركة عمومية اقتصادية ذات أسهم حددت مدتها ب(99) عام، و برأسمال عمومي قدر ب 115.000.000.000.00 دج، هي ملك للدولة بنسبة 100%، و مقيدة في السجل التجاري يوم 11 ماي 2002 تحت رقم 02B0018083 الكائن مقرها الاجتماعي بالطريق الوطني رقم 05 الديار الخمس، المحمدية بالجزائر العاصمة، هي رائدة في سوق الاتصالات الجزائرية التي تشهد نموا قويا، تقدم مجموعة كاملة من خدمات الصوت و البيانات لزبائننا، مصممة لابتكار سياسات و استخدامات جديدة موجهة لصالح العملاء.

أصبحت مهامها محصورة بموجب قانون 03/2000 الراجع للنظام الأساسي للمؤسسة العمومية الاقتصادية، ذات طابع قانوني لشركة ذات أسهم، دخلت رسميا في ممارسة نشاطها ابتداء من 2003/01/01 م و ذلك باعتمادها على ثلاث أهداف في عالم التكنولوجيات الاعلام و الاتصالات: الجودة و الفعالية و نوعية الخدمات.

رغبة منها في تحقيق مستوى عالي، قياسي، تقني و اقتصادي و اجتماعي لتبقى دوما الرائدة نظرا لوجودها في محيط تنافسي، هدفها تنمية سعتها و الحفاظ على مكانتها العالمية كشركة اعلام و اتصال في الجزائر، كما ساهمت أيضا في تنمية قدرات استعمال شبكة الانترنت.

لها مواقع متعددة و مديريات عملية منفصلة تشرف بنفسها على نشاطات تمارس في مواقع جغرافية مختلفة، و كانت تعمل تحت وصايتها 08 مفوضيات إقليمية و هي: الجزائر العاصمة، الشلف، وهران، عنابة، قسنطينة، سطيف، بشار، ورقلة".

### الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي للمديرية العملياتية بعين تموشنت

#### أولا: نشأة المديرية

وفق قرار المديرية العامة رقم 02/15 بتاريخ 11 نوفمبر 2002 الخاص بتنظيم المديرية العامة لاتصالات الجزائر تم تأسيس الوحدة العملياتية للاتصالات بعين تموشنت، و كانت الانطلاق الرسمية لهذه المديرية في 1 جانفي 2003، أي بعد تقسيم قطاع البريد و المواصلات الى مؤسستين، بريد الجزائر و اتصالات الجزائر كشركة عمومية ذات أسهم، وقد كانت تسمى في بداية 2003 بالوحدة العملياتية للاتصالات الى غاية جوان 2010، أين تم تغيير الاسم من وحدة عملية الى المديرية العملياتية، و الهيكل التنظيمي للمديرية موضح في الملحق رقم 3.

### المطلب الثاني: منهجية البحث

لاجراء الدراسة الميدانية تم اتباع منهج الذي يقود الى الحقائق.و سيتم في هذا المطلب تحديد إجراءات الدراسة

لكي يتم التعرف على مجتمع و عينة الدراسة و كذلك منهج و نموذج الدراسة، ثم الأساليب و الأدوات المستخدمة للدراسة.

### الفرع الأول: مجتمع و عينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع موظفين المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بعين تموشنت و هو المجتمع الكلي الذي تم الاعتماد عليه خلال فترة الدراسة و البالغ عددهم 250 عامل موزعين عبر أقسام المديرية و مكاتبها و مصالحها، و قد تم عينة بطريقة عشوائية لأن متغيرات الدراسة تمس كل أفراد المجتمع حيث تم توزيع 50 استمارة استبيان و استرجع منها 44 استمارة، بنسبة استرداد 88% من الاستمارات الموزعة، في حين بلغ عدد الاستبيانات التي لم تسترجع 6 استبيانات أي بنسبة 12% و يمكن توضيح ذلك خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (01-02): عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة

الاستبيانات	الموزعة	المسترجعة	غير مسترجعة
العدد	50	44	6
النسبة	100%	88%	12%

المصدر: من اعداد الطالبتين.

### الفرع الثاني: منهج و أدوات الدراسة

#### أولاً: منهج الدراسة

يمثل منهج الدراسة المسار الذي يسلكه الباحث في جمع و تحليل المعلومات في دراسته، وفقاً لمتطلبات الدراسة و طبيعة المعلومات و من ثم ترتيب هذه المعلومات داخل الدراسة بما يتوافق مع الموضوع الذي يتناوله الباحث، حيث تم اتباع المنهج الوصفي بسبب ملائمة مع موضوع البحث و يعتبر من أهم و أكثر المناهج استخداماً لوصف الظاهرة المدروسة و تصويرها كمياً عن طريق جمع معلومات مقننة عن مشكلة و تصنيفها و تحليلها، كما تم استخدام المنهج الإحصائي لتفسير الفروق و الدلالات الإحصائية بين بعض المتغيرات التابعة و المستقلة.

#### ثانياً: نموذج الدراسة:

- تتناول هذه الدراسة البحث في أثر ذكاء الأعمال على أداء الموارد البشرية، حيث شملت على المتغيرات الآتية:
- المتغير المستقل: ذكاء الأعمال ( تجميع و تحليل البيانات، المعالجة التحليلية الفورية OLAP، إدارة أداء الأعمال، اتخاذ القرار و دعم المركز التنافسي).
  - المتغير التابع: أداء الموارد البشرية.
- حيث يظهر الشكل التالي متغيرات الدراسة بيانياً:

#### ثالثاً: الأدوات المستخدمة في الدراسة

من خلال هذا المطلب سيتم التطرق الى مختلف الأساليب و الأدوات المستخدمة في عملية جمع و تحليل البيانات و تشمل ما يلي:

#### أ. أدوات جمع البيانات:

قصد تحقيق الغرض من الدراسة، لابد من الاعتماد على مجموعة من الأدوات لتسهيل الحصول على المعلومات المراد وصفها و تحليلها و معالجتها، واختبار مدى صحة الفرضيات للوصول بذلك الى نتائج دقيقة لدراستنا:

- الاستبيان: حيث قمنا باعداد استبيان بحث بالاعتماد على الجانب النظري، يضم مجموعة من الأسئلة تتعلق بمتغيرات الدراسة و تتيح للأفراد حرية الإجابة بهدف التوصل لنتائج تستخدم في تحليل محاور الدراسة احصائيا للتأكد من المعلومات المتحصل عليها، و قد تضمن الاستبيان ثلاثة محاور أساسية تتمثل في:
  - ✓ الجزء الأول: البيانات الشخصية ( الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، الخبرة، المسمى الوظيفي).
  - ✓ الجزء الثاني: يتكون من محوري الدراسة:

- المحور الأول: ذكاء الاعمال، و قد تضمن أربعة أبعاد تمثلت في( تجميع و تحليل البيانات، العالجة التحليلية الفورية-OLAP، إدارة أداء الأعمال، اتخاذ القرار و دعم المركز التنافسي) حيث تضمن كل بعد سبعة عبارات بمجموع 28 عبارة للمحور ككل، و كان الهدف من هذا المحور ؛
  - المحور الثاني: أداء الموارد البشرية، و تكون من عبارة.
- ب. الأدوات الإحصائية:

و لقياس مستوى ذكاء الأعمال و أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة، اعتمدنا على سلم ليكارت الخماسي، حيث يتكون من خمسة إجابات:

(1= غير موافق بشدة، 2= غير موافق، 3= محايد، 4= موافق، 5= موافق بشدة).

أي يتكون من أربع فترات يمكن حساب طول الفترة كما يلي:

طول الفترة= عدد الفترات مقسوم على عدد الاختيارات = 0,8.

يمكن تلخيص سلم ليكارت الخماسي بعد الترجيح من خلال الجدول التالي:

#### الجدول رقم (02-02): جدول تقديري لسلم ليكارت

المتوسط المرجح	المستوى
من 1 إلى 1,80	غير موافق بشدة
من 1,81 إلى 2,60	غير موافق
من 2,61 إلى 3,40	محايد
من 3,41 إلى 4,20	موافق
من 4,21 إلى 5	موافق بشدة

**المصدر:**

**المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة**

لقد تم إجراء العديد من الاختبارات على الإستبيان للتأكد من صحته و ثباته، مستخدما في ذلك تحكيم الإستبيان. **أولا: صدق أداة الدراسة**

و لغرض معرفة مدى وضوح أسئلة الإستبيان فقد تم عرضها على الأستاذة المشرفة للتعرف على توجيهاتها وكذلك أساتذة متخصصين في هذا المجال، وقد تم أخذ مقترحاتهم بعين الإعتبار للحصول على الشكل النهائي للإستبيان و الذي وزع على أفراد العينة محل الدراسة.

**ثانيا: ثبات أداة الدراسة**

سيتم من خلال هذه النقطة التأكد من مدى موثوقية أداة القياس المستخدمة والمتمثلة في الإستبيان، حيث تعكس الموثوقية هنا درجة ثبات أداة الدراسة والتي يقصد بها مدى استقرارها وعدم تناقصها مع نفسها، أي أنها الثبات وهو معامل ألفا كرونباخ وذلك باستخدام برنامج SPSSV26 وقد تم التوصل للنتائج التالية:

**الجدول رقم(02-03): نتائج اختبار ألفا كرونباخ**

البيان	عدد العبارات	قيمة معامل alpha cronbach
جميع عبارات الإستبيان	43	0,953

**المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS V26**

من خلال الجدول نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ يقدر ب 0,953 و هي قيمة أكبر (0,6) مما يدل على أن أداة القياس تمتاز بثبات عالي جدا فيما يخص عينة الدراسة ،وهي قيمة جيدة و يمكن قبولها لأغراض التحليل إذ أنها تجاوزت الحد الأدنى المعتمد في مثل هذه الدراسات، وهذا يعني في حالة إعادة توزيع الإستبيان لنفس العينة في نفس الظروف فإن 88% منهم يعيدون نفس الإجابة و هي تعرب عن نسبة ثبات عالية من شأنها أن تعطي مصداقية للنتائج التي يمكن استخراجها.

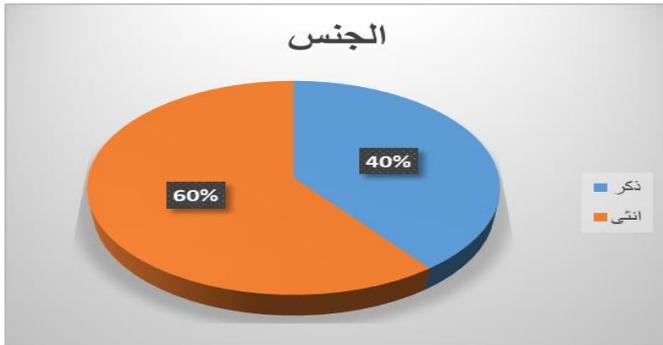
**ثالثا: الاتساق الداخلي لأداة الدراسة:**

بغية التحقق من صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان تم حساب معاملات الارتباط بيرسون (pirson)

لكل عبارة من محورها عند مستوى الدلالة 5%.

**الجدول رقم (02-04):الاتساق الداخلي لأداة الدراسة الإستبيان**

البعد	عدد العبارات	معدل PEARSON	القيمة الإحصائية Sig
تجميع وتحليل البيانات	07	0,520**	0,000
المعالجة التحليلية الفورية-OLAP	07	0,641**	0,000
إدارة أداء الأعمال	07	0,592**	0,000



0,002	0,462**	07	اتخاذ القرار ودعم المركز التنافسي
0,000	0,585**	15	أداء الموارد البشرية

المصدر: من اعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS V 26

يتضح من الجدول أعلاه أن جميع معاملات الارتباط لمحاو الاستبيان تمتاز بالاتساق الداخلي حيث أن معامل الارتباط لكل بعد من ابعاد المحور الأول دال إحصائياً، و المحور الثاني كذلك، إذ أن قيمة Sig مستوى المعنوية للقيم الإحصائية لمعاملات الارتباط سبيرمان المحسوبة في كل بعد هي أقل من مستوى الدلالة 0.05 ومنه أداة الدراسة صادقة ومتسقة، لما وضعت لقياسه.

#### المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة و مناقشتها

سيتم من خلال هذا المبحث معرفة أثر نكاه الأعمال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة، وذلك بتفريغ و تحليل بيانات الاستبيان الموزعة على العينة و هذا بإستخدام برنامج SPSS حيث سيتم التطرق في المطلب الأول إلى عرض و تحليل نتائج عينة الدراسة، إضافة إلى عرض و تحليل البيانات الخاصة بمحور نكاه الأعمال و أداء الموارد البشرية ، و أخيرا إختبار فرضيات الدراسة في المطلب الثالث.

#### المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج عينة الدراسة

من خلال هذا المطلب سيتم التطرق إلى عرض وتحليل نتائج الدراسة المتعلقة بالخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة المتمثلة في الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، الخبرة، المسمى الوظيفي.

#### أولاً: وصف الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة

##### 1. الجنس:

يظهر من البيانات الموجودة في الجدول رقم(02-05) و الشكل رقم(02-01) أن نسبة الاناث في العينة تبلغ 40%، بينما تشكل الذكور 60% من مجموع أفراد العينة، و هو ما يشير أن عدد الذكور في هذه المؤسسة أكبر نتيجة لطبيعة العمل و نشاط سنة فهي تمثل أقل نسبة ب13,6% التي تعرب عن الفئة الشابة لكن نسبتها منخفضة وذلك يمكن أن يعود إلى انخفاض نسبة التوظيف الجديد داخل المؤسسة.

الجدول رقم(02-05) : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس الشكل رقم(02-01) : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

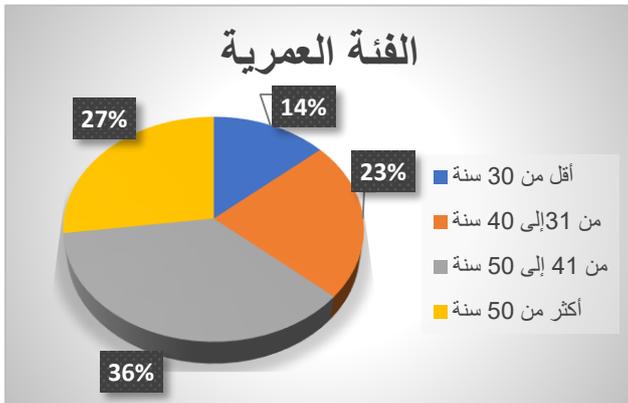
الجنس	التكرار	النسبة %
أنثى	17	39.5%
ذكر	26	60.5%
المجموع	44	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 26

### 2. الفئة العمرية:

نلاحظ من نتائج الجدول رقم (06-02) و الشكل رقم (02-02) أن أغلبية الفئات العمرية التي تتعامل مع المؤسسة محل الدراسة هي الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة بعدد 16 ونسبة 36,4 % ، حيث يعتبر أنها الفئة المتوسطة العمر التي تستطيع القيام بالأعمال والقدرة على التعلم والبحث كما أنها تستطيع القيام بالأعمال الموكلة إليها بالشكل المطلوب، تليها الفئة الأكثر من 50 سنة بعدد 12 ونسبة 27,3%، ثم الفئة من 31 إلى 40 سنة بنسبة 22,7% و فئة أقل من 30 فهي تمثل أقل نسبة ب 13,6% التي تعرب عن الفئة الشابة لكن نسبتها منخفضة وذلك يمكن أن يعود إلى انخفاض نسبة التوظيف الجديد داخل المؤسسة.

الجدول رقم (06-02) : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية الشكل رقم (02-02) : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية



الفئة العمرية	التكرار	النسبة %
أقل من 30 سنة	6	13,6%
من 31 الى 40 سنة	10	22,7%
من 41 الى 50 سنة	16	36,4%
أكثر من 50 سنة	12	27,3%
المجموع	43	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 26

### 3. المستوى التعليمي:

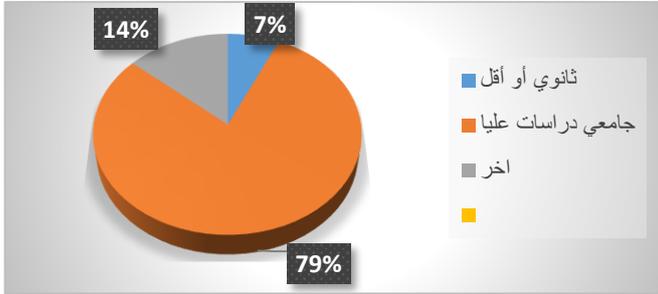
يظهر من البيانات الموجودة في الجدول رقم (07-02) و الشكل رقم (03-02) توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي، بحيث تمثل نسبة 6,8% بعدد 6 منهم مستوى تعليم ثانوي أو أقل، و نسبة 13,6% بعدد 6 منهم مستوى اخر، في حين نسبة 79,5% بعدد 35 منهم مستوى جامعي و دراسات عليا، و هذا ما يدل على اهتمام

المؤسسة أصحاب الشهادات الجامعية و الدراسات العليا بشكل كبير لأداء العمل بكفاءة و فعالية، و هذا كله ينصب في مصلحة المؤسسة و تحسين أدائها.

الجدول رقم(02-07) : توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
6,8%	3	ثانوي أو أقل
79,5%	35	جامعي /دراسات عليا
13,6%	6	اخر
%100	44	المجموع

الشكل رقم(02-03) : توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 26

## ثانيا: الخصائص الوظيفية:

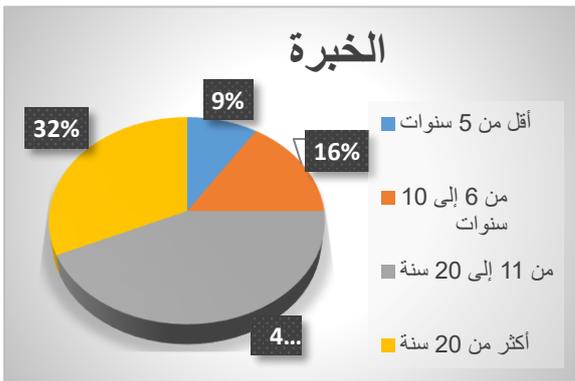
### 1. الخبرة:

يوضح الجدول رقم(02-08) و الشكل رقم (02-04) أعلاه توزيع أفراد العينة حسب الخبرة حيث يشغل 9,1% بعدد 4 منهم منصبهم من 5 سنوات أو أقل، و يشغل نسبة 15,9% حيث بلغ عددهم 7 منهم منصبهم من 6 إلى 10 سنوات، في حين يشغل 43,2% بعدد 19 منهم منصبهم من 11 إلى 20 سنة في حين تشكل الأقدمية التي تزيد عن أكثر من 20 سنة بنسبة 31,8% و كان عددهم 14، و هذا ما يدل أن أغلب أفراد العينة ذوي خبرة و هناك حركية في عملية التوظيف.

الشكل رقم(02-04): توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة

الجدول رقم (02-08):توزيع العينة حسب متغير الخبرة

النسبة %	التكرار	الخبرة
9,1%	4	أقل من 5 سنوات
15,9%	7	من 6 الى 10 سنوات
43,2%	19	من 11 الى 20 سنة
31,8%	14	أكثر من 20 سنة
100%	44	المجموع



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 26

### 2. المسمى الوظيفي:

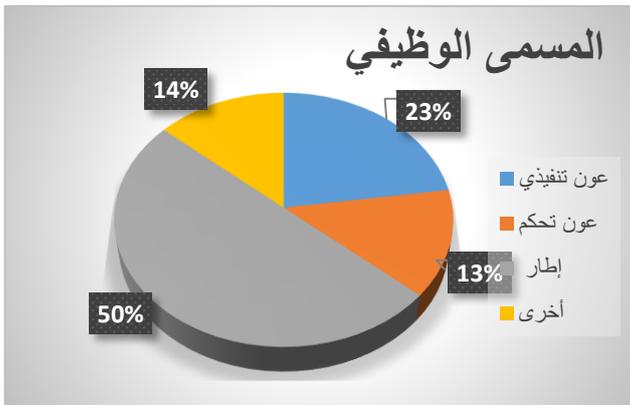
يظهر لنا من خلال الجدول رقم(02-09) و الشكل رقم(02-05) أعلاه بتوزيع أفراد العينة وفقا لمتغير المسمى الوظيفي أن عينة الدراسة أغلبها تتكون من فئة الإطار بلغ عددهم 22 بنسبة 50% ، و هذا يعتبر عامل جيد للمؤسسة التي تسعى لتوظيف أصحاب الشهادات و الكفاءات المهنية مما يضمن لها تقديم خدماتها للعملاء بطريقة جيدة، في حين بلغ عدد الأعوان التنفيذيين 10 بنسبة 22,7%، من بعدهم نسبة 13,6% لكل من أعوان التحكم بعدد 6 و أخرى نسبة 13,6% بعدد 6.

الجدول رقم(02-09) : توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي الشكل رقم(02-05): توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	التكرار	النسبة%
عون تنفيذي	10	22,7%
عون تحكم	6	13,6%
إطار	22	50%
أخرى	6	13,6%
المجموع	44	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج

SPSS V 26



### المطلب الثاني: عرض و تحليل نتائج محاور الدراسة

بعد ترميز و تفرغ البيانات باستخدام برنامج SPSS، سيتم التعامل مع قيم المتوسطات الحسابية التي توصلت إليها الدراسة على النحو التالي: (>3,68، مستوى تقييم مرتفع)، (من 2,34 إلى 3,67، مستوى تقييم متوسط)، (2,33، مستوى تقييم منخفض)، و ذلك وفقا للمعادلة التالية: (القيمة العليا-القيمة الدنيا) ÷ عدد المستويات، أي  $(5-1) ÷ 3 = 1,33$  و هذه القيمة هي طول الفئة، و ستوضح في الجدول التالي :

الجدول رقم(02-10): مجال المتوسط الحسابي لكل مستوى حسب درجة الأهمية

الترتيب	درجة التبني	الحد الأعلى	الحد الأدنى	الفئة
1	منخفضة جدا	1,80	1,00	الأولى
2	منخفضة	2,60	1,81	الثانية
3	متوسطة	3,40	2,61	الثالثة
4	مرتفعة	4,20	3,41	الرابعة
5	مرتفعة جدا	5,00	4,21	الخامسة

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS V 26

الفرع الأول: قياس مستوى المتغير الأول

✓ البعد الأول : عرض نتائج بعد تجميع وتحليل البيانات

الجدول رقم (11-02): قيم المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعد تجميع وتحليل البيانات

مستوى التقييم	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
/	مرتفعة	0,713	4,051	البعد الأول: تجميع وتحليل البيانات.
6	مرتفعة	0,501	3,931	1. نصنف البيانات باستخدام أنظمة تحليل البيانات بشكل دقيق وسريع في المؤسسة.
4	مرتفعة	0,713	4,046	2. تمتلك المؤسسة خطة لجمع وتحليل البيانات اللازمة والخاصة بعمالها وخدماتها.
3	مرتفعة	0,675	4,090	3. تستخدم المؤسسة أدوات وبرمجيات لهيكلية البيانات التي يتم جمعها.
7	مرتفعة	0,689	3,886	4. تستخدم المؤسسة أنظمة تحليل البيانات للمساعدة في جمع وتحليل البيانات وتوليد التقارير الخاصة بها.
1	مرتفعة جدا	0,719	4,250	5. يتم تحليل البيانات بتقنيات حديثة تضمن سهولة استخدامها في المؤسسة.
5	مرتفعة	0,889	4,000	6. تعتمد المؤسسة على قواعد بيانات ذات كفاءة عالية.
2	مرتفعة	0,805	4,159	7. يتم حفظ واستخدام المعلومات بطرق آمنة تضمن استدامتها.

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS V 26

يظهر الجدول أن اتجاهات عينة الدراسة إيجابية نحو جميع العبارات المتعلقة ببعد تحليل و تجميع البيانات ، حيث بلغ المتوسط الحسابي 4,05 والذي يقع بين (3.41) وأقل من (4.20)، كما أن هذا المتوسط يقع الفئة الرابعة من فئات ليكارت الخماسي، وهي الفئة التي تشير إلى درجة موافق والتي تؤكد رضا وموافقة أغلبية أفراد العينة حول تطبيق ذكاء الاعمال لاداء الموارد البشرية في وكالة إتصالات الجزائر، وهذا ما يؤكد الانحراف المعياري الذي يظهر درجة ونسبة التقارب في الأجوبة من أفراد العينة حيث بلغ الانحراف المعياري العام 0,70. حتى تؤدي النتائج الغرض البحثي والهدف الذي يراد الوصول إليه قمنا بتحليلها حسب الأهمية وحسب توجه أغلبية أفراد العينة والاستجابات التي تعكسها لنا المتوسطات الحسابية، وهي كالتالي:

- المرتبة الأولى بلغ فيها المتوسط الحسابي أعلى قيمة له و هي 4,250، بانحراف معياري بلغ 0,719 للعبارة رقم (5) مما يدل على تحليل البيانات بتقنيات حديثة تضمن سهولة إستخدامها في المؤسسة.
- المرتبة الثانية بلغ فيها المتوسط الحسابي أعلى قيمة له و هي 4,159، بانحراف معياري بلغ 0,805 للعبارة رقم (7) مما يدل على حفظ و إستخدام المعلومات بطرق آمنة تضمن إستدامتها.
- المرتبة الثالثة بلغ فيها المتوسط الحسابي أعلى قيمة له و هي 4,090، بانحراف معياري بلغ 0,676 للعبارة رقم (3) مما يدل على أن المؤسسة تستخدم أدوات و برمجيات لهيكلية البيانات التي يتم جمعها.

- المرتبة الرابعة بلغ فيها المتوسط الحسابي أعلى قيمة له و هي 4,046، بانحراف معياري بلغ 0,713 للعبارة رقم (2) مما يدل على أن المؤسسة تمتلك خطة لجمع و تحليل البيانات اللازمة و الخاصة بعمالها و خدماتها.
- المرتبة الخامسة بلغ فيها المتوسط الحسابي أعلى قيمة له و هي 4,000، بانحراف معياري بلغ 0,890 للعبارة رقم (6) مما يدل على ان المؤسسة تعتمد على قواعد بيانات ذات كفاءة عالية.
- المرتبة السادسة بلغ فيها المتوسط الحسابي أعلى قيمة له و هي 3,931، بانحراف معياري بلغ 0,501 للعبارة رقم (1) مما يدل على أن تصنيف البيانات يتم باستخدام أنظمة تحليل البيانات بشكل دقيق و سريع في المؤسسة.
- المرتبة السابعة بلغ فيها المتوسط الحسابي أعلى قيمة له و هي 3,886، بانحراف معياري بلغ 0,689 للعبارة رقم (4) مما يدل أن المؤسسة تستخدم أنظمة تحليل البيانات للمساعدة في جمع و تحليل البيانات و توليد التقارير الخاصة بها.

✓ البعد الثاني: المعالجة التحليلية الفورية - OLAP :

سيتم عرض نتائج عبارات البعد الخاص بالمعالجة التحليلية الفورية:

الجدول رقم (02-12): قيم المتوسطات الحسابية و الإنحرافات المعيارية لبعد المعالجة التحليلية الفورية - OLAP

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى التقييم
البعد الثاني: المعالجة التحليلية الفورية - OLAP.	3,827	0,825	مرتفعة	/
8. تستخدم المؤسسة أنظمة وبرامج خاصة لتحليل البيانات ومعالجتها.	3,954	0,776	مرتفعة	3
9. يقوم نظام معالجة البيانات في المؤسسة بتزويد المستخدم بالمعلومات حين الطلب.	3,977	0,792	مرتفعة	2
10. يوفر نظام معالجة وتحليل البيانات معلومات فورية تتعلق بمستويات الأداء في المؤسسة.	3,590	0,947	مرتفعة	6
11. يزود نظام تحليل البيانات في المؤسسة أصحاب القرار والعاملين بمعلومات تتميز بالدقة والسرعة المتناهية.	3,681	0,856	مرتفعة	5
12. تستخدم المؤسسة أدوات تحليل البيانات لتبويب وتنظيم المعلومات غير المهيكلة.	3,681	0,856	مرتفعة	5
13. تحدد الإدارة سياسات إدارة البيانات ومعالجتها وتعرفها لمواردها البشرية.	3,795	0,764	مرتفعة	4
14. توفر نظم ذكاء الأعمال الدقة في استرجاع البيانات والمعلومات.	4,113	0,784	مرتفعة	1

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS V 26

يظهر الجدول أن اتجاهات عينة الدراسة إيجابية نحو جميع العبارات المتعلقة ببعد المعالجة الفورية ، حيث بلغ المتوسط الحسابي 3,827 والذي يقع بين (3.41) وأقل من (4.20)، كما أن هذا المتوسط يقع الفئة الرابعة من فئات ليكارت الخماسي، وهي الفئة التي تشير إلى درجة موافق والتي تؤكد موافقة أغلبية أفراد العينة حول القدرة على التحليل و المعالجة الفورية للبيانات، و إنتاجها بكميات كبيرة و بأشكال متنوعة و صياغتها للرد على إستعلامات المستخدم في شركة إتصالات الجزائر، وهذا ما يؤكد الانحراف المعياري الذي يظهر درجة ونسبة التقارب في الأجوبة من أفراد العينة حيث بلغ الإنحراف 0,825، مما يدل على تأكيد أفراد العينة على تميز أنظمة ذكاء الأعمال في شركة إتصالات الجزائر بالدقة و السرعة في تحليل البيانات و المعلومات.

حتى تؤدي النتائج الغرض البحثي والهدف الذي يراد الوصول إليه قمنا بتحليلها حسب الأهمية وحسب توجه أغلبية أفراد العينة والاستجابات التي تعكسها لنا المتوسطات الحسابية، وهي كالتالي:

- المرتبة الأولى بلغ فيها المتوسط الحسابي أعلى قيمة له و هي 4,113 ، بانحراف معياري بلغ 0,784 للعبارة رقم (14) مما يدل على توفير نظم ذكاء الأعمال الدقة في إسترجاع البيانات و المعلومات .
- المرتبة الثانية بلغ فيها المتوسط الحسابي أعلى قيمة له و هي 3,977، بانحراف معياري بلغ 0,792 للعبارة رقم (9) مما يدل على ان نظام معالجة البيانات في المؤسسة يقوم بتزويد المستخدم بالمعلومات حين الطلب.
- المرتبة الثالثة بلغ فيها المتوسط الحسابي أعلى قيمة له و هي 3,954، بانحراف معياري بلغ 0,776 للعبارة رقم (8) مما يدل على أن المؤسسة تستخدم أنظمة و برامج خاصة بتحليل البيانات و معالجتها.
- المرتبة الرابعة بلغ فيها المتوسط الحسابي أعلى قيمة له و هي 3,795، بانحراف معياري بلغ 0,764 للعبارة رقم (13) مما يدل على أن الإدارة تحدد سياسات إدارة البيانات و معالجتها و تعرفها لمواردها البشرية.
- المرتبة الخامسة بلغ فيها المتوسط الحسابي أعلى قيمة له و هي 3,681، بانحراف معياري بلغ 0,856 للعبارة رقم (11) و العبارة رقم (12) مما يدل على ان في المؤسسة يزود نظام تحليل البيانات أصحاب القرار و العاملين بمعلومات تتميز بالدقة و السرعة المتناهية و كذا تستخدم أدوات تحليل للبيانات لتبويب و تنظيم المعلومات غير المهيكلة.
- المرتبة السادسة بلغ فيها المتوسط الحسابي أعلى قيمة له و هي 3,590، بانحراف معياري بلغ 0,947 للعبارة رقم (10) مما يدل على أن نظام معالجة و تحليل البيانات يوفر معلومات تتعلق بمستويات الأداء في المؤسسة .

#### ✓ البعد الثالث: إدارة أداء الأعمال

سيتم عرض نتائج عبارات البعد الخاص بإدارة أداء الأعمال:

الجدول رقم (02-13): قيم المتوسطات الحسابية و الإنحرافات لبعد إدارة أداء الأعمال

مستوى التقييم	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
/	مرتفعة	0,768	3,915	البعد الثالث: إدارة أداء الأعمال.

7	مرتفعة	0,783	3,750	15. أنظمة ذكاء الأعمال المستخدمة في المؤسسة كافية لتحقيق مستويات عالية من الأداء.
5	مرتفعة	0,920	3,886	16. أنظمة ذكاء الأعمال مهمة في الحصول على المعلومات التشغيلية في الوقت المطلوب.
3	مرتفعة	0,792	3,977	17. تساهم نظم ذكاء الأعمال في إنجاز مراحل العملية التشغيلية بسهولة.
4	مرتفعة	0,789	3,931	18. تساهم نظم ذكاء الأعمال في تخفيض الأخطاء المرتكبة أثناء تنفيذ الأعمال.
1	مرتفعة	0,777	4,000	19. تزيد أنظمة ذكاء الأعمال المستخدمة في المؤسسة من كفاءة العمليات و مساندة عملية الابتكار.
2	مرتفعة	0,664	3,977	20. تحقق المؤسسة توفير الوقت و الجهد ضمن أنشطتها من خلال نظم ذكاء الأعمال.
6	مرتفعة	0,654	3,886	21. أصبح استخدام نظم ذكاء الأعمال عاملا مهما في خلق و تنفيذ استراتيجية العمل.

**المصدر:** من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS V 26

يظهر الجدول أن اتجاهات عينة الدراسة إيجابية نحو جميع العبارات المتعلقة ببعد إدارة أداء الأعمال ، حيث بلغ المتوسط الحسابي 3,915 والذي يقع بين (3.41) وأقل من (4.20)، كما أن هذا المتوسط يقع الفئة الرابعة من فئات ليكارت الخماسي، وهي الفئة التي تشير إلى درجة موافق والتي تؤكد موافقة أغلبية أفراد العينة حول القدرة على تنظيم و تحليل منهجيات الأعمال و العمليات و النظم ذات العلاقة لإرشاد و توجيه الأداء العام للمنظمة في شركة اتصالات الجزائر، وهذا ما يؤكد الانحراف المعياري الذي يظهر درجة ونسبة التقارب في الأجوبة من أفراد العينة حيث بلغ الانحراف 0,768، مما يدل على تأكيد أفراد العينة على مساهمة و تزويد أنظمة ذكاء الأعمال المؤسسة الكفاءة و الابتكار في العمليات و توفير الجهد و الوقت، و حتى تؤدي النتائج الغرض البحثي والهدف الذي يراد الوصول إليه قمنا بتحليلها حسب الأهمية وحسب توجه أغلبية أفراد العينة والاستجابات التي تعكسها لنا المتوسطات الحسابية، وهي كالتالي:

- المرتبة الأولى بلغ فيها المتوسط الحسابي أعلى قيمة له و هي 4,000 ، بانحراف معياري بلغ 0,777 للعبارة رقم (19) مما يدل على أن أنظمة ذكاء الأعمال المستخدمة في المؤسسة تزيد من كفاءة العمليات و مساندة عملية الابتكار .
- المرتبة الثانية بلغ فيها المتوسط الحسابي أعلى قيمة له و هي 3,977، بانحراف معياري بلغ 0,792 للعبارة رقم (17) مما يدل على نظم ذكاء الأعمال تساهم في إنجاز مراحل العملية التشغيلية بسهولة .
- المرتبة الثالثة بلغ فيها المتوسط الحسابي أعلى قيمة له و هي 3,977، بانحراف معياري بلغ 0,664 للعبارة رقم (20) مما يدل على ان المؤسسة تحقق توفير الوقت و الجهد ضمن أنشطتها من خلال نظم ذكاء الأعمال .
- المرتبة الرابعة بلغ فيها المتوسط الحسابي أعلى قيمة له و هي 3,931، بانحراف معياري بلغ 0,789 للعبارة رقم (18) مما يدل على نظم ذكاء الأعمال تساهم في تخفيض الأخطاء المرتكبة أثناء تنفيذ الأعمال .
- المرتبة الخامسة بلغ فيها المتوسط الحسابي أعلى قيمة له و هي 3,886، بانحراف معياري بلغ 0,920 للعبارة رقم (16) مما يدل على أن أنظمة ذكاء الأعمال مهمة في الحصول على المعلومات التشغيلية في الوقت المطلوب .

- المرتبة السادسة بلغ فيها المتوسط الحسابي أعلى قيمة له و هي 3,886، بانحراف معياري بلغ 0,654 للعبارة رقم (21) مما يدل على أن إستخدام نكء الأعمال أصبح عاملا مهما في خلق و تنفيذ إستراتيجية العمل .
  - المرتبة السابعة بلغ فيها المتوسط الحسابي أعلى قيمة له و هي 3,750، بانحراف معياري بلغ 0,783 للعبارة رقم (15) مما يدل على أن أنظمة نكء الأعمال المستخدمة في المؤسسة كافية لتحقيق مستويات عالية من الأداء.
- ✓ **البعد الرابع: إتخاذ القرار و دعم المركز التنافسي**  
سيتم عرض نتائج عبارات البعد الخاص باتخاذ القرار و دعم المركز التنافسي:

**الجدول رقم (02-14): قيم المتوسطات الحسابية و الإنحرافات لبعد إتخاذ القرار و دعم المركز التنافسي**

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى التقييم
البعد الرابع: اتخاذ القرار و دعم المركز التنافسي.	3,720	0,805	مرتفعة	/
22. يتيح استعمال أنظمة نكء الأعمال للمؤسسة الكثير من ادوات التنبؤ في العمل.	3,500	0,762	مرتفعة	6
23. يساعد نظام المعلومات على إنتاج لوحات قيادة تساعد على اتخاذ القرارات المناسبة.	3,954	0,805	مرتفعة	1
24. يدعم نكء الأعمال عملية صناعة القرار في المؤسسة في ظل كافة العوامل البيئية والتحديات المحيطة به.	3,659	0,775	مرتفعة	4
25. تعمل المؤسسة على تحويل المعرفة والمعلومات إلى نكء ذو قيمة لاتخاذ قرارات تتيح لها مواجهة القوى المحيطة بها من زبائن منافسين....الخ).	3,840	0,887	مرتفعة	3
26. يسمح النكء التنافسي للمدراء التنفيذيين أن يتنبؤوا بالتغيرات في علاقات الأعمال.	3,659	0,713	مرتفعة	4
27. تعد إمكانات أنظمة نكء الأعمال كافية لتحقيق الأهداف الأساسية المرتبطة بأداء العمل.	3,931	0,695	مرتفعة	2
28. تستخدم المؤسسة نظم نكء الأعمال في اتخاذ القرار القرارات الخاصة بتسيير مواردها البشرية(استقطاب، توظيف،....).	3,500	1,000	مرتفعة	6

يظهر الجدول أن اتجاهات عينة الدراسة إيجابية نحو جميع العبارات المتعلقة ببعد اتخاذ القرار و دعم المركز التنافسي ، حيث بلغ المتوسط الحسابي 3,720 والذي يقع بين (4,31) وأقل من (4,20)، كما أن هذا المتوسط يقع الفئة الرابعة من فئات ليكارت الخماسي، وهي الفئة التي تشير إلى درجة موافق والتي تؤكد موافقة أغلبية أفراد العينة حول القدرة على التنبؤ بالعمل لإتخاذ القرارات التي تساعد المديرين بالتنبؤ بعلاقات الأعمال في شركة إتصالات الجزائر، وهذا ما يؤكد الانحراف المعياري الذي يظهر درجة ونسبة التقارب في الأجوبة من أفراد العينة حيث بلغ الإنحراف 0,805، مما يدل على تأكيد أفراد العينة على أن المؤسسة تطبق نكء الأعمال و تعمل على

توفير بيئة عمل تكنولوجية مناسبة لتسهيل الوظائف و كذلك تعمل على الاعتماد على التطبيقات الذكية في اتخاذ القرارات.

حتى تؤدي النتائج الغرض البحثي والهدف الذي يراد الوصول إليه قمنا بتحليلها حسب الأهمية وحسب توجه أغلبية أفراد العينة والاستجابات التي تعكسها لنا المتوسطات الحسابية، وهي كالتالي:

- المرتبة الأولى بلغ فيها المتوسط الحسابي أعلى قيمة له و هي 3,954، بانحراف معياري بلغ 0,805 للعبارة رقم (23) مما يدل على أن نظام المعلومات يساعد على انتاج لوحات قيادة تساعد على اتخاذ القرارات المناسبة.
- المرتبة الثانية بلغ فيها المتوسط الحسابي أعلى قيمة له و هي 3,931، بانحراف معياري بلغ 0,695 للعبارة رقم (27) مما يدل على أن أنظمة نكء الأعمال تعد من الإمكانيات الكافية لتحقيق الأهداف الأساسية المرتبطة بأداء العمل.
- المرتبة الثالثة بلغ فيها المتوسط الحسابي أعلى قيمة له و هي 3,840، بانحراف معياري بلغ 0,887 للعبارة رقم (25) مما يدل على ان المؤسسة تعمل على تحويل المعرفة و المعلومات إلى نكء ذو قيمة لاتخاذ قرارات تتيح لها مواجهة القوى المحيطة بها من زبائن، منافسين....الخ).
- المرتبة الرابعة بلغ فيها المتوسط الحسابي أعلى قيمة له و هي 3,659، بانحراف معياري بلغ 0,775 للعبارة رقم (24) مما يدل على أن نكء الأعمال يدعم عملية صناعة القرار في المؤسسة في ظل كافة العوامل البيئية و التحديات المحيطة به.
- المرتبة الخامسة بلغ فيها المتوسط الحسابي أعلى قيمة له و هي 3,659 ، بانحراف معياري بلغ 0,713 للعبارة رقم (26) مما يدل على أن النكء التنافسي يسمح للمدراء التنفيذيين أن يتنبؤا بالتغيرات في علاقات الأعمال.
- المرتبة السادسة بلغ فيها المتوسط الحسابي أعلى قيمة له و هي 3,500، بانحراف معياري بلغ 0,762 للعبارة رقم (22) مما يدل أن أنظمة نكء الأعمال تتيح للمؤسسة الكثير من أدوات التنبؤ في العمل.
- المرتبة السابعة بلغ فيها المتوسط الحسابي أعلى قيمة له و هي 3,500، بانحراف معياري بلغ 1,000 للعبارة رقم (28) مما يدل على أن المؤسسة تستخدم نظم نكء الأعمال في اتخاذ القرار الخاصة بتسيير مواردها البشرية (استقطاب، توظيف،....).

ثانيا: قياس مستوى المتغير الثاني أداء الموارد البشرية

الجدول رقم (02-15): قيم المتوسطات الحسابية و الانحرافات لمحور أداء الموارد البشرية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى التقييم
---------	-----------------	-------------------	--------	---------------

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر نكاه الأعمال على أداء الموارد البشرية في شركة اتصالات الجزائر - وكالة عين تموشنت

9	مرتفعة	0,838	3,750	29. ساعدتك نظم نكاه الأعمال على زيادة رغبتك في القيام بالأعمال الموكلة إليك.
8	مرتفعة	0,936	3,772	30. تساهم نظم نكاه الأعمال في تقليل ضغوط العمل.
4	مرتفعة	0,920	3,886	31. تساهم نظم نكاه الأعمال في تبسيط و تسهيل إجراءات العمل.
1	مرتفعة جدا	0,640	4,090	32. لديك القدرة و المهارات اللازمة لإستخدام تكنولوجيا المعلومات.
6	مرتفعة	0,921	3,818	33. تسمح نظم نكاه الأعمال بالتقليل من إجراءات معالجة البيانات في عملك.
7	مرتفعة	0,701	3,795	34. ساهمت نظم نكاه الأعمال من تقليل الأخطاء التي تحدث أثناء قيامك بعملك.
13	مرتفعة	0,926	3,454	35. تسعى إدارة المؤسسة إلى إجراء التقييمات العادلة والموضوعية بين مواردها البشرية بهدف إبراز المنافسة الشريفة بينهم.
14	مرتفعة	0,951	3,454	36. تحصل على الإستحقاقات الصحيحة نتيجة التقييم الاستثنائي الجاد من قبل المؤسسة.
15	مرتفعة	0,945	3,386	37. تساهم في خلق الإيرادات بحكم شعورك بالتقييم المنصف للإدارة.
2	مرتفعة	0,340	3,954	38. تعمل الإدارة على زيادة فرص تدريبك وتثقيفك على تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
10	مرتفعة	0,918	3,750	39. تحرص الإدارة على التدريب المنهجي والمرتبط بالتطورات الحاصلة في نكاه الأعمال.
11	مرتفعة	0,817	3,727	40. تساهم نظم نكاه الأعمال بتقليل عبء الأعمال الملقاة على عاتقك.
5	مرتفعة	0,701	3,863	41. تساعد نظم نكاه الأعمال على تنمية تعاونك مع زملائك عن طريق تقاسم البيانات والمعلومات.
12	مرتفعة	0,727	3,727	42. تعمل نظم نكاه الأعمال على توسيع مجال اتصالاتك مع زملائك في سبيل تنفيذ واجبات العمل.
3	مرتفعة	0,709	3,909	43. تعزز نظم نكاه الأعمال قدرتك على أخذ المبادرة لإيجاد حلول مناسبة للوضعيات الجديدة التي تواجهك في العمل.
/	مرتفعة	0,743	3,755	المجموع

حتى تؤدي النتائج الغرض البحثي والهدف الذي يراد الوصول إليه قمنا بتحليلها حسب الأهمية وحسب توجه أغلبية أفراد العينة والاستجابات التي تعكسها لنا المتوسطات الحسابية، وهي كالتالي:

- المرتبة الأولى بلغ فيها المتوسط الحسابي أعلى قيمة له و هي 4,090، بانحراف معياري بلغ 0,640 للعبارة رقم (32) مما يدل على أن الموظف لديه القدرة و المهارات اللازمة لإستخدام تكنولوجيا المعلومات.

- المرتبة الثانية بلغ فيها المتوسط الحسابي أعلى قيمة له و هي 3,954، بانحراف معياري بلغ 0,340 للعبارة رقم (38) مما يدل على أن الإدارة تعمل على زيادة فرص تدريبك و تثقيفك على تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات.
- المرتبة الثالثة بلغ فيها المتوسط الحسابي أعلى قيمة له و هي 3,909، بانحراف معياري بلغ 0,709 للعبارة رقم (43) مما يدل على ان نظم ذكاء الأعمال تعزز قدرة الموظف على أخذ المبادرة لإيجاد حلول مناسبة للوضعيات الجديدة التي تواجهك في العمل.
- المرتبة الرابعة بلغ فيها المتوسط الحسابي أعلى قيمة له و هي 3,886، بانحراف معياري بلغ 0,920 للعبارة رقم (31) مما يدل على أن نظم ذكاء الأعمال تساهم في تبسيط و تسهيل إجراءات العمل.
- المرتبة الخامسة بلغ فيها المتوسط الحسابي أعلى قيمة له و هي 3,863 ، بانحراف معياري بلغ 0,701 للعبارة رقم (41) مما يدل على أن نظم ذكاء الأعمال تساعد على تنمية تعاونك مع زملائك عن طريق تقاسم البيانات و المعلومات.
- المرتبة السادسة بلغ فيها المتوسط الحسابي أعلى قيمة له و هي 3,818، بانحراف معياري بلغ 0,921 للعبارة رقم (33) مما يدل أن نظم ذكاء الأعمال تسمح بالتقليل من إجراءات معالجة البيانات في عملك.
- المرتبة السابعة بلغ فيها المتوسط الحسابي أعلى قيمة له و هي 3,795، بانحراف معياري بلغ 0,701 للعبارة رقم (34) مما يدل على أن نظم ذكاء الأعمال ساهمت من تقليل الأخطاء التي تحدث أثناء قيام الموظف بعمله.
- المرتبة الثامنة بلغ فيها المتوسط الحسابي أعلى قيمة له و هي 3,772، بانحراف معياري بلغ 0,936 للعبارة رقم (30) مما يدل على أن نظم ذكاء الأعمال تساهم في تقليل ضغوط العمل.
- المرتبة التاسعة بلغ فيها المتوسط الحسابي أعلى قيمة له و هي 3,750، بانحراف معياري بلغ 0,838 للعبارة رقم (29) مما يدل على أن نظم ذكاء الأعمال ساعدت العامل على زيادة رغبته في القيام بالأعمال الموكلة إليه.
- المرتبة العاشرة بلغ فيها المتوسط الحسابي أعلى قيمة له و هي 3,750، بانحراف معياري بلغ 0,918 للعبارة رقم (39) مما يدل على ان الإدارة تحرص على التدريب المنهجي و المرتبط بالتطورات الحاصلة في نكاه الأعمال.
- المرتبة الحادية عشر بلغ فيها المتوسط الحسابي أعلى قيمة له و هي 3,727، بانحراف معياري بلغ 0,817 للعبارة رقم (40) مما يدل على أن نظم ذكاء الأعمال تساهم بتقليل عبء الأعمال الملقاة على عاتق الموظف.

- المرتبة الثانية عشر بلغ فيها المتوسط الحسابي أعلى قيمة له و هي 3,727 ، بانحراف معياري بلغ 0,727 للعبارة رقم (42) مما يدل على أن نظم ذكاء الأعمال تعمل على توسيع مجال اتصالك مع زملائك في سبيل تنفيذ واجبات العمل.
  - المرتبة الثالثة عشر بلغ فيها المتوسط الحسابي أعلى قيمة له و هي 3,454، بانحراف معياري بلغ 0,926 للعبارة رقم (35) مما يدل أن إدارة المؤسسة تسعى إلى إجراء التقويمات العادلة و الموضوعية بين مواردها البشرية بهدف إبراز المنافسة الشريفة بينهم.
  - المرتبة الرابعة عشر بلغ فيها المتوسط الحسابي أعلى قيمة له و هي 3,454، بانحراف معياري بلغ 0,951 للعبارة رقم (36) مما يدل على أن العامل يحصل على الإستحقاقات الصحيحة نتيجة التقويم الاستثنائي الجاد من قبل المؤسسة.
  - المرتبة الخامسة عشر بلغ فيها المتوسط الحسابي أعلى قيمة له و هي 3,386، بانحراف معياري بلغ 0,945 للعبارة رقم (37) مما يدل على أن العامل يساهم في خلق الإيرادات بحكم شعوره بالتقويم المنصف للإدارة.
- المطلب الثالث: مناقشة نتائج اختبار صحة الفرضيات

أولاً : اختبار صحة الفرضية الأولى: سنحاول من خلال هذه النقطة مناقشة الفرضية الأولى والتي كانت كالتالي :  
 " يوجد مستوى مرتفع لتبني ذكاء الأعمال في شركة اتصالات الجزائر وكالة عين تموشنت"  
 باستخدام برنامج spss تمكنا من حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الأول كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (02-16): قيم المتوسطات الحسابية و الانحرافات لأبعاد محور ذكاء الأعمال

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
مرتفعة	0,713	4,051	بعد الأول تجميع و تحليل البيانات
مرتفعة	0,825	3,827	بعد المعالجة التحليلية
مرتفعة	0,768	3,915	بعد إدارة أداء الأعمال
مرتفعة	0,805	3,720	بعد إتخاذ القرار و دعم المركز التنافسي
مرتفعة	0,778	3,878	محور ذكاء الأعمال

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات SPSS v26

من خلال الجدول رقم (02-16) أعلاه نلاحظ أن كل أبعاد محور ذكاء الأعمال جاءت بمستوى مرتفع و كلها تنتمي إلى المجال (3,4-4,2) و كذلك المحور ككل و هذا مايدل على أن إتجاهات أفراد الدراسة إيجابية نحو فقرات متغير ذكاء الأعمال حيث قدر متوسطه الحسابي (3,878) بإنحراف معياري قدره (0,778) والذي يدل على عدم وجود تباين او تشتت في اراء العينة اتجاه المحور وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى ويفرض علينا قبولها بمعنى: " يوجد مستوى مرتفع لتبني ذكاء الأعمال في شركة اتصالات الجزائر وكالة عين تموشنت "

ثانيا: اختبار صحة الفرضية الثانية: سنحاول من خلال هذه النقطة مناقشة الفرضية الثانية والتي كانت كالتالي:

"مستوى أداء الموارد البشرية مرتفع في شركة اتصالات الجزائر وكالة عين تموشنت"

باستخدام برنامج SPSS تمكنا من حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الثاني كما هو

موضح في الجدول التالي:

الجدول (02-17): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور أداء الموارد البشرية

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
أداء الموارد البشرية	3,755	0,743	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات SPSS v26

يظهر الجدول (02-17) أن اتجاهات عينة الدراسة إيجابية نحو جميع العبارات المتعلقة بمحور أداء الموارد البشرية ، حيث بلغ المتوسط الحسابي 755,3 والذي يقع بين (3.40) وأقل من (4.19)، كما أن هذا المتوسط يقع الفئة الرابعة من فئات ليكارت الخماسي، وهي الفئة التي تشير إلى درجة موافق والتي تؤكد رضا وموافقة أغلبية أفراد العينة حول المستوى الجيد لأداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة ، وهذا ما يؤكد الانحراف المعياري الذي يظهر درجة ونسبة التقارب في الأجوبة من أفراد العينة حيث بلغ الانحراف المعياري العام 743,0، والذي يدل على عدم وجود تباين أو تشتت في آراء العينة اتجاه المحور ، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثانية ويفرض علينا قبولها أي أنه:

"مستوى أداء الموارد البشرية مرتفع في شركة اتصالات الجزائر وكالة عين تموشنت".

ثالثا: اختبار صحة الفرضية الثالثة : و التي تنص على :

➤ توجد علاقة ارتباطية طردية قوية بين أبعاد نكء الاعمال و أداء الموارد البشرية في شركة اتصالات الجزائر وكالة عين تموشنت.

ومن أجل التحقق من صحة الفرضية سيتم حساب معامل الارتباط بيرسون بين درجات محور نكء الاعمال بأبعاده ومحور أداء الموارد البشرية لأفراد عينة الدراسة، والنتائج المتحصل عليها مدونة في الجدول التالي:

الجدول (02-18): نتائج معامل الارتباط بيرسون بين أبعاد نكء الاعمال و أداء الموارد البشرية

أبعاد نكء الاعمال	تجميع و تحليل البيانات	المعالجة التحليلية الفورية	إدارة أداء الأعمال	اتخاذ القرار و دعم الذكاء التنافسي	محور نكء الأعمال	القرار الإحصائي

الدلالة الإحصائية توجد علاقة طردية موجبة وقوية	معامل الارتباط	مستوى المعنوية	المجموع	أداء الموارد البشرية
	,585**	,000	7	
	,635**	,000	7	
	,759**	,000	7	
	,551**	,000	7	
	,800**	,000	7	

المصدر : من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج spss v 26

من خلال المعطيات المشار إليها في الجدول (02-18) نلاحظ أن :

1. بعد تجميع و تحليل البيانات: بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون بين المتغير المستقل بعد تجميع و تحليل البيانات والمتغير التابع أداء الموارد البشرية (R= 0,585) ، وكان هذا الارتباط دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة (sig=0.000) ، ويشير ذلك لوجود علاقة دالة إحصائيا بين بعد تجميع و تحليل البيانات و أداء الموارد البشرية.

2. بعد المعالجة التحليلية الفورية: بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون بين المتغير المستقل بعد المعالجة التحليلية الفورية والمتغير التابع أداء الموارد البشرية (R= 0,635) ، وكان هذا الارتباط دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة (sig=0.000) ، ويشير ذلك لوجود علاقة دالة إحصائيا بين بعد المعالجة التحليلية الفورية و أداء الموارد البشرية.

3. بعد إدارة أداء الأعمال : بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون بين المتغير المستقل بعد إدارة أداء الأعمال والمتغير التابع أداء الموارد البشرية (R= 0,800) ، وكان هذا الارتباط دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة (sig=0.000) ، ويشير ذلك لوجود علاقة دالة إحصائيا بين بعد إدارة أداء الأعمال و أداء الموارد البشرية.

4. بعد اتخاذ القرار و دعم الذكاء التنافسي: بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون بين المتغير المستقل بعد اتخاذ القرار و دعم الذكاء التنافسي والمتغير التابع أداء الموارد البشرية (R= 0,551) ، وكان هذا الارتباط دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة (sig=0.000) ، ويشير ذلك لوجود علاقة دالة إحصائيا بين بعد اتخاذ القرار و دعم الذكاء التنافسي و أداء الموارد البشرية.

➤ مما سبق نستنتج وجود علاقة ارتباطية طردية قوية بين ذكاء الاعمال بأبعاده و أداء الموارد البشرية، ونجد أن أقوى ارتباط كان بين بعد إدارة أداء الأعمال و أداء الموارد البشرية حيث بلغت قيمته (R= 0,800) ، عند مستوى دلالة (0.05) بالمقارنة بالأبعاد الأخرى، وهذا دليل على أن إدارة أداء الأعمال مهم جدا في تحقيق مستويات مرتفعة لأداء الموارد البشرية، و بلغ معامل الارتباط بين المتغير المستقل و التابع قيمة 0,759 عند مستوى دلالة (0.05)، مما يعني أن المتغيرين مرتبطين بنسبة 75,9 بالمئة، مما يدل على وجود علاقة ارتباطية طردية قوية

وذاذ دلالة إحصائية بين نكء الأعمال بأبعاده و أداء الموارد البشرية.مما يؤكد صحة الفرضية الثالثة ،و يفرض علينا قبولها ، أي أنه:

" توجد علاقة ارتباطية طردية قوية بين أبعاد نكء الأعمال و أداء الموارد البشرية في شركة اتصالات الجزائر وكالة عين تموشنت".

رابعا: اختبار صحة الفرضية الرابعة : و التي تنص على :

➤ تنص الفرضية الرابعة على أنه يوجد أثر لنكء الأعمال على أداء الموارد البشرية في شركة اتصالات الجزائر وكالة عين تموشنت:

➤ H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأثر لنكء الأعمال على أداء الموارد البشرية في شركة اتصالات الجزائر بعين تموشنت عند مستوى معنوية 5%.

➤ H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأثر لنكء الأعمال على أداء الموارد البشرية في شركة اتصالات الجزائر بعين تموشنت عند مستوى معنوية 5%.

▪ تحليل الانحدار لاختبار العلاقة الارتباطية بين المتغير المستقل نكء الأعمال والمتغير التابع أداء الموارد البشرية:

تم استخدام تحليل الانحدار الخطي من أجل اختبار العلاقة الارتباطية واستخدام المربعات الصغرى (Entry) عند مستوى الدلالة (0,05)، حيث المتغير المستقل هو نكء الأعمال والمتغير التابع هو أداء الموارد البشرية ، والجدول الموالي يبين نوع العلاقة الارتباطية بين محور نكء الأعمال و محور أداء الموارد البشرية:

جدول رقم (02-19) : الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع

الخطأ المعياري للتقدير	R-deux معدلة	R-deux معامل التحديد	معامل الارتباط R	نموذج
,38054	,566	,576	,759 <sup>a</sup>	

a. Prédicteurs : (Constante), المتغير المستقل نكء الأعمال,

b. Variable dépendante المتغير التابع أداء الموارد البشرية

المصدر : من اعداد الطالبتين بناء على نتائج معطيات SPSS v26

نلاحظ من الجدول (02-19) أن معامل الارتباط الخطي بين نكء الأعمال و أداء الموارد البشرية ذو مستويات ايجابية حيث بلغت القيمة الإجمالية لمعامل الارتباط بين المتغيرين باستخدام طريقة المربعات الصغرى عند مستوى معنوية 0.05% ب (75.9%) وهي قيمة ايجابية تثبت وتؤكد على الدور المهم لنكء الأعمال على أداء الموارد البشرية ، وبلغت نسبة اختبار (R-deux (% 57.6) والتي تبين مدى دقة أبعاد نكء الأعمال في تقدير أداء الموارد البشرية ، أي أن (57.6%) من أداء الموارد البشرية يعود لأبعاد نكء الأعمال ، والنسبة المتبقية (43.4%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية.

### تحليل تباين خط الانحدار ANOVA:

يوضح الجدول الموالي تحليل تباين خط الانحدار والذي يدرس "مدى ملائمة خط الانحدار للمعطيات"

#### الجدول رقم (02-20) تحليل تباين خط الانحدار ANOVA

نموذج	مجموع مربعات	درجة حرية Ddl	معدل مربعات	قيمة اختبار تحليل التباين F	مستوى دلالة الاختبار Sig
الانحدار	8,255	1	8,255	57,008	,000 <sup>b</sup>
البواقي	6,082	42	0,145		
المجموع	14,337	43			

a. Variable dépendante المتغير التابع أداء الموارد البشرية

b. Prédicteurs : (Constante), المتغير المستقل نكاه الأعمال

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على نتائج معطيات SPSS v26

من الجدول السابق نجد ما يلي :

✓ مجموع مربعات الانحدار يساوي 8,255 ومجموع مربعات البواقي هو 6,082 ومجموع المربعات الكلي يساوي 14,337 ؛

✓ درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي 42 ؛

✓ معدل مربعات الانحدار هو 8,255 ومعدل مربعات البواقي 0,145؛

✓ قيمة اختبار تحليل التباين F لخط الانحدار هو 57,008؛

✓ مستوى دلالة الاختبار 0,000 أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0,05 نقبل الفرضية الصفرية

ونرفض الفرضية البديلة ، وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات.

▪ دراسة معاملات خط الانحدار:

الجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار:

#### الجدول رقم (02-21): تحليل التباين ANOVA

نموذج	معامل الانحدار B	خطأ معياري	معامل Bêta	قيمة T	Sig قيمة الدلالة
الثابت	0,009	0,502		,019	0,985
المتغير المستقل نكاه الأعمال	0,971	0,129	0,759	7,550	,000

a. Variable dépendante : المتغير التابع أداء الموارد البشرية

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على نتائج معطيات SPSS v26

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن :

✓ مقطع خط الانحدار يساوي 0,009 الذي يمثل a من معادلة المستقيم  $Y=a+ Bx$  ، أما ميل خط الانحدار

b في الجدول هو 0,971 ، بحيث Y متغير تابع و X متغير مستقل؛

✓ نتيجة اختبار t على فرضيات ميل خط الانحدار للمتغير المستقل 7,550 ، ومقطع خط الانحدار 0,019 ؛

كما نلاحظ أن إشارة معامل Bêta هي موجبة للدلالة على العلاقة الطردية بين أبعاد نكء الأعمال و أداء الموارد البشرية ، وهي تعني أنه كلما زادت الإجراءات المحققة لأبعاد نكء الأعمال كلما زاد و تحسن أداء الموارد البشرية أما مستوى الدلالة بلغ  $0,05 < 0,000$  ، و هو أصغر من مستوى المعنوية 0,05 وعليه نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة، أي أنه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنكء الأعمال على أداء الموارد البشرية التنظيمي في شركة اتصالات الجزائر- وكالة عين تموشنت عند مستوى معنوية 5% " ، و عليه نثبت صحة الفرضية الرئيسية الرابعة ، فتصبح معادلة خط الانحدار:

$$Y = 0,009 + 0,971X \text{ (نكء الأعمال)}$$

1. اختبار صحة الفرضية الفرعية الأولى:

➤  $H_0$ : لا أثر ذو دلالة إحصائية لبعد تجميع وتحليل البيانات على أداء الموارد البشرية في شركة

اتصالات الجزائر بعين تموشنت عند مستوى معنوية 5%.

➤  $H_1$ : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد تجميع وتحليل البيانات على أداء الموارد البشرية في شركة

اتصالات الجزائر بعين تموشنت عند مستوى معنوية 5%.

▪ تحليل الانحدار لاختبار العلاقة الارتباطية بين بعد تجميع وتحليل البيانات والمتغير التابع أداء الموارد البشرية:

تم استخدام تحليل الانحدار الخطي من أجل اختبار العلاقة الارتباطية واستخدام المربعات الصغرى (Entry) عند مستوى الدلالة (0,05)، حيث المتغير المستقل هو تجميع وتحليل البيانات والمتغير التابع هو أداء الموارد البشرية ، والجدول الموالي يبين نوع العلاقة الارتباطية بين تجميع وتحليل البيانات و محور أداء الموارد البشرية.

الجدول رقم (02- 22) : الارتباط الخطي بين تجميع وتحليل البيانات والمتغير التابع

نموذج	معامل الارتباط R	R-deux معامل التحديد	R-deux معدلة	الخطأ المعياري للتقدير
	,585 <sup>a</sup>	,343	,327	,47371

a. Prédicteurs : (Constante), تحليل البيانات, المتغير المستقل تجميع وتحليل البيانات,

b. Variable dépendante المتغير التابع أداء الموارد البشرية

المصدر : من اعداد الطالبتين بناءا على نتائج معطيات SPSS v26

نلاحظ من الجدول ( 02-22) أن معامل الارتباط الخطي بين تجميع وتحليل البيانات و أداء الموارد البشرية ذو مستويات ايجابية ،حيث بلغت القيمة الإجمالية لمعامل الارتباط بين المتغيرين باستخدام طريقة المربعات الصغرى عند مستوى معنوية 0.05% ب (58,5%) وهي قيمة ايجابية تثبت وتؤكد على الدور المهم لتجميع وتحليل البيانات على أداء الموارد البشرية ،وبلغت نسبة اختبار R-deux ( % 34,4) والتي تبين دور تجميع وتحليل البيانات في تقدير أداء الموارد البشرية ، أي أن (34,4%) من أداء الموارد البشرية يعود لتجميع وتحليل البيانات ،والنسبة المتبقية(65,6%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية.

■ تحليل تباين خط الانحدار ANOVA:

يوضح الجدول الموالي تحليل تباين خط الانحدار والذي يدرس "مدى ملائمة خط الانحدار للمعطيات"

الجدول رقم ( 02-23 ) تحليل تباين خط الانحدار ANOVA

نموذج	مجموع مربعات	درجة حرية Ddl	معدل مربعات	قيمة اختبار تحليل التباين F	مستوى دلالة الاختبار Sig
الانحدار	4,912	1	4,912	21,890	,000 <sup>b</sup>
البواقي	9,425	42	,224		
المجموع	14,337	43			

a. Variable dépendante المتغير التابع أداء الموارد البشرية

b. Prédicteurs : (Constante), المتغير المستقل تجميع وتحليل البيانات

المصدر : من اعداد الطالبتين بناءا على نتائج معطيات SPSS v26

من الجدول السابق نجد ما يلي :

a. مجموع مربعات الانحدار يساوي 4,912 ومجموع مربعات البواقي هو 9,425 ومجموع المربعات الكلي يساوي 14,337 ؛

b. درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي 42؛

c. معدل مربعات الانحدار هو 4,912 ومعدل مربعات البواقي 0,224 ؛

d. قيمة اختبار تحليل التباين F لخط الانحدار هو 21,890؛

e. مستوى دلالة الاختبار 0,000 أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0,05 ، و بالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات.

■ دراسة معاملات خط الانحدار:

الجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار :

جدول رقم ( 02-24 ) : تحليل التباين ANOVA

نموذج	معامل	خطأ معياري	معامل Bêta	قيمة T	Sig
-------	-------	------------	------------	--------	-----

قيمة الدلالة				الانحدار B	
,132	1,538		,607	,934	الثوابت
,000	4,679	,585	,149	,696	المتغير المستقل تجميع و تحليل البيانات

a. Variable dépendante : المتغير التابع أداء الموارد البشرية :

المصدر: من اعداد الطالبتين بناءا على نتائج معطيات SPSS v26

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن :

✓ مقطع خط الانحدار يساوي 934, الذي يمثل a من معادلة المستقيم  $Y=a+ Bx$  ، أما ميل خط الانحدار b

في الجدول هو 0,696 بحيث Y متغير تابع و X متغير مستقل؛

✓ كما نلاحظ أن إشارة معامل  $B\hat{e}t\alpha$  هي موجبة للدلالة على العلاقة الطردية بين المعالجة التحليلية الفورية و

أداء الموارد البشرية ،وهي تعني أنه كلما زادت الإجراءات المحققة لتجميع وتحليل البيانات كلما زاد و تحسن أداء الموارد البشرية ؛

✓ نتيجة اختبار t على فرضيات ميل خط الانحدار للمتغير المستقل 4,679، ومقطع خط الانحدار 1,538 أما

مستوى الدلالة بلغ 0,000 وهو أصغر من مستوى المعنوية 0,05 وعليه نرفض الفرضية العدمية ونقبل

الفرضية البديلة، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتجميع وتحليل البيانات على أداء الموارد البشرية

في شركة اتصالات الجزائر بعين تموشنت، وبذلك تصبح معادلة خط الانحدار .

$$Y = 0,934 + 0,696x \text{ ( تجميع وتحليل البيانات )}$$

## 2. اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

➤  $H_0$ : لا أثر ذو دلالة إحصائية لبعد المعالجة التحليلية الفورية على أداء الموارد البشرية في شركة

اتصالات الجزائر بعين تموشنت عند مستوى معنوية 5%.

➤  $H_1$ : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد اتخاذ المعالجة التحليلية الفورية على أداء الموارد البشرية

في شركة اتصالات الجزائر بعين تموشنت عند مستوى معنوية 5%.

▪ تحليل الانحدار لاختبار العلاقة الارتباطية بين بعد المعالجة التحليلية الفورية والمتغير التابع أداء الموارد البشرية:

تم استخدام تحليل الانحدار الخطي من أجل اختبار العلاقة الارتباطية واستخدام المربعات الصغرى (Entry)

عند مستوى الدلالة (0,05)، حيث المتغير المستقل هو المعالجة التحليلية الفورية والمتغير التابع هو أداء الموارد

البشرية ، والجدول الموالي يبين نوع العلاقة الارتباطية بين المعالجة التحليلية الفورية و محور أداء الموارد البشرية

جدول رقم (02-25) : الارتباط الخطي بين المعالجة التحليلية الفورية والمتغير التابع

نموذج	معامل R	R-deux	R-deux	الخطأ المعياري للتقدير
	الارتباط	معامل التحديد	معدلة	

,45138	,389	,403	,635 <sup>a</sup>
--------	------	------	-------------------

a. Prédicteurs : (Constante), المتغير المستقل المعالجة التحليلية الفورية.

b. Variable dépendante المتغير التابع أداء الموارد البشرية

### المصدر : من اعداد الطالبتين بناءا على نتائج معطيات SPSS v26

نلاحظ من الجدول (02-25) أن معامل الارتباط الخطي بين المعالجة التحليلية الفورية و أداء الموارد البشرية ذو مستويات ايجابية ،حيث بلغت القيمة الإجمالية لمعامل الارتباط بين المتغيرين باستخدام طريقة المربعات الصغرى عند مستوى معنوية 0.05% بـ (63,5%) وهي قيمة ايجابية تثبت وتؤكد على الدور المهم للمعالجة التحليلية الفورية على أداء الموارد البشرية ،وبلغت نسبة اختبار (R-deux (% 40,3) والتي تبين مدى دقة أبعاد نكاه الأعمال في تقدير أداء الموارد البشرية ، أي أن (40,3%) من أداء الموارد البشرية يعود للمعالجة التحليلية الفورية ،والنسبة المتبقية(59,7%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية.

#### ■ تحليل تباين خط الانحدار ANOVA:

يوضح الجدول الموالي تحليل تباين خط الانحدار والذي يدرس "مدى ملائمة خط الانحدار للمعطيات"

#### الجدول رقم (02-26) تحليل تباين خط الانحدار ANOVA

نموذج	مجموع مربعات	درجة حرية Ddl	معدل مربعات	قيمة اختبار التباين F	مستوى دلالة الاختبار Sig
الانحدار	5,780	1	5,780	28,369	,000 <sup>b</sup>
البواقي	8,557	42	,204		
المجموع	14,337	43			

a. Variable dépendante المتغير التابع أداء الموارد البشرية

b. Prédicteurs : (Constante), المتغير المستقل المعالجة التحليلية الفورية

### المصدر :من اعداد الطالبتين بناءا على نتائج معطيات SPSS v26

من الجدول السابق نجد ما يلي :

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 5,780 ومجموع مربعات البواقي هو 8,557 ومجموع المربعات الكلي يساوي 14,337 ؛
- درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي 42؛
- معدل مربعات الانحدار هو 5,780 ومعدل مربعات البواقي 0,204؛
- قيمة اختبار تحليل التباين F لخط الانحدار هو 28,369؛
- مستوى دلالة الاختبار 0,000 أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0,05 ، و بالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات.

▪ دراسة معاملات خط الانحدار:

الجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار:

جدول رقم (02-27): تحليل التباين ANOVA

نموذج	معامل الانحدار B	خطأ معياري	معامل Beta	قيمة T	Sig قيمة الدلالة
الثابت	1,146	,495		2,316	2,316
المتغير المستقل المعالجة التحليلية الفورية	,682	,128	,635	5,326	5,326

a. Variable dépendante : المتغير التابع أداء الموارد البشرية :

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على نتائج معطيات SPSS v26

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن :

- ✓ مقطع خط الانحدار يساوي 1,146 الذي يمثل a من معادلة المستقيم  $Y=a+ Bx$  ، أما ميل خط الانحدار b في الجدول هو 0,682 بحيث Y متغير تابع و X متغير مستقل؛
- ✓ كما نلاحظ أن إشارة معامل Beta هي موجبة للدلالة على العلاقة الطردية بين المعالجة التحليلية الفورية و أداء الموارد البشرية، وهي تعني أنه كلما زادت الإجراءات المحققة للمعالجة التحليلية الفورية كلما زاد و تحسن أداء الموارد البشرية ؛
- ✓ نتيجة اختبار t على فرضيات ميل خط الانحدار للمتغير المستقل 5,326، ومقطع خط الانحدار 2,316 أما مستوى الدلالة بلغ 0,000 وهو أصغر من مستوى المعنوية 0,05 وعليه نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمعالجة التحليلية الفورية على أداء الموارد البشرية في شركة اتصالات الجزائر بعين تموشنت، وبذلك تصبح معادلة خط الانحدار

$$Y= 1,146 + 0,682x \quad (\text{المعالجة التحليلية الفورية})$$

3. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

➤ H0: لا أثر ذو دلالة إحصائية لبعء إدارة أداء الأعمال على أداء الموارد البشرية في شركة اتصالات الجزائر بعين تموشنت عند مستوى معنوية 5%.

➤ H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء إدارة أداء الأعمال على أداء الموارد البشرية في شركة اتصالات الجزائر بعين تموشنت عند مستوى معنوية 5%.

▪ تحليل الانحدار لاختبار العلاقة الارتباطية بين بعء إدارة الأعمال والمتغير التابع أداء الموارد البشرية:

تم استخدام تحليل الانحدار الخطي من أجل اختبار العلاقة الارتباطية واستخدام المربعات الصغرى (Entry) عند مستوى الدلالة (0,05)، حيث المتغير المستقل هو إدارة أداء الأعمال والمتغير التابع هو أداء الموارد البشرية، والجدول الموالي يبين نوع العلاقة الارتباطية بين إدارة أداء الأعمال و محور أداء الموارد البشرية:

**جدول رقم (02-28) : الارتباط الخطي بين إدارة أداء الأعمال والمتغير التابع**

نموذج	معامل الارتباط R	R-deux معامل التحديد	R-deux معدلة	الخطأ المعياري للتقدير
	,800 <sup>a</sup>	,640	,632	,35044

a. Prédicteurs : (Constante), المتغير المستقل إدارة أداء الأعمال,

b. Variable dépendante المتغير التابع أداء الموارد البشرية

### المصدر : من اعداد الطالبتين بناء على نتائج معطيات SPSS v26

نلاحظ من الجدول (02-28) أن معامل الارتباط الخطي بين إدارة أداء الأعمال و أداء الموارد البشرية ذو مستويات ايجابية، حيث بلغت القيمة الإجمالية لمعامل الارتباط بين المتغيرين باستخدام طريقة المربعات الصغرى عند مستوى معنوية 0.05% ب (80%) وهي قيمة ايجابية تثبت وتؤكد على الدور المهم لإدارة أداء الأعمال على أداء الموارد البشرية، وبلغت نسبة اختبار (R-deux) (64%) والتي تبين مدى دقة إدارة أداء الأعمال في تقدير أداء الموارد البشرية، أي أن (64%) من أداء الموارد البشرية يعود لإدارة أداء الأعمال، والنسبة المتبقية (34%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية.

### ■ تحليل تباين خط الانحدار ANOVA:

يوضح الجدول الموالي تحليل تباين خط الانحدار والذي يدرس "مدى ملائمة خط الانحدار للمعطيات"

### الجدول رقم (02-29) تحليل تباين خط الانحدار ANOVA

نموذج	مجموع مربعات	درجة حرية Ddl	معدل مربعات	قيمة اختبار تحليل التباين F	مستوى دلالة الاختبار Sig
الانحدار	9,179	1	9,179	74,747	,000 <sup>b</sup>
البواقي	5,158	42	,123		
المجموع	14,337	43			

a. Variable dépendante المتغير التابع أداء الموارد البشرية

b. Prédicteurs : (Constante), المتغير المستقل إدارة أداء الأعمال

### المصدر : من اعداد الطالبتين بناء على نتائج معطيات SPSS v26

من الجدول السابق نجد ما يلي :

- a. مجموع مربعات الانحدار يساوي 9,179 ومجموع مربعات البواقي هو 5,158 ومجموع المربعات الكلي يساوي 14,337 ؛
- b. درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي 42؛
- c. معدل مربعات الانحدار هو 9,179 ومعدل مربعات البواقي 0,123 ؛
- d. قيمة اختبار تحليل التباين F لخط الانحدار هو 74,747؛
- e. مستوى دلالة الاختبار 0,000 أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0,05 ، و بالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات.
- دراسة معاملات خط الانحدار:
- الجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار:

جدول رقم (02-30): تحليل التباين ANOVA

نموذج	معامل الانحدار B	خطأ معياري	معامل Bêta	قيمة T	Sig قيمة الدلالة
الثابت	,401	,392		1,024	,312
المتغير المستقل إدارة أداء الأعمال	,857	,099	,800	8,646	,000

Variable dépendante : المتغير التابع أداء الموارد البشرية :

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على نتائج معطيات SPSS v26

- من خلال الجدول السابق نلاحظ أن :
- ✓ مقطع خط الانحدار يساوي 0,401 الذي يمثل a من معادلة المستقيم  $Y=a+ Bx$  ، أما ميل خط الانحدار ففي الجدول هو 0,857 بحيث Y متغير تابع و X متغير مستقل؛
- ✓ كما نلاحظ أن إشارة معامل Bêta هي موجبة للدلالة على العلاقة الطردية بين إدارة أداء الأعمال و أداء الموارد البشرية ،وهي تعني أنه كلما زادت الإجراءات المحققة لإدارة أداء الأعمال كلما زاد و تحسن أداء الموارد البشرية ؛
- ✓ نتيجة اختبار t على فرضيات ميل خط الانحدار للمتغير المستقل 8,646، ومقطع خط الانحدار 1,024 أما مستوى الدلالة بلغ 0,000 وهو أصغر من مستوى المعنوية 0,05 وعليه نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة، أي أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة أداء الأعمال على أداء الموارد البشرية في شركة اتصالات الجزائر بعين تموشنت"، وبذلك تصبح معادلة خط الانحدار:

$$Y= 0,401 + 0,857x \quad (\text{إدارة أداء الأعمال})$$

4. اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

➤ H0: لا أثر ذو دلالة إحصائية لبعده اتخاذ القرار و دعم المركز التنافسي على أداء الموارد البشرية في شركة اتصالات الجزائر بعين تموشنت عند مستوى معنوية 5%.

➤ H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده اتخاذ القرار و دعم المركز التنافسي على أداء الموارد البشرية في شركة اتصالات الجزائر بعين تموشنت عند مستوى معنوية 5%.

▪ تحليل الانحدار لاختبار العلاقة الارتباطية بين بعد اتخاذ القرار و دعم المركز التنافسي والمتغير التابع أداء الموارد البشرية:

تم استخدام تحليل الانحدار الخطي من أجل اختبار العلاقة الارتباطية واستخدام المربعات الصغرى (Entry) عند مستوى الدلالة (0,05)، حيث المتغير المستقل هو اتخاذ القرار و دعم المركز التنافسي والمتغير التابع هو أداء الموارد البشرية ، والجدول الموالي يبين نوع العلاقة الارتباطية بين اتخاذ القرار و دعم المركز التنافسي و محور أداء الموارد البشرية:

جدول رقم (02-31) : الارتباط الخطي بين اتخاذ القرار و دعم المركز التنافسي والمتغير التابع

نموذج	معامل الارتباط R	R-deux معامل التحديد	R-deux معدلة	الخطأ المعياري للتقدير
	,551 <sup>a</sup>	,304	,287	,48749

a. Prédicteurs : (Constante), دعم المركز التنافسي,

b. Variable dépendante المتغير التابع أداء الموارد البشرية

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS v26

نلاحظ من الجدول (02-31) أن معامل الارتباط الخطي بين اتخاذ القرار و دعم الذكاء التنافسي و أداء الموارد البشرية ذو مستويات ايجابية ،حيث بلغت القيمة الإجمالية لمعامل الارتباط بين المتغيرين باستخدام طريقة المربعات الصغرى عند مستوى معنوية 0.05% ب (55,1%) وهي قيمة ايجابية تثبت وتؤكد على دور اتخاذ القرار و دعم الذكاء التنافسي في أداء الموارد البشرية ،وبلغت نسبة اختبار (R-deux (% 64) والتي تبين مدى دقة اتخاذ القرار و دعم المركز التنافسي في تقدير أداء الموارد البشرية ، أي أن (30,4%) من أداء الموارد البشرية يعود لاتخاذ القرار و دعم المركز التنافسي ،والنسبة المتبقية(69,6%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية.

▪ تحليل تباين خط الانحدار ANOVA:

يوضح الجدول الموالي تحليل تباين خط الانحدار والذي يدرس "مدى ملائمة خط الانحدار للمعطيات"

الجدول رقم (02-32) تحليل تباين خط الانحدار ANOVA

نموذج	مجموع مربعات	درجة حرية Ddl	معدل مربعات	قيمة اختبار تحليل التباين F	مستوى دلالة الاختبار Sig
الانحدار	4,356	1	4,356	18,329	,000 <sup>b</sup>
البواقي	9,981	42	,238		

			43	14,337	المجموع
--	--	--	----	--------	---------

- a. Variable dépendante المتغير التابع أداء الموارد البشرية  
b. Prédicteurs : (Constante), المتغير المستقل اتخاذ القرار و دعم المركز التنافسي

المصدر : من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS v26

من الجدول السابق نجد ما يلي :

- a. مجموع مربعات الانحدار يساوي 4,356 ومجموع مربعات البواقي هو 9,981 ومجموع المربعات الكلي يساوي 14,337 ؛  
b. درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي 42؛  
c. معدل مربعات الانحدار هو 4,356 ومعدل مربعات البواقي 0,238؛  
d. قيمة اختبار تحليل التباين F لخط الانحدار هو 18,329؛  
e. مستوى دلالة الاختبار 0,000 أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0,05 ، و بالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات.  
▪ دراسة معاملات خط الانحدار:  
الجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار:

جدول رقم (02-33) : تحليل التباين ANOVA

Sig قيمة الدلالة	قيمة T	معامل Bêta	خطأ معياري	معامل الانحدار B	نموذج
,002	3,394		,492	1,671	الثوابت
,000	4,281	,551	,131	,560	المتغير المستقل اتخاذ القرار و دعم المركز التنافسي

- a. Variable dépendante : المتغير التابع أداء الموارد البشرية

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS v26

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن :

- ✓ مقطع خط الانحدار يساوي 1,671 الذي يمثل a من معادلة المستقيم  $Y=a+ Bx$  ، أما ميل خط الانحدار ففي الجدول هو 0, 560 بحيث Y متغير تابع و X متغير مستقل؛  
✓ كما نلاحظ أن إشارة معامل Bêta هي موجبة للدلالة على العلاقة الطردية بين اتخاذ القرار و دعم المركز التنافسي و أداء الموارد البشرية ،وهي تعني أنه كلما زادت الإجراءات المحققة لاتخاذ القرار و دعم المركز التنافسي كلما زاد و تحسن أداء الموارد البشرية ؛  
✓ نتيجة اختبار t على فرضيات ميل خط الانحدار للمتغير المستقل 4,281، ومقطع خط الانحدار 3,394 أما مستوى الدلالة بلغ 0,000 وهو أصغر من مستوى المعنوية 0,05 وعليه نرفض الفرضية العدمية ونقبل

الفرضية البديلة، أي أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاتخاذ القرار و دعم المركز التنافسي على أداء الموارد البشرية في شركة اتصالات الجزائر بعين تموشنت"، وبذلك تصبح معادلة خط الانحدار.

$$Y = 1,671 + 0,560x \quad (\text{اتخاذ القرار و دعم المركز التنافسي})$$

خامسا: اختبار صحة الفرضية الخامسة:

➤ تنص الفرضية الخامسة على أنه : " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأداء الموارد البشرية لدى العاملين في شركة اتصالات الجزائر بعين تموشنت تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن ، المستوى التعليمي، المسمى الوظيفي،الخبرة)".

ولاختبار هذه الفرضية قمنا بتطبيق اختبار Mann-Whitney Test في حالة المتغير يحتمل إجابتين ، وكذا اختبار Kruskal-Wallis Test في حالة المتغير يحتمل أكثر من إجابتين.

1. متغير الجنس (Mann-Whitney Test (T): يقوم هذا الاختبار على أساس بيان العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات الشخصية التي لا تحمل إلا إجابتين، والهدف منه بيان هل العلاقة بين كل من الجنس والمتغير التابع (أداء الموارد البشرية) ذات دلالة إحصائية.

الجدول (02-34) نتائج اختبار Mann-Whitney Test (T) للفروق في الجنس الأفراد عينة الدراسة

	الجنس	N	Mean Rank	Sum of Ranks
RH	ذكر	26	23,15	602,00
	انثى	18	21,56	388,00
	Total	44		

RH

Mann-Whitney U	217,000
Wilcoxon W	388,000
Z	-,408
Asymp. Sig. (2-tailed)	,683
a. Grouping Variable: الجنس	

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS v26

من الجدول الأول: نلاحظ أن مجموع الرتب الخاصة بجنس ذكر يساوي 602 وهو يزيد عن مجموع الرتب الخاصة بجنس أنثى والتي بلغت 388 ، وبالتالي يتضح وجود فرقا ظاهريا بين المجموعتين.

من الجدول الثاني: و الذي يمثل اختبار مان ويتني لعينتين مستقلتين للفروق بين إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور أداء الموارد البشرية تبعا لمتغير الجنس نلاحظ ان مستوى الدلالة 0.683 و هي أكبر من 0.05 ، مما يدل على أنه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأداء الموارد البشرية لدى العاملين في شركة اتصالات الجزائر بعين تموشنت تعزى لمتغير الجنس".

2. متغيرات (الفئة العمرية، المستوى التعليمي، الخبرة، المسمى الوظيفي) اختبار Kruskal-Wallis Test:

يقوم هذا الاختبار على أساس بيان العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات الشخصية التي تحمل أكثر من إجابتين، والهدف منه بيان هل العلاقة بين كل من (الفئة العمرية، المستوى التعليمي، المسمى الوظيفي، الخبرة) والمتغير التابع (أداء الموارد البشرية) ذات دلالة إحصائية.

الجدول (02-35) نتائج اختبار Kruskal-Wallis Test للفروق في متغير الفئة العمرية لأفراد عينة الدراسة

Test Statistics<sup>a,b</sup>

RH	
Kruskal-Wallis H	6,366
Df	3
Asymp. Sig.	,095
a. Kruskal Wallis Test	
b. Grouping Variable: الفئة العمرية	

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS v26

من الجدول السابق و الذي يمثل اختبار Kruskal-Wallis Test لعينتين مستقلتين للفروق بين إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور أداء الموارد البشرية تبعا لمتغير الفئة العمرية نلاحظ ان مستوى الدلالة 0.095 و هي أكبر من 0.05 ، مما يدل على أنه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأداء الموارد البشرية لدى العاملين في شركة اتصالات الجزائر بعين تموشنت تعزى لمتغير الفئة العمرية".

الجدول (02-36) نتائج اختبار Kruskal-Wallis Test للفروق في متغير المستوى التعليمي لأفراد عينة

الدراسة

Test Statistics <sup>a,b</sup>	
RH	
Kruskal-Wallis H	4,244
df	2
Asymp. Sig.	,120
a. Kruskal Wallis Test	
b. Grouping Variable: المستوى التعليمي	

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS v26

من الجدول السابق و الذي يمثل اختبار Kruskal-Wallis Test لعينتين مستقلتين للفروق بين إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور أداء الموارد البشرية تبعا لمتغير المستوى التعليمي نلاحظ ان مستوى الدلالة 0.120 و هي أكبر من 0.05 ، مما يدل على أنه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأداء الموارد البشرية لدى العاملين في شركة اتصالات الجزائر بعين تموشنت تعزى لمتغير المستوى التعليمي".

الجدول (02-37) نتائج اختبار Kruskal-Wallis Test للفروق في متغير الخبرة لأفراد عينة الدراسة

Test Statistics <sup>a,b</sup>	
RH	

Kruskal-Wallis H	11,834
df	3
Asymp. Sig.	,008
a. Kruskal Wallis Test	
b. Grouping Variable: الخبرة	

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS v26

من الجدول السابق الذي يمثل اختبار Kruskal-Wallis Test لعينتين مستقلتين للفروق بين إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور أداء الموارد البشرية تبعا لمتغير الخبرة نلاحظ ان مستوى الدلالة 0.008 و هي أكبر من 0.05 ، مما يدل على أنه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأداء الموارد البشرية لدى العاملين في شركة اتصالات الجزائر بعين تموشنت تعزى لمتغير الخبرة".

الجدول (02-38) نتائج اختبار Kruskal-Wallis Test للفروق في المسمى الوظيفي الأفراد عينة الدراسة

Test Statistics <sup>a,b</sup>	
RH	
Kruskal-Wallis H	1,642
df	3
Asymp. Sig.	,650
a. Kruskal Wallis Test	
b. Grouping Variable: المسمى الوظيفي	

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS v26

من الجدول السابق الذي يمثل اختبار Kruskal-Wallis Test لعينتين مستقلتين للفروق بين إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور أداء الموارد البشرية تبعا لمتغير المسمى الوظيفي نلاحظ ان مستوى الدلالة 0.650 و هي أكبر من 0.05 ، مما يدل على أنه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأداء الموارد البشرية لدى العاملين في شركة اتصالات الجزائر بعين تموشنت تعزى لمتغير المسمى الوظيفي".

نستنتج من خلال المعالجة الإحصائية لإختبار Kruskal-Wallis Test للفرضية الخامسة ومن خلال البيانات المدونة في الجداول السابقة على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأداء الموارد البشرية لدى العاملين في شركة اتصالات الجزائر بعين تموشنت تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس ، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، الخبرة،المسمى الوظيفي)، وهو ما يثبت صحة الفرضية الخامسة التي تنص على أنه:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأداء الموارد البشرية لدى العاملين في شركة اتصالات الجزائر بعين تموشنت تعزى لمتغير المسمى الوظيفي".

## خلاصة الفصل الثاني:

من خلال هذا الفصل التطبيقي حاولنا دراسة نكاه الأعمال وأثره على أداء الموارد البشرية في مديرية إتصالات الجزائر بعين تموشنت ، وذلك بعد تقديم المؤسسة محل الدراسة، ثم التطرق على توضيح أدوات الدراسة، و أخيرا تحليل النتائج و اختبار الفرضيات، حيث تمت الدراسة الميدانية التي قمنا بها عن طريق توزيع استمارات الاستبيان وتحليل الإجابات المتوصل إليها واستخلاص النتائج المتعلقة بتحليل فقرات الاستبيان والمتمثلة في العلاقة بين نكاه الأعمال و أداء الموارد البشرية، فقد تم التوصل إلى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد نكاه الأعمال و أداء الموارد البشرية وأن معظم أفراد العينة يرون أن نكاه الأعمال له أثر ايجابي في تحقيق الأداء المتميز للموارد البشرية، وأن التطبيق السليم لأنظمة نكاه الأعمال يدعم في تحسين أداء الموارد البشرية و بالتالي تحقيق أهداف المؤسسة و مواكبة التطورات في البيئة الداخلية و الخارجية.

خاتمة

سعيًا من خلال هذه الدراسة للتعرف على أثر ذكاء الأعمال على أداء الموارد البشرية وذلك عبر الإجابة عن التساؤلات التي تمثل إشكالية البحث و الأسئلة الفرعية ، و منه قمنا بتقسيم بحثنا إلى فصلين رئيسيين يتمثل القسم الأول في الجانب النظري الذي تطرقنا فيه إلى الأدبيات النظرية لذكاء الأعمال و أداء الموارد البشرية ، وبعض الدراسات السابقة التي تتدرج تحت سياق هذا الموضوع، أما القسم الثاني فخصص للدراسة التطبيقية فقد أردنا دعم مضمون هذا البحث والتعمق في إشكالية وذلك من خلال الدراسة الميدانية لشركة اتصالات الجزائر وكالة عين تموشنت، ومن خلال إجرائنا للدراسة توصلنا إلى مجموعة من النتائج والتوصيات المتمثلة فيما يلي:

### 1. نتائج الدراسة:

#### • النتائج النظرية:

- يعد ذكاء الأعمال عنصرا هاما في قطاع تكنولوجيا المعلومات، و يعد مجموعة الأنشطة التي تهدف إلى استغلال البيانات المتاحة لتحسين أداء الموارد البشرية؛
- تطبيق ذكاء الأعمال يحقق مزايا مختلفة يمكن أن تحل العديد من المشاكل التي تواجه المؤسسات بشكل عام وبشكل خاص مشاكل أداء الموارد البشرية من خلال الدقة المتناهية في معالجة البيانات؛
- أدوات ذكاء الأعمال من أهم الأنظمة الحديثة والمتقدمة تكنولوجيا والتي تعمل على تحسين أداء المؤسسة و تحقيق أهدافها عن طريق ضمان إتخاذ قرارات سليمة و في الوقت المناسب؛
- يساهم ذكاء الأعمال في تقليل المشاكل من خلال الدقة المتناهية في معالجة البيانات؛
- يعتبر تحسين ورفع أداء الموارد البشرية هدفا هاما وجوهريا لأي مؤسسة، ولا يتم تحقيقه إلا بالإعتماد على طرق و أدوات تعتمد على التطور التكنولوجي، و من أهم هذه الأدوات أنظمة ذكاء الأعمال التي تتميز بالسهولة و الفعالية؛
- يتم إستخدام ذكاء الأعمال في عدة مجالات في المؤسسة كإدارة العلاقة مع الزبون، مبيعات، إدارة المخزون، وكذلك في إدارة الموارد البشرية؛
- وجود علاقة تكاملية بين ذكاء الأعمال وأداء الموارد البشرية مما يساهم في تحسين الأداء .

#### • النتائج التطبيقية:

- يوجد مستوى مرتفع لتبني ذكاء الأعمال في شركة اتصالات الجزائر وكالة عين تموشنت؛
- وجود مستوى أداء الموارد البشرية مرتفع في شركة اتصالات الجزائر وكالة عين تموشنت؛
- وجود علاقة ارتباطية طردية قوية بين أبعاد ذكاء الاعمال وأداء الموارد البشرية في شركة اتصالات الجزائر وكالة عين تموشنت؛

## الخاتمة العامة

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأثر لذكاء الأعمال بأبعاده (تجميع وتحليل البيانات، المعالجة التحليلية الفورية، إدارة أداء الأعمال، اتخاذ القرار ودعم الذكاء التنافسي) على أداء الموارد البشرية في شركة اتصالات الجزائر بعين تموشنت عند مستوى معنوية 5%؛
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أداء الموارد البشرية لدى العاملين في شركة اتصالات الجزائر بعين تموشنت تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، الخبرة، المسمى الوظيفي).

### 2. توصيات الدراسة:

تم التوصل من خلال الدراسة إلى مجموعة من التوصيات هي كالتالي:

- على إدارة المؤسسة تبني ممارسات وتطبيقات ذكاء الأعمال وفق خطة متكاملة تحقق نهضة في مجال العمل وتطوره؛
- أهمية الإطلاع والإستفادة من تجارب المؤسسات الرائدة في مجال ذكاء الأعمال وأيضا إقامة ندوات وملتقيات ودورات تكوينية من أجل التعلم ونقل الخبرة الكافية للعاملين بالمؤسسة؛
- ضرورة الاهتمام بذكاء الأعمال وجعله جزءا من ثقافة المؤسسة التنظيمية الأساسية من خلال التوعية بمزاياه وفوائده وتطبيقاته؛
- الحرص على تخصيص ميزانية لدعم أنظمة ذكاء الأعمال وأدواته وتحديثه في أنظمة عمل المؤسسة بما يحقق أهداف وتطلعات؛
- إنشاء جهة مختصة للرقابة وتقييم أداء العاملين نحو إستخدامهم لأدوات ذكاء الأعمال.

### 3. آفاق الدراسة:

في ضوء أهداف بحثنا والنتائج المتوصل إليها استكمالا لها يمكن اقتراح البحوث المستقبلية التالية:

- إجراء دراسات مماثلة للدراسة الحالية في مؤسسات أخرى وعلى عينات أكبر؛
- دور الجامعة الجزائرية في دعم المؤسسات الاقتصادية في مجال ذكاء الأعمال؛
- أثر إستخدام تطبيقات ذكاء الأعمال في إتخاذ القرارات الإستراتيجية للمؤسسة؛
- دور ذكاء الأعمال في دعم المشاريع الإبداعية والإبتكارية في المؤسسات الاقتصادية؛
- دور ذكاء الأعمال في تطوير القدرة التنافسية للمؤسسات.

المراجع

1. قائمة المراجع

Bibliographie

1. إبراهيم ب. ي. (2017). أداء المورد البشري في ظل إدارة الجودة الشاملة. مجلة الاقتصاد الصناعي، العدد 12.
2. أحأغا م. م. (2012). توظيف في تطوير بطاقة الأداء المتوازن، المؤتمر العلمي السنوي الحادي عشر حول ذكاء الاعمال و اقتصاد المعرفة. الأردن: جامعة الزيتونة .
3. الحواجرة، ك. م. (2018). الدور الوسيط لقدرات ذكاء الأعمال بين الريادة التنظيمية والنجاح الاستراتيجي في الجامعات الحكومية الأردنية. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد (14) العدد (3).
4. الرفاع السليمات، م. ع. (2020). القيادة التبادلية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية في محافظة مأدبا من وجهة نظر مساعدي المديرين والمعلمين. منكرة ماجستير غير منشورة. جامعة الشرق الأوسط.
5. الشمري، ل. س. (2017). توظيف بعض أدوات ذكاء الأعمال لدعم نظام المعلومات الاستراتيجي. نموذج مقترح. مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية المجلد (7) (العدد 2) .
6. العزاوي، م. ف. (2015). تأثير الدور التكاملي لنظام ذكاء الأعمال وعمليات تحويل المعرفة في بناء المنظمة المتعلمة بحث ميداني في شركة كورك للاتصالات المتنقلة في مدينة بغداد. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 21 العدد 86، الصفحات 432-487.
7. العكيدي، س. أ. (2012). مستقبل ذكاء الأعمال في ظل ثورة الحوسبة السحابية، المؤتمر العلمي السنوي الحادي عشر حول ذكاء الاعمال و اقتصاد المعرفة. (pp. 223-232) عمان، الأردن: كلية الاقتصاد و العلوم الإدارية، جامعة الزيتونة.
8. العموش، م. ع. (2021). أثر نظم ذكاء الأعمال على إدارة الأزمات (دراسة ميدانية في أمانة عمان الكبرى). مجلة البقاء للبحوث والدراسات، المجلد (24) العدد (1).
9. بايزيد، ك. (2016). ذكاء الأعمال ودوره في صناعة القرار، لمجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، العدد 05.
10. بكر، م. م. (2004). الموارد البشرية (مدخل لتحقيق الميزة التنافسية). (الإسكندرية، مصر: الدار الجامعية).
11. بلفاسمي، ا. ب. (2021). التوجه الاستراتيجي لمنظمات الاعمال نحو نظم ذكاء الاعمال كالية لتحقيق الميزة التنافسية. مجلة الاقتصاد و المالية (Jef)، المجلد 07، العدد 02، .
12. بوري، ب. ب. (2017). علاقة التحفيز بمستوى أداء العاملين، دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للدهن لوحددة وهران. مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، السداسي الثاني، العدد، 17.
13. بوفالطة، م. س. (2009). أثر الاتصالات التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي. منكرة ماجستير. جامعة العربي التبسي، تبسة،.
14. حمد، م. ب. (2018). العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي. مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية و الإدارية، العدد الثالث .
15. حممود، ا. م. (2018). استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي وأثرها على الأداء الوظيفي لدى العاملين في المنظمات الأهلية الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر - غزة .

16. حنا م. (2020). *النكاء الاصطناعي والصراع الإمبريالي*. فلسطين: الآن ناشرون وموزعون، .
17. خوعلاقتها بالتوافق المهني لدى عمال القطاع الصحي - د
18. دبلة، و. ز. (2022). دراسة استكشافية حول مؤشرات قياس أداء وظيفة الموارد البشرية دراسة ميدانية على عينة مختارة من شركة الفتح لصناعة الاسفنج. *مجلة طلبة للدراسات العلمية الأكاديمية*، المجلد 05: العدد 02، 622-645.
19. راوية، ح. (2000). *إدارة الموارد البشرية (رؤية مستقبلية)*. (الإسكندرية، مصر: الدار الجامعية للطباعة والنشر.
20. رزاق، ع. (2015). *إدارة المعرفة في إطار نظم نكاء الاعمال، الطبعة العربية*. عمان الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، .
21. رشيد م. ع. (2020). أثر التدريب في تحسين الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية في عدد من كليات جامعة تكريت . *مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية*، المجلد 16، : العدد 49 :
22. سليم، ص. م. (2019). دور نظم نكاء الأعمال في بناء البراعة التنظيمية بالتطبيق على البنوك العاملة في فلسطين . *مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية*، المجلد (27)، العدد (1).
23. شبير، م. م. (2015). دور أنظمة نكاء الأعمال في تنمية رأس المال البشري في القطاع المصرفي الفلسطيني، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، ..
24. علي، بي. ب. (2013). نكاء الأعمال ودوره في فاعلية التجارة الالكترونية معمارية مقترحة لشركة الحكماء لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في محافظة نينوى. *مجلة تنمية الرافدين*، المجلد 35، العدد 95-78، (113)
25. عيسى م. ع. (2014). تأثير المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين دراسة حالة على إدارة المنافذ بشؤون الجنسية والجوازات و الإقامة في وزارة الداخلية بمملكة البحرين. مذكرة ماجستير .كلية العلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية، البحرين.
26. عيشي، ع. ب. (2012). *تقييم أداء أفراد العاملين*. الاردن: دار أسامة للنشر والتوزيع.
27. عيشي، ع. ب. (2006). دور تقييم أداء العاملين في تحديد احتياجات التدريب. مذكرة ماجستير في علوم تجارية، جامعة محمد بوضياف المسيلة .
28. كرو، بش. (2016). أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الحديثة على أداء العاملين في المنظمات. مذكرة ماجستير، الجامعة الافتراضية، سوريا، .
29. محمد سلامنة. (2011). *الصراعات التنظيمية وعلاقتها بالأداء الوظيفي - دراسة ميدانية بالشركة الإفريقية للزجاج ENAVA بجيجل*. رسالة ماجستير في إدارة المنظمات الجزائر: جامعة المسيلة .
30. محمد، ح. (2016). أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي-دراسة ميدانية في مشافي وزارة التعليم العالي بدمشق. مذكرة ماجستير .جامعة دمشق.
- محمد، ر. م. (2021). تأثير إدارة الالتزام العالي في العمل على الأداء الوظيفي، بحث تحليلي في مستشفى الكندي التعليمي. *مجلة كلية الرافدين لجامعة للعلوم، العدد 4*

31. Bass, B. (1985). .Leadership and Performance Beyond Exception. *Free Press* .
32. Dayal, U. C. (2009). Data Integration Flows for Business Intelligence, EDBT'09422. (A. 978-1-60558-422, Éd.) pp. page 1-11.
33. Ghosh, D. K. (2021). *Does Contingent Reward Leadership Enhance or Diminish Team Creativity?* Academy of Management Proceedings.
34. Kapoor, B. (2010). Business Intelligence and Its Use for Human Resource Management. *The Journal of Human Resource and Adult Learning* , num03.
35. Keshtegar, A. G. (2021). The impact of business intelligence on enablers of EFQM excellence model with mediating role of knowledge sharing. International. *Journal of Human Capital in Urban Management*, 6(2) , pp. 173-184.
36. KUMAR, P. (2012). IMPACT OF BUSINESS INTELLIGENCE SYSTEMS IN INDIAN TELECOM INDUSTRY. *Business Intelligence Journal*, Vol.5 No.2. , pp. 358-368.
37. Lloyd, J. (2011). Identifying Key Components of Business Intelligence Systems and Their Role in Managerial Decision making. *Master of Applied Information Management rogra* . University of Oregon.
38. MATEI, G. (2010). A collaborative approach of Business Intelligence systems. *Journal of Applied Collaborative Systems*, Vol. 2, No. 2 , pp. 91-101.
39. SUCHANEK, P. (2010). Business intelligence as a support of E commerce systems in connection with decision making and crossborder online shopping. *Journal of Applied Economic Sciences*, Volume V/ Issue 1(11) , pp. 94-102.
40. Surma, J. (2011). Business Intelligence : Making Decision through Data Analysis , Collection Strategic Management. *Business Press, Digital Library, New York* .
41. Vodapalli, N. (2009). Critical Success Factors of BI Implementation. , *master's thesis Report* . IT University of Copenhagen.
42. Zhanna Abzaltynova, J. W. (2009). Developments in Business Intelligence Software. *thesis for master's degree in Business Administration* . Administration, School of Management, Blekinge Institute of Technology.
43. Bass, B. (1985). .Leadership and Performance Beyond Exception. *Free Press* .
44. Dayal, U. C. (2009). Data Integration Flows for Business Intelligence, EDBT'09422. (A. 978-1-60558-422, Éd.) pp. page 1-11.
45. Ghosh, D. K. (2021). Does Contingent Reward Leadership Enhance or Diminish Team Creativity? Academy of Management Proceedings.
46. Kapoor, B. (2010). Business Intelligence and Its Use for Human Resource Management. *The Journal of Human Resource and Adult Learning* , num03.

- 47.Keshtegar, A. G. (2021). The impact of business intelligence on enablers of EFQM excellence model with mediating role of knowledge sharing. International. *Journal of Human Capital in Urban Management*, 6(2) , pp. 173–184.
- 48.KUMAR, P. (2012). IMPACT OF BUSINESS INTELLIGENCE SYSTEMS IN INDIAN TELECOM INDUSTRY. *Business Intelligence Journal*, Vol.5 No.2. , pp. 358–368.
- 49.Lloyd, J. (2011). Identifying Key Components of Business Intelligence Systems and Their Role in Managerial Decision making. *Master of Applied Information Management rogra* . University of Oregon.
- 50.MATEI, G. (2010). A collaborative approach of Business Intelligence systems. *Journal of Applied Collaborative Systems*, Vol. 2, No. 2 , pp. 91–101.
- 51.SUCHANEK, P. (2010). Business intelligence as a support of E commerce systems in connection with decision making and crossborder online shopping. *Journal of Applied Economic Sciences*, Volume V/ Issue 1(11) , pp. 94–102.
- 52.Surma, J. (2011). Business Intelligence : Making Decision through Data Analysis , Collection Strategic Management. *Business Press, Digital Library, New York* .
- 53.Vodapalli, N. (2009). Critical Success Factors of BI Implementation. , *master's thesis Report* . IT University of Copenhagen.
- 54.Zhanna Abzaltynova, J. W. (2009). Developments in Business Intelligence Software. *thesis for master's degree in Business Administration* . Administration,School of Management,Blekinge Institute of Technology.



الملحق رقم (01) : أداة الدراسة (الاستبيان)

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب  
كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير  
تخصص إدارة الموارد البشرية

استبيان

السادة والسيدات إيطارات، موظفو المؤسسة

يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي صمم لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها استكمالاً للحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الموارد البشرية بعنوان **أثر ذكاء الأعمال على أداء الموارد البشرية، دراسة حالة في شركة اتصالات الجزائر- عين تموشنت**، ونحيطكم علماً أن الإجابات المقدمة من طرفكم ستحظى بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي و فقط ، نشكركم جزيل الشكر على مساهمتكم الجادة في الإجابة على العبارات المرفقة ، فمشاركتكم ضرورية ورأيكم عامل أساسي من عوامل نجاحها.

الرجاء وضع الإشارة (x) أمام العبارة التي ترون أنها تناسبكم.

الجزء الأول : المعلومات الشخصية

الجنس	ذكر		أنثى	
	أقل من 30 سنة	من 31 إلى 40 سنة	من 41 إلى 50 سنة	أكثر من 50 سنة
الفئة العمرية				
المستوى التعليمي	ثانوي أو أقل		جامعي دراسات عليا	آخر
الخبرة	أقل من 05 سنوات	من 05 إلى 10 سنوات	من 11 إلى 20 سنة	أكثر من 20 سنة
المسمى الوظيفي	عون تنفيذي	عون تحكم	إطار	أخرى

الجزء الثاني: محاور الدراسة

المحور الأول: ذكاء الأعمال

سلم القياس					العبارة	الرقم
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
					<b>البعد الأول: تجميع و تحليل البيانات</b>	
					01 نصنف البيانات باستخدام أنظمة تحليل البيانات بشكل دقيق وسريع في المؤسسة	
					02 تمتلك المؤسسة خطة لجمع وتحليل البيانات اللازمة والخاصة بعمالها وخدماتها.	
					03 تستخدم المؤسسة أدوات وبرمجيات لهيكله البيانات التي يتم جمعها.	
					04 تستخدم المؤسسة أنظمة تحليل البيانات للمساعدة في جمع وتحليل البيانات وتوليد التقارير الخاصة بها.	
					05 يتم تحليل البيانات بتقنيات حديثة تضمن سهولة استخدامها في المؤسسة	
					06 تعتمد المؤسسة على قواعد بيانات ذات كفاءة عالية .	
					07 يتم حفظ واستخدام المعلومات بطرق آمنة تضمن استدامتها.	
					<b>البعد الثاني: المعالجة التحليلية الفورية – OLAP</b>	
					"القدرة على تحليل كمية كبيرة من البيانات وإنتاج البيانات بأشكال متنوعة وصياغتها للرد على استعلامات المستخدم".	
					08 تستخدم المؤسسة أنظمة وبرامج خاصة لتحليل البيانات ومعالجتها..	
					09 يقوم نظام معالجة البيانات في المؤسسة بتزويد المستخدم بالمعلومات حين الطلب.	
					10 يوفر نظام معالجة وتحليل البيانات معلومات فورية تتعلق بمستويات الأداء في المؤسسة.	
					11 يزود نظام تحليل البيانات في المؤسسة أصحاب القرار و العاملين بمعلومات تتميز بالدقة والسرعة المتناهية.	
					12 تستخدم المؤسسة أدوات تحليل البيانات لتبويب و تنظيم المعلومات غير المهيكلة.	
					13 تحدد الإدارة سياسات إدارة البيانات و معالجتها وتعرفها لمواردها البشرية	
					14 توفر نظم ذكاء الأعمال الدقة في استرجاع البيانات والمعلومات.	
					<b>البعد الثالث: إدارة أداء الأعمال</b>	
					"الإطار المفاهيمي المعبر عن تنظيم وتحليل منهجيات الأعمال والعمليات والنظم ذات العلاقة لإرشاد وتوجيه الأداء العام للمنظمة".	
					15 أنظمة ذكاء الأعمال المستخدمة في المؤسسة كافية لتحقيق مستويات عالية من الأداء.	
					16 أنظمة ذكاء الأعمال مهمة في الحصول على المعلومات التشغيلية في الوقت المطلوب.	
					17 تساهم نظم ذكاء الأعمال في انجاز مراحل العملية التشغيلية بسهولة.	
					18 تساهم نظم ذكاء الاعمال في تخفيض الأخطاء المرتكبة أثناء تنفيذ الأعمال.	
					19 تزيد أنظمة ذكاء الأعمال المستخدمة في المؤسسة من كفاءة العمليات ومساندة عملية الابتكار.	
					20 تحقق المؤسسة توفير الوقت والجهد ضمن أنشطتها من خلال نظم ذكاء الأعمال.	
					21 أصبح استخدام نظم ذكاء الأعمال عاملا مهما في خلق وتنفيذ إستراتيجية العمل.	
					<b>البعد الرابع: اتخاذ القرار و دعم المركز التنافسي</b>	

					22	يتيح استعمال أنظمة ذكاء الأعمال للمؤسسة الكثير من ادوات التنبؤ في العمل
					23	يساعد نظام المعلومات على إنتاج لوحات قيادة تساعد على اتخاذ القرارات المناسبة.
					24	يدعم ذكاء الأعمال عملية صناعة القرار في المؤسسة في ظل كافة العوامل البيئية والتحديات المحيطة به.
					25	تعمل المؤسسة على تحويل المعرفة والمعلومات إلى ذكاء ذو قيمة لاتخاذ قرارات تتيح لها مواجهة القوى المحيطة بها من زبائن منافسين... الخ)
					26	يسمح الذكاء التنافسي للمدراء التنفيذيين أن يتنبؤوا بالتغيرات في علاقات الأعمال.
					27	تعد إمكانيات أنظمة ذكاء الأعمال كافية لتحقيق الأهداف الأساسية المرتبطة بأداء العمل.
					28	تستخدم المؤسسة نظم ذكاء الأعمال في اتخاذ القرارات الخاصة بتسيير مواردها البشرية (استقطاب، توظيف،...)

المحور الثاني: أداء الموارد البشرية

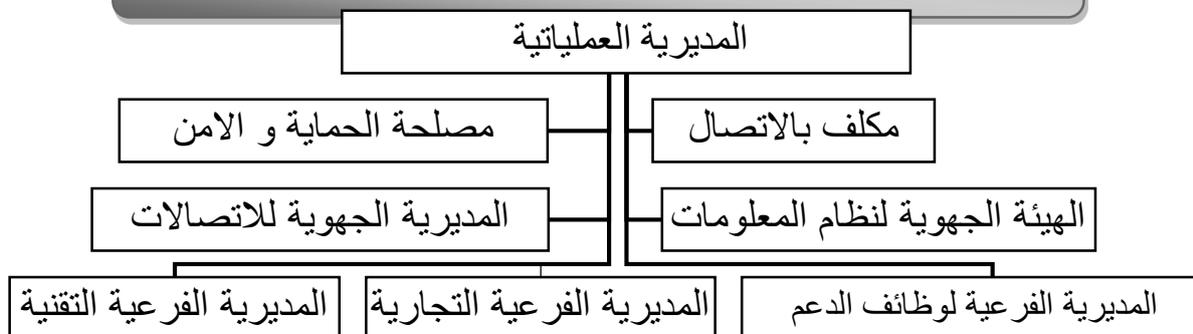
سلم القياس					العبارة	الرقم
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
					ساعدتك نظم ذكاء الأعمال على زيادة رغبتك في القيام بالأعمال الموكلة إليك.	29
					تساهم نظم ذكاء الأعمال في تقليل ضغوط العمل	30
					تساهم نظم ذكاء الأعمال في تبسيط و تسهيل إجراءات العمل	31
					لديك القدرة و المهارات اللازمة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات.	32
					تسمح نظم ذكاء الأعمال بالتقليل من إجراءات معالجة البيانات في عملك.	33
					ساهمت نظم ذكاء الأعمال من تقليل الأخطاء التي تحدث أثناء قيامك بعملك	34
					تسعى إدارة المؤسسة إلى إجراء التقييمات العادلة والموضوعية بين مواردها البشرية بهدف إبراز المنافسة الشريفة بينهم .	35
					تحصل على الاستحقاقات الصحيحة نتيجة التقييم الاستثنائي الجاد من قبل المؤسسة.	36
					تساهم في خلق الإيرادات بحكم شعورك بالتقويم المنصف للإدارة.	37
					تعمل الإدارة على زيادة فرص تدريبك وتنقيفك على تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.	38
					تحرص الإدارة على التدريب المنهجي و المرتبط بالتطورات الحاصلة في ذكاء الأعمال.	39
					تساهم نظم ذكاء الأعمال بتقليل عبء الأعمال الملقاة على عاتقك.	40
					تساعد نظم ذكاء الأعمال على تنمية تعاونك مع زملائك عن طريق تقاسم البيانات و المعلومات.	41
					تعمل نظم ذكاء الأعمال على توسيع مجال اتصالك مع زملائك في سبيل تنفيذ واجبات العمل.	42
					تعزز نظم ذكاء الأعمال قدرتك على أخذ المبادرة لإيجاد حلول مناسبة للوضعيات الجديدة التي تواجهك في العمل.	43

نشكركم على حسن تعاونكم

الملحق رقم (02) قائمة الأساتذة الأعضاء المحكمين للاستبيان

الرقم	الاسم	الرتبة	القسم / الكلية / الجامعة
01	هنداوي محفوظ	أستاذ مساعد	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير / قسم علوم التسيير جامعة عين تموشنت
02	رجم خالد	أستاذ التعليم العالي	كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير / قسم علوم التسيير جامعة فرحات عباس سطيف 1
03	منقوري منال	محاضرة أ	كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير / قسم علوم التسيير جامعة عين تموشنت
04	عمير فضيلة	محاضرة أ	كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير / قسم علوم التسيير جامعة عين تموشنت

الملحق رقم (03) : الهيكل التنظيمي للمديرية



الملحق رقم (04) : مخرجات نظام spss

## Fiabilité

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,953	43

### Correlations

		anal	OLAP	MB	DC	RH	INTELLB
anal	Pearson Correlation	1	,641**	,592**	,462**	,585**	,782**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,002	,000	,000
	N	44	44	44	44	44	44
OLAP	Pearson Correlation	,641**	1	,656**	,672**	,635**	,877**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	44	44	44	44	44	44
MB	Pearson Correlation	,592**	,656**	1	,705**	,800**	,875**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	44	44	44	44	44	44
DC	Pearson Correlation	,462**	,672**	,705**	1	,551**	,850**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000		,000	,000
	N	44	44	44	44	44	44
RH	Pearson Correlation	,585**	,635**	,800**	,551**	1	,759**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	44	44	44	44	44	44
INTELLB	Pearson Correlation	,782**	,877**	,875**	,850**	,759**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	44	44	44	44	44	44

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Table de fréquences

		الجنس			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	26	59,1	59,1	59,1
	انثى	18	40,9	40,9	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

الفئة العمرية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 30 سنة	6	13,6	13,6	13,6
	من 31 إلى 40 سنة	10	22,7	22,7	36,4
	من 41 إلى 50 سنة	16	36,4	36,4	72,7
	أكثر من 50 سنة	12	27,3	27,3	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

المستوى التعليمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي أو أقل	3	6,8	6,8	6,8
	جامعي دراسات عليا	35	79,5	79,5	86,4
	آخر	6	13,6	13,6	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

الخبرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 05 سنوات	4	9,1	9,1	9,1
	من 06 إلى 10 سنوات	7	15,9	15,9	25,0
	من 11 إلى 20 سنة	19	43,2	43,2	68,2
	أكثر من 20 سنة	14	31,8	31,8	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

المسمى الوظيفي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	عون تنفيذي	10	22,7	22,7	22,7
	عون تحكم	6	13,6	13,6	36,4
	إطار	22	50,0	50,0	86,4
	أخرى	6	13,6	13,6	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
نصف البيانات باستخدام أنظمة تحليل البيانات بشكل دقيق وسريع في المؤسسة	44	2,00	5,00	3,9318	,50106
تمتلك المؤسسة خطة لجمع وتحليل البيانات اللازمة والخاصة بعمالها وخدماتها	44	2,00	5,00	4,0455	,71380
تستخدم المؤسسة أدوات وبرمجيات لهيكلية البيانات التي يتم جمعها	44	2,00	5,00	4,0909	,67577
تستخدم المؤسسة أنظمة تحليل البيانات للمساعدة في جمع وتحليل البيانات وتوليد التقارير الخاصة بها	44	2,00	5,00	3,8864	,68932
يتم تحليل البيانات بتقنيات حديثة تضمن سهولة استخدامها في المؤسسة	44	2,00	5,00	4,2500	,71933
تعتمد المؤسسة على قواعد بيانات ذات كفاءة عالية	44	1,00	5,00	4,0000	,88921
يتم حفظ واستخدام المعلومات بطرق آمنة تضمن استدامتها	44	2,00	5,00	4,1591	,80531
تستخدم المؤسسة أنظمة وبرامج خاصة لتحليل البيانات ومعالجتها	44	1,00	5,00	3,9545	,77623
يقوم نظام معالجة البيانات في المؤسسة بتزويد المستخدم بالمعلومات حين الطلب	44	2,00	5,00	3,9773	,79207
يوفر نظام معالجة وتحليل البيانات معلومات فورية تتعلق بمستويات الأداء في المؤسسة	44	1,00	5,00	3,5909	,94790
يزود نظام تحليل البيانات في المؤسسة أصحاب القرار والعاملين بمعلومات تتميز بالدقة والسرعة المتناهية	44	2,00	5,00	3,6818	,85651
تستخدم المؤسسة أدوات تحليل البيانات لتبويب وتنظيم المعلومات غير المهيكلة	44	2,00	5,00	3,6818	,85651
تحدد الإدارة سياسات إدارة البيانات و معالجتها وتعرفها لمواردها البشرية	44	1,00	5,00	3,7955	,76492
توفر نظم ذكاء الأعمال الدقة في استرجاع البيانات والمعلومات	44	2,00	5,00	4,1136	,78402
أنظمة ذكاء الأعمال المستخدمة في المؤسسة كافية لتحقيق مستويات عالية من الأداء	44	2,00	5,00	3,7500	,78132

أنظمة ذكاء الأعمال مهمة في الحصول على المعلومات التشغيلية في الوقت المطلوب	44	2,00	5,00	3,8864	,92046
تساهم نظم ذكاء الأعمال في انجاز مراحل العملية التشغيلية بسهولة	44	2,00	5,00	3,9773	,79207
تساهم نظم ذكاء الاعمال في تخفيض الأخطاء المرتكبة أثناء تنفيذ الأعمال	44	1,00	5,00	3,9318	,78940
تزيد أنظمة ذكاء الأعمال المستخدمة في المؤسسة من كفاءة العمليات ومساندة عملية الابتكار.	44	2,00	5,00	4,0000	,77759
تحقق المؤسسة توفير الوقت والجهد ضمن أنشطتها من خلال نظم ذكاء الأعمال	44	2,00	5,00	3,9773	,66433
أصبح استخدام نظم ذكاء الأعمال عاملا مهما في خلق وتنفيذ إستراتيجية العمل	44	2,00	5,00	3,8864	,65471
يتيح استعمال أنظمة ذكاء الأعمال للمؤسسة الكثير من ادوات التنبؤ في العمل	44	2,00	5,00	3,5000	,76249
يساعد نظام المعلومات على إنتاج لوحات قيادة تساعد على اتخاذ القرارات المناسبة	44	2,00	5,00	3,9545	,80564
يدعم ذكاء الأعمال عملية صناعة القرار في المؤسسة في ظل كافة العوامل البيئية والتحديات المحيطة به.	44	2,00	5,00	3,6591	,77589
تعمل المؤسسة على تحويل المعرفة والمعلومات إلى ذكاء ذو قيمة لاتخاذ قرارات تتيح لها مواجهة القوى المحيطة بها من زبائن (منافسين... الخ)	44	2,00	5,00	3,8409	,88772
يسمح الذكاء التنافسي للمدراء التنفيذيين أن يتنبؤوا بالتغيرات في علاقات الأعمال	44	2,00	5,00	3,6591	,71343
تعد إمكانيات أنظمة ذكاء الأعمال كافية لتحقيق الأهداف الأساسية المرتبطة بأداء العمل	44	2,00	5,00	3,9318	,69542
تستخدم المؤسسة نظم ذكاء الأعمال في اتخاذ القرارات الخاصة بتسيير مواردها البشرية(استقطاب، توظيف،...)	44	1,00	5,00	3,5000	1,00000
ساعدتك نظم ذكاء الأعمال على زيادة رغبتك في القيام بالأعمال الموكلة إليك	44	2,00	5,00	3,7500	,83874
تساهم نظم ذكاء الأعمال في تقليل ضغوط العمل	44	2,00	5,00	3,7727	,93668
تساهم نظم ذكاء الأعمال في تبسيط و تسهيل إجراءات العمل	44	1,00	5,00	3,8864	,92046
لديك القدرة و المهارات اللازمة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات	44	2,00	5,00	4,0909	,64043

تسمح نظم ذكاء الأعمال بالتقليل من إجراءات معالجة البيانات في عملك	44	1,00	5,00	3,8182	,92190
ساهمت نظم ذكاء الأعمال من تقليل الأخطاء التي تحدث أثناء قيامك بعملك	44	2,00	5,00	3,7955	,70148
تسعى إدارة المؤسسة إلى إجراء التقويمات العادلة والموضوعية بين مواردها البشرية . بهدف إبراز المنافسة الشريفة بينهم	44	1,00	5,00	3,4545	,92647
تحصل على الاستحقاقات الصحيحة نتيجة التقويم الاستثنائي الجاد من قبل المؤسسة	44	1,00	5,00	3,4545	,95124
تساهم في خلق الإيرادات بحكم شعورك بالتقويم المنصف للإدارة	44	1,00	5,00	3,3864	,94539
تعمل الإدارة على زيادة فرص تدريبك وتنقيفك على تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	44	2,00	5,00	3,9545	,83400
تحرص الإدارة على التدريب المنهجي و المرتبط بالتطورات الحاصلة في ذكاء الأعمال	44	2,00	5,00	3,7500	,91816
تساهم نظم ذكاء الأعمال بتقليل عبء الأعمال الملقاة على عاتقك	44	2,00	5,00	3,7273	,81736
تساعد نظم ذكاء الأعمال على تنمية تعاونك مع زملائك عن طريق تقاسم البيانات و المعلومات	44	1,00	5,00	3,8636	,70185
تعمل نظم ذكاء الأعمال على توسيع مجال اتصالك مع زملائك في سبيل تنفيذ واجبات العمل	44	2,00	5,00	3,7273	,72701
تعزز نظم ذكاء الأعمال قدرتك على أخذ المبادرة لإيجاد حلول مناسبة للوضعيات الجديدة التي تواجهك في العمل	44	2,00	5,00	3,9091	,70935
N valide (liste)	44				

## Corrélations

### Corrélations

		anal	OLAP	MB	DC	RH
anal	Corrélation de Pearson	1	,641**	,592**	,462**	,585**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,002	,000
	N	44	44	44	44	44
OLAP	Corrélation de Pearson	,641**	1	,656**	,672**	,635**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000
	N	44	44	44	44	44
MB	Corrélation de Pearson	,592**	,656**	1	,705**	,800**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000
	N	44	44	44	44	44
DC	Corrélation de Pearson	,462**	,672**	,705**	1	,551**
	Sig. (bilatérale)	,002	,000	,000		,000
	N	44	44	44	44	44
RH	Corrélation de Pearson	,585**	,635**	,800**	,551**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
	N	44	44	44	44	44

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

### Variables introduites/éliminées<sup>a</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	INTELLB <sup>b</sup>	.	Introduire

a. Variable dépendante : RH

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,759 <sup>a</sup>	,576	,566	,38054

a. Prédicteurs : (Constante), INTELLB

### ANOVA<sup>a</sup>

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	8,255	1	8,255	57,008	,000 <sup>b</sup>
	de Student	6,082	42	,145		
	Total	14,337	43			

a. Variable dépendante : RH

b. Prédicteurs : (Constante), INTELLB

**Coefficients<sup>a</sup>**

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	,009	,502		,019	,985
	INTELLB	,971	,129	,759	7,550	,000

a. Variable dépendante : RH **Régression**

**Variables introduites/éliminées<sup>a</sup>**

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	anal <sup>b</sup>	.	Introduire

a. Variable dépendante : RH

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

**Récapitulatif des modèles**

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,585 <sup>a</sup>	,343	,327	,47371

a. Prédicteurs : (Constante), anal

**ANOVA<sup>a</sup>**

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	4,912	1	4,912	21,890	,000 <sup>b</sup>
	de Student	9,425	42	,224		
	Total	14,337	43			

a. Variable dépendante : RH

b. Prédicteurs : (Constante), anal

**Coefficients<sup>a</sup>**

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés Bêta	t	Sig.
		B	Erreur standard			
1	(Constante)	,934	,607		1,538	,132
	anal	,696	,149	,585	4,679	,000

a. Variable dépendante : RH

REGRESSION

**Variables introduites/éliminées<sup>a</sup>**

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	OLAP <sup>b</sup>	.	Introduire

a. Variable dépendante : RH

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

**Récapitulatif des modèles**

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,635 <sup>a</sup>	,403	,389	,45138

a. Prédicteurs : (Constante), OLAP

**ANOVA<sup>a</sup>**

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression de Student	5,780	1	5,780	28,369	,000 <sup>b</sup>
	Total	14,337	43			

a. Variable dépendante : RH

b. Prédicteurs : (Constante), OLAP

### Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés Bêta	t	Sig.
		B	Erreur standard			
1	(Constante)	1,146	,495		2,316	,026
	OLAP	,682	,128	,635	5,326	,000

a. Variable dépendante : RH

### Variables introduites/éliminées<sup>a</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	MB <sup>b</sup>		Introduire

a. Variable dépendante : RH

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,800 <sup>a</sup>	,640	,632	,35044

a. Prédicteurs : (Constante), MB

### ANOVA<sup>a</sup>

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression de Student	9,179	1	9,179	74,747	,000 <sup>b</sup>
	Total	14,337	43			

a. Variable dépendante : RH

b. Prédicteurs : (Constante), MB

### Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés Bêta	t	Sig.
		B	Erreur standard			
1	(Constante)	,401	,392		1,024	,312
	MB	,857	,099	,800	8,646	,000

a. Variable dépendante : RH

### Variables introduites/éliminées<sup>a</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode

1	DC <sup>b</sup>	. Introduire
---	-----------------	--------------

a. Variable dépendante : RH

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,551 <sup>a</sup>	,304	,287	,48749

a. Prédicteurs : (Constante), DC

### ANOVA<sup>a</sup>

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	4,356	1	4,356	18,329	,000 <sup>b</sup>
	de Student	9,981	42	,238		
	Total	14,337	43			

a. Variable dépendante : RH

b. Prédicteurs : (Constante), DC

### Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés Bêta	t	Sig.
		B	Erreur standard			
1	(Constante)	1,671	,492		3,394	,002
	DC	,560	,131	,551	4,281	,000

a. Variable dépendante : RH

## NPar Tests

## Mann-Whitney Test

### Ranks

	الجنس	N	Mean Rank	Sum of Ranks
RH	ذكر	26	23,15	602,00
	انثى	18	21,56	388,00
	Total	44		

### Test Statistics<sup>a</sup>

	RH
Mann-Whitney U	217,000
Wilcoxon W	388,000
Z	-,408

Asymp. Sig. (2-tailed) ,683

a. Grouping Variable: الجنس

NPAR TESTS

/K-W=RH BY age(1 4)

/MISSING ANALYSIS.

## NPar Tests

## Kruskal-Wallis Test

		Ranks	
	الفئة العمرية	N	Mean Rank
RH	أقل من 30 سنة	6	26,33
	من 31 إلى 40 سنة	10	16,40
	من 41 إلى 50 سنة	16	20,09
	أكثر من 50 سنة	12	28,88
	Total	44	

### Test Statistics<sup>a,b</sup>

	RH
Kruskal-Wallis H	6,366
df	3
Asymp. Sig.	,095

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: الفئة العمرية

NPAR TESTS

/K-W=RH BY Niveau(1 3)

/MISSING ANALYSIS.

## NPar Tests

## Kruskal-Wallis Test

### Ranks

	المستوى التعليمي	N	Mean Rank
RH	ثانوي أو أقل	3	37,17
	جامعي دراسات عليا	35	21,36
	آخر	6	21,83
	Total	44	

### Test Statistics<sup>a,b</sup>

	RH
Kruskal-Wallis H	4,244
df	2
Asymp. Sig.	,120

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: المستوى التعليمي

### NPAR TESTS

/K-W=RH BY experience(1 4)  
/MISSING ANALYSIS.

### NPar Tests

### Kruskal-Wallis Test

### Ranks

	الخبرة	N	Mean Rank
RH	أقل من 05 سنوات	4	32,50
	من 06 إلى 10 سنوات	7	9,64
	من 11 إلى 20 سنة	19	21,42
	أكثر من 20 سنة	14	27,54
	Total	44	

### Test Statistics<sup>a,b</sup>

	RH
Kruskal-Wallis H	11,834
df	3
Asymp. Sig.	,008

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: الخبرة

## Kruskal-Wallis Test

		Ranks	
	المسمى الوظيفي	N	Mean Rank
RH	عون تنفيذي	10	20,50
	عون تحكم	6	27,17
	إطار	22	21,25
	أخرى	6	25,75
	Total	44	

### Test Statistics<sup>a,b</sup>

	RH
Kruskal-Wallis H	1,642
df	3
Asymp. Sig.	,650

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: المسمى الوظيفي



# الفهرس

خطة البحث	
98	الإهداء.....
98	الشكر.....
98	الملخص.....
98	قائمة المحتويات.....
98	قائمة الجداول.....
98	قائمة الأشكال.....
98	قائمة الملاحق.....
أ	مقدمة.....
<b>الفصل الأول: الأدبيات النظرية و التطبيقية لذكاء الأعمال و أداء الموارد البشرية</b>	
02	تمهيد.....
03	<b>المبحث الأول : الأدبيات النظرية لذكاء الأعمال و أداء الموارد البشرية</b>
03	المطلب الأول: الإطار المفاهيمي لذكاء الأعمال
03	الفرع الأول: نشأة و تعريف و خصائص ذكاء الأعمال
07	الفرع الثاني: أنواع و أدوات ذكاء الأعمال
11	الفرع الثالث: مجالات استخدام ذكاء الأعمال
12	الفرع الرابع: أبعاد و عوامل نجاح ذكاء الأعمال
14	الفرع الخامس: إيجابيات و سلبيات ذكاء الأعمال
16	المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي لأداء الموارد البشرية
16	الفرع الأول: مفهوم و أبعاد أداء الموارد البشرية
17	الفرع الثاني: محددات و مؤشرات أداء الموارد البشرية
18	الفرع الثالث: العوامل المؤثرة على أداء الموارد البشرية
20	الفرع الرابع: مفهوم و خطوات تقييم أداء الموارد البشرية
22	الفرع الخامس: خصائص النظام الفعال لتقييم أداء الموارد البشرية
22	المطلب الثالث: العلاقة بين ذكاء الأعمال و أداء الموارد البشرية
23	<b>المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية لذكاء الأعمال و أداء الموارد البشرية</b>
23	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة
23	الفرع الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية
29	الفرع الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية
32	المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
33	المطلب الثالث: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة
34	خلاصة الفصل الأول.....

الفصل الثاني الدراسة الميدانية حول أثر نكاه الأعمال على أداء الموارد البشرية في شركة اتصالات الجزائر بعين تموشنت	
36	تمهيد .....
37	المبحث الأول: الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة
37	المطلب الأول: تقديم شركة اتصالات الجزائر
37	الفرع الأول: التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر
37	الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة
37	المطلب الثاني: منهجية البحث
38	الفرع الأول: مجتمع و عينة الدراسة
38	الفرع الثاني: منهج و أدوات الدراسة
40	المطلب الثالث: صدق و ثبات أداة الدراسة
41	المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة
41	المطلب الأول: عرض و تحليل نتائج عينة الدراسة
44	المطلب الثاني: عرض و تحليل نتائج محاور الدراسة
45	الفرع الأول: قياس مستوى المتغير الأول
52	المطلب الثالث: إختبار صحة الفرضيات و مناقشة النتائج
70	خلاصة الفصل الثاني.....
71	خاتمة.....
74	المراجع.....
81	الملاحق.....
95	الفهرس.....

