



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

عنوان المذكرة:

أثر نظم نكاء الأعمال على فاعلية اتخاذ القرار

دراسة حالة جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة

مذكرة ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

تحت إشراف:

أ. د. طيار أحسن

من إعداد الطالبة:

■ عثمان إيمان

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
أ. د. العياشي زرار	أستاذ	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	رئيسا
أ. د. أحسن طيار	أستاذ	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	مشرفا ومقررا
د. أيوب مسيخ	أستاذ محاضر "أ"	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	ممتحنا

السنة الجامعية 2023-2024



السنة الجامعية: 2024 / 2023

شهادة الترخيص بإيداع مذكرة ماستر أكاديمي لدى المكتبة

أنا الممضى أسفله الأستاذ: **أحمد ليار**؛ الرتبة العلمية: **أستاذ**
المشرف على مذكرة الماستر والموسومة بـ: **فكلاء الأعمال ودوره على فاعلية**
إنتاج القرارات.

من إنجاز الطالبين:

(1) **عثمان إيمان**

(2)

القسم: **علوم التسيير**

التخصص: **إدارة الأعمال**

تاريخ المناقشة: **2024/06/30**

أشهد أن الطالب (ة) قد قام بالتعديلات والتصحيحات المطلوبة من طرف لجنة المناقشة، وأن المطابقة بين النسخة الورقية والنسخة الإلكترونية قد استوفت جميع شروطها. وبإمكانه إيداع النسخ الورقية والإلكترونية.

سكيكدة في: **15/07/2024**



تأشيرة الأستاذ المشرف



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

عنوان المذكرة:

أثر نظم نكاء الأعمال على فاعلية اتخاذ القرار

دراسة حالة جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة

مذكرة ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

تحت إشراف:

أ. د. طيار أحسن

من إعداد الطالبة:

■ عثمان إيمان

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
أ. د. العياشي زرار	أستاذ	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	رئيسا
أ. د. أحسن طيار	أستاذ	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	مشرفا ومقررا
د. أيوب مسيخ	أستاذ محاضر "أ"	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	ممتحنا

السنة الجامعية 2023-2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء:

الى من كلل العرق جبينه ومن علمني ان النجاح لا يأتي الا بالصبر والإصرار الى النور الذي
انار دربي والسراج الذي لا ينطفئ نوره بقلبي ابدا من بدل الغالي والنفيس واستدميت منه قوتي
واعترازي بذاتي والدي العزيز صالح عثمان.

الى من جعل الجنة تحت اقدامها وسهلت لي الشدائد بدعائها

الى الإنسانية العظيمة التي لطالما تمنيت ان تقر عينها في يوم كهذا امي العزيزة وداد غفار.

الى الضلع الثابت وأمان أيامي الى من شددت عضدي بهم فكانوا ينجون منها الى خيرة

ايامي وصوفتها

الى قرة عيني اخوتي واخواتي الغاليين لكل من كان عوننا وسندا في هذا الطريق للأصدقاء الاوفياء

ورفقاء السنين لأصحاب الشدائد

الى من افاضني بمشاعره ونصائحه المخلصة اليكم اهدىكم هذا الإنجاز وثمره ناجحي الذي تمنيته

ها انا اليوم أكملت واتممت اول ثمراته بفضلته سبحانه وتعالى الحمد لله أينما كنت فمن قال انا لها

نالها وان ابنت رغما عنها اتيت بها فالحمد لله شكرا وحبا وامتنانا على البدء والختام وآخر دعواهم

ان الحمد لله رب العالمين.

الشكر:

قبل الجميع الحمد لله سبحانه وتعالى الذي وفقني لإتمام هذا العمل
جزيل الشكر والعرفان الى والداي البسهما الله ثوب الصحة والعافية على كل ما تحمله من أجلى
الشكر والتقدير للأستاذ المشرف الدكتور: "أحسن طيار" على ما قدمه لي من نصائح وتوجيهات
وفي الأخير شكرا لي من ساهم في إتمام هذا العمل من قريب او بعيد.

ملخص:

تهدف الدراسة الى التعرف على نظام نكاء الاعمال ودوره في صناعة القرارات بجامعة سكيكدة. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، إضافة الى الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات، والتي تم تحليلها باستخدام برنامج SPSS. وتمثل مجتمع الدراسة في جميع المسيرين في الجامعة ابتداء من مدير الجامعة نزولا إلى رؤساء الأقسام المقدر عددهم 50 مسيرا، وقد تم استخدام المسح الشامل حيث تم توزيع 50 استمارة تم استرداد 47 منها كلها صالحة للتحليل. وقد توصلت الدراسة الى وجود أثر لذكاء الأعمال بأبعاده على عملية اتخاذ القرار بجامعة 20 اوت 1955- سكيكدة. وأوصت الدراسة بضرورة اهتمام الجامعة أكثر بالبيانات والمعلومات على أساس أنها مورد رئيسي هام بين الموارد المختلفة التي اصبحت في وقتنا أساسا للمعرفة وضرورة توفر تكنولوجيا المعلومات ذات الجودة والسرعة العالية وضمان استخدامها في جميع اقسام الجامعة.

الكلمات المفتاحية: ذكاء الاعمال، اتخاذ القرار، بيانات، معلومات.

Abstract

The study aims to identify the business intelligence system and its role in decision-making at 20 Aout 1955- Skikda University. The study relied on the descriptive analytical approach, in addition to the questionnaire as a basic tool for collecting data, which was analyzed using the SPSS program. The population of the study consists of all managers at the university, starting from the university Rector down to the heads of departments, estimated at 50 managers. A comprehensive survey was used, where 50 questionnaires were distributed, 47 of which were retrieved, all of which were valid for analysis. The study concluded that there is an impact of business intelligence in its dimensions on the decision-making process at the University of 20 Aout 1955- Skikda. The study recommended that the university should pay more attention to data and information, as it is an important primary resource among the various resources that have become the basis of knowledge in our time, and the necessity of providing high-quality and fast information technology and ensuring its use in all university departments.

Keywords: Business Intelligence, Decision-making, Data, Information.

فهرس المحتويات

البسمة

الإهداء

الشكر

الملخص

فهرس المحتويات

فهرس الجداول

فهرس الإشكال

قائمة الملاحق

مقدمة أ-ج

الفصل الأول: الإطار النظري

تمهيد الفصل 05

المبحث الأول: عموميات حول أنظمة ذكاء الاعمال 06

المطلب الأول: نشأة وتعريف نظم ذكاء الاعمال 06

المطلب الثاني: أهمية وأهداف نظم ذكاء الاعمال 08

المطلب الثالث: أدوات ومراحل نظم ذكاء الاعمال 10

المطلب الرابع: مجالات استخدام نظم ذكاء الأعمال 14

المبحث الثاني: عملية اتخاذ القرار ودور ذكاء الأعمال فيها 15

المطلب الاول: مفهوم اتخاذ القرار وأهميته 15

المطلب الثاني: أنواع ومراحل اتخاذ القرار 16

المطلب الثالث: أساليب والعوامل المؤثرة على اتخاذ القرار 19

المطلب الرابع: دور ذكاء الأعمال في اتخاذ القرار 23

25.....	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
25.....	المطلب الأول: الدراسات الأجنبية
26.....	المطلب الثاني: الدراسات العربية
27.....	المطلب الثالث: الدراسات المحلية
28.....	المطلب الرابع: التعليق على الدراسات السابقة والقيمة المضافة للدراسة الحالية
29.....	خلاصة الفصل

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

31	تمهيد الفصل
32	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة
32.....	المطلب الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة
33.....	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
35.....	المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة
38.....	المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات
38.....	المطلب الأول: تحليل الإستبيان
46.....	المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة
49.....	خلاصة الفصل
52-51.....	الخاتمة
55-54.....	قائمة المراجع
.....	الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	اسم الجدول	الصفحة
01	يوضح أوزان الاستجابات حسب مقياس ليكارت الخماسي	34
02	قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات جمع وتخزين وتحليل البيانات	35
03	قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات المعالجة الآتية للبيانات	35
04	قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات إدارة أداء الأعمال	36
05	قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات الذكاء التنافسي	36
06	قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات اتخاذ القرارات	36
07	معامل الارتباط بيرسون لمحاوور الإستبيان	37
08	صدق وثبات أداة الدراسة	37
09	نتيجة اختبار التوزيع الطبيعي (Tests of Normality)	38
10	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	38
11	توزيع عينة الدراسة حسب السن	39
12	توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة	39
13	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	40
14	توزيع عينة الدراسة حسب الرتبة	40
15	توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات العمل في المنصب	40
16	استجابات أفراد العينة لفقرات جمع وتخزين وتحليل البيانات	41
17	استجابات أفراد العينة لفقرات المعالجة الآتية للبيانات	42
18	استجابات أفراد العينة لفقرات إدارة أداء الأعمال	42
19	استجابات أفراد العينة لفقرات الذكاء التنافسي	43
20	نتائج إجابات أفراد العينة على أبعاد محور ذكاء الأعمال	44
21	استجابات أفراد العينة لفقرات اتخاذ القرارات	45
22	نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الأولى	46
23	نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الثانية	46
24	نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الثالثة	47
25	نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الرابعة	47
26	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر أنظمة ذكاء الأعمال على فاعلية اتخاذ القرارات	48

قائمة الأشكال

الصفحة	اسم الشكل	الرقم
24	دور ذكاء الأعمال في اتخاذ القرارات	01

قائمة الملاحق

الصفحة	اسم الملاحق	الرقم
61-60	الاستبيان	01
90-62	مخرجات SPSS	02

مقدمة

لمواكبة التطورات الحديثة في عصر السرعة تبرز العديد من التحديات بالإضافة الى وجود ظروف عدم التأكد التي تواجه المنظمات بمختلف اشكالها فرضت على المسيرين تبني استراتيجيات وأنظمة جديدة لإدارتها بحنكة وذكاء شديدين وذلك لتحقيق التميز والتفوق على منافسيهم، غير ان هذا التفوق يتطلب امتلاك المسيرين العديد من المهارات الفكرية والتقنية والتحليلية التي تساعدهم في ممارسة أنظمة ذكاء الأعمال وتحقيق أهداف المؤسسة. ولمواجهة هذه التحديات والتلاؤم مع العالم المعاصر الذي يتسم بالحركة والتطور السريع والمتجدد أهمها مصطلح ذكاء الاعمال باعتباره أساسا جديدا لخلق أسلوب المنافسة والتفوق بين المؤسسات، من خلال تبني أنظمة ذكية قادرة على التبادل المعلوماتي ومن ثم توليد المعرفة واستغلال الفرص واكتشاف التهديدات وتجنبها وتوسع دائرة بيئة الاعمال التي ينشطون بها من جهة، ومن جهة أخرى اتخاذ قرارات مناسبة لأي عملية اتخاذ القرار أحد أبرز المهام التي تؤثر على وضعية المؤسسة.

حيث شهد هذا الأخير تطورا كبيرا نتيجة الانفتاح على التكنولوجيا الحديثة، والتطور السريع بمختلف اشكاله بالإضافة الى أنها فرضت على المسيرين تبني استراتيجيات وأنظمة جديدة لإدارتها بذكاء وتحقيق التميز على منافسيهم باتخاذ قرارات سليمة ومناسبة وفي الوقت المناسب.

الإشكالية: وبناء على ما تقدم تبرز لنا معالم إشكالية الدراسة والتي سنعمل على تحليلها من خلال الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

ما أثر نظام ذكاء الاعمال على فاعلية اتخاذ القرارات في جامعة 20 اوت 1955- سكيكدة؟

وتتبع عن هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

- هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية لجمع وتخزين وتحليل البيانات على فاعلية اتخاذ القرارات في جامعة 20 اوت 1955- سكيكدة؟
- هل هناك أثر ذو دلالة للمعالجة الآتية للبيانات على فاعلية اتخاذ القرارات في جامعة 20 اوت 1955- سكيكدة؟
- هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الأعمال على فاعلية اتخاذ القرارات في جامعة 20 اوت 1955- سكيكدة؟
- هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية للذكاء التنافسي على فاعلية اتخاذ القرارات في جامعة 20 اوت 1955- سكيكدة؟

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية

هناك أثر لنظام ذكاء الاعمال بجميع أبعاده (جمع وتخزين وتحليل البيانات، المعالجة الآتية للبيانات، إدارة الأعمال، الذكاء التنافسي) على فاعلية اتخاذ القرارات في جامعة 20 اوت 1955- سكيكدة. والتي تنبثق إلى الفرضيات الفرعية التالية:

- هناك أثر ذو دلالة إحصائية لجمع وتخزين وتحليل البيانات على فاعلية اتخاذ القرارات في جامعة 20 اوت 1955- سكيكدة.
- هناك أثر ذو دلالة للمعالجة الآتية للبيانات على فاعلية اتخاذ القرارات في جامعة 20 اوت 1955- سكيكدة.
- هناك أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الأعمال على فاعلية اتخاذ القرارات في جامعة 20 اوت 1955- سكيكدة.
- هناك أثر ذو دلالة إحصائية للذكاء التنافسي على فاعلية اتخاذ القرارات في جامعة 20 اوت 1955- سكيكدة.

مببرات اختيار الموضوع:

- الرغبة الذاتية في البحث في المواضيع التي لها علاقة بمجال التخصص؛
- حداثة الموضوع وقلة الدراسات المعالجة له؛
- الرغبة في التعمق أكثر في دراسة ذكاء الاعمال باعتباره موضوع ذو أهمية كبيرة بالنسبة لمتخذي القرارات على مستوى المؤسسات الجزائرية ؛
- الرغبة الذاتية في خلق إضافة من شأنها خدمة الوطن والمجتمع.

حدود الدراسة:

- ❖ الحدود الزمانية: تم اجراء البحث خلال الموسم الجامعي 2024/2023.
- ❖ الحدود الموضوعية: يقتصر هذا البحث على ذكاء الأعمال وأثره على اتخاذ القرارات في جامعة سكيكدة.
- ❖ الحدود الميدانية: جرت الدراسة بجامعة سكيكدة.
- ❖ الحدود البشرية: اهتمت الدراسة باستقصاء آراء مسيري جامعة سكيكدة.

صعوبات الدراسة:

- صعوبة توزيع الاستبيان على عينة الدراسة؛

مقدمة

- صعوبة فهم طريقة الإجابة على الاستبيان ؛
- صعوبة التواصل المباشر مع المشرف بسبب التزامي بمواقيت العمل.

هيكل الدراسة:

من أجل الالمام بجميع جوانب الموضوع وتنظيمه والاجابة على الإشكالية المطروحة تم هيكله الدراسة على

النحو التالي:

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الفصل الأول

الإطار النظري

تمهيد:

مما لا شك فيه أننا نحمل أو نستخدم أنظمة المعلومات، فلدينا هواتف ذكية، أو أجهزة إلكترونية محمولة، فنظم المعلومات تعم تقريبا كل جانب من جوانب حياتنا، فسواء كنا نسحب الأموال من آلة الصرف الآلي لأحد البنوك أو نتصفح الأنترنت على الهاتف الخليوي الخاص بنا، لا يكاد يمر يوم دون أن تغذيها البيانات المتوفرة لدينا، أو نستخدم المعلومات التي تولدها أنظمة المعلومات، خصوصا في مجال الأعمال، فأنظمة المعلومات الرقمية تولد معظم المعلومات التي نستخدمها، وقد أصبحت هذه الأنظمة ضرورية لنجاح العمليات التجارية والأعمال، تماما مثل وظائف المؤسسة الأخرى كالمالية والمحاسبة، والتسويق، وغيرها، فأنظمة المعلومات الإدارية، هي وظيفة عمل في غاية الأهمية لنجاح المؤسسة. وكما تحتاج المؤسسة إلى البيانات والمعلومات فهي بحاجة إلى نكاء الأعمال، والذي يمكن المؤسسة من استخراج المعنى الحقيقي للمعلومات بحيث يمكن اتخاذ خطوات خلاقة وحاسمة في اتخاذ القرارات لضمان ميزة تنافسية قوية.

المبحث الأول: عموميات حول أنظمة ذكاء الأعمال

طرقت في هذا المبحث الى أهم المفاهيم الأساسية لأنظمة الذكاء الأعمال والذي يندرج تحته أربعة مطالب نتناول فيها نشأة وتعريف نظم ذكاء الأعمال، أهميته وأهدافه، إضافة الى أدواته ومراحله ومجالات استخدامه في الأخير.

المطلب الأول: نشأة وتعريف نظم ذكاء الأعمال

أولاً: نشأة وتطور مصطلح ذكاء الأعمال

يمكن تلخيص نشأة وتطور ذكاء الأعمال من خلال ما كما أشار إليه "فوثن" في العام 1865 عندما استخدمه الكاتب ريتشارد ديفيز تحت عنوان (Cyclopaedia of Commercial and Business) لوصف كيف استفاد السير هنري فورنيز، وهو مصرفي ناجح، من التغلب بنجاح على منافسيه ومعرفة وفهم السوق والقضايا السياسية وعدم الاستقرار والظروف المحيطة من خلال ذكاء الأعمال.

وفي عام 1956 قامت شركة IBM باختراع محركات الأقراص الصلبة والتي تسمح بالتخزين الرقمي لكميات هائلة من البيانات تمهيدا لتطبيقات ذكاء الأعمال.

بالرغم من أن المصطلح قد استخدم من قبل إلى أن الإمكانيات الحقيقية لذكاء الأعمال لم يتم التعرف عليها حتى عام 1958م كما أشار "السلوم" إلا عندما كتب عالم الكمبيوتر في شركة IBM مقالا تاريخيا بعنوان "نظام ذكاء الأعمال" نشر في مجلة الشركة، حيث كانت تعتمد فكرته على بناء نظام مؤقت يستخدم فكرة النشر الانتقائي للمعلومات بين مختلف أقسام المنظمة، ومع أن هذه الفكرة لم تطبق على أرض الواقع في حينها إلا أن ذلك المفهوم الحديث آنذاك أدى إلى قيام بعض الشركات بتطوير برامج متخصصة لتقديم وتفعيل أنظمة تمكن المنظمات من تحسين عملية صنع القرار فيها.

بدأت المرحلة الحديثة لذكاء الأعمال كمفهوم تكنولوجي مباشرة بعد المؤتمر الدولي المنعقد في روما عام 1988 والذي كان يهدف الى تبسيط تحليل البيانات، ففي عام 1989 ذكر "ليمب" تعميم مصطلح ذكاء الأعمال حيث استخدمه كمصطلح شامل لوصف المفاهيم والأساليب لتحسين عملية صنع القرار باستخدام أنظمة الدعم القائمة على الحقائق، إلى أن بدايات ذكاء الأعمال وصفت على أنها منتجات حديثة لأسلوب إبداعي استنادا إلى مجموعة من الأنماط المتقدمة من خوارزميات الاسترجاع والإحصائيات، وحيث وصفت هذه المنتجات على أنها أدوات نظم دعم القرار ومن ثم تطورت نحو التطبيقات ذكاء الأعمال. وتعتبر مجموعة جارتنر أول شركة تطبق ذكاء الأعمال.

ذكاء الأعمال أصبح عبارة معروفة في أواخر التسعينات وأوائل عام 2000 حيث كانت هناك وظيفتان أساسيتين لذكاء الأعمال وهي إنتاج التقارير وتنظيمها وعرضها بطريقة رائعة.¹

ذكاء الأعمال يمثل فجر القرن الحادي والعشرون نقطة تحول مميزة في تاريخ ذكاء الأعمال، حيث استمرت التقنيات في التطور لمعالجة قضايا التعقيد وسهولة الاستخدام والسرعة.

2005 فصاعداً، اعتبرت المنظمات أن ذكاء الأعمال شرطاً أساسياً للحفاظ على المنافسة.

2010 الجيل القادم من ذكاء الأعمال، والذي يطلق عليه أيضاً ذكاء الأعمال المحمول والسرّيع بأخذ كل المعلومات الأساسية التي تم إنشاؤها في الماضي ودمجها في الأجهزة المحمولة، مما يتيح اكتشاف البيانات المرئية للمستخدمين.

2018، شهد تحولاً في حلول البيانات والبيانات ذات النطاق الواسع، حيث توفر حلولاً (VBI) وقتاً أسرع لتقدير وتقليل موارد تكنولوجيا المعلومات المطلوبة للتنفيذ والصيانة.²

ثانياً: تعريف نظم ذكاء الأعمال

لم يتم الاتفاق على تعريف موحد كمفهوم ذكاء الأعمال من طرف الباحثين حيث تناوله البعض من منظور تقني كتكنولوجيا، وتناوله البعض الآخر من منظور تنظيمي مؤسسي كمنهجية عمل أو عملية، غير أن أغلبهم مجمعون على أنه يهدف إلى دعم اتخاذ القرار في بيئة الأعمال.

حيث يمكن تعريف ذكاء الأعمال كونه مجموعة الأنشطة والعمليات المرتبطة الخاصة بالبحث، المعالجة والنشر وحماية المعلومات المفيدة والضرورية لمختلف الأعوان الاقتصاديين بصفة قانونية وشرعية.³

كما عرف ذكاء الأعمال بأنه يعني مجموعة من الأدوات الاستراتيجية التكتيكية والتشغيلية بالنسبة للمؤسسات الإدارية، كما يساعد نظام ذكاء الأعمال على تحليل البيانات المستقبلية من مصادر داخلية أو خارجية وتقديمها على شكل معلومات، ويعني كذلك بأنه مجموعة مكونة من وسائل تكنولوجيا وإجراءات ضرورية تستخدم في تحويل البيانات إلى معلومات والمعلومات إلى معرفة والمعرفة إلى إنجازات.⁴

1 - هوساوي وخان وقريمي، نظم ذكاء الأعمال ودورها في دعم اتخاذ القرار، المجلة الدولية للنشر والدراسات، المجلد 8، العدد 2، 2012، ص 321 ص 322.

2 - هوساوي وخان وقريمي، المرجع السابق، ص 322.

3 - مراد ناصر، تنفسية المنظمة، المؤتمر العلمي السنوي الحادي عشر، ذكاء الأعمال محرك ذكاء الأعمال واقتصاد المعرفة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة الأردنية، عمان، الأردن، 2012، ص 74.

4 - بايزيد كمال، ذكاء الأعمال ودوره في صناعة القرار، المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، المجلد 5، العدد 5، جامعة الجزائر 3، 2016، ص 34.

عرفه "حمامي" بأنه: "توظيف التكنولوجيا في استخدام معلومات دقيقة لحظية، ذات قيم نوعية عالية متعلقة بمجال العمل نفسه وبيانات ذات موثوقية كبيرة متوفرة في عدة مصادر وتطبيق ما يم اكتسابه من خبرات بهدف تحسين وتطوير جودة القدرات التي يجب اتخاذها بناء على هذه المعلومات.¹

كما أنه مصطلح يشير إلى استخدام في جمع البيانات من المصادر المتعددة ثم إعادة نمذجتها لوضعها في صورة تساعد على التحليل الإحصائي للبيانات، وتحليلها لاستخراج معلومات تهدف لتحسين عملية اتخاذ القرارات ورفع أداء المؤسسة لأقصى حد.²

نستنتج أن ذكاء الأعمال مرادف لنظم اتخاذ القرارات، فهو نظام معلومات يركز على مجموعة من التقنيات والأدوات التي تهدف إلى دعم اتخاذ القرار.

المطلب الثاني: أهمية وأهداف نظم ذكاء الأعمال

أولاً: أهمية نظم ذكاء الأعمال

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

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

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

¹ - حمامي سمير: ذكاء الأعمال أسس ومراحل، مجلة المعلوماتية، العدد19، الجمعية العلمية السورية، دمشق، سوريا، 2007، ص 05.

² - سلوى أمين السمراي، عبد الستار عبد الجبار العكيدي: مستقبل ذكاء الأعمال في ظل ثروة الحوسبة السحابية، المؤتمر العلمي الحادي عشر حول ذكاء الأعمال واقتصاد المعرفة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، قسن نظم معلومات إدارية، جامعة الزيتونة الأردنية، عمان، الأردن، 2012، ص 328.

كما تلعب نظم ذكاء الأعمال دورها المهم في تطوير العنصر البشري في المؤسسة بشكل خاص، حيث تعود هذه النظم بتطوير كفاءة وأداء الموظفين اللذين يتعاملون مباشرة مع النظم والبيانات والمعلومات بشكل يجعل منهم أكثر قدرة وكفاءة على التعامل مع هذه النظم.

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

- توفير البيانات والمعلومات التي تحتاجها المؤسسة وتحليلها و تخزينها واسترجاعها والاستفادة منها؛
- تعزيز دور ذكاء الأعمال في العمليات الإدارية وبشكل خاص اتخاذ القرار؛
- المساعدة في اتخاذ القرارات الصحيحة وتوفير الشفافية التي يوفرها نظام ذكاء الأعمال؛
- المساهمة في معرفة الوضع الحالي لبيئة العمل وتقييم آداها وتحديد الفرص المتاحة والمخاطر التي ينبغي تجنبها؛
- المساهمة في زيادة قدرة المؤسسة لإيجاد الحلول للمشاكل الإدارية المختلفة؛
- توفير المعلومات والبيانات بشكل سهل وواضح؛
- تساهم في الاستثمار الأمثل للوقت.

ثانياً: أهداف نظم ذكاء الأعمال

إن تطبيقات ذكاء الأعمال تهدف الى:¹

- تحسين عملية اتخاذ القرارات من خلال توفير المعلومات الملائمة وفي الوقت المناسب وتوفير التقارير والأدوات المساعدة سهلة الاستخدام؛
- مساعدة المديرين والمسؤولين عن استراتيجية الأعمال لفهم العمليات التشغيلية للمنظمة وتقديم النصيحة واتخاذ المزيد من القرارات بشكل أفضل وإدارة الأداء التشغيلي؛
- تحقيق وفورات في التكلفة ورفع كفاءة الأداء من خلال تخفيض التكاليف الخاصة بشراء البرامج الجاهزة وتكاليف تدريب العاملين عليها، وتوفير الوقت اللازم لتوفير المعلومات؛
- توفير أدوات التخطيط والقدرة على تحديد الاتجاهات، الأمر الذي يساعد على التنبؤ بدقة أكبر؛

¹ أهداف نظام ذكاء الأعمال <https://www.blog.online.sa>، تاريخ التصفح 2024/05/15 على الساعة 21:37.

• المساعدة على توليد تحليلات وتقارير على درجة عالية من الدقة وتحقيق ميزة تنافسية ومعدلات نمو موجهة. بالإضافة الى ذلك يساعد ذكاء الاعمال على ما يلي: ¹

- تسريع وتحسين عملية صنع القرار؛
- تحسين العمليات التجارية الداخلية؛
- زيادة الكفاءة التشغيلية؛
- زيادة العائدات؛
- اكتساب مزايا تنافسية على منافسي الاعمال؛
- اكتشاف مشاكل العمل التي تحتاج الى معالجة.

المطلب الثالث: أدوات ومراحل نظم ذكاء الأعمال

أولاً: أدوات نظم ذكاء الأعمال

إن ذكاء الأعمال حقل واسع جدا يتضمن تقنيات من أنواع مختلفة فيما بينها لتكوين نظام يتصف بالذكاء، يخدم المؤسسة لتطوير إمكاناتها الحالية لتطبيق الإستراتيجية الحالية وتطويرها بما يحقق الأهداف وفيما يلي أهم أدوات ذكاء الأعمال:

1. مستودع أو مخزن البيانات Data Warehouse

هو إنشاء عرض منطقي وحيد لبيانات المؤسسة، وعادة ما تتكون مخازن البيانات من متاجر البيانات، يتضمن كل واحد منها بيانات خاصة بمجال معين، يتم خزن البيانات من عدة مصادر في مخازن البيانات من أجل دعم تحاليل ذكاء الأعمال.²

1. أهداف نظام ذكاء الأعمال <https://www.blog.online.sa>، نفس المرجع السابق

² أحسن طيار: ذكاء الاعمال ودوره في اتخاذ القرارات في البنوك، المجلة الجزائرية للدراسات المالية والمصرفية، المجلد5، العدد7، جامعة 20 أوت1955، سكيكدة، ص12.

2. أنظمة المعالجة التحليلية على الخط OLAP

إن هذه التقنية أحد المكونات الرئيسية لذكاء الأعمال، وتساعد هذه التقنية على إدارة معالجة وعرض البيانات، في بيئة متعددة الأبعاد لأغراض التحليل، فضلا عن دعم عمليات اتخاذ القرار وتوليد التقارير، بالاستناد الى مستودع البيانات¹.

3. التنقيب في البيانات Data Mining

هي تقنية التنقيب عن البيانات والمعالجة التحليلية الفورية مكملتان لبعضهما فالتنقيب يسمح بالبحث عن المعرفة الضمنية وتحويلها لمعرفة صريحة، أما نظام المعالجة الفورية فهو يعمل على تحليل البيانات المتاحة في المستودع.¹

4. تقنيات عرض المعلومات

يعتمد نجاح ذكاء الأعمال في تحقيق أهدافه بصورة رئيسية على نجاح تقنيات عرض المعلومات في إيصال مخرجات النظام بكفاءة، وهناك نوعان أساسيان من وسائل عرض المعلومات هما:²

- **التقارير:** تعتبر التقارير من أقدم الطرق المستعملة في عرض المعلومات في المؤسسات الحديثة، وكانت تأخذ عادة شكل جداول مالية مهيكله بصورة مقروءة، لكنها اليوم يمكن ان تحتوي على أي نوع من المعلومات، كما هو حال التقارير البيئية.

- **لوحات العرض:** تتمثل لوحة العرض بمجموعة من الرسوم البيانية، والتقارير ومؤشرات الأداء الرئيسية التي تستطيع المساعدة في مراقبة أنشطة الأعمال مثل التقدم في مبادرة أو نشاط محدد ومن أهم وظائفها أنها تقوم بدمج البيانات من الأقسام والقطاعات في المؤسسة لتقديم وجهة نظر شمولية، وغالبا ما تتضمن الأرقام التي تعكس الجوانب المختلفة المالية، والإدارية المالية والاقتصادية³.

¹ صالح زياد شريدة: أثر نظم ذكاء الأعمال على اتخاذ القرار الاستراتيجية في دائرة الجمارك الأردنية، مذكرة ماجستير، إدارة

أعمال، كلية الأعمال، قسم إدارة اعمال، جامعة الإسرائ، عمان، الأردن، 2019، ص57.

² عامر عبد الرازق الناصر: إدارة المعرفة في إطار نظم ذكاء الأعمال، دار اليازوري، عمان، الأردن، ص723

³ صالح زياد الشريدة، مرجع سبق ذكره، ص55

ثانياً: مراحل نظم ذكاء الأعمال

1. مصادر البيانات

كمرحلة أولى في عمل ذكاء الأعمال يجب جمع ودمج البيانات المخزنة في مصادر أولوية وثانوية مختلفة، والتي يكون غالباً غير متجانسة من حيث النوع والمصدر، الجزء الأكبر منها يتمثل في البيانات المرتبطة بالنظم العملياتية للمؤسسة، الجزء المتبقي هو بيانات خارجية¹.

حيث تعتبر مصادر البيانات أحد مكونات ذكاء الأعمال، ولكن يمكن القول انها تمثل أهم العناصر الناجحة، 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 اعتماده².

2. تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية

في هذه المرحلة يتم تحديد ما هي مؤشرات الأداء اللازمة لمتابعة وقياس أداء المؤسسة حيث أن مؤشر الأداء هو عبارة عن مجموعة من القيم التي يقاس بها نجاح المؤسسة في تحقيقها لأهداف معينة³ نستنتج انه في هذه المرحلة يتم تحديد الأسئلة المراد الإجابة عليها من خلال هذه البيانات.

• استخراج البيانات: هي سلسلة من التطبيقات لاستخلاص مجاميع البيانات من مصادر مختلفة، ونقلها الى منصة البيانات، ومن ثم تطبيق سلسلة من العمليات لتجهيزها وترحيلها الى مستودع البيانات⁴.

• استخراج: تتضمن هذه المرحلة الحصول والوصول إلى البيانات من مختلف المصادر في كثير من الأحيان التي تكون غير المتجانسة وغالباً ما تتوزع هذه المصادر عبر منصات متعددة، ويمكن أن تكون جزءاً من نظام معلومات الزبون، وتعني الاتصال بمصدر البيانات والحصول على صلاحيات استخراج البيانات اللازمة.

• تحويل: في هذه المرحلة تحول البيانات المستخلصة وتعد الأكثر تعقيداً من بين باقي عمليات، بعد استخراج البيانات قد تأتي هذه البيانات بأشكال عدة وبتنسيقات مختلفة وتهدف هذه العملية لتهيئة شكل البيانات.

¹ هدى علي حسن زمزم، أثر نظم المعلومات الإدارية على ذكاء الأعمال، مذكرة ماجستير، نظم المعلومات الإدارية، كلية الأعمال، جامعة عمان العربية، 2018، ص33.

² ليث سعد الله حسين، فارج نغميش فرج الشمري، توظيف بعض أدوات ذكاء الأعمال لدعم نظام المعلومات الإستراتيجي، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والقانونية، مجلد 07، العدد 02، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، 2017، ص735.

³ مؤشرات الاداء، <https://www.devidya.com>، تاريخ التصفح 2024/05/01، على الساعة 10:14.

⁴ محمد مصطفى القصيمي، مصطفى نعمة يونس أغا، توظيف في تطوير بطاقة الأداء المتوازن، المؤتمر العلمي السنوي الحادي عشر حول ذكاء الأعمال وإقتصادة المعرفة، جامعة الزيتونة، الأردن، 2012، ص151.

• **تخزين وحفظ:** في هذه المرحلة تدفع البيانات المحولة إلى مستودعات البيانات مع البيانات التي تم تجميعها وتصنيفها سابقاً¹.

3. إعداد التقارير وتحليل البيانات

هذه المرحلة تبدأ عملية تحليل البيانات وتكوين رؤية عن الوضع الحالي للمؤسسة وبناء التقارير الذكية، وذلك لجعل الموظفين قادرين على إنشاء تقارير مختلفة متنوعة، حسب الحاجات التي يرونها، بحيث تكون ذات فعالية وفائدة أعظم، إضافة للتقارير الجاهزة المبنية داخل النظام.

4. تحليل البيانات

هي عملية فحص بهدف الكشف عن البيانات لأغراض تنبؤيه وتطهير المعلومات المفيدة، واستنباط الاستنتاجات، مع التركيز بشكل أساسي على معلومات الاعمال حيث يلعب تحليل البيانات دور هاماً في اتخاذ قرارات أكثر علمية ومساعدة الشركات على العمل بشكل أكثر فعالية.

5. اتخاذ القرار

بناء على المرحلة الماضية تبنى هذه المرحلة والتي يتم فيها صناعة القرار ويتم اتخاذ قرارات مختلفة وإرشاد متخذي القرار بناء على المعلومات التي تم الوصول إليها بعد ما تكونت رؤية عن المؤسسة ووضعها من خلال تقارير المرحلة الماضية وهذه القرارات في النهاية تهدف لتحسين أداء المؤسسة وتحقيق أهدافها.²

6. دعم الموقف التنافسي

في هذه المرحلة يتم استرجاع المعلومات المخزنة في قواعد البيانات واستخدامها في اتخاذ قرارات مختلفة بدورها تساهم في دعم الموقف التنافسي للمؤسسة في ظل البيئة التي تعمل بها.

ولنجاح المراحل السابقة يجب توفر مهارة عالية ومنهجية سليمة تستوجب القيام بتلك المراحل دون انقطاع وبجدية كبيرة، والا سيؤدي الى فشل هذه العملية.

المطلب الرابع: مجالات استخدام نظام ذكاء الأعمال

¹ ليث سعد الله حسين، فارج نغميش فرج الشمري: توظيف بعض أدوات ذكاء الأعمال لدعم نظام المعلومات الاستراتيجي، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والقانونية، المجلد 7، العدد 2، كلية الإدارة جامعة الموصل، 2017 ص 11 .

² محمد منير عودة شبير: دور أنظمة ذكاء الأعمال في تنمية رأس المال البشري في القطاع المصرفي الفلسطيني، دراسة حالة بنك فلسطين، مذكرة ماجستير، إدارة الموارد البشرية كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2015، ص 82

هناك مجالات كثيرة يمكن أن تستخدم فيها نظم ذكاء الأعمال، والتي تحددت في:

- نظم دعم القرار .
 - توليد تقارير تخطيط الموارد العامة.
 - مؤشرات الأداء الرئيسية.
 - معرفة أكثر المنتجات ربحية.
 - إدارة المخاطر .
 - معرفة تكلفة نشاطات العمل.
 - إدارة عمليات دعم المنتجات والخدمات.
 - تحليل المبيعات، التنبؤ بالمبيعات.
 - تقسيم المبيعات حسب فئات معينة.
 - تحليلات أنظمة إدارة علاقات الزبائن.
 - التخطيط للحملات الدعائية في المكان والزمان المناسبين.
 - معرفة أكثر الزبائن ربحية.
- يتضح مما سبق أن نظم ذكاء الأعمال تساهم في العديد من العمليات والأنشطة المتنوعة المهمة داخل المؤسسة مما يعكس مدى أهمية هذه النظم والتطبيقات في تحسين صورة وواقع المؤسسة.¹

¹ - روان محمد عبد الرحيم جاوا: أثر تطبيق نظام ذكاء الأعمال على فاعلية اتخاذ القرارات في المؤسسة العامة للتأمينات العامة، دراسة حالة، جامعة الملك عبد العزيز بن فهد، 2021، ص 360.

المبحث الثاني: عملية اتخاذ القرار ودور ذكاء الأعمال فيها

بعد التطرق الى مفهوم أنظمة ذكاء الأعمال ننتقل من العام الى الخاص حيث قمنا بتخصيص هذا المبحث للتحدث حول الدور الذي يلعبه ذكاء الأعمال في عملية اتخاذ القرار حيث قمنا في هذا المبحث بالتطرق الى هذه النقطة وذلك من خلال ذكر مفهوم اتخاذ القرار وأهميته، أنواع ومراحل اتخاذ القرار، الأساليب والعوامل الوثرة عليه وأخيرا دور ذكاء الأعمال في اتخاذ القرار.

المطلب الأول: مفهوم اتخاذ القرار وأهميته

أولاً: مفهوم اتخاذ القرار

أ- لغة: القرار هو الفصل أو الحكم في مسألة ما، أو قضية ما أو خلاف، كما عرف أيضا على أنه اختيار الطريق أو المسلك أو المنهج أو الحل الأفضل الأحسن من بين عدة مسالك أو طرق أو مناهج أو حلول متكافئة.¹

ب- اصطلاحاً: هو وجود مجموعة مع البدائل فوجود هذه المجموعة الأمر الذي ينشئ مشكلة فيلجأ عنه الاختيار بين هذه البدائل واتخاذ القرار الصحيح، كما عرف أيضا على أنه عملية إنسانية وهو المسلك الذي يعتقد بأنه الأحسن كما أن اختيار القرار هو مزيج من التفكير واللبث والفعل. وهو الاختيار الذي يتم عن طريق أعضاء الجماعة من بين عدة مقترحات أو الحلول البديلة المتاحة لهم أو هو حصيلة تفاعل أعضاء التنظيم مع بعضهم البعض.²

ويعرف أيضا أنه: ذلك التصرف الشعوري الذي يرمي إلى اختيار استعمال وأحسن وسيلة للوصول إلى غايتها أو استخدامها لتحقيق هدف ما بعد دراسة النتائج المتوقعة من كل بديل في تحقيق الأهداف المطلوبة.³

ثانياً: أهمية اتخاذ القرار

لا يمكن أداء نشاط ما لم يتخذ بصدده قرار، فاتخاذ القرارات هي أساس عمل المدير والتي يمكن من خلالها إنجاز كل الأنشطة المنظمة وتحديد مستقبلها ولا يمكن أداء أي وظيفة بالمنظمة أو أداء أي وظيفة إدارية (تخطيط، تنظيم، توجيه، الرقابة) ما لم يصدر بصددها قرار يحدد ممن يقوم بها ومتى وأين ومع من وبأي تكلفة وغيرها... الخ.

وتتجلى أهمية اتخاذ القرار في النقاط التالية:

- 1 - إبراهيم عبد العزيز شيجار: أصول الإدارة العلمية، منشأة المعارف للنشر والتوزيع، مصر، 1993، ص 341.
- 2 - صالح بن نوار: التنظيم في المؤسسات الصناعية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، ط2، 2010، ص 77، 78.
- 3 - حسين بلعجوز: مدخل لنظرية القرار، ديوان المطبوعات الجامعية، 2010، ص 90.

أ- اتخاذ القرار عملية مستمرة: في المجال الإداري نلاحظ عملية تسيير ما هي إلى مجموعة مستمرة ومتنوعة من القرارات في مختلف الأقسام الموجودة كالتنظيم والإنتاج والتخطيط والتسويق.

ب- اتخاذ القرارات أداء المدير في عمله: تعتبر عملية اتخاذ القرار أداة المدير في عمله التي من خلالها يمكنه ممارسة العمل الإداري داخل المؤسسة حيث يقرر ما يجب عمله ومتى يقوم به وأين يقوم به ومن يقوم به حيث أنه كلما كانت قدرة المدير في اتخاذ قرارات كلما زادت فعالية الأداء. المستقبل ومثل هذه القرارات يكون لها تأثير على نجاح المنظمة أو فشلها.

ج- القرارات الاستراتيجية تحدد هدف المنظمة: ترتبط القرارات بالمدى الطويل في شركات السيارات اليابانية بإنتاج السيارات الصغيرة ومنذ وقت بعيد مكن هذه الشركات من النجاح في إنتاج السيارات الصغيرة وصعوبة وعدم قدرة الشركات الأجنبية منافستها كما أن فشل شركة إبيم في اتخاذ قرارات فعالة في مواجهة إنتاج شركات المنافسة لأجهزة الكمبيوتر الشخصي بتكلفة منخفضة أدى إلى فقدان الشركة لمركز الصدارة في سوق الكمبيوتر وأصبحت مهددة بترك هذا السوق وهذا المجال ينطبق تماما على الأمم والشعوب حيث تلعب القرارات الاستراتيجية دورا هاما في مصيرها ومكانتها بين دول العالم.

و- اتخاذ القرارات جوهر العملية الإدارية: تمثل اتخاذ القرارات أساسا في جميع الوظائف الإدارية كالتخطيط والتنسيق والرقابة والتوجيه ...

د- اتخاذ القرارات أساس الإدارة او وظائف المنظمة: إن كل وظيفة داخل المنظمة تتضمن مجموعة متعددة من القرارات مثلا في الإنتاج نجد جملة من القرارات من هو المسؤول عن النتائج في فترة زمنية محددة؟ ما هو الحجم الأنسب للإنتاج؟ ما هي المدة الزمنية للخطة الإنتاجية؟¹

المطلب الثاني: أنواع ومراحل اتخاذ القرار.

أولا: أنواع اتخاذ القرار.

1/ هناك تصنيفات عديدة للقرارات فمنها على اساس الهدف كما يلي:²

القرارات الفعالة: هي القرارات التي تتم على أعلى مستوى من الفهم الفكري وفي هذا النوع من القرار يحقق نتيجة فعالة

القرارات غير الفعالة: وهي التي تتم على اعلى مستوى من الفكر المجرد مفاهيم جزئية لا يسعى لتحقيق هدف مؤثر فعال

1 - أحمد ماهر: الإدارة والمبادئ والمهارات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004، ص 280.

2 - عبد السلام بوقحف، أساسيات التنظيم والإدارة، الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2002، ص 140

2/ على المستوى الإداري:

القرارات التشغيلية: تصنع في المستويات الدنيا بالتنظيم وتتعلق بالعملية التشغيلية للمنظمة مثل الرقابة على المخزون، اختيار وسيلة الانتاج القرارات الادارية:

تصنع على مستوى الإدارة الوسطى حيث يقوم المديرون بصنع قرار لحل مشكلات التنظيم والرقابة على الاداء ويتم بمقتضاها التأكد من ان الموارد قد تم الحصول عليها وتم استخدامها بكفاءة وفعالية في تحقيق اهداف المنظمة مثل التنبؤ بالمبيعات القرارات الاستراتيجية:

تصنع عند قمة المنظمة بواسطة الإدارة العليا وهي التي تعطي مدى زمني طويل مثل قرارات البحوث والتطوير قرارات المنتج الجديد.

3/ حسب توفر نضم المعلومات:

القرارات المبرمجة: تتصف هذه القرارات بانها مكررة وروتينية ومحددة جيدا وتوجد إجراءات مسبقة لحلها ويلاحظ في هذا النوع من القرارات ان معايير الحكم عليها عادة ما تكون واضحة وغالبا ما تتوفر معلومات وبيانات كافية بشأنها

القرارات غير مبرمجة: تتصف بانها غير متكررة وغير روتينية ولا توجد إجراءات معروفة مسبقا لحلها 2/ حسب من القائم باتخاذ القرار:

القرارات الشخصية: تخص المدير كفرد وليس كعضو في التنظيم الاداري وبذلك فان القرارات الشخصية لا يمكن تفويضها للآخرين

القرارات التنظيمية: المدير هنا يتخذ القرارات الشخصية التي تعمل على تحقيق الاهداف للمنظمة والعاملين فيها.

ثانيا: مراحل اتخاذ القرار

تمر عملية اتخاذ القرار على عدة مراحل تعتبر موضع جدل واختلاف لدى الباحثين والدراسين في الإدارة، وأهم ما يثار فيها هو مدى صحة ترتيب هذه المراحل لأنها تختلف وتتباين وفقا للباحثين فيها كما يعتقد بعض العلماء ان مراحل وخطوات اتخاذ القرار ينبغي ان تكون منطقية وتهدف في النهاية إلى الوصول إلى القرارات الصائبة والتي يمكن أن تعالج المشكلات القائمة بالكفاءة المطلوبة، إن عملية صنع أو اتخاذ القرار تبدأ من الحاجة إلى حل مشكلة عن طريق تحديد هذه المشكلة والمتغيرات المتأثرة بها، حيث يتم اتخاذ القرارات على جميع مستويات الإدارة التشغيلي، المتوسط والتنفيذي وذلك لتحقيق أهداف العمل.

وقد جاءت هذه المراحل على النحو التالي: ¹

أ- تشخيص المشكلة

ومن الأمور المهمة التي ينبغي على المدير إدراكها وهو بصدد التعرف على المشكلة الأساسية وأبعادها هي تحديده لطبيعة الموقف اذي خلق المشكلة، ودرجة أهمية المشكلة، وعدم الخلط بين أعراضها وأسبابها، والوقت الملائم للتصدي لحلها واتخاذ القرار الفعال والمناسب بشأنها.

ب- جمع البيانات والمعلومات

إن فهم المشكلة فهما حقيقيا، واقتراح بدائل مناسبة لحلها يتطلب جمع البيانات والمعلومات ذات الصلة بالمشكلة محل القرار، ثم يقوم بتحليلها تحليلا دقيقا و يقارب الحقائق والأرقام ويخرج من ذلك بمؤشرات ومعلومات تساعده على الوصول الى القرار المناسب.

ج- تحديد البدائل المتاحة وتقويمها

ويتوقف عدد الحلول البديلة ونوعها على عدة عوامل منها: وضع المنظمة، والسياسات التي تطبقها، والفلسفة التي تلتزم بها، وامكانياتها المادية، والوقت المتاح أمام متخذ القرار، واتجاهات المدير، متخذ القرار، وقدرته على التفكير المنطقي المبدع، الذي يعتمد على التفكير الابتكاري الذي يركز على التصور والتوقع وخلفه الأفكار مما يساعد على تصنيف البدائل المتواترة والتوصل إلى عدد محدود منها.

د- اختيار البديل المناسب لحل المشكلة

وتتم عملية المفاضلة بين البدائل المتاحة واختيار البديل الأنسب وفقا لمعايير واعتبارات موضوعية يستند إليها المدير في عملية الاختيار وأهم هذه المعايير:

- تحقيق البديل للهدف أو الأهداف المحددة، فيفضل البديل الذي يحقق لهم الأهداف أو أكثرها مساهمة في تحقيقها؛

- اتفاق البديل مع أهمية المنظمة وأهدافها وقيامها ونظمها وإجراءاتها؛

- قبول أفراد المنظمة للحل البديل واستعدادهم لتنفيذه؛

- درجة تأثير البديل على العلاقات الإنسانية والمعاملات الناجحة بين افراد التنظيم؛

- درجة السرعة المطلوبة في الحل البديل والموعد الذي يراد الحصول فيه النتائج المطلوبة؛

¹ هوساوي وخان وقميري: نظم ذكاء الأعمال ودورها في اتخاذ القرار، المجلة الدولية لنشر الدراسات العلمية، المجلد الثامن، العدد

2 البحث السابع عشر، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية، 2021، ص ص 335-336.

- مدى ملاءمة كل بديل مع العوامل البيئية الخارجية للمنظمة مثل العادات والتقاليد؛
- القيم وأنماط السلوك والأنماط الاستهلاكية وما يمكن أن تغرزه هذه البيئة من عوامل مساعدة أو معوقة لكل بديل؛
- المعلومات المتاحة عن الظروف البيئية المحيطة؛
- كفاءة البديل، والعائد الذي سيحققه اتباع البديل المختار.

هـ - متابعة تنفيذ القرار وتقويمه

- يجب على متخذ القرار اختيار الوقت المناسب لإعلان القرار حتى يؤدي القرار أحسن النتائج وعندما يطبق القرار المتخذ، وتظهر نتائجه يقوم المدير بتقويم هذه النتائج ليرى درجة فاعليتها، ومقدار نجاح القرار في تحقيق الهدف الذي اتخذ من أجله.¹
- عمليات المتابعة، تنمي لدى متخذ القرارات أو مساعديهم القدرة على تحري الدقة الواقعية في التحليل أثناء عملية التنفيذ مما يساعد على اكتشاف مواقع القصور ومعرفة أسبابها واقتراح سبل حلها؛
- ويضاف إلى ذلك أن عملية المتابعة لتنفيذ القرار تساعد على تنمية روح المسؤولية لدى المرؤوسين وحثهم على المشاركة في اتخاذ القرار.

المطلب الثالث: أساليب والعوامل المؤثرة على اتخاذ القرار

أولاً: أساليب اتخاذ القرار

هناك عدة أساليب متنوعة لمساندة اتخاذ القرارات، فإن استخدام احد هذه الأساليب يتوقف على طبيعة المشكلة وعلى الظروف المحددة لها، وعلى تقدير متخذ القرار ورايه وكذلك على الإمكانيات المتوفرة لاستخدام هذا الأسلوب. ومن أهم هذه الأساليب المتخذ ما يلي:²

- 1- أسلوب الحكم الشخصي: يعتمد هذا الأسلوب بالدرجة الأولى على شخص متخذ القرار مدى تقديره ونظريته الى الأمور، معتمدا على خبراته السابقة والحالات التي مر بها، وكذلك على المعلومات والبيانات المتوفرة لديه وهو أسلوب جدلي يفتقر الى الأساس العلمي السليم حيث يعتمد على تكوين النفسي لمتخذ القرار، عدة مزايا منها:
 - سرعة البث في حل المشكلات و قلة تكاليفه؛
 - فعاليته في حل المشكلات الروتينية ذات الأثر المحدود؛

1 - هوساوي وخان وقميري، المرجع السابق، ص 336.

2 - إيمان خفاف: مهارات اتخاذ القرار ونظرياته، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2018، ص 46.

- اعطاؤه المزيد من المرونة وحرية الحركة؛

- فتح المجال للاستفادة من القدرات الشخصية لمتخذ القرار .

كما لديه أيضا عدة عيوب من أهمها:

- حرمان المنظمة من مزايا الأساليب العلمي الأخرى و عد صلاحيته لعدم التعامل مع المشكلات المستقبلية؛

- قد يسبب بعض النتائج السلبية اذا لم ويتمتع المدي بقدر من الطاقات والقدرات الإبداعية وبعدم النظم؛

2- أسلوب الوصف: يعتمد هذا الأسلوب على وضع وصف دقيق ومحدد وشامل للعلاقات الموجودة بين

المتغيرات المتعلقة بحالة أو مشكلة ما، ثم وضع كافة البدائل المطروحة بحيث يضع متخذ القرار وصفا كاملا لهذه البدائل من خلال البحث المستفيض لكل بديل ويضع عدد من الدرجات وبالتالي يتم وضع البدائل حسب الأولويات فالبديل الذي يحصل على أعلى عدد من النقاط يكون هو الحل.

3- أسلوب مراجعة القوائم: يتم هذا الأسلوب بإعداد قائمة تتضمن عددا كبيرا من العوامل المؤثرة على نتائج

القرار بحيث يكون معظمها إيجابيا ليتم اختيار البديل منها بعدها يقوم متخذ القرار بتحليل جميع النقاط المطروحة حيث يتم اعتماد بعضها واستبعاد البعض الآخر، حيث يتم اختيار بديل واحد من بينهما، يصلح هذا الأسلوب حينما تتضمن القائمة عددا أقل من البدائل أما إذا ازدادت البدائل فيكون الأمر أكثر صعوبة وبالتالي فان هذا الأسلوب يعد مناسباً لاستخدام إذا كان القرار بسيطاً متمثلاً في الاختيار من بديلين فقط بينهما لا يصلح إذا كانت القرارات معقدة، وتعددت بدائلها، كذلك لا يأخذ في حساباته الأهمية النسبية للعوامل مواضع البحث.¹

4- الأساليب الكمية: هي المجموعة الطرق والصيغ والمعدات والنماذج التي تساعد في حل المشكلات على

أساس عقلاني²

كما يمكن تعريفها على النحو التالي:

هي استخدام الأساليب العلمية لحل المعضلات المعقدة في إدارة أنظمة كبيرة من القوى العاملة، المعدات،

المواد أولية، الأموال في المصانع والمؤسسات الحكومية وفي القوات المسلحة

¹ - إبراهيم علي رابعة: اتخاذ القرار، 2015، تاريخ الاطلاع 2024/05/24، على الساعة 17:00 متاحة

على: www.alukach.net/library.

² إلهام بن منصور، دور الأساليب الكمية في صنع القرارات الإستراتيجية بالمؤسسة، مجلة التنمية والإستشراف للبحوث والدراسات، المجلد 03، العدد 05، ديسمبر 2018، ص 164 ص 165.

وهي المجموعة من الأدوات أو الطرق التي تستخدم من قبل متخذ القرار لمعالجة مشكلة والمفروض توفر القدر الكافي من البيانات المتعلقة بالمشكلة كما يمكن تعريفها أيضا بأنها النماذج الرياضية أو الكمية التي من خلالها يتم تنظيم كافة مفردات المشكلة الإدارية أو الاقتصادية والتعبير عنها بعلاقات رياضية ... إلخ. من أهم الأساليب الكمية الحديثة في اتخاذ القرار التي من شأنها التقليل بكثير من التقديرات الخاطئة و احتمالات الوقوع في الخطأ نجد: ¹

أساليب بحوث العمليات عبارة عن نماذج رياضية و نماذج البحث و الاستقصاء و نماذج المحاكاة التي تحاكي سلوك النظام خلال فترة من الزمن التحليل البيانات والمعلومات للوصول إلى القرار المناسب، إن هذا الأسلوب يمكن أن يستخدم في الصناعة والتجارة في مجال الإنتاج، التسويق إدارة المشتريات والمخازن الرقابة الإدارية.

ثانيا: العوامل المؤثرة على اتخاذ القرار

تتأثر القرارات الإدارية بمختلف أنواعها بالعديد من العوامل، والتي لا محالة أن تبقى آثارها السلبية على القرارات المتخذة لفترة زمنية طويلة، وفي هذه الحالة الأمر يستوجب على متخذ القرار أن يؤجل عملية اتخاذه للقرارات بسبب تلك العوامل المؤثرة، وفيما يلي عرضٌ لأهم العوامل المؤثرة في عملية اتخاذ القرار. ²

1. تأثيرات المحيط الخارجي بمكوناته على القرار المتخذ

مما هو معلوم في أي تنظيم رسمي أن كل من الظروف الكلية: الاقتصادية والسياسية و الاجتماعية، بما في ذلك الظروف الجزئية: أصحاب المصلحة" موردين، مساهمين، زبائن"...، تؤثر مباشرة على المؤسسة ومتعاملها سيما في مجال اتخاذ القرارات، وهو ما سينعكس على نوعية القرارات المتخذة.

في ظل وجود مؤثرات خارجية تؤثر على سيرورة المؤسسة، فإنه ولضمان الفعالية في اتخاذ القرارات السليمة، أن يحرص تلك المؤثرات ويعمل بما في وسعه من أجل التحكم فيها بعقلانية، وبعدها يتخذ القرار المناسب، لأنه ليس في معزل عنها، بل لا بد له أن يواجه تلك الظروف بما يخدم مصلحة المؤسسة وأطراف المصلحة فيها.

2. تأثيرات البيئة الداخلية على القرار المتخذ

كأي تنظيم سائد، تؤثر المؤسسة في محيطها الداخلي وتتأثر بالبيئة الخارجية، إذ تتشكل البيئة الداخلية للمؤسسة من: المناخ التنظيمي، حجم المؤسسة، العلاقات التنظيمية بين العمال، طبيعة الهيكل التنظيمي ...

¹ - إلهام بن منصور، نفس المرجع السابق، ص 169.

² - دلفوف سفيان: محاضرات في نظرية اتخاذ القرار، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، 2021-2022، ص 8ص9.

بالمقارنة بين البيئتين الداخلية والخارجية من حيث درجة تحكم متخذ القرار فيها، نجد قدرة متخذ القرار في السيطرة على كل ما هو داخلي أكثر مما هو خارجي، الأمر الذي يستوجب على صناع القرار في المؤسسة ضرورة خلق مناخ تنظيمي متزن وسلس، حتى يتمكن القائمين بأعمال المؤسسة من رفع قيمة المؤسسة ومن ثم رقيها وازدهارها.

3. شخصية متخذ القرار

تتأثر عملية اتخاذ القرار في المؤسسة، علاوة على التأثيرات المتبادلة بين المحيطين الداخلي والخارجي للمؤسسة، بشخصية وسلوك متخذ القرار إزاء عملية المفاضلة والفصل في القرار النهائي بشأن مشكلة إدارية ما. يعتبر القرار الإداري المتخذ دالةً في شخصية المتخذ القرار؛ ذلك أنه من غير المعقول بلغة إدارة الأعمال وحتى في الحياة العامة، أن يتم اتخاذ القرار في ظل سلوكيات: الانفعال، الغضب، الخلفيات التاريخية، التهور، الاضطراب، ذلك أن الحالة النفسية لمتخذ القرار تؤثر لا محالة على طبيعة وسلامة القرار الإداري. يكون تقبل متخذ القرار للمخاطرة تبعاً لتأثير محيط المؤسسة الداخلي ضمن ثلاثة استراتيجيات رئيسية لضمان الإدارة الفعالة لمخاطر الأعمال بصفة عامة، وهي:

- **استراتيجية ترك الموقف مفتوحاً:** يقصد بهذه الاستراتيجية الاحتفاظ بمستوى الخطر على ما هو عليه، ويمكن أن تعتمد الشركة على هذه الاستراتيجية حينما يكون مستوى الخطر منخفضاً بشكل لا يبرر التكلفة المتوقعة لإدارته، وتندرج تحت هذه الاستراتيجية سياسة قبول الخطر؛
- **استراتيجية تحمل مخاطر محسوبة:** يقصد باستراتيجية تحمل مخاطر محسوبة تحديد مستويات الخطر التي يمكن تحملها بالمؤسسة - والتي لا ترغب المؤسسة في تحمل أكثر منها - ثم اتخاذ كافة التدابير المناسبة لتدنيه المخاطر بالمؤسسة حتى هذا المستوى المقبول، ويندرج تحت هذه الاستراتيجية سياسات تخفيض الخطر، مثل: التنوع، والتغيير في مستوى الخطر؛
- **استراتيجية تغطية كل الخطر:** يقصد بها تحييد مصدر الخطر بالنسبة للمؤسسة، أي تدنيه الخطر إلى الصفر، ويندرج تحت هذه الاستراتيجية سياسات تحويل الخطر، مثل: التغطية الكاملة باستخدام أدوات الهندسة المالية، أو تحويل الخطر إلى طرف ثالث بواسطة عقود التأمين، والتجنب التام للأنشطة التي ينشأ عنها الخطر. مما سبق عرضه أعلاه، نجد أن جل أساليب اتخاذ القرارات تتعدد وتتنوع في صعوبة اتخاذها أو سهولتها بالنسبة للجهد والكلفة والوقت والدقة في تقدير النتائج ويعد الحدس والحكم الشخصي اتجاه مشكلة معينة وإيجاد الحل الملائم لها من أسهل أساليب اتخاذ القرار ثم تندرج تلك الوسائل في الصعوبة والتعقيد عند استخدام الأساليب الكمية الحديثة في اتخاذ القرارات.

المطلب الرابع: دور ذكاء الأعمال في اتخاذ القرار

يتمثل دور ذكاء الأعمال في عملية اتخاذ القرار من خلال تزويده لمتخذي القرارات بالمعلومات والمعارف التي يحتاجون إليها في إعداد ذلك، لأنه كلما توفرت المعلومات المناسبة كلما زادت نسبة اتخاذ قرارات سليمة ورشيدة، فبدون توفر المعلومات الكافية والمطلوبة يصبح اتخاذ القرار اعتباطيا ومكلفا وليس في كل الأحوال صائبا، كما يجب على متخذي القرار لاتخاذ القرار الرشيد من الاهتمام ليس فقط بقيمة معلومة بالنسبة لمستخدميها بل أيضا بتكلفة المعلومة للحصول عليها، بحيث تكون تلك المعلومات مجدية لمتخذي القرار (العائد اكبر من التكلفة)، وبصفة عامة فإن قيمة المعلومات تقاس بقيمة التغيير في سلوك القرار الناتج عن الحصول على تلك المعلومات وذلك بعد استبعاد تكلفة الحصول عليها. وتتعكس ذكاء الأعمال بمنظمات الأعمال من خلال الفوائد التي يبديها.¹

توفر المعرفة أسس أنشطة الأعمال الفعالة والمؤسسات التي ترغب في استخدام المعرفة في صنع القرار تضطر إلى وضع الإجراءات التي تمكنها من تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة صريحة. وفي هذه الحالة، فإنه من الضروري لهذه المؤسسات إنشاء مستودعات للمعرفة والأنظمة لإدارة المعرفة، وفي نفس الوقت ايجاد الوسيلة لمطابقتها مع أنظمة دعم القرار. وبما أن تشتت أصول المعلومات وطبيعتها الضمنية المتكررة يؤدي إلى بعض القصور في النماذج الحديثة لإدارة المعلومات المستخدمة في صنع القرار، لذلك يجب على المؤسسات المهمة بتحسين جودة اتخاذ القرار أو صورتها أو جودة الخدمة المقدمة للشركاء، أن تميل نحو تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات التي ستمثل نهجا شاملا لعمليات الأعمال والعملاء والموردين وما إلى ذلك. وهذا ما تلييه إلى حد كبير أنظمة ذكاء الأعمال فأنظمة ذكاء الأعمال تزود متخذي القرارات بالأدوات والمنهجيات التي تسمح لهم باتخاذ قرارات فعالة وفي الوقت المناسب.

فقد أدت زيادة المعايير والأتمتة والتقنيات في الأعمال الحديثة، إلى إتاحة كميات هائلة من البيانات، فقامت تقنيات مستودع البيانات بإعداد مستودعات التخزين هذه البيانات وأدت أدوات الاستخراج والتحويل والتحميل (ETL) المحسنة ومؤخرا أدوات تكامل تطبيق المؤسسة (EAI) إلى زيادة سرعة جمع البيانات كما سمحت تقنيات إعداد التقارير OLAP بإنشاء أسرع للتقارير الجديدة التي تحلل البيانات وبذلك أصبح ذكاء الأعمال الآن فنا للتدقيق من خلال كميات كبيرة من البيانات واستخراج المعلومات ذات الصلة. وتحويل تلك المعلومات إلى معرفة يمكن اتخاذ الإجراءات بناء عليها.

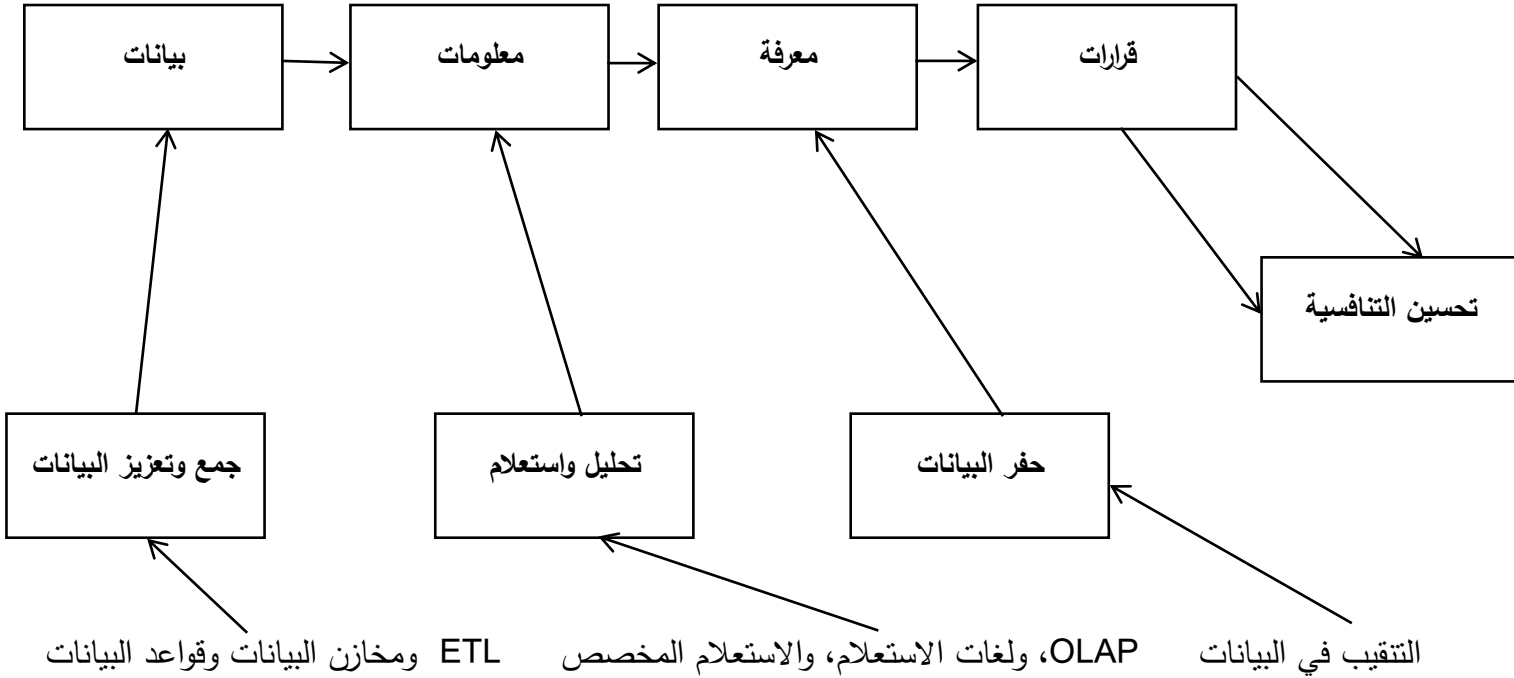
يعتبر ذكاء الأعمال نجاح رئيسيا في جعل أنشطة الأعمال الرئيسية فعالة وكفوة، ولديها القدرة على الحصول على بيانات العملاء والمنتجات والخدمات والأنشطة التشغيلية والموردين والشركاء بأعداد كبيرة جدا وإدارتها

¹ - بايزيد كمال: ذكاء الأعمال ودوره في صناعة القرار، المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، العدد 5، افريل 2016، ص 47.

وتحليلها. وكمثال على ذلك إدارة علاقات العملاء تحليل إئتمان العملاء، إدارة المخاطر، تحليل بطاقات الائتمان، تجزئة العملاء... إلخ.

والشكل التالي يوضح دور ذكاء الأعمال في صنع القرارات

الشكل (01): دور ذكاء الأعمال في اتخاذ القرارات



المصدر: طيار احسن، ذكاء الأعمال ودوره في اتخاذ القرارات في البنوك، المجلة الجزائرية للدراسات المالية والمصرفية، المجلد 06، العدد 01، 2016، ص 78.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

دراسة (Naido 2019) بعنوان:

Business Intelligence Systems Input: Effets On Decision-Making

هدفت الدراسة الى اختبار اثر معلومات أنظمة ذكاء الاعمال على ثقافة صنع القرار، كما هدفت الى قياس العلاقة بين ثقافة اتخاذ القرارات التحليلية وعوامل نجاح أنظمة ذكاء الأعمال من خلال تكامل البيانات القدرات التحليلية، وجودة محتوى المعلومات وجودة الوصول الى المعلومات واستخدام المعلومات في العمليات التجارية استخدم الباحث في دراسته منهج التحليل الإحصائي الكمي للإجابة على السؤال بحثي واحد من تم قياس عوامل النجاح الحاسمة باستخدام نموذج محدد مسبقا حيث كانت الردود على الاستبيان من 227 مشاركا ممن كانوا صناع القرار ، ومن اهم نتائج الدراسة ان هناك درجة عالية من تكامل البيانات، والقدرات التحليلية، وجود محتوى المعلومات، وجود الوصول الى المعلومات، واستخدام المعلومات في العمليات التجارية ، وثقافة صنع القرار التحليلي داخل المنظمات والجدير بالذكر ان البيانات التي تم تحميلها أظهرت ان تكامل البيانات والقدرات التحليلية وجود محتوى المعلومات استخدامها في العمليات التجارية مرتبطة بشكل كبير إيجابي بثقافة اتخاذ القرارات التحليلية.

ومع النمو الهائل لذكاء الاعمال، يواجه المديرون تحديات قاسية من خلال اتخاذ القرارات التحليلية السريعة لذلك، هذه الدراسة ليست مهمة فقط للممارسين، ولكنها قدمت أيضا معلومات مهمة عن عوامل نجاح أنظمة الاعمال للمؤسسات في ولاية الغرب الأوسط.

دراسة (Mohamed,2012) بعنوان:

The Impact Of Business Intelligence And Decision Support On The Quality Of Decision Making : An Empirical Study An Five Stars Hotels In Amman Capital

هدفت الدراسة الى محاولة معرفة اثر ذكاء الاعمال و نظم دعم القرار على جودة صناعة القرار، حيث تم تطبيق الدراسة على الفنادق من فئة الخمس نجوم من العاصمة الأردنية عمان، وتكونت عينة الدراسة من 113 فردا، واطهرت النتائج وجود اثر واضح لدور ذكاء الاعمال في وجود صناعة قرار الفنادق من فئة الخمس نجوم من خلال تقديمها لتقارير تحتوي على المعلومات ذات جودة عالية تسرع في عملية اتخاذ القرار، واوصت الدراسة بضرورة ان تعمل الفنادق فئة الخمس نجوم على بناء نموذج متكامل لتحقيق اقصى قدر من الأرباح الصافية من استخدام ذكاء الاعمال ونظم دعم القرار من خلالها.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة العربية

دراسة (قواميد وصديقي، 2022) بعنوان: "دور ذكاء الأعمال في اتخاذ القرارات الإستراتيجية: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (المديرية الجهوية بورقلة)".

هدفت الدراسة إلى التعرف بشكل دقيق على ذكاء الأعمال ودوره في اتخاذ القرارات الإستراتيجية، بالإضافة إلى دراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الموضوع، كما تم الاعتماد على دراسة الحالة من خلال الملاحظة العلمية، والوثائق الرسمية، والمقابلة الشخصية، والاستبيان ومعالجته الإحصائية عن طريق برنامج SPSS نسخة 26 وخلصت الدراسة إلى وجود مستوى مرتفع لذكاء الأعمال والقرارات الإستراتيجية لدى البنك محل الدراسة، وأوضحت نتائج التحليل على وجود مساهمة معنوية لذكاء الأعمال في اتخاذ القرارات الإستراتيجية، ويتجسد ذلك من خلال أبعاد ذكاء الأعمال، كما وخلصت الدراسة إلى مجموعة من الاقتراحات والتوصيات تمكن البنك من مواجهة التهديدات.

دراسة (مجاهد، 2022) بعنوان: "أثر نظم ذكاء الأعمال على القرارات الإستراتيجية: دراسة حالة جامعة أدرار".

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أثر ذكاء الأعمال كتقنية من تقنيات المعلومات في عملية اتخاذ القرارات في جامعة أدرار. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، والاستبيان لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى وجود ارتباط بين ذكاء الاعمال بأبعاده وعملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية، كما خلصت الدراسة إلى مجموعة من الاقتراحات والتوصيات تمكن الجامعة من مواجهة التحديات ومسايرة التطورات والتغيرات السريعة وظروف عدم التأكد.

دراسة (جاوا وأصيل، 2021) بعنوان: "أثر تطبيق نظام ذكاء الأعمال على فاعلية اتخاذ القرارات في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية: دراسة حالة".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق ذكاء الأعمال على فاعلية اتخاذ القرارات في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بجهة، واعتمدت الدراسة على منهج دراسة الحالة والاستبانة كأداة لجمع البيانات والتي تم توزيعها على عينة الدراسة بواقع 81 استبانة بنسبة استرداد 52%. وقد توصلت الدراسة إلى ارتفاع نسبة العاملين الذين لم يتلقوا تدريباً على تقنيات ذكاء الأعمال، وأن أغلبية المستجوبين أشاروا إلى أن نظام ذكاء الأعمال المستخدم في المؤسسة غير متقدم بدرجة كافية.

دراسة (بلقاضي، 2021) بعنوان: "دور ذكاء الأعمال في اتخاذ القرارات الاستراتيجية- دراسة حالة عينة من البنوك التجارية بولاية أم البواقي"

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور ذكاء الأعمال في عملية اتخاذ القرارات في البنوك باتخاذ عينة من وكالات البنوك لولاية أم البواقي (BADR/BNA/BEA) كميدان للدراسة. اعتمدت الدراسة على الاستبيان الذي كأداة أساسية لجمع البيانات، والتي تم تحليلها باستخدام برنامج SPSS. وتوصلت الدراسة إلى وجود ارتباط بين ذكاء

الاعمال بأبعاده وعملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية، كما وخلصت الدراسة إلى مجموعة من الاقتراحات والتوصيات تمكن البنوك من مواجهة التهديدات وضمان البقاء والاستمرارية.

دراسة (ملاوي، 2014) بعنوان: "نظم دعم القرارات ونظم ذكاء الاعمال واثريهما في تحسين عملية اتخاذ القرارات في المستشفيات الأردنية".

دراسة حالة حول مستشفى الملك عبد الله المؤسس الجامعي هدفت الدراسة الى التعرف على نظم دعم القرارات ونظم ذكاء الاعمال واثريهما في تحسين عملية اتخاذ القرارات في مستشفى الملك عبد الله المؤسس الجامعي الزرق بالأردن، ولغرض تحقيق اهداف الدراسة تم تطوير استبانة من ثلاثة أجزاء، استهدف الجزء الأول التعرف على البيانات الشخصية المتعلقة بعينة الدراسة، والجزء الثاني لقياس مستوى نظم دعم القرارات ونظم ذكاء الأعمال حين يقيس الجزء الثالث مستوى عملية اتخاذ القرارات في مستشفى الملك عبد الله المؤسس الجامعي.

وخلصت الدراسة الى ان نظم دعم القرارات و نظم ذكاء الاعمال في مستشفى الملك عبد الله المؤسس الجامعي تتمتع بدرجة عالية من الكفاءة، كما ان مستوى عملية اتخاذ القرارات في المستشفى مرتفع أيضا، وتبين وجود علاقة ارتباط إيجابية ودالة إحصائية بين نظم دعم القرارات ونظم ذكاء الاعمال وعملية اتخاذ القرارات وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بنظم دعم القرارات ونظم ذكاء الاعمال بما يعزز دورها في تحسين عملية اتخاذ القرارات، إضافة الى اجراء المزيد من البحوث حول نظم دعم القرارات و نظم ذكاء الاعمال و دورها في المنظمات في قطاع الصحة وغيره من القطاعات.

المطلب الثالث: التعليق على الدراسات السابقة والقيمة المضافة للدراسة الحالية

من خلال ما تطرقنا إلى الدراسات السابقة وقفنا على أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة، إذ تتميز دراستنا الحالية عن الدراسات السابقة المؤسسة محل الدراسة وأبعاد متغير ذكاء الاعمال المدروسة، وتتفق دراستنا الحالية مع معظم الدراسات السابقة في متغيرات ومنج وأدوات الدراسة ومع بعضها في نوع المؤسسة محل الدراسة (الجامعة).

مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة:

- بناء نموذج الدراسة واختيار عينة ومجتمع الدراسة وتحديدها؛
- المساعدة في تحديد الأساليب الإحصائية المستخدمة؛
- صياغة المشكلة واختيار أبعاد متغيرات الدراسة كيفية بناء الاستفادة وصياغة الفقرات وتطويرها؛
- المساعدة في ضبط مفاهيم الدراسة وزيادة الرصيد الفكري؛

- تعزيز الجانب النظري للدراسة الحالية من خلال الاستفادة من الدراسات السابقة؛
- التعرف على أهمية الموضوع ومكانته على مستوى المؤسسة محل الدراسة.

خلاصة الفصل

نظرا لأهمية المعلومات وضرورة توفيرها قبل الشروع في أي نشاط ولضمان نجاحه والدور الهام الذي تلعبه فلا بد من العمل على جمعها وتنظيمها وتبويبها وتسهيل مهمة استرجاعها لمعالجة مشكلات المنظمات، وقد أصبحت التقنية في ظل عصر المعلومات من الضرورة فمع الابتكارات الجديدة في حقل الاتصالات وتكنولوجيا الحواسيب، التي تعكس قنوات الاتصال بين أفراد المجتمع في المستقبل، لذا فلا بد من إقامة نظم المعلومات الحديثة وفقا لمتطلبات اقتصاد المعلومة.

فمن غير المعلومات لا فرصة للمنافسة كما أن المعلومات وحدها ليست هي القوة بل القوة تكمن في التمكن من الحصول على أجزائها ومعالجتها واسترجاعها وذلك جادة استعمال أدوات تقنية المعلومات كالحاسوب والبرمجيات والانترنت وأجهزة الاتصالات الحديثة والتقنيات وحدها لا تكفي بل كذلك الاهتمام لعنصر البشري المتمثل في المستخدمين المهندسين والتقنيين ووعي أهمية التحول من مجتمع المعلومات إلى مجتمع المعرفة ووعي صانعي القرار بوضع السياسات والتشريعات.

ففي ظل هذه التطورات الحديثة يعتبر ذكاء الأعمال كشكل من أشكال الحس الإداري والتنافسي الجيد، فحتى تستطيع المنظمة أن تبذل تنافس، تنتج وتسوق، فهي بحاجة إلى معلومات أكيدة، كاملة وقابلة للاستغلال، فتحليل وتنظيم المعلومة أصبح أكثر أهمية: معرفة الأسواق، تقسيما لمدى تفتحها على العالم وظروف عملها، معرفة المنافسة، التكنولوجيات والإبداعات ... الخ.



الفصل الثاني

الدراسة الميدانية

تمهيد:

تعتبر عملية اتخاذ القرارات من العمليات الأساسية في العملية الإدارية، حيث تلعب دور هاماً في ممارسة العمليات الإدارية بمختلف أنواعها في المنظمة الإنسانية إضافة إلى جانب كونها عملية أساسية جوهرية هادفة في حد ذاتها غالباً ما ينسب إليها مدى نجاح أو الفشل الإداري حيث يعرف المدير أو المسير من خلالها النتائج من خلال قراراته الصائبة والجيدة لذا يعتبر اتخاذ القرار أهم وسيلة للمدير للاطلاع بمهام وظيفته المتمثلة في إنجاز الأعمال من خلال الآخرين ومن هنا يتعين على المدير أو الرئيس اتخاذ القرارات الناجمة عن التصرف الإداري لمعرفة أثر تلك القرارات على سلوكيات المرؤوسين حيث نعرض في هذا الفصل مفهوم اتخاذ القرار وأهم العناصر المرتبطة به.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة؛

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة؛

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة

الغرض من اجراء هذه الدلالة هو التوصل لتحقيق الأهداف. حيث يتوجب علينا اتباع منهجية تساعدنا على دراسة الموضوع وتشخيصه من خلال أدوات التحليل والبحث العلمي والتي بدورها تساهم في الوصول الى نتائج المرجوة. لذلك سوف نعرض من خلال هذا المبحث الأدوات المستعملة في جمع البيانات المتعلقة بالدراسة التطبيقية، كذلك تقديم الجامعة.

المطلب الأول: طريقة الدراسة الميدانية

في هذا المطلب سنركز على أكثر على الجانب المنهجي للدراسة الميدانية، من خلال تقديم مؤسسة الدراسة أي تعريف بالجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة وعرض مجتمع الدراسة والعينة، والتحليل الخاص بالنتائج.

الفرع الأول: تعريف جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة:

في 18 سبتمبر 2001 ، بموجب المرسوم التنفيذي رقم 01-272، ارتقى المركز الجامعي بسكيكدة إلى مصف جامعة، وتم اقتراح تسميتها بجامعة 20 أوت 1955 خلال مراسيم التدشين لعدة هياكل بيداغوجية من قبل رئيس الجمهورية يوم 20 أوت 2005. وتم ترسيم تسميتها جامعة سكيكدة في 20 أوت 1955 ، في 23 أكتوبر 2014 بقرار من وزير المجاهدين، الذي ضم تسميات لكل الجامعات والمراكز الجامعية في كامل ربوع الوطن.

❖ موقع الجامعة

توزعت جامعة سكيكدة في البداية على 03 مواقع:

- الموقع الرئيسي (الحدائق): يمتد هذا الموقع على مساحة 246 هكتاراً ويقع على بعد 04 كم من

جنوب غرب الولاية على طريق الحدائق عند سفح الجبل بين الطريق 43 وجبل مسيون يجمع هذا الموقع بين هياكل المدرسة الفلاحية السابقة وهياكل المدرسة الوطنية العليا للتعليم التقني وكما يجمع الهياكل التابعة للمركز الجامعي والهياكل البيداغوجية المنجزة في إطار (PSRE) مخطط دعم الإنعاش الاقتصادي.

- موقع مرج الذيب: يقع في الجهة الجنوبية الشرقية من المدينة في حي الإخوة بوحجة .ويتكون من المقر الجامعي للأخوة بوحجة، ومدرج يتسع لـ 200 مقعد، وقاعتين تم تكوينهما كمدراج في 2*200 مقعد وجناحين للتدريس بسعة إجمالية 1590 مقعداً.

- موقع عزابة علي منجلي: عزابة مدينة تبعد عن مقر الولاية 39 كم .وكان مقراً لكلية الحقوق، بمبنى يتسع لـ 3000 مقعد تدريسي .وكانت وقفاً للمجاهد الراحل علي منجلي الذي أوصى بتخصيصها للعلم، وسكنين جامعيين بسعة 2×500 سرير ومطعم .اليوم، يتم استخدام الموقع من قبل المدرسة العليا للتعليم التكنولوجي.(ENSET)

الفرع الثاني: مجتمع وعينة ومنهجية الدراسة

أولاً: مجتمع الدراسة

تمثل مجتمع الدراسة في جميع المسيرين في الجامعة ابتداء من مدير الجامعة ونوابه، وعمداء الكليات ونوابهم ورؤساء الأقسام بالإضافة إلى مدير معهد العلوم والتقنيات التطبيقية والمقدر عددهم بـ 50 مسيراً.

ثانياً: عينة الدراسة

نظراً لغير حجم مجتمع الدراسة فقد تم الاعتماد على المسح الشامل حيث تم توزيع 50 استمارة تم استرداد 47 منها كلها صالحة للتحليل.

ثالثاً: منهجية الدراسة

تعتبر منهجية الدراسة وإجراءاتها محورا رئيسيا يتم من خلاله انجاز الجانب التطبيقي من الدراسية وعن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي التوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها في ضوء أدبيات الدراسة المتعلقة بالموضوع وبالتالي الأهداف التي تسعى إليها. وعليه فقد استخدمت المنهج الوصفي التحليلي الذي حاولت من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة وتحليل بياناتها وتحديد طبيعة العلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها وكذا الآثار التي تحدثها.

وقد استخدمت مصدران أساسيان للمعلومات:

مصادر أولية: حيث لجأت إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة أداة الدراسة، والتي صممت خصيصاً لهذا الغرض وقد اعتمدت على المنهج التحليلي لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة.

مصادر ثانوية: حيث اعتمدت في جمع المعلومات والبيانات ومعالجة الإطار النظري للدراسة على الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة. والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت.

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

في هذا المطلب سنقوم بتفصيل أداء الدراسة وهي الاستبانة مع عرض الأساليب الإحصائية المستعملة في تحليلها والسلم المتبع لقياسها في ما يلي:

الفرع الأول: أداة الدراسة

تم التركيز على الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات والمعلومات حول موضوع دراستنا وذلك من خلال تقسيمه إلى 03 أجزاء الجزء الأول يتعلق بالبيانات الشخصية والوظيفية لعناصر العينة المستهدفة والجزء الثاني يتعلق بذكاء الأعمال حيث تم تمييز 04 أبعاد وهي (البعد الأول جمع وتخزين وتحليل البيانات، البعد الثاني المعالجة الآتية للبيانات، البعد الثالث إدارة أداء الأعمال، البعد الرابع الذكاء التنافسي.) كل بعد يحتوي على 05 عبارات، أما الجزء الأخير يتعلق باتخاذ القرار يحتوي على 10 عبارات.

الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية المستعملة

تم تفرغ وتحليل الاستبيان من خلال برنامج spss v21 الإحصائي، وقم تم استخدام الاختبارات الإحصائية التالية:

- التوزيع التكراري والنسب المئوية للإجابات؛
- المتوسط الحسابي لتحديد مستوى المتغيرات؛
- الانحراف المعياري لمعرفة مدى تشتت القيم حول أوساطها الحسابية؛
- معامل الارتباط بيرسون من اجل اختبار الصدق البنائي لأداة العينة، والذي يقوم على دراسة العلاقة بين متغيرين؛
- اختبار ألفا كرومباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبان؛
- الانحدار المتعدد لاختبار الفرضيات؛
- اختبار كولمجروف - سمرنوف (sample K-S-1) لمعرفة نوع البيانات هل تتبع التوزيع الطبيعي أم لا؟؛
- الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضيات؛
- تحليل الانحدار المتعدد لمعرفة طبيعة العلاقة بين أكثر من متغير مستقل ومتغير تابع واحد، وتوضيح أي الأبعاد الأكثر تأثيراً فيها؛
- اختبار T Test للعينات المستقلة لمعرفة الفروقات التي تعزى الى خاصية الجنس؛
- اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) وذلك لتفسير المتغير التابع بناء على المتغير المستقل، وللإجابة على فرضيات الدراسة.

وقد تم الاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي كالتالي:

الجدول رقم (01): يوضح أوزان الاستجابات حسب مقياس ليكارت الخماسي

التقييم	المتوسط المرجح	الرقم	العبرة
منخفض جدا	[1.80 - 1]	1	غير موافق تماما
منخفض	[2.60 - 1.80]	2	غير موافق
متوسط	[3.40 - 2.60]	3	محايد
مرتفع	[4.20 - 3.40]	4	موافق
مرتفع جدا	[5 - 4.20]	5	موافق تماما

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss.

حيث تم تحديد طول خلايا مقياس ليكارت للتدرج الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) من خلال:

المدى = اكبر قيمة لفئات الإجابة - اصغر قيمة لفئات الإجابة أي (5-1=4). ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية: المدى/عدد الفئات أي $5/4=0.80$ ، وبعد ذلك إضافة هذه القيمة الى المقياس وهي واحد وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية.

المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة

نعمد في هذا المطلب على اختبار صدق الدراسة من أجل التوصل لنتائج دقيقة تساعدنا في تحقيق الأهداف.

الفرع الأول: صدق أداة الدراسة

يقصد بصدق أداة الدراسة أن العبارات تقيس بالفعل ما وضعت لقياسه، وقد تم التأكد من ذلك كالتالي:

1- الصدق الظاهري:

تم عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة المحكمين تألفت من أساتذة متخصصين في الموضوع محل الدراسة، وكان لآرائهم دور كبير في تطوير الاستبيان، حيث قمنا بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء مقترحاتهم.

2- صدق الاتساق الداخلي:

وهذا من خلال حساب معامل الارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبيان والدرجة الكلية للمجال نفسه، وفيما يلي توضيح ذلك:

- قياس صدق الاتساق الداخلي لمحور ذكاء الأعمال

أولاً: البعد الأول: جمع وتخزين وتحليل البيانات

الجدول رقم (02): قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات جمع وتخزين وتحليل البيانات

العبرة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	العبرة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
1	0.713**	0.000	4	0.450**	0.001
2	0.681**	0.000	5	0.634**	0.000
3	0.728**	0.000			
جمع وتخزين وتحليل البيانات					
** : الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01					

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

من خلال الجدول يتبين أن جميع عبارات جمع وتخزين وتحليل البيانات كانت لديها علاقة ارتباط موجبة بينها وبين المحور الذي تنتمي إليه، كما أن جميع العبارات كانت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01، وعليه يمكن القول أن العبارات ذات اتساق داخلي.

ثانياً: البعد الثاني: المعالجة الآتية للبيانات

الجدول رقم (03): قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات المعالجة الآتية للبيانات

العبرة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	العبرة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
6	0.588**	0.000	9	0.646**	0.000
7	0.712**	0.000	10	0.746**	0.000
8	0.687**	0.000			
المعالجة الآتية للبيانات					
** : الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01					

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

من خلال الجدول يتبين أن جميع عبارات المعالجة الآتية للبيانات كانت لديها علاقة ارتباط موجبة بينها وبين المحور الذي تنتمي إليه، كما أن جميع العبارات كانت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01، وعليه يمكن القول أن العبارات ذات اتساق داخلي.

ثالثاً: البعد الثالث: إدارة أداء الأعمال

الجدول رقم (04): قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات إدارة أداء الأعمال

العبرة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	العبرة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
11	0.791**	0.000	14	0.422**	0.003
12	0.658**	0.000	15	0.726**	0.000
13	0.675**	0.000			
إدارة أداء الأعمال					
** : الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01					

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

من خلال الجدول يتبين أن جميع عبارات إدارة أداء الأعمال كانت لديها علاقة ارتباط موجبة بينها وبين المحور الذي تنتمي إليه، كما أن جميع العبارات كانت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01، وعليه يمكن القول أن العبارات ذات اتساق داخلي.

رابعاً: البعد الرابع: الذكاء التنافسي

الجدول رقم (05): قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات الذكاء التنافسي

العبرة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	العبرة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
16	0.621**	0.000	19	0.794**	0.000
17	0.559**	0.000	20	0.489**	0.000
18	0.645**	0.000			
الذكاء التنافسي					
** : الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01					

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

من خلال الجدول يتبين أن جميع عبارات الذكاء التنافسي كانت لديها علاقة ارتباط موجبة بينها وبين المحور الذي تنتمي إليه، كما أن جميع العبارات كانت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01، وعليه يمكن القول أن العبارات ذات اتساق داخلي.

- قياس صدق الاتساق الداخلي لمحور اتخاذ القرارات

الجدول رقم (06): قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات اتخاذ القرارات

العبرة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	العبرة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
1	0.357**	0.014	6	0.671**	0.000
2	0.520**	0.000	7	0.588**	0.000
3	0.616**	0.000	8	0.605**	0.000

0.000	0.627**	9	0.000	0.633**	4
0.000	0.517**	10	0.000	0.551**	5
اتخاذ القرارات					
** : الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01					

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

من خلال الجدول يتبين أن جميع عبارات اتخاذ القرارات كانت لديها علاقة ارتباط موجبة بينها وبين المحور الذي تنتمي إليه، كما أن جميع العبارات كانت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01، وعليه يمكن القول أن العبارات ذات اتساق داخلي.

- قياس صدق الإتساق الداخلي لمحاور الإستبيان

الجدول رقم (07): معامل الارتباط بيرسون لمحاور الإستبيان

المحاور	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	الدلالة الإحصائية
نكاء الأعمال	0.951**	0.000	دال إحصائياً
اتخاذ القرارات	0.771**	0.000	دال إحصائياً
** : الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

من خلال الجدول يتبين أن جميع محاور الإستبيان كانت لديها علاقة ارتباط موجبة بينها وبين المحور الذي تنتمي إليه، كما أن جميع العبارات كانت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01، وعليه يمكن القول أن العبارات ذات اتساق داخلي.

3- صدق المحك

وهو ما يساوي رياضياً الجذر التربيعي لمعامل الثبات والنسبة المقبولة لصدقه 70% أو ما يزيد وسيتم التطرق إليه بعد حساب معامل الثبات.

الفرع الثاني: ثبات أداة الدراسة

ويقصد بها الاستقرار في نتائجها ولو تم توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف، وقد تم التحقق من ثباتها من خلال حساب معامل ألفا كرومباخ كالتالي:

الجدول رقم (08): صدق وثبات أداة الدراسة

المحاور	العبارات	معامل ألفا كرومباخ	صدق المحك
جمع وتخزين وتحليل البيانات	5 - 1	0.623	0.789
المعالجة الآتية للبيانات	5 - 1	0.704	0.839
إدارة أداء الأعمال	5 - 1	0.676	0.822
الذكاء التنافسي	5 - 1	0.609	0.780
نكاء الأعمال	20 - 1	0.837	0.914
اتخاذ القرارات	10 - 1	0.771	0.878
الإجمالي	30 - 1	0.871	0.933

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن قيم معامل الثبات للمحاور أكبر من 60%، وكذا قيم صدق المحك وهي أكبر من 70%، حيث بلغ معامل الثبات الإجمالي 0.871 ومعامل الصدق الإجمالي 0.933، وهذه القيم مقبولة وتدل على ثبات وصدق أداة الدراسة.

الفرع الثالث: اختبار التوزيع الطبيعي

يجب تحديد ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم التوزيعات الاحتمالية الأخرى وهذا لكي تكون التحليلات أكثر مصداقية. وهناك عدة طرق احصائية للكشف عن نوع التوزيع وهي Kolmogorov – Smirnov، طريقة حساب معاملي الالتواء والتقاطع وطريقة اختبار Shapiro – Wilk. وبما أن عدد العينة أقل من 50 فإننا نستدل بنتائج اختبار Shapiro – Wilk :

والجدول التالي يبين نتيجة اختبار التوزيع الطبيعي (Tests of Normality):

الجدول رقم (09): نتيجة اختبار التوزيع الطبيعي (Tests of Normality)

نوع التوزيع	Shapiro – Wilk			Kolmogorov – Smirnov			اختبار نوع التوزيع لبيانات إجابات العينة المجموع
	Sig	df	Statistic	Sig	df	statistic	
طبيعي	0.465	47	0.977	0.200	47	0.101	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

من خلال الجدول نجد أن مستوى المعنوية 0.465 وهي أكبر من 0.05، وعليه فإن نتائج الاختبار تتبع توزيعاً طبيعياً.

المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

تعتبر مرحلة تحليل وتفسير النتائج أهم مرحلة في البحث العلمي وقبل اختبار الفرضيات من الضروري القيام ببعض المعالجات الإحصائية للتأكد من صالحية الدراسة، ومنه سنتطرق في هذا المبحث إلى تحليل المقابلة ومختلف أجزاء ومحاور الاستبيان ثم اختبار الفرضيات.

المطلب الأول: تحليل الاستبيان

يضم هذا المطلب نتائج تحليل أداة الإستبيان لكل من متغيراً لدراسة وهو جودة التعليم عن بعد، والمتغيرات الشخصية.

الفرع الأول: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة

1- توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الجدول رقم (10): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
72.3	34	ذكر
27.7	13	أنثى
100	47	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

يبين الجدول أعلاه أن النسبة الغالبة هي صفة الذكور بنسبة 72.3%، فيما بلغت نسبة الإناث 27.7%.

2- توزيع عينة الدراسة حسب السن

الجدول رقم (11): توزيع عينة الدراسة حسب السن

النسبة المئوية	التكرار	السن
10.6	5	25 سنة فأقل
2.1	1	من 26 الى 30 سنة
25.5	12	من 31 الى 35 سنة
38.3	18	من 36 الى 40 سنة
23.4	11	أكثر من 40 سنة
100	47	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

يبين الجدول أعلاه أن الفئة العمرية الغالبة من 36 الى 40 سنة بلغت نسبة 38.3%، تليها الفئتين من 31

الى 35 سنة وأكثر من 40 سنة بنسبة 25.5% و 23.4% على التوالي، في حين جاءت الفئة العمرية 25 سنة فأقل ومن 26 الى 30 سنة بنسبتي 10.6% و 2.1% على التوالي.

3- توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة

الجدول رقم (12): توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة

النسبة المئوية	التكرار	الوظيفة
6.4	3	مدير
6.4	3	نائب مدير
17	8	عميد
27.7	13	نائب عميد
40.4	19	رئيس قسم
2.1	1	نائب رئيس قسم
100	47	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

يبين الجدول أعلاه أن 40.4% من أفراد العينة رؤساء أقسام، ثم يليها نواب العميد والعمداء بنسبتي

27.7% و 17% على التوالي، في حين تأتي النسبة الإجمالية 12.8% للمدراء ونواب المدراء، وفي الأخير يأتي نائب رئيس القسم بنسبة 2.1%.

4- توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

الجدول رقم (13): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
51.1	24	ماجستير
48.9	23	دكتوراه
100	47	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

يبين الجدول أعلاه أن أفراد العينة ذوي مستوى الماجستير هي الفئة الغالبة بنسبة 51.1%، ثم يليها مستوى الدكتوراه بنسبة 48.9%.

5- توزيع عينة الدراسة حسب الرتبة

الجدول رقم (14): توزيع عينة الدراسة حسب الرتبة

النسبة المئوية	التكرار	الرتبة
17	8	أستاذ مساعد " ب "
27.7	13	أستاذ مساعد " أ "
23.4	11	أستاذ محاضر " ب "
25.5	12	أستاذ محاضر " أ "
6.4	3	أستاذ تعليم عالي
100	47	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

يبين الجدول أعلاه أن أفراد العينة ذوي رتبة أستاذ مساعد " أ " هي الفئة الغالبة بنسبة 27.7%، ثم تليها رتبة الأساتذة المحاضرين " أ " والأساتذة المحاضرين " ب " بنسبتي 25.5% و 23.4% على التوالي، وأخيرا الأفراد ذوي رتبة أساتذة مساعدين " ب " وأساتذة التعليم العالي بنسبتي 17% و 6.4% على التوالي.

6- توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات العمل في المنصب

الجدول رقم (15): توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات العمل في المنصب

النسبة المئوية	التكرار	عدد سنوات العمل في المنصب
12.8	6	3 سنوات فأقل
46.8	22	من 4 الى 6 سنوات
21.3	10	من 7 الى 9 سنوات
19.1	9	10 سنوات فأكثر
100	47	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

يبين الجدول أعلاه أن أفراد العينة الذين تتراوح عدد سنوات عملهم في المنصب من 4 الى 6 سنوات هي الفئة الغالبة بنسبة 46.8%، ثم يليها من تتراوح عدد سنوات عملهم من 7 الى 9 سنوات ومن 10 سنوات فأكثر بنسبتي 21.3% و 19.1% على التوالي، وأخيرا من عدد سنوات عملهم 3 سنوات فأقل بنسبة 12.8%.

الفرع الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة

1- استجابات أفراد العينة حول محور ذكاء الأعمال

البعد الأول: جمع وتخزين وتحليل البيانات

الجدول رقم (16): استجابات أفراد العينة لفقرات جمع وتخزين وتحليل البيانات

التقييم	الرتبة	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	5	75.2	0.982	3.76	1- تمتلك الجامعة خطة لجمع وتحليل البيانات اللازمة الخاصة بخدماتها
مرتفع	3	76.4	0.669	3.82	2- يوجد لدى الجامعة قواعد بيانات ذات كفاءة عالية
مرتفع	1	81.2	0.672	4.06	3- يتم تخزين البيانات بطرق آمنة تضمن استدامتها
مرتفع	2	79	0.832	3.95	4- تقوم الجهات المعنية في الجامعة بتحليل البيانات بتقنيات حديثة تضمن سهولة استخدامها
مرتفع	4	76.4	0.916	3.82	5- تستخدم الجامعة أدوات وبرمجيات لهيكله البيانات التي يتم جمعها
مرتفع	-	77.6	0.520	3.88	جمع وتحليل وتخزين البيانات

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

- ✓ يبين الجدول أعلاه استجابات أفراد العينة على جمع وتحليل وتخزين البيانات، والتي تراوحت أوزانها النسبية بين (75.2% - 81.2%) بدرجات كلها مرتفعة.
- ✓ حيث كانت أعلى فقرة في هذا المجال، الفقرة (3) بمتوسط حسابي قدره 4.06 وانحراف معياري 0.672، وبوزن نسبي (81.2%) وهي درجة مرتفعة، نستنتج من ذلك أن أفراد العينة يرون أنه يتم تخزين البيانات بطرق آمنة تضمن استدامتها.
- ✓ وكانت أدنى الفقرات في هذا المجال، الفقرة (1) بمتوسط حسابي قدره 3.76 وانحراف معياري 0.982، وبوزن نسبي (75.2%) وهي درجة مرتفعة، نستنتج من ذلك أن أفراد العينة يرون أن الجامعة تمتلك خطة لجمع وتحليل البيانات اللازمة الخاصة بخدماتها.
- ✓ بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي قدر ب 3.88 وانحراف معياري 0.520 وبوزن نسبي (77.6%) وهذا يعني أن هناك موافقة مرتفعة من قبل أفراد العينة على جمع وتحليل وتخزين البيانات في الجامعة.

البعد الثاني: المعالجة الآتية للبيانات

الجدول رقم (17): استجابات أفراد العينة لفقرات المعالجة الآتية للبيانات

التقييم	الرتبة	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	3	73.6	0.836	3.68	1- تستخدم الجامعة أنظمة وبرامج لتحليل البيانات ومعالجتها
مرتفع	1	78.2	0.904	3.91	2- توفر عمليات معالجة البيانات معلومات للجهات المعنية لفترات زمنية مختلفة
مرتفع	4	72.2	0.873	3.61	3- تضمن عملية معالجة البيانات في الجامعة ايجاد تقارير تسهل عملية صنع القرارات
مرتفع	2	76.4	0.789	3.82	4- مخرجات عمليات معالجة البيانات دقيقة وواضحة
مرتفع	5	69.2	0.880	3.46	5- تسعى الجامعة لتكثيف جهودها في عمليات معالجة البيانات
مرتفع	-	74	0.580	3.70	المعالجة الآتية للبيانات

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

✓ يبين الجدول أعلاه استجابات أفراد العينة على المعالجة الآتية للبيانات، والتي تراوحت أوزانها النسبية بين (69.2% - 78.2%) بدرجات كلها مرتفعة.

✓ حيث كانت أعلى فقرة في هذا المجال، الفقرة (2) بمتوسط حسابي قدره 3.91 وانحراف معياري 0.904، ويوزن نسبي (78.2%) وهي درجة مرتفعة، نستنتج من ذلك أن أفراد العينة يرون أن عمليات معالجة البيانات توفر معلومات للجهات المعنية لفترات زمنية مختلفة.

✓ وكانت أدنى الفقرات في هذا المجال، الفقرة (5) بمتوسط حسابي قدره 3.46 وانحراف معياري 0.880، ويوزن نسبي (69.2%) وهي درجة مرتفعة، نستنتج من ذلك أن أفراد العينة يرون أن الجامعة تسعى لتكثيف جهودها في عمليات معالجة البيانات.

✓ بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي قدر ب 3.70 وانحراف معياري 0.580 ويوزن نسبي (74%) وهذا يعني أن هناك موافقة مرتفعة من قبل أفراد العينة على المعالجة الآتية للبيانات في الجامعة.

البعد الثالث: إدارة أداء الأعمال

الجدول رقم (18): استجابات أفراد العينة لفقرات إدارة أداء الأعمال

التقييم	الرتبة	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	2	71.4	0.926	3.57	1- تعتمد الجامعة على الأنظمة التكنولوجية الحديثة في تقديم خدماتها
مرتفع	5	70.6	1.039	3.53	2- تستثمر الجامعة البرامج والتطبيقات الذكية لزيادة رضا متلقي الخدمة لديها
مرتفع	3	71.4	0.878	3.57	3- تحقق الجامعة من خلال تطبيق نظم ذكاء الأعمال خفض في التكاليف التشغيلية

مرتفع	4	71.4	0.773	3.57	4- تساعد نظم ذكاء اعمال الجامعة في رفع كفاءة عملياتها
مرتفع	1	75.2	1.047	3.76	5- تحقق الجامعة توفير الوقت والجهد ضمن أنشطتها من خلال نظم ذكاء الأعمال
مرتفع	-	72	0.619	3.60	إدارة أداء الأعمال

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

✓ يبين الجدول أعلاه استجابات أفراد العينة على إدارة أداء الأعمال، والتي تراوحت أوزانها النسبية بين (70.6% - 75.2%) بدرجات كلها مرتفعة.

✓ حيث كانت أعلى فقرة في هذا المجال، الفقرة (5) بمتوسط حسابي قدره 3.76 وانحراف معياري 1.047، ويوزن نسبي (75.2%) وهي درجة مرتفعة، نستنتج من ذلك أن أفراد العينة يرون أن الجامعة تحقق توفير الوقت والجهد ضمن أنشطتها من خلال نظم ذكاء الأعمال.

✓ وكانت أدنى الفقرات في هذا المجال، الفقرة (2) بمتوسط حسابي قدره 3.53 وانحراف معياري 1.039، ويوزن نسبي (70.6%) وهي درجة مرتفعة، نستنتج من ذلك أن أفراد العينة يرون أن الجامعة تستثمر البرامج والتطبيقات الذكية لزيادة رضا متلقي الخدمة لديها.

✓ بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي قدر ب 3.60 وانحراف معياري 0.619 ويوزن نسبي (72%) وهذا يعني أن هناك موافقة مرتفعة من قبل أفراد العينة على إدارة أداء الأعمال في الجامعة.

البعد الرابع: الذكاء التنافسي

الجدول رقم (19): استجابات أفراد العينة لفقرات الذكاء التنافسي

التقييم	الرتبة	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	3	77	0.908	3.85	1- لدى الجامعة استراتيجية لتقييم تجارب الجامعات الأخرى في تنفيذ الخدمات الإلكترونية
مرتفع	2	77.8	0.840	3.89	2- تسعى الجامعة لتقديم خدمات أفضل من غيرها من الجامعات من خلال نظم ذكاء الأعمال
مرتفع	1	80.4	0.988	4.02	3- تستخدم المؤسسة الذكاء التنافسي لكشف ظروف ومتغيرات البيئة المستقبلية
مرتفع	5	74	0.976	3.70	4- يعزز الذكاء التنافسي لدى الجامعة القدرة على التعرف على التحديات والمخاطر الممكن مواجهتها
مرتفع	4	76	0.900	3.80	5- يحقق الذكاء التنافسي لدى الجامعة بناء شراكات تعزز من جودة خدماتها
مرتفع	-	77	0.577	3.85	الذكاء التنافسي

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

✓ يبين الجدول أعلاه استجابات أفراد العينة على الذكاء التنافسي، والتي تراوحت أوزانها النسبية بين (74% - 80.4%) بدرجات كلها مرتفعة.

- ✓ حيث كانت أعلى فقرة في هذا المجال، الفقرة (3) بمتوسط حسابي قدره 4.02 وانحراف معياري 0.988، ووزن نسبي (80.4%) وهي درجة مرتفعة، نستنتج من ذلك أن أفراد العينة يرون أن المؤسسة تستخدم الذكاء التنافسي لكشف ظروف ومتغيرات البيئة المستقبلية.
- ✓ وكانت أدنى الفقرات في هذا المجال، الفقرة (4) بمتوسط حسابي قدره 3.70 وانحراف معياري 0.976، ووزن نسبي (74%) وهي درجة مرتفعة، نستنتج من ذلك أن أفراد العينة يرون أن الذكاء التنافسي يعزز لدى الجامعة القدرة على التعرف على التحديات والمخاطر الممكنة مواجهتها.
- ✓ بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي قدره ب 3.85 وانحراف معياري 0.577 ووزن نسبي (77%) وهذا يعني أن هناك موافقة مرتفعة من قبل أفراد العينة على الذكاء التنافسي في الجامعة.
- ✓ - ذكاء الأعمال:

الجدول رقم (20): نتائج إجابات أفراد العينة على أبعاد محور ذكاء الأعمال

التقييم	الرتبة	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	2	77.6	0.520	3.88	01 جمع وتخزين وتحليل البيانات
مرتفع	3	74	0.580	3.70	02 المعالجة الآتية للبيانات
مرتفع	4	72	0.619	3.60	03 إدارة أداء الأعمال
مرتفع	1	77	0.577	3.85	04 الذكاء التنافسي
مرتفع	/	75.2	0.438	3.76	ذكاء الأعمال

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss v21

- ✓ يبين الجدول أعلاه استجابات أفراد العينة حول محور ذكاء الأعمال، والتي تراوحت أوزانها النسبية بين (72% - 77%) بدرجات كلها مرتفعة.
- ✓ حيث كان أعلى بعد في هذا المحور، البعد (4) بمتوسط حسابي قدره 3.85 وانحراف معياري 0.577، ووزن نسبي (77%) وهي درجة مرتفعة، نستنتج من ذلك أن أفراد العينة يرون أن الجامعة تستخدم الذكاء التنافسي.
- ✓ وكان أدنى بعد في هذا المحور، البعد (3) بمتوسط حسابي قدره 3.60 وانحراف معياري 0.619، ووزن نسبي (72%) وهي درجة مرتفعة، نستنتج من ذلك أن أفراد العينة يرون أن الجامعة تستخدم إدارة أداء الأعمال.
- ✓ بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي قدره ب 3.76 وانحراف معياري 0.438 ووزن نسبي (75.2%) وهذا يعني أن هناك موافقة مرتفعة من قبل أفراد العينة على أنظمة ذكاء الأعمال في الجامعة.

2- استجابات أفراد العينة حول محور اتخاذ القرارات

الجدول رقم (21): استجابات أفراد العينة لفقرات اتخاذ القرارات

التقييم	الرتبة	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	7	75.6	0.657	3.78	1- لدي القدرة على تحديد المشكلات التي تحيط بالجامعة
مرتفع	3	78.2	0.619	3.91	2- أجمع المعلومات اللازمة قبل اتخاذ القرار
مرتفع	8	75.6	0.778	3.78	3- أضع البدائل المحتملة المتعلقة بالقرار
مرتفع	9	75.6	0.805	3.78	4- أتبادل الآراء لوضع أفضل البدائل الممكنة للقرار
مرتفع	6	77.4	0.710	3.87	5- أطلع على التجارب السابقة قبل اتخاذ القرار
مرتفع	5	77.8	0.865	3.89	6- استند في القرارات التي اتخذها الى مبررات منطقية
مرتفع	10	75.2	0.813	3.76	7- أناقش القرارات بـصور جماعية قبل اتخاذه
مرتفع	2	79	0.721	3.95	8- أتأكد من أن تنفيذ القرار يتم وفق الصورة المرسومة له
مرتفع	4	78.2	0.717	3.91	9- أصح القرارات إذا كانت نتائجها سلبية
مرتفع	1	82.4	0.740	4.12	10- أقوم بدراسة الآثار المترتبة على اتخاذ القرار
مرتفع	-	77.6	0.426	3.88	اتخاذ القرارات

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

- ✓ يبين الجدول أعلاه استجابات أفراد العينة على اتخاذ القرارات، والتي تراوحت أوزانها النسبية بين (75.2% - 82.4%) بدرجات كلها مرتفعة.
- ✓ حيث كانت أعلى فقرة في هذا المجال، الفقرة (10) بمتوسط حسابي قدره 4.12 وانحراف معياري 0.740، وبوزن نسبي (82.4%) وهي درجة مرتفعة، نستنتج من ذلك أن أفراد العينة يقومون بدراسة الآثار المترتبة على اتخاذ القرار.
- ✓ وكانت أدنى الفقرات في هذا المجال، الفقرة (7) بمتوسط حسابي قدره 3.76 وانحراف معياري 0.813، وبوزن نسبي (75.2%) وهي درجة مرتفعة، نستنتج من ذلك أن أفراد العينة يناقشون القرارات بـصور جماعية قبل اتخاذه.
- ✓ بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي قدر ب 3.88 وانحراف معياري 0.426 وبوزن نسبي (77.6%) وهذا يعني أن هناك موافقة مرتفعة من قبل أفراد العينة على اتخاذ القرارات في الجامعة.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

الفرع الأول: الفرضية الرئيسية الأولى

" هناك أثر ذو دلالة احصائية لأنظمة نكاء الأعمال على فعالية اتخاذ القرارات في جامعة 20 اوت 1955- سكيكدة".
وينبثق من الفرضية الرئيسية الأولى الفرضيات الفرعية التالية:

أولاً: الفرضية الفرعية الأولى

" هناك أثر ذو دلالة احصائية لجمع وتخزين وتحليل البيانات على فاعلية اتخاذ القرارات في جامعة 20 اوت 1955- سكيكدة".

الجدول رقم (22): نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الاولى

المعنوية الجزئية لمعاملات الانحدار			القدرة التفسيرية		المعنوية الكلية لنموذج الانحدار	
مستوى الدلالة	T	B	R2	R	مستوى الدلالة	F
0.000	5.995	2.651	0.149	0.386	0.007	7.865
0.000	2.804	0.316				

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

يتضح من خلال البيانات الموجودة في الجدول وجود أثر ذو دلالة احصائية لجمع وتخزين وتحليل البيانات على فاعلية اتخاذ القرارات، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.386) بمستوى دلالة (0.007)، وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، وقد بلغت قيمة F (7.865) مما يعني وجود علاقة بين المتغيرين، أما قيمة R² فقد بلغت (0.149) وهذا يعني أن تأثير بعد جمع وتخزين وتحليل البيانات يفسر ويساهم ب 14.9% من المتغيرات التي تحدث في مستوى فاعلية اتخاذ القرارات، كما نلاحظ أن قيمة الانحدار B لجمع وتخزين وتحليل البيانات بلغت (0.316)، وهذا يعني أنه بزيادة وحدة واحدة في المتغيرات المستقلة يؤدي الى الزيادة في المتغير التابع بقيمة (2.651).

وعليه نقبل الفرضية التي تنص على أن: " هناك أثر ذو دلالة احصائية لجمع وتخزين وتحليل البيانات على فاعلية اتخاذ القرارات في جامعة 20 اوت 1955- سكيكدة".

ثانيا: الفرضية الفرعية الثانية

" هناك أثر ذو دلالة احصائية للمعالجة الآتية للبيانات على فاعلية اتخاذ القرارات في جامعة 20 اوت 1955- سكيكدة".

الجدول رقم (23): نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الثانية

المعنوية الجزئية لمعاملات الانحدار			القدرة التفسيرية		المعنوية الكلية لنموذج الانحدار	
مستوى الدلالة	T	B	R2	R	مستوى الدلالة	F
0.000	6.875	2.284	0.345	0.587	0.000	23.686
0.000	4.867	0.431				

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

يتضح من خلال البيانات الموجودة في الجدول وجود أثر ذو دلالة احصائية للمعالجة الآتية للبيانات على فاعلية اتخاذ القرارات، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.587) بمستوى دلالة (0.000)، وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، وقد بلغت قيمة F (23.686) مما يعني وجود علاقة بين المتغيرين، أما قيمة R² فقد بلغت (0.345) وهذا يعني أن تأثير بعد المعالجة الآتية للبيانات يفسر ويساهم ب 34.5% من المتغيرات التي تحدث في مستوى فاعلية

اتخاذ القرارات، كما نلاحظ أن قيمة الانحدار B لبعء المعالجة الآتية للبيانات بلغت (0.431)، وهذا يعني أنه بزيادة وحدة واحدة في المتغيرات المستقلة يؤدي الى الزيادة في المتغير التابع بقيمة (2.284).

وعليه نقبل الفرضية التي تنص على أن: " هناك أثر ذو دلالة احصائية للمعالجة الآتية للبيانات على فاعلية اتخاذ القرارات في جامعة 20 اوت 1955- سكيكدة ".

ثالثا: الفرضية الفرعية الثالثة

" هناك أثر ذو دلالة احصائية لإدارة أداء الأعمال على فاعلية اتخاذ القرارات ".

الجدول رقم (24): نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الثالثة

المعنوية الجزئية لمعاملات الانحدار			القدرة التفسيرية		المعنوية الكلية لنموذج الانحدار	
مستوى الدلالة	T	B	R2	R	مستوى الدلالة	F
0.000	8.602	3.038	0.115	0.339	0.020	5.856
		الثابت				
0.020	2.420	0.234				
						إدارة أداء الأعمال

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

يتضح من خلال البيانات الموجودة في الجدول وجود أثر ذو دلالة احصائية لإدارة أداء الأعمال على فاعلية اتخاذ القرارات، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.339) بمستوى دلالة (0.020)، وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، وقد بلغت قيمة F (5.856) مما يعني وجود علاقة بين المتغيرين، أما قيمة R² فقد بلغت (0.115) وهذا يعني أن تأثير بعد إدارة أداء الأعمال يفسر ويساهم ب 11.5% من المتغيرات التي تحدث في مستوى فاعلية اتخاذ القرارات، كما نلاحظ أن قيمة الانحدار B لبعء إدارة أداء الأعمال بلغت (0.234)، وهذا يعني أنه بزيادة وحدة واحدة في المتغيرات المستقلة يؤدي الى الزيادة في المتغير التابع بقيمة (3.038).

وعليه نقبل الفرضية التي تنص على أن: " هناك أثر ذو دلالة احصائية لإدارة أداء الأعمال على فاعلية اتخاذ القرارات في جامعة 20 اوت 1955- سكيكدة ".

رابعا: الفرضية الفرعية الرابعة

" هناك أثر ذو دلالة احصائية للذكاء التنافسي على فاعلية اتخاذ القرارات في جامعة 20 اوت 1955- سكيكدة ".

الجدول رقم (25): نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الرابعة

المعنوية الجزئية لمعاملات الانحدار			القدرة التفسيرية		المعنوية الكلية لنموذج الانحدار	
مستوى الدلالة	T	B	R2	R	مستوى الدلالة	F
0.000	7.276	2.953	0.106	0.326	0.026	5.337
		الثابت				
0.026	2.310	0.241				
						الذكاء التنافسي

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

يتضح من خلال البيانات الموجودة في الجدول وجود أثر ذو دلالة للذكاء التنافسي على فاعلية اتخاذ القرارات، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.326) بمستوى دلالة (0.026)، وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، وقد بلغت قيمة F (5.337) مما يعني وجود علاقة بين المتغيرين، أما قيمة R^2 فقد بلغت (0.106) وهذا يعني أن تأثير بعد الذكاء التنافسي يفسر ويساهم ب 10.6% من المتغيرات التي تحدث في مستوى فاعلية اتخاذ القرارات، كما نلاحظ أن قيمة الانحدار B لبعء الذكاء التنافسي بلغت (0.241)، وهذا يعني أنه بزيادة وحدة واحدة في المتغيرات المستقلة يؤدي إلى الزيادة في المتغير التابع بقيمة (2.953).

وعليه نقبل الفرضية التي تنص على أن: " هناك أثر ذو دلالة احصائية للذكاء التنافسي على فاعلية اتخاذ القرارات في جامعة 20 اوت 1955- سكيكدة ".

الفرع الثاني: الفرضية الرئيسية

" هناك أثر ذو دلالة احصائية لأنظمة ذكاء الأعمال على فاعلية اتخاذ القرارات في جامعة 20 اوت 1955- سكيكدة " .

الجدول رقم (26): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر أنظمة ذكاء الأعمال على فاعلية اتخاذ القرارات

المعنوية الجزئية لمعاملات الانحدار				القدرة التفسيرية		المعنوية الكلية لنموذج الانحدار	
مستوى الدلالة	T	B		R^2	R	مستوى الدلالة	F
0.000	4.177	1.967	الثابت	0.361	0.601	0.001	5.928
0.390	0.868	0.106	جمع وتخزين وتحليل البيانات				
0.004	3.043	0.367	المعالجة الآتية للبيانات				
0.893	0.135	0.015	إدارة أداء الأعمال				
0.841	0.202	0.023	الذكاء التنافسي				

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21 .

يتضح من خلال البيانات الموجودة في الجدول أن قيمة معامل الارتباط قد بلغت (0.601) وهو ارتباط طردي قوي بمستوى دلالة (0.000)، وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، وقد بلغت قيمة F (5.928) مما يعني وجود علاقة بين المتغيرين، أما قيمة R^2 فقد بلغت (0.361) وهذا يعني أن تأثير أنظمة ذكاء الأعمال يفسر ويساهم ب 36.1% من المتغيرات التي تحدث في مستوى فاعلية اتخاذ القرارات، وهي قدرة تفسيرية مرتفعة. كما نلاحظ أن قيمة الانحدار B لكل من بعد جمع وتخزين وتحليل البيانات بلغت (0.106)، المعالجة الآتية للبيانات (0.367)، إدارة أداء الأعمال (0.015)، الذكاء التنافسي (0.023)، وهذا يعني أنه بزيادة وحدة واحدة في المتغيرات المستقلة يؤدي إلى الزيادة في المتغير التابع بقيمة (1.967)، وعليه نقبل الفرضية التي تنص على أن: " هناك أثر ذو دلالة احصائية لأنظمة ذكاء الأعمال على فاعلية اتخاذ القرارات في جامعة 20 اوت 1955- سكيكدة ".

إن عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة واهميتها تحظى باهتمام كبير من طرف المسيرين بسبب الدور الاستراتيجي الذي تقوم به وهو توجيه المؤسسة وترشيدها للوصول إلى الأهداف المطلوبة ولكن هذه القرارات لم تكن من العدم بل بتوفير مجموعة من العوامل ومن أهمها العنصر البشري الذي يلعب دور حاسم في هذه العملية وهو يكون عبر الدراسات ومن هنا نستخلص بأن القرار هو العمود الفقري لكل مؤسسة تريد تحقيق أهدافها والوصول الى النتائج المرجوة.

خاتمة

على ضوء ما تطرقنا اليه في الجانب النظري من الدراسة والذي تحدثنا فيه عن مختلف المداخل النظرية لموضوع أنظمة ذكاء الاعمال وأثره على فتعلية اتخاذ القرارات والعلاقة النظرية بينهما، وبناء على ما توصلنا اليه في الجانب التطبيقي المتمثل في الدراسة الميدانية التيس قمنا بها حول نظم ذكاء الاعمال وأثره على اتخاذ القرارات لدى موظفي جامعة سكيكدة، فقد تحصلنا من خلال التحليل الاحصائي لاستجابات المبحوثين حول تساؤلات الدراسة، واختيار فرضياتها، الى النتائج التالية:

نتائج الدراسة:

- ✓ هناك أثر ذو دلالة إحصائية لتجميع البيانات وتخزينها على فاعلية اتخاذ القرارات في جامعة 20 اوت 1955- سكيكدة؛
- ✓ هناك أثر ذو دلالة إحصائية للمعالجة الآنية للبيانات على فاعلية اتخاذ القرارات في جامعة 20 اوت 1955- سكيكدة؛
- ✓ هناك أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة أداء الأعمال على فاعلية اتخاذ القرارات في جامعة 20 اوت 1955- سكيكدة؛
- ✓ هناك أثر ذو دلالة احصائية للذكاء التنافسي على فاعلية اتخاذ القرارات في جامعة 20 اوت 1955- سكيكدة؛
- ✓ هناك أثر ذو دلالة احصائية لأنظمة ذكاء الأعمال على فاعلية اتخاذ القرارات في جامعة 20 اوت 1955- سكيكدة.

توصيات واقتراحات الدراسة:

في ضوء النتائج التي توصلت اليها الدراسة قدمنا مجموعة من التوصيات هي:

- ✓ يجب على الجامعة خلق اهتمام أكثر بالمعلومات على انها مورد رئيسي هام بين الموارد المختلفة التي اصبحت في وقتنا أساسا للمعرفة؛
- ✓ ضرورة توفر تكنولوجيا المعلومات ذات الجودة والسرعة العالية وضمان استخدامها في جميع اقسام الجامعة؛
- ✓ خلق اقسام في الجامعة خاصة بتقنيات ذكاء الأعمال والبحث والتطوير؛
- ✓ فهم وإدراك أهمية ذكاء الأعمال من خلال عقد مؤتمرات عملية وملتقيات تطويرية وندوات تعريفية.

آفاق الدراسة:

- ✓ دعم الجامعة الجزائرية في مجال ذكاء الأعمال؛
- ✓ دور ذكاء الأعمال في دعم المشاريع الإبداعية والابتكارية لمنظمات الأعمال؛
- ✓ دور إدارة المعرفة في تعزيز ذكاء الاعمال في المؤسسات الجزائرية.

الخاتمة

وفي الأخير ارجو من الله عز وجل أن يكون قد وفقني في بحثي هذا، وأن أكون قد أضفت مرجعا ذو قيمة مضافة في مجال البحث العلمي يمكن أن يعتمد عليه والله ولي التوفيق.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولاً: الكتب

1. أحمد ماهر، الإدارة والمبادئ والمهارات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004.
2. إبراهيم عبد العزيز شبحار، أصول الإدارة العلمية، منشأة المعارف للنشر والتوزيع، مصر، 1993.
3. إيمان خفاف، مهارات اتخاذ القرار ونظرياته، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2018.
4. حسين بلعجوز، مدخل لنظرية القرار، ديوان المطبوعات الجامعية، 2010.
5. عامر عبد الرازق الناصر، إدارة المعرفة في إطار نظم ذكاء الأعمال، دار اليازوري، عمان، الأردن.
6. عبد السلام بوقحف، أساسيات التنظيم والإدارة، الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2002.

ثانياً: الأطروحات والمذكرات

1. روان محمد عبد الرحيم جاوا، أثر تطبيق نظام ذكاء الأعمال على فاعلية اتخاذ القرارات في المؤسسة العامة للتأمينات العامة، دراسة حالة، جامعة الملك عبد العزيز بن فهد، 2021.
2. سفيان دلفوف، محاضرات في نظرية اتخاذ القرار، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، 2021-2022.
3. صالح زياد شريدة: أثر نظم ذكاء الأعمال على اتخاذ القرار الاستراتيجية في دائرة الجمارك الأردنية، مذكرة ماجستير، إدارة أعمال، كلية الأعمال، قسم إدارة أعمال، جامعة الإسرائ، عمان، الأردن، 2019.
4. صالح بن نوار: التنظيم في المؤسسات الصناعة، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، ط2، 2010.
5. مراد ناصر، تنفسية المنظمة، المؤتمر العلمي السنوي الحادي عشر، ذكاء الأعمال محرك ذكاء الأعمال واقتصاد المعرفة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة الأردنية، عمان، الأردن، 2012.
6. محمد منير عودة شبير، دور أنظمة ذكاء الأعمال في تنمية رأس المال البشري في القطاع المصرفي الفلسطيني، دراسة حالة بنك فلسطين، مذكرة ماجستير، إدارة الموارد البشرية كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2015.
7. هدى علي حسن زمزم، أثر نظم المعلومات الإدارية على ذكاء الأعمال، مذكرة ماجستير، نظم المعلومات الإدارية، كلية الأعمال، جامعة عمان العربية، 2018.

ثالثا: المجالات

1. أحسن طيار، ذكاء الاعمال ودوره في اتخاذ القرارات في البنوك، المجلة الجزائرية للدراسات المالية والمصرفية، المجلد5، العدد7، جامعة 20 أوت1955، سكيكدة.
2. أمين سلوى السمراني، عبد الستار عبد الجبار العكيدي: مستقبل ذكاء الأعمال في ظل ثروة الحوسبة السحابية، المؤتمر العلمي الحادي عشر حول ذكاء الأعمال واقتصاد المعرفة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، قسن نظم معلومات إدارية، جامعة الزيتونة الأردنية، عمان، الأردن، 2012.
3. إلهام بن منصور، دور الأساليب الكمية في صنع القرارات الإستراتيجية بالمؤسسة، مجلة التنمية والإستشراف للبحوث والدراسات، المجلد 03، العدد05، ديسمبر2018.
4. سمير حمامي، ذكاء الأعمال أسس ومراحل، مجلة المعلوماتية، العدد19، الجمعية العلمية السورية، دمشق، سوريا، 2007.
5. كمال بايزيد، ذكاء الأعمال ودوره في صناعة القرار، المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، المجلد 5، العدد 5، جامعة الجزائر 3، 2016.
6. ليث سعد الله حسين، فارح نغميش فرج الشمري، توظيف بعض أدوات ذكاء الأعمال لدعم نظام المعلومات الإستراتيجي، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والقانونية، مجلد 07، العدد 02، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، 2017.
7. محمد مصطفى القصيمي، مصطفى نعمة يونس أغا، توظيف في تطوير بطاقة الأداء المتوازن، المؤتمر العلمي السنوي الحادي عشر حول ذكاء الأعمال واقتصاد المعرفة، جامعة الزيتونة، الأردن، 2012.
8. هوساوي وخان وقميري: نظم ذكاء الأعمال ودورها في اتخاذ القرار، المجلة الدولية لنشر الدراسات العلمية، المجلد الثامن، العدد 2 البحث السابع عشر، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية، 2021.

رابعا: مواقع الكترونية

1. إبراهيم علي رابعة، اتخاذ القرار، 2015، تاريخ الاطلاع 2024/05/24، على الساعة 17:00 متاحة على: www.alukach.net/library.
2. أهداف نظام ذكاء الأعمال <https://www.blog.online.sa>، تاريخ التصفح 2024/05/15 على الساعة 21:37.
3. بايزيد كمال: ذكاء الأعمال ودوره في صناعة القرار، المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، العدد 5، افريل 2016.
4. مؤشرات الاداء، <https://www.devidya.com>، تاريخ التصفح 2024/05/01، على الساعة 10:14.

الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



استمارة بحث حول موضوع:

ذكاء الأعمال وفاعليته في اتخاذ القرار

دراسة ميدانية بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في إدارة الأعمال

إشراف الأستاذ:

أ. د. طيار أحسن

إعداد الطالبة:

- عثمان إيمان

ملاحظة: الرجاء الإجابة على أسئلة هذه الاستمارة وذلك بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة، كما نحيطكم علما بأن المعلومات الواردة في هذا الاستبيان سرية ولا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

وشكرا مسبقا على تعاونكم

السنة الجامعية 2023-2024

الملاحق

المحور الأول: البيانات الشخصية

- 1- الجنس: ذكر أنثى
- 2- السن: 25 سنة فأقل من 26 إلى 30 سنة من 31 إلى 35 سنة
من 36 إلى 40 سنة أكثر من 40 سنة
- 3- الوظيفة: مدير نائب مدير عميد
نائب عميد رئيس قسم نائب رئيس قسم
- 4- المستوى التعليمي: ماجستير دكتوراه
- 5- الرتبة: أستاذ مساعد "ب" أستاذ مساعد "أ" أستاذ محاضر "ب"
أستاذ محاضر "أ" أستاذ تعليم عالي
- 6- عدد سنوات العمل في المنصب: 3 سنوات فأقل من 4 إلى 6 سنوات
من 7 إلى 9 سنوات 10 سنوات فأكثر

المحور الثاني: ذكاء الأعمال.

الرقم	العبارات	غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً
البعد الأول: جمع وتخزين وتحليل البيانات						
1	تمتلك الجامعة خطة لجمع وتحليل البيانات اللازمة الخاصة بخدماتها.					
2	يوجد لدى الجامعة قواعد بيانات ذات كفاءة عالية.					
3	يتم تخزين البيانات بطرق آمنة تضمن استدامتها.					
4	تقوم الجهات المعنية في الجامعة بتحليل البيانات بتقنيات حديثة تضمن سهولة استخدامها.					
5	تستخدم الجامعة أدوات وبرمجيات لهيكله البيانات التي يتم جمعها.					
البعد الثاني: المعالجة الآتية للبيانات						

الملاحق

					6 تستخدم الجامعة أنظمة وبرامج لتحليل البيانات ومعالجتها.
					7 توفر عمليات معالجة البيانات معلومات للجهات المعنية لفترات زمنية مختلفة.
					8 تضمن عملية معالجة البيانات في الجامعة إيجاد تقارير تسهل عملية صنع القرارات.
					9 مخرجات عمليات معالجة البيانات دقيقة وواضحة.
					10 تسعى الجامعة لتكثيف جهودها في عمليات معالجة البيانات.
البعد الثالث: إدارة أداء الأعمال					
					11 تعتمد الجامعة على الأنظمة التكنولوجية الحديثة في تقديم خدماتها.
					12 تستثمر الجامعة البرامج والتطبيقات الذكية لزيادة رضا متلقي الخدمة لديها.
					13 تحقق الجامعة من خلال تطبيق نظم ذكاء الأعمال خفض في التكاليف التشغيلية.
					14 تساعد نظم ذكاء الأعمال الجامعة في رفع كفاءة عملياتها.
					15 تحقق الجامعة توفير الوقت والجهد ضمن أنشطتها من خلال نظم ذكاء الأعمال.
البعد الرابع: الذكاء التنافسي					
					16 لدى الجامعة إستراتيجية لتقييم تجارب الجامعات الأخرى في تنفيذ الخدمات الالكترونية.
					17 تسعى الجامعة لتقديم خدمات أفضل من غيرها من الجامعات من خلال نظم ذكاء الأعمال.
					18 تستخدم المؤسسة الذكاء التنافسي لكشف ظروف ومتغيرات البيئة المستقبلية.
					19 يعزز الذكاء التنافسي لدى الجامعة القدرة على التعرف على التحديات والمخاطر الممكن مواجهتها.

الملاحق

					20	يحقق الذكاء التنافسي لدى الجامعة بناء شراكات تعزز من جودة خدماتها.
--	--	--	--	--	----	--

المحور الثالث: اتخاذ القرارات

الرقم	العبارات	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
1	لدي القدرة على تحديد المشكلات التي تحيط بالجامعة					
2	أجمع المعلومات اللازمة قبل اتخاذ القرار					
3	أضع البدائل المحتملة المتعلقة بالقرار					
4	أتبادل الآراء لوضع أفضل البدائل الممكنة للقرار					
5	أطلع على التجارب السابقة قبل اتخاذ القرار					
6	استند في القرارات التي اتخذها إلى مبررات منطقية					
7	أناقش القرار بصورة جماعية قبل اتخاذه					
8	أتحقق من أن تنفيذ القرار يتم وفق الصورة المرسومة له					
9	أصح القرارات إذا كانت نتائجها سلبية					
10	أقوم بدراسة الآثار المترتبة على اتخاذ القرار					

الاتساق الداخلي لمحاور الدراسة

Corrélations

		البعد الأول
a1	Corrélation de Pearson	,713**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	47
a2	Corrélation de Pearson	,681**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	47
a3	Corrélation de Pearson	,728**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	47
a4	Corrélation de Pearson	,450**
	Sig. (bilatérale)	,001
	N	47
a5	Corrélation de Pearson	,634**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	47
at	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	47

** . La corrélacion est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélacion est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations

		البعد الثاني
b1	Corrélacion de Pearson	,588**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	47
b2	Corrélacion de Pearson	,712**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	47
b3	Corrélacion de Pearson	,687**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	47
b4	Corrélacion de Pearson	,646**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	47
b5	Corrélacion de Pearson	,746**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	47

الملاحق

	Corrélation de Pearson	1
bt	Sig. (bilatérale)	
	N	47

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

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

Corrélations

		البعد الثالث
	Corrélation de Pearson	,791**
c1	Sig. (bilatérale)	,000
	N	47
	Corrélation de Pearson	,658**
c2	Sig. (bilatérale)	,000
	N	47
	Corrélation de Pearson	,675**
c3	Sig. (bilatérale)	,000
	N	47
	Corrélation de Pearson	,422**
c4	Sig. (bilatérale)	,003
	N	47
	Corrélation de Pearson	,726**
c5	Sig. (bilatérale)	,000
	N	47
	Corrélation de Pearson	1
ct	Sig. (bilatérale)	
	N	47

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

Corrélations

		البعد الرابع
	Corrélation de Pearson	,621**
d1	Sig. (bilatérale)	,000
	N	47
	Corrélation de Pearson	,559**
d2	Sig. (bilatérale)	,000
	N	47
	Corrélation de Pearson	,645**
d3	Sig. (bilatérale)	,000
	N	47
	Corrélation de Pearson	,794**
d4	Sig. (bilatérale)	,000
	N	47
d5	Corrélation de Pearson	,489**

الملاحق

	Sig. (bilatérale)	,000
	N	47
	Corrélation de Pearson	1
dt	Sig. (bilatérale)	
	N	47

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

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations

		اتخاذ القرارات
	Corrélation de Pearson	,357*
aa1	Sig. (bilatérale)	,014
	N	47
	Corrélation de Pearson	,520**
aa2	Sig. (bilatérale)	,000
	N	47
	Corrélation de Pearson	,616**
aa3	Sig. (bilatérale)	,000
	N	47
	Corrélation de Pearson	,633**
aa4	Sig. (bilatérale)	,000
	N	47
	Corrélation de Pearson	,551**
aa5	Sig. (bilatérale)	,000
	N	47
	Corrélation de Pearson	,671**
aa6	Sig. (bilatérale)	,000
	N	47
	Corrélation de Pearson	,588**
aa7	Sig. (bilatérale)	,000
	N	47
	Corrélation de Pearson	,605**
aa8	Sig. (bilatérale)	,000
	N	47
	Corrélation de Pearson	,627**
aa9	Sig. (bilatérale)	,000
	N	47
	Corrélation de Pearson	,517**
aa10	Sig. (bilatérale)	,000
	N	47
	Corrélation de Pearson	1
tot2	Sig. (bilatérale)	
	N	47

مجموع المحاور

Corrélations

		المجموع
tot1	Corrélation de Pearson	,951**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	47
tot2	Corrélation de Pearson	,771**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	47
total	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	47

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

البعد الثاني

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,704	5

البعد الرابع

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,609	5

اتخاذ القرارات

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,771	10

ألفا كرومباخ

البعد الأول

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,623	5

البعد الثالث

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,676	5

ذكاء الأعمال

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,837	20

الملاحق

الإجمالي

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,871	30

اختبار التوزيع الطبيعي

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistique	ddl	Signification	Statistique	ddl	Signification
total	,101	47	,200 [*]	,977	47	,465

*. Il s'agit d'une borne inférieure de la signification réelle.

a. Correction de signification de Lilliefors

البيانات الشخصية

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	34	72,3	72,3	72,3
أنثى	13	27,7	27,7	100,0
Total	47	100,0	100,0	

السن

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
25 سنة فأقل	5	10,6	10,6	10,6
من 26 الى 30 سنة	1	2,1	2,1	12,8
من 31 الى 35 سنة	12	25,5	25,5	38,3
من 36 الى 40 سنة	18	38,3	38,3	76,6
أكثر من 40 سنة	11	23,4	23,4	100,0
Total	47	100,0	100,0	

الملاحق

الوظيفة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
مدير	3	6,4	6,4	6,4
نائب مدير	3	6,4	6,4	12,8
عميد	8	17,0	17,0	29,8
Valides نائب عميد	13	27,7	27,7	57,4
رئيس قسم	19	40,4	40,4	97,9
نائب رئيس قسم	1	2,1	2,1	100,0
Total	47	100,0	100,0	

المستوى التعليمي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ماجستير	24	51,1	51,1	51,1
Valides دكتوراه	23	48,9	48,9	100,0
Total	47	100,0	100,0	

الرتبة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أستاذ مساعد "ب"	8	17,0	17,0	17,0
أستاذ مساعد "أ"	13	27,7	27,7	44,7
Valides أستاذ محاضر "ب"	11	23,4	23,4	68,1
أستاذ محاضر "أ"	12	25,5	25,5	93,6
أستاذ تعليم عالي	3	6,4	6,4	100,0
Total	47	100,0	100,0	

عدد سنوات العمل في المنصب

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
3 سنوات فأقل	6	12,8	12,8	12,8
من 4 إلى 6 سنوات	22	46,8	46,8	59,6
Valides من 7 إلى 9 سنوات	10	21,3	21,3	80,9
10 سنوات فأكثر	9	19,1	19,1	100,0
Total	47	100,0	100,0	

المتوسطات والانحرافات المعيارية

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
a1	47	3,7660	,98274	,14335
a2	47	3,8298	,66982	,09770
a3	47	4,0638	,67258	,09811
a4	47	3,9574	,83295	,12150
a5	47	3,8298	,91649	,13368
البعد 1	47	3,8894	,52055	,07593

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
b1	47	3,6809	,83683	,12206
b2	47	3,9149	,90481	,13198
b3	47	3,6170	,87360	,12743
b4	47	3,8298	,78903	,11509
b5	47	3,4681	,88098	,12850
البعد 2	47	3,7021	,58066	,08470

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
c1	47	3,5745	,92653	,13515
c2	47	3,5319	1,03946	,15162
c3	47	3,5745	,87836	,12812
c4	47	3,5745	,77304	,11276
c5	47	3,7660	1,04700	,15272
البعد 3	47	3,6043	,61924	,09033

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
d1	47	3,8511	,90838	,13250
d2	47	3,8936	,84014	,12255
d3	47	4,0213	,98884	,14424
d4	47	3,7021	,97613	,14238
d5	47	3,8085	,90020	,13131
البعد 4	47	3,8553	,57740	,08422

الملاحق

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
البعد 1	47	3,8894	,52055	,07593
البعد 2	47	3,7021	,58066	,08470
البعد 3	47	3,6043	,61924	,09033
البعد 4	47	3,8553	,57740	,08422
ذكاء الأعمال	47	3,7628	,43806	,06390

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
aa1	47	3,7872	,65727	,09587
aa2	47	3,9149	,61960	,09038
aa3	47	3,7872	,77841	,11354
aa4	47	3,7872	,80585	,11755
aa5	47	3,8723	,71070	,10367
aa6	47	3,8936	,86562	,12626
aa7	47	3,7660	,81328	,11863
aa8	47	3,9574	,72103	,10517
aa9	47	3,9149	,71717	,10461
aa10	47	4,1277	,74065	,10804
اتخاذ القرارات	47	3,8809	,42663	,06223

اختبار فرضيات الدراسة
الفرضية الفرعية الأولى

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,386 ^a	,149	,130	,39797

a. Valeurs prédites : (constantes), at

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	1,246	1	1,246	7,865	,007 ^b
1 Résidu	7,127	45	,158		
Total	8,373	46			

a. Variable dépendante : tot2

b. Valeurs prédites : (constantes), at

الملاحق

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	2,651	,442		5,995	,000
at	,316	,113	,386	2,804	,007

a. Variable dépendante : tot2

الفرضية الفرعية الثانية

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,587 ^a	,345	,330	,34914

a. Valeurs prédites : (constantes), bt

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	2,887	1	2,887	23,686	,000 ^b
Résidu	5,485	45	,122		
Total	8,373	46			

a. Variable dépendante : tot2

b. Valeurs prédites : (constantes), bt

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	2,284	,332		6,875	,000
bt	,431	,089	,587	4,867	,000

a. Variable dépendante : tot2

الفرضية الفرعية الثالثة

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,339 ^a	,115	,095	,40575

a. Valeurs prédites : (constantes), ct

الملاحق

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	,964	1	,964	5,856	,020 ^b
1 Résidu	7,409	45	,165		
Total	8,373	46			

a. Variable dépendante : tot2

b. Valeurs prédites : (constantes), ct

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	3,038	,353		8,602	,000
1 ct	,234	,097	,339	2,420	,020

a. Variable dépendante : tot2

الفرضية الفرعية الرابعة

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,326 ^a	,106	,086	,40784

a. Valeurs prédites : (constantes), dt

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	,888	1	,888	5,337	,026 ^b
1 Résidu	7,485	45	,166		
Total	8,373	46			

a. Variable dépendante : tot2

b. Valeurs prédites : (constantes), dt

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	2,953	,406		7,276	,000
1 dt	,241	,104	,326	2,310	,026

الملاحق

a. Variable dépendante : tot2

الفرضية الرئيسية الأولى

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,601 ^a	,361	,300	,35695

a. Valeurs prédites : (constantes), dt, at, ct, bt

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	3,021	4	,755	5,928	,001 ^b
1 Résidu	5,351	42	,127		
Total	8,373	46			

a. Variable dépendante : tot2

b. Valeurs prédites : (constantes), dt, at, ct, bt

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
(Constante)	1,967	,471		4,177	,000
1 البعد 1	,106	,122	,129	,868	,390
1 البعد 2	,367	,121	,500	3,043	,004
1 البعد 3	,015	,108	,021	,135	,893
1 البعد 4	,023	,114	,031	,202	,841

a. Variable dépendante : tot2

الفرضية الرئيسية الثانية

الجنس

Statistiques de groupe

sex	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
tot1 ذكر	34	3,7485	,48328	,08288
tot1 أنثى	13	3,8000	,30208	,08378
tot2 ذكر	34	3,8529	,42940	,07364
tot2 أنثى	13	3,9538	,42743	,11855
total ذكر	34	3,7833	,41740	,07158
total أنثى	13	3,8513	,30417	,08436

الملاحق

Test d'échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes		
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)
tot1	Hypothèse de variances égales	2,404	,128	-,357	45	,723
	Hypothèse de variances inégales			-,437	34,845	,665
tot2	Hypothèse de variances égales	,017	,898	-,722	45	,474
	Hypothèse de variances inégales			-,723	21,864	,477
total	Hypothèse de variances égales	1,954	,169	-,534	45	,596
	Hypothèse de variances inégales			-,614	29,870	,544

السن

ANOVA à 1 facteur

		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
tot1	Inter-groupes	,425	4	,106	,531	,713
	Intra-groupes	8,402	42	,200		
	Total	8,827	46			
tot2	Inter-groupes	,538	4	,134	,721	,582
	Intra-groupes	7,835	42	,187		
	Total	8,373	46			
total	Inter-groupes	,340	4	,085	,544	,705
	Intra-groupes	6,563	42	,156		
	Total	6,903	46			

الوظيفة

ANOVA à 1 facteur

		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
tot1	Inter-groupes	,796	5	,159	,812	,548
	Intra-groupes	8,032	41	,196		
	Total	8,827	46			
tot2	Inter-groupes	1,815	5	,363	2,270	,065
	Intra-groupes	6,558	41	,160		
	Total	8,373	46			
total	Inter-groupes	,798	5	,160	1,072	,390
	Intra-groupes	6,105	41	,149		
	Total	6,903	46			

الملاحق

المستوى التعليمي

Statistiques de groupe

niveau	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
tot1 ماجستير	24	3,8333	,37378	,07630
دكتوراه	23	3,6891	,49405	,10302
tot2 ماجستير	24	3,8583	,44810	,09147
دكتوراه	23	3,9043	,41173	,08585
total ماجستير	24	3,8417	,36173	,07384
دكتوراه	23	3,7609	,41653	,08685

Test d'échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes		
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)
tot1	Hypothèse de variances égales	,744	,393	1,132	45	,264
	Hypothèse de variances inégales			1,125	40,965	,267
tot2	Hypothèse de variances égales	,445	,508	-,366	45	,716
	Hypothèse de variances inégales			-,367	44,924	,715
total	Hypothèse de variances égales	,272	,605	,711	45	,481
	Hypothèse de variances inégales			,709	43,538	,482

الرتبة

ANOVA à 1 facteur

		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
tot1	Inter-groupes	,421	4	,105	,525	,718
	Intra-groupes	8,407	42	,200		
	Total	8,827	46			
tot2	Inter-groupes	,482	4	,120	,641	,636
	Intra-groupes	7,891	42	,188		
	Total	8,373	46			
total	Inter-groupes	,386	4	,096	,621	,650
	Intra-groupes	6,518	42	,155		
	Total	6,903	46			

الملاحق

عدد سنوات العمل في المنصب

ANOVA à 1 facteur

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	,692	3	,231	1,220	,314
tot1 Intra-groupes	8,135	43	,189		
Total	8,827	46			
Inter-groupes	,164	3	,055	,286	,835
tot2 Intra-groupes	8,209	43	,191		
Total	8,373	46			
Inter-groupes	,452	3	,151	1,005	,400
total Intra-groupes	6,451	43	,150		
Total	6,903	46			