



جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريريج -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير
تخصص: إدارة أعمال

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي بعنوان:

دور نظم ذكاء الأعمال في بناء البراعة التنظيمية دراسة حالة المؤسسة
الوطنية للأشغال في الآبار ENTPE ورقتة

إشراف الأستاذة :
بوقابة وردية

إعداد الطالبة:
بلعلمي كريمة

لجنة التقييم	
رئيسا	د. كنوش محمد
مشرفا	د. بوقابة وردية
ممتحنا	د. بونقيب أحمد

السنة الجامعية: 2020/2019

إهداء

إلى قدوتي في الحياة، إلى من لم يبخل بشيء عني حتى الآن، إلى من كانا
مصباحين في حياتي، إلى من حققوا لي كل ألامي وأمنياتي جدي وجدتي.
إلى ملك قلبي، إلى الذي وهبني كل ما يملك حتى أحقق آماله أبي.

إلى ملكة قلبي إلى نبع العنان والعهاء أمي.

إلى ملائكتي على الأرض أخواتي، إلى حارسي وسند حياتي أخي.

إلى من شاطرتني ألامي وساندتني في كل أيامي إلى التي لم تنجبها أمي ولكن
توجت لتكون أختي إلى التي ساعدتني في خطواتي صديقتي "خليصة"

إلى كل من يعرفهم قلبي ولم يذكرهم قلبي شكرا لكل شخص كان جزءا من
حياتي.

كريمة

شكر وعرفان

كن عالما...فإن لم تستطع فكن متعلما، فإن لم تستطع فأحب العلماء، فإن لم تستطع فلا تبغضهم"

بعد رحلة بحث وجهد واجتهاد تكلفت بإنجاز هذا البحث، نحمد الله عز وجل على نعمته التي منا بما على فهو العلي القدير، كما لا يسعني إلا أن أخص بأسمى عبارات الشكر والتقدير الأستاذة "بوقابة" لما قدمته لي من جهد ونصح ومعرفة طيلة إنجاز هذا البحث.

كما أتقدم بالشكر الجزيل لكل من أسهم في تقديم يد العون لإنجاز هذا البحث ونخص بالذكر الأستاذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

كما لا أنسى أن نتقدم بأرقبي وأثمن عبارات الشكر والعرفان إلي القائمين على جامعة محمد البشير الأبراهيمي.

إلي الذين كانوا عوناً لي في بحثي هذا ونورا يضيء الظلمة التي كانت تقف أحيانا في طريقي، إلى من زرعوا التفاؤل في دربي وقدموا لي المساعدات والتسهيلات والمعلومات، فلمن مني جزيل الشكر ونخص بالذكر كل القائمين في المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار

ENTP على تعاونهم

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	إهداء
	شكر وعرقان
	فهرس المحتويات
III II	قائمة الأشكال والجداول
ب_ث	مقدمة
	الفصل الأول: الاطار النظري لنظم ذكاء الأعمال
02	تمهيد
03	المبحث الأول: مدخل لنظم ذكاء الأعمال
03	المطلب الأول: مفهوم وأهمية ذكاء الأعمال
05	المطلب الثاني: خطوات تحليل ذكاء الأعمال وأنواعه
07	المطلب الثالث: مكونات وأدوات أنظمة ذكاء الأعمال
09	المطلب الرابع: عوامل نجاح ذكاء الأعمال وأخلاقيات جمع بياناته
12	المبحث الثاني: عموميات حول البراعة التنظيمية
12	المطلب الأول: مفهوم البراعة التنظيمية
13	المطلب الثاني: خصائص وأبعاد البراعة التنظيمية
14	المطلب الثالث: مراحل البراعة التنظيمية
15	المطلب الرابع: آليات عمل نظام ذكاء الأعمال لبناء البراعة التنظيمية
16	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
16	المطلب الأول: الدراسات المتعلقة بنظم ذكاء الأعمال
19	المطلب الثاني: الدراسات المتعلقة بالبراعة التنظيمية
22	المطلب الثالث: التعقيب على الدراسات السابقة
25	خلاصة الفصل الأول:
	الفصل الثاني: دراسة التطبيقية لمؤسسة ENTP
27	تمهيد
27	المبحث الأول: تقديم بالمؤسسة محل الدراسة
27	المطلب الأول: تعريف بالمؤسسة ونشأتها وهيكل التنظيمي
30	المطلب الثاني: التعريف بالنشاط الاقتصادي للمؤسسة الوطنية للأشغال في آبار

31	المطلب الثالث: تكنولوجيا المعلومات المستعملة في المؤسسة ENTP
36	المبحث الثاني: الاطار المنهجي للدراسة الميدانية
36	المطلب الأول: أدوات جمع المعلومات والأساليب الاحصائية المستخدمة
37	المطلب الثاني: أدوات جمع المعلومات والأساليب الاحصائية المستخدمة
38	المطلب الثالث: نموذج الدراسة وتحليل الاستبيان
40	المبحث الثالث: عرض وتحليل بيانات الدراسة
40	المطلب الأول: تحليل بيانات الاستبيان وعرض خصائص الدراسة
45	المطلب الثاني: تحليل محاور الاستبيان
53	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة واستخلاص النتائج
56	خلاصة الفصل
63	خاتمة
65	قائمة المراجع
70	قائمة الملاحق
	الملخص

قائمة الجداول والأشكال
والمعادلات والاختصارات
والملاحق

أولاً: قائمة الجداول

رقم الجدول	اسم الجدول	الصفحة
(1_1)	أنواع ذكاء الأعمال	07
(1_2)	معامل ثبات الدراسة	40
(2_2)	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	40
(3_2)	توزيع أفراد العينة حسب العمر	41
(4_2)	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	42
(5_2)	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	43
(6_2)	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	44
(7_2)	متوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإدارة أداء الأعمال	46
(8_2)	متوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمعالجة التحليلية الفورية	48
(9_2)	متوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لذكاء الأعمال	50
(10_2)	متوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للبراعة التنظيمية	52
(11_2)	نتائج الانحدار البسيط للمتغير المستقل لإدارة أداء الأعمال و المتغير التابع البراعة التنظيمية	55
(12_2)	نتائج الانحدار البسيط للمتغير المستقل للمعالجة التحليلية الفورية و المتغير التابع البراعة التنظيمية	56
(13_2)	نتائج الانحدار البسيط للمتغير المستقل لذكاء التنافسي و المتغير التابع البراعة التنظيمية	57
(14_2)	القيمة الفعلية F réel والقيمة الجدولية F tab حسب مقياس فيشر	58

ثانياً: قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
(1_2)	الهيكل التنظيمي لمديريات المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار	29
(2_2)	الهيكل التنظيمي لمديرية تكنولوجيا المعلومات E.N.T.P	32
(3_2)	نموذج الدراسة	36
(4_2)	توزيع الأفراد حسب الجنس	41
(5_2)	توزيع الأفراد حسب العمر	42
(6_2)	توزيع الأفراد حسب المؤهل العلمي	43

44	توزيع الأفراد حسب الخبرة المهنية	(7_2)
45	توزيع الافراد حسب الوظيفة	(8_2)

ثالثا: قائمة المعادلات

الرقم	العنوان	الصفحة
(1_2)	المعادلة العامة لعلاقة نظم ذكاء الاعمال والبراعة التنظيمية	54

رابعا: قائمة الاختصارات

الاختصار	العنوان
ENTP	المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار

خامسا: قائمة الملاحق

رقم الملحق	اسم الملحق	الصفحة
1	الهيكل التنظيمي لمديريات المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار	67
2	الهيكل التنظيمي لمديرية تكنولوجيا المعلومات.	68
3	وثيقة عضوية المؤسسة في الجمعية العالمية للحفر في الآبار	69
4	الاستبيان	70

الفصل الأول:

الإطار النظري لنظم ذكاء
الأعمال والبراءة التنظيمية

تمهيد:

تعد نظم ذكاء الأعمال هي القدرة على تحقيق الكفاءة والفعالية في ظل بيئة تتميز بالتغيير السريع، وفي ظل هذه التغيير يجب على المنظمات أن تبذل قصارى جهدها لاستغلال فرص النمو المحتملة.

وقد أصبح الانفتاح على التكنولوجيا الحديثة والتطور المتسارع يشكل تحديات لمنظمات الأعمال التي تبحث عن التميز، وتحسين مركزها التنافسي، وإشباع رغبات مختلف الأطراف المرتبطة بها والمؤثرة فيها، مما يدفعها للاعتماد على نظم ومناهج إدارية تستطيع من خلالها مواكبة كافة التغييرات التي من أهمها وأحدثها نظم ذكاء الأعمال.

ولتحقيق النجاح والبقاء في الاجل الطويل يتطلب أن تكون المنظمات بارعة، أي قدرتها على اكتشاف امكانيات جديدة، واستغلال القدرات الحالية، وتعد المؤسسات الاقتصادية التي تتبنى التحديث في أنظمتها بما يتماشى مع التغييرات التكنولوجية المتزايدة في القرن الواحد والعشرين، من اجل العمل على بناء البراعة التنظيمية والذي يعكس بدوره على منتوجات وخدمات جديدة ومتميزة.

وفي هذا الفصل سيتم التطرق للإطار النظري للابتكار والميزة التنافسية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة من خلال ثلاثة مباحث:

- المبحث الأول: الإطار النظري للنظم ذكاء الأعمال
- المبحث الثاني: عموميات حول البراعة التنظيمية
- المبحث الثالث: الدراسات السابقة

المبحث الأول: ماهية لذكاء الاعمال

لقد تزايدت أهمية المعلومات التي تحتاج إليها المنظمة في تنفيذ عملياتها المختلفة كنتيجة طبيعية لاشتداد المنافسة في ظل البيئة التي تعمل ضمنها، لذا فإن المنظمة أصبحت بحاجة إلى أنظمة استخبارات توفر لها كافة المعلومات التي تحتاجها لكي تستملا في العمل والنمو في المستقبل. وهنا برزت أهمية ذكاء الاعمال من حيث دوره في تزويد المنظمة بكافة المعلومات التي تحتاجها عن البيئة الداخلية والخارجية التي تعمل فيها.

المطلب الأول: مفهوم وأهمية أنظمة ذكاء الأعمال

يشار إلى هذا المفهوم في اللغة الإنجليزية بالمصطلح (BI) وهي اختصار إلى Business Intelligence وقد تعددت وتنوعت المفاهيم والتعريفات التي قدمها الكتاب والباحثون حول مصطلح ذكاء الأعمال كل حسب خلفيته العلمية أو وجهة النظر التي ينظر من خلالها إلى هذا المفهوم فلا يوجد اتفاق محدد بين الباحثين حول تحديد مفهوم دقيق لأنظمة ذكاء الاعمال

أولاً: مفهوم أنظمة ذكاء الأعمال

تعددت التعاريف واختلفت حسب الباحثين ومن بينها:

يعرف "Gartner" أنظمة ذكاء الأعمال على أنها مجموعة من المناهج والعمليات والتقنيات التي تحول المعلومة الخام إلى معلومة نهائية تستعمل في دعم الخطط الاستراتيجية التكنولوجية والتشغيلية وصنع القرار في المؤسسات، أنظمة تحتوي على اجراءات موجهة نحو المستخدم تسهل له الوصول إلى المعلومات واكتشافها ثم تحويلها وتطوير فهمها مما يؤدي إلى تحسين طريقة اتخاذ القرارات.¹

يعرف على أنه تطبيقات وتكنولوجيا تركز على تجميع وتخزين وتحليل وزيادة امكانية الوصول إلى المعلومات المرتبطة بالمشكلة لمساعدة المستخدمين في صنع القرارات المتعلقة بأعمالهم بشكل أفضل.²

تعرف أنظمة ذكاء الاعمال على أنها مجموعة من الاجراءات التي يقوم بها الانسان وتهدف إلى الوصول إلى المعلومات واكتشافها ثم تحليلها وتطوير طريق فهمها مما يؤدي إلى تحسين طريقة اتخاذ القرار.³

¹ Kimball et Al, The Data warehouse, **Gindre de conduit de Project**, Eyolles, France, Paris, 2005,p 20.

² فايز أنجار جمعة، نظم المعلومات الادارية، منظور إداري، الطبعة 2، دار حامد للطباعة والتوزيع، عمان، 2010، ص 150.

³ محمد هلال عبد الغالي، ذكاء الأعمال، الطبعة 2، مركز تطوير الأداء والتنمية للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص 48.

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف نظم الاعمال:

مجموعة من الأدوات والبرمجيات المستخدمة في ترشيد القرارات داخل المنظمة وزيادة فعاليتها فضلا عن دورها في تقديم أحدث المعلومات عن الفعاليات التجارية المختلفة لغرض توفير المعلومات اللازمة للمخططين ومنتخب القرار داخل المنظمة.

ثانيا: أهمية أنظمة ذكاء الأعمال

تبرز أهمية نظم ذكاء الأعمال من خلال المجالات التالية:¹

1. دعم الإدارة المستندة للمقاييس: فذكاء يعمل ذكاء الأعمال على الغاء الانحرافات في البيانات،

ويمكن تحقيق التكامل لمصادر بيانات المؤسسة بتتبعها من خلال لوائح الجداول (مصادر ادخالها) إلى قواعد البيانات وصولا إلى مستودع البيانات المشروع، ومن ثم يعمل نظرة ليعمل على ازالة الانحرافات الحاصلة بالأنظمة التشغيلية، وبذلك يمارس نظام ذكاء الأعمال دور الشخص الوسيط ويساعد في معايرة مقاييس البيانات، مما يجعل الجميع يتفقون على المعلومات التي يحللونها.

2. تطوير كفاءة العاملين في الخط الاول (التشغيلين): إذ يزود النظام بالبيانات الحديثة والدقيقة

التي تمكن من تحديد الموارد الهامة، وتقليل العدد المطلوب لأداء المهام عبر التحديث الكامل للائحة الجداول، وكذلك توفير الوقت المطلوب لإجراء التحليلات للبيانات أي أن مضامين تحقيق التكامل بين لائحة الجداول وذكاء الأعمال هي ليست كمية فقط بل نوعية أيضا.

3. دعم البنية التحتية التنظيمية: أصبح ذكاء الأعمال جزء من البنية التحتية الاساسية للمنظمة

كونه مصدر للمعلومات، فكلما جلس الموظفين على مكاتبهم، من البداية عملية الدخول إلى الشبكة والبريد الالكتروني، وممارسة اعمالهم المختلفة، يتم تزويدهم وبشكل متزايد بقابلية الدخول المسير للبيانات الملائمة عبر نظم ذكاء الأعمال.

4. زيادة توسيع وانتشار ممارسة الأعمال الجديدة: استناد المنظمة لممارسات مثل إدارة علاقة

الزبون، محاسبة الكلف المستندة للنشاط، التحالفات الاستراتيجية، التوريد الخارجي، استعمال فرق العمل يولد زيادة في الطلب على المعلومات وهنا يظهر دور ذكاء الأعمال في تصنيف هذه الطلبات على المعلومات، بما يخدم إنجاز هذه الممارسات.²

¹ عبد الناصر علك حافظ، حسن وليد حسن عباس، نظم المعلومات الادارية بالتركيز على وظائف المنظمة، الطبعة الاولى، دار وائل للنشر والتوزيع، بغداد، العراق، 2014، ص ص 130_131.

² شاهين مازن اسماعيل، تقييم المنافع المتحققة من أنظمة ذكاء الأعمال في خلف القيمة للمنظمات (دراسة تشخيصية وتحليلية لشركتي عراقنا والاثير للاتصالات الخلية)، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد، 2007، ص 51.

5. **المساهمة في زيادة ذكاء منظمات الأعمال:** يتضح من كيفية التعامل مع الزبائن، المجهزين، العمليات الداخلية، قابلية بناء هياكل البيانات التي تخلق الإدراك للأعمال، وذلك من خلال استعمال الأبعاد التي تحمل معاني مشتركة داخل المنظمة.

المطلب الثاني: خطوات تحليل نظم ذكاء الأعمال وأنواعه

تقوم أنظمة ذكاء الأعمال على عدد من الخطوات التي تساعد على تنفيذها بشكل يساعد المنظمة في اتخاذ قراراتها، كما أن هناك ثلاث أنواع أساسية لنظم ذكاء الأعمال.

أولاً: خطوات ذكاء الأعمال

تهدف خطوات تحليل نظم الأعمال معالجة البيانات بغرض إنتاج معلومة قابلة للاستعمال من قبل المستخدمين، تتمثل في:¹

1. الخطوة الأولى: تجميع البيانات

يتم تجميع البيانات وفرزها وتصنيفها من طرف أدوات مختصة تدعى (Extract Transform and Load) وهي من أحدثت التقنيات المسهلة والمدعمة لقواعد البيانات، وتعمل على انتقاء المعلومة الأكثر ملائمة، والأكثر مصداقة وصحة، اعتماداً على أساليب عملية واحصائية دقيقة.

2. الخطوة الثانية: تخزين البيانات

يتم تخزين البيانات التي تم جمعها في قواعد، ومخازن خاصة بها (DATAMARTS) أو DATA (WAREHOUSES)، وهذا بهدف ضمان توافرها عند الحاجة إليها، وكمنطق لتحليلها، والاستفادة منها حالياً أو مستقبلاً وقد تكون هذه المعلومة نهائية أو بيانات يمكن معالجتها لاحقاً أو الاستفادة منها بشكل خام.

3. الخطوة الثالثة: نشر المعلومات

ويتم نشر هذه المعلومات على مختلف الأجزاء، والأقسام المكونة للمؤسسة، حيث أن كل جزء يستعمل المعلومة التي يحتاجها، وهذا عن طريق بوابة تضمن ذلك تدعى بوابة المعلومات الخاصة بالمؤسسة (Enterprise Information Portal) Eip

4. الخطوة الرابعة: استخدام المعلومات

يتم استخدام هذه المعلومات بأشكال مختلفة ومتنوعة ومتعددة الأبعاد، حيث يتم استخدام جزء منها في تحليل OLAP والجزء الآخر في الدراسات التسويقية، كما يظهر قسم منها على أشكال تقارير مالية ومحاسبية، ويتم توضيح بعضها على شكل مؤشرات احصائية، ويدعم جزء كبير منها لوحة القيادة المتوازنة (المستقبلية) Scorecard Balanced خاصة أن هذه اللوحة تختلف عن نظيرتها التقليدية في أنها تشمل أربعة محاور أساسية متعلقة بالأداء المالي، الزبائن، مسار العمليات الداخلية، إضافة إلى التمكين التنظيمي، ما يجعلها تحتاج إلى دعم هام من المعلومات المتنوعة التي توفرها نظم ذكاء الأعمال.

¹ Kaplan R.S, Norton D.P, *Le Tableau de Bord prospectif*, ed Eyrolles, Paris, France , 2010, p 21.

ثانيا: أنواع انظمة ذكاء الأعمال

تم تصنيف أنواع ذكاء الاعمال إلى ثلاثة أنواع رئيسية اهمها:¹

1. ذكاء الأعمال الاستراتيجي: يستخدم لإدارة خطط وأهداف الأعمال طويلة الأجل، ويستخدم فيه

المدرء التنفيذيون والمدرء الكبار مصفوفة أداء الأعمال ذات المستوى العالي(تدعى أحيانا مؤشرات الأداء الرئيسية)، والمنجدة بواسطة ذكاء الاعمال الاستراتيجي لمتابعة مدى تحسين العمل، وهي تعمل على اتجاه الاهداف طويلة الجل مثل: زيادة الحصة السوقية، تخفيض التكاليف، وزيادة الايرادات، وكذلك مبادرات أعمال انطلقت من أنشطة منها على سبيل المثال) الحملات التسويقية والمنتجات الجديدة من خلال مقارنة الأداء الفعلي بالأداء المخطط).

2. ذكاء الاعمال التكنيكي: يستخدم بواسطة المدرء الكبار، ومحلي الأعمال، لقياس فعالية الأداء

لهذه المبادرات، بينما يحلل ذكاء الاعمال التكنيكي عمليات الأعمال على مدى أيام وأسابيع وشهور.

3. ذكاء الاعمال التشغيلي: يهتم بإدارة وتحسين العمليات اليومية من خلال تسليم المعلومات

الملائمة في الوقت المناسب لمستخدمي الاعمال المناسبين لتمكنهم من الرد بسرعة لحل مشاكل الأعمال وتنفيذ شروط متطلبات الاعمال الجديدة، أي أنها تساعد المنظمات على العمل بشكل أذكى وتصبح أكثر سرعة.

وذلك سوف يمكن المنظمات تباعا لتكون أكثر تنافسية، وأثر تحسين لرضا العميل، وأكثر كشف للاحتلال، وأكثر إدارة للخطر، وأكثر تجزئة للعميل، والجدول رقم(1-1) يوضح الثلاثة أنواع من ذكاء الأعمال.

¹ White Colin, The Next Génération of Business Intelligence, The United states of American, New York, p 95.

الجدول رقم (1_1): أنواع ذكاء الأعمال

الاعمال	ذكاء التشغيلي	ذكاء الاعمال التكتيكي	ذكاء الاعمال الاستراتيجي	
إدارة وفاعلية عمليات الأعمال اليومية	إدارة وفاعلية عمليات الأعمال اليومية	إدارة المبادرات التكتيكية للحصول على الأهداف الاستراتيجية	الحصول على أهداف الأعمال طويلة الاجل	تركيز العمل
مستخدمي الأنظمة التشغيلية	مستخدمي الأنظمة التشغيلية	المدراء الكبار ومحلي الاعمال	التنفيذيون ومحلي الأعمال	المستخدمين
يومي	يومي	أيام إلى اسابيع	شهور إلى سنوات	إطار الوقت
مصفوفات الوقت المناسب	مصفوفات الوقت المناسب	مصفوفات تاريخية	مصفوفات تاريخية مؤشرات الأداء الرئيسية	البيانات

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على أفكار (Whit 2016)

المطلب الثالث: مكونات وأدوات نظم ذكاء الأعمال

تتنوع مكونات نظم ذكاء الأعمال بتنوع الدراسات واختلاف آراء الباحثون في هذا المجال، وتعدد أدواته التي تساعده من التطبيق الصحيح والاستفادة منه.

أولاً: مكونات نظم ذكاء الأعمال

إن التطور الكبير في بيئة الأعمال التي يتمتع بها ذكاء الأعمال تجعل نطاق مكوناته التقنية غير محصورة بعدد أو أنواع محددة، ولكن بشكل عام وعند النظر إلى معماريات ذكاء الأعمال المقدمة من الباحثين يمكن ملاحظة الاتقان في تصنيف مكونات ذكاء الأعمال وسيتم توضيح مجموعة من مكونات على النحو التالي:¹

1. تقنيات مصادر البيانات

تعد مصادر البيانات العنصر الأساسي في نجاح تطبيقات ذكاء الأعمال، وذلك لما تحتله من دور كبير في تزويد أنظمة المعلومات وتقنيات خزن البيانات التي تساعد بشكل كبير في مساندة القرارات الإدارية، إذ تعد نظم المعالجة الفورية أهم التقنيات التي تعمل على تزويد تطبيقات ذكاء الأعمال بالبيانات اللازمة بوصفها مصدراً من مصادر المعلومات، وبشكل مختلف عن النظم التقليدية التي تتطلب مصدر أو عدة مصادر للبيانات تكون محددة وواضحة، يمكن اعتمادها لتقديم مصادر البيانات والمعلومات وإمكانية استخدامها في نظم ذكاء الأعمال، وتحديد مدى قدرتها على تصميم النظام كما يلي:

- قدرة مصادر البيانات على دعم الأبعاد والمقاييس؛

¹ نزيه ملكاوي محمود، نظم دعم القرارات ونظم ذكاء الأعمال وأثرهما في تحسين عملية اتخاذ القرارات في المستشفيات الأردنية، مجلة دراسات الاقتصادية، العدد 01، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد مهري، الجزائر، 2014، ص 150.

- قدرة مصادر البيانات على دعم متطلبات تحديث البيانات والمتطلبات التاريخية؛
- جودة البيانات.

2. تقنيات خزن البيانات

تعد تقنيات خزن البيانات من التقنيات الرئيسية لتطبيقات ذكاء الأعمال والتي تقوم بدمج البيانات التي سبق الحصول عليها بواسطة تقنيات مصادر البيانات وتجهيزها للاستخدام من قبل الجهات المعنية، وقد أعدت مستودعات البيانات نظاما لدعم القرار يتكون من هيكل مصممة لخزن وتحليل البيانات، إذ يتم نقل كل البيانات المتعلقة بأنشطة المنظمة من مصادرها المختلفة وتحديثها على نحو الدوري خلال فترات زمنية مختلفة وتقوم هذه الأخيرة على ثلاث أنشطة رئيسية:¹

- بقاء الانظمة التشغيلية مستمرة في العمل على ما هو عليه؛
- استنساخ البيانات الاعتيادية في مستودع البيانات؛
- عدم اللجوء إلى تحديث مستودع البيانات بشكل فوري، إذ تتم عمليات التحديث خلال فترات دورية ثابتة.

3. تقنيات تحليل البيانات

تعد تقنيات تحليل البيانات من التقنيات التي تتسم بأهمية الكبيرة في تطبيقات ذكاء الأعمال، وذلك لدورها في إعادة تشكيل المعلومات وتقديمها للمستخدمين بصيغ وطرق مختلفة والتي قد تحمل مفهوم القيمة المضافة على المعلومات التي تم الحصول عليها في المراحل السابقة، ويمكن تقسم تحليل البيانات على مجموعتين:²

- **المعالجة الفورية التحليلية:** تساعد هذه التقنية على إدارة ومعالجة وعرض البيانات في بيئة متعددة الأبعاد لأغراض التحليل، فضلا عن دعم عمليات اتخاذ القرار وتوليد التقارير بالاستناد إلى مستودع البيانات.
- **تقنيات التنقيب عن البيانات:** يمثل مظلة لعدد من التقنيات والخوارزميات الاحصائية التي تطورت على مدى السنوات، وتعرف على أنها تقنية لاستخلاص المعرفة المفيدة والضمنية من كمية كبيرة من البيانات.

¹ ربيع يوسف، ذكاء الاعمال ودوره في فاعلية التجارة الالكترونية، جامعة موصل، مجلة تنمية الرادفين، المجلد35، العدد113، الأردن، 2010، ص 95.

² فاطمة مانع، نموذج لتطبيقات ذكاء الأعمال في المنظمات، الملتقى العلمي الدولي الخامس حول الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، جامعة حسينية بن بو علي بالشلف، الجزائر، 2019، ص 33.

4. تقنيات عرض المعلومات

يعتد نجاح ذكاء الأعمال في تحقيق أهدافه بشكل رئيسي على نجاح تقنيات عرض المعلومات في إيصال مخرجات النظام بكفاءة، وتعتبر هذه التقنيات جزء الظاهر لنظام ذكاء الأعمال، وتقاس كفاءتها بقدرتها على عرض المعلومات بصورة تجعلها ذات معنى للمستفيد منها، وتعرف هذه التقنيات بأنها عملية تحويل البيانات والمعلومات والمعرفة إلى رسوم تمثيلية لدعم مهام محددة مثل تحليل البيانات، اكتشاف المعلومات.¹

ثانياً: أدوات نظم ذكاء الأعمال

تساعد أدوات أنظمة ذكاء الأعمال في تنفيذ المهام داخل المؤسسة بشكل أفضل مما لو كانت تستخدم أدوات تخطيط الموارد وقد تعددت تصنيفاتها بتعدد الباحثين فيها وأهمها:²

1. **المعالجة التحليلية الفورية (OLAP):** تقنية تساعد على إدارة ومعالجة وعرض البيانات في بيئة متعددة الأبعاد لأغراض التحليل، فضلاً عن دعم عمليات اتخاذ القرار وتوليد التقارير بالاستناد إلى مستودع البيانات.

2. **إدارة أداء الأعمال (Business Performance Management):** أشارت مجموعة (Business Performance Standards Group) إلى أن إدارة أداء الأعمال هو الإطار المفاهيمي المعبر عن تنظيم وتحليل منهجيات الأعمال والعمليات والنظم ذات العلاقة لإرشاد وتوجيه الأداء العام للمنظمة، وهذا بدوره يقود لترجمة الأهداف وبلورتها في إطار خطط صالحة لتنفيذ.

3. **الذكاء التنافسي (Competitive Intelligence):** عرفته جمعية مهني الذكاء التنافسي بأنه عملية جمع اخلاقي وتحليل ونشر لمعلومات ذكية دقيقة ومحددة، وذات صلة وذات توقيت مناسب، ومتبصرة وكافية فيما يتعلق بتطبيقات بيئة الأعمال والمنافسين والمؤسسة نفسها.

¹محمد مصطفى آغا، مصطفى نعمة يونس، **توظيف ذكاء الأعمال في تطوير بطاقة الأداء المتوازن**، المؤتمر الحادي عشر، ذكاء الأعمال واقتصاد المعرفة، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة الزيتونة الأردنية، عمان، الأردن، 2012، ص 46.

²محمد منير عودة شبر، **دور أنظمة ذكاء الأعمال في تنمية رأس المال البشري في القطاع المصرفي الفلسطيني**، مذكرة لنيل متطلبات الحصول على الدكتوراه في إدارة الأعمال، إدارة الموارد البشرية، الجامعة الاسلامية، كلية التجارة، غزة، فلسطين، 2015، ص 22.

المطلب الرابع: عوامل نجاح ذكاء الأعمال وأخلاقيات جمع البيانات.

تسعى المنظمات لتطبيق وادخال أنظمة جديدة ساعدها على تحقيق التنافسية بحيث تكون هذه الأنظمة ناجحة و فعالة، بالإضافة إلى التحلي بالأخلاق المهنية في الاستعمال.

أولاً: عوامل نجاح ذكاء الأعمال

يوجد عدة عوامل تساهم في نجاح تطبيقات ذكاء الأعمال والتي يجب أن تأخذها المنظمات بعين الاعتبار ومن أهم هذه العوامل ما يلي:¹

1. **رعاية الإدارة العليا:** يعتبر دعم الإدارة العليا أحد أهم العوامل في نجاح مشروع أنظمة ذكاء الأعمال، بحيث تتمثل هذه الرعاية في:

- توفير الدعم المالي اللازم للفريق المتكفل بإدارة ذكاء الأعمال؛

- تذليل العقبات والمعوقات التي تحد من نجاح المشروع؛

- التزام جميع أعضاء الفريق بالمشاركة في تنفيذ جميع مراحل المشروع.

2. **تحديد التوقعات المنتظرة من تنفيذ المشروع:** من المهم تحديد ما تحمل التوقعات المنتظرة من تنفيذ ذكاء الأعمال وتخص هذه التوقعات ما يلي:

- **التوقعات الوظيفية:** يجب تحديد وظيفة كل مكون من مكونات ذكاء الأعمال على حدة، فالمعلومة تزداد أهميتها كلما توجهنا من قاعدة النظام إلى أعلى مستوياته، وفي كل مستوى من الإدارة هناك الحاجة إلى نوع معين من المعلومات.

- **توقعات الحماية:** يجب تحديد المستخدمين الذين يحتاجون إلى استخدام مختلف تطبيقات ذكاء الأعمال مع وضع قيود أمنية تحد من التدخل غير مسموح لهم من دخول النظام، كما يجب أن يتميز النظام بسهولة الوصول الشفاف إلى مختلف المعلومات في كل مستويات النظام.

- **توقعات الأداء:** يجب تحديد قياس الأداء لتطبيقات ذكاء لمعرفة تحقيق أهدافه مع إمكانية التوسيع في نوع البيانات المجمعة.

- **توقعات خاصة بالجودة:** يجب تحديد معايير الجودة الخاصة بالبيانات والتقارير.

- **توقعات عمل النظام:** وهنا يجب مقارنة النتائج الفعلية لعمل ذكاء الأعمال لمعرفة تحقيقه للأهداف التقديرية (خفض التكاليف، وزيادة الربحية والمردودية).

3. **التسيير الجيد من الإدارة المكلفة بتنفيذ المشروع:** نجاح مشروع ذكاء الأعمال مرتبط بنجاح تسييره من قبل الإدارة المشرفة عليه، وهذا يتطلب:

- اقتناء التقنية التكنولوجية ذات الكفاءة العالية؛

- الحرص على التوطين الجيد لمشروع ذكاء الأعمال؛

¹ محمد منير عودة شبر، مرجع سبق ذكره، ص 29.

- قيادة المشروع نحو النجاح بالأسلوب الذي يضمن تحقيق أهدافه.

ثانياً: أخلاقيات جمع البيانات تطبيقات ذكاء الأعمال

سبق الذكر أن كما كبيرا من البيانات والمعلومات يتم الحصول عليها من البيئة الخارجية للمؤسسة إلى جانب البيانات المجتمعة من الداخل، ويعتمد نجاح أي نظام يستخدم ذكاء الأعمال على دقة المعلومات والبيانات المستخدمة وجودتها وصحتها وحداثتها، وهنا تبرز أهمية أخلاقيات هذا النظام التي يتحلى بها عند الحصول على هذه البيانات، ومن أهم تلك الأمور التي يجب أن يتحلى بها الأشخاص الذين يقومون بجمع البيانات هي:

- استخدام المعلومات الخاصة فقط عند الحصول على الإذن بذلك من الشركات الأخرى.
- التعرف الواضح والصادق بالنفس عند اجراءات المقابلات مع أي جهة أخرى بهدف استخلاص المعلومات؛
- احترام طلب الجهات الأخرى أو المنافسين بصورة غير شرعية؛
- إن هذه الأمور هامة جدا لأن تطبيقات ذكاء الاعمال ليست:
- جوسسة على طرف آخر؛
- مراقبة الجهات أخرى أو المنافسين بصورة غير شرعية؛
- استخلاص المعلومات بصورة غير قانونية من أي جهة كانت، سواء في التقديم أو الاستخدام الخطأ للبيانات بما يضر أطرافا أخرى.
- تجدر الاشارة إلى أن كثيرا من المعلومات المجانية يمكن استخلاصها من الكتب المنشورة، المجالات الخاصة أو العامة، ومواقع الانترنت وهذه المعلومات كما هو واضح يمكن استخدامها بكل حرية لخدمة النظام المقترح.

من ناحية أخرى تعد المعلومات والبيانات المتوفرة ضمن مؤسسة الأعمال أهم أصل من الأصول الموجودة فيها، تفيد هذه المعلومات والبيانات والخبرات في تطور قواعد العمل من ثم التميز عن بقية المنافسين بها. لذا فهي مصدر رئيس مفيد من رفع أدائها وإنتاجها، وذلك إذا استغلت خبرات الموظفين أنفسهم ومعلوماتهم وعلاقتهم بالزبائن والموردين، إضافة إلى البيانات التي يمكن الاستفادة منها في هذه العلاقات بصورة صحيحة وفعالة تخدم المؤسسة نفسها، عن طريق جعل كل إجراء من إجراءات العمل المطلوب أكثر وضوحا، وأقل تكلفة بحيث تنفذ بوقت أقل للوصول إلى الهدف المنشود.¹

¹سمير حمامي، ذكاء الأعمال أسس ومفاهيم، المجلة المعلوماتية، العدد 19، لشهر أيلول، الاردن، 2007، ص 28.

المبحث الثاني: أساسيات حول البراعة التنظيمية

قدم مصطلح البراعة التنظيمية لأول مرة من قبل Duncan في عام 1976 لتأكيد حاجة المنظمات إلى اعتماد هياكل تنظيمية مزدوجة لغرض تطبيق وتنفيذ الابداعات الحالية، وتقديم ابداعات جديدة، وفي بداية التسعينات من القرن الماضي جاءت دراسة March في 1991 لتوضيح أن البراعة التنظيمية تعني السعي المتزامن لاستغلال الموارد الحالية، واكتشاف فرص جديدة. وفي ضوء ذلك قدمت كثير من الدراسات والبحوث العلمية تعريفات واضحة للبراعة التنظيمية.

المطلب الأول: مفهوم البراعة التنظيمية

تعددت تعريف البراعة التنظيمية بتعدد وجهات نظر الباحثين فيها ومن بينها:

- تعرف على أنها تمثل قدرة المنظمة لمتابعة شئئين مختلفين في الوقت نفسه مثل الاستثمار الامثل للفرص والبحث عن فرص جديدة، الكفاءة والمرونة، كلفة منخفضة والاستجابة من الزبون، مواءمة والتكيف، ربح ونمو طويل الاجل وقصير الأجل¹.
- تعرف على أنها قدرة المنظمة على استغلال الامكانيات الحالية في المجالات جديدة للمنظمة شكل الذي يخلق التوازن النسبي بين الأداء التشغيلي والأداء الاستكشافي ويوفق بين موارد المنظمة والسوق وظروف المنافسة².
- تعرف البراعة التنظيمية بأنها قدرة المنظمة على إدارة مكونات معقدة وماذا داخله في نفس الوقت مثل الاكتشاف مع الاستعداد والكفاءة مع الفعلية والابتكار الجذري مع الابتكار المستمر والمواءمة مع التكيف³.

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف البراعة التنظيمية كما يلي:

تتمثل البراعة التنظيمية بقدرة المنظمة على التعامل مع معطيات البيئة بذكاء من خلال قيام المنظمة بذات الوقت بالاستغلال الامثل للمواد الحالية في البيئة الداخلية واكتشاف الفرص في البيئة الخارج.

¹ Lou y dong, Ru Hua chuan, **An Ambidexterity Perspective Toward Multinational**, Enterprise Frome Emerging Economies Journal Académie of Mangement Perspectives, 2009, p 12.

² عويس ممدوح زكي، دور ممارسات الادارة الموارد البشرية في بناء البراعة التنظيمية وأثرها على الأداء التنظيمي دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية، مجلة الإدارة العامة، مجلد 55، العدد 2، 2015، ص 28.

³ Gibson, B Birkinshaw, **The antecedent consequences and mediating role of organisational Ambidexterity**, Académie of management, journal 47 N (2), 2004, P 209-226.

المطلب الثاني: خصائص وأبعاد البراعة التنظيمية

تختلف خصائص البراعة التنظيمية باختلاف وجهات النظر والدراسات حول الموضوع كما تتعدد أبعادها من باحث لآخر ولعل أهمها ما يلي.

أولاً: خصائص البراعة التنظيمية

تتجلى أهم الخصائص فيما يلي:¹

1. مبادرة الافراد واستغلال الفرص التي تتعدى وظائفهم ومهامهم الحالية؛
2. تحفيز الأفراد بما فيه من الكفاية بحيث يعملون ويتصرفون آليا بدون الحصول على إذن أو دعم من رؤسائهم؛
3. تشجيع الافراد للأعمال التي تتضمن التكيف مع الفرص الجديدة والمتوافقة بشكل واضح مع الاستراتيجية العامة للمنظمة؛
4. يبين الافراد القدرة للموائمة والتكيف لتقوية التماسك على المستوى الفردي للمنظمة؛

ثانياً: أبعاد البراعة التنظيمية

حاول الباحثون وصف البراعة التنظيمية من خلال مجموعة من الابعاد التي جاءت بعد عمليات تحليل وتفسير لكل الجوانب المتعلقة بها لإعطاء صورة موضوعية لها وفق رؤيتهم لمحتواها ومضمونها وقد تم تحديد عدة أبعاد لقياس البراعة التنظيمية وهي:²

1. **الاستغلال:** يتمثل بقدرة المنظمة على تحسين الأنشطة لخلق القيمة في الأمد القريب إذ يصمم لتلبية حاجات الزبائن الحاليين في الأسواق الحالية ويهدف إلى توسيع المهارات والمعرفة الحالية، فضلا عن توسيع المنتجات والخدمات الحالية مع زيادة قنوات التوسيع ويرتبط الاستغلال بعدة أنشطة منها الانتاج والكفاءة والاختيار والتنفيذ والسقل.
2. **الاكتشاف:** يمثل الاكتشاف عملية تستخدمها المنظمة لتوسيع وتعميق مجموع مخزونها من الموارد المخصصة والتي تسهم في نجاح المنظمات على المدى الطويل ويعتبر نشاط الاكتشاف عند الرؤية التي تهتم بتقديم المنتجات الجديدة لتنافس والعمل على توقيع الحاجة المستقلة من أجلب إحداث تغيير وتكوين بيئة جديدة وتتمثل أنشطة الاكتشاف في البحث عن مداخل الحديثة للمنتجات والعمليات والأعمال والتكنولوجيا، فضلا عن البحث عن طرف العمل الجديد.
3. **هيكل تنظيمي مرن:** وذلك من خلال تطوير آليات هيكلية تتواكب مع متطلبات المنافسة التي تواجهها المنظمة لتحقيق الموائمة والقدرة على التكيف.¹

¹ محمود محمد أمين عثمان الباشقالي، دور البراعة التنظيمية في الحد من الانهيار التنظيمي -دراسة استطلاعية لأراء عينة من القيادات الادارية في كليات جامعة هوك، المجلة العربية للإدارة، المجلد 35، العدد 2، العراق، 2015، ص 322.

² جاسم الجبوري عبيد، تأثير البراعة التنظيمية في تحقيق المرونة الاستراتيجية (دراسة تحليلية مقارنة بين شركتي زين وأسيا سيل للاتصالات)، رسالة لنيل متطلبات الحصول على شهادة الماجستير، بكلية الادارة والاقتصاد، جامعة الكوفة، العراق، 2011، ص 65.

المطلب الثالث: مداخل البراعة التنظيمية

حدد Hvang ثلاثة مداخل رئيسية لدراسة البراعة التنظيمية وهذه المداخل تتمثل في الهيكل التنظيمي (تصميم التنظيمي) ومخل التنظيم الغير رسمي (السياق الاجتماعي التنظيمي، ومدخل قيادة الادارة العليا).²

1. مدخل الهيكل التنظيمي (التصميم التنظيمي):

يشير الهيكل التنظيمي إلى تلك العلاقات الموجودة بين الموارد التنظيمية طبقا لما حددته الادارة، وتتحد هذه العلاقات بصفة أساسية منة خلال الخريطة التنظيمية، إلى أن هنالك إتان من العناصر الرئيسية لهيكل المنظمة وهما المركزية واللامركزية في اتخاذ القرارات، أي مدى السلطة في اتخاذ القرارات إذ تزداد هذه السلطة كلما ازدادت شعور المديرين بالمسؤولية، ويمارسون مهام فيما يتعلق بأداء هذه المهام وهذا يحفز رغبتهم لإدراك تنويع التنظيمي أكبر وفقا للفرص المتاحة ويكون تصرفهم بناء على تنويع لتلك الفرص والحاجات أي التصرف بشكل بارع وتقسيم وقتهم بين الملائمة والتكيف ويزيد تطلعهم لإنجاز الكفاءة والمسؤولية المتعلقة بأهداف المنظمة واستراتيجيتها.

2. المدخل غير الرسمي (السياق الاجتماعي التنظيمي):

يقصد به أن العلاقات الغير رسمية تمثل نمطا طوعيا وأكثر شخصية بالتنسيق مقارنة مع الهيكل التنظيمي الرسمي ويمكن بيان نوعين من العلاقات الغير رسمية هما اشراك المديرين بعلاقات تخص الوظيفة وترابطهم مع أعضاء المنظمة الآخرين، إذ يشمل النوع الأول من العلاقات اللجان وفرق العمل ومدى التفاعلات الشخصية المتبادلة والكثيفة بين المديرين واعضاء الفريق، والدخول في نقاش مع الاشخاص بمختلف خلفياتهم إذ يروج هذا النوع من العلاقات لتبادل المعرفة بشكل أفقي وتفعيل بيانات روتينية، الأمر الذي يتيح للمديرين توسيع تجربتهم باكتساب المعرفة، أما النوع الثاني هو التواصل مع الأعضاء الاخرين ويعطي هذا النوع فرصة للمديرين لزيادة تجربتهم تطوير معرفة جديدة ويخبر المديرين عن أماكن وجود المعرفة المتنوعة.³

3. مدخل قيادة الادارة العليا: ويقصد به أن المنظمات البارعة تشير إلى تكوين عمليات استكشافية

واستغلالية في الوحدات التنظيمية المستقلة بشكل هيكلي، والتي تكون متكاملة بشكل استراتيجي مع سلطة إدارة العليا وبهذا المعنى تسمح الادارة العليا في التنقل لإيجاد المعرفة ضمن الوحدات

¹ محمد نظير، وآخرون، أثر القيادة التحويلية على البراعة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية في جمهورية مصر العربية، مجلة التجارة والتمويل، العدد 03، كلية التجارة، جامعة طنطا، مصر، 2014، ص 47.

² محمود علاء الدين عبد الغاني، إدارة المنظمات، الطبعة الاولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص 95.

³ منير نوري، إدارة الموارد البشرية، الطبعة العربية الأولى، المجمع العربي للنشر والتوزيع، الجزائر، 2011، ص 102.

المتخصصة للبحث عن الفرص الجديدة، والاستمرار في عمليات استغلال الفرص في الوحدات التنظيمية المتخصصة لتلك المهمة.¹

المطلب الرابع: آليات عمل نظم ذكاء الاعمال لتحقيق البراعة التنظيمية

وتتمثل أهم الآليات في:²

1. قياس الاداء: وذلك عن طريق تشجيع عمليات استخدام ادوات والتقنيات الكمية في قياسه، كمصفوفة الاداء والنماذج الاحصائية، اضافة إلى تطوير نماذج القياس المقارن.
2. تحليل المعلومات: باستخدام أدوات التحليل المختلفة كتحليل الاحصائي، نماذج التنبؤ، نماذج مسار الأعمال، والاعتماد على الادوات الكمية في تحليل الاستراتيجي.
3. التخطيط الاستراتيجي: وذلك بتوفير مختلف البيانات والتقارير المالية وتقارير الداء ونماذج التنبؤ بالمستقبل نشاط المؤسسة وتوجهات القطاع الذي تنشط فيه.
4. الاتساق بين مختلف أقسام المؤسسة: ضمان تقاسم تشارك المعلومات بينها، إضافة على تدعيم التواصل بين المؤسسة والأطراف المرتبطة بها STAKEHOLDERS.
5. ادارة المعرفة: وذلك عن طريق تفعيل الاستفادة من مؤهلات، وكفاءات الافراد في المؤسسة، و اعتماد مدخل المعرفة كأساس لتميزها، وتحقيقها لميزة تنافسية هامة تتيح لها خلق قيمة مضافة.
6. تفعيل هندسة القرار للمؤسسة: وذلك من خلال ضمان وصول معلومة مناسبة في الوقت المناسب، تتيح اتخاذ القرار السليم في التوقيت السليم.

¹محمود علاء الدين عبد الغاني، مرجع سبق ذكره، ص 98.

²واعلي عرقوب، أنظمة ذكاء الاعمال وهندسة القرار في المؤسسة، مجلة أبعاد اقتصادية، العدد 02، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوقرة مرداس، الجزائر، 2012، ص 203.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

يتسم القرن الحادي والعشرون بملامح استراتيجية معاصرة تستوجب إعادة النظر في الممارسة العمل القيادي، أسلوبيا وفكرا وممارسة، لذا فان الحاجة إلى نظم ذكاء أعمال لبناء براعة تنظيمية في هذا العصر حاجة ماسة، فالعصر الحالي هو عصر تغيير دائم، ولا بد فيه للمنظمات التقليدية أن تكون قادرة على التكيف مع طبيعة العصر، حث أن اتباع أساليب الماضي، واسقاطه على المستقبل في ظل متغيرات العصر الحالي وتحدياته لم يعد يجدي نفعا، وقد يؤدي غلى ضياع العديد من الفرص المتاحة في البيئة الخارجية لذا فقد أصبح نظم ذكاء الاعمال أمرا ضروريا لاستثمار الفرص ومواكبة المتغيرات. والبراعة التنظيمية تساعد المنظمات على مواجهة التحديات، والوقوف بشكا قوي تجاهها من أجل بقائها واستمرارها في أداء أعمالها لتحقيق أهدافها، وقد تم عرض الدراسات السابقة حسب التسلسل الزمني من الأقدم إلى الأحدث.

المطلب الاول: الدراسات المرتبطة بذكاء الأعمال

هناك العديد من الدراسات سواء عربية أو أجنبية تناولت نظم ذكاء الأعمال وتأثيره على شتى وظائف المنظمات سواء ربحية أو غير ربحية.

أولا: الدراسات باللغة العربية

1. دراسة يوسف زكر بعنوان (ذكاء الاعمال ودوره في فعالية التجارة الالكترونية- معمارية مقترحة لشركة الحكماء لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في محافظة نينوى) مقال منشور في مجلة الادارة والاقتصاد، المجلد 7، العدد 25: هدفت الدراسة لتقديم معمارية مقترحة لشركة الحكماء لصناعة الادوية والمستلزمات الطبية، ولغرض تحقيق ذلك فقد تم تحليل بيئة الشركة الداخلية والخارجية بالاعتماد على قاعدت فحص أعدت لهذا الغرض، ولغرض التحقيق من سريان المعمارية، فقد تم توظيفها في حقل التجارة الالكترونية وهو أحد أهم الحقول نظم المعلومات، وقد اشتملت المعمارية مستودعات البيانات بوصفها من تقنيات خزن المستخدمة في تطبيقات الأعمال، فضلا عن المعالجة التحليلية الفورية، والتنقيب عن البيانات بوصفها من تقنيات تحليل البيانات، كذلك لوحات القياس والتقارير بوصفها من تقنيات عرض المعلومات، وتم الاعتماد في البحث عن المنهج التحليلي الوصفي بصفته المنهج الأكثر انسجاما مع طبيعة الدراسة، على اعتبار أنه يعتمد على نحو كبير مضمون بيئة الشركة وموقعها الالكتروني، وامكانية تفعيل الأدوات التقنية في هذا المجال وقد توصلت الدراسة إلى انخفاض مستوى جاهزية البنية التحتية لشبكة الحكماء في مجال البرمجيات المساندة لذكاء الأعمال، بسبب اقتصار توجه الشركة نحو التعامل مع التقنيات التي تعمل على انجاز أنشطة الشركة التقليدية.

2. دراسة محمد منير بشير، بعنوان (دور أنظمة ذكاء الاعمال في تنمية رأس المال البشري في قطاع المصرفي الفلسطيني) مذكرة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في ادارة الاعمال لسنة 2015: هدفت الدراسة إلى ابراز أهمية أنظمة ذكاء الأعمال كمفهوم استراتيجي وتأكيده دوره كأداة في تنمية رأس المال البشري وتوصل الباحث إلى وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام ادوات أنظمة ذكاء الاعمال المعالجة الفورية، إدارة اداء الأعمال، الذكاء التنافسين وتنمية الرأس المال البشري وأوضح أن هناك تفاوتاً في دور أدوات أنظمة ذكاء الاعمال في تنمية الرأس المال حيث ان غدارة أداء الاعمال تسهم بشكل كبير في تنمية رأس المال البشري.
3. دراسة عروف عفيفة وجمام محمود (بعنوان دور نظام ذكاء الاعمال في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك دراسة حالة بنوك ولاية قسنطينة) مقال منشور في مجلة أبعاد الاقتصادية، المجلد 3، العدد 2، الجزائر لسنة 2018: هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور نظام ذكاء الاعمال في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك الجزائر من خلال المحاور التالية: إدارة العلاقة مع الزبون، إدارة المخاطر و التميز التنظيمي وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين نظام ذكاء الاعمال وتحقيق الميزة التنافسية في العينة المدروسة، ومن أهم ما أوصت به الدراسة ضرورة الاهتمام بالمتطلبات التكنولوجية والتنظيمية بشكل متوافق وتطوير الجانبين معا من أجل تحقيق استغلال أمثل لنظام ذكاء الاعمال ضبط التشريعات والقوانين المنظمة لسير العمل وفق نظام ذكاء الأعمال، وكذلك الحرص على حسن اختيار وتنمية المورد البشري الكفؤ في البنك.
4. دراسة عرقوب واعلي بعنوان (أنظمة ذكاء الأعمال وهندسة القرار في المؤسسة) مقال منشور في مجلة أبعاد الاقتصادية، المجلد 2، العدد 2، الجزائر، 2018: هدفت الدراسة إلى إبراز أهمية ذكاء الأعمال في المؤسسة كأنظمة متطورة تعتمد على التكنولوجيا الحديثة وتستخدمها في تحسين أداء المؤسسة في مختلف جوانب وارضاء مختلف الأطراف المرتبطة بها من اصحاب المصالح (المالكين، المساهمين المدربين، العمال، الزبائن، البنوك....) وتوضيح آلية عمل هذه الأنظمة. كما تهدف بصفة أساسية إلى القاء الضوء على دورها في تفعيل هندسة القرار في المؤسسة كنظم حديثة لدعم القرارات مزودة بتقنيات متطورة تتناسب مع المستوى الذي توصلت إليه التكنولوجيا كعنصر تنظيمي يعكس العلاقة المتينة والارتباط القوي بين الادارة والمعلوماتية، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج التي تؤكد على الدور الفعال لأنظمة ذكاء الأعمال في هندسة القرار في المؤسسات، بالإضافة إلى أن أنظمة ذكاء الأعمال من أهم الأنظمة المعلوماتية الحديثة والمتقدمة تكنولوجيا والتي تعمل على تحسين أداء المؤسسة وتحقيق أهدافها عن طريق تفعيل عملية صنع القرار بها إضافة إلى أن أنظمة ذكاء الاعمال نجحت نجاحا كبيرا في تفعيل وتحسين هندسة القرار في المؤسسة ن باستخدام العديد من التقنيات والادوات عالية التكنولوجيا.

ثانياً: الدراسات الاجنبية

1. دراسة Naveen بعنوان (عوامل نجاح نظم ذكاء الاعمال في تنفيذ الاستراتيجيات) مقال منشور في مجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد8، العدد2، لسنة 2009. تناولت هذه الدراسة محاولة معرفة النجال لتطبيق نظم ذكاء الأعمال من خلال جمع البيانات من المتخصصين في مجال تنفيذ نظام ذكاء الاعمال وتحليل هذه الاجابات للوصول إلى أهم العوامل الحرجة لتنفيذ ذكاء الاعمال، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من العوامل لتطبيق نظم ذكاء الأعمال المترتبة حسب الأولوية من وجهة نظر المخصصين في المنظمة وضوح الرؤية والأهداف، التزام الادارة بالدعم والرعاية، مشاركة الادارة العليا، التفاعل بين مجتمع الأعمال وتكنولوجيا المعلومات، حوكمة المعلومات عبر مفهوم ذكاء الأعمال، مشاركة المستفيدين النهائيين، كما أوصت الدراسة بإجراء المزيد من البحوث الكمية المتعلقة بقياس وتحديد عوامل نجاح لتطبيق نظام ذكاء الأعمال في المنظمات، وبإدخال المزيد من المتغيرات.

2. دراسة Kapoor بعنوان (ذكاء الاعمال واستخدامه لإدارة الموارد البشرية) مقال منشور في مجلة الريادة للاقتصاديات الأعمال، المجلد3، العدد2 لسنة 2010: تناولت الدراسة دور ذكاء الاعمال كأحد الأدوار الحاسمة في تحقيق القدرة التنافسية للتغلب على المنافسين في الاقتصاد شديد التنافسية الذي نشهده اليوم، حيث أن هذه الدراسة تدرس الشركات الرائدة في ذكاء الاعمال للبحث في ذكاء الأعمال والسمات التحليلية للبيانات المدمجة في وحدات إدارة الموارد البشرية لديهم. في حين ينظر لذكاء الأعمال على أنه يشتمل على أربعة أنظمة فرعية مترابطة وهي كالتالي: إدارة البيانات، تحليلات متقدمة، أداء أعمال ونظام فرعي لتوصيل المعلومات. يعالج النظام الفرعي لإدارة البيانات عملية تخزين البيانات في قواعد البيانات ومستودعات البيانات ومجمعات البيانات. ولخصت هذه الدراسة إلى أن ذكاء الأعمال يعمل على تقديم المساعدة للأعمال التجارية لتصبح أكثر قدرة على التنافس، فبسبب التطور التكنولوجي والتغيرات التنظيمية، تقوم الأعمال التجارية بجمع وتخزين البيانات بمعدل مثير للقلق ويسبب أن بيئة الأعمال التجارية تتغير باستمرار أصبحت عملية اتخاذ القرارات داخل المؤسسات مسألة معقدة بشكل متزايد، ولذلك فإن ذكاء الأعمال يساعد المؤسسات على اتخاذ قرارات تجارية بشكل أسرع وقائمة على قاعدة معلوماتية أكثر ثقة.

3. دراسة Lloyd بعنوان (تحديد مكونات الرئيسية لنظم ذكاء الأعمال ودورها في اتخاذ القرارات الادارية) مقال منشور في مجلة العلوم الادارية، المجلد16، العدد2، لسنة 2011: تهدف هذه الدراسة لتحديد العناصر الاساسية الاربعة الأكثر شيوعاً في نظام ذكاء الاعمال وهي تقنيات، مستودع البيانات، تقنيات المعالجة الفورية، تقنيات التنقيب عن البيانات، وعرضها لمتخذي القرار

لمعرفة دورها في صناعة القرار كما تتمحور نتائج الدراسة هذه الدراسة على مجموعة من المبادئ والتوجيهات لتمكين متخذي القرار من الاستفادة من نظم ذكاء الادارية الثلاثة.

4. دراسة Mircea et Ai بعنوان (الجمع بين ذكاء الاعمال مع الحوسبة السحابية لتسليم خفة الحركة مع الاقتصاد الفعلي) مقال منشور في مجلة العلوم الادارية، المجلد 12، العدد2، لسنة 2011: هدفت الدراسة إلى عرض المزايا الاقتصادية التي تزيد اعتماد نظام ذكاء الاعمال في ظل الأزمة الاقتصادية التي تعاني منها اغلب الدول وسعي المنظمات من خلال مقارنة مؤشر العائد على الاستثمار في حال اعتماد ذكاء الأعمال التقليدي وذكاء الاعمال المستند على الحوسبة الحسابة وتوصلت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أصبح وجودها ملموسا في جميع مجالات الحياة الاجتماعية والاقتصادية، إن حلول ذكاء الاعمال المستند على الحوسبة الحسابة هو ضروري في ظل الازمة الاقتصادية كما أن المشاركة بالموارد يولد قوة لمواجهة الظروف الاقتصادية والاجتماعية الراهنة.

المطلب الثاني: الدراسات المرتبطة بالبراعة التنظيمية

اهتم العديد من الباحثين بمفهوم البراعة التنظيمية لذلك توجد العديد من الدراسات العربية والأجنبية حول هذا المصطلح من بينها:

أولا: الدراسة باللغة العربية

1. دراسة عادل هادي البغدادي، جاسم حيدر (بعنوان اثر البراعة التنظيمية في تحقيق المرونة الاستراتيجية دراسة ميدانية مقارنة بين شركتي الاتصالات زين وآسيا سيل في العراق) مقال منشور في مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد 17، العدد 1، 2015: هدفت إلى التعرف على مدى ممارسة شركتي زين وآسيا سيل البراعة التنظيمية والمرونة الاستراتيجية وكذلك بيان تأثير البراعة التنظيمية بأبعادها الفرعية (الاستثمار الأمثل للفرص الجديدة ، البحث عن فرص جديدة، وهيكلة تنظيمي مرنة) كمتغير تفسيري، والمرونة الاستراتيجية كمتغير استجاب بأبعادها الفرعية، مرونة رأس المال البشري، المرونة السوقية)، وقد توصلت الدراسة على ان البراعة التنظيمية تؤثر في المرونة الاستراتيجية، وأن أبعادها تؤثر في المرونة الاستراتيجية، وكذلك عدم وجود علاقة أثر ذات دلالة معنوية للبحث عن الفرص الجديدة في المرونة الاستراتيجية، وقد اوصت الدراسة بإجراء مقارنة مرجعية تقوم بها شركة آسيا سيل مع نظيرتها شركة زين للوقوف على ما تتبعه من اساليب وطرق للوصول إلى البراعة التنظيمية، وضرورة أن تسعى شركة آسيا سيل إلى انتهاز أساليب لاستغلال الفرص من خلال انتهاز أساليب تمكنها من استثمار ما تتحه السوق من فرص وبالوقت نفسه البحث عن فرص جديدة بشكل افضل مما هو عليه للوصول إلى مستوى شركة زين في تحقيقها كل البعدين.

2. دراسة جواد محسن راضي، زهراء نعيم قاسم (بعنوان التوجه الاستراتيجي وتأثيره في تحقيق البراعة التنظيمية دراسة استطلاعية لآراء عينة من المدرء بعض المصارف الخاصة) مقال منشور في مجلة الادارة والاقتصاد، المجلد 7، العدد 25، 2018: هدفت إلى التعرف إلى أثر التوجه الاستراتيجي المتمثل ب(التوجه نحو السوق، والتوجه الريادي، التوجه نحو التكنولوجيا) في تحقيق البراعة التنظيمية المتمثلة بالإبداع الاكتشافي والابداع الاستثماري) في مجموعة من المصارف الخاصة في محافظات وسط وجنوب العراقية، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من 152 من المدرء والمعاونين ورؤساء الاقسام في المصارف الخاصة في المحافظات المذكورة، وقد توصلت الدراسة علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التوجه الاستراتيجي والبراعة التنظيمية، وقد أوصت الدراسة بالقيام بعملية التحليل البيئي للبيئة العراقية لتحديد الفرص المتاحة لاستثمارها والتحديات الخارجية لوضع استراتيجية للتقليل من مدى تأثيرها.

3. بشرى محمد علوان وآخرون (بعنوان دور البراعة التنظيمية في تعزيز استراتيجية التمكين دراسة استطلاعية تحليلية مقارنة مع عينتين من المصارف العليا في مدينة بابل وكربلاء) مقال منشور في مجلة كلية الادارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والادارية والمالية، المجلد 11، العدد 2، 2019: هدفت الدراسة إلى معرفة مدى قدرة المنظمة البارعة واسهامها في تعزيز استراتيجية التمكين وقد توصلت الدراسة إلى أن العاملين العاملة لدى المنظمة تتشارك في المعلومات فيما بينها مما يساعد على تنفيذ مهامها بأفضل شكل ممكن، كذلك تعمل المنظمة على تقديم منتجات جديدة وبشكل أسرع من المنظمات المنافسة لها ضمن نفس القطاع من خلال اكتشاف الفرص واستغلالها وقد أكدت الدراسة أن البراعة التنظيمية تعد إحدى مصادر الاساسية لضمان نجاح اعليها لأطول فترة ممكنة من خلال المميزات العديدة التي من الممكن أن تقدمها إليها وهذا ما أكدته علاقات الارتباط بين متغير البراعة التنظيمية ومتغير استراتيجية التمكين.

4. دراسة أنهار محمد العودة بعنوان البراعة التنظيمية لدى قائدات المدارس الثانوية الحكومية من وجهة نظر المعلمات في منطقة القصم) مقال منشور في المجلة العربية للنشر العلمي، المجلد 3، العدد 20، مارس 2020): سعت الدراسة إلى التعرف على مستوى تحقيق البراعة التنظيمية لدى قائدات المدارس الثانوية الحكومية من وجهة نظر المعلمات في منطقة القصم واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي وثم اختيار العينة بطريقة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة المكون من 2592 معلمة حيث تكونت عينة الدراسة من 333 معلمة، توصلت الدراسة إلى أن مستوى تحقيق البراعة التنظيمية لدى قائدات المدارس الثانوية بالترتيب الثاني وجاءت جميع الأعداد محققة بدرجة كبيرة وأنه توجد فروق لمتغيرات الدراسة ماعدا متغير الخبرة ومن توصيات التي تساهم في المحافظة

والرفع من مستوى تحقيق البراعة التنظيمية لدى قائدات المدارس، توفير حوافز مادية ومعنوية للإدارة التي تحقق البراعة على المستوى إدارة التعليم بالمنطقة.

ثانيا: الدراسات باللغة الاجنبية

1. دراسة شارما هالي و سيادات CHamarmahali and Siadat (بعنوان تحقيق البراعة التنظيمية فهم وتوضيح للبراعة التنظيمية) مقال منشور في المجلة العلوم الادارية والاقتصادية المجلد 12، العدد 3، لسنة 2010: وهدفت إلى استكشاف قدرة الشركات على تحقيق البراعة في التعامل مع المفارقات التنظيمية في الظروف المختلفة باستخدام قدراتها الديناميكية واستخدمت الدراسة المنهج المقارن، وتكونت العينة من مدراء وعاملين في الشركات السويدية ، طبقت عليهم مقابلات شبه المنظمة، وقد توصلت الدراسة إلى وجود عدة خيارات يمكن للشركات اتباعها لتحقيق البراعة التنظيمية، ويتم تمييز هذه المجموعات على أنها خارجية مقابل الداخلية، والمجموعات المتسلسلة مقابل المتوازنة، كما يمكن للشركات تعزيز احتمالية تحقيق البراعة باستخدام قدراتها الديناميكية .

2. دراسة ليوم LIUM (بعنوان دراسة البراعة التنظيمية السوابق والأحداث و النتائج تحقيق التوازن بين الاستكشاف والاستغلال على المدى الطويل) مقال منشور في مجلة الادارة والاقتصاد، المجلد 20، العدد 25، لسنة 2015: وهدفت إلى تحديد العوامل التي تؤثر إيجابيا على أنشطة الاستكشاف و الاستغلال، و كيف حقق قسم منتجات الصواريخ MPD البراعة التنظيمية من خلال الحلول المعتمدة على الهيكلية و السياقية و القيادة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي و أسلوب دراسة الحالة، وتكونت العينة من (07) من الموظفين (مهندسين و مدار و قائد مشروع)، استخدمت المقابلة لجمع البيانات، وقد توصلت الدراسة إلى أن التعلم التنظيمي موجود في كل من الاستكشاف والاستغلال، وأن الفصل الهرمي للاستكشاف والاستغلال يمكن أن يتغير تلقائيا، والسياق التنظيمي الداعم يخفف من وحدة التوتر بين الاستغلال و الاستكشاف من خلال مساعدة الافراد على الانخراط في كلا النوعين من الانشطة، وأن تأثير البيئة الديناميكي يظهر على كل من الاستكشاف و الاستغلال.

3. دراسة توان TUAN (بعنوان خفة الحركة التنظيمية وسلسلة التوريد دور الوساطة في تبادل المعارف الخارجية ودور الاعتدال في الذكاء التنافسي) مقال منشور في مجلة الادارة والاقتصاد، المجلد 39، العدد 8، لسنة 2016 : وهدفت إلى بيان طبيعة العلاقة بين البراعة التنظيمية وكل من رشاقة سلسلة التوريد والتشارك المعرفي من جهة، وتعرف العلاقة بين التشارك المعرفة ورشاقة سلسلة التوريد، والتعرف إلى الدور الوسيط للتشارك المعرفي بين البراعة التنظيمية ورشاقة سلسلة التوريد، و الدور المعدل للذكاء التنافسي في العلاقة بين البراعة التنظيمية ورشاقة سلسلة التوريد في شركات الصناعات الكيماوية في فيتنام، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي

التحليلي، وتكونت العينة من (381) فردا، طبقت عليهم الاستبانة، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ايجابية بين البراعة التنظيمية وكل من رشاقة سلسلة التوريد والتشارك المعرفي ، ووجود علاقة ايجابية بين التشارك المعرفي ورشاقة سلسلة التوريد، و أن هناك دورا وسيطا للتشارك المعرفي بين البراعة التنظيمية ولرشاقة التوريد، و أن هناك دورا معادلا للذكاء التنافسي في العلاقة بين البراعة التنظيمي ورشاقة سلسلة التوريد في الشركات.

4. دراسة فاريو VARIO (بعنوان البراعة التنظيمية في المنظمات الغير حكومية: دراسة حالة وصفية لكشف الممارسات المبتكرة لمنظمة غير ربحية جديدة مقرها انجلترا الجديدة على النحو الذي يقره صانعو القرارات التنظيمية الرئيسية) مقال منشور في مجلة العلوم الادارية، المجلد 20، العدد 2، لسنة 2017: وهدفت التعرف إلى كيفية قيام المنظمات غير الربحية بإرساء ممارسات مبتكرة للمساعدة في ضمان استدامتها و نجاحها المالي مع تحقيق التوازن في الاستكشاف و الاستغلال، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي وأسلوب دراسة الحالة، وتكونت العينة من (60) من صانعي القرار الرئيسي في المنظمة غير الربحية للخدمات الصحية في انجلترا الجديدة، طبق عليهم أسلوب المقابلات شبه المنظمة، وقد توصلت الدراسة إلى وجود إدراك لكيفية ارتباط موقع الدراسة بالممارسات الإبداعية، ووجود توازن نسبي في الاستكشاف و الاستغلال، وأن التوازن النسبي لممارسات الاستكشاف والاستغلال في المنظمة كان ديناميك ومتغير ومتوازن، وقد أوصت الدراسة بضرورة أن تجد المنظمات طريقة للابتعاد عن التركيز على المهمات بشكل طفيف، واحتضان الابتكار، واستكشاف سبل جديدة لتنويع وتعزيز شركاتها على المدى الطويل .

المطلب الثالث: التعقيب على الدراسات السابقة

من خلال استعراض الدراسات السابقة للتعرف على الجوانب البحثية المتعلقة بالموضوع الدراسة الحالية ثم استعراض (08) دراسات باللغة العربية و(08) دراسات باللغة الاجنبية وعرضت هذه الدراسات وفق ترتيب زمني من الأحداث إلى الأقدم، حيث تم الاستفادة من تلك الدراسات في إثراء الجانب النظري للدراسة الحالية، وفي تفسير النتائج التي توصل إليها من خلال دراسة الحالية.

أولا: نتائج الدراسات السابقة

1. أن الدراسات العربية أدركت مؤخرا مدى أهمية ابحث في أنظمة ذكاء الأعمال ومجالات استخدامها وتطويرها ومعرفة أثرها في بناء البراعة التنظيمية في المؤسسات، حيث بدأت الدراسات البحثية العربية بتناول أنظمة ذكاء الأعمال وركزت عليه بالدراسة والتحليل خلال العقد الماضي فقط، في حين أن الدراسات الأجنبية قد بدأت مبكرا بالبحث والدراسة في هذا الموضوع بدراسته وتحليله وإدراك أهمية الاستثمار لتحقيق أفضل النتائج، ولعل السبب في ذلك العربية والباحثين الاجانب قد أدركوا

مبكرا أهمية المعرفة والمعلومات ظل العولمة وثورة المعلومات وتكنولوجيا المعلومات وأثرها على اقتصاديات دول العالم والمنظمات في فضاء لا تحده أي حدود حتى أصبح العالم يعيش في اقتصاد يعرف بالاقتصاد القائم على أساس المعرفة، وتعتبر المعلومة والمعرفة دور أنظمة ذكاء الأعمال في تنمية رأس المال البشري.

2. ركزت الدراسات العربية على أهمية بناء البراعة التنظيمية من خلال اكتشاف واستغلال الفرص في آن واحد، في المؤسسة خاصة أنها بحاجة إلى أن تكون أفضل من منافسيها، الأمر الذي يستدعيها أن تعمل على تحسين نفسها وتغييرها باستمرار، أي أنها بحاجة إلى أن تكون بارعة وتعمل على استغلال ما هو متاح لها من فرض، والبحث عن فرص جديدة بالشكل الذي يساعدها على التكيف مع البيئة التي تعمل فيها.

3. أوصت بعض الدراسات بتطوير مهاراتها لاستغلال الفرص واكتشاف الجديد منها وتحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة من خلال الأخذ بمفهوم البراعة التنظيمية عند إعداد الخطط وإعداد الدورات التدريبية واستقطاب الأفراد الذين يتمتعون بقدرات ابتكارية.

ثانيا: أوجه التشابه مع الدراسات السابقة

من خلال الاستقراء للدراسات السابقة تبين أن بعضها يتشابه مع الدراسة الحالية فيما يلي:

1. تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في الأهداف حيث تهدف إلى معرفة مدى أهمية تطبيق نظم ذكاء الاعمال لمواكبة عصرنة تكنولوجيا المعلومات الحديثة والمتجددة يوميا؛
2. تشابهت الدراسة الحالية من حيث استخدامها للمنهج الوصفي التحليلي مع معظم الدراسات؛
3. تشابهت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في مدى تطبيق أبعاد البراعة التنظيمية واستجابة الأفراد في مرونة العمل بها.

ثالثا: أوجه الاختلاف مع الدراسات السابقة

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة تبين وجود اختلاف بينها وبين الدراسة الحالية فيما يلي:

1. اختلفت عينة الدراسة في الدراسات السابقة، فقد اعتمدت بعض الدراسات على أخذ عينات عشوائية من المعلمين، وجزء منها اعتمد على استطلاع آراء المدربين والقادة، وجزء منها اعتمد على استطلاع آراء الموظفين وجزء منها اعتمد على استطلاع آراء مديري الشركات ورؤساء الأقسام في الجامعات؛
2. تنوعت الدراسات السابقة في المنهجية المستخدمة فمعظمها استخدام المنهج الوصفي معتمد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وبعضها اعتمد على المنهج الوصفي باستخدام أداتي الاستبانة و المقابلة وبعض آخر على المنهج الاستطلاعي وأداة الاستبانة كما وظفت دراسات أخرى أسلوب دراسة حالة.

رابعاً: أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة

تكمن أوجه الاستفادة الدراسة في:

1. بناء فكرة الدراسة الحالية فمن خلال الاطلاع على الدراسات السابقة تبين أن المؤسسات الاقتصادية تواجه تحديات حقيقية مما جعل البحث والدراسة في العلاقة بين نظم ذكاء الاعمال والبراعة التنظيمية لدى المؤسسات الاقتصادية أمراً ملحاً؛
2. اختيار المنهج البحثي المناسب لطبيعة الدراسة الحالية وهو المنهج الوصفي التحليلي؛
3. تحديد أداة الدراسة وتصميمها واجراءات تطبيقها؛
4. المعالجات الاحصائية؛
5. بناء وتدعيم الاطار النظري للدراسة الحالية.

خامساً: أوجه التمايز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

من خلال عرض الدراسات السابقة تبين أن الدراسة الحالية تتميز عن الدراسات السابقة كما يلي:

1. الدراسة الحالية تسعى للتعرف إلى مدى معرفة دور نظم ذكاء الأعمال في بناء البراعة التنظيمية في المؤسسة الاقتصادية؛
2. تطبيق هذه الدراسة على المؤسسة الاقتصادية باعتبارها أكثر حاجة لأنظمة ذكاء الأعمال في ظل الثورة المعلوماتية بسرعة والدقة الممكنة، وهذا خلافاً لكثير من الدراسات العربية والأجنبية التي سعت لتطبيق ذلك فقط على قطاع المصرفي والخدمات، تنفيذ الدراسة وفق منهجية وصفية تحليلية تدرس علاقة بين متغيرين (أنظمة ذكاء الأعمال والبراعة التنظيمية) وهذا يعطي مؤشرات قيمية كمية ويؤدي إلى الوصول إلى توصيات حقيقية وخصوصاً للمؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP.

خلاصة الفصل الأول:

خلال هذا الفصل من الدراسة تم التطرق إلى المفاهيم النظرية المختلفة المرتبطة بنظم ذكاء الأعمال والبراعة التنظيمية، وأهم الدوافع التي تجعل المؤسسات تتجه إلى استخدامه كنشاط دائم وروتيني، فنظم ذكاء الأعمال أصبح وسيلة لتحقيق المزايا التنافسية وأحد أهم الاساليب المتبعة لضمان النمو المستمر. إضافة إلى كونه يعمل على المساعدة في اكتشاف فرص والسرعة في التجاوب مع البيانات وسهولة العمل بها، ويساعد على تقليل الفترة الفاصلة بين استقبال البيانات واستغلالها وطرحها كمعرفة للمؤسسة، مما يزيد من حجم المعارف ويعزز مكانة المؤسسة لدى زبائنه.

أما البراعة التنظيمية للمؤسسة فهي القدرة على الاكتشاف والاستغلال الأمثل للفرصة في آن واحد، والاستمرار في السوق المحلية أو الدولية وتعد انفتاح الأسواق والتطورات التكنولوجية والتغيرات الحاصلة في البيئة الخارجية سببا لها. كما أن تفوق المؤسسة على منافسيها يعتمد على تبنيتها البراعة التنظيمية وتطبيقها ومعرفة جيدا ماهي أبعادها.

**الفصل الثاني: الدراسة
الميدانية للمؤسسة الوطنية
للأشغال في الآبار ENTP**

تمهيد:

بعد التطرق إلى الجانب النظري للمفاهيم الأساسية المتعلقة بموضوع الدراسة، سيتم تخصيص هذا الفصل للدراسة الميدانية والتحليلية لواقع ومدى استعمال نظم ذكاء الأعمال وأثرها في بناء البراعة التنظيمية للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، بالإضافة إلى تشخيص أهم العوائق والعراقيل التي تحول دون الاستغلال الأمثل لتلك النظم وقد تم اختيار المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار كدراسة حالة، باعتبارها السابقة في استخدام بعض التكنولوجيات الحديثة لذلك تم تقسيم هذا الفصل إلى أربعة مباحث أساسية وهي كالآتي:

- المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة الاقتصادية محل الدراسة.
- المبحث الثاني: التكنولوجيات الحديثة المستعملة لدى المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار.
- المبحث الثالث: الدراسة التحليلية لنتائج الاستبيان لأفراد العينة

المبحث الاول : تقديم المؤسسة اقتصادية محل الدراسة

تسعى المؤسسات بمختلف أنشطتها مواكبة التغيرات الحاصلة في بيئة الأعمال، في ظل بيئة ديناميكية متغيرة، وتعتبر تكنولوجيا المعلومات الحديثة من أهم الطرق لتحقيق التفوق ونجاح، لذلك نجد مؤسسة ENTP إحدى المؤسسات التي تهتم التكنولوجيا وتسعى لتطبيقها ومواكبتها بشكل دائم.

المطلب الاول : تعريف بالمؤسسة ونشأتها

للمؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار تاريخا طويلا في العمل وهي اليوم تزامن عصر المعرفة ما يجعلها اليوم تتنافس على الصعيد المحلي والدولي.

أولاً: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة¹

الاسم: هي المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار Entreprise de National ENTP

رأس المال : شركة المساهمة SPA برأس المال اجتماعي 14800000000 دج

مقرها الاجتماعي: قاعدة 20 أوت 1955

العنوان: صندوق البريد 206-207 - حاسي مسعود 30500 ورقلة - الجزائر

الهاتف: Tel 213(0)-29-73-88-50

الفاكس: Fax 213(0)-29-73-84-0

الموقع الإلكتروني: website: <http://www.entp-dz.com>

ثانياً: نشأتها

أنشأت في سنة 1968 فكانت حينها عبارة عن مديرية تابعة للمؤسسة الوطنية سوناطراك تحت اسم مديرية الخدمات البترولية (D.S.P) Diredion des Services Pétroliers. وفي سنة 1972 تحولت إلى مديرية الأشغال العمومية (D.S.P) Direction des Travaux Petroliers، في 1 أوت 1981، تنفصل تستقل كلا في مؤسسة سوناطراك تحت الاسم الحالي وهو المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار، وذلك بقرار رقم 171 - 681 لتصبح بعد ذلك من أهم المؤسسات الاقتصادية ذات البعد الاستراتيجي في قطاع المحروقات خصوصا وعلى الاقتصاد الوطني الجزائري عموما، وكل ذلك كان نتيجة خبرتها العريقة لأكثر من أربعين سنة في الحفر على الحقول البترولية وصيانة الآبار لتحل بعد ذلك المرتبة الأولى في تخصصها على المستوى الوطنية.

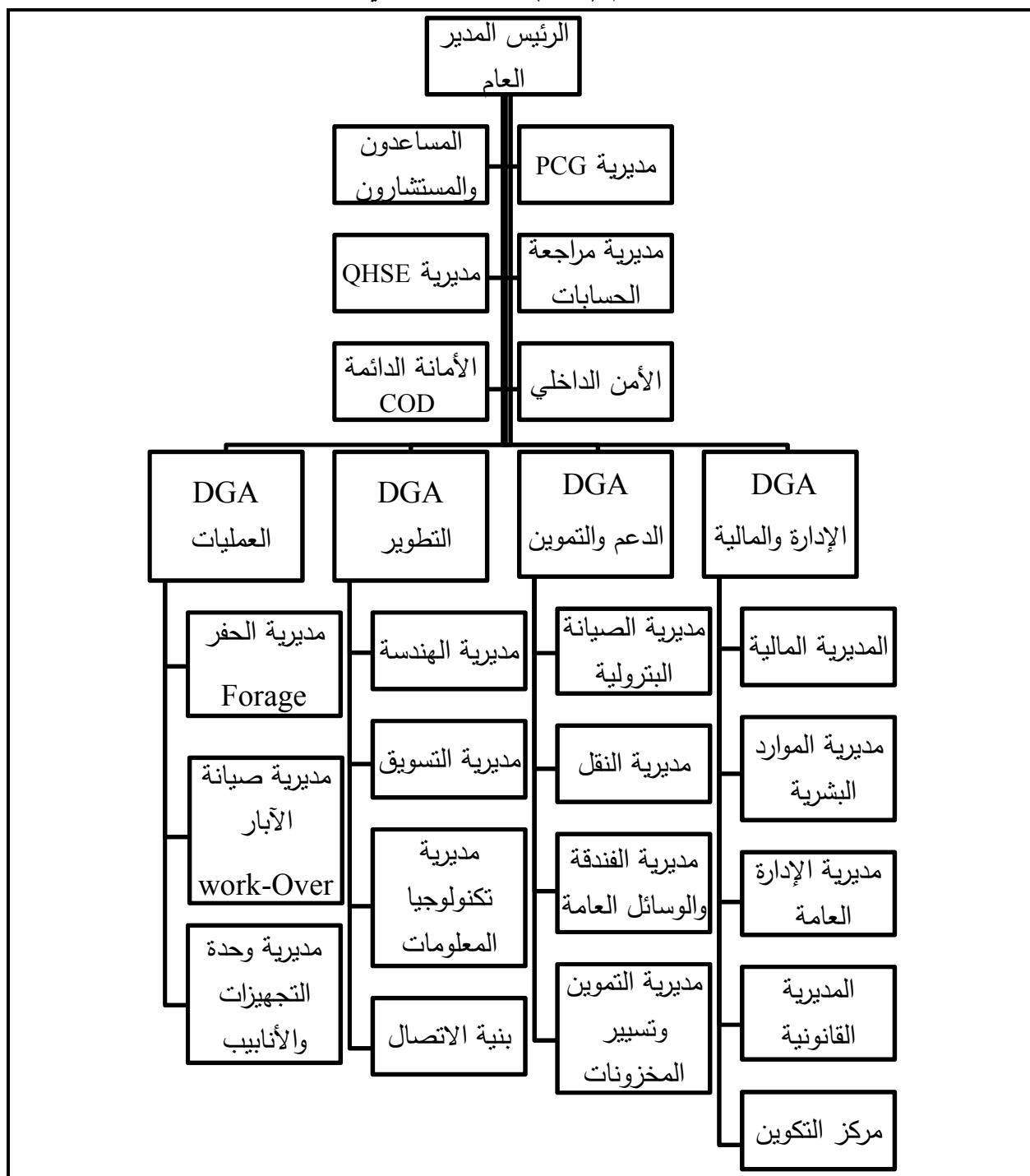
وكنتيجة لوجود أدواتها وخدماتها بالمقاييس العالمية أصبحت منذ سنة 1993م. عضوا في الجمعية العالمية للحفر في الآبار Inter national Association de Drilling contractons وذلك كما هو موضح في الملحق رقم(3).

¹ website: <http://www.entp-dz.com>

ثالثا: الهيكل التنظيمي للمؤسسة

تنقسم المؤسسة إلى العديد من المديريات التابعة لها كل حسب الاختصاص واشكل التالي يوضح

الشكل رقم (1_2) الهيكل التنظيمي للمؤسسة



المصدر: وثائق داخلية للمؤسسة

المطلب الثاني: التعريف بالنشاط الاقتصادي للمؤسسة ENTP

يتمثل النشاط الساسي للمؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار في نشاطين اساسيين وثلاثة أنشطة مساعدة فالنشاطين الاساسيين هو على التالي:

1. حفر الآبار البترولية Forage

2. صيانة وتمديد انتاجية الآبار المستعملة Overk Over

أما الأنشطة المساعدة تتمثل في :

نقل الحفارات

- الصيانة البترولية

- التركيب والتفكيك

أولاً: الحفر Forage

يعتبر النشاط الأساسي رقم واحد للمؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار، حيث يتم حفر حقول المحروقات سواء بترول أو غاز أو حتى المياه من أجل استغلالها.

ثانياً: صيانة الآبار Work Over

يعتبر النشاط الأساسي الثاني بعد الحفر ،ذلك أن صيانة الآبار المستعملة والمنتجة .

ثالثاً: نقل الآلات الحفر Transport de Appareils

إن عملية التنقيب و الحفر، تتم في مناطق متفرقة وخاصة في الصحراء الواسعة، وعليه يتطلب نقل الحفارات والمعدات اللازمة بواسطة شاحنات ضخمة ومتخصصة لذلك وأهمها شاحنات Keen Worth.

رابعاً: الصيانة البترولية Maintenance Pétrolier

هو القسم الذي يتكفل بصيانة وإصلاح وتجديد جميع المعدات و الآلات المتعلقة بعملية حفر الآبار.

خامساً: التركيب والتفكيك Montage et Revamping

هو القسم المسؤول عن عملية تركيب وتفكيك الحفارات بأقل وقت وأقل حوادث ممكنة بعدما عرضنا أهم النشاطات الاقتصادية للمؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار، إذن ما هي عدد العمالة، وما هي مديريتها التي تضمن أداء فعال للأنشطة الاقتصادية السالفة الذكر. وهذا ما سوف نعرضه في المطلب الموالي.

المطلب الثالث: التكنولوجيا المعلومات المستعملة في مؤسسة ENTP

إن طبيعة نشاط المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار عبر مختلف المناطق الصحراوية والجبلية جعل وسائل الاتصال ونقل المعلومات تعتبر جزءا من أدوات العمال الأساسية وذلك لضمان استمرارية العمل، وتخفيض من وقت الانقطاع كحوادث العمل، و أعطاب المفاجئة، نقص قطع العيار والوقود..... ونظرا للدور المهم الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات، حاولت المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار مسايرة التكنولوجيا بقدر الامكان لما لها من انعكاسات إيجابية من حيث السرعة في الانجاز، والتقليل من التكاليف، وضمان الجودة، وبالتالي كسب ميزة تنافسية وتحقيق البراعة التنظيمية.

ومن هنا كان لزاما على المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار من إحداث مديرية مستقلة لتكنولوجيا المعلومات الحديثة

أولاً: التعريف بمديرية تكنولوجيا المعلومات لدى مؤسسة ENTP

أنشأت في 29 مارس 2008 ، ومن أهدافها الأساسية:

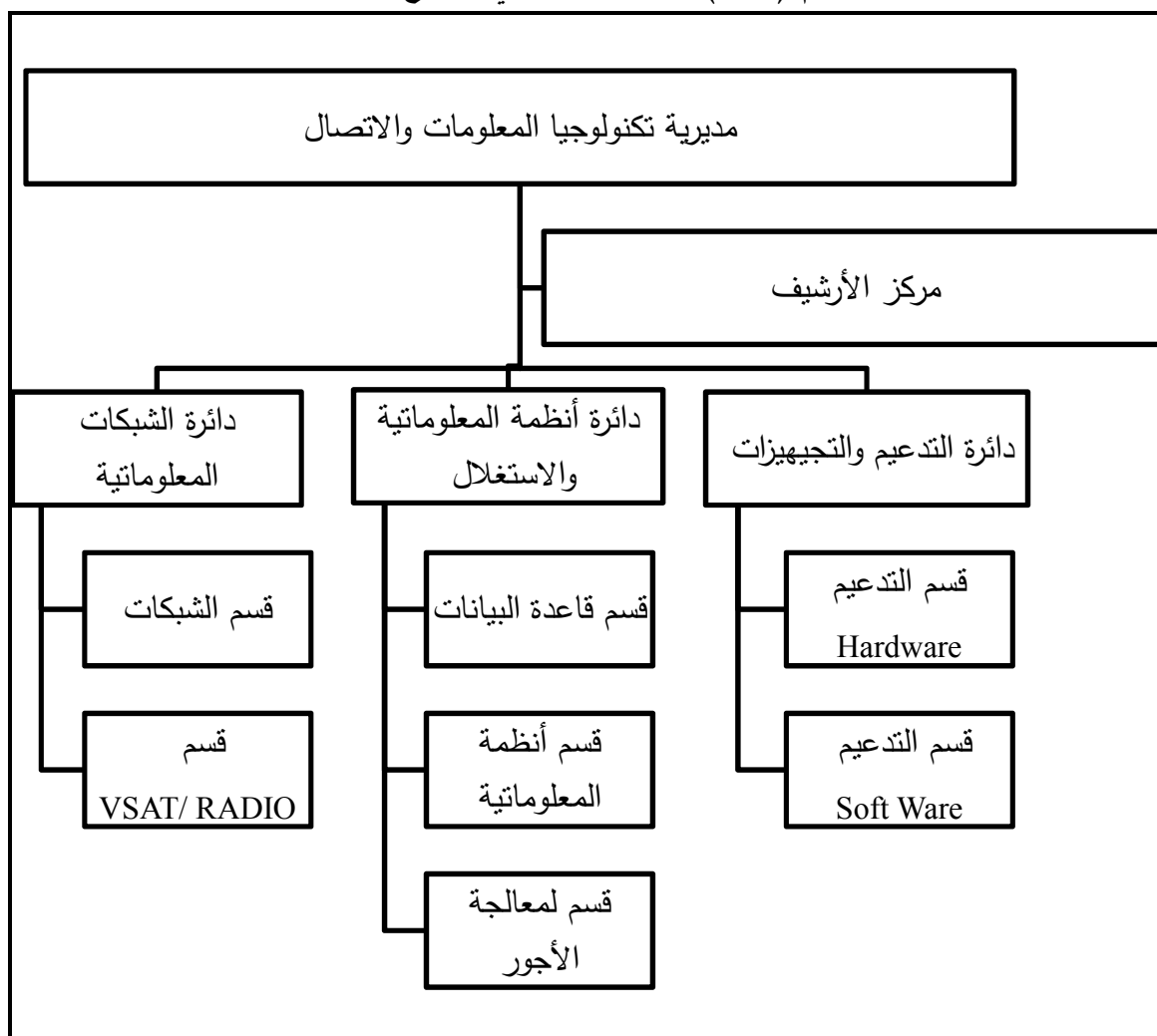
1. ضمان وجود الوسائل المعلوماتية (التجهيزات الاعلامية البنية التحتية للشبكات و الأنظمة)؛
2. مساعدة مختلف المديريات و الأقسام من ناحية الصيانة الأنظمة والمعطيات؛
3. إرساء مركز للأرشيف الإلكتروني للمؤسسة؛
4. الانفتاح والمرونة للتكنولوجيا الجديدة؛

ونظرا لأهمية تحقيق الأهداف المسيطرة لمديرية تكنولوجيا المعلومات دعمت بثلاثة 03 دوائر و 07 أقسام التي يبينها الهيكل التنظيمي للمديرية التالية.

ثانياً: الهيكل التنظيمي لمديرية تكنولوجيا المعلومات

تهتم المؤسسة الوطنية بالتكنولوجيا الحديثة وتسعى لاكتسابها لذلك تخصص لها مديرية مستقلة تهتم بالتطورات الحاصلة وتواكب العصرنة والشكل التالي يوضح الهيكل التنظيمي للمديرية.

الشكل رقم (2_2): الهيكل التنظيمي لتوزيع المديرية



المصدر: وثائق داخلية للمؤسسة

ثالثا: وظائف وأهداف أقسام مديريةية التكنولوجيا المعلومات ENTP

1. دائرة الشبكات المعلوماتية Département Réseaux Informatique

1. تهدف إلى تطوير وتسيير ومتابعة البنى التحتية لشبكات المعلوماتية مثل "VSAT"؛
2. تسيير الأقسام المتعلقة بالشبكات مثل: (Messagerie- Internet- Intranet)؛
3. ضمان أمن الشبكات المعلوماتية؛
4. الاستماع المستمر لانشغالات الزبائن .

ثانيا: حضيرة الشبكة

1. شبكة الفروع: تشمل كل من القاعدة الصناعية وقاعدة الدعم والأمداد، وقاعدة الشمال بحاسي مسعود، وقاعدة بئر خادم بالجزائر العاصمة، أما التجهيزات المستعملة لذلك فتتمثل في:
 - خزانات للمجمعات "Switch"؛
 - وصل للشبكات وللألياف لأكثر من 1500 مستعمل.

2. شبكة "Reseau VSAT": وهي عبارة عن شبكة عبر السائل (القمر الصناعي) الموجهة خصوصا لورشات الحفر وصيانة الآبار وتتكون من:

- المحطة الرئيسية بحاسي مسعود بالقاعدة الصناعية؛
- إضافة إلى أكثر من 60 محطة متنقلة لضمان نقل المعلومات والاتصال مع ورشات الحفر وصيانة الآبار.

3. الشبكة السلكية: وتتمثل في:

- الربط بالشبكة بين القاعدة الدعم والإمداد مع القاعدة الصناعية بسعة 52 MO؛
- الربط ب Wifi لاستعمال الانترنت.

4. قسم الشبكات: الذي يعالج كل من

- المرسل الداخلي Messagerie interne.
- المرسل الخارجي Messagerie externe.

ثانيا: دائرة أنظمة المعلوماتية والاستغلال: "Département Systèmes Informatiques et Exploitation"

- وضع حيز الخدمة التطبيقات المعلوماتية الحديثة مثل نظام ERP؛
- إدارة واستغلال الهيكلة التقنية التي تتماشى مع التطبيقات الحديثة للمعلوماتية ونظام ERP؛
- تسيير وحفظ المعطيات والأنظمة؛
- الاستماع المستمر لانشغالات الزبائن؛

ثالثا: دائرة التدعيم والتجهيز الإعلامي Département Supports et Equipements

- دراسة احتياجات المؤسسة من التجهيزات الإعلامية.
- تسيير وتوفير الشروط الجيدة للتجهيزات الإعلامية.
- إدارة وتأمين التجهيزات الإعلامية.
- ضمان دعم ومساعدة كل مستعملي الحاضرة الإعلامية.
- الاستماع المستمر لانشغالات الزبائن.

رابعا: مركز الأرشيف Centre des Archives

- يساعد مختلف المديريات والأقسام في جمع الوثائق في الأرشيف الإلكتروني
 - ضمان تطور وتسيير أرشيف المؤسسة
 - تنظيم عملية الفحص والدخول للأرشيف
 - الاستماع المستمر لانشغالات الزبائن .
- ولضمان عملية تخزين الأرشيف طورت القدرة على التخزين أكثر من 40000 علبة أرشيف

بعدما تطرقنا إلى عرض أهم وظائف وأهداف مديرية تكنولوجيا المعلومات للمؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار، كان لزاما للتطرق والتعرف على أهم التكنولوجيا المستعملة فعليا وهذا ما سوف نتطرق إليه في المطلب الموالي.

خامسا: أهم التكنولوجيات المعلومات المستعملة لدى المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP

إن مجموعة التكنولوجيات المعلومات المستعملة لدى المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار.

1. الشبكة المعلوماتية Réseau informatique: وهي البنية التحتية للألات والمعدات المعلوماتية

لضمان نقل وتبادل مختلف البيانات والمعلومات بين مختلف المديريات والأقسام، لذلك عملت

المؤسسة على توفيق معدات جد متطورة التي تتماشى مع أحدث التكنولوجيات.

2. الحلول والمعلوماتية Solution Informatique حيث تشمل أربعة (4) حلول وهي كالتالي :

- المرسل الإلكتروني Messagerie Electronique: هو عبارة عن بريد إلكتروني، يقدم خدمة تحويل وإرسال الرسائل والوثائق، حيث يكمن الدور الأساسي للمرسل الإلكتروني في نقل التقارير اليومية بين ورشات الحفر المنتشرة عبر حقول البترول، وبين الإدارة المركزية للمؤسسة.

انترنت Intranet: هو عبارة عن موقع إلكتروني داخلي يخص المؤسسة ويتكفل ب:

- السرعة في تبادل الخدمات والمعطيات.

- المرونة في التعامل وتقديم الخدمات.

- العقلنة والمثالية في استغلال الموارد.

- موزع الملفات " Serveur de Fichiers": لتسهيل عملية تقسيم وتبادل المعلومات بكل سهولة بين مختلف عمال ومسيري المؤسسة.

- الأمن المعلوماتية: "La securite Informatique" مع إنتاج وتبادل المعلومات المؤسسة على العالم الخارجي ، كان لزاما على المؤسسة من إرساء نظام رقابي وأمني لنظامها المعلوماتية .

- حلول وسائل الاتصال "Solution Telecom"

- من خلال طبيعة نشاط المؤسسة المتمثل في الحفر، وصيانة الآبار المنتشرة في أماكن مختلفة ومتباعدة

كان لزاما على المؤسسة من استعمال تكنولوجيا فعالة للاتصال ، متجاوزة بذلك استعمال الراديو الذي لم

يكن بقدر كبير من الفعالية من جراء المسافات الشاسعة مع التقنيات الجوية إضافة إلى تداخل الموجات

والذبذبات مع ذبذبات أخرى مما يتسبب في التجسس والتطفل على الأعمال السرية للمؤسسة ، كل ذلك

دفع بالمؤسسة إلى استعمال تكنولوجيا لضمان الاتصال الفعال نذكر منها :

3. حلول من خلال القمر الصناعي Solution VSAT: هذه التكنولوجيا تسمح بإرسال واستقبال

المعلومات من خلال الأقمار الصناعية "Via Satellite"، من خلال هوائي مقعر بأبعاد صغيرة

(0.9متر إلى 1.8متر)، وللمؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار 60 محطة لـ "VSAT" وذلك

- لضمان عملية الربط والاتصال المباشر مع جميع الورشات وبين المقر الاجتماعي بحاسي مسعود لتبادل المعلومات في الوقت المباشر.
4. **الهاتف النقال (G.S.M.):** وذلك لتسهيل عملية تنقل المسيرين والمهندسين وضمان عملية الاتصال المباشر، رغم التنقلات بين المديرية والأقسام.
5. **الهاتف بالقمر الصناعي " الثريا " Thuraya:** يستعمل الهاتف الثريا في أماكن غياب تغطية الهاتف النقال (G.S.M) لذلك أن الهاتف الثريا يسمح بالاتصال الصوري والكتابي وكذلك تحديد المواقع الجغرافية " G.S.M"، من خلال القمر الصناعي مباشرة، وهذه التقنية متوفرة لدى رؤساء ورشات الحفر وصيانة الآبار.
6. **نظم نكاء الأعمال:** تقنية جديدة ادخلتها المؤسسة في سنة 2017 يسمح من خلالها تجميع البيانات عن أماكن المستهدفة للعمل تحليل هذه المعلومات لدعم الإدارة التنفيذية وكذلك زيادة توسيع وانتشار الأعمال الجديدة في أسواق متعددة.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

يتضمن هذا المبحث الاجراءات المنهجية المتبعة في الجانب الميداني لهذه الدراسة، و وصف لمتغيرات الدراسة، منهج الدراسة، حدود الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، أدوات جمع البيانات وأساليب التحليل الاحصائي.

المطلب الأول: متغيرات ومجتمع الدراسة

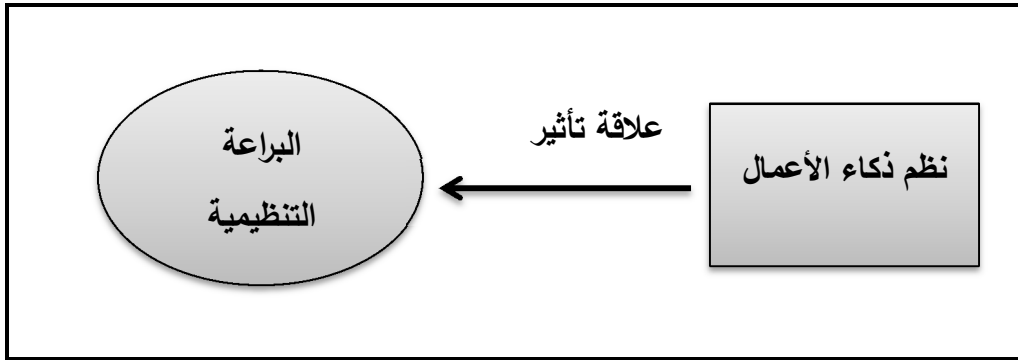
سيتم تحديد من خلال هذا المطلب متغيرات الدراسة، وكذا المنهج المتبع وحدود ومجتمع الدراسة.

أولاً: متغيرات ومنهج الدراسة

1. متغيرات الدراسة:

ويمكن التعبير عن متغيرات الدراسة في الشكل التالي:

الشكل رقم(2_1): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبة

من خلال الشكل يتضح أن المتغير المستقل يتمثل في نظم ذكاء الأعمال، أما المتغير التابع فيتمثل في البراعة التنظيمية.

- المتغير المستقل: يتمثل المتغير المستقل في نظم ذكاء الأعمال والذي يتكون من:
 - المعالجة التحليلية الفورية
 - إدارة أداء الأعمال
 - الذكاء التنافسي
 - المتغير التابع: يتمثل في تنافسية البراعة التنظيمية.
- #### 2. منهج الدراسة:

يوضح منهج الدراسة الأسلوب الذي يعتمده الباحث للوصول إلى نتائج بطريقة علمية وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لكونه يتلاءم مع طبيعة الموضوع، حيث يسمح لنا هذا المنهج بجمع البيانات الكافية عن الموضوع ووصف النتائج المتواصل إليها، تحليلها وتفسيرها.

ثانيا: حدود الدراسة:

- تنقسم حدود هذه الدراسة إلى الحدود البشرية، الحدود المكانية، الحدود الزمانية كما يلي:
- **الحدود البشرية:** اقتصر حدود هذه الدراسة على مدربي ورؤساء وموظفين في مديرية التكنولوجيا التابعة للمؤسسة الوطنية ENTP محل الدراسة، لكون المعلومات المراد الحصول عليها تتوافر بالدرجة الأولى لدى هذه المديرية.
 - **الحدود المكانية:** ونقصد بها الحدود الجغرافية للعينة محل الدراسة، حيث تم تطبيق الدراسة على المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP
 - **الحدود الزمانية:** تمت الدراسة الميدانية في السداسي الثاني من السنة الجامعية 2020/2019.

ثالثا: مجتمع وعينة الدراسة

1. مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من الموظفين في مديرية تكنولوجيا المعلومات التابعة للمؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP.

2. عينة الدراسة:

بعد اختيار العينة التي تعتبر من الخطوات الهامة في إجراء دراسة ميدانية على مجتمع كبير نسبيا، فقد يعتذر تطبيق الدراسة على جميع أفراد مجتمع الدراسة، وكذلك نظرا لكبر العدد وقلة الوقت، وفي هذه الحالة يمكن اختيار عينة ممثلة لمجمع الدراسة حتى يمكن تمثيله وذلك على أساس أن العينة الممثلة سوف توصلنا إلى النتائج نفسها تقريبا لو أننا قمنا بإجراء الدراسة مع المجتمع ككل.

المطلب الثاني: أدوات جمع المعلومات والأساليب الإحصائية المستخدمة

من خلال هذا المطلب سيتم اختيار أدوات معالجة الدراسة وتحليل الإحصائي لها.

أولا: أدوات جمع المعلومات

تتمثل أدوات جمع المعلومات فيما يلي:

1. الاستبيان:

بناء على طبيعة البيانات التي يراد جمعها وعلى المنهج المتبع في الدراسة، يتبين أن الأكثر ملائمة لتحقيق أهداف الدراسة هي الاستبانة، وذلك لعدم توافر المعلومات الأساسية المرتبطة بالموضوع كبيانات المنشورة، إضافة إلى صعوبة الحصول عليها عن طريق المقابلات الشخصية والملاحظة وعليه فقد تم تصميم الاستبانة بالاعتماد على الدراسات التي تناولت نظم ذكاء الأعمال والبراعة التنظيمية.

لإعداد الاستبيان يجب تحديد محاوره، بالاعتماد على فرضيات الدراسة، وقد تم تقديم هذا الاستبيان بفقرة تعريفية بموضوع الدراسة، حث فيها الاطارات على التعاون، حسن التجاوب والصدق في الاجابة، لتليها معلومات تعريفية بالحالة الشخصية للمجيب تخص السن، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة.

إن كل ما سبق سمح بتصميم استبانة تضم 23 عبارة موزعة على محورين هي:

- محور خاص بنظم ذكاء الاعمال.
- محور خاص بالبراعة التنظيمية.

وهذا وقد تم تدرج هذه العبارات على سلم ذو خمسة درجات (سلم ليكارت) وذلك كما هو مبين فيما يلي:

أنفق تماما	أنفق	غير متأكد	لا أنفق	لا أنفق تماما
1	2	3	4	5

وقد تم الاعتماد في الاستبانة على السلم الترتيبي الذي يحدد الاجابات المحتملة لكل عبارة وذلك باستخدام مقياس ليكارت (likert scale) المترج ذو النقاط الخمس لقياس العبارات حيث يقابل كل عبارة قائمة تحمل الاختبارات التالية: (اتفق تماما، أتفق، غير متأكد، لا أتفق، لا اتفق تماما) والمتناسبة مع الاوزان (1,2,3,4,5) على التوالي كما شملت الاستبانة على رسالة موجهة لأفراد العنبة الدراسة لتعريفهم بالدراسة وأهمها.

المطلب الثالث: نموذج الدراسة وتحليل الاستبانات

في هذا المطلب يتم التعريف بنموذج الدراسة و محددات الدراسة وكيفية اختيار عينة الدراسة:

1. نموذج الدراسة

يتكون نموذج الدراسة من متغيرين اثنين، متغير نظم ذكاء الأعمال ومتغير تابع البراعة التنظيمية، والذي يساند الافتراض كون أن انظم ذكاء الأعمال له علاقة في بناء البراعة التنظيمية وذلك ان تطبيق نظم ذكاء الاعمال في المؤسسات يضمن معرفة متميزة حول أبعاد البراعة التنظيمية، بناء البراعة التنظيمية في المؤسسة يتطلب توفر نظم ذكاء الأعمال وفي هذا السياق فإن العلاقة الظاهرة في هذه الدراسة تتعكس في كون أن:

نظم ذكاء الأعمال ← البراعة التنظيمية

ويمكن تمثيل نموذج الدراسة بالمعادلة التالية:

$$(y) = f(x)$$

حيث أن:

- البراعة التنظيمية (y) : المتغير تابع

حيث تتمثل أبعادها في:

- الاكتشاف
- الاستغلال
- هيكل تنظيمي مرن

- نظم ذكاء الأعمال (x) : المتغير مستقل

حيث تتمثل أبعاده في:

- إدارة أداء الأعمال
- المعالجة التحليلية الفورية
- الذكاء التنافسي

1. تحليل الاستبيانات

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها فقد تم استخدام العديد من الأساليب الاحصائية المناسبة باستخدام الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية (Package for social sciences statistical)، والتي يرمز لها بالرمز spss وفيما يلي مجموع الاساليب الاحصائية التي تم استخدامها:

- استخراج التكرارات والنسب المئوية لكل عبارة في الاستبيان.
- قياس المتوسطات الحسابية لكل عبارة في الاستبيان استنادا إلى الاجابات واختيارات أفراد العينة؛ المشار إليها بالاستبيان والمتوسط الحسابي للمتغير المستقل والمتغير التابع؛
- قياس الانحراف المعياري لمعرفة مدى انحراف إجابات أفراد عينة الدراسة عن المتوسط الحسابي؛
- حساب معامل الارتباط بين المتغير المستقل والتابع لمعرفة نوعية العلاقة التي تربطهما؛
- حساب معامل التحديد لمعرفة نسبة تفسير المتغير المستقل للمتغير التابع؛
- استعمال اختبار فيشر بمستوى معنوية $\alpha=0.05$.

المبحث الثالث: تحليل بيانات الاستبيان وعرض خصائص الدراسة

بعد استرجاع الاستبيانات فرزها تم تحليلها بالاعتماد على برنامج SPSS

المطلب الأول: تحليل بيانات الاستبيان وعرض الخصائص

من خلال هذا المطلب يتم بيان تحليل النتائج المتعلقة باختبار مدى صحة الدراسة وخصائص عينة البحث.

أولاً: اختبار ثبات الدراسة.

تم استعمال معامل ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان ككل كما يلي:

جدول رقم(1_2): معامل ثبات أداة الدراسة

العبارات	معامل الثبات
24	0.826

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss21

من هنا فإن أداة الدراسة قوية، لأن ألفا كرونباخ يساوي 0.826 أي نسبة 82.6% أي أكبر من 60%.

ثانياً: خصائص عينة الدراسة

فيما يلي تحليل خصائص عينة الدراسة من خلال متغيرات الجنس، العمر، الوظيفة، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية.

1. تحليل خصائص العينة من حيث الجنس:

بالاعتماد على الاجابات المقدمة في محور المعلومات الشخصية تم تحديد خصائص العينة حسب المعلومات الشخصية وذلك من خلال حساب كل من التكرارات ونسبها المئوية.

جدول رقم (2_2): توزيع الافراد حسب الجنس

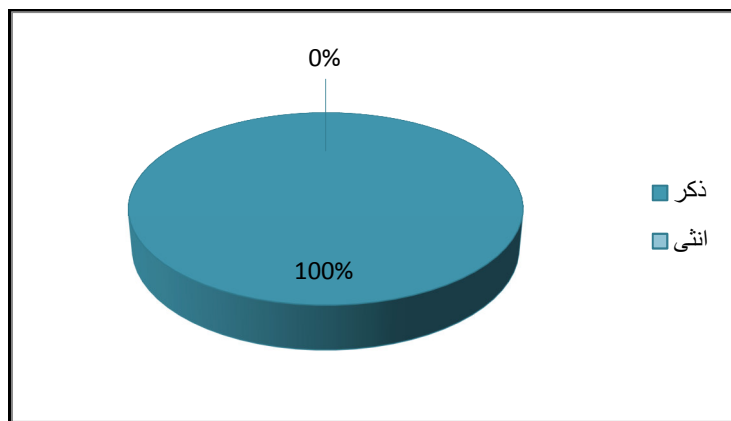
الجنس	التكرار	النسبة %
ذكر	35	100
أنثي	00	00
المجموع	35	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss21

يبين الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة حسب الجنس ويمكن توضيح هذا التوزيع أكثر من خلال

الشكل الموالي:

الشكل رقم (2_3): توزيع الافراد حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss21

من خلال الشكل (2-3) يتضح لنا أن أغلبية أفراد العينة ذكور بنسبة 100% بينما الإناث يمثلن 0%.

2. تحليل خصائص العينة من حيث العمر

لقد تم تقسيم العمر حسب الاطوار الموضحة في الجدول الموالي:

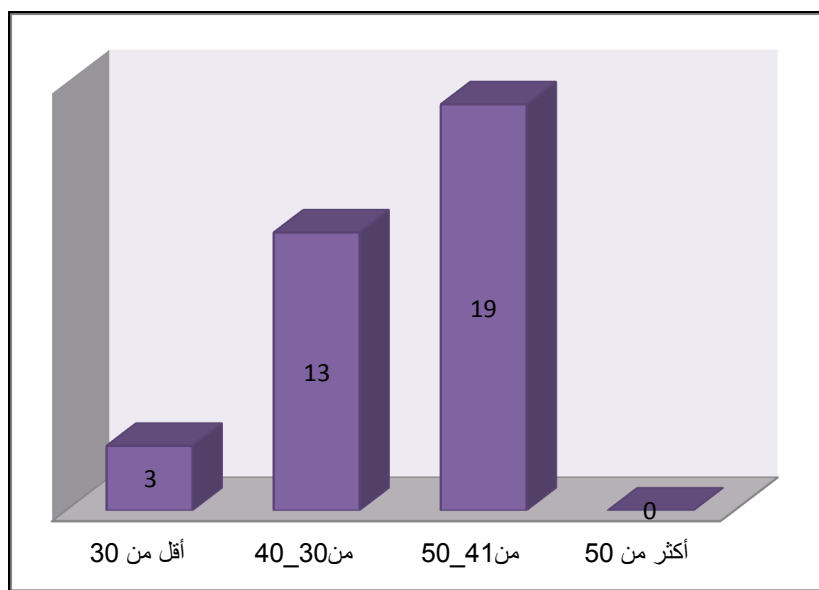
جدول رقم (2_3): توزيع أفراد العينة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة %
أقل من 30 سنة	3	2.5
من 31 إلى 40 سنة	13	12.3
من 41 إلى 50 سنة	19	17.9
أكثر من 50 سنة	00	00
المجموع	35	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يوضح الجدول رقم (2_3) توزيع أفراد العينة حسب العمر وذلك من خلال التكرارات والنسب المئوية والشكل الموالي يوضح ذلك أكثر.

الشكل رقم (2_4): توزيع الأفراد حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من الشكل (2_4) أن أفراد العينة الذين أعمارهم أكثر من 50 سنة يمثلون أصغر نسبة تقدر ب 00 % تليها الافراد أقل من 30 سنة بنسبة تقدر ب2.5% ثم تليها فئة 40_30 سنة بنسبة 12.3%، أما أكبر النسب فتتوزع بين فئة 40-31 سنة بنسبة 17.9%

3. تحليل خصائص العينة حسب المؤهل التعليمي

لقد تم تحليل خصائص العينة من حيث المتغير المستوى التعليمي من خلال تشكيل اربع فئات (ثانوي، لليسانس، ماستر، أخرى) والجدول التالي يوضح هذه المستويات.

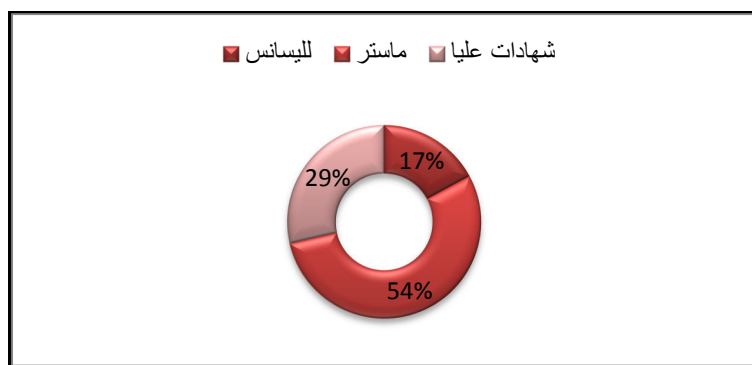
جدول رقم (2_4): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة%	التكرار	المؤهل العلمي
17	6	لليسانس
54	19	ماستر
29	10	شهادات عليا
100	35	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يبين الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي ويمكن توضيح هذا التوزيع أكثر من خلال الشكل الموالي:

الشكل رقم (2_5): توزيع الافراد حسب المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الشكل المبين أعلاه يتضح ارتفاع المؤهلات التعليمية لأفراد عينة الدراسة والمتكونة من مدري ورؤساء الاقسام للمديرية تكنولوجيا المعلومات لمؤسسة ENTP محل الدراسة، حيث تمثل فئة الماجستير أكبر نسبة وتقدر ب 54% في حين تقدر نسبة التي بحوزتهم شهادات عليا 29% أما الذين بحوزتهم شهادة لليسانس فتقدر نسبتها 17%.

4. توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

لتحليل خصائص العينة حسب الخبرة المهنية، تم تقسيم الخبرة إلى أربع مستويات والجدول التالي يوضح توزيع أفراد العينة على فئات الخبرة المقترحة.

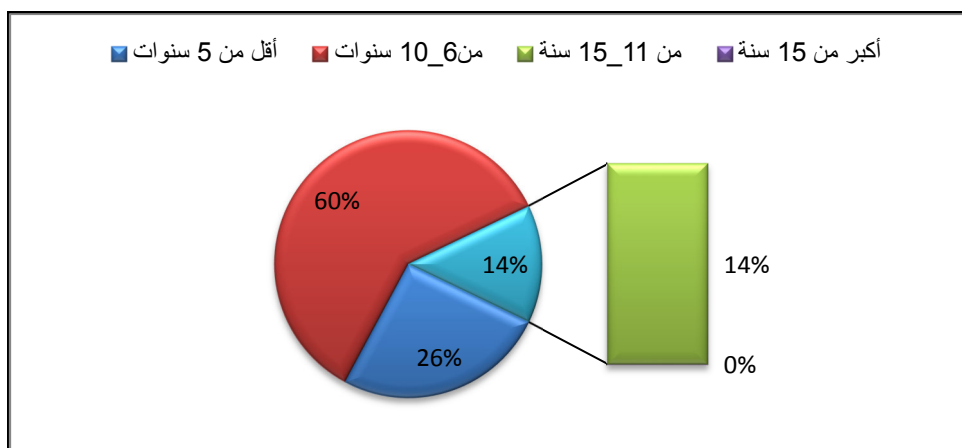
جدول رقم(2_5): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

النسبة %	التكرار	الخبر المهنية
26	9	أقل من 5 سنوات
60	21	من 6 سنوات إلى 10سنوات
14	5	من 11 سنة إلى 15 سنة
00	00	أكثر من 15 سنة
100	35	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

ويمكن توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية في الشكل الموالي:

الشكل رقم (2_6): توزيع الافراد حسب الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه أن أعلى نسبة من حيث سنوات الخبرة تنتمي إلى فئة 6 إلى 10 سنوات بنسبة 60% تليها فئة التي أقل من 5 سنوات بنسبة 24% ثم الفئة التي تتراوح مدة عملهم من 11 سنة إلى 15 سنة بنسبة 14% ثم فئة أكثر من 15 سنة بنسبة 0% .

وهذا يدل على توظيف الكفاءات جديدة مواكبة لتطورات الحاصلة تتمتع بمهارات عالية وجديدة تمكن المؤسسة من استعمال أفكار جديدة لتحقيق التفوق والتنافس.

5. تحليل خصائص العينة من حيث الوظيفة

سنحاول تحليل خصائص العين من حيث متغير الوظيفة حسب الفئات الثلاث كما يوضحه الجدول التالي:

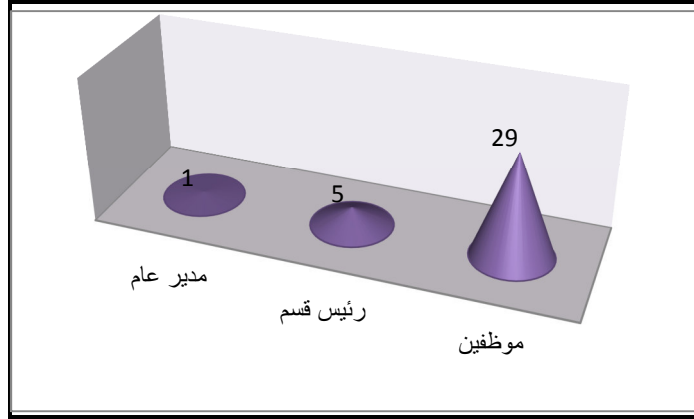
جدول رقم (2_6): توزيع أفراد العينة من حيث الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة %
مدير عام	1	3
رئيس قسم	5	14
موظفين	29	83
المجموع	35	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أفراد عينة الدراسة تتكون من 35 فرد، حيث تقدر فئة المديرين بفرد واحد ورؤساء الاقسام ب 5 أفراد وكذلك 29 فرد موظف. وهذا يدل رغم أنها مجرد مديرية أو وحدة داخل مؤسسة إلى أن هناك تنوع في المراكز وهذا حسب اختصاص كل فرد عامل.

الشكل رقم (2_7): توزيع الافراد حسب الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

المطلب الثاني: تحليل محاور الدراسة

من خلال هذا المطلب سيتم دراسة اختبار الفرضيات عن طريق تحليل محاور الاستبيانات ووجود علاقات ذات دلالة احصائية.

أولاً: تحليل محور نظم ذكاء الأعمال

للتعرف على ما مدى واقع نظم ذكاء الاعمال محل الدراسة تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينات الدراسة على عبارات المحور الأول من الاستبيان والنتائج يوضحها الجدول التالي:

1. إدارة أداء الاعمال

الجدول رقم (2_7): متوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإدارة أداء الأعمال

الرقم	العبرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب حسب الأهمية
1	تسهم أنظمة ذكاء الاعمال في تخفيض الأخطاء المرتكبة أثناء تنفيذ الأعمال.	3.68	0.86	2
2	تعد أنظمة ذكاء الأعمال هامة في الحصول على المعلومات التشغيلية في الوقت الفعلي المطلوب.	3.62	1.23	3
3	توفر أنظمة ذكاء الأعمال الدقة في استرجاع البيانات والمعلومات.	3.71	1.17	1
4	أصبح استخدام أنظمة ذكاء الاعمال عاملا مهما في خلق وتنفيذ استراتيجيات العمل.	3.25	1.03	4
5	تسهم أنظمة ذكاء الأعمال في انجاز مراحل العلمية بسهولة.	2.94	0.96	5
	المتوسط الحسابي العام	3.44	1.05	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من الجدول أعلاه أن متوسط العام لإدارة أداء الأعمال 3.44 مرتفع يقع في الفئة الرابعة من فئات مقياس ديكارت [3.41-4.20] وهي فئة تشير إلى درجة موافقة مرتفعة وهو ما يوضح أن أفراد عينة يوافقون بدرجة مرتفعة بين 2.94_3.71 أي أن هناك تقارب في درجة الموافقة على اهتمام المؤسسة بإدارة أداء الاعمال حيث يوافقون بدرجة مرتفعة بالنسبة للعبارات التي تكون فيها آراء العينة مرتفعة فهي مرتبة كما يلي :

- في المرتبة الأولى العبرة " توفر أنظمة ذكاء الأعمال الدقة في استرجاع البيانات و المعلومات " بمتوسط حسابي 3.71، وانحراف معياري 1.77 وهذا يدل على مدى قدرة النظام ذكاء الأعمال على السيطرة على البيانات والمعلومات.
- المرتبة الثانية العبرة "تسهم أنظمة ذكاء الأعمال في تخفيض الأخطاء المرتكبة أثناء تنفيذ الأعمال"، بمتوسط حسابي 3.68 وانحراف معياري 0.86 ويوضح ذلك أن نظم ذكاء الأعمال تسعى لتقليل الأخطاء أثناء التنفيذ وهذا ما يؤكد أفراد عينة الدراسة بدرجة مرتفعة.

- المرتبة الثالثة عبارة تعد أنظمة ذكاء الأعمال هامة في الحصول على المعلومات التشغيلية في الوقت الفعلي المطلوب المتوسط الحسابي 3.62، وانحراف المعياري 1.23، وهذا يدل على قدرة أنظمة ذكاء الأعمال في توفير المعلومات بسرعة وسهولة في الوقت المطلوب وهذا ما يؤكد عليه أفراد عينة الدراسة بدرجة مرتفعة.
- المرتبة الرابعة عبارة "أصبح استخدام أنظمة ذكاء الأعمال عاملا مهما في خلق وتنفيذ استراتيجية العمل"، بمتوسط حسابي 3.23، وانحراف معياري 1.03، وهذا ما يدل على أهمية عنصر ذكاء الأعمال داخل المؤسسة لكونه يدخل في عملية بناء الاستراتيجية .
- المرتبة الخامسة عبارة " تسهم أنظمة في انجاز راحل العملية بسهولة " بمتوسط حسابي 2.94، وانحراف معياري 0.96، وهذا يدل أن أنظمة نظم ذكاء الأعمال تسهم في انجاز المراحل ليست بتلك السهولة مطلقة وهذا ما يؤكد أفراد العينة بالإجابة بدرجة متوسطة.

2. المعالجة التحليلية الفورية

الجدول رقم (2_8) متوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمعالجة التحليلية الفورية

الرقم	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب حسب الأهمية
1	تزود أنظمة تحليل البيانات معلومات بدرجة عالية من التفصيل	3.18	1.12	4
2	تقوم أنظمة تحليل البيانات بعرض معلومات بطريقة واضحة يسهل فهمها	3.73	0.82	1
3	تقوم أنظمة تحليل البيانات المستخدم بمعلومات لحظية (آنية).	3.71	1.01	2
4	تستخدم المؤسسة تحليل البيانات للمساعدة في جمع وتحليل وتوليد التقارير الخاصة بها	3.17	1.24	5
5	تخطط المؤسسة لزيادة جهود في تطبيق أنظمة ذكاء الأعمال في مجال تحليل بيانات الاعمال	3.34	1.13	3
	المتوسط الحسابي العام	3.42	1.07	

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي العام للمعالجة التحليلية الفورية عينة الدراسة هو 3.42 مرتفع يقع في الفئة الرابعة من فئات مقياس ديكارت الخماسي [3.42-4.20] وهي فئة تشير إلى موافقة مرتفعة، وهو يوضح أن أفراد عينة الدراسة يوافقون أن مؤسساتهم تهتم بالمعالجة التحليلية الفورية بدرجة مرتفعة.

يتضح من الجدول رقم (2_8) أن متوسطات المعالجة التحليلية الفورية عينة الدراسة تتراوح بين 3.17 و3.73 أي أن هناك ثبات في درجة الموافقة على اهتمام مؤسساتهم بالمعالجة التحليلية حيث يوافقون بدرجة مرتفعة بالنسبة للعبارات التي تكون فيها آراء العينة مرتفعة فهي مرتبة كما يلي:

- في المرتبة الأولى عبارة "تقوم أنظمة تحليل البيانات بعرض معلومات بطريقة واضحة يسهل فهمها"، بمتوسط حسابي 3.37، وانحراف معياري 0.82 وهذا يعني أن هذه العملية تسهم بمعرفة المعلومات وانتقالها للأفراد العاملين بطريقة يسهل فهمها وهذا ما يؤكد أفراد عينة بدرجة موافقة مرتفعة.

- المرحلة الثانية عبارة "تقوم أنظمة تحليل البيانات بتزويد المستخدم بمعلومات لحظية آنية" بمتوسط حسابي 3.71، وانحراف معياري 1.01 هذا ما يؤكد سرعة استخدام هذه الأنظمة وكذلك الحصول عليها في أي وقت وهذا ما يؤكد أفراد العينة بدرجة مرتفعة.
- المرحلة الثالثة عبارة "تخطط المؤسسة لزيادة الجهود في تطبيق أنظمة الذكاء الأعمال في مجال تحليل بيانات الأعمال" بمتوسط حسابي 3.34، وانحراف معياري 1.13 وهذا ما يؤكد أن المؤسسة تسعى لاكتساب نظم جديدة للعمل بها يساعدها على تحقيق التفوق وسرعة في مجالها وهذا ما يؤكد أفرادها بالإجابة بدرجة موافقة مرتفعة.
- المرتبة الرابعة عبارة "تزود أنظمة التحليل البيانات معلومات بدرجة عالية من التفصيل" بمتوسط حسابي 3.18، وانحراف معياري 1.12 ويدل هذا على أن أنظمة تحليل البيانات أنظمة دقيقة وذات خدمات عالية خبيرة في مجال المعلومات وهذا ما يؤكد أفراد بدرجة موافقة مرتفعة.
- المرتبة الخامسة عبارة "تخطط المؤسسة لزيادة جهود في تطبيق أنظمة ذكاء الأعمال في مجال تحليل البيانات" بمتوسط حسابي 3.17، وانحراف معياري 1.24 وهذا ما يدل أن المؤسسة تسعى دوما لتطبيق أنظمة جديدة تساعدها على تحليل البيانات لتسهيل عملياتها وهذا ما يؤكد أفرادها بدرجة موافقة مرتفعة.

3. الذكاء التنافسي

الجدول رقم (2_9) متوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لذكاء التنافسي

الرقم	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب حسب الأهمية
1	يحمي الذكاء التنافسي المنظمة ضد التهديدات المحتملة للمنافسين.	3.54	1.26	1
2	يزود ذكاء التنافسي المنظمة بصورة واضحة نسبيا عن بيئة الأعمال المستقبلية التي تعمل ضمنها المنظمة.	3.17	1.38	4
3	يعلم الذكاء التنافسي عن تكنولوجيا جديدة التي يمكن أن تؤثر على المؤسسة.	3.25	1.06	3
4	يساعد الذكاء التنافسي المديرين التنفيذيين بالتنبؤ بالتغيرات في علاقات الاعمال.	2.94	1.25	5
5	يعزز الذكاء التنافسي من جاهزية المؤسسة في الاستجابة بشكل مبكر وفاعل للأحداث والفرص.	3.28	1.07	2
	المتوسط الحسابي العام	3.23	0.75	

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي العام لذكاء التنافسي عينة الدراسة هو 2.02 يقع في الفئة الثانية من فئات مقياس ديكارت [2.61-3.40] وهي فئة تشير إلى موافقة متوسطة وهو يؤكد أفراد عينة الدراسة يوافقون بالذكاء التنافسي لمؤسستهم بدرجة متوسطة.

وبوضح الجدول رقم (1-11) أن متوسطات الحسابية عينة الدراسة تتراوح بين 2.24 و 3.54 أي أن هناك ثبات في درجة الموافقة على اهتمام مؤسستهم بذكاء تنافسي بدرجة مرتفعة بالنسبة للعبارات التي تكون فيها أراء العينة مرتفعة فهي مرتبة كما يلي:

- المرتبة الأولى عبارة "يحمي الذكاء التنافسي المنظمة ضد التهديدات المحتملة من المنافسين" بمتوسط حسابي 3.54 وانحراف معياري 1.26 يدل على امكانية الصمود أمام المنافسة المحتملة وهذا ما يؤكد أفراد عينة بدرجة موافقة مرتفعة.

- المرتبة الثانية عبارة "يعزز الذكاء التنافسي من جاهزية المؤسسة في الاستجابة بشكل مبتكر وفاعل للأحداث والفرص " بمتوسط حسابي 3.28 وانحراف معياري 1.07 وهذا ما يؤكد سرعة المؤسسة لاستغلال الفرص واستجابة للمتغيرات الحاصلة وهو ما يؤكد أفراد العينة بالإجابة بدرجة مرتفعة.
- المرتبة الثالثة عبارة " يعلم الذكاء التنافسي عن تكنولوجيا جديدة التي يمكن أن تؤثر على المؤسسة " بمتوسط حسابي 3.25 وانحراف معياري 1.06 وهذا يدل على دور ذكاء تنافسي في مواكبته للتكنولوجيا الجديدة تستفيد منها المؤسسة لإحداث تغيير وهذا ما يوافق عليه أفراد عينة بدرجة موافقة.
- المرتبة الرابعة عبارة "يزود الذكاء التنافسي المنظمة بصورة واضحة نسبيا عن بيئة الأعمال المستقبلية التي تعمل ضمنها المنظمة " بمتوسط حسابي 3.17 وانحراف معياري 1.38 وهذا يؤكد على أهمية ذكاء تنافسي من تنبأ للمستقبل وهذا من أجل تنفيذ استراتيجية واضحة وهذا ما يؤكد أفراد عينة بدرجة موافقة.
- المرتبة الخامسة عبارة" يساعد الذكاء التنافسي المديرين التنفيذيين بالتنبؤ بالتغيرات في علاقات الأعمال بمتوسط حسابي 2.94 وانحراف معياري 1.25 وهذا يدل على مساعدة الذكاء التنافسي لتنبؤ بتغيرات علاقات الأعمال يساعد هذا الأخير المديرين في تنفيذ وتخطيط عمليات وهذا يؤكد أفراد عينة بدرجة متوسطة.

ثانيا: تحليل محور البراعة التنظيمية

الجدول رقم (10_2) متوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للبراعة التنظيمية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب حسب الأهمية
1	يتم الاستفادة من الفرص الجديدة في الأسواق الجديدة.	3.71	0.92	3
2	يتم تطوير الاعمال وتطوير التكنولوجيا واتباع اتجاهات الصناعية.	3.48	1.03	7
3	يتم التركيز على ابتكار أنشطة وخدمات جديدة في مجالات مستحدثة تماما.	3.57	1.33	6
4	يتم البحث والتتقيب عن أنشطة جديدة في مجالات غير قائمة.	3.65	1.23	4
5	تستفيد المؤسسة من الاتجاهات والمداخل الإدارة المعاصر في اكتشاف الفرص وتحقيق التميز.	3.22	1.37	8
6	تسعى المؤسسة إلى اكتشاف مهارات والابداعات في مجال العمل.	3.57	1.11	5
7	يتم تحسين الانشطة وخدمات بطريقة محكمة.	3.74	1.01	2
8	يتم خفض تكاليف العمليات الداخلية كأحد اهداف الهامة.	3.94	1.02	1
	المتوسط الحسابي العام	3.61	1.12	

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي العام للبراعة التنظيمية عينة الدراسة هو **3.61** يقع في الفئة الثانية من فئات مقياس ديكرت [3.41-4.20] وهي فئة تشير إلى موافقة مرتفعة وهو يؤكد أفراد عينة الدراسة يوافقون للبراعة التنظيمية لمؤسستهم بدرجة مرتفعة.

وبوضح الجدول رقم (10_2) أن متوسطات الحسابية عينة الدراسة تتراوح بين 3.22 و 3.94 أي أن هناك ثبات في درجة الموافقة على اهتمام مؤسستهم بالبراعة التنظيمية بدرجة مرتفعة بالنسبة للعبارات التي تكون فيها آراء العينة مرتفعة فهي مرتبة كما يلي:

- المرتبة الأولى عبارة "يتم خفض التكاليف العمليات الداخلية كأحد أهداف بمتوسط حسابي 3.94 وانحراف معياري 1.02 ويرجع ذلك إلى استراتيجيات المؤسسة المتبعة لتحقيق البراعة التنظيمية هذا ما يؤكد أفراد العينة بدرجة موافقة مرتفعة.

- المرتبة الثانية عبارة "يتم تحسين الأنشطة والخدمات بطريقة محكمة" بمتوسط حسابي 3.74 وانحراف معياري 1.02 وهذا راجع إلى اهتمام المؤسسة بالتحسين المستمر والحكم لتحقيق البراعة التنظيمية وهذا ما يؤكد أفراد العينة بدرجة موافقة مرتفعة .
- المرتبة الثالثة عبارة "يتم الاستفادة من الفرص الجديدة في الأسواق الجديدة " بمتوسط حسابي 3.71 وانحراف معياري 1.03 وهذا راجع إلى أهمية البراعة التنظيمية في كزنها تدمج بين اكتشاف الفرص واستغلالها للاستفادة منها وهو ما يؤكد أفراد العينة بدرجة موافقة مرتفعة .
- المرتبة الرابعة عبارة "يتم البحث والتنقيب عن أنشطة جديدة في مجالات غير قائمة" بمتوسط حسابي 3.65 وانحراف معياري 1.23 يؤكد ذلك على ممارسة المؤسسة للبراعة التنظيمية من خلال تأكيد على هذه العبارة بدرجة موافقة مرتفعة.
- المرتبة الخامسة عبارة "تسعى المؤسسة إلى اكتشاف مهارات والابداعات في مجال العمل " بمتوسط حسابي 3.57 وانحراف معياري 1.11 وهذا يمثل استعمال المؤسسة أحد عناصر البراعة التنظيمية تؤكد هذه العبارة من خلال درجة موافقة مرتفعة عليها.
- المرتبة السادسة عبارة "يتم التركيز على ابتكار أنشطة وخدمات جديدة في مجالات مستحدثة تماما" بمتوسط حسابي 3.57 وانحراف معياري 1.33 حيث تسعى المؤسسة إلى ابتكار والإبداع لاكتشاف أنشطة جديدة هذا ما يوافق عليه أفراد العينة بدرجة موافقة مرتفعة.
- المرتبة السابعة عبارة "يتم تطوير الأعمال وتطوير التكنولوجيا واتباع اتجاهات الصناعة " بمتوسط حسابي 3.48 وانحراف معياري 1.03 وهذا راجع للتكنولوجيات الحديثة المستعملة من قبل المؤسسة الساعية لتحقيق اتجاهات جديدة وهذا ما يؤكد أفراد عينة بدرجة موافقة مرتفعة.
- المرتبة الأخيرة عبارة "يستفيد من الاتجاهات ومداخل الإدارة المعاصرة في اكتشاف الفرص وتحقيق التمييز" بمتوسط حسابي 3.22 وانحراف معياري 1.37 وهذا راجع لدور المؤسسة في تبيينها للمداخل جديدة ومصطلحات جديدة مواكبة للتغيرات الحاصلة في مجال الإدارة وهذا ما يؤكد أفراد العينة بدرجة موافقة.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة واستخلاص النتائج

قبل القيام باختبار فرضية الدراسة يجب بتكوين نموذج الدراسة المعبر عن العلاقة نظم ذكاء الأعمال والبراعة التنظيمية، ثم نقوم بتقدير معاملات النموذج الرياضي تقييمه واختبار فرضية الدراسة.

1. تكوين نموذج الدراسة

من خلال المعالج الاحصائية لإجابات أفراد العينة والمشار إليها في الاستبيان باستعمال برنامج (spss) اتضح أن الاتجاه العام لنموذج الدراسة يمثل علاقة خطية مستقيمة، وذلك تم الاعتماد في تمثيله على المعادلة العامة للمستقيم ($Y=aX+b$)

2. تقدير نموذج الدراسة

أيضا من خلال المعالج الإحصائية لإجابات أفراد العينة الدراسة المشار إليها في الاستبيانات باستعمال برنامج SPSS تم تقدير نموذج الدراسة والمتمثل في الآتي:

معادلة رقم (2_1): المعادلة العامة لعلاقة نظم ذكاء الأعمال بالبراعة التنظيمية

$$Y=0.62x+1.432$$

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج spss

3. تقييم نموذج الدراسة

من أجل دراسة جودة وفعالية تمثيل نموذج الدراسة للعلاقة بين نظم ذكاء الأعمال والبراعة التنظيمية نقوم بإجراء ما يسمى باختبار المعنوية الإحصائية و وظيفة هذا الاختبار هي التأكد من أن نموذج الدراسة المقترح يعبر بصفة جيدة وفعالة عن نوعية العلاقة بين نظم ذكاء الأعمال والبراعة التنظيمية ويتكون هذا الاختبار من مقياس معامل الارتباط ومعامل التحديد، تبقى على أساس الفرضيات الموضوعية.

الفرضية العامة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين نظم ذكاء الأعمال والبراعة التنظيمية وتتفرع إلى الفرضيات التالية:

1. **الفرضية الأولى:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين إدارة أداء الأعمال والبراعة التنظيمية.
2. **الفرضية الثانية:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين المعالجة التحليلية الفورية والبراعة التنظيمية.
3. **الفرضية الثالثة:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 الذكاء التنافسي والبراعة التنظيمية.

أ. اختبار الفرضية الأولى التي تنص على أنه:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين إدارة أداء الأعمال والبراعة التنظيمية.

كانت أهم نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل المتمثل في إدارة أداء الأعمال والمتغير التابع المتمثل في البراعة التنظيمية، وبالاستناد إلى البرنامج الإحصائي المتمثل في (spss) المتضمنة في الجدول التالي:

جدول رقم(11_2): نتائج الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل " إدارة أداء الأعمال " والمتغير التابع "البراعة التنظيمية "

المتغيرات	البراعة التنظيمية			
	معامل الثبات	معامل الانحدار	معامل التحديد R2	معامل الارتباط R
إدارة أداء الأعمال	1.432	0.62	0.324	0.336
				المعنوية sig
				0.555

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

انطلاقاً من الجدول السابق يتبين لنا وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية (معنوية) إدارة أداء الأعمال والبراعة التنظيمية- خلال فترة الدراسة - بلغ معامل الانحدار (0.62) ، وهذا يعني أن إدارة أداء الأعمال لوحدها تساهم بنسبة (62%) ، في مساعدة المؤسسة محل الدراسة - في التأقلم مع المستجدات البيئية بسرعة بافتراض ثبات العوامل الأخرى - و هذا الاثر ذو دلالة معنوية عند مستوى معنوية (6%) أو أقل ، اما القيمة (1.432) فتمثل مساهمة العوامل الأخرى مجتمعة في المرونة. أما القابلية التفسيرية للنموذج و المتمثلة في معامل التحديد R^2 فقد بلغت (0.324)، وهذا يعني أن (43.2%) من المتغيرات التي حدثت على المتغير التابع - المرونة - خلال فترة الدراسة، و هذا ما أكدته قيمة المعامل الارتباط بين المتغيرين الذي بلغ نحو(32.4%)، والتي تبين العلاقة الطردية بين المتغيرين.

• معامل الارتباط r^2

بالرجوع إلى الجدول السابق واعتماد على النتيجة الخاصة بمعامل الارتباط بين إدارة أداء الأعمال والبراعة التنظيمية نجد:

$r=0.324$ وهذا يدل على أن هناك ارتباط بين إدارة أداء الأعمال والبراعة التنظيمية.

معامل التحديد r^2

باستخدام معامل التحديد لمعرفة مقدار تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع وذلك من خلال النموذج الرياضي المختار للتعبير عن العلاقة بين X و Y وكلما كانت قيمة معامل التحديد قريبة من الواحد كلما كانت العلاقة بين X و Y متينة وقوية ونموذج الرياضي المقترح واقعي وصحيح¹ وبحساب معامل التحديد نجد $R^2= 0.324$ أي أن نسبة تفسير إدارة أداء الأعمال للتغيرات الحادثة في البراعة التنظيمية تقدر ب(32.4%) من النموذج الحقيقي.

وبهذه النتائج تقبل الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على أنه (توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية 0.05 إدارة أداء الأعمال والبراعة التنظيمية).

محمد علي، الاقتصاد القياسي دروس ومسائل محلولة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2007، ص 49. ¹

ب. اختبار الفرضية الثانية التي تنص على أنه:

توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين المعالجة التحليلية الفورية والبراعة التنظيمية.

كانت أهم نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل المتمثل في المعالجة التحليلية الفورية والمتغير التابع المتمثل في البراعة التنظيمية ، وبالاستناد إلى البرنامج الاحصائي المتمثل في (spss) المتضمنة في الجدول التالي:

جدول رقم (2_12): نتائج الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل "المعالجة التحليلية الفورية" والمتغير التابع "البراعة التنظيمية"

المتغيرات	البراعة التنظيمية			
	معامل الثبات	معامل الانحدار	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R
المعالجة التحليلية الفورية	0.732	0.75	0.321	0.412
				المعنوية sig
				0.544

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج spss

انطلاقاً من الجدول السابق يتبين لنا وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية (معنوية)، المعالجة التحليلية الفورية و البراعة التنظيمية - خلال فترة الدراسة - بلغ معامل الانحدار (0.75) ، وهذا يعني أن المعالجة التحليلية الفورية يساهم بنسبة كبيرة في بناء البراعة التنظيمية للمؤسسة محل الدراسة - في التأقلم مع المستجدات البيئية بسرعة بافتراض ثبات العوامل الأخرى - و هذا الاثر ذو دلالة معنوية عند مستوى معنوية (5%) أو أقل ، اما القيمة (0.732) فتمثل مساهمة العوامل الأخرى مجتمعة .

أما القابلية التفسيرية للنموذج و المتمثلة في معامل التحديد R² فقد بلغت 0.321 ، وهذا يعني أن 32% من المتغيرات التي حدثت على المتغير التابع خلال فترة الدراسة ، و هذا ما أكدته قيمة المعامل الارتباط بين المتغيرين الذي بلغ نحو (41.2%)، والتي تبين العلاقة الطردية بين المتغيرين. وبهذه النتائج تقبل الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على أنه (توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين المعالجة التحليلية الفورية والبراعة التنظيمية).

ت. اختبار الفرضية الثالثة التي تنص على أنه:

توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين الذكاء التافسي والبراعة التنظيمية.

كانت أهم نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل المتمثل الذكاء التنافسي والمتغير التابع المتمثل في البراعة التنظيمية، وبالاستناد إلى البرنامج الإحصائي المتمثل في (spss) المتضمنة في الجدول التالي:

جدول رقم (21_2): نتائج الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل "الذكاء التنافسي" والمتغير التابع "البراعة التنظيمية"

المتغيرات	البراعة التنظيمية			
	معامل الثبات	معامل الانحدار	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R
الذكاء التنافسي	1.741	0.074	0.654	0.741
				المعنوية sig
				0.633

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج spss

انطلاقاً من الجدول السابق يتبين لنا وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية (معنوية) الذكاء التنافسي و البراعة التنظيمية - خلال فترة الدراسة - بلغ معامل الانحدار (0.074)، وهذا يعني أن الذكاء التنافسي تساهم بنسبة (7.4%)، في مساعدة المؤسسة محل الدراسة - في التأقلم مع المستجدات البيئية بسرعة بافتراض ثبات العوامل الأخرى - و هذا الاثر ذو دلالة معنوية عند مستوى معنوية (5%) أو أقل، اما القيمة (1.741) فتمثل مساهمة العوامل الأخرى مجتمعة.

أما القابلية التفسيرية للنموذج و المتمثلة في معامل التحديد R² فقد بلغت (0.654)، وهذا يعني أن (65.4%) من المتغيرات التي حدثت على المتغير التابع خلال فترة الدراسة. و هذا ما أكدته قيمة المعامل الارتباط بين المتغيرين الذي بلغ نحو 74.1% والتي تبين العلاقة الطردية بين المتغيرين. وبهذه النتائج تقبل الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على أنه (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 الذكاء التنافسي والبراعة التنظيمية).

رابعاً: اختبار فيشر

يتمثل اختبار فيشر في اختبار الفرضية حول (H₀) المعنوية الإحصائية لمعادلة النموذج المقترح، و مدى موضوعية قيمة معامل التحديد المحصل عليه، من أجل ذلك نقوم بمقارنة القيمة الفعلية (F réel) القيمة الحرجة أو الجدولية (F tab) المستخرجة من جدول مقياس فيشر.

إذا كانت قيمة (F réel) المحسوبة أكبر من قيمة المستخرجة (F tab) من الجدول فسيتم رفض الفرضية (H₀) المفترضة للطبيعة العشوائية لمعادلة التمثيل المقترحة، أي أن معادلة التمثيل جيدة مقيمة معامل التحديد (R²) التي تحصلنا عليها هي قيمة موضوعية وتصلح لاستخدامها كمقياس لتقدير فعالية وجود التمثيل.

إذا كانت القيمة ($F_{réel} < F_{tab}$) فإنه سيتم قبول الفرضية (H_0) المفترضة لطبيعة العشوائية لمعادلة التمثيل المقترحة، أي أن معادلة الانحدار المقترحة غير معنوية احصائياً ولا تصلح لتفسير سلوك المتغير التابع.¹

والجدول التالي يوضح القيمة ($F_{réel}$) والقيمة الحرجة أو الجدولية (F_{tab}) المستخرجة من جدول مقياس فيشر.

جدول رقم (20_2): القيمة الفعلية $F_{réel}$ والقيمة الجدولية F_{tab} حسب مقياس فيشر

مستوى المعنوية α	درجة حرية البسط (v_1)	درجة حرية المقام (v_2)	القيمة الجدولية (F_{tab})	القيمة الفعلية ($F_{réel}$)
0.05	01	100	3.55	213

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

بناء على معطيات الجدول رقم (20_2) نجد أن القيمة الفعلية أو المحسوبة ($F_{réel}$) أكبر من القيمة الجدولية (F_{tab}) وعليه فإن نتيجة هذا الاختبار هي رفض الفرضية (H_0) والمفترضة لطبيعة العشوائية لمعادلة التمثيل المقترحة، أي أن معادلة التمثيل جيدة وقيمة معامل التحديد R^2 التي حصلنا عليها هي قيمة موضوعية ويصح استخدامها كمقياس لتقدير فعالية وجودة التمثيل وبصّة عامة نموذج الدراسة ككل مقبول.

• عرض النتائج الدراسة

- **تقبل الفرضية الفرعية الأولى** التي تنص على أنه (توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية 0.05 إدارة أداء الأعمال والبراعة التنظيمية)، من بين العبارات التي تكون نسبة الموافقة عليها بدرجة كبيرة هي عبارة "توفر أنظمة ذكاء الاعمال الدقة في استرجاع البيانات والمعلومات"، حيث تساعد هذه الأخير من توفير السهولة والمرونة في قيام بالأعمال من خلال الدقة في استخدام البيانات والمعلومات في أي وقت.
- **تقبل الفرضية الفرعية الثانية** التي تنص على أنه (توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين المعالجة التحليلية الفورية والبراعة التنظيمية)، من بين العبارات التي درجة الموافقة عليها مرتفعة هي عبارة التي تنص على أن أنظمة تقوم بتحليل البيانات بعرض المعلومات بطريقة واضحة يسهل فهمها. حيث تساعد عرض المعلومات بزيادة سرعة الاكتشاف للفرص واستغلالها في آن واحد.
- **تقبل الفرضية الفرعية الثالثة** التي تنص على أنه (توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية 0.05 الذكاء التنافسي والبراعة التنظيمية)، ومن بين العبارات التي جعلت درجة الموافقة

محمد علي، مرجع سبق ذكره، ص 51-52.¹

مرتفعة هي العبارة "يحمي الذكاء التنافسي المنظمة ضد التهديدات المحتملة للمنافسين"، أي أنه يساعد بشكل كبير في تخفيض شدة المنافسة، يساعد على غزو الأسواق واحتكارها و غيرها، أما العبارة التي كانت درجة الاجابة عليها منخفضة هي عبارة "يساعد ذكاء التنافسي المدراء التنفيذيين بالتنبؤ بالمتغيرات في علاقات الأعمال" راجع ذلك إلى ان الذكاء التنافسي يخدم علاقات التنافسية ويساعد على التنبؤ باستراتيجيات المنافسين أكثر من التنبؤ علاقات الاعمال.

- تعتبر التقنيات الجديدة والتكنولوجيات الحديثة أحد اهم الوسائل التي تعتمد عليهم المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار من أجل ضمان المركز التنافسي وضمان القدرة التنافسية حيث تسعى دوما لتبني أفضل هذه التقنيات مما جعلها اليوم مؤسسة منافسة على الصعيد الوطني والدولي.

خلاصة الفصل الثاني:

من خلال التطرق في هذا الفصل إلى محاولة قياس دور نظم ذكاء الأعمال في بناء البراعة التنظيمية في المؤسسة الاقتصادية، تم الوصول مدى اهتمام هذه المؤسسات بنظم ذكاء الأعمال كعامل أساسي ومهم لكسب أو بناء البراعة التنظيمية من خلال العديد من الطرق وعلى الكثير من الأبعاد كما المعالجة التحليلية الفورية، إدارة أداء الأعمال، تسعى المؤسسة للكسب هذه الأخير إما عن طريق القدرات البشرية التي تمتلكها أو التكنولوجيات الحديثة التي تتوفر بها وكذلك اتفاقياتها وشركاتها مع مؤسسات أجنبية.

وقد تم الوصول إلى مدى إدراك وانفتاح هذه المؤسسة حول الأهمية الكبيرة لنظم ذكاء الأعمال في تحسين أو بناء البراعة التنظيمية، وقد تم جمع البيانات عن طريق الاستبيان والذي تم توزيعه على مدري ورؤساء أقسام وموظفين في مديرية التكنولوجيا بالمؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار _حاسي مسعود_ ورقلة، تمت معالجة تلك البيانات بالاستعانة بالبرنامج الإحصائي SPSS 21، كما تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات واختبار الفرضيات واستخلاص النتائج.

خاتمة

إن التطور العلمي للتكنولوجيا الحديثة كان له دورا في جميع ميادين الحياة البشرية، حيث لا نكاد أن نجد تخصص أو ميدان لم يتأثر بالتطور الحاصل في التكنولوجيا، بل أكثر من ذلك باتت وسائل التقنية لا غنى عنها في أغلب التخصصات و التعاملات الإنسانية. ولقد تزايدت أهمية المعلومات التي تحتاج إليها المنظمة في تنفيذ عملياتها المختلفة كنتيجة طبيعية لاشتداد المنافسة في ظل بيئة التي تعمل ضمنها، لذا فإن المنظمة أصبحت بحاجة إلى أنظمة جديدة ومتطورة.

ومن هنا أصبحت جميع المؤسسات الاقتصادية على مستوى العالم، ويغض النظر عن طبيعة ونوعية نشاطها أو حجمها لا تستطيع القيام بوظائفها الأساسية بل وتحقيق أهدافها الاستراتيجية إلا من خلال الاستعمال لمختلف أنواع تكنولوجيايات.

ومن هذا المنطلق ومن خلال هذا البحث تم الكشف عن مدى أهمية استعمال التكنولوجيا حديثة كنظم ذكاء الأعمال والاتصال في بناء البراعة التنظيمية للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

أولا: النتائج المتوصل إليها:

- يظهر وبوضوح مدى اهتمام المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار باستخدام نظم ذكاء الأعمال من خلال استجابة الباحثين، لإعطاء الموافقة بدرجة مرتفعة لكل من إدارة أداء الأعمال، المعالجة التحليلية الفورية، وذكاء التنافسي.
- نظم ذكاء الأعمال مجموعة من العمليات والتقنيات تساعد المنظمة بشكل كبير في تحقيق التفوق والتميز وكتساب براءات اختراع.
- إن المؤسسات التي تحظى البراعة التنظيمية هي مؤسسات قادرة على التعامل المتغيرات الخارجية بسرعة كبيرة تساعدها هذه الأخيرة على الابتكار المستمر والدائم من خلال قدرتها على الاكتشاف والاستغلال في نفس الوقت
- تهتم المؤسسة محل الدراسة بنظم ذكاء الأعمال وتوليه أهمية كبيرة وذلك من أجل تحسين براعتها التنظيمية.
- تعتمد المؤسسة محل الدراسة بشكا كلي على التقنيات الحديثة والمتطورة كمصدر أساسي في أعمالها للحصول على ذكاء تنافسي دائم ومستمر.
- يساهم ذكاء التنافسي بدرجة مرتفعة في بناء البراعة التنظيمية للمؤسسة محل الدراسة وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثانية، حيث أن الذكاء التنافسي يعزز من قدرة المؤسسة على الاستجابة بشكل كبير ومبكر وفعال على تحقيق براعة التنظيمية، باعتبار هذا الأخير يقدم شيء جديد في تقنيات العمل وبناء عملية جديدة.
- تنتم المؤسسة محل الدراسة بمجموعة من الخصائص مثل مرونتها وكبر هيكلها التنظيمي وقدرتها على الاستجابة السريعة للاحتياجات السوق وغيرها مما جعلها مجالا للابتكار.

ثانياً: اقتراحات الدراسة

- تسخير أنظمة ذكاء الأعمال لإنجاز مراحل العمل في مكان عمل واحد، والتركيز على زيادة كفاءة العمليات ومساندة عملية الابتكار؛
- تفعيل استخدام أداة الذكاء التنافسي بشكل أكبر مما هو عليه؛
- استقطاب ذوي المعارف والخبرات وحملة الشهادات الأكاديمية والمهنية؛
- العمل على تأسيس وحدة البحوث والدراسات تقوم على متابعة كل ما هو جديد في بيئة العمل الداخلية والخارجية في مختلف المجالات، والتي تساعد على اتخاذ القرارات؛
- تدريب الموظفين على وضع الخطط الاستراتيجية لاستغلال الفرص المتوفرة واكتساب الفرص الجديدة،
- عقد ورش العمل لتوعية العاملين بمفهوم البراعة التنظيمية، وأهميتها من خلال خلق التوازن بين الأداء الاستغلالي والأداء الإكتشافي؛
- العمل على تأسيس حلقات اتصال مع المؤسسات الأكاديمية سواء كانت جامعات أو مراكز البحوث لمعرفة كل ما هو جديد في مجال نظم ذكاء الأعمال؛
- إجراء المزيد من الدراسات لتأكيد أو نفي النتائج التي توصلت إليها الدراسة وخصوصاً علاقات الارتباط والاثـر بين أبعاد نظم ذكاء الأعمال والبراعة التنظيمية؛

ثالثاً: آفاق الدراسة

- بعد القيام بالدراسة الميدانية والاطلاع على الجانب النظري لموضوع الدراسة يمكن أن نقترح جملة من المواضيع كدراسات مستقبلية من بينها:
- معيقات في تطبيق أدوات أنظمة ذكاء الأعمال في المؤسسات وأثرها على تعزيز الميزة التنافسية؛
 - دور البراعة التنظيمية في تحسين الأداء الإداري بالمؤسسات الخدمائية؛
 - دور نظم ذكاء الأعمال في صنع القرارات في المؤسسات الاقتصادية؛
 - أدوات نظم ذكاء الأعمال في تحسين تنافسية المؤسسات الاقتصادية؛

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع باللغة العربية:

1. الكتب:

- عبد الناصر علك حافظ، حسن وليد حسن عباس، نظم المعلومات الادارية بالتركيز على وظائف المنظمة، الطبعة الاولى، دار وائل للنشر والتوزيع، بغداد، العراق، 2014.
- فايز أنجار جمعة، نظم المعلومات الادارية، منظور إداري، الطبعة 2، دار حامد للطباعة والتوزيع، عمان، 2010.
- محمد هلال عبد الغاني، ذكاء الاعمال، طبعة 2، مركز تطوير الاداء والتنمية للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
- محمود علاء الدين عبد الغاني، إدارة المنظمات، الطبعة الاولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.
- منير نوري، كورنل فريد، إدارة الموارد البشرية، الطبعة العربية الأولى، المجمع العربي للنشر والتوزيع، الجزائر، 2011.

2. المذكرات:

- جاسم الجبوري عبيد، تأثير البراعة التنظيمية في تحقيق المرونة الاستخراجية دراسة تحليلية مقارنة بين شركتي زين وأسيا سيل للاتصالات، رسالة لنيل متطلبات الحصول على شهادة الماجستير، بكلية الادارة والاقتصاد، جامعة الكوفة، العراق، 2011.
- شاهين، مازن اسماعيل رشيد، تقييم المنافع المتحققة من أنظمة ذكاء الاعمال في خلق القيمة للمنظمات (دراسة شخصية وتحليلية لشركتي عراقنا والاثير للاتصالات الخلوية)، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد، 2007.
- محمد منير عودة شبر، دور أنظمة ذكاء الأعمال في تنمية رأس المال البشري في القطاع المصرفي الفلسطيني، مذكرة لنيل متطلبات الحصول على الدكتوراه في إدارة الأعمال، إدارة الموارد البشرية، الجامعة الاسلامية، كلية التجارة، غزة، فلسطين، 2015.

3. المقالات:

- سمير حمادي، ذكاء الأعمال أسس ومفاهيم، المجلة المعلوماتية، العدد 19، لشهر أيلول، الاردن، 2007.
- محمد نظير، وآخرون، أثر القيادة التحويلية على البراعة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية في جمهورية مصر العربية، مجلة التجارة والتمويل، العدد 03، كلية التجارة، جامعة طنطا، مصر، 2014.

- محمود محمد أمين عثمان الباشقالي، دور البراعة التنظيمية في الحد من الانهيار التنظيمي -دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات الادارية في كليات جامعة هوك، المجلة العربية للإدارة، المجلد 35، العدد 2، العراق، 2015.
- ممدوح عويس زكي، دور ممارسات الادارة الموارد البشرية في بناء البراعة التنظيمية وأثرها على الأداء التنظيمي دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية، مجلة الإدارة العامة، مجلد 55، العدد 02، 2015.
- نزيه ملكاوي محمود، نظم دعم القرارات ونظم ذكاء الأعمال وأثرهما في تحسين عملية اتخاذ القرارات في المستشفيات الأردنية، مجلة دراسات الاقتصادية، العدد 01، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد مهري، الجزائر، 2014.
- واعلي عرقوب، أنظمة ذكاء الاعمال وهندسة القرار في المؤسسة، مجلة أبعاد اقتصادية، العدد 02، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2012.
- يوسف ربيع، ذكاء الاعمال ودوره في فاعلية التجارة الالكترونية، جامعة موصل، مجلة تنمية الرادفين، المجلد 35، العدد 113، الأردن، 2010.

4. الملتقيات

- فاطمة مانع، نموذج لتطبيقات ذكاء الأعمال في المنظمات، الملتقى العلمي الدولي الخامس حول الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، جامعة حسبية بن بوعلي بالشلف، الجزائر، 2019.
- محمد مصطفى آغا، مصطفى نعمة يونس، توظيف ذكاء الأعمال في تطوير بطاقة الأداء المتوازن، المؤتمر الحادي عشر، ذكاء الأعمال واقتصاد المعرفة، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة الزيتونة الأردنية، عمان، الأردن، 2012.

5. المطبوعات

- محمد علي، الاقتصاد القياسي دروس ومسائل محلولة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2007.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

1. الكتب:

- Kaplan R.S, Norton D.P, **Le Tableau de Bord prospectif**, ed Eyrolles, Paris, France, 2010.
- Kimball et Al, The Data warehouse, **Gindre de conduit de Project**, Eyolles, France, Paris, 2005.
- White Colin, **The Next Génération of Business Intelligence**, , New York, The United states of American.

2. المقالات:

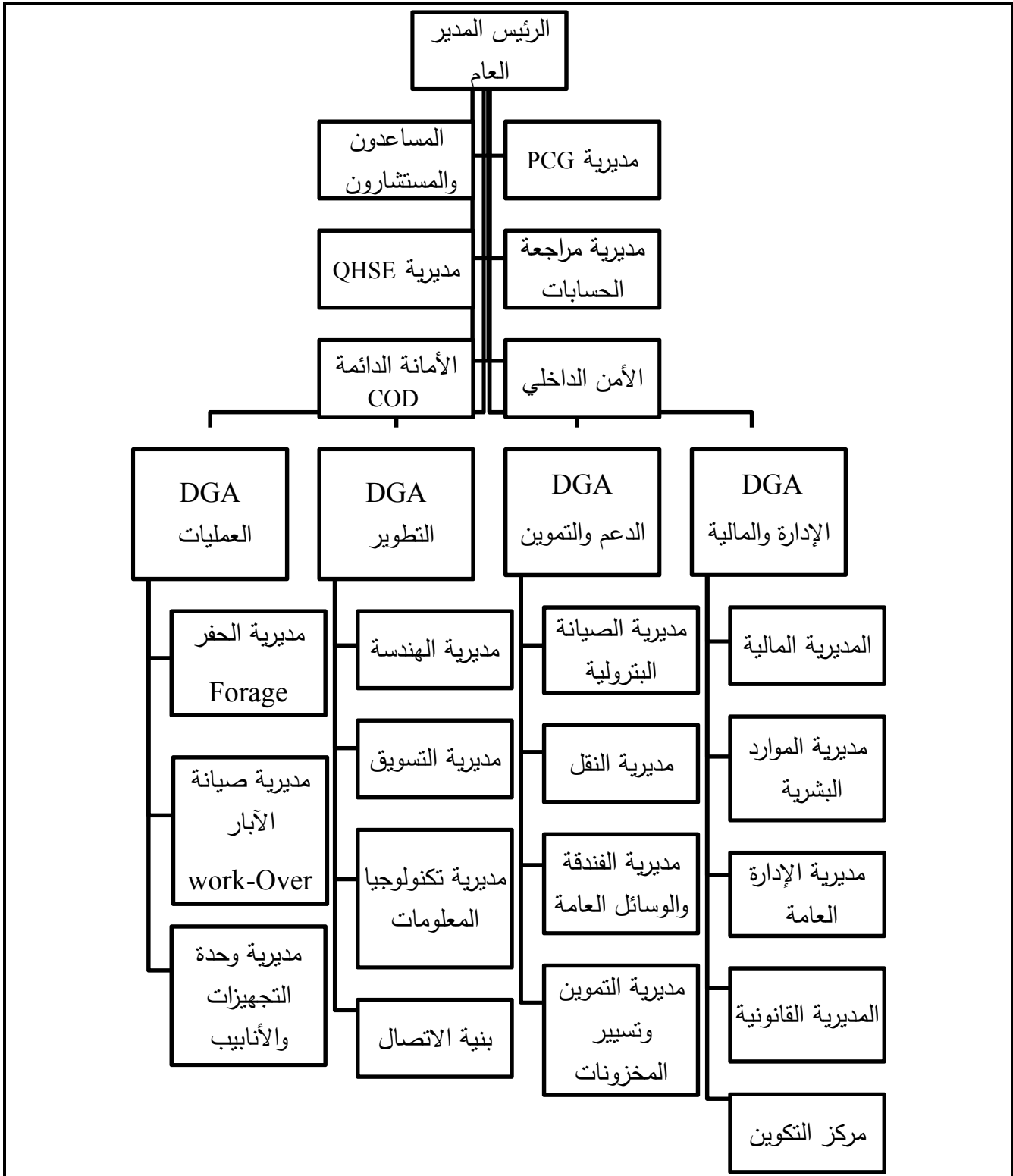
- Gibson, B Birkinshaw, **The antecedent consequences and mediating role of organisational Ambidexterity**, Academies of management, journal 47 N (2), 2004.
- Lou y dong, Ru Hua chuan, **An Ambidexterity Perspective Toward Multinational, Enterprise Frome Emerging Economies**, Journal Academies of Management Perspectives, 2009.

ثالثا: المواقع الالكترونية

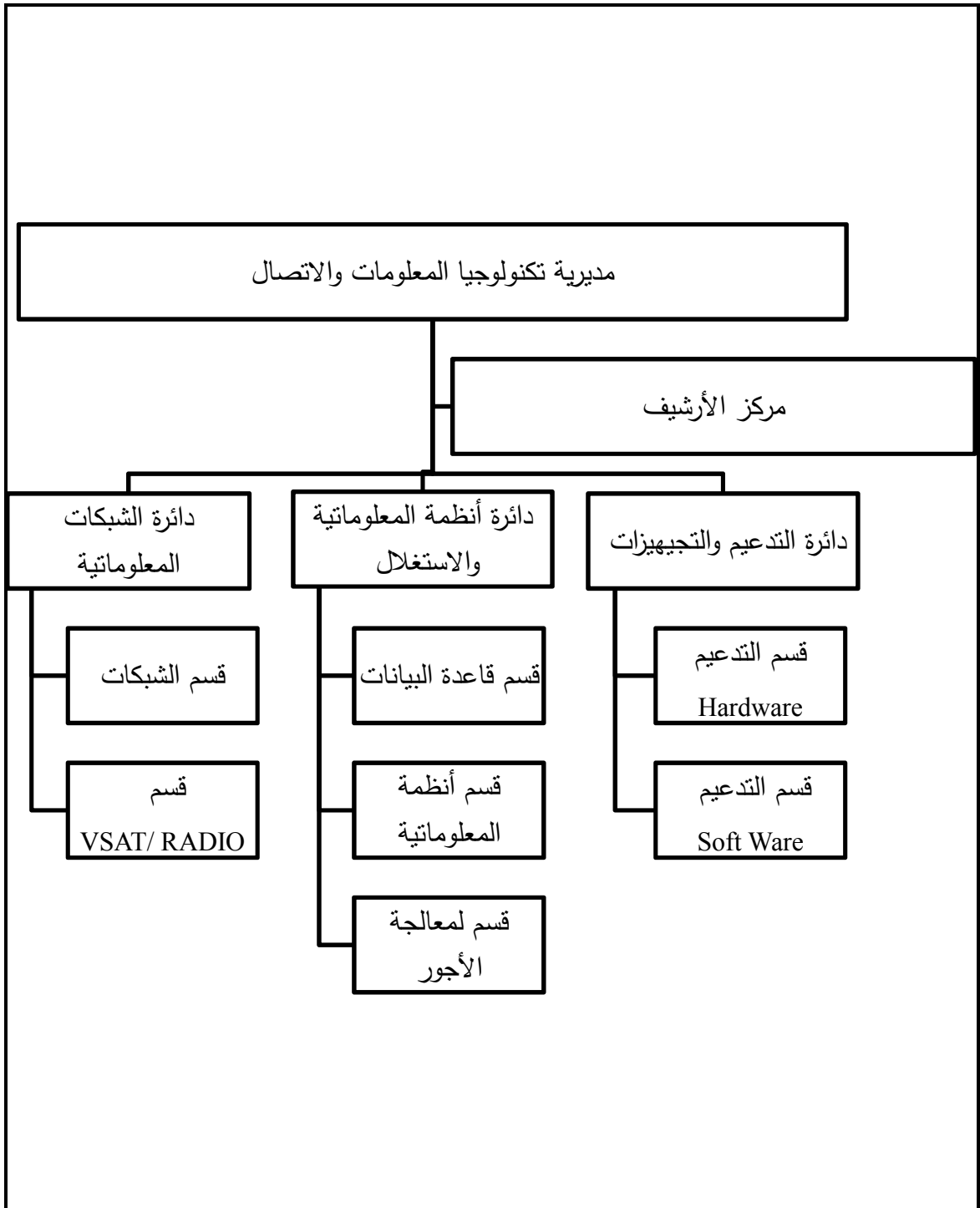
- website: <http://www.entp-dz.com>

قائمة الملاحق

الملحق رقم (01)



الملحق رقم (02)





ENTREPRISE NATIONALE DES
TRAVAUX AUX Puits

is a Contractor member
in good standing.

International Association
of Drilling Contractors

2012

الملحق رقم (04)

استبيان

لكم منا أصدق التحية والسلام

صمم هذا الاستبيان الذي بين أيديكم كأداة للبحث والعلمي والمسمى (دور نظم ذكاء الأعمال في بناء البراعة التنظيمية)، والذي نسعى من خلاله إلى التعرف على آراءكم ومقترحاتكم القيمة حول الفقرات التي يتضمنها الاستبيان.

لذا نرجو من سيادتكم التكرم والتفضل علينا بالإجابة على الأسئلة الواردة في الاستبيان، لنتمكن من اجراء التحليل العلمي المطلوب وإثراء جانب البحث العلمي مع التأكد بأنه سيتم التعامل مع الاجابات بالسرية التامة ولكم خالص تقديراتنا واحترامنا.

أولاً: البيانات الشخصية

يرجى وضع العلامة (√) في الخانة المناسبة التي تعتقد بانها أكثر أهمية:

1. الجنس: ذكر () أنثى ()
2. الوظيفة: مدير عام () رئيس قسم () موظف ()
3. العمر: أقل من 30 سنة () من 30 إلى 40 سنة () من 40 إلى 50 سنة () أكثر من 50 سنة ()
4. مؤهل العلمي: ليسانس () ماستر () شهادات عليا ()
5. الخبرة المهنية: أقل من 5 سنوات () من 5 إلى 10 سنوات () من 11 إلى 15 سنة () أكثر من 15 سنة ()

المحور الأول: واقع نظم ذكاء الأعمال

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1. إدارة أداء الأعمال						
1	تسهل أنظمة ذكاء الاعمال في تخفيض الأخطاء المرتكبة أثناء تنفيذ الأعمال.					
2	تسهل أنظمة ذكاء الاعمال في تخفيض الأخطاء المرتكبة أثناء تنفيذ الأعمال.					
3	توفر أنظمة ذكاء الأعمال الدقة في استرجاع البيانات والمعلومات.					
4	أصبح استخدام أنظمة ذكاء الاعمال عاملا مهما في خلق وتنفيذ استراتيجية العمل					
5	تسهل أنظمة ذكاء الأعمال في انجاز مراحل العملية بسهولة					

2. المعالجة التحليلية الفورية					
					1 تزود أنظمة تحليل البيانات معلومات بدرجة عالية من التفصيل
					2 تقوم أنظمة تحليل البيانات بعرض معلومات بطريقة واضحة يسهل فهمها
					3 تقوم أنظمة تحليل البيانات المستخدم بمعلومات لحظية (أنية).
					4 تستخدم المؤسسة تحليل البيانات للمساعدة في جمع وتحليل وتوليد التقارير الخاصة بها
					5 تخطط المؤسسة لزيادة جهود في تطبيق أنظمة ذكاء الأعمال في مجال تحليل بيانات الاعمال
3. الذكاء التنافسي					
					1 يحمي الذكاء التنافسي المنظمة ضد التهديدات المحتملة للمنافسين.
					2 يزود ذكاء التنافسي المنظمة بصورة واضحة نسبيا عن بيئة الأعمال المستقبلية التي تعمل ضمنها المنظمة.
					3 يعلم الذكاء التنافسي عن تكنولوجيا جديدة التي يمكن أن تؤثر على المؤسسة.
					4 يساعد الذكاء التنافسي المديرين التنفيذيين بالتنبؤ بالتغيرات في علاقات الاعمال.
					5 يعزز الذكاء التنافسي من جاهزية المؤسسة في الاستجابة بشكل مبكر وفاعل للأحداث والفرص.

المحور الثاني: البراعة التنظيمية

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	يتم الاستفادة من الفرص الجديدة في الاسواق الجديدة.					
2	يتم تطوير الاعمال وتطوير التكنولوجيا واتباع اتجاهات الصناعية.					
3	يتم التركيز على ابتكار أنشطة وخدمات جديدة في مجالات مستحدثة تماما.					
4	يتم البحث والتنقيب عن أنشطة جديدة في مجالات غير قائمة.					
5	تستفيد المؤسسة من الاتجاهات والمداخل الادارة المعاصر في اكتشاف الفرص وتحقيق التميز					
6	تسعى المؤسسة إلى اكتشاف مهارات والابداعات في مجال العمل.					
7	يتم تحسين الانشطة وخدمات بطريقة محكمة.					
8	يتم خفض تكاليف العمليات الداخلية كأحد اهداف الهامة.					

تقبلوا منا فائق الشكر والاحترام لتعاونكم معنا للإجابة على هذه الاستمارة

ملخص:

هدفت الدراسة لمعرفة دور أنظمة ذكاء الأعمال في بناء البراعة التنظيمية في المؤسسة الاقتصادية وتم اختيار المؤسسة الوطنية للأبار ENTP لتكون حالة الدراسة، ذلك من خلال التعرف إلى مدى استخدام أدوات أنظمة ذكاء الأعمال (المعالجة التحليلية الفورية وإدارة أداء الأعمال، الذكاء التنافسي، ودراسة العلاقة بين استخدام تلك الأدوات وبناء البراعة التنظيمية يليها الاستغلال الأمثل للفرص واكتشاف الفرص، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدام المنهج الوصفي التحليلي لإجراء الدراسة، والاستجابة كأداة رئيسية لجمع المعلومات، وقد تكون مجمع الدراسة من بعض الموظفين للمؤسسة بلغ عددهم 35 وقد أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين نظم ذكاء الأعمال والبراعة التنظيمية، ومن أهم ما أوصت به الدراسة ضرورة توسيع نطاق استخدام أنظمة ذكاء الأعمال في المؤسسة للمساعدة في بناء براعة تنظيمية.

Abstract :

The study was designed to identify the role of business intelligence system in building organisational proficiency in the economic establishment and the National Company of wells works ENTP was selected as the case of study, by identifying the use of business intelligence system tools (immediate analytical processing and business performance management, Competitive intelligence, studying the relationship between the use of such tools and building organizational proficiency, followed by optimal utilization of opportunities and discovery of opportunities, To achieve the objectives of the study, the analytical descriptive approach was used to conduct the study, respond as a key tool for collecting information The study is made up of 35 employees of the institution, the study showed a statistically significant relationship between business intelligence systems and organizational proficiency, and the most important recommendation of the study is the need to expand the use of business intelligence systems in the organization to help build organizational proficiency.