



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة -



كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية، وعلوم التسيير

الرقم التسلسلي:/2026

قسم: علوم التسيير

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي (ل م د)

دفعة: 2026

الميدان: علوم اقتصادية، علوم تجارية، علوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة الأعمال

دور نظم ذكاء الاعمال في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين دراسة حالة
مديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز _ تبسة _

إعداد الطلبة:

إشراف الأستاذ:

➤ جازية جفالي

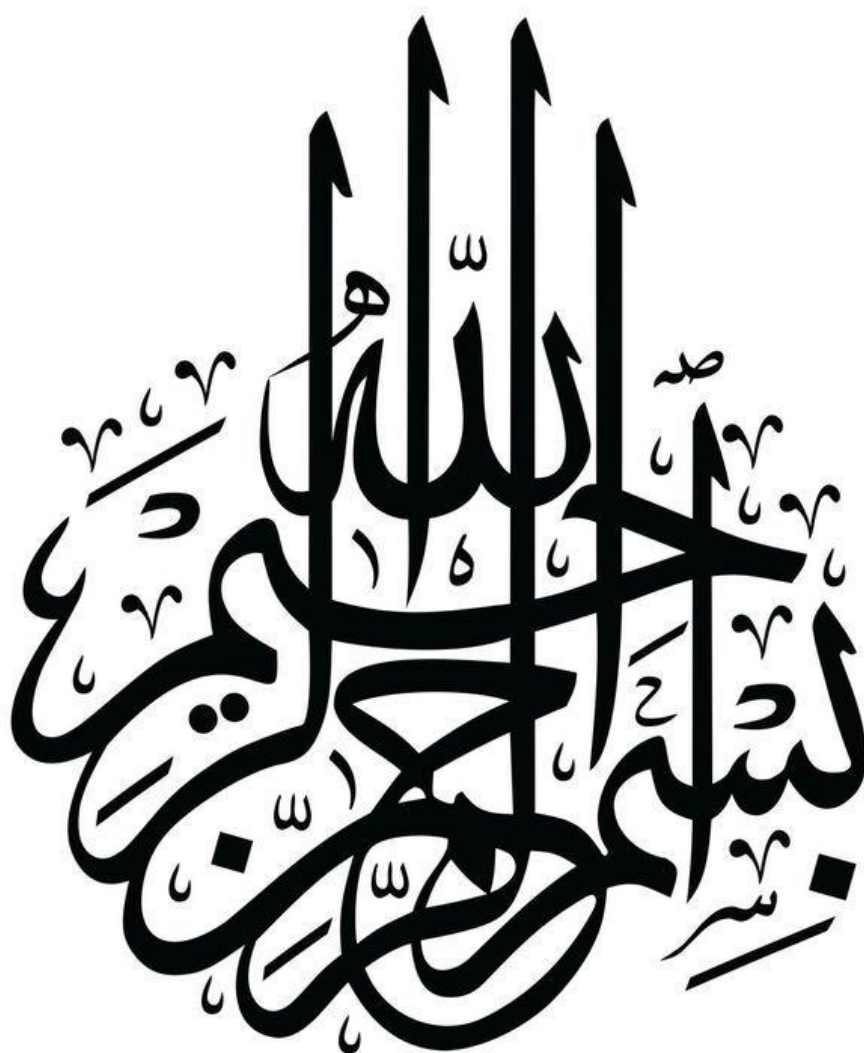
➤ ا.د يحي درار

➤ زياد الحمزة

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
عمر عمروش	أستاذ مساعد -أ-	رئيسا
يحي درار	أستاذ محاضر -أ-	مشرفا
يحي دريس	أستاذ	مناقشا

السنة الجامعية: 2026/2025



شكر وافتخار

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

نتقدم بخالص الشكر والعرفان إلى جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة، التي كانت فضاء للعلم والتكوين، وأسهمت في مرافقتنا طوال مشوارنا الدراسي بكل ما وفرت من إمكانيات ودعم علمي.

كما نتوجه بجزيل الشكر والتقدير إلى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، التي كان لها دور كبير في صقل معارفنا الأكاديمية وتوجيهنا نحو التميز والاجتهاد. ونخص بالذكر قسم علوم التسيير، بكامل طاقته الإداري والبيداغوجي، وجميع أساتذته الأفاضل كل باسمه، الذين لم يبخلوا علينا بعلمهم وتوجيهاتهم القيمة، وكان لهم الفضل في مرافقتنا طوال سنوات الدراسة بكل تفان وإخلاص.

كما نتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذ المشرف الأستاذ الدكتور يحيى درار، على دعمه المتواصل، وصبره، وتوجيهاته السديدة التي كانت خير معين لنا في إنجاز هذا العمل وإتمامه على أفضل وجه.

ولا يفوتنا أن نتقدم بخالص الامتنان إلى طاقم مديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز - تبسة، على حسن الاستقبال والتعاون، وعلى كل التسهيلات والمعلومات التي قدموها، والتي ساهمت بشكل كبير في إنجاز هذا العمل.

وفي الأخير، نتوجه بالشكر إلى كل من ساهم من قريب أو بعيد في إنجاز هذا العمل، بالدعم أو المساعدة أو الكلمة الطيبة، فلكم منا كل التقدير والامتنان.



اهداء

الحمد لله حمدا يليق بجلال وجهه، الذي اتم بنعمته هذا السعي وبارك ثمرة التعب
إلى أبي "نصرالدين جفالي" .. مصدر أمني وقوتي، ومن تعلمت منه الصبر والمسؤولية، شكرا لأنك كنت السند
الذي أستند إليه كلما أثقلتني الحياة، فوجودك وحده طمأنينة.
إلى أمي "سلماني جميلة" .. القلب الذي لا توفيه الكلمات، وملجأ يبعد كل تعب، شكرا لدعواتك التي رافقت
خطاي، ولحبك الذي كان نورا لي في أصعب الأيام..
إلى إخوتي "أكرم، شهاب" .. الى الرفقة التي تشبه الأمان، إلى من كانوا القوة حين أضعف، والضحكة التي
تُخفف عني ثقل الأيام، شكرا لأنكم كنتم دائما الجزء الثابت والجميل في حياتي
إلى أخواتي "وفاء، انيسة" .. يا دفء الروح، ويا أجمل تفاصيل العمر، شكرا لمحبتك التي كانت كفيلة بأن
تجعل الطريق أخف وأجمل " وفاء، انيسة "
إلى الملاكين "واسل وسادن" .. أجمل هدايا الحياة، نبض القلب وفرحة العمر، يا دُفئ روعي حين يضيق العالم.
إلى صهري الكريم "زواوي الشريف" .. شكرا لطيب معاملتك، ولدعمك الصادق.
إلى الجميلة "جميلة منيجل" .. إلى من كانت لي أختا ثالثة بروحها الحنونة وقلبها القريب، شكرا لأنك كنت
سندا دافئا في هذه الرحلة، تمنحيني المساعدة والمحبة
إلى أستاذي الفاضل " يحيي دريس" .. من كان عوننا لي في كل خطوة، شكرا لأنك لم تبخل علي بعلمك وتوجيهك،
ولأن كلماتك ودعمك كانا سببا في أن أصل إلى هذه اللحظة.
إلى صديقي "سيد احمد حمايزية" .. الشخص الذي كان حاضرا كلما احتجت المساعدة، شكرا لصدقك،
ودعمك المستمر.

إلى زميلي في العمل "حمزة زياد" تقديرا لما لمستته منك من تعاون واحترام طيلة فترة العمل.
إلى صديقاتي...إلى من شاركني الأيام بتفاصيلها الصغيرة والكبيرة "اسمهان، اسراء، كريمة"
واخيرا...إلى كل من ترك في قلبي أثرا طيبا، أو منحني يوما دعما صادقا شكرا لكم

جازية جفالي



إهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى رمز الثبات وقدوتي في الحياة وسندي دائما وأبدا "أبي" أطال الله
في عمره،

وإلى نبع الحنان وجسر الأمان إلى من سقطني بعطفها ورعتني بدعائها "أمي العزيزة أطال
الله في عمرها.

دون أن أنسى إخوتي وعائلاتهم وأخواتي حفظهم الله ورعاهم.

إلى صديقتي التي تشاركنا هذا العمل سويا جازية.

زياد الحمزة

الفهارس

الصفحة	العنوان
	الشكر وتقدير الاهداء
I	فهرس المحتويات
II	فهرس الجداول
III	فهرس الأشكال
IV	فهرس الملاحق
ا-و	مقدمة
8	الفصل الأول: الإطار النظري والمفاهيمي لذكاء الأعمال والرضا الوظيفي
47_8	تمهيد الفصل الأول
21_9	المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لنظم ذكاء الأعمال
13_10	المطلب الأول: ماهية ذكاء الأعمال ذكاء الأعمال
14_13	المطلب الثاني: أنظمة ذكاء الأعمال وأهم مكوناتها
18_15	المطلب الثالث: وظائف نظم ذكاء الأعمال ومجالات استخدامها
21_18	المطلب الرابع: أبعاد وأنواع ذكاء الأعمال
34_22	المبحث الثاني: مدخل للرضا الوظيفي
26_23	المطلب الأول: ماهية الرضا الوظيفي
29_26	المطلب الثاني: النظريات المفسرة للرضا الوظيفي
33_29	المطلب الثالث: أبعاد الرضا الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه
34_33	المطلب الرابع: العلاقة بين نظم ذكاء الأعمال والرضا الوظيفي
47_35	المبحث الثالث: الدراسات السابقة حول نظم ذكاء الأعمال والرضا الوظيفي
38_36	المطلب الأول: دراسات سابقة باللغة العربية
40_38	المطلب الثاني: دراسات سابقة باللغة الأجنبية
42_40	المطلب الثالث: دراسات سابقة جمعت بين ذكاء الأعمال والرضا الوظيفي
46_42	المطلب الرابع: نقد الدراسات السابقة (أوجه التشابه والاختلاف)
47	خلاصة الفصل الأول
49	الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لنظم ذكاء الاعمال والرضا الوظيفي في مديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز -تبسة-
49	تمهيد الفصل الثاني

60_50	المبحث الأول: تقديم عام لمديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز -تبسة-
55_51	المطلب الأول: لمحة تاريخية حول الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز سونلغاز ومديرية التوزيع -تبسة-
58_56	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لمديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز -تبسة-
61_58	المطلب الثالث: الموارد التشغيلية ونظم إدارة المعلومات في مديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز -تبسة-
69_62	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية في مديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز -تبسة-
64_63	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة
67_64	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات
69_67	المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
88_70	المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها
75_71	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج البيانات الشخصية والوظيفية
79_75	المطلب الثاني: عرض وتحليل البيانات الخاصة بمحوري نظم ذكاء الأعمال والرضا الوظيفي
87_79	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات
88	خلاصة الفصل الثاني
91_90	الخاتمة
96_93	قائمة المصادر والمراجع
115_98	الملاحق
	الملخص

الجدول	العنوان	الصفحة
الجدول رقم 01	استخدامات ذكاء الاعمال	18_17
الجدول رقم 02	أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	45_43
الجدول رقم 03	أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	46_45
الجدول رقم 04	توزيع تعداد الموارد البشرية بمديرية التوزيع -تبسة- حسب الأصناف المهنية	58
الجدول رقم 05	أنواع واعداد الأجهزة والمعدات المتوفرة في مديرية التوزيع سونلغاز -تبسة-	59
الجدول رقم 06	عرض للبرامج والأنظمة الالكترونية المفعلة داخل اقسام المؤسسة	60_59
الجدول رقم 07	عينة الدراسة لمديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز -تبسة-	64
الجدول رقم 08	توزيع أسئلة استمارة الاستبيان على محاور الدراسة	65
الجدول رقم 09	درجات مقياس ليكارت الخماسي	65
الجدول رقم 10	طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي	66
الجدول رقم 11	قيمة معامل الثبات ألفا كرو نباخ لمحاور الاستمارة	66
الجدول رقم 12	نتائج اختبار Kolmogorov -Smirnov	67
الجدول رقم 13	توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس	71
الجدول رقم 14	توزيع العينة حسب متغير السن	72
الجدول رقم 15	توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي	73
الجدول رقم 16	توزيع العينة حسب متغير المستوى الوظيفي	74
الجدول رقم 17	توزيع العينة حسب متغير الخبرة المهنية	74
الجدول رقم 18	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات افراد عينة الدراسة حول محور نظم ذكاء الاعمال	77_76
الجدول رقم 19	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات افراد عينة الدراسة حول محور الرضا الوظيفي	79_78
الجدول رقم 20	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية	80
الجدول رقم 21	نتائج اختبار الفرضيات الفرعية	81
الجدول رقم 22	نتائج الفرضية الفرعية الرابعة (متغير الجنس)	83
الجدول رقم 23	نتائج الفرضية الفرعية الرابعة (متغير السن)	84
الجدول رقم 24	نتائج الفرضية الفرعية الرابعة (متغير المستوى التعليمي)	84
الجدول رقم 25	نتائج الفرضية الفرعية الرابعة (متغير المستوى الوظيفي)	85
الجدول رقم 26	نتائج الفرضية الفرعية الرابعة (متغير الخبرة المهنية)	86

الصفحة	العنوان	الأشكال
16	وظائف نظم ذكاء الاعمال	الشكل رقم 01
20	ابعاد ذكاء الاعمال	الشكل رقم 02
21	الواع ذكاء الاعمال	الشكل رقم 03
31	ابعاد الرضا الوظيفي	الشكل رقم 04
56	الهيكل التنظيمي لمديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز -تبسة-	الشكل رقم 05
63	نموذج الدراسة	الشكل رقم 06
71	توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس	الشكل رقم 07
72	توزيع افراد العينة حسب متغير السن	الشكل رقم 08
73	توزيع افراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	الشكل رقم 09
74	توزيع افراد العينة حسب متغير المستوى الوظيفي	الشكل رقم 10
75	توزيع افراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	الشكل رقم 11
87	نتائج اختبار الفرضيات	الشكل رقم 12

فهرس المالحق

الصفحة	العنوان	الملحق
99_98	تقرير التريص	الملحق رقم 01
100	اذن بالقبول لمذكرة التخرج ماستر	الملحق رقم 02
101	وثيقة التحكيم	الملحق رقم 03
106_102	الاستبيان	الملحق رقم 04
113_107	نتائج التحليل SPSS	الملحق رقم 05
115_114	وثائق ومعلومات متحصل عليها من مديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز -تبسة-	الملحق رقم 06

المقدمة

تمهيد

تعيش المنظمات المعاصرة اليوم تحولا جذريا في بيئاتها الإدارية والتقنية، حيث لم تعد البيانات مجرد أرقام مخزنة في السجلات، بل أصبحت بمثابة المحرك الاستراتيجي الذي يحدد قدرة المؤسسة على الصمود والتميز في بيئة تنافسية شديدة التعقيد. وفي ظل هذا التدفق المعلوماتي الهائل، برزت نظم ذكاء الأعمال كحل تقني وثقافي متطور، لا يهدف فقط إلى تنظيم البيانات، بل يسعى لتحويلها إلى معرفة دقيقة تضيء طابعا من الشفافية والسرعة على كافة العمليات، مما يمنح المسيرين والعمال على حد سواء رؤية واضحة وقدرة أعلى على الإنجاز.

إن تبني هذه الأنظمة الذكية داخل المنظمات الخدمية الكبرى، وعلى رأسها مديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز -تبسة-، لا يقتصر هدفه على تحسين الكفاءة التقنية أو تسريع الأداء فحسب، بل يمتد أثره ليمس بعمق أهم أصول المنظمة وهو العنصر البشري. وهنا تظهر القيمة الحقيقية للدراسة في الدور الذي تلعبه هذه النظم في تحقيق الرضا الوظيفي، فالموظف الذي يعمل في ظل نظام يوفر له المعلومة بدقة، ويحرره من أعباء البيروقراطية والغموض، ويمنحه أدوات موضوعية لتقييم أدائه بعيدا عن التحيز، هو بلا شك موظف يشعر بتقدير ذاته، مما ينعكس إيجابا على استقراره المهني وولائه للمنظمة.

من هذا المنطلق، يسعى هذا البحث إلى استكشاف مدى مساهمة نظم ذكاء الأعمال في تحسين جودة حياة العمل داخل مديرية التوزيع بتبسة، من خلال التركيز على دورها الجوهرية في تحقيق مستويات عالية من الرضا الوظيفي. فنحن لا نتناول البرمجيات كغاية في حد ذاتها، بل نستكشف كيف يمكن لهذه الرقمنة والذكاء في معالجة البيانات أن يخلق مناخا مهنيا يسوده الرضا، ويضمن تلبية تطلعات العاملين وتطوير قدراتهم. إن الغاية الأسمى من هذه الدراسة هي فهم ذلك التوازن الحساس بين كفاءة الأنظمة التقنية وبين الاحتياجات النفسية للمورد البشري، والوقوف على مدى نجاح الشركة في تحويل تكنولوجيا المعلومات إلى وسيلة فعالة تضمن سعادة الموظف ورفع مستوى رضاه الوظيفي.

أولا: إشكالية الدراسة

في ظل التسارع التكنولوجي المعاصر، تبرز نظم ذكاء الأعمال كأداة حتمية لإدارة البيانات بمديرية التوزيع سونلغاز -تبسة-. إلا أن التحدي الحقيقي يكمن في مدى تأثير هذه البيئة التقنية على الجانب الإنساني، وتحديد الرضا الوظيفي، وهل تساهم في تحقيق تطلعات الموظف وضمان ولاءه.



المقدمة

ومن هنا تتبلور إشكالية الدراسة في التساؤل التالي:

ما دور نظم ذكاء الأعمال بأبعادها في تعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الاقتصادية عامة، وما واقع ذلك في مديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز -تبسة-؟

ثانيا: التساؤلات الفرعية

لغرض الإحاطة بمختلف الجوانب النظرية والتطبيقية لهذا الموضوع، يمكن طرح بعض الأسئلة الفرعية والتي تتمثل في:

- 1- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جمع البيانات وتحليلها وتخزينها والرضا الوظيفي في مديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز -تبسة-؟
- 2- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعالجة الآتية للبيانات والرضا الوظيفي لدى موظفي مديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز -تبسة-؟
- 3- هل تؤثر أدوات إدارة أداء الأعمال إحصائيا على مستوى الرضا الوظيفي في مديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز بتبسة؟
- 4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمساهمة نظم ذكاء الأعمال في تعزيز الرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، الخبرة المهنية) في مديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز -تبسة-؟

ثالثا: فرضيات الدراسة

على ضوء ما سبق ومن أجل الإجابة على الإشكالية الرئيسية والتساؤلات الفرعية تم وضع مجموعة من الفرضيات لهذه الدراسة تمثلت فيما يلي:

1- الفرضية الرئيسية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم ذكاء الأعمال والرضا الوظيفي في مديرية التوزيع سونلغاز -تبسة- عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

2- الفرضية الفرعية الاولى:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جمع البيانات وتحليلها وتخزينها والرضا الوظيفي في مديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز -تبسة- عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.



3- الفرضية الفرعية الثانية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعالجة الآتية للبيانات والرضا الوظيفي في مديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز -تبسة- عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

4- الفرضية الفرعية الثالثة:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة أداء الأعمال والرضا الوظيفي في مديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز -تبسة- عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

5- الفرضية الفرعية الرابعة:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمساهمة نظم ذكاء الأعمال في تعزيز الرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، الخبرة المهنية) في مديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز -تبسة-.

رابعاً: اسباب اختيار موضوع الدراسة

من بين اهم الدوافع والأسباب والمبررات وراء اختيار الموضوع ما يلي:

1- الأسباب الموضوعية: تتمثل في:

- الرغبة في تسليط الضوء على كيفية تحول المؤسسات الجزائرية من الطرق التقليدية في الإدارة إلى استخدام الأنظمة الذكية، وبالأخص نظم ذكاء الأعمال التي أصبحت ضرورة لضمان الاستمرارية.
- لوحظ أن أغلب الدراسات تركز على الجانب التقني لذكاء الأعمال وكيفية اتخاذ القرار، بينما تغفل عن دراسة الأثر النفسي والمهني لهذه الأنظمة على الموظف نفسه ومدى رضاه عن عمله.
- اختيار مديرية توزيع سونلغاز -تبسة- لكونها مؤسسة حيوية تتعامل مع كم هائل من البيانات اليومية، مما يجعلها الميدان الأنسب لدراسة مدى فعالية هذه الأنظمة وتأثيرها الحقيقي على أرض الواقع.

2- الأسباب الذاتية: وهي:

- الاهتمام الشخصي بفهم طبيعة العلاقة بين التطور التكنولوجي وسلوك الأفراد داخل المنظمة، وكيف يمكن للآلة والبيانات أن تساهم في راحة الموظف أو زيادة ضغوط العمل عليه.
- الرغبة في تطبيق ما تم تحصيله من معارف نظرية خلال المسار الجامعي في علوم التسيير، وتحويلها إلى دراسة ميدانية واقعية تخدم التخصص.

المقدمة

- سهولة الوصول إلى المؤسسة محل الدراسة، وتوفر المعلومات اللازمة والتعاون من طرف الموظفين شجع على إنجاز هذا البحث بدقة.

خامسا: أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من محاولتها الربط بين الحلول التقنية المتقدمة المتمثلة في ذكاء الأعمال وبين المحرك الأساسي للمؤسسة وهو الرضا الوظيفي، خاصة في ظل التحول الرقمي الذي تشهده شركة سونلغاز -تبسة-. وتبرز القيمة العلمية في تقديم إطار نظري يوضح كيف تساهم دقة البيانات وسرعة تدفقها في خلق بيئة عمل شفافة تعزز ثقة الموظف واستقراره المهني. أما من الناحية العملية، فتكمن الأهمية في تزويد صناع القرار بمديرية التوزيع سونلغاز -تبسة- بنتائج ميدانية دقيقة حول فعالية أنظمتهم الرقمية، مما يساعدهم على تبني استراتيجيات تقنية تضمن رفع الروح المعنوية للعاملين وتحسين أدائهم العام.

سادسا: اهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة لتحقيق جملة من الأهداف يمكن ذكرها فيما يلي:

- إبراز العلاقة بين نظم ذكاء الأعمال والرضا الوظيفي ومعرفة واقعها في مديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز -تبسة-.
- شرح وتوضيح معنى ذكاء الأعمال والرضا الوظيفي بأسلوب سهل وبسيط.
- معرفة كيف يمكن للتكنولوجيا والبيانات أن تحسن من نفسية وراحة الموظف.
- النزول لميدان مديرية التوزيع سونلغاز بتبسة ورؤية كيفية استخدامهم لهذه الأنظمة فعليا.
- معرفة هل الموظفين في المديرية راضون عن عملهم في ظل وجود هذه التقنيات أو لا.
- التأكد بالأرقام والإحصائيات إن كان لسرعة وتوفر المعلومة دور حقيقي في راحة العامل.
- معرفة هل يختلف مستوى الرضا بين الموظفين حسب سنهم، خبرتهم، أو مستواهم التعليمي.
- الخروج بنصائح عملية لمسؤولي المديرية تساعد في تطوير بيئة العمل للأفضل.

سابعا: حدود الدراسة

من أجل الإحاطة بإشكالية الدراسة وفهم جوانبها تم تحديد مجال الدراسة فيما يلي:



1- الحدود المكانية :

اختصر المجال المكاني الذي تم اختياره للقيام بالدراسة الميدانية على الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز تحديدا مديرية التوزيع سونلغاز -تبسة-.

2- الحدود الزمانية :

وهي المدة الزمانية التي استغرقتها الدراسة الميدانية التي أجريت خلال الفترة الممتدة من 2026/04/01 إلى غاية 2026/04/30 بعد عملية تحديد الموضوع، واختيار مكان اجراء الدراسة الميدانية التي تناسب دراستنا.

ثامنا: منهج الدراسة

تم الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي من خلال دراستنا لمتغيري نظم ذكاء الأعمال والرضا الوظيفي والتعرف على اهم المفاهيم الخاصة بهم كما تم الاعتماد على اسلوب دراسة الحالة بإسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي بالاعتماد على استخدام أداة الاستبيان التي وجهت لموظفي مديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز -تبسة- من أجل الحصول على معلومات ميدانية، وبرنامج (SPSS) في المعالجة الاحصائية.

تاسعا: هيكل الدراسة

بناء على الأهداف والفرضيات الموضوعية سابقا وفي حدود الإشكالية المطروحة تم تقسيم الدراسة إلى فصلين، الفصل الأول تناولنا فيه الإطار النظري للدراسة والفصل الثاني تناول الجانب التطبيقي للدراسة.

1- الفصل الاول: تم في هذا الفصل التطرق إلى الادبيات النظرية والتطبيقية لمتغيري الدراسة وقد تم تقسيمه

إلى ثلاثة مباحث، في المبحث الأول تطرقنا للمتغير المستقل للدراسة المتمثل في نظم ذكاء الأعمال. أما المبحث الثاني فتم فيه دراسة المتغير التابع والمتمثل في الرضا الوظيفي، وفي المبحث الثالث والآخر تم التطرق فيه إلى اهم الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تناولت متغيري الدراسة؛

2- الفصل الثاني: تم تخصيص هذا الفصل للجانب التطبيقي للدراسة وقد تم تقسيمه إلى 3 مباحث، تم في

المبحث الأول تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة مديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز _تبسة_، أما المبحث الثاني تناولنا الإطار المنهجي للدراسة من خلال تحديد مجتمع الدراسة وعينة الدراسة، الأدوات المستعملة لجمع البيانات وكذلك الأساليب الإحصائية لمعالجتها، وفي المبحث الثالث والآخر تم تحليل



المقدمة

المتغيرات الشخصية المتحصل عليها من أفراد العينة المدروسة، اختبار فرضيات الدراسة ومناقشة النتائج المتحصل عليها.

عاشرا: صعوبات الدراسة

واجهت الدراسة بعض الصعوبات، أبرزها:

- قلة المصادر وخاصة الكتب التي تربط بين ذكاء الأعمال والرضا الوظيفي.
- صعوبة استيعاب بعض الموظفين لمفهوم نظم ذكاء الأعمال بدقة، نظرا لكونها أنظمة تقنية متطورة قد يراها البعض مجرد برمجيات روتينية لإدخال البيانات وليست أداة استراتيجية.
- انشغال موظفي وإدارات مديرية التوزيع سونلغاز بمهامهم اليومية واستقبال الزبائن، مما تطلب وقتا أطول لتوزيع واسترجاع الاستثمارات.
- الأعباء المالية لطباعة استمارات الاستبيان.

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية لنظم ذكاء

الأعمال والرضا الوظيفي

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لنظم ذكاء الاعمال والرضا الوظيفي

تمهيد

في ظل التحولات المعرفية المعاصرة، أصبحت القدرة على تحليل المعلومات المحرك الأساسي لاستقرار المؤسسات وتطوير أدائها التنافسي، حيث برز ذكاء الأعمال كخيار استراتيجي لتحويل البيانات الضخمة إلى رؤى واضحة تخدم العنصر البشري وتدعم بيئة العمل. إن تبني هذه التقنيات لا يهدف لتحقيق الكفاءة الإدارية فحسب، بل يمتد أثره لتعزيز الرضا الوظيفي عبر توفير مناخ من الشفافية والعدالة في اتخاذ القرارات، مما يُشعر الموظف بتقدير ذاته وأهمية دوره. وبناء على هذه العلاقة التكاملية، يسعى هذا الفصل إلى تأصيل المفاهيم النظرية لكلا المتغيرين، واستكشاف دور التكنولوجيا الحديثة كجسر لرفع معنويات المورد البشري وتحقيق رضاه المهني المستدام.

تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث كالتالي:

- **المبحث الأول:** الإطار المفاهيمي لنظم ذكاء الأعمال؛
- **المبحث الثاني:** مدخل للرضا الوظيفي؛
- **المبحث الثالث:** الدراسات السابقة لنظم ذكاء الاعمال والرضا الوظيفي.

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لتنظم ذكاء الأعمال

يعد ذكاء الأعمال من المفاهيم الحديثة التي برزت مع تزايد أهمية البيانات في دعم اتخاذ القرار داخل المؤسسات. إذ يهدف إلى تحويل البيانات إلى معلومات مفيدة تساهم في تحسين الأداء وتعزيز التنافسية. ويهدف هذا المبحث إلى عرض الإطار المفاهيمي لتنظم ذكاء الأعمال من خلال توضيح أهم مفاهيمها ومكوناتها الأساسية.

وهذا تخطيط لما سيتم تناوله في هذا المبحث:

- **المطلب الأول: ماهية ذكاء الأعمال؛**
- **المطلب الثاني: أنظمة ذكاء الأعمال وأهم مكوناتها؛**
- **المطلب الثالث: وظائف نظم ذكاء الأعمال ومجالات استخدامها؛**
- **المطلب الرابع: أبعاد وأنواع ذكاء الأعمال.**

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لنظم ذكاء الاعمال والرضا الوظيفي

المطلب الأول: ماهية ذكاء الأعمال

لم يتوصل الباحثون إلى تعريف موحد لمفهوم ذكاء الأعمال، إذ نظر إليه بعضهم من زاوية تقنية باعتباره تكنولوجيا، بينما اعتبره آخرون من منظور تنظيمي كمجموعة من المنهجيات أو العمليات المؤسسية. ومع ذلك يتفق أغلبهم على أن الهدف الأساسي منه هو دعم اتخاذ القرار داخل بيئة الأعمال.

أولاً: تعريف ذكاء الأعمال

يمكن تعريف ذكاء الأعمال بأنه "يعني مجموعة من الأدوات الإستراتيجية التكتيكية والتشغيلية بالنسبة للمنظمات، كما يساعد نظام ذكاء الأعمال على تحليل البيانات المستقبلية من مصادر داخلية أو خارجية وتقديمها على شكل معلومات، ويعني كذلك بأنه مجموعة مكونة من وسائل تكنولوجيا وإجراءات ضرورية تستخدم في تحويل البيانات إلى معلومات والمعلومات إلى معرفة والمعرفة إلى إنجازات".¹

كما عرف ذكاء الأعمال على أنه "فئة واسعة من البرمجيات والحلول لجمع وتوحيد وتحليل وتوفير سبل الوصول إلى البيانات، بطريقة تتيح للمستفيدين النهائيين في المنظمات صنع أفضل قرارات الأعمال".² أيضاً تم تعريفه على أنه "القدرة على فهم الارتباط الموجود بين الأحداث الحالية من أجل توجيه الإجراءات المطلوبة نحو تحقيق الأهداف".³

عرف كذلك بأنه "طريقة لتخزين وعرض البيانات الأساسية للمؤسسة بحيث أن أي شخص في المنظمة يمكنه أن يطرح أسئلة بسرعة وبسهولة حول بيانات دقيقة وفي حينها، ويسمح ذكاء الأعمال الفعال للمستخدمين النهائيين باستعمال البيانات لفهم لماذا تؤدي الأعمال إلى نتائج معينة كهذه، ويقرر حول الفعل المتوقع المبني على البيانات الماضية، والتنبؤ بدقة بالنتائج المستقبلية".⁴

¹ - بايزيد كمال، ذكاء الأعمال ودوره في صناعة القرار، المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، المجلد 5، العدد 5، جامعة الجزائر 3، 2016، ص 34.

² - عامر عبد الرزاق عبد المحسن الناصر، نظم ذكاء الأعمال، الأردن، دار اليازوري، 2015، ص 33.

³ - مانع فاطمة، إدارة علاقة العملاء نموذج لتطبيقات ذكاء الأعمال في المنظمات، الملتقى الدولي حول الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، المركز الجامعي خميس مليانة، 13 و 14 مارس 2012.

⁴ - أحسن طيار، ذكاء الأعمال ودوره في اتخاذ القرارات في البنوك، المجلة الجزائرية للدراسات المالية والمصرفية، العدد 01، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، 2016، ص 71.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لنظم ذكاء الأعمال والرضا الوظيفي

مما سبق يمكن تعريف ذكاء الأعمال على انه مجموعة من التقنيات والأنظمة التي تستخدم لجمع البيانات وتحليلها وتحويلها إلى معلومات مفيدة تساعد الإدارة على فهم وضع المنظمة واتخاذ قرارات أفضل.

ثانياً: أهمية ذكاء الأعمال

تعتبر أهمية ذكاء الأعمال من أهمية اتخاذ القرارات في المنظمة، حيث يتطلب العمل اتخاذ قرارات صحيحة وبشكل سريع وحاسم استجابة للمتغيرات التي بعضها يكون غير متوقع وغير محسوب النتائج وبالتالي:

- إزالة التباينات في البيانات وتحقيق التناسق بين مصادر بيانات المنظمة.
 - مسؤول عن تعزيز كفاءة العاملين (التشغيليين).
 - دعم تعزيز البنية التحتية التنظيمية للمنظمة.
 - تعزيز التوسع وانتشار الممارسات التجارية الجديدة.
 - المساهمة في تعزيز ذكاء منظمات الأعمال¹.
- وتتجلى أهمية ذكاء الأعمال من خلال المزايا والفوائد التي يوفرها للمنظمات ويمكن ذكر بعض المزايا وليس جميعها من خلال النقاط الآتية:²

1- التقارير: هي الاشكال الأكثر استخداماً والأقل تعقيداً في نظام ذكاء الأعمال وتكون التقارير على عدة أشكال (جداول، أرقام معينة، رسومات توضيحية، وغيرها) وتكون على عدة أنواع (تقارير دورية، يومية، الخ). وهناك العديد من أدوات ذكاء الأعمال التي تسهل إنشاء التقارير.

2- تقنية المعالجة التحليلية الآتية OLAP: وهي اختصار لكلمات (Online Analytical Processing) ويمكن استخدام هذه الميزة للرد على الأسئلة المطروحة من خلال التحليلات متعددة الابعاد.

3- التنقيب عن البيانات: وهي عملية استخلاص واستخراج البيانات من مستودع البيانات وباستخدام أساليب إحصائية معقدة جداً، وعلى الرغم من أن هذه الميزة مهمة جداً ولها فوائد متعددة إلا أنها مكلفة.

¹ - تائر عاشور، ذكاء الأعمال اتصالات متقدمة. رسائل مختصرة.. تميز، الطبعة الأولى، الأردن، دار الخليج للنشر والتوزيع، 2024، ص20.

² - عبد الستار عبد الجبار سلطان، نظام ذكاء الأعمال ضرورة في ظل تحديات العولمة التنافسية، جامعة الجنان طرابلس -لبنان، لبنان، 2012، ص 2.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لنظم ذكاء الأعمال والرضا الوظيفي

- 4- **تقارير الاستثناء:** وهي نوع من أنواع التقارير التي تقدم في حالات خاصة على سبيل المثال تقارير عن مؤشرات التدهور لبعض المناطق خلال الأسبوع الماضي.
- 5- **الواجهات الرسومية:** وهي عبارة عن مجموعة من الأدوات وشاشات العرض التي تقدم حيزا من التفاصيل من خلال مخططات رسومية.
- 6- **التنبيه (التحذير):** تدعم أدوات ذكاء الأعمال هذه الميزة إذ يتم تنبيه المستخدم عن بعض المؤشرات التي تكون فوق أو تحت قيمة معينة وذلك من خلال إرسال رسائل قصيرة عبر المحمول أو البريد الإلكتروني للمستخدم وغيرها من طرائق الاتصال.

ثالثا: خصائص ذكاء الأعمال

يمكن تلخيص خصائص ذكاء الأعمال على النحو الآتي:¹

- 1- **موثوقية البيانات:** تتخذ المنظمات قراراتها الحاسمة بناء على البيانات التي تم تجميعها كل يوم، لذا فإن الحصول على بيانات دقيقة موثوقة لترشيد القرار الذي سيتم اتخاذه أمر في غاية الأهمية.
- 2- **تفاعل النظام مع النظم المتاحة الأخرى:** التفاعل بين ذكاء الأعمال والنظم الأخرى في المنظمة وتكامل البيانات والأدوات المرتبط بها هم عامل حاسم لنجاح ذكاء الأعمال وضمان الحصول على نتائج مرضية.
- 3- **التأثير الفعال:** تقديم المعرفة المطلوبة في صياغة وتطوير الاستراتيجيات الكفيلة بتحقيق أهداف المنظمة.

رابعا: أهداف ذكاء الأعمال

إن استخدام ذكاء الأعمال له ثلاثة أهداف رئيسية:²

¹ - هوساوي نايف علي ابراهيم، خان راند محمد علي، قميري أحمد ابراهيم محمد، نظم ذكاء الأعمال ودورها في دعم اتخاذ القرار، المجلة الدولية لنشر الدراسات العلمية، المجلد 08، العدد02، البحث17، 2021، ص:323-324.

² - فاطمة بالقواسمي، أحمد بن يوسف، نور الهدى نقاز، مساهمة نظم ذكاء الأعمال في ريادة الشركات الناشئة startup - تقييم تجربة شركة airbub - مجلة المقاولاتية والتنمية المستدامة، المجلد5، العدد02، جامعة حسيبة بن بولعيد، الشلف، الجزائر، 2023، ص56.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لنظم ذكاء الأعمال والرضا الوظيفي

1- تحسين أساس القرار:

عادة ما تبني القرارات على جودة المعلومات المتاحة ومن هذا المنطلق، فإن الإعداد المتقن للبيانات مع مراعاة تنوع مصادرها يساهم بشكل جوهري في رفع كفاءة القرار المتخذ. وفي ظل الزخم الهائل للحقائق والمعطيات التي تميز بيئة الأعمال المعاصرة، يأتي دور ذكاء الأعمال كأداة محورية تتيح ترجمة هذه البيانات وتحويلها إلى صياغة معرفية تمنح المؤسسات ميزة معلوماتية فارقة في ممارساتها التشغيلية اليومية.

2- زيادة شفافية إجراءات المنظمة:

بمساعدة ذكاء الأعمال، يتمكن الموظف من تحمل المسؤولية عن منطقته من خلال الحقائق وأرقام التشغيل ويكون قادرا على فهم قرارات المنظمة حيث يوفر ذكاء الأعمال الفرصة لتعزيز تلك الرؤية وتمكين الموظفين من رؤية تأثير منطقتهم مباشرة في سياق المنظمة ككل.

3- إظهار العلاقات بين المعلومات الفردية:

نظرا لتعقيد العمليات التجارية، فإن القرارات في العديد من مجالات الشركات لها عواقب بعيدة المدى. تهدف حلول ذكاء الأعمال إلى ربط البيانات من مصادر مختلفة والتعرف على العلاقات التي لا يمكن الحصول عليها من مصادر المعلومات الفردية وهو مكون المعرفة في ذكاء الأعمال والذي يجب أن يقوم به متخصصون مطلقون في المجال ذي الصلة، حيث يؤدي إنشاء مثل هذه المعلومات إلى زيادة شفافية العملية بأكملها داخل الشركات.

المطلب الثاني: أنظمة ذكاء الأعمال وأهم مكوناتها

أولاً: تعريف نظم ذكاء الأعمال

جاءت التعاريف لنظم ذكاء الأعمال فعرفتها مؤسسة "Gartner" عام 1980 على أنها "مجموعة من المناهج والعمليات والتقنيات التي تحول المعلومة الخام إلى معلومة نهائية تستعمل في دعم الخطط الاستراتيجية التكتيكية والتشغيلية وصنع القرار في المنظمات"، ويمكن تعريفها أنها "أنظمة تحتوي على إجراءات موجهة نحو المستخدم تسهل له الوصول إلى المعلومات واكتشافها ثم تحويلها وتطوير فهمها مما يؤدي إلى تحسين طريقة اتخاذ القرارات".¹

¹ - بوقابة وردية، دور نظم ذكاء الأعمال في بناء البراعة التنظيمية بالمنظمة الوطنية للأشغال في الآبار -

ENTP ورقة، مجلة أبحاث ودراسات التنمية، المجلد 08، العدد 01، جوان 2021، ص 251.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لنظم ذكاء الاعمال والرضا الوظيفي

أيضا هو " ذكاء يتسم به قادة منظمات الأعمال من عناصر: الاستشراف، التفكير بمنطق النظم، الرؤيا المستقبلية، الشراكة، القدرة على تحفيز العاملين، الحدس والإبداع".¹

كما عرفت على أنها "توظيف التكنولوجيا في استخدام معلومات دقيقة لحظية، ذات قيم نوعية عالية متعلقة بمجال العمل نفسه وبيانات ذات موثوقية كبيرة متوفرة في عدة مصادر وتطبيق ما تم اكتسابه من خبرات بهدف تحسين وتطوير جودة القرارات التي يجب اتخاذها بناء على هذه المعلومات".²

ثانيا: مكونات نظم ذكاء الأعمال

تتكون نظم ذكاء الأعمال من أربع مكونات رئيسية:³

1- **مخزن البيانات (Data Warehouse):** وهو عبارة عن مستودع ضخم من البيانات التاريخية المخزنة بطريقة منظمة.

2- **تحليلات الأعمال (Business Analytics):** وتمثل الأدوات التي تعمل تحويل البيانات إلى معلومات ومن ثم إلى معرفة.

3- **إدارة أداء الأعمال (Business Performance Management):** حيث تعمل على السيطرة على أداء المنظمة، وقياسه مقارنة مع مؤشرات الأداء الرئيسية والمعتمدة.

4- **واجهة الاستخدام (Graphical User Interface):** وتعمل على تسهيل التخابط مع النظام واستخدامه مثل لوحات التحكم Dashboards.

¹ - نجم الغزاوي، أثر ذكاء الأعمال الاستراتيجي في استحداث المواصفات الدولية: ISO 31000/2008 في إدارة الخطر، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2011، المجلد:6، العدد:06، ص225.

² - حمادي سمير، ذكاء الأعمال أسس ومراحل، مجلة المعلوماتية، الجمعية العلمية السورية، دمشق، سوريا، العدد:19، 2007، ص05.

³ - محمد ابراهيم كامل صويص، ابراهيم عبد سليم عابدين، دور نظم ذكاء الأعمال في بناء البراعة التنظيمية بالتطبيق على البنوك العاملة في فلسطين، مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات الاقتصادية والادارية، ص185.

المطلب الثالث: وظائف نظم ذكاء الأعمال ومجالات استخدامها

أولاً: وظائف نظم ذكاء الأعمال

يساهم ذكاء الأعمال في تنفيذ مجموعة من الوظائف الأساسية التي تساعد المنظمة على تحسين أدائها، وتمكنها من اتخاذ قرارات دقيقة، بما يعزز مكانتها التنافسية. والتي تتمثل في:¹

1- **جمع البيانات:** تقوم أنظمة ذكاء الأعمال في هذه المرحلة بجمع البيانات من المصادر الخارجية والداخلية وذلك حسب الغايات المرجوة منها وبما يخدم عملية اتخاذ القرار.

2- **تقييم البيانات:** يتم في هذه المرحلة تقييم البيانات التي يمكن الاستفادة منها في عملية اتخاذ القرار واستبعاد البيانات الغير المفيدة.

3- **تحليل البيانات:** اما في هذه المرحلة يتم تحليل البيانات للحصول على المعلومات المطلوبة لاتخاذ القرارات المختلفة التي تساعد المنظمة وما يعزز موقفها التنافسي.

4- **خزن المعلومات:** هذه المرحلة تخزن المعلومات التي تم الحصول عليها في المرحلة السابقة في قواعد البيانات لكي تكون جاهزة لأصحاب القرار حين طلبها.

5- **اتخاذ القرارات ودعم الموقف التنافسي:** في هذه المرحلة يتم استرجاع المعلومات المخزنة في قواعد البيانات للاستفادة منها في اتخاذ القرارات المختلفة والتي تساهم في دعم الموقف التنافسي للمنظمة في البيئة التي تعمل فيها.

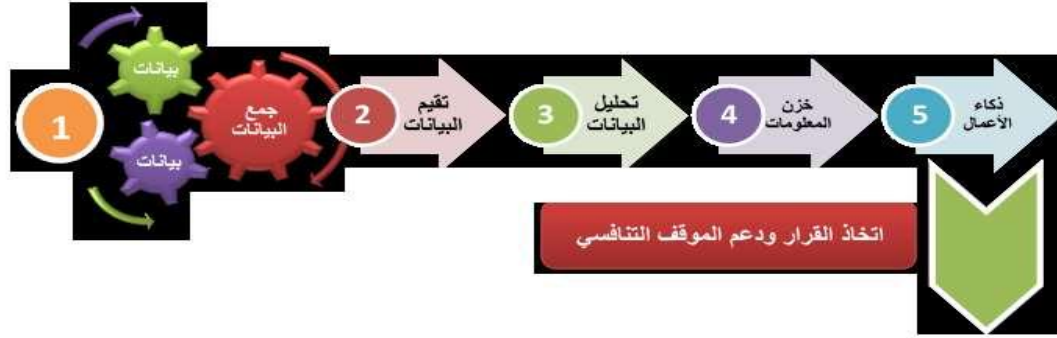
كما تم توضيحها في الشكل التالي:

¹ _ فاطمة بلقواسمي، احمد بن يوسف، نور الهدى نقاط، مساهمة ذكاء الأعمال في ريادة الشركات الناشئة startup

_تقييم تجربة شركة Aurbnb ، مجلة المقاولاتية والتنمية المستدامة، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف _الجزائر _،

جامعة وهران 02 _الجزائر _، المجلد 05 العدد 02، 2023، ص 55

الشكل 01: وظائف نظم الأعمال



المصدر: الشبير محمد، دور أنظمة ذكاء الأعمال في تنمية رأس المال البشري في القطاع المصرفي الفلسطيني، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2015، ص19.

ثانيا: مجالات استخدام نظم ذكاء الأعمال

يكمّن توظيف ذكاء الأعمال في مجالات عديدة داخل المنظمة، حيث يساهم في فهم طبيعة الزبائن وتحليل احتياجاتهم واستكشاف فرص استهدافهم. مما يدعم اتخاذ قرارات أكثر فاعلية فيما يتعلق بتحديد الأسعار. كما يمكن المنظمة من اختيار المنتجات أو الخدمات الأنسب، بما يعزز من فرص النجاح وتحقيق الميزة التنافسية.

وفيما يلي سنقوم بذكر بعض مجالات استخدام ذكاء الأعمال:¹

1- إدارة العلاقة مع الزبون: يسمح تطبيق ذكاء الأعمال في تحديد قيمة حياة الزبون بواسطة الخدمات المقدمة له وتحليل أثر محفظة المنتجات والخدمات الإضافية على قيمة الزبون، وكذلك أيضا يساهم في تخفيض الخدمات الإضافية المقدمة للزبائن الأقل قيمة من أجل تخفيض تكاليف الخدمات المقدمة لهم.

2- المبيعات: تحتاج إدارة المبيعات بشكل أفضل إلى قدرات ذكاء الأعمال من خلال تاريخ المبيعات معبر عنها كميا أو نوعيا وفق مجموعات للمنتجات، وكذلك البحث في أثر التغير في أسعار المنتج على حجم المبيعات مع تصحيح أسعار مجموعات خاصة من المنتجات.

¹,Warsaw Poland, Warsaw School of Economics Press ,2011 **Business Intelligence** - Surma, J, , p10.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لنظم ذكاء الأعمال والرضا الوظيفي

3- إدارة المخزون: تحتاج المنظمة التي تريد إدارة مخزونها بشكل أفضل إلى ذكاء الأعمال لتحديد العناصر التي تباع أسرع، والعناصر موسمية البيع، وشرائح العملاء سريعة النمو، وتحدد المنتجات التي يتم بيعها، مع أي نوع من الأشخاص الذين يميلون إلى شراء منتج ما وأكثر من ذلك.

4- المالية: استعمال ذكاء الأعمال في الإدارة المالية يسمح بتحديد تكاليف الوحدة الواحدة من المنتج المصنع مقارنة مع المبيعات، وكذلك أيضا يسمح بتحليل الربحية لتحديد المنتجات الأقل ربحا مع تغيير عملية الإنتاج من أجل تخفيض تكاليف الإنتاج.

5- إدارة سلسلة الإمداد: تحتاج إدارة سلسلة الإمداد بشكل أفضل إلى قدرات ذكاء الأعمال، لتحديد وفهم متى يحدث تأثير أو اكتشاف المنتجات الأكثر شيوعا أو التأخيرات المرتبطة بطرق النقل وكذلك تغيير إجراءات اختيار الطريق أو النقل مع طرق تدنية تكاليف النقل.

6- إدارة التكاليف: يسمح تطبيق ذكاء الأعمال بمعرفة ما الذي يستنزف الموارد المالية وما هو أكثر شيء مكلف في الشركات وهذا من خلال تحليل بنود التكاليف الخاصة لاستكشاف بنود يمكن تقليل التكاليف بها.

7- إدارة الموارد البشرية: تمكن أدوات ذكاء الأعمال من عمل العديد من التحليلات واستخراج معلومات 76 غكثيرة بالنسبة للموظفين وتقييم أدائهم وعمل العديد من مؤشرات قياس الأداء بشكل يومي، مثل: مدى مساهمة كل موظف بالنسبة لمبيعات المنظمة أو في أداء المنظمة العام سنة بعد سنة، أيضا تحليل البيانات الخاصة بمتى ولماذا يطلب الموظفون إجازات، مقارنة أداء الموظفين في الأقسام وبين الأقسام.

يمكننا توضيح هذه الاستخدامات في الجدول التالي:

الجدول 01: استخدامات ذكاء الأعمال

المجال	الوظيفة الأساسية لذكاء الأعمال	النتيجة المحققة
إدارة العلاقة مع الزبون	تحديد قيمة حياة الزبون وتحليل أثر الخدمات الإضافية.	تقليل التكاليف عبر تخصيص الخدمات للفئات الأكثر ربحية.
المبيعات	تحليل تاريخ المبيعات ودراسة أثر تغيير الأسعار على الحجم.	الوصول لسياسة تسعير مرنة وتصحيح مسار المجموعات الراكدة.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لنظم ذكاء الاعمال والرضا الوظيفي

إدارة المخزون	تحديد المنتجات الأسرع دوراناً والأنماط الموسمية للبيع.	تحسين التخزين وفهم الربط بين المنتج وشريحة العميل.
المالية	تحديد تكلفة الوحدة وتحليل ربحية كل منتج على حدة.	تحسين عمليات الإنتاج لتقليل التكاليف وزيادة الربح.
سلسلة الإمداد	اكتشاف التأخيرات في النقل وتحديد المنتجات الأكثر طلباً.	تدنية تكاليف النقل واختيار الطرق اللوجستية الأمثل.
إدارة التكاليف	تحليل بنود التكاليف لمعرفة مكن استنزاف الموارد.	كشف الهدر المالي واستكشاف بنود يمكن تقليصها.
الموارد البشرية	قياس أداء الموظفين اليومي ومساهمتهم في المبيعات.	عدالة التقييم وفهم أنماط الإجازات وتحسين أداء الأقسام.

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على المعطيات السابقة

المطلب الرابع: أبعاد وأنواع ذكاء الأعمال

أولاً: أبعاد ذكاء الأعمال

تعد نظم ذكاء الأعمال من الأدوات الحديثة التي تعتمد عليها المؤسسات لتحليل البيانات واتخاذ قرارات أكثر دقة وفعالية. ومع تزايد حجم البيانات وتعقيدها، أصبحت هذه النظم ضرورية لفهم الأداء وتحسينه. وتتمثل أبعاد نظم ذكاء الأعمال في مجموعة من العناصر الأساسية التي تساهم في جمع البيانات ومعالجتها وتحليلها وعرضها بشكل يساعد متخذي القرار على الوصول إلى معلومات واضحة تدعم التخطيط الاستراتيجي وتحقيق الأهداف التنظيمية. ومن أهم أبعاد نظم الاعمال:¹

1- جمع وتحليل البيانات وتخزينها:

تعتبر هذه العملية الخطوة الأولى ضمن نظم ذكاء الأعمال حيث يتم خلالها جمع البيانات التي تحتاج إليها المنظمة لأداء أعمالها من خلال مجموعة من التقنيات والأساليب الإحصائية العلمية المناسبة ومن ثم تخزينها ضمن قواعد بيانات ليتم الاستفادة منها، وتعتمد نظم ذكاء الأعمال والبرمجيات التي ترتكز عليها المنظمة ونظم المعلومات فيها على البيانات، فالغاية الأساسية لإنشاء هذه النظم هو جمع البيانات

¹ - العموش، محسن عبد الله محسن، أثر نظم ذكاء الأعمال على إدارة الأزمات دراسة ميدانية في أمانة عمان الكبرى. مجلة البلقاء للبحوث والدراسات، المجلد 24، العدد 01، 2021، ص 128.

الفصل الأول: الادبيات النظرية لنظم ذكاء الاعمال والرضا الوظيفي

وتحليلها وتخزينها وعادة ما تكون هذه البيانات تتعلق بالعملاء والمزودين والشركاء لتستطيع المنظمة الرجوع إلى قواعد بياناتها وتنفيذ المهام المطلوبة منها، إن عملية جمع البيانات لغايات معالجتها وتخزينها تعتمد على مصدرين رئيسيين وهما المصادر الداخلية والتي تأتي من خبرة العاملين وطبيعة عمل المنظمة، والأخرى هي المصادر الخارجية والتي يمكن اكتسابها من البيئة الخارجية.

2- المعالجة الآتية للبيانات:

يقوم جانب معالجة البيانات بتحويل البيانات التي يتم جمعها وتصنيفها إلى معلومات من خلال تقييم العلاقات بينها وتدقيقها بحيث يصدر عنها معلومات ومعرفة ذات قيمة تمتاز بالوضوح والدقة، تتضمن عملية معالجة البيانات عدد من المراحل منها التأكد من صحة البيانات التي تم جمعها بحيث تضمن هذه المرحلة مدى دقتها ومن ثم مرحلة تصنيف البيانات وذلك بتوزيعها حسب صفات معينه، حيث أن تخزين البيانات النهائية دون تصنيف قد يعرقل عملية المعالجة والتحليل، وفي المرحلة الأخيرة ترتيب البيانات وفقا لطبيعة استخدامها.

3- إدارة أداء الأعمال:

هي العملية التي يتم من خلالها السيطرة على أعمال ونشاطات المنظمة وتحسينها من خلال تطوير أداء الأفراد و فرق العمل والتي يجب أن تتوافق مع الأهداف الاستراتيجية للمنظمة وكذلك العمل على مراجعة وتقييم الأنشطة والأنظمة وتطوير المعرفة في المنظمة، إن إدارة أداء الأعمال تتعلق بمدى قدرة المنظمة على ممارسة مجموعة من الأنشطة والعمليات ضمن كفاءة عالية لتحقيق قيمة عالية من المنتجات من خلال استثمار الموارد التي تمتلكها، وتنعكس إدارة أداء الأعمال في المنظمة على العديد من العوامل أهمها قيمة عوائد الاستثمار وقيمة العوائد المتحققة ضمن الأصول وقدرة المنظمة على تسويق خدماتها، أي أنه كلما ارتفعت قدرة المنظمة على إدارة أداء أعمالها بشكل مناسب زادت قدرتها على تحقيق أهدافها.

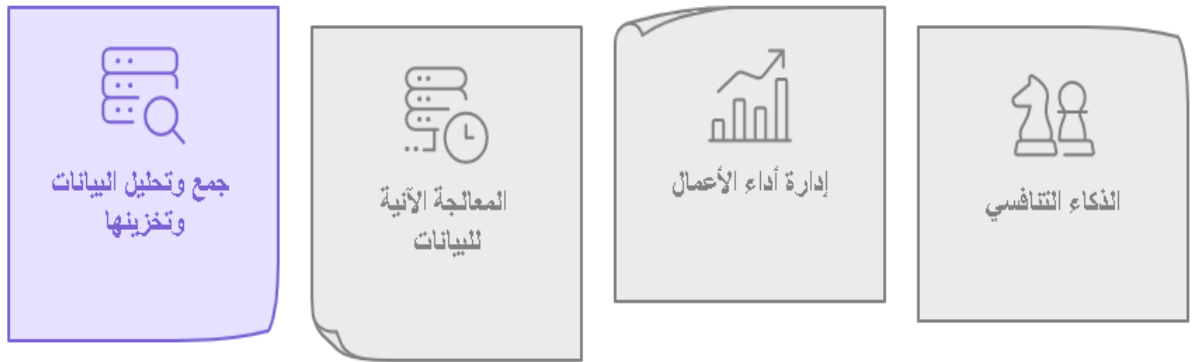
4- الذكاء التنافسي:

يعتبر الذكاء التنافسي أداة لدى منظمات الأعمال للكشف عن البيئة التنافسية وما فيها من مخاطر وفرص وتهديدات بحيث يعتمد على جمع البيانات حول المنافسين والعملاء والاستراتيجيات الجديدة والمنتجات والمخاطر وتحليلها للاستفادة منها في وضع استراتيجيات تنافس، ويستخدم الذكاء التنافسي كأداة للمنظمة تتوصل من خلالها إلى المعلومات المهمة حول المنافسين واستراتيجياتهم وأهدافهم ونقاط القوة والضعف

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لنظم ذكاء الاعمال والرضا الوظيفي

لديهم والبيئة التنافسية وما فيها من متغيرات و مخاطر وهو من أهم الجوانب التي تدعم عمليات اتخاذ القرارات في المنظمة، فوفقا لجمعية محترفي الذكاء التنافسي فإن هذا المفهوم يشير إلى عملية منظمة تقوم على إدارة البيانات والمعلومات الخارجية التي يتم اكتسابها حول البيئة التنافسية للاستفادة منها في اتخاذ القرارات المناسبة.

الشكل رقم (02): أبعاد ذكاء الاعمال



المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على المعطيات السابقة

ثانيا: أنواع ذكاء الاعمال أنواع ذكاء الأعمال الرئيسية

ينقسم ذكاء الأعمال إلى ثلاثة أنواع أساسية تتكامل لدعم مستويات اتخاذ القرار المختلفة:¹

1- الذكاء الاستراتيجي:

يعنى بكل ما تحتاجه المنظمة لفهم جوهر أعمالها (من موارد، أسواق، عملاء، ومنتجات) بهدف رسم صورة واضحة لعملياتها الحالية وكيفية تطويرها للمستقبل. يتم توظيف هذا النوع من الذكاء من قبل الإدارة العليا لصياغة الرؤى والخطط طويلة الأمد، وضمان قدرة المنظمة على خلق قيمة مضافة للعملاء وتحقيق الاستدامة والربحية في الأسواق.

2- الذكاء التكتيكي:

يركز هذا النوع على قياس مدى فاعلية الخطط والمبادرات المتبعة، ويستخدمه بشكل أساسي كبار المديرين ومحللو الأعمال، يقوم الذكاء التكتيكي بتحليل مسار العمل على فترات زمنية (أيام أو أسابيع أو

¹ - بايزيد كمال ، مرجع سبق ذكره ، ص 45-46

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لنظم ذكاء الاعمال والرضا الوظيفي

أشهر)، وغالبا ما يكون موجها لخدمة أهداف محددة أو قطاعات معينة، معتمدا على مصادر معلومات دقيقة تساعد في اتخاذ قرارات مرحلية مدروسة.

3- الذكاء التشغيلي:

يختص بمتابعة وتطوير سير العمل اليومي من خلال توفير البيانات الدقيقة للموظفين المعنيين في وقتها الفعلي، الهدف الأساسي هنا هو تمكين فرق العمل من الاستجابة الفورية للمشكلات الطارئة وتلبية متطلبات العمل المتجددة، مما يعزز من كفاءة المنظمة وتنافسيتها، ويساهم في رفع مستوى رضا العملاء، وإدارة المخاطر، والكشف عن أي تجاوزات أو احتيال بشكل استباقي.

الشكل رقم (03): أنواع ذكاء الاعمال



المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على المعطيات السابقة

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لنظم ذكاء الاعمال والرضا الوظيفي

المبحث الثاني: مدخل للرضا الوظيفي

يعد الرضا الوظيفي المحور الذي تدور حوله علاقة الموظف ببيئة عمله، فهو ليس مجرد قبول بالواجبات، بل هو شعور نفسي متكامل يجمع بين القناعة بالمكاسب المادية والراحة المعنوية. حيث تتبع أهمية الرضا من كونه المؤشر الحقيقي لمدى نجاح المؤسسة في احتواء طاقات أفرادها وتحويل ولائهم إلى إبداع ملموس. فمتى ما وجد العامل التقدير الذي يوازي جهده، تحول العمل من عبء روتيني إلى رسالة مهنية يؤديها بشغف. وبذلك، يصبح الرضا الوظيفي هو الضمانة الأساسية لاستقرار المنظمة واستمرار إنتاجيتها في ظل تحديات العصر المتسارعة.

حيث يهدف هذا المبحث إلى عرض الإطار المفاهيمي للرضا الوظيفي حسب المخطط التالي :

- **المطلب الأول: ماهية الرضا الوظيفي؛**
- **المطلب الثاني: النظريات المفسرة للرضا الوظيفي؛**
- **المطلب الثالث: ابعاد الرضا الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه؛**
- **المطلب الرابع: العلاقة بين نظم ذكاء الاعمال والرضا الوظيفي**

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لنظم نكاء الاعمال والرضا الوظيفي

المطلب الأول: ماهية الرضا الوظيفي

يعد الرضا الوظيفي من الركائز الأساسية لاستقرار المورد البشري والمحرك الرئيسي لتعزيز كفاءة الأداء في المنظمة.

أولاً: تعريف الرضا الوظيفي

قدم الباحثون مجموعة متنوعة من التعاريف التي تسعى إلى تفسير مفهوم الرضا الوظيفي، لكن لا يوجد تعريف عام أو موحد لمفهوم الرضا الوظيفي نظراً للكم الهائل من الدراسات والأبحاث التي تناولت هذا الموضوع من جوانب متعددة ومختلفة، حيث عرف الرضا الوظيفي على أنه "الشعور بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه ومحتوى بيئة العمل ومع الإحساس بالثقة والولاء والانتماء للعمل"¹

ومن وجهة نظر قوبوك "هو عبارة عن الاهتمام بالظروف النفسية والمادية وبالبيئة التي تساهم في خلق الوضع الذي يرضي العامل."

كما يرى سوبر أن "رضا الفرد عن العمل يتوقف على أن يجد منفذاً مناسباً لقدراته وسمات شخصيته وقيمه وميوله، كما يتوقف أيضاً على موقعه في العمل وعلى طريقة الحياة التي يستطيع من خلالها أن يلعب الدور الذي يتماشى مع نموه وخبراته"²

وعرفه هوبيك على أنه "الاهتمام بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تجعل الفرد يعبر بصدق أنه راض عن وظيفته"³

¹⁷- خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر، الرضا الوظيفي والارتقاء بالعمل المهني، ص 12، متوفر على :

https://www.google.dz/books/edition/%D8%A7%D9%84%D8%B1%D8%B6%D8%A7_%D8%A7%D9%84%D9%88%D8%B8%D9%8A%D9%81%D9%89_%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%B1%D8%AA%D9%82/bBbGEAAQBAJ?hl=fr&gbpv=1

² - مولاي مصطفى سارة ، الرضا الوظيفي و اثره على تحسين و تطوير أداء العاملين بالمصارف الجزائرية ، مجلة الاقتصاد و التنمية -مخبر التنمية المحلية المستدامة - ، جامعة يحي فارس ، المدينة ، العدد 06 ، جوان 2016، ص175

³ -محمد الصيرفي ، السلوك الإداري و العلاقات الإنسانية، دار الوفاء للطباعة و النشر ، الإسكندرية، 2007،

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لنظم نكاء الاعمال والرضا الوظيفي

ومن خلال التعريفات السابقة للرضا الوظيفي نستنتج انه مزيج متكامل بين المشاعر (سعادة وارتياح) والظروف (بيئة عمل مادية ونفسية)، فهو يتحقق عندما يجد الموظف نفسه في مكان يقدر قدراته، ويشبع رغباته، ويجعله يشعر بالولاء لعمله. باختصار، هو الحالة التي يرى فيها العامل أن ما يحصل عليه من وظيفته (ماديا ومعنويا) يتوافق تماما مع طموحاته وتوقعاته الشخصية.

ثانيا: أهمية الرضا الوظيفي

تجلى قيمة الرضا الوظيفي في كونه حجر الزاوية الذي تنطلق منه المؤسسات لتحقيق الفعالية، وتتمثل أهميته في النقاط التالية¹:

1- تعزيز الولاء وتطوير الأداء

أ- دعم الإدارة العليا: يساهم في إمداد القيادة بالتصورات والأفكار الدقيقة حول مستويات رضا الموظفين، مما يساعد في تبني استراتيجيات تحسن من اتجاهاتهم وتزيد من درجة ولائهم وانتماؤهم للمنظمة.

ب- تطوير الكفاءات: يحفز السعي نحو تحسين الأجور ونظم الإشراف، ورفع كفاءة البرامج التدريبية، مما يؤدي إلى صقل المهارات الفردية والجماعية للعاملين.

ت- تحقيق الأهداف: يعد الرضا محركا أساسيا لتطوير قدرات الأفراد وتوجيهها نحو تحقيق أهداف المنظمة في مختلف التخصصات.

2- بناء بيئة عمل مستدامة

أ- الاستبقاء والفعالية: يساعد الإدارة والمشرفين على تصميم بيئة عمل محفزة ونظام حوافز فعال، يضمن الحفاظ على الكفاءات البشرية ومنع تسربها، وزيادة فاعلية أدائهم باعتبارهم المورد الأهم للمنظمة.

3- الآثار الإيجابية على المورد البشري (الفرد)

يؤدي ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي إلى نتائج ملموسة على الصعيد الشخصي والمهني للموظف، ومنها:

¹ - بلعيد حياة، تخطيط المسار الوظيفي ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي دراسة حالة مديرية السكن بولاية بشار، مجلة المهل الاقتصادي، جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي - الجزائر، مجلد 04، العدد 03، ديسمبر 2021، ص 473

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لنظم نكاء الاعمال والرضا الوظيفي

- أ- **التكيف النفسي والسيطرة:** القدرة العالية على التأقلم مع ظروف العمل، مما يمنح الموظف راحة نفسية تزيد من قدرته على التحكم في مهامه وما يحيط به.
- ب- **الصحة العضوية والنفسية:** للرضا تأثير مباشر على الصحة البدنية؛ فالحالة النفسية المستقرة تحمي الموظف من أمراض ناتجة عن التوتر والقلق، مثل ارتفاع ضغط الدم.
- ت- **تنمية الإبداع:** عندما يشعر الموظف بإشباع حاجاته المادية والمعنوية (من تقدير وأمن وظيفي)، تزداد لديه الرغبة في الإبداع والابتكار والتميز في الأداء.
- ث- **الرضا عن الحياة:** يساهم الرضا الوظيفي (بما يوفره من مزايا مادية ومعنوية) في تحقيق شعور عام بـ الرضا عن الحياة بشكل أشمل.
- خلاصة القول إن الرضا الوظيفي ليس مجرد شعور عابر، بل هو ظاهرة معقدة تضمن التوافق بين ما يطمح إليه الفرد وما تقدمه له المنظمة، مما ينعكس إيجاباً على إنتاجية المؤسسة واستقرار الفرد.

ثالثاً: خصائص الرضا الوظيفي

يعتبر الرضا الوظيفي مفهوماً حيويًا في علم النفس الإداري، وتتشكل ملامحه من خلال الخصائص الجوهرية التالية¹:

- 1- **التنوع المفاهيمي وتعدد طرق القياس:** لا يوجد تعريف موحد جامع مانع للرضا الوظيفي اتفق عليه جميع الباحثين، فالمصطلح شهد طفرة في التعريفات نتيجة لاختلاف المدارس الفكرية والمنطلقات النظرية لكل عالم، وهذا التباين في الرؤية أدى بالضرورة إلى ابتكار أدوات وطرق قياس متنوعة تتناسب مع كل وجهة نظر.
- 2- **الرضا الوظيفي كظاهرة "فردية" بامتياز:** يتسم الرضا بأنه تجربة شخصية بحتة، فما يراه موظف ما سبباً للسعادة والرضا قد يراه زميله أمراً عادياً أو حتى مزعجاً. هذا يعود إلى أن الإنسان كائن معقد، تحركه دوافع وحاجات تتغير من وقت لآخر، وهو ما يفسر لماذا يصعب تعميم معايير الرضا على الجميع بنفس القدر.

¹ - منال احمد البارودي ، الرضا الوظيفي و فن التعامل مع الرؤساء و المرؤوسين ، المجموعة العربية للتدريب و النشر ،

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لنظم نداء الاعمال والرضا الوظيفي

3- الارتباط الوثيق بجوانب السلوك الإنساني المتداخلة: بسبب تشابك جوانب السلوك البشري وتعقيدها، تختلف أنماط الرضا من موقف لآخر ومن بيئة عمل لأخرى. وهذا التداخل يبرر لنا أحيانا وجود نتائج دراسات تبدو متناقضة، فهي في الحقيقة تعكس ظروفًا متباينة وبيئات عمل مختلفة أجريت فيها تلك البحوث.

4- حالة من القناعة والقبول النفسي: في جوهره، الرضا هو شعور داخلي بالقناعة ينبع من تفاعل الموظف مع مهامه اليومية وبيئته المحيطة. عندما تشبع الوظيفة رغبات وطموحات الفرد، يتحول هذا الشعور إلى ثقة مطلقة في المنظمة، وولاء وانتفاء يدفعان عجلة الأداء والإنتاجية نحو تحقيق الأهداف.

5- السياق التنظيمي والاجتماعي كإطار للرضا: لا يتشكل الرضا بمعزل عن المحيط، فهو محصلة تراكمية لخبرات الموظف داخل النظام الاجتماعي للعمل. ويعتمد تقدير الفرد لرضاه على مدى نجاحه الشخصي في تحقيق أهدافه، وعلى الدعم الذي تقدمه له الإدارة للوصول إلى تلك الغايات.

6- استقلالية عناصر الرضا: من الخصائص المهمة هي أن الرضا جزئي وليس بالضرورة كلياً، فموافقة الموظف ورضاه عن الراتب مثلاً لا تعني بالضرورة رضاه عن نمط القيادة أو بيئة العمل. فكل عنصر له تأثيره المستقل بناءً على أولويات الفرد وتوقعاته الشخصية.

المطلب الثاني: النظريات المفسرة للرضا الوظيفي

أولاً: نظرية التعارض لـ "لويلر: (Lawler)"

يرتكز نموذج المستقل على فكرة وجود فجوة أو تعارض بين سقف توقعات الفرد من عمله وبين ما يجنيه فعلياً، حيث يرى أن درجة الرضا تتحدد بناءً على الفارق بين العائد الواقعي والمعياري الذي وضعه الموظف لما يجب أن يحصل عليه. فإذا تعارض الأجر مع التوقع غاب الرضا، وإذا تساوى تحقق الرضا، أما إذا فاق العائد إدراك الفرد للعدالة فقد يتولد لديه شعور بالذنب أو التوتر. والجوهر هنا هو ترقب الموظف لنتائج الجهد الذي يبذله.¹

¹- عادل عبد الرازق هاشم، القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين، مجموعة اليازوري للنشر والتوزيع، 2018.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لنظم ذكاء الاعمال والرضا الوظيفي

ثانيا: نظرية القيمة لـ "لوك: (Locke)"

يرى "إدوين لوك" أن الرضا الوظيفي ينبع من قدرة الوظيفة على تقديم عوائد ذات قيمة ومنفعة للعامل. ومن هذا المنطلق، فإن الرضا أو عدمه يعكس أمرين أساسيين هما أهمية تلك العوائد بالنسبة للفرد، وحجم التعارض بين ما ينشده وما يحصل عليه فعلا. ويؤكد لوك أن استجابة الفرد العاطفية تختلف باختلاف أهمية المظهر الوظيفي لديه، فالعناصر غير المهمة تترك شعورا حياديا، بينما العناصر ذات الأهمية البالغة تجعل أي تغيير بسيط فيها مؤثرا جدا على مستوى الرضا.

ثالثا: نظرية الحاجات لـ "ألديفر: (Alderfer)"

اقترح "ألديفر" تطوير نموذج "ماسلو" واختصار مستويات الحاجات من خمسة إلى ثلاثة نظرا لعدم كفاية الدعم الميداني لنموذج ماسلو، وهي:

- 1- حاجات البقاء: وتشبع عبر البيئة المادية مثل الطعام والأمان.
 - 2- حاجة الانتماء: وتتعلق بالروابط الاجتماعية مع الزملاء، الرؤساء والعائلة، وتتطلب تفاعلا مستمرا.
 - 3- حاجات النمو: وهي الرغبة في التطور الذاتي والإبداع.
- ويرى "ألديفر" أن هذه الحاجات الثلاث هي الأهداف التي توجه مجهودات الفرد لتحقيق الرضا.

رابعا: نظرية ذات العاملين (Two factor theory):

توصل "فريدريك هيرزبرج" إلى ضرورة الفصل بين نوعين من المشاعر: الرضا والاستياء، موضحا أن مسببات كل منهما تختلف عن الأخرى¹:

- 1- العوامل الدافعية: (Motivators) وهي التي تثير الحماس وتدفع السلوك نحو التميز.
- 2- العوامل الوقائية: (Hygiene Factors) وهي عوامل ترتبط ببيئة العمل (مثل الظروف المادية، العلاقات، والإشراف)، توافرها ضروري لتجنب الاستياء وعدم الرضا، لكنها بمفردها لا تخلق قوة دافعة أو حماسا للأداء.

¹ - اسماعيل محمدي، و آخرون، الرضا الوظيفي و علاقته بالأداء الوظيفي لعمال المؤسسات الاقتصادية -دراسة

ميدانية لعمال شركة ليندغاز _ورقة، العدد 01، 2023، ص 89-100

الفصل الأول: الادبيات النظرية لتنظيم نداء الاعمال والرضا الوظيفي

خامسا: نظرية هيكله الحاجات لماسلو (Maslow needs theory):

بين "ماسلو" أن الاحتياجات الإنسانية تنظم نفسها وفق سلم أولويات، بحيث لا يسعى الفرد لإشباع الحاجات العليا قبل تأمين احتياجاته الدنيا. وتتدرج هذه الاحتياجات في خمسة مستويات:

1- الاحتياجات الفسيولوجية (Basic physiological needs) : وهي الأساسيات كالمأكل والمشرب، وتشبع عادة من خلال الأجر.

2_ احتياجات الأمان (Safety needs): وتتعلق بحماية الفرد لنفسه من أخطار البيئة وضمان سلامته بعد إشباع حاجاته الأساسية.

سادسا: نظرية وضع الهدف (Goal setting theory) :

يرى روادها، ومنهم "إدوين لوك"، أن الأهداف هي المحرك الأساسي للسلوك والدافعية، فهي تمثل طموحات الأداء ونوايا الفرد. ويزداد التأثير الدافعي لهذه الأهداف عندما تكون: محددة لتركيز الجهد، مقبولة لضمان النتيجة، ذات نفع لزيادة الحرص، صعبة لرفع مستوى الأداء، وقابلة للقياس لتتبع التقدم.

سابعا: نظرية الإنجاز لـ "ماكيلاند" (Mecelland achievement theory):

تتقارب مع "ماسلو" في أن الحاجة غير المشبعة تحرك السلوك، لكنها تختلف في طبيعة هذه الحاجات، حيث حدد ثلاث حاجات رئيسية غير متسلسلة وهي الحاجة للقوة أو السيطرة، الحاجة للانتماء أي العلاقات والصدقة، والحاجة للإنجاز بمعنى تحقيق أهداف تتحدى القدرات. وكل فرد يستمد رضاه بناء على القوة النسبية لهذه الحاجات لديه.

ثامنا: نظرية التكيف الوظيفي (Theory of work adjustment):

تم تطويرها بناء على استفتاء "مينيسوتا" للرضا الوظيفي (MSQ)، وترى أن الرضا هو نتاج الانسجام والفعالية بين حاجات الفرد المهنية وبيئة العمل. ويؤكد روادها مثل "ويز وداوس" أن التوافق بين شخصية العامل (قدراته وحاجاته) ومتطلبات بيئة العمل هو العامل الرئيسي لتفسير تأقلمه واستقراره الوظيفي.

تاسعا: نظرية التوقع (Expectancy theory):

أسسها "فيكتور فروم" عام 1964، وتقوم على أن الإنسان يقوم بعمليات عقلية قبل السلوك، فدافعيته لأداء عمل معين هي محصلة للعوائد المتوقعة ومدى إيمانه بالوصول إليها. وتعتمد على ثلاثة عناصر

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لتنظيم نداء الأعمال والرضا الوظيفي

شخصية هي التوقع أي أن الجهد للأداء، والوسيلة أي أن الأداء سيجلب العائد، والمنفعة يعني أن العائد جذاب ومفيد له.

عاشرا: نظرية الدوافع والأداء والرضا لـ "بورتير وستيرز": (Steers and porter theory)

تركز على التفاعل بين الدافع، الأداء، والرضا. ترى أن الجهد المبذول يتأثر بتوقعات الفرد وقدراته وإدراكه لدوره الوظيفي. والرضا هنا هو نتيجة نهائية لمدى تطابق العائد الفعلي (مادي أو معنوي) مع العائد المتوقع، ومدى شعور الموظف بعدالة تلك المكافأة.

الحادي عشر: نظرية العدالة (Equity theory):

يرى "آدمز" أن الفرد مدفوع دائما لتحقيق التوازن والعدالة، حيث يقارن بين مدخلاته (جهد، خبرة، تعليم) وعوائده (أجر، تقدير). ويتحقق شعور العدالة من خلال مقارنة هذه النسبة الخاصة به مع نسب أفراد آخرين في نفس المنظمة، فإذا شعر بالتساوي تحقق التوازن، وإلا ساد الشعور بعدم الرضا.

بناء على ما سبق من عرض لنظريات الرضا الوظيفي، يتبين أن شعور الموظف بالرضا ليس نتاج عامل واحد، بل هو مزيج معقد من المؤثرات الذاتية، التنظيمية، البيئية، وحتى المجتمعية. هذا التداخل يجعل من الصعب حصر الرضا في نظرية واحدة وتعميمها على كافة القطاعات أو المجتمعات؛ فما يحفز عاملا في بيئة معينة قد لا يؤتي ثماره مع آخر في سياق مختلف. لذا، تبرز الحاجة الماسة إلى فهم عميق لواقع الموظف من الناحية القيمية والبيئية قبل تبني أي مقارنة نظرية، وذلك لضمان اختيار النماذج الأكثر ملائمة التي تحقق التوازن المنشود بين سعادة الموظف المهنية وأهداف المنظمة الاستراتيجية.

المطلب الثالث: أبعاد الرضا الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه

أولاً: أبعاد الرضا الوظيفي

تتعدد الزوايا التي يمكن من خلالها رؤية الرضا الوظيفي، حيث لا يمكن فصل هذه الأبعاد عن بعضها لتفسير الظاهرة بشكل كامل. ويمكن حصر هذه الأبعاد في ثلاثة محاور رئيسية تتدرج تحتها العناصر التفصيلية:

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لتنظيم نداء الاعمال والرضا الوظيفي

- 1- **البعد النفسي (الذاتي):** يتمثل في الحالات العاطفية الوجدانية التي يمر بها الموظف، كالشعور بالسعادة وتحقيق الإشباع النفسي من العمل. ويرتبط هذا البعد بشكل وثيق ب:¹
 - أ- **محتوى العمل:** مدى شعور الفرد بأهمية مهامه وتوافقها مع طموحه.²
 - ب- **إمكانية الفرد وقدراته:** الشعور بالرضا الناتج عن امتلاك المعرفة والقدرة على إنجاز المهام بنجاح.
- 2- **البعد الاجتماعي:** يركز على علاقة الموظف بالبيئة المحيطة به داخل وخارج المؤسسة، ويشمل:³
 - أ- **جماعة العمل:** الرضا الناتج عن العلاقات المهنية مع الزملاء والرؤساء، والحصول على التقدير والمكانة الاجتماعية داخل التنظيم.⁴
 - ب- **فرص التطور والترقية:** التي تلبي حاجات الفرد في النمو المهني والاجتماعي.
- 3- **البعد المادي (الاقتصادي):** هو المقابل الملموس الذي يحصل عليه الفرد لقاء مجهوده، ويعتبر من أهم محددات الرضا لكونه وسيلة لتلبية الاحتياجات الأساسية، ويشمل:⁵
 - أ- **الأجور والرواتب:** وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا.⁶
 - ب- **عدالة العائد:** مقارنة الموظف لما يحصل عليه بما يقدمه من مجهود وما يتقاضاه أقرانه (نظرية العدالة لأدمز).
 - ت- **الظروف البيئية للعمل:** توفر الإضاءة والتهوية والظروف المادية المريحة التي تخلق نوعاً من الاستقرار المادي والنفسي للموظف.

¹ - مريم زهراوي، دلالات و ابعاد الرضا الوظيفي، مجلة الباحث الاجتماعي، جامعة صالح بوندير -قسنطينة3، العدد 13، 2017، ص 426

² - يزيد سعود الحواس، أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمات الصحية لدى العاملين في مستشفى الملك سلمان التخصصي بمدينة حائل، المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات، حائل-المفكة العربية السعودية، العدد 23، مارس 2020، ص 7

³ - مريم زهراوي، مرجع سبق ذكره ، ص 427

⁴ - سلمان سعود الحواس ، مرجع سبق ذكره ، ص 7

⁵ - مريم زهراوي، مرجع سبق ذكره، ص 427

⁶ - سلمان سعود الحواس ، مرجع سبق ذكره ، ص 7_8

الشكل رقم (04): أبعاد الرضا الوظيفي



المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على المعطيات السابقة

ثانيا: العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

يتأثر الرضا الوظيفي للعاملين بشكل مباشر أو غير مباشر بمجموعة واسعة من العوامل التي تحدد مداه واتجاهه (سلبا أو إيجابا)، ويمكننا تصنيف هذه المؤثرات إلى عوامل شخصية، مادية، وتنظيمية¹:

1- عوامل شخصية: وتنقسم إلى فرعين أساسيين:

أ- عوامل داخلية خاصة بالعامل:

- **السن:** أثبتت الدراسات وجود علاقة بين عمر الموظف ومستوى رضاه، حيث لاحظ "تيرنر" أن الرضا يزداد تدريجي في المرحلة العمرية ما بين 29 و 49 سنة، ويستمر في التصاعد حتى يصل لذروته قبل سن التقاعد بخمس سنوات، ثم يبدأ في الانخفاض عند سن الستين.
- **الجنس:** تشير الأبحاث إلى أن مستوى الرضا الوظيفي لدى الإناث يكون أعلى مقارنة بالذكور، ويرجع البعض ذلك لأسباب طبيعية تتعلق بقدرة المرأة على التحمل والصبر.
- **المستوى التعليمي:** يظهر أن العمال الجامعيين قد يكونون أقل رضا عن مناصبهم مقارنة بمن لم يكملوا تعليمهم، ويعود ذلك لارتفاع سقف الطموحات لدى الفئة الجامعية.
- **الأقدمية في العمل:** تؤثر الخبرة التراكمية إيجابا على الرضا، فالعامل القديم غالبا ما يكون أكثر استقرارا ورضا من الموظفين الذين هم في بداية مسيرتهم.

¹ -مولاي مصطفى سارة، مرجع سبق ذكره ، ص 178-179

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لنظم ذكاء الاعمال والرضا الوظيفي

- **قيم الفرد:** وهي مجموعة المعتقدات والقواعد المستمدة من النظام الثقافي للمجتمع، والتي توجه سلوك الفرد وتحدد نظرته لبيئة العمل.
- **الشخصية:** تلعب طبيعة الشخصية (سواء كانت قوية ومؤثرة أو ضعيفة) دورا كبيرا في كيفية توافق الفرد مع الآخرين وتكيفه مع أعباء الوظيفة.
- **قدرات الفرد:** نظرا لتباين الاستعدادات الذهنية والبدنية بين الأفراد، فإن مدى مواءمة هذه القدرات مع المهام المطلوبة يحدد درجة الرضا.
- **ب- عوامل خاصة بمحتوى العمل:**
 - **درجة تنوع مهام العمل:** كلما تنوعت المهام، قل شعور العامل بالملل النفسي الناتج عن التكرار الرتيب.
 - **درجة السيطرة الذاتية المتاحة للفرد:** تزداد قدرة العامل على التكيف كلما زادت مساحة الحرية الممنوحة له في اختيار طرق الأداء وسرعة التنفيذ.
 - **استخدام الفرد لقدراته:** يشعر الفرد برضا أكبر كلما أحس أن وظيفته تتيح له استغلال طاقاته، مما يحقق له إشباعا لذاته.
 - **مستوى الطموح:** الرضا هو محصلة المقارنة بين الأداء والطموح، فإذا عادل الأداء مستوى الطموح أو فاقه تولد الشعور بالنجاح، بينما يؤدي القصور عنه إلى الإحساس بالفشل والاستياء.
- **2- عوامل مادية:** وتتمثل في الحوافز الملموسة التي تضمن أمان العامل:
 - أ- **الأجر:** يحتل الصدارة كحافز مادي أساسي، فهو القوة الشرائية التي تمكن العامل من تأمين جوانب حياته المختلفة.
 - ب- **العلاوات الاستثنائية والدورية:** تشمل المبالغ التي تُضاف للأجر الأساسي، فالعلاوة الاستثنائية تُمنح تقديرا للجهود الخاصة التي توفر النفقات أو تزيد الأرباح، بينما تُمنح العلاوة الدورية (مثل علاوة الأقدمية) كمكافأة على الخبرة والتقدم في العمل.
 - ت- **المكافآت التشجيعية:** نص القانون على منحها مقابل زيادة الإنتاج أو ابتكار أساليب جديدة تساهم في تحسين الأداء وتقليل التكاليف.
 - ث- **المشاركة في الأرباح:** وهي نسبة مقتطعة من أرباح المؤسسة تُوزع سنويا على العاملين، مما يحفزهم على تحسين أدائهم لضمان نصيب أكبر من الأرباح في نهاية العام.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لنظم ذكاء الأعمال والرضا الوظيفي

3- عوامل تنظيمية: يرتبط موقف العامل من وظيفته بمناخ العمل العام، ويشمل ذلك:

أ-العلاقة مع المشرف وجماعة العمل: مدى جودة الروابط الإنسانية داخل الفريق.

ب-نوع الاتصال الممارس: سواء كان اتصالا رسميا بين الهيئات الإدارية أو اتصالا غير رسمي بين العمال أنفسهم.

ت- ظروف العمل التنظيمية: مثل ساعات العمل وأوقات الراحة الكافية.

المطلب الرابع: العلاقة بين نظم ذكاء الأعمال والرضا الوظيفي

أوضحت دراسة أن لذكاء الأعمال دورا جوهريا ومباشرا في تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين، ويمكن تلخيص هذه العلاقة في النقاط التالية:¹

أولا: توفير رؤية شاملة:

يعمل ذكاء الأعمال عند دمج مع أنظمة الموارد البشرية الإلكترونية (e-HRM) على تقديم صورة متكاملة عن أداء الموظف، ومدى تفاعله ورضاه. هذا التكامل يتيح لمتخصصي الموارد البشرية تصميم تدخلات محددة تهدف إلى تحسين تجربة الموظف اليومية داخل المؤسسة.

ثانيا: تحسين جودة القرارات:

تساهم أنظمة ذكاء الأعمال في اتخاذ قرارات مدروسة ومبنية على بيانات دقيقة تتعلق باستراتيجيات الموارد البشرية. فعندما تقوم الشركة بتحليل اتجاهات الرضا الوظيفي ومعدلات استبقاء الموظفين، فإنها تصبح أكثر قدرة على معالجة نقاط الخلل وتطوير بيئة العمل، مما ينعكس إيجابا على رضا الموظفين.

ثالثا: دور المعدل (Moderator):

أثبتت نتائج الدراسة إحصائيا أن ذكاء الأعمال يعمل كمتغير معدل يقوي العلاقة بين ممارسات الموارد البشرية الإلكترونية والرضا الوظيفي. وبمعنى أبسط، فإن وجود أدوات ذكاء الأعمال يضاعف من الأثر الإيجابي الذي تتركه التكنولوجيا مثل التوظيف أو التدريب الإلكتروني على شعور الموظف بالرضا.

¹-Fawwaz Tawfiq Awamleh, Ahmad Albloush, Mufleh AL Jarrah and Hasan Khaled AlAwamleh, The role of data analytics and business intelligence in enhancing the relationship between e-HRM practices and job satisfaction, Problems and Perspectives in Management, 23(2), 208-219.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لنظم ذكاء الأعمال والرضا الوظيفي

رابعاً: تحليل أنماط التفاعل

تمتاز أنظمة ذكاء الأعمال بقدرتها على تحليل كميات ضخمة من البيانات لاكتشاف أنماط وتوجهات معينة تخص أداء المؤسسة، بما في ذلك مستويات الرضا. هذا يساعد الإدارة على التنبؤ بالمشكلات قبل وقوعها ووضع خطط استباقية تعزز من ولاء الموظف.

خامساً: تنبيه هام حول التوازن:

رغم الفوائد الكبيرة، تشير الدراسة إلى أن الاعتماد المفرط على البيانات الكمية التي يوفرها ذكاء الأعمال قد يؤدي أحياناً لتجاهل الجوانب النوعية مثل الاحتياجات الاجتماعية والعاطفية للموظفين. لذا فإن العلاقة المثالية التي تضمن أعلى مستويات الرضا هي التي توازن بين التحليل الرقمي والاهتمام بالجانب الإنساني.

باختصار، ذكاء الأعمال ليس مجرد أداة تقنية، بل هو محرك استراتيجي يجعل ممارسات الإدارة أكثر شفافية وعدلاً واستهدافاً لاحتياجات الموظفين الحقيقية، مما يؤدي في النهاية إلى رفع مستوى رضاهم الوظيفي.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة حول نظم ذكاء الاعمال والرضا الوظيفي.

نستعرض في هذا المبحث مجموعة من الدراسات التي تناولت موضوع بحثنا الحالي نظم ذكاء الاعمال والرضا الوظيفي والتي تسلط الضوء على الأهداف والمنطلقات النظرية التي تبنتها تلك الدراسات في سياقات مختلفة،

يهدف هذا الاستعراض الى رصد التطور المعرفي في هذا المجال تحديد التقاطعات بين المتغيرات التقنية (ذكاء الاعمال) والمتغيرات السلوكية (لرضا الوظيفي)، كما سيتم تحديد الفجوات البحثية او النقاط

التي لم تتم معالجتها بالشكل الكافي والمساعدة في توجيه الدراسة الحالية من خلال المخطط التالي:

- **المطلب الأول:** دراسات سابقة باللغة العربية؛
- **المطلب الثاني:** دراسات سابقة باللغة الأجنبية؛
- **المطلب الثالث:** دراسات سابقة جمعت ذكاء الاعمال والرضا الوظيفي؛
- **المطلب الرابع:** نقد للدراسات السابقة (أوجه التشابه والاختلاف).

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لنظم ذكاء الأعمال والرضا الوظيفي

المطلب الأول: دراسات سابقة باللغة العربية

من خلال هذا المطلب تطرقنا للدراسات العربية التي عالجت موضوعي ذكاء الأعمال والرضا الوظيفي، بالتركيز على الأبحاث التي تناولت كل متغير بصفة منفردة.

أولاً: دراسات سابقة عربية متعلقة بذكاء الأعمال

الدراسة الأولى: دراسة توابتية الطاهر (2022) بعنوان "آثار استخدام أنظمة ذكاء الأعمال على التميز التنظيمي من خلال الدور الوسيط لمتغير الإبداع الإداري دراسة حالة مجمع صيدال المديرية العامة"¹

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة التأثيرية بين أبعاد ذكاء الأعمال والتميز التنظيمي، مع إبراز الدور الوسيط للإبداع الإداري في هذه العلاقة. ولتحقيق أهداف الدراسة، تم اختيار عينة عمدية مكونة من 125 مفردة من الإطارات والإداريين في مجمع صيدال، وتم جمع البيانات باستخدام الاستبيان. أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ذكاء الأعمال والإبداع الإداري، كما تبين عدم وجود تأثير مباشر لذكاء الأعمال على التميز التنظيمي، في حين وجدت علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد ذكاء الأعمال والتميز التنظيمي عند إدخال الإبداع الإداري كمتغير وسيط. وأوصت الدراسة بضرورة تحسين وتأهيل الموارد البشرية داخل المؤسسات الاقتصادية، وتعزيز الانفتاح على التكنولوجيا والرقمنة، إضافة إلى مراجعة أجور العاملين بما يتناسب مع قدرتهم الشرائية.

الدراسة الثانية: دراسة لجراح وآخرون (2023) بعنوان "تأثير ذكاء الأعمال على التميز المؤسسي الدور الوسيط لسلوك المواطنة التنظيمية"².

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير ذكاء الأعمال بأبعاده (الاستجابة، المرونة، السرعة) على التميز المؤسسي في البنوك الأردنية، مع التركيز على الدور الوسيط لسلوك المواطنة التنظيمية. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم توزيع 240 استبياناً على مديري البنوك، وتم استرجاع 183 استبياناً صالحاً للتحليل.

¹ - توابتية الطاهر، آثار استخدام أنظمة ذكاء الأعمال على التميز التنظيمي من خلال الدور الوسيط لمتغير الإبداع الإداري دراسة حالة مجمع صيدال المديرية العامة، مجلة آفاق علوم الإدارة والإقتصاد، المجلد 06، العدد 2022، 01.

² - لجراح محمد نور مصباح، حتاملة عامر، الزوايدة فرح. ح، الكساسبة، حازم محمد الخزاعي عبد الرحمان ، تأثير ذكاء الأعمال على التميز المؤسسي الدور الوسيط لسلوك المواطنة التنظيمية، المجلة الدولية لمراجعة الأعمال المهنية، العدد 05، المجلد 08، 2023

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لنظم ذكاء الأعمال والرضا الوظيفي

توصلت الدراسة إلى أن أبعاد ذكاء الأعمال تؤثر بشكل إيجابي على التميز المؤسسي، كما أن سلوك المواطنة التنظيمية يعزز هذه العلاقة.

وأوصت الدراسة بضرورة تبني استراتيجيات فعالة لذكاء الأعمال، إلى جانب تطوير قدرات المديرين من خلال برامج تدريبية متخصصة.

ثانيا: دراسات سابقة عربية متعلقة بالرضا الوظيفي

الدراسة الأولى: عبد الله سليم المعايطه (2017) مقال بعنوان " الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين"¹

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الرضا الوظيفي بأبعاده المختلفة (الرواتب والحوافز، العلاقة مع الرئيس المباشر، زملاء العمل، بيئة العمل، والعدالة) على أداء العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية، بالإضافة إلى قياس تأثير الخصائص الشخصية على هذا الرضا. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بأسلوبه النظري والميداني، حيث طبقت على مجتمع مكون من 227 فرد باستخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعالجة الإحصائية عبر برنامج (SPSS)

توصلت الدراسة إلى أن درجة الرضا العام لدى العاملين كانت متوسطة بمتوسط حسابي قدره (3.11)، كما أثبتت وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مستوى رضا العاملين وأدائهم الوظيفي، مؤكدة أن الرضا عن الرواتب والحوافز والمكافآت يعد محركاً أساسياً للتأثير في مستوى الأداء.

أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالحوافز المادية وربط الرواتب بمعدلات التضخم وتطوير أنظمة النقل والتأمين الصحي. كما شددت على تحسين العلاقات التنظيمية من خلال الاستماع لمشاكل العاملين وتعزيز روح الفريق، وتطوير بيئة العمل المادية من إضاءة وتهوية ومرافق. وفي جانب العدالة، أوصت الدراسة بضرورة إعادة صياغة معايير تقييم الأداء والترقيات لتكون مبنية على الكفاءة والإنصاف الموضوعي لضمان رفع مستويات الأداء التنظيمي.

الدراسة الثانية: دراسة أبو بكر علي خضر بخيت (2023) بعنوان " أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي

دراسة تطبيقية الأمانة العامة للحكومة -ولاية سنار- جمهورية السودان 2023"²

¹ -عبدالله خالد سليم المعايطه، الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، العدد 02، المجلد 01، إبريل 2017.

² -دراسة أبو بكر علي خضر بخيت، أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية الأمانة العامة للحكومة -ولاية سنار- جمهورية السودان 2023، مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال، المجلد 07، العدد 01، جوان 2014.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لتنظيم ذكاء الأعمال والرضا الوظيفي

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر بيئة العمل بمحاورها المختلفة على الرضا الوظيفي، من خلال التركيز على بعدي الترقية والمشاركة في اتخاذ القرار. وقد اعتمدت الدراسة على عينة مكونة من 56 موظفًا، تم اختيارهم بطريقة الحصر الشامل. وتم جمع البيانات "باستخدام استبيان، ثم معالجتها إحصائيًا بالاعتماد على برنامج (SPSS).

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، من أبرزها عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين محاور بيئة العمل وبعد الترقية، في حين أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل والمشاركة في اتخاذ القرار. كما بينت النتائج عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعض محاور بيئة العمل والمشاركة في اتخاذ القرار.

وقدمت الدراسة عدة توصيات، أهمها ضرورة تقليص الاجتماعات الإدارية لما لها من تأثير في زيادة العبء الوظيفي، إضافة إلى ضرورة منح فرص الترقية والتقدم الوظيفي على أسس عادلة داخل المؤسسة. **المطلب الثاني: دراسات سابقة باللغة الأجنبية**

في هذا المطلب خصصنا الحيز لعرض الدراسات الأجنبية التي بحثت في موضوعي ذكاء الأعمال والرضا الوظيفي، مع استعراض الإسهامات العلمية التي ناقشت كل متغير على حدة.

أولاً: دراسات سابقة اجنبية متعلقة بذكاء الأعمال

الدراسة الأولى: دراسة "Lloyd John" بعنوان "Identifying Key Components of Business

Intelligence systems and Their Role in Managerial Decision making 2011¹

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد المكونات الأربعة الأكثر شيوعاً لتنظيم ذكاء الأعمال (تقنيات مستودع البيانات، تقنيات المعالجة التحليلية الفورية، تقنيات التنقيب عن البيانات، وعرض البيانات لمتخذي القرار) ومعرفة دورها الوظيفي في دعم عملية صناعة القرار. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج النوعي لتحليل البيانات والمعروف بالمفاهيم التحليلية، بهدف الإجابة على إشكالية محورية تتعلق بكيفية استخدام هذه المكونات لدعم القرارات الإدارية.

¹-Lloyd John, **Identifying Key Components of Business Intelligence systems and Their Role in Managerial Decision making** ,University of Oregon Scholars' Bank,2011

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لنظم ذكاء الاعمال والرضا الوظيفي

توصلت الدراسة إلى وضع مجموعة من المبادئ والتوجيهات التي تمكن متخذي القرار من الاستخدام الكفء للعناصر الأساسية في تحليل البيانات، كما قدمت دليلا عمليا لاستخدام هذه العناصر في تحسين جودة القرارات المرتبطة بالمستويات الإدارية الثلاثة (العمليات، التكتيكي، والاستراتيجي). أوصت الدراسة بضرورة بناء نظام ذكاء الأعمال بناء على الاحتياجات الفريدة للمؤسسة ومستوى نضجها التنظيمي، مع التأكيد على التكامل بين الركائز التقنية (مستودعات البيانات، أدوات ETL، تقنيات OLAP، وتنقيب البيانات). كما شددت على ضرورة استمرار الاستثمار في هذه الأنظمة حتى في فترات الركود الاقتصادي لضمان الحفاظ على الميزة التنافسية.

ثانيا: دراسات سابقة اجنبية متعلقة بالرضا الوظيفي

الدراسة الاولى: دراسة (2014) (Abdul Ghafoor Aman and Flat Asghar) بعنوان "The effect of employer satisfaction on his performance, a case study of the banking sector in Muzaffar province, Pakistan" ¹

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي وكل من (أجر الموظف، الأمن الوظيفي، ونظام المكافآت)، وقياس أثر هذا الرضا على مستوى أداء الموظفين. جرت الدراسة ميدانيا من خلال جمع البيانات من 150 فرد تم اختيارهم من عشرة فروع لبنوك مختلفة. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، واستخدمت الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية من عينة الدراسة. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين الرضا عن حزمة الأجور والأداء الوظيفي، حيث يرتفع مستوى إنتاجية الموظفين بزيادة رضاهم المالي. كما أثبتت النتائج وجود علاقة مباشرة بين الأمن الوظيفي والرضا، مؤكدة أن شعور الموظف بالاستقرار في وظيفته يؤدي بالضرورة إلى مستويات عالية من الأداء والمعنويات.

أوصت الدراسة بضرورة قيام البنوك بتطوير أنظمة المعاشات والتقاعد والمزايا المالية لتقليل الضغوط المعيشية على الموظفين وزيادة تركيزهم. كما شددت على معالجة هواجس عدم الأمان الوظيفي لدى

¹ -Abdul Ghafoor Awan and Effat Asghar, **The effect of employee satisfaction on his performance, a case study of the banking sector in Muzaffar province**, global journal of human resource managment , vol 2 ,no 4, Pakistan 2014.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لتنظم ذكاء الأعمال والرضا الوظيفي

الموظفين، وضرورة إشراك غير الراضين منهم في عملية صنع القرار وتقدير أفكارهم. وأخيراً، أكدت الدراسة على أهمية التقييم الدوري للأداء كأداة للتحفيز، مع استمرار الإدارة في تبني السياسات التي ترفع رضا الموظفين إلى أقصى حد ممكن.

المطلب الثالث: دراسات سابقة بين جمعت ذكاء الأعمال و الرضا الوظيفي

أما في هذا المطلب فقد ركزنا على الدراسات التي ربطت بين ذكاء الأعمال والرضا الوظيفي معاً، لنبين كيف يؤثر كل منهما على الآخر في بيئة العمل.

الدراسة الأولى : دراسة (Binzafrah & Taleedi (2022 بعنوان " the effect of business intelligence practices on job satisfaction: Evidence from Saudi Electricity Company¹.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر ممارسات ذكاء الأعمال داخل المؤسسات على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين، مع التركيز على دور أدوات ذكاء الأعمال مثل مستودعات البيانات والتقيب عن البيانات في تحسين بيئة العمل وتعزيز كفاءة تدفق المعلومات. كما سعت إلى قياس مدى مساهمة هذه التقنيات في دعم اتخاذ القرار وانعكاس ذلك على رضا العاملين.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم استخدام استبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة مكونة من 354 موظفاً في شركة الكهرباء السعودية. وتم تحليل البيانات باستخدام أساليب إحصائية لاختبار العلاقة بين متغيرات ذكاء الأعمال والرضا الوظيفي.

توصلت الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي ومعنوي إحصائياً لذكاء الأعمال على الرضا الوظيفي، حيث تبين أن استخدام تقنيات ذكاء الأعمال يساهم في تحسين بيئة العمل، وتعزيز جودة المعلومات، ودعم اتخاذ القرار، مما يؤدي إلى رفع مستوى رضا الموظفين داخل المؤسسة.

¹ – Binzafrah, F. & Taleedi, A. (2022). **The effect of business intelligence practices on job satisfaction: Evidence from Saudi Electricity Company.** Journal of Money and Business, 2(1), 107–123.

الدراسة الثانية: دراسة Elbashir et al. (2022) بعنوان "The role of business intelligence systems in enhancing organizational performance"¹

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل دور نظم ذكاء الأعمال في تحسين الأداء المؤسسي وجودة المعلومات داخل المنظمات، مع التركيز على كيفية مساهمة هذه النظم في دعم العمليات التنظيمية وتعزيز الكفاءة. اعتمدت الدراسة على منهج كمي تحليلي، حيث تم جمع البيانات من خلال استبيان شمل 226 استجابة، وتم استخدام نماذج تحليل هيكلية لاختبار العلاقات بين متغيرات الدراسة. أظهرت النتائج أن تطبيق نظم ذكاء الأعمال يسهم بشكل كبير في تحسين جودة المعلومات وكفاءة العمليات التنظيمية، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام للمؤسسة. كما تشير النتائج ضمناً إلى أن هذه التحسينات قد تسهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين.

الدراسة الثالثة: دراسة Growing Science (2023) بعنوان "Utilizing business intelligence, digital transformation, and leadership to enhance employee job satisfaction and business value in Greater Amman Municipality"²

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير ذكاء الأعمال في ظل التحول الرقمي على الرضا الوظيفي والقيمة المضافة للمؤسسة، مع التركيز على دور كل من الذكاء الاصطناعي والقيادة الرقمية في تعزيز هذا التأثير. كما سعت إلى تحليل كيفية تكامل هذه العوامل في تحسين الأداء التنظيمي وبيئة العمل. اعتمدت الدراسة على منهج كمي تحليلي، حيث تم جمع البيانات من خلال استبيان وجه إلى 246 موظفاً. وتم استخدام تقنية نمذجة المعادلات الهيكلية بطريقة (PLS-SEM) لتحليل العلاقات بين المتغيرات واختبار الفرضيات المقترحة.

أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي مباشر لذكاء الأعمال على الرضا الوظيفي، كما تبين أن تكامل ذكاء الأعمال مع التحول الرقمي والذكاء الاصطناعي يعزز هذا التأثير بشكل أكبر. وأكدت الدراسة أن تحسين كفاءة العمليات واتخاذ القرار ينعكس إيجابياً على مستوى رضا الموظفين.

¹ – Elbashir, M. Z.; Collier, P. A.; Sutton, S. G. (2022). **The role of business intelligence systems in enhancing organizational performance: Evidence from firms.** Meditari Accountancy Research, 30(5), 1–20.

² – Growing Science (2023). **Utilizing business intelligence, digital transformation, and leadership to enhance employee job satisfaction and business value in Greater Amman Municipality.** International Journal of Data and Network Science, 7(4), 1–12.

الدراسة الرابعة: دراسة Alafi khaled khalaf (2025) بعنوان "Effect of Business Intelligence, Digital Transformation and Digital Leadership on Employee Satisfaction within the Commercial Banking Sector in Jordan"¹

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الدور الوسيط لكل من مشاركة الموظفين والدعم التنظيمي المدرك في تأثير ذكاء الأعمال والتحول الرقمي والقيادة الرقمية على رضا الموظفين داخل قطاع البنوك التجارية في الأردن. تم توزيع الاستبيانات على 276 موظفًا، واعتمدت الدراسة على نموذج المعادلات الهيكلية باستخدام المربعات الصغرى الجزئية (PLS-SEM) لتحليل الفرضيات.

توصلت الدراسة إلى أن ذكاء الأعمال يلعب دوراً محورياً ومباشراً في تعزيز رضا الموظفين وارتباطهم الوظيفي، بينما تبين أن التحول الرقمي والقيادة الرقمية لا يؤثران على الرضا بشكل مباشر، بل من خلال وسائط حيوية تتمثل في ارتباط الموظفين والدعم التنظيمي المدرك.

بناءً على هذه النتائج توصي الدراسة بضرورة تبني المؤسسات لاستراتيجيات عملية تُثمي ذكاء الأعمال والقيادة الرقمية مع التركيز على خلق بيئة داعمة ترفع من ولاء الموظف، مع التأكيد في الأبحاث المستقبلية على أهمية تنوع العينات واستخدام الدراسات الطولية والمقاييس الموضوعية لضمان دقة النتائج وتعميمها على قطاعات مختلفة بعيداً عن الانحياز في التقييم الذاتي.

المطلب الرابع: نقد الدراسات السابقة (أوجه التشابه والاختلاف)

بعد استعراضنا لمختلف الدراسات، سنحاول في هذا المطلب توضيح نقاط الالتقاء والاختلاف بين بحثنا والدراسات السابقة، لنبرز ما يميز دراستنا الحالية والقيمة المضافة التي سنقدمها.

أولاً: أوجه التشابه

من خلال مراجعتنا للدراسات السابقة، لاحظنا وجود نقاط تقاطع واضحة بين بحثنا وتلك الدراسات، سواء من حيث الأهداف المشتركة أو المنهجية المتبعة، وهو ما سنوضحه في هذا الجدول.

¹ – Alafi khaled khalaf. **Effect of Business Intelligence, Digital Transformation and Digital Leadership on Employee Satisfaction within the Commercial Banking Sector in Jordan.** International Journal of Academic Research in Business & Social Sciences, 2024, 14(1).

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لنظم ذكاء الاعمال والرضا الوظيفي

الجدول رقم (02): أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

الرقم	دراسة	العنوان	أوجه التشابه
01	دراسة توابيتية الطاهر (2022)	آثار استخدام أنظمة ذكاء الأعمال على التميز التنظيمي من خلال الدور الوسيط لمتغير الإبداع الإداري دراسة حالة مجمع صيدال المديرية العامة	تتاول ذكاء الاعمال كمتغير مستقل والاعتماد على الاستبيان، وتطبيق الدراسة في مؤسسة جزائرية ، و الاهتمام باثر نظم ذكاء الاعمال في تحسين الأداء المؤسسة
02	دراسة لجراح وآخرون (2023)	تأثير ذكاء الأعمال على التميز المؤسسي الدور الوسيط لسلوك المواطنة التنظيمية	البحث عن أثر ذكاء الاعمال داخل المؤسسات. واستخدام المنهج الوصفي التحليلي، والاعتماد على البيانات الميدانية من العاملين.
03	دراسة عبد الله سليم المعايطه (2017)	الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين	دراسة الرضا الوظيفي داخل بيئة العمل.
04	دراسة أبو بكر علي خضر بخيت (2023)	أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية الأمانة العامة للحكومة -ولاية سنار -	تتاول الرضا الوظيفي كمتغير تابع، والاعتماد على الدراسة الميدانية باستخدام استمارة الاستبيان وبرنامج (SPSS) في تحليل البيانات.
05	دراسة "Lloyd john (2011)	Identifying Key Components of Business Intelligence systems and Their Role in Managerial Decision making	التركيز على مكونات نظم ذكاء الاعمال ودورها في دعم اتخاذ القرار وتحسين الكفاءة التنظيمية.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لنظم ذكاء الاعمال والرضا الوظيفي

06	دراسة Abdul Ghafoor Aman and Flat Asghar (2014)	The effect of employer satisfaction on his performance, a case study of the banking sector in Muzaffar province, Pakistan	تناول الرضا الوظيفي لدى العاملين وأثر العوامل التنظيمية في تحسين الأداء داخل المؤسسات.
07	دراسة Binzafrah & Taleedi (2022)	the effect of business intelligence practices on job satisfaction Evidence from Saudi Electricity Company	تعد هذه الدراسة الأقرب لدراستنا الحالية، حيث تجمع بين ذكاء الاعمال والرضا الوظيفي معا، وتبحث العلاقة المباشرة بينهما باستخدام استمارة الاستبيان والتحليل الاحصائي. كما اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي
08	دراسة Elbashir et al. (2022)	The role of business intelligence systems in enhancing organizational performance	تناولت دور نظم ذكاء الاعمال في تحسين الأداء التنظيمي وجودة المعلومات، وهي عناصر ترتبط بتحقيق الرضا الوظيفي.
09	دراسة Growing Science (2023)	Utilizing business intelligence, digital transformation, and leadership to enhance employee job satisfaction and business value in Greater Amman Municipality	تحليل أثر ذكاء الاعمال على الرضا الوظيفي داخل مؤسسة خدمية، واستخدام استمارة الاستبيان.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لنظم ذكاء الاعمال والرضا الوظيفي

10	دراسة Alafi khaled khalaf (2025)	Effect of Business Intelligence, Digital Transformation and Digital Leadership on Employee Satisfaction within the Commercial Banking Sector in Jordan	دراسة تأثير ذكاء الاعمال على رضا الموظفين داخل قطاع خدمي، والاعتماد على الدراسة الميدانية وتحليل العلاقة بين المتغيرات.
----	----------------------------------	--	---

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على المعطيات السابقة

يتضح من خلال الجدول أن دراستك تتقاطع مع الدراسات السابقة في اعتمادها على نظم ذكاء الأعمال كمتغير مفسر والرضا الوظيفي كمتغير ناتج، إضافة إلى اعتماد معظم الدراسات على المنهج الوصفي التحليلي والاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات. غير أن ما يميز دراستك يتمثل في تطبيقها على مؤسسة جزائرية سونلغاز -تبسة- وتتناول معطيات 2026 مما يجعلها دراسة حديثة.

ثانيا: أوجه الاختلاف

وفي المقابل، هناك جوانب اختلفت فيها دراستنا الحالية عن غيرها من الأبحاث السابقة، وفيما يلي سنبين أهم هذه الفوارق.

الجدول رقم (03): أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

أوجه الاختلاف	الدراسات السابقة	الدراسة الحالية
الزمان و المكان	تراوحت بين 2011 و 2025 في بيئات مختلفة (الأردن، السعودية، السودان، باكستان ...)	تجرى في السنة الدراسية 2026/2025 في البيئة الجزائرية (ولاية تبسة)
العينة	تباينت احجام العينات بشكل كبير، حيث تراوحت ما بين عينات صغيرة (موظفا 56) الى عينات كبيرة (354 موظفا)	عينة مكونة من 70 موظفا من الكوادر العاملين

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لنظم ذكاء الاعمال والرضا الوظيفي

المتغيرات المدروسة	بعضها ركز على (التميز التنظيمي، الابداع الإداري، سلوك المواطنة، او بيئة العمل) كمتغيرات وسيطة او تابعة.	التركيز المباشر على نظم ذكاء الاعمال كمتغير مستقل والرضا الوظيفي كمتغير تابع.
طبيعة العلاقة بين المتغيرات	ركزت اغلبها على الأثر التقني او الإداري، بينما ربطت الدراسات المتراوحة بين (2025/2022) بينهما عبر وسائط مثل القيادة الرقمية او الدعم التنظيمي.	تبحث في العلاقة السببية المباشرة وكيفية مساهمة التقنية في اشباع حاجات الموظف وتحقيق رضاه.
هدف الدراسة	تنوعت أهدافها بين تحسين اتخاذ القرار، قياس الأثر المالي، او تحقيق التميز المؤسسي	ابرار دور الرقمنة الذكية في تحسين جودة حياة العمل والرضا في قطاع الخدمات الطاقوية.
المجال التطبيقي	طبقت قطاعات مختلفة (مجمع صيدال، البنوك الأردنية ولباكستانية، شركة الكهرباء السعودية، والبلديات..)	الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز - سونلغاز - تبسة

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على المعطيات السابقة

يتبين من خلال هذا الجدول أن الدراسة الحالية تركز على العلاقة المباشرة بين نظم ذكاء الأعمال والرضا الوظيفي في بيئة جزائرية محلية، بخلاف الدراسات السابقة التي تنوعت فيها المتغيرات واختلفت البيئات. كما تعتمد الدراسة الحالية على نموذج مبسط يساعد على فهم أوضح للعلاقة بين المتغيرين، وبذلك فهي تقدم إضافة علمية من خلال تركيزها على سياق محلي محدد، وتسهم في سد جزء من الفجوة البحثية في هذا المجال.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لنظم ذكاء الأعمال والرضا الوظيفي

خلاصة الفصل:

نستخلص من دراستنا لهذا الفصل أن المنظمات لم تعد تعتمد على النماذج الإدارية التقليدية القائمة على التخمين، بل أصبحت بحاجة ماسة الى تبني نظم ذكاء الأعمال كخيار إستراتيجي لا غنى عنه. فهذه النظم تلعب دور المحرك الذكي الذي يمتص البيانات الخام من مختلف أقسام المؤسسة ليحولها إلى معرفة دقيقة تدعم صناع القرار وتمنحهم رؤية استباقية للمستقبل.

ومن زاوية أخرى، أظهر الفصل أن الرضا الوظيفي يمثل حجر الزاوية في استقرار أي منظمة، فهو ليس مجرد شعور بالراحة، بل هو محصلة معقدة لعوامل مادية ومعنوية وتنظيمية، تعكس مدى نجاح المنظمة في تلبية احتياجات موظفيها وتطلعاتهم.

وبناء على هذا الربط، نصل إلى استنتاج جوهري مفاده أن نظم ذكاء الأعمال تعمل كجسر متين لتعزيز الرضا الوظيفي. فمن خلال توفير بيئة تقنية متطورة، تساهم هذه النظم في تمكين العاملين ومنحهم استقلالية أكبر في أداء مهامهم، كما تقضي على العشوائية والغموض المعلوماتي الذي غالباً ما يؤدي للإحباط الوظيفي. إن الشفافية التي توفرها أدوات ذكاء الأعمال تخلق نوعاً من العدالة الرقمية داخل المنظمة، حيث يشعر الموظف بأن جهوده مرصودة بدقة وأن تقييمه مبني على أرقام وحقائق موضوعية لا تخضع للأهواء الشخصية.

ختاماً، إن العلاقة بين هذين المتغيرين تؤكد أن التطور التكنولوجي في المؤسسة لا يهدف فقط لتحسين الأرباح أو الإنتاجية، بل هو أداة إنسانية ترفع من كفاءة العنصر البشري وتزيد من ولائه ورضائه، مما يجعل الموظف يشعر بأنه يعمل في بيئة احترافية تقدر جهده وتسهل سبيله نحو التميز والإنجاز.

الفصل الثاني:

الدراسة التطبيقية لنظم ذكاء الاعمال والرضا
الوظيفي في مديرية توزيع الكهرباء والغاز
سونلغاز-تبسة.

تمهيد

بعد تحديد الإطار النظري العام لهذه الدراسة في الفصل الأول، يأتي هذا الفصل لمحاولة إبراز الدور الحقيقي الذي تلعبه نظم ذكاء الاعمال في تحقيق الرضا الوظيفي من خلال دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز تبسة، حيث تكمن أهمية هذا الفصل التطبيقي في الربط بين الدراسة النظرية والواقع العملي في المؤسسة محل الدراسة.

تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث كالتالي:

- **المبحث الأول:** تقديم عام مديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز - تبسة-؛
- **المبحث الثاني:** الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية في مديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز- تبسة-؛

- **المبحث الثالث:** عرض وتحليل نتائج الدراسة.

المبحث الأول: تقديم عام لمديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز - تبسة-

تعتبر شركة توزيع الكهرباء والغاز من أهم الشركات في الجزائر، حيث يمتد نشاطها عبر كامل التراب الوطني عن طريق فروع التوزيع المنتشرة في كل الولايات، هذا ما يسمح لها أن تكون من الشركات الرائدة ذات الأهمية البالغة في بنية الاقتصاد الوطني، هذه الأهمية كانت سببا لاختيار هذه المؤسسة لتكون محل للدراسة التطبيقية، للتعرف أكثر إلى هذه المؤسسة سوف يتم التطرق إلى لمحة عامة عنها وتقديم عرض للفرع محل الدراسة وهيكله التنظيمي.

➤ **المطلب الأول:** لمحة تاريخية حول الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز سونلغاز ومديرية

التوزيع-تبسة-

➤ **المطلب الثاني:** الهيكل التنظيمي لمديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز - تبسة-.

➤ **المطلب الثالث:** الموارد التشغيلية ونظم إدارة المعلومات في مديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز -

تبسة-

المطلب الأول: لمحة تاريخية حول الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز سونلغاز ومديرية التوزيع
-تبسة-

أولاً: التعريف بالشركة

1- التعريف بالشركة الام:

هي المتعامل التاريخي في ميدان الإمداد بالطاقة الكهربائية والغازية في الجزائر، ومهامها الرئيسية هي إنتاج الكهرباء ونقلها وتوزيعها، وكذلك نقل الغاز وتوزيعه عبر القنوات، وقانونها الأساسي الصادر سنة 2002 يسمح لها بإمكانية التدخل في قطاعات أخرى من قطاعات الأنشطة ذات الأهمية بالنسبة للمؤسسة، ولا سيما في ميدان تسويق الكهرباء والغاز نحو الخارج.

منذ صدور هذا القانون، قامت سونلغاز بإعادة هيكلة مصالحها لكي تتكيف مع السياق الجديد، إذ أضحت اليوم مجمعا صناعيا يتألف من 33 مؤسسة فرعية ويشغل 4000 عامل.

إن شركة سونلغاز، العازمة على فعل المزيد وبشكل أفضل، قد حددت على الدوام تمويلات هامة من أجل تطوير وتعزيز المنشآت الكهربائية والغازية، وبالنسبة إلى الفترة (2005-2010) فقد تم إنجاز برنامج استثماري استثنائي بغية رفع قدراتها الإنتاجية الخاصة بالكهرباء، وتكثيف شبكاتها الناقلة للكهرباء وجعلها أقوى، والعمل على تحسين وتحديث خدماتها الموجهة إلى زبائنهم كذلك.

2- التعريف بمديرية توزيع الكهرباء والغاز تبسة:

هي مؤسسة تتكون من الموارد البشرية تخضع لتسيير منظم ومهيكل وفق مقاييس محددة من أجل تحقيق الهدف الذي أنشأت من أجله وهو تزويد الكهرباء والغاز إلى الزبائن المقيمين بإقليم تبسة، يقع مقرها الرئيسي في المنطقة الصناعية طريق قسنطينة تبسة تتكون من 6 وكالات تجارية تابعة لها تبسة 1، تبسة 2، الشريعة، بئر العاتر، ونزة، العوينات.

ثانياً: تاريخ المؤسسة، نشأتها وتطورها

1- مراحل تطور الشركة:

أ- المرحلة الأولى: (1947-1969) إنشاء مؤسسة كهرباء وغاز الجزائر EGA: خلال سنة 1947

تم إنشاء أول مؤسسة في مجال الكهرباء والغاز خلال الحقبة الاستعمارية، والتي سميت بمؤسسة كهرباء وغاز الجزائر، وكانت مسيرة من قبل إدارات فرنسية في إطار التوسع الذي تقوم به فرنسا

لمستعمراتها، وكان نشاط هذه المؤسسة منحصرًا على بعض المدن الكبرى آنذاك، أي المناطق الاستراتيجية للمستعمر الفرنسي، وظلت هذه المؤسسة تمارس نشاطها خلال الحرب التحريرية، وبعد الاستقلال إلى غاية سنة 1969، أين تقرر تأسيس أول مؤسسة جزائرية في مجال الكهرباء والغاز. ب- المرحلة الثانية: (1969-1983) إنشاء المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز سونلغاز: وفق التعليمات الرئاسية رقم 69-59 المؤرخة في 26 جويلية 1969 والمعلنة في الجريدة الرسمية للدولة الجزائرية في أوت 1969، تم إنشاء المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز سونلغاز بدلاً من كهرباء وغاز الجزائر.

ووجهت لهذه المؤسسة مهام صعبة في إطار سياسة الطاقة الداخلية للدولة، من أهمها إنتاج الطاقة الكهربائية ونقلها عبر الشبكات ثم توزيعها مع احتكار سوق الطاقة، وتسويق الكهرباء والغاز عبر التراب الوطني لفائدة كل أنواع الزبائن (بيوت، مصانع، مؤسسات...).

ت- المرحلة الثالثة: (1983-1991) إعادة هيكلة سونلغاز: خلال هذه المرحلة شهدت مؤسسة سونلغاز تغييرا، حيث انقسمت إلى عدة فروع أهمها:

- **KAHRIF** : مؤسسة أشغال الكهرباء الريفية.
- **KAHRAKIB** : مؤسسة تركيب الهياكل والمنشآت الكهربائية.
- **KANAGAZ** : مؤسسة إنجاز القنوات لنقل وتوزيع الغاز.
- **INERGA** : مؤسسة أشغال الهندسة المدنية.
- **ETTERKIB** : مؤسسة التركيب الصناعي.
- **AMC** : مؤسسة صناعة العدادات الكهربائية والغازية وأجهزة القياس والمراقبة

وأصبحت هذه الفروع تمارس نشاطها وفق متطلبات السوق والدولة الجزائرية.

ث- المرحلة الرابعة: (1991-1995) طابع قانوني جديد للشركة: في هذه المرحلة، تغير الطابع القانوني للمؤسسة، حيث أصبحت مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري (مرسوم تنفيذي رقم 91-475 المؤرخ في 14 ديسمبر 1991).

وقد طبق هذا النظام الجديد سنة 1995 مع وضع أول اتفاقية جماعية بين المؤسسة وممثلي العمال، والتي تحدد علاقات العمل والواجبات والحقوق.

ج- المرحلة الخامسة: (2002-2005) تحول الشركة إلى مؤسسة ذات أسهم

بعد صدور قانون الطاقة والمصادقة عليه من طرف المجلس الشعبي الوطني، أصبحت المؤسسة سنة 2002 شركة ذات أسهم.

2- نشأة مديرية التوزيع تبسة:

قبل نشأة مديرية التوزيع تبسة كانت تابعة إداريا لإقليم الكهرباء المتواجد آنذاك بعنابة، وفي سنة 1978 تم استحداث مركز التوزيع تبسة، والذي تتبع له إداريا أربع وكالات وهي: تبسة، العوينات، بئر العائر والشرية، وهذه الوكالات مكلفة بتوزيع الطاقة واستغلال شبكاتها عبر الولاية. وطبقا للقانون 01-02 المؤرخ في 05/02/2005 تحول مركز التوزيع إلى المديرية الجهوية للتوزيع تبسة، وفي سنة 2006 أصبحت التسمية: مديرية التوزيع تبسة.

تضمن هذه المديرية توزيع الكهرباء لكافة سكان تراب الولاية، والتي تقدر مساحتها الإجمالية بـ 13878 كم² بعدد سكان يفوق 695000 ساكن موزعين عبر 12 دائرة و 28 بلدية. حيث يقدر عدد زبائن الكهرباء بـ 16850 زبون يمونون بشبكة كهرباء طولها 7017 كم، و 89000 زبون في الغاز بشبكة قنوات طولها 1840 كم.

وفيما يتعلق بالبنية التحتية، فقد بلغ عدد الزبائن المرتبطين بشبكة الكهرباء والغاز حوالي 136850 زبون إلى غاية سنة 2021، منهم 7017 زبون في القطاع الصناعي، وهو ما يدل على مساهمة المديرية في دعم النشاط الاقتصادي والصناعي بالمنطقة، كما تضم شبكة الغاز الطبيعي حوالي 89000 زبون مع امتداد قنوات الغاز التي يصل طولها إلى 1840 كم، ما يعكس الجهود المبذولة لتوسيع شبكة الغاز وتحسين ظروف معيشة السكان.

وبالتالي فإن مديرية التوزيع تبسة شهدت تطورا ملحوظا منذ نشأتها سواء من حيث الهيكلية أو من حيث توسيع شبكة الخدمات، مما جعلها عنصرا حيويا في دعم التنمية المحلية وتلبية احتياجات السكان في مجال الطاقة.

ثالثا: مهام واهداف مديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز -تبسة-

1- مهام مديرية التوزيع محل الدراسة:

- السهر على تنفيذ السياسة التجارية في المؤسسة والسهر على تطبيقها.
- مشاركة المديرية العامة في وضع سياسة التوزيع.
- السهر على تطبيق مهام الخدمة العمومية التي تضمنها الدولة.

– تحدد احتياجات وسائل الإنتاج على المدى البعيد وترخيص مخططات جديدة من خلال الإعلان عن المناقصات.

– التقرب أكثر من الزبائن.

– السهر على التزويد العقلاني بالطاقة للمواطنين.

– نقل الغاز الطبيعي عن طريق قنوات عبر كامل إقليمها.

– تطوير وتقديم الخدمات الطاقوية بكل أنواعها.

2- اهداف مديرية التوزيع محل الدراسة:

ما هو معترف به أنه وراء كل مؤسسة أو نشاط هدف يسعى إلى تحقيقه، حيث أن مديرية تبسة لها

أهداف مسطرة من أهداف المؤسسة والمراد تحقيقها ويمكن تلخيصها فيما يلي :

– إيصال الكهرباء والغاز إلى الزبون بأقل الأسعار والتكاليف وبأكثر أمانا.

– تلبية رغبات الزبائن من الطاقة الكهربائية والغازية.

– الاستثمار في مجال الطاقة الكهربائية والغازية.

– المحافظة على ثقة الزبون واكتساب سمعة طيبة في السوق الخارجية.

– رفع الكفاءة المهنية بالتنمية البشرية داخل المؤسسة.

– تحقيق نمو اقتصادي مستقر.

رابعا: وظائف الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز سونلغاز – تبسة-

سونلغاز هو عبارة عن شركة مساهمة وهي مؤسسة محتكرة لثالث وظائف أساسية وهي :

1- انتاج الكهرباء:

ان طبيعة الكهرباء كمنتوج غير قابل للتخزين أجبر مؤسسة سونلغاز على اندماج كامل لكل نشاطاتها من الإنتاج إلى غاية المستهلك النهائي، والإنتاج هو عملية تحويل الطاقة الحرارية والمائية إلى طاقة ميكانيكية، ثم إلى طاقة كهربائية، ويتم الإنتاج على الفروع الآتية :

أ- فرع الديزال: يتكون من 183 مولد بطاقة تتراوح بين 35.0 ميكاواط و 08 ميكاواط الواحد.

ب- الفرع الحراري والغازي: وهو يتكون من 360 مولد حيث طاقة كل مولد تتكون من 20 ميكاواط و 210 ميكاواط.

ت- الفرع المائي: يتكون من 34 مولد تتر او ح بين 1 ميكاواط و 5 ميكاواط الواحد.

ث- الفرع الحراري والبخاري: يتكون من 20 مولد طاقة تتراوح بين 50 ميكاواط و196ميكاواط

2-نقل الكهرباء:

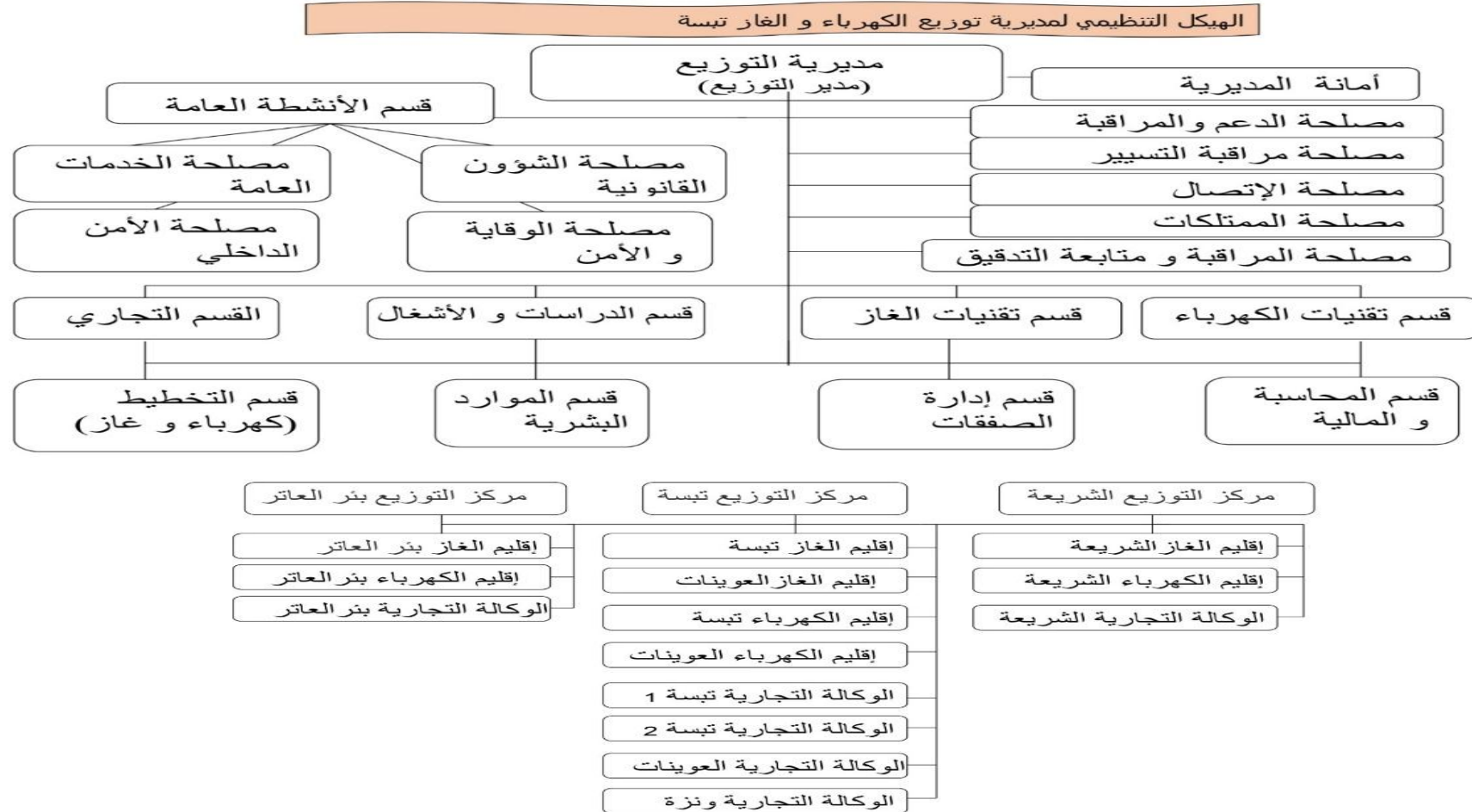
يخص نشاط النقل كل من نقل الكهرباء والغز، فنقل الكهرباء يتم عبر خطوط ذات الشدة العالية KV 60 و KV 220 و KV 400، بالإضافة إلى خطوط ذات الشدة المتوسطة، أما فيما يخص نقل الغاز فنقوم مؤسسة سونلغاز بتزويد السوق بالكميات اللازمة من غاز مؤسسة سونطراك، حيث أنشأت نبكه هامة لنقل الغاز سواء كان الضغط العالي موجه للمستهلكين الصناعيين أو المتوسط أو المنخفض .

3-توزيع الكهرباء والغاز:

تقوم مؤسسة سونلغاز بتوزيع كل من الكهرباء والغاز بخطوط وكابلات ذات الشدة منخفضة ومتوسطة تلبية الاحتياجات زبائننا الصغار بالطاقة الكهربائية والغاز .تزود سونلغاز فيما يخص توزيع الكهرباء شركائها الفاعلين بشبكات ذات شدة مرتفعة في ان الزبائن الفاعلين ذات الأهمية المتوسطة تزود بشبكات الشدة المتوسطة، كما العائلات والحرفيين فتزودهم بشدة منخفضة.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لمديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز - تبسة-

الشكل رقم (05): الهيكل التنظيمي لمديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز - تبسة-



المصدر: اعتمادا على الوثائق المقدمة من طرف مديرية التوزيع -تبسة-

من خلال الشكل (05) يمكن توضيح كل قسم ومصلحة في الهيكل التنظيمي كما يلي:

- 1- مديرية التوزيع: هي الهيئة الرئيسية التي تشرف على توزيع الكهرباء والغاز، ويقودها مدير التوزيع الذي يتحمل مسؤولية التسيير العام واتخاذ القرارات الاستراتيجية.
- 2- أمانة المديرية: تتكفل بتنظيم العمل الإداري اليومي، مثل إعداد المراسلات، ترتيب الاجتماعات، وحفظ الوثائق الرسمية.
- 3- مصلحة الدعم والمراقبة: تعمل على تقديم الدعم الإداري والتقني لمختلف المصالح، كما تراقب مدى تنفيذ البرامج وتحقيق الأهداف.
- 4- مصلحة مراقبة التسيير: تهتم بمتابعة الأداء المالي والإداري، وتحليل النتائج لضمان الاستغلال الأمثل للموارد.
- 5- مصلحة الاتصال: تسهر على التواصل الداخلي بين العمال، والخارجي مع المواطنين ووسائل الإعلام.
- 6- مصلحة الممتلكات: تدير ممتلكات المؤسسة من تجهيزات وعتاد، وتضمن صيانتها وحسن استعمالها.
- 7- مصلحة المراقبة ومتابعة التدقيق: تقوم بمراجعة العمليات الإدارية والمالية للتأكد من مطابقتها للقوانين والإجراءات المعمول بها.
- 8- قسم الأنشطة العامة: يشرف على الخدمات المساندة داخل المؤسسة ويتكون من:
 - مصلحة الخدمات العامة: تتكفل بالخدمات اللوجستية مثل النقل، النظافة، والصيانة العامة.
 - مصلحة الأمن الداخلي: تضمن حماية المنشآت والممتلكات والأفراد داخل المؤسسة.
 - مصلحة الشؤون القانونية: تعالج القضايا القانونية، وتعد العقود والاتفاقيات.
 - مصلحة الوقاية والأمن: تسهر على تطبيق قواعد السلامة المهنية والوقاية من الأخطار.
- 9- قسم تقنيات الكهرباء: يهتم بتسيير وصيانة شبكات توزيع الكهرباء، ومعالجة الأعطال وضمان استمرارية الخدمة.
- 10- قسم تقنيات الغاز: يتولى إدارة شبكات توزيع الغاز، وصيانتها، وضمان سلامة استخدامها.
- 11- قسم الدراسات والأشغال: يقوم بإعداد الدراسات التقنية للمشاريع، ومتابعة تنفيذ الأشغال ميدانياً.
- 12- القسم التجاري: يتكفل بعلاقة المؤسسة مع الزبائن، مثل الفوترة، الاشتراكات، وتحصيل المستحقات.
- 13- قسم الموارد البشرية: يدير شؤون الموظفين، من توظيف وتكوين وتقييم وترقية.
- 14- قسم إدارة الصفقات: يشرف على إعداد ومتابعة الصفقات العمومية وعمليات الشراء.

- 15- قسم المحاسبة والمالية: يتولى تسيير الموارد المالية، إعداد الميزانيات، ومراقبة الحسابات.
- 16- قسم التخطيط (كهرباء وغاز): يضع الخطط المستقبلية لتطوير شبكات الكهرباء والغاز وتوسيعها.
- 17- مراكز التوزيع: تمثل الهيئات الميدانية التي تطبق نشاطات المديرية على مستوى المناطق التالية:
- أ- مركز توزيع تبسة: يشرف على توزيع الكهرباء والغاز في تبسة والمناطق المجاورة، ويضم أقاليم ووكالات تجارية.
- ب- مركز توزيع الشريعة: يتولى نفس المهام على مستوى منطقة الشريعة.
- ت- مركز توزيع بئر العاتر: مسؤول عن توزيع الخدمات في منطقة بئر العاتر.
- 18- الأقاليم (الكهرباء والغاز): وحدات ميدانية فرعية تهتم بتسيير الشبكات على مستوى مناطق محددة.
- 19- الوكالات التجارية: نقاط اتصال مباشرة مع الزبائن، تقدم خدمات الاشتراك، دفع الفواتير الاستفسارات
- المطلب الثالث: الموارد التشغيلية ونظم إدارة المعلومات في المؤسسة.
- أولاً: الإمكانيات البشرية:

يستعرض الجدول الموالي التوزيع الهيكلي للموارد البشرية بمديرية التوزيع -تبسة- حسب الفئات المهنية، حيث يعكس هذا التقسيم تدرج المسؤوليات والمهام داخل المؤسسة.

الجدول رقم (04): توزيع تعداد الموارد البشرية بمديرية التوزيع -تبسة- حسب الأصناف المهنية.

العدد	الصنف
32	إطار سامي Cadre supérieure
35	إطار Cadre
98	عون تأهيل Maitrise
85	عمال تنفيذ Exécution
250	المجموع Total

المصدر: من اعداد الطالبين من خلال المعلومات المقدمة من طرف مديرية التوزيع سونلغاز-تبسة-

ثانياً: الإمكانيات المادية:

يمثل الجدول التالي حصراً للإمكانيات المادية التي تسخرها مديرية التوزيع سونلغاز -تبسة- لضمان سير مختلف مصالحها، حيث نجد تفصيلاً لأنواع الأجهزة المستخدمة وعددها، بما يعكس القدرة التجهيزية التي تملكها المديرية.

الجدول رقم (05): انواع وأعداد الأجهزة والمعدات المتوفرة في مديرية التوزيع سونلغاز -تبسة-.

نوع الأجهزة	عدد الأجهزة
حواسيب + وحدات مركزية	136
ماسحات ضوئية	01
طابعات	133
أجهزة أخرى	9

المصدر: من اعداد الطالبين من خلال المعلومات المقدمة من طرف مديرية التوزيع سونلغاز-تبسة-

ثالثا: برامج ذكاء الأعمال المستخدمة في المؤسسة

تعتمد مديرية التوزيع سونلغاز-تبسة- في تسيير نشاطاتها اليومية على مجموعة من الوسائط والتطبيقات الإلكترونية التي تتوزع عبر مختلف أقسامها الإدارية والتقنية. ويستعرض الجدول الموالي برامج ذكاء الأعمال والأنظمة المعلوماتية المستخدمة، حسب الأقسام المختصة.

الجدول رقم (06): عرض للبرامج والأنظمة الإلكترونية المفعلة داخل أقسام المؤسسة.

القسم	البرنامج	التعريف بالبرنامج
القسم التجاري	1_CRMS :Relationship management system 2_GTc : gestion technique clients :	1_ هو نظام إدارة علاقات الزبائن، يستخدم لمتابعة عقود الاستهلاك، الفواتير، وتحصيل المستحقات. 2_ برنامج مخصص للتسيير التقني للزبائن، يهتم بربط الشبكات، العدادات، و الأعطال التقنية المتعلقة بالمستخدمين.
قسم المحاسبة والمالية	1_Maliya: gestion financière et comptable 2_Hissab: système comptable 3_CTC: control de Transfert de caisse	1_ التسيير المالي والمحاسبي يستخدم لإعداد الميزانيات، القوائم المالية، ومتابعة التدفقات النقدية. 2_ هو برنامج محاسبي متكامل مخصص لتسجيل القيود المحاسبية اليومية وضبط الدفاتر العامة. 3_ يعنى بمراقبة حركة الأموال بين الخزينة و البنك والتدقيق في العمليات النقدية.
قسم تقنيات الغاز والكهرباء	Ci-Sio: système d'information opérationnel	يستخدم للإدارة العمليات التقنية في الميدان (صيانة الشبكات، التوزيع والاشغال).
قسم إدارة الصفقات	ENG: environnement de gestion	يستخدم لمتابعة المناقصات، عقود الموردين، والمشاريع الكبرى.

قسم الموارد البشرية	NOVA : nouvel outil de valorisation automatisée	نظام مخصص لتسيير الموارد البشرية، يستخدم أساسا في معالجة كشوف الأجور، ومتابعة المسار المهني والعطل للموظفين.
---------------------	---	--

المصدر: من اعداد الطالبين من خلال المعلومات المقدمة من طرف مديرية التوزيع سونلغاز-تبسة-

رابعا: اليات التخزين والارشفة بمديرية التوزيع سونلغاز -تبسة-

تسعى مديرية التوزيع بتبسة تماشيا مع الاستراتيجية العامة لمجمع سونلغاز، إلى الانتقال من إدارة المحتوى الورقي والكلاسيكي إلى بيئة رقمية متكاملة. هذا التحول لا يقتصر فقط على حفظ البيانات، بل يمتد إلى محاولة استغلالها كأدوات ذكاء الاعمال لدعم اتخاذ القرار. ويمكن تقسيم طرق التخزين والارشفة في المديرية إلى مستويين:

1- طرق التخزين والارشفة التقليدية (الكلاسيكية):

تعتمد المديرية في هذا الجانب على الارشفة الورقية والمادية للملفات الإدارية والتقنية والمالية، حيث يتم الاحتفاظ بالنسخ الأصلية في مخازن مخصصة (Archives Physiques) وبالرغم من أهميتها القانونية، إلا أنها تعاني من بطء في الاسترجاع وصعوبة في التحليل الإحصائي، مما استدعى التوجه نحو الرقمنة.

2- التحول نحو الأنظمة الحديثة (نظم ذكاء الأعمال والارشفة الإلكترونية)

تعتمد المديرية حاليا على حزمة من البرامج المتخصصة التي تساهم في أرشفة وتداول وتخزين البيانات، والتي تمثل البنية التحتية لنظام ذكاء الأعمال في المؤسسة:

أ - نظام Papyrus :

يعد العمود الفقري لإدارة الوثائق الرقمية في المؤسسة. يتجاوز هذا البرنامج كونه مخزنا للبيانات، ليعمل كمنصة لإدارة التدفقات (Workflow) من خلاله، يتم أرشفة كافة المراسلات والوثائق الرسمية إلكترونيا، مما يسمح بمتابعة مسار الوثيقة وتوفير قاعدة بيانات ضخمة يمكن استغلالها مستقبلا في تحليل اتجاهات العمل الإداري.

ب - نظام OX (تنسيق):

يعمل هذا النظام كأداة لتنظيم وتنسيق المهام والمواعيد والملفات المشتركة بين مختلف المصالح. تكمن قيمة هذا البرنامج في قدرته على تخزين البيانات التفاعلية، حيث يوفر للمسيرين رؤية شاملة حول سير العمل والمهام المنجزة، وهي بيانات أساسية في ذكاء الأعمال لتقييم أداء الأفراد والأقسام.

ت- نظام Partage:

يمثل بيئة العمل التشاركية للمؤسسة، حيث يتم من خلاله تخزين وتبادل الملفات الضخمة والبيانات الحساسة بين المستخدمين. يساهم هذا النظام في خلق مستودع بيانات (Data Warehouse) مصغر يسهل الوصول إليه، ويضمن أمن وتوفر المعلومات الضرورية للعمليات التحليلية.

يظهر من خلال فحص آليات التخزين والأرشفة بمديرية التوزيع بتبسة وجود تحول ملموس نحو الرقمنة، حيث ساهم الاعتماد على حزمة برمجية متكاملة تضم أنظمة مثل (Papyrus, OX, Partage) في إحداث نقلة نوعية أدت بشكل مباشر إلى تقليص الفجوة الزمنية بين تدفق البيانات واتخاذ القرار الإداري، مما جعل المعلومة متاحة بصفة آنية تجاوزت بطء الأساليب الورقية الكلاسيكية. ومع ذلك، وبالرغم من توفر هذه البنية التحتية الرقمية المتطورة، إلا أن الواقع يشير إلى أن المؤسسة لا تزال تعاني من فجوة في الاستغلال الكامل لنظم ذكاء الأعمال بمفهومها التحليلي العميق، إذ يظل التركيز منصبا في الغالب على الجوانب التنظيمية وعمليات التخزين والأرشفة، دون الانتقال الكافي نحو استتطاق هذه البيانات واستخدامها في التحليلات التنبؤية أو بناء لوحات قيادة تفاعلية شاملة، وهو ما يستدعي ضرورة تطوير الكفاءات البشرية القادرة على تحويل هذه المخازن الرقمية إلى رؤى استراتيجية تدعم جودة القرار الإداري.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية في مديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز -تبسة-
سيتم في هذا المبحث توضيح الطريقة والأدوات المستعملة في هذه الدراسة، حيث سيتم
تعريف مجتمع الدراسة، وبيان الأدوات الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسة.
وسيتم تقسيمه إلى المطالب الموالية:

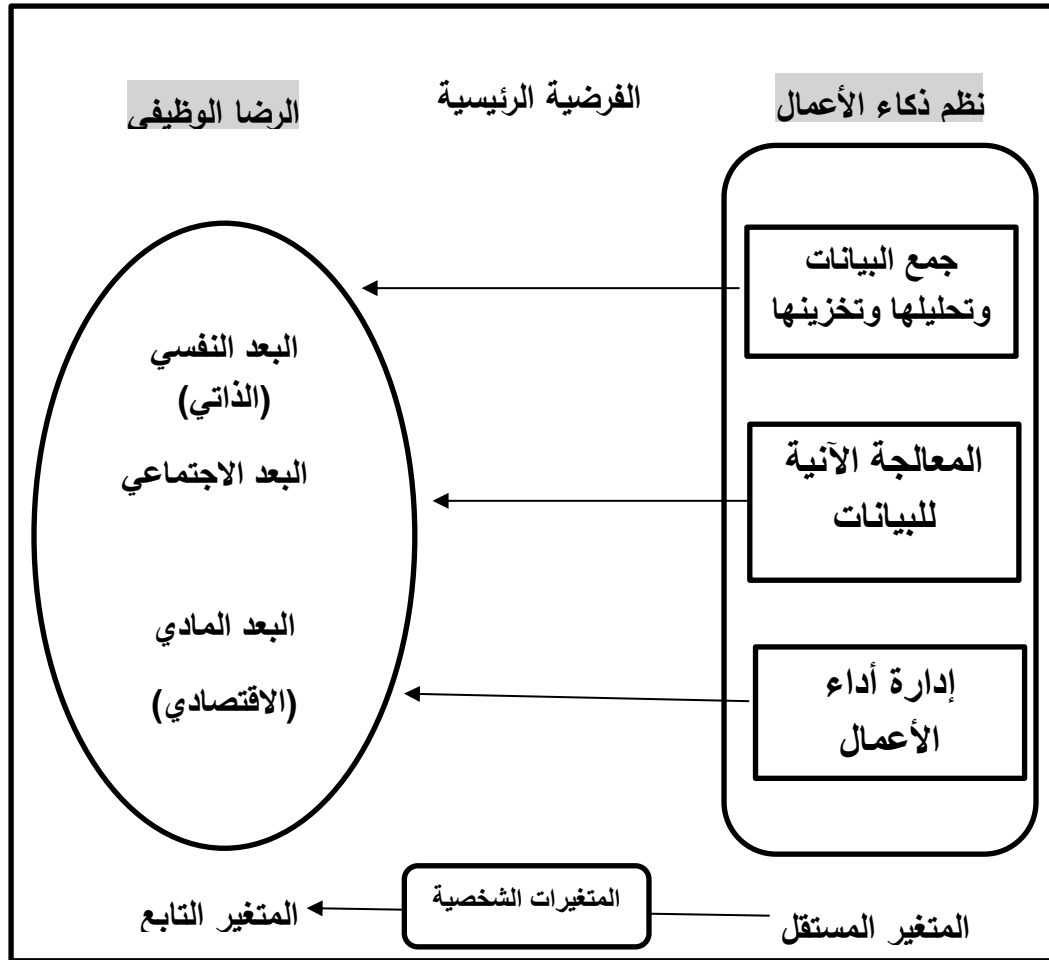
- **المطلب الأول:** مجتمع وعينة الدراسة؛
- **المطلب الثاني:** الأدوات المستخدمة في جمع البيانات؛
- **المطلب الثالث:** الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة

أولاً: تصميم الدراسة الميدانية

يشمل هذا المطلب تحليل مجتمع وعينة الدراسة سيتم عرض مجتمع وعينة الدراسة من خلال ما يلي:

الشكل رقم (06): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبين

ثانياً: مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي مديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز-تبسة-

والبالغ عددهم 250 فرداً.

ثالثاً: عينة الدراسة:

تم اختيار عينة عشوائية حيث تم توزيع 70 استمارة بما يوافق إجمالي عينة الدراسة ولتوضيح عدد

الاستبيانات الموزعة من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (07): يوضح عينة الدراسة لشركة الكهرباء والغاز -تبسة-

أفراد العينة	عدد الاستبيانات الموزعة	عدد الاستبيانات المسترجعة	عدد الاستبيانات الصالحة
70	70	70	70

المصدر: من اعداد الطالبين

يتبين من خلال الجدول رقم (07) أنه تم توزيع 70 استمارة على كل عينة الدراسة ونتيجة التفاعل الإيجابي من قبل المشاركين تم استرجاع كل الاستثمارات مما يعد نسبة جد مقبولة لإجراء الدراسة التطبيقية، وهذا يشير إلى عدم وجود فقد أو تلف في الاستثمارات الموزعة وإكمال جميع الموظفين الاستثمارات بشكل صحيح مما يزيد من موثوقية نتائج الدراسة ويعزز دقتها.

المطلب الثاني: أدوات الدراسة وطرق جمع البيانات

لغرض إتمام عمليات الدراسة تم الاستعانة بالأدوات اللازمة والمناسبة لكل مرحلة من مراحل الدراسة، والمتمثلة في السجلات والوثائق التي تم تسلمها من قبل مديرية توزيع الكهرباء والغاز -تبسة- والتي ساعدت على توفير بعض المعلومات المتعلقة بها ومنها تلك التي توضح الجانب التاريخي والتنظيمي للبنك وعلاقته ببيئته.

أولاً: الوثائق والسجلات

أستند في هذه الدراسة على الوثائق والسجلات كمصادر لجمع المعلومات والبيانات اللازمة والتي تتمثل في تعريف شركة الكهرباء والغاز -تبسة- أهدافها والهيكل التنظيمي الخاص بها.

ثانياً: استمارة الاستبيان:

يعد الاستبيان أداة أساسية لجمع المعلومات الميدانية، حيث يمكن الباحثين من التواصل مع عدد كبير من المبحوثين في وقت قصير وبتكلفة منخفضة. وكذلك بغرض إكمال ما تم التطرق إليه في الجانب النظري والإلمام بجوانب الموضوع من الناحية العملية حيث تم صياغة مجموعة من الفقرات تتعلق بمتغيرات الدراسة موجهة لأفراد عينة الدراسة وقسمت الاستمارة إلى قسمين رئيسيين تتمثلان في:

أ - القسم الأول: خاص بالبيانات الشخصية والوظيفية والمتمثلة في كل من (الجنس، السن، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، الخبرة المهنية)

ب- القسم الثاني: ويتضمن أسئلة الدراسة التي يقدر عددها بـ 30 سؤالاً، تم تقسيمها على محورين أساسيين يعكسان الإشكالية التي تناولتها الدراسة، ويوضح الجدول رقم (08) متغيرات الدراسة والفقرات التي تحدد كل متغير.

الجدول رقم (08): توزيع أسئلة استمارة الاستبيان على محاور الدراسة

المحاور	الأبعاد	العدد
المحور الأول: نظم ذكاء الأعمال	البعد الأول: جمع البيانات وتحليلها وتخزينها	05
	البعد الثاني: المعالجة الآنية للبيانات	05
	البعد الثالث: إدارة أداء الأعمال	05
المحور الثاني: الرضا الوظيفي	البعد الأول: البعد النفسي (الذاتي)	05
	البعد الثاني: البعد الإجتماعي	05
	البعد الثالث: البعد المادي (الاقتصادي)	05
المجموع		30

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الاستبيان

وتم استخدام مقياس ليكارت الخماسي المكون من خمس درجات، وذلك لقياس درجة استجابات أفراد العينة محل الدراسة لفقرات الاستمارة، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (09): درجات مقياس ليكارت الخماسي

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	02	03	04	05

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الاستبيان

لتحديد طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي المستخدم في استبانة الدراسة تم حساب المدى: (أعلى درجة في المقياس - أدنى درجة في المقياس) = $(5-1) = 4$ ، وللحصول على طول الخلية الصحيح نقوم بقسمة المدى العام على عدد درجات الموافقة وذلك على نحو التالي: $0.8 = 4/5$ ، وبإضافة هذه القيمة في كل مرة للحد الأدنى لدرجة الموافقة نحصل على الحد الأعلى وهكذا مع كل درجات الموافقة، وتفيد هذه العملية في التعرف على موقف مشترك لإجمالي أفراد العينة حيث:

الجدول رقم (10): طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي

رقم الفئة	مجال الموافقة	درجة الموافقة	الوزن	مستوى التقييم
الأولى	[1.80-1.00]	غير موافق تماما	1	منخفض جدا
الثانية	[2.60-1.80]	غير موافق	2	منخفض
الثالثة	[3.40-2.60]	محايد	3	متوسط
الرابعة	[4.20-3.40]	موافق	4	مرتفع
الخامسة	[5.00-4.20]	موافق تماما	5	مرتفع جدا

ثالثا: صدق الدراسة

ويقصد بذلك التأكد من أن استمارة الاستبيان التي تم إعدادها سوف تقيس ما أعدت لقياسه أو شمولها على العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية أخرى وقد تم التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال عرضها على الأستاذ المشرف من أجل اختبار مدى ملازمتها لجمع البيانات وتعديلها بشكل أولي حسب ما يراه المشرف.

كما أنه قبل أن تطرح قائمة الاستبيان في شكلها النهائي مرت بعدة مراحل لاختبار صدقها وثباتها من أجل تنفيذ الدراسة فمن أجل التحقق من صدق الأداة بمعنى التأكد من أنها تصلح للقياس حيث اعتمدنا على الصدق الظاهري لعدد من المحكمين والأساتذة وأصحاب الخبرة والتخصص.

رابعا: ثبات أداة الدراسة

تم توزيع عدد من استمارات الاستبيان وعددها 70 على عينة الدراسة للتأكد من ثباتها طبقا لمعامل الثبات ألفا كرونباخ (Alpha s'Cronbach) للاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة التابع والمستقل، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (11): قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ لمحاور الاستمارة

المحور	العنوان	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
الأول	نظم نكاء الأعمال	15	0.955
الثاني	الرضا الوظيفي	15	0.953
	جميع المحاور	30	0.954

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي Spss 27

يتضح من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (11) أن معاملات الثبات والاتساق ألفا كرونباخ للمتغير المستقل قيمة 0.955 ومعامل ألفا كرونباخ للمتغير التابع 0.953 فكلاهما تجاوز معامل ثباتهما الحد الأدنى المتفق عليه والمقبول إحصائيا (0.6)، كما أن معدل ألفا كرونباخ للاستبيان ككل 0.954 وهو أكبر من معدل القبول وهو ما يدل على الدرجة العالية من الثبات وصلاحية الاداة للاستخدام مع العينة محل الدراسة وإمكانية الحصول على نفس النتائج في حالة توسيع مفردات العينة وفي ظل نفس الظروف.

المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستعملة لتحصيل البيانات

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات سيتم الاعتماد على طرق إحصائية يتم من خلالها وصف المتغيرات وتحديد نوعية العلاقة الموجودة بينها، بداية بجمع البيانات الموزعة وترميزها ثم إدخال البيانات بالحاسوب باستعمال برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، حيث تضمنت المعالجة الأساليب الإحصائية الموالية.

أولاً: اختبار التوزيع الطبيعي (Semple Kolmogorov– Smirnov)

تم استخدام هذا الاختبار لتحديد ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أو لا لأن إجراء بعض الاختبارات الإحصائية يتطلب أن يكون توزيع البيانات يتبع التوزيع الطبيعي، وقد كانت نتائج الاختبارات كما يوضحها الجدول الآتية:

الجدول رقم (12): نتائج اختبار Kolmogorov –Smirnov

الرضا الوظيفي	نظم ذكاء الأعمال	
70	70	N
0.058	0.927	Z
0.052	0.200	القيمة الاحتمالية

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss

نلاحظ من الجدول رقم (12) أعلاه أن القيمة الاحتمالية لمحور استراتيجيات نظم ذكاء الأعمال هي 0.200 كما أن القيمة الاحتمالية للمحور الثاني المتغير التابع الرضا الوظيفي تساوي 0.052، وكلا القيمتين أكبر من 0.05، وبالتالي بيانات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، مما يسمح باستخدام الاختبارات المعملية لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الثاني: أدوات التحليل الإحصائي

تتمثل الأدوات الإحصائية المستخدمة في دراسة الاستبيان فيما يلي:

أولاً: التكرارات والنسب المئوية

حيث استخدمت في وصف خصائص مجتمع الدراسة، ولتحديد الاستجابة اتجاه محاور الاستبيان،
وتحسب بالقانون الموالي:

النسبة المئوية = (تكرار العبارة/100X) / المجموع الكلي.

ثانيا: معامل ألفا كرونباخ

تم استخدامه لتحديد معامل ثبات الاستبيان، ويعبر عنه بالمعادلة الموالية:

$$a = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum Vi}{Ve}\right)$$

حيث:

A = يمثل معامل ألفا كرونباخ.

n=يمثل عدد الأسئلة.

Ve=يمثل التباين في مجموع محاور الإستبيان.

Vi=يمثل التباين لأسئلة المحور

ثالثا: المتوسط الحسابي المرجح

يعد من أهم الأدوات الإحصائية لدى مقاييس النزعة المركزية، فقد تم استخدامه في هذه الدراسة

ليساعد

على التقسيم والتحليل الجيد للظاهرة المدروسة، ويعبر عنه بالعلاقة الآتية:

$$X = \frac{\sum Xi}{N}$$

حيث:

X=يمثل المتوسط الحسابي المرجح.

Xi=يمثل قيمة الأسئلة.

N=يمثل عدد الأسئلة.

رابعا: الانحراف المعياري

عبارة عن مؤشر إحصائي يقيس مدى التشتت في التغيرات، ويعبر عنه بالعبارة الموالية:

حيث:

S=يمثل الانحراف المعياري.

X_i = يمثل قيمة الأسئلة.

X = يمثل المتوسط الحسابي المرجح.

N = يمثل عدد الأسئلة.

خامسا: معامل التحديد (R_2)

لمعرفة نسبة التغير في المتغير التابع نتيجة لمتغير في المتغير المستقل.

سادسا: تحليل الانحدار الخطي البسيط: ($\beta + aX = y$) (Regression Linear)

حيث أستخدم في اختبار صحة الفرضية.

المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها

من خلال هذا المبحث تم عرض وتحليل نتائج الدراسة التي تم التوصل اليها بعد تفريغ الاستبيانات المسترجعة والصالحة للدراسة في برنامج SPSS، سنعرض فيما يلي مختلف النتائج المتحصل عليها والخاصة بأفراد العينة العشوائية والمتمثلة في 70 موظف بشركة توزيع الغاز والكهرباء سونلغاز-تبسة-. وعليه، ينقسم هذا المبحث الى ثلاثة مطالب رئيسية تتمثل في:

- **المطلب الأول:** عرض وتحليل نتائج البيانات الشخصية والوظيفية؛
- **المطلب الثاني:** دراسة وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة؛
- **المطلب الثالث:** اختبار الفرضيات.

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج البيانات الشخصية والوظيفية

تم توزيع استمارات الاستبيان على عينة الدراسة والتعرف على البيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة وفيما يلي تحليل لذلك.

أولاً: متغير الجنس

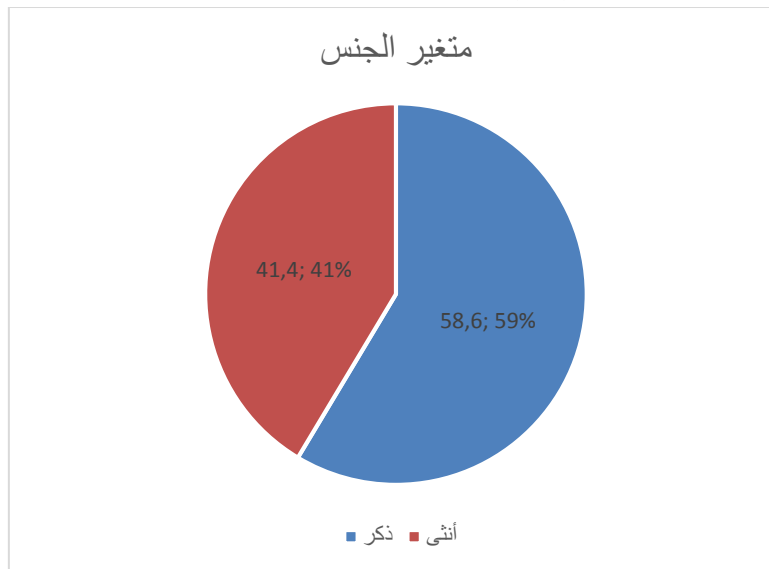
الجدول رقم (13): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية %
ذكر	41	58.6%
أنثى	29	41.4%
المجموع	70	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss

من خلال نتائج الجدول رقم (13) أعلاه يلاحظ أن هناك تقارب في نسبة الإناث ونسبة الذكور، إذ قدرت نسبة الذكور 58.6% مقابل 41.4% للإناث هذا يعني أن الفارق ضئيل وعليه يعتبر توزيعاً متوازناً تقريباً بين الجنسين، وهذا ما تم ملاحظته أثناء توزيع الاستمارات. ويمكن ترجمة معلومات الجدول السابق إلى الشكل البياني الموالي:

الشكل رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss

ثانيا: متغير السن

الجدول رقم (14): توزيع العينة حسب متغير السن

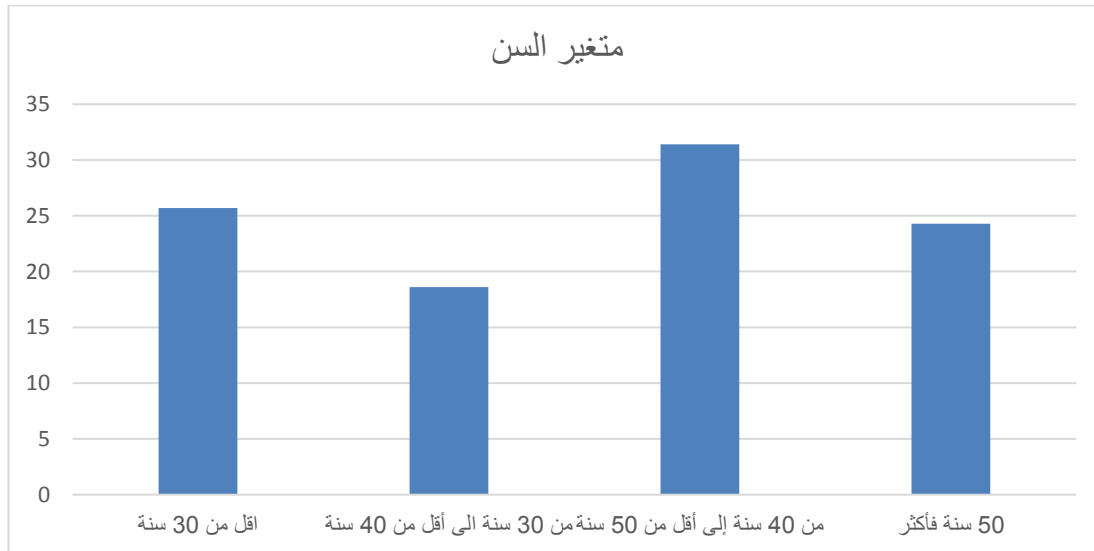
السن	التكرار	النسبة المئوية %
اقل من 30 سنة	18	25.7%
من 30 سنة الى اقل من 40 سنة	13	18.8%
من 40 سنة إلى اقل من 50 سنة	22	31.4%
50 سنة فأكثر	17	24.3%
المجموع	70	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss

يتضح من الجدول أعلاه أن توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن، حيث أن غالبية أفراد العينة تتراوح أعمارهم بين 40 سنة إلى أقل من 50 سنة بنسبة 31.4%، يليهم فئة أقل من 30 سنة بنسبة 25.7%، أما الأفراد الذين تتراوح أعمارهم من 50 سنة فأكثر فقد مثلوا نسبة بلغت 24.3%، في حين بلغت نسبة الأفراد الذين أعمارهم من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة بلغوا نسبة 18.8%.

ويمكن ترجمة معلومات الجدول السابق إلى الشكل البياني الموالي:

الشكل رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss

ثالثا: متغير المستوى التعليمي

الجدول رقم (15): توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي

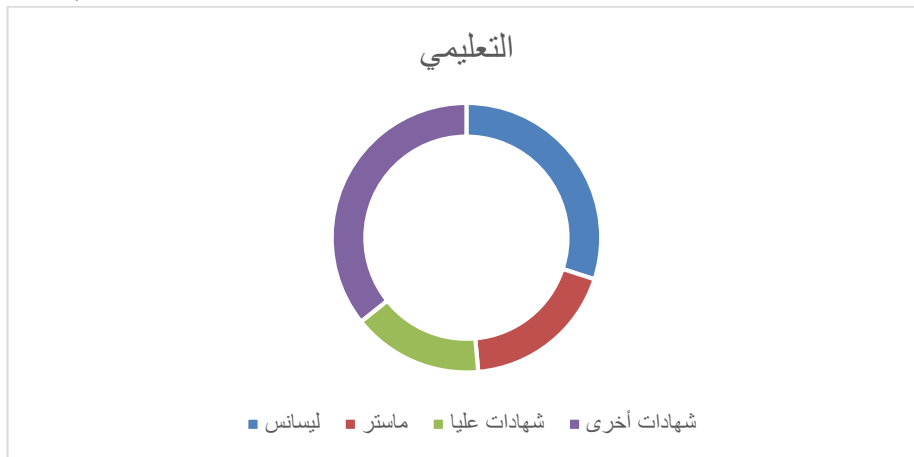
النسبة المئوية %	التكرار	المستوى التعليمي
30%	21	ليسانس
18.6%	13	ماستر
15.7%	11	شهادات عليا
35.7%	25	شهادات أخرى
100%	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss

يتضح من الجدول أعلاه أن توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي جاء متنوعاً، حيث أن الفئة الأكبر من العينة هم من أصحاب "شهادات أخرى" بنسبة بلغت 35.7 % ويتكرر قدره (25) فرداً، يليهم أصحاب مؤهل "ليسانس" الذين مثلوا نسبة 30% من إجمالي العينة بتكرار قدره (21) فرداً. أما الأفراد الحاصلون على درجة "ماستر" فقد بلغت نسبتهم 18.6% بتكرار (13) فرداً، في حين بلغت نسبة الأفراد من ذوي "الشهادات العليا" النسبة الأقل في العينة بواقع 15.7% ويتمثل عددي بلغ (11) فرداً.

ويمكن ترجمة معلومات الجدول السابق إلى الشكل البياني الموالي:

الشكل رقم (09): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss

رابعاً: متغير المستوى الوظيفي

الجدول رقم (16): توزيع العينة حسب متغير المستوى الوظيفي

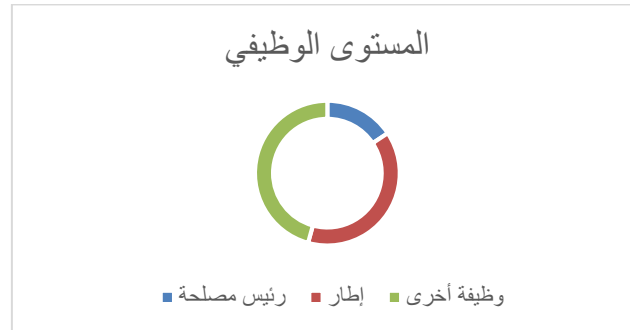
النسبة المئوية %	التكرار	الوظيفة
15.7%	11	رئيس مصلحة
38.6%	27	إطار
45.7%	32	وظيفة أخرى
100%	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss

يلاحظ من الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد عينة الدراسة كانت وظائفهم من فئة (وظيفة أخرى) بنسبة قدرت بـ 45.7% لتليها فئة (إطار) بنسبة قدرت بـ 38.6% ثم فئة (رئيس مصلحة) بنسبة قدرت بـ 15.7%، إجمالاً يمكن القول أن جميع فئات الوظيفة متاحة وهو ما يساعد في تعزيز نتائج الدراسة.

ويمكن ترجمة معلومات الجدول السابق إلى الشكل البياني الموالي:

الشكل رقم (10): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss

خامساً: متغير الخبرة المهنية

الجدول رقم (17): توزيع العينة حسب متغير الخبرة المهنية

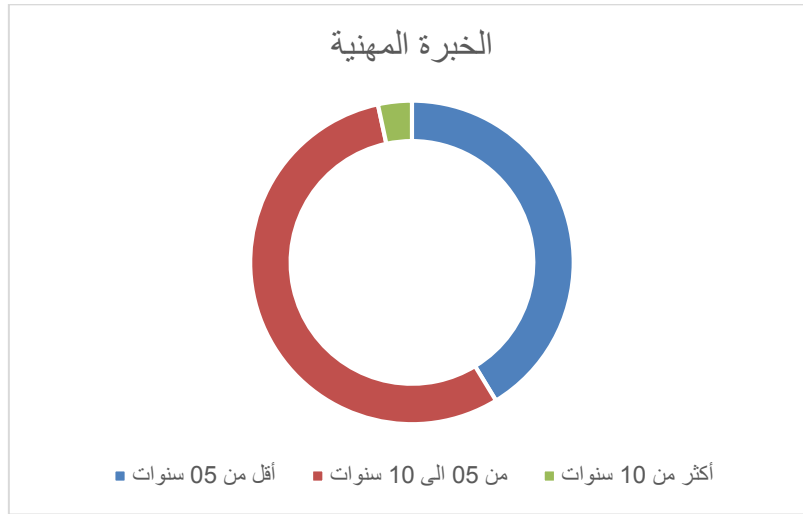
النسبة المئوية %	التكرار	الخبرة المهنية
17.1%	12	أقل من 05 سنوات
22.9%	16	من 05 الى 10 سنوات
60%	42	أكثر من 10 سنوات
100%	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss

يلاحظ من الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد عينة الدراسة فيما يخص متغير عدد سنوات الخبرة كانت من الفئة أكثر من 10 سنوات وذلك بنسبة قدرت ب 60% واحتلت الفئة من 05 الى 10 سنة المرتبة الثانية بنسبة قدرت ب 22.9% لتليها الفئة أقل من 05 سنوات بنسبة قدرت ب 17.1% وما يلاحظ أن شركة الكهرباء والغاز -تبسة- تعتمد على عامل خبرة كبير ما قد يساعد الشركة في تحسين أدائها وبذلك تعزيز تنافسيتها.

ويمكن ترجمة معلومات الجدول السابق إلى الشكل البياني الموالي:

الشكل رقم (11): توزيع أفراد العينة حسب متغير عدد سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss

المطلب الثاني: دراسة وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة

سيتم التطرق في هذا المطلب إلى تحليل عبارات الدراسات.

أولاً: عرض وتحليل اجابات افراد العينة حول محور نظم نكاء الاعمال

تضمن محور نظم نكاء الأعمال على 15 فقرات، وبعد تفريغ اجابات افراد العينة حولها تم الحصول على النتائج التي يظهرها الجدول التالي:

لجدول رقم (18): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات افراد عينة الدراسة حول محور نظم
نكاء الأعمال

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
البعد الأول: جمع البيانات وتحليلها وتخزينها					
01	تعتمد المؤسسة على أساليب متنوعة وحديثة لجمع البيانات المرتبطة بأنشطتها	3.84	0.81	8	مرتفع
02	تقوم المؤسسة بجمع البيانات من مصادر متعددة سواء داخلية او خارجية	3.84	0.87	9	مرتفع
03	تخزن البيانات ضمن قواعد بيانات منظمة وسهلة الوصول	3.94	0.81	4	مرتفع
04	تعتمد المؤسسة على تحليل البيانات لفهم وضعها الحالي وتقييمه	3.87	0.93	6	مرتفع
05	يتم تحديث البيانات المخزنة بشكل منتظم ودوري	3.81	0.92	10	مرتفع
البعد الثاني: المعالجة الآنية للبيانات					
06	تعالج المؤسسة البيانات بسرعة فور توفرها	3.74	0.81	13	مرتفع
07	يتم تنظيم وتصنيف البيانات بطريقة تضمن سهولة تحليلها والاستفادة منها	3.78	0.89	11	مرتفع
08	تعتمد المؤسسة على انظمة دقيقة .فعالة في معالجة البيانات	3.91	0.88	5	مرتفع
09	تنظم البيانات بطريقة منهجية تضمن سهولة استخدامها داخل المؤسسة	3.95	0.80	3	مرتفع
10	تسهم سرعة معالجة البيانات في تحسين الاستجابة للمشكلات	4.07	0.88	1	مرتفع
البعد الثالث: إدارة أداء الأعمال					
11	يتم تقييم الأنشطة والعمليات داخل المؤسسة بصفة دورية ومنظمة	3.67	0.77	14	مرتفع
12	تتماشى أنشطة المؤسسة مع الأهداف الاستراتيجية المحددة	3.87	0.79	7	مرتفع

13	تستغل المؤسسة مواردها بكفاءة وفعالية لتحقيق أفضل النتائج	3.78	0.97	12	مرتفع
14	تساهم نظم المعلومات في تحسين مستوى الأداء العام للمؤسسة	3.97	0.93	2	مرتفع
15	تعمل المؤسسة على دعم العاملين وتطوير مهاراتهم ومعارفهم المهنية	3.65	0.86	15	مرتفع
المحور الأول: نظم ذكاء الأعمال		3.82	0.85	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss

يبين الجدول أعلاه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول فقرات محور "نظم ذكاء الأعمال"، وقد أظهرت النتائج أن المتوسط العام للمحور بلغ (3.82) وبانحراف معياري قدره (0.85)، مما يشير إلى أن مستوى تطبيق نظم ذكاء الأعمال في المؤسسة جاء بدرجة مرتفعة (عموما).

ففي البعد الأول (جمع البيانات وتحليلها وتخزينها) تراوحت المتوسطات الحسابية لفقراته بين (3.81 و 3.94)، حيث سجلت الفقرة رقم (03) المتعلقة بتخزين البيانات في قواعد بيانات منظمة أعلى متوسط حسابي في هذا البعد، مما يدل على اهتمام المؤسسة بالبنية التحتية للمعلومات. أما في البعد الثاني (المعالجة الآنية للبيانات) فقد لوحظ تفوق واضح في متوسطاته، حيث تراوحت (3.74 و 4.07)، وسجلت الفقرة رقم (10) الخاصة بدور المعالجة السريعة في تحسين الاستجابة للمشكلات أعلى متوسط حسابي في المحور ككل (4.07)، مما يعكس الأهمية الاستراتيجية للسرعة في التعامل مع البيانات داخل المؤسسة.

وبالنسبة للبعد الثالث (إدارة أداء الأعمال) فقد تراوحت متوسطات فقراته بين (3.65 و 3.97) حيث حصلت الفقرة رقم (14) المتعلقة بمساهمة نظم المعلومات في رفع مستوى الأداء العام على المرتبة الثانية في الترتيب العام للمحور بمتوسط (3.97)، بينما سجلت الفقرة (15) أدنى متوسط حسابي في الجدول (3.65) رغم بقائها ضمن المستوى المرتفع.

ثانيا: عرض وتحليل اجابات افراد العينة حول محور الرضا الوظيفي

تضمن محور الرضا الوظيفي على 15 فقرات، وبعد تقريغ إجابات أفراد العينة حولها تم الحصول على النتائج التي يظهرها الجدول التالي:

الجدول رقم (19): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للإجابات افراد عينة الدراسة حول محور الرضا الوظيفي

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
البعد الأول: البعد النفسي (الذاتي)					
01	تتماشى المهام الموكلة الي مع مستوى مؤهلاتي المهنية	3.32	1.08	13	متوسط
02	أشعر بالراحة أثناء قيامي بعملتي اليومي	3.47	1.08	9	مرتفع
03	أمتلك الكفاءات الضرورية التي تمكنني من أداء عملي بكفاءة	3.80	1.07	2	مرتفع
04	أرى أن قدراتي مستغلة بشكل مناسب داخل المؤسسة	3.44	1.19	10	مرتفع
05	أستطيع إتمام مهامي دون مواجهة عراقيل كبيرة	3.74	1.08	4	مرتفع
البعد الثاني: البعد الاجتماعي					
06	يعزز جو العمل روح التعاون بين الموظفين داخل المؤسسة	3.65	0.97	5	مرتفع
07	يتعامل معي المسؤولون بأسلوب مهني ومنصف	3.78	1.03	3	مرتفع
08	أشعر بروح الانتماء لفريق العمل داخل المؤسسة	3.82	1.04	1	مرتفع
09	تتوفر لي فرص مناسبة لتنمية مهاراتي المهنية	3.52	1.03	6	مرتفع
10	أرى ان لدي إمكانية للتطور والتقدم المهني داخل المؤسسة	3.52	0.98	7	مرتفع
البعد الثالث: البعد المادي (الاقتصادي)					
11	أعتبر ان الاجر الذي أتقاضاه مناسب مقارنة بالجهد الذي ابذله في العمل	3.48	1.04	8	مرتفع
12	تسود العدالة في الرواتب بين الموظفين الذين يؤدون المهام المتشابهة	3.27	1.16	14	متوسط
13	أعتقد أن المؤسسة تعتمد نظاما عادلا في مكافئة الموظفين حسب أدائهم	3.25	1.09	15	متوسط
14	توفر الأدوات والتجهيزات اللازمة يساعدي على انجاز عملي بكفاءة	3.42	1.08	11	مرتفع

15	أشعر بالاستقرار في عملي بفضل توفر ظروف مادية ملائمة	3.34	1.11	12	متوسط
المحور الثاني: الرضا الوظيفي					
		3.51	1.06		مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss

يبين الجدول أعلاه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول فقرات محور "الرضا الوظيفي"، وقد أظهرت النتائج أن المتوسط العام للمحور بلغ (3.51) وبانحراف معياري قدره (1.06)، مما يشير إلى أن مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين جاء بدرجة مرتفعة (بشكل عام).

ففي البعد الأول (البعد النفسي الذاتي): تراوحت المتوسطات الحسابية لفقراته بين (3.32 و 3.80)، حيث سجلت الفقرة رقم (03) المتعلقة بامتلاك المهارات اللازمة لأداء العمل أعلى متوسط حسابي في هذا البعد (3.80)، مما يعكس ثقة الموظفين العالية في كفاءتهم المهنية، بينما سجلت الفقرة (01) أدنى متوسط في البعد (3.32) وبمستوى تقييم "متوسط".

أما في البعد الثاني (البعد الاجتماعي): فقد حصل على أعلى متوسط بين الأبعاد الثلاثة بنسبة (3.65)، وتراوحت متوسطات فقراته بين (3.52 و 3.82). وقد سجلت الفقرة رقم (08) الخاصة بالشعور بالانتماء لفريق العمل المرتبة الأولى في الترتيب العام للمحور ككل بمتوسط (3.82)، مما يدل على وجود بيئة اجتماعية متماسكة وجو من التعاون داخل المؤسسة.

وبالنسبة للبعد الثالث (البعد المادي الاقتصادي): فقد جاء في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.35) وبمستوى تقييم متوسط، حيث تراوحت متوسطات فقراته بين (3.25 و 3.48). وسجلت الفقرة رقم (13) المتعلقة بمكافأة المؤسسة للموظفين حسب أدائهم أدنى متوسط حسابي في المحور ككل (3.25)، مما يشير إلى حاجة المؤسسة لمراجعة سياسات التحفيز المادي والمكافآت.

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات

من خلال هذا المطلب سيتم اختبار الفرضية الرئيسية وبالتالي سيتم رفض أو قبول فرضيات الدراسة سنعتمد على قاعدة القرار التالية:

- إذا كان مستوى الدلالة sig أكبر من مستوى المعنوية المعتمد في الدراسة سنقبل الفرضية الصفرية H_0
 - إذا كان مستوى الدلالة sig أصغر من مستوى المعنوية المعتمد في الدراسة سنقبل الفرضية البديلة H_1
 - من أجل قبول الفرضية أو رفضها تم الاعتماد على مجموعة من المؤشرات الإحصائية منها معامل الارتباط R ومعامل التحديد R^2
- أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية:

في الجدول التالي سنقوم باختبار الفرضية الرئيسية التي تنص على أنه لا توجد دلالة إحصائية بين نظم ذكاء الأعمال والرضا الوظيفي عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).
لاختبار الفرضية تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط الذي يهتم بتقدير العلاقة بين متغيرين وكانت النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(20): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية Df	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
الانحدار	96.209	1	96.209	7.331	0.009
الخطأ	892.377	68	13.123		
الإجمالي	988.586	69			
نظم ذكاء الأعمال					
معامل الارتباط: 0.312	معامل التحديد: 0.97		المتغير التابع: الرضا الوظيفي		

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss

من الجدول أعلاه يتبين أن قيمة F قيمة المحسوبة تساوي 7.331 وهي قيمة جيدة تدل على أن نموذج الانحدار الخطي يفسر جزءا من البيانات وإن الاختلافات العشوائية تكاد تكون قليلة، وبلغت قيمة $\text{Sig} = 0.009$ وهي أقل من مستوى معنوية الاختبار المعتمدة في الدراسة 0.05، مما يؤكد القوة التفسيرية العالية لنموذج الانحدار الخطي البسيط من الناحية الإحصائية، وهو نموذج مناسب، ما يدل على أنها دالة إحصائيا أي وجود دلالة إحصائية بين نظم ذكاء الأعمال والرضا الوظيفي عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).
وبالنظر إلى معامل الارتباط فإنه قدر بـ 0.312 وهو ما يدل على وجود علاقة ارتباط طردية ضعيفة بين متغيري الدراسة، وبالاعتماد على معامل التحديد يتضح أن 97% من التغيرات الحاصلة في الرضا الوظيفي تفسرها وتتحكم فيها نظم ذكاء الأعمال.

وبما أن مستوى الدلالة قدر بـ 0.009 وهو أقل من مستوى الدلالة الفرضي 0.05 نرفض الفرضية العدمية H_0 ونقبل الفرض البديل H_1 الذي مفاده أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم ذكاء الأعمال والرضا الوظيفي في شركة توزيع الغاز والكهرباء -تبسة-

ثانيا: اختبار الفرضيات الفرعية

الجدول رقم (21): نتائج اختبار الفرضيات الفرعية

المتغيرات المستقلة	المتغير التابع	ثابت الانحدار β	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة T	مستوى الدلالة SIG
جمع البيانات وتحليلها وتخزينها	الرضا الوظيفي	0.189	0.21	0.36	1.584	0.118
		0.249	0.30	0.44	1.761	0.043
		0.208	0.17	0.32	1.489	0.141
الثابت		24.490				

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss

1- اختبار الفرضية الفرعية الأولى

H0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جمع البيانات وتحليلها وتخزينها والرضا الوظيفي في مديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز-تبسة- عند مستوى دلالة 0.05.

H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جمع البيانات وتحليلها وتخزينها والرضا الوظيفي في مديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز -تبسة- عند مستوى دلالة 0.05.

يوضح الجدول أعلاه بأن مستوى الدلالة قدر بـ 0.118 وهو أكبر من مستوى الدلالة الفرضي 0.05 نرفض الفرضية البديلة H1 ونقبل الفرض العدمية H0 التي مفادها أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جمع البيانات وتحليلها وتخزينها والرضا الوظيفي في مديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز -تبسة-

2- اختبار الفرضية الفرعية الثانية

H0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعالجة الآنية للبيانات والرضا الوظيفي في شركة توزيع الغاز والكهرباء سونلغاز-تبسة- عند مستوى دلالة 0.05.

H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعالجة الآتية للبيانات والرضا الوظيفي في شركة توزيع الغاز والكهرباء سونلغاز-تبسة- عند مستوى دلالة 0.05.

من خلال الجدول رقم (21) يتضح أن مستوى الدلالة قدر بـ 0.043 وهو أقل من مستوى الدلالة الفرضي 0.05 نرفض الفرضية العدمية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 التي مفادها توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعالجة الآتية للبيانات والرضا الوظيفي في مديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز-تبسة-
3- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

H0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة أداء الأعمال والرضا الوظيفي في مديرية توزيع الكهرباء و الغاز سونلغاز -تبسة- عند مستوى دلالة 0.05.

H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة أداء الأعمال والرضا الوظيفي في مديرية توزيع الكهرباء و الغاز سونلغاز -تبسة- عند مستوى دلالة 0.05.

من خلال الجدول رقم (21) يتضح أن مستوى الدلالة قدر بـ 0.141 وهو أكبر من مستوى الدلالة الفرضي 0.05 نرفض الفرضية البديلة H_1 ونقبل الفرضية العدمية H_0 التي مفادها لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة أداء الأعمال والرضا الوظيفي في مديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز -تبسة-
4- الفرضية الفرعية الرابعة:

سنقوم باختبار الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على أنه: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمساهمة نظم ذكاء الاعمال في تعزيز الرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، الخبرة المهنية) في مديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز -تبسة- حيث أنه:

H0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمساهمة نظم ذكاء الاعمال في تعزيز الرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية) في مديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز -تبسة-.

H1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمساهمة نظم ذكاء الاعمال في تعزيز الرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية) في مديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز -تبسة-.

أ- متغير الجنس

H0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمساهمة نظم ذكاء الاعمال في تعزيز الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس في مديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز -تبسة-.

H1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمساهمة نظم ذكاء الاعمال في تعزيز الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس في مديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز -تبسة-.

الجدول رقم (22): نتائج اختبار الفرضية الرابعة (متغير الجنس)

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية Df	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
الانحدار	6.419	22	0.292	1.298	0.223
الخطأ	10.567	47	0.225		
الإجمالي	16.986	69			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss

أظهرت نتائج اختبار ANOVA أن قيمة مستوى الدلالة ($Sig = 0.223$) وهي أكبر من (0.05)، مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمساهمة نظم ذكاء الأعمال في تعزيز الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس، وبالتالي يتم قبول الفرضية العدمية ($H0$) ورفض الفرضية البديلة ($H1$).

ب- متغير السن

H0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمساهمة نظم ذكاء الاعمال في تعزيز الرضا الوظيفي تعزى لمتغير السن في مديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز -تبسة-.

H1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمساهمة نظم ذكاء الاعمال في تعزيز الرضا الوظيفي تعزى لمتغير السن في مديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز -تبسة-.

الجدول رقم (23): نتائج اختبار الفرضية الرابعة (متغير السن)

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية Df	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
الانحدار	23.271	22	1.058	0.776	0.737
الخطأ	64.100	47	1.364		
الإجمالي	87.371	69			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss

أظهرت نتائج اختبار ANOVA أن قيمة مستوى الدلالة ($Sig = 0.737$) وهي أكبر من (0.05)، مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمساهمة نظم ذكاء الأعمال في تعزيز الرضا الوظيفي تعزى لمتغير السن، وبالتالي يتم قبول الفرضية العدمية (H_0) ورفض الفرضية البديلة (H_1).

ت- متغير المستوى التعليمي

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمساهمة نظم ذكاء الاعمال في تعزيز الرضا الوظيفي تعزى لمتغير المستوى التعليمي في مديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز -تبسة-.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمساهمة نظم ذكاء الاعمال في تعزيز الرضا الوظيفي تعزى لمتغير المستوى التعليمي في مديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز -تبسة-.

الجدول رقم (24): نتائج اختبار الفرضية الرابعة (متغير المستوى التعليمي)

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية Df	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
الانحدار	43.193	22	1.963	1.399	0.165
الخطأ	65.950	47	1.403		
الإجمالي	109.143	69			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss

أظهرت نتائج اختبار ANOVA أن قيمة مستوى الدلالة ($Sig = 0.165$) وهي أكبر من (0.05)، مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمساهمة نظم ذكاء الأعمال في تعزيز الرضا الوظيفي تعزى لمتغير المستوى التعليمي، وبالتالي يتم قبول الفرضية العدمية (H_0) ورفض الفرضية البديلة (H_1).

ث- متغير المستوى الوظيفي

H0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمساهمة نظم ذكاء الاعمال في تعزيز الرضا الوظيفي تعزى لمتغير المستوى الوظيفي في مديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز -تبسة-.

H1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمساهمة نظم ذكاء الاعمال في تعزيز الرضا الوظيفي تعزى لمتغير المستوى الوظيفي في مديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز -تبسة-.

الجدول رقم (25): نتائج اختبار الفرضية الرابعة (متغير المستوى الوظيفي)

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية Df	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
الانحدار	11.533	22	0.524	0.979	0.505
الخطأ	25.167	47	0.535		
الإجمالي	36.700	69			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss

أظهرت نتائج اختبار ANOVA أن قيمة مستوى الدلالة ($Sig = 0.505$) وهي أكبر من (0.05)، مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمساهمة نظم ذكاء الأعمال في تعزيز الرضا الوظيفي تعزى لمتغير المستوى الوظيفي، وبالتالي يتم قبول الفرضية العدمية (H_0) ورفض الفرضية البديلة (H_1).

ج- متغير الخبرة المهنية

H0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمساهمة نظم ذكاء الاعمال في تعزيز الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الخبرة المهنية في مديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز -تبسة-.

H1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمساهمة نظم ذكاء الاعمال في تعزيز الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الخبرة المهنية في مديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز -تبسة-.

الجدول رقم (26): نتائج اختبار الفرضية الرابعة (متغير الخبرة المهنية)

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية Df	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
الانحدار	7.193	22	0.327	0.453	0.977
الخطأ	33.950	47	0.722		
الإجمالي	41.143	69			

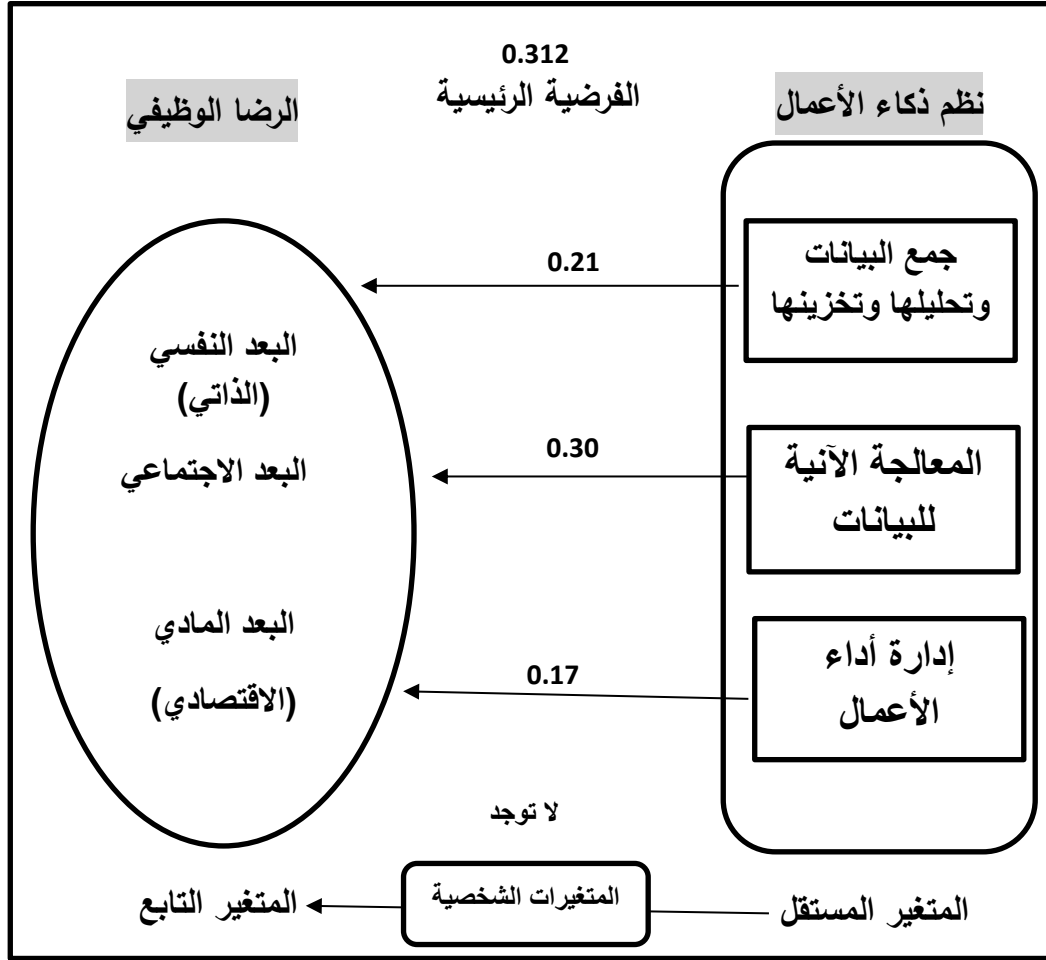
المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss

أظهرت نتائج اختبار ANOVA أن قيمة مستوى الدلالة ($Sig = 0.977$) وهي أكبر من (0.05)، مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمساهمة نظم ذكاء الأعمال في تعزيز الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الخبرة المهنية، وبالتالي يتم قبول الفرضية العدمية (H_0) ورفض الفرضية البديلة (H_1).

من خلال نتائج اختبار (ANOVA) تبين أن جميع قيم الدلالة الإحصائية للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، الخبرة المهنية) كانت أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة حول مساهمة نظم ذكاء الأعمال في تعزيز الرضا الوظيفي تعزى لهذه المتغيرات الشخصية.

وبالتالي يمكننا استخلاص نتائج نموذج الدراسة:

الشكل رقم (28): نتائج اختبار الفرضيات



المصدر: من إعداد الطالبين

خلاصة الفصل

تم التطرق الى الجانب التطبيقي للدراسة، وذلك من خلال اسقاط الإطار النظري على واقع مديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز تبسة، بهدف التعرف على مدى مساهمة نظم ذكاء الاعمال في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين.

وقد تم في البداية تقديم المؤسسة محل الدراسة والتعرف على نشأتها وهيكلها التنظيمي وطبيعة نشاطها، الى جانب ابراز اهم الموارد التشغيلية ونظم المعلومات المعتمدة داخلها. كما تم عرض المنهجية المتبعة في الدراسة الميدانية، من خلال تحديد مجتمع الدراسة والعينة المعتمدة، والادوات المستخدمة في جمع البيانات والمتمثلة اساسا في الاستبيان، بالإضافة الى توضيح الاساليب الاحصائية المستخدمة في تحليل البيانات واختبار الفرضيات.

كما تم تحليل البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد العينة، ثم دراسة محاور نظم ذكاء الاعمال والرضا الوظيفي، حيث اظهرت النتائج وجود اهتمام بتطبيق نظم ذكاء الاعمال داخل المؤسسة لما لها من دور في تسهيل تدفق المعلومات وتحسين اداء العاملين. وبينت النتائج كذلك وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين نظم ذكاء الاعمال والرضا الوظيفي، وهو ما يؤكد ان استخدام الانظمة الذكية يساهم في تحسين بيئة العمل ورفع مستوى رضا العاملين.

وفي الاخير، سمحت نتائج الدراسة التطبيقية بالتحقق من صحة فرضيات الدراسة، وابراز اهمية نظم ذكاء الاعمال كوسيلة فعالة لدعم الاداء التنظيمي وتحقيق الاستقرار والرضا الوظيفي داخل المؤسسة.

الخاتمة

في ظل التحولات الرقمية المتسارعة التي تشهدها بيئة الاعمال المعاصرة، اصبحت نظم ذكاء الاعمال من الادوات الحديثة التي تعتمد عليها المؤسسات من اجل تحسين ادائها ورفع كفاءة عملياتها الادارية والتنظيمية، وذلك من خلال جمع البيانات ومعالجتها وتحليلها وتحويلها الى معلومات دقيقة تساعد في اتخاذ القرارات المناسبة. كما ان نجاح المؤسسات لم يعد مرتبطا فقط بتوفر التكنولوجيا، بل بمدى قدرتها على توظيفها بما يخدم المورد البشري ويحقق رضاه الوظيفي.

ومن خلال هذه الدراسة التي تناولت دور نظم ذكاء الاعمال في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز تبسة، تم التوصل الى ان استخدام نظم ذكاء الاعمال يساهم بشكل واضح في تحسين بيئة العمل، وتسهيل تدفق المعلومات، وتقليل الغموض في الاداء، مما ينعكس ايجابا على نفسية العاملين واستقرارهم المهني ورفع مستوى رضاهم الوظيفي.

وقد بينت الدراسة النظرية ان نظم ذكاء الاعمال تمثل اداة استراتيجية تساعد المؤسسات على تحقيق الكفاءة والفعالية، بينما يعد الرضا الوظيفي من اهم العوامل التي تؤثر على اداء العاملين ودرجة ولائهم للمؤسسة. كما اظهرت الدراسة التطبيقية وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين ابعاد نظم ذكاء الاعمال والرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة محل الدراسة.

❖ نتائج الدراسة

توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج اهمها:

- وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين نظم ذكاء الاعمال والرضا الوظيفي لدى العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز تبسة.
- تساهم عملية جمع البيانات وتحليلها وتخزينها في تحسين مستوى الرضا الوظيفي من خلال توفير معلومات دقيقة وسريعة للعاملين.
- للمعالجة الآتية للبيانات دور فعال في تسهيل العمل وتقليل الاخطاء وتحسين سرعة انجاز المهام.
- تساهم ادارة اداء الاعمال في رفع كفاءة العاملين وتحقيق نوع من العدالة والشفافية في تقييم الأداء.
- تساعد نظم ذكاء الاعمال على تحسين الاتصال داخل المؤسسة وتعزيز التعاون بين مختلف المصالح.
- وجود اهتمام من طرف المؤسسة بتبني الانظمة الرقمية الحديثة من اجل تحسين الاداء التنظيمي.
- تبين ان الرضا الوظيفي يتأثر بعدة عوامل منها بيئة العمل، اسلوب التسيير، توفر المعلومات، والعدالة في تقييم الأداء.

- اظهرت الدراسة ان استخدام التكنولوجيا الحديثة داخل المؤسسة ساهم في تخفيف الضغط الوظيفي وتحسين جودة العمل.

❖ التوصيات:

- بناء على النتائج المتوصل اليها يمكن تقديم مجموعة من الاقتراحات تتمثل فيما يلي:
- ضرورة تعزيز استخدام نظم ذكاء الاعمال داخل المؤسسة وتوسيع مجالات تطبيقها.
- العمل على تحديث البنية التكنولوجية وتوفير برامج حديثة تساعد على تحسين معالجة البيانات.
- تنظيم دورات تدريبية مستمرة للعاملين من اجل تطوير مهاراتهم في استخدام نظم ذكاء الاعمال.
- تعزيز مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات بما يزيد من شعورهم بالانتماء والرضا.
- توفير بيئة عمل محفزة تعتمد على الشفافية والعدالة في التقييم والتحفيز.
- الاهتمام بالجوانب النفسية والاجتماعية للعاملين باعتبارها عاملا مهما في تحقيق الرضا الوظيفي.
- تحسين قنوات الاتصال داخل المؤسسة بما يضمن سهولة تبادل المعلومات بين مختلف الأقسام.
- تشجيع ثقافة الابتكار واستخدام التكنولوجيا الحديثة في مختلف الأنشطة الإدارية.

❖ الآفاق المستقبلية

- يمكن فتح المجال امام دراسات مستقبلية تتناول مواضيع مرتبطة بهذه الدراسة، من بينها:
- دراسة أثر نظم ذكاء الاعمال على الاداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الجزائرية.
- دراسة العلاقة بين التحول الرقمي والرضا الوظيفي في قطاع الخدمات.
- بحث دور الذكاء الاصطناعي في تطوير ادارة الموارد البشرية وتحسين جودة العمل.
- دراسة تأثير نظم ذكاء الاعمال على اتخاذ القرار الاستراتيجي داخل المؤسسات الاقتصادي .
- اجراء دراسات مقارنة بين مؤسسات مختلفة لمعرفة مدى اختلاف تأثير نظم ذكاء الاعمال على الرضا الوظيفي
- التوسع في دراسة العوامل النفسية والتنظيمية المرتبطة باستخدام التكنولوجيا الحديثة داخل بيئة العمل.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

1- الكتب:

- ثائر عاشور (2024) ، **ذكاء الأعمال اتصالات متقدمة.. رسائل مختصرة..** تميز، الطبعة الأولى، الأردن: دار الخليج للنشر والتوزيع.
- عادل عبد الرزاق هاشم (2018) ، **القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين**، الأردن: مجموعة اليازوري للنشر والتوزيع.
- عامر عبد الرزاق عبد المحسن الناصر (2015) ، **نظم ذكاء الأعمال**، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- محمد الصيرفي (2007) ، **السلوك الإداري والعلاقات الإنسانية**، الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.
- منال أحمد البارودي (2011) ، **الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين**، القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.

2- المجلات العلمية:

- أحسن طيار (2016)، "ذكاء الأعمال ودوره في اتخاذ القرارات في البنوك"، **المجلة الجزائرية للدراسات المالية والمصرفية**، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، العدد 01.
- إسماعيل محمادي، وآخرون (2023)، "الرضا الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي لعمال المؤسسات الاقتصادية: دراسة ميدانية لعمال شركة ليند غاز - ورقلة"، **مجلة الإستراتيجية والتنمية**، العدد 01.
- بايزيد كمال (2016)، "ذكاء الأعمال ودوره في صناعة القرار"، **المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية**، جامعة الجزائر 3، المجلد 05، العدد 05.
- بلعيد حياة (2021)، "تخطيط المسار الوظيفي ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي: دراسة حالة مديرية السكن بولاية بشار"، **مجلة المنهل الاقتصادي**، جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي، المجلد 04، العدد 03.
- بوقابة وردية (2021)، "دور نظم ذكاء الأعمال في بناء البراعة التنظيمية بالمنظمة الوطنية للأشغال في الآبار - ENTP ورقلة"، **مجلة أبحاث ودراسات التنمية**، المجلد 08، العدد 01.
- توابتية الطاهر (2022)، "آثار استخدام أنظمة ذكاء الأعمال على التميز التنظيمي من خلال الدور الوسيط لمتغير الإبداع الإداري: دراسة حالة مجمع صيدال المديرية العامة"، **مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد**، المجلد 06، العدد 01.

- حمامي سمير (2007)، "ذكاء الأعمال أسس ومراحل"، *مجلة المعلوماتية، الجمعية العلمية السورية، دمشق، العدد 19*.
- عبد الله خالد سليم المعاينة (2017)، "الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين"، *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المجلد 01، العدد 02*.
- أبو بكر علي خضر بخيت (2014)، "أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي: دراسة تطبيقية الأمانة العامة للحكومة - ولاية سنار - جمهورية السودان 2023"، *مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال، المجلد 07، العدد 01*.
- العموش، محسن عبد الله محسن (2021)، "أثر نظم ذكاء الأعمال على إدارة الأزمات: دراسة ميدانية في أمانة عمان الكبرى"، *مجلة البلقاء للبحوث والدراسات، المجلد 24، العدد 01*.
- فاطمة بالقواسمي، أحمد بن يوسف، ونور الهدى نقاز (2023)، "مساهمة نظم ذكاء الأعمال في ريادة الشركات الناشئة - Startup تقييم تجربة شركة Airbnb"، *مجلة المقاولاتية والتنمية المستدامة، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف بالاشتراك مع جامعة وهران 02، المجلد 05، العدد 02*.
- لجراح محمد نور مصباح، حتاملة عامر، الزوايدة فرح ح، الكساسبة حازم محمد، والخزاعي عبد الرحمن (2023)، "تأثير ذكاء الأعمال على التميز المؤسسي: الدور الوسيط لسلوك المواطن التنظيمية"، *المجلة الدولية لمراجعة الأعمال المهنية، المجلد 08، العدد 05*.
- محمد إبراهيم كامل صويص، وإبراهيم عبد سليم عابدين (2020)، "دور نظم ذكاء الأعمال في بناء البراعة التنظيمية بالتطبيق على البنوك العاملة في فلسطين"، *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية*.
- مريم زهراوي (2017)، "دلالات وأبعاد الرضا الوظيفي"، *مجلة الباحث الاجتماعي، جامعة صالح بوبندير - قسنطينة 3، العدد 13*.
- مولاي مصطفى سارة (2016)، "الرضا الوظيفي وأثره على تحسين وتطوير أداء العاملين بالمصارف الجزائرية"، *مجلة الاقتصاد والتنمية، مخبر التنمية المحلية المستدامة، جامعة يحيى فارس بالمدينة، العدد 06*.
- نجم الغزاوي (2011)، "أثر ذكاء الأعمال الاستراتيجي في استحداث المواصفات الدولية ISO 31000/2008 في إدارة الخطر"، *مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، المجلد 06، العدد 06*.

- يزيد سعود الحواس (2020)، "أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمات الصحية لدى العاملين في مستشفى الملك سلمان التخصصي بمدينة حائل"، *المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات*، حائل، المملكة العربية السعودية، العدد 23.

3- الملتقيات والندوات العلمية:

- مانع فاطمة (2012)، "إدارة علاقة العملاء كنموذج لتطبيقات ذكاء الأعمال في المنظمات"، *الملتقى الدولي حول الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية*، المركز الجامعي بخميس مليانة، يومي 13 و14 مارس.

4- التقارير والرسائل العلمية المطبوعة:

- عبد الستار عبد الجبار سلطان (2012)، *نظام ذكاء الأعمال ضرورة في ظل تحديات العولمة التنافسية*، ورقة بحثية/دراسة، لبنان: جامعة الجنان بطرابلس.

5- المواقع الإلكترونية والكتب الرقمية:

- خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر (2021)، *الرضا الوظيفي والارتقاء بالعمل المهني*، متاح على مكتبة Google الكتب عبر الرابط :

https://www.google.dz/books/edition/_/bBbGEAAAQBAJ

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية (Foreign References)

- Alafi, K. K. (2024). Effect of Business Intelligence, Digital Transformation and Digital Leadership on Employee Satisfaction within the Commercial Banking Sector in Jordan. *International Journal of Academic Research in Business & Social Sciences*, 14(1).
- Abdul Ghafour, A., & Asghar, E. (2014). The effect of employee satisfaction on his performance: a case study of the banking sector in Muzaffar province. *Global Journal of Human Resource Management*, 2(4), Pakistan.

- Binzafrah, F., & Taleedi, A. (2022). The effect of business intelligence practices on job satisfaction: Evidence from Saudi Electricity Company. *Journal of Money and Business*, 2(1), 107–123.
- Elbashir, M. Z., Collier, P. A., & Sutton, S. G. (2022). The role of business intelligence systems in enhancing organizational performance: Evidence from firms. *Meditari Accountancy Research*, 30(5), 1–20.
- Fawwaz, T. A., Ahmad, A., Mufleh, A. J., & Hasan, K. A. (2023). The role of data analytics and business intelligence in enhancing the relationship between e-HRM practices and job satisfaction. *Problems and Perspectives in Management*, 23(2), 208–219.
- Growing Science (2023). Utilizing business intelligence, digital transformation, and leadership to enhance employee job satisfaction and business value in Greater Amman Municipality. *International Journal of Data and Network Science*, 7(4), 1–12.
- Lloyd, J. (2011). *Identifying Key Components of Business Intelligence systems and Their Role in Managerial Decision making*. University of Oregon Scholars' Bank.
- Surma, J. (2011). *Business Intelligence*. Warsaw, Poland: Warsaw School of Economics Press.

الملاحق

الملحق رقم 01: اتفاقية
التربص

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد الشيخ العربي التبرص - تلمسان

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
نهاية عمادة الكلية مكلفة بالدراسات والمسائل المرتبطة بالكلية
مصلحة التعليم والتكوين

اتفاقية التربص

المادة الأولى: هذه الاتفاقية تصطبغ علاقة جامعة الشهيد الشيخ العربي التبرص - تلمسان مع المؤسسة
الاقتصادية العلوم التجارية وعلوم التسيير

مع المؤسسة: سولنار - تلمسان

مقرها: المندوبية السامية للتخطيط - تلمسان

ممثلة من طرف: السيد شبيخ فريد الوظيفة: مدير مؤسست سولنار - تلمسان

هذه الاتفاقية تهدف إلى تنظيم تربص تطبيقي للطلبة الآتية أسمائهم:

1- جفاني حانية 2- الحمزة زياد

ماسنو التخصص: إدارة أعمال

عنوان المذكرة: دور نظم كالة الأعمال في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين

الاستاذ (ة) المشرف (ة): د. اريحي

هذه الاتفاقية تهدف إلى تنظيم تربص تطبيقي للطلبة الآتية أسمائهم:

1- 2- 3- 4- 5-

ليسمائن التخصص: إدارة أعمال

عنوان تقرير التربص: دور نظم كالة الأعمال في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين

الاستاذ (ة) المشرف(ة) :

وذلك طبقا للمرسوم رقم : 88-90 المؤرخ في : 1988/05/03 القرار الوزاري المؤرخ في ماي 1989.

المادة الثانية : يهدف هذا التريض الى ضمان تطبيق الدراسات المعطاة في القسم والمطابقة للبرنامج والمخططات التعليمية في تخصص الطلبة المعنيين .

المادة الثالثة : التريض التطبيقي يجري في مصلحة :

الفترة من : 2026 104 / 01 الى : 2026 104 / 30

المادة الرابعة : برنامج التريض المعد من طرف الكلية مراقب عند تنفيذه من طرف جامعة تبسة والمؤسسة المعنية

المادة الخامسة :

على غرار ذلك تتكفل المؤسسة بتعيين عون أو أكثر بمتابعة تنفيذ التريض التطبيقي هؤلاء الاشخاص مكلفون أيضا بالحصول على المسابقات الضرورية لتنفيذ الامثل للبرنامج وكل غياب للمتريض يلغي أن يكون على استعارة السيرة الذاتية المسلمة من طرف الكلية

المادة السادسة : خلال التريض التطبيقي والمحدد بثلاثين يوما يتبع للمتريض مجموع الموظفين في وحياته المحددة في النظام الداخلي وعليه يحسب على المؤسسة أن توضع للطلبة عند وصولهم أماكن تريضهم مجموع التدابير المتعلقة بالنظام الداخلي في مجال الأمن والنظافة وتبين لهم الأخطاء الممكنة.

المادة السابعة : في حالة الاخلال بهذه القواعد فالمؤسسة لها الحق في إنهاء تريض الطالب بعد إعلام القسم عن طريق رسالة مسجلة ومؤمنة الوصول.

المادة الثامنة : تأخذ المؤسسة كل التدابير لحماية المتريض ضد مجموع مخاطر حوادث العمل وتسهر بالخصوص على تنفيذ كل تدابير النظافة والأمن المتعلقة بمكان العمل المعين لتنفيذ التريض.

المادة التاسعة : في حالة حادث ما على المتريضين بمكان التوجيه يجب على المؤسسة أن تلجأ الى العلاج الضروري كما يجب أن ترسل تقريرا مفصلا مباشرة الى القسم.

المادة العاشرة : تتحمل المؤسسة التكفل بالطلبة في حدود إمكانياتها وحسب مجمل الاتفاقية الموقعة بين الطرفين عند الوجوب وإلا فإن الطلبة يتكفلون بأنفسهم من ناحية النقل والنقل السكن . المطعم.

مساعد رئيس القسم محسن
بما بعد التخرج و البحث
د. عمراق الزوي

ادارة المؤسسة المستعجلة
مراقبة النورين
تقسيم
فرد شبيخ

الملحق رقم 02: إذن بالقبول
لمذكرة ماستر



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
نيابة عمادة الكلية مكلفة بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
مصلحة التعليم والتقييم

إذن بالقبول لمذكرة التخرج ماستر

أنا الممضي أسفله الاستاذ (ة): حسي درار

للسنة الجامعية: 2026/2025

ماستر

المشرف على مذكرة التخرج:

عنوان المذكرة بالتفصيل	الاختصاص	فريق العمل
دراسة تحليلية لآثار الأزمة الاقتصادية على التنمية البشرية في منطقة القبائل	إدارة أعمال	1* - جازية جفاني
دراسة حالة مديرية تربية و التعليم بولاية تلمسان		2* - الكمية زياد

أو افق على تقديم المذكرة أو تقرير التبرص وهذا بعد المراجعة الكاملة .

تاريخ الامضاء

..... 2025/11/18

الامضاء

.....

اللقب والاسم للاستاذ المشرف

..... حسي درار

الادارة



الملحق رقم 03: وثيقة
التحكيم

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد الشيخ العربي التيمسي - تيسة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

استمارة مقبلة للأستاذة الذين قلموا بتحكيم الاستبيان الخاص بمنكرة ماستر

تخصص إدارة أعمال

تحت عنوان: دور نظم نكاه الأصناف في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين

دراسة حالة: شركة الغاز والكهرباء سونالغاز-

الرقم	الاسم واللقب	التخصص	الكلية	الجامعة	الامضاء
01	أ. د. دريس يحيى	علوم التسيير	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير	جامعة الشهيد الشيخ العربي التيمسي	
02	د. ممعي بلال	علوم التسيير	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير	جامعة الشهيد الشيخ العربي التيمسي	
03	د. مقران علجية	علوم التسيير	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير	جامعة الشهيد الشيخ العربي التيمسي	
04	د. منيجل جميلة	علوم اقتصادية مالية بنوك وتأمينات	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير	جامعة الشهيد الشيخ العربي التيمسي	

تحت إشراف

من اعداد

جازية جفالي

زياد الحمزي

د. يحيى دريس

السنة الجامعية: 2026/2025

الملحق رقم 04: الإستبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشيخ الشهيد العربي التبسي _ تبسة _

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

استمارة استبيان حول:

دور نظم ذكاء الاعمال في تحقيق الرضاء الوظيفي لدى العاملين

دراسة حالة شركة الكهرباء والغاز سونلغاز _ تبسة _

تحت اشراف:

د.د _ درار يحي

من اعداد الطالبين:

جفالي جازية

الحمزة زياد

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

سيدي (سيدتي) الكريم (ة)، تحية طيبة وبعد،

في إطار التحضير لإعداد الدراسة التطبيقية الخاصة بمذكرة ماستر تخصص إدارة اعمال

وفي سياق إنجاز هذه الدراسة، وحرصاً على الاستفادة من خبراتكم المهنية وتجاربكم العملية، نضع بين أيديكم هذه الاستبانة الموجهة إلى موظفي شركة الكهرباء والغاز _ سونلغاز تبسة _ راجين تعاونكم الكريم ومساهمتمكم الفاعلة في دعم هذا العمل البحثي من خلال آرائكم القيّمة.

ونحيطكم علماً ان المعلومات التي سنتحصل عليها هي لغرض البحث العلمي فقط، وسوف نتعامل معها بالسرية التامة.

تقبلوا مننا فائق الاحترام والتقدير

السنة الجامعية: 2026/2025

القسم الأول: المعلومات الشخصية

1_ الجنس	اناث	ذكور	
----------	------	------	--

2- السن	أقل من 30 سنة	من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة	من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة	50 سنة فأكثر	
---------	---------------	-----------------------------	-----------------------------	--------------	--

3_ المستوى التعليمي	ليسانس	ماستر	شهادات عليا	شهادات أخرى	
---------------------	--------	-------	-------------	-------------	--

4- المستوى الوظيفي	رئيس مصلحة	إطار	وظيفة أخرى	
--------------------	------------	------	------------	--

5- الخبرة المهنية	أقل من 05 سنوات	من 05 إلى 10 سنوات	أكثر من 10 سنوات	
-------------------	-----------------	--------------------	------------------	--

القسم الثاني: محاور الدراسة

المحور الأول: نظم ذكاء الأعمال.

_ تضع علامة (X) في المكان المناسب .

البعد الأول: جمع البيانات وتحليلها وتخزينها					
الرقم	العبرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة
01	تعتمد المؤسسة على أساليب متنوعة وحديثة لجمع البيانات المرتبطة بأنشطتها				
02	تقوم المؤسسة بجمع البيانات من مصادر متعددة سواء داخلية او خارجية				
03	تخزن البيانات ضمن قواعد بيانات منظمة وسهلة الوصول				
04	تعتمد المؤسسة على تحليل البيانات لفهم وضعها الحالي وتقييمه				
05	يتم تحديث البيانات المخزنة بشكل منتظم و دوري				
البعد الثاني: المعالجة الآتية للبيانات					
الرقم	العبرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة
06	تعالج المؤسسة البيانات بسرعة فور توفرها				
07	يتم تنظيم وتصنيف البيانات بطريقة تضمن سهولة تحليلها والاستفادة منها				
08	تعتمد المؤسسة على أنظمة دقيقة و فعالة في معالجة البيانات				
09	تنظم البيانات بطريقة منهجية تضمن سهولة استخدامها داخل المؤسسة				
10	تسهم سرعة معالجة البيانات في تحسين الاستجابة للمشكلات				
البعد الثالث: إدارة أداء الأعمال					
الرقم	العبرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	غير موافق

11	يتم تقييم الأنشطة والعمليات داخل المؤسسة بصفة دورية ومنتظمة				
12	تتماشى أنشطة المؤسسة مع الاهداف الاستراتيجية المحددة				
13	تستغل المؤسسة مواردها بكفاءة وفعالية لتحقيق أفضل النتائج				
14	تساهم نظم المعلومات في تحسين مستوى الأداء العام للمؤسسة				
15	تعمل المؤسسة على دعم العاملين و تطوير مهاراتهم ومعارفهم المهنية				

المحور الثاني: الرضا الوظيفي.

_ تضع علامة (X) في المكان المناسب

البعد الأول: البعد النفسي (الذاتي)						
الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
16	تتماشى المهام الموكلة الي مع مستوى مؤهلاتي المهنية					
17	أشعر بالراحة أثناء قيامي بعملتي اليومي					
18	أمتلك الكفاءات الضرورية التي تمكنني من أداء عملي بفعالية					
19	ارى أن قدراتي مستغلة بشكل مناسب داخل المؤسسة					
20	أستطيع اتمام مهامي دون مواجهة عراقيل كبيرة					
البعد الثاني: البعد الاجتماعي						
الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
21	يعزز جو العمل روح التعاون بين الموظفين داخل المؤسسة					

22	يتعامل معي المسؤولون بأسلوب مهني ومنصف					
23	أشعر بروح الانتماء لفريق العمل داخل المؤسسة					
24	تتوفر لي فرص مناسبة لتنمية مهاراتي المهنية					
25	أرى ان لدي إمكانية للتطور والتقدم المهني داخل المؤسسة					
البعد الثالث: البعد المادي (الاقتصادي)						
الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
26	اعتبر أن الاجر الذي أتقاضاه مناسب مقارنة بالجهد الذي ابذله في العمل					
27	تسود العدالة في الرواتب بين الموظفين الذين يؤدون المهام المتشابهة					
28	اعتقد أن المؤسسة تعتمد نظاما عادلا في مكافئة الموظفين حسب أدائهم					
29	توفر الأدوات والتجهيزات اللازمة يساعدي على انجاز عملي بكفاءة					
30	أشعر بالاستقرار في عملي بفضل توفر ظروف مادية ملائمة					

شكرا على حسن تعاونكم

الملحق رقم 05: نتائج
التحليل SPSS

أولاً: ألفا كرونباخ

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.969	30

ثانياً: التوزيع الطبيعي كولموغوروف سميرنوف

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
م.أ	.927	70	.200	.970	70	.092
م.ب	.058	70	.052	.964	70	.072

a. Lilliefors Significance Correction

ثالثاً: تحليل المتغيرات الشخصية

		السن			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 30 سنة	18	25.7	25.7	25.7
	من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة	13	18.6	18.6	44.3
	من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة	22	31.4	31.4	75.7
	سنة فأكثر 50	17	24.3	24.3	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

		المستوى التعليمي			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ليسانس	21	30.0	30.0	30.0
	ماستر	13	18.6	18.6	48.6
	شهادات عليا	11	15.7	15.7	64.3
	شهادات أخرى	25	35.7	35.7	100.0

Total	70	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

المستوى الوظيفي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	رئيس مصلحة	11	15.7	15.7	15.7
	إطار	27	38.6	38.6	54.3
	وظيفة أخرى	32	45.7	45.7	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

الخبرة المهنية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 05 سنوات	12	17.1	17.1	17.1
	من 05 إلى 10 سنوات	16	22.9	22.9	40.0
	أكثر من 10 سنوات	42	60.0	60.0	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

رابعاً: تحليل فقرات الإستبيان باستخدام المتوسطات والانحرافات المعيارية

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Q1	70	1.00	5.00	3.8429	.81000
Q2	70	1.00	5.00	3.8429	.87866
Q3	70	2.00	5.00	3.9429	.81447
Q4	70	1.00	5.00	3.8714	.93128
Q5	70	2.00	5.00	3.8143	.92145
Q6	70	1.00	5.00	3.7429	.81090
Q7	70	1.00	5.00	3.7857	.89916
Q8	70	2.00	5.00	3.9143	.88043
Q9	70	2.00	5.00	3.9571	.80642
Q10	70	2.00	5.00	4.0714	.88990
Q11	70	1.00	5.00	3.6714	.77500
Q12	70	1.00	5.00	3.8714	.79712
Q13	70	1.00	5.00	3.7857	.97643
Q14	70	1.00	5.00	3.9714	.83356
Q15	70	1.00	5.00	3.6571	.86620

Q16	70	1.00	5.00	3.3286	1.08643
Q17	70	1.00	5.00	3.4714	1.08643
Q18	70	1.00	5.00	3.8000	1.07137
Q19	70	1.00	5.00	3.4429	1.19947
Q20	70	1.00	5.00	3.7429	1.08595
Q21	70	1.00	5.00	3.6571	.97632
Q22	70	1.00	5.00	3.7857	1.03410
Q23	70	1.00	5.00	3.8286	1.04910
Q24	70	1.00	5.00	3.5286	1.03169
Q25	70	1.00	5.00	3.5286	.98865
Q26	70	1.00	5.00	3.4857	1.04594
Q27	70	1.00	5.00	3.2714	1.16621
Q28	70	1.00	5.00	3.2571	1.09922
Q29	70	1.00	5.00	3.4286	1.08443
Q30	70	1.00	5.00	3.3429	1.11493
Valid N (listwise)	70				

خامسة: إختبار الفرضيات والرئيسية والفرعية

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F Change	df1	df2	
1	.312 ^a	.097	.084	3.62259	.097	7.331	1	68	.009 ^b

Predictors: (Constant), م.ث

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	96.209	1	96.209	7.331	.009 ^b
	Residual	892.377	68	13.123		
	Total	988.586	69			

a. Dependent Variable: م.أ

b. Predictors: (Constant), م.ث

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	35.141	8.016		4.384	.000
	م.ث	.386	.142	.312	2.708	.009

a. Dependent Variable: م.أ

Model Summary

						Change Statistics			
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.189 ^a	.036	.021	3.52290	.036	2.510	1	68	

Predictors: (Constant), م.ث

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	31.148	1	31.148	2.510	.118 ^b
	Residual	843.938	68	12.411		
	Total	875.086	69			

a. Dependent Variable: 1ب

b. Predictors: (Constant), م.ث

Model Summary

						Change Statistics			
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.216 ^a	.047	.003	3.05627	.047	1.074	3	66	

Predictors: (Constant), 2ب, 1ب, 3ب

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	30.096	3	10.032	1.074	.366 ^b
	Residual	616.490	66	9.341		
	Total	646.586	69			

a. Dependent Variable: م.ث

b. Predictors: (Constant), 2ب, 1ب, 3ب

Model Summary

	R	R Square				Change Statistics
--	---	----------	--	--	--	-------------------

		Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
	.189 ^a	.036	.021	3.52290	.036	2.510	1	68

redictors: (Constant), م.ث

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	31.148	1	31.148	2.510	.118 ^b
	Residual	843.938	68	12.411		
	Total	875.086	69			

a. Dependent Variable: 1ب

b. Predictors: (Constant), م.ث

Model Summary

						Change Statistics		
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	F Change	df1	df2
1	.209 ^a	.044	.030	3.59210	.044	3.102	1	68

a. Predictors: (Constant), م.ث

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	40.025	1	40.025	3.102	.083 ^b
	Residual	877.418	68	12.903		
	Total	917.443	69			

a. Dependent Variable: 2ب

b. Predictors: (Constant), م.ث

Model Summary

						Change Statistics		
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	F Change	df1	df2
1	.178 ^a	.032	.017	3.55393	.032	2.217	1	68

a. Predictors: (Constant), م.ث

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	28.002	1	28.002	2.217	.141 ^b
	Residual	858.870	68	12.630		
	Total	886.871	69			

a. Dependent Variable: 3ب

b. Predictors: (Constant), م.ث

Paired Samples Test

		Paired Differences			95% Confidence Interval of the Difference		t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	Lower	Upper			
1	م.أ - م.ث	4.84286	4.05817	.96408	-.33906	1.59621	1.296	69	

Paired Samples Effect Sizes

					95% Confidence Interval	
			Standardizer ^a	Point Estimate	Lower	Upper
Pair 1	م.أ - م.ث	Cohen's d	4.05817	.155	-.081	.390
		Hedges' correction	4.08039	.154	-.081	.388

a. The denominator used in estimating the effect sizes.

Cohen's d uses the sample standard deviation of the mean difference.

Hedges' correction uses the sample standard deviation of the mean difference, plus a correction factor.

الفرضية الفرعية الرابعة

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
الجنس	Between Groups	6.419	22	.292	1.298	.223
	Within Groups	10.567	47	.225		
	Total	16.986	69			
السن	Between Groups	23.271	22	1.058	.776	.737
	Within Groups	64.100	47	1.364		
	Total	87.371	69			
المستوى التعليمي	Between Groups	43.193	22	1.963	1.399	.165
	Within Groups	65.950	47	1.403		

	Total	109.143	69			
المستوى الوظيفي	Between Groups	11.533	22	.524	.979	.505
	Within Groups	25.167	47	.535		
	Total	36.700	69			
الخبرة المهنية	Between Groups	7.193	22	.327	.453	.977
	Within Groups	33.950	47	.722		
	Total	41.143	69			

الملحق رقم 06: وثائق
ومعلومات متحصل عليها من

TAUX D'ENCADREMENT

GSP	SITUATION AU 31/12/2025	SITUATION AU 31/01/2026
C/(M+E)	26,68%	26,58%

REPARTITION DES EFFECTIFS ACTIFS PAR STRUCTURES ET PAR GSP

GSP STRUCTURE	EFFECTIF				
	C.S.S/C.S	C	M	E	T
STAFF DR	1	0	1	0	2
SUB.Appui et Suivi	1	0	0	0	1
S.Communication	1	0	0	0	1
S.Controle et Suivi	1	0	0	0	1
S.Patrimoine	0	1	0	0	1
S.Controle de Gestion	1	0	0	0	1
Div. Finances et Comptabilité	4	4	4	0	12
Div. Tech Electricité	3	4	31	9	47
Div. Developpement Rx Elec /Gaz	3	1	1	0	5
Div. Tech Gaz	2	3	8	4	17
Div. Etudes et Exéc. Trvx.	2	3	18	1	24
Div. Adm Marché	1	4	9	2	16
Div. Ressources Humaines	2	4	6	0	12
Div. Commerciales	5	5	12	3	25
DAG	3	6	8	61	78
Centre de Distribution	2	0	0	5	7
AG Comm Teb1	1	4	18	5	28
AG Comm Teb2	1	6	23	8	38
AG Comm El-Aouinet	1	6	12	5	24
AG Comm Ouenza	0	3	13	5	21
AG Comm Bir El Ater	0	4	13	5	22
AG Comm Cheria	1	5	16	9	31
Dist. Elec . TEB	1	2	9	22	34
Dist. Elec . El-Aouinet	1	5	1	13	20

Dist. Elec . Bir El Ater	0	3	6	10	19
Dist. Elec . Cheria	1	2	6	12	21
Dist. Gaz. TEB	0	0	5	6	11
Dist. Gaz. El-Aouinet	1	1	6	9	17
Dist. Gaz.Bir El Ater	1	0	4	8	13
Dist. Gaz. Cheria	1	0	6	6	13
Total	42	76	236	208	562

Répartition des effectifs actifs par GSP et Sexe 01/2026

GSP	EFFECTIFS AU 31/12/2025			PREVISION AU 31.12.2025 (A)	EFFECTIFS AU 31/01/2026(B)			TAUX D'EVOL
	H	F	T		H	F	T	
CADRE	96	23	119	124	95	23	118	-0,84
MAITRISE	219	18	237	236	218	18	236	-0,42
EXECUTION	205	4	209	220	204	4	208	-0,48
TOTAL	520	45	565	580	517	45	562	-0,53

المخلص

الملخص:

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على دور نظم ذكاء الاعمال في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين، من خلال دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز تبسة. وقد جاءت هذه الدراسة في ظل التوجه المتزايد نحو استخدام التكنولوجيا الحديثة والانظمة الذكية داخل المؤسسات من اجل تحسين الاداء ورفع كفاءة اتخاذ القرار.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة من العاملين بالمؤسسة محل الدراسة، كما تم الاعتماد على مجموعة من الاساليب الاحصائية لتحليل البيانات واختبار الفرضيات.

توصلت الدراسة الى وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين نظم ذكاء الاعمال والرضا الوظيفي، حيث تساهم نظم ذكاء الاعمال في تحسين تدفق المعلومات، وتسهيل انجاز المهام، وتعزيز الشفافية في الاداء، مما ينعكس ايجابا على مستوى رضا العاملين داخل المؤسسة. كما بينت النتائج ان تحسين استخدام التكنولوجيا الحديثة وتطوير نظم المعلومات من شأنه ان يرفع من كفاءة الاداء التنظيمي ويعزز استقرار المورد البشري.

وفي ضوء النتائج المتوصل اليها، اوصت الدراسة بضرورة تعزيز استخدام نظم ذكاء الاعمال داخل المؤسسات، وتطوير البنية التكنولوجية، وتكثيف برامج التدريب الخاصة بالعاملين من اجل تحسين مهاراتهم في التعامل مع الانظمة الحديثة، بما يساهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي وتحقيق الاهداف التنظيمية.

• **الكلمات المفتاحية:** نظم ذكاء الاعمال، الرضا الوظيفي، اتخاذ القرار، الاداء التنظيمي، الموارد البشرية، نظم المعلومات، التحول الرقمي، سونلغاز تبسة.

Abstract

This study aims to identify the role of Business Intelligence Systems in achieving employee job satisfaction through a case study of the Electricity and Gas Distribution Directorate Sonelgaz Tebessa. The study was conducted in light of the increasing reliance on modern technology and intelligent systems within organizations to improve performance and enhance decision-making efficiency.

The study adopted the descriptive analytical approach. A questionnaire was used as the main tool for collecting data from a sample of employees within the studied organization. Various statistical methods were also used to analyze the collected data and test the study hypotheses.

The study concluded that there is a statistically significant relationship between Business Intelligence Systems and job satisfaction. Business Intelligence Systems contribute to improving information flow, facilitating task completion, and enhancing transparency in performance, which positively affects employee satisfaction within the organization. The results also showed that improving the use of modern technology and developing information systems can enhance organizational performance and support human resource stability.

Based on these findings, the study recommended strengthening the use of Business Intelligence Systems in organizations, developing technological infrastructure, and increasing employee training programs to improve their skills in dealing with modern systems, thereby enhancing job satisfaction and achieving organizational objectives.

- **Keywords:** Business Intelligence Systems, Job Satisfaction, Decision Making, Organizational Performance, Human Resources, Information Systems, Digital Transformation, Sonelgaz Tebessa.