

” ذكاء الاعمال وتأثيره على تعزيز الصلابة

النفسية للمديرين

(دراسة تحليلية لعينة من شركات تكنولوجيا المعلومات وخدمات

الانترنت في محافظة بغداد)

أ.م.د. أحمد هاشم الصقال

عمل فرحان جبر

الجامعة العراقية / كلية الإدارة والاقتصاد

“

المستخلص:

يهدف البحث الى قياس مدى فاعلية استخدام ذكاء الاعمال في تعزيز الصلابة النفسية للمديرين في شركات الانترنت للتكنولوجيا والاتصالات في محافظة بغداد ، ولغرض تحقيق هدف البحث تم اختيار مجموعة من الشركات الخدمية التي تعمل على تجهيز خدمات الاتصالات والانترنت للزبائن ، تكون مجتمع البحث في هذه الشركات من (١١٠) مدير من الادارة العليا والوسطى والتنفيذية ، تم اختيارهم جميعا ليكونوا عينة البحث ، وجرى جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالبحث من خلال استبانة مكونة من (٤٩) فقرة أعدت لهذا الغرض فضلاً عن المقابلات الشخصية التي اجريت مع بعض مديري الشركات ، ولغرض التوصل الى النتائج التي تحقق هدف البحث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وصيغت فرضيتين رئيسية لقياس العلاقة والاثار متفرعة من كل منهما خمسة فرضيات فرعية ، وتم استخدام مجموعة من الادوات الاحصائية ضمن برنامج (SPSS) وتوصل الباحث الى مجموعة من الاستنتاجات كان ابرزها وجود علاقة ارتباطية وتأثير بين متغير ذكاء الاعمال ومتغير الصلابة النفسية للمديرين مما يمكن المديرين من تعزيز الصلابة النفسية لديهم واتخاذ قرارات سليمة ، وعلى اساس هذه الاستنتاجات ، بنيت مجموعة من التوصيات منها ضرورة استعانة الشركات بأنظمة متطورة مثل ذكاء الاعمال يساعد على توفير المعلومات والمعرفة لمتخذ القرار بالوقت المناسب لاتخاذ قرارات سليمة .

Abstract:

The research aims at the effectiveness of the use of business intelligence in enhancing the psychological rigidity of managers in Internet companies for technology and communications in the province of Baghdad, and for the purpose of achieving the research goal was selected a group of service companies that are working to provide communications services and Internet for customers, the research community in these companies of (110) A director from senior, middle and executive management, all of whom were selected to be the sample of the research. Data and information related to the research were collected through a questionnaire consisting of (49) items prepared for this purpose, in addition to personal interviews with some managers of companies, and for the purpose of reaching To the results that achieve the goal of the research methodology was used Descriptive analytical and formulated two main hypotheses to measure the relationship and impact of each of the five sub-hypotheses, and was used a set of statistical tools within the program (SPSS) and the researcher reached a set of conclusions, the most prominent of which is a correlation and the impact between the variables of business intelligence and variables psychological stiffness of managers, which enables managers Based on these conclusions, a set of recommendations have been built, including the need for companies to use sophisticated systems such as business intelligence that helps to provide information and knowledge to the decision-maker in time to take Sound decisions.

المقدمة

يشهد العالم اليوم جملة من التغيرات والتطورات التي تؤثر في مختلف مجالات الحياة سواء كانت اقتصادية أو سياسية أو اجتماعية أو تكنولوجية ' الامر الذي ادى الى مجموعة من الصعوبات التي يواجهها متخذ القرار في اتخاذ القرارات والاختيار والمفاضلة بين البدائل المتاحة وعلى الاخص القرارات غير الروتينية او غير المتكررة . ومن الصعوبات التي تواجه متخذ القرار هو الحصول على المعلومات الدقيقة في الوقت المناسب و عملية الاختيار والمفاضلة بين البدائل وما يصاحبها من تردد في عملية الاختيار الذي غالبا ما يعود سببه الى الصلابة النفسية ، هذا من جانب اما الجانب الآخر فإن متخذ القرار يتطلب ان تكون المعلومات المتعلقة بالقرارات متاحة تحت يده ، ليتمكن من اتخاذ قرارات جيدة مبنية على اسس علمية رصينة ، وبالتأكيد فإن لهذه المعلومات إثراً واضحاً في انخفاض حالات ضعف الصلابة النفسية ، لذا لا بد من توفر انظمة تحوي على المعلومات المناسبة والملائمة للقرار و توفيرها في الوقت المناسب ومن هذه الانظمة انظمة ذكاء الاعمال ، التي يفترض ان تمتلك مزيجاً من البيانات والمعلومات فضلاً عن قدرتها في تحليلها وتنظيمها لجعلها متاحة ومفيدة لمتخذ القرار .

المبحث الاول

منهجية البحث وبعض الدراسات السابقة

يتضمن هذا المبحث البنية الاساسية لمنهجية البحث والتي تمثل مشكلة البحث ، واهميته واهدافه، فضلاً عن تحديد الفرضيات الرئيسية التي انطلق منها الباحثين ، وتم تقديم نموذج فرضي للدراسة يؤطر المتغيرات المبحوثة وكما يأتي:

اولاً :- مشكلة البحث :

من خلال المسح الاولي الذي اجراه الباحث في شركات الانترنت للتكنولوجيا والاتصالات في محافظة بغداد استطاع ان يلتمس مشكلة البحث التي تكمن في تزايد الصعوبات التي يواجهها متخذ القرار في عمليات اتخاذ القرار ، بسبب التغيرات البيئية والحاجة الى معلومات ومعرفة والمفاضلة والاختيار من بين البدائل ، الامر الذي تطلب وجود نظام يوفر لمتخذ القرار ما يحتاجه من معلومات يقوم بجمع البيانات ومعالجتها وتنقيتها وتحليلها وتوفير المعلومات والمعرفة التي تساعد المديرين في تعزيز قدراتهم وصلابتهم النفسية في عملية اتخاذ القرار ولعل نظام ذكاء الاعمال يوفر ذلك . ويمكن تلخيص مشكلة البحث بعدد من التساؤلات :

١- التعرف على مدى اعتماد المديرين في الشركات على أنظمة ذكاء الاعمال في عمليات اتخاذ القرار .

٢- ماهي الاهمية التي يقدمها ذكاء الاعمال في تحقيق الصلابة النفسية للمديرين .

٣- هل لدى المديرين امكانية توظيف ذكاء الاعمال لتعزيز صلابتهم النفسية .

٤- ما هو تأثير ذكاء الاعمال على قدرة المديرين في عمليات اتخاذ القرارات .

ثانياً:- اهمية البحث

١- يسهم البحث في تسليط الضوء على مفهوم ذكاء الاعمال ومفهوم الصلابة النفسية .

٢- التعرف على مكونات ذكاء الاعمال بوصفها مدخلاً لتعزيز الصلابة النفسية للمديرين في الشركات المبحوثة .

٣- زيادة ادراك المديرين في الشركات المبحوثة لمفهوم ذكاء الاعمال والدور الذي يلعبه في تقوية وتعزيز صلابتهم النفسية .

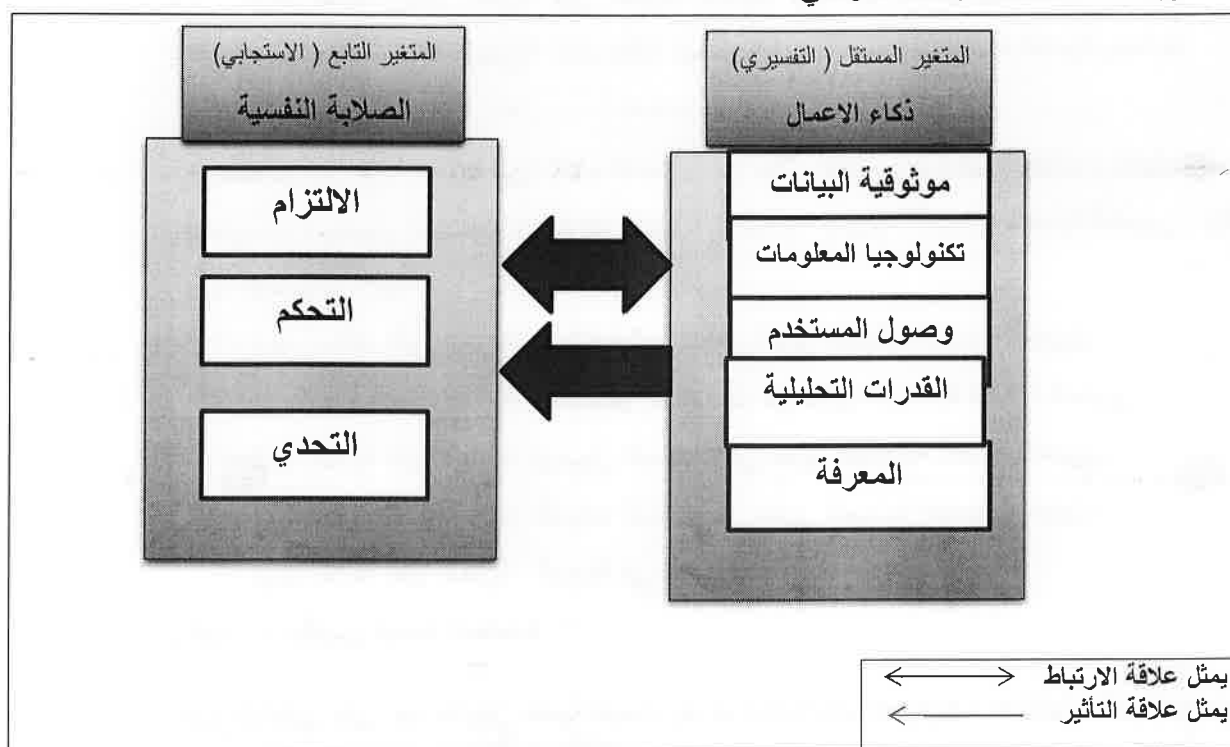
ثالثاً :- اهداف البحث :- تتجلى اهداف البحث بالاتي :-

١- التعرف على اثر ذكاء الاعمال في تعزيز الصلابة النفسية للمديرين.

٢- مدى تطبيق أنظمة ذكاء الاعمال في الشركات المبحوثة .

٣- محاولة تحقيق أفضل معالجة واستخدام للبيانات والمعلومات المتاحة بالطرائق الذكية والحديثة لإنتاج القرارات الرصينة ذات الموثوقية العالية.

رابعاً :- مخطط البحث الفرضي



تم صياغة المخطط الفرضي بما يتوافق مع مشكلة البحث وتحقيق اهدافه ، ويوضح الشكل رقم (١) المتغيرات والابعاد مع بيان علاقات الارتباط والتأثير فيما بينهما وكما يأتي :-

المصدر اعداد الباحثين

شكل (١) مخطط البحث الفرضي

خامساً :- فرضيات البحث

استنادا الى مشكلة البحث واختبار المخطط الفرضي للبحث تمت صياغة الفرضيات التالية الرئيسية: الفرضية الرئيسية الاولى :-

توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين ذكاء الاعمال من خلال ابعاده (موثوقية البيانات ، تكنولوجيا المعلومات ، وصول المستخدم ، القدرات التحليلية ، المعرفة) والصلابة النفسية للمديرين وتتفرع منها الفرضيات الاتية :

- ١- توجد علاقة ارتباط معنوية بين موثوقية البيانات والصلابة النفسية وابعادها.
- ٢- توجد علاقة ارتباط معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والصلابة النفسية وابعادها.
- ٣- توجد علاقة ارتباط معنوية بين وصول المستخدم والصلابة النفسية وابعادها.

- ٤- توجد علاقة ارتباط معنوية بين القدرات التحليلية والصلابة النفسية وابعادها
- ٥- توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين المعرفة والصلابة النفسية وابعادها
- الفرضية الرئيسية الثانية :-**
- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين ذكاء الاعمال من خلال ابعاده (موثوقية البيانات ، تكنولوجيا المعلومات ، وصول المستخدم ، القدرات التحليلية ، المعرفة) وابعاد الصلابة النفسية للمديرين ، وتفرع منها الفرضيات الاتية :
- ١- توجد علاقة تأثير معنوية لموثوقية البيانات في تعزيز الصلابة النفسية للمديرين .
- ٢- توجد علاقة تأثير معنوية لتكنولوجيا المعلومات في تعزيز الصلابة النفسية للمديرين.
- ٣- توجد علاقة تأثير معنوية لوصول المستخدم في تعزيز الصلابة النفسية للمديرين.
- ٤- توجد علاقة تأثير معنوية للقدرات التحليلية في تعزيز الصلابة النفسية للمديرين.
- ٥- توجد علاقة تأثير معنوية للمعرفة في تعزيز الصلابة النفسية للمديرين .
- سادساً :- مقاييس البحث المعتمدة :-**

اعتمد الباحثين على عدة مقاييس علمية للبحث وقد تم اعادة اختبارها وتوليف اختباراتها بما يتناسب مع الدراسة التطبيقية ومع هدف البحث ، للخروج بمقاييس للمتغيرات تم اعتمادها من قبل الباحثين بعد ان تم عرضها على المختصين والمحكمين ، وفي ادناه وصف للمتغيرات كما موضحة في الجدول رقم (١) .

جدول (١) بناء مقاييس لأداة الدراسة

ت	المتغيرات	الابعاد الفرعية	الفقرات	مصادر الابعاد
١	ذكاء الاعمال	موثوقية البيانات	٥	M.AL-Barassi , Haya , 2018 Öykü Işık, 2010 الزغير ، رهام محمد رشيد ، ٢٠١٤ مجيد ، هاشم جبار ، ٢٠١٣
		تكنولوجيا المعلومات	٥	
		وصول المستخدم	٥	
		القدرات التحليلية	٥	
		المعرفة	٥	
٢	الصلابة النفسية	الالتزام	٨	الذهيباوي ، محمد فرحان ، ٢٠١٩ النجار ، شهناز فاضل ، ٢٠١٥ Ferreira, 2013
		التحكم	٨	
		التحدي	٨	

المصدر : اعداد الباحثين

سابعاً :- مجتمع وعينة البحث

أ - اسباب اختيار ميدان البحث :- تم اختيار (٨) شركات لتقديم خدمات الانترنت في العاصمة بغداد ميدانا لاجراء تطبيق البحث عليها لعدد من الاسباب ومنها :-

١- الدور الذي تؤديه هذه الشركات بوصفها تسعى لتقديم خدمات ذا تقنية عالية الجودة .

٢- تطوير العنصر البشري والاهتمام به وتقديم خدمات تنافسية متميزة .

٣- وجود عدد لا بأس به من المديرين في هذه الشركات مما يجعلها مكانا مناسباً لاختبار فرضيات البحث عن طريق توزيع استمارة الاستبانة عليهم .

٤- تستخدم الشركات المبحوثة ذكاء الاعمال وتقدم الخدمات الى اغلب فئات المجتمع مما يتطلب على ادارتها مواكبة التغيرات البيئية المتطورة .

فقد تم توزيع (١٢٠) استمارة استبيان على عينة قصدية من مديري الشركات اذ ضمنت العينة درجات وظيفية مختلفة (مدراء الشركات والمعاونين ، مدراء اقسام ، مسؤولين الشعب والوحدات) بطريقة الحصر الشامل ، وتم استرجاع (١١٠) استمارة منها واهملت (١٠) استمارات لعدم صلاحيتها .

ب - خصائص عينة البحث :-

يوضح الجدول (٢) الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة البحث من حيث (النوع الاجتماعي، والعمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، المنصب الوظيفي، نوع الوظيفة، الاعتماد على الحاسوب في العمل الاداري، الاشتراك بالدورات التطويرية) . وكما يلي :-

جدول رقم (٢): الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة

الخصائص	الوصف	التكرارات	النسبة المئوية
النوع الاجتماعي	ذكر	٦٢	٥٦.٤
	أنثى	٤٨	٤٣.٦
	العدد الكلي	١١٠	%١٠٠
العمر	٢٠-٣٠ سنة	٧١	٦٤.٥
	٣١-٤٠ سنة	٣٠	٢٧.٣
	٤١-٥٠ سنة	٩	٨.٢
	أكثر من ٥٠ سنة	-	-
	العدد الكلي	١١٠	%١٠٠
المؤهل العلمي	اعدادية	٥	٤.٥
	دبلوم	١١	١٠.٠
	بكالوريوس	٨١	٧٣.٦
	دبلوم عالي	١٠	٩.١
	ماجستير	٣	٢.٧
	دكتوراه	-	-
	العدد الكلي	١١٠	%١٠٠
سنوات الخدمة	أقل من ٦ سنوات	٦٠	٥٤.٥
	٦-١٠ سنوات	٣٧	٣٣.٦
	١١-١٥ سنة	١١	١٠
	١٦-٢٠ سنة	٢	١.٨
	٢١-٢٥ سنة	-	-
	٢٥ سنة فأكثر	-	-
	العدد الكلي	١١٠	%١٠٠
المنصب الوظيفي	مدير عام	٨	٧.٣
	معاون مدير	٧	٦.٤
	مدير قسم	٥٢	٤٧.٣
	مسؤول شعبة	٤٣	٣٩.١
	العدد الكلي	١١٠	%١٠٠
نوع الوظيفة	إداري	٧٦	٦٩.١
	فني	٣٤	٣٠.٩
	العدد الكلي	١١٠	%١٠٠
مضى على اعتماد الحاسوب في عملك الإداري	أقل من ٦ سنوات	٣٧	٣٣.٦
	٦-١٠ سنوات	٥٥	٥٠
	١١-١٥ سنة	١٦	١٤.٥
	أكثر من ذلك	٢	١.٨

العدد الكلي	١١٠	%١٠٠
نعم	٦٥	٥٩.١
لا	٤٥	٤٠.٩
العدد الكلي	١١٠	%١٠٠

المصدر من اعداد الباحثين

نلاحظ من الجدول رقم (٢) الآتي: حسب النوع الاجتماعي: أن ما نسبته (٥٦.٤%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة هم من الذكور، وأن (٤٣.٦%) هم من الإناث. وتشير تلك النتيجة إلى أن غالبية العاملين في شركات الانترنت هم من الذكور. ، اما الخصائص الاخرى (العمر ، المؤهلات العلمية ، عدد سنوات الخدمة الوظيفية) جاءت النتائج متناسبة مع الغاية الاساسية للبحث من حيث الخبرة والمعرفة في أنشطة أعمال الشركات وذلك يجعل الاجابة على الاستبانة مقبولة وصحيحة ، اما بخصوص فقرة اعتماد الحاسوب في عملك الإداري: أن غالبية أفراد العينة هم من الذين اعتمدوا على الحاسوب في عملهم ومضى على ذلك (٦-١٠ سنوات) بلغ نسبتهم (٥٠%)، ويليه (أقل من ٦ سنوات) بلغت نسبتهم (٣٣.٦%)، حيث تصبح غالبية افراد العينة هم من الذين اعتمدوا بعملهم على الحاسوب بنسبة (٨٣.٦%) من إجمالي العينة، وتشير تلك النتائج أن العاملين في الشركات يعتمد في عملهم الإداري على الحاسوب ما بين (١٠-١ سنوات).

ثامناً :- طرق جمع البيانات والمعلومات :-

من اجل ان تصل هذه الدراسة الى شكلها النهائي وتحقيق هدفها فقد تم الاعتماد في عملية جمع البيانات والمعلومات على عدد من الادوات التي تم استخدامها في جانبي النظري والتطبيقي والتي تمثلت بالاتي :-

١- الجانب النظري :- اذ تم الاستعانة بمصادر علمية (عربية واجنبية) اغلبها حديثة ذات صلة مباشرة بموضوع الدراسة تمثلت هذه المصادر بكل ما له علاقة بفرضيات البحث ومن شأنه ان يثبت صحة المخطط الفرضي للدراسة وطبيعة العلاقة بين متغيراته من الناحية العلمية .

٢- الجانب العملي :- اذ تم الاعتماد على عدد من الوسائل الضرورية لجمع البيانات والمعلومات المطلوبة لإكمال الجانب العملي (التطبيقي) للدراسة ، ومن هذه الوسائل الاتي

❖ المقابلات الشخصية :- قام الباحث بأجراء عدد من المقابلات الشخصية مع المديرين (عينة البحث) ، وذلك من اجل توضيح متغيرات الدراسة وفقرات الاستبانة الخاصة بالدراسة للحصول على اجابات دقيقة لإكمال الجانب الاجرائي .

❖ **المشاهدات الميدانية :-** قام الباحث بعدد من الزيارات الميدانية للشركات المبحوثة للاطلاع على واقع بيئة عمل هذه الشركات وواقع تطبيق لمتغيرات البحث فيها ، وتكوين صورة واضحة وكاملة للباحث عنها .

❖ **الاستبانة :-** تعد الاداة الرئيسة في جمع البيانات الخاصة بالدراسة من خلال فقراتها التي أعدت خصيصا لهذا الغرض ، واستخدم الباحث مقياس (Likert) الخماسي وفقاً للتسلسل الاتي :

لا أتفق تماماً	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماماً
١	٢	٣	٤	٥

تاسعاً:- بعض الدراسات السابقة :-

١ - دراسة صويص وعابدين : ٢٠١٩ (بحث منشور) دور نظم ذكاء الاعمال في بناء البراعة التنظيمية بالتطبيق على البنوك العامة في فلسطين .

يهدف البحث الى التعرف على دور انظمة ذكاء الاعمال في بناء البراعة التنظيمية في البنوك العامة ، تكونت عينة الدراسة ١٢٠ مفردة من البنوك العامة (بنك فلسطين ، بنك القاهرة - عمان ، البنك الاسلامي العربي ، البنك الاسلامي الفلسطيني) وتم اتباع المنهج الوصفي التحليلي ، والاستبانة للتعرف على دور نظم ذكاء الاعمال في بناء البراعة التنظيمية ، اشارت النتائج الى وجود علاقة طردية بين مكونات نظم ذكاء الاعمال وبناء البراعة التنظيمية ، كما تبين ايضا انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في استجابات افراد العينة حول دور نظم ذكاء الاعمال وبناء البراعة التنظيمية.

٢ - دراسة (Nafi: 2018) رسالة ماجستير منشورة (The Impact of Big Data on Business Intelligence: A Field Study on Jordanian Telecommunication Companies)

(أثر البيانات الضخمة على ذكاء الاعمال : دراسة ميدانية في شركات الاتصالات الأردنية)

هدفت الدراسة التعرف على أثر البيانات الضخمة على ذكاء الأعمال في شركات الاتصالات الأردنية ، متكونة من عينة 213 موظفا يعملون في شركات الاتصالات الأردنية (زين ، أمنية) اذ استخدمت الاستبانة اداة لجمع البيانات بطريقة عشوائية بسيطة واستخدم وسائل الإحصاء الوصفي والتحليلي ضمن برنامج (SPSS). واستخدمت الدراسة الانحرافات المعيارية واختبار كرونباخ ألفا لفحص اتساق

وموثوقية أداة جمع البيانات ، توصلت الدراسة الى مجموعة من نتائج كان أهمها :وجود أثر للبيانات الضخمة على ذكاء الأعمال في شركات الاتصالات الأردنية .بالإضافة إلى وجود أثر قوي بين البيانات الضخمة (الحجم، السرعة، التنوع) على ذكاء الأعمال (التنظيمية، العملية، والتكنولوجيا) .

٣ - دراسة الذهباوي : ٢٠١٩ (اطروحة دكتوراه غير منشورة) فاعلية أسلوب الأمل والمواجهة في تنمية الصلابة النفسية لدى أمهات ذوي الاحتياجات الخاصة .

هدفت الدراسة الى التعرف على فاعلية أسلوب الأمل والمواجهة في تنمية الصلابة لدى أمهات ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال التحقق من الفرضيات الصفرية ، تكونت العينة من (٢٢٠) أم تم اختيارهن بالأسلوب الطبقي العشوائي بحسب نسب تواجدهن في المجتمع .في محافظة بغداد ، وتم استخدام الاستبانة لجمع البيانات و معامل ارتباط بيرسون و المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ، توصلت الدراسة الى اهم الاستنتاجات منها :- من خلال تطبيق المقياس (الصلابة النفسية) أن عددًا غير قليل من أمهات ذوي الاحتياجات الخاصة لا يتمتعن بصلابة نفسية. وكذلك تبين أن أمهات ذوي الاحتياجات الخاصة بحاجة ماسة إلى برامج إرشادية مبنية على أسس علمية على وفق حاجاتهن ومشكلاتهن النفسية، الأسرية، الاجتماعية.

٤ - دراسة Narad: 2018 (بحث منشور)

Psychological Hardiness Among Senior Secondary School Students:

Influence of Home Environment

الصلابة النفسية لدى طلاب المرحلة الثانوية العليا وتأثير البيئة المنزلية

هدفت الدراسة الى استكشاف الصلابة النفسية لدى طلاب المدارس الثانوية العليا في الهند وتحليل علاقتها بالبيئة المنزلية للطلاب. تكونت عينة الدراسة من ٢٠٠ طالب من المدارس الثانوية العليا (١٠٠ طالب من كل نوع من المدارس أي المدارس الحكومية والخاصة ، من بين ١٠٠ طالب (٥٠ طالبًا و ٥٠ طالبة). وتم استخدام طريقة أخذ العينات العشوائية لتحديد الموضوعات ، ووفقًا لطبيعة هذا البحث ، وتم استخدام الاستبانة لجمع البيانات وتوصلت الدراسة الى اهم الاستنتاجات منها ان الطلاب الذين يدرسون في المدارس الخاصة لديهم التزام اعلى ، وسيطرة وتحدي وصلابة نفسية قوية ، مقارنةً بنظرائهم في المدارس الحكومية حيث تم العثور على علاقة ايجابية مهمة بين الصلابة النفسية لدى طلاب المدارس الثانوية العليا في البيئة المنزلية .

المبحث الثاني الاطار النظري لذكاء الاعمال

اولاً:- مفهوم ذكاء الاعمال :-

تتوعدت المفاهيم لذكاء الاعمال من حيث آراء مختلفة للباحثين و المختصين ، وتلتقي أحياناً بالفكرة ذاتها موضوع البحث، ولأجل ذلك فان هذا البحث سوف يركز على هذه المفاهيم، والجدول (٣) يستعرض مفاهيم ذكاء الأعمال لمجموعة من الكتاب والباحثين بهذا المجال:

جدول (٣) مفاهيم ذكاء الاعمال حسب وجهة نظر الباحثين والاكاديمين

ت	اسم الباحث والسنة والصفحة	مفهوم ذكاء الاعمال حسب الباحث
١	(البكري والصفال ، ٢٠١٦ ، ٢٢٢:)	هو نظام يركز على منصة تكنولوجيا المعلومات التي تعمل على جمع وتحليل البيانات وتسهيل الوصول اليها لاستخلاص المعلومات والمعرفة منها ليتمكن المنظمة من ادراك البيئة التنافسية .
٢	Balachandran & Prasad ,2017 :1112	وبشير مصطلح ذكاء الاعمال (BI) إلى التقنيات والتطبيقات والممارسات الخاصة بجمع البيانات وتكاملها وتحليلها وعرضها لغرض دعم أفضل وأسرع لاتخاذ القرارات التجارية.
٣	Llave ,2018 :517	ان ذكاء الاعمال هو نهج معاصر يجمع بين المنهجيات والعمليات والبنية التكنولوجية لتحويل البيانات الخام إلى معلومات مفيدة ومعرفة لصنع القرار .
٤	الحمداني ,٢٠١٨ : ٢٤	مجموعة من التقانات التي تسمح بمعالجة وعرض البيانات من اجل استخراج المعلومات النوعية والمعرفة بهدف اتخاذ قرارات سواء كانت استراتيجية ام تكتيكية .
٥	Božič & Dimovski :2019:94	انه أنظمة مدعومة بالحاسوب لجمع المعلومات وتحليلها ونشرها للأنشطة التجارية الفعالة واتخاذ القرارات بشكل أفضل.(التقنيات والنظم والممارسات والمنهجيات والتطبيقات التي تحلل بيانات الاعمال الحرجة لمساعدة المؤسسة على فهم أفضل لأعمالها واتخاذ قرارات الاعمال في الوقت المناسب.

المصدر اعداد الباحثين

يرى الباحثين من خلال ما تقدم ان مفهوم ذكاء الاعمال هو نظام مكون من التقنيات والادوات والبرامجيات ويشكل معمارية متكاملة من التطبيقات والبنية التحتية لمعالجة البيانات وتخزينها والقدرة على تحليلها لغرض تحويل البيانات الى معلومات ومن ثم معرفة بهدف تمكين وصول المستفيدين النهائيين الى اختيار البديل الافضل لدعم اتخاذ قرارات صحيحة في الوقت المناسب وامتلاك رؤية حقيقية للمستقبل لتساعدهم في بناء حلول متكاملة لتحقيق اهداف المنظمة

ثانياً :- اهمية ذكاء الاعمال :-

تحاول اغلب شركات الاعمال تعزيز موقفها التنافسي بطرق ابداعية لتحقيق اعلى مستوى من رضا الزبون وتعمل على جذب زبائن جدد ، ويتطلب هذا العمل استخدام انظمة متطورة تساعد متخذ القرار على اتخاذ قرارات سليمة وصحيحة في ظل التغيرات التي تطرأ في بيئة الأعمال والضغط التنافسي من قبل المؤسسات المختلفة ، ومن هذه الانظمة هو ذكاء الاعمال الذي بدوره يجمع البيانات ويحللها وينظمها وتحويلها الى معلومات لتكون متاحة ومفيدة لمتخذ القرار لذلك على المؤسسات أن تمتلك بنية تحتية تساعدها على مواجهة التغيرات الحاصلة في بيئتها الخارجية فضلاً عن ضغوط الأعمال و الاستجابة السريعة لها من خلال التكيف مع التطورات والتغيرات المعاصرة لبيئة الاعمال .

(Jayanthi, 2009: 64)

ثالثاً:- ابعاد ذكاء الاعمال :

هنالك اختلاف في وجهات نظر الباحثين والكتاب في عرض ابعاد ومكونات ذكاء الاعمال والسبب يعود الى اختلاف البيئة التي تطبق فيها انظمة ذكاء الاعمال حسب المنظمة والدولة حيث يرى (Bahrami 2012:163 et al) ان ابعاد ذكاء الاعمال هي أنشطة الاعمال ، الأنشطة الادارية، تكنولوجيا المعلومات والنشطة وبين (Gaardboe et al :2017:485) ان مكونات ذكاء الاعمال هي وصول المستخدم ،جودة المعلومات ، رضا المستخدم وأشار (Twum :2013) الى انها تكنولوجيا المعلومات ، وصول المستخدم ، المعرفة في حين يرى (Neubert at al 2018 : 40) القدرات التحليلية ، المعرفة وايضا يرى (الزغير : ٢٠١٤ : ٧) هي موثوقية البيانات ، تفاعل النظام مع الانظمة الاخرى ، القدرات التحليلية ، وصول المستخدم . ووصف (Isik et al., 2013) مكونات ذكاء الاعمال (موثوقية البيانات ، تفاعل النظام مع الانظمة الاخرى ، القدرات التحليلية ، وصول المستخدم) كما يرى (Al-Barassi, 2018 :19) ان قدرات ذكاء الاعمال (موثوقية البيانات ، تفاعل النظام مع الانظمة الاخرى ، القدرات التحليلية ، وصول المستخدم ،مستوى المخاطرة ،المرونة) وهنالك

شبه اتفاق على ان ابعاد ذكاء الاعمال هي (موثوقية البيانات ،تكنولوجيا المعلومات ، وصول المستخدم ،القدرات التحليلية ،المعرفة)

١-موثوقية البيانات :

تعد موثوقية البيانات والمعلومات قضية مهمة للغاية ، اذ تشير الى مصداقيتها وخلوها من الاخطاء واتساقها ومدى تحديثها (505 : 2014 : Yasar & Cogenli) ويرى Caserio (20 : 2018 , Trucco &) ان تكون البيانات والمعلومات التي يتم ادخالها لنظام ذكاء الاعمال موثوقة بشكل كامل وذلك يعتمد على مصادرها التي يفترض ايضا ان تكون على درجة عالية من الموثوقية لتعكس الغاية التي وجدت من اجلها وتحقق النتائج المرغوبة.

٢ - تكنولوجيا المعلومات :

يعد استخدام تكنولوجيا المعلومات وسيلة لدعم العمليات الادارية, وهي أداة اتصال داخل المنظمات مع البيئة المحيطة بها لذلك تحتاج المنظمات إلى وضع هيكلية لتكنولوجيا المعلومات المختلفة عن الانشطة التي تمارسها (لفته وآخرون ، ٢٠١٨ : ٤٢) و أنها أمر حيوي لإدارة العمليات المالية والتشغيلية للمنظمات كونها وسيلة أساسية لتحقيق النجاح في عمليات الاعمال التنظيمية Ndlovu & (Kyobe, 2016 :2) .

٣ - وصول المستخدم :

لذكاء الاعمال قدرات واستخدامات متعددة الغرض منها دعم مختلف المستخدمين والمستفيدين العاملين في منظمات الاعمال التي لها اهداف متعددة ومستخدمين مختلفين ضمن بيئة ذكاء الاعمال ، يعد وصول المستخدم عاملاً مهماً مرتبط بنجاح ذكاء الاعمال ، ويعد وصول المستخدم منهجية الوصول إلى مخازن وقواعد بيانات وتطبيقات ذكاء الاعمال .(42 : 2010 , Paswan). اذ ان وجود ذكاء الاعمال لا يعني شيء بدون امكانية الوصول ، فالمستخدمون الذين يحتاجون الحصول على المعلومات لابد من امتلاكهم القدرة على الوصول إلى أنظمة ذكاء الاعمال من أجل دعم عمليات اتخاذ القرار (Işık et al., 2013 : 14) .

٤ - القدرات التحليلية :

القدرات التحليلية لأنظمة ذكاء الاعمال هي قضية أساسية فإنها تشير إلى قدرة نظام ذكاء الاعمال لاستكشاف تدفقات مختلفة من البيانات وتوفير الذكاء المناسب ودمج المعلومات في أنشطة صنع القرار

في جميع اقسام المنظمة (Ponjavic & Karabegovic,2012: 945) . وهي ايضا قدرة ممكنة تقنياً للمساعدة في معالجة انواع مختلفة من البيانات وبكميات كبيرة بسرعة عالية (357 : 2017, Wamba . F , Gunasekaran et al) .ومن ناحية اخرى فان ذكاء الاعمال يساعد في تحقيق أهداف العمل المختلفة وتحسين الأعمال والنتائج ، لذا فالقدرات التحليلية تسهل الوصول إلى البيانات ذات الصلة ، واكتشاف الأنماط والاتجاهات والتنبؤ بالسلوك المستقبلي لشركات الأعمال التي تساعد في تحقيق أداء أعمال أفضل (C. M. Olszak, 2014 : 290) .

٥- المعرفة :-

تعرف المعرفة بأنها الخبرة المكتسبة من تراكم المعلومات المتولدة من قواعد البيانات (Semere et al 2018 :1168) وعرفها (Abubakar et al , 2019 : ١٠٤) ان المعرفة مزيجاً من المعلومات وتجربة مؤطرة وقيمة خبرة الخبير الي تؤدي الى الابتكار . وايضا تعتبر ثقافة تنظيمية ومهارات وسمعة وحس ونظرية مقنعة تؤثر على فكر السلوك الانساني .

المبحث الثالث

الصلابة النفسية

أولاً- مفهوم الصلابة النفسية :-

تشير الباحثة كويلا في عام (١٩٧٩) إلى أن الصلابة كخاصية أو سمة تتكون من ثلاثة مكونات (الالتزام والتحكم والتحدي) تعمل كمتغير نفسي يخفف من وقع الأحداث الضاغطة على قدرتهم وكفائتهم في عملية اتخاذ القرارات والتي من خلالها يمكن أن يكون الفرد قادراً على مواجهة الضغوط والتحديات وحل المشكلات واتخاذ القرار السليم (Khaledian ,et al 2016 :86) .

(اليازجي، ٢٠١١ : ٣٦) اما مفهوم الصلابة اصطلاحاً من وجه نظر الباحثين في هذا الشأن يوضحها الجدول رقم (٤) ادناه :-

جدول (٤) مفاهيم الصلابة النفسية حسب وجهة نظر الباحثين و الاكاديمين

ت	اسم الباحث والسنة والصفحة	مفهوم الصلابة النفسية حسب الباحثين
١	Azarian et al ,2016 :216	هي مجموعة من خصائص الشخصية التي لها القدرة على مواجهة الأحداث المجعدة للحياة يمكن أن تكون مصدراً للمقاومة مثل الدرع الواقي وأولئك الذين يتمتعون بها يمكن أن يواجهوا بفعالية المشاكل والضغوط في حياتهم .
٢	Qaisy ,2016 :2	هي سمة وشخصية يتمتع بها الافراد والتي من خلالها يتمكنون التعامل بفاعلية مع الاجهاد والضغوط المثيرة .
٣	الرجبي والشيخ حمود , ٢٠١٧ : ٦٦	بأنها سمة من سمات الشخصية التي تتمثل في اعتقاد عام لدى الفرد في فاعليته وقدرته على استغلال كل المصادر النفسية والبيئية المتاحة كي يدرك ويواجه أحداث الحياة الضاغطة الشاقة ويفسرها بواقعية .
٤	Jamal ,2017 :143	مجموعة من الميزات الشخصية التي تكون بمثابة مصدر مقاومة في المواقف المجعدة ، وهي عملية التكيف جيداً في مواجهة الشدائد أو الصدمات أو المآسي أو التهديدات وهي ذات أهمية في حل المشكلات كان تكون في العمل او مشاكل الاسرة .
٥	Kowalski ,2018 :1	هي أسلوب الشخصية التي يتميز الافراد بشعور بالالتزام والسيطرة وتصور المشاكل باعتبارها تحديات والوقوف على إيجاد حل لها

المصدر اعداد الباحثين

ويستنتج الباحثين خلال ما تقدم عرضه من مفاهيم أنه يوجد إجماع على ان الصلابة النفسية هي احدى خواص الشخصية الذاتية لمقاومة الآثار السلبية لضغوط الحياة و التخفيف من آثارها على الصحة النفسية والجسمية واتخاذ القرار حيث يتقبل الفرد التغيرات والمصاعب التي يتعرض لها وينظر لها على أنها نوع من التحدي وليس تهديدا فيركز جهوده على الأعمال التي تؤدي غرضا معيناً تعود عليه بالفائدة.

ثانياً - أهمية الصلابة النفسية :

تكمن أهمية الصلابة النفسية في كونها تعمل على مقاومة الضغوط والشدائد التي يتعرض لها الفرد في حياته اليومية اذ تقف سدا منيعاً وجداراً لحمايته من هذه الضغوط والمواقف التي تواجهه في مختلف جوانب الحياة (عليوي، 2012: 13)

يرى (Narad ,2018 : 441-443) ان أهمية الصلابة النفسية كما موضحة في ادناه :-

١- تساعد الصلابة النفسية الأفراد على مواجهة المواقف الصعبة بكل ارادة وتحد وتحكم بالسلوك واتخاذ قرارات مناسبة .

٢- تشكل الصلابة كخاصية شخصية للأفراد من خلال ثلاثة مكونات: التحدي والسيطرة والالتزام .

٣- من خلال الصلابة يتم تفعيل الشجاعة الوجودية للأفراد في مختلف المواقف تساعدهم في سير العملية الحياتية .

٤-برزت الصلابة النفسية كمنشأ كحاجز ضد الضغوطات وتعزز أداء وسلوك ومعنويات الفرد وكسند في عملية اتخاذ القرارات الصحيحة .

ثالثاً :- خصائص الصلابة النفسية للمديرين :-

ومن خلال معرفة خصائص الصلابة النفسية نجد ان هناك نوعين من الخصائص ، الاول ن الافراد الذين لديهم خصائص ذوي الصلابة النفسية المرتفعة والثاني الافراد الذين يتمتعون بخصائص ذوي الصلابة النفسية المنخفضة (فاتح، ٢٠١٥ : ٢٦-٢٨) .

أ- خصائص ذوي الصلابة النفسية المرتفعة

ان الافراد الذين يتمتعون بالصلابة النفسية يتميزون بالخصائص مثل (القدرة على الصمود والمقاومة ، لديهم انجاز افضل ، اكثر قدرة ويميلون للقيادة والسيطرة الفعالة ، اكثر نشاطاً وتحدياً وذو دافعية قوية)

الذهيائي ، ٢٠١٩ : ٥٠). وايضا لديهم القدرة على مواجهة المواقف الصعبة والحرية وحل المشاكل بسهولة ، لديهم الامكانية لاستمرارية عملية التوافق مع متطلبات الحياة واتخاذ قرارات مناسبة ، لديهم ثقة بالنفس في حال وجود صعوبات تواجههم . (ملكي ، ٢٠١٦ : ٢١) .

ب - خصائص ذوي الصلابة النفسية المنخفضة:

ان الافراد الذين يكونون اكثر عرضة للاضطرابات ويشعرون بالعجز هم اقل صلابة من غيرهم ويتصفون بعدم الشعور ولا معنى لحياتهم كذلك يكونون اكثر ضعفاً في الضبط الداخلي واكثر نقداً لذاتهم ولا يتفاعلون مع بيئتهم بإيجابية وبالتالي تراهم مترددين في اتخاذ القرارات ويصعب عليهم حل المشاكل ومواجهة الصعوبات المثيرة (راضي ، ٢٠٠٨ : ٤٢)

رابعاً :- ابعاد الصلابة النفسية :

من خلال الدراسات التي تناولت موضوع الصلابة النفسية ، والذي اشتملت على ثلاثة ابعاد أو مكونات هي : (الالتزام ، التحكم ، التحدي) وتؤكد كوبازا على ان الصلابة متغير يتكون من ثلاث ابعاد او مكونات (الزبيدي ، ٢٠١٦ : ٥١-٥٢) .

١- الالتزام :-

يمكن تعريفه بأنه نوع من التعاقد النفسي يلتزم به الفرد في ضوء أهدافه وقيمه وعلاقته بالآخرين من حوله (الفتلاوي ، ٢٠١١ : ٢٤) . ويعد الالتزام القدرة على المعرفة والالتزام بالقيم الخاصة والسيطرة على الافعال التي تؤثر على الأحداث والتوترات في الحياة (Hedayati & Khaeez , 2015 : 2) ويشير (بنية ، ٢٠١٤ : ١٥) ان الالتزام هو إحساس الناس بروح تحمل المسؤولية نحو الآخرين والأحداث في حياتهم الزوجية والأسرية والمهنية والاجتماعية .

٢ - التحكم :-

يتمثل التحكم بقدرة الفرد على التحكم بسلوكه وتصرفاته وانفعالاته كخاصية يتميز بها عن الآخرين والاعتقاد بقدراته الخاصة على التحكم بالأحداث الضاغطة مع البيئة المحيطة به (Kobasa, 1979:3) ويرى (Kaur & Singh, 2015:13) ميل الفرد بأمكانية تحكمه في المواقف الضاغطة التي يتعرض لها . وعرف (Golpich. Z , e t al, 2012:56) التحكم على انه الاعتقاد بان الاحداث الضاغطة وعواقبها يمكن السيطرة عليها من خلال التنبؤ بها وكذلك الاحساس بانها يمكن ان تتغير . ويشير

(Kalantar, et al, 2013:69) الى ان التحكم على أنه اعتقاد وتصرف وتأثير على الأحداث التي تحدث حول الفرد). لذا أن الأفراد ذوي التحكم الداخلي يتسمون بدرجة عالية من الصلابة النفسية ، ويشير مفهوم التحكم أو الضبط إلى كيفية إدراك الفرد لمواجهة الأحداث في حياته وكيف يدرك البيئة ويسيطر عليها . (الذهبي، ٢٠١٩: ٥٨) .

3 - التحدي :-

يعد التحدي بأنه ميل الناس الي إدراك التغيرات التي تحدث في حياتهم على أنها حوافز أو فرص يمكن استغلالها لتحقيق النمو الذاتي بدلاً من اعتبار هذه التغيرات تهديداً لاستقرارهم (Kaur & Singh, 2015:13) بينما يرى مخيمر (1997) بأنه : اعتقاد الشخص اذ ما يطرأ من تغيير على جوانب حياته ، هو أمر مثير و ضروري للنمو أكثر من كونه تهديدا مما يساعده على استكشاف البيئة ومعرفة المصادر النفسية و الاجتماعية التي تساعد الفرد على مواجهة الضغوط بفاعلية، وحل المشكلات واتخاذ القرارات المناسبة (خنفر ، ٢٠١٤: ١٧). والتحدي هو الرغبة في احداث التغيير ومواجهة الاحداث الضاغطة التي قد تمثل فرص يمكن الاستفادة منها للنماء و التطور (tarimoradi,2013:102) وأشار (2 : 2015 , Hedayati & Khaeez) ان التحدي يعني أن التغيير أكثر شيوعاً من الاستقرار وتوقع التغيير هو التحفيز للنمو ليس تهديدا للرفاه . لذا فإنه من يمتلك التحدي رغم كل الأوضاع الراهنة مستقبلاً سيكون نحو الأفضل بالرغم من كل التهديدات والصعوبات التي يتعايش معها في الوقت الحاضر .

المبحث الرابع الجانب التطبيقي

عرض النتائج في ضوء إجابات العينة وتحليلها

في هذا المبحث لجأ الباحثين وصفاً للإجراءات التي أتبعها في دراسته، متضمناً أولاً عرض النتائج في ضوء إجابات العينة وتحليلها ، وثانياً اختبار فرضيات الدراسة (الارتباط والتأثير) .

التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

تقوم الدراسة بوصف إجابات عينة البحث وتفسيرها في ضوء ما تم الحصول عليه من بيانات عن استبانة الدراسة وباستعمال الأساليب الإحصائية (المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، ومعامل الاختلاف المعياري) التي اعتمدت في وصف متغيرات الدراسة، وكانت نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة عن المتغيرات التي تناولتها الاستبانة بناءً على تحليل تلك البيانات التي تم جمعها من مجتمع الدراسة، وكما يلي:

أولاً :- وصف مستوى الإجابات وتقييمها عن ذكاء الأعمال

تضمن المتغير المستقل للدراسة (ذكاء الأعمال) في الاستبانة على (٥) أبعاد تم قياسها من خلال الدراسات السابقة للدراسة الحالية، وتم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها من عينة الدراسة للأبعاد من أجل معرفة أي من الأبعاد الفرعية التي حصلت على قيمة اهتمام اعلى من قبل المديرين في الشركة، وكما مبينة نتائجها في الجدول (٥).

جدول رقم (٥) إجابات افراد عينة البحث لذكاء الأعمال وابعاده

ت	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	ترتيب الاهمية	مستوى التقييم
١	موثوقية البيانات	٤.١٥٦	٠.٥١٤	١٢.٤%	٢	مرتفع
٢	تكنولوجيا المعلومات	٤.٣٤٣	٠.٤٠٧	٩%	١	مرتفع
٣	وصول المستخدم	٤.١١٧	٠.٥٠٥	١٢.٢%	٤	مرتفع
٤	القدرات التحليلية	٤.١٠٧	٠.٥٣٧	١٣%	٥	مرتفع
٥	المعرفة	٤.١٢٥	٠.٥٣٠	١٢.٨%	٣	مرتفع
	ذكاء الأعمال ككل	٤.١٦٨	٠.٣٧٨	٩%	-	مرتفع

تبين نتائج الجدول (٥) أن الشركات المبحوثة تستخدم ذكاء الاعمال بشكل كبير ويدعم ذلك المتوسط الحسابي اذ بلغ (٤.١٦٨) وهي اعلى من الوسط الفرضي * وبانحراف معياري (٠.٣٧٨) وهذا يوضح تجانس اجابات العينة فضلاً عن قيمة معامل الاختلاف التي بلغت (٩٪) ** وعلى مستوى الابعاد الفرعية فقد حصلت جميعها على مستوى تقييم مرتفع حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (٤.٣٤٣-٤.١٠٧) وكانت اعلى مستوى في الاهمية هو بعد (تكنولوجيا المعلومات) بمتوسط حسابي بلغ (٤.٣٤٣) وبانحراف معياري بلغ (٠.٤٠٧) ومعامل الاختلاف بلغ (٩٪) وحصل بعد (القدرات التحليلية) على ايدى متوسط حسابي بلغ (٤.١٠٧) وبانحراف معياري بلغ (٠.٥٣٧) ومعامل اختلاف (١٣٪) فضلاً عن تجانس اجابات العينة التي كانت جميعها اقل من (٥٠٪) ويفسر الباحث ذلك بأن الشركات تهتم بتكنولوجيا المعلومات من أجل اصال المعلومات بكل كفاءة لمتخذ القرار ، مما يسهم ذلك في تحسين عملية اتخاذ القرارات .

ثانياً - وصف مستوى الإجابات وتقييمها لمتغير الصلابة النفسية

قام الباحثين في هذا المحور على وصف إجابات أفراد عينة الدراسة وتقييمها باستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف للفقرات والتي تضمنها هذا المتغير في الاستبانة على ثلاث أبعاد (الالتزام، والتحكم، والتحدي)، وتم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها للأبعاد من أجل معرفة أي من الأبعاد التي حصلت على أهمية أعلى، وكانت نتائج التحليل كما مبينة في الجدول (٦).

جدول رقم (٦) إجابات أفراد العينة حول الصلابة النفسية

ت	الابعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	ترتيب الاهمية	مستوى التقييم
١	الالتزام	٤.٣٣٤	٠.٤٢٢	٩٪	١	مرتفع
٢	التحكم	٤.١٥٢	٠.٤٩٦	١١.٩٪	٣	مرتفع
٣	التحدي	٤.٣٠٣	٠.٤٦٥	١٠.٨٪	٢	مرتفع
	الصلابة النفسية ككل	٤.٢٦٣	٠.٤١٣	٩٪	-	مرتفع

يتبين من الجدول (٦) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن أبعاد الصلابة النفسية، قد تراوحت ما بين (٤.٣٣٤-٤.١٥٢)، وكانت جميعها بمستوى تقييم مرتفع، حيث جاء في المرتبة الأولى بعد (الالتزام) بمتوسط حسابي مقداره (٤.٣٣٤) وبانحراف معياري مقداره (٠.٤٢٢) ، يليه في المرتبة الثانية بعد (التحدي) بمتوسط حسابي مقداره (٤.٣٠٣) وبانحراف معياري (٠.٤٦٥) واحتل المرتبة الثالثة والأخيرة بعد (التحكم) بمتوسط حسابي مقداره (٤.١٥٢) وبانحراف معياري مقداره (٠.٤٩٦) فضلاً عن تجانس اجابات العينة التي كانت جميعها اقل من (٥٠٪) وهذا ما يعكس تقارب وتجانس إجابات وآراء افراد العينة نحو تمتع المديرين للصلابة النفسية بمستوى مرتفع، ويفسر الباحث هذه النتيجة إلى ان المديرين لديهم قدرة عالية في الالتزام والتحكم والتحدي التي تفرضها عليهم بيئتهم رغم انهم يعملون في بيئة متغيرة .

(**) عندما تكون قيمة معامل الاختلاف اقل من (٥٠٪) فإن ذلك يعكس تجانس اجابات العينة (باسم ، غدير ، ٢٠٠٣)

ثالثاً :- اختبار فرضيات الدراسة (الارتباط والتأثير)

١- اختبار علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة

توضح هذه الفقرة اختبار الفرضية الرئيسة الاولى بفروعها والتي تنص بأن " هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ذكاء الاعمال بأبعاده (موثوقية البيانات، تكنولوجيا المعلومات، وصول المستخدم، القدرات التحليلية، المعرفة) والصلابة النفسية بأبعادها (الالتزام، التحكم، التحدي)، ولأختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار بيرسون (Correlation Coefficient Pearson) لقياس علاقة الارتباط وتظهر النتائج ما يأتي:

وجود علاقة ارتباط معنوية بين ذكاء الاعمال بأبعاده والصلابة النفسية، اذ بلغت قيمة الارتباط (0.712) وهو ارتباط ايجابي قوي بمستوى معنوية (0.000) وهذا يؤشر اهتمام الشركات المبحوثة باستخدام ذكاء الاعمال لتسهيل وصول متخذ القرار للمعلومات واتخاذ قرارات اكثر دقة أما اعلى معامل ارتباط كان مع وصول المستخدم اذ بلغت قيمته (٠,٦٥٨) وكان اقل ارتباط مع موثوقية البيانات اذ بلغت قيمته (٠,٤٤٣) ويفسر الباحث ذلك إلى أن إدارة الشركات المبحوثة تستخدم ذكاء الاعمال من خلال المعلومات التي يوفرها للمديرين مما يعزز صلابتهم النفسية ، وبذلك يتم قبول الفرضية الرئيسة الاولى والتي تنص على أنه (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ذكاء الاعمال بأبعاده (موثوقية البيانات، تكنولوجيا المعلومات، وصول المستخدم، القدرات التحليلية، المعرفة) والصلابة النفسية للمديرين ..كما موضح في الجدول (٧)

الجدول (٧) علاقة الارتباط بين المتغيرات الفرعية والمتغيرات الرئيسة المستقلة والمعتمدة

معامل ارتباط بيرسون		الالتزام	التحكم	التحدي	المتغير المعتمد
		Y1	Y2	Y3	الصلابة النفسية
موثوقية البيانات	الارتباط	**٠,٤٣٩	**٠,٣٥٦	**٠,٤٠٤	**٠,٤٤٣
	المعنوية	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠
تكنولوجيا المعلومات	الارتباط	**٠,٥٢٣	**٠,٣٤١	**٠,٤٠٦	**٠,٤٦٧
	المعنوية	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠
وصول المستخدم	الارتباط	**٠,٦٠٣	**٠,٥٢٩	**٠,٦٤٤	**٠,٦٥٨
	المعنوية	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠

المعنوية	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠
الارتباط	***٠.٥٨٥	**٠.٣٩٧	**٠.٤٨٧	**٠.٥٤٠
المعنوية	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠
الارتباط	**٠.٥٥٤	**٠.٥١٥	**٠.٤٩٥	**٠.٥٨٠
المعنوية	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠
الارتباط	-	-	-	**٠.٧١٢
المعنوية	-	-	-	٠.٠٠٠

العلاقة معنوية عند مستوى (٠.٠١) اعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS

٢- اختبار فرضيات الأثر لمتغيرات الدراسة

لاختبار الفرضية الرئيسية الثانية تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد للتحقق من أثر ذكاء الأعمال (موثوقية البيانات، تكنولوجيا المعلومات، وصول المستخدم، القدرات التحليلية، المعرفة) على الصلابة النفسية، وكما موضح بالجدول رقم (٨).

جدول رقم (٨) نتائج تحليل الانحدار المتعدد

ابعاد ذكاء الاعمال	قيمة معامل بيتا β	قيمة الثابت A	R2	F المحسوبة	مستوى المعنوية Sig.
موثوقية المعلومات	٠.١١١	٣.٥٠٠	٠.٧٢٧	٢٣.٣٢٣	٠.٠٠٠
تكنولوجيا المعلومات	٠.٠٨٢				
وصول المستخدم	٠.٣٧٥				
القدرات التحليلية	٠.١٨٧				
المعرفة	٠.٢٦١				

المصدر: اعداد الباحثين (٢٠١٩) استناداً الى مخرجات (SPSS).

يبين الجدول (٨) وجود أثر ذو دلالة معنوية لإبعاد ذكاء الأعمال على الصلابة النفسية، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (٢٣.٣٢٣) للنموذج بشكل عام أكبر من قيمة (F) الجدولية (٤.٠٣) عند مستوى دلالة (٠.٠٥) وبذلك تقبل الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على أنه (يوجد تأثير ذات دلالة معنوية بين أنظمة ذكاء الأعمال من خلال ابعاده (موثوقية البيانات، تكنولوجيا المعلومات، وصول المستخدم، القدرات التحليلية، المعرفة) على الصلابة النفسية للمديرين).

المبحث الخامس

الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات

أولاً :- الاستنتاجات :-

يهدف هذا المبحث الى تقديم جملة من الاستنتاجات التي تمثل تفسيراً الى بعض النتائج التي توصل اليها البحث، وتوضح ما أسفر عنه عرض النتائج وتحليلها والزيارات الميدانية وطبيعة العلاقات (الارتباط والتأثير) بين متغيرات الدراسة المتمثلة في ذكاء الاعمال كمتغير مستقل، والصلابة النفسية كمتغير معتمد على النحو الآتي:

١- يمتلك المدراء في شركات الانترنت الاستعداد لتطوير التقنيات المستخدمة نحو التحول لذكاء الأعمال عبر تبني أدوات ومكونات نظام ذكاء الاعمال وتنفيذها من خلال نتائج اجابات افراد العينة الخاصة بمكونات ذكاء الاعمال .

٢- يؤثر ذكاء الأعمال والصلابة النفسية بشكل كبير في تحسين اتخاذ القرارات الإدارية ، نتيجة ما يفرزه هذين الحقلين من جوانب مهمة تساعد الإدارة العليا في انتقاء المعلومات وخيارات الوصول إليها سواء من قدرات تكنولوجية وتنظيمية لذكاء الأعمال أو أبعاد الصلابة النفسية.

٣- أن استخدام ذكاء الأعمال والصلابة النفسية سيحامي متخذ القرار في الشركات المبحوثة من الوقوع في المشاكل نتيجة اتخاذ قرارات خاطئة ، ويجعله أكثر حذاً في الوصول لقرارات صحيحة ومناسبة ، نتيجة لعلاقة الارتباط والتأثير بين المتغيرين .

٤- اهتمام المديرين بمكونات الصلابة النفسية في الشركات المبحوثة ، مما تعزز لديهم القدرة على اتخاذ القرارات المناسبة ، نتيجة اجابات افراد العينة من حيث الاهتمام ببعد الالتزام بالمرتبة الاولى وبلية بعد التحدي واخير بعد التحكم على مستوى الاهمية .

٥- تعول الشركات المبحوثة على قوة الصلابة النفسية لمديرها في بناء اسس صناعة القرار وتنفيذه ، من خلال ما تبين من نتائج التحليل الاحصائي أن مستوى الصلابة النفسية التي يتمتع بها المديرين جاءت بمستوى تقييم مرتفع في الشركات المبحوثة وهذا ناتج عن الخصائص التي يتمتع بها المديرين بفعل ذكاء الاعمال بالإضافة إلى خصائص أخرى تتعلق بالعوامل الشخصية والوظيفية .

ثانياً : التوصيات

بعد ان تم استعراض الاستنتاجات التي تم التوصل اليها بعد تحليل البيانات المتحصل عليها، قام الباحث في تقديم جملة من التوصيات التي تخدم الشركات المبحوثة والاستفادة منها، وفي تسليط الضوء على الجوانب التي تعاني منها على النحو الآتي :

١- ضرورة اهتمام الشركات على العمل بكل شفافية عن المعلومات الداخلية التي توفرها وتفصح عنها للمدراء بحيث تكون أكثر موثوقية.

٢- ضرورة استعانة شركات الانترنت بأنظمة ذكاء الاعمال لان لها تأثير كبير في تحسين اتخاذ القرارات مما تساعد المديرين في تعزيز قدراتهم وكفاءتهم وصلابتهم النفسية .

٣- حث المديرين في الشركات على التعامل بشكل عقلانية مع الموقف الصعبة والحرية، وعدم التردد في اتخاذ القرارات الصائبة من خلال استخدام انظمة ذكاء الاعمال.

٤- ضرورة تمتع المديرين بالخصائص الشخصية للصلابة النفسية التي تعزز لديهم القدرة على مواجهة التحديات والضغوطات وقدرتهم على اتخاذ قرارات سريعة عبر حلقات متداخلة .

٥- التوجه بشكل جاد بالصلابة النفسية للمديرين لانها تؤثر في تعزيز ودعم مراحل حلقة القرار وتنفيذه .

ثالثاً : المقترحات

١- اجراء دراسة مقارنة لذكاء الاعمال بين القطاع العام والقطاع الخاص.

٢- ربط ذكاء الاعمال بمتغيرات أخرى مثل التجديد الاستراتيجي، التفوق التنظيمي، الأداء الريادي.

المصادر

- ١- البكري، ثامر والصفال، احمد هاشم، (٢٠١٦)، متطلبات بيئة الرقابة الذكية وأثرها على القدرات المميزة للأنشطة الرقابية (دراسة ميدانية في وزارة التجارة العراقية)، مجلة دنانير، كلية الإدارة والاقتصاد - الجامعة العراقية، العدد التاسع، الصفحات (٢١٤ - ٢٣٨) - العراق.
- ٢- الحمداني، بشرى ناصر يونس، ٢٠١٨، أثر بعض تقنيات ذكاء الاعمال في الاداء المنظمي العالي، رسالة دبلوم عالي التخصص في تكنولوجيا معلومات الأعمال (غير منشورة)، كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة الموصل - العراق.
- ٣- خنفر، فتحية، (٢٠١٤)، الصلابة النفسية وعلاقتها بمركز الضبط لدى الطالب الجامعي، دراسة ميدانية بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، رسالة ماجستير منشورة، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية - شعبة علم النفس.
- ٤- خيرة، شويطر، (٢٠١٧)، استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى الأمهات على ضوء متغيري الصلابة النفسية والمساندة الاجتماعية، دراسة ميدانية على عينة من ولاية وهران، اطروحة دكتوراه منشورة، جامعة وهران ٢، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية.
- ٥- الدده، هاشم جبار مجيد، (٢٠١٣)، تأثير ذكاء الأعمال والحكمة في تحسين اتخاذ القرارات الإدارية، اطروحة دكتوراه غير منشورة كلية الإدارة والاقتصاد في الجامعة المستنصرية، بغداد - العراق.
- ٦- الذهباوي، محمد فرحان شمخي، (٢٠١٩) فاعلية أسلوبي الأمل والمواجهة في تنمية الصلابة النفسية لدى أمهات ذوي الاحتياجات الخاصة، (اطروحة دكتوراه غير منشورة)، الجامعة المستنصرية، كلية التربية، بغداد - العراق.
- ٧- راضي، زينب نوفل أحمد (2008) الصلابة النفسية لدى أمهات شهداء انتفاضة الأقصى وعلاقتها ببعض المتغيرات. رسالة ماجستير منشورة في الصحة النفسية، الجامعة الإسلامية، غزة. فلسطين.
- ٨- الرجبي و الشيخ حمود، يوسف بن سيف، محمد عبد الحميد، (٢٠١٨) الصلابة النفسية لدى معلمي مرحلة التعليم ما بعد الأساسي بمحافظة جنوب الباطنة وعلاقتها ببعض المتغيرات الديموغرافية، مجلة الدراسات التربوية والنفسية، مجلد ١٢، العدد ١، الصفحة (٥٨ - ٧٥)، سلطنة عمان.
- ٩- الزبيدي، جنان فاضل قيراوي، (٢٠١٦)، التفكير الاستراتيجي وعلاقته الصلابة النفسية والدافعية العقلية لدى مدراء المدارس في مركز محافظة واسط، اطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة بغداد، كلية التربية - ابن رشد / للعلوم الإنسانية قسم العلوم التربوية والنفسية، علم النفس التربوي، بغداد - العراق.
- ١٠- الزغير، رهام محمد رشيد سليمان، (٢٠١٤)، اثر ادارة المعرفة في العلاقة بين ذكاء الاعمال والاداء التنظيمي، رسالة ماجستير منشورة، جامعة الشرق الاوسط، كلية الإدارة، عمان - الاردن.
- ١١- شبير، محمد (٢٠١٥)، دور أنظمة ذكاء الأعمال في تنمية رأس المال البشري في القطاع المصرفي الفلسطيني، رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

- ١٢- صويص وعابدين ، محمد ابراهيم كامل ، ابراهيم عبد سليم ، (٢٠١٩) ، دور نظم ذكاء الاعمال في بناء البراعة التنظيمية ، مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات الاقتصادية والادارية ، المجلد ٢٧ عدد ١ صفحة ١٧٦ - ٢٠١
- ١٣- العزاوي، غانم ، 2013 ، استخدام أنظمة ذكاء الاعمال في تنمية أرس المال البشري : دراسة إستطلاعية لعينة من الموظفين في وزارة .مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية، 9 (٢٨) .
- ١٤- علي ، ليلى لفتى وعاتي ، لقاء مطر وخلف ، كرار فاضل ، (٢٠١٨) ، مقدرات تكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عينة من العاملين في مصرف الرافدين في ذي قار ، مجلة الادارة والاقتصاد ، المجلد ٧ ، العدد ٢٨ ، الصفحة (٣٧ - ٦٠) .
- ١٥- عليوي ، محمد زهير راضي ، (٢٠١٢) ، العلاقة بين الصلابة النفسية ودافعية الانجاز لدى الرياضيين من ذوي الاعاقة الحركية في الضفة الغربية ، رسالة ماجستير منشورة ، جامعة النجاح الوطنية ، كلية الدراسات العليا ، فلسطين .
- ١٦- فاتح ، سعيدة ، (٢٠١٥) ، الصلابة النفسية لدى المرأة المصابة بسرطان الثدي دراسة ميدانية لدى المصابات بسرطان الثدي - مستشفى الحكيم سعدان - بسكرة ، رسالة ماجستير منشورة ، جامعة محمد خيضر - بسكرة ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قسم العلوم الاجتماعية ، شعبة: علم النفس .
- ١٧- الفتلاوي ، ايات محمود شاكر ، (٢٠١١) ، الصلابة النفسية وعلاقتها بالعوامل الخمسة الكبرى للشخصية لدى طلبة جامعة كربلاء ، رسالة ماجستير ، جامعة كربلاء - العراق
- القطاع المصرفي الفلسطيني، رسالة ماجستير ، الجامعة الاسلامية - غزة
- ١٨- ملكي ، مريم (٢٠١٦) ، الصلابة النفسية و علاقتها بالضغط النفسي ، دراسة ميدانية على عينة من الطالبات المقيّمات بالحي الجامعي شتمة بولاية - بسكرة- رسالة ماجستير منشورة ، جامعة محمد خيضر - بسكرة ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قسم العلوم الاجتماعية - شعبة علم النفس ، الجزائر .
- ١٩- النجار ، شهناز فاضل احمد ، (٢٠١٥) ، انعكاسات الصلابة النفسية في تحقيق خفة الحركة الاستراتيجية بتوسط حلقة اتخاذ القرار (OODA) دراسة ميدانية في مركز وزارة النفط العراقية ، (اطروحة دكتوراه غير منشورة) ، الجامعة المستنصرية ، كلية الادارة والاقتصاد ، بغداد - العراق .
- ٢٠- اليازجي، محمد رزق (٢٠١١) اتجاه نحو المخاطرة وعلاقته بالصلابة النفسية ، دراسة ميدانية على الشرطة الفلسطينية، فلسطين .

- 21- Abubakar, Abubakar Mohammed and Elrehail, Hamzah and Alatailat , Maher Ahmad and Elc , Alev , Knowledge management, decision-making style and organizational performance, Journal of Innovation & Knowledge 4 (2019) pp (104-114)
- 22- Al-Barassi, Haya M. (2018) , Mediation Role of Knowledge Management in the Relationship between Business Intelligence and Organizational Performance – Case Study Jawwal Company at Gaza Strip, Master Thesis published, The Islamic University of Gaza, Faculty of Economics and Administrative Science.

- 23- Amoako ,Benjamin Twum , (2013) , The Importance of Business Intelligence AS A Decision-making tool:—case study electricity company of ghana (E.C.G) .
- 24- Azarian .A, Farokhzadian .Ali . A and Habibi . Elahe , Relationship between psychological Hardiness and Emotional Control Index:A Communicative Approach , International Journal of Medical Research & Health Sciences,(2016) , 5, 5(S): pp(216-221)
- 25- Azarian .A, Farokhzadian .Ali . A and Habibi . Elahe , Relationship between psychological Hardiness and Emotional Control Index:A Communicative Approach , International Journal of Medical Research & Health Sciences,(2016) , 5, 5(S): pp(216-221)
- 26- Bahrami, M., Ghorbani, M., & Arabzad, S. M. (2012). Information technology (IT) as an improvement tool for customer relationship management (CRM). *Pro-cedia-Social and Behavioral Sciences*, Vol. ,No.3, 41, PP (59-64).
- 27- Balachandran and Prasad , Bala M., Shivika , Challenges and Benefits of Deploying Big Data Analytics in the Cloud for Business Intelligence, *Procedia Computer Science* 112 (2017) , pp(1112–1122) .
- 28- Božič, Katerina & Dimovski, Vlado ,Business intelligence and analytics for value creation: The role of absorptive capacity, *International Journal of Information Management* , 46 ,(2019),pp(93–103)
- 29- E. Ashtari1 , D. Semere , A. Melander, D. Löveborn , J. Hedegård ,Knowledge Platform for Resistance Spot Welding , 51st CIRP Conference on Manufacturing Systems, *Procedia CIRP* 72 (2018) , pp (1166–1171) .
- 30- Ferreira , Nadia.,(2012),”Hardiness in relation to organizational commitment in the Human resource management Field”, *Journal of Human Resource management /SA Tudskrif vir menstikehu Lpbronbestuar*, VOL.(10),NO.(2).
- 31- Gaardboe, Rikke & Nyvang, Tom &Sandalgaard, Niels ,Business Intelligence Success applied to Healthcare Information Systems, *Procedia Computer Science* 121 ,(2017), pp(483–490)
- 32- Gluchowski ,Peter and Chamoni ,Peter , (2016) *Analytische Informations systeme , Business Intelligence-Technologien* , Springer Berlin Heidelberg ist Teil der Fachverlagsgruppe Springer Science+Business Media ,(www.springer.com) .
- 33- Golpich. Z Darrodi . H, Soleimanyan. Ali Akbar, A study of the relationships between family functioning and psychological hardiness among parents with exceptional children andnormal children , *Iranian Rehabilitation Journal*, Vol. 10, No. 15, April (2012) , pp (56 - 61) .
- 34- Hasel ,K. M , and Abdolhoseini. A, and Ganji . P , Hardiness Training and Perceived Stress among College Students, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 30 (2011) , PP (1354 – 1358)
- 35- Hedayati, M., & Khaeez, P. (2015). The Relationship between Psychological Hardiness and Achievement Motivation. *International Journal of Research In Social Sciences*, 5(3), pp(1-9).
- 36- Isik, Jones, Sidorova, (2013). Business intelligence success: The roles of BI capabilities and decision environments. *Information & Management*. Vol(50) pp(13–23) .
- 37- Jamal . Yousaf , Coping Strategies and Hardiness as Predictors of Stress among Rescue Workers , *Pakistan Journal of Psychological Research*, 2017, Vol. 32, No. 1, pp(141-154).
- 38- Jayanthi ranjan,(2009) " business intelligence: concepts, components, techniques and benefits" , *Institute of Management Technology*, Ghaziabad, Uttar Pradesh,India , Vol 9. No 1. pp (060 - 070)
- 39- Kalantar, J., Khedri, L., Nikbakht, A., & Motvalian, M. (2013). Effect of Psychological Hardiness Training on Mental Health of Students. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3(3), pp(68-88).
- 40- Kobasa, S. C. (1979). Stressful life events, personality, and health - Inquiry into hardiness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 37, 1-11. <http://dx.doi.org/10.1037/0022-3514.37.1.1> .

- 41- Kowalski. Christopher M. (2018) Hardiness, perseverative cognition, anxiety, and health-related outcomes: A case for and against psychological hardiness , Master Thesis published , The University of Western Ontario .
- 42- Llave , Marilex Rea , Data lakes in business intelligence: reporting from the trenches , Procedia Computer Science 138 (2018) , pp(516–524).
- 43- Nafi ,Wesam Ibrahim ,(2018) The Impact of Big Data on Business Intelligence, Master Thesis published , Middle East University, Faculty of Business , Amman – Jordan .
- 44- Narad, Anshu,(2018) Psychological hardiness among senior secondary school students: influence of home environment , Man In India, 97 (23) Part 2 pp(441-453) .
- 45- Ndlovu, S. L., & Kyobe, M. E. (2016). Challenges of IT Governance Framework Migration. In CONF-IRM , International Conference on Information Resources Managemen , Vol.7, No.5, PP.(1-17).
- 46- Neubert and Krogt, Michael , Augustinus Van der, Impact of Business Intelligence Solutions on Export Performance of Software Firms in Emerging Economies , Technology Innovation Management Review , 2018 (Volume 8, Issue 9)pp (39 -49).
- 47- Olszak, Celina, M.,: (2014b), Dynamic Business Intelligence and Analytical Capabilities in Organization, Proceeding of the E-Skills for Knowledge Production and Innovation Conference, Cape Town, South Africa, pp(289-303).
- 48- Paswan, A. (2010). Business intelligence success: an empirical evaluation of the role of BI capabilities and the decision environment. University of North Texas.
- 49- Ponjavic, M., & Karabegovic, A. (2012). Innovation in business intelligence systems: Spatial component for advanced threat and risk analysis, Computer Science and Information Systems , pp(945–948) .
- 50- Qaisy. Lama M., Psychological Hardiness Level at Tafila Technical University Students , British Journal of Education, Society & Behavioural Science 16(4), (2016),pp(1-7) .
- 51- tarimoradi . Arezoo , Compares the Degree of Hardiness and Public Health Between Iranian and English Women University Students , Procedia - Social and Behavioral Sciences 116 (2014) pp(101 – 105).
- 52- Wamba ,S, Fosso and Gunasekaran ,A, and Akter, Sh , and Ren ,Steven Ji-fan , and Dubey, Rameshwar ,and Childe , Stephen J., Big data analytics and firm performance: Effects of dynamic capabilities , Journal of Business Research 70 ,(2017) , pp(356–365).
- 53- Yasar and Cogenli, Sefik, Asli Gundogan, Determining Validity and Reliability of Data Gathering Instruments Used By Program Evaluation Studies in Turkey, Procedia - Social and Behavioral Sciences 131 (2014) , pp(504 – 509).

ملحق (١)

اسماء السادة محكمين استمارة الاستبانة في تخصص ادارة الاعمال

رت	الاسم	الثقب العلمي	الاختصاص	موقع العمل
١	د. احمد لطيف جاسم	أستاذ	علم النفس	جامعة بغداد / كلية الاداب - قسم علم النفس
٢	د. سعد علي حمود العنزي	أستاذ	سلوك تنظيمي والتخطيط الاستراتيجي	معاون عميد كلية آشور الجامعة
٣	د. سناء مجول فيصل	أستاذ	قياس وتقويم	جامعة بغداد / كلية الاداب - قسم علم النفس
٤	د. سماح مؤيد محمود	أستاذ	ادارة موارد بشرية ومعرفة	الجامعة المستنصرية / كلية الادارة والاقتصاد - قسم ادارة الاعمال
٥	د. صلاح الدين حسين	أستاذ	ادارة موارد بشرية	الجامعة العراقية / كلية الادارة والاقتصاد
٦	د. غني دحام تنادي	استاذ	ادارة الموارد البشرية	جامعة بغداد / كلية الادارة والاقتصاد - قسم ادارة الاعمال
٧	د. محمد حسين علي	استاذ مساعد	الادارة الاستراتيجية	الجامعة المستنصرية / كلية الادارة والاقتصاد - رئيس قسم ادارة الاعمال
٨	د. سامي احمد عباس	استاذ مساعد	سياسيات ادارية	الجامعة العراقية / كلية الادارة والاقتصاد
٩	د. هند صبيح رحيم	استاذ مساعد	قياس وتقويم	جامعة بغداد / كلية التربية ابن رشد - قسم علم النفس
١٠	د. ناظم جواد عبد	استاذ مساعد	سلوك تنظيمي	جامعة بغداد / كلية الادارة والاقتصاد - قسم ادارة الاعمال
١١	د. اريج سعيد خليل	استاذ مساعد	الادارة الاستراتيجية وسلوك تنظيمي	الجامعة التقنية الوسطى / كلية التقنية الادارية / قسم ادارة الاعمال
١٢	د. سميرة عباس مجيد	استاذ مساعد	نظرية منظمة	الجامعة المستنصرية / كلية الادارة والاقتصاد - قسم ادارة الاعمال
١٣	د. شهناز فاضل احمد	استاذ مساعد	الادارة الاستراتيجية	الجامعة المستنصرية / كلية الادارة والاقتصاد - قسم ادارة الاعمال
١٤	د. صفاء جواد عبد الحسين	استاذ مساعد	سلوك تنظيمي	الجامعة التقنية الوسطى / كلية التقنية الادارية / قسم ادارة الاعمال
15	د. فؤاد يوسف عبد الرحمن	استاذ مساعد	نظم المعلومات الادارية	الجامعة المستنصرية / كلية الادارة والاقتصاد - قسم ادارة الاعمال
16	د. محمد مصطفى حسين	استاذ مساعد	نظم المعلومات الادارية	جامعة الموصل / كلية الادارة والاقتصاد - قسم ادارة الاعمال



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

الجامعة العراقية

كلية الادارة والاقتصاد

قسم ادارة الاعمال

م/ تحكيم استبانة دراسة

الاستاذ الفاضل المحترم

تحية طيبة ...

يروم الباحث اجراء دراسة بعنوان (ذكاء الاعمال و تأثيره على تعزيز الصلابة النفسية للمديرين) وهي جزء من متطلبات رسالة الماجستير في قسم ادارة الاعمال ولغرض انجازها ولمكانتكم العلمية والخبرة التي تتمتعون بها يرجى بيان رأيكم واجراء التحكيم على الاستبانة التي تعرض بين يديكم و بيان مدى صلاحية وملائمة فقرات الاختبار وبما ترونه مناسب .

شاكرين تعاونكم العلمي

الباحث

طالب دراسات عليا

عمار فرحان جبر

المشرف

الاستاذ المساعد الدكتور

احمد هاشم الصقال

ملحق (٢)

استمارة الاستبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

الجامعة العراقية/ كلية الادارة والاقتصاد

قسم ادارة الاعمال

م/ استمارة استبيان

السادة الافاضل المحترمون

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ...

بين أيديكم استبانة أعدت لإكمال دراسة الماجستير في إدارة الأعمال الموسومة (ذكاء الاعمال وتأثيره في تعزيز الصلابة النفسية للمدراء) تهدف إلى تحديد مواقفكم واتجاهاتكم نحو شركتكم وانعكاسها على مستقبلها ولغرض انجازها يرجى تفضلكم بأملاء الاستبانة المرفقة طيا بوضع علامة (√) امام الاختبار الذي ترونه يتفق مع رأيكم بعد تفضلكم بقراءة الملاحظات الآتية:

الملاحظات: -

١. اجاباتكم سوف تستخدم للأغراض البحث العلمي ولاداعي لذكر الاسم.
٢. الراي الموضوعي الدقيق هو المطلوب، اذ ليس هناك اجابات صحيحة او خاطئة.
٣. يرجى الاجابة على جميع الاسئلة لان ترك سؤال واحد دون اجابة يعني عدم صلاحية الاستمارة للتحليل.
٤. الباحث على استعداد تام للإجابة عن أي استفسار حول أي فقرة او عبارة كونها غامضة في الاستبانة.
٥. ستجد امام كل فقرة الاختبارات الآتية: -

1	2	3	4	5
لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما

راجين الإجابة عليها من قبلكم بتروى ومصادقية وبما يحقق هدف البحث اذ ان مشاركتكم في تقديم الصورة الحقيقية ذات الأثر الإيجابي في إخراج هذه الدراسة بالمستوى المطلوب، شاكرين تعاونكم معنا.....مع فائق التقدير والاحترام.

الباحث

المشرف

عمار فرحان جبر

أ.م. د. احمد هاشم الصقال

أولاً - المعلومات الشخصية لعينة الدراسة

يرجى وضع علامة (✓) في المربع الذي يمثل الإجابة :

التصنيف				المعلومات الشخصية	
انثى		ذكر		النوع الاجتماعي	١
٣١ - ٤٠ سنة		٢٠ - ٣٠ سنة		العمر	٢
أكثر من ٥٠ سنة		٤١ - ٥٠ سنة			
دبلوم		إعدادية		المؤهل العلمي	٣
دبلوم عالي		بكالوريوس			
دكتوراه		ماجستير			
٦ - ١٠ سنوات		أقل من ٦ سنوات		سنوات الخدمة	٤
١٦ - ٢٠ سنة		١١ - ١٥ سنة			
أكثر من ٢٥ سنة		٢١ - ٢٥ سنة			
معاون مدير		مدير عام		المنصب الوظيفي	٥
مسؤول شعبة		مدير قسم			
فني		إداري		نوع الوظيفة	٦
٦ - ١٠ سنوات		أقل من ٦ سنوات		مضى على اعتماد الحاسوب في	٧
أكثر من ذلك		١١ - ١٥ سنة		عملك الإداري	
كلا		نعم		هل اشتركت خلال عملك الوظيفي في دورات تطويرية لها علاقة باستعمال الحاسوب	٨

ثانياً :- ((متغيرات الدراسة))

يرجى وضع علامة (✓) امام الاختيار الذي يتناسب مع اختياركم :-

((ذكاء الاعمال))						
مجموعة من الأدوات المتكاملة لجمع وتخزين وتحليل البيانات وتحويلها الى معلومات ومعرفة لدعم صناع القرار في جميع المستويات الوظيفية لاتخاذ القرار الصحيح في الوقت المناسب.						
١- <u>موثوقية البيانات :-</u> تشير إلى صحة وجودة البيانات لتكون ذات صلة وموثوقة وفي الوقت المناسب ، وإضافة قيمة مفيدة لمتخذ القرار . يشير هذا التفسير إلى الكمية الكافية للبيانات المتوفرة وغنية بالمعلومات ، وقادرة على لاتخاذ القرار ..						
ت	الفقرة	اتفق تماماً ٥	اتفق ٤	محايد ٣	لا اتفق ٢	لا اتفق تماماً ١
١	تعد بيانات ذكاء الاعمال الداخلية موثوق بها					
٢	تعد البيانات الخارجية التي سيتم اكتسابها لذكاء الاعمال موثوقة ومعتمدة تتناسب مع أنشطة اعمال الشركة					
٣	تساعد موثوقية البيانات المدراء في صنع قرارات أكثر دقة					
٤	تمكن موثوقية البيانات والمعلومات ذكاء الاعمال من الوصول الى المخرجات المطلوبة					
٥	تساعد موثوقية البيانات على خفض مستوى التردد لدى متخذ القرار					
٢- <u>تكنولوجيا المعلومات :-</u> بانها مجموعة متكاملة من الموارد البشرية ذات المهارات والمعارف والقدرات المزوجة مع الموارد والآلات والبرمجيات المتطورة والتطبيقات لتحويل البيانات الى معلومات مفيدة وملائمة لاتخاذ القرار فضلاً عن توفير المعلومات بالوقت المناسب						
٦	يعد استخدام تكنولوجيا المعلومات وسيلة لدعم انظمة ذكاء الاعمال					
٧	تساعد تكنولوجيا المعلومات على توفير المعلومات من مجموعة مصادرها المتنوعة لبناء قاعدة البيانات لذكاء الاعمال					
٨	تتيح تكنولوجيا المعلومات امكانية تخزين واكتساب وتحليل وتنظيم البيانات والمعلومات والمعرفة ضمن انظمة ذكاء الاعمال					

٩	تستخدم الشركة برامجيات تكنولوجيا المعلومات للمساعدة في توفير المعلومات المتعلقة بذكاء الاعمال					
١٠	تساهم تكنولوجيا المعلومات المعتمدة في شركتكم على تسهيل تبادل المعلومات بين الموظفين					

٣ - وصول المستخدم : يشير الى سهولة المنهاج المتبع للوصول الى البيانات والى مدى توفر البيانات و المعلومات بالوقت والكم والملائمة المناسبة لما يحتاجه المستخدم او متخذ القرار ..

ت	الفقرة	اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماماً
١	٢	٣	٤	٥	٦	٧
١١	يمكنني نظام المعلومات من الوصول إلى جميع المعلومات التي احتاجها من أنظمة ذكاء الاعمال					
١٢	يتناسب المنهاج المتبع للوصول لذكاء الاعمال بشكل جيد مع اغلب القرارات المتخذة					
١٣	توفر الشركة لي برامجيات وادوات ذكاء الاعمال لتنفيذ أنشطة الاعمال .					
١٤	يمتلك المستخدمون قدرات للحصول على المعلومات المطلوبة معتمدين على أنظمة ذكاء الاعمال من أجل دعم عمليات اتخاذ القرار					
١٥	تستخدم الشركة تسهيلات معينة (برامجيات ، معدات ، ادوات) للوصول الى مخازن ذكاء الاعمال					

٤ - القدرات التحليلية :- وهي قدرة ممكنة تقنياً للمساعدة في معالجة انواع مختلفة من البيانات وبكميات كبيرة بسرعة عالية ..

١٦	تعد القدرات التحليلية للبيانات جوهر عملية ذكاء الأعمال في شركتنا .					
١٧	تستخدم منظمتنا البرامجيات المناسبة لتحليل بياناتها .					
١٨	تعمل الانظمة التحليلية في الشركة على ربط البيانات المختلفة لتحويلها الى معلومات ومعرفة تخفض مستوى					

ذكاء الاعمال وتأثيره على تعزيز الصلابة النفسية للمديرين (دراسة تحليلية لعينة من شركات تكنولوجيا المعلومات وخدمات الانترنت في محافظة بغداد)

					التردد لدى متخذ القرار .
١٩					تستهدف القدرات التحليلية تحسين المخرجات المستخدمة في عملية صنع القرار
٢٠					لدى شركتنا خطط مستقبلية لتطوير القدرات التحليلية للبيانات باعتماد على ذكاء الأعمال.
٥ - المعرفة :- الخبرة المكتسبة من تراكم المعلومات المتولدة من قواعد البيانات					
٢١					تساعد المعرفة المسبقة بالمتغيرات البيئية المدراء في اتخاذ القرارات بدون تردد
٢٢					يتم تخزين المعرفة في قواعد البيانات لدعم ذكاء الاعمال في الشركة المبحوثة
٢٣					لدى شركتنا قدرات لدمج المعرفة بين جميع الاقسام والمستويات التنظيمية
٢٤					تساعد المعرفة التي يوفرها ذكاء الاعمال المدراء على مواجهة الظروف الصعبة التي تواجه شركتنا
٢٥					تستخدم الشركة المبحوثة البرامجيات والتطبيقات المختلفة لبناء المعرفة لتبادلها بين الافراد و المستويات التنظيمية

((الصلابة النفسية))

مجموعة من الخصائص التي يمكن أن تساعد الناس على مقاومة الأحداث المجهدة من خلال مكونات الشخصية المترابطة الالتزام والتحكم والتحدى بالسيطرة على الظروف ومواجهة التغييرات الحياتية والتحديات واستثمار الفرص المتاحة

١- الالتزام :-

اعتقاد الفرد بضرورة اكتسابه قيماً وأهدافاً محددة تجاه أنشطة الحياة المختلفة وضرورة تحمل عبء المسؤولية تجاه هذه القيم والأهداف

ت	الفقرة	اتفق تماماً ٥	اتفق ٤	محايد ٣	لا اتفق ٢	لا اتفق ١
٢٦	اتفاعل مع مشكلات العمل والتزم بإيجاد حلول مناسبة لها					

٢٧	أتحمل المسؤولية إزاء القرارات التي اتخذها				
٢٨	أكون ملتزم ببذل قصارى جهدي في تلافي المواقف الحرجة التي تصادفني				
٢٩	أتعامل مع الإحداث الضاغطة بثقة والتزام عالين				
٣٠	لدي مبادئ وقيم التزم بها وأسعى لتحقيق أهدافي				
٣١	تجعلني الانظمة المستخدمة أكثر التزام لمواجهة المواقف الحرجة				
٣٢	أوظف قدراتي الذاتية في صياغة خططي المستقبلية				
٣٣	أدرك حجم التهديدات والضغط وأنا ملتزم بمواجهتها دون تردد .				
٢- التحكم :-					
قدرة الفرد على التحكم بسلوكه وتصرفاته وانفعالاته كخاصية يتميز بها عن الآخرين والاعتقاد بقدراته الخاصة على التحكم بالأحداث الضاغطة مع البيئة المحيطة به .					
٣٤	استطيع التحكم في المواقف الضاغطة اعتمادا على المعلومات المتوفرة من خلال ذكاء الاعمال				
٣٥	أواجه الآخرين بصلاية وبدون تردد				
٣٦	أشعر أنني أتحكم فيما يحيط بي من أحداث				
٣٧	لدي القدرة في التحكم بعواطفني في مختلف الظروف الضاغطة .				
٣٨	يساعدني التحكم بقدراتي في اتخاذ القرارات السليمة بدون تردد				
٣٩	أتحكم في سلوكي وتصرفاتي بشكل صحيح وأتحمل المسؤولية الشخصية في المواقف الصعبة .				
٤٠	يساعدني ذكاء الاعمال على مواجهة المواقف الصعبة				
٤١	لدي القدرة في التحكم العقلي والسلوكي إزاء القرارات التي اتخذها				
٣- التحدي :-					
بأنه ميل الناس الى إدراك التغيرات التي تحدث في حياتهم على أنها حوافز أو فرص يمكن استغلالها لتحقيق النمو الذاتي بدلاً من اعتبار هذه التغيرات تهديداً لاستقرارهم .					
ت	الفقرة	اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق
١	٢	٣	٤	٥	٦

ذكاء الاعمال وتأثيره على تعزيز الصلابة النفسية للمديرين (دراسة تحليلية لعينة من شركات تكنولوجيا المعلومات وخدمات الانترنت في محافظة بغداد)

٤٢	امتك صلابة قوية في المنافسة التي تتسم بالتحدي				
٤٣	تجعلني الظروف الخاصة والصعبة اكثر تحدي في مواجهتها				
٤٤	لدي القدرة على اتمام جميع ما يوكل الي من مهام بثقة وتحدي اكثر من اقراني				
٤٥	أتعامل مع المواقف الضاغطة بصلابة				
٤٦	تزيدني الظروف الصعبة تحدياً و اصراراً على القيام باعمال مفيدة قابلة للنمو والتطور .				
٤٧	تساعدني المعلومات والمعرفة على التحدي والتكيف مع الظروف الصعبة				
٤٨	اعتمد الاستطلاع و بناء الاحتمالات لمواجهة التحديات بقدراتي الذاتية .				
٤٩	اشعر بقوة ارادتي وابذل المزيد من الجهود لتحقيق الهدف				

ملحق (٣)

اسماء السادة الذين تمت مقابلتهم وتاريخ المقابلة

ت	الاسم	موقع العمل	تاريخ المقابلة
١	علي محمد علي	مدير التسويق/شركة ناس العراق	٢٠١٩-٧-١٧
٢	جاسم محمد عباس	المدير المفوض لشركة سرعة العراق	٢٠١٩-٧-١٥
٣	علي محمد السعيد	مدير الادارة / شركة سرعة العراق	٢٠١٩-٧-١٧
٤	محمد حافظ ابراهيم	مدير شركة دش نتورك	٢٠١٩-٦-٢٠
٥	رائد محمد احمد	مدير قسم في شركة دش نتورك	٢٠١٩-٦-٣٠
٦	عبد الله كريم رحيم	مدير قسم في شركة انفنتي	٢٠١٩-٦-٢٣
٧	زيد شاكر احمد	مدير الادارة في شركة انفنتي	٢٠١٩-٦-٢٣
٨	علي سامي البدري	مدير شركة بوابة القمر	٢٠١٩-٧-٩
٩	هند راسم محمد	مسؤولة العلاقات العامة في شركة بوابة القمر	٢٠١٩-٧-٩
10	علي بلاسم غركان	مدير الادارة في شركة مسارات	٢٠١٩-٦-١٨
11	باقر عبد المطلب احمد	مدير الادارة في شركة ارض السواد	٢٠١٩-٦-٢٠