

مدى مساهمة نظم ذكاء الأعمال في الحد من الاحتراق الوظيفي - دراسة حالة شركة سيريتل

علي علي* أ.د. تيسير زاهر**

(الإيداع: 21 آيار 2024 ، القبول: 10 حزيران 2024)

الملخص:

هدف البحث إلى تحديد مساهمة نظم ذكاء الأعمال بأبعادها (الذكاء التنافسي، التنقيب عن البيانات، نظام تخطيط موارد المشروع) في الحد من الاحتراق الوظيفي في شركة سيريتل، اعتمد الباحث المنهج الوصفي بأسلوب تحليلي من خلال تحليل البيانات التي تم تجميعها عن طريق الاستبيان وبالإستعانة ببرنامج (SPSS)، وبرنامج (AMOS) وتكون مجتمع وعينة الدراسة من جميع العاملين في شركة سيريتل فرع ساحة المرجة والتي تضم 75 عاملاً وعاملة، وتم التوصل لعدد من النتائج أهمها ان مستوى تقييم الذكاء التنافسي بمستوى عالٍ حسب آراء العاملين في شركة سيريتل، وان مستوى تقييم التنقيب في البيانات بها بمستوى عالٍ حسب آراء العاملين في شركة سيريتل، وايضاً مستوى تقييم الاحتراق الوظيفي بمستوى منخفض حسب آراء العاملين في شركة سيريتل، كما يوجد مساهمة ذات دلالة إحصائية للذكاء التنافسي في الحد من الاحتراق الوظيفي في شركة سيريتل، وقد أوصى الباحث بعدد من التوصيات أهمها على شركة سيريتل أن تواكب بشكل مستمر التقنيات الحديثة المتطورة لتكون على إطلاع مستمر بتطورات ذكاء الاعمال، وعلى شركة سيريتل أن توفر دورات تنمية بشرية للعاملين وان توفر مناخ تنظيمي إيجابي يحد من الاحتراق الوظيفي بكافة اشكاله وعلى شركة سيريتل أن تستقطب الفئات الأكثر مهارة ومعرفة في أداء المهام الموكلة لهم وذلك من خلال توفير الحوافر وطبيعة العمل لهم مما يحد من الاحتراق الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: نظم ذكاء الأعمال، الذكاء التنافسي، التنقيب عن البيانات، نظام تخطيط موارد المشروع، الاحتراق الوظيفي، شركة سيريتل.

*طالب دكتوراه – قسم إدارة الأعمال – كلية الاقتصاد – جامعة دمشق
 ** أستاذ – قسم إدارة الأعمال – كلية الاقتصاد جامعة دمشق.

The extent to which business intelligence systems contribute to reducing job burnout – a case study of Syriatel Company

Ali Ali *

(Received: 21 April 2024 , Accepted: 10 June 2024)

Abstract:

Research objective to determine the contribution of business intelligence systems in their dimensions (Competitive Intelligence, Data Exploration, Project Resource Planning System) In reducing functional combustion at Syriatel, the researcher adopted the descriptive approach in an analytical manner by analyzing the data collected through the questionnaire and using the software (SPSS), the AMOS program is a community and study sample of all employees of Syriatel Branch Square Al Marj which includes 75/workers and workers, A number of results have been achieved, the most important of which is that the level of competitive intelligence is assessed at a high level according to the views of employees of Syriatel, The level of assessment of data exploration is at a high level according to the views of employees of Syriatel, Also the level of job combustion assessment at a low level according to the views of the employees of Syriatel, There is also a statistically significant contribution to competitive intelligence in reducing functional combustion in Syriatel. The researcher recommended a number of recommendations, the most important of which is that Syriatel keep abreast of modern technologies to keep abreast of business intelligence developments. Syriatel must provide human development courses for employees and provide a positive organizational climate that limits occupational combustion in all its forms. Syriatel must attract the most skilled and knowledgeable groups in the performance of their mandated tasks by providing them with hooves and the nature of their work, thereby limiting functional combustion.

Keywords: Business Intelligence Systems, Competitive Intelligence, Data Exploration, Project Resource Planning System, Functional Combustion. Syriatel

*PhD student – Department of Business Administration – Faculty of Economics – Damascus University

**Professor – Department of Business Administration – Faculty of Economics, Damascus University.

1. المقدمة:

تمثل البيانات والمعلومات اليوم المصدر الهام للثروة، حيث تعتبر من العوامل الأكثر أهمية لنجاح جميع المنظمات العاملة في السوق، وخاصة بعد الثورة الرقمية التي تخلصت من القيود التي كانت أمام تلك المنظمات، هذه القيود التي تتمثل في القدرة على الحصول على المعلومات الدقيقة بأسرع وقت ممكن، ووصولها إلى الشخص المناسب في الوقت المناسب وبأسهل الطرق، يتعمق مصطلح ذكاء الأعمال بالقيام باتخاذ القرارات بشكل أفضل ضمن الأعمال التي تقوم بها المنظمات ويتم ذلك عن طريق ما تأخذ شكل قاعدة بيانات بعد ان يتم جمعها من عدة أقسام داخل المنظمة ليتم تحليلها ومعالجتها بواسطة التطبيقات والأدوات التي تولد التقارير والرسوم البيانية التي بدورها تساعد على الفهم؛ ويجب ان تكون هذه التقارير متوافقة مع اهداف المنظمة، للوصول لأفضل أداء ممكن، فمنذ بداية تسعينيات القرن الماضي تسارعت التطورات الفكرية والعلمية في مختلف العلوم الإدارية، وظهرت العديد من الاتجاهات في مجال تطبيقات تقنيات المعلومات في مجال الإدارة؛ ومع التغير السريع والمستمر في بيئة المنظمات ظهرت الحاجة إلى النهوض بأساليب إدارية حديثة وإدارية لمواجهة هذه التحديات، وبذلك وجد مصطلح ذكاء الأعمال طريقة للوجود ليحل محل النمط التقليدي الروتيني للتعامل مع تقنيات المعلومات في المنظمة والنهوض بأساليب جديدة لمواجهة العديد من المشكلات، وخلال السنوات الخمس الأخيرة بدأت المنظمات حول العالم سواء في القطاع الخاص أو الحكومي بتبني مبادرات لتطبيق ذكاء الأعمال لدعم وظائف وأنشطة إدارية مختلفة، وان التحديات التي تواجهها منظمات الأعمال مع التغير المستمر في البيئة الغير مستقرة، فرضت على هذه المنظمات الاهتمام بالعنصر الانساني وسلوكه داخل المنظمات، وقد ادركت المنظمات الناجحة ان ديمومة نجاحها في الأمد البعيد تعتمد على دراسة الآثار السلبية للاحتراق الوظيفي ومحاولة الحد منها، حيث يعد موضوع الاحتراق الوظيفي من الموضوعات التي نالت الكثير من اهتمام علماء النفس والمفكرين حيث نجد ان الاحتراق الوظيفي ما هو الا محصلة عدم التوازن او الاختلال في البنية السلوكية، وهذا ما سيحاول البحث التعرض إليه حيث استهدفت ارتباط ذكاء الأعمال في الحد من الاحتراق الوظيفي الذي ينشأ من ضغوط العمل، وانخفاض الانتماء الوظيفي وانعدام العدالة التنظيمية، ويتميز البحث الحالي بما يضيفه من معطيات مهمة في محاولة جديدة لتقديم نظرة عن ارتباط ذكاء الأعمال في الحد من الاحتراق الوظيفي.

2. الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات العربية:

1. دراسة (عليان، 2023) بعنوان : أثر قابليات ذكاء الأعمال في رشاقة الأعمال . الدور الوسيط لتحليلات الأعمال: دراسة ميدانية على شركات الاتصالات الأردنية المتنقلة.

مكان الدراسة: الأردن.

هدفت هذه الدراسة الى: معرفة أثر قابليات ذكاء الأعمال في رشاقة الأعمال، إضافة إلى دور لتحليلات الأعمال في شركات الاتصالات الأردنية المتنقلة..

توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها: أن مستوى قابليات ذكاء الأعمال وتحليلات الأعمال ورشاقة الأعمال كان مرتفعاً، وجود أثر غير مباشر وجزئي ذو دلالة إحصائية لتحليلات الأعمال، حيث تبين بأن تحليلات الأعمال لها دور وسيط في تأثير قابليات ذكاء الأعمال في رشاقة الأعمال في شركات الاتصالات الأردنية المتنقلة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

2. دراسة (العتيبي، 2015) بعنوان : أثر تطبيقات ذكاء الأعمال في ضبط جودة التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية الكويتية.

مكان الدراسة: الكويت.

هدفت هذه الدراسة إلى: هدفت الدراسة إلى تحليل أثر تطبيقات ذكاء الأعمال في ضبط جودة التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية الكويتية، حيث قام الباحث بإعداد استبانة وقد قام بتطبيقها على الموظفين العاملين في أقسام المحاسبة والتدقيق الداخلي في الشركات الصناعية الكويتية بواقع (350) فرداً، وتم أخذ عينة عشوائية بواقع (50 %) من إجمالي المجتمع بواقع (175) فرداً، وبعد أن قام الباحث بتوزيع الاستبانات وجمعها اتضح أن هناك (3) استبانات غير مكتملة الإجابة، حيث قام الباحث باستبعادها من التحليل، لصحح عينة الدراسة النهائية (172) فرداً.

توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها: أن أثر تطبيقات ذكاء الأعمال في ضبط جودة التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية الكويتية كان متوسطاً، كما أظهرت النتائج أن مستوى ضبط جودة التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية الكويتية كان متوسطاً، كذلك أظهرت النتائج وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيقات ذكاء الأعمال في ضبط جودة التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية الكويتية.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

1. دراسة (Hameli, et al, 2024) بعنوان: تأثير الاحتراق الوظيفي على الرضا الوظيفي ونية تغيير المهنة بين المحاسبين: دور الوساطة في الرفاه النفسي.

مكان الدراسة: بريطانيا.

هدفت هذه الدراسة إلى: التحقيق في تأثير الاحتراق الوظيفي على الرضا الوظيفي ونية تغيير المهنة داخل مهنة المحاسبة. كما يدرس دور الوساطة في الرفاه النفسي، تم استخدام تصميم بحث وصفي في هذه الدراسة. تم جمع بيانات المسح فعلياً من 230 موظفاً محاسباً في القطاع الخاص. تم استخدام نمذجة المعادلة الهيكلية لاختبار النموذج النظري.

توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها: أن الاحتراق الوظيفي يؤثر بشكل كبير على الرفاهية النفسية وأن الرفاهية النفسية تتوسط بشكل كبير العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي، وكذلك بين الاحتراق الوظيفي والنية لتغيير المهنة.

2. دراسة (Al-Okaily, et al, 2023) بعنوان: دراسة تطبيقية على فعالية أنظمة مستودعات البيانات: حالة البنوك الأردنية في عصر ذكاء الأعمال.

مكان الدراسة: الأردن.

هدفت هذه الدراسة إلى: تطوير نموذج نظري خاص بمجال نظام مستودع البيانات الذي يعتمد على نموذج DeLone وMcLean. تم اختبار النموذج تجريبياً عن طريق نمذجة المعادلات الهيكلية بتطبيق منهج المربعات الصغرى الجزئية واستخدام البيانات التي تم جمعها في استبيان مسحي من 127 مشاركاً في البنوك الأردنية، فعلى الرغم من الدور المتزايد لمستودع البيانات كأداة داعمة لاتخاذ القرار في العصر الذي يستخدم فيه نظم وتقنيات ذكاء الأعمال، إلا أن الأبحاث الأكاديمية لقياس فعاليته كانت غير متوفرة. وقد حفزت ندرة الاهتمام الأكاديمي على تقييم فعالية تخزين البيانات في السياق التنظيمي للبنوك الأردنية.

توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها: دعم تحليل البيانات التجريبية وأن جودة البيانات وجودة النظام ورضا المستخدمين والفوائد الفردية والفوائد التنظيمية قد قدمت مساهمات قوية في فعالية تخزين البيانات في سياق البيانات التنظيمية،

وتوفر النتائج فهم أفضل لفعالية مستودع البيانات وأهميته في تمكين البنوك الأردنية التي تستخدم فيها نظم وتقنيات ذكاء الأعمال من المنافسة.

3. دراسة (Yansheng Chen, Zhijun Lin, 2021) بعنوان : قدرات ذكاء الأعمال وأداء الشركة: دراسة في الصين.

مكان الدراسة: الصين.

هدفت هذه الدراسة إلى: تسليط الضوء على أنظمة ذكاء الأعمال التي تعتبر أنظمة جديدة لدعم القرار، حيث تعتمد على التكنولوجيا والتقنيات لتحويل البيانات إلى معلومات ومعرفة تحسن القرارات المتعلّمة بأعمال الشركة، وذلك بالاستناد إلى نظرية القدرات الديناميكية ونظرية التطور التنظيمي لشرح قدرات ذكاء الأعمال الأساسية، حيث تمت الدراسة من خلال الاعتماد على المنهج الاستكشافي بتوزيع استبانة على عينة من الشركات الموجودة في جنوب الصين.

توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها: أن القدرات الديناميكية المتعلّمة بذكاء الأعمال يمكن أن تعزز كفاءة التشغيل وأداء الشركة، وذلك من خلال القدرة على استشعار المعلومات وتميز العلاقات بينها، ثم تحويل هذه العلاقات إلى قدرات تنظيمية لضبط الموارد وإعادة توزيعها وتحسين اتخاذ القرار.

4. دراسة (Liu, And others, 2020) بعنوان: الاحتراق الوظيفي في صفوف مهنيي الرعاية الصحية في الصين: على مستوى المقاطعات

مكان الدراسة: الصين.

هدفت هذه الدراسة إلى: دراسة درجات الاحتراق الوظيفي والضغط الوظيفية وما يرتبط بها من علاقات بين مهنيي الرعاية الصحية من التحالفات الصحية على مستوى المقاطعة في هضبة كنفهاي- الصين، أجريت دراسة شاملة لعدة قطاعات في التحالفات الصحية على مستوى المقاطعات في مقاطعة كنفهاي- الصين في معهد ماسلاك للمسح العام المجهد.

توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها: توصل نتائج الدراسة إلى أن الاحتراق في العمل كان شائعاً جداً بين مهنيي الرعاية الصحية العاملين في التحالفات الصحية على مستوى المقاطعات الصينية وكانت عوامل الاجهاد المهني مرتبطة ارتباطاً إيجابياً بالاحتراق الوظيفي.

ثالثاً: التعقيب على الدراسات السابقة:

1. تميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من خلال تناول البحث لمتغير ذكاء الاعمال، ومتغير الاحتراق الوظيفي اما الدراسات السابقة فقد تناولت متغير من متغيرات الدراسة.
 2. تشابهت الدراسة الحالية مع دراسات (Al-Okaily, et al, 2023)، (عليان، 2023) (العتيبي، 2015) (Yansheng Chen, Zhijun Lin, 2021) من ناحية تناول تلك الدراسات لمتغير ذكاء الاعمال.
 3. تشابهت الدراسة الحالية مع دراسات (Liu, And others, 2020) (Hameli, et al, 2024) من ناحية تناول تلك الدراسة لمتغير الاحتراق الوظيفي.
 4. تتفق الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة التي دُكرت من ناحية استعمال الاستبانة أداة لجمع البيانات.
 5. تشابهت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في بعض الأساليب الإحصائية المستعملة.
 6. تختلف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من ناحية مكان الدراسة شركة سيريتل، ومن ناحية مجتمع الدراسة.
- ### 3. مشكلة البحث:

أهم العوامل التي تساهم في رقي وتميز أي منظمة وريادتها هو وجود نظام تكنولوجي متطور، حيث يعتبر النظام التكنولوجي المتطور أساسياً في تحقيق الريادة والنجاح في الأعمال داخل المنظمات، إذ يعتبر نظام ذكاء الأعمال من أهم النظم التكنولوجية التي تساهم في تحقيق هذا الهدف ويقوم نظام ذكاء الأعمال على تحويل البيانات إلى معلومات مفيدة وذات قيمة

لأغراض الأعمال ويتميز هذا النظام بقدرته على التعامل مع كميات كبيرة من البيانات واستخراج المعرفة منها، مما يساعد المؤسسات على استغلال الفرص الجديدة وتنفيذ استراتيجيات فعالة، وبالتالي، يمكن لهذه المعرفة أن تساعد في اتخاذ القرارات الصائبة في الوقت المناسب لتحقيق الأرباح والتميز التنافسي. لذلك، يجب على المنظمات الاهتمام بتطبيق مثل هذه الأنظمة لتحسين أدائها وتجنب ظاهرة الاحتراق الوظيفي. من هذا المنطلق، تم صياغة مشكلة الدراسة على النحو التالي:

السؤال الرئيس الأول:

ما مستوى تقييم نظم ذكاء الأعمال حسب آراء العاملين في شركة سيريتل؟

السؤال الرئيس الثاني:

ما مستوى تقييم الاحتراق الوظيفي حسب آراء العاملين في شركة سيريتل؟

السؤال الرئيس الثالث:

هل تساهم نظم ذكاء الأعمال في الحد من الاحتراق الوظيفي في شركة سيريتل ؟

ويتفرع عنه عدة اسئلة فرعية.

1. هل يساهم الذكاء التنافسي في الحد من الاحتراق الوظيفي في شركة سيريتل ؟
2. هل يساهم التقيب عن البيانات في الحد من الاحتراق الوظيفي في شركة سيريتل ؟
3. هل يساهم نظام تخطيط موارد المشروع في الحد من الاحتراق الوظيفي في شركة سيريتل ؟

السؤال الرئيس الرابع:

هل توجد اختلافات بين افراد عينة الدراسة فيما يتعلق في العلاقة بين نظم ذكاء الأعمال والحد من الاحتراق الوظيفي في شركة سيريتل ؟

4. اهمية البحث:

أولاً: الجانب العملي:

- تسليط الضوء على نظم ذكاء الأعمال ومدى مساهمتها في الحد من الاحتراق الوظيفي في شركة سيريتل.
 - لفت انتباه القائمين على إدارة في شركة سيريتل بأهمية نظم ذكاء الأعمال في الحد من الاحتراق الوظيفي في المديرية.
- ثانياً: الجانب العلمي:
- يتناول البحث دراسة علمية جديدة حول مساهمة نظم ذكاء الأعمال في الحد من الاحتراق الوظيفي في شركة سيريتل حيث لا يوجد دراسة تحدثت عن ذلك، على حد علم الباحث.
 - يساهم في وضع إطار مفاهيمي يوضح عدة نقاط وعناصر ومصطلحات تتعلق بنظم ذكاء الاعمال ومساهمتها في الحد من الاحتراق الوظيفي في شركة سيريتل.

5. اهداف البحث:

الهدف الرئيسي الأول:

تحديد مساهمة نظم ذكاء الأعمال في الحد من الاحتراق الوظيفي في شركة سيريتل.

ويتفرع عنه عدة اسئلة فرعية.

1. تحديد مدى مساهمة الذكاء التنافسي في الحد من الاحتراق الوظيفي في شركة سيريتل.
2. تحديد مدى مساهمة التقيب عن البيانات في الحد من الاحتراق الوظيفي في شركة سيريتل.
3. تحديد مدى مساهمة نظام تخطيط موارد المشروع في الحد من الاحتراق الوظيفي في شركة سيريتل.

الهدف الرئيس الثاني:

تحديد الاختلافات بين افراد عينة الدراسة فيما يتعلق في العلاقة بين نظم ذكاء الأعمال والحد من والاحتراق الوظيفي في شركة سيريتل.

6. منهج البحث:

اعتمد الباحث على:

1. المنهج الوصفي، وذلك من أجل جمع البيانات الثانوية من الدراسات السابقة والمراجع؛ لتكوين إطار نظري. وتتميز أهم المصادر لجمع البيانات الثانوية بما يأتي:
- الكتب والمراجع والدوريات العربية والأجنبية ذات العلاقة بموضوع البحث.
- المنشورات والتقارير الصادرة عن الوزارات والإدارات التي تخدم موضوع البحث.
2. المنهج الوصفي بأسلوب تحليلي: من خلال تحليل البيانات التي تم تجميعها عن طريق الاستبيان وبلاستعانة ببرنامج (SPSS)

7. فرضيات البحث:**الفرضية الرئيسة الأولى:**

لا يوجد مساهمة ذات دلالة إحصائية لنظم ذكاء الأعمال في الحد من الاحتراق الوظيفي في شركة سيريتل. ويتفرع عنه عدة اسئلة فرعية.

1. لا يوجد مساهمة ذات دلالة إحصائية للذكاء التنافسي في الحد من الاحتراق الوظيفي في شركة سيريتل.
2. لا يوجد مساهمة ذات دلالة إحصائية للتقريب عن البيانات في الحد من الاحتراق الوظيفي في شركة سيريتل.
3. لا يوجد مساهمة ذات دلالة إحصائية لنظام تخطيط موارد المشروع في الحد من الاحتراق الوظيفي في شركة سيريتل.

الفرضية الرئيسة الثانية:

لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين افراد عينة الدراسة فيما يتعلق في العلاقة بين نظم ذكاء الأعمال والحد من الاحتراق الوظيفي في شركة سيريتل.

8. مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في شركة سيريتل فرع ساحة المرجة والتي تضم 75/ عاملاً وعاملة كونها دراسة حالة، حيث تم الاعتماد على الاستبيان أداة لجمع البيانات في الدراسة الميدانية كونها الأداة الأكثر ملائمة لتحقيق أهداف الدراسة "مدى مساهمة نظم ذكاء الأعمال في الحد من الاحتراق الوظيفي- دراسة حالة شركة سيريتل"، فهذه الأداة تعطي الوقت الكافي للمستجوب للإجابة الصحيحة وفق نظريته، إضافة إلى أنه يعكس الواقع الحقيقي للشركة.

9. حدود البحث:

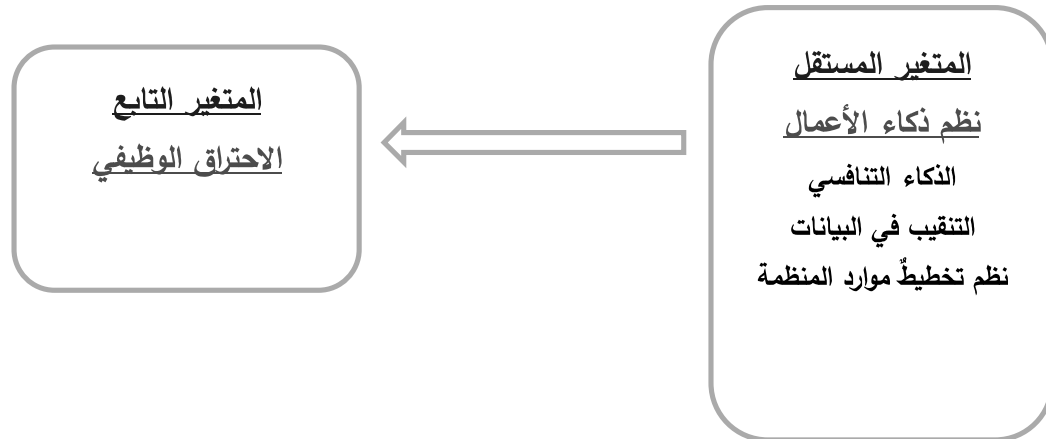
الحدود المكانية: شركة سيريتل فرع ساحة المرجة.

الحدود البشرية: جميع العاملين في شركة سيريتل فرع ساحة المرجة والتي تضم 50/ عاملاً وعاملة.

الحدود العلمية: المتغير المستقل: نظم ذكاء الأعمال بأبعاده:

1. الذكاء التنافسي
 2. نظم تخطيط موارد المنظمة
 3. التقريب في البيانات
- المتغير التابع: الاحتراق الوظيفي.

10. نموذج البحث



11. الإطار النظري:

أولاً: نظم ذكاء الأعمال

1. مفهوم نظم ذكاء الأعمال:

يعرف نظم ذكاء الأعمال بأنه وسيلة لتوفير بيانات مختلفة عن البيئة الخارجية لصانعي القرارات بالوقت المناسب كما له دوراً مهماً في مجال مساعدة المدراء على توظيف امكانياتهم، ومهاراتهم، وخبراتهم بشكل ذكي (Pauker, et al, 2019: 67). كما تعرف نظم ذكاء الأعمال بأنها مجموعة من المكونات وقواعد البيانات المستخدمة لاتخاذ القرارات الفاعلة (الحلاق، الاسماعيل، 2023: 9)

2. أبعاد ذكاء الأعمال:

1. الذكاء التنافسي: وهو أسلوب يهدف إلى نشر معلومات هامة من خلال التخطيط المستمر والجمع القانوني والأخلاقي للمعلومات عن البيئة التنافسية الداخلية والخارجية للمنظمة، ومن ثم تحليل تلك المعلومات بهدف استخدامها في اتخاذ القرار الرشيد الفاعل وتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة. (Tahmasebifard, 2018: 5).
2. نظم تخطيط موارد المنظمة: هي مجموعة من البرمجيات المتكاملة التي تتكون من مجموعة من الوحدات الوظيفية القياسية مثل الإنتاج والمبيعات والموارد البشرية والتمويل؛ والتي يمكن تكييفها مع الاحتياجات المحددة لكل منظمة (Kattab, 2012: 46) ويعمل نظم تخطيط موارد المنظمة على إدارة موارد المنظمة بشكل فعال مما يساعد على تحقيق الرضا للإدارة وجميع العناصر المرتبطة بالمنظمة، ليس فقط بالمنظمات الصناعية الكبيرة بل بالمنظمات الصغيرة والمتوسطة (Lemonakis, Papout, Voulgaris, 2012: 114).
3. التنقيب في البيانات: هو نظام يقوم بجمع البيانات ومعالجتها بهدف استخراج المعلومات ودعم مهام صنع القرار حيث ان وجود كميات هائلة من البيانات بشكل مستمر تشكل فرصة للمنظمات والشركات وصانعي القرار لاستنتاج معرفة أنماط جديدة فتحتاج أنظمة المعلومات الى طريقة فعالة لمعالجة هذه البيانات (Boratto, et al 2018: 1153)، ويعد التنقيب في البيانات مجالاً جديداً نشأ نتيجة للتقدم في تكنولوجيا الكمبيوتر والحصول على البيانات الالكترونية مما يؤدي إلى إنشاء قواعد بيانات كبيرة في مختلف المجالات في هذا السياق يمكن اعتبار استخراج البيانات مجموعة من الأدوات لكشف النقاب عن معلومات من قواعد البيانات (Maaß, et al 2014: 3).

ثانياً: الاحتراق الوظيفي

1. مفهوم الاحتراق الوظيفي:

وعرف (Khamisa et al., 2015:653) الاحتراق الوظيفي بأنه حالة من الاستنزاف الجسدي والانفعالي، يحدث نتيجة التعرض لفترات طويلة لبيئات العمل المجهدة.

اما (Bellas & Varsanis, 2014:47) فقد عرف الاحتراق الوظيفي بأنه شعور الفرد بالضعف والإحباط والعزلة من الواقع، وتقوده إلى ظهور اضطرابات عصبية ونفسية، أو جسدية مثل تسارع ضربات القلب، وضيق التنفس، ما يؤدي إلى تراجع في الأداء الوظيفي.

وقد عرف (Guan, et al, 2017: 2) الاحتراق الوظيفي على انه حالة تتميز بالإرهاك العاطفي والتقييم السلبي للذات، وهو ناتج للإجهاد المتكرر وتحديد العمل اليومي والذي يؤثر بشكل مباشر على كفاءة وجودة العمل الوظيفي.

2. أبعاد الاحتراق الوظيفي:

الإنهاك العاطفي: ويعني شعور الفرد بفقدان ذاته والروح المعنوية واستنزاف كل طاقاته، والاحساس بأن مشاعره العاطفية مستنزفة، كما يشعر العامل أنه لم يعد قادر على الاستمرار في العطاء وبذل الجهود، وتأدية الخدمات بنفس الجودة والمستوى الذي كان يقدمه قبل.

تدني الانجاز الشخصي: أي يشعر الفرد بعدم قدرته على الانجاز والنجاح في العمل، وتدني كفاءته في العمل وتفاعله مع الآخرين، وانخفاض معدل انتاج الفرد حيث يشعر انه عاجز عن تحقيق أهدافه ومهامه، كما تظهر على الفرد أعراض التوتر والاكتئاب (الشهري، وآخرون، 2023، ص57).

تبلد المشاعر: أوضحت ماسلاك أنه مع مرور الوقت يعقب حدوث الإجهاد العاطفي أو الانفعالي ظهور الاستجابة العدائية تجاه الآخرين، والتي تعتبر آلية حماية ذاتية يلجأ إليها الفرد لمواجهة ضغط العمل، وتظهر في محاولة الفرد الابتعاد عن التعامل مع الزملاء والمواقف المرتبطة بالعمل، وتتمثل أعراض هذا البعد في القسوة في التعامل، التشاؤم، كثرة الانتقاد، والتهكم، والسخرية، وتوجيه اللوم للزملاء، وعدم مراعاة شعور الآخرين (إمام، 2018: 323).

3. اسباب الاحتراق الوظيفي:

1. **علاقات العمل الشخصية:** إنَّ التفاعل بين العاملين والمراجعين من أهم العوامل لحدوث الاحتراق الوظيفي . إذ إنَّ التفاعلات التي تتم مع المراجعين والتي تكون مباشرة ومتكررة ومستمرة لمدة طويلة، او ان تكون مشاكل المراجعين مستمرة بشكل دائم، تؤدي الى حدوث مستويات عالية من الاحتراق الوظيفي لدى الفرد.

2. **عبء وغموض وصراع الدور:** يعد من العوامل الرئيسية التي تسبب الاحتراق الوظيفي ويعني عبء الدور، بنوعيه الكمي والنوعي، أنَّ المهام والواجبات التي لابد للفرد من القيام بها اكثر من طاقته وقدرته في جانبه الكمي، فضلاً عن أنَّ زيادة كمية العمل تعني زيادة المسؤوليات التي تؤدي الى حدوث الاحتراق الوظيفي.

3. **نظم الاجور والحوافز:** إنَّ لضعف او انعدام الحوافز اثراً كبيراً على فعالية الفرد وحدث الاحتراق الوظيفي، إذ إنَّ عدم حصول الافراد على الحوافز يجعلهم يشعرون بان ادائهم لا يكفل الحصول على تلك المكافآت، او ان جهودهم ببساطة لم تصل الى المعايير اللازمة للحصول عليها ، أو أن هناك ضعفاً أو انعدام التقدير للجهد المبذول.

4. **الاستقرار والتقدم الوظيفي:** تعد عوائق الاستقرار الوظيفي والتقدم الوظيفي من العوامل الرئيسية لحدوث الاحتراق الوظيفي، ومبعث احباط وتململ للأفراد وتخلق لديه انفعالات نفسية، وان استمرارها يولد لديهم استنزافاً عاطفياً وحالة من عدم الإنسانية، ونتيجة لذلك يحدث الاحتراق الوظيفي.

5. **تقويم اداء العاملين:** ان عدم فعالية تقويم الاداء يخلق لدى الافراد حالة من الاحباط والمعاناة مما يستنزفه عاطفياً ويجهد نفسه، مما يؤدي الى حدوث الاحتراق الوظيفي.

6. **صرامة وجمود التنظيم** : يعد صرامة وجمود التنظيم عاملاً آخرًا للاحتراق الوظيفي من خلال وجود الفرد في الوحدة وما يرافق ذلك من تهديد لحريته أو استقلاله وشخصيته، وبذلك تؤثر على نفسية الأفراد مما يهدد حريتهم ويحد من استقلاليتهم التي تؤدي إلى حدوث الاحتراق الوظيفي.
7. **المغالاة في الطموح والتوقعات** : من مسببات الاحتراق الوظيفي التي تنشأ داخل الفرد الإفراط في طموحاته وتوقعاته، إنَّ هذه الطموحات والتوقعات غير المحققة سواء تنظيمية أو شخصية تساهم إلى حد كبير في الإحساس بالإستفاد العاطفي، والشعور بعدم الإنسانية، والتقدير الذاتي السلبي.
8. **غياب المساندة الاجتماعية**: يشير مفهوم المساندة الاجتماعية إلى الشعور بالراحة والمساعدة، أو المعلومات التي يتلقاها الفرد من خلال اتصاله الرسمي وغير الرسمي بالجماعات والأفراد. إنَّ هناك علاقة قوية بين المساندة الاجتماعية وبين الاحتراق الوظيفي، إذ كلما ازدادت المساندة الاجتماعية قلت الشكاوي المرتبطة بصحة الأفراد. (رشيد، 2016، ص 75).

12. الإطار العملي:

يتناول هذا القسم وصفاً تفصيلياً للإجراءات التي أتبعنا لتحقيق هدف البحث، حيث تم تحديد ووصف لمنهجية البحث المستخدمة، ومجتمع الدراسة، وعينها، ووصف لأداة القياس والإجراءات المتبعة للتحقق من صدقها وثباتها وكيفية تطبيقها على أفراد عينة الدراسة، بالإضافة إلى الوسائل الإحصائية المستخدمة لمعالجة البيانات احصائياً.

1. منهج البحث

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي بأسلوب تحليلي: من خلال تحليل البيانات التي تم تجميعها عن طريق الاستبيان وباستعانة ببرنامج (SPSS).

2. مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في شركة سيريتل فرع ساحة المرجة والتي تضم 75/ عاملاً وعاملة وتم اتباع أسلوب الحصر الشامل، حيث تم الاعتماد على الاستبيان أداة لجمع البيانات في الدراسة الميدانية لكونها الأداة الأكثر ملائمة لتحقيق أهداف الدراسة "مدى مساهمة نظم ذكاء الأعمال في الحد من الاحتراق الوظيفي- دراسة حالة شركة سيريتل"، فهذه الأداة تعطي الوقت الكافي للمستجوب للإجابة الصحيحة وفق نظرته، إضافة إلى أنه يعكس الواقع الحقيقي للشركة.

3. أداة الدراسة المستخدمة في جميع البيانات:

تم الاستفادة من المراجع والدراسات السابقة التي لها صلة بالموضوع في بناء الاستبيان وصياغة فقراته، بالإضافة إلى استشارة الأستاذ المشرف على البحث من أجل تحديد أبعاد الاستبيان وفقراته. وتم تحديد المحاور الرئيسة التي شملها الاستبيان، والفقرات التي تقع ضمن كل بُعد، وبناءً على ذلك؛ تم تصميم الاستبيان في صورته الأولى ومن ثمَّ عرضه على الأستاذ المشرف لتقديم النصائح والتعديلات التي يراها ضرورية لصحته، وفي ضوء ما أشار إليه المشرف تم تعديل بعض فقرات الاستبيان من حذف وإضافة حتى خرج الاستبيان في صورته النهائية، وتم اعتماده لمعرفة العلاقة بين متغيرات الدراسة.

الجدول رقم (1): تقسيمات بنود الاستبيان

عدد العبارات	محاور استبيان
5	الذكاء التنافسي
5	التنقيب في البيانات
5	نظم تخطيط موارد المنظمة
10	الاحتراق الوظيفي

4. أدوات التحليل الإحصائي

بعد أن تم تبويب البيانات الخاصة بكل استبيان من الاستبيانات وإدخالها إلى الحاسب، تم استخدام برنامج (SPSS) إصدار (24) والاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية لتحليل البيانات:

1. الإحصاءات الوصفية لمتغيرات البحث الممثلة بعبارات الاستبيان والتوزيعات التكرارية النسبية.
 2. معامل الثبات (Cronbach's Alpha): الذي يعكس استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه.
 3. المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.
 4. اختبار العبارات والابعاد باستعمال T-test.
 5. اختبار نموذج الفرضيات من خلال برنامج (AMOS VER22) لاختبار النموذج.
- وقام الباحث بالدراسة الإحصائية لعبارات ومحاور الدراسة والإجابة على التساؤلات بعد تحديد درجة القياس لآراء عينة الدراسة.

- ثبات وصدق أداة الدراسة:

❖ الثبات (معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient):

تم استخدام طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان، حيث يعبر عن متوسط الارتباط الداخلي بين العبارات التي يقيسها وتتراوح قيمته ما بين (0 - 1) وتعتبر القيمة المقبولة له (0.60) فأكثر وكلما اقتربت قيمته من الواحد الصحيح؛ كلما ارتفعت درجة ثبات الأداة وصلاحيته للاستخدام وكانت النتائج للاستبانة كالآتي:

الجدول رقم (2): يوضح نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

عدد العبارات	ألفا كرونباخ	محاور استبيان
5	0.878	الذكاء التنافسي
5	0.805	التنقيب في البيانات
5	0.830	نظم تخطيط موارد المنظمة
10	0.934	الاحتراق الوظيفي

بناءً على ما سبق (كافة المحاور أكثر من 60 %) يمكن القول أنّ الاستبانة تتمتع بالثبات والمصادقية، ويمكن الاعتماد عليها في تحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

وفيما يلي عرض لسمات أفراد العينة

الجدول رقم (3): توزيع العينة حسب الفئة العمرية

%	العدد	
38.7	29	أقل من 25 سنة
17.3	13	من 25 إلى أقل من 35 سنة
33.3	25	من 35 إلى أقل من 45 سنة.
10.7	8	من 45 إلى أقل من 55 سنة
100.0	75	Total

يبين الجدول التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب الفئة العمرية حيث نجد 38.7 % أقل من 25 سنة و 33.3 % من 35-45 سنة و 17.3 % من 25-35 سنة و 10.7 % من 45-55 سنة.

الجدول رقم (4): توزيع العينة حسب الجنس

%	العدد	
34.7	26	ذكر
65.3	49	أنثى
100.0	75	Total

يبين الجدول التوزيع النسبي للعينة حسب الجنس حيث نجد 65.3 % أنثى و 34.7 % ذكورا

الجدول رقم (5): توزيع العينة حسب الفئة سنوات الخبرة

%	العدد	
38.7	29	من سنة إلى أقل من 5 سنوات
44.0	33	من 5 إلى أقل من 10 سنوات
17.3	13	10 سنوات فأكثر
100.0	75	Total

يبين الجدول التوزيع النسبي للعينة حسب الخبرة حيث نجد 44 % من 5-10 سنوات و 38.7 % من 1-5 سنوات و 17.3 % 10 سنوات فأكثر.

5. الدراسة التحليلية:

• ما مستوى تقييم نظم ذكاء الأعمال حسب آراء العاملين في شركة سيريتل؟

1. الذكاء التنافسي

لمعرفة مستوى اعتماد وتقييم نظم ذكاء الأعمال في الشركة من خلال الأبعاد (الذكاء التنافسي، التتقيب في البيانات، نظم تخطيط موارد المنظمة)، فقد تم قياس هذه الأبعاد من خلال مجموعة من العبارات تبرز هذا التقييم والاعتماد وذلك من خلال استخراج المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والاهمية النسبية ومستوى الاهمية كما يلي:

الجدول رقم (6): الدالات الإحصائية لتقييم مستوى الذكاء التنافسي

Sig	الوزن النسبي	T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0.000	73	4.76	1.21	3.67	تقوم الشركة بتحليل البيئة الخارجية لتحديد منافسيها ومراقبة سلوكهم.
0.129	65	1.53	0.35	3.24	تصمم الشركة استراتيجيات ملائمة لمواجهة تهديدات المنافسين .
0.000	71	4.03	1.23	3.57	تسعى الشركة لجذب عملائها من خلال التخفيض من أسعار خدماتها
0.000	74	4.80	0.30	3.72	تستخدم الشركة تقنيات حديثة ومتطورة في جمع وتخزين وتحليل المعلومات.
0.000	75	5.67	1.18	3.77	ستجيب الشركة بسرعة للتغيرات والتطورات في سوق الاتصالات.
0.000	72	5.00	0.99	3.59	الذكاء التنافسي

يبين الجدول تقييم (الذكاء التنافسي) كأحد محاور (نظم ذكاء الأعمال) حسب آراء العاملين في الشركة، جاءت بدرجة عالية (موافق) وبمتوسط حسابي 3.59، وبلغت أهمية الموافقة النسبية على هذا التقييم (72%) والذي يقابل مستوى تقييم الذكاء التنافسي بمستوى عالٍ، وهي أعلى من نسبة المتوسط الحسابي المعتمدة في هذه الدراسة والبالغة (60 %) وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط الحسابي (0.99) فقط، وهذا ما يدل على تقارب الإجابات وأنها تتقارب حول المتوسط الحسابي، وأن هذا التقييم عالٍ وأفراد العينة تعتبر أن الذكاء التنافسي متوفر بدرجة عالية لدى الشركة. احتلت المراتب الأولى في تقييم الذكاء التنافسي العبارة (ستجيب الشركة بسرعة للتغيرات والتطورات في سوق الاتصالات) بمتوسط الاجابات عليها (3.77) وأن الوزن النسبي للإجابات هو (75 %) ومستوى الدلالة الحسابية (0.000) وتقييم درجة العبارة كأحد عبارات الذكاء التنافسي بدرجة (عالية) دال احصائياً يليها العبارة (تستخدم الشركة تقنيات حديثة ومتطورة في جمع وتخزين وتحليل المعلومات.) ذات تقييم عالي حيث درجة التقييم 74 % دال احصائياً وفي المرتبة الثالثة نجد (تقوم الشركة بتحليل البيئة الخارجية لتحديد منافسيها ومراقبة سلوكهم.) بوزن نسبي 73 % تقييم عالي ايضاً، بينما العبارات الأخيرة فكانت عبارة (تصمم الشركة استراتيجيات ملائمة لمواجهة تهديدات المنافسين) بمستوى تقييم وسط 65 % دال احصائياً.

3. التنقيب في البيانات:

4. الجدول رقم (7): الدالات الإحصائية لتقييم مستوى التنقيب في البيانات

Sig	الوزن النسبي	T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0.000	78	5.66	0.88	3.91	يساهم التنقيب في البيانات لدى الشركة في اكتشاف الأخطاء السابقة والوصول إليها.
0.000	79	6.56	0.27	3.96	يوفر التنقيب في البيانات لدى الشركة في إمكانية استنباط الخبرات والمعارف
0.000	74	5.33	0.15	3.71	يساهم التنقيب في البيانات لدى الشركة في اكتشاف أنماط البيانات والأنماط الغير
0.000	76	5.84	1.17	3.79	يساعد التنقيب في البيانات لدى الشركة في فهم أعمق لسلوك العملاء
0.000	77	6.51	1.14	3.85	يساعد التنقيب في البيانات لدى الشركة في استخراج التقارير عن الأعمال الحالية
0.000	77	7.96	0.92	3.84	التنقيب في البيانات

يبين الجدول تقييم (التنقيب في البيانات) كأحد محاور (نظم ذكاء الأعمال) حسب آراء عينة الدراسة في الشركة جاءت بدرجة عالية (موافق) وبمتوسط حسابي 3.84، وبلغت أهمية الموافقة النسبية على هذا التقييم (77%) والذي يقابل مستوى تقييم (التنقيب في البيانات) بها بمستوى عالٍ، وهي أعلى من نسبة المتوسط الحسابي المعتمدة في هذه الدراسة والبالغة (60 %) وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط الحسابي (0.92) فقط، وهذا ما يدل على تقارب الإجابات وأنها تتقارب حول المتوسط الحسابي، وأن هذا التقييم عالٍ وأفراد العينة تعتبر أن (التنقيب في البيانات) متوفر بدرجة عالية لدى عينة الدراسة في الشركة.

احتلت المراتب الأولى في تقييم (التنقيب في البيانات) العبارة (يوفر التنقيب في البيانات لدى الشركة في إمكانية استنباط الخبرات والمعارف) متوسط الاجابات عليها (3.96) وأن الوزن النسبي للإجابات هو (79 %) ومستوى الدلالة الحسابية (0.000) وتقييم درجة العبارة كأحد عبارات (التنقيب في البيانات بدرجة) (عالٍ) دال احصائياً يليها العبارة (يساهم التنقيب في البيانات لدى الشركة في اكتشاف الأخطاء السابقة والوصول إليها). ذات تقييم عالي حيث درجة التقييم 78 % دال احصائياً وفي المرتبة الثالثة نجد (يساعد التنقيب في البيانات لدى الشركة في استخراج التقارير عن الأعمال الحالية) بوزن نسبي 77 % تقييم عالي أيضاً، بينما العبارات الأخيرة فكانت عبارة (يساهم التنقيب في البيانات لدى الشركة في اكتشاف أنماط البيانات والأنماط الغير) بمستوى تقييم عالي 74 % دال احصائياً.

4. نظم تخطيط موارد المنظمة

الجدول رقم (8): الدالات الإحصائية لتقييم نظم تخطيط موارد المنظمة

Sig	الوزن النسبي	T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0.000	74	5.22	0.17	3.71	تؤمن الأنظمة المتاحة في الشركة المعلومات بالدقة المطلوبة.
0.000	73	4.04	1.40	3.65	تستطيع الأنظمة المتاحة في الشركة استرجاع المعلومات بسرعة فائقة.
0.000	77	6.74	1.08	3.84	تمتلك الشركة هيكل تنظيمي مرن لتطبيق نظام تخطيط موارد المنظمة.
0.000	74	4.72	0.89	3.69	تؤمن الأنظمة المتاحة في الشركة المعلومات بالوقت المناسب.
0.000	74	4.70	0.30	3.71	تناسب الأنظمة المتاحة في الشركة مع حجم العمل الموجود فيها.
0.000	74	6.47	0.96	3.72	نظم تخطيط موارد المنظمة

يبين الجدول تقييم (نظم تخطيط موارد المنظمة) كأحد محاور (نظم ذكاء الأعمال) حسب آراء عينة الدراسة في الشركة ، جاءت بدرجة عالية (موافق) وبمتوسط حسابي 3.72، وبلغت أهمية الموافقة النسبية على هذا التقييم (74%) والذي يقابل مستوى تقييم (نظم تخطيط موارد المنظمة) بمستوى عالٍ ، وهي أعلى من نسبة المتوسط الحسابي المعتمدة في هذه الدراسة والبالغة (60 %) وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط الحسابي (0.96) فقط، وهذا ما يدل على تقارب الإجابات وأنها تتقارب حول المتوسط الحسابي، وأن هذا التقييم عالٍ وأفراد العينة تعتبر أن نظم تخطيط موارد المنظمة متوفر بدرجة عالية لدى العاملين في الشركة.

احتلت المراتب الأولى في تقييم نظم تخطيط موارد المنظمة العبارة (تناسب الأنظمة المتاحة في الشركة مع حجم العمل الموجود فيها). متوسط الاجابات عليها (3.71) و أن الوزن النسبي للإجابات هو (74 %) ومستوى الدلالة الحسابية

(0.000) وتقييم درجة العبارة كأحد عبارات نظم تخطيطاً موارد المنظمة بدرجة (عالي) دال احصائياً يليها العبارة (تؤمن الأنظمة المتاحة في الشركة المعلومات بالدقة المطلوبة). ذات تقييم عالي حيث درجة التقييم 74 % دال احصائياً وفي المرتبة الثالثة نجد (تؤمن الأنظمة المتاحة في الشركة المعلومات بالوقت المناسب). بوزن نسبي 74 % تقييم عالي ايضاً، بينما العبارات الأخيرة فكانت عبارة (تستطيع الأنظمة المتاحة في الشركة استرجاع المعلومات بسرعة فائقة). بمستوى تقييم عالي 73 % دال احصائياً.

• ما مستوى تقييم الاحتراق الوظيفي حسب آراء العاملين في شركة سيريتل؟

لمعرفة مستوى اعتماد وتقييم الاحتراق الوظيفي في الشركة من خلال مجموعة من العبارات تبرز هذا التقييم والاعتماد وذلك من خلال استخراج المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والاهمية النسبية ومستوى الاهمية كما يلي:

الجدول رقم (9): الدالات الإحصائية لتقييم مستوى الاحتراق الوظيفي

Sig	الوزن النسبي	T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0.000	45	-5.16	1.25	2.25	أشعر أثناء أداء عملي بتعب نفسي شديد.
0.000	42	-7.33	1.09	2.08	في عملي هذا أشعر بنوع من الإحباط وعدم القدرة على تحقيق ما أرغب
0.000	47	-4.10	0.32	2.37	أشعر بزيادة المهام والواجبات الملقة علي
0.000	43	-6.45	0.13	2.16	أشعر بعدم توفير التدريب الكافي لأداء العمل بشكل فاعل.
0.000	45	-5.05	1.30	2.24	أخشى أن تسبب لي هذه الوظيفة العصبية ونفاذ الصبر في التعامل
0.000	45	-5.22	1.26	2.24	نادراً ما يتيح لي مديري فرصة المشاركة في القرار.
0.000	45	-4.78	1.33	2.27	لا يسمح لي مديري بالاطلاع على تقييم أدائي الوظيفي.
0.001	49	-3.40	0.36	2.47	أشعر بعدم الرضا الوظيفي.
0.000	41	-6.79	1.01	2.04	أنفذ رغبتني في العمل دون الاكتراث لقيم العمل لعدم قناعتني فيها
0.000	47	-3.71	0.49	2.36	التفكير في مستقبلي الوظيفي لا يجعلني متفائلاً
0.000	45	-6.42	0.91	2.25	الاحتراق الوظيفي

يبين الجدول تقييم (الاحتراق الوظيفي) حسب آراء العينة في الشركة ، جاءت بدرجة منخفضة وبمتوسط حسابي 2.25، وبلغت أهمية الموافقة النسبية على هذا التقييم (45%) والذي يقابل مستوى تقييم الاحتراق الوظيفي بمستوى منخفض ، وهي أدنى من نسبة المتوسط الحسابي المعتمدة في هذه الدراسة والبالغة (60 %) وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط الحسابي (0.91) ، وهذا ما يدل على تقارب الإجابات وأنها تتقارب حول المتوسط الحسابي، وأن هذا التقييم منخفض وأفراد العينة تعتبر أن الاحتراق الوظيفي متوفر بدرجة منخفضة لدى العينة في الشركة. احتلت المراتب الأولى في تقييم الاحتراق الوظيفي العبارة (أشعر بعدم الرضا الوظيفي). متوسط الاجابات عليها (2.47) و أن الوزن النسبي للإجابات هو (49 %) ومستوى الدلالة الحسابية (0.000) وتقييم درجة العبارة كأحد عبارات الوعي بالذات والمشاعر الشخصية بدرجة (منخفضة) دال احصائياً يليها العبارة (أشعر بزيادة المهام والواجبات الملقة علي) ذات تقييم منخفض حيث درجة التقييم 47 % دال احصائياً وفي المرتبة الثالثة نجد (التفكير في مستقبلي الوظيفي لا يجعلني متفائلاً) بوزن نسبي 47 % تقييم منخفض ايضاً، بينما العبارات الأخيرة فكانت عبارة (أنفذ رغبتني في العمل دون الاكتراث لقيم العمل لعدم قناعتني فيها) بمستوى تقييم منخفض 41 % دال احصائياً.

6. اختبار ملائمة نموذج الدراسة:

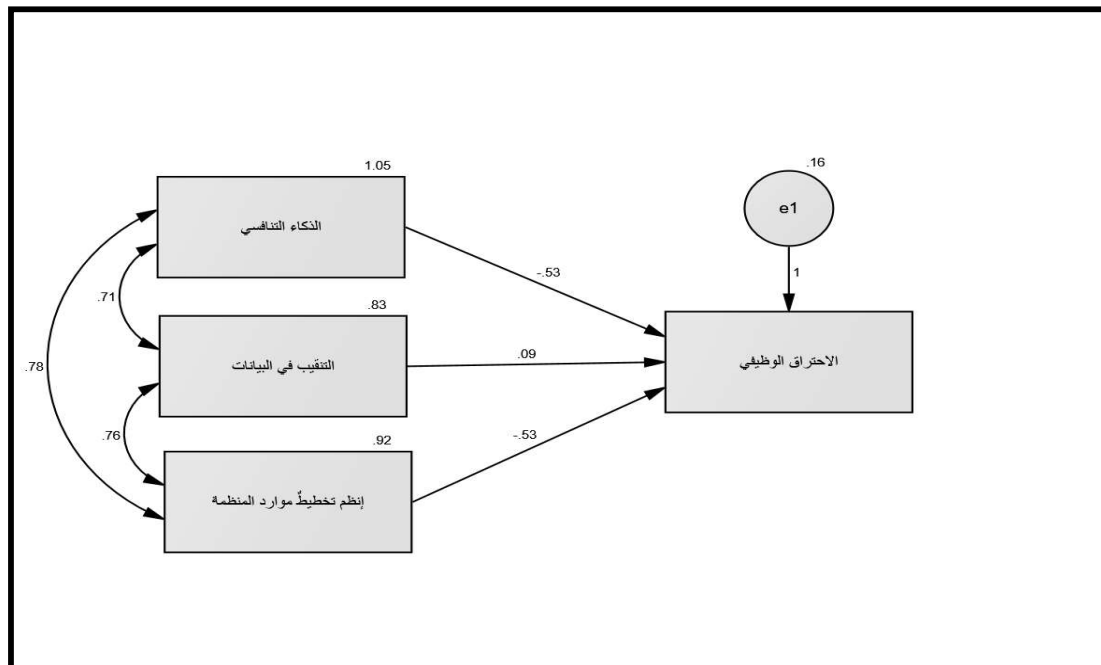
قام الباحث بالاعتماد على برنامج AMOS من أجل الحصول على أفضل النتائج وأدقها من حيث كون هذا البرنامج يقوم باختبار نموذج الدراسة كاملاً وفي وقت واحد ويعطي نتيجة أكثر دقة.

ولمعرفة أن نموذج الدراسة ملائم أو لا، يجب أن تكون قيم بعض المؤشرات الناتجة عن الاختبار متوافقة مع القيم المطلوبة للحكم على ملائمة النموذج. ويعود سبب وجود العديد من المقاييس إلى اختلاف طبيعة النموذج المدروس، وتعقيده، وعدد أفراد العينة المدروسة، فالنماذج البسيطة والتي يكون عدد أفرادها قليلاً نسبياً يجب الحكم عليها بموجب مقاييس واعتبارات صارمة، أما تلك المعقدة فلا يمكن الحكم عليها أو ضبطها بنفس المقاييس وإن عدم ظهور جميع القيم في بعض النماذج المدروسة تعطي مؤشرات لملاءمة نموذج الدراسة، وقد لا تكون جميع القيم التي تدل على ملائمة نموذج الدراسة مطابقة للقيم المقبولة للحكم على نموذج الدراسة؛ وبناءً على ذلك أن من يكفي للحكم على ملائمة نموذج الدراسة أن تكون مجموعة من القيم التي تشير إلى ملائمة نموذج الدراسة مطابقة للقيم المقبولة، وليست القيم جميعها. وفيما يلي عناصر مطابقة النموذج (كاي مربع - Cmin Chi-Square ، جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي (Root Mean Square Error of Approximation)، المطابقة المعيارية (Normed Fit Index 3)، المطابقة المقارن (Comparative Fit Index)، المطابقة المتزايد (Incremental Fit Index)

واستناداً إلى ما سبق، قام الباحث برسم النموذج المدروس واختباره ضمن برنامج (AMOS) حيث يوضح الجدول التالي قيم مؤشرات ملائمة نموذج الدراسة:

الجدول رقم (10): مؤشرات ملائمة نموذج الدراسة

القيم المقبولة	القيم المحسوبة
$Cmin/DF < 5.0$	4.33
$RMSEA = < 0.08$	.0038
$NFI > 0.90$	0.910
$CFI > 0.90$	0.991
$TLI > 0.90$	0.981
$SRMR < 0.08$	0.015



المصدر: من تصميم الباحث بناءً على مخرجات Amos حسب النموذج المفترض
مخطط تطبيق النموذج المتعلق بالفرضيات

الجدول رقم (11): مخرجات النموذج المتعلق بالفرضيات

Regression Weights: (Group number 1 – Default model)

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
YAT الاحترق الوظيفي	<---	XAT الذكاء التنافسي	-.529	.076	-6.937	0.000	par_1
YAT الاحترق الوظيفي	<---	XBT التنقيب في البيانات	.087	.106	.820	.412	par_2
YAT الاحترق الوظيفي	<---	XCT نظم تخطيط موارد المنظمة	-.530	.109	-4.879	0.000	par_3

Standardized Regression Weights: (Group number 1 – Default model)

	Estimate
YAT <--- XAT	-.537
YAT <--- XBT	.079
YAT <--- XCT	-.504

Covariances: (Group number 1 – Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
XBT <--> XCT	.762	.135	5.659	***	par_4
XAT <--> XBT	.710	.136	5.207	***	par_5
XAT <--> XCT	.783	.146	5.365	***	par_6

Correlations: (Group number 1 – Default model)

جدول الارتباط بين المتغيرات البحث

		Estimate
XBT <--> XCT		.874
XAT <--> XBT		.761
XAT <--> XCT		.798

Variances: (Group number 1 – Default model)

جدول () التباين

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
XAT	1.049	.172	6.083	***	par_7
XBT	.830	.136	6.083	***	par_8
XCT	.917	.151	6.083	***	par_9
e1	.156	.026	6.083	***	par_10

Direct Effects (Group number 1 – Default model)

	XCT	XBT	XAT
YAT	-.530	.087	-.529

وحسب معطيات الجداول السابقة والاشكال نجد ما يلي:

الفرضية الرئيسية الأولى:

لا يوجد مساهمة ذات دلالة إحصائية لنظم ذكاء الأعمال في الحد من الاحتراق الوظيفي في شركة سيريتل.

Ph1.1- بالفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد مساهمة ذات دلالة إحصائية للذكاء التنافسي في الحد من الاحتراق الوظيفي

في شركة سيريتل عند مستوى معنوية 5%،

بالرجوع الى الجدول السابق فقد تم رفض الفرضية وبالتالي قبول الفرض البديل أي يوجد مساهمة ذات دلالة إحصائية

للذكاء التنافسي في الحد من الاحتراق الوظيفي في شركة سيريتل عند مستوى معنوية 5%

(estimate=-.529 , p-value=0.000)

PH1.2- الفرضية الفرعية الثانية : لا يوجد مساهمة ذات دلالة إحصائية للتنقيب في البيانات في الحد من الاحتراق

الوظيفي في شركة سيريتل عند مستوى معنوية 5%،

وبالرجوع الى الجدول السابق فقد تم قبول الفرضية وبالتالي لا يوجد مساهمة ذات دلالة إحصائية للتنقيب في البيانات في

الحد من الاحتراق الوظيفي في شركة سيريتل عند مستوى معنوية 5 %

(estimate=.087 , p-value=0.412)

PH1.3- الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد مساهمة ذات دلالة إحصائية لنظم تخطيط موارد المنظمة في الحد من الاحتراق

الوظيفي في شركة سيريتل عند مستوى معنوية 5%،

وبالرجوع الى الجدول السابق فقد تم رفض الفرضية وبالتالي قبول الفرض البديل أي يوجد مساهمة ذات دلالة إحصائية لنظم

تخطيط موارد المنظمة في الحد من الاحتراق الوظيفي في شركة سيريتل عند مستوى معنوية 5%

(estimate=-.530 , p-value=0.000)

الفرضية الرئيسية الأولى:

لا يوجد مساهمة ذات دلالة إحصائية لنظم ذكاء الأعمال في الحد من الاحتراق الوظيفي في شركة سيريتل.

لقد تم إجراء اختبار الانحدار الخطي المتعدد واستخدام مؤشر بيتا β لاختبار فرضيات وجود علاقات مباشرة بين المستقل

والتابع معاً.

الجدول رقم (12): دالات علاقات الارتباط والتفسير بين المتغير المستقل (نظم ذكاء الأعمال) والتابع (الحد من الاحتراق

الوظيفي)

Sig.	F	Adjusted R Square	R Square	R	Model
.000 ^b	130.478	0.840	0.846	.920 ^a	1

لدينا المقياس R وهو معامل الارتباط قيمته 92.0% لدينا مقياس معامل التفسير والذي قيمته تقريبا 84.6 % أن المتغير

المستقل في هذا النموذج له تأثير 84.6% على المتغير التابع (جودة الخدمات والمنتجات) مما يعني أن المتغير المستقل

(نظم ذكاء الأعمال) استطاع أن يفسر 84.6% من التغيرات الحاصلة في التابع (الحد من الاحتراق الوظيفي) (Y) والباقي

يعزى الى عوامل أخرى. ويظهر الجدول أيضاً تحليل التباين والذي يمكن من خلاله معرفة القوة التفسيرية للنموذج ككل عن

طريق احصائية F=130.4 ومعنوية الدلالة الحسابية (Sig=0.000) وهي أصغر من المعنوية الدلالة القياسية sig=0.05.

مما يؤكد وجود قوة التفسيرية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية أي النموذج ككل ذا دلالة معنوية

الجدول رقم (13): الدالات الاحصائية لمعادلة التأثير المستقل المستقل (نظم ذكاء الأعمال) والتابع (الحد من الاحتراق الوظيفي)

Sig.	t	Standardized Coefficients		Unstandardized Coefficients	
		Beta	Std. Error	B	
0.000	28.272		0.205	5.787	(Constant)
0.000	-6.795	-0.537	0.078	-0.529	الذكاء التنافسي
0.424	0.803	0.079	0.108	0.087	التنقيب في البيانات
0.000	-4.779	-0.504	0.111	-0.530	نظم تخطيط موارد المنظمة

ومن خلال الجدول نجد أن كلا من (الذكاء التنافسي ، نظم تخطيط موارد المنظمة) لها تأثير ذا دلالة معنوية في هذا النموذج حسب نموذج t حيث دالة المعنوية $\text{sig} < 0.05$ وتكون معادلة الانحدار المقدرة هي:

$$\text{(نظم تخطيط موارد المنظمة)} (-0.53) + \text{(الذكاء التنافسي)} (-0.52) + 5.78 = \text{إدارة المتطلبات}$$

دراسة الفروق حسب الفئة العمرية:

يوجد فروق ذات دلالة معنوية في تقييم ابعاد (نظم ذكاء الأعمال) والاحتراق الوظيفي حسب الفئة العمرية

تم اجراء اختبار ONE WAY ANOVA لمقارنة الفروق تبعا الفئة العمرية

الجدول رقم (14): الدالات الإحصائية لاختبار الفروق تبعا الفئة العمرية

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares		
0.463	0.865	0.925	4	2.774	Between Groups	الذكاء التنافسي
		1.069	71	75.864	Within Groups	
			75	78.638	Total	
0.008	4.249	3.159	4	9.477	Between Groups	التنقيب في البيانات
		0.743	71	52.787	Within Groups	
			75	62.263	Total	
0.137	1.903	1.707	4	5.120	Between Groups	نظم تخطيط موارد المنظمة
		0.897	71	63.680	Within Groups	
			75	68.800	Total	
0.049	2.751	2.646	4	7.937	Between Groups	الاحتراق الوظيفي
		0.962	71	68.290	Within Groups	
			75	76.227	Total	

من حيث تقييم ابعاد (نظم ذكاء الأعمال) من حيث بعد (الذكاء التنافسي، نظم تخطيط موارد المنظمة) أن دالة الاختبار SIG أكبر من 0.05 ولا يوجد فروق ذات دلالة معنوية في تقييم ابعاد (نظم ذكاء الأعمال) من حيث بعد الذكاء التنافسي، نظم تخطيط موارد المنظمة تبعا للفئة العمرية.

ومن حيث (التنقيب في البيانات) أن دالة الاختبار أصغر من 0.05 و يوجد فروق ذات دلالة معنوية في تقييم ابعاد (نظم ذكاء الأعمال) من حيث بعد التنقيب في البيانات تبعا للفئة العمرية

من حيث (الاحترق الوظيفي) نجد أن دالة الاختبار أصغر من 0.05 وبالتالي يوجد فروق ذات دلالة معنوية في تقييم (الاحترق الوظيفي) تبعاً للفئة العمرية دراسة الفروق حسب لسنوات الخبرة:

يوجد فروق ذات دلالة معنوية في تقييم ابعاد (نظم ذكاء الأعمال) والاحترق الوظيفي حسب لسنوات الخبرة تم اجراء اختبار ONE WAY ANOVA لمقارنة الفروق تبعاً لسنوات الخبرة

الجدول رقم (15): الدلالات الإحصائية لاختبار الفروق تبعاً لسنوات الخبرة

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares		
0.655	0.425	0.459	3	0.918	Between Groups	الذكاء التنافسي
		1.079	72	77.720	Within Groups	
			75	78.638	Total	
0.977	0.023	0.020	3	0.039	Between Groups	التنقيب في البيانات
		0.864	72	62.224	Within Groups	
			75	62.263	Total	
0.760	0.276	0.261	3	0.523	Between Groups	نظم تخطيط موارد المنظمة
		0.948	72	68.277	Within Groups	
			75	68.800	Total	
0.493	0.713	0.740	3	1.481	Between Groups	الاحترق الوظيفي
		1.038	72	74.746	Within Groups	
			75	76.227	Total	

من حيث تقييم ابعاد (نظم ذكاء الأعمال) من حيث بعد (الذكاء التنافسي، نظم تخطيط موارد المنظمة والتنقيب في البيانات) أن دالة الاختبار SIG أكبر من 0.05 ولا يوجد فروق ذات دلالة معنوية في تقييم ابعاد (نظم ذكاء الأعمال) من حيث بعد الذكاء التنافسي، نظم تخطيط موارد المنظمة والتنقيب في البيانات تبعاً لسنوات الخبرة. من حيث (الاحترق الوظيفي) نجد أن دالة الاختبار أكبر من 0.05 وبالتالي لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية في تقييم (الاحترق الوظيفي) تبعاً لسنوات الخبرة

النتائج:

• النتائج الميدانية:

1. ان مستوى تقييم الذكاء التنافسي بمستوى عالٍ حسب آراء العاملين في شركة سيريتل.
 2. ان مستوى تقييم التنقيب في البيانات بها بمستوى عالٍ حسب آراء العاملين في شركة سيريتل.
 3. ان مستوى تقييم نظم تخطيط موارد المنظمة بمستوى عالٍ حسب آراء العاملين في شركة سيريتل.
 4. ان مستوى تقييم الاحترق الوظيفي بمستوى منخفض حسب آراء العاملين في شركة سيريتل.
- ##### • نتائج اختبار الفرضيات:
1. يوجد مساهمة ذات دلالة إحصائية للذكاء التنافسي في الحد من الاحترق الوظيفي في شركة سيريتل.
 2. يوجد مساهمة ذات دلالة إحصائية لنظم تخطيط موارد المنظمة في الحد من الاحترق الوظيفي في شركة سيريتل.

3. لا يوجد مساهمة ذات دلالة إحصائية للتقييب في البيانات في الحد من الاحتراق الوظيفي في شركة سيريتل.
 4. يوجد مساهمة ذات دلالة إحصائية للذكاء التنافسي، ونظم تخطيط موارد المنظمة كونها لها تأثير أكبر من التقييب في البيانات في الحد من الاحتراق الوظيفي.
 5. لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية في تقييم ابعاد (نظم ذكاء الأعمال) من حيث بعد الذكاء التنافسي، نظم تخطيط موارد المنظمة تبعا للفئة العمرية.
 6. يوجد فروق ذات دلالة معنوية في تقييم ابعاد (نظم ذكاء الأعمال) من حيث بعد التقييب في البيانات تبعا للفئة العمرية.
 7. يوجد فروق ذات دلالة معنوية في تقييم (الاحتراق الوظيفي) تبعا للفئة العمرية.
 8. لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية في تقييم ابعاد (نظم ذكاء الأعمال) من حيث بعد الذكاء التنافسي، نظم تخطيط موارد المنظمة والتقييب في البيانات تبعا لسنوات الخبرة.
 9. لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية في تقييم (الاحتراق الوظيفي) تبعا لسنوات الخبرة.
- التوصيات:**

1. على شركة سيريتل أن تواكب بشكل مستمر التقنيات الحديثة المتطورة لتكون على إطلاع مستمر بتطورات ذكاء الأعمال.
2. يجب العمل على تحليل البيانات المتولدة في شركة سيريتل من مصادر متعددة؛ لكي يتم استغلالها بالشكل الأمثل. يلزم التحليل الذكي والحديث لهذه البيانات، وعدم الاعتماد على الأنظمة التقليدية التي لا تغيد في مثل هذه الحالات. عدم الاستفادة من هذه البيانات يشكل تحديا كبيرا على شركة سيريتل بسبب حجمها الضخم، مما يؤثر على عملية اتخاذ القرارات.
3. على شركة سيريتل أن توفر دورات تنمية بشرية للعاملين وأن توفر مناخ تنظيمي إيجابي يحد من الاحتراق الوظيفي بكافة أشكاله.
4. على شركة سيريتل أن توفر دورات في الامتعة والحواشيب للعاملين من أجل بناء المعارف والمهارات التكنولوجية لتحقيق الأهداف الاستراتيجية لشركة سيريتل.
5. على شركة سيريتل أن تستقطب الفئات الأكثر مهارة ومعرفة في أداء المهام الموكلة لهم وذلك من خلال توفير الحوافر وطبيعة العمل لهم مما يحد من الاحتراق الوظيفي.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

1. الحلاق، حسام أحمد. الاسماعيل، جابر شعيب. (2023). دور ذكاء الأعمال في تحقيق النضج التنظيمي دراسة تطبيقية على منظمات المجتمع المدني، المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 22، ص.ص (1-30).
2. الشهري، أسماء محمد. أبو داهش، ريم عوض. آل سلطان، ساره حسين. عسيري، بيان عبدالله. المالكي، جميلة سلمان. (2023)، أثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الوظيفي (دراسة تطبيقية على القطاع الصحي بمنطقة عسير بالسعودية - 1444هـ، مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية والقانونية، المجلد 7، العدد 10، (ملحق)، ص.ص 54-74.
3. العتيبي، ناصر محمد، 2015، أثر تطبيقات ذكاء الأعمال في ضبط جودة التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية الكويتية، رسالة ماجستير، كلية الأعمال بجامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
4. امام، محمود (2018)، الاستغراق الوظيفي وعلاقته بمستوي الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بشركات السياحة المصرية، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، العدد 8، ص.ص (316-338).

5. رشيد، ناظم حسن(2016)، تأثير الضغوط المهنية على الاحتراق الوظيفي لدى المدققين الداخليين: دراسة لآراء عينة من المدققين الداخليين في العراق، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 49، ص.ص (61-94).
6. عليان، رامي يوسف، 2023، أثر قابليات ذكاء الأعمال في رشاقة الأعمال - الدور الوسيط لتحليلات الأعمال: دراسة ميدانية على شركات الاتصالات الأردنية المتنقلة، رسالة ماجستير، كلية الأعمال بجامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
أولاً: المراجع الاجنبية:
1. . Lemonakis. Ch, Papout. M , Voulgaris. F (2015), **The impact of ERP systems on firm performance**, Global Business and Economics Review, Vol (17), No (1), PP(112-129).
2. Al-Okaily, A., Al-Okaily, M., Teoh, A.P. and Al-Debei, M.M. (2023), **"An empirical study on data warehouse systems effectiveness: the case of Jordanian banks in the business intelligence era"**, EuroMed Journal of Business, Vol. 18 No. 4, pp. 489-510.
3. Bellas. Dimitrios & Varsanis, Konstantinos (2014).**Organizational Culture and Job Burnout – A review**, International Journal of Research in Business Management, volume 2, Issue.1, P.P 42-63.
4. Boratto, L., Carta, S., Kaltenbrunner, A. et al, (2018), **Guest Editorial: Behavioral-Data Mining in Information Systems and the Big Data Era**, Information Systems Frontiers, Spain, P.P 1153-1156.
5. Guan, S., Xiaerfuding, X., Ning, L., Lian, Y., Jiang, Y., Liu, J., & Ng, T. B. (2017), **Effect of Job Strain on Job Burnout, Mental Fatigue and Chronic Diseases among Civil Servants in the Xinjiang Uygur Autonomous Region of China**. International journal of environmental research and public health, 14(8), 872, pp(1-15).
6. Kattab,Sh. And others(2012), **The Effect of ERP Successful Implementation on Employees' Productivity, Service Quality and Innovation: An Empirical Study in Telecommunication Sector in Jordan**, Int. International Journal of Business and Management, Vol.(7), No.(19), P.P(45-54).
7. Khamisa N., Oldenburg B., Peltzer K., and Illic D.,(2015),**"Work Related Stress, Burnout, Job Satisfaction and General Health Of Nurses"**, International Journal Of Environment Research and Public Health ,12,P.P(652-666).
8. Liu, Yan, et.al (2020), **Job Burnout and Occupational Stressors among Chinese Healthcare Professionals at County-Level Health Alliances**, International Journal of Environmental Research and Public Health. 17 (6), pp.18-48.
9. Maaß, D., Spruit, M. & de Waal, P, (2014), **Improving short-term demand forecasting for short-lifecycle consumer products with data mining techniques**, decision analytics journa, Netherlands, vol(1),no(4), PP (1-17).

10. Pauker, Benjamin and et.al.2019, **Strategic Intelligence Proving Critical Information for Strategic decision**, corporate executive, USA: Washington.
11. Tahmasebifard, Hamid. 2018. **The role of competitive intelligence and its sub-types on achieving market performance**, Cogent Business & Management, Taylor & Francis Journals, 5(1).
12. Yansheng Chen, Zhijun Lin,(2021), **Business Intelligence Capabilities and Firm Performance: A Study in China**, International Journal of Information Management, 57(3). p.p(1 – 15).
13. Hameli, K., Çollaku, L. and Ukaj, L. (2024), **"The impact of job burnout on job satisfaction and intention to change occupation among accountants: the mediating role of psychological well-being"**, Industrial and Commercial Training, Vol. 56 No. 1, pp. 24–40.