

أثر نظم ذكاء الأعمال على أداء العاملين في شركات الإتصالات الأردنية

إعداد

رنا عاصم عزات الأدهمي

إشراف

الدكتور حسين أحمد عوض

الملخص

هدفت الدراسة إلى قياس أثر نظم ذكاء الأعمال على أداء العاملين في شركات الإتصالات الأردنية، كما تكون مجتمع الدراسة من " شركات الإتصالات الأردنية" وعددها (3) شركات (زين، أمنية، أورانج). وتكونت وحدة المعاينة من الموظفين في الإدارة العليا والوسطى في الإدارة العامة في شركات الإتصالات الأردنية، حيث بلغ عددهم (250) بالاستناد إلى (أقسام الموارد البشرية في الشركات) وتم اتباع أسلوب المسح الشامل. ووزعت الاستبانة عليهم جميعاً، وتم استرداد (221) استبانة، واستبعاد (14) استبانة وذلك لعدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي وبلغت الإستبانات التي تم تحليلها (207) استبانة بنسبة (82.8%).

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان من أهمها وجود أثر إيجابي لجميع أبعاد نظم ذكاء الأعمال (جمع البيانات، ومستودع البيانات، والتنقيب عن البيانات، وإعداد التقارير، وتناقل المعلومات) في أداء العاملين. كما أوصت الدراسة بالاهتمام بتخزين البيانات والمعلومات التي تساهم في تطوير التنقيب عن البيانات مما يحسن من أداء العاملين وابتكار الخدمات الجديدة.

الكلمات المفتاحية: ذكاء الأعمال، أداء العاملين، شركات الإتصالات الأردنية.

The Impact of Business Intelligence Systems on Employee Performance at Jordanian Telecommunications Companies

Prepared by

Rana A. Al-Adhami

Supervised by

Dr. Hussien A. Awad

Abstract

This study aimed to measure the impact of business intelligence systems on employee performance at Jordanian telecommunications companies, as the study population consisted of "Jordanian telecommunications companies", which numbered (3) companies (Zain, Umniah, Orange). The sampling unit consisted of employees in the senior and middle management in the general administration in the Jordanian telecommunications companies, where their number reached (250) based on the (human resources departments in the companies) and the comprehensive survey method was followed. The questionnaire was distributed to all of them, and (221) questionnaires were retrieved, and (14) were excluded, due to their unsuitability for statistical analysis, and the analyzed questionnaires amounted to (207) questionnaires with a percentage of (82.8%).

The study reached a number of results, the most important of which was the positive impact of all dimensions of business intelligence systems (data collection, data warehouse, data mining, reporting, and information transmission) on the performance of employees. The study also recommended paying attention to storing data and information that contribute to the development of data mining, which improves the performance of workers and innovates new services.

Keywords: Business Intelligence, Employee Performance, Jordanian Telecommunications Companies.