



**أثر نظم ذكاء الأعمال على أداء العاملين في البنك الأهلي  
السعودي بمدينة الطائف**

**The impact of business intelligence systems on the  
performance of employees at the National Commercial Bank  
of Saudi Arabia in Taif City**

إعداد

**نوف مطلق شداد العتيبي**  
**Nouf Mutlaq Shaddad Al-Otaibi**  
باحثة بإدارة الأعمال

**Doi: 10.21608/ajahs.2025.404419**

استلام البحث ٢٠٢٤ / ١٠ / ٩

قبول البحث ٢٠٢٤ / ١١ / ٨

العتيبي، نوف مطلق شداد (٢٠٢٥). أثر نظم ذكاء الأعمال على أداء العاملين في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف. *المجلة العربية للأدب والدراسات الإنسانية*، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، مصر، ٩(٣٤)، ٤٦٩ – ٥٠٨.

<http://ajahs.journals.ekb.eg>

## أثر نظم ذكاء الأعمال على أداء العاملين في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف المستخلص:

هدفت الدراسة الكشف عن أثر ذكاء الأعمال على أداء العاملين في البنك الأهلي السعودي، وذلك من خلال الوقوف على مستوى تطبيق ذكاء الأعمال في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف، والكشف عن مستوى أداء العاملين في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف، والتعرف على طبيعة العلاقة بين ذكاء الأعمال وأداء العاملين في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف؛ ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، كما تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، طبقت على عينة من العاملين في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف بلغت (٨٠) موظفًا، وقد خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها: جاء مستوى تطبيق ذكاء الأعمال في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف بدرجة عالية بمتوسط حسابي (٤.٤٥)، وانحراف معياري (٠.٥٦٩)، كما كشفت النتائج أن مستوى أداء العاملين في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف جاء بدرجة عالية بمتوسط حسابي (٤.٢٩)، وانحراف معياري (٠.٧٤٠)، كما وضحت النتائج وجود علاقة طردية بين تطبيق ذكاء الأعمال وأداء العاملين في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف، وفي ضوء النتائج أوصت الدراسة بضرورة الاستمرار في الاهتمام بنظام ذكاء الأعمال وتوفير الدعم الكافي له، باعتباره أحد أسس نجاح المنظمات، و تدريب العاملين على كيفية اشتقاق الأفكار الجديدة من الكم الكبير من البيانات المخزنة في ذكاء الأعمال، وضرورة بحث الأسباب التي قد تحد من سرعة استجابة العاملين لمتطلبات العمل.

الكلمات المفتاحية: ذكاء الأعمال – أداء العاملين – البنوك التجارية.

### Abstract:

The study aimed to reveal the impact of business intelligence on the performance of employees in the Ahli Saudi Bank, by determining the level of application of business intelligence in the Ahli Bank of Saudi Arabia in the city of Taif, revealing the level of performance of employees in the Ahli Bank of Saudi Arabia in the city of Taif, and identifying the nature of the relationship between business intelligence And the performance of employees at the Ahli Saudi Bank in Taif; To achieve the objectives of

the study, the descriptive analytical approach was used, and the questionnaire was relied upon as a tool for collecting data, which was applied to a sample of employees at the Ahli Saudi Bank in the city of Taif, which amounted to (80) employees, The study concluded with a number of results, the most notable of which are: The level of business intelligence application in the Ahli Bank of Saudi Arabia in the city of Taif was high with a mean of (4.45) and a standard deviation of (0.569), The results also revealed that the performance level of employees at the Ahli Saudi Bank in Taif was high with an arithmetic mean (4.29) and a standard deviation (0.740), The results also showed that there is a direct relationship between the application of business intelligence and the performance of employees at the Ahli Saudi Bank in Taif., In light of the results, the study recommended the necessity of continuing to pay attention to the business intelligence system and providing adequate support to it, as it is one of the foundations of the success of organizations, and training workers on how to derive new ideas from the large amount of data stored in business intelligence, and the necessity of examining the reasons that may limit the speed of response. employees to work requirements.

**Keywords:** business intelligence - employee performance - commercial banks.

#### مقدمة ومشكلة الدراسة

شهدت بيئة الأعمال تطورًا كبيرًا في السنوات الأخيرة نتيجة التغيرات التي حدثت في المنظمات واحتدام المنافسة والتنوع المعرفي والثقافي، انعكست تأثيراتها بشكل واضح على الممارسات الإدارية والعلاقات التنظيمية، ولازم ذلك إدراكًا واسعًا وامتناميًا بأهمية إجراء التحولات والتطورات لمجاراة هذه التغيرات والتأقلم والتكيف مع كل ما هو جديد، فبرز ذكاء الأعمال كأداة فاعلة في توجيه المنظمات نحو تحقيق

الأهداف، والمحافظة على مكانتها، وقراءة مستقبلها، وتطوير مواردها البشرية واستغلالها أفضل استغلال.

ويعتبر ذكاء الأعمال حقلاً إدارياً متعدد التخصصات ومتكامل الأبعاد يهدف إلى بلورة الأعمال والتكنولوجيا في وثيرة واحدة، إذ يلعب ذكاء الأعمال دوراً كبيراً في نجاح واستمرارية المنظمات في العمل، من خلال ما يقوم به من تبسيط الإجراءات، وجمع المعلومات وتحليلها من أجل اتخاذ خيارات أفضل، وتعزيز الأداء، واكتشاف الفرص والعمل بشكل أكبر فاعلية (عيال عواد، ٢٠٢٢).

ويعد الأداء الجيد القاسم المشترك لجميع الجهود والأنشطة المبذولة من قبل العامل في إطار المنظمات حيث تحقيق المؤسسات لأهدافها المرسومة لا يتم ذلك إلا بسواعد العاملين بها، والإطارات المسيرة لها (بوالشرش، ٢٠٢٠).

وأداء العاملين يتأسس على أداء الأشخاص العاملين بالمنظمة، وفي مختلف مستوياتهم، وهو عنصر مهم بالتأثير في الأداء الشامل للمنظمة، لأن أي تحسين في أداء العاملين يعني بالنتيجة التحسن في الأداء الشامل للمنظمة.

وفي ظل البحث عن الأساليب التي يمكنها أن تطور من أداء العاملين في المنظمات، فيمكن أن تلعب حلول ذكاء الأعمال مع أداء العاملين دوراً مهماً في تحليل مقاييس الأداء واستخراج الرؤى في الوقت الفعلي، وتمكين صانعي القرار من التعرف على فجوات الأداء مساعدة محترفي الموارد البشرية على إنشاء ومراقبة مقاييس وتدابير موضوعية لتحليل الأداء للعاملين، والتوصية ببرامج تدريبية، كما يمكن لوظيفة الموارد البشرية استخدام ذكاء الأعمال مع مؤشرات الأداء الرئيسية للموارد البشرية لتحليل المشكلات حسب الفرد والفريق والقسم والعديد من العوامل الأخرى.

كما يساعد في توجيه العاملين نحو الأهداف المنشودة، من خلال تزويدهم ببيانات دقيقة وشاملة حول أدائهم وأداء المؤسسة، يمكن للعاملين اتخاذ قرارات مدروسة وتحسين أدائهم بشكل مستمر، بدلاً من الاعتماد على الحدس أو التقديرات، ناهيك عن توفير الوقت والجهد المبذول في العديد من المهام الوظيفية للعاملين.

وفي هذا الصدد أكدت دراسة (Abusweilem & Abualoush, 2019) على وجود علاقة إيجابية بين ذكاء الأعمال وعمليات إدارة المعرفة وأداء المنظمات، كما خلصت دراسة (Torres et al., 2018) إلى وجود علاقة إيجابية بين ذكاء الأعمال والأداء.

كما أكدت دراسة العزاوي (٢٠١٣) أن هناك علاقة ارتباطية إيجابية بين أنظمة ذكاء الأعمال وتنمية رأس المال البشري.

بناء على ما تم طرحه فإن مشكلة الدراسة الحالية تتمثل في تساؤل رئيسي، وهو: ما أثر نظم ذكاء الأعمال على أداء العاملين في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف؟

#### أسئلة الدراسة

1. ما مستوى تطبيق ذكاء الأعمال في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف من وجهة نظر العاملين؟
2. ما مستوى أداء العاملين في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف من وجهة نظر العاملين؟
3. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ذكاء الأعمال وأداء العاملين في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف من وجهة نظر العاملين؟

#### أهداف الدراسة

1. الكشف عن مستوى تطبيق ذكاء الأعمال في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف من وجهة نظر العاملين.
2. التعرف على مستوى أداء العاملين في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف من وجهة نظر العاملين.
3. الوقوف على طبيعة العلاقة بين ذكاء الأعمال وأداء العاملين في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف من وجهة نظر العاملين.

#### أهمية الدراسة

- تستمد الدراسة أهميتها من موضوعها، حيث يعد ذكاء الأعمال من أهم المواضيع في علم الإدارة في الآونة الأخيرة نظرًا لما له من دور كبير في تحسين إدارة المنظمات وتحقيق مستوى مرتفع من الأداء المنظمي بشكل عام.
- توفير آفاق علمية وبحثية لباحثين آخرين للخوض في مجال ذكاء الأعمال سعيًا لإحداث التطوير المنشود في أساليب الإدارة ومستوى الأداء، وإضافة معرفة جديدة تهدف إلى إحداث التغيير الإيجابي في كفاءة أداء منظمات الأعمال.
- أهمية بيئة الدراسة وهي البنوك التجارية، التي تعد من أهم مصادر الاستثمار وتوظيف الأموال ودورها الكبير في الدخل الوطني.
- لفت نظر المسؤولين إلى أهمية ذكاء الأعمال ودوره المؤثر في أداء المنظمات.
- قد تسهم الدراسة في تزويد المسؤولين بنتائج وتوصيات من شأنها رفع معدلات الأداء بالنسبة للعاملين، وزيادة كفاءة أنظمة ذكاء الأعمال.

## مصطلحات الدراسة

### ذكاء الأعمال

يعرف ذكاء الأعمال بأنه نظام متطور للاستفادة من القدرات التكنولوجية والتنظيمية لاستخدام معلومات دقيقة ذات قيمة نوعية عالية في مجال العمل وجمع بيانات ذات موثوقية عالية الدقة من مصادرها بهدف تحسين العمليات والقرارات التي يجب اتخاذها (صالح، ٢٠٢٣، ص ٢).

**وتعرفه الباحثة إجرائياً بأنه:** مجموعة الأدوات والتقنيات والبرامج التي يستخدمها البنك الأهلي السعودي بعملياته وأدائه، لجمع المعلومات والبيانات الدقيقة بهدف تحسين العمليات والقرارات التي يجب اتخاذها على مختلف المستويات.

### أداء العاملين

يعرف أداء العاملين بأنه كمية ونوعية الإنجازات الوظيفية التي يقوم بها الفرد أو الجماعة في العمل، وهو درجة تحقيق وإتمام المهام، في الوقت المحدد وضمن المواصفات والكميات المحددة (الحريرات، ٢٠٢١، ص ١٥٢).

**وتعرفه الباحثة إجرائياً بأنه** درجة تحقيق الفرد العامل للمهام الموكلة إليه من حيث الجهد والجودة والنوعية المحققة مع العمل، وأن يحقق أو يشبع الفرد متطلبات الوظيفة للوصول إلى أفضل النتائج.

### حدود الدراسة

- **الحدود الموضوعية:** تمثلت الحدود الموضوعية للدراسة الحالية في أثر نظم ذكاء الأعمال على أداء العاملين في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف.
- **الحدود الزمانية:** تم تطبيق الدراسة في العام ١٤٤٦ هـ / ٢٠٢٤ م.
- **الحدود المكانية:** طبقت الدراسة في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف بالمملكة العربية السعودية.
- **الحدود البشرية:** تمثلت الحدود البشرية في العاملين بالبنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف.

### الإطار النظري والدراسات السابقة

#### المحور الأول: ذكاء الأعمال

#### مفهوم ذكاء الأعمال

يستند مفهوم ذكاء الأعمال بصورة أساسية إلى تقنيات الحاسوب التي يتم استخدامها في تحديد واستخراج وتحليل بيانات الأعمال، فتقنية ذكاء الأعمال تعمل على تقديم الآراء التاريخية والحالية والتنبؤية للأعمال وكافة المهام المشتركة لتقنية ذكاء الأعمال واستخراج التقارير والمعالجة عبر الانترنت والتفتيح في البيانات.

ويعتبر ذكاء الأعمال مقياسًا للأداء ويعمل على تعزيز قدرة ما يسمى بذكاء المنظمة بهدف مراقبة سلوك الإجراءات وتصحيح الانحرافات في الأداء، فمن أهم أهداف ذكاء الأعمال صنع القرارات الخاصة بالعمل عن طريق استخدام المعلومات الدقيقة في الوقت المناسب، ويتضمن ذكاء الأعمال العديد من الأنظمة التي تساعد المنظمات على فهم الأساليب والطرق التي تحدد لها طريق النجاح والتنبؤ بالتأثيرات المستقبلية، وكنتيجة للقرارات التي تم اتخاذها في المنظمة تلعب هذه الأنظمة دور أساسي في عملية التخطيط الاستراتيجي للمنظمة، كما وتساعد حلول أنظمة ذكاء الأعمال على تحسين أداء الأعمال في كافة المستويات (المراجعة، ٢٠٢٤، ص ١٨). ويعرف بأنه عبارة عن تقنيات وعمليات تبين أن الشخص قادر على ترتيب البيانات والمعلومات وتيسير الوصول إليها والقيام على تحليل تلك البيانات والمعلومات ليتم تحسين تلك القرارات المتخذة من أجل أداء أفضل (الثوابية، ٢٠٢٤، ص ١٦).

وهو منهج مركزي لنجاح إدارة المنظمة في التعامل مع البيانات ذات الصلة بالأعمال من أجل توفير الدعم لعملية صنع القرار (Bach, et. Al, 2018, 64). أما (Roozitalab, Sayadi, 201, 43) فيعرف ذكاء الأعمال بوصفه عملية منتظمة ومستمرة لاستخدام الأدوات الذكية في بيئة الأعمال المحيطة بالمنظمة والحصول على التسهيلات اللازمة لصنع القرارات. من خلال ما سبق يمكن أن نستخلص ما يلي:

- تلعب التقنية دورًا محوريًا في ذكاء الأعمال، حيث توفر الأدوات والأنظمة اللازمة لجمع البيانات وتخزينها وتحليلها وعرضها بشكل مرئي وسهل الفهم .
  - البيانات هي عصب ذكاء الأعمال، فهي المصدر الأساسي للمعلومات التي تستخدم في اتخاذ القرارات .
  - الهدف النهائي من ذكاء الأعمال هو دعم عملية صنع قرارات مستنيرة بناء على ما يوفره ذكاء الأعمال من معلومات وتحليلات.
  - يساعد ذكاء الأعمال على تحسين أداء المنظمة في مختلف المستويات من خلال تحديد نقاط القوة والضعف وتحديد فرص التحسين.
- وبذلك يمكن القول إنه رغم التباين في تحديد مفهوم واضح لنظام ذكاء الأعمال؛ إلا أنه يمثل منهجية علمية تعتمد على البيانات والتقنية لتحويل المعلومات الخام إلى رؤى قابلة للتنفيذ، الأمر الذي يساهم في تحسين أداء المنظمات على كافة المستويات واتخاذ قرارات أكثر دقة.

## أهمية ذكاء الأعمال

تأتي أهمية ذكاء الأعمال من التعقيدات التي وصلت لها المؤسسات في إدارة أنشطتها وسلاسل عملياتها، وأصبح الكم الهائل من البيانات والمعلومات بحاجة ملحة لوجود أنظمة لإدارتها، بالإضافة إلى الظهور السريع لمزيد من الأدوات والأساليب التكنولوجية الحديثة، إضافة إلى تحديات البيئة الخارجية للمنظمة، ويمكن القول بأن أهمية ذكاء الأعمال تكمن في تيسير إجراءات العمل، وتوفير الوقت والجهد، وزيادة سرعة الوصول إلى المعلومات، وتسهيل عملية التعديل والحذف، بالإضافة إلى البيانات الحالية وتعزيز جميع جوانب الحياد والدقة ودعم عملية التنبؤ المستقبلية (Benabdeslam et al.,2020).

- ويرى البنوي (٢٠٢٤، ص ١٥) بأن أهمية ذكاء الأعمال تتمثل في النقاط التالية:
- دعم التخطيط الاستراتيجي: توفر المعلومات الكافية لدعم عملية التنبؤ بالأحداث المستقبلية في تحقيق أهدافها الاستراتيجية كما تفيد في وضع البرامج اللازمة لتنفيذ هذه الأهداف، ومن ثم قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية ووضع البرامج اللازمة لتنفيذ أهدافها.
  - التكيف مع مجموعة متنوعة من الأحداث، سواء كانت داخلية أو خارجية، والتي قد تؤثر على توجيهات وأهداف المنظمة.
  - تقليل الاعتماد على الأفراد في العمليات الإدارية وبشكل خاص في عملية اتخاذ القرارات من أجل تحرير نظام ذكاء الأعمال في المنظمة.
  - المساهمة في زيادة قدرة المنظمة على إيجاد حلول للمشكلات الإدارية، مما يتطلب اتخاذ قرارات حاسمة وسريعة استجابة لهذه التغيرات التي قد يكون معظمها غير متوقع وغير معروف النتائج، إذ تخضع المنظمات لضغوط كبيرة من المنافسين والتي ينبغي احتواؤها وبسرعة.
  - تخفيض التكاليف: يساعد نظام ذكاء الأعمال على تخفيض تكاليف المنظمة من خلال تجنب نفقات معالجة البيانات فيما لو عولجت تقليدياً.
  - الحد من المخاطر: يمكن لأنظمة ذكاء الأعمال توفير تحليلات متقدمة حول تأثير المخاطر المحتملة على أنشطة الأعمال، هذا يسمح للقادة بفهم الخيارات المتاحة واختيار الاستجابة الأمثل للمواقف المحتملة.
  - زيادة الأرباح: يتيح نظام ذكاء الأعمال للمنظمة فرصة لتعظيم أرباحها و زيادة المبيعات من خلال التعرف على أنماط واتجاهات الزبائن.
- ويرى عيال عواد (٢٠٢٢، ص ٣٧) مجموعة من الفوائد التي توضح أهمية ذكاء الأعمال، وهي:



- توفير أدوات استقصاء المعلومات متفوقة تمكن الموظفين من تحويل المعرفة عن طريق الذكاء التحليلي وحل العديد من القضايا، مثل زيادة معدلات الاستجابة من البريد المباشر والهاتف والبريد الإلكتروني، والانترنت.
- استقصاء المعلومات، حيث يمكن للمنظمات تحديد عملاءها الأكثر ربحية وأسباب ولاء هؤلاء العملاء، فضلاً عن تحديد مستقبل العملاء.
- اكتشاف الأنشطة الإجرامية لغسل الأموال.
- الحد من تعطل المعدات عن طريق تطبيق الصيانة التنبؤية.
- إدارة الوقت، وحسن تخصيص الموارد.

وترى الباحثة أن ذكاء الأعمال يسهم في دعم الموظفين وتحسين أدائهم من خلال ما يوفره لهم من رؤى واضحة من خلال تحليل البيانات حول أدائهم ومهامهم، كما يساعد الموظفين على التركيز على المهام ذات القيمة المضافة، من خلال تحديد المهام التي تستغرق وقتاً طويلاً أو التي يمكن اتمتها، وكذلك توفير الوقت والجهد للموظف ما يساعده على التركيز على المهام الإبداعية، إضافة إلى تعزيز التعاون بين العاملين من خلال المنصات المشتركة للوصول إلى البيانات والتحليلات، كما يمكن من خلال ما يوفره من بيانات أن يساعد في تخصيص التدريب والتطوير للموظفين بناء على نقاط قوتهم وضعفهم واحتياجاتهم التدريبية الفعلية.

#### أهداف ذكاء الأعمال

- تتصف بيئة عمل منظمات الأعمال بالتغيرات السريعة والمفاجئة والتي تكون غير معروفة النتائج، لذا أصبح على المنظمات التي تكون بنيتها ديناميكية قادرة على الاستجابة لهذه التغيرات وأداء الأعمال، وتتمثل أهداف ذكاء الأعمال في الآتي (هزايمة، ٢٠٢٣، ص ٧٥):
- توفير المعلومات المناسبة في الوقت الملائم والذي من شأنه تحسين صياغة القرارات المهمة وتوليد التقارير والأدوات المساندة سهلة الاستعمال، وأيضاً الحد من تأثير العوامل الشخصية على عملية اتخاذ القرار.
  - مساعدة المديرين والمسؤولين عن وضع استراتيجيات الأعمال في فهم أنشطة المنظمة التشغيلية وتقديم النصائح، واتخاذ القرارات بشكل أفضل إضافة إلى إدارة الأداء التشغيلي.
  - زيادة كفاءة الأداء من خلال تقليل المدة اللازمة لتوفير المعلومات.
  - القدرة على التخطيط بشكل فعال وتحديد الاتجاهات بناء على المعلومات المتوفرة، مما يساعد على القيام بالتنبؤ بدقة أكبر.
  - المساهمة في إنشاء تقارير تتصف بالدقة العالية والقدرة على الحصول على ميزة تنافسية فضلاً عن معدلات للنمو الموجه.

## أبعاد ذكاء الأعمال

### جمع وتحليل البيانات وتخزينها

تعتبر هذه العملية الخطوة الأولى ضمن نظم ذكاء الأعمال حيث يتم خلالها جمع البيانات التي تحتاج إليها المنظمة لأداء أعمالها من خلال مجموعة التقنيات والأساليب الإحصائية العلمية المناسبة ومن ثم تخزينها ضمن قواعد بيانات ليتم الاستفادة منها، وتعتمد نظم ذكاء الأعمال والبرمجيات التي تركز عليها المنظمة ونظم المعلومات فيها على البيانات، فالغاية الأساسية لإنشاء هذه النظم هو جمع البيانات وتحليلها وتخزينها وعادة ما تكون هذه البيانات تتعلق بالعملاء والمزودين والشركاء لتستطيع المنظمة الرجوع إلى قواعد بياناتها وتنفيذ المهام المطلوبة منها، وعملية جمع البيانات لغايات معالجتها وتخزينها تعتمد على مصدرين رئيسيين وهما المصادر الداخلية والتي تأتي من خبرة العاملين وطبيعة عمل المنظمة والأخرى هي المصادر الخارجية والتي يمكن اكتسابها من البيئة الخارجية (العموش، ٢٠٢١، ص ١٢٨).

### المعالجة التحليلية الفورية

تعتبر هذه التقنية من الأدوات الرئيسية لنظم ذكاء الأعمال التي تساعد على تحليل البيانات، حيث إن هذه التقنية تقوم بتحليلات معقدة في مستودعات البيانات أي أن هذه المرحلة تمثل جزء تطبيقي يهدف لتحليل وتوفير نتائج الاستفسارات الأكثر تعقيداً، من خلال تحويل البيانات التي تم جمعها وتصنيفها إلى معلومات من خلال تقييم العلاقات بينها وتدقيقها بحيث يصدر عنها معلومات ومعرفة ذات قيمة تمتاز بالوضوح والدقة، وتتضمن هذه العملية عدد من المراحل منها التأكد من صحة البيانات التي تم جمعها بحيث تضمن هذه المرحلة مدى دقتها ومن ثم مرحلة تصنيف البيانات وذلك بتوزيعها حسب صفات معينه، حيث أن تخزين البيانات النهائية دون تصنيف قد يعرقل عملية المعالجة والتحليل وفي المرحلة الأخيرة ترتيب البيانات وفقاً لطبيعة استخدامها (أحمد، ٢٠١٩، ص ٧٣).

### التنقيب عن البيانات

يعد التنقيب عن البيانات موضوعاً عملياً، وهي أداة للمساعدة في شرح تلك البيانات وعمل تنبؤات منها، وأيضاً هي عملية بحث محوسب ويؤدي عن معرفة في البيانات دون فرضيات مسبقة، وتحليل كمية البيانات لإيجاد علاقات منطقية، وتستخدم عملية التنقيب في البيانات أدوات مختلفة في تحليل البيانات لاكتشاف أشياء غير معروفة سابقاً وأنماط وعلاقات صحيحة في مجموعات البيانات الكبيرة، وتم وصف عملية تنقيب البيانات على أنها عملية معالجة ومعاملة للبيانات تستخدم عبرها النظم والأساليب الإحصائية والرياضية وعمليات الذكاء الاصطناعي وتقنيات التعلم

الذاتي لاستخلاص المعلومات المفيدة وبلوغ المعرفة المستقبلية، وتتضمن أيضاً هذه الأدوات نماذج إحصائية وخوارزميات رياضية، ويتكون التنقيب عن البيانات من أربع عمليات هي: إعداد البيانات، وتحليل البيانات الاستكشافية، وتطوير النموذج، وتفسير النتائج، وغالباً ما يكون هناك الكثير من الذهاب والإياب خلال هذه العمليات وخاصة بين الثلاثة الأولى، لكن الخطوة الأولى عادة ما تستغرق معظم الوقت وتتضمن الخطوة الأولى التأكد من أن البيانات منظمة بالطريقة الصحيحة، وأن حقول البيانات المفقودة مملوءة، وأن البيانات غير الدقيقة موجودة ويتم إصلاحها أو حذفها، وأن البيانات يتم إعادة ترميزها حسب الضرورة لجعلها قابلة لنوع التحليل الذي يراد القيام به (Saltz & Stanton, 2022, 274).

وترى الباحثة أن عملية معالجة البيانات وتحليلها من أهم عمليات ذكاء الأعمال حيث يتم تحويل البيانات الخام إلى معلومات ذات قيمة، باستخدام مجموعة من النظم والأساليب الإحصائية والعمليات والتقنيات من أجل استخلاص المعلومات المفيدة واكتساب المعرفة، وتمكن المعرفة المنظمة من استغلال الفرص واستثمارها وعدم عملية اتخاذ القرارات.

#### عرض التقارير

إن عرض التقارير يعني عرض النتائج بعد تحليلها وتقييمها ويكون ذلك من خلال ربط الوقائع المادية وتلخيص النتائج المتعلقة بها، ويعتمد التقرير على وجود هيكلية عامة للموضوع الأساسي وتفرعاته بالإضافة إلى ملخص استنتاجي لما ورد فيه، ويكون تقرير مفصل يكتب لمناقشة مشكلة ما واتخاذ الإجراء اللازم لإيجاد حل مناسب، ويعتبر كل من التقرير الإعلامي والتحليلي جزءاً من التقارير الرسمية، إن دقة ووضوح البيانات المقدمة من أنظمة ذكاء الأعمال تساعد في توفير الوقت والجهد من خلال عرضها على شكل تقارير ملخصة تهدف إلى إيصال المعلومات للمحلين ومتخذي القرار والموظفين (الخطاطبة، ٢٠٢٣، ص ٩٣).



المصدر: الخطاطبة، ٢٠٢٣.

## المحور الثاني: أداء العاملين

### مفهوم أداء العاملين

الأداء هو الفعل المبذول الذي يتم إنجازه من خلال الأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها عن طريق العاملين فيها؛ لذا يعكس المفهوم كلاً من الوسائل والأهداف اللازمة لتحقيقها، أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى المنظمات إلى تحقيقها عن طريق مهام وواجبات يقوم بها العاملون داخل تلك المنظمات (أحمد، ٢٠٢٤، ص ٥٣).

ولهذا يعد المورد البشري أهم مورد في المنظمات والشركات فمن خلاله يتم تحريك الموارد الأخرى وتوجيهها بما يسمح بتحقيق أهداف المنظمة، وهذا يعني أن بقاء واستمرار المنظمة مرهون بأداء العامل البشري فيها (بدور، ٢٠٢٤، ص ٣٤١).

ويعرف أداء العاملين بأنه: الطريقة التي يؤدي بها العامل الواجبات والالتزامات المنوطة به؛ بمعنى آخر، إنه مقياس لمدى نجاح العامل في إكمال عمله ومدى مساهمته في تحقيق أهداف المنظمة (الحجيج، ٢٠٢٤، ص ٢٦).

### أهمية أداء العاملين

لأداء العاملين أهمية بالغة داخل أي مؤسسة، فهو الوسيلة التي من خلالها يتم دفع المؤسسة لتنفيذ مخططاتها بحيوية ونشاط، وقد ذكر (علي، ٢٠٢٠، ٤٠) أن أهمية الأداء تكمن في أنه:

- يحدد مدى قدرة المنظمة على استغلال القدرات الكامنة وتوظيف الطموحات والمهارات والمعارف لدى العاملين، لأن الأداء هو مقياس لقدرة الفرد ودافعيته تجاه عمله.
- يسهم في نجاح إدارة المؤسسة ومدى سلامة أنشطتها التي تعدها داخل المؤسسة وتنفيذها.
- يحدد نقاط القوة والضعف لدى قوة العمل في المؤسسة.
- رفع درجة جودة مدخلات العملية الانتاجية ومخرجاتها في المؤسسة.
- مساعدة القيادات الإدارية في المؤسسة في إيجاد نظم ترقيات ومكافآت وحوافز وأجور تتناسب مع مستويات الأداء في المؤسسة.
- تحقيق أهداف المؤسسة وإشباع حاجات الفرد وتحقيق رغباته.
- تقليل التكاليف وترشيد المصروفات مما يؤدي إلى خلق ميزة تنافسية للمؤسسة من خلال الابتكار والإبداع في الأداء.

وبناءً على ذلك ترى الباحثة أن أداء العاملين هو محور أساسي تقوم عليه استدامة المنظمات وتحقيق أهدافها الاستراتيجية، بشرط استغلال إمكانات الموارد

البشرية بشكل فعال، الأمر الذي يعطيها القدرة على التكيف مع التغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال التي أصبحت شديدة المنافسة.

### أنواع الأداء

يصنف الأداء إلى ثلاثة أنواع (المناعي، ٢٠٢٠: ٢٤):

١. أداء المهام: يقصد به السلوكيات التي تسهم في إنجاز عمليات جوهرية في المنظمة مثل الإنتاج المباشر للخدمات، والبيع، وجرد المخزون، إدارة التابعين، وكل أداء يسهم بشكل مباشر، أو غير مباشر في تنفيذ عمليات المنظمة، فمثلاً في الوظائف الإدارية يمكن أن يشمل هذا الأداء أو السلوك إلى الحاجة إلى إحداث تحويل الأفراد من حالة النزاع بواسطة الصراع إلى جو تنافسي، كذلك أيضاً يمكن أن يكون هذا السلوك عبارة عن جهود تحفيزية لإيجاد مثل هذا الجو.

٢. الأداء الظرفي: هو كل السلوكيات التي تسهم بشكل غير مباشر في تحويل ومعالجة العمليات الجوهرية في المنظمة، وهذه السلوكيات تسهم في تشكيل كل من الثقافة والمناخ التنظيمي، والأداء هنا ليس دوراً إضافياً في طبيعته وإنما يكون خارج نطاق المهام الوظيفية الأساسية يعتمد على الظرف الذي تجري فيه معالجة العمليات، مثلاً ممكن أن يكون موجه نحو الزملاء ومساعدة الزملاء في مشكلة لها علاقة بالعمل أو نحو المنظمة ككل، من خلال الحرص، واستمرارية الحماس وبذلك مجهود إضافي في العمل أو التوجه نحو العمل التطوعي لتنفيذ مهام خارج الدور الرسمي للوظيفة وكذلك إتباع اللوائح التنظيمية، والإجراءات عندما لا تكون متوافقة مع رغبة الفرد.

٣. الأداء المعاكس أو المجابه: وهو يختلف عن النوعين السابقين حيث يتميز بسلوك سلبي في العمل مثل التأخر عن مواعيد العمل أو الغياب، وتشمل سلوكيات مثل الانحراف، والعدوان، وسوء الاستخدام، والعنف وروح الانتقام والمهاجمة. وبناء على ما سبق يتضح أن الأداء ليس مقتصرًا على إنجاز المهام الوظيفية الأساسية، بل يشمل أيضاً السلوكيات التي تؤثر على البيئة العمل، والعلاقات بين الموظفين، ومدى التزام الموظف بقيم وأهداف المنظمة التي يعمل بها.

### العوامل المؤثرة على أداء العاملين

يتأثر أداء العاملين بمجموعة من العوامل والتي يمكن أن تؤثر فيه سلباً وإيجاباً، ولا بد للمؤسسات من أخذها بعين الاعتبار في سبيل تحسين ورفع مستويات الأداء فيها، ووفقاً يمكن أن تتلخص هذه العوامل بما يلي (السكر، ٢٠١٧: ٤٧):

١. الهيكل التنظيمي وما يتضمنه من وضوح الأدوار، والمسؤوليات، والصلاحيات، وجهة المسألة.

٢. أنظمة وإجراءات العمل: والتي تمثل مجموعة السياسات والقوانين الإجراءات التي تتحكم بأنشطة المنظمة، والتي قد يسهم في تنمية روح الإبداع لدى الموظفين إذا ما اتسمت باليسر والبساطة، والابتعاد عن الروتين والتشدد والتعقيد.
  ٣. الاتصالات: وتعد أساس العمليات الإدارية، فمن خلالها يتم الحفاظ على تدفق وانسياب المعلومات داخل المنظمة وخارجها.
  ٤. نمط القيادة: حيث إن توفر القيادة الواعية والحكيمة من شأنه تنمية وتعزيز أداء الموظفين من خلال إرشادهم، وتنسيق وتنظيم جهودهم، وتوجيههم نحو تحقيق الأهداف والغايات المرجوة.
  ٥. الحوافز: والتي تعتبر من أهم الوسائل التي تحث الموظفين على العمل بكفاءة وفاعلية، وعلى تنمية الأداء والإبداع في المنظمات، لما لها من دور في تشجيع الموظفين على المبادرة والتجديد، والإنجاز، حيث تعتبر الحوافز مقومًا رئيسًا في المنظمات المبدعة، ومؤشرًا لوجود الإبداع والتنمية.
  ٦. التدريب: والذي يعد من أدوات التنمية التي إذا أحسنت المنظمة استثمارها أمكنتها من تحقيق الكفاءة والكفاية في الأداء والإنتاج، وتبرز أهمية أداء العاملين كونه أساس تطوير وتنمية العنصر البشري الذي يعد العنصر الأهم في تكوين المنظمة.
- وبناءً على ما سبق ترى الباحثة أن العوامل السابقة والتي تؤثر على أداء العاملين هي عوامل تتشابك وتتفاعل مع بعضها لتشكل بيئة عمل إما بيئة عمل تساعد على الإنتاجية أو تحد من إنتاجية العاملين، فالهيكل التنظيمي الواضح، وأنظمة العمل المرنة، إضافة إلى الاتصالات الفعالة، والقيادة الحكيمة، والحوافز الجاذبة، والتدريب المستمر، جميعها عوامل متكاملة تساهم في خلق بيئة عمل محفزة تدفع الموظفين إلى تقديم أفضل ما لديهم.
- ثانياً: الدراسات السابقة
- دراسة شخاتره (٢٠٢١) بعنوان: " أثر قدرات ذكاء الأعمال على الأداء التنافسي في البنوك الإسلامية في الأردن".
- هدفت الدراسة إلى قياس أثر قدرات ذكاء الأعمال على الأداء التنافسي في البنوك الإسلامية في الأردن، اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من مدراء المستويات الإدارية العليا والوسطى في البنوك الإسلامية في الأردن، وبلغ عددها (٢٤٠) مديراً، وبلغ عدد الردود على الاستبانات المرسله (٢٠٢) وما كان صالحاً لإجراء التحليل بعد التدقيق (١٨٨) توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لقدرات ذكاء الأعمال على الأداء التنافسي.

دراسة عيال عواد (٢٠٢٢) بعنوان: "أثر ذكاء الأعمال في الأداء المنظمي في البنوك التجارية الأردنية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر ذكاء الأعمال في الأداء المنظمي في البنوك التجارية، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، تم الاعتماد على الاستبانة كأداة للدراسة طبقت على عينة الدراسة من (٢٢٣) موظفًا في البنوك التجارية الأردنية في العاصمة عمان، توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها وجود مستوى مرتفع لكل من ذكاء الأعمال والأداء المنظمي في البنوك التجارية الأردنية، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية لذكاء الأعمال، في الأداء المنظمي في البنوك التجارية الأردنية.

دراسة علي (٢٠٢٠) بعنوان: " دور نظام ذكاء الأعمال في تعزيز الأداء العالي: دراسة استطلاعية لعينة من المصارف الأهلية في محافظة أربيل".

هدفت الدراسة التعرف على نظام ذكاء الأعمال ودوره في تعزيز الأداء العالي، واختبر في القطاع المصرفي ممثلًا بثمانية مصارف أهلية في محافظة أربيل، تم تطبيق البحث على عينة مكونة من (٨٠) مديرًا موزعين في مستويات إدارية مختلفة (أعضاء مجلس الإدارة، مديرون عامون ومديرو أقسام وشعب ومديري مكاتب) واستخدم الاستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات والمعلومات، وقد سعى البحث لاختبار فرضية رئيسة مفادها قياس علاقة التأثير بين متغيراتها بالاعتماد على النتائج التي استخرجت من الشبكات العصبية وذلك للإجابة على التساؤلات المتعلقة بمشكلة البحث، وتم التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات لعل من أهمها أن نظام ذكاء الأعمال نظامًا حيويًا ومهمًا في نجاح المنظمات واستمرارها والإسهام في تعزيز أدائها، وهذا ما أكدته نتائج التحليل التي أظهرت وجود علاقة تأثيرية معنوية بين مكونات نظام ذكاء الأعمال وأبعاد الأداء العالي.

دراسة (Abusweilem&Abualoush, 2019) بعنوان: "تأثير عملية إدارة المعرفة وذكاء الأعمال في الأداء التنظيمي".

هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين إدارة المعرفة وذكاء الأعمال؛ وتحديد تأثيرهما على أداء العاملين، تمثل مجتمع الدراسة من جميع فروع بنك الإسكان في محافظة إربد في الأردن، وتكونت عينة الدراسة من (١٢٦) من العاملين في البنك، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين عمليات إدارة المعرفة وأداء المنظمات، علاوة على ذلك، كان لمكونات ذكاء الأعمال آثار إيجابية على أداء المنظمات.

دراسة (Aun, 2021) بعنوان: "تقييم ذكاء الأعمال في أداء الشركات". هدفت الدراسة التعرف إلى تأثير ذكاء الأعمال في أداء الشركات بأبعاده (التزام الموظفين، الابتكار المنظمي، البقاء المنظمي) في شركات الصناعة التحويلية في نيجريا، من خلال التعرف على تقييم مدى مساهمة التعلم المنظمي في التزام العاملين، ودراسة مدى مساهمة جميع المعلومات في الابتكار المنظمي، والتحقق من أثر تخزين البيانات في بقاء المنظمة، واعتمدت الدراسة استراتيجية دراسة الحالة، وتكون مجتمع الدراسة من (١١٥) موظفاً في شركة بورتلاند - نيجريا للأصباغ والمنتجات، كما اعتمدت أسلوب العينة العشوائية البسيطة، حيث تم تطبيق الدراسة على عينة مؤلفة من (٨٩) موظفاً، وتوصلت الدراسة إلى أن ذكاء الأعمال من خلال التعلم المنظمي له تأثير كبير التزام العاملين بنسبة (٧٠,٥%)، ويساهم جمع المعلومات يساهم في الابتكار المنظمي بنسبة (٧٨,٢%)، وأن تخزين البيانات يساهم في بقاء المنظمة بنسبة (٧١,٤%)، مما يعني أن هناك درجة من الارتباط بين متغيرات الدراسة، كما خلصت الدراسة إلى أنه عندما تستخدم أنظمة ذكاء الأعمال على نطاق واسع فإنها تحسن من أداء الشركات خاصة عندما يتم التركيز بشكل أكبر على جمع المعلومات وتخزين البيانات التي ثبت أن لها تأثيراً كبيراً في الأداء.

دراسة طويل (٢٠١٨) بعنوان: " الجودة الشاملة وأثرها على أداء الأفراد العاملين في البنوك الجزائرية : دراسة تطبيقية في البنوك العمومية العاملة بولاية سكيكدة".

هدفت الدراسة التعرف على مدى تأثير تطبيق أبعاد الجودة الشاملة على أداء الموارد البشرية في البنوك الجزائرية العمومية العاملة في ولاية سكيكدة، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، كما تم الاعتماد على الاستبانة كأداة للدراسة، طبقت على عينة بلغت (١١٧) عاملاً في البنوك الجزائرية العمومية في ولاية سكيكدة، حيث، وكشفت النتائج عن أن هناك درجة تطبيق متوسطة لمبادئ وأبعاد الجودة الشاملة، كما أن مستوى أداء العاملين جاء بدرجة كبيرة، بالإضافة إلى وجود علاقة ذات تأثير معنوي بين أبعاد إدارة الجودة الشاملة وأداء الأفراد العاملين.

دراسة شبير (٢٠١٥) بعنوان: "دور أنظمة ذكاء الأعمال في تنمية رأس المال البشري في القطاع المصرفي الفلسطيني : دراسة حالة : بنك فلسطين".

هدفت هذه الدراسة لمعرفة دور أنظمة ذكاء الأعمال في تنمية رأس المال البشري في القطاع المصرفي الفلسطيني، وقد تم اختيار بنك فلسطين ليكون حالة الدراسة، ذلك من خلال التعرف إلى مدى استخدام أدوات أنظمة ذكاء الأعمال، ودراسة العلاقة بين استخدام تلك الأدوات وتنمية رأس المال البشري؛ ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لإجراء، والاستبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في بنك فلسطين



بقطاع غزة والبالغ عددهم ٤٧٩ موظفًا، وكبير حجم عينة المجتمع فقد تم استخدام طريقة العينة العشوائية الطبقية، حيث تم توزيع (230) استبيان تم إعداده لهذا الغرض على أفراد مجتمع الدراسة، وأظهرت الدراسة عدة نتائج من أهمها، وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام أدوات أنظمة ذكاء الأعمال وتنمية رأس المال البشري في بنك فلسطين، وأن بنك فلسطين يمتلك مستوى مرتفعًا من تنمية رأس المال البشري ومستوى ذكاء الأعمال.

وتميزت الدراسة عن الدراسات السابقة في موضوع الدراسة وعيبتها؛ حيث تعدّ الدراسة الأولى على -حد علم الباحثة- من التي تتناول ذكاء الأعمال وأثره في أداء العاملين في البنوك في المملكة العربية السعودية.

وقد استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في عدة نقاط، هي:

١. الاطلاع على الإطار النظري للدراسات السابقة.
٢. معرفة خطوات بناء الأداة البحثية وهي الاستبانة.
٣. معرفة المنهجية العلمية لملائمة موضوع الدراسة.
٤. الاطلاع على الأساليب الإحصائية المناسبة.
٥. الاطلاع على نتائج الدراسات السابقة وتوصياتها العلمية، والاستفادة منها في ربطها بنتائج الدراسات السابقة.
٦. الاستفادة من المراجع المختلفة التي تخدم الدراسة.

### منهجية الدراسة وإجراءاتها

#### منهج الدراسة

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي، لكونه المنهج الذي يتناسب مع تحقيق أهداف الدراسة الحالية، ويُعرف المنهج الوصفي بأنه: "دراسة عامة لظاهرة موجودة في جماعة ما، وفي مكان معين وفي الوقت الحاضر، وهو طريقة من التحليل والتفسير بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى أغراض محددة لمشكلة اجتماعية" (درويش، ٢٠١٨، ص. ١١٨)، ففي ضوء هذا المنهج سوف يتم القيام عرض استجابات عينة الدراسة، ثم تحليلها وتفسيرها والتوصل للنتائج واقتراح الحلول المناسبة لها، وذلك لمعرفة أثر نظم ذكاء الأعمال على أداء العاملين في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف.

#### مجتمع الدراسة

يُعرف مجتمع الدراسة على أنه «جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، وبذلك فإن مجتمع الدراسة هو كالأفراد أو الأشياء الذين يكونون موضوع مشكلة الدراسة» (عبيدات وعبد الحق وعدس، ٢٠١٧، ص ٩٦)، وبناءً على مشكلة الدراسة

وأهدافها، فقد تحدد مجتمع الدراسة من جميع العاملين في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف.

#### عينة الدراسة

اختيرت عينة الدراسة من جميع العاملين في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف بطريقة العينة العشوائية البسيطة، وقد بلغ عددهم (٨٠) موظف من المجتمع الأصلي.

#### أداة الدراسة

تمَّ اختيار الاستبانة أداة للدراسة؛ لملائمتها لمنهج الدراسة القائم على التحليل والتفسير، وبما يحقق أهداف الدراسة بجمع أكبر قدر ممكن من المعلومات؛ الأمر الذي يعين على وصفها وزيادة القدرة على تفسيرها، وتعرف الاستبانة بأنها: تلك الاستمارة التي تحتوي على مجموعة من الأسئلة أو العبارات المكتوبة والمزودة بإجاباتها والآراء المحتملة أو بفراغ ليملئها المبحوث بما يراه مناسباً وما يعتقد بأنه هو الإجابة الصحيحة (سليمان، ٢٠١٠م، ص ١٠٢).

وقد قامت الباحثة بالاعتماد على أداء استبيان محكمة لدراسة ماجستير للباحث (الأدهمي، ٢٠٢٣) وهي استبانة محكمة، وذلك بعد الرجوع إلى المشرف العلمي وأخذ الموافقة على تطبيقها ومناسبتها للدراسة الحالية خاصة وأن دراسة (الأدهمي، ٢٠٢٣) تناولت نفس موضوع الدراسة الحالية، ولكن في البيئة الأردنية.

#### صدق أداة الدراسة

صدق الأداة يعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه (العساف، ٢٠١٢: ٤٢٩)، كما يُقصد بالصدق "شمول أداة الدراسة لكل العناصر التي يجب أن تحتويها الدراسة من ناحية، وكذلك وضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية أخرى، بحيث تكون مفهومه لمن يستخدمها" (عبيدات وآخرون ٢٠١٤: ١٧٩)، ولقد قامت الباحثة بالتأكد من صدق الاستبانة من خلال ما يأتي:

#### الصدق الظاهري لأداة الدراسة (صدق المحكمين):

كما أشرنا سابقاً فقد تم الاعتماد في الدراسة الحالية على أداة استبيان من دراسة (الأدهمي، ٢٠٢٣)، وهي استبانة محكمة، التي تناولت موضوع أثر ذكاء الأعمال على أداء العاملين في شركات الاتصالات الأردنية، وقد قامت الباحثة بتغيير بعض الألفاظ البسيطة، والتي لا تؤثر على جوهر الاستبيان مطلقاً، حتى أصبحت الاستبانة جاهزة للتطبيق على قطاع البنوك في المملكة العربية السعودية.

#### صدق الاتساق الداخلي:

قامت الباحثة بتطبيق الاستبانة ميدانياً، من أجل التأكد من الاتساق الداخلي للاستبانة، وتم حساب معامل الارتباط بيرسون لمعرفة الصدق الداخلي للاستبانة،

حيث يتم حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات أداة الدراسة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة.

**جدول رقم (١) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات محور (مستوى تطبيق ذكاء الأعمال في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف) بالدرجة الكلية للمحور**

العبارة	معامل الارتباط	العبارة	معامل الارتباط
١	**٠.٨٥١	٨	**٠.٩٠٥
٢	**٠.٧١٦	٩	**٠.٨٩٠
٣	**٠.٨١٥	١٠	**٠.٧٨٨
٤	**٠.٦٨٢	١١	**٠.٨٠٥
٥	**٠.٦٦٩	١٢	**٠.٧٩٦
٦	**٠.٨٣٦	١٣	**٠.٦١٦
٧	**٠.٨٠٩	-	-

**\*\* دال عند مستوى (٠.٠١)**

يتضح من خلال الجدول رقم (١) أن جميع عبارات محور " (مستوى تطبيق ذكاء الأعمال في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف" دالة عند مستوى (٠.٠١)، حيث تراوحت قيم معاملات الارتباط للعبارات ما بين (٠.٦١٦ إلى ٠.٩٠٥)، وهي معاملات ارتباط جيدة، وهذا يعطي دلالة على ارتفاع معاملات الاتساق الداخلي، كما يشير إلى مؤشرات صدق مرتفعة وكافية يمكن الوثوق بها في تطبيق أداة الدراسة الحالية.

**جدول رقم (٢) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات محور (مستوى أداء العاملين في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف) بالدرجة الكلية للمحور**

العبارة	معامل الارتباط	العبارة	معامل الارتباط
١	**٠.٨٤١	٨	**٠.٧٨١
٢	**٠.٩٠٣	٩	**٠.٨٦٥
٣	**٠.٨٩٦	١٠	**٠.٨٧١
٤	**٠.٨٥٠	١١	**٠.٨٤٤
٥	**٠.٨٢٩	١٢	**٠.٨٨٦
٦	**٠.٩٣٨	١٣	**٠.٨٧٠
٧	**٠.٩١٧	١٤	**٠.٨٣٧

**\*\* دال عند مستوى (٠.٠١)**

يتضح من خلال الجدول رقم (٢) أن جميع عبارات محور " مستوى أداء العاملين في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف" دالة عند مستوى (٠.٠١)، حيث تراوحت قيم معاملات الارتباط للعبارات ما بين (٠.٧٨١ إلى ٠.٩٣٨)، وهي معاملات ارتباط جيدة، وهذا يعطي دلالة على ارتفاع معاملات الاتساق الداخلي، كما يشير إلى مؤشرات صدق مرتفعة وكافية يمكن الوثوق بها في تطبيق أداة الدراسة الحالية.

#### ثبات أداة الدراسة

ثبات الأداة يعني التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريباً لو تكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم في أوقات مختلفة (العساف، ٢٠١٢: ص ٤٣٠)، وقد قامت الباحثة بقياس ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل ثبات (الفا كرونباخ) والجدول رقم (٤) يوضح معامل الثبات لمحاول أداة الدراسة وذلك كما يلي:

#### جدول رقم (٣) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

م	المحور	عدد العبارات	معامل الثبات
١	المحور الأول: مستوى تطبيق ذكاء الأعمال في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف	١٣	٠.٩٤٨
٢	المحور الثاني: مستوى أداء العاملين في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف	١٤	٠.٩٧٤
	<b>الثبات الكلي</b>	<b>٢٧</b>	<b>٠.٩٧٢</b>

يوضح الجدول رقم (٣) أن استبانة الدراسة تتمتع بثبات مقبول إحصائياً، حيث بلغت قيمة معامل الثبات الكلية (ألفا) (٠.٩٧٢) وهي درجة ثبات عالية، كما تراوحت معاملات ثبات أداة الدراسة ما بين (٠.٩٤٨ إلى ٠.٩٧٤)، وهي معاملات ثبات مرتفعة يمكن الوثوق بها في تطبيق أداة الدراسة الحالية.

#### تحديد بدائل الاستجابة على أداة الدراسة:

تم استخدام مقياس ليكرت (الخماسي) لتسهيل تفسير النتائج وتحديد مستوى الإجابة عن بنود الأداة؛ حيث تم التعبير عن الاستبانة كمياً بإعطاء كل عبارة من عبارات الاستبانة درجات تصنف كالآتي: (عالية جداً (٥) درجات، عالية (٤) درجات، متوسطة (٣) درجات، منخفضة (٢) درجة، منخفضة جداً (١) درجة)، ولتحديد طول فئات المقياس، تم حساب المدى بطرح أقل قيمة من أكبر قيمة (٥-١ = ٤)، ثم تقسيمها على عدد بدائل الأداة (٤ ÷ ٥ = ٠.٨٠)، وهكذا أصبح طول الفئات كما هو موضَّح في الجدول الآتي:

ءءول (٤): ءوزیع للفنات وفق ءءرء المسءءم فی أءاة ءءارة

مءى المءوسءات	الوصف
أكبر من ٤.٢٠ - ٥.٠٠	عالية ءءاً (مواق بشءة)
أكبر من ٣.٤٠ - ٤.٢٠	عالية (مواق)
أكبر من ٢.٦٠ - ٣.٤٠	مءوسءة (مءایء)
أكبر من ١.٨٠ - ٢.٦٠	منءفضة (غیر مواق)
١.٨٠ - ١.٠٠	منءفضة ءءاً (غیر مواق بشءة)

إءراءات ءءببق أءاة ءءارة

- قامء الباءءة بءءببق أءاة ءءارة (الاسءبائة) وفقاً للءءوات ءالیه:
- ءم ءءببق أءاة ءءارة على عینه ءءارة من ءلال إرسال الرابء الءءرونی للاءاة لءءء من المسؤولین والموظفین عن طریق البرید الءءرونی وعن طریق وسائل ءءاصل الاءءماعی كبرنامء واءس آب.
  - ءم ءءاصل بشكل مباءر مع الموظفین والبنك للءأكد من نشر الاسءبائة.
  - اسءمءرء المءابءة بالءءاصل المءءءع لءء أفراد العینه على الاسءبائة، ءبء اسءءرق اسءبفاء ءالبیه الاسءبائات (٣٠) یوم من ءاریء ٢٣ / ١٠ / ٢٠٢٤م إلى ٢٣ / ١١ / ٢٠٢٤م.

- ءصلء الباءءة على اسءبائات (٨٠) من أفراد مءءم ءءارة.
- ءم إءءال ببائات الاسءبائات فی ءاسب الآلی من ءلال البرنامء الإءصائى (spss)، والبءء بءءلبها واسءءلاص ءءائء وءسبیرها.

الأسالب الإءصائیه المءسءءمة فی ءءارة:

لءءقق أهداف ءءارة وءءلب الببائات ءئی ءم ءءمببها، فقء ءم اسءءءام العببء من الأسالب الإءصائیه المءاسبه باسءءءام ءءزم الإءصائیه للعلوم الاءءماعیه Statistical Package for Social Sciences وءی یرمز لها اءءصاراً بالرمز (SPSS)، وبعء ءلك ءم ءساب المءاببب الإءصائیه ءالیه:

١. ءءرارات والنسب المءویه للءءرف على ءءصائص الشءصیه والوظیفیه لأفراء عینه ءءارة.
٢. معامل ارءبائ بپرسون (Pearson correlation) لءساب صءق الاءساق ءالءی لأءاة ءءارة.
٣. معامل أفاءرونباء (Cronbach's Alpha) لءساب معامل ءببائ المءاور المءءلفة لأءاة ءءارة.

٤. المتوسط الحسابي "Mean" وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن المحاور الرئيسية (متوسطات العبارات)، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب المحاور حسب أعلى متوسط حسابي.

٥. تم استخدام الانحراف المعياري "Standard Deviation" للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي. ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، إلى جانب المحاور الرئيسية، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها بين المقياس.

#### نتائج الدراسة وتفسيرها ومناقشتها

يتناول هذا الجزء عرض وتحليل نتائج بيانات الدراسة لتحقيق هدفها والإجابة عن تساؤلاتها، إضافة إلى مناقشة النتائج التي تم التوصل إليها باستخدام التحليل الوصفي للبيانات وباستخراج نتائج التوزيعات التكرارية ونسب خصائص العينة، بالإضافة إلى معرفة الانحرافات المعيارية والمتوسطات الحسابية لإجابات عينة الدراسة على محاور الدراسة، وذلك كما يلي:

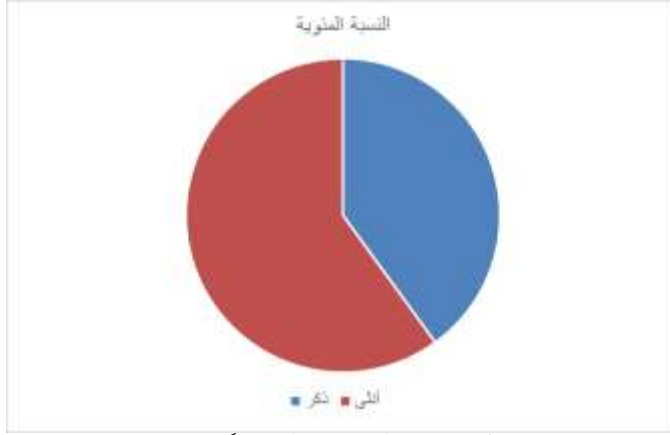
أولاً: عرض نتائج البيانات الأولية المتعلقة بخصائص عينة الدراسة:

#### ١- النوع الاجتماعي:

جدول رقم (٥) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير النوع الاجتماعي

النسبة المئوية	التكرارات	النوع الاجتماعي
٤٠.٠	٣٢	ذكر
٦٠.٠	٤٨	أنثى
١٠٠.٠	٨٠	الإجمالي

يوضح الجدول رقم (٥) توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير النوع الاجتماعي، حيث أن النسبة الأكبر من أفراد الدراسة من الإناث بتكرار (٤٨) وبنسبة (٦٠%)، في حين أن هناك (٣٢) من أفراد الدراسة بنسبة (٤٠%) من الذكور، وهذه النتيجة تدل على ارتفاع عدد الإناث بين عينة الدراسة.

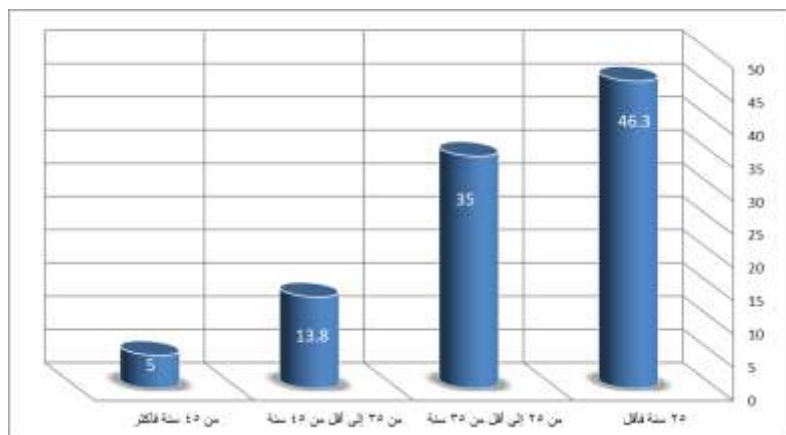


شكل رقم (١) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير النوع الاجتماعي  
٢- العمر:

جدول رقم (٦) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر

النسبة المئوية	التكرارات	العمر
٤٦.٣	٣٧	٢٥ سنة فأقل
٣٥.٠	٢٨	من ٢٥ إلى أقل من ٣٥ سنة
١٣.٨	١١	من ٣٥ إلى أقل من ٤٥ سنة
٥.٠	٤	من ٤٥ سنة فأكثر
١٠٠.٠	٨٠	الإجمالي

يوضح الجدول رقم (٦) توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر، حيث أن النسبة الأكبر من أفراد الدراسة أعمارهم أقل من ٢٥ سنة بتكرار (٣٧) وبنسبة (٤٦.٣%)، في حين وجد أن (٢٨) من أفراد الدراسة بنسبة (٣٥%) أعمارهم تتراوح من ٢٥ إلى أقل من ٣٥ سنة، وأيضاً وجد أن (١١) من أفراد الدراسة مستوى أعمارهم يتراوح من ٣٥ إلى أقل من ٤٥ سنة وبلغت نسبتهم (١٣.٨%)، وفي الأخير تبين أن (٤) من أفراد الدراسة بنسبة (٥%) أعمارهم تتراوح من ٤٥ سنة فأكثر، وهذه النتيجة تدل على أن مستوى أعمار أفراد الدراسة من الشباب.



شكل رقم (٢) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر

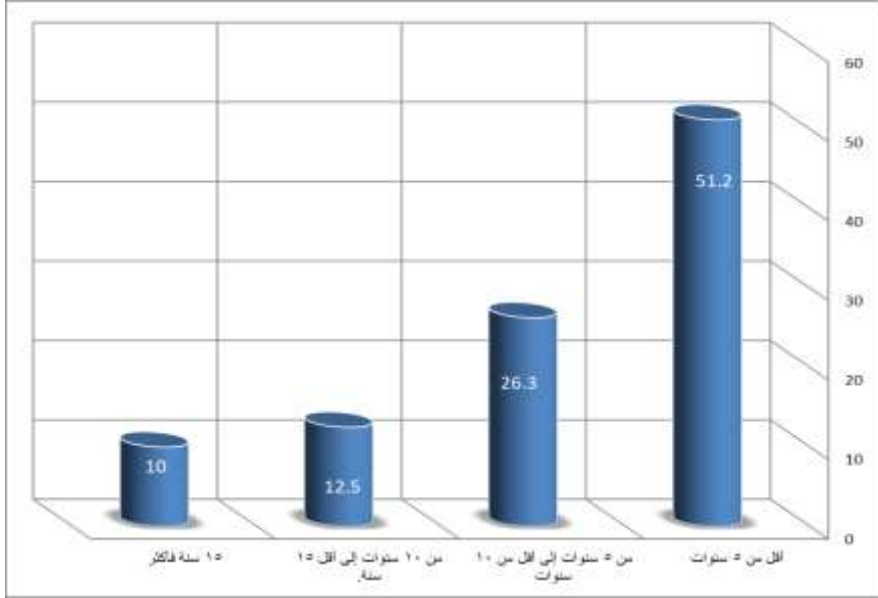
### ٣- عدد سنوات الخبرة:

جدول رقم (٧) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة

النسبة المئوية	التكرارات	عدد سنوات الخبرة
٥١.٢	٤١	أقل من ٥ سنوات
٢٦.٣	٢١	من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات
١٢.٥	١٠	من ١٠ سنوات إلى أقل من ١٥ سنة.
١٠.٠	٨	١٥ سنة فأكثر
%١٠٠.٠	٨٠	الإجمالي

يوضح الجدول رقم (٧) توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة، حيث أن النسبة الأكبر من أفراد الدراسة عدد سنوات خبرتهم أقل من ٥ سنوات بتكرار (٤١) ونسبة (٥١.٢%)، في حين أن هناك (٢١) من أفراد الدراسة بنسبة (٢٦.٣%) عدد سنوات خبرتهم تتراوح من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات، كما وجد أن هناك (١٠) من أفراد الدراسة بنسبة (١٢.٥%) عدد سنوات خبرتهم من ١٠ سنوات إلى أقل من ١٥ سنة، وفي الأخير وجد أن هناك (٨) من أفراد الدراسة بنسبة (١٠%) عدد سنوات خبرتهم من ١٥ سنة فأكثر، وتدل هذه النتيجة على انخفاض عدد سنوات الخبرة لدى أفراد الدراسة وقد يرجع ذلك إلى وضحته النتائج السابقة من انخفاض مستوى أعمار أفراد عينة الدراسة.





شكل رقم (٣) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة

### ثانياً: عرض نتائج أسئلة الدراسة ومناقشتها

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ما مستوى تطبيق ذكاء الأعمال في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف ؟

للتعرف على مستوى تطبيق ذكاء الأعمال في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف؛ تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة، كما تم ترتيب هذه العبارات حسب المتوسط الحسابي لكلاً منها، وذلك كما يلي:

جدول رقم (٨) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإستجابات أفراد الدراسة حول مستوى تطبيق ذكاء الأعمال في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف

م	الفقرة	درجة الموافقة												
		غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة				
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت			
١	يسعى البنك إلى تحسين خدمات البنك على الويب باستخدام جمع البيانات	١	١.٣	١	١.٣	٦	٧.٥	٢٥	٣١.٣	٤٧	٥٨.٨	٤.٤٥	٠.٧٩٤	٦
٢	عملية جمع البيانات تساعد على تحسين أداء الخدمات	١	١.٣	٢	٢.٥	٤	٥	٢٦	٣٢.٥	٤٧	٥٨.٨	٤.٤٥	٠.٨١٠	٧
٣	يهتم البنك بتخزين البيانات والمعلومات التي تساهم في تطويره	٠	٠	٢	٢.٥	٣	٣.٨	٢٥	٣١.٣	٥٠	٦٢.٥	٤.٥٤	٠.٦٩٣	١
٤	يحقق البنك الإبداع التكنولوجي المعتمد على مخزون هائل من المعرفة	٠	٠	٠	٠	٤	٥	٣٤	٤٢.٥	٤٢	٥٢.٥	٤.٤٧	٠.٥٩٥	٤
٥	يؤدي تخزين كم كبير من البيانات إلى إمكانية اشتقاق أفكار جديدة من هذه البيانات	٠	٠	٢	٢.٥	٥	٦.٣	٣٣	٤١.٣	٤٠	٥٠	٤.٣٩	٠.٧٢٠	١١
٦	عملية التنقيب عن البيانات تحسن من تصميم منتجات وخدمات البنك	٠	٠	١	١.٣	١٠	١٢.٥	٢٦	٣٢.٥	٤٣	٥٣.٨	٤.٣٩	٠.٧٥٥	١٢
٧	يسهل التنقيب في البيانات في العثور على منتجات وخدمات جديدة في أي وقت وبأقل جهد	٠	٠	١	١.٣	٧	٨.٨	٢٤	٣٠	٤٨	٦٠	٤.٤٩	٠.٧١١	٣
٨	يقدم تنقيب البيانات معلومات ذات مستوى عالي من الذقة للبنك والعميل	١	١.٣	١	١.٣	٦	٧.٥	٢٨	٣٥	٤٤	٥٥	٤.٤١	٠.٧٩١	١٠
٩	يطور التنقيب عن البيانات أداء الخدمات البنكية	١	١.٣	١	١.٣	٨	١٠	٢٦	٣٢.٥	٤٤	٥٥	٤.٣٩	٠.٨١٩	١٣
١٠	تساعد سرعة التحليل المتقدم للبيانات في البنك على توفير الوقت والجهد في بناء خدمة جديدة	٠	٠	٢	٢.٥	٣	٣.٨	٢٨	٣٥	٤٧	٥٨.٨	٤.٥٠	٠.٦٩٤	٢

أثر نظمة ذكاء الأعمال على أداء العاملين في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف ، نوف العتيبي

م	الفقرة	درجة الموافقة									
		موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة	
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت
١١	يساعد التحليل المتقدم للبيانات في تلبية جميع احتياجات ورغبات العميل مهما كانت	٠	٠	١	١	١٠	١٠	١٠	١٠	١٠	١٠
١٢	تناقل المعلومات بالشكل السليم في البنك ينمي القدرة على اكتشاف الفرص والتحديات	٠	٠	٠	٠	١٠	١٠	١٠	١٠	١٠	١٠
١٣	يحافظ البنك على عملية التواصل بينه وبين عملائه بشكل مستمر	٠	٠	١	١	١٠	١٠	١٠	١٠	١٠	١٠
-	المتوسط الحسابي العام	٤.٤٥	٠.٥٦٩	٤.٤٣	٠.٦٨٩	٤.٤٤	٠.٦٧٢	٤.٤٧	٠.٦٥٦	٤.٤٥	٠.٥٦٩

يتضح من خلال الجدول رقم (٨) أن محور مستوى تطبيق ذكاء الأعمال في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف يتضمن (١٣) عبارة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لعبارات المحور ما بين (٤.٣٩ إلى ٤.٥٤) من أصل (٥.٠) درجات، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الخامسة من فئات المقياس المتدرج الخماسي، وتشير النتيجة السابقة إلى أن إستجابات أفراد الدراسة حول عبارات المحور جاءت بدرجة موافق بشدة.

بلغ المتوسط الحسابي العام لعبارات المحور (٤.٤٥) بانحراف معياري (٠.٥٦٩)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بشدة بين أفراد الدراسة على مستوى تطبيق ذكاء الأعمال في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف ، مما يدل على أن مستوى تطبيق ذكاء الأعمال في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف جاء بدرجة عالية.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة عيال عواد (٢٠٢٢) والتي أظهرت وجود مستوى مرتفع من ذكاء الأعمال في البنوك التجارية الأردنية. كما وتتفق مع دراسة شبير (٢٠١٥) والتي أظهرت وجود مستوى عال من ذكاء الأعمال في بنك فلسطين.

ووفقاً لتقديرات أفراد عينة الدراسة على مستوى تطبيق ذكاء الأعمال في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف، فإن أبرز العبارات التي حصلت على أعلى درجة موافقة وتعكس مستوى تطبيق ذكاء الأعمال في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف كما يراها أفراد عينة الدراسة تتمثل في العبارات (٣، ١٠، ٧)، وهي مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة على درجة تحققها.

حيث جاءت العبارة رقم (٣) والتي تنص على (يهتم البنك بتخزين البيانات والمعلومات التي تساهم في تطويره) بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٤.٥٤) وبانحراف معياري (٠.٦٩٣)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بشدة بين أفراد الدراسة على أن البنك يهتم بتخزين البيانات والمعلومات التي تساهم في تطويره. وقد يرجع ذلك إلى أن البنك يعترف بأهمية البيانات كعنصر أساسي في عملية اتخاذ القرار وتحسين الأداء، فالبيانات هي الوقود الذي يغذي أنظمة ذكاء الأعمال، مما يسمح بتحليلها واستخراج رؤى قيمة منها، كما وتعكس هذه العبارة وجود ثقافة تنظيمية داخل البنك تعطي الأولوية للبيانات والمعرفة المستمدة منها.

وفي هذا الصدد تشير دراسة (Aun, 2021) إلى أهمية ذكاء الأعمال وبشكل خاص جمع وتخزين المعلومات التي تحسن من أداء الشركات وتطويرها. وفي المرتبة الثانية من حيث درجة الموافقة جاءت العبارة رقم (١٠) والتي تنص على (تساعد سرعة التحليل المتقدم للبيانات في البنك على توفير الوقت والجهد في بناء خدمة جديدة) بمتوسط حسابي (٤.٥٠) وبانحراف معياري (٠.٦٩٤)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بشدة بين أفراد الدراسة على أن سرعة التحليل المتقدم للبيانات في البنك يساعد على توفير الوقت والجهد في بناء خدمة جديدة.

وقد يرجع ذلك إلى أن عينة الدراسة يدركون دور التحليلات المتقدمة في تسريع عملية اتخاذ القرارات وتحسين كفاءة العمليات، كما وتوضح أن البنك يسير في الاتجاه الصحيح في استراتيجيته نحو تطبيق ذكاء الأعمال لأنها تحظى بدعم الموظفين.

حيث إن سرعة التحليل المتقدم للبيانات في البنك تعمل على توفير الوقت والجهد عند تطوير خدمات جديدة، أو لفهم احتياجات العملاء وسلوكهم بشكل سريع، مما يساعد على تصميم خدمات مخصصة تلبي توقعاتهم، كما يساعد الموظفين في تنفيذ العديد من المهام الوظيفية في وقت قصير.

وفي هذا الصدد تؤكد دراسة عيال عواد (٢٠٢٢) إلى ذكاء الأعمال يساهم بشكل كبير في إدارة الوقت، وتخصيص الموارد بشكل دقيق.

وفي المرتبة الثالثة جاءت العبارة رقم (٧) والتي تنص على (يسهل التنقيب في البيانات في العثور على منتجات وخدمات جديدة في أي وقت وبأقل جهد) بمتوسط حسابي (٤.٤٩) وبانحراف معياري (٠.٧١١)، وهذا يدل على أن هناك

موافقة بشدة بين أفراد الدراسة على أن التنقيب في البيانات يسهل في العثور على منتجات وخدمات جديدة في أي وقت وبأقل جهد.

وهو ما يؤكد مدى تقدير فريق العمل لدور البيانات في دفع عجلة الابتكار، وقد يرجع ذلك إلى أن البنك يستخدم أدوات وتحليلات متقدمة تسهل عملية استخراج القيمة من البيانات، إضافة إلى أن البنك يمتلك ثقافة ابتكار قوية، وأن ذكاء الأعمال يعتبر أداة أساسية لدعم هذه الثقافة.

ولذلك توصي الباحثة بالاستمرار في الاستثمار في تطوير أدوات من شأنها تحسين القدرات التحليلية، لضمان استمرار القدرة على استخراج أقصى قيمة ممكنة من البيانات التي يتيحها ذكاء الأعمال.

ووفقاً لتقديرات أفراد عينة الدراسة على مستوى تطبيق ذكاء الأعمال في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف، فإن أقل العبارات التي حصلت على درجة موافقة تعكس مستوى تطبيق ذكاء الأعمال في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف كما يراها أفراد عينة الدراسة تتمثل في العبارات (٥، ٦، ٩)، وهي مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة على درجة تحققها.

حيث جاءت العبارة رقم (٥) والتي تنص على (يؤدي تخزين كم كبير من البيانات إلى إمكانية اشتقاق أفكار جديدة من هذه البيانات) بالمرتبة الحادية عشر بمتوسط حسابي (٤.٣٩) وبانحراف معياري (٠.٧٢٠)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بشدة بين أفراد الدراسة أن تخزين كم كبير من البيانات يؤدي إلى إمكانية اشتقاق أفكار جديدة من هذه البيانات.

وعلى الرغم من مجيء العبارة السابقة في المرتبة الحادية عشر إلا أنها أيضاً جاءت بدرجة مرتفعة وهو ما يعكس فهماً جيداً لأهمية تخزين البيانات في اشتقاق أفكار جديدة.

وترى الباحثة أنه يجب أن نأخذ في الاعتبار التباين في الآراء حول العبارة السابقة، وقد يرجع ذلك إلى اختلاف الخبرات الشخصية، حيث يكون أصحاب الخبرة الكبيرة يجعلهم أكثر اقتناعاً بأهمية تخزين البيانات في اشتقاق الأفكار الجديدة.

وفي المرتبة الثانية عشر جاءت العبارة رقم (٦) والتي تنص على (عملية التنقيب عن البيانات تحسن من تصميم منتجات وخدمات البنك) بمتوسط حسابي (٤.٣٩) وبانحراف معياري (٠.٧٥٥)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بشدة بين

أفراد الدراسة على أن عملية التنقيب عن البيانات تحسن من تصميم منتجات وخدمات البنك.

وفي هذا الصدد تؤكد دراسة محمد (٢٠١٩) على أن عملية تنبؤات الأعمال على أنها الأساليب الممتازة في تطبيقات أساليب التنقيب في البيانات، فاستخدمت هذه الأساليب في إيجاد الأسعار المضمونة والتنبؤات السعرية المستقبلية، كما وحققت النجاح في تطوير أنظمة القياس الرقمية في تحديد مخاطر القروض والاحتياجات، وأي المنتجات التي يفضلها العملاء، ولماذا يفقد البنك بعض العملاء وذهابهم إلى منافسين آخرين.

وفي هذا الصدد توصي الباحثة بضرورة تطوير منصة تحليلية موحدة تسمح للموظفين بالوصول إلى البيانات وتحليلها بسهولة.

وفي المرتبة الثالثة عشر والأخيرة جاءت العبارة رقم (٩) والتي تنص على (يطور التنقيب عن البيانات أداء الخدمات البنكية) بمتوسط حسابي (٤.٣٩) وبانحراف معياري (٠.٨١٩)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بشدة بين أفراد الدراسة على أن التنقيب عن البيانات يطور من أداء الخدمات البنكية.

وترى الباحثة أن هذه النتيجة منطقية لأن التنقيب عن البيانات عندما يسهل عملية العثور على منتجات وخدمات جديدة في أي وقت، وعندما يحسن من تصميم المنتجات والخدمات التي يقدمها البنك، فإنه بالتالي يطور من أداء الخدمات البنكية بشكل عام، لأن البنك يستطيع من خلال ما يقدمه التنقيب عن البيانات من تحديد رؤى العملاء على سبيل المثال، وتحليل سلوكهم، واهتماماتهم، كما يمكنه تحسين كفاءة العمليات البنكية كتنخيص الموارد بشكل أفضل وتقديم استشارات مالية أكثر دقة، بالتالي يحسن من أداء خدماته البنكية بشكل عام.

**النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: ما مستوى أداء العاملين في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف؟**

للتعرف على مستوى أداء العاملين في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف؛ تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة، كما تم ترتيب هذه العبارات حسب المتوسط الحسابي لكلاً منها، وذلك كما يلي:

جدول رقم (٩) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإستجابات أفراد الدراسة حول مستوى أداء العاملين في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف

م	الفقرة	درجة الموافقة									
		غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة	
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت
١	يتمتع العاملین بالبنك بسرعة الإنجاز	٠	٠	٣	٣,٨	٧	٨,٨	٢٧	٣٣,٨	٤٣	٥٣,٨
٢	يتمتع العاملین بالبنك بسرعة تلبية احتياجات العملاء	١	١,٣	٥	٦,٣	٨	١٠	٢٦	٣٢,٥	٤٠	٥٠
٣	يتمتع العاملین بالبنك بسرعة الاستجابة لمطالبات العمل	٠	٠	٥	٦,٣	٧	٨,٨	٣٢	٤٠	٣٦	٤٥
٤	يقوم العاملین بالبنك بتنفيذ مهامهم الوظيفية وفقاً لمعايير الجودة	٢	٢,٥	٣	٣,٨	٨	١٠	٢٦	٣٢,٥	٤١	٥١,٢
٥	يلتزم العاملین بالبنك بتنفيذ تعليمات العمل بشفاافية	٠	٠	٢	٢,٥	١٤	١٧,٥	٢٤	٣٠	٤٠	٥٠
٦	يمارس العاملین بالبنك عملهم وفقاً للشروط والضوابط الخاصة بالعمل	٢	٢,٥	٠	٠	١٠	١٢,٥	٢٦	٣٢,٥	٤٢	٥٢,٥
٧	يمارس العاملین بالبنك عملهم بدقة متناهية	٠	٠	٤	٥	٩	١١,٣	٢٨	٣٥	٣٩	٤٨,٨
٨	يقوم العاملین بالبنك بالتدقيق الفوري لكافة المعاملات المنجزة قبل نهاية الدوام الرسمي	٠	٠	٤	٥	١١	١٣,٨	٢٦	٣٢,٥	٣٩	٤٨,٨
٩	يقوم العاملین بالبنك بالاستئناس برأي مدراءهم وتوجيهاتهم في الحالات الخاصة	٠	٠	٠	٠	١٠	١٢,٥	٣٠	٣٧,٥	٤٠	٥٠
١٠	يمتلك العاملین بالبنك المعرفة التامة بمتطلبات العمل وإجراءاته	١	١,٣	٢	٢,٥	١٠	١٢,٥	٢٩	٣٦,٣	٣٨	٤٧,٥
١١	يمتلك العاملین بالبنك المؤهلات والمهارات المناسبة للعمل	٠	٠	٢	٢,٥	٩	١١,٣	٢٧	٣٣,٨	٤٢	٥٢,٥
١٢	يمتلك العاملین بالبنك الخبرات الكافية في العمل	٠	٠	١	١,٣	١٤	١٧,٥	٢٨	٣٥	٣٧	٤٦,٣

م	الفقرة	درجة الموافقة												
		غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة				
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت			
١٣	يمتلك العاملین بالبنك المعرفة بالتقنيات التكنولوجية واستخداماتها في العمل	١	١.٣	١	١.٣	١٢	١٥	٢٧	٣٣.٨	٣٩	٤٨.٨	٤.٢٨	٠.٨٥٦	٧
١٤	يمتلك العاملین بالبنك المعرفة الكافية للتعامل مع مشكلات العمل	٢	٢.٥	١	١.٣	١٠	١٢.٥	٢٤	٣٠	٤٣	٥٣.٨	٤.٣١	٠.٩٢٢	٥
-	المتوسط الحسابي العام											٤.٢٩	٠.٧٤٠	-

يتضح من خلال الجدول رقم (٩) أن محور مستوى أداء العاملين في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف يتضمن (١٤) عبارة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لعبارات المحور ما بين (٤.٢٤ إلى ٤.٣٨) من أصل (٥.٠) درجات، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الخامسة من فئات المقياس المتدرج الخماسي، وتشير النتيجة السابقة إلى أن إجابات أفراد الدراسة حول عبارات المحور جاءت بدرجة موافق بشدة.

بلغ المتوسط الحسابي العام لعبارات المحور (٤.٢٩) بانحراف معياري (٠.٧٤٠)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بشدة بين أفراد الدراسة على مستوى أداء العاملين في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف، مما يدل على أن مستوى أداء العاملين في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف جاء بدرجة عالية. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة طويل (٢٠١٨) والتي خلصت إلى وجود مستوى عال من الأداء لدى العاملين في البنوك العمومية بولاية سكيكدة.

ووفقاً لتقديرات أفراد عينة الدراسة على مستوى أداء العاملين في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف، فإن أبرز العبارات التي حصلت على أعلى درجة موافقة وتعكس مستوى أداء العاملين في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف كما يراها أفراد عينة الدراسة تتمثل في العبارات (٩، ١، ١١)، وهي مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة على درجة تحققها.

حيث جاءت العبارة رقم (٩) والتي تنص على (يقوم العاملین بالبنك بالاستئناس برأي مدراءهم وتوجيهاتهم في الحالات الخاصة) بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٤.٣٨) وبانحراف معياري (٠.٧٠٠)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بشدة بين أفراد الدراسة على أن العاملين بالبنك يقومون بالاستئناس برأي مدراءهم وتوجيهاتهم في الحالات الخاصة.





وقد يرجع ذلك إلى إدراك الموظفين أهمية اتباع توجيهات المدراء في بعض الأمور التي تتطلب الاستشارة، كما وتفسر النتيجة وجود ثقافة مؤسسية في البنك تشجع على التعاون والعمل الجماعي. لذلك ترى الباحثة أنه من الضروري على البنك الاهتمام بذلك وبذل المزيد من الجهد للحفاظ على هذا المستوى من التعاون.

وهو ما يوضح أيضاً اهتمام المدراء بحاجات ومشاكل العاملين، وإعطاء الموظف الحرية لمناقشة المشاكل التي يواجهها في العمل، ما يعني أن المدراء على الأرجح يعتمدون على نمط ديموقراطي في تعاملهم مع العاملين. وهذا ما أكدت عليه دراسة العازمي (٢٠٠٩) أن المدراء الذين يستمعون لمشاكل الموظفين ويقدمون يد العون لحل مشاكلهم هم يعتمدون على النمط الديموقراطي في إدارتهم.

وفي المرتبة الثانية من حيث درجة الموافقة جاءت العبارة رقم (١) والتي تنص على (يتمتع العاملون بالبنك بسرعة الإنجاز) بمتوسط حسابي (٤.٣٨) وبانحراف معياري (٠.٨٠٢)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بشدة بين أفراد الدراسة على تمتع العاملين بالبنك بسرعة الإنجاز.

وقد يرجع ذلك إلى اهتمام البنك باستقطاب الكفاءات خاصة وأن العمل في البنوك يتطلب كفاءات عالية ودقة كبيرة في إتمام العمل، والاهتمام بتطوير الموارد البشرية من خلال الدورات والورش التدريبية المتعلقة بإتمام العمليات المختلفة بكفاءة، كما قد يرجع ذلك أيضاً إلى اعتماد البنك على الأساليب التكنولوجية الحديثة في تسبير العمل.

وترى الباحثة أن سرعة الإنجاز تساهم بشكل كبير في تحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم، وتحسين سمعة البنك، وتضيف له ميزة تنافسية كبيرة.

وفي المرتبة الثالثة جاءت العبارة رقم (١١) والتي تنص على (يملك العاملون بالبنك المؤهلات والمهارات المناسبة للعمل) بمتوسط حسابي (٤.٣٦) وبانحراف معياري (٠.٧٨٣)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بشدة بين أفراد الدراسة على امتلاك العاملين بالبنك المؤهلات والمهارات المناسبة للعمل.

وتعكس هذه النتيجة أن العاملين في البنك يتمتعون بالمؤهلات العلمية والمهارات العملية اللازمة لأداء مهامهم بكفاءة واحترافية، أن الموظفين في البنوك عادة ما يكون لديهم خلفية تعليمية قوية في المجالات المالية والمصرفية، مثل المحاسبة، الاقتصاد، أو إدارة الأعمال، كما أنهم يتلقون تدريبات متخصصة تزودهم بالمعرفة العميقة حول الأنظمة المصرفية، القوانين المالية، وطرق التعامل مع العملاء، وهو ما قد يفسر أيضاً تمتع العاملين في البنك بسرعة إنجاز مهامهم

ووفقاً لتقديرات أفراد عينة الدراسة على مستوى أداء العاملين في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف، فإن أقل العبارات التي حصلت على درجة موافقة تعكس مستوى أداء العاملين في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف كما يراها أفراد عينة الدراسة تتمثل في العبارات (٨، ٣، ٢)، وهي مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة على درجة تحققها.

حيث جاءت العبارة رقم (٨) والتي تنص على (يقوم العاملون بالبنك بالتدقيق الفوري لكافة المعاملات المنجزة قبل نهاية الدوام الرسمي) بالمرتبة الحادية عشر بمتوسط حسابي (٤.٢٥) وبانحراف معياري (٠.٨٧٩)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بشدة بين أفراد الدراسة قيام العاملين بالبنك بالتدقيق الفوري لكافة المعاملات المنجزة قبل نهاية الدوام الرسمي.

وعلى الرغم من مجيء العبارة السابقة في المرتبة الحادية عشر؛ إلا أنها جاءت بدرجة مرتفعة، وتفسر الباحثة بأنه قد يكون بعض عينة الدراسة مهامهم الوظيفية لا تتطلب منهم مراجعة العمليات التي تم إجراؤها من قبلهم يومياً، وهو ما يفسر ترتيب العبارة السابقة، وربما أيضاً أن بعض العاملين لا يقومون بمراجعة معاملاتهم المنجزة لضيق الوقت أو ما إلى ذلك، لذلك فإنه على كل حال، ينبغي هنا أن نوصي بضرورة زيادة وعي العاملين بأهمية وحتمية مراجعة المعاملات بشكل يومي حتى يتم الوقوف على مدى صحة هذه المعاملات، وسرعة تداركها إن كان هناك أي أخطاء تمت فيها.

وفي المرتبة الثانية عشر جاءت العبارة رقم (٣) والتي تنص على (يتمتع العاملون بالبنك بسرعة الاستجابة لمتطلبات العمل) بمتوسط حسابي (٤.٢٤) وبانحراف معياري (٠.٨٦٠)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بشدة بين أفراد الدراسة على أن تمتع العاملين بالبنك بسرعة الاستجابة لمتطلبات العمل.

وعلى الرغم أيضاً من مجيء العبارة السابقة بالمرتبة الثانية عشرة من بين العبارات إلا أنها جاءت بدرجة كبيرة، وقد يرجع ذلك إلى المهارات والمؤهلات التي جاءت بدرجة كبيرة لأن الاستجابة لمتطلبات العمل يتطلب مهارات عالية في إدارة الوقت والتنظيم، بالإضافة إلى معرفة شاملة بالإجراءات والأنظمة.

ولكن هذا لا يمنع أن نوصي أيضاً بضرورة زيادة برامج تدريب وتأهيل الموظفين بشكل كافي على الاستجابة لمتطلبات العمل بسرعة، وبحث مناقشات مع الموظفين حول هذه الجزئية لمعرفة إذا ما كان هناك أي أسباب كامنة تقلل من سرعة استجابتهم لمتطلبات العمل.

وفي المرتبة الثالثة عشر والأخيرة جاءت العبارة رقم (٢) والتي تنص على (يتمتع العاملون بالبنك بسرعة تلبية احتياجات العملاء) بمتوسط حسابي (٤.٢٤)

وبانحراف معياري (٠.٩٥٨)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بشدة بين أفراد الدراسة على تمتع العاملين بالبنك بسرعة تلبية احتياجات العملاء. وقد يرجع ذلك إلى ما يوفره ذكاء الأعمال من وقت وجهد ومعلومات وبيانات فورية عن العملاء وما إلى ذلك، الأمر الذي يساعد على سرعة تلبية احتياجات العملاء.

وقد يعود سبب مجيء العبارة السابقة في المرتبة الأخيرة إلى كثرة الضغوط التي تكون على عاتق الموظفين في البنوك، نظراً لكثرة المعاملات البنكية اليومية، بسبب التوجه الكبير في المملكة العربية السعودية نحو إنجاز معظم المعاملات المالية عبر البنوك، إضافة تحويلات العمالة الأجنبية بالمملكة العربية السعودية. النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ذكاء الأعمال وأداء العاملين في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف من وجهة نظر العاملين؟

للتأكد من وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ذكاء الأعمال وأداء العاملين في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف من وجهة نظر العاملين قامت الباحثة باستخدام معامل ارتباط بيرسون وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (١٠) معامل ارتباط بيرسون لتحديد العلاقة بين ذكاء الأعمال وأداء العاملين في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف من وجهة نظر العاملين

المحور	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
المحور الأول: مستوى تطبيق ذكاء الأعمال في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف.	٨٠	٤.٤٥	٠.٥٦٩	**٠.٧٦٤	٠.٠٠
المحور الثاني: مستوى أداء العاملين في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف	٨٠	٤.٢٩	٠.٧٤٠		

يتضح من خلال الجدول أعلاه وجود علاقة طردية وذات دلالة إحصائية بين ذكاء الأعمال وأداء العاملين في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف من وجهة نظر العاملين، فقد بلغت قيمة الارتباط بينهم (٠.٧٦٤) عند مستوى دلالة دال احصائياً (٠.٠٠) وهي قيمة أقل من (٠.٠٥)، مما يدل على وجود علاقة طردية وذات دلالة إحصائية بين ذكاء الأعمال وأداء العاملين في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف ، فكلما ارتفع مستوى تطبيق ذكاء الأعمال في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف كلما ارتفع مستوى أداء العاملين في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف.

وتفسر الباحثة ذلك بأن هذه العلاقة لها أسبابها المنطقية، نظرًا لما يقدمه ذكاء الأعمال من معلومات ومعرفة عميقة للموظفين، وقدرته على تبسيط العمليات والإجراءات الروتينية التي كانت تستغرق فيما مضى وقت وجهد كانت تؤثر على أداء العاملين في نواحي كثيرة، ولكن أدوات ذكاء الأعمال أعطت الموظفين فرصة للتركيز على المهام ذات القيمة المضافة بدلاً من الأعمال الروتينية.

إضافة إلى تحسين عملية اتخاذ القرارات الدقيقة نظرًا لاعتماد القرار على تحليل معلومات دقيقة والذي بدوره يؤثر بشكل إيجابي على أداء الموظفين، وهذا يؤكد على أن تحسين استخدام هذه الأدوات في البنك يعزز من قدرة الموظفين على أداء مهامهم بشكل أكثر كفاءة وفعالية، وهو ما ينعكس بشكل مباشر على جودة الخدمات المقدمة للعملاء وكفاءة العمل داخل المؤسسة.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Torres et al., 2018) والتي أكدت على وجود علاقة إيجابية بين ذكاء الأعمال والأداء، ودراسة العزاوي (٢٠١٣) التي كشفت عن وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين أنظمة ذكاء الأعمال وتنمية رأس المال البشري، وكذلك دراسة شبير (٢٠١٥) التي كشفت عن وجود علاقة إيجابية بين استخدام ذكاء الأعمال وتنمية رأس المال البشري في بنك فلسطين، ودراسة علي (٢٠٢٠) التي أظهرت وجود علاقة تأثيرية معنوية بين مكونات نظام ذكاء الأعمال وأبعاد الأداء العالي للبنوك.

كما وتتفق أيضًا مع دراسة علي (٢٠٢٠) والتي أظهرت وجود علاقة إيجابية بين نظام ذكاء الأعمال والأداء العالي للمنظمة بشكل عام والتي من بينها أداء العاملين التزامهم، وكذلك دراسة (Abusweilem&Abualoush, 2019) التي كشفت أن مكونات ذكاء الأعمال لها آثار إيجابية على أداء المنظمات.

#### توصيات الدراسة

- في ضوء النتائج التي أسفرت عنها الدراسة الحالية نقترح الباحثة بعض التوصيات التي قد تسهم في التعرف على أثر نظم ذكاء الأعمال على أداء العاملين في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف، وذلك على النحو التالي:
- الاستمرار في الاهتمام بنظام ذكاء الأعمال وتوفير الدعم الكافي له، باعتباره أحد أسس نجاح المنظمات، وتحسين أداء المنظمات بشكل عام.
  - تدريب العاملين على كيفية اشتقاق الأفكار الجديدة من الكم الكبير من البيانات المخزنة في ذكاء الأعمال.
  - العمل على توسيع التدريب على أدوات ذكاء الأعمال وخاصة عملية التنقيب عن البيانات من أجل استخدامها في تحسين تصميم منتجات وخدمات البنك.

- تحسين التنسيق بين الأقسام المختلفة في البنك لضمان استغلال فَعَال للبيانات المتاحة.
- ضرورة تقييم الأداء بشكل دوري، لمعرفة أثر نظم ذكاء الأعمال على أداء الموظفين بشكل مستمر من خلال مؤشرات الأداء الرئيسي.
- تنظيم ورش عمل تفاعلية لتبادل الخبرات بين الموظفين حول كيفية الاستفادة القصوى من نظم ذكاء الأعمال.
- ضرورة التأكيد من قبل المسؤولية على أهمية مراجعة العاملين لكافة معاملاتهم اليومية قبل انتهاء الدوام الرسمي.
- إقامة دورات تدريبية للعاملين في البنك تختص بكيفية إدارة الوقت بفاعلية.
- بحث الأسباب التي قد تحد من سرعة استجابة العاملين لمتطلبات العمل، ووضع الحلول المناسبة.
- بحث الأسباب التي من شأنها أن تعيق العاملين من سرعة تلبية احتياجات العملاء، والوقوف على الحلول المناسبة لذلك، كتصميم البرامج التدريبية التي تتركز على مهارات التواصل الفعال وحل المشكلات التي قد تواجه العاملين أثناء عملهم، وتدريب العاملين على استخدام التطبيقات والأنظمة المصرفية الحديثة.
- على البنك مراجعة الإجراءات الحالية وتبسيطها لتقليل الوقت والجهد، كأحد الحلول لسرعة تلبية احتياجات العملاء.

#### مقترحات الدراسة

- في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها تقدم الدراسة بعض المقترحات لدراسات مستقبلية، والتي تأمل أن تساهم في إثراء الميدان الإداري في ذلك المجال:
- 1- إجراء دراسة تتناول أثر ذكاء الأعمال في التطوير الإداري في البنوك السعودية.
  - 2- إجراء دراسة لبحث معوقات الذكاء الاصطناعي وسبل التغلب عليها في البنوك السعودية.
  - 3- إجراء دراسة تتناول أثر ذكاء الأعمال على متغيرات أخرى من شأنها أن تحسن أداء المنظمات بشكل عام.

## المراجع

- أحمد، عز الدين درويش (٢٠٢٤). برنامج مقترح لتحسين أداء العاملين بإدارات رعاية الشباب بجامعة أسيوط في ضوء التحسين المستمر "الجيمبا كايزن"، مجلة الوادي الجديد لعلوم الرياضة، جامعة الوادي، كلية التربية الرياضية، (١)١١، ٤٧ - ٧٤.
- بدور، هديل فجر (٢٠٢٤). تأثير الاستقرار الوظيفي إحدى أبعاد الحوافز في تحسين أداء العاملين لدى القطاع الزراعي: دراسة ميدانية في مديرية الزراعة باللاذقية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، (٢)٤٦، ٣٣٣ - ٣٥٢.
- البنوي، عامر محمد (٢٠٢٤). أثر ذكاء الأعمال في تعزيز السمعة التنظيمية في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة مؤتة، الأردن.
- الثوابية، سندس يعقوب (٢٠٢٤). أثر تطبيق نظم ذكاء الأعمال على جودة التدقيق الخارجي: دراسة ميدانية على مدققي الحسابات في الأردن، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن.
- الحجيج، صقر محمد (٢٠٢٤). أثر الإدارة الإلكترونية على أداء العاملين في بلدية مأدبا الكبرى، رسالة ماجستير، كلية الأعمال، جامعة الاسراء الخاصة، الأردن.
- الحريرات، آية عدنان (٢٠٢١). أثر الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على أداء العاملين في الخطوط الجوية الملكية الأردنية، مجلة جامعة عمان العربية للبحوث، سلسلة البحوث الإدارية، (١)٦، ١٤٦ - ١٦٣.
- الخطاطبة، سحر سلامة (٢٠٢٣). أثر ذكاء الأعمال في جودة الخدمات: الدور الوسيط للبراعة المنظمة في المستشفيات الخاصة في الأردن، رسالة دكتوراه، كلية الدراسات العليا، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، الأردن.
- السكر، هديل بسام شاهر (٢٠١٩). القيادة الخادمة وأثرها على الأداء الوظيفي: دراسة حالة الملكية الأردنية، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة اليرموك، الأردن.
- شخاتره، لينا محمد (٢٠٢١). أثر قدرات ذكاء الأعمال على الأداء التنافسي في البنوك الإسلامية في الأردن، رسالة ماجستير، كلية الأعمال، جامعة آل البيت، الأردن.
- صالح، عهود عبدالعزيز (٢٠٢٣). ذكاء الأعمال: ما هو؟ ولماذا؟ وكيف؟، المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات، ع ١٠٤، ١ - ٣٠.

- طويل، ياسمينة (٢٠١٨). الجودة الشاملة وأثرها على أداء الأفراد العاملين في البنوك الجزائرية : دراسة تطبيقية في البنوك العمومية العاملة بولاية سكيكدة، مجلة الباحث الاقتصادي، ٦(٩)، ٣١٤ - ٢٩٥.
- العازمي، محمد طلال (٢٠٠٩). أثر النمط القيادي السائد في أداء موظفي مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية، رسالة ماجستير، كلية إدارة المال والأعمال، جامعة آل البيت، الأردن.
- العزاوي، غانم رزوقي (٢٠١٣). استخدام أنظمة ذكاء الأعمال في تنمية رأس المال البشري: دراسة استطلاعية لعينة من الموظفين في وزارة الصحة، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، ع ٢٨، ٤٩ - ٧٤.
- علي، صافي حسين (٢٠٢٠). التمكين القيادي النسوي للمرؤوسين في المدارس الدرزية داخل الخط الأخضر وعلاقته بالأداء الوظيفي لديهم، رسالة دكتوراه، كلية التربية، جامعة اليرموك، الأردن.
- علي، هدى عبدالرحيم (٢٠٢٠). دور نظام ذكاء الأعمال في تعزيز الأداء العالي: دراسة استطلاعية لعينة من المصارف الأهلية في محافظة أربيل، المجلة العربية للإدارة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ٤٠(٤)، ٢٦٩ - ٢٨٦.
- عيال، عواد مجدي (٢٠٢٢). أثر ذكاء الأعمال في الأداء المنظمي في البنوك التجارية الأردنية، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، الأردن.
- محمد، حذيفة محمد (٢٠١٩). استخدام تقنيات التصنيف في التنقيب عن البيانات: بالتطبيق على قسم المبيعات بشركة النيلين الهندسية، رسالة ماجستير، كلية علوم الحاسب تقانة المعلومات، جامعة النيلين، السودان.
- المرابحة، لين طارق ياسين (٢٠٢٤). أثر نظم ذكاء الأعمال في الحد من التهرب الضريبي من وجهة نظر مدققي ضريبة الدخل والمبيعات الأردنية، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن.
- المناعي، شيخة إبراهيم البديد (٢٠٢٠). أثر استراتيجيات الموارد البشرية في الأداء الوظيفي للعاملين في المجلس الأعلى للقضاء في دولة قطر، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة مؤتة، الأردن.
- هزايمة، أحمد محمد (٢٠٢٣). ذكاء الأعمال وأثره في اتخاذ القرارات: الدور الوسيط لأمن المعلومات في البنوك التجارية الأردنية، رسالة دكتوراه، كلية الدراسات العليا، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، الأردن.

المراجع الأجنبية

- Abusweilem, M., & Abualoush, S. (2019). The impact of knowledge management process and business intelligence on organizational performance. *Management Science Letters*, 9(12), 2143-2156
- Aun, I. I. (2021). An assessment of business intelligence on corporate performance. *Global Management Review*, 15(1), 1-20.
- Bach, Mirjana Pejic & Jaklic, Jurij & Vugec, Dalia Susa, 2018, Understanding Impact of Business Intelligence to Organizational Performance Using Cluster Analysis, *International Journal of Information Systems and Project Management*, Vol.6, No.3, Faculty of Economics and Business, University of Zagreb, PP: 63 – 86.
- Benabdeslam,C., Boukhdouni, O., Boukrif,M.(2020). The Impact of Business Intelligence on Improving the Performance of Algerian institutions-a field study.
- Roostitalab, Mana & Sayadi, Mohammad Kazem, 2018, Investigating the Effect of Business Intelligence on Business Value Creation, *Journal of Soft Computing and Decision Support Systems*, Vol.5, No.5, Department of Information Technology, Faculty of Engineering and Technology, Islamic Azad University, Iran, PP: 42 – 48.
- Saltz, Jeffrey S., & Stanton, Jeffrey M. (2022). *Data Science for Business*. SAGE.
- Torres, R., Sidorova, A., & Jones, M. C. (2018). Enabling firm performance through business intelligence and analytics: A dynamic capabilities perspective. *Information & Management*, 55(7), 822-839.