



مجلة البحوث المالية والتجارية

المجلد (26) – العدد الرابع – أكتوبر 2025



ذكاء الاعمال كمحفز استراتيجي للأداء الوظيفي : دراسة ميدانية
في القطاع المصرفي

Business Intelligence as a Strategic Enabler of Job Performance: Afield Study in the Egypton Banking Sector

إعداد

الباحثة/ دينا عز الدين الاتربي

مرشح للماجستير – كلية التجارة، جامعة بورسعيد – قسم إدارة الأعمال

dena.ezzeldeen@gmail.com

تحت إشراف

أ.د/ وائل زكريا الصاوي الشنهازي

وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا ورئيس قسم إدارة الأعمال – كلية التجارة – جامعة بورسعيد

2025-08-06	تاريخ الإرسال
2025-08-13	تاريخ القبول
https://jsst.journals.ekb.eg/ رابط المجلة:	



الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى فهم كيف يمكن لأبعاد مختلفة من ذكاء الأعمال – مثل مستودعات البيانات، والتنقيب عن البيانات، والمعالجة التحليلية الفورية – أن تؤثر بشكل مباشر على أداء الموظفين في العمل. وقد تم النظر إلى الأداء الوظيفي من ثلاثة جوانب: أداء المهام الأساسية، والمساهمة في بيئة العمل (الأداء السياقي)، والقدرة على التكيف مع التغيرات (الأداء التكيفي). وتم تنفيذ البحث على البنوك العاملة في القطاع المصرفي المصري بمحاظفة دمياط.

لجمع البيانات، تم إعداد استبيان وتوزيعه باستخدام أسلوب العينة العشوائية، مما أدى إلى الحصول على معدل استجابة مرتفع وعدد كبير من الاستثمارات الصالحة للتحليل. وتم تحليل البيانات باستخدام برنامجي SPSS (الإصدار 25) و AMOS (الإصدار 23)، لاختبار الفرضيات ودراسة العلاقات بين المتغيرات.

أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي وواضح لأدوات ذكاء الأعمال على الأداء الوظيفي داخل البنوك، مما يبرز الدور الحيوي الذي تلعبه هذه الأدوات في تعزيز كفاءة الموظفين وفعالية المؤسسات. واستناداً إلى هذه النتائج، قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات العملية التي يمكن أن تساعد البنوك على تحسين استخدام نظم ذكاء الأعمال، بما يساهم في رفع كفاءة أداء الموظفين، سواء في إنجاز المهام، أو التفاعل مع بيئة العمل، أو التكيف مع التغيرات. وتساهم هذه الجهود في بناء استراتيجيات مصرفية أذكى تقوم على دمج التكنولوجيا بالأهداف التنظيمية.

الكلمات المفتاحية: ذكاء الأعمال، الأداء الوظيفي، الأداء السياقي، أداء المهام الاداء التكيفي

Abstract:

This study sets out to understand how different aspects of business intelligence—such as data warehousing, data mining, and online analytical processing—can directly influence employees’ job performance. It looks at job performance from three angles: how well employees carry out their core tasks, how they contribute to the work environment (contextual performance), and how adaptable they are to change. The research was carried out in banks operating in the Egyptian banking sector, specifically in Damietta Governorate.

To collect data, a questionnaire was developed and distributed using a random sampling method, which led to a strong response rate and a significant number of valid responses. The data was then analyzed using two software programs: SPSS (version 25) and AMOS (version 23), to test the research hypotheses and explore the relationships between variables.

The findings revealed a clear and positive impact of business intelligence tools on job performance in banks. This shows just how important business intelligence is in boosting not only employee effectiveness but also the overall performance of the organization. Based on these insights, the study provides practical recommendations for banks to enhance their use of business intelligence systems. By doing so, they can help employees perform their tasks more efficiently, engage more positively with their work environment, and respond better to changes—all of which support smarter, tech-driven banking strategies aligned with organizational goals.

Keywords: Business Intelligence, Job Performance, Contextual Performance, Task Efficiency, Employee Adaptability.



تمهيد:

شهدت بيئة الأعمال خلال السنوات الأخيرة تغيرات سريعة ومتلاحقة أجبرت المؤسسات على إعادة التفكير في أساليب عملها، والسعي نحو مواكبة هذه التحولات المتسارعة. وفي ظل هذا الواقع المتغير، أصبح من الضروري الاعتماد على نماذج إدارية حديثة تستند بشكل كبير إلى التكنولوجيا، وخاصة أدوات تحليل البيانات. برز استخدام تقنيات ذكاء الأعمال كأحد الأساليب الفعالة التي تمكّن المؤسسات من توظيف بياناتها بشكل أكثر كفاءة لدعم عمليات اتخاذ القرار وتحقيق أهدافها التشغيلية والاستراتيجية (Mohammad et al., 2022).

يمثل ذكاء الأعمال أكثر من مجرد نظام تقني، فهو يوفر إطارًا متكاملًا لجمع البيانات من مصادر متنوعة، وتنظيمها، وتحليلها بأساليب متقدمة. ومن خلال هذه الإمكانيات، يتمكن القادة وصناع القرار من الحصول على معلومات دقيقة وموثوقة تساهم في اتخاذ قرارات مبنية على أسس واضحة، مما ينعكس إيجابًا على أداء المؤسسة بشكل عام (Marei et al., 2023).

وقد أصبحت نظم ذكاء الأعمال اليوم عنصرًا رئيسيًا في بناء استراتيجيات فعالة، حيث تمكّن المؤسسات من فهم أعمق لبياناتها، والتعامل معها بطريقة تخلق فرصًا للنمو والاستمرار. ومع التوجه المتزايد نحو الاستثمار في هذه التقنيات، أصبح من الواضح أن استخدامها يعزز من قدرة المؤسسات على المنافسة في بيئات أعمال مليئة بالتحديات (عباس، 2018).

ومن جهة أخرى، يعتبر تطوير الأداء الوظيفي للموظفين من الأهداف الأساسية التي تسعى المؤسسات لتحقيقها باستمرار، حيث يُعد هذا الأداء مؤشرًا مباشرًا على مدى فاعلية العاملين في إنجاز المهام وتحقيق النتائج المطلوبة. لذلك، أصبح من المهم البحث عن أساليب وأدوات تدعم رفع إنتاجية الموظفين وتحسين جودة أدائهم (مرزوق وخطاب، 2020).

وتُعد البنوك من أبرز القطاعات التي تواجه ضغوطًا متزايدة نتيجة التعقيدات المتلاحقة في بيئة العمل المصرفي. فهي مطالبة اليوم بمواكبة التطور التكنولوجي، وتقديم خدمات سريعة ومبتكرة، مع الالتزام في الوقت ذاته بالمعايير الدولية والمتطلبات التنظيمية، ومواجهة المنافسة المتنامية

في السوق. وتُجمع آراء كثيرة على أن الحل يكمن في الاستفادة من الكم الكبير من البيانات التي تمتلكها البنوك، وتحويلها إلى أدوات لدعم القرار وتحسين الكفاءة التشغيلية (الفار ومبارز، 2023).

ورغم هذا التوفر الضخم في البيانات، إلا أن التعامل معها لا يخلو من التحديات. فهناك صعوبات تتعلق بحجم البيانات وتنوع مصادرها، واختلاف جودتها، وسرعة تحديثها. كما أن تخزين هذه البيانات، ومعالجتها، وتحويلها إلى صيغ قابلة للاستخدام يمثل عبئًا تقنيًا كبيرًا. وتزداد التحديات تعقيدًا عند محاولة عرض البيانات بشكل يسهل فهمه من قبل متخذي القرار. هذا بالإضافة إلى مشكلات الخصوصية وحماية البيانات، خاصة تلك التي يتم جمعها من مصادر غير تقليدية مثل شبكات التواصل الاجتماعي، والتي تثير مخاوف بشأن الأمان وسوء الاستخدام. ولهذا، أصبح من الضروري أن تعتمد المؤسسات على نظم معلومات تتبنى معايير صارمة للحفاظ على سرية المعلومات وضمان سلامتها من أي اختراق أو تلاعب (يوسف وآخرون، 2023).

أولاً: مصطلحات البحث:

١ - ذكاء الأعمال:

يقصد بذكاء الأعمال ذلك النظام الشامل الذي يهتم بجمع المعلومات وتنظيمها وتحليلها وتقديمها بطريقة تدعم فهم البيئة المحيطة بالمؤسسة، بما في ذلك العملاء، والمنافسين، والموردين، والأسواق. الهدف من هذا النظام هو تزويد متخذي القرار بمعلومات دقيقة ومحدثة تساعدهم على اتخاذ قرارات أفضل، وتمكّن المؤسسة من التفاعل بسرعة مع المتغيرات، مما يساهم في تعزيز الكفاءة والمرونة في بيئة العمل المتغيرة باستمرار (عبد الرزاق، 2022).

٢ - الأداء الوظيفي:

يشير الأداء الوظيفي إلى قدرة الموظف على تنفيذ المهام المطلوبة منه وتحقيق الأهداف المرتبطة بوظيفته من حيث الكم والنوع (جمال، 2019). ولا يُختصر المفهوم في النتائج فقط، بل يشمل



أيضًا السلوك الذي يظهره الموظف أثناء تأدية عمله. ومن هذا المنطلق، يُعد الأداء انعكاسًا لمدى إدراك الفرد لدوره في المؤسسة، ومدى مساهمته الفعلية في تحقيق أهدافها ونجاحها العام (Ilyas وآخرون، 2016).

أ- أبعاد ذكاء الأعمال:

- مستودعات البيانات: (Data Warehousing)

يشير مستودع البيانات إلى نظام مركزي يُستخدم لتجميع البيانات القادمة من مصادر متعددة - سواء كانت داخلية أو خارجية - ثم تنظيمها داخل هيكل موحد يسهل الوصول إليها لاحقًا. يُستخدم هذا النوع من النظم لتوفير معلومات دقيقة ومرتبطة تساعد في التحليل ودعم عملية اتخاذ القرار الإداري، سواء على المستوى التشغيلي أو الاستراتيجي (Adewusi et al., 2024).

- تنقيب البيانات: (Data Mining)

تنقيب البيانات هو عملية تهدف إلى استخراج أنماط ومعلومات مفيدة من كميات ضخمة من البيانات، سواء تلك المخزنة في مستودعات ضخمة أو ضمن قواعد بيانات جزئية. وتطور هذه العملية حول جانبين أساسيين: الأول يتعلق بالتنبؤ بسلوكيات مستقبلية محتملة، والثاني يهتم بالكشف عن علاقات أو اتجاهات غير ظاهرة مسبقًا داخل البيانات (Adewumi et al., 2024).

- المعالجة التحليلية الفورية: (OLAP)

تُعد تقنية OLAP من الأدوات المهمة في بيئة ذكاء الأعمال، حيث تُستخدم لتوليد تقارير تحليلية متقدمة، وإجراء عمليات حسابية معقدة، وإنشاء نماذج تنبؤية. وتُمكن هذه التقنية المؤسسات من تحليل البيانات من زوايا متعددة، مما يساعد في فهم الاتجاهات المستقبلية واتخاذ قرارات طويلة المدى بجودة أعلى (Tsiu et al., 2025).

ب-أبعاد الأداء الوظيفي:

- أداء المهام:

في البنوك، يُقصد بأداء المهام ما يقوم به الموظف من أعمال ومسؤوليات يومية تُساهم في تحويل موارد البنك المتاحة إلى خدمات مالية تُقدّم للعملاء. هذا النوع من الأداء يعكس مدى التزام الشخص بوظيفته، ومدى إتقانه للمهام المطلوبة منه ضمن حدود دوره الرسمي في المؤسسة (Ahmed et al, 2025).

- الأداء السياقي:

الأداء السياقي هو مجموعة من التصرفات التي لا تكون جزءًا من مهام العمل الأساسية، لكنها تُظهر روح التعاون والمبادرة لدى الموظف. من أمثلتها مساعدة الزملاء، الحفاظ على أجواء إيجابية في مكان العمل، وتقديم الدعم النفسي عند الحاجة. هذه السلوكيات تُساهم في تقوية العلاقات بين العاملين وتعزز مناخ العمل بشكل عام (Ahmed et al, 2025).

- الأداء التكيفي:

يُشير الأداء التكيفي إلى قدرة الموظف على التفاعل الجيد مع التغييرات التي تطرأ في بيئة العمل، سواء كانت تقنية جديدة، أو تغييرات تنظيمية مثل إعادة الهيكلة أو تطوير الإجراءات. هذا البعد من الأداء يعكس مدى مرونة الشخص واستعداده لتعلم أشياء جديدة والتعامل مع المواقف المتغيرة بثقة وكفاءة (Hmoud et al., 2023).

ثانياً: الدراسات السابقة:

قام الباحثان بمراجعة عدد من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، وتم تصنيفها وفقاً لنوعية المتغيرات التي ركزت عليها. بدأ العرض بالدراسات التي تناولت المتغير المستقل "ذكاء الأعمال"، تلاها استعراض الدراسات التي ركزت على المتغير التابع "الأداء الوظيفي"، ثم الدراسات التي جمعت بين المتغيرين في إطار تحليلي واحد. وقد تم ترتيب هذه الدراسات ترتيباً زمنياً من



الأقدم إلى الأحدث، بهدف تتبع تطور التوجهات البحثية في هذا المجال، وفهم كيف تطورت الرؤى العلمية بشأنه. كما قام الباحثان بتحليل نقدي لمحتوى هذه الدراسات، لاستعراض أهم النتائج التي توصلت إليها، وتبسيط الضوء على الجوانب التي لم تلقَ اهتمامًا كافيًا، إلى جانب توضيح أوجه التشابه والاختلاف فيما بينها. وساهم هذا التحليل في تحديد موقع الدراسة الحالية ضمن السياق العلمي الأوسع، وإبراز القيمة العلمية التي يمكن أن تضيفها.

١- الدراسات المتعلقة بالمتغير المستقل (ذكاء الأعمال):

سعت دراسة (Eyadat et al., 2025) إلى فحص تأثير استراتيجية ذكاء الأعمال على تقييم أداء المؤسسات من خلال مقارنة تطبيقها في كل من ولاية كاليفورنيا وسوق الأردن. وقد أظهرت النتائج أن المشاركين في كاليفورنيا عبّروا عن إدراك إيجابي لدور ذكاء الأعمال في تسهيل تقييم المؤسسات وتعزيز قدرتها التنافسية، في حين أبدى المشاركون في الأردن نظرة سلبية تجاه هذا التأثير، مما يعكس تباينًا واضحًا في مستوى القبول والتوظيف بين السياقين.

وفي إطار مختلف، هدفت دراسة (Majd et al., 2025) إلى تصنيف استراتيجيات تطبيق ذكاء الأعمال في سياق المدن الذكية، باستخدام تحليل المحتوى ومنهجية Fermatean Fuzzy TOPSIS، وذلك بهدف تحسين إدارة الموارد وتعزيز جودة الحياة. توصلت الدراسة إلى أن تطوير الشبكات الذكية القائمة على إنترنت الأشياء يمثل الاستراتيجية الأكثر فاعلية، تليها أتمتة العمليات واستخدام الأنظمة الروبوتية، ثم تكامل المنصات السحابية، فالذكاء الاصطناعي في التحليلات التنبؤية، وأخيرًا تحليل البيانات الضخمة، رغم أهميته. وقد أوصت الدراسة بضرورة تركيز إدارات المدن الذكية على الاستفادة القصوى من إمكانات الإنترنت للأشياء في هذا المجال.

وفي هذا السياق، تناولت دراسة (Tran et al., 2025) أثر كل من ذكاء الأعمال وبحوث السوق على نمو قطاع التجارة الإلكترونية، مستندة إلى منهج مختلط يجمع بين تحليل البيانات الكمية ودراسات الحالة. وقد كشفت النتائج أن هذه الأدوات تساهم بفاعلية في تعزيز القدرة التنافسية والربحية للمؤسسات، كما تدعم متخذي القرار في صياغة استراتيجيات دقيقة وفعالة. وأكد الباحثون

على أهمية وجود خطة متكاملة تربط بين تطبيقات ذكاء الأعمال وأساليب بحوث السوق لضمان النجاح والاستدامة في بيئة التجارة الرقمية سريعة التغير.

في دراسة أجراها Alghizzawi وزملاؤه (2025)، تم تسليط الضوء على مدى إسهام تطبيق تقنيات ذكاء الأعمال في تحسين الخدمات المصرفية الرقمية داخل البنوك الإسلامية في الأردن. وبالاستناد إلى بيانات تم جمعها من 450 مستفيداً من عملاء هذه البنوك، كشفت النتائج أن استخدام أدوات رقمية مثل تطبيق "أبعاد"، وأجهزة الصراف الآلي، وأنظمة الدفع والتمويل الإلكتروني، كان له دور ملموس في رفع مستوى الكفاءة وتحسين جودة الخدمات المقدمة. وانطلاقاً من هذه النتائج، شدد الباحثون على أهمية أن تسرع البنوك الإسلامية من تبنيها لهذه الحلول التكنولوجية، حتى تتمكن من مواكبة وتيرة التحول الرقمي وتعزيز قدرتها التنافسية مقارنة بالبنوك التجارية

٢- الدراسات المتعلقة بالمتغير التابع (الأداء الوظيفي):

أشارت دراسة (Deng et al., 2023) إلى أن توظيف التكنولوجيا الرقمية في بيئة العمل يسهم بشكل فعال في تحسين التنسيق والتواصل بين الموظفين، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على سهولة تدفق المعرفة داخل المؤسسة. وقد بينت النتائج أن مشاركة المعرفة من خلال الوسائل الرقمية تساهم بشكل مباشر في تعزيز جودة القرارات المتخذة. كما خلصت الدراسة إلى أن خلق ثقافة تشجع على تبادل المعرفة بين العاملين يُعد عاملاً مهماً في تحسين أدائهم الوظيفي، مما يؤكد الدور الإيجابي للتقنيات الرقمية على المستويين الفردي والتنظيمي.

كما استهدفت دراسة (Aung et al., 2023) معرفة أثر الممارسات الإدارية في صناعة البناء والتشييد مرتبطة على الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي. توصلت النتائج أن الرضا الوظيفي له تأثير إيجابي مباشر على الأداء الوظيفي. توقع عدم كفاية المكافأة والتقدير بشكل مباشر يؤدي إلى انخفاض الرضا الوظيفي. بالإضافة إلى أن الرضا الوظيفي يتوسط بشكل كامل العلاقة بين عدم كفاية المكافأة والتقدير والأداء الوظيفي.

استهدفت دراسة (Corbeanu & Iliescu, 2023) دراسة العلاقة بين المشاركة في العمل (النشاط، والتفاني، والاستيعاب)، وأداء المهام، والأداء الوظيفي. توصلت النتائج على أهمية



بحوث المشاركة في العمل لتحسين الأداء الوظيفي حيث يجب أن يتم إجراء الدراسات في بيئة تنظيمية، وأن تتضمن مقياسًا للمشاركة في العمل بالإضافة إلى مقياس موضوعي أو ذاتي للأداء، وتقديم معلومات تتعلق بالارتباط بين المشاركة في العمل والأداء الوظيفي.

توصلت دراسة (Duan et al., 2023) التي تناولت تأثير التحول الرقمي في بيئة العمل من زاوية قدرة الأفراد على التكيف مع التكنولوجيا، إلى أن الاعتماد على الأدوات الرقمية يسهم بفاعلية في تحسين مستوى التنسيق وتبادل المعرفة بين الموظفين. وقد انعكس ذلك إيجابيًا على التوازن بين متطلبات العمل والحياة الشخصية، مما أدى إلى تعزيز الأداء الوظيفي بشكل ملحوظ داخل المؤسسات.

سعت دراسة (Huo & Jiang, 2023) إلى تحليل تأثير الصراع بين العمل والحياة على مستوى الأداء الوظيفي، وذلك من خلال التركيز على الدور الوسيط لرفاهية الموظف، بالإضافة إلى اختبار الدور المعدل لسمة الانبساط في هذه العلاقة. وقد كشفت النتائج أن ارتفاع حدة الصراع بين متطلبات العمل والحياة الشخصية ينعكس سلبًا على رفاهية العاملين، الأمر الذي يؤدي بدوره إلى تراجع أدائهم الوظيفي. كما أوضحت الدراسة أن الأفراد المنفتحين (المنبسطين) أكثر عرضة للتأثر بهذا النوع من الصراع مقارنة بالانطوائيين، سواء على مستوى الصحة النفسية أو مستوى الأداء. وبناءً على هذه النتائج، أوصت الدراسة بضرورة تبني الإدارة العليا استراتيجيات داعمة للتوازن بين العمل والحياة، مع مراعاة الفروق الفردية بين العاملين، لا سيما فيما يتعلق بالسمات الشخصية مثل الانبساط.

٣- الدراسات السابقة المتعلقة بين المتغيرات:

استهدفت دراسة (Kapo et al., 2022) تحليل تأثير أنظمة ذكاء الأعمال على الأداء الفردي للمستخدمين، مع التركيز على العوامل المؤثرة في نجاح هذه الأنظمة، مثل رضا المستخدم، ونية الاستخدام، واستخدام النظام. من خلال البحث، تم تحديد أن زيادة رضا المستخدم ونية استخدام النظام تؤديان إلى زيادة ملحوظة في استخدام النظام. كما توصلت الدراسة إلى أن كل من زيادة

رضا المستخدم واستخدام النظام يسهمان في تحسين الأداء الفردي، مما يعكس أهمية فهم احتياجات المستخدمين وتوفير بيئة تفاعلية تعزز من تجربتهم. هذه النتائج تؤكد على ضرورة الاستثمار في أنظمة ذكاء الأعمال وتطويرها لتلبية توقعات المستخدمين، مما يساهم في تحقيق الفوائد المرجوة من هذه الأنظمة في المؤسسات الكبيرة.

استهدفت دراسة (العتيبي، ٢٠٢٤): الكشف عن تأثير ذكاء الأعمال على أداء الموظفين في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف، من خلال تحديد مستوى تطبيق ذكاء الأعمال في البنك، والكشف عن مستوى أداء الموظفين، والتعرف على طبيعة العلاقة بين ذكاء الأعمال وأداء الموظفين توصلت الدراسة إلى أن مستوى تطبيق ذكاء الأعمال في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف كان مرتفعاً بمتوسط حسابي (٤,٤٥) وانحراف معياري (٠,٥٦٩)، كما أن مستوى أداء الموظفين كان مرتفعاً بمتوسط حسابي (٤,٢٩) وانحراف معياري (٠,٧٤٠)، وأظهرت النتائج وجود علاقة مباشرة بين تطبيق ذكاء الأعمال وأداء الموظفين في البنك.

4-التعقيب على الدراسات السابقة:

رغم وجود عدد من الدراسات السابقة، سواء على المستوى المحلي أو الدولي، التي تناولت العلاقة بين ذكاء الأعمال والأداء الوظيفي، بما في ذلك بعض الدراسات التي ركزت على البيئة المصرفية، إلا أن هذه الدراسة تتميز بعدة جوانب تجعلها مختلفة. فهي من بين الدراسات القليلة التي تناولت هذه العلاقة في سياق البنوك التجارية بمحافظه دمياط. كما أنها اعتمدت على إطار تحليلي متكامل يربط بين الأبعاد الأساسية لذكاء الأعمال، مثل مستودعات البيانات، وتنقيب البيانات، والمعالجة التحليلية الفورية، وبين الجوانب المختلفة للأداء الوظيفي، مثل أداء المهام، والسلوك السياقي، والقدرة التكيفية. وتُعزز الدراسة من تفرداها باستخدام أدوات تحليل إحصائي متقدمة، إلى جانب تركيزها على واقع البنوك المحلية في ظل التحديات الرقمية المتسارعة، وهو ما يضيف عليها طابعاً عملياً يساهم في تطوير ممارسات إدارة الموارد البشرية وتحسين كفاءة العمل المصرفي داخل السياق المصري.



ثالثاً: الدراسة الاستطلاعية:

أجرى الباحثان دراسة استطلاعية استهدفت الوقوف على أبرز التحديات والظواهر ذات الصلة بسياق العمل المصرفي، من خلال سلسلة من المقابلات الشخصية مع عينة ميسرة بلغت 45 موظفاً من العاملين في عدد من البنوك بمحافظة دمياط. وقد أسفرت هذه المقابلات عن عدد من الملاحظات الجوهرية، التي يمكن تلخيصها فيما يلي:

1. يُلاحظ وجود ارتفاع متزايد في توقعات العملاء، وهو ما يتطلب من الموظفين متابعة دائمة لتغيرات رغبات العملاء والعمل على تلبية احتياجاتهم، من خلال جمع وتحليل كميات كبيرة من بيانات العملاء بصورة فعالة.
2. يواجه القطاع المصرفي درجة عالية من المنافسة، الأمر الذي يفرض الحاجة المستمرة إلى تطوير المنتجات المصرفية وتحسين جودتها من أجل الحفاظ على الميزة التنافسية.
3. تُعد عملية أتمتة الإجراءات والتكيف مع التطورات التكنولوجية المتلاحقة تحدياً قائماً أمام العديد من البنوك، ما يستدعي خطاً تنظيمية دقيقة للتحويل الرقمي الفعال.
4. لوحظ وجود قصور في دعم الكفاءات البشرية، سواء من حيث التدريب أو توفير فرص التطوير المهني، وهو ما قد يؤثر سلباً على جودة الأداء الإداري والابتكار داخل المؤسسة.
5. تباينت آراء المبحوثين حول مدى التزام إدارات البنوك بتوظيف الأفراد ذوي الكفاءة العالية، وهو ما يعكس تفاوتاً في السياسات التوظيفية بين المؤسسات.
6. هناك ضعف في الآليات المتبعة لدى بعض البنوك في عمليات اكتشاف واستقطاب الكفاءات، مما يحد من قدراتها على التميز في الأداء المؤسسي.
7. تعاني بعض البنوك من قصور في أدوات ومعايير تقييم الأداء الوظيفي، فضلاً عن غياب نظام دوري لتقييم الكفاءات بانتظام.
8. في المقابل، أظهرت الدراسة أن إدارات البنوك تولي اهتماماً ملحوظاً بمتابعة التطورات التقنية والمستجدات في مجال العمل المصرفي، وتسعى للاستفادة منها في تطوير الأداء.

رابعاً : مشكلة البحث

مع استمرار القطاع المصرفي في مواجهة تحولات متسارعة وتحديات متزايدة - خصوصاً نتيجة التقدم التكنولوجي والاعتماد المتنامي على الأنظمة الرقمية - أصبح من الضروري أن تتبنى البنوك استراتيجيات إدارية حديثة تمكّنها من مواكبة هذه التغيرات بكفاءة. كما أن تصاعد حدة المنافسة بين البنوك فرض عليها البحث عن أساليب مبتكرة لتحسين الأداء الداخلي، لا سيما فيما يتعلق برفع كفاءة أداء الموظفين، باعتباره عاملاً أساسياً في تعزيز قدرتها التنافسية.

ومن بين الأدوات التي أثبتت فاعليتها في دعم عملية اتخاذ القرار وتحسين كفاءة العمليات التنظيمية، تبرز تقنيات "ذكاء الأعمال" كحلول تكنولوجية توفر رؤى دقيقة تساعد على تحسين جودة العمل وإدارة الموارد بشكل أفضل، مما يجعلها ذات صلة وثيقة ببيئة العمل المصرفي.

وانطلاقاً من ذلك، تهدف هذه الدراسة إلى بحث كيف يمكن لتطبيق تقنيات ذكاء الأعمال أن يسهم في تحسين الأداء الوظيفي داخل البنوك. وتتمثل الإشكالية الرئيسية التي تسعى الدراسة للإجابة عنها في السؤال التالي: ما مدى تأثير ذكاء الأعمال على الأداء الوظيفي في القطاع المصرفي؟

وينبثق منه التساؤلات الفرعية التالية:

1- ماهي طبيعة علاقة الارتباط بين أبعاد ذكاء الأعمال على الاداء الوظيفي في البنوك بمحافظة دمياط؟

2- ما هو تأثير أبعاد ذكاء الأعمال على الاداء الوظيفي في البنوك بمحافظة دمياط؟

خامساً: أهداف الدراسة:

يسعي الباحثان من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة الأهداف على النحو التالي:

1. تحديد طبيعة علاقة الارتباط بين أبعاد ذكاء الأعمال على الاداء الوظيفي في البنوك بدمياط؟

2. توضيح تأثير أبعاد ذكاء الأعمال على الاداء الوظيفي في البنوك بمحافظة دمياط؟



3. تقديم مجموعة من التوصيات والنتائج المستخلصة من نتائج الدراسة الميدانية والتي

ستطبق على البنوك.

سادسا: أهمية البحث:

1. الأهمية العلمية: تحاول هذه الدراسة تعميق الفهم بنظم ذكاء الأعمال لما له من أهمية كبيرة حيث إنه يشغل الفكر خاصة في ظل ظروف المنافسة القوية في المنظمات في الفترة الحالية، ويعد عنصرا هاما في المنظمات الخدمية بصفة عامة وقطاع المصارف بصفة خاصة، وسوف يساهم هذا البحث في إثراء الأبحاث المتعلقة بذكاء الأعمال وتحقيق الأداء الوظيفي.

2. الأهمية العملية:

- استمدت الدراسة أهميتها من تطبيق ذكاء الأعمال في قطاع البنوك بما يمكنه من زيادة قدرته التنافسية وما سينتج عنها من تحقيق تكلفة تنافسية مستمرة من خلال الاداء الوظيفي المتميز وكفاءة استخدام مواردها.
- أن النجاح في تبنى برامج فعالة لنظم ذكاء الأعمال، سيدعم الميزة التنافسية طويلة الأجل للبنوك.

سابعا: فروض البحث:

- تتمثل فروض الدراسة في الاتي:

1. الفرض الرئيس الأول: " توجد علاقة معنوية ايجابية بين أبعاد ذكاء الاعمال على الاداء الوظيفي في البنوك بمحافظة دمياط".
2. الفرض الرئيس الثاني: " يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للذكاء الاعمال على الاداء الوظيفي في البنوك بدمياط بمحافظة دمياط".

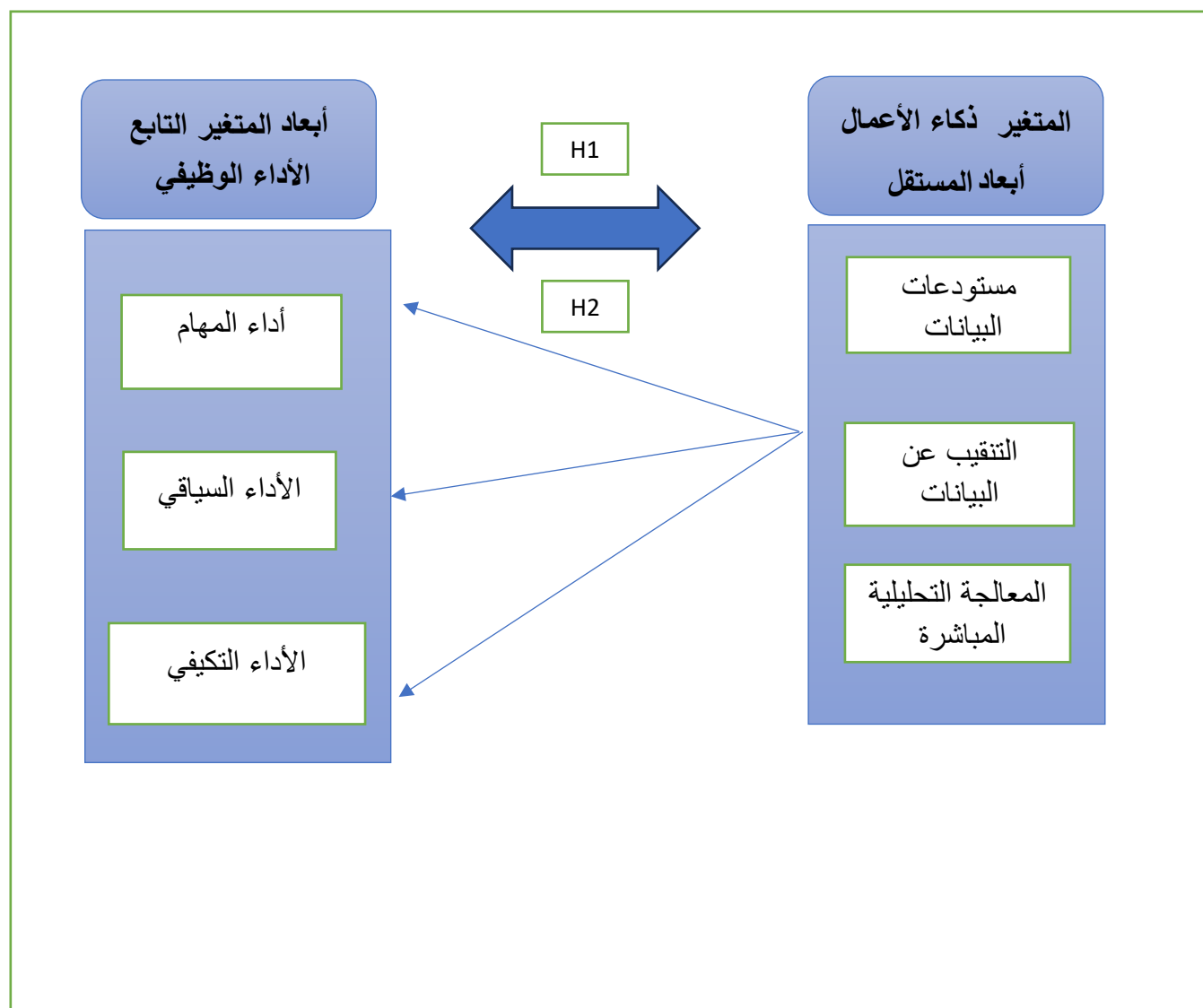
وفي ضوء الفرضية الرئيسة الثانية، تم اشتقاق مجموعة من الفروض الفرعية

- أ. تؤثر ابعاد ذكاء الأعمال، بشكل إحصائي ملحوظ على أداء المهام لدى الموظفين، بوصفه أحد الجوانب الجوهرية للأداء الوظيفي.

ب. تؤثر ابعاد ذكاء الأعمال، بشكل إحصائي ملحوظ على الأداء السياقي لدى الموظفين، بوصفه أحد الجوانب الجوهرية للأداء الوظيفي

ج. تؤثر ابعاد ذكاء الأعمال، بشكل إحصائي ملحوظ على الأداء التكيفي لدى الموظفين، بوصفه أحد الجوانب الجوهرية للأداء الوظيفي

ويوضح الشكل (1-1) الإطار المقترح لمتغيرات الدراسة



المصدر: من اعداد الباحثين وفقا للدراسات السابقة.



ثامنا: مجتمع وعينة الدراسة: Population & Sampling

أ- المجتمع والعينة:

يمكن تعريف المجتمع بأنه مجموعة من المفردات أو العناصر التي يتوافر فيها خصائص ظاهرة معينة، ونظراً لصعوبة تجميع البيانات من جميع أفراد المجتمع يمكن اختيار عينة ممثلة له (Saunders, et al., 2009). ويتمثل مجتمع هذه الدراسة في كافة العاملين بالبنوك بمحافظة دمياط وعددهم يتجاوز (100,000) موظف، وفي إطار انتشار مفرداته فإنه يمكن تحديد تحديد حجم العينة باستخدام (Sample Size Calculator).

ب- وحدة المعاينة:

وحدة المعاينة عبارة عن عنصر واحد من أعضاء العينة، كما أن العنصر عبارة عن فرد من أفراد المجتمع (Adams, et al., 2007). وبالتالي في هذه الدراسة تتمثل وحدة المعاينة في كل فرد من العاملين بالبنوك بمحافظة دمياط.

ج- حجم العينة:

نظراً لعدم توافر إطار محدد لمفردات مجتمع البحث من العاملين بالبنوك المصرية وانتشار مفرداته وزيادة مستوياتها بشكل مستمر فإن المجتمع يزيد عن 100,000 مفردة، ومن ثم يصبح الحد الأدنى لعينة الدراسة 384 مفردة، وقد قاموا الباحثان بالاعتماد على استخدام الاستقصاء عبر الإنترنت واتاحته للعاملين بالبنوك بمحافظة دمياط على المواقع الالكترونية المختلفة ومواقع التواصل الاجتماعي والذي يطابق الشروط المطبقة لدراسة (Saunders, et al., 2009). حيث أنه لتطبيق الاستقصاء عبر الإنترنت لابد أن تكون مفردات مجتمع البحث قادرة على التعامل مع الإنترنت، ويجب أن تكون الاسئلة الخاصة بالاستقصاء مغلقة وقصيرة قدر الإمكان، كما أنه من الأفضل نشر الاستقصاء عبر الإنترنت من أسبوعين إلى ستة أسابيع، حيث تم وضع الاستبيان من 2025/04/1 الى 2025/05/10 وكانت الاستجابة بواقع 389 قائمة من العاملين بالبنوك بمحافظة دمياط وجميعها صالح للتحليل.

في هذا الإطار، تُعد العينة العشوائية المنتظمة إحدى تقنيات المعاينة الاحتمالية التي تُستخدم غالبًا عندما يكون حجم المجتمع كبيرًا، وخاصة إذا كانت وحداته مرتبة بطريقة منظمة، مثل القوائم أو السجلات الرسمية. وتتمثل آلية هذا الأسلوب في تقسيم المجتمع إلى مجموعات فرعية بعدد يساوي حجم العينة المطلوب، ثم اختيار أول عنصر بطريقة عشوائية تمامًا، ومن ثم يتم تحديد بقية العناصر بشكل دوري بإضافة قيمة ثابتة - تمثل الفاصل العددي بين كل عنصر وآخر - إلى الرقم العشوائي الذي تم اختياره مبدئيًا. (Hair et al., 2014; Saunders et al., 2009)

تاسعا: اختبار الثبات:

ويستخدم هذا الاختبار لمعرفة مدى إمكانية الاعتماد على قائمة الاستقصاء في جمع بيانات تتسم بالثبات، ويقصد به إمكانية الحصول على نفس البيانات عند إعادة الدراسة في نفس الظروف باستخدام نفس الأداة ونفس الأفراد (Adams, et al., 2007). ومعامل الثبات ألفا كرونباخ هي الطريقة التي استخدمها الباحثان لحساب ثبات المقاييس وذلك باستخدام برنامج SPSS (V. 26) ، وفي معظم الحالات يمكن اعتبار ألفا كرونباخ مؤشراً ملائماً وممتازاً لقياس ثبات المقياس ويعتبر من المعاملات التي يُستدل على ثبات المقياس من خلال فحص درجة الاتساق الداخلي بين فقراته".، حيث يرى (Hair, et al. (2014 أن قيم ألفا المقبولة هي التي تتراوح من 0.6 الى 0.7 في حين أن القيم أكبر من 0.7 تشير إلى درجة عالية من الاعتمادية على المقاييس المستخدمة. وبالتالي للتحقق من الثبات الداخلي للمقياس، طبق الباحثان الأداة على عينة أولية شملت 68 موظفًا في القطاع المصرفي بمحافظة دمياط وأظهرت نتائج التحليل والتي يوضحها الجدول (١) ما يلي:



جدول رقم (١): نتائج اختبار الاتساق الداخلي لمتغيرات البحث

معامل الثبات		معامل الثبات	معامل الارتباط الاجمالي المصحح	رقم العبارة	الأبعاد	المتغير
معامل ألفا	عدد العبارات	عند حذف العبارة				
0.899	5	0.874	0.759	Q1	مستودعات البيانات	ذكاء الأعمال
		0.883	0.725	Q2		
		0.875	0.757	Q3		
		0.872	0.767	Q4		
		0.877	0.747	Q5		
0.867	4	0.816	0.753	Q6	التنقيب عن البيانات	
		0.868	0.618	Q7		
		0.813	0.760	Q8		
		0.820	0.744	Q9		
0.907	4	0.868	0.824	Q10	المعالجة المباشرة التحليلية	
		0.866	0.826	Q11		
		0.894	0.750	Q12		
		0.888	0.768	Q13		
0.960	13	اجمالي المتغير المستقل: ذكاء الأعمال				

المتغير	الأبعاد	رقم العبارة	معامل الارتباط الاجمالي المصحح	معامل الثبات عند حذف العبارة	معامل الثبات	
					عدد العبارات	معامل ألفا
الأداء الوظيفي	أداء المهام	Q14	0.773	0.873	5	0.900
		Q15	0.751	0.879		
		Q16	0.775	0.873		
		Q17	0.718	0.886		
		Q18	0.746	0.879		
	الأداء السياقي	Q19	0.795	0.883	4	0.910
		Q20	0.803	0.882		
		Q21	0.789	0.886		
		Q22	0.801	0.882		
	الأداء التكيفي	Q23	0.756	0.921	6	0.929
		Q24	0.810	0.915		
		Q ٢٥	0.766	0.920		
		Q٢٦	0.835	0.911		
		Q٢٧	0.819	0.913		
		Q٢٨	0.784	0.918		



المتغير	الأبعاد	رقم العبارة	معامل الارتباط الاجمالي المصحح	معامل الثبات عند حذف العبارة	معامل الثبات	
					عدد العبارات	معامل ألفا
اجمالي المتغير التابع: الأداء الوظيفي						
					15	0.968

يتضح لدى الباحثان من خلال العرض السابق لنتائج اختبارات الثبات لمتغيرات الدراسة

ما يلي:

فيما يتعلق بمقياس المتغير المستقل "نكاء الأعمال"، أظهرت نتائج تحليل الاتساق الداخلي أن معامل كرونباخ ألفا للمقياس الكلي بلغ (0.960)، وهو ما يُعد مؤشرًا قويًا على ارتفاع مستوى الثبات والموثوقية. وبالمقارنة مع القيم المقبولة إحصائيًا التي تتراوح بين (0.60) و(0.70)، تعكس هذه النتيجة اتساقًا عاليًا بين بنود المقياس. كما جاءت معاملات الثبات للبنى الفرعية على النحو التالي: مستودعات البيانات (0.899)، تنقيب البيانات (0.867)، والمعالجة التحليلية المباشرة (0.907)، وجميعها تشير إلى درجة عالية من التماسك الداخلي.

أما بخصوص مقياس الأداء الوظيفي باعتباره المتغير التابع، فقد سجل المقياس العام قيمة مرتفعة لمعامل كرونباخ ألفا بلغت (0.968)، مما يعكس موثوقية كبيرة في استخدامه داخل الدراسة. وبينت النتائج أن قيم الثبات للأبعاد الثلاثة جاءت على النحو التالي: أداء المهام (0.900)، الأداء السياقي (0.910)، والأداء التكيفي (0.929)، وهي نسب تعزز صلاحية المقياس وتؤكد اتساقه.

وعلاوة على ما سبق، فقد أظهرت جميع معاملات الارتباط بين البنود قيمًا تفوق (0.30)، وهو ما يدعم قرار الإبقاء على جميع العبارات ضمن أداة الاستبيان دون إجراء أي حذف أو تعديل.

عاشرا: التحليل الوصفي للبيانات:

يساعد التحليل الوصفي لبيانات الدراسة في بيان الأهمية النسبية لمتغيرات وأبعاد الدراسة كذلك الى عبارات كل متغير، وذلك في ضوء مجموعة من أساليب التحليل الوصفي كما يلي:

1- وصف البيانات لمتغيرات وأبعاد البحث:

تم استخدام التحليل الوصفي كإجراء أولي لتقييم الأوزان النسبية للمتغيرات والأبعاد الرئيسية للدراسة، بالإضافة إلى تحليل مستوى الاستجابات على مستوى العبارات الفردية، وذلك بالاستناد إلى أدوات إحصائية وصفية مثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

جدول رقم (٢): التحليل الوصفي لمتغيرات وأبعاد الدراسة (ن=389)

الأبعاد	التحليل الإحصائي		الترتيب وفقاً للوسط الحسابي
	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	
مستودعات البيانات	3.776	0.756	3
التنقيب عن البيانات	3.793	0.778	1
المعالجة المباشرة التحليلية	3.792	0.775	2
اجمالي المتغير المستقل: ذكاء الأعمال	3.787	0.725	--
أداء المهام	3.750	0.833	2
الأداء السياقي	3.735	0.814	3
الأداء التكيفي	3.762	0.794	1



الترتيب وفقاً للوسط الحسابي	التحليل الاحصائي		الأبعاد
	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	
--	0.778	3.749	اجمالي المتغير التابع: الأداء الوظيفي

من خلال مراجعة بيانات الجدول، توصل الباحثين إلى عدد من النقاط التي تستحق الوقوف عندها، يمكن تلخيصها على النحو التالي:

- تشير نتائج التحليل إلى أن المتوسط الحسابي الإجمالي لمتغير ذكاء الأعمال قد بلغ 3.787، وهو ما يعكس وجود مستوى ملحوظ من الوعي والإدراك لدى أفراد العينة تجاه هذا المتغير وأبعاده المختلفة. وبالرجوع إلى القيم الخاصة بالأبعاد الفرعية، احتل تنقيب البيانات المركز الأول بمتوسط بلغ 3.793، يليه بُعد المعالجة التحليلية الفورية الذي سجل 3.792، في حين جاء بُعد مستودعات البيانات في المرتبة الثالثة والأخيرة بمتوسط حسابي قدره 3.776.
- وفيما يخص متغير الأداء الوظيفي، فقد أظهر التحليل أن المتوسط العام لهذا المتغير بلغ 3.749، مما يدل على تقييم إيجابي من قبل المشاركين في الدراسة. وقد تصدر بُعد الأداء التكيفي باقي الأبعاد الفرعية بمتوسط 3.762، ثم جاء أداء المهام في المرتبة التالية بمتوسط 3.750، بينما كان الأداء السياقي هو الأقل من حيث التقييم، إذ بلغ متوسطه الحسابي 3.735.

حادي عشر: طبيعة العلاقة الارتباطية ونتيجة اختبار الفرض الاحصائي الأول

للبحث

1-نتيجة اختبار الفرض الاحصائي الأول للدراسة:

استخدم الباحثان معاملات بيرسون للارتباط كأداة إحصائية تهدف إلى قياس قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرات الرئيسة وأبعادها الفرعية. وتوضح نتائج هذا التحليل في الجدول رقم (3) التالي.

جدول رقم (٣): معامل ارتباط بيرسون

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
(1) مستودعات البيانات	1							
(2) التنقيب عن البيانات	0.692	1						
(3) المعالجة المباشرة التحليلية	0.663	0.660	1					
(4) ذكاء الأعمال	0.771	0.738	0.703	1				
(5) أداء المهام	0.688	0.703	0.692	0.723	1			
(6) الأداء السياقي	0.681	0.668	0.702	0.756	0.663	1		
(7) الأداء التكيفي	0.706	0.702	0.695	0.757	0.681	0.685	1	
(8) الأداء الوظيفي	0.772	0.753	0.737	0.710	0.748	0.708	0.768	1

وطبقاً للنتائج الواردة بالجدول رقم (4-٨) يتضح للباحثين مجموعة من الملاحظات التي

يمكن بيانها فيما يلي:

- وجود علاقة معنوية بين الأبعاد الفرعية للمتغير الخاص بذكاء الأعمال وأبعاده الفرعية، بالإضافة الى وجود علاقة معنوية بين الأبعاد الفرعية للمتغير الخاص بالأداء الوظيفي وأبعاده الفرعية، علاوة على العلاقة المعنوية بين الأبعاد وبعضها البعض.



- توضح نتائج التحليل أن أعلى مستوى من العلاقة الارتباطية تم رصده بين بُعد مستودعات البيانات من المتغير المستقل وبُعد الأداء التكيفي من المتغير التابع، حيث بلغ معامل الارتباط بينهما 0.706، وهو ما يعكس قوة ارتباط ملحوظة. في حين كانت أقل علاقة ارتباط بين بُعد تنقيب البيانات والأداء السياقي، إذ سجل معامل الارتباط 0.668، ومع ذلك فإن العلاقة لا تزال معنوية. كما كشفت النتائج عن دلالة إحصائية واضحة للعلاقات بين كل أبعاد ذكاء الأعمال من جهة، ومستوى الأداء الوظيفي الإجمالي من جهة أخرى.
- وبناءً على ما سبق، يُمكن تأكيد قبول الفرض الإحصائي الأول بصيغته البديلة، والذي ينص على أن: هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين ذكاء الأعمال والأداء الوظيفي".

الثاني عشر: النموذج الهيكلي ونتائج اختبار الفرض الإحصائي الثاني:

2- نتائج اختبار اختبار الفرض الإحصائي الثاني للدراسة (الأثر لذكاء الأعمال على الأداء الوظيفي):

يمكن للباحثة في هذا الجزء من الدراسة الاعتماد على أسلوب تحليل الانحدار المتعدد لقياس أثر أبعاد ذكاء الأعمال على أبعاد الأداء الوظيفي من خلال العرض التالي:

- نتيجة اختبار الفرض الفرعي الأول:

ينص هذا الفرض على أنه ":

تؤثر ابعاد ذكاء الأعمال، بشكل إحصائي ملحوظ على أداء المهام لدى الموظفين، بوصفه أحد الجوانب الجوهرية للأداء الوظيفي

وللتحقق من هذا الفرض، لجأ الباحثان إلى تحليل الانحدار المتعدد كأداة إحصائية تهدف إلى قياس مدى تأثير كل بعد من أبعاد ذكاء الأعمال على أداء المهام بوصفه أحد مكونات الأداء الوظيفي. وقد تم إدخال كل من مستودعات البيانات، والتنقيب عن البيانات، والمعالجة التحليلية

المباشرة كمتغيرات مستقلة في نموذج التحليل، بينما مثل أداء المهام المتغير التابع. وتم الاعتماد على نتائج النموذج الموضحة في الجدول رقم (4) لاستخلاص دلالة العلاقات وقوتها بين المتغيرات.

جدول رقم (٤): نتيجة تأثير أبعاد ذكاء الأعمال على أداء المهام كأحد أبعاد الأداء

الوظيفي

الترتيب	Sig.	t	Standardize d Coefficients	Unstandardize d Coefficients		Model
			Beta	Std. Error	B	
	0.551	0.597		0.121	0.072	(Constant)
1	0.000	6.084	0.348	0.063	0.383	مستودعات البيانات
3	0.000	4.734	0.251	0.057	0.269	التنقيب عن البيانات
2	0.000	5.453	0.297	0.059	0.319	المعالجة المباشرة التحليلية
معنوية عند 1 %			0.000	Sig.	320.630	قيمة F
				0.714		معامل التحديد (R2) =

ويتضح من نتائج الجدول السابق ما يلي:

- وجود تأثير موجب دال احصائياً لغالبية أبعاد ذكاء الأعمال التي تتمثل في: مستودعات البيانات، والتنقيب عن البيانات، والمعالجة المباشرة التحليلية، على أداء المهام كأحد أبعاد الأداء الوظيفي، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة للنموذج (320.630) وهي قيمة دالة احصائياً عند مستوى معنوية 1%.



- يمكن ترتيب الأهمية النسبية لدرجة توافر كل بعد من هذه الأبعاد في تأثيرها على أداء المهام كأحد أبعاد الأداء الوظيفي بدلالة معاملات الانحدار، حيث احتل بعد مستودعات البيانات المرتبة الأولى، يليه بعد المعالجة المباشرة التحليلية في المرتبة الثانية، يليه بعد التنقيب عن البيانات في المرتبة الثالثة والأخيرة.
- أن معامل التحديد يساوي (0.714) مما يدل على أن أبعاد ذكاء الأعمال تفسر 71.4% من الاختلاف في درجات المتغير التابع (أداء المهام) كأحد أبعاد الأداء الوظيفي.
- يمكن للباحثة قبول الفرض الاحصائي الفرعي الأول كلياً على الشكل البديل التالي:
يوجد تأثير طردي ذو دلالة احصائية لذكاء الأعمال بمكوناته (مستودعات البيانات، والتنقيب عن البيانات، والمعالجة المباشرة التحليلية) على أداء المهام كأحد أبعاد الأداء الوظيفي.
- نتيجة اختبار الفرض الفرعي الثاني:
ينص هذا الفرض على أنه "تؤثر ابعاد ذكاء الأعمال، بشكل إحصائي ملحوظ على الأداء السياقي لدى الموظفين، بوصفه أحد الجوانب الجوهرية للأداء الوظيفي
وقد تم فحص هذا الفرض من خلال استخدام نموذج الانحدار المتعدد، بهدف تحليل أثر الأبعاد الثلاثة لذكاء الأعمال على الأداء التكيفي، الذي يُعد مؤشراً مهماً على قدرة الموظف على التكيف مع التطورات التكنولوجية والتنظيمية داخل المؤسسة. وكشفت النتائج، الواردة في الجدول رقم (٥) عن وجود تأثير إحصائي ملموس لجميع الأبعاد المستقلة على الأداء التكيفي، مما يدعم الفرض البديل ويوضح أهمية تقنيات ذكاء الأعمال في تعزيز مرونة وكفاءة الأفراد داخل بيئة العمل المصرفي.

جدول رقم (٥): نتيجة تأثير أبعاد ذكاء الأعمال على الأداء السياقي كأحد أبعاد الأداء الوظيفي

الترتيب	Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
			Beta	Std. Error	B	
1 3 2	0.018	2.371	0.455	0.130	0.309	(Constant)
	0.000	7.216		0.068	0.490	مستودعات البيانات
	0.002	3.074	0.180	0.061	0.188	التنقيب عن البيانات
2	0.000	3.605	0.217	0.063	0.227	المعالجة المباشرة التحليلية
معنوية عند 1 %			0.000	Sig.	240.962	قيمة F
				0.652		معامل التحديد (R2) =

من خلال نتائج الجدول السابق، يمكن استخلاص عدد من النقاط المهمة على النحو التالي:

- تشير البيانات إلى وجود تأثير إيجابي معنوي لمعظم أبعاد ذكاء الأعمال - والتي تشمل مستودعات البيانات، وتنقيب البيانات، والمعالجة التحليلية الفورية - على الأداء السياقي، وهو أحد الجوانب الرئيسية للأداء الوظيفي. وقد بلغ قيمة معامل (F) للنموذج 240.962، وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عالية عند مستوى معنوية أقل من 0.01، ما يدل على أن النموذج التفسيري المستخدم ذو جودة جيدة.
- عند النظر إلى معاملات الانحدار، يظهر التفاوت في تأثير كل بُعد من أبعاد ذكاء الأعمال على الأداء السياقي. حيث احتل مستودع البيانات المركز الأول من حيث التأثير،



يليه التحليل الفوري، ثم تنقيب البيانات في المرتبة الأخيرة، ما يعكس اختلاف الأهمية النسبية لكل مكون من مكونات ذكاء الأعمال.

• أما بالنسبة إلى معامل التحديد (R^2) ، فقد بلغ 0.652، بما يعني أن المتغيرات المستقلة تفسر نحو 65.2% من التباين في الأداء السياقي، وهي نسبة جيدة تؤكد قوة العلاقة بين هذه المتغيرات.

• وبناءً على ما سبق، يُمكن للباحثة تأكيد قبول الفرض الفرعي الثاني بصيغته البديلة، والتي تنص على: توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد ذكاء الأعمال والأداء السياقي كأحد مكونات الأداء الوظيفي".

• نتيجة اختبار الفرض الفرعي الثالث:

ينص هذا الفرض على أنه تؤثر ابعاد ذكاء الأعمال، بشكل إحصائي ملحوظ على الأداء التكيفي لدى الموظفين، بوصفه أحد الجوانب الجوهرية للأداء الوظيفي

من أجل اختبار هذا الفرض، قام الباحثان بتطبيق تحليل الانحدار المتعدد كأداة إحصائية تهدف إلى استكشاف مدى تأثير كل من مستودعات البيانات، وتنقيب البيانات، والمعالجة التحليلية المباشرة – باعتبارها أبعادًا مستقلة لمفهوم ذكاء الأعمال – على الأداء التكيفي بوصفه أحد مكونات الأداء الوظيفي. وقد ساعد هذا النموذج التحليلي في تحديد طبيعة العلاقة بين المتغيرات، ومدى قوتها، وذلك وفقًا للنتائج المعروضة في الجدول رقم (6)

جدول رقم (٦): نتيجة تأثير أبعاد ذكاء الأعمال على الأداء التكيفي كأحد أبعاد الأداء

الوظيفي

الترتيب	Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
			Beta	Std. Error	B	
1	0.035	2.115	0.395	0.113	0.240	(Constant)
2	0.000	7.001		0.059	0.414	مستودعات البيانات
3	0.000	6.053		0.053	0.323	التنقيب عن البيانات
3	0.001	3.504	0.188	0.055	0.193	المعالجة المباشرة التحليلية
معنوية عند 1 %			0.000	Sig.	333.616	قيمة F
				0.722		معامل التحديد (R2) =

من خلال مراجعة نتائج الجدول المشار إليه، يمكن استخلاص مجموعة من النقاط الجوهرية:

- أوضحت النتائج أن هناك أثرًا إيجابيًا معنويًا لعدد من مكونات ذكاء الأعمال، وهي: مستودعات البيانات، وتنقيب البيانات، والتحليل الفوري، في تفسير التغير في مستوى الأداء التكيفي لدى الموظفين، وهو أحد مكونات الأداء الوظيفي. وقد بلغت قيمة F الخاصة بالنموذج (333.616)، وهي قيمة دالة إحصائيًا عند مستوى ثقة 99%.



- وعند ترتيب الأبعاد الثلاثة بحسب قوة تأثيرها، يتبين أن مستودعات البيانات كان لها التأثير الأكبر، يليها تنقيب البيانات، ثم المعالجة التحليلية المباشرة، والتي جاءت في المرتبة الأخيرة، وهو ما يظهر من خلال معاملات الانحدار الخاصة بكل بعد.
- كذلك، بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) 0.722، وهو ما يدل على أن النموذج المستخدم قادر على تفسير 72.2% من التباين في الأداء التكيفي لدى الأفراد محل الدراسة، وهي نسبة تبرز مدى فاعلية مكونات ذكاء الأعمال في التأثير على هذا النوع من الأداء.
- وبناءً على تلك النتائج، يمكن تأكيد صحة الفرض الفرعي الثالث بصيغته البديلة، والذي ينص على: مكونات ذكاء الأعمال – تسهم بشكل إيجابي ودال إحصائياً في تعزيز الأداء التكيفي لدى العاملين".
- واستناداً إلى دلالة الفروض الفرعية الثلاثة، يمكن كذلك اعتماد الفرض الرئيسي الثاني للبحث بصيغته البديلة التي تنص على: هناك تأثير معنوي موجب لأبعاد ذكاء الأعمال على الأداء الوظيفي بشقيه الكلي والتفصيلي لدى العاملين بالقطاع المصرفي".

مناقشة النتائج والتوصيات:

- "تشير نتائج الدراسة إلى وجود ارتباط إيجابي دال إحصائياً بين مكونات ذكاء الأعمال ومستوى الأداء الوظيفي داخل البنوك العاملة في محافظة دمياط".
- تؤثر ابعاد ذكاء الأعمال بشكل إيجابي ودال إحصائياً على الأداء الوظيفي".

جدول (٧) تساؤلات وأهداف وفروض ونتائج اختبار فروض الدراسة

النتيجة	الأسلوب الإحصائي	الفروض	الأهداف	التساؤلات
قبول الفرض الأول	معامل ارتباط بيرسون	لا توجد علاقة معنوية ايجابية بين أبعاد ذكاء الاعمال	تحديد طبيعة علاقة الارتباط بين أبعاد ذكاء الاعمال على	ماهي طبيعة علاقة الارتباط بين أبعاد ذكاء الاعمال

النتيجة	الأسلوب الإحصائي	الفروض	الأهداف	التساؤلات
		وأبعاد الاداء الوظيفي بالبنوك بمحافضة دمياط".	الاداء الوظيفي في البنوك بمحافضة دمياط.	على الاداء الوظيفي في البنوك بمحافضة دمياط؟
قبول الفرض الثاني	تحليل الانحدار	الفرض الرئيس الثاني: "لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للذكاء الاعمال علي الاداء الوظيفي بالبنوك بمحافضة دمياط".	قياس تأثير أبعاد بين أبعاد ذكاء الاعمال على الاداء الوظيفي في البنوك بمحافضة دمياط.	ما هو تأثير أبعاد ذكاء الاعمال على أبعاد الاداء الوظيفي لدي العاملين في البنوك بمحافضة دمياط؟

المصدر : إعداد الباحثان في ضوء الدراسات السابقة و نتائج التحليل الاحصائي

ثانياً التوصيات واليات التنفيذ:

جدول (٨) توصيات الدراسة

الإطار الزمني	آلية التنفيذ	المسؤول عن التنفيذ	التوصية
خلال 6 أشهر	تحديث البنية التحتية الرقمية وتدريب الموظفين على استخدام الأنظمة الجديدة.	قسم تكنولوجيا المعلومات (IT) في البنوك	العمل على تطوير أنظمة مستودعات البيانات بما يدعم تحليل البيانات بكفاءة.



التوصية	المسؤول عن التنفيذ	آلية التنفيذ	الإطار الزمني
تعزيز استخدام أدوات التنقيب عن البيانات لتحسين اتخاذ القرار.	إدارة التحول الرقمي والبيانات	توفير أدوات تحليل متقدمة وتنظيم ورش عمل متخصصة.	خلال 3 أشهر
تفعيل أنظمة المعالجة التحليلية المباشرة (OLAP) لدعم التقييم المستمر لأداء الموظفين.	إدارة الموارد البشرية بالتعاون مع قسم نظم المعلومات	إدماج نظم OLAP في تقييم الأداء الوظيفي وقرارات الترقية والتحفيز.	خلال 4 أشهر
إدراج تحليل ذكاء الأعمال ضمن مؤشرات قياس الأداء الوظيفي بأنواعه (المهام، السياقي، التكيفي)	الإدارة العليا وإدارة الأداء	تطوير بطاقة الأداء المتوازن لتشمل مؤشرات BI.	خلال 6 أشهر
بناء ثقافة تنظيمية داعمة لتبني أدوات ذكاء الأعمال.	الإدارة العليا وإدارة التغيير	حملات توعوية داخلية، ومكافآت تحفيزية، وتدريب مستمر.	مستمر خلال العام
إنشاء وحدة داخلية لمتابعة وتقييم أثر ذكاء الأعمال على الأداء الوظيفي.	إدارة التخطيط والجودة	تشكيل لجنة مختصة ورفع تقارير دورية.	بداية من الربع القادم

المصدر: من اعداد الباحثان وفقا لنتائج الدراسة

ثالثاً : مقترحات لبحوث مستقبلية

- أثر ذكاء الأعمال على جودة اتخاذ القرار الإداري في المؤسسات المالية.
- دراسة العلاقة بين ذكاء الأعمال ورضا العملاء في البنوك التجارية.
- تحليل دور أدوات ذكاء الأعمال في تحسين الكفاءة التشغيلية بالمؤسسات المصرفية.

المراجع

أولا المراجع العربية

جمال الدين (2019). "تأثير الاداء الوظيفي على القدرة التنافسية: دراسة ميدانية على

الجامعات. *التجارة والتمويل*، 41(2)، 412-470.

عبد الرزاق، مي مصطفى (2022). تقنيات الذكاء الاصطناعي في الإعلام. الواقع والتطورات

المستقبلية. *المجلة المصرية لبحوث الأعلام*، 81، 1-74.

العتيبي، نوف مطلق شداد. (2025). أثر نظم ذكاء الأعمال على أداء العاملين في البنك

الأهلي السعودي بمدينة الطائف. *المجلة العربية للآداب والدراسات الإنسانية*، 9(34)،

469-508.

الفار، محمد حامد حامد & ومبارز أسامة محمد مهدي (2023). إطار مقترح لتحسين اتخاذ

القرار في البنوك المصرية باستخدام تقنيات ذكاء الأعمال. *المجلة الأكاديمية للعلوم*

الاجتماعية، 1-17.

مرزوق، عبد العزيز علي وخطاب، إنعام السيد فهم (2020). أثر رفاية العاملين على الأداء

الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية المصرية بمحافظة كفر الشيخ. إحدى المجلات

العلمية المحكمة المعنية بالبحوث المالية والتجارية 1(2)، 263-314.

يوسف، مرفت أحمد، شطا، ألفت عبد الحليم وعبدالفتاح، الزهراء محمد (2023). دور تحليلات

البيانات الضخمة في تحسين كفاءة بطاقة الاداء المتوازن في البنوك التجارية في

مصر: دراسة ميدانية. *مجلة البحوث المالية والتجارية*، 24(4)، 115-187.

البنك المركزي المصري، التقرير السنوي 2016،2015،2017،2018،2019،2020.



- Adams, J., Khan, H. T., Raeside, R., & White, D. I. (2007). Research methods for graduate business and social science students. SAGE publications India.
- Adewumi, A. and colleagues (2024), "Business Intelligence Tools in Finance: Trends across USA and Africa", *World Journal of Advanced Research & Reviews*, 21(3), pp. 608–616.
- Adewusi, A. O., Okoli, U. I., Adaga, E., Olorunsogo, T., Asuzu, O. F., & Daraojimba, D. O. (2024). Business intelligence in the era of big data: A review of analytical tools and competitive advantage. *Computer Science & IT Research Journal*, 5(2), 415-431.
- Ahmed, F. R., Khaiwa, L., Mustafaalsaafin, H., Aldrainli, H. I., Imran, T. G. T., Al-Yateem, N., ... & Aburuz, M. E. (2025). Multicultural nursing team in ICU: intraprofessional collaboration and job performance. In *Nursing Forum* (Vol. 2025, No. 1, p. 2541827). Wiley.
- Alghizzawi M. et al. (2024), "Exploring the link between BI and digital services in Jordan's Islamic banking sector", in *Islamic Finance – Emerging Legal and Regulatory Trends*, Springer, pp. 39–50.
- Alsarayreh, R., Buraik, O., Hijazin, A., & Alshdaifat, S. M. (2025). The impact of business intelligence on strategic ambidexterity: The mediating role of knowledge sharing. *Electronic Journal of Business Research Methods*, 23(1), 20-34.
- Aung, Z. M., San Santoso, D., & Dodanwala, T. C. (2023). Effects of demotivational managerial practices on job satisfaction and job performance: Empirical evidence from Myanmar's construction industry. *Journal of Engineering and Technology Management*, 67, 101730

- Corbeanu, A., & Iliescu, D. (2023). The Link Between Work Engagement and Job Performance. *Journal of Personnel Psychology*.
- Deng, H., Duan, S. X., & Wibowo, S. (2023). Digital technology driven knowledge sharing for job performance. *Journal of Knowledge Management*, 27(2), 404-425.
- Eyadat, A. A., Abdellatif, H., Almuhana, M., & Al-Bataineh, T. (2025). The influence of business intelligence (BI) strategy on enterprise evaluation: A comparative analysis of California state and Jordanian markets. *Business Information Review*, 02663821241311806.
- Hair, Jr J. F., Black, W.C., Babin, J. B. and A. (2014). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Pearson Prentice Hall.
- Hmoud, H., Al-Adwan, A. S., Horani, O., Yaseen, H., & Al Zoubi, J. Z. (2023). Factors influencing business intelligence adoption by higher education institutions. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 9(3), 100111.
- Huo, M. L., & Jiang, Z. (2023). Work–life conflict and job performance: The mediating role of employee wellbeing and the moderating role of trait extraversion. *Personality and Individual Differences*, 205, 112109.
- Kapo, A., Turulja, L., Zaimović, T., & Mehić, S. (2022). Examining the effect of user satisfaction and business intelligence system usage on individual job performance. *Management: Journal of Contemporary Management Issues*, 26(2), 43-62.
- Majd, A. A., Bell, R., Davoodi, A., & Nasirifar, A. (2025). The effect of job rotation on employee performance: the mediating role of HR strategy and training in the petrochemical industry. *Industrial and Commercial Training*, (ahead-of-print).



- Mohammad, A. B., Al-Okaily, M., & Al-Majali, M. (2022). Business intelligence and analytics (BIA) usage in the banking industry sector: an application of the TOE framework. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 8(4), 189.
- Nguyen, N. M., Abu Afifa, M. M., Thi Truc Dao, V., Van Bui, D., & Vo Van, H. (2025). The influence of business intelligence and sustainable risk management on sustainability performance: moderated mediating model by information technology governance. *International Journal of Organizational Analysis*. Llyas
- Saunders, M., Thornhill, A. & Lewis, P. (2009). Research methods for business students. London: Financial Times Prentice Hall.
- Tran, M. T., Duong, H. L., & Vo, T. K. O. (2025). Business Intelligence and Market Research: Drivers of E-Commerce Growth. In *Advancing the Marketing Technology (MarTech) Revolution* (pp. 181-206). IGI Global Scientific Publishing.
- Tsiu, S. V., Ngoben, M., Mathabela, L., & Thango, B. (2025). Applications and competitive advantages of data mining and business intelligence in SMEs performance: A systematic review. *Businesses*, 5(2), 22.
- Yuan, Q., Kong, J., Liu, C., & Jiang, Y. (2023). Understanding the effects of specific technostressors on strain and job performance: a meta-analysis of the empirical evidence. *Information Technology & People*
- Zabadi, M., Abdel Rahim, and co-authors (2015). A study examining how business intelligence systems influence the exchange of knowledge among employees within Jordan's telecom sector. *International Journal of Education*, 3(3).