The Effect of Knowledge Management on the Relationship Between Business Intelligence and Organizational Performance

(Applied Study in the Jordanian Commercial Banks Sectors)
تفويض

أتمنى أن نوجه رهام "محمد رشيد" سليمان الزغير اقتراح جامعة الشرق الأوسط بتزويده نسخ من رسالتي المكتبات الجامعية أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص المعنيين بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

الاسم: رهام "محمد رشيد" سليمان الزغير

التوقيع:

التاريخ: 28/5/2014 م
قرار لجنة المناقشة

نظرت هذه الرسالة وعنوانها:

أثر إدارة المعرفة في العلاقة بين ذكاء الأعمال والأداء التنظيمي
(دراسة تطبيقية في قطاع البنوك التجارية الأردنية)

وأجريت بتاريخ 28/5/2014 م.

أعضاء لجنة المناقشة

التوقيع

الجامعة

الاسم

الأستاذ الدكتور محمد "عبدالعال" النعيمي

مديراً رئيساً الشرق الأوسط

الدكتور هيثم الزعبي

عضو

الاستاذ الدكتور موسى سلامة اللوزي

عضو خارجياً الجامعة الأردنية
شكر وتقدير

أتقدم بعظيم الشكر والامتنان إلى أستاذ ومشارفني الأستاذ الدكتور محمد عبدالعال النعيمي الذي مدني من منابع علمه بالكثير، ولم يتوانى يوما عن مد يد المساعدة لي وفي جميع المجالات، وحمد الله بأنه يسره في دربي ويسر به أمرى وعسى أن يطيب عمره ليبقى نجرا متلاءما في نور العلم والعلماء.

ولا يسعني إلا التقدم بجزيل الشكر والامتنان لأعضاء لجنة المناقشة لتفضلهم بقراءة رسالتى ومناقشتي في كل ما من شأنه إثارةها وإخراجها بأكمل صورة.

ولن أنسى أبدا أن أنقل بفائق الشكر والاحترام والتقدير إلى الأستاذ الدكتور الأب يعقوب ناصر الدين، الذي ساندني معنويا ووقف بجانبي منذ بداية مسيرتي العلمية ولغاية الآن، وجزاه الله عني كل الخير. أطال الله بعمرك أبا أحمد.

وفي النهاية يسرني أن أنقل بجزيل الشكر إلى كل من مد لي يد العون في مسيرتي العلمية.

والله ولي التوفيق.

الطالبة
رهام محمد الزغير
الإهداء

إلى ........... من تحت قدمها تكمن الجنة، إلى أمي رحمة الله عليها.
إلى ........... من ساندني وأزرني في دربي دائماً، إلى زوجي العزيز الغالي محمد.
إلى ........... مهجة قلبي ونور عيني، أبني هاشم.
إلى ........... من أجلها سرت في درب العلم، أختي الغالية د. هنادي.
إليهم جميعاً أهدي جهدي المتواضع هذا راجياً الله الإطالة بأعماهما ليروا ثمرة جهدهم.

رهام محمد الزغيير
<table>
<thead>
<tr>
<th>الصفحة</th>
<th>المحتويات</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>ب</td>
<td>تفويض</td>
</tr>
<tr>
<td>ج</td>
<td>قرار لجنة المناقشة</td>
</tr>
<tr>
<td>د</td>
<td>شكر وتقدير</td>
</tr>
<tr>
<td>ه</td>
<td>الإهداء</td>
</tr>
<tr>
<td>و</td>
<td>قائمة المحتويات</td>
</tr>
<tr>
<td>ط</td>
<td>قائمة الجداول</td>
</tr>
<tr>
<td>ك</td>
<td>قائمة الأشكال</td>
</tr>
<tr>
<td>ل</td>
<td>قائمة الملاحق</td>
</tr>
<tr>
<td>م</td>
<td>الملخص باللغة العربية</td>
</tr>
<tr>
<td>غ</td>
<td>الملخص باللغة الإنجليزية</td>
</tr>
<tr>
<td>الفصل الأول: مقدمة عامة للدراسة</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>1</td>
<td>(1 - 1): المقدمة</td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td>(1 - 2): مشكلة الدراسة وأسئلتها</td>
</tr>
<tr>
<td>5</td>
<td>(1 - 3): أهداف الدراسة</td>
</tr>
<tr>
<td>5</td>
<td>(1 - 4): أهمية الدراسة</td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>(1 - 5): فرضيات الدراسة</td>
</tr>
<tr>
<td>7</td>
<td>(1 - 6): أنموذج الدراسة</td>
</tr>
<tr>
<td>8</td>
<td>(1 - 7): حدود الدراسة</td>
</tr>
<tr>
<td>9</td>
<td>(1 - 8): محددات الدراسة</td>
</tr>
<tr>
<td>10</td>
<td>(1 - 9): التعريفات الإجرائية</td>
</tr>
<tr>
<td>الفصل الثاني: إطار النظري والدراسات السابقة</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>---------------------------------------------</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>(Business Intelligence)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>(Knowledge Management)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>(Organizational Performance)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>الدراسة السابقة</td>
</tr>
<tr>
<td>15</td>
<td>(1-2): زكاء الأعمال</td>
</tr>
<tr>
<td>21</td>
<td>(2-2): إدارة المعرفة</td>
</tr>
<tr>
<td>27</td>
<td>(3-2): الأداء التنظيمي</td>
</tr>
<tr>
<td>29</td>
<td>(4-2): الدراسات الأجنبية</td>
</tr>
<tr>
<td>29</td>
<td>(4-1): الدراسات العربية</td>
</tr>
<tr>
<td>35</td>
<td>(2-2): الدراسات الأجنبية</td>
</tr>
<tr>
<td>40</td>
<td>(2-5): أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>الفصل الثالث: منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>42</td>
</tr>
<tr>
<td>46</td>
</tr>
<tr>
<td>46</td>
</tr>
<tr>
<td>47</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>الفصل الرابع: عرض النتائج ومناقشتها</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>49</td>
</tr>
<tr>
<td>49</td>
</tr>
<tr>
<td>55</td>
</tr>
<tr>
<td>72</td>
</tr>
<tr>
<td>الفصل الخامس: النتائج والتصويت</td>
</tr>
<tr>
<td>----------------------------------</td>
</tr>
<tr>
<td>89</td>
</tr>
<tr>
<td>89</td>
</tr>
<tr>
<td>92</td>
</tr>
<tr>
<td>93</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>المراجع: المراجع العربية والإنجليزية</th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>95</td>
<td>المراجع باللغة العربية</td>
</tr>
<tr>
<td>99</td>
<td>المراجع باللغة الإنجليزية</td>
</tr>
<tr>
<td>الصفحة</td>
<td>الموضوع</td>
</tr>
<tr>
<td>-------</td>
<td>------------------------------------------------------------------------</td>
</tr>
<tr>
<td>45</td>
<td>قيم معاملات الانساق الداخلي باستخدام اختبار كروناخ ألفا</td>
</tr>
<tr>
<td>50</td>
<td>البنوك التجارية الأردنية</td>
</tr>
<tr>
<td>51</td>
<td>الرتب الوظيفية لموظفي البنوك المستهدفين بالدراسة</td>
</tr>
<tr>
<td>52</td>
<td>توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر</td>
</tr>
<tr>
<td>52</td>
<td>توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس</td>
</tr>
<tr>
<td>53</td>
<td>توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي</td>
</tr>
<tr>
<td>54</td>
<td>توزيع أفراد العينة حسب متغير عدد سنوات الخبرة</td>
</tr>
<tr>
<td>56</td>
<td>المتوزعات الحسابية والانحرافات المعيارية لأستجابات أفراد عينة الدراسة</td>
</tr>
<tr>
<td>58</td>
<td>المتوزعات الحسابية والانحرافات المعيارية لأستجابات أفراد عينة الدراسة</td>
</tr>
<tr>
<td>59</td>
<td>المتوزعات الحسابية والانحرافات المعيارية لأستجابات أفراد عينة الدراسة</td>
</tr>
<tr>
<td>61</td>
<td>المتوزعات الحسابية والانحرافات المعيارية لأستجابات أفراد عينة الدراسة</td>
</tr>
<tr>
<td>63</td>
<td>المتوزعات الحسابية والانحرافات المعيارية لأستجابات أفراد عينة الدراسة</td>
</tr>
<tr>
<td>65</td>
<td>المتوزعات الحسابية والانحرافات المعيارية لأستجابات أفراد عينة الدراسة</td>
</tr>
<tr>
<td>67</td>
<td>المتوزعات الحسابية والانحرافات المعيارية لأستجابات أفراد عينة الدراسة</td>
</tr>
<tr>
<td>68</td>
<td>المتوزعات الحسابية والانحرافات المعيارية لأستجابات أفراد عينة الدراسة</td>
</tr>
<tr>
<td>70</td>
<td>المتوزعات الحسابية والانحرافات المعيارية لأستجابات أفراد عينة الدراسة</td>
</tr>
<tr>
<td>71</td>
<td>المتوزعات الحسابية والانحرافات المعيارية لأستجابات أفراد عينة الدراسة</td>
</tr>
<tr>
<td>73</td>
<td>Skewness–Kurtosis</td>
</tr>
<tr>
<td>رقم</td>
<td>الجدول</td>
</tr>
<tr>
<td>-----</td>
<td>--------</td>
</tr>
<tr>
<td>74</td>
<td>اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات باستخدام فحص- Smirnov</td>
</tr>
<tr>
<td>75</td>
<td>اختبار استقلالية متغيرات الدراسة (Multicollinearity)</td>
</tr>
<tr>
<td>76</td>
<td>اختبار معامل الإرتباط (Bivariate Pearson Correlation)</td>
</tr>
<tr>
<td>77</td>
<td>نتائج تحليل الأعداد المتعدد لأثر ذكاء الأعمال في الأداء التنظيمي</td>
</tr>
<tr>
<td>79</td>
<td>نتائج تحليل الأعداد المتعدد التدريجي لتحديد أهمية إبعاد ذكاء الأعمال في الأداء التنظيمي (Stepwise Multiple Regression)</td>
</tr>
<tr>
<td>80</td>
<td>نتائج تحليل الأعداد المتعدد لأثر ذكاء الأعمال في إدارة المعرفة</td>
</tr>
<tr>
<td>82</td>
<td>نتائج تحليل الأعداد المتعدد التدريجي لتحديد أهمية إبعاد ذكاء الأعمال في إدارة المعرفة (Stepwise Multiple Regression)</td>
</tr>
<tr>
<td>83</td>
<td>نتائج تحليل الأعداد المتعدد لأثر إدارة المعرفة في الأداء التنظيمي</td>
</tr>
<tr>
<td>84</td>
<td>شروط اختبار المتغير الوسيط</td>
</tr>
<tr>
<td>87</td>
<td>ملخص نتائج اختبار الفرضيات</td>
</tr>
</tbody>
</table>

المنشور المطبوع المعرض في منشور المكتبة المعلمة (Version 19)
<table>
<thead>
<tr>
<th>الصفحة</th>
<th>الموضوع</th>
<th>الشكل</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>7</td>
<td>أنموذج الدراسة</td>
<td>شكل رقم (1)</td>
</tr>
<tr>
<td>85</td>
<td>تحليل المسار بين ذكاء الأعمال والأداء التنظيمي بدون وجود إدارة المعرفة كمتغير وسيط</td>
<td>شكل رقم (2)</td>
</tr>
<tr>
<td>86</td>
<td>تحليل المسار بين ذكاء الأعمال والأداء التنظيمي بوجود إدارة المعرفة كمتغير وسيط</td>
<td>شكل رقم (3)</td>
</tr>
</tbody>
</table>
قائمة الملحقات

<table>
<thead>
<tr>
<th>الصفحة</th>
<th>الموضوع</th>
<th>رقم الملحق</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>102</td>
<td>أسماء السادة محكمي الدراسة (الاستبانة)</td>
<td>الملحق (1)</td>
</tr>
<tr>
<td>103</td>
<td>أداة الدراسة (الاستبانة)</td>
<td>الملحق (2)</td>
</tr>
</tbody>
</table>
الملخص باللغة العربية

"أثر إدارة المعرفة في العلاقة بين ذكاء الأعمال والأداء التنظيمي"

دراسة تطبيقية في قطاع البنوك التجارية الأردنية

إعداد

رهام محمد الزغير

أشرف

الأستاذ الدكتور محمد التعيمي

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة المعرفة في العلاقة بين ذكاء الأعمال والأداء التنظيمي في البنوك التجارية الأردنية من خلال رصد علاقة تطبيق العمليات المختلفة لذكاء الأعمال (متوافقة البيانات، وصول المستخدم، وتفاعل النظام مع النظم الأخرى، والقدرات التحليلية) على الأداء التنظيمي (الحصة السوقية، الربحية، السيولة) بوجود إدارة المعرفة كمتحا وسط (إكتساب المعرفة، وتوثيق المعرفة، ونقل المعرفة، وخلق المعرفة، وتطبيق المعرفة).

وقد تكون مجتمع الدراسة من البنوك التجارية العاملة في المملكة الأردنية الهاشمية، والبالغ عددهم (13) بنك. وكونت عينة الدراسة من المدراء ورؤساء الأقسام في إدارات البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام منهج الوصفي التحليلي، تم تطوير استبانة والمكونة من (63) فقرة لجمع المعلومات في مجال متغيرات الدراسة، وتم استخدام العديد من الوسائل والأساليب الإحصائية أبرزها المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، اختبار معامل الاتجاه الإحصائى (Multicollinearity)، اختبار استقلالية متغيرات الدراسة (Skewness)، تحليل الإحصاء المتعدد، تحليل الإحصاء البسيط وتحليل المسار.
وقد أظهرت النتائج التي تم التوصل إليها بعد اجراء عملية التحليل ليبريات الدراسة وفرضياتها الى عدد من النتائج أبرزها:

- وجود علاقة ارتباط ذات دالة احصائية لتطبيق ذكاء الأعمال (موثوقية البيانات، وصول المستخدم، وتفاعل النظام مع النظام الأخرى، والقدرات التحليلية) في الأداء التنظيمي لعينة الدراسة عند مستوى دالة (0.05 ≤ α).

1. موثوقية البيانات (أدني متوسط حسابي بلغ 2.65 وأعلى متوسط حسابي بلغ 3.78)
2. تفاعل النظام مع النظام الأخرى (أدنى متوسط حسابي بلغ 3.57 وأعلى متوسط حسابي بلغ 3.65)
3. القدرات التحليلية (أدنى متوسط حسابي بلغ 3.49 وأعلى متوسط حسابي بلغ 3.71)
4. وصول المستخدم (أدنى متوسط حسابي بلغ 3.51 وأعلى متوسط حسابي بلغ 3.57)

- وجود علاقة ارتباط ذات دالة احصائية لتطبيق إدارة المعرفة (إكتساب المعرفة، وتوثيق المعرفة، ونقل المعرفة، وخلق المعرفة، وتطبيق المعرفة) في الأداء التنظيمي للبنوك التجارية الأردنية عند مستوى دالة (0.05 ≤ α).

1. اكتساب المعرفة (أدنى متوسط حسابي بلغ 3.05 وأعلى متوسط حسابي بلغ 3.73)
2. توثيق المعرفة (أدنى متوسط حسابي بلغ 3.18 وأعلى متوسط حسابي بلغ 3.76)
3. نقل المعرفة (أدنى متوسط حسابي بلغ 3.05 وأعلى متوسط حسابي بلغ 3.59)
4. خلق المعرفة (أدنى متوسط حسابي بلغ 3.21 وأعلى متوسط حسابي بلغ 3.58)
5. تطبيق المعرفة (أدنى متوسط حسابي بلغ 3.45 وأعلى متوسط حسابي بلغ 3.64)

- وكذلك بين النتائج وجود دور وسياق إدارة المعرفة في استشراف ذكاء الأعمال في الأداء التنظيمي للبنوك التجارية الأردنية عند مستوى دالة (0.05 ≤ α)

وبناءً على نتائج الدراسة التي تم التوصل إليها، تم تقدير مجموعة من التوصيات العملية التي تساعد البنوك التجارية الأردنية في تطوير أدائها بشكل فعال ودراج منها:
1. يتوجب على البنوك التجارية الأردنية بناءً نظم ذكاء الأعمال في أنشطتها المختلفة وذلك لتحسين أداء البنوك التنظيمي من ناحية ازدياد الحصة السوقية وتحسين الربحية مما يزيد من سيولة البنوك.

2. ينبغي على البنوك التجارية الأردنية اجراء تكامل بين تقنيات ذكاء الأعمال في البنوك بما يحقق أعلى مستوى من تحليل البيانات ومساءدة اتخاذ القرارات.

3. يجب على البنوك التجارية الأردنية مواكبة التطور السريع للتكنولوجيا المعلومات وخاصة ما يناسب طبيعتها.

4. تطوير وتحديث مستودعات البيانات وباستمرار من قبل البنوك التجارية الأردنية حيث تحتوي هذه البنوك على كميات كبيرة من البيانات.

5. ضرورة الاهتمام بالمعرفة وإدارتها والتي يمكن أن تحسن من أداء البنوك التجارية الأردنية وجعلها في موقع تنافسي مع البنوك الإقليمية.

6. ضرورة تركيز البنوك التجارية الأردنية على بناء مفاهيم إدارة المعرفة وذلك لأنه في بعض الاحيان المواقع المعرفية أكثر أهمية من الموجودات المالية.

7. تقديم كافة التسهيلات لوصول المعرفة إلى كافة موظفي البنوك التجارية الأردنية عن طريق نشرها بواسطة أنظمة تكنولوجيا المعلومات المختلفة.
Abstract

The Effect of Knowledge Management on the Relationship Between Business Intelligence and Organizational Performance
(Applied Study in the Jordanian Commercial Banks Sectors)

Prepared By
Reham Moh’d Al-Zaghier
Supervisor
Prof. Mohammed Al-Noaimi

The study aimed to identify the impact of knowledge management in the relationship between business intelligence and organizational performance in the Jordanian commercial banks by monitoring the relationship to apply different processes for business intelligence (data reliability, and user access, and the interaction of the system with other systems, and analytical capabilities) on organizational performance (market share, profitability, liquidity) the existence of knowledge management as a variable broker (knowledge acquisition, knowledge and documentation, and knowledge transfer, and knowledge creation and application of knowledge).

The study population consisted of commercial banks operating in the Hashemite Kingdom of Jordan's (13) Bank. The study sample consisted of managers and heads of departments in the departments of commercial banks operating in the city of Amman.

To achieve the objectives of the study was the use of descriptive analytical method, a questionnaire was developed, consisting of (63) items to
collect information in the field variables of the study, was the use of many of
the methods and statistical methods, notably the averages, standard deviations,
test labs sprains (Skewness), test the independence of the variables of the study
(Multicollinearity), multiple regression analysis, a simple regression analysis
and path analysis.

The results showed that was reached after a process of analysis of the
study data and assumptions to the number of results, most notably:
- The existence of a correlation statistically significant for the application of
business intelligence (data reliability, and user access, and the interaction of
the system with other systems, and analytical capabilities) in the organizational
performance of the study sample at a level of significance ($\alpha \leq 0.05$).
1. The Data reliability (the lower mean reached 2.65 and the higher average
account stood at 3.78).
2. Interaction of the system with other systems (minimum arithmetic average
was 3.57, and the higher average account stood at 3.65).
3. The analytical capabilities (minimum arithmetic average was 3.49, and the
higher average account amounted to 3.71).
4. User access (minimum arithmetic average hit 3.51 and the higher average
account stood at 3.57).

- The existence of a correlation statistically significant for the application of
knowledge management (knowledge acquisition, knowledge and
documentation, and knowledge transfer, and knowledge creation and
application of knowledge) in organizational performance of commercial banks
of Jordan at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$).
1. Knowledge Creation and Acquisition (the lower mean reached 3.05 and the
higher average account stood at 3.73).
2. Knowledge Storing and Documentation (the lower mean reached 3.18, and
the higher average account stood at 3.76).
3. Knowledge Transfer (the lower mean reached 3.05 and the higher average account stood at 3.59).
4. Knowledge creation (the lower mean reached 3.21 and the higher average account stood at 3.58).
5. Knowledge Application (the lower mean reached 3.45, and the higher average account stood at 3.64).

As well as the results showed the presence of a mediator role of knowledge management in managing the impact of business intelligence in organizational performance of commercial banks of Jordan at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$).

Based on study results that have been reached, was presented a set of practical recommendations that will help Jordanian commercial banks in the development of their performance effectively, and include some such:

1. Should Jordanian commercial banks adopt systems smarter workers in various activities in order to improve the performance of banks in terms of increasing the regulatory market share and improve profitability, increasing the liquidity of the banks.
2. Should Jordanian commercial banks hold integration between Business Intelligence techniques in banks in order to achieve the highest level of data analysis and decision support.
3. Should Jordanian commercial banks keep up with the rapid development of information technology, especially what suits their nature.
4. The development and updating of data warehouses and constantly by the Jordanian commercial banks as these banks have large amounts of data.
5. Attention to the need for knowledge management and which can improve the performance of Jordanian commercial banks in the site and make it
competitive with regional banks.
6. Should focus Jordanian commercial banks to adopt the concepts of knowledge management. And because it is sometimes the knowledge assets are more important than physical assets.
7. Provide all facilities for the arrival of knowledge to all employees in the Jordanian commercial banks through the dissemination of information by various IT systems.
الفصل الأول

المقدمة العامة للدراسة

(1 - 1): المقدمة

(1 - 2): مشكلة الدراسة وأسئلتها

(1 - 3): أهداف الدراسة

(1 - 4): أهمية الدراسة

(1 - 5): فرضيات الدراسة

(1 - 6): نموذج الدراسة

(1 - 7): حدود الدراسة

(1 - 8): محددات الدراسة

(1 - 9): التعريفات الإجرائية
المقدمة

يشهد العالم اليوم جملة من التحولات والتغيرات والتطورات التي تؤثر في مختلف مجالات الحياة سواء كانت اقتصادية، سياسية، اجتماعية أو تكنولوجية، والتي لا يتوقع لها أن تتفاقم عند حد معين.

وتأثر المنظمات عموماً والبنوك خصوصاً بأنها في ذلك شأن مختلف قطاعات المجتمع، بما يجري حولها. والسبب في ذلك أن المنظمات تتعرض إلى الضغوط المتتالية من أجل زيادة تحسين نوعية المنتج أو الخدمة التي تقدمها، والعمل على خفض الكلفة، والمنافسة بجودة الخدمات والمنتجات ذات التقنية العالمية (عبود، 2007). ولذلك فإن نوعية وتوافقت بطبيعة ذكاء الأعمال (Intelligence) في المنظمات عموماً والبنوك التجارية خصوصاً يمكن أن يعني ليس فقط تحقيق أرباح وتجنب الخسارة بل أيضاً أن تبقى منافساً وأن تتجنب الإفلاس (Bahrami et al, 2012).

حيث أن ذكاء الأعمال واحد من أهم المفاهيم في إدارة المنظمات حيث تدل على الاستخدام الأمثل لمختلف الموارد المتاحة بما يؤمن استدامة التفوق المنظمي في بيئة سمتها الأساسية التغيير المستمر (Ranjan, 2008).

حيث تم طرح مصطلح ذكاء الأعمال من قبل غارتنر في نهاية العام 1980. وتم تعريفه بأنه الإجراء الموجه نحو المستخدم والذي يقوم بالوصول إلى المعلومات والاستكشافها، ثم تحليل هذه المعلومات، وتطوير طريقة فهمها، مما يؤدي إلى تحسين طريقة اتخاذ القرارات.

أصبح ذكاء الأعمال عنصرًا أساسيًا في قطاع تكنولوجيا المعلومات. وبعد مصطلح ذكاء الأعمال قديماً لكنك كان عاماً أو ذا معنى ملتبس، فلقد كان يستخدم كمرادف لدعم القرار، والتحليل، ومخازن المعطيات. أما الآن فقد أصبح لذكاء الأعمال تعريف أكثر وضوحًا، وأصبحت له Business intelligence
تطبيقات مفهومة بشكل أفضل. فإذا فسرنا هذا المصطلح بشكل لغوي فهو يعني ببساطة الذكاء في فيم
أعمالك، فيمكنك أن تقوم بتحليل الارتجال للعمليات التي تقوم بها في عملك.
ويمكن لإجراء ذكاء الأعمال إعطاء نتائج مؤثرة، وفقاً لذلك، ويمكنك باستخدام تقنيات وإجراءات
ذكاء الأعمال جعل أعمالك أكثر كفاءة، كما أنها تزيد إيراداتك، وتقلص تكاليفك، وتحسين
علاقتك مع زبائنك و مورديك (Rud, 2009).

وتعتبر إدارة المعرفة من أهم المفاهيم الحديثة ولاسماً بعد إدراج أهمية المعرفة بوصفها ركيزة مهمة
في تحقيق أهداف المنظمة (طه ويوجنا، 2013) ، ودورها في التحول نحو اقتصاد المعرفة الذي
يركز على الاستثمارات الفكرية غير الملموسة أكثر من تركزه على المواضع المادية الملموسة
(Davison, 2013). كما أشار (مصالحة، 2013) أن الكثير من المنظمات قد أضاءتها إلى تغيير
أساليبها التقليدية القديمة والبحث عن معرف ومهارات جديدة غير تقليدية تبرز فيها قدرتها على
التنافس وحرية الإتصال وتشتارك المعرفة. إدارة المعرفة تعنى بتحديد المعلومات ذات القيمة وكيفية
الإفادة منها، وفهم الموضوعات المعرفية للمنظمة وكيفية استغلالها داخل وخارج المنظمة. فإدارة
المعرفة تساعد المنظمة والعاملين على معالجة المشاكل بسرعة ويكفاءة أعلى.

وبالنسبة لإحتلال موقع الصدارة بين العديد من المنافسين تسعى المنظمات إلى تحسين أدائهم التنظيمي
باستمرار من أجل المحافظة على عمالاتهم الحالية ومحاولة جذب عملاء جدد لضمان بقائهم
منافسين وتحقيق مكافح لإصلاح المصالح فيها. فالإدارة التنظيمي هو انعكاس للكيفية استخدام المنظمة
لمواردها المادية والبشرية واستثمارها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق اهدافها وهو محصلة
ل كافة العمليات التي تقوم بها المنظمة واي خلل فيها لابد من أن يؤثرها الأداء الذي يحد من خلال
(Daft, 2008) كما أشار (دوسة و حسين، 2008) إلى أن الأداء الفعال للمنظمة يتحقق من خلال
قدرتها على قيامها بإدارة مقدراتها الداخلية التي تمنحها القدرة على التكيف والتأقلم مع المتغيرات البيئية المحيطة بها من أجل الابتكار والتجديد بالشكل الذي يضمن حاجات الزبائن المتغيرة وتحقق أكبر عائد للمنظمة.

وللتحقيق الأداء التنظيمي الفعال تهدف هذه الدراسة إلى التحقق من أثر ذكاء الأعمال على الأداء التنظيمي من خلال إدارة المعرفة حيث سيتم تطبيق هذه الدراسة على القطاع المصرفي الأردن.

(1-2): مشكلة الدراسة وأسئلتها

للحد من التنقلات والتغيرات التي تحتاج البيئة المصرافية، وللإفادة من حجم بيانات العمليات الداخلية، لجأ العديد من البنوك التجارية إلى استخدام نظم ذكاء أعمال مختلفة تتفاوت في قدراتها الفنية والتنظيمية. فالبنوك التجارية الأردنية تحتاج لمثل هذه النظم لتطوير خدمات تفي بإحتياجات عملائها وتحسين أدائها وزيادة ربحيتها. وعلى الرغم من أن العديد من الشركات قامت باستخدام ذكاء الأعمال إلا أن نسبة كبيرة من مبادرات هذه الشركات في تحقيق المنافع المتوقعة من ذكاء الأعمال لم تنجح (2010، 131). وعلىه، يتضح أن تقييم أثر ذكاء الأعمال في الأداء التنظيمي يوجد إدارة المعرفة أصبح ضروريا. وذلك لأن المعلومات الوراثة في تقارير نظم ذكاء الأعمال لا بد من تطويرها إلى معرفة ومن ثم دمجها في تنفيذ أنشطة البنك المختلفة لكي تخلق أثرًا إيجابياً على الأداء التنظيمي.

ولذلك، جاءت هذه الدراسة لسد فجوة في الدراسات السابقة من خلال ربط ذكاء الأعمال في الأداء التنظيمي يوجد إدارة المعرفة. ويمكن تلخيص مشكلة الدراسة بالسؤال التالي:
ما هو أثر ذكاء الأعمال على الأداء التنظيمي للبنك بوجود إدارة المعرفة كمتغير وسط؟ ويتفرع الأسئلة الفرعية التالية:

1- ما هو أثر ذكاء الأعمال في الأداء التنظيمي؟
2- ما هو أثر ذكاء الأعمال في إدارة المعرفة؟
3- ما هو أثر إدارة المعرفة في الأداء التنظيمي؟
4- هل يوجد دور للمتغير الوسيط على أثر ذكاء الأعمال في الأداء التنظيمي؟

(1 - 3): أهداف الدراسة: تتبلور أهداف هذه الدراسة حول النقاط التالية:

1- التعرف على أثر ذكاء الأعمال في الأداء التنظيمي في عينة الدراسة.
2- التعرف على أثر ذكاء الأعمال في إدارة المعرفة.
3- التعرف على أثر إدارة المعرفة في الأداء التنظيمي لعينة الدراسة.
4- التعرف على أثر ذكاء الأعمال في الأداء التنظيمي ودور إدارة المعرفة كمتغير وسط.

(1 - 4): أهمية الدراسة: تتبع أهمية هذه الدراسة من النقاط التالية:

1. قلة الدراسات العربية التي تناولت بالبحث أثر ذكاء الأعمال في الأداء التنظيمي بوجود إدارة المعرفة.
2. غالبية الدراسات السابقة تناولت أثر ذكاء الأعمال وإدارة المعرفة في الأداء التنظيمي كلاً على حده، في حين أن مخرجات نظام ذكاء الأعمال يمكن أن تعزز من إدارة المعرفة مما يؤدي إلى تحسين إدارة البنك.
3. أهمية التأثير المشترك بين ذكاء الأعمال وإدارة المعرفة لتحسين الأداء التنظيمي (Herschel and Jones, 2005).
(1 - 5): فرضيات الدراسة: من خلال استعراض أدبيات الموضوع، وبناءً على أنموذج الدراسة الوارد في الشكل رقم (1) يمكن صياغة فرضيات الدراسة كالآتي:

الفرضية الرئيسة الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لذكاء الأعمال في الأداء التنظيمي للبنك عند مستوى دلالة 0.05 (α).

الفرضية الرئيسة الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لذكاء الأعمال في إدارة المعرفة عند مستوى دلالة 0.05 (α).

الفرضية الرئيسة الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة في الأداء التنظيمي عند مستوى دلالة 0.05 (α).

الفرضية الرئيسة الرابعة: لا يوجد دور وسيط لإدارة المعرفة في أثر إدارة ذكاء الأعمال في الأداء التنظيمي للبنك عند مستوى دلالة 0.05 (α).
(1 - 6): نموذج الدراسة

شكل رقم (1): نموذج الدراسة

تم تحديد متغيرات الدراسة استناداً إلى:

المتغير الوسيط: إدارة المعرفة بالاعتماد على:
- Işık et al. (2013);
- Bahrami et al. (2012);
- Azma and Mustfapour (2012);
- Popović et al. (2012);
- Elbashir et al. (2012); Işık (2010).

المتغير المستقل: ذكاء الأعمال بالاعتماد على:
- Allameh et al. (2011);
- Zaied et al. (2012); Liao (2009);

المتغير التابع: الأداء التنظيمي بالاعتماد على:
- Lopez-Nicollas and Merono-Cerdan, 2011;
- Chen and Huang (2012); Emadzade et al. (2012); Choi et al. (2008);
- Albashir et al. (2008); Fugate et al. (2009).
(1-7): حدود الدراسة: تقسم حدود الدراسة الحالية إلى:

الحدود المكانية: تتمثل في إدارات البنوك التجارية الأردنية العاملة في القطاع المصرفي الأردني.

الحدود البشرية: تتمثل في جميع المديرين ورؤساء الأقسام العاملين في إدارات البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان.

الحدود الزمنية: وتمثل في المدة الزمنية اللازمة لإنجاز هذه الدراسة عام 2014.


ومتوقِف واسترجاع المعرفة، ومشاركة المعرفة، وتطبيق المعرفة) وسيتم قياسها بالاعتماد على كل ما: Allameh et al. (2011); Zaied et al. (2012); Al-Hakim and Hassn (2012); Al- Liao and Wu (2009); Hakim and Hassn (2011);
1. تبحث هذه الدراسة أثر ذكاء الأعمال في الأداء التنظيمي والدور الوسيط لإدارة المعرفة. ولم تتناول بالدراسة إجراءات متنوعة من الظواهر المفترضة كتجهيز الأعمال لاستخدام نظم وتطبيقات ذكاء الأعمال لكي تؤدي المعرفة وخلق وتحقيق معرفة جديدة.

2. ركزت الدراسة الحالية على المديرين ورؤساء الأقسام العاملين في إدارات البنوك الرئيسية في مدينة عمان ولم تأخذ في الاعتبار المديرين ورؤساء الأقسام العاملين خارج مدينة عمان. إضافة إلى، أن الدراسة الحالية لم تأخذ في الاعتبار البنوك التجارية غير الأردنية والبنوك غير التجارية (بالإضافة إلى تلك الأخرى). لذلك، فإن تعليمات هذه الدراسة سوف يقتصر فقط على البنوك عينة الدراسة ولن يكون لها تأثير كبير.

3. سوف تعتمد هذه الدراسة على الاستبانة في جمع البيانات اللازمة لغزالة هذه الدراسة، وهذه الأدلة تمثل فقط إدراك المبحوثين لأثر ذكاء الأعمال في إدارة المعرفة والأداء التنظيمي.

4. لم تتطرق هذه الدراسة إلى جميع العوامل التي يمكن أن تلعب دوراً وسيطاً في أثر ذكاء الأعمال في البنك التنظيمي للبنوك كوجب المعلومات مثلاً. وذلك، لمحدودية الوقت والجهد الذي يمكن القيام به في دراسة واحدة من قبل الباحث، ولتقييم إطار نظري ونموذجية دراسة تتصف بالدقة والموضوعية ومعقولية التكلفة.
(1 - 9): التعريفات الإجرائية

الذكاء (Intelligence) : يشير إلى مجموعة من القدرات العقلية التي تتمكن بالقدرة على التحليل، التخطيط، حل المشاكل، سرعة المحاكاة العقلية، التفكير المجرد، جمع الأفكار، النقاط اللغات، سرعة التعلم، الأحساس، إدراك المشاعر وفهم مشاعر الآخرين.

ذكاء الأعمال (Business Intelligence) : يشير إلى مجموعة متنوعة من العمليات والتكنولوجيا والمنهجيات التي يتم استخدامها لتنظيم البيانات والمعلومات من مصادر مختلفة والعمل على تحويل البيانات الأولية إلى معلومات مفيدة ذات معنى لأغراض الأعمال، وبالتالي تطوير معرفة وفرص تجارية. تمكن البنك من التنبؤ بيئة الأعمال لتحسين الأداء التنظيمي، في كلمات بسيطة، يجعل تفسير البيانات الضخمة ودية. حيث يمكن الاستفادة من الفرص الجديدة وتلبية استراتيجيات تعزز توفر ميزات تنافسية في السوق والاستقرار على المدى الطويل، وغالباً ما يهدف استخدام ذكاء الأعمال إلى دعم نظم صنع القرارات (Descion Support Sysytem (DSS)).

ويتألف من الإعداد التالى (Bahrami et al., 2012) و (şık et al., 2013) من مجموعة البيانات التي يتم إدخالها لنظام ذكاء الأعمال في البنك كخلوها من الأخطاء واتساقها ومدى تحيزها بشكل مستمر، وأن السميات ذات الصلة موجودة ويتم تعبئة الحقول في كل سجل بشكل مناسب، والقدرة بأن البيانات تعكس المعلومات الأساسية الفعلية، وتناسق البيانات من وضوحها وأن تكون محددة جيداً بما فيه لتحقيق نتائج مماثلة في التحليلات.

Interaction with other systems : يشير إلى قدرة تفاعل النظام مع النظام الأخرى المتاحة. نظام ذكاء الأعمال على التفاعل مع النظام الأخرى المتاحة في البنك، كنظام الودائع ونظام الفروض ونظام البطاقات الإتمانية وغيرها من النظم بحيث يمكن الدخول إلى البيانات من أي نظام من النظم المتاحة لتوفير رؤية موحدة للبيانات.
القدرات التحليلية (Analytical Capabilities): تشير إلى قدرات نظام ذكاء الأعمال التحليلية المتمثلة بتوفر تقارير تفاعلية ومعالجة التحليلية المباشرة "Online Analytical Processing" و هي عبارة عن فرع من فروع المعرفة التي تمكن المستخدمين من عرض نفس البيانات بطرق مختلفة باستخدام أبعاد متعددة، وتتبقي البيانات "Data Mining" التي تقوم باستخراج البيانات التي لا يمكن الحصول عليها باستخدام Online Analytical Processing من خلال إيجاد أنماط وعلاقات خفية في قواعد البيانات الكبيرة واستنتاج قواعد منها للتنبيه بالسلوك المستقبلي. وسيناريو تحليل فيما إذا "What If analysis".

وصول المستخدم (User Access): يشير إلى مدى توفر ذكاء الأعمال للإستخدام، ومدى رضا المستخدمين عنه، من حيث مدى ملائمة البيانات والمعلومات التي يوفرها مع المهام والأنشطة المطلوبة تنفيذها.

المعرفة (Knowledge): اكتساب الحقائق والمعلومات والمهارات عن طريق الخبرة والتعلم، وقد تكون ضمنية أو صريحة.

إدارة المعرفة (Knowledge Management): تشير إلى سلسلة من العمليات والتكنولوجيا المستخدمة في البنوك التجارية الأردنية لخلق واكتساب وتوثيق واسترجاع ومشاركة وتطبيق المعرفة التي يتم تطويرها من خلال تحليل البيانات التي يتم جمعها عن بيئة العمل الخارجية والداخلية.

(Zaied et al., 2012)

خلق المعرفة Knowledge Acquisition: تشير إلى قدرة البنوك التجارية الأردنية على خلق معرفة أي تطوير معرفة جديدة لم تكن موجودة سابقا داخل المنظمة من خلال الحوار والمناقشة بين أفراد المنظمة، واكتساب المعرفة التي تتضمن الحصول على المعرفة الجاهزة من خارج المنظمة،
ومن خلال الارتباط مع أصحاب المصالح، وسوف يتم قياسها بالاسئلة من إلى في الاستبانة (Allameh et al., 2011).

تشير إلى Knowledge Retrieval and Documentation (توثيق واسترجاع المعرفة) مجموعة من الطرق والوسائل المختلفة التي تستخدمها البنوك التجارية في تخزين المعرفة وتوفيرها للعاملين عند الحاجة إليها من خلال توفير قواعد بيانات تحتوي على جميع أنواع المعرفة المتاحة وسهولة الدخول إليها، واسترجاع ما يلزم من محتوياتها. وسوف يتم قياسها بالاسئلة من إلى في الاستبانة (Zaied et al., 2012).

 المشاركة المعرفة: Knowledge Sharing (مشاركة المعرفة) تشير إلى مدى استخدام البنوك التجارية الأردنية للنظم التكنولوجية الحديثة في مشاركة المعرفة المتاحة بين العاملين فيها والإتصال بين الوحدات والأقسام الإدارية داخل المنظمة وفرق العمل، وما تمثله من مشاركة للمعرفة الضمنية بين أفرادها، والهدف هو تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة صريحة. وسوف يتم قياسها بالاسئلة من إلى في الاستبانة (Allameh et al., 2011).

تطبيق المعرفة: Knowledge Application (تطبيق المعرفة) تشير إلى القدرة على تطبيق المعرفة المطورة في تنفيذ أنشطة البنوك التجارية المختلفة وحل المشكلات التي يمكن أن يواجهها البنك من خلال تطوير منتجات وخدمات معرفية جديدة وتحسين المنتجات والخدمات الحالية، وسوف يتم قياسها بالاسئلة من إلى في الاستبانة (Zaied et al., 2012).

الأداء التنظيمي للبنك (Organizational Performance): يضم الإخراج أو النتائج الفعلية للمؤسسة مقاساً ضد مخرجات المقصود بها (الغايات والأهداف)، وسوف يتم قياس الأداء التنظيمي من خلال تطوير عمليات تقديم الخدمة المصرفية وبالتالي انعكاسها على كل من تحقيق حصة وقوية.
أكبر من خلال قياسها بنسبة عدد أسهم البنك المداؤلة على عدد الأسهم المداؤلة للبنوك جمع، وربحية أفضل عن طريق قياس العائد على الأصول، وسريرية أكبر من خلال حساب مجموع النقدية والاستثمارات على الودائع للبنك (Chen and Huang, 2012).
الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

(2-1) ذكاء الأعمال
(2-2) إدارة المعرفة
(2-3) الأداء التنظيمي
(2-4) الدراسات السابقة
(2-4-1) الدراسات العربية
(2-4-2) الدراسات الإنجليزية
(2-5) ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

يعرض هذا الفصل تفاصيل متغيرات الدراسة (ذكاء الأعمال، إدارة المعرفة والأداء التنظيمي) والعلاقة بينهم وأهم الدراسات السابقة التي تناولت موضوع المتغيرات، حيث يتم عرضها في أربعة أجزاء. يتناول الجزء الأول ذكاء الأعمال والجزء الثاني إدارة المعرفة والجزء الثالث الأداء التنظيمي، أما الجزء الرابع فيعرض الدراسات السابقة.

(Business Intelligence)

(2-1) ذكاء الأعمال

تنوعت المفاهيم والتعريفات التي تناولتها الدراسات السابقة لمفهوم ذكاء الأعمال حيث أشار (Turban, 2008) إلى أن ذكاء الأعمال هو نظام معلومات يسمح للمخولين باستخدام البيانات من خلال قواعد البيانات بسهولة وسرعة. في حين يرى (Zhou et al, 2007) أن ذكاء الأعمال هو حزمة من التقنيات الجديدة مثل مستودعات البيانات، والمعالجة التحليلية الفورية، والتقييم عن البيانات، التي تستخدم لمعالجة البيانات الهيكلية وتحليلها. أما من وجهة نظر (Haag et al, 2007) فإن مفهوم ذكاء الأعمال يقصد به المعرفة لمتعلقة بالزبائن والمنافسين والمشاركين، والبيئة التنافسية والعمليات الداخلية الخاصة بالمنظمة، والتي تعطي المنظمة القدرة لاتخاذ قرارات الأعمال الفعالة والمهمة والاستراتيجية. بينما يشير (Dyel, 2009) إلى أن مصطلح ذكاء الأعمال يتمثل بمجموعة من التقنيات والأدوات والتطبيقات التي تعمل على جمع وتكامل وتحليل وعرض أحجام كبيرة من المعلومات، وذلك لتمثلي القرار.
كما يعرف (حافظ والقير، 2012) ذكاء الأعمال على أنه النظام الذي يحتوي على البيانات المتتابعة وإدارتها وتخزينها استعداداً لتحليلها من خلال أدوات تقلل من التعقيدات وتزيد من التمييز المعلوماتي للمخطط وتخزين القرار. كما أضاف أن ذكاء الأعمال يمثل الأشكال الواصلة للتطبيقات والتقنيات لخزن وتحليل تقديم البيانات المساعدة لمستخدميها في اتخاذ القرارات مع الاخذ بعين الاعتبار البرامج التحليلية والتربوية الإحصائية. ويشير (Kapoor، 2012) إلى أن ذكاء الأعمال تشمل المهارات والتكنولوجيات والتطبيقات والعمليات التجارية لاتخاذ قرارات الأعمال الاستراتيجية والتكتيكية بشكل أفضل.

كما بين (Hua et al، 2012) أن ذكاء الأعمال يمكن تعريفه كحلول تتم عن طريق تطبيق تكنولوجيا المعلومات لاسترداد البيانات غير المتجانسة من أجل تفسيرها وتصنيفها، ودمجها، ومن ثم صياغتها إلى معرفة يُحتمل أن تكون قابلة للاستخدام من خلال توظيف آليات تحليلية.

كما بين (Sharma & Djiaw، 2011) أن تطبيق ذكاء المنظمة ممكن أن يؤدي إلى: تحسين اتخاذ القرار، تعامل أفضل مع العملاء، استجابة أسرع للفضايا الرئيسية التي تهم المنظمة، تطوير مهارات العاملين في المنظمة، تحسين الانتاجية، زيادة الأرباح، تبادل أفضل للخبرات، تقليل الكلفة، زيادة الحصة السوقية، خلق فرص عمل جديدة وتحسين تطوير المنتجات الجديدة. كما أن (Isik et al، 2013) قد صنف ذكاء الأعمال إلى مجموعتين، المجموعة الأولى تسمى (Technological Business Intelligence) وتحكم محاور جودة البيانات، التكامل مع الأنظمة الأخرى، ووصول المستخدم إلى الأنظمة. أما المجموعة الثانية فتسمى (Organizational Business Intelligence) وتضم محاور المرونة ودعم إدارة المخاطر.
وisher (حافظ وآخرون، 2012) أن مزايا ذكاء الأعمال يتمثل ب: الاستثمار الأمثل للوقت الحقيقي المتماثل للأداء، إيجاد المعنى الصحيح للبيانات، قرارات مدعومة بالخبرة الفاعلة، تعلم منظمي صحيح، جغرافيا نظم المعلومات، تكامل نظام الأداء الإداري، مثالية العلاقة مع المستهلك، وتدفق منطقي للمعلومات.

وisher (ارتبطة واخرون، 2013) أن ذكاء الأعمال يساعد في استيعاب الوضع السائد لبيئة العمل (التي تتصف بالصعوبة والتعقيد نتيجة سرعة تغيرها)، كما يساعد ذكاء الأعمال في صنع أفضل القرار من خلال تجميع وتخزين وتحليل البيانات واستخراج المعلومات والمعرفة ذات المنفعة المنظمة وتقديم معلومات لحظية ودقيقة ذات قيمة عالية وبيانات ذات اعتمادية متوفرة من عدة مصادر.

من الصعب جدا حصر مكونات ذكاء الأعمال نظرا إلى التطور الكبير الذي يطرأ على ذكاء الأعمال، ولكن (Işık et al., 2013) وصف مكونات ذكاء الأعمال كما يلي:

(Data Reliability) - 1- موثوقية البيانات:

المنظمات تتخذ قرارات حاسمة استنادا إلى البيانات التي يجمعونها كل يوم، لذلك فمن الأهمية بمكان بالنسبة لهم الحصول على بيانات دقيقة وموثوق بها. هناك أدلة على أن المنظمات من جميع الأحجام تتأثر سلبا من جراء النقص والازدواجية وعدم دقة البيانات التي يستخدمونها. قدرت مجموعة تتأثر سلبا من جراء النقص والازدواجية وعدم دقة البيانات التي يستخدمونها. قدرت مجموعة أن أكثر من 50% من مشاريع ذكاء الأعمال خلال عام 2007 استقبلت بسبب المشاكل Gartner المتعلقة بجودة البيانات وقدرت TDWI أن المشاكل المتعلقة بجودة بيانات العملاء وحدها تكلف الشركات الأميركية أكثر من 60 مليار دولار سنويا.
البيانات التي تجمع من مصادر المنظمات المختلفة قد تكون غير مؤهلة أو لا يوجد تنسيق للبيانات قد تؤدي إلى أخطاء. على سبيل المثال، إن استخدام البيانات من موقع وبوب أو من جداول البيانات من جداول المنظمة قد تحتوي على أخطاء والتي قد لا تكون اكتشفت قبل استخدامها في استقراء المعلومات. قد تكون موثوقية البيانات مشكلة بالنسبة للبيانات من المصادر الخارجية بسبب عدم وجود آلية لمراقبة والتحقق من صحة إندماجه مع بيانات المنظمة؛ على سبيل المثال، الحصول على البيانات من شبكة الإنترنت. البيانات الداخلية هي أيضا عرضة للخطأ. ضعف عمليات معالجة البيانات، وإجراءات الصيانة في نقص البيانات، وأخطاء في عملية الترحل من نظام إلى آخر يمكن أن يسبب ضعف موثوقية البيانات. أيضا إذا كان تحليل المعلومات غير دقيق أو غير متسلق، فإن المنظمات لا تستطيع أن ترضي عملائها وأن تصل إلى توقعات عملائها.

Interaction with Other Systems

2- تفاعل النظام مع النظم المتاحة الأخرى

ان التفاعل بين ذكاء الأعمال والنظم الأخرى في المنظمة هو عامل حاسم آخر لنجاح ذكاء الأعمال. ينطوي التكامل الذي ترتبط بين مختلف النظم وتطبيقاتها أو البيانات معا، إما فيزيافيا أو وظيفيا، بحيث يمكن إنشاء القيمة وتتجاوز تلك التي يوفرها كل نظام على حدة. في حين أن الكثير من البحوث حول تفاعل ذكاء الأعمال مع بقية المنظمة تركز تجديدا على تكامل البيانات والأدوات المرتبطة بها. يعتبر دمج المنظمة ذات الصلة، ومخازن البيانات تحديا كبيرا في العديد من القطاعات. على سبيل المثال، وجدت دراسة حديثة لقطاع الطاقة أن هذا الدمج كان واحدا من أكبر اثنين من التحديات التي تواجهها في الماضي قدما في تطبيق ذكاء الأعمال.

المنظمات التي تستخدم بيانات من مصادر متعددة وتغذي نظام المعلومات المتعددة من بهذه البيانات، فإن نوعية الاتصال بين هذه النظام يؤثر بشكل مباشر على الأداء العام. مستوى ونوعية التكامل بين
ذكاء الالعاب والأنظمة الأخرى أصبحت في غاية الأهمية لإدارة أداء أنظمة ذكاء الأعمال وضمان نتائج موثوقة. بعض القطاعات تتطلب مستوى أعلى من التكامل بين نظم أكثر من غيرها، مثل تلك التي تشارك في التعاملات المالية، ورصد وتحسين أسعار السلع الأساسية، أو النقاط وتحليل البيانات المتدفقة في الوقت الحقيقي أو شبه الوقت الحقيقي. الأعداد المتزايدة والمتنوعة من مصادر بيانات ذكاء الأعمال في العديد من المنظمات وضع ضغوط متزايدة على التكامل بين الأنظمة التي تمتد تلك البيانات لإنجاز اعمالها. تفضل العديد من المنظمات أن تكون تطبيقات نظم المعلومات الخاصة بهم تفاعل على مستويات متعددة بحيث يمكن أن يحدث تكامل أعمال المشاريع. هذا التكامل يمكن أن يكون على مستوى البيانات، مستوى التطبيق، مستوى العمليات التجارية، أو مستوى المستخدم.

ومع ذلك، لا يتم عزل هذه المستويات الأربعة عن بعضها البعض. يجب على المنظمات إيجاد طرق لإدارة التكامل بنجاح في إطار نظم ذكاء الأعمال وبين ذكاء الأعمال وغيرها من نظم المعلومات.

على الرغم من أن تكامل البيانات توفر رؤية موحدة لبيانات، وتكامل التطبيقات يوجد تطبيقات الأعمال إدارة تفاف الأحداث. وتتوفر لهذه الأدوار من التكامل التكنولوجيات المختلفة. كما توفر هذه التقنيات فوائد بالنسبة للمستخدمين النهائيين، مثل تقليل الوقت الذي يقضيه في التغييرات الإدارية وقضايا التدريب.

(Analytical Capabilities)

3- القدرات التحليلية:

تعد تقنيات تحليل البيانات من التقنيات التي المهمة جدا في تطبيقات ذكاء الأعمال وذلك لدورها في إعادة تشكيل المعلومات وتقديمها للمستخدم بطرق مختلفة والتي قد تعطى قيمة مضافية للمعلومات. يمكن تقسيم القدرات التحليلية كما يلي:
المعالجة التحليلية الفورية (Online Analytical Processing) -
الفرورية إدارة ومعالجة وعرض البيانات بشكل متعدد الابعاد لأغراض التحليل، فضلاً عن دعم عملية اتخاذ القرار واستحداث التقارير بالاستناد إلى مستند البيانات (يوسف وزكر، 2013). يتمثل دور المعالجة التحليلية بتوفر قدرات التحليل المباشر للبيانات المطلوبة لكي يتم الإجابة على تساؤلات صناع القرار وقد صممت المعالجة التحليلية الفورية OLAP لكي تعمل بكفاءة مع بيانات المنظمة
حسب النموذج المتعدد الابعاد من البيانات بالاستناد إلى نموذج نموذج مصمم لتلبية الاستفسارات المعروضة من قبل المحللين وصناع القرارات. وتقوم OLAP بتنظيم بيانات مستورد البيانات بشكل مكعب متعدد الابعاد لتوفير أكبر قدر ممكن من القدرات التحليلية.

- تقنيات التنقيب عن البيانات (Data Mining): يعد أسلوب التنقيب عن البيانات ذا أهمية كبيرة في المعالجة البيانات وتحليلها للوصول إلى معلومات مفيدة وأعمال وعلاقات غير معروفة والتي يمكن من خلالها التنبؤ بالسلوك المستقبلي. ومن التعريفات المعاصرة للتنقيب عن البيانات يتمثل في أنها عبارة عن التقنيات المستخدمة لاستخلاص المعرفة المفيدة والضمنية من بين أعداد كبيرة من البيانات. ويمكن القول بأن العلاقة بين ذكاء الأعمال وتقنيات التنقيب عن البيانات تمثل بقدرة هذه التنقيات على القيام بتحليلات إحصائية ومنطقية لمجموعة كبيرة من البيانات والبحث عن الأنماط التي تلبي طموحات دعم عملية اتخاذ القرار.

- وصول المستخدم (User Access):

أدوات ذكاء الأعمال لديها قدرات متعددة وخدمات أغراض مختلفة، ولأن المنظمات لها أهداف متعددة ومستخدمين مختلفين ضمن بيئة ذكاء الأعمال، فإن المنظمات قد تحتاج إلى استخدام تطبيقات ذكاء اعمال مختلفة مع طرق وصول مختلفة. بعض المنظمات توفر لمستخدمين أنظمة ذكاء الأعمال
الوصول غير المحدود لتحليل البيانات وأدوات استحداث التقارير، والبعض الآخر يقدم وصول مقيم نسبياً.

على الرغم من أن معظم التطبيقات على شبكة الإنترنت هي سهلة نسبياً للاستخدام، خاصة بالنسبة للمستخدمين غير التقنيين، نجد أن التطبيقات سطح المكتب مخصص للمستخدمين محددين حيث يوفر لهم وظائف متخصصة لتحليل أكثر فعالية.

تطبيقات الويب قد تزيد نجاح ذكاء الأعمال من خلال توفير تحليل أسرع، في حين أن تطبيقات المكتب قد يزيد ذلك من خلال تسهيل عملية صنع القرار بفعالية أكثر. احتياجات وصول المستخدم تختلف داخل المنظمة. على سبيل المثال، على المستوى العملي، قد يحتاج المستخدمون لتغับ العمليات التشغيلية الأساسية والوصول إلى البيانات في الوقت الحقيقي تقريباً، في حين قد يحتاج مدير المستوى التنفيذي لمراقبة تنفيذ الأهداف الاستراتيجية في جميع أنحاء المنظمة وبالتالي، تحتاج المنظمة إلى مستويات مختلفة من وصول المستخدمين.

بغض النظر عن ما إذا كانت المنظمة تفضل استخدام تطبيقات متنوعة أو مجموعة ذكاء أعمال واحدة، فمن المهم أن تتواكب مع أنواع القدرات للمستخدمين. في حين أن بعض المنظمات تحدد من وصول المستخدم من خلال ممارسة التوفيق / المصادقة والتحكم في الوصول، والبعض الآخر يفضل السماح بالوصول الكامل لجميع أنواع المستخدمين من خلال نهج تطبيقات شبكة الإنترنت. فمن الأهمية بمكان أن تقوم المؤسسات بتحقّق التوازن الضروري للسماح للمستخدمين من استخدام أنظمة ذكاء الأعمال والوصول إلى المعلومات لتناسب أنواع الفرارات التي يتذاكر المستخدمون.

(2-2) إدارة المعرفة (Knowledge Management)
تعتبر إدارة المعرفة من الأساسيات المطلوبة لنجاح التحسين الفاعل والكفو للإدارة الآداء.

وبصفها ركيزة مهمة في تحقيق أهداف المنظمة ودورها في التحول نحو اقتصاد المعرفة الذي يركز
على الاستثمارات الفكرية غير الملموسة أكثر من تركيزه على المواد المادية الملموسة، مما
يجعلنا نفكر جدًا في كيفية الاستفادة منها في خلق عناصر بشرية مؤهلة وقادرية على الحصول على
المعرفة من مصادرها المختلفة وتسخيرها لجعلها قادرة على مواجهة التطورات واستخدامها بأعلى
كفاءة ممكنة لتحقيق الأداء التنظيمي (طه ويوحنا، 2013).

كما يصف (مصالة، 2013) إدارة المعرفة بأنها التقنيات والأدوات والموارد البشرية المستخدمة لجمع
وإدارة ونشر المعرفة ضمن المنظمة. أما (Hackett، 2003) فقد عرفها بأنها مدخل نظامي متكامل
لإدارة المشاركة وتعيلها في كل أصول معلومات المنظمة بما في ذلك قواعد البيانات، الوثائق،
السياسات والأعمال، كشف تجارب وخبرات سابقة لدى العملين في المنظمة. كما أشار
(ليسين، 2007) أن المعرفة كمفهوم تمثل البيانات والمعلومات والأفكار والابتكارات والخبرات,
والنتائج والتعليمات والتوصيات والأخبار والملاحظات والأحداث والتحليلات ذات الصلة المباشرة وغير
المباشرة وهي التغذية العكسية للمنظمة أو الفرد على حد سواء.

وقد أكد (Lamb، 2002) أن المعرفة هي أحد المصادر الاستراتيجية المهمة للمنظمة حيث تتركز
أهمية إدارة المعرفة في تعزيز القيمة البشرية للعملين في المنظمة، تنمية وإدارة رأس المال الفكري،
تنمية المهارات الإبداعية، تعزيز الاستفادة من جميع البيانات والمعلومات في المنظمة، المساهمة في
الحفاظ على التميز التنافسي لمنظمات الأعمال والمساهمة في تنفيذ نشاطات المنظمة لتحقيق أهدافها
(إسحق، 2013).
يتبان الباحثون في تحديد أنشطة وعمليات ومحادثات إدارة المعرفة، فعرفها (العنبي، 2006) على أنها العمليات التي تساهم المنظمات في الحصول على خلق المعرفة واختبارها وتنظيمها واستخدامها ونشرها وتحويلها لمعلومات هامة وخبرات تنتمي لمنظمة، إذ تعد ضروريةً لأنشطة الإدارة المختلفة كاتخذ القرارات وحل المشكلات والتخطيط الاستراتيجي وغيرها. وعرفها (حريم، 2000) بأنها النشاطات والعمليات المتعلقة باقتصاد وبناء المعرفة والمحافظة عليها من خلال ترميزها وتخزينها واستغلالها ونقلها والمشاركة فيها وتطبيقها لتحقيق أهداف المنظمة. وتتضمن عمليات نظام إدارة المعرفة أربعة عمليات رئيسية (خلق واقتصاد المعرفة، تخزين واسترجاع وتوثيق المعرفة، مشاركة المعرفة، تطبيق المعرفة) (الكبيسي، 2006)، (المعاني، 2009).

وقد عمل (عبدالفؤاد، 2010) بالمقارنة بين تصنيفات المعرفة كما يلي:

التخصص الأول:

المعرفة الظاهرة - وهي المعرفة الموثقة المنظمات التي يسهل التعبير عنها بشكل واضح وكتابتها ونقلها إلى الآخرين ونشرها بينهم بسهولة بشكل وثيق أو عن طريق وسائل التعليم والاتصال، وتتعلق المعلومات الظاهرة بالمعلومات الموجودة والمختزنة في نظام المعلومات في المنظمة ومنها الإجراءات، المسندات، معايير العمليات.

المعرفة المضمنة - وهي المعرفة المبنية على الأساس على الخبرات الشخصية والقواعد البيئية المكتسبة لأداء العمل ولذلك هي معرفة يصعب تحويلها بالتقنية فبالنسبة أن تكون بالتفاعل الاجتماعي.

التخصص الثاني:

المعرفة الشخصية - وتتمثل بالخبرات والقيم والتوقعات والمعلومات كافة التي تميز فردًا عن غيره من الإفراد وهي نتيجة صحة لذكاء تعليم ومتابعته في تكوين هذه المعرفة.

المعرفة الاستكشافية - وهي المعلومات والخبرات كافة التي يمتلكها شخص ما أو جماعة أو منظمة لتحقيق الأهداف منها.
المعرفة العامة - وهي المعلومات والخبرات كافة التي تكون في متناول الجميع

1

لتصنيف الثالث:

المعرفة العامة - وهي المعرفة التي لها حرية الانتقال وهي رخيصة الثمن عند نقلها

المعرفة الخاصة - وهي المعرفة التي تتطلب مصاريف نقل مرتفع نسبياً

مما سبق يمكن اعتبار إدارة المعرفة على أنها كافة الأنشطة الفردية والجماعية التي تهدف إلى تكوين المعرفة المطلوبة واستخدامها لتحقيق أهداف المنظمة.

(Zaied et al., 2012) و (Allameh et al., 2011)

1- خلق واكتساب المعرفة (Knoweledge Creation and Aquisition)

بين (طه، 2013) أنه يقصد بها العملية التي تسعي من خلالها المنظمة من الحصول على المعرفة، ولا يعني اكتساب المعرفة حصول المنظمة على معرفة جديدة، ولكنه يعني مدى قدرة المنظمة على إبداع المعرفة، ويشير إبداع المعرفة إلى قدرة المنظمة على تطوير أفكار وحلول مبتكرة بإعادة ترتيب وموراج المعرفة الصريحة والضمنية من خلال التفاعلات التي من شأنها تكوين حقوق ومعان جديدة. أن قنوات اكتساب المعرفة تعمل على استقطاب العاملين الجدد، وخاصة المتميزين منهم، من خلال الشبكات الخارجية بين المنظمة والمنظمات الأخرى.

إن هناك تقنيات لاكتساب المعرفة تتوزع على فئتين رئيسيتين، الأولى فئة التقنيات التقليدية مثل المقابلات وكذلك الملاحظة والمعايشة في ميدان العمل، والثانية فئة التقنيات غير التقليدية والتي
يستخدمها مهندس المعرفة بهدف جمع المعرفة الضمنية واستطابها، وهي العصف الذهني التقليدي و
العصف الذهني الإلكتروني واعداد خرائط المعرفة.

عرف (المعاني، 2009) خلق المعرفة على أنه "إيجاد المعرفة واشتقاقها وتكوينها داخل المنظمة".
ويضيف (المصالحة، 2013) أن خلق المعرفة بعد من أكثر عمليات نظم إدارة المعرفة أهمية من
خلال امتلاك المعرفة اللازمة لتحقيق أهدافها. و يتم خلق واكتساب المعرفة من المصادر الداخلية
كالوثائق والسجلات والعملاء، أو من المصادر الخارجية: كالشراء أو الإنترنت.

(Knowledge Storing and Documentation)

2- تخزين وتوثيق المعرفة

قد تبذل المنظمة جهداً كبيراً في اكتساب المعرفة، إلا أنها قد تكون عرضة لفقدانها سواء بالنسان أو
تعثر سبل الوصول إليها. ومن هذا فإن تخزين المعرفة واسترجاعها عند الحاجة بشكل شيقراً مهما
من عناصر إدارة المعرفة، ويسمى بالذاكرة التنظيمية التي يتم التعرف عن طريقها على معرفة
الماضي واحتادها في العملية التنظيمية. وتشار إلى المعرفة الصريحة، والنوع الثاني هو الذاكرة
العرضية ويفصل بها المعرفة المحددة والمرتبطة بموقف معين في سياق محدد كاتخاذ قرار معين (طه
واخرون، 2013).

ويشير (المصالحة، 2013) إلى أهمية الذاكرة التنظيمية، فالمنظمات تواجه خطرًا كبيرًا نتيجة
لفقدانها للكثير من المعرفة التي يحملها الأفراد الذين يغادرونها لسبب أو لأخرى، وبات خزن المعرفة
والاحتفاظ بها مهم جداً ليسما للمنظمات التي تعاني من معدلات عالية لدوران العمل، والتي تعتمد
على التوظيف والاستخدام بصورة العقود المؤقتة والاستشارية لتوليد المعرفة فيها، لأن هؤلاء
الأفراد يأخذون معرفتهم الضمنية غير الموثقة معهم عندما يتركون المنظمة، أما المعرفة التي
يتم توثيقها ليكون مخزونه في قواعدها. ويتم خزن المعرفة من خلال أنواع متعددة من وحدات
التخزين. وتتضمن حفظ المعلومات التي يملكها العاملون، وذلك بالمحافظة على العاملين المميزة في المعرفة في المنظمة، وتحويل هذه المعرفة إلى بناء داخلي وتضمن إخراج المعرفة المهمة من أهدافهم عن طريق التدريب والحوار وتنظيمها على نحو يكون في متناول جميع أفراد المنظمة. وكذلك حفظ المعرفة الظاهرة الموجودة في المنظمة كالوثائق والسجلات والكتب المختلفة المتعلقة بالسياسات والإجراءات وتثبيتها باستخدام وسائل التخزين المتطرفة.

(Knowledge Transfer) 3- تحويل المعرفة

التحويل هي عملية تحويل المعرفة المكتسبة من مصادر خارجية وداخلية إلى أشكال مفيدة وقابلة للتطبيق لتحسين العمليات الإنتاجية والخاضعة (Zaied et al., 2012). ويضيف (سامح، 2013) أنها تعني نشر المعرفة ومشاركتها بين أفراد المنظمة إذ يتم توزيع المعرفة الضمنية عن طريق أساليب التدريب والحوار، أما المعرفة الصريحة فيمكن نشرها بالوثائق والنشرات الداخلية والتعلم والمهم في عملية التوزيع هو ضمان وصول المعرفة الملائمة إلى الشخص الباحث عنها في الوقت الملازم.

ويضيف (صوالحة، 2013) أن تحويل المعرفة يمكن أن يتم على مستوى الفرد أو المنظمة، فالمشاركة على مستوى العاملين تتمثل في الحدوث إلى زملاء العمل لمساعدتهم في عمل الأشياء بشكل أفضل وأسرع وأكثر فاعلية. أما على مستوى المنظمة تشير إلى خلق المعرفة وتنظيمها وإعادة استخدامها ونقل المعرفة المبنية على الخبرة الموجودة في داخل المنظمة واتخاذها لمنظمات أخرى.

(Knowledge Application) 4- تطبيق المعرفة
تطبيق المعرفة هو عملية الاستخدام الفعلي للمعرفة. تطبّق المعرفة تمكن المنظمات باستمرار على ترجمة الخبرات التنظيمية وتحويلها إلى منتجات. كما يمكن تعريف تطبّق المعرفة على أنه جعلها أكثر ملاءمة للاستخدام في تنفيذ نشاطات المنظمة وأكثرها ارتباطا بالمهام التي يقوم بها.

ويضيف (سايق، 2013) أنها غاية إدارة المعرفة، وتعني استخدام هذه المعرفة في الوقت المناسب، واستثمار فرصة تواجدها في المنظمة، إذ يجب أن توظف في حل المشكلات التي تواجه المنظمة، ويجب أن يستهدف هذا التطبّق تحقيق أهداف المنظمة واغراضها. كما يضيف (صوالحة، 2013) أن تطبّق المعرفة هو قدرة المنظمة على استعمال المعرفة المبدعة أو المكتسبة وتطبيعها من خلال ربطها بالواقع العملي والإفادة منها في حل المشكلات واعتبار الفرص واتخاذ القرارات وتجميتها إلى سلع وخدمات وعمليات. كما أن تطبّق المعرفة يتطلب تهيئة بيئة منظمة للوصول إلى أقصى درجة استفادة ممكنة من المعرفة، بحيث تكون بيئة مشجعة على الإدارة الفعالة للمعرفة، ومن ثم يمكن تخزين ونقل وتطبيع المعرفة.

(Organizational Performance)

(2–3) الأداء التنظيمي

يحتوي الأداء التنظيمي كمفهوم وكممارسة باهتمام متزايد من قبل الباحثين ومن قبل المنظمات ولا سيما في ظل البيئة المعاصرة المتسمة بالتعقيد والتغير المستمر. ويتفق أغلب الباحثين أن الأداء التنظيمي هو ليس انعكاسا للمعايير المالية والاقتصادية فحسب، إنما هو مفهوم واسع يشمل معايير نوعية داخلية وخارجية تعكس قدرة المنظمة على تحقيق مجموعة واسعة من الأهداف تجاه أطراف عدة العامليين والمساهمين والزبائن والإدارة والمجتمع (دهام، 2010).

كما يمثل الأداء التنظيمي مفهوما هريا لمنظمات الأعمال على نحو عام إذ يتطلب من المنظمة لبلاغ أهدافها سواء كانت اقتصادية أم اجتماعية وضع الخططة والسياسات والبرامج التي تحدد الإدارة كيفية
إدارة مواردها بطريقة رشيدة ومتابعة نتائج أعمالها من خلال نظام رقابة بين نسب تنفيذ الأعمال والصعوبات والمشكلات التي تواجه التنفيذ وكيفية التغلب عليها من خلال نظام متكامل لتقويم الأداء الشامل للمنظمة (الحمداي وبدوي، 2011).

كما تستعرض (الفانوري، 2013) الأداء التنظيمي على أنه قدرة المنظمة على استخدام مواردها بكفاءة وانتاج مخرجات متناغمة مع أهدافها ومناسبة لمستخدميها. كما تضيف بأن الأداء التنظيمي أنه منظومة متكاملة لنتاج أعمال المنظمة في ضوء نتفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية.

كما يشير (Alhakem & Hassn, 1) أن الأداء التنظيمي هو مقارنة النتائج المتوقعة مع تلك الفعلية والتحقيق في الانحرافات عن الخطط وتقييم الأداء الفردي ودراسة التقدم المحققو نحو تحقيق الغايات المستهدفة. لذلك فإن قياس الأداء التنظيمي يمكن أن يقدم المزيد من المساعدة للمديرين لتقييم الأنشطة التنظيمية والحفاظ على الوضع التنافسي أو التوقيع على المنافسين.

ويضيف (Elbashir, 2008) أن المقاييس المستخدمة لقياس الأداء التنظيمي مثل عائد الاستثمار ونمو المبيعات يمثل الأهداف التنظيمية والميزة التنافسية التي تعزز علاقة المنظمة مع منافساتها.

كما بين (دوسة و حسنين، 2008) أن مؤشرات الأداء التنظيمي مختلفة، فمنها تعتمد على المؤشرات السلوكية مثل المسؤولية الاجتماعية، وتطوير رأس المال البشري والتكيف، والوصول، ودور العمل، ففي حين تعتمد بعض مؤشرات الأداء التنظيمي الأخرى على المؤشرات الاقتصادية مثل الكفاءة، زيادة الأرباح، ونمو المبيعات، والحصة السوقية، والإنتاجية.

ويشير (دوسة و حسنين، 2008) أن الأداء التنظيمي هو انعكس لكيفية استخدام المنظمة لمواردها المادية والبشرية واستثمارها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها. أم هو محصلة لكافة
العملات التي تقوم بها المنظمة وأي خلل فيها لأبد من أن يؤشره الأداء الذي يعد مرآة المنظمة. فالآداء الفعال للمنظمة يتحقق من خلال قدرتها على إدارة قدراتها الداخلية التي تمنحها القدرة على التكيف والتأقلم مع المتغيرات البيئية المحيطة بها من أجل الابتكار والتجديد بالشكل الذي يضمن حاجات الزبائن المتغيرة ويحقق أكّد للمنظمة لغرض تحقيق أهدافها واعدة المنتفعين منها.

هناك العديد من الإبعاد التي تمثل الأداء التنظيمي للمنظمة والتي تسعى المنظمة إلى تحقيقها كما يلي:

(Chen and Huang, 2012) و (ورد و حسن، 2010) و (الكروي، 2013)

1- الربحية : وهي العوائد التي تحصلها المنظمة والتي بدونها لن تستطيع المنظمة النمو والتطوير والتوسيع في مجال اعمالها.

2- الحصة السوقية: والتي تقاس بنسبة الحصة السوقية للمنظمة إلى الحصة السوقية لأكبر منظمة في السوق.

3- السيولة: السيولة بشكل عام هي وجود سلوك نقدية تحت اليد أو موجودات قابلة للتحويل إلى سلوك نقدية بسهولة وبكلفة معقولة لإيصالها بالتزامات المنظمات في المديونية أو الاستثمار أو غيرها من الأمور المناط بها.

(2-4) الدراسات السابقة:

يعرض هذا الجزء أهم الدراسات العربية والإجنبية التي تناولت موضوع الدراسة.

(2-4-1) الدراسات العربية:

- دراسة (باسردة، 2006) بعنوان: "تكامل إدارة المعرفة والجودة الشاملة وأثره على الأداء: دراسة تطبيقية في شركات الصناعات الغذائية اليمنية".
حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على التكامل بين إدارتي المعرفة والجودة الشاملة وإبراز دوره في تحسين أداء المنظمات وتعزيزه، وطبقت على عشر شركات ينتمي خاصة تعمل في مجال الصناعات الغذائية كعينة للدراسة، واتبع الباحث أسلوب المنهج الوصفي التحليلي، وقد جمعت البيانات من الهيئة الإدارية العليا لتلك الشركات عن طريق الاستبيان الذي صمم باعتماد سلسلة زمنية للأداء مدتها أربع سنوات من 2001 إلى 2004 وجرى تحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، وقد توصلت الدراسة إلى وجود تكامل وعلاقة ارتباط قوية بين إدارة المعرفة وإدارة الجودة الشاملة. وأثر معنوي لذلك التكامل على أداء الشركات.

- دراسة (التميمي والخشالي، 2008) بعنوان: " دور الثقة بين أفراد الجماعة في تحديد استراتيجيّة إدارة المعرفة ".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة الثقة بين أفراد الجماعة واتخاذيّة الجامعات الأردنية الخاصة للاستراتيجية إدارة المعرفة. وقد جمعت البيانات اللازمة للدراسة عن طريق استبانة صممت لهذا الغرض، من عينة مكونة من (336) عضو هيئة تدريس من الأكاديميين العاملين في الأقسام العلمية في (13) جامعة خاصة. وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها تمثل وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين استراتيجيّة التوجه نحو النظام في إدارة المعرفة.

- دراسة (أبو فارة، خليل 2008) بعنوان: " دور عمليات إدارة المعرفة في فاعلية أنشطة المؤسسات الأهلية في القدس الشرقية ".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع عمليات إدارة المعرفة في المؤسسات الأهلية في القدس الشرقية من خلال رصد واقع تطبيق العمليات المختلفة لإدارة المعرفة، وإبراز دور إدارة المعرفة في تحقيق فاعلية أنشطة هذه المؤسسات. وقد تعرفت هذه الدراسة على أهم المعوقات التي تواجه
تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات الأهلية في القدس الشرقية. وقد تم وضع مجموعة من الأسئلة والفرضيات التي عالجت مشكلة الدراسة بأبعادها المختلفة. وقد أظهرت النتائج أن المؤسسات الأهلية في القدس الشرقية بقطاعاتها المختلفة تستخدم إدارة المعرفة. كذلك أظهرت النتائج وجود علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية 0.05 بين تطبيقات إدارة المعرفة وفاعلية أنشطة المؤسسات الأهلية في القدس الشرقية. وفي ضوء نتائج هذه الدراسة فقد تم تقديم مجموعة من التوصيات التي تعزز استخدامات إدارة المعرفة وتعزيز فاعلية المؤسسات الأهلية في القدس الشرقية.

- دراسة (العبيدة، 2009) بعنوان: "نظام معلومات الموارد البشرية وأثرها على الأداء المؤسسي ".

: دراسة ميدانية لشركات الاتصالات الأردنية ".

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر نظم معلومات الموارد البشرية على الأداء المؤسسي في شركات الاتصالات الأردنية، وخلال هذا الأمر باختلاف نوع الشركة، وكذلك اختلافه باختلاف العوامل الشخصية والوظيفية، وتم مسح مجتمع الدراسة كاملاً، والموظف من العاملين في الموارد البشرية في أربع شركات أردنية، وطبقت الدراسة على (307) مسحًا وموضوعًا، وتواصلت النتائج إلى مجموعة من النتائج أهمها: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق نظم معلومات الموارد البشرية على الأداء المؤسسي في شركات الاتصالات الأردنية .

- دراسة (الجابلي، 2012) بعنوان: "أثر تنظيم المعرفة في فاعلية أداء البنوك التجارية الأردنية دراسة تطبيقية في قطع البنوك التجارية الأردنية ".

: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تنظيم إدارة المعرفة في البنوك التجارية من خلال رصد واقع تطبيق العمليات المختلفة لإدارة المعرفة (نشر وتقاسم وتوزيع المعرفة، توليد واكتساب المعرفة، تنظيم وتخزين واسترجاع المعرفة، تطبيق المعرفة)، وكما هدفت إلى التعرف على مستوى فاعلية
أنشطة البنوك التجارية في العاصمة عمان. وتكون مجتمع الدراسة من جميع البنوك الأردنية والبالغ عدها (16) بنكاً، أما عينة الدراسة تكونت من (151) موظفاً في البنوك التجارية الأردنية وتولست الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها: استخدام البنوك لتنظيم المعرفة من خلال ممارسة عملياتها المختلفة.

دراسة (حافظ وأخرون، 2012) بعنوان: "الاستثمارات الفاعلة لذكاء الأعمال وفقاً لمدخل رأس المال الاجتماعي عرض نظري تحليلي".

يركز هذا البحث على أن الزيادة المفروضة والتمثيل في الأدوات والوسائل والعمليات التي تسعى إلى تقديم التسهيلات للمنظمة من الجانب الميكانيكي والمتمثل بذكاء الأعمال، في الوقت الذي يجب فيه عدم تناسى الجانب العضوي الثري الناجب من القدرات الفكرية الإنسانية والتي تتعهد عمليات المنظمة وتوجه غايتها عبر بعد رأس المال الاجتماعي. وهذا ضرورة أيجاد المركب المتناسق للربط بين المتغيرات وحقيقة الاحتياجات المنظمة في ظل بيئة ثابتة على عدم الاستقرار.

دراسة (الزين، 2013) بعنوان: "أثر تطبيقات نظام الأعمال الإلكترونية في ذكاء المنظمة: دراسة ميدانية في شركات الأدوية الأردنية".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيقات نظام الأعمال الإلكترونية في ذكاء شركات الأدوية في عمان، وتم تطوير استبانة خاصة لذلك "تُلفظ مجتمع الدراسة من جميع مديرى الأقسام العاملين في شركات الأدوية البالغ عدها 13 شركة، ونظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة تقرر أن يكون مجتمع الدراسة هو عينة الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان أهمها إن مستوى تطبيقات شركات الأدوية الأردنية في عمان لنظام الأعمال الإلكترونية هي بشكل عام مرتفع المستوى، وهناك أثر إيجابي ذو دلالات إحصائية لتطبيقات نظام الأعمال الإلكترونية في ذكاء المنظمة.
دراسة (المصالحة ، 2013) بعنوان : "أثر ممارسة عمليات نظم إدارة المعرفة في ذكاء
المنظمة : دراسة ميدانية في الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ممارسة عمليات نظم إدارة المعرفة في ذكاء المنظمة في الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي. حيث تم تطوير استبانة خاصة تناولت جوانب الموضوع، حيث تألف مجتمع وعينة الدراسة من جميع الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي، وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك آثراً دا لدالة إحصائية لعمليات نظم إدارة المعرفة في ذكاء المنظمة.

- دراسة (جويحان ، 2013) بعنوان : "أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي
للمنظمات الصناعية : دراسة ميدانية على الشركات الصناعية العاملة في منطقة ساحاب الصناعية ".

هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة على الأداء الإستراتيجي
للمنظمات العاملة في مدينة الملك عيده الله الثاني الصناعية - ساحاب ، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتصميم استبانة تقيس مدى تطبيق أبعاد ثقافة الجودة في المنظمات الصناعية العاملة في مدينة ساحاب ، وكونت عينة الدراسة من (220) موظف يمثلون (72) منظمة. حيث توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كا من أهمها (1) أن واقع تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة في المنظمات محل الدراسة كان متوسطاً (2) وجود أثر ذو دالة إحصائية لأبعاد إدارة الجودة الشاملة على الأداء الاستراتيجي للمنظمات .

- دراسة (يوسف وزكر ، 2013) : "ذكاء الأعمال ودوره في فاعلية التجارة الإلكترونية معمارية
مقترحة لشركة الحكمة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في محافظة دومنوى ".
هدفت الدراسة إلى تحليل بيئة شركة أدوية ومستلزمات طبية في نينوى وذلك للتحقق من مدى جاهزيتها لتطبيق ذكاء الأعمال فيها. وتتمثل أهمية البحث في القيمة المضافة للمنظمات المستفيدة والمتمثلة بالمنافع التي يمكن تحقيقها عند اعتماد تطبيقات التجارة الإلكترونية، فضلا عن ترشيد القرارات من خلال الاعتماد على تطبيقات الأعمال الذكية من قبل القائمين على إدارة تلك المنظمات وانعكاس ذلك على زيادة قدرتها على المنافسة. ولقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها عدم لجوء الشركة لاعتماد تقنيات ذكاء الأعمال. كما أن التجارة الإلكترونية تم اعداده على نحو غير تفاعلي. فضلا عن انخفاض مستوى جاهزية البنية التحتية المتعلقة ببرمجيات ذكاء الأعمال.

دراسة (أرتيما وآخرون ، 2013) بعنوان: ذكاء الأعمال .أثره على الإبداع التقني "دراسة حالة لشركة أدوية الحكمه".

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة أثر ذكاء الأعمال والمكون من المتغيرات مستدعة البيانات، التقييم عن البيانات والمعالجة التحليلية المباشرة على الإبداع التقني وقد أجريت هذه الدراسة على شركة أدوية الحكمه الأردنية.

وقد تم التوصل إلى بعض النتائج منها هو وجود أثر ذو دلالة إحصائية لذكاء الأعمال بأبعاد في الإبداع التقني وقد أوصت الدراسة على ضرورة اعتماد المنظمات على تكنولوجيا المعلومات الحديثة في تطوير أعمالها لما تميزه به من الدقة في انجاز العمل وكذلك ترسخ مفهوم الإبداع التقني لدى المنظمات والذي يحقق لها الميزة التنافسية في سوق العمل.

(2-4-2) الدراسات الأجنبية:
- دراسة (Herschel & Jones, 2005) بعنوان:

"Knowledge Management and Business Intelligence: The Importance of Integration"

الهدف من هذا البحث هو تقديم تحليل شامل للفرق بين ذكاء الأعمال (KM) وإدارة المعرفة (BI). ووضع إطار عمل لربط كل المفهومين. وجد الباحثان أن ذكاء الأعمال يركز على المعرفة الصرحية، ولكن إدارة المعرفة تشتمل المعرفة الضرورية والصرحية على حد سواء. كلا المفهومين يعزز من عملية التعلم، وصنع القرار، والتفاهم. كما يفسر هذا البحث طبيعة التكامل بين ذكاء الأعمال وإدارة المعرفة وتبين أن BI يجب أن ينظر إليه باعتباره مجموعة فرعية من KM.

- دراسة (Elbashir et al, 2008) بعنوان:

"Measuring the Effects of Business Intelligence Systems: The Relationship between Business Process and Organizational Performance"

يهدف هذا البحث إلى تطوير القياس جديد من منظمة ذكاء الأعمال. ثم استخدام القياس لدراسة العلاقة بين أداء العمليات التجارية والأداء التنظيمي، وإيجاد فروق ذات دلالة إحصائية في قوة العلاقة بين قطاعات الصناعة. أجريت هذه الدراسة على 612 منظمة في أستراليا تستخدم برامجا ذكاء أعمال.
"Business Justification with Business Intelligence"

The objective of this study is to improve the business environment and the requirements for integrating the business intelligence (BI) in the organizations. Because of the previous studies that have been done in this field, generally, people find that these systems are not used to support organizational decisions. Therefore, this study aims to explore the impact of BI tools and the Balanced Scorecard (BSC) on organizational performance.

"Realizing the Strategic Impact of Business Intelligence Tools"

The focus of this study is to identify the extent of implementation of the BI tools, which are an important tool for employees in the organization. The study aims to examine the impact of BI tools on the performance of the organization and to identify the factors influencing the implementation of these tools.

"Competitive Intelligence Practices and Firm Performance"

This study aims to explore the impact of competitive intelligence practices on organizational performance. The study examines the relationship between competitive intelligence practices and organizational performance, and identifies the factors that influence these practices. The study also examines the relationship between competitive intelligence practices and organizational performance, and identifies the factors that influence these practices.
الرسومية التي تستخدم ذكاء الأعمال تحقق نموا وربحية أكثر من الشركات غير الرسمية التي تستخدم ذكاء الأعمال.

دراسة (Bahrami, 2012) بعنوان:

"Innovation in Market Management by Utilizing Business Intelligence: Introducing Proposed Framework "

تناولت هذه الدراسة عمليات إدارة السوق حيث رأى الباحثون أن ضرورة وجود الابتكار والتطوير في هذه العمليات، كما تناولت الدراسة تعريف ذكاء الأعمال من وجهات نظر مختلفة. كما تم اقتراح إطار عمل يمثل أبعاد وأهداف ذكاء الأعمال وذلك لتمكين المنظمات من الاستفادة بشكل كبير من ذكاء الأعمال.

دراسة (Radivojević, Tepšić, 2012) بعنوان:

“ Business Intelligence as a Force of Better Business Competitiveness in Bosnia And Herzegovina “

قام الباحث بداية بالتطرق إلى أهمية البيانات والمعلومات في ذكاء الأعمال والمعرفة التي بصفتها ستوفر القدرة التنافسية وتحقيق الميزة التنافسية ورضا الزبائن ، حيث أن نظام ذكاء الأعمال هو قادرة في الأعمال الإلكترونية من تحويل البيانات الخام إلى معلومات ومعرفة وذكاء ، وأن تكون المنظمة رائدة في مجال عملها بخصوص وجود التحدي المتمثل في النمو الاقتصادي العالمي ، حيث تمت هذه الدراسة على الشركات الصناعية في بوسنة والهرسك ، وتم التوصل إلى أن ذكاء الأعمال يمكن أن يؤثر على مؤشرات الأداء في تشغيل نظام الأعمال كل ما هو في علاقة مباشرة بالقدرة التنافسية للبلد على حده ، بحيث يمكن أن تستجيب بسرعة لتمورات السوق واتخاذ قرارات تجارية جيدة ، إلا إذا
The Role of Knowledge Management in Enhancing Organizational Performance

The Relationships among Knowledge Management Processes, Innovation, and Organisational Performance in the Iraqi MTS

Zaied, 2012

Al-Hakim & Hassan, 2012
“Knowledge Management Capabilities and Organizational Performance“

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة تأثير موارد محددة لإدارة المعرفة على الأداء التنظيمي. كما تظهر النتائج أن بعض مصادر المعرفة (الهيكل التنظيمي على سبيل المثال، وتطبيق المعرفة) ترتبط مباشرة في الأداء التنظيمي، في حين أن بعض مصادر المعرفة الأخرى (مثل التكنولوجيا، وتحويل المعرفة)، لا ترتبط مباشرة في الأداء التنظيمي.

- دراسة (Emadzade, 2012) عنوان:

“Business Intelligence Success: The Roles of BI Capabilities and Decision Environments“

يتناول هذا البحث دور بيئة القرار (Decision Environment) في مدى تطبيق قدرات ذكاء الأعمال من أجل إنتاج تطبيق ذكاء الأعمال ككل. درس الباحثون بيئة القرار من خلال أنواع القرارات المتخذة واحتياجات معالجة المعلومات في المنظمة. النتائج التي توصل إليها الباحثون تشير إلى أن القدرات التكنولوجية مثل جودة البيانات، والوصول إلى المستخدم وتكامل ذكاء الأعمال مع النظم الأخرى مهمة جداً لنجاح ذكاء الأعمال، بغض النظر عن بيئة القرار. ومع ذلك، تؤثر بيئة
الفقرة على العلاقة بين نجاح ذكاء الأعمال وقدراته، مثل إلى أي مدى يدعم ذكاء الأعمال المرونة والمخاطر في عملية صنع القرار.

(2-5) ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

إن أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة يمكن تلخيصه بالاتي:

- تعددت الاتجاهات البحثية للدراسات السابقة، التي هدفت إلى ببيان أثر ذكاء الأعمال أو إدارة المعرفة أو الاثنين معا على الأداء التنظيمي في منظمات ذات اتجاهات مختلفة منها صناعية، طبية وتجارية. في حين تسعى الدراسة الحالية إلى معرفة أثر ذكاء الأعمال في الأداء التنظيمي بوجود إدارة المعرفة في البنوك التجارية الأردنية.

- تعددت المتغيرات التي تم قياسها في الدراسات السابقة العربية منها والاجنبية. أما في الدراسة الحالية تم الاعتماد على عوامل لقياس متغيرات الدراسة الحالية تختلف مع الدراسات السابقة خاصة في قياس عوامل ذكاء الأعمال حيث تم الاعتماد على (Isik، 2013).
الفصل الثالث

منهجية الدراسة (الطريقة و الإجراءات)

(3-1) منهج الدراسة

(3-2) مجتمع الدراسة وعينتها

(3-3) مصادر الحصول على المعلومات

(3-4) صدق الأداة

(3-5) ثبات أداة الدراسة

(3-6) متغيرات الدراسة

(3-7) المعالجة الإحصائية

(3-8) إجراءات الدراسة
الفصل الثالث

منهجية الدراسة (الطريقة و الإجراءات)

(3-1) : منهج الدراسة

تعد هذه الدراسة استطلاعية، حيث اعتمدت على أسلوب المنهج الوصفي التحليلي، الذي يتضمن
مسح للأدب النظري بالرجوع إلى المراجع والمصادر والدوريات العلمية لبناء إطار النظرية
للدراسة، والبحث الميداني، للقيام بجمع البيانات والمعلومات لتحقيق أهداف الدراسة.

(3-2) : مجتمع الدراسة وعينتها

تكون مجتمع هذه الدراسة من جميع العاملين في البنوك التجارية العاملة في القطاع المصرفي
الأردني والبالغ عددهم 13 بنك، وتكون عينة الدراسة من جميع المديرين ورؤساء الأقسام العاملين
في الإدارة العليا والوسطى في إدارات البنوك التجارية الأردنية العاملة في مدينة عمان، حيث تم
اختيارهم لمعارفهم وتعاملهم المباشر بنظام ذكاء الأعمال في المؤسسة وإدراكهم للمصطلحات
والأنظمة والعمليات

(3-3) : مصادر الحصول على المعلومات

و لتحقيق أهداف الدراسة النظرية منها و التطبيقية، تم الاعتماد على مصادر الحصول على
المعلومات، وهي :

أ. المصدر الثانوي : الإطار النظري، والدراسات السابقة، والذي تم فيه الاعتماد على ما أورده
الباحثين من مفاهيم ومفاهيم، في موضوع الدراسة الحالية.
ب. المصدر الأولي: الجانب التطبيقي، وتم الاعتماد فيه على الاستبانة التي تم إعدادها بناءً على
أحدث الدراسات التي إجريت في الموضوع، وقامت الباحثة بتصميم وتخطيط مفردات الاستبانة،
بالاستناد إلى الأدب النظري المتعلق بموضوع الدراسة، بحيث تغطي جميع متغيرات الدراسة
وفرضياتها. وتألفت الاستبانة من ثلاثة أجزاء: الجزء الأول: يتعدى بمجموعة من المتغيرات
الديموغرافية كالعمر، والجنس الاجتماعي، والمستوى التعليمي، وعدد سنوات الخبرة والتي تساعد في
وصف خصائص عينة الدراسة. أما الجزء الثاني: فيتعلق بذكاء الأعمال والمتمثل بالإبعاد التالية:
موثوقية البيانات وتم قياسه بالاستبانة 1-8 في استبانة الدراسة. وصول المستخدم وتم قياسه بالاستبانة
9-11 في استبانة الدراسة. وتفاعل النظام مع النظام الأخرى المتاحة وتم قياسها بالاستبانة 12-15
في استبانة الدراسة. والقدرات التحليلية وتم قياسها بالاستبانة 16-20 في استبانة الدراسة. أما الجزء
الثالث: فيتعلق بقياس إدارة المعرفة وتم قياسها بالاستبانة من 21-60 في استبانة الدراسة; اكتساب
المعرفة بالاستبانة 21-27، وتوثيق المعرفة بالاستبانة من 28-33، ونقل المعرفة بالاستبانة 34-42.
خلق المعرفة بالاستبانة 43-52. وتطبيق المعرفة بالاستبانة 53-60. والجزء الرابع الذي يتعلق
بالالأداء التنظيمي وتم قياسه بالاستبانة 3-3 أسلطة في استبانة الدراسة. وتم قياس جميع فقرات الاستبانة المتعلقة
بالجزء الثاني والثالث والرابع وفقاً لمقابلة لبكر ومل العملي المبتدئ من (1- غير موافق بشدة ،
2- غير موافق ، 3- محايد ، 4- موافق ، 5- موافق بشدة). ويوضح الملحق رقم (1) استبانة
الدراسة.
الصدق الظاهري (صدق المحتوى): تم عرض الاستبانة على هيئة محكمين من ذوي الخبرة والاختلاف بمجال البحث، وتجميع الاستبانات في مجالات العلوم الأدارية والتربوية (قياس والتقييم)، حيث تم الأخذ بالاعتبارات والتصويبات الواردة منهم حول مدى وضوح عباقرها وتمثيلها لمتغيرات الدراسة، وجرى تعديل بعض مفرداتهما وفقاً لآرائهم ومفاهيمهم، وذلك لزيادة درجة صدقية إداة الدراسة وسهولة فهمها من قبل أفراد عينة الدراسة. ونظراً لحدثة موضوع الدراسة وعدم توفر دراسات في البيئة العربية والأردنية قامت المتغيرات الواردة في هذه الدراسة تم الاعتماد على الدراسات الأجنبية ذات العلاقة، إذ تم أولاً بتين مفردات الاستبانة باللغة الإنجليزية ثم تم ترجمتها إلى اللغة العربية من قبل خبير ترجمة معتمد لضمان عدم فقدان معنى بعض العباقرة عند ترجمتها من اللغة الإنجليزية إلى العربية. ومن ثم مراجعتها من قبل مجموعة من الباحثين ذوي الاهتمام بموضوع ذكاء الأعمال وإدارة المعرفة للتتأكد من أن الترجمة لم تغلق أي معنى متناول في الجانب التجريبي في البنوك التجارية. وبعد كافة الإجراءات السابقة تم طباعة نسخة نهائية من الاستبانة إرسلت إلى أفراد عينة الدراسة.

(3 - 4) : ثبات أدآة الدراسة:

ولحساب ثبات أدآة الدراسة قامت الباحثة باستخدام طريقة معادلة الاتساق الداخلي باستخدام اختبار كرونايكس (α) حيث كانت قيمة كرونايكس ألفا لمتغيرات الدراسة و الاستبانة بشكل عام أعلى من نسبة الحد المطلق (60%), التي تعد مقبولة في البحوث والدراسات الاجتماعية (Hair et al., 2006)، والجدول (1) يوضح ذلك.
الجدول (1)
قيم معاملات الانساق الداخلي باستخدام اختبار كرونيخ ألفا

<table>
<thead>
<tr>
<th>معامل الثبات (α)</th>
<th>الفقرات</th>
<th>المحور</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>0.66</td>
<td>8-1</td>
<td>موثوقية البيانات</td>
</tr>
<tr>
<td>0.84</td>
<td>11-9</td>
<td>وصول المستخدم</td>
</tr>
<tr>
<td>0.83</td>
<td>15-12</td>
<td>تفاعل النظام مع النظم الأخرى</td>
</tr>
<tr>
<td>0.87</td>
<td>20-16</td>
<td>الفترات التحليلية</td>
</tr>
<tr>
<td>0.91</td>
<td>20-1</td>
<td>ذكاء الأعمال</td>
</tr>
<tr>
<td>0.82</td>
<td>27-21</td>
<td>اكتساب المعرفة</td>
</tr>
<tr>
<td>0.82</td>
<td>33-28</td>
<td>توثيق المعرفة</td>
</tr>
<tr>
<td>0.84</td>
<td>42-34</td>
<td>نقل المعرفة</td>
</tr>
<tr>
<td>0.91</td>
<td>52-43</td>
<td>خلق المعرفة</td>
</tr>
<tr>
<td>0.89</td>
<td>60-53</td>
<td>تطبيق المعرفة</td>
</tr>
<tr>
<td>0.96</td>
<td>60-21</td>
<td>إدارة المعرفة</td>
</tr>
<tr>
<td>0.82</td>
<td>63-61</td>
<td>الأداء التنظيمي</td>
</tr>
<tr>
<td>0.97</td>
<td>63-1</td>
<td>الاستبانة ككل</td>
</tr>
</tbody>
</table>
( 3 - 6 ) : متغيرات الدراسة

تتألف هذه الدراسة من ثلاث أنواع من المتغيرات هي : المتغير المستقل، ذكاء الأعمال، وتعلم التواصل، وتعديل النظام مع النظم الأخرى، والقدرات التحليلية، ووصول المستخدم، المتغير الوسيط، إدارة المعرفة، والمتغير التابع: الأداء التنظيمي وتأليف من الإباع.

( 3 - 7 ) : المعالجة الإحصائية

وبعد جمع البيانات، والمعلومات اللازمة حول متغيرات الدراسة، تم ترميزها وإدخالها إلى الحاسب الآلي لاستخراج النتائج الإحصائية، حيث الاستعانة بالبرمجية الخاصة بالأساليب الإحصائية للعلوم الاجتماعية SmartPLS و (SPSS) statistical package for social science M3 لمعالجة البيانات التي تم الحصول عليها من خلال الدراسة الميدانية من أفراد عينة الدراسة، وبالتحديد فان الباحث قام باستخدام الأساليب الإحصائية التالية للإجابة عن أسئلة الدراسة واختيار فرضياتها:

1. الإحصاء الوصفي : ووصف خصائص عينة الدراسة وبيان مدى تمثيلها لخصائص المجتمع التي تم سحبها منه.

2. اختبار ميول تضخم التباين (VIF) بين المتغيرات المستقبلة و اختبار التباين المسموح (Multicollinearity) للتأكد من عدم وجود ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة.

3. اختبار ميول الاختلافات والاتجاهات (Skewness and Kortusis) و اختبار ميول الالتزامات (Tolerance) وذلك للتأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

4. تحليل الإنحدار البسيط (Simple Regression) لاختبار علاقة الأثر بين متغيرات الدراسة.
5. تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) والانحدار المتعدد التدريجي
لاختبار صلاحية نموذج الدراسة وبيان أهم العوامل تأثيراً في المتغير الوسيط والمتغير التابع.

6. تحليل المسار (Path Analysis) لإختبار الأثر غير المباشر لذكاء الأعمال في الأداء التنظيمي بوجود إدارة المعرفة.

(3 - 8) : إجراءات الدراسة

1. قامت الباحثة بتناول الإطار النظري والدراسات السابقة بالتوسع الملائم لتغطية كافة الجوانب المتعلقة بمتغيرات الدراسة وإبعادها.

2. تحديد وقياس متغيرات الدراسة ، حيث اعتمدت الباحثة على طرق قياس المتغيرات المؤردة في الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة والتي تم ثبوت مصداقيتها وموثوقيتها.

3. عملت الباحثة على تحكم إستبانة الدراسة من قبل مجموعة من المختصين للتحقق من مصداقيتها.

4. قامت الباحثة بتوزيع الاستبانة على المبحوثين ثم محاولة جمع أكبر قدر من الاستبانات الموزعة ليصار إلى ترميزها وتفريغها ضمن البرنامج الإحصائي .

5. تم دخال وترميز الاستبانات الصالحة للتحليل إلى برنامج SPSS.

6. تم تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن أسئلتها في الفصل التالي.
الفصل الرابع

عرض النتائج ومناقشتها

(4-1) المقدمة
(4-2) الإحصاء الوصفي للمتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة
(4-3) الإحصاء الوصفي لفقرات الدراسة
(4-4) اختبارات جاهزية وصلاحية البيانات لتحليلات الإصدار
(4-5) اختبار فرضيات الدراسة
الفصل الرابع

عرض النتائج ومناقشتها

(4-1) المقدمة:

يعرض هذا الفصل أهم النتائج التي تم الحصول عليها من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة وفحص فرضياتها باستخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي، وذلك باستخدام الرزمة الإحصائية Structural Equation Modeling (SEM) والذي يتم منهج SmartPLS 2.0 M3 (17) وحل ووصف خصائص عينة الدراسة تم استخدام التكرارات والنسب المتوقعة والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وكذلك تم استخدام اختبارات الانحدار البسيط واختبارات الانحدار المتعدد، المتبعد التدريجي وتحليل المسار لاختبار فرضيات الدراسة.

(4-2) الإحصاء الوصفي للمتغيرات الديمغرافية لعينة الدراسة:

يتكون مجتمع هذه الدراسة من جميع العاملين في البنوك التجارية العاملة في المملكة الأردنية الهاشمية، وتكونت عينة الدراسة من المدراء ورؤساء الإقسام في إدارات البنوك التجارية الأردنية العاملة في مدينة عمان كما هو مبين في الجدولين (2-1) و (2-2)، حيث تم توزيع (220) استبانة على مجتمع الدراسة، تم استعادة (200) استبانة وبعد الفرز تم استبعاد (10) استبانات منها لعدم صلاحيتها لأغراض التحليل الإحصائي، فتمثلت عينة الدراسة النهائية بـ (190) استبانة، والتي تمثل ما نسبته تقريباً (86.4%) من مجتمع الدراسة.

جدول (2-1): البنوك التجارية الأردنية
<table>
<thead>
<tr>
<th>نسبة</th>
<th>العدد</th>
<th>الاستبانات المزورة</th>
<th>تعداد الاستبانات</th>
<th>اسم البنك</th>
<th>الرقم</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>12.5%</td>
<td>25</td>
<td></td>
<td>26</td>
<td>البنك العربي</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>9%</td>
<td>18</td>
<td></td>
<td>20</td>
<td>البنك الأردن</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>7.5%</td>
<td>15</td>
<td></td>
<td>16</td>
<td>بنك الاستثمار العربي الأردني</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>7.5%</td>
<td>15</td>
<td></td>
<td>16</td>
<td>البنك الأردني الكويتي</td>
<td>5</td>
</tr>
<tr>
<td>5%</td>
<td>10</td>
<td></td>
<td>16</td>
<td>بنك المؤسسة العربية المصرفية</td>
<td>6</td>
</tr>
<tr>
<td>6%</td>
<td>12</td>
<td></td>
<td>16</td>
<td>بنك القاهرة عمان</td>
<td>7</td>
</tr>
<tr>
<td>7%</td>
<td>14</td>
<td></td>
<td>16</td>
<td>بنك المال الأردني</td>
<td>8</td>
</tr>
<tr>
<td>8%</td>
<td>16</td>
<td></td>
<td>16</td>
<td>البنك التجاري الأردني</td>
<td>9</td>
</tr>
<tr>
<td>8%</td>
<td>16</td>
<td></td>
<td>16</td>
<td>البنك الأهلي الأردني</td>
<td>10</td>
</tr>
<tr>
<td>7%</td>
<td>14</td>
<td></td>
<td>16</td>
<td>البنك الاستثماري</td>
<td>11</td>
</tr>
<tr>
<td>3%</td>
<td>6</td>
<td></td>
<td>6</td>
<td>بنك سوسيتي جنرال/ الأردن</td>
<td>12</td>
</tr>
<tr>
<td>4.5%</td>
<td>9</td>
<td></td>
<td>10</td>
<td>بنك الاتحاد</td>
<td>13</td>
</tr>
<tr>
<td>100%</td>
<td>200</td>
<td></td>
<td>220</td>
<td>المجموع</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
جدول (2-2) : الرتب الوظيفية لموظفي البنوك المستهدفين بالدراسة

<table>
<thead>
<tr>
<th>رقم</th>
<th>1</th>
<th>2</th>
<th>3</th>
<th>4</th>
<th>5</th>
<th>6</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>26</td>
<td>4</td>
<td>4</td>
<td>6</td>
<td>6</td>
<td>4</td>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>30</td>
<td>4</td>
<td>4</td>
<td>4</td>
<td>8</td>
<td>8</td>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>20</td>
<td>3</td>
<td>5</td>
<td>7</td>
<td>3</td>
<td>2</td>
<td>-</td>
</tr>
<tr>
<td>16</td>
<td>3</td>
<td>4</td>
<td>3</td>
<td>3</td>
<td>2</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>16</td>
<td>3</td>
<td>3</td>
<td>4</td>
<td>2</td>
<td>3</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>16</td>
<td>3</td>
<td>4</td>
<td>5</td>
<td>2</td>
<td>2</td>
<td>-</td>
</tr>
<tr>
<td>16</td>
<td>3</td>
<td>2</td>
<td>4</td>
<td>3</td>
<td>3</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>16</td>
<td>2</td>
<td>4</td>
<td>2</td>
<td>4</td>
<td>3</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>16</td>
<td>2</td>
<td>3</td>
<td>6</td>
<td>3</td>
<td>2</td>
<td>-</td>
</tr>
<tr>
<td>16</td>
<td>4</td>
<td>3</td>
<td>3</td>
<td>2</td>
<td>3</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>16</td>
<td>3</td>
<td>4</td>
<td>2</td>
<td>4</td>
<td>2</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>2</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>-</td>
</tr>
<tr>
<td>10</td>
<td>-</td>
<td>3</td>
<td>2</td>
<td>2</td>
<td>2</td>
<td>1</td>
</tr>
</tbody>
</table>

البنك العربي
بنك الإسكان للتجارة والتمويل
بنك الأردن
بنك الاستثمار العربي الأردني
البنك الأردني الكويتي
بنك المؤسسة العربية المصرفية
بنك القاهرة عمان
بنك المال الأردني
البنك التجاري الأردني
البنك الأهلي الأردني
البنك الاستثماري
بنك سيسيته جنرال/ الأردن
بنك الاتحاد
الجدول رقم (3): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر

<table>
<thead>
<tr>
<th>العمر</th>
<th>التكرار</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>أقل من 20 سنة</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>20-24 سنة</td>
<td>25</td>
</tr>
<tr>
<td>25-29 سنة</td>
<td>66</td>
</tr>
<tr>
<td>30-34 سنة</td>
<td>41</td>
</tr>
<tr>
<td>35-39 سنة</td>
<td>25</td>
</tr>
<tr>
<td>40 سنة فأكثر</td>
<td>32</td>
</tr>
<tr>
<td>المجموع</td>
<td>190</td>
</tr>
</tbody>
</table>

نلاحظ من الجدول رقم (2) أعلاه إن حوالي 35% من أفراد عينة الدراسة تراوحت أعمارهم بين 25-29 سنة، وتاريخياً 22% تراوحت أعمارهم بين 30-34 سنة، و13.2% تراوحت أعمارهم بين 35-39 سنة. كما يلاحظ من الجدول رقم (2) أن 99% من أفراد عينة الدراسة تراوحت أعمارهم بين 20-40 سنة وهم في سن الشباب ويدركون أهمية تعبئة الاستبانة لنجاح الدراسة.

الجدول رقم (4): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

<table>
<thead>
<tr>
<th>الجنس</th>
<th>التكرار</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>ذكر</td>
<td>137</td>
</tr>
<tr>
<td>أنثى</td>
<td>53</td>
</tr>
<tr>
<td>المجموع</td>
<td>190</td>
</tr>
</tbody>
</table>

الرجوع إلى جدول رقم (3) المذكور أعلاه ونلاحظ أن عدد أفراد الجنس ذكر وتملك نسبة حوالي 72.11% من جملة عينة الدراسة، بينما جنس الإناث بلغ نسبة 27.89%.

وفيما يلي عرض للتوسيع الديموغرافي لعينة الدراسة.
نلاحظ من الجدول رقم (3) أن أفراد عينة الدراسة توزعوا حسب متغير الجنس كالآتي:
(72.11%) للذكور و(27.89%) للإناث وهي نسب طبيعية في هذا القطاع، حيث أن العنصر النسائي حتى هذه اللحظة لم يمكن من اختراع المراكز الإدارية العليا في القطاعين العام والخاص باستثناء بعض الحالات المحدودة. وهذا ربما يعود إلى ثقافة البلدان العربية التي تتميز بالذكورية والتي تعطي الأولوية في تولي المراكز الإدارية للذكور أكثر من الإناث حتى لو كانت المؤهلات متساوية.

جدول رقم (5): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

<table>
<thead>
<tr>
<th>المستوى الدراسى</th>
<th>الكثرة</th>
<th>النسبة المئوية (%)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>ثانوية عامة</td>
<td>2</td>
<td>1.1</td>
</tr>
<tr>
<td>دبلوم (كلية مجتمع)</td>
<td>35</td>
<td>18.4</td>
</tr>
<tr>
<td>بكالوريوس</td>
<td>118</td>
<td>62.1</td>
</tr>
<tr>
<td>دبلوم عل</td>
<td>3</td>
<td>1.6</td>
</tr>
<tr>
<td>ماجستير</td>
<td>31</td>
<td>16.3</td>
</tr>
<tr>
<td>دكتوراه</td>
<td>1</td>
<td>0.5</td>
</tr>
<tr>
<td>المجموع</td>
<td>190</td>
<td>100.0</td>
</tr>
</tbody>
</table>

يلاحظ من الجدول رقم (4) أن أفراد عينة الدراسة توزعوا حسب المستوى التعليمي كالآتي: بنسبة (1.1%) الثانوية العامة، ونسبة (18.4%) للدبلوم المتوسط، ونسبة (62.1%) للبكالوريوس، ونسبة (1.6%) دبلوم عال، ونسبة (16.3%) للماجستير، ونسبة (0.5%) للدكتوراه. ونلاحظ من الجدول رقم (4) أن 80% من أفراد عينة الدراسة يحملون بكالوريوس فأكثر وهذا يشير إلى إعتماد البنوك التجارية على الكفاءات المؤهلة لإنجاز أعمالها. وهذا يعني أن أفراد عينة الدراسة يمتلكون مستوى...
تعليمي مرتفع يمكنهم من إجابة قطع الاستبانة بموضوعية وحيادية، كما يتوقع أن يكون لديهم معرفة تامة بنظام نكأت الأعمال ودورها في تحسين إدارة المعرفة مما يعكس إيجاباً على الحصه السوقية وربحية وسيلة البنك.

جدول رقم (6)

توزيع أفراد العينة حسب متغير عدد سنوات الخبرة

<table>
<thead>
<tr>
<th>الكتلة الزمنية (%)</th>
<th>التكرار</th>
<th>عدد سنوات الخبرة</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>أقل من 5 سنوات</td>
<td>23.2</td>
<td>44</td>
</tr>
<tr>
<td>5-9 سنوات</td>
<td>38.9</td>
<td>74</td>
</tr>
<tr>
<td>10-14 سنة</td>
<td>16.3</td>
<td>31</td>
</tr>
<tr>
<td>15-19 سنة</td>
<td>11.6</td>
<td>22</td>
</tr>
<tr>
<td>أكثر من 20 سنة</td>
<td>10</td>
<td>19</td>
</tr>
<tr>
<td>المجموع</td>
<td>100</td>
<td>190</td>
</tr>
</tbody>
</table>

يلاحظ من الجدول رقم (5) أن أفراد عينة الدراسة تراوحت خبراتهم بنسبة (23.2%) لأقل من 5 سنوات، ونسبة (38.9%) من 5-9 سنوات، ونسبة (16.3%) من 10-14 سنة، ونسبة (11.6%) من 15-19 سنة، ونسبة (10%) للذين لديهم خبرة 20 سنة فأكثر. وبلاحظ من الجدول رقم (5) أن النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة هم من يتملكون 5-9 سنوات خبرة. كما أن أكثر من (55%) من أفراد عينة الدراسة يتملكون خبرة كافية تمكنهم من إجابة قطع الاستبانة بموضوعية ودقة. كما أن خبرتهم كافية لتقديم أثر ذكاء الأعمال في الأداء التنظيمي للبنك من خلال إدارة المعرفة.
(4-3) الإحصاء الوصفي لفترات الدراسة

تم الاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات والتي تشمل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجموع متغيرات الدراسة المستقلة والتابعية والفقرات المكونة لكل متغير، وقد تم مراعاة أن يتدرج مقياس ليكرت (Likert-type Scale) المستخدم في الدراسة كما يلي:

<table>
<thead>
<tr>
<th>لا أوافق بشدة</th>
<th>لا أوافق</th>
<th>محايد</th>
<th>أوافق</th>
<th>أوافق بشدة</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1</td>
<td>2</td>
<td>3</td>
<td>4</td>
<td>5</td>
</tr>
</tbody>
</table>

واعتمداً على ما تقدم فإن قيم المتوسطات الحسابية التي توصلت إليها الدراسة سيتم التعامل معها على النحو التالي: (3.67 - فما فوق: مرتفع)، (3.4-3.66: متوسط)، (2.33 - فما دون: منخفض). وفقاً للمعادلة التالية: القيمة العليا - القيمة الدنيا لبديل الإجابة مقسمة على عدد المستويات، أي:

\[
\frac{3}{3} = 1.33 \text{ و هذه القيمة تساوي طول الفئة.}
\]

وبذلك يكون:

- المستوى المنخفض من 1 + 3.33 = 2.33 أو أقل
- يكون المستوى المتوسط من 2.34 + 3.33 = 5.67 أي من 2.34 إلى 3.67
- يكون المستوى المرتفع من 3.68 إلى 5

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على استجابات أفراد عينة الدراسة عن إبعاد ذكاء الأعمال وإدارة المعرفة والأداء التنظيمي للبنك، وفهما يلي عرض للتحليل
الوصفي لمتغيرات الدراسة اعتماداً على استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وفيما يلي عرض لهذه النتائج.

1- ذكاء الأعمال

يشتمل على إربعة إبعاد رئيسية هي: موثوقية البيانات، وصول المستخدم، وتفاعل النظام مع النظم الأخرى، والقدرات التحليلية. وفيما يلي عرض للإحصاء الوصفي المتعلق بكل من تلك الإبعاد.

1.1- موثوقية البيانات

الجدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات بعد موثوقية البيانات مرتبة ترتيباً تنزيلياً.

<table>
<thead>
<tr>
<th>المستوى حسب المتوسط</th>
<th>الترتيب</th>
<th>الانحراف المعياري</th>
<th>المتوسط الحسابي</th>
<th>الفقرة</th>
<th>الرقم</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>مرتفع</td>
<td>1</td>
<td>0.87</td>
<td>3.78</td>
<td>الالعاب الداخلية التي تجمع لنظام ذكاء الأعمال في البنك دقيقة.</td>
<td>Q3</td>
</tr>
<tr>
<td>مرتفع</td>
<td>2</td>
<td>0.91</td>
<td>3.73</td>
<td>الالعاب الداخلية التي تجمع لنظام ذكاء الأعمال في البنك تحدث باستمرار.</td>
<td>Q4</td>
</tr>
<tr>
<td>مرتفع</td>
<td>3</td>
<td>0.89</td>
<td>3.72</td>
<td>الالعاب الداخلية التي تجمع لنظام ذكاء الأعمال في البنك موثوقة.</td>
<td>Q1</td>
</tr>
<tr>
<td>متوسط</td>
<td>4</td>
<td>0.97</td>
<td>3.62</td>
<td>الالعاب الخارجية التي تجمع لنظام ذكاء الأعمال في البنك موثوقة.</td>
<td>Q5</td>
</tr>
<tr>
<td>متوسط</td>
<td>5</td>
<td>0.85</td>
<td>3.59</td>
<td>الالعاب الخارجية التي تجمع لنظام ذكاء الأعمال في البنك تحدث باستمرار.</td>
<td>Q8</td>
</tr>
<tr>
<td>متوسط</td>
<td>6</td>
<td>0.95</td>
<td>3.55</td>
<td>الالعاب الخارجية التي تجمع لنظام ذكاء الأعمال في البنك دقيقة.</td>
<td>Q7</td>
</tr>
</tbody>
</table>
يتضح من الجدول رقم (6) أن المتوسطات الحسابية لموثوقة البيانات تراوحت ما بين (3.78 و 2.65)، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (3.43)، وهو من المستوى المرتفع، وقد حازت الفترة رقم (3) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (7.83) وبانحراف معياري (0.87)، وهي من المستوى المرتفع، وقد نصت الفترة على ما يلي: (البيانات الداخلية التي تجمع لنظام ذكاء الاعمال في البنكنك). وفي المقابل، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفترة رقم (1) بمتوسط حسابي (2.65) وبانحراف معياري (1.16)، وهي من المستوى المتوسط، حيث نصت الفترة على ما يلي: (هناك تناقضات في البيانات الداخلية المُغذية لنظام ذكاء الأعمال في البنكنك). وهذا يفسر على أن البيانات المستخدمة في نظام ذكاء الأعمال في البنكنك التجارية الأردنية تتبع بموثوقية عالية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

1.2 وصول المستخدم

الجدول (8)
الموسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات بعد وصول المستخدم مرتبة ترتيباً تنازلياً.

<table>
<thead>
<tr>
<th>المستوى حسب المتوسط</th>
<th>الترتيب</th>
<th>الانحراف المعياري</th>
<th>المتوسط الحسابي</th>
<th>الفقرة</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>متوسط</td>
<td>1</td>
<td>0.93</td>
<td>3.57</td>
<td>الطريقة التي تمكنني الوصول الى نظام ذكاء الاعمال في البنك تناساب تماماً أنواع القرارات التي أساهم في اخذاها باستخدام نظام ذكاء الاعمال في البنك.</td>
</tr>
<tr>
<td>متوسط</td>
<td>2</td>
<td>0.97</td>
<td>3.53</td>
<td>يتاح لي الوصول الى جميع المعلومات التي أحتاج إليها من نظام ذكاء الاعمال في البنك.</td>
</tr>
<tr>
<td>متوسط</td>
<td>3</td>
<td>0.92</td>
<td>3.51</td>
<td>أنا راض عن الطريقة التي يتم الوصول فيها الى نظام ذكاء الاعمال في البنك.</td>
</tr>
<tr>
<td>متوسط</td>
<td></td>
<td>0.94</td>
<td>3.54</td>
<td>المتوسط العام الحسابي</td>
</tr>
</tbody>
</table>

يتضح من الجدول رقم (7) أن المتوسطات الحسابية لوصول المستخدم تراوحت ما بين (3.57 و 3.51) ، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (3.54)، وهو من المستوى المتوسط، وقد حازت الفقرة رقم (11) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (3.57)، وبانحراف معياري (0.93)، وهي من المستوى المتوسط، وقد نصت الفقرة على ما يلي: (الطريقة التي تمكنني الوصول إلى نظام ذكاء الاعمال في البنك تناساب تماماً أنواع القرارات التي أساهم في اخذاها باستخدام نظام ذكاء الاعمال في البنك). وفي المقابل، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (9) بمتوسط حسابي (3.51) وبانحراف معياري (0.92)، وهي من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على ما يلي: (أنا راض عن الطريقة التي يتم الوصول فيها إلى نظام ذكاء الاعمال في البنك). وهذا يفسر على أن وصول
المستخدم لنظم ذكاء الأعمال في البنوك التجارية الأردنية مقيد وغير متاح لجميع البيانات المخزنة في تلك النظم من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

1.3 تفاعل النظام مع النظم الأخرى

الجدول (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات بعد التفاعل مع النظم الأخرى المتاحة مرتبة ترتيباً تنزلياً:

<table>
<thead>
<tr>
<th>المستوى حسب المتوسط</th>
<th>الترتيب</th>
<th>الانحراف المعياري</th>
<th>المتوسط الحسابي</th>
<th>الفقرة</th>
<th>الرقم</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>متوسط</td>
<td>1</td>
<td>0.97</td>
<td>3.65</td>
<td>نظام ذكاء الأعمال في البنوك يوفر رؤية موحدة للبيانات والعمليات التجارية.</td>
<td>Q12</td>
</tr>
<tr>
<td>متوسط</td>
<td>2</td>
<td>0.96</td>
<td>3.61</td>
<td>نظام ذكاء الأعمال في البنوك يوفر نشرة إلكترونية شاملة لمختلف مصادر المعلومات في البنك.</td>
<td>Q14</td>
</tr>
<tr>
<td>متوسط</td>
<td>3</td>
<td>0.88</td>
<td>3.61</td>
<td>نظام ذكاء الأعمال في البنوك يوفر روابط بين تطبيقات الأعمال المتميزة.</td>
<td>Q13</td>
</tr>
<tr>
<td>متوسط</td>
<td>4</td>
<td>0.96</td>
<td>3.57</td>
<td>نظام ذكاء الأعمال في البنوك يوفر الوصول السهل والسلس إلى البيانات من خلال التطبيقات والأنظمة الأخرى.</td>
<td>Q15</td>
</tr>
<tr>
<td>المتوسط العام الحسابي</td>
<td></td>
<td></td>
<td>3.61</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

يتضح من الجدول رقم (8) أن المتوسطات الحسابية لتفاعل النظام مع النظم الأخرى المتاحة تراوحت ما بين (3.65 و 3.57) ، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (3.61)، وهو من المستوى المتوسط. وقد حازت الفقرة رقم (12) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (3.65)، وبانحراف معياري (0.97)، وهي من المستوى المتوسط، وقد نصت الفقرة على ما يلي: (نظام ذكاء الأعمال...
في البنك يوفر رؤية موحدة للبيانات والعمليات التجارية. وفي المقابل، وفي المرتبة الأخيرة جاءت
الفقرة رقم (15) بموسط حسابي (7.57) وبيانات معابد (0.96)، وهي من المستوى المتوسط
حيث نصت الفقرة على ما يأتي: (نظام ذكاء الأعمال في البنك يوفر الوصول السهل والسلس إلى
البيانات من خلال التطبيقات والأنظمة الأخرى). وهذا يشير على أن تكامل وتفاعل نظام ذكاء الأعمال
مع النظام التقليدي المستخدم في البنك لم يصل إلى الحد الذي يوفر رؤية موحدة للبيانات والعمليات
التجارية للبنك. وهذه النتيجة تؤكد النتيجة التي تم التوصل إليها في الجدول رقم (7) إذ أن عدم تفاعل
نظام ذكاء الأعمال مع النظام التقليدي الأخرى المتاحة في البنوك يحد من وصول المستخدم إلى
البيانات التي ربما يحتاجها لاتخاذ بعض القرارات الإدارية.

1.4 القدرات التحليلية

الجدول (10)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات بعد القدرات التحليلية مرتين ترتيبياً تنازلياً

<table>
<thead>
<tr>
<th>المستوى حسب المتوسط</th>
<th>الترتيب</th>
<th>الانحراف المعياري</th>
<th>المتوسط الحسابي</th>
<th>الفقرة</th>
<th>الرقم</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>متوسط</td>
<td>1</td>
<td>0.95</td>
<td>3.71</td>
<td>1.متوسط نظام ذكاء الأعمال في البنك انتاج تقارير ورقية.</td>
<td>Q16</td>
</tr>
<tr>
<td>متوسط</td>
<td>2</td>
<td>0.88</td>
<td>3.57</td>
<td>2.متوسط نظام ذكاء الأعمال في البنك انتاج تقارير تفاعالية.</td>
<td>Q17</td>
</tr>
<tr>
<td>متوسط</td>
<td>3</td>
<td>0.91</td>
<td>3.51</td>
<td>3.متوسط نظام ذكاء الأعمال في البنك توفير معالجة تحليلية فورية.</td>
<td>Q18</td>
</tr>
<tr>
<td>متوسط</td>
<td>4</td>
<td>0.90</td>
<td>3.50</td>
<td>4.يوفر نظام ذكاء الأعمال في البنك لوحة قيادة تحتوي على مقاييس لتحديد مؤشرات الأداء الرئيسية.</td>
<td>Q20</td>
</tr>
<tr>
<td>متوسط</td>
<td>5</td>
<td>0.88</td>
<td>3.49</td>
<td>5.متوسط نظام ذكاء الأعمال في البنك كشف العلاقات غير الواضحة بين البيانات.</td>
<td>Q19</td>
</tr>
</tbody>
</table>

المتوسط العام الحسابي | 0.90 | 3.57 |

يتضح من الجدول رقم (9) أن المتوسطات الحسابية للقدرات التحليلية تراوحت ما بين (3.71 و 3.49) ، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (3.57)، وهو من المستوى المتوسط، وقد حازت الفقرة رقم (16) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (3.71)، وبانحراف معياري (0.95)، وهي من المستوى المرتفع، وقد نصت الفقرة على ما يلي: (متوسط نظام ذكاء الأعمال في البنك انتاج تقارير ورقية). وفي المقابل، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (19) بمتوسط حسابي (3.49 وبانحراف معياري (0.88)، وهي من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على ما يلي: (متوسط نظام ذكاء الأعمال في البنك كشف العلاقات غير الواضحة بين البيانات). وهذا يفسر على أن...
القدرات التحليلية لنظم ذكاء الأعمال في البنوك التجارية الأردية معتدلة وقادرة على توفير تقارير تقليدية وليست تفاعليّة وفوّرية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. ويوضح من الجداول رقم (6)، (7)، (8)، أن متوسطات محاور إبعاد ذكاء الأعمال جميعها جاءت متوسطة الأهمية فكان أعلاها (3.61) لتفاعل النظام مع النظم الأخرى، و(3.57) للقدرات التحليلية، و(3.54) لوصول المستخدم، و(3.43) لموثوقية البيانات. وهذا يشير إلى أن تفاعل النظم مع النظم الأخرى والقدرات التحليلية التي توفرها النظام تلعب دوراً مهماً في إدراك أفراد عينة الدراسة لتلك النظم.

الجدول (11)

2- إدارة المعرفة
2.1- اكتساب المعرفة
المتوسط والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فترات بعد اكتساب
المعرفة مرتبة ترتيبًا تنازليًّا.

<table>
<thead>
<tr>
<th>المستوى حسب المتوسط</th>
<th>الترتيب</th>
<th>الانحراف المعياري</th>
<th>المتوسط الحسابي</th>
<th>الفقرة</th>
<th>الرقم</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>مرتفع</td>
<td>1</td>
<td>1.01</td>
<td>3.73</td>
<td>يشترك الموظفون في دورات وحلقات دراسية وبرامج تدريبية تبقى معرفتهم حديثة.</td>
<td>Q26</td>
</tr>
<tr>
<td>متوسط</td>
<td>2</td>
<td>0.89</td>
<td>3.67</td>
<td>يعتبر البنك مناهجه مصدر إلهام لتطوير أساليب و/أو منتجات جديدة.</td>
<td>Q27</td>
</tr>
<tr>
<td>متوسط</td>
<td>3</td>
<td>0.90</td>
<td>3.65</td>
<td>يقوم البنك بتوظيف الاستشاريين في حال عدم توفر مهارات أو معلومات معينة.</td>
<td>Q23</td>
</tr>
<tr>
<td>متوسط</td>
<td>4</td>
<td>0.91</td>
<td>3.65</td>
<td>يقوم البنك بجمع المعلومات حول احتياجات عملائه بشكل منتظم.</td>
<td>Q22</td>
</tr>
<tr>
<td>متوسط</td>
<td>5</td>
<td>1.07</td>
<td>3.33</td>
<td>يقوم البنك بتعيين الموظفين الجدد الذين يملكون المعرفة الغير متوفرة في البنك.</td>
<td>Q24</td>
</tr>
<tr>
<td>متوسط</td>
<td>6</td>
<td>1.07</td>
<td>3.23</td>
<td>يشارك موظفو البنك بفاعلية في الشبكات أو الجمعيات المهنية.</td>
<td>Q21</td>
</tr>
<tr>
<td>متوسط</td>
<td>7</td>
<td>0.41</td>
<td>3.05</td>
<td>يقوم البنك بعمل دراسات وبحوث بالتعاون مع الجامعات لاستكشاف الإمكانيات المستقبلية أو لاكتساب المعرفة التقنية.</td>
<td>Q25</td>
</tr>
<tr>
<td>المتوسط العام الحسابي</td>
<td></td>
<td>0.89</td>
<td>3.47</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

يتبين من الجدول رقم (10) أن المتوسطات الحسابية لـ أكتساب المعرفة تراوحت ما بين (3.73 و 3.05) ، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (3.47)، وهو من المستوى المتوسط، وقد حازت الفقرة رقم (16) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (3.71)، وبانحراف معياري (0.95)، وهي من المستوى المرتفع، وقد نقصت الفقرة على ما يلي: (يشترك الموظفون في دورات وحلقات دراسية وبرامج تدريبية تبقى معرفتهم حديثة). وفي المقابل، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم
الفترة على ما يلي: (يقوم البنك بعمل دراسات وابحاث بالتعاون مع الجامعات لاستكشاف الإمكانيات المستقبلية أو لاكتساب المعرفة التقنية) وهذا يفسر على أن قدرة البنوك التجارية على اكتساب المعرفة متوسطة إذ تركز البنوك التجارية على استخدام المعرفة المتاحة داخلياً دون الحاجة إلى اللجوء إلى مصادر خارجية وهذه الاستراتيجية تتفق وطبيعة العمل المصرفي إذ أن الكثير من الخدمات المصرفية تقليدية ولامجال فيها للإبداع ولاداعي لعمل دراسات وابحاث مع جهات خارجية لاكتساب معرفة تقنية جديدة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

2.2 توثيق المعرفة

الجدول (12)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات بعد توثيق المعرفة مرتبة ترتيباً تنازلياً.
<table>
<thead>
<tr>
<th>المتوسط</th>
<th>المعياري</th>
<th>الحسابي</th>
<th>النتيجة</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>مرتفع</td>
<td>1</td>
<td>0.97</td>
<td>3.76</td>
</tr>
<tr>
<td>مرتفع</td>
<td>2</td>
<td>0.92</td>
<td>3.76</td>
</tr>
<tr>
<td>متوسط</td>
<td>3</td>
<td>0.92</td>
<td>3.66</td>
</tr>
<tr>
<td>متوسط</td>
<td>4</td>
<td>1.02</td>
<td>3.44</td>
</tr>
<tr>
<td>متوسط</td>
<td>5</td>
<td>1.01</td>
<td>3.43</td>
</tr>
<tr>
<td>متوسط</td>
<td>6</td>
<td>1.02</td>
<td>3.18</td>
</tr>
<tr>
<td>المتوسط العام الحسابي</td>
<td>0.98</td>
<td>3.54</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

يتضح من الجدول رقم (11) أن المتوسطات الحسابية لـ توثيق المعرفة تراوحت ما بين (3.76 و 3.18) ، حيث حاز المحدود على متوسط حسابي إجمالي (3.54) ، وهو من المستوى المتوسط ، وقد حازت الفقرة رقم (31) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (7.6)، وبانحراف معياري (0.97) ، وهي من المستوى المرتفع ، وقد نصت الفقرة على ما يلي: (يبلغ البنك موظفه وعملاً بشكل ممنهج عن التغييرات في الإجراءات والتعليمات). وفي المقابل ، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (28) بمتوسط حسابي (3.18) وبانحراف معياري (1.02) ، وهي من المستوى المتوسط ، حيث نصت الفقرة على ما يلي: (يستخدم البنك جلسات العصف الذهني لحل المشكلات). وهذا يفسر على أن البنوك التجارية الأردنية تركز على توثيق المعرفة للتحقيق بدرجة متوسطة وليس لديها آليات
وتمكينيات لتوفيق المعرفة بطريقة منتظمة للإشارة منها حالياً وفي المستقبل من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. وهذا ربما يعود إلى طبيعة عملها الروتينية.

الجدول (13)  
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات بعد نقل المعرفة مرتبة تنازلياً.  

<table>
<thead>
<tr>
<th>المستوى حسب المتوسط</th>
<th>الترتيب</th>
<th>الانحراف المعياري</th>
<th>المتوسط الحسابي</th>
<th>الفقرة</th>
<th>الرقم</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

2.3 نقل المعرفة
<table>
<thead>
<tr>
<th>الوصف</th>
<th>المتوسط</th>
<th>1</th>
<th>0.81</th>
<th>3.59</th>
<th>Q40</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>يقوم البنك بإجراء مراجعة شاملة حول أساليب العمل.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>يشارك موظفو البنك زملاءهم بما لديهم من معرفة.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>يتم توزيع المعرفة في البنك بطرق رسمية.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>الموظفون في البنك يبلغون بانتظام بعضهم البعض حول التجارب الإيجابية واساليب العمل الناجحة.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>يستخدم البنك الآليات والوسائل لتبادل المعرفة بين الأفراد والمجموعات والمشاريع التنظيمية.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>يشارك البنك بعض تجارب خبرائه مع الموظفين.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>يعين البنك مرشدًا للموظفين الجدد لمساعدتهم في تعلم طريقة العمل في البنك.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>يقوم البنك بتغيير بعض مهام موظفيه بشكل منتظم من أجل نشر خبراتهم.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>يتم توزيع المعرفة في البنك بطرق غير رسمية.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>المتوسط العام الحسابي</td>
<td></td>
<td></td>
<td>1.02</td>
<td>3.38</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

يتسجل من الجدول رقم (12) أن المتوسطات الحسابية لـ نقل المعرفة تراوحت ما بين (3.59 و 3.05)، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (3.38)، وهو من المستوى المتوسط، وقد حازت الفقرة رقم (40) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (3.59)، وبيانات معياري (0.81)، وهي من المستوى المتوسط، وقد نصب الفقرة على ما يلي: (يقوم البنك بإجراء مراجعة شاملة حول
أساليب العمل). وفي المقابل، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (37) بمتوسط حسابي (3.05) وبحروف معبرة (1.26)، وهي من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على ما يلي: (يتم توزيع المعرفة في البنك بطرق غير رسمية). وهذا يفسر أن نقل المعرفة ومشاركتها في البنك التجارية الأردنية يأتي بدرجة متوسطة. كما أن نقل المعرفة في البنك التجارية الأردنية تتم بالطرق الرسمية أكثر منها بالطرق غير الرسمية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

2.4 خلق المعرفة

الجدول (14)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعبرة لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فترات بعد خلق المعرفة مرتبة ترتيباً تنزلياً.

<table>
<thead>
<tr>
<th>المستوى حسب المتوسط</th>
<th>الترتيب الاحرف المعبرة الحسابي</th>
<th>المتوسط الفقرة</th>
<th>الرقم</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>متوسط</td>
<td>1</td>
<td>0.88</td>
<td>3.58</td>
</tr>
<tr>
<td>متوسط</td>
<td>2</td>
<td>1.08</td>
<td>3.58</td>
</tr>
<tr>
<td>متوسط</td>
<td>3</td>
<td>0.99</td>
<td>3.54</td>
</tr>
<tr>
<td>متوسط</td>
<td>4</td>
<td>0.97</td>
<td>3.51</td>
</tr>
<tr>
<td>متوسط</td>
<td>5</td>
<td>0.93</td>
<td>3.42</td>
</tr>
<tr>
<td>متوسط</td>
<td>6</td>
<td>1.06</td>
<td>3.40</td>
</tr>
<tr>
<td>متوسط</td>
<td>7</td>
<td>0.94</td>
<td>3.38</td>
</tr>
</tbody>
</table>

ذ (Mining)
يتضح من الجدول رقم (13) أن المتوسطات الحسابية لـ خلق المعرفة تراوحت ما بين (3.58 و 3.21) ، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (3.43)، وهو من المستوى المتوسط، وقد حازت الفقرة رقم (41) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (5.8)، وبانحراف معياري (0.88)، وهي من المستوى المتوسط، وقد نصت الفقرة على ما يلي: (الأفكار الجديدة تؤدي إلى إعادة تصميم أساليب العمل والعمليات في البنك)، وفي المقابل، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (48) بمتوسط حسابي (3.21) وبانحراف معياري (1.19)، وهي من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على ما يلي: (يتم في البنك مكافحة بعض الموظفين لتطوير معرفة جيدة واحترام الأفكار الجديدة) وهذا يفسر على أن البنوك التجارية الأردنية تميل إلى خلق المعرفة بدرجة متوسطة لتطوير عملياتها وخدماتها من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

2.5 تطبيق المعرفة

الجدول (15)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فترات بعد تطبيق المعرفة مرتبة ترتيبًا نتائجًا.
<p>| | | | |</p>
<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>متوسط</td>
<td>1</td>
<td>1.02</td>
<td>3.64</td>
</tr>
<tr>
<td>استخدام البنك ملاحظات العملاء لتحسين المنتجات والخدمات.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>متوسط</td>
<td>2</td>
<td>0.94</td>
<td>3.61</td>
</tr>
<tr>
<td>يزيد البنك من استخدام المعرفة من خلال هيكل التنظيمي، ونظام الإدارة، والمشاريع.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>متوسط</td>
<td>3</td>
<td>0.90</td>
<td>3.60</td>
</tr>
<tr>
<td>يستخدم البنك الفرق متعددة التخصصات لأداء المهام واتخاذ القرارات.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>متوسط</td>
<td>4</td>
<td>0.95</td>
<td>3.58</td>
</tr>
<tr>
<td>بيع المعرفة، والمنتجات، أو الخدمات يحصل على اهتمام واضح في البنك.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>متوسط</td>
<td>5</td>
<td>0.94</td>
<td>3.58</td>
</tr>
<tr>
<td>يقوم البنك ببعض الأبحاث في السوق ومع العملاة المحتملين قبل تطوير منتجات أو خدمات جديدة.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>متوسط</td>
<td>6</td>
<td>1.04</td>
<td>3.58</td>
</tr>
<tr>
<td>يحارب البنك المعتقدات الداخلية الخاطئة.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>متوسط</td>
<td>7</td>
<td>0.92</td>
<td>3.56</td>
</tr>
<tr>
<td>لدى البنك قدرات لدمج المعرفة في جميع الاقسام والفروع المختلفة.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>متوسط</td>
<td>8</td>
<td>1.12</td>
<td>3.45</td>
</tr>
<tr>
<td>يحاول البنك اكتشاف المشاكل التي تؤدي إلى وجود فجوة بين الأهداف المتوقع انجازها والأهداف المنجزة فعلا.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>المتوسط العام الحسابي</td>
<td></td>
<td>0.96</td>
<td>3.59</td>
</tr>
</tbody>
</table>

يتضح من الجدول رقم (14) أن المتوسطات الحسابية لـ تطبيق المعرفة تراوحت ما بين (3.64 و 3.45) ، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (3.59) ، وهو من المستوى المتوسط، وقد حازت الفقرة رقم (54) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (3.64)، و بالنحو الفعلي (1.02)، وهي من المستوى المتوسط، وقد نصف الفقرة على ما يلي: (يستخدم البنك ملاحظات العملاء لتحسين المنتجات والخدمات). وفي المقابل، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (60) بمتوسط حسابي (3.45) و بالنحو الفعلي (1.21)، وهي من المستوى المتوسط، حيث نصف الفقرة على ما يلي: (يحاول البنك اكتشاف المشاكل التي تؤدي إلى وجود فجوة بين الأهداف المتوقع انجازها والأهداف المنجزة فعلا). وهذا يفسر على أن تطبيق المعرفة التي يتم الحصول عليها من مصادر
3- الأداء التنظيمي

الجدول (16)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فترات متغير الأداء التنظيمي مرتبتة ترتيباً تنزلياً.

<table>
<thead>
<tr>
<th>مستوى حسب المتوسط</th>
<th>الترتيب</th>
<th>الانحراف المعياري</th>
<th>المتوسط الحسابي</th>
<th>الفقرة</th>
<th>الرقم</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>مرتفع</td>
<td>1</td>
<td>0.98</td>
<td>3.95</td>
<td>مقارنة مع البنوك المنافسة الرئيسي، يمتلك البنك أكبر حصة سوقية.</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>مرتفع</td>
<td>2</td>
<td>0.94</td>
<td>3.93</td>
<td>البنك قادر على الوفاء بالالتزامات بشكل فوري من خلال تحويل أي أصل من أصوله إلى نقد سائل بسرعة وبدون خسارة.</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>مرتفع</td>
<td>3</td>
<td>0.91</td>
<td>3.84</td>
<td>مقارنة مع البنوك المنافسة الرئيسي، فإن البنك أكثر ربحية</td>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>المتوسط العام الحسابي</td>
<td></td>
<td></td>
<td>3.91</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

يتضح من الجدول رقم (15) أن المتوسطات للأداء التنظيمي، تراوحت ما بين (3.95 و 3.84)، حيث حاز المطور على متوسط حسابي إجمالي (3.91)، وهو من المستوى المرتفع، وقد حازت الفقرة رقم (1) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (3.95)، وانحراف معياري (0.98)، وهو من المستوى المرتفع، وقد نصت الفقرة على ما يلي: (مقارنة مع البنوك المنافسة الرئيسي، يمتلك البنك أكبر حصة سوقية).وفي المقابل، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (2) بمتوسط حسابي (3.84)، وانحراف معياري (0.91)، وهي من المستوى المرتفع، حيث نصت الفقرة على ما يلي: (مقارنة مع
البنوك المنافسة الرئيسة، فإن البنوك أكثرها ربحية. وهذا يفسر على أن الأداء التنظيمي للبنوك التجارية من حيث الحصة السوقية والربحية والسيولة مرتفعًا من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

(4-4) اختبارات جاهزية وصلاحية البيانات لتحليلات الإحصاء

للإجابة عن أسئلة الدراسة وفحص فرضياتها تحتاج الباحث إلى تطبيق تحليل الإحصاء (Regression Analyses) للتأكد من سلامة وصحة إجراء تحليل الإحصاء وهو:

أ- وجوب أن تكون البيانات موزعة توزيعاً طبيعيًّا (Normal Distribution)

ب- وجوب إستقلالية متغيرات الدراسة وعدم التداخل فيما بينها (Multicollinearity)

ج- وجوب ارتباط كل متغير مع نفسه بدرجة أعلى من ارتباطه مع كل من المتغيرات الأخرى (Correlations)

(1) اختبار التوزيع الطبيعي

ولاختبار أن البيانات موزعة توزيعاً طبيعيًّا، أجرى الباحث كل من فحص الإنتو وإلفترح Kolmogorov-Smirnov (Skewness-Kurtosis) وكذلك فحص رقم نتائج بثأر بين 0.75 و 1.68 وهي ضمن المدى المقبول للتوزيع الطبيعي الذي يتراوح بين ± 2.58 عند مستوى دلالة (0.01%). وهذا يشير إلى أن بيانات متغيرات الدراسة موزعة توزيعاً طبيعيًّا.

الجدول (17) : اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات باستخدام فحص Skewness-Kurtosis

<table>
<thead>
<tr>
<th>Skewness</th>
<th>Kurtosis</th>
<th>متغيرات الدراسة</th>
<th>دقة الأعمال</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>-0.48</td>
<td>1.68</td>
<td>موثوقية البيانات</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>-0.49</td>
<td>0.58</td>
<td>وصول المستخدم</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>-0.65</td>
<td>0.51</td>
<td>تفاعل النظام مع النظام</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
كما يظهر من الجدول رقم (17) وإعتماداً على اختبار Kolmogorov-Smirnov أن يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية لجميع إبعاد المتغير المستقل والمتغير الوسيط والمتغير التابع المشمولة في هذه الدراسة عند مستوى دلالة (0.05 ≤ α). وبناء على النتائج الواردة في الجدول رقم (17) فإن بيانات متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي. ولذلك، إعتماداً على نتائج الاختبارين السابقين فإن بيانات هذه الدراسة تنتمي بأنها موزعة توزيعاً طبيعياً.
الجدول (18) : اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات باستخدام فحص Kolmogorov-Smirnov

<table>
<thead>
<tr>
<th>Sig.</th>
<th>متغيرات الدراسة</th>
<th>نكاء الأعمال</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>0.03*</td>
<td>مؤثرة البيانات</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>0.00*</td>
<td>وصول المستخدم</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>0.00*</td>
<td>تفاعل النظام مع النظام الأخرى</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>0.00*</td>
<td>القدرات التحليلية</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>0.01*</td>
<td>اكتساب المعرفة</td>
<td>إدارة المعرفة</td>
</tr>
<tr>
<td>0.02*</td>
<td>توثيق المعرفة</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>0.04*</td>
<td>نقل المعرفة</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>0.00*</td>
<td>خلق المعرفة</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>0.03*</td>
<td>تطبيق المعرفة</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>0.00*</td>
<td>الأداء التنظيمي</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

* ذات دلاله إحصائية عند مستوى الدالة (0.05) 

(Multicollinearity)  

الجداول 2 - اختبار استقلالية متغيرات الدراسة  

للتأكد من استقلالية متغيرات الدراسة وعدم تداخلها مع بعضها البعض، فقد استخدمت الباحثه القيم الإحصائية لـ Variance Inflation Rate و Tolerance. يجب أن تكون قيم VIF أقل من 10 وقيمة أقل من 20 وقيمة Tolerance تأتي في الجدول رقم (18) وتحديداً إلى قيم Tolerance ونلاحظ أن جميع القيم تأتي ضمن الحدود المقبولة وهذا يؤكد استقلالية متغيرات الدراسة وعدم تداخلها مع بعضها البعض.
الجدول (19): اختبار استقلالية متغيرات الدراسة

<table>
<thead>
<tr>
<th>Tolerance</th>
<th>VIF</th>
<th>متغيرات الدراسة</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>0.53</td>
<td>1.88</td>
<td>دقة الأعمال</td>
</tr>
<tr>
<td>0.43</td>
<td>2.33</td>
<td>وصول المستخدم</td>
</tr>
<tr>
<td>0.29</td>
<td>3.44</td>
<td>تفاعل النظام مع النظام الأخرى</td>
</tr>
<tr>
<td>0.35</td>
<td>2.85</td>
<td>القدرة التحليلية</td>
</tr>
<tr>
<td>0.37</td>
<td>2.71</td>
<td>اكتساب المعرفة</td>
</tr>
<tr>
<td>0.30</td>
<td>3.37</td>
<td>توثيق المعرفة</td>
</tr>
<tr>
<td>0.37</td>
<td>2.68</td>
<td>نقل المعرفة</td>
</tr>
<tr>
<td>0.21</td>
<td>5.03</td>
<td>خلق المعرفة</td>
</tr>
<tr>
<td>0.25</td>
<td>4.08</td>
<td>تطبيق المعرفة</td>
</tr>
</tbody>
</table>

(Bivariate Pearson Correlation): 

تم تطبيق اختبار معامل الإرتباط (Bivariate Pearson Correlation) وذلك للتأكد من أن درجة الإرتباط ككل بعد من إبعاد المتغير مع الإبعاد الأخرى لا يزيد عن 80% (Hair et al. 2006) للتحقق من عدم وجود تداخل بين إبعاد المتغيرات. وهذا الاختبار يعزز من درجة التأكد من استقلالية المتغيرات وعدم تداخلها مع بعضها البعض وبالتالي صلبيتها وعاجزيتها لاختبارات الإحذار (Regression Analyses). وبالرغم إلى الجدول رقم (19) فإنا نلاحظ أن درجة الإرتباط كل ببعدي إبعاد المتغيرات الأخرى المشمولة في الدراسة هي أقل من مستويات الحد الأعلى المسموح
<table>
<thead>
<tr>
<th>BPF</th>
<th>KAp</th>
<th>KCR</th>
<th>KTR</th>
<th>KDO</th>
<th>KAQ</th>
<th>AC</th>
<th>SI</th>
<th>UA</th>
<th>DR</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).


(4-5) اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسيه الأولى: لا يوجد أثر ذو دالة إحصائية لذكاء الأعمال في الأداء التنظيمي للبنك عند مستوى دالة 0.05 كأ. واحصائياً، لا يوجد أي تأثير طبيعي بين قيادتي الاتحاذي المتعدد للذكاء لذكاء الأعمال المتعدد (موثوقية البيانات، وصول المستخدم، وتفاعل النظام مع النظام الأخرى، والمعرفة التحليلية). في الأداء التنظيمي للبنك، والجدول (2) يوضح ذلك.
الجدول (21)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر ذكاء الأعمال في الأداء التنظيمي

<table>
<thead>
<tr>
<th>الدالة الإحصائية (p)</th>
<th>قيمة (F)</th>
<th>Adjusted R²</th>
<th>R²</th>
<th>R</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>0.000*</td>
<td>13.200</td>
<td>0.21</td>
<td>0.22</td>
<td>0.47</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>مستوى T</th>
<th>قيمة T المحوسية</th>
<th>Beta</th>
<th>الخطأ المعياري</th>
<th>B</th>
<th>ذكاء الأعمال</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>0.80</td>
<td>0.25</td>
<td>0.02</td>
<td>0.05</td>
<td>0.01</td>
<td>موثوقية البيانات</td>
</tr>
<tr>
<td>0.26</td>
<td>1.13</td>
<td>0.11</td>
<td>0.10</td>
<td>0.11</td>
<td>وصول المستخدم</td>
</tr>
<tr>
<td>0.04</td>
<td>2.06</td>
<td>0.21</td>
<td>0.07</td>
<td>0.14</td>
<td>القرارات التحليلية</td>
</tr>
</tbody>
</table>

ذات دالة إحصائية عند مستوى دالة (p≤0.05)*، المتغير التابع: الأداء التنظيمي

يضح من الجدول رقم (20) أن القدرة التفسيرية والتنبؤية لذكاء الأعمال (متوثوقية البيانات، وصول المستخدم، وتفاعل النظام مع النظم الأخرى، والقدرات التحليلية) في الأداء هي 21% إعتماداً على قيمة (F) بلغت (13.200) بمستوى دالة إحصائية أقل من (0.05). مما يشير إلى وجود علاقة أثر ذات دالة إحصائية بين ذكاء الأعمال والأداء التنظيمي للبنك. وعليه، ترفض الفرضية العددية وتقبل البديلة. كما يتضح أيضاً من الجدول رقم (20)، وبمتبعة قيم اختبار (t) للمتغيرات المستقلة يتضح أن تفاعل النظام مع النظم الأخرى
والقدرات التحليلية لهما أثر ذو دلالة إحصائية في الأداء التنظيمي للبنك، حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة (3.09), وهي قيمة معنوية (0.00 ; 0.05) عند مستوى دلالة (0.05) على أي أثر لموثوقية البيانات وصول المستخدم، فقد بلغت قيمة (t) المحسوبة (25.01), على التوالي وبدلالة إحصائية أكبر من (0.05). وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise لتحديد أهمية كل بعد من إبعاد المتغير المستقل على حده في المساهمة في النموذج الرياضي الذي يمثل إبعاد ذكاء الأعمال (موثوقية البيانات، وصول المستخدم، وتفاعل النظام مع النظام الأخرى، والقدرات التحليلية) في الأداء، فإنه يتضح من الجدول رقم (21) والذي يبين ترتيب دخول إبعاد المتغير المستقل في معادلة الانحدار، أن بعد تفاعل النظام مع النظام الأخرى جاء في المرتبة الأولى وفسر ما مقداره تقريباً (20%) من التباين في المتغير التابع، ومن ثم دخل بعد القدرات التحليلية وفسراً ما مقداره تقريباً (21%) من التباين في المتغير التابع. وقد تم استبعاد بعدي موثوقية البيانات وصول المستخدم من معادلة التنبؤ وذلك كونهما غير دالين إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) ولا يوجد لهما أي أثر في المتغير التابع.
الجدول (22)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي لتحديد أهمية Stepwise Multiple Regression

إبعاد ذكاء الأعمال في الأداء التنظيمي.

<table>
<thead>
<tr>
<th>مستوى الدلالة</th>
<th>Beta</th>
<th>T قيمة المحاسبة</th>
<th>قيمة (F)</th>
<th>قيمة Adjusted R²</th>
<th>قيمة R²</th>
<th>قيمة R</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>.00*</td>
<td>0.30</td>
<td>3.21</td>
<td>46.475</td>
<td>0.195</td>
<td>0.199</td>
<td>0.46</td>
</tr>
<tr>
<td>.04*</td>
<td>0.19</td>
<td>2.07</td>
<td>25.794</td>
<td>0.209</td>
<td>0.217</td>
<td>0.46</td>
</tr>
</tbody>
</table>

ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) ≤ α، المتغير التابع: الأداء التنظيمي

الفرضية الرئيسية الثانية: لا يوجد أثر ذكاء الأعمال في إدارة المعرفة عند مستوى دلالة 0.05 ≤ α. ولاختبار الفرضية الرئيسية الثانية تم استخدام اختبار الانحدار المتعدد للتعرف على أثر ذكاء الأعمال (متوفرة البيانات، ووصول المستخدم، وتفاعل النظام مع النظام الأخرى، والقدرات التحليلية) في إدارة المعرفة. والجدول (22) يوضح ذلك.
الجدول (23)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر دكاء الأعمال في إدارة المعرفة

<table>
<thead>
<tr>
<th>الدراسة الإحصائية (p)</th>
<th>قيمة (F)</th>
<th>Adjusted R²</th>
<th>R²</th>
<th>R</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>0.000*</td>
<td>40.99</td>
<td>0.46</td>
<td>0.47</td>
<td>0.69</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>مستوى دالة T</th>
<th>قيمة المحسوبة</th>
<th>Beta</th>
<th>الخطأ المعياري</th>
<th>B</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>0.05</td>
<td>1.94</td>
<td>0.14</td>
<td>0.43</td>
<td>0.84</td>
</tr>
<tr>
<td>0.37</td>
<td>0.90</td>
<td>0.07</td>
<td>0.84</td>
<td>0.76</td>
</tr>
<tr>
<td>0.02</td>
<td>2.39</td>
<td>0.23</td>
<td>0.79</td>
<td>1.90</td>
</tr>
<tr>
<td>0.00</td>
<td>4.04</td>
<td>0.34</td>
<td>0.59</td>
<td>2.37</td>
</tr>
</tbody>
</table>

ذات دالة إحصائية عند مستوى دالة (0.05<p≤0.01)، المتغير التابع: إدارة المعرفة

يتضح من الجدول رقم (22) أن القدرة التفسيرية والتنبؤية لذكاء الأعمال (موثوقية البيانات، وصول المستخدم، وتفاعل النظام مع النظام الأخرى، والقدرات التحليلية) في إدارة المعرفة هي 46% إعتماداً على قيمة الدراسة الإحصائية (F) بلغت (40.99) بمستوى دالة إحصائية أقل من (0.05)، مما يشير إلى وجود علاقة أثر ذات دالة إحصائية بين ذكاء الأعمال وإدارة المعرفة. وعليه، ترفض الفرضية العدمية وتقبل البديلة. كما يتضح أيضاً من الجدول رقم (22)، وبمتابعة قيم اختبار (t) للمتغيرات المستقلة يتبين أن موثوقية البيانات وتفاعل النظام مع النظم

المصدر:
الأخرى والقدرات التشخيصية لها أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (t) محسوبة (0.90) وبدلالة إحصائية أكبر من (0.05). وعند إجراء تحليل الإحصاء المتعدد التدريجي 

Stepwise لتحديد أهمية كل بعد من إبعاد المتغير المستقل على حدة في المساهمة في

النموذج الرياضي الذي يمثل إبعاد ذكاء الأعمال (موثوقية البيانات، وصول المستخدم، وتفاعل النظام مع النظام الأخرى، والقدرات التشخيصية) في إدارة المعرفة، فإنه يتضح من الجدول رقم (23) والذي

يبين ترتيب دخول إبعاد المتغير المستقل في معادلة الانحدار، أن بعد القدرات التشخيصية جاء في

المرتبة الأولى وفسر ما مقداره تقريبًا (41%) من التباين في المتغير التابع، ومن ثم دخل بعد تفاعل النظام مع النظام الأخرى وفسراً معاً ما مقداراً تقريبًا (45%) من التباين في المتغير التابع (إدارة المعرفة)، وقد تم استبعاد بعدي موثر عناصر البيانات ووصول المستخدم من معادلة التنبؤ وذلك كونهما

غير دالين إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) ولا يوجد لهما أي أثر في المتغير التابع 
الجدول (24)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي لتحديد أهمية Stepwise Multiple Regression

إبعاد ذكاء الأعمال في إدارة المعرفة.

<table>
<thead>
<tr>
<th>مستوى الدلالة</th>
<th>Beta</th>
<th>قيمة T المحصوبة</th>
<th>قيمة (F)</th>
<th>قيمة Adjusted R²</th>
<th>قيمة R²</th>
<th>قيمة R</th>
<th>ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>.000*</td>
<td>0.41</td>
<td>5.14</td>
<td>129.748</td>
<td>0.406</td>
<td>0.41</td>
<td>0.64</td>
<td>ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ</td>
</tr>
<tr>
<td>.000*</td>
<td>0.32</td>
<td>4.11</td>
<td>78.838</td>
<td>0.45</td>
<td>0.46</td>
<td>0.68</td>
<td>ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ</td>
</tr>
</tbody>
</table>

ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05,0.01), المتغير التابع: إدارة المعرفة

الفرضية الرئيسية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة في الأداء التنظيمي عند مستوى دلالة 0.05 كα. ولأختبار الفرضية الرئيسية الثالثة تم استخدام اختبار الانحدار المتعدد للتعرف على أثر إدارة المعرفة (أكتساب المعرفة، وتثبيت المعرفة، ونقل المعرفة، وتطبيق المعرفة) في الأداء التنظيمي، والجدول (24) يوضح ذلك.
الجدول (25)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر إدارة المعرفة في الأداء التنظيمي

<table>
<thead>
<tr>
<th>الدالة الإحصائية ( (p) )</th>
<th>قيمة ( (F) )</th>
<th>Adjusted ( R^2 )</th>
<th>( R^2 )</th>
<th>( R )</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>0.000*</td>
<td>12.038</td>
<td>0.23</td>
<td>0.25</td>
<td>0.50</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>مستوى دالة T المحسوبة</th>
<th>قيمة T</th>
<th>Beta</th>
<th>الخطأ المعياري</th>
<th>B</th>
<th>إدارة المعرفة</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>0.11</td>
<td>1.63</td>
<td>0.17</td>
<td>0.05</td>
<td>0.08</td>
<td>اكتساب المعرفة</td>
</tr>
<tr>
<td>0.57</td>
<td>0.57</td>
<td>0.07</td>
<td>0.07</td>
<td>0.04</td>
<td>توثيق المعرفة</td>
</tr>
<tr>
<td>0.79</td>
<td>-0.27</td>
<td>-0.028</td>
<td>0.04</td>
<td>-0.01</td>
<td>نقل المعرفة</td>
</tr>
<tr>
<td>0.36</td>
<td>0.92</td>
<td>0.13</td>
<td>0.05</td>
<td>0.04</td>
<td>خلق المعرفة</td>
</tr>
<tr>
<td>0.10</td>
<td>1.66</td>
<td>0.21</td>
<td>0.05</td>
<td>0.09</td>
<td>تطبيق المعرفة</td>
</tr>
</tbody>
</table>

وتضح من الجدول رقم (24) أن القدرة التفسيرية والتنبؤية لإدارة المعرفة (اكتساب المعرفة، وتوثيق المعرفة، نقل المعرفة، وخلق المعرفة، وتطبيق المعرفة) في الأداء التنظيمي هي 23% إعتماً على قيمة \( F \) (بلغت (12.038) بمستوى دالة إحصائية أقل من (0.05). مما يشير إلى وجود علاقة أثر ذات دالة إحصائية بين إدارة المعرفة والأداء التنظيمي. وعليه، ترفض الفرضية العدمية ونتقبل البديلة. كما يتضح أيضاً من الجدول رقم (22)، ذات دالة إحصائية عند مستوى الدالة (0.05)، المتغير المستقل: إدارة المعرفة.
وبمتابعة قيم اختبار (t) للمتغيرات المستقلة يوضح أن جميع إبعاد إدارة المعرفة (إكتساب المعرفة، وتوثيق المعرفة، ونقل المعرفة، وخلق المعرفة، وتطبيق المعرفة) لا يوجد لها أثر ذو دلالة إحصائية في الأداء التنظيمي، حيث بلغت قيمة (t) للمحسوبة (0.136)، (0.57)، (2.71)، (0.92)، (0.26) على التوالي، وهي قيم غير معنوية عند مستوى دلالة (0.05) (p).

الفرضية الرئيسة الرابعة: لا يوجد دور وسيط لإدارة المعرفة في أثر إدارة ذكاء الأعمال في الأداء التنظيمي للبنك عند مستوى دلالة 0.05 كأ. ولإختبار الفرضية الرابعة، تم إتباع منهج Smart PLS باستخدام Kenny (1986) والذي يفترض أن المتغير يقوم بدور وسيط إذا ما توفرت فيه الشروط التالية كما في الجدول رقم (26):

الجدول رقم (26) شروط اختبار المتغير الوسيط

<table>
<thead>
<tr>
<th>الشرط الأول</th>
<th>الشرط الثاني</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>أن التبادل في مستويات المتغير المستقل هو السبب في التبادل المتغير التابع.</td>
<td>أن التبادل في مستويات المتغير الوسيط هو المسؤول عن التبادل في المتغير الوسيط.</td>
</tr>
<tr>
<td>الشرط الثالث</td>
<td>الشرط الرابع</td>
</tr>
<tr>
<td>أن التبادل في مستويات المتغير الوسيط هو السبب في التبادل في المتغير التابع.</td>
<td>تغير قيمة العلاقة وربما اتجاهها بين المتغير المستقل والمتغير التابع عند دخول المتغير الوسيط.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

ويمكن اختصار الخطوات الإربعة بخطواتين باستخدام تحليل المسار كما بلي: أولاً: تحليل العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع بدون وجود المتغير الوسيط كما هو موضح في الشكل رقم (2).
وثانياً: تحليل العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع بوجود المتغير الوسيط كما موضح في الشكل رقم (2). يتضح من الشكل رقم (1) أن معامل المسار للأثر المباشر في الأداء التنظيمي $0.42 = \beta$, وقيمة $T=4.50$ وهي أكبر من 1.96 الجدولية عند مستوى دلالة $\alpha\leq0.05$، إذ يستطيع ذكاء الأعمال تفسير ما مقداره $R=0.17$ من التباين في الأداء التنظيمي للبنك، ويمكن تفسير ذلك أن ذكاء الأعمال مسؤول عن 0.17 من التباين في الأداء التنظيمي للبنك وهذا يؤدي إلى تحقيق الشرط الأول في الجدول أعلاه.

الشكل رقم (2) تحليل المسار بين ذكاء الأعمال والأداء التنظيمي بدون وجود إدارة المعرفة كمتغير وسيط

ولكن عند دخول إدارة المعرفة كمتغير وسيط كما في الشكل (3) يلاحظ أن معامل المسار المباشر بين ذكاء الأعمال وإدارة المعرفة بلغ $0.47 = \beta$, وقيمة $T=5.47$ وهي معنوية وأكبر من الجدولية 1.96 ويستطيع ذكاء الأعمال تفسير ما مقداره $R=0.22$ من التباين في إدارة المعرفة. وعليه، يتحقق الشرط الثاني الوارد في الجدول رقم (31). كما يتضح من الشكل أن قيمة معامل المسار المباشر بين
إدارة المعرفة والآداء التنظيمي بلغ 0.42 = β، وقيمة T=5.27 وهي معنوية وأكبر من الجدولية 1.96 وهذا يحقق الشرط الثالث الوارد في الجدول رقم (31). كما نلاحظ أن قيمة معامل المسار المباشر بين ذكاء الأعمال والآداء التنظيمي قد نقصت قيمته 0.21 = β، وقيمة T=1.97 وهي معنوية وأكبر من الجدولية 1.96. وهذا يحقق الشرط الرابع الوارد في الجدول رقم (31)، مما يعني أن أثر ذكاء الأعمال في الآداء التنظيمي تناقص بدون إدارة المعرفة كمتغير وسيط.

شكل رقم (3) تحليل المسار بين ذكاء الأعمال والآداء التنظيمي يوجد إدارة المعرفة كمتغير وسيط.

وبناء عليه، يمكن أن نستنتج أن هناك دور وسيط لإدارة المعرفة في أثر ذكاء الأعمال في الآداء التنظيمي للبنك. ولكن ما هي طبيعة هذا الدور؟ لبيان طبيعة الدور ومعرفة مقدار التباعد الذي يحدثه الآثار غير المباشرة الناجم عن وجود إدارة المعرفة كمتغير وسيط، لا بد من حساب VAF_VAF والتي تساوي 0.49 وهذه العلاقة تعتبر علاقة وسيلة جزئية حسب (Hair et al. 2013). ويمكن تلخيص نتائج اختبار الفرضيات بالجدول رقم (27).
الجدول رقم (27) ملخص نتائج اختبار الفرضيات

<table>
<thead>
<tr>
<th>النتيجة</th>
<th>نص الفرضية العددية</th>
<th>الفرضية</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>وجود أثر</td>
<td>لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لذكاء الأعمال في الأداء التنظيمي للبنك عند مستوى دلالة 0.05 ≤ α.</td>
<td>الفرضية الرئيسيَّة الأولى</td>
</tr>
<tr>
<td>وجود أثر</td>
<td>لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائيَّة لذكاء الأعمال في إدارة المعرفة عند مستوى دلالة 0.05 ≤ α.</td>
<td>الفرضية الرئيسيَّة الثانية</td>
</tr>
<tr>
<td>وجود أثر</td>
<td>لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائيَّة لإدارة المعرفة في الأداء التنظيمي عند مستوى دلالة 0.05 ≤ α.</td>
<td>الفرضية الرئيسيَّة الثالثة</td>
</tr>
<tr>
<td>وجود دور وسيط</td>
<td>لا يوجد دور وسيط لإدارة المعرفة في أثر إدارة ذكاء الأعمال في الأداء التنظيمي للبنك عند مستوى دلالة 0.05 ≤ α.</td>
<td>الفرضية الرئيسيَّة الرابعة</td>
</tr>
</tbody>
</table>
الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

(5-1) المقدمة

(5-2) نتائج الدراسة

(5-3) الاستنتاجات

(5-4) التوصيات
الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

(5-1) المقدمة:

يهدف الفصل الخامس إلى مناقشة أهم ما توصلت إليه الباحثة من نتائج واستنتاجات في ضوء التحليل الإحصائي. وبناءً على ذلك نقترح الباحثة مجموعة من التوصيات.

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة أثر إدارة المعرفة في العلاقة بين ذكاء الأعمال والأداء التنظيمي في البنوك التجارية الأردنية.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج ساهمت في حل مشكلة الدراسة والاكتشافات عنها وفرضياتها.

(5-2) نتائج الدراسة:

1. أظهر التحليل الوريدي أن مستوى بعد موثوقية البيانات في البنوك التجارية الأردنية محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان متوسطا.

2. بينت النتائج أن مستوى بعد وصول المستخدم في البنوك التجارية الأردنية محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان متوسطا.

3. أيضًا أظهرت نتائج التحليل أن مستوى بعد تفاعل النظام مع النظم الأخرى في البنوك التجارية الأردنية محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان متوسطا.
4. كما أظهرت النتائج أن مستوى بعد القدرات التحليلية في البنوك التجارية الأردنية محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان متوسطاً.

5. كما بنيت نتائج التحليل الوصفي أن مستوى بعد اكتساب المعرفة في البنوك التجارية الأردنية محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان متوسطاً.

6. وأظهرت الدراسة أن مستوى بعد توثيق المعرفة في البنوك التجارية الأردنية محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان متوسطاً.

7. كما بنيت نتائج التحليل الوصفي أن مستوى بعد نقل المعرفة في البنوك التجارية الأردنية محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان متوسطاً.

8. وأظهرت الدراسة أن مستوى بعد خلق المعرفة في البنوك التجارية الأردنية محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان متوسطاً.

9. كما بنيت نتائج التحليل الوصفي أن مستوى تطبيق المعرفة في البنوك التجارية الأردنية محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان متوسطاً.

10. أيضاً أظهرت نتائج التحليل أن مستوى بعد الأداء التنظيمي في البنوك التجارية الأردنية محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.

11. وجدت علاقة ارتباط ذات دالة إحصائية لتطبيق ذكاء الأعمال (موثوقية البيانات، وصول المستخدم، وتفاعل النظام مع النظام الأخرى، والقدرات التحليلية) في الأداء التنظيمي للبنوك التجارية الأردنية عند مستوى دالة ($\alpha \leq 0.05$).

12. وتظهر الدراسة أن تفاعل النظام مع النظم الأخرى والقدرات التحليلية لهم أثر ذات دالة إحصائية عند مستوى دالة ($\alpha \leq 0.05$) في الأداء التنظيمي للبنوك التجارية الأردنية بينما لم يتبين أي أثر لموثوقية البيانات ووصول المستخدم.
13. وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية لتطبيق ذكاء الأعمال (موثوقية البيانات، وصول المستخدم، وتفاعل النظام مع النظام الأخرى، والقدرات التحليلية) في إدارة المعرفة في البنوك التجارية الأردنية عند مستوى دلالة (0.05 ≤ α).

14. وتشير الدراسة أن موثوقية البيانات وتفاعل النظام مع النظام الأخرى والقدرات التحليلية لهم أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05 ≤ α) في إدارة المعرفة في البنوك التجارية الأردنية بينما لم ينتبأ أي أثر لوصول المستخدم.

15. وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية لتطبيق إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة، وتوثيق المعرفة، ونقل المعرفة، وخلق المعرفة، وتطبيق المعرفة) في الأداء التنظيمي للبنوك التجارية الأردنية عند مستوى دلالة (0.05 ≤ α).

16. وتشير الدراسة أن جميع إبعاد إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة، وتوثيق المعرفة، ونقل المعرفة، وخلق المعرفة، وتطبيق المعرفة) لا يوجد لها أثر ذو دلالة إحصائية في الأداء التنظيمي للبنوك التجارية الأردنية.

17. وجود دور وسيط جزئي لإدارة المعرفة في أثر إدارة ذكاء الأعمال في الأداء التنظيمي للبنوك التجارية الأردنية عند مستوى دلالة (0.05 ≤ α).

(5-3) الاستنتاجات:

بناءً على ما سبق، الاستنتاجات التالية يمكن التوصل إليها:
1. يعد تطبيق ابعاد ذكاء الأعمال (موثوقة البيانات، وصول المستخدم، وتفاعل النظام مع النظم الأخرى، والقدرات التحليلية) أمرًا هاماً لتحسين الأداء التنظيمي للبنوك التجارية الأردنية خاصة من ناحية زيادة الحصة السوقية وتحسين الربحية مما يزيد من سلوك البنوك.

2. إن تطبيق ابعاد ذكاء الأعمال (موثوقة البيانات، وصول المستخدم، وتفاعل النظام مع النظام الأخرى، والقدرات التحليلية) يلعب دوراً هاماً لتطوير إدارة المعرفة في البنوك التجارية الأردنية.

3. يعد تطبيق ابعاد إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة، وتوثيق المعرفة، ونقل المعرفة، وخلق المعرفة) أمرًا هاماً لتحسين الأداء التنظيمي للبنوك التجارية الأردنية.

4. يختلف أثر أبعاد ذكاء الأعمال في تحسين الأداء التنظيمي للبنوك التجارية الأردنية، حيث تعتبر أبعاد تفاعل النظام مع النظام الأخرى والقدرات التحليلية أكثر الأبعاد تأثيراً في الأداء التنظيمي للبنوك التجارية الأردنية.

5. يختلف أثر أبعاد ذكاء الأعمال في تطوير إدارة المعرفة للبنوك التجارية الأردنية، حيث تعتبر أبعاد موثوقة البيانات وتفاعل النظام مع النظام الأخرى والقدرات التحليلية أكثر الأبعاد تأثيراً في الأداء التنظيمي للبنوك التجارية الأردنية.

6. هناك دور وسبيط لإدارة المعرفة في أثر ذكاء الأعمال في الأداء التنظيمي للبنوك التجارية الأردنية.

التصويتات:

1. يتوجب على البنوك التجارية الأردنية تبني نظام ذكاء الأعمال في أنشطتها المختلفة وذلك لتحسين أداء البنوك التنظيمي من ناحية زيادة الحصة السوقية وتحسين الربحية مما يزيد من سلوك البنوك.
2. ينبغي على البنك التجارية الأردنية اجراء تكامل بين تقنيات ذكاء الاعمال في البنك بما يحقق
أعلى مستوى من تحليل البيانات ومساندة اتخاذ القرارات.
3. يجب على البنك التجارية الأردنية مواكبة التطور السريع للتكنولوجيا المعلومات وخاصة ما
يناسب طبيعتها.
4. تطوير وتحديث مستودعات البيانات وبإستمرار من قبل البنك التجارية الأردنية حيث تحتوي
هذه البنوك على كميات كبيرة من البيانات.
5. ضرورة الاهتمام بالمعرفة وإدارتها والتي يمكن ان تحسن من أداء البنك التجارية الأردنية
وتجعلها في موقع تنافسي مع البنك الإقليمية.
6. ضرورة تركيز البنك التجارية الأردنية على تبني مفاهيم إدارة المعرفة. وذلك لأنه في بعض
الاحيان الموجودات المعرفية أكثر أهمية من الموجودة المادية.
7. تقديم كافة التسهيلات لوصول المعرفة إلى كافة موظفي البنوك التجارية الأردنية عن طريق
نشرها بواسطة أنظمة تكنولوجيا المعلومات المختلفة.
8. يجب دراسة المتطلبات التكنولوجية التي يحتاجها البنك وذلك لتحسين أداء البنوك بأقل التكاليف
الممكنة.
9. ضرورة عمل خطة استراتيجية لتطبيق أنظمة ذكاء الاعمال وإدارة المعرفة وقياس أداء البنوك
بعض مستمر وذلك من أجل التحسين المستمر على أداء البنوك.
10. واخيرا، اعتبرت أنظمة ذكاء الاعمال في الكثير من الإبحاث كأدوات يتم استخدامها
حصرًا لدعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية. ومع ذلك، فقد بدأت بعض البنوك في الأونة الأخيرة
إلى مزيد من استغلال قدرات أنظمة ذكاء الاعمال من خلال نشر هذه التقنيات لدعم الأنشطة
التجارية على نطاق أوسع. بعض البنوك تستخدم الآن أنظمة ذكاء الاعمال لتحسين عملياتها.
التكتيكية والتشغيلية، وسلسلة التوريد والإنتاج وخدمة العملاء والخ... وقد سمحت هذه التطورات الجديدة المدراء للوصول إلى المعلومات ذات الصلة وفي الوقت المناسب، واتخاذ قرارات أفضل وفورية. لذلك من المتوقع ازدياد الاستثمار في نظم ذكاء الأعمال، لذلك من الضروري توفير أدوات قياس صحيحة وموثوقة للوقوف على القيمة المضافة التي تنشأ من الاستثمار في ذكاء الأعمال.
المراجع

المراجع باللغة العربية

أبو فارة ، يوسف ، عبان ، حمد. (2008). "دور عمليات إدارة المعرفة في فاعلية أنشطة المؤسسات الأهلية في القدس الشرقية "، جامعة القدس المفتوحة ، فلسطين .


الفارس، سليمان (2010) ، "دور إدارة المعرفة في رفع كفاءة أداء المنظمات" ، دراسة ميدانية على شركات الصناعات التحويلية الخاصة بمدماش، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاجتماعية والقانونية ، المجلد 26، العدد الثاني ، دمشق.
الفاعوري، اسماء (2012) ، "أثر فاعلية أنظمة تخطيط موارد المنظمة في تميز الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية في اماثة عمان الكبرى" ، رسالة غير منشورة ، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا ، عمان ، الأردن.
المصالحة ، بلال (2013)، "أثر ممارسة عمليات نظم إدارة المعرفة في ذكاء المنظمة : دراسة ميدانية في الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي". رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا ، عمان ، الأردن.
المعاني، أيمن عوده (2009) ، "اتجاهات المديرين في مراكز الوزارات الأردنية لدور نظم إدارة المعرفة في الأداء الوظيفي"، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، العدد 3 المجلد 5.
أريمة، هاني، عبيدات، عبد الله، خدام، أمينة، وأبو علش، شادي (2003). ذكاء الأعمال، تأثره على الإبداع التقني "دراسة حالة لشركة أدوية الحكمة"، عرض في مؤتمر التميز والقيادة في تفوق منظمات الأعمال، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان، الأردن.
باسردة ، توفيق (2006) ، "تكامل إدارة المعرفة والجودة الشاملة وأثرها على الأداء"، دراسة تطبيقية في شركات الصناعات الغذائية اليمنية "، أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال ، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، سوريا.
بندي، نسرين عبد الله، الحمداوي، ناهده إسماعيل عبد الله (2011). تأثير العملية التدريبة في تعزيز الأداء المنظمي. مجلة تنمية الرافدين، مجلد 33 عدد 105.
عبدال قادر، ندي (2010). إدارة المعرفة وأثرها في رأس المال الفكري دراسة تطبيقية في الشركة العامة لصناعة الأسمدة / المنطقة الجنوبية. دراسات إدارية. مجلد (3) العدد (6).


جويحان، ثائر (2013). "أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي للمنظمات الصناعية: دراسة ميدانية على الشركات الصناعية العاملة في منطقة ساحب الصناعية". رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، عمان، الأردن.

حافظ، عبدالناصر وحميد، فاء و النجار، عبان (2012). الاستثمارات الفاعلة لذكاء الأعمال وفقا لمدخل رأس المال الاجتماعي عرض نظري تحليلي. مجلة الإدارة والتربية. المجلد 1 عدد 93.


يوسف، بسام و زكر، ربيع (2013). ذكاء الأعمال ودوره في فاعلية التجارة الإلكترونية
معمارية مقترحة لشركة الحكماة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في محافظة دينوى. مجلة
تنمية الاراضي. العدد 113 المجلد 35.


الملفحات

الملحق الأول: أسماء السادة محكمي الدراسة (الاستبانة)

<table>
<thead>
<tr>
<th>مكان العمل / الجامعة</th>
<th>التخصص</th>
<th>اللقب العلمي والاسم</th>
<th>الرقم</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>جامعة الشرق الأوسط</td>
<td>إدارة أعمال / تسويق</td>
<td>أ.د. ليث الربيعي</td>
<td>1.0</td>
</tr>
<tr>
<td>جامعة العلوم التطبيقية</td>
<td>إدارة أعمال</td>
<td>أ.د. شاكر جار الله الخشالي</td>
<td>2.0</td>
</tr>
<tr>
<td>جامعة العلوم التطبيقية</td>
<td>إدارة أعمال</td>
<td>أ.د. حسين حريم</td>
<td>3.0</td>
</tr>
<tr>
<td>جامعة العلوم التطبيقية</td>
<td>إدارة أعمال</td>
<td>د. سامر بركات</td>
<td>4.0</td>
</tr>
<tr>
<td>جامعة العلوم التطبيقية</td>
<td>نظم معلومات إدارية</td>
<td>د. هنادي الزغير</td>
<td>5.0</td>
</tr>
<tr>
<td>بنك الأسكان</td>
<td>مساعد المدير العام للاعمال المصرفي للشركات</td>
<td>محمد علي الفروتي</td>
<td>6.0</td>
</tr>
</tbody>
</table>
الملحق الثاني: أداة الدراسة (الاستبانة)
أخي الفاضل/ أختي الفاضلة
تحية طيبة وبعد،

تقوم الباحثة بإجراء دراسة علمية تهدف إلى اختيار أثر إدارة المعرفة في العلاقة بين ذكاء الأعمال والأداء التنظيمي: دراسة ميدانية في البنوك التجارية الأردنية. ان اجباكن تعتبر في غاية الأهمية لنجاح هذه الدراسة. ونود أن نؤكد لكم أن اجباكن سوف تعامل على أنها "سرية للغاية" ولغات البحث العلمي فقط. الرجاء الإجابة على الائتمة من مسئوليتك وضع بالبحث. ولكن، إذا كنت غير متأكد من إجابة معينة، أو تعتقد أنها سوف تكون مضللة، يرجى ترك السؤال دون إجابة محددة.

وتورد الباحثة أدناه مجموعة من المصطلحات قبل البدء بالإجابة:

ذكاء الأعمال (Business Intelligence): يشير إلى خليط من العمليات والتكنولوجيا التي يتم استخدامها لتنظيم البيانات والمعلومات من مصادر مختلفة لتطوير معرفة جديدة تمكن البنك من التنبؤ بسلوك بيئة الأعمال لتحقيق الأداء التنظيمي.

إدارة المعرفة (Knowledge Management): تشير إلى سلسلة من العمليات والتكنولوجيا المستخدمة في البنوك التجارية الأردنية لخلق واستخدام واسترجاع ومشاركة وتطبيق المعرفة التي يتم تطويرها من خلال تحليل البيانات التي يتم جمعها عن بيئة العمل الخارجية والداخلية.

الأداء التنظيمي للبنك (Organizational Performance): سوف يتم قياس الأداء التنظيمي من خلال تطوير عمليات تقديم الخدمة المصرفية وبالتالي انعكاسها على كل من تحقيق حصة سوقية أكبر من خلال قياسها بنسبة عدد أسهم البنك المتداول على عدد الأسهم المتداولة للبنك أجمع، وربحية أفضل عن طريق قياس العائد على الأصول، وسربية أكبر من خلال حساب مجموع النقدية والاستثمارات على الودائع للبنك.

شاكرين لكم حسن تعاونكم مسبقاً

الباحثة
الجزء الأول: البيانات démographique

<table>
<thead>
<tr>
<th>الجنس: ذكر □ أنثى □</th>
<th>العمر: أقل من 20 سنة □ أقل من 25 سنة □ أقل من 30 سنة □ أقل من 40 سنة □ أكثر من 40 سنة □</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>سنوات الخبرة: □ أقل من 5 سنوات □ أقل من 10 سنوات □ أقل من 15 سنة □ أقل من 20 سنة □ أكثر من 20 سنة □</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>المستوى التعليمي: □ شهادة عامة □ بكالوريوس □ شهادة علي □ ماجستير □ دكتوراه □</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

الجزء الثاني: يتعلق هذا الجزء برهمة ذكاء الأعمال في البنك الذي تعملون به. يرجى قراءة كل فقرة ووضع أشارته (x) في العقود المناسب، الخيارات المتاحة هي (1): 1) وتعمي أنك غير موافق بشدة، 
2) غير موافق، (3) محايد، (4) موافق، (5) موافق بشدة.

(الذكاء الاعمال (business intelligence))

<table>
<thead>
<tr>
<th>البيانات الداخلية التي تجمع لنظام ذكاء الأعمال في البنك موثوقة</th>
<th>Q1</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>هناك تناقضات في البيانات الداخلية المغذية لنظام ذكاء الأعمال في البنك</td>
<td>Q2</td>
</tr>
<tr>
<td>البيانات الداخلية التي تجمع لنظام ذكاء الأعمال في البنك دقيقة</td>
<td>Q3</td>
</tr>
<tr>
<td>البيانات الداخلية التي تجمع لنظام ذكاء الأعمال في البنك تحدث باستمرار</td>
<td>Q4</td>
</tr>
<tr>
<td>البيانات الخارجية التي تجمع لنظام ذكاء الأعمال في البنك دقيقة</td>
<td>Q5</td>
</tr>
<tr>
<td>هناك تناقضات في البيانات الخارجية المغذية لنظام ذكاء الأعمال في البنك</td>
<td>Q6</td>
</tr>
<tr>
<td>البيانات الخارجية التي تجمع لنظام ذكاء الأعمال في البنك تحدث باستمرار</td>
<td>Q7</td>
</tr>
<tr>
<td>لا أنا راض عن الطرق التي يتم الوصول فيها إلى نظام ذكاء الأعمال في البنك</td>
<td>Q8</td>
</tr>
<tr>
<td>يباح لي الوصول إلى جميع المعلومات التي تحتاج إليها من نظام ذكاء الأعمال في البنك</td>
<td>Q9</td>
</tr>
<tr>
<td>الطريقة التي تمكنني الوصول إلى نظام ذكاء الأعمال في البنك تساعد تماما أنواع القرارات التي أسهم في اتخاذها باستخدام نظام ذكاء الأعمال في البنك</td>
<td>Q10</td>
</tr>
<tr>
<td>نظام ذكاء الأعمال في البنك يوفر رؤية موحدة للبيانات والعمليات التجارية</td>
<td>Q11</td>
</tr>
<tr>
<td>نظام ذكاء الأعمال في البنك يوفر روابط بين تطبيقات الأعمال المتعددة</td>
<td>Q12</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>(Business Intelligence)</strong></td>
<td><strong>Q13</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>
الجزء الثالث: يتعلق هذا الجزء ببحث إدارة المعرفة في البنك الذي تعملون به. يرجى قراءة كل فقرة ووضع أشرطة (x) في الاعمار المناسب. الخيات المتاحة هي (1): وتعني أنك غير موافق بشدة، (2) غير موافق، (3) محايد، (4) موافق، (5) موافق بشدة.

| (Knowledge Management) إدارة المعرفة |
|-----------------|---|
| يشارك موظفو البنك بفاعلية في الشبكات أو الجمعيات المهنية |
| يقوم البنك بجمع المعلومات حول احتياجات عملائه بشكل منتظم |
| يقوم البنك بتوزيع معلومات معينة |
| يقوم البنك بتوزيع الموظفين الجدد الذين يملكون المعرفة الغير متوفرة في البنك |
| يقوم البنك بعمل دراسات وابحاث بالتعاون مع الجامعات لاستكشاف الإمكانات المستقبلية أو للاكتساب للمعرفة التقنية |
| يشترك الموظفون في دورات ومحادثات تدريسية وبرامج تدريبية تبقي معرفتهم حديثة |
| يعتبر البنك مناصبه مصدر إلهام لتطوير أساليب و / أو منتجات جديدة |
| يستخدم البنك جلسات العصف الذهني لحل المشكلات |
| يقوم البنك بتمحور الإخفاقات والنجاحات ويتواصل الدروس المستفادة |
| يوفر البنك الكتب والأدبيات المدمجة والدراسات المحدثة وغيرها، التي تحتاج إلى مزيد من الأحكام في البنك |
| يبلغ البنك موظفه ومعلمه بشكل منهجي عن التغيرات في الأدوار والتعليمات |
| يقوم البنك بتوفير معارف ومهارات أعضاءه كل واحد على حدة |

**جدول**

<table>
<thead>
<tr>
<th>سؤال</th>
<th>الرد</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Q14</td>
<td>نظام ذكاء الأعمال في البنك يوفر نشرة إلكترونية شاملة لمختلف مصادر المعلومات في البنك</td>
</tr>
<tr>
<td>Q15</td>
<td>نظام ذكاء الأعمال في البنك يوفر الوصول السهل والسلس إلى البيانات من خلال التطبيقات والأنظمة الأخرى</td>
</tr>
<tr>
<td>Q16</td>
<td>يستطيع نظام ذكاء الأعمال في البنك إنتاج تقارير ورقي</td>
</tr>
<tr>
<td>Q17</td>
<td>يستطيع نظام ذكاء الأعمال في البنك إنتاج تقارير رقمية</td>
</tr>
<tr>
<td>Q18</td>
<td>يستطيع نظام ذكاء الأعمال في البنك توفير معالجة تحليلية فورية</td>
</tr>
<tr>
<td>Q19</td>
<td>يستطيع نظام ذكاء الأعمال في البنك كشف العلاقات غير الواضحة بين البيانات</td>
</tr>
<tr>
<td>Q20</td>
<td>يوفر نظام ذكاء الأعمال في البنك لوحه قيادة تحتوي على مقاييس لتحديد مؤشرات الأداء الرئيسية</td>
</tr>
<tr>
<td>Q21</td>
<td>Q22</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>رقم السؤال</td>
<td>السؤال</td>
</tr>
<tr>
<td>-------------</td>
<td>---------</td>
</tr>
<tr>
<td>Q33</td>
<td>يقوم البنك بالحفاظ على خرائط المعرفة، وشبكات المعرفة، واستودعه البيانات.</td>
</tr>
<tr>
<td>Q34</td>
<td>يعين البنك مرشدين للموظفين الجدد لمساعدتهم في تعلم طريقة العمل في البنك.</td>
</tr>
<tr>
<td>Q35</td>
<td>يشارك البنك بعض تجاربه خبراته مع الموظفين.</td>
</tr>
<tr>
<td>Q36</td>
<td>يشارك موظفو البنك زملاءهم بما لديهم من معرفة.</td>
</tr>
<tr>
<td>Q37</td>
<td>يتم توزيع المعرفة في البنك بطريقة غير رسمية.</td>
</tr>
<tr>
<td>Q38</td>
<td>يتم توزيع المعرفة في البنك بطريقة رسمية.</td>
</tr>
<tr>
<td>Q39</td>
<td>الموظفون في البنك يبلغون بانتظام بعضهم البعض حول التجارب الإيجابية وأساليب العمل الناجحة.</td>
</tr>
<tr>
<td>Q40</td>
<td>يقوم البنك بإجراء مراجعة شاملة حول أساليب العمل.</td>
</tr>
<tr>
<td>Q41</td>
<td>يقوم البنك بتغيير بعض مهام موظفيه بشكل منظم من أجل نشر خبراتهم.</td>
</tr>
<tr>
<td>Q42</td>
<td>يستخدم البنك الآليات والوسائل لتبادل المعرفة بين الأفراد والمجموعات والمستويات التنظيمية.</td>
</tr>
<tr>
<td>Q43</td>
<td>يتم في البنك تقييم الأداء الفردي بشكل منظم.</td>
</tr>
<tr>
<td>Q44</td>
<td>نتائج المشاركة، والمشكل، والشكوك بشكل صريح وواضح في البنك.</td>
</tr>
<tr>
<td>Q45</td>
<td>الأفكار الجديدة تؤدي إلى إعادة تصميم أساليب العمل والعمليات في البنك.</td>
</tr>
<tr>
<td>Q46</td>
<td>يتم تعيين أعضاء في المشاريع الجديدة اعتمادًا على مؤهلاتهم وقدراتهم.</td>
</tr>
<tr>
<td>Q47</td>
<td>يسعى البنك لإيجاد مزيج المعرفة الذي يساهم في رسم هويته.</td>
</tr>
<tr>
<td>Q48</td>
<td>يتم في البنك مكافأة بعض الموظفين لتطوير معرفة جديدة واختبار الأفكار الجديدة.</td>
</tr>
<tr>
<td>Q49</td>
<td>يعزز البنك ويحفز مناخ التعلم بين الموظفين.</td>
</tr>
<tr>
<td>Q50</td>
<td>يساهم البنك في تطوير الأفكار والعناصر الهامة في القطاع المصري الإقتصادي.</td>
</tr>
<tr>
<td>Q51</td>
<td>يتم استكشاف القضايا الهامة في البنك باستخدام تقنيات السيناريو أو المحاكاة.</td>
</tr>
<tr>
<td>Q52</td>
<td>يقوم البنك بتلقيب البيانات (Data Mining) لاكتشاف معرفة جديدة.</td>
</tr>
<tr>
<td>Q53</td>
<td>بيع المعرفة، والمنتجات، أو الخدمات يحصل على اهتمام واضح في البنك.</td>
</tr>
<tr>
<td>Q54</td>
<td>يستخدم البنك ملاحظات العملاء لتحسن المنتجات والخدمات.</td>
</tr>
<tr>
<td>Q55</td>
<td>يقوم البنك ببعض الإبحار في السوق ومع العملاء المحتملين قبل تطوير منتجات أو خدمات جديدة.</td>
</tr>
<tr>
<td>Q56</td>
<td>يحارب البنك المعتقدات الداخلية الخاطئة.</td>
</tr>
<tr>
<td>Q57</td>
<td>يعتمد البنك الفرق متعددة التخصصات لإدارة المهام واتخاذ القرارات.</td>
</tr>
<tr>
<td>Q58</td>
<td>لدى البنك قدرات لدمج المعرفة في جميع الأقسام والفروع المختلفة.</td>
</tr>
<tr>
<td>Q59</td>
<td>يزيد البنك من استخدام المعرفة من خلال هيكل التنظيمي، ونظم الإدارة، والممارسات.</td>
</tr>
</tbody>
</table>
يحول البنك اكتشاف المشاكل التي تؤدي إلى وجود فجوة بين الأهداف المتوقعة من خلال إنجازها والأهداف المنشطة فعل.

الجزء الرابع: يتعلق هذا الجزء ببحث الأداء التنظيمي في البنك الذي يعمل به. يرجى قراءة كل فقرة ووضع أشارته (x) في العمود المناسب. الخيارات المتاحة هي (1): وتعني أنك غير موافق بشدة، (2) غير موافق، (3) محايد، (4) موافق، (5) موافق بشدة.

الآداء التنظيمي (Organizational Performance)

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>موافق بشدة</th>
<th>موافق</th>
<th>غير موافق</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>مقارنة مع البنوك المنافسة الرئيسي، يمتلك البنك أكبر حصة سوقية.</td>
<td>Q61</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>مقارنة مع البنوك المنافسة الرئيسي، فإن البنك أكثرها ربحية</td>
<td>Q62</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>البنك قادر على الوفاء بالالتزاماته بشكل فوري من خلال تحويل أي أصول من أصوله إلى نقد سائل بسرعة وبدون خسارة</td>
<td>Q63</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

جهدكم مشكور.

الباحثة