

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

عنوان الرسالة

ذكاء الأعمال والابتكار التنظيمي: الدور الوسيط لجودة القرارات الاستراتيجية في المصارف العاملة بمدينة الرياض

إعداد

فوزيه عبدالله الديبان

المملكة العربية السعودية

رسالة مقدمة لجامعة ميدأوشن لاستكمال متطلبات نيل درجة الدكتوراة

في

تخصص الإدارة

1447هـ - 2025م

(فوزيه الديبان / 1447)

فهرس المحتويات

2	فهرس المحتويات
3	مقدمة الدراسة
6	مشكلة الدراسة:
8	تساؤلات الدراسة
9	أهمية الدراسة
9	أولاً: الأهمية النظرية
10	ثانياً: الأهمية التطبيقية
11	أهداف الدراسة:
12	فروض الدراسة:
13	مفاهيم الدراسة
15	الدراسات السابقة
15	أولاً: الدراسات المرتبطة بذكاء الأعمال
17	ثانياً: الدراسات المرتبطة بالقرارات الاستراتيجية
19	ثالثاً: الدراسات المرتبطة بالابتكار التنظيمي
20	حدود الدراسة
21	إجراءات ومنهجية الدراسة
21	منهج الدراسة:
21	مجتمع وعينة الدراسة:
22	وسائل جمع بيانات الدراسة:
22	صدق أداة الدراسة
23	ثبات أداة الاستبانة
23	المعالجات الإحصائية المقترحة:
24	نموذج الدراسة
24	تم تصميم هذا النموذج بالاستعانة بدراسة (إبراهيم وعبد، 2023).
25	تنظيم فصول الأطروحة :
26	المراجع
26	أولاً: المراجع العربية:
28	ثانياً: المراجع الأجنبية:

مقدمة الدراسة

تعدّ المصارف العاملة بمدينة الرياض ركيزةً أساسية في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030، إذ تسهم بشكل مباشر في تنويع الاقتصاد الوطني وتعزيز الشمول المالي. ويأتي برنامج تطوير القطاع المالي (2017-2030) كأحد برامج الرؤية الطموحة، مستهدفًا رفع حصة التمويل للقطاع الخاص وتطوير البنية التحتية الرقمية للمؤسسات المالية. وفي هذا السياق، يضطلع البنك المركزي السعودي (ساما) بدور محوري في قيادة التحول الرقمي المصرفي من خلال مبادرات تنظيمية متعددة، أبرزها البيئة التجريبية التشريعية (Sandbox) ومختبر التقنية المالية، فضلاً عن إصدار التراخيص للبنوك الرقمية. وتُمثّل المصارف العاملة بمدينة الرياض -بوصفها المركز المالي للمملكة- ميداناً خصباً لدراسة تبني أنظمة ذكاء الأعمال، نظراً لتركّز المقرات الرئيسية للبنوك وكثافة العمليات المصرفية فيها.

غير أن المصارف السعودية تواجه ثغرات عملية في توظيف هذه الأنظمة ضمن قراراتها الاستراتيجية، إذ يظل التحدي قائماً في كيفية تحويل مخرجات ذكاء الأعمال إلى قرارات عالية الجودة تُفضي إلى ابتكار تنظيمي فعّال. ومن هذا المنطلق، تسعى الدراسة الحالية إلى استكشاف العلاقة بين قبول المديرين لأنظمة ذكاء الأعمال والابتكار التنظيمي من خلال الدور الوسيط لجودة القرارات الاستراتيجية. فقد بات من الضروري على المنظمات استيعاب هذه المتطلبات المتجددة والتفاعل معها، ومع مرور الوقت تتنامى الحاجة الملحة لدى كل من القطاعين الحكومي والخاص على حدٍ سواء لتبني التقنيات الحديثة، مثل أنظمة ذكاء الأعمال؛ لمواكبة التغيرات الجارية. فقد أوضحت العديد من المنظمات الحديثة تعتمد على أنظمة ذكاء الأعمال في عملياتها التشغيلية، لا سيما في قطاع الخدمات، حيث يسهم تطبيق هذه الأنظمة في تحقيق مزايا جوهرية، منها تحسين وتسريع عملية اتخاذ القرار بشكل أساسي، فضلاً عن تمكين المؤسسة من أداء وظائفها بكفاءة أعلى، مما ينعكس إيجاباً على زيادة الفعالية والكفاءة الشاملة لجميع وظائف المنظمة (Grabińska & Ziora, 2019).

يُعرّف ذكاء الأعمال بأنه منظومة متكاملة من الأدوات والتطبيقات والممارسات التي تهدف إلى جمع البيانات ومعالجتها وتحليلها لاستخلاص رؤى تدعم اتخاذ القرارات التنظيمية (Grabińska & Ziora, 2019). ويُعدّ هذا المفهوم حقلاً إدارياً متعدد التخصصات يسعى إلى تحقيق التناغم بين العمليات التجارية والتقدم التكنولوجي (عيال، 2022).

وقد يصنف ذكاء الأعمال كحقل إداري متعدد التخصصات ومتكامل الأبعاد، يهدف إلى تحقيق التناغم بين العمليات التجارية والتقدم التكنولوجي، حيث يضطلع ذكاء الأعمال بدور محوري في تعزيز نجاح واستمرارية المنظمات في بيئة الأعمال الراهنة (عيال، 2022). فهو يعمل على جمع البيانات الخام وتحويلها إلى معلومات استخباراتية قيمة، مما يمكن المنظمات من استشعار التهديدات البيئية المحيطة بها، علاوةً على ذلك يسهم ذكاء الأعمال في مساعدة المنظمات على تحديد الفرص الواعدة واقتناصها والتفاعل معها بفعالية، وهو ما يقود في نهاية المطاف إلى بناء وتعزيز الميزات التنافسية المستدامة (البطانية، 2021).

ومع ذلك، فإن الاستفادة القصوى من أنظمة ذكاء الأعمال لا تقتصر على جودة مخرجاتها التقنية فحسب، بل تعتمد بشكل حاسم على قبول المستخدمين لهذه الأنظمة ورغبتهم في استخدامها. فمهما كانت جودة البيانات والتحليلات التي يقدمها نظام ذكاء الأعمال، فإن قيمتها الفعلية لا تتحقق إلا من خلال تبني المستخدمين لها واستخدامها الفعلي في عملية اتخاذ القرار (Al-Daraba, 2025). وفي هذا السياق، تبرز أهمية نموذج قبول التكنولوجيا (TAM)، الذي يعد من أكثر النماذج استخداماً في الأبحاث التي تتناول تبني أنظمة ذكاء الأعمال، ويركز هذا النموذج على العوامل السلوكية كالفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة كعوامل رئيسية تحدد مدى تبني الموظفين لأدوات ذكاء الأعمال (Chi & Mahmud, 2020).

وتشير دراسة (Isiaku & Adalier (2024 إلى الدور المحوري لنموذج قبول التكنولوجيا (TAM) في تفسير تبني أنظمة ذكاء الأعمال في البنوك التجارية. فقد أظهرت النتائج أن الإدراك لفائدة الاستخدام والإدراك بسهولة الاستخدام يمثلان عوامل أساسية في تعزيز النية السلوكية لاستخدام هذه الأنظمة، حيث أن سهولة الاستخدام تؤثر إيجابياً على الفائدة المدركة، والتي بدورها ترتبط بقوة بالنية لاستخدام النظام. كما كشفت النتائج أن العوامل التنظيمية مثل دعم الإدارة العليا والتوافق التنظيمي تعزز تأثير متغيرات TAM، مما يبرز أهمية دمج البعد التكنولوجي مع السياق التنظيمي لضمان الاستخدام المستدام لأنظمة ذكاء الأعمال.

وقد اختارت الباحثة نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) الذي طوره Davis (1989) لعدة مسوغات منهجية ونظرية. أولاً: أثبت النموذج فاعليته في تفسير تبني التقنيات المصرفية الرقمية، كما أكدته دراسات حديثة في القطاع المصرفي مثل دراسة (Isiaku & Adalier (2024 التي طُبقت على البنوك التجارية. ثانياً: يركز النموذج على إدراكات المستخدمين (الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة)، وهو ما يتناسب تماماً مع طبيعة الدراسة الحالية التي تستهدف المديرين كوحدة تحليل. ثالثاً: على الرغم من وجود نماذج بديلة أكثر تعقيداً كنموذج النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا (UTAUT) ونموذج TOE، إلا أن TAM يتميز بالبساطة والقدرة التفسيرية العالية، مما يجعله أكثر ملاءمة لدراسة قبول أنظمة ذكاء الأعمال من منظور سلوكي-إدراكي. رابعاً: يُمهد هذا الاختيار النظري لدراسة الدور الوسيط لجودة القرارات الاستراتيجية، إذ يُفترض أن القبول التكنولوجي (المقاس بـ TAM) يُحسن جودة القرارات، والتي بدورها تُعزز الابتكار التنظيمي.

إن هذا التركيز على العامل السلوكي وقبول المديرين لأنظمة ذكاء الأعمال (TAM) يمثل نقطة انطلاق جوهرية لتحليل الدور الوسيط لجودة القرارات الاستراتيجية، إذ لا يمكن تحقيق الأهداف الاستراتيجية المتمثلة في تعزيز الكفاءة والفعالية والميزة التنافسية المستدامة في القطاع المصرفي إلا عبر تحويل الأصول المعلوماتية إلى قرارات عالية الجودة يتم تبنيها فعلياً من قبل متخذي القرارات. ويأتي ذلك في ظل التدفق الهائل للبيانات، يصبح من المحتم استثمار هذه الكميات الضخمة من المعلومات لاستخلاص رؤى وإحصاءات ذات قيمة من خلال توظيف أدوات ومنهجيات ذكاء الأعمال، ويهدف هذا التوظيف إلى دعم اتخاذ قرارات استراتيجية قابلة للتنفيذ. وبممتلك ذكاء الأعمال القدرة على دعم المستويات العليا في اتخاذ القرارات من خلال تحليل الاتجاهات التاريخية والحالية، وتقديم تنبؤات دقيقة لعمليات المنظمات المستقبلية، إن ذكاء الأعمال لا يقتصر على كونه

منتجاً تقنياً، أو مجرد تقنية بحد ذاتها، أو منهجية محددة، بل هو مزيج متكامل من كل هذه العناصر، يهدف إلى الاستفادة القصوى من الأصول المعلوماتية للمنظمة لتحقيق أداء أعمال محسن ومتميز (الفار ومبارز، 2023). وفي سياق متصل أكد الغريب (2022) أن المؤسسات المصرفية تولي اهتماماً خاصاً لاستخدام أنظمة ذكاء الأعمال لتحديد الاتجاهات السوقية، واكتشاف الفرص المتاحة، وتقييم التهديدات المحتملة في بيئة الأعمال، كما تسهم المعلومات المستقاة من أنظمة ذكاء الأعمال بشكل كبير في صياغة الاستراتيجية التنظيمية، وتقدم دعماً جوهرياً للمدراء التنفيذيين في عملية اتخاذ القرارات الحاسمة.

وتتطلب القرارات الاستراتيجية بأهمية محورية في تحقيق الأهداف الاستراتيجية التي يسعى صناع القرار إلى بلوغها ضمن مستوياتها المختلفة، سواء كانت قصيرة، متوسطة، أو طويلة المدى، وتصاغ هذه القرارات استناداً إلى الأهداف التي تحددها المؤسسة، والتي تمثل التجسيد الفعلي لما تطمح المؤسسة إلى إنجازه، وتعد فعالية القرارات الاستراتيجية وجودتها من أبرز العوامل التي تؤثر بشكل مباشر في نمو المؤسسات المصرفية واستمراريتها في السوق، وفي قدرتها على تحقيق النجاح الاستراتيجي، فهي تعكس عملياً كافة جوانب التنظيم الإداري، وبالتالي فإن ازدهار المصارف يعتمد بشكل كبير على الأسس والمنهجيات المتبعة في اتخاذ القرارات الاستراتيجية، بالإضافة إلى أسس إجراءاتها، وتنفيذها، ومراقبتها (الدهيمي، 2021).

وتشكل عملية صياغة القرارات الاستراتيجية ضمن البنوك والمؤسسات المصرفية إحدى المسؤوليات الجوهرية التي تقع على عاتق الإدارة العليا فيها، نظراً لدورها المحوري في صون الاستقرار المصرفي والمالي، والمساهمة في استقرار الاقتصاد الوطني بشكل عام (حبوش، 2020).

ويتطلب اتخاذ القرارات الاستراتيجية توظيف كميات هائلة من الموارد والإمكانات التنظيمية المتاحة للمصرف، ويتضمن ذلك تخصيص قدر ملموس من الموارد والأصول التي يجب تأمينها، سواء من البيئة الداخلية أو الخارجية للمصرف، وتحمل هذه القرارات تأثيرات معقدة تمتد لتشمل غالبية مجالات النشاط داخل المصرف. لذا، تكمن خطورة بالغة في اتخاذ قرارات غير مناسبة نتيجة لأي خطأ قد يرتكبه متخذو القرارات الاستراتيجية، الأمر الذي قد يؤدي إلى تكبد خسائر فادحة في موارد وإمكانات المصرف، وبالتالي تهديد كيانه واستمراريته (الأبجي وسليمان، 2020).

ولقد غدا الابتكار المؤسسي أحد التوجهات الاستراتيجية البارزة التي تعتمد عليها المنظمات في قطاعات ومجالات متعددة، فقد أصبح تبني ممارسات الابتكار جزءاً لا يتجزأ من استراتيجيات العديد من المنظمات، بل وحتى الدول، حيث يتم دمج نتائجه في جوانب وأبعاد مؤسسية عديدة بهدف تجاوز التحديات والصعوبات التي تفرضها بيئة العمل المتغيرة وضمان الاستمرارية فيها، بناءً عليه، يعد موضوع الابتكار المؤسسي من الممارسات الحيوية لتطوير الأداء التنظيمي، لا سيما في المنظمات التي تعتمد في أنشطتها على تقديم الخدمات المرتبطة بتلبية رغبات واحتياجات شرائح واسعة ومتنوعة من المجتمع، وذلك لضمان توافق تلك الخدمات مع تطلعاتهم المتجددة والمتغيرة باستمرار (الوكيل، 2021).

ويعتبر الابتكار التنظيمي بمثابة آلية حيوية تبرهن من خلالها المنظمات على نجاحها وقدرتها على الاستدامة. يتحقق ذلك عبر تبني منهج تنظيمي مبتكر في إدارة شؤونها، بهدف تحقيق تميز وتفرد عن المنظمات المنافسة، ومواكبة المتطلبات المتجددة للسوق، وضمان الحصانة ضد الفشل والاندثار، ويشمل الابتكار التنظيمي إحداث تغييرات في الهيكل التنظيمي، وتصميم عمليات تنظيمية متطورة، واستبعاد الأنشطة التي لا تسهم بفاعلية، وتبني

أساليب قيادية داعمة تعمل على الارتقاء بكفاءة الموظفين وقدراتهم، وتحفيزهم على الابتكار المستمر، ويضمن هذا التوجه تقديم منتجات جديدة، أو تجديد وتطوير المنتجات القائمة شكلاً ونوعاً، بالإضافة إلى التحسين المستمر للعمليات التشغيلية (الحجاجة، 2024).

ويتجلى السلوك الابتكاري عندما يقوم الموظفون في بيئة العمل بتوليد أفكار جديدة ومفيدة، ثم تشجيع هذه الأفكار ودعمها، وصولاً إلى تنفيذها، مما يفضي إلى تحقيق الكفاءة التنظيمية والنجاح الشامل للمنظمة (Schuckert et al., 2018).

في ضوء ما سبق، يتضح أن ذكاء الأعمال وجودة القرارات الاستراتيجية تمثلان فلسفة إدارية معاصرة يجب الاستفادة منهما في العلاقات والتأثير المتبادل على الابتكار التنظيمي في القطاع المصرفي الذي يتسم بالديناميكية والتنافسية الشديدة، لكن طبيعة هذه العلاقة وأثارها غير معروفة، ولم يتم التطرق إليها في دراسات سابقة في القطاع المصرفي بالملكة العربية السعودية على حد علم الباحثة، حيث تبرز جودة القرارات الاستراتيجية كعنصر حاسم يحدد مدى فعالية هذه الرؤى، والتي ليست فقط مبنية على معلومات دقيقة يوفرها ذكاء الأعمال، بل تتسم أيضاً بالجودة العالية لتمكينها من دفع عجلة الابتكار التنظيمي في المنظمات. من هنا، تسعى هذه الدراسة إلى سد الفجوة في الأدبيات من خلال استكشاف تأثير الدور الوسيط لجودة القرارات الاستراتيجية في العلاقة بين ذكاء الأعمال والابتكار التنظيمي في القطاع المصرفي، مقدمة بذلك إطاراً شاملاً لفهم كيفية تحويل البيانات إلى ابتكار فعال ومستدام.

تكشف مراجعة الدراسات السابقة أن الأدبيات الإدارية قد تناولت العلاقة بين ذكاء الأعمال واتخاذ القرارات في سياقات متعددة، كالقطاع المصرفي الأردني (العتوم، 2020) والقطري (عبيدات، 2022) والليبي (سليم والشريف، 2025). كما درست علاقة الابتكار التنظيمي بالميزة التنافسية في المصارف السورية (جديد، 2020). غير أن هذه الدراسات لم تتناول: (1) العلاقة التسلسلية المركبة بين قبول أنظمة ذكاء الأعمال وفق نموذج TAM وجودة القرارات الاستراتيجية والابتكار التنظيمي، (2) الدور الوسيط لجودة القرارات في تفسير آلية تأثير قبول أنظمة ذكاء الأعمال على الابتكار، (3) السياق المصرفي السعودي تحديداً رغم خصوصيته في ظل رؤية 2030. ومن ثمّ تظهر فجوة بحثية تتمثل في غياب نموذج تحليلي يدمج بين قبول أنظمة ذكاء الأعمال (وفق TAM) وجودة القرارات الاستراتيجية والابتكار التنظيمي في المصارف العاملة بمدينة الرياض. وعليه، تسعى الدراسة الحالية إلى سد هذه الفجوة السياقية والمنهجية.

مشكلة الدراسة:

تُشير التقارير الصادرة عن البنك المركزي السعودي (ساما) إلى تزايد استثمارات المصارف السعودية في أنظمة ذكاء الأعمال والتحول الرقمي، حيث بلغت نسبة البنوك المشاركة في البيئة التجريبية التشريعية (Sandbox) أكثر من 70% من إجمالي المصارف العاملة بحلول عام 2024 (البنك المركزي السعودي، 2024). إلا أن الأدبيات تكشف عن قصور في فهم آليات تحويل هذه الاستثمارات إلى قرارات استراتيجية عالية الجودة تُفضي إلى ابتكار تنظيمي فعال.

ويتجلى هذا القصور في محدودية الدراسات التي تربط بين ثلاثة متغيرات جوهرية: قبول أنظمة ذكاء الأعمال (وفق نموذج TAM)، وجودة القرارات الاستراتيجية، والابتكار التنظيمي في السياق المصرفي السعودي. كما تفتقر الأدبيات إلى نموذج تحليلي يختبر الدور الوسيط لجودة القرارات في هذه العلاقة. وقد أشارت دراسة جديد (2020) إلى أن مؤشرات الابتكار التنظيمي المتعلقة بالمناخ التنظيمي الداعم للابتكار في المصارف جاءت بدرجة متوسطة، فيما جاءت العلاقة ضعيفة بين الابتكار التنظيمي المتوافر وقدرة المصرف على تحقيق الميزة التنافسية، مما يُبرز الحاجة إلى فهم العوامل المؤثرة في تعزيز الابتكار.

وعلى الرغم من الأهمية القصوى التي تحظى بها القرارات الاستراتيجية وتأثيرها العميق على مسار المؤسسات، إلا أنها لم تزل القدر الكافي من الاهتمام في القطاع المصرفي مقارنة بالقرارات التشغيلية والإدارية الأخرى. يُعزى هذا القصور إلى الطبيعة الحساسة لهذه القرارات وما قد يترتب على أي خطأ في اتخاذها من عواقب وخيمة على مستقبل المؤسسات المصرفية، مما يستلزم إخضاعها لعمليات فحص دقيقة وتدقيق منهجي ومراجعة مستمرة لضمان سلامتها (الأبجي وسليمان، 2020).

وفي ظل هذه التحديات والبيئة التنافسية الشديدة، أصبح تبني التقنيات الحديثة -وعلى رأسها ذكاء الأعمال- ضرورة استراتيجية للمؤسسات المصرفية. فذكاء الأعمال يحوّل البيانات الخام إلى رؤى قابلة للتنفيذ، مما يُمكن المديرين التنفيذيين من فهم الاتجاهات، وتتبع مؤشرات الأداء الرئيسية، وربطها بالاستراتيجيات العامة للمؤسسة. كما يُسهم في تحسين العمليات التشغيلية، وتعزيز تجربة العملاء، ودعم تقييم الأداء والتحليل التنافسي (الفار ومبارز، 2023).

ويؤكد هذا التوجه ما أشارت إليه دراسة سدر (Sidra, 2025) من أن الذكاء الاصطناعي -كجزء من ذكاء الأعمال- يدعم اتخاذ القرار من خلال التحليلات المستندة إلى البيانات، وأن القطاع المالي يقود الاستثمارات في الذكاء الاصطناعي في الشرق الأوسط. كما أن الدعم التنظيمي من قبل البنك المركزي السعودي (ساما) لتبني هذه التقنيات من خلال البيئة التجريبية التشريعية يُشير إلى بيئة تنظيمية داعمة للابتكار، لكنه في الوقت ذاته يُبرز تحديات تتعلق بالتحيزات في الخوارزميات ومخاطر الأمن السيبراني والحاجة لمواكبة اللوائح التنظيمية.

علاوةً على ذلك، أظهرت دراسة الزعنون ومزهر (Alzanoon & Mizher, 2020) أن أنظمة ذكاء الأعمال تؤثر بشكل كبير على التوجهات الريادية للمؤسسات المصرفية، مثل الاستباقية والمغامرة التنافسية، وأوصت بتطوير هذه الأنظمة لرصد قدرات المنافسين واستراتيجياتهم وتقديم خدمات مصرفية مبتكرة.

وبوجه عام، تواجه البنوك في القطاع المصرفي تحديات متعددة ناجمة عن التقلبات المستمرة في تفضيلات العملاء والتطورات المتسارعة في الصناعة المصرفية على الأصعدة المحلية والإقليمية والدولية. وهذا يستوجب تفكيراً استراتيجياً متواصلاً لتقديم خدمات مبتكرة تلبي الاحتياجات المتغيرة للعملاء، مما يتطلب اعتماد مداخل حديثة أبرزها ذكاء الأعمال -مع مراعاة أهمية قبول المستخدمين لهذه الأنظمة كعامل حاسم في تفعيل دورها- إضافةً إلى جودة القرارات الاستراتيجية.

من هنا رأَت الباحثة ضرورة دراسة هذه الظاهرة للتعرف على الدور الوسيط لجودة القرارات الاستراتيجية في العلاقة بين ذكاء الأعمال والابتكار التنظيمي في سياق المصارف العاملة بمدينة الرياض، بهدف فهم كيفية تعظيم الاستفادة من استثمارات البنوك في تقنيات ذكاء الأعمال لتحقيق الابتكار التنظيمي المنشود.

وتتجلى أبعاد هذه المشكلة في عدة مؤشرات، منها:

- تباين مستويات توظيف مخرجات ذكاء الأعمال في القرارات الاستراتيجية بين المصارف.
- ضعف الربط بين جودة هذه القرارات ومخرجات الابتكار التنظيمي.
- محدودية الأطر التحليلية التي تفسر هذه العلاقات في البيئة المصرفية السعودية.

وفي ضوء ذلك، يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

"ما الدور الوسيط لجودة القرارات الاستراتيجية في العلاقة بين قبول المديرين لأنظمة ذكاء الأعمال (وفق نموذج TAM) والابتكار التنظيمي في المصارف العاملة بمدينة الرياض؟"

تساؤلات الدراسة

تسعى الدراسة الحالية للإجابة عن التساؤلات التالية:

أولاً: أسئلة مستوى المتغيرات:

1. ما مستوى قبول المديرين لأنظمة ذكاء الأعمال وفق نموذج TAM في المصارف العاملة بمدينة الرياض؟
2. ما مستوى جودة القرارات الاستراتيجية في المصارف العاملة بمدينة الرياض؟
3. ما مستوى الابتكار التنظيمي في المصارف العاملة بمدينة الرياض؟

ثانياً: أسئلة العلاقات والوساطة:

4. ما أثر قبول أنظمة ذكاء الأعمال على جودة القرارات الاستراتيجية والابتكار التنظيمي؟
5. ما أثر جودة القرارات الاستراتيجية على الابتكار التنظيمي؟
6. هل تتوسط جودة القرارات الاستراتيجية العلاقة بين قبول أنظمة ذكاء الأعمال والابتكار التنظيمي؟

ثالثاً: سؤال الفروق:

7. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى متغيرات الدراسة تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (المستوى الإداري، سنوات الخبرة)؟

أهمية الدراسة

أولاً: الأهمية النظرية

تتجلى الأهمية النظرية لهذه الدراسة في الإسهامات التالية:

(أ) سد الفجوة المعرفية: تُعدّ هذه الدراسة من الدراسات القليلة التي تختبر الدور الوسيط لجودة القرارات الاستراتيجية في العلاقة بين قبول

أنظمة ذكاء الأعمال والابتكار التنظيمي في السياق المصرفي السعودي.

(ب) الإسهام المنهجي: تقدم الدراسة نموذجاً تحليلياً يدمج بين نموذج **TAM** وجودة القرارات والابتكار التنظيمي، مع التحقق من صلاحية

القياس في البيئة السعودية.

. فعلى الرغم من تزايد الاهتمام بكل متغير على حدة، إلا أن الدراسات التي تتناول الدور الوسيط لجودة القرارات الاستراتيجية في العلاقة بين ذكاء

الأعمال والابتكار التنظيمي لا تزال محدودة، خاصة في البيئة العربية والسعودية على وجه الخصوص. لذا، فإن هذه الدراسة ستسهم في سد هذه

الفجوة المعرفية من خلال:

1. تقديم رؤى معمقة حول كيفية تأثير قبول المديرين واستخدامهم الفعلي لأنظمة ذكاء الأعمال وفق نموذج TAM على جودة القرارات

الاستراتيجية والابتكار التنظيمي، لبيان الدور البارز لذكاء الأعمال في كونه متغيراً مستقلاً يدعم التوجهات الريادية للمؤسسات في جوانب

متعددة، فقبول أنظمة ذكاء الأعمال وفق نموذج TAM يساعد المؤسسات على التنبؤ بالاتجاهات المستقبلية التي تمهد الطريق للمنافسة

بين المؤسسات في بيئة ديناميكية متغيرة على الدوام (Purity et al., 2017).

2. بلورة فهم أعمق لمفهوم جودة القرارات الاستراتيجية، ليس فقط كنتائج لعملية اتخاذ القرار، بل كمتغير وسيط حيوي يحدد مدى فعالية

العلاقة بين المدخلات والمخرجات (الابتكار التنظيمي)، وهذا يفتح آفاقاً جديدة للنقاش النظري حول ديناميكيات اتخاذ القرار في البيئات

المعقدة.

3. تسعى الدراسة إلى بناء نموذج تحليلي يربط بين المتغيرات الثلاثة، مما يوفر إطاراً نظرياً يمكن للباحثين الآخرين استخدامه لاختبار العلاقات

المماثلة في قطاعات وصناعات أخرى، أو لتطوير نماذج أكثر تعقيداً تتضمن متغيرات إضافية. هذا النموذج سيكون بمثابة إضافة للنماذج

الأخرى في هذا السياق التي تساعد على انطلاقة لأبحاث مستقبلية كنموذج (إبراهيم وعبد، 2023).

4. تساهم الدراسة في إثراء الأدبيات من خلال دمج نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) مع جودة القرارات والابتكار. حيث تقدم الدراسة

نموذجاً مفاهيمياً جديداً يختبر الوساطة التسلسلية بين ذكاء الأعمال وقبول المستخدمين له (TAM)، وكيف يؤدي هذا القبول إلى

تحسين جودة القرارات الاستراتيجية، ومن ثم تعزيز الابتكار التنظيمي. هذا الدمج يمثل إضافة نوعية لفهم الآليات السلوكية التي تحول الاستثمار في تكنولوجيا ذكاء الأعمال إلى نتائج تنظيمية ملموسة.

5. نظراً لندرة الدراسات العربية التي تتناول هذا الموضوع بهذه الشمولية، فإن هذه الدراسة ستكون إضافة قيمة للمكتبة العربية، ومرجعاً للباحثين والطلاب المهتمين بمجالات ذكاء الأعمال وفق نموذج TAM، الإدارة الاستراتيجية، والابتكار في المصارف العاملة بمدينة الرياض والمنطقة ككل.

6. تساهم الدراسة في سد الفجوة المعرفية عبر تطبيق نظرية قائمة ومحددة (TAM) لتفسير وتحديد متغير ذكاء الأعمال، والذي يُصنّف كمُتغير إداري متعدد التخصصات ومتكامل وصعب القياس نظراً لكثرة أبعاده..

7. قدم الدراسة رؤى معمقة حول كيفية تأثير ذكاء الأعمال، من خلال قياس القبول الفردي والتصورات الذاتية لقبول التكنولوجيا لدى المديرين على التوجهات الريادية والتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية للمؤسسات

ثانياً: الأهمية التطبيقية

لا تقتصر أهمية هذه الدراسة على الجانب النظري فحسب، بل تمتد لتشمل جوانب تطبيقية وعملية بالغة الأهمية للمؤسسات المصرفية في المملكة العربية السعودية، ولصناع القرار والمهتمين بتطوير القطاع المالي، وفي ظل التحديات الراهنة والمستقبلية التي يواجهها هذا القطاع، تقدم الدراسة رؤى وتوصيات عملية يمكن أن تساهم في تعزيز الأداء التنافسي والابتكاري للبنوك. وتتجلى الأهمية التطبيقية للدراسة في النقاط التالية:

1. قد توفر الدراسة للبنوك السعودية وخاصة الإدارة العليا ومتخذي القرارات الاستراتيجية، فهماً أعمق لكيفية استغلال القبول التكنولوجي في تعزيز إمكانات ذكاء الأعمال لتحسين جودة قراراتهم الاستراتيجية، وهذا الفهم سيمكنهم من تطوير استراتيجيات أكثر فعالية تعزز الابتكار وتضمن استمرارية النمو في بيئة متغيرة. وما يشير إلى ذلك دراسة (الدهيمي، 2021؛ فريد وعامر، 2021).

2. يمكن للبنوك تحديد نقاط القوة والضعف في عمليات اتخاذ القرارات الاستراتيجية لديها، وبالتالي تطوير آليات وأدوات لتحسين جودة هذه القرارات، مما ينعكس إيجاباً على قدرتها على الاستجابة للتغيرات السوقية وتحديات المنافسة. وهذا ما أشارت إليه دراسة (سليم والشريف، 2025).

3. تُمكن الدراسة المصارف من تصميم برامج تدريبية لتعزيز الفائدة المدركة (PU) وسهولة الاستخدام المدركة (PEOU) لدى المديرين، فضلاً عن تطوير آليات تحسين جودة القرارات من خلال رفع جودة المعلومات وتحليل البدائل الاستراتيجية.

4. قد توفر الدراسة مؤشرات واضحة حول كيفية توجيه استثماراتها في أنظمة ذكاء الأعمال لضمان تحقيق أقصى عائد على هذه الاستثمارات، بدلاً من مجرد تبني التكنولوجيا، يضمن القياس بـ (TAM) أن تكون هذه الاستثمارات ذات قيمة مضافة حقيقية من خلال مساعدة

البنوك على فهم كيفية تحويل البيانات إلى قرارات استراتيجية فعالة تدعم الابتكار التنظيمي عبر الاستخدام والقبول الفعلي، مما يضمن أن تكون هذه الاستثمارات ذات قيمة مضافة حقيقية.

5. تتماشى هذه الدراسة مع أهداف رؤية المملكة 2030 التي تركز على تطوير القطاع المالي وتعزيز الابتكار والتحول الرقمي. فمن خلال تقديم توصيات عملية لتحسين جودة القرارات الاستراتيجية وتعزيز الابتكار في القطاع المصرفي، تسهم الدراسة بشكل مباشر في تحقيق مستهدفات الرؤية المتعلقة بتنمية اقتصاد متنوع ومستدام.

6. تساعد الدراسة الإدارة العليا في المصارف العاملة بمدينة الرياض على فهم العوامل السلوكية المحددة مثل الفائدة المتصورة وسهولة الاستخدام التي تزيد من قبول أنظمة ذكاء الأعمال واستخدامها الفعلي من قبل المديرين، وهذا الفهم يمكن البنوك من تصميم برامج تدريبية أو تعديلات على الأنظمة لزيادة التبني.

7. تسهم الدراسة في تعزيز الابتكار التنظيمي من خلال تقديم رؤى عملية توضح كيف يمكن لزيادة قبول المديرين لأنظمة ذكاء الأعمال أن تدفع عجلة الابتكار وتوفير البيئة المناسبة لتوليد الأفكار الجديدة، مع التركيز على الكفاءة والفعالية والقدرة على تحقيق الميزة التنافسية المستدامة.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية في المصارف العاملة بمدينة الرياض:

أهداف القياس:

1. قياس مستوى قبول المديرين لأنظمة ذكاء الأعمال وفق نموذج TAM (الفائدة المدركة، سهولة الاستخدام المدركة، نية الاستخدام).
2. قياس مستوى جودة القرارات الاستراتيجية لدى المديرين.
3. قياس مستوى الابتكار التنظيمي.

أهداف اختبار العلاقات المباشرة:

4. اختبار أثر قبول أنظمة ذكاء الأعمال على جودة القرارات الاستراتيجية.
5. اختبار أثر جودة القرارات الاستراتيجية على الابتكار التنظيمي.
6. اختبار أثر قبول أنظمة ذكاء الأعمال على الابتكار التنظيمي.

أهداف اختبار الوساطة والنموذج الكلي:

7. اختبار الدور الوسيط لجودة القرارات الاستراتيجية في العلاقة بين قبول أنظمة ذكاء الأعمال والابتكار التنظيمي.
8. اختبار النموذج التحليلي المتكامل باستخدام نمذجة المعادلات البنائية (SEM-PLS).

هدف استكشاف الفروق:

9. التعرف على دلالة الفروق في مستوى متغيرات الدراسة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية (المستوى الإداري، سنوات الخبرة، نوع المصرف).

فروض الدراسة:

تسعى الدراسة لاختبار الفرضيات التالية:

H1: يؤثر قبول أنظمة ذكاء الأعمال (وفق نموذج TAM) تأثيراً إيجابياً ذا دلالة إحصائية في جودة القرارات الاستراتيجية في المصارف العاملة بمدينة الرياض.

استهدفت الدراسات التالية سليم والشرف (2025) والعتيبي (2025) والفار ومبارز (2023) والعنوم (2020) وعبيدات (2022) إلى بيان العلاقة بين ذكاء الأعمال وبعض المتغيرات مثل أداء العاملين بالبنك حيث خلصت الدراسة إلى وجود علاقة طردية إيجابية بين ذكاء الأعمال وأداء العاملين وأيضاً إلى علاقة ذكاء الأعمال واتخاذ قرارات استراتيجية قابلة للتنفيذ، حيث تمتلك ذكاء الأعمال (BI) القدرات التي تدعم اتخاذ القرارات العليا للأعمال، كما أشارت إلى وجود أثر لذكاء الأعمال بأبعاده المجتمعة (الذكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال) على إدارة الأزمات في البنوك التجارية.

H2: تؤثر جودة القرارات الاستراتيجية تأثيراً إيجابياً ذا دلالة إحصائية في الابتكار التنظيمي في المصارف العاملة بمدينة الرياض.

تناولت بعض الدراسات العلاقة بين الذكاء واتخاذ القرارات الاستراتيجية منها دراسة فريد وعامر (2021) والتي هدفت للتعرف على العلاقة بين أبعاد الذكاء الاستراتيجي (الاستشراف، الرؤية المستقبلية، التفكير النظامي، الشراكة) واتخاذ القرارات الاستراتيجية الرشيدة مع دراسة أثر الخبرة الدولية لمتخذ القرار كمتغير معدل في العلاقة بين المتغير المستقل (أبعاد الذكاء الاستراتيجي) والمتغير التابع (اتخاذ القرارات الاستراتيجية)، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية وجود علاقة معنوية إيجابية بين أبعاد الذكاء الاستراتيجي والقرارات الاستراتيجية الرشيدة، كما توصلت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي إيجابي للخبرة الدولية لمتخذ القرار كمتغير يدل على العلاقة بين المتغير المستقل (أبعاد الذكاء الاستراتيجي) والمتغير التابع (القرارات الاستراتيجية).

H3: يؤثر قبول أنظمة ذكاء الأعمال (وفق نموذج TAM) تأثيراً إيجابياً ذا دلالة إحصائية في الابتكار التنظيمي في المصارف العاملة بمدينة الرياض.

وهذا ما خلصت إليه الدراسات التالية الوكيل (2021) وجديد (2020) وأحمد (2019) حيث وجدت علاقات ارتباطية والتأثير عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ بين متغيرات البحث المتمثلة في الابتكار المؤسسي التنظيمي والبشري وبين الصورة الذهنية للبنك والصورة الذهنية للبنك من وجهة نظر الموظفين، وأيضاً العلاقة بين الابتكار التنظيمي والميزة التنافسية حيث وجدت علاقة طردية ضعيفة بين الابتكار التنظيمي المتوافر في المصرف محل الدراسة وبين قدرة المصرف على تحقيق الميزة التنافسية ضمن الظروف الراهنة، وبين ترتيبات العمل والابتكار التنظيمي، حيث تدل النتائج على وجود

ارتباط معنوي إيجابي بين كلاً من أبعاد ترتيبات العمل المرن وأبعاد الابتكار التنظيمي، ووجود ارتباط معنوي إيجابي قوي بين المرونة في كمية العمل، ووجود تأثير معنوي إيجابي بين كلاً من المرونة في مكان العمل، والمرونة في استمرارية العمل على ابتكار المنتج والعملية.

H4: تتوسط جودة القرارات الاستراتيجية وساطة جزئية العلاقة بين قبول أنظمة ذكاء الأعمال والابتكار التنظيمي في المصارف العاملة بمدينة الرياض.

وهذا ما خلصت إليه بعض الدراسات حيث لعبت بعض المتغيرات دوراً وسيطاً أو معدلاً مثل دراسة ابراهيم وعبد (2023) حيث كانت الريادة الاستراتيجية هي المتغير الوسيط بين الذكاء الاستراتيجي والأداء المستدام وكذلك دراسة فريد وعامر (2021) حيث كانت الخبرة الدولية هي المتغير المعدل بين أبعاد الذكاء الاستراتيجي والقرارات الاستراتيجية الرشيدة.

أما الدراسة الحالية فكانت جودة القرارات الاستراتيجية كمتغير وسيط جزئي في العلاقة بين ذكاء الأعمال والابتكار التنظيمي ، لأنه يؤثر على قوة أو اتجاه العلاقة بين المتغيرين (التابع أو المستقل) (الحوشي، 2107؛ البلبيسي 2017؛ Putu et al., 2014).

H5: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى قبول أنظمة ذكاء الأعمال وجودة القرارات الاستراتيجية والابتكار التنظيمي تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (المستوى الإداري، سنوات الخبرة).

مفاهيم الدراسة

تضمنت الدراسة المصطلحات التالية:

- ذكاء الأعمال

عرفها زمزم (2018، ص. 34) بأنها: "إجراءات موجهة نحو المستخدم النهائي تعتمد على توظيف التكنولوجيا ومجموعة من النماذج الرياضية والمنهجيات التحليلية للحصول على معلومات ومعرفة مفيدة لتحسين وتطوير جودة القرارات".

التعريف الإجرائي: يُقاس قبول أنظمة ذكاء الأعمال في هذه الدراسة من خلال ثلاثة أبعاد وفق نموذج TAM: الفائدة المدركة (Perceived Usefulness)، وسهولة الاستخدام المدركة (Perceived Ease of Use)، ونية الاستخدام (Intention to Use)، وذلك باستخدام مقياس ليكرت الخماسي عبر استبانة موجهة للمديرين في المصارف السعودية.

ويمكن تعريف الأبعاد الداخلية لهذا المتغير على النحو التالي:

وتُعرف الفائدة المدركة إجرائياً بأنها: "الدرجة الكلية التي يحصل عليها المدير على فقرات بُعد الفائدة المدركة في الاستبانة، والتي تعكس مدى اعتقاده بأن استخدام أنظمة ذكاء الأعمال سيُحسن أدائه الوظيفي".

وُعرِّف سهولة الاستخدام المدركة إجرائياً بأنها: "الدرجة الكلية التي يحصل عليها المدير على فقرات بُعد سهولة الاستخدام المدركة في الاستبانة، والتي تعكس مدى اعتقاده بأن استخدام أنظمة ذكاء الأعمال يتم ببسر ودون جهد".

وُعرِّف نية الاستخدام إجرائياً بأنها: "الدرجة الكلية التي يحصل عليها المدير على فقرات بُعد نية الاستخدام في الاستبانة، والتي تعكس مدى استعداده ورغبته في استخدام أنظمة ذكاء الأعمال مستقبلاً".

– جودة القرارات الاستراتيجية

عرفه العبادي (2017، ص. 259) بأنه: "القدرة على توفير الخيارات والبدائل المتعددة، وقياس صحة القرارات المتخذة أو مدى انحرافها، مع إمكانية خلق الأفكار الجديدة وتقييمها، فضلاً عن تحديد مدى ملاءمة زمن تنفيذ القرار للغاية المراد الوصول إليها".

التعريف الإجرائي: يُقاس جودة القرارات الاستراتيجية في هذه الدراسة من خلال أبعاد: جودة المعلومات، وتحليل البدائل، وملاءمة التوقيت، والموضوعية في التقييم، وذلك باستخدام مقياس ليكرت الخماسي عبر استبانة موجهة للمديرين في المصارف السعودية.

– الابتكار التنظيمي

يعرفه هاوي وآخرون (Hoai et al., 2022, p. 2) بأنه: "تطبيق الأفكار الإبداعية التي تشجع على العمل بطرق جديدة، وتحسن من الأداء التنظيمي".

التعريف الإجرائي: يُقاس الابتكار التنظيمي في هذه الدراسة من خلال ثلاثة أبعاد: ابتكار المنتجات/الخدمات، وابتكار العمليات، والثقافة التنظيمية الداعمة للابتكار، وذلك باستخدام مقياس ليكرت الخماسي عبر استبانة موجهة للمديرين في المصارف السعودية.

جدول رقم (1): ملخص متغيرات الدراسة وأبعادها ومصادر القياس

المتغير	النوع	التعريف النظري	الأبعاد	مصدر الأداة
قبول أنظمة ذكاء الأعمال	مستقل	درجة تقبل المستخدمين للتكنولوجيا بناءً على إدراكاتهم	الفائدة المدركة، سهولة الاستخدام المدركة، نية الاستخدام	Davis (1989)
جودة القرارات الاستراتيجية	وسيط	القدرة على توفير بدائل متعددة وقياس صحة القرارات وملاءمة توقيتها	جودة المعلومات، التحليل الموضوعي، التوافق مع الأهداف، فعالية القرار	العبادي (2017)
الابتكار التنظيمي	تابع	تطبيق الأفكار الإبداعية لتحسين الأداء التنظيمي	ابتكار المنتجات/الخدمات، ابتكار العمليات، الثقافة الداعمة للابتكار	Hoai et al. (2022)

ملاحظة: سيقاس قبول أنظمة ذكاء الأعمال كمتغير من الدرجة الثانية يتكون من ثلاثة أبعاد فرعية، وسيتم تحليل هذه الأبعاد مجتمعة ومنفصلة وفق متطلبات التحليل الإحصائي.

الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات المرتبطة بذكاء الأعمال

دراسة سليم والشريف (2025) التي هدفت إلى معرفة دور ذكاء الأعمال وأبعاده المختلفة (تجميع البيانات وتخزينها، المعالجة التحليلية للبيانات، التنقيب في البيانات، وتقنيات عرض المعلومات) في اتخاذ القرارات الاستراتيجية. حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بشركات التأمين بمدينة مصراتة، والبالغ عددهم (100) عامل، وقد تم استخدام أسلوب المسح الشامل في هذه الدراسة، والاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS). وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: إن درجة تطبيق الشركات لأبعاد الدراسة المتمثلة في (تجميع البيانات وتخزينها، المعالجة التحليلية للبيانات، التنقيب في البيانات، وتقنيات عرض المعلومات) مرتفعة، وكذلك وجود علاقة طردية موجبة متوسطة بين (تجميع البيانات وتخزينها، المعالجة التحليلية للبيانات، والتنقيب في البيانات، وتقنيات عرض المعلومات) واتخاذ القرارات الاستراتيجية، حيث كانت العلاقة الأقوى بين تقنيات عرض المعلومات واتخاذ القرارات الاستراتيجية، ووجود دور ذي دلالة إحصائية لذكاء الأعمال وأبعاده (تجميع البيانات وتخزينها، المعالجة التحليلية للبيانات، التنقيب في البيانات، وتقنيات عرض المعلومات) على اتخاذ القرارات الاستراتيجية لدى شركات التأمين بمدينة مصراتة.

دراسة العتيبي (2025) التي هدفت إلى الكشف عن أثر ذكاء الأعمال على أداء العاملين في البنك الأهلي السعودي، وذلك من خلال الوقوف على مستوى تطبيق ذكاء الأعمال في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف، والكشف عن مستوى أداء العاملين في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف، والتعرف على طبيعة العلاقة بين ذكاء الأعمال وأداء العاملين في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، كما تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، طبقت على عينة من العاملين في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف بلغت (٨٠) موظفاً، وقد خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها: جاء مستوى تطبيق ذكاء الأعمال في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف بدرجة عالية بمتوسط حسابي (٤.٤٥)، وانحراف معياري (٠.٥٦٩)، كما كشفت النتائج أن مستوى أداء العاملين في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف جاء بدرجة عالية بمتوسط حسابي (٤.٢٩)، وانحراف معياري (٠.٧٤٠)، كما وضحت النتائج وجود علاقة طردية بين تطبيق ذكاء الأعمال وأداء العاملين في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف.

ودراسة الفار ومبارز (2023) حيث هدفت إلى التعريف بذكاء الأعمال كتقنية من تقنيات المعلومات التي تساعد متخذي القرارات في عملية اتخاذ القرار بالأدوات والمنهجيات الآلية لاتخاذ قرارات مناسبة في الوقت المناسب في قطاع البنوك. ويرى الباحثان أنه في ظل التقدم التكنولوجي ووجود كميات كبيرة من البيانات، فلا بد من استخدام هذه البيانات المتراكمة للحصول على إحصاءات قيمة. وهذا ما يعرف باسم ذكاء الأعمال، وذلك لاتخاذ قرارات استراتيجية قابلة للتنفيذ، حيث تمتلك ذكاء الأعمال (BI) القدرات التي تدعم اتخاذ القرارات العليا للأعمال من خلال تكوين اتجاهات

الماضي والحاضر والتنبؤ لعمليات المنظمات في المستقبل، فذكاء الأعمال ليس منتج أو تقنية أو منهجية، بل هو مزيج من كل ذلك للاستفادة من أصول المعلومات لتحقيق أعمال محسنة الأداء.

ودراسة عبيدات (2022) حيث هدفت إلى معرفة أثر نظم ذكاء الأعمال بأبعاد (المعالجة التحليلية الفورية، جمع وتحليل البيانات، إدارة أداء الأعمال) في التحسين المستمر في البنوك القطرية. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من 411 مفردة، واعتمدت على الاستبانة كأداة. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: وجود أثر دال إحصائياً لنظم ذكاء الأعمال بأبعاد على التحسين في المستمر في البنوك القطرية، وجاءت متغيرات ذكاء الأعمال والتحسين المستمر بأبعادهم بمستوى أهمية مرتفع.

كما أجريت دراسة العتوم (2020) التي هدفت إلى بيان أثر ذكاء الأعمال على إدارة الأزمات في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان، حيث تكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان وعددها (4) وتمت الدراسة على البنوك التجارية التالية: بنك الاتحاد الأردني، وبنك القاهرة عمان، وبنك الأردن، والبنك الأهلي الأردني، أما عينة الدراسة فقد شملت كافة الموظفين العاملين في الإدارتين العليا والوسطى في كل من بنك الاتحاد الأردني، وبنك القاهرة عمان، وبنك الأردن، والبنك الأهلي الأردني، والذين تم اختيارهم بشكل عشوائي والبالغ عددهم (419) فرداً. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الكمي (الوصفي التحليلي). وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها وجود أثر ذو دلالة إحصائية لذكاء الأعمال بأبعاده المجتمعة (الذكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال) عند مستوى دلالة إحصائية على إدارة الأزمات في البنوك التجارية في مدينة عمان. ووجود أثر ذو دلالة إحصائية لذكاء الأعمال بأبعاده المجتمعة (الذكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية) عند مستوى دلالة إحصائية على استشعار إشارات الإنذار في البنوك التجارية في مدينة عمان. ووجود أثر ذو دلالة إحصائية لذكاء الأعمال بأبعاده المجتمعة (الذكاء التنافسي، إدارة أداء الأعمال) عند مستوى دلالة إحصائية على الاستعداد لحدوث الأزمة في البنوك التجارية في مدينة عمان. ووجود أثر ذو دلالة إحصائية لذكاء الأعمال بأبعاده المجتمعة (جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية) عند مستوى دلالة إحصائية على احتواء الأضرار (الاستجابة) في البنوك التجارية في مدينة عمان. ووجود أثر ذو دلالة إحصائية لذكاء الأعمال بأبعاده المجتمعة (الذكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال) عند مستوى دلالة إحصائية على استعادة النشاط في البنوك التجارية في مدينة عمان. ووجود أثر ذو دلالة إحصائية لذكاء الأعمال بأبعاده المجتمعة (الذكاء التنافسي، كفاية التقنيات الاستراتيجية) عند مستوى دلالة إحصائية على التعلم من الأزمة في البنوك التجارية في مدينة عمان.

ودراسة تونسكي (Tunowski, 2022) حيث هدفت إلى تحديد ما إذا كانت أنظمة Business Intelligence (BI) توفر الاستفادة للبنوك التجارية من خلال التأثير على وضعها المالي. أشارت النتائج إلى تأثير إيجابي لاستخدام نظام معلومات الأعمال على جوانب محددة من الوضع المالي للبنوك التجارية. ويتعلق هذا التأثير تحديداً بالمجالات الإنتاجية، وجودة الأصول والخصوم، والربحية، والديون. وتتيح النتائج المعممة لهذه الدراسة تحديد علاقات السبب والنتيجة بين استخدام نظام معلومات الأعمال في البنوك التجارية وتحسين مؤشرات الوضع المالي، بالإضافة إلى الخدمات المصرفية المستدامة.

تناولت الدراسات السابقة أثر ذكاء الأعمال وتأثيرها على القرارات الاستراتيجية والتقليل من الأزمات التي تمر بها البنوك ووضع التصورات المقترحة لتحسين اتخاذ القرارات في البنوك، وهذا يبين مدى ضرورة وأهمية ذكاء الأعمال وتأثيره على بعض المتغيرات .

بينما الدراسة الحالية تناولت مدى تأثير ذكاء الأعمال كمتغير مستقل على الابتكار التنظيمي كمتغير تابع ، التعرف على التأثير غير المباشر لذكاء الأعمال على الابتكار التنظيمي عبر جودة القرارات الاستراتيجية كمتغير وسيط .

ثانياً: الدراسات المرتبطة بالقرارات الاستراتيجية

دراسة الدهيمي (2021) حيث هدفت الدراسة إلى تحليل أثر فاعلية القرارات الاستراتيجية في التميز التنظيمي من خلال التمكين الوظيفي كمتغير وسيط. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وقد تكونت عينة الدراسة من (336) مدير من مدراء البنوك التجارية، واعتمدت على الاستبانة كأداة. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أن مستوى فاعلية القرارات الاستراتيجية والتميز التنظيمي والتمكين الوظيفي في البنوك التجارية القطرية قد جاءت مرتفعة، كما أشارت لوجود أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية القرارات الاستراتيجية في التميز التنظيمي، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية القرارات الاستراتيجية في التمكين الوظيفي، وكذلك وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتمكين الوظيفي في التميز التنظيمي، وأخيراً وجود أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية القرارات الاستراتيجية في التميز التنظيمي من خلال التمكين الوظيفي باعتباره متغيراً وسيطاً.

كما أجريت دراسة جرار (Jarar, 2021) التي هدفت إلى بيان مدى تأثير التحيز المعرفي وأبعاده (وهم السيطرة، وتحيز الفرضيات السابقة، وتحيز الالتزام المتصاعد والتمثيل، وتحيز التوافر) على اتخاذ القرارات الاستراتيجية. من حيث المنهجية، واستخدمت الدراسة أسلوب العينة العشوائية. طبقت الدراسة استنباطاً كأداة بحث وزعت على 138 مصرفياً (موظفين على مستوى الإدارة) في المناصب الإدارية. تظهر النتائج تأثيراً إيجابياً وهاماً لوهم السيطرة والتمثيل. وقد أظهرت النتائج أن وهم السيطرة، وتحيز الفرضيات السابقة، وتحيز الالتزام المتصاعد والتمثيل، وتحيز التوافر يؤثر بشكل كبير على اتخاذ القرارات الاستراتيجية في البنوك الأردنية. يستنتج أنه سيتم قبول الفرضية الصفرية، وبالتالي سيتم رفض الفرضية البديلة بناءً على المستويات المعنوية للفرضيات الأولية والثانوية. لم تكن عوامل تحيز للالتزام المتصاعد، وتحيز التوافر، والاستدلال بالقياس ذات دلالة إحصائية.

دراسة فريد وعامر (2021) التي استهدفت إلى التعرف على العلاقة بين أبعاد الذكاء الإستراتيجي (الاستشراف، الرؤية المستقبلية، التفكير النظامي، الشراكة) واتخاذ القرارات الاستراتيجية الرشيدة مع دراسة أثر الخبرة الدولية لمتخذ القرار كمتغير معدل في العلاقة بين المتغير المستقل (أبعاد الذكاء الاستراتيجي) والمتغير التابع (اتخاذ القرارات الاستراتيجية الرشيدة) ، واتخذت الدراسة قطاع التأمين المصري للتطبيق في ظل ظروف جائحة كورونا ، ولقد تم استخدام استقصاء بلغت فقراته 29 فقرة ، وتم اختيار عينة عشوائية طبقية من مجتمع الدراسة حيث بلغت 323 ، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية وجود علاقة معنوية إيجابية بين أبعاد الذكاء الاستراتيجي والقرارات الاستراتيجية الرشيدة ، كما توصلت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي إيجابي للخبرة الدولية لمتخذ القرار كمتغير معدل على العلاقة بين المتغير المستقل (أبعاد الذكاء الاستراتيجي) والمتغير التابع (القرارات الاستراتيجية الرشيدة)، ولقد أوصت الدراسة بتعزيز سلوكيات الذكاء الاستراتيجي بين أفراد الإدارة العليا في شركات التأمين.

ودراسة جوش (2020) التي هدفت إلى بيان أثر ممارسات الحاكمية المؤسسية (إطار فعال للحاكمة، كفاءة مجلس الإدارة، التركيز على تحقيق الأهداف، الإفصاح والشفافية، حماية حقوق المساهمين) في صنع القرارات الاستراتيجية (التعقيد، الاستمرارية، العقلانية والرقابة) بالبنوك التجارية الأردنية. وتكون مجتمع الدراسة من البنوك التجارية الأردنية والبالغ عددها (13) بنك. أما عينة الدراسة اقتضت على ستة بنوك تم اختيارهم بطريقة العينة القصدية وفقاً لمعيار العدد الإجمالي للموظفين الذي يتجاوز (1200) موظفاً وهي (العربي، الإسكان للتجارة والتمويل، الأردن، القاهرة عمان، الأهلي الأردني، الأردني الكويتي)، وتمثلت في العينة في (160) موظفاً. ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم المنهج الوصفي التحليلي من خلال استبانة بلغ عدد المستجيبين النهائي (139) فرداً. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها: وجود أثر ذو دلالة إحصائية لممارسات الحاكمية المؤسسية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) (كفاءة مجلس الإدارة، التركيز على تحقيق الأهداف، الإفصاح والشفافية، حماية حقوق المساهمين) في صنع القرارات الاستراتيجية (التعقيد، الاستمرارية، العقلانية والرقابة) بالبنوك التجارية الأردنية. وعدم وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للإطار الفعال للحاكمة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في صنع القرارات الاستراتيجية (التعقيد، الاستمرارية، العقلانية والرقابة) بالبنوك التجارية الأردنية.

ودراسة عبد الله ووهاب (2019) التي هدفت إلى بيان أثر الأنماط المعرفية في تعزيز كفاءة القرار الاستراتيجي (التخطيط الاستراتيجي، هيكل المنظمة، الاضطراب البيئي) في ثلاثة مصارف أهلية بالعراق هي الشرق الأوسط العراقي للاستثمار وأشور الدولي وكردستان الدولي للاستثمار. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي، وتكونت العينة من 99 موظف و64 مدير بشكل عشوائي من المصارف محل الدراسة، وتم الاعتماد على استبانة. وتوصلت الدراسة للنتائج التالية: أن بعض الأنماط المعرفية تؤثر في تعزيز كفاءة القرار الاستراتيجي في المصارف العراقية محل الدراسة.

كما أن دراسة أبو تمام (2018) التي هدفت إلى التعرف على أهمية تطبيق نظم محاسبة التكاليف والإدارة على اتخاذ القرارات الاستراتيجية وذلك من خلال دراسة ميدانية في البنوك التجارية الأردنية، البالغ عددها (13) بنكاً أردنياً تجارياً حسب التقرير الشهري لبورصة عمان، شباط من العام 2018 والمعنية بتطبيق نظم محاسبة التكاليف والإدارة. واستهدفت الدراسة الإدارة العليا في جميع البنوك التجارية الأردنية ودائرة التطوير والتخطيط والدائرة المالية والدوائر المعنية بتطبيق نظم محاسبة التكاليف والإدارة، ورؤساء أقسام الحسابات والتدقيق والتحليل المالي، والمحاسبين الإداريين ومحاسبي التكاليف، تم توزيع (260) استبانة، خضع منها (181) استبانة صالحة للدراسة. وأشارت نتائج الدراسة إلى أهمية تطبيق نظم محاسبة التكاليف والإدارة على اتخاذ القرارات الاستراتيجية في البنوك التجارية الأردنية، كما تبين أن آراء عينة الدراسة اتفقت على أن نظم محاسبة التكاليف والإدارة التي تناولتها الدراسة كمتغيرات مستقلة مطبقة ومهمة، كذلك أشارت النتائج إلى وجود أهمية ذات دلالة إحصائية لنظم محاسبة التكاليف والإدارة بمتغيراتها (نظام التكاليف على أساس الأنشطة (ABC)، نظام الإدارة المبني على أساس الأنشطة (ABM)، نظام التكاليف المستهدفة (TC)، نظام بطاقة الأداء المتوازن (BSC) على اتخاذ القرارات الاستراتيجية في البنوك التجارية الأردنية.

تناولت الدراسات السابقة مدى تأثير القرارات الاستراتيجية على المؤسسات البنكية، والتي بينت العلاقة بين أبعاد الذكاء الاستراتيجي واتخاذ القرارات الاستراتيجية الرشيدة، مع بيان مدى تأثير هذه القرارات ببعض الإجراءات والممارسات التنظيمية وأثرها على التميز التنظيمي للمؤسسات التجارية.

ولقد تناولت الدراسة الحالية جودة القرارات الاستراتيجية كمتغير وسيط في التأثير على الابتكار التنظيمي وهذا ما لم تتناوله الدراسات السابقة حيث اقتصر على اتخاذ القرارات وليس جودتها

ثالثاً: الدراسات المرتبطة بالابتكار التنظيمي

وقد أجريت دراسة الوكيل (2021) التي هدفت إلى استطلاع طبيعة العلاقة الارتباطية والتأثيرية بين الابتكار المؤسسي وبناء الصورة الذهنية للمؤسسات العامة بالتطبيق على عينة من بنك مصر، اعتمدت الدراسة على اختبار مدى صحة العلاقة بين الابتكار المؤسسي القائم على البعد البشري والإجراءات التنظيمية على الصورة الذهنية للبنك والصورة الذهنية الداخلية عن البنك لدى الموظفين، تم تطبيق الدراسة على عينة عشوائية قدرها (٢٠٠) مسئولي من بنك مصر. تبين من نتائج الدراسة صحة علاقات الارتباط والتأثير عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ بين متغيرات الدراسة المتمثلة في الابتكار المؤسسي التنظيمي والبشري وبين الصورة الذهنية للبنك والصورة الذهنية للبنك من وجهة نظر الموظفين.

ودراسة جديد (2020) التي هدفت إلى تقييم الابتكار التنظيمي ببعده المتعلق بالمناخ التنظيمي الداعم للابتكار في المصرف التجاري السوري ضمن ظروف الأزمة من خلال تطبيق مقياس استبيان التوقعات الظرفية. توصلت الدراسة إلى عدة وجود تقييم متوسط لمؤشرات الابتكار التنظيمي المتعلقة بالمناخ التنظيمي الداعم للابتكار في المصرف التجاري السوري، كما توجد علاقة طردية ضعيفة بين الابتكار التنظيمي المتوافر في المصرف محل الدراسة وبين قدرة المصرف على تحقيق الميزة التنافسية ضمن الظروف الراهنة.

كما أن دراسة أحمد (2019) التي هدفت إلى الكشف عن أثر ترتيبات العمل المرن في قطاع الخدمات المصرفية على الابتكار التنظيمي. وأكدت نتائج الدراسة على وجود ارتباط معنوي إيجابي بين كلاً من أبعاد ترتيبات العمل المرن وأبعاد الابتكار التنظيمي، ووجود ارتباط معنوي إيجابي قوي بين المرونة في كمية العمل وكلاً من ابتكار العملية والابتكار الإداري، ووجود تأثير معنوي إيجابي بين كلاً من المرونة في مكان العمل والمرونة في استمرارية العمل على ابتكار المنتج وابتكار العملية. وأوصت الدراسة بضرورة السماح للموظفين من اختيار مواعيد بدء العمل وانتهاءه لإعطائهم الحرية في اختيار الأوقات المناسبة للعمل والمتوافقة مع طاقاتهم الجسدية والنفسية، والسماح لهم بإعادة جدولة أوقات العمل وفقاً لاحتياجاتهم الشخصية.

كما أجريت دراسة البلبيسي (2017) التي هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر جودة الخدمة الداخلية على الابتكار التنظيمي والدور الوسيط للالتزام التنظيمي في البنوك الأجنبية العاملة في الأردن. ولتحقيق هدف الدراسة تم تصميم استبانة وتوزيعها على 230 موظفاً في البنوك الأجنبية العاملة في الأردن. بعد تحليل البيانات واختبار الفرضيات، توصلت نتائج الدراسة إلى أن هنالك أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمة الداخلية (الجوانب الملموسة/ الموثوقة/ التعاطف) على الابتكار التنظيمي، إلا أنه لا يوجد أثر لأبعاد جودة الخدمة الداخلية (الاستجابة/ الضمان) على الابتكار التنظيمي. كما توصلت إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمة الداخلية (الجوانب الملموسة/ التعاطف/ الضمان) على الالتزام التنظيمي. كما أظهرت الدراسة أن الالتزام التنظيمي (كمتغير وسيط) يساهم في تقوية العلاقة بين جودة الخدمة الداخلية والابتكار التنظيمي.

تناولت بعض الدراسات على أثر ذكاء الأعمال إدارة الأزمات واستدامة العمل البنكي التجاري، وكذلك تناولت على القرارات الاستراتيجية في التميز التنظيمي من خلال التمكين الوظيفي كمتغير وسيط، وفي النهاية تم التطرق إلى الابتكار التنظيمي وعلاقته بالمنافس التنظيمي الداعم للابتكار في المؤسسات البنكية.

ولقد تميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بعدة جوانب رئيسية، مما يضيف عليها أهمية علمية وتطبيقية:

1. تصميم النموذج الشامل الذي يربط بين ثلاث متغيرات رئيسية (قبول الموظفين لنظام ذكاء الأعمال وفق TAM، جودة القرارات الاستراتيجية، الابتكار التنظيمي) في سياق واحد. هذا التكامل بين المتغيرات يوفر رؤية أكثر شمولية للعلاقات السببية والتأثيرية، مقارنة بالدراسات التي تركز على علاقات جزئية
 2. التعرف على طبيعة العلاقة بين قبول الموظفين لنظام ذكاء الأعمال وفق TAM والابتكار التنظيمي، وكذا التعرف على طبيعة العلاقة بين قبول الموظفين لنظام ذكاء الأعمال وفق TAM وجودة القرارات الاستراتيجية في المصارف العاملة بمدينة الرياض.
 3. التركيز على الدور الوسيط: تعد هذه الدراسة من الدراسات القليلة التي تتناول "جودة القرارات الاستراتيجية" كمتغير وسيط في العلاقة بين "قبول الموظفين لنظام ذكاء الأعمال وفق TAM" و"الابتكار التنظيمي". فمعظم الدراسات السابقة تناولت هذه المتغيرات بشكل منفصل أو في علاقات ثنائية، دون استكشاف الدور الوسيط لجودة القرارات الاستراتيجية في هذه العلاقة المعقدة. هذا الجانب يمثل إضافة نوعية للأدبيات القائمة، ويسهم في فهم أعمق للآليات التي من خلالها يؤثر ذكاء الأعمال على الابتكار التنظيمي.
 4. المصارف العاملة بمدينة الرياض: على الرغم من وجود دراسات تناولت هذه المتغيرات في قطاعات مصرفية أخرى، إلا أن الدراسات التي تركز على المصارف العاملة بمدينة الرياض لا تزال محدودة. كما تتميز البيئة المصرفية السعودية بخصائصها الفريدة وتحدياتها، مما يجعل نتائج هذه الدراسة ذات أهمية خاصة للمؤسسات المصرفية في المملكة، وتساهم في سد فجوة بحثية في هذا السياق الجغرافي والاقتصادي.
- ومن هنا جاءت الدراسة الحالية لتغطية الفجوة البحثية التي تسعى للتعرف على طبيعة العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين متغيرات الدراسة من خلال تبسيط جودة القرارات الاستراتيجية في العلاقة بين ذكاء الأعمال والابتكار التنظيمي.

حدود الدراسة

تحدد الدراسة بالحدود التالية:

(أ) **الحدود الموضوعية:** تقتصر الدراسة على اختبار العلاقة بين قبول أنظمة ذكاء الأعمال (وفق نموذج TAM) بأبعاده: الفائدة

المدركة، سهولة الاستخدام المدركة، نية الاستخدام) والابتكار التنظيمي، من خلال الدور الوسيط لجودة القرارات الاستراتيجية.

(ب) **الحدود البشرية:** تشمل المديرين في الإدارات العليا والوسطى في المصارف السعودية.

(ت) الحدود المكانية: تُطبَّق الدراسة على المصارف العاملة في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية.

(ث) الحدود الزمانية: تُطبَّق هذه الدراسة على البيانات التي سيتم جمعها خلال الفترة من (مارس 2026م) إلى (مايو 2026)،

الموافق للفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي.

(ج) الحدود المنهجية: تقتصر الدراسة على المنهج الكمي الوصفي التحليلي باستخدام الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات.

وستُستخدم بعض المتغيرات الديموغرافية كمتغيرات ضابطة (مثل المستوى الإداري، سنوات الخبرة)، كما سيتم فحص القيم الشاذة

والانحياز الإحصائي قبل تنفيذ نماذج المعادلات الهيكلية والتعامل معها وفق المعايير الإحصائية المعتمدة.

إجراءات ومنهجية الدراسة

منهج الدراسة:

اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، وذلك انطلاقاً من طبيعة المشكلة البحثية وأهدافها. ويُعرّف هذا المنهج بأنه الأسلوب الذي يُمكن الباحث من الحصول على معلومات دقيقة حول الظواهر المدروسة استناداً إلى حقائق الواقع، من خلال جمع البيانات باستخدام الأدوات البحثية المناسبة (المحمودي، 2019).

وقد تم اختيار هذا المنهج للمسوّغات التالية:

- يُتيح تحليل العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين متغيرات الدراسة (قبول أنظمة ذكاء الأعمال، جودة القرارات الاستراتيجية، الابتكار التنظيمي).
- يُمكن من جمع بيانات كمية قابلة للتحليل الإحصائي واختبار الفرضيات.
- يُناسب دراسة السياقات التنظيمية في القطاع المصرفي، إذ يُوفر فهماً معمقاً لتصورات المديرين واتجاهاتهم.

مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المديرين في الإدارات العليا والوسطى في المصارف العاملة بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، ويشمل ذلك: المديرين العامين، ومديري الإدارات، ورؤساء الأقسام.

عينة الدراسة

اختيرت عينة طبقية عشوائية من مجتمع الدراسة، وذلك لضمان تمثيل الفئات الإدارية المختلفة. وحُدد حجم العينة بناءً على معادلات القدرة الإحصائية المناسبة لنمذجة المعادلات البنائية.

معايير اختيار العينة

تم مراعات المعايير التالية في اختيار أفراد العينة:

- المستوى الإداري: شمول المديرين من الإدارات العليا والوسطى لضمان تنوع وجهات النظر.
- الخبرة في استخدام أنظمة ذكاء الأعمال: التركيز على المديرين الذين لديهم تعامل مع هذه الأنظمة.
- التنوع الديموغرافي: مراعاة التوازن في خصائص العينة من حيث الجنس والخبرة العملية.

وسائل جمع بيانات الدراسة:

سيتم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسة للحصول على استجابات أفراد عينة الدراسة، وعرف العساف (2012، ص. 65) الاستبانة بأنها "عبارة عن أداة يشمل محتواها مجموعة من الأسئلة أو العبارات المكتوبة مزودة بإجاباتها أو الآراء المحتملة بهدف الحصول على إجابات أفراد العينة على أسئلة الدراسة. وسيتم الاطلاع على الأدب التربوي والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والاستفادة منها في بناء الاستبانة وصياغة فقراتها. وسيتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات أفراد العينة، وفق التدرج التالي: (1) غير موافق بشدة، (2) غير موافق، (3) محايد، (4) موافق، (5) موافق بشدة.

صدق أداة الدراسة

1. الصدق الظاهري

سيتم استخدام أسلوب الصدق الظاهري، بهدف التأكد من مدى صلاحية الاستبانة وملاءمتها لأغراض البحث، وذلك من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين من الأكاديميين والمختصين، وسيطلب منهم إبداء الرأي فيما يتعلق بمدى صدق وصلاحية كل فقرة من فقرات الاستبانة ومدى مناسبتها لقياس ما وضعت لقياسه، وإدخال التعديلات اللازمة سواء بالحذف أو الإضافة أو إعادة الصياغة. وفي ضوء ذلك سيقدم السادة المحكمين العديد من التعديلات الجوهرية على أداة الدراسة، وسيتم الاستجابة لهذه التعديلات، وإعادة صياغة الاستبانة في ضوء الملاحظات التي سيقدمها المحكمين، حتى تأخذ الاستبانة شكلها النهائي.

2. صدق الاتساق الداخلي

ويتم من خلال الاتساق الداخلي معرفة مدى اتساق كل فقرة من فقرات الأدوات مع المحور الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، ولحساب صدق الاتساق الداخلي للأداتين سيتم حساب معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient)، والذي من خلاله سيتم حساب معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، وذلك بهدف التحقق من مدى صدق الأداة ككل، وذلك عبر عينة استطلاعية من خارج عينة الدراسة.

ثبات أداة الاستبانة

المقصود بثبات الاستبانة أنها تعطي النتائج نفسها تقريباً لو تكرر تطبيقها أكثر من مرة على نفس الأشخاص في ظروف مماثلة. وسيتم حساب ثبات الاستبانة وذلك بطريقتين الأولى باستخدام كل من معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha والثانية معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية لسبيرمان- براون (Spearman-Brown Coefficient).

المعالجات الإحصائية المقترحة:

سيتم تحليل البيانات باستخدام برنامجي SPSS (الإصدار 26) و SmartPLS (الإصدار 4)، وتُطبق الأساليب الإحصائية التالية:

أساليب الإحصاء الوصفي

- التكرارات والنسب المئوية: لوصف خصائص عينة الدراسة الديموغرافية والوظيفية.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: لتحديد مستوى استجابات أفراد العينة على محاور الدراسة وأبعادها.

أساليب الإحصاء الاستدلالي

- معامل ارتباط بيرسون: لاختبار العلاقات الثنائية بين متغيرات الدراسة (الفرضيات H1، H2، H3).
- نمذجة المعادلات البنائية (SEM-PLS): لاختبار النموذج الكلي والدور الوسيط لجودة القرارات الاستراتيجية (الفرضية H4).

اختبار الوساطة

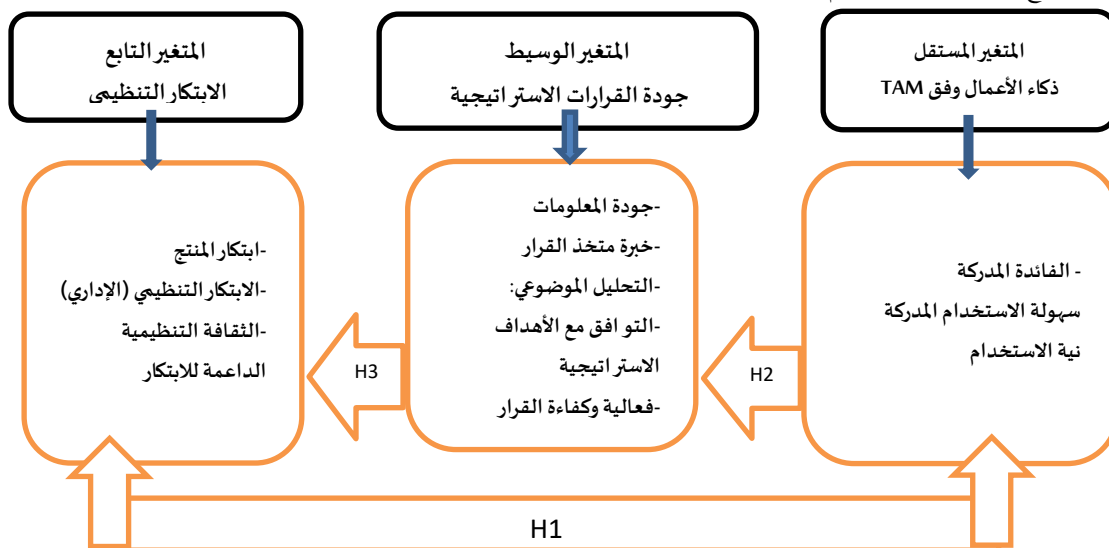
سيتم اختبار الدور الوسيط لجودة القرارات الاستراتيجية باستخدام أسلوب Bootstrap ضمن نمذجة المعادلات البنائية (SEM-PLS)، وسيحدد نوع الوساطة (كلية أو جزئية) بناءً على دلالة المسارات المباشرة وغير المباشرة. وسيتم استخدام نمذجة المعادلات الهيكلية بالحد الأدنى للمربعات الجزئية (SEM-PLS) باستخدام برنامج SmartPLS (الإصدار 4) لاختبار النموذج المفاهيمي وفرضية الدور الوسيط لجودة القرارات الاستراتيجية. ويُعدّ هذا الأسلوب مناسباً للدراسة الحالية نظراً لقدرته على التعامل مع النماذج المركبة التي تتضمن متغيرات وسيطة، فضلاً عن عدم اشتراطه التوزيع الطبيعي للبيانات.

جدول (2): يوضح العلاقة بين الفرضيات البحثية والأساليب الإحصائية

الفرضية	المتغيرات	الأسلوب الإحصائي
H1	قبول أنظمة ذكاء الأعمال ← جودة القرارات	معامل ارتباط بيرسون + تحليل المسار
H2	جودة القرارات ← الابتكار التنظيمي	معامل ارتباط بيرسون + تحليل المسار
H3	قبول أنظمة ذكاء الأعمال ← الابتكار التنظيمي	معامل ارتباط بيرسون + تحليل المسار
H4	الوساطة: ذكاء الأعمال ← جودة القرارات ← الابتكار	SEM-PLS + Bootstrap

نموذج الدراسة

تم تصميم هذا النموذج بالاستعانة بدراسة (إبراهيم وعبد، 2023)



شكل رقم (1) النموذج المقترح للعلاقات بين متغيرات البحث

وأوضحت الباحثة من العرض السابق أن ما يميز الدراسة الحالية هو احتوائها على بعض المتغيرات لفهم دور كل من ذكاء الأعمال وفق نموذج TAM وجودة القرارات الاستراتيجية في تحسين الابتكار التنظيمي، وذلك في البيئة السعودية بصفة عامة، وفي مدينة الرياض بصفة خاصة، حيث تم اعتماد نظرية التعديل والتفسير في سياق المتغير الوسيط تعني أن المتغير الوسيط لا يكتفي فقط بتمرير التأثير من المتغير المستقل إلى المتغير التابع، بل يمكن أن يعمل أيضاً على تعديل العلاقة بينهما أو تفسيرها بعمق أكثر، بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يؤثر المتغير الوسيط على قوة أو اتجاه العلاقة بين المتغيرين، أي أنه قد يعكس تأثيرات جزئية أو كلية في العلاقة.

وعليه تسعى الدراسة الحالية إلى التعرف على طبيعة العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين متغيرات الدراسة من خلال توسيط جودة القرارات الاستراتيجية في العلاقة بين ذكاء الأعمال وفق نموذج TAM والابتكار التنظيمي، مما يساهم في تبني متغيرات الدراسة الحالية لقطاعات جديدة تختلف في طبيعتها، وفي ظروف البيئة المحيطة بها عن القطاعات التي أجريت فيها الدراسات والبحوث السابقة.

ويمكن بيان العلاقات المباشرة وغير المباشرة، كما هو موضح أدناه:

H1- تأثير قبول الموظفين لنظام ذكاء الأعمال وفق TAM على جودة اتخاذ القرارات الاستراتيجية.

H2 - تأثير جودة اتخاذ القرارات الاستراتيجية المباشر على الابتكار التنظيمي

H3 - التأثير غير المباشر لقبول المديرين لنظام ذكاء الأعمال وفق TAM على الابتكار التنظيمي عبر جودة القرارات الاستراتيجية (حسب نظرية

الوساطة).

تنظيم فصول الأطروحة

تتألف هذه الأطروحة من خمسة فصول مُنظمة على النحو التالي:

- **الفصل الأول (الإطار العام):** يتناول المقدمة، ومشكلة الدراسة، والتساؤلات، والأهداف، والأهمية النظرية والتطبيقية، والحدود، والمفاهيم الإجرائية.

- **الفصل الثاني (الإطار النظري والدراسات السابقة):** يستعرض الأدبيات المتعلقة بقبول أنظمة ذكاء الأعمال ونموذج **TAM**، وجودة القرارات

الاستراتيجية، والابتكار التنظيمي، مع تحليل الدراسات السابقة والتعقيب عليها.

- **الفصل الثالث (منهجية الدراسة):** يعرض تصميم الدراسة، والمجتمع والعينة، وأداة جمع البيانات، وإجراءات الصدق والثبات، والأساليب الإحصائية

المستخدمة.

- **الفصل الرابع (عرض النتائج وتحليلها):** يتضمن عرض نتائج التحليل الوصفي، واختبار الفرضيات باستخدام نمذجة المعادلات البنائية (**SEM**)

(**PLS**)، وتحليل الدور الوسيط لجودة القرارات الاستراتيجية.

- **الفصل الخامس (مناقشة النتائج والتوصيات):** يُناقش النتائج في ضوء الدراسات السابقة، ويُقدّم التوصيات التطبيقية والمقترحات البحثية

المستقبلية.

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

الأنجي، كوثر، وسليمان، أحمد. (2020). إطار مقترح للمراجعة الإدارية للقرارات الاستراتيجية في المصارف الإسلامية. *مجلة الاقتصاد الإسلامي*، 40(474)، 514-510.

إبراهيم، شيماء، عبده، منال. (2023). الدور الوسيط للريادة الاستراتيجية في العلاقة بين ممارسات الذكاء الاستراتيجي والأداء المستدام: دراسة تطبيقية على مستشفيات عين شمس. *مجلة البحوث المالية والتجارية*، 24(2)، 90-113.

<https://doi.org/10.21608/jsst.2023.189488.1547>

أبو تمام، ميساء. (2018). أهمية تطبيق نظم محاسبة التكاليف والإدارية على اتخاذ القرارات الاستراتيجية: دراسة ميدانية في البنوك التجارية الأردنية [أطروحة دكتوراه غير منشورة]. جامعة العلوم الإسلامية العالمية.

أحمد، علي. (2019). أثر ترتيبات العمل المرن في قطاع الخدمات المصرفية على الابتكار التنظيمي: دراسة تطبيقية على العاملين بالبنوك التجارية بمدينة المنصورة. *مجلة الدراسات والبحوث التجارية*، 39(1)، 483-522.

البنك المركزي السعودي. (2024). التقرير السنوي لقطاع التقنية المالية. الرياض: البنك المركزي السعودي.

البطاينة، أحمد. (2021). أثر ذكاء الأعمال في أداء سلسلة التوريد في شركة ألبان اليوم. *المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال*، 1(11)، 31-45.

البليسي، ميس، والنعيمي، محمد. (2017). أثر جودة الخدمة الداخلية على الابتكار التنظيمي والدور الوسيط للالتزام التنظيمي: دراسة تطبيقية في البنوك الأجنبية العاملة في الأردن [رسالة ماجستير غير منشورة]. الجامعة الأردنية.

جديد، رشا. (2020). دور الابتكار التنظيمي في تحقيق الميزة التنافسية: نموذج المصرف التجاري السوري. *مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية - سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية*، 42(3)، 51-64.

حبوش، ماهر. (2020). أثر ممارسات الحوكمة المؤسسية في صنع القرارات الاستراتيجية بالبنوك التجارية الأردنية [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة عمان العربية.

الحجاججة، دعاء. (2024). أثر الاستشراف الاستراتيجي في فاعلية إدارة الأزمات: الدور الوسيط للابتكار المنظمي في البنوك التجارية الأردنية [أطروحة دكتوراه غير منشورة]. جامعة العلوم الإسلامية العالمية.

الحواشي، محمد محمود. (2017). التأثير المباشر وغير المباشر لمستوى الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية على قيمة الشركة: دراسة تطبيقية على الشركات المقيدة بالبورصة المصرية، *مجلة البحوث المحاسبية بجامعة طنطا*، 4(2)، 393-444.

الدهيمي، فهد. (2021). أثر فاعلية القرارات الاستراتيجية في التميز التنظيمي، من خلال التمكين الوظيفي، متغيراً وسيطاً: دراسة ميدانية على البنوك التجارية القطرية [أطروحة دكتوراه غير منشورة]. جامعة مؤتة.

- زمزم، هدى. (2018). *أثر نظم المعلومات الإدارية على ذكاء الأعمال* [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة عمان العربية.
- سليم، فاطمة، الشريف، حسن. (2025). دور ذكاء الأعمال في اتخاذ القرارات الاستراتيجية دراسة ميدانية على شركات التأمين بمدينة مصراتة. *مجلة البحوث المستدامة في العلوم الإنسانية*، 2(1)، 1-26.
- العبادي، حيدر. (2017). *توظيف التكامل السلوكي لفريق الإدارة العليا لتحسين جودة القرارات الاستراتيجية: الدور الوسيط للإجماع الاستراتيجية* دراسة استطلاعية لآراء رؤساء وأعضاء مجالس الإدارة لعينة من الشركات الصناعية العراقية. *مجلة كلية الإدارة والاقتصاد بجامعة البصرة*، 9(18)، 242-292.
- عبد الله، عبد الله، ووهاب، كمال. (2019). أثر الأنماط المعرفية في تعزيز كفاءة القرار الاستراتيجي: دراسة استطلاعية في مصارف أهلية مختارة. *مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية*، 15(48)، 210-231.
- عبيدات، أرام. (2022). *أثر نظم ذكاء الأعمال على التحسين المستمر في البنوك القطرية* [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة عمان العربية.
- العتوم، روان. (2020). *أثر ذكاء الأعمال على إدارة الأزمات في البنوك التجارية الأردنية* [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة الاسراء الخاصة.
- العتيبي، نوف. (2025). أثر نظم ذكاء الأعمال على أداء العاملين في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف. *المجلة العربية للآداب والدراسات الإنسانية*، 1(34)، 469-508.
- العساف، صالح محمد. (2012). *المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية*. دار الزهراء.
- عيال، عواد. (2022). *أثر ذكاء الأعمال في الأداء المنظمي في البنوك التجارية الأردنية* [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة العلوم الإسلامية العالمية.
- الغريب، أيمن. (2022). دور ذكاء الأعمال بالقطاع الخاص في تعزيز الإبداع التنظيمي: دراسة تطبيقية في قطاع البنوك بمحافظة دمياط. *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية*، 13(2)، 421-457.
- الفار، محمد، ومبارز، أسامة. (2023). إطار مقترح لتحسين اتخاذ القرار في البنوك المصرية باستخدام تقنيات ذكاء الأعمال. *المجلة الأكاديمية للعلوم الاجتماعية*، 1(2)، 1-17.
- فريد، شريف، عامر، أحمد. (2021). العلاقة بين أبعاد الذكاء الاستراتيجي واتخاذ القرارات الاستراتيجية الرشيدة في ضوء الخبرة الدولية كمتغير معدل دراسة تطبيقية على شركات التأمين بجمهورية مصر العربية. *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية*، 12(4)، 65-96.
- <https://doi.org/10.21608/jces.2021.218367>
- المحمودي، محمد. (2019). *مناهج البحث العلمي*. دار الكتب.
- الوكيل، إيمان. (2021). أثر الابتكار المؤسسي على بناء الصورة الذهنية للمؤسسات العامة: دراسة حالة بنك مصر. *مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية*، 22(2)، 215-246.

- Al-Daraba, K., Al-shami, S. A., Rashid, N., & Qureshi, M. I. (2025). Systematic review of factors influencing adoption of business intelligence systems. *Discover Sustainability*, 6(1), 936.-950.
- Alzanoon, M., & Mizher, R. (2020, August 22). *The Impact of Using Business Intelligence (BI) Systems on Entrepreneurial Orientations of Palestinian Banking Sector: Bank of Palestine as a model*. The 1st International Conference on Information Technology & Business ICITB2020. Retrieved from https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3679070
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Grabińska, A., & Ziora, L. (2019). The application of Business Intelligence systems in logistics. Review of selected practical examples. *System Safety: Human-Technical Facility-Environment*, 1(1), 1028-1035.
- Hoai, T. T., Hung, B. Q., & Nguyen, N. P. (2022). The impact of internal control systems on the intensity of innovation and organizational performance of public sector organizations in Vietnam: the moderating role of transformational leadership. *Heliyon*, 8(2), 1-10.
- Isiaku, L., & Adalier, A. (2024). Determinants of business intelligence systems adoption in Nigerian banks: The role of perceived usefulness and ease of use. *Information Development*, 1(1), 1-21..
- Jarrar, A. (2021). The association between cognitive biases and the quality of strategic decision making: Evidence from Jordanian banks. *Banks and Bank Systems*, 16(2), 1-11.
- Martini, N. N. G., Moeljadi, D., & Djazuli, A. (2014). Factors Affecting Firms Value of Indonesia Public Manufacturing Firms. *International Journal of Business and Management Invention*, 3(2), 35-44.
- Purity, N. & Anigbogu, N. & Ifeoma, A. (2017). The Effect of Strategic Intelligence on Business Success in Selected Commercial Banks in South-East, Nigeria. *international Journal of Trend in Scientific Research and Development (IJTSRD)*, Vol.1 , Issue. 6, Nnamdi Azikiwe University, Awka, Anambra State, Nigeria
- Schuckert, M., Kim, T. T., Paek, S., & Lee, G. (2018). Motivate to innovate: How authentic and transformational leaders influence employees' psychological capital and service

- innovation behavior. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(2), 776-796.
- Tunowski, R. (2020). Sustainability of commercial banks supported by business intelligence system. *Sustainability*, 12(11), 1-17.
- Sidra Capital. (2025, April). *The Rise of AI in the Saudi Financial Sector: Opportunities and Challenges*. Retrieved from <https://sidracapital.com/ar/insight/rise-of-ai-in-saudi-arabias-financial-sector-opportunities-and-challenges/>