

قضايا بحثية 3

TASK 9

فوزيه عبدالله الديان
دكتورة الإدارة



التاسع	تحليل إحدى الدراسات السابقة في ضوء نظريات وأطر نظرية معينة.	تسليم تقرير أسبوعي
--------	---	--------------------

بيانات الدراسة

أثر نظم ذكاء الأعمال على أداء العاملين في البنك الأهلي

السعودي بمدينة الطائف

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

إعداد

نوف مطلق شداد العتيبي
Nouf Mutlaq Shaddad Al-Otaibi

باحثة بإدارة الأعمال

Doi: 10.21608/ajahs.2025.404419

استلام البحث ٢٠٢٤ / ١٠ / ٩

قبول البحث ٢٠٢٤ / ١١ / ٨

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

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



في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة التي يشهدها القطاع المصرفي، تبرز أهمية دراسة تأثير نظم ذكاء الأعمال على أداء العاملين كمدخل استراتيجي لتحسين الإنتاجية وتعزيز الميزة التنافسية. تأتي هذه الدراسة لتحليل أثر تطبيق نظم ذكاء الأعمال في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف، من خلال منظورين رئيسيين: نظرية رأس المال البشري وإطار إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية.

تسعى الدراسة إلى الكشف عن كيفية تحويل الاستثمار في التقنية إلى رافعة لتنمية المهارات ورفع الكفاءة، مع تقييم مدى توافق هذه الممارسات مع الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة. وعلى الرغم من أهمية النتائج التي توصلت إليها الدراسة، إلا أنها تترك عدة تساؤلات حول الجدوى الاقتصادية لهذا الاستثمار، وآليات قياس الأثر، وعدالة التوزيع بين الموظفين ذوي المهارات المتباينة. مما يجعل هذه الدراسة محطة مهمة لفهم التفاعل بين التقنية والموارد البشرية في البيئات التنظيمية العربية.

أولاً: تحليل الدراسة وفقاً لنظرية رأس المال البشري

سيتم تحليل أثر نظم ذكاء الأعمال على أداء العاملين في البنك الأهلي السعودي من منظور نظرية رأس المال البشري، التي تؤكد على أهمية الاستثمار في الموارد البشرية لتحسين الأداء التنظيمي وفقاً للأسس النظرية التالية:

- ذكاء الأعمال كاستثمار في رأس المال البشري: تظهر الدراسة أن تطبيق نظم ذكاء الأعمال يمثل استثماراً فعالاً في رأس المال البشري، حيث يساهم في تطوير مهارات العاملين وزيادة كفاءتهم. وتشير النتائج إلى أن الموظفين الذين يستخدمون هذه النظم يحققون مستويات أعلى من الأداء، مع متوسط حسابي بلغ 4.29، مما يعكس تحسناً ملحوظاً في إنتاجيتهم. وهذا يتوافق مع جوهر نظرية رأس المال البشري التي تربط بين الاستثمار في تطوير الموظفين وتحسين الأداء التنظيمي. ومع ذلك، تفتقر الدراسة إلى تحليل التكلفة والعائد لهذا الاستثمار، وهو أمر أساسي لفهم مدى فعاليته الاقتصادية.
- تحسين الأداء الوظيفي عبر التمكين التقني: توضح الدراسة أن ذكاء الأعمال يلعب دوراً محورياً في تمكين العاملين من أداء مهامهم بكفاءة أعلى. فعلى سبيل المثال، أشار 52.5% من المشاركين إلى أن هذه النظم ساعدتهم في إنجاز المهام بشكل أسرع وبجودة أعلى. هذا يعكس كيف يمكن للتكنولوجيا أن تعزز رأس المال البشري من خلال تبسيط العمليات وزيادة الدقة. ومع ذلك، لم تتطرق الدراسة إلى كيفية تعامل الموظفين ذوي الخبرات المتباينة مع هذه الأدوات، وهو ما قد يخلق فجوات في الأداء بين الفريق الواحد.

- أهمية التدريب في تعزيز رأس المال البشري: توصي الدراسة بتدريب العاملين على استخدام ذكاء الأعمال، وهو ما يتوافق مع مبدأ نظرية رأس المال البشري الذي يعتبر التدريب ركيزة أساسية لتحسين المهارات. فقد أظهرت النتائج أن 51.2% من العينة لديهم خبرة أقل من خمس سنوات، مما يبرز الحاجة إلى برامج تدريبية مكثفة لضمان استفادتهم الكاملة من هذه النظم. ومع ذلك، لم توضح الدراسة آليات التدريب المطلوبة أو كيفية قياس تأثيرها على أداء الموظفين، مما يحد من فعالية هذه التوصيات.
 - التحديات والفجوات في التطبيق: على الرغم من الإيجابيات، تظهر الدراسة بعض الفجوات في تطبيق نظرية رأس المال البشري. على سبيل المثال، لم يتم قياس العائد الاقتصادي لاستثمارات ذكاء الأعمال، وهو أمر حاسم لتقييم جدواها. كما أغفلت الدراسة دور الحوافز والمكافآت في تشجيع الموظفين على تبني هذه النظم، رغم أن النظرية تؤكد على أهمية التحفيز في تعزيز الأداء. بالإضافة إلى ذلك، اقتصرَت النتائج على بيئة جغرافية ومؤسسية محددة، مما يقلل من إمكانية تعميمها على قطاعات أخرى.
- وترى الباحثة أن الدراسة تمثل تطبيقاً عملياً لنظرية رأس المال البشري، حيث تثبت بشكل مقنع أن الاستثمار في نظم ذكاء الأعمال يعزز أداء الموظفين، وهو ما يتوافق مع جوهر النظرية القائم على الربط بين تنمية المهارات وتحسين الإنتاجية. ومع ذلك، فإن الدراسة تقع في فخ التطبيق السطحي للنظرية، حيث تهمل تحليل العوامل النفسية والتنظيمية الداعمة التي تشكل جزءاً أصيلاً من النظرية، مثل الدوافع الذاتية والرضا الوظيفي، مما يجعل الربط بين النظرية والتطبيق غير مكتمل، ويحد من إمكانية تعميم النتائج على سياقات تنظيمية مختلفة.

ثانياً: تحليل الدراسة وفقاً لإطار إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية

يمكن تحليل أثر نظم ذكاء الأعمال على أداء العاملين في البنك الأهلي السعودي من خلال عدسة إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية التي تربط بين ممارسات الموارد البشرية والأهداف التنظيمية الشاملة، وفقاً للمحاور التالية:

- محاذاة ذكاء الأعمال مع الاستراتيجية التنظيمية: تكشف الدراسة أن تطبيق نظم ذكاء الأعمال في البنك الأهلي السعودي يساهم بشكل مباشر في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة، وخاصة فيما يتعلق بتحسين جودة الخدمات وزيادة الكفاءة التشغيلية. حيث أظهرت النتائج أن 55% من المشاركين يرون أن هذه النظم تساعد في اكتشاف فرص جديدة، مما يعكس قدرتها على دعم الابتكار التنظيمي. ومع ذلك، تفتقر الدراسة إلى توضيح كيفية دمج هذه النظم في التخطيط الاستراتيجي الشامل للموارد البشرية، مثل ربطها بسياسات التوظيف أو تخطيط التعاقب الوظيفي، وهو ما يعتبر عنصراً أساسياً في الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية.
- دور القيادة في دعم التحول الرقمي: تشير نتائج الدراسة إلى أهمية الدور القيادي في نجاح تطبيق نظم ذكاء الأعمال، حيث أظهرت أن الموظفين الذين يتلقون توجيهات من مدراءهم يحققون أداءً أفضل. وهذا يتوافق مع مبدأ الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية الذي يؤكد على ضرورة توفر قيادة داعمة لتوجيه الموظفين خلال عمليات التحول التنظيمي. ومع ذلك، لم تستكشف الدراسة بشكل كافٍ كيفية قيام القيادات العليا ببناء ثقافة تنظيمية تدعم تبني التقنيات الحديثة، أو كيفية معالجة مقاومة التغيير المحتملة بين الموظفين، وهي عناصر حاسمة في نجاح أي مبادرة استراتيجية.

- تطوير رأس المال البشري كأولوية استراتيجية: توصي الدراسة بتدريب العاملين على استخدام نظم ذكاء الأعمال، وهو ما يتوافق تماماً مع نهج الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية الذي يعتبر تطوير المهارات استثماراً أساسياً في رأس المال البشري. النتائج أظهرت أن 51.2% من العينة لديهم خبرة أقل من خمس سنوات، مما يؤكد الحاجة إلى برامج تطوير مهني مكثفة. ومع ذلك، تبقى التوصيات عامة دون تفصيل لآليات التنفيذ أو معايير قياس الأثر، وهو ما يحد من فعاليتها في دعم الاستراتيجية التنظيمية الشاملة.
 - غياب نظام متكامل لقياس الأداء: على الرغم من تركيز الدراسة على تحسين أداء العاملين، إلا أنها لم تقدم إطاراً واضحاً لربط نتائج الأداء بنظام الحوافز والمكافآت، وهو عنصر أساسي في أي نظام استراتيجي للموارد البشرية. كما لم تتطرق إلى كيفية استخدام بيانات ذكاء الأعمال في تقييم الأداء الفردي والتنظيمي، أو في اتخاذ القرارات المتعلقة بالترقيات والتطوير الوظيفي، مما يمثل فجوة كبيرة في الربط بين الممارسات والأهداف الاستراتيجية.
- تري الباحثة أن الدراسة توفر تحليلاً أولياً للإطار النظري لذكاء الأعمال، لكنها تتعامل معه بشكل انتقائي غير شامل. رغم تركيزها على الجوانب التقنية والتحليلية، فإنها تحمل عناصر أساسية في الإطار النظري المتكامل، مثل نماذج قبول التكنولوجيا وعوامل التمكين التنظيمي. كما أن الإطار المقدم يفتقر إلى الربط المنهجي مع النظريات الإدارية الحديثة، مما يجعله إطاراً وصفيّاً أكثر منه تحليلياً. هذا القصور يحد من قدرة الدراسة على تقديم رؤية شاملة تكامل بين التقنية والإدارة والسلوك التنظيمي.

المرجع

العتيبي, نوف مطلق شداد. (2025). أثر نظم ذكاء الأعمال على أداء العاملين في البنك الأهلي السعودي بمدينة الطائف. *المجلة العربية للآداب والدراسات الإنسانية*, 9(34)، 469-508.



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

