

أثر أنظمة ذكاء الأعمال على تنمية رأس المال البشري في بنك اليمن والكويت بأمانة العاصمة صنعاء

الاستلام: 17/أغسطس/2024
التحكيم: 28/سبتمبر/2024
القبول: 12/أبريل/2025

عبد الرحمن أحمد مانع¹
محمد مجاهد صالح الورد²
Abdulrahman Ahmed Mohammed Manaa¹
Mohammed Mugahed Saleh Al-ward^(2,*)

© 2025 University of Science and Technology, Sana'a, Yemen. This article can be distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution License](#), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.

© 2025 جامعة العلوم والتكنولوجيا، اليمن، صنعاء. يمكن إعادة استخدام المادة المنشورة حسب رخصة مؤسسة المشاع الإبداعي شريطة الاستشهاد بالمؤلف والمجلة

¹ Associate Professor of Business Administration, Saba University, Sana'a, Yemen

² Researcher in Administrative Sciences, Al-Razzai University, Sana'a, Yemen

¹ أستاذ إدارة الأعمال المشارك، جامعة سبأ، صنعاء، اليمن

² باحث في إدارة الأعمال، جامعة الرازي، صنعاء، اليمن

* عنوان المراسلة: alwardmohammed18@gmail.com

أثر أنظمة ذكاء الأعمال على تنمية رأس المال البشري في بنك اليمن والكويت بأمانة العاصمة صنعاء

الملخص:

هدف البحث إلى تحديد أثر أنظمة ذكاء الأعمال على تنمية رأس المال البشري في بنك اليمن والكويت، وذلك من خلال التعرف على واقع استخدام ذكاء الأعمال، ومستوى تنمية رأس المال البشري في بنك اليمن والكويت بأمانة العاصمة صنعاء، ولتحقيق أهداف البحث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وكانت الاستبانة هي أداة جمع البيانات، وتكون مجتمع البحث من جميع الموظفين التنفيذيين في بنك اليمن والكويت بأمانة العاصمة صنعاء، وبلغ مجتمع البحث (307) موظف، ومنه تم اختيار عينة عشوائية طبقية بلغت (171) فرداً، وقد تم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية في عملية التحليل الإحصائي، بالاعتماد على البرنامج الإحصائي (SPSS). وقد توصل البحث إلى عدد من النتائج، أهمها: وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لاستخدام أنظمة ذكاء الأعمال على تنمية رأس المال البشري في بنك اليمن والكويت، وبناء على ذلك قدم البحث عدداً من التوصيات، أهمها: زيادة الاهتمام بأنظمة ذكاء الأعمال في بنك اليمن والكويت؛ لما له من أثر على تنمية رأس المال البشري.

الكلمات المفتاحية: أنظمة ذكاء الأعمال، تنمية رأس المال البشري، بنك اليمن والكويت.

The Impact of Business Intelligence Systems on Human Capital Development at Yemen and Kuwait Bank in the Capital Municipality of Sana'a

Abstract:

This study aimed to examine the impact of business intelligence systems on human capital development at Yemen and Kuwait Bank Capital Municipality of Sana'a by assessing the current state of business intelligence adoption and the level of human capital development in the bank. To achieve the study objectives, an analytical descriptive approach was employed, with a questionnaire serving as the primary data collection tool. The study population consisted of all executive employees at Yemen and Kuwait Bank in Sana'a, totaling 307 employees, from which a stratified random sample of 171 individuals was selected. The study utilized descriptive and inferential statistical methods for data analysis, relying on SPSS program. The main findings revealed a statistically significant positive impact of business intelligence systems on human capital development at Yemen and Kuwait Bank. Based on these results, the study provided some practical recommendations.

Keywords: business intelligence systems, human capital development, Yemen and Kuwait Bank.

المقدمة:

يشكل رأس المال البشري أهم موارد المنظمات في الوقت الراهن في أعقاب التوجه الدولي نحو العولمة، ويؤدي رأس المال البشري دوراً مهماً في خدمة التنمية الاقتصادية، والاجتماعية في جميع بلدان العالم بلا استثناء، حيث إنه يتطلب تراكماً كمياً ونوعياً في رأس المال البشري؛ وذلك نتيجة للخصائص النادرة التي يتحلى بها، ولقدرته، وصعوبة محاكاته أو تقليده من قبل المنافسين؛ الأمر الذي يدفع المنظمة لاحتكاره لتمييز به عن غيرها من المنظمات الأخرى، وقد تزايد الاهتمام برأس المال البشري في الآونة الأخيرة؛ بسبب دوره الكبير والفاعل في تطوير المنظمات، وذلك من خلال تقديم أفكار جديدة وابتكارية وإبداعية، تسهم في تعزيز قدرته المنظمات على الاستجابة للتغيرات التي تحدث في بيئتها الخارجية؛ مما يزيد من قدرتها على الاستجابة السريعة لمتطلبات زبائنها (شبير، 2015).

وفي الوقت الحاضر، تمكن الإنسان من جمع الكم الكبير من البيانات والمعلومات المفيدة؛ لاستخدامها واستخلاص النتائج والحلول منها بسرعة هائلة، بعد إجراء عمليات التحليل، والمعالجة، والتبويب والتخزين على شكل قواعد بيانات، وظهرت أنظمة ذكاء الأعمال في المنظمة التي تضمنت كيفية التعامل مع هذه المعلومات باستخدام جميع أشكال وأنواع أنظمة الأعمال، وقد عززت أنظمة الأعمال من القيمة التنافسية للمنظمات، من خلال تطبيقاتها المختلفة التي أدت إلى تغيير الوظائف وعلاقات العمل داخل المنظمة وخارجها، فهي تسهم بشكل مباشر وغير مباشر في زيادة عمليات الابتكار والإبداع، ورفع مستوى الأداء (جبوري، 2009).

وبما أن القطاع المصرفي اليمني يؤدي دوراً مهماً في دعم الاقتصاد القومي، فإن البنوك تعد إحدى الدعامات الرئيسية من دعائم التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وترتبط بتقديم الدولة وقدرتها على تقديم الخدمات للفرد والمجتمع، ومما لا شك فيه أن هذا يتطلب منها تنمية وتطوير أداء وقدرات الموظفين باستخدام أنظمة ذكاء مختلفة ومتعددة بما يتماشى مع التغيرات المتسارعة في عالم التكنولوجيا المتزايدة.

الإطار النظري للبحث:

المحور الأول: رأس المال البشري:

أولاً: مفهوم رأس المال البشري:

يُعرف رأس المال البشري بأنه:

العاملون الذين يتميزون بمجموعة من الكفاءات والمهارات والخبرات القادرة على إدخال التعديلات أو التغييرات الجوهرية وإنتاج الأفكار الجديدة والأساليب المتطورة على كل شيء في المنظمات بفضل التحسين والابتكار المتواصل، والعقول المدبرة التي تتمتع بمعرفة واسعة تجعل المنظمة قادرة على التميز عالمياً من خلال الاستجابة لمتطلبات الزبائن واقتناص الفرص المناسبة التي تتيحها التقنية (المبالي، 2011، 150).

وبحسب ما أورده Fitz-enz (2000، 179) فإنه "يمثل الخبرات والمعارف والمهارات والقدرات التي يمتلكها الأفراد، ويستخدمونها في عمليات الإنتاج التي يمكن قياسها من خلال التدريب والتطوير ونظام الحوافز"، ومن التعريفات واسعة الانتشار لمصطلح رأس المال البشري، هو ذلك التعريف الذي تتبناه منظمة التنمية والتعاون الاقتصادية (Keeley, 2007, 30)، والذي يرى بأنه "مجموع المعارف والمؤهلات والكفاءات، وكل المميزات الأخرى التي يمتلكها الإنسان، أو اكتسبها، والتي من شأنها أن تمدد بمزايا اجتماعية، واقتصادية وشخصية، تحقق له الرفاه الفردي والاجتماعي والاقتصادي".

وقد أكد قصاص (2008) على الأهمية البالغة لمفهوم رأس المال البشري وتراكمه، وذلك في نهضة المجتمع وتقدمه، وإلى إعطاء أولوية متقدمة للتنمية البشرية؛ كما وكيفا وعمقا، وفي ظل التقدم التقني الذي يقلل من قيمة الوظائف التي لا تحتاج إلى مهارات عالية، ويخلق في مقابل ذلك وظائف جديدة تركز على المعرفة، وتعمل على تغيير الأهمية النسبية لعوامل الإنتاج، ويتطلب ذلك تنمية رأس المال البشري من حيث الكم والكيف.

أبعاد رأس المال البشري:

يتضمن رأس المال البشري مكونات وأبعاداً متعددة ومختلفة، وهي كالآتي:

1. معرفة لدى الموظفين:

إن المعرفة هي نهج شامل ومنهجي لغرض إدارة وتحديد ومشاركة كافة الأصول والمعلومات في المنظمة، وكذلك قواعد البيانات والوثائق والإجراءات، والخبرات المكتسبة مسبقاً، والتجربة التي يمتلكها العاملون (Schwartz, 2005). ويعرف الكبيسي (2005، 12) المعرفة بأنها "كل شيء ضمني أو ظاهري يستحضره الأفراد الموظفون لأداء أعمالهم بإتقان، أو لاتخاذ قرارات صائبة".

2. خبرة الموظفين:

تعد الخبرة من العوامل التي تؤثر بشكل كبير على الأداء الجماعي، وهي تمثل: المعرفة، والقدرات، والمهارات الموجودة لدى مجموعة من الأفراد الموظفين، حيث كلما كانت هذه المجموعة ذات خبرة كان الأداء فعالاً (Baumann & Bonner, 2004)، ويشير مفهوم الخبرة إلى المرحلة التي يصل إليها الفرد الموظف بعد اكتسابه مهارات وخبرات عملية في مجال معين، ويستطيع من خلالها تطوير نفسه، وزيادة قدراته في المستقبل (الزغبى، 2012).

3. مهارة الموظفين:

إن المهارات المتعددة لدى الموظفين تمثل قدرات متطورة، تسهل من الأداء في سياقات العمل، وإن هذه المهارات تعمل على حل المشاكل التي تنشأ في عمليات التحويل، وهي تتكون من خمسة مكونات: (مهارات حل المشاكل، والمهارات الاجتماعية، ومهارات النظم، ومهارات إدارة الموارد، والمهارات التقنية)، وتوصف هذه المهارات بأنها: القدرة على أداء مهام معينة بدنية، وعقلية (Sujchaphong, 2013).

4. تدريب الموظفين:

يُعد التدريب أحد المكونات الرئيسية في تنمية الموارد البشرية، فهو عملية توفير المعرفة وتطوير المهارات للعاملين في المنظمات، وعُرف التدريب بأنه: نشاط مُخطط له من قبل الجهة المخولة من الإدارة العليا؛ لتنمية الموارد البشرية من حيث: قدراتهم ومهاراتهم وتطويرها، وإكسابهم الاتجاهات والقيم اللازمة عند تقديم الخدمة للجمهور (أبو شعبان، 2017).

5. الابتكار والتجديد للموظفين:

أشار تقرير البنك الدولي إلى أن الابتكار والتجديد والتطوير في تنمية رأس المال البشري يشير إلى "التحديث والتجديد المستمر في الأساليب والمعارف والتقنيات المستخدمة في العمل، وذلك لتصميم وتنفيذ الخدمات والمنتجات والعمليات بطرق مبتكرة وفعالة، وتكييفها مع التغييرات في بيئة العمل" (World Bank, 2019, 17).

ويمكن القول: إن الابتكار هو إنتاج وتوليد أفكار أو منتجات أو طرق عمل جديدة تتعلق بخدمات ومنتجات مصرفية مبتكرة، أو هو عمليات وأساليب إدارية جديدة، بينما يشير التجديد إلى تنفيذ تلك الأفكار الجديدة، وتطبيقها في الواقع العملي بشكل فعال.

المحور الثاني: أنظمة ذكاء الأعمال:

أولاً: مفهوم ذكاء الأعمال:

يشير مصطلح ذكاء الأعمال إلى القدرة على التفكير المنطقي، والقدرة على إحداث تغيير هادف، والقدرة على التعامل بفاعلية مع البيئة المستهدفة (Herschel, 2011).

ويضيف ابن الطيب (2016، 62) بأن ذكاء الأعمال هو عبارة عن:

أحد أنظمة المعلومات الذي يدمج بين الأدوات التحليلية للبيانات، وتخزين المعلومات، وإدارة المعرفة، ويقوم هذا النظام بالوصول إلى البيانات وجمعها من الأعمال المختلفة للمؤسسة: كالتسويق والبيع، وسلوك الزبائن، والموردين، وغيرها، ثم يتم تنظيم البيانات وتبويبها وترتيبها وحفظها في قاعدة البيانات؛ ليتم معالجتها وإعداد التقارير المستخدمة في تنشيط العمليات، والأنشطة التي تجربها المؤسسة.

يكتسب ذكاء الأعمال أهمية خاصة؛ نتيجة ما تشهده بيئات العمل من تغير سريع في البيانات التي تخزنها وتنتجها المنظمات، وفي تغير آليات اتخاذ القرار، وتعاضد المنافسة التجارية على المستويات المحلية والدولية؛ مما يفرض المزيد من التحديات التي تستدعي توظيف برامج ذكية تساعد في مراقبة أداء العمل، وتحديد التغيرات التي يجب إجراؤها، وفي تحديد موقع المنظمة من الأهداف والاستراتيجيات التي وضعتها لنفسها (سامي، 2019).

ثالثاً: أبعاد أنظمة ذكاء الأعمال:

بدأت اليوم الشركات باستخدام الأدوات نفسها بين مختلف أقسام العمل؛ للوصول إلى طريقة معيارية واحدة عند تحليل وقياس المعطيات، وكذلك لتحسين أداء الأعمال، على خلاف ما كانت عليه فيما سبق، حيث يقوم كل قسم بشراء حلول ذكاء الأعمال الخاصة به؛ مما أدى إلى وجود عدد كبير من هذه الأدوات ضمن المؤسسة (حمامي، 2007).

ويشير شاهين (2007) بأن لذكاء الأعمال خمس عشرة أداة، هي: (إنشاء التقارير، والتنقيب عن البيانات، والمعالجة التحليلية الفورية، ومستودعات البيانات، والعملاء الأذكياء، والبوابات الذكية، وألواح القياس، وبطاقة الدرجات الموزونة، وتقنية عرض البيانات، وأنظمة المعلومات الجغرافية، وإدارة أداء الأعمال، ومتابعة نشاط الأعمال، والذكاء التنافسي، والتطبيقات التحليلية، وإدارة علاقات الزبائن)، ويمكن عرض ثلاثة عناصر رئيسة ضمن معيارية نظام ذكاء الأعمال، وهي:

1. المعالجة التحليلية الفورية:

تعد المعالجة التحليلية الفورية في ذكاء الأعمال عملية قوية تدمج تحليل البيانات والذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي؛ للكشف عن الأنماط والاتجاهات في البيانات الضخمة، وتحويلها إلى معلومات قيمة وقابلة للاستخدام في اتخاذ القرارات الاستراتيجية والتشغيلية (Joshi & Sharma, 2017)، وتُعرف المعالجة التحليلية الفورية في ذكاء الأعمال بأنها القدرة على تحليل البيانات في الوقت الحقيقي لتوفير رؤى وإجابات فورية للأسئلة العملية واتخاذ القرارات الحاسمة (Hostmann et al., 2006).

ويتمثل دور المعالجة التحليلية بتوفير قدرات التحليل المباشر للبيانات المطلوبة للإجابة عن تساؤلات صانعي القرارات، وقد صممت المعالجة التحليلية الفورية OLAP لكي تعمل بكفاءة مع بيانات المنظمة تبعا للأنموذج المتعدد الأبعاد من البيانات في أنموذج مصمم لتلبية الاستفسارات المعروضة من قبل المحللين وصانعي القرارات (توفيق، 2006).

2. إدارة أداء الأعمال:

إن إدارة أداء الأعمال في ذكاء الأعمال هي عملية استخدام التحليلات والأدوات التكنولوجية لتحسين وتحسين أداء الشركة بناء على البيانات والمعلومات المتاحة (Hostmann et al., 2006).

أن إدارة أداء الأعمال هي دور مستمر من التخطيط والتتبع، وتحليل الأداء، وإجراء التعديلات، وتبدأ هذه الدورة بتحديد أهداف العمل الاستراتيجية التي يتم ترجمتها بعد ذلك إلى خطط وأهداف تشغيلية للأقسام الفردية داخل المنظمة، وتهدف إدارة أداء الأعمال إلى قياس وتحسين الأداء العام؛ لمنظمة، أو أقسام محددة، أو موظفين فرديين، أو عمليات لأداء مهام معينة، ويتم وضع معايير الأداء من قبل القيادة العليا وأصحاب المهام، والتي قد تشمل توقعات لواجبات الوظيفة، وردود الفعل والتدريب في الوقت

المناسب، وتقييم أداء الموظف وسلوكه مقابل النتائج المرجوة، وتنفيذ أنظمة المكافآت، ويمكن أن تتضمن إدارة أداء الأعمال تحديد دور كل فرد في المنظمة من حيث الوظائف والمسؤوليات (Jenkins, 2022).

3. الذكاء التنافسي:

يعرف الذكاء التنافسي: بأنه القدرة على تحليل البيانات والمعلومات المتاحة بشكل شامل، واستخلاص الصورة الكاملة للسوق، والتنبؤ بالاتجاهات والتحديات المحتملة للمنافسة (Day, 1994)، وأشار Johnson (2005) إلى أن الذكاء التنافسي يتمثل في عملية: رصد ومراقبة ومتابعة المنافسين في أسواق محددة وبأي موقع كانوا، ويذكر Bessa وApril (2006، 86): أن الذكاء التنافسي يعني "الحصول على معرفة مسبقة لخطط المنافسين عن طريق استخدام أساليب مختلفة في جمع المعلومات، وتحليلها ومعالجتها، وتوزيعها، بما يمكنها من صياغة استراتيجية أعمال لمواجهة هذه الخطط" واعتمادها في إنجاز المتطلبات المتعلقة بقرارات الأعمال".

الدراسات السابقة:

"وجد مجموعة من الدراسات السابقة التي تتعلق بموضوع البحث الحالي، والتي أجريت في بيئات وأزمنة مختلفة، ويمكن استعراض أهم هذه الدراسات على النحو الآتي:

أولاً: الدراسات التي تناولت المتغير التابع (تنمية رأس المال البشري):

دراسة محمد (2024): هدفت الدراسة إلى تحديد أثر رأس المال البشري على الناتج المحلي في السودان، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج متعددة، أهمها: أهمية رأس المال البشري في مجال التنمية، حيث يُعد تطوير وتدريب الكوادر البشرية والتخطيط للقوى العاملة أحد أهم العوامل في التنمية الاقتصادية، وأظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استثمار الموارد البشرية وزيادة الناتج المحلي الإجمالي.

دراسة البراشدي (2023): هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر رأس المال البشري على التغيير المنظمي في وزارة التنمية الاجتماعية بسلطنة عُمان، وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لرأس المال البشري في التغيير المنظمي بأبعاده مجتمعة في وزارة التنمية الاجتماعية بسلطنة عُمان.

دراسة داود (2021): هدفت الدراسة إلى التحقق من وجود دور مؤثر للتوجه الريادي في تنمية رأس المال البشري على العاملين في الكليات الجامعية بغزة، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات أثر دال إحصائياً لدور أبعاد التوجه الريادي (الإبداعية، والاستباقية، والتنافسية الهجومية) في تنمية رأس المال البشري لدى العاملين في الكليات الجامعية بغزة.

دراسة Myrthianos وBatalla-Busquets (2015): هدفت الدراسة إلى تحديد أثر الاستخدام لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تنمية رأس المال البشري في الشركات الصناعية الإسبانية، وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر للابتكار، واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تنمية رأس المال البشري في الشركات الصناعية الإسبانية.

دراسة صبح (2013): هدفت الدراسة إلى إبراز دور الجامعات الفلسطينية في تنمية رأس المال البشري من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وتوصلت الدراسة إلى نتائج متعددة، أهمها: أن دور الجامعات الفلسطينية في تنمية رأس المال البشري جاء بدرجة متوسطة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

ثانياً: الدراسات التي تناولت المتغير المستقل (أنظمة ذكاء الأعمال):

دراسة بلقاضي (2021): هدفت الدراسة إلى إبراز دور ذكاء الأعمال في اتخاذ القرارات في البنوك التجارية بولاية أم البواقي، وقد توصلت الدراسة إلى: وجود ارتباط بين أدوات ذكاء الأعمال وعملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية.

دراسة الزعنون ومزهر (2020)؛ هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع استخدام أنظمة ذكاء الأعمال وأثرها على التوجهات الريادية لبنك فلسطين-المحافظات الجنوبية، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن واقع استخدام أنظمة ذكاء الأعمال قد حصل على تقدير مرتفع، وأيضاً وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لواقع استخدام أنظمة ذكاء الأعمال على مستوى تحقيق التوجهات الريادية.

دراسة كريمة (2020)؛ هدفت الدراسة إلى معرفة دور أنظمة ذكاء الأعمال في بناء البراعة التنظيمية في المؤسسة الاقتصادية، وتم اختيار المؤسسة الوطنية للأشغال في الأبار، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة معنوية بين نظم ذكاء الأعمال والبراعة التنظيمية.

دراسة Nafi (2018)؛ هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر البيانات الضخمة على ذكاء الأعمال في شركات الاتصالات الأردنية، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات، أهمها: وجود أثر للبيانات الضخمة على ذكاء الأعمال في شركات الاتصالات الأردنية، بالإضافة إلى وجود أثر مرتفع للبيانات الضخمة (الحجم والسرعة والتنوع) على ذكاء الأعمال.

دراسة علي (2013)؛ هدفت الدراسة إلى التعرف على الدور الذي يؤديه ذكاء الأعمال في تحقيق الإبداع المنظمي في عينة من كليات جامعة كربلاء، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، أبرزها: وجود تأثير معنوي بين ذكاء الأعمال والإبداع المنظمي، وفي ضوء مناقشة النتائج التطبيقية أظهرت وجود أهمية لكل من ذكاء الأعمال والإبداع المنظمي؛ الأمر الذي يستلزم من الكليات المبحوثة أن تتبنى ذكاء الأعمال كمداخل معاصر ومهم لتحقيق الإبداع المنظمي فيها.

ثالثاً: الدراسات التي تناولت المتغيرين معا

دراسة قشطة وأبو دان (2020)؛ هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر ذكاء الأعمال في تنمية رأس المال البشري في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، وتوصلت الدراسة إلى نتائج متعددة، أهمها: أن معامل الارتباط بين ذكاء الأعمال وتنمية رأس المال البشري يساوي (0.314)، وهو معامل ارتباط إيجابي دال إحصائياً.

دراسة شبير (2015)؛ هدفت الدراسة إلى معرفة دور أنظمة ذكاء الأعمال في تنمية رأس المال البشري في القطاع المصرفي الفلسطيني، وقد تم اختيار بنك فلسطين ليكون دراسة حالة، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام أدوات أنظمة ذكاء الأعمال وتنمية رأس المال البشري في بنك فلسطين، وأن بنك فلسطين يمتلك مستوى مرتفعاً من تنمية رأس المال البشري.

دراسة العزاوي (2013)؛ هدفت الدراسة إلى التعرف على دور أنظمة ذكاء الأعمال في تنمية رأس المال البشري على عينة موظفين بوزارة الصحة في بغداد، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج متعددة أهمها: وجود علاقة ارتباط، وتأثير لهما دلالة معنوية بين أنظمة ذكاء الأعمال وتنمية رأس المال البشري في المنظمة المبحوثة.

العلاقة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة :

- اتفقت الدراسة الحالية مع نتائج بعض الدراسات السابقة في المتغير التابع (رأس المال البشري)، كدراسة داود (2021)، وشبیر (2015)، وصبح (2013)، والعزاوي (2013)، كما اتفقت مع نتائج بعض الدراسات السابقة في المتغير المستقل (أنظمة ذكاء الأعمال)، كدراسة بلقاضي (2021)، وقشطة وأبو دان (2020)، وكريمة (2020)، ومزهر والزعنون (2020)، وعباس (2018)، كذلك اتفقت مع عدد قليل من الدراسات في تناول المتغيرين، كدراسة قشطة وأبو دان (2020)، وشبیر (2015)، والعزاوي (2013).

- اتفقت الدراسة الحالية مع الغالبية العظمى للدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي التحليلي؛ لتطبيق إجراءات الدراسة الميدانية.

- اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث البيئة التي أجريت فيها، فقد أجريت هذه الدراسة في البيئة اليمنية، بينما الدراسات السابقة أجريت في بيئات مختلفة: عربية، وأجنبية.
- استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في بلورة مشكلة الدراسة، وتحديد أبعاد متغيري الدراسة، وأداة القياس الاستبانة التي تم توزيعها على مجتمع الدراسة، إضافة إلى العودة إلى مجموعة من المصادر والمراجع، لأثراء الإطار النظري للدراسة.
- ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة: أنها أجريت في بيئة مختلفة عن بيئات أغلبية الدراسات السابقة، وفي يختلف عن مجتمعات الدراسات السابقة.

مشكلة البحث:

تمثل البنوك أحد القطاعات الرائدة في الاقتصادات الحديثة، وإن وقع القطاع المصرفي اليمني يمر بمرحلة تغيير بعد الثورة التكنولوجية المتزايدة، وقد فرضت هذه التطورات والتغيرات المتسارعة ضغوطا كبيرا على كافة البنوك؛ لتعزيز تنافسيتها، واستمرارها، وبقائها، ونموها في ظل هذه الظروف، كما أن التحدي الذي تواجهه البنوك الآن هو القدرة على جمع بيانات العملاء والموردين، والبيانات التنظيمية المهمة، والمبعثرة ضمن عشرات أنظمة العمليات الموجودة، وكذلك تنمية وتطوير أداء وقدرات الموظفين باستخدام أنظمة الذكاء المختلفة والمتعددة، ولاسيما في ظل الظروف التي تعيشها بلادنا هذه الأيام، وفي ظل الحرب التي فرضت على اليمن منذ أكثر من تسع سنوات، ووجود العديد من الصعوبات التي بدورها تحول دون القدرة على أداء الأعمال بالشكل المطلوب، وتنفيذ الخطط الاستراتيجية كما هو مخطط لها، وهنا تظهر الحاجة الماسة إلى استخدام مثل هذه الأدوات الذكية لتنمية رأس المال البشري.

ونظرا لأهمية رأس المال البشري في البنوك، وما تفرضه التغيرات المعاصرة على كافة البنوك من امتلاك الرأس المال البشري التي تتوفر فيه الخصائص التي تمكن البنوك من التنافس والاستجابة للتغيرات الحاصلة، وبالشكل الذي يضمن لها البقاء والاستمرار، وضمان الصدارة من خلال تنمية معارف وقدرات ومهارات مواردها البشرية التي يستطيع البنك من خلالها التميز وتحسين قدرته التنافسية لاسيما في ظل الأسواق الحالية التي تزخر بالمنافسين، حيث إن القطاع المصرفي يشمل مجموعة من البنوك المتنافسة سواء كانت وطنية أو عربية وافدة، فكل من هذه البنوك تعمل جاهدة للوصول إلى مستوى تنافسي يميزها عن نظرائها في المجال نفسه (المدهون، 2020).

وتشير التقارير إلى أن المؤسسات والشركات المالية والتأمين والبنوك في اليمن تواجه العديد من القضايا والتحديات في تطبيق الذكاء الاصطناعي، ومن أبرزها: نقص الموارد البشرية المهرة في مجال الذكاء الاصطناعي، وأن تطبيق التكنولوجيا المتقدمة مثل الذكاء الاصطناعي يتطلب فريق عمل مدرب ومؤهل لفهم وتنفيذ التقنيات المتعلقة به (جمعية البنوك اليمنية، 2023).

وقد أكدت عدد من الدراسات السابقة مثل: دراسة شبير (2015) ودراسة العزاوي (2013) أن لتطبيقات وبرمجيات نظم ذكاء الأعمال تأثيرا على كافة نواحي وأنشطة منظمات الأعمال، وأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين استخدام أدوات أنظمة ذكاء الأعمال، وتنمية رأس المال البشري، وأن أنظمة ذكاء الأعمال تعد أحد المصادر الأساسية لتعزيز رأس المال البشري.

ومن خلال ملاحظة أحد الباحثين ومعايشته للوضع القائم في بنك اليمن والكويت بأمانة العاصمة صنعاء؛ كونه أحد الموظفين، ومن خلال قيام الباحث بإجراء دراسة استكشافية تمثلت في مقابلات شفوية مع عدد من رؤساء الأقسام والمدراء في بنك اليمن والكويت محل الدراسة، وعددهم (5)، فقد بينت نتائج هذه المقابلات وجود تدنٍ في مستوى تنمية رأس المال البشري المتمثلة في الأبعاد الآتية: (المعرفة، والمهارات، والتدريب، وروح الابتكار والتجديد)، وكذلك وجود قصور في بنك اليمن والكويت في استخدام أنظمة ذكاء الأعمال المرتبطة بتنمية رأس المال البشري.

ومن خلال الدراسات السابقة التي تم الاطلاع عليها فقد تبين افتقار الدراسات المحلية أو الإقليمية (بحسب علم الباحثين) التي تناولت متغيري البحث الحالي في البنوك العاملة في اليمن، ومن هذا المنطلق تتجلى أهمية البحث واستقصاء هذا الموضوع، وبالتالي فإن مشكلة البحث تتمثل في التساؤل الرئيس الآتي:

ما أثر أنظمة ذكاء الأعمال على تنمية رأس المال البشري في بنك اليمن والكويت بأمانة العاصمة صنعاء؟
أهداف البحث:

تتمثل أهداف البحث في الآتي:

1. معرفة واقع استخدام ذكاء الأعمال في بنك اليمن والكويت بأمانة العاصمة صنعاء.
 2. معرفة مستوى تنمية رأس المال البشري في بنك اليمن والكويت بأمانة العاصمة صنعاء.
 3. تحديد أثر أنظمة ذكاء الأعمال بأبعادها على تنمية رأس المال البشري في بنك اليمن والكويت بأمانة العاصمة صنعاء.
- ويتفرع منه الأهداف الآتية:
- أ. تحديد أثر المعالجة التحليلية الفورية على تنمية رأس المال البشري في بنك اليمن والكويت بأمانة العاصمة صنعاء.
 - ب. تحديد أثر إدارة أداء الأعمال على تنمية رأس المال البشري في بنك اليمن والكويت بأمانة العاصمة صنعاء.
 - ج. تحديد أثر الذكاء التنافسي على تنمية رأس المال البشري في بنك اليمن والكويت بأمانة العاصمة صنعاء.

أهمية البحث:

الأهمية النظرية:

تتمثل الأهمية النظرية للبحث في الآتي:

- يمثل هذا البحث إضافة للمكتبة العربية بشكل عام، والمكتبة اليمنية بشكل خاص؛ حيث يسهم في التراكم المعرفي لمتغيرات البحث، بما يضيفه من علم ومعرفة حول أنظمة ذكاء الأعمال وأثرها في تنمية رأس المال البشري.
- نظرا لقلة البحوث التي تناولت موضوع أثر أنظمة ذكاء الأعمال على تنمية رأس المال البشري، فإن هذا البحث سوف يلفت انتباه الباحثين والمهتمين من خلال الموضوعات التي تناولها هذا البحث.
- إبراز أهمية أنظمة ذكاء الأعمال كمفهوم استراتيجي، وتأكيد أثرها كأداة في تنمية رأس المال البشري.

الأهمية العملية:

- يتوقع من نتائج هذا البحث أن تفيد القيادات الإدارية في البنك (محل البحث) من خلال:
- مساعدة إدارة البنك (محل البحث) في تقييم أنظمة ذكاء الأعمال، وإدراك أهميتها كعنصر رئيس في تنمية رأس المال البشري.
- توفير الفرص الكثيرة لكي يقف البنك (محل البحث) على الصورة الواقعية لأنظمة ذكاء الأعمال، والتعرف على الإيجابيات وتعزيزها والسلبيات لمعالجتها.
- المساعدة في وضع الخطط والبرامج التطويرية لأنظمة ذكاء الأعمال، وتوضيح أهميتها في الاستثمار في رأس المال البشري؛ لما له من دور فعال في تحقيق التميز.
- خلق وعي ثقافي حول أهمية أنظمة ذكاء الأعمال، وأثرها في تنمية رأس المال البشري.

النموذج المعرفي للبحث:

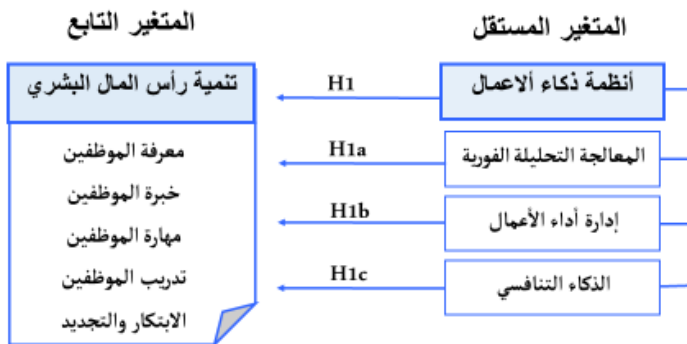
في ضوء مشكلة البحث وأهدافه، والاطلاع على بعض الدراسات، التي تناولت متغيري البحث، وبهدف الوصول إلى نموذج معرفي يتناسب مع البحث، فقد تم تحديد أبعاد متغيري البحث استناداً إلى مجموعة من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع هذا البحث، وذلك على النحو الآتي:

المتغير التابع (تنمية رأس المال البشري):

نظراً لتعدد الأبعاد المحددة لتنمية رأس المال البشري، وتباين وجهات نظر الباحثين في هذا المجال، فقد تم اعتماد خمسة أبعاد، هي: (معرفة العاملين، وخبرة العاملين، ومهارة العاملين، وتدريب العاملين، والابتكار والتجديد)، وتم الاعتماد على هذه الأبعاد كمكونات لتنمية رأس المال البشري؛ لكي يتم قياس المدخل والنموذج، حيث إن أكثر الدراسات اعتمدت على هذه الأبعاد في دراساتها؛ بناءً على الاستفادة منها في تكوين النموذج المعرفي المتعلق بالمتغير التابع بأبعاده، لدراسة الطائي (2021)، وداود (2021)، وقشطة وأبو دان (2020)، وشبیر (2015)، وعباس (2009).

المتغير المستقل (أنظمة ذكاء الأعمال):

ونظراً لتعدد الأبعاد المحددة لأنظمة ذكاء الأعمال، وتباين وجهات نظر الباحثين في هذا المجال، فقد تم اعتماد ثلاثة أبعاد، هي: (المعالجة التحليلية الفورية، وإدارة أداء الأعمال، والذكاء التنافسي)، وتم الاعتماد على هذه الأبعاد كمكونات لأنظمة ذكاء الأعمال، لكي يتم قياس المدخل والنموذج، وتم استبعاد عناصر أخرى ذكرها باحثون في دراسات سابقة مثل: موثوقية البيانات، واتخاذ القرار، والاستشراف والرؤية، والشاركة؛ لأنها تناسب قياس فاعلية المنظمة أكثر من صلاحيتها لقياس أنظمة ذكاء الأعمال، كدراسة بلقاضي (2021)، ودراسة علي (2013)؛ بناءً على الاستفادة منها في تكوين النموذج المعرفي المتعلق بالمتغير المستقل بأبعاده، كدراسة قشطة وأبو دان (2020)، والزعنون ومزهر (2020)، وكريمة (2020) وشبیر (2015)، والعزاوي (2013). والشكل (1) يوضح النموذج المعرفي للبحث.



شكل (1): النموذج المعرفي للبحث

فرضيات البحث:

في ضوء مشكلة البحث وتساؤلاته وأهدافه، ونتائج الدراسات السابقة؛ يمكننا صياغة الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسية (H1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام أنظمة ذكاء الأعمال في تنمية رأس المال البشري في بنك اليمن والكويت بأمانة العاصمة صنعاء عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$). ويتفرع منها ثلاث فرضيات فرعية، والتي يمكن توضيحها على النحو الآتي:

- الفرضية (H1a): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمعالجة التحليلية الفورية كأحد أدوات أنظمة ذكاء الأعمال في تنمية رأس المال البشري في بنك اليمن والكويت بأمانة العاصمة صنعاء عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).
- الفرضية (H1b): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة أداء الأعمال كأحد أدوات أنظمة ذكاء الأعمال في تنمية رأس المال البشري في بنك اليمن والكويت بأمانة العاصمة صنعاء عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).
- الفرضية (H1c): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للذكاء التنافسي كأحد أدوات أنظمة ذكاء الأعمال في تنمية رأس المال البشري في بنك اليمن والكويت بأمانة العاصمة صنعاء عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

التعريفات الإجرائية لمصطلحات البحث:

ولأغراض هذا البحث؛ تم تعريف الأبعاد المستخدمة في البحث إجرائياً على النحو الآتي:

أولاً: المتغير التابع:

1. تنمية رأس المال البشري: تعني مدى قدرة البنك (محل الدراسة) على التعبئة للطاقات البشرية، وبلورة لإمكاناتها المتعددة، ولما وهبها العقلية والجسدية، لزيادة الكفاءات، والمهارات، والخبرات، ورفع مكانتها؛ حتى يمكن استخدامها لتحسين والابتكار المتواصل، والتمتع بالمعرفة الواسعة، والاستغلال الأمثل لكافة الموارد الاقتصادية، ما يجعل البنك (محل الدراسة) قادراً على التفوق والتميز، وذلك من خلال تلبية متطلبات العملاء، واستغلال الفرص في الوقت المناسب التي تعزز موقفه التنافسي.
2. المعرفة: هي مجموعة المعلومات والمفاهيم التي يكتسبها العاملون في البنك (محل الدراسة)، وذلك من خلال التعلم والتجربة التي تمكنهم من القيام بأعمالهم بكفاءة، وتشمل المعرفة الضمنية المتمثلة في الخبرات والمهارات الفنية والإدارية، والقدرات الذهنية كالتفكير النقدي وحل المشكلات، بالإضافة إلى المعرفة الصريحة المتمثلة في المعلومات والبيانات والحقائق المكتسبة.
3. الخبرة: هي القدرات المكتسبة التي تراكمت لدى العاملين من خلال الوظائف الحالية والسابقة، وذلك نتيجة التعلم والتدريب والتجارب العملية وتنفيذ المهام والوظائف بكفاءة وفعالية؛ لتزيد من قدرتهم على أداء الأعمال الروتينية بسرعة وكفاءة، وتمكنهم من اتخاذ قرارات أفضل، والتعامل مع المواقف والتحديات بطريقة أكثر فاعلية.
4. المهارات: هي القدرة على أداء المهام والأنشطة الوظيفية لدى العاملين بكفاءة عالية وفعالية، وتتضمن المهارات التقنية والمهارات الإدارية والاجتماعية، حيث تساهم في تحسين قدرتهم التنافسية وزيادة إنتاجيتهم وفعاليتهم.
5. التدريب: هو عملية تهدف إلى تحسين أداء وكفاءة العاملين في البنك (محل الدراسة)، وذلك من خلال تزويدهم بالمهارات والمعلومات والخبرات اللازمة لشغل وظائفهم بنجاح، وتلبية متطلبات التغيير والتطوير السريع في مجال الخدمات المصرفية من خلال وسائل وبرامج تدريبية فعالة؛ بهدف رفع مستويات المعرفة التقنية والإدارية، وتعزيز الكفاءات البشرية، وغرس روح العمل الجماعي؛ مما يؤدي في النهاية إلى تعزيز رأس المال البشري في البنك (محل الدراسة)، وتحسين قدرته التنافسية.
6. الابتكار والتجديد: الابتكار: هو إنتاج وتوليد أفكار أو منتجات أو طرق عمل جديدة تتعلق بخدمات ومنتجات مصرفية مبتكرة، أو عمليات وأساليب إدارية جديدة، أما التجديد فهو يشير إلى تنفيذ تلك الأفكار الجديدة وتطبيقها في الواقع العملي بشكل فعال.

ثانياً: المتغير المستقل:

1. أنظمة ذكاء الأعمال: هي مجموعة من التقنيات والأدوات البرمجية والخوارزميات التي تستخدم في البنك (محل الدراسة) لجمع وتحليل وتحويل البيانات المتعلقة بالبنك (محل الدراسة)، وذلك من خلال المعالجة التحليلية الفورية وإدارة أداء الأعمال والذكاء التنافسي؛ بهدف استخلاص المعلومات والمعارف القيمة التي يمكن استخدامها في اتخاذ القرارات المناسبة بشأن الأعمال، وتحسين أداء البنك (محل الدراسة) وتعزيز تنمية رأس المال البشري.
2. المعالجات التحليلية الفورية: هي تقنية وكفاءات في البنك (محل الدراسة) تعمل على تحليل البيانات الضخمة والمعقدة، وعرض البيانات بشكل سريع وفعال في الوقت المناسب، لتوفير معلومات قيمة ورؤى وإجابات فورية للأسئلة العملية، وصياغتها للرد؛ على استعلامات المستخدم، ودعم عمليات اتخاذ القرار، واستخراج التقارير؛ بهدف تحسين أداء البنك (محل الدراسة).
3. إدارة أداء الأعمال: هي عبارة عن تنظيم وتحليل الأعمال والعمليات والنظم لتقييم أداء البنك (محل الدراسة)، وتحديد جوانب القوة والضعف في الأداء، والتركيز على تحسين جوانب الضعف، وتعزيز جوانب القوة؛ لتوجيه وإرشاد الأداء العام للبنك (محل الدراسة).
4. الذكاء التنافسي: هو القدرة على تجميع وتحليل البيانات لفهم وتحليل المنافسة في سوق العمل، وتحديد العوامل التي تؤثر على المركز التنافسي للبنك (محل الدراسة)، وتطوير استراتيجيات لتحقيق التفوق التنافسي.

حدود البحث:

- حدد هذا البحث بالعديد من الحدود الموضوعية والبشرية والمكانية، وذلك على النحو الآتي:
- ◀ الحدود البشرية: اقتصر هذا البحث على موظفي بنك اليمن والكويت بأمانة العاصمة صنعاء.
 - ◀ الحدود المكانية: اقتصر هذا البحث على بنك اليمن والكويت في أمانة العاصمة صنعاء.
 - ◀ الحدود الموضوعية: ركز البحث على دراسة أنظمة ذكاء الأعمال (كمتغير مستقل) وأثرها على تنمية رأس المال البشري (كمتغير تابع) في بنك اليمن والكويت.

منهجية البحث وإجراءاته:

منهج البحث:

بناءً على طبيعة البحث ولتحقيق أهدافه اعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره أكثر المناهج البحثية ملاءمة لطبيعة البحث وأهدافه.

مجتمع البحث وعينته:

تكون مجتمع البحث من جميع الموظفين العاملين في بنك اليمن والكويت في أمانة العاصمة صنعاء والبالغ عددهم (307) موظف، بعد استبعاد الوظائف الخدمية، مثل موظفي (الأمن، والعدادين، والمراسلين، وعمال النظافة، وعمال البوفيه).

وتم اختيار عينة عشوائية طبقية حجمها (171) مفردة، وتم تحديد حجم العينة وفقاً لمعادلة (روبرت ماسون) (Robert Mason) الخاصة بتحديد حجم العينة (كامل، 2022). وتم توزيع (171) استبانة، وتم استرجاع (144) استبانة من الاستبانات الموزعة؛ أي ما نسبته (84.21%) من مجموع الاستبانات الموزعة، ويعد الاطلاع على الاستبانات المستردة وتدقيقها تبين أن هناك (3) استبانات ناقصة وغير صالحة لأغراض التحليل الإحصائي، وتم استبعادها، وبهذا يكون عدد الاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي (141) استبانة، أي ما نسبته (82.46%) من مجموع الاستبانات الموزعة، والجدول (1) يوضح ذلك.

جدول (1): خصائص مجتمع وعينة الدراسة

المتغير	المجتمع	العينة	الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المستردة	نسبة الاستبيانات الصالحة للتحليل
النوع الاجتماعي	307	171	171	110	75.89%
الذكور				34	24.11%
الإناث				141	100.0%
العمر	307	171	171	37	24.82%
أقل من 30 سنة				97	68.09%
من 30 إلى 40 سنة				9	6.38%
من 41 إلى 50 سنة				1	0.71%
أكثر من 50 سنة	307	171	171	144	100.0%
المؤهل العلمي	307	171	171	1	0.71%
الإجمالي				2	1.42%
ثانوية عامة				121	83.69%
دبلوم				20	14.18%
بكالوريوس	307	171	171	144	100.0%
ماجستير				56	39.7%
التخصص العلمي	307	171	171	31	22.0%
الإجمالي				2	1.4%
محاسبة				18	12.8%
إدارة أعمال				18	12.8%
اقتصاد				19	11.3%
علوم مالية ومصرفية	307	171	171	144	100.0%
تكنولوجيا المعلومات				58	39.72%
أخرى				52	36.17%
سنوات الخدمة في البنك	307	171	171	21	14.89%
أقل من 5 سنوات				13	9.22%
من 5 إلى أقل من 10 سنوات				144	100.0%
من 10 إلى أقل من 15 سنة				3	2.13%
15 سنة فأكثر	307	171	171	12	8.51%
المسمى الوظيفي	307	171	171	6	4.26%
الإجمالي				40	28.37%
مستشار/ مساعد مدير عام				83	56.74%
مدير إدارة/ مدير فرع				144	100.0%
نائب مدير إدارة/ مدير عمليات					
رئيس قسم					
موظف (مختص)					
الإجمالي	307	171	171		

أداة البحث:

تم تصميم أداة البحث الحالية بالاستفادة من الإطار النظري، ومجموعة من الدراسات السابقة ذات العلاقة، والجدول (2) يوضح ذلك.

جدول (2): الدراسات التي تم الاستفادة منها في بناء وتطوير الاستبانة

الدراسات السابقة	المتغير
الطائي (2021)، داود (2021)، شبير (2015)، وعباس (2009).	تنمية رأس المال البشري
الزعنون ومزهر (2020)، كريمة (2020)، شبير (2015)، والعزاوي (2013).	أنظمة ذكاء الأعمال

اختبار الصدق البنائي والثبات للأداة:

تم اختبار الصدق الظاهري من قبل (9) من الأكاديميين المتخصصين في الإدارة والإحصاء، وتم تعديل الاستبانة في ضوء ملحوظاتهم، وأصبحت بشكلها النهائي تتكون من جزأين، كالآتي:

- الجزء الأول: تضمن البيانات العامة المتمثلة في: (النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، التخصص العلمي، وسنوات الخدمة).
- الجزء الثاني: تضمن فقرات متغيري الدراسة، بواقع (44) فقره بعد التحكيم بدلا من (75) فقره، منها (26) فقره للمتغير التابع بدلا من (47) قبل التحكيم، و(18) فقره للمتغير المستقبل بدلا من (28) فقره قبل التحكيم.

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي المكون من خمس درجات، لقياس مدى استجابة أفراد العينة لفقرات الاستبانة، حيث أعطى الرقم (5) للبديل موافق بشده، والرقم (4) للبديل موافق، والرقم (3) للبديل موافق إلى حد ما، والرقم (2) للبديل غير موافق، والرقم (1) للبديل غير موافق بشده. ويمكن توضيح مكونات مقياس أداء الدراسة اللفظية والرقمية، كما في الجدول (3).

جدول (3): مقياس درجة الموافقة لأداة الدراسة

المدى	الوزن النسبي	التقدير اللفظي	مستوى التحقق (التوفر)
من 1 إلى 1.80	1	غير موافق بشده	منخفضة جدا
من 1.81 إلى 2.6	2	غير موافق	منخفضة
من 2.61 إلى 3.4	3	محايد	متوسطة
من 3.41 إلى 4.2	4	موافق	مرتفعة
من 4.21 إلى 5	5	موافق بشده	مرتفعة جدا

عرض نتائج البحث ومناقشتها:

التحليل الوصفي لمتغيرات البحث:

النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول:

ينص السؤال الأول للبحث على: ما واقع استخدام أنظمة ذكاء الأعمال في بنك اليمن والكويت بأمانة العاصمة صنعاء؟

وللإجابة على هذا السؤال: تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لتقديرات أفراد عينة البحث حول محور أنظمة ذكاء الأعمال؛ للتعرف على مستوى اهتمام بنك اليمن والكويت باستخدام أنظمة ذكاء الأعمال، كما في الجدول (4).

جدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير أنظمة ذكاء الأعمال

م	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	مستوى التوفر	الرتبة
1	المعالجة التحليلية الفورية	3.98	0.46	79.53 %	مرتفعة	1
2	إدارة أداء الأعمال	3.90	0.50	77.97 %	مرتفعة	2
3	الذكاء التنافسي	3.88	0.50	77.68 %	مرتفعة	3
	متوسط أنظمة ذكاء الأعمال	3.92	0.43	78.39 %	مرتفعة	

يتضح من الجدول (4) أن مستوى استخدام أنظمة ذكاء الأعمال في بنك اليمن والكويت جاء مرتفعاً بحسب تقديرات عينة البحث، فقد جاء بنسبة موافقة (78.39%) وبمتوسط حسابي (3.92)، وبلغ الانحراف المعياري (0.43)؛ مما يشير إلى وجود توافق في آراء عينة البحث إزاء مضمون فقرات أبعاد أنظمة ذكاء الأعمال؛ مما يعني أن البنك محل البحث يعمل على استخدام أنظمة ذكاء الأعمال على مستوى كل من:

(المعالجة التحليلية الفورية، إدارة أداء الأعمال، الذكاء التنافسي)، واستخدام هذه الأبعاد مجتمعة يعني استخدام أنظمة ذكاء الأعمال في البنك محل البحث بمستوى مرتفع، وقد تعزى هذه النتيجة إلى قناعة البنك محل البحث بإعطاء أهمية لكل بعد من أبعاد أنظمة ذكاء الأعمال، وذلك باعتبارها أساساً لأنظمة ذكاء الأعمال.

كما يتضح من الجدول (4) أن جميع أبعاد أنظمة ذكاء الأعمال متوفرة بدرجة مرتفعة، وقد جاء في المرتبة الأولى بعد (المعالجة التحليلية الفورية) بمتوسط حسابي (3.98) ونسبة موافقة (79.53%)، وبلغ الانحراف المعياري (0.46)، وهذا يعني أن مستوى اهتمام بنك اليمن والكويت باستخدام أنظمة ذكاء الأعمال من خلال بُعد (المعالجة التحليلية الفورية) جاء مرتفعاً، حيث تستخدم إدارة البنك أنظمة تحليل البيانات للمساعدة في تحليل البيانات، وتقدم أنظمة تحليل البيانات تقارير دورية، ويوجد لدى إدارة البنك الكفاءات اللازمة لاستغلال التكنولوجيا الحديثة في تحسين العمليات، ويسهل فهم المعلومات التي تعرضها أنظمة تحليل البيانات، وتستعين إدارة البنك بقاعدة بيانات متخصصة لمساعدة متخذي القرار في وضع استراتيجيات، وتصنف البيانات باستخدام أنظمة تحليل البيانات بشكل دقيق وسريع، وتنسجم هذه النتيجة مع ما قدمته بعض الدراسات مثل دراسة قشطة وأبو دان (2020)، كريمة (2020)، وشبير (2015)، حيث لخصت نتائج هذه الدراسات أن مستوى الاهتمام باستخدام أنظمة ذكاء الأعمال من خلال بعد المعالجة التحليلية الفورية كان مرتفعاً.

وجاء في المرتبة الثانية بعد (إدارة أداء الأعمال) بمتوسط حسابي (3.90) ونسبة موافقة (77.97%)، وبلغ الانحراف المعياري (0.50)، وهذا يعني أن مستوى اهتمام بنك اليمن والكويت باستخدام أنظمة ذكاء الأعمال من خلال بُعد (إدارة أداء الأعمال) كان مرتفعاً، حيث يتم تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية وقياسها بانتظام لتقييم أداء البنك، ولدى البنك برنامج تقييم سنوي يتعرف من خلاله على نقاط القوة والضعف في خططها الاستراتيجية، وتسهم أنظمة ذكاء الأعمال في تخفيض الأخطاء المرتكبة أثناء تنفيذ الأعمال، ويتوفر تقارير وتحليلات مفصلة حول أداء البنك بصورة واضحة ومفهومة، ويعمل البنك على توثيق التحسينات والتغييرات التي تم تطبيقها بناءً على تحليلات أداء البنك، ويتم توظيف فريق متخصص في تحليل البيانات لدعم العمليات واتخاذ القرارات، وتنسجم هذه النتيجة مع ما قدمته بعض الدراسات، مثل: دراستي قشطة وأبو دان (2020)، والزعنون ومزهر (2020)، حيث لخصت نتائج تلك الدراسات أن مستوى الاهتمام باستخدام أنظمة ذكاء الأعمال من خلال بُعد إدارة أداء الأعمال كان مرتفعاً.

كما جاء في المرتبة الأخيرة بعد (الذكاء التنافسي) بمتوسط حسابي (3.88) ونسبة موافقة (77.68%)، وبلغ الانحراف المعياري (0.50)، وهذا يعني أن مستوى اهتمام بنك اليمن والكويت باستخدام أنظمة ذكاء الأعمال من خلال بُعد الذكاء التنافسي كان مرتفعاً، حيث يعزز الذكاء التنافسي من جاهزية البنك للاستجابة بشكل مبكر وفعال للأحداث، ويحرص البنك على فحص جميع البيانات التي يحصل عليها لضمان دقة المصادر ومصداقيتها، والعمليات التحليلية التي يقوم بها البنك مهمة للوقوف على نقاط الضعف لدى المنافسين والاستفادة في تعزيز موقفها التنافسي، ويساعد الذكاء التنافسي المدراء التنفيذيين على تقييم المنافسين الحاليين والمحتملين. ولدى البنك مصادر داخلية وخارجية تساعد في الحصول على المعلومات الخاصة بمتطلبات بيئة العمل ومؤشراتها، ويحرص البنك على استخدام العديد من أدوات التنبؤ بالمستقبل، كما تنسجم هذه النتيجة مع ما قدمته بعض الدراسات، مثل: دراستي قشطة وأبو دان (2020)، وكريمة (2020)، حيث لخصت نتائج هذه الدراسات أن مستوى الاهتمام باستخدام أنظمة ذكاء الأعمال من خلال بُعد الذكاء التنافسي كان مرتفعاً. وقد اختلفت من حيث الترتيب في الوزن النسبي لبعد الذكاء التنافسي مع دراسة شبير (2015)، حيث إنها احتلت المرتبة الأولى، بينما في الدراسة الحالية احتلت المرتبة الأخيرة.

النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثاني:

ينص السؤال الثاني للبحث على: ما مستوى تنمية رأس المال البشري في بنك اليمن والكويت بأمانة العاصمة صنعاء؟

وللإجابة عن هذا التساؤل: تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والأهمية النسبية لتقديرات أفراد عينة البحث حول محور أنظمة ذكاء الأعمال؛ للتعرف على مستوى تنمية رأس المال البشري في بنك اليمن والكويت، كما في الجدول (5).

جدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير تنمية رأس المال البشري

م	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	مستوى التوفر	الرتبة
1	معرفة الموظفين	3.78	0.52	75.70 %	مرتفعة	3
2	خبرة الموظفين	3.90	0.46	77.93 %	مرتفعة	2
3	مهاره الموظفين	3.94	0.47	78.78 %	مرتفعة	1
4	تدريب الموظفين	3.49	0.60	69.76 %	مرتفعة	5
5	الابتكار والتجديد	3.61	0.62	72.11 %	مرتفعة	4
	متوسط تنمية رأس المال البشري	3.74	0.45	74.86 %	مرتفعة	

يتضح من الجدول (5) أن مستوى تنمية رأس المال البشري في بنك اليمن والكويت جاء مرتفعاً بحسب تقديرات عينة البحث، فقد جاء بنسبة موافقة (74.86%) وبمتوسط حسابي (3.74)، وبلغ الانحراف المعياري (0.45)؛ مما يشير إلى وجود توافق في آراء عينة البحث إزاء مضمون فقرات أبعاد تنمية رأس المال البشري؛ مما يعني أن البنك محل البحث يهتم بتنمية رأس المال البشري على مستوى كل من: معرفة الموظفين، خبرة الموظفين، مهارات الموظفين، تدريب الموظفين، والابتكار والتجديد، وقد تعزى هذه النتيجة إلى إدراك البنك محل البحث لأهمية تنمية رأس المال البشري ودوره في تحقيق النجاح وأهداف البنك، ويعد العنصر الحاسم في مضمار السباق والتنافس بين المؤسسات بشكل عام والبنوك بشكل خاص.

كما يتضح من الجدول (5) أن أبعاد تنمية رأس المال البشري متوفرة بدرجة مرتفعة، وقد جاء بُعد (مهاره الموظفين) في المرتبة الأولى بمتوسط (3.94) ونسبة موافقة (78.78%)، وبلغ الانحراف المعياري (0.47)، وجاء في المرتبة الثانية بُعد (خبرة الموظفين) بمتوسط حسابي (3.90) ونسبة موافقة (77.93%)، وبلغ الانحراف المعياري (0.46)، وجاء في المرتبة الثالثة بُعد (معرفة الموظفين) بمتوسط حسابي (3.78) ونسبة موافقة (75.70%)، وبلغ الانحراف المعياري (0.52)، وجاء في المرتبة الرابعة بُعد (الابتكار والتجديد) بمتوسط حسابي (3.61) ونسبة موافقة (72.11%)، وبلغ الانحراف المعياري (0.62)، وجاء في المرتبة الأخيرة بُعد (تدريب الموظفين) بمتوسط حسابي (3.49) ونسبة موافقة (69.67%)، وبلغ الانحراف المعياري (0.60).

وبمقارنة نتائج مستوى تحقق أبعاد تنمية رأس المال البشري في البحث الحالي مع نتائج الدراسات السابقة نجد أنها اتفقت مع نتيجة دراسة عباس (2009) التي توصلت إلى أن مستوى الاهتمام بتنمية رأس المال البشري من خلال بعد المعرفة جاء بمستوى مرتفع، ومع نتيجة دراسة شبير (2015)، التي أظهرت أن مستوى تنمية رأس المال البشري من خلال بعد المهارة، والخبرة، والابتكار والتجديد في القطاع المصرفي الفلسطيني جاء بمستوى مرتفع، حيث تشابهت بدرجة كبيرة مع ما أشارت إليه نتائج البحث الحالي، حيث حصل بعد المهارة على المرتبة الأولى في الوزن النسبي، وكذلك مع نتيجة دراسة داود (2021) التي أظهرت أن تنمية رأس المال البشري في الكليات الجامعية بغزة من خلال بعد تدريب الموظفين، والمعرفة جاء بمستوى مرتفع.

نتائج اختبار فرضيات البحث:

نتائج اختبار الفرضية الرئيسية للبحث:

تنص الفرضية الرئيسية للبحث على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام أنظمة ذكاء الأعمال على تنمية رأس المال البشري في بنك اليمن والكويت بأمانة العاصمة صنعاء.

وتهدف هذه الفرضية إلى التعرف على أثر استخدام أنظمة ذكاء الأعمال على تنمية رأس المال البشري في بنك اليمن والكويت، ولاختبار هذه الفرضية؛ تم استخدام اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط، والجدول (6) يوضح ذلك.

جدول (6): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

Sig.T مستوى الدلالة	اختبار T	معامل الانحدار β	Sig.F مستوى الدلالة	اختبار F	R ² معامل التحديد	R معامل الارتباط
0.000	14.401	0.809	0.000	207.379	0.599	0.774

يتضح من البيانات الواردة في الجدول (6) وجود أثر ذي دلالة إحصائية لاستخدام أنظمة ذكاء الأعمال على تنمية رأس المال البشري في بنك اليمن والكويت، فقيمة معامل التحديد R^2 تعني بأن استخدام أنظمة ذكاء الأعمال بشكل عام تفسر ما نسبته (0.599) من التغيرات الحاصلة في تنمية رأس المال البشري في البنك محل البحث، ما يشير إلى أن (59.90%) من مستوى تنمية رأس المال البشري في البنك محل البحث ناتج عن استخدام البنك أنظمة ذكاء الأعمال، كما تفسر قيمة درجة التأثير β التي بلغت (0.809)، أنه بافتراض تحييد أثر أي متغيرات أخرى لم تخضع للبحث ستؤدي الزيادة بنسبة (100%) في مستوى استخدام أنظمة ذكاء الأعمال في بنك اليمن والكويت إلى زيادة بمقدار (80.90%) على تنمية رأس المال البشري في البنك محل البحث، ويؤكد معنوية هذا الدور قيمة F المحسوبة التي بلغت (207.379) عند مستوى دلالة (0.05)، وهذا يثبت وجود أثر ذي دلالة إحصائية لاستخدام أنظمة ذكاء الأعمال على تنمية رأس المال البشري في بنك اليمن والكويت؛ مما يعني قبول الفرضية الرئيسية للبحث التي تنص على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام أنظمة ذكاء الأعمال على تنمية رأس المال البشري في بنك اليمن والكويت.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن تحقيق تنمية رأس المال البشري يتطلب من البنك الالتزام وممارسة استخدام أنظمة ذكاء الأعمال بشكل فاعل؛ لأن استخدام أنظمة ذكاء الأعمال يمثل عملية مهمة في تعزيز مكانة البنك في بيئته التنافسية، وتحقيق أهدافه، وتنسجم هذه النتيجة مع دراسات كل من العزاوي (2013)، وشبير (2015)، وقششة وأبو دان (2020) التي توصلت جميعها إلى وجود أثر إيجابي لاستخدام أنظمة ذكاء الأعمال على تنمية رأس المال البشري، وهذا يدعم نتائج الدراسة الحالية التي تم التوصل إليها، ويؤكد على أهمية استخدام أنظمة ذكاء الأعمال التي لها تأثير على تنمية رأس المال البشري.

نتائج اختبار الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية للبحث:

تم اختبار الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية للبحث باستخدام الانحدار الخطي المتعدد كما في الجدول (7).

جدول (7): نتائج اختبار الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية

نص الفرضية الفرعية	R معامل الارتباط	R ² معامل التحديد	معامل الانحدار β	Beta	قيمة T	مستوى الدلالة Sig.
يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمعالجة التحليلية الفورية كأحد أدوات أنظمة ذكاء الأعمال على تنمية رأس المال البشري في بنك اليمـن والكويت.			0.178	0.185	2.456	*0.015
يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة أداء الأعمال كأحد أدوات أنظمة ذكاء الأعمال على تنمية رأس المال البشري في بنك اليمـن والكويت.	0.783	0.613	0.229	0.258	2.681	*0.008
يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للذكاء التنافسي كأحد أدوات أنظمة ذكاء الأعمال على تنمية رأس المال البشري في بنك اليمـن والكويت.			0.397	0.442	5.620	*0.000

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (p ≤ 0.05).

يتضح من الجدول (7) وجود علاقة ارتباط إيجابية وقوية بين جميع أبعاد أنظمة ذكاء الأعمال (المعالجة التحليلية الفورية، وإدارة أداء الأعمال، والذكاء التنافسي) وبين تنمية رأس المال البشري في بنك اليمـن والكويت، حيث بلغت درجة الارتباط المتعدد (0.783)، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05)، وجاءت قيمة معامل التحديد (0.613) R²، وهذا يعني أن أنظمة ذكاء الأعمال بجميع أبعادها قادرة على تفسير (61.30%) من تنمية رأس المال البشري في البنك محل البحث، وهذا يؤكد وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأنظمة ذكاء الأعمال على تنمية رأس المال البشري في بنك اليمـن والكويت، وبالتالي نؤكد قبول الفرضية الرئيسة للبحث.

كما يتضح من الجدول (7) وجود أثر ذي دلالة إحصائية للمعالجة التحليلية الفورية كأحد أدوات أنظمة ذكاء الأعمال على تنمية رأس المال البشري في بنك اليمـن والكويت، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار β (0.178)، وكانت قيمة T (2.456) دالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من (0.05)؛ وهذا يشير إلى أنه بافتراض تحييد أثر أي متغيرات أخرى لم تخضع للبحث فإن الزيادة بنسبة (100%) في مستوى ممارسة المعالجة التحليلية الفورية ستؤدي إلى زيادته بمقدار (17.80%) على تنمية رأس المال البشري في البنك محل البحث، وهذا يعني قبول الفرضية الفرعية الأولى للبحث التي تنص على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمعالجة التحليلية الفورية كأحد أدوات أنظمة ذكاء الأعمال على تنمية رأس المال البشري في بنك اليمـن والكويت.

ويمكن تفسير وجود أثر للمعالجة التحليلية الفورية على تنمية رأس المال البشري في البنك (محل الدراسة)، بأن المعالجة التحليلية لها دور في تحليل البيانات الضخمة والمعقدة، وعرض البيانات بشكل سريع وفعال في الوقت المناسب لتوفير معلومات قيمة ورؤى وإجابات فورية للأسئلة العملية وصياغتها للرد على استعلامات المستخدم، فضلاً عن دعم عمليات اتخاذ القرار وتوليد التقارير بهدف تحسين أداء البنك.

كما يتضح من البيانات الواردة في الجدول (7) وجود أثر ذي دلالة إحصائية لإدارة أداء الأعمال كأحد أدوات أنظمة ذكاء الأعمال على تنمية رأس المال البشري في البنك محل البحث، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار β (0.229) وكانت قيمة T (2.681) دالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من (0.05)، وهذا يشير إلى أنه بافتراض تحييد أثر أي متغيرات أخرى لم تخضع للبحث فإن الزيادة بنسبة (100%) في مستوى إدارة أداء الأعمال ستؤدي إلى زيادته بمقدار (22.90%) على تنمية رأس المال البشري في البنك محل البحث، وهذا يعني قبول الفرضية الفرعية الثانية للبحث التي تنص على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة أداء الأعمال كأحد أدوات أنظمة ذكاء الأعمال على تنمية رأس المال البشري في بنك اليمـن والكويت.

ويمكن تفسير وجود أثر لإدارة أداء الأعمال على تنمية رأس المال البشري في البنك (محل الدراسة)، بأن إدارة أداء الأعمال مهمة لتقييم أداء البنك وتحديد جوانب القوة والضعف في الأداء، والتركيز على تحسين جوانب الضعف وتعزيز جوانب القوة، لإرشاد وتوجيه الأداء العام للبنك، وهذا بدوره يقود إلى ترجمة الأهداف وبلورتها في خطط صالحة للتنفيذ، وبالتالي فإدارة أداء الأعمال ظهر لها أثر على تنمية رأس المال البشري في البنك (محل الدراسة). وتنسجم هذه النتيجة مع دراسة العزاوي (2013)، وشبير (2015)، وقشطة وأبو دان (2020)، التي توصلت جميعها إلى وجود أثر إيجابي لإدارة أداء الأعمال على تنمية رأس المال البشري، وهذا يدعم نتائج البحث الحالي التي تم التوصل إليها، ويؤكد على أهمية استخدام إدارة أداء الأعمال في البنك.

كما يتضح من البيانات الواردة في الجدول (7) وجود أثر ذي دلالة إحصائية للذكاء التنافسي كأحد أدوات أنظمة ذكاء الأعمال على تنمية رأس المال البشري في بنك اليمن والكويت، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار β (0.397)، وجاءت قيمة T (5.620) دالة إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من (0.05)، وهذا يشير إلى أنه بافتراض تحييد أثر أي متغيرات أخرى لم تخضع للبحث فإن الزيادة بنسبة (100%) في مستوى الاهتمام بالذكاء التنافسي ستؤدي إلى زيادة بمقدار (39.70%) على تنمية رأس المال البشري في البنك محل البحث، وهذا يعني قبول الفرضية الفرعية الثالثة للبحث التي تنص على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للذكاء التنافسي كأحد أدوات أنظمة ذكاء الأعمال على تنمية رأس المال البشري في بنك اليمن والكويت.

ويمكن تفسير وجود أثر للذكاء التنافسي على تنمية رأس المال البشري في البنك (محل الدراسة)، بأن إدارة البنك تستخدم الذكاء التنافسي لتجميع وتحليل البيانات لفهم وتحليل المنافسة في سوق العمل، وتحديد العوامل التي تؤثر على المركز التنافسي للبنك وتطوير استراتيجيات لتحقيق التفوق التنافسي، كما ظهر في نتائج التحليل الوصفي للذكاء التنافسي أنه حصل على أعلى درجة استخدام بين أبعاد أنظمة ذكاء الأعمال؛ وبالتالي ظهر للذكاء التنافسي أثر في تنمية رأس المال البشري في البنك (محل الدراسة). وتنسجم هذه النتائج مع نتائج دراسة العزاوي (2013)، وشبير (2015)، وقشطة وأبو دان (2020).

ولتحديد ترتيب تأثير أبعاد أنظمة ذكاء الأعمال (المعالجة التحليلية الفورية، إدارة أداء الأعمال، والذكاء التنافسي) على تنمية رأس المال البشري في بنك اليمن والكويت، تم توضيحه في الجدول (8) كما يلي:

جدول (8): ترتيب تأثير عناصر أنظمة ذكاء الأعمال على تنمية رأس المال البشري

الترتيب	Sig.	مستوى الدلالة	قيمة T	معامل الانحدار β	البعد
3	0,015*		2.456	0.178	المعالجة التحليلية الفورية
2	0,008*		2.681	0.229	إدارة أداء الأعمال
1	0,000*		5.620	0.397	الذكاء التنافسي

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($p \leq 0.05$).

يتضح من الجدول (8) أن أثر أبعاد أنظمة ذكاء الأعمال على تنمية رأس المال البشري في بنك اليمن والكويت، متفاوت، فقد جاء بعد الذكاء التنافسي الأعلى تأثيراً على تنمية رأس المال البشري، يليه بعد إدارة أداء الأعمال، فيما جاء بعد المعالجة التحليلية الفورية الأقل تأثيراً على تنمية رأس المال البشري.

الاستنتاجات:

بناءً على النتائج السابقة، خلص البحث إلى الاستنتاجات الآتية:

1. يُبدي بنك اليمن والكويت بأمانة العاصمة صنعاء اهتماماً عالياً باستخدام أنظمة ذكاء الأعمال بكافة أبعاده، وقد جاءت أبعاده بالترتيب تنازلياً: (المعالجة التحليلية الفورية، وإدارة أداء الأعمال، والذكاء التنافسي).
2. يهتم البنك (محل البحث) اهتماماً مرتفعاً بتنمية رأس المال البشري بجميع أبعادها.
3. يوجد قصور في حرص البنك على مشاركة الموظف في وضع الخطة التدريبية لتطويره مهنياً ووظيفياً، وفي الاستفادة من التغذية الراجعة بعد العمليات التدريبية.
4. عدم حرص البنك على توفير المناخ المناسب ووسائل الراحة في العمل للعاملين من أجل تشجيعهم على الإبداع.
5. ضعف حرص البنك على مكافآت فردية وجماعية للعاملين عند تقديم أفكار إبداعية.
6. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام أنظمة ذكاء الأعمال، وتنمية رأس المال البشري في بنك اليمن والكويت.
7. تظهر النتائج أن تأثير أبعاد أنظمة ذكاء الأعمال على تنمية رأس المال البشري في بنك اليمن والكويت يختلف، حيث كان للذكاء التنافسي الأثر الأكبر، يليه بعد إدارة أداء الأعمال، بينما جاء بُعد المعالجة التحليلية الفورية التأثير الأقل.

التوصيات:

في ضوء استنتاجات البحث قدم البحث مجموعة من التوصيات، وهي:

1. زيادة الاهتمام باستخدام أنظمة ذكاء الأعمال في البنك محل البحث؛ باعتباره متغيراً مهماً، له أثر على تنمية رأس المال البشري.
2. الاستمرار في الاهتمام من قبل البنك محل البحث بتنمية رأس المال البشري؛ كونه أصبح اليوم رأس المال الحقيقي؛ لأنه العنصر الفعال في نجاح المؤسسات، ويعد مصدراً أساسياً من مصادر الميزة التنافسية في ظل التطور التكنولوجي الهائل، والتحديات والتغيرات المستمرة في بيئة الأعمال.
3. إعطاء المزيد من الاهتمام بالتدريب والتأهيل للعاملين من قبل إدارة البنك، من خلال تقديم البرامج التدريبية لجميع منتسبيه، بكافة مستوياتهم وبحسب حاجاتهم، وتخصصاتهم، لترسيخ المفاهيم الحديثة لديهم، وزيادة كفاءتهم بمهام عملهم، مع قياس الأثر التدريبي بصفة دورية، والاستفادة من التغذية الراجعة بعد العمليات التدريبية.
4. ضرورة الحرص من قبل إدارة البنك على مشاركة العاملين في وضع الخطة التدريبية لتطويرهم مهنياً ووظيفياً؛ وذلك لزيادة فعالية التدريب.
5. إعطاء المزيد من الاهتمام بالابتكار والتجديد من قبل البنك، وذلك من خلال توفير المناخ المناسب ووسائل الراحة في العمل للعاملين؛ من أجل تشجيعهم على الإبداع، وخلق مناخ صحي يشجع على الإبداع بين المرؤوسين؛ من أجل تحريك طاقاتهم الكامنة وتنمية قدراتهم على الإبداع والابتكار؛ لزيادة أدائهم وتحقيق التميز المؤسسي.
6. ضرورة الاستفادة من العلاقة الإيجابية بين أنظمة ذكاء الأعمال في تنمية رأس المال البشري، وبما يسهم في تعزيز أدائها وبقائها واستمرارها عبر تعزيز استخدام أنظمة ذكاء الأعمال على نحو يؤثر إيجابياً في تنمية رأس المال البشري.
7. الاستمرار في الاهتمام بالمعالجة التحليلية الفورية من قبل البنك محل الدراسة، عن طريق تحديث وتجهيز أنظمة تحليل البيانات والتقارير عن أداء البنك؛ من أجل تحقيق التميز المؤسسي (النمو والتوسع) في مجال أعماله.

الإسهام البحثي:

قام عبد الرحمن مانع ومحمد الورد بوضع المقدمة، وبناء الخلفية النظرية، وصياغة المشكلة البحثية، وتحديد المنهجية، وقام محمد الورد بجمع البيانات، وقام كلاهما بتحليل البيانات، وعرض وتفسير النتائج ومناقشتها، وصياغة الاستنتاجات، والتوصيات، وأخير، رُجعت المسودة النهائية للدراسة من قبل عبد الرحمن مانع.

المراجع:

- أبو شعبان، أحمد (2017)، أثر التدريب على جودة الخدمات المصرفية الإسلامية بمحافظة غزة [رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة، فلسطين].
- البراشدي، مانع بن راشد (2023)، أثر راس المال البشري على التغيير المنظمي في وزارة التنمية الاجتماعية بسلطنة عُمان: دراسة استطلاعية، *القطار للدراسات الاقتصادية وريادة الأعمال*، 5(1)، 15-19.
- بلقاضي، خديجة (2021)، دور ذكاء الأعمال في اتخاذ القرارات الاستراتيجية: دراسة حالة عينة من البنوك التجارية بولاية أم البواقي [رسالة ماجستير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر].
- بن الطيب، إبراهيم (2016)، دور نظم المعلومات في تعزيز ذكاء الأعمال لدى المؤسسات الاقتصادية والحديثة، *مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال*، 2(2)، 52-68.
- توفيق، حسان عثمان محمد (2006)، استخدام تقنيات إدارة مستودعات البيانات في دعم القرارات التسويقية: نموذج مقترح على الشركة الوطنية لصناعة الأثاث في الموصل [أطروحة دكتوراه، جامعة الموصل، العراق].
- جبوري، ندى إسماعيل (2009)، أثر تكنولوجيا المعلومات في الاداء المنظمي دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية، *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة*، (22).
- جمعية البنوك اليمنية. (2023). تقرير الأداء السنوي لبنك اليمن والكويت للعام (2022). صنعاء، الجمهورية اليمنية.
- حمامي، سمير (2007)، ذكاء الأعمال أسس ومفاهيم، *المجلة المعلوماتية*، (19).
- داود، سلمى (2021)، دور التوجه الريادي في تنمية رأس المال البشري من وجهة نظر العاملين في الكليات الجامعية بغزة [رسالة ماجستير، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين].
- الزعنون، محمد منصور، ومزهر، رمزي عطية (2020)، أثر استخدام أنظمة ذكاء الأعمال على التوجهات الريادية للقطاع المصرفي الفلسطيني: بنك فلسطين نموذجا، المؤتمر الدولي الأول لتكنولوجيا المعلومات والأعمال (ICITB2020)، 13-14 يوليو، جامعة غزة والجامعة التكنولوجية الماليزية (UTM).
- الزغبني، حسام (2012)، تطوير رأس المال البشري، منشورات الجامعة الأردنية، الأردن.
- سامي، مراد (2019)، نحو منظور متكامل لتفعيل دور الذكاء الاصطناعي وذكاء الأعمال في دعم وتمكين القطاع العام في ظل رؤية 2030، *مجلة دراسات اقتصادية*، 6(2)، 1-22.
- شاهين، مازن إسماعيل رشيد (2007)، تقييم المنافع المتحققة من أنظمة ذكاء الأعمال في خلق القيمة للمنظمات: دراسة تشخيصية وتحليلية لشركتي عراقنا والاثير للاتصالات الخلوية [رسالة ماجستير، جامعة بغداد، العراق].
- شبير، محمد منير (2015)، دور أنظمة ذكاء الأعمال في تنمية رأس المال البشري في القطاع المصرفي الفلسطيني: دراسة حالة في بنك فلسطين [رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين].
- صبح، احلام عبد الحافظ (2013)، دور الجامعات الفلسطينية في تنمية رأس المال البشري من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس [رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين].

الطائي، فيصل (2021)، رأس المال البشري وتأثيره في تعزيز الأداء الإبداعي للعاملين: دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في معمل إسمنت سامان في محافظة المثنى [رسالة ماجستير، جامعة كربلاء، العراق].

عباس، سامي احمد (2018)، ذكاء الأعمال وأثره في تحديد الخيار الإستراتيجي: دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في الشركة العامة للصناعات الكهربائية التابعة لوزارة الصناعة عراق- بغداد، مجلة الدنانين، 1(12)، 249-279.

عباس، علي (2009)، دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية رأس المال البشري: دراسة استطلاعية لآراء عينة في شركة الاتصالات (اسيا سيل) محافظة كربلاء، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، 7(30)، 253-267.

العزاوي، غانم ارزوقي (2013)، استخدام أنظمة ذكاء الأعمال في تنمية رأس المال البشري: دراسة استطلاعية لعينة من الموظفين في وزارة الصحة، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، 9(28)، 49-74. <https://doi.org/10.36325/gjhjec.v9i28.5804>

علي، نعم دايع (2013)، ذكاء الأعمال وأثره في تحقيق الأبداع المنظمي: دراسة ميدانية في عينة من كليات جامعة كربلاء، مجلة الإدارة والاقتصاد، 3(9)، 261-281.

قشطة، عصام، وأبو دان، مسيرد (2020)، ذكاء الأعمال وأثره في تنمية رأس المال البشري: دراسة استطلاعية لآراء عينة من الموظفين بالجامعات الفلسطينية، المؤتمر الدولي الأول لتكنولوجيا المعلومات والأعمال (ICITB2020)، 14-13 يوليو، جامعة غزة والجامعة التكنولوجية الماليزية (UTM).

قصاص، مهدي محمد (2008)، بيئة استثمار رأس المال البشري: دراسة ميدانية في قرية مصرية، المؤتمر العالمي الدولي الثالث للبيئة، جامعة جنوب الوادي، جمهورية مصر العربية.

كامل، احمد عبد البديع عبد الله (2022)، العينات الإحصائية في البحوث التجريبية، المجلة الدولية للتصاميم والبحوث التطبيقية، 1(1)، 49-74. <https://doi.org/10.21608/ijdar.2022.247626>

الكبيسي، صلاح (2005)، أثر التدريب على أداء المشروعات الصغيرة والصغيرة جداً في قطاع غزة: دراسة حالة [رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين].

كريمة، بلعلمي (2020)، دور نظم ذكاء الأعمال في بناء البراعة التنظيمية: دراسة المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار (ENTP)، ورقة [رسالة ماجستير، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعريج، الجزائر].

محمد، نسرين محمد الطيب (2024)، أثر رأس المال البشري على الناتج المحلي في السودان، مجلة ابن خلدون للدراسات والأبحاث، 4(10)، 188-215. <https://doi.org/10.56989/benkj.v4i10.1261>

المدهون، خالد محمد (2020)، أثر رأس المال البشري في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية في فلسطين، مجلة دراسات الأعمال والإدارة، 2(2)، 48-96.

المياي، حاكم أحسوني (2011)، دور إدارة المعرفة في استثمار رأس المال البشري لتحقيق الأداء الاستراتيجي: دراسة تطبيقية في معمل سميت الكوفة، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، 7(21)، 141-167.

April, K., & Bessa, J. (2006). A critique of the strategic competitive intelligence process within a global energy multinational. *Problems and Perspectives in Management*, 4(2), 86-99.

- Batalla-Busquets, J. M., & Myrthianos, V. (2015). The impact of innovation and the use of ICTs on human capital development in Spanish industry. *Intangible Capital*, 11(2), 249-269.
- Baumann, M. R., & Bonner, B. L. (2004). The effects of variability and expectations on utilization of member expertise and group performance. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 93(2), 89-101. <https://doi.org/10.1016/j.obhdp.2003.12.004>
- Day, G. S. (1994). The capabilities of market-driven organizations. *Journal of Marketing*, 58(4), 37-52.
- Fitz-enz, J. (2000). *The ROI of human capital: Measuring the economic value of employee performance*. New York: American Management Association.
- Herschel, R. (2011, June). Business Intelligence opportunities for research. In *Proceedings of the ITI 2011 33rd International Conference on Information Technology Interfaces* (pp. 5-6). Cavtat, Croatia: IEEE.
- Hostmann, B., Rayner, N., & Friedman, T. (2006). *Gartner's business intelligence and performance management framework*. Stamford, CT: Gartner.
- Jenkins, A. (2022, Aug. 4). *Business performance management (BPM) defined*. <https://www.netsuite.com/portal/resource/articles/erp/business-performance.shtml>
- Johnson, A. (2005). *What is competitor intelligence?*. Retrieved from Aurora WDC: <http://aurorawdc.com/whatisci.htm>
- Joshi, A., & Sharma, R. (2017). *Business intelligence: Concepts, methodologies, tools, and applications*. Hershey, PA: IGI Global.
- Keeley, B. (2007). *Human capital: How what you know shapes your life*. Paris: Organization for Economic Cooperation and Development (OECD).
- Nafi, W. I. (2018). *The impact of big data on business intelligence: A field study on Jordanian telecommunication companies* [Master Thesis, Middle East University, Jordan].
- Schwartz, D. (Ed.). (2005). *Encyclopedia of knowledge management*. Hershey, PA: IGI Global.
- Sujchaphong, P. (2013). *Individual human capital and performance: An empirical study in Thailand* [Doctoral Thesis, The University of Texas at Arlington, Texas].
- World Bank. (2019). *World development report: The changing nature of work*. Washington, DC: World Bank.

Arabic References in Roman Scripts:

- Abbas, Ali (2009). Dawr tiknulujia almaelumat fi tanmiat ras almal albashari: Dirasatan aistitlaeiatan lara' eayinat fi Sharikat Alaitisalat (Asya Sil) muhafazat Karbala'. *Almajalat Aleiraqiat Lileulum Al'iidariati*, 7(30), 253-267.
- Abbas, Sami Ahmad (2018). Dhaka' al'aemal wa'atharuh fi tahdid alkhiair al'iistratiiji: Dirasat aistitlaeiat lilara' eayinatan min aleamilin fi Alsharikat Aleamat Lilsinaeat Alkahrabaiyyat Altaabieat Liwizarat Alsinaeat Iraq-Baghdad. *Majalat Aldananir*, 1(12), 249-279.
- Abu Shaeban, Ahmad (2017). *Athar altadrib ealaa jawdat alkhadamat almasrifiat al'iislatmiat bimuhafazat Ghaza* [Risalat majistir, Akadimiat Al'iidarat Walsiyasat Lildirasat Aleulya, Ghazat, Filastin].
- Albarashdi, Manie bin Rashid (2023). Athar ras almal albasharia ealaa altaghyir almunazimii fi wizarat altanmiat alaijtimaeiat bisaltanat Amman: Dirasat aistitlaeiat. *Alqintar Lildirasat Alaiqtisadiat Wariadat Al'aemali*, 5(1), 15-19.
- Aleazaawi, Ghanim Arzuqi (2013). Aistikhdam 'anzimat dhaka' al'aemal fi tanmiat ras almal albashari: Dirasatan aistitlaeiatan laeayinatan min almuazafin fi Wizarat Alsihati. *Majalat Algharii Lileulum Alaiqtisadiat Wal'iidariati*, 9(28), 49-74. <https://doi.org/10.36325/ghjec.v9i28.5804>
- Ali, Nagham Dayikh (2013). Dhaka' al'aemal wa'atharuh fi tahqiq al'abda' almunazami: Dirasat maydaniat fi eayinat min kuliyat Jamieat Karbala'. *Majalat Al'iidarat Walaiqtisadi*, 3(9), 261-281.
- Alkabisi, Salah (2005). *Athar altadrib ealaa 'ada' almashrueat alsaghirat walsaghirat jdaan fi Qitae Ghaza: Dirasat hala* [Risalat majistir, Aljamieat Al'iislatmiati, Ghazat, Filastin].
- Almadhun, Khalid Muhammad (2020). Athar ras almal albasharii fi tahqiq almiizat altanafusiat fi albunuk: Dirasatan tatbiqiatan alaa albunuk altiijariat fi Filastin. *Majalat Dirasat Al'aemal Wal'iidarati*, 2(2), 48-96.
- Almayali, Hakim Ahsuniun (2011). Dawr 'iidarat almaerifat fi aistithmar ras almal albasharii litahqiq al'ada' alastiratiiji: Dirasatan tatbiqiatan fi Maemal Saminat Alkufati. *Majalat Algharii Lileulum Aliaiqtisadiat Wal'iidariati*, 7(21), 141-167.
- Altaaei, Faysal (2021). *Ras almal albasharii watathiruh fi taeziz al'ada' al'iibdaei lileamilina: Dirasat tahliliat lara' eayinat min aleamilin fi Maemal Ismant Saman fi Muhafazat Almuthanaa* [Risalat majistir, Jamieat Karbala', Aliraq].

- Alzaenuan, Muhamad Mansur, wa Muzhri, Ramzi Atia (2020). *Athar aistikhdam 'anzimat dhaka' al'aemal ealaa altawajuh alriyadiat lilqitae almasrifii alfilastinii: Bank Filastin nmwdhjaan*. Almutamar Alduwali Al'awal Litiknulujia Almaelumat Wal'aemal (ICITB2020), 13-14 Yuliu, Jamieat Ghaza wa Aljamieat Altiknulujiat Almalizia (UTM).
- Alzughbi, Husam (2012). *Tatwir ras almal albashari*. Manshurat Aljamieat Al'urduniyati, Al'urdun.
- Bilqadi, Khadija (2021). *Dawr dhaka' al'aemal fi aitikhadh alqararat alastiratijiati: Dirasat halat eayinat min alibunuk altijariat biwilayat Umu Albawaqi* [Risalat majistir, Jamieat Alearabii bin Mahidi, Umm Albawaqi, Aljazayir].
- Bin Altayb, Ibrahim (2016). *Dawr nazam almaelumat fi taeziz dhaka' al'i'emal ladaa almuasasat alaiqtisadiat walhadithati. Majalat Alriyadat Liaiqtisadiaat Al'aemali*, 2(2), 52-68.
- Dawood, Salma (2021). *Dawr altawajuh alriyadii fi tanmiat ras almal albasharii min wijhat nazar aleamiliin fi alkuliyaat aljamieat bi Ghaza* [Risalat majistir, Jamieat Al'aqsa, Gaza, Filastin].
- Hamami, Samir (2007). *Dhaka' al'aemal 'usus wamafahimi. Almajalat Almaelumatii*, (19).
- Jameiat Alibunuk Alyamaniati. (2023). *Taqrir al'ada' alsanawii libank alyaman walkuayt lileam (2022)*. Sana'a, Aljumhuriat Alyamaniati.
- Jburi, Nadaa Ismaeil (2009). *Athar tiknulujia almaelumat fi alada' almunazimii dirasat maydaniat fi alsharikat aleamat lilsinaeat alkahrabayiyati. Majalat Kuliyat Baghdad Lileulum Aliaqtisadiat Aljamieati*, (22).
- Kamil, Ahmad Abd Albadie Abd Allah (2022). *Aleayinat al'ihsayiyat fi albu huth altajribiati. Almajalat Aldawliat Liltasamim Walbu huth Altatbiqati*, 1(1), 49-74. <https://doi.org/10.21608/ijdar.2022.247626>
- Karimat, Baleilmi (2020). *Dawr nazam dhaka' al'aemal fi bina' albara eat altanzimiati: Dirasat Almuasasat Alwataniat Lil'ashghal fi Alabar (ENTP), Waraqla* [Risalat majistir, Jamieat Muhammad Albashir Al'iibrahimia, Burj Bueririj, Aljazayir].
- Muhamad, Nisrin Muhammad Altayib (2024). *Athar ras almal albasharii ealaa alnaatij almahaliyi fi alsuwdan. Majalat Ibn Khaldun Lildirasat Wal'abhathi*, 4(10), 188-215. <https://doi.org/10.56989/benkj.v4i10.1261>
- Qasas, Mahdi Muhammad (2008, Nufimbir). *Biyat aistithmar ras almal albashari: dirasat maydaniatan fi qaryat misriatin*. Almutamar Alealamiu Alduwaliu Althaalith Lilbiyati, Jamieat Janub Alwadi, Jumhuriat Misr Alearabiati.

- Qishta, Esam, wa Abu Dan, Masira (2020). *Dhaka' al'aemal wa'atharuh fi tanmiat ras almal albashari: Dirasa aistitlaeiat li ara' eayinat min almuazafin bialjamieat Alfilastiniati*. Almutamar Alduwalu Al'awal Litiknuluji Almaelumat Wal'aemal (ICITB2020), 13-14 Yulu, Jamieat Ghazat Waljamieat Altiknulujiat Almalizia (UTM).
- Sabha, Ahlam Abd Alhafiz (2013). *Dawr aljamieat alfilastiniat fi tanmiat ras almal albasharii min wijhat nazar 'aeda' hayyat altadris* [Risalat majistir, Aljamieat Al'iislamiati, Ghaza, Filastin].
- Sami, Murad (2019). Nahw manzur mutakamil litafeil dawr aldhaka' alaistinaeii wadhaka' al'aemal fi daem watamkin alqitae aleami fi zili ruyat 2030. *Majalat Dirasat Aiqtisadiatin*, 6(2), 1-22.
- Shahin, Mazin Ismaeil Rashid (2007). *Taqyim almanafie almutahaqiqat min 'anzimat dhaka' al'aemal fi khalq alqimat lilmunazamati: Dirasatan tashkhisiatan watahliliatan lisharikatay eiraquna walathir lilaitisalat alkhawia* [Risalat majistir, Jamieat Baghdad, Aliraq].
- Shibir, Muhamad Munir (2015). *Dawr 'anzimat dhaka' al'aemal fi tanmiat ras almal albasharii fi alqitae almasrifii alfilastinii: Dirasat hala fi bank Filastin* [Risalat majistir, Aljamieat Al'iislamiati, Ghaza, Filastin].
- Tawfiq, Hasaan Othman Muhamad (2006). *Aistikhdam tiqniaat 'iidarati mustawdaeat albayanat fi daem alqararat altaswiqiat: Namudhaj muqtarih ealaa Alsharikat Alwataniat Lisinaeat Al'athath fi Almawsil* [Utaruhat dukturat, Jamieat Almusil, Aliraq].