

# دور تطبيق متطلبات نجاح ذكاء الأعمال على جودة القرارات في القطاع المصرفي الأردني

إعداد

آلاء مصطفى العشي

بإشراف

الدكتور هيثم العلي

## الملخص

نظرا للنمو السريع في حجم القطاع المصرفي والتوسع الجغرافي وازدياد حجم المعاملات ومعلومات العملاء أصبح من الضروري لإدارة المصرف استخدام برمجيات ذكاء الأعمال لمساعدتهم على التحليل الفعال للبيانات المجمعة من الأنظمة الداخلية والمصادر الخارجية التي تخص المصرف للخروج بقرارات ذات جودة عالية تحقق أهدافه. لذا هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور تطبيق متطلبات نجاح ذكاء الأعمال على جودة القرارات في القطاع المصرفي الأردني من خلال دراسة أثر متطلبات ذكاء الأعمال كمتغير مستقل بأبعاده (أداء العمليات، دعم الإدارة، جودة البيانات والمعلومات، جودة النظام، القيادة) على جودة القرارات كمتغير تابع ببعديها (القرارات الإدارية والقرارات المالية).

اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لملائمته لأغراض الدراسة، وقد تكونت عينة الدراسة من العاملين المستخدمين لأنظمة ذكاء الأعمال في القطاع المصرفي الأردني. ولغايات جمع البيانات اللازمة لهذه الدراسة، تم توزيع (378) استبانة على أفراد عينة الدراسة حيث تم استرداد (170) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي. أظهرت الدراسة العديد من النتائج أهمها وجود أثر ذو دلالة احصائية لمتطلبات نجاح ذكاء

الأعمال (دعم الإدارة، جودة البيانات والمعلومات، جودة النظام، القيادة) على جودة القرارات الإدارية وجودة القرارات المالية في القطاع المصرفي الأردني باستثناء أداء العمليات. حيث تبين أن متغير (أداء العمليات) لا يؤثر على جودة القرارات عندما تكون متطلبات نجاح ذكاء الأعمال مجتمعة على جودة القرارات في القطاع المصرفي. وخلصت الدراسة بعدة توصيات أهمها ضرورة زيادة الاهتمام بمتطلبات نجاح ذكاء الأعمال بأبعادها (دعم الإدارة، جودة البيانات والمعلومات، جودة النظام، القيادة) في القطاع المصرفي لما لها من دور كبير على جودة القرارات ببعديها (جودة القرارات الإدارية وجودة القرارات المالية)، كما وأوصت الدراسة بتبني انموذج الدراسة لاختبار متطلبات نجاح ذكاء الاعمال في مجالات وقطاعات أخرى مثل القطاع الصحي وقطاع الاتصالات للوصول إلى العوامل الأكثر تأثيراً لمتطلبات نجاح ذكاء الأعمال على جودة القرارات.

# **The Role of the Implementing Business Intelligence Success Requirements in Decision Quality at the Jordanian Banking Sector**

**Prepared by:**

**Ala'a Mustafa Alish**

**Supervised by:**

**Dr. Haitham Alali**

## **Abstract**

As a result of the rapid growth in the size of banks, the expansion of the geographical area, and the increase in the volume of transactions and customer information, using Business Intelligence software for bank management became absolutely essential. This type of software helps effectively analyze data collected from internal systems and external sources that belong to the bank itself to ease making high-quality decisions that would meet the bank goals. This study attempts to explore the role of implementing of business intelligence success requirements in the decision quality at the Jordanian banking sector. This is done through examining the impact of business intelligence success requirements as an independent variable (processes performance, management support, data and information quality, system quality and leadership) on the decision quality as a dependent variable (management decision quality and financial decision quality).

The researcher adopted the descriptive analytical approach to achieve the study objectives. The sample of the study consisted of business intelligence systems users at the Jordanian banks. To collect data for this study, (378) questionnaires were distributed to the sample of the study, 170 usable questionnaires were returned for the statistical analysis. The study revealed some important findings, the business intelligence success requirements (Management support, data and information

quality, system quality and leadership) significantly impact the management decision quality and the financial decision quality at the Jordanian banking sector with the exception (processes performance). The result also showed that the variable (processes performance) does not affect the decision quality at the Jordanian banking sector .

The study recommended paying more attention to business intelligence success requirements (Management support, Data and information quality, System quality, Leadership) in the Jordanian banking sector as they play a key role in decisions quality (Quality of management decisions and quality of financial decisions). This study also recommended adopting this model to examine business intelligence success requirements across other fields and sectors, such as the health sector and the telecommunications sector to explore which business intelligence success requirements would have the greatest impact on decision quality.