

## أثر نظم ذكاء الأعمال على التحسين المستمر في البنوك القطرية

إعداد

أرام محمد نايف عبيدات

إشراف

د. سلمان محمد أبو لحية

الملخص

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر نظم ذكاء الأعمال بأبعاده (المعالجة التحليلية الفورية، جمع وتحليل البيانات، إدارة أداء الأعمال) في التحسين المستمر بأبعاده (دعم القيادة، التوجه نحو العميل، توظيف التكنولوجيا) في البنوك القطرية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق الأهداف المنشودة. وقد تم استخدام أسلوب المسح في تحديد عينة الدراسة حيث اشتملت العينة على كافة مفردات مجتمع الدراسة والبالغ عددهم (458) مفردة. واستخدمت الدراسة الاستبانة لغايات جمع البيانات من الأفراد عينة الدراسة وتم استرداد (411) وكان عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (388) أي ما نسبته 84.7%، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها وجود أثر دال احصائياً لنظم ذكاء الأعمال بأبعاده (المعالجة التحليلية الفورية، جمع وتحليل البيانات، إدارة أداء الأعمال) على التحسين المستمر بأبعاده (دعم القيادة، التوجه نحو العميل، توظيف التكنولوجيا) في البنوك القطرية وجاءت متغيرات ذكاء الأعمال والتحسين المستمر بأبعادهم بمستوى أهمية مرتفع. وبناءً على ما وصلت إليه الدراسة من نتائج أوصت الدراسة بزيادة اهتمام البنوك القطرية بنظم الاتصال مما يسهم في تخفيض الأخطار المرتكبة قبل تنفيذ العمل داخل البنك، وإعطاء أهمية أكبر لمعايير الجودة العالمية والاستمرارية في تطوير الخدمات المقدمة للزبون.

**الكلمات المفتاحية:** نظم ذكاء الأعمال، التحسين المستمر، البنوك القطرية.

# **The Impact of Business Intelligence Systems on Continuous Improvement at Qatari Banks**

**Prepared by**

**Aram mohammad nayef obeidat**

**Supervised by**

**Dr: Salman Mohammad Abu Lhia**

## **Abstract**

This study aimed to explain the impact of business intelligence systems in its dimensions (instant analytical processing, data collection and analysis, business performance management) on continuous improvement in its dimensions (leadership support, customer focus, technology employment) in Qatari banks, and the study used the descriptive analytical approach to achieve the desired goals, The survey method was used to determine the study sample, as the sample included all the vocabulary of the study community, which numbered (458) individuals, The study used the questionnaire for the purposes of collecting data from the study sample, and (411) were retrieved, and the number of questionnaires valid for analysis was (388), or 84.7%, Data collection and analysis, business performance management) on continuous improvement in its dimensions (leadership support, customer focus, technology employment) in Qatari banks and the variables of business intelligence and continuous improvement in their dimensions came at a high level of importance. Based on the findings of the study, the study recommended increasing the interest of Qatari banks in communication systems, which contributes to reducing the risks committed before carrying out work within the bank, and giving greater importance to international quality standards and continuity in the development of services provided to the customer.

**Key words: business intelligence Systems, Continuous Improvement, Qatari Banks.**