

أثر قابليات ذكاء الأعمال في رشاقة الأعمال - الدور الوسيط لتحليلات الأعمال: دراسة ميدانية على شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة

The Impact of Business Intelligence Capabilities in Business Agility-The Mediating Role of Business Analytics: a Field Study in Cellular Telecommunications Companies in Jordan

إعداد

رامي يوسف صالح عليان

إشراف

الدكتور محمد عطوه المعاينة

قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

قسم الأعمال

كلية الأعمال

جامعة الشرق الأوسط

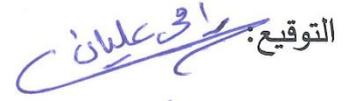
حزيران، 2023

تفويض

أنا رامي يوسف صالح عليان، أفوض جامعة الشرق الأوسط بتزويد نسخ من رسالتي ورقياً وإلكترونياً للمكتبات، أو المنظمات، أو الهيئات والمؤسسات المعنية بالأبحاث والدارسات العلمية عند طلبها.

الاسم: رامي يوسف صالح عليان

التاريخ: 2023 / 06 / 21.

التوقيع: 

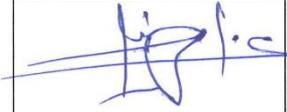
قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة والموسومة ب: أثر قابليات ذكاء الأعمال في رشاقة الأعمال - الدور الوسيط لتحليلات الأعمال: دراسة ميدانية على شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة.

للباحث: رامي يوسف صالح عليان

وأجيزت بتاريخ: 2023 / 6 / 11

أعضاء لجنة المناقشة:

التوقيع	جهة العمل	الصفة	الاسم
	جامعة الشرق الأوسط	مشرفاً	د. محمد عطوة المعايطه
	جامعة الشرق الأوسط	عضواً من داخل الجامعة ورئيساً	أ.د. عبد العزيز أحمد الشرباتي
	جامعة الشرق الأوسط	عضواً من داخل الجامعة	أ.د. عزام عزمي أبو مغلي
	الجامعة الأردنية	عضواً من خارج الجامعة	أ.د. رائد "محمد تيسير" مساعده

شكر وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

(فَتَعَالَى اللَّهُ الْمَلِكُ الْحَقُّ وَلَا تَعْجَلْ بِالْقُرْآنِ مِنْ قَبْلِ أَنْ يُقْضَىٰ إِلَيْكَ وَحْيُهُ وَقُلْ رَبِّ زِدْنِي عِلْمًا)

صدق الله العظيم

سورة طه: الآية 114

الحمد لله رب العالمين حمداً طيباً، والصلاة والسلام على سيد الخلق ومعلم البشرية سيدنا

محمد صلى الله عليه وسلم، وعلى اله وصحبه أجمعين.

اشكر الله تعالى على فضله حيث أتاح لي انجاز هذا العمل.

وانتقدم بالشكر والتقدير والامتنان إلى الأخ الفاضل مشرفي الدكتور محمد المعاينة على

جهده ودعمه طوال فترة دراستي، وتفضل عليّ بقبوله الإشراف على رسالتي، الذي بذل

جهداً في التوجيه والمتابعة والحرص على إتمام هذه الرسالة بأفضل صورته ممكنة.

وشكري وامتناني الى الأستاذ الدكتور أحمد علي صالح لتوجيهي في بناء أستبانة الدراسة

والأساليب الأحصائية الملائمة لتحقيق أهداف الدراسة وشكري ايضاً للدكتور أمجد

طويقات الذي تفضل ومد لي يد العون والمساعدة في إتمام هذه الرسالة.

الباحث

رامي يوسف صالح عليان

الإهداء

إلى الذي كان من الداعميين الأساسيين بأن اكمل دراستي ومن شرفني بحمل اسمه ،
والذي رحمه الله تعالى من بذل الغالي والنفيس في سبيل حصولي لدرجة علمية عالية
ورحل قبل ان يرى ثمرة غرسه

الى نور عيني وضوء دربي ومهجة حياتي إلى من يفيض قلبها رحمة وحنانا الى الشامخة
التي علمتني معي الأصرار وأن لا شي مستحيل في الحياة مع قوة الأيمان والتخطيط
السليم ومن كانت دعواتها وكلماتها رفيق الألق والتفوق..

امي الغالية حفظها الله واطال في عمرها

إلى شريكة العمر و الحياة و رمز الوفاء و العطاء ورفيقتي التي ساعدتني كثيرا

زوجتي الحبيبة

إلى فلذات الكبد و فرحة عمري إلى أصحاب الضحكات الجميلة

ماريا وصوفيا

الى اخوتي سندي وعضدي ومشاط أفراحي واحزاني.

إلى جميع الأصدقاء والأعزاء المقربين، وكل من دعمني معنوياً لإكمال هذه المرحلة من

مسيرتي الدراسية

أهدي اليكم جميعاً رسالتي

الباحث

رامي يوسف صالح عليان

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	العنوان
ب	التفويض
ج	قرار لجنة المناقشة
د	شكر وتقدير
هـ	الإهداء
و	فهرس المحتويات
ح	قائمة الجداول
ي	قائمة الأشكال
ك	قائمة الملاحق
ل	الملخص باللغة العربية
م	الملخص باللغة الإنجليزية
الفصل الأول: خلفية الدراسة وأهميتها	
1	أولاً: المقدمة
3	ثانياً: مشكلة الدراسة
4	ثالثاً: أهداف الدراسة
5	رابعاً: أهمية الدراسة
6	خامساً: أسئلة الدراسة وفرضياتها
10	سادساً: أنموذج الدراسة
11	سابعاً: حدود الدراسة
11	ثامناً: محددات الدراسة
12	تاسعاً: التعريفات الإجرائية
الفصل الثاني: الأدب النظري والدراسات السابقة	
14	أولاً: المقدمة
14	ثانياً: الادب النظري
14	قابليات ذكاء الأعمال
19	تحليلات الأعمال
21	رشاقة الأعمال
25	ثانياً: الدراسات السابقة
37	ثالثاً: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

الفصل الثالث: منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)

39 أولاً: منهج الدراسة
39 ثانياً: مجتمع الدراسة وعينتها
39 ثالثاً: وحدة المعاينة
40 رابعاً: مصادر البيانات
40 خامساً: أداة الدراسة
41 سادساً: الطرائق والمعالجات الإحصائية
43 سابعاً: وصف الخصائص الديمغرافية للمستجيبين
45 ثامناً: صدق أداة الدراسة
56 تاسعاً: ثبات أداة الدراسة

الفصل الرابع: نتائج الدراسة (التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات)

58 أولاً: المقدمة
58 ثانياً: وصف إجابات عينة الدراسة عن إجابات متغيرات الدراسة
67 ثالثاً: التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة
68 رابعاً: تحليل مدى ملائمة البيانات لاختبار فرضيات الدراسة
69 خامساً: إختبار فرضيات الدراسة

الفصل الخامس: مناقشة النتائج التوصيات

83 أولاً: المقدمة
83 ثانياً: النتائج الوصفية لمتغيرات الدراسة
85 ثالثاً: نتائج إختبار فرضيات الدراسة
89 رابعاً: التوصيات
92 خامساً: الدراسات المستقبلية
93 قائمة المراجع
100 قائمة الملاحق

قائمة الجداول

رقم الفصل - رقم الجدول	محتوى الجدول	الصفحة
1-3	مصادر متغيرات وأبعاد الاستبانة	41
2-3	توزيع أفراد وحدة المعاينة حسب الخصائص الديمغرافية	44
3-3	القيم المعيارية لمؤشرات التحليل العاملي التوكيدي	46
4-3	معاملات الارتباط بين قابليات ذكاء الأعمال	46
5-3	مؤشرات المواءمة المطلقة والإقتصادية لمقياس قابليات ذكاء الأعمال	47
6-3	مؤشرات المواءمة التزايدية لمقياس قابليات ذكاء الأعمال	47
7-3	مؤشرات المواءمة المطلقة والإقتصادية لمقياس تحليلات الأعمال	49
8-3	مؤشرات المواءمة التزايدية لمقياس قابليات ذكاء الأعمال	49
9-3	معاملات الارتباط بين أبعاد رشاقة الأعمال	50
10-3	مؤشرات المواءمة المطلقة والإقتصادية لمقياس رشاقة الأعمال	51
11-3	مؤشرات المواءمة التزايدية لمقياس قابليات ذكاء الأعمال	51
12-3	متوسط التباين الثبات المركب لقابليات ذكاء الأعمال	54
13-3	متوسط التباين الثبات المركب لتحليلات الأعمال	55
14-3	متوسط التباين الثبات المركب لأبعاد رشاقة الأعمال	56
15-3	معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة (مقياس كرونباخ ألفا)	57
1-4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لقابليات ذكاء الأعمال	59
2-4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لقابليات الإستشعار	60
3-4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لقابليات التوجيه	61

الصفحة	محتوى الجدول	رقم الفصل- رقم الجدول
62	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لقابليات التحول	4-4
63	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحليلات الأعمال	5-4
64	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لرشاقة الأعمال	6-4
66	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للرشاقة الريادية	7-4
67	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للرشاقة التكيفية	8-4
68	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة	9-4
69	نتائج اختبار تضخم التباين VIF والتباين المسموح به Tolerance	10-4
70	نتائج تأثير قابليات ذكاء الأعمال في رشاقة الأعمال بأبعادها الفرعية	11-4
73	نتائج تأثير قابليات ذكاء الأعمال في تحليلات الأعمال	12-4
75	نتائج تأثير تحليلات الأعمال في رشاقة الأعمال	13-4
78	اختبار أثر قابليات ذكاء الأعمال في رشاقة الاعمال بوجود تحليلات الأعمال في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة	14-4

قائمة الأشكال

الصفحة	محتوى الأشكال	رقم الفصل - رقم الشكل
10	أنموذج الدراسة	1-1
48	الأوزان الإنحدارية المعيارية (معاملات الصدق أو التشبع) لفقرات مقياس قابليات ذكاء الأعمال	1-3
50	الأوزان الإنحدارية المعيارية (معاملات الصدق أو التشبع) لفقرات مقياس تحليلات الأعمال	2-3
51	الأوزان الإنحدارية المعيارية (معاملات الصدق أو التشبع) لفقرات مقياس رشاقة الأعمال	3-3

قائمة الملاحق

المحتوى	الرقم
أسماء محكمي أداة الدراسة (الاستبانة)	1
أداة الدراسة (الاستبانة) بشكلها النهائي	2
كتاب تسهيل مهمة إجراء الدراسة	3

أثر قابليات ذكاء الأعمال في رشاقة الأعمال . الدور الوسيط لتحليلات الأعمال

دراسة ميدانية على شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة

إعداد: رامي يوسف صالح عليان

إشراف: الدكتور محمد عطوه المعايطه

الملخص

هدفت هذه الدراسة الى معرفة أثر قابليات ذكاء الأعمال في رشاقة الأعمال، إضافة إلى الدور الوسيط لتحليلات الأعمال في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة. تألف مجتمع الدراسة من جميع شركات الاتصالات المتنقلة بالمملكة الأردنية الهاشمية والبالغ عددها (3) شركات، وهي (شركة زين ؛ شركة أورانج وشركة امنية) وقد تم إعتبار المجتمع بكامله عينة للدراسة الحالية بأسلوب الحصر الشامل. فيما تكونت وحدة المعاينة من المستويات الإدارية الثلاث العليا والوسطى والدنيا في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة والبالغ عددهم (257) فرداً. إعتمدت الاستبانة أداة لقياس متغيرات الدراسة من خلال جمع البيانات وأستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية أبرزها انموذج المعادلة البنائية من خلال برمجية AMOS. توصلت الدراسة الى عدة نتائج اهمها، ان مستوى قابليات ذكاء الأعمال وتحليلات الأعمال ورشاقة الأعمال كان مرتفعاً، وجود أثر غير مباشر وجزئي ذو دلالة إحصائية لتحليلات الأعمال، حيث تبين بأن تحليلات الأعمال لها دور وسيط في تأثير قابليات ذكاء الأعمال في رشاقة الأعمال في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$. وتم تقديم عدة توصيات من اهمها قيام شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة بعمل موازنة بين قابليات ذكاء أعمالها لما لها من تأثير إيجابي في رشاقة وتحليلات أعمالها، وقيام شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة بمتابعة أنواع تحليلات الاعمال كافة لما لها من دور ايجابي في تحقيق رشاقة الأعمال.

الكلمات المفتاحية: قابليات ذكاء الأعمال، تحليلات الأعمال، رشاقة الأعمال، شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة.

The Impact of Business Intelligence Capabilities in Business Agility-The mediating role of Business Analytics

A Field Study in Cellular Telecommunications Companies in Jordan

Prepared by: Rami Yousef Saleh Elayyan

Supervised by: Dr. Mohammed Maaytah

Abstract

This study aims to know the impact of Business Intelligence Capabilities in Business Agility. Moreover, the mediating role of Business Analytics in Cellular Telecommunications Companies in Jordan. The study population consisted of all (3) Cellular Telecommunications Companies in Jordan, namely (Zain; Orange and Umniah). The study population was considered as a sample for the current study using a Complete Census method. While the sampling unit consisted of the three upper, middle and lower administrative levels in the Cellular Telecommunications Companies in Jordan numbered (257) individuals. The questionnaire adopted as a tool to measure the variables of the study through data collection and the use of descriptive and inferential statistical methods, most notably the structural equation model through AMOS software. The study reached several results, the most important of which is that the level of business intelligence capabilities, business analytics and business agility was high, there is an indirect and partial effect of business analytics in the relationship between business intelligence capabilities and business agility in Cellular Telecommunications Companies in Jordan at level significance ($\alpha \leq 0.05$).

Several recommendations were presented, the most important of which is that the Cellular Telecommunications Companies in Jordan make a balance between their business intelligence capabilities because of their positive impact on the business agility and analytics. The Cellular Telecommunications Companies in Jordan follow up all types of business analytics because of their positive role in achieving business agility.

Keywords: Business Intelligence Capabilities, Business Analytics, Business Agility, Cellular Telecommunications Companies in Jordan.

الفصل الأول

خلفية الدراسة وأهميتها

أولاً: المقدمة

أصبح مفهوم رشاقة الأعمال Business Agility إحدى مقومات إستمرار المنظمات أو خروجها من سوق العمل، فمع تسارع الثورة التكنولوجية وما أحدثته من إضطرابات وما ولدته من فرص وتحديات جعل سرعة الإستجابة للتغيرات والمرونة العالية للتكيف معها ضرورة لبقاء المنظمات. فرشاقة الأعمال لا تتعلق بالحجم بل هي في الأساس تتعلق بالقدرة على الحركة من جهة وسرعة الحركة من جهة ثانية وبجودة ما ينتج عن تلك القدرة والسرعة. لذلك بات الحديث عن رشاقة الأعمال اليوم أحد أهم محددات مستوى وحجم وقدرة المنظمات على الاستجابة لها للتطورات والتغيرات في بيئة أعمالها.

ووفقاً لذلك تتطلب رشاقة الأعمال ضمن أعمدها تحديد الأولويات، وتحديد المسارات، والعمل ضمن فرق عمل متوازية إضافة إلى سرعة التحول نحو منصات ووسائل غير تقليدية من العمل. حيث أكد Juneja, Kothari and Rai (2018) بأن رشاقة الأعمال تمثل مفتاح النجاح في بيئة الأعمال الديناميكية لأنها تعكس مستوى القدرة على تنفيذ التغيرات والإستفادة من الفرص في بيئة تتصف بالإضطراب واللاتأكد العالي. ووفقاً لـ Saputraa, Sasantib, Alamsjaha and Sadel (2022) فإن على المنظمات في مواجهتها الاضطرابات المستمرة ببيئة أعمالها أن تكون أكثر رشاقة حيث أن هذه الرشاقة تعكس قدرتها على تغيير عمليات أعمالها وتوجهاتها بسرعة وسهولة. ولمواجهة المعدلات المتدنية لدى المنظمات في الإستجابة السريعة للتغيرات البيئية المحيطة بها، إضافة إلى التطور السريع في الثورة التكنولوجية الهائلة، تطلب الامر منها البحث والتحري عن مجموعة من الأساليب والمتغيرات التي تساعد في تفعيل وتعزيز استجابتها. حيث أكدت العديد من الدراسات بأن قابليات

ذكاء الأعمال واحداً من هذه المتغيرات ومنها دراسة (2016) Kuilboer, Ashrafi and Lee التي بينت بأن قابليات ذكاء الأعمال تعزز من الرشاقة التنظيمية وبالتالي تحسن من مستويات أداء المنظمات. وكشف (2017) Calderon, Rozo and Sandoval بأن المنظمات الرشيقة تمتلك نتائج مثلى لذكاء أعمالها. كما توصل (2020) AL-Hanandeh من خلال تحليل بيانات لـ (62) مديراً تنفيذياً وتكنولوجيا المعلومات وفريق ذكاء الأعمال إلى أن قابليات ذكاء الأعمال تؤثر بشكل قوي وإيجابي على الرشاقة التنظيمية. وأكد كل من (2021) Aly, Youssef, Matar and Hayder بأن لذكاء الأعمال تأثيراً إيجابياً ومباشراً على الرشاقة التنظيمية. وأخيراً، أوضح (2022) Mortezaei, Jamshidi and Hosseinpour بأن المنظمات التي تستخدم ذكاء الأعمال تمتلك رشاقة عالية وهو ما ينعكس بقدرتها على الاستجابة للتغيرات البيئية وتحويل التهديدات البيئية إلى فرص متاحة. ونظراً لكون تحليلات الأعمال يمكن المنظمات من التعبير عن إحتياجاتها والاساس المنطقي للتغيير وتصميم ووصف الحلول التي تمكنها من توليد قيمة للآخرين (2017) (Ghasemaghaei, Hassanein and Turel). حيث أكدت دراسة (2020) Božič and Dimovski بأن العلاقة الإيجابية بين ذكاء الأعمال وتحليلات الأعمال ترتبط بشكل إيجابي بتعزيز القدرة الاستيعابية، وبالتالي تعزيز توليد المعرفة. كما أوضحت دراسة (2021) Zhao بأن تحليلات الأعمال تمكن المنظمات من التحليل الفعال لبياناتها المتأتمية من برامج ذكاء الأعمال بما ينعكس على تحسين أدائها وبالتالي تجعلها منظمات تنافسية متميزة. وأكدت دراسة (2022) Bany Mohammad et al., بأن العلاقة الترابطية الإيجابية بين ذكاء الأعمال وتحليلات الأعمال يعزز من قدرة المصارف في إنجاز أعمالها وتحقيق أهدافها المرتبطة بمستويات أداء معينة. فتحليل الأعمال بشكل ممنهج يمكن المنظمات من أن تصبح رشيقة للاستجابة السريعة للبيئة المتغيرة وتلبية إحتياجات العملاء بشكل أفضل. حيث أكد (2019) Afsharia, Ravasanb, Trkmanc and Ashrafia من خلال دراسة استقصائية شملت (154) شركة مع اثنين من المشاركين (الرئيس التنفيذي

ورئيس قسم المعلومات) من كل شركة أن تحليل الأعمال يؤثر بقوة على رشاقة المنظمة من خلال زيادة جودة المعلومات والإبداع. وأوضح (Khan, Talukder, Islam and Islam (2022) بأن تحليل الأعمال يحسن من جودة المعلومات والطاقة الإبداعية المنعكس دورهما في التأثير على رشاقة المنظمة. وهو ما يؤكد بأن تحليل الأعمال يرتبط بعلاقة إيجابية مع رشاقة المنظمة (Li, Khan,) (Ahmad and Shahzad, 2022).

وفي ظل الدور المهم الذي يقوم به قطاع الإتصالات ممثل بشركات الإتصالات المتنقلة الأردنية، باعتباره واحداً من القطاعات المهمة في الإقتصاد الأردني، وأنه من أكثر القطاعات اندفاعاً نحو مواكبة حركة التطور وخاصة في عصر التحول للاقتصاد المعرفي العالمي، وتأثيراته المختلفة على بيئة الأعمال، فإنه من الضروري على هذه الشركات الإهتمام بقابليات نكاء الأعمال وتحليلات الاعمال بهدف تحقيق رشاقة في أعمالها من شأنه المحافظة على وإستدامة مستويات عالية من الاداء. وإستناداً إلى ما جاء أعلاه فإن هذه الدراسة الحالية تسعى الى التعرف على الدور الوسيط لتحليلات الأعمال في العلاقة بين قابليات نكاء الأعمال ورشاقة الأعمال في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة.

ثانياً: مشكلة الدراسة

تكمن مشكلة الدراسة في الأهمية الكبيرة لرشاقة الأعمال لدى شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة كونه واحداً من المفاهيم المعاصرة في تحقيق التفوق والتميز. إضافة إلى الحاجة الماسة والكبيرة للمفاهيم المعاصرة التي تساهم بشكل إيجابي في تحقيق رشاقة الأعمال في المنظمات ومنها شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة، حيث أن تبني كلاً من قابليات نكاء الأعمال وتحليلات الأعمال وفق منهجية وآليات سيؤدي إلى إدارة أفضل للموارد المتاحة لشركات الإتصالات الأردنية المتنقلة. وبناءً على طبيعة عمل الباحث في واحدة من شركات الإتصالات المتنقلة الأردنية وخبرته الميدانية

في مجال تحليلات الأعمال تبين له الإهتمام المتواضع من قبل الشركات محل الدراسة بتحليلات الأعمال، إضافة إلى عدم ربطه بقابليات ذكاء الأعمال لتحقيق تميز على المدى البعيد. وإتساقاً مع ما سبق، فقد أكدت العديد من الدراسات بوجود علاقة تأثير بين قابليات ذكاء الأعمال والرشاقة ومنها دراسة (2016) Kuilboer, Ashrafi and Lee و (2017) Calderon, Rozo and Sandoval و (2021) Aly, Youssef, Matar and Hayder. وهناك دراسات أكدت على العلاقة بين تحليلات الأعمال والعوامل التنظيمية والإدارية في المنظمات ومنها دراسة (2020) Božič and Dimovski و (2021) Zhao و (2022) Bany Mohammad et al., كما أكدت العديد من الدراسات بأن هناك علاقة وثيقة بين تحليل الأعمال والرشاقة ومنها دراسة (2019) Afsharia, Ravasanb, Li, Khan, (2022) و Khan, Talukder, Islam and Islam (2022) و Trkmanc and Ashrafia Ahmad and Shahzad. ونظراً لعدم وجود دراسة رابطة بين متغيرات الدراسة الحالية الرئيسة الثلاث، على حد علم الباحث، وفقاً لما أجراه من بحث وتحري على المواقع الالكترونية والدوريات والمجلات العلمية المحكمة، يتضح وجود فجوة معرفية نظرية وميدانية واضحة تتطلب الدراسة والبحث، تتركز في محدودية الإهتمام برشاقة الأعمال وعدم توفر الفهم الكافي للتعامل معها، فضلاً عن فقدان فرصة إستغلال علاقتها بقابليات ذكاء الأعمال من جهة وتحليلات الأعمال من جهة ثانية كونهما يعتبران من المداخل المهمة في نجاح رشاقة الأعمال.

ثالثاً: أهداف الدراسة

تسعى الدراسة الحالية إلى:

1. تقديم إطار نظري عن متغيرات الدراسة (قابليات ذكاء الأعمال، وتحليلات الأعمال ورشاقة الأعمال) بالإعتماد على البحوث والدراسات السابقة ذات العلاقة.
2. التعرف على مستوى قابليات ذكاء الأعمال في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة.

3. التعرف على مستوى تحليلات الأعمال في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة.

4. التعرف على مستوى رشاقة الأعمال في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة.

5. تحديد الأثر المباشر لقابليات ذكاء الأعمال في رشاقة الأعمال في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة.

6. بيان الأثر المباشر لقابليات ذكاء الأعمال على تحليلات الأعمال في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة.

7. التعرف على الأثر المباشر لتحليلات الأعمال في رشاقة الأعمال في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة.

8. إختبار الدور الوسيط لتحليلات الأعمال في العلاقة بين قابليات ذكاء الأعمال ورشاقة الأعمال في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة.

رابعاً: أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة من جانبين:

من الناحية العلمية (النظرية):

تتمثل بالبحث ومعرفة المزيد عن متغيرات الدراسة الثلاث (قابليات ذكاء الأعمال وتحليلات الأعمال ورشاقة الأعمال) للمساهمة في سد الفجوة المعرفية لهذه المتغيرات من خلال الإيضاح لمفاهيمها وأبعاد كل منهل الفرعية وتوفير نتائج يمكن الإستفادة منها في الدراسات المستقبلية. وهذا ما ينعكس بتوسيع الآفاق تجاه المزيد من الدراسات والبحوث المستقبلية في تحليل موضوعات الدراسة الحالية وربطها مع متغيرات أخرى ذات إنعكاس على تطور المنظمات الخدمية بشكل عام.

من الناحية العملية (التطبيقية):

تتمثل بمساهمة الدراسة الحالية بالتزويد بالمعلومات حول كيفية إستغلال التأثيرات المحتملة لقابليات ذكاء الأعمال في تحقيق رشاقة أعمالها. إضافة إلى مساهمة نتائج الدراسة الحالية في تقديم فهم أكبر وأعمق لرشاقة الأعمال لشركات الإتصالات الأردنية المتنقلة وكيفية تحقيق هذه الرشاقة لأهميتها الكبيرة في توسيع ونمو الشركات وتحقيق السيادة في قطاع الإتصالات. كما تكمن أهمية الدراسة الحالية من خلال التوصيات التي سوف تقدم للمديرين ومتخذي القرار في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة عن أساليب إستغلال قابليات ذكاء الأعمال لتحقيق رشاقة الأعمال من خلال تحليلات الأعمال بما يساهم في تحقيق الفاعلية والنتائج على المدى البعيد.

خامساً: أسئلة الدراسة وفرضياتها

إستناداً إلى مشكلة الدراسة تم صياغة الأسئلة التالية:

السؤال الأول: ما مستوى قابليات ذكاء الأعمال (قابليات الإستشعار، قابليات التحول وقابليات التوجيه)

في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة؟

السؤال الثاني: ما مستوى تحليلات الأعمال في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة؟

السؤال الثالث: ما مستوى رشاقة الأعمال (الرشاقة الريادية والرشاقة التكيفية) في شركات الإتصالات

الأردنية المتنقلة؟

السؤال الرابع: ما مدى تأثير قابليات ذكاء الأعمال (قابليات الإستشعار، قابليات التحول وقابليات

التوجيه) في رشاقة الأعمال (الرشاقة الريادية والرشاقة التكيفية) في شركات الإتصالات الأردنية

المتنقلة؟

السؤال الخامس: ما مدى تأثير قابليات ذكاء الأعمال (قابليات الإستشعار، قابليات التحول وقابليات

التوجيه) في تحليلات الأعمال في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة؟

السؤال السادس: ما مدى تأثير تحليلات الأعمال في رشاقة الأعمال (الرشاقة الريادية والرشاقة

التكيفية) في شركات الإتصالات الأردنية المتقلة؟

السؤال السابع: ما أثر تحليلات الأعمال متغير وسيط في العلاقة بين قابليات ذكاء الأعمال ورشاقة

الأعمال في شركات الإتصالات الأردنية المتقلة؟

وإعتماداً على أسئلة الدراسة تم صياغة الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسة الأولى

H_{01} : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقابليات ذكاء الأعمال (قابليات الإستشعار، قابليات التحول

وقابليات التوجيه) في رشاقة الأعمال (الرشاقة الريادية والرشاقة التكيفية) في شركات الإتصالات

الأردنية المتقلة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

يتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

$H_{01.1}$: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقابليات الإستشعار في الرشاقة الريادية في شركات الإتصالات

الأردنية المتقلة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

$H_{01.2}$: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقابليات الإستشعار في الرشاقة التكيفية في شركات الإتصالات

الأردنية المتقلة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

$H_{01.3}$: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقابليات التحول في الرشاقة الريادية في شركات الإتصالات

الأردنية المتقلة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

$H_{01.4}$: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقابليات التحول في الرشاقة التكيفية في شركات الإتصالات

الأردنية المتقلة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

$H_{01.5}$: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقابليات التوجيه في الرشاقة الريادية في شركات الإتصالات

الأردنية المتقلة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

$H_{01.6}$: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقابليات التوجيه في الرشاقة التكيفية في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

الفرضية الرئيسة الثانية

H_{02} : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقابليات نكاه الأعمال (قابليات الإستشعار، قابليات التحول وقابليات التوجيه) في تحليلات الأعمال في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

يتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

$H_{02.1}$: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقابليات الإستشعار في تحليلات الأعمال في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

$H_{02.2}$: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقابليات التحول في تحليلات الأعمال في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

$H_{02.3}$: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقابليات التوجيه في تحليلات الأعمال في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

الفرضية الرئيسة الثالثة

H_{03} : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتحليلات الأعمال في رشاقة الأعمال (الرشاقة الريادية والرشاقة التكيفية) في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

يتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

$H_{03.1}$: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتحليلات الأعمال في الرشاقة الريادية في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

$H_{03.2}$: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتحليلات الأعمال في الرشاقة التكميلية في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الرئيسية الرابعة

H_{04} : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقابليات نداء الأعمال في رشاقة الأعمال بوجود تحليلات الأعمال متغير وسيط في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة المتنقلة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

يتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

H_{04-1} : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقابليات الإستشعار في الرشاقة الريادية بوجود تحليلات الأعمال متغير وسيط في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

H_{04-2} : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقابليات الإستشعار في الرشاقة التكميلية بوجود تحليلات الأعمال متغير وسيط في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

H_{04-3} : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقابليات التحول في الرشاقة الريادية بوجود تحليلات الأعمال متغير وسيط في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

H_{04-4} : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقابليات التحول في الرشاقة التكميلية بوجود تحليلات الأعمال متغير وسيط في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

H_{04-5} : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقابليات التوجيه في الرشاقة الريادية بوجود تحليلات الأعمال متغير وسيط في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

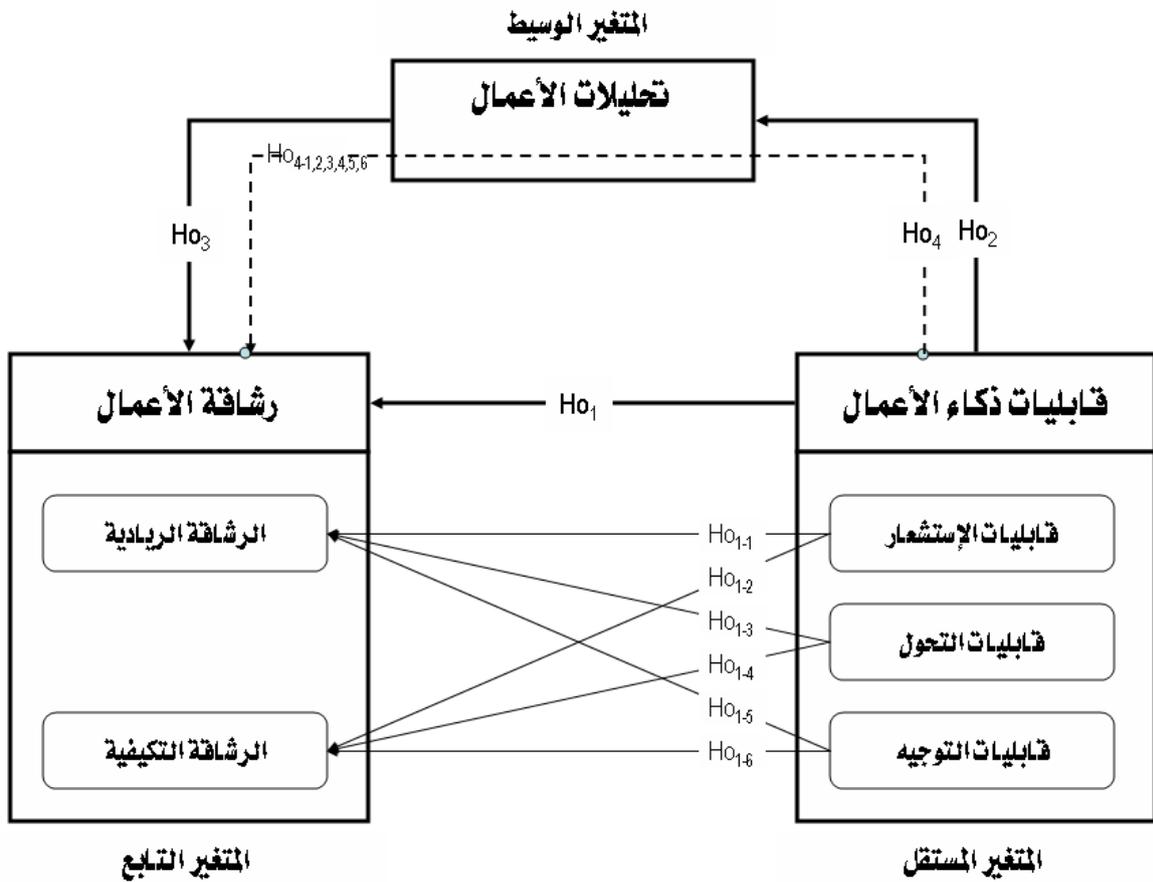
H_{04-6} : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقابليات التوجيه في الرشاقة التكميلية بوجود تحليلات الأعمال متغير وسيط في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$).

سادساً: أنموذج الدراسة

يوضح الشكل (1 - 1) أنموذج الدراسة المتضمن ثلاثة متغيرات، الأول مستقل والمتضمن قابليات ذكاء الأعمال، والثاني وسيط والمتضمن تحليلات الأعمال والثالث تابع وهو رشاقة الأعمال.

شكل (1 - 1)

أنموذج الدراسة



المصدر: من تطوير الباحث بالإستناد إلى الدراسات الآتية:

المتغير المستقل (قابليات ذكاء الأعمال) تم الإعتماد في تحديده أبعاده إستناداً إلى (Chen and Lin,)

(Torres, Sidorova and Jones, 2018 ؛ 2020)

المتغير الوسيط (تحليلات الأعمال) تم الإعتماد في قياسه إستناداً إلى (Li, Khan, Ahmad and)

(Power, Heavin, McDermott and Daly, 2018 ؛ Shahzadc, 2022).

المتغير التابع (رشاقة الأعمال) تم الإعتماد في تحديد أبعاده إستناداً إلى (Chakravarty, Grewal)
(Lu and Ramamurthy, 2011 and Sambamurthy, 2013).

سابعاً: حدود الدراسة

الحدود المكانية: إشتملت الحدود المكانية لهذه الدراسة بشركات الاتصالات المتنقلة بالمملكة الأردنية الهاشمية والبالغ عددها (3) شركات، وهي شركة زين، وشركة اورانج وشركة أمنية.

الحدود البشرية: الطبقات الإدارية الثلاث العليا والوسطى والدنيا العاملين بشركات الاتصالات المتنقلة بالمملكة الأردنية الهاشمية.

الحدود الزمانية: تم تطبيق هذه الدراسة من شهر ابريل / 2023 الى شهر مايو / 2023.

ثامناً: محددات الدراسة

1. تم تطبيق الدراسة الحالية داخل الأردن وقد يصعب تعميم نتائجها على المنظمات خارج الأردن.
2. تم تطبيق الدراسة الحالية بقطاع الإتصالات المتنقلة الأردنية بالتالي احتمالية صعوبة تعميم النتائج على القطاعات التجارية الأخرى.
3. افتقار المكتبات العربية للدراسات التي تناولت الدور الوسيط لتحليلات الأعمال في تأثير قابليات ذكاء الأعمال في رشاقة الأعمال بشركات الإتصالات الأردنية المتنقلة حسب علم الباحث.
4. مواجهة الباحث صعوبات في مجال جمع البيانات من حيث الوقت.

تاسعاً: التعريفات الإجرائية

قابليات ذكاء الأعمال Business Intelligence Capabilities

قابلية شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة بالإستفادة من البرامج والأساليب والعمليات لتحويل البيانات إلى معلومات قابلة للتنفيذ بما يحسن من قراراتها ودعم أعمالها الاستراتيجية والتكتيكية. وتم قياسها من خلال قابليات الإستشعار وقابليات التحول وقابليات التوجيه.

1. قابليات الإستشعار

مجموعة الآليات والعمليات التي تمكن شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة من إدراك الفرص والتحديات والتهديدات في البيئة المحيطة بها. وتم قياسها بفقرات الاستبانة (1 - 5). الملحق رقم (2).

2. قابليات التحول

قابلية شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة على تحويل البيانات والمعلومات الهامة لدعم قرارات أعمالها لتحقيق التميز والوصول إلى مضامين المنظمة الذكية. وتم قياسها بفقرات الاستبانة (6 - 10). الملحق رقم (2).

3. قابليات التوجيه

قابلية شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة على إعادة تشكيل مواردها ونشر المهام والأنشطة بشكل فعال. وتم قياسها بفقرات الاستبانة (11 - 15). الملحق رقم (2).

تحليلات الأعمال Business Analytics

مدى إستخدام شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة للأساليب الكمية لمعالجة بياناتها لإتخاذ قرارات واضحة وذكية. وتم قياسها بفقرات الاستبانة (16 - 25). الملحق رقم (2).

رشاقة الأعمال Business Agility

قدرة شركات الإتصالات الأردنية المتقلة على التعامل مع التغييرات التي تنشأ بشكل غير متوقع في بيئات العمل من خلال الاستجابة السريعة للتغييرات وتحويلها كفرص للنمو والازدهار. وتم قياسها من خلال:

1. الرشاقة الريادية

توقع شركات الإتصالات الأردنية المتقلة للفرص المتاحة في السوق وإغتنامها بشكل استباقي بما يسمح لها بتعديل مواقعها واستراتيجياتها وتنظيم أساليب العمل الجديدة للحصول على مزايا في ظل الظروف المتغيرة. وتم قياسها بفقرات الاستبانة (26 - 30). الملحق رقم (2).

2. الرشاقة التكيفية

قدرة شركات الإتصالات الأردنية المتقلة على الكشف والاستجابة لديناميكية السوق بطريقة فعالة. وتم قياسها بفقرات الاستبانة (31 - 35). الملحق رقم (2).

الفصل الثاني

الأدب النظري والدراسات السابقة

أولاً: المقدمة

يتضمن الفصل الحالي الأدب النظري لمتغيرات الدراسة المتمثلة بقابليات ذكاء الأعمال (المتغير المستقل)، وتحليلات الأعمال (المتغير الوسيط) ورشاقة الأعمال (المتغير التابع)، فضلاً عن استعراض مجموعة من الدراسات السابقة العربية والاجنبية ذات العلاقة والصلة بمتغيرات الدراسة المبحوثة، وأخيراً تم بيان ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة التي تم استعراضها وأوجه الاستفادة من الدراسات السابقة.

ثانياً: الأدب النظري

قابليات ذكاء الأعمال

التطور التاريخي لذكاء الأعمال

إن تطور ذكاء الأعمال يشبه إلى حد كبير أي تطور آخر في العصر الحديث، فهو مدفوع بالطلب وحاجة الإنسان للمعرفة، حيث تعاملن المنظمات لعدة عقود مع البيانات التي كان لابد من تجميعها وتحليلها يدوياً ومع الوقت اللازم للمحللين والمتخصصين في تكنولوجيا المعلومات لإنشاء التقارير لم تكن هذه البيانات غير كاملة فحسب بل كانت قديمة (Kuiliboer, et al., 2016).

تاريخياً كانت معظم مهام ذكاء الأعمال تتولاها أقسام تكنولوجيا المعلومات وكان التركيز دائماً على معرفة كيفية أتمتة تسليم المعلومات المفيدة إلى المستخدمين (AL-Hanandeh, 2020). إذ يؤكد (Chen and Lin (2020) بأن وجهة النظر الأساسية المشتركة لذكاء الأعمال تتمثل في دعم

عمليات اتخاذ القرار لأن جميع البرامج تتضمن تسلسلاً هرمياً للمهام التي يجب إكمالها خلال الفترة الزمنية المحددة.

وقد أكد Xu, et al. (2022) بأن نكاء الأعمال تطور عبر العديد من المراحل الزمنية، هي:

1. مرحلة أواخر السبعينيات وأوائل الثمانينيات وفيها تطور مفهوم أنظمة دعم القرار التي توفر تقارير مجدولة لاحتياجات المعلومات المحددة جيداً، وتقارير الطلب لطلبات المعلومات المخصصة والقدرة على الاستعلام من قواعد البيانات عن بيانات محددة.
2. مرحلة منتصف الثمانينيات، التي كان المساهم الأكبر فيها بحوث العمليات / علوم الإدارة وفيها تم استخدام نماذج رياضية لتحليل وفهم مشاكل محددة من خلال أنظمة فعالة لدعم القرار.
3. مرحلة التسعينيات، التي إنتقل فيها نكاء الأعمال إلى معالجة التحليل عبر الإنترنت OLAP والمعالجة التحليلية العلائقية عبر الإنترنت ROLAP وفيها تم تقديم مفاهيم تخزين البيانات.
4. مرحلة أوائل عام 2000، وفيها تم تقديم نكاء الأعمال المستند إلى الويب لأول مرة بما يمكن المستخدمين الوصول إلى المعلومات في الوقت الفعلي، كما يمكن للمستخدمين إنشاء التقارير من خلال تطبيق مستند إلى الويب وإنشاء مخططات ورسوم بيانية لإعطاء نظرة رسومية للتقارير.
5. أواخر عام 2000، وفيها تم إنشاء لوحات العدادات، حيث يمكن لمستخدمي الأعمال استخدام لوحات المعلومات لعرض البيانات في لمحة ومعرفة ما يجري.
6. أوائل عام 2010 وحتى الآن، التي برز فيها نكاء الأعمال المحمول والسريع الذي يأخذ بشكل أساسي جميع نكاء الأعمال الذي تم إنشاؤه في الماضي ودمجه في الأجهزة المحمولة للاستهلاك وتمكين اكتشاف البيانات المرئية لمستخدمي الأعمال.

مفهوم وأهمية قابليات ذكاء الأعمال

تعد قابليات ذكاء الأعمال من الوظائف الهامة في ذكاء الأعمال والتي تساعد المنظمة على تحسين تكيفها مع التغيير وكذلك تحسين أدائها من خلال الإمكانيات المناسبة، حيث تساعد هذه القابليات على التنبؤ بالتغيرات في الطلب على المنتج أو اكتشاف زيادة في حصة سوق المنتج الجديد للمنافس والاستجابة بسرعة من خلال تقديم منتج منافس (Chen and Lin, 2020).

عرفت قابليات ذكاء الأعمال على أنها استخدام موارد ذكاء الأعمال وتفاعلها مع الموارد الأخرى لدعم عملية الأعمال، وهي شكل أكثر تحديداً من قابليات تكنولوجيا المعلومات في سياق أنظمة ذكاء الأعمال (Neirotti and Raguseo, 2017). لذلك تشمل قابليات ذكاء الأعمال مجموعة من التقنيات مثل مستودعات البيانات ولوحات المعلومات وإستخراج البيانات والتصور وإعداد التقارير وتطبيقات البرامج والأجهزة الأخرى (Isik, Jones and Sidorova, 2013).

ويؤكد (Alsaad, et al. (2022) بأنه يمكن تحديد مفهوم قابليات ذكاء الأعمال من المنظورين التنظيمي والتكنولوجي، إذ تُعرف قابليات ذكاء الأعمال من المنظور التكنولوجي بأنها منصات تقنية وقواعد بيانات يمكن مشاركتها والتي تتضمن بشكل مثالي بنية تقنية محددة جيداً ومعايير بيانات. أما من المنظور التنظيمي فهي أصول للتطبيق الفعال لنظام المعلومات في المنظمة مثل المخاطر والمسؤوليات المشتركة بالإضافة إلى المرونة.

ويحدد (Aly, et al. (2021) أهمية قابليات ذكاء الأعمال بالآتي:

1. زيادة الأرباح والإنتاجية.
2. اكتساب ميزة تنافسية.
3. التطوير المستمر والبقاء بالسوق.
4. الوصول الأسرع للقرار الصائب.

5. الحد من المخاطر والمعوقات.

6. كسب رضا العملاء؟

ويرى Xu (2022) أهمية قابليات ذكاء الأعمال من خلال الفوائد التي تحققها، إذ يمكنها من تحليل البيانات، وتحسين العمليات، وتتبع الأداء، وتسريع عمليات صنع القرار وتحسينها، وبالتالي المنافسة بقوة والاستحواذ على مكانة أكبر بين المنافسين.

أبعاد قياس قدرات ذكاء الأعمال

صنف (Neirotti and Raguseo, 2017) قابليات ذكاء الأعمال إلى ذكاء الأعمال الموجهة داخلياً وذكاء الأعمال الموجهة خارجياً حيث تركز قابليات ذكاء الأعمال الموجهة داخلياً على معالجة المعلومات الداخلية في منطقة متعددة الوظائف والإنتاج ومراقبة الجودة وبالتالي تحسين الكفاءة التشغيلية وإنتاج منتجات موثوقة، فيما تركز قابليات ذكاء الأعمال الموجهة خارجياً على البيئة الخارجية مثل إحتياجات العملاء التي تسمح للمنظمات بالاستجابة لتغيرات السوق في الوقت المناسب أو التعاون بين المنظمة داخلياً مع الشركاء الخارجيين والعملاء. وفي الدراسة الحالية إعتد الباحث في تحديد أبعاد قابليات ذكاء الأعمال بالإستناد إلى (Chen and Lin, 2020; Torres, Sidorova and Jones, 2018) وكما يلي:

(1) قابليات الإستشعار

إذ تشير قابليات الإستشعار إلى قدرة المنظمة على اكتشاف وتفسير ومتابعة الفرص في البيئة، إذ من المفترض على وحدات الأعمال أن تستشعر البيئة لجمع معلومات عن إحتياجات السوق، وتحركات المنافسين، والتكنولوجيا المعاصرة من أجل تحديد الفرص تجاه المنتجات والخدمات الجديدة (Conboy et al., 2020). فقابليات الإستشعار تتضمن ثلاثة أعمال، هي: توليد المعلومات التي ترتبط بتحديد إحتياجات الزبائن، الإستجابة إلى الإتجاهات السوقية وتحديد الفرص السوقية، والكشف عن

توليفات الموارد، ونشر المعلومات المرتبط بنشر المعلومات السوقية، إذ ترتبط بتفسير المعلومات السوقية، والإستشعار بالأحداث والتطورات وإستكشاف الفرص، والإستجابة للمعلومات التي ترتبط بالخطط المبدئية للإستفادة من المعلومات، ومتابعة القطاعات السوقية المحددة مع خطط إستغلال الفرص الجديدة (Kar and Dwivedi, 2020).

(2) قابليات التحول

حيث يمكن لنظام ذكاء الأعمال أن يميز بسرعة القضايا الواقعية وتفاعلاتها في عمليات الأعمال، ويحث المنظمات على الاستجابة بإجراءات قابلة للتنفيذ للوصول إلى أهدافها، حيث يؤكد Chen and Lin, (2020) أن ذكاء الأعمال هي عملية تحليل بيانات مدعومة بالتكنولوجيا، وتقوم بجمع بيانات مجزأة وتحويلها إلى معلومات أو معرفة حول الأهداف التنظيمية والفرص والبيئة التشغيلية، مما يمكّن المنظمات من تعزيز قدراتها على البقاء والنمو بشكل كبير في الأسواق عالية المنافسة (Conboy et al., 2020). فالقابلية على التحول هي القدرة على إعداد أو توجيه شركات الأعمال في الوقت المناسب لإجراء تغييرات فعالة وتعزيز مزاياها التنافسية (Kar and Dwivedi, 2020).

(3) قابليات التوجيه

تمثل قابليات التوجيه قابلية دفع معالجة البيانات وتكوين معرفة جديدة من شأنها أن تساعد جميع أصحاب المصلحة على الوصول إلى إجماع معرفي والتغلب على الروتين التنظيمي أو المقاومة ضد التغيير في صنع القرار (Božic & Dimovski, 2019). كما أنها قابلية تنظيمية أساسية للاستفادة من المعرفة لدفع ابتكار المنتجات وإعادة هندسة العمليات وتحسين صنع القرار (Chen and Lin, 2020).

تحليلات الأعمال

المفهوم والأهمية

تمثل تحليلات الأعمال عملية تحويل البيانات إلى رؤى لتحسين عملية إتخاذ القرارات وتعتمد بشكل كبير على التحليل الإحصائي والكمي والتشغيلي (Trkman, McCormack, de Oliveira and Ladeira, 2010). حيث أن إدارة البيانات وتصور البيانات والنمذجة التنبؤية وإستخراج البيانات ومحاكاة التنبؤ والتحسين تُمكن من تقديم النتائج بشكل مثالي (Power, Heavin, McDermott and Daly, 2018). ووفقاً لوجهة نظر (Li, Khan, Ahmad and Shahzadc (2022) فإن تحليلات الأعمال يتضمن مزيجاً من تحديد أنماط وعلاقات جديدة مع التنقيب عن البيانات، واستخدام التحليل الكمي والإحصائي لتصميم نماذج الأعمال، وإجراء اختبار متعدد المتغيرات بناءً على النتائج، والتنبؤ بإحتياجات العمل المستقبلية والأداء وإتجاهات الصناعة باستخدام النمذجة التنبؤية. وإيصال النتائج في تقارير سهلة الفهم إلى الإدارة والعملاء.

كما يؤكد (Khan, et al., (2022) بأن تحليلات الأعمال يعمل على زيادة كفاءة المنظمة وذلك بإستخدام الأساليب التحليلية المختلفة عن طريق تقليل التكاليف التشغيلية والتنبؤ بشكل مثالي بإتجاهات السوق.

ومن وجهة نظر (O'Neill and Brabazon (2019) فإن أهمية تحليلات الأعمال تبرز من

خلال:

- تحويل البيانات الأولية إلى مدخلات أكثر قيمة للاستفادة من هذه المعلومات في صنع القرار.
- الحصول على فهم أعمق للبيانات الأولية والثانوية الناشئة من أنشطة المنظمة.
- مساعدة المنظمات على تحسين إجراءاتها وزيادة إنتاجيتها.
- المساعدة في صنع القرار.

- تحسين الكفاءة بالإضافة إلى تحقيق المزيد من الأرباح.

منافع تحليلات الأعمال وأنواعها

أكد Ashrafi, et al. (2019) بأن هناك العديد من المنافع المتحققة جراء تبني المنظمات

لتحليلات الأعمال، أبرزها:

- تحسين الكفاءة التشغيلية للمنظمات من خلال الأنشطة اليومية.
 - مساعدة المنظمات على فهم عملائها بشكل أكثر دقة.
 - تستخدم الأعمال تصور البيانات لتقديم توقعات للنتائج المستقبلية.
 - المساعدة في اتخاذ القرار والتخطيط للمستقبل.
 - قياس الأداء وتحفيز النمو.
 - اكتشاف الاتجاهات المخفية واكتساب عملاء محتملين وتوسيع نطاق الأعمال في الاتجاه الصحيح.
- ويذكر Liu, et al. (2023) أنواع تحليلات الأعمال بثلاثة أنواع رئيسة تتمثل في:

1. التحليلات الوصفية

التي تستخدم التحليلات لتلخيص البيانات السابقة وفهم ما حدث، إضافة لفحص البيانات

التاريخية لاكتساب رؤى حول سلوك العملاء وتحديد الاتجاهات وكشف مؤشرات الأداء الرئيسية.

2. التحليلات التشخيصية

تأخذ التحليلات التشخيصية التحليلات الوصفية خطوة إلى الأمام باستخدام تقنيات استخراج

البيانات للبحث عن الأنماط وكشف الارتباطات، ويمكن استخدامها لتحديد السبب الجذري للمشكلة

واكتشاف الفرص وفهم كيفية تأثير التغييرات على مجالات أخرى من العمل.

3. التحليلات التنبؤية

تستخدم التحليلات التنبؤية تقنيات نمذجة البيانات مثل التعلم الآلي والذكاء الاصطناعي لتوقع الأحداث أو الاتجاهات المستقبلية، ويمكن استخدام هذا النوع من التحليلات للتنبؤ بسلوك العملاء في المستقبل وتوقع اتجاهات السوق والتخطيط للسيناريوهات المحتملة.

رشاقة الأعمال

التطور التاريخي لمدخل رشاقة الأعمال

ولدت فلسفة الرشاقة في التسعينيات من القرن الماضي في مجال تطوير البرمجيات كطريقة لتقديم البرمجيات (القيمة) للعميل بسرعة ومرونة أكبر (Juneja, et al., 2018).

ففي العقدين الماضيين نظر منظرو المنظمات صراحة في دور الأداء الرشيق في تمكين المنظمات من التكيف بنجاح مع بيئات سريعة التغير وغير متوقعة وقد تزامن ذلك مع ظهور المنافسة الشديدة باعتبارها حجر الزاوية في المشهد الصناعي المعاصر (Denning, 2020).

فالرشاقة تمثل حركة انطلقت في عام 2001 كمجموعة من القيم والمبادئ وبمرور الوقت أصبح مصطلح الرشاقة ضرورة عمل يتم الاستشهاد بها بشكل شائع وانتشر إلى قطاعات مختلفة (Haider, et al., 2021).

ظهر استخدام مصطلح رشاقة الأعمال في البحث التنظيمي في أواخر القرن العشرين وتم تخصيصه لمزيج من المرونة والسرعة ؛ كان يُنظر إليه بشكل متزايد على أنه مصدر للميزة التنافسية في البيئات التنافسية وسريعة التغير (Bongso and Hartayo, 2022).

ووفقاً لرأي Saputra, et al., (2022) يعود تاريخ رشاقة الأعمال إلى تراجع الصناعة الأمريكية واختفاء التوافق في الثمانينيات ففي عام 1990 قرر الكونجرس الأمريكي اتخاذ الإجراءات اللازمة في هذا الصدد، وهو ما أدى بالكونجرس الأمريكي للأمر بإنشاء وكيل والتحقيق في الصناعات التحويلية

الأمريكية بهدف جعلها أكثر تنافسية، فمن خلال ملاحظة أن معدل التغيرات في بيئة الأعمال أعلى من معدل التوافق مع البيئة اجتمعت مجموعة من الخبراء والعلماء نيابة عن وزارة الدفاع في جامعة ليهاي في الولايات المتحدة في بنسلفانيا للتحقيق الصناعات التحويلية الأمريكية بهدف أن تكون الأنظمة والاستراتيجيات ناجحة في هذه الصناعة. وكانت نتيجة جهودهم تقريرًا بعنوان "استراتيجية شركات التصنيع في القرن الحادي والعشرين" وتم تخصيص اسم "رشاقة الأعمال" له في نفس الوقت.

مفهوم وأهمية رشاقة الأعمال

ظهر الاهتمام برشاقة الأعمال بوصفها من الموجهات الأساسية لتفوق منظمات الأعمال. إذ شكلت السمة المميزة للمنظمات المعاصرة، حيث أكد (Ghasemaghaei, Hassanein and Turel (2017) بأن رشاقة الأعمال تمثل مفتاح النجاح في بيئة الأعمال الديناميكية؛ لأنها تعكس مستوى القدرة على تنفيذ التغييرات، والإستفادة من الفرص في بيئة تتصف بالإضطراب واللاتأكد العالي. وصفت رشاقة الأعمال بأنها مرونة وسرعة منظمة الأعمال والتي تمنحها القدرة على تغيير أنشطتها بهدف الاستجابة للتغيرات الحاصلة في أسواقها ومواجهة المخاطر التي تعترضها (Chen and Siau, 2020).

كما انها تهتم بإجراء التغييرات الروتينية في إطار السهولة والسرعة، والتي تكون فيها المنظمة قادرة على تغيير أعمالها؛ من أجل الإستجابة للمخاطر أو الفرص في أسواقها (Bongso and Hartayo, 2022).

وهي قدرة المنظمة على مجارة التطورات والتغييرات البيئة الغير مؤكدة (Saputra, et al., 2022). كما أنها مجمل إمكانات المنظمة وقدراتها في استغلال الفرص واجتياز الأزمات مقارنة مع المنظمات المنافسة العاملة بنفس القطاع (Patil, et al., 2022).

وقد أكد (Chen and Siau (2020) أن تبني المنظمات لمدخل رشاقة الأعمال يحقق لها هناك

العديد من المزايا، منها:

1. المساهمة في الحفاظ على المركز التنافسي.
2. تعزيز القدرة على البقاء والنمو والاستمرار.
3. تطوير القدرات التحليلية والمهارات الإدراكية.

وترجع أسباب حاجة المنظمات لمدخل رشاقة الأعمال للأسباب التالية (Ghasemaghaei,)

(Hassanein and Turel, 2017):

1. أن المنظمات تعيش ظروفًا متغيرة ومعقدة وتتصف باللاتأكد.
2. تزايد المشكلات الإدارية والتنظيمية داخل المنظمات يفرض التغيير والتطوير الذي يتطلب بدوره خفة في إحداثه.
3. تزايد حدة المنافسة لزيادة القدرة التنافسية لدى المنظمة.
4. وقتية الميزة التنافسية في الوقت الحاضر.
5. تزايد الفرص البيئية المتاحة، وصعوبة إختيار الأفضل منها.

أبعاد قياس رشاقة الأعمال

إعتمدت الدراسة الحالية في تحديد أبعاد رشاقة الأعمال بالإستناد إلى (Chakravarty, (2013

Grewal and Sambamurthy و (Lu and Ramamurthy (2011) وكما يلي:

(1) الرشاقة الريادية

التي تمثل القدرة على توقع واغتنام الفرص المتاحة في السوق بشكل استباقي بما يسمح

للمنظمة تعديل مواقعها واستراتيجياتها وتنظيم أساليب العمل الجديدة للحصول على مزايا في ظل

الظروف المتغيرة (Chakravarty, Grewal and Sambamurthy, 2013). حيث أكد (Lu and (2011

Ramamurthy بأن الرشاقة الريادية تأتي من عدة موارد تتمثل في الخبرات الحالية والسابقة، والممارسات التي تقود إلى الابتكار، وفرصة حدوث حدث يجعل الريادي يدرك حاجة معينة لم يتم إشباعها.

(2) الرشاقة التكيفية

وتتمثل بقدرة المنظمة على الكشف والاستجابة لديناميكية السوق بطريقة استباقية (Chakravarty, Grewal and Sambamurthy, 2013). حيث أكد (Lu and Ramamurthy (2011 بأنه تتأطر صورة تكيف الكثير من المنظمات مع تغيرات البيئة (لاسميا البيئة الخارجية) باستيعاب تلك التغيرات عند تحديد أهدافها وإيجاد الآليات الكفيلة بمقابلتها والإستعداد لمجابهتها. إذ أن سر النجاح الذي تحققه المنظمات يتمثل في قدرتها على إعتداد الرشاقة التكيفية، فالتكيف يعني قدرة المنظمة على التنبؤ بالمشكلات الداخلية والخارجية التي ستواجهها مستقبلاً وإيجاد السبل الكفيلة بالسيطرة عليها قدر الإمكان (Doeze Jager - van Vliet, et al., 2022).

ووفقاً لرأي (Doeze Jager - van Vliet, et al., (2022 فالرشاقة التكيفية عاملاً من أكثر العوامل الحاسمة في تقصير مصير بقاء المنظمة من غدمه لأن تغيرات البيئة يمكن تحملها لمدى زمني قصير فقط.

ثالثاً: الدراسات السابقة

- دراسة (2010) Trkman, McCormack, de Oliveira and Ladeira بعنوان:

The impact of business analytics on supply chain performance

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تحليل الأعمال ودعم نظم المعلومات على أداء سلسلة التوريد. تكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين في الشركات العالمية التي ترتبط أعمالها بسلاسل التوريد. اما عينة الدراسة فقد شملت على الشركات التي يرتبط عملهم بأداء سلسلة التوريد في الشركات في أوروبا وأمريكا وكندا والبرازيل والصين والبالغ عددها (310) شركة. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة من خلال استخدام أسلوب المعادلات الهيكلية. وبعد إجراء التحليلات الإحصائية اللازمة توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها وجود أثر لتحليل الأعمال ودعم نظم المعلومات على أداء سلسلة التوريد. في الشركات في أوروبا وأمريكا وكندا والبرازيل والصين.

- دراسة (2011) Lu & Ramamurthy بعنوان:

Understanding the link between Information Technology Capability and Organizational Agility: An empirical Examination

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الارتباط بين قابليات تكنولوجيا المعلومات والخفة التنظيمية. تكونت عينة الدراسة من (128) مديراً لمؤسسة تعمل في حقل تكنولوجيا المعلومات بالولايات المتحدة الأمريكية. ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحثين وبالإستناد إلى الدراسات والبحوث السابقة المتعلقة بموضوع بحثهما بتطوير استبانة تغطي أسئلة الدراسة وأهدافها، وبعد إجراء العمليات الإحصائية المناسبة توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها وجود علاقة إرتباط إيجابية بين قابليات تكنولوجيا المعلومات ونوعين من الخفة التنظيمية (خفة تعديل العمليات، والخفة المرتبطة برأس المال السوقي).

- دراسة (2013) Chakravarty, et al., بعنوان:

Information Technology Competencies, Organizational Agility, and Firm Performance: Enabling and Facilitating Roles

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة كيف أن جدارات تكنولوجيا المعلومات تُشكل الخفة التنظيمية وأداء المنظمة. تكون مجتمع الدراسة من الشركات العاملة في مجال الأعمال الالكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية. أما عينة الدراسة فقد شملت (428) شركة تعمل في مجال الأعمال الالكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية والتي تم اختيارها بشكل عشوائي. ولتحقيق أهداف الدراسة، تم تطوير استبيان وزع على (428) شركة. وبعد فحص الاستبيانات المستردة تبين صلاحية (109) استبانة. وبعد إجراء التحليلات الاحصائية اللازمة، توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها أن هناك تأثير مزدوج تبعاً للحركية البيئية، حيث أن المديرين من المفترض أن يقوموا بملاحظة المواقف على إختلاف أنواعها. كما بينت النتائج أن جدارات تكنولوجيا المعلومات تؤثر على تشكيل الخفة التنظيمية وأداء المنظمة.

— دراسة (2018) Sincorá, Oliveira, Zanquetto-Filho and Ladeira بعنوان:

Business analytics leveraging resilience in organizational processes

هدفت هذه الدراسة إلى إختبار العلاقة بين قدرات تحليل الأعمال ونتائج الأداء في المرونة التنظيمية وإدارة عمليات الأعمال. تكون مجتمع الدراسة وعينتها من المديرين العاملين في الشركات المرتبطة باتحاد الصناعات بولاية إسبيريتو سانتو بالبرازيل. تم إعتقاد المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة إضافة إلى إستخدام منهجية تحليل المسار. وبعد إجراء التحليلات الاحصائية اللازمة، توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها أن قدرات تحليل الأعمال وإدارة عمليات الأعمال يؤثران بشكل إيجابي في المرونة التنظيمية، كما أن قدرات تحليل الأعمال تلعب دوراً معدلاً في العلاقة بين متغيرات الدراسة المبحوثة.

— دراسة الحواجرة (2018) بعنوان:

الدور الوسيط لقدرات ذكاء الأعمال بين الريادة التنظيمية والنجاح الاستراتيجي في الجامعات الحكومية الأردنية".

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف أثر الريادة التنظيمية في تحقيق النجاح الاستراتيجي من خلال قدرات ذكاء الأعمال في الجامعات الحكومية الأردنية. تكون مجتمع الدراسة من جميع القيادات (رؤساء الجامعات ونوابهم ومساعدتهم وعمداء الكليات ونوابهم ومساعدتهم، ورؤساء الأقسام البالغ عددهم (435). أما عينة الدراسة فقد شملت مجتمع الدراسة بطريقة المسح الشامل. ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها استخدم المنهج الوصفي التحليلي، من خلال استبانة استخدمت أداة رئيسة لجمع المعلومات. وتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية أبرزها تحليل الانحدار المتعدد وتحليل المسار. وقد توصلت الدراسة إلى وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للريادة التنظيمية بأبعادها في النجاح الاستراتيجي، وان هناك أثرا للريادة التنظيمية في قدرات ذكاء الأعمال، علاوة على وجود أثر لقدرات ذكاء الأعمال في النجاح الاستراتيجي ووجود أثر غير مباشر لقدرات ذكاء الأعمال كمتغير وسيط في العلاقة بين الريادة التنظيمية والنجاح الاستراتيجي.

— دراسة الجميلي وعبد الجبوري (2019) بعنوان:

ذكاء الأعمال ودوره في تحقيق التميز التنظيمي: دراسة استطلاعية لآراء عينة من المديرين في جامعة كركوك

هدفت هذه الدراسة إلى بيان دور ذكاء الأعمال في تحقيق التميز التنظيمي في جامعة كركوك بالعراق. تكون مجتمع الدراسة من من القيادات الادارية في جامعة كركوك. أما عينة الدراسة فقد شملت على رؤساء الأقسام العاملين في جامعة كركوك بالعراق البالغ عددهم (44) رئيساً تم إختيارهم بالطريقة القصدية. ولتحقيق أهداف الدراسة تم إتماد المنهج الوصفي التحليلي. وبعد إجراء التحليلات

الإحصائية اللازمة توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها أن ذكاء الأعمال يلعب دوراً إيجابياً في تحقيق التميز التنظيمي لجامعة كركوك بالعراق من وجهة نظر رؤساء الأقسام عينة الدراسة.

— دراسة O'Neill and Brabazon (2019) بعنوان:

Business analytics capability, organizational value and competitive advantage

هدفت هذه الدراسة إلى بيان العلاقة بين قابلية تحليل الأعمال والقيمة التنظيمية والميزة التنافسية. تكون مجتمع الدراسة وعينتها من (64) فرداً من كبار المتخصصين في تحليلات الأعمال تم إختيارهم من (17) قطاعاً وأفضل (100) مؤسسة في أيرلندا. ولتحقيق أهداف الدراسة تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي. وبعد إجراء التحليلات الإحصائية اللازمة توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها أن هناك علاقة إرتباط إيجابية بين قابلية تحليل الأعمال والقيمة التنظيمية والميزة التنافسية من وجهة نظر عينة الدراسة في المؤسسات محل الدراسة.

— دراسة Ashrafi, Ravasan, Trkman and Afshar (2019) بعنوان:

The role of business analytics capabilities in bolstering firms' agility and performance

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر قابلية تحليل الاعمال على مرونة رشاقة الشركات من خلال جودة المعلومات والقدرة الإبداعية. إضافة إلى بيان الدور المعدل للإضطراب التكنولوجي والسوقي. تكون مجتمع الدراسة من الشركات الايرانية ذات المردود المالي العالي والبالغ عددها (500) شركة. أما عينة الدراسة فقد شملت على (154) شركة من الشركات مجتمع الدراسة. وقد تكونت وحدة المعاينة من الرئيس التنفيذي ورئيس قسم نظم المعلومات في الشركات عينة الدراسة. ولتحقيق أهداف الدراسة تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي. وبعد إجراء التحليلات الإحصائية اللازمة توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها أن قابلية تحليل الاعمال تؤثر بشكل كبير على رشاقة الشركات من خلال

جودة المعلومات والقدرة الإبداعية، وأن الإضطراب التكنولوجي والسوقي يخفف من تأثير رشاقة الشركات على الأداء بشكل عام.

— دراسة (2020) Chen and Lin بعنوان:

Business Intelligence Capabilities and Firm Performance: A Study in China

هدفت الدراسة إلى تطوير مقياس متعدد الأبعاد لقياس لقابليات نكاء الأعمال إستناداً إلى نظرية القدرات الديناميكية ونظرية التطور التنظيمي، إضافة إلى بيان تأثير هذه القابليات على أداء الشركات في الصين. شمل مجتمع الدراسة وعينتها على تحليل الدراسات ذات العلاقة من عام 2001 ولغاية عام 2019. وللتحقق من صدق وصلاحيّة المقياس المطور تم استخدام التحليل العملي الإستكشافي والتوكيدي، إضافة إلى الصدق التقاربي والثبات. وقد توصلت الدراسة إلى بناء مقياس لقياس لقابليات نكاء الأعمال متضمناً ثلاثة أبعاد رئيسة هي قابليات الإستشعار وقابليات التحول وقابليات التوجيه. كما أظهرت النتائج أن الأداة تتسم بالصدق والثبات؛ الأمر الذي يمكن من استخدامها في الدراسة المستقبلية. وتبين أيضاً بأن أن قابليات نكاء الأعمال المطورة تؤثر بشكل إيجابي على أداء الشركات بشكل عام.

— دراسة العمري وعقيلي (2020) بعنوان:

دور نكاء الأعمال في التطوير الإداري بجامعة الملك عبدالعزيز

هدفت هذه الدراسة إلى بيان دور نكاء الأعمال في التطوير الإداري بجامعة الملك عبدالعزيز وبيان العلاقة بينهما، ومدى تطبيقه بالجامعة. تكون مجتمع الدراسة من القيادات بجامعة الملك عبدالعزيز متمثلة في الأكاديميين والإداريين والفنيين ذوي المناصب الإدارية (وكلاء الجامعة، عمداء الكليات والعمادات ووكلائهم، ورؤساء الأقسام العلمية والمشرفات عليها، ومدراء المراكز والإدارات ومساعدتهم) في مختلف الجهات بالجامعة والبالغ عددهم (46) فرداً. تم استخدام المنهج الوصفي

التحليلي من خلال استخدام الاستبانة. ولغرض تحقيق أهداف الدراسة تم اللجوء إلى العديد من الأساليب الاحصائية، وبعد إجراء التحليل توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها وجود علاقة بين ذكاء الأعمال والتطوير الإداري، كما جاءت تصورات عينة الدراسة لمدى تطبيق ذكاء الأعمال في التطوير الإداري على نحو متوسط وكذلك وجود أهمية كبيرة للتدريب على ممارسات ذكاء الأعمال في التطوير الإداري.

— دراسة عزيز (2020) بعنوان:

دور تقنيات ذكاء الأعمال في تحسين سمعة المنظمة: دراسة استطلاعية بقطاع الاتصالات الخاص - محافظة نينوى أنموذجاً

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور تقنيات ذكاء الأعمال في تحسين سمعة المنظمة في شركات الاتصالات القطاع الخاص (اسياسيل، كورك، زين العراق) في محافظة نينوى. تكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين في شركات الاتصالات القطاع الخاص (اسياسيل، كورك، زين العراق). اما عينة الدراسة فقد شملت على (120) فرداً من العاملين في الشركات محل الدراسة تم إختيارهم بطريقة عشوائية. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال استخدام الاستبانة. ولغرض تحقيق أهداف الدراسة تم اللجوء إلى العديد من الأساليب الاحصائية، وبعد إجراء التحليل توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها إن تقنيات ذكاء الأعمال تعزز من سمعة المنظمة، وذلك من خلال البيانات التي يتم جمعها وخبزنها ومعالجتها وتوفير المعلومات اللازمة لصانعي القرار.

— دراسة الزعنون ومزهر (2020) بعنوان:

أثر استخدام أنظمة ذكاء الأعمال على التوجهات الريادية للقطاع المصرفي الفلسطيني: بنك فلسطين

نموذجاً

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع استخدام أنظمة ذكاء الأعمال وأثرها على التوجهات الريادية لبنك فلسطين - المحافظات الجنوبية. تكون مجتمع الدراسة من العاملين في الوظائف الإدارية المتقدمة في بنك فلسطين (مدير إدارة، مدير دائرة، مدير فرع) والبالغ عددهم (55) موظفاً. أما عينة الدراسة فقد العاملين في الوظائف الإدارية المتقدمة في بنك فلسطين (مدير إدارة، مدير دائرة، مدير فرع) والبالغ عددهم (55) موظفاً وبطريقة المسح الشامل. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات الأولية للدراسة من خلال استبانة أعدت خصيصاً لتحقيق أهداف الدراسة حيث تم تحليل الاستبانة واختبار فرضيات الدراسة بواسطة برنامج (SPSS)، وقد اظهرت النتائج أن واقع استخدام أنظمة ذكاء الأعمال بأبعادها (جمع وتحليل البيانات، إدارة أداء الأعمال، دعم الموقف التنافسي) قد حصل على تقدير مرتفع بمتوسط حسابي (3.85)، ووزن نسبي (77%). كما بينت النتائج وجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لواقع استخدام أنظمة ذكاء الأعمال في مستوى تحقق التوجهات الريادية.

— دراسة صدقه (2020) بعنوان:

أثر ذكاء الأعمال على جودة القرارات في الإدارة العليا من خلال جودة البيانات في شركات الاتصالات

في الأردن".

هدفت هذه الدراسة الى تحديد أثر ممارسات ذكاء الأعمال (تكامل البيانات، تفاعل ذكاء الأعمال الشفافية، دعم القرار التحليلي والذكي) على جودة القرارات من خلال جودة البيانات في شركات الاتصالات الأردنية. تكون مجتمع الدراسة من مدراء شركتي أورانج وأمنية في الأردن وبلغ

عدهم (152) وتم اختيار عينة مسحية، حيث رفضت شركة زين الإجابة على الاستبيان، وتم توزيع استبانة الكترونية (Microsoft forms) وتم استكمال (100) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي. ولتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها استخدم الباحث مجموعة من الأساليب الإحصائية أبرزها تحليل المسار. وقد توصلت الدراسة الى وجود أثر لممارسات نكاه الأعمال بأبعاده (تكامل البيانات، تفاعل نكاه الأعمال الشفافية، دعم القرار التحليلي والذكي) على جودة البيانات، ووجود أثر لنكاه الأعمال على جودة القرارات من خلال جودة البيانات في شركات الاتصالات في الأردن.

— دراسة شخاتره (2021) بعنوان:

أثر قدرات نكاه الأعمال على الأداء التنافسي للبنوك الإسلامية في الأردن

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر قدرات نكاه الأعمال (القدرات التقنية وهيكلية نكاه الأعمال وثقافة نكاه الأعمال) على الأداء التنافسي في البنوك الإسلامية في الأردن. تكون مجتمع الدراسة من كافة الموظفين العاملين في البنوك الإسلامية في الأردن. أما عينة الدراسة فقد شملت على مدراء المستويات الإدارية العليا والوسطى في البنوك الإسلامية في الأردن والبالغ عددهم (188) فرداً. تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي إضافة إلى أداة الدراسة الرئيسية الإستبانة لتحقيق أهداف الدراسة. وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لقدرات نكاه الأعمال (قدرات نكاه الأعمال، هيكلية نكاه الأعمال، وثقافة نكاه الأعمال) على الأداء التنافسي (التكلفة، الجودة، المرونة، الوصول).

— دراسة كريم وحنظل (2021) بعنوان:

أثر منظورات ذكاء الأعمال في إعادة هندسة العمليات المصرفية دراسة استطلاعية في عدد من

المصارف الخاصة في بغداد

هدفت هذه الدراسة الى تعرف اثر منظورات ذكاء الاعمال في اعادة هندسة العمليات المصرفية ومدى امكانية تطبيقها، وتأثير ذلك على اعادة هندسة العمليات المصرفية للمصارف الخاصة (مصرف الخليج التجاري، ومصرف الشرق الاوسط العراقي، ومصرف الراجح الإسلامي، والمصرف الوطني الإسلامي، ومصرف الاقليم التجاري). تكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين في المصارف محل الدراسة. أما عينة الدراسة فقد شملت على (92) فرداً من العاملين في المصارف محل الدراسة تم إختيارهم بطريقة عشوائية. تم اللجوء إلى المنهج الوصفي التحليلي إضافة إلى استخدام الاستبانة أداة لجمع البيانات. وبعد إجراء التحليلات الاحصائية اللازمة باستخدام برنامج SMART - PLS3 توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها وجود تأثير دال إحصائياً لمنظورات ذكاء الاعمال في اعادة هندسة العمليات المصرفية في المصارف الخاصة في العاصمة العراقية بغداد.

— دراسة Mortezaei, Jamshidi and Hosseinpour (2022) بعنوان:

The Effect of Business Intelligence (BI) on Organizational Agility and Innovation Using SEM ."

هدفت هذه الدراسة الى تأثير ذكاء الأعمال على الرشاقة التنظيمية والابتكار في مستشفيات كرمانشاه بايران باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية. تكون مجتمع الدراسة من من خبراء تكنولوجيا المعلومات في مستشفيات كرمانشاه البالغ عددهم (375) فرداً. أما عينة الدراسة فقد شملت على (97) فرداً من خبراء تكنولوجيا المعلومات في مستشفيات كرمانشاه بايران تم إختيارهم بطريقة عشوائية. تم اللجوء إلى المنهج الوصفي التحليلي إضافة إلى استخدام الاستبانة أداة لجمع البيانات. وبعد إجراء

التحليلات الاحصائية اللازمة باستخدام برنامج SMART - PLS3 توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها وجود علاقة إيجابية وذات دلالة إحصائية بين ذكاء الأعمال والرشاقة التنظيمية والابتكار في مستشفيات كرمانشاه بايران، ويؤدي ذكاء الأعمال إلى مزيد من الابتكار التنظيمي.

— دراسة الطاهر (2022) بعنوان:

آثار استخدام أنظمة ذكاء الأعمال على التميز التنظيمي من خلال الدور الوسيط لمتغير الابداع الإداري دراسة حالة مجمع صيدال المديرية العامة

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على العلاقة التأثيرية بين أبعاد ذكاء الاعمال والتميز التنظيمي من خلال الدور الوسيط للإبداع الاداري. تكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين في مجمع صيدال بالمديرية العامة. أما عينة الدراسة فقد شملت على (125) إدارياً من العاملين في مجمع صيدال بالمديرية العامة تم إختيارهم بطريقة قصدية. تم اللجوء إلى المنهج الوصفي التحليلي إضافة إلى استخدام الاستبانة أداة لجمع البيانات. وبعد إجراء التحليلات الاحصائية اللازمة التي من أبرزها النمذجة بالمعادلات الهيكلية توصلت الدراسة إلى وجود علاقة تأثيرية بين أبعاد ذكاء الاعمال والتميز التنظيمي، وأن الإبداع الإداري يلعب دوراً وسيطاً في العلاقة التأثيرية بين أبعاد ذكاء الاعمال والتميز التنظيمي في مجمع صيدال بالمديرية العامة حيث أن العلاقة قوية بين ذكاء الاعمال والتميز التنظيمي في ظل وجود الابداع الاداري.

— دراسة محمد والمراد (2022) بعنوان:

ذكاء الأعمال ودوره في تحقيق الأداء المستدام

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد دور ابعاد ذكاء الاعمال (مصادر البيانات، تكامل البيانات، مستودع البيانات، تحليل البيانات، عرض المعلومات) في تحقيق الاداء المستدام (الاداء الاقتصادي،

الاداء الاجتماعي، الاداء البيئي) من وجهة نظر عينة من القيادات الادارية في شركة آسياسيل للاتصالات في العراق. تكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين في شركة آسياسيل للاتصالات في العراق. أما عينة الدراسة فقد شملت على (150) فرداً من العاملين في شركة آسياسيل للاتصالات في العراق تم إختيارهم بطريقة عشوائية. تم اللجوء إلى المنهج الوصفي التحليلي إضافة إلى استخدام الاستبانة أداة لجمع البيانات. وبعد إجراء التحليلات الاحصائية اللازمة توصلت الدراسة إلى إسهام ذكاء الاعمال في تحقيق الاداء المستدام عبر وجود علاقات الارتباط والتأثير المعنوية بينهما.

— دراسة Nazari, et al. (2022) بعنوان:

An Investigation on the Impact of Business Intelligence over the Performance of Startup Companies according to Innovation and Knowledge Management as Mediators

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر ذكاء الأعمال على أداء الشركات الناشئة في ايران، إضافة إلى تعرف الدور الوسيط لكل من الابتكار وإدارة المعرفة في علاقة ذكاء الأعمال وأداء الشركات الناشئة في ايران. تكون مجتمع الدراسة من كافة الخبراء والمديرين ذوي الصلة في الشركات الإيرانية الناشئة في (8) شركات هي Pinket و Alibaba و Snapp و Filimo و IDPay و PhonePay و TapSell و Body Spinner. أما عينة الدراسة فقد شملت على (108) من الخبراء والمديرين في الشركات محل الدراسة تم إختيارهم بشكل عنقودي. تم اللجوء إلى المنهج الوصفي التحليلي إضافة إلى استخدام الاستبانة أداة لجمع البيانات. وبعد إجراء التحليلات الاحصائية اللازمة توصلت الدراسة إلى فعالية كل من ذكاء الأعمال والابتكار وإدارة المعرفة على أداء الشركات الناشئة وذكاء الأعمال في الابتكار وإدارة المعرفة. إضافة إلى أن الابتكار وإدارة المعرفة يمثلان متغيرات وسيطة إيجابية في علاقة ذكاء الأعمال وأداء الشركات الناشئة في ايران.

— دراسة (2022) Divatia, et al. بعنوان:

**Emerging trends and impact of business intelligence & analytics in organizations:
Case studies from India**

هدفت هذه الدراسة إلى اكتشاف الأنماط في تأثير ذكاء وتحليلات الأعمال في المنظمات في الهند. تكون مجتمع الدراسة من الشركات التي تستخدم نظم ذكاء وتحليلات الأعمال. أما عينة الدراسة فقد شملت على (145) شركة تستخدم نظم ذكاء وتحليلات الأعمال تم إختيارها بشكل عشوائي. تم اللجوء إلى المنهج الوصفي التحليلي إضافة إلى استخدام الاستبانة أداة لجمع البيانات. وبعد إجراء التحليلات الاحصائية اللازمة توصلت الدراسة إلى بأن الشركات التي لديها نضج أعلى لقدرات ذكاء وتحليلات الأعمال كانت تستخدم ذكاء وتحليلات الأعمال عبر عدد أكبر من المجالات الوظيفية وتشهد أيضًا فعالية ذكاء وتحليلات الأعمال في مجالات أكثر من المنظمات التي لديها نضج أقل لقدرات ذكاء وتحليلات الأعمال.

— دراسة (2022) Bin Rodzoan, Abubakar and Zeki بعنوان:

**Business Intelligence Capabilities and Critical Success Factors in Public Sector
Company of Malaysia**

هدفت هذه الدراسة إلى فحص قدرات ذكاء الأعمال لمنظمات القطاع العام بالإضافة إلى متغيرات النجاح الأساسية المرتبطة بها في ماليزيا. تكون مجتمع الدراسة من منظمات القطاع العام التي تستخدم قدرات ذكاء الأعمال في ماليزيا. أما عينة الدراسة فقد شملت على الموظفين المتخصصين في ذكاء الأعمال في منظمات القطاع العام التي تستخدم قدرات ذكاء الأعمال في ماليزيا. تم اللجوء إلى المنهج الوصفي التحليلي إضافة إلى استخدام الاستبانة أداة لجمع البيانات. وبعد إجراء التحليلات الاحصائية اللازمة توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة بين مجموعة قدرات ذكاء الأعمال التي تتضمن البنية التحتية والفرق والبيانات ودعم المستوى الأعلى ومشاركة المستخدم في جودة البيانات.

— دراسة Rahman (2023) بعنوان:

The Effect of Business Intelligence on Bank Operational Efficiency and Perceptions of Profitability

هدفت هذه الدراسة إلى إختبار أثر ذكاء الأعمال الكفاءة التشغيلية للبنك وتصورات الربحية في بنغلادش. تكون مجتمع الدراسة من من كافة العاملين في (27) فرعاً بنكياً في بنغلادش. أما عينة الدراسة فقد شملت على (259) فرداً من العاملين في (27) فرعاً بنكياً في بنغلادش تم إختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة. تم اللجوء إلى المنهج الوصفي التحليلي إضافة إلى استخدام الاستبانة أداة لجمع البيانات. وبعد إجراء التحليلات الاحصائية اللازمة توصلت الدراسة إلى أن ذكاء الأعمال يرتبط ارتباطاً إيجابياً بالكفاءة التشغيلية والربحية. علاوة على ذلك أن الكفاءة التشغيلية من خلال ذكاء الأعمال تؤثر بشكل إيجابي على ربحية البنك. وإستناداً إلى النظرية التنافسية فإن ذكاء الأعمال يسمح للكيان المنتج بتوليد هوامش أعلى مقارنة بمنافسيه في السوق. وبالتالي يمكن للبنوك تقديم خيارات أفضل بتكلفة أقل من منافسيها وبالتالي ضمان ميزة تنافسية.

ثالثاً: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

- ✓ ما يميز هذه الدراسة هو عدم وجود دراسة رابطة بين قابليات ذكاء الأعمال وتحليلات الأعمال ورشاقة الأعمال على حد علم الباحث وفقاً لما أجراه من بحث وتحري على المواقع الإلكترونية والدوريات والمجلات العلمية المحكمة.
- ✓ اعتمدت الدراسة الحالية تحليلات الأعمال متغيراً بسيطاً وهذا ما لم تدرسه الدراسات السابقة.
- ✓ البيئة المبحوثة، فبيئة شركات الإتصالات المتنقلة في الأردن تتميز بالمنافسة الحادة فيما بين شركاتها، ما يمكن القول أن هذه الدراسة تعيش ظروفًا حادة التنافس وتكابد فيها هذه الشركات تغييرات بيئية سريعة.

- ✓ وحدة المعاينة المختارة التي تضمنت الطبقات الإدارية الثلاث العليا والوسطى والدنيا في شركات الاتصالات الأردنية المتنقلة، بينما كانت اغلب الدراسات قد ركزت على المستويات الإدارية العليا والوسطى فقط مما أفقد الاستفادة من آراء الموظفين كونهم جزء مهم من المشاركين في صياغة الاستراتيجية وتنفيذها.
- ✓ أسهمت الدراسات السابقة في إتساع آفاق الباحث من خلال الإطلاع على ما جاء فيها من بحوث ودراسات ودوريات التي كان لها الأثر البالغ في كثير من مفاصل الدراسة الحالية.
- ✓ الإطلاع على منهجية الدراسات السابقة وتسلسل فقراتها مهد الطريق أمام الباحث لبناء منهجية دراسته الحالية.
- ✓ عززت الدراسات السابقة الإطار النظري للدراسة الحالية وتصميم أنموذجها وذلك من خلال الإستدلال على أحدث المستجدات المعرفية المتعلقة بمتغيراتها.
- ✓ إن الإطلاع على تباين الأساليب البحثية المعتمدة في الدراسات السابقة وميل أغلبها إلى إستخدام الإستبانة لجمع البيانات حفز الباحث على إعتقاد الإستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات والمعلومات في دراسته الحالية كونها الأداة الأكثر إستخداماً بين الباحثين.
- ✓ الإستفادة الكبيرة من بعض الدراسات السابقة في تحديد أبعاد ومؤشرات قياس كلاً من قابليات ذكاء الأعمال وتحليلات الأعمال ورشاقة الأعمال والإسهام في صياغة بعض فقرات الإستبانة.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)

أولاً: منهج الدراسة

إعتمدت الدراسة في تحقيق أهدافها النظرية منها والتطبيقية على المنهج الوصفي التحليلي (الأسلوب الكمي) من خلال أداة جمع البيانات الأولية (الاستبانة) التي لجأ الباحث في تحديد المتغيرات الرئيسية للقياس والأبعاد الفرعية إلى الأدب النظري والدراسات السابقة ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة وبالاعتماد على مؤشرات قياس تم تطويرها من قبل ثلثة من الباحثين وبما يلائم بيئة شركات الإتصالات الأردنية، وذلك بهدف جمع البيانات الأولية وتحليلها واختبار الفرضيات.

ثانياً: مجتمع الدراسة وعينتها

تألف مجتمع الدراسة من جميع شركات الاتصالات المتنقلة بالمملكة الأردنية الهاشمية والبالغ عددها (3) شركات، وهي (شركة زين ؛ شركة أورانج وشركة امنية). وبالنظر لأهمية موضوع الدراسة لشركات الاتصالات المتنقلة بالمملكة الأردنية الهاشمية كافة ولضمان جودة النتائج؛ فقد تم إعتبار المجتمع بكامله عينة للدراسة الحالية بأسلوب الحصر الشامل، وبذلك تعد الشركات المشار إليها هي ذاتها العينة المكانية للدراسة الحالية.

ثالثاً: وحدة المعاينة

شملت وحدة المعاينة المستويات الإدارية الثلاث العليا والوسطى والدنيا في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة عينة الدراسة والبالغ عددهم (278) فرداً. وتم توزيع (278) استبانة استرجع منها (263) استبانة وبعد فحص الاستبانات المسترجعة تبين ان هناك عدد (6) استبانة غير مكتملة البيانات ما تطلب استبعادها من التحليل وبذلك أصبح عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (257) استبانة.

رابعاً: مصادر البيانات

لغايات تحقيق أهداف الدراسة تبنى الباحث مصدرين أساسيين لجمع المعلومات والبيانات

الضرورية، هما:

(1) **مصدر المعلومات والبيانات الثانوية**، بهدف تعرف الأسس والطرائق السليمة في كتابة الإطار النظري، حيث تم تمثيل هذا المصدر بمراجعة الكتب العربية منها والأجنبية إضافة إلى الدراسات والأبحاث والمقالات والتقارير التي تناولت موضوع الدراسة والبحث والمطالعة في مواقع الانترنت المختلفة.

(2) **مصدر المعلومات والبيانات الأولية**، بهدف المعالجة التحليلية للبيانات الكمية التي مصدرها الأساس أداة الدراسة (الإستبانة) التي قام الباحث بتطويرها بالرجوع إلى الأدب النظري ذي الصلة، وتضمنت عدد من العبارات تطلب الإجابة عليها من قبل وحدة المعاينة للدراسة الحالية حيث استخدم فيها مقياس Likert الخماسي بهدف أن تاخذ كل إجابة أهمية نسبية معينة.

خامساً: أداة الدراسة

مرت عملية تطوير الاستبانة بالخطوات الآتية:

1. الإطلاع على الأدب النظري لمتغيرات الدراسة وتحديد الأبعاد الملائمة لقياس متغيرات الدراسة

إعتماداً على الدراسات ذات الصلة.

2. إعداد فقرات قياس كل متغير من متغيرات الدراسة الحالية بالاستناد إلى المراجع الموضحة في

الجدول (3 - 1)، وقد بلغ عدد فقراتها (35) فقرة.

3. عرض الاستبانة بشكلها الأولي على مجموعة من أساتذة الجامعة المتخصصين في مجال

الدراسة الحالية بهدف التعديل والتطوير لفقرات الاستبانة وبما يعكس وضوحها وبساطتها

للمستجيبين. وأسماء المحكمين المذكورة بالملحق رقم (1).

4. قياس صدق أداة الدراسة (الاستبانة) من خلال كلاً من التحليل العاملي الإستكشافي والتوكيدي إضافة إلى استخدام الصدق التقاربي - التلازمي.

5. قياس ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) إعتماًداً على كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha).

الجدول (3 - 1)

مصادر متغيرات وأبعاد الاستبانة

ت	متغيرات الدراسة وأبعادها	عدد الفقرات	المراجع
1	المتغير المستقل: قابليات ذكاء الأعمال	15	<ul style="list-style-type: none"> • Chen, Y and Lin, Z. (2020). • Torres, R., Sidorova, A and Jones, M. (2018).
1 - 1	البعد الأول: قابليات الإستشعار	5	
2 - 1	البعد الثاني: قابليات التوجيه	5	
3 - 1	البعد الثالث: قابليات التحول	5	
2	المتغير الوسيط: تحليلات الأعمال	10	<ul style="list-style-type: none"> • Li, Khan, Ahmad and Shahzadc. (2022). • Power, Heavin, McDermott and Daly. (2018).
3	المتغير التابع: رشاقة الأعمال	10	<ul style="list-style-type: none"> • Chakravarty, Grewal and Sambamurthy. (2013). • Lu and Ramamurthy. (2011).
1 - 3	البعد الأول: الرشاقة الريادية	5	
2 - 3	البعد الثاني: الرشاقة التكيفية	5	

سادساً: الطرائق والمعالجات الإحصائية

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها استخدم الباحث برنامج التحليل الآني للهيكل

الإصدار السابع والعشرين - AMOS - Analysis Moment of Structure ver.27 وبرنامج الرزمة

الإحصائية للعلوم الاجتماعية الإصدار السابع والعشرين - SPSS - Statistical Package for Social

Sciences ver.27 وقد قام الباحث من خلال البرامج الإحصائية السابقة بتطبيق الأساليب التالية:

التحليل الآني للهيكل <i>Analysis Moment of Structure (Amos)</i>	الرزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية <i>Statistical Package for Social Science (SPSS)</i>
<p>1. التحليل العاملي التوكيدي Confirmatory Factor Analysis (CFA): لاختبار الفروض حول وجود صلة بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة استناداً إلى الدراسات السابقة ذات العلاقة بمؤشرات القياس لمتغيرات الدراسة الحالية.</p> <p>2. الصدق التقاربي بحساب معيار متوسط التباين المستخرج (AVE) Average Variance Extracted والوثبات المركب (CR) Composite Reliabilities.</p> <p>3. تحليل المسار باستخدام نموذج المعادلة البنائية (SEM) Structural Equation Modeling وذلك بهدف تحديد التأثيرات المباشرة وغير المباشرة بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة والوسيط.</p> <p>4. التباين المحسوب Variance Accounted لمعرفة دلالة الدور الوسيط (كلي أو جزئي أو لا يوجد) لمتغير تحليلات الأعمال من خلال قسمة قيمة التأثير غير المباشر على التأثير الكلي، فإذا كانت قيمة التباين المحسوب أقل من (20%) فإن ذلك يعني عدم وجود دور وسيط No Mediation، أما إذا كانت قيمة التباين المحسوب أكثر من أو تساوي (20%) وأقل من أو تساوي (80%) إن ذلك يعني وجود دور وسيط جزئي Partial Mediation، وأخيراً، إذا كانت قيمة التباين المحسوب أكبر من (80%) فإن ذلك يعني وجود دور وسيط كلي Full Mediation</p>	<p>1. التكرارات والنسب المئوية بهدف التعرف على خصائص عينة الدراسة.</p> <p>2. اختبار كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.</p> <p>3. اختبار Kolmogorov - Smirnov للتحقق من التوزيع الطبيعي للبيانات</p> <p>4. المتوسطات الحسابية لتحديد مستوى استجابة أفراد عينة الدراسة عن متغيراتها.</p> <p>5. الانحراف المعياري لقياس درجة تباعد استجابات أفراد عينة الدراسة عن وسطها الحسابي.</p> <p>6. معامل تضخم التباين واختبار التباين المسموح للتأكد من عدم وجود تعددية ارتباطية Multi colinearity بين المتغيرات المستقلة.</p>

سابعاً: وصف الخصائص الديمغرافية للمستجيبين

يوضح الجدول (3 - 2) الخصائص الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة من حيث (الجنس؛

المستوى التعليمي؛ العمر؛ عدد سنوات الخبرة؛ المستوى الإداري).

(1) **الجنس:** إذ احتلت فئة الذكور من وحدة المعاينة النسبة الأكبر قياساً بالإناث وهذا ما يشير إلى أن وحدة المعاينة المبحوثة يطغي عليها الجانب الذكوري، بما يعكس أن التمثيل الأنثوي لوحدة المعاينة مناسب لحد ما.

(2) **المستوى التعليمي:** الذي أوضحت نتائج تحليله بأن حملة درجة البكالوريوس في إختصاصاتهم هي الفئة الأكثر إنتشاراً، وفي المرتبة الثانية كانت حملة درجة الماجستير في إختصاصاتهم، تلاها مباشرة حملة درجة الدبلوم العالي، وأخيراً حملة درجة الدكتوراه في إختصاصاتهم، وهو ما يعكس المستويات التعليمية المناسبة الحاصل عليها أفراد وحدة المعاينة في شركات الإتصالات المتنقلة الأردنية.

(3) **العمر:** احتلت الفئة العمرية من 45 – أقل من 50 سنة المرتبة الأولى، تلتها مباشرة الفئة العمرية من 40 – أقل من 45 سنة، وكانت الفئة العمرية 50 سنة فأكثر في المرتبة الأخيرة. وهو ما يؤشر التركيز العالي من شركات الإتصالات المتنقلة الأردنية على الفئة الشبابية في تطوير عمليات إنجاز الأعمال وتحقيق الأهداف.

(4) **عدد سنوات الخبرة:** أوضحت نتائج التحليل أن سنوات الخبرة من 5 – أقل من 10 سنوات هي الفئة الطاغية من بين فئات عدد سنوات الخبرة الأخرى تلاها مباشرة فئة الخبرة من 10 – أقل من 15 سنة في المرتبة الثانية، وهو ما يؤشر أن التطور الملحوظ في عمل شركات الإتصالات المتنقلة الأردنية يتطلب خبرات متجددة ومواكبة للتطور الحاصل وقادرة على التعاطي مع العديد من القرارات سواء التكتيكية أو الاستراتيجية.

(5) **المستوى الإداري:** بينت نتائج التحليل أن فئة الإدارة الدنيا كانت الفئة الأكثر بين أفراد وحدة المعاينة وكانت فئة الإدارة الوسطى بالمرتبة الثانية فيما كانت فئة الإدارة العليا هي الفئة الأقل وبالمرتبة

الثالثة والاحيرة من حيث الرواج وهو ما يؤشر التمثيل الواقعي والصحيح لكافة المستويات الإدارية في شركات الإتصالات المتنقلة الأردنية بما يعطي إجابات موضوعية على فقرات أداة الدراسة (الاستبانة).

الجدول (3 - 2)

توزيع أفراد وحدة المعاينة حسب الخصائص الديمغرافية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)
الجنس	ذكر	172	66.92
	أنثى	85	33.08
المجموع			
المستوى التعليمي	بكالوريوس	193	75.10
	دبلوم عال	8	3.11
	ماجستير	51	19.84
	دكتوراه	5	1.95
المجموع			
العمر	أقل من 35 سنة	5	1.95
	من 35 - أقل من 40 سنة	33	12.84
	من 40 - أقل من 45 سنة	79	30.74
	من 45 - أقل من 50 سنة	128	49.80
	50 سنة فأكثر	12	4.67
المجموع			
عدد سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	17	6.62
	من 5 - أقل من 10 سنوات	120	46.69
	من 10 - أقل من 15 سنة	79	30.74
	15 سنة فأكثر	41	15.95
المجموع			
المستوى الإداري	إدارة عليا	40	15.56
	إدارة وسطى	77	29.96
	إدارة دنيا	140	54.48
	المجموع	257	100

ثامناً: صدق أداة الدراسة

للتحقق من صدق أداة الدراسة (الاستبانة) تم استخدام الصدق الظاهري (صدق المحكمين) والصدق البنائي (التحليل العاملي التوكيدي) والصدق التقاربي - التلازمي (معياري متوسط التباين المستخرج AVE والثبات المركب CR) وكما يلي:

(1) صدق أداة الدراسة (الصدق الظاهري)

للتحقق من الصدق الظاهري لأداة الدراسة تم توزيع الاستبانة على عدد من الاساتذة الخبراء المختصين في علم الإدارة من اجل التعرف على الثغرات والصعوبات التي قد تواجه المبحوثين في الإجابة عن فقرات الإستبانة، وأسماء المحكمين بالملحق رقم (1). وفي ضوء الملاحظات والمقترحات المقدمة جرى تعديل الاستبانة لتصبح اكثر دقة وتعبيراً عن واقع عمل شركات الإتصالات المتتقلة الأردنية. وبناءً على ملاحظات السادة المحكمين تم تعديل وإعادة صياغة بعض الفقرات لتكون عدد فقرات الاستبانة بشكلها النهائي (35) فقرة كما موضح بالملحق رقم (2).

(2) صدق أداة الدراسة (الصدق البنائي)

للتحقق من الصدق البنائي لأداة الدراسة (الاستبانة) استخدم الباحث التحليل العاملي التوكيدي Confirmatory Factor Analysis مراعيًا مجموعة من الإعتبارات وفقاً لما حدده (Ahmad, et al., 2016) الظاهرة بالجدول (3 - 3). إضافة إلى قبول الأوزان الانحدارية المعيارية والتي تعرف بمعاملات الصدق أو التشبع التي لا تقل عن (0.35) (Hair, et al., 2019).

الجدول (3 - 3)

القيم المعيارية لمؤشرات التحليل العاملي التوكيدي

قاعدة القرار	محتوى المؤشر	اسم المؤشر	تصنيف المؤشر
P > 0.05	النسبة الإحصائية لمربع كاي	χ^2 (Chi Square)	المواءمة المطلقة Absolute Fit
أصغر من 0.08	مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي	RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation)	
أعلى من 0.90	مؤشر مواءمة الجودة	GFI (Goodness of Fit Index)	المواءمة التزايدية Incremental Fit
أعلى من 0.90	مؤشر مواءمة الجودة المعدل	AGFI (Adjusted Goodness of Fit Index)	
أعلى من 0.90	مؤشر المواءمة المعياري	NFI (Normed Fit Index)	
أعلى من 0.90	مؤشر توكير - لويس	TLI (Tucker - Lewis Index)	
أعلى من 0.90	مؤشر المواءمة المقارن	CFI (Comparative Fit Index)	
أقل من 5	حاصل قسمة النسبة الإحصائية لمربع كاي على درجات الحرية	χ^2 / df (Chi Square / Degree of freedom)	المواءمة الإقتصادية Parsimonious Fit

عند إجراء التحليل العاملي التوكيدي لقابليات ذكاء الأعمال، تبين أن قيمة الأوزان الإنحدارية المعيارية (معاملات الصدق أو التشبع) تراوحت قيمها بين (0.856) كحد أدنى و (0.879) بحد أعلى والتي تعتبر مقبولة كما هي موضحة بالشكل (3 - 1). ويوضح الجدول (3 - 4) قيم معاملات الارتباط بين قابليات ذكاء الأعمال.

الجدول (3 - 4)

معاملات الارتباط بين قابليات ذكاء الأعمال

قابليات التوجيه	قابليات التحول	قابليات الإستشعار	
		1	قابليات الإستشعار
	1	0.856	قابليات التحول
1	0.859	0.879	قابليات التوجيه

وتظهر النتائج الموضحة بالجدول (3 - 5) مؤشرات الموائمة المطلقة والإقتصادية لمقياس قابليات ذكاء الأعمال. حيث بلغت قيمة الجذر التربيعي لمتوسطات الخطأ التقريبي (RMSEA) (0.063) وهي تقل عن القيمة المعيارية البالغة (0.08). كما بلغت قيمة χ^2 بلغت (156.672)، وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). وأن عدد درجات الحرية بلغ (78). وقد بلغت قيمة الحد الأدنى للتباين χ^2 (DF / 2.009) وهو ما يعكس مستوى الموائمة الجيد.

الجدول (3 - 5)

مؤشرات المواءمة المطلقة والإقتصادية لمقياس قابليات ذكاء الأعمال

χ^2 / DF	DF	χ^2	RMSEA	المؤشرات الأنموذج
2.009	78	156.672	0.063	الأنموذج الافتراضي
-	0	0.000	-	الأنموذج المشبع
18.002	105	1890.226	0.258	الأنموذج المستقل

كما يظهر الجدول (3 - 6) مؤشرات المواءمة التزايدية لمقياس قابليات ذكاء الأعمال، إذ بلغت قيمة (GFI) و (AGFI) (0.928) و (0.903) على التوالي. كما بلغت قيم مؤشرات المواءمة المقارن على التوالي (0.917) لمؤشر NFI و (0.941) لمؤشر TLI و (0.956) لمؤشر CFI. وهذا يؤشر جودة المطابقة وصدق فقرات مقياس قابليات ذكاء الأعمال.

الجدول (3 - 6)

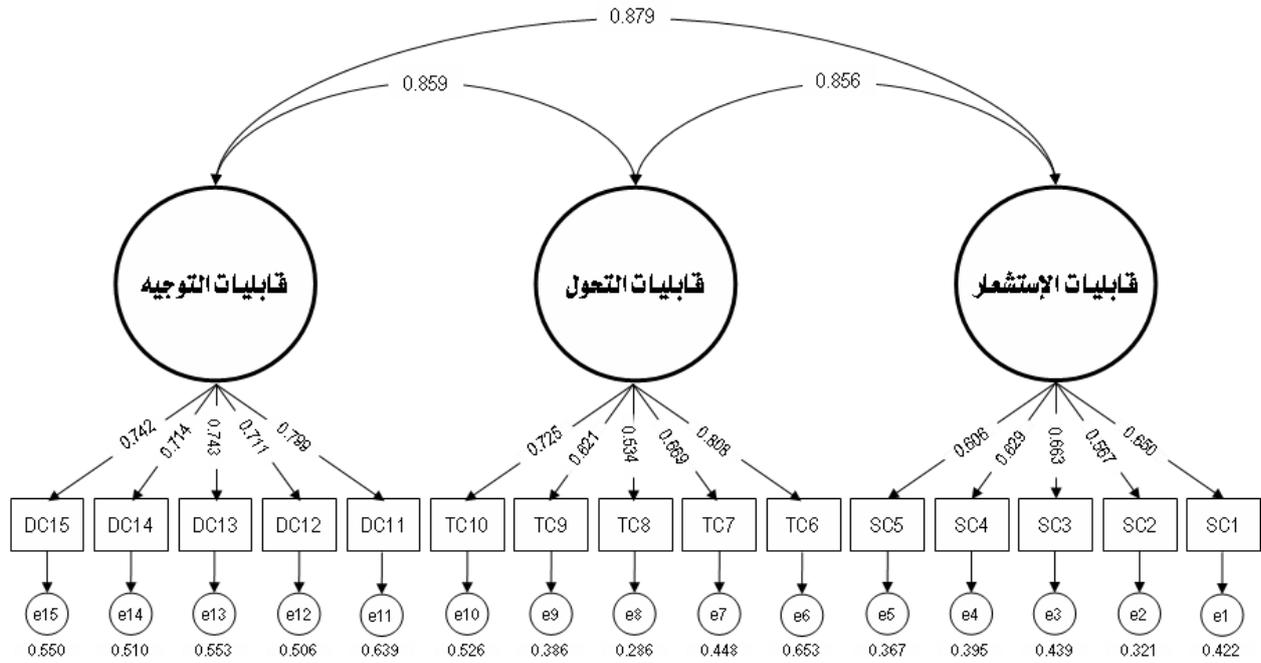
مؤشرات المواءمة التزايدية لمقياس قابليات ذكاء الأعمال

CFI	TLI	NFI	AGFI	GFI	المؤشرات الأنموذج
0.956	0.941	0.917	0.903	0.928	الأنموذج الافتراضي
1.000	-	1.000	-	1.000	الأنموذج المشبع
0.000	0.000	0.000	0.174	0.278	الأنموذج المستقل

والشكل (3 - 1) يوضح الأوزان الإنحدارية المعيارية (معاملات الصدق أو التشبع) لفقرات مقياس قابليات ذكاء الأعمال.

الشكل (3 - 1)

الأوزان الإنحدارية المعيارية (معاملات الصدق أو التشبع) لفقرات مقياس قابليات ذكاء الأعمال



كما تبين أن قيمة الأوزان الإنحدارية المعيارية (معاملات الصدق أو التشبع) لتحليلات

الأعمال (المتغير الوسيط) تراوحت قيمها بين (0.424) كحد أدنى و (0.784) بحد أعلى والتي تعتبر

مقبولة كما هي موضحة بالشكل (3 - 2). حيث تظهر النتائج الموضحة بالجدول (3 - 7) مؤشرات

الموائمة المطلقة والإقتصادية لمقياس تحليلات الأعمال. حيث بلغت قيمة الجذر التربيعي لمتوسطات

الخطأ التقريبي (RMSEA) (0.064) وهي تقل عن القيمة المعيارية البالغة (0.08). كما بلغت قيمة χ^2

بلغت (47.095)، وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). وأن عدد درجات الحرية بلغ (23). وقد بلغت

قيمة الحد الأدنى للتباين (χ^2 / DF) (2.048) وهو ما يعكس مستوى الموائمة الجيد.

الجدول (3 - 7)

مؤشرات الموائمة المطلقة والإقتصادية لمقياس تحليلات الأعمال

χ^2 / DF	DF	χ^2	RMSEA	المؤشرات الأنموذج
2.048	23	47.095	0.064	الأنموذج الإفتراضي
-	0	0.000	-	الأنموذج المشيع
22.697	45	1021.365	0.291	الأنموذج المستقل

كما يظهر الجدول (3 - 8) مؤشرات المواءمة التزايدية لمقياس تحليلات الأعمال، إذ بلغت قيمة (GFI) و (AGFI) (0.963) و (0.912) على التوالي. كما بلغت قيم مؤشرات المواءمة المقارن على التوالي (0.954) لمؤشر NFI و (0.952) لمؤشر TLI و (0.975) لمؤشر CFI. وهذا يؤشر جودة المطابقة وصدق فقرات مقياس تحليلات الأعمال.

الجدول (3 - 8)

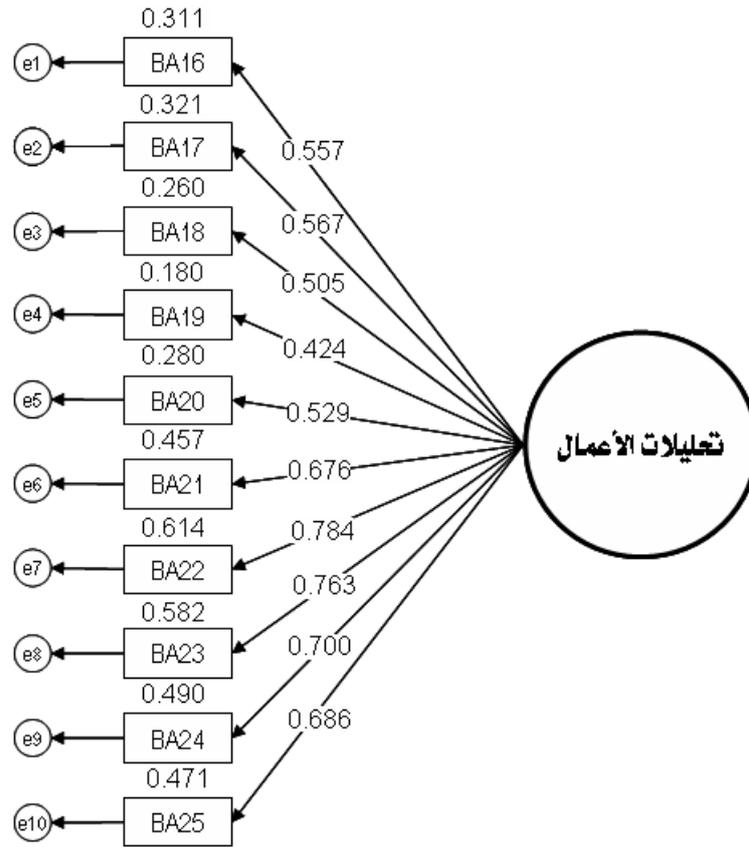
مؤشرات المواءمة التزايدية لمقياس تحليلات الأعمال

CFI	TLI	NFI	AGFI	GFI	المؤشرات الأنموذج
0.975	0.952	0.954	0.912	0.963	الأنموذج الإفتراضي
1.000	-	1.000	-	1.000	الأنموذج المشيع
0.000	0.000	0.000	0.275	0.407	الأنموذج المستقل

والشكل (3 - 2) يوضح الأوزان الإنحدارية المعيارية (معاملات الصدق أو التشيع) لفقرات مقياس تحليلات الأعمال.

الشكل (3 - 2)

الأوزان الإنحدارية المعيارية (معاملات الصدق أو التشيع) لفقرات مقياس تحليلات الأعمال



وتبين أن قيمة الأوزان الإنحدارية المعيارية (معاملات الصدق أو التشبع) لرشاقة الأعمال (المتغير التابع) تراوحت قيمها بين (0.541) كحد أدنى و (0.860) بحد أعلى والتي تعتبر مقبولة كما هي موضحة بالشكل (3 - 3). ويوضح الجدول (3 - 9) قيم معاملات الارتباط بين أبعاد رشاقة الأعمال.

الجدول (3 - 9)

معاملات الارتباط بين أبعاد رشاقة الأعمال

الرشاقة التكيفية	الرشاقة الريادية	
	1	الرشاقة الريادية
1	0.691	الرشاقة التكيفية

وتظهر النتائج الموضحة بالجدول (3 - 10) مؤشرات الموائمة المطلقة والإقتصادية لمقياس

رشاقة الأعمال. حيث بلغت قيمة الجذر التربيعي لمتوسطات الخطأ التقريبي (RMSEA) (0.062) وهي

تقل عن القيمة المعيارية البالغة (0.08). كما بلغت قيمة χ^2 بلغت (45.754)، وهي دالة عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$. وأن عدد درجات الحرية بلغ (23). وقد بلغت قيمة الحد الأدنى للتباين (DF / χ^2) (1.989) وهو ما يعكس مستوى الموائمة الجيد.

الجدول (3 - 10)

مؤشرات الموائمة المطلقة والإقتصادية لمقياس رشاقة الأعمال

χ^2 / DF	DF	χ^2	RMSEA	المؤشرات الأنموذج
1.989	23	45.754	0.062	الأنموذج الافتراضي
-	0	0.000	-	الأنموذج المشيع
30.705	45	1381.714	0.341	الأنموذج المستقل

كما يظهر الجدول (3 - 11) مؤشرات الموائمة التزايدية لمقياس رشاقة الأعمال، إذ بلغت قيمة (GFI) و (AGFI) (0.966) و (0.919) على التوالي. كما بلغت قيم مؤشرات الموائمة المقارن على التوالي (0.967) لمؤشر NFI و (0.967) لمؤشر TLI و (0.983) لمؤشر CFI. وهذا يؤشر جودة المطابقة وصدق فقرات مقياس رشاقة الأعمال.

الجدول (3 - 11)

مؤشرات الموائمة التزايدية لمقياس رشاقة الأعمال

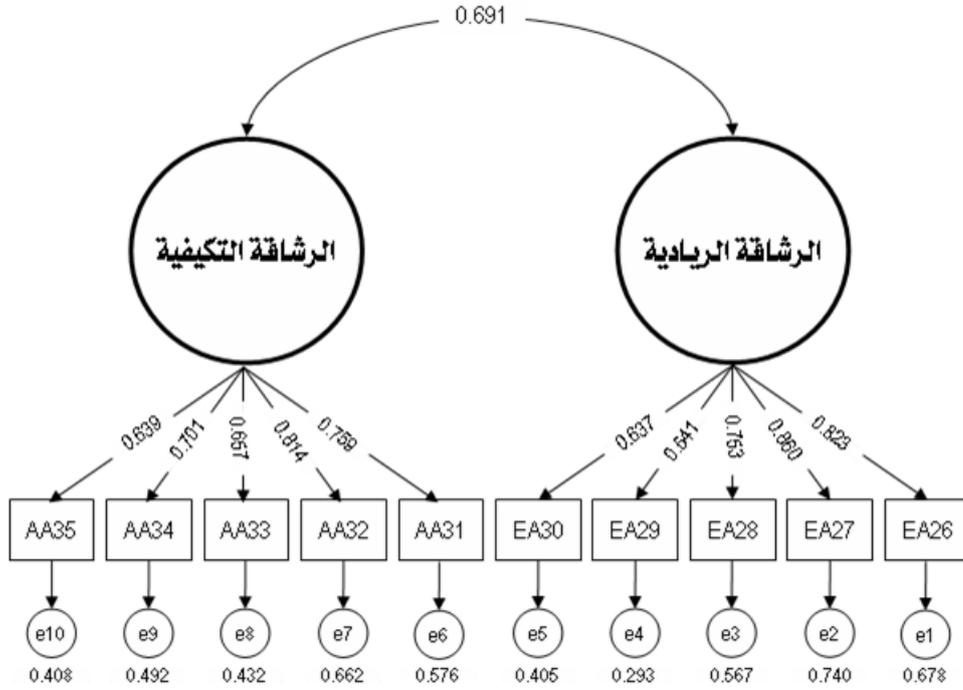
CFI	TLI	NFI	AGFI	GFI	المؤشرات الأنموذج
0.983	0.967	0.967	0.919	0.966	الأنموذج الافتراضي
1.000	-	1.000	-	1.000	الأنموذج المشيع
0.000	0.000	0.000	0.181	0.330	الأنموذج المستقل

والشكل (3 - 3) يوضح الأوزان الإنحدارية المعيارية (معاملات الصدق أو التشيع) لفقرات

مقياس رشاقة الأعمال.

الشكل (3 - 3)

الأوزان الإحصائية المعيارية (معاملات الصدق أو التشبع) لفقرات مقياس رشاقة الأعمال



(3) صدق أداة الدراسة (الصدق التقاربي / التلازمي)

قام الباحث بالتحقق من الصدق التلازمي بحساب معيار متوسط التباين المستخرج Average

Variance Extracted (AVE)، فيما تم التحقق من الثبات بحساب الثبات المركب Composite

Reliabilities (CR) وإعتماداً على المعادلات الآتية:

* Average Variance Extracted (AVE) = $\frac{\sum (\text{Squared Multiple Correlations})^2}{\sum (\text{Squared Multiple Correlations})^2 + \sum (1 - \text{Squared Multiple Correlations})}$.

** Composite Reliability (CR) = $\frac{\sum (\text{Factor Loading})^2}{\sum (\text{Factor Loading})^2 + \sum (1 - \text{Squared Multiple Correlations})}$

حيث أن قيم معيار متوسط التباين المستخرج لأي متغير / بعد من الضروري أن تكون أعلى

من (0.50) وهو ما أكد عليه (Malhotra and Stanton (2004) بضرورة أن تكون قيم معيار متوسط

التباين المستخرج أعلى من (0.50)، إضافة إلى أن قيم الثبات المركب لأي متغير / بعد من الضروري

أن تكون أعلى من (0.70) وهو ما أكد عليه Hair, et al., (2019) بضرورة أن تكون كافة قيم الثبات المركب أعلى من (0.70).

(3 - 1) الصديق التقاربي لقابليات نكاء الأعمال

يتضح من الجدول (3 - 12) أن قيم معيار متوسط التباين المستخرج لقابليات نكاء الأعمال

أعلى من (0.50) وأن كافة قيم الثبات المركب لقابليات نكاء الأعمال أعلى من (0.70).

الجدول (3 - 12)

متوسط التباين الثبات المركب لقابليات نكاء الأعمال

الثبات المركب Composite Reliability (CR)**	متوسط التباين المستخرج Average Variance Extracted (AVE)*	1 - مربع الارتباطات المتعددة 1 - Squared Multiple Correlations	مربع الارتباطات المتعددة Squared Multiple Correlations (SMC)	معدل التحميل Factor Loadings	الفقرة
قابليات الإستشعار					
0.760	0.553	0.578	0.422	0.650	1
		0.679	0.321	0.567	2
		0.561	0.439	0.663	3
		0.605	0.395	0.629	4
		0.633	0.367	0.606	5
		3.056	1.944	3.115	المجموع
		-	3.779	-	مربع الارتباطات المتعددة ²
		-	-	9.703	(مجموع معدلات التحميل) ²
قابليات التحول					
0.807	0.662	0.347	0.653	0.808	6
		0.552	0.448	0.669	7
		0.714	0.286	0.534	8
		0.614	0.386	0.621	9
		0.474	0.526	0.725	10
		2.701	2.299	3.357	المجموع
		-	5.285	-	مربع الارتباطات المتعددة ²
		-	-	11.269	(مجموع معدلات التحميل) ²
قابليات التوجيه					
0.860	0.772	0.361	0.639	0.799	11
		0.494	0.506	0.711	12
		0.447	0.553	0.743	13
		0.490	0.510	0.714	14
		0.450	0.550	0.742	15
		2.242	2.758	3.709	المجموع
		-	7.607	-	مربع الارتباطات المتعددة ²
		-	-	13.757	(مجموع معدلات التحميل) ²

(3 - 2) الصدق التقاربي لتحليلات الاعمال

يتضح من الجدول (3 - 13) أن قيم معيار متوسط التباين المستخرج لتحليلات الأعمال أعلى

من (0.50) وأن كافة قيم الثبات المركب لتحليلات الأعمال أعلى من (0.70).

الجدول (3 - 13)

متوسط التباين الثبات المركب لتحليلات الأعمال

الثبات المركب Composite Reliability (CR)**	متوسط التباين المستخرج Average Variance Extracted (AVE)*	1 - مربع الارتباطات المتعددة 1 - Squared Multiple Correlations	مربع الارتباطات المتعددة Squared Multiple Correlations (SMC)	معدل التحميل Factor Loadings	الفقرة
0.864	0.722	0.689	0.311	0.557	16
		0.679	0.321	0.567	17
		0.745	0.255	0.505	18
		0.820	0.180	0.424	19
		0.720	0.280	0.529	20
		0.543	0.457	0.676	21
		0.386	0.614	0.784	22
		0.418	0.582	0.763	23
		0.510	0.490	0.700	24
		0.529	0.471	0.686	25
		6.039	3.961	6.191	المجموع
		-	15.690	-	مربع الارتباطات المتعددة ²
		-	-	38.328	مجموع معدلات التحميل ²

(3 - 3) الصدق التقاربي لرشاقة الأعمال

يتضح من الجدول (3 - 14) أن قيم معيار متوسط التباين المستخرج لأبعاد رشاقة الأعمال

أعلى من (0.50) وأن كافة قيم الثبات المركب لأبعاد رشاقة الأعمال أعلى من (0.70).

الجدول (3 - 14)

متوسط التباين الثبات المركب لأبعاد رشاقة الأعمال

الثبات المركب Composite Reliability (CR)**	متوسط التباين المستخرج Average Variance Extracted (AVE)*	1 - مربع الارتباطات المتعددة 1 - Squared Multiple Correlations	مربع الارتباطات المتعددة Squared Multiple Correlations (SMC)	معدل التحميل Factor Loadings	الفقرة
الرشاقة الريادية					
0.849	0.757	0.322	0.678	0.823	26
		0.260	0.740	0.860	27
		0.433	0.567	0.753	28
		0.707	0.293	0.541	29
		0.595	0.405	0.637	30
		2.317	2.683	3.614	المجموع
		-	7.198	-	مربع الارتباطات المتعددة ²
		-	-	13.061	(مجموع معدلات التحميل) ²
الرشاقة التكيفية					
0.840	0.731	0.424	0.576	0.759	31
		0.338	0.662	0.814	32
		0.568	0.432	0.657	33
		0.508	0.492	0.701	34
		0.592	0.408	0.639	35
		2.430	2.570	3.570	المجموع
		-	6.605	-	مربع الارتباطات المتعددة ²
		-	-	12.745	(مجموع معدلات التحميل) ²

تاسعاً: ثبات أداة الدراسة

للتحقق من الاتساق الداخلي والتناسق بين فقرات أداة الدراسة (الاستبانة) استخدم معامل

كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)، حيث ان الحصول على ($0.70 \leq \text{Alpha}$) يعتبر ملائماً في العلوم

الإدارية (Hair et al., 2010). والجدول (3 - 15) يبين نتائج أداة الثبات لهذه الدراسة.

الجدول (3 - 15)

معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة (مقياس كرونباخ ألفا)

المتغير	عدد الفقرات	Cronbach Alpha
قابليات ذكاء الأعمال	15	0.915
قابليات الإستشعار	5	0.784
قابليات التحول	5	0.802
قابليات التوجيه	5	0.860
تجليلات الأعمال	10	0.862
رشاقة الأعمال	10	0.896
الرشاقة الريادية	5	0.845
الرشاقة التكنيفية	5	0.847

يؤشر الجدول (3 - 15) أن جميع قيم Cronbach's Alpha كانت أعلى من (0.70) وأعلى من

الحد المحدد من قبل (Hair et al., 2019) وهو ما يعكس تمتع أداة الدراسة (الاستبانة) بعامل ثبات عال

وبقدرتها على تحقيق ما سعت إليه الدراسة.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة (التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات)

أولاً: المقدمة

يتضمن الفصل الحالي عرضاً لنتائج التحليل الكمي لبيانات الدراسة التي تم جمعها إستناداً لاستجابات أفراد وحدة المعاينة باستخدام الطرائق والأساليب الإحصائية المذكورة في منهجية الدراسة.

ثانياً: وصف إجابات عينة الدراسة عن إجابات متغيرات الدراسة

لوصف مستوى متغيرات الدراسة وأبعاد هذه المتغيرات وفقراتها، قام الباحث بإيجاد المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، إضافة إلى إعتداد المقياس النسبي التالي

$$\text{المستوى} = \frac{\text{الحد الأعلى للبديل} - \text{الحد الأدنى للبديل}}{\text{عدد المستويات}}$$

حيث أن الحد الأعلى للبديل يساوي بديل الإجابة أنفق بشدة التي تم إعطائها الدرجة (5) فيما يساوي الحد الأدنى للبديل بديل الإجابة لا أنفق بشدة التي تم إعطائها الدرجة (1) أما عدد المستويات فقد تم إفتراضها بثلاثة مستويات (مرتفع، متوسط، منخفض). وبتطبيق المقياس النسبي السابق يكون:

المستوى المنخفض يكون من الدرجة (1) – أقل من الدرجة (2.34)

المستوى المتوسط يكون من الدرجة (2.35) – لغاية الدرجة (3.67)

المستوى المرتفع يكون من الدرجة (3.68) فأكثر

(1) وصف إستجابات أفراد وحدة المعاينة عن قابليات نكء الأعمال

الجدول (4 - 1)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لقابليات نكء الأعمال

ت	قابليات نكء الأعمال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	ترتيب أهمية البعد	المستوى
1	قابليات الإستشعار	4.134	0.654	27.806	1	مرتفع
2	قابليات التحول	3.957	0.685	22.416	3	مرتفع
3	قابليات التوجيه	4.031	0.750	22.047	2	مرتفع
	المتوسط الحسابي العام	4.041	-	26.947	-	مرتفع

قيمة t الجدولية عند مستوى 0.05 = 1.960

يظهر الجدول (4 - 1) قيم المتوسطات الحسابية لقابليات نكء الأعمال في شركات الإتصالات

المتنقلة الأردنية التي تراوحت بين (3.957 - 4.134) بمتوسط كلي مقداره (4.041). حيث جاءت قابليات

الإستشعار بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.134) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام البالغ

(4.041) وانحراف معياري بلغ (0.654). وفي المرتبة الثانية جاءت قابليات التوجيه بمتوسط حسابي بلغ

(4.031) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام البالغ (4.041) وانحراف معياري بلغ (0.750). وفي المرتبة

الثالثة جاءت قابليات التحول بمتوسط حسابي بلغ (3.957) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام البالغ

(4.041) وانحراف معياري بلغ (0.685).

كما يتضح من الجدول (4 - 1) ان قيمة t المحسوبة التي تختبر حياد متوسط كل قابلية من

قابليات نكء الأعمال وباستعراض هذه القيم يتبين أن جميع هذه القيم كانت أكبر من القيمة الجدولية

البالغة (1.960) عند مستوى (0.05) وبالتالي نعتبر بأن قيم المتوسطات التي تم التعبير عنها من خلال

افراد وحدة التحليل كانت بعيدة عن الحياد وباتجاه الموافقة بدرجة مرتفعة. وبشكل عام يتبين أن مستوى

قابليات نكء الأعمال في شركات الإتصالات المتنقلة الأردنية مرتفعاً. وفيما يلي الوصف التفصيلي

لكل قابلية من قابليات نكء الأعمال وحسب ترتيب أهميتها.

(1 - 1) وصف إستجابات أفراد وحدة المعاينة عن قابليات الإستشعار

تراوحت المتوسطات الحسابية ل فقرات قابليات الإستشعار في شركات الإتصالات المتنقلة الأردنية بين (4.051 - 4.195) بمتوسط كلي مقداره (4.134) كما هو موضح بالجدول (4 - 2). إذ جاءت فقرة "تواكب الشركة متطلبات التطورات البيئية لفهم الفرص بشكل أفضل" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.195) وانحراف معياري بلغ (0.898). وجاءت فقرة "تهتم الشركة بتشخيص أوجه القصور في عمليات الأعمال الحالية" بالمرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي (4.051) وانحراف معياري (0.871). ويبين الجدول أيضاً أن مستوى قابليات الإستشعار في شركات الإتصالات المتنقلة الأردنية مرتفع من وجهة نظر وحدة المعاينة، وأن قيمة t المحسوبة التي تختبر حياد متوسط كل فقرة من فقرات قابليات الإستشعار وباستعراض هذه القيم يتبين أن جميع هذه القيم كانت أكبر من القيمة الجدولية البالغة (1.960) عند مستوى (0.05) وبالتالي نعتبر بأن قيم المتوسطات التي تم التعبير عنها من خلال افراد وحدة المعاينة كانت بعيدة عن الحياد وباتجاه الموافقة بدرجة مرتفعة.

الجدول (4 - 2)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لقابليات الإستشعار

ت	قابليات الإستشعار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	ترتيب أهمية الفقرة	المستوى
1	تطور الشركة أساليب تقديم خدماتها لتحسين كفاءة أعمالها	4.144	0.926	19.798	3	مرتفع
2	تجري الشركة تعديلات مستمرة في أساليب بيع خدماتها لتحديد نماذج الأعمال	4.160	0.880	21.112	2	مرتفع
3	تواكب الشركة متطلبات التطورات البيئية لفهم الفرص بشكل أفضل	4.195	0.898	21.334	1	مرتفع
4	تهتم الشركة بتشخيص أوجه القصور في عمليات الأعمال الحالية	4.051	0.871	19.330	5	مرتفع
5	تمتلك الشركة إجراءات احترازية لمواجهة التهديدات البيئية	4.121	0.887	20.261	4	مرتفع
	المتوسط الحسابي العام	4.134	-	27.806	-	مرتفع

قيمة t الجدولية عند مستوى 0.05 = 1.960

(1 - 2) وصف إستجابات أفراد وحدة المعاينة عن قابليات التوجيه

تراوحت المتوسطات الحسابية لفقرات قابليات التوجيه في شركات الإتصالات المتنقلة الأردنية بين (3.988 - 4.086) بمتوسط كلي مقداره (4.031) كما هو موضح بالجدول (4 - 3). إذ جاءت فقرة "تحسن الشركة تخطيط أعمالها من خلال إعادة تشكيل مواردها" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.086) وانحراف معياري بلغ (0.910). وجاءت فقرة "تعيد الشركة تشكيل مواردها للاستجابة للتغيرات البيئية" بالمرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.988) وانحراف معياري (1.006). ويبين الجدول أيضاً أن مستوى قابليات التوجيه في شركات الإتصالات المتنقلة الأردنية مرتفع من وجهة نظر وحدة المعاينة، وأن قيمة t المحسوبة التي تختبر حياد متوسط كل فقرة من فقرات قابليات التوجيه وباستعراض هذه القيم يتبين أن جميع هذه القيم كانت أكبر من القيمة الجدولية البالغة (1.960) عند مستوى (0.05) وبالتالي نعتبر بأن قيم المتوسطات التي تم التعبير عنها من خلال افراد وحدة المعاينة كانت بعيدة عن الحياد وباتجاه الموافقة بدرجة مرتفعة.

الجدول (4 - 3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لقابليات التوجيه

ت	قابليات التوجيه	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	ترتيب أهمية الفقرة	المستوى
11	تعيد الشركة تشكيل مواردها للاستجابة للتغيرات البيئية	3.988	1.006	15.753	4	مرتفع
12	تسعى الشركة لنشر أنشطتها لتحقيق إجماع باتخاذ القرارات	3.984	0.960	16.439	5	مرتفع
13	تخطط الشركة نشاطات أعمالها وفقاً لمتطلبات البيئة	4.074	0.909	18.937	2	مرتفع
14	تحسن الشركة تخطيط أعمالها من خلال إعادة تشكيل مواردها	4.086	0.910	19.119	1	مرتفع
15	تستخدم الشركة إعادة تشكيل مواردها لتحقيق التوازن بأهدافها المرسومة	4.023	0.892	18.384	3	مرتفع
	المتوسط الحسابي العام	4.031	-	22.047	-	مرتفع

قيمة t الجدولية عند مستوى 0.05 = 1.960

(1 - 3) وصف إستجابات أفراد وحدة المعاينة عن قابليات التحول

تراوحت المتوسطات الحسابية لفقرات قابليات التحول في شركات الإتصالات المتنقلة الأردنية بين (3.716 - 4.125) بمتوسط كلي مقداره (3.957) كما هو موضح بالجدول (4 - 4). إذ جاءت فقرة "تعزز الشركة عمليات التعلم التنظيمي لتعزيز معلوماتها الاستراتيجية" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.125) وانحراف معياري بلغ (0.824). وجاءت فقرة "تستثمر الشركة المعرفة الجديدة في إنتاج أفكار مميزة" بالمرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.716) وانحراف معياري (1.020). ويبين الجدول أيضاً أن مستوى قابليات التحول في شركات الإتصالات المتنقلة الأردنية مرتفع من وجهة نظر وحدة المعاينة، وأن قيمة t المحسوبة التي تختبر حياد متوسط كل فقرة من فقرات قابليات التحول وباستعراض هذه القيم يتبين أن جميع هذه القيم كانت أكبر من القيمة الجدولية البالغة (1.960) عند مستوى (0.05) وبالتالي نعتبر بأن قيم المتوسطات التي تم التعبير عنها من خلال افراد وحدة المعاينة كانت بعيدة عن الحياد وباتجاه الموافقة بدرجة مرتفعة.

الجدول (4 - 4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لقابليات التحول

ت	قابليات التحول	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	ترتيب أهمية الفقرة	المستوى
6	تستخدم الشركة أنظمة معلوماتها لتحديد موقع ملائم في البيئة المضطربة	4.004	0.929	17.321	3	مرتفع
7	تنشأ الشركة أنظمة معلوماتها لتوليد معرفة جديدة بشكل مستمر	4.074	0.814	21.152	2	مرتفع
8	تستثمر الشركة المعرفة الجديدة في إنتاج أفكار مميزة	3.716	1.020	11.254	5	مرتفع
9	تخصص الشركة مواردها بشكل نسبي للإستثمار بها بشكل أمثل	3.868	0.975	14.263	4	مرتفع
10	تعزز الشركة عمليات التعلم التنظيمي لتعزيز معلوماتها الاستراتيجية	4.125	0.824	21.865	1	مرتفع
	المتوسط الحسابي العام	3.957	-	22.416	-	مرتفع

قيمة t الجدولية عند مستوى 0.05 = 1.960

(2) وصف إستجابات أفراد وحدة المعاينة عن تحليلات الأعمال

تراوحت المتوسطات الحسابية ل فقرات تحليلات الأعمال في شركات الإتصالات المتنقلة الأردنية بين (3.739 - 4.265) بمتوسط كلي مقداره (3.995) كما هو موضح بالجدول (4 - 5). إذ جاءت فقرة "تهتم الشركة بمعالجة بياناتها لإجراء تحديثات بشكل دوري وتلقائي" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.265) وانحراف معياري بلغ (0.800). وجاءت فقرة "تهتم الشركة بمخططات السبب والنتيجة لتوفير الإحتياجات من المعلومات المتعلقة بعملياتها" بالمرتبة السادسة عشر والأخيرة بمتوسط حسابي (3.739) وانحراف معياري (0.918).

الجدول (4 - 5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحليلات الأعمال

ت	تحليلات الأعمال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	ترتيب أهمية الفقرة	المستوى
16	تعالج الشركة بياناتها للتعامل مع العمليات الإدارية	4.043	0.932	17.931	4	مرتفع
17	تستخدم الشركة العصف الذهني لتحسين عملية إتخاذ القرارات	3.844	1.011	13.386	8	مرتفع
18	تستخدم الشركة التكرارات لتوضيح مضامين الرسوم البيانية والنصوص	4.202	0.823	23.415	2	مرتفع
19	تستخدم الشركة التحليلات الاحصائية لإستخراج المعلومات من البيانات المعقدة	4.195	0.880	21.760	3	مرتفع
20	تهتم الشركة بمعالجة بياناتها لإجراء تحديثات بشكل دوري وتلقائي	4.265	0.800	25.328	1	مرتفع
21	تستخدم الشركة لغات برمجة معاصرة للتعامل مع الأخطاء البرمجية	3.798	0.979	13.059	9	مرتفع
22	تهتم الشركة بمخططات السبب والنتيجة لتوفير الإحتياجات من المعلومات المتعلقة بعملياتها	3.739	0.918	12.917	10	مرتفع
23	تستخدم الشركة برامج احصائية متخصصة للسماح بالتخزين السريع للمعرفة	3.965	0.928	16.662	6	مرتفع
24	تهتم الشركة بالمعالجة المستمرة لبياناتها لتحسين كفاءة الأداء	3.977	0.897	17.460	5	مرتفع
25	تستخدم الشركة أنظمة متخصصة للإحتفاظ بنسخة من البيانات	3.922	0.876	16.877	7	مرتفع
	المتوسط الحسابي العام	3.995	-	26.336	-	مرتفع

قيمة t الجدولية عند مستوى 0.05 = 1.960

ويبين الجدول ايضاً أن مستوى تحليلات الأعمال في شركات الإتصالات المتنقلة الأردنية مرتفع من وجهة نظر وحدة المعاينة، وأن قيمة t المحسوبة التي تختبر حياد متوسط كل فقرة من فقرات تحليلات الأعمال وباستعراض هذه القيم يتبين أن جميع هذه القيم كانت أكبر من القيمة الجدولية البالغة (1.960) عند مستوى (0.05) وبالتالي نعتبر بأن قيم المتوسطات التي تم التعبير عنها من خلال افراد وحدة المعاينة كانت بعيدة عن الحياد وباتجاه الموافقة بدرجة مرتفعة.

(3) وصف إستجابات أفراد وحدة المعاينة عن رشاقة الأعمال

الجدول (4 - 6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لرشاقة الأعمال

المستوى	ترتيب أهمية البعد	قيمة t المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	رشاقة الأعمال	ت
مرتفع	1	25.132	0.714	4.119	الرشاقة الريادية	1
مرتفع	2	22.596	0.734	4.035	الرشاقة التكيفية	2
مرتفع	-	26.085	-	4.077	المتوسط الحسابي العام	

قيمة t الجدولية عند مستوى $0.05 = 1.960$

يظهر الجدول (4 - 6) قيم المتوسطات الحسابية لرشاقة الأعمال في شركات الإتصالات المتنقلة الأردنية التي تراوحت بين (4.035 - 4.120) بمتوسط كلي مقداره (4.077). حيث جاءت الرشاقة الريادية بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.120) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام البالغ (4.077) وانحراف معياري بلغ (0.714). وفي المرتبة الثانية جاءت الرشاقة التكيفية بمتوسط حسابي بلغ (4.035) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام البالغ (4.077) وانحراف معياري بلغ (0.734). كما يتضح من الجدول (4 - 6) ان قيمة t المحسوبة التي تختبر حياد متوسط كل نوع من أنواع الرشاقة من رشاقة الأعمال وباستعراض هذه القيم يتبين أن جميع هذه القيم كانت أكبر من القيمة الجدولية البالغة (1.960) عند مستوى (0.05) وبالتالي نعتبر بأن قيم المتوسطات التي تم التعبير عنها من خلال افراد وحدة

التحليل كانت بعيدة عن الحياد وباتجاه الموافقة بدرجة مرتفعة. وبشكل عام يتبين أن مستوى رشاقة الأعمال في شركات الإتصالات المتنقلة الأردنية مرتفعاً. وفيما يلي الوصف التفصيلي لكل نوع من انواع رشاقة الأعمال وحسب ترتيب أهميتها.

(3 - 1) وصف إستجابات أفراد وحدة المعاينة عن الرشاقة الريادية

تراوحت المتوسطات الحسابية لفقرات الرشاقة الريادية في شركات الإتصالات المتنقلة الأردنية بين (4.105 - 4.132) بمتوسط كلي مقداره (4.119) وبمستوى مرتفع من وجهة نظر وحدة المعاينة كما هو موضح بالجدول (4 - 7). إذ جاءت فقرة " تؤكد استراتيجية الشركة على بناء القدرات" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.132) وانحراف معياري بلغ (0.874). وجاءت فقرة "تأخذ الشركة بالمزايا البيئية المتحققة نتيجة فرصها المتاحة" بالمرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي (4.105) وانحراف معياري (0.910). ويبين الجدول ايضاً أن قيمة t المحسوبة التي تختبر حياد متوسط كل فقرة من فقرات الرشاقة الريادية وباستعراض هذه القيم يتبين أن جميع هذه القيم كانت أكبر من القيمة الجدولية البالغة (1.960) عند مستوى (0.05) وبالتالي نعتبر بأن قيم المتوسطات التي تم التعبير عنها من خلال افراد وحدة المعاينة كانت بعيدة عن الحياد وباتجاه الموافقة بدرجة مرتفعة.

الجدول (4 - 7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للرشاقة الريادية

ت	الرشاقة الريادية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	ترتيب أهمية الفقرة	المستوى
26	تؤكد استراتيجية الشركة على بناء القدرات	4.105	0.910	19.460	5	مرتفع
27	تأخذ الشركة بالمزايا البيئية المتحققة نتيجة فرصها المتاحة	4.132	0.874	20.772	1	مرتفع
28	لدى الشركة قدرة على تحويل أصولها الاستراتيجية لتعديل مركزها السوقي	4.109	0.921	19.312	4	مرتفع
29	لدى الشركة قدرة على تعديل مركزها التنافسي من خلال استثمار معرفتها	4.130	0.930	19.515	2	مرتفع
30	تستخدم الشركة أسلوب المفاضلة بين البدائل المختلفة عند إتخاذ القرارات الفعالة	4.121	0.908	19.776	3	مرتفع
	المتوسط الحسابي العام	4.119	-	25.132	-	مرتفع

قيمة t الجدولية عند مستوى 0.05 = 1.960

(3 - 2) وصف إستجابات أفراد وحدة المعاينة عن الرشاقة التكيفية

تراوحت المتوسطات الحسابية ل فقرات الرشاقة التكيفية في شركات الإتصالات المتنقلة الأردنية

بين (4.000 - 4.093) بمتوسط كلي مقداره (4.035) وبمستوى مرتفع من وجهة نظر وحدة المعاينة كما

هو موضح بالجدول (4 - 8). إذ جاءت فقرة "تتكيف الشركة للتعقيدات الإجرائية في بيئة عملها"

بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.093) وانحراف معياري بلغ (0.897). وجاءت فقرة "تتصف

الشركة بمرونة عالية لمواجهة الحالات الطارئة" بالمرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي (4.000)

وانحراف معياري (1.012). ويبين الجدول أيضاً أن قيمة t المحسوبة التي تختبر حياد متوسط كل فقرة

من فقرات الرشاقة التكيفية وباستعراض هذه القيم يتبين أن جميع هذه القيم كانت أكبر من القيمة

الجدولية البالغة (1.960) عند مستوى (0.05) وبالتالي نعتبر بأن قيم المتوسطات التي تم التعبير عنها

من خلال افراد وحدة المعاينة كانت بعيدة عن الحياد وباتجاه الموافقة بدرجة مرتفعة.

الجدول (4 - 8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للرشاقة التكوينية

ت	الرشاقة التكوينية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	ترتيب أهمية الفقرة	المستوى
31	تتكيف الشركة للتعقيدات الإجرائية في بيئة عملها	4.093	0.897	19.552	1	مرتفع
32	تقوم الشركة بتكليف أنظمة عملها لمواجهة الأحداث الغير متوقعة	4.008	0.879	18.371	4	مرتفع
33	تتصف الشركة بمرونة عالية لمواجهة الحالات الطارئة	4.000	1.012	15.847	5	مرتفع
34	لدى الشركة القدرة على إستيعاب التغييرات البيئية	4.047	0.930	18.042	2	مرتفع
35	تأخذ الشركة بنظر الإعتبار ظروفها الداخلية عند إتخاذ القرارات	4.027	0.941	17.496	3	مرتفع
	المتوسط الحسابي العام	4.035	-	22.596	-	مرتفع

قيمة t الجدولية عند مستوى 0.05 = 1.960

ثالثاً: التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

للتحقق من التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة قام الباحث بإحتساب معامل الإلتواء Skewness، ومعامل التفرطح Kurtosis فإذا كانت قيمة معامل الإلتواء تقل عن (± 1) ، وكذلك قيمة معامل التفرطح التي تقل عن (± 2) فإن متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، والجدول (4 - 9) يبين نتائج هذه الإختبارات.

حيث كانت كافة قيم معامل الإلتواء لمتغيرات الدراسة في شركات الإتصالات المتنقلة الأردنية أقل من (± 1) ، كما أن كافة قيم معامل التفرطح لمتغيرات الدراسة في شركات الإتصالات المتنقلة الأردنية أقل من (± 2) ، كما يبين الجدول قيم اختبار معامل التوزيع الطبيعي Kolmogorov - Smirnov وبإستعراض قيم مستوى دلالة الإختبار يتبين أن هذه القيم كانت أكبر من (0.05) مما يشير إلى قبول فرضية الإختبار الصفرية وهي فرضية عدم وجود فروق بين توزيع البيانات والتوزيع الطبيعي.

جدول (4 - 9)

نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

معامل التوزيع الطبيعي Kolmogorov – Smirnov	معامل التفرطح Kurtosis	معامل الإلتواء Skewness	المتغيرات	ت
0.136	0.944	0.453	قابليات ذكاء الأعمال	1
0.182	0.955	0.302	قابليات الإستشعار	1 - 1
0.155	0.454	0.838	قابليات التحول	2 - 1
0.180	0.344	0.716	قابليات التوجيه	2 - 1
0.110	0.711	0.875	تحليلات الأعمال	2
0.138	0.912	0.446	رشاقة الأعمال	3
0.208	0.474	0.377	الرشاقة الريادية	1 - 3
0.181	0.787	0.303	الرشاقة التكيفية	2 - 3

رابعاً: تحليل مدى ملائمة البيانات لاختبار فرضيات الدراسة

من أجل ضمان ملائمة البيانات لإختبار الفرضيات قام الباحث بإجراء عدم وجود تداخل خطي بين قابليات ذكاء الأعمال من جهة إضافة إلى متغير تحليلات الأعمال في شركات الإتصالات المتنتقلة الأردنية بإستخدام معامل تضخم التباين (VIF) Variance Inflation Factor وإختبار التباين المسموح به Tolerance مع مراعاة عدم تجاوز معامل تضخم التباين المسموح به (VIF) للقيمة (10). وأن تكون قيمة التباين المسموح به Tolerance أكبر من (0.05). والجدول (4 - 10) يبين نتائج هذه الإختبارات.

يتضح من النتائج الواردة في الجدول (4 - 10) عدم وجود تداخل خطي متعدد بين قابليات ذكاء الأعمال من جهة إضافة إلى متغير تحليلات الأعمال في شركات الإتصالات المتنتقلة الأردنية، وإن ما يؤكد ذلك قيم معيار إختبار معامل تضخم التباين (VIF) لقابليات ذكاء الأعمال وتحليلات الأعمال في شركات الإتصالات المتنتقلة الأردنية والتي تقل عن (10). كما يتضح أن كافة قيم إختبار

التباين المسموح به (Tolerance) لقابليات نكء الأعمال وتحليلات الأعمال في شركات الإتصالات المتنتلة الأردنية أكبر من (0.05) وبالتالي بالإمكان إختبار فرضيات الدراسة.

ءءول (4 - 10)

نتائج إختبار تضخم التباين VIF والتباين المسموح به Tolerance

ت	المتغيرات	معامل تضخم التباين VIF	التباين المسموح به Tolerance
1	قابليات الإستشعار	2.174	0.460
2	قابليات التحول	2.199	0.455
3	قابليات التوجيه	2.479	0.403
4	تحليلات الأعمال	1.000	0.609

خامساً: إختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسة الأولى

H_{01} : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقابليات نكء الأعمال (قابليات الإستشعار، قابليات التحول وقابليات التوجيه) في رشاقة الأعمال (الرشاقة الريادية والرشاقة التكيفية) في شركات الإتصالات الأردنية المتنتلة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

يتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

$H_{01.1}$: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقابليات الإستشعار في الرشاقة الريادية في شركات الإتصالات الأردنية المتنتلة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

$H_{01.2}$: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقابليات الإستشعار في الرشاقة التكيفية في شركات الإتصالات الأردنية المتنتلة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

$H_{01.3}$: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقابليات التحول في الرشاقة الريادية في شركات الإتصالات الأردنية المتنتلة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

H_{01.4}: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقابليات التحول في الرشاقة التكيفية في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

H_{01.5}: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقابليات التوجيه في الرشاقة الريادية في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

H_{01.6}: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقابليات التوجيه في الرشاقة التكيفية في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

يعرض الجدول (4 - 11) نتائج إختبار فرضية الدراسة الرئيسة الأولى وفرضياتها الفرعية.

الجدول (4 - 11)

نتائج تأثير قابليات ذكاء الأعمال في رشاقة الأعمال بأبعادها الفرعية

معامل التحديد SMC (R ²)	المستوى الإحتمالي P	قيمة المسار الحرج C.R	الخطأ المعياري S.E.	قيم التأثير Estimate	إتجاه التأثير	الفرضية
0.633	***	19.900	0.040	0.796	← رشاقة الأعمال	H ₀₁ قابليات ذكاء الأعمال
0.518	***	15.319	0.047	0.720	← الرشاقة الريادية	H _{01.1} قابليات الإستشعار
0.404	***	11.759	0.054	0.635	← الرشاقة التكيفية	H _{01.2}
0.427	***	12.959	0.049	0.635	← الرشاقة الريادية	H _{01.3} قابليات التحول
0.454	***	13.480	0.050	0.674	← الرشاقة التكيفية	H _{01.4}
0.397	***	13.696	0.046	0.630	← الرشاقة الريادية	H _{01.5} قابليات التوجيه
0.340	***	11.660	0.050	0.583	← الرشاقة التكيفية	H _{01.6}

(***) تعني دالة على كافة المستويات أي انها دالة عند 0.000

بين الجدول (4 - 11) نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى وهي أثر قابليات ذكاء الأعمال (قابليات الإستشعار، قابليات التحول وقابليات التوجيه) في رشاقة الأعمال (الرشاقة الريادية والرشاقة التكيفية) في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة، ومن خلال قيمة التأثير البالغة (0.796) وهي ذات دلالة إحصائية، حيث كان مستوى الدلالة (***) . وعليه يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على "وجود أثر ذو دلالة إحصائية لقابليات ذكاء الأعمال (قابليات الإستشعار، قابليات التحول وقابليات التوجيه) في رشاقة الأعمال (الرشاقة الريادية والرشاقة التكيفية) في شركات

الإتصالات الأردنية المتنقلة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). وباستعراض نتائج إختبار الفرضيات الفرعية من الفرضية الرئيسة الأولى يتضح ما يلي:

(1) تأثير قابليات الإستشعار على الرشاقة الريادية ($H_{01.1}$) والرشاقة التكيفية ($H_{01.2}$)

إذ يتضح من الجدول (4 - 11) أن قابليات الإستشعار تؤثر إيجاباً على الرشاقة الريادية في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة بقيمة بلغت (0.720) وهي ذات دلالة إحصائية، حيث كان مستوى الدلالة (***) . وعليه فإن القرار تجاه الفرضية الفرعية الأولى ($H_{01.1}$) يتمثل برفضها وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لقابليات الإستشعار في الرشاقة الريادية في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). كما أن قابليات الإستشعار تؤثر إيجاباً على الرشاقة التكيفية في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة بقيمة بلغت (0.635) وهي ذات دلالة إحصائية، حيث كان مستوى الدلالة (***) . وعليه فإن القرار تجاه الفرضية الفرعية الثانية ($H_{01.2}$) يتمثل برفضها وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لقابليات الإستشعار في الرشاقة التكيفية في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

(2) تأثير قابليات التحول على الرشاقة الريادية ($H_{01.3}$) والرشاقة التكيفية ($H_{01.4}$)

إذ يتضح من الجدول (4 - 11) أن قابليات التحول تؤثر إيجاباً على الرشاقة الريادية في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة بقيمة بلغت (0.635) وهي ذات دلالة إحصائية، حيث كان مستوى الدلالة (***) . وعليه فإن القرار تجاه الفرضية الفرعية الثالثة ($H_{01.3}$) يتمثل برفضها وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لقابليات التحول في الرشاقة الريادية في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). كما أن قابليات التحول تؤثر إيجاباً على الرشاقة التكيفية في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة بقيمة بلغت (0.674) وهي ذات دلالة إحصائية، حيث كان مستوى الدلالة (***) . وعليه فإن القرار تجاه الفرضية الفرعية الرابعة ($H_{01.4}$)

يتمثل برفضها وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لقابليات التحول في الرشاقة التكيفية في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

(3) تأثير قابليات التوجيه على الرشاقة الريادية ($H_{01.3}$) والرشاقة التكيفية ($H_{01.4}$)

إذ يتضح من الجدول (4 - 11) أن قابليات التوجيه تؤثر إيجاباً على الرشاقة الريادية في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة بقيمة بلغت (0.630) وهي ذات دلالة إحصائية، حيث كان مستوى الدلالة (***) . وعليه فإن القرار تجاه الفرضية الفرعية الخامسة ($H_{01.5}$) يتمثل برفضها وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لقابليات التوجيه في الرشاقة الريادية في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$. كما أن قابليات التوجيه تؤثر إيجاباً على الرشاقة التكيفية في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة بقيمة بلغت (0.583) وهي ذات دلالة إحصائية، حيث كان مستوى الدلالة (***) . وعليه فإن القرار تجاه الفرضية الفرعية السادسة ($H_{01.6}$) يتمثل برفضها وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لقابليات التوجيه في الرشاقة التكيفية في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

الفرضية الرئيسة الثانية

H_{02} : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقابليات ذكاء الأعمال (قابليات الإستشعار، قابليات التحول وقابليات التوجيه) في تحليلات الأعمال في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$. يتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

$H_{02.1}$: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقابليات الإستشعار في تحليلات الأعمال في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

$H_{02.2}$: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقابليات التحول في تحليلات الأعمال في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

H_{02.3}: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقابليات التوجيه في تحليلات الأعمال في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

يعرض الجدول (4 - 12) نتائج إختبار فرضية الدراسة الرئيسة الثانية وفرضياتها الفرعية.

الجدول (4 - 12)

نتائج تأثير قابليات ذكاء الأعمال في تحليلات الأعمال

معامل التحديد SMC (R ²)	المستوى الإحتمالي P	قيمة المسار الحرج C.R	الخطأ المعياري S.E.	قيم التأثير Estimate	إتجاه التأثير	الفرضية
0.565	***	18.775	0.040	0.751	← قابليات ذكاء الأعمال	H ₀₂
0.411	***	14.568	0.044	0.641	← قابليات الإستشعار	H _{02.1}
0.458	***	16.512	0.041	0.677	← قابليات التحول	H _{02.2}
0.468	***	18.486	0.037	0.684	← قابليات التوجيه	H _{02.3}

(***) تعني دالة على كافة المستويات أي انها دالة عند 0.000

يبين الجدول (4 - 12) نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الثانية وهي أثر قابليات ذكاء الأعمال (قابليات الإستشعار، قابليات التحول وقابليات التوجيه) في تحليلات الاعمال في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة، ومن خلال قيمة التأثير البالغة (0.751) وهي ذات دلالة إحصائية، حيث كان مستوى الدلالة (***) . وعليه يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على "وجود أثر ذو دلالة إحصائية لقابليات ذكاء الأعمال (قابليات الإستشعار، قابليات التحول وقابليات التوجيه) في تحليلات الأعمال في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). وباستعراض نتائج إختبار الفرضيات الفرعية من الفرضية الرئيسة الثانية يتضح أن قابليات الإستشعار والتحول والتوجيه تؤثر إيجاباً في تحليلات الأعمال في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة بقيمة بلغت (0.641) و (0.677) و (0.684) على التوالي وهي ذات دلالة إحصائية، حيث كان مستوى الدلالة (***) . وعليه فإن القرار تجاه الفرضيات الفرعية الأولى (H_{02.1}) والثانية (H_{02.2}) والثالثة (H_{02.3}) يتمثل برفضها وقبول الفرضيات الفرعية الأولى (H_{02.1}) والثانية (H_{02.2}) والثالثة (H_{02.3}) التي تنص على:

الفرضية الفرعية الأولى (H_{02.1}): وجود أثر ذو دلالة إحصائية لقابليات الإستشعار في تحليلات الأعمال في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الفرعية الثانية (H_{02.2}): وجود أثر ذو دلالة إحصائية لقابليات التحول في تحليلات الأعمال في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الفرعية الثالثة (H_{02.3}): وجود أثر ذو دلالة إحصائية لقابليات التوجيه في تحليلات الأعمال في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الرئيسية الثالثة

H₀₃: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتحليلات الأعمال في رشاقة الأعمال (الرشاقة الريادية والرشاقة التكيفية) في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

يتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

H_{03.1}: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتحليلات الأعمال في الرشاقة الريادية في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

H_{03.2}: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتحليلات الأعمال في الرشاقة التكيفية في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

يعرض الجدول (4 - 13) نتائج إختبار فرضية الدراسة الرئيسية الثالثة وفرضياتها الفرعية.

الجدول (4 - 13)

نتائج تأثير تحليلات الأعمال في رشاقة الأعمال

معامل التحديد SMC (R ²)	المستوى الإحتمالي P	قيمة المسار الحرج C.R	الخطأ المعياري S.E.	قيم التأثير Estimate	إتجاه التأثير		الفرضية
0.542	***	16.000	0.046	0.736	←	تحليلات الأعمال	H ₀₃
0.512	***	13.750	0.052	0.715	←	الرشاقة الريادية	H _{03.1}
0.399	***	10.695	0.059	0.631	←	الرشاقة التكميلية	H _{03.2}

(***) تعني دالة على كافة المستويات أي انها دالة عند 0.000

بين الجدول (4 - 13) نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة وهي أثر تحليلات الأعمال في رشاقة الأعمال (الرشاقة الريادية والرشاقة التكميلية) في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة، ومن خلال قيمة التأثير البالغة (0.736) وهي ذات دلالة إحصائية، حيث كان مستوى الدلالة (***) . وعليه يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على "وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتحليلات الأعمال في رشاقة الأعمال (الرشاقة الريادية والرشاقة التكميلية) في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) . وبإستعراض نتائج إختبار الفرضيات الفرعية من الفرضية الرئيسية الثالثة يتضح ما يلي:

(1) تأثير تحليلات الأعمال في الرشاقة الريادية (H_{03.1})

إذ يتضح من الجدول (4 - 13) أن تحليلات الأعمال تؤثر إيجاباً في الرشاقة الريادية في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة بقيمة بلغت (0.715) وهي ذات دلالة إحصائية، حيث كان مستوى الدلالة (***) . وعليه فإن القرار تجاه الفرضية الفرعية الأولى (H_{03.1}) يتمثل برفضها وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتحليلات الأعمال في الرشاقة الريادية في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) .

(2) تأثير تحليلات الاعمال في الرشاقة التكيفية (H_{03.2})

إذ يتضح من الجدول (4 - 13) أن تحليلات الأعمال تؤثر إيجاباً في الرشاقة التكيفية في شركات الاتصالات الأردنية المتقلة بقيمة بلغت (0.631) وهي ذات دلالة إحصائية، حيث كان مستوى الدلالة (***) . وعليه فإن القرار تجاه الفرضية الفرعية الثانية (H_{03.2}) يتمثل برفضها وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتحليلات الاعمال في الرشاقة التكيفية في شركات الاتصالات الأردنية المتقلة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الرئيسية الرابعة

H₀₄: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقابليات نكء الأعمال في رشاقة الأعمال بوجود تحليلات الأعمال متغير وسيط في شركات الاتصالات الأردنية المتقلة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

يتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

H₀₄₋₁: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقابليات الإستشعار في الرشاقة الريادية بوجود تحليلات الأعمال متغير وسيط في شركات الاتصالات الأردنية المتقلة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

H₀₄₋₂: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقابليات الإستشعار في الرشاقة التكيفية بوجود تحليلات الأعمال متغير وسيط في شركات الاتصالات الأردنية المتقلة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

H₀₄₋₃: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقابليات التحول في الرشاقة الريادية بوجود تحليلات الأعمال متغير وسيط في شركات الاتصالات الأردنية المتقلة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

H₀₄₋₄: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقابليات التحول في الرشاقة التكيفية بوجود تحليلات الأعمال متغير وسيط في شركات الاتصالات الأردنية المتقلة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

H₀₄₋₅: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقابليات التوجيه في الرشاقة الريادية بوجود تحليلات الأعمال متغير وسيط في شركات الاتصالات الأردنية المتقلة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

H_{04-6} : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقابليات التوجيه في الرشاقة التكيفية بوجود تحليلات الأعمال متغير وسيط في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

يعرض الجدول (4 - 14) نتائج إختبار فرضية الدراسة الرئيسة الرابعة وفرضياتها الفرعية. حيث يشير إلى أن قيمة التأثير غير المباشر للمتغير الوسيط (تحليلات الأعمال) في العلاقة بين المتغيرين المستقل والتابع في الفرضية الرئيسة الرابعة قد بلغت (0.254) وهي دالة من الناحية الإحصائية، ما يعني قبول قيمة التأثير غير المباشر إحصائياً. كما يلاحظ أن قيمة التأثير الكلي للمتغير المستقل (قابليات ذكاء الاعمال) على المتغير التابع (رشاقة الأعمال) قد بلغت (0.796). كما يبين الجدول (4 - 14) أن قيمة نسبة التأثير غير المباشر من التأثير الكلي (VAF) Variance Accounted For قد بلغت (31.90%) وتعتبر هذه القيمة عن طبيعة تأثير جزئي للمتغير الوسيط وذلك لأنها كانت أكبر من (20%) وأقل من (80%) (Hair, et al., 2022). وبهذه النتيجة يتم رفض الفرضية الرئيسة الرابعة من الناحية الإحصائية حيث تبين أن تحليلات الأعمال له دور وسيط في تأثير قابليات ذكاء الاعمال في رشاقة الأعمال عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة ، وأن طبيعة هذا التأثير كان جزئياً وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لقابليات ذكاء الأعمال في رشاقة الأعمال بوجود تحليلات الأعمال متغير وسيط عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة.

جدول (4 - 14)

اختبار أثر قابليات ذكاء الأعمال في رشاقة الاعمال بوجود تحليلات الأعمال في شركات الإتصالات

الأردنية المتنقلة

الفرضية	مسارات تأثير المتغيرات	نوع التأثير	التأثيرات المباشرة		التأثيرات غير المباشرة		التأثير الكلي	VAF	
			قيمة التأثير	مستوى الدلالة	قيمة التأثير	مستوى الدلالة		نسبة التأثير	طبيعة التأثير
H04	المستقل ← التابع	مباشر	0.558	***	-	-	0.796	31.90	جزئي
	المستقل ← الوسيط	مباشر	0.751	***	-	-			
	الوسيط ← التابع	مباشر	0.317	***	-	-			
	المستقل ← الوسيط ← التابع	غير مباشر	-	-	0.254	***			
H04-1	المستقل ← التابع	مباشر	0.443	***	-	-	0.719	42.00	جزئي
	المستقل ← الوسيط	مباشر	0.641	***	-	-			
	الوسيط ← التابع	مباشر	0.431	***	-	-			
	المستقل ← الوسيط ← التابع	غير مباشر	-	-	0.302	***			
H04-2	المستقل ← التابع	مباشر	0.391	***	-	-	0.635	38.42	جزئي
	المستقل ← الوسيط	مباشر	0.641	***	-	-			
	الوسيط ← التابع	مباشر	0.380	***	-	-			
	المستقل ← الوسيط ← التابع	غير مباشر	-	-	0.244	***			
H04-3	المستقل ← التابع	مباشر	0.312	***	-	-	0.653	52.22	جزئي
	المستقل ← الوسيط	مباشر	0.677	***	-	-			
	الوسيط ← التابع	مباشر	0.504	***	-	-			
	المستقل ← الوسيط ← التابع	غير مباشر	-	-	0.341	***			
H04-4	المستقل ← التابع	مباشر	0.455	***	-	-	0.674	32.49	جزئي
	المستقل ← الوسيط	مباشر	0.677	***	-	-			
	الوسيط ← التابع	مباشر	0.324	***	-	-			
	المستقل ← الوسيط ← التابع	غير مباشر	-	-	0.219	***			
H04-5	المستقل ← التابع	مباشر	0.265	***	-	-	0.630	57.93	جزئي
	المستقل ← الوسيط	مباشر	0.684	***	-	-			
	الوسيط ← التابع	مباشر	0.534	***	-	-			
	المستقل ← الوسيط ← التابع	غير مباشر	-	-	0.365	***			
H04-5	المستقل ← التابع	مباشر	0.284	***	-	-	0.582	51.37	جزئي
	المستقل ← الوسيط	مباشر	0.684	***	-	-			
	الوسيط ← التابع	مباشر	0.437	***	-	-			
	المستقل ← الوسيط ← التابع	غير مباشر	-	-	0.299	***			

(***) تعني دالة على كافة المستويات أي انها دالة عند 0.000

الفرضية الفرعية الأولى (H04-1) من الفرضية الرئيسية الرابعة:

يشير الجدول (4 - 14) إلى أن قيمة التأثير غير المباشر للمتغير الوسيط (تحليلات الأعمال) في

العلاقة بين المتغيرين المستقل والتابع في الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسية الرابعة قد

بلغت (0.302) وهي دالة من الناحية الإحصائية، ما يعني قبول قيمة التأثير غير المباشر إحصائياً.

كما يلاحظ أن قيمة التأثير الكلي بلغت (0.719). وأن قيمة نسبة التأثير غير المباشر من التأثير الكلي (VAF) Variance Accounted For قد بلغت (42.00%) وتعتبر هذه القيمة عن طبيعة تأثير جزئي للمتغير الوسيط وذلك لأنها كانت أكبر من (20%) وأقل من (80%) (Hair, et al., 2022). وبهذه النتيجة يتم رفض الفرضية الرئيسية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسية الرابعة من الناحية الإحصائية حيث تبين أن تحليلات الأعمال لها دور وسيط في تأثير قابليات الإستشعار في الرشاقة الريادية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة، وأن طبيعة هذا التأثير كان جزئياً وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لقابليات الإستشعار في الرشاقة الريادية بوجود تحليلات الأعمال متغير وسيط في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الفرعية الثانية (H04-2) من الفرضية الرئيسية الرابعة:

يشير الجدول (4 - 14) إلى أن قيمة التأثير غير المباشر للمتغير الوسيط (تحليلات الأعمال) في العلاقة بين المتغيرين المستقل والتابع في الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الرابعة قد بلغت (0.244) وهي دالة من الناحية الإحصائية، ما يعني قبول قيمة التأثير غير المباشر إحصائياً. كما يلاحظ أن قيمة التأثير الكلي بلغت (0.635). وأن قيمة نسبة التأثير غير المباشر من التأثير الكلي (VAF) Variance Accounted For قد بلغت (38.42%) وتعتبر هذه القيمة عن طبيعة تأثير جزئي للمتغير الوسيط وذلك لأنها كانت أكبر من (20%) وأقل من (80%) (Hair, et al., 2022). وبهذه النتيجة يتم رفض الفرضية الرئيسية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الرابعة من الناحية الإحصائية حيث تبين أن تحليلات الأعمال لها دور وسيط في تأثير قابليات الإستشعار في الرشاقة التكيفية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة، وأن طبيعة هذا التأثير كان جزئياً وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لقابليات الإستشعار في الرشاقة

التكيفية بوجود تحليلات الأعمال متغير وسيط في شركات الاتصالات الأردنية المتنقلة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الفرعية الثالثة ($H_{04.3}$) من الفرضية الرئيسية الرابعة:

يشير الجدول (4 - 14) إلى أن قيمة التأثير غير المباشر للمتغير الوسيط (تحليلات الأعمال) في العلاقة بين المتغيرين المستقل والتابع في الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الرابعة قد بلغت (0.341) وهي دالة من الناحية الإحصائية، ما يعني قبول قيمة التأثير غير المباشر إحصائياً. كما يلاحظ أن قيمة التأثير الكلي بلغت (0.653). وأن قيمة نسبة التأثير غير المباشر من التأثير الكلي Variance Accounted For (VAF) قد بلغت (52.22%) وتعتبر هذه القيمة عن طبيعة تأثير جزئي للمتغير الوسيط وذلك لأنها كانت أكبر من (20%) وأقل من (80%) (Hair, et al., 2022). وبهذه النتيجة يتم رفض الفرضية الرئيسية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الرابعة من الناحية الإحصائية حيث تبين أن تحليلات الأعمال لها دور وسيط في تأثير قابليات التحول في الرشاقة الريادية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في شركات الاتصالات الأردنية المتنقلة، وأن طبيعة هذا التأثير كان جزئياً وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لقابليات التحول في الرشاقة الريادية بوجود تحليلات الأعمال متغير وسيط في شركات الاتصالات الأردنية المتنقلة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الفرعية الرابعة ($H_{04.4}$) من الفرضية الرئيسية الرابعة:

يشير الجدول (4 - 14) إلى أن قيمة التأثير غير المباشر للمتغير الوسيط (تحليلات الأعمال) في العلاقة بين المتغيرين المستقل والتابع في الفرضية الفرعية الرابعة من الفرضية الرئيسية الرابعة قد بلغت (0.219) وهي دالة من الناحية الإحصائية، ما يعني قبول قيمة التأثير غير المباشر إحصائياً.

كما يلاحظ أن قيمة التأثير الكلي بلغت (0.674). وأن قيمة نسبة التأثير غير المباشر من التأثير الكلي Variance Accounted For (VAF) قد بلغت (32.49%) وتعتبر هذه القيمة عن طبيعة تأثير جزئي للمتغير الوسيط وذلك لأنها كانت أكبر من (20%) وأقل من (80%) (Hair, et al., 2022). وبهذه النتيجة يتم رفض الفرضية الرئيسية الفرعية الرابعة من الفرضية الرئيسية الرابعة من الناحية الإحصائية حيث تبين أن تحليلات الأعمال لها دور وسيط في تأثير قابليات التحول في الرشاقة التكيفية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة، وأن طبيعة هذا التأثير كان جزئياً وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لقابليات التحول في الرشاقة التكيفية بوجود تحليلات الأعمال متغير وسيط في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الفرعية الخامسة ($H_{04.5}$) من الفرضية الرئيسية الرابعة:

يشير الجدول (4 - 14) إلى أن قيمة التأثير غير المباشر للمتغير الوسيط (تحليلات الأعمال) في العلاقة بين المتغيرين المستقل والتابع في الفرضية الفرعية الخامسة من الفرضية الرئيسية الرابعة قد بلغت (0.365) وهي دالة من الناحية الإحصائية، ما يعني قبول قيمة التأثير غير المباشر إحصائياً. كما يلاحظ أن قيمة التأثير الكلي بلغت (0.630). وأن قيمة نسبة التأثير غير المباشر من التأثير الكلي Variance Accounted For (VAF) قد بلغت (57.93%) وتعتبر هذه القيمة عن طبيعة تأثير جزئي للمتغير الوسيط وذلك لأنها كانت أكبر من (20%) وأقل من (80%) (Hair, et al., 2022). وبهذه النتيجة يتم رفض الفرضية الرئيسية الفرعية الخامسة من الفرضية الرئيسية الرابعة من الناحية الإحصائية حيث تبين أن تحليلات الأعمال لها دور وسيط في تأثير قابليات التوجيه في الرشاقة الريادية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة، وأن طبيعة هذا التأثير كان جزئياً وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لقابليات التوجيه

في الرشاقة الريادية بوجود تحليلات الأعمال متغير وسيط في شركات الإتصالات الأردنية المتقلة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الفرعية السادسة (H_{04-6}) من الفرضية الرئيسية الرابعة:

يشير الجدول (4 - 14) إلى أن قيمة التأثير غير المباشر للمتغير الوسيط (تحليلات الأعمال) في العلاقة بين المتغيرين المستقل والتابع في الفرضية الفرعية السادسة من الفرضية الرئيسية الرابعة قد بلغت (0.299) وهي دالة من الناحية الإحصائية، ما يعني قبول قيمة التأثير غير المباشر إحصائياً. كما يلاحظ أن قيمة التأثير الكلي بلغت (0.582). وأن قيمة نسبة التأثير غير المباشر من التأثير الكلي Variance Accounted For (VAF) قد بلغت (51.37%) وتعتبر هذه القيمة عن طبيعة تأثير جزئي للمتغير الوسيط وذلك لأنها كانت أكبر من (20%) وأقل من (80%) (Hair, et al., 2022). وبهذه النتيجة يتم رفض الفرضية الرئيسية الفرعية السادسة من الفرضية الرئيسية الرابعة من الناحية الإحصائية حيث تبين أن تحليلات الأعمال لها دور وسيط في تأثير قابليات التوجيه في الرشاقة التكيفية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في شركات الإتصالات الأردنية المتقلة، وأن طبيعة هذا التأثير كان جزئياً وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لقابليات التوجيه في الرشاقة التكيفية بوجود تحليلات الأعمال متغير وسيط في شركات الإتصالات الأردنية المتقلة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

أولاً: المقدمة

في ضوء النتائج التي تم الحصول عليها يستعرض الباحث ملخصاً لأهم النتائج التي تم التوصل إليها إضافة إلى تقديم عددا من التوصيات والمقترحات المستقبلية.

ثانياً: النتائج الوصفية لمتغيرات الدراسة

المحور الأول: نتائج قابليات ذكاء الأعمال

أظهرت نتائج التحليل الوصفي لمتغير قابليات ذكاء الأعمال أن مستواها كان مرتفعاً من وجهة نظر أفراد وحدة المعاينة، فشرركات الإتصالات المتنقلة الأردنية تهتم بشكل كبير بقابليات ذكاء أعمالها وتستخدم قابليات الإستشعار والتحول والتوجيه في تعزيز إنجاز متطلبات أعمالها وتحقيق أهدافها وخصوصاً الأعمال ذات العلاقة ببيئة أعمالها الخارجية والتنوع في خدماتها المقدمة.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Chen and Lin, 2020) التي أكدت على أهمية قابليات الإستشعار وقابليات التحول وقابليات التوجيه في إنجاز وتحقيق أعمال وأهداف المنظمات. كما تتفق مع نتيجة دراسة (Bin Rodzoan, Abubakar and Zeki, 2022) التي بينت بأن إرتباط قابليات ذكاء الأعمال فيما بينها يحقق مستويات عالية من الاداء.

المحور الثاني: نتائج تحليلات الأعمال

أظهرت نتائج تحليل متغير تحليلات الأعمال أن مستواها كان مرتفعاً من وجهة نظر أفراد وحدة المعاينة، وهو ما يعكس إهتمام شركات الإتصالات المتنقلة الأردنية بمعالجة بياناتها بشكل دوري وإستخدامها الطرائق الاحصائية لإستخراج المعلومات من البيانات من جهة، ومن جهة ثانية فإن

شركات الإتصالات المتنقلة الأردنية تعطي أهمية متواضعة لكل من مخططات السبب والنتيجة ولغات البرمجة التي من الممكن أن تؤثر العديد من المتطلبات والأحداث الضرورية لعملها.

وهذه النتيجة تتفق مع نتيجة دراسة (Ashrafi, Ravasan, Trkman and Afshar, 2019) التي أكدت على أهمية استخدام أدوات تحليلات الأعمال في تحقيق مستويات أداء مثلى. كما تتفق مع نتيجة دراسة (Divatia, et al., 2022) التي بينت بأن الشركات التي لديها نضج أعلى لأدوات تحليلات الأعمال كانت تستخدمها عبر عدد أكبر من المجالات الوظيفية وتشهد أيضاً فعالية تحليلات الأعمال في مجالات أكثر من المنظمات التي لديها نضج أقل.

المحور الثالث: نتائج رشاقة الأعمال

أظهرت نتائج التحليل الوصفي لمتغير رشاقة الأعمال بأبعاده أن مستواه كان مرتفعاً من وجهة نظر أفراد وحدة المعاينة، إذ بينت النتائج بأن شركات الإتصالات المتنقلة الأردنية تعتبر بأن تحقيق رشاقة الأعمال يمثل غاية ذات أهمية كبيرة وأن كلاً من رشاقة الريادة والتكيف هدفان أساسيان لتحقيق رشاقة الأعمال بشكل عام.

وهذه النتيجة تتفق مع نتيجة دراسة (Chakravarty, et al., 2013) التي أكدت على أهمية تحقيق رشاقة الريادة ورشاقة التكيف لتحقيق رشاقة الاعمال. كما تتفق مع نتيجة دراسة (Mortezaei, Jamshidi and Hosseinpour, 2022) التي بينت بأن المنظمات تحتاج إلى تحقيق رشاقة الأعمال للوصول إلى التفوق والتميز والمحافظة على مركزها على المدى البعيد.

ثالثاً: نتائج إختبار فرضيات الدراسة فرضية الدراسة الأولى وفرضياتها الفرعية

H_{01} : "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقابليات ذكاء الأعمال (قابليات الإستشعار، قابليات التحول وقابليات التوجيه) في رشاقة الأعمال (الرشاقة الريادية والرشاقة التكميلية) في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)".

بينت نتائج إختبار فرضية الدراسة الرئيسة الأولى إلى رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة إذ تبين وجود أثر مباشر ذو دلالة إحصائية لقابليات ذكاء الأعمال (قابليات الإستشعار، قابليات التحول وقابليات التوجيه) في رشاقة الأعمال (الرشاقة الريادية والرشاقة التكميلية) في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة. وهذه النتيجة تعكس بأن شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة تستخدم قابليات ذكاء الأعمال وهذا الإستخدام يؤثر بشكل إيجابي على رشاقة أعمالها.

وأظهرت نتائج الفرضيات الفرعية من الفرضية الرئيسة الأولى وجود أثر لقابليات ذكاء الأعمال (قابليات الإستشعار، قابليات التحول وقابليات التوجيه) في رشاقة الأعمال (الرشاقة الريادية والرشاقة التكميلية) كل على حدة في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة.

وهذه النتائج تتفق ونتائج دراسة كل من الحواجرة (2018) التي بينت وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لقدرات ذكاء الأعمال في الريادة التنظيمية في الجامعات الحكومية الأردنية.

كما تتفق ونتيجة دراسة (Chen and Lin (2020) التي أكدت على أن قابليات ذكاء الأعمال

(الإستشعار والتحول والتوجيه) تؤثر بشكل إيجابي على أداء الشركات بشكل عام.

وتتفق أيضاً ونتيجة دراسة (Mortezaei, Jamshidi and Hosseinpour (2022) التي توصلت إلى

وجود علاقة إيجابية وذات دلالة إحصائية بين ذكاء الأعمال والرشاقة التنظيمية في مستشفيات

كرمانشاه بايران.

فرضية الدراسة الثانية وفرضياتها الفرعية

H_{02} : "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقابليات ذكاء الأعمال (قابليات الإستشعار، قابليات التحول وقابليات التوجيه) في تحليلات الأعمال في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ".

بينت نتائج إختبار فرضية الدراسة الرئيسية الثانية إلى رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة إذ تبين وجود أثر مباشر ذو دلالة إحصائية لقابليات ذكاء الأعمال (قابليات الإستشعار، قابليات التحول وقابليات التوجيه) في تحليلات الأعمال في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة. وهذه النتيجة تعكس بأن شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة تستخدم قابليات ذكاء الأعمال وهذا الإستخدام يؤثر بشكل إيجابي على تحليلات الاعمال.

وأظهرت نتائج الفرضيات الفرعية من الفرضية الرئيسية الثانية وجود أثر لقابليات الإستشعار وقابليات التحول وقابليات التوجيه كل على حدة في تحليلات الأعمال في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة. وهذه النتائج تتفق ونتائج دراسة كل من الجميلي وعبد الجبوري (2019) التي بينت بأن ذكاء الأعمال يلعب دوراً إيجابياً في تحقيق التميز التنظيمي لجامعة كركوك بالعراق من وجهة نظر رؤساء الأقسام عينة الدراسة.

كما تتفق ونتيجة دراسة كريم وحنظل (2021) التي أكدت على وجود تأثير دال إحصائياً لمنظورات ذكاء الاعمال في اعادة هندسة العمليات المصرفية في المصارف الخاصة في العاصمة العراقية بغداد قابليات ذكاء الأعمال (الإستشعار والتحول والتوجيه) تؤثر بشكل إيجابي على أداء الشركات بشكل عام.

وتتفق أيضاً مع نتيجة دراسة Divatia, et al. (2022) التي أوضحت بأن بأن الشركات التي لديها نضج أعلى لقدرات ذكاء وتحليلات الأعمال كانت تستخدم ذكاء وتحليلات الأعمال عبر عدد أكبر

من المجالات الوظيفية وتشهد أيضاً فعالية ذكاء وتحليلات الأعمال في مجالات أكثر من المنظمات التي لديها نضج أقل لقدرات ذكاء وتحليلات الأعمال.

فرضية الدراسة الثالثة وفرضياتها الفرعية

H_{03} : "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتحليلات الأعمال في رشاقة الأعمال (الرشاقة الريادية والرشاقة التكيفية) في شركات الإتصالات الأردنية المتقلة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)".

بينت نتائج إختبار فرضية الدراسة الرئيسة الثالثة إلى رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة إذ تبين وجود أثر لتحليلات الأعمال في رشاقة الأعمال (الرشاقة الريادية والرشاقة التكيفية) في شركات الإتصالات الأردنية المتقلة. وهذه النتيجة تعكس بأن شركات الإتصالات الأردنية المتقلة تستخدم تحليلات الأعمال الذي إنعكس بشكل إيجابي على رشاقة أعمالها من حيث الريادة والتكيف. وأظهرت نتائج الفرضيات الفرعية من الفرضية الرئيسة الثالثة وجود أثر لتحليلات الأعمال في الرشاقة الريادية والرشاقة التكيفية كل على حدة في شركات الإتصالات الأردنية المتقلة.

وهذه النتائج تتفق ونتائج دراسة كل من (Trkman, McCormack, de Oliveira and Ladeira (2010) التي بينت بأن تحليلات الأعمال ودعم نظم المعلومات تأثير على أداء سلسلة التوريد. في الشركات في أوروبا وأمريكا وكندا والبرازيل والصين.

كما تتفق مع نتيجة دراسة (Lu & Ramamurthy (2011) التي أكدت على وجود علاقة إرتباط إيجابية بين قابليات تكنولوجيا المعلومات ونوعين من الخفة التنظيمية (خفة تعديل العمليات، والخفة المرتبطة برأس المال السوقي).

وتتفق أيضاً ونتيجة دراسة (Sincorá, Oliveira, Zanquetto-Filho and Ladeira (2018) التي أوضحت بأن تحليلات الأعمال وإدارة عمليات الأعمال يؤثران بشكل إيجابي في المرونة التنظيمية، كما أن قدرات تحليل الأعمال تلعب دوراً معدلاً في العلاقة بين متغيرات الدراسة المبحوثة.

فرضية الدراسة الرابعة وفرضياتها الفرعية

توصلت نتائج التحليل للفرضية الرئيسية الرابعة إلى رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة إذ تبين وجود أثر غير مباشر وجزئي ذو دلالة إحصائية لتحليلات الأعمال، حيث تبين بأن تحليلات الأعمال لها دور وسيط في تأثير قابليات ذكاء الأعمال في رشاقة الأعمال في شركات الإتصالات الأردنية المتتقلة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

حيث تعكس هذه النتيجة بأن تحليلات الأعمال تلعب دور وسيط في العلاقة بين قابليات ذكاء الأعمال ورشاقة الأعمال، أي أن تحليلات الأعمال تُفعل العلاقة بشكل إيجابي بين قابليات ذكاء الأعمال ورشاقة الأعمال في شركات الإتصالات الأردنية المتتقلة. ويرى الباحث ان تحليلات الأعمال لعبت دوراً وسيطاً مهماً في نجاح هذه العلاقة لما لها من أدوات وأساليب تسمح لها بتوليد قيمة مضافة لشركات الإتصالات الأردنية المتتقلة.

وأظهرت نتائج الفرضيات الفرعية من الفرضية الرئيسية الرابعة وجود أثر غير مباشر جزئي لتحليلات الاعمال في لقابليات الإستشعار في كل من الرشاقة الريادية والرشاقة التكيفية ووجود أثر غير مباشر جزئي لتحليلات الاعمال في لقابليات التحول في كل من الرشاقة الريادية والرشاقة التكيفية أثر غير مباشر جزئي لتحليلات الاعمال في لقابليات التوجيه في كل من الرشاقة الريادية والرشاقة التكيفية في شركات الإتصالات الأردنية المتتقلة.

وهذه النتائج تتفق إلى حد ما ونتائج دراسة كل من الحواجرة (2018) التي أوضحت وجود أثر غير مباشر لقدرات ذكاء الأعمال كمتغير وسيط في العلاقة بين الريادة التنظيمية والنجاح الاستراتيجي. كما تتفق مع نتيجة دراسة (2019) O'Neill and Brabazon التي أكدت على وجود علاقة إرتباط إيجابية بين قابلية تحليل الأعمال والقيمة التنظيمية والميزة التنافسية.

وتتفق أيضاً ونتيجة دراسة (Ashrafi, Ravasan, Trkman and Afshar (2019) التي أوضحت بأن تحليلات الاعمال تؤثر بشكل كبير على رشاقة الشركات من خلال جودة المعلومات والقدرة الإبداعية، وأن الإضطراب التكنولوجي والسوقي يخفف من تأثير رشاقة الشركات على الأداء بشكل عام. إضافة إلى توافرها مع نتيجة دراسة صدقه (2020) بتأكيدا على وجود أثر لممارسات ذكاء الأعمال بأبعاده (تكامل البيانات، تفاعل ذكاء الأعمال الشفافية، دعم القرار التحليلي والذكي) على جودة البيانات، ووجود أثر لذكاء الأعمال على جودة القرارات من خلال جودة البيانات في شركات الاتصالات في الأردن.

رابعاً: التوصيات

وفقاً للنتائج التي تم التوصل إليها وفي إطار تحليل نتائج مؤشرات تلك النتائج وتحليلاتها، تم تقديم مجموعة التوصيات التالية:

1. قيام شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة بعمل موازنة بين قابليات ذكاء أعمالها لما لها من تأثير

إيجابي في رشاقة وتحليلات أعمالها من خلال:

1.1 تعزيز قابليات الإستشعار عن طريق:

- تطوير أساليب تقديم خدمات الإتصالات السلكية واللاسلكية
- مواكبة متطلبات التطورات البيئية لفهم الفرص المتاحة ومواجهة التهديدات البيئية
- تشخيص أوجه القصور في متطلبات إنجاز الأعمال الحالية

2.1 تدعيم قابليات التحول عن طريق:

- الإستثمار بالمعرفة المعاصرة بإنتاج وتوليد أفكار عصرية تواكب التطورات البيئية
- الإستثمار بأنظمة المعلمات لتوليد معارف معاصرة وجديدة وتمييز المعلومات

الاستراتيجية.

- تعزيز عمليات التعلم التنظيمي للعاملين في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة محل الدراسة.

3.1 تطوير قابليات التوجيه عن طريق:

- قيام شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة بإعادة تشكيل مواردها للاستجابة للتغيرات البيئية.

- قيام شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة بتخطيط نشاطات أعمالها وفقاً لمتطلبات البيئة المحيطة.

- قيام شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة بإعادة تشكيل مواردها لتحقيق التوازن بأهدافها المرسومة.

2. قيام شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة بمتابعة أنواع تحليلات الاعمال كافة لما لها من دور ايجابي في تحقيق رشاقة الأعمال من خلال:

- تشجيع موظفيها على العمل بالأنظمة المتخصصة واللازمة لحفظ البيانات المُحدثة.
- تقديم الدعم الكامل لإستخدام لغات برمجة معاصرة للتعامل مع الأخطاء البرمجية.
- نشر ثقافة التحليلات الاحصائية وتعزيزها لدى الموظفين لإستخراج المعلومات الاستراتيجية من البيانات الخام.
- العمل على ربط المعالجة المستمرة لبيانات شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة مع كفاءة أدائها.
- تعزيز الإهتمام بمخططات السبب والنتيجة لتوفير الإحتياجات من المعلومات المتعلقة بعمليات وخدمات شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة.

3. تعزيز متطلبات تحقيق رشاقة الأعمال لدى شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة لمساهمتها الفعالة

في تحقيق المرونة على المدى البعيد من خلال:

1.3 تعزيز الرشاقة الريادية عن طريق:

- تحويل أصول شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة الاستراتيجية لتعديل مركزها السوقي.
- تعديل مركز شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة التنافسي من خلال استثمار معارفها الاستراتيجية.
- إستخدام شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة أسلوب المفاضلة بين البدائل المختلفة عند إتخاذ القرارات الفعالة.

2.3 تعزيز الرشاقة التكيفية عن طريق:

- قيام شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة بتكييف أنظمة عملها لمواجهة الأحداث الغير متوقعة.
- قيام شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة بفهم وإستيعاب التغييرات البيئية المتلاحقة.
- قيام شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة بالنظر بظروفها الداخلية عند إتخاذ قراراتها على كافة المستويات.

4. قيام إدارة شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة بزيادة وعي موظفيها لمنافع كلاً من قابليات نكاء

الأعمال وتحليلات الاعمال من خلال:

- عقد جلسات حوارية في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة لبيان أهمية قابليات نكاء الأعمال وتحليلات الاعمال.
- عقد دورات تدريبية للموظفين في شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة لفهم كيفية الإستغلال الامثل لكل من قابليات نكاء الأعمال وتحليلات الاعمال.

خامساً: الدراسات المستقبلية

1. إجراء دراسة بعنوان الدور الوسيط لتحليلات الأعمال في العلاقة بين قابليات ذكاء الأعمال ورشاقة الأعمال في شركات التأمين.
2. إجراء دراسة بعنوان عوامل نجاح قابليات ذكاء الأعمال وتحليلات الأعمال في قطاع البنوك التجارية الأردنية.
3. إجراء دراسة بعنوان تأثير المعرفة التقنية متغير وسيط في علاقة قابليات ذكاء الأعمال بالرشاقة الاستراتيجية.
4. إجراء دراسة بعنوان الدور المعدل للإضطراب التقني المعرفي في تأثير قابليات ذكاء الأعمال على تحليلات الأعمال.
5. إجراء دراسات نوعية حول متغيرات الدراسة الحالية المبحوثة وذلك بإجراء مقابلات وتحليلها بشكل نوعي.

قائمة المراجع

العربية:

1. الجميلي، هشام وعبد الجبوري، مراد. (2019). نكاه الأعمال ودوره في تحقيق التميز التنظيمي: دراسة استطلاعية لآراء عينة من المديرين في جامعة كركوك. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، 15 (48)، 464 - 480.
2. الحواجرة، كامل. (2018). الدور الوسيط لقدرات نكاه الأعمال بين الريادة التنظيمية والنجاح الاستراتيجي في الجامعة الحكومية الأردنية. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 14 (3)، 413-444.
3. الزعنون، محمد ومزهر، رامز. (2020). أثر استخدام أنظمة نكاه الأعمال على التوجهات الريادية للقطاع المصرفي الفلسطيني: بنك فلسطين نموذجا. المؤتمر الدولي الأول في تكنولوجيا المعلومات والأعمال (ICITB2020)، 1 - 29.
4. شخاتره، لينا. (2021). أثر قدرات نكاه الأعمال على الأداء التنافسي للبنوك الإسلامية في الأردن. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، الأردن.
5. صدقه، معاذ. (2020). أثر نكاه الأعمال على جودة القرارات في الإدارة العليا من خلال جودة البيانات في شركات الاتصالات في الأردن. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، الأردن.
6. الطاهر، توأيتية. (2022). آثار استخدام أنظمة نكاه الأعمال على التميز التنظيمي من خلال الدور الوسيط لمتغير الابداع الإداري: دراسة حالة مجمع صيدال المديرية العامة. مجلة أفاق علوم الادارة والاقتصاد، 6 (1)، 109 - 132.

7. عزيز، عادل. (2020). دور تقنيات ذكاء الأعمال في تحسين سمعة المنظمة: دراسة استطلاعية بقطاع الاتصالات الخاص - محافظة نينوى أنموذجاً. مجلة جامعة الانبار للعلوم الإقتصادية والإدارية. 12 (29)، 156 - 173.
8. العمري، محمد وعقيلي، عثمان. (2020). دور ذكاء الأعمال في التطوير الإداري بجامعة الملك عبدالعزيز. مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الآداب والعلوم الإنسانية، 28 (13)، 77 - 110.
9. كريم، ميثم وحنظل، قاسم. (2021). أثر منظورات ذكاء الأعمال في إعادة هندسة العمليات المصرفية دراسة استطلاعية في عدد من المصارف الخاصة في بغداد. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، 17 (55)، 214 - 229.
10. محمد، مها والمراد، نبال. (2022). ذكاء الأعمال ودوره في تحقيق الأداء المستدام: دراسة إستكشافية لآراء عينة من القادة الإداريين في آسياسل تيليكوم في العراق. مجلة الأعمال والعلوم البشرية، 3 (1)، 94 - 118.

1. Afsharia, A., Ravasanb, A., Trkmanc, P., and Ashrafia, S. (2019). The role of business analytics capabilities in bolstering firms' agility and performance. *International Journal of Information Management*, 47 (8), 1 – 15.
2. Ahmad, S., Zulkurnain, N., and Khairushalimi, F. (2016). Assessing the Validity and Reliability of a Measurement Model in Structural Equation Modeling (SEM). *British Journal of Mathematics & Computer Science*, 15 (3),1-8.
3. AL-Hanandeh, R., (2020). Measuring the Effect of Business Intelligence Capabilities on Organizational Agility: Case Study in Mobile Communications Firms in Jordan. *35th IBIMA Conference: 1-2 April 2020*, Seville, Spain.
4. Alsaad, A., Selem, K., Alam, M., and Melhim, L. (2022). Linking business intelligence with the performance of new service products: Insight from a dynamic capabilities perspective. *Journal of Innovation & Knowledge*, 7 (4), 1 – 11.
5. Aly, M., Youssef, El., Matar, S and Hayder, M. (2021). The Impact of Business Intelligence on Organization Agility the Mediating Role of Absorptive Capacity: An Empirical Study on Joint Venture Banks in Alexandria. *Commerce and Finance*, 41 (4), 49 – 136.
6. Ashrafi, A., Ravasan, A., Trkman, P. and Afshar, S. (2019). The role of business analytics capabilities in bolstering firms' agility and performance. *International Journal of Information Management*, 47, 1 – 15.
7. Bany Mohammad, A., Al-Okaily, M.; Al-Majali, M.; Masa'deh, R. (2022). Business Intelligence and Analytics (BIA) Usage in the Banking Industry Sector: An Application of the TOE Framework. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, Complexity*, 8 (189), 1 – 16.
8. Bin Rodzoan, M., Abubakar, A., and Zeki, A. (2022) Business Intelligence Capabilities and Critical Success Factors in Public Sector Company of Malaysia. *Journal of Science and Technology*, 27 (1), 29 – 44.
9. Bongso, G and Hartayo, R. (2022). The Urgency of Business Agility during COVID-19 Pandemic_ Distribution of Small and Medium Business Products and Services. *Journal of Distribution Science*, 20 (6), 57-66.

10. Božic, K & Dimovski, V. (2019). Business intelligence and analytics for value creation: The role of absorptive capacity. *International Journal of Information Management*, 46 (1), 93 – 103.
11. Božič, K., & Dimovski, V. (2020). The Relationship between Business Intelligence and Analytics Use and Organizational Absorptive Capacity: Applying the DeLone & Mclean Information Systems Success Model. *Economic and Business Review*, 22(2), 191 – 232.
12. Calderon, J., Rozo, J., and Sandoval, J. (2017). Business Intelligence and its role in organizational agility. *Criterion Libre*, 15 (26), 239-258.
13. Chakravarty, A., Grewal, R., and Sambamurthy, V. (2013). Information Technology Competencies, Organizational Agility, and Firm Performance: Enabling and Facilitating Roles. *Information Systems Research*, 24 (4),976-997
14. Chen, X and Siau, K. (2020). Business Analytics/Business Intelligence and IT Infrastructure: Impact on Organizational Agility. *Journal of Organizational and End User Computing*, 32(4), 1 – 24.
15. Chen, Y and Lin, Z. (2020). Business Intelligence Capabilities and Firm Performance: A Study in China. *International Journal of Information Management*, 57, 1 – 15.
16. Conboy, K., Mikalef, P., Dennehy, D and Krogstie, J. (2020). Using business analytics to enhance dynamic capabilities in operations research: A case analysis and research agenda. *European Journal of Operational Research*, 281 (3), 656-672
17. Denning, S. (2020). The quest for genuine business agility. *Strategy & Leadership*, 48 (1), 21-28.
18. Divatia, S., Tikoria, J., and Lakdawala, S. (2022). Emerging trends and impact of business intelligence & analytics in organizations: Case studies from India. *Business Information Review*, 38(1), 40–52.
19. Doeze Jager-van Vliet, B., Born, P., & van der Molen, T. (2022). The relationship between organizational trust, resistance to change and adaptive and proactive employees' agility in an unplanned and planned change context. *Applied Psychology: An International Review*, 71(2), 436–460.
20. Ghasemaghaei, M., Hassanein, K and Turel, O. (2017). Increasing firm agility through the use of data analytics: The role of fit. *Decision Support Systems*, 101, 95 – 105.

21. Haider, S., Martins, J., Khan, S., and Mata, M. (2021). A Literature Review on Agility- is there a Need to Develop a New Instrument?. *International Journal of Entrepreneurship*, 25(3), 1-14.
22. Hair, J. F; Black, W. C; Babin, B. J; Anderson, R. E and Tatham, R. L. (2010) *Multivariate Data Analysis*, 7th ed., New York, Macmillan Publishing Company.
23. Hair, J., Black, W., Babin, B., and Anderson, R. (2019). *Multivariate Data Analysis*. 8th ed., Cengage Learning EMEA.
24. Hair, J., Hult, G., Ringle, C., and Sarstedt, M. (2022). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. 3rd ed., SAGE Publications, Inc.
25. Isik, O., Jones, M and Sidorova, A. (2013). Business intelligence success: The roles of BI capabilities and decision environments. *Information & Management*, 50(1):13-23.
26. Juneja, C., Kothari, H and Rai, R. (2018). Business Agility: A Systematic Review of Literature and Design Oriented Research Synthesis. *Journal of Advances and Scholarly Researches in Allied Education*, 15 (6), 198 - 218
27. Kar, A and Dwivedi, Y. (2020). Theory building with big data-driven research – Moving away from the “What” towards the “Why”. *International Journal of Information Management*, 54 (3), 1 – 19.
28. Khan, A., Talukder, S., Islam T and Islam, N. (2022). The impact of business analytics capabilities on innovation, information quality, agility and firm performance: the moderating role of industry dynamism. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*. 52 (1), 1 – 18.
29. Kuilboer, J., Ashrafi, N., and Lee, O. (2016). Business Intelligence Capabilities as Facilitators to Achieve Organizational Agility. *Conferences, AMCIS*.
30. Li, C., Khan, A., Ahmad, H and Shahzad, M. (2022). Business analytics competencies in stabilizing firms’ agility and digital innovation amid COVID-19. *Journal of Innovation & Knowledge*, 7 (4), 1 – 9.
31. Liu, S., Liu, O., and Chen, J. (2023). A Review on Business Analytics: Definitions, Techniques, Applications and Challenges. *Mathematics*, 11(4), 1- 20.
32. Lu, Y. and Ramamurthy, K. (2011). Understanding the Link between Information Technology Capability and Organizational Agility: An Empirical Examination. *MIS Quarterly*, 35 (4), 931-954.
33. Malhotra, N.K. and Stanton, S.C. (2004). Validating Inter-Object Interaction in Object-Oriented Designs. *In August 17 – 19 Kauai, Hawaii 2004: Proceedings 4th IASTED*

- International Conference on Modeling, Simulation and Optimization, Kauai, Hawaii, USA, 241 – 246.*
34. Mortezaei, M., Jamshidi, M and Hosseinpour, M. (2022). The Effect of Business Intelligence (BI) on Organizational Agility and Innovation Using SEM. *Health Management and Information Science*, 9 (3), 139 -144.
 35. Nazari, F., Taghavi, S., Valizadeh, E., Soleymani, M., Farahani, D., and Bagheri, R. (2022). An Investigation on the Impact of Business Intelligence over the Performance of Startup Companies according to Innovation and Knowledge Management as Mediators. *Mathematical Problems in Engineering*, 2022, Article ID 3834696, 1 – 12.
 36. Neirotti P., Raguseo E. (2017). On the contingent value of IT-based capabilities for the competitive advantage of SMEs: Mechanisms and empirical evidence. *Information & Management*, 54(2), 139–153.
 37. O’Neill, M and Brabazon, A. (2019). Business analytics capability, organizational value and competitive advantage. *Journal of Business Analytics*, 2 (2), 160-173.
 38. Patil, M., Suresh, M., Kumaraswamy, S., and Kukreja, G. (2022). Business agility in technology internet of things projects. *Journal of Decision Systems*, 31 (1/2), 1 – 25.
 39. Power, J., Heavin, C., McDermott, J and Daly, M. (2018). Defining business analytics: an empirical approach. *Journal of Business Analytics*, 1 (1), 40 – 53.
 40. Rahman, M. (2023). The Effect of Business Intelligence on Bank Operational Efficiency and Perceptions of Profitability. *FinTech*, 2(1), 99-119.
 41. Saputraa, N., Sasantib, N., Alamsjaha, F and Sadeli, F. (2022). Strategic role of digital capability on business agility during COVID-19 era. *Procedia Computer Science*, 197, 326-335.
 42. Sincorá, A., Oliveira, d., Zanquetto-Filho, H. and Ladeira, B. (2018), "Business analytics leveraging resilience in organizational processes", *RAUSP Management Journal*, 53 (3), 385-403.
 43. Torres, R., Sidorova, A and Jones, M. (2018). Enabling firm performance through business intelligence and analytics: A dynamic capabilities perspective. *Information & Management*, 55 (7), 822-839.
 44. Trkman, P., McCormack, K., de Oliveira, M., and Ladeira, M. (2010). The impact of business analytics on supply chain performance. *Decision Support Systems*, 49 (3), 318-327.

45. Xu, Y., Li, X., Mustakim, F., Alotaibi, F., and Abdullah, N. (2022). Investigating the business intelligence capabilities' and network learning effect on the data mining for start-up's function. *Information Processing & Management*, 59 (5).
46. Zhao, Y. (2021). Transformation of Business Analytics from Business Intelligence. *E3S Web of Conferences* 253, 03013, 1 – 4.

قائمة الملاحق

الملحق (1)

قائمة بأسماء محكمي أداة الدراسة (الاستبانة)

الجامعة	الرتبة الأكاديمية	الاسم	ت
الشرق الأوسط	أستاذ دكتور	أحمد علي صالح	1
عمان العربية	أستاذ دكتور	حسن الزعبي	2
البلقاء التطبيقية	أستاذ دكتور	عادل الهاشم	3
الشرق الأوسط	أستاذ دكتور	عبد العزيز الشرباتي	4
البلقاء التطبيقية	أستاذ دكتور	فراس الشلبي	5
العلوم الإسلامية	أستاذ مشارك	أمجد طويقات	6
الشرق الأوسط	أستاذ مشارك	سمير الجبالي	7
الشرق الأوسط	أستاذ مشارك	علي العضائله	8
البلقاء التطبيقية	أستاذ مشارك	رياض الخوالده	9

الملحق (2)
أداة الدراسة (الاستبانة)



جامعة الشرق الأوسط
كلية الأعمال
قسم إدارة الأعمال

السادة شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة المحترمين

تحية طيبة وبعد،

يهدف الباحث القيام بدراسة بعنوان "أثر قابليات ذكاء الأعمال في رشاقة الأعمال: الدور الوسيط لتحليلات الأعمال: دراسة ميدانية على شركات الإتصالات الأردنية المتنقلة". حيث تهدف الدراسة بشكل أساسي التعرف إلى الدور الوسيط لتحليلات الأعمال في العلاقة بين قابليات ذكاء الأعمال في رشاقة الأعمال في شركاتكم الموقرة من وجهة نظر الأفراد العاملين في المستويات الإدارية العليا والوسطى والدنيا. إذ أن هذه الاستبانة وسيلة لجمع البيانات والمعلومات ستستخدم فقط لأغراض البحث العلمي مع ضمان السرية التامة لكافة الإجابات، راجياً منكم بأن تكون إجاباتكم على قدر من الموضوعية والمصداقية على جميع فقرات الاستبانة.

الجزء الأول: الخصائص الديمغرافية

- (1) الجنس
- ذكر أنثى
- (2) المستوى العلمي
- بكالوريوس دبلوم عال
- ماجستير دكتوراه
- (3) العمر
- أقل من 35 سنة من 35 – أقل من 40 سنة
- من 40 – أقل من 45 سنة من 45 – أقل من 50 سنة
- 50 سنة فأكثر
- (4) عدد سنوات الخبرة
- أقل من 5 سنوات من 5 – أقل من 10 سنوات
- من 10 – أقل من 15 سنة 15 سنة فأكثر
- (5) المستوى الإداري
- إدارة عليا إدارة وسطى
- إدارة دنيا

الجزء الثاني: قابليات ذكاء الأعمال

الرجاء بيان الرأي بالعبارات التالية لتحديد مدى الإتفاق بما يرد في كل عبارة من عبارات قابليات ذكاء الأعمال

ت	الفقرة	بمائل الإيجابية				
		أوافق بشدة (5) درجات	أوافق (4) درجات	محايد (3) درجات	لا أوافق (2) درجات	لا أوافق على الإطلاق (1) درجة
قابليات الإستثمار						
1	تُطور الشركة أساليب تقديم خدماتها لتحسين كفاءة أعمالها					
2	تجري الشركة تعديلات مستمرة في أساليب بيع خدماتها لتحديد نماذج الأعمال					
3	تواكب الشركة متطلبات التطورات البيئية لفهم الفرص بشكل أفضل					
4	تهتم الشركة بتشخيص أوجه القصور في عمليات الأعمال الحالية					
5	تمتلك الشركة إجراءات احترازية لمواجهة التهديدات البيئية					
قابليات التحول						
6	تستخدم الشركة أنظمة معلوماتها لتحديد موقع ملائم في البيئة المضطربة					
7	تنشأ الشركة أنظمة معلوماتها لتوليد معرفة جديدة بشكل مستمر					
8	تستثمر الشركة المعرفة الجديدة في إنتاج أفكار مميزة					
9	تخصص الشركة مواردها بشكل نسبي للإستثمار بها بشكل أمثل					
10	تعزز الشركة عمليات التعلم التنظيمي لتعزيز معلوماتها الاستراتيجية					
قابليات التوجيه						
11	تعيد الشركة تشكيل مواردها للاستجابة للتغيرات البيئية					
12	تسعى الشركة لنشر أنشطتها لتحقيق إجماع بالتخاذ القرارات					
13	تخطط الشركة نشاطات أعمالها وفقاً لمتطلبات البيئة					
14	تحسن الشركة تخطيط أعمالها من خلال إعادة تشكيل مواردها					
15	تستخدم الشركة إعادة تشكيل مواردها لتحقيق التوازن بأهلها المرسومة					

الجزء الثالث: تحليلات الأعمال

الرجاء بيان الرأي بالعبارات التالية لتحديد مدى الإتفاق بما يرد في كل عبارة من عبارات تحليلات الأعمال

ت	الفقرة	بدائل الإجابة				
		أوافق بشدة (5) درجات	أوافق (4) درجات	محايد (3) درجات	لا أوافق (2) درجتين	لا أوافق على الإطلاق (1) درجة
16	تعالج الشركة بياناتها للتعامل مع العمليات الإدارية					
17	تستخدم الشركة العصف الذهني لتحسين عملية إتخاذ القرارات					
18	تستخدم الشركة التكرارات لتوضيح مضمين الرسوم البيانية والنصوص					
19	تستخدم الشركة التحليلات الاحصائية لإستخراج المعلومات من البيانات المعقدة					
20	تهتم الشركة بمعالجة بياناتها لإجراء تحليلات بشكل دوري وتلقائي					
21	تستخدم الشركة لغات برمجة معاصرة للتعامل مع الأخطاء البرمجية					
22	تهتم الشركة بمخططات السبب والنتيجة لتوفير الإحتياجات من المعلومات المتعلقة بعملياتها					
23	تستخدم الشركة برامج احصائية متخصصة للسماح بالتخزين السريع للمعرفة					
24	تهتم الشركة بالمعالجة المستمرة لبياناتها لتحسين كفاءة الأداء					
25	تستخدم الشركة أنظمة متخصصة للإحتفاظ بنسخة من البيانات					

الجزء الرابع: رشاقة الأعمال

الرجاء بيان الرأي بالعبارات التالية لتحديد مدى الإتفاق بما يرد في كل عبارة من عبارات رشاقة الأعمال

ت	الفقرة	بدائل الإجابة				
		أوافق بشدة (5) درجات	أوافق (4) درجات	محايد (3) درجات	لا أوافق (2) درجتين	لا أوافق على الإطلاق (1) درجة
الرشاقة الريادية						
26	تؤكد استراتيجية الشركة على بناء القدرات					
27	تأخذ الشركة بالزايا البيئية المتحققة نتيجة فرصها المتاحة					
28	لدى الشركة قدرة على تحويل أصولها الاستراتيجية لتعديل مركزها السوقى					
29	لدى الشركة قدرة على تعديل مركزها التنافسي من خلال استثمار معرفتها					
30	تستخدم الشركة أسلوب المفاضلة بين البدائل المختلفة عند إتخاذ القرارات الفعالة					
الرشاقة التكيفية						
31	تتكيف الشركة للتعقيدات الإجرائية في بيئة عملها					
32	تقوم الشركة بتكيف أنظمة عملها لمواجهة الأحداث الغير متوقعة					
33	تنصف الشركة بمرونة عالية لمواجهة الحالات الطارئة					
34	لدى الشركة القدرة على إستيعاب التغييرات البيئية					
35	تأخذ الشركة بنظر الإعتبار ظروفها الداخلية عند إتخاذ القرارات					

الملحق (3)

كتاب تسهيل مهمة إجراء الدراسة

مكتب رئيس الجامعة
Office of the President

الرقم، در/خ/1665
التاريخ، 2023/04/19

إلى من يهمه الأمر

لغايات توفير وربط أسس التعاون مع خدمة المجتمع المحلي؛ نرجو التكرم بالموافقة على تقديم التسهيلات الممكنة لطالب الماجستير رامي يوسف صالح عليان، ورقمه الجامعي (402020017)، المسجل في تخصص إدارة الاعمال / كلية الأعمال في جامعة الشرق الأوسط، والذي يتولى القيام بإعداد دراسة بحثية أكاديمية في رسالته المعنونه بـ " أثر قابليات ذكاء الأعمال في رشاقة الأعمال: الدور الوسيط لتحليلات الأعمال"، علماً بأن المعلومات سيتم استخدامها لأغراض البحث العلمي وبصورة سرية.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير...

رئيسة الجامعة

أ.د سلام خالد المحادين

