

أثر قدرات تكنولوجيا المعلومات في الذكاء المنظمي:
دراسة حالة في شركة ماركة VIP في الأردن

The Impact of IT Capabilities on Organizational Intelligence:

A Case Study in Marka VIP Company in Jordan

إعداد

فواز توفيق العواملة

إشراف

الدكتور

اسعود محمد المحاميد

قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الأعمال

الإلكترونية

قسم إدارة الأعمال

كلية الأعمال

جامعة الشرق الأوسط


كانون أول / 2015م

التفويض

أنا فواز توفيق راتب العوامل أفوض جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا بتزويد نسخ من رسالتي ورقيا وإلكترونيا للمكتبات، أو المنظمات، أو الهيئات أو المؤسسات المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

الاسم: فواز توفيق راتب العوامل

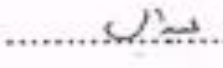

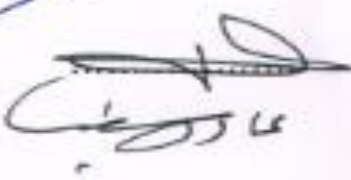
التاريخ: 2015 - 11 - 22

التوقيع: 

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة "أثر قدرات تكنولوجيا المعلومات في الذكاء المنظمي" واجيزت بتاريخ:

2015-11-22

التوقيع	الجامعة	قرار أعضاء لجنة المناقشة
	الشرق الأوسط	الأستاذ الدكتور عبد الباري درة رئيسا
	الشرق الأوسط	الدكتور اسعود محمد المحاميد مشرفا
	جامعة اليرموك	الدكتور عماد أبو شنب عضوا خارجيا

الشكر والتقدير

الحمد لله الذي أذعن علي بنعم لا تحصى ولا تعد، والحمد لله سبحانه الذي أذعن علي بالجزء والصبر، وسهل علي هذه الدراسة.

وعرفانا مني بأصحاب الفضل ... أتقدم بجزيل الشكر وعظيم التقدير والامتنان الى الدكتور الفاضل اسعد المحاميد المشرف على رسالتي، صاحب العقل النير والخبرة الواسعة، والذم المتواضعة، الذي لم يبخل علي بنصائح العلمية القيمة، وتوجيهاته السديدة، الذي منحني من وقته وجمده السديد، مما كان له الأثر في اذارة درسي وارشادي الى ما فيه السوابج، وتمكيني من اتمام هذه الدراسة، التي راحها منذ البداية، الى ان خرجت بالشكل الذي هي عليه الان.

واعتزافا بالفضل يسعدني أن أتقدم بعظيم الشكر والامتنان الى كافة الاخوة والاصدقاء الذين ساندوني وعلى رأسهم "أ.د. دوشي الحنيطي وأ. علاء بسلامي".

والله ولي التوفيق

الإهداء

إلى....

من كان برها أمر من الخالق، ووصية أحر الأنبياء

إلى....

من أوجدت لي سبعون رحمة، وشهدت البشرية لعطائها

إلى....

صانعة الأمة، وذاك العقل المدبر، وجنتي في الدنيا

يا---- شعلة تنير خلايا النفس، وورنة تثير أوتار الحس

يا--- ملك السعادة، وارض الفرح، وبيت المحبة، وصفقة القلب

يا--- من طهرت لساني بذكورها، وتكلمت بقطر الندى أفعالها

إلى....

من يقشعر بدني بنداها "أمي"

التي أهدى "كتابي"

واليك يا حمامة ثقلت بسطوتها وتجددت عندها أصبحت "أبا"

إليك يا من تشبعت روعي بك

إليك يا من كنت كمثلي ومثلك كنت أنا

إليك يا أبي أهدى... "نجاحي"

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
1	الفصل الأول الاطار العام للدراسة
2	(1-1) تمهيد
3	(2-1) مشكلة الدراسة وأسئلتها
4	(3-1) هدف الدراسة
5	(4-1) أهمية الدراسة
6	(5-1) انموذج الدراسة
7	(6-1) فرضيات الدراسة
8	(7-1) حدود الدراسة
9	(8-1) محددات الدراسة
9	(9-1) المصطلحات الإجرائية
13	الفصل الثاني الإطار النظري والدراسات السابقة
14	(1-2) المقدمة
14	(2-2) قدرات تكنولوجيا المعلومات
14	(1-2-2) مفهوم قدرات تكنولوجيا المعلومات (IT capabilities)
15	(2-2-2) أبعاد قدرات تكنولوجيا المعلومات
16	(3-2-2) أهمية قدرات تكنولوجيا المعلومات
17	(3-2) الذكاء المنظمي
17	(1-3-2) مفهوم الذكاء المنظمي (organizational intelligence)
18	(2-3-2) أبعاد الذكاء المنظمي
23	(3-3-2) أهمية الذكاء المنظمي
24	(4-2) العلاقة بين قدرات تكنولوجيا المعلومات والذكاء المنظمي
26	(5-2) الدراسات السابقة العربية والأجنبية
36	(6-2) ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة
37	الفصل الثالث الطريقة والإجراءات
38	(1-3) تمهيد

38	(2-3) منهج البحث
38	(3-3) نوع وطبيعة الدراسة
39	(4-3) الاستراتيجيات المتبعة في الدراسة
39	(5-3) مجتمع الدراسة
40	(6-3) طرق جمع البيانات
40	(7-3) اداة الدراسة
41	(8-3) صدق الاداة
42	(9-3) ثبات الاداة
44	(10-3) متغيرات الدراسة
44	(11-3) التحليل الوصفي لمجتمع الدراسة
46	(12-3) : المعالجة الاحصائية
48	الفصل الرابع تحليل البيانات واختبار الفرضيات
49	(1-4) تمهيد
49	(2-4) جدول التكرار والنسب المئوية
51	(3-4) عرض وتحليل نتائج الدراسة
67	(4-4) اختبار التوزيع الطبيعي
69	(5-4) إختبار إستقلالية متغيرات الدراسة
70	(6-4) إختبار معامل الارتباط
71	(7-4) تحليل الانحدار الخطي المتعدد، وتحليل الانحدار الخطي المتعدد المتدرج
92	(8-4) تحليل الارتباط التشابكي
94	الفصل الخامس الاستنتاجات والتوصيات
95	(1-5) المقدمة
96	(2-5) مناقشة النتائج والاستنتاجات
101	(3-5) التوصيات
103	قائمة المراجع
103	اولا : المراجع العربية
105	ثانيا : المراجع الاجنبية

فهرس الجداول

الصفحة	الجدول	رقم الجدول
42	معاملات الثبات لأداة الدراسة وأبعادها	1
44	مقياس ليكرت	2
49	التكرارات والنسب المئوية للخصائص اليمغرافية / لمفردات مجتمع الدراسة	3
52	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات الموظفين نحو قدرات لتكنولوجيا المعلومات في شركة ماركة VIP الأردن.	4
53	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات الموظفين نحو قدرة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في شركة ماركة VIP الأردن.	5
54	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات الموظفين نحو قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال في شركة ماركة VIP الأردن.	6
55	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات الموظفين نحو القدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات في شركة ماركة VIP الأردن.	7
56	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات الموظفين نحو الذكاء المنظمي في شركة ماركة VIP الأردن	8
57	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات الموظفين نحو الرؤية الاستراتيجية في شركة ماركة VIP الأردن	9
58	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات الموظفين نحو المصير المشترك في شركة ماركة VIP الأردن.	10
60	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات الموظفين نحو الرغبة في التغيير في شركة ماركة VIP الأردن.	11
61	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات الموظفين نحو رفع العاملين وجدانيا لبذل مزيد من الجهد في شركة ماركة VIP الأردن.	12
63	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات الموظفين نحو الموامة والتطابق في شركة ماركة VIP الأردن.	13
64	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات الموظفين نحو نشر المعرفة في شركة ماركة VIP الأردن.	14
65	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات الموظفين نحو إيمان الموظفين ببذل مزيد من العمل في شركة ماركة VIP الأردن.	15
67	اختبار كل من الالتواء Skewness واختبار التقطح Kurtosis	16
68	اختبار Kolmogorov-Smirnova للتوزيع الطبيعي	17
69	اختبار كل من VIF - Tolerance واختبار استقلالية متغيرات الدراسة	18
70	اختبار معامل الارتباط (Bivariate Pearson Correlation)	19

72	اختبار تحليل مقاييس دقة ومعنوية نماذج الدراسة	20
73	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لابعاد قدرات تكنولوجيا المعلومات على بالذكاء المنظمي للشركة	21
73	تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لابعاد قدرات تكنولوجيا المعلومات على بالذكاء المنظمي للشركة	22
75	اختبار تحليل الانحدار الخطي المتعدد للفرضية الفرعية الاولى	23
76	تحليل الانحدار المتعدد لابعاد قدرات تكنولوجيا المعلومات على الرؤية الاستراتيجية للشركة	24
77	تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لابعاد قدرات تكنولوجيا المعلومات على الرؤية الاستراتيجية للشركة	25
78	اختبار تحليل الانحدار الخطي المتعدد للفرضية الفرعية الثانية	26
78	تحليل الانحدار المتعدد لابعاد قدرات تكنولوجيا المعلومات على المصير المشترك للشركة	27
79	تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لابعاد قدرات تكنولوجيا المعلومات على المصير المشترك للشركة	28
80	اختبار تحليل الانحدار الخطي المتعدد للفرضية الفرعية الثالثة	29
81	تحليل الانحدار المتعدد لابعاد قدرات تكنولوجيا المعلومات على الرغبة في التغيير للشركة	30
81	تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لابعاد قدرات تكنولوجيا المعلومات على الرغبة في التغيير للشركة	31
82	اختبار تحليل الانحدار الخطي المتعدد للفرضية الفرعية الرابعة	32
83	تحليل الانحدار المتعدد لابعاد قدرات تكنولوجيا المعلومات على رفع العاملين وجدانيا لبذل مزيد من الجهد للشركة	33
84	تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لابعاد قدرات تكنولوجيا المعلومات على رفع العاملين وجدانيا لبذل مزيد من الجهد للشركة	34
85	اختبار تحليل الانحدار الخطي المتعدد للفرضية الفرعية الخامسة	35
85	تحليل الانحدار المتعدد لابعاد قدرات تكنولوجيا المعلومات على المواممة والتطابق للشركة	36
86	تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لابعاد قدرات تكنولوجيا المعلومات على المواممة والتطابق للشركة	37
87	اختبار تحليل الانحدار الخطي المتعدد للفرضية الفرعية السادسة	38
88	تحليل الانحدار المتعدد لابعاد قدرات تكنولوجيا المعلومات على نشر المعرفة للشركة	39
88	تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لابعاد قدرات تكنولوجيا المعلومات على نشر المعرفة للشركة	40
89	اختبار تحليل الانحدار الخطي المتعدد للفرضية الفرعية السابعة	41
90	تحليل الانحدار المتعدد لابعاد قدرات تكنولوجيا المعلومات على إيمان الموظفين ببذل مزيد من العمل للشركة	42
91	تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لابعاد قدرات تكنولوجيا المعلومات على إيمان الموظفين ببذل مزيد من العمل للشركة	43

92	تحليل الارتباط التشابكي لقياس أي من العوامل المستقلة له تأثير أعلى في العوامل التابعة	44
92	تحليل الارتباط التشابكي لكل من المتغيرات المستقلة والتابعة	45

قائمة الأشكال

الصفحة	الشكل	رقم الشكل
6	انموذج الدراسة	1-1

فهرس الملاحق

الصفحة	الملحق	رقم الملحق
108	نموذج مقابلة	1
111	جدول المحكمين	2
112	استبانة الدراسة بصورتها النهائية	3

الملخص باللغة العربية

أثر قدرات تكنولوجيا المعلومات في الذكاء المنظمي: دراسة حالة في شركة ماركة VIP في الأردن

إعداد

فواز توفيق العواملة

إشراف الدكتور

اسعود محمد المحاميد

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر قدرات تكنولوجيا المعلومات في الذكاء المنظمي لشركة ماركة VIP الأردن. ولتحقيق هدف الدراسة المنشود، قام الباحث بمقابلة لموظفان في الشركة المبحوثة وبتطوير استبانته خاصة ببناءً على دراسات حديثة تناولت موضوع الدراسة، إن مجتمع الدراسة الحالية يشمل جميع العاملين في شركة ماركة VIP الأردن سواء كانوا من: (الموظفين ورؤساء الأقسام والمديرين) حيث بلغ عددهم (200) شخص، ونظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة تم اخذ جميع مجتمع الدراسة حيث بلغت نسبة الاستجابة لمجتمع الدراسة من شركة ماركة VIP الأردن 56% بواقع من (112) استبانة تم استلامها، وجاءت مناسبة لاجراء التحليل الاحصائي. واعتمدت الدراسة على مجموعة من الأساليب الإحصائية لاختبار مصداقية وموثوقية البيانات التي تم تجميعها من حجم الدراسة، ثم إخضاع البيانات لاختبارات إحصائية متقدمة لاختبار فرضيات الدراسة وصلاحيه أنموذجها. وأظهرت نتائج الدراسة انه هناك اثر ايجابي ذو دلالة احصائية لقدرات تكنولوجيا المعلومات في الذكاء المنظمي، وأن المستوى نحو فقرات قدرات تكنولوجيا المعلومات: (قدرة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وقدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال، والقدرة الإستباقية لتكنولوجيا المعلومات) هي بشكل عام مرتفعة المستوى، وأن المستوى نحو فقرات الذكاء المنظمي (الرؤية الإستراتيجية، والمصير المشترك، والرغبة في التغيير، ورفع العاملين وجدانيا لبذل مزيد من الجهد، والموامة والتطابق، ونشر المعرفة، وإيمان الموظفين ببذل مزيد من العمل) تكون بشكل عام مرتفعة المستوى ايضاً. وقد توصلت الدراسة أن قدرات تكنولوجيا المعلومات تلعب دورا مهما في رفع وتحسين الذكاء المنظمي في شركة ماركة VIP الأردن مما يمكنها من الاستجابة للتغيرات المفاجأة وغير مسبوقه في بيئته عملها. ويوصي الباحث الاستمرار بتطوير قدرات تكنولوجيا المعلومات والعمل على توفير بيئته تكنولوجية قوية وحديثة لما في ذلك من أثر ايجابي على الذكاء المنظمي.

الكلمات المفتاحية: قدرات تكنولوجيا المعلومات، الذكاء المنظمي، شركة ماركة VIP الأردن.

Abstract

The Impact of IT Capabilities on Organizational Intelligence:

A Case Study in Marka VIP Company in Jordan

Prepared by

Fawaz Tawfeiq Al-Awamleh

Supervisor

Dr. Soud AlMahamid

This study aimed at recognizing the impact of IT capabilities on organizational intelligence in Marka VIP company in Jordan. In order to achieve the study purpose, the researcher developed a specific questionnaire and interviewed two of the employees in the company based on the most recent studies. The study population consisted of employees in all managerial levels holding different positions such as, manager, department chair, and employee. (112) respondents which represent (56%) of the total population which is (200) including all managerial levels of the company. The study utilized a set of statistical analysis to test the reliability of data that collected from the study population. This data was subjected to advanced statistical analysis to test the study hypotheses and answering its questions. The study findings showed that when the attitudes were high toward the items of IT capabilities: (IT Infrastructure Capability, IT Business Spanning Capability, and IT Proactive Stance) so the attitudes toward the items of organizational intelligence: (strategic vision, shared fate, Appetite For Change, Heart, Alignment & Congruence, Knowledge Deployment, and performance pressure) will be high with strong impact. Also, the study concluded that the capabilities of IT have an important role in rising and improving organizational intelligence in MARKA VIP company in Jordan to be able to response to the exchanges in The work environment. The researcher recommends to go on in developing the capabilities of IT and working on saving strong and modern technological environment because of its positive impact on organizational intelligence.

keywords : IT capabilities, organizational intelligence, MARKA VIP company in Jordan.

MARKA VIP COMPANY

شركة ماركة VIP قائمة على اساس مبدأ الأعمال الالكترونية، حيث أن الشركة تعتمد على موقعها الالكتروني: (www.markavip.com) لعرض، وتسويق، وبيع السلع ذات علامة تجارية مسجلة ومشهورة للزبائن.

تستهدف الشركة جميع مستخدمي الموقع من كل الفئات العمرية المهتمين بالعلامات التجارية المعروضة، ومن الامثلة على السلع المتوفرة: (ملابس، ونظارات، وساعات، واحذية... الخ) بحيث أن أسعارها تكون في الغالب أقل من سعر السوق المحلي، كما أن الشركة توفر خدمة التوصيل للسلع المعروضة الى بيت الزبون.

تستهدف الشركة منطقة الشرق الأوسط والخليج العربي بأكمله وتديرها الشركة القابضة الكائنة في الامارات العربية، وفروعها المرتكزة في الأسواق العربية ومنها: (قطر، والسعودية، والبحرين، والأردن... الخ).

موقع الشركة المبحوثة في الأردن، عمان، شارع مكة، مجمع السلام التجاري مقابل مجمع جبر التجاري، ويتألف طاقم العمل في الشركة حوالي (200) شخص ما بين: (موظف، ورئيس قسم، ومدير).

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

(1-1) : المقدمة

(2-1) : مشكلة الدراسة وأسئلتها

(3-1) : أهداف الدراسة

(4-1) : أهمية الدراسة

(5-1) : نموذج الدراسة

(6-1) : فرضيات الدراسة

(7-1) : حدود الدراسة

(8-1) : محددات الدراسة

(9-1) : المصطلحات الإجرائية

(1-1) تمهيد

في ظل البيئة سريعة التغير أصبح من الضروري للشركات أن تستوعب التغيرات في البيئة الخارجية، وتستجيب لها بما يحقق الديمومة والبقاء، من خلال اكتشاف الفرص وتجنب التهديدات الموجودة في البيئة الخارجية، وذلك بالاستغلال الأمثل للقدرات الداخلية للشركات، وعليه فإن الشركات باتت تهتم بالقدرات وتطويرها بشكل أكبر لما له من أثر في نجاح الشركات ككل.

تمثل تكنولوجيا المعلومات وقدراتها الأداة التي تعتمد عليها العديد من الشركات في جمع، معالجة، تخزين، واسترجاع المعلومات. لذلك فانه كلما ازدادت قدرات تكنولوجيا المعلومات وتبنتها الشركة زادت قدرتها على استغلال الفرص وتجنب التهديدات، وبالتالي صارت قادرة على استشعار ما يحدث في البيئة الخارجية، بجمعها ومعالجتها للبيانات الواردة منها مما يجعلها قادرة على تطوير فهمها لبيئتها الخارجية.

يمثل الذكاء المنظمي أسلوباً ملائماً للإستفادة من المعلومات التي تم جمعها ومعالجتها باستخدام تكنولوجيا المعلومات وقدراتها، والتي عن طريقها تتاح للشركة امكانية التكيف مع البيئة الخارجية، بما يتناسب مع مواردها وقدراتها وذلك يمثل بشكل واضح مفهوم الذكاء المنظمي.

ان هذه الدراسة جاءت للتعرف على أثر قدرات تكنولوجيا المعلومات على الذكاء المنظمي، وسيتم قياس قدرات تكنولوجيا المعلومات في: (قدرة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وقدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال، والقدرة الإستباقية لتكنولوجيا المعلومات) والذكاء المنظمي في: (الرؤية الإستراتيجية، والمصير المشترك، والرغبة في التغيير، ورفع العاملين وجدانيا لبذل مزيد من الجهد، والمواعاة والتطابق، ونشر المعرفة، وإيمان الموظفين ببذل مزيد من العمل).

(2-1) مشكلة الدراسة وأسئلتها

تتزايد حاجة الشركات إلى سرعة الاستجابة للتغيرات الحاصلة في بيئة العمل غير المسبوقة وغير المتنبأ بها، الأمر الذي دفعها إلى الاعتماد على وسائل تكنولوجيا المعلومات للتغلب على ظروف تلك البيئة.

إنّ شركات التجارة الإلكترونية وخاصة شركة ماركة (VIP)، هي الأكثر تأثراً لظروف البيئة المتغيرة والأكثر لجوءاً لاستخدام تكنولوجيا المعلومات، ولكي تتمكن من التغلب على ظروف البيئة المتغيرة لا بد من امتلاكها لقدرات الذكاء المنظمي، لكن ما هو دور قدرات تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الذكاء المنظمي: سؤال لا يزال يشكل تحدياً أمام الشركات على اختلاف أنواعها وأشكالها.

وعليه فإنّ مشكلة هذه الدراسة تسعى للتعرف على دور أثر قدرات تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الذكاء المنظمي.

وعليه يتمثل سؤال الدراسة الرئيسي في:

ما أثر قدرات تكنولوجيا المعلومات (قدرة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وقدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال، والقدرة الإستباقية لتكنولوجيا المعلومات) في الذكاء المنظمي (الرؤية الإستراتيجية، والمصير المشترك، والرغبة في التغيير، ورفع العاملين وجدانياً لبذل مزيد من الجهد، والمواظمة والتطابق، ونشر المعرفة، وإيمان الموظفين ببذل مزيد من العمل) في شركة ماركة

VIP الأردن ؟

ويتم الإجابة عن هذا السؤال بالإجابة عن الأسئلة الفرعية التالية:

1- ما مستوى قدرات تكنولوجيا المعلومات (قدرة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وقدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال، والقدرة الإستباقية لتكنولوجيا المعلومات) في شركة ماركة VIP الأردن ؟

2- ما مستوى الذكاء المنظمي (الرؤية الإستراتيجية، والمصير المشترك، والرغبة في التغيير، ورفع العاملين وجدانيا لبذل مزيد من الجهد، والمواءمة والتطابق، ونشر المعرفة، وإيمان الموظفين ببذل مزيد من العمل) في شركة ماركة VIP الأردن ؟

(3-1) هدف الدراسة

يتمثل الهدف الرئيسي للدراسة في ما يلي وهو:

تشخيص أثر قدرات تكنولوجيا المعلومات (قدرة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وقدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال، والقدرة الإستباقية لتكنولوجيا المعلومات) على الذكاء المنظمي (الرؤية الإستراتيجية، والمصير المشترك، والرغبة في التغيير، ورفع العاملين وجدانيا لبذل مزيد من الجهد، والمواءمة والتطابق، ونشر المعرفة، وإيمان الموظفين ببذل مزيد من العمل) في شركة ماركة VIP الأردن.

ويتفرع عنها الأهداف الفرعية التالية:

1- التعرف على مستوى قدرات تكنولوجيا المعلومات (قدرة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وقدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال، والقدرة الإستباقية لتكنولوجيا المعلومات) في شركة ماركة VIP الأردن.

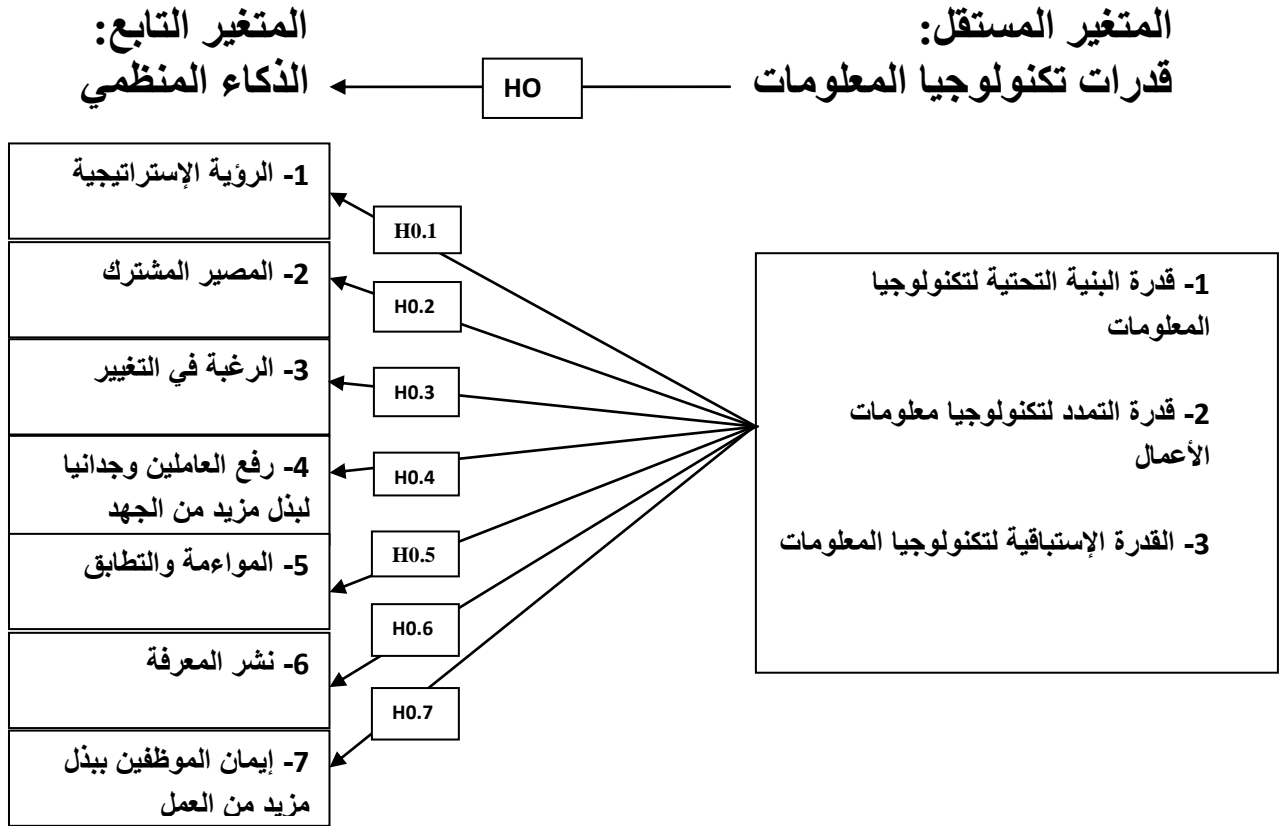
2- التعرف على مستوى الذكاء المنظمي (الرؤية الإستراتيجية، والمصير المشترك، والرغبة في التغيير، ورفع العاملين وجدانيا لبذل مزيد من الجهد، والمواءمة والتطابق، ونشر المعرفة، وإيمان الموظفين ببذل مزيد من العمل) في شركة ماركة VIP الأردن.

(4-1) أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة من خلال ما يلي:

- 1- إن هذه الدراسة تهدف إلى مساعدة المديرين وتوعيتهم لأهمية قدرات تكنولوجيا المعلومات وكيفية تحقيق الذكاء المنظمي.
- 2- إن أغلبية الدراسات السابقة في هذا الموضوع استهدفت شركات متقدمة في (بلدان متقدمة)، ليس من الضروري أن تنعكس خبرتها على الشركات الكائنة في (بلدان العالم الثالث)، وذلك بسبب الاختلافات الثقافية، والاقتصادية، والاجتماعية، والسياسية، والدينية.
- 3- تشكل هذه الدراسة مصدراً للدراسات اللاحقة فيما يخص قدرات تكنولوجيا المعلومات والذكاء المنظمي.

(5-1) أنموذج الدراسة



تم تطوير أنموذج الدراسة من الباحث وبالإستناد إلى الدراسات السابقة. وفيما يتعلق بقدرات تكنولوجيا المعلومات تمّ الاعتماد على الدراسة التالية (Lu & Ramamurthy, 2011)، وفيما يتعلق بالذكاء المنظمي تمّ الاعتماد على الدراسات التالية: (Albrecht, 2002) ودراسة الباحث (Lefter et al., 2008).

أنموذج الدراسة رقم (1-1)

(6-1) فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية للدراسة:

الفرضية الرئيسية (H0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل (قدرات تكنولوجيا المعلومات) على المتغير التابع (الذكاء المنظمي) عند مستوى الدلالة الإحصائية $\alpha \leq 0.05$.

وتشتق من الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية :

- 1- الفرضية الفرعية الأولى (H0.1): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقدرات تكنولوجيا المعلومات على الرؤية الإستراتيجية عند مستوى الدلالة الإحصائية $\alpha \leq 0.05$.
- 2- الفرضية الفرعية الثانية (H0.2): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقدرات تكنولوجيا المعلومات على المصير المشترك عند مستوى الدلالة الإحصائية $\alpha \leq 0.05$.
- 3- الفرضية الفرعية الثالثة (H0.3): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقدرات تكنولوجيا المعلومات على الرغبة في التغيير عند مستوى الدلالة الإحصائية $\alpha \leq 0.05$.
- 4- الفرضية الفرعية الرابعة (H0.4): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقدرات تكنولوجيا المعلومات على رفع العاملين وجدانيا لبذل مزيد من الجهد عند مستوى الدلالة الإحصائية $\alpha \leq 0.05$.
- 5- الفرضية الفرعية الخامسة (H0.5): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقدرات تكنولوجيا المعلومات على المواءمة والتطابق عند مستوى الدلالة الإحصائية $\alpha \leq 0.05$.
- 6- الفرضية الفرعية السادسة (H0.6): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقدرات تكنولوجيا المعلومات على نشر المعرفة عند مستوى الدلالة الإحصائية $\alpha \leq 0.05$.

7- الفرضية الفرعية السابعة (H0.7): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقدرات تكنولوجيا

المعلومات على إيمان الموظفين ببذل مزيد من العمل عند مستوى الدلالة الإحصائية $\alpha \leq$

. 0.05

(7-1) حدود الدراسة

تنقسم حدود الدراسة الحالية إلى:

- الحدود المكانية: تتمثل الحدود المكانية لهذه الدراسة بشركة ماركة VIP.
- الحدود البشرية: إن الحدود البشرية لهذه الدراسة تتمثل بدراسة حالة لكافة العاملين في شركة ماركة VIP.
- الحدود الزمنية: تم انجاز هذه الدراسة خلال عام 2015.
- الحدود العلمية: ركزت الدراسة على تحديد أبعاد قدرات تكنولوجيا المعلومات (قدرة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وقدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال، والقدرة الإستباقية لتكنولوجيا المعلومات (Lu & Ramamurthy, 2011)، وما يرتبط بتحديد أبعاد الذكاء المنظمي (الرؤية الإستراتيجية، والمصير المشترك، والرغبة في التغيير، ورفع العاملين وجدانيا لبذل مزيد من الجهد، والمواءمة والتطابق، ونشر المعرفة، وإيمان الموظفين ببذل مزيد من العمل) فقد تم قياسها استناداً إلى (Albrecht, 2002).

(8-1) محددات الدراسة

واجه الباحث بعضاً من الصعوبات التالية:

- 1- اقتصر تطبيق الدراسة على شركة واحدة سيؤثر على تعميم نتائجها.
- 2- اقتصرت الدراسة الحالية على متغير مستقل واحد (قدرات تكنولوجيا المعلومات)، ومتغير تابع واحد (الذكاء المنظمي)، ولم يأخذ بعين الاعتبار أية متغيرات وسيطة.
- 3- الصعوبة التي واجهها الباحث في توزيع الإستبانة نظراً لانشغال أفراد مجتمع الدراسة.

(9-1) التعريفات الإجرائية

• قدرات تكنولوجيا المعلومات (IT capabilities):

هي قدرة المنظمة على استخدام تكنولوجيا المعلومات لدعم وإثراء كفاءاتها ومهاراتها المتنوعة مع باقي وظائف منظمات الأعمال، وبناء قوة عمل في أنظمة المعلومات تتميز بكونها متفاعلة وعالية المهارة، وتمكينها من الاستفادة بسرعة وسهولة من المعارف التكنولوجية وذلك لخلق ميزة تنافسية للمنظمة.

وسوف يتم قياسها من خلال الأبعاد التالية بناء على دراسة (Lu & Ramamurthy,) (2011):

1- قدرة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات (IT Infrastructure Capability):

هي قدرة المنظمة على تطبيق مجموعة من منصات مشتركة وهي: (مكونات مادية وشبكات اتصال وقاعدة بيانات وبرمجيات ومهارات بشرية)، وتحديد إلى أي مدى تكون المنظمة جيدة في إدارة هذه المجموعة من المنصات المشتركة. وقد تم قياسها بتضمين الاستبانة للبنود من (4-1) فيما يخص البنية التحتية.

2- قدرة التمديد لتكنولوجيا معلومات الأعمال (IT Business Spanning Capability):

هي قدرة إدارة المنظمة على تصور واستغلال موارد تكنولوجيا المعلومات لدعم وتعزيز أهداف المنظمة. وقد تم قياسها بتضمين الاستبانة للبنود من (1-4) فيما يخص قدرة التمديد.

3- القدرة الإستباقية لتكنولوجيا المعلومات (IT Proactive Stance):

هي قدرة المنظمة للبحث عن سبل لاحتضان موارد وابتكارات جديدة لتكنولوجيا المعلومات أو استغلال الموارد المتاحة لتكنولوجيا المعلومات لاجاد فرص جديدة وميزة تنافسية للمنظمة. وقد تم قياسها بتضمين الاستبانة للبنود من (1-4) فيما يخص القدرة الاستباقية.

• الذكاء المنظمي (Organizational intelligence):

هو قدرة المنظمة على استغلال كل قواها العقلية من خلال إدارة وتنسيق المعلومات، والتصرف نحوها بحكمة، لكي تتمكن من تلبية حاجات زبائنها المتغيرة باستمرار وتحقيق أهدافها.

وسيتم قياسها من خلال الأبعاد التالية بناء على دراسة (Albrecht, 2002):

1- الرؤية الإستراتيجية (Strategic Vision):

هي قدرة المنظمة على الاستنباط والتطوير والتغيير الاستراتيجي المستهدف لتحقيق الرؤية على المدى الطويل، والقدرة على ربط المفاهيم المستنبطة بوضوح لتمكين المنظمة من إعادة الابتكار عندما تظهر ضرورة لذلك. وقد تم قياسها بتضمين الاستبانة للبنود من (1-7) فيما يخص الرؤية الاستراتيجية.

2- المصير المشترك (Shared Fate):

هي قدرة المنظمة على فهم البيئة الخارجية التي تتعامل معها من ذوي المصالح (stakeholders)، مثل: (الموردين وشركاء الأعمال والزبائن... الخ)، وخلق شعور لهذه الأطراف بالعمل الجماعي المشترك وبروح فريق العمل، وقيادة المنظمة بالتوجه المرغوب لنجاح أعمالها. وقد تم قياسها بتضمين الاستبانة للبنود من (1-11) فيما يخص المصير المشترك.

3- الرغبة في التغيير (Appetite For Change):

هي قدرة المنظمة على الاستجابة للمتغيرات في البيئة الخارجية، ومرونة المنظمة لتكوين فرص جديدة. وقد تم قياسها بتضمين الاستبانة للبنود من (1-9) فيما يخص الرغبة في التغيير.

4- رفع العاملين وجدانيا لبذل مزيد من الجهد (القلب) (Heart):

هي قدرة المديرين على جعل الموظفين يبذلون جهوداً فوق المقدار المطلوب منهم وذلك من خلال توجيه المشاعر والعواطف (القلب)، حيث يتم قياس أداء الموظفين من خلال رغبتهم وترغيبهم ببذل المزيد من الجهد، حيث يتم تعريف نجاح المنظمة ككل بنجاح مجموع جهود الموظفين. وقد تم قياسها بتضمين الاستبانة للبنود من (1-7) فيما يخص رفع العاملين وجدانيا لبذل مزيد من الجهد.

5- المواءمة والتطابق (Alignment & Congruence):

هي قدرة المنظمة على تنظيم نفسها للقضاء على معظم التناقضات الهيكلية والتصادم (الازدواجية) في أدوار وقواعد العمل، من خلال تقسيم الوظائف والمسؤوليات وربطها مع بعضها لتوفير التعاون وحل المشكلات، وتسخير الطاقات البشرية نحو تحقيق هدف مشترك. وقد تم قياسها بتضمين الاستبانة للبنود من (1-7) فيما يخص المواءمة والتطابق.

6- نشر المعرفة (Knowledge Deployment):

هي قدرة المنظمة على نشر المعرفة بفاعلية بين العاملين ضمن نطاق الشركة، لأخذ فكرة واستغلال الموارد الموجودة داخل الشركة، عن طريق الاستفادة من المعرفة وأسرار الصناعة من خلال استثمار المعرفة، وتحويلها، وتنظيمها، والمشاركة فيها لإزالة التعقيد واستمرارية الشركة في التقدم والنجاح. وقد تم قياسها بتضمين الاستبانة للبنود من (1-8) فيما يخص نشر المعرفة.

7- إيمان الموظفين ببذل مزيد من العمل (ضغط الأداء) (Performance Pressure):

هي قدرة المنظمة على خلق أساس للموظفين بما ينبغي انجازه والإيمان بصدق بأغراضه، لأن ذلك ترجمة واستجابة لمجموعة توقعاتهم والعمليات الأساسية لتحقيق النجاح المشترك. وقد تم قياسها بتضمين الاستبانة للبنود من (1-10) فيما يخص إيمان الموظفين ببذل مزيد من العمل.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

(1-2) : المقدمة

(2-2) : قدرات تكنولوجيا المعلومات

(3-2) : الذكاء المنظمي

(4-2) : العلاقة بين قدرات تكنولوجيا المعلومات والذكاء المنظمي

(5-2) : الدراسات السابقة العربية والأجنبية

(6-2) : ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة

(1-2) المقدمة

سيتم استعراض ما يخص متغيرات الدراسة من خلال ما ورد في الدراسات السابقة، وذلك من أجل صياغة الإطار المفاهيمي النظري لهذه الدراسة. والتي تعد أساساً للدراسة الميدانية، وتم تقسيم هذا الفصل إلى قسمين:

الأول: الإطار النظري لقدرات تكنولوجيا المعلومات والذكاء المنظمي من حيث المفهوم، الأبعاد والأهمية. وتوضيح بايجاز ما هو دور قدرات تكنولوجيا المعلومات في الشركات والمنظمات الحديثة وضرورة استخدامه واثره على العاملين في المنظمة والمنظمة ككل.

الثاني: يتناول مراجعة أهم الأدبيات التي تناولتها الدراسات السابقة حول الدراسة الحالية.

(2-2) قدرات تكنولوجيا المعلومات

(1-2-2) مفهوم قدرات تكنولوجيا المعلومات (IT capabilities)

أن قدرة تكنولوجيا المعلومات: هي قدرة الشركة في اكتساب جنسيتها أو نشر وجمع وإعادة تكوين موارد تكنولوجيا المعلومات في دعم وتعزيز استراتيجيات الأعمال وإجراءات العمل (Sambamurthy & Zmud, 1997).

وتعني أيضا قدرة المنظمة على اكتساب وتطبيق وتوجيه استثماراتها في تكنولوجيا المعلومات بالتكامل مع باقي مواردها وقدراتها لأغراض دعم وإغناء كفاءاتها ومهاراتها في باقي وظائف الأعمال لتحقيق أهداف المنظمة من خلال تطبيق تكنولوجيا المعلومات, Zhang, (2005).

(2-2-2) أبعاد قدرات تكنولوجيا المعلومات

• قدرة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات (IT Infrastructure Capability)

وهي تشمل أصول تكنولوجيا المعلومات المادية (الأجهزة، والبرمجيات، والشبكات)، التي تم بناؤها من خلال النظم، وهي توفر أساس التقنية لتنفيذ المنتج على أساس تكنولوجيا المعلومات وعملية الابتكار (Lu & Ramamurthy, 2011).

• قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال (IT Business Spanning Capability)

وهي قدرة إدارة الشركة لأخذ فكرة واستغلال الموارد لدعم تكنولوجيا المعلومات وتعزيز أهداف الأعمال التجارية، وأن تعكس هذه القدرة مدى أن تكون الشركة واضحة الرؤية بتطوير الإستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات ودمج تكنولوجيا المعلومات والأعمال والتخطيط الاستراتيجي لتمكن قدرة إدارة الشركة على فهم قيمة الاستثمار لتكنولوجيا المعلومات & Lu (Ramamurthy, 2011).

وتؤكد قدرة تكنولوجيا المعلومات على تفوق أعمال تكنولوجيا المعلومات التجارية الممتدة بالشراكة والتآزر. الشراكة والتآزر بين تكنولوجيا المعلومات ومديري الأعمال وتؤدي إلى فعالية أعمال تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ قرار مشترك وتطبيقات أكثر إستراتيجية ومشاركة أكبر من أصحاب المصالح، وبالتالي تنتج تنفيذا أفضل (Weill & Ross, 2004).

• القدرة الإستباقية لتكنولوجيا المعلومات (IT Proactive Stance)

وهي قدرة الشركة للعمل على نحو استباقي للبحث عن سبل لاحتضان تكنولوجيا المعلومات والابتكارات الجديدة أو استغلال الموارد الموجودة لتكنولوجيا المعلومات لخلق فرص عمل، وهو الموقف الذي يقيس مدى قدرة الشركة لتسعى جاهدة لتكون دائما السبابة لابتكارات

تكنولوجيا المعلومات، لا تزال تجربة جديدة عند الضرورة، وتسعى دائما إلى إيجاد سبل جديدة لتعزيز فعاليتها من استخدام تكنولوجيا المعلومات، وتعزيز مناخ داعم لمحاولة الخروج بطرق جديدة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات (Lu & Ramamurthy, 2011).

(2-2-3) أهمية قدرات تكنولوجيا المعلومات

تعتبر قدرة تكنولوجيا المعلومات أمرا بالغ الأهمية بالنسبة للشركة لتحقيق قيمة الأعمال والمحافظة على ميزة تنافسية، على الرغم من أن الأبحاث قد بدأت تصل إلى قدرة تكنولوجيا المعلومات على مستوى الشركة من أجل المنافسة (Lu & Ramamurthy, 2011).

تظهر في عالم اليوم أهمية كبيرة لقدرات تكنولوجيا المعلومات حيث تتعرض تكنولوجيا المعلومات في عالم اليوم إلى العديد من التقليد والاستتساخ من قبل المنافسين والشركات الأخرى، حيث من الضروري لجميع الشركات أن تمتلك قدرات تكنولوجيا المعلومات للقدرة على التنبؤ بالظروف الخارجية الغير مسبوقة والغير متنبأ بها.

لذا ظهر مفهوم قدرات تكنولوجيا المعلومات لخلق قوى لتكنولوجيا المعلومات تجعل عملية التقليد والاستتساخ أكثر صعوبة وتعقيدا، من خلال ثلاثة أبعاد تمكّنها من خلق قدرات متينة وقوية، من خلال : (تقوية البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وقدرة الإدارة على استغلال موارد تكنولوجيا المعلومات لتعزيز الأهداف، وقابلية الشركة للسبق في تطوير ابتكارات جديدة لخلق فرص جديدة).

ان هذه القدرات لها دور يمكّن أي منظمة من الاستمرارية والنجاح في أعمالها لتكون الرائدة في مجال عملها خصوصا في المنظمات الحديثة، حيث ان أثر القدرات التكنولوجية على العاملين في المنظمة قوية ومتينه، مما يساعدها على مواجهة المنافسين والتحديات الخارجية من

امور التقليد والقرصنة وغيرها من الامور التي قد تضعف الشركة وتهددها من الخروج من السوق.

(3-2) الذكاء المنظمي

(1-3-2) مفهوم الذكاء المنظمي (organizational intelligence)

يقول Albrecht أن مفهوم الذكاء المنظمي: هو قدرة المنظمة على تعبئة كل قواها العقلية المتوافرة لديها، والتركيز على قدرة العقل لتحقيق هذه المهمة (Albrecht, 2002)، ويعد مؤشراً لقياس إدارة أزمات الأعمال بنجاح ويتضمن هذا المعنى الجوانب الآتية:

- 1- الشمولية (Extensiveness): يعني شمولية مفهوم الذكاء المنظمي بحيث يمكن القادة من رسم جميع الأوجه الافتراضية لنجاح المنظمة داخل إطار مألوف للإشارة إلى المداولة والمحادثة والتقييم وحق الأقدمية.
- 2- الواقعية (Realism): ينبغي التعامل بواقعية مع العمل اليومي وحياة المنظمات. فالخيال والحالة المثالية يعتمدان على التوقعات للسلوك الجمعي ومقدار فرص النجاح بعيد الأمد.
- 3- المنظور (perspective): ينبغي تحديد النقطة التي توجه نحوها أنواع الأفعال، والاستراتيجيات والممارسات التي تعرض الفرص لانجاز الحالة المنشودة.
- 4- التجانس (Homogeneity): أخذ بنظر الاعتبار نماذج السلوك الفعلي ومنظومات القيم، والمعتقدات، والتقاليد، والمحظورات والحشد في العلاقات الجمعية التي تنفرد بها المنظمة عن باقي المنظمات.

5- التطوير (Development): ينبغي عرض البرامج التي تحدث تقدماً وتحسناً ممكناً،

بتطبيق ذكي وجهود متقنة مجتهدة للحصول على ممارسات صحيحة في مكانها، ويلتزم القادة بتحسين درجات الذكاء المنظمي.

وقد عرف الذكاء المنظمي بأنه الإدارة الكاملة لقطاع الأعمال التجارية بالإضافة إلى ذكاء السياسات الموضوعية، وهو يعكس سبل التعزيز المتبادل لتلقي المعرفة الضمنية والصريحة ويعمل على زيادة التفاعل العام للمنظمة بهدف تحقيق النتائج المحددة بأزمان محدد (Marjani & Soheilipour, 2012).

وقد عرف الذكاء المنظمي بأنه قدرة المنظمة على الاستشعار واستنزاف التغيرات الواقعة في العمل وقدرتها على الاستجابة بأقصر وقت ممكن لتلك التغيرات باستغلال مواردها المالية والغير مالية في التفاعل مع الفرص التي تم استشعارها في بيئة العمل (المحاميد، 2015:ص335).

(2-3-2) أبعاد الذكاء المنظمي

• الرؤية الإستراتيجية (Strategic Vision)

أن التصور الاستراتيجي: (ويشير إلى الطاقة للخلق والاستنباط وتطوير والتغيير الاستراتيجي المستهدف والذي يمكن للقادة من ربط المفاهيم المستتبطة بوضوح وكذلك يمكنهم من إعادة الابتكار عندما تظهر ضرورة لذلك). وتحتاج كل منظمة إلى نظرية أو مفهوم أو مبدأ تنظيمي وتعريفًا لحصة المقدرّة التي تبحث المنظمة لتحقيقها بصورة تامة. ينبغي أن يبحث قادة المنظمة عن أسئلة يمكن الإجابة عنها، مثلًا: من نحن؟ ولماذا نحن موجودين؟ وماهي

القيمة الأولية التي يفترض أن يضعها الرؤساء ضمن اهتماماتهم الجوهرية؟ ولماذا يكون العالم مقبول؟ وتقدير قيمة الأمور والمكافأة حول ما ينبغي عمله؟ (Albrecht, 2002).

أن الرؤية هي احد الخطوات المهمة والمرتكزة في عمل الإدارة الإستراتيجية والتي تعد مرحلة أساسية لمراحل الإدارة الإستراتيجية، وان القدرة على تشكيل وتطوير هذه الرؤية تحتاج إلى أفراد لديهم بصيرة ثاقبة نحو المستقبل من ذوي الخبرات، وان الأهداف الإستراتيجية تقوم بتحديد التغييرات المطلوبة، لتحريك المنظمة نحو رؤيتها (Wells, 1998).

• المصير المشترك (Shared Fate)

هو ارتباط اغلب الناس بالمنظمة، ويشتمل ذلك على أطراف ذوي مصالح مثل: (الموردين، وشركاء الأعمال وفي بعض الحالات يمتد إلى عائلة بعض الأعضاء المنفردة والمشاركة التي تصنع النجاح منهم يعملون بلغة تداؤبية لانجاز التصور) ، ينطلق هذا الإحساس من وعي الجميع بانهم في مركب واحد يخلقون قوتهم بشعورهم الجماعي المشترك والعمل بروح الفريق (Albrecht, 2002).

يعود أصل مفهوم المصير المشترك إلى الفترات الواقعة ما بين الحرب العالمية الأولى والثانية وكان الهدف من ظهور هذا المصطلح المصير المشترك من اجل القضاء على التفاوت العرقي بين الأفراد في المجتمع بشكل عام في كافة المجالات وطبق بعد ذلك في المنظمات لرفع مستوى الطبقات الفقيرة ولأهمية هذا المصطلح استمر بتطبيقه لوقتنا الحاضر (Collins, 2008).

التكوين الفكري تلعب دورا كبيرا في إيجاد (المصير المشترك) والذي يعرف : بأنه الشعور المشترك بنفس الانتماء، وبنفس الرغبة، وبنفس الحماس، وبنفس الأمل في تكريس الوضع القائم في المنظمات على تغيير ذلك الوضع (levinthal & franconeri, 2011).

• الرغبة في التغيير (Appetite For Change)

تعمل بعض ثقافات المنظمة بأسلوب فرق الرؤساء، وتصبح دليلاً لعمل المنظمات ومنهجاً لعملياتها والتفكير فيها، والاستجابة للبيئة عن طريق آليات التغيير. فالتغيير يمثل تحدياً، وفرصة لتجارب وممارسات جديدة وقائمة أو فرصة لإحداث تغيير جذري. فالإفراد في هذه البيئات ينظرون إلى الحاجة لإعادة ابتكار كنموذج للأعمال بالإضافة إلى محاكاة التحديات وتشجيع التعامل معها. وترتبط احتياجات المنظمة بأنواع مختلفة من التغيير بأنواع التغييرات في التصور الاستراتيجي للمنظمة (Albrecht, 2002).

تمثل الرغبة في التغيير للمنظمات الذكية القدرة الكبيرة للمنظمات لتغيير البيئة الداخلية بما يتواءم مع التطورات البيئية الخارجية المتسارعة من خلال تكييف الثقافة التنظيمية في المنظمة عن طريق عمليات التحفيز لمشاركة العقول والصبر لمواجهة التحديات وفي حوض تجارب جديدة (judicial, 2006).

ويمثل التغيير تحدياً وفرصة جديدة ومثيرة إلى الخبرات لمعالجة شيء جديد في المجتمع، وترى هذه البيئات حاجة لإعادة اختراع نموذج للأعمال باعتباره تحدياً جديداً ومحفزاً (nasabi & Safarpour, 2009).

• رفع العاملين وجدانيا لبذل مزيد من الجهد (القلب)(Heart)

يشير علماء النفس المنظمي إلى ان القلب هو: (الجهود المتروكة لتقدير المرء كمقدار طاقة أعضاء المنظمة للمساهمة عبر وفوق مستويات الترابط والعلاقات لتهيئة ذلك التقدير). وبالتالي تحديد الربط بين نجاحهم ونجاح المنظمة الذي يأتي تجسيدا لإرادتهم في صنع النجاح (Albrecht, 2002).

الالتزام الجماعي (القلب): يمثل الرغبة الداخلية الشديدة لدى الأفراد للعمل بالمستوى الجماعي لبذل أقصى درجات الجهد في العمل النابع من الإيمان بأهداف وقيم المنظمة والرغبة الشديدة في المحافظة على العضوية في الشركة إيمانا منهم بديمومتها وتقديم أكثر من ما عليهم أدائه (حنونة وحماد، 2006).

• المواءمة والتطابق (Alignment & Congruence)

بدون وضع قواعد للعمليات الخاصة بكل مجموعة أو أكثر من مجموعة الأفراد فإنها ستبدأ بالتصادم والتداخل مع بعضها البعض، وينبغي أن ينظموا أنفسهم للرسالة وتقسيم المهام الوظيفية والمسؤوليات، والعمل خارج مجموعة القواعد لضمان التفاعل مع بعضهم البعض لضمان سلامة التعامل معها. ويعمل المصممون والقادة على إزالة التناقضات الهيكلية للقيمة الجوهرية المفترضة وتروج للتلاؤم بين طاقات الفرد وتسخيرها نحو إغراض مشتركة (Albrecht, 2002).

المواءمة والتطابق: هي مجموعة القواعد التي تعتمد عليها المنظمة والتي يلتزم بها الأفراد داخل المنظمة من خلال التنسيق بين الأفراد فيما بينهم حتى يتجنبوا عمليات التصادم مع

بعضهم البعض، من غير وضع مجموعة من القواعد التي تحكم العمل في المنظمة (سويدان، 2011)

وتعرف المواءمة والتطابق: بأنها ضبط الاختلافات والتباين بين مختلف: المقاييس، والإجراءات، والأساليب أو المواصفات، والنظم وجعلها متوافقة والهدف منها هو تقادي عملية الازدواجية للجهود في العمل (سويدان، 2011).

• نشر المعرفة (Knowledge Deployment)

يرتكز نجاح المنظمات في القرن الحادي والعشرين أو فشلها على فاعلية استخدام المعرفة والمعلومات والبيانات. حيث تعتمد اغلب المنظمات وبكثافة على اكتساب المعرفة، أسرار الصناعة، والحكم، والحكمة، وتقاسم الإحساس المشترك بالامتلاك والأفراد لمقدرات مميزة إضافة إلى ثروة معلومات العمليات التي تتدفق عبر هياكلها في كل لحظة. ينبغي أن يضمن الذكاء المنظمي تدفقاً حراً للمعرفة من خلال مختلف الثقافات، والعناية بتحقيق توازن بين المحادثة عن حساسية المعلومات الجديدة والابتكارات الجديدة والتعامل بعقل مفتوح مع تساؤلات تتطلب قدراً وحصّة من الاهتمام للإجابة عليها (Albrecht, 2002).

يعود تاريخ ظهور المعرفة إلى فترات قديمة جدا من المعرفة البشرية والتي مرت بثلاث مراحل تاريخية تطويرية هي: (مرحلة الفلسفة النظرية، ومرحلة العلوم التجريبية، ومرحلة منظومة المعرفة البشرية) وهي بواقع الحال منظومة ستتبقى في المستقبل من واقع وسياق التطور الحتمي التاريخي للمجتمع الإنساني، وستؤدي في النهاية إلى ولادة العقل الكوني أو العقل العالمي الذي تسير خطواته التطورية الأولى جنبا إلى جنب مع تطور الاقتصاد العالمي، والذي سيلتقي مع منظومة المعرفة البشرية لولادة العقل الكوني (حمد، 2004).

• إيمان الموظفين ببذل مزيد من العمل (ضغط الأداء) (Performance)

(Pressure)

أن إيمان الموظفين ببذل مزيد من العمل (ضغط الأداء): هو الإحساس بما ينبغي انجازه والإيمان بصدق باغراضه. لم يعد انهماك وانشغال الرؤساء والمديرين بأداء منظماتهم أمراً كافياً، ويعني هذا أن يكون الانجاز معروفاً ومحدداً بالأهداف الإستراتيجية والنتائج التكتيكية. ففي المنظمات الذكية يمتلك أعضاؤها أداء مفترض، فالقادة يروجون ويدعمون الإحساس بإيمان الموظفين ببذل مزيد من العمل ، ولكن يكون لذلك تأثير أعلى عندما يقبل جميع أعضاء المنظمة ويعتبرونه ترجمة واستجابة لمجموعة توقعاتهم والعمليات الأساسية لتحقيق النجاح المشترك (Albrecht, 2002).

(2-3-3) أهمية الذكاء المنظمي

برزت أهمية الذكاء المنظمي للمنظمات الذكية في الأوساط الأكاديمية عام 1980 عندما حدد (porter) أهمية المنظمات الذكية والمنظمات التنافسية من وجهة النظر البشرية فان القوة العقلية مهمة في ممارسة الأعمال وبتحاد هذه القوة تؤدي إلى عمل جماعي كبير (الطائي وآخرون، 2013).

أما علماء الفيزياء حسب هذا التحليل يقولون: إن فقدان هذه القوة العقلية يؤدي إلى (الانثروبيا) والمقصود به تآكل الكون حسب نظرة علماء الفيزياء، إذن عملية التزامن بين الطاقة العقلية والطاقة المخرجة، هي طريقة مؤدية إلى نتيجة رفيعة من نوعها في عمل المنظمة لعمليات التزامن الناتجة عن هذه القوى العقلية والعمل الجماعي نتيجة التعاون (الطائي وآخرون، 2013).

وقد عرف (المنظمة الذكية): هي قدرة المنظمة على استخدام كل طاقاتها العقلية وتركيز تلك القوة الذهنية على القيام بمهامها. أن ذكاء المنظمة ناتج عن النظرة التالية (لجعل المنظمة أكثر نجاحا في البيئة على المديرين أن يبدأوا جيدا كما ينبغي أن يكون إيماناً بالمنظمات الأخرى الجيدة في هذا المجال) (الطائي وآخرون، 2013).

(2-4) العلاقة بين قدرات تكنولوجيا المعلومات والذكاء المنظمي

تعتبر تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة كمفتاح يهيئ المنظمة إلى خلق منظمات عصرية والتي يشير إليها الباحث بأن لديها ذاكرة منظميه (ذكاء المنظمي) Carayannis, (1999).

هناك أثر لتكنولوجيا المعلومات على الموظفين في الشركات الذكية، حيث يعتبر الموظفين من أصول المنظمات الذكية، وتعمل تكنولوجيا المعلومات كأداة لتحقيق الذكاء المنظمي (Rezaei, 2012).

بناء على الدراسات السابقة فقط تبين للباحث، كيفية مساهمة قدرات تكنولوجيا المعلومات في الذكاء المنظمي، وتمثل فيما يلي :

- الرؤية الإستراتيجية : وتعني تطوير نظرة إستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات تسعى للبحث عن سبل لاحتضان تكنولوجيا جديدة تساهم لتطوير وتقوية البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.

- المصير المشترك : ويعني أن تكنولوجيا المعلومات تساهم للتوسيع والتمدد من خلال مشاركة أكبر من أصحاب المصالح واتخاذ قرار مشترك لتنفيذ أفضل.

- **الرغبة في التغيير:** وتعني أن التطوير والابتكار في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات يساهم في زيادة قوتها، وامتلاكها رغبة للتغيير لسبق البحث إلى إيجاد سبل جديدة لتعزيز فعالية تكنولوجيا المعلومات.
- **رفع العاملين وجدانيا لبذل مزيد من الجهد(القلب):** تسعى الإدارة للتمدد في تكنولوجيا المعلومات من خلال الاهتمام بالموارد البشرية وتكريمهم لبذل جهد أفضل، وهذه المكافآت تساهم أيضاً بتقوية البنية التحتية وذلك عن طريق استغلالها لأحد عناصرها وهي الموارد البشرية.
- **المواءمة والتطابق:** إن المواءمة والتطابق تساهم بشمول أصول تكنولوجيا المعلومات المادية (الأجهزة والبرمجيات والشبكات والموارد البشرية)، التي تمّ بناءها من خلال النظم وتساهم في منع التصادم والتداخل (الازدواجية) في عملياتها حيث تقسم المهام الوظيفية والمسؤوليات.
- **نشر المعرفة:** وتعني أن نشر المعرفة يساهم لأخذ فكرة واستغلال الموارد لدعم تكنولوجيا المعلومات وتعزيز أهداف الأعمال التجارية، واكتساب المعرفة لاستغلال الموارد الموجودة لتكنولوجيا المعلومات لخلق فرص عمل جديدة.
- **إيمان الموظفين ببذل مزيد من العمل (ضغط الأداء):** ان إيمان الموظفين ببذل مزيد من العمل يسعى إلى إحساس الموظفين بما ينبغي انجازه والإيمان بصدق بأغراضه مما يساهم في التفاعل والتعاون الوثيق بين تكنولوجيا المعلومات والأعمال والنقطة.

(5-2) الدراسات السابقة العربية والأجنبية

الدراسات العربية :

1- دراسة (الفاسم، 2008) بعنوان: "تأثير التزام المصارف التجارية العاملة في الأردن بمبادئ الفطنة المنظمة على أدائها المؤسسي". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى توافق مبادئ الفطنة المنظمة (التي تعرف بأنها: قدرة المنظمة على اتخاذ وتنفيذ القرارات الاستراتيجية الجيدة لاستثمار الفرص في توليد القيمة مما يحقق لها مستوى عالٍ من الأداء، وقدرة على النمو والاستمرار في وضع يجعلها أكثر هيمنة على السوق) في المصارف التجارية العاملة في الأردن، ومدى تأثير التزامها بها على مستوى أدائها المؤسسي. وتشمل عينة الدراسة على (23) مصرفاً في الأردن، أما وحدة المعاينة والتحليل فقد شملت (230) مديراً ومدير دائرة ورئيس قسم. تم اختبارهم عشوائياً من بين (460) من مجموع أفراد مجتمع وحدة المعاينة في الإدارات العامة للمصارف محل البحث، كما اختار الباحث مجموعة من العاملين في المصارف المنوه عنها، عينة عشوائية وصل عددهم إلى (120) موظفاً للتعرف على مدى توافر مبادئ المنظمة الفطنة فيها وتأثير الالتزام بها على أداء المصارف من وجهة نظرهم. كما استنتجت الدراسة توافر مبادئ الفطنة المنظمة في المصارف التجارية العاملة في الأردن. كما أوصت الدراسة الاهتمام بالمنظور الاستراتيجي من الخارج إلى الداخل من قبل المصارف الأردنية، لمواكبة الاتجاهات الحديثة في العمل المصرفي والتطور في رغبات الزبائن. وقد أفاد الباحث من هذه الدراسة: على ضرورة وجود أبحاث على بُعد المؤهل العلمي وتأثيره على الفطنة المنظمة. كما وأشار الباحث إلى المزيد من البحث الدراسات حول إمكانية وجود أثر للعوامل البيئية التي تعمل فيها المنظمة على فطنتها المنظمة، ومنها على سبيل المثال، أثر القوانين والإجراءات التنظيمية المتخذة من قبل

الهيئات الرسمية لتنظيم القطاع المصرفي على الفطنة المنظمة للمنظمات العاملة في هذا القطاع.

2- دراسة (العبادي، 2012) بعنوان: "الذكاء التنظيمي كممارسة أعمال نحو بناء منظمة ذكية - منظور مفاهيمي". هدفت هذه الدراسة إلى معرفة كيف تصبح المنظمات منظمات ذكية، وتحقيقاً بمقاييس الذكاء التنظيمي: والجواب على هذا السؤال يستدعي فهم كيفية إيجاد الذكاء التنظيمي فيها، فمن بين الحقائق المسلم بها أن المنظمات تقدم منتجات وخدمات لزيائنها، ولكن الحقائق الأقل بروزاً هي أن المنظمات تقوم بنشاطاتها من منظور ذكائي. وبالرغم من أن موضوع الذكاء التنظيمي والمنظمات الذكية يلقي بصفة عامة، القليل من الاهتمام من الباحثين في مجال الفكر الإداري، إلا أنه أخذ يمارس دوراً جوهرياً في البحوث الإدارية في الفترة الحالية. وانطلاقاً من ذلك أصبحت المنظمات تسعى جاهدة لأن يكون موظفوها يمتلكون موهبة وذكاء أعمال، يؤهلها لخوض المعركة التنافسية والتي تعتمد في الوقت الحاضر على ذكاء المنظمة. وفي المقابل فإن الموظفين الأذكياء ينسجمون مع منظماتهم الذكية مما يحقق لها الكثير من الفوائد التنظيمية.

3- دراسة (الطائي وآخرون، 2013) بعنوان: "صياغة الإستراتيجية المستدامة للشركة في بناء المنظمات الذكية (دراسة استطلاعية لأراء عينة من المدراء في شركة زين العراق للاتصالات)". هدفت هذه الدراسة إلى تشخيص الجوانب الخاصة بالإستراتيجية المستدامة ودورها في بناء المنظمة الذكية مع الشركة المبحوثة (زين العراق للاتصالات) وذلك بسبب أهمية تطبيقها واعتمادها في الشركة مجال البحث مما يحقق الهدف المطلوب في بناء منظمة ذكية. وفقاً لهذه الدراسة فإن عينة الدراسات شملت (87) من المديرين بأقسامهم المختلفة لكافة المستويات في شركة زين العراق. وقد توصل البحث إلى مجموعة من

الاستنتاجات منها اهتمام الشركة المبحوثة بالإستراتيجية المستدامة ويكل عناصرها ساهم في تعزيز دور الشركة وجعلها من المنظمات الذكية. كما أوصى البحث بمجموعة من التوصيات منها ضرورة اهتمام الشركات بعناصر الإستراتيجية المستدامة من خلال تعزيز الأهمية النسبية لتلك العناصر، لأن ذلك سيسهم وبشكل كبير في بلورة الشركة لعناصر المنظمة الذكية. كما أثبتت النتائج لبعء المنظمة الذكية أن الشركة تهتم بهذا البعد من خلال القضايا المرتبطة بالأداء والمعايير المرتبطة به، لأن هناك ضغوطات بالعمل ذلك مرتبط وبشكل رئيسي بنتائج الشركة والمخرجات، فلا بد من قياس الأداء والعناصر المرتبطة به سواء أكانت على مستوى الفرد أو المنظمة.

4- دراسة (العمرى، 2013) بعنوان: "دور تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة في بناء

الذاكرة التنظيمية". هدفت هذه الدراسة إلى إجراء دراسة وصفية ودراسة حالة ولبيان دور تكنولوجيا المعلومات في بناء الذاكرة التنظيمية ولتحسين حل المشكلات التنظيمية واتخاذ القرارات. حيث قام الباحث بمقابلة -عينة الدراسة- مدير إدارة المختبرات والأدلة الجرمية العميد الدكتور غازي ذنبيات ومجموعة من الضباط العاملين في الأقسام الفنية والتقنية في الإدارة. أما نتائج الدراسة فكانت، إن بناء الذاكرة التنظيمية وإدامتها يحتاج إلى توفير البنى التحتية الأساسية من تكنولوجيا المعلومات الضرورية للمؤسسة الأمنية والتي تتكون من الأجهزة والبرمجيات والموارد البشرية والشبكات والاتصالات والبيانات وهي متوفرة في إدارتي المعلومات الجنائية والمختبرات والأدلة الجرمية. كما أوصت الدراسة بإجراء المزيد من البحوث عن الجدوى الاقتصادية والفنية والإدارية لنظم الذاكرة التنظيمية ومداخل تطبيقها.

5- دراسة (الزين، 2013) بعنوان: "أثر تطبيقات نظم الأعمال الالكترونية في ذكاء المنظمة" (دراسة ميدانية في شركات الادوية الاردنية). هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيقات نظم الأعمال الالكترونية في ذكاء شركات الإيدوية الأردنية العاملة في مدينة عمان، وتألف مجتمع الدراسة من جميع مديري ورؤساء الأقسام العاملين في شركات الإيدوية الأردنية العاملة في مدينة عمان والبالغ عددها 13 شركة وتشكل ما نسبته تقريبا (70 %) من حجم الصناعات الدوائية في الاردن، وكانت نتائج الدراسة أن هناك أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتطبيقات نظم الأعمال الالكترونية في ذكاء المنظمة ببعديه: (الإستشعار والإستجابة). وبناءً على نتائج الدراسة التي تم التوصل إليها، تم تقديم مجموعة من التوصيات العلمية والعملية التي تساعد شركات الإيدوية الأردنية في تحسين مستوى تطبيقات نظم الأعمال الالكترونية فيها لما له من أثر إيجابي في زيادة قدرة ذكائها في التعامل مع بيئة عملها.

6- دراسة (الجبوري، 2014) بعنوان: "اختبار العلاقة بين القابليات الإستراتيجية والذكاء التنظيمي" (دراسة استطلاعية للآراء عينة من موظفي القطاع المصرفي الخاص في محافظة النجف الاشرف). هدفت هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة بين القابليات الإستراتيجية والذكاء التنظيمي، أما عينة الدراسة فكانت (35) مدير ومدير قسم ومسؤولي الشعب ونائبهم من أصل (42) في مصرفي بابل والبلاد الإسلامي وتم استرجاع (32) استبانة صالحة ومثلت نسبة (76%)، وكانت نتيجة الدراسة هي ضعف علاقة الارتباط والتأثير بين متغيري البحث التفسيري (القابليات الإستراتيجية) والاستجابي (الذكاء التنظيمي) على مستوى الدراسة وفي إطار عينتها، وقد أوصى الباحث بضرورة تبني أدوات إدارية وتنظيمية حديثة وفعالة مثل

الذكاء التنظيمي الذي يمكن قادة المصارف من اتخاذ القرارات في حالة عدم التأكد البيئي وتحقيق الاستقرار لمصارفهم حسب ما تتيحه البيئة من فرص وتهديدات.

7- دراسة (المحاميد، 2015) بعنوان: "أثر ممارسة عمليات ادارة المعرفة في الأداء بوجود الذكاء التنظيمي: دراسة ميدانية في المراكز الرئيسية للمصارف التجارية الأردنية في عمان". تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الدور الوسيط للذكاء التنظيمي في أثر ممارسة عمليات إدارة المعرفة في الأداء، وقد تم تطوير استبانة خاصة بناء على أحدث الدراسات التي أجريت في الموضوع لقياس متغيرات الدراسة بدقة. وتألف مجتمع الدراسة من جميع المديرين ورؤساء الأقسام العاملين في المراكز الرئيسية للمصارف التجارية الأردنية في عمان والبالغ عدده (13) مصرفاً، وكانت نتيجة الدراسة هي وجود أثر ذي دلالة إحصائية لممارسة عمليات إدارة المعرفة في الأداء. كما أظهرت أيضاً وجود أثر ذي دلالة إحصائية لممارسة عمليات إدارة المعرفة في بعدي الذكاء التنظيمي (القدرة على الاستشعار والقدرة على الاستجابة) إضافة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للذكاء التنظيمي في الأداء، كما أوصت الدراسة تستطيع المصارف التجارية الأردنية الاهتمام بعمليات خلق المعرفة واكتسابها وتوثيقها ومشاركتها لزيادة قدرتها على استشعار التغيرات الحاصلة في بيئة العمل والاستجابة لها بشكل فعال.

8- دراسة (درة، 2015) بعنوان: "المنظمة العربية المعاصرة الذكية ودور ادارة المواهب المتكاملة في تحقيق اهدافها". تهدف هذه الدراسة الى التعرف على المنظمة العربية المعاصرة الذكية ودور ادارة المواهب المتكاملة في تحقيق اهدافها، حيث تتحدث هذه الدراسة عن الادارة الذكية والتحديات التي تواجه المنظمات العربية المعاصرة، والمنظمة من حيث المفهوم والمكونات، ومفهوم الذكاء وخصائص المنظمة الذكية، ومفهوم ادارة المواهب

المتكاملة وأنموذج فكري لها، ودور ادارة المواهب المتكاملة في تحقيق أهداف المنظمة العربية الذكية. كما استنتجت الدراسة لنظرية الادارة الذكية مقدمات فكرية نظرية وعوامل مجتمعية، أما عن المقدمات الفكرية النظرية فيمكن القول أن هناك اتجاهين عملا على ظهور هذه النظرية وهما: الاتجاه السلوكي والاتجاه الكمي. كما ساعد على ظهور هذه النظرية نظريات وحركات أخرى مثل: الادارة الاستراتيجية، ونظرية ادارة المعرفة، وحركة المنظمة الساعية للتعلم، ومدرسة النظم، ونظرية السيرانية ونظرية الموارد، ونظرية القدرات الديناميكية، أما عن العوامل المجتمعية فهي القوى السياسية، والاجتماعية، والاقتصادية، والثقافية التي عملت على ظهور نظريات ومدارس ادارية مختلفة في الغرب وفي الدول النامية. وقد توصل الباحث الى أن للمنظمة خصائص هي: (الاهتمام بجميع مكونات المنظمة، والتفاعل مع البيئة الخارجية المتغيرة، ومنظمة ساعية للتعلم وتدير المعرفة بكفاءة، والتميز والريادة والابداع، والجودة في الأداء، والكفاءة والفعالية، وتوجه استراتيجي، والتنمية المجتمعية والمسؤولية الاجتماعية، وادارة التغيير، وفلسفة شاملة للتدريب والتنمية، والتنوع في الموارد البشرية، والتفكير النظامي، وحرية الوصول للمعلومات أو القول، ومراعاة المبادئ الأخلاقية، وتصور شامل للذكاءات الستة) كما ذكر في الذكاءات التي على قادة المنظمات أن تأخذها بعين الاعتبار: (الذكاء الاستراتيجي، والذكاء الوجداني، ونظرية الذكاءات المتعددة، والذكاء التنافسي، والذكاء الأخلاقي، والذكاء التنظيمي).

الدراسات الأجنبية :

1- دراسة (Zhang, 2005) بعنوان: "Information technology capability,

"organizational culture, and export performance" والهدف من هذه الأطروحة هو السعى إلى فهم أفضل للعلاقة بين قدرة تكنولوجيا المعلومات، والثقافة التنظيمية، وأداء الصادرات في سياق ولادت الشركات العالمية، لتحقيق هذا الغرض تم عرض ثلاث دراسات تجريبية في هذه الأطروحة تستخدم لتطوير نموذج نظري لاختبار إمكانية تعميم النموذج المقترح، وتم جمع البيانات من كل من الصين والولايات المتحدة وتعرض أول دراسة تجريبية في الأدب على قدرة تكنولوجيا المعلومات وتطوير نطاق لقياس تكنولوجيا المعلومات القدرة، أظهرت النتائج أن قدرة تكنولوجيا المعلومات هو بناء متعدد الأبعاد تتألف من أربعة عناصر، وهي: (هندسة تكنولوجيا المعلومات، والموارد البشرية، والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وموارد العلاقة لتكنولوجيا المعلومات)، وتبحث الدراسة التجريبية الثانية الاختلافات في الطريقة التي ينظر بها قدرة تكنولوجيا المعلومات في الصين والولايات المتحدة، وتأخذ الدراسة التجريبية الثالثة لعرض القائمة على الموارد ويجادل بأن القدرة يمكن أن ينظر إليها باعتبارها واحدا من موارد الشركة، وعندما تؤثر بشكل جيد فسوف تؤدي إلى أداء أفضل.

2- دراسة (Ying Lu, 2006) بعنوان: "It Capability, Uncertainty

And Organizational Performance: Development Of Measures And

"Empirical Examination". هدفت هذه الدراسة الى تحقيق عمق العلاقة بين قدرة تكنولوجيا المعلومات وأداء الشركات بتحقيق الرشاقة كآلية للوساطة في تحديد الآثار للأداء التنظيمي لتكنولوجيا المعلومات، واشتملت عينة الدراسة تحليل بيانات من المسح الميداني

من كبار رجال الأعمال في 125 منظمة تثبت صحة بناء مرضية، وقد أظهرت نتائج الدراسة الى وجود تأثير مهيم من قدرة المعرفة لتكنولوجيا المعلومات ودور الوساطة في الرشاقة بالربط بين قدرة تكنولوجيا المعلومات على الأداء، وأن هذه الدراسة تسعى إلى توسيع، صقل، واختبار قدرة أداة تكنولوجيا المعلومات، وإلى تحديد الآثار السياقية من عدم اليقين وكذلك آلية الرشاقة في الربط بين قدرة تكنولوجيا المعلومات على الأداء.

3- دراسة (Lefter et al., 2008) بعنوان: "The Dimensions of

Organizational Intelligence in Romanian Companies – A Human

Capital Perspective". هدفت هذه الدراسة إلى مناقشة منظور الشركات الرومانية

إلى الذكاء المنظمي، في اخذ الذكاء المنظمي لاعتبار مدى وعي الموظفين ومدى الاستثمار

في الاتجاه التطويري في الصناعة. تم اعتبار 7 أبعاد للذكاء المنظمي: (strategic

vision, shared fate, Appetite For Change, Heart, Alignment &

،Congruence, Knowledge Deployment, and performance pressure)

واختبارها على عينة الدراسة والتي تمثل تنمية عشوائية من مجموع الشركات العاملة في

رومانيا في مختلف الصناعات. وقد جاءت نتائج الدراسة بقياس كل بعد من أبعاد الذكاء

المنظمي من وجهة نظر الأصول البشرية، وقد أوصت الدراسة بإتباع المنهج الذي أقرته

الدراسة من أجل تحقيق إستراتيجية الذكاء التنظيمي، وقد أفاد الباحث من هذه الدراسة:

ضرورة وجود دراسات لاحقة بتحليل اثر أبعاد الذكاء التنظيمي على متغيرات البيئة

الخارجية، و مؤشرات التطور التكنولوجي.

4- دراسة (Ravarini, 2010) بعنوان: "Information Technology

"Capability Within Small-Medium Enterprises". هدفت هذه الدراسة إلى

اختبار تأثير قدرات تكنولوجيا المعلومات على العلاقة بين توسيع تكنولوجيا المعلومات وأداء منظمات الأعمال في المدى الطويل، كما وقد وضعت الدراسة تحليلاً للعديد من الدراسات السابقة في هذا الخصوص، وفقاً لهذه الدراسة فإن عينة الدراسة كانت (77) شركة صغيرة ومتوسطة الحجم في مجال صناعة الألبسة والمعدات الصناعية في جنوب إيطاليا، وجاءت نتائج هذه الدراسة كما يلي: هناك علاقة بين قدرات تكنولوجيا المعلومات، كما عرفت الفاعلية على أنها ميزة تنافسية مستدامة. وأوصت هذه الدراسة بعمل أبحاث لدراسة أثر العلاقة بين قدرات تكنولوجيا المعلومات في الشركات الصغيرة والمتوسطة في مختلف الدراسات. وقد أفاد الباحث من هذه الدراسة: من ضرورة دراسات لاحقة لدراسة أثر تكنولوجيا المعلومات وذلك لزيادة مدى الانتفاع منها، كما وأشار أيضاً لإجراء أبحاث في مجال قدرات تكنولوجيا المعلومات في القطاع الحكومي، بالإضافة إلى أنه اقترح دراسة أثر قدرات تكنولوجيا المعلومات كعنصر للحصول على ميزة تنافسية مستدامة.

5- دراسة (Lu & Ramamurthy, 2011) بعنوان: "Understanding The Link Between Information Technology Capability And

Organization alagility: An Empirical Examination"

إلى فهم كيف ساهمت قدرات تكنولوجيا المعلومات في ذكاء المنظمة، وقد تم استعراض المتغيرات من خلال أبعادها كما يلي لقدرات تكنولوجيا المعلومات: (قدرة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وقدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال والقدرة الإستباقية لتكنولوجيا المعلومات)، وذكاء المنظمة في: (الرشاقة للاستفادة من السوق، والرشاقة للتعديل التشغيلي)، واشتملت عينة الدراسة على مديري الشركات ومديري نظم المعلومات في (843) شركة شمال الوسط الغربي الولايات المتحدة الأمريكية، وقد تم إرسال إستبانتيين لكل شركة، الأولى:

لمدير الشركة والثانية: لمدير نظم المعلومات. أشارت نتائج الدراسة إلى وجود أثر قوي لقدرات تكنولوجيا المعلومات على ذكاء المنظمة، مع الأخذ بعين الاعتبار أنه ليس من الضروري ارتباط هذا الأثر بالإنفاق حيث أن الإنفاق على تكنولوجيا المعلومات لا يؤثر على زيادة ذكاء المنظمة، ولكن الإنفاق على تحسين القدرات يقود إلى ذكاء المنظمة. وضعت نتائج الدراسة تطبيقات مهمة وناقصة لأبحاث واستخدامات إدارية لاحقة. أوصت الدراسة بالحاجة لوجود أبحاث لاحقة لاختبار العلاقة بين قدرات تكنولوجيا المعلومات في خلق منظمة ذكية. وقد أفاد الباحث من هذه الدراسة: ضرورة وجود أبحاث لاحقة لاختبار العلاقة بين قدرات تكنولوجيا المعلومات والذكاء، ويشجع الباحث من خلال هذه الدراسة على وجود أبحاث لاحقة لدراسة إدارة تكنولوجيا المعلومات وأثرها على بيئة الأعمال سريعة التغير، وأيضاً وجود أبحاث لاحقة بتحسين فهم العمليات التي من خلالها تساهم بتطوير القدرات.

6- دراسة (Rezaei, 2012) بعنوان : "The application of information technology and its relationship with organizational intelligence"

إن الهدف من هذا البحث هو مسح استخدام تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بالذكاء التنظيمي في موظفي الجامعات في محافظة كلستان. عينة الدراسة شملت جميع العاملين الحاصلين على شهادات جامعية من الجامعات في محافظة كلستان (N = 2400). تكونت عينة الدراسة من 331 موظف وفقاً لجدول كريستي-مورغان وتم اختياره من خلال أخذ العينات الطبقيّة العشوائية. جاءت نتيجة البحث بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية في تطبيق تكنولوجيا المعلومات مع الميل إلى تعديل، تطبيق المعرفة والمنظور مشترك. وأيضاً وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والذكاء التنظيمي للموظفين.

(2-6) ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

أن أهم ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة يمكن تلخيصه بالاتي :

- أنها الدراسة الأولى من نوعها التي تربط بين قدرات تكنولوجيا المعلومات والذكاء المنظمي، وتحديدا في شركة ماركة VIP الأردنية العاملة في مدينة عمان على حسب علم الباحث.
- تناولت هذه الدراسة أثر قدرات تكنولوجيا المعلومات على الذكاء المنظمي في منظمة تتسم بيئة عملها بالدينامكية، حيث إن متغيرات البيئة غير متنبأ بها وغير متوقعة، تمثل منظمة مثالية لتطبيق مثل هذه الدراسة.
- لم تربط اي من الدراسات السابقة قدرات تكنولوجيا المعلومات مع الذكاء المنظمي بالرغم من أهميته العلمية والتطبيقية.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

(1-3) : تمهيد

(2-3) : منهج البحث

(3-3) : نوع وطبيعة الدراسة

(4-3) : الاستراتيجيات المتبعة في الدراسة

(5-3) : مجتمع البحث

(6-3) : طرق جمع البيانات

(7-3) : أداة الدراسة

(8-3) : صدق الأداة

(9-3) : ثبات الأداة

(10-3) : متغيرات الدراسة

(11-3) : التحليل الوصفي لمجتمع الدراسة

(12-3) : المعالجة الإحصائية

(1-3) تمهيد

يتناول الفصل الثالث من هذه الدراسة وصفاً لمنهجية الدراسة التي اتبعها الباحث، كما تتضمن مجتمع الدراسة وكيفية تحديد المجتمع التي تم اختياره، كما يبين خطوات إعداد وتطوير أداة الدراسة، والإجراءات التي نفذت بها الدراسة، والأساليب الإحصائية التي استخدمت في معالجة البيانات واستخلاص النتائج.

(2-3) منهج البحث

اعتمدت هذه الدراسة على دراسة حالة بوصفها أحد أنواع المنهج الوصفي التحليلي المعتمد على جمع البيانات وذلك لاختبار الفرضيات والإجابة على أسئلة الدراسة والتي تم اشتقاقها من عنوان الدراسة. إن الدراسات الوصفية التقليدية تهتم بتقييم السلوكيات، والآراء، والمعلومات الديموغرافية، والشروط والإجراءات.

(3-3) نوع وطبيعة الدراسة

انطلاقاً من الأهداف التي تسعى الدراسة لتحقيقها، والمتمثلة في التعرف على أثر قدرات تكنولوجيا المعلومات في الذكاء المنظمي، فقد تمّ استخدام المنهج الوصفي التحليلي (Analytical Descriptive Design) وذلك من منطلق أن هذا المنهج يتناول الممارسات والظواهر كما هي على أرض الواقع، ولا يتطلب إجراءات خارج قدرة الباحث. بالإضافة إلى أنه يتجاوز جمع البيانات ووصف الظواهر، إلى تحليلها والوصول إلى استنتاجات وتوصيات.

(3-4) الاستراتيجيات المتبعة في الدراسة

تمّ تصميم الدراسة على النحو التالي:

أولاً: المنهج الوصفي، الذي تضمن وصف متغيرات الدراسة والمنتزعة التعرف على أثر قدرات تكنولوجيا المعلومات في الذكاء المنظمي، وذلك من خلال إجراء المسح المكتبي والإلكتروني للإضطلاع على الكتب والمجلات العربية والأجنبية، إضافة إلى المصادر المتاحة على المواقع الإلكترونية، وذلك للإحاطة بكافة الأبعاد النظرية لموضوع الدراسة وبناء الإطار النظري.

ثانياً: الجانب الميداني والتحليلي، حيث أجريت الدراسة الميدانية للتعرف على أثر قدرات تكنولوجيا المعلومات في الذكاء المنظمي، وذلك بالاعتماد على البيانات التي تمّ جمعها بواسطة المقابلة الشخصية والاستبانة التي تم إعدادها.

ثالثاً: تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، واستخداماً لمقاييس الإحصائية المناسبة للإجابة على تساؤلات الدراسة واستخلاص النتائج.

(3-5) مجتمع البحث

إن مجتمع الدراسة الحالية يشمل جميع العاملين في شركة ماركة VIP الأردن سواء كانوا من : الموظفين أو رؤساء الأقسام أو المديرين حيث بلغ عددهم (200) موظفاً. حسب مقابلة مع موظف الموارد البشرية وأحد موظفي الشركة (مرجع رقم:11). ونظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة تم اخذ جميع مجتمع الدراسة لاجراء هذه الدراسة.

(3-6) طرق جمع البيانات

لقد تم اعتماد مصدرين من مصادر المعلومات في هذه الدراسة:

أ- **المصادر الثانوية:** الاطار النظري وذلك بالاعتماد على المعلومات المتاحة والمتوفرة والموثقة، في الكتب والمراجع والمقالات المنشورة، وكذلك الدراسات في الدوريات المختلفة. كما تم الاستعانة بقواعد البيانات الإلكترونية العالمية مثل (Ebsco, Emerald, google search, Proquest)، للحصول على أحدث الأبحاث العالمية حول موضوع مدار البحث.

ب- **المصادر الأولية:** الجانب التطبيقي تم الاعتماد على الإستبانة في جمع البيانات اللازمة لاغراض الدراسة، وقد تم عرضها على (9) محكمين من أعضاء هيئة التدريس المدرجة أسماؤهم في الملحق رقم (2) للتحقق من مدى صدق فقراتها، ووضوحها، وسلامة لغتها ومضمونها، وقدرتها على قياس متغيرات الدراسة. وقد تم الأخذ بآرائهم، وإعادة صياغة بعض الفقرات، وإجراء التعديلات المطلوبة، على نحو دقيق يحقق التوازن بين مضامين الاستبانة في فقراتها، وقد عبروا أيضاً عن رغبتهم في التفاعل مع فقراتها، مما يؤكد صدق الأداة.

(3-7) أداة الدراسة

قام الباحث باستخدام أداتان للدراسة الأولى: بمقابلة موظفان في الشركة المبحوثة، والثانية: بتطوير استبانة تقيس متغيرات الدراسة، لتشتمل على مجموعة من الأسئلة يمكن من خلالها جمع المعلومات لدى مجتمع الدراسة، حيث تكونت الاستبانة من ثلاثة أجزاء وذلك على النحو التالي:

الجزء الأول: والذي عكس الخصائص الديموغرافية لمجتمع الدراسة، من خلال أسئلة يتم الإجابة عليها من خلال الاختيار من متعدد، (5) فقرات (العمر، والجنس، والمستوى التعليمي، وعدد سنوات الخبرة، والمستوى الوظيفي).

الجزء الثاني: والذي تضمن فقرات الاستبانة الخاصة بمستوى قدرات تكنولوجيا المعلومات، والذي تضمن ثلاثة ابعاد هي: (قدرة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وقدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال، والقدرة الإستباقية لتكنولوجيا المعلومات) لشركة ماركة VIP الأردن، وتم استخدام مقياس لكرت السباعي لها من: (7- أفضل بكثير إلى 1- أقل بكثير).

الجزء الثالث: والذي تضمن فقرات الاستبانة الخاصة بمستوى الذكاء المنظمي، والذي تضمن سبعة ابعاد (الرؤية الإستراتيجية، والمصير المشترك، والرغبة في التغيير، ورفع العاملين وجدانيا لبذل مزيد من الجهد، والمواهمة والتطابق، ونشر المعرفة، وإيمان الموظفين ببذل مزيد من العمل) في شركة ماركة VIP الأردن، وتم استخدام مقياس لكرت الخماسي (5- أوافق بشدة إلى 1- لا أوافق بشدة).

(3-8) صدق الأداة

الصدق الظاهري

تمّ عرض الإستبانة على مجموعة من المحكّمين يتألّفوا من عدد محدد من الأساتذة من أعضاء الهيئة التدريسية متخصصين في ادارة الاعمال والإعمال الالكترونية، وتمّ الاستجابة لآراء المحكمين، وإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، حيث تمّ إخراج الإستبانة في صورتها النهائية.

وقد تمّ اعتبار عملية تدقيق واستعراض الاستبانة من قبل المحكمين والأخذ بملاحظاتهم، وإجراء التعديلات المشار إليها من قبلهم، بمثابة اختبار للصدق الظاهري للأداة، من هنا اعتبر الباحث أداة الدراسة صالحة لقياس ما صممت له، وقد خرجت الاستبانة بصورتها النهائية كما هو موضح في (ملحق 3).

(3-9) ثبات الأداة

لقد قام الباحث باختبار مدى ثبات الأداة المستخدمة في قياس المتغيرات التي تشتمل عليها باستخدام اختبار كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، حيث تكون نتيجة المقياس مقبولة إحصائياً إذا كانت قيمة كرونباخ ألفا أكبر من (0.60) (Hair et al. 2006)، وكلما اقتربت القيمة من 100% دل هذا على درجات ثبات أعلى لأداة الدراسة.

الجدول (1): معاملات الثبات لأداة الدراسة وأبعادها

معامل الثبات (كرونباخ ألفا)	عدد الفقرات في الاستمارة	المحور
91%	4	قدرة البنية لتكنولوجيا المعلومات
91%	4	قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال
90%	4	القدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات
96%	12	أبعاد قدرات تكنولوجيا المعلومات
90%	7	الرؤية الاستراتيجية
92%	11	المصير المشترك

91%	9	الرغبة في التغيير
88%	7	رفع العاملين وجدانيا لبذل مزيد من الجهد(القلب)
91%	7	المواءمة والمطابقة
91%	8	نشر المعرفة
92%	10	إيمان الموظفين ببذل مزيد من العمل
98%	59	أبعاد الذكاء المنظمي
98%	71	جميع فقرات الدراسة

وبالنظر إلى البيانات الواردة في الجدول رقم (1)، نجد أن كرونباخ ألفا تراوحت لأبعاد الدراسة بين (0.88 - 0.98) لذا يمكن وصف أداة هذه الدراسة بالثبات، وأن البيانات التي تم الحصول عليها من خلالها مناسبة لقياس المتغيرات، وتخضع لدرجة اعتمادية عالية.

يتبين من نتائج تحليل الموثوقية (Reliability) أن قيمة معامل كرونباخ ألفا كانت أقلها في محور رفع العاملين وجدانيا لبذل مزيد من الجهد تساوي (0.88)، وأعلىها في محور إيمان الموظفين ببذل مزيد من العمل تساوي (0.92)، وبمعدل ثبات كلي = (0.98)، وهي قيمة أعلى من المقاييس المتعارف عليها للثبات (0.60) مما يؤكد الثبات والتناسق الداخلي لمتغيرات الدراسة داخل المقياس.

(3-10) متغيرات الدراسة

هناك متغيرين للدراسة: المتغير المستقل والمتغير التابع وسوف يتم ذكرهما.

• المتغير المستقل:

قدرات تكنولوجيا المعلومات (قدرة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وقدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال، والقدرة الإستباقية لتكنولوجيا المعلومات).

• المتغير التابع:

الذكاء المنظمي (الرؤية الإستراتيجية، والمصير المشترك، والرغبة في التغيير، ورفع العاملين وجدانيا لبذل مزيد من الجهد، والمواهمة والتطابق، ونشر المعرفة، وإيمان الموظفين ببذل مزيد من العمل).

(3-11) التحليل الوصفي لمجتمع الدراسة

يتناول هذا الجزء من الدراسة الوصف الإحصائي لكل عبارة من العبارات التي تضمنتها الاستبانة باستخدام الوسط الحسابي والانحراف المعياري والتقدير العام للآراء حسب الوسط الحسابي، ولقد تمّ وضع معيار الحكم على درجة التقدير العام للآراء وفقا لمقياس ليكرت السباعي والخماسي كما يلي الجدول (2):

الجدول (2): مقياس ليكرت

فترة الوسط الحسابي	التقدير العام لمقياس ليكرت
مقياس ليكرت الخماسي	
1.80-1.00	لا أوافق بشدة
2.60-1.81	لا أوافق
3.40-2.61	محايد

أوافق	4.20-3.41
أوافق بشدة	5.00-4.21
مقياس ليكرت السباعي	
أقل بكثير	1.00-1.85
أقل	1.86-2.71
أقل نوعا ما	2.72-3.56
مشابه	3.57-4.42
أفضل نوعا ما	4.43-5.28
أفضل	5.29-6.14
أفضل بكثير	6.15-7.00

حيث أن طول كل فترة من فترات الابعاد الخماسية السابقة يساوي (0.80) من الوحدة على أساس قانون الفترات = ((المسافات بين الفترات - 1) / عدد الفترات) = (5/4) = 0.80 ، بينما طول فترات البعد السباعي (7/6) = 0.86 ، وبالتالي لا يوجد تحيز في أي من التقديرات السابقة، بل أن هذا يعطي عدالة في تقدير الرأي العام.

❖ مما تقدم فإن قيم المتوسطات الحسابية التي توصلت اليها الدراسة سيتم التعامل معها على النحو الآتي بالنسبة للتدرج الخماسي: (3.67- فما فوق: مرتفع) ، (2.34-3.66 : متوسط)، (2.33 - فما دون: منخفض).وفقا للمعادلة التالية: القيمة العليا - القيمة الدنيا لبدائل الاجابة مقسوما على عدد المستويات، أي : $3/4 = 3/4 = 1.33$ وهذه القيمة تساوي طول الفئة 1.33 وبذلك يكون:

- المستوى المنخفض $1.33+1=2.33$ ، أي من $1-2.33$ مستوى منخفض.
- ويكون المستوى المتوسط من $2.34+1.33=3.67$ ، أي من $2.34-3.67$ مستوى متوسط.

- ويكون المستوى المرتفع من 3.68 - 5.
- ❖ واما بالنسبة للتدرج السباعي: (5.2- فما فوق: مرتفع)، (3.1-5.1 : متوسط)، (3- فما دون: منخفض). وفقا للمعادلة التالية: القيمة العليا - القيمة الدنيا لبدائل الاجابة مقسوما على عدد المستويات، أي : $(3 / 1-7) = 3/6 = 2$ ، وهذه القيمة تساوي طول الفئة 2 وبذلك يكون:
- المستوى المنخفض $3=2+1$ ، أي من 1 - 3 مستوى منخفض.
- ويكون المستوى المتوسط من $5.1=2+3.1$ ، أي من 3.1 - 5.1 مستوى متوسط.
- ويكون المستوى المرتفع من 5.1-7.

(3-12) المعالجة الإحصائية

- تم استخدام الطرق الإحصائية اللازمة لتحليل ومعالجة البيانات التي تم جمعها، التي تتكون الطرق الإحصائية مما يلي:
- 1- تم استخدام الإحصاء الوصفي من تكرارات، انحرافات معيارية ونسب مئوية، لوصف خصائص مجتمع الدراسة وبيان الأهمية النسبية لاجاباتهم لقرات الاستبانة.
 - 2- تم استخدام معامل كرنباخ الفا (Cronbach Alpha) للتأكد من درجة ثبات المقياس المستخدم.
 - 3- تم استخدام معامل الالتواء والتقلطح (Skewness-Kurtosis) وكذلك فحص (Kolmogorov-Smirnov).
 - 4- تم استخدام اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح به (VIF-Tolerance) للتأكد من عدم وجود ارتباط عالي (Multicollinearity) بين ابعاد المتغير المستقل.

5- تم استخدام معامل الارتباط (Pearson) لاختبار العلاقة بين أبعاد المتغير المستقل وأبعاد المتغير التابع.

6- تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد المتدرج (Stepwise Multiple Regression Analysis) لاختبار دخول العوامل المستقلة (عوامل قدرات تكنولوجيا المعلومات) في معادلة التنبؤ بالعامل التابع وهو الاتجاهات العامة نحو (الذكاء المنظمي)، بهدف اختبار صلاحية نموذج الدراسة وتأثير العوامل المستقلة وهي: عامل قدرة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وعامل قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال، وعامل القدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات، وبموجب هذه الطريقة، فإنه يتم بالتدرج إدخال المؤشرات بمعادلة الانحدار طالما أدى ذلك إلى زيادة في معامل التحديد R^2 ، ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة الإحصائية المختار سلفاً (0.05)، وقد استخدمت هذه الطريقة لجميع مجتمع الدراسة. ولتحديد أهمية المؤشرات المتنبئة النسبية في التنبؤ قورنت قيم معاملاتها الانحدارية المعيارية.

7- استخدم اختبار (canocal correlation) من أجل فحص تأثير كلاً من العوامل المستقلة على العوامل التابعة، وكذلك فحص أي العوامل المستقلة له تأثير أعلى في العوامل التابعة، حيث أن هذا الاختبار لا يتأثر بالارتباط التلقائي.

الفصل الرابع

تحليل البيانات واختبار الفرضيات

(1-4) : تمهيد

(2-4) : جدول التكرار والنسب المئوية

(3-4) : عرض وتحليل نتائج الدراسة

(4-4) : اختبار التوزيع الطبيعي (Test of Normality)

(5-4) : اختبار إستقلالية متغيرات الدراسة (Multicollinearity)

(6-4) : اختبار معامل الارتباط (BPC)

(7-4) : تحليل الانحدار الخطي المتعدد، وتحليل الانحدار الخطي المتعدد المتدرج

(8-4) : تحليل ارتباط كونيكال (CC)

(1-4) تمهيد

في هذا الفصل سيقوم الباحث باستعراض ما توصلت إليه الدراسة الميدانية من نتائج، وذلك من خلال: وصف الخصائص الديموغرافية لمجتمع الدراسة كما يتناول وصف استجابات أفراد مجتمع الدراسة على فقرات أداة الدراسة ومتغيراتها، كما يشتمل هذا الفصل على الإجابة على التساؤلات التي تسعى الدراسة للإجابة عنها.

(2-4) جدول التكرار والنسب المئوية

قام الباحث باستخدام التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الديموغرافية لمجتمع الدراسة، التي تمّ تغطيتها في الجزء الأول من الاستبانة، كما هو مبين في الجدول (3).

الجدول (3): التكرارات والنسب المئوية للخصائص اليمغرافية / لمفردات مجتمع الدراسة

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية (%)
الجنس	ذكر	59	52.7
	أنثى	53	47.3
المؤهل العلمي	توجيهي فأقل	3	2.7
	دبلوم كلية	32	28.6
	بكالوريوس	71	63.4
	ماجستير	3	2.7
	دكتوراه	3	2.7
	عدد سنوات الخبرة (سنة)	5 سنوات فأقل	50
	من 6-10 سنوات	43	38.4
	من 11-15 سنة	18	16.1
	16 سنة فأكثر	1	0.9

2.7	3	20 سنة فأقل	العمر
46.4	36	من 21-25 سنة	
44.6	50	من 26-30 سنة	
3.6	4	من 31-35 سنة	
2.7	3	36 سنة فأكثر	
4.5	5	مدير	
8.9	10	رئيس قسم	
86.6	97	موظف	

أولاً: الجنس: تشير البيانات الواردة في الجدول (3) الى أن حوالي (53%) من مجتمع الدراسة كانوا من الذكور، و(47%) من الإناث، وهذه النتيجة تشير إلى حرص المؤسسة على التوازن الجندري في العينات لديها، لما له من أثر على الحافزية لدى العاملين.

ثانياً: المؤهل العلمي: تشير البيانات الواردة في الجدول (3) أن (3%) من مجموع أفراد المجتمع يحملون الدرجة الثانوية العامة فأقل، و (63%) البكالوريوس، وكانت نسبة الحاصلين على درجة الدراسات العليا هي (5%). وأخيراً تشير النتائج إلى أن أكثر الموظفين كانوا من حملة شهادة البكالوريوس، وتخفض بانخفاض المستوى التعليمي، وهذه النتيجة تشير إلى المستوى التعليمي لدى العاملين يعد مرتفعاً نسبياً، مما يعكس المكانة الإدارية لها.

ثالثاً: عدد سنوات الخبرة: تشير البيانات الواردة في الجدول (3) إلى أن (45%) من الموظفين كان عدد سنوات خبرتهم 5 سنوات فأقل، و(38%) كانت بين 6 إلى 10 سنوات، بينما لم تتجاوز نسبة الذين تزيد خبرتهم عن 16 سنة (1%)، وهذه النتيجة تشير إلى أن أكثر الموظفين (55%) تقع خبرتهم بين 6 و 15 سنة، ويرجع السبب إلى إن الشركة حريصة على تعيين عنصر الشباب والخبرات الحديثة.

رابعاً: العمر: تشير البيانات الواردة في الجدول (3) إلى أن نسبة أفراد المجتمع التي تقل أعمارهم عن 21 سنة بلغ حوالي (2,7%)، كما تشير البيانات إلى أن حوالي (46,4%) من أفراد المجتمع هم ممن تتراوح أعمارهم من 21-25 سنة، وأن (45%) من أفراد المجتمع تتراوح أعمارهم من 26-30 سنة، وأن حوالي (6%) ممن تتجاوز أعمارهم 30 سنة، وتعطي النتائج مؤشراً قوياً على أن أغلب نسبة للموظفين تنحصر في عمر الشباب لما لهم من اثر في نشاط المؤسسة.

خامساً: المستوى الوظيفي: تشير البيانات الواردة في الجدول (3) إلى أن نسبة افراد المجتمع الذين يعملون في مهنة موظف بلغ حوالي (87%)، كما تشير البيانات إلى أن حوالي (9%) من أفراد المجتمع يشغلون رئيس قسم، و(9%) أعمال حرة، وأن (5%) من أفراد المجتمع مدراء، وتعطي هذه النتيجة مؤشراً قوياً على كبر حجم طاقم الموظفين بالنسبة للمراكز الادارية.

(3-4) عرض وتحليل نتائج الدراسة

يستعرض هذا الجزء بيان استجابات أفراد مجتمع الدراسة على متغيرات وأبعاد الدراسة، والمتمثلة في الإجابة على تساؤل الدراسة المتعلق في: ما مستوى قدرات تكنولوجيا المعلومات (قدرة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وقدرة التمديد لتكنولوجيا معلومات الأعمال، والقدرة الإستباقية لتكنولوجيا المعلومات) على شركة ماركة VIP الأردن ؟

السؤال الأول : ما مستوى قدرات تكنولوجيا المعلومات (قدرة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وقدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال، والقدرة الإستباقية لتكنولوجيا المعلومات) على شركة ماركة VIP الأردن؟

الجدول 4: الوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات الموظفين نحو قدرات تكنولوجيا المعلومات في شركة ماركة VIP الأردن

المستوى حسب المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	فقرة قدرات تكنولوجيا المعلومات
مرتفع	1.16	5.71	قدرة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات
مرتفع	1.11	5.70	قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال
مرتفع	1.17	5.52	القدرة الإستباقية لتكنولوجيا المعلومات
مرتفع	1.15	5.64	المتوسط العام الحسابي

• تم التعامل مع الاتجاهات العكسية بعد قلبها. كما تم الاعتماد على درجة الاتجاه السباعي حسب المبين في منهجية التحليل

يتضح من الجدول رقم (4) أن المتوسطات الحسابية لفقرة قدرات تكنولوجيا المعلومات تتراوح ما بين (5.71 و5.52) حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (5.64) وهو من المستوى المرتفع، وقد حازت فقرة قدرة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (5.71) وانحراف معياري (1.16) وهو من المستوى المرتفع، وفي المقابل، وفي المرتبة الأخيرة جاءت فقرة القدرة الإستباقية لتكنولوجيا المعلومات بمتوسط حسابي (5.52) وانحراف معياري (1.17) وهو من المستوى المرتفع أيضاً، وهذا يفسر على أن درجة استخدام فقرة قدرات تكنولوجيا المعلومات من قبل شركة ماركة VIP العاملة في مدينة عمان كان مرتفع المستوى من وجهة نظر أفراد مجتمع الدراسة. كما ونشير هنا واعتماداً على النتائج السابقة بأن درجة استخدام شركة ماركة VIP العاملة في مدينة عمان قدرة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات هي الأعلى مقارنة بدرجة استخدام قدرات تكنولوجيا المعلومات المذكورة سابقاً.

ويمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية :

السؤال الأول 1 : ما مستوى قدرة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات لشركة ماركة VIP الأردن؟

الجدول 5: الوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات الموظفين نحو قدرة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في شركة ماركة VIP الأردن

المستوى حسب المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	فقرة قدرة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات
مرتفع	1.35	5.88	توفر الشركة خدمات إدارة البيانات لكافة العاملين
مرتفع	1.26	5.79	توفر الشركة خدمات شبكات الاتصالات
مرتفع	1.33	5.58	توفر الشركة تكنولوجيا مساندة للعمليات
مرتفع	1.29	5.57	توفر الشركة محفظة من التطبيقات
مرتفع	1.16	5.71	المتوسط العام الحسابي

• تم التعامل مع الاتجاهات العكسية بعد قلبها. كما تم الاعتماد على درجة الاتجاه السباعي حسب المبين في منهجية التحليل

يتضح من الجدول رقم (5) أن المتوسطات الحسابية لفقرة قدرة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات تتراوح ما بين (5.88 و 5.57) حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (5.71) وهو من المستوى المرتفع، وقد حازت فقرة توفر الشركة خدمات إدارة البيانات لكافة العاملين على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (5.88) وبانحراف معياري (1.35) وهو من المستوى المرتفع، وفي المقابل، وفي المرتبة الأخيرة جاءت فقرة توفر الشركة محفظة من التطبيقات بمتوسط حسابي (5.57) وبانحراف معياري (1.29) وهو من المستوى المرتفع أيضاً، وهذا يفسر على أن درجة استخدام فقرة قدرة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات من قبل شركة ماركة VIP العاملة في مدينة عمان كان مرتفع المستوى من وجهة نظر أفراد مجتمع الدراسة. كما ونشير هنا واعتماداً على النتائج السابقة بأن درجة استخدام شركة ماركة VIP العاملة في مدينة عمان توفر الشركة خدمات إدارة البيانات لكافة العاملين هي الأعلى مقارنة بدرجة استخدام فقرة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات المذكورة سابقاً.

السؤال الأول 2: ما مستوى قدرة التمديد لتكنولوجيا معلومات الأعمال لشركة ماركة VIP الأردن؟

الجدول 6: الوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات الموظفين نحو قدرة التمديد لتكنولوجيا معلومات الأعمال في شركة ماركة VIP الأردن

المستوى حسب المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	فقرة قدرة التمديد لتكنولوجيا معلومات الأعمال
مرتفع	1.18	6.10	تتوفر لدى الشركة رؤية واضحة كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحقيق قيمة الأعمال
مرتفع	1.28	5.61	تقوم الشركة باستمرار بتطوير خطة متينة لتكنولوجيا معلومات
مرتفع	1.27	5.55	توائم الشركة بين التخطيط الاستراتيجي للأعمال والتخطيط لتكنولوجيا المعلومات
مرتفع	1.28	5.53	تقوم الشركة بعملية تخطيط فعالة لعمليات تكنولوجيا المعلومات
مرتفع	1.11	5.70	المتوسط العام الحسابي

• تم التعامل مع الاتجاهات العكسية بعد قلبها. كما تم الاعتماد على درجة الاتجاه السباعي حسب المبين في منهجية التحليل

يتضح من الجدول رقم (6) أن المتوسطات الحسابية لفقرة قدرة التمديد لتكنولوجيا المعلومات تتراوح ما بين (6.10 و 5.53)، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (5.70) وهو من المستوى المرتفع، وقد حازت فقرة لدى الشركة رؤية واضحة كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحقيق قيمة الأعمال على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (6.10) وبانحراف معياري (1.18) وهو من المستوى المرتفع، وفي المقابل، وفي المرتبة الأخيرة جاءت فقرة تقوم الشركة بعملية تخطيط فعالة لعمليات تكنولوجيا المعلومات بمتوسط حسابي (5.53) وبانحراف معياري (1.28) وهو من المستوى المرتفع أيضاً، وهذا يفسر على أن درجة استخدام فقرة قدرة التمديد لتكنولوجيا المعلومات من قبل شركة ماركة VIP العاملة في مدينة عمان كان مرتفع المستوى من وجهة نظر أفراد مجتمع الدراسة. كما ونشير هنا واعتماداً على النتائج السابقة بأن درجة استخدام شركة ماركة VIP العاملة في مدينة عمان لدى الشركة رؤية واضحة كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحقيق قيمة الأعمال هي الأعلى مقارنة بدرجة استخدام قدرة التمديد لتكنولوجيا المعلومات المذكورة سابقاً.

السؤال الأول 3: ما مستوى القدرة الإستباقية لتكنولوجيا المعلومات لشركة ماركة VIP الأردن؟

الجدول 7: الوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات الموظفين نحو القدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات في شركة ماركة VIP الأردن

المستوى حسب المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	فقرة القدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات
مرتفع	1.36	5.71	تسعى الشركة دائماً لمواكبة احدث الابتكارات في مجال تكنولوجيا المعلومات
مرتفع	1.22	5.53	تتجه الشركة دائماً لأن يكون قادرة على اختبار التكنولوجيا الجديدة كلما كان ضروريا
مرتفع	1.30	5.48	تمتلك الشركة مناخ يدعم تجربة الطرق الجديدة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات
مرتفع	1.39	5.38	الشركة تميل دوماً لإيجاد طرق لتعزيز فعالية استخدام تكنولوجيا المعلومات
مرتفع	1.17	5.52	المتوسط العام الحسابي

• تم التعامل مع الاتجاهات العكسية بعد قلبها. كما تم الاعتماد على درجة الاتجاه السباعي حسب المبين في منهجية التحليل

يتضح من الجدول رقم (7) أن المتوسطات الحسابية لفقرة القدرة الاستباقية على التمدد لتكنولوجيا المعلومات تتراوح ما بين (5.71 و 5.38)، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (5.52) وهو من المستوى المرتفع، وقد حازت فقرة تسعى الشركة دائماً لمواكبة احدث الابتكارات في مجال تكنولوجيا المعلومات على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (5.71) وانحراف معياري (1.36) وهو من المستوى المرتفع، وفي المقابل، وفي المرتبة الأخيرة جاءت فقرة الشركة تميل دوماً لإيجاد طرق لتعزيز فعالية استخدام تكنولوجيا المعلومات بمتوسط حسابي (5.38) وانحراف معياري (1.39) وهو من المستوى المرتفع أيضاً، وهذا يفسر على أن درجة استخدام فقرة القدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات من قبل شركة ماركة VIP العاملة في مدينة عمان كان مرتفع المستوى من وجهة نظر أفراد مجتمع الدراسة. كما ونشير هنا واعتماداً

على النتائج السابقة بأن درجة استخدام شركة ماركة VIP العاملة في مدينة عمان تسعى الشركة دائماً لمواكبة احدث الابتكارات في مجال تكنولوجيا المعلومات هي الأعلى مقارنة بدرجة استخدام القدرة الاستباقية على التمدد لتكنولوجيا المعلومات المذكورة سابقاً.

السؤال الثاني: ما مستوى الذكاء المنظمي (الرؤية الاستراتيجية، والمصير المشترك،

والرغبة في التغيير، ورفع العاملين وجدانيا لبذل مزيد من الجهد، والمواءمة والتطابق، ونشر

المعرفة، وإيمان الموظفين ببذل مزيد من العمل) في شركة ماركة VIP الأردن؟

الجدول 8: الوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات الموظفين نحو الذكاء المنظمي في

شركة ماركة VIP الأردن

المستوى حسب المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	فقرة الذكاء المنظمي
مرتفع	0.72	3.94	الرؤية الاستراتيجية
مرتفع	0.72	3.85	المصير المشترك
مرتفع	0.74	3.82	الرغبة في التغيير
مرتفع	0.71	3.87	رفع العاملين وجدانيا لبذل مزيد من الجهد(القلب)
مرتفع	0.75	3.79	المواءمة والتطابق
مرتفع	0.90	3.82	إيمان الموظفين ببذل مزيد من العمل
مرتفع	0.76	3.75	نشر المعرفة
مرتفع	0.76	3.83	المتوسط العام الحسابي

● تم التعامل مع الاتجاهات العكسية بعد قلبها. كما تم الاعتماد على درجة الاتجاه الخماسي حسب المبين في منهجية التحليل

يتضح من الجدول رقم (8) أن المتوسطات الحسابية لفقرة الذكاء المنظمي تتراوح ما

بين (3.94 و 3.75)، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (3.83) وهو من

المستوى المرتفع، وقد حازت فقرة الرؤية الاستراتيجية على أعلى متوسط حسابي حيث

بلغ (3.94) وبانحراف معياري (0.72) وهو من المستوى المرتفع، وفي المقابل، وفي المرتبة الأخيرة جاءت فقرة الشركة نشر المعرفة بمتوسط حسابي (3.75) وبانحراف معياري (0.76) وهو من المستوى المرتفع أيضاً، وهذا يفسر على أن درجة استخدام فقرة الذكاء المنظمي من قبل شركة ماركة VIP العاملة في مدينة عمان كان مرتفع المستوى من وجهة نظر أفراد مجتمع الدراسة. كما ونشير هنا واعتماداً على النتائج السابقة بأن درجة استخدام شركة ماركة VIP العاملة في مدينة عمان للرؤية الاستراتيجية هي الأعلى مقارنة بدرجة استخدام الذكاء المنظمي المذكورة سابقاً.

ويمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

السؤال الثاني 1: ما مستوى اتجاهات الموظفين نحو الرؤية الاستراتيجية في شركة ماركة VIP الأردن؟

الجدول 9: الوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات الموظفين نحو الرؤية الاستراتيجية في شركة ماركة VIP الأردن

المستوى حسب المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	فقرة الرؤية الاستراتيجية
مرتفع	0.82	4.23	يتوفر لدى الشركة حوار استراتيجي مستمر في كافة اجزاء المنظمة
مرتفع	0.95	4.14	يتوفر جملة ذات معنى لتوجه الشركة
مرتفع	0.94	3.90	يتم تقديم قيمة مقترحة معقولة تم صياغتها من قبل المديرين في الشركة
مرتفع	0.92	3.86	يستخدم المديرين رسالة الشركة بشكل مستمر في توجيه اتخاذ القرارات الرئيسية
مرتفع	0.98	3.84	يتوفر لدى الشركة مراجعة سنوية لاستراتيجياتها
مرتفع	0.90	3.82	يتوفر لدى الشركة عمليات رسمية موثقة للمسح البيئي

مرتفع	0.94	3.81	تمتلك الشركة عمليات فعالة لتطوير قادتها في المستقبل
مرتفع	0.72	3.94	المتوسط العام الحسابي

• تم التعامل مع الاتجاهات العكسية بعد قلبها. كما تم الاعتماد على درجة الاتجاه الخماسية حسب المبين في منهجية التحليل

يتضح من الجدول رقم (9) أن المتوسطات الحسابية لفقرة الإدارة الاستراتيجية تتراوح ما بين (4.23 و 3.81)، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (3.94) وهو من المستوى المرتفع، وقد حازت فقرة لدى الشركة حوار استراتيجي مستمر في كافة اجزاء المنظمة على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (4.23) وبانحراف معياري (0.82) وهو من المستوى المرتفع، وفي المقابل، وفي المرتبة الأخيرة جاءت فقرة تمتلك الشركة عمليات فعالة لتطوير قادتها في المستقبل بمتوسط حسابي (3.81) وبانحراف معياري (0.94) وهو من المستوى المرتفع أيضاً، وهذا يفسر على أن درجة استخدام فقرة الإدارة الاستراتيجية من قبل شركة ماركة VIP العاملة في مدينة عمان كان مرتفع المستوى من وجهة نظر أفراد مجتمع الدراسة. كما ونشير هنا واعتماداً على النتائج السابقة بأن درجة استخدام شركة ماركة VIP العاملة في مدينة عمان لدى الشركة حوار استراتيجي مستمر في كافة اجزاء المنظمة هي الأعلى مقارنة بدرجة استخدام الإدارة الاستراتيجية المذكورة سابقاً.

السؤال الثاني 2: ما مستوى اتجاهات الموظفين نحو المصير المشترك في شركة

ماركة VIP الأردن؟

الجدول 10: الوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات الموظفين نحو المصير المشترك في شركة ماركة VIP الأردن

المستوى حسب المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	فقرة المصير المشترك
مرتفع	0.76	4.24	تشارك الإدارة العاملين في عمليات مراجعة النتائج التي يتم التوصل إليها
مرتفع	0.89	3.96	يؤمن العاملون بتوجهات الشركة لتحسين النجاح

مرتفع	0.93	3.90	يشعر العاملون أن لديهم الرغبة بإقامة علاقة طويلة الأمد مع الشركة
مرتفع	0.80	3.88	العاملون في جميع المستويات يفهمون الفكرة الرئيسية للشركة
مرتفع	1.01	3.88	العاملون في الدوائر الوظيفية المختلفة يساعدون بشكل عام بعضهم البعض في القيام بالعمل
مرتفع	1.05	3.85	يعبر العاملون في الشركة عن شعورهم بالانتماء
مرتفع	0.98	3.79	تشارك الإدارة العاملين في صياغة الخطط
مرتفع	1.03	3.79	العاملون في الدوائر الوظيفية المختلفة يشاركون المعلومات بحرية مع بعضهم البعض
مرتفع	1.07	3.70	تشارك الإدارة العاملين في صياغة أولويات الشركة
مرتفع	1.12	3.69	يعبر العاملون في الشركة عن إحساسهم بالشراكة مع الإدارة
مرتفع	1.01	3.68	يفهم العاملون في جميع المستويات الإطار الكلي للمفاهيم الاستراتيجية
مرتفع	0.72	3.85	المتوسط العام الحسابي

- تم التعامل مع الاتجاهات العكسية بعد قلبها. كما تم الاعتماد على درجة الاتجاه الخماسية حسب المبين في منهجية التحليل

يتضح من الجدول رقم (10) أن المتوسطات الحسابية لفقرة المصير المشترك تتراوح ما بين (4.24 و 3.68)، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (3.85) وهو من المستوى المرتفع، وقد حازت فقرة تشارك الإدارة العاملين في عمليات مراجعة النتائج التي يتم التوصل إليها على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (4.24) وبانحراف معياري (0.76) وهو من المستوى المرتفع، وفي المقابل، وفي المرتبة الأخيرة جاءت فقرة يفهم العاملون في جميع المستويات الإطار الكلي للمفاهيم الاستراتيجية بمتوسط حسابي (3.68) وبانحراف معياري (1.01) وهو من المستوى المرتفع أيضاً، وهذا يفسر على أن درجة استخدام فقرة المصير المشترك من قبل شركة ماركة VIP العاملة في مدينة عمان كان مرتفع المستوى من وجهة نظر أفراد مجتمع

الدراسة. كما ونشير هنا واعتماداً على النتائج السابقة بأن درجة استخدام شركة ماركة VIP العاملة في مدينة عمان تشارك الإدارة العاملين في عمليات مراجعة النتائج التي يتم التوصل اليها هي الأعلى مقارنة بدرجة استخدام المصير المشترك المذكورة سابقاً.

السؤال الثاني 3: ما مستوى اتجاهات الموظفين نحو الرغبة من أجل التغيير في شركة ماركة VIP الأردن؟

الجدول 11: الوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات الموظفين نحو الرغبة من أجل التغيير في شركة ماركة VIP الأردن

المستوى حسب المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	فكرة الرغبة من اجل التغيير
مرتفع	0.89	4.10	العاملين في الشركة محفزون لإيجاد طرق افضل للقيام بأعمالهم
مرتفع	0.84	3.88	مسموح للعاملين في المستويات المختلفة التساؤل حول أفضل الطرق للقيام بالمهام المطلوبة
مرتفع	0.94	3.87	لدى الشركة اليات لتشجيع الابداع
مرتفع	0.91	3.82	يتم تطوير اشكال قيمة التسليم في ظل التغيير في بالطلب في بيئة الاعمال
مرتفع	1.01	3.81	تعزز الادارة مناخ عمل يميل الى الاعتماد على طرق تفكير جديدة
مرتفع	0.95	3.80	تعزز الادارة مناخ عمل مفتوح وقابل للتغيير
مرتفع	1.07	3.71	يملك القادة في الشركة الإرادة للاعتراف بأخطائهم
مرتفع	1.07	3.69	تقلل الشركة من البيروقراطية
مرتفع	1.01	3.69	يملك القادة في الشركة الرغبة في إلغاء التوجيهات الخاطئة
مرتفع	0.74	3.82	المتوسط العام الحسابي

- تم التعامل مع الاتجاهات العكسية بعد قلبها. كما تم الاعتماد على درجة الاتجاه الخماسية حسب المبين في منهجية التحليل

يتضح من الجدول رقم (11) أن المتوسطات الحسابية لفقرة الرغبة في التغيير تتراوح ما بين (4.10 و 3.69)، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (3.82) وهو من المستوى المرتفع، وقد حازت فقرة العاملين في الشركة محفزون لإيجاد طرق افضل للقيام بأعمالهم على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (4.10) وبانحراف معياري (0.89) وهو من المستوى المرتفع، وفي المقابل، وفي المرتبة الأخيرة جاءت فقرة يمتلك القادة في الشركة الرغبة في إلغاء التوجيهات الخاطئة بمتوسط حسابي (3.69) وبانحراف معياري (1.01) وهو من المستوى المرتفع أيضاً، وهذا يفسر على أن درجة استخدام فقرة الرغبة في التغيير من قبل شركة ماركة VIP العاملة في مدينة عمان كان مرتفع المستوى من وجهة نظر أفراد مجتمع الدراسة. كما ونشير هنا واعتماداً على النتائج السابقة بأن درجة استخدام شركة ماركة VIP العاملة في مدينة عمان العاملين في الشركة محفزون لإيجاد طرق افضل للقيام بأعمالهم هي الأعلى مقارنة بدرجة استخدام الرغبة في التغيير المذكورة سابقاً.

السؤال الثاني 4: ما مستوى اتجاهات الموظفين نحو الذكاء المنظمي (رفع العاملين وجدانيا

لبذل مزيد من الجهد) في شركة ماركة VIP الأردن؟

الجدول 12: الوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات الموظفين نحو رفع العاملين وجدانيا لبذل مزيد من الجهد في شركة ماركة VIP الأردن

المستوى حسب المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	فقرة رفع العاملين وجدانيا لبذل مزيد من الجهد
مرتفع	0.98	4.01	يعبر الموظفون عن تفاؤلهم بخصوص الفرص في تطور المسار الوظيفي في الشركة
مرتفع	0.93	3.97	يدرك العاملون الإطار الكلي لنوعية حياة العمل في الشركة كقيمة عليا
مرتفع	0.83	3.97	يسعى العاملون لبذل جهود اضافية لمساعدة الشركة وتحقيق اهدافها
مرتفع	0.88	3.96	يعبر العاملون عن احساسهم بالفخر والإعتزاز

			لائتمائهم الشركة
مرتفع	0.86	3.82	يقبل العاملون على أداء أعمالهم بحيوية
مرتفع	0.91	3.73	يؤمن العاملون أن الإدارة تضع مصالح العاملين في محور اهتمامها
متوسط	1.07	3.63	يمثل المديرون نموذجاً من الحيوية في نظر العاملين
مرتفع	0.71	3.87	المتوسط العام الحسابي

- تم التعامل مع الاتجاهات العكسية بعد قلبها. كما تم الاعتماد على درجة الاتجاه الخماسية حسب المبين في منهجية التحليل

يتضح من الجدول رقم (12) أن المتوسطات الحسابية لفقرة رفع العاملين وجدانياً لبذل مزيد من الجهد تتراوح ما بين (4.01 و 3.63)، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (3.87) وهو من المستوى المرتفع، وقد حازت فقرة يعبر الموظفون عن تفاؤلهم بخصوص الفرص في تطور المسار الوظيفي في الشركة على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (4.01) وبانحراف معياري (0.98) وهو من المستوى المرتفع، وفي المقابل، وفي المرتبة الأخيرة جاءت فقرة يمثل المديرون نموذجاً من الحيوية في نظر العاملين بمتوسط حسابي (5.38) وبانحراف معياري (1.39) وهو من المستوى المتوسط، وهذا يفسر على أن درجة استخدام فقرة رفع العاملين وجدانياً لبذل مزيد من الجهد من قبل شركة ماركة VIP العاملة في مدينة عمان كان مرتفع المستوى من وجهة نظر أفراد مجتمع الدراسة. كما ونشير هنا واعتماداً على النتائج السابقة بأن درجة استخدام شركة ماركة VIP العاملة في مدينة عمان يعبر الموظفون عن تفاؤلهم بخصوص الفرص في تطور المسار الوظيفي في الشركة هي الأعلى مقارنة بدرجة استخدام رفع العاملين وجدانياً لبذل مزيد من الجهد المذكورة سابقاً.

السؤال الثاني 5: ما مستوى اتجاهات الموظفين نحو المواءمة والتطابق في شركة ماركة VIP الأردن؟

الجدول 13: الوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات الموظفين نحو المواءمة والتطابق في شركة ماركة VIP الأردن

المستوى حسب المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	فقرة المواءمة والتطابق
مرتفع	0.90	3.89	يتناسب الهيكل التنظيمي للشركة مع رسالتها
مرتفع	1.00	3.82	تساهم نظم المعلومات في تمكين الموظفين للقيام بأعمالهم بفعالية
مرتفع	0.88	3.81	سياسات وقواعد اجراءات العمل منطقية في ضوء اولويات الشركة
مرتفع	0.92	3.79	تساهم عمليات الأعمال في تسهيل زيادة الانتاجية في الشركة
مرتفع	0.97	3.79	تمكن نظم المعلومات العاملين في خلق قيمة للزبائن
مرتفع	0.89	3.76	تتوافق رسائل الأقسام والوحدات الوظيفية لتسهيل الجهود التعاونية في الشركة
متوسط	0.99	3.66	تقوم الشركة بتفويض المسؤوليات والصلاحيات للمستويات الإدارية الدنيا
مرتفع	0.75	3.79	المتوسط العام الحسابي

• تم التعامل مع الاتجاهات العكسية بعد قلبها. كما تم الاعتماد على درجة الاتجاه الخماسية حسب المبين في منهجية التحليل

يتضح من الجدول رقم (13) أن المتوسطات الحسابية لفقرة المواءمة والتطابق تتراوح ما بين (3.89 و 3.66)، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (3.66) وهو من المستوى المرتفع، وقد حازت فقرة يتناسب الهيكل التنظيمي للشركة مع رسالتها على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (3.89) وانحراف معياري (0.90) وهو من المستوى المرتفع، وفي المقابل، وفي المرتبة الأخيرة جاءت فقرة تقوم الشركة بتفويض المسؤوليات والصلاحيات

للمستويات الإدارية الدنيا بمتوسط حسابي (3.66) وبانحراف معياري (0.99) وهو من المستوى المتوسط، وهذا يفسر على أن درجة استخدام فقرة المواصفة والتطابق من قبل شركة ماركة VIP العاملة في مدينة عمان كان مرتفع المستوى من وجهة نظر أفراد مجتمع الدراسة. كما ونشير هنا واعتماداً على النتائج السابقة بأن درجة استخدام شركة ماركة VIP العاملة في مدينة عمان يتناسب الهيكل التنظيمي للشركة مع رسالتها هي الأعلى مقارنة بدرجة استخدام المواصفة والتطابق المذكورة سابقاً.

السؤال الثاني 6: ما مستوى اتجاهات الموظفين نحو نشر المعرفة في شركة ماركة VIP الأردن؟

الجدول 14: الوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات الموظفين نحو نشر المعرفة في شركة ماركة VIP الأردن

المستوى حسب المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	فقرة نشر المعرفة
مرتفع	0.91	3.93	يتمتع العاملون بثقافة فطرية لتشارك المعرفة
مرتفع	1.01	3.83	تسمح الشركة للعاملين بتشارك المعرفة والمهارات
مرتفع	0.87	3.81	يظهر المديرون احتراماً للمعرفة والتعليم كمورد رئيسية مهارات عمل
مرتفع	0.98	3.75	تدعم نظم المعلومات في الشركة متاحه تدفق المعلومات التشغيلية بحرية
مرتفع	0.99	3.71	تمتلك الإدارة برامج مؤسسية لدعم التعلم المستمر للعاملين
متوسط	1.10	3.66	يدرس المديرين التنفيذيين المديرين رؤساء الفرق باستمرار أحدث أفكار الاعمال
متوسط	1.03	3.61	يمتلك المديرون نظرة شاملة ويقدررون مختلف المهارات الشخصية المتوفرة لدى العاملين في أقسامهم

متوسط	1.10	3.60	تمتلك الإدارة برامج مؤسسية لتطوير المسار الوظيفي لجميع العاملين
مرتفع	0.79	3.74	المتوسط العام الحسابي

- تم التعامل مع الاتجاهات العكسية بعد قلبها. كما تم الاعتماد على درجة الاتجاه الخماسية حسب المبين في منهجية التحليل

يتضح من الجدول رقم (14) أن المتوسطات الحسابية لفقرة نشر المعرفة تتراوح ما بين (3.93 و 3.60)، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (3.74) وهو من المستوى المرتفع، وقد حازت فقرة يتمتع العاملون بثقافة فطرية لتشارك المعرفة على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (3.93) وبانحراف معياري (0.91) وهو من المستوى المرتفع، وفي المقابل، وفي المرتبة الأخيرة جاءت فقرة تمتلك الإدارة برامج مؤسسية لتطوير المسار الوظيفي لجميع العاملين بمتوسط حسابي (3.60) وبانحراف معياري (1.10) وهو من المستوى المتوسط، وهذا يفسر على أن درجة استخدام فقرة نشر المعرفة من قبل شركة ماركة VIP العاملة في مدينة عمان كان مرتفع المستوى من وجهة نظر أفراد مجتمع الدراسة. كما ونشير هنا واعتماداً على النتائج السابقة بأن درجة استخدام شركة ماركة VIP العاملة في مدينة عمان يتمتع العاملون بثقافة فطرية لتشارك المعرفة هي الأعلى مقارنة بدرجة استخدام نشر المعرفة المذكورة سابقاً.

السؤال الثاني 7: ما مستوى اتجاهات الموظفين نحو إيمان الموظفين ببذل مزيد من العمل في شركة ماركة VIP الأردن؟

الجدول 15: الوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات الموظفين نحو إيمان الموظفين

ببذل مزيد من العمل في شركة ماركة VIP الأردن

المستوى حسب المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	فقرة إيمان الموظفين ببذل مزيد من العمل
مرتفع	0.93	3.96	يتشارك المدراء التنفيذيون والمديرون والمشرفين الأهداف بشكل دوري
مرتفع	1.01	3.86	يفهم العاملون في جميع المستويات الوظيفية بوضوح ماهي ادوارهم ومسؤولياتهم
مرتفع	0.83	3.79	يتشارك المدراء التنفيذيون والمديرين والمشرفين التوقعات

بشكل دوري			
مرتفع	1.08	3.79	يسعى المدبرون في الإدارة العليا والوسطى إلى إعادة تأهيل والتخلص من المديرين ضعيفي الأداء
مرتفع	0.90	3.76	يعمل المشرفون بسرعة وبحسم لحل جميع المشكلات التي تعترض أداء العاملين
مرتفع	0.97	3.71	يفهم العاملون في جميع المستويات الوظيفية بوضوح ماهي المساهمات المطلوبة منهم
مرتفع	1.02	3.71	يشعر العاملون أن أعمالهم تسهم بنجاح المنظمة
متوسط	0.94	3.66	يشارك المدراء التنفيذيون المديرين والمشرفين أهداف الأداء بشكل مستمر
متوسط	1.02	3.63	يتلقى العاملين تغذية راجعة عن نتائج ادائهم
متوسط	1.12	3.63	يؤمن العاملون بأن تطورهم الوظيفي ملائم لنتائج تقييم أداء عملهم
مرتفع	0.76	3.75	المتوسط العام الحسابي

- تم التعامل مع الاتجاهات العكسية بعد قلبها. كما تم الاعتماد على درجة الاتجاه الخماسية حسب المبين في منهجية التحليل

يتضح من الجدول رقم (15) أن المتوسطات الحسابية لفقرة إيمان الموظفين ببذل مزيد من العمل تتراوح ما بين (3.96 و 3.63)، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (3.75) وهو من المستوى المرتفع، وقد حازت فقرة يتشارك المدراء التنفيذيون المديرين والمشرفين الأهداف بشكل دوري على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (3.96) وبانحراف معياري (0.93) وهو من المستوى المرتفع، وفي المقابل، وفي المرتبة الأخيرة جاءت فقرة يؤمن العاملون بأن تطورهم الوظيفي ملائم لنتائج تقييم أداء عملهم بمتوسط حسابي (3.63) وبانحراف معياري (1.12) وهو من المستوى المتوسط، وهذا يفسر على أن درجة استخدام فقرة إيمان الموظفين ببذل مزيد من العمل من قبل شركة ماركة VIP العاملة في مدينة عمان كان مرتفع المستوى من وجهة نظر أفراد مجتمع الدراسة. كما ونشير هنا واعتماداً على النتائج السابقة بأن درجة استخدام شركة ماركة VIP العاملة في مدينة عمان يتشارك المدراء التنفيذيون المديرين والمشرفين الأهداف بشكل دوري هي الأعلى مقارنة بدرجة استخدام إيمان الموظفين ببذل مزيد من العمل المذكورة سابقاً.

(4-4) اختبار التوزيع الطبيعي (Test of Normality)

الجدول (16): اختبار كل من الالتواء Skewness والتفلطح Kurtosis

Kurtosis	Skewness	متغيرات الدراسة
1.556	-1.457	قدرة البنية لتكنولوجيا المعلومات
1.023	-.978	قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال
.393	-.791	القدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات
.805	-.697	الرؤية الاستراتيجية
-.408	-.223	المصير المشترك
-.387	-.186	الرغبة في التغيير
-.448	-.154	رفع العاملين وجدانيا لبذل مزيد من الجهد(القلب)
-.108	-.306	المواءمة والمطابقة
-.085	-.366	نشر المعرفة
-.345	-.107	إيمان الموظفين ببذل مزيد من العمل(ضغط الأداء)
1.261	-1.072	أبعاد قدرات تكنولوجيا المعلومات
-.217	-.136	أبعاد الذكاء المنظمي

ولاختبار أن البيانات موزعة توزيعاً طبيعياً، أجرى الباحث اختبار كل من الالتواء **Skewness** واختبار التفلطح **Kurtosis**، ويظهر الجدول رقم (16) أن جميع قيم الالتواء **Skewness** والتفلطح **Kurtosis** تتراوح بين ± 2 ، وهذا يدل على أن جميع بيانات متغيرات الدراسة تتوزع توزيعاً طبيعياً (Hair et al., 2006).

الجدول (17): اختبار Kolmogorov-Smirnova للتوزيع الطبيعي

Kolmogorov-Smirnova			متغيرات الدراسة
Sig.	Df	Statistic	
.070	112	.089	الرؤية الاستراتيجية
.200	112	.061	المصير المشترك
.200	112	.062	الرغبة في التغيير
.089	112	.078	رفع العاملين وجدانيا لبذل مزيد من الجهد(القلب)
.061	112	.092	المواءمة والمطابقة
.060	112	.086	نشر المعرفة
.200	112	.067	إيمان الموظفين ببذل مزيد من العمل
.070	112	.080	قدرة البنية لتكنولوجيا المعلومات
.090	112	.026	قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال
.090	112	.021	القدرة الإستباقية لتكنولوجيا المعلومات
.089	112	.044	أبعاد قدرات تكنولوجيا المعلومات

وكذلك يظهر الجدول رقم 17 اعتمادا على إختبار **Kolmogorov-Smirnova** بعدم وجود فروقات ذات دلالة احصائية لجميع المحاور (المستقلة والتابعة) عند مستوى معنوية ($0.05 \geq \alpha$)، أي اننا لا نستطيع رفض الفرضية الصفرية التي تدعي بأن جميع المتوسطات تتوزع طبيعيا مقابل الفرضية البديلة التي تدعي وجود عدم تساوي للتوزيع الطبيعي. ومما سبق نستنتج بأن جميع المحاور تتوزع توزيعا طبيعيا. (بشير، 2003).

(5-4) إختبار إستقلالية متغيرات الدراسة (Multicollinearity)

لإختبار إستقلالية متغيرات الدراسة المستقلة وعدم تداخلها الخطي أي عدم وجود ارتباط خطي قوي بينها يؤثر على استقلالية تأثير كل متغير مستقل في المتغير المعتمد تم استخدام اختبارات الإحصائية. Variance Inflation RateTolerance.

للتأكد من إستقلالية متغيرات الدراسة يجب أن تكون قيم Tolerance أكبر من 0.20 وقيم VIF أقل من 5 (Hair et al., 2006).

الجدول (18): اختبار كل من VIF - Tolerance لإختبار استقلالية متغيرات الدراسة

إختبار وجود ارتباط ذاتي Collinearity Statistics		متغيرات الدراسة
VIF	Tolerance	
3.499	.286	قدرة النبئة لتكنولوجيا المعلومات
3.999	.250	قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال
3.654	.274	القدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات

وبالتقدم الى جدول رقم (18)، وتحديداً الى قيم Tolerance وقيم VIF فنلاحظ تأكيد

إستقلالية متغيرات الدراسة وعدم تداخلها مع بعضها بعضاً.

(6-4) اختبار معامل الارتباط (Bivariate Pearson Correlation)

الجدول (19): اختبار معامل الارتباط (Bivariate Pearson Correlation)

متغيرات الدراسة	الرؤية الاستراتيجية	المصير المشترك	الرغبة في التغيير	رفع العاملين وجدانيا لبذل مزيد من الجهد	المواءمة والمطابقة	نشر المعرفة	إيمان الموظفين ببذل مزيد من العمل	قدرة البنية لتكنولوجيا المعلومات	قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال	القدرة الإستباقية لتكنولوجيا المعلومات
الرؤية الاستراتيجية	1.00									
المصير المشترك	.818**	1.00								
الرغبة في التغيير	.766**	.839**	1.00							
رفع العاملين وجدانيا لبذل مزيد من الجهد	.719**	.753**	.835**	1.00						
المواءمة والمطابقة	.742**	.737**	.829**	.862**	1.00					
نشر المعرفة	.767**	.768**	.821**	.842**	.890**	1.00				
إيمان الموظفين ببذل مزيد من العمل	.671**	.647**	.736**	.740**	.789**	.797**	1.00			
قدرة البنية لتكنولوجيا المعلومات	.632**	.574**	.585**	.671**	.657**	.672**	.566**	1.00		
قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال	.721**	.645**	.674**	.694**	.721**	.687**	.645**	.416**	1.00	
القدرة الإستباقية لتكنولوجيا المعلومات	.732**	.635**	.635**	.705**	.708**	.706**	.664**	.590**	.625**	1.00

** Correlation is significant at the 0.01 level

**معامل الارتباط معنوي عند مستوى 0.01

تم تطبيق اختبار معامل الارتباط (Bivariate Pearson Correlation) وذلك للتأكد من ان كل من متغيرات الدراسة لديه درجة ارتباط مع نفسه اعلى من اي درجة ارتباط مع من اي من المتغيرات الاخرى المشمولة في هذه الدراسة. ان هذا الاختبار يعزز من درجة التأكد في استقلالية المتغيرات وعدم تداخلها مع بعضها البعض وبالتالي صلاحيتها وجاهزيتها لتحليلات واختبارات الانحدار (Regression Analyses). وبالرجوع الى جدول رقم (19) فاننا نلاحظ ان درجة ارتباط كل متغير في هذه الدراسة مع نفسه اعلى من درجات ارتباطه مع اي من المتغيرات الاخرى المشمولة في هذه الدراسة. واعتماداً على نتائج اختبارات جاهزية وصلاحية

البيانات الثلاث السابقة فإنه يمكننا الآن استخدام اختبارات تحليلات الانحدار للإجابة عن أسئلة الدراسة وفحص فرضياتها.

(4-7) تحليل الانحدار الخطي المتعدد، وتحليل الانحدار الخطي المتعدد المتدرج

أثر قدرات تكنولوجيا المعلومات على الذكاء المنظمي في شركة ماركة VIP الأردن للإجابة على سؤال الدراسة واختبار فرضياتها.

ولاختبار فرضيات الدراسة تم الاعتماد على أسلوب تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression Analysis. M.L.R.A) وتحليل الانحدار الخطي المتعدد المتدرج (Stepwise M.L.R.A) باعتبار عامل الاتجاه العام لجميع عوامل عناصر الدراسة نحو الذكاء المنظمي (المتغير التابع = y)، وثلاثة عوامل مستقلة.

وبموجب هذه الطريقة فإن اختبار الانحدار الخطي المتعدد يقوم بإدخال جميع المتغيرات المستقلة وتأثيرها في النموذج بغض النظر عن درجة المعنوية لكل متغير في النموذج والذي يقاس بواسطة اختبار T لكل متغير مستقل، بينما في تحليل اختبار الانحدار الخطي المتعدد المتدرج فإنه يتم بالتدرج إدخال المتغيرات في معادلة الانحدار طالما أدى إدخال المتغير إلى زيادة في مربع معامل الارتباط الكلي R^2 ، ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة الإحصائية المختار سلفاً (0.05)، وقد استخدمت هذه الطريقة لجميع الاتجاهات العامة، ولتحديد الأهمية النسبية لتنبؤ العوامل في النموذج قورنت قيم معاملاتها الانحدارية المعيارية.

الفرضية الرئيسية (H0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقدرات تكنولوجيا المعلومات على الذكاء المنظمي عند مستوى الدلالة الإحصائية $\alpha \leq 0.05$.

الجدول 20: اختبار تحليل مقاييس دقة ومعنوية نماذج الدراسة

P	F	Adjusted R Square	R Square	Beta	R
.000	93.4	.623	.633	.796*	.796 ^a

• ذات دلالة احصائية عند مستوى الدالة ($p \leq 0.05$)

يبين الجدول 20 اختبار تحليل مقاييس دقة ومعنوية نماذج الدراسة حيث يظهر من الجدول المشار إليه أن عدد العوامل المستقلة التي تؤثر في الاتجاه العام نحو الذكاء المنظمي حسب اتجاهات مجتمع الدراسة عاملان مستقلان أساسيان وهما: عامل قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال وعامل القدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات، وتفسر **R Square** العوامل الداخلة في النموذج جزءاً هاماً من التباين في تفسر الاتجاهات نحو الذكاء المنظمي في الشركة بمعدل **0.633** ، ويتضح من الجدول أن القيمة الاحصائية لاختبار **F** بلغت 93.4 وبمستوى دلالة احصائية بلغت (**P-Value < 0.05**) مما يشير الى وجود اثر ذو دلالة احصائية لقدرات تكنولوجيا المعلومات في الذكاء التنظيمي ، وتشير قيمة **Beta** الى اثر قدرات تكنولوجيا المعلومات في الذكاء التنظيمي هو ايجابي وتبلغ قوة هذه العلاقة **0.796**، واعتمادا على قيمة **R2 Adjusted** فان القدرة التفسيرية التنبؤية (التباين) لقدرات تكنولوجيا المعلومات نحو الذكاء المنظمي بلغت (**0.623**)، وبالتالي عند تغير الذكاء المنظمي بمقدار واحد فان قدرات تكنولوجيا المعلومات سوف تتغير ايجابياً بمقدار (**0.623**).

الجدول 21: نتائج تحليل الانحدار المتعدد لابعاد قدرات تكنولوجيا المعلومات على الذكاء المنظمي للشركة

مستوى دلالة T	قيمة T المحسوبة	Beta	المعاملات غير المعيارية		الذكاء المنظمي
			Unstandardized Coefficients		
			الخطأ المعياري	B	
.000	5.043		.210	1.059	(الثابت)
.520	.646	.070	.063	.041	قدرة البنية لتكنولوجيا المعلومات
.001	3.269	.381	.070	.229	قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال
.001	3.487	.389	.064	.222	القدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات

• ذات دلالة احصائية عند مستوى الدالة ($p \leq 0.05$)

يتضح من جدول 21، وبمتابعة قيم اختبار (T) ان التغيرات المتعلقة بقدرات تكنولوجيا المعلومات (عامل قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال، وعامل القدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات) لها تأثير ذو دلالة احصائية في الذكاء المنظمي، حيث بلغت قيمة T المحسوبة (3.269 و 3.487) على التوالي عند قيمة معنوية عند مستوى دلالة ($p \leq 0.05$)، ولم يبين اي اثر لقدرة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في الذكاء المنظمي حيث بلغت قيمة T المحسوبة لها (0.646).

الجدول 22: تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لابعاد قدرات تكنولوجيا المعلومات على الذكاء المنظمي للشركة

معامل التحديد التراكمي R2	معامل التحديد الجزئي لكل متغير R2	درجة المعنوية الإحصائية لقيمة T Sig.	قيمة T المحسوبة	المعاملات غير المعيارية		الذكاء المنظمي	
				Beta	قيمة الميل B		
				الخطأ المعياري Std. Error			
		0.00	5.27		0.21	1.08	الثابت
0.576	0.576	0.00	4.04	.416	0.06	0.25	قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال
0.632	0.056	0.00	4.04	.416	0.06	0.24	القدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات

• ذات دلالة احصائية عند مستوى الدالة ($p \leq 0.05$)

ولقياس دخول عوامل الدراسة المستقلة في النموذج حسب الأهمية، تبين نتائج تحليل الانحدار المتدرج في الجدول 22 أن أكثر العوامل تأثيراً في مستوى الاتجاه العام لدى الموظفين نحو الذكاء المنظمي في الشركة مقارنة بالشركات الأخرى المماثلة لها عامل قدرة

التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال حيث استطاع هذا العامل المستقل لوحده أن يفسر 0.576 من معامل التحديد نحو الذكاء المنظمي، وكانت هذه المتغيرات والنموذج معنوي عند ($P\text{-Value} < 0.001$)، وقد جاء بعلاقة طردية، أي أن الاتجاه العام نحو الذكاء المنظمي يكون سببه بمعدل 0.576 قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال حيث استطاع هذا العامل المستقل لوحده أن يفسر 0.576 من معامل التحديد نحو الذكاء المنظمي.

وحسب هذه النتيجة نرفض الفرضية الصفرية التي تدعي بعدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية لعامل قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال في الذكاء المنظمي للشركة عند مستوى الدلالة الإحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$.

ثم دخل في النموذج في المرتبة الثانية من حيث الأهمية عامل القدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات، حيث استطاع هذا العامل أن يفسر لوحده 0.56 من قيمة معامل التحديد، ويدخوله هذا العامل مع العامل السابق، استطاع النموذج أن يفسر 0.632 من التباين الكلي (معامل التحديد التراكمي) في الاتجاه العام نحو الذكاء المنظمي للشركة، وكانت هذه المتغيرات والنموذج معنوي عند ($P\text{-Value} < 0.001$)، أما ظهور العامل الثاني (عامل القدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات) بعلاقة طردية مع النموذج يفسر على أن زيادة الاتجاه الايجابي للموظفين نحو الذكاء المنظمي للشركة ترتفع عندما يرتفع الاتجاه الايجابي نحو عامل القدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات.

وبناءً على هذه النتيجة نرفض الفرضية الصفرية التي تدعي بعدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية لعامل قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال وعامل القدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات في الذكاء المنظمي للشركة عند مستوى الدلالة الإحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$.

أثر قدرات تكنولوجيا المعلومات في: (الرؤية الاستراتيجية، والمصير المشترك، والرغبة في التغيير، ورفع العاملين وجدانيا لبذل مزيد من الجهد، والمواعمة والتطابق، ونشر المعرفة، وإيمان الموظفين ببذل مزيد من العمل) لشركة ماركة VIP الأردن.

الإجابة على سؤال الدراسة واختبار فرضياتها :

ولاختبار فرضيات الدراسة تم الاعتماد على أسلوب تحليل الانحدار الخطي المتعدد وتحليل الانحدار الخطي المتعدد المتدرج (**Stepwise M.L.R.A**) باعتبار عامل الاتجاه العام لجميع عوامل عناصر الدراسة نحو (الرؤية الاستراتيجية، والمصير المشترك، والرغبة في التغيير، ورفع العاملين وجدانيا لبذل مزيد من الجهد، والمواعمة والتطابق، ونشر المعرفة، وإيمان الموظفين ببذل مزيد من العمل) (باعتبار كل واحدة منها عامل أو متغير تابع $y =$)، وثلاثة عوامل مستقلة وهي: عامل قدرة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وعامل قدرة التمديد لتكنولوجيا المعلومات الأعمال، وعامل القدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات.

الفرضية الفرعية الأولى ($H_{0.1}$): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقدرات تكنولوجيا المعلومات في الرؤية الاستراتيجية عند مستوى الدلالة الإحصائية $\alpha \leq 0.05$.

الجدول 23: اختبار تحليل الانحدار الخطي المتعدد للفرضية الفرعية الأولى

P	F	Adjusted R Square	R Square	Beta	R
.000	75	.568	.579	.761*	.761 ^a

• ذات دلالة احصائية عند مستوى الدالة ($p \leq 0.05$)

دخل في هذا النموذج عاملان مستقلان هما: القدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات، وعامل قدرة التمديد لتكنولوجيا معلومات الأعمال، حيث فسرت **R Square** العوامل الداخلة في النموذج جزءاً هاماً من التباين في تفسر سبب الاتجاهات نحو الرؤية الاستراتيجية في الشركة بمعدل **0.579**، ويتضح من الجدول أن القيمة الاحصائية لاختبار **F** بلغت **75** وبمستوى دلالة احصائية بلغت (**P-Value < 0.05**) مما يشير الى وجود اثر ذو دلالة احصائية لقدرات تكنولوجيا المعلومات في الرؤية الاستراتيجية، وتشير قيمة **Beta** الى اثر قدرات تكنولوجيا المعلومات في الرؤية الاستراتيجية هو ايجابي وتبلغ قوة هذه العلاقة **0.761**، واعتمادا على قيمة **R2 Adjusted** فان القدرة التفسيرية التنبؤية (التباين) لقدرات

تكنولوجيا المعلومات نحو الرؤية الاستراتيجية بلغت (0.568)، وبالتالي عند تغير الرؤية الاستراتيجية بمقدار واحد فان قدرات تكنولوجيا المعلومات سوف تتغير ايجابياً بمقدار (0.568).

الجدول 24: تحليل الانحدار المتعدد لابعاد قدرات تكنولوجيا المعلومات على الرؤية الاستراتيجية للشركة

مستوى دلالة T	قيمة T المحسوبة	المعاملات غير المعيارية			الرؤية الاستراتيجية
		Beta	الخطأ المعياري	B	
.000	4.639		.243	1.129	(الثابت)
.769	.294	-.034	.073	-.021	قدرة البنية لتكنولوجيا المعلومات
.003	3.074	.384	.081	.250	قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال
.000	3.714	.443	.074	.274	القدرة الإستباقية لتكنولوجيا المعلومات

• ذات دلالة احصائية عند مستوى الدالة ($p \leq 0.05$)

يتضح من جدول 24، وبمتابعة قيم اختبار (T) ان التغيرات المتعلقة بقدرات تكنولوجيا المعلومات (عامل قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال، وعامل القدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات) لها تأثير ذو دلالة احصائية في الرؤية الاستراتيجية، حيث بلغت قيمة T المحسوبة (3.074 و 3.714) على التوالي عند قيمة معنوية عند مستوى دلالة ($p \leq 0.05$)، ولم يبين اي اثر لقدرة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في الرؤية الاستراتيجية حيث بلغت قيمة T المحسوبة لها (0.294).

الجدول 25: تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لابعاد قدرات تكنولوجيا المعلومات على الرؤية الاستراتيجية للشركة

معامل التحديد التراكمي R2	معامل التحديد الجزئي لكل متغير R2	درجة المعنوية الاحصائية لقيمة T Sig.	قيمة T المحسوبة	المعاملات غير المعيارية Unstandardized Coefficients			الرؤية الاستراتيجية
				Beta	الخطأ المعياري Std. Error	قيمة الميل B	
		0.00	4.69		0.24	1.115	الثابت
0.536	0.536	0.00	3.91	.430	0.07	0.266	القدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات
0.579	0.043	0.00	3.33	.367	0.07	0.238	قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال

• ذات دلالة احصائية عند مستوى الدالة ($p \leq 0.05$)

ولقياس دخول عوامل الدراسة المستقلة في النموذج حسب الأهمية، تبين النتائج في الجدول 25 أن أكثر العوامل تأثيراً في مستوى الاتجاه العام لدى الموظفين نحو الرؤية الاستراتيجية في الشركة مقارنة بالشركات الأخرى المماثلة لها عامل القدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات حيث استطاع هذا العامل المستقل لوحده أن يفسر 0.536 من معامل التحديد نحو الرؤية الاستراتيجية في الشركة، وبمعنوية للنموذج وللمتغير ($P\text{-Value} < 0.001$)، وقد جاء بعلاقة طردية، أي أن الاتجاه العام نحو الرؤية الاستراتيجية في الشركة يكون سببه بمعدل 0.536 عامل القدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات حيث استطاع هذا العامل المستقل لوحده أن يفسر 0.536 من معامل التحديد.

ثم دخل في النموذج في المرتبة الثانية من حيث الأهمية عامل قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال، حيث استطاع هذا العامل أن يفسر لوحده 0.43 من معامل التحديد، وبدخوله هذا العامل مع العامل السابق، استطاع النموذج أن يفسر 0.579 من التباين الكلي (معامل التحديد التراكمي) في الاتجاه العام نحو الرؤية الاستراتيجية للشركة، وكانت هذه المتغيرات والنموذج معنوي عند ($P\text{-Value} < 0.001$)، أما ظهور العامل الثاني (قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال) بعلاقة طردية مع النموذج يفسر على أن زيادة الاتجاه الايجابي للموظفين نحو الرؤية الاستراتيجية للشركة ترتفع عندما يرتفع الاتجاه الايجابي نحو عامل قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال.

الفرضية الفرعية الثانية (H0.2): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقدرات تكنولوجيا المعلومات على المصير المشترك عند مستوى الدلالة الإحصائية $\alpha \leq 0.05$.

الجدول 26: اختبار تحليل الانحدار الخطي المتعدد للفرضية الفرعية الثانية

P	F	Adjusted R Square	R Square	Beta	R
0.000	44.5	.435	.450	.671*	.671 ^a

• ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة ($p \leq 0.05$)

دخل في هذا النموذج عاملان مستقلان هما: عامل قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال وعامل القدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات، حيث فسرت **R Square** العوامل الداخلة في النموذج جزءاً هاماً من التباين في تفسير سبب الاتجاهات نحو المصير المشترك في الشركة بمعدل **0.45**، ويتضح من الجدول أن القيمة الإحصائية لاختبار **F** بلغت **44.5** وبمستوى دلالة إحصائية بلغت (**P-Value < 0.05**) مما يشير إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لقدرات تكنولوجيا المعلومات في المصير المشترك، وتشير قيمة **Beta** إلى أثر قدرات تكنولوجيا المعلومات في المصير المشترك هو إيجابي وتبلغ قوة هذه العلاقة **0.671**، واعتماداً على قيمة **R2 Adjusted** فإن القدرة التفسيرية التنبؤية (التباين) لقدرات تكنولوجيا المعلومات نحو المصير المشترك بلغت (**0.435**)، وبالتالي عند تغير المصير المشترك بمقدار واحد فإن قدرات تكنولوجيا المعلومات سوف تتغير إيجابياً بمقدار (**0.435**).

الجدول 27: تحليل الانحدار المتعدد لإبعاد قدرات تكنولوجيا المعلومات على المصير

المشترك للشركة

مستوى دلالة T	قيمة T المحسوبة	المعاملات غير المعيارية			المصير المشترك	
		Beta	الخطأ المعياري	B		
.000	4.928		.275	1.358	(الثابت)	1
.850	.190	.025	.082	.016	قدرة البنية لتكنولوجيا المعلومات	
.011	2.572	.367	.092	.236	قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال	
.024	2.289	.312	.084	.191	القدرة الإستباقية لتكنولوجيا المعلومات	

• ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة ($p \leq 0.05$)

يتضح من جدول 27، وبمتابعة قيم اختبار (T) ان التغيرات المتعلقة بقدرات تكنولوجيا المعلومات (عامل قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال، وعامل القدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات) لها تأثير ذو دلالة احصائية في المصير المشترك، حيث بلغت قيمة T المحسوبة (2.572 و 2.289) على التوالي عند قيمة معنوية عند مستوى دلالة ($p \leq 0.05$)، ولم يبين اي اثر لقدرة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في المصير المشترك حيث بلغت قيمة T المحسوبة لها (0.190).

الجدول 28: تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لابعاد قدرات تكنولوجيا المعلومات على

المصير المشترك للشركة

معامل التحديد التراكمي R2	معامل التحديد الجزئي لكل متغير R2	درجة المعنوية الاحصائية لقيمة T Sig.	قيمة T المحسوبة	المعاملات غير المعيارية Unstandardized Coefficients		المصير المشترك	
				Beta	الخطأ المعياري		
		0.00	5.07		0.26	1.36	الثابت
0.417	0.417	0.00	3.02	.380	0.08	0.24	القدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات
0.45	0.033	0.012	2.561	.322	0.077	0.197	قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال

• ذات دلالة احصائية عند مستوى الدالة ($p \leq 0.05$)

ولقياس دخول عوامل الدراسة المستقلة في النموذج حسب الأهمية، تبين النتائج في الجدول 28 أن أكثر العوامل تأثيراً في مستوى الاتجاه العام لدى الموظفين نحو المصير المشترك في الشركة مقارنة بالشركات الأخرى المماثلة لها كان القدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات حيث استطاع هذا العامل المستقل لوحده أن يفسر **0.417** من معامل التحديد نحو المصير المشترك في الشركة، وبمعنوية للنموذج وللمتغير ($P\text{-Value} < 0.001$)، وقد جاء بعلاقة طردية، أي أن الاتجاه العام نحو المصير المشترك في الشركة يكون سببه بمعدل **0.417** عامل القدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات حيث استطاع هذا العامل المستقل لوحده أن يفسر **0.417** من معامل التحديد.

ثم دخل في النموذج في المرتبة الثانية من حيث الأهمية عامل قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال، حيث استطاع هذا العامل أن يفسر لوحده **0.033** من معامل التحديد،

ویدخوله هذا العامل مع العامل السابق، استطاع النموذج أن يفسر **0.45** من معامل التحديد التراكمي في الاتجاه العام نحو المصير المشترك للشركة، وكانت هذه المتغيرات والنموذج معنوي عند (**P-Value < 0.001**)، أما ظهور العامل الثاني (قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال) بعلاقة طردية مع النموذج يفسر على أن زيادة الاتجاه الايجابي للموظفين نحو المصير المشترك للشركة ترتفع عندما يرتفع الاتجاه الايجابي نحو عامل قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال.

الفرضية الفرعية الثالثة (H0.3): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقدرات تكنولوجيا المعلومات في الرغبة في التغيير عند مستوى الدلالة الإحصائية $\alpha \leq 0.05$.

الجدول 29: اختبار تحليل الانحدار الخطي المتعدد للفرضية الفرعية الثالثة

P	F	Adjusted R Square	R Square	Beta	R
0.000	49.130	.460	.474	.689*	.689 ^a

• ذات دلالة احصائية عند مستوى الدالة ($p \leq 0.05$)

دخل في هذا النموذج عاملان مستقلان هما: عامل قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال وعامل القدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات، حيث فسرت **R Square** العوامل الداخلة في النموذج جزءاً هاماً من التباين في تفسر سبب الاتجاهات نحو الرغبة في التغيير في الشركة بمعدل **0.474**، ويتضح من الجدول أن القيمة الاحصائية لاختبار **F** بلغت **49.13** وبمستوى دلالة احصائية بلغت (**P-Value < 0.05**) مما يشير الى وجود اثر ذو دلالة احصائية لقدرات تكنولوجيا المعلومات في الرغبة في التغيير، وتشير قيمة **Beta** الى اثر قدرات تكنولوجيا المعلومات في الرغبة في التغيير هو ايجابي وتبلغ قوة هذه العلاقة **0.689**، واعتماداً على قيمة **R2 Adjusted** فان القدرة التفسيرية التنبؤية (التباين) لقدرات تكنولوجيا المعلومات نحو الرغبة في التغيير بلغت (**0.460**)، وبالتالي عند تغير الرغبة في التغيير بمقدار واحد فان قدرات تكنولوجيا المعلومات سوف تتغير ايجابياً بمقدار (**0.460**).

الجدول 30: تحليل الانحدار المتعدد لابعاد قدرات تكنولوجيا المعلومات على الرغبة في التغيير للشركة

مستوى دلالة T	قيمة T المحسوبة	المعاملات غير المعيارية			الرغبة في التغيير
		Beta	الخطأ المعياري	B	
.000	4.099		.280	1.148	(الثابت)
.905	.119	0.016	.084	.010	قدرة البنية لتكنولوجيا المعلومات
.001	3.323	0.464	.093	.310	قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال
.008	1.799	0.24	.085	.153	القدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات

• ذات دلالة احصائية عند مستوى الدالة ($p \leq 0.05$)

يتضح من جدول 30، وبمتابعة قيم اختبار (T) ان التغييرات المتعلقة بقدرات تكنولوجيا المعلومات (عامل قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال، وعامل القدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات) لها تأثير ذو دلالة احصائية في الرغبة في التغيير، حيث بلغت قيمة T المحسوبة (3.323 و 1.799) على التوالي عند قيمة معنوية عند مستوى دلالة ($p \leq 0.05$)، ولم يبين اي اثر لقدرة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في الرغبة في التغيير حيث بلغت قيمة T المحسوبة لها (0.119).

الجدول 31: تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لابعاد قدرات تكنولوجيا المعلومات على الرغبة في التغيير للشركة

معامل التحديد التراكمي R2	معامل التحديد الجزئي لكل متغير R2	درجة المعنوية الإحصائية لقيمة T Sig.	قيمة T المحسوبة	المعاملات غير المعيارية		الرغبة في التغيير	
				Beta	الخطأ المعياري قيمة الميل B		
		0.000	4.216		0.274	1.154	الثابت
0.455	0.455	0.000	3.835	.471	0.082	0.316	القدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات
0.474	0.019	0.048	2.001	.246	0.078	0.157	قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال

• ذات دلالة احصائية عند مستوى الدالة ($p \leq 0.05$)

ولقياس دخول عوامل الدراسة المستقلة في النموذج حسب الأهمية، تبين النتائج في الجدول 31 أن أكثر العوامل تأثيراً في مستوى الاتجاه العام لدى الموظفين نحو الرغبة في

التغيير مقارنة بالشركات الأخرى المماثلة لها كان عامل القدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات حيث استطاع هذا العامل المستقل لوحده أن يفسر **0.455** من معامل التحديد نحو الرغبة في التغيير في الشركة، وبمعنوية للنموذج وللتغير ($P\text{-Value} < 0.001$)، وقد جاء بعلاقة طردية، أي أن الاتجاه العام نحو الرغبة في التغيير في الشركة يكون سببه بمعدل **0.455** عامل القدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات.

ثم دخل في النموذج في المرتبة الثانية من حيث الأهمية عامل قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال ، حيث استطاع هذا العامل أن يفسر لوحده **0.019** من معامل التحديد ، وبدخوله هذا العامل مع العامل السابق، استطاع النموذج أن يفسر **0.474** من معامل التحديد التراكمي في الاتجاه العام نحو الرغبة في التغيير للشركة، وكانت هذه المتغيرات والنموذج معنوي عند ($P\text{-Value} < 0.001$)، أما ظهور العامل الثاني (عامل قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال) بعلاقة طردية مع النموذج يفسر على أن زيادة الاتجاه الايجابي للموظفين نحو الرغبة في التغيير للشركة ترتفع عندما يرتفع الاتجاه الايجابي نحو عامل قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال.

الفرضية الفرعية الرابعة ($H_0.4$): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقدرات تكنولوجيا المعلومات في رفع العاملين وجدانيا لبذل مزيد من الجهد عند مستوى الدلالة الإحصائية $\alpha \leq 0.05$.

الجدول 32: اختبار تحليل الانحدار الخطي المتعدد للفرضية الفرعية الرابعة

P	F	Adjusted R Square	R Square	Beta	R
0.000	63	.534	.547	.739*	.739 ^a

• ذات دلالة احصائية عند مستوى الدالة ($p \leq 0.05$)

دخل في هذا النموذج عاملان مستقلان هما: عامل قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال وعامل القدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات، حيث فسرت **R Square** العوامل الداخلة في النموذج جزءاً هاماً من التباين في تفسر سبب الاتجاهات نحو رفع العاملين وجدانيا لبذل مزيد من الجهد بمعدل **0.547** ، ويتضح من الجدول أن القيمة الاحصائية لاختبار **F** بلغت **63** وبمستوى دلالة احصائية بلغت ($P\text{-Value} < 0.05$) مما يشير الى

وجود اثر ذو دلالة احصائية لقدرات تكنولوجيا المعلومات في رفع العاملين وجدانيا لبذل مزيد من الجهد، وتشير قيمة **Beta** الى اثر قدرات تكنولوجيا المعلومات في رفع العاملين وجدانيا لبذل مزيد من الجهد هو ايجابي وتبلغ قوة هذه العلاقة **0.739** واعتمادا على قيمة **R2 Adjusted** فان القدرة التفسيرية التنبؤية (التباين) لقدرات تكنولوجيا المعلومات نحو رفع العاملين وجدانيا لبذل مزيد من الجهد بلغت (**0.534**)، وبالتالي عند تغير رفع العاملين وجدانيا لبذل مزيد من الجهد بمقدار واحد فان قدرات تكنولوجيا المعلومات سوف تتغير ايجابياً بمقدار (**0.534**).

الجدول 33: تحليل الانحدار المتعدد لابعاد قدرات تكنولوجيا المعلومات على رفع العاملين وجدانيا لبذل مزيد من الجهد للشركة

مستوى دلالة T	قيمة T المحسوبة	المعاملات غير المعيارية			رفع العاملين وجدانيا لبذل مزيد من الجهد
		Beta	الخطأ المعياري	B	
.000	4.532		.248	1.125	(الثابت)
.124	1.551	.188	.074	.115	قدرة البنية لتكنولوجيا المعلومات
.050	1.979	.256	.083	.164	قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال
.007	2.775	.344	.075	.209	القدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات

• ذات دلالة احصائية عند مستوى الدالة ($p \leq 0.05$)

يتضح من جدول 33، وبمتابعة قيم اختبار (**T**) ان التغيرات المتعلقة بقدرات تكنولوجيا المعلومات (عامل قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال، وعامل القدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات) لها تأثير ذو دلالة احصائية في رفع العاملين وجدانيا لبذل مزيد من الجهد، حيث بلغت قيمة **T** المحسوبة (**1.979** و **2.775**) على التوالي عند قيمة معنوية عند مستوى دلالة ($p \leq 0.05$)، ولم يبين اي اثر لقدرة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في رفع العاملين وجدانيا لبذل مزيد من الجهد حيث بلغت قيمة **T** المحسوبة لها (**1.551**).

الجدول 34: تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لابعاد قدرات تكنولوجيا المعلومات على رفع العاملين وجدانيا لبذل مزيد من الجهد للشركة

معامل التحديد التراكمي R2	معامل التحديد الجزئي لكل متغير R2	درجة المعنوية الإحصائية لقيمة T T Sig.	قيمة T المحسوبة	المعاملات غير المعيارية Unstandardized Coefficients			رفع العاملين وجدانيا لبذل مزيد من الجهد
				Beta	الخطأ المعياري	قيمة الميل B	
		0.00	4.88		0.25	1.20	الثابت
0.497	0.497	0.00	3.61	.416	0.07	0.25	القدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات
0.547	0.05	0.00	3.03	.350	0.07	0.22	قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال

• ذات دلالة احصائية عند مستوى الدالة ($p \leq 0.05$)

ولقياس دخول عوامل الدراسة المستقلة في النموذج حسب الأهمية، تبين النتائج في الجدول 34 أن أكثر العوامل تأثيراً في مستوى الاتجاه العام لدى الموظفين نحو رفع العاملين وجدانيا لبذل مزيد من الجهد مقارنة بالشركات الأخرى المماثلة لها كان عامل القدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات حيث استطاع هذا العامل المستقل لوحده أن يفسر **0.497** من معامل التحديد نحو رفع العاملين وجدانيا لبذل مزيد من الجهد، وبمعنوية للنموذج وللمتغير ($P\text{-Value} < 0.001$)، وقد جاء بعلاقة طردية، أي أن الاتجاه العام نحو رفع العاملين وجدانيا لبذل مزيد من الجهد في الشركة يكون سببه بمعدل **0.497** عامل القدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات.

ثم دخل في النموذج في المرتبة الثانية من حيث الأهمية عامل قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال، حيث استطاع هذا العامل أن يفسر لوحده **0.05** لمعامل التحديد، وبدخوله هذا العامل مع العامل السابق، استطاع النموذج أن يفسر **0.536** من معامل التحديد التراكمي في الاتجاه العام نحو رفع العاملين وجدانيا لبذل مزيد من الجهد، وكانت هذه المتغيرات والنموذج معنوي عند ($P\text{-Value} < 0.001$)، أما ظهور العامل الثاني (قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال) بعلاقة طردية مع النموذج يفسر على أن زيادة الاتجاه الايجابي للموظفين نحو رفع العاملين وجدانيا لبذل مزيد من الجهد للشركة ترتفع عندما يرتفع الاتجاه الايجابي نحو عامل قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال.

الفرضية الفرعية الخامسة (H0.5): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقدرات تكنولوجيا المعلومات في المواءمة والتطابق عند مستوى الدلالة الإحصائية $\alpha \leq 0.05$.

الجدول 35: اختبار تحليل الانحدار الخطي المتعدد للفرضية الفرعية الخامسة

P	F	Adjusted R Square	R Square	Beta	R
0.000	69.5	.550	.562	.750*	.750 ^a

• ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($p \leq 0.05$)

دخل في هذا النموذج عاملان مستقلان هما: عامل قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال وعامل القدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات، حيث فسرت **R Square** العوامل الداخلة في النموذج جزءاً هاماً من التباين في تفسر سبب الاتجاهات نحو المواءمة والتطابق بمعدل **0.56**، ويتضح من الجدول أن القيمة الاحصائية لاختبار **F** بلغت **69.5** وبمستوى دلالة احصائية بلغت (**P-Value < 0.05**) مما يشير الى وجود اثر ذو دلالة احصائية لقدرات تكنولوجيا المعلومات في المواءمة والتطابق، وتشير قيمة **Beta** الى اثر قدرات تكنولوجيا المعلومات في المواءمة والتطابق هو ايجابي وتبلغ قوة هذه العلاقة **0.750**، واعتمادا على قيمة **R2 Adjusted** فان القدرة التفسيرية التنبؤية (التباين) لقدرات تكنولوجيا المعلومات نحو المواءمة والتطابق بلغت (**0.550**)، وبالتالي عند تغير المواءمة والتطابق بمقدار واحد فان قدرات تكنولوجيا المعلومات سوف تتغير ايجابياً بمقدار (**0.550**).

الجدول 36: تحليل الانحدار المتعدد لابعاد قدرات تكنولوجيا المعلومات على المواءمة

والتطابق للشركة

مستوى دلالة T	قيمة T المحسوبة	المعاملات غير المعيارية Unstandardized Coefficients			المواءمة والتطابق
		Beta	الخطأ المعياري	B	
.001	3.314		.257	.852	(الثابت)
.479	.710	.085	.077	.055	قدرة البنية لتكنولوجيا المعلومات
.003	3.031	.386	.086	.260	قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال
.009	2.653	.323	.078	.207	القدرة الإستباقية لتكنولوجيا المعلومات

• ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($p \leq 0.05$)

يتضح من جدول 36، وبمتابعة قيم اختبار (**T**) ان التغيرات المتعلقة بقدرات تكنولوجيا المعلومات (عامل قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال، وعامل القدرة

الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات) لها تأثير ذو دلالة احصائية في المواءمة والتطابق، حيث بلغت قيمة T المحسوبة (3.031 و 2.653) على التوالي عند قيمة معنوية عند مستوى دلالة ($p \leq 0.05$)، ولم يبين اي اثر لقدرة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في المواءمة والتطابق حيث بلغت قيمة T المحسوبة لها (0.710).

الجدول 37: تحلي الانحدار المتعدد المتدرج لابعاد قدرات تكنولوجيا المعلومات على المواءمة والتطابق للشركة

معامل التحديد التراكمي R2	معامل التحديد الجزئي لكل متغير R2	درجة المعنوية الإحصائية لقيمة T Sig.	قيمة T المحسوبة	المعاملات غير المعيارية Unstandardized Coefficients		المواءمة والتطابق	
				Beta	الخطأ المعياري Std. Error		قيمة الميل B
		0.00	3.52		0.25	0.89	الثابت
0.52	0.52	0.00	3.81	.428	0.08	0.29	القدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات
0.56	0.04	0.00	3.16	.355	0.07	0.23	قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال

• ذات دلالة احصائية عند مستوى الدالة ($p \leq 0.05$)

ولقياس دخول عوامل الدراسة المستقلة في النموذج حسب الأهمية، تبين النتائج في الجدول 37 أن أكثر العوامل تأثيراً في مستوى الاتجاه العام لدى الموظفين نحو المواءمة والتطابق مقارنة بالشركات الأخرى المماثلة لها كان: عامل القدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات حيث استطاع هذا العامل المستقل لوحده أن يفسر 0.52 من معامل التحديد نحو المواءمة والتطابق، وبمعنوية للنموذج وللمتغير ($P\text{-Value} < 0.001$)، وقد جاء بعلاقة طردية، أي أن الاتجاه العام نحو المواءمة والتطابق في الشركة.

ثم دخل في النموذج في المرتبة الثانية من حيث الأهمية عامل قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال، حيث استطاع هذا العامل أن يفسر لوحده 0.04 من معامل التحديد، وبدخوله هذا العامل مع العامل السابق، استطاع النموذج أن يفسر 0.56 من معامل التحديد التراكمي في الاتجاه العام نحو المواءمة والتطابق، وكانت هذه المتغيرات والنموذج معنوي عند ($P\text{-Value} < 0.001$)، أما ظهور العامل الثاني (قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال) بعلاقة طردية مع النموذج يفسر على أن زيادة الاتجاه الايجابي للموظفين نحو

المواءمة والتطابق للشركة ترتفع عندما يرتفع الاتجاه الايجابي نحو عامل قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال.

الفرضية الفرعية السادسة (H0.6): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقدرات تكنولوجيا المعلومات في نشر المعرفة عند مستوى الدلالة الإحصائية $\alpha \leq 0.05$.

الجدول 38: اختبار تحليل الانحدار الخطي المتعدد للفرضية الفرعية السادسة

P	F	Adjusted R Square	R Square	Beta	R
0.000	62.1	.531	.544	.737*	.737 ^a

• ذات دلالة احصائية عند مستوى الدالة ($p \leq 0.05$)

دخل في هذا النموذج عاملان مستقلان هما: عامل قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال وعامل القدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات، حيث فسرت **R Square** العوامل الداخلة في النموذج جزءاً هاماً من التباين في تفسر سبب الاتجاهات نحو نشر المعرفة بمعدل **0.544**، ويتضح من الجدول أن القيمة الاحصائية لاختبار **F** بلغت **62.1** وبمستوى دلالة احصائية بلغت (**P-Value < 0.05**) مما يشير الى وجود اثر ذو دلالة احصائية لقدرات تكنولوجيا المعلومات في نشر المعرفة، وتشير قيمة **Beta** الى اثر قدرات تكنولوجيا المعلومات في نشر المعرفة هو ايجابي وتبلغ قوة هذه العلاقة **0.737** واعتمادا على قيمة **R2 Adjusted** فان القدرة التفسيرية التنبؤية (التباين) لقدرات تكنولوجيا المعلومات نحو نشر المعرفة بلغت (**0.531**)، وبالتالي عند تغير نشر المعرفة بمقدار واحد فان قدرات تكنولوجيا المعلومات سوف تتغير ايجابياً بمقدار (**0.531**).

الجدول 39: تحليل الانحدار المتعدد لابعاد قدرات تكنولوجيا المعلومات على نشر المعرفة للشركة

مستوى دلالة T	قيمة T المحسوبة	المعاملات غير المعيارية			نشر المعرفة
		Unstandardized Coefficients			
		Beta	الخطأ المعياري	B	
.014	2.501		.277	.693	(الثابت)
.105	1.637	.199	.083	.136	قدرة البنية لتكنولوجيا المعلومات
.008	1.771	.230	.092	.164	قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال
.005	2.875	.357	.084	.242	القدرة الإستباقية لتكنولوجيا المعلومات

• ذات دلالة احصائية عند مستوى الدالة ($p \leq 0.05$)

يتضح من جدول 39، وبمتابعة قيم اختبار (T) ان التغيرات المتعلقة بقدرات تكنولوجيا المعلومات (عامل قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال، وعامل القدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات) لها تأثير ذو دلالة احصائية في نشر المعرفة، حيث بلغت قيمة T المحسوبة (2.875 و 1.771) على التوالي عند قيمة معنوية عند مستوى دلالة ($p \leq 0.05$)، ولم يبين اي اثر لقدرة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في نشر المعرفة حيث بلغت قيمة T المحسوبة لها (1.637).

الجدول 40: تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لابعاد قدرات تكنولوجيا المعلومات على نشر المعرفة للشركة

معامل التحديد التراكمي R2	معامل التحديد الجزئي لكل متغير R2	درجة المعنوية الإحصائية لقيمة T Sig.	قيمة T المحسوبة	المعاملات غير المعيارية			نشر المعرفة
				Unstandardized Coefficients			
				Beta	الخطأ المعياري	قيمة الميل B	
		.01	2.84		.27	.78	الثابت
0.498	0.498	.00	3.75	.434	.08	.29	القدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات
0.544	0.046	.01	2.84	.329	.08	.23	قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال

• ذات دلالة احصائية عند مستوى الدالة ($p \leq 0.05$)

ولقياس دخول عوامل الدراسة المستقلة في النموذج حسب الأهمية، تبين النتائج في الجدول 40 أن أكثر العوامل تأثيراً في مستوى الاتجاه العام لدى الموظفين نحو نشر

المعرفة مقارنة بالشركات الأخرى المماثلة لها كان: عامل القدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات حيث استطاع هذا العامل المستقل لوحده أن يفسر **0.498** من معامل التحديد نحو **نشر المعرفة** ، وبمعنوية للنموذج وللمتغير (**P-Value < 0.001**)، وقد جاء بعلاقة طردية، أي أن الاتجاه العام نحو **نشر المعرفة** في الشركة.

ثم دخل في النموذج في المرتبة الثانية من حيث الأهمية عامل قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال، حيث استطاع هذا العامل أن يفسر لوحده **0.046** من معامل التحديد ، وبدخوله هذا العامل مع العامل السابق، استطاع النموذج أن يفسر **0.544** من معامل التحديد التراكمي في الاتجاه العام نحو **نشر المعرفة**، وكانت هذه المتغيرات والنموذج معنوي عند (**P-Value < 0.001**)، أما ظهور العامل الثاني (قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال) بعلاقة طردية مع النموذج يفسر على أن زيادة الاتجاه الايجابي للموظفين نحو **المواءمة والتطابق** للشركة ترتفع عندما يرتفع الاتجاه الايجابي نحو عامل قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الاعمال.

الفرضية الفرعية السابعة (H0.7): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقدرات تكنولوجيا المعلومات في إيمان الموظفين ببذل مزيد من العمل عند مستوى الدلالة الإحصائية $\alpha \leq 0.05$.

الجدول 41: اختبار تحليل الانحدار الخطي المتعدد للفرضية الفرعية السابعة

P	F	Adjusted R Square	R Square	Beta	R
.000	48.440	.456	.471	.686*	.686 ^a

• ذات دلالة احصائية عند مستوى الدالة ($p \leq 0.05$)

دخل في هذا النموذج عاملان مستقلان هما: عامل قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال وعامل القدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات، حيث فسرت **R Square** العوامل الداخلة في النموذج جزءاً هاماً من التباين في تفسر سبب الاتجاهات نحو إيمان الموظفين ببذل مزيد من العمل بمعدل **0.471** ، ويتضح من الجدول أن القيمة الاحصائية لاختبار **F** بلغت **48.44** وبمستوى دلالة احصائية بلغت (**P-Value < 0.05**) مما يشير الى وجود اثر ذو دلالة احصائية لقدرات تكنولوجيا المعلومات في إيمان الموظفين ببذل مزيد من

العمل، وتشير قيمة **Beta** الى اثر قدرات تكنولوجيا المعلومات في إيمان الموظفين ببذل مزيد من العمل هو ايجابي وتبلغ قوة هذه العلاقة **0.686** ، واعتمادا على قيمة **R2 Adjusted** فان القدرة التفسيرية التنبؤية (التباين) لقدرات تكنولوجيا المعلومات إيمان الموظفين ببذل مزيد من العمل المنظمي بلغت (**0.456**)، وبالتالي عند تغير إيمان الموظفين ببذل مزيد من العمل بمقدار واحد فان قدرات تكنولوجيا المعلومات سوف تتغير ايجابياً بمقدار (**0.456**).

الجدول 42: تحليل الانحدار المتعدد لابعاد قدرات تكنولوجيا المعلومات على إيمان الموظفين ببذل مزيد من العمل للشركة

مستوى دلالة T	قيمة T المحسوبة	المعاملات غير المعيارية			إيمان الموظفين ببذل مزيد من العمل
		Beta	الخطأ المعياري	B	
.000	3.882		.286	1.109	(الثابت)
.764	.300-	.039-	.085	.026-	قدرة البنية لتكنولوجيا المعلومات
.024	2.297	.321	.095	.219	قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال
.002	3.219	.431	.087	.279	القدرة الإستباقية لتكنولوجيا المعلومات

• ذات دلالة احصائية عند مستوى الدالة ($p \leq 0.05$)

يتضح من جدول 42، وبمتابعة قيم اختبار (**T**) ان التغيرات المتعلقة بقدرات تكنولوجيا المعلومات (عامل قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال، وعامل القدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات) لها تأثير ذو دلالة احصائية في إيمان الموظفين ببذل مزيد من العمل، حيث بلغت قيمة **T** المحسوبة (3.219 و 2.297) على التوالي عند قيمة معنوية عند مستوى دلالة ($p \leq 0.05$)، ولم يبين اي اثر لقدرة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في إيمان الموظفين ببذل مزيد من العمل حيث بلغت قيمة **T** المحسوبة لها (-0.300).

الجدول 43: تحليل الانحدار المتعدد لابعاد قدرات تكنولوجيا المعلومات على
إيمان الموظفين ببذل مزيد من العمل للشركة

معامل التحديد التراكمي R2	معامل التحديد الجزئي لكل متغير R2	درجة المعنوية الإحصائية لقيمة T T Sig.	قيمة T المحسوبة	المعاملات غير المعيارية Unstandardized Coefficients		إيمان الموظفين ببذل مزيد من العمل	
				Beta	الخطأ المعياري قيمة الميل B		
		0.00	3.91		0.28	1.09	الثابت
0.441	0.441	0.00	3.37	.415	0.08	0.27	القدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات
0.471	0.029	0.02	2.45	.302	0.08	0.21	قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال

• ذات دلالة احصائية عند مستوى الدالة ($p \leq 0.05$)

ولقياس دخول عوامل الدراسة المستقلة في النموذج حسب الأهمية، تبين النتائج في الجدول 43 أن أكثر العوامل تأثيراً في مستوى الاتجاه العام لدى الموظفين نحو إيمان الموظفين ببذل مزيد من العمل مقارنة بالشركات الأخرى المماثلة لها كان: عامل القدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات حيث استطاع هذا العامل المستقل لوحده أن يفسر **0.441** من معامل التحديد نحو إيمان الموظفين ببذل مزيد من العمل، وبمعنوية للنموذج وللمتغير ($P\text{-Value} < 0.001$)، وقد جاء بعلاقة طردية، أي أن الاتجاه العام نحو إيمان الموظفين ببذل مزيد من العمل في الشركة.

ثم دخل في النموذج في المرتبة الثانية من حيث الأهمية عامل قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال، حيث استطاع هذا العامل أن يفسر لوحده **0.029** من معامل التحديد، وبدخوله هذا العامل مع العامل السابق، استطاع النموذج أن يفسر **0.471** من معامل التحديد التراكمي في الاتجاه العام نحو إيمان الموظفين ببذل مزيد من العمل، وكانت هذه المتغيرات والنموذج معنوي عند ($P\text{-Value} < 0.001$)، أما ظهور العامل الثاني (قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال) بعلاقة طردية مع النموذج يفسر على أن زيادة الاتجاه الايجابي للموظفين نحو إيمان الموظفين ببذل مزيد من العمل للشركة ترتفع عندما يرتفع الاتجاه الايجابي نحو عامل قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال.

(4-8) تحليل الارتباط التشابكي Canocal Correlation

يهدف هذا الارتباط إلى اختبار تأثير مجموعة من العوامل المستقلة على مجموعة من العوامل التابعة، كذلك يستخدم هذا الاختبار لأنه لا يتأثر بالارتباط التلقائي بين المتغيرات التابعة، وهذا يوفر قدرة على قياس أي من العوامل المستقلة له تأثير أعلى في العوامل التابعة في الدراسة. وقد كانت الاختبار على النحو التالي:

الجدول 44: تحليل الارتباط التشابكي لقياس أي من العوامل المستقلة له تأثير أعلى في العوامل التابعة في الدراسة

Test Name Sig. of	Value	Approx. F	Hypoth. DF	Error. DF
Pillais 0.000	0.800	5.403	21.000	312.000
Hotellings 0.00	2.219	10.637	21.000	302.000
Wilks 0.00	0.284	7.665	21.000	293.440
Roys 0.00	0.676	-	-	-

ويوضح الجدول التالي قيم الارتباط لكل من المتغيرات المستقلة والتابعة على النحو التالي:

الجدول 45: تحليل الارتباط التشابكي لكل من المتغيرات المستقلة والتابعة

Root No.	cor	Eigenvalue	Pct.	Cum. Pct.	Canon Cor. Sq.
1	0.676	2.084	93.926	93.926	0.822
2	0.093	0.102	4.601	98.527	0.304
3	0.031	0.033	1.473	100.000	0.178

يتضح من النتائج في الجدول السابق أن قدرة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات تفسر الجزء الأكبر من الذكاء المنظمي حيث بلغ قيمة **Eigenvalue** (2.08) ويتضح ذلك من قيمة الارتباط والتي بلغت (0.822)، بالمقابل لم تفسر العوامل الأخرى المستقلة بقدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال والقدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات سوى الجزء القليل من

الذكاء المنظمي ويفسر ذلك معامل الارتباط المنخفض والذي بلغ (0.304 و 0.178) على الترتيب.

الفصل الخامس

الاستنتاجات والتوصيات

(1-5) : المقدمة

(2-5) : مناقشة النتائج والاستنتاجات

(3-5) : التوصيات

(5-1) المقدمة

هدفت الدراسة الى التعرف على أثر قدرات تكنولوجيا المعلومات في الذكاء المنظمي لشركة ماركة VIP الأردن. ولتحقيق هدف الدراسة المنشود، قام الباحث بمقابلة لموظفان في الشركة المبحوثة وبتطوير استبانته خاصة ببناءً على دراسات حديثة تناولت موضوع الدراسة، إن مجتمع الدراسة الحالية يشمل جميع العاملين في شركة ماركة VIP الأردن سواء كانوا من (الموظفين، ورؤساء الأقسام، والمديرين) حيث بلغ عددهم (200) موظفاً حيث بلغت نسبة الاستجابة لمجتمع الدراسة من شركة ماركة VIP الأردن 56% بواقع من (112) استبانة تم استلامها وجاءت مناسبة لإجراء التحليل الإحصائي. وتم إجراء الدراسة بواسطة الاستبانة لوحدة المعاينة باستخدام أداة الدراسة التي تم تطويرها لتحقيق أهداف الدراسة معتمداً على الأدبيات السابقة ذات العلاقة وقد احتوت أداة الدراسة على محورين رئيسيين وهما محور قدرات تكنولوجيا المعلومات ومحور الذكاء المنظمي، تمّ قياس محور قدرات تكنولوجيا المعلومات من خلال القدرات التالية: (قدرة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وقدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال، والقدرة الإستباقية لتكنولوجيا المعلومات)، أمّا محور الذكاء المنظمي فتمّ قياسه من خلال العوامل التالية: (الرؤية الاستراتيجية، والمصير المشترك، والرغبة من أجل التغيير، ورفع العاملين وجدانياً لبذل مزيد من الجهد، والمواءمة والتطابق، ونشر المعرفة، وإيمان الموظفين ببذل مزيد من العمل) ، وقد حازت الإداة (الاستبانة) على نسبة ثبات كلي 98% باستخدام اختبار كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha).

(2-5) مناقشة النتائج والاستنتاجات

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج والاستنتاجات الهامة التي من الممكن أن تثيري وتعزز الادبيات والنظريات ذات العلاقة بموضوع الدراسة. كما يأمل الباحث أن تقود نتائج هذه الدراسة الى مجموعة من القرارات الهامة والمفصلية لشركة ماركة VIP الأردن:

❖ النتائج

1. بلغت نسبة الذكور في المجتمع (53%) مقارنة مع (47%) من الإناث، وقد كان (80%) الموظفين من فئة الشباب بأعمار أقل من 36 سنة، وكان معظمهم (63%) من حملة الدرجة العلمية الجامعية الأولى (البكالوريوس)، وأن (45%) من الموظفين كان عدد سنوات خبرتهم 5 سنوات فأقل.
2. أن الاتجاه العام للموظفين نحو أبعاد مستوى قدرات تكنولوجيا المعلومات من حيث: (قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال، وقدرة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، والقدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات) لشركة ماركة VIP الاردن كان مرتفعاً، حيث بلغ المتوسط العام لهذا الاتجاه 5.64 بانحراف معياري 1.15 حسب مقياس لكرت السباعي، وهذا يتفق مع دراسة (Lu & Ramamurthy, 2011) على ان الاتجاه العام لمديري الشركات ومديري نظم المعلومات في شركات شمال الوسط الغربي للولايات المتحدة الأمريكية نحو أبعاد قدرات تكنولوجيا المعلومات كان مرتفعاً. ويبدو للباحث أن الشركة المبحوثة كانت تهتم بأبعاد قدرات تكنولوجيا المعلومات حيث أنها قامت بشراء موقع خاص لها، وابتكارها لبرنامج خاص بالشكاوي حيث أنه يقوم على فلترة البيانات وتوزيعها حسب الطلب، واهتمام الشركة بتجديد الأجهزة وتحديثها كل فترة زمنية قصيرة.

3. أن الاتجاهات العامة للموظفين نحو أبعاد مستوى الذكاء المنظمي من حيث: (الرؤية الاستراتيجية، والمصير المشترك، والرغبة من أجل التغيير، ورفع العاملين وجدانيا لبذل مزيد من الجهد، والمواءمة والتطابق، ونشر المعرفة، وإيمان الموظفين ببذل مزيد من العمل) في شركة ماركة VIP الأردن كان مرتفعاً، حيث بلغ المتوسط العام لهذا الاتجاه 3.83 بانحراف معياري 0.76 حسب مقياس لكرت الخماسي، وهذا يتفق مع نتائج دراسة (Lefter et al., 2008) التي ركزت على قياس كل بعد من أبعاد الذكاء المنظمي من وجهة نظر الأصول البشرية، حيث كان الاتجاه العام نحو فقرات الذكاء المنظمي مرتفعاً نوعاً ما. ويبدو للباحث أن الشركة المبحوثة تدير الشركة بذكاء حيث أنها ربطت جميع العاملين بنظام واحد للعمل بروح الفريق الواحد، وأنها تتعامل مع طلبات الارجاع والشكاوي بذكاء وذلك بالمحاولة على تسوية السفقات بكلمة طيبة وتقديم خصم أو هدايا لارضاء الطرفين.

4. بينت نتائج الدراسة انه هناك اثر ايجابي ذو دلالة احصائية لقدرات تكنولوجيا المعلومات في الذكاء المنظمي، وهذا يتفق مع دراسة (Rezaei, 2012) وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والذكاء التنظيمي لكن من وجهة نظر الموظفين فقط، وتتفق نتائج هذه الدراسة ايضاً مع نتائج دراسة (Lu & Ramamurthy, 2011) التي بينت وجود أثر قوي لقدرات تكنولوجيا المعلومات على ذكاء المنظمة.

5. لقد تم رفض الفرضية الصفرية التي تدعي بعدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية لكل من (عامل قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال، وعامل القدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات) في الذكاء المنظمي للشركة عند مستوى الدلالة الإحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ ، حيث استطاعت هذه العوامل المستقلة أن تفسر 63.3% من الاتجاه العام نحو

الذكاء المنظمي، بينما تم قبول الفرضية الصفرية التي تدعي بعدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية لقدرة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في الذكاء المنظمي للشركة عند مستوى الدلالة الإحصائية عند مستوى $0.05 \leq \alpha$ ، وهذا يختلف مع دراسة (العمرى، 2013) التي بينت إن بناء الذاكرة التنظيمية وإدامتها يحتاج إلى توفير البنى التحتية الأساسية من تكنولوجيا المعلومات الضرورية للمؤسسة، كما تتفق هذه دراسة مع دراسة (الجبوري، 2014) التي بينت ان البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات: كالأجهزة والبرمجيات وغيرها من الخدمات التكنولوجية الاخرى لم تاخذ بعين الاعتبار وبالشكل المطلوب لتحقيق الذكاء التنظيمي لدى مجتمع البحث.

6. أما ظهور (عامل القدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات، وعامل قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال) بعلاقة طردية مع النموذج يفسر على أن زيادة الاتجاه الايجابي للموظفين نحو الرؤية الاستراتيجية للشركة ترتفع عندما يرتفع الاتجاه الايجابي نحو عامل القدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات وعامل قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال، وقد كان الاتجاه العام نحو الرؤية الاستراتيجية في الشركة يكون سببه بمعدل 57.9% عامل القدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات، كما أشارت نتائج دراسة LU & (Ramamurthy, 2011) إلى وجود أثر قوي لقدرات تكنولوجيا المعلومات على ذكاء المنظمة.

7. لقد تم رفض الفرضية الصفرية الثانية (H0.2) التي تدعي بعدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية لقدرات تكنولوجيا المعلومات على المصير المشترك عند مستوى الدلالة الإحصائية $0.05 \leq \alpha$. استطاع هذا العامل المستقل لوحده أن يفسر 45% من الاتجاه العام نحو المصير المشترك.

8. لقد تم رفض الفرضية الصفرية الثالثة (H0.3) التي تدعي بعدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية لقدرات تكنولوجيا المعلومات في الرغبة في التغيير عند مستوى الدلالة الإحصائية $0.05 \leq \alpha$. استطاع النموذج أن يفسر 47.4% من التباين الكلي في الاتجاه العام نحو الرغبة في التغيير للشركة، كما اتفقت مع دراسة (الطائي وآخرون، 2013) بوجود اثر بين ابعاد الاستراتيجية المستداهه وابعاد المنظمة الذكية (الذكاء المنظمي)، كما جاءت الرغبة من اجل التغير في الدرجة الاولى من حيث الاهمية النسبية حسب اجابة افراد المجتمع.

9. لقد تم رفض الفرضية الصفرية الرابعة (H0.4) التي تدعي بعدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية لقدرات تكنولوجيا المعلومات في رفع العاملين وجدانيا لبذل مزيد من الجهد عند مستوى الدلالة الإحصائية $0.05 \leq \alpha$. وقد فسرت العوامل الداخلة في النموذج جزءاً هاماً من التباين في تفسر سبب الاتجاهات نحو رفع العاملين وجدانيا لبذل مزيد من الجهد بمعدل 54.7%.

10. لقد تم رفض الفرضية الصفرية الخامسة (H0.5) التي تدعي بعدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية لقدرات تكنولوجيا المعلومات في المواءمة والتطابق عند مستوى الدلالة الإحصائية $0.05 \leq \alpha$. وقد فسرت العوامل الداخلة في النموذج جزءاً هاماً من التباين في تفسر سبب الاتجاهات نحو المواءمة والتطابق بمعدل 56.2%.

11. لقد تم رفض الفرضية الصفرية السادسة (H0.6) التي تدعي بعدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية لقدرات تكنولوجيا المعلومات في نشر المعرفة عند مستوى الدلالة الإحصائية $0.05 \leq \alpha$. حيث فسرت العوامل الداخلة في النموذج جزءاً هاماً من التباين في تفسر سبب الاتجاهات نحو نشر المعرفة بمعدل 54.4%.

12. لقد تم رفض الفرضية الصفرية السابعة (H0.7) التي تدعي بعدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية لقدرات تكنولوجيا المعلومات في إيمان الموظفين ببذل مزيد من العمل عند مستوى الدلالة الإحصائية $0.05 \leq \alpha$. حيث فسرت العوامل الداخلة في النموذج جزءاً هاماً من التباين في تفسر سبب الاتجاهات نحو إيمان الموظفين ببذل مزيد من العمل بمعدل 47.1%، كما بينت دراسة (الطائي وآخرون، 2013) أن نتائج الشركة لبعده المنظمة الذكية تهتم بهذا البعد من خلال القضايا المرتبطة بالأداء والمعايير المرتبطة به، لأن هناك ضغوطات في العمل ذلك مرتبط وبشكل رئيسي بنتائج الشركة والمخرجات.

13. بينت النتائج في تحليل **Canocal Correlation** أن قدرة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات تفسر الجزء الأكبر من الذكاء المنظمي حيث بلغ قيمة **Eigenvalue** (2.08) ويتضح ذلك من قيمة الارتباط والتي بلغت (0.822)، بالمقابل لم تفسر العوامل الأخرى المستقلة بقدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال والقدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات سوى الجزء القليل من الذكاء المنظمي ويفسر ذلك معامل الارتباط المنخفض والذي بلغ (0.304 و 0.178) على الترتيب.

❖ الاستنتاجات

1. إن توزيع الجنس في الشركة كان متوزعاً بين الذكور والاناث، وكانوا من فئة الشباب، وأكثرهم من حملة الدرجة الجامعية، وبخبرات عملية حديثة.
2. إن قدرات تكنولوجيا المعلومات تلعب دوراً هاماً في رفع وتحسين الذكاء المنظمي في شركة ماركة VIP الاردن مما يمكنها من الاستجابة للتغيرات المفاجئة وغير المسبوقه في بيئة عملها.
3. إن الاتجاهات العام للموظفين نحو أبعاد مستوى الذكاء المنظمي لشركة ماركة VIP الأردن يشير إلى موافقة أفراد مجتمع الدراسة على أنها تتقدم مقارنة مع الشركات الأخرى المماثلة لها في السوق.

4. نستنتج من تحليل الانحدار المتعدد أن أكثر الاتجاهات الإيجابية نحو الذكاء المنظمي للشركة يتأثر بشكل ايجابي وطردى كلما كانت الاتجاهات ايجابية نحو عامل القدرة الاستباقية لتكنولوجيا، وعامل قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال.

5. إن ظهور عامل القدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات بعلاقة طردية في النموذج يفسر على أن زيادة الاتجاه الايجابي للموظفين نحو الرؤية الاستراتيجية للشركة ترتفع عندما يرتفع الاتجاه الايجابي نحو عامل القدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات.

6. إن أكثر الاتجاهات الإيجابية نحو: (الرؤية الاستراتيجية، والمصير المشترك، والرغبة في التغيير، ورفع العاملين وجدانيا لبذل مزيد من الجهد، والمواءمة والتطابق، ونشر المعرفة، وإيمان الموظفين ببذل مزيد من العمل) للشركة يتأثر بشكل ايجابي وطردى كلما كانت الاتجاهات ايجابية نحو عامل القدرة الاستباقية لتكنولوجيا، وعامل قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال.

(3-5) التوصيات

بالاعتماد على نتائج واستنتاجات هذه الدراسة، يقوم الباحث هنا بتقديم جملة من التوصيات والتي من الممكن أن تأخذ بعين الاعتبار من قبل شركة ماركة VIP العاملة الاردن وذلك في ما يخص استخدام وتفعيل قدرات تكنولوجيا المعلومات وكذلك الذكاء المنظمي. كما يقدم الباحث مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تعود بالفائدة على الباحثين الاخرين وبالتالي منظومة المعرفة بشكل عام كما يلي:

1- يوصي الباحث الاستمرار بتطوير قدرات تكنولوجيا المعلومات والعمل على توفير بيئة تكنولوجية قوية وحديثة لما في ذلك من أثر ايجابي في الذكاء المنظمي في ظل العالم الجديد من أجل الاستجابة للتغيرات المفاجئة وغير المسبوقة في بيئة عملها.

2- يوصي الباحث اجراء المزيد من الدراسات والابحاث لنفس الدراسة الحالية في شركات وبيئات مختلفة خصوصا في بلدان متقدمة ذات تطور تكنولوجي كبير، للمقارنة بين وجهات النظر والاختلاف الفكري والثقافي بين الشركات والبلدان الاخرى.

3- يوصي الباحث الشركات وخاصة شركات التسويق الالكتروني الاهتمام الشديد باستغلال الامثل لتكنولوجيا المعلومات وتطوير قدراتها لحماية بياناتها من التلف او السرقة ولرصد بيانات زبائنهم لتلبية رغباتهم لكسب حصة سوقية اكبر، وتعزيز هذه التكنولوجيا بانظمة ذكية اي ذكاء منظمي.

4- يوصي الباحث الشركة في موضوع البحث بالاهتمام وتطوير: قدرة التمدد لتكنولوجيا المعلومات والقدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات، لما لهما من أثر واضح نحو الوصول الى الذكاء المنظمي.

5- يوصي الباحث الشركة الاستمرار بتطوير الامكانيات المعززة للموظفين نحو الرؤية الاستراتيجية للشركة لما في ذلك اثر ايجابي في تعزيز عامل قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال وعامل القدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات.

المصادر والمراجع

المرجع العربية:

1. حنون، سامي وحماد، إبراهيم (2006). "قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات". (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

2. الجبوري، حيدر جاسم (2014). " اختبار العلاقة بين القابليات الإستراتيجية والذكاء التنظيمي: دراسة استطلاعية للأراء عينة من موظفي القطاع المصرفي الخاص في محافظة النجف الاشرف". *مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية*. مجلد 10، العدد 30، ص: 1-15.

3. درة، عبدالباري (2015). "المنظمة العربية المعاصرة الذكية ودور ادارة المواهب المتكاملة في تحقيق اهدافها"، المؤتمر العربي الدولي الحادي والعشرون للتدريب والتنمية الادارية، للفترة من 17-19 نوفمبر 2015، الخبراء العرب في الهندسة والادارة، القاهرة، جمهورية مصر العربية.

4. الزين، ثامر نواف (2013). "أثر تطبيقات نظم الاعمال الالكترونية في ذكاء المنظمة: دراسة ميدانية في شركات الادوية الاردنية". (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرق الأوسط، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية.

5. سويدان، نظام موسى (2011). "تقييم تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة تقييم رضا الزبون للمحافظة عليه". (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة البتراء، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية.

6. الطائي، يوسف حجيم والصائغ، محمد جبار وهادي، قيصر علي (2013). "صياغة الإستراتيجية المستدامة للشركة في بناء المنظمات الذكية: دراسة استطلاعية لأراء عينة من

المدراء في شركة زين العراق للاتصالات". *مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية*. مجلد 9، العدد 29، ص: 119-150.

7. العبادي، هاشم فوزي (2012). "الذكاء التنظيمي كممارسة أعمال نحو بناء منظمة ذكية: منظور مفاهيمي". ورقة عمل في المؤتمر العلمي السنوي الحادي عشر، ذكاء الاعمال واقتصاد المعرفة، للفترة من 23-26 نيسان، جامعة الزيتونة الاردنية، عمان، الأردن.

8. العمري، غسان عيسى (2013). "دور تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة في بناء الذاكرة التنظيمية". *المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب*. المجلد 27، العدد 52، ص: 212-224.

9. القاسم، أحمد غسان مقال (2008). "تأثير التزام المصارف التجارية العاملة في الأردن بمبادئ الفطنة المنظمة على أدائها المؤسسي". (أطروحة دكتوراه منشورة في مكتبة الجامعة الاردنية). جامعة عمان العربية، عمان، الأردن.

10. المحاميد، اسعود محمد (2015). "أثر ممارسة عمليات ادارة المعرفة في الأداء بوجود الذكاء التنظيمي: دراسة ميدانية في المراكز الرئيسية للمصارف التجارية الأردنية في عمان". *المجلة الأردنية في ادارة الأعمال*. المجلد 11، العدد 2، 2015، ص: 349-380.

11. مقابلة مع موظف الموارد البشرية وأحد موظفي الشركة مجال البحث (السيد نعمان ابو طالب والسيد قيس فريحات). بتاريخ 22-10-2014، مرفق النموذج.

1. Albrecht, K. (2002). "Organizational intelligence & knowledge management: Thinking outside the silos". **Available online** [http://www. karlalbrecht. com](http://www.karlalbrecht.com) on August, 12, 2010.
2. Carayannis, E. G. (1999). "Fostering synergies between information technology and managerial and organizational cognition: the role of knowledge management". **Technovation**, 19(4), 219–231.
3. Collins, H., & Evans, R. (2008). *"Rethinking expertise*. University of Chicago Press".
4. Hair, J. F., Tatham, R. L., Anderson, R. E., & Black, W. (2006). *"Multivariate data analysis (Vol. 6)"*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
5. judicial . (2006). " organizational change and development " . **adult education perspectives for education**, 9(26), 312-322.
6. Lefter, V., Prejmerean, M., & Vasilache, S. (2008). "The dimensions of organizational intelligence in Romanian companies—a human capital perspective". **Theoretical and Applied Economics**, 10(10), 39–43.
7. Levinthal, B. R., & Franconeri, S. L. (2011). "Common–fate grouping as feature selection". **Psychological science**, 14(11), 67–71.

8. Lu, Y., & Ramamurthy, K. (2011). " Understanding the link between information technology capability and organizational agility: An empirical examination". *Mis Quarterly*, 35(4), 931–954.
9. Marjani, A. B., & Soheilipour, M. (2012). "The Relationship between Organizational Intelligence and Staff Performance Based on the Model of Karl Albrecht". *International Journal of Business and Social Science*, 3(4), 152–158.
10. Nasabi, N. A. S., & Safarpour, A. R. (2009). "Key factors in achieving to an intelligent organization in the view of employee in Shiraz University of medical Science in 2008". *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 3(4), 3492–3499.
11. Ravarini, A. (2010). " Information technology capability within small–medium enterprises", (Unpublished doctoral dissertation), Edith Cowan University, Perth, Australia.
12. Rezaei, H. (2012). " The application of information technology and its relationship with organizational intelligence". *Procedia Technology*, 23(1), 94–97.
13. Ross, J. W., Beath, C. M., & Goodhue, D. L. (1996). "Develop long–term competitiveness through IT assets". *Sloan management review*, 38(1), 31–42.

14. Sambamurthy, V., & Zmud, R. W. (1997). "At the heart of success: organizationwide management competencies". ***Steps to the Future: Fresh Thinking on the management of IT-Based Organizational transformation***, 3(29) 143-163.
15. Weill, P., and Ross, J.(2004). " *IT Governance: How Top Performers Manage IT Decision Rights for Superior Results* ". **Boston: Harvard Business School Press.**
16. Wells, D. L. (1998). " *Strategic Management for Senior Leaders: A Handbook for Implementation*". Department of the Navy, ***Total Quality Leadership Office***, 13(29), 234-244.
17. Lu, Y. (2006). "IT capability, uncertainty and organizational performance: development of measures and empirical examination". ***Unpublished Ph D. diss., The University of Wisconsin, Milwaukee***, 3(19), 134-481.
18. Zhang, M. (2005). "*Information technology capability, organizational culture, and export performance*" (Unpublished doctoral dissertation), *Washington State University, Washington, USA.*

ملحق رقم (1)

نموذج مقابلة

التاريخ: الأربعاء (الساعة 3:00 عصرا) الموافق 22 - 10 - 2014

الشركة: ماركة VIP

الأسئلة:

1- ما هو مجال عمل الشركة؟

هو موقع الكتروني يتيح من خلاله عمليات البيع لأكثر من منتج (ملابس، وساعات، ونظارات، وأحذية...الخ)

2- ما هو مجال عمل الموظف؟

مدير فريق في قسم تكنولوجيا المعلومات - الإستراتيجي (السيد قيس فريحات)، موظف الموارد البشرية (السيد نعمان ابو طالب).

3- كم عدد العاملين في الشركة ؟

يعمل في الشركة حاليا حوالي (200) بين موظف، ورئيس قسم، ومدير.

4- هل تمتلك الشركة قدرات تكنولوجيا المعلومات :

أ- هل تمتلك الشركة قدرات في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات ؟

نعم، ومثال على ذلك: تجديد الأجهزة والحواسيب كل سنة واحدة على الأقل، وتقديم انترنت ذو بث وتغطية كاملة وقوية يستخدم استشعارات (Wi-Fi) بأقصى سرعة ومدى ممكن، لمنع أي انقطاع في التواصل عبر الإنترنت.

ب- هل تمتلك إدارة الشركة القدرة على التمدد في تكنولوجيا المعلومات ؟

نعم، ومثال على ذلك: شراء موقع خاص لها بدلاً من استئجار مواقع عبر الإنترنت ووضع (Server) في ثلاث بلدان متباعدة لحماية بيانات الشركة من الضياع أو الاختراق من قبل القرصنة الإلكترونية.

ت- هل تمتلك إدارة الشركة القدرة على استباق البحث لابتكارات في تكنولوجيا المعلومات ؟

نعم، ومثال على ذلك: ابتكار سبل جديدة بتتقنية جميع شكاوي العملاء وتحويلها إلى القسم المختص مباشرة الكترونياً، من خلال برنامج يتفحص النص الوارد من رسائل العملاء بناء على كلمات مفتاحيه، مثل: (شكوى، استرجاع، رفض، تأخير). والهدف من ذلك سرعة الاستجابة إلى حاجات العميل ومنع التجاهل لأي شكوى مقدمة.

5- هل تمثل الشركة نموذجاً للذكاء المنظمي؟

- تتعامل الشركة مع متغيرات البيئة الخارجية لمواكبة التحديات، حيث قامت بشراء قاعدة بيانات لتحكم السيطرة على بياناتها وتسهل استرجاع المعلومات منها.

- العمل بروح الفريق لتحقيق الاستراتيجية المتبعة لديهم.
- الحرص على القوائم بين جهود الأفراد لتحقيق أهداف الشركة من خلال ربط كل العاملين بنظام واحد.
- توحيد النظرة الاستراتيجية لكل فرد عامل، مما يساهم في تحقيق الأهداف بالأجمال.
- التعامل مع ضغوطات العمل وتكيفها لتحسين خدمة العملاء، حيث أن الشركة تقابل طلبات الرفض للبضاعة "بتسوية الصفقات مع العملاء" وذلك لضمان رضا العملاء وحقوقهم مع حصر الخسائر لدى الشركة.

مشكلة الشركة:

من خلال تبادل الحديث مع موظفي الشركة تبين لدى الباحث أن الشركة في موضوع البحث تعاني من مشاكل في استغلال الفرص وتجنب التهديدات في البيئة الخارجية، وذلك بسبب عدم الاستغلال الأمثل لقدرات تكنولوجيا المعلومات والذكاء المنظمي.

ملحق رقم (2)

جدول المحكمين

الجامعة	التخصص	الاسم واللقب العلمي	رقم
الشرق الأوسط	إدارة احصاء	ا.د محمد النعيمي	1
الشرق الأوسط	إدارة أعمال	ا.د كامل المغربي	2
الشرق الأوسط	إدارة أعمال	د. احمد علي صالح	3
الاميرة سمية	إدارة معلوماتية	د. جورج سمور	4
البلقاء التطبيقية	نظم معلومات حاسوبية	د. محمد المعايطه	5
الشرق الأوسط	إدارة أعمال	د. ليث الربيعي	6
العلوم الإسلامية	نظم معلومات إدارية	د. هارون الريالات	7
البلقاء التطبيقية	نظم معلومات إدارية	د. فادي قطيشات	8
الأميرة سمية	إدارة معلوماتية	د. عمر الحجران	9

ملحق رقم (3)

استبانة الدراسة بصورتها النهائية

السادة المحترمين.....تحية طيبة

يهدف الباحث إلى القيام بدراسة بعنوان :

"أثر قدرات تكنولوجيا المعلومات في الذكاء المنظمي"

The Impact of IT capabilities in organizational intelligence

أرجو التكرم بوضع إشارة (X) في المكان المناسب، يرجى التكرم بالعلم بأن البيانات التي سيتم جمعها هي لغايات البحث العلمي فقط و سيتم معاملتها بأعلى مستوى من السرية ولن تعطى لأي طرف ثالث إلا بموافقه خطية من الشركة.

نشكركم على حسن تعاونكم والمشاركة في هذه الدراسة.

المشرف

د. اسعود محمد المحاميد

الباحث

الطالب: فواز توفيق العواملة

الخصائص الديموغرافية لمجتمع الدراسة

العمر					
<input type="checkbox"/>	من 26-30 سنة	<input type="checkbox"/>	من 21-25 سنة	<input type="checkbox"/>	20 سنة فأقل
		<input type="checkbox"/>	36 سنة فأكثر	<input type="checkbox"/>	من 31-35 سنة
الجنس W					
		<input type="checkbox"/>	أنثى	<input type="checkbox"/>	ذكر
المؤهل العلمي					
<input type="checkbox"/>	بكالوريوس	<input type="checkbox"/>	دبلوم كلية	<input type="checkbox"/>	توجيهي فأقل
		<input type="checkbox"/>	دكتوراه	<input type="checkbox"/>	ماجستير
عدد سنوات الخبرة					
<input type="checkbox"/>	من 11-15 سنة	<input type="checkbox"/>	من 6-10 سنوات	<input type="checkbox"/>	5 سنوات فأقل
				<input type="checkbox"/>	16 سنة فأكثر
Career Level المستوى الوظيفي					
<input type="checkbox"/>	موظف	<input type="checkbox"/>	رئيس قسم	<input type="checkbox"/>	مدير

(1) درجات	(2) درجات	(3) درجات	(4) درجات	(5) درجات	(6) درجات	(7) درجات	أبعاد قدرات تكنولوجيا المعلومات Dimensions of IT Capabilities	1
اقل بكثير	اقل	اقل نوعا ما	مشابه	أفضل نوعا ما	أفضل	أفضل بكثير	قدرة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات IT Infrastructure Capability يرجى تقييم الشركة مقارنة بالشركات المنافسة في نفس المجال	أ
							توفر الشركة خدمات إدارة البيانات (قواعد البيانات، مخازن البيانات، توفر البيانات، سهولة الوصول إلى البيانات، تخزين، مشاركة) لكافة المستخدمين	1
							توفر الشركة خدمات شبكات الاتصالات (الاتصال، شبكات الاتصال الداخلية، شبكات الاتصال الخارجية)	2
							توفر الشركة محفظة من التطبيقات (نظم تخطيط الموارد، صفحات الخادم النشطة، وحدات البرمجيات القابلة لاستخدام، التكنولوجيا الجديدة)	3
							توفر الشركة تكنولوجيا مساندة للعمليات (خوادم، معالجة عالية المستوى، مراقبة الأداء)	4
اقل بكثير	اقل	اقل نوعا ما	مشابه	أفضل نوعا ما	أفضل	أفضل بكثير	قدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الأعمال IT Business Spanning Capability	ب
							تتوفر لدى الشركة رؤية واضحة كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحقيق قيمة للأعمال	1
							توائم الشركة بين التخطيط الاستراتيجي للأعمال والتخطيط لتكنولوجيا المعلومات	2

							تقوم الشركة بعملية تخطيط فعالة لعمليات تكنولوجيا المعلومات	3
							تقوم الشركة باستمرار بتطوير خطة متينة لتكنولوجيا معلومات	4
أقل بكثير	أقل	أقل نوعا ما	مشابه	أفضل نوعا ما	أفضل	أفضل بكثير	القدرة الإستباقية لتكنولوجيا المعلومات IT Proactive Capability	ج
							تسعى الشركة دائما لمواكبة أحدث الابتكارات في مجال تكنولوجيا المعلومات	1
							تتجه الشركة دائما لان يكون قادرة على اختبار التكنولوجيا الجديدة كلما كان ذلك ضروريا	2
							تمتلك الشركة مناخ يدعم تجربة الطرق الجديدة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات	3
							تميل الشركة دوما لإيجاد طرق لتعزيز فعالية استخدام تكنولوجيا المعلومات	4

(1) درجات	(2) درجات	(3) درجات	(4) درجات	(5) درجات	أبعاد الذكاء المنظمي Dimensions of Organizational Intelligence	2
لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	الرؤية الاستراتيجية Strategic Vision	أ
					يتوفر لدى الشركة حوار استراتيجي مستمر في كافة أجزاء المنظمة (محادثات مستمرة عن بيئة الأعمال وطرق مواجهة التحديات الحالية)	1
					يتوفر لدى الشركة عمليات رسمية موثقة للمسح البيئي (مراجعة منتظمة لبيئة الأعمال لتحديد الاتجاهات الرئيسية والفرص والتهديدات)	2
					يتوفر لدى الشركة مراجعة سنوية لإستراتيجياتها (قيام المديرين بمراجعة بيئة الشركة والتوجهات والأولويات الأساسية)	3
					يتم تقديم قيمة مقترحة معقولة تم صياغتها من قبل المديرين في الشركة (ما تقدمه الشركة للسوق كأساس للمفهوم الاستراتيجي)	4
					يتوفر جملة ذات معنى لتوجه الشركة (الرؤية، الرسالة، مبادئ أساسية لتوجه الشركة)	5
					يستخدم المديرين رسالة الشركة بشكل مستمر في توجيه اتخاذ القرارات الرئيسية	6
					تمتلك الشركة عمليات فعالة لتطوير قادتها في المستقبل	7
لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	المصير المشترك Shared Fate	ب
					تشارك الإدارة العاملين في صياغة الخطط	1
					تشارك الإدارة العاملين في صياغة أولويات الشركة	2

					3	تشارك الإدارة العاملين في عمليات مراجعة النتائج التي يتم التوصل اليها
					4	يفهم العاملون في جميع المستويات الفكرة الرئيسية للشركة
					5	يفهم العاملون في جميع المستويات الإطار الكلي للمفاهيم الإستراتيجية
					6	يشارك العاملين في الدوائر الوظيفية المختلفة المعلومات بحرية مع بعضهم البعض
					7	يساعد العاملين في الدوائر الوظيفية المختلفة بشكل عام بعضهم البعض في القيام بالعمل
					8	يعبر العاملون في الشركة عن إحساسهم بالشراكة مع الإدارة
					9	يعبر العاملون في الشركة عن شعورهم بالانتماء
					10	يؤمن العاملون بتوجهات الشركة لتحسين النجاح
					11	يشعر العاملون أن لديهم الرغبة بإقامة علاقة طويلة الأمد مع الشركة
لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	ج	الرغبة في التغيير The desire for change
					1	يتم تطوير أشكال قيمة التسليم في ظل التغيير في بالطلب في بيئة الأعمال
					2	يتوفر لدى الشركة آليات لتشجيع الإبداع (تجربة الأفكار الجديدة، فرق تطوير منتج جديد، برامج يقترحها العاملون)
					3	يحفز العاملون في الشركة لإيجاد طرق أفضل للقيام بأعمالهم

					يسمح للعاملون في المستويات المختلفة التساؤل حول أفضل الطرق للقيام بالمهام المطلوبة	4
					نقل الشركة من البيروقراطية (قواعد عمل صادقة والتقليل من السياسات والإجراءات الجامدة والتي تتبع التسلسل الإداري)	5
					يمتلك القادة في الشركة الإرادة للاعتراف بأخطائهم	6
					يمتلك القادة في الشركة الرغبة في إلغاء التوجيهات الخاطئة	7
					تعزز الإدارة مناخ عمل مفتوح وقابل للتغيير وتتجه إلى الاعتماد على طرق جديدة في التفكير بالعمل	8
					تعزز الإدارة مناخ عمل يميل إلى الاعتماد على طرق تفكير جديدة	9
لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	رفع العاملين وجدانيا لبذل مزيد من الجهد (القلب) Heart	د
					يدرك العاملون الإطار الكلي لنوعية حياة العمل في الشركة كقيمة عليا	1
					يؤمن العاملون إن الإدارة تضع مصالح العاملين في محور اهتمامها	2
					يعبر العاملون عن إحساسهم بالفخر والاعتزاز لانتمائهم الشركة	3
					يسعى العاملون لبذل جهود إضافية لمساعدة الشركة وتحقيق أهدافها	4
					يعبر الموظفون عن تفاؤلهم بخصوص الفرص في تطور المسار الوظيفي في الشركة	5
					يقبل العاملون على أداء أعمالهم بحيوية	6

					يمثل المديرون نموذجاً من الحيوية في نظر العاملين	7
لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	المواءمة والتطابق Alignment & Congruence	٥
					يتناسب الهيكل التنظيمي للشركة مع رسالتها	1
					سياسات وقواعد إجراءات العمل منطقية في ضوء أولويات الشركة	2
					تساهم عمليات الأعمال في تسهيل زيادة الإنتاجية في الشركة	3
					تساهم نظم المعلومات في تمكين الموظفين للقيام بأعمالهم بفعالية	4
					تمكن نظم المعلومات العاملين من خلق قيمة للزبائن	5
					تقوم الشركة بتفويض المسؤوليات والصلاحيات للمستويات الإدارية الدنيا	6
					تتوافق رسائل الأقسام والوحدات الوظيفية لتسهيل الجهود التعاونية في الشركة	7
لا أوافق بشدة	أوافق بشدة	محايد	أوافق	أوافق بشدة	نشر المعرفة Knowledge spreading	و
					يتمتع العاملون بثقافة فطرية لتشارك المعرفة	1
					يظهر المديرون احتراماً للمعرفة والتعليم كمورد رئيسية ومهارات عمل	2
					تسمح الشركة للعاملين بتشارك المعرفة والمهارات	3
					تتيح نظم المعلومات في الشركة الفرصة تدفق المعلومات التشغيلية بحرية	4

					يدرس المدبرون التنفيذيون والمدبرون رؤساء الفرق باستمرار احداث أفكار الأعمال ، والاتجاهات ونتائج البحث المرتبطة بها	5
					تمتلك الإدارة برامج مؤسسية لتطوير المسار الوظيفي لجميع العاملين	6
					تمتلك الإدارة برامج مؤسسية لدعم التعلم المستمر للعاملين	7
					يمتلك المدبرون نظرة شاملة ويقدرّون مختلف المهارات الشخصية المتوفرة لدى العاملين في أقسامهم	8
لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	إيمان الموظفين ببذل مزيد من العمل (ضغط الأداء) Performance Pressure	ي
					يفهم العاملون في جميع المستويات الوظيفية بوضوح ما هي أدوارهم ومسؤولياتهم	1
					يفهم العاملون في جميع المستويات الوظيفية بوضوح ما هي المساهمات المطلوبة منهم	2
					يشارك المدبرون التنفيذيون، المدبرون والمشرفون أهداف الأداء بشكل مستمر	3
					يتشارك المدبرون التنفيذيون، المدبرون والمشرفون الأهداف بشكل دوري	4
					يتشارك المدراء التنفيذيين، المدبرون والمشرفون التوقعات بشكل دوري	5
					يعمل المشرفون بسرعة وبحسم لحل جميع المشكلات التي تعترض أداء العاملين	6
					يسعى المدبرون في الإدارة العليا والوسطى إلى إعادة تأهيل أو التخلص من المديرين ضعيفي الأداء	7
					يتلقى العاملون تغذية راجعة عن نتائج أدائهم	8

					يشعر العاملون إن أعمالهم تسهم بنجاح المنظمة	9
					يؤمن العاملون بأن تطورهم الوظيفي ملائم لنتائج تقييم أداء عملهم	10